

2024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	令和6年4月1日～令和9年3月31日		3年間
評価期間	2024年4月1日	～	2025年3月31日

2. 利用状況

	2024年度	2023年度	2022年度	備考
利用可能日数(日)	286	251	272	
延利用者数(人)	年間	109,357	82,610	121,683
	1日あたり	382	329	447

3. 利用者アンケート結果(満足度)

(%)

		2024年度	2023年度	備考
総合評価	非常に良い	58%	59%	
	良い	37%	36%	
	普通	5%	5%	
	悪い	0%	0%	
	非常に悪い	0%	0%	

4. 収支状況

(千円)

	収入		支出		
	2024年度	2023年度		2024年度	2023年度
指定管理料	89,698	84,696	人件費	32,661	32,545
利用料収入	10,191	8,249	事業費	164	140
自主事業	187	157	管理費	52,615	44,230
その他	1,266	1,389	公租公課	4,726	4,828
			その他	1,886	1,886
合計	101,342	94,491	合計	92,052	83,629

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	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	大ホール休止のなか、会議室および諸室の利用促進を図るため「貸館促進チラシ」を作成し企業中心に配布、カルチャー講師への利用、ワークショップ誘致、サンクスレターによるリピーター掘り起こしなど施設利用促進に取り組んでおります。また、会館のニーズを知るために「利用者意見交換会」「施設利用アンケート」「利用者の声」などで、ご意見、ご要望、苦情等をいただき会館の利用促進、利便性向上等に活かしております。
特に改善すべき事項・課題	施設の老朽化に伴う不具合(雨漏り・設置備品の劣化)、駐車場の路面の凸凹・駐車区画(旧規格)が狭い・利用者目線のニーズにあった部屋にリフォーム(多目的ルーム・音楽スタジオ)など様々なご意見やご要望が寄せられております。また、多くの方々が集う場として、防犯カメラの増設等も高まっております。文化センター図書室では「本に触れる楽しさから「読書」に興味を持っていただける。」を念頭に昨年度同様、図書室内に季節ごとの飾り付けによる雰囲気づくりや季節、話題、テーマに則った本の展示など、本に興味をもっていただき図書室へ足を運んでいただけるように努めてまいります。

・選定評価委員会による評価

<ul style="list-style-type: none"> ・大ホールが使用できないという管理上厳しい運営条件の中にあっても、会議室・諸室等敷地内の各種場所を活用した利用促進策を積極的に講じ、利用者数・収入ともに前年度を上回る実績を上げている点は評価できる。 ・利用者アンケートの結果が物語っており、「良い、非常に良い」が多い。 ・企業向け貸館促進チラシの作成・配布、カルチャー講師への働きかけ、ワークショップ誘致、リピーターの掘り起こしや図書室への館内からの入口の扉を開けたままにする等細かいところに配慮をするなどの創意工夫が行われており、引き続き創意工夫に富んだ管理運営を継続されることを期待する。

2024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	95%	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
施設利用毎にアンケートを回収。本年度、回答数として841枚(未記入98枚)	施設利用毎のアンケートのほか、利用者意見交換会等も実施した。

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
利用者様からのご意見、ご要望、苦情に対しては迅速且つ適切に対処しております。また、緊急性の高い案件は担当官へ迅速に直接報告し対応を講じております。(本年度は、ご要望2件、施設トラブル8件の報告)

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
利用者意見交換会の開催や受付窓口を設置のご意見箱、施設利用者へのアンケートを実施しサービス向上・安心・安全確保のために活かしております。また、デジタル目安箱への要望のあった、便座クリーナーを全てのトイレに設置いたしました。受付業務時に英語、中国語での最低限の対応ができるマニュアルも備え対応体制を維持継続しております。感染防止対策においても「見える化対策」も継続運用しております。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

利用者の意見・要望・苦情に対し、所管課と連携して対応がなされた。また、デジタル目安箱の要望(便座クリーナーの設置)に対しても早急に対応と改善が行われた。
--

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	109,357 人	132%	100%

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	382 人	116%

(①②補足/解説)

指定管理者
利用可能日数が全体(大ホール除く)で924日増加(前年度比)に伴い利用件数、利用者数共に前年比を上回る結果となりました。

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
施設利用の促進として、企業中心に(700社)施設案内・施設利用料・備品等を盛り込んだチラシを作成し配布。(新規15社及び復活利用2社)また、カルチャー講師への利用及びワークショップの誘致等も積極的におこないました。
図書室内に、季節ごとの手作りの装飾を施し楽しく落ち着いた雰囲気読書や貸本選択いただけるように努めました。また、館内エントランスからの出入口扉をフルオープンしベビーカーで入室し易いように配慮しました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	4
-------	---

(生涯学習課)利用者数が去年に比べて増加し、両ホール稼働時に次ぐ集客数となった。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、施設案内や施設利用料、備品等が記入されたチラシを作成し、企業を中心に配布する等して利用の促進を図る工夫を見られた。
(鈴木図書館)落ち着いた環境づくりに加え、ベビーカーでそのまま入室できるよう入口を開放するなど、乳幼児連れの保護者への配慮が行われていた。

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
事業計画に基づき、文化センター3事業、図書室8事業を実施。	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
文化センターの自主事業については、大ホール休止中のため事業を縮小し計画しております。館内の諸室や敷地内等を活用し、社会状況に即した事業をおこないました。「鑑賞事業、さくらひろば」では、近隣市町を含め親子連れ800人に来場いただき、ピアノ体験演奏・謎解きスタンプラリーでは350名が参加し賑わいました。また、昨年度も好評をいただいた、すそのあーとひろばや各種ワークショップなど文化センターの持つ特性を活用し実施いたしました。
図書室では、創意工夫を凝らした事業をおこないました。お話し会、季節ごとのモービル作り、読書ラリー、ゲーム性を少し取り入れた「どくしょビンゴ」「クリスマス本の福袋」なども実施し貸し出し促進と図書室を気軽に楽しんでいただける空間づくりに努めました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

(生涯学習)大ホールが使用できない状況が続いている中でも、館内の諸室や敷地内等を活用した事業を展開するなどして自主事業を実施し、利用者増につなげた。
(鈴木図書館)貸出促進と図書室利用の敷居を下げるために、ビンゴや福袋といったゲーム性のある企画、さらにモービル展示や読書ラリーなど参加型の取組を効果的に導入している点が評価できる。これらの施策は利用者の興味関心を引き、図書室への来館者数増加に明確につながる工夫として評価される。

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	10,191 千円	124%	114%

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	35,633 円	108%

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)
2	187 千円	119%	65%

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	1,266 千円	91%	105%

(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
ポストコロナの時代にあたり、施設利用も少しずつ上向く。また、多目的ホールの通常稼働(利用可能日数122日増加、前年度比)に伴い利用件数、利用区分数共に増加したため。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

利用料金収入、自主事業収入額ともに、多目的ホールが通常稼働したこともあり、前年度を上回った。
--

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	2,006 千円	103%	100%

(①②)補足/解説)

指定管理者	所管課
①年間の実施計画を策定し計画通り実施。 ②保守点検時に発見、指摘された不具合箇所は、緊急性の高い順に、更に利用者様のご要望に優先順位をつけて実施いたしました。	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
日常清掃では、感染症対策として不特定多数の接触部分へのアルコール消毒を継続。また、特別清掃も年2回実施いたしました。植栽管理も専門委託業者による年間管理計画に基づき実施いたしました。

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年以上が過ぎ、施設や整備に不具合が多く出てきているが、故障箇所は迅速に修繕し対応した。蛍光灯のLED化や職員の見回りなどを行い省エネに努めた。

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
事業計画書の研修内容に基づき、業務、接遇、個人情報保護研修、危機管理研修、職種別アートマネジメントセミナーの参加、消防訓練、防災訓練、避難誘導訓練、フォローアップのための各種研修ならびに訓練を実施いたしました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

(生涯学習)法令、仕様書に基づいた適切な人員配置がなされている。各種研修や訓練の実施が行われている。

(鈴木図書館)昨年と同様に図書室における人員配置については、休暇取得者の補充要員を適切に配置する体制となっており、業務遂行に支障が生じないよう十分な配慮がなされている。

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
施設に関わる案件は密に連絡と報告を実施。業務日誌、業務研修、緊急対応マニュアル作成、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
文化センターの設置目的であります「市民の文化振興と福祉の増進を図る」ことを全職員が十分に理解し、設置目的に基づいた管理運営に努めました。また、実務にあたっては基本協定書、募集要項、業務仕様書、施設の条例および施行規則に基づき管理運営業務を実施いたしました。

●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
収入面では、利用料金収入予算8,905千円に対し10,191千円、予算比1,286千円増、事業収入予算286千円に対し、187千円、予算比99千円未達。その他収入予算1,200千円に対し、1,266千円予算比66千円増よって収入実績額は101,342千円、予算比1,253千円増となりました。

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
支出については、人件費、水光熱費、消耗品費、雑費、自主事業費等が縮減し、予算比で8,037千円減となりました。支出の合計では予算100,089千円に対し、実績92,052千円となり、予算比8,037千円の縮減となりました。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

収入については予算比で1,253千円増となり、支出については予算比で8,037千円の縮減となり、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ます。
--

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
3期目の初年度として、継続中の案件も含め予定通り実施いたしました。自主事業も3事業全て実施いたしました。
図書事業も8事業予定通り実施いたしました。

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
財務状況として、財政援助団体等監査時に提出の「6年度決算公告書」のとおり財務状況は健全であり、今年度、文化施設を中心に全国68自治体様より管理運営業務を受託しており文化事業も伝統芸能からクラシックコンサート、人気アーティストのコンサート、演劇、地域参加型のイベントなど、年間で約1400事業を開催しております。

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帰すべき事項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
大ホール休止のなか、会議室および諸室の利用促進を図るため「貸館促進チラシ」を作成し企業中心に配布、カルチャー講師への利用、ワークショップ誘致、サンクスレターによるリピーター掘り起こしなど施設利用促進に取り組んでおります。また、会館のニーズを知るために「利用者意見交換会」「施設利用アンケート」「利用者の声」などで、ご意見、ご要望、苦情等をいただき会館の利用促進、利便性向上等に活かしております。

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
施設の老朽化に伴う不具合(雨漏り・設置備品の劣化)、駐車場の路面の凸凹・駐車区画(旧規格)が狭い・利用者目線のニーズにあった部屋にリフォーム(多目的ルーム・音楽スタジオ)など様々なご意見やご要望が寄せられております。また、多くの方々が集う場として、防犯カメラの増設等も高まっております。
文化センター図書室では「本に触れる楽しさから「読書」に興味を持っていただける。」を念頭に昨年度同様、図書室内に季節ごとの飾り付けによる雰囲気づくりや季節、話題、テーマに則った本の展示など、本に興味をもっていただき図書室へ足を運んでいただけるように努めてまいります。

●所管課評価及びコメント

所管課評価	3
-------	---

(生涯学習課)大ホールが利用できない中、利用促進を図るため、貸館促進チラシを作成し配布したり、リピーターの掘り起こしをするなど利用促進に積極的に取り組んでいる。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)大型集客設備の利用が制限され、図書室へ気軽に立ち寄る市民を獲得しにくい状況下においても、利用者が心静かに読書に親しめる環境整備に取り組んでいる点は大変評価できる。加えて、テーマ展示等の工夫により、繰り返し来館したくなる魅力づくりが図られている。今後も一層の創意工夫を凝らし、利用者の関心を喚起する取り組みを継続されることを期待する。