

指定管理者総合評価シート

様式 4

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パブリックビジネス		
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日	～ 令和 3 年 3 月 31 日	3 年目
施設所管課	シティプロモーション 部 文化国際 課		

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価	
I 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	B	B
	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	A	A
	個人情報保護	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るか	A	A	
		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
	その他	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	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った。情報公開、個人情報保護、文書管理、危機管理について、規程・マニュアルを整備し、的確に運用した。文書及び財務に関する帳票類について編年体で作成・保管・保存している。ご利用対応において、厳しい苦情を頂く事案が発生した。受付担当職員を始め職員のよりの確な研修を行っていく。また事業執行は状況により本社の応援も受け対応している。所管課である文化国際課とは、緊急時はもとより平常時においても報告・連絡を迅速に行った。			
	施設所管課の評価	市と指定管理者との情報共有は綿密に行っており、緊急時の市への連絡及び現場対応も迅速かつ的確に行っている。 新人職員の窓口対応にあたっては、利用料金の誤請求や許可書の誤配布が無いよう、チェック体制を強化する必要がある。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
II サービスの内容や	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	A	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	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	—	—
		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	A
	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	B	B
		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	A	A
	その他		—	—

指定管理者総合評価シート

様式 4

水準に関する評価	【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 18 項目)	A
	指定管理者の自己評価	市の公の施設であることの趣旨をしっかりと認識し、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。料金等の掲示を始めパンフレット、ホームページで分かり易い案内・説明を行った。自主事業等は計画に沿い、種々の媒体で市民の皆様に広報し、実施し、かつアンケートを行って来たが、市民ミュージカルにおいて不適切な事案が発生し、対応を執った。エネルギー対応では、PPSの活用、日々の運用等により、快適さに留意しつつ省エネルギーを目指した。定期的な保守点検、日常清掃時等でのウォークスルーチェックを実施し、対応必要な箇所は緊急度を勘案し、修繕等の対応を行って来たが、大ホール空調の加湿器が発煙する事案が発生した。今後より入念な打合せを行い再発防止に努める。施設全般についてのご意見は、満足度調査、ご利用者意見交換会、館長への手紙、ご意見箱等多くのチャンネルで頂き、その内容は、文化国際課へ報告を行うと共に、可能な対応を図った	
	施設所管課の評価	アンケートや利用者との意見交換会、第三者によるモニタリングなど多くのチャンネルで様々な意見を取り入れサービス水準の向上に努めているが、事業運営に関しご意見をいただくことがあったので、改善が必要な部分については改めて検討をしていただきたい。施設の保守管理にあたっては、法定点検に加え自主定期点検をきめ細やかに実施することで、適切に管理していただきたい。	

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 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	A	A
	その他		—	—
	【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、有高等を複数で確認の上、専用口座で管理し、入金・出金を確実に行った。お客様からの料金徴収は、キャンセル・変更等について説明の上、的確に行ってきた。収支計画書等予算を踏まえた執行を図ると共に、グリーン購入も考慮した、合理的な調達を行い、かつ、エネルギー使用量を中心に経費節減にも努めた。		
	施設所管課の評価	収支報告書を精査した結果、概ね適正に執行されたと評価できるが、エネルギー使用量に関しては必要に応じて前日から空調を入れておくなど、快適な施設運営に努めていただきたい。		

評価項目		評価基準/目標は達成されたか		数値目標	自己評価	所管課評価
IV 目標管理に関する評価	目標①	利用者数(アカウント)	227,153 人	200,000	S	S
	目標②	鑑賞型事業・参加型事業 参加率(インプット)	68%	75%	A	A
	目標③	第三者調査による顧客満足度(アウトカム)	95%	90%	S	S
	【総括 IV】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)				S
	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い公正かつ円滑な対応を図った。また施設・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うこと等により、安心で、利用し易い、温かい会館運営を目指した結果、227,153人、目標の113.6%のご利用を頂けたため、Sの評価とした。 ②鑑賞型事業では、地域文化団体との共同開催事業での観客が増加したものの、一部事業を除いて鑑賞者は減少した。参加型事業についても、参加者は若干の減少となった。それらの集計の結果、目標の90%の達成率となったため、Aの評価とした。 ③来館される方が持たれる印象を意識した、安全で安心な、かつ快適な施設を目指し、施設内外の清掃、庭園管理、音響照明等の保守点検等を通し、全体のバランスに留意した、施設の安定的な運用を図った。第3者機関によるアンケート分析結果により、目標の105%の達成率のためSの評価とした。				

	施設所管課の評価	利用者数は過去最高となっているが、事業参加率が目標を下回っていることから、参加率向上に向けた取り組みを検討していただきたい。
--	----------	--

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

VI 特記事項	特に評価される点	催しのアンケートや利用者との意見交換会、第三者によるモニタリングなど多くのチャネルで様々な意見を取り入れ、今年度は会議室のカーペット張替や、要望の多かったシャトルバスの運用を試験的に導入するなど、サービス水準の向上に努めている点が特に評価できる。
	改善が望まれる点	文化会館が主催する文化振興事業に関し、執行管理体制を再度確認し、適切な管理体制のもと事業を遂行していただきたい。