

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	令和 3 年 4 月 1 日	～ 令和 8 年 3 月 31 日	1 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	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	B	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 20 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令和3年度事業計画書等に沿った形での運営を図って来たが、新型コロナウイルス感染拡大の影響は、概ね6か月の発令・措置期間に限らず広く施設利用、自主事業開催など随所に現出したが、感染防止を旨とする運営を行った。情報公開、個人情報保護、文書管理、危機管理については、通常運用であり、規程・マニュアルに基づき運用した。作成した文書及び財務に関する帳票類については編年体で保管・保存している。人員については、館長以下常駐委託者も含め15人体制で、OJT等研修により習熟を図り多面的な対応を可能にした。また事業等の状況により本社応援体制も図り万全を期した。所管課である文化国際課様とは緊急時はもとより疑義事項の相談、報告・連絡を密に且つ、迅速に行った。			
施設所管課の評価	昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が懸念される中、市担当部局と連絡を密にし、現行体制で適切に管理運営を行った。			

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 準に關する 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	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	B	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	B	A
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	B	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	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
		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 20 項目・本施設 19 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自覚し、条例・法令等を踏まえ且つ、ご利用者の目線に沿った対応を心がけた。ご利用については、キャンセル時等を含む料金等の案内を始め、ホームページ・パンフレット等で分かり易い説明を目指すと共に、新型コロナウイルス感染拡大防止の措置も順次更新し行った。自主事業等は、上記感染症第4波及び第5波等の下降局面等において鑑賞型、カルチャー、チャレンジ等で都合35事業を実施した。エネルギーの対応では引き続きPPSの活用、日々の運転習熟等により、快適さを保ちつつ省エネルギーを目指した。定期的な保守点検を確実に実施すると共に、日常清掃時等でのチェックで、対応必要な箇所を確認し、緊急度を勘案し修繕等を行い、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、指定管理者顧客満足度調査、ご利用者意見交換会、館長への手紙、ご意見箱等のチャンネルで頂けるようにしており、該当事項は、報告を行い、可能な対応を図った。			
施設所管課の評価	新型コロナウイルス感染症の影響の中、昨年度の経験を活かし、大きな混乱なく管理運営、維持管理を実施した。 また、事業についても、当初の事業計画通りに実施することが難しい状況であったが、感染症対策を講じたうえで、できうる限り実施に努めた。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅲ 収支等に 關する評 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	B	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	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 7 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。お客様からの料金徴収についても、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、ホール系、会議室系共に前年度比での利用は増加したものの、上記感染拡大防止の対応により未だ利用が控えられ、キャンセル・返金も発生し収入見込を下回った。支出面では、上記感染拡大防止の対応消毒用薬剤の購入の他、引続きグリーン購入等により環境にも考慮した調達を行い、且つ、エネルギー使用の水道光熱費は前年比は増加したものの例年ベースを目途に経費節減に努めた。		
	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、適切に経理事務を実施した。		

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①	参加創造型事業への参加率(アウトプット)	75	B	A	
	目標②	第三者調査による顧客満足度(アウトカム)	70	B	A	
	目標③					
	【総括 IV】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 2 項目)			A	
	目標管理に関する評価	<p>指定管理者の自己評価</p> <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。また施設・設備の円滑なご利用を目指し、用具等の貸出・提供と共に、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。</p> <p>②自主事業中、鑑賞型事業では、新型コロナウイルス感染拡大により、延期及び中止となる事業が出る状況下で、開催希望が高かった地域高等学校との協働事業や開催時期のタイミングの判断が整った鑑賞型事業を実施した。またカルチャー及びチャレンジの参加型各事業についても、感染拡大防止措置を行った上で実施した。</p> <p>③来館される方が特に最初に持たれる印象を意識し、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、経年の施設であって温かみのある、バランスに留意した運営を目指した。</p>				
施設所管課の評価	<p>新型コロナウイルス感染症への感染対策を講じたうえで、出来る範囲で事業等を実施し、いくつかの事業では定員を大きく上回る応募があるなど、事業の参加率は良好であり、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	万が一の事態に備えた緊急時の管理運営体制の構築やマニュアルの整備、防犯等の各種訓練の実施等について、随時見直しを行い、引き続き万全の体制をとるよう努めること。			