

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	施設所管課	市民部 文化・青少年課
施設名	大津市民会館	
指定管理者	大津市民会館運営共同事業体 代表団体 株式会社コンベンションリンクージ	
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日	
指定管理料	年額 58,091,867 円(令和元年度)	(総額282,456,000 円)
設置目的	文化及び教養の向上など市民福祉の増進を図る。	
業務内容	芸術文化活動のために施設の利用に供すること。芸術文化の振興に関すること。その他施設の維持管理。	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標 31,058,000 円	⇒	実績 28,067,197 円	
	稼働率	目標 55 %	⇒	実績 48 %	(大ホール・小ホール・リハーサル室)
	利用者数	目標 110,000 人	⇒	実績 116,726 人	
	【主な自主事業実施による成果】				
自主事業29件実施(主催10件、共催11件、指定8件)。家族向け、ポップス、邦楽、ワークショップほか幅広いジャンルでの公演を実施。「湖国でうたおう！よろこびのうた第九」は秋冬にわたる活動として市民からも好評の事業になった。					

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	家族向けワークショップ等の多様な自主事業を実施した。3月以降、新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかるキャンセル等についても、市の指示に従い適切に利用者に案内を行った。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	市域貢献、市民参加など目的を職員で共有	B (良好)	施設の設置目的を理解して管理運営を行った。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	職員配置、シフト制での勤務管理を遺漏なく実施	B (良好)	事業計画書に沿って職員を配置した。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	業務研修、教育は日常業務、OJTで実施	B (良好)	日常業務の中で業務に必要な研修を行っている。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	日常業務内で職員と共有	B (良好)	関係法令、条例を遵守している。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	日常業務内で職員と共有	B (良好)	協定書に基づき適切に行っている。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	業務日誌、点検記録は適切に保管	B (良好)	適切に取り扱っている。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	計画に沿った内容	B (良好)	必要に応じて適切に連絡、調整を行っている。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時マニュアル、連絡体制を常備	B (良好)	緊急時マニュアル、連絡体制を整備している。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】		B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	A (優良)	開館・閉館時間厳守。安全対策を職員で共有	B (良好)	開館日、開館時間を遵守し、館内に事故防止の注意喚起を行っている。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	全施設年間稼働率が前年比でやや改善	B (良好)	利用者数は目標を達成している。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	A (優良)	窓口対応や接遇は適切	B (良好)	3月以降の新型コロナウイルス感染症に関する利用者への対応も適切に行った。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	市民参加の事業がやや少ないがデンマークFesなど新たな催事を実施	B (良好)	デンマークとのホストタウン交流に寄与する事業を実施した。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	A (優良)	施設改修が増えたが計画に沿った内容。保守・清掃スタッフと連携を密にし管理情報を共有	B (良好)	施設の不具合が多発しているが、利用者への影響を最小限に留めている。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	ホームページの更新や管理は順調に推移	B (良好)	ホームページの更新や管理を適切に行っている。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	日常業務の中でエコ意識を共有	B (良好)	室温設定等で省エネルギーに努めている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	日常業務で対応。全職員と情報共有し迅速かつ丁寧な対応に努める	B (良好)	日常業務で把握した内容を全職員で共有する仕組みを確立している。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	自主事業はアンケート実施。回収率を高めるのが課題	B (良好)	アンケートの回収率を高めるための工夫が必要。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設9項目】			B (良好)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っていたか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	A (優良)	日報で毎日の収支をチェック、口座確認、利用申請書確認を実施	B (良好)	仕様書に沿って適切に実施している。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入－支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	収支はプラス。前年度比も改善	B (良好)	収入－支出はプラスとなっている。
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	保守点検や修繕の委託では節減を留意	B (良好)	再委託は適切な水準で実施されている。
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】			B (良好)	B (良好)	
Ⅳ その他						
《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】						

特記事項等（課題・成果）

【指定管理者】
 主催事業「バレエストレッチ」や「スタインウェイを弾こう」など実践型事業で利用者の幅を広げ、市民参加企画「湖国でうたおう！よろこびのうた第九」では新聞にも取り上げられ当館独自の自主事業を推し進められた。2月後半から3月は新型コロナウイルス感染症の対応で、ホールでの催事が中止あるいは延期となった。天井雨漏りや排水管漏水の修繕は終了。空調機器(冷温水発生機、吸排気ポンプ)の改修工事が来期に予定されている。大ホール客席シートの張替、女子トイレ改修、車椅子対応(館内段差)や喫煙エリア対応など利用者の要望がある。

【施設所管課】
 女子トイレ改修は年度末までに対応したが、漏水や空調設備の修繕に経費がかさみ、客席シートの張替は実施できていない。新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかるキャンセルの取り扱いについては、市からの指示に従うとともに、予約者への連絡対応を適切に行った。アンケートに舞台スタッフについての苦情があったため、改善に取り組むよう指示した。

