

学園都市センター

施設名

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	3月	
		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)		所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)
定量的	計画通りに人員が配置されているか(ポスト数)	B		①運営体制 課長1(兼務) 主任1 窓口職員4 窓口スタッフ8 舞台3 ②管理運営 常時3名配置 ③舞台 催し物に応じて配置	B		①主幹(課長)1 主任1 窓口職員(主事)4 窓口スタッフ(臨時職員)8 舞台3(主事2 嘱託員1) ②常時3~4名配置 ③催し物の内容により1~3名配置	B		①主幹(課長)1 主任1 窓口職員(主事)4 窓口スタッフ(臨時職員)8 舞台3(主事2 嘱託員1) ②常時3~4名配置 ③催し物の内容により1~3名配置	B		①主幹(課長)1 主任1 窓口職員(主事)4 窓口スタッフ(臨時職員)8 舞台3(主事2 嘱託員1) ②常時3~4名配置 ③催し物の内容により1~3名配置
	計画通りに有資格者を配置しているか(人数)	A	有資格者について計画を上回る人数を配置し、安定した施設の運営を行った。 ※19人(今期の配置人数)/9人(計画上の配置人数) =211%	①1名 ②1名 ③1名 ④8名 ⑤2名 ⑥2名 ⑦1名 ⑧2名 ⑨1名	A	有資格者について計画を上回る人数を配置し、安定した施設の運営を行った。 ※19人(今期の配置人数)/9人(計画上の配置人数) =211%	A	人事異動も考慮し、有資格者について計画を上回る人数を配置することで安定した施設の運営を行った。 ※22人(今期の配置人数)/9人(計画上の配置人数) =244%	A	年間を通じて有資格者について計画を上回る人数を配置し、安定した施設の運営を行った。 ※23人(今期の配置人数)/9人(計画上の配置人数) =255%	A	年間を通じて有資格者について計画を上回る人数を配置し、安定した施設の運営を行った。 ※23人(今期の配置人数)/9人(計画上の配置人数) =255%	
	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか【確認資料例:銀行口座】	B		口座を開設し、継続して使用している。	B		口座を開設し、継続して使用している。	B		口座を開設し、継続して使用している。	B		口座を開設し、継続して使用している。
定性的	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	B		資金を適切に管理するとともに、経理内容を明確にしている。公益法人会計システムを導入し、総勘定元帳・事業別元帳により経理状況は明確となっている。	B		資金を適切に管理するとともに、経理内容を明確にしている。公益法人会計システムを導入し、総勘定元帳・事業別元帳により経理状況は明確となっている。	B		資金を適切に管理するとともに、経理内容を明確にしている。公益法人会計システムを導入し、総勘定元帳・事業別元帳により経理状況は明確となっている。	B		資金を適切に管理するとともに、経理内容を明確にしている。公益法人会計システムを導入し、総勘定元帳・事業別元帳により経理状況は明確となっている。
	利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか【確認資料例:独立した会計帳簿・日報、月報・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	B		適切に行っている。	B		適切に行っている。	B		適切に行っている。	B		適切に行っている。
	収支計画が適正であること	B		新型コロナウイルス感染症の影響による休館に伴い、4月27日~5月31日の期間については利用料金収入なし(オンライン配信等の利用5件分を除く)。 利用料金収入4,163,480円 予算比37.3% (6月単月 1,959,550円 単月予算比51.8%) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴いまん延防止重点措置及び緊急事態宣言が発出され、4月27日~5月31日を臨時休館とした。 ※期中還付352件、取消・還付による減収額5,984,910円	B		7-9月 利用料金収入8,082,090円 期中予算比81.9% 累計 利用料金収入12,245,570円 累計予算比58.2% (9月単月 2,493,290円 単月予算比72.5%) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴いまん延防止重点措置及び緊急事態宣言が発出され、夜間利用時間などを制限した。 ※期中還付105件、取消・還付による減収額2,843,624円	B		新型コロナウイルス感染症に関する還付による減収(572,634円)が生じていないれば、期中予算を達成していた。 ※期中還付0件、取消・還付による減収額572,634円	B		1-3月 利用料金収入5,837,720円 期中予算比54.3% 累計 利用料金収入27,869,080円(年度予算比66.78%) 年度を通し新型コロナウイルスの感染拡大に伴う一部利用制限及び利用中止や自粛などの影響を受けた。 ※期中還付63件、取消・還付による減収額1,589,846円 【年間累計:還付520件 減収額10,991,014円】
管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	A	職場内研修を実施することにより職員間の知識共有を促し、安定した施設の管理運営に資していることを評価する。	臨時休館期間中は感染拡大防止のため、最低限の職員(1~5名)が出勤し、施設利用取消に伴う電話等の対応や還付事務手続き、閉館に向けての環境整備を行った。 4/12.13 防火防災管理者講習(1名) 6/18 ループアンテナ、ホール音響等研修(4名)	A	様々な研修を実施することで職員の知識やスキルの向上を図り、安定した施設の管理運営を行ったことを評価する。	7/13 情報セキュリティ研修(管理職対象)(1名) 7/21 公益法人会計研修(2名) 8/11 情報発信講習(5名) 8/19.20 サービス介助士資格取得講座(1名) 8/26.29 4月新規採用者へのOJT(催物案内)(1名) 9/18.25.26 情報セキュリティ(外部講習)(1名) 9/21 サービス介助士基礎研修(1名) 9/21 決算見込OJT(1名) 9/25 防災介助士取得講座(1名)	A	複数の指定管理施設を運営しているという財団の特徴を活かし、部署内外の研修を活用することで職員の知識やスキルの向上に努めていることを評価する。	A	外部研修について積極的に情報収集し、職員の受講機会の増加に努めた。また、部署内の内部研修を実施することで、より職員の育成が図られたことを評価する。			
給与の支出が適切に行われているか【確認資料例:給与規程・賃金台帳】	B		適切に行っている。	B		適切に行っている。	B		適切に行っている。	B		適切に行っている。	
施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	B		事業者の経営状況が健全な状態であるか【確認資料例:財務諸表・財務評価表】	B		新型コロナウイルスの影響による休館や利用制限のため、利用料金収入は予算を達成しなかった。この状況を踏まえ財団内執行会議において経営状況を情報共有し、時間外勤務の原則禁止等で経費削減の取組を強化している。	B		新型コロナウイルスの影響による利用制限や催し物の中止のため、利用料金収入は予算を達成しなかった。この状況を踏まえ財団内執行会議において収支状況を情報共有し、時間外勤務の原則禁止等で経費削減の取組を強化している。また、文化庁の補助金やオリンピックで使用された備品の後利用などに申し込み、新たな補助金と備品の確保に努めた。	B		新型コロナウイルスの影響による利用制限や催し物の中止のため、利用料金収入は予算を達成しなかった。この状況を踏まえ財団内執行会議において収支状況を情報共有し、消耗品の執行保留や時間外勤務の原則禁止等で経費削減の取組を強化している。オリンピックや閉館予定施設等の備品の後利用を積極的に申し込むことで備品の確保に努め、文化庁補助金にも申請を行い資金の確保に注力した。	
業務の一括委託が行われているか【確認資料例:第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	B		第三者への一部業務委託については市に協議をしている。	B		第三者への一部業務委託については市に協議をしている。	B		第三者への一部業務委託については市に協議をしている。	B		第三者への一部業務委託については市に協議をしている。	
定量的	計画どおりに設備・備品点検が行われているか(回数)	B		9回実施 年間計画の通り実施した。 【内訳】舞台設備 2回 【舞台機構1回・ロールバックチェア1回】 その他設備 7回 (電気設備3回、空調設備1回、冷水器3回)	B		8回実施 年間計画の一部変更実施した。 ※当初7月に実施予定だった照明設備点検は2月の休館日に実施する。 【内訳】舞台設備1回(音響設備) ピアノ保守1回(交流サロン) その他設備 6回 (電気設備3回、冷水器3回)	B		8回実施 年間計画の一部変更実施した。 ※当初7月に実施予定だった照明設備点検は2月の休館日に実施する。 【内訳】舞台設備1回(舞台機構) その他設備 7回 (電気設備3回、空調設備1回、冷水器3回)	B		12回実施【年間累計:37回】 年間計画の一部変更実施した。 ※当初7月に実施予定だった照明設備点検と、12月に予定していた映写設備点検は、利用状況をみて2月の休館日とその付近で実施した。 【第四四半期内訳】 舞台設備3回(舞台機構・映写設備・照明設備) ピアノ保守2回(イベントホール・サウンドルーム) 電動シャッター点検 1回 その他設備 6回 (電気設備3回、冷水器3回)
	施設の利用方法の変更または新たなサービス、その他のお知らせのホームページ掲載(回数)	A	利便性の向上に資する情報発信を行っており、また利用者に対して迅速かつ適切な情報発信がなされたことを評価する。	27回更新 施設予約の抽選情報、換気に関する資料、施設の平面図のデータ等のアップロードなど利用者から希望のあった情報を提供した。また、まん延防止、緊急事態宣言に関わる情報などを都度更新した。	A	展示パネルの操作方法について作成した動画を活用し、利便性の高い施設運営に引き続き取り組まれた。	57回更新 施設予約の抽選情報、2022年1月のイベントホール改修、夏休み学生勉強ルームの実施案内(実施期間中はほぼ毎日更新)、8月19日の休館日案内、ギャラリーホールの展示パネルの操作方法の動画アップなど。	A	23回更新 施設予約の抽選情報、コロナ感染防止対応(感染拡大状況に伴う定員の変更など)、催し物案内、ピアノの調律実施等の情報を発信した。	A	社会状況に応じた運営状況について、利用者へ迅速な周知を図った。		
	指定管理者(学園都市文化ふれあい財団)が発行する「情報誌ラララ」への会館施設情報や実施事業の記事掲載(回数)	A	年度末の数値をもって評価する。	3回掲載 4月…Twitterアカウント紹介 5月・6月…令和4年1月のイベントホール改修工事告知	A	年度末の数値をもって評価する。	1回掲載 8月…休館日告知、デジタルサイネージ広告の募集	A	年度末の数値をもって評価する。	A	施設の個別実施事業について、「情報誌ラララ」を活用し、積極的に情報発信したことを評価する。		
業務関連法令調査による法令一覧の更新(回数)	B	年度末の数値をもって評価する。	1回 ISO9001運営マニュアルに基づき、業務関連法令等について調査を実施した。(4月)	B	年度末の数値をもって評価する。	ISO9001運営マニュアルに基づき、業務関連法令等について調査を実施済み。(4月)	B	年度末の数値をもって評価する。	B	ISO9001運営マニュアルに基づき、業務関連法令等について調査を実施済み。(4月)			

施設管理・運営を安定して行うことができるか

施設の運営

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	6月			9月			12月			3月						
		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)	期末評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)				
「において公共性、公平性、公正性が図られているか」	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	B		開館日数60日 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため緊急事態宣言が発出され、その期間のうち4/27～5/31が臨時休館期間となった。 ※休館期間中、オンライン配信などに限り一部利用を認め、5日の利用があった。また、新型コロナウイルスワクチン接種の待合室として休館期間中にサウンドルームを6日間、保健所に貸し出した。他にも、接種会場の一部として交流サロンを利用するための調整を行った。	B	8月19日(木)は、八王子オクトーレの店休日に伴い休館した。	開館日数91日 開館時間については、6月より「まん延防止等重点措置」、7/12より「緊急事態宣言」が発出され、主に夜間利用区分について一部制限を実施した。	B		開館日数89日 開館時間については、10月より「リバウンド防止措置」が発出され、主に夜間利用区分について一部利用制限を実施した。	B	2月17日(木)は、八王子オクトーレの店休日に伴い休館した。	開館日数86日【年間累計326日】 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため緊急事態宣言が発出され、その期間のうち4/27～5/31が臨時休館期間となった。 その他の期間については、国や都からの措置を受けて夜間区分などの一部制限を実施した。				
	減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか 【確認資料例:減免申請書・事業報告書・減免申請に係る帳簿】	B		大学・学生の利用の場合は「利用料減額・免除申請書」の提出を依頼。また、学生については、減免申請の際に名簿の提出及び代表者の学生証の提示を求めている。障害者団体においては「有料公共施設減免対象障害者団体等登録台帳」及び「障害者団体登録証」を確認し、適正な処理をしている。 障害者減免件数:0件(累計1件) 大学利用減免件数:0件(累計0件) 学生利用減免件数:22件	B		大学・学生の利用の場合は「利用料減額・免除申請書」の提出を依頼。また、学生については、減免申請の際に名簿の提出及び代表者の学生証の提示を求めている。障害者団体においては「有料公共施設減免対象障害者団体等登録台帳」及び「障害者団体登録証」を確認し、適正な処理をしている。 障害者減免件数:0件(累計1件) 大学利用減免件数:0件(累計0件) 学生利用減免件数:20件(累計42件)	B		大学・学生の利用の場合は「利用料減額・免除申請書」の提出を依頼。また、学生については、減免申請の際に名簿の提出及び代表者の学生証の提示を求めている。障害者団体においては「有料公共施設減免対象障害者団体等登録台帳」及び「障害者団体登録証」を確認し、適正な処理をしている。 障害者減免件数:0件(累計1件) 大学利用減免件数:0件(累計0件) 学生利用減免件数:82件(累計124件)	B		大学・学生の利用の場合は「利用料減額・免除申請書」の提出を依頼。また、学生については、減免申請の際に名簿の提出及び代表者の学生証の提示を求めている。障害者団体においては「有料公共施設減免対象障害者団体等登録台帳」及び「障害者団体登録証」を確認し、適正な処理をしている。 障害者減免件数:0件(年度累計1件) 大学利用減免件数:0件(年度累計0件) 学生利用減免件数:75件(年度累計199件)				
	文書の管理・保存が適切に行われているか 【確認資料例:ファイル基準表・実地調査】	B		ファイル基準表をもとに、適切な文書の保存・廃棄を行っている。	B		ファイル基準表をもとに、適切な文書の保存・廃棄を行っている。	B		ファイル基準表をもとに、適切な文書の保存・廃棄を行っている。	B		ファイル基準表をもとに、適切な文書の保存・廃棄を行っている。				
施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	修繕等、施設保全が適切に行われているか 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B		修繕4件 ①イベントホール調光盤修繕 ②イベントホール無線機修繕 ③12階女子トイレ便器部品交換修繕 ④ギャラリホール柱修繕 ・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。 ・臨時休館期間中に備品の点検及びセミナー室等の机、椅子、ハンガール等の備品を締め直した。日常点検に加え、ホール機器の動作点検を行った。 ・令和3年度保全計画を更新した。	B	第2楽屋の天井裏の漏水については、その後問題ないとのこと。	修繕5件 ①ホールホワイエ空調設備PLC修繕 ②光回線工事設備修繕 ③第2楽屋天井一部貼り換え修繕(漏水による汚損のため) ④ギャラリホール柱市木修繕保守 ⑤第3.4セミナー室スライディングウォール修繕 ・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。 ・修繕の一部に文化庁補助金を充当できる可能性があり、補助金が交付された場合とそうでない場合の修繕計画を用意した。(補助金の可否については11月末に決定)	B		修繕8件 ①貸出用プロジェクター修繕 ②12階デジタル大時計液晶バックライト交換 ③イベントホール調光盤UPS/バッテリー交換 ④11階通路塩ビタイル張替え修繕 ⑤11.12階全熱交換器エレメントフィルター清掃交換 ⑥ホームページWEB申請フォーム対応改修 ⑦ギャラリホール前通路照明器具交換 ⑧11階事務室内管巻修繕 ・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。 ・11月末に文化庁補助金申請が承認され、修繕の一部に補助金を充当する。	B	文化庁補助金も活用して適切に修繕を行い、利用者にとって利便性の高い施設運営を行った。引き続き修繕の必要がある箇所が判明次第、迅速に対応された。	修繕10件【年度累計27件】 ①ギャラリホール照明器具不点修理 ②第3セミナー室給気ロスリット改修工事 ③イベントホール音響設備信設備修繕 ④イベントホール12.13階扉修繕 ⑤イベントホール無線AP設置及びLAN追加工事 ⑥事務室内しきり壁一部撤去 ⑦Fortigate 61F UTMライセンス5年契約リリース対応 ⑧ギャラリホール照明器具開口部材脱落防止修繕 ⑨ギャラリホール床面一部貼替修繕 ⑩イベントホール第1シーリングスポットライト修繕 ・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。 ・11月末に文化庁補助金申請が承認され、修繕の一部に補助金を充当した。				
	備品の管理が適切に行われているか 【確認資料例:備品台帳・実地調査】	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	備品の調査を行ったところ、特に問題なかったとのこと。	・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。 ・備品調査を実施し、報告済み(9/15) ・役員室の机(市備品)が不要となっていたが、廃棄する前に財団内に照会し、他の所管にて再利用することとなった。	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。 ・倉庫にあったフィルムミラー4台が不要になったため、希望を募り市民センター、夢美術館に譲渡し再利用することになった。	B		・第二四半期に備品調査を実施、回答済み。 ・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。				
施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	利用者数 前年度以上(人数)		令和2年度(2020年度) 35,833名	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。	4-6月 12,174人 前年度同期間 461人(11,713人増) ※前々年度同期間 35,542人(23,368人減) 臨時休館期間や、感染症拡大防止のための利用取消及び利用減により、新型コロナウイルスの影響が無い時期の水準には達しなかった。		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。	7-9月 23,543人 年度累計35,717人 前年度同期間 6,544人(16,999人増) ※前々年度同期間 36,444人(12,901人減) 夜間区分の利用制限や、感染症拡大防止のための利用取消及び利用減により、新型コロナウイルスの影響が無い時期の水準には達しなかった。		年度末の数値をもって評価する。	10-12月 29,352人 年度累計65,069人 前年度同期間 17,323人(12,029人増) ※前々年度同期間 42,476人(13,124人減) 夜間区分の利用制限や、感染症拡大防止のための利用取消及び利用減により、新型コロナウイルスの影響が無い時期の水準には達しなかった。		1-3月期 19,342人 前年度同期間 11,505人(7,837人増) 年度累計84,411人 (前年比48,578人増+H30年度比78,510人減) 夜間区分の利用制限や、感染症拡大防止のための利用取消及び利用減により、新型コロナウイルスの影響が無い時期の水準には達しなかった。
	利用者満足度		「大いに満足」、「満足」の割合が80%以上	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。	第一四半期では調査未実施(第二四半期より調査を開始し、第三四半期に集計および報告を予定している)		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。	8月より調査を開始している、第三四半期に集計および報告を予定している。		年度末の数値をもって評価する。	8月～10月末日まで実施 総合満足度 98.3% ※「大いに満足」は前年度より11ポイントアップの63.3% 満足度調査を通して取り上げた意見のうち、「ギャラリホール前の通路が暗い」についてより省エネなLED照明機材へ交換し約9倍の照度へ改修した。	A	「大いに満足」が2年連続で前年度よりポイントアップした(令和2年度は前年度比11ポイントアップ) ※98.3%(実績)/80%(計画)=122%
	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)	100%	B	施設としてのサービス向上のため、全職員の取得に努められた。	B	施設としてのサービス向上のため、全職員の取得に努められた。	対象の管理運営に係る正規職員4/5(80%) ・新規採用者1名が8月に受講を完了した(対象外) ・対象の管理運営対象の管理運営に係る正規職員のうち、未取得の1名は防災救助士講習を受講し、資格取得を予定している。	B	施設としてのサービス向上のため、全職員の取得に努められた。	B	施設としてのサービス向上のため、全職員の取得に努められた。	対象の管理運営に係る正規職員4/5(80%) ・新規採用者1名が8月に受講を完了した(対象外) ・対象の管理運営に係る正規職員のうち、未取得の1名は防災救助士講習を受講し、資格取得を予定している。	B	施設としてのサービス向上のため、全職員の取得に努められた。	対象の管理運営に係る正規職員4/5(80%) ・新規採用者1名が8月に受講を完了した(対象外) ・対象の管理運営に係る正規職員のうち、未取得の1名は防災救助士講習を受講し、資格取得した。		
	SNS(Twitter)の情報発信(回数)	10回/月	A	SNSでの情報発信を通じ、施設としての知名度向上が図られていることを評価する。	A	特に「夏休み学生勉強ルーム」を実施の際に、効果的にSNSを運用したことを評価する。	期間中累計135回 7月:47回 8月:56回 9月32回 7月下旬～8月中旬に「夏休み学生勉強ルーム」を実施し、期間中は毎日開催状況についての発信を行った。 ※勉強ルーム来場者にヒアリングしたところ、多くがTwitterを参照して来場しているとのことだった。	A	日々の施設における取組について積極的に発信するなど、利用者に対するPRに努めたことを評価する。	A	期間中累計106回 10月:45回 11月:36回 12月:25回 新型コロナウイルスの感染拡大状況に応じた施設対応についてこまめに発信した。ビルのガラス面清掃や、消防訓練の様子などを写真付きでアップし、PRに努めた。	A	SNSを活用し、情報収集や継続的な情報発信を行うことで、利用者の増加に向け取り組んだことを評価する。	期間中累計78回【年度累計:384回】 1月:29回 2月:20回 3月:29回 新型コロナウイルスの感染拡大状況に応じた施設対応のほか、ビルの様子や、駅前の天候、消防訓練の様子などを写真付きでアップし、PRに努めた。			
	事故・苦情の発生件数に対する対応状況(対応割合)	100%	B	【事故】物損等2件【その他】5件【苦情】3件 ・物損等2件は経年劣化等によるもので、いずれも早期に復旧している。 ・その他のうち4件は不審者による館内飲酒、居座り等。ビル警備や警察と連携して対処し、情報を共有済み。残り1件はワケチ会場来場者によるビル警備スタッフへの意見を仲介したのも。 ・苦情のうち2件はコロナ禍における廊下やエレベータ内などの共有部分でのマナー遵守に関するものだった。掲示物を新たに設置し、混雑の想定される時間の巡回、主催者へ利用毎に注意喚起を行うことで対応済み。 ・苦情のうち1件は施設の定員制限緩和に係る利用変更の案内手続きに関するもので、誤った案内をしたことによるもの。利用者へお詫びを訂正をした。情報共有を徹底し、運付や変更に関わる利用制限は都度文書で明確にし共有することで対応する。	B	【事故】物損3件【その他】3件【お客様の声】3件 ・物損1件…楽屋天井より水漏れが発生。空調設備の結露によるもので、復旧し天井は修繕済み。特に夏季は全熱交換器の常時稼働とし、担当者が管理をする。 ・物損1件…経年劣化により鍵が破損。修繕済み。 ・物損1件…備品破損(施設の取壊し)弁償済み。 ・その他1件…コロナ対策の「利用条件同意書」への違反。嚴重注意とし、今後の利用については慎重に扱う。 ・その他2件…不審者、いたずら電話によるもの。不審者については大きなラッフルにならず退出した。いたずら電話は9/29のみで、その後は無し。対応を課内で再確認した。 ・お客様の声3件…キャンセルについて行き違い・搬入出経路の案内についての利用料金の返付基準についての意見あり。対応について周知確認を行い、配布資料を更新。課内及び他館と情報共有を行った。	B	【事故3件】①利用者が展示設備作業中にスポットライト1台を落としたり破損。弁償済み。②利用者が機の移動中にキャストが破損。修理済み。③当課職員が舞台転換時にマイク1本を巻き込みヘッドカバーを破損。修理済み。 【お客様の声7件】 【要望4件】①ダンスの手袋着用要請を止めてほしい…各ガイドラインを確認し利用条件を改訂した。②先行予約の影響で変化が生じている…手順を修正し、FAQをホームページに掲載した。③リモート会議等に対応した設備を整えてほしい。…新たに機器を導入する予定④クレジットカードや電子マネーに対応してほしい…検討課題とする。 【苦情2件】①展示案内のDMIに主催者の連絡先が記載されていない…改めて周知をするよう課内で確認した②利用中に一階来館者や清掃業者が利用のため定員は半数で行っている…年間を通し「お客様の声」事故報告システムで全件対応済み。	B	利用者からの声に対して、迅速かつ適切に対応したことを評価する。	B	利用者からの声に対して、迅速かつ適切に対応したことを評価する。					

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	6月			9月			12月			3月		
		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)	期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)
見るか	利用者からの苦情処理の体制がとれていること			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)			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)			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)			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)
	新型コロナウイルス感染症の影響下においても施設のサービス向上が図られていること	B		・利用を希望する方へ「施設の利用条件同意書」への同意をいただき、コロナ禍での利用においても安全安心な施設運営に務めた。 ・消毒液の電動ディスペンサーの導入など、必須となった手指の消毒についてより安全円滑に行えるよう、環境の整備を進めた。 ・八王子市保健所が交流サロンを新型コロナウイルスのワクチン会場として使用するため、各種調整を行ったほか、接種時間外の来館者対応や電話での問い合わせや、忘れ物の問合せなど、計111件の対応を行った。 ・利用の取消や変更などの手続きについて、来館せず行うことができるように、ホームページ上に申請フォームを整備することとした。	A		・利用希望者には「施設の利用条件同意書」への同意をいただき、コロナ禍での利用においても安全安心な施設運営に務めた。 ・ピアノや精密機器等の消毒液での除菌が困難な備品に対し、UV-C(紫外線)での除菌装置を導入し、より安心安全な貸し出しを行う体制を整えた。 ・八王子市保健所が交流サロンを新型コロナウイルスのワクチン会場として使用するため、休館日の清掃作業や消防設備点検等による各種調整を行ったほか、接種時間外の来館者対応や電話での問い合わせ、忘れ物の問合せなど、期間中に計50件の対応を行った。 ・利用の取消や変更などの手続きについて、来館せず行うことができるように、ホームページ上に申請フォームを整備することとし、業者とシステム構築を進めた。	B		・利用希望者には「施設の利用条件同意書」への同意をいただき、コロナ禍での利用においても安全安心な施設運営に務めた。各種ガイドラインを確認し、ダンス利用の条件を一部緩和するなどの調整を行った。 ・八王子市保健所が交流サロンを新型コロナウイルスのワクチン会場として使用するため、消防設備点検等による各種調整を行ったほか、接種時間外の来館者対応や電話での問い合わせ、忘れ物の問合せなど、期間中に計41件の対応を行った。 ・利用の登録や同意書の提出などの手続きについて、来館せず行うことができるように、ホームページ上に申請フォームを整備した。(12/20より稼働)	B		・利用希望者には「施設の利用条件同意書」への同意をいただき、コロナ禍での利用においても安全安心な施設運営に務めた。年間を通じて、ガイドラインを確認し条件を調整した。 ・八王子市保健所が交流サロンを新型コロナウイルスのワクチン会場として使用するため、接種時間外の来館者対応や電話での問い合わせ、忘れ物の問合せなど、期間中に計67件の対応を行った。 ・利用の登録や同意書の提出などの手続きについて、来館せず行うことができるように、ホームページ上に申請フォームを整備した。(12/20より稼働し、年度末までに約60件利用あり)
が施されるか	利用料金収入 前年度以上	令和2年度(2020年度) 17,858,010円		4月-6月 4,163,480円(前年度比3,902,530円増)		7月-9月 8,082,090円(前年度比3,798,030円増) 累計 12,245,570円(前年度同月比7,700,560円増)		10-12月 9,785,790円(前年度比2,061,160円増) 累計 22,031,360円(前年度同月比9,761,720円増)		令和2年度より年間を通じて新型コロナウイルス感染症の影響が生じているため、評価対象外とする。		1-3月 5,837,720円(前年度比249,350円増) 累計 27,869,080円(前年度比10,011,070円増) R2年度よりは回復傾向にある。年度を通し新型コロナウイルスの感染拡大に伴う一部利用制限及び利用中止や自粛などの影響を受けた。	
	管理経費(人件費を除く)年度収支計画以下	95,095,000円/年		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。		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。	B	消耗品の執行留保や時間外勤務の削減を通して経費削減の取り組みを強化した。	
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われているか	イベントホール 100%			80.4%(6月単月71.4%) 緊急事態宣言の発出や臨時休館に伴い、休館期間以外の催し物も影響を受け中止になった。ダンス等趣味の利用が中止になる一方で、企業等の研修などの利用を希望する問合せが増え、舞台職員が勤務を調整し対応した。		81.8%(9月単月86.2%) ※年度累計81.3% ダンス等趣味の利用や、夜間22時までの予定でスケジュールを立てていた利用者などによる夜間利用区分の制限に伴うキャンセルが発生した。		93.3%(12月単月86.2%) ※年度累計85.8% ダンス利用の手続き用要請を廃止するなど、安全と両立しながら徐々に利用を取り戻している。		72.2%(3月単月70.0%) 【年度累計:83.3%】 年度を通じて回復傾向にあったが、1-3月は新型コロナウイルスの感染拡大のため再び利用率が下がった。			
	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を基に単年度目標を設定	ギャラリーホール 80%		33.6%(6月単月27.3%) 他施設に比べ、特に利用率が低迷している状況が見受けられるため、改善に向け検討された。		62.1%(9月単月49.1%) ※年度累計51.2% 緊急事態宣言の発出等に伴い、感染症対策のためのキャンセルや、準備期間が不足するなどの理由によるキャンセルが発生した。		69.9%(12月単月72.2%) ※年度累計59.3% 諸室の定員が100%に届かなかったため、会議等多目的利用は減少したが、感染拡大状況が落ち着いたことから展示利用については概ね予定通り開催された。		56.3%(3月単月53.6%) 【年度累計:57.7%】 9月に諸室の定員が100%に届かなかったため、会議等多目的利用は減少したが、展示利用については前年に比べ概ね予定通り開催された。			
		セミナー室他 95%		78.1%(6月単月71.3%) 趣味やサークルなどの利用が減ったが、Web会議などでの利用が増加傾向にある。緊急事態宣言の発出による利用の中止や、夜間の利用制限(20時まで)により利用が困難なためキャンセルする事例が多見られた。		83.4%(9月単月85.7%) ※年度累計82.1% 緊急事態宣言の発出による利用の中止や、夜間の利用制限により利用が困難なためキャンセルする事例が発生した。		90.3%(12月単月89.2%) ※年度累計85.2% 趣味のサークルの利用なども戻りつつある。		78.1%(3月単月79.2%) 【年度累計:83.3%】 1-2月は新型コロナウイルスの感染拡大のため再び利用率が下がった。3月以降回復傾向にある。			
	大学・学生の利用	300件/年		4月-6月 29件 (学生利用の促進について引き続き努められたい。)		7月-9月 68件 ※累計97件 (期中内訳:大学ほか学校教育団体16件・学生団体20件・勉強ルーム利用32件)		10-12月 88件 ※累計185件 (期中内訳:大学ほか教育団体6件・学生団体82件)		目標を下回った要因としては新型コロナウイルス感染症の影響が大きいため、本項目については評価対象外とする。			
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)	A		1回 BIG WEST学生フェスティバルの開催期間に緊急事態宣言の発出及び臨時休館となったが、一部をオンライン開催するため大学コンソーシアム八王子の担当者調整を行った。	A	・大学コンソーシアム八王子の担当と情報共有を図り、担当職員不在時の取次ぎ対応を行った(学生企画事業補助金申請など) ・夏休み子どもいちょう塾のイベント時に業務サポートを行った。(イベント対応及び後片付けなど)	A	12/45学生発表会において、担当職員不在時の取次ぎ対応及び受付や進行管理、ギャラリーホールへの会場転換時の設営作業を行った。	A	大学コンソーシアム八王子事業に協力したほか、相互に情報共有を図り、施設として大学等の利用促進につなげた。			
	八王子学園都市大学事業への連携・協力	A		・新型コロナウイルスの影響により学園都市大学の5月の講座は中止となったため、問い合わせの対応などを行った。 ・6、7月より開講するため、講座の申し込み受付等をサポートした。	A	・八王子リカレント教育支援アプリ「はちりか」リリースについて、積極的に協力したことを評価する。	A	・八王子リカレント教育支援アプリダウンロード特典のトートバッグの配布について、ワクチン接種会場や学園都市大学の受講生にPRし積極的な配布を行った。(10月に受分500部を配布完了) ・和室を整理して学園都市大学託児用の玩具を収納できるようなし、準備と撤収の時間短縮を図った。	A	施設として職場環境の整備により、八王子学園都市大学の効率的な運営について連携し、運営効率的な対応をとった。 年間を通し講座受付や問合せのサポートと共に、使用備品の収納場所などの環境改善に協力した。			
定性的	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	A		・明星大学デザイン学部3年生の地域連携科目「企画表現演習5」に協力し、課題である「学園都市センターの学生利用率向上」について、課外授業で施設を提供、施設見学、運営等の個別質問に対応した。5月の中間プレゼンテーションに参加し、力を入れてほしい具体案についてアドバイスした。 ・上記のプレゼン内容から現役学生の意見を取り入れ、一部セミナー室の空き区分を学生用の勉強スペースとして開放する事業を起案(6/28)7月下旬~8月中に実施予定。	A	・現役学生の意見を取り入れ、一部セミナー室の空き区分を学生用の勉強スペースとして開放する事業「夏休み学生勉強ルーム」を実施した。(7/19~8/31)期間中は高校生を中心とした計32件の利用があった。この実績を鑑みてコースの存在を確認し、継続的な利用に繋げるため今後において貸出施設以外での実施を検討することとした。	A	学生団体のイベントホール・ギャラリーホール利用などをリツイートしPRの後押しに努めた。 大学コンソーシアム八王子を通じて学会の会場としてセミナー室の利用について打診があり、事前調整などを行った。(12/27)	A	大学授業への参加を通じた意見聴取をもとに「夏休み学生勉強ルーム」を実施するなど、学園都市づくりに即した管理運営を行った。 本年度は明星大学デザイン学部の地域連携科目へ協力をを行い、その中で提唱された勉強スペースの提供などを実際に事業として実施した。 また、大学コンソーシアム八王子を通じて会場利用について打診があり事前調整などを行った。			
	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がなされていること	B		環境への配慮及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用状況に合わせて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。特に夜間は利用制限等もあり早い時間に利用が終了する日も多かったため、警備やビル管理と連携して使用しないフロアを点検した後に施設・消灯と空調のオフを行った。	B	・環境への配慮及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用状況に合わせて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。特に夜間は利用制限等もあり早い時間に利用が終了する日も多かったため、警備やビル管理と連携して使用しないフロアを点検した後に施設・消灯と空調のオフを行った。	B	・環境への配慮及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用状況に合わせて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。特に夜間は利用制限等もあり早い時間に利用が終了する日も多かったため、警備やビル管理と連携して使用しないフロアを点検した後に施設・消灯と空調のオフを行った。	B	・環境への配慮及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用状況に合わせて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。特に夜間は利用制限等もあり早い時間に利用が終了する日も多かったため、警備やビル管理と連携して使用しないフロアを点検した後に施設・消灯と空調のオフを行った。 ・照明のLED化は館内ほぼ全てで完了しているが、年数が経ったものについて更に電力効率の良い製品に換装を行った。			

# 学園都市センター

施設名

視点	評価項目	6月			9月			12月			3月		
		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)	期末評価	所管課 コメント	指定管理者 自己評価(コメント)
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 ※9月・10月に実施予定	年度末の数値をもって評価する。	9/18.25.26 外部機関による情報セキュリティ研修(1名) ※財団による情報セキュリティ研修を10月に受講予定	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。 IT/パスポートの取得は自発的な新たな取組である。その効果を検証し有効なものであれば財団内で共有を図るよう期待したい。	・10/5.12 財団主催情報セキュリティ研修(5名) ・IT/パスポート(IPA情報処理機構・国家資格)資格取得2名	B		課内研修1回・外部研修1回・財団主催研修1回に参加。課の自発的な取り組みとしてIT/パスポート資格を取得した(2名)	
	防災・消防訓練参加(回数)	2回/年	B	1回 ・6/24 八王子スクエアビル全体の消防訓練を実施。(4名参加) ・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。	B	期間中における防災・消防訓練の実施は無し ・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。	B	2回 ・10/20 南大沢文化会館避難訓練コンサート(2名参加) ・11/18 八王子スクエアビル全体の消防訓練を実施。(2名参加) ・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。	A	財団の他部署が実施する訓練にも積極的に参加し、計画以上の回数の訓練に参加し、有事に備えた。	1回【年度累計4回】 ・1/8 いちようホール避難経路説明会(1名参加) ・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%	B	有事に備え、全職員の取得を目指されたい。	プロバー 窓5・舞台2・囀託1+臨職8(100%) ※期間中の新規採用職員1名については11月に受講を予定。	B	プロバー 窓5・舞台2・囀託1+臨職8(100%) ※期間中の新規採用職員1名については11月に受講を予定。	B	プロバー 窓6・舞台2+囀託1+臨職8(100%) ※期間中の新規採用職員1名は11/2に資格取得済み。	B		プロバー 窓6・舞台2+囀託1+臨職8(100%)	
定性的	個人情報の取り扱いが適切であること	B	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。 ・情報セキュリティ実施手順の一部改訂を実施。	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	B	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を対応)に加入している。	B		B		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を対応)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	B	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。	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。	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。	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。	

B

期末総合評価	所管課コメント
	<p>【施設の管理・運営を安定して行うことができるか】 年間を通して計画以上の有資格者を配置し、部署内外の研修を受講しやすい環境づくりを進めて職員の研修受講を促したことにより、安定した施設の管理・運営を行った。</p> <p>【施設の運営において公共性、公平性、公正性が図られているか】 適宜、修繕を実施し、また社会状況に応じた施設の運営状況について迅速な情報発信を行うことで、公共施設として適切な運営を行った。</p> <p>【施設のサービス向上、利用者の増加等を図る施策が図られているか】 利用者からの声に迅速かつ適切に対応した。また、SNSでの情報発信や積極的な情報発信、ホームページ上の申請フォームの新設により、施設の知名度向上及び新規利用者の獲得に努めた。</p> <p>【事業の達成目的が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか】 利用率や大学・学生の利用件数について、(新型コロナウイルス感染症の影響もあるが)目標値達成に向け取り組まれた。利用者等からの意見を運営に反映したことを評価する。</p> <p>【総括】部署内外の研修への積極的な参加やIT環境の整備による事務処理のDX化を進め、効率かつ安定した施設の運営を行った。また、SNSの活用や申請フォームの新設、「夏休み学生勉強ルーム」の実施など、施設独自の取り組みを新しく実施することで、利用者増や本市の学園都市づくりに即した施設の管理運営に努めたことを評価する。</p>