

指定管理者評価表

施設名	行田市産業文化会館
施設所管課	生涯学習課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取組み					
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	4	適正に行っている。委託業者による定期的な保守点検を実施し、報告書を適切に保管している。	3	保守点検は適切に行われ、記録が保管されていた。
②	清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	4	快適な施設利用のため取り組んでいる。業務委託をしている清掃業者の日常清掃に加え、カーペット清掃や窓清掃などの定期清掃を実施し、施設を快適に利用できるよう取り組んでいる。	3	日常清掃及び定期清掃が実施されていた。
③	修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	適切に行っている。見積額50万円以内で必要な修繕は速やかに実施し、見積額50万円以上の修繕については、所管課に報告をしている。 また、簡易的な修繕は職員が行い、経費削減に努めている。 令和6年度実施した修繕（合計金額1,280,730円） ・消防設備修繕（誘導灯・感知器）187,000円 ・産業文化会館東側入口案内板修繕292,050円 ・ホール舞台裏壁照明修繕45,320円 ・ホール屋上一部防水修繕97,900円 ・2階2B会議室照明修繕16,280円 ・中央監視設備内非常用バッテリー交換修繕80,960円 ・2階会議室照明修繕33,660円 ・非常照明修繕241,560円 ・非常用放送設備蓄電池交換修繕250,800円 ・3階給湯器の水栓修繕35,200円	4	小規模修繕や緊急を要するものについても迅速な対応で対処するなど適切に行われ、軽易な修繕については職員が実施するなど、努力が見られた。
④	備品の管理状況は適切であったか。	3	行田市の備品台帳に記載のある備品について、過不足なく適切に保管をしている。	3	適切に管理されていた。
		15	2次評価合計	13	

2 サービス向上への取組み					
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	4	事業計画は、地域文化振興事業19事業、公共施設の管理運営及び貸与事業1事業の全20事業を計画し目的に沿って実施している。また、事業計画の他に団体と共催で2事業追加で実施した。	4	事業計画に基づき事業が実施されたほか、計画していた事業のほかにも、他団体と連携し事業を実施した。
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	3	団体や市民と展示事業や講座の講師依頼など事業等で連携・協働をしている。	3	各種団体と連携し事業計画どおり実施していた。
③	適切に職員が配置されていたか。	4	甲種防火管理者・食品衛生管理者・危険物取扱者など施設管理に必要な資格を有している職員を適切に配置している。	3	必要な資格を有する職員が適切に配置されていた。
④	窓口等での接客態度は、利用者に不快な思いをさせることなく、適切であったか。	3	接遇マニュアルに基づいた接客を行っている。苦情等はない。	3	適切な接客がされ苦情はなかった。
⑤	利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	3	来場者や施設利用者へアンケートの実施や、ホームページの問い合わせフォームなどから意見要望を受け付けている。	3	機会を捉えて積極的に意見が出せる環境を整えていた。
⑥	意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	3	意見や苦情、要望等があった場合、事業部内や毎月開催される財団全事業部の会議において対応を検討している。また、必要な場合は所管課への報告及び相談を行っている。	3	意見等を確認した際は、事業部内や全事業部において対応を検討するほか、必要に応じて所管課への報告を行っているなど、体制が構築されていた。
⑦	職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	4	業務日誌を作成し共有を行っており、適宜ミーティングを実施し情報共有を図っている。	4	事業部内でのミーティングや毎月の財団全体の調整会議によって情報共有しているなど、体制が構築されていた。
⑧	職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。	3	職務に必要な研修等を行っている。 ・全国公立文化施設協議会主催研修 ・埼玉県公立文化施設協議会主催研修 ・スタッフ研修（接遇・業務対応等） ・舞台従事者技能研修 ・清掃員研修 ・年2回自衛消防訓練	3	業務に合った研修を職員に受講させるなど、職員のスキルアップのため、積極的な取り組みが行われていた。

指定管理者評価表

⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	4	事業計画に基づいた全20事業の他に、民間団体と共催で2事業追加で実施した。通年行っている寺子屋事業や情操を育む公演事業や、市内外で活躍しているアーティストによる展示会、伝統文化公演事業など幅広い年齢層にあった事業を実施した。	4	事業計画に沿った事業のほか、幅広い事業を実施しており、努力が見られた。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取り組みが行われていたか。	5	取り組みを行っている。 ・ホールホワイエ及び第2会議室のWi-Fi設備の整備 ・管理棟階段・ホールスロープに手すりを設置 ・託児室（授乳室）の提供 ・SNSや様々な媒体でのPR ・筆談が必要な方への筆談対応 ・重いすの貸出し ・キャッシュレス決済（一部） ・弁当やケータリングの取次ぎ ・電子掲示板を使用した施設案内 ・老眼鏡の貸出	4	引き続き行っている取り組みのほか、管理棟階段等に手すりを設置するなど、利用者の利便性の向上に寄与する取り組みがあった。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	4	XやInstagram、財団ホームページなどのSNSを活用したPRや、財団管理施設・市内公民館や近隣施設にポスターやチラシの掲出依頼、市報やフリーペーパー、マスコミ等へもPR活動を積極的に行っている。また、市内小中学校や市内外の幼稚園・保育園にチラシの配布を依頼し周知を行っている。	4	ホームページやSNSを活用したPRに加え、チラシを配布するなど、積極的な広報やPRが行われていた。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	4	適宜行っている。 ・来場者アンケートの実施 ・施設利用者へのアンケート実施 ・各自主事業参加者へのアンケート実施 ・意見箱の設置 ・ホームページ内のお問合せフォームを活用した、意見苦情・要望等の受付	4	引き続き利用者が意見を出しやすい環境を整えていた。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	3	アンケート等でいただいた意見や要望は、実現が可能なものについては速やかに実施を行っている。	3	適宜実施されていた。
⑭	（複数の施設を管理している場合）施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。	4	施設担当の職員を配置し施設の状況を把握している。業務日誌の閲覧や施設間での情報共有を行い、特記事項がある場合は所管課への報告・相談を行っている。	4	施設間での情報共有が行われ、必要な情報は当課に速やかな報告がされていた。
		51	2次評価者合計		49

3 平等、安全対策への取組み					
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	3	関係法令を遵守し適正に運営を行っている。 労働関係法令に基づき、職員の労働管理を行っている。	3	関係法令が遵守されていた。
②	対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	3	職員によってサービスの質の差がないよう、遭遇マニュアルや業務対応マニュアル等でスタッフ研修を行っている。	3	マニュアルの作成や研修の実施などを行い、サービスの質に差が生じないようにしていた。
③	個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	4	個人情報保護法や当財団の個人情報保護規定に基づき、適切な管理・運営を行っている。	4	財団独自の規程を作成し個人情報の保護について取り組みがされていた。
④	施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	3	事故や怪我につながるものがあった場合は、速やかに対応し、未然に防ぐように対策をおこなっている。職員及び監視員や警備員による日常的な巡回を行い、危険や異常の把握に努めている。 ホールと管理棟に各1台ずつAEDを設置しており、緊急時に対応できるようにしている。	3	修繕については迅速に行われており、職員等による日常的な巡回により危険箇所を把握するよう努めていた。また、AEDの設置もされていた。
⑤	防犯、防災対策は適切にされているか。	3	防犯、防災対策は適切に行っている。アートギャラリー内にある収蔵庫は有人警備及び機械警備の2種類で警備を行っている。また、地元警察と協力体制をとっており、情報提供を行っている。施設賠償責任保険に加入している。年2回の消防訓練を実施している。	3	適切な防犯、防災の対策が取られていた。
⑥	利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	3	職員の接客に差がないように対応マニュアルを整備し、実施している。	3	対応マニュアルにより、職員の対応の平準化を図った。
⑦	事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	3	事故や災害等が発生した場合、必要な処置を行い、所管課や関係各所に連絡・報告を行う体制を構築している。危機管理マニュアルを整備し有事に備えている。また、有事があった場合、職員・関係機関の連絡網を作成し、連絡体制を整えている。	3	事故または災害発生時の対応体制が構築されていた。

指定管理者評価表

⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	3	引き続き対策を講じている。 ・利用者が使用した設備や備品の消毒 ・施設内に消毒液の設置	3	感染症対策が適切に講じられている。
⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	4	関係団体と協力し連携体制をとり円滑な施設運営を行っている。	3	関係団体との連携が図られ、事業が実施されていた。
		29	2次評価者合計	28	

4 効率性向上、改善に向けた取り組み					
評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所官課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	問題点の把握に努めていたか。	4	アンケート調査の実施やホームページ内の問合せフォームなどから利用者の意見・要望等の把握を行っている。	4	アンケートやホームページ等で問題点の把握に努めていた。
②	新たな取り組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	4	利用者からのニーズを把握し改善をした。 ・Wi-Fiを導入してほしいとの要望に対し、ホールホワイエ及び第2会議室にWi-Fi環境を整備した。 ・講座事業のニーズが高かったことから、回数や内容を変えて実施した。 ・キャッシュレス決済を導入してほしいとの要望に対し、QR決済及びクレジット決済を可能にし、物販等一部で利用可能とすることで利便性を図った。	3	利用者からのニーズが高い取り組みは維持し、より利便性が向上するよう努めていた。
③	収入を増加するための具体的な取り組みが行われたか。	3	具体的な取り組みを行っている。 ・通年実施している講座事業などで安定的な参加費の確保に努めた。 ・市内公民館や近隣施設へのチラシ・ポスターの配布、民間企業やマスコミ・メディアへの広報、市内小中学校へのチラシ配布等の広報活動を行うことで、事業の参加者増加につなげた。	3	講座事業で安定的な収入の確保に努めたほか、幅広いPR事業を展開した。
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4	効果的な執行を行っている。 ・使用済み用紙の再利用を行い、紙の利用削減を行った。 ・照明の間引きや、節電効果のあるLEDへの交換実施し、光熱水料費の削減を行った。 ・発注価格の精査や見積り合わせを行い、単価の抑制を行った。 ・低予算で可能な事業を実施し、赤字を減らした。	4	点灯管の間引きや蛍光灯からLEDへの交換など工夫を凝らして、照明の節電を図り光熱水料費の削減を積極的に進めていた。また、発注価格の精査や保守点検業務の見直しなどを行い、単価の抑制や委託料の削減を図るなど、経費の削減を目指すなどの取り組みがあった。
⑤	清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	3	適切な水準で行っている。 職員ができるものについては、外部業者を取りやめ、内容や金額を精査し経費が最小限になる工夫を行った。	3	職員が自ら清掃などを実施し、経費を抑えるなどの工夫が見られた。
⑥	環境に配慮した取り組みがなされていたか。	4	取り組みを行っている。 ・施設内にクールビズ・ウォームビズの貼り紙を行い、環境に配慮した温度設定にするよう呼びかけた。 ・故障した蛍光灯をLEDに交換した。 ・消耗備品の再利用を行い、ごみの削減を行った。	4	クールビズやウォームビズの取り組みについて、職員による実施だけでなく、ポスターを掲示し利用者にも協力を仰ぐなど、光熱費の削減に向けて積極的な取り組みが見られた。
		22	2次評価者合計	21	

指定管理者評価表

Ⅱ 結果、成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する 評価項目	評価する 分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価							2次評価者（施設所管課）による評価	
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由	
				R3	R4	R5	R6	R7			
2－⑨ 2－⑩ 2－⑬	利用者の増加	施設の利用者数	3	目標 実績 理由	18,900 18,939	55,000 38,315	58,000 43,460	59,500 56,393	61,000 －	4	目標には届かなかったが、前年度実績を大幅に超えるなど改善は見られた。
1－① 1－② 1－③ 3－④ 3－⑤ 3－⑦ 3－⑧	施設の安全性・維持管理	清掃・点検等の頻度	4	目標 実績 理由	清掃/毎日実施・ 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施・ 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施・ 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施・ 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施・ 日常点検/毎日実施	5	清掃、点検が毎日適切に行われ、施設の安全性の向上に寄与していた。
								－			
				施設の定期点検や日常点検を実施し、施設の維持管理に努めた。 施設内に手指用消毒を設置、トイレなど共用部分の日常清掃に加え、利用者が変更する毎に各会議室の清掃を実施し安全・安心な施設を提供した。							
4-③ 4-④ 4-⑤	収支計画の安定性	収支の黒字率	3	目標 実績 理由	122,229,000 105,696,601	117,760,000 110,222,968	109,474,000 98,580,591	108,049,000 98,275,712	105,330,000 －	4	昨年度と同水準の収入は得られたものの、目標値には達していない。
				目標 実績 理由							
				目標 実績 理由							
				目標 実績 理由							
			10	2次評価者合計					13		

2次評価者からの指導事項	施設の管理運営は概ね適切に運営されており、利用者の利便性向上には創意工夫が見られた。自主事業の内容や利用者のさらなる利便性の向上について、研究・実施をしていただき、安全で魅力的な施設運営に努めていただくとともに、利用者数や収入の向上、目標の達成に繋がっていただきたい。
--------------	--

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		▶	100点換算	総合評価
合格点	127	合計点	124		68.9	B
満点	180	満点	180			

Ⅰ プロセス評価

仕様書や提案 （業務計画）の 内容に照らし合 わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C

Ⅱ 結果・成果評価

各年度の目標数値を基準と して	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。