

1. 施設概要

施設名	春野文化ホールピアステージ	施設所管課	生涯学習課
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 22 年 4 月 1 日～平成 25 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（普通車 36 台、大型バス 2 台）・北側駐車場（普通車 79 台）庭園及び敷地内緑地		
職員体制	常勤： 3 人	非常勤： 1 人	その他： 0 人 合計： 4 人

※ [職員体制（非常勤）の説明] 館長は高知市文化プラザ館長との兼務で 1 名

2. 利用状況

	H22 年度（1 年目）	H23 年度（2 年目）	H24 年度（3 年目）
利用者数	30,326 人	28,838 人	32,416 人
開館日数	306 日	307 日	306 日
利用率	大ホール 40.0% 小ホール 53.8% 練習室 1 14.3% 練習室 2 13.6% 会議室 12.3% 和室 14.6% 控室 21.6%	大ホール 31.8% 小ホール 52.2% 練習室 1 23.9% 練習室 2 23.1% 会議室 7.9% 和室 21.7% 控室 20.8%	大ホール 39.8% 小ホール 52.5% 練習室 1 24.3% 練習室 2 21.8% 会議室 10.6% 和室 19.5% 控室 27.4%
事業開催数	0	0	0

※ [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（延べ使用可能日数）

3. 収支状況

単位：千円

	H22 年度（1 年目）	H23 年度（2 年目）	H24 年度（3 年目）	
収入	指定管理料	31,920	31,701	32,139
	利用料金収入	5,554	5,110	5,537
	事業収入	0	0	0
	その他	157	111	57
	収入計	37,631	36,922	37,733
支出	管理運営費	24,615	25,475	24,346
	人件費	10,889	11,342	12,648
	その他	1,691	0	0
支出計	37,195	36,817	36,994	

4. 運営状況指標

	H22 年度（1 年目）	H23 年度（2 年目）	H24 年度（3 年目）
①事業収支（収入－支出）	436 千円	105 千円	739 千円
②利用料金比率	14.7%	13.8%	14.6%
③人件費比率	29.2%	30.8%	34.1%
④外部委託費比率	27.3%	27.3%	26.0%
⑤利用者 1 人あたり管理費	1,227 円	1,277 円	1,141 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）
22	A	平成 23 年度は県民文化ホールのリニューアル・オープンに伴い、利用者数への影響が考えられますので、アンケートの結果を利用促進の取組へと繋げるよう期待します。また、図書館等の関係部署との連絡調整などについて、より緊密な連携が図れるよう改善に取り組んでください。
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。利用者 1 人当たりの管理費について比較的高い状況が続いていますので、アンケート結果や施設所管課との十分な協議を踏まえた上で、利用率向上などへの取組を期待します。
24	S	前回指摘した事項について改善されていることや、利用者が増えたことから利用者 1 人当たりの管理費の圧縮もできており、総合的には良好な管理運営がなされていると考えます。今後は学会や研修会利用の拡大など、新たな取組をしていただくようお願いします。

(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）
22	A	利用受付方法を当日許可も可能にしたことで、練習室、会議室、和室等の入場客を伴わない貸し室は、利用率がアップし、利便性が向上したと利用者からも好評を得ている。大ホールの予約方法も、高知市文化プラザで同時に調整会を行うことで、春野文化ホールピアステージの宣伝にもなり、利用者の立場に立った受付業務の改善もされたので、さらに周知して行くことで、利用率の向上が期待できる。経費節約にも積極的に取り組み、効果も出ていると感じられ、特に電力使用料には努力の効果がみられる。一方で春野市民図書館・高知市春野郷土資料館の職員との間で十分にコミュニケーションが取れているとは言い難く、互いに意見を述べ合う機会を設けるとともに、利用者アンケートを実施して、さらなるサービス向上へとつなげて行く必要がある。地域行事開催時には主催団体と協議しながら、春野地域の文化拠点として、よりいっそう地域の文化振興に寄与する取り組みを期待したい。市、県の中心地にあるホールと異なって、施設の立地条件、アクセスの悪さ等をかんがみて、ピアステージならではのサービスや運営方法を工夫するなど、利用率の向上に期待したい。
23	S	大ホールの利用促進については、利用料参考額を提示した印刷物を作成するなど、一定の取り組みがあり、経費削減については、事務室へ個別のパッケージエアコンを導入するなど、省エネや電力使用料削減にも努めている。また、指定管理者と春野市民図書館・高知市春野郷土資料館の職員間については、企画展開催時の駐車場の調整等、適宜、連携を図っているなど前年と比べて改善がみられる。一方で、利用者アンケートの実施による結果、スタッフの対応はほぼ好評価を得ているが、実施時期が年度末近くで、当該年度の運営に活用されたとは言い難く、今後継続して実施し、管理・運営に反映してもらいたい。また、春野市民図書館・高知市春野郷土資料館とのコミュニケーションについては、定期的にミーティングを行うなど、今後さらなる連携を深める必要があると思う。その上で、自主事業や無料駐車場などを有効に活用したピアステージ独自のサービスや運営方法により、利用率を向上させる取り組みを期待したい。
24	S	この 3 年間、人的サービスの向上に努め、施設利用環境の改善を図ってきた事により、徐々に認知度が高まりつつある。利用者の目線に立った管理運営で、誰もが公平に気持ちよく使用できるようになり、又、少人数ながらも専門性を生かした的確な指導・アドバイスにより、次回もここを使いたいというリピーターも増えていると思われる。高知市主催の自主事業にも多大な協力をさせていただき感謝しているが、一方では 3 年間 1 度も自主事業が行われなかったことは残念である。今後、特長を生かしたピアステージならではの運営により、文化振興に寄与する取り組みに期待したい。

(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）
22	S	指定管理移行後、利用者に対するサービスを、可能な限り市、県の中心部にあるホールの基準に沿って行うことを目標に施設の運営に努めてまいりました。舞台技術につきましても、専門の知識を有する職員が細やかなサポートを行っております。地域行事との連携につきましても、以前から施設と利用者との関係が、一般の利用者に対して不平等な面があり、線引きを均等化した上で可能なサービスを向上し、誰もが平等に利用しやすい施設の運営に努めております。利用者アンケートについては、ご意見箱の設置が適わなかったため、23 年度以降はご意見・ご要望を収集する体制を整え、運営の改善につなげます。

23	S	<p>前年度に引き続き、利用者の目線に立ち、サービスを向上させる事に重点を置いた施設運営を心掛けており、施設利用者の皆様からは、高い評価をいただいております。大ホール利用率の低下に関しては、使用頻度年 1 回以下の利用者が多い施設であるため、弊社が指定管理者になった事によって生じる利用率の変動があるならば、これから起こるものではないかと考えています。前年度に実施できなかった利用者アンケートについては、今年度から実施し、運営改善の参考としております。地域行事との連携については、私どもは施設利用の立場も考慮した対応をとっております。施設内催し物と地域行事の関係については、合併以後、高知市の施設としてどうあるべきかの議論が無いまま今日に至っていると推察されるため、高知市としての立場を明確にいただければと考えております。</p>
24	S	<p>指定管理以降後 3 年が経過し、1 利用者あたりの使用頻度が少ない大ホールにおいても、使いやすさや運営の水準が市内の主な文化施設と遜色ないものとなっている事が各種団体の皆様に広まりつつあります。指定管理移行後全施設あわせた利用件数は前年度比役 10%の増加傾向が続いており、立地的に不利な状況下、徐々にではあるものの認知度が高まり、施設が皆様にとって身近なものになってきているものと考えています。過去に指摘があった春野市民図書館・高知市春野郷土資料館とのコミュニケーションについては、常日頃から両館に通い、密に連絡を取り合っており、十分なコミュニケーションが取れているとの意見をいただいております。施設の維持管理においては、開館から丸 17 年が経過しようとしていることもあり、建築物や設備の老朽化が進行しており、指定管理者側での対処が難しい事案も出ている為、高知市側との協議・連携をさらに深める必要があるものと考えています。</p>

平成 24 年度 指定管理者業務評価

24

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	従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	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、従業者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	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
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に、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	3
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		60	60
		/	/
		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に基づき、設備機器の定期的な整備、敷地内及び駐車場の清掃、危険箇所の改善等が適切に実施、維持管理されているか。	3	3
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	3
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
各種事業に対するサービス	市の自主事業にかかる協力が十分になされているか。	4	4

市民サービスの向上	施設を常時快適な状態に保ち、貸館等の利用者が満足できたか。	3	3
文化行政への貢献	地域行事開催時に主催団体等と連携をとりながら地域の文化振興に寄与する取り組みがされたか。	4	4
10項目×4点=40点		38	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ないか。	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%	60	27	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%	105	48	

(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。