

板橋区立文化会館・グリーンホール指定管理者 令和5年度サービス水準評価結果

施設概要

施設名称	1 板橋区立文化会館 2 板橋区立グリーンホール	所在地	1 板橋区大山東町51-1 2 板橋区栄町36-1
所管課名	文化・国際交流課	指定期間	令和5年～令和9年度(第1期1年目)
指定管理者名	公益財団法人板橋区文化・国際交流財団	指定管理者の所在地	板橋区大山東町51番1号
設置目的	【文化会館】 区民の文化及び福祉の向上を図り、区民の文化活動の発表の場や芸術を身近かつ廉価で鑑賞できる場の提供を行うこと。 【グリーンホール】 産業及び文化の向上並びに区民の福祉増進に寄与し、さまざまな行事や団体の交流を促すこと。		
基本理念	【文化会館】 ①板橋区の特徴ある文化芸術を振興し、区や文化芸術の魅力を創造・発信する。 ②プロ・アマを問わず区内の文化活動に取組む団体や個人に対し、練習・発表・交流など活動・活躍の場を提供し、鑑賞等の参加の機会を増やすことで、地域の文化的発展や文化芸術活動水準の向上を図る。 ③地域に根差した公共施設として、地域の賑わいや文化を楽しむ環境を創出することで、施設利用の満足度や快適性を高める。 【グリーンホール】 ①より多くの区民に多様な活動を行う場を提供し、文化・産業・福祉活動に参加・参画する人々の裾野を広げる。 ②プロ・アマを問わず区内の文化活動に取組む団体や個人に対し、練習・発表・交流など活動・活躍の場を提供し、地域の文化的発展や文化芸術活動水準の向上を図る。		
行動規範	①関係法令やマニュアル等を遵守し、コンプライアンス強化に努める。 ②公平、公正なサービスの提供を図る。 ③公益財団法人の特性を最大限に発揮し、区民サービスの質の向上を実現する。 ④区の文化施策を実現する発信拠点としての役割のほか、観光、教育及びスポーツイベント等との連携、区の他の行政施策とも連携・協力していく。 ⑤計画的かつ創意工夫を生かした業務の遂行により、経費の節減に努めながら、効果的かつ効率的な管理運営を実現する。 ⑥施設設備の管理や事業の実施にあたっては、常に安全性の確保を優先し、来館者等に対して安心して過ごせる空間を提供する。 ⑦施設に対する要望・意見の把握や来館者等へのきめ細かい柔軟な対応に努め、常に質の高いサービスをお客様に提供し、利用者数の増を図る。 ⑧文化に関係する各種団体や他の文化施設、大学、商店街、企業、まちづくりの動きなどと連携し、館単独の事業にとどまらず、社会や地域に対して貢献する。 ⑨顧客ニーズ等の把握に努め、事業を自ら又は外部から評価する仕組みを作ることで、業務を随時改善し、公の施設及び指定管理者としての説明責任を果たす。 ⑩社会的信用を失墜させるなど、公の施設を管理する団体としてふさわしくない行為を行わない。		
業務内容	1 施設の利用承認等に関する業務 2 施設、設備及び物品の維持管理に関する業務 3 文化芸術の振興に関する業務 4 その他施設の目的を達成するために必要と認める業務		

評価結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【施設の経営方針に関する事項】					
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性					
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	指定管理運営基本方針により、業務遂行を行う。 【基本方針】 文化と国際交流の力で板橋を元気にする身近で開かれた交流が生まれた施設 30年以上にわたり区の文化施策の一翼を担い、行政と区民をつなぐ組織として文化芸術振興を牽引してきた当財団が、文化事業や国際交流事業に加え貸館事業を一体的に行うことで、文化芸術振興をさらに推進する。 12年間の運営実績があり、施設利用の満足度を引き上げてきた前指定管理者の構成企業を引き続き委託先として配置することで、専門性とサービス水準を維持する。 令和5年度の文化芸術の振興事業においては、施設活用事業として主に大ホール利用のない日にロビーを開放し、自由に弾けるピアノの開放やキッチンカーの出店、ライブ・ワークショップ等を開催する。施設周知事業として各種広報物のリニューアル、大ホールロビー内に「文化芸術情報発信スペース」の設置やサポーター制度を創設する。利便性向上事業として施設利用料やチケット料金のキャッシュレス決済を導入する。 施設利用受付では、お客様に対する適切なサービスの提供と、公共施設としての機能や役割を区内外に広く周知することで、利用者の拡大、利用率の向上に努める。 施設維持管理では、利用者の安全確保及び利便性向上のため、必要な設備・物品の更新を実施する。 舞台運営では、利用者に寄り添い共に文化芸術活動を創り上げるという意識の	・令和5年度当初は前年度に引き続き各種ガイドラインを提示しながらウィズコロナの施設運営を推進した。 ・5月8日の5類移行後は「感染拡大防止の取組」を見直し、コロナ禍で開始した各種制限はすべて解除した。マスク着脱に関しても、施設利用者及び施設で勤務する職員とも個人の判断に委ねることとした。 ・令和5年度の両施設の施設利用状況(利用率)は、文化会館50.7%(前年47.2%)、グリーンホール65.4%(前年73.7%)であった。大ホールは年間82.5%(前年88.3%)。新型コロナウイルス感染症前平均73.6%)、小ホールが年間74.6%(前年85.1%)。新型コロナウイルス感染症前平均70.1%)とコロナ禍前の貸し出し状況に復帰した。また、和室、会議室、リハーサル室、練習室等の利用が前年以上にあり全体の利用率を押し上げた要因となった。 ・提案事業では計35日ロビー開放事業を実施した。3月を除いて毎回キッチンカーを招致し、ロビー内で飲食をお楽しみいただいた。月1回アーティストライブを開催するほか、以下イベントを開催した。 ・7/26(水)ロビー開放日にロビーピアノを設置した。区内の旧新河岸幼稚園の閉園に伴い、廃棄予定のアップライトピアノをテーマ「絵本のまち板橋」にてリメイクした。デザインに当たってはアーティストバンクいたばしに登録されているアーティストの中からコンペを行い、デザインを決定した。同日佐野優子さんによるロビーピアノお披露目演奏を行った。 ・8/23(水)・24(木)の2日間にわたり大山ハッピーロード商店街との連携イベント「大山ハッピーマルシェ」を開催した。ロビーは商店街の出店で賑わい、同日開催の財団主催文化会館バックヤードツアーは2日間で計23名の方に参加いただき、普段入れない大ホールの舞台裏や音響室、照明室、映写室を見学できたと大変好評であった。 ・9/21(木)は遊座大山商店街との連携イベント「遊座ミニコンサート」を開催した。屋根のある広場でのフラダンスや子どもたちのヒップホップダンスなどのパフォーマンスは大変盛況であった。 ・12/12(火)13(水)は板橋区危機管理室にロビーを提供し、「板橋区生活安全の日キャンペーン～ヴァイオリンとピアノの生演奏がやってくる!」を開催。大勢の方が来館された。	5 / 5	指定管理開始当初の5月からコロナの5類移行など施設運営に影響がある中でも柔軟な対応をしていただいた点が評価できる。 施設利用状況においてもコロナ前と遜色ない数値であり、前指定管理者からサービス水準を下げることなく、利用促進に取り組んでいる結果と言える。 提案事業では、ロビー開放事業、キッチンカー招致、ストリートピアノの設置など誰もが気軽に文化会館を訪れ、身近な施設と感じるきっかけとなり得る取組を積極的に実施している。 文化会館が老朽化による設備問題を抱える状況下においても適切に修繕対応、並びに利用者対応をしているといえる。	5 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)				二次評価(所管課による評価)						
		実施結果やサービス水準の増減理由など			評価点	評価理由	評価点					
	もと、利用者の希望を安全性と施設環境等の条件の中で可能な限り実現し、気持ちよく施設をご利用いただき、ご満足いただけるよう務める。 以上、再委託先と連携してこれまでのサービス水準を維持しつつ、より魅力のある施設を目指していく。 (以上、事業計画書より)	・1/22(月)、23(火)、24(水)は内閣府の「孤独・孤立対策事業」の「モデル調査事業」を(公社)全国公立文化施設協会から受託し、22日(月)及び24日(水)に大ホールバックヤードツアーを実施し、奈落や音響・照明調整室、映写室など日ごろ入場することができない大ホールのバックヤードを案内し、文化会館を身近に感じてもらった。キッチンカーによる飲食提供や22日(月)には板橋区長寿社会推進課と連携した高齢者の健康フレイル簡易測定会、NPO法人東京まんまと連携した高齢者ファッションショー等を実施した。また、24日(水)には、屋根のある広場で、今年度2回目となる遊座大山商店街イベントを実施し、寒い中ではあったが、多くの方に観覧いただいた。 ・広報物のリニューアルについては、広報誌を冊子化して手に取ってもらいやすくすることやホームページにドローン映像の客席の見え方などを掲載するなど、情報発信力を強化できた。 ・東京ロケーションボックスと提携し、文化会館での撮影の誘致を行うなど、情報発信に努めた結果、問合せが増えている。 ・利便性向上事業として、貸館公演のチケット販売を試行した。 ・その他、施設の老朽化からくる不具合・破損等の発生が重なり、修繕件数が昨年に比較し3倍以上の件数となったが、着実に修繕を行い施設の維持管理に努めた。 ・以上、昨年度から引き続き、交流や賑わいを創造し、安心・安全な施設として大きなトラブル事故もなく運営を行うことができた。										
2 経営方針に基づく具体的な行動												
	基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値(経過)					評価点	評価理由	評価点	
				目標	R5	R6	R7	R8				R9
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	文化会館①	施設認知度向上	ホームページ閲覧件数月平均75,000PV以上	目標	70,000PV				75,000PV	1 / 5	ホームページの一新等で閲覧件数の増加が期待されたが、結果としては目標値の約半数となった。今後、分析や利用者意見等を踏まえながら、閲覧件数向上への取組が期待される。	1 / 5
				実績	33,092PV							
				増減理由	令和5年度の月平均は33,092PVとなった。ホームページを一新し、イベント情報だけに留まらず、多様な情報発信に努めたが、閲覧件数が見込みほど伸びていない。引き続き、ホームページアクセスの増加につながるよう魅力ある発信を行う。							
	文化会館②	施設利用率向上	大ホール利用率75.0%以上	目標	70.0%				75.0%	5 / 5	目標値を超える実績であり、評価できる。継続して利用率向上への取組を行っていただきたい。	5 / 5
				実績	82.50%							
				増減理由	令和5年度の大ホール利用率は82.5%となり、目標値を上回っている。東武東上線大山駅徒歩3分という交通利便性のある立地環境が安定的な利用に結びついている。							
	文化会館③	施設利用率	57.0%以上	目標	54.0%				57.0%	4 / 5	新型コロナウイルス感染症による各種制限も解除され、令和4年度実績の47.2%より上回り、以前のような賑わいを取り戻しつつある。今後も利用率向上を目指してもらいたい。	4 / 5
				実績	50.70%							
				増減理由	目標には届かなかったものの、令和4年度実績の47.2%は上回っている。和室や茶室の利用率の低さが全体の利用率を押し下げているため、今後も利用しやすい施設の実現に向けて、サービスや設備の充実を図りながら利用率向上を目指したい。							
	文化会館④	施設利用者満足度向上	利用者満足度95%以上	目標	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	3 / 5	利用者懇談会、利用者アンケートを分析しながら、施設運営の改善やサービスの充実を図り、利用者満足度の向上に取り組んでいただきたい。	3 / 5
				実績	82.60%							
				増減理由	目標には届かなかったが、利用者懇談会や、日々寄せられる利用者の意見やアンケートなどを踏まえながら、施設管理運営の改善や利便性の向上を今後も図りたい。							
文化会館⑤	事業参加者満足度向上	参加者満足度90%以上	目標	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	5 / 5	文化会館の特性や環境を活かすとともに、参加者意見などを踏まえながら、引き続き魅力ある事業の実施を期待する。	5 / 5	
			実績	93.50%								
			増減理由	今後も積極的に参加者の声に耳を傾け、魅力的な事業の実施に努めたい。								
グリーンホール①	施設利用率向上	施設利用率80.0%以上	目標	75.0%				80.0%	3 / 5	指定管理者の分析の通り、7階会議室の利用率が一因といえるが、令和4年度は3割程度であった利用率が5割程度となり、施設利用に対する需要の高さがうかがえる。	3 / 5	
			実績	65.40%								
			増減理由	令和5年度の施設利用率は65.4%となっており、目標値を下回っている。令和5年2月から利用開始した7階会議室の利用率がまだ3割程度の利用状況であることが影響したが、認知度の広がりによって今後増加していくことが期待できる。今後も利用者が使いやすいと感じるようなサービスや設備を積極的に取り入れていく。								
グリーンホール②	施設認知度向上	ホームページ閲覧件数月平均75,000PV以上	目標	70,000PV				75,000PV	1 / 5	※文化会館の同項目記載内容に同じ。	1 / 5	
			実績	33,092PV								
			増減理由	※文化会館の同項目記載内容に同じ。 (文化会館・グリーンホール同一のホームページ)								
【行動規範に関する事項】												
法令遵守(法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか)	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応する。			・法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り業務遂行を行った。					5 / 5	区の法令規則の遵守し、信義に従い誠実に対応いただいている。今後も引き続きコンプライアンス意識の醸成に努めていただきたい。	5 / 5	
暴力団等の排除(暴力団等の排除について適切に対応しているか)	暴力団関係者とは、取引関係も含めて、一切の関係をもたない。暴力団関係者による不当要求は、組織全体として対応する。			・暴力団関係者とは一切関係を持っていない。事業の契約書には反社会勢力の排除条項を盛り込んでおり、日頃から適切に対応している。					5 / 5	適切な事務処理を徹底していただいている。今後も引き続き適切に取り組んでいただきたい。	5 / 5	

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
平等な利用の確保(特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか)	抽選会での抽選方法、窓口での申請対応等は公平かつ公正に行い、どの利用者に対する対応も、同じサービスを提供する。	・全てのお客様に対し、公平・公正なサービスで対応した。共通認識を持つべき案件は職員全員で共有し、均一なサービスの提供と共にサービス水準も向上した。	5 / 5	利用者に対する情報提供を適切に行っている。コロナ5類移行に伴う施設運営の変更においても、利用者への丁寧な説明により大きな混乱を招くことなく行うことができた。	5 / 5
ノーマライゼーション(障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか)	貸し出し用車椅子、老眼鏡等を受付に準備し、来場者の動向を見て、積極的にお声掛けをして、高齢者や障がい者への配慮を行う。	・文化会館及びグリーンホールのホームページでは、身障者、小さいお子様連れの方、ご年配の方などが安心して施設を利用できるような情報発信している。引き続きバリアフリー及びユニバーサルデザインへの取組を積極的に推進していく。	5 / 5	ホームページを中心に多様性に配慮した情報発信をしている。誰もが利用しやすい施設の実現に向け、積極的に取り組んでいただいていると評価できる。	5 / 5
【管理体制に関する事項】					
職員の配置体制(適正な職員配置となっているか)	事業計画書に基づき、適正な職員配置を行う。	・事業計画書に基づいた職員配置で運営を行ったが、指定管理者となったことを契機に増えた業務量が想定以上であったため、令和5年度は職員の超過勤務が常態化してしまった。引き続き事業の見直し及び業務改善を進めていく。	3 / 5	職員体制においては、指定事業、提案事業等のバランスに課題を抱えており、超過勤務が顕在化している。安定的に指定管理運営を行うためにも、早急に課題解決に取り組み、適正な事業量や体制を整えていくことが求められる。	2 / 5
職員の専門性(必要な専門性を備えた職員が配置されているか)	事業計画に基づき、必要な専門性を備えた職員を配置する。	・事業計画に基づき、受付案内・維持管理・舞台運営部門では従来通り、必要な専門性を備えた職員を配置した。運営部門でも、指定管理運用、文化事業企画で経験者を固有職員として採用し専門性を備えた職員を配置している。	5 / 5	業務の特性上、専門性が求められるものが多いが、指定管理移行後も専門性を備えた職員を適切に配置し、サービス水準を下げることなく運営することができている点が評価できる。	5 / 5
職員の研修体制(職員の指導育成、研修体制は適切であるか)	研修計画に基づき、研修を実施する。	・事業計画・研修計画に基づき、必要とされる研修を計画的に実施した。	5 / 5	事業計画・研修計画に基づき実施をしており、評価できる。また、研修内容を現場でフィードバックに努めている点も評価できる。	5 / 5
危機管理体制(事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか)	事故・天災対応マニュアルやBCPを整備し、随時見直すことで危機管理体制を強化する。	・事故・天災対応マニュアルやBCPについて、施設運営を行う中で必要に応じて随時更新している。また、年2回、文化会館、グリーンホール各施設で総合防災訓練を実施し、危機管理体制の強化を図っている。	5 / 5	総合防災訓練の実施や、既存マニュアル類を適時見直しなど危機管理に取り組んでいる点が評価できる。引き続き利用者の安心・安全のための効果的な備えを実施していただきたい。	5 / 5
安全対策(利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか)	利用者導線における危険個所や設備の不具合がないか定期点検を行う。新型コロナウイルス感染症に対して、施設及び諸室に応じた対策を講じる。不審者対策として警備中の積極的な声掛けを実施する。	・館内導線の危険個所(床、壁等の破損)を確認するとともに、利用者の使用する机や椅子、手摺などの安全性を定期的に点検を実施している。 ・5類移行後も、利用者が必要に応じて感染症対策を講じることができるよう館内要所及び諸室にアルコール消毒液の設置や自動検温器の設置を行っている。 ・不審者報告のあったイベントに際しては板橋警察署との連携を図るなど警備強化を図り、さすまた等の防御用具の備え置きや館内の定期警備に加えて要所警備を行っている。また、令和6年度中にグリーンホール窓口から文化会館内の財団事務室ならびに警備員控室へ緊急時に発報できる装置を改修・導入予定である。	5 / 5	定期的に危険個所を点検するなど利用者の安全確保に努めている。また、コロナが5類に移行し、感染対策が各個人の自主判断となる中で、引き続きアルコール消毒や検温器を設置しており、必要とする方への安心安全に配慮していると評価できる。	5 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
情報管理(個人情報保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か)	個人情報保護法を遵守するとともに、その内容を職員に周知徹底させる。日常的に注意喚起を図る。	・サービス部門、設備部門、舞台部門、警備・清掃部門内での周知徹底に加え、財団内部でも日常的に注意喚起を行い、個人情報管理の徹底を図っている。 (令和5年は個人情報の漏洩事故は発生なし。誤ってシュレッダーで個人情報が記載された書類を裁断した事例が1件発生)	4 / 5	各部門において情報管理の徹底に努め、危機意識を高く保つよう心掛けているといえる。引き続き個人情報の取り扱いには十分に注意していただきたい。	4 / 5
地域貢献(区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか)	職員の採用は可能な範囲で、区内雇用を優先する。修繕工事及び物品購入についても区内業者を中心に活用する。また地域連携事業を実施するなど、地域貢献を図る。	・職員の採用は可能な範囲で、区内雇用を優先している。 ・修繕工事及び物品購入についても積極的に区内業者を利用している。 ・地元商店街振興組合に加入するとともにロビー開放事業として商店街連携イベントを開催した。	5 / 5	区民雇用率の向上や、区内事業者の活用など地域貢献に努めている。今後も同様の取り組みを継続しつつ、地域との連携について、魅力的な企画を期待する。	5 / 5
【管理活動に関する事項】					
経済性・効率性(費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)	事業計画の予算に基づき、適正に執行する。	・事業計画の予算に基づき、適正に支出している。 ・修繕工事費に関しては案件が多いため、補正予算にて増額した。	5 / 5	施設の老朽化により、設備の不具合が多数発生している状況下においても、修繕工事を適切かつ迅速に対応・執行することができた点が評価できる。	5 / 5
妥当性(管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)	事業計画の予算に基づき、適正に執行する。	・同上	5 / 5	同上	5 / 5
設備の保守点検(設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)	指定管理業務基準書及び法令基準を遵守し遺漏の無い様を実施する。	・指定管理業務基準書並びに法令基準を基に年間計画を作成し遺漏のないように実施している。	5 / 5	各種点検を確実に実施しているとともに、区への報告も適切である点が評価できる。	5 / 5
委託業務の妥当性(委託されている業務の範囲は適切であるか)	年度事業計画に則り適正に委託する。	・年度事業計画に基づき、適正に委託した。	5 / 5	適正に委託業務を執行している。引き続き、業務ごとの適切な委託のあり方を精査し、確実な事務処理に努めていきたい。	4 / 5
備品の管理(備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)	備品の機能点検を随時行い、状態を把握することで利用者に安全に利用いただけるよう機能維持に努める。 新規購入備品、廃棄備品については、その都度、遺漏のないよう主管課へ申請する。	・全ての備品について、備品実査を年1回実施し、経年劣化などの備品の状態を把握し、利用者に安全にご利用いただけるよう心掛けた。備品実査は遺漏・遅延なく行い、報告した。また、施設点検日に備品の不具合、破損などの調査を行い、お客様に安全にご利用いただける体制を整えた。	5 / 5	備品実査について適切に実施している。不具合備品についても利用者に影響がないように柔軟に対応するとともに、優先順位に応じた購入調整をしている点が評価できる。	5 / 5
環境対策(区の環境政策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)	ESCO事業を効率的に運用することで省エネルギー化に取り組み、CO2排出量削減を図ることで、地球環境に優しい運営を実践する。また、板橋区環境方針を理解し実践することで地球環境保護を意識した運営を行う。	・ESCO事業を積極的に運用することでガス使用量の抑制を図っている。清掃業務においては、地球環境保護に配慮し、ケミカルレス洗剤、エコケミカル洗剤を用いて清掃を行っている。	5 / 5	省エネルギーへの取り組みは適切に実施している。時期に応じた柔軟な対応により、環境に配慮しながら効果的な施設運営ができていると評価できる。	5 / 5
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	ホームページやパンフレット等を刷新し、文化会館・グリーンホールの機能や魅力をわかりやすく発信していく。また、SNSやDMを活用し、区内外へのPRを積極的に行う。	・ホームページやパンフレット等を刷新し、施設の機能や魅力の発信に努めている。また文化会館では、より身近な施設に感じてもらえようロビー開放事業を行い、気軽に立ち寄ってイベントを楽しむことができるよう取り組んでいる。事業広報ではSNSやDMを活用し情報発信を行った。	5 / 5	ホームページ、パンフレットなどを一新し、またロビー開放事業を行うなど多くの人が訪れるきっかけを創出している。今後も施設の利用促進につながるような取組に期待したい。	4 / 5
【業務改善に関する事項】					
アンケート結果への対応(利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)	年度内に利用者アンケート及び利用者懇談会を実施する。アンケート結果を分析し、次年度以降の利用者満足度の向上や施設の安全性の改善を図る。	・令和6年3月に利用者懇談会を実施。また施設利用者のアンケートについても、集計・分析を行い、分析結果や意見などを踏まえ、今後の取組に活かしていく。	4 / 5	アンケート結果等を分析し、満足度向上を目指した取組を期待する。誰もが利用しやすい施設を目指すにあたり、貴重な利用者意見のフィードバックが重要と考える。	4 / 5
要望への対応(利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)	利用者からの指摘事項を館内で共有しながら、対応の必要性和施策を即時に判断して、スピーディーな対応で実施していく。	・受付対応のスタッフが直接ご意見をいただくことが多く、そのご意見を業務日報で共有し、即時対応も含めて検討することとしている。また、利用者からの苦情・要望は状況に応じて、所管課へ報告・相談をした上で対応している。月例の施設運営報告会においても必要に応じて議題とし、区、指定管理者で共有及び協議、検討を行っている。	5 / 5	利用者からの要望は、職員間で共有し、また必要に応じて区への報告も行い迅速に対応いただいている。今後も区と連携し、利用者への対応を的確に実施していただきたい。	4 / 5
一次評価合計			123 / 140	二次評価合計	
評価点割合(%)			87.9%	評価点割合(%)	
				119 / 140	
				85.0%	

* サービス水準の採点方法
(5点:達成率100%以上、4点:達成率90%以上100%未満、3点:達成率70%以上90%未満、2点:達成率50%以上70%未満、1点:達成率50%未満)

* 管理運営等の採点方法
(5点:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおりの成果を出している、3点:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点:要求水準を満たしていない、1点:要求水準を著しく下回っている)

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
一次評価(指定管理者)		一次評価の合計は123点となり、評価点割合は87.9%となった。今後も基本理念と行動規範に基づき、定めた目標等に到達できるように努力を続けたい。			
二次評価 (所管課)	経営基盤に関する評価 (中間年)	安定的な管理運営を行える経営基盤を有しているか【財務諸表審査の5段階評価において3以上「○」、2以下「×」】			
	総合評価	【評価できる点】 ○指定管理開始1年目であったが、新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、サービス水準を下げることなく施設運営を行うことができた点。 ○施設の老朽化に伴う多数発生した修繕工事等の迅速な対応により、大きなトラブルもなく施設運営を行うことができた点。 ○昨年度と比較し、より魅力ある新たな事業を多数実施できた点。 ○現場の創意工夫により、施設利用率の向上に努めていただいている点。			
	優れている	【改善すべき点】 ○適切な職員配置を行う必要がある。業務量を詳細に分析し、組織力や職員経験値などを客観的に考慮して事業精査等を行い、超過勤務の常態化を解消していく必要がある。 ○利用者懇談会や利用者アンケートの分析を行い、引き続き利用者の要望等に対する検討・対応を願いたい。例えば利用者アンケートの回答率をあげるため、WEBでのアンケートを検討する等の工夫を期待する。			

* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、劣る(4割未満)