

# 指定管理者総合評価シート

施設名	中央公民館		
指定管理者	株式会社セイウン		
指定期間	令和 2 年 3 月 1 日	～ 令和 7 年 3 月 31 日	4 年目
施設所管課	生涯学習 部	生涯学習推進 課	

	評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価
① 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	B	B
	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	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		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	B	B
	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	—	—
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	—	—
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	B	B
	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	B	B
	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	B	B
	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	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	B	B
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	B	B
		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	B	B
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	B	B
	その他	教育委員会文書管理規程に準じて、適切に文書を管理しているか	B	B
指定管理者の自己評価	実施体制に関して、協定書や仕様書、事業計画書等を遵守し滞りなく実行している。 スタッフの研修については、接遇研修や緊急時対応研修の他、月1回の全スタッフミーティングにて事例検討等を行い、サービス水準の統一や向上を図っている。 個人情報保護については、個人情報保護教育及び確認テストを年1回、情報セキュリティ教育及び確認テストを年1回、全スタッフが受講している。			
施設所管課の評価	適切な人員体制が取られており、危機管理等概ね適切な実施体制が取られていた。			
<b>【総括評価①】</b>	<b>実施体制の履行状況に関する評価（標準 20 項目・本施設 18 項目）</b>			<b>B</b>

## 指定管理者総合評価シート

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
② 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	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	C
	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	B	B
		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	B	B
	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	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	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	C
		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	A	B
	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	B	B
	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	B	B
	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	B
		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	B	B
	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	B	C
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	B	B
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	B	B
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
	その他	市民が参加しやすい料金設定になっているか	B	B
地域及び他施設のほか、周辺商業施設や教育機関等との連携に努めているか		A	B	
指定管理者の自己評価	<p>利用促進においては、ホームページへのサークル情報掲載や紹介動画の作成によりサークル活動の支援を行った。</p> <p>主催事業（指定事業及び自主事業）においては、アンケート結果等によるニーズを反映させた幅広い年齢層を対象とした事業を全29事業開催した。事業の講師は地域団体や市内他施設、まなびい大学講師など地域の人材を活用した。</p> <p>また、広報活動においてはショッピングプラザやきらりホールと連携してチラシの配架や定期刊行物への掲載を行った。</p>			
施設所管課の評価	<p>ニコカマフェスの開催や千葉経済大学短期大学部の教授等を講師とした講座の実施をするなど、様々な団体との連携に努めており、講座の参加者数も安定して確保している。一方で家庭教育講座に関しては、市と指定管理者で定義の認識に差異が生じていた。また、維持管理について、仕様書に記載されているアップライトピアノの保守点検については、未実施のため「C」評価とした。</p>			
<b>【総括評価 ②】</b>	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 21 項目・本施設 21 項目)		<b>B</b>	

## 指定管理者総合評価シート

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
③ 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	B	B
		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	B	B
		料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	B	B
	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	B
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	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	B	B
	その他	決算書に異常値はないか	B	C
		利用促進に向けた取組を積極的に行っているか	A	B
指定管理者の自己評価	コロナ前に比べ稼働率は上昇しているものの、公用利用の増加等により利用料金収入は予算を下回った。経費の縮減により収入の減少を補うことができた。			
施設所管課の評価	入金確認表を作成しており、複数人で確認するなどして現金の取り扱いは適正に管理されていた。ただし、利用料金収入は計画を下回っていることから、引き続き、利用率向上に取り組まれない。			
<b>【総括評価 ③】</b>		<b>収支等に関する評価(標準 7 項目・本施設 8 項目)</b>	<b>B</b>	

評価項目		数値目標	実績値	目標達成率	自己評価	所管課評価
④ 目標管理に関する評価	目標① 施設稼働率 (30分単位) (%)	38.5	40.1	104%	B	B
	目標② 貸館利用者の再利用希望率 (%)	90	100	111%	A	A
	目標③ 事業参加者の満足度 (%)	85	96.6	113%	A	A
	指定管理者の自己評価	施設稼働率は昨年度と比較し、3.0pt増加した(増加率108%)。日々のお客様とのコミュニケーションや、アンケート結果をもとにした多種多様な事業の開催により、貸館利用者の再利用希望率や事業参加者の満足度も数値目標を達成することができた。				
	施設所管課の評価	3つ全ての目標を達成したが、施設稼働率については、部屋によって大きく差が出ている状況となっている。				
<b>【総括評価 ④】</b>		<b>目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)</b>			<b>A</b>	

<b>【総合評価】</b>	<b>①～④の総括評価に基づく総合評価</b>	<b>B</b>
---------------	-------------------------	----------

特記事項	特に評価される点	主催事業について、その年の大河ドラマで注目されている偉人をテーマにした講座など、市民等が興味を持ちやすい講座を企画した。また、サークル団体のPR動画を作成し、ロビーで上映することで、利用者促進に努めた。
	改善が望まれる点	館長、副館長をはじめ、職員間での情報共有及び認識の統一をしていただきたい。職員の接遇について3件市長への手紙が届いており、適切な接遇をしていただきたい。