

1. 施設概要

施設名	高知市文化プラザ	施設所管課	生涯学習課
指定管理者名	高知市文化プラザ共同企業体		
指定期間	平成 21 年度 ～ 平成 23 年度	公募・指名の別	公募
設置目的	市民文化の継承と豊かで個性ある文化の創造を目指し、市民による文化・芸術活動及び生涯にわたる学習活動の展開並びに市民文化の振興に資する。		
業務内容	1 施設の利用に関すること (1) 使用の許可（文化プラザ条例第5条） (2) 使用の制限（文化プラザ条例第6条） (3) 許可の取消し等（文化プラザ条例第8条） 2 施設の維持管理に関すること ※ 中央公民館及び横山隆一記念まんが館を含む 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、ショップの運営）		
施設内容	大ホール（1,085席）、大ホール楽屋等（7室）、リハーサル室（1室） 小ホール（200席）、小ホール楽屋等（3室） スタジオ・録音室（第1スタジオ、2スタジオ、録音室） 横山隆一記念まんが館、ミュージアムショップ 市民ギャラリー（第1・2・3・4・5展示室） 高知市立中央公民館（第1・2・3学習室、特別学習室、第1・2・3和室、茶室、調理室、絵画室、工芸室、彫塑・陶芸室、陶芸窯室、大講義室、音楽室、軽運動室）  駐車場（200台） レストラン 敷地内：北広場、西側駐輪場その他		
職員体制	常勤：16人	非常勤：2人	その他：0人 合計：18人

2. 利用状況

	H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
利用者数	264,105人	405,622人	328,697人
開館日数	321日	332日	318日
利用率	大ホール60.7% 小ホール77.5% 展示室74.2% スタジオ83.8%	大ホール80.3% 小ホール82.2% 展示室73.1% スタジオ77.2%	大ホール69.2% 小ホール83.3% 展示室77.9% スタジオ82.8%
事業開催数	5	11	7

※ [利用率算出方法の説明] 利用率＝使用日数（延べ使用日数）／使用可能日数（延べ使用日数）

3. 収支状況

		単位：千円		
		H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
収入	指定管理料	175,000	165,700	166,501
	利用料金収入	95,479	130,741	104,466
	事業収入	0	0	0
	その他	6,339	6,249	5,921
	収入計	276,818	302,690	276,888
支出	管理運営費	190,016	191,074	183,870
	人件費	98,188	95,664	88,598
	その他	5,142	4,060	2,703
	支出計	293,346	290,798	275,171

4. 運営状況指標

	H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	△16,528千円	11,892千円	1,717千円
②利用料金比率	34.5%	43.2%	37.7%
③人件費比率	33.5%	32.9%	32.2%
④外部委託費比率	21.3%	24.6%	25.4%
⑤利用者1人あたり管理費	1,111円	717円	837円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価（審査委員会評価）

年度	総合評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	仕様書・事業計画書に定める利用者アンケートができていない状況ですが、十分な計画性を持って取り組むとともに、結果の分析に基づき、業務や職員研修への反映へ向けた取り組みを進めてください。また、事業収支の赤字について、原因分析に基づく改善策に取り組んでください。
22	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えますが、平成 23 年度は、県民文化ホールのリニューアル・オープンにより、施設利用者数の減少が見込まれることから、施設の個性がより発揮されるような管理運営を期待します。
23	S	総合的には良好な管理運営がなされていると考えます。経年劣化等により施設修繕等の需要も増加していることから、安全面を最優先に、引き続き適切な管理がなされるよう期待します。また、本施設は、津波避難ビルとしての指定を受けていることから、施設所管課等との十分な協議の上で、避難者対応などがスムーズに行われるよう準備をお願いします。

(2) 1次評価（施設所管課評価）

年度	1次評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	利用実績は、全体的に見ると減少傾向にあるが、利用者サービスの向上、部分的な経費の削減ができており、今後の施設の利用促進に向けて期待がもてる。利用者の立場に立った業務の改善努力がなされており評価できる。また、指定管理者内部の事務の改善により、さらに効率的な業務の遂行ができています。自主事業の開催や、市や文化振興事業団の事業への協力により、地域における文化振興に貢献したと思われる。貸し館の利用率が年々伸び悩む傾向にあるので、今後はさらに文化プラザの優れた施設の特徴をアピールし、利用者の定着化を図り、また、新しい利用者の確保が必要と思われる。
22	S	本年度は、県民文化ホールの休館により利用実績が昨年度と一転して大きな伸びとなったが、低迷する経済状況下、県内利用者の競争的な感もあり、実質的な増加とは言いがたいところもある。一方でプラザの階段部分を利用している合唱コンサートのように、新たな視点での施設利用が行われた点においては、今後の利用に期待できる面もある。運営やサービス面においては、昨年度未実施であったアンケートを行い、また別途利用者の声を聞きながら、現場での対応を行い、経費節減にも極力取り組み、黒字化に転じた結果となっている。今後も、文化プラザの優れた面をアピールしてゆくとともに、新たな利用者の確保や施設利用の方法を検討してゆく必要があると考える。
23	S	各企業の特徴を活かした運営がなされており、特に利用者にとって不便を強いることのない範囲での節電対策は評価できる。高知県民文化ホールのリニューアルオープンや景気の低迷など利用者の増加が期待できない状況の一方で、利用者アンケートではスタッフの対応がよいとの評価を得ており、リピーターに繋がる取り組みができています。自主事業については施設を活用するだけでなく、指定管理者の収入につながるような事業を共に協議していく必要があると考える。

(3) 自己評価（指定管理者自己評価）

年度	自己評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	貸館のルール改善や質の向上、維持管理の効率化、光熱水費の縮減に努めた。また、市及び事業団の催事協力や仕様書にない自主事業への取り組みなども推進した。利用者アンケートの実施や、さらに職員の特性を伸ばすための研修などが不足したため、今後の課題としたい。
22	S	昨年度より貸館が増加したが、利用者への要望にも柔軟に対応した。共同体構成企業の特徴を活かし、自主事業・建物へのライトアップ等で多くの市民に興味を持ってもらう事ができた。機器の経年劣化が進む中、事後保全・修繕を避け、予防保全による各社の迅速な対処で利用者には不満を与えず運営できた。
23	S	昨年度から6月まで高知県民文化ホールが休館のため、貸館が増加、その後7月から減少傾向に転じた。施設周辺のライトアップを春・秋の2回行い、大階段を使っての合唱コンサートも2日間開催した。マスコミに取り上げられたこともあって市民のみならず県民にも興味を持ってもらえた。利用者に対しては昨年同様要望に柔軟に対応すると同時に利用に対しての提案をすることによって満足度を上げることができた。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況			
使用許可等	使用許可等申請,受付は利用統計等が作成され,適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況	徴収,減免,還付等は帳簿等が作成され,適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置	基準に基づき,適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修	従業員に対し,施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	2	3
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守	法令に基づく検査,届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され,従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報	個人情報の取扱い,従事者への研修,漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開	保有する文書が分類・整理され,閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
関係部署との連絡調整	財団法人高知市文化振興事業団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
報告書等の提出	業務及び経理の状況等に関し書類が整備され,市から求められた場合や定期報告等が,速やか,かつ,正確になされているか。	3	3
②施設の維持管理			
施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ,不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	2
清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
警備業務の実施状況	マスターキー等の管理,警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ,運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点		59	59
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず,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殆どなされておらず,早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務			
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	4
備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
施設の維持管理	予防保全の考え方に基づき,設備機器の定期的な整備等(オーバーホールや部分取替え等),適切な施設維持管理が実施されているか。	4	4
②運営業務			
利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く,使い易いものになっているか。	4	4
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	4
利用者満足度の把握	利用者アンケート等が実施され,運営に反映されているか。	4	4
利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	3

各種事業の内容	自主事業は施設の設置目的に合致した事業であり,利用者が満足できる内容であったか。	4	3
市民サービスの向上	貸館等利用サービスや自主事業は市民サービスの向上につながったか。	4	3
文化行政への貢献	財団法人高知市文化振興事業団と連携をとりながら地域の文化振興に寄与する取組みがされたか。	4	3
10項目×4点=40点		40	36
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず,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殆どなされておらず,早急な改善が必要であり,目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況			
事業収支	事業収支が赤字の場合,黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎているか。	3	3
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点		9	9
		9	9

評価基準（再掲）

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	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,経営が殆どなされておらず,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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	×0.450	27	54%	59	26	S
(2) サービスの品質	40	×0.450	18	36%	36	16	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	104	47	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており,優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが,一部改善を期待する。	改善が必要である。