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	4 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	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	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	昨年度の成果と反省を踏まえ、公募時にご提案申し上げた事業計画、協定書に沿って着実に実施してまいりました。特に令和6年は成田市制施行70周年関連行事として、記念式典や関連行事等が多く開催されましたが、市の施策に配慮しつつ関係各部署との運営連携を行い双方が目指す方向性を違えることのないよう留意し無事滞りなく開催協力ができたと思われまます。			
施設所管課の評価	市と指定管理者との情報共有は綿密に行い、緊急時の市への連絡も迅速かつ的確に行っている。毎月の定例会議においては、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に関する	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	A	B
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	B
	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	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 19 項目)	A		

指定管理者総合評価シート

様式 4

る 評 価	指定管理者の 自己評価	自主事業については、お客様の要望も踏まえながら市の文化芸術振興における課題、計画書に沿って行うことができました。エネルギー使用については、快適な利用を最優先に対応しながら、省エネルギーにも注力した。また、日頃より館内チェックを実施し、定期的な保守点検も行い、修繕箇所の修繕に努めた。利用者の目線に立った対応を心がけ、料金・キャンセル時の対応等について、ホームページやパンフレット、補助書面を用いて分かり易い説明を行いました。また、利用者の満足度向上を図るため、引き続き指定管理者顧客満足度調査、ご意見箱等のシステムを継続実施する。
	施設所管課の評価	鑑賞型の自主事業については、満員に近い事業を複数回開催している。しかしながら、貸館としての大ホールの利用率はコロナ禍と比較すると回復傾向にはあるが、コロナ禍以前の利用率は超えられていない。施設の利便性の向上などに努め、より多くの方に使用していただけるようにされたい。

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	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	経理事務については、売上管理・現金有高出納帳等を日々複数名で確認し専用口座で入金・出金を行いました。予算の執行については、収支計画書等予算を踏まえ概ね計画通りの執行状況を維持しました。業務委託やエネルギー使用に関しては本社と連携し、スケールメリットなどを駆使して、量・料金の両面で抑制を図ることができました。			
施設所管課の評価	適切に管理していると認められるため、今後も引き続き適切な経理事務を実施されたい。			

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
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点	A	A
	目標③				
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 2 項目・本施設 2 項目)		A	
指定管理者の 自己評価	参加創造型事業の参加率としては、カルチャー83.7%、チャレンジ85.3%、その他参加型事業では91.0%と多くの方にご参加いただき、目標を達成することができた。顧客満足度調査の「総合的な満足度」は、貸館事業で約80.9%、公演事業で約94.7%が満足(「満足」または「やや満足」と回答。利用者に貸館・公演ともに高い評価をいただいた。				
施設所管課の評価	参加創造型事業や鑑賞型事業など全体的に満足度が高い結果となっている。今後も様々な事業を行い、満足度が高い事業を実施されたい。				

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	鑑賞型事業においては、知名度の高いアーティストによる公演、ファミリー向けの公演、若手アーティスト活躍の場、地域の伝統芸能のイベントなど様々な事業を実施していた。
	改善が望まれる 点	施設の利用率が上がるよう施設の管理・広報等に努められたい。