

令和3年度第1回 定期モニタリング評価表

施設名	枚方市総合文化芸術センター	所管部署	観光にぎわい部 文化生涯学習課
-----	---------------	------	-----------------

この定期モニタリングでは、以下の表の項目ごとに確認を行いました。

定期モニタリングでの確認項目	
業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。
市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
経 済 性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
サ ー ビ ス 水 準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
そ の 他	—
業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。

施設の概要等			
所在地	枚方市	主な業務内容	①文化芸術事業に関する業務(自主事業、共催事業)②施設の貸出に関する業務(使用許可に係る業務、舞台管理業務)③施設の管理運営に関する業務(建物・設備の維持管理、外構・植栽の維持管理、備品の維持管理、清掃及び衛生管理、保安警備、駐車場・駐車場管理、カフェ等運営、総務経理、チケット販売、トレーニング講習会の開催、その他必要な管理運営)
設置目的	多彩な文化芸術の鑑賞、創造及び普及活動並びに文化芸術の振興を支える人材の育成を推進し、本市の文化芸術の振興を図るとともに、人々の交流の促進や都市の魅力向上に寄与する拠点とするため、枚方市総合文化芸術センター(以下「センター」という。)を設置する。		
指定管理期間	令和3年4月1日～令和7年3月31日		

施設の概要等			
名称 (JV の場合はグループ名)	アートシティひらかた共同事業体	代表団体 (JV の場合)	サントリーパブリシティサービス株式会社
所在地(JV の場合は代表団体の所在地)	東京都江東区豊洲3丁目2番24号豊洲フォレシア16階	構成団体 (JV の場合)	京阪ビルテクノサービス株式会社、株式会社大阪共立

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部改善は必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	一部不適切な管理運営が行われている。

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が1・2となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

評価項目	所管部署による評価結果	
選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】		
施設の現状に対する考え方及び将来展望		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的等を踏まえ、本市の文化芸術の振興や人々の交流促進、都市の魅力向上につながる展望が示されている。(確認事項 7) ・明確な目標設定がなされ、達成に向けた方策が提案されている。(確認事項 8) 		
・目標来館者数を達成できているか。(令和3年度の設定数はおおよそ17万5千人)(確認事項 7・8)	3	
・多彩で豊富な事業を年間100本程度(令和3年度は年間50本程度)実施し、事業参加者人数おおよそ年間5万人以上を達成できているか。(確認事項 7・8)	3	
・舞台利用相談会を年4回程度以上開催し、舞台利用個別コンサルティングを年2団体程度実施できているか。(確認事項 7・8)	3	
・利用者の安心・満身に配慮した窓口対応を行い、利用者の窓口対応への満足度おおよそ90%を達成できているか。(確認事項 7・8)	3	
・本館と別館を一体管理することで人・もの・情報を効率的に運用できているか。(確認事項 7・8)	3	
施設運営に関する計画(文化芸術事業の提案)		
<ul style="list-style-type: none"> ・幅広い分野で質の高い鑑賞事業が提案されており、世代を問わず多くの市民等に魅力的な内容となっている。(確認事項 9) ・市独自の良質な音楽事業や舞台芸術作品の制作が提案されている。(確認事項 10) ・若手アーティストの育成や次世代育成事業の提案がされている。(確認事項 11) ・文化芸術をツールとした自己表現したり、孤立しやすい立場の人たちが社会とつながるきっかけを得ることができるような社会包摂事業が提案されている。(確認事項 12) ・諸室(別館施設を含む)や広場を活用して、広がりのある事業展開が提案されている。(確認事項 13) ・実施事業の性質に偏りがなく、バランスよく提案されており、収益のバランスにも配慮した事業配分がなされている。(確認事項 14) ・市民総合文化祭や美術関連業務等の共催事業に対して協力する姿勢がみられる。(確認事項 15) ・地域や事業者等と連携し、センターやまちの魅力を高めることができる取り組みが提案されている。(確認事項 16) 		
・鑑賞事業について、上質かつ、魅力あふれる多彩な文化芸術事業の実施ができているか。(確認事項 9)	4	上半期のモニタリング期間において、鑑賞事業を6本実施し、その内の数事業については発売日に即日完売となるなど、上質かつ魅力あふれる文化芸術事業を実施できている。
・創造発信事業について、プロと市民の協働による枚方オリジナル事業を市内外に発信できているか。(確認事項 10)	3	
・若手支援・次世代育成型事業について、若手アーティストと専門人材の活動支援と育成ができているか。(確認事項 11)	3	
・社会包摂事業・普及事業について、あらゆる市民がにつながる文化事業の推進ができているか。(確認事項 12)	3	
・諸室活用事業について、各諸室の機能を最大限活用し、魅力的な事業を推進できているか。(確認事項 13)	3	
・市民総合文化祭や美術関連業務等の共催事業について、専門職員による市民の文化活動の支援ができているか。(確認事項 14)	4	初の試みとなる市民総合文化祭や、センターとして初の開催となる枚方の美術家展など、専門人材を活用され、市と共に計画以上の良好な管理運営を行っている。
・地域連携事業について、センターが枚方市のハブとなり、まちにひろがる文化芸術事業を展開できているか。(確認事項 16)	3	
施設の貸出に関する業務の提案		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設を利用して文化芸術活動を行うための専門的な相談(舞台・広報等)を受け、適切に助言するための体制が提案されている。(確認事項 17) ・施設の利用促進に向けたより効果的で実現性の高い提案がなされている。(確認事項 18) ・利用者に対する接遇対応向上について提案されている。(確認事項 19) ・利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブル対応方法等について提案されている。(確認事項 20) ・セルフモニタリング及び市民利用者ニーズを把握する仕組みについて提案されている。(確認事項 21) 		
・枚方市総合文化芸術センター条例、同条例施行規則に基づき、施設利用の考え方とルールを整備し、利用者との共有が図れているか。(確認事項 17・18・19・20・21)	3	

・市民をはじめ、多くの利用者が「利用したくなる」施設を目指し、貸出を促進する取り組みを図れているか。(確認事項 17・18・19・20・21)	3	
・利便性向上のために利用者目線に立ったサービスを提案できているか。(確認事項 17・18・19・20・21)	3	
・一人ひとりの声に寄り添うサービスマインド、正確でわかりやすい情報提供等の実現により、利用者が気持ちよく過ごせる接遇を行っているか。また、職員の接客力を高める取り組みを図れているか。(確認事項 17・18・19・20・21)	3	
・大小ホールや美術ギャラリー等、多様な施設の利用中にトラブルを発生させないように、未然防止を前提に対応できているか。(確認事項 17・18・19・20・21)	2	開館当初であることは理解できるが一部利用者の意向に沿った舞台打ち合わせが出来ていないことがあり、改善が必要である。
・各種モニタリングを実施し、利用者ニーズやサービス品質を確認し、改善と改良を行っているか。(確認事項 17・18・19・20・21)	3	
施設運営に関する提案		
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の開拓や訴求力の高い広報宣伝活動など、多角的で効果的な方策を戦略的に展開する提案になっている。(確認事項 22) ・鑑賞者会員制度を作り、会員増加に対する工夫が提案されている。(確認事項 23) ・「チケット販売業務」について、提案内容に創意工夫がみられる。(確認事項 24) 		
・センターに求められる情報発信手段を多角的に整え、「必要なときに必要な情報が手に入る」宣伝広報を行えているか。(確認事項 22・23・24)	3	
・新しい施設であることから、センターの特長や魅力を積極的に発信し、「知ってもらう→来てもらう→利用してもらう」を推進し、センターの利用者を増やせているか。(確認事項 22・23・24)	4	センターでの最新情報をホームページにて確認ができるように整備されており、情報誌「H-Arts」や広報ひらかたと活用するなど、多角的に情報発信に努める姿勢がみられる。また、センターの先行予約会員は令和3年9月末時点で9,823名と、当初の目標値を超えており、計画以上の良好な管理運営を行っている。
カフェ等運営業務の提案		
・「カフェ等運営業務」が魅力的かつ持続可能な内容で、施設や地域の賑わいに寄与する提案となっている。(確認事項 25)		
・施設前広場で、地域住民等が交流し、街への愛着へとつながる賑わい事業を提案できているか。(確認事項 25)	3	
【施設の経営方針に関する事項】		
安全性の確保		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設等の長寿命化を念頭に、物理的・社会的劣化等を踏まえた取扱い方針並びに利用者の安全確保、事故防止策について具体的に提案されている。(確認事項 26) ・建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている。(確認事項 27) ・来館者が安全に過ごせるような警備体制が提案され、大規模イベント時の対応や、駐車場の警備について優れた提案がある。(確認事項 28) 		
・施設の安全確保に関する基本的な考え方として、利用者の安全確保と事故防止を徹底し、安全・安心・快適な環境を提供できているか。(確認事項 26・27・28)	3	
・施設の安全確保に関する基本的な考え方として、関係法令、仕様書等を遵守し、正しく、最適な施設管理を行っているか。(確認事項 26・27・28)	3	
・施設の安全確保に関する基本的な考え方として、ITシステムや各種のチェック機能を活用し、効果的に施設管理業務を行えているか。(確認事項 26・27・28)	3	
・定期点検について、適切な間隔で実施し、不具合発生箇所を早期発見し、重要な機器故障を未然に防いでいるか。(確認事項 26・27・28)	3	
・設備・機構等の利用頻度の実状と保守メンテナンス回数は、総合的に勘案し、必要に応じて保守メンテナンス回数の見直しを図り、安全確保に努めているか。(確認事項 26・27・28)	3	
・保守作業の計画化にあたっては利用者への影響を最小限に留められるよう、メンテナンス業者と調整し、可能な作業は同時に行っているか。(確認事項 26・27・28)	3	
職員の適正配置		
<ul style="list-style-type: none"> ・事業を遂行するために各業務に専門性がある人材が配置されている。(確認事項 29) ・給与等の雇用条件が適正で、研修制度など育成の視点が盛り込まれている。(確認事項 30) ・各業務を遂行するために適正な人数が、効率よく配置されている。(確認事項 31) 		
施設の設置目的を達成するために、枚方市が求める人員体制を満たし、且つ専門性と経験を有する人材を、募集要項と仕様書に基づき配置できているか。特に、企画制作グループには適正な必要数を配置し、多彩な文化芸術事業を効果的に運営できているか。(確認事項 29・30・31)	3	

環境への配慮		
・環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に提案されている。(確認事項 32)		
・「第 2 次環境基本計画」で掲げる「みんなで作る、環境を守りはぐくむまち 枚方」を理解し、枚方市総合文化芸術センターで省エネ・省資源対策に取り組んでいるか。(確認事項 32)	3	
・持続可能な目標(SDGs)の達成にむけて、昨今、世界中でさまざまな活動が行われていることを受け、環境を意識した運営を展開できているか。(確認事項 32)	3	
備品管理		
・備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任所在について提案されている。(確認事項 33)		
・備品維持管理業務に対する基本的な考え方のもと、備品の管理方法を明確にし、物品管理簿を備えて管理できているか。(確認事項 33)	3	
・備品維持管理業務に対する基本的な考え方のもと、ピアノなどの楽器や舞台備品の維持管理を適切に行っているか。(確認事項 33)	3	
雇用及び人権		
・障害者法定雇用率が達成されている(申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ、雇用率が達成できるよう提案されている。(確認事項 34))		
・人権研修及び男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策について提案されている。(確認事項 35)		
・人材確保の方針として、地元在住者採用の取り組みについて提案している。(確認事項 36)		
・「長く働いてもらえるような環境整備」も実施しながら、枚方市内在住者を中心とした採用を進めているか。(確認事項 36)	3	
・個人の権利と人格を尊重し、あらゆる差別とハラスメントを排除して、公正な処遇がされる職場環境を作る取り組みを行っているか。(確認事項 35)	3	
・障害者や高齢者をはじめ、職員それぞれの事情を考慮しながら、柔軟に働ける環境づくりを行っているか。(確認事項 34)	2	構成する 3 社のうち障害者法定雇用率が達成されていない構成団体があるため。
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】		
個人情報保護体制		
・枚方市個人情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている。(確認事項 37)		
・枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている。(確認事項 38)		
・市民や地域社会に対し、行政の代行者として、「情報サービスの拡充」と「運営管理に関する説明義務」を果たしていく必要があるという考えのもと、指定管理者自らが情報を提供する「情報提供」と市民からの求めに応じて情報を開示していく「開示情報」により、総合的に情報公開を推進できているか。(確認事項 37)	3	
・個人情報の取扱いとして「個人情報保護法」と共に「枚方市個人情報保護条例」を遵守し、適正・適切な管理を行っているか。(確認事項 38)	3	
・個人情報の保護に関する必要な措置について適切に行っているか。(確認事項 38)	3	
【緊急時における対策に関する事項】		
危機管理体制		
・緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている。(確認事項 39)		
・緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている。(確認事項 40)		
・構成員間(本支社間含む)、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている。(確認事項 41)		
・危機管理に関する基本的な考え方に基づき、利用者の安全を第一に、事前の備えを徹底できているか。(確認事項 39・40・41)	3	
・危機管理に関する基本的な考え方に基づき、枚方市の地域防災計画等に基づき対応できているか。(確認事項 39・40・41)	3	
・緊急時や防犯・防災の取り組みとして、危機管理マニュアルの整備ができていないか。(確認事項 39・40・41)	3	
・緊急時や防犯・防災の取り組みとして、設備監視体制の構築ができていないか。(確認事項 39・40・41)	3	
・緊急時や防犯・防災の取り組みとして、緊急時体制の構築ができていないか。(確認事項 39・40・41)	3	
・緊急時のリスク分担として、枚方市、共同事業体間で業務分担ができていないか。(確認事項 39・40・41)	3	
・危機への備えとして、防災訓練・CPR(心肺蘇生法)研修・AED 講習会の実施ができていないか。(確認事項 39・40・41)	3	
・保険加入を行っているか。(確認事項 39・40・41)	3	

【その他】		
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律、大阪府、本市条例等に基づき、高齢者や障害者等が円滑に利用できるよう、具体的な対応策について提案されている。(確認事項 42) ・市が実施する事業に対する協力やコミュニケーションを活発にする連絡体制等、市と積極的に連携・協力する姿勢が見受けられる。(確認事項 43) 		
・障害のある方や、ご高齢の方への対応の配慮を行っているか。(確認事項 42)	3	

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が△・×となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
業務の継続性・安定性に関する事項		
・ 収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	
・ 収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	
・ 運用資金の借入れを行っている場合、その理由は何か。	○	
・ 口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価基準	
○	適正に実施されている。
△	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている。
×	実施されていない。

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が△・×となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価
指定管理者である団体の財務状況		
・ 応募の資格に抵触する事項はないか。	○	
(監査報告書等) ・ 会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	
(監査報告書等) ・ 事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	
(貸借対照表) ・ 資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合、その理由は適切か。	○	
(損益計算書等) ・ 安定した収益をあげられているか。(赤字となっていないか。)	○	
・ その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	

2 業務の継続性・安定性

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が△・×となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

評価項目 募集要項・仕様書記載事項等	指定管理者による評価結果	
	評価	評価理由
・ 募集要項 3 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守しているか。	○	
・ 指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	
・ 枚方市個人情報保護条例に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	
・ 労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	
・ 職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	
・ 指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	△	適正に管理されているが文書管理規定を策定する必要がある。
・ 募集要項 1 2 ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	
・ 適切な保険に加入しているか。	○	
・ 指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	
・ 募集要項 1 3 ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	
・ 初度調整費について適切に運用を行っているか。(令和3年度のみ)	○	

3 指定管理者自己評価

- ◆ 指定管理業務全般に関し自己評価を行い、今後の管理運営事業の対応方法等について記載してください。
- ◆ 定期モニタリングにおいて評価結果が1・2・△・×となった項目については、今後の改善方法等について必ず記載してください。

別館は4月1日から前指定管理者から業務の引継ぎを受け、閉館までの6ヵ月間(4/1～9/30)を滞りなく運営した。本館は6月1日の施設引渡し後から管理を開始し、施設内の環境整備や備品の納品対応等、開館に向けての受入れ準備を入念に行ったことで、8月30日のオープン後、お客様受入れをスムーズに行うことができた。また、本館開館までの広報として、ホームページの立上げや情報誌の全戸配布を行うなど、施設の会員獲得に注力し(9,823名:9月末時点)、広く市民に枚方市総合文化芸術センターの存在の周知を図った。

文化芸術事業では、9月末までの間において鑑賞型事業4本と共催事業6本を実施した。開館記念公演の辰巳満次郎「船弁慶」×野村萬斎「未廣かり」(8/30)を皮切りに、大阪フィルハーモニー交響楽団特別公演(9/5)、検察側の証人(9/23～28)など多彩な事業を催した。チケットは発売日に即日完売となり、鑑賞した市民からも公演内容の素晴らしさやリーズナブルな価格設定等、公演に対して満足度の高いご意見を多くいただき、市民の期待に沿った公演を提供することができたと考え。また、本館の貸館利用については、舞台打合せにおいて利用者と認識の齟齬が無いように利用ルールや料金説明を入念に行うとともに、舞台打合せの早期設定、打合せ後の質問に対する迅速な回答、空き状況を活用した施設見学などを実施し、トラブルを防止する。また、構成企業の障害者法定雇用率の未達については、労働者の適正な生活に配慮し、雇用保険対象になるように配慮するとともにハローワーク等に採用相談等を行い、雇用率を達成できるように努める。「△」の文書管理規定は、下期に作成し運用する。

半期の総括としては、計画通りの業務遂行とセンターのプレゼンスを上げる業務及び広報ができたと考え。

4 総合評価

- ◆ 指定管理者の自己評価を踏まえ、市としての総合評価内容を記載してください。

上半期のモニタリング評価期間(令和3年4月～9月)の令和3年4月から前指定管理者から引き継いだセンター別館(旧メセナひらかた会館)及び、8月30日に開館したセンター本館の管理運営について、計画どおりの適正な管理運営を行っている。

特に「施設運営に関する計画(文化芸術事業の提案)」及び「施設運営に関する提案」の評価項目において、開館記念公演等の事業のチケットが発売日に即日完売となるなど上質かつ魅力あふれる文化芸術事業を実施できている点や、市民の文化活動の支援として市民総合文化祭を、コロナ禍の中でも創意工夫を凝らしながら専門人材を活かし、実施したこと、また、センターの先行予約会員については令和3年9月末時点で9,823名と、当初の目標値を超えている点などで計画以上の良好な管理運営を行っている評価できる。

一部「施設利用中のトラブルの未然防止」や「雇用及び人権」について改善点が必要であるが、下半期において改善を図っていただきたい。