

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 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 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	19人	非常勤職員	2人	契約社員	0人	合計	21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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		令和 元 年度 (3 年目)		令和 2 年度 (4 年目)		令和 3 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)	96,500,000	102,380,500	95,500,000	98,375,162	120,900,000	128,549,505				
利(人)数 用者)	大ホール	90,000	93,171	93,000	89,919	150,000	178,044			
	小ホール	30,000	29,574	32,000	30,210	32,000	36,638			
	展示室	135,000	157,992	138,000	151,823	140,000	138,610			
	スタジオ	4,200	4,332	4,200	4,197	4,300	4,012			
利(%)率)	大ホール	53.0	65.6	55.0	64.0	80.0	86.0			
	小ホール	78.0	82.4	80.0	82.8	82.0	78.2			
	展示室	74.0	78.3	76.0	75.0	76.0	71.6			
	スタジオ	84.0	86.5	85.0	81.6	86.0	84.7			
収入目標額(円)	295,531,200	299,103,070	293,638,200	296,813,747	320,121,000	331,004,814				
目標値に対する達成状況について	ほとんどの項目において、目標値を超える実績をあげることができた。		「豊かな海つくり大会」の影響で利用率は概ね目標をクリアできたが、利用者数は伸び悩んだ。リハーサル等でホールを抑えられている日が複数日あった影響。		高知県民文化ホールの特定期間改修工事による休館に伴い、利用料収入は大幅な増となった。一方年度後半の新型コロナウイルス感染症拡大による自粛要請の影響を受け例年利用が多くなる3月の収入は大幅な減となった。					

※利用率の算定方法: 利用日数 ÷ 利用可能日数

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
利用者数	285,368 人	276,149 人	357,609 人		
利用者数: 対前年度比	93.5 %	96.8 %	129.5 %		
開館日数	311 日	314 日	316 日		
利用率	大ホール	65.6 %	64.0 %	86.0 %	
	小ホール	82.4 %	82.8 %	78.2 %	
	展示室	78.3 %	75.0 %	71.6 %	
	スタジオ	86.5 %	81.6 %	84.7 %	
利用状況についての評価	学会利用が多く、利用率が高かった前年度からの低下が懸念されたが、減少幅を抑えることができた。		「豊かな海つくり大会」の長期的な仮押さえやリハーサル利用が多かった影響で利用率及び利用者減少が懸念されたが、最小限にとどまった。		県民文化ホール休館による利用の増は当初の予定どおり。3月の新型コロナウイルス感染症の拡大は施設の利用率に少なからず影響を与えた。

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)	令和 2 年度 ( 4 年目)	令和 3 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	191,607	192,714	194,958	
	利用料金収入	102,381	98,375	128,550	
	自主事業収入	94	505	2,448	
	目的外使用に係る光熱水費	3,680	3,724	3,519	
	その他収入	1,341	1,496	1,531	
	収入計	299,103	296,814	331,005	0
支出	人件費	105,620	105,209	116,908	
	光熱水費	65,707	67,865	76,537	
	光熱水費(目的外使用に係る光熱水費)	3,680	3,724	3,519	
	保険料	1,000	923	866	
	委託料	89,933	89,231	88,756	
	修繕費	4,782	2,826	2,442	
	事務費	8,423	8,507	9,626	
	事業費	125	291	3,839	
	消費税及び地方消費税	0	0	0	
	その他の公課費	10	8	15	
	事業所税	0	0	0	
	企業体分配額	1,806	172	9,885	
	その他	18,016	18,058	18,611	
	支出計	299,103	296,814	331,005	0
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 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)	令和 2 年度 ( 4 年目)	令和 3 年度 ( 5 年目)
① 利用料金比率	34.2 %	33.1 %	38.8 %	- %	- %
② 指定管理料比率	64.1 %	64.9 %	58.9 %	- %	- %
③ 人件費比率	35.3 %	35.4 %	35.3 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,048.1 円	1,074.8 円	925.6 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	671.4 円	697.9 円	545.2 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	30.0 %	30.1 %	26.8 %	%	%

※【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委託料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 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)	令和 2 年度 ( 4 年目)	令和 3 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	
	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	
	③ 配布数	400	400	400	
	④ 回収数	106	95	105	
	⑤ 回収率	26.5 %	23.8 %	26.3 %	- %
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87%、88%、84%の方が「大変いい」と回答した。自由記述では、低料金での展示販売希望、ギャラリーのクロス劣化等へのご意見が多くみられた。	リピーターが多いせいかわ回収率が下降傾向にある。回答としては、職員に対してのお褒めの言葉がある一方、設備用品に対しての不満が多くなってきたように感じる。	同じ施設の利用が複数回に及ぶ利用者が75%を占めている。利用料金や客席の配置等に関するご意見は相変わらず見受けられる。		

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
	小ホールの椅子が座りづらい	現状では如何ともしがたい。指定管理者で座布団は取り付けている。
	備品についての汚れ、破損の指摘	発見次第修理等の対応をしている。

## 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 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	3.0
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	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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こと	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60.0</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	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 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	4.0
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
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>45</b>	<b>36.0</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	3.0
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	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	45 点	100 %	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	120 点	100 %	111 点	93 %

### (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	<p>館内の催しを広くお知らせし、かるぽーとに関心を持っていただくことを目的に、平成29年度からFacebookでの発信を開始した。「いいね!」の数も着実に増えている。</p> <p>ご利用環境の改善に向けて、以下の2点について当企業体の節減努力により財源を生み出して取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階ガレリアのガラスフィルムがくすみ、剥がれている個所が多数あったものをすべて張り替えた。</li> <li>・ウォッシュレット設置の要望が利用者より出ていたので、大ホール・小ホールの楽屋周りの洋式トイレにウォッシュレットを取り付けた。</li> </ul> <p>今後、各階の洋式トイレに取り付ける計画をしている。</p> <p>また、主な修繕・更新としては、次のことを高知市にご提案した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大ホールの幕類が破れたり、生地が薄くなっていたので、オペラカーテン以外の幕をすべて更新したい。</li> <li>・大ホール調光卓に不具合が出てきていたので更新したい。</li> </ul> <p>以上のご提案事項を高知市が実施し、円滑な貸館が可能となっている。(前の幕の生地は小ホールで使用できるように工夫をしている。)</p> <p>その他、全館停電作業に舞台機構の不具合が出たが、大ホールの空き日に順次機器の入れ替えを行い、使用できない個所を最小限(10ボタン使用不可)に抑えた。停電作業後には不具合が必ず出てきているので、大規模改修まで業者と連携して不具合を最小限に抑えたい。ただし、現在の機器は製造を終了しており、早く更新しないと大ホールが使用できなくなる可能性が大きいことから、火急の更新をお願いしたい。</p> <p>次年度の予約に係る本年度業務として、全国豊かな海づくり大会の仮予約が長期間にわたって押さえられ、(平成30年8月14日～平成30年11月30日)で調整会当日にも利用の確定ができていなかったことから、参加者には大変ご迷惑をおかけした。年明けに仮予約日程を絞ってもらい、できるだけ調整会参加者には利用できるように調整し、催物の開催が減らないように努力をしている。</p>
30	<p>平成29年度より開始しているFacebookも一般の方に浸透し、行事案内を見ない方にも催物をより詳しく発信できている。</p> <p>全国公立文化施設協会定時総会・研究大会(高知大会)を開催し、全国の文化施設関係者に多く来館していただいた。全国公立文化施設協会開催の際には、高知県の各文化施設の方の協力もあり円滑な運営ができた。</p> <p>第38回全国豊かな海づくり大会開催の為、ハトの捕獲を行った。捕獲により2階自動販売機前、3階ガレリア、7階ブリッジのファン害がなくなり、利用者、来館者の方も喜ばれた。第38回全国豊かな海づくり大会～高知家大会～の開催に伴い、宮内庁との相談で日程が確定できないとのことと仮予約や下見で多くの日程を押さえられていたが、年明けには大体の日程を決めてくれたので一般の利用者に2回目の調整、日程の相談、抽選となった個所もあったが利用してもらうことができた。</p> <p>年度末に全館一斉停電作業を毎年行っているが、今回も不具合が出てオペラカーテンの使用希望団体利用者に迷惑をかけた。指定管理者としてはできる限りのことを行ったが(毎年一斉停電の前日夜から停電作業翌日の朝までを、今回は一斉停電当日の朝作業、作業終了後即復帰の3時間停電)不具合が出ている。指定管理者としても対策を考えているが、これは全ての吊物エンコーダー交換を行えば回避できることであり、高知市にも考慮頂きたい。</p>
元	<p>令和元年度は県民文化ホールが改修のため1年間休館しており、多くの利用、来館があったが職員の増員で対応。また、月曜日の開催を考えている利用者に対して積極的に開館するといった対応ができた。</p> <p>年度初めの利用者に迷惑をかけたが、前年度の一斉停電で不具合がおきていたオペラカーテンのエンコーダーを7月に高知市の対応で更新していただいた。今年度の一斉停電では発電機を使用して行うため3月に予定していたが、準備、検証が必要なため生涯学習課の了承のもと5月に実施。発電機を使用しての一斉停電作業を行ったが、5ボタンと12ボタンに不具合が出た。</p> <p>引割幕のワイヤー交換が必要になったが、催物に影響がないように迅速に点検、交換作業を行った。</p> <p>以前から利用者から「楽屋でインターネットをつなぐことができないか。」と要望があったため無線LANを設置した。</p> <p>2月末から高知県にもコロナウイルスの影響が出始め、ホール、ギャラリーともに催物の中止が相次ぎ利用料収入に影響が出た。</p>
2	
3	

## (3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	<p>仕様書・事業計画書に沿った取組が実施されている。文化振興事業団が主催していた事業を、今年度からは指定管理者が主催、実施しており、市民の継続した文化活動の一助となっている。連携を生かした自主事業の好例として今後の取組みにも期待したい。</p> <p>また、ウォッシュレット設置等、昨年に引き続き利用者サービス向上としての改修を行っている。適正な施設管理及び市民サービスの提供を継続して行い、利用者の増加・定着を図る取組とあわせて積極的に実施していただくよう、期待する。</p>
30	<p>仕様書・事業計画書に沿って適正に業務がなされている。30年度は全国公立文化施設協会の全国大会の会場として、全国から文化施設関係者が集まり、貴重な情報交換が行われたと共に、全国に向けて文化プラザをアピールする機会となった。</p> <p>また、全国海づくり大会では、課題であった鳩の糞害対策を実施するとともに、皇室関係者をお招きすることから、警察等と協議を重ね、指定管理者のノウハウを生かした万全の体制で大会を実施することが出来た。自主事業収入も大幅に増加しており、今後も施設利用と文化振興の両面から積極的に実施いただくと共に令和元年度は県民文化ホールが工事により休館しているため、文化プラザ休館日の月曜日にも必要に応じて開館することとしているので、利用ニーズに応じたサービス提供をお願いしたい。</p>
元	<p>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。自主事業については、県民文化ホールの休館に伴う利用料金収入を見込み、例年より多くの事業を計画し、積極的に実施された。</p> <p>年度後半には、新型コロナウイルス感染症が流行する中、施設管理者として、他の文化施設とも連携を取りながら、利用者の安心・安全を最優先に迅速な対応がされた。令和2年度には、かるぼーとを会場として開催される全国高等学校文化祭の開会式が異例のウェブ開催となるので、これまでのノウハウを生かした運営を期待したい。</p> <p>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。</p>
2	
3	

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 %	<b>S</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	36.0 点	80 %	
(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	111.0 点	93 %	

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3点未満の評価があるもの	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

適切な運営がなされています。  
積極的な自主事業の実施により、利用者ニーズに応じたサービスの提供に努められていると評価できます。  
引き続き、積極的に広報・情報発信を行い、利用拡大に向けた取組を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
29	S	110.0 点	適正な管理運営がなされていると考えます。今後は利用者のアンケート調査の手法を工夫していただき、より多くの意見をもとに事業実施に努めていただきたいと思います。
30	A	109.5 点	概ね適切な運営がなされていると考えます。自主事業の実施については収益向上の余地が見られるため、積極的な取組みを期待します。 令和4年度に大規模修繕が予定されていますが、設備の快適性は利用者満足度に直結することから、指定管理者と市が緊密に連携をとり、計画的で効果的な修繕を実施していただきたいと考えます。
元	S	111.0 点	適切な運営がなされています。 積極的な自主事業の実施により、利用者ニーズに応じたサービスの提供に努められていると評価できます。 引き続き、積極的に広報・情報発信を行い、利用拡大に向けた取組を期待します。
2		点	
3		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