

## 平成26年度 指定管理者モニタリング結果

### 1 評価対象施設

公の施設の名称	羽生市産業文化ホール		
所在地	羽生市大字下羽生876番地		
指定管理者	団体名	株式会社 ケイミックス	
	所在地	東京都港区虎ノ門2丁目2番5号	
指定期間	平成26年4月1日から平成29年3月31日まで		
選定方法	公募	評価実施年	指定期間3年のうち1年目(第1期)
施設設置目的	市内産業の振興と市民文化の向上及び市民福祉の増進を図るため		
主な実施業務	・施設等の利用の許可等に関する業務		

### 2 利用状況

休館日	①毎週火曜日 但し、祝日と重なる時は開館し、翌日以降の平日が休館。 ②祝日の翌日 但し、更に祝日と重なる時は開館し、翌日が休館。 ③年末年始 12月29日～1月3日 ④上記以外にも臨時に休館することもあります。																																																																			
開館時間及び受付け時間	9:00～22:00 (但し、夜間の利用がない時は17:30で閉館)																																																																			
年間利用者数	<b>施設別利用状況</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="3">利用者人員 (人)</th> </tr> <tr> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> <th>差</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大ホール</td> <td>25,841</td> <td>37,691</td> <td>11,850</td> </tr> <tr> <td>小ホール</td> <td>10,510</td> <td>24,543</td> <td>14,033</td> </tr> <tr> <td>リハーサル室</td> <td>2,745</td> <td>3,030</td> <td>285</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,743</td> <td>3,252</td> <td>509</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>41,839</td> <td>68,516</td> <td>26,677</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-right: 10%;">164%</p> <p>H25年度は、リニューアル工事の為利用者が少なかった。 今年度でも、大ホール7/18まで工事が続いたが、自主事業などの実施により、利用人員が増えたものと判断します。</p>			施設名	利用者人員 (人)			H25年度	H26年度	差	大ホール	25,841	37,691	11,850	小ホール	10,510	24,543	14,033	リハーサル室	2,745	3,030	285	その他	2,743	3,252	509	合計	41,839	68,516	26,677																																						
施設名	利用者人員 (人)																																																																			
	H25年度	H26年度	差																																																																	
大ホール	25,841	37,691	11,850																																																																	
小ホール	10,510	24,543	14,033																																																																	
リハーサル室	2,745	3,030	285																																																																	
その他	2,743	3,252	509																																																																	
合計	41,839	68,516	26,677																																																																	
使用料収入	<b>施設別使用料収入</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">利用収入金額:円</th> </tr> <tr> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大ホール</td> <td>施設利用</td> <td>3,342,800</td> <td>5,333,850</td> </tr> <tr> <td>附属備品</td> <td>2,403,750</td> <td>2,767,350</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">小ホール</td> <td>施設利用</td> <td>474,700</td> <td>1,484,300</td> </tr> <tr> <td>附属備品</td> <td>1,027,750</td> <td>2,038,950</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">リハーサル室・他</td> <td>施設利用</td> <td>122,800</td> <td>140,800</td> </tr> <tr> <td>附属備品</td> <td>74,000</td> <td>80,000</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td><td>7,445,800</td><td>11,845,250</td> </tr> <tr> <td colspan="3">*同上と判断致します。</td><td></td></tr> </tbody> </table>			施設名	区分	利用収入金額:円		H25年度	H26年度	大ホール	施設利用	3,342,800	5,333,850	附属備品	2,403,750	2,767,350	小ホール	施設利用	474,700	1,484,300	附属備品	1,027,750	2,038,950	リハーサル室・他	施設利用	122,800	140,800	附属備品	74,000	80,000	合計		7,445,800	11,845,250	*同上と判断致します。																																	
施設名	区分	利用収入金額:円																																																																		
		H25年度	H26年度																																																																	
大ホール	施設利用	3,342,800	5,333,850																																																																	
	附属備品	2,403,750	2,767,350																																																																	
小ホール	施設利用	474,700	1,484,300																																																																	
	附属備品	1,027,750	2,038,950																																																																	
リハーサル室・他	施設利用	122,800	140,800																																																																	
	附属備品	74,000	80,000																																																																	
合計		7,445,800	11,845,250																																																																	
*同上と判断致します。																																																																				
自主事業	<b>自主事業一覧</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>公演名</th> <th>場所</th> <th>日付</th> <th>動員人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>綾小路きみまろ</td> <td>大ホール</td> <td>8/30(土)</td> <td>1,200</td> </tr> <tr> <td></td> <td>爆笑スーパークリスマス2014</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>葉加瀬太郎</td> <td>大ホール</td> <td>10/25(土)</td> <td>1,200</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Best Acoustic Tour エトピリカ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>特撰落語二人会</td> <td>大ホール</td> <td>2/21(土)</td> <td>642</td> </tr> <tr> <td></td> <td>三遊亭円楽・小遊三</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>らくご寺子屋</td> <td>第一会議室</td> <td>2/21(土)</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>講師: 三遊亭楽大</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>大ホール開放</td> <td>大ホール</td> <td>3/14(土)</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <td>独り占めでピアノ演奏</td> <td></td> <td>3/15(日)</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>合計</td> <td>3,091</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3">提案書どおりの内容を実施しました。</td><td></td></tr> </tbody> </table>			No	公演名	場所	日付	動員人数	1	綾小路きみまろ	大ホール	8/30(土)	1,200		爆笑スーパークリスマス2014				2	葉加瀬太郎	大ホール	10/25(土)	1,200		Best Acoustic Tour エトピリカ				3	特撰落語二人会	大ホール	2/21(土)	642		三遊亭円楽・小遊三				4	らくご寺子屋	第一会議室	2/21(土)	30		講師: 三遊亭楽大				5	大ホール開放	大ホール	3/14(土)	9		独り占めでピアノ演奏		3/15(日)	10				合計	3,091		提案書どおりの内容を実施しました。			
No	公演名	場所	日付	動員人数																																																																
1	綾小路きみまろ	大ホール	8/30(土)	1,200																																																																
	爆笑スーパークリスマス2014																																																																			
2	葉加瀬太郎	大ホール	10/25(土)	1,200																																																																
	Best Acoustic Tour エトピリカ																																																																			
3	特撰落語二人会	大ホール	2/21(土)	642																																																																
	三遊亭円楽・小遊三																																																																			
4	らくご寺子屋	第一会議室	2/21(土)	30																																																																
	講師: 三遊亭楽大																																																																			
5	大ホール開放	大ホール	3/14(土)	9																																																																
	独り占めでピアノ演奏		3/15(日)	10																																																																
			合計	3,091																																																																
	提案書どおりの内容を実施しました。																																																																			

## 指定管理業務 総合評価表

施設名	羽生市産業文化ホール
施設所管課	生涯学習部生涯学習課（内線313）
指定管理者名	株式会社ケイミックス
指定期間	平成26年4月1日から平成29年3月31日まで
評価実施年	指定期間3年のうち1年目(第1期)

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
1 実施体制に関する評価	施設管理 協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制 仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
	スタッフのシフトは適正であるか	A	A
	事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金 利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	S	S
	外部委託 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
	外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A
	記録管理 業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
	点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	S	S
	報告書提出 協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整 市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	S	S
	危機管理 危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
	避難経路は適切に確保されているか	A	A
	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
2 サービスの内容や水準に関する評価	個人情報保護 個人情報等の管理は適切か	S	S
	個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	A
	情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか	S	S
	情報公開 情報公開に関する規定が整備されているか	A	A
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	A	A
	【1 総括】 実施体制の履行状況に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	A	A
	指定管理者の自己評価 基本協定書並びに業務仕様書、条例、管理規則の内容を忠実に履行し、事業計画書の内容に沿った運営を着実に実施いたしました。		
	施設所管課の自己評価 基本協定書及び業務仕様書並びに条例等の規定を忠実に履行している。特に利用料金の収受、施設の管理、個人情報の管理などの体制については、指定管理者独自の手法も取り入れつつ適切に実施されている。		
	利用者対応 施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	S	S
	言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	S	S
	利用案内 ホームページは計画どおりに運用されているか	S	A
	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況 施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
	利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施 事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
	施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	S	S
	各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
	参加促進への取組みを積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	S	S
	苦情等の対応 苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
3 サービスの質に関する評価	利用者への調査 利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
	利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	S	S
	維持管理 仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	A	A
	仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	A
	備品台帳により記録が適切に保管されているか	S	S
	市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
	必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	S	A
	【2 総括】 サービス等の内容や水準に関する評価 (標準19項目・本施設18項目)	A	A
	指定管理者の自己評価 民間ならではの手法を用いたサービス向上施策を業務開始と同時に開始し、開館時間中のフルサービス体制、ホームページ・パンフレットのリニューアル、電子ポスターの設置による情報発信面でのサービス向上、自販機の増設や休憩スペースの設置、駐車場リニューアルを実施し、利用者の利便性向上に努めております。		
	施設所管課の自己評価 電子ポスターの設置や各種設備の省エネルギー化に加え、今まで目のいきとどかなかつた既存の備品についても修繕を行い、施設利用者からも評価されています。指定管理者が実施しているアンケートの結果において、空調に対する意見が散見されますが、引き続き細やかな対応をとることで、更なる満足度向上に努めます。また、施設の修繕等については、所管課としても優先順位を付けたうえで、引き続き適切な維持管理に努めます。		

3 収支等の評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか、専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	S A	A A
	予算執行	収支計画書に則り、適正に予算を執行しているか	S S	A S
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	S S	A A
	収支状況	事業収支は妥当であるか	A S	A A
	【3 総括】	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	S	A
	指定管理者の自己評価	サービス向上施策による施設利用の増や、保守点検業務の委託先見直しや節電や資材購入方法の見直しや自主作業による修繕などの実施による、経費節減の努力により、収入の部合計で予算比1,760千円の增收となり、また、支出の部合計で、7,620千円の減少を図ることができました。		
	施設所管課の自己評価	各種予算執行については、指定管理者が有するノウハウによる節減効果を背景に収支が堅調に推移しています。引き続き指定管理者による管理運営のメリットを生かし、透明性のある適切な運営に努めます。		
	【4 総合評価】	1~3の項目の総括による総合評価	A	A
(提5案・その他課題事項)	指定管理者	指定管理者として初年度にあたり、基本協定書、業務仕様書、条例、管理規則の内容を忠実に履行し、事業計画書の内容に沿った運営を着実に実施いたしました。ホームページやパンフレット、電子ポスターの導入、駐車場の区画リニューアル等のサービス向上施策を積極的に実施いたしました。 施設管理面においても、委託先の見直しやホールスタッフによる自主修繕により経費の圧縮にも寄与することができました。		
	施設所管課	制度導入初年度であるが、基本協定などに則り着実に運営されてきました。電子ポスターなどのサービス施策の展開は、より利用者に近い目線で積極的に実施してきました。今後も指定管理者及び施設所管課が協調して、適切な分担による更なるサービス向上に努めます。また、既成概念にとらわれず、アンケート結果に対して効果的な対応をとることで、実施体制の質を向上させるとともに、大ホールひとり占め事業など利用者の満足度の向上に努め、多くの方々に魅力ある自主事業を提供していきます。		

#### ※評価区分※

①評価基準	S (優 良)= 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である A (良 好)= 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である B (課題含)= 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある C (要改善)= 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である
②【総 括】	S (優 良)= 評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数以上である A (良 好)= 評価基準がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である(上記以外) B (課題含)= 評価基準がすべてB以上である(上記以外) C (要改善)= 評価基準にCが含まれている
③総合評価	S (優 良)= 【総括】がすべてA以上であり、かつSが2つ以上である A (良 好)= 【総括】がすべてA以上である(上記以外) B (課題含)= 【総括】がすべてB以上である(上記以外) C (要改善)= 【総括】にCが含まれている