

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	～ 平成 33 年 3 月 31 日	2 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	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
		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	S
	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
その他				
【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平成29年度事業計画書等に沿った形で運営を行うことができた。情報公開、個人情報保護、文書管理、防災・防犯に関し規程・マニュアルを整備し、それに則り的確に運用を行った。作成した文書及び財務に関する帳票類について編年体で保管・保存している。人員については、受付担当パート職員の退職補充を行い、研修により習熟を図った。また事業等の状況により本社の応援をもって対応した。所管課である文化国際課とは緊急時はもとより報告・連絡を迅速に行った。			
施設所管課の評価	避難経路図の更新や避難経路の確保、定期的な防災訓練を行うことで、利用者の安全面に配慮している。今後も指定避難所として、市の防災計画等を注視しながら防災対策に取り組んでいただきたい。			

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	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	—	—
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
		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	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	A	A
その他				
【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		

に関する評価	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、条例等コンプライアンスを踏まえ、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、ホームページ等で分かり易い案内・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、実施した。またアンケートを行い、今後の参考とした。エネルギーの対応では、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図った。定期的な保守点検を着実に実施し、また日常清掃時等でのウォークスルーチェックにより施設の点検を行い、必要な箇所は緊急度を勘案し、修繕等の対応を行った。またこれらについて月例等で報告を行った。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、ご意見箱等のチャンネルで頂き、文化国際課へ報告を行い、可能な対応を図った。また年度内に発生した事故については、誠実な対応と速やかな再発防止措置を行った。
	施設所管課の評価	利用率の低い部屋の対策として、特別第2会議室の利用料金を値下げしたことで、利用率向上に繋がった点を評価した。今後も利用率向上の方策を十分検討し、実施していただきたい。

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
III 收支等に関する評価	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	S	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	S
	【総括 III】	收支等に関する評価(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・出金を確実に行った。お客様からの料金徴収は、キャンセル・変更等しっかりと説明を行的確に行った。収支計画書等予算を踏まえた適切な執行を図ると共に、グリーン購入も意識した、合理的な調達を行い、かつ、エネルギーを中心に経費節減にも努めた。		
	施設所管課の評価	収支計画書に則し、概ね適正に予算執行されている。また、新電力会社に変更し電気料金の削減を図った点を評価した。		

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)	200000人	S	S
	目標②	鑑賞型事業・参加型事業参加率(インプット)	75%	A	A
	目標③	第三者調査による顧客満足度(アウトカム)	70点	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により施設等の快適な提供を図った。ご利用者の求めに応じ、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などにより、利用し易い、温かい会館運営を目指した結果、216,933人のご利用を頂き、目標値の108%を達成したためSの評価とした。 ②鑑賞型事業では、事業時期の重なり、地域文化団体との共同開催事業の増等により、前年度に比し参加者数が減少しましたが、ヒップホップダンス講座などの参加型カルチャー事業において、より興味をひく講座内容や広告宣伝活動を重ねて展開したこと等により参加率68.5%となり、目標値の91%となったためAの評価とした。 ③来館される方が好印象を持たれる景観を保持すると共に、安全で安心な施設を目指したこと。また施設内外の清掃、庭園管理、音響照明等の保守点検等を通し、施設の効果的かつ安定性と快適性のバランスに留意した運用を図っていること。公演の余韻をもってご帰宅頂くため、駐車場の出場所要時間の短縮を目指したことなどにより78.1点となり、目標値の111%を達成したためSの評価とした。			
	施設所管課の評価	利用者数は過去最高であるが、事業の内容により、参加者数にバラつきがあるため、事業内容を精査するなどし、今後もより魅力ある事業を展開していただきたい。			

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	利用率の低い特別第2会議室の料金を値下げすることで、利用率向上を図った点や、電力会社を変更することで、電気料金の削減に努めている点は特に評価できる。	
	改善が望まれる点	事業参加者が混乱することがないように、分かりやすい情報提供に努めること。	