

指定管理者実績評価シート

1. 基本情報

施設名	柏市民交流センター・柏市民ギャラリー		
設置目的	市民が集い、活動し、交流、連携する場及び、芸術の発表や鑑賞の場の提供		
指定管理者	名称	柏市文化・交流複合施設運営共同事業体	
	所在地	柏市柏1丁目7番1-301号	
	その他	※指定管理者が共同企業体の場合は、構成団体名を記入 アクティオ株式会社 オリックス・ファンリティーズ株式会社	
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（3年目）		
施設所管課	市民生活 生涯学習	部	市民活動支援 文化
			課

2. 評価

※ 指定管理者からの各種報告書や実地調査等の結果を踏まえた評価を「評価基準」に基づき記入。

※ 施設の特性に沿って、市が指定管理者に何を求めるのか、それを評価するために適切な評価項目を必要に応じて追加。

※ 評価に対するコメント欄は、市が指定管理者に求める運営内容に対し、どのような結果であったかという視点から、全ての評価に対してコメントを記入。

	項目	内容	評価	評価に対するコメント
施設管理・運営	維持管理	施設や設備の保守点検、整備、清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。	B	施設の維持管理については、仕様書に基づき適切な管理が行われているため、利用者アンケート結果においても高評価を得ている。
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策、衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。 防災、防犯、緊急時の対策が整備され、それに沿った運用が行われているか。	B	仕様書や事業計画に基づき、定期的に防災訓練等を実施している。利便性が高く多くの来館者がある施設として、災害対応や不審者対応はより一層の強化が求められる。
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり、安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。	B	事業計画書に基づき、安定的な運営に努めている。
	職員の育成	職員の指導育成、研修体制、接遇状況は適切か。	B	接遇研修や定期的実施しており、利用者アンケートでの接遇面での評価を得ている。また、来館者への積極的な挨拶を実施している。
	運営体制	組織体制、連絡網等によるサポート体制が整備されているか。	B	緊急連絡網が整備されており、指定管理者を始め、市や入居施設との連絡体制が構築されている。
		委託先との連携は図られているか。	B	再委託先の業務履行状況を定期的に報告している。
自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。	B	指定管理者独自の社内モニタリングや利用者向けアンケート結果等に基づき、改善を行っている。	
サービスの質の向上	施設の利用実績	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績（利用者数等）があるか。	B	利用実績は毎月の定例会で報告してもらっている。
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。	B	事業計画に基づき、多彩な自主事業を実施している。
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。 利用者への対応は適切か。	B	来館者へ積極的な挨拶を実施しており、適切な対応がとられている。
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。	B	利用者アンケートを年2回実施し、評価を得ている。
	情報の発信	施設のPRや広報活動を適切に実施しているか。	B	利用者が情報にアクセスし易い構成にしたり、YouTubeでコンサートや講座の配信を実施した。また、オープンスペースの混雑状況の配信サービスにより利用者の利便性の向上に繋がった。
	地域等との連携	周辺地域、関係機関、ボランティア等との連携や情報交換等を図り、円滑な運営を行っているか。	B	自主事業等の実施において、地域の市民団体や事業者と連携している。

効率的な管理	収支決算状況	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。	B	利用料収入がコロナ前には戻らず赤字が続いている。
	利用料金の徴収	事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。	B	条例等に基づき、適切に徴収されている。
その他	雇用関係	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりとなっているか。	B	施設の管理運営において、高齢者の雇用が図られている。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。	B	施設の管理運営において、市内在住者の雇用が図られている。
		雇用保険や労災保険には加入しているか。	B	必要な各種保険に加入している。
		最低賃金は確保されているか。	B	適切な賃金体系を確保している。
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。	B	指定管理業務において、市内事業者への再委託を行っている。
	環境保護	環境基本計画、地球温暖化対策の実現に取り組んでいるか。	B	仕様書に基づき、ゴミの分別、節電等に取り組んでいる。
	法令遵守	法令等は遵守されているか。	B	仕様書等に基づき、法令等を遵守している。
個人情報保護 情報公開	個人情報は適正に管理されているか。 情報公開請求への対応は適切か。	B	柏市個人情報保護条例に則り、規定を定めて個人情報の保護に努めている。また情報公開請求への対応も適切に行っている。	

【個別評価項目の点数換算】

A (優良) : 8点	B (適正) : 5点	C (課題有) : 2点	D (要改善) : 0点
-------------	-------------	--------------	--------------

総合評価	B (適正)	(合計点 : 115 点) (得点率 : 79 %) ※小数点以下、切捨て (満点 : 145 点)
総評	オープンスペースの利用が多く、利用料金収入に繋がらないこともあるが、仕様書や事業計画に基づき、施設内の掲示の変更や利用者への案内もスムーズに行っており、特に目立ったトラブルはなかったことは評価できる。	

【総合評価の算出方法】

A	優良	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が85%以上 かつ すべての項目においてB評価以上 かつ 評価項目【施設管理・運営】及び【サービスの向上】の各区分においてA評価があり、当該2区分におけるA評価が4項目以上
B	適正	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が75%以上 かつ D評価がなく、C評価が1項目以下
C	課題有	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%以上 かつ D評価が1項目以下
D	要改善	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%未満 または D評価が2項目以上

3. 課題解決の結果 ※ 事業年度とその前年度に生じた課題への対応結果を、いつ頃どのように改善したか等を記入

<p>【事業年度とその前年度からの課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウィズコロナに対応した利用方法の検討 ・接客水準の更なる向上 ・新たな自主事業の展開 ・団体活動の活性化の援助 ・市民ギャラリーの利用増加 ・市民の文化活動発信機会の創出 ・パレット柏における文化的イメージの創出、向上

【課題への対応結果】

- ・ウィズコロナに対応した利用方法の検討⇒市民交流センターは稼働率、利用人数ともに目標値を下回ったが、団体の活動は活発化しつつある。夜の利用が少ないことや団体内の人数もコロナ前と比較し減少していること、利用料のないオープンスペースの利用が増えていることから、対策を検討する必要があり課題は次年度にも残る。
- ・接客水準の更なる向上⇒利用者の受付時また電話応対時に「間違えない」「待たせない」を常に意識して対応していることから大きなトラブルがない。
- ・新たな自主事業の展開⇒講座や午後のクラシックコンサートの動画配信を継続して実施
- ・団体活動の活性化の援助⇒「里山再生プロジェクト」や「ワイン学」は、主体を市民活動団体に移行。今後も市民活動育成の為、自主講座や、他の施設、機関との共同開催講座等もこの動きを加速させていく。
- ・市民ギャラリーの利用増加⇒稼働率、利用人数ともに目標値を下回ったことから、特に稼働の低い時期などについては、利用者への周知の工夫を行う必要がある。一方で、自主事業参加人数については、目標値を上回った。
- ・市民の文化活動発信機会の創出⇒自主事業を数多く実施したことで、市民でもある芸術家の発表の場の提供や、作品に広く親しむことができる機会を創出した。
- ・パレット柏における文化的イメージの創出、向上⇒オープンスペースでの講座等の企画は大変盛況であり文化的イメージの創出に貢献していると考えられる。一方で、市民ギャラリーの稼働率の向上は課題である。

4. 次年度の管理運営に向けた課題

※ 次年度の管理運営に向けての課題や指定管理者に取組んでほしいこと等を記入

- ・引き続き感染症に対応し、安心して利用できる施設としての対応の検討
- ・スタッフ・職員の接客水準の更なる向上
- ・新たな事業の展開
- ・団体活動の活性化の援助
- ・市民の交流の場として市民交流の醸成
- ・市民ギャラリーの稼働率の増加
- ・若い世代の文化活動発信機会の創出

5. 労働条件審査の結果

※ 審査結果の総評を記入

指摘事項無し

※労働条件チェックシートに沿って確認