令和元年度 公の施設の指定管理者モニタリング評価結果について

江田島市財政課

江田島市が指定管理者制度を導入している施設のうち,モニタリング評価を行ったものについて,次のとおり取りまとめましたので,公表します。

1 モニタリングの定義

モニタリングとは、指定管理者による公の施設の管理運営に関し、法令、条例、協定書、仕 様書等で定めている施設の運営や維持管理に関する業務を指定管理者が適切に実施しているか 等について、指定管理業務の実施状況を点検し、評価を行うことです。

2 目的

モニタリングの目的は、その実施結果を踏まえて、指定管理者に対し指導、助言を行うことで、業務の改善を促すとともに、次回の指定に向けて、公募条件、管理手法等の見直しを行い、マネジメントサイクルによる公の施設の効果的、効率的な運用を図ることで、市民サービスの向上を図るものです。

3 評価方法

(1) 指定管理者が自己評価を行い、「公の施設の指定管理者モニタリング評価シート(以下「評価シート」という。)」を施設所管課へ提出します。評価は、次のとおり3段階($a \cdot b \cdot c$)で行います。

協定や事業計画等を遵守した上で、更に独自の取組等を実施している。	a (優 良)
協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。	b (良 好)
協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。	c (要改善)
該当なし	_

- (2) 業務内容の確認結果及び指定管理者自己評価の結果をもとに,施設所管課が(1)と同様の評価を行い,協定や事業計画等を遵守できているかどうか確認します。
- (3) 施設所管課の評価内容をもとに、総合評価基準に沿って総合評価を行います。この際、評価内容及び指摘事項を整理して記載します。

評価に c が含まれず、かつ a が 3 つ以上含まれている。	A(優 良)
A (優良), C (要改善) に該当しないもの。	B (良 好)
cが2つ以上含まれている。	C (要改善)

4 今回のモニタリング評価について

(1) 対象施設

指定管理を実施している施設(115施設)のうち、不特定多数の人が利用すると想定される施設(7施設)で実施します。

※江田島市旅客船については、別途実施しています。

(2) 対象期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで(令和元年度分) ※一部例外あり。

(3) 評価結果

別添の「令和元年度 公の施設の指定管理者モニタリング評価結果一覧」及び施設ごとの評価シートのとおり。

令和元年度 公の施設の指定管理者モニタリング評価結果一覧

【江田島市】

										【作用型巾】
番号	公の施設名	指定管理者	所 管 課	指定管理 期 間	募集方法	指定管理料 (千円)	収 支 (千円)	利用者数 (人)	総合評価	評価内容及び指摘事項
1	江田島市シルバーワーク プラザ	(公社)江田島市シ ルバー人材セン ター	高齢介護課	H28. 4. 1 ~R3. 3. 31 (5年)	非公募	0	0	0	В	管理運営等の取組については遵守している が,作業室の利用実績がない。今後は,周知 方法について,更なる工夫が必要である。
	江田島市交流促進セン ター	余防生産振興組合	農林水産課	H28. 4. 1 ~R3. 3. 31 (5年)	非公募	881	0	57, 560	В	必要最低限の人件費で効率化を図りながら 事業を継続し、利用人数も現状維持である が、利用者を増やすための独自の取組や工夫 が実施されていない。
	江田島市海辺の新鮮市場		農林水産課	H31.1.1 ~R6.3.31 (5年3か月)	非公募	1, 408	0	30, 604	В	調理実習等における施設利用の成果は得られていないものの、食事の提供では、新しいメニュー作りに取り組むことによって利用者の増加につながっている。
4	江田島市ふるさと交流館		交流観光課	H28. 4. 1 ~R3. 3. 31 (5年)	非公募	3, 011	776	8, 971	В	観光客への観光案内について適切に対応している。また、無料のウォーターサーバーの設置やクレジット決済の導入など、サービスを充実させて独自のサービスを提供しており、協定書等に記載されている事項も適切に実施している。
5	真道山森林公園	(公社)江田島市シ ルバー人材セン ター	交流観光課	H30. 4. 1 ~R5. 3. 31 (5年)	非公募	2, 798	0	3, 522	В	年間を通じて草刈等の手入れが行き届いており、利用客へも適切に対応している。 施設の老朽化に伴い修繕箇所が多くなっているが、適宜施設の修繕を実施するなど、利用者の満足度を高めている。
	竹炭工房おおがき	(公社)江田島市シ ルバー人材セン ター	交流観光課	H28. 4. 1 ~R3. 3. 31 (5年)	非公募	2, 019	0	70		年間3トン程度の竹炭を製造し、継続受注顧客向けに対応している。 施設が設置されて20年程度経過しており、設備の老朽化が進んでいるが、日常的に点検整備を徹底し、施設の保全に努めている。 竹炭の知名度向上のために、地域の学校へ出張体験を実施するなど、積極的な広報にも努めている。
7	サンビーチおきみ	㈱大柿産業	交流観光課	R1. 6. 1 ~R4. 3. 31 (2年10か月)	公募	8, 333	0	9, 810		地元の事業者と連携を図りながら運営を行い、利用者の満足度を高めている。 また、宿泊だけではなく、自己資金でラウンジ等を設置し、利用者の満足度が高い施設として運営している。

(評価対象期間:平成31年4月1日~令和2年3月31日)

福祉保健	部	高齢介護	課
------	---	------	---

1 指定管理の概要等(基礎情報)

担止官理の概安守	(基礎'I 報 <i>)</i>
公の施設名	江田島市シルバーワークプラザ
所 在 地	江田島市江田島町中央一丁目15番15号
設置根拠(法令等)	江田島市シルバーワークプラザ設置及び管理条例
設置目的	高齢者の労働能力の活用を図り、あわせて地域住民の福祉の向上に資することを目的 とする。
指定管理者の業務	・施設の利用調整に関する業務・施設の維持管理及び修繕に関する業務・利用料金の収受に関する業務
施設規模等	構 造:鉄骨造平屋建 延べ床面積:423.88㎡
指定管理者名	公益社団法人江田島市シルバー人材センター
所 在 地	江田島市江田島町中央一丁目15番15号
代 表 者	理事長 瀬戸本 三郎
公募/非公募	非公募
利用料金制の有無	有
指定期間(年数)	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日 (5年間) 期 第 3 期目
ホームページアドレス	http://etajima-sc.com/
その他特記事項	

2 業務内容の確認方法等

_	スペック・1 コーマンド田 ロロンコ	// '	
	項目	実 績	内 容
	事業報告書等	0	収支決算書等
	会議・打ち合わせ等		
	現地調査・立入検査	0	現地調査

		X	分		H28. 4. 1 ∼H29. 3. 31		H30. 4. 1 ∼H31. 3. 31	H31. 4. 1 ∼R2. 3. 31		備考	ž. Ž
	収		入	(a)	585		647	643			
収			定管			0	0	0			
支			用料金		0	0	0	0			
		そ	の他	収入	585	629	647	643		自己資金	
状	支		出	(b)	585	629	647	643			
況		人	件	費	0	0	0	0			
		管	理	費	585	629	647	643			
$\widehat{}$			光 熱	水費	585	629	647	643			
千			修繕	料	0	0	0	0			
			委託	料	0	0	0	0			
円		そ	の他	支 出	0	0	0	0			
\smile			うち市への	負担金	0	0	0	0			
	差		引	(a-b)	0	0	0	0			
-	利		者	数	0人	0人	0人	0人	人		
そ	<u>-</u> の	他	()							

※自己評価欄には指定管理者が,市所管評価欄には市担当課が,それぞれの項目の評価をa~cで記載してください。 【特記事項】欄には,その評価を行った具体的理由を記載してください。なお,指定管理者が記載した場合は(指) を,市担当課が記載した場合には(市)を,記載した文章の先頭に付けてください。

(1) 管理運営等の取組の評価

(1) 自生医百寺の城市	* > H		
評 価 項 目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①施設の管理運営	協定等に基づき、運営日時の遵守や、施設や備品の適正な維持 管理が行われているか。	a	b
【特記事項】	(指)管理条例に基づき, 適切に運営している。 (市)独自の取組等は実施していないものの,適切に運営されていたためb評価とした。	ることを現	地で確認し
②使用許可	使用許可,使用制限,許可条件の変更や,それらの平等な取扱 いができているか。	b	b
【特記事項】	(指)利用者はまだ無し。 (市)利用者はいないものの,利用者がいた場合を想定して対応で	きるように	している。
③ 利用料金の取扱い	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。	b	b
【特記事項】	(指)事務局だより及び広報誌「きらめき」で利用料を周知してい 示)。	る(施設内)	にも掲
④ 実施体制	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。	a	b
【特記事項】	(指)業務履行に必要な職員体制を確保をしている。 (市)独自の取組等は実施していないものの,事業計画を遵守して た。	いるため,	b評価とし
⑤ 危機管理	事故や災害等,緊急事態に対応できる体制が取れているか。	b	b
【特記事項】	(指)事業計画に明記したとおり,実践している。		
⑥情報管理	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。	a	a
【特記事項】	(指)情報管理は規程に基づいて処理している。 (市)事業計画等を遵守したうえで,更にシルバー人材センター独 理されている。	自の規定に	基づいて処

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 事業実施	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。	a	b
【特記事項】	(指)ワークプラザの管理は適切に行われている。 (市)独自の取組等は実施していないものの、協定や事業計画を遵 できるため、b評価とした。	守している	ことが確認
②利用者対応	利用者に対する公平性の確保や接遇ができているか。	b	b
【特記事項】	(指)利用者はまだ無し。 (市)利用者がいた場合を想定して,利用者への公平な対応等がで	きるように	している。
③ 苦情・要望への対応	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。	b	b
【特記事項】	(指)利用・苦情は発生していないが、 あった場合は柔軟かつ適切	別に対応する) o

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。	a	b
【特記事項】	(市)事業収入があり、継続実施はできるものの、運営に当たって あることから、b評価とした。	は市の補助会	金が必要で

(4) その他特記事項((1)~(3)以	外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。)
----------------------	----------------------------

5 総合評価

総合評価	評価内容及び指摘事項
В	管理運営等の取組については遵守しているが、作業室の利用実績がない。今後は、周知方法について、更なる工夫が必要である。

区分	評価	内容
評 価 基 準	a (優 良)	協定や事業計画等を遵守した上で,更に独自の取組等を実施している。
	b (良 好)	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c (要改善)	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
		該当なし
総合評価基準	A(優良)	評価に c が含まれず、かつ a が 3 つ以上含まれている。
	B (良 好)	A(優良),C(要改善)に該当しないもの。
	C (要改善)	cが2つ以上含まれている。

(評価対象期間:平成31年4月1日~令和2年3月31日)

産業	部	農林水産	課

1 指定管理の概要等(基礎情報)

	(坐促用私/			
公の施設名	江田島市交流促進センター			
所 在 地 江田島市大柿町小古江1944番地4				
設置根拠(法令等)	江田島市交流促進センター設置及び管理条例			
設置目的	本市の地域特産物である農水産物の紹介と販売を行うことにより、農水産業の振興を 図るとともに、地域の居住環境の整備とあわせ地域住民の活動の場とする。			
指定管理者の業務	・農産物の直売,農水産加工品の販売 ・地元産品を活用した食事の提供			
施設規模等	建築面積:177.866㎡,延べ床面積:363.786㎡			
指定管理者名	余防生産振興組合			
所 在 地	江田島市大柿町小古江1944番地4			
代 表 者	組合長 寺本俊雄			
公募/非公募	非公募			
利用料金制の有無	有			
指定期間(年数)	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日 (5年間) 期 第 2 期目			
ホームページアドレス	https://www.city.etajima.hiroshima.jp/cms/articles/show/774			
その他特記事項				

2 業務内容の確認方法等

_								
	項目	実 績	内容					
	事業報告書等	0	協定書に基づき,業務報告書を提出させ確認している。					
	会議・打ち合わせ等							
	現地調査・立入検査	0	施設の管理等の現地確認					

		X	分		H28. 4. 1	H29. 4. 1	H30. 4. 1	H31. 4. 1		備考
			. 31		∼H29.3.31	∼H30. 3. 31	∼H31. 3. 31	∼R2. 3. 31		1佣 与
ı l 	収		入	(a)	26, 643	26, 634	23, 027	23, 381		
収		指	定 管	理 料	873	873	873	881		
支		利	用料金	2収入	25, 266	25, 273	21, 729	21, 915		
LIS		そ	の他	収入	504	488	425	585		自己資金等
状	支		出	(b)	26, 095	26, 634	23, 008	23, 381		
況		人	件	費	6, 807	7, 090	6, 297	6, 272		
		管	理	費	2, 160	2, 341	2, 047	2, 151		
$\widehat{}$			光 熱	水 費	2, 027	2, 108	1,848	1,826		
千			修繕	善 料	133	233	199	325		
			委 訊	台 料	0	0	0	0		
円		そ	の他	支 出	17, 128	17, 203	14, 664	14, 958		
\smile			うち市への	の負担金	0	0	0	0		
	差		引	(a-b)	548	0	19	0		
	利	F	月 者	数	67,320人	67,150人	57,880人	57,560人	人	
7	<u>-</u> の	他(<u> </u>)						

※自己評価欄には指定管理者が,市所管評価欄には市担当課が,それぞれの項目の評価をa~cで記載してください。 【特記事項】欄には,その評価を行った具体的理由を記載してください。なお,指定管理者が記載した場合は(指) を,市担当課が記載した場合には(市)を,記載した文章の先頭に付けてください。

(1) 管理運営等の取組の評価

評 価 項 目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 施設の管理運営	協定等に基づき,運営日時の遵守や,施設や備品の適正な維持 管理が行われているか。	b	b
【特記事項】	(指)24時間利用可能なトイレを毎日定期的に点検,清掃し,清 (市)現地確認を行った結果,施設の管理運営について適正に行わ		いる。
②使用許可	使用許可,使用制限,許可条件の変更や,それらの平等な取扱 いができているか。	b	b
【特記事項】	(市)現地確認を行った結果,適切な許可等を行っている。		
③ 利用料金の取扱い	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。	b	b
【特記事項】	(市)現地確認を行った結果,適切な利用料金の取扱いが行われて	いる。	
④ 実施体制	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。	b	b
【特記事項】	(指)必要最低限の職員体制で運営中。飲食コーナーの日曜営業を (市)少人数で効率的に業務を実施していると認められる。	目指し増員	募集中。
⑤ 危機管理	事故や災害等,緊急事態に対応できる体制が取れているか。	b	b
【特記事項】	(指)危機管理マニュアルを策定し、自衛消防訓練を実施している	(年1回)。	
⑥情報管理	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。	b	b
【特記事項】	(指)個人情報取扱規程を策定し、秘密保持や個人情報保護を適切	に行ってい	る。

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 事業実施	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。	b	b
【特記事項】	(市)現地確認を行った結果,事業計画等に揚げた事業を適切に実	施されてい	る。
②利用者対応	利用者に対する公平性の確保や接遇ができているか。	b	b
【特記事項】	(指)接遇研修を実施している(年4回)。		
③ 苦情・要望への対応	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。	b	b
【特記事項】	(指)日々の気づき、要望、苦情等を連絡ノートで共有し、改善に	努めている。)

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。	a	b
	(指)近年,固定管理費減の取組を強化しており,継続して実施で(市)決算報告書等を確認したが,継続実施できると見込まれる。た状態であるが,ここ数年収支が減少傾向にあることなどから,	ただし,収	支が均衡し

(4) その他特記事項 ((1)~(3)以外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。)

5 総合評価

J		
	総合評価	評価内容及び指摘事項
	В	必要最低限の人件費で効率化を図りながら事業を継続し、利用人数も現状維持であるが、利用者を増やすための独自の取組や工夫が実施されていない。

区分	評価	内容
評 価 基 準	a (優 良)	協定や事業計画等を遵守した上で,更に独自の取組等を実施している。
	b (良 好)	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c (要改善)	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
	_	該当なし
総合評価基準	A(優良)	評価に c が含まれず、かつ a が 3 つ以上含まれている。
	B (良 好)	A(優良),C(要改善)に該当しないもの。
	C (要改善)	cが2つ以上含まれている。

(評価対象期間:平成31年1月1日~令和元年12月31日)

			産業	部	農林水産	課
1	指定管理の概要等	(基礎情報)		<u> </u>		

□ 指定管理の概要等	(基礎情報)					
公の施設名	江田島市海辺の新鮮市場					
所 在 地	江田島市江田島町江南一丁目1番37号					
設置根拠(法令等)	江田島市地域産物展示販売施設設置及び管理条例					
設置目的	特産品の販売を行うことにより、地域の振興を図る。					
指定管理者の業務	・設置目的を達するための事業実施・施設等の管理運営					
施設規模等	施設内容:店舗,休憩所外 建築面積:189.42㎡,延べ床面積:393.72㎡					
指定管理者名	東江漁業協同組合					
所 在 地	江田島市江田島町小用三丁目2番5号					
代 表 者	代表理事組合長 三浦 誠					
公募/非公募	非公募					
利用料金制の有無	有					
指定期間(年数)	平成31年1月1日 ~ 令和6年3月31日 (5年3か月) 期 第 1 期目					
ホームページアドレス	https://www.city.etajima.hiroshima.jp/cms/articles/show/7627					
その他特記事項						

2 業務内容の確認方法等

_								
	項目	実 績	内容					
	事業報告書等	0	管理運営状況報告書					
	会議・打ち合わせ等	0	実施体制等の聞き取り					
	現地調査・立入検査		現地調査					

		×	分	H31. 1. 1 ∼R1. 12. 31					備考
	収		入 (a						
収		指	定管理料	1,408					
支		利	用料金収力	34, 182					
.115		そ	の他収力	230					自己資金
状	支		出 (b	35, 820					
況		人	件						
		管							
			光熱水費	1 ,728					
千			修 繕 #	94					
			委 託 米						
円		そ	の他支出	18, 813					
\smile			うち市への負担金	2 0					
	差		引 (a-b	0					
	利	F	用 者 数	30,604人	人	人	人	人	
そ	· の	他	()						

※自己評価欄には指定管理者が,市所管評価欄には市担当課が,それぞれの項目の評価をa~cで記載してください。 【特記事項】欄には,その評価を行った具体的理由を記載してください。なお,指定管理者が記載した場合は(指) を,市担当課が記載した場合には(市)を,記載した文章の先頭に付けてください。

(1) 管理運営等の取組の評価

	. to 1 thest		
評 価 項 目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①施設の管理運営	協定等に基づき、運営日時の遵守や、施設や備品の適正な維持 管理が行われているか。	a	b
【特記事項】	(指)営業日は毎日、店舗内及びトイレを清掃し、衛生管理に努め (市)施設の管理運営が適正に行われていることを現地で確認した		
②使用許可	使用許可,使用制限,許可条件の変更や,それらの平等な取扱 いができているか。	b	b
【特記事項】	(指)調理実習室及び展示室について利用希望者がいないため,使ない。	用許可を出	した事例は
③ 利用料金の取扱い	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。	b	b
【特記事項】	(指・市)食事代等については適正な料金を設定している。なお, 金は発生していない。	調理実習室	等の利用料
④ 実施体制	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。	b	b
【特記事項】	(指)平日,土・日曜日,祝日の業務に必要な最小限の職員体制で (市)職員数の割振りを行うことで,必要最小限の人数で執行でき		
⑤ 危機管理	事故や災害等,緊急事態に対応できる体制が取れているか。	b	b
【特記事項】	(指)必要な講習を受講しており、避難訓練も実施している。また よう連絡網や安全対象のマニュアルを作っている。	,緊急時に	対応できる
⑥情報管理	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。	b	b
【特記事項】	(指)来店者の個人情報を取り扱うことがほとんどない。予約時に ることがあるが、来店後には焼却処分している。	名前や連絡	先をメモす

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 事業実施	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。	a	a
【特記事項】	(指)刺身定食を基本とし、しらす丼、あなご丼などの新しいメニいる。また、地元生産者を通じて地元の農産物や加工品、地域特よる観光振興を推進している。		
②利用者対応	利用者に対する公平性の確保や接遇ができているか。	b	b
【特記事項】	(指)お客さんに気持ちよく食事をしてもらえるよう心掛けている	0	
③ 苦情・要望への対応	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。	b	b
【特記事項】	(指)お客様アンケートを実施して、御意見をいただいている。今 等はないものの、御意見には柔軟に対応する。	 のところ, ⁻	苦情や要望

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。	a	b
	(指)必要最小限の人数を配置することで、人件費の抑制に努めてきると判断している。 (市)指定管理者の決算状況を確認したところ、経常利益は減少傾は新たな設備投資による減少であることから、影響はないものとにも陥っていないため、b評価とした。	向にあるもの	のの, これ

(4) その他特記事項 ((1)~(3)以外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。)	

5 総合評価

<u> </u>		
	総合評価	評価内容及び指摘事項
	В	調理実習等における施設利用の成果は得られていないものの, 食事の提供では, 新しいメニュー作りに取り組むことによって利用者の増加につながっている。

【参考】計価の基準		
区分	評価	内容
評 価 基 準	a (優 良)	協定や事業計画等を遵守した上で,更に独自の取組等を実施している。
	b (良 好)	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c (要改善)	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
	_	該当なし
総合評価基準	A(優良)	評価に c が含まれず、かつ a が 3 つ以上含まれている。
	B (良 好)	A (優良), C (要改善) に該当しないもの。
	C (要改善)	cが2つ以上含まれている。

(評価対象期間:平成31年4月1日~令和2年3月31日)

産業部交流観光課

1	指定管理の概要等	(基礎情報)
---	----------	--------

指定官埋の概要寺	<u>(基礎情報)</u>									
公の施設名	江田島市ふるさと交流館									
所 在 地	江田島市江田島町中央一丁目3番10号									
設置根拠(法令等)	江田島市ふるさと交流館設置及び管理条例									
設置目的	特産品等の展示,販売等を行うことにより,観光業の振興及び地域住民の交流の促進 を図る。									
指定管理者の業務	・観光案内(窓口・電話・メール) 理者の業務 ・特産品の販売 ・休憩室の提供									
施設内容:休憩所,事務室,展示室,交流室 延べ床面積:259.36 m ²										
指定管理者名	江田島市観光協会									
所 在 地	江田島市江田島町中央一丁目3番10号									
代 表 者	会長 伊藤 富美雄									
公募/非公募	非公募									
利用料金制の有無	有									
指定期間(年数)	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日 (5年間) 期 第 3 期目									
ホームページアドレス	https://etajima-kankou.jimdo.com/ショッピング/ふるさと交流館/									
その他特記事項										

2 業務内容の確認方法等

NC 10.1 3 E 45 HE HOUSE 12							
項目	実 績	内容					
事業報告書等	0	収支決算書等					
会議・打ち合わせ等							
現地調査・立入検査	0	修繕等現地確認					

		区	分		H28. 4. 1	H29. 4. 1	H30. 4. 1	H31. 4. 1		備考	
			73		∼H29.3.31	∼H30.3.31	∼H31. 3. 31	∼R2. 3. 31		7/用 ~与	
, I	収		入	(a)	6, 252	6, 533	6, 461	5, 881			
収		指	定 管	理 料	2, 983	2, 983	2, 983	3, 011			
支		利	用料金	:収入	3, 269	3, 550	3, 431	2,870			
		そ	の他	収入	0	0	47	0		自己資金	
状	支		出	(b)	5, 925	5, 978	6, 461	5, 105			
況		人	件	費	1, 846	1,878	2, 379	1, 347			
		管	理	費	954	1,016	1, 123	1,077			
$\widehat{}$			光 熱	水費	735	785	850	880			
千		,	修繕	善 料	0	40	77	0			
			委 託	: 料	219	191	196	197			
円		そ	の他	支 出	3, 125	3, 084	2, 959	2, 681			
\smile			うち市への	り負担金							
	差		引	(a-b)	327	555	0	776			
	利	月	者	数	10,929人	9,980人	8,098人	8,971人	人		
7	つ	他()							

※自己評価欄には指定管理者が,市所管評価欄には市担当課が,それぞれの項目の評価をa~cで記載してください。 【特記事項】欄には,その評価を行った具体的理由を記載してください。なお,指定管理者が記載した場合は(指) を,市担当課が記載した場合には(市)を,記載した文章の先頭に付けてください。

(1) 管理運営等の取組の評価

(1) 自生医五寺(7)取社	r > 2		
評 価 項 目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 施設の管理運営	協定等に基づき,運営日時の遵守や,施設や備品の適正な維持 管理が行われているか。	b	b
【特記事項】	(指)協定等に基づき、適切な維持管理を行なっている。		
②使用許可	使用許可,使用制限,許可条件の変更や,それらの平等な取扱 いができているか。	b	b
【特記事項】	(指)2階交流室について、市民等からの施設の使用申し込みに対 施している。	し、平等な	取扱いを実
③ 利用料金の取扱い	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。	b	b
【特記事項】	(指)開館時間内の使用料は無料となっているため,使用料は発生 館時間以外の交流室の利用はない。	していない。	,また,開
④ 実施体制	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。	b	b
【特記事項】	(指)必要最低限の職員体制を維持している。 (市)繁忙時には江田島市観光協会の事務局職員が適宜対応するなることから、b評価とした。	ど、適切に	対応してい
⑤ 危機管理	事故や災害等,緊急事態に対応できる体制が取れているか。	b	b
【特記事項】	(指)緊急時の連絡網を年度ごとに作成している。		
⑥情報管理	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。	b	b
【特記事項】	(指)個人情報の取扱いについては細心の注意を払っており、不必ついては速やかに処分を行なっている。	要となった^	個人情報に

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 事業実施	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。	b	b
【特記事項】	(指)事業計画に掲げた業務を適切に遂行している。		
②利用者対応	利用者に対する公平性の確保や接遇ができているか。	b	a
【特記事項】	(指)観光客の来館が主ではあるが、市民の交流の場としても利用階交流室の貸出などを行っている。また、外国人観光客への対応ポケトーク(携帯翻訳機)を導入した。 (市)外国人観光客への対応のためにポケトーク(携帯翻訳機)等を取組を行っていることから、 a 評価とした。	を円滑化さ	せるため,
③ 苦情・要望への対応	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。	b	b
【特記事項】	(指)苦情・要望等があった場合にはその内容を職員内で共有し, している。		するように

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。	b	b
【特記事項】	(指)特産品販売については計画どおりではないが、新規取引先をす等、販売拡大の努力はしている。 (市)特産品販売の収入も多いが、運営に当たっては市からの補助ことから、b評価とした。		

(4)	その他特記事項 ((1)~(3)以外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。)	

5 総合評価

J	松口計画	
	総合評価	評価内容及び指摘事項
	В	観光客への観光案内について適切に対応している。また、無料のウォーターサーバーの設置やクレジット決済の導入など、サービスを充実させて独自のサービスを提供しており、協定書等に記載されている事項も適切に実施している。

【参考】計価の基準		
区分	評価	内容
評 価 基 準	a (優 良)	協定や事業計画等を遵守した上で,更に独自の取組等を実施している。
	b (良 好)	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c (要改善)	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
	_	該当なし
総合評価基準	A(優良)	評価に c が含まれず、かつ a が 3 つ以上含まれている。
	B (良 好)	A (優良), C (要改善) に該当しないもの。
	C (要改善)	cが2つ以上含まれている。

(評価対象期間:平成31年4月1日~令和2年3月31日)

			産業	部	交流観光	課
1	指定管理の概要等	(基礎情報)				

旧足自垤の佩女寺	(圣诞月秋)
公の施設名	真道山森林公園
所 在 地	江田島市能美町中町3420番地1
設置根拠(法令等)	江田島市森林公園設置及び管理条例
設置目的	優れた自然環境にある森林を保護するとともに、その利用の促進を図り、もって市内外の人々の保健及び休養に資する。
指定管理者の業務	・設置目的を達するための事業実施 ・施設等の管理運営
施設規模等	施設内容:管理棟,キャンプ場,コインシャワー,音楽広場,練習スタジオ, 録音スタジオ,コテージ,トイレ,駐車場 公園面積:15,100㎡
指定管理者名	公益社団法人江田島市シルバー人材センター
所 在 地	江田島市江田島町中央一丁目15番15号
代 表 者	理事長 瀬戸本 三郎
公募/非公募	非公募
利用料金制の有無	有
指定期間(年数)	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日 (5年間) 期 第 3 期目
ホームページアドレス	http://etajima-sc.com/shindouzan.html
その他特記事項	

2 業務内容の確認方法等

	四寸	
項 目	実 績	内容
事業報告書等	0	収支決算書等
会議・打ち合わせ等		
現地調査・立入検査	0	修繕等現地確認

		×	5 分	H30. 4. 1 ∼H31. 3. 31	H31. 4. 1 ∼R2. 3. 31				備考
	収		入 (a	4, 499	5, 219				
収		指	定管理制	斗 2,772	2, 798				
支		利	用料金収入	1,628	2, 302				
.115		そ	の他収え	99	119				自己資金等
状	支		出 (b	4, 499	5, 219				
況		人	件	2 ,311	2, 647				
		管	理	1 ,571	2, 025				
$\widehat{}$			光熱水	予 771	742				
千			修繕業	子 579	1,046				
			委 託 #	斗 221	237				
円		そ	の他支出	日 617	547				
\smile			うち市への負担会	≥ 0	0				
	差		引 (a-b) 0	0				
	利	F	用 者 数	2,503人	3,522人	人	人	人	_
7	- の	他	(稼働率)	3.9%	5. 4%				

※自己評価欄には指定管理者が、市所管評価欄には市担当課が、それぞれの項目の評価をa~cで記載してください。 【特記事項】欄には、その評価を行った具体的理由を記載してください。なお、指定管理者が記載した場合は(指) を、市担当課が記載した場合には(市)を、記載した文章の先頭に付けてください。

(1) 管理運営等の取組の評価

(1) 自经连百分以机	. Let Thed	Ī	1			
評価項目	評価内容	自己評価	市所管評価			
① 施設の管理運営	管理運営 協定等に基づき,運営日時の遵守や,施設や備品の適正な維持 管理が行われているか。					
【特記事項】	(指)基本協定書及び事業計画に基づき,適切に運営している。 (市)協定書等に基づき対応している。各種帳簿を作成し適切な運利用者の満足度を高めるため,適宜施設の修繕を実施しているこた。					
②使用許可	使用許可,使用制限,許可条件の変更や,それらの平等な取扱 いができているか。	b	b			
【特記事項】	 (指)市内外からの利用者に丁寧な電話対応を心掛け,使用許可して 	ている。				
③ 利用料金の取扱い	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。	a	b			
【特記事項】	(指)令和元年10月に利用料金を改定(消費税10%に対応)しに比ベリーズナブルな価格に全区画している。 (市)条例の利用料金に沿った利用料金で適正に運営していること					
④ 実施体制	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。	b	b			
【特記事項】	(指)通常1名体制(3人がローテーション)。繁忙期には増員も	考える。				
⑤ 危機管理	事故や災害等,緊急事態に対応できる体制が取れているか。	b	b			
【特記事項】	(指)緊急時安全対策及び防災対策連絡網(緊急時の体制等)に基	づき対処す	る。			
⑥情報管理	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。	b	b			
【特記事項】	(指)利用者の申込書は適正に管理している。 (市)利用者の申込書を鍵のかかる場所へ保管していることを確認	した。				

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価			
① 事業実施	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。	a	a			
【特記事項】	(指)すべて計画書どおりに管理している。 (市)利用者用の薪を低価格で販売(その他収入)し、利用者の満 ら、 a 評価とした。	足度高めて	いることか			
②利用者対応	②利用者対応 利用者に対する公平性の確保や接遇ができているか。					
【特記事項】	(指)利用者に対して常に親切・丁寧な対応をしている。					
③ 苦情・要望への対応	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。	a	a			
【特記事項】	(指)お客様へのアンケート調査を実施。その結果に基づき、よりしている(掃除・電話対応等)。 (市)アンケート箱を設置し、利用者からの要望等に適宜対応してとした。					

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。	a	b
【特記事項】	(指)リピーターが増加している。老朽化した施設を修繕等して,加出来るよう対応している。 (市)各種事業による収入も多いが,運営に当たっては市からの一あることから,b評価とした。		

(4) その他特記事項((1)~(3)以外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。)
--

5 総合評価

_	44C H H I IM	
	総合評価	評価内容及び指摘事項
	В	年間を通じて草刈等の手入れが行き届いており、利用客へも適切に対応している。 施設の老朽化に伴い修繕箇所が多くなっているが、適宜施設の修繕を実施するなど、 利用者の満足度を高めている。

To Ja Hilming		
区分	評 価	内容
評 価 基 準	a(優良)	協定や事業計画等を遵守した上で,更に独自の取組等を実施している。
	b (良 好)	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c (要改善)	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
	_	該当なし
総合評価基準	A(優良)	評価に c が含まれず、かつ a が 3 つ以上含まれている。
	B (良 好)	A (優良), C (要改善) に該当しないもの。
	C (要改善)	cが2つ以上含まれている。

(評価対象期間:平成31年4月1日~令和2年3月31日)

産業	部	交流観光	課

1 指定管理の概要等(基礎情報)

一田に日生の佩女子	(金塊用報/
公の施設名	竹炭工房おおがき
所 在 地	江田島市大柿町大原5093番地1
設置根拠(法令等)	江田島市産品開発加工センター設置及び管理条例
設置目的	地域特産物である農水産物を加工することにより付加価値を付け関係者の所得向上を 目指すとともに、地域色の強い産品を開発することにより都市住民に地域を紹介し、 さらに都市との交流の場とする。
指定管理者の業務	竹炭、竹炭液、竹炭商品の製造、販売及び体験学習
施設規模等	施設内容:竹炭窯用上屋,炭窯,燻製滅処理窯 延べ床面積:275.40㎡
指定管理者名	公益社団法人江田島市シルバー人材センター
所 在 地	江田島市江田島町中央一丁目15番15号
代 表 者	理事長 瀬戸本 三郎
公募/非公募	非公募
利用料金制の有無	無
指定期間(年数)	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日 (5年間) 期 第 2 期目
ホームページアドレス	
その他特記事項	

2 業務内容の確認方法等

_							
	項目	実 績	内容				
	事業報告書等	0	収支決算書等				
	会議・打ち合わせ等						
	現地調査・立入検査	0	修繕等現地確認				

		区	分				H30. 4. 1	H31. 4. 1		備	考
					∼H29.3.31	∼H30. 3. 31	∼H31. 3. 31	∼R2. 3. 31			
ιl ν	収		入	(a)	2, 920	3, 002	3, 051	2, 961			
収		指	定 管	理 料	2, 000	2,000	2,000	2, 019			
支		利	用料金	:収入	756	979	1,033	911			
115		そ	の他	収入	164	23	18	31		自己資金	
状	支		出	(b)	2, 920	3, 002	3, 051	2, 961			
況		人	件	費	1, 878	1, 975	1,760	1, 909			
		管	理	費	322	370	340	430			
$\widehat{}$			光 熱	水費	212	212	216	215			
千			修繕	ト 料	110	158	124	215			
-			委託	: 料	0	0	0	0			
円		そ	の他	支 出	720	657	951	622			
\smile			うち市への	の負担金	0	0	0	0			
	差		引	(a-b)	0	0	0	0			
	利	F	1 者	数	50人	80人	80人	70人	人		
そ	ーの	他	(竹炭生	産量)	2, 896kg	3, 045kg	3, 378kg	2,910kg			

※自己評価欄には指定管理者が,市所管評価欄には市担当課が,それぞれの項目の評価をa~cで記載してください。 【特記事項】欄には,その評価を行った具体的理由を記載してください。なお,指定管理者が記載した場合は(指) を,市担当課が記載した場合には(市)を,記載した文章の先頭に付けてください。

(1) 管理運営等の取組の評価

(1) 自经连百分以机	r - > b 1 thm		1
評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①施設の管理運営	協定等に基づき,運営日時の遵守や,施設や備品の適正な維持 管理が行われているか。	a	a
【特記事項】	(指)土日祝日を除き、特別な理由なしには、8時から11時までは来訪者対応を実施している。施設・設備は老朽化しているが、不具合時の修繕は、業務に支障が発生しないように実施している(市)通常業務のほか、老朽化した施設の点検整備に努めているこ	定期的メン・	テナンスや
②使用許可	使用許可,使用制限,許可条件の変更や,それらの平等な取扱 いができているか。	b	b
【特記事項】	(指)関係者以外の設備使用は,通常時にはほとんど発生しない。 利用は発生していない。	当該年度も	他者の設備
③ 利用料金の取扱い	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。	b	b
【特記事項】	(指)設備見学のみの場合は無料で、体験教室の場合は材料費の料の基準は適正かつ公平に実施している。	金を徴収し	ている。そ
④ 実施体制	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。	a	b
【特記事項】	(指)通常業務は4人(男2人+女2人)で行っている。繁忙期に 対応しており、最適な執行体制を維持している。 (市)繁忙期には人員補充するなど適切に対応ができていることか		
⑤ 危機管理	事故や災害等,緊急事態に対応できる体制が取れているか。	a	a
【特記事項】	(指)危険作業 (チェーンソーなど) に関しては,安全講習などを着用し業務に当たっている。災害や緊急事態発生時には,現場にトなどを基に,対応を行っている。設備なども予防保全を心がけ(市)危険が伴う作業にも講習等を受講し対応していることから,	掲示してい ている。	る連絡ルー
⑥ 情報管理	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。	a	b
【特記事項】	(指)来訪者などの情報は、最低限の内容しか入手せず、毎年度末等は焼却処分をしている。 (市)適切に対応しているが、特筆すべき事項はないため、b評価		った紙情報

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 事業実施	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。	a	a
【特記事項】	(指)毎年度初頭に計画している内容の完遂を目標に、毎月末に進業実施に務めている。大幅な乖離は発生していない。 (市)通常業務を適切に実施しており、さらに市内の有機栽培農家体験教室も積極的に行っていることから、 a 評価とした。		
②利用者対応	利用者に対する公平性の確保や接遇ができているか。	b	b
【特記事項】	(指)当該設備は、体育館やキャンプ場等のように利用者接遇を主い。設備見学や竹細工体験などで、市内の学校や市外からの来訪親切な対応を心がけている。		
③ 苦情・要望への対応	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。	b	b
【特記事項】	(指)当該年度には苦情は発生しておらず、要望などについては柔 ている。	軟かつ適切り	に対応をし

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。	a	b
【特記事項】	(指)差引額の少しのマイナスは、シルバー人材センターの自前則でき、引き続き、経営し地域貢献する。 (市)各種事業による収入も多いが、運営に当たっては市からの一あることから、b評価とした。		

(4) その他特記事項 $((1) \sim (3)$ 以外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。)

5 総合評価

∪ .		
	総合評価	評価内容及び指摘事項
	A	年間3トン程度の竹炭を製造し、継続受注顧客向けに対応している。 施設が設置されて20年程度経過しており、設備の老朽化が進んでいるが、日常的に 点検整備を徹底し、施設の保全に努めている。 竹炭の知名度向上のために、地域の学校へ出張体験を実施するなど、積極的な広報に も努めている。

【参考】評価の其準

区 分	評 価	内容
評 価 基 準	a (優 良)	協定や事業計画等を遵守した上で、更に独自の取組等を実施している。
	b (良 好)	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c (要改善)	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
	_	該当なし
総合評価基準	A(優良)	評価に c が含まれず、かつ a が 3 つ以上含まれている。
	B (良 好)	A (優良), C (要改善) に該当しないもの。
	C (要改善)	cが2つ以上含まれている。

(評価対象期間:令和元年6月1日~令和2年3月31日)

産業	部	交流観光	課

1 指定管理の概要等(基礎情報)

旧足自垤の佩女寺	(圣诞月報/			
公の施設名	サンビーチおきみ			
所 在 地	江田島市沖美町是長1433番地2			
設置根拠(法令等)	江田島市山村振興等農林漁業施設設置及び管理条例			
設置目的	地域にある美しい自然, 伝統文化や多様な農林漁業生産活動を生かし, 就業機会の確保を図り, 都市住民等の農村滞在型余暇活動を促進し, 農林漁業及び関連産業の振興を図る。			
指定管理者の業務	・付帯設備,物品の維持及び管理に関する業務並びに当該業務に付する業務 ・施設等の手続に関する業務 ・施設等の利用に伴う利用者への便宜供与 ・施設等の利用料の徴収業務			
施設規模等	施設内容:宿泊室13室(和室10・洋室3),研修室,地域交流体験室,食堂, 駐車場 延べ床面積:2,144.1㎡			
指定管理者名	株式会社大柿産業			
所 在 地	江田島市大柿町飛渡瀬4249番地1			
代 表 者	代表取締役 中本 正彦			
公募/非公募	公募			
利用料金制の有無	有			
指定期間(年数)	令和元年6月1日 ~ 令和4年3月31日 (2年10か月) 期 第 1 期目			
ホームページアドレス	https://uminos.com/?gclid=EAIaIQobChMIlN6a7afZ6wIVRJ_CCh1rjwwhEAAYASAAEgK3v_D_BwE			
その他特記事項				

2 業務内容の確認方法等

_	スペック・1 コーマンド田 ロロンコ	// '	
	項目	実 績	内容
	事業報告書等	0	収支決算書等
	会議・打ち合わせ等		
	現地調査・立入検査	0	修繕等現地確認

		X	分		R1. 6. 1					備考
					\sim R2. 3. 31	\sim	~	\sim	\sim	VIII J
, I	収		入	(a)	67, 949					
収		指	定 管	理 料	8, 333					
支		利	用料金	2収入	38, 163					
		そ	の他	収入	21, 453					自己資金等
状	支		出	(b)	67, 949					
況		人	件	費	16, 979					
		管	理	費	10, 851					
$\widehat{}$			光 熱	水 費	10, 044					
千			修繕	ト 料	419					
			委 託	台 料	388					
円		そ	の他	支 出	40, 119					
\smile			うち市への	り負担金						
	差		引	(a-b)	0					
	利	F	用 者	数	9,810人	人	人	人	人	
そ	の他	也(移	京働率(行	 宿泊))	41%					

※自己評価欄には指定管理者が,市所管評価欄には市担当課が,それぞれの項目の評価をa~cで記載してください。 【特記事項】欄には,その評価を行った具体的理由を記載してください。なお,指定管理者が記載した場合は(指) を,市担当課が記載した場合には(市)を,記載した文章の先頭に付けてください。

(1) 管理運営等の取組の評価

	. to 1 thest		
評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①施設の管理運営	協定等に基づき,運営日時の遵守や,施設や備品の適正な維持 管理が行われているか。	b	b
【特記事項】	 (市)現地確認を行った結果,適切に運営されていることを確認し 	た。	
②使用許可	使用許可,使用制限,許可条件の変更や,それらの平等な取扱 いができているか。	b	b
【特記事項】	(市)協定事項等を守り、適切な対応をしている。		
③ 利用料金の取扱い	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。	a	a
【特記事項】	(指)利用者が利用しやすい料金設定を行っている。 (市)利用しやすい料金のほか,地元の食材を使った食事の提供な合ったプラン作りをしていることから, a評価とした。	ど,利用者	のニーズに
④ 実施体制	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。	b	b
【特記事項】	(指)必要最低限の職員体制を維持している。		
⑤ 危機管理	事故や災害等,緊急事態に対応できる体制が取れているか。	b	b
【特記事項】	(指)危機管理マニュアルを作成し、消防訓練を実施する。		
⑥ 情報管理	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。	b	b
【特記事項】	(市)個人情報関連資料は施錠し、適切に管理している。		

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
① 事業実施	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。	b	b
【特記事項】	(指)集客を増やすため、設備投資をし、その費用がかなり掛かっ	た。	
②利用者対応	利用者に対する公平性の確保や接遇ができているか。	b	b
	(市)接客業としての接遇は出来ている。		
③ 苦情・要望への対応	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。	b	b
【特記事項】	(指)お客様アンケートの実施により、苦情・要望について、迅速	に対応を実	施。

評価項目	評 価 内 容	自己評価	市所管評価
①団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。	a	a
【特記事項】	(指)6月からの運営で徐々に経営状態も上がっていっているためと判断している。 (市)財務諸表を確認し,経営継続していくための内部留保も十分営継続可能と判断し, a評価とした。		

(4) その他特記事項((1)~(3)以外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。) 指定管理者の提案により、利用者の増加を図るため、ラウンジの設置等を自己資金で行った。

5 総合評価

総合評価	評価内容及び指摘事項
В	地元の事業者と連携を図りながら運営を行い、利用者の満足度を高めている。 また、宿泊だけではなく、自己資金でラウンジ等を設置し、利用者の満足度が高い施 設として運営している。

【参老】評価の其準

【参考】評価の基準		
区 分	評 価	内容
評 価 基 準	a (優 良)	協定や事業計画等を遵守した上で、更に独自の取組等を実施している。
	b (良 好)	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c (要改善)	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
	_	該当なし
総合評価基準	A(優 良)	評価にcが含まれず、かつaが3つ以上含まれている。
	B (良 好)	A(優良),C(要改善)に該当しないもの。
	C (要改善)	cが2つ以上含まれている。