

令和4年度 指定管理業務 事業評価表

1. 評価対象施設

公の施設の名称	四国中央市市民文化ホール
施設所管課	政策部管理課
指定管理者名	NPO法人四国中央市公共施設管理運営センター
指定期間	令和元年8月23日～令和6年3月31日
	4年目

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
① サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。	B	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B	B
		事業計画に即し計画的に研修等を実施している。	C	C
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており適切である。	B	B
		外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	B	B
	法令順守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じている。	B	B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	B	B
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B
		緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練を行っている。	B	B
		緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	B	B
《①の総括》		B	B	
指定管理者の自己評価	協定書、業務仕様書に基づき、概ね適切に業務が履行できたと考えている。5月から新規に1名採用し8名体制に戻し管理運営を行った。 社員研修については実施に至っていないため、旅費等経費的な面も含め効率的に職員が受講できるよう勤務体制や研修形式を工夫するなど、改善を図っていきたい。			
施設所管課の評価	協定書や業務仕様書等に基づき適切に管理がなされている。 前年度に引き続いてコロナ禍であり、利用者が安心して施設を利用できるよう徹底した感染対策に取り組むとともに、事故等の緊急時における迅速な対応や市への連絡・報告等が適切に行われており評価できる。 社員研修については、勤務体制や費用効率の面から実施が難しい部分もあるが、他団体(全国公立文化施設協会など)の実施する研修事業の活用や、市としても市関連の職員研修の情報提供を行っていくので、積極的に参加いただき、職員の資質の向上に努められたい。			

事業評価表

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	B	B
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	B	B
利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	B
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	B	B
	言葉使い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B
事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
	施設の目的に添った自主事業を実施している。	B	B
	事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
地域住民等との連携	地域や地域住民との連携を深め、協働による事業展開がされている	B	B
維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	B	B
	仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
	協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	B	B
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	B	B
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B
苦情対応等	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	B
	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	B	B
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B
管理目標	設定目標に対する結果は妥当である。	C	B
	設定目標に対する取組は適切である。	C	B
《②の総括》		B	B
指定管理者の自己評価	<p>コロナの影響はあったものの徐々にではあるが、利用者やイベントで来館される人数は増加した。自主事業や共催事業についても、アーティストとの共演や本格的なオペラやミュージカル公演など過去にない取り組みを行った。利用満足度調査等のアンケート結果でも良い評価をいただいている。目標値(利用者数)にはまだ及ばないが、今後も人が集まり交流できるような魅力ある事業を展開していきたい。</p> <p>貸館やチケット販売等における窓口対応については、丁寧な対応を心掛けるとともに、職員間で引き継ぎ等の情報共有を行うなど適切に対応できた。また、市へ報告すべき案件等についても、適切に処理を行った。</p>		
施設所管課の評価	<p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響下にあったが、鑑賞型事業を中心に多様な事業を展開し、市民が文化芸術に触れられる機会を提供できている。また、令和4年度は、しこちゅ～ホールを含む中四国の7館が連携する「中四国地域連携文化事業(ミュージカル クリスマス・キャロル)」の企画に参加し、各館とのネットワークの構築や運営のノウハウを共有するなど、自館のホール運営に活かす取り組みが積極的にされており評価できる。</p> <p>管理目標に対する結果等について、施設利用者数の達成率が目標値に対し56.9%と低い値となったが、昨年度と同様に、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、指定管理者の責に帰すべきでないため、B(良好)とした。</p>		

② サービスの質の評価

事業評価表

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
③ 安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。	B	B
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	B	B
	経費縮減	経費が縮減され、縮減に向けた努力を行っている。	B	B
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	B
	《③の総括》		B	B
	指定管理者の自己評価	コロナ禍ではあったが、自主事業におけるチケット販売が伸びなやんだ結果、収支がマイナスとなった。販売宣伝方法について検証し、今後の課題として取り組んでいきたい。		
	施設所管課の評価	適正に予算執行が為されており、会計処理も適切に処理されている。 施設の稼働も回復傾向にあり、今後も光熱水費をはじめとして支出面での抑制に取り組み、施設の効果的・効率的な運営に努められたい。 収支のマイナスとなった主な要因としては、コロナ禍によるチケット購入の自粛傾向による影響と考えられるが、チケット販売については、公演内容に応じた効果的な広報宣伝方法など、販売意識の向上に取り組まれたい。		
総合評価	①②③を合わせた総合評価	B	B	
所見 (成果・課題等)	<p>【自己評価】 開館から4年が経過し新型コロナの影響もあったが、令和4年度においては、管理運営業務を計画どおり実施することができた。 来期は、新型コロナ5類移行による通常運営に向け、施設のPRや自主事業企画内容を充実させるとともに、当法人の組織、運営体制等における課題や問題点について検証し、体制の強化を図っていきたい。</p> <p>【所管評価】 概ね基本協定書、仕様書、事業計画等に沿った管理運営が為されている。 ホール利用満足度調査結果を踏まえ、利用者の利便性の向上と事務手続きの簡素化・効率化が図れるようインターネット予約等の環境整備に努めていただきたい。 令和5年度からは新型コロナ感染症の5類移行により、アフターコロナのリスタートとして、利用者ニーズの反映やホールの利用稼働率・利便性の向上など、施設のPRや利用拡大に向けた取り組みを検討するとともに、市と連携を密にし、魅力的なホール運営に向けて取り組んでほしい。</p>			

事業評価表

事業評価表【補足資料】

1.利用状況

項目	4年度計画A	4年度実績B	対比B-A、B/A	前年実績C	対比B-C、B/C	備考
開館日数	308	308	0	307	1	
施設利用者数	120,000	68,299	-51,701	39,276	29,023	
施設稼働率	100%	99.4%	-0.6%	94.5%	4.9%	

2.管理目標

活動指標	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度		備考
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	
開館記念事業開催件数	7	6	-	-	-	-	-	-			
自主事業開催件数	7	5	19	15	20	9	20	18			

成果指標	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度		備考
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	
施設利用者数	70,000	63,313	120,000	37,983	120,000	39,276	120,000	68,299			新型コロナの影響(目標値に対する達成率) R2:32% R3:33% R4:56.9%
施設利用者の満足度	70%	97%	70%	88%	70%	98%	70%	100%			

3.収支状況

区分	元年度決算	2年度決算	3年度決算	4年度決算	5年度決算	備考
収入計	121,478,394	117,873,969	119,466,385	142,995,863		
指定管理料	63,100,000	107,906,000	104,016,000	113,000,000		
利用料収入	6,411,318	5,413,410	9,021,410	12,897,550		
自主事業収入	1,920,800	3,823,965	5,209,060	15,700,362		
その他	50,046,276	730,594	1,219,915	1,397,951		
支出計	109,121,137	110,793,198	116,966,514	149,284,010		
指定事業費	101,761,671	95,801,049	101,358,240	110,772,458		
人件費	16,963,990	22,486,100	21,407,287	23,995,050		
再委託料	56,923,216	50,962,004	52,845,991	56,453,382		
その他経費	27,874,465	22,352,945	27,104,962	30,324,026		
自主事業費等	7,359,466	14,992,149	15,608,274	38,511,552		
事業収支	12,357,257	7,080,771	2,499,871	-6,288,147		
利用料金比率	5.3%	4.6%	7.6%	9.0%		
人件費率	15.5%	20.3%	18.3%	16.1%		
再委託費比率	52.2%	46.0%	45.2%	37.8%		

※令和元年度 開館準備業務委託料及び開館記念事業実施運営業務委託料を含む

<評価基準>

区分	項目評価	基準
評価基準	A (優良)	事業計画を上回っている 期待する水準を上回っている 達成度イメージ : 110%以上
	B (良好)	ほぼ事業計画どおりである ほぼ期待する水準どおりである 達成度イメージ : 90%以上~110%未満
	C (一部良好でない)	一部を除き、事業計画どおりである 一部を除き、期待する水準どおりである 達成度イメージ : 70%以上~90%未満
	D (良好でない)	事業計画を大幅に下回っている 期待する水準に達していない 達成度イメージ : 70%未満
総括	A (優良)	評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である
	B (良好)	評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である
	C (一部良好でない)	評価基準がすべてC以上である
	D (良好でない)	評価基準にDが含まれている
総合評価	A (優良)	評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である
	B (良好)	評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である
	C (一部良好でない)	評価基準がすべてC以上である
	D (良好でない)	評価基準にDが含まれている