令和7年度

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・ファシ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　（　5　年目）
施設所管課		市民生活 生涯学習　部　市民活動支援（現：共生交流推進） 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おり，利用者アンケート結果においても高評価を得ている。 トイレの詰まりが多発していたため，流す水量を増やすことで対処した。
	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，また，多目的トイレや授乳室への目的外の立ち入りもあったことから，不審者対応や災害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	定期的に接遇研修や個人情報保護教育テストを実施している。市には年１回程度，利用者から接客に対する苦情が入ることもあるが，職員同士での指導育成がなされている。
	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，指定管理者をはじめ，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	再委託先とも連携は図られており，トイレの詰まりの際にも連携して対応している。
	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を実施しており，結果等に基づき，すぐできることから改善を行っている。
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おり，利用者数の目標値はおおむね達成している。ただし，交流センターの稼働率については，達成していないため，対策を講じる。
	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・提案事業を実施しており，自主・提案事業参加人数については，おおむね目標を達成している。
	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	利用者の平等な利用を確保しており，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，結果（満足＋ほぼ満足）として約７０%以上の満足度を得ている。
	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	SNSで施設の空き状況やイベント情報をわかりやすく発信するなどの工夫が見られた。
	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ないこと，物価高騰等もあり支出も増加し，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組んでいるか。	B	仕様書に基づき，ゴミの分別や減量，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	個人情報に配慮し，サイネージに個人名を表示しないようにする等，個人情報の保護に関する法律に則り，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	柏市民交流センターについては，稼働率及び提案事業参加人数が若干目標に届かなかったが，柏市民ギャラリーについては目標を達成している。ロッカーやコワーキングスペースでの受付方法を窓口だけでなく電子化することで利用者の利便性も向上した。また，館内の清潔等についてはアンケートでも高い評価を得るなど，滞りない運営がなされた。	

【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

【事業年度とその前年度からの課題】
・ウィズコロナに対応した利用方法の検討
・引き続き清潔な空間を維持し、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
・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
・可能な範囲で講座の独立を促す
・イベントや展示会情報，施設予約状況などのICTを活用した情報発信
・空き日程を減らし稼働率の向上

【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⇒施設空き状況をSNSで発信するなどの試みが見られた。
・引き続き清潔な空間を維持し、安心して利用できる施設としての対応の検討⇒施設清掃について，アンケートでも一定の評価を得た。
・スタッフ・職員の接客水準の更なる向上⇒スローガンとして，～「挨拶」「笑顔」「感動」パレット柏～を掲げているが，概ねスローガンに沿った対応ができた。
・団体活動の活性化の援助⇒まちづくりステーションにメディアプレーヤーを導入し、パソコンを介さずにPR映像を流せる環境を構築した。このコーナーの更なる有効活用について検討が必要。
・市民の交流の場として市民交流の醸成⇒年２回のフェスティバルを開催するなど市民の交流の場としてのイベントの開催やオープンスペースでのボードゲーム貸し出しをはじめ交流を促した。
・可能な範囲で講座独立の促進⇒指定管理者主催のイベントを団体主体に移行することで，新たに継続できるイベントを検討。
・イベントや展示会情報，施設予約状況などのICTを活用した情報発信⇒ホームページやSNSの更新数を増やし、利用者への情報発信に努めた。また，ホームページから各SNSに飛べるように整理した。
・空き日程を減らし稼働率の向上⇒SNSを活用し，利用者へ周知した。柏市民ギャラリーの稼働率は目標を達成している。

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

・引き続き清潔な空間を維持し、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
・提案内容の具現化
・団体活動の活性化の援助
・市民の交流の場として交流活動の醸成（特にオープンスペース）
・可能な範囲での講座独立の促進
・ギャラリー稼働率の向上
・ギャラリー提案事業における来場者数の増加
・オープンスペースを活用した文化事業の促進

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