

令和4年度 定期モニタリング評価表（年間）				公表用
施設名	枚方市総合文化芸術センター	所管部署 （連絡先）	文化生涯学習課 （072-841-1409）	令和5年5月実施

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目		評価の視点	
1 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。	
(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 (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） (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項 (4) 改善指示等への対応状況	市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査等の実施により、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。	
2 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	本館：枚方市新町2丁目1番60号 別館：枚方市新町2丁目1番5号	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		
指定管理者			
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

評価ポイントごとの評価基準	
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	一部計画とおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画どおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】				
①施設の現状に対する考え方及び将来展望				
・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4年度の設定数はおおよそ30万4千人)(確認事項7・8)	5	来館者数416,697名。 対設定数比137%。	5	目標来館者数の達成に向け、適正に事業等を実施し、施設運営を行っている。文化芸術事業の集客に成功し、年間目標を大幅に超える来館者数を達成できている。
・多彩で豊富な事業を年間100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	事業数96本、事業参加者数57,031名	4	他の市立ホールでは実施困難な100本程度の事業を成し遂げるとともに、事業参加数も目標値の114%を達成している。
・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	利用予定者と利用希望者にホールの概要を説明する下見会(36回)と舞台打合せの実施に加え、募集型の施設見学会(1回)を実施した。利用者の要望に応じて申込の段階で打合せを実施するなど、早めの相談対応や複数回の打ち合わせを行い、納得を得ながら舞台対応を実施した。また、申込時の利用内容の確認を舞台担当と連携して行い、附帯設備料や追加人件費の概算を早期に利用者に伝え、利用者との齟齬がなくなっている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・利用者の安心・満足以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	貸館利用者アンケートでの窓口対応への満足度は96%。	4	利用者目線に立ち、高い満足度を得ている。

	・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	2022年4月から本館・別館の一体管理を開始した。効率的に運営を行うために、必要ポスト数の検証を重ねるなど、新たな運営体制の構築を行った。また、本館・別館のどちらに問合せがあっても質問に答えられるように受付スタッフを育成するとともに、それぞれの催事情報等を共有することで、利用者からの問合せにスムーズに回答できるようにした。一方、別館の警備は巡回型で監視カメラがないため、職員の安全確保が課題と考えている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
②施設運営に関する計画（ア）文化芸術事業の提案					
・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)					
	・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	39本実施。ランラン、シエナ・ウインド・オーケストラ、五嶋みどりなどのプレミアムな公演を柱に、初のジャズ公演など多彩なジャンルを開催した。	5	芸術家や一部のコアなファンが好む事業ではなく、世界的アーティストや有名アーティストを枚方に招致し、上質かつ魅力あふれる文化芸術事業を数多く提供したことで、本市のシビックプライドを醸成し、当センターの知名度向上に繋げた。
・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)					
	・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	2本実施。オペラ名曲ガラ・コンサートでは演出家の奥村啓吾氏を通じて、ミラノ・スカラ座元演出家のマリナ・ビアンキ氏の協力を獲得。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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)					
	・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	若手支援・次世代育成型事業13本実施。地元有缘のある若手アーティストの発表の場である「アートのプラスト」シリーズを、ダンスなどにジャンルを広げて継続した。また、委託事業である中学校オーケストラ鑑賞会とジュニア・ウインド・オーケストラ事業の実施運営、次世代の美術展の活動支援を行った。	4	「枚方市アーティストバンク」に登録している若手芸術家の活躍の場として「アートのプラウト」シリーズを開催し、毎回満席にするとともに、大阪フィルと連携し「枚方ジュニア・ウインド・オーケストラ」を結成し、市内在住・在学の中高生を育成する礎を築いた。なお、「枚方ジュニア・ウインド・オーケストラ」については、長期的な展望を持ち、センターの顔になれる存在にしていきたいことを期待・要望する。
・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)					
	・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)	4	社会包摂事業・普及事業23本実施。NPO法人ミュージック・シェアリングとの共催で実施したミュージック・シェアリング・フェスティバルでは、府立支援学校生と五嶋みどり氏との共演を実現した。また、文化庁委託事業「令和4年度障害者等による文化芸術活動推進事業」助成金を獲得し、みんなの音楽会「鶴木絵里&中川賢一コンサート」を実施した。	4	本市と連携協定を締結している「NPO法人ミュージック・シェアリング」と共催で取り組んでいる「ミュージック・シェアリング」はもとより、同法人五嶋みどり氏のリサイタルを開催するなど、魅力ある事業を企画・実施されている。今後も連携協定を生かした事業展開を期待する。

・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)				
・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	諸室活用事業5本実施。枚方蔦屋書店との共催事業を開催し、新たな分野のお客様が総合文化芸術センターに足を運ぶ機会となった。また、募集型の施設見学会では、ホールに加え各諸室の機能と魅力を伝えた。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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)				
・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・15)	4	共催事業45本実施。美術関連業務の「第40回枚方市内高校合同美術展」などでは、担当を付けて打合せのサポートをするなど、学校団体に丁寧な支援を行った(4本)。また、市民総合文化祭では新たに「アラカルトの部」を創設し、これまで発表の機会の少なかった文化団体にも発表の機会を創った。	4	市民総合文化祭においては、新たに1部門創設するとともに、各部門の協力団体と緊密な連携を図り、本市最大の市民の発表の場である当文化祭を成功させた。今後、更なる市民団体との連携と美術関連業務の積極的な支援関与を期待する。
・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)				
・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)	4	地域連携事業6本実施。京阪ホールディングスとの共催事業に加え、新たに枚方蔦屋書店・ひらかたパークとの連携事業を実施し、新たな層の誘客と枚方市駅を挟んだ回遊に繋がった。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。今後も地域事業者との連携事業数の拡大や市駅周辺の店舗等にセンターの鑑賞者が立ち寄っていただく仕掛けづくりに注力することに期待する。
②施設運営に関する計画 (イ) 施設の貸出に関する事業の提案				
・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	窓口・電話の応対方法を整備する等、施設利用のルールをより分かりやすく伝え、利用者との間に齟齬のない対応を行った。特に、4月から別館が開館したため、問合せのあった催事内容に合わせた施設のご案内はもちろんのこと、本館・別館の同時利用といったご提案など、両施設が有効に活用されるように対応した。利用2回以上のリピーターも増え、利用者への共有が進んでいる。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる

・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	安心して利用当日を迎え、次回も利用したいと思っていただけるよう、細やかな問い合わせ対応と柔軟な下見対応等を行った。また、ホール利用のリピーターには前回実績を踏まえた対応を行った。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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)	4	利用者一人ひとりのお声やご意見を真摯に受け止め、改善できる事項は即座に改善に繋げている。ホームページに問い合わせフォームを設け、そこに届いたご意見にも同様に対応している。職員の対応にばらつきがないよう、情報共有・対応の標準化を行っている。開館後1年半の対応結果から、利用者ニーズを踏まえた条例施行規則の見直し提案も行った。	4	本館オープンから1年が経過する中で、利用者の意見を尊重し、必要に応じてマニュアルを改善していく姿勢が大いに見受けられた。今後ますます利用者目線に立ったサービスを期待する。
・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、職員の接遇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	・利用者との齟齬がないコミュニケーションを確実に実施することを目的に、他者と合意形成を取るためのコミュニケーション研修を実施。他者とは情報・解釈・目的・価値観が異なることを理解し、適切なコミュニケーションで合意形成する重要性を学んだ。このような職員の接遇力を高める研修を毎月実施し、サービス対応に関する利用者からのご意見はほぼなくなっている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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)	3	多様な施設の多様な利用方法に対して、施設設備・舞台美術・接遇サービスにおいてトラブルが発生しないよう、確認・点検を行い、対応した。利用者との入念な打合せに加え、スタッフ間でのミーティングによる情報共有や、他施設での事例などの周知も行い、トラブルの未然防止に努めている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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	利用者アンケートを通じたモニタリングを実施し改善と改良を行っている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる

②施設運営に関する計画（ウ）施設運営に関する提案					
・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」宣伝広報を行っているか。(確認事項22・23・24)	3	ホームページは月間カレンダー新設を始めとする改修とタイムリーな情報掲載を行った。情報誌「H-arts」vol.5～8を発行した。情報誌「H-Arts」vol.5は令和3年度に続き「広報ひらかた」と共に市内全戸配布を行い、全ての市民に令和4年度事業の情報を届けた。SNS(twitter)の情報発信については下半期に停滞したため、令和5年度から改善し発信を強化する予定である。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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しているか。(確認事項22・23・24)	4	先行予約会員数17,985名（令和4年度入会者数5,789名）と当初目標を上回っている。会員へのメールマガジンを22通発行。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。先行予約会員数の堅調な数字は評価するものの、好調な事業参加数（観客動員数）を維持・拡大していくため、センター主催事業に対してのポスター・チラシ・SNSの効果的・多角的な発信を期待する。
②施設運営に関する計画（エ）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	観光交流課・ひらかたパークとの共催事業「新・菊人形展」にて施設前広場を活用するなど、感染症拡大の様子を伺いながら賑わい事業を開催した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
【施設の管理に関する事項】①安全性の確保					
・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	利用者にとって安全・安心・快適な環境を提供できている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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	遵守し、正しく、最適な施設管理を行っている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる

	・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	他施設の施設維持管理で蓄積したデータや令和3年度の実績を活用し、効果的な施設管理業務を行っている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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げているか。(確認事項26・27・28)	3	定期点検を適切に行い、不具合の早期発見に努めている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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	適切な頻度で保守メンテナンス等を行い、安全確保に努めている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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	可能な作業は同日に行い、休館日や深夜も活用して利用者への影響を最小限に留めている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
【施設の管理に関する事項】②職員の適正配置					
・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	4月からの別館運営再開時は、新しい運用で市民に丁寧に対応するため、責任者を配置し、厚めの体制を整えた。下半期は安定化したため、体制をスリム化し運営している。企画制作グループは、本社を含めた人員配置で専門性と必要数を充足させた。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
【施設の管理に関する事項】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「みんなでつくる、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	「枚方市環境基本条例」や環境関連法規を遵守しながら、施設の省エネ・省資源対策に取り組んでいる。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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	4Rの徹底によりごみの減量、資源の再利用を意識した運営を行っている。各事務所内の節電や、空調機器の適正温度の設定など、環境に配慮している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
【施設の管理に関する事項】④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	物品管理簿を用い、備品を適切に管理している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる

	・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	専門的な知識を持った舞台スタッフが楽器類の維持管理を適切に行っている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
【施設の管理に関する事項】⑤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)					
	・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)	3	多様な人材が活躍できるように、職員の事情を考慮した環境を整えている。 サントリーパブリシティサービス(株)2.61% 京阪ビルテクノサービス(株)2.42% 大阪共立(株)2.72%	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・個人の人権と人格を尊重し、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	コンプライアンス研修・ハラスメント研修・人権研修等を実施し、適切な職場環境作りに取り組んでいる。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・「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	枚方市内在住者を積極的に採用している。 ※枚方市在住者47%	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
【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	情報開示請求があった場合には、適切に対応している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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	個人情報保護法と枚方市個人情報保護条例を遵守し適切に管理している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
	・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	個人情報に関する研修の実施や、個人情報のキャビネット保管といった物理的な安全措置を施し、適切に管理をしている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる

【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	危機管理マニュアルを職員間で周知し、有事に備えている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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	枚方市の地域防災計画に基づいた危機管理マニュアルを作成し、有事に対応できる体制を整えている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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るか。(確認事項39・40・41)	3	緊急時に適切な対応が取れるように、危機管理マニュアルを整備している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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るか。(確認事項39・40・41)	3	緊急時や防犯・防災のための設備監視体制を構築している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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るか。(確認事項39・40・41)	3	共同事業体間で緊急時の体制について共有し、有事の際に対応できるように体制を整えている。また、24時間365日連絡可能な窓口を設置し、万が一責任者が不在であっても対応できる体制を整えている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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るか。(確認事項39・40・41)	3	協定書にて業務分担を行っている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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るか。(確認事項39・40・41)	3	避難経路の確認やAED講習を研修にて実施している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・保険加入を行っているか。(確認事項39・40・41)	3	保険に加入している。 ※施設賠償責任保険、貸館興行中止保険等	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる

その他				
・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えているか。(確認事項42)	3	障害がある方やご高齢の方へ配慮したサービスや対応を実施している。6/18に実施したミュージック・シェアリング・フェスティバルでは、障害のある支援学校生の出演があったため、裏動線において障害のある方への安全な対応を検討して対応した。また、2/11のみんなの音楽会「鶴木絵里&中川賢一コンサート」では、鑑賞サポートとして、手話通訳者の配置・難聴者支援システムの貸し出し・車いす席専用エリアの設定・車いすの貸し出し・点字プログラムの配布を導入した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる
・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か。(確認事項43)	3	市が実施する事業に対する協力を行った。所管課とは毎月の定例会により利用者状況や活動進捗を共有し、連携・協力できる関係を築いている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる

指定管理者による一次評価 平均点	3.2	所管部署による二次評価 平均点	3.2
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目ごとの評価基準 (1 (1))		
S	事業計画における提案以上に、特に良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満

評価項目 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) に関する事項の評価 (所管部署)	A
--	---

(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）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・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。	○	適正な収入を得ている。	○	適正な収入を得ていることを確認した。
・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。	○	適正に支出している。	○	適正に支出していることを確認した。
・運用資金の借入を行っている場合、その理由は適当か。	○	行っていない。	○	借入を行っていないことを確認した。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	適正に行っている。	○	適正に行っていることを確認した。

評価項目 1 (2)の評価基準		
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況（2）施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価（所管部署）	A
---	---

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	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、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	順守し、適切に行っている。	○	順守し、適正に行っていることを確認した。
・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。	○	別口座で管理している。	○	別口座で管理していることを確認した。
・個人情報保護法等の関係法令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。	○	必要な措置を講じている。	○	必要な措置を講じていることを確認した。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	遵守している。	○	遵守していることを確認した。
・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。	○	条例に基づき対応している。	○	条例に基づき対応していることを確認した。
・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・保存している。	○	適正に管理・保存していることを確認した。
・募集要項12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。	○	適切に行っている。	○	適切に行っていることを確認した。
・適切な保険に加入しているか。	○	加入している。	○	加入していることを確認した。
・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。	○	表示、明記している。	○	表示、明記していることを確認した。
・募集要項13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。	○	行っている。	○	行っていることを確認した。
・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。	○	取り組んでいる。	○	取り組んでいることを確認した。
・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	遅延なく報告している。	○	遅延なく報告していることを確認した。
・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。	○	適切に行い、報告している。	○	適切に行い、報告していることを確認した。

評価項目 1 (3)の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1 個以上

評価項目1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	A
---	---

(4) 改善指示等への対応状況

指示を行った時期	内 容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価内容
令和 年 月	該当なし		

評価項目 1 (4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	対応又は改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価 (所管部署)	
---	--

2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	ない。	○	ないことを確認した。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）	○	経営責任を負う代表企業の2022年度決算は黒字であり、施設の赤字を支え得る財務状況である。	○	経営責任を負う代表企業の2022年度決算は黒字であり、施設の赤字を支え得る財務状況であることを確認した。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	ない。	○	ないことを確認した。

評価項目2の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）	A
---------------------------	---

■ 3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

令和 4 年度の来館者数は416,697人となり目標を達成した（目標比137%）。文化芸術事業は開館後 96本実施し（同96%）、事業参加者数は57,031人となった（同114%）。文化芸術の振興や人々の交流促進に繋がる活動を展開し、総じて計画どおりの適正な管理運営を行ったと自己評価する。文化芸術事業はランランや五嶋みどりといった世界で活躍するアーティストのプレミアムな公演を柱に、初のジャズ公演など多彩なジャンルを開催した。また、市民総合文化祭では新たに「アラカルトの部」を創設し、これまで発表の機会の少なかった文化団体にも発表の機会を作るなど、市民が文化芸術活動に参画する場の拡大にも注力した。文化芸術事業のチケット先行予約会員においては、順調に会員数を伸ばし(17,985名:3 月末時点)、メールマガジンの配信などの情報提供や、ホームページ、広報誌を効果的に活用した広報を展開し、公演のチケット完売に繋がった。

施設運営では、4 月から別館がリニューアルオープンしたことで本館と別館の2館一体運営が本格的にスタートした。施設のリニューアルに伴い、施設利用ルールの変更等も生じたが、利用者一人ひとりに丁寧に対応することで貸出運営を滞りなく実施した。下半期においては、専属の広報担当者を配置して、より計画的な広報活動を展開できるように努める。下半期の総括としては、計画通りの業務遂行ができたと考える。

4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
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	A
(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）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	A
(4)	改善指示等への対応状況	—
2 業務の継続性・安定性		A

(2) 二次評価コメント

令和4年度の総合文化芸術センター本館・別館の管理運営について、計画通りの適正な管理運営を行っている。

特に来館者数は、目標値である30万4千人を大きく上回る実績を達成した。鑑賞事業については世界的アーティストによる上質かつ魅力あふれる公演を複数回実施したこと、新規事業となる社会包摂事業・普及事業のミュージック・シェアリング・フェスティバルを成功させたこと、共催事業の市民総合文化祭において新たな部門の創設をしたことにより市民の発表の場を充実させたこと、地域連携事業として新たに枚方蔦屋書店・ひらかたパークと連携事業を実施するなど市駅周辺の賑わい作りに貢献した点を評価する。センターの先行予約会員についても令和4年度入会者数5,789人と当初目標を上回る計画以上の良好な実績となっている。

また、本館・別館の一体的な管理運営についても、大きなトラブルなく開始できた。

指定管理期間3期目以降は、現在、大変好調な事業参加数（観客動員数）を維持・拡大していくため、センター主催事業については、芸術家や一部のコアなファンが好む事業ではなく、これまでどおり、市民目線に立ち、本市の文化芸術の裾野を広げ、シビックプライドを醸成できるような上質かつ魅力あふれる事業を今まで以上に数多く展開していくことを大いに期待する。なお、ポスター・チラシ・SNSの効果的・多角的な発信といった広報戦略にはまだまだ改良の余地があるため研究に努めていただきたい。また、今期の施設稼働率や利用者満足度のさらなる向上を図るため、舞台に関する説明会や相談会について情報をオープンにして開催することや、利用者アンケートを複数回実施するなど、利用者の声を聴く機会を増大させ、ご意見にしっかり耳を傾け、市民をはじめ多くの利用者が「使用したくなる」施設を目指し、引き続き取り組んでいただきたい。

5 添付資料

- ◆利用者アンケート結果
- ◆利用状況・収支状況