

## 令和3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	豊中市市民ホール等
所管部(局)課	都市活力部魅力文化創造課
指定管理者	JCD・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。また、市と積極的に連携・協力し、市政運営の一翼を担っていたか</p>	<p>令和3年度より2期めとなり、施設の性格や設置目的に基づいて事業が企画・実施され、公平・公正な管理運営が継続して行われた。</p> <p>市と指定管理者と毎月定例会議を行い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及び周知する体制を整えている。令和3年度は令和2年度に続き、新型コロナウイルス感染拡大により対面開催が実施できない月が多かったが、その際は書面でのやり取りとなったが、報告・伝達等に問題はなかった。</p>	B
2 事業計画	<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>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拡大の影響により、レジデントアーティストの新規募集は行われなかったが、レジデントアーティストによるアウトリーチ事業が未実施だった小学校へ積極的に広報し、訪問先を増加させた。また、令和3年度に卒業となる1期生の卒業公演をはじめとした各種公演など、レジデントアーティストの活躍の場も確保されていた。アートマネジメント講座はオンライン開催となったが、遠方からの参加者が増えるなどの効果もあった。</p> <p>鑑賞事業については、新型コロナウイルス感染対策を徹底して実施された。これまで定例で行ってきた日本センチュリー交響楽団の豊中名曲シリーズについては、年間を通したテーマを設定し、ポスター等のデザインを一新するなど、新たな来場者を獲得する取組みが行われ、効果を上げるなど、コロナ禍でもなんとかホールに人を呼び込もうという工夫が感じられた。今後も引き続き豊中市ならではの事業展開に期待する。</p> <p>貸館事業については、新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館期間があったものの、利用率は令和2年度に比べ回復傾向にある。</p> <p>情報提供事業について、館内チラシラックを用いたの情報提供等が行われた。今後、4館で連携した情報発信に期待する。</p> <p>相談事業については、見学・相談会のほか、個別相談による見学にも可能な限り対応された。</p>	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価			
		「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、確保すべきサービス水準値を下回る結果となった。新型コロナウイルス感染拡大の影響で、著名なアーティストの公演が少なかったことが一因と考えられる。				
		「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・宣伝事業については、SNSが積極的に活用されていた。YouTubeチャンネルでのショート動画配信や、インスタライブによるアーティストトークの配信をとおして、館としてのブランディングを行った点を評価する。				
		「コミュニケーションロビーの運営」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	コミュニケーションロビーについては、令和3年度より新しい事業者による運営となり、観葉植物を多く配置するなど、より明るい雰囲気の利用しやすい空間となった。利用者が増え、コミュニケーションロビー利用目的の来場者も増えている。今後は混雑時の対応も必要になってくると思われるので、引き続き創意工夫ある対応を期待する。				
3	確保すべきサービス水準	文芸センター大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)	<table border="1"> <tr><td>最高評価サービス水準値; 85%</td></tr> <tr><td>確保すべきサービス水準値; 70%</td></tr> <tr><td>実績値; 71.2%</td></tr> </table> <p>確保すべきサービス水準値を達成することが出来た点を評価する。</p>	最高評価サービス水準値; 85%	確保すべきサービス水準値; 70%	実績値; 71.2%	B
		最高評価サービス水準値; 85%					
		確保すべきサービス水準値; 70%					
実績値; 71.2%							
文芸センター中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)	<table border="1"> <tr><td>最高評価サービス水準値; 85%</td></tr> <tr><td>確保すべきサービス水準値; 70%</td></tr> <tr><td>実績値; 56.1%</td></tr> </table> <p>確保すべきサービス水準値を下回る結果となったが、大規模修繕に伴う長期休館や新型コロナウイルス感染拡大の影響による臨時休館のため、実質の開館期間が約1か月間であったこと、また、その開館期間は臨時休館直前の感染拡大時期と重なっていたことから、やむを得ない結果であり、改善を要するとの判断は至らなかった。</p>	最高評価サービス水準値; 85%	確保すべきサービス水準値; 70%	実績値; 56.1%			
最高評価サービス水準値; 85%							
確保すべきサービス水準値; 70%							
実績値; 56.1%							
文芸センター小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)	<table border="1"> <tr><td>最高評価サービス水準値; 85%</td></tr> <tr><td>確保すべきサービス水準値; 70%</td></tr> <tr><td>実績値; 92.6%</td></tr> </table> <p>最高評価サービス水準値を達成することが出来た点を評価する。</p>	最高評価サービス水準値; 85%	確保すべきサービス水準値; 70%	実績値; 92.6%			
最高評価サービス水準値; 85%							
確保すべきサービス水準値; 70%							
実績値; 92.6%							

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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；75% 確保すべきサービス水準値；60% 実績値；76.8% 最高評価サービス水準値を達成することが出来た点を評価する。	
		伝統芸能館の年間平均利用率 (%) (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；85% 確保すべきサービス水準値；70% 実績値；79.5% 確保すべきサービス水準値を達成することが出来た点を評価する。	
		市民ギャラリーの年間平均利用率 (%) (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；75% 確保すべきサービス水準値；60% 実績値；67.4% 確保すべきサービス水準値を達成することが出来た点を評価する。	
		文化芸術センター展示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；75% 確保すべきサービス水準値；60% 実績値；64.1% 確保すべきサービス水準値を達成することが出来た点を評価する。	
		文化芸術センター多目的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；75% 確保すべきサービス水準値；60% 実績値；86.8% 最高評価サービス水準値を達成することが出来た点を評価する。	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		文芸センター、ローズ文化ホールの年間来場者数合計（人）	<p>最高評価サービス水準値；500,000人            確保すべきサービス水準値；410,000人            実績値；240,229人</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、無観客や関係者のみでの実施、収容人数を制限しての実施が相次いでおり、利用率が回復してきても来場者数は伸び悩む傾向にある。感染が落ち着くまで当面はこの傾向が続くものと考えられる。確保すべきサービス水準値を下回る結果となったが、やむを得ないものであり、改善を要するとの判断は至らなかった。</p>	
		4 ホール（文芸センター大ホール、中ホール、小ホール、ローズ文化ホール）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（チケット販売数）/ホールの客席×100）	<p>最高評価サービス水準値；75%            確保すべきサービス水準値；50%            実績値；66.5%</p> <p>確保すべきサービス水準値を達成することが出来た点を評価する。</p>	
		友の会の会員数	<p>最高評価サービス水準値；1,500人            確保すべきサービス水準値；1,000人            実績値；729人</p> <p>友の会の会員数は公演の内容やアーティストの知名度に左右される傾向にある。新型コロナウイルス感染拡大の影響で著名アーティストの公演が実施できなかったことに加えて、令和3年度は指定管理期間の更新初年度にあたり、準備期間が短く、年間公演数がやや少なかったことが要因であると考えられる。サービス水準値を下回る結果となったが、状況を鑑み、改善を要するとの判断は至らなかった。</p>	
4	施設効用の発揮	<p>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</p> <p>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>	<p>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。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受け研修の機会が激減した令和2年度に比べ、令和3年度は外部研修参加の機会が増えた。</p> <p>また、施設の維持管理・運営については、法令等に基づき適切に行われ、南部地域活性化の拠点としてのローズ文化ホールの活用も行われている。今後、伝統芸能館、市民ギャラリーを含めた文化施設4館の連携による取組みを期待する。</p>	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
5	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	三社ともに財政状況は良好である。 経営の安全性を欠くような所見も認められない。	A
		収支状況・収支計画は適切か		
6	市民満足度への配慮	利用者への接客対応は適切か。また、サービスの向上が図られているか	利用者アンケートで、施設利用満足度における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89.7%（前年度90.2%、前々年度86.7%）、ローズ文化ホールは86.5%（前年度86.1%、前々年度90.4%）、伝統芸能館87.2%、市民ギャラリー100%となっており、各施設ともに高評価となっている。伝統芸能館や市民ギャラリーは指定管理が新たに入ったことによるルール変更等の説明・対応を市民に対しても従来からの利用者に対しても誠実に行った。	B
		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		
7	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	福利厚生、労働安全衛生に係る制度について、法律に基づき実施されており、良好である。 勤務時間、休暇制度においては提出された書類からの精査ではあるが、問題は見受けられず、概ね良好である。	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		
8	危機管理体制	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	個人情報保護に係る事故等はなかった。今後受付の電子化等を進めるうえでも事故のないよう引き続き注意していただきたい。	B
		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	防災訓練は定期的実施している。また、新型コロナウイルス感染対策も徹底されており、感染拡大や大きな事故なく運営されている。	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
9	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	<p>市内南部地域活性化への取組みとして、大阪音楽大学出身者が在籍するブラック・ボトム・ブラス・バンドを招へいし、小学校アウトリーチを行うほか、ローズ文化ホールでのコンサートも行った。豊中、特に南部地域にゆかりのあるアーティストを呼び充実した内容のアウトリーチやコンサートが出来たことは評価できる。</p> <p>一方、バリアフリー型鑑賞プログラムの開催など、未実施の事業も見受けられるので、今後の展開に期待する。</p>	B
		総合評価	<p>平成28年度より開始した指定管理期間5年間の1期めを終え、令和3年度より2期めの指定管理となった。</p> <p>指定管理者は1期めより携わっていた三社によるグループであり、1期めの経験を活かした安定感のある運営に加え、センチュリー豊中名曲シリーズやレジデントアーティスト事業、ブラック・ボトム・ブラス・バンドなどをはじめとした事業面の充実がみられ、より「豊中ならではの」事業がはっきりとしてきたように思われる。</p> <p>長期にわたる新型コロナウイルス感染拡大の影響による苦しい時期を経験し、感染対策と事業実施の両立を模索した結果、オンラインでの事業展開や危機管理に関するノウハウが蓄積され、少しずつ感染者数が減少してきた令和3年度下半期以降においても緊張感を損なうことなく運営ができています。また、コロナ禍において文化芸術の在り方を改めて見直し、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努め、積極的にファンを集める工夫を凝らした点を評価する。</p> <p>新型コロナウイルスのクラスター感染や個人情報漏えい事故など、大きな事故なく1年を終えられたことも評価できる。今後も引き続き、創意工夫と緊張感のある運営に期待する。</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