

平成30年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

|         |                                |
|---------|--------------------------------|
| 施設名     | 文化芸術センター、ローズ文化ホール、文化芸術センター等駐車場 |
| 所管部(局)課 | 都市活力部文化芸術課                     |
| 指定管理者   | JTB・日本センチュリー・日本管財・大阪共立グループ     |

| 評価項目             | 評価ポイント   | 所管部局コメント   | 評価 |
|------------------|--|--|----|
| 1 基本姿勢           | <p>管理運営の基本的な考え方が、法令等をふまえ、公共の利益の増進に合致したものであるか</p> <p>施設の性格、設置目的及び市の施策等を的確に把握し考慮した管理運営であったか</p>  | <p>公平・公正な管理運営を心がけており、施設の性格、設置目的を考慮した管理運営であった。</p> <p>毎月の市との会議において、管理運営について意見交換し、施設の設置目的に沿った取組みを確認するとともに、市からの指摘や意見を現場従業員に伝達、周知する体制を整えている。今後は、市の施策等とのさらなる連携が期待される。</p>   | B  |
| 2 サービス水準・施設効用の発揮 | <p>「人材育成・ボランティア組織コーディネート事業」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか</p> <p>「鑑賞事業」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか</p> <p>「貸館事業」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか</p> <p>「情報提供事業」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか</p> <p>「相談事業」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか</p> | <p>平成29年度(2017年度)に引き続き、ホールの利用率は最高評価サービス水準値を満たしており、評価できる。</p> <p>展示室・多目的室の年間平均利用率については74.4%となり、平成28年度から導入している指定管理期間において、確保すべきサービス水準値を初めて上回った。引き続き、来場者へのPRや定例的なイベント等を開催することで、今後も継続して高い水準を維持することが期待される。</p> <p>年間来場者数については最高評価サービス水準値を上回っており、平成31年3月には来場者数が累計100万人を達成した。</p> <p>人材育成事業について、これまで実施できていなかったレジデントアーティストとアートコーディネーターの育成を目的とした「とよなかARTSワゴン」を企画し、次年度の実施に向けて準備を進めた。</p> <p>自主事業について、前年度に引き続き多くの事業を実施しており、平均参加率も高い水準を保っている。しかし、仕様書に定める自主事業の土曜・日曜・祝休日のホール使用についての上限回数をオーバーしている点、音楽(特にクラシック)にジャンルが偏っている点など、今後の事業計画において、見直す点が見受けられる。</p> <p>友の会事業については、サービス水準値を上回っているものの、このままでは平成31年度以降の達成が困難になることも考えられるため、市内店舗との連携や魅力ある事業展開などが期待される。</p> | B  |

|  | 評価項目  | 評価ポイント  | 所管部局コメント  | 評価           |                   |                  |           |
|--|---|---|---|--------------|-------------------|------------------|-----------|
| 2  | サービス水準・施設効用の発揮  | 「友の会事業」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか  | カフェ（コミュニケーションロビー）について、一層のクオリティを確保するとともに、市民が気軽に集えるような創意工夫が求められる。一方で、ビュッフェについては、一部の自主事業でコーヒーや菓子販売を行うなど活用が図られている。  | B            |                   |                  |           |
|  |   | 「広報・宣伝事業」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか  |   |              |                   |                  |           |
|  |   | 「カフェ（コミュニケーションロビー）・ビュッフェ」について、実施内容が仕様書・事業計画書に則し、創意工夫が見られるものであったか                          |   |              |                   |                  |           |
|  |   | 4ホール（文化芸術センター大ホール・小ホール、アクア文化ホール、ローズ文化ホール）の年間平均利用率（％）<br>（年間利用率＝一年度分の利用日数／一年度間の利用可能日数×100） | <table border="1"> <tr><td>最高評価サービス水準値；77.5%</td></tr> <tr><td>確保すべきサービス水準値；70%</td></tr> <tr><td>実績値；87.6%</td></tr> </table> 大ホール；86.4%、小ホール99.0%、アクア文化ホール85.4%、ローズ文化ホール79.8% |              | 最高評価サービス水準値；77.5% | 確保すべきサービス水準値；70% | 実績値；87.6% |
|  |   | 最高評価サービス水準値；77.5%   |   |              |                   |                  |           |
|  |   | 確保すべきサービス水準値；70%  |   |              |                   |                  |           |
| 実績値；87.6%  |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 文化芸術センター展示室、多目的室両室の年間平均利用率（％）<br>（年間利用率＝一年度分の利用日数／一年度間の利用可能日数×100） | <table border="1"> <tr><td>最高評価サービス水準値；77.5%</td></tr> <tr><td>確保すべきサービス水準値；70%</td></tr> <tr><td>実績値；74.4%</td></tr> </table> 展示室；68.4%、多目的室；80.4%   | 最高評価サービス水準値；77.5%   | 確保すべきサービス水準値；70%  | 実績値；74.4%    |                   |                  |           |
| 最高評価サービス水準値；77.5%  |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 確保すべきサービス水準値；70%   |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 実績値；74.4%  |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 市民ホール3施設（文化芸術センター、アクア文化ホール、ローズ文化ホール）の年間来場者数合計（人）                   | <table border="1"> <tr><td>最高評価サービス水準値；479,000人</td></tr> <tr><td>確保すべきサービス水準値；381,000人</td></tr> <tr><td>実績値；530,805人</td></tr> </table> 文化芸術センター；394,428人、アクア文化ホール；90,479人、ローズ文化ホール；45,898人 | 最高評価サービス水準値；479,000人  | 確保すべきサービス水準値；381,000人   | 実績値；530,805人 |                   |                  |           |
| 最高評価サービス水準値；479,000人   |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 確保すべきサービス水準値；381,000人  |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 実績値；530,805人   |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 4ホールで実施する事業の1事業あたりの平均参加率（％）<br>（参加率＝1事業の来場者数／ホールの設定席数×100）         | <table border="1"> <tr><td>最高評価サービス水準値；70%</td></tr> <tr><td>確保すべきサービス水準値；50%</td></tr> <tr><td>実績値；66.8%</td></tr> </table>  | 最高評価サービス水準値；70%   | 確保すべきサービス水準値；50%  | 実績値；66.8%    |                   |                  |           |
| 最高評価サービス水準値；70%  |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 確保すべきサービス水準値；50%   |   |   |   |              |                   |                  |           |
| 実績値；66.8%  |   |   |   |              |                   |                  |           |

|  | 評価項目   | 評価ポイント  | 所管部局コメント  | 評価                 |  |            |  |
|--|--|---|---|--------------------|--|------------|--|
| 2  | サービス水準・施設効用の発揮   | 友の会の一年度あたりの会員増加数（人）   | <table border="1"> <tr> <td>最高評価サービス水準値；3,150人</td> </tr> <tr> <td>確保すべきサービス水準値；900人</td> </tr> <tr> <td>実績値；1,343人</td> </tr> </table>   | 最高評価サービス水準値；3,150人 | 確保すべきサービス水準値；900人  | 実績値；1,343人 |  |
|  |  | 最高評価サービス水準値；3,150人  |   |                    |  |            |  |
|  |  | 確保すべきサービス水準値；900人   |   |                    |  |            |  |
|  |  | 実績値；1,343人  |   |                    |  |            |  |
| 市と積極的に連携・協力し、市政運営の一翼を担っているか                      | 市と連携した事業展開を行うなど、市政運営の一翼を担っている。また、公平公正な施設運営や管理運営も行われている。ただし、美術分野の事業企画が行える人員の配置が求められる。 |   |   |                    |  |            |  |
| 当該施設の管理運営を担うのに相応しい人員を配置し、職員の質の向上を図る方針や計画を遂行しているか |  |   |   |                    |  |            |  |
| 安心安全な維持管理、公平公正な使用承認の判断といった施設運営等、管理運営が適切に行えているか   |  |   |   |                    |  |            |  |
| 3  | 財務健全性  | <table border="1"> <tr> <td>申請団体の財政状況は良好で、経営の安定性を欠くような点はないか</td> </tr> <tr> <td>収支状況・収支計画は適切か</td> </tr> </table> | 申請団体の財政状況は良好で、経営の安定性を欠くような点はないか   | 収支状況・収支計画は適切か      | 構成団体のうち3団体の財務面はおおむね良好であったが、1団体において経常収支の赤字が続いている。損失額が減少傾向にあるものの、今後も経営状況を注視しながらホール運営に支障が出ないように引き続き経過を見守る必要がある。 | B          |  |
| 申請団体の財政状況は良好で、経営の安定性を欠くような点はないか                  |  |   |   |                    |  |            |  |
| 収支状況・収支計画は適切か                                    |  |   |   |                    |  |            |  |
| 4  | 市民満足度への配慮  | 利用者への接客対応は適切か   | 利用者アンケートで、施設利用満足度・職員への対応の項目で、満足とやや満足を合わせると、文化芸術センターは85.1%（前年度82.9%、前々年度84.9%）、ローズ文化ホールは79.4%（前年度71.7%、前々年度88.2%）となっており、文化芸術センター、ローズ文化ホールともに前年度と比べ評価が上がっている。しかし、職員への苦情等は定期的に寄せられており、研修の受講や対応マニュアルの整備等工夫されたい。 | B                  |  |            |  |
|  |  | 利用者の苦情や要望、意見等への対応は適切に処理できているか   |   |                    |  |            |  |
|  |  | 利用者ニーズの把握方法は適切であり、サービス向上が図られているか  |   |                    |  |            |  |
|  |  | 地域の市民や団体、近隣公共施設等と連携（協働）し、施設の効用を發揮させているか   |   |                    |  |            |  |
| 5  | 従業者への配慮  | 福利厚生や労働安全衛生に係る制度が充実しているか  | <p>福利厚生面、労働安全衛生面、労働関連法令の遵守等の従事者への配慮は概ね良好である。また、労災保険関係など、昨年は確認できなかった部分が確認できるようになっており、改善がみられる。</p> <p>一方で、提出書類から時間外手当等の算出方法が確認できない事業所がある等、一部不明瞭な点がみられたため、適正な処理をお願いする。</p>                                     | B                  |  |            |  |
|  |  | 勤務時間、休暇制度等が法令に適合するとともに、職員の健康や仕事と生活の調和に配慮したものになっているか   |   |                    |  |            |  |
|  |  | その他、労働関係法令を遵守しているか  |   |                    |  |            |  |

|   | 評価項目        | 評価ポイント  | 所管部局コメント   | 評価 |
|---|-------------|---|--|----|
| 6 | 個人情報保護体制    | 情報管理・個人情報の保護の重要性について理解し、個人情報の漏えい、不正利用を防止するために整えた体制が堅固であるか       | 平成 30 年度については個人情報漏えい事故はなかった。引き続き情報管理・個人情報の保護の重要性について高い意識を維持することが期待される。   | B  |
| 7 | 危機管理体制      | 緊急事態発生等への危機管理に対する体制が堅固であるか。また、防災訓練の実施内容がさまざまな事象を想定した実践的なものであったか | 大阪北部地震や大雨、台風などの自然災害が相次いだが、大きな混乱はなかった。ホールの被害状況についての報告が一部遅くなったものがあったが、今回の経験を活かしマニュアルの改訂を行うなど、防災意識を高く持っていることがうかがえる。今後も引き続き防災意識を高く維持することが期待される。  | B  |
| 8 | その他         | 「自由提案」とした事業を事業計画書に則し、積極的に実施したか、また事業内容が施設の設置目的を踏まえた創意工夫が見られたか    | 前年度より指摘されている未実施事業について、新しい企画立案や、代替事業を行うなど、一定の対応はみられた。一方で、視覚障害者のためのコンサートなど未実施の事業の検討が期待される。   | B  |
|   | <b>総合評価</b> |   | <p>概ね適正に運営されている。</p> <p>平成 30 年度に実施した中間評価（平成 28 年度・29 年度対象）において、展示室・多目的室の年間平均利用率の低さや、未実施事業があることなどが指摘されたが、新たな人材育成事業の企画や、展示室・多目的室の積極的な活用を行うことで、指摘された事項について改善していく姿勢がみられた。</p> <p>ホールの利用率の高さについては、地震等により一部近隣ホールの利用が制限されたことなどの影響が考えられるが、今後利用率は落ち着いてくることが予想されるため、引き続き魅力ある事業展開を行っていただきたい。</p> <p>財務状況については 1 団体について赤字が続いており、指定管理期間中の適切な運営ができるよう経過を見守る必要がある。</p> | B  |

(評価の基準)

- A ; 優れた管理運営状況である  
 B ; 問題のない管理運営状況である  
 C ; 改善を要する管理運営状況である