

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	7,190,000	7,132,670						
利用者数(人)	大ホール	24,000	23,365	18,000	21,985					
	小ホール	17,000	12,182	18,000	9,287					
	練習室1	1,600	941	1,600	1,360					
	練習室2	1,700	1,116	1,800	1,392					
	会議室	700	383	700	369					
	和室	500	274	500	262					
利用率(%)	控室	800	846	800	675					
	大ホール	50	47	55	51					
	小ホール	65	67	65	66					
	練習室1	40	31	40	33					
	練習室2	45	46	50	50					
	会議室	25	15	25	16					
収入目標額(円)	41,678,000	42,538,926	42,073,000	42,619,908						
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。		(目標作成報告時点では小ホール以下の施設1月以降も使用できる予定であったためその想定の数値となっている)1月から全館改修に入ったため利用者数が減少しているものの、前年度4-12月との比較では総じて上回っている。							

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		35,330 人						
利用者数:対前年度比	93.9 %		90.3 %		0.0 %		-		-	
開館日数	307 日		232 日							
利用率	大ホール	46.9 %		50.5 %						
	小ホール	66.8 %		65.6 %						
	練習室1	31.1 %		32.9 %						
	練習室2	46.4 %		50.0 %						
	会議室	15.2 %		16.2 %						
	和室	15.2 %		10.5 %						
控室	37.7 %		26.8 %							
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。		1月以降改修に入ったため年度通しの数字ではないものの、前年度に過去最高の利用率であった4施設のうち大ホール・練習室2で過去最高を更新している。大ホールにおいては県民文化ホールの改修により催し物が移ってきたことが主な要因であるものの、同じ要因があったH22年度にはほぼ移ってくるものがなかったことから、この間に当館の認知度が飛躍的に高まったものと考えられる。							

※ 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	35,233			
	利用料金収入	8,244	7,133			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	95	255			
	収入計	42,539	42,620	0	0	0
支出	人件費	13,374	13,490			
	光熱水費	13,297	12,967			
	保険料	253	264			
	委託料	10,142	10,163			
	修繕費	1,147	874			
	事業費	0	0			
	消費税及び地方消費税	0	0			
	その他の公課費	4	4			
	事業所税	0	0			
	その他	5,215	4,566			
	支出計	43,432	42,327	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	-893	293	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 %	16.7 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	80.4 %	82.7 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	30.8 %	31.9 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,110.6 円	1,198.0 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	997.2 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	23.4 %	24.0 %	%	%	%

※【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	郵送			
	② 調査期間	h31/2/13~h31/3/15	r2/1/31~r2/2/28			
	③ 配布数	100	90			
	④ 回収数	58	53			
	⑤ 回収率	58.0 %	58.9 %	- %	- %	- %
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%	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 75% まあまあ感じが良い 25% どちらとも言えない 0% 以下の(ネガティブ)回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 53% 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 0% 大変使いにくい 0%				

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
(苦情複数)	文化ホール催し物(主に大ホール)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	混雑が予想される際にはホール使用者(主催者)サイドに駐車場誘導係配置のお願いをしているものの強制というわけにいかない。また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 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
配点60点(20項目×3点)		小計	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	3.2
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	4	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	4	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	4	4	4.0
7 施設運營業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	3.8
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	3.7
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	3.5
配点45点(9項目×5点)		小計	42	34.2

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	2.8
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	14.8

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
30	<p>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・かるほーと)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手に「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。</p> <p>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。</p>
元	<p>4月から12月までの施設使用可能期間ではあったものの、指定管理開始以降の認知度向上の流れを更に確実なものに出来た年度であったと確信しています。前年度の美術館ホール改修に続き今年度は県民文化ホールの改修があり多くの催し物が当館に流れて行われた結果、大ホールは2年連続で過去最高の利用率となりました(年度通しの数字ではないものの初の50%超え)。指定管理業務受託以降できるだけ使用の方に寄り添う意識で運営をおこなった結果、「代替会場としていわば沢々押さえたが、やってみれば今後は第一希望の会場として考えても良いと思えた」との声も複数いただきました。また使用率が上がるにつれ使用時期が分散された結果、使用の多い月と少ない月の極端な差が解消されつつあるなど、館の運営として理想的・健全な状況となりつつあります。</p> <p>施設面に関しては大規模改修入りまでの施設維持のため要注意箇所の日常点検を重点的に行い、大きなトラブルが発生することなく改修に入ることができました。また1月以降の当館では初となる大規模改修工事対応については当方のみが持つ他館との協力関係・経験の共有を生かし、事前に必要な準備や維持となる箇所の保護・養生等、工事の円滑な進行のための協力を積極的に行いました。</p>
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、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>
元	<p>1月以降長寿命化改修工事に入り、ホール等は4月から12月までの稼働でしたが、昨年度に引き続き、利用率が上がり、過去最高の使用ペースになっています。指定管理者がこれまで継続してきた、きめ細やかな対応が本施設の認知度を上げ、効果を表したものと評価できます。今年度は、指定管理者主催の初の自主事業も実施していただき、大変好評とのことでしたので、今後もぜひ積極的に実施していただけることを期待しております。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・対応を丁寧に行い、混乱なく移行できています。改修工事に関しては、事前に必要な準備から円滑な工事への協力、開館中の図書館や資料館との調整等を積極的に行っていただき、順調に工事を進めることができています。また、再開時に混乱が発生しないよう積極的に周知をしていただきました。</p> <p>11月の利用再開後も、引き続きこれまでのノウハウを生かし、改修後の設備・施設における省エネ対策や予防修繕を行っていただき、より一層の市民の文化・芸術活動の振興に寄与する市民サービスの提供と安全で適正な管理運営をお願いいたします。</p>
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 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	34.2 点	76 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.8 点	99 %	
合計	120 点	109.0 点	91 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	<p>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</p>	<p>・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</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満</p>
評価内容	<p>・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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>

(2) 総評

概ね適正な管理運営がなされています。
 改修工事による休館がある中、利用者数が増加している点は評価できます。
 今後は、自主事業の積極的な取組や、省エネ等経費の削減の取組により、さらなる収支の改善を期待します。また、アンケートの実施方法を工夫し、ニーズの把握・反映に努めてください。

(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。
元	A	109.0 点	概ね適正な管理運営がなされています。 改修工事による休館がある中、利用者数が増加している点は評価できます。 今後は、自主事業の積極的な取組や、省エネ等経費の削減の取組により、さらなる収支の改善を期待します。また、アンケートの実施方法を工夫し、ニーズの把握・反映に努めてください。
2		点	
3		点	
4		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
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。また現在は改修期間中という特殊な状況に置かれています。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、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、過去の事案の例を含めて教育を行っています。
職員労働時間遵守の取り組み	R元年度	利用が増え続け、わずか3名で劇場施設を含む館のすべての業務を行っているなかで今年度は特に各職員の労働時間が増加の傾向であったため、他館からの応援活用や夜間専門職員の配置などを積極的に行い、負担の軽減・分散に取り組みました。