

にぎわい交流館いわつき（指定管理者：さいたま商工会議所、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11月17日

産業振興施設 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 | 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 | 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 | 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 | 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。 | B | B |
| 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 | 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 | A |
| 3. 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 | A |
| 4. 警備業務 | 安全で安心感のある環境を確保しているか。 | A | A |
| 5. 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 | 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 | 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 | A |
| 4. 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 | A |
| 5. 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 | A |
| 6. 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 | A |
| 7. 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。 | B | B |
| 8. 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。 | B | B |
| 9. 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 | A |
| 10. 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。 | B | B |
| 11. 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。 | B | B |
| 12. 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 | A |
| IV. 地域及び地域住民との連携 | | A | A |
| 1. 地域や地域住民との交流・連携の取組 | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。 | A | 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 | 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 | ±0 |
| 3. 利用料金収入実績 ⇒ 該当施設(施設)のみ評価を実施する | 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。 | 29.3% | 29.3% |
| 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 | 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 | 設置目的をよく理解し、安心安全で快適な施設をつくり、地域を訪れる人との交流と地域のにぎわいを創出する場として取り組んでいます。 | 施設の設置目的に基づき管理運営上の基本方針を定め、それを職員の方や利用者に対して適切に周知されておられます。 |
| II. 施設・設備の維持管理 | 事業計画書通り実施するとともに、日々の点検において不具合等を早期発見に努め、修繕を実施し早急な対応を行っています。 | 施設の日常管理、定期点検については業務計画書通りに行われ、不具合を未然に防ぐための職員間のコミュニケーションも積極的に行われています。 |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | 利用者の声、利用者アンケート及び日々の活動の中で施設利用者の意見を収集・分析し、ニーズの把握・改善に努めています。 | 施設の特長や地域のニーズに合わせて、利用者への対応や自主事業の企画、運営を行なっておられ、アンケート結果から改善・企画化に反映させておられます。 |
| IV. 地域及び地域住民との連携 | 地元企業との連携企画の実施や、地元企業との意見交換会議に参加し、交流を深めています。また、人形博物館の特別展と連携し展示等の催しを実施しています。 | 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、地域交流イベントは今後を期待しています。 |
| V. 収支状況 | コロナの影響で休館等となったため、目標数値の達成はできていません。 | 適宜、適切な会計処理を実施しておられます。 |
| VI. その他 | 岩槻の文化、観光の振興、地域のにぎわい創出を目的として、岩槻の新しい魅力を発信する拠点施設を目指しています。 | 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、観光の振興やにぎわいの創出は今後を期待しています。 |

評価結果についての講評

施設の特長や地域のニーズに合わせて、利用者への柔軟な対応や自主事業の企画、運営を行なっておられます。また、ヨロコビカフェは、地域の核となる憩いの場として利用されており、利用者満足度も高いものとなっています。講座においては人形の伝統文化、職人の技による多様な取組が展開されており、今後は、地域の企業・団体や職人等を巻き込んだ伝統文化により地域のにぎわい創出の拡大を目指されており、地域の大型イベントとの合流を果たすことで真価が問われると考えられるため、今後の活躍に期待しております。

指定管理者からの意見

今回の指定管理者第三者評価を受け、高い評価をいただいたことに自信と責任を持ちました。今後も安全安心で快適な施設運営に努めるとともに、施設の特長や地域ニーズに沿った事業を行い、にぎわい創出及び利用者満足度の一層の向上に向けて取り組んでまいります。また、地域の関係機関との関係を今まで以上に深め、地域に根差した施設運営に努めてまいります。