

# 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	適切に行っている。 定期的な保守点検を実施し点検結果の報告書を適切に保管している。又、修繕が必要な場合は速やかに実施している。そのほか、職員・監視員・舞台従事者による日常点検を実施し事故の予防に努めた。	4	定期的な保守点検を実施し報告書が記録されていた。また定期的な保守点検に加え、日常点検も実施することで事故を予防し、無事故を達成した。
② 清掃等快適な施設利用のための取り組みがなされていたか。	4	快適な利用のために取り組んでいる。 施設管理地内については清掃業者との業務委託により日常清掃を実施するほか、カーペット清掃、窓清掃及びワックス清掃等の定期清掃を実施した。又、感染症の観点から利用者が触れた備品や設備の消毒を随時実施し、清潔な環境づくりに努めた。そのほか、掲示物等の張替えや高木の枝おろしなど景観の向上にも努めている。	4	日常清掃や定期清掃を実施しているほか、利用者が触れる場所の消毒を行い、枝下ろしを行うなど景観の向上にも努めていた。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	適宜必要な修繕を実施している。 定期保守点検に加え、職員・監視員・舞台従事者による日常点検を実施し、記録を保管している。 必要な見積額50万円未満の修繕を速やかに行っており、50万円以上の修繕については速やかに所管課へ報告している。又、軽易な修繕については職員が行っている。 保守点検業者の休業日（土日祝）でもほぼ対応できる体制も整えている。	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ほか、休業日の対応についても体制を整えているなどの努力が見られた。
④ 備品の管理状況は適切であったか。	4	行田市が所有する備品台帳にある備品について毀損滅失はなく適切に管理している。 アートギャラリーの収蔵品については財団独自の台帳を作成し、管理している。	3	適切に管理されていた。
	16		2次評価合計	15

## 指定管理者評価表

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	地域文化事業を20事業、公共施設の管理運営及び貸与事業1事業、全21事業を事業計画の目的に沿って実施している。		3	事業計画に基づき実施された。
② 市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	4	各種団体やNPOと事業を実施し、講座事業においては市内在住者に講師依頼するなど、連携・協働した事業を事業計画どおり実施している。		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。	3	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。	4	接遇マニュアルに基づき、適切に対応している。苦情等はなかった。		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。	4	自主事業の入場者、施設利用者からアンケート調査を実施するほか、ホームページ内の問い合わせフォームを活用し、意見・要望等を受付している。又、ホール利用者と事前打ち合わせを実施するなど要望を抽出している。		3	利用者アンケートを実施しているほか、ホームページでも意見等を受け付けていた。
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。	4	意見、苦情、要望等確認した場合、事業部内や毎月開催される財団全事業部の調整会議の場で対応を検討した。又、必要とされる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しているほか、適宜事業部内でミーティングを実施している。又、毎月調整会議を実施しており財団全体で情報共有を行っている。		3	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。	4	業務に必要な職員研修を適切に行っている。 ・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（業務対応・接遇等） ・舞台従事者技能研修 ・清掃員研修 ・年2回自衛消防訓練		4	業務対応や接遇、清掃、消防など、職員の資質向上のために様々な研修を受講させるなど積極的な取り組みが行われていた。
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	事業計画に基づき、21事業を目的に沿った内容で実施した。新しい取り組みである寺子屋事業と称した通年事業や情操を育む公演事業、バックステージツアーなどの子ども向け事業を充実させ、伝統文化公演事業や市内在住の芸術家の企画展を開催することで幅広い世代のニーズに見合った事業を展開した。		4	寺子屋事業をはじめとした新しい事業を計画し、ニーズにあった取組みを実施するなど努力が見られた。
⑩ 利用者の利便性向上に向けた取組みが行われていたか。	4	取組みを行っている。 1.ホールホワイエ及び第2会議室のWi-Fi環境の整備 2.ホームページやSNSを活用し最新の情報提供 3.多種多様な媒体を活用したPR 4.託児室（授乳室）の提供 5.商工センターの施設予約や自主事業の参加申込みの受付 6.筆談が必要な来館者に筆談対応 7.車イスの貸出 8.管理棟階段・ホール通路に手すりを設置 9.キャッシュレス決済（一部） 10.弁当やケータリングの取次ぎ		4	Wi-Fi環境の拡大を実施したほか、キャッシュレス決済を導入するなど利便性向上に向けた取り組みに努力が見られた。
⑪ 広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	4	財団ホームページのほかXやLINE等のSNSを活用したPR、市内公民館や近隣施設にポスター・チラシ掲示、市報・マスコミ・フリーペーパーへ掲載依頼を行っているほか、子ども向け事業については市内小・中学校の全児童・生徒及び市内・市外・県外の保育園・幼稚園児にチラシを配布し周知を図っている。 又、独自で情報誌「リード」を発行し新聞折込を行っている。		4	ホームページやSNSを活用したPRに加え、チラシを配布する施設を拡大しているほか、独自情報誌を発行して、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。 1.自主事業の参加者にアンケート調査を実施 2.施設利用者にアンケート調査を実施 3.ホームページ内の問い合わせホームを活用し、意見、要望等の受付 4.ご意見箱の設置		3	適宜実施されていた。
⑬ 利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	3	アンケートで得られた意見・要望の中で実現可能なものについては速やかに取り組んでいる。		3	実現可能な意見等については取り組みが見られた。
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て施設の状況を把握し、業務日誌の回覧を行うなど施設間で情報共有を行った。又、特記事項があった場合は所管課に報告・相談を行った。		3	施設間での情報共有や所管課への報告が行われていた。
		54		2次評価者合計 46	

## 指定管理者評価表

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 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。	4	関係法令を遵守し適正に運営を行っている。 保守点検等により休館の必要があった場合は条例に基づき所管課と協議を行っている。 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。	4	サービスの質に差が生じないように接遇マニュアルや業務対応マニュアルの作成及びスタッフ研修を実施している。		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	個人情報保護法や公益財団法人行田市産業・文化・スポーツいきいき財団個人情報保護規程に基づき、適正な管理・運営を行っている。		3	財団独自の規程を作成し個人情報の保護について取組みがされていた。
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。	4	事故につながる要因となるものがあつた場合は直ちに対応し、未然に防ぐことで安全対策を行っている。 職員、監視員及び警備員が日常的に施設の巡回を行い、危険個所の把握に努めている。又、異常を発見した場合の連絡体制を整えている。 ホールと管理棟に各1台AEDを設置している。		4	1-③の記載のとおり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個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。	4	防犯、防災に備え、対策を適切に行っている。 アートギャラリー内の収蔵品は有人警備及び機械警備の2種類で対応している。 緊急時は警備員と職員の連絡体制を整えている。 有人警備については、22時30分まで常駐警備員による防犯及び市民の時間外対応体制を整えている。 ホールについては、舞台専門従事者の日常業務として巡回体制を整えている。 年2回の自衛消防訓練を実施している。 施設賠償責任保険に加入している。		3	防犯、防災の対策が取られている。
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	4	条例や仕様書等に基づき業務を行っている。 職員の接客に差が生じないように窓口対応マニュアルを整備し、対応している。		3	条例等に基づき業務が行われていた。
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。	4	事故・災害等が発生した場合、原因調査や救急要請など必要な措置を講じ、所管課や関係各所に通報・報告を行う体制を整えている。危機管理マニュアルを整備し、有事に備えている。 有事があつた場合の職員・関係機関の連絡網を作成し、休日や夜間対応の連絡体制を整えている。 年2回の自衛消防訓練を実施している。		3	事故または災害発生時の対応体制が構築されていた。
⑧ 感染症対策が適切に講じられているか。	4	新型コロナウイルスが5類へ移行された後も引き続き感染対策を講じている。 利用者が触れた設備や備品を随時消毒している。 施設内に消毒液を設置している。 トイレ内に手洗い・うがいの啓発ポスターをしている。 職員の体調管理を行っている。		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	各種団体と共催事業を実施し、講座事業においては市内在住者に講師依頼するなど、連携・協働を図っている。		3	関係団体との連携が図られ、事業が実施されていた。
36		2次評価者合計		28	

## 指定管理者評価表

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、窓口での日常会話から聞き取り調査の実施、ホームページ内のお問い合わせフォームを活用し、意見、要望等の受付、ご意見箱の設置など把握に努めている		3	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実現し改善した。 チケットをインターネットで購入できるようにしてほしいとの要望から、イープラスと提携しインターネット販売の充実を図った。 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、物販等の一部で利用可能とすることで利便性を図った。 Wi-Fiを導入してほしいとの要望に対し、ホール及び第2会議室のWi-Fi環境を整えた。 講座事業の要望に対し、書道、小物づくり講座等の要望にあった事業を企画し実施することで事業の充実を図った。		4	チケットをインターネットで購入できるようにしたり、クレジット決済を取り入れるなど、利用者のニーズに応え、新たな取り組みを実現した。	
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。	4	具体的な取り組みを行っている。 アートギャラリーにおいて、市内外で活躍している芸術家の作品点展を有料で開催したほか、展示品に関するポスターカードやポスターを販売し、販売手数料収入の増加につなげた。 チケット販売を受託し、販売手数料収入の増加につなげた。 市内外公民館への広報物配布やSNSでの発信、情報誌「リード」を発行し新聞折込、市内小・中学校全児童、生徒及び市内・市外・県外保育園・幼稚園の園児にチラシ配布を行うなど、広報活動に力をいれ、来場者数増加を図り収入の増加につなげた。 通年事業を実施し、安定的な参加費の確保に努めた。		4	チケット販売を受託し、販売手数料収入の増加につなげるなど、集客に繋がる具体的な取り組みが行われていた。	
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。 照明の節電を行い、光熱水料費の節減を図った。（点灯管の間引き・LEDへの交換等） 発注価格の精査や見積もり合わせにより単価の抑制を行った。（消耗品や修繕費等） 保守点検等業務の仕様見直しにより委託料の削減を行った。 必要時必要なだけ消耗品を購入することにより消耗品費の節減を図った。 高額な公演事業を共催とし、公演委託料の削減を図った。		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節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、経費の削減を目指し積極的な取り組みが見られた。	
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。	4	適正な水準を保てる範囲で仕様の見直しを図り、職員が対応できるものについては外部委託を取りやめるなど経費が最小限となる工夫を行った。		4	仕様書の見直しを行ったり、職員が自ら清掃などを実施す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	管理施設においてクールビズ・ウォームビズの取り組みを推進し、施設内各所にポスターを掲示している。 故障した照明器具を随時LED化した。 適宜巡回を行い、こまめに照明の消灯確認を行った。 消耗備品の再利用を行い、ゴミの削減に努めた。		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。	
24		2次評価者合計			23	

# 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 2-⑪	利用者の増加	施設の利用者数	3	目標	18,900	55,000	58,000	-	-	2	改善が見られるものの、目標値には届かなかった。
				実績	18,939	38,315	43,460	-	-		
				理由	新型コロナウイルスが5月に5類へ移行し、ホール利用者数が前年度より増加となったが、どの公演も利用者が完全に戻らず、目標値には達しなかった。						
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	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	-	-	4	清掃、点検が毎日行われていた。
				実績	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	-	-		
				理由	施設の定期点検や日常点検を実施し事故防止に努めている。また、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。						
				目標	122,229,000	117,760,000	109,474,000	-	-		
4-③ 4-④ 4-⑤	収支計画の安定性	収支の黒字率	4	実績	105,696,601	110,222,968	98,580,591	-	-	4	目標値には届かなかったが、指定管理料以外の収入につき、前年度と比較して増額が見られた。
				理由	令和5年度の目標に対し90%の収入であった。R4年度の総収入実績110,222,968円から比べると減額となっているが、指定管理料を除いた収入（利用料収入・文化事業収入・雑収入の合計）はR4年度の7,245,968円に対し、R5年度9,381,591円となっており、2,135,623円の増額となっている。目標値に達するよう、施設利用料と自主事業収入の増加に努めていきたい。						
				目標							
				実績							
				理由							
				目標							
				実績							
				理由							
			11	2次評価者合計					10		

**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	141	合計点	122	67.8	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

## 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。

## 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