

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
<b>I. 総則</b>		
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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		
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
<b>III. 運営業務及びサービスの質の向上</b>		
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。	A
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へ提供しているか。	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. 個人情報保護	個人情報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。利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	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
<b>V. 収支状況</b>		
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。	A
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。	74.2%
4. 経費削減の取組	経費削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拠点施設として、鑑賞事業を始めとする事業の充実を図る他、いつでも安心安全に施設を利用できるように施設管理に努めています。	利用者への円滑なサービス提供の為、適正な人員配置や各種研修が実施されています。
II. 施設・設備の維持管理	利用者の安心安全を第一に、日常点検や館内巡回において、危険箇所等の早期発見に努め、未然防止と早期対応による施設管理を行っています。	建物の構造上、専有部への一般人の出入りが比較的自由で、人目につきにくい廊下等もあるため、監視カメラの増設等防犯対策のさらなる強化が望まれます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用しやすい環境を整えるため、きめ細かなアドバイスを心掛け、アンケートを実施することで利用者の要望の把握に努めています。	施設全体のアンケートの他、事業ごとのアンケートも行われており、結果を踏まえサービスの質の向上が図られています。
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、適正な予算執行に努めています。	適切な経理書類の作成ができています。決算報告及び税務書類は税理士により適正に作成されています。
VI. その他	武蔵野一宮水川神社への参道に隣接する歴史文化高き場所から商業エリアへの移転となり、利便性を活かした文化振興のみならず、生涯学習・コミュニティ・ビジネス活動を含めた拠点施設として動き出したところです。	大宮駅東口の新たな文化芸術拠点として、多様な主体が様々な目的で活用し、地域の活性化の貢献することが期待されます。

**評価結果についての講評**

運営面では、利用者の意見や要望を聴く機会が多くあり、施設運営や自主事業の改善に活かされている点が評価できます。維持管理面では、総じて適切で良好な維持管理が行われています。ただし、建物の構造上、施設利用者以外でも4階専有部へ比較的自由に立ち入れ、かつ、フロア内に人目につきにくい廊下等があるため、防犯面での一層の強化が期待されます。また、重量扉による「床設置戸当たり」の損傷が慢性的に発生していることから、抜本的な解決策の検討継続を推奨します。

**指定管理者からの意見**

さいたま市の文化芸術拠点施設として、引き続き鑑賞事業をはじめとする自主事業の充実を図り、市内外より多くの方々にご来館いただけるよう精進してまいります。また、ご講評にもありました建物の構造上、人目の届きにくい場所や備品や設備の不具合などについては、職員及び警備員・清掃員・設備員等とともに施設巡回と情報共有の強化に努め、今まで以上に利用者の皆様にとって安心・安全な施設管理運営を心掛けてまいります。