

## 2020 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	2020年4月1日	～	2021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	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	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	3		

#### (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	本年度は特にコロナ禍の中、お客様の安全・安心を担保し、制限下の中でもより多くの方々が利用できるように心掛けて参りました。その一つとして、館内の日々の、アルコール消毒による「見える化対策」。イベント開催に向け、主催者とのより綿密な感染対策の打合せなどを重点且つ積極的に取り組んで参りました。また、サービス向上の最大の目的は、利用者満足度を高め、施設価値を最大限にすることと捉え、サービス向上基本方針①利便性の提供、②情報提供、③接遇、④魅力ある事業提供、⑤快適空間の提供等に務め、施設価値向上の具現化として「稼働率アップ」や「利用者の増加」に繋がるよう日々の改善等が必要と捉えております。
特に改善すべき事項・課題	利用促進のための取り組みとして、新規利用者拡大に向け効果的な広報活動と魅力的な事業の実施。また、既存利用者のリピート率アップのため、施設設備を含めたサービス向上に努め更なる改善に取り組む。また、効果的な広報活動として、不特定多数やコアな利用者へ向けたものまで情報媒体を複層的に積極活用し費用対効果の高いツール選択と運用を図り実効性を上げる。施設設備を含めたサービス向上として、利用率の低い部屋に対しては、コストをかけずに新たに備品等を導入することにより、これまで以上に利用してもらえるような工夫など、改善や課題として取り組んでまいります。文化センター併設の「図書室」の利用促進については、以前からの懸案事項として、蔵書・DVD品のマンネリ化による「トキメキ」や「ワクワク」感の欠落が否めないというご意見を踏まえ新刊並びに定期的な入れ替え等、本館との連携強化を図ること。また、継続企画はもとより新企画の提案等も積極的に行い魅力的な場所づくりを目指す必要性を感じております。

##### ・選定評価委員会による評価

・コロナ禍においても、施設の維持管理、特に清掃美化に対する利用者の満足度が非常に高く、きめ細やかな管理を行っていると感じる結果であった。
・長く継続して運営を担っていただいており、稼働率の増加や難しい運営状況の中での教室の取り組みなどについても高評価の意見が多数である。
・厳しい状況の中での管理運営とはなるが、今後も同様にニーズを踏まえた事業展開等をお願いしたい。

## 2020 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	2020年4月1日	～	2021年3月31日

### 2. 利用状況

	2020 年度	2019 年度	2018 年度	備考
利用可能日数(日)	280	305	330	
延 이용자数(人)	年間 1日あたり	69,431 248	192,193 630	215,217 652

### 3. 利用者アンケート結果(満足度)

総合評価	2020年度		2019年度		(%)
	非常に良い	42%	38%	館内清潔感	
良い	45%	43%	トイレ洋式化良		
普通	12%	17%			
悪い	1%	1%	樂屋通路(空調)		
非常に悪い	0%	0%			

### 4. 収支状況

	収入		支出		(千円)
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	
指定管理料	88,736	90,473	人件費	33,680	37,189
利用料収入	11,973	16,691	事業費	7,606	14,409
自主事業	5,407	14,425	管理費	53,189	58,558
その他	3,024	1,765	公租公課	4,669	4,257
			その他	1,886	1,869
合計	109,140	123,354	合計	101,030	116,282

### 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	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	3		

(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	本年度は特にコロナ禍の中、お客様の安全・安心を担保し、制限化の中でもより多くの方が利用できるように心掛けて参りました。その一つとして、館内の日々の、アルコール消毒による「見える化対策」。イベント開催に向け、主催者とのより綿密な感染対策の打合せなどを重点且つ積極的に取り組んで参りました。また、サービス向上の最大の目的は、利用者満足度を高め、施設価値を最大限にすることと捉え、サービス向上基本方針①利便性の提供、②情報提供、③接遇、④魅力ある事業提供、⑤快適空間の提供等に務め、施設価値向上の具現化として「稼働率アップ」や「利用者の増加」に繋がるよう日々の改善等が必要と捉えております。
特に改善すべき事項・課題	利用促進のための取り組みとして、新規利用者拡大に向け効果的な広報活動と魅力的な事業の実施。また、既存利用者のリピート率アップのため、施設設備を含めたサービス向上に努め更なる改善に取り組む。また、効果的な広報活動として、不特定多数やコアな利用者へ向けたものまで情報媒体を複層的に積極活用し費用対効果の高いツール選択と運用を図り実効性を上げる。施設設備を含めたサービス向上として、利用率の低い部屋に対しては、コストをかけずに新たに備品等を導入することにより、これまで以上に利用してもらえるような工夫など、改善や課題として取り組んでまいります。文化センター併設の「図書室」の利用促進については、以前からの懸案事項として、蔵書・DVD品のマンネリ化による「トキメキ」や「ワクワク」感の欠落が否めないというご意見を踏まえ新刊並びに定期的な入れ替え等、本館との連携強化を図ること。また、継続企画はもとより新企画の提案等も積極的に行い魅力的な場所づくりを目指す必要性を感じております。

## 2020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
4	87%	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

お客様のご意見、ご要望、苦情、トラブル等には直ちに対処するように致しました。緊急性の高い事項については直轄部署・担当官へ直接報告を優先し、改善策、対応等を講じる。また、集約したものを「利用者の声」として、直轄課へ月次、四半期等で報告。本年度の内訳として24件中、苦情4件、要望3件、トラブル5件、満足2件、その他10件を報告済み。

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(本年度はコロナウイルス感染拡大のため開催自粛)、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。窓口受付では、必要最小限の、英語・中国語での受付ができるマニュアルも備え対応体制を継続。新型コロナウイルス感染防止策の、対策研修、館内感染防止として不特定多数接触部分へにアルコール消毒等の「見える化対策」を実施し、利用者並びに来館者への安心・安全に努める。地域関連サービスとして行政課より依頼がありました「深良用水ダムカード」の配布を12月1日から開始継続中。それに伴い窓口・電話での、各種問い合わせ等にも対応中。(3月31日現在800枚配布済み)

#### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 4

利用者の意見・要望・苦情等に対し、所管課と連携して的確に対応がなされた。また、利用者が安心して利用できるようコロナウイルス対策も確実に行われた。

### 2 利用者の施設利用に関する事項

①延利用率数【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	69,431 人	36%	35%

②1日当たりの延利用率数(利用者数／稼働日)【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
1	248 人	39%

(①②補足/解説)

指定管理者

新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用自粛、利用制限、臨時休館(4月18日から5月31日)などの影響で利用率、利用件数ともに大幅な前年割れとなりました。

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

会議室利用促進として、企業・団体・個人用に、利用促進チラシ、施設設備品案内等、利用促進を行っております。また、既存利用者のリピート利用は地域との連携や、施設設備の効果的な活用等、サービス向上により促進しております。不特定多数へ向けた広報活動から、コアな利用者へ向けたものまで情報媒体を複層的に積極活用。また、費用対効果の高いツール選択と運用を図り活用。併せて、不透明なコロナ禍での利用促進に向けて、1~4に記載中の感染防止対策を徹底し、且つ政府・自治体の基本的対処方針に即した受け入れ態勢を整え、利用者様が安心してご利用できるように推進してまいりました。

図書室では、緊急事態宣言に伴う臨時休館(4月18日から5月21日)。その後のコロナ過のなか、貸出冊数・予約冊数の上限増加、貸出期間の延長等の取組みを実施し、家庭での読書を推進しました。ブックポストを常時開放しコロナ過でも入室せず返却ができるよう対応しました。後期には独自企画の事業も実施しました。

#### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

(生涯学習課)新型コロナウイルス感染症により利用者は大幅減となった。大規模イベントの中止によるホールの稼働率低下が大きな影響を与えている。

延べ利用者数は昨対36%となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるやむを得ないものであり、コロナ禍においても対策を万全に取った上でYouTubeでの動画配信など利用者増に向けた取り組みが行われている点は評価できる。

(鈴木図書館)図書室では、新型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。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
提案13事業中、鑑賞事業5、地域連携事業2、講座事業2の計9事業が新型コロナウイルス感染拡大のため中止・順延となる。図書室、おはなし会12回実施予定中10回中止。	仕様書に沿った提案をいただいたが、新型コロナウイルス感染症の影響により開催の後ろ倒しや中止があった。変更にあたっては協定に基づき協議書が提出された。

#### 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
コロナ禍の中、実施できる事業が少なく、公演中止や延期と決まった際の告知や払い戻しに注力する。会館に足を運んでもらう機会が喪失されていく中、少しでも会館を知りたいだけることを目的にYouTubeを開設、会館紹介などのコンテンツ作りを行う。また、実施できた「しづおか連詩の会in裾野」や「石井好子メモリアル音楽祭2021」公演では、国や県、業種ごとのガイドラインを参考に感染症予防対策を徹底し、お客様が安心・安全に観覧できる環境を整えました。
図書室では、コロナ禍での「読み聞かせ会」中止が相次ぐ中、少しでも本に触れる場の提供として感染リスクに配慮しつつ親子向け自主事業「アイシングクッキー作り」との読み聞かせコラボ企画実施。

#### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

(生涯学習課)多くの事業が中止・順延となつたが、グランシップとの共催事業である「しづおか連詩の会in裾野」の開催など新たな取組を実施したことは評価できる。

(鈴木図書館)貸出冊数、予約冊数の上限増加、貸出期間の延長。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。

### 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)
1	11,973 千円	72%	67%

#### 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)
1	42,761 円	78%

#### 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	5,406 千円	38%	17%

#### 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	1,031 千円	58%	59%

#### (①～④)補足/解説) ※収入増加へ効果があつた具体的な取組みは記入する

指定管理者

①、②、③、新型コロナウイルス感染拡大による利用自粛、施設利用制限、4月18日から5月31日までの臨時休館等の影響。

#### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

利用料金収入、自主事業収入ともに対前年・対目標で下回ったがやむを得ないものと考える。

## 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	5,614 千円	101%	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。指摘された不具合箇所、安全性、利便性の向上並びに利用者様のご要望を優先順位を鑑み実施。42件の修繕実施。新型コロナウイルス感染症対策実施。	法定点検等、必要な維持管理業務が実施された。老朽化が進み修繕の必要な箇所は多いが、優先順位を立て、適切な修繕が行われている。

### 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。新型コロナウイルス感染防止策、アルコール消毒の「見える化対策」も併せて実施。

### 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、職員による見回り等で、無駄な点灯箇所をこまめに消灯。また、早朝当番による、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・灯油タンク液漏れ等のチェック。灯油購入時も、必ず相見積りを行い、コスト削減に努めました。

### ●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、施設や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。また、異常発生時にはその都度所管課へ情報共有があり、方向性を協議しながら適切な修繕がなされている。

## 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、職種別研修(グランシップ・全文連、リモートにて)も実施。コロナ感染対策研修実施(見える化対策)	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(コロナ感染対策研修取り入れ)、防災・消防・避難、防火等訓練、職種別研修(アートマネジメントセミナー参加)等実施。図書職員の「おはなし・紙芝居等」の研修。コロナ感染防止対策の「見える化対策」を施設選びの選択理由として評価をいただく。(施設選び項目のアンケート集計にて)

### ●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。各種研修の実施、参加がされており、職員の資質向上にむけ積極的に取り組まれている。

(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。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、全職員が充分に理解し、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。

## 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】

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109,140千円に対し、支出101,030千円となりました。全体の収入の部では予算比31,943千円減収し、一方、支出の部で予算比40,053千円、収支差で8,110千円の計上となりました。新型コロナウイルス感染拡大の影響に左右される結果となりました。

### 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
コロナ感染拡大による自粛、利用制限、臨時休館に伴う、自主事業費(9事業中止)、委託費、人件費、水光熱費減少等で予算比40,053千円の支出減となり計画書との差異が生じました。

### ●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
提案時と年度計画に大幅な差異はない。支出については新型コロナウイルス感染症の影響により縮減された部分があるが、修繕等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3年目として、継続中の事項含め提案事項予定通り実施済み。不特定多数や、コアな利用者へ向けた情報媒体として、「YouTube」チャンネル開設。

図書室では「クリスマス本の福袋」という自主事業を試み、本の貸出増を促す提案事業も実施。

### 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32.3%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ております。また、収益性を示す売上高総利益率は10.3%と、こちらも年度ごとに改善を示しております。このような健全な財務状況のもとに事業を継続・拡大しており、現在、指定管理者として全国43の自治体様より62施設の管理運営を受託しております。

### 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すべき事故等は、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

本年度は特にコロナ禍の中、お客様の安全・安心を担保し、制限化の中でもより多くの方々が利用できるように心掛けて参りました。その一つとして、館内の日々の、アルコール消毒による「見える化対策」。イベント開催に向け、主催者とのより綿密な感染対策の打合せなどを重点且つ積極的に取り組んで参りました。また、サービス向上の最大の目的は、利用者満足度を高め、施設価値を最大限にすることと捉え、サービス向上基本方針①利便性の提供、②情報提供、③接遇、④魅力ある事業提供、⑤快適空間の提供等に務め、施設価値向上の具現化として「稼働率アップ」や「利用者の増加」に繋がるよう日々の改善等が必要と捉えております。

### 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

利用促進のための取り組みとして、新規利用者拡大に向け効果的な広報活動と魅力的な事業の実施。また、既存利用者のリピート率アップのため、施設設備を含めたサービス向上に努め更なる改善に取り組む。また、効果的な広報活動として、不特定多数やコアな利用者へ向けたものまで情報媒体を複層的に積極活用し費用対効果の高いツール選択と運用を図り実効性を上げる。施設設備を含めたサービス向上として、利用率の低い部屋に対しては、コストをかけずに新たに備品等を導入することにより、これまで以上に利用してもらえるよう工夫など、改善や課題として取り組んでまいります。

文化センター併設の「図書室」の利用促進については、以前からの懸案事項として、蔵書・DVD品のマンネリ化による「トキメキ」や「ワクワク」感の欠落が否めないというご意見を踏まえ新刊並びに定期的な入れ替え等、本館との連携強化を図ること。また、継続企画はもとより新企画の提案等も積極的に行い魅力的な場所づくりを目指す必要性を感じております。

### ●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・維持管理とも、現状水準の維持に留まらず常に改善が行われている。コロナ禍ではあったが、感染防止対策を適正に行いながら文化センターを活性化させる努力がみられた。

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。

また、行政課の依頼によるダムカードの配布についても引き受けいただき、深良用水特別展示の来場者増にもつながっている。

(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ていた。今後も連携強化を図っていきたい。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できるとありがたい。

## 2020 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	2020年4月1日	～	2021年3月31日

### 2. 利用状況

	2020 年度	2019 年度	2018 年度	備考
利用可能日数(日)	294	336	335	
延利用者数(人)	年間 1日あたり	28,461 96	52,334 156	48,930 146

### 3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

	2020年度	2019年度	備考
総合評価	非常に良い	50%	44%
	良い	39%	43%
	普通	10%	11%
	悪い	1%	1%
	非常に悪い		

### 4. 収支状況

(千円)

	収入		支出	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
指定管理料	36,080	35,762	人件費	16,982
利用料収入	2,884	2,871	事業費	973
自主事業	878	2,060	管理費	13,620
その他	136	312	公租公課	2,415
			その他	14,463
合計	39,978	41,005	合計	33,990
				36,913

### 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	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	3		

(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	公共施設としてふさわしい施設運営を目指し、明るく親しみやすい応対を職員全員が実践し、又、毎月初め、3ヶ月後の施設利用調整会議にてお客様の利用上の意見、問題点を聞き、出来るだけ書類の簡素化を実現し、お客様の貴重な時間の短縮に努め、施設利用機会の平等で公平な提供になるよう、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	自主事業に関しては、お客様のニーズを反映させたものや幅広い年齢層に受け入れていただける講座の実施を目指します。一方、内容が同じ講座でも情報発信の違いにより希望者数にも大差が出ることも実感しております。市民は基より、近隣周辺の方々への有効な周知を目指し、各種ツールの活用を継続してまいります。 施設利用に関しては、コロナ禍で高年齢層の利用が低くなっています。感染対策を充分に実施しており安全に利用できる事をアピールし、新規個人・団体への利用促進活動を継続します。

## 2020年度 補助金事業実績報告書

### 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	89%	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 昨年度と違うサークル様を抜粋し新たな意見の発掘を目指し、受付窓口のご意見箱、調整会議利用者様のアンケートを都度実施致しました。	昨年度を大幅に上回るアンケートを実施、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、貸館利用者アンケート・利用者意見交換会などで頂いた、「利用者の声」は、直ちに対処出来るものより隨時実施し又全職員で共有し、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

新型コロナウイルス感染防止対策を継続実施し、入館者のアルコール消毒、体温測定、氏名連絡先の記入を実施し館内感染防止対策を継続しました。職員による貸室利用後の確認事項も継続し、ドアノブ、各種スイッチ類、机上の消毒を実施。清掃員により階段手すり、エレベーター各ボタン、会議棟全てのトイレ等、定期消毒を実施し安心・安全利用を心掛けました。
--

#### ●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。利用者が安心して利用できるようコロナウイルス対策も確実に行われた。

### 2 利用者の施設利用に関する事項

#### ①延利用率数【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)	比較値(対目標)
1	28,461 人	54%	39%

#### ②1日当たりの延利用率数(利用率数／稼働日)【定量】

評価	実績値	比較値(対前年度)
1	97 人	62%

#### (①②)補足/解説

指定管理者
4月18日～5月31日まで新型コロナウイルス感染予防にて臨時休館となりました。利用者様のサークル解散による利用減、他サークル様の利用キャンセル、その後の利用控え等にて利用人數減となり対目標で39%と低い実績となりました。

#### 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
・利用者様の安全、利用推進を図るべく利用前の体温測定、アルコール除菌、緊急時用の氏名、連絡先の記入、利用後の部屋のアルコール除菌、エレベーター、階段手すり等の除菌を実施している事の広報を重点に置き安全に利用出来ることをアピール致しました。
・新規個人登録数も増加しましたが個人利用の為、利用者数増加に至っていないのが残念です。新規団体様は、駿東校長会、駿東歯科医師様等が登録して頂き、毎月の定期利用をして頂いております。

#### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

新型コロナウイルス感染症の影響により年度当初の利用者は大幅減となった。下半期については、利用件数は回復傾向にあるものの、利用者数は低めに推移している。  
延べ利用者数は対前年度で54%となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるやむを得ないものであり、コロナ禍においても対策を万全に取った上で新規利用者の発掘など利用者増に向けた取り組みが行われている点は評価できる。

### 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
新型コロナウイルスが影響し教養講座10講座が8月より遅延して始まりました。現代課題1講座、親子講座3講座、ゆうあいクラブ5講座と実施致しましたが親子講座コズミックカレッジ、講座及びサークルの発表会であるプラザ祭もやむなく中止となりました。	仕様書に沿った提案をいただいたが、新型コロナウイルス感染症の影響により開催の後ろ倒しや中止があった。変更にあたっては協定に基づき協議書が提出された。

#### 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」は今年度も不二聖心女学院の協力で満員にて実施する事が出来ました。各講座もマスク着用を徹底して講師が体温等身体の変調が無いか、各自が密になっていないか、換気は充分になされているか等をその都度確認して頂き、問題無く実施をして頂きました。

#### ●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

変更・中止となった講座・事業もあったが、新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながら、可能な範囲で開催された。コロナ禍において適切に行われている。

### 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	2,884 千円	101%	112%

#### 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	9,810 円	115%

#### 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	878 千円	43%	72%

#### 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	135 千円	43%	50%

#### (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利用料金収入は対前年比101%、対目標に対して112%の増収でした。③自主事業は教養講座10講座、現代課題1講座、親子体験講座3講座を実施出来ました。対前年比43%、対目標72%と減収で終了いたしました。支出は同様に削減出来ました。④その他収入は自動販売機の売り上げは休館、利用減が響き、減収となり、対前年43%、対目標50%と半減で終了いたしました。

#### ●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

定額給付金作業のためみらい政策課より723千円の収入があり、利用料金収入は対前年度、対目標とも上回った。自主事業収入は事業の中止・縮小に伴い対前年度、対目標とも下回っている。

## 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	979 千円	99.4%	97.9%

(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。正面玄関の自動ドアセンサーの動作不良により4カ所新規交換。屋上自家発電機格納庫の外壁が鏽にて剥がれ落ちる危険有りとの点検報告。再塗装実施。	法定点検は計画通り実施された。その他経年劣化による不具合への対応がなされた。

### 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日常定期清掃、年二回実施計画の特別清掃実施。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、植木鉢、芝、駐車場内含む水やり、清掃と管理を実施。月次・四半期・年次報告で保守点検実施、職員作業業務を報告しております。

### 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、1階、2階、3階の各男女トイレと2階廊下の人感センサーを定期的に点検し、無駄な点灯(消し忘れ、点燈しつぱなし)を防いでおります。又1階駐車場廻りの外灯の点灯もタイマー点灯から明暗センサーを追加設置した上で定期的に点検しております。又、休館日前日はタイマー点灯スイッチを切り休館日夜間の無駄な点灯を防止出来コスト削減に努める事が出来ました。
---

### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

保守点検や修繕を計画通りに実施したほか、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。修繕費は提案額に対し-21千円であり、大きく下回るものでは無いため問題はないと考える。
---

## 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、各訓練を年2回以上実施(ニッセイ防災)。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、防火等訓練に今年参加実施。但し消防署主催の研修は中止となっております。また、サービス介助士1名、防火管理者2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、認知症サポートーー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会館に関わる案件は、相談と報告を実施しています。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、全職員が充分に理解し、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

各項目とも要求水準に到達している。定期報告だけでなく日々の連絡を密にし、適正な管理が行われた。

## 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
予算は収入、支出39,551千円にて計画、実績は収入39,978千円に対し、支出33,989千円となりました。収入の部では予算比427千円増益し、支出の部では予算比△5,562千円圧縮実現にて、収支差で5,989千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、自主事業収入が予算比72.4%、利用料金は112.4%、その他収入が49.5%とコロナ禍ですが利用料金が増益となりました。又、支出は、同様に自主事業の中止が増えた事により自主事業支出が△1,443千円、光熱水費△371千円、委託費△738千円と支出全体で△5,562千円の大幅な減額となりました。

### ●所管課評価及びコメント

所管課評価 3

提案時と年度計画に大幅な差異はない。支出については新型コロナウイルス感染症の影響により縮減された部分があるが、修繕等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

1期目提案事項17項目を実施し、2期目は提案項目11項目と目標7安全快適3項目を実施致しました。3期目は1期、2期の実施継続を実践しております。又人員の異動に伴い生涯学習センター内のサービス介助士が不在となつた為、急遽、1名新たに講習・試験を受講にて確保いたしました。残念ながらコロナ発生、まん延にてゆうあいプラザ祭等が昨年同様に中止となつてしましましたがコロナウィルス感染症対策を職員、清掃担当者と実施継続しており利用者の安全に努めております。

### 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32.3%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ております。また、収益性を示す売上高総利益率は10.3%と、こちらも年度ごとに改善を示しております。このような健全な財務状況のもとに事業を継続・拡大しており、現在、指定管理者として全国43の自治体様より62施設の管理運営を受託しております。

### 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帰すべき事故等は、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

公共施設としてふさわしい施設運営を目指し、明るく親しみやすい応対を職員全員が実践し、又、毎月初め、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、問題点を聞き、出来るだけ書類の簡素化を実現し、お客様の貴重な時間の短縮に努め、施設利用機会の平等で公平な提供になるよう、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

自主事業に関しては、お客様のニーズを反映させたものや幅広い年齢層に受け入れていただける講座の実施を目指します。一方、内容が同じ講座でも情報発信の違いにより希望者数にも大差が出ることも実感しております。市民は基より、近隣周辺の方々への有効な周知を目指し、各種ツールの活用を継続してまいります。

施設利用に関しては、コロナ禍で高年齢層の利用が低くなっております。感染対策を充分に実施しており安全に利用できる事をアピールし、新規個人・団体への利用促進活動を継続します。

### ●所管課評価及びコメント

#### 所管課評価

3

コロナ禍ではあったが、可能な範囲内で講座等が開催され、多くの市民の生涯学習に寄与された。講座数には物理的な限界があるため、質や受講者数の向上を目指されたい。年度後半に実施された、次年度講座に関する所管課との協議も意義深いものであった。

施設内で利用頻度に差があるため、新たな使用方法の提案や周知が今後の課題である。