

令和5年度 定期モニタリング評価表（中間）				実施用
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11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	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。
(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）	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。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	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。
(4) 改善指示等への対応状況	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	一部計画ど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5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20万5295名。 対設定人数比：135%。	5	上半期の目標を大きく超える来館者数を達成し適正に事業を実施できていると判断できる。
・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43本、事業参加者数26,790名 (4月1日～9月30日) 対設定事業数：86% 対設定人数比：106%。 年度内では99本、5万人以上を計画している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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概要を説明する下見会(38回)と舞台打合せを実施した。予約の無い団体への対応も、スケジュールの調整をし、月に4団体程（半期20団体以上）は要望に応じて打合せを実施した。また、訪問の難しい方などは、メールによる個別対応にも実施した。引き続き、新たな顧客獲得を目指し、下見・相談会を下期も実施する。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。あわせて、利用希望者だけでなく一般向けの施設見学会も実施していただきたい。

	・利用者の安心・満足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)	4	貸館利用者アンケートは、上期を通じて実施した。 上期アンケート集計での窓口対応への満足度結果で満足・概ね満足と答えた割合は93%であった。	4	利用者に寄り添った対応を行い、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	本館・別館の一体管理を開始し1年が経過し、効率的に運営を行うための、新たな運営体制を安定して行っている。本館・別館のどちらに問合せがあっても質問に答え、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するのは勿論のこと、催事内容に適した双方の施設提案も行った。別館の警備は監視カメラがないため、早朝と夜間の職員出勤・退勤時の安全確保の為、警備員の配置を実施している。	3	本市要求事項を満たしていると判断できる。
・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)	3	鑑賞事業24本実施。開館後初の海外アーティスト公演となったウィーン少年合唱団や、若い世代の来場が期待できる、演劇・ミュージカル公演を実施した（Youtuberよみい、BACK BEAT、精霊の守り人、劇団四季）。幅広い年代の来館を促した。	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。枚方市出身のごまのはえ氏を講師に招き、脚本創作と、その脚本を小中高生が演じるという二本立ての構成でワークショップを実施した。	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・次世代育成事業2本実施。地元縁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」シリーズを継続した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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4本実施。大阪フィルによる0歳からの親子クラシックコンサートでは、公演前後に楽器体験ができるコーナーを設置。多くのご家族に体験していただいた。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。	4	新たに、子ども向けの楽器体験や、親子クラシックを開催したほか、昨年度に引き続き、NPO法人ミュージック・シェアリングとの共催事業である「ミュージック・シェアリング・フェスティバル」を実施していることは評価できる。
・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2本実施。短歌俳句を詠むワークショップを開催し、新たな分野のお客様がセンターに足を運ぶ機会になるとともに、市民総合文化祭への参加を促すことにつながった。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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)	3	共催事業26本実施。美術関連業務の「第41回枚方市内高校合同美術展」などでは、企画ごとの固定の担当を付けてサポートをするなど、学校団体が安心して活動できる支援を行った。また、市民総合文化祭では昨年の実績を活かし、改善を重ね、企画・準備・当日の運営支援を行った。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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)	3	地域連携事業1本実施。枚方T-siteとの共催事業として、小ホールでのライブだけでなく、イベントホールでの出店も募り、食とアートも提供した。	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（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)	4	引き続き、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。4月の規則改定への対応も、スムーズに行うことができ、利用者との共有も図れている。また、ラポールひらかたの使用中止により代替利用が増えた別館への問合せや新規利用への対応も、丁寧に行い、新規利用者の獲得にも努めた。	4	枚方市総合文化芸術センター条例、同条例施行規則の改正等について、すべての利用者がご理解いただけるよう対応策を工夫し、取り組んでいたと評価できる。
・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。利用終了後に、お客様に次回の利用予定などを確認して、利用促進を受付スタッフからも積極的に対応した。	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。ホームページの問い合わせフォームに届いたご意見にも同様に対応している。例えば、代行抽選実施により、今まで申込の難しかった遠方からの申込も増えている。電話・メールでの舞台打ち合わせも利用者ニーズを踏まえ実施した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。今後、さらなる利便性向上にむけて、利用者に寄り添ったサービスの拡張を期待する。
・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、スタッフの知識向上を目的に、コミュニケーション研修や専門的要素の強いギャラリーの研修を実施した。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。スタッフの退職者も少なく、チームワークが強化され、お互いに情報を共有しながら利用者への対応の統一とサービス対応の強化を図っている。	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	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。また、美術ギャラリーの備品など使い方がマニュアルを動画作成し、いつでもスタッフが理解できる取り組みを実施した。2年目点検による利用者への安全面を再度確認し、対応を実施した。	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	施行規則改定に伴う情報更新にあわせ、駅からのアクセス情報を付加したホームページの改修、情報誌「H-Arts」vol. 9の発行及びWEB掲載を行った。また市政情報モニターや枚方市のSNSを活用し、紙媒体以外の新たな情報発信手段を使用した広報に取り組んだ。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。市政情報モニター等の新たな媒体を活用されていることは評価する。今後、SNS発信を強化していただきたい。
	・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)	3	先行予約会員数19,468名(上半期入会者数1,483人)。会員のチケット購入や貸館利用のリポートが増加しており、利用者増に繋がっている。	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（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	下期に計画している。(ひらかたアウトドアくわんか、ひらかた社教ふくしフェスティバル、H-Artsフェスタ)	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っているか。(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・4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	別館運営は、諸室の運用が多く、より市民に丁寧に対応するため、責任者を配置し体制を整えた。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、常に必要人数を配置し、専門性と経験を有する人材で運営している。	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】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みしているか。(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)2.65% 京阪ビルテクノサービス(株)2.55% 大阪共立(株)3.33%	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56.7%	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、個人情報の鍵付きキャビネットでの保管といった物理的な安全措置を施し、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。

【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	年2回の防災訓練を通じ、避難経路の確認や車いす利用者への誘導など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っているか。(確認事項42)	3	障害がある方やご高齢の方で気になる方へは、お声がけし、状況に応じた対応を実施している。車いすの案内や、利用スペースまでの同行案内などを実施している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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	3.1	所管部署による二次評価 平均点	3.1
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目 1 (1)の評価基準		
S	事業計画における提案以上に、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
△	一部改善が必要であるが、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減少していない。／大幅に減少している場合、その理由が妥当で、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	下半期に文化芸術事業の開催が集中している。	○	適切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ない。／想定外に多く支出している費目がある場合、その理由が妥当で、今後、予定外の支出が発生するおそれがないか。	○	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。
・運用資金の借入れを行っていない。／借入れを行っている場合、その理由が妥当か。	○	行っていない。	○	借入れ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 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
---	---

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	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である	△が1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

(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。
△	一部改善が必要であるが、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。	○	遵守し、適切に行っている。	○	遵守し、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・保管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	一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている	△が1個以上
C	不適切な点があり、直ちに改善を求める	×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	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
△	一部改善が必要であるが、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。
（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。	○	適正に行っている。	○	適正に行っていることを確認した。
（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。	○	指摘されていない。	○	事業の存続にかかわる以上事項がないことを確認した。
（貸借対照表） ・資産・負債の中に大きな前期比増減がない。／ある場合、その理由は妥当か。	○	大きな増減はない。	○	大きな増減はないことを確認した。
（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。）	○	あげている。	○	安定した収益をあげられていることを確認した。
・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
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である
B	一部改善が必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める

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5年度上半期の来館者数は205,295人で、年間目標を大幅に達成した。文化芸術事業は年間計画中43本実施し、事業参加者数は26,790人であった。いずれも令和4年度上半期に比べて増加している。新型コロナウイルス感染症が5月から5類感染症に変更され、家から外へ出る機会が増え、来館者や参加者の増加にもつながったと思われる。多くの来館者を受け入れながら、総じて計画通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、開館後初の海外アーティスト公演となったウィーン少年合唱団や、若い世代の来場が期待できる、演劇・ミュージカル公演を実施し、幅広い年代の参加者につながった。また、社会包括事業・普及事業として、昨年に引き続きNPO法人ミュージック・シェアリングとの共催で、府立支援学校生と五嶋みどり氏との共演を実施することができた。大阪フィルによる0歳からの親子クラシックコンサートでは、楽器体験ができるコーナーなど、多くの家族の方に文化芸術に触れてもらう機会を創った。

貸館は、昨年4月から開始した本館・別館の同時運営から1年が経過し、本館・別館の催事情報等を共有することで、利用者からの問い合わせにスムーズに回答することができ、また利用者の利用要望に合った双方の施設提案も行った。ラポールひらかたの使用中止により代替利用による新規利用が増加したが、丁寧な対応により混乱することなく、継続した利用につなげることができた。利便性向上として、代行抽選実施により、今まで申込の難しかった遠方からの申込も増えている。電話・メールでの舞台打合わせも利用者ニーズを踏まえ実施した。上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5年度の総合文化芸術センターについて、計画とおりに適正な管理運営を行っている。来館者数については上半期の目標を上回る実績を残しており、鑑賞事業においては開館後初の海外アーティスト公演や、劇団四季等の幅広い世代の来館が見込まれる事業を実施し、本市の文化芸術の裾野を広げる一歩となった点を評価する。事業実施にあたっては、時期やジャンルにおいてより良いバランスを考えていただき、今後も一部のファンが好む事業ではなく、市民の目線に立ち上質かつ魅力あふれる事業を行っていただきたい。

上半期の先行予約会員の入会者数は1,483人で増加はしており、今後も引き続き本市の文化芸術の裾野を広げる取り組みについての検討や、チケット半券サービスの協力店舗の拡大を期待する。

広報活動については、新たに市政情報モニターを活用するなど積極的な展開ができています。なお、SNS発信を含めたポスターや広報紙等については、引き続き計画的な戦略を要望する。

窓口対応においてはスムーズに対応していただき、利用者アンケート結果では満足度が93%となっている。遠方のお客様を含めたすべての利用者に対し、誠心誠意をもって対応していると評価する。さらなる利便性向上に向け、多様なニーズに対応できる工夫を検討いただき、利用者の声にしっかりと耳を傾けてまた利用したくなる施設を作り上げていただきたい。

今後も世代を問わず、多くの市民等の交流の促進や都市の魅力向上、にぎわい創出に寄与する拠点としての役割を担っていただくことを期待する。