

指定管理者評価表

施設名	行田市商工センター
施設所管課	商工観光課

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。	3	仕様書に基づき適正に実施した。	3	仕様書に基づき、日常の保守点検が適切に行われている。
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。	3	仕様書に基づき適正に実施した。	3	仕様書に基づき、適正に行われている。
③	修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	3	適切な維持管理及び修繕を行った。 修繕不備による事故発生件数 0 件 【修繕費用】 66,550円 ・ 201会議室ドアヒンジ修繕 66,550円	3	日常の点検により修繕箇所の把握が随時なされており、利用者の利便性向上に資する修繕が適切になされている。
④	備品の管理状況は適切であったか。	3	備品に過不足がなく、適切に管理した。	3	備品台帳に基づき適切な管理が行われている。
		12	2次評価合計	12	

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	計画事業数5事業 実施事業数5事業 * 講座事業 1 初心者・高齢者向けスマートフォン教室 2 防犯講座 * 市民活動活性化支援事業 3 行田商工祭・忍城時代まつり（後援） 4 市内事業者支援 5 忍伝説フェア（共催事業）	4	事業計画に沿って、適切に事業が実施されている。
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	3	浮き城まつりや行田商工祭・忍城時代まつりなど、実行委員会と連携・協働し、施設を活用した。	3	通常の貸し館業務の範囲内において、連携・協働が図られている。
③	適切に職員が配置されていたか。	3	必要な技能を有する職員を配置し、高度な専門資格に関しては委託業務職員が保有し、適切に各業務を行うよう配置した。	3	適切な配置がなされている。
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	昨年度の反省を踏まえ、接客や言葉遣い等について研修を行った。窓口対応について大きな苦情はなかった。	3	窓口や電話での利用者の対応について、接遇の研修をするなど改善に努めている。
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	施設や事業について、意見や質問をいつでも受け付けられるよう「意見・要望書の投稿箱設置」、「財団のホームページからの意見投稿」、「施設利用者へのアンケート調査」を設置した。また、利用者等から現場や窓口において、直接、意見や要望を受けた場合は、勤務日誌などを活用し、職員間の連絡を密に行い、情報の共有化を図り、早急に対応した。	4	利用者からの要望等を真摯に受け止め、適切に対応していた。また、要望等の内容を職員間で情報共有し、利用環境等の改善に向けて取り組んでいる。
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	意見等が出た際は取りまとめを行い、以下のとおり改善を図った。 1 利用案内及び注意事項の掲示 2 利用者ニーズの把握 3 接遇研修の定期的実施 4 危機管理についての情報共有	3	職員間での情報共有により問題解決がなされ、利用環境の向上に取り組んでいる。
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。	3	業務報告書の作成を行い情報共有に努めた。	3	業務報告書により体制を整えている。
⑧	職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。	3	職員のスキルアップのため、以下の研修を行った。 1 接遇研修 2 エレベーター事故対応研修 3 AED講習	3	職員研修等により資質向上の取組みがなされている。

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。	3	事業内容を精選し、計画的に実施した。	3	創意工夫により事業を計画し、適切に実施されている。
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。	3	以下の取組を行った。 1 ホームページやSNSを活用した情報提供 2 筆談対応 3 車イス貸出 4 弁当やケータリング対応 5 Wi-Fi環境整備	3	利用者の利便性を向上する一般的な取組がなされている。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	3	ホームページ・X・L I N E等でのイベント発信や市内公共施設へのポスター掲示をしてPRを行った。	3	利用者の利便性を高めるため、ホームページ、SNS等での広報周知がなされている。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	3	以下のアンケートを実施した。 1 ホール利用者へのアンケート 2 弁当・ケータリング利用者へのアンケート 3 事業利用者へのアンケート	3	施設利用者に対しアンケートを行い、改善に努めている。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	3	以下の取組を行った。 1 利用者への意見聴取 2 Eメールでの意見募集 3 意見箱の設置 4 各アンケート	3	利用者の意見を汲み取る体制が構築されており、意見の把握に努めている。
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。	3	報告・連絡は都度、早期に行った。	3	迅速かつ適切に報告がなされている。
		44	2次評価者合計	44	

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、条例及び規則を遵守して運営しており、不適切な取扱いはなかった。	3	関係法令が遵守された上で適切な運営がなされている。
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	研修や情報共有を行い、職員間への共通理解を図ったことで、特に差が生じることはなかった。	3	職員ごとのサービスの差異は見受けられない。
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。	3	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定に基づき、個人情報の適正な管理を行った。	3	個人情報の保護が適切に管理されている。
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	施設などの修繕は、利用に支障が生じないよう緊急度や破損状況を考慮し、必要な初期対応を含めて実施した。	3	安全対策においては適切な対応が図られている。
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	4	以下のことを実践し、防犯・防災対策を行った。 1 不審者対策として、窓口に設置した防犯カメラを活用した。 2 施設巡回及びチェックを強化し、未然の防止策を図った。 3 金銭収受及び受付対応をマニュアル化し保管の徹底を行った。 4 有人警備を配置し、夜間防犯体制を整えた。	4	多くの方が利用される環境の為、一次評価のとおりの、防犯及び防災対策には特に重点をおいた対応がなされている。
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	3	すべての利用者に対して安全で快適に利用できるように維持管理に努めた。	3	分け隔てなく、平等な利用がなされている。
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	施設内での事故や台風・地震等の災害時には、すみやかに施設点検を行い、被害状況の報告を行った。	3	速やかに状況報告がなされており、対応体制が構築されている。
⑧ 感染症対策が適切に講じられているか。	3	以下のことを実践し、感染症対策を講じた。 1 適切な日常清掃の実施 2 空調機等、定期洗浄の実施 3 水栓箇所への薬用石鹸の設置 4 定期巡回による汚損箇所の迅速な発見及び処置 5 アルコール除菌剤（手指消毒用）の設置	3	感染症対応のマニュアルに基づく適切な対応が図られており、利用者の安全に努めている。

指定管理者評価表

⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	4	特に以下の関係団体との連携が図られていた。 行田市、行田市教育委員会 行田おもてなし観光局 行田商工会議所、行田市商店会連合会 行田法人会、行田地区労働基準協会 行田青年会議所 忍城おもてなし甲冑隊 埼玉県警察・行田警察署 リンク学院	4	通常業務の範囲内での連携は図られている。
---	-----------------------	---	---	---	----------------------

29

2次評価者合計

29

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	問題点の把握に努めていたか。	3	Eメールでの問い合わせやアンケート調査について意見等があった場合は迅速に対応した。	3	意見を汲み取る体制が図られており、その中で問題点の把握に努めている。
②	新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	4	窓口対応やアンケート情報から、お客様ニーズの把握を行い、自主事業内容の改善を行った。	4	お客様ニーズの把握を行い、初心者・高齢者向けスマートフォン講座のほか、詐欺の手口や防犯策を学ぶ体験型の防犯講座を開催するなど、改善意欲が見られる。
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	以下のとおり、収入増加に向けた取組を行った。 1 利用者の利便性を考え、ホームページの案内項目などを随時更新した。 2 利用者に行田市公共施設予約システムの周知を徹底し、利用促進を図った。 3 市内事業者支援事業について、チラシ等を活用したPR活動を行った。	3	貸館利用における利便性を向上するための周知を十分に行っている。
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	3	以下のことを実践し、経費削減を実施した。 1 LED照明に切り替えたことで、光熱水料費を節減した。 2 舞台委託業務について、ホールの利用日程を調整し、委託料の経費節減を行った。	3	一次評価のとおり、経費の削減や見直しに努めている。
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	見積りを徴収し、安価で業務が可能な業者に委託、適正な基準を満たし、最小限の経費で運営を行った。	3	最小の経費で最大の効果が得られるよう、適切な業者の選定が行われている。
⑥	環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	こまめな消灯や適正な温度設定をするなど省エネに努めた。また、紙の再利用など繰り返し使用できるものは使用し、ごみの削減を行った。	4	環境配慮に向けて推奨される一般的な取組は十分になされている。

20

2次評価者合計

20

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					評価の理由
				R5	R6	R7	R8	R9	
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	5	目標 清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施	清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施	清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施	清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施	清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施	5 全ての項目が適切に実施されている。
				実績 清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施	清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施	清掃/毎日実施 /毎日実施 日常点検 /毎日実施			
				理由 清掃、目視点検等の日常点検を毎日実施した。 清掃業者に適切な指示を行い、施設維持管理保全に努めた。					

指定管理者評価表

2－⑨ 2－⑩ 2－⑬	利用者の増加	施設利用者数	3	目標	78000人	79000人	80000人	81000人	82000人	3	会議室等における小規模な催物だけでなく、ホールにおける大規模な催物の開催が回復傾向にあり、これに伴い利用者数も増加している。
				実績	46290人	45727人	55951人				
				理由	ホールの利用回数が増え、催物が開催されるようになり、コロナ化前の人数まで回復した。						
4－③ 4－④ 4－⑤	収支計画の安定性	収支の黒字率	3	目標	¥9,100,000	¥9,200,000	¥9,300,000	¥9,400,000	¥9,500,000	3	利用者数の増加に伴い、利用料収入も増加している。
				実績	¥6,867,290	¥6,154,730	¥6,896,520				
				理由	ホールの利用回数が増え、利用料収入が増加した。						
			11	2次評価者合計						11	

2次評価者からの指導事項	今後も、利用者のニーズに応じた事業展開や施設の利便性向上に取り組むことで、さらなる施設の有効活用が図られるよう努めていただきたい。また、利用者数や収益の向上に資する新たな事業を検討・展開にも努めていただき、目標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	116	合計点	116		64.4	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