

# 豊中市市民ホール指定管理者選定評価委員会

## 評価結果報告書

### 1 対象施設

公の施設の名称

所在地

①豊中市立文化芸術センター

豊中市曽根東町3丁目7番2号

②豊中市立ローズ文化ホール

豊中市野田町4番1号

③豊中市立文化芸術センター等駐車場

豊中市曽根東町3丁目36番1

所管部局

豊中市都市活力部文化芸術課

### 2 指定管理者

指定管理者の名称

JTB・日本センチュリー・日本管財・大阪共立グループ

指定期間

平成28年(2016年)4月1日から平成33年(2021年)3月31日まで

公募・非公募の区分

公募

### 3 選定評価委員会の構成

委員氏名	役職等	備考
上田 幸雄	市民公募	
江口 太郎	大阪大学総合学術博物館招へい教授	会長
那須 厚郎	特定社会保険労務士	
藤野 一夫	神戸大学大学院国際文化学研究科教授	
本田 耕一	大阪音楽大学副理事長	職務代理者
前田 敦子	税理士	
丸子 美生利	市民公募	

### 4 評価の方法及び経過

(1)方法

- ① 書類審査
- ② 現場確認
- ③ ヒアリング

## (2)経過

	開催日	案件
第1回	8月17日	会長の選出及び会長職務代理者の指名について／会議の公開について／諮問について／選定及び評価の経過報告について／評価基準及び評価の方法について／今後の予定について／現場確認
第2回	9月27日	書類審査について／ヒアリング審査の手法等について／今後のスケジュールについて／現場確認
第3回	10月29日	ヒアリング審査について／評価結果報告書（案）について／今後のスケジュールについて
第4回	12月3日	評価結果報告書の確定について／答申について／その他

### 5 評価の対象期間

平成28年(2016年)4月1日から平成30年(2018年)3月31日までの2か年

### 6 評価の参考とした資料

- 自己評価表及び根拠資料
- 団体の基本財産、業務内容詳細、活動実績等がわかる書類
- 協定書、仕様書
- サービス水準合意書（SLA）
- 事業報告書
- 月次報告書(議事録含む)
- 利用者アンケート結果
- 貸借対照表<直近の3事業年度分>
- 損益計算書または収支計算書<直近の3事業年度分>
- キャッシュフロー計算書またはこれに類するもの<直近の3事業年度分>
- 勘定科目内訳明細書<直近の3事業年度分>
- 法人税確定申告時提出書類（別表一～十六）<直近の3事業年度分>
- 法人税・消費税・地方消費税の納税を証明する書類<過去3か年分>
- 都道府県税・市町村税に未納がないことを証明する書類<過去3か年分>
- 労働保険 保険関係成立届(写)
- 労働保険 概算・増加概算・確定保険料・一般拠出金申告書（写）（直近のもの）
- 上記申告に伴う保険料の納付書・領収証書（写）（直近の第1・2・3期のもの）
- 就業規則（パート労働者含め10名以上の事業所は監督署の受付印のあるもの。賃金規程等の付属規程を含む。）（写）
- 就業規則に準ずるもの（パート労働者含め10名未満の事業所の場合。賃金規程等の付属

規程を含む。) (写)

- 時間外労働、休日労働に関する協定届 (写)
- 定期健康診断結果報告書 (写) (労働者 50 名以上の事業所の場合)
- 社会保険適用通知書 (写) 及び直近の被保険者報酬月額算定基礎届 (写)
- 社会保険料の納入告知書・納付書・領収証書 (写) または保険料納入告知額・領収済額通知書 (写) (直近のもの)
- 労働条件の書面交付を証明するもの(雇入(労働条件)通知書または労働(雇用)契約書等の書式)
- 労災加入関係書類、継続事業一括認可(追加)申請書、継続一括事業リスト当該部分のいずれか 1 点

7 評価結果

	評価項目	評価ポイント	評価理由	評価
1	基本姿勢	<p>1) 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>2) 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共の利益の増進に寄与する基本姿勢があり、施設の性格、設置目的を考慮した管理運営であった。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ており、指摘事項に対する改善姿勢がうかがえる。</li> </ul>	B
2	サービス水準・施設効用の発揮	<p>1) 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（%） （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）</p> <p>2) 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（%） （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）</p> <p>3) 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）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4ホールの年間平均利用率については、H29年度は最高評価水準値を上回った。特に小ホールは音響や使い勝手の良さについて高評価を得ており、利用率も高く、前年度からの伸び率を評価する。</li> <li>・次回からはホールごとの評価基準がある方がよい。</li> <li>・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については、確保すべきサービス水準値を下回っている。また、指定管理者の自主事業がほとんど実施されていないので、学芸員主導で事業をしてもらいたい。特に展示室は設備も充実しており、自主事業での活用も含めて、PRに努めることが望まれる。H28年度からH29年度にかけて向上しているので、今後改善を図り、更なる向上を期待する。</li> <li>・市民ホール3施設の年間来場者数合計については、H29年度は最高評価水準値を上回ったが、ローズ文化ホールについては工夫が必要。今回の要因を分析し、次年度以降につなげてほしい。</li> <li>・4ホールで実施する事業の1事業あたりの平均参加率については、H28年度について</li> </ul>	B

	評価項目	評価ポイント	評価理由	評価
		4) 4ホールで実施する事業の1事業あたりの平均参加率(%) (参加率=1事業の来場者数/ホールの設定席数×100)	<p>は最高評価サービス水準値を上回ったが、H29年度については達しなかった。確保すべきサービス水準値には達しているが、減少傾向にあるため、要因分析し向上を図ることが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・友の会の一年度あたりの会員増加数については、H28年度については最高評価サービス水準値を上回ったものの、H29年度については達しなかった。会員数が減少しており、これからどのような魅力や特典が必要なのかなど検討が望まれる。</li> <li>・「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、概ね適正に運営されているが、アートマネジメント講座や、ボランティアスタッフ育成講座について、その後の実証例が欲しい。大阪音楽大学との連携については、演奏場所の提供にとどまっており、人材育成をしている成果が見えない。他市の大きなホール等でも人材育成は難しい課題ではあるが、創意工夫を凝らして更に取り組みを進めることが望まれる。</li> <li>・「鑑賞事業」について、豊中ならではの企画として、日本センチュリー交響楽団を活用している点は評価できる。クラシック音楽以外のジャンルの展開や、選定時の提案にあった著名音楽祭の誘致、幼少期からの感性を磨く次世代育成事業や他館とのネットワーク事業等、創意工夫を凝らして、更に取り組みを進めることが望まれる。</li> <li>・「貸館事業」について、利用率は好調で、地域でのブランディングもでき始めている。無料の催しの場合は、貸館料金が他館と比較しても高くないという点をもっと周知した方がよい。また、キッズルームが無料で遊べるのがよいという声があるが、貸</li> </ul>	
5) 友の会の一年度あたりの会員増加数(人)				
6) 「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				
7) 「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				
8) 「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				
9) 「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				

	評価項目	評価ポイント	評価理由	評価	
		10)「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>館利用時の保育室という本来のあり方からすると中途半端になってしまっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「情報提供事業」について、アーティストアーカイブス（登録アーティスト制度）は未実施だが、他は概ね適正に運営されている。ホームページや催事情報カレンダー、館内ラックの充実が図られており、情報発信ができています。しかし、まだ文化芸術センターの認知度が低いので、創意工夫を凝らして、認知度向上を図ることが望まれる。</li> <li>・「相談事業」について、他の自治体や団体からの視察も多く、丁寧に対応している。市民の文化活動の活性化や、文化によるまちづくりに繋がるようなコンサルティングも行えと、地域の公共ホールとしての価値がさらに増すとと思われる。</li> <li>・「友の会事業」について、概ね適正に運営されているが、特典参加店の情報や、特典の内容がわかりにくい。会員数が減少傾向にあるため、要因分析を行い、創意工夫を凝らして会員の拡大を図ることが望まれる。</li> <li>・「広報・宣伝事業」について、施設ホームページ、情報誌、パンフレット等の展開により精力的な動きができていますものの、まだ認知度が低い。今後は上記の取り組みの効果を検証し、誰にも開かれたホールとする一方で、適切なターゲティングを行う等、創意工夫を凝らして、認知度向上を図ることが望まれる。</li> <li>・JTBコミュニケーションとセンチュリー交響楽団等のJVということで、広報効果を期待していたが、現時点ではその効果が表れていないように思われる。指定管</li> </ul>		
		11)「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			
		12)「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			
		13)「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			
		14)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			
		15)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			

	評価項目	評価ポイント	評価理由	評価
		16) 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	<p>理者間のネットワークを通して、豊中市で制作したコンサートを他のホールで行うことにより、PRを図ることが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「カフェ（コミュニケーションロビー）・ビュッフェ」について、ホールの活性化との相乗効果が狙いではあるが、カフェのみの利用が増えることも望まれる。魅力が欠けているように思われるので、ホール利用者と非利用者との割合等を参考に、どのような経営を行うべきか追求してほしい。衛生管理についても徹底することが望まれる。</li> <li>・市と定期的な報告、情報共有がなされており、市所管局と連携できている。「豊中ならではの」の事業を実現させるためにも、市の文化政策との連携の強化を図ることが望まれる。</li> <li>・4団体の連携を良好に保ち、概ね適正に運営されている。計画的に教育訓練を行い、職員のスキル・専門性・意識向上に努めており、現在のホール職員の資質は高いと思われる。</li> <li>・特殊建築物定期点検漏れ等、事故・トラブルの再発防止に向け、今後は組織において意志の統一、情報の共有化がより一層図られ、チェック機能が強化される必要がある。</li> </ul>	
3	財務健全性	1) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理期間の5年目の活動が正常にできるか懸念される団体が1団体あるので、対策が必要。また、選定時には代表団体が責任を持つとのことだった</li> </ul>	B

	評価項目	評価ポイント	評価理由	評価
		2) 収支状況・収支計画は適切か	<p>が、財政的にはそれでよくとも、このような財務状況のなかできちんとした事業ができるかが懸念される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支について、概ね適正に運営できているが、予算と決算の乖離がある費目があるので、予算を守っていく姿勢が望まれる。</li> </ul>	
4	市民満足度への配慮	<p>1) 利用者への接客対応は適切か</p> <p>2) 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</p> <p>3) 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</p> <p>4) 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね適正に運営されており、接客対応は適切である。</li> <li>・各ホールともに施設利用者アンケートにおいて、不満・やや不満の回答は少ない。運営側に非があると判断される場合は誠意ある対応をしていると思われる。</li> <li>・苦情対応マニュアルがないので、今後整備する必要がある。利用者意見交換会等により、利用者のニーズ把握に努め、サービスの向上が図られている。</li> <li>・大阪音楽大学だけでなく、他の市民や団体等との連携の取り組みや、成果が見えないので、今後の取り組みを期待する。</li> </ul>	B
5	従業者への配慮	<p>1) 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> <p>2) 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</p> <p>3) その他、労働関係法令を遵守しているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外労働については一部に過多も見られるが、概ね適正に運営されている。</li> <li>・一部企業においては、法定外労災補償の充実が見られる。</li> <li>・平成 28 年 10 月発生の労災事故について、労働基準監督署に労働者死傷病報告をしておらず、労働安全衛生規則等の違反及び休業補償給付を行っていないので労働基準法違反となるため法令遵守を徹底してほしい。</li> <li>・一部企業において、各施設を事業場として取り扱う必要がないかどうか確認し、必要ならば手続きをしてほしい。</li> </ul>	B



	評価項目	評価ポイント	評価理由	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね適正に運営されている。</li> <li>平成 29 年 12 月ホームページのデータ書き換えや、平成 30 年 1 月個人情報漏えいがあったが、事後対応は適切であった。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね適正に運営されている。</li> <li>安全管理計画が作成され、緊急対応、体制等が明確にされており、計画的に防災訓練も行われている。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね適正に運営されているが、未実施事業がいくつかあるので、実施に向けて創意工夫を凝らした取り組みを進めることが望まれる。</li> </ul>	B
	総合評価			B

《評価の基準》

- A. 優れた管理運営状況である  
項目内合計点数が配点の 75%以上
- B. 問題のない管理運営状況である  
項目内合計点数が配点の 50%以上かつ 75%未満
- C. 改善を要する管理運営状況である  
項目内合計点数が配点の 50%未満

## 8 改善すべき点

- ・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が、確保すべきサービス水準値を下回っていること。
- ・「人材育成・ボランティア組織コーディネート事業」については、アートマネジメント講座や、ボランティアスタッフ育成講座について、その後の実証例がわからないこと。また、例えば大阪音楽大学との連携にしても、演奏場所の提供にとどまっているなど、人材育成をしている成果が見えないこと。
- ・クラシック以外のジャンルの展開や、選定時の提案にあった著名音楽祭の誘致ができていないこと。
- ・「情報提供事業」におけるアーティストアーカイブス（登録アーティスト制度）等、未実施事業がいくつか見受けられること。
- ・「友の会事業」について、特典参加店の情報や、特典の内容がわかりにくいこと。
- ・「広報・宣伝事業」について、文芸センターの認知度が低いこと。
- ・特殊建築物定期点検漏れ等、事故・トラブルの再発防止を図ること。
- ・1 団体の財務状況に問題があること。
- ・予算と決算の乖離がある費目があること。
- ・大阪音楽大学だけでなく、他の市民や団体等との連携の取り組み、成果が見えないこと。
- ・苦情対応マニュアルの整備を行うこと。
- ・平成 28 年 10 月発生の労災事故について、労働基準監督署に労働者死傷病報告をしておらず、労働安全衛生規則等の法令違反があったこと。

## 9 総括評価

市民ホール等の運営について、概ね適切に運営されており、ホール等の年間平均利用率も向上している。展示室・多目的室の年間平均利用率が2年連続で確保すべきサービス水準値を下回っているため、要因を分析し、向上のための改善が望まれる。また、財務状況において、指定管理期間の5年目の活動が正常にできるか懸念される団体が1団体あるので、代表団体のもとで運営体制の強化を図られたい。選定時の提案について、未実施の事業等が見受けられるため具体的な取り組みが望まれる。