

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	5 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	B	B
	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	S
	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るか		B	B	
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	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 19 項目)	A		
指定管理者の自己評価	提案書及び基本協定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。文書管理等について、規程・マニュアルに基づき運用すると共に危機管理についてはマニュアルの見直しを行った。個人情報保護・管理に係る不適切事案は、再発防止を企図し、全社的に研修を徹底した。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・保存した。人員については、受付パート職員4人体制を維持し、OJT等研修により習熟を図り、利用キャンセル、返金等利用者のニーズに応えた。所管課である文化国際課様とは緊急時はもとよりコロナ対応も含め、照会・連絡・報告等を密に且つ、迅速に行った。			
施設所管課の評価	今年度、市発注の工事を3件実施したが、工事業者と日程調整等を行い、円滑な工事の実施に寄与した。また、新型コロナウイルス感染症による利用制限や、返金対応等の想定外の事態に対し、担当課と連絡を密にしながら適切に対応した。 一方、メールの誤送信案件が1件発生したため、情報管理等の徹底に努められたい。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価
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	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	B	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	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	C	—
	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	B	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	A	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

ハの内容や水準に関する評価		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	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
	【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 20 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意義をしっかりと認識し、条例・法令等を踏まえ且つ、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ホームページ・パンフレット等で分かり易い説明を行うと共に、新型コロナウイルス感染拡大防止の措置についても案内を順次更新し行った。自主事業等は、延期及び中止の措置を判別しつつ、実施事業については、種々の媒体で市民の皆様へ状況を広報し、徹底した感染拡大防止策を講じ実施した。また状況を見定めつつアンケートを行い、今後の事業実施に際しての重要参考資料とした。エネルギーの対応では、PPSの活用、日々の運用等により、快適さに留意した省エネルギーを実施した。施設・設備の維持管理では、定期的な保守点検を実施すると共に、日常清掃時等でのウォークスルーチェックで、対応必要な箇所を確認し、緊急度を勘案し修繕を実施し、月次・四半期等で報告を行った。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、ご意見箱等のチャンネルで頂けるようにしており、その内容は、成田市様に報告を行い、可能な対応を実施した。			
施設所管課の評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、当初の事業計画通りに業務を実施することが難しい状況であったが、感染症対策を実施したうえで、利用者への周知を行い、大きな混乱もなく管理運営、事業を実施した。今般の新型コロナウイルス感染症による影響により得た経験や浮き彫りになった課題を整理し、今後の利用者の利便性の向上、適正な管理運営、事業の実施に努められたい。			

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	C	—
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	—
	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	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
【総括 III】	収支等に関する評価(標準 7 項目・本施設 4 項目)	A		
指定管理者の自己評価	経理事務については、日々、有高等を複数者で確認し、専用口座で入金・出金を確実に行った。お客様からの利用料金、チケット代金は、キャンセル・変更等について説明の上、的確に行った。収支計画書等予算を踏まえた執行については新型コロナウイルス感染拡大防止の対応により、キャンセル・返金が多発し収入見込を大幅に下回った。支出面では、グリーン購入等により環境にも考慮した、合理的な調達を行い、且つ、エネルギー使用に伴う水道光熱費については、新型コロナウイルス感染症拡大による利用低減を受け、従前にも増して経費節減となった。			
施設所管課の評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、当初の事業計画通りの予算執行が困難な状況であったが、利用制限に伴う返金対応等、特殊な対応が求められていた中、大きな混乱なく経理事務を実施した。引き続き適切な経理処理、予算執行に努められたい。			

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
目標①	利用者数(アウトプット)	20,000人	C	A
目標②	事業実施回数(インプット)	40回	C	A
目標③	第三者調査による顧客満足度(アウトカム)	70点	B	A
【総括 IV】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)	A		

IV 目標管理に関する評価	指定管理者の自己評価	<p>①条例規則等に則り、趣旨を説明し、場合により抽選も行い公平・公正な対応を図った。施設・設備の円滑なご利用を目指し、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等により、安心して、利用し易い、温かみのある会館運営を通し、再度のご利用を目指した。②鑑賞型事業では、新型コロナウイルス感染拡大防止措置により、多くの集客が見込まれていた事業が延期及び中止となる厳しい状況下で、ファミリー向け事業及び地域活動団体等との協働事業を開催し、一定の参加者及び集客を実現した。また参加型事業については、同様の制限等により3事業を見合わせる一方、新たなニーズを考慮した3プログラムに入れ替えて都合18事業を実施した。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確実に実施し、コロナ禍においても、全体のバランスに留意した施設の安定的な運営を行った。課題である駐車場の出場所要時間の短縮は事業規模の縮小により、実証的な確認は先送りとなった。また食堂に替わるものとしての公演時の食事の提供等については、小ホール利用時のキッチンカーに留まり、託児サービスを含め、コロナ後の大規模利用を見定めて引き続き検討して行く。</p>	
	施設所管課の評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、目標値を大きく下回ることとなったが、感染症対策を講じたうえで、出来る範囲で事業等を実施し、本市の文化振興の推進に寄与したため、A評価とした。</p> <p>また、感染症対策を講じたことにより、施設内でのクラスターの発生は確認されず、利用者にとって安全・安心な貸館を実施した。引き続き感染症対策に万全を期すとともに、ウィズコロナ、アフターコロナを考慮した施設運営により、利用者数、事業参加率、顧客満足度の増加・上昇に努められたい。</p>	
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	新型コロナウイルス感染症対策を講じ、利用者の安全・安心な施設利用に努めた。	
	改善が望まれる点	メールの誤送信案件が1件発生したため、情報管理等の徹底に努められたい。	