

1 施設概要

施設名	高知市文化プラザ		施設所管課	生活学習課				
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	常勤職員	18人	非常勤職員	2人	契約社員	0人	合計	20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 24 年度 ( 1 年目)		平成 25 年度 ( 2 年目)		平成 26 年度 ( 3 年目)		平成 27 年度 ( 4 年目)		平成 28 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)	95,500,000	97,842,710	95,500,000	93,819,430	97,000,000	101,065,460	95,500,000	95,908,880	95,500,000	106,638,090	
利用者数 (人)	大ホール	100,000	105,215	96,000	89,268	90,000	92,212	87,000	92,752	87,000	105,768
	小ホール	30,000	28,919	27,000	31,699	27,000	30,736	27,000	31,281	27,000	32,398
	展示室	130,000	154,497	135,000	141,415	140,000	135,069	130,000	153,128	130,000	159,742
	スタジオ	4,000	4,755	4,000	5,332	4,000	3,913	4,000	3,983	4,000	4,657
利用率 (%)	大ホール	60.0	74.7	65.0	59.2	60.0	59.3	52.0	57.1	52.0	66.0
	小ホール	75.0	80.5	77.0	80.1	78.0	81.9	78.0	79.9	78.0	85.8
	展示室	71.0	75.1	72.0	73.9	75.0	73.3	72.0	72.2	72.0	76.4
	スタジオ	80.0	79.8	80.0	83.5	80.0	74.4	80.0	79.8	80.0	87.2
収入目標額(円)	0	180,254	0	1,122,858	0	3,630,823	0	866,397	0	1,876,656	
目標値に対する達成状況について										今年度に限り学会利用が多かったことに伴い、目標額を上回ることができた	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)	
	利用者数	295,514 人	268,119 人	262,265 人	281,914 人	305,067 人
利用者数:対前年度比	89.9 %	90.7 %	97.8 %	107.5 %	108.2 %	
開館日数	314 日	317 日	320 日	319 日	311 日	
利用率	大ホール	74.7 %	59.2 %	59.3 %	57.1 %	66.0 %
	小ホール	80.5 %	80.1 %	81.9 %	79.9 %	85.8 %
	展示室	75.1 %	73.9 %	73.3 %	72.2 %	76.4 %
	スタジオ	79.8 %	83.5 %	74.4 %	79.8 %	87.2 %
利用状況についての評価					継続利用にはつながりにくいですが、学会利用が多かったことにより、大きく利用者数、使用率が増えた	

※ 利用率の算定方法: 会議室利用時間/開館時間 ⇒ 日数か区分しか計算できないので、市でご記入頂いた数字(これまでの評価)に合わせて「使用率(日数)」に変更しています。

※H23年度実績 利用者数:328,697人、開館日数:318日

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	187,529	189,095	192,910	192,282	193,041
	利用料金収入	97,843	93,819	96,579	95,496	104,861
	自主事業収入	0	0	319	0	0
	事業団減免積算分	0	0	4,487	413	1,777
	テナント等負担金収入	4,126	4,372	3,952	3,654	3,785
	その他収入	913	1,054	1,320	1,026	1,047
	収入計	290,411	288,340	299,566	292,871	304,511
支出	人件費	91,932	94,215	98,249	106,205	105,793
	光熱水費	59,595	65,532	66,116	61,110	63,701
	光熱水費(テナント等光熱水費)	4,057	4,301	3,877	3,580	3,785
	保険料	781	602	752	694	887
	委託料	111,316	105,208	109,556	104,074	110,729
	修繕費	5,612	4,416	3,491	5,066	7,526
	事務費	16,924	12,925	13,891	11,257	10,204
	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	13	19	4	18	8
	事業所税	0	0	0	0	0
	企業体分配額	180	1,123	3,631	866	1,877
	その他	0	0	0	0	0
	支出計	290,411	288,340	299,566	292,871	304,511
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	

#### 5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
① 利用料金比率	33.7 %	32.5 %	32.2 %	32.6 %	34.4 %
② 指定管理料比率	64.6 %	65.6 %	64.4 %	65.7 %	63.4 %
③ 人件費比率	31.7 %	32.7 %	32.8 %	36.3 %	34.7 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	982.7 円	1,075.4 円	1,142.2 円	1,038.9 円	998.2 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	634.6 円	705.3 円	735.6 円	682.1 円	632.8 円
⑥ 外部委託費比率	24.5 %	23.6 %	23.4 %	22.4 %	21.5 %

※【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 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケートはがき送付	アンケートはがき送付	アンケートはがき送付	アンケートはがき送付	アンケートはがき送付
	② 調査期間	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日
	③ 配布数	400	400	400	400	400
	④ 回収数	120	107	107	115	83
	⑤ 回収率	30.0 %	26.8 %	26.8 %	28.8 %	20.8 %
調査結果						問い合わせ時、打ち合わせ時、利用当日のスタッフの対応の5段階評価とに対して、順に82%、78%、84%の方が「大変いい」と回答した。 自由記述では、施設や駐車場の料金、展示室の備品劣化に関するご意見が多くみられた。

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
6月2日 (ご意見箱投函日)	前売り券販売時に、路面電車の切符とセット販売してはどうか	当企業体で販売しているチケットではないため、セット販売が難しいとの返信を送付(6/10)
3月4日 (ご意見箱投函日)	1階のトイレを夜間は有料で使えるようにしてはどうか	安全面から夜間開放が難しいことと、ファミリーマートやバスターミナル等で夜間もトイレが利用できる旨の返信を送付(3/8)
3月4日 (ご意見箱投函日)	ホール・ギャラリーの搬入に路面電車を活用し、路面電車の活性化に寄与してはどうか	路面電車では大型の荷物の運搬が難しいことと、利用者に運賃負担をかけてしまうため実現しにくいとの返信を送付(3/8)
3月30日 (ご意見箱投函日)	まんが館のまんがコーナーに学習まんがを配架してはどうか	まんが館より回答(4月下旬)

## 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
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
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
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
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
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
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
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
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
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
11 自主事業の実施状況	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
12 関係部署との連絡調整	中央公民館、横山隆一記念まんが館等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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
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	3
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
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
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
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
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
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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

#### 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
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	4
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	4	4
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	4	4
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	4.7
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	5	4
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	4
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	5	4	4
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	4
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>45</b>	<b>35.7</b>

#### 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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	45 点	100 %	37 点	82 %
(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	120 点	100 %	112 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
24	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	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	消費税率変更に伴う利用料金変更の際に、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い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	アンケートでお客様からは大変使用し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くに対応し、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	運営については利用者も増加傾向にあり、施設の存在価値を上げることができている。職員全員に利用者が何を求めているのかの把握を徹底し、施設や備品の使用の仕方を今まで以上に職員から提案できるようにしていきたい。利用料金収入の増加分を今後の施設運営に還元すべく、まんが館のLED化や、積極的な修繕を行った。年度末に大ホール西口の絨毯の張り直し、楽屋クロスの変更を行った。展示室の壁のクロスで苦情が出てきているので、張替えか上塗りを検討している。舞台機構での不具合があったが、利用者に迷惑をかけることなく対応ができた。 1期目から続けている大階段コンサートは出演者、お客様から好評を頂いている。1期目から2期目最終年まで(公財)高知市文化振興事業団と協力ができ、良い関係を築けている。 調光卓、操作盤PC、舞台のワイヤー(特に音響反射板)が危険な状態で、早期の取り換えが必要。今後も不良個所の早期発見に努め、安全な施設管理を行っていきたい。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
24	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。厳しい状況にあい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。今後は施設の特徴を活かして、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	仕様書・事業計画書に沿って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。今後も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	仕様書・事業計画書に沿って適正に業務がなされています。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・対応を細やかにし、混乱なく移行できている。施設に関しても、ハッ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。今後も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	仕様書・事業計画書に沿って適正に業務がなされています。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	仕様書・事業計画書に沿って適正に業務がなされています。SNSでの情報発信開始や、自主事業で人材養成講座を開催する等新規事業もあり、施設利用の向上とともに、文化振興についても積極的に取り組んでいる。また、まんが館の展示室照明のLED化や館内トイレに除菌液の設置を行う等、経費削減と利用者サービス向上を継続して実施している。次期指定管理者に決定しており、今後も適正な施設管理及び市民の文化活動の一助となる、市民サービスの提供を継続して実施していただきたい。

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	60 点	100 %	<b>S</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	35.7 点	79 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	110.7 点	92 %	

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2点以下の評価があるもの	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・仕様書に沿って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

適正な管理運営ができていますと考えます。利用者アンケートの回収率が低くなってきていることから、利用者ニーズの把握方法について工夫をしていただき、その意見を事業実施に活かしていただきたいと考えます。

## (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
24	S	－ 点	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	－ 点	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	－ 点	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	－ 点	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	S	110.7 点	適正な管理運営ができていますと考えます。利用者アンケートの回収率が低くなってきていることから、利用者ニーズの把握方法について工夫をしていただき、その意見を事業実施に活かしていただきたいと考えます。

## 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