

## 2018 年度 指定管理者に対する評価シート(総合評価)

### 1. 基本情報

施設名	裾野市民文化センター、裾野市民文化センター図書室及び裾野生涯学習センター	所管課	生涯学習課
施設管理者名	株式会社 ケイミックスパブリックビジネス		
指定期間	2018年4月1日～2023年3月31日		5年間
評価期間	2018年4月1日	～	2019年3月31日

### 2. 市の評価 (優良、良好、要努力、要改善)

総合評価	良好
------	----

#### (各項目の評価)

評価項目	評価	評価項目	評価
1 サービスの向上に関する事項	3	6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項	3
2 利用者の施設利用に関する事項	3	7 管理運営に関する事項	3
3 事業に関する事項	3	8 収支、経理に関する事項	3
4 収入の増加に関する事項	3	9 その他	3
5 施設・設備の維持管理等に関する事項	4		

#### (参考)

##### ・指定管理者による評価

重点的に取り組んだ事項、改善事項	自主事業に関して、お客様のニーズや幅広い年齢層に受け入れていただける公演・講座の提供に取り組んでおります。また、公演・イベント等の開催には、事前に舞台担当・事業担当が積極的に打ち合わせに参加し、開催に向け支障のないように取り組んでおります。開催時の駐車場の台数確保にも、両施設で連絡と共有を密にし利用者様に、ご不便のないように心掛けております。また、より良い施設運営を目指し、お客様の目線、ご意見等満足させるべく安全と配慮に努め、職員全員で満足度の向上を常に心掛け、日々改善に取り組んでおります(利用者意見交換会・各種アンケート実施)。経費削減(省エネ)として、電気使用・ガス・水・灯油等、日々のこまめな見回りやメンテナンス管理も実施。また、蛍光灯のLED化にも取り組んでおります。また、館内清掃(委託業者)は基より館外の美化にも、職員と委託業者で維持管理を行っております。
特に改善すべき事項・課題	広報ツール縮小に伴い両施設共に、自主事業と施設利用に関して、市民は基より、近隣周辺の方など、より多くの方々へ満遍なく情報を周知するには、この「周知方法」に工夫の余地があると考えております。また、自主事業関連では、公演・講座等、よりアンテナを高くし、お客様のニーズに答えて参りたいと思います。また、利用率の低い、展示室・和室・視聴覚室・団体打ち合わせ室1・2など、代替え利用も視野に入れた利用方法も検討。老朽化に伴う修繕及び工事箇所が増大。利用者様の持ち込み機器との互換性問題(視聴覚室)や、備品要望(PA機器)、スタジオ・多目的室の増設要望などの、お声も届いております。また、図書室については、利用年齢層の分析を基に、本の分類、入れ替え。また、「特集」「新着図書」等のコーナーの充実。また、未就学児、就学児童を持つファミリー層向けに文化センター、生涯学習センターの自主事業とのコラボを検討し「本に触合う」機会を増やして、貸出冊子・貸出者数の利用増を図る。また、終日点灯の、図書室照明のLED化(67本)など、照明のLED化に取り組み、電力エコを推進し経費の削減に努める。

##### ・選定評価委員会による評価

文化センター、生涯学習センターともに適切に管理運営されており、経費削減にも努めるなど評価ができる内容である。 今期より指定管理者制度を導入した生涯学習センターについては、利用時の利便性が向上するなど目に見える成果が表れた。 両施設とも、自主事業を含めた事業のアピールに更に力を入れるとともに、文化センターの駐車台数の多さなど施設の強みを活かし、利用者の増加、稼働率の向上に努められたい。また、稼働率の低い部屋については発想の転換や広報を工夫することで向上を図られたい。
--

## 2018 年度 指定管理者に対する評価シート

### 1. 基本情報

施設名	裾野市民文化センター	所管課	生涯学習課
施設管理者名	株式会社 ケイミックスパブリックビジネス		
指定期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日		5年間
評価期間	2018年4月1日	～	2019年3月31日

### 2. 利用状況

	2018 年度	2017 年度	2016 年度	備考
利用可能日数(日)	332	307	306	
延利用者数(人)	年間	215,217	177,960	179,123
	1日あたり	650	589	595

### 3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

		2018年度	2017年度	備考
総合評価	非常に良い	32%	37%	
	良い	49%	50%	
	普通	17%	11%	
	悪い	1%	1%	
	非常に悪い	1%	1%	

### 4. 収支状況

(千円)

	収入		支出		
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	
指定管理料	88,615	83,246	人件費	35,415	23,879
利用料収入	17,222	16,515	事業費	17,857	31,816
自主事業	18,455	31,444	管理費	63,179	60,423
その他	1,972	2,437	公租公課	3,608	3,764
			その他	1,852	1,851
合計	126,264	133,642	合計	121,911	121,733

### 5. 市の評価 (優良、良好、要努力、要改善)

総合評価	良好
------	----

(各項目の評価)

評価項目	評価	評価項目	評価
1 サービスの向上に関する事項	3	6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項	3
2 利用者の施設利用に関する事項	4	7 管理運営に関する事項	3
3 事業に関する事項	3	8 収支、経理に関する事項	3
4 収入の増加に関する事項	3	9 その他	3
5 施設・設備の維持管理等に関する事項	4		

(参考)

・指定管理者による評価

重点的に取り組んだ事項、改善事項	大きな公演やイベント等で、駐車場の台数不足が懸念される催し物については、施設周辺での駐車場確保を優先し主催者側と協議し事前準備を心掛け取り組んでおります。また、より良い施設運営を目指し、お客様目線での安全と配慮に努め、館内、館外等の整備のため、「修繕依頼申請書」を用いて安全・安心を担保できるよう、職員全員で共有しております。
特に改善すべき事項・課題	自主事業と施設の情報発信方法に課題があると認識しております。自主事業に関しては、幅広い年齢層のニーズ分析を行い、来場者増加を図りたいと考えております。施設の情報発信については、利用の低い、展示室・和室を中心に、利用促進のため、個人・団体・企業への利用促進活動や、展示室等を休憩室に等、代替え利用も視野に入れた利用も考慮。情報周知に関して、市民は基より、近隣周辺の方々など、より多くの方々への施設情報を満遍なく周知するには…。この「周知方法」に工夫の余地があると考えています。また、老朽化に伴う、修繕及び工事箇所の増大。ご利用者様の持ち込み機器との互換性問題や、備品要望(PA機器)、多目的室の増設などのお声も届いております。

# 2018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
3	81%	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、催し物入場者様等を中心に、11項目の内容で実施。	催し物のアンケートだけではなく、施設等の利用に係るアンケートも実施した。

### 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
日々のお客様からの貴重なご意見、ご要望、苦情等は基より、館長への手紙・利用者アンケート・利用者意見交換会などで頂いた、「利用者の声」は直ちにに対処するように全職員で共有し、日々の業務に活かし、より良い施設になるように努めてまいりました。また、月次・四半期等で、対応状況も報告して参りました。

### 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
受付窓口にご意見・ご要望箱、利用者アンケート、利用者意見交換会、自主事業に特化したアンケート、館内スタッフによるサービス向上会議等、利用者ニーズの把握に努めました。また、生涯学習センターとの一元管理による両施での貸館予約・ネット予約等対応。公演チケット代のカード決済など、「お客様、目線」を心掛けております。
図書室においては、貸し出し者数、貸し出し冊子数、入室者数等、利用状況を毎月、鈴木図書館へ報告し、情報共有を図り、サービス向上の糧になるように努めてまいりました。

### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

(生涯学習課) 利用者の意見や要望に対し、所管課と連携して的確に対応した。アンケート以外にも、利用者との意見交換会を開催するなど、利用者からの声の把握に努め、対応と改善を行った。

(鈴木図書館) 毎月、遅滞なく利用状況の報告と提出が行われ、本館との円滑な情報共有が図れた。

## 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)
4	215,217 人	121%	110%

### 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)
4	650 人	112%

#### (①②補足/解説)

指定管理者
①② 利用可能日増に伴い、利用日数も前年度比221日増となり、会議室中心に利用が上がりました。また、各種イベントも、回を重ねるごとに来館者も増えております。

### 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
会議室等では、企業・団体・個人用に、利用促進チラシを作成し周知を実施しております。ホール系利用には、舞台担当中心に打ち合わせや、ご相談を受け、当日のイベントがスムーズに執りなされるように実施。また、地域に密着したイベント等の打ち合わせへも参加を図り利用促進を行っております。以上の取り組みを行い、企業・個人等、利用者様が増えました。
図書室では、「おはなしの会」と「親子おはなしの会」を毎月実施、また、ファーストブック・セカンドブック等の事業も毎月2回実施し利用促進に努めました。

### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 4

(生涯学習課) 利用者数が大幅に増加した。開館日数が増えたことによる利用可能日の増が主な要因だが、自主事業の充実や会議室利用促進のための工夫も一因とみられる。

(鈴木図書館) 図書室ではおはなし会等の年間事業が計画通り実施され、市ファーストブック・セカンドブック事業の対応及び独自企画のクリスマス絵本の福袋貸出なども実施され、本館との連携による利用者増加の取組みが図られた。

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 鑑賞事業6、地域連携事業4、講座事業2の計12事業実施。図書室、おはなし会12回実施。	指定申請書の提案に則し、事業を遂行し、適正に運営した。

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
鑑賞事業は、ポップス、ファミリー、クラシック、エンタメ公演など、幅広い年齢層むけを実施。地域連携事業では、不二聖心女学院マリア修道院での地域の食と音楽を身近で堪能できる「ジャズコンサート」を実施。また初となる、さくらマルシェとのコラボで、運営実行委員会への参加など図りました。各種公演・イベントの周知には、市内各所並びに近隣地域、近隣企業、へのチラシ配布やポスター掲示、広報、回覧、SNSなどを活用。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

(生涯学習課)ジャンルや対象年齢など、幅広い自主事業を実施し、利用者増につなげた。
(鈴木図書館)おはなし会、ファーストブック・セカンドブック事業の年間計画回数の実施

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)
3	17,222 千円	104.3%	98.3%

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)
3	52,030 円	95.1%

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	18,455 千円	58.7%	67.7%

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)
3	1,973 千円	80.9%	113.2%

(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
①稼働日増(前年比29日)による、会議室貸館利用増。 ②稼働日増(前年比29日)のため。 ③前年度事業数と比べ5事業少なかったため。 ④自主事業数減による、チケット、物販等の手数料減のため

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

生涯学習センターとの一括管理により、自主事業の講座が生涯学習センター事業となったため、事業数減による収入減となったが、利用料収入は利用日数の増により前年度と比べて増となった。
---

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	5,501 千円	102.80%	100%

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
①日常清掃、環境衛生管理業務、法定点検も計画通り実施。また、高木含む植栽管理も、専門委託業者に依頼し館外美観にも配慮。	法定点検等、必要な維持管理業務を実施し、美観に配慮した剪定も実施した。

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日常定期清掃、年二回実施の特別清掃実施。併せて、職員による、備品の整理整頓。委託業者による、館外の高木中心とした植栽管理並びに当館職員による、低木・芝、駐車場内含む清掃と管理を実施。月次・四半期・年次で、保守点検実施、職員作業業務を報告。

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、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、職員による見回り等で、無駄な点灯箇所をこまめに消灯。また、灯油購入時も、必ず相見積りを行い、コスト削減に努めました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

開館から27年が過ぎ、施設や設備に不具合が出てきているが、故障箇所は迅速に修繕し対処した。光熱水費は、職員が使用するものについては、省エネに努めた。

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、各種対応表作成済み、館長、の携帯登録済み。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。危機管理研修も行う。	仕様書で定める水準を確保し、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
指定管理者として、利用受付手順、接遇マナー研修、個人情報保護研修、危機管理研修、防災・消防・避難、防火等訓練、アートマネジメントセミナー参加等実施。また、サービス介助士2級5名、図書司書2名。防火管理者3名、電気工事士1名、危険物取扱者3名、衛生管理者2名、保母免許1名、学芸員1名、救命技能9名、実用英語準1級1名、現状で取得しています。

●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はできていると考える。本年度より図書室も管理することとなったが、適切な人員配置で業務を遂行した。

(鈴木図書館)担当職員の急な休みの時は、応援人員を速やかに配置するなどして、業務遂行の低下にならないよう配慮がなされていた。

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会館に関わる案件は、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。	所管課との連絡を密に行い、相談、協議、報告を適切に実施した。

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ました。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ました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

仕様書で定めた定期報告以外にも、連絡や相談、報告があり、所管課が運営内容を把握できた。日常点検や業務日誌なども整備されており、保守点検や修繕記録も適切に記録管理している。
---

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
予算は収入、支出をイコールとしていましたが、実績は収入126,265千円に対し、支出121,911千円となりました。全体の収入の部では予算比8.893千円減収し、一方、支出の部で予算比13,247千円圧縮、収支差で4,353千円の計上となりました。

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
収支面につきましては、収入は、自主事業収入、利用料収入、その他収入の増減により、全体では予算比8.893千円の減収となりました。一方支出は、利用可能日増に伴う、水光熱費、被服費、賃借料等が増となりましたが、支出全体で予算比13,247千円を削減することができました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

経常利益が4,353千円であり、前年度も収入が支出を上回っていることから、経営は安定していると考えられる。
---

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期目初年度の、新たな15項目の提案事項については、四半期報告時に報告しましたように、全て予定通り実施致しました。また、追加項目として、会議棟のトイレの手洗い自動化や、ふるさと納税返礼事業参加、エントランス間接照明・展示室スポットライト等のLED化、人感センサー設置等、お客様からのご要望・ご意見、省エネ等取り入れて実施致しました。

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
設立(新設分割)2期目であった2018年度は売上高対前年比4億2千9百万円で9.3%増加、経常利益は同9千1百万円、883.9%増加と、増収増益を達成しました。 また、財務健全性を示す自己資本比率は27.3%と前年の27.1%から改善されており、企業の安全性を示す経営安全率は18%となっております。なお、収益性を示す売上高総利益率は9.6%と、前年の8.5%から改善しています。健全な財務状況のもと、事業を継続・拡大しております。現在、指定管理者として、全国40自治体様より62施設の管理運営を受託し、文化事業として、年間700事業も併せて開催しております。

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、昨年度は発生しておりません。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等の体制を整えております。

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
大きな公演やイベント等で、駐車場の台数不足が懸念される催し物については、施設周辺での駐車場確保を優先し主催者側と協議し事前準備を心掛け取り組んでおります。また、より良い施設運営を目指し、お客様目線での安全と配慮に努め、館内、館外等の整備のため、「修繕依頼申請書」を用いて安全・安心を担保できるよう、職員全員で共有しております。

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
自主事業と施設の情報発信方法に課題があると認識しております。自主事業に関しては、幅広い年齢層のニーズ分析を行い、来場者増加を図りたいと考えております。施設の情報発信については、利用の低い、展示室・和室を中心に、利用促進のため、個人・団体・企業への利用促進活動や、展示室等を休憩室に等、代替え利用も視野に入れた利用も考慮。情報周知に関して、市民は基より、近隣周辺の方々など、より多くの方々への施設情報を満遍なく周知するには・・・この「周知方法」に工夫の余地があると考えています。また、老朽化に伴う、修繕及び工事箇所の増大。ご利用者様の持ち込み機器との互換性問題や、備品要望(PA機器)、多目的室の増設などのお声も届いております。
図書室については、利用年齢層の分析を基に、指示された本の分類や入れ替え、また、「特集」、「新着図書」等のコーナーを充実。また、未就学児、就学児童を持つファミリー層向けに文化センター、生涯学習センターの自主事業とのコラボを検討し、「本に触合う」機会を増やして、貸し出しの冊子数と貸し出し者数の利用増を図る。また、図書室の照明67本を、LED化に変更し、電力エコを推進。

●所管課評価及びコメント

所管課評価

3

(生涯学習課)施設運営に関しても、維持管理に関しても、現状維持ではなく、新規事業や改善を常に行い、文化センターを活性化させる努力がみられる。 施設を適正に管理している結果、事故等の発生はなく、運営も安定している。
(鈴木図書館)図書室については、本館職員と連絡調整を密にしながら不用資料の除籍を行い、新着図書の利用を促進するための配置や展示並びに本と結びついたイベントを開催して、本に親しみふれあう機会の創出に努めていた。

## 2018 年度 指定管理者に対する評価シート

### 1. 基本情報

施設名	裾野市生涯学習センター	所管課	生涯学習課
施設管理者名	株式会社 ケイミックスパブリックビジネス		
指定期間	2018年4月1日～2023年3月31日		5年間
評価期間	2018年4月1日	～	2019年3月31日

### 2. 利用状況

	2018 年度	2017 年度	2016 年度	備考
利用可能日数(日)	335	348	328	
延利用者数(人)	年間	48,733	54,286	64,722
	1日あたり	145	156	197

### 3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

		2018年度	2017年度	備考
総合評価	非常に良い	55%		
	良い	33%		
	普通	11%		
	悪い			
	非常に悪い			

### 4. 収支状況

(千円)

	収入			支出	
	2018年度	2017年度		2018年度	2017年度
指定管理料	36,398		人件費	18,484	
利用料収入	2,748		事業費	1,899	
自主事業	1,300		管理費	16,397	
その他	288		公租公課	1,753	
			その他		
合計	40,734	0	合計	38,533	0

### 5. 市の評価 (優良、良好、要努力、要改善)

総合評価	良好
------	----

(各項目の評価)

評価項目	評価	評価項目	評価
1 サービスの向上に関する事項	4	6 組織体制、人員配置、人材育成等に関する事項	3
2 利用者の施設利用に関する事項	2	7 管理運営に関する事項	3
3 事業に関する事項	3	8 収支、経理に関する事項	4
4 収入の増加に関する事項	4	9 その他	3
5 施設・設備の維持管理等に関する事項	4		

(参考)

・指定管理者による評価

重点的に取り組んだ事項、改善事項	生涯学習専用駐車場が36台(内2台身障者専用)と利用人数に対して駐車場不足が常時懸念される為、文化センター等と連絡を密にとり第一駐車場(文化センター管理)、施設周辺での駐車場確保にて利用者様の意向を満足させるべく取り組んでおります。また、より良い施設運営を目指し、毎月初、3カ月後の施設利用調整会議にてお客様の利用上の意見、問題点をも聞く様に努め、職員全員で取り組んでおります。
特に改善すべき事項・課題	改善事項として、自主事業に関しては、お客様のニーズや幅広い年齢層に受け入れていただけるように講座を立ち上げたい。しかし昨年応募が少ない講座でも次年度は抽選になる等、情報周知が特に重要で有ることが明白です。課題は広報ツールが縮小せざるを得なくなり、市民は基より、近隣周辺の方々への様に情報を周知するかツール探しに努めており、一層の改善に努力したい。また、利用の低い、視聴覚室・展示室・和室・団体打合せ室1・2の利用促進のため、新規個人・団体への利用促進活動を実施する。



2018年度 裾野市生涯学習センター 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
4	88%	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 ゆうあいプラザ祭実行委員会にて反省会又、会議室の利用者様等中心にアンケートを都度実施。	講座やゆうあいプラザ祭等で利用者アンケートを実施し、運営の改善に努めた。

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
日々のお客様からの貴重なご意見、ご要望、苦情等は基より、利用者アンケート・利用者意見交換会などで頂いた、「利用者の声」は生涯学習センター初年度の為、直ちに対処するように全職員で共有し、日々の業務に活かし、より良い施設になるように努めてまいりました。また、月次・四半期等で、対応状況も報告して参りました。

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
受付窓口にご意見・ご要望箱、利用者アンケート、利用者意見交換会、自主事業に特化したアンケート、館内スタッフによるサービス向上会議等、利用者ニーズの把握に努めました。また、文化センターとの一元管理による両施設での貸館予約・ネット予約等対応。「お客様、目線」を心掛けております。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

アンケートで利用者の声を把握し、ニーズの把握や工夫改善に努めた。

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)
2	48,733 人	90%	75%

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)
2	145 人	93%

(①②補足/解説)

指定管理者
①② 利用可能日減となり、利用日数は前年度比3%減となりました。多人数利用可能の会議室中心に利用が上がりりましたが、1階の10人限度及び和室等の施設は、利用回数、利用者が減ってしまいました。

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録団体の活動状況の調査。</li> <li>・新規個人登録を推奨し促進ポスターを作成し周知を実施した結果、新規個人の会議室利用が増加した。</li> <li>・新規利用団体とは事前打ち合わせを行い、当日のイベントを円滑に運営するサポートができた。</li> </ul>

●所管課評価及びコメント

所管課評価	2
-------	---

新規個人の会議室利用は増加したが、利用可能日数が減となったため、利用者数が減となった。

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 現代課題講座3事業、親子体験講座4事業、教養講座14事業、ゆうあいプラザ祭1回の計22事業240回を実施いたしました。	仕様書で定められた講座を実施し、それ以上の回数を実施した。

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
現代課題講座の「すそのんびりさんぽ」は今年度初めて不二聖心女学院での開催を企画しましたところ、即日満員となり学校側にお願ひし定員を20名より倍増の40名としましたが即、満員となり好評の声を頂きました。親子体験講座の「コズミックカレッジ」では150名の市内近隣の親子とJAXA宇宙教育リーダーの講師による講座を行い多くの反響を得た他に静岡新聞に記事として掲載され活動紹介が出来ました。プラザ祭はスタンプラリー、フォトスペースなど新たな工夫を盛り込みました

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

仕様書で定められた講座を実施したほか、「すそのんびりさんぽ」や「コズミックカレッジ」などの講座は即日満員となり、好評を博した。
---

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	2,748 千円	124.9%	108.7%

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)
5	8,202 円	129.8%

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)
3	1,300 千円	102.6%	107.3%

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)
3	287 千円	88.0%	105.1%

(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稼働可能日減(前年比-12日)貸部屋数×稼働可能日数=132日マイナスですが1階団体打合せ室の料金変更(減免措置無し)にて昨年実績比で82千円(103%)の増収でした。③自主事業は教養講座14講座、現代課題は1講演2講座、親子体験講座(コズミックカレッジ等)4講座を実施にて対予算にて増収でした。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

目標値や前年度実績に対し、利用料金や自主事業など、収入増であった。
-----------------------------------

5 施設・設備の維持管理に関する事項

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)
4	1,105 千円	116.7%	110.5%

(①②補足/解説)

指定管理者	所管課
①日常清掃、環境衛生管理業務、法定点検も計画通り実施。また、玄関ホール前、駐車場周りの植栽管理もシルバー人材利用にて雑草等の始末、美観にも配慮。	法定点検を計画通り実施したほか、維持修繕を実施し、美観等にも配慮した。

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日常定期清掃、年二回実施の特別清掃実施。併せて、職員による、備品の整理整頓。委託業者による、館外の植栽管理並びに当館職員による、芝、駐車場内含む清掃と管理を実施。月次・四半期・年次で、保守点検実施、職員作業業務を報告。

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、1階事務所蛍光灯のLED化と3階学習ホールのエアコンのコントロール管理にて液化ガスの削減や1階、2階廊下の蛍光灯スイッチを人感センサースイッチ取付にて、無駄な点灯箇所を自動消灯するように、コスト削減に努めました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

保守点検や修繕を計画通りに実施したほか、蛍光灯のLED化や、センサースイッチを設置するなど、省エネルギー化に努めた。

6 組織体制、人員配置、人材育成に関する事項

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、各種対応表作成済み。館長、の携帯登録済み。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。危機管理研修も行う。	危機管理体制を確立し、防災訓練等を実施した。

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
指定管理者として、利用受付手順、接客マナー研修、個人情報保護研修、危機管理研修、防災・消防・避難、防火等訓練参加実施。また、サービス介助士1名、2級1名、防火管理者1名、学芸員1名、救命技能5名、商業簿記1級1名、珠算検定1級2名、実用英語2級1名、認知症サポーター1名現状で取得しています。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

人員配置は適正になされていると考える。研修や防災訓練を実施するなど、職員の資質向上に努めている。

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会館に関わる案件は、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。	仕様書で定めた定期報告のほか、所管課との連絡を密にし、業務に取り組んだ。

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ました。さらに、設置目的であります「市民の生涯にわたる学習活動を支援し、学習活動を通じた地域活動の活性化を推進する」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ました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

仕様書に定めた水準を確保した定期報告、情報管理に努めた。所管課との連絡を密にし、業務に取り組んだ。

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
予算は収入、支出40,411千円にて計画、実績は収入40,734千円に対し、支出38,533千円となりました。収入の部では予算比323千円増益し、支出の部でも予算比1,878千円圧縮実現にて、収支差で2,201千円の増益計上となりました。

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
収支面につきましては、収入は、自主事業収入、利用料収入、その他収入が全て微増の結果となりました。又、支出は、利用可能日減の好材料でしたが、初年度という事も有り、消耗品、事務用品が740千円の大幅増で、又、水光熱費、被服費、賃借料等が増となりました。しかし支出全体で予算比1,878千円を削減することができました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

自主事業収入、利用料金収入など、収入が増となった。初年度で事務用品費が増となったが、全体で収入が上回った。
---

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
1期目初年度の、提案事項について17項目を、四半期報告時に報告しましたように、全て予定通り実施致しました。また、追加項目として、事務所蛍光灯のLED化、1階、2階の廊下照明スイッチの人体センサーへの交換。又親子講座及びゆうあいプラザ祭にては参加者のフォトスペース、制作物のフォトスペースを作成しスタンプラリーなどの新たな楽しみをお客様へ提供することが出来、お客様からの喜びの声を頂きました。

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
設立(新設分割)2期目であった2018年度は売上高対前年比4億2千9百万円で9.3%増加、経常利益は同9千1百万円、883.9%増加と、増収増益を達成しました。また、財務健全性を示す自己資本比率は27.3%と前年の27.1%から改善されており、企業の安全性を示す経営安全率は18%となっております。なお、収益性を示す売上高総利益率は9.6%と、前年の8.5%から改善しています。健全な財務状況のもと、事業を継続・拡大しております。現在、指定管理者として、全国40自治体様より62施設の管理運営を受託し、文化事業として、年間700事業も併せて開催しております。

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、昨年度は発生しておりません。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等の体制を整えております。

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
生涯学習専用駐車場が36台(内2台身障者専用)と利用人数に対して駐車場不足が常時懸念される為、文化センター等と連絡を密にとり第一駐車場(文化センター管理)、施設周辺での駐車場確保にて利用者様の意向を満足させるべく取り組んでおります。また、より良い施設運営を目指し、毎月初、3カ月後の施設利用調整会議にてお客様の利用上の意見、問題点をも聞く様に努め、職員全員で取り組んでおります。

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
改善事項として、自主事業に関しては、お客様のニーズや幅広い年齢層に受け入れていただけるように講座を立ち上げたい。しかし昨年応募が少ない講座でも次年度は抽選になる等、情報周知が特に重要で有ることが明白です。課題は広報ツールが縮小せざるを得なくなり、市民は基より、近隣周辺の方々への様に情報を周知するかツール探しに努めており、一層の改善に努力したい。また、利用の低い、視聴覚室・展示室・和室・団体打合せ室1・2の利用促進のため、新規個人・団体への利用促進活動を実施する。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

文化センターとの一体管理により、駐車場の管理が適正に行われた。直営で試験的に休館日を月1日としていたが、維持管理のため2日に増やしたことにより、利用人数が前年度と比べ減となった。月2日の休館日を維持しながら利用人数を増やすことが、今後の課題としてあげられる。
---