

令和3年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市にぎわい交流館いわつき
(2)施設概要	<p>①所在地 さいたま市岩槻区本町6丁目1番2号</p> <p>②施設の設置目的 岩槻の歴史及び文化の発信、産業及び観光の振興並びに地域のにぎわいの創出に寄与する</p> <p>③施設の概要 ・敷地面積 1,244.10㎡ ・延床面積 820.95㎡ ・構造 地上2階建 ・1階 交流・休憩ルーム、カフェ・ショップ ・2階 多目的室(定員60名)、クラフトルーム ・屋外 屋外共用スペース</p>
(3)指定管理者	さいたま商工会議所
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 令和2年2月22日～令和5年3月31日</p> <p>②指定管理料(直近3か年) 令和元年度8,476千円、令和2年度79,481千円、令和3年度81,059千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況 ・利用者数 175,345人(前年度117,049人)</p> <p>◇業務実施状況 ・施設の利用に関する業務 ・施設の管理及び運営に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・地域のにぎわいの創出に関する業務</p> <p>②維持管理業務の状況 ・総合管理業務(室内衛生的環境の測定、水質検査等) 11回/年 ・総合管理業務(各設備の日常点検等) 常時 ・日常清掃業務 1回/日 ・定期清掃業務(床の洗浄等) 2回/年 ・特別清掃業務(照明器具、窓ガラス・サッシ清掃等) 7回/年 ・エレベーター設備保守点検 18回/年(別途遠隔監視は常時) ・消防設備保守業務(機器点検等) 3回/年 ・空気調和設備保守業務 4回/年(別途異音の有無の点検は適宜) ・湧水槽清掃業務 1回/年 ・植栽管理業務 適宜 ・機械警備業務 常時 ・廃棄物処理業務 適宜</p> <p>③その他の業務 ・カフェ、ショップの運営業務</p>

<p>(6) 収支状況</p>	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 81,059千円 (前年度 79,481千円) ・利用料金収入 669千円 (前年度 306千円) ・受講料収入 1,876千円 (前年度 898千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 42,088千円 (前年度40,676千円) ・事務費 2,202千円 (前年度2,198千円) ・施設管理費 13,274千円 (前年度25,404千円) ・事業費 26,040千円 (前年度12,407千円) <p>【自主事業】</p> <p>①収入 55,610千円 (前年度47,586千円)</p> <p>②支出 53,965千円 (前年度46,744千円)</p>
<p>(7) 利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応</p>	<p>・1階交流・休憩ルームに意見投書箱を設置し、利用者からの意見の収集に努めています。</p> <p>・講座参加者を対象にしたアンケートでの講座満足度は、「満足」「やや満足」の合計が98.0%となっています。また、アンケートでいただいた意見は、講座の運営方法や内容の改善の参考にしています。</p>
<p>(8) その他</p>	<p>【交流休憩ルーム】</p> <p>椅子・机を減らし、扉は換気のため開放しました。入室時はマスク着用、体温測定、手指消毒、デジタルサイネージで注意喚起の案内を放映し、受付カウンターには飛沫防止対策として大型アクリル板を設置しました。また、滞在時間は原則1時間を目安とし、利用終了後は椅子、机の消毒を徹底しました。</p> <p>【多目的室1, 2】</p> <p>令和3年4月から9月末までは定員の半数(多目的室1:12名、多目的室2:18名)、10月からは従来の定員(多目的室1:24名、多目的室2:36名)で貸出をしました。利用当日は代表者の体温測定を実施し、扉は換気のため開放、全参加者のマスク着用、手指消毒の徹底と把握の協力依頼を行い、利用終了後は椅子、机、貸出備品等の消毒を徹底しました。</p> <p>【屋外共用スペース】</p> <p>利用者(主催者)のマスク着用、手指消毒を徹底しました。また販売等での利用時には会計の際に密にならないよう、ソーシャルディスタンス確保のための足元サインなどの対策を依頼し、利用終了後は椅子、机、貸出備品等の消毒を徹底しました。</p> <p>【ヨロ研カフェ】</p> <p>マスク着用、手指消毒の徹底や足元サインを掲示したほか、屋内の机には飛沫防止対策としてアクリル板を設置し、扉は換気のため開放しました。また、屋外テラスを利用し、密とならないよう運用しました。</p> <p>埼玉県「新しい生活様式」安心宣言飲食店+(プラス)制度に登録し認証ステッカーを掲示しました。</p> <p>【事務室】</p> <p>入室時はマスク着用、体温測定、手指消毒を徹底しました。また、定期的に換気のため扉を開放し、受付には飛沫防止対策としてアクリル板を設置しました。</p> <p>【お手洗い】</p> <p>換気扇を常時つけ換気を行い、こまめに清掃、消毒を実施しました。</p> <p>【講座等開催時】</p> <p>入室時はマスクの着用、体温測定を実施し、手指消毒を徹底しました。受講者間の飛沫防止対策として、卓上パーテーションを設置し、金銭授受の際にはソーサーを使用して手が触れないように対応しました。</p> <p>講師にもフェイスマスク、マスクの着用、体温測定、手指消毒を実施してから、開催するよう依頼し、講座終了後は椅子、机、備品等の消毒を徹底しました。</p>

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
たまぼんカード事業	非接触型たまぼん端末を設置し、地域情報を発信するとともに、利用者に1日1ポイント付与することで、施設に訪れるきっかけを作りました。
デジタルサイネージの活用	地域情報発信機能として、人形博物館や地域団体、観光情報などの情報をタイムリーに発信しました。
地域イベント・団体連携事業	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止となった事業の代替として、岩槻の飲食店を掲載したグルメマップの作成・配布やPR映像の作成などにより、岩槻の魅力を発信しました。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

にぎわい交流館いわつきに関する基本協定書及び業務に関する仕様書等に基づき、設置目的をよく理解した上で、新型コロナウイルス感染拡大防止策を徹底しながら、安心・安全で快適な施設、地域を訪れる人との交流と賑わいを創出する場となる施設づくりに積極的に取り組みました。

職員研修や企画会議により、安全、接客等のスキルアップや職員の意思統一を徹底し、他の機関とも積極的に連携して施設の価値を高めるよう努めました。

また、「利用者の声」、「利用者アンケート」及び日々の活動の中で、積極的に施設利用者の意見等を収集・分析し、常にニーズの把握・改善に努め、利用者からは高評価をいただきました。その結果として大きなトラブル等も無く、施設利用者は175,345人となりました。

今後も引き続き、適正な施設運営管理を行うとともに、施設の特性や地域ニーズに沿った事業を行い、施設機能の向上に取り組めます。

(2) さいたま市の評価(評価担当課:経済局商工観光部経済政策課)

総合評価 (B) ※A~D

①市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進に関する評価

- 令和3年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大により、施設の利用制限や体験講座の休止など、施設の管理運営に大きな影響があったが、魅力的な事業の実施や積極的な広報等により、来館者数が175,345人と過去最高となった。
- 講座の参加者アンケートでは、満足度(「満足」「やや満足」の合計)が98.0%と非常に高く、市民サービスの向上や利用促進としての実績として高く評価する。

②経費の削減に関する評価

- 新型コロナウイルス感染症の影響による開館時間の短縮や講座休止があったことにより、経費削減についての正確な評価は困難である。また、手指消毒液の設置や利用者への周知など、感染症防止対策のための経費を別途要したことは、評価上考慮する必要がある。

③適正な管理運営の確保に関する評価

- 定期的に職員研修や企画会議を実施し、職員の接客等のスキルアップや情報共有、意思統一を図っており、適正な管理運営の確保のための取組として評価する。
- 運営に当たっては、飛沫防止パーテーションの設置や検温器の設置、マスク着用・消毒の徹底など、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために必要な対策が取られていた。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大により、施設の利用制限や事業の中止など、当初の事業計画を大きく変更せざるを得ない年度だった。令和4年度についても、影響が続く可能性が高いため、管理運営においては、引き続き感染拡大防止対策を徹底し、やむを得ず事業を中止等した場合は、代替事業を企画・実施するなどの工夫を期待する。

また、講座参加者へのアンケートの満足度が非常に高くなっているが、リピーターだけではなく新規参加者の増加を目指し、引き続き魅力的な講座を企画、実施していただきたい。

今後も地域団体等との連携を密にし、地域のにぎわいを創出に寄与する施設運営を行っていただきたい。