

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部 文化芸術課
評価対象期間	2019年4月1日から2020年3月31日まで

1 施設の概要

施設概要	名称	つくば市立ノバホール			
	所在地	つくば市吾妻一丁目10番地1			
	関係条例等	つくば市立ノバホール条例			
	設置目的	地域の芸術文化の振興と住民福祉の増進図り、もって文化水準の向上に寄与するため。			
指定管理者	名称	公益財団法人つくば文化振興財団			
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1			
指定管理業務の内容		指定管理者が行う業務 (1) 利用に関する業務 ① 利用の受付及び許可 ② 利用料金の收受 ③ 利用の促進 (2) 管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3) 維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 備品管理業務 ⑥ 清掃業務 ⑦ 保安警備業務 ⑧ 掲示物・配布物の管理 (4) 事業に関する業務 ① 地域の芸術文化の振興を図り、文化水準の向上を目指すための業務 ② 公演、演劇の企画運営			
指定期間		2018年4月1日から2023年3月31日(5年間)			
総合評価(年度評価)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	A				

管理運営実績データ

施設名

施設名	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数 稼働率等	ノバホールは、国内でも有数の優れた音響効果を持つホールとして、市民サービスの向上を図りながら効率的な運用を行い、これまでの稼働率を維持していく。 また、小ホールの利用促進を図る。 目標値(利用率)としては、大ホール80%以上、小ホール60%以上を維持する。	〔H30年度実績〕 ○ホール ・利用日数 : 242日 ・利用可能日数 : 288日 ・利用率 : 84% ・利用人数 : 97,837人 ○小ホール ・利用日数 : 193日 ・利用可能日数 : 297日 ・利用率 : 65% ・利用人数 : 16,526人 〔R元年度実績〕 ○ホール ・利用日数 : 222日 ・利用可能日数 : 279日 ・利用率 : 80% ・利用人数 : 88,181人 ○小ホール ・利用日数 : 183日 ・利用可能日数 : 301日 ・利用率 : 61% ・利用人数 : 14,007人	昨年度と比較して、ホール及び小ホールの稼働率は微減であったが、ホールの稼働率は、全国平均稼働率を大きく上回っている。 さらに稼働率を向上させるために、平日の利用促進を図り、市民から親しみを持ってもらえる施設になるよう工夫をしていく。 ※(公財)全国公立文化施設協会がまとめた、「令和元年度劇場、音楽堂等の活動状況に関する調査報告書」によれば、人口10万～30万人未満の市の平均稼働率は、62.6%となっている。
自主事業 (講座・セミナー等)	施設の特性の理解を深める体験型企画や、小ホールの利用促進を図るため、ピアノの無料開放を企画する。	〔H30年度実績〕 ○子供も大人もいっしょにおとぎの国の音楽界～メロディパフェ&MOEMI お話&コンサート ○ピアノおためし会 〔R元年度実績〕 新型コロナウイルスの影響により中止	ノバホールの活用法として、つくば市民文化祭の一会場として、ノバホール音楽会を開催した。このイベントを通じて、ノバホールの持つ音楽ホールとしての魅力を周知させるとともに、センター地区の活性化にも寄与している。 自主事業については、ノバホールたんけん隊「ノバホールバックステージツアー」、小ホールピアノおためし会、ホワイエ電子ピアノ無料おためし会を企画していたが、新型コロナウイルスの影響により中止となった。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートを実施し、利用者の意見や要望をもとに、職員研修等を行い、今後のサービス改善につなげていく。	〔H30年度利用者アンケート〕 回答数 174件 ・管理状況 「満足」94% 「普通」6% 「不満」0% 「無回答」0% ・利用しやすさ 「満足」91% 「普通」8% 「不満」0% 「無回答」1% ・職員の対応 「満足」96% 「普通」3% 「不満」0% 「無回答」1% 〔R元年度利用者アンケート〕 回答数 210件 ・管理状況 「満足」95% 「普通」4% 「不満」0% 「無回答」1% ・利用しやすさ 「満足」92% 「普通」6% 「不満」0% 「無回答」1% ・職員の対応 「満足」96% 「普通」3% 「不満」0% 「無回答」1%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」とも90%以上が「満足」と回答しており、適切な管理運営が行われていることがうかがえる。

収支状況	すべての業務において、経費の精査を行い、経費の節減に努める。なお、可能な限り補助金等の活用を積極的に取り組む。 〔R元年度計画〕 ・収入(合計:86,219,000円) 指定管理料 50,301,000円 利用料収入 34,416,000円 その他 1,502,000円 ・支出(合計:86,219,000円) 人件費 27,155,000円 その他経費 59,064,000円	〔H30年度決算〕 ・収入(合計:86,669,592円) 指定管理料 50,300,000円 利用料収入 35,245,606円 その他 1,123,986円 ・支出(合計:87,413,686円) 人件費 26,535,422円 その他経費 60,878,264円 ○差引収益 -744,094円 〔R元年度決算〕 ・収入(合計:85,105,199円) 指定管理料 50,900,000円 利用料収入 33,107,873円 その他 1,097,326円 ・支出(合計:84,497,589円) 人件費 28,088,354円 その他経費 56,409,235円 ○差引収益 607,610円 【利用料金の減免状況】 ・平成30年度 日数 27日 金額 3,072,060円 ・令和元年度 日数 24日 金額 3,143,730円	新型コロナウイルスの影響で収入は計画を下回ってしまったが、支出を抑えるなどを行い、差引収益はプラスとした。指定管理者は安定した経営努力をしている。
------	--	---	--

2 評価結果

評 価 項 目		
(1) 管理状況		評 点
項目	視点	
①適切な管理の履行	協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか。(清掃、警備、保守点検、環境配慮等)	3
②適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	2
③職員研修・人材育成	職員教育、育成は適切に行われたか。(就業規則、接遇等研修、法令、情報管理等)	3
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2
⑤個人情報の取り扱い	個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	3
⑥安全対策・事故防止対策	来館者の安全対策、事故防止策は適切であったか。	3
⑦危機管理体制	防犯及び防災、その他事故等緊急時の体制、対応は十分であったか。	3
【評価の理由】 施設の維持管理については、仕様書に基づく管理のほか必要に応じた清掃、警備、保守点検、環境配慮等を行っている。職員の教育・育成については、茨城県公立文化協会の研修等に参加し、スキルアップを図っている。法令遵守については、法基準に則した保守管理を実施している。個人情報は、取扱等について随時職場内で確認している。危機管理体制や安全性の確保については、つくばセンタービルの一員として、消防・防災・訓練等に参加するとともに、安全管理マニュアルを整備し、消防訓練や巡回点検を実施することで、利用者の安全・安心に努めている。さらに、主催者との事前打ち合わせを実施し、防火・防災や防犯について協議することで、利用者の意識高揚も図っている。		
(2) 運営状況		評 点
項目	視点	
①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	3
②指定事業の実施	仕様書に指定された事業が計画通り実施されたか。	3
③自主事業の実施	事業者の創意工夫によるサービスの向上や利用促進策が図られたか。	2
④利用者意見の反映	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされているか。	3
⑤意見・苦情等への対応	利用者からの苦情やトラブルに対し、適切に対応したか。	3
⑥利用者満足度	利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	3
⑦利用実績	利用者数・利用料金収入を増加する又は確保するための取組がなされているか。(導入前との比較、導入後の推移等)	3
【評価の理由】 利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。大ホールの利用率は全国平均を上回っているが、小ホールの利用率向上のため、自主事業を計画し準備していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、残念ながら実施直前に中止となった。 玄関や施設内に季節にあった花を飾るなど、施設利用者に「おもてなし」を行いながら、アンケートの利用者意見などを反映させ、良い意見は継続し、施設の有効活用に取り組んでいる。		

2 評価結果

評価項目		
(3) 収支状況		評点
項目	視点	
①管理運営経費の節減	管理経費を縮減するため、効果的・効率的な執行がなされたか。	2
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	2
【評価の理由】 保守・管理業務等の費用については、効率的な執行が行われた。収支計画は、適正に執行がなされ、利用料収入は安定していたが、新型コロナウイルスの影響で3月には収入減、支出については3月に予定していた自主事業の中止などもあったが、収支は黒字となった。		

【総合評価】

合計評点	43	評価ランク	A
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。 (公財)つくば文化振興財団は、平成18年度からノバホールの指定管理を行っており、平成30年度から5期目に入っている。指定管理期間中は、着実に稼働率を向上させ、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、指定管理者として十分な能力を有している。 収支状況についても、安定しており、指定管理者による経営努力が認められ、評価に値する。また、何らかの問題が発生した場合でも、ノバホールの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができていることも評価できる。 今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。			

※添付書類

事業報告書(月別施設別利用者数一覧、月別施設別稼働率一覧、自主事業実績、利用者満足度調査(アンケート調査等)結果、苦情一覧、収支報告書等)、モニタリングチェックシート、労働環境確認シート

【評価の基準】

- 4: 目標や計画を大幅に上回る素晴らしい成果があがったもの
 3: 目標や計画を上回る成果があったもの
 2: 目標や計画どおりの成果があったもの
 1: 工夫や改善は認められるが、結果的に目標や計画を下回っており、さらなる努力が必要なもの
 0: 目標や計画を下回っており、(所管部署の指導にもかかわらず、)工夫、改善が足りないもの

※ ただし、採点に当たっては、目標設定の度合いを考慮して行うことができる。

【総合評価の基準】

- S: 総合的に評価した結果、特に優れていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が46点以上)
 A: 総合的に評価した結果、優れていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が37～45点)
 B: 総合的に評価した結果、適正に運営されていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が28～36点)
 C: 総合的に評価した結果、さらなる努力が必要であると認められる
 (合計点が17～27点、ただし、合計点が28点以上であっても0点の項目がある場合)
 D: 総合的に評価した結果、改善すべき点があると認められる
 (合計点が16点以下)

【採点表へ反映させる加減点】

上記総合評価の基準により、下表の加減点を採点表へ反映させる。

- S: 5点加
 A: 3点加
 B: 0点
 C: 3点減
 D: 5点減

※更新年度評価での加減点とし、年度評価及び最終評価では考慮しない。