

指定管理導入施設実績評価シート（平成28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
指定期間	平成 28年 4月 1日 ～ 平成 33年 3月 31日
指定管理料	年額 56,259,000円(平成 28年度) (総額 284,882,000 円)
設置目的	文化及び教養の向上等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を利用に供すること。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	29,391,000 円	⇒	実績	28,999,605 円
	稼働率	目標	66 %	⇒	実績	42 %
	利用者数	目標	110,000 人	⇒	実績	103,292 人
	【主な自主事業実施による成果】					
自主事業20件(主催8件、共催10件、指定2件)。家族向け、年配向けなど幅広いジャンルの公演を実施。集客には課題が多い。						
市民が集まりやすい会館としての存在感、学校・市民団体の利用促進方策を考える。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	C (課題含)	新しい指定管理者による管理運営の初年度であり年度初めは引き継ぎに苦慮されたが、幅広いジャンルの公演を実施し、利用促進に努めている。音響設備更新のため1～2月に大ホールを休館したこと等により、利用者数・収入が減少した。引き続き、自主事業の充実や広報周知の工夫による利用促進が必要である。

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	B (良好)	目的にそった運営、報告に努めた	B (良好)	施設の設置目的を十分に理解して管理運営を行っている。
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、勤務体制、勤務管理、労働環境に留意	B (良好)	平成27年度以前から会館に勤務していた職員の経験を活用している。
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、職員教育は日常業務とOJTで実施	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
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確認、共有	B (良好)	法令遵守に努めている。
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確認、共有	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
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、点検記録は適切に作成し保管	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
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)	月次報告書は適切に作成・提出	B (良好)	年次報告書に一部誤りがあったが、直ちに訂正された。
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)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
《I 総括》	業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】	B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成28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	B (良好)	閉館・閉館時間の遵守。安全対策を職員で共有	B (良好)	掲示物等で利用者等の事故防止を図っている。
	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)	施設利用数、稼働率は目標に未達。	B (良好)	利用数、稼働率は伸び悩んだ。
	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	B (良好)	受付(窓口、予約、入金、接遇)は全職員で適切に対応	B (良好)	従来と比較して接遇は向上している。
	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)	音響設備改修で大ホール閉館。当初計画での実施は未達成だが、自主事業における参加者の評価は好評だった。	B (良好)	事業計画書に記載していた自主事業で未実施のものもあるが、施設の設置目的に沿った自主事業を実施し、参加者からの評価を得ている。
	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	B (良好)	日常業務内で、全職員が点検管理に留意。保守スタッフとの連携、オリックスからの改善提案も実施	B (良好)	設備保守の専門業者との共同事業体であるメリットを生かした維持管理を行っている。
	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)	施設案内、催事広報、HPでの情報提供に努める。広範囲での周知が課題	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
	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)	保守スタッフとも連携し情報共有	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
	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)	日常業務で全職員と共有。問題の聞き取り、報告と迅速丁寧な対応に努める	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
	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)	自主事業は年度末にアンケート実施。回収率を高めるのが課題	B (良好)	コンサート等の自主事業でのアンケートについては回収方法に工夫が必要
《II総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設 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)	日報で毎日の収支チェック、口座入金確認および利用申請のチェックなどを適切に遂行	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
	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	C (課題含)	4-6月の期初での経費増および1-2月改修閉館で収入減がり、対予算比で下回った	C (課題含)	1~2月に大ホールを閉館したため収入減はやむを得ない。
	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)	施設保守、改修、修繕項目について短期と中期に分けた施策を検討	B (良好)	協定書、仕様書等の基準に沿って実施している。
	《III総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】			C(課題含)	C(課題含)	
IV その他	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】
初年度で運営管理、施設事業は当初目標には収支面で未達であった。貸館での市民団体の利用頻度、自主事業での市民参加、集客が当面の課題。主催公演の内容とともに案内・広報の方策、有効なチャンネルの獲得を今後の目標とする。稼働率70%への施策が問われる。利用者の声として女子トイレの改善、バリアフリー(段差やエレベーター、車椅子対応)、駐車場課題がとくに多い。

【施設所管課】
長年の懸案事項であった大ホールの音響設備更新が完了した。今後も利用者への影響が懸念される設備から年次的に改修を行う必要がある。引き続き、自主事業の充実や広報活動の工夫等による利用促進、来場者増加に向けて取り組むよう指示している。

