

指定管理業務評価シート

(様式1)

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6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)				管理経費の収支状況																																						
<table><tr><td></td><td>令和6年度</td><td>令和5年度</td><td>比較</td></tr><tr><td>開館日数(日)</td><td>359</td><td>360</td><td>-1</td></tr><tr><td>利用者数(人)</td><td>62,205</td><td>60,446</td><td>1,759</td></tr><tr><td>うち講座等参加者数(人)</td><td>19,319</td><td>19,568</td><td>-249</td></tr><tr><td>使用料または利用料(円)</td><td>6,319,110</td><td>5,990,920</td><td>328,190</td></tr><tr><td colspan="4">(増減の理由)川口リリア休館に伴い、多目的ホール利用が好調であった。</td></tr></table>					令和6年度	令和5年度	比較	開館日数(日)	359	360	-1	利用者数(人)	62,205	60,446	1,759	うち講座等参加者数(人)	19,319	19,568	-249	使用料または利用料(円)	6,319,110	5,990,920	328,190	(増減の理由)川口リリア休館に伴い、多目的ホール利用が好調であった。				<table><tr><td colspan="2">[決算額]</td><td>単位:円</td></tr><tr><td>収入</td><td colspan="2">77,250,247</td></tr><tr><td>支出</td><td colspan="2">78,202,069</td></tr><tr><td>市への戻入額</td><td colspan="2">0</td></tr></table>			[決算額]		単位:円	収入	77,250,247		支出	78,202,069		市への戻入額	0	
	令和6年度	令和5年度	比較																																							
開館日数(日)	359	360	-1																																							
利用者数(人)	62,205	60,446	1,759																																							
うち講座等参加者数(人)	19,319	19,568	-249																																							
使用料または利用料(円)	6,319,110	5,990,920	328,190																																							
(増減の理由)川口リリア休館に伴い、多目的ホール利用が好調であった。																																										
[決算額]		単位:円																																								
収入	77,250,247																																									
支出	78,202,069																																									
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7年1月7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:55																																										
利用者アンケート調査結果																																										
<table><tr><td>アンケート項目／割合(%)</td><td>非常に満足</td><td>満足</td><td>普通</td><td>不満</td><td>非常に不満</td><td>無回答</td></tr><tr><td>職員のお客様への接し方</td><td>58.2%</td><td>14.6%</td><td>27.2%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td></tr><tr><td>清掃・整理整頓</td><td>67.3%</td><td>14.5%</td><td>16.4%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td><td>1.8%</td></tr><tr><td>設備・備品の使いやすさ</td><td>67.3%</td><td>14.5%</td><td>16.4%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td><td>1.8%</td></tr><tr><td>総合的な満足度</td><td>49.1%</td><td>32.7%</td><td>10.9%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td><td>7.3%</td></tr></table> (自由意見の内容) ○いつも綺麗で楽しく利用させて頂いています。 ○いつもお世話になりありがとうございます。○今後ともよろしくお願いいたします。 ○職員の対応がすごく良いです。 公民館の利用について○休日には個人貸しも検討してほしい。○1か月分まとめて予約できるとありがたいです。 ○夏はトイレを涼しくしてほしい。○くるる・公民館共催による利用団体参加イベントを開催してほしい。○事務処理に時間がかかるので簡素化してほしい。							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	58.2%	14.6%	27.2%	0.0%	0.0%	0.0%	清掃・整理整頓	67.3%	14.5%	16.4%	0.0%	0.0%	1.8%	設備・備品の使いやすさ	67.3%	14.5%	16.4%	0.0%	0.0%	1.8%	総合的な満足度	49.1%	32.7%	10.9%	0.0%	0.0%	7.3%	
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	58.2%	14.6%	27.2%	0.0%	0.0%	0.0%																																				
清掃・整理整頓	67.3%	14.5%	16.4%	0.0%	0.0%	1.8%																																				
設備・備品の使いやすさ	67.3%	14.5%	16.4%	0.0%	0.0%	1.8%																																				
総合的な満足度	49.1%	32.7%	10.9%	0.0%	0.0%	7.3%																																				
利用者からの要望・苦情等の件数及び処理状況																																										
<table><tr><td>種別</td><td>件数</td><td>処理状況</td><td>(主な事例の処理状況)</td></tr><tr><td>要望(意見・提案)</td><td>2</td><td>2</td><td>○くるる多目的ホールの希望日がとれない → 利用者登録されていれば市民会館もご利用になれることをお伝えし、ご希望の定員数の部屋をご案内した。</td></tr><tr><td>苦情(不平・不満)</td><td>1</td><td>1</td><td>○公民館クラブの会員を増やしたい。 → 会員募集のチラシを作成し、館内に掲示・配架した。生涯学習フェスティバルに参加していない団体には展示・体験会での参加をご提案した。</td></tr><tr><td>その他</td><td></td><td></td><td>○旭町公民館が近いので0歳親子の交流をやってほしい。→ 令和6年度より「あさひ赤ちゃんPark」で0.1歳親子の交流会を月1回実施。</td></tr></table>							種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)	要望(意見・提案)	2	2	○くるる多目的ホールの希望日がとれない → 利用者登録されていれば市民会館もご利用になれることをお伝えし、ご希望の定員数の部屋をご案内した。	苦情(不平・不満)	1	1	○公民館クラブの会員を増やしたい。 → 会員募集のチラシを作成し、館内に掲示・配架した。生涯学習フェスティバルに参加していない団体には展示・体験会での参加をご提案した。	その他			○旭町公民館が近いので0歳親子の交流をやってほしい。→ 令和6年度より「あさひ赤ちゃんPark」で0.1歳親子の交流会を月1回実施。																				
種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)																																							
要望(意見・提案)	2	2	○くるる多目的ホールの希望日がとれない → 利用者登録されていれば市民会館もご利用になれることをお伝えし、ご希望の定員数の部屋をご案内した。																																							
苦情(不平・不満)	1	1	○公民館クラブの会員を増やしたい。 → 会員募集のチラシを作成し、館内に掲示・配架した。生涯学習フェスティバルに参加していない団体には展示・体験会での参加をご提案した。																																							
その他			○旭町公民館が近いので0歳親子の交流をやってほしい。→ 令和6年度より「あさひ赤ちゃんPark」で0.1歳親子の交流会を月1回実施。																																							
事故等の発生状況			施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																							
特になし。			○大手メーカー照明設備製造終了を受け、順次、館内照明をLED化。令和6年度、多目的ホール普通照明(調光器含む)をLED照明に交換。館内の普通照明(非常用照明、舞台照明を除く)はほぼLED化終了。令和7年度の実施はなし。 ○多目的ホール操作音響を劣化のため、入替。 ○令和6年4月より、会議室インターネット予約が開始。窓口で操作サポートを実施した。 ○1F事務所、空調(EHP)故障。部品交換を実施。 ○誘導灯ランプ交換モニター点滅。LED機器への入替が必要。令和5年度より担当課様ご報告済。 ○GHP空調、EHP空調入替見積もり、担当課様ご報告済。15年経過で修繕のための部品調達ができなくなる可能性あり。																																							

指定管理業務評価シート

(様式1)

自主事業に関すること	(旭町公民館)
(文化ホールくるる)定員等の制限なく、通常通り、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。 令和3年度より、夏休みファミリー公演を実施。令和6年度は「音楽の絵本 in わらび 親子のためのクラシックコンサート」を夏休みに実施。全国で人気の高い、ズーラシアンプラスのメンバーによるコンサートを蕨市民の皆様にお楽しみいただくことができた。一般のクラシックファンから小さなお子様まで幅広い世代が参加。次世代の観客を取り込むことができた。 その他、蕨市在住プロデューサーによる狂言ワークショップ(蕨市民会館公演に合わせ体験会実施)、「東儀秀樹トーク&ライブ ～雅楽のイリュージョン」(即日完売)、蕨市在住・黒崎拓海ピアノコンサート(完売)など幅広いジャンルの公演を実施し、蕨市の文化向上に寄与した。 公演のチケット販売は好調で、特に東儀秀樹公演の即日完売を踏まえ、市民の方にご参加いただけるよう令和7年度事業より蕨市民先行販売を導入した。 避難訓練コンサートは第2回目を迎え、公民館利用団体協議会の他、一般の参加者も募集。JR東日本吹奏楽団コンサートその他、アートバルーン、消防車との写真撮影もあり、家族でご参加いただけた。蕨市消防のご協力で訓練の反省点を踏まえ、危機管理マニュアルを見直し、職員の危機管理への対応力を高めることができた。	(旭町公民館)子育て世代や働く世代が参加しやすいよう休日に事業を開催。企業・NPOの社会貢献活動を活用し、休日の親子講座を実施。調理・金銭教育・障害者スポーツと幅広いテーマを取り上げ好評であった。成人向け事業として、関心の高いパン作り、ベースカラー等の講座を休日に実施し、普段、公民館を利用したことのない仕事を持つ人にも公民館へ足を運んでもらい、地域参加へのきっかけづくりとなった。 生涯学習フェスティバルは、選挙日程と重なり、急遽、スペースを縮小し、3階くするのみで実施。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。子どもコーナー(工作)には家族で参加する姿も多く見られた。令和3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、民間児童クラブが参加。平和コンサートでは出演者と観客の子どもたちが声を合わせて合唱、更生保護女性会の戦時中の食事体験も好評であった。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。 災害が多発する状況を踏まえ、地元町会共催で地震災害をテーマに防災講座を実施。くるるで実施した避難訓練コンサートも合わせて、市民の防災意識を高め地域のつながりの重要性を伝えることができた。

評価項目		評価内容		評価	
				指定 管理者	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
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、職員の対応は迅速かつ適切か	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	A
			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

指定管理業務評価シート

(様式1)

3	(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、利用料・利用率ともにコロナ前より好調である。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、通常通りに事業を実施。くるるの夏休みファミリー公演、旭町公民館の親子講座など家族で楽しめる企画が好調であった。即日完売する公演もあり、令和7年度事業より市民優先販売を導入した。 来年度、施工15年となり施設・設備の老朽化が課題である。安全で安定した施設運営のため、設備の故障、業者からの機器入替の提案は随時、担当課様にご報告する。 収支バランスは、今年度は多目的ホール普通照明(舞台照明を除く)LED化により修繕費が指定管理提案時予算より増加。調光機能を維持するため、令和6年、令和7年の2年分予算でホール内の照明をすべて同時にLEDに交換。館内の普通照明(非常用照明、舞台照明を除く)LED化がほぼ終了したため、来年度はLED交換は実施はなし。 【市】文化ホールくるる・旭町公民館ともに利用人数がコロナ禍前より好調であり、新規利用者也増加しているなど、利用者のニーズに応えられた運営ができている。また、自主事業において、令和7年度から市民優先販売を導入するなど、市民の方が事業に参加しやすいよう適宜内容の見直しも図られている。一方で、指定管理者からの記載にもあるとおり、施工から15年が経過し、一部の設備では、部品の保存期限が過ぎ、取り寄せができないものがあるなど、施設・設備の老朽化が課題である。予算の都合などもあるが、指定管理者と検討・調整の上、利用者の皆様が安心して利用できる施設運営に取り組んでまいりたい。
------------------	---