

2021年度 裾野市民文化センター 指定管理者業務モニタリングシート(評価)

1 サービスの向上に関する事項

①利用者アンケートを実施したか(1回/年以上)【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める1回以上/年実施したか

②利用者アンケートにおいて高い評価(満足度)を受けたか【定量】

評価	実績値	評価基準
5	90%	評価基準により(非常に良い、良いの割合)

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
①② ホール系・会議室の利用者様、催し物入場者様中心に、10項目の内容で実施。	アンケートは適切に実施され、評価も高いものであった。

③利用者の意見を管理運営に反映させているか【定性】

苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか

指定管理者
緊急性の高い事項については迅速に関連部署の担当官へ報告し、対応と改善を講じる。また、集約したものを「利用者の声」として、担当課へ月次、四半期等で報告。本年度の内訳として16件中、苦情1件、要望2件、トラブル8件、満足3件、その他2件を報告。

④サービス向上のために、工夫、改善されているか【定性】

指定管理者
受付窓口横に設置のご意見・ご要望箱、貸館利用者へのアンケート、自主事業公演の来場者に特化したアンケートなどや、ご意見・ご要望を伺う利用者意見交換会など様々な視点からのご意見・ご要望をいただけるよう工夫。英語・中国語での最低限の受付等ができるマニュアルも揃え継続中。職員によるサービス向上会議にて議案の会議棟トイレの人感センサー設置など改善をおこなう。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

対象期間中に大きな苦情・トラブルは発生していない。アンケートでの評価も高く、サービス向上に努められている。

2 利用者の施設利用に関する事項

①延利用者数【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
5	140,783 人	203%	70%

②1日当たりの延利用者数(利用者数/稼働日)【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
5	441 人	178%

(①②補足/解説)

指定管理者
まん延防止時短制限8月11日～9月30日、翌年1月21日～3月22日(時短+収容人数50%制限)。

③利用者数の増加に向けて、どのような取組みが行われているか【定性】

その取組みによって、どのような成果が出たか

指定管理者
アルコール消毒によるコロナウイルス感染防止「見える化対策」を継続。政府、自治体の基本的対処方針に即した利用受け入れ態勢を実施。換気・人数制限に伴う他者との接触を考慮など安心・安全利用いただけるように推進。
書籍消毒機導入、閲覧席のパーテーション、滞在時間の時短ご協力と併せて文化センター同様に図書室も感染対策を講じる。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

(生涯学習課)利用者数に関する数値は前年度を大幅に上回り、定量評価は5となっている。市の方針に沿った新型コロナ対策を万全に取り、まん延防止措置等の発せられた際は市と足並みをそろえた対応が取られた。しかし、コロナ禍以前の令和元年度以前と比較すると利用者数は戻り切っておらず、引き続き工夫が必要である。

(鈴木図書館)図書室では、コロナウイルス感染防止のため定例の「おはなしの会」は中止としたが、ファーストブック・セカンドブック事業は受渡方法を変更し毎月実施、テーマ図書展示も定期的に企画・実施されていた。企画事業は募集人数を制限し、感染対策を行い利用の安全の確保も図られていた。

3 事業に関する事項(自主事業含む)

①事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
△	○	仕様書で定められている事業数、内容等を満たしているか

②自主事業が適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	市の承認を得ているか 目的や提案内容に則した事業か

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
①②文化事業、13事業提案中11事業実施。未実施2事業はコロナ感染拡大を受け延期、中止となる。図書室事業12事業、テーマ展示2事業、ファースト・セカンドブック全て実施。	新型コロナを受け事業の中止・延期はあったが、やむを得ないものである。

③事業数や事業内容などで、工夫したことや注力したことはあるか【定性】

指定管理者
感染対策として座席の間隔を空ける、入場前の検温・手指消毒、入退場時の制限などを講じ11事業を実施。人気の「大ホール、スタインウェイを弾こう！」は開催日を増やし過去最高の利用率99%を記録。
図書室自主事業として14事業創意工夫を凝らし実施。中でも、「クリスマス 本の福袋」は、お子様はもとより大人の方にも好評をいただき30セット袋即日完了。(来年度、増量予定。)

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

(生涯学習課)前年度に引き続き新型コロナの影響が大きく従来通りの事業実施は難しい状況だったが、感染対策を講じた上で多様な事業が実施された。市民団体との連携事業もあり、市の文化芸術の振興に寄与された。

(鈴木図書館)テーマ図書展示、ファーストブック・セカンドブック事業が年間を通じて実施された。またイベント等を工夫し、市民から評価される事業を実施した。

4 収入の増加に関する事項

①利用料金収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
4	15,493 千円	129%	87%

②利用料金収入額(1日当たりの利用料金収入額(利用料金収入数/稼働日))【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
4	48,567 円	114%

③自主事業収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	6,583 千円	122%	21%

④その他収入額【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	1,237 千円	41%	70%

(①～④補足/解説) ※収入増加へ効果があった具体的な取組みは記入する

指定管理者
①②ワクチン接種会場としての利用を受け利用日数・利用区分・利用者数の全てが前年度を上回りました。③ガイドラインに即した感染対策を講じ11事業実施。人気の「スタインウェイを弾こう！」は開催日を増やし利用を促進。全般的に前年比では上回りましたが、対目標値では、コロナ感染拡大の影響から脱することは以前できていない状況となりました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

利用料金収入は前年度を上回った。自主事業においては感染防止対策として収容率を制限する必要があることから、実施事業数に比較して自主事業収入額は低く推移した。コロナ禍の影響は依然残っており、対目標値を下回るのはやむを得ないものとする。

5 施設・設備の維持管理等に関する事項

①法定点検が適切に実施されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令等で定める基準以上に実施したか

②修繕費の状況【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
3	5,598 千円	100%	100%

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
①日常清掃、特別清掃、環境衛生管理業務、法定点検も計画通り実施。 ②指摘された不具合箇所、安全性、利便性、利用者からの改善要望箇所など、優先順位を鑑み、40件の修繕を実施。	法定点検等、必要な維持管理業務が適切に実施された。

③仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか【定性】

整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか

指定管理者
委託業者による館内定期清掃、年2回の特別清掃。職員による備品チェックを兼ねた清掃整理。委託業者による館外の高木の植栽管理。職員作業業務として、低木・芝・駐車場などの清掃と管理など実施。保守点検、職員作業業務を「月次」「四半期」「年次」で報告。コロナ感染防止対策として館内の不特定多数共有部分のアルコール消毒「見える化対策」も継続実施中です。

④経費削減(省エネルギー等)に努めているか【定性】

指定管理者
電気使用量については、電力自由化による契約会社の見直しやデマンドによる日々のコントロール管理や蛍光灯のLED化、職員による見回りなどで、無駄な点灯箇所をこまめに消灯。また、朝当番による、エネルギーチェック表を用いての、ガス使用量・水道使用量・灯油タンク液漏れなどのチェック。灯油購入時も、必ず相見積りを行い、コスト削減に努める。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

開館から30年が経過し、施設・設備の不具合は多く発生しているが、故障・異常時は迅速に対処された。日常点検の中で不具合箇所の早期発見が行われている。

6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項

①管理運営組織体制(責任者、連絡体制等)が築けているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか

②適切な人員配置、勤務ローテーション(有資格者の配置状況)がされているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	法令、仕様書で定める水準を確保できているか

③危機管理の体制は確立できているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか

(①②③補足/解説)

指定管理者	所管課
①②③緊急連絡網、管理運営組織図、各種対応表を作成。人員配置は、基準通りにシフト制で対応。消防、防災、防火等、各訓練を実施。	仕様書で定める水準を確保し、適切な人員配置、危機管理体制を確立していた。

④職員の資質向上に努め、その結果向上されているか【定性】

指定管理者
危機管理研修、職種別研修(グランシップ・全文連、リモートにて)、個人情報取り扱い研修、接遇など事業計画書に記載通り各種研修及び訓練を実施し、日々の管理運営、自主事業開催時など緊急時含め対応に努め、防火管理者1名・危険物取扱者2名・上級救命技能3名・サービス介助士2名配置。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

(生涯学習課)法令、仕様書に基づいた適切な人員配置がなされている。オンライン研修も取り入れ、職員の資質向上に向けた取り組みが積極的にされている。
(鈴木図書館)図書室の人員については、休みの職員の応援人員の配置など、業務遂行の低下にならないよう配慮がされていた。

7 管理運営に関する事項

①市との連絡・相談・協議・報告は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	仕様書で定める水準を確保できているか(日常相談、月次報告等)

②日常業務や運営の記録は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

③個人情報情報は適切に管理されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	個人情報は適正に管理されているか (個人情報保護に関するマニュアル等の整備がされているか)

④情報公開は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	情報公開に関する規則を定め、適切に運用されているか

⑤労働法令等は遵守されているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	労働法令の遵守、各種保険への加入状況は適正か

(①～⑤補足/解説)

指定管理者	所管課
①②③④⑤施設に関わる案件は、相談と報告実施。業務日報、接遇マナー研修、業務研修、個人情報保護研修、緊急対応マニュアル運用並びに設置。Pマーク取得。労働法令の遵守と各種保険加入。監査部による、社内監査も実施。	所管課との連絡を密に行い、相談・協議・報告が適切に実施された。

⑥公の施設であることを念頭に公平な運営が行われているか【定性】

指定管理者
基本協定書、募集要項、業務仕様書、施設条例及び施行規則を忠実に遵守履行し、事業計画書の内容に沿って、着実に管理運営業務を実施し、さらに、設置目的であります「市民の文化の振興と福祉の増進を図る」ことを、全職員が十分に理解し、全てのご利用者様、来館者様方に公平で、且つ設置目的に沿った管理運営に努めています。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

市との連絡を密に取りながら管理運営がなされた。まん延防止等重点措置が発せられた8月・1月は開館時間が短縮されたが、利用時間設定の見直しを追加料金なく行うことで、利用者サービスの低下防止が図られた。

8 収支、経理に関する事項

①専用口座、帳簿等を備え、経理事務は適切に行われているか【要求水準到達】

指定管理者評価	所管課評価	基準
○	○	日報等で日常業務について記録できているか

②提案時の収支予算書と年度計画の収支予算書の差異はあるか【定性】

その差異は適切なものか

指定管理者
予算収入、支出を141,168千円にて計画。実績は収入113,159千円に対し支出110,506千円です。収入の部では予算比△28,009千円減収、支出の部では予算比△30,661千円縮減。収支差では2,652千円の計上です。

③年度計画の収支予算書に沿った支出がされているか【定性】

指定管理者
まん延防止措置、緊急事態宣言に伴う、時短制限や利用制限により、水光熱費、委託費など予算比6,301千円の縮減と自主事業の自粛等を受け予算比21,690千円縮減による計画予算との差異が生じる。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

提案時収支予算と年度計画に差異はない。新型コロナの影響により縮減された支出項目はあるが、施設の維持管理に必要な支出は予算に沿って支出されており経理事務は適切に行われている。

9 その他

①選定時の提案事項に関して、予定通り実施されているか【定性】

指定管理者
2期目の4年目を通して継続項目も含め提案事項40項目を実施。自主事業としては、13事業中、鑑賞事業1事業と講座1事業のみコロナ感染拡大の影響を受け中止・延期となる。
図書室では、創意工夫を凝らした12事業・テーマ展示事業・ファーストブック・セカンドブック(月2回)を実施。

②団体、法人として、事業継続性が確保されているか【定性】

(団体、法人の財務状況は健全か)

指定管理者
財務健全性を示す自己資本比率は40.1%と毎年改善しており、平成29年の新設分割以降も安定した比率を維持し、また、収益性を示す売上高総利益率は11.19%と、こちらも年度ごとに改善を示しており、このような健全な財務状況のもとに事業を継続・拡大し、現在、指定管理者として全国48の自治体様より管理運営を受託しています。また、文化事業も年間で約900事業開催しています。

③指導事項や指定管理者の責めに帰すべき事故等が発生したか。【定性】

そのような事項等に対して、適切に対処されているか

指定管理者
指導事項や指定管理者の責めにきずべき事故等は、昨年度は発生していません。また、そのような事項等に対しては、事故報告書の作成は基より、速やかに関連部署への報告と適切な対応などの体制を整えています。

④全体を通して、重点的に取り組んでいる事項や改善していることはあるか

指定管理者
利用制限や感染対策ガイドラインの変更を随時確認し、安全で安心できる利用を前提とした管理運営を実施。自主事業では、消毒など基本事項に加え、間隔を空けた座席配置や誘導人員の確保、連絡先情報の把握など、想定されるリスクに事前に対処することを心掛ける。貸館業務では、ウェブ会議や座席間隔を空けた集会の実施など、対策を講じた上での利用が求められ、無料Wi-Fiの貸し出しやレイアウトの提案などガイドラインに即した形でご要望に応える。また、図書室では閲覧席のパーテーション設置、本の消毒機の導入など、世代を問わず安心して利用できる環境づくりの徹底。

⑤全体を通して、特に改善すべき事項や課題はあるか

指定管理者
<p>コロナ禍で減少した貸館利用率や自主事業の来場者数の回復・向上が課題です。アンケートの結果より、裾野市民の来館者数が低いこと、既存の利用者の来館頻度は比較的高いこと、市外の方からの当施設の知名度が低いことなどが明らかとなっています。既存の利用者との関係性の強化や、市民によるリピート利用の増進が重要と捉えています。また、駐車場台数が豊富なことなど当施設の施設価値を最大限に活用し、周知していくことも必要と捉えています。</p>
<p>図書室も同様に貸し出し率の回復が課題です。本館との連携を強化し、配架図書の定期的な入れ替え、新刊の配架により、いつでも新鮮な体験を得られる場所として機能することが求められていると考えています。また、文化センターと併設であることを活かし、今年度実施した「えほんコンサート」のように、文化センターと図書室の協力事業を継続していくことも、図書室との相互利用の促進につながる策として取り組むべき事項と捉えています。</p>

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

<p>(生涯学習課)前年度と比較すると多くの項目が回復傾向にあるがコロナ禍以前の水準には戻っておらず、新型コロナの影響もいましばらく継続すると考えられる。市民の文化芸術事業に対する期待や施設利用の在り方の変化を考えると、従前の取り組みだけでは文化センターの目的である「市民の芸術・文化の振興と福祉の増進を図る」ことは難しいと思われる。施設の強みを活かしながら新たな提案を行うことで、より多くの市民に満足いただける施設運営を目指していただきたい。</p>
<p>(鈴木図書館)図書室については、コロナ過でも本館職員と連絡調整を密にしながら、図書の利用を促進するための展示や事業の実施に努め、令和2年度より貸出冊数・貸出人数の増加した。今後も連携強化を図っていききたい。限られた予算の中、文化センター図書室にもできる限りの新刊配置を行い、テーマ展示等のための入れ替えも行っているところであるが、今後も感染対策に努めながら、お客様の興味を喚起する、より魅力的な運営をお願いしたい。</p>