

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	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	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	基本協定書及び提案書並びに本年度事業計画書等に沿った運営を行いました。情報公開、個人情報保護、文書管理、危機管理について、規程・マニュアルを周知し、的確に運用いたしました。会館の運営実施体制は常勤5人のもと、受付担当パート職員3人・清掃職員3人体制で、OJT等研修により習熟を目指し、安定した運営を図りました。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・保存しております。また事業執行は状況により本社の応援も受け対応いたしました。 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・連絡を密に保ち、写真や図面などを用いて適切な報告・共有が出来るよう努めました。			
	施設所管課の評価	基本協定書、提案書及び事業計画書の内容に沿った運営を実施していた。また爆破予告メール等の緊急事態が発生した際には、市や警察などの関係機関との連携を密にとりながら、マニュアルに基いた適切な初期対応を迅速に実施していた。			

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	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	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

Ⅱ 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とともに、適切な広報で参加促進を図りました。エネルギー使用については、省エネに配慮しながら、前年度の空調に対するクレーム対応等、館内快適を最優先いたしました。利用者満足度調査結果では利用者・地域から高い評価を得ていると判断されており、指摘面については改善を進めました。また、日頃より館内チェックを実施し、定期的な専門業者による保守点検を行うと共に、職員による小修繕も積極的に実施、設備不良発生中の巡回強化をいたしました。前年度に引き続き、利用者の目線に立った運営を心がけました。
	施設所管課の評価	自主文化事業は事業計画書に基づき、適切に実施されていた。また利用者からの大きなクレームがなかったことから、利用者目線に立った丁寧な対応をされていたと評価できる。加えて、老朽化が進行している施設において、不具合箇所の発見と報告が迅速に行われており、施設の安全性維持に向けた姿勢が認められる。

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 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 料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A A A	A 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 収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A B	A 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			
	【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。収支計画と事業計画の整合性については、水光熱費が予算と実績が大きく乖離し、全体の収支に大きく影響しました。猛暑と、前年度冬季の大ホール室温へのクレーム対応等、館内快適を優先したこと、エネルギー価格高騰が原因と考えます。次年度は空調・熱源の運用面の改善で館内快適と省エネの両立を図ります。		
	施設所管課の評価	経理事務については、複数体制による日次確認など、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。一方、光熱水費は予算を大きく超えているため、次年度以降は利用者の快適性と経済性の両立を図られたい。		

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
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)	0.75	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	令和7年度 参加創造型事業の全事業を通しての最終的な参加率としては81.3%で目標を達成することが出来ました。顧客満足度調査の「総合的な満足度」は、貸館事業で約88.7%、公演事業で約88.3%が満足(「満足」または「やや満足」と回答。ご利用者様に貸館・公演ともに高い評価をいただくことが出来ました。常にコンプライアンスと事業計画を踏まえた上で、ご利用者様の目線に立ったサービスの提供および施設管理に努めました。			
	施設所管課の評価	貸館事業や公演事業においてどちらも9割近くの方が満足しているという結果になっている。今後も常に市民目線に立ち、ニーズに応じた様々な事業を行い、満足度が高い事業を継続されたい。			

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	参加創造型事業においては、本市の特色を生かした事業を行っており、参加率も高くなっていることが、特に評価できる。また、鑑賞型事業においては、著名なアーティストによる公演や家族向けのコンサートを実施するなど、内容に工夫が見られた。
	改善が望まれる点	収支計画と収支決算が乖離する部分があったため、次年度以降は改善に努められたい。