

## 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	柏市柏一丁目7番-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・ファンリティアーズ株式会社	
指定期間	令和 28 年 5 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日 ( 5 年目)		
施設所管課	地域づくり推進 生涯学習	部	協働推進 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おり、新型コロナウイルスの感染予防対策も臨機応変に実施してきた。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。	A	事業計画書に基づき、新型コロナウイルスの影響による時短営業等への対応や職員の感染予防対策も含め、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	接遇研修や定期的に実施しており、利用者アンケートでの接遇面での評価も評価を得ている。
	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业況を確認し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。	-	新型コロナウイルス感染症の影響による施設閉鎖や開館時間短縮の影響もあり、一部指標については目標値の達成に至らなかった
	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が、施設の効用を踏まえた質の向上に向けて、より一層の努力や改善が期待される。
	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	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。	A	利用者アンケートによると、受付での対応や施設の利用について、約90%の方が「非常に良い」「良い」と評価している。
	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。	A	パレット柏HP、Facebook、twitter、メール配信を実施し、新型コロナウイルス感染症の影響による施設利用の変更等を随時配信している。
	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。	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、当初予定していた予算と相違があった。
	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 : 114 点) (得点率 : 86 %) ※小数点以下、切捨て (満点 : 132 点)
総評	令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、ミーティングルーム・多目的スペース、コワーキングスペース、オープンスペースの貸出しの中止や利用制限が相次いだこと、また市民活動そのものが制限されたこともあり、施設来館者数をはじめ、施設の稼働率等も全て減少している。一方で新型コロナウイルス感染症の拡大による利用時間や利用定員の変更など感染予防対策や情報発信などに迅速に取り組めたことは評価できる。 市民ギャラリーについては、利用者の多数が高齢者であるため、新型コロナウイルス感染症の流行を受けて活動を取りやめる団体が多く、稼働率・利用人数・施設利用料の減少が大きかった。	

【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

<p>【事業年度とその前年度からの課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民公益活動の拠点としての自主事業の充実</li> <li>・窓口対応等に関する利用者満足度の向上</li> <li>・利用者向け情報発信の強化</li> <li>・市民ギャラリーの「市民の発表の場の提供」と「市民に質の高い美術作品の鑑賞の場の提供」という観点のバランスを考慮した効果的な活用</li> <li>・市民ギャラリーが市民団体にさらに利用しやすくなるよう利用日数や利用方法の把握や検討</li> </ul>
<p>【課題への対応結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民公益活動の拠点としての自主事業の充実 ⇒ 「市民活動養成講座」の開催（10月～）</li> <li>・窓口対応等に関する利用者満足度の向上 ⇒ 接遇研修の実施（6月）</li> <li>・利用者向け情報発信の強化 ⇒ オープンスペースの混雑状況の配信、自主事業のYouTube配信など</li> <li>・市民ギャラリー使用抽選会において、抽選方法を分割したことで人流の分散に伴い効率的に実施できた（11月）</li> </ul>

#### 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

- ・ 利用料金収入の拡大及び運営経費の削減による収支均衡化
- ・ 直前キャンセルの防止
- ・ コワーキングスペース、オープンスペースの利活用
- ・ 来館者同士の交流や新たな利用層の拡大
- ・ 柏市ゆかりの作家の作品展で市民ギャラリーを活用
- ・ 市民ギャラリーにて子育て世代の芸術文化鑑賞機会の提供

#### 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

※令和2年9月に実施したモニタリング実地調査時にチェックリストに沿って確認