

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24年4月1日～平成29年3月31日	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、喫茶店 敷地内:北広場、西側駐輪場その他		
職員体制	常勤: 18人	非常勤: 2人	その他: 0人 合計: 20人

2. 利用状況

	H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26年度(3年目)	H27年度(4年目)	H28年度(5年目)	
利用者数	295,514人	268,119人	262,265人	281,914人		
開館日数	314日	317日	320日	319日		
利用率	大ホール 74.7% 小ホール 80.5% 展示室 75.1% スタジオ 79.8%	大ホール 59.2% 小ホール 80.1% 展示室 73.9% スタジオ 83.5%	大ホール 59.3% 小ホール 81.9% 展示室 73.3% スタジオ 74.4%	大ホール 57.1% 小ホール 79.9% 展示室 72.2% スタジオ 79.8%		
事業開催数	3	4	7	6		

※ [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

	H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26年度(3年目)	H27年度(4年目)	H28年度(5年目)
収入	指定管理料	187,529	189,095	192,910	192,282
	利用料金収入	97,843	93,820	101,065	95,909
	事業収入	0	0	0	0
	その他	5,039	5,425	5,591	4,680
	収入計	290,411	288,340	299,566	292,871
支出	管理運営費	198,299	193,002	197,686	185,800
	人件費	91,931	94,215	98,249	106,205
	その他(企業体分配)	181(181)	1,123(1,123)	3,631(3,631)	866(866)
	支出計	290,411	288,340	299,566	292,871

4. 運営状況指標

	H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26年度(3年目)	H27年度(4年目)	H28年度(5年目)
①事業収支(収入－支出)	0千円	0千円	0千円	0千円	
②利用料金比率	33.7%	32.5%	33.7%	32.7%	
③人件費比率	31.7%	32.7%	32.7%	36.2%	
④外部委託費比率	24.5%	23.7%	23.1%	22.3%	
⑤利用者1人あたり管理費	983円	1,075円	1,142円	1,039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)
24	S	引き続き指定管理者に指定されており、前回指摘した事項について改善され、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。
25	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が、利用者数が減少していることから、更なる利用促進に向けた取組をお願いします。また、引き続き管理経費削減に努め、適切な管理がなされるよう期待します。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えます。前年度より多くの自主事業を開催していますが、引き続き、利用者満足度の向上につながる自主事業の開催について積極的な取組をお願いします。
27	S	適正な管理運営がなされていると考えます。今後も利用者の増加に向けた取組を継続していくとともに、自主事業の実施について工夫を凝らし、新しい利用者の開拓等につなげていただくことを期待します。
28		

(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)
24	S	仕様書・事業計画書に沿った取組が実施されている。利用者によるアンケートではスタッフの対応が良いと評価されており、引き続き取り組んでいただきたい。厳しい状況にありながらも民間のノウハウを活かした経費削減努力を行い、効果を上げている。自主事業の開催回数は少なかったものの、開館10周年を迎えた文化プラザで、例年以上に関係機関に協力して文化の振興に貢献している。今後は施設の特性を活かして、利用収入を増やす新たな取組を打ち出すことを期待する。
25	S	仕様書・事業計画書に沿い適正に業務がなされています。25年度は電気料の値上げに伴う光熱水費の大幅増加や大ホール利用者の減少など厳しい運営状況にあったと思いますが、経費削減と利用者サービス向上の両立に努められたと思います。今後は地域の文化振興に更に取り組んでいただくと共に利用者及び利用収入を増やす取組を期待します。
26	S	仕様書・事業計画書に沿って適正に業務がなされている。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・対応を細やかに行い、混乱なく移行できている。施設に関しても、ハトの糞の除去作業を行うなど、真摯な対応が実感できる。自主事業については、新事業の実施など積極的な運営がなされている。今後は地域の文化振興に取り組んでいただき、より一層の利用者の増加・定着を図る取組を期待する。
27	S	仕様書・事業計画書に沿って適正に業務がなされている。ワイヤレスマイクの周波数変更については、国の通知に従い、施設利用に支障をきたすことなく迅速な対応ができています。自主事業に関して、これまで継続して実施してきた事業については参加者の更なる定着を図り、併せて、より幅広い市民層を対象とした事業を広報等も含めて積極的に仕掛けていくことで、一層の利用者の増加及び地域の文化振興に取り組んでいただくことを期待する。
28		

(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)
24	S	開館10周年を迎え、例年以上に開催された公益財団法人高知市文化振興事業団の事業に対して多くの協力をした。また、地下駐車場の利用料金収入が減少し経営を圧迫したが、運営努力により黒字を実現した。開館10周年を迎え、不良箇所が多く発生する傾向にある中、共用部の電球をLED化したり、自前修繕を大幅に増やすなど経費の縮小に努めた。自主事業は多くは行っていないが「階段コンサート」は、イベントとしての認識も定着し、マスコミに取り上げられる等、市民に興味を持ってもらうことができています。
25	S	以前から座り続けると腰が痛くなるとお客様から言われていたため、小ホールの椅子にクッションを取り付けた。また、消費税率変更前の対応も柔軟にでき、旧料金での請求でお客様の負担を軽減できた。非常階段扉等に、避難時わかりやすいように番号やサインを追加した。少しずつだが機材不良が出てきている為、今まで以上に対策、予防保全を行う必要がある。津波避難ビルに指定されている為、今後、来館者にわかりやすい避難経路図等の資料を渡せるように考えていきたい。
26	S	消費税率変更に伴う利用料金変更の際、受付、請求等の処理や料金変更説明の対応を適切に行い、スムーズに移行できた。また、請求時におけるお客様からの細かな要望にも応えられるように改善し、取扱銀行を増やし利便性を高めた。自主事業においては、従来の事業に加えて、26年度は企業体単独で企画・招聘する事業にも取り組み、多くの方に楽しんでいただくと共に、まんが館の無料入場券を配布し、かるぽーとをより身近に感じてもらうことができた。階段コンサートは年々お客様が増え、その時期になると問い合わせも増えている。機材不良については取替えや代替機等、迅速に対応して施設維持管理ができています。
27	S	アンケートでお客様からは大変使いやすい等の良いお返事を頂いている。今後も良い施設との印象を持って頂けるようにお客様に接していきたい。自主事業で施設職員に対する安全講習会を開き、高知市文化プラザ共同企業体の考え方や、各メーカーの省エネへの取り組み方を各施設へ伝える事ができ、施設職員の方から大変参考になるので次回も開催してほしいとお返事を頂いた。音響設備の改修を行い、ワイヤレスマイクの周波数変更にはすばやく対応する事が出来た。ここ近年、舞台設備の機器異常が増加傾向にあり、交換が必要な部品も増えている。機器異常が起こった場合はすぐに対応をし、主催者にご迷惑をかけることは無かったが、機器の設置者が県外業者の為に直ちに対応できない場合がある。今後、生涯学習課との相談にはなるが、舞台設備の大規模改修や機器の入替等を検討できればと考えている。
28		

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
小項目			
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。	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	公益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	3
清掃業務の実施状況	清掃は確実に実行されているか。	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・保守は適切に行われているか。	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
小項目			
①維持管理業務			
経費節減の取組	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組	利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか。	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	4
文化行政への貢献	公益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	4
10項目×4点=40点		40	38
		/	/
		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
小項目			
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	×0.45	27	54%	60	27	S
(2) サービスの品質	40	×0.45	18	36%	38	17	
(3) サービスの安定性	9	×0.60	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	107	49	

(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。