

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

|              |  |             |
|--------------|--|-------------|
|              | <b>施設所管課</b>   | 市民部 文化・青少年課 |
| <b>施設名</b>   | スカイプラザ浜大津  |             |
| <b>指定管理者</b> | 株式会社ビー・ビー・シー・サービス  |             |
| <b>指定期間</b>  | 平成 27年 4月 1日 ~ 令和 2年 3月 31日  |             |
| <b>指定管理料</b> | 年額 26,938,000円(平成 31年度・令和元年度) (総額 134,570,478 円)                             |             |
| <b>設置目的</b>  | 音楽、演劇、その他の市民文化に係わる創作、練習、発表、鑑賞及び交流を通し、市民文化の振興を図ること。                           |             |
| <b>業務内容</b>  | スタジオ1、スタジオ2、練習室1~4の施設とアップライトピアノなど附帯設備の利用の許可に関する業務。利用料金の授受に関する業務。利用促進に関する業務等。 |             |

|   |                        |      |             |          |    |             |          |
|---|------------------------|------|-------------|----------|----|-------------|----------|
| <b>主な成果</b><br><small>(自主事業含む)</small>  | 使用料収入                  | 目標   | 8,830,000 円 | ⇒        | 実績 | 8,776,490 円 |          |
|   |                        | 稼働率  | 目標          | 80 %     | ⇒  | 実績          | 78.8 %   |
|   |                        | 利用者数 | 目標          | 79,000 人 | ⇒  | 実績          | 75,987 人 |
|   | <b>【主な自主事業実施による成果】</b> |      |             |          |    |             |          |
| 施設の設置目的である市民の文化交流や市民文化の振興を支える施設として、より公平により分りやすく参加しやすい事業展開を実施するため、「浜大津文化クラブ」や「ライブ開催支援事業」を実施し、昨年度から継続する形で文化活動を支援する体制を構築。施設利用も多様化している。 |                        |      |             |          |    |             |          |

|  |             |                 |
|--|-------------|-----------------|
| <b>総合評価</b>  | I~IVによる総合評価 | <b>総合評価コメント</b> |
|  | B<br>(良好)   |                 |
| メンバーズ会員や浜大津ガチャ、スカイプラザガチャ等、職員が工夫してリピーターの獲得に努めた結果、引き続き高い稼働率を維持している。「浜大津文化クラブ」「ライブ開催支援事業」は市民の主体的な文化活動を支援する事業であり、施設の設置目的に合致している。 |             |                 |

| 評価項目及び評価の視点   | 確認資料                   | 自己評価      | 自己評価事由  | 所管課評価     | 所管課確認事項                         |
|---|------------------------|-----------|---|-----------|---------------------------------|
| <b>施設の設置目的の達成</b><br><input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。   | 事業計画書、事業報告書            | A<br>(優良) | 市民の文化芸術活動を支援しながら適正な管理運営を努めた。                        | B<br>(良好) | 施設の設置目的を十分に理解して管理運営を行った。        |
| <b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b><br><input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。<br><input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。<br><input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。<br><input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。 | 事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査  | B<br>(良好) | 事業計画書に沿って、経験豊富な職員を配置した。これまでの管理運営実績による利用者からの信頼を得ている。 | B<br>(良好) | 事業計画書に沿って、必要な経験を有する職員を適切に配置した。  |
| <b>職員の研修</b><br><input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。  | 事業計画書、事業報告書、研修資料等      | A<br>(優良) | 外部イベント研修等により施設職員としてのスキル向上に心がけている。                   | B<br>(良好) | 外部イベント研修も行いスキルアップに努めた。          |
| <b>法令等遵守</b><br><input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。  | 仕様書、関係書類等、実地調査         | A<br>(優良) | 条例、管理規則など定められている事を遵守し業務にあたっている。                     | B<br>(良好) | 関係法令、条例等を遵守している。                |
| <b>個人情報保護・情報公開</b><br><input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。   | 協定書、管理方法（実地調査）         | A<br>(優良) | 協定書や事業計画書などの規定を守り適正に扱っている。                          | B<br>(良好) | 協定書、事業計画書に基づき適正に行なった。           |
| <b>管理記録</b><br><input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。<br><input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。  | 日報、点検結果等関係書類、実地調査      | A<br>(優良) | 些細な事もスタッフ間で話し合い、報告、連絡、相談をしている。                      | B<br>(良好) | 業務日誌や点検結果等を適切に記録・保管した。          |
| <b>連絡体制</b><br><input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。<br><input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。   | 事業計画書、事業報告書等関係書類       | A<br>(優良) | 事業、施設管理や運営の報告書は適正であった。所管課とも連絡を十分行っている。              | B<br>(良好) | 報告書等の提出や内容は適正で、日常的に連絡、調整も行っていた。 |
| <b>緊急時対応</b><br><input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。<br><input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。   | 事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル | A<br>(優良) | 危機管理マニュアルに沿って対応しており、駐車場管理者と一体で消防避難訓練を年2回実施している。     | B<br>(良好) | 浜大津公共駐車場と連携して消防避難訓練を実施した。       |
| <b>《I 総括》</b> 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】   |                        | A (優良)    |   | B (良好)    |                                 |

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

| 評価項目及び評価の視点                               | 確認資料   | 自己評価                            | 自己評価事由    | 所管課評価  | 所管課確認事項   |   |
|---|--|---------------------------------|-----------|--|-----------|---|
| <b>Ⅱ 内容・水準</b>                            | <b>施設管理</b><br>□ 開館日、開館時間を遵守していたか。<br>□ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。  | 事業計画書、日報                        | A<br>(優良) | 管理規則に定められた通りの開館日や時間を遵守し、設備点検も定期的に行っている。                                    | B<br>(良好) | 開館日、開館時間を遵守した。                                  |
|   | <b>利用状況</b><br>□ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。   | 事業計画書、事業報告書                     | A<br>(優良) | 概ね目標数に達している。   | A<br>(優良) | 高い稼働率を維持した。                                     |
|   | <b>利用者対応</b><br>□ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。<br>□ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。<br>□ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。  | 業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査    | A<br>(優良) | 初回利用の方には利用時の諸注意説明をしています。経年劣化が進む中で、貸出備品も利用に影響なく提供出来ている。                     | B<br>(良好) | 利用予約や案内等の手続や対応、接遇も適切に行った。                       |
|   | <b>事業運営</b><br>□ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。<br>□ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。<br>□ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。<br>□ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。  | 事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査        | B<br>(良好) | メンバーズ会員向けに新サービスを追加したり、空室傾向をWEBで公開し、一定の効果があった。年度末のコロナの影響までは順調に推移していた。       | B<br>(良好) | 空室傾向をホームページで公開することにより、利用者の利便性が向上した。             |
|   | <b>維持管理</b><br>□ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。<br>□ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。<br>□ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。<br>□ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。<br>□ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。   | 仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査        | B<br>(良好) | 設備保守点検の委託は専門業者の適切な作業を元に報告を受け、設備の状態を把握している。定期的に清掃をし、景観を保っている。               | B<br>(良好) | 施設、設備の保守管理、修繕等も適切に実施した。                         |
|   | <b>情報提供</b><br>□ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。<br>□ ホームページの管理は適切に行っていたか。  | パンフレット・ホームページ等、実地調査             | B<br>(良好) | 利用に支障が出ないようにできるだけ早急にWEBや館内で案内している。   | B<br>(良好) | 施設利用に影響する情報はすみやかな周知に努めた。                        |
|   | <b>環境配慮</b><br>□ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。  | 関係書類、実地調査                       | A<br>(優良) | 事務用品や施設設備においては省資源への配慮に努めている。   | B<br>(良好) | 省資源、省エネルギーに努めた。                                 |
|   | <b>意見・要望・苦情</b><br>□ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。<br>□ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。  | 事業計画書、事業報告書、日報、アンケート            | B<br>(良好) | 率直な意見が直に聞けるので、日頃から利用者とのコミュニケーションを大切にしている。                                  | B<br>(良好) | 利用者対応の中でコミュニケーションに努め、意見や要望を把握し、可能なものは管理運営に反映した。 |
|   | <b>利用者アンケート</b><br>□ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。  | 事業計画書、アンケート、実地調査                | B<br>(良好) | イベント参加者や利用者からの要望・ご意見を直接お話しを聞くようにしている。                                      | B<br>(良好) | 日常の利用者対応の中でニーズの把握に努めた。                          |
| <b>《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設 項目】</b> |  | B (良好)                          |           | B (良好)   |           |   |
| <b>Ⅲ 収支等</b>                              | <b>経理事務</b><br>□ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っていたか。<br>□ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。<br>□ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。  | 預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等） | A<br>(優良) | 適切に経理事務を行っている。毎日行う作業は2名体制でチェックするようにしている。                                   | B<br>(良好) | 新型コロナウイルス感染症発生に伴うキャンセル処理も適切に行った。                |
|   | <b>収支状況</b><br>□ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入－支出はプラスとなっているか。<br>□ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。  | 事業計画書、事業報告書                     | B<br>(良好) | 収支状況は概ね目標通りになっている。   | B<br>(良好) | 経費節減や稼働率向上により収支はプラスを維持した。                       |
|   | <b>経費節減の取組</b><br>□ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。<br>□ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。  | 仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査            | B<br>(良好) | 利用者の中には小さい子どもを連れて方や高齢の方もおられ、空調の温度設定を過剰に効きすぎないように適温にしている。保守点検や修繕も適切に実施している。 | B<br>(良好) | 利用者に支障のない範囲で省エネルギーに努めた。                         |
|   | <b>《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設 項目】</b>  |                                 | B (良好)    |  | B (良好)    |   |
|   |  |                                 |           |  |           |   |
|   |  |                                 |           |  |           |   |
| <b>特記事項等<br/>(課題・成果)</b>                  | <p><b>【指定管理者】</b><br/>指定管理期間の最終年度として、過去4年間の施設利用傾向、利用者からのご意見等を考慮し、メンバーズ会員への新サービスや施設の空き室傾向の公開の実施、自主事業への公平な参加募集も心掛けることで継続した事業運営が可能な体制となりました。また、新型コロナウイルス感染拡大防止への対策は施設管理において、新たな対応が求められると考えます。</p> <p><b>【施設所管課】</b><br/>利用者サービスの向上とともに業務の効率化を図り、次期5年間の管理運営を行う体制を整備している。新型コロナウイルス感染症拡大防止への取り組みを引き続き行うよう指示した。</p> |                                 |           |  |           |   |

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

