

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
-----	-----------

1 指定概要

施設名	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
指定管理者	公益財団法人つくば文化振興財団
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(3年間)
評価対象期間	平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

2 運営実績

	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。	〔H27年度実績〕 ○ホール ・利用日数 : 241日 ・利用可能日数 : 290日 ・稼働率 : 83% ・利用件数 : 566件 ・利用人数 : 88,733人 ○小ホール ・利用日数 : 180日 ・利用可能日数 : 305日 ・稼働率 : 59% ・利用件数 : 388件 ・利用人数 : 13,625人 〔H28年度実績〕 ○ホール ・利用日数 : 229日 ・利用可能日数 : 291日 ・稼働率 : 79% ・利用件数 : 559件 ・利用人数 : 90,464人 ○小ホール ・利用日数 : 176日 ・利用可能日数 : 302日 ・稼働率 : 58% ・利用件数 : 394件 ・利用人数 : 12,614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、「平成27年度劇場、音楽室等の活動状況に関する調査研究報告書」によれば、人口10万～30万人未満の市の平均稼働率は、57.3%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。	〔H27年度実績〕 ○つくば市民文化祭(ノバホール音楽会) ○ピアノ無料試弾会 ○ノバホールたんけんたい ○マイベストシートを探そう 〔H28年度実績〕 ○つくば市民文化祭(ノバホール音楽会) ○ピアノ無料試弾会 ○電子ピアノ無料試弾会 ○ファミリーコンサート ○ノバホールたんけんたい	ノバホールの平日活用法として、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、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。 また、自主事業も実施し、次年度以降は、広報や実施内容についても検討し、さらなる集客に繋がることを期待している。
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。	〔H27年度利用者アンケート〕 回答数 148件 ・管理状況 「満足」94% 「普通」5% 「不満」0% 「無回答」1% ・利用しやすさ 「満足」92% 「普通」5% 「不満」2% 「無回答」1% ・職員の対応 「満足」95% 「普通」2% 「不満」2% 「無回答」1% 〔H28年度利用者アンケート〕 回答数 89件 ・管理状況 「満足」92% 「普通」8% 「不満」0% 「無回答」0% ・利用しやすさ 「満足」97% 「普通」2% 「不満」1% 「無回答」0% ・職員の対応 「満足」95% 「普通」2% 「不満」1% 「無回答」2%	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。 【平成28年度収支予算】 ・収入:83,278,000円 指定管理料 51,218,000円 利用料収入 31,450,000円 雑収入 610,000円 ・支出:83,278,000円 人件費 25,051,000円 委託料 22,907,000円 その他経費 35,320,000円	〔H27年度決算〕 ・収入(合計:82,024,688円) 指定管理料 51,218,000円 利用料収入 30,303,380円 その他 503,308円 ・支出(合計:81,371,570円) 人件費 20,702,375円 委託料 22,664,000円 その他経費 38,005,195円 ○差引収益 653,118円 〔H28年度決算〕 ・収入(合計:85,202,278円) 指定管理料 51,218,000円 利用料収入 32,997,887円 その他 986,391円 ・支出(合計:83,620,784円) 人件費 24,395,359円 委託料 23,122,254円 その他経費 36,103,171円 ○差引収益 1,581,494円	収入は計画を上回ることができた。昨年度と比較して増収となっており、利用料収入も約260万円増えており、指定管理者による経営努力がうかがえる。

		【利用料金の減免状況】 ・平成27年度 日数 22日 金額 2,542,680円 ・平成28年度 日数 22日 金額 2,361,630円	
--	--	---	--

3 評価結果

評価項目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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) ※ 職員配置は適切か。 ※ 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)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 (現地調査)	3
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視, 測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 (現地調査)	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策, 事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 (現地調査) 消防計画 等	3
	【評価の理由】 施設の維持管理については, 仕様書に基づき適正に実施している。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。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, 積極的に消防・防災・訓練等に参加し, 利用者への安全に配慮している。		

(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書, 事業計画書 事業報告書 HP, チラシ等 (現地調査)	3
	利用者サービスの状況 (満足度) ※ 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。(開館日, 開館時間, 利用料金等) ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し, 適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 (現地調査)	3
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は, 事業計画どおりか。 (導入前との比較, 導入後の推移等)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【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をのため, 自主事業のピアノの無料試弾会等を行い, 施設の有効活用に取り組んでいる。		
(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は, 計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【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, 利用料収入も増加し, 収益を上げることができた。		

【総合評価】

合計得点	22	評価ランク	A
【評価の理由】 ※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27年度から4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, 前年度と比較して増収となっており, 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

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

【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

【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25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21~24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14~20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
(0点の項目が無く, 合計点が9~13点)
- 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8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点加点
- A: 3点加点
- B: 0点
- C: 3点減点
- D: 5点減点