

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。	3	仕様書に基づき適正に実施した。	3	仕様書に基づき、適正に行われた。併せて緊急を要する清掃対応も滞りなく実施されていた。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	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】 159,786円 ・ 避難口誘導灯修繕 48,686円 ・ 3階西側窓枠修繕 94,600円 ・ 2階トイレ詰まり除去修繕 16,500円	3	日常の点検により修繕箇所の把握がなされており、指定管理者が行うべき修繕も適切に処理されていた。
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、適切に管理をした。	3	備品台帳に基づき適切な管理が行われていた。
	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。	2	計画事業数3事業 実施事業数1事業 * 展示会事業 1 バブリックホール展示会 中止 * 市民活動活性化支援事業 2 行田商工祭・忍城時代まつり（後援） 3 市内事業者支援事業 中止	2	コロナ禍により、計画に沿った事業の実施が困難であった。
② 市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	3	行田商工祭・忍城時代まつり実行委員会と連携・協働し、施設を活用していた。	4	通常の貸し館業務の範囲内において、連携・協働が図られていた。
③ 適切に職員が配置されていたか。	3	必要な資格は職員が有し、高度な専門資格に関しては委託業務スタッフが保有、必要な有資格者は適切に配置されていた。	4	適切な配置がなされている。
④ 窓口等での接客態度は、利用者にな不快な思いをさせることなく、適切であったか。	3	窓口対応について利用者からの大きな苦情はなかった。従事者に接客や応対等を研修しており、適切な対応ができた。	3	窓口や電話での対応について、利用者から改善を求める声を聞いているが、その都度改善に努めている。
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	施設や事業のことなど、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」、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、正確に対応した。	3	利用者からの要望等、常に受け付ける体制は整っている。要望に対しては、職員間での情報を共有するとともに、利用環境の改善に向けて取り組んでいる。

指定管理者評価表

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 利用者に対する注意事項の説明並びに利用案内及び注意事項の掲示 2 利用者との積極的なコミュニケーションによる利用者ニーズの把握 3 接遇研修の定期的実施 4 危機管理マニュアルの整備 5 新型コロナウイルス等感染防止対策の実施	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	毎日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、ミーティングにより体制を整えている。
⑧	職員の資質向上に向けた取り組みが行われていたか。	3	職員のスキルアップのため、研修を以下のとおり行った。 1 スタッフミーティング 2 接遇研修	3	職員研修等により資質向上の取り組みがなされている。
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。	2	事業内容を精選したが、コロナ禍の影響もあり、計画的な実施はできなかった。	2	新型コロナウイルス感染症拡大に影響を受けたことによる特別な事情あり。
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。	3	老朽化により設備の故障が相次ぐ施設を市民に安全に利用していただくため、日々の点検や迅速な修繕を実施し、快適な施設づくりを行い、利用促進を図った。	3	所管課と協議を行い、必要な改修や改善により利便性の向上に努めている。
⑪	広報、PR等について十分な取り組みが行われていたか。	3	ホームページ・Twitter・ライン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	SNS等を含めた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。	2	実施事業数減少に伴い、十分なアンケートの実施ができなかった。	3	施設全般アンケート及びホール利用についてのアンケートを3回行った。
⑬	利用者の意見を反映させる取り組みがなされたか。	2	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 自主事業でのアンケート	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	報告は都度行った。	3	都度、適切に報告がなされている。
		38	2次評価者合計	42	

3 平等、安全対策への取り組み

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 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	関係法令が順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	研修や情報交換を通して、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、さらにその取り組みがなされていたか。	3	個人情報保護方針並びに保護規程を作成し、これらにより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、市民の利用に支障が生じないように緊急度や破損の状況を考慮し、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。	3	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、来館者に対して積極的に声をかけ、防犯対策を行った。 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 金銭收受及び受付をマニュアル化し保管の徹底を行った。	3	多くの方が利用される環境の為、一次評価のとおり、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。

指定管理者評価表

		4 有人警備を配置し、夜間防犯体制を整えていた。		
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	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 6 来館者の把握 7 アルコール消毒の実施 8 人数制限並びにソーシャルディスタンスの徹底 9 常時換気の実施 10 衛生対策の注意書きの掲示	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。また、所管課からの感染症対策の指示に対しても迅速な対応がなされている。
⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	3	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	4 通常業務の範囲内での連携は図られている。
		27	2次評価者合計	28

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	メールでの問い合わせやアンケート調査を実施し、意見があった際は迅速に対応した。	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。	3	アンケートなどの情報から、お客様ニーズの把握を行い、自主事業などの改善を行った。	2	新たな取組みや提案は多く見受けられない。
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たホームページの案内項目などを随時更新し、利用促進を図った。 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、利用促進を向上させた。	3	貸館利用における利便性を向上するための周知を充分に行っている。
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 スタッフの適正な配置により臨時職員賃金の削減を実施した。 2 照明や空調設備の効率的な運転及びクールビズやウォームビズの推奨ポスターを掲示することで光熱水料費を節減した。 3 インターネット環境を整え、問い合わせ等をネット検索に変更することで、通信運搬費を節減した。	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 有償、有期、休付、休取等の特約託業務がある場合、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	指名入札や見積りを徴収し、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	こまめな消灯や室内温度28℃を目安に空調を設定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みは十分になされている。

指定管理者評価表

	た。		
19	2次評価者合計	18	

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			
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 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	すべての項目が適切に実施されている。
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						
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と施設維持管理保全に努めた。							
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	利用者の増加	施設利用者数	2	目標	77000人	77000人	78000人	79000人	80000人	2	新型コロナウイルス感染症拡大に影響を受けたことによる特別な事情あり。
実績				36392人	51158人						
理由				昨年度より増加したが、コロナ禍による影響が大きく、目標に到達できなかった。							
4-③ 4-④ 4-⑤	収支計画の安定性	収支の黒字率	3	目標	¥8,100,000	¥8,100,000	¥9,100,000	¥9,200,000	¥9,300,000	3	新型コロナウイルス感染症拡大に影響を受けたことによる特別な事情あり。
実績				¥7,374,170	¥7,180,080						
理由				コロナ禍で、ホールを利用した大規模催事の中止等が影響し、目標に到達できなかった。							
				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					10		

2次評価者からの指導事項	施設の管理については適切に行われているが、施設の効率的な活用について、増収に繋がる自主事業の取組みなどの点において更なる改善が求められる。
--------------	---

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	103	合計点	110	61	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