

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 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 5 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)・西側駐車場(普通車54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			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 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)	7,358,000	8,244,290								
利用者数 (人)	大ホール	24,000	23,365							
	小ホール	17,000	12,182							
	練習室1	1,600	941							
	練習室2	1,700	1,116							
	会議室	700	383							
	和室	500	274							
	控室	800	846							
利用率 (%)	大ホール	50	47							
	小ホール	65	67							
	練習室1	40	31							
	練習室2	45	46							
	会議室	25	15							
	和室	20	15							
	控室	30	38							
収入目標額(円)	41,678,000	42,538,926								
目標値に対する達成状況について	目標値に対し下回る数値が多くなっているものの、利用料金収入は2年連続で過去最高となり、利用者数も長期的に見た場合は高い水準で推移している。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 年度 (5 年目)	
	利用者数	39,107 人								
利用者数:対前年度比	93.9 %		0.0 %		- %		- %		- %	
開館日数	307 日									
利用率	大ホール	46.9 %								
	小ホール	66.8 %								
	練習室1	31.1 %								
	練習室2	46.4 %								
	会議室	15.2 %								
	和室	15.2 %								
	控室	37.7 %								
利用状況についての評価	利用者数は前年度からやや減少したものの、利用率は7つの施設中、大ホール・小ホール練習室2・控室の4施設で過去最高となっており、施設の認知度が高まっている。大ホールは他館で行われていた文化団体定演等、小ホールは各種団体会合、練習室2はよさこい等の練習が増え続けている。									

※ 利用率の算定方法: 利用日数/利用可能日数

※ H29年度実績 利用者数:41,662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 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	34,200				
	利用料金収入	8,244				
	自主事業収入	0				
	その他収入	95				
	収入計	42,539	0	0	0	0
支出	人件費	13,374				
	光熱水費	13,297				
	保険料	253				
	委託料	10,142				
	修繕費	1,147				
	事業費	0				
	消費税及び地方消費税	0				
	その他の公課費	4				
	事業所税	0				
	その他	5,215				
	支出計	43,432	0	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	-893	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	19.4 %	- %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	80.4 %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	30.8 %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,110.6 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	874.5 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	23.4 %	%	%	%	%

※【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 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	郵送				
	② 調査期間	h31/2/13~h31/3/15				
	③ 配布数	100				
	④ 回収数	58				
	⑤ 回収率	58.0 %	- %	- %	- %	- %
調査結果	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 84% まあまあ感じが良い 12% どちらとも言えない 4% 以下の回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 51% まあまあ使いやすい 47% どちらとも言えない 0% やや使いにくい 2%					

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30年7月14日	ポンプ室内が高温となったことにより給水ポンプ制御部のエラーが発生、館内の水道が出なくなり苦情があがる	ポンプ室排気ファン制御タイマーの時間がずれていたため再セットしたうえで給水ポンプを再起動し復旧(発生から復旧まで約8分)
平成30年12月16日	長年の蓄積物により下水配管が詰まり第二駐車場出口通路にて浄化槽処理水が漏れ苦情があがる	後日配管詰まり除去作業を行う
(苦情複数)	文化ホール催し物(数百人規模)開催時において敷地内駐車場が満車となり、図書館利用者から苦情が上がる	ホール使用者(主催者)サイドに駐車場誘導係を配置のお願いをしているものの、誘導係が苦情を受けるケースがある

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	3.0	
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	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
14 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
19 情報公開に関する事	情報公開に関する対策は適切か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60	60.0

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	4.0	
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	4.0	
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	4.0	
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	4.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	4.0	
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	4	4.0	
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	4.0	
8 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	3	3.0	
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	4.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	43	35	35.0

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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

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	43 点	96 %	35 点	78 %
(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	118 点	98 %	110 点	92 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	指定管理による運営開始から8年が経過し、ようやく当館が市内中心部の文化施設を使用している多くの団体・関係者の皆様に選択肢として検討・そして利用して頂けるようになったと感じています。今年度に関しては美術館ホールの改修期間があったという要素もあり、大ホールは過去最高の利用率となりましたが、前回の他館改修時(平成22年度の県民文化ホール)にはその影響がほぼ皆無(本番1件のみ)であったことから、この間に当館の認知度が大幅に高まったものと考えます。これは地道な広報活動のほか、私どもが持つ他館(県民文化ホール・かるぽーと)との緊密な関係を活かし、少ない運営人員の中で利用者の皆様に対して出来るだけ他館と同レベルの技術対応を行い、どうしても足りない部分については対応案を考え提示しながら、少人数であることを逆に「顔の見える運営」を行ってきたことも要因にあると考えます。 その他、維持管理に関しては今後の施設改修が決定されているなかで、経年劣化が生じている箇所の日常点検を行う頻度を高めるなど現状の把握に努め、受付業務については平等性と柔軟性のバランスに気を配りながら業務を行いました。
1	
2	
3	
4	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>指定管理者制度を導入してから、春野文化ホールピアステージの利用状況が大きく伸びています。施設におけるサービスの向上と効率的な管理運営の一定の効果があったものと思います。長寿命化設備等設計の際には、現状説明及び提案等でご協力いただきました。西側駐車場造成後の案内表示や施設内の破損等不具合箇所に対して迅速で適切な対応がありました。利用者に対しても、細部にわたり説明がなされています。資料館と図書館のスタッフとの連携も取れています。</p> <p>ホール全体の稼働率の向上に伴って光熱水費が増すことを考慮し、今後省エネの視点から運営していただくとともに、今後とも、安心安全な施設管理をお願いします。</p>
1	
2	
3	
4	

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	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	35.0 点	78 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	110.0 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

適正な管理運営がなされています。
利用料金収入は増加しているものの、依然赤字であり、収支に改善が必要であると考えられるため、その原因分析の実施をお願いします。
今後は、自主事業の実施を検討していただき、地域の文化拠点として効果的な運営を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	110.0 点	適正な管理運営がなされています。 利用料金収入は増加しているものの、依然赤字であり、収支に改善が必要であると考えられるため、その原因分析の実施をお願いします。 今後は、自主事業の実施を検討していただき、地域の文化拠点として効果的な運営を期待します。
1			
2			
3			
4			

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
各職員の判断力(変則的な事案に対する対応等)の向上・意識の均一化	現在	近年利用率・件数が伸び続けるなかで、それに伴い過去には無かった利用意図や要望等も多くなってきています。常勤3名の運営で受付事務・施設管理・利用の際の技術対応全てを行うなか、一部職員の入れ替わりも発生している状況下において、各職員の対応技量・判断力を出来るだけ高いレベルで均一化させ、変則的な事案や問題の発生時に速やかな対応を行えるようにすることが現状の課題であり、過去の変則的な事案の例を含めて教育を行っています。
大規模な催し物の開催時における駐車場誘導・利用環境の改善	H30年度	当館は大規模な催し物開催時における駐車場不足に悩まされてきましたが、平成30年度初頭に第2駐車場が完成し、加えて条件付きながら旧春野庁舎跡地も駐車場としての使用が可能となりました。これにより物理的な不足はほぼ解消されましたが、駐車場が分散されているため主催者側による誘導が必要な状況となっています。このような場合において出来るだけ円滑に誘導が行えるよう、配布資料や貸出物品・仮設案内看板等を用意することで、駐車場の誘導・利用環境の改善を図りました。