

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28年4月1日	～	平成33年3月31日
施設所管課	シティプロモーション部 文化国際課		1 年目

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	S	S
	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	S	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	A	A
		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	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
		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	基本協定書等に従い、かつ提案書等に従い、コンプライアンスを踏まえた公平公正な施設運営を行った。個人情報保護制度をはじめ業務運営上の諸規程についても研修を実施し、その重要性を認識した上で業務に当たった。自衛消防隊の防火訓練等により判明した実態に合わせ消防計画を改正した。利用予定を把握し適正な人員配置を行うことにより安定した運営をおこなった。運営日報作成、巡回実施、保守管理の把握により、行政への迅速な報告及び対応を図った。			
施設所管課の評価	基本協定書や事業計画書を順守して施設運営を行っている。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確実に行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	
II サービスの内容や水準に関する評価	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	S
		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	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	S	S
		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	S
【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		

する評価	指定管理者の自己評価	ご利用者目線に立つたサービスを日指し、接遇研修及びOJTを実施することにより職員 の意識を高めた。利用料金の表示を始め、パンフレット・HPでの平易な説明を目指した。事業 計画等を踏まえ、自主事業を確実に実施した。電気・ガス等エネルギーについては、効率的 な運転を行い省エネルギーを図った。苦情等は減少いたしました。市へ定期的に報告す る等、内容に合わせ迅速な対応を図った。従前通りの利用者調査に加え、自主事業のアン ケートを実施した。施設の維持管理は保守点検の確実な実施、日々の巡回により、迅速な 対応を図ると共に、状況等を市に報告を行った。
	施設所管課の評価	保守点検結果に基づき修繕を行っているほか、コピー機の設置やwifiの整備を行い、利用 者のサービス向上を図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
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	S	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	S	A
		料金徴収、減免、還付の手続き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
【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	指定管理に関する経費区分、専用口座、帳簿類等適正に管理を行った。日々の有高確認、 入金出金等は複数で対応し、事故防止を図った。料金徴収・減免・還付については、ご利用 者に入念に説明を行うなど適切に対応した。事業計画書の収支計画に沿い執行を進めると 共に、ご提案事項に係るもの、安全面・衛生面、事務効率に寄与するもの等については、臨 時的支出を含め、臨機応変に対応を行った。			
施設所管課の評価	資金管理については複数で対応する仕組みを構築し、事故防止に努めている。また、協賛 などの外部資金の導入により経費節減に向けて取り組んでいる。			

評価項目		評価基準	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)	A	S
	目標②	鑑賞型事業・参加型事業参加率(インプット)	A	A
	目標③	第三者調査による顧客満足度(アウトカム)	A	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規模の大きい催し物等でご利用頂いたこと及び会議室の地域での日常的なご利用を通し 信頼を高めホール等々への規模を拡大したご利用へ繋げることを図ったことなどが寄与し たものとする。②鑑賞型事業の参加率では、地域文化団体との共同開催の集客が、参加 型事業では、目標に達しなかった事業が課題となるが、其々では77%強と69%強であり、参加 率全体では数値目標の95%を達成した。③第三者による顧客満足度調査については回答者 様の票数も多く殆どの項目で前年度を上回る評価を頂けた。		
施設所管課の評価	すべての評価項目がA以上のため、優良な指定管理体制と評価する。			

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	突発的な修繕により臨時的支出があったなかでも、コピー機の設置やwifiの整備を行い、利用 者のサービス向上を図っている点。
	改善が望まれる点	防災・防犯マニュアルについては、作成から年数が経過しているため、更新を検討していた だきたい。