

令和6年度 定期モニタリング評価表（中間）				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6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っているかについて確認します。
(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	全く計画と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6年度の設定数はおおよそ36万人)(確認事項7・8)	4	上期の時点で、年間の目標来館者数である36万人の半数(18万人)を超えている。 来館者数：20万778人 対設定人数比：111%	4	上期の時点で、年間の目標来館者数である36万人の半数(18万人)を超えており、目標値を達成できている。
・多彩で豊富な事業を年間85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	事業を23本実施し、事業参加者数は25,424人で、上期の時点において予定どりの本数と参加者数を達成できている。	3	年度を通じて計画通りの事業実施本数を予定していることを確認した。
・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	舞台利用相談会及び舞台利用個別コンサルティングは下期実施を計画している。なお、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(35回)と舞台打合せ・相談対応に加え、個別の視察にも随時対応した。引き続き、利用者の要望に応じて申込の段階で下見や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。	3	舞台利用相談会及び舞台利用個別コンサルティングにおいては下期に4回実施することを確認した。
・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)	3	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は、回答項目（満足、やや満足、普通）92%であった。	3	利用者アンケートの実施結果から、適正な管理運営を行っていることを確認した。

	・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・別館を一体管理して2年が経過し、効率的に運営を行うため、安定した運営体制を構築している。設備点検は本館・別館の2館をまとめて実施し、警備員については本館に常駐し、別館の警備は本館からの巡回で行っている。なお、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。	3	本館と別館での設備点検の実施や、警備員の巡回配置方法など2館で連携した体制を整えており、効率的な運営を行っている。
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	著名なアーティストによる公演や、若い世代の来場が期待できる、音楽・演劇・ミュージカル作品の公演を実施し、幅広い年代の来館を促した。	3	市内だけでなく、市外の方も訪れたいくなる魅力的で集客率が高い公演や、親子で鑑賞しやすい有料公演などを実施し、年代の偏りがない幅広い事業展開が適正に行えており、下期においても事業の実施を予定していることを確認した。
・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	日本のオペラ界が誇るプロアーティストと市民の協働により、枚方シテリオペラ2024を実施した。	3	枚方シテリオペラを実施するなど、適正に運営を行っており、下期においても事業の実施を予定していることを確認した。
・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	地元で縁のある若手アーティストの発表の場である「アーツプラスト」シリーズを継続した。	3	地元で縁のある若手アーティストの発表の場である「アーツプラスト」シリーズを実施し、下期においても事業の実施を予定していることを確認した。
・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)	3	市と連携を図り小中学生を対象とした「ひらかた将棋イベント」を実施した。	3	上期においては「ひらかた将棋イベント」を行い、下期においても事業の実施を予定していることを確認した。
・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	下期に計画している。	3	下期に事業の実施を予定していることを確認した。
・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)					
	・芸術性と話題性を備えた鑑賞事業で集客率、収支率を向上させる。鑑賞事業以外の事業は、指定管理料を充当しメリハリをつけているか。(確認事項14)	3	著名なアーティストによる公演などの鑑賞事業を実施し、幅広い年代の鑑賞者に来館いただくことができた。鑑賞事業13事業中、8事業は売上した。	3	鑑賞事業で集客性のある事業を多数実施しており、適正に運営を行っている。
・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)					
	・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15)	4	美術関連業務の「第42回枚方市内高校合同美術展」などを積極的に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、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合同演奏や、上野耕平氏と内門卓也氏によるレクチャーコンサートを実現した。	3	美術関連業務については関係者と綿密な関係性を構築し安定した事業運営を行っている。ミュージック・シェアリングとの事業においても関係者が多い中で丁寧な打合せを重ね、当日の催事がスムーズに進行できるよう行っており、適正な管理運営を行っている。下期においても事業の実施を予定していることを確認した。
	・市の担当部署や市民団体と連携し、積極的に職員が共催事業に参画し、協働しているか。(確認事項15)	3	市民の文化活動をより支援できるよう、施設知識・美術関連業務の知見・経験を積んだ専門の担当職員を配置した。美術事業における「ひらかた工芸展」では市民文化団体と連携・協働し、職員が積極的に共催事業に参画し、事業実施した。	3	専門の職員配置を行うことなどによって、市や市民団体と連携し、当日の催事がスムーズに迎えられるよう協働し、適正な管理運営を行っている。下期においても事業の実施を予定していることを確認した。
・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	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	上期において、センターの周辺にある商業施設と連携した事業を行っており、適正な管理運営を行っている。下期においても事業の実施を予定していることを確認した。
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	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。	3	利用者に対しルールに基づく適切な対応を行っている。
・市民をはじめ、多くの利用者が「利用しなくなる」施設を目指し、分かりやすい利用案内等の作成や施設見学会や舞台と広報の専門知識を持つ職員による利用相談会の年4回以上の実施、市内外への情報発信といった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	利用相談会は下期に実施を計画している。また、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、受付スタッフからも積極的にお客様に次回の利用予定などを確認し、利用促進を行った。	3	利用相談会について下期に4回実施することを確認した。
・興行主催者への積極的な営業を行っているか。(確認事項17・18・19・20・21)	3	当センター利用の興行主催者に積極的な貸出提案を行い、施設利用実績、ならびに著名なアーティストが出演する貸し公演の開催につなげた。	3	興行主催者に対し、営業活動を行い、事業の実施に反映させていることを確認した。
・利便性向上のために、WEB抽選システムの導入、支払方法の拡充、別館で実施するトレーニングマシン利用説明の動画公開の検討や利用者ニーズに応える備品の導入、関連サービスの利用者への紹介、タブレット端末や自動翻訳機の活用といった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	タブレット端末を活用し、利用中の施設情報を丁寧に案内し、利用予定者や利用検討のお客様に提案している。また、利用者ニーズに応える備品導入に向け、市と調整を行っている。	3	利便性向上のため、利用者目線に立ったサービスを市等と調整を行い実現し、利用内容の改善にも繋げている。
・一人ひとりの声に寄り添うサービスマインド、サービス介助士資格の取得等によるプライオリティゲストへの対応、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、接遇マナー研修やプライオリティサービス研修等職員の接客力を高める取り組みを行っているか。(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窓口業務研修を実施した。研修や業務共有を通じて、施設利用スタッフの長期動向と体制の安定を確保し、利用者や来館者が施設で快適に過ごしていたく接遇を体現している。	3	職員に対し、利用者目線に立った様々な研修を受講させることで、利用者に対する丁寧な接遇に繋がっており、適正な取り組みを行っている。
・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未然防止を前提に保守管理の徹底等発生を防ぐための取り組みの実施や、トラブル発生時の対応フローを定めているか。(確認事項17・18・19・20・21)	4	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。全施設利用をトラブル無く実施し、今後に向けた継続利用や、同規模の利用にかかると丁寧な案内と対応ができるようにした。加えて、美術ギャラリーの備品など使い方のマニュアル動画を活用し、施設利用担当者の理解促進を継続して利用対応を行っている。美術ギャラリーの高所展示作業が可能となるよう、市と協議し、備品の追加配置を下期予定している。	3	常時施設の多様な利用方法に対し、設備点検やマニュアル動画などを作成し、サービス内容について、工夫を行っている。また、施設全体を利用する大きな催事に対してもトラブルを発生させず丁寧な案内と対応を行うなどの適正な取り組みを行っている。
・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セルフモニタリングを実施し結果については指定管理者内での定例会で共有を図り、フィードバックを行っている。	3	セルフモニタリングを実施できおり、結果については指定管理者間で適宜共有を図り、施設利用者のニーズに応えるなど適正な取り組みを行っている。
・経済波及効果の測定は産学協働で実施しているか。(確認事項17・18・19・20・21)	3	令和5年度分を測定中。	3	令和5年度の経済波及効果を測定中であることを確認した。
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で効果的な情報発信手段として、ホームページ作成、SNSでの情報配信、地元媒体紙等の連携、館内デジタルサイネージによる案内や情報誌・公演チラシの作成を実施し、「必要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	センターホームページの公開ならびに最新情報の更新を行っている。Xでの公演情報の配信や、館内デジタルサイネージによる催事案内や主催公演、貸し公演の案内も行っている。また、市政情報モニターや枚方市のSNSも活用し、継続した宣伝広報を展開している。地元媒体紙への情報誌「H-Arts」挟み込みによる全戸配布は下期予定。	3	指定管理者ホームページ、SNS、デジタルサイネージによる案内、市広報での主催事業等の情報発信を行っており、適切に実施されている。
・チケット購入状況や利用状況等を収集し、本社と連携して分析を行い、PDCAサイクル実行により戦略的な広報を実施しているか。(確認事項22・23・24)	3	チケット購入状況などを本社と連携して分析を行い、チケット会員に計画的なメールマガジンの配信を行い、チケット購入・来館促進につなげている。	3	チケット購入状況などを本社と連携して分析を行うなど適切に実施されている。
・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)	3	センターの情報誌である「H-Arts」の発行や、センターホームページの公開ならびに最新情報の更新を行い、センターの魅力を積極的に発信している。また、先行予約会員数23,264人(上期入会者数1,720人)、会員のチケット購入や貸館利用のレポートが増加しており、利用者増に繋がっている。	3	様々な媒体でセンターの魅力発信を行っており、センターを知ってもらうことに繋がっている。また、先行予約会員数も増加していることから、センターの利用者増に繋がれていると考えられる。

	・会員組織として施設のファンづくりを目指した量的・質的拡大を方針として掲げ、先行予約、アーティストとの懇親会やワークショップ等のイベントへの招待やメールマガジン配信サービスといった会員特典を設け会員増加に取り組んでいるか。(確認事項22・23・24)	3	メールマガジンの配信(17回)を行い、会員増加に取り組んでいる。また、会員に加入いただいたお客様には、希望される公演チケットを先行で予約できる会員特典も設けて、満足度を高めている。	3	会員に対し、メールマガジンの配信を行い、会員の特典としては公演チケットを先行して予約できるなど特典を設けており、適切に実施されている。
	・多様な販売チャネルの設定、チケットシステムデータの分析、効果的な割引販売等の方策を実施しているか。(確認事項22・23・24)	3	自主媒体(窓口販売・電話販売・WEB販売)、プレイガイド販売、委託販売を行い、お客様が購入しやすい環境を整備している。 販売実績・会員数増減・メールマガジンの効果測定を行い、チケット販売につなげている。	3	販売チャネルを各種設定し、メールマガジンの効果測定を行いチケットシステムデータの分析を行うなど、適切に実施されている。
②施設運営に関する計画(Ⅰ)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)					
	・人と地域をつなぐコミュニティカフェとして、市民アートの積極的な活用やサークル活動の応援、アートに親しむワークショップの開催、2階マルチスペースの利用促進などを行っているか。(確認事項25)	3	2階マルチスペース2のオープンスペース開放時の飲食利用を促進している。また、センターの来館者やセンター周辺の市民、近隣他施設の来館者が立ち寄り、センターの魅力向上と賑わいに寄与している。下期においてカフェスペースを活用した事業の実施を予定している。	3	カフェの2階のマルチスペースを貸館利用が無い場合は飲食利用のオープンスペースに活用するなどされ、利用の促進を図っている。また、下期においてもカフェスペースを活用した事業の実施を行うことを確認した。
	・カフェ運営の収益の還元について、年間売上が3,000万円(税別)を超えた場合20%が指定管理者に還元されているか。(確認事項25)	3	カフェ運営の収益について、年間で超えた場合に実施する。	3	年度を通じて判断する。
	・レセプションやケータリング等の需要にも対応し、多面的な飲食サービスを提供しているか。(確認事項25)	3	コンサートや発表会、各団体による宴会等の打ち上げ等のケータリングサービス提供を行っている。また、主催者及び催事参加者への弁当配達サービスも実施している。自動販売機を設置し、利用者の利便性を高めている。	3	イベントホール等でのケータリングの要望などに適切に対応できている。
	・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。	3	下期に事業の実施を予定していることを確認した。
【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	利用者の安全確保と事故防止を徹底し、正しく、最適な施設管理を行っている。また、設備の長寿命化や細部による健康被害を抑える観点から、本館チラー用ストレーナー清掃を年間作業計画に取込み実施、別館の冷却水のレジオネラ属菌検査を自主的に行っている。	3	施設の安全性を確保する観点から、自主的に保守点検の提案等がされており、適切な管理運営を行っている。
	・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	他施設の施設維持管理で蓄積したデータや過去の実績を活用し、効果的な施設管理業務を行っている。点検結果などを基に、設備の現状把握や修繕が必要な設備の提案を行い、情報を指定管理者内で共有し優先順位を決めて実施している。	3	関係法令、仕様書等を遵守し、指定管理者内で適宜共有するなど適切な管理運営を行っている。
	・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	ITシステムや各種チェック機能を活用し、定期点検等を適切に行い、不具合の早期発見に努めると共に、不具合未済の事象についても指定管理者内で情報共有を行い注視する事により適切な運用を心掛けている。また、冷却塔清掃についてはシーズン中に1回追加清掃を行っている。	3	施設に設置しているITシステムや設備を利用し、適切な管理運営を行っている。
	・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いでいるか。(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。本館の放射パネルにおいて、異音の確認の為に休館日に自主点検を行っている。	3	定期点検について適切な間隔で実施され、不具合箇所については自主的に点検を行うなど適切な管理運営を行っている。
	・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を見直しを図り、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	適切な保守メンテナンスの回数を行い、適宜見直しにも対応されている。
	・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	利用者への影響を考え保守点検作業日を休館日等に行うなど適切な管理運営を行っている。
【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。施設の貸出及び管理運営に関する業務について、開館時間中は責任者を常時1名以上、職員は常時4名以上を原則とし配置できているか。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	より利用者に丁寧に対応するため、体制を整え適正な人員配置を行って運営している。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	募集要項や仕様書に基づき適正な人員を配置されている。
	センターでの勤務を通じて働きがい・生きがいにつながるよう、継続的に研修を実施されているか。(確認事項29・30・31)	3	接遇力向上研修、コンプライアンス研修などに加え、責任者におけるマネジャー向け外部研修、企画制作担当におけるアートマネジメント研修、施設利用担当における窓口業務研修、舞台技術担当における実務研修、施設管理者における階層教育を行っている。	3	各種研修を行うなど適切な管理運営を行っている。
	本館及び別館の一体管理を前提とした効率的な配置をしているか。(確認事項29・30・31)	3	効率的な人員配置を行い、担当業務の実施、利用者・来館者対応を行っている。	3	本館と別館とで適切な人員配置を行っている。
【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、猛暑時の最適な空調コントロールなど、施設の省エネ・省資源対策に取り組んでいる。	3	空調機器の運転時間・設定温度を適正に設定する等し、省エネ対策を行っている。
	・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、市民との環境活動の協働やeラーニングの研修、傘の貸出サービスなど環境を意識した運営を展開できているか。(確認事項32)	3	4 R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	適切な管理運営を行っている。
【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、備品管理規定を定め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。また、備品の維持管理計画を立案し、保守点検などを確実に実施しているか。(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。また保守点検が必要な備品は適当、かつ適切に実施している。不具合が発生した場合は、市に報告・協議を行っている。	3	物品管理簿にもとづき、不具合が発生したのものについては市と連携をとり、適切な物品管理ができている。
	・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	楽器の維持管理について適切に行っている。
【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。 職員それぞれの事情に応じた配置体制をとっている。なお、指定管理者各社の障害者法定雇用率については以下のとおり。 サントリーバブリティサービス(株)2.51% 京阪ビルテクノサービス(株)2.78% (株)大阪共立3.30%	3	指定管理者各社において年齢や事情について考慮を行い人材の配置を行うなど柔軟に働ける環境づくりを行っている。また、障害者法定雇用率についても各社において達成できている。
	・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ために、各種研修の実施やハラスメントに関する相談窓口の設置及び周知といった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。またハラスメントに関する相談窓口を設置している。	3	適切な研修を行い、各社において相談窓口の設置をおいており、適切な対応を行っている。
	・「長く働いてもらえるような環境整備」も実施しながら、地元のハローワーク等とも連携し、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。 ※枚方市内在住者62.9%	3	市内在住者の採用に努められている。
【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					
・枚方市情報公開条例及び「個人情報保護法」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)					
・枚方市情報公開条例及び「個人情報保護法」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	問い合わせに応じ適切に対応を行っている。
	・個人情報の取扱いとして「個人情報保護法」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	総合文化芸術センターでのプライバシーポリシーを定めホームページで公開しているなど適切な対応を行っている
	・個人情報の保護に関する必要な措置について適切に行えているか。(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	個人情報保護法に基づき、施設で発生する書類などを適切に管理している。

【緊急時における対策に関する事項】危機管理体制制				
・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	危機管理マニュアルを定め、職員間で共有を図るなど適切な対応を行っている。
・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	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。
・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、人員体制と危機管理マニュアルを整備している。	3	危機管理マニュアルを整備している。
・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	設備監視体制の構築が図られており適切な対応を行っている。
・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、指定管理者間で緊急連絡網を定め、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	緊急時の体制の構築が図られおり、適切な対応を行っている。
・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	協定書内にリスク分担を定め適切に分担を行っている。
・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回の防災訓練を下期に予定している。避難経路の確認や車いす利用者への誘導など研修を計画している。	3	適切な講習会の実施を行っている。
・必要な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	適切な保険加入を行っている。
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)				
・職員への研修や館内のバリアフリー情報をホームページに掲載する等、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	職員への研修や館内のバリアフリー情報をホームページに掲載している。また、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	ホームページに必要なバリアフリー情報の掲載ができている。また、配慮が必要な利用者の要望に適切に対応できている。
・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、各種調整事項の協議等、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	毎月、市と指定管理者間で定例会を実施していることや、必要時には迅速に問い合わせに対応するなど連絡・協力する姿勢がみられる。

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	3.0
------------------	-----	-----------------	-----

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。	○	適正に実施している。	○	適正であることを確認した。
・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。	○	適正であることを確認した。
・運用資金の借入れを行っている場合、その理由は適当か。	○	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 (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。	○	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。	○	適切に口座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。	○	公演時以外については、使用していない諸室の冷暖房の停止をこまめに行うなど、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。	○	定期的な人権研修を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。	○	要望があったWEBでの打ち合わせを実現するなど、改善に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。	○	遅延なく報告を受けている。
・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
	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。	○	応募資格に抵触する事項はない。
（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。	○	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。	○	異常事項が指摘されてい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。	○	大きな前期比増減は生じていない。
（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。	○	安定した財務状況となっている。
・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。）	○	安定している。	○	施設の収支状況が安定していることを確認した。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	ない。	○	団体の経営に影響する要素は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
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

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 6 年度上期の来館者数は200,778人で、年間目標の半数(18万人)を大幅に達成した。文化芸術事業は22本実施し、事業参加者数は25,324人であった。昨年と同規模の来館者や参加者となり、上期においても、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、著名なアーティストによる公演であるHIMARI×吉田恭子をはじめ、若い世代の来場が期待できる、演劇・ミュージカル公演も実施し、幅広い年代の参加者につながった。また、社会包摂事業・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。加えて、美術関連の共催事業については、専門の企画制作担当を配置してサポートを充実するなど、学校など関係団体が安心して活動できるよう支援を行った。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(23,264名：9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、引き続き、本館・別館一体管理の効率的な運営を行うための体制や対応を行った。具体的には、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。 上期の総括としては、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6年度上期の総合文化芸術センターの運営について、概ね計画通りの管理運営を行っている。

今年度は指定管理期間の最終年度にあたるが、来館者数についても上期の時点で年間の目標来館者数である36万人の半数を上回っており、運営実績を活かして安定した施設運営を行っていただいていると判断できる。文化芸術事業においては全体的に事業が下半期に集中しているため、時期に偏りがないよう実施していただきたいが、上期の鑑賞事業において、市内だけでなく、市外の方も訪れたくなるような魅力的で集客率が高い公演や、親子で鑑賞しやすい公演などを実施し、年代の偏りがない幅広い事業展開が行えている点や、共催事業においては、美術事業やミュージク・シェアリングなど関係者が多く関わる事業についても丁寧な事業運営を行っており、計画どおりの適正な管理運営を行っていると判断できる。

広報活動については、現状行っているSNSを活用して、市部署とも連携し、事業毎に市広報紙等での周知、チケットの販促までをスケジュール管理し、今後も一層戦略を立てて取り組んでいただきたい。

施設運営では窓口対応や施設を利用する方に対し、誠心誠意をもって対応していると評価する。今後は、新たに施設を使っていただけるよう施設利用相談会などの機会を通じて新規利用者の獲得についてもより検討していただきたい。

施設管理については、施設に不具合箇所があれば自主的に対応していただいている点を評価し全体を通して計画どおりの適正な管理運営を行っていると判断できる。引き続き指定管理事業者内部でも連絡体制をさらに構築し、市担当部署とも円滑に連絡を取り合えるよう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