

■指定管理者評価委員会 評価シート

評価実施年度 令和6年度

施設名 松戸市文化会館・松戸市民劇場

指定管理者 公益財団法人松戸市文化振興財団

区分①	区分②	区分③	評価委員会 採点(各委員の 平均点)	得点率	区分① 評価
I サービス向上の取り組み(60)			39.6	66.0%	良好
1 利用者アンケート等の実施・対応(9)			6		
①アンケート等を実施しているか			2		
②アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか			2		
③アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか			2		
2 意見・苦情の受付・対応(9)			6		
①利用者が苦情や意見を述べやすいよう、受付窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか			2		
②苦情等に対する解決の仕組みがあるか			2		
③苦情等を参考にし、改善した事例はあるか(具体的な実績)			2		
3 公正かつ公平な施設利用(9)			5		
①施設利用料金の割増や減免等について、適切、公平に実施されているか			2		
②窓口では利用者が「利用規則」を閲覧できるか			2		
③人権擁護に関する研修等を年1回以上、職員に対して実施しているか			1		
4 自主事業(9)			7.8		
①自主事業を実施しているか			3		
②年齢・性別を網羅した自主事業を提供しているか			2.8		
③事業計画書のとおり、事業を実施しているか			2		
5 広報・PR活動(3)			2.8		
①新たな広報活動を模索するなど、常に広報・PR活動における創意工夫がなされているか			2.8		
6 職員の接遇(9)			4.4		
①窓口・電話で挨拶はできているか			1.4		
②電話を受ける際、名乗っているか			1		
③社会的弱者(高齢者・障害者等)に配慮した対応はできているか			2		
7 利用者サービスに関する分析・対応(3)			2		
①時間帯別・部屋別の利用実績、アンケート結果、苦情等を総合的に分析し、対応しているか			2		
8 サービス向上の取り組み全般(9)			5.6		
①手続き(申込、キャンセル、支払、返金等)は、ホームページ等で分かりやすく表示しているか			2		
②デジタル化に向けた取り組みを行っているか			1.2		
③利用者へのサービスが向上した実績はあるか(具体的な実績)			2.4		

区分①	区分②	区分③	評価委員会 採点(各委員の 平均点)	得点率	区分① 評価
Ⅱ 施設・設備・備品の維持管理、保守点検(33)			22.6	68.5%	良好
	1 協定書等に基づく業務の遂行(9)	6			
	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか	2			
	②協定書等のとおり必要な修繕業務を行っているか	2			
	③利用者が施設を使用するうえで、安全面で問題のあるところはないか	2			
	2 備品管理業務(9)	6			
	①指定管理者所有の備品と市所有を区別した備品はすべて揃っているか	2			
	②利用者が使用する備品に安全性に関わる損傷等はないか	2			
	③備品が適切に使用できるよう手入れが行き届いているか	2			
	3 施設衛生管理業務(6)	4			
	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか	2			
	②本市のルールに沿って適切に分別を行っているか	2			
	4 利用者視点での維持管理(3)	2.6			
	①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか	2.6			
	5 施設・設備・備品の維持管理、保守点検全般(6)	4			
	①設備・備品の維持管理を適切に行っているか	2			
	②保守点検の結果等を基に改善した実績はあるか(具体的な実績)	2			
Ⅲ 危機管理(39)			25.6	65.6%	良好
	1 緊急時対応の仕組み整備(3)	2			
	①緊急時のマニュアルを作成しているか	2			
	2 防犯業務(9)	6			
	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか	2			
	②鍵を適切に管理しているか	2			
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか	2			
	3 事故防止業務(6)	4			
	①事故防止のチェックリストやマニュアル等を用い施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか	2			
	②事故防止策の研修等を実施しているか	2			
	4 事故対応業務(6)	4			
	①事故対応策の研修等を実施しているか	2			
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか	2			
	5 防災業務(6)	4			
	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか	2			
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか	2			
	6 危機管理全般(9)	5.6			
	①利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか	2			
	②消防機関による査察を受け、違反・指摘等を受けている場合、適切な処理を行っているか	2			
	③帰宅困難者一時滞在施設(市民劇場)、物資集配拠点(文化会館)として、適切な準備ができているか	1.6			

区分①	区分②	区分③	評価委員会 採点(各委員の 平均点)	得点率	区分① 評価
IV	組織運営及び体制(54)		31.2	57.8%	概ね良好
	1 業務の体制(9)		6		
	①協定書等で定めた職員体制をとっているか		2		
	②協定書等のとおりに開館しているか		2		
	③事業計画書・報告書を公表しているか		2		
	2 職員の資質向上・情報共有を図るための取組み(9)		6		
	①職員に研修を行っているか		2		
	②各職員が研修を受講した後、研修の内容を共有しているか		2		
	③窓口等の対応手順をしるしたマニュアル等を作成、活用しているか		2		
	3 個人情報保護・守秘義務(9)		4.8		
	①個人情報の取扱いに関する管理責任者、ルール、マニュアル等は職員に周知しているか		2		
	②個人情報の取り扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか		1		
	③個人情報を収集する際は、適切な手段で収集、必要な範囲内で使用しているか		1.8		
	4 経理業務(9)		4.8		
	①各種経理書類、現金、通帳や印鑑等を適切に管理しているか		1.8		
	②内部、外部を問わず、監査等における指摘事項はないか		1		
	③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか		2		
	5 運営目標(9)		4.8		
	①前年度の市からの指摘・改善指導事項に対応しているか		1		
	②施設の課題、目標、進捗について市と協議されているか		1.8		
	③運営目標を適切に設定し、振返りがなされているか		2		
	6 組織運営及び体制全般(9)		4.8		
	①時間外労働及び休日勤務を含め、職員の勤務時間、勤務日数は適切か		1.8		
	②職員の健康管理はなされているか		1		
	③各種労働関係法令を遵守し、風通しの良い職場となっているか		2		
	総合評価			良好	

評価できる点	・施設利用者の満足度は概ね良好である。
改善を要する点	・キャッシュレス、電子決済等の導入をすすめること。 ・挨拶を含めた利用者への接遇には充分留意すること。