

川越市指定管理者第三者モニタリング

評価結果報告書

施設名：川越西文化会館

指定管理者：公益財団法人 川越市施設管理公社

令和5年2月

第三者評価機関：株式会社ブレインファーム

目 次

内容

第三者モニタリングについて	1
1 目的	1
2 評価方法	1
3 評価項目及びモニタリング業務のポイント	1
対象とした施設及び指定管理者の概要	2
1 施設概要	2
2 指定管理者の概要	2
3 指定管理料	2
第三者モニタリング結果の総括	3
I 組織運営及び体制	4
1) 設置目的	4
2) 事業計画書・事業報告書の公表	4
3) 適正な開館時間	4
4) 職員配置の考え方	4
5) 職員の育成	4
6) 市との連絡調整に関する体制	4
7) 個人情報保護	4
8) 経理業務	5
II 利用者サービスの向上	6
1) 利用者アンケート等の実施と対応	6
2) 意見・要望の受付と対応	6
3) 施設利用者の平等利用の確保	6
4) 提案事業	6
5) 自主事業	6
6) 地域住民と交流・連携する取組	6
7) 広報・PR活動	7
8) 職員の接遇	7
9) 利用者サービスの向上に関する取組	7
III 施設・設備の維持管理	8
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	8
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	8
3) 備品管理	8
4) 委託先の管理	8

IV 緊急時の対応	9
1) 防犯への対応.....	9
2) 防災への対応.....	9
3) 事故の未然防止策.....	9
4) 事故が発生した時の対応	9
5) 緊急時への備え.....	9
V 効果的・効率的な施設管理	10
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組.....	10
2) 利用者数の推移	10
3) 稼働率の推移.....	10
VI 収支状況	11
1) 施設の収支決算状況.....	11
2) 団体の収支決算状況.....	11
VII 総合評価	12
評価結果のまとめ	13

第三者モニタリングについて

1 目的

本業務は、指定管理者による施設の管理運営が、協定書・仕様書等に沿って適切に行われているかを確認するとともに、事業・サービス等に係る評価を、専門的見地から検証することにより、市民満足度の高いサービスを提供することを目的とする。

2 評価方法

評価は、指定管理者による自己評価を踏まえた上で、第三者評価機関にて、協定書等の資料及び実地調査等によりモニタリングを実施し、モニタリング結果及び結果分析により把握した課題について報告書を作成した。

評価ランクは、以下の4区分とした。

評価ランク	配点	評価基準
S(優れている)	5点	指定管理者が実施している業務が、独自の工夫を加えるなど仕様書・協定書の要求水準を十分に満たしている
A(標準的である)	4点	指定管理者が実施している業務が、仕様書・協定書の要求水準を満たしている
B(やや劣っている)	3点	業務の一部に仕様書・協定書の要求水準に達していないものがあり、改善が必要である
C(早急な改善が必要である)	2点	実施している業務は仕様書・協定書の要求水準を満たしておらず、早急な改善が必要である

3 評価項目及びモニタリング業務のポイント

評価項目は、「Ⅰ 組織運営及び体制」、「Ⅱ 利用者サービスの向上」、「Ⅲ 施設・設備の維持管理」、「Ⅳ 緊急時の対応」、「Ⅴ 効果的・効率的な施設管理」、「Ⅵ 収支状況」の6項目と総合評価とした。

モニタリング業務に際し重視した点は以下の通りである。

- ①指定管理期間があることや少人数で運営している場合が多いなど、指定管理現場の特徴についての理解
- ②「現地調査当日にたまたまそうになっていただけ」といった言い訳を許さない、冷静な視点
- ③さまざまな現場がある中で、担当者が独自で行っている創意工夫への理解
- ④単に評価するだけでなく、「どうすればよくなるか」という改善発想に基づく確認

対象とした施設及び指定管理者の概要

1 施設概要

施設名称:川越西文化会館	
所在地	埼玉県川越市大字鯨井 1556 番地 1
敷地面積	6316.89 m ²
建物延床面積	3191.34 m ²
建物構造	鉄筋コンクリート造 地上 2 階
開設年月	昭和 63 年 11 月
施設設備	ホール(352 席)、楽屋(3 室)、シャワー室(2 室)、リハーサル室(108 m ²)、第 1 会議室(110 m ²)、第 2 会議室(55 m ²)、第 3 会議室(114 m ²)、研修室(69 m ²)、和室(21 畳)、健康増進室(105 m ²)、創作室(78 m ²)、展示ロビー(162 m ²)、児童図書コーナー(54 m ²)、相談室(24 m ²)、講師控室(20 m ²)、ボランティアアビュロー(39 m ²)
利用時間	午前 9 時から午後 9 時 30 分まで
休館日	火曜日(火曜日が祝日の場合翌日)、年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日)

2 指定管理者の概要

名称:公益財団法人 川越市施設管理公社 平成 2 年 5 月 1 日 設立	
所在地	埼玉県川越市郭町 1 丁目 18 番地 7
事業内容	(1) 地域のコミュニティの育成に関する事業 (2) 文化及びスポーツの振興に関する事業 (3) 川越市内の公共施設の管理運営に関する受託事業 (4) その他公社の目的を達成するために必要な事業
代表者	理事長 神田宏次
理事・監事	理事 7 名 監事 2 名 (令和 4 年 7 月 1 日現在)
評議員	評議員 9 名 (令和 4 年 7 月 1 日現在)
川越市からの指定管理受託状況	川越西文化会館 川越市やまぶき会館 川越南文化会館 川越運動公園陸上競技場 川越運動公園総合体育館 川越運動公園テニスコート

3 指定管理料

令和 3 年度(決算額)	73,278,371 円
令和 4 年度(予算額)	73,416,000 円

第三者モニタリング結果の総括

総合評価:A

施設の指定管理者として、良好な施設の管理がなされている。

利用者の意見を詳細にリスト化し、対応可能なものについては施設の運営に反映されていた。また、地域の事業者などと連携し協働事業を実施しており、地域に根差した施設として評価できる。

維持管理については、建物や設備の老朽化が進んでいる中で、利用者に極力不便がかからないよう配慮し、指定管理者自身で工夫しながら設備維持を行っていることが確認できた。

新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が減少しているが、利用者の回復に向けた取組を企画中であることがヒアリングにより確認できたため、新型コロナウイルス感染症の影響緩和とともに利用者数の増加が見込まれる。

具体的な評価項目及び第三者評価機関によるコメントは次ページ以降に記載する。

I 組織運営及び体制

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 設置目的	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解している。 ②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。	A	A	ヒアリングにより、設置目的が理解されていることが確認できた。 基本方針を策定し、マニュアルでの周知やミーティングにて確認がなされている。
2) 事業計画書・事業報告書の公表	①事業計画書、事業報告書、決算書類等を公表している。	A	A	事業計画書、事業報告書、決算書類等は適切に作成され、公表されている。
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。 ②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	A	A	仕様書・事業計画書通りの開館・閉館時間となっている。
4) 職員配置の考え方	①配置人数が、仕様書・協定書および事業計画書の通りに運用されている。(当日人数ではなく、記録を確認) ②職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。	A	A	配置人員は、事業計画書通りに配置されていた。 職員に1年未満のものはいない。
5) 職員の育成	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。 ③外部研修で得た情報を、他の職員に共有する仕組みとなっている。	A	A	研修は階層別の研修や外部機関が実施する研修に参加している。 研修報告会を実施し、他の職員に研修内容が共有されている。
6) 市との連絡調整に関する体制	①定期的に市との情報交換を行う日を設定している。 ②月次・年次の事業報告がもれなく行われている。	A	A	市との月次報告会を開催し、月次報告や年次報告が適切に行われている。
7) 個人情報保護	①個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットに保管するなど、適切な管理がなされている。	A	A	個人情報取扱特記事項を回覧し、回覧状況を市に提出するなどの取組で、職員の個人情報保護に対する理解に努めている。 利用者の個人情報は鍵付きのキャビネットにて保管されていた。

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
8) 経理業務	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	A	A	<p>経費について、伝票と出納帳の突合を行ったが、適切に記載されていることが確認できた。</p> <p>現金については、帳簿と突合し、毎日有高がチェックされている。</p> <p>通帳や印鑑は適切に管理されている。</p>
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。			
	③指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。			
	④通帳や印鑑等は金庫に保管するなど、適切な管理がなされている。			

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>2) 事業計画書、事業報告書の公表については、施設管理公社ホームページ及び情報公開規程に基づき公表しています。</p> <p>3) 開館時間、閉館時間については、設置条例に基づき、運用しています。</p> <p>6) 毎月1回市所管課との月次報告会を実施しています。</p> <p>8) 経費については、支出負担行為で起票し、複数人でチェックをしています。</p> <p>会計、経理処理は、公社事務局にて会計規程に基づき管理しています。</p> <p>通帳、印鑑等は適正に管理しています。</p>	<p>・業務連絡は正職員からパート職員まで全ての職員が作成している業務日誌を、毎日回覧し、業務の改善すべきことや連絡事項が情報共有されている。</p>

II 利用者サービスの向上

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 利用者アンケート等の実施と対応	①利用者アンケート等を年一回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。	A	A	アンケートは常時設置し、収集しているのみならず、諸室の利用者には利用の都度、アンケートの記入依頼を行っている。 アンケート結果については、月ごとに集計され、アンケート結果ファイルやホームページ上で、利用者に公開されている。
	②利用者アンケートの結果をとりまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。			
2) 意見・要望の受付と対応	①利用者が意見や要望を出しやすいう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置に取り組んでいる。	A	S	意見箱が設置され、利用者の意見を収集している。 意見や苦情などについては、毎朝の朝礼で職員に周知し、職員ミーティングで解決策を検討している。 アンケートで要望があった工作室の穴の修理や机のがたつきなどの細やかな意見に対しても適切に対応されていた。
	②アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。			
	③過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられ、利用者に周知されている。			
3) 施設利用者の平等利用の確保	①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	A	A	申込書の持参、FAX、メール、WEBのシステムなど、幅広い申込方法を用意している。 利用方法や利用料金については、パンフレットやウェブサイトにて発信されている。
	②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、わかりやすく情報を発信している。			
4) 提案事業	①事業計画書で提案した提案事業の実施回数と、同等レベルになっている。	-	-	実施事業は、すべて自主事業であるため、評価対象外とする。
	②提案事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。			
5) 自主事業	①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同等レベルになっている。	A	A	令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催が制限されたものを除き計画書どおりに実施されている。
	②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。			
6) 地域住民と交流・連携する取組	①地域住民・学校・団体などと協働事業を実施している。	A	S	地域のボランティアの受け入れや地元学生の社会体験、地域の事業者とのマルシェの開催など協働事業が多数実施されていた。

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
7) 広報・PR活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。 ②現在行っている広報についての効果測定や新たな広報手段の検討を行っている。	A	A	パンフレット、ホームページ、施設たよりにより広報が多彩に実施されている。
8) 職員の接遇	①挨拶や対応の際の言葉遣い、態度が丁寧である。 ②電話対応の際の対応が丁寧である。 ③従事者の服装は適切である。	A	A	接遇及び電話対応は問題なく、服装も適切である。
9) 利用者サービスの向上に関する取組	①利用者のサービス向上や新たな取組について職員が検討する機会を定期的に設けている。	A	S	施設内でのミーティングのほか、類似する他施設との会議を実施し、サービス向上に努めている。 別の指定管理者が管理する文化施設と業務についての意見交換を行っている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>1) 利用者アンケートは、全利用者に対して毎日行っています。また、結果については、ホームページに掲載するとともに会館内で閲覧できるようにし、改善対応等行えるものについては、速やかに行っています。</p> <p>2) 「市民意見箱」及び「利用者の声箱」を設置しています。 また、施設管理公社ホームページにおいて、「お問合せ」フォームを設置しています。 対応方法は、「利用者の声」については『「利用者の声」対応事務処理要領(フロー)』を定め、円滑かつ迅速に対処しております。 利用者への周知は、掲示できない特別な理由がない限りは、原則1か月掲示し、その後は公開ファイルに綴って、1年間は自由に閲覧できる状態にしております。その後ファイルからは取り除きますが、規定による文書保存年限が3年ですので、請求があった場合は閲覧に対応することとしております。</p> <p>3) 利用申込みについては、公正公平に対応しています。</p> <p>9) 施設予約(初日受付)は、従来の対面による申請に加え、郵送、メール、FAX及びWebのシステムによる申請を可能としました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で事業が制限されたが、楽器の演奏ができる職員がメルトミニマムコンサートを実施するなど、身近な資源を活用しながら、実施可能な範囲で、工夫された事業がなされていた。 ・地域住民との交流や市民協働促進のため、ボランティア(文化サポーター)の受け入れを行っている。 ・地域の若年層との交流のため、学生の社会体験を受け入れている。 ・地元事業者と連携し、地元野菜の販売や飲食の提供を行うマルシェを開催し、地域の活性化に貢献している。 ・指定管理者が川越市の文化施設を複数管理している特性を活かして、各館の職員と意見交換する会議を実施し、利用者サービス向上に努めている。

Ⅲ 施設・設備の維持管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行なわれている。 ②目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ③定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。	A	A	チェック表を作成し、適切に点検が行われている。 1時間に1度は職員が巡回を行い、安全点検や不審者のチェックが行われている。
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行なわれている。 ②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。	A	A	清掃作業日報を作成し、清掃作業の確認を行っている。
3) 備品管理	①備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認) ②施設の備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	A	A	現物確認を行ったが、備品は全て揃っていた。 確認した備品は、良好な状態であった。
4) 委託先の管理	①設備の保守・点検や清掃を外部業者に委託している場合、委託先が行った点検や修繕の内容を職員がチェックする体制となっている。	A	A	職員の巡回時に清掃や修繕状況の確認が行われている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
1) 施設については、開館から35年が経過し、建物、設備等老朽化が進んでいます。その中で、巡回等により施設の管理、点検を行い、異常箇所の早期発見、不具合があった場合は迅速に修繕対応して、安全に配慮しています。 3) 備品については、長年の使用により経年劣化が見られますが、市と協議し、順次入れ替えを検討しています。マイクや照明器具などの備品シールの貼付が困難な備品については、貼付箇所を工夫するとともに、併せて画像データで確認できるよう管理しています。 4) 委託先が点検等実施後、報告書の提出に基づき、職員が点検内容等を確認しています。	・修繕に関しては一部実施できていないところがあることをヒアリングで確認したが、利用者が安全に利用できる状態は維持されていた。 ・備品については、備品シールの貼付が困難なものは、画像を掲載して管理するなどの工夫が行われている。 ・備品シールは、点検時に見やすい箇所に貼付することが望まれる。 ・諸室については、使用前の写真を掲載し、利用者が使用後に整理整頓しやすいように工夫がなされている。

IV 緊急時の対応

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 防犯への対応	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行なわれている。 ②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。	A	A	1時間に1度は巡回を行い、安全点検や不審者のチェックが行われている。 鍵については適切に保管されている。諸室の鍵の貸出を行わず、職員が同行し開閉を行っている。
2) 防災への対応	①防災に関するマニュアル等が整備されている。 ②防災に関するマニュアル等に基づき、避難訓練等を定期的実施している。 ③災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。 ④災害時の地域や関連機関との連携体制を整備している。	A	A	防災に関するマニュアルについては適切に作成されていた。 消防計画を消防署に提出し、避難訓練も適切に実施されている。 事故・災害時の連絡先は事務所内のホワイトボードなどに記入され、職員に周知されていた。
3) 事故の未然防止策	①事故防止のチェックリストやマニュアル等を整備している。 ②過去に発生した事故の内容や対応事例をもとに、原因分析を実施し、事故防止のための取組を行っている。	A	A	リスクマネジメントマニュアルを作成し、事故の未然防止に努めている。 直近で大きな事故は発生していないが、発生時には職員会議などで共有し、職員に周知及び対策の検討を行う体制になっている。
4) 事故が発生した時の対応	①事故発生時の連絡体制を確保している。 ②事故対応マニュアル等を整備し、事故発生時の対応を明確に定めている。 ③AEDの取扱研修など、利用者の体調急変や怪我などの際の対応について、研修や訓練等を定期的実施している。	A	A	連絡網を作成し、適切な連絡体制が確保されていた。 職員全員が、研修に参加し、AEDの使用方法を理解している。 消防設備も適切に管理されていた。
5) 緊急時への備え	①消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用品が定期的に点検・整備されている。	A	A	定期点検にて点検が適切になされている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
5) ホール利用者へ、川越西文化会館避難誘導計画書を提出してもらい、火災や地震等の緊急事態に備えて避難誘導員の配置を求めています。 また、施設内の各所にAEDの保管場所、避難経路図、消火器設置場所を記載した案内を表示して、利用者が安心して利用できるよう努めています。	・施設の各所に、避難経路を記した全館の案内図が張られており、防災意識の高さを感じた。全館の案内図においては、現在地を示すことで、さらにわかりやすく効果的になるので、実施していただきたい。 ・防災については、「避難訓練コンサート」などを実施して、文化芸術をとおした住民の防災意識の向上を図っている事例があるため、実施を検討いただきたい。

V 効果的・効率的な施設管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	A	A	業務委託先については複数業者からの見積り徴取を徹底し、できるだけ安価に委託できるようにしている。 簡単な修繕などは職員で内製化している。
2) 利用者数の推移	①利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。 ②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。	B	-	新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が減少しており、評価対象外とする。
3) 稼働率の推移	①施設の稼働率が例年と同等かそれ以上に推移している。 ②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。	B	-	新型コロナウイルス感染症の影響により稼働率が減少しており、評価対象外とする。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>1) 照明や空調などはこまめに消すとともに、一部の照明をLED化することで節電に努め、また業務委託の複数年契約を拡充して経費の圧縮にも努めています。さらには、経費削減担当者を配置し、事務用品や舞台消耗品などの在庫管理を徹底しています。</p> <p>2) 利用促進を図るための案内チラシを作成し、市内公共施設で配布しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数、施設の稼働率ともに例年より大幅に減少しているが、直近において、影響緩和に伴い回復傾向にある。 ・利用者数増加のため、アンケートで利用者の意向を確認し、事業の見直しを実施している。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で、実施できていなかったが、著名なアーティストによるコンサートの再開を検討しており、実施されれば、利用者数増加の大きな要因となる。 ・新たな取組として、ホールの空き日に施設が保有するピアノの演奏体験ができる取組(ホールピアノ独り占め)を実施し、ホールの稼働率向上に努めている。全国の類似施設でも好評な取組であり、実施回数を増やし、更なる稼働率の向上に努めていただきたい。 ・諸室の直接的な稼働率向上にはならないが、以前実施していた図書コーナー付近のスペースを、小中高生向けの学習スペースとすることを検討している。利用が少ない小中高生の誘致となり、施設のPRになる取組であることから、是非再開していただきたい。

VI 収支状況

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	A	A	収支は黒字である。
2) 団体の収支決算状況	①経常利益率(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	A	A	経常利益は黒字である。 自己資本比率78.03%、流動比率256.43%と安定した財務内容である。
	②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。			
	③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。			

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>毎年度、事業報告書を作成し、決算状況について報告しています。</p> <p>節電や複数の業者からの見積徴収など、経費の適正な支出を心掛けています。</p> <p>また、自主事業はチラシ、ポスターを安価な印刷業者に発注するなど、支出の見直しを図り、収支の改善に努めています。</p>	<p>・法人の特性上、大きな利益を計上していないが、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、黒字計上できている。</p>

VII 総合評価

指定管理者によるコメント	評価
<p>川越西文化会館は、開館から35年が経過し、建物、設備等老朽化が進んでいますが、設備や機械故障には迅速に対応し、利用に支障をきたさないよう努めています。</p> <p>職員は、研修などに積極的に参加し、スキルアップと専門知識の向上を図り、情報を共有して、職員の資質向上に努めています。</p> <p>館内巡視等により、施設の危険箇所の早期発見と早急な修繕を行い、施設利用者が「安全」、「安心」、「快適」に利用できるよう努めています。</p> <p>これまでの蓄積された経験やノウハウを生かし、市民ニーズに応えるべく、市と連携を図り、指定管理の協定書及び川越市文化施設条例等の関係法令に基づき、適切な施設の管理運営に努めています。</p>	A
第三者評価機関によるコメント	評価
<p>最寄り駅から徒歩圏内にあり、ホールも350席程度と使いやすい施設であることから、多様な目的で利用されている。建物完成後35年が経ち、老朽化が進んでいることや周辺の住宅地に対する音漏れ対策など、施設特有の事情に配慮しながらも、施設長をはじめ職員全員で工夫し、適切な施設管理がなされていた。</p> <p>【優れている点】</p> <p>○意見要望への対応 利用者から寄せられた意見、要望及びアンケートの結果などは、リスト化し、HPへの記載や館内のファイルに設置することで、利用者へ周知がされている。机の穴の修繕など細かな意見についても、即時、職員が対応しており、高いレベルでの取組が見られた。</p> <p>○地域住民との連携・交流 地元の野菜や飲食店などを活用したマルシェの開催、地元の学生向けに読書感想文講座やプロカメラマンによる写真講座などを実施している。また、近隣大学によるロケット講座などの実施を検討しており、地域の資源を活かした取組を多数行うことで、地域における文化施設の役割を十分に果たしている。</p> <p>○利用者サービス向上に関する取組 川越市内の複数の文化施設を管理している強みを活かし、各施設の職員が集い、意見交換ができる会議を開催している。その中で、新たなサービスや事業について協議し、より良いものにしていくための話し合いが行われている。 また、他の指定管理者が管理している文化施設と定期的に情報交換を行い、新たな取組を施設運営に反映している。 以上より、当施設のみならず、市全体の文化芸術水準の向上に資するための前向きな姿勢が感じられた。</p>	A

評価結果のまとめ

S:5点 A:4点 B:3点 C:2点

評価項目		自己評価	第三者評価
I 組織運営及び体制 (第三者評価 平均点 4.0)	1)設置目的	A	A
	2)事業計画書・事業報告書の公表	A	A
	3)適正な開館時間	A	A
	4)職員配置の考え方	A	A
	5)職員の育成	A	A
	6)市との連絡調整に関する体制	A	A
	7)個人情報保護	A	A
	8)経理業務	A	A
	自己評価	S:0項目 A:8項目 B:0項目 C:0項目	
	第三者評価	S:0項目 A:8項目 B:0項目 C:0項目	
II 利用者サービスの向上 (第三者評価 平均点 4.4)	1)利用者アンケート等の実施と対応	A	A
	2)意見・要望の受付と対応	A	S
	3)施設利用者の平等利用の確保	A	A
	4)提案事業	-	-
	5)自主事業	A	A
	6)地域住民と交流・連携する取組	A	S
	7)広報・PR活動	A	A
	8)職員の接遇	A	A
	9)利用者サービスの向上に関する取組	A	S
	自己評価	S:0項目 A:8項目 B:0項目 C:0項目	
第三者評価	S:3項目 A:5項目 B:0項目 C:0項目		
III 施設・設備の維持管理 (第三者評価 平均点 4.0)	1)協定書等に基づく建物、設備の維持管理	A	A
	2)協定書等に基づく施設環境の維持管理	A	A
	3)備品管理	A	A
	4)委託先の管理	A	A
	自己評価	S:0項目 A:4項目 B:0項目 C:0項目	
	第三者評価	S:0項目 A:4項目 B:0項目 C:0項目	

評価項目		自己評価	第三者評価
IV 緊急時の対応 (第三者評価 平均点 4.0)	1) 防犯への対応	A	A
	2) 防災への対応	A	A
	3) 事故の未然防止策	A	A
	4) 事故が発生した時の対応	A	A
	5) 緊急時への備え	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
V 効果的・効率的な 施設管理 (第三者評価 平均点 4.0)	1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	A	A
	2) 利用者数の推移	B	-
	3) 稼働率の推移	B	-
	自己評価	S:0 項目 A:1 項目 B:2 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:1 項目 B:0 項目 C:0 項目	
VI 収支状況 (第三者評価 平均点 4.0)	1) 施設の収支決算状況	A	A
	2) 団体の収支決算状況	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:2 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:2 項目 B:0 項目 C:0 項目	
VII 総合評価		A	A