

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	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	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築されているか	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	引き続き、提案書・基本協定書及び年度事業計画書等に則した形で運営を行うとともに、新型コロナウイルス感染症の感染状況により柔軟かつ適切な対応を実施して参りました。要員体制は常勤5人・受付担当パート職員3人体制を維持し、適時・適切な研修への参加を実現することにより、知識取得と接客力の向上をはかり、利用者様への対応力と満足度の向上に重きを置いて参りました。また、所管課である文化国際課様へは常時必要事項を遅滞なく報告し、適切な施設運営に努めて参りました。			
施設所管課の評価	開館以来の長期休館期間を含む改修工事が実施されたが、毎週の定例会議に常時2名の職員が参加し、積極的な情報共有を図り、適切な管理運営に努めた。			

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	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	S
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	C	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	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	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 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	引き続き市の「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、ご利用者の目線に立った対応を心がけました。ご利用については、料金・キャンセル等についての提示とホームページ・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の案内も順次更新してまいりました。下期の自主事業等は、カルチャー、チャレンジを中心にのべ78回の事業を実施しました。エネルギー対応では快適さを損なうことなく、業務委託先と協働で省エネルギーに取り組めました。保守点検については一部を除き、予定通り実施すると共に、日常清掃時等でのチェックで、対応必要な箇所を確認し、修繕リスト化を行い、月次・四半期等で報告を行いました。ご利用者様からの評価調査については、改修工事を受け一部縮小し「第三者による顧客満足度調査」を貸館を中心に実施するとともに、館長への手紙、ご意見箱等のチャンネルでも常時頂けるようにしており、内容については、文化国際課様へ遅滞なくご報告するとともに、館長・総務課長・事業課長で相談し可能な対応を実施しました。
	施設所管課の評価	改修工事が実施される中、適切な案内により利用者の安全確保に努めるとともに、適切な案内により大きな混乱なく貸館業務を実施した。 また、事業についても、改修工事や感染症対策を踏まえ、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 その他	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	経理事務については引き続き、日々の確認業務を複数人（現場2名以上+本社経理担当）で行い確実に照会を行った。お客様からの料金徴収も同様に、複数名の確認により的確に行っています。収支計画書等予算を踏まえた予算執行については、収入面においては供用施設の利用低下により利用料金収入・自主文化事業収入は見込を下回ったが、「物価高騰補填」を実施頂いたことにより、バランスを取ることが出来た。支出面では、引き続き消毒用薬剤の購入の他、引続き石灰等グリーン購入等により環境にも考慮した調達を行うよう努めた上で、可能な限り縮減を行った。			
施設所管課の評価	長期間の休館期間に伴い事務所機能の移転が生じたが、滞りなく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 目標管理に関する評価	目標①	参加創造型事業への参加率(アウトプット)	75	A	A
	目標②	第三者調査による顧客満足度(アウトカム)	70	A	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		
指定管理者の自己評価	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。 ②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、安心で、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。 ③施設設備、備品等の維持管理を適切に行った。 ④ご利用者等の個人情報保護・管理を適切に行った。 ⑤顧客満足度調査の実施と、「館長への手紙」「ご意見箱」「ホームページからの問合せ」など、複数チャンネルで吸い上げを行い、可能なものは実施を目指した。 ⑥予算執行に当たっては、市内事業者を中心に効率的な執行を行った。 ⑦近隣施設や関係機関とのチケット販売、駐車場利用等において良好な協力体制を築けた。 ⑧緊急災害時対応の訓練を実施し、対応力を強化することができた。 ⑨避難所開設訓練等を通し、成田市様への協力体制を整えることができた。				

施設所管課の評価	改修工事に伴い、一部の居室について長期間の休館が生じる中、時期を工夫するなど、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。 また、工事に伴う安全対策については、関係各所と密に連絡調整を行い、事故なく貸館業務を実施しており、引き続き安全安心な管理運営に努められたい。
----------	---

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	改修工事に伴う安全対策に万全を期した。
	改善が望まれる点	職員の研修や訓練の実施時期について、年度末に立て込むことのないよう、当初計画のとおり実施されたい。