

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25年4月1日～平成30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（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

	H25年度(1年目)	H26年度(2年目)	H27年度(3年目)	H28年度(4年目)	H29年度(5年目)
利用者数	37,072人	40,110人	47,552人	人	人
開館日数	305日	306日	308日	日	日
利用率	大ホール 45.2%	大ホール 43.5%	大ホール 44.3%	大ホール %	大ホール %
	小ホール 52.5%	小ホール 56.0%	小ホール 57.3%	小ホール %	小ホール %
	練習室1 24.9%	練習室1 21.7%	練習室1 19.9%	練習室1 %	練習室1 %
	練習室2 30.5%	練習室2 40.7%	練習室2 34.9%	練習室2 %	練習室2 %
	会議室 15.9%	会議室 15.0%	会議室 14.3%	会議室 %	会議室 %
	和室 19.6%	和室 14.0%	和室 20.8%	和室 %	和室 %
控室 28.2%	控室 30.0%	控室 30.6%	控室 %	控室 %	
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

	H25年度(1年目)	H26年度(2年目)	H27年度(3年目)	H28年度(4年目)	H29年度(5年目)
収入	指定管理料	35,487	35,323	35,116	
	利用料金収入	6,092	7,241	7,260	
	事業収入	0	0	0	
	その他	107	86	137	
	収入計	41,686	42,650	42,513	
支出	管理運営費	29,004	28,377	28,996	
	人件費	12,220	13,082	13,485	
	その他	0	0	0	
	支出計	41,224	41,459	42,481	

4. 運営状況指標

	H25年度(1年目)	H26年度(2年目)	H27年度(3年目)	H28年度(4年目)	H29年度(5年目)
①事業収支（収入－支出）	462千円	1,191千円	32千円	千円	千円
②利用料金比率	14.6%	17.0%	17.1%	%	%
③人件費比率	29.6%	31.6%	31.7%	%	%
④外部委託費比率	25.7%	28.0%	26.9%	%	%
⑤利用者1人あたり管理費	1,112円	1,034円	893円	円	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）
25	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一定改善され、総合的に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、管理運営に係る経費節減の工夫や利用者増へ一層取り組んでいただくようお願いします。
26	S	災害（豪雨）への迅速な対応など、適切な管理運営がなされていると考えます。今後も、利用者獲得に向けた取組を継続していただくようお願いします。
27	S	利用者ニーズに沿った対応により、利用者が増加するなど、適正な管理運営がなされていると考えます。今後も積極的なPRを実施していただくとともに、利用者満足度の向上につながる取組を継続していただくようお願いします。また、春野庁舎移転に伴う駐車場利用の変更については、施設所管課と十分協議していただき、利用者への影響を最小限にするよう対応をお願いします。
28		
29		

(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）
25	S	利用の際の打ち合わせや料金体系の説明など利用者へのサービス向上に努めており、ホールの規模や特性が認知され、これまでになかったダンス公演や研究大会の利用があったことなど、施設の利用率向上に成果が出ていると評価できます。引き続き利用者サービスの向上に努め、利用者増への取組を期待します。また、当施設は開館から18年目を迎え、建物、設備とも修繕の必要性が高くなっているため、予防修繕を行うなど安全な管理運営をお願いします。
26	S	連年利用者が増えてきているのは、ホールの利用について、ニーズに合わせた適切なアドバイスをを行い、利用者の視点に立ったサービスの提供ができてきているからだと考えます。地域における拠点施設であるという認識に基づき、通常の管理運営はもちろん、台風による大雨で施設が避難所として開設した際も、迅速かつ確にに対応されています。少人数での運営ならではの視点を活かし、引き続き安全な管理運営をお願いします。
27	S	引き続き利用者へのきめ細かい対応ができています。施設管理も適切に行われており、円滑な運営ができています。施設のそれまでの使われ方にとらわれず、催し物や文化活動形態にあわせた利用の仕方について、多角的な視点から提案することを継続して行ってきた結果が、利用者増につながっていると評価できます。今後もニーズに合わせた利用案内を行いながら、安全な管理運営に努めていただくようお願いします。
28		
29		

(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）
25	S	施設全体の利用件数はここ数年増加傾向にあり、大ホールにおいても利用目的の幅が広がりつつある。当館は他の文化施設と比較して小規模・少人数での運営体系となっているが、その分利用者との距離が近く、受付から技術的な事柄まで気軽に相談できる等のメリットがある。これらの要素を活かし、人的サービスの質を高めること等により、利用者との結びつきを深める事を運営上心がけており、これらの取組が実を結び始めているものと考えている。一方、施設管理面においては、施設の老朽化とともに想定外の故障等の事案が増えつつあることから日常的な監視活動をさらに強化するとともに、自治体側との意思疎通を深めていく必要があると考えている。
26	S	指定管理業務開始以降、利用者が施設を使用する際のハードルを下げるための各種取組を続けてきた結果、利用の増加傾向は継続しており、そのことによって施設の認知度が高まり、新規の利用者も増加する好循環が出来つつある。大ホールの利用内容については、小規模かつ関係者向けの催し物がほとんどであった状況から、多くの集客を試みる催し物も増える傾向にある。また、小規模な運営である事をメリットとして生かした、利用者に対して顔の見える運営方針は皆様に総じて高い評価をいただいている。施設管理面については、予防修繕を適切に行っているが、施設の老朽化が確実に進行する中で職員一人ひとりの判断力・対応力をさらに高めることが大事と捉えている。
27	S	今年度は好調だった昨年度の利用水準を概ね維持することができた。各利用者の意図を汲み取り、出来るだけ施設使用の自由度を高める取り組みを続けたことにより、複数施設を利用し広く来館者を募る催し物が増加し、来館者数は大幅に増加した。また当館大ホールを公民館等の小規模会場から劇場施設へのステップアップの場と捉えた利用者ニーズがあり、その際には客観的な立場から考えた場合の当館が持つメリット・デメリットを含めて積極的に助言を行った。今後は春野庁舎の移築に伴い駐車場が変更となり、来館者からみた利便性が低下することから、利用者とのコミュニケーションをより一層高め、出来るだけ円滑に催し物を行って頂けるよう図っていく必要がある。
28		
29		

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。	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	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
①維持管理業務			
経費削減の取組	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	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	4
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。	4	4

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組がされたか。	4	4
10項目×4点=40点		39	39
		/	/
		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	×0.45	27	54%	60	27	S
(2) サービスの品質	40	×0.45	18	36%	39	17	
(3) サービスの安定性	9	×0.60	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	108	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。