

学園都市センター

施設名		学園都市センター														
視点	評価項目	NO.	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)		
			所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)					
的	施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	18	B		修繕2件 ①11階点検口増設 ②講師控室キーシリンダー機能回復修繕 ・ホールについては、舞台、音響、照明について点検項目ごとに日常点検を行っている。	B		修繕7件 ①11階サウンドルーム及び12階イベントホールトイレ前通路照明器具交換 ②11階(一社)首都圏産業活性化協会及びTAMA-TLO(株)照明器具交換 ③11・12・13階貸出施設扉キーシリンダー機能回復修繕(分解整備・調整) ④11階ESC横通路照明器具交換(22台)修繕 ⑤11階グリストラップ清掃封印作業(クレア厨房・ラウンジ) ⑥11階ギャラリーホール横通路コーナーガード修繕 ⑦11階国際協会前照明器LED化修繕 ・ホールについては、舞台、音響、照明について点検項目ごとに日常点検を行っている。 ・その他、故障を未然に防ぐ目的でオペラブルウォールの点検(8月)、ビルによる集塵機保守(8月)実施済み。	B							
		19	B		・利用後に各備品の数と状態を確認し、利用者に支障の無いよう管理した。	B		・利用後に各備品の数と状態を確認し、利用者に支障の無いよう管理した。 ・照会に基づき、重要備品の照会結果を提出した。								
施設サービスの向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	利用者の満足度	「大いに満足」、「満足」の割合が97%以上	20		年度末の数値をもって評価する。			7月から実施予定			年度末の数値をもって評価する。			7月から実施している。10月まで回収予定であり、結果は集計後に提出する。		
	受付・事務スタッフのサービス向上取得率(期中の新規採用者、休職中職員、臨時職員等は除く)	(前年・当年度配置者以外)全員取得	21	A	施設としてのサービス向上のため、対象となる全職員が取得されていることを評価する。	A		対象の管理運営に係る正規職員5/5(100%)			対象の管理運営に係る正規職員5/5(100%)					
	SNS(Twitte)の情報発信(回数)	240回/年	22	B	施設の認知度向上について、引き続き効果的に発信に取り組みたい。	B		期間中累計63回 4月:20回 5月:26回 6月:17回 主催事業ほかビッグクエスト等の学生会委員関連展示の様子なども紹介した。			期間中累計85回(年度累計148回) 7月:39回 8月:22回 9月:24回 月毎の受付開始アナウンスや催物案内に加え、夏休み子どもいちょう塾・八王子まつり・八王子芸術祭に関する情報やインボイス制度対応の情報を投稿した。					
	事故・苦情の発生件数に対する対応状況(対応割合)	100%	23	B	お客様の声でいただいた意見について、注意喚起等、再発防止に取り組んでいること評価する。	B		【事故8件】①サウンドルーム機の破損…机を交換した②③不審男性による館内女子トイレ侵入およびワクテラ接視待機列への暴言等…防災センター・警察と連携し対処。④6セミ空調が利かない…設備に確認したところ点検時の復旧ミスだった。再発防止策の報告があった⑤講師控室サムターンキーの故障…業者を手配し復旧。館内の掘全体の老朽化が指摘された。⑥イベントホール機材を利用した録音CDにノイズ・バックアップデータを使用し交換対応済…一般立入禁止エリアで女性が寝てた…説明し移動を促した⑦ギャラリー利用者で展示物搬入時に地下駐入口を4tトラックで塞いだ…説明を行い、搬出時は車両を変更。搬入作業内に車両の大きさに合わせて記載を追加した 【お客様の声5件】①財団情報紙の配布時期が変わったことによる意見…担当部署へ転送②12階給水機の水が出ない…設備に確認。点検時は問題なしだったが、コンセントが抜けていた。即時復旧。③チラシ等配架に付してもっと広範の情報が欲しい…参考とした④チケット引き取り期限は予約日より日なのか予約翌日から7日なのかという問合せ…担当部署に転送⑤イベントホール床が一部濡る…シューズの靴出しスプレー等によるものと思われる。使用上の注意について掲示物を作成した。 ・全件「お客様の声」事故報告システムで対応済み。			【事故5件】①不審男性による徘徊と壁を叩くなどの行為(1期掲載事故②③)と同一人物…防災センター・警察と連携し対処。警察に付き添われて退出。②イベントホールで落語の公演の準備を行う際マイクを2〜3回転倒させた…動作確認を行い、故障は無かった。③イベントホール客席での転倒事故…足を踏み外したものによるため現無事。救急車の要請などの対応を行った。④復旧の作業時34号セミナー室の簡仕切りバーテンションが故障…翌日以降の代替対応を行い、翌朝修理を手配。3日後に修理が完了した。大きなトラブルは無かった。⑤ギャラリーホールでの展示観覧者が体調不良により救急搬送…救急要請や体調不良への対応を行った。 【お客様の声37件】満足度調査に記入された意見について順次対応を行った。(内訳:設備・備品について13件、利用方法・手続きについて7件、区分設定や利用時間について4件、施設予約システムについて4件、利用料・コロナ対策・他館転送等1件、その他6件)「入館口の閉所時間について案内がなかった」「職員の説明がほしい」「喫煙の場所が分かりにくい」「展示パネルを動かしたことによる苦情」「チケットについて問合せが思うような回答を得られなかった」「ワクテラ案内と利用者のトラブル」※トラブルに対しては即時対応済み					
	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか【確認資料例:相談、苦情をまとめた整理帳簿】	24	B			B	お客様の声対応システムにより対応している。(発生した苦情の詳細については上記項目に記載)			B	お客様の声対応システムにより対応している。(発生した苦情の詳細については上記項目に記載)				
創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られていること			25	B	利用者にとって魅力がある事業を実施したことを評価する。引き続き施設の利用及びサービスの向上に取り組まれていること	B		・学生限定ポスターデザインコンテストの募集を開始(6月)「ホールでのピアノ試弾きを行える事業「響き渡る」について、J.COMホールとの共同開催を計画。職員間で調整を行っている。利用者にとって使いやすい施設予約システムを構築するため、現システム機能の洗い出しやいちょうホールを通じて多摩公文協施設へのアンケートによるヒアリング調査などを実施。結果はこまめに市へ報告している。			B	学生利用促進にむけた取組みや、他の文化施設との機動的な連携が図られていることを評価する。引き続き新しい利用者の確保に取り組まれていること			・学生限定ポスターデザインコンテストへ2作品の応募があった。選考を行い、10月に結果を公表する。 ・J.COMホールとの共同開催「響き渡るワタシ」について、8月より募集を開始。9月15日の時点で15件の申し込みがあった。(10/15〆切) ・施設予約システムの構築と提案について、いちょうホール・南大沢文化会館と共に複数の取扱業者のデモンストレーション及びヒアリングを行い、結果を市に提出した。	
が施設われ、率的管理・運営	利用料金収入 年度収支計画以上(キャンセル料は除く)	42,375,000円	26		年度末の数値をもって評価する。			4-6月 利用料金収入13,354,420円 期中予算比107.6% 今年度より利用料の算出を利用日ベースから入金日ベースへ変更しているため、予算は想定値である。(参考:前年同期間収入9,509,810円/利用日ベース)			年度末の数値をもって評価する。			7-9月期 利用料金収入9,504,470円 期中予算比92.5% 今年度より利用料の算出を利用日ベースから入金日ベースへ変更しているため、予算は想定値である。(参考:前年同期間収入9,230,560円/利用日ベース)		
	管理経費 年度収支計画以下(人件費を除く)	58,537,000円/年	27		年度末の数値をもって評価する。			年度末の数値をもって評価することとなっている。			年度末の数値をもって評価する。			年度末の数値をもって評価することとなっている。		
事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行	指定申請提案書「利用者の誘致・拡大に関する方策」に掲げた日数利用率目標値を基に単年度目標値を設定	イベントホール 100%	28		年度末の数値をもって評価する。			96.7% コロナによる行動制限は事実上5月13日に解除となっているが、高齢者の多いダンス団体はコロナ禍以前より団体数が減っている。(高齢化まっている)また、制限が解除されたことにより学校等の会場が無料で使えるようになったため学生団体の練習利用等が減少傾向にある。			年度末の数値をもって評価する。			100% イベントホール日数利用率は目標を達成した。抽選に参加する団体が増加傾向となり、今後もいちょうホールの休館に伴う流入が予想される。ハード面での使い勝手の違いなどを丁寧に説明するようにしていく。		
		ギャラリーホール 80%	29		年度末の数値をもって評価する。			54.4% 特に4月の第2ギャラリーの空気が目立った。利用者からは金銭的に両面利用を躊躇うという話が出ている。片面に展示利用が入っている場合、多目的利用を受け付けることができないため早期の展示利用獲得のため催し物案内等に先々の空き状況を掲載している。			年度末の数値をもって評価する。			61% 9月については78%に達しているが、7.8月は前期と同様に第2ギャラリーの空気が目立っている。引き続きPRを行う。両面が空いている場合の多目的利用については3ガの利用率等が新規参入を始めている。		
		セミナー室他 95%	30		年度末の数値をもって評価する。			91% 前年度同期間(89.6%)に比べて回復傾向ではあるが、引き続きWEBページやSNSを中心に施設のPRを行っていく。			年度末の数値をもって評価する。			88.1% 前年度同期間(85%)に比べてやや回復傾向ではあるが、引き続き施設のPRを行う。		
	大学・学生の利用	300件/年	31		年度末の数値をもって評価する。			4月-6月 51件 (大学ほか学校教育団体等3件・学生団体48件)			年度末の数値をもって評価する。			7-9月 37件 (大学ほか学校教育団体等10件・学生団体27件)		
学園都市づくりに資する事業協力がなされていること	大学コンソーシアム八王子の事業拠点としての連携・協力(イベント実施時の受付業務サポート等)		32	B		B	・窓口来館者および電話等の取り次ぎを行った。 ・大学コンソーシアム八王子の事業や共催事業の先行予約申込を受付した。			B	大学コンソーシアム八王子と事業について、積極的に協力したことを評価する。引き続き円滑な運営に向け連携を深められた。			・窓口来館者および電話等の取り次ぎを行った。 ・子どもいちょう塾の受付や会場設営サポート ・FDSDフォーラムの来場者サポート ・大学コンソーシアム八王子の事業や共催事業の先行予約申込を受付した		
	八王子学園都市大学事業への連携・協力		33	B		B	・講座の申し込み受付、登録証発行をサポートした。 ・講座資料等の搬入出対応を行った。 ・講座数増加と講座管理システムの選定のため、学園都市大学運営業務の一部への応援を行った。(講座対応、講座後片付け、会計処理等)			B	学園都市大学運営業務に積極的に協力したことを評価する。引き続き円滑な運営に向け連携を深められた。			・講座数増加と講座管理システムの選定のため、学園都市大学運営業務の一部への応援を行った。 ・講座の申し込み受付、登録証発行をサポートした。 ・講座資料等の搬入出対応を行った。		
本市の学園都市づくりに即した管理運営がなされていること	「はちおうじ学園都市ビジョン」に基づく、本市の学園都市づくりに即した管理運営がなされていること【ヒアリング等で確認】		34	A	昨年度開始した、学生との協働による事業である。認知度向上や学生の利用促進につながることを期待している。	A		学園都市センターのPRを目的とした「学園都市センターポスターデザインコンテスト」を計画し、募集を開始した。			A	学生と協働し、施設の認知度向上や学生の利用促進につながる取組みを評価する。			学園都市センターのPRを目的とした「学園都市センターポスターデザインコンテスト」の募集に2作品の提出が行われた。審査を行い、結果を10月に発表する。	

施設名 学園都市センター

視点	評価項目	NO.	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)
			所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)			
わ れ て い る か	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステムガイドライン」に基づく、環境に配慮した管理・運営が行われているか【ヒアリング等で確認】	B		・節電・節水への協力ポスターを館内に掲示している。 資料の簡素化、文書の電子化、両面印刷、裏紙の使用などによる省資源化に努めた。 ・供覧物や情報共有のメモなどはデータ化し、紙資源の削減に努めた。 ・確定日のお知らせや請求書は可能な限り郵送ではなくメール送付した。	B	電気使用料は格段に下がっている。エネルギーの使用削減に積極的に取り組んでいることを評価する。	・節電・節水への協力ポスターを館内に掲示している。 資料の簡素化、文書の電子化、両面印刷、裏紙の使用などによる省資源化に努めた。 ・供覧物や情報共有のメモなどはデータ化し、紙資源の削減に努めた。 ・確定日のお知らせや請求書は可能な限り郵送ではなくメール送付した。						
		コピー機使用枚数 令和3年度と比較 5%削減		年度末の数値をもって評価する。	年度末の数値をもって評価することとなっている。		年度末の数値をもって評価する。	年度末の数値をもって評価することとなっている。						
		エネルギーの使用削減(経費の節減)に積極的に取り組んでいるか【ヒアリング・資料等で確認】	B		環境への配慮及び光熱費の高騰対策として、利用状況に合わせ必要最小限の時間と範囲で空調や照明を運転、点灯するなど、積極的な省エネルギーに努めた。夜間は早い時間に利用が終了した場合、ビル管理組合と連携して使用しないフロアを点検した後に施錠・消灯と空調のオフを行った。	B	環境への配慮及び光熱費の高騰対策として、利用状況に合わせ必要最小限の時間と範囲で空調や照明を運転、点灯するなど、積極的な省エネルギーに努めた。夜間は早い時間に利用が終了した場合、ビル管理組合と連携して使用しないフロアを点検した後に施錠・消灯と空調のオフを行った。R5.4月～8月電気使用料は前年度と比較し、4,482Kwh減となった。							
個人 情報 保護 管理 及 び 危 機 管理 が 図 ら れ て い る か	個人情報保護関連研修(情報セキュリティ・マイナンバー等)への参加(回数)	1回/年		年度末の数値をもって評価する。	第一四半期 実施無し ※年度内に実施予定		年度末の数値をもって評価する。	第二四半期 実施無し ※年度内に実施予定						
	防災・消防訓練参加(回数)	2回/年		年度末の数値をもって評価する。	1回 ・6/23 八王子スクエアビル全体の消防訓練を実施。(1名参加) ・ビル主催の共同防火、防災管理協議会へ出席(1名) ・有事の避難対応について、毎日朝礼にて緊急時対応職員の役割分担を確認している。		年度末の数値をもって評価する。	ビル避難訓練の実施は無し(次回は11月を予定) ・期中実施研修に防災関連項目を取り入れた(No.7欄⑦⑧⑨) ・有事の避難対応について、毎日朝礼にて緊急時対応職員の役割分担を確認している。						
	AED資格取得率(舞台含む、また期中の新規採用者及び休職中職員等は除く)	100%	A	100%	プロパー 窓5・舞台3+臨職8(100%)	A	プロパー 窓5・舞台3+臨職8(100%)							
定 性 的	個人情報の取り扱いが適切であること	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか【確認資料例:マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		八王子市情報セキュリティポリシーに準拠した保護対策を財団の各規程等で定め、実施している。	B	八王子市情報セキュリティポリシーに準拠した保護対策を財団の各規程等で定め、実施している。							
	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか【確認資料例:保険証券】	B		施設・受託物賠償責任保険に加入。その他、レジャー・サービス施設費用保険(事故等の場合に見舞金等に対応)に加入している。										
	緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。【確認資料例:マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		・主幹(防火防災管理資格者)が危機管理責任者となり、利用者の安全を最優先に、財団の「災害時対応マニュアル」や八王子スクエアビル「地震対応マニュアル」を基に即時対応する。 ・毎日朝礼で緊急時の役割分担を確認している。 ・緊急連絡網を作成し、有事の際は迅速に情報共有できる体制を整えている。 ・地震発生時には「学園都市センター 施設の発生後安全確認点検項目」を元に迅速な対応をし、サイボウズにて経営管理課へ報告している。	B	・主幹(防火防災管理資格者)が危機管理責任者となり、利用者の安全を最優先に、財団の「災害時対応マニュアル」や八王子スクエアビル「地震対応マニュアル」を基に即時対応する。 ・毎日朝礼で緊急時の役割分担を確認している。 ・緊急連絡網を作成し、有事の際は迅速に情報共有できる体制を整えている。 ・地震発生時には「学園都市センター 施設の発生後安全確認点検項目」を元に迅速な対応をし、サイボウズにて経営管理課へ報告している。							