

指定管理者総合評価シート

|       |                             |      |  |
|-------|-----------------------------|------|--|
| 施設名   | 成田国際文化会館                    |      |  |
| 指定管理者 | 株式会社 ケイミックス                 |      |  |
| 指定期間  | 平成24年 4 月 1 日 ~平成28年 3 月31日 | 4 年目 |  |
| 施設所管課 | 生涯学習部 生涯学習課                 |      |  |

| 評価項目            | 評価基準                                                                                                                                                                                                                                     | 自己評価                              | 所管課評価 |   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------|---|
| I<br>実施体制に関する評価 | 施設管理                                                                                                                                                                                                                                     | 協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか         | A     | A |
|                 | 人員体制                                                                                                                                                                                                                                     | 仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか       | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | スタッフのシフトは適正であるか                   | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか        | A     | A |
|                 | 利用料金                                                                                                                                                                                                                                     | 利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか      | A     | A |
|                 | 外部委託                                                                                                                                                                                                                                     | 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か        | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか          | A     | A |
|                 | 記録管理                                                                                                                                                                                                                                     | 業務日誌等を適切に作成・保管しているか               | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか           | A     | A |
|                 | 報告書提出                                                                                                                                                                                                                                    | 協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか      | A     | A |
|                 | 連絡調整                                                                                                                                                                                                                                     | 市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか           | A     | A |
|                 | 危機管理                                                                                                                                                                                                                                     | 危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 避難経路は適切に確保されているか                  | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか          | A     | A |
|                 | 個人情報保護                                                                                                                                                                                                                                   | 個人情報等の管理は適切か                      | S     | S |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 個人情報保護に関する規程が整備されているか             | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか        | A     | S |
|                 | 情報公開                                                                                                                                                                                                                                     | 情報公開に関する規程が整備されているか               | A     | A |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                          | 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか          | A     | A |
| 【総括 I】          | 実施体制の履行状況に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)                                                                                                                                                                                                         | A                                 |       |   |
| 指定管理者の自己評価      | 基本協定書及び提案書並びに本年度事業計画書等に沿った形で運営を行うことが出来た。情報公開、個人情報保護、文書管理、危機管理に関し規程・マニュアルを整備し、それに則り的確に運用した。文書及び財務に関する帳票類についても編年体で活用・保管・保存している。人員については休職職員の補充対応として、パート職員採用を行うと共に事業等の状況により本社応援をもって対応し、その後後任も決定し、研修を行った。緊急時はもとより所管課である生涯学習課とは報告・連絡を迅速に行っている。 |                                   |       |   |
| 施設所管課の評価        | 募集要項や水準書、協定書等を遵守し、市民ニーズに応えられるよう業務を遂行している。また、リスク管理表に基づいた職員研修や、内部監査を行っている点を特に評価した。                                                                                                                                                         |                                   |       |   |

| 評価項目              | 評価基準                               | 自己評価                               | 所管課評価 |   |
|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------|---|
| II<br>サービスの内容や水準に | 利用者対応                              | 施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか         | S     | A |
|                   |                                    | 言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか              | A     | A |
|                   | 利用案内                               | ホームページは計画どおりに運用されているか              | A     | A |
|                   |                                    | 利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか       | A     | A |
|                   | 利用状況                               | 施設の利用者数や稼働率は適正であるか                 | A     | A |
|                   |                                    | 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか               | A     | A |
|                   | 事業の実施                              | 事業計画書に則し、指定事業を実施しているか              | A     | A |
|                   |                                    | 施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか             | A     | A |
|                   |                                    | 各事業の参加者数は、計画どおりであるか                | A     | A |
|                   |                                    | 参加促進への取組を積極的に実施しているか               | A     | A |
|                   | 環境への配慮                             | 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか          | A     | A |
|                   | 苦情等の対応                             | 苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか           | A     | S |
|                   | 利用者への調査                            | 利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか           | A     | A |
|                   |                                    | 利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか    | A     | A |
|                   | 維持管理                               | 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか | S     | A |
|                   |                                    | 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか             | A     | A |
|                   |                                    | 備品台帳により記録が適切に保管されているか              | A     | A |
|                   |                                    | 市と指定管理者の備品が明確に区別されているか             | A     | A |
|                   |                                    | 必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか              | S     | A |
| 【総括 II】           | サービス等の内容や水準に関する評価 (標準19項目・本施設19項目) | A                                  |       |   |

|        |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| に関する評価 | 指定管理者の自己評価 | 公の施設であることの意味をしっかりと認識し、行政の代行者として条例・法令等を踏まえご利用者の目線に立った対応を心がけた。料金等の表示を始めパンフレット・ホームページで分かり易い説明・案内を行った。各種事業は計画に沿い、種々の媒体で市民の皆様にお知らせして実施した。またアンケートを行い、今後の参考としている。PPSの活用による運用等により、省エネルギーを目指した。定期的に保守点検を着実に実施すると共に、日常清掃、ウォークスルーチェックにより迅速な施設の点検を行い、対応必要な個所は緊急度を勘案し、予算額を超えて修繕対応を行った。またこれらを例月・四半期等で報告した。施設全般についてのご意見は、アンケート、ご利用者意見交換会、館長への手紙、フォームメーカー、ご意見箱等多くのチャンネルで頂けるように対応している。 |
|        | 施設所管課の評価   | 利用促進について、昨年の課題を活かした事業時期の選定や、チケットの販売促進のための積極的な営業活動を行っている点、苦情・要望として長年の課題であった駐車場混雑緩和に向けた車道整備を進め、快適な利用に大きく貢献した点を評価した。                                                                                                                                                                                                                                                     |

| 評価項目             | 評価基準                                                                                                                                | 自己評価                             | 所管課評価 |   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|---|
| III<br>収支等に関する評価 | 経理事務                                                                                                                                | 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか | A     | A |
|                  |                                                                                                                                     | 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか      | A     | A |
|                  |                                                                                                                                     | 料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか         | A     | A |
|                  | 予算執行                                                                                                                                | 収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか           | A     | A |
|                  |                                                                                                                                     | 収支計画と事業計画の整合はとれていたか              | A     | A |
|                  | 経費節減                                                                                                                                | 経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか    | S     | S |
|                  | 【総括 III】                                                                                                                            | 収支等に関する評価(標準6項目・本施設6項目)          |       | A |
| 指定管理者の自己評価       | 経理事務については、日々有高を複数で確認し、専用口座で入金・出金を確実にしている。お客様からの料金徴収は、しっかりと説明を行的確に行っている。予算を踏まえ適切に執行すると共に、グリーン購入も意識しつつ、相見積を徴し、合理的な調達を行い、執行による達成度を高めた。 |                                  |       |   |
| 施設所管課の評価         | 経費節減にあたっては、外部資金の導入や特定規模電気事業者からの電力供給など指定管理者指定申請書に提案された内容を上回っている点を評価した。                                                               |                                  |       |   |

| 評価項目             | 評価基準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 自己評価                     | 所管課評価 |   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------|---|
| IV<br>目標管理に関する評価 | 目標①                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 利用者数(181,928人)           | S     | S |
|                  | 目標②                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 自主事業実施回数(28本)            | A     | A |
|                  | 目標③                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 第三者調査による顧客満足度(70点)       | A     | A |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |       |   |
|                  | 【総括 IV】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 目標管理に関する評価(標準3項目・本施設7項目) |       | A |
| 指定管理者の自己評価       | 1) 条例規則に則り、趣旨を説明し、場合により抽選も行き円滑かつ公正な対応を行った。2) 施設・設備等の快適なご利用を目指し、用具等を貸出・提供すると共に、状況によりアドバイスを行った。3) 定期的に保守管理を確実に実施すると共に、PPSの活用、空調機器の合理的な運用、点検による迅速な修繕。4) フォームメーカー、ご利用者意見交換会、館長への手紙、ご意見箱等多様なチャンネルでご意見、苦情をお寄せいただけるようにした。苦情等が多かった駐車場の出庫までの所要時間を裏側出口への誘導路を整備することにより、短縮することが可能となった。5) 防災・防火訓練の実施を通し、避難誘導の迅速・円滑化及びAED使用等はスタッフ全員が確実に対応ができることを目指した。 |                          |       |   |
| 施設所管課の評価         | 評価項目の全てにおいてA以上であることから、優良な指定管理体制と評価できるが、目標③の顧客満足度は調査項目の再検討が必要である。                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |       |   |

|   |        |                |   |
|---|--------|----------------|---|
| V | 【総合評価】 | I～IVの総括による総合評価 | A |
|---|--------|----------------|---|

|            |          |                                                                                            |
|------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| VI<br>特記事項 | 特に評価される点 | 利用者が気持ちよく利用できるようにサポートすること、を責務としており、職員同士での情報共有や研修への参加を通じて知識を身に付けており、きめ細かいサービスを心掛けている点を評価した。 |
|            | 改善が望まれる点 | 指定管理者申請書では近隣施設である大規模商業施設や地域企業と連携した事業の提案がされているため、実施に向けて取り組んで欲しい。                            |