

令和元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	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 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	施設の性格、設置目的を考慮した公平・公正な管理運営であった。 毎月の市との会議において、管理運営等についてさまざまな意見交換し、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。	B
2	サービス水準・施設効用の発揮	「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 「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 「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 「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 「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	平成30年度（2018年度）に引き続き、4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。 展示室・多目的室の年間平均利用率については78.1%となり、平成30年度に引き続き2年連続で確保すべきサービス水準値を上回った。今後は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用率の低下は避けられないが、対策に万全を期していただきたい。 人材育成事業について、レジデントアーティストとアートコーディネーター育成を目的とした複合人材育成事業「とよなかARTSワゴン」を令和元年度より展開し、専門人材の育成が行われている。市内小学校でのアウトリーチ活動やコーディネーターによる公演プログラムづくり等の成果獲得につながっており、今後のさらなる展開が求められる。 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いたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、2月、3月は多くの事業が中止となった。今後は「with コロナ」時代における新しい鑑賞モデルの構築などが課題となることから、より一層の創意工夫が期待される。 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、実績値としては毎年減少し続けており、今後はより魅力のある事業展開が期待される。	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	広報・宣伝事業について、公演情報誌「aperitif」のデザインリニューアルが行われたほか、SNSの広報ツールとしての拡充が図られたこと評価できる。 カフェ（コミュニケーションロビー）について、スタッフの対応等で市民より苦情が寄せられることがあるほか、人員等の関係から営業時間を短縮する事態となったことは今後、改善を図りたい。今後は新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、より厳重な衛生管理をお願いするとともに、市民対応についても一層のクオリティを確保することが期待される。	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（%） （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）	最高評価サービス水準値；80% 確保すべきサービス水準値；70% 実績値；87.5% 大ホール；82.3%、小ホール100.0%、アクア文化ホール89.1%、ローズ文化ホール78.7% ※新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセルは利用可能日数から除外して計算	
		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）	最高評価サービス水準値；80% 確保すべきサービス水準値；70% 実績値；78.1% 展示室；72.0%、多目的室；84.2% ※新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセルは利用可能日数から除外して計算	
		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）	最高評価サービス水準値；506,500人 確保すべきサービス水準値；381,000人 実績値；477,148人 文化芸術センター；438,270人、ローズ文化ホール；38,878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（%） （参加率＝1事業の来場者数／ホールの設定席数×100）	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；64.1%	

	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）	最高評価サービス水準値；3,675人 確保すべきサービス水準値；1,200人 実績値；1,254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おり、美術分野についても市と連携し、事業企画を行っている。 職員の質の向上を図ることについては、内部研修の他、「劇場職員セミナー（愛知県）」や「劇場・音楽堂等アートマネジメント研修（公文協）」等の外部研修への積極的な参加を行っており、評価できる。また、「全国公文協総会・研究大会」を誘致開催し、職員の質の向上と全国の劇場関係者とのネットワークづくりを図る努力が見られた。	
		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	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	令和2年2月頃より、新型コロナウイルス感染症の影響もあったが収入合計、支出合計についてはほぼ予算通りとなっており、それ以前の努力が見られる。 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団体において例年損失が続いている。以降も新型コロナウイルス感染症の影響は続くと思われるため、同団体の経営状況を注視しながらホールの運営に支障が出ないよう引き続き対応を講じていただきたい。	B
		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86.7%（前年度85.1%、前々年度82.9%）、ローズ文化ホールは90.4%（前年度79.4%、前々年度71.7%）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、職員への苦情等は減少しているものの、引き続きマナー研修の受講や対応マニュアル等お願いしたい。	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、施設の効用を発揮させているか		

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
5	従業員への配慮	福利厚生や労働安全衛生に係る制度が充実しているか 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	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。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。	B
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	令和元年度については複数のメールアドレスに誤って一斉送信する事故が6月、7月に2回発生、宛先間違い（1件）によるメール誤送信事故が1月に1回発生した。大きな事故には至らなかったが今一度情報管理・個人情報の保護の重要性について高い意識を再確認することが期待される。	C
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	防災訓練を定期的に行っており、評価できる。 年度末頃から新型コロナウイルス感染症の感染拡大によりキャンセルが相次ぐなど、ホール運営も大きな影響を受けた。今後コロナ禍の中で、市民に安全で安心な施設として利用してもらえるように、感染拡大予防に万全を期してほしい。	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	インターンシップの受け入れを行うなど、先進的な取り組みが行われており、評価できる。前年度より指摘されている未実施事業については、最終年度で実施することが期待される。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		総合評価	概ね適正に運営されている。 平成 30 年度に実施した中間評価や毎年の年度評価、また毎月の市との会議において指摘された事項について都度改善していこうという姿勢がみられる。 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対応を講じていただきたい。 令和2年2月ごろより、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、公演のキャンセルや市民の貸館利用取り下げなど、様々な対応に追われることとなったが、誠意をもって対応され、大きなトラブルが起こることはなかった。今後は、動画配信や、利用者間で適正な距離を保つことができる事業など、新しい生活様式に対応した企画が期待される。 また、個人情報についての事故が発生しているので、一層気を引き締めていただきたい。	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