

令和 2 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	豊中市立文化芸術センター・ローズ文化ホール
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。 例年、毎月実施している市と指定管理者との会議において管理運営等について意見交換し、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。令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症拡大により対面開催が実施できない月が多く、書面でのやり取りとなったが、報告、伝達等問題はなかった。	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	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、新型コロナウイルス感染症拡大により計画通りの実施とはならなかったが、レジデントアーティストについては、感染状況を把握しながら小学校へのアウトリーチ事業や各種イベントへの出演などを通じて育成を図られたことは評価できる。 鑑賞事業について、上記同様、公演の中止や延期が相次いだが、事業実施にあたっては国や大阪府の指針に基づき感染対策を徹底された。 貸館事業においても、利用率は大幅に減少した。独自ガイドラインの作成やアクリル板等の感染防止備品の貸し出しを行うなど、利用者が安心して利用できるような工夫が見られた。 情報提供事業について、YouTube のアカウントを開設し、コロナ禍で実施できなかった事業の代替コンテンツを配信するなど、情報発信に努められた。 相談事業について、例年通り見学・相談会を実施した。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		「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		
		「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	友の会事業について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり確保すべきサービス水準値を下回る結果となった。	
		「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	広報・宣伝事業について、SNS での発信を強化している。紙媒体、SNS の 4 媒体それぞれの特徴を活かした情報発信を期待する。	
		「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	カフェ（コミュニケーションロビー）について、感染対策を講じ休業や営業時間についても適宜対応された。しかし、年度末には事業者が一方的に営業を終了し、指定管理者との連携不足が露呈する形となった。今後このようなことがないよう、新しい事業者と連携を図ってほしい。	
		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；82.5% 確保すべきサービス水準値；70% 実績値；62.0% 大ホール；51.5%、小ホール 82.0%、アクア文化ホール 58.5%、ローズ文化ホール 55.8% ※新型コロナウイルス感染症拡大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 ※実績値が確保すべきサービス水準値を下回っているが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛等の影響や、令和元年度は最高評価サービス水準値を上回る高い利用率であったことを勘案すると、改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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；82.5% 確保すべきサービス水準値；70% 実績値；61.1% 展示室；56.1%、多目的室；66.1% ※新型コロナウイルス感染症拡大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 ※実績値が確保すべきサービス水準値を下回っているが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛等の影響や、令和元年度は最高評価サービス水準値に近い利用率であったことを勘案すると、改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。	
		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；530,000 人 確保すべきサービス水準値；381,000 人 実績値；162,327 人 文化芸術センター；148,335 人、ローズ文化ホール；13,992 人 ※実績値が確保すべきサービス水準値を下回っているが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛等の影響や、令和元年度は最高評価サービス水準値に近い利用率であったことを勘案すると、改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。	
		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；70% ※設定席数は新型コロナウイルス感染症拡大による収容率制限後の数値	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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；4,200 人 確保すべきサービス水準値；1,500 人 実績値；934 人 ※実績値が確保すべきサービス水準値を下回っているが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛等の影響や、指定管理者自主事業の年度を越える延期や中止により友の会の利点が少なくなったことを勘案すると、改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。	
		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、「りゅーとぴあ音楽アーツ・マネジメント研修 2020（新潟市）」の外部研修へも参加している。	
		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	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	構成団体のうち 3 団体が損失となっている。そのうち 2 団体については概ね問題なしと思われるが、1 団体については以前より損失が続いており、今後の財政状態について懸念される。 令和元年度より新型コロナウイルス感染症拡大の影響により財政面において苦しい状況となったが、5 年間の指定管理者期間を無事完了された。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で収入、支出とも予算を大きく下回っている。収入が落ち込む一方で、支出面（特に光熱水費）を抑える努力が見られた。	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、満足とやや満足を含わせると、文化芸術センターは 90.2%（前年度 86.7%、前々年度 85.1%）、ローズ文化ホールは 86.1%（前年度 90.4%、前々年度 79.4%）	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		

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	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高評価となっている。新型コロナウイルス感染症に関する府や市からの要請にも迅速に対応され、利用者とも大きなトラブルは発生しなかった。	
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 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	健康診断について、週 20 時間勤務の非常勤社員には実施されていない社があったが、同種の業務に従事する労働者の 1 週間の所定労働時間数の概ね 2 分の 1 以上である者に対しても実施するのが望ましい。 構成企業 1 社について、常勤者体制図から常勤責任者が業務受託者を直接指揮、命令しているように見えるが、業務委託と認められるのか、確認されたい。 労働安全衛生面、勤務時間、休暇制度等、他については概ね良好である。	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	他の参加者の個人情報が入った申込書を誤って別の参加者に送付する事故が 1 件発生した。原因を分析し、再発防止策を講じるとともに、職員全員への周知を徹底されたい。	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	防災訓練を定期的実施している。 1 年を通して新型コロナウイルス感染症の対応に追われることとなったが、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置等の各要請に即した利用者への対応や、独自ガイドラインの作成、自主事業の定員制限など臨機応変な対応をとられ、利用者が安心安全に利用できるよう運営されたことは評価できる。	A
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	毎年実施しているインターンシップの受け入れは時期をずらして行われた。令和 2 年度で実施予定だったアジア初開催となる国際トロンボーンフェスティバル等は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。	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	平成 29 年 1 月の文化芸術センター開館にあわせ平成 28 年度より開始した 5 年の指定管理期間は、今年度が最終年度となった。 本来であれば、4 年間の経験から得たノウハウを活かした多数の事業展開が期待されたが、令和 2 年 2 月頃より新型コロナウイルス感染症が国内で拡大する事態となった。指定管理施設においても休館や外出自粛要請による来場者数の減少、事業の延期や中止など、多大な影響を受けた。 そうした状況の中でも、市民の文化芸術活動の場や鑑賞の機会を無くすことのないよう、感染対策を徹底したうえで貸館や主催事業を実施した。利用者・参加者の理解と協力を得ながら、クラスターを発生させることなく管理運営し文化芸術施設としての使命を果たした。 自主事業においては、鑑賞事業をはじめ、レジデントアーティストの育成や、こどもクラシックの日の開催、YouTube を活用した動画配信など多彩な事業を実施された。 今後もコロナ禍におけるさまざまな事業展開を期待したい。	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