様式1

徳島市公の施設指定管理制度導入に対する評価

評価期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日

施設名	徳島市文化振興施設（シビックセンター）

指定管理者	徳島市文化振興公社	担当課	文化スポーツ振興課
指定期間	R2.4.1～R7.3.31	公募・非公募の別	公募
施設の所在地	徳島市元町1丁目24番地	事業の概要	文化施設の管理運営業務 ・施設貸出業務 ・設備等の保守・点検業務 ・文化の駅づくり事業（各種催しの実施等） ・自主事業（各種文化講座等の実施）
施設の概要	開館時間　9:00～21:00 休館日　毎月第1火曜日、1月1日 活動室1（50㎡）、活動室2（80㎡）、 活動室3（75㎡）、活動室4（75㎡）、 ホール（200席）、ギャラリー（400㎡）		

	項目名	令和３年度	令和４年度	項目名	令和３年度	令和４年度
利用状況に関すること	来館者数	111,000人	132,000人	自主事業参加人数	14,251人	18,487人
	施設利用件数	3,522件	4,439件	事業開催数	1,038回	1,136回
	施設利用人数	43,542人	58,377人			
収支状況に関すること	指定管理料	50,326千円	50,326千円	人件費	40,531千円	42,255千円
	利用料収入	9,991千円	13,350千円	管理費	22,714千円	24,067千円
	その他収入	1,620千円	990千円	その他	千円	千円
	収入実績（総額）	61,937千円	64,666千円	支出実績（総額）	63,246千円	66,322千円

評価基準・評価項目		指定管理者自己評価コメント	担当課評価
施設管理体制	（1）法令等遵守 （2）職員配置 （3）職員研修 （4）利用促進の取組み （5）設備・備品管理 （6）安全管理体制 （7）緊急時の体制	法令・徳島市条例・指定管理の要求水準書などを遵守し、安心・安全な施設管理運営ができている。職員配置について、適切な人員を配置しており、毎月の職員会議で館内の設備状況や事業実施内容等について情報共有、利用者接客サービス向上も図っている。また、アミコビル管理者である徳島都市開発やアミコビル防災センターと連携し、適切な防災訓練を実施した。 利用促進の取り組みとしては、予定していたインターネット環境の整備を実施し、wifiﾙｰﾀｰ利用だけで48件とﾈｯﾄ利用が順調に伸びている。	A
利用者に関する業務	（1）利用状況 （2）平等な利用 （3）利用料金 （4）接客対応 （5）個人情報保護 （6）サービス向上の取組	利用状況について、新型コロナウイルス感染症の影響はほぼ無くなったと言える。ただし、令和4年度も新型コロナウイルス感染症を理由とするキャンセルについて、利用料金を全額返金し、利用者のサービス向上に努めた。 また、窓口対応について、平等な利用と丁寧な接客を心がけて対応しており、利用者アンケートにおいても良い評価を得ている。	A
施設維持管理業務	（1）保守点検業務 （2）清掃等維持管理業務 （3）修繕等維持管理	機器等設備の保守点検は全て予定どおり実施、委託業者の点検結果や、日常の職員の館内点検により、修繕が必要と思われる箇所がある場合は緊急性が高いものから対応している。令和4年度はホール舞台上の吊り物ワイヤーや照明器具の交換が徳島市により実施された。また、適切な清掃により、館内の衛生を保っている。	A
事業実施	（1）企画運営事業 （2）自主事業	予定どおりの事業を実施し、新型コロナウイルス感染症が発生した令和元年度の水準にまでは、戻ってきている。	A
経理状況	（1）施設収支状況 （2）指定管理者経営状況 （3）経費の縮減	光熱水費を主とした物価の高騰により、指定管理業務に関する収支状況は赤字だったが、自主事業を実施するなど経営努力により、シビックセンター全体では、赤字を圧縮できた。	A
評価基準		S:優れている（協定書、仕様書、事業計画書より優れた管理が行われた。） A:適正に管理されている（協定書、仕様書、事業計画書に沿った管理が行われた。） B:一部に改善を要する（協定書、仕様書、事業計画書に記載の一部が実施されなかった。） C:多くに改善を要する（協定書、仕様書、事業計画書に記載の多くの内容が実施されなかった。）	

担当課総合評価コメント	総合評価
関係法令や条例等を遵守し、おおむね適正に管理運営が行われている。利用者のサービス向上について、新たな取り組みをして利用者の確保につなげている。また、文化事業について、市民や文化団体との連携し、市民の文化振興が図られるよう事業を実施してほしい。	A

総合評価基準	S:優れている（各評価基準ごとの担当課評価にSがあり、その他はAである。） A:適正に管理されている（各評価基準ごとの担当課評価が全てAである。） B:一部に改善を要する（各評価基準ごとの担当課評価にBがあり、Cはない。） C:多くに改善を要する（各評価基準ごとの担当課評価にCがある。）