（様式1）

指定管理業務評価シート

施設名	蕨市立文化ホールくるる・蕨市立旭町公民館	所管課名	生涯学習スポーツ課	指定管理料	61,590,000
設置の目的	・文化ホールくるる：本市の文化、芸術の振興を図り、もって市民の文化教養の向上に資するために設置（条例第1条） ・旭町公民館：市町村その他一定区域内の住民のために、実際生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、もって住民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与することを目的として設置（社会教育法第20条）				
指定管理者	（一財）蕨市施設管理公社	指定期間	令和3年　4月　～　令和8年　3月	評価年度	令和4年度

指定管理者が行う主な業務の内容

（1）施設の運営に関する業務　（2）施設及び設備の維持管理に関する業務　（3）施設等の運営及び維持管理に関する業務に付随する業務
（4）その他蕨市教育委員会が必要と認める業務

施設の利用状況（使用料等の収入実績を含む）

	令和4年度	令和3年度	比較
開館日数（日）	360	360	0
利用者数（人）	46,496	34,415	12,081
うち講座等参加者数（人）	5,482	4,396	1,086
使用料または利用料（円）	5,694,200	4,596,930	1,097,270

（増減の理由）新型コロナウィルスの影響を受け、コロナ以前（令和元年）まで回復していないものの前年より利用者数、利用料ともに増加。

管理経費の収支状況

[決算額]　単位：円

収入	75,320,341
支出	72,398,517
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の概要

調査目的：利用者の意見を管理運営に反映するため
実施期間：令和5年1月4日から1月31日
対象者：来館者
実施方法：ロビーにアンケート用紙・回収箱を設置
回収数：50

利用者アンケート調査結果

アンケート項目／割合（%）	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員のお客様への接し方	81.1%	5.7%	13.2%	0.0%	0.0%	0.0%
清掃・整理整頓	75.5%	13.2%	7.6%	0.0%	0.0%	3.7%
設備・備品の使いやすさ	56.6%	30.2%	9.4%	1.8%	0.0%	2.0%
綜合的な満足度	58.5%	26.4%	13.2%	0.0%	0.0%	1.9%

（自由意見の内容）
〇トイレの部屋全体を暖めてください。〇今後もお世話になります。
〇便利に使わせていただいております。予約手続きの改善を希望します。
〇ホールの時計を見やすくしてほしいです。（3名）〇いつも利用しやすく感謝しています。なかなか予約が取れないのがつらいです。
〇駅に近いのでとても便利に利用させていただきます。

利用者からの要望・苦情等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望（意見・提案）	3	3
苦情（不平・不満）	3	3
その他		

（主な事例の処理状況）
〇1階ロビーでWi-Fiがないのか。→　回線設備予備がなく指定管理者の対応不可。設置予定がないことをご説明。
〇インターネットで予約できないのか。→　令和6年4月よりインターネットサービス開始予定。準備中であることをご説明。
〇和室のブラインド、窓を開けたい。→窓の外が一般の方の通路にあたり、施設の構造上、安全を確保するため窓は締切であることをご説明。
〇換気の為、ホールのドアを開放。自動販売の飲料入替時に音がホール内に響くとの苦情。→　メーカに入替時に支障ないか事務所確認してもらうよう運用。
〇和室に公民館の備品が置いてあり利用者の備品を預かってもらえない。　→　託児の備品であること、利用団体の備品はお預かりできないことを掲示。
〇和室の畳のへりがめくれている。　→　薄型たたみのため、業者で対応できないとのこと。強力両面テープで随時、貼り付け。

（様式１）

指定管理業務評価シート

事故等の発生状況	施設の整備状況（修繕の必要性とその対応について　など）
特になし。	大手メーカー照明設備製造終了を受け1階ロビー・事務所照明をLED化。 令和2年度より、保守業者から指摘されたホール可動席の修繕を複数年に分割して実施。 ホールワイヤレス受信機4台のうち2台で音が小さくなる現象有。老朽化のため4台入替。 建築設備点検（建築基準法12条）指摘事項に対応 ①3階非常口ドアクローザー交換 ②3階ホール排煙機点検（風量不足のため機器調査） ③外階段非常用照明バッテリー交換。電気配線不備調査。 消防立入検査指摘事項に対応 ①階段踊り場保管物品を廃棄処分 ホール楽屋に姿見がほしいとの要望有。楽屋に設置。
自主事業に関すること	
（文化ホールくるる）検温・消毒、ドアを開けての換気等感染対策を講じた上で、蕨のアーティストシリーズ等の事業を実施。 広報は、年間スケジュールチラシの全戸配布、ツイッターでの事業で告知。また、近隣ホールへのチラシ送付により市外への広報を行った。主催事業のチケット販売は完売もあり良好であった。 蕨市民音楽祭、プレママ＆ファミリーコンサートはインターネット配信し、コロナ禍での芸術鑑賞ニーズに応えた。 職員の危機管理能力と市民の防災意識向上を目的に「避難訓練コンサート」を実施。利用団体協議会、町会、2階保育園が参加。蕨市消防本部の協力で実践的な訓練を実施した。 ファミリー向け「みんなでにんぎょうげきをみにいこう！！」を夏休みに実施。ワークショップ、公演後の舞台見学も行い体験型事業。対象年齢を変えて2公演実施することで乳幼児から小学生まで参加。次世代の観客を取り込むことができた。 「わらびの第九」合唱講座を実施。蕨オリジナル歌詞で歌う合唱講座。発表会には多くの市民が参加。令和6年蕨市民会館50周年記念、チェンバーオーケストラ蕨第九公演に向けて市民への関心を高め、「音楽によるまちづくり」に貢献した。	（旭町公民館）感染対策を講じた上で、子育て世代や働く世代が参加しやすいよう土日や平日夜間に事業を開催。 コロナ禍、利用団体が減少。「初めての絵手紙」講座を年間4回実施し、クラブ活動に移行することができた。 企業・NPOの社会貢献活動を活用し、休日の親子講座を実施。プログラミング・科学実験・SDGsと幅広いテーマを取り上げ申込数が多く好評であった。 生涯学習フェスティバルは3年ぶりに実施。感染対策を講じて、発表会・展示・コンサート・持ち帰りの模擬店に多くの市民が来場。利用団体の活動を活発化し、生涯学習の輪を広げることができた。今年度より、公社より実行委員会に事業委託し、委託料を支出した。 平和祈念事業は2階保育園の園児が初めて参加。（民間児童クラブは感染対策の為、参加見送り）1階ロビーで保育園児の絵を展示し、平和事業の録画をモニターで放映。広く平和意識の向上に努めた。

評価項目			評価内容	評価 指定管理者	評価 市
1 業務の履行状況	（1）基本的事項	報告・連絡調整	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等を適切に提出しているか	B	B
			市・関係団体との連絡調整を適切に行っているか	B	B
		個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
			個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じているか	B	B
		情報公開・管理	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
			作成、受領した文書の適切な管理がされているか	B	B
		危機管理	事故、災害時の緊急事態に対する対応（マニュアルの整備、訓練の実施など）ができているか	B	B
			事件、事故等が発生した場合、遅滞なく連絡されているか	B	B
			協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか	B	B
	（2）事業の実施状況・利用状況	事業実施	事業計画に即して、事業を実施しているか	B	B
			協定書等に従い、開館時間や休館日を遵守しているか	B	B
		再委託等	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	B	B
			再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか	B	B
		人員体制	管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置しているか	B	B
			労働関係法令を遵守しているか（労働条件・賃金関係等）	B	B
			従業員の教育や研修が適切に行われているか	B	B
		施設利用	利用者数が前年度実績や目標に対して適切か	B	B
			施設の稼働率が前年度実績や目標に対して適切か	B	B
		利用料金	利用料金の減免は適切に行われているか	B	B
			利用料金の徴収事務が適切に行われているか	B	B
			利用料金の設定（承認）は適切で確実に利用者への周知をしていたか	B	B
	（3）施設の維持管理状況	管理業務	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）を適切に行っているか	B	B
			備品等の管理（点検や修繕等）を適切に行っているか	B	B
			清掃、警備、衛生管理業務その他必要な管理業務を適切に行っているか	A	A
	（4）総括	総括(24項目)		B	B

（様式１）

指定管理業務評価シート

２　サービスの質	（1）自主事業	自主事業	利用者等のニーズを反映した自主事業を実施し、市民サービス向上につながったか	A	A
	（2）運営業務	利用者対応	利用許可や案内など、職員の応対は迅速かつ適切か	B	B
			言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	B	B
			施設の予約や利用許可などを、条例に従い公平に行っているか（平等利用）	B	B
			利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か	B	B
			利用者アンケートなど、利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあるか	B	B
		情報発信	施設及び利用者の利便性を高めるため、ホームページを適切に運用しているか	A	B
			施設案内、事業の開催案内などのパンフレット類を整備し、周知広報を行っているか	A	A
	（3）管理業務	管理業務	施設が清潔に保たれ、利用者が快適に利用できる環境となっているか	B	B
			設備・備品等が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	B	B
			外構・植栽の機能・美観が良好な状態に保たれているか	B	B
			避難経路は適切に確保されているか	B	B
			省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか	B	B
	（4）総括	総括(13項目)		B	B
３　収支・経営状況	（1）施設運営・収支状況	口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されているか	B	B
		経費節減	事業計画に即した経費節減の取組みを実施し、効果があったか	B	B
		自主事業の収支状況	収支状況が、当初の目標を達成しているか（利用料金収入、委託料等の実績）	B	B
	（2）経営状況	貸借対照表	法人、団体の事業と未関係の勘定科目又は資産負債項目はないか	B	B
		損益計算書	適正な利益率を確保できているか。	B	B
		キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	－	－
			投資キャッシュフローは妥当か	－	－
			財務キャッシュフローは妥当か	－	－
		監査報告書	適正な会計手続きがされているか	B	B
			偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされてないか	B	B
		財務諸表全般	異常値、異常事項、大きな前期比変化がないか。ある場合その理由は妥当か	B	B
	（3）総括	総括(11項目)		B	B
４　総合評価		１～３の総括による総合評価		B	B

項目別評価	A(優良)：仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた。 B(良好)：仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた。 C(課題含)：仕様書、協定書、事業計画書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。 D(要改善)：仕様書、協定書、事業計画書等に遵守されていない点が多く、改善の必要がある。
総括	A(優良)：項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好)：項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。＜A以外＞ C(課題含)：項目別評価がすべてC以上である。＜A及びB以外＞ D(要改善)：項目別評価にDが含まれている。
総合評価	A(優良)：項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好)：項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。＜A以外＞ C(課題含)：項目別評価がすべてC以上である。＜A及びB以外＞ D(要改善)：項目別評価にDが含まれている。

特記事項等（課題・成果）	【指定管理者】くるる・旭町公民館ともに、利用はコロナ前に戻りつつあるが、感染状況が悪化した時期は、事前のキャンセルが増加した。くるるの施設利用は、新規利用者が増加している。 自主事業は、収容人数の制限がなくなり、共催事業を除き完売となる事業もあり好評であった。また、コロナ禍にあってもインターネット配信、ペア席・親子チケット販売と新たな試みにより、多くの市民に良質な芸術に親しむ機会を提供し蕨市の文化向上に寄与した。
	【市】自主事業は幼児向け、親子向け、一般向けと対象を絞った興行を打っていること、ジャンルも多彩ではあることは非常に評価できるが、興行内容によって収支のバランスにばらつきが見受けられた。より健全な運営を行うための工夫として、収容人数の関係で難しいと思うが、適切なチケット金額の設定等の提案をしたい。また、利用者からの要望に記載があったフリーWi－Fiの導入について、他の公民館で行っている実証実験の結果を参考とし、導入の可否について検討していただきたい。