

文化センター（指定管理者：公益財団法人さいたま市文化振興事業団、評価機関：株式会社ブレインファーム）訪問調査日：令和3年12月8日

市民文化施設等 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則	A	A
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A
II. 施設・設備の維持管理	A	A
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A
3. 非常・避難経路等の点検	不特定多数の大人数が利用する施設として、非常口や避難経路等の管理が適切にされているか。	A
4. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A
5. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A
6. 施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上	A	A
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。	
2. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A
4. 利用方法の説明支援	利用者の安全性・利便性を確保するために、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか。	A
5. 事業主催者との連携	事業主催者と情報を共有し、よりよいサービスの提供に努めているか。	A
6. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A
7. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A
8. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A
9. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A
10. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A
11. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A
12. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	A
13. 利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A
14. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A
V. 収支状況	A	A
1. 管理経費(指定管理料)等の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入-支出がプラスになっているか。	±0
3. 利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	26.8%
⇒ 該当施設(施設)のみ評価を実施する		26.8%
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	さいたま市の文化芸術創造拠点として、鑑賞機会の充実や文化施設間の連携強化を図るとともに、安心安全で利用者に優しい管理運営を行っている。	管理運営におけるスローガンや基本方針が明示され、公の施設として法令等を遵守し、公平性を維持する上での具体的な取組も行われています。
II. 施設・設備の維持管理	利用者の安全確保のため、日常点検はもとより毎日の館内巡回及び危険個所の早期発見と迅速な初期対応の実施に努めている。	定期的な維持管理のための点検はもちろん、日々の点検をしっかりと従事者が行っておられます。また自主修繕を積極的に行うことで、早い対応ができる他、経費削減にもつながっています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	施設利用者が利用しやすい環境を整備するため、きめ細かいアドバイスの実施を行うとともに、アンケートを実施し、利用者の要望の把握に努めている。	施設のパンフレットやホームページが分かりやすく作られているほか、利用者に説明する資料も大変見やすく、分かりやすい作りとなっています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	指定管理者として、適正な予算の執行に努めている。	適切な経理書類が作成されています。
VI. その他	コロナウイルス対策を強化し、安心・安全な施設運営に努めている。	役割に応じた、事務分掌を決めておられ担当者の役割がしっかりと定められています。

評価結果についての講評

施設の設置目的に則ったスローガンや基本方針がありそれに従った管理運営がなされています。なお当施設はさいたま市の全市民的な施設として位置づけられており、合唱と吹奏楽の聖地になっているほか、著名なアーティストの公演を開催することで、幅広い市民に愛される施設となっています。公の施設としての利用者への公平平等な対応は維持していただきながら、時代のニーズを捉え、新たなチャレンジや工夫を積極的に行っていただくことで、さいたま市民のシビックプライドを醸成する基幹施設になっていただくことを期待します。

指定管理者からの意見

さいたま市文化芸術都市創造計画に定められた拠点施設として、幅広い市民を対象に様々なイベントを企画し、文化振興の発展に寄与してまいります。また、「安心・安全」な施設運営を行うよう常に心掛けるとともに、利用者目線で接客が行えるよう接遇を徹底してまいります。