

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。 法令点検はもとより、利用者が快適に利用できるよう各種保守点検を専門業者へ委託し、点検結果報告書等を適切に保管している。	3	保守点検は適切に行われ、記録は適切に保管されていた。
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	取り組んでいる。 業務を委託している清掃業者による日常清掃に加え、床面ワックスがけやカーペット清掃、窓清掃を含む定期清掃を実施し、施設利用者が快適に過ごせるよう配慮している。	4	日常清掃及び定期清掃が適切に実施され、快適に利用できるよう配慮がされていた。
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50万円未満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、所管課へ報告している。また、簡易的な修繕は職員が行うことで経費削減に努めている。 令和7年度に実施した修繕（1,697,674円） 以下は主な修繕内容 ・避難誘導灯等照明修繕935,220円 ・消防設備関係修繕561,000円 ・排水系統修繕等113,300円 ・空調関係修繕53,460円 ・その他小破修繕34,694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。	4	適切である。 備品台帳に記載してある備品を把握するとともに、過不足なく適切に管理している。	3	適切に管理されていた。
		16	2次評価合計	14	

2 サービス向上への取り組み

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	事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	4	計画に沿って事業を実施している。 令和7年度について、地域文化振興事業19件、公共施設の管理運営及び貸与事業2件、合計21事業を計画どおり実施した。	4	創意工夫がみられる事業計画が作られ、計画どおりに事業が実施されていた。
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	3	市民及び団体と連携・協働し、施設を活用している。 講座事業 6 講座の講師依頼 展示事業 6 事業の展示協力 主催公演事業 5 事業の実施協力	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	適切に職員を配置した。 消防計画の提出に必要な甲種防火管理者資格取得者を配置している。	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。	3	接客について、適切に対応している。 接遇マニュアルを備え、マニュアルに基づき対応しており苦情等はない。	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	意見、要望等を抽出する仕組みを構築している。 来場者や施設利用者へアンケートを実施するとともに、ホームページのお問い合わせフォーム等から意見要望を受け付けている。	3	利用者が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、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されている。 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内全事業部での会議において懸案事項として提案して対応を検討している。また、必要に応じて所管課へ報告するとともに、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、必要に応じて当課への報告を行っているなど、体制が構築されていた。

指定管理者評価表

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	職員間で情報共有が頻繁に行われる体制を構築している。 毎日業務日誌を作成し閲覧することで情報共有を行っている。また、適宜スタッフミーティングを行うことでも情報共有を行っている。	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	職員の資質向上に向けた取組みを行っている。 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 ・清掃従事者研修 ・自衛消防訓練(年2回実施) ・他館催し物見学	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	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施している。 事業計画に基づいた21事業を実施、通年行っている座文寺子屋事業をはじめ、情操を育む公演事業や市内外で活躍している作家による展示会、伝統文化公演事業など幅広い年齢層に合った事業を実施した。	4	事業計画の立案に創意工夫が見られ、その計画に沿った事業を実施していた。
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。	5	利用者の利便性向上に向けた取組みを行っている。 ・ホールホワイエ及び第2会議室へのWi-Fi設備の整備 ・管理棟階段、ホールスロープへの手すりの設置 ・託児室(授乳室)の提供 ・車椅子の貸し出し ・老眼鏡の貸し出し ・弁当やケータリングの取り次ぎ ・支払いの一部にキャッシュレス決済対応 ・筆談対応 ・SNSや様々な媒体でのPR ・デジタルサイネージによる施設案内	4	利用者から好評な取組みを、引き続き実施したり拡充したりしていた。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	4	広報、PRについて十分な取組みを行っている。 ・XやInstagram、財団ホームページなどのSNSの活用 ・財団管理施設や市内公民館、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、マスコミ等への掲載依頼 ・市内小中学校や市内外の幼稚園・保育園へチラシの配布を依頼 以上の方法で積極的にPRを行った。	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	アンケートを実施している。 ・来場者へのアンケートの実施 ・施設利用者へのアンケートの実施 ・自主事業参加者へのアンケートの実施 ・意見箱の設置 ・ホームページ内のお問い合わせフォームを活用した意見や苦情、要望等の受け付け	4	アンケートの実施にあたって、利用者が意見を出しやすいよう、複数の手段で意見を聞ける環境を整備していた。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	3	利用者の意見を反映した取組みをしている。 アンケート等で寄せられた意見や苦情、要望について、実現可能なものは速やかに対応している。	4	利用者の意見等を積極的に取り入れ、速やかに対応していた。
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	施設担当職員を配置し、施設の状況を把握している。 業務日誌を閲覧し序刑部内で情報共有を図るとともに、特記事項や重要事項については速やかに所管課へ報告している。	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		50

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	関係法令は遵守している。 労働関連法令に基づき、職員の労務管理を行っているほか、その他法令に基づき設備の保守点検を実施している。	3	関係法令が遵守されていた。

指定管理者評価表

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	対応する職員によるサービスの質の差は生じていない。 接遇マニュアルや業務対応マニュアル等によりスタッフ研修を行い、来場者に対してサービスの質の差が生じないよう公平に対応している。	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る。 個人情報保護法や当財団の個人情報保護規定に基づき、取得した個人情報は適切に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	施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策は適切に実施している。 施設の不具合のうち、事故や怪我の原因となるものについては、速やかに改修し事故や怪我を未然に防ぐよう対策している。また、スタッフによる日常的な巡回を実施し、異常や危険の発見に努めている。 また、ホールと管理棟には各1台ずつAEDを設置しており、緊急時には速やかに対応できる体制を構築している。	4	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。 ・全館を、有人警備及び機械警備の二体制で警備を行っている。 ・地元警察と協力体制を取っている。 ・施設賠償責任保険に加入している。 ・自衛消防訓練を実施（年2回）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	利用者が平等に利用できる取組みを行っている。 職員の接客に差が出ないよう、対応マニュアルを整備している。	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	事故または災害発生時の対応体制を構築している。 事故または災害が発生した場合、必要な処置を行い、所管課及び関係各所へ連絡、報告を行う体制を構築している。また、有事の際、職員と関係各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。
⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	3	感染症対策は適切に講じている。 ・利用者が使用した設備や備品の消毒 ・施設内に消毒液ディスペンサーを設置	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	地域や関係団体等との連携が図られている。 関係団体と協力し連携強化を図り円滑な施設運営を行っている。	4	関係団体と適切に連携が図られ、多くの団体が関わる事業においてスムーズに実施されていた。
		29	2次評価者合計	30	

4 効率性向上、改善に向けた取組み

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	問題点の把握に努めていたか。	4	問題点の把握に努めている。 アンケート調査の実施やホームページ内の問い合わせフォームなどから利用者の意見や要望等の把握をしている。	4	アンケートやホームページ等複数の窓口を設けて、利用者の意見を積極的に取り入れることで、問題点の把握に努めていた。
②	新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	4	新たな取り組みへの提案、改善意欲を見せている。 利用者からの要望があり、以下のとおり対応した。 ・ホールホワイエ、第2会議室へWi-Fi設備の整備 ・一部物販においてQRコード決済やクレジットカード決済を導入	3	利用者のニーズに対して、適切に対応していた。

指定管理者評価表

③	収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	3	増収のための具体的な取り組みを行った。 ・通年実施する講座事業等で参加費の安定的な確保 ・地域公民館や近隣施設へのポスターチラシの配布 ・民間企業やマスコミ、メディアへの情報提供	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。
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4	経費の効率的・効果的な執行をしている。 ・裏紙の再利用を行いコピー用紙の利用削減 ・照明の間引き、LEDへの換装を実施による光熱水料費の削減 ・発注価格の精査、複数業者による見積もり合わせによる経費削減 ・低予算で可能な事業を実施し赤字を削減	4	点灯管の間引きや蛍光灯からLEDへの交換など、工夫を凝らして節電を図ることで、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工夫がなされたか。	4	一部業務の再委託がある場合、適切な水準で行い経費を最小限となるよう工夫している。 職員で対応可能なものについては、外部委託をやる、業務内容や金額の見直しを行い、経費が最小限となるよう工夫した。	4	職員が自ら清掃や周辺環境の整備などを実施し、経費を抑えるなどの工夫が見られた。
⑥	環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	環境に配慮した取り組みはなされている。 ・空調機器類スイッチ付近に推奨設定温度を掲示し、環境に配慮した温度設定とするよう呼びかけ ・故障した蛍光管使用灯具をLED照明へ換装 ・消耗備品の再利用によるごみの削減	4	利用者に推奨温度でのエアコンの利用を求めたり、故障した蛍光管からLED照明に交換したり、光熱費の削減に向けて積極的な取り組みが見られた。
		23	2次評価者合計		22

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	
				R5	R6	R7	R8	R9			
2－⑨ 2－⑩ 2－⑬	利用者の増 加	施設の利用 者数	3	目標 58,000	59,500	61,000	62,500	-	3	前年度と同等の実績に留まった。	
				実績 43,460	56,393	56,304					
				理由 R7年度の利用人数は前年比ばいであり、目標に は届かなかった。							
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	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、点検が毎日適切に行われ、施設の安全性の向上に 寄与していた。	
				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、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	4	目標 109,474,000	108,049,000	105,330,000	109,728,000	-	3	目標が達成できず、概ね前年度と同等の収入であった。	
				実績 98,580,591	98,275,712	100,219,620					
				理由 令和7年度は、収入目標に対し95%の収入であっ た。 目標値に達するよう、施設利用料と自主事業収入 を増加できるよう努めていきたい。							
			11	2次評価者合計					10		

指定管理者評価表

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いるが、自主事業や利用者の利便性の向上への取り組みについて、新しい工夫が見られず、利用者数も横ばいである。更なる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、目標の達成に繋げていただきたい。
--------------	---

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
合計点	130	合計点	126		70	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