

1 施設概要

施設名	高知市春野文化ホールピアステージ		施設所管課	文化振興課				
指定管理者名	株式会社四国舞台テレビ照明							
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 5 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	市民の明るく豊かな文化生活の向上と発展を目指し、市民による文化・芸術活動の振興に資する。							
業務内容	1 施設の利用に関すること (1) 使用の許可(高知市春野文化ホールピアステージ条例第9条) (2) 使用の制限(高知市春野文化ホールピアステージ条例第10条) (3) 使用許可の取消し等(高知市春野文化ホールピアステージ条例第16条) 2 施設の維持管理に関すること ※ 春野市民図書館及び春野郷土資料館を含む。 3 その他管理運営に関し必要な業務(情報誌の発行やウェブサイトの作成)							
施設内容	大ホール(456席)、小ホール、大ホール楽屋(4室)楽屋事務室、シャワー室、喫茶コーナー、パントリー、控室、会議室、和室、練習室(1,2) 図書館(受付カウンター、ホール、作業室、事務室、会議室) 資料館(地上2階:資料館ロビー、展示室、事務室、倉庫) 駐車場・東側駐車場(大型バス2台)・北側駐車場(普通車79台)・西側駐車場(普通車54台)・庭園及び敷地内緑地							
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	5人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 年度 (5 年目)		
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	
利用料金収入(円)	7,358,000	8,244,290	7,190,000	7,132,670	3,035,000	2,477,780	7,262,000	5,412,480	7,882,000	8,512,020	
利用者数(人)	大ホール	24,000	23,365	18,000	21,985	13,500	5,283	12,000	9,485	23,000	20,460
	小ホール	17,000	12,182	18,000	9,287	7,000	1,871	6,500	6,326	12,000	9,336
	練習室1	1,600	941	1,600	1,360	600	106	600	551	900	750
	練習室2	1,700	1,116	1,800	1,392	600	113	800	511	1,100	428
	会議室	700	383	700	369	200	21	200	196	350	116
	和室	500	274	500	262	200	10	200	34	250	268
	控室	800	846	800	675	500	44	500	112	800	316
利用率(%)	大ホール	50	47	55	51	55	42	40	32	50	43
	小ホール	65	67	65	66	65	50	50	56	65	55
	練習室1	40	31	40	33	30	19	30	32	40	34
	練習室2	45	46	50	50	35	17	30	22	45	19
	会議室	25	15	25	16	25	2	20	7	20	8
	和室	20	15	20	11	20	1	20	1	20	14
控室	30	38	30	27	45	7	40	7	40	16	
収入目標額(円)	41,678,000	42,538,926	42,073,000	42,619,908	38,477,000	37,993,598	43,280,000	41,368,917	47,932,000	48,794,489	
目標値に対する達成状況について	目標値に対し下回る数値が多くなっているものの、利用料金収入は2年連続で過去最高となり、利用者数も長期的に見た場合は高い水準で推移している。 (目標作成報告時点では小ホール以下の施設1月以降も使用できる予定であったためその想定の数値となっている)1月から全館改修に入ったため利用者数が減少しているものの、前年度4-12月との比較では総じて上回っている。 (目標値はコロナ以前に設定したものの)新型コロナウイルス流行の影響から多くの来館者が見込まれる催し中止となる傾向があり大規模施設では利用者数が大幅に減少。小規模施設では密になる事への抵抗から利用者数・率(件数)ともに大きく減少する。 新型コロナウイルス流行が続き目標値を下回る結果となった。特に8-9月と2-3月の感染拡大時に利用キャンセルが相次ぐ。それ以外の時期においても大方の催し物が来館対象者を絞ったうえで行われたため、利用者数の減少幅が大きくなる。										

3 利用状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 年度 (5 年目)		
	利用者数	39,107 人	35,330 人	7,448 人	17,215 人	31,674 人					
利用者数:対前年度比	93.9 %	90.3 %	21.1 %	231.1 %	184.0 %						
開館日数	307 日	232 日	123 日	306 日	358 日						
利用率	大ホール	46.9 %	50.5 %	42.4 %	31.6 %	43.0 %					
	小ホール	66.8 %	65.6 %	49.6 %	55.8 %	55.3 %					
	練習室1	31.1 %	32.9 %	19.0 %	31.7 %	33.5 %					
	練習室2	46.4 %	50.0 %	17.4 %	22.1 %	19.2 %					
	会議室	15.2 %	16.2 %	1.7 %	6.9 %	8.3 %					
	和室	15.2 %	10.5 %	0.8 %	1.0 %	13.8 %					
控室	37.7 %	26.8 %	7.4 %	6.6 %	15.8 %						
利用状況についての評価	利用者数は前年度からやや減少したものの、利用率は7つの施設中、大ホール・小ホール練習室2・控室の4施設で過去最高となっており、施設の認知度が高まっている。大ホールは他館で行われていた文化団体定演等、小ホールは各種団体定演等、練習室2はよさこい等の練習が増え続けている。 1月以降改修に入ったため年度通しの数字ではないものの、前年度に過去最高の利用率であった4施設のうち大ホール・練習室2で過去最高を更新している。大ホールにおいては県民文化ホール改修により催し物が増えてきたことが主な要因であるものの、同じ要因があったH22年度にはほぼ移ってくるものがなかったことから、この間に当館の認知度が飛躍的に高まったものと考えられる。 11月改修明け以降の大規模施設(大ホール・小ホール)に関しては県内で新型コロナウイルス感染拡大がみられた12月を中心に不特定多数を対象とした催しを中心にキャンセルがあり利用者数が大きく減少した。一方で教育機関やサークル等特定の団体内を対象とした催しの多くが予定通り行われたほか、他館を含めてコロナ禍の影響で一旦中止となっていた催し物が年度末の当館で駆け込み的に行われたケースもあり、比較的堅調な利用率の要因となる。 長寿命化改修工事および新型コロナウイルス感染拡大後初めて年度通しの施設開館となった。8-9月と2-3月の感染拡大時に利用キャンセルが相次ぎ数字を押し下げたものの、当館の繁忙期である12月においては感染拡大時期にあたらなかったこともありコロナ以前の水準に戻る結果となった。一方で練習室1(音楽用途の練習室)に限っては「巣ごもり消費」の影響が個人の楽器練習用途使用が大幅に増えたため通年の利用率がコロナ前の水準に戻る。										

※ 利用率の算定方法: 利用日数/利用可能日数
 ※ H29年度実績 利用者数:41,662人、開館日数:306日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	34,200	35,233	35,395	35,896	39,928
	利用料金収入	8,244	7,133	2,478	5,412	8,512
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他収入	95	255	121	60	354
	収入計	42,539	42,620	37,994	41,369	48,794
支出	人件費	13,374	13,490	13,644	13,782	17,859
	光熱水費	13,297	12,967	8,676	9,572	12,025
	保険料	253	264	196	198	156
	委託料	10,142	10,163	9,366	10,842	12,415
	修繕費	1,147	874	595	2,227	974
	事業費	0	0	0	0	0
	消費税及び地方消費税	0	0	0	0	0
	その他の公課費	0	0	0	0	2
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	5,220	4,570	6,062	5,511	5,318
	支出計	43,432	42,327	38,539	42,132	48,748
	差引収支 (収入計-支出計)	-893	293	-545	-763	46

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	19.4 %	16.7 %	6.5 %	13.1 %	17.4 %
②	指定管理料比率	80.4 %	82.7 %	93.2 %	86.8 %	81.8 %
③	人件費比率	30.8 %	31.9 %	35.4 %	32.7 %	36.6 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,110.6 円	1,198.0 円	5,174.4 円	2,447.4 円	1,539.1 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	874.5 円	997.2 円	4,752.3 円	2,085.2 円	1,260.6 円
⑥	外部委託費比率	23.4 %	24.0 %	24.4 %	25.8 %	25.4 %

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	郵送	郵送	郵送	郵送	郵送
	② 調査期間	H31/2/13~H31/3/15	R2/1/31~R2/2/28	R3/2/10~R3/3/5	R4/2/9~R4/3/4	R5/2/1~R5/2/28
	③ 配布数	100	90	34	65	104
	④ 回収数	58	53	20	39	66
	⑤ 回収率	58.0 %	58.9 %	58.8 %	60.0 %	63.5 %
調査結果	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 84% まあまあ感じが良い 12% どちらとも言えない 4% 以下の回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 51% まあまあ使いやすい 47% どちらとも言えない 0% やや使いにくい 2%	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 75% まあまあ感じが良い 25% どちらとも言えない 0% 以下の(ネガティブ)回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 53% まあまあ使いやすい 47% どちらとも言えない 0% やや使いにくい 0% 大変使いにくい 0%	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 70% まあまあ感じが良い 30% どちらとも言えない 0% 以下の(ネガティブ)回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 55% まあまあ使いやすい 40% どちらとも言えない 5% やや使いにくい 0% 大変使いにくい 0%	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 79% まあまあ感じが良い 18% どちらとも言えない 3% 以下の(ネガティブ)回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 67% まあまあ使いやすい 33% どちらとも言えない 0% やや使いにくい 0% 大変使いにくい 0%	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 82% まあまあ感じが良い 18% どちらとも言えない 0% 以下の(ネガティブ)回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 63% まあまあ使いやすい 33% どちらとも言えない 2% やや使いにくい 2% 大変使いにくい 0%	

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
	(なし)	

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0
12 関係部署と連絡調整	図書館・資料館と指定管理者との間で十分に連絡がなされているか	3	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.0
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	2.0
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
18 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	4	3.0
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	5	4	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	3	3.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	3.0
6 修繕業務(予防含む)	施設維持のための予防を含む修繕業務は適切か	5	3	3.0
7 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	3.0
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	3	2.7
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	5	4	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	43	32

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	43 点	96 %	32 点	71 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	118 点	98 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	指定管理による運営開始から8年が経過し、ようやく当館が市内中心部の文化施設を使用している多くの団体・関係者の皆様に選択肢として検討・そして利用して頂けるようになったと感じています。今年度に関しては美術館ホールの改修期間があったという要素もあり、大ホールは過去最高の利用率となりましたが、前回の他館改修時(平成22年度の県民文化ホール)にはその影響がほぼ皆無(本番1件のみ)であったことから、この間に当館の認知度が大幅に高まったものと考えます。これは地道な広報活動のほか、私どもが持つ他館(県民文化ホール・かるぽーと)との緊密な関係を活かし、少ない運営人員の中で利用者の皆様に対して出来るだけ他館と同レベルの技術対応を行い、どうしても足りない部分については対応案を考え提示しながら、少人数であることを逆手に「顔の見える運営」を行ってきたことも要因にあると考えます。 その他、維持管理に関しては今後の施設改修が決定されているなかで、経年劣化が生じている箇所の日常点検を行う頻度を高めるなど現状の把握に努め、受付業務については平等性と柔軟性のバランスに気を配りながら業務を行いました。
元	4月から12月までの施設使用可能期間ではあったものの、指定管理開始以降の認知度向上の流れを更に確実なものに出来た年度であったと確信しています。前年度の美術館ホール改修に続き今年度は県民文化ホールの改修があり多くの催し物が当館に流れて行われた結果、大ホールは2年連続で過去最高の利用率となりました(年度通しの数字ではないものの初の50%超え)。指定管理業務受託以降でできるだけ使用する方に寄り添う意識で運営をおこなった結果、「代替会場としていわば涼々押さえたが、やってみれば今後は第一希望の会場として考えても良いと思えた」との声も複数いただきました。また利用率が上がるにつれ使用時間が分散された結果、使用の多い月と少ない月の極端な差が解消されつつあるなど、館の運営として理想的・健全な状況となりつつあります。 施設設面に関しては大規模改修入りまでの施設維持のため要注意箇所の日常点検を重点的にを行い、大きなトラブルが発生することなく改修に入ることができました。また1月以降の当館では初となる大規模改修工事対応については当方のみが持つ他館との協力関係・経験の共有を生かし、事前に必要な準備や維持となる箇所の保護・養生等、工事の円滑な進行のための協力を積極的に行いました。
2	10月までは施設休館のなか長寿命化工事対応等を行い、11月の施設使用再開以降は新型コロナウイルス感染拡大の動きに振り回される結果となる等イレギュラーな一年間になりました。申請が早い段階で出る傾向にある大ホール使用を中心にキャンセルが相次いだうえ、順延等の日程変更等も多く出ましたが、市が行った文化施設使用者補助金に関する利用者への手続対応等も含めて、諸々の業務を比較的円滑に進めることが出来たと考えています。一方で年度末にかけて大ホールを中心に見られた、コロナの情勢により生じた駆け込み需要ともとれる急な動きに対しても柔軟に対応することが出来ました。利用者との距離が近いことから、コロナ禍のなか開催するか迷っている等の相談に乗ることも例年以上に多く、ポジティブに捉えれば利用者の皆様との関係を深めることが出来たのではとも感じております。長寿命化工事対応に関しては、工事期間の遅延があり再開準備期間がやや短くなったものの、進行状況を先読みしながら回復・準備作業等を早めに行うことで、大きな問題なく施設利用再開を迎えることが出来ました。
3	長寿命化工事後、初の年度通しての施設開館となりましたが昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け続けることとなりました。特に県の非常事態ステージやまん延防止法重点措置発令時を中心に急速キャンセルまたは日程を変更する催物が多く発生するも他館や関係個所と情報共有のうえ事前の準備を行っていたため、大きな混乱なく手続対応等を円滑に行うことが出来ました。結果として行われた利用に関しても各利用者からの「いかにして開催するべきか」等の相談に数多く応じました。不安な状況下ではあったものの、互いにコミュニケーションを深めることが出来たことからこれらの経験は今後当館の運営を続けて行ううえでの貴重な財産であると感じています。一方で感染拡大していなかった時期に関してはコロナ前の利用水準に近づいた月があったことから、このような状況下においても当館の存在価値に変わりはなく、コロナ禍が終息した暁には以前の利用水準に戻ることを確信することが出来ました。また長寿命化工事に伴い更新された機器(主に空調・舞台音響・舞台照明機器)に調音・県内の文化施設の中で最新のもの(当館にしかないもの)が存在するなかで年度通して実際の運用のなかで特性を把握し、今後の円滑な運用に繋げるためのノウハウの蓄積を行いました。
4	今年度は世の中の意識が徐々にウィズコロナへと向かう中で、かるぽーとが長寿命化工事により休館のため、直接的または間接的に当館へと開催を移す催しも多く、大ホールは過去最高の使用水準を記録しました。立地のこともあり他館の代替施設として見られることも多いですが、第一候補の会場として考えていただけるケースも徐々に増えてきており、今後も多くの方に使用していただくための下地作りもできたと考えます。また、3年ぶりに開催された「春野町文化祭」をはじめ利用者からの「今この時期に施設をどう使えばよいのだろうか?」といった相談にも丁寧に応じ、コロナ対策のガイドラインが数カ月単位で変化していく難しい状況のなかで、その時々状況に合わせて催し物を作り上げる協力が出来たと考えます。施設管理に関しては、施設利用率がコロナ禍以前の水準に戻ったことで、改修後の最新機器の管理・オペレーションノウハウの蓄積を前年度以上に積み上げるとともに、12月の記録的な大雪時には普段気づけない非常時対応の経験を積むことが出来ました。利用者アンケートについては、文献上無報酬での郵送アンケート回収率は概ね20~40%とあるなかで60%を超えており、利用者との運営側との人間的距離の近さが表れているものと捉えています。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	指定管理者制度を導入してから、春野文化ホールピアステージの利用状況が大きく伸びています。施設におけるサービスの向上と効率的な管理運営の一定の効果があったものと思います。長寿命化設備等設計の際には、現状説明及び提案等でご協力いただきました。西側駐車場造成後の案内表示や施設内の破損等不具合箇所に対して迅速で適切な対応がありました。利用者に対しても、細部にわたり説明がなされています。資料館と図書館のスタッフとの連携も取れています。 ホール全体の稼働率の向上に伴って光熱水費が増すことを考慮し、今後省エネの視点から運営していただくとともに、今後とも、安心安全な施設管理をお願いします。
元	1月以降長寿命化改修工事に入り、ホール等は4月から12月までの稼働でしたが、昨年度に引き続き、利用率が上がり、過去最高の使用ベースになっています。指定管理者がこれまで継続してきた、きめ細やかな対応が本施設の認知度を上げ、効果を表したものと評価できます。今年度は、指定管理者主催の初の自主事業も実施していただき、大変好評とのことでしたので、今後ぜひ積極的に実施していただけることを期待しております。消費税率変更に伴う料金変更についても、利用者への説明・対応を丁寧に行い、混乱なく移行できています。改修工事に関しては、事前に必要な準備から円滑な工事への協力、開館中の図書館や資料館との調整等を積極的に行っていたいただき、順調に工事を進めることができています。また、再開時に混乱が発生しないよう積極的に周知をしていただきました。 11月の利用再開後も、引き続きこれまでのノウハウを生かし、改修後の設備・施設における省エネ対策や予防修繕を行っていただき、より一層の市民の文化・芸術活動の振興に寄与する市民サービスの提供と安全で適正な管理運営をお願いいたします。
2	昨年同様長寿命化改修工事で4月～10月が休館となりました。また、施設利用が再開されてからも改修明けにけら落とし行事の「春野町文化祭」が新型コロナウイルス流行により中止になるなど、他の催し物も同様にキャンセルがあり利用者数は減少となり使用料収入も減少し事業収支も赤字となりました。今回の新型コロナウイルス流行によるキャンセル等への細やかな対応は評価でき、このことが今年の利用の増加にはつながらない部分は残念でした。しかしながら、来年度以降の利用者の施設利用に期待したいと思います。感染を出さないための利用者への助言や働きかけにより、結果として当施設から感染拡大のクラスター等が出なかったことは高く評価できます。今年の経験は今後の突発的な事態への対応として多くの得るものがあつたと思われまふ。今後より一層の市民の文化・芸術活動の振興に寄与する市民サービスの提供と安全で適正な管理運営をお願いいたします。
3	長寿命化改修工事を終え、更新した設備を上手に利用するための努力がなされています。ホールの空調設備が新しくなったこと、照明のLED化により以前よりも細かくエネルギー消費をコントロールできるようになっているため、さらなる省エネに努めていただくようお願いいたします。依然として続いている新型コロナウイルス感染症に関しては、中止された大きなイベントが少なくなかったため利用率に対して利用人数の減少が大きかったですが、個人利用や少人数での利用など感染対策を講じた新たな利用形態が徐々に増えており、今後の利用の伸びしろに期待します。春野文化ホールピアステージならではの特性を生かし、引き続き感染対策を行い、利用者のニーズに寄り添った提案をお願いいたします。
4	文化プラザの工事休館の影響もありましたが、ウィズコロナへの転換の風潮もあり、貸館の利用もコロナ前に戻りつつあります。また、まだコロナの不安が残る中、開催方法などの工夫も提案し、利用者のニーズや利用者が気がかりに思うことを受け止め、利用者寄り添った運営管理ができています。 例年よりも気候の変動が激しく、空調を使用する場面が多かったため、燃料費高騰による電気代の経費増大も懸念されましたが、安全で快適な環境を調えるために、改修で更新したホールの空調設備を効率的に使用して省エネに努め、電気代を予算内におさめることができています。 自然災害だけでなく、社会情勢を含めいろいろな状況を経験し乗り越えてきた指定管理者として、これまで3期13年間のノウハウを今後の4期目にも活かしていただくことを期待します。 施設については、建築年数の観点から、ますます予防修繕の視点が必要になります。立地条件のハンデを逆手に取って、更なる省エネや自主事業など支出を抑え利益を生み出す運営を心掛けて、引き続き、安全な施設管理をお願いいたします。

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	58.0 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.7 点	59 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	99.7 点	83 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。
 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響はありましたが、文化プラザの休館による利用増もあり、利用料金収入は目標値を達成し過去最高となりました。
 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、自主事業を充実させるなど、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	110.0 点	適正な管理運営がなされています。 利用料金収入は増加しているものの、依然赤字であり、収支に改善が必要であると考えられるため、その原因分析の実施をお願いします。 今後は、自主事業の実施を検討いただき、地域の文化拠点として効果的な運営を期待します。
元	A	109.0 点	概ね適正な管理運営がなされています。 改修工事による休館がある中、利用者数が増加している点は評価できます。 今後は、自主事業の積極的な取組や、省エネ等経費の削減の取組により、さらなる収支の改善を期待します。また、アンケートの実施方法を工夫し、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	100.0 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 コロナ禍にあっても、事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われていると評価できます。 アンケートの実施方法を更に工夫し、回収数の増加に取り組み、満足度の分析を行いながら利用拡大に努めてください。
3	A	99.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により目標値は未達成となりました。 適切な管理運営が継続できるよう、人材育成などの体制整備に引き続き取り組んでください。 支出が収入を上回っていますので、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握・反映を行うとともに、自主事業の充実などの取組により利用者増加、収支の改善に努めてください。
4	A	99.7 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響はありましたが、文化プラザの休館による利用増もあり、利用料金収入は目標値を達成し過去最高となりました。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、自主事業を充実させるなど、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
各業務マニュアルの強化	現在	当館は少人数で幅広い業務(事務・施設管理・舞台技術等)を行っているため、各職員の能力の平均化や不得意分野の解消が重要なテーマですが、昨年度は職員の新型コロナウイルス感染があった等、1人が欠けることがあれば影響が大きくなってしまいます。その影響が利用者には及ばないよう、現在まで積み重ねた各業務のノウハウを、改めて人間味を失わない程度にマニュアル化し、いざという場合の円滑な運営に繋がります。