

1 施設概要

施設名	高知市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(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	常勤職員	3人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	4人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0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兼務で1名

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 25 年度 (1 年目)		平成 26 年度 (2 年目)		平成 27 年度 (3 年目)		平成 28 年度 (4 年目)		平成 29 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
利用料金収納(円)	5,110,000	6,091,900	5,256,000	7,241,130	5,256,000	7,260,050	6,879,000	7,034,730	6,600,000	
利用者数 (人)	大ホール	18,000	20,338	19,000	19,870	21,000	23,445	20,000	20,864	22,000
	小ホール	11,000	12,738	11,000	16,382	13,000	18,814	16,000	15,436	17,000
	練習室1	800	993	1,200	750	900	1,584	1,500	1,369	1,600
	練習室2	700	975	1,100	934	1,200	1,654	1,600	1,352	1,700
	会議室	300	470	350	554	450	522	400	494	500
	和室	350	704	350	344	600	477	500	217	500
利用率 (%)	大ホール	50	45	45	44	50	44	45	39	50
	小ホール	55	53	55	56	55	57	60	63	60
	練習室1	25	25	25	22	25	20	20	32	20
	練習室2	22	31	25	41	35	35	35	38	35
	会議室	15	16	15	15	20	14	20	14	20
	和室	20	20	20	14	20	21	20	11	20
控室	25	28	30	30	30	31	30	29	30	
収入目標額(円)	0	461,632	0	1,191,167	0	32,160	0	418,231	0	
目標値に対する達成状況について							利用料金収入が予算時よりも多かった。修繕費をはじめとする各支出も若干抑えることができたため。			

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 25 年度 (1 年目)		平成 26 年度 (2 年目)		平成 27 年度 (3 年目)		平成 28 年度 (4 年目)		平成 29 年度 (5 年目)		
	利用者数	37,072 人		40,110 人		47,552 人		40,468 人		人	
利用者数:対前年度比	114.4 %		108.2 %		118.6 %		85.1 %		0.0 %		
開館日数	305 日		306 日		308 日		306 日		日		
利用率	大ホール	45.2 %		43.5 %		44.3 %		38.6 %		%	
	小ホール	52.5 %		56.0 %		57.3 %		62.6 %		%	
	練習室1	24.9 %		21.7 %		19.9 %		32.3 %		%	
	練習室2	30.5 %		40.7 %		34.9 %		37.6 %		%	
	会議室	15.9 %		15.0 %		14.3 %		13.9 %		%	
	和室	19.6 %		14.0 %		20.8 %		10.6 %		%	
控室	28.2 %		30.0 %		30.6 %		28.7 %		%		
利用状況についての評価							6月に駐車場利便性が低下した影響で、主催者が不特定多数の来館者を想定する大規模な催し物の開催が困難となり利用者数が減少する。一方で小ホール以下・小規模施設の利用は増加傾向が続いており、施設全体の利用件数は過去最多となる。				

※ 利用率の算定方法: 利用日数/利用可能日数  
 ※ H24年度実績 利用者数:32,416人、開館日数:306日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 25 年度 ( 1 年目)	平成 26 年度 ( 2 年目)	平成 27 年度 ( 3 年目)	平成 28 年度 ( 4 年目)	平成 29 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	35,487	35,323	35,116	35,116	
	利用料金収入	6,092	7,241	7,260	7,035	
	自主事業収入	0	0	0	0	
	その他収入	107	86	137	116	
	収入計	41,686	42,650	42,513	42,267	0
支出	人件費	12,220	13,082	13,485	13,201	
	光熱水費	10,314	11,161	11,152	11,448	
	保険料	98	118	185	145	
	委託料	14,212	14,958	14,908	14,373	
	修繕費	2,269	751	1,461	1,299	
	事業費					
	消費税及び地方消費税					
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他	2,111	1,389	1,290	1,383	
	支出計	41,224	41,459	42,481	41,849	0
差引収支 (収入計-支出計)	462	1,191	32	418	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 25 年度 ( 1 年目)	平成 26 年度 ( 2 年目)	平成 27 年度 ( 3 年目)	平成 28 年度 ( 4 年目)	平成 29 年度 ( 5 年目)
①	利用料金比率	14.6 %	17.0 %	17.1 %	16.6 %	- %
②	指定管理料比率	85.1 %	82.8 %	82.6 %	83.1 %	- %
③	人件費比率	29.6 %	31.6 %	31.7 %	31.5 %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,112.0 円	1,033.6 円	893.4 円	1,034.1 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	957.2 円	880.7 円	738.5 円	867.7 円	- 円
⑥	外部委託費比率	34.4 %	36.0 %	35.0 %	34.3 %	%

※【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 25 年度 ( 1 年目)	平成 26 年度 ( 2 年目)	平成 27 年度 ( 3 年目)	平成 28 年度 ( 4 年目)	平成 29 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	郵送	郵送	郵送	郵送	
	② 調査期間	h26/1/22~h26/2/28	h27/2/4~h27/2/28	h28/2/10~h28/3/4	h29/2/8~h29/3/15	
	③ 配布数	70	80	72	58	
	④ 回収数	43	50	46	37	
	⑤ 回収率	61.4 %	62.5 %	63.9 %	63.8 %	- %
調査結果				※当日スタッフ対応 大変感じが良い73% まあまあ感じが良い27% 以下の回答0% ※施設の感想 大変使いやすい55% まあまあ使いやすい39% どちらとも言えない3% やや使いにくい3%		

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
平成28年7月から8月にかけて	春野庁舎移転に伴う駐車場変更の際に、現第1駐車場に駐車場である表記がないので分かりづらいとの意見複数あり	第1駐車場入り口に表記看板を設置
平成28年12月8日	当館大ホールにて幼稚園クリスマス会開催中、主催者が来館者の車両を詰めて駐車させていた中に図書館来館者の車両が入っており、出られないとの苦情	ホール事務室に連絡があった後、塞いでいた車両数台の所有者を呼び出し移動、該当車両を出す
(苦情・意見多数)	来館アクセス、駐車場不足に関するもの(図書館利用者も含め)	10月より運行開始したバス路線(JAはるの線)利用を呼び掛けを行うも、抜本的な問題解決には至らず

## 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 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	3
13 事業の開催水準	開催状況、参加者数は適切な水準か	3	3	3
14 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
15 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
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こと	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
19 情報公開に関すること	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しているか	4	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しているか	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
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	4	4	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 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	4	3
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	4	4	4
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>42</b>	<b>36</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	42 点	93 %	36 点	80 %
(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	117 点	98 %	111 点	93 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
25	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事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	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	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	春野庁舎移築に伴う駐車場減少により懸念された利用水準低下について今年度は最小限の影響に留まったと捉えています。大ホールにおいては施設が持つ素性が地元文化団体等の皆様にとって概ね適したものであり、大変貴重な存在であると再認識する事ができました。一方で主催者が複数施設を使用する等、多くの来館者を募る大規模な催し物の開催が困難となったことで今年度の利用者数は減少となりました、この事は当館において今後の課題であると考えます。 主催者の皆様に対しては、当方が長年舞台で培ってきた経験と小規模・人数の運営であるメリットを活かし、受付時から利用終了まで使用の意図をくみ取りながら円滑に事を運ぶことで、皆様にとっての施設使用のハードルを下げ、かつ施設を身近に感じていただける運営を意識し継続しております。 施設管理に関しては、開館から20年が経過し施設の老朽化が確実に進行している中、今年度においては総じて迅速な対応を行う事が出来たと感じています。尚も館内各所に交換推奨時期を経過した設備が多くあることから、不良箇所の早期発見につとめ、今後も安全な施設管理を続けていきたいと考えます。
29	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
25	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	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、迅速かつ的確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	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と考えます。施設のそれまでの使われ方にとられず、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	今年度6月からの駐車スペースの変更により、会場を別の施設に移す大規模な催しが数件あったため、利用者数は前年度より減少したが、小ホールや練習室の利用が増えており、利用件数としては伸びています。利用者にもピアステージの使いやすさ、対応のよさが定着してきていると思われます。関係機関とも連携が取れており、情報共有もできています。今後も利用者のニーズに寄り添ったサービスを心がけていただき、予防修繕の観点から施設設備をチェックし、さらなる安全な管理運営をお願いします。
29	

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	33.7 点	75 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	108.7 点	91 %	

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・仕様書に沿った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

駐車環境の悪化に伴う利用者の落ち込みを最小限に留めつつ適正な管理運営がなされたと考えます。今後、施設へのアクセスを整備していただくとともに、自主事業の実施を検討していただき、更なる市民サービスの向上に務めていただきたいと思います。

## (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
25	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	－ 点	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	－ 点	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	S	108.7 点	駐車環境の悪化に伴う利用者の落ち込みを最小限に留めつつ適正な管理運営がなされたと考えます。今後、施設へのアクセスを整備していただくとともに、自主事業の実施を検討していただき、更なる市民サービスの向上に務めていただきたいと思います。
29		点	

## 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
人員交代に伴う職員スキル・意識の均一化	現在	職員間において過度なマニュアル化を避けつつ、常に報告・相談を行うことで、少人数の運営で起こりがちな職員による対応の違いが表に出る事を防ぐ、またあらゆる場面における対応の正確さ・スピードアップを図る