

指定管理者総合評価シート

施設名	きらりホール		
指定管理者	株式会社セイウン		
指定期間	令和 2 年 3 月 1 日	～ 令和 7 年 3 月 31 日	4 年目
施設所管課	生涯学習 部	文化・スポーツ 課	

	評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価
① 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B
	人員体制	仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	B	B
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	B	B
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	B	B
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	B	B
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	B	C
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	B	B
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	B	B
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	B	B
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	B	B
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	B	B
	その他	教育委員会文書管理規程に準じて、適切に文書を管理しているか	B	B
	指定管理者の自己評価	実施体制に関して、協定書や仕様書、事業計画書等を遵守し滞りなく実行している。スタッフの研修については、接遇研修や緊急時対応研修の他、月1回の全スタッフミーティングにて事例検討等を行い、サービス水準の統一や向上を図っている。個人情報保護については、個人情報保護教育及び確認テストを年1回、情報セキュリティ教育及び確認テストを年1回、全スタッフが受講している。		
	施設所管課の評価	基本協定書及び業務仕様書に基づき、指定管理業務は適正に実施されている。指定管理者内において、勤務時間が異なるため、スタッフ全員が緊急時対応研修を受講し、誰でも対応できる体制をとっている。また、必要に応じて市と指定管理者で情報共有及び協議を行う体制ができています。なお、報告書等の提出について、報告漏れが見受けられたため、報告方法について検討が必要である。		
	【総括評価①】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 20 項目)	B	

指定管理者総合評価シート

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
② サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	B	B
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	B
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	A
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	B	B
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	B	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	B	B
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	B	B
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	B	B
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	B	B
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
	その他	市民が参加しやすい料金設定になっているか	B	B
地域及び他施設のほか、周辺商業施設や教育機関等との連携に努めているか		A	B	
指定管理者の自己評価	貸館においては、当社独自プラン（直前割引、練習特典）の広報や利用者との丁寧なコミュニケーション等により、稼働率の向上に寄与した。事業の実施においては、お客様の声や運営委員会でのご助言を反映し、幅広い市民の皆様に喜んでいただける事業を全25事業開催した。事業の来場者数合計は目標人数を上回り、満足度の高い事業を提供することが出来た。事業開催にあたっては地元で活躍する団体や教育機関、ショッピングプラザ鎌ヶ谷等と連携し、地域に根差した施設運営に努めた。			
施設所管課の評価	事業計画書に基づき、事業を適切に実施されている。また、友の会会員の増加など事業への参加促進を促すための取組を積極的に行っている。また、利用者アンケートでは、施設に対する満足度が、「大変満足」と「満足」を合わせて100%と高く、利用しやすい施設となっている。			
【総括評価 ②】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 21 項目・本施設 21 項目)		B	

指定管理者総合評価シート

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
③ 収支等に関する評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	B	B
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	B	B
		料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	B	B
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	B	B
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	B
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	B	B
	その他	決算書に異常値はないか	B	C
		収入増加に向けた取組を積極的に行っているか	A	B
指定管理者の自己評価	主催事業の集客好調により事業収入が増加した。事業経費は増加したが、事業収入の増加により補うことができた。			
施設所管課の評価	事業計画に基づき、事業を実施しており、収入は計画を上回っているものの事業収支については、マイナスとなっており、昨年度より改善しているが、施設管理の観点から引き続き、収入増加に向けて取り組まれない。			
【総括評価 ③】		収支等に関する評価(標準 7 項目・本施設 8 項目)	B	

評価項目		数値目標	実績値	目標達成率	自己評価	所管課評価
④ 目標管理に関する評価	目標① 施設稼働率(時間区分単位)(%)	62	68.3	110%	A	A
	目標② 貸館利用者の再利用希望率(%)	90	100	111%	A	A
	目標③ 友の会会員数(人)	2,572	2708	105%	A	A
	指定管理者の自己評価	貸館利用および行政利用が増加したことにより、施設稼働率は昨年度と比較し9.0ポイント増加した(増加率115%)。お客様とのコミュニケーションやアンケート等により要望把握に努め、満足度の高いサービスを提供することにより、再利用希望率は100%となり、友の会会員数の増加にも寄与した。				
施設所管課の評価	令和5年5月からホール収容人数の制限が撤廃され、稼働率、友の会会員数ともに目標値を超えている。					
【総括評価 ④】		目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)			A	

【総合評価】	①～④の総括評価に基づく総合評価	B
--------	------------------	---

特記事項	特に評価される点	利用者アンケートの結果、接遇などの利用者対応だけでなく、総合的な満足度においても満足度が高く、利用者に寄り添った運営を行っている。また、数多くの自主事業を行い、幅広い世代の方々に芸術文化に触れる機会を提供した。
	改善が望まれる点	指定管理者による施設運営に関しては、高い透明性が求められることから、市が行う鎌ヶ谷市情報公開条例に基づき行う情報の公開に留意しつつ、情報の公開の推進を積極的に進めるよう取り組まれない。