

中野区文化施設 第三者評価報告書

令和6年6月

評価実施機関 ベックス株式会社

まえがき

本報告書は、「中野区文化施設」の運営状況を調査し、施設の利用者サービスについて、そのプロセスを評価し、取りまとめたものです。

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」を目的として、平成15年の地方自治法改正により創設された制度です。

一般に、指定管理者導入施設におけるモニタリングは、指定管理者制度を導入している施設の管理運営状況について、安定的かつ継続的なサービスの提供ができているか、どの程度サービス水準の向上と経費の削減が図られているか、指定管理者に「気づき」の機会を与えることで、指定管理者自らが業務改善を行い、その結果、区民サービス・利用者サービスの向上につながることを目的とするものです。

本業務は、当施設の指定管理者である JN 指定管理者共同事業体が自ら率先して第三者評価を取り入れ、指定管理者としての運営内容を客観的に把握・確認し、今後の業務改善、区民サービスの向上につなげていくために実施されたものです。

なお、本業務の評価実施主体は、ベックス株式会社¹です。第三者評価員は横浜市の認定評価員で構成されています。

本施設の公募時の事業提案書、基本協定書、年度事業計画書・報告書や各種関連書類に基づき、本施設に即した評価項目を設定し、評価を実施し、履行状況の把握・確認及び利用者サービスの水準を評価しました。もし、サービス水準や実施状況が不十分であれば、それを改善していく必要があります。また、十分なサービス内容であることを明確化することは、指定管理者の自身のモチベーションの維持・向上のためにも重要と考えています。こうした観点に基づき、本報告書を取りまとめています。

本報告書が、貴施設や中野区を通じて、地域住民をはじめ全てのステークホルダーにとって意義のあるものとなれば幸いです。

¹ ベックス株式会社は横浜市において指定管理者第三者評価機関としての認定を受けている機関です。

目 次

I. 調査概要	1
II. 評価結果の総括	3
III. 評価結果	5
1. 施設の運営方針	5
1. 成果目標への達成度合い	
2. 安定的に施設サービスを提供できる体制の実現	8
1. 人員配置	
2. 人材育成・人材確保	
3. 緊急時、繁忙期等の対応	
3. 施設の適切な維持管理	11
1. 維持管理業務の基本的な考え方・安全管理体制	
2. 修繕・工事業務に関する考え方	
4. 区民の平等・公正な利用の確保	13
1. 利用者の意見・要望の把握とその反映	
2. 多様な利用者に対する配慮	
3. 個人情報保護、情報の管理	
5. 施設運営サービスの向上、利用者増の取組み	16
1. 利用者サービスの向上・利用率の向上	
2. 情報発信・広報の取組み	
6. 魅力的な事業の展開（指定事業、自主事業）	18
1. 指定管理者企画事業	
2. その他の指定事業	
3. 自主事業の実施状況	
7. 地域・他機関との連携、中野区民への還元、施設の効率的な運営	21
1. 地域・他機関との連携、中野区民への還元	
2. 施設の効率的な運営	

I. 調査概要

【 目的 】

指定管理者制度は、公の施設の管理に民間の能力を活用することにより、「住民サービスの向上」及び「経費の節減」を図ることが主たる目的とされています。

そこで本調査は、「住民サービスの向上」及び「経費の節減」が実現されているか、いわゆる PDCA サイクルにおける C（チェック）のステップを第三者として実施し、施設の管理運営の持続的・継続的な改善に資することを目的として実施します。

【 調査概要 】

本施設の指定管理者として管理・運営を実施している JN 指定管理者共同事業体（代表企業；JTB コミュニケーションデザイン）から委託を受け、施設の管理運営の水準、運用状況、履行状況について、調査を実施します。

調査にあたっては、独自の評価項目に基づき、各施設にて実際に実施している業務内容について、各種資料（報告書、計画書、マニュアル、手順書等）や担当者へのヒアリング、現地視察により把握・分析します。

ヒアリングや現地視察により把握した内容について、良い点や改良が望まれる点などを整理し、「現在、どのようにして利用者の満足を維持・向上しようとしているか」を考察し、まとめます。

【 対象施設 】

中野区文化施設

【 指定管理者 】

JN 指定管理者共同事業体

（代表企業：JTB コミュニケーションデザイン、構成企業：野村不動産パートナーズ）

指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで(5 年間)

【 評価実施機関 】

ベックス株式会社

【 訪問調査実施日 】

令和6年6月14日（金）

【 施設所在地 】

施設名	所在地	施設面積(延床面積)
中野区もみじ山文化センター (愛称:なかのZERO)	中野区中野二丁目9番7号	本館:12,367 m ² 西館: 6,589 m ²
中野区野方区民ホール	中野区野方五丁目3番1号	区民ホール:1,644 m ² 区民活動センター:1,970 m ²
なかの芸能小劇場	中野区中野五丁目68番7号	スマイルなかの 2 階部分:556 m ²

【評価基準】

以下の視点で、S、A、B、C、Dの5段階で評価しました。

- ・基本協定書や事業計画書、管理仕様書、業務基準書等に即して業務が実施されているか。
- ・実施内容が要求水準を満たしているか（目標を達成しているか）。

総合的観点から、評価B以上であれば、運営において問題がないことを意味します。

■評価基準

評価基準	
評価区分	評価内容
S	・協定書や事業計画書等を著しく上回っている。 ・効果的な取り組みが実施され、目覚ましい成果がでている。
A	・協定書や事業計画書等をやや上回っている ・効果的な取り組みがみられる。
B	・概ね協定書や事業計画書等のとおりである。
C	・協定書や事業計画書等をやや下回っている。（一部が未達成※）
D	・協定書や事業計画書等を著しく下回っている。（未達成）

※評価区分C「一部が未達成」とは、合理的な理由があり、未達成の場合を言う。

■評価シート（例）

各評価項目、施設グループごとに評価を記載します。（下記は記載例）

評価項目 A-1：職員体制	評価結果	
	自己評価	第三者評価
事業計画書のとおり、職員体制を構築しているか	A	A
評価チェックポイント		
構築している	✓	✓
確認手段	評価機関 所感	
・ヒアリング ・訪問調査当日の出勤状況及び出勤簿	<ul style="list-style-type: none"> ・評価機関所感をこの欄に記載します。 ・特定の施設についてのみの記載についてはタグを付けます。 	

※いずれかの施設のみに該当する内容は、施設のタグ（もみじ山 野方 芸能）を付与

大項目ごとに指定管理者自身による自己評価やその他工夫した点等を記述します。

■自己評価シート（指定管理者による記述）

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
〈大項目に関する具体的な取り組みについて、評価項目に関わらず創意工夫した点等を自由に記述します〉

II. 評価結果の総括

■ 評価結果

評価項目	評価結果	
	自己評価	第三者評価
1. 施設の運営方針		
・ 成果目標への達成度合い	A	A
2. 安定的に施設サービスを提供できる体制の実現		
・ 実施体制・人員配置	A	B
・ 人材育成・人材確保	A	B
・ 緊急時、繁忙期等の対応	A	A
3. 施設の適切な維持管理		
・ 安全管理体制	A	B
・ 修繕・工事業務	B	B
4. 区民の平等・公正な利用の確保		
・ 利用者の意見・要望の把握とその反映	B	B
・ 多様な利用者に対する配慮	A	A
・ 個人情報の保護、情報の管理	A	B
5. 施設運営サービスの向上、利用者増の取組み		
・ 利用者サービスの向上・利用率の向上	A	A
・ 情報発信・広報の取組み	A	A
6. 魅力的な事業の展開（指定事業、自主事業）		
・ 指定管理者企画提案事業	A	B
・ その他の指定事業	A	B
・ 自主事業の実施状況	A	B
7. 地域・他機関との連携・中野区民への還元・施設の効率的な運営		
・ 地域・他機関との連携、中野区民への還元	A	B
・ 施設の効率的な運営	A	B

■ 評価総括

評価機関	記述
1	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の流行を受け、緊急事態宣言の発令やまん延防止等重点措置がとられるなど、コロナ禍の影響を大きく受けながらの運営開始ではあったものの、運営努力により成果目標への達成度合いは概ね目標を達成できている。利用者人数の回復は鈍いが、2大イベントの令和5年度の参加人数の回復も大きく、引き続き、粘り強く取り組んでいくことで目標値に近づけていくことを期待する。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・勤続年数の長いスタッフを継続雇用してサービス水準を維持し、指定管理中の3館共通で業務を行えるようマルチタスク化を進めるなど、サービス維持のための配慮が見て取れた。 ・また、Off-JT研修で他の施設を見学させるなど、視野を広げ、業務に活かせる環境づくりも見取れた。スタッフは近隣在住者が多く、台風などの緊急時にも近隣在住者中心にシフト変更し、サービス提供を継続できている。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理企業の社内ツールの活用により、本施設に限らず施設管理企業の多数の管理物件で蓄積された情報・ノウハウを十分に活用し、本施設の維持管理の品質確保及び効率化を着実に進めることができている。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な利用者に向け、アンケート結果の反映や安全な利用（車いす等）、乳幼児向けサービスなど積極的にサービスに取り入れている。 ・個人情報の扱いについては、指定管理者の継続的な知識向上などが求められるが、現場のみでなく本社などの組織的なバックアップがあり、適切な管理が行われている。 ・お客様満足度評価では3か年平均88.9%と高い評価が得られている。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・従来から区に提案していた18歳未満の利用料金割引など、継続的な管理運営実績に基づく分析及び働きかけの成果が出ている。 ・キャッシュレス決済やSNSにおけるLINEの活用など、利用者が利用しやすく身近なものを取り入れてられている。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度は新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の影響により、中止になった事業もあったものの、令和4年度以降、来場者数も増え、事業計画のとおり講座等を実施できている。 ・中野区の地域特性を踏まえた内容をプログラムにするなど、子どもたちが文化芸術に触れる機会の充実にも積極的に取り組んでいる。 ・自主事業では、開催回数は少ないものの、子供に人気のキャラクターや区在住タレントなどの多様な公演を実施し、魅力的な鑑賞機会を創出している。
7	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体との連携・協力について、R5年度にはプラネタリウム休館中に解説員が出張して星の話をする「出張プラネ」の実施や区内児童館でのアウトリーチコンサートの実施ができている。 ・協働団体の拡充は、「アトリエZERO」の活用もしたことで、当初計画以上の団体と協働が実現できている。 ・収益還元については、事業計画書記載の寄付や区への納付はできていないものの、備品・仕器の更新など可能な範囲で利用者サービスの向上につながる還元をしている。今後、利用者の増加、収益の増加に伴うさらなる利益還元を期待する。

Ⅲ. 各評価結果

1. 施設の運営方針

評価項目 1. 成果目標への達成度合い	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 目的実現に向けた理念及び施設運営方針に沿って運営できているか。 ・ 区政目標達成に貢献する明確な成果目標と達成可能な指標を持って運営できているか。 	A	A
評価機関設問（成果指標 1～5 の数値）		
指標 1 「利用者人数」	B	B
指標 2 「利用率」	A	A
指標 3 「お客様満足度評価」	A	A
指標 4 「全事業における『こども』『青少年』の事業参加者数の割合」	A	B
指標 5 「人命にかかわる 重大事故発生件数」	A	A
確認手段	評価機関 所感	
<p>※成果指標 1. ～5. の数値については、3 か年平均値を対象とし、以下の達成率基準に基づく評価としている。</p> <p><本項目の成果指標の基準></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目標値の 120%以上：S ・ 目標値の 100%以上 120%未満：A ・ 目標値の 80%以上 100%未満：B ・ 目標値の 60%以上 80%未満：C ・ 目標値の 60%未満：D 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指標 1 では、2021（令和 3）年度は新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の影響も踏まえた利用人数目標値（33 万人）となっており、結果は約 43 万人と達成しているが、令和 4, 5 年度はコロナ禍からの回復はあるものの貸館休止を伴う改修工事などの影響もあり、各年度の目標値には届かなかった。 ・ 指標 2 の施設の利用率は3か年平均でほぼ目標通りの結果となっている。但し、令和 4, 5 年度単年度ごとでは目標値よりやや下回る結果となっている。 ・ 指標 3 は各年度で目標値を超えた。 ・ 指標 4 は、令和 3 年度を基準にして、令和 5 年度には+2%の目標を達成し、2 大イベントの定着がみとれる。 ・ 指標 5 は、各年度で重大事故発生件数は 0 件であり目標値を達成している。 <p>・ 各指標の年度別数値は次ページ表を参照</p>	

□公募時提案書 P. 5

参考：各評価指標における評価年度ごとの実績値・目標値・達成率

(数値は各年度の事業計画書・事業報告書より転記)

指標 1

利用者人数	令和3年度	令和4年度	令和5年度	3か年平均
①実績値	435,524	864,663	853,955	718,047
②目標値	330,000	1,166,200	1,079,000	858,400
達成率(①/②)	132%	74%	79%	84%

評価： **B**

指標 2

利用率	令和3年度	令和4年度	令和5年度	3か年平均
①実績値	62.5	63.7	67.4	64.5
②目標値	49	71	72	64.0
達成率(①/②)	128%	90%	94%	101%

評価： **A**

指標 3

お客様満足度評価	令和3年度	令和4年度	令和5年度	3か年平均
①実績値	89	90	87.6	88.9
②目標値	86	87	88	87.0
達成率(①/②)	103%	103%	100%	102%

評価： **A**

指標 4

全事業における『こども』『青少年』の事業参加者数の割合	令和3年度	令和4年度	令和5年度	3か年平均
①実績値	12.3	10.3	15.8	12.8
②目標値	12.3	13.3	14.3	13.3
達成率(①/②)	-	77%	110%	96%

評価： **B**

指標 5

人命にかかわる 重大事故発生件数	令和3年度	令和4年度	令和5年度	3か年平均
①実績値	0	0	0	0.0
②目標値	0	0	0	0.0
達成率(①/②)	100%	100%	100%	100%

評価： **A**

※各達成率の数値は小数点以下1位を四捨五入

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述

・大項目に関する具体的な取り組みについて、評価項目に関わらず創意工夫した点等を自由に記述します。

指標 1

「利用者人数」2021～2023年3ヵ年平均 目標：858,400人 実績 718,047人 83.6%

指標 2

「利用率」2021～2023年3ヵ年平均 目標：64.0% 実績：64.5% 100.8%

指標 3

「お客様満足度評価」2021～2023年3ヵ年平均 目標：87.0% 実績：88.9% 102.1%

- ・お客様用カラーコピー機導入
- ・ポケットWi-Fi 無料貸出し（西館）
- ・キャッシュレス決済端末導入：2023年度キャッシュレス決済比率 16.3%（貸室売上）

指標 4

「全事業における『こども』『青少年』の事業参加者数の割合」増加のため、子ども向け・青少年向け事業の拡充を図った。「メディア芸術プログラム」「こどもカーニバル」の2大イベントを新規に立ち上げ、新たな利用者層の開拓や次世代の区民文化の担い手づくりに貢献している。

「メディア芸術プログラム」参加人数

- ・2021（R3）年度：コロナ影響により中止
- ・2022（R4）年度：603人
- ・2023（R5）年度：2,238人

「こどもカーニバル」参加人数

- ・2021（R3）年度：389人
- ・2022（R4）年度：1,918人
- ・2023（R5）年度：3,756人

※指標1～4は2021～2023年度事業報告書内の実績より。

指標 5

急病人発生時は迅速・適切な対処、救急隊へのスムーズな引渡しに尽力。
また、急病人対処訓練等も実施。

2. 安定的に施設サービスを提供できる体制の実現

評価項目 1. 人員配置	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 安定した運営が行えているか。 ・ 施設管理を行うにあたり、事業内容の遂行と良質なサービス提供に適した人員が配置されているか。 ・ 人材について配置、育成、確保策は適切かつ効果的で、安定したサービスや技術が継続して提供できているか。 ・ 現場に配属されている人員だけでなく、必要な際に指定管理事業者全体として対応する体制になっているか。 	A	B
評価機関設問		
・ 事業計画書通りの人員配置になっているか	A	B
・ 訪問時の当日の勤務表の通りの勤務体制か	A	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 体制図確認（事務所内の掲示） ・ シフト表確認 ・ ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パートタイムで、前期より従事している勤続年数の長いスタッフを継続雇用し配置することにより、業務品質を確保し、安定したサービス提供につなげている。 ・ 事業継続性の観点から、3館共通で受付業務を行えるよう研修等を行っている。 	

■ 指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 年度替りにジョブローテーションを実施し、一人の社員が新たな業務を遂行していく体制としている。 ・ 本社での研修を実施 ・ 大きな事業実施の際は現場に配属されている人員だけでなく、社内他施設のメンバーや本社メンバーへ応援要請をかけ、現場に入ってもらった。 ・ 短時間業務でも対応できるように、スタッフ間でバックアップできる体制を構築できている、安定的に運営出来ている (協力会社の体制なども柔軟にやりとりできている)

評価項目 2. 人材育成・人材確保	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> 安定した運営が行えているか。 人材について配置、育成、確保策は適切かつ効果的で、安定したサービスや技術が継続して行えているか。 	A	B
評価機関設問		
・ 事業計画書通りの研修を実施しているか	A	A
・ 地域住民の雇用 - 区民雇用率	A	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> 応募時提案書より研修計画を確認 ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> 施設でのOJTに加えて、本社の研修センター等でのOff-JTの研修を行い、運営企業が受け持っている他領域の施設の見学を実施し、スタッフが新たな発見などを得られるような取り組みを行っている。 令和5年度にはインボイス制度に対応するための知識の習得など必要な研修も行っている。 パートスタッフについては、区内在住者の積極的な雇用が出来ている。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍の経験から全施設（ZERO、野方、芸小）対応できるスタッフ体制構築のため、各施設での研修を実施。 毎年、公立文化施設協会 講習会参加（オンライン含む） パートスタッフ全34名中、29名（85.4%）が中野区民 2024/4/1 現在

評価項目 3. 緊急時、繁忙期等の対応	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 安定した運営が行えているか。 ・ 現場に配属されている人員だけでなく、必要な際に指定管理事業者全体として対応する体制になっているか。 	A	A
評価機関設問		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営期間中の緊急対応の実績、繁忙期・緊急時の対応等の履歴 	A	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急連絡網を確認 ・ ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 館内分の緊急連絡網とは別に、全社的に連絡が可能な緊急連絡網システムを導入・運用している点は評価できる。 ・ 台風等で遠方のスタッフが出勤できない際には、近隣在住のスタッフがバックアップできる柔軟なシフト体制を可能としている。 	

■ 指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 体調不良等により長期休職者が発生した際、本社スタッフによる業務支援有（補勤、事務作業の代行等） ・ 翌日の自然災害（台風、大雨情報）から交通機関の乱れを考慮し、近隣者スタッフによる出勤シフトへ変更を実施（遠方からの出勤者を朝番から遅番に変更等）

3. 施設の適切な維持管理

評価項目 1. 安全管理体制	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> 施設管理手法及び維持管理体制が明確になっており、安全かつ安定的な施設管理ができていますか。 防犯・防災、事故・緊急時等の安全管理体制は適切か。 	A	B
評価機関設問		
維持管理業務の執行体制を確認	A	B
有資格者の配置を確認（ビル管、防火・防災系）	A	A
遠隔監視・操作システムの確認	B	B
ロボット掃除機の確認	B	B
スマートグラスの確認	A	B
危機管理マニュアルの有無の確認	B	B
自衛消防訓練の実施記録の確認	B	B
事故事例の情報共有の有無の確認	A	A
機材落下防止策の有無の確認	A	B
各エリアの安全対策を目視確認	A	B
施設内の避難経路図の掲示を確認	B	B
機器・備品等の定期点検記録の確認	A	B
AEDの設置個所の確認	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> システム上で事例情報等確認 ロボット、経路図、AEDなどは現地で実物を確認 ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> 有資格者については、所定の必須資格に加え、電気・消防などの資格を持つ人材を配置していることが評価できる。 施工会社については、施設管理会社が近隣の施設で利用している業者の情報をシステム上で確認し、緊急時にはそちらへアクセスできる状態にしている点は評価できる。 管理物件の事故事例をデータベース化しており、情報共有の仕組みが出来ており、活用されている。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> 作業前KY活動、現場外の事故事例共有、万が一に備えた訓練・研修等による安全対策 中野区による大規模修繕時実施時はイレギュラーな運営状況下となるが、施工会社と日々のコミュニケーションや情報交換を通して、小さな懸念や課題点を共有し安全対策に留意した。 スマートグラスのトライアル試用後、電波問題による導入断念に至る。 別の代替案を模索。社内ツールの Teams を携帯に導入しリモート確認、また、管理ロイドの導入による動画等による報告方法等を確立した。

評価項目 2. 修繕・工事に関する考え方及び計画		評価	
		自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 予防保全（修繕）の考え方に沿った適切な対応ができているか。 ・ 施設整備や改修の計画について、区のサポートができているか。 		A	B
評価機関設問			
施設管理企業の社内ツールの確認		A	A
事後保全（修繕）の対応履歴等実績の確認		A	B
次期機能改善内容の確認 (青少年コーナー/ベビールーム/トイレ内ベビーベッド/UDサイン)		A	B
確認手段	評価機関 所感		
<ul style="list-style-type: none"> ・ PC 画面上で社内ツールの運用方法及び保全対応履歴を確認 ・ 青少年コーナー等は現地確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 修繕工事等の事例を施設管理会社の各物件を横断的に情報共有できる仕組みとなっており、有効活用している点が評価できる。 ・ 区からも期待されている青少年コーナーやベビールーム等の利活用については、利用者の使い勝手や快適性も考慮したさらなる整備の推進や、利活用の促進に向けた取り組みや働きかけが期待される。 		

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ アトリエ ZERO の拡充：レストランススペースをアトリエとしてリニューアル。極力、現場人員で作業を行い、外注コスト削減に貢献。 ・ 新しい青少年コーナーを見据えた、内装リニューアルを実施。内装イメージ向上や段階的備品の拡充を通して「使える場所」から「使いたい場所」への移行・定着を目指す。 ・ 区の都合により大規模修繕予定が大幅に変更となったが、維持管理計画の変更や調整、予算変更の提案、各種調整等を実施。また、工事中に生じた不具合についても指定管理者修繕で速やかに対処することで工期の変更・延長を防ぎ、ご利用者へご不便を掛けないよう協力した。

4. 区民の平等・公正な利用の確保

評価項目 1. 利用者の意見・要望の把握とその反映	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する適切な接遇を行っているか。 ・施設利用に関し、公平性を維持し利用者の声を反映させるための方策を実施できているか。 	B	B
評価機関設問		
・利用者アンケート結果の確認	B	B
・施設運営協議会の議事録の確認	A	B
・利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を置しているか	A	A
・館内設置の意見箱はわかりやすい場所に設置されているか	B	B
・利用者アンケート結果や寄せられた苦情等の内容を検討し、対応策を講じているか	B	B
・意見・要望の内容及び対応策を公表しているか	A	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・現地でご意見箱、ホームページで問い合わせ窓口を確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の内容を定期的に回収しており、管理者の異なる図書館に寄せられた内容や区への要望などについても共有している。 ・アンケート調査票に QR コードを掲載し、ウェブからの回答も可能にするなど工夫されている。 ・意見・要望に対して実施した対応について、館内に掲示し、利用者にフィードバックしている点が評価できる。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・運営協議会、年3回実施（2021年コロナ感染対策により1回の実施） ・利用者ご意見対応、館内2ヵ所月に1度管理職回覧。HP受信随時関係部署へメール報告 ・接遇等に関しては年3回の休館日を利用し全体研修を行っている。その他、個別研修等も行い、利用者アンケートでは「スタッフの対応」について例年好評をいただいている。 ・窓口で直接意見をいただくほかご意見箱の設置やHPでの受付、利用者が施設を利用する際にお渡ししている使用確認書にもご意見を受け付ける欄を設けている。また、年3回施設利用者の代表を招いて施設運営協議会を実施。 いただいたご意見に関しては関係部署と共有し、対応を実施。「お客さまの声」として館内に掲示をしている。

評価項目 2. 多様な利用者に対する配慮	評価	
	自己評価	第三者評価
・多様な利用者が施設を利用することについて、十分な配慮がなされているか。	A	A
評価機関設問		
「中野区ユニバーサルデザイン推進計画」にならった、各種研修等（例：人権擁護に関する研修）を年1回以上実施しているか。	B	B
スロープ転倒防止策の有無を確認	B	B
車いすの購入・貸出の実施有無の確認	A	A
予約システムの簡易案内図の設置の確認	B	B
公演時の託児サービスの実施有無を確認	A	A
乳幼児参加型鑑賞機会の増加の実施確認	A	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子貸し出しは現地確認 ・ ヒアリング ・ 事業報告書 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車椅子は台数を増やし、新しく利用者が扱いやすいものとしている。車いす利用に関する研修（障害者接遇研修）も実施しており評価できる。 ・ 区の方針に沿った乳幼児・子ども・青少年に向けたプログラムにあたり、仮設の授乳スペースを設けたり、未就学児の入場可能なクラシックコンサートを実施している点が評価できる。 	

■ 指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「中野区ユニバーサルデザイン推進計画」にならい、申請書類のフォントを UD フォントに変更。 ・ 予約システムについて、利用者が予約システムを利用するにあたり不明な点はスタッフが横に付き添い使用方法の説明を実施。 ・ 電話で同様の質問が入った際も事務所 PC で利用者と同じ画面を出しながら、丁寧に利用者へ説明を実施 ・ 乳幼児参加型鑑賞機会はこれまでの大ホール公演の他、野方区民ホール等でも実施し、新たな機会を創出している。全てにおいて、親子で鑑賞できる公演となっている。

評価項目 3. 個人情報の保護、情報の管理	評価	
	自己評価	第三者評価
・個人情報保護について十分な配慮があり、必要な措置を講じているか。	B	B
評価機関設問		
個人情報保護に関する行動規範（クレドカード）の確認	A	B
個人情報保護に関する研修実施の確認	B	B
データや文書等の保管状況の確認	B	B
電子メール・PC等の情報セキュリティ対策	B	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング ・個人情報書類を管理するキャビネット、鍵の管理を現地確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・「中野区個人情報の保護に関する条例」「中野区個人情報の保護に関する条例施行規則」に基づき、取扱いを行っている。 ・代表企業本社によるチェックなど、Pマークに準拠しプライバシーポリシーに則って、個人情報が適切に管理されている。 ・指定管理者の本社専門部署によるセキュリティ研修など知識の更新を継続的に行われている。 ・電子メールの誤送信対策のためのシステムを導入している。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の朝礼、課長会の冒頭に参加者全員でクレドの唱和を実施。 ・コンプライアンス「個人情報」テストの実施（年2回） ・電子メールに誤送信対策（Active gate：SS）導入。2023年9月 ・毎月第2火曜日以降にWindowsセキュリティアップデートの実施（月1回）

5. 施設運営サービスの向上、利用者増の取組み

評価項目 1. 利用者サービスの向上・利用率の向上	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> サービス向上施策について、効果的な実施ができているか。 施設利用率向上施策のについて、効果的な実施ができているか。 	A	A
評価機関設問		
割引制度の導入実施の確認	A	A
視聴覚ホール、展示ギャラリーの利用促進策の確認	B	B
野方区民ホールでの利用促進の取組の確認	B	B
美術工芸室及び化学実験室の利用促進の取組の確認	C	C
館内 Wi-Fi の設置	A	A
カラーコピーサービスの実施	B	B
支払い方法の取組（銀行振込、電子決済）	S	S
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ヒアリング 館内フリーWi-Fi、カラーコピーサービスの現地確認 	<ul style="list-style-type: none"> 従来より提案していた割引を令和6年7月より実施し、若年層が利用しやすくなる工夫を行っており評価できる。 館内フリーWi-Fi は費用面も考慮してポケットWi-Fi の導入にしており、検討のうえ施設に合った導入・運用がなされている点が評価できる。 キャッシュレス決済をなかの ZERO に導入し、利用者の利便性向上に加え、管理運営の効率化・利用者データの活用など、波及的な効果を上げている点が大変評価できる。もみじ山 <p>今後、他2館での導入も期待される。</p>	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> 割引制度の導入については、予めから中野区へ提案をしており、この度2024年4月より18歳未満の団体登録区分が新設され、7月以降の予約より割引制度を実施。また、ホールの直前申込割引制度も18歳未満の団体に限り、4ホール分（大H・小H・野方区民ホール・なかの芸能小劇場）にて適用。また、2024年7月からの料金改定（概ね減額）にもつながる結果となった。 視聴覚ホール、展示ギャラリーの利用促進については他の諸室も含めて申込時期の変更を中野区に提案。 館内Wi-Fi設置については、利用者様のニーズと費用面を考慮し、ポケットWi-Fi無償貸出しに切替えた。 支払い方法の取組みについては多くの利用者様よりご要望が多かった、キャッシュレス決済を導入。あわせて、現金対応（不具合防止、時短）のため、自動釣銭機も導入した。

評価項目 2. 情報発信・広報の取組み	評価	
	自己評価	第三者評価
・各施設について、地域特性や利用者ニーズを把握した具体的かつ実効性のある管理・運営の方策を示しているか。	A	A
評価機関設問		
HP, SNS, チラシ等による広報活動の内容・頻度の確認（定期的に実施・更新しているか）	A	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング ・チラシ ・HP、SNS 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報ミーティングにて勉強会も実施し、数値目標を決め、それを達成できるように工夫しており評価できる。 ・新たな SNS の発信媒体として、利用者にも身近な LINE を取り入れている。 ・チラシも見やすく、興味を持たせるようなデザインとなっている。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・広報ミーティングを月に1度、各課の代表者を集い、目標を掲げて実施。 目標＝『なかの ZERO を多くの方に知ってもらいたい』 ・Facebook、X で、施設の情報の投稿頻度を高め情報を提供。（週に2.3回投稿） ・なかの ZERO の情報を少しでも引っ掛かり、見ていただき、知っていただくために実行。 ・YouTube でプラネタリウムや、施設紹介。動画で分かりやすく伝える。 ・LINE を 2023 年度に新たにスタート。

6. 魅力的な事業の展開（指定事業、自主事業）

評価項目 1. 指定管理者企画事業	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度の向上や利便性の向上に資する、独自性や魅力ある事業を提供できているか。 ・指定事業を充実させるための工夫を行っているか。 ・地域交流のきっかけとなる効果的な取り組みが実施できているか 	A	B
評価機関設問		
指定事業の実施回数は、計画書記載の通り実施しているか（講座の拡充数を確認）	A	A
事業の内容は、区の基準に沿っているか	A	B
教室プログラムは当初計画通り、年齢層などに偏りのないものである	A	A
文化芸術・生涯学習情報発信業務は十分に実施されているか	B	C
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリング ・現地 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度は新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の影響により、中止になった事業もあったものの、2022（令和4）年度、2023（令和5）年度は事業計画とおりに講座を実施できている。 ・中野区の地域特性を踏まえた内容をプログラムにするなど、子どもたちが文化芸術に触れる機会の充実に積極的に取り組んでいる点が評価できる。 ・中野ゼロ1階の情報コーナーも十分に活用し、イベント教室・講座等の情報の発信ができています。 ・ポスター・チラシの受付件数は100～150件/月であり、提案書記載の月平均合計205件には満たない。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・中野区の文化芸術振興基本方針に沿って、こどもや青少年を対象とした講座を数多く実施し、幅広い年齢層に参加して頂けるプログラムを展開した。特に「声優体験ワークショップ」「コミックイラストワークショップ」「なかのZERO ミュージック・スクール」ではなかのZEROに来館する機会の少ない青少年層を対象とし、次世代育成に繋がっている。 2021（R3）年度：全7本（22日、26回）実施。入場者：306名 2022（R4）年度：全8本（33日、36回）実施。入場者：840名 2023（R5）年度：全17本（64日、82回）実施。入場者：1,241名 ※アトリエZERO実施講座（事業）除く。 ・アトリエZEROでの実施講座 2023（R5）年度：全20本（22日、28回）実施。入場者：3,060名 ・アトリエZEROでの入場者（実施講座除く） 2023/6/18～2024/3/31：5,303名（大人3,111名、子ども2,192名）

評価項目 2. その他の指定事業	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度の向上や利便性の向上に資する、独自性や魅力ある事業を提供できているか。 ・指定事業を充実させるための工夫を行っているか。 ・地域交流のきっかけとなる効果的な取組みが実施できているか 	A	B
評価機関設問		
その他の指定事業は計画通り実施できているか。	A	A
①「なかのZERO 子どもカーニバル」の目標来場者数の達成状況	A	A
その他の指定事業は計画通り実施できているか。	C	C
②「メディア芸術プログラム」目標来場者数の達成状況	C	C
「なかのZERO」サポーター制度の取組み状況	A	B
「なかのZERO 登録アーティスト制度」の取組み状況	A	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度は新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の影響も考慮し、各事業の目標来場者数の達成状況に対する評価は上記の通り。令和5年度には来場者数も回復してきているため、次年度以降の達成に期待する。 ・サポーター制度を改め「青少年ボランティア制度」としてボランティア活動を支援しており、すでに大学生など10名程度の登録が見込まれている。 ・令和5年度には、登録アーティストによる区内の児童館でのアウトリーチコンサート(2回)やアトリエZEROでの無料コンサートが実施できている。 	

もみじ山

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述		
<ul style="list-style-type: none"> ・「こどもカーニバル」「メディア芸術プログラム」は毎年目標の来場者数を上回る結果を出している。 		
	「こどもカーニバル」	「メディア芸術プログラム」
2021 (R3) 年度：	389 名	コロナにより中止
2022 (R4) 年度：	1,918 名	603 名
2023 (R5) 年度：	3,756 名	2,238 名
<ul style="list-style-type: none"> ・「サポーター制度」の代替案として「青少年ボランティア制度」を立ち上げ、なかのZEROの事業に関わる青少年を育成している。 ・「登録アーティスト制度」は計画通り実施しており、現在5組。令和6年度にさらに2組と契約予定。アウトリーチ事業等を中心に積極的に活用を行っている。 		

評価項目 3. 自主事業の実施状況	評価	
	自己評価	第三者評価
・施設の特性・目的を踏まえた自主事業の実施ができているか。	B	B
評価機関設問		
文化芸術事業における自主事業を計画通りに実施されているか	B	B
生涯学習事業における自主事業を計画通りに実施されているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民の文化と学びの身近な拠点としての機能を強化するために、文化サイクルの循環の促進を実施方針として掲げているが、利用者のニーズに沿って、必要最小限の事業数としている。コロナ禍の影響下においては、運営状況を踏まえた適切な判断だったと推察される。今後、利用者数の回復も踏まえて、自主事業の充実が期待される。 ・開催回数は少なかったものの、子供に人気のキャラクターや著名なお笑い芸人や区在住タレントなどの多様な公演を実施し、魅力的な鑑賞機会を創出している。もみじ山 芸能 ・コロナ禍の影響があった令和3年度には、なかの生涯学習サポーターの会でオンライン配信も実施するなど、工夫がみられた。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・登録アーティストによるコンサートを安価（500円）または無償で実施（アトリエZEROコンサート等） ・生涯学習情報提供サイトへの登録人材・団体を集めた体験もできる紹介イベント「なかの学び場フェスティバル」を開催（2023年度） ・シニア層を取り込むため、隔月で「東京演歌ライブなかの」を実施。通常、会場は西館小ホールで実施するが、西館改修工事期間中は大ホールで開催した。 ・提案時の内容に対し、想定外の事象（R3～4 コロナ禍による影響とR5 アトリエDONGURIの運営といった新規業務が追加）があり、収支バランスと業務効率を考慮し、中野区と協議の上、提案時より自主事業の本数を削減し対応した。

7. 地域・他機関との連携、中野区民への還元、施設の効率的な運営

評価項目 1. 地域・他機関との連携、中野区民への還元	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・協力が得られる地域・他機関と連携できているか。 ・指定管理事業により得られた利益の還元を含め、具体的な地域または中野区への貢献策を実施しているか。 ・区との連絡体制が整っているか。 	A	B
評価機関設問		
地域団体との連携・協力について、事前の計画通りに行えているか	A	B
地域密着型イベントやアウトリーチ活動は実施できているか	A	A
協働団体の拡充ができているか	S	A
収益還元ができているか	A	B
区との定例報告会議など、事前の計画通りに会議体を運営しているか	A	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体との連携・協力について、令和5年度にはプラネタリウム休館中に解説員が出張して星の話をする「出張プラネ」の実施や区内児童館でのアウトリーチコンサートの実施ができている。 もみじ山 ・協働団体の拡充については、「アトリエ ZERO」の活用により、当初計画以上の団体との協働が実現できている。 もみじ山 ・収益還元については、事業計画書記載の寄付や区への納付までには至らないものの、備品・什器の更新など可能な範囲で利用者サービスの向上につながる還元をしている。 野方 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型イベントとして出張プラネを実施（2023年10～11月。月1回） ・児童館でのアウトリーチを実施。（2024年2月2回、3月1回） ・協働団体の拡充として、提案書P57の11団体以外に愛成会、関東バス、牧阿佐美バレエ団等との協働。 ・2022年度：修繕費残により折りたたみ椅子の更新（2023年3月更新）。 ・2023年度：修繕費残により野方ミラーボールの更新（2024年3月更新）

評価項目 2. 収支計画書・報告書	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 効率的な施設運営により経費を縮減するための具体的な計画・実施が出来ているか。 ・ 収支計画が適正か。 	A	B
評価機関設問		
適切な経理書類を作成しているか	A	B
経理と出納の相互けん制の仕組みがあるか	A	B
通帳や印鑑等を適切に管理できているか	A	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業報告書 ・ ヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理書類については、施設での確認に加えて、代表企業本社の経理担当により確認も実施され、適切な管理ができている。振込時には担当者から館長、本社と2重の確認ができている。 ・ 年度別の収支報告書における対予算比での差異が大きい箇所について、その要因を把握できている。 ・ 通帳や印鑑等は適切に施錠保管されている。 ・ 印刷数の削減などについて目標を掲げて実施しており、ペーパーレス化による経費削減に取り組んでいる。 	

■ 指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画書、報告書提出遅延無し。 ・ 金銭授受イレギュラー時対応 ・ キャッシュフロー表を作成し、現金、預金残金の管理。(本社と連携し) ・ コロナ感染症対策による施設利用料還付の管理、精算 ・ キャッシュレス化に伴った会計処理の実施。 ・ インボイス対応 ・ 経費縮減 (EMS) 印刷数削減目標毎月設定。再生紙利用。 ・ 毎年実施の社内監査にて、指摘なし。 ・ 中野区監査事務局 令和4年度財政財政援助団体監査(11/21、22)による指摘事項なし

以上

令和6年6月

発行 ベックス株式会社

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-2 神田21ビル6階

TEL : 03-5298-0121 FAX : 03-5298-0123

URL : <https://bex-corp.jp/>

