

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	平成29年4月1日から平成30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 利用料金の収受 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		平成27年4月1日から平成30年3月31日(3年間)			
総合評価(年度評価)	平成27年度	平成28年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
	B	A			

管理運営実績データ

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。	〔H28年度実績〕 ○ホール ・利用日数 : 229日 ・利用可能日数 : 291日 ・利用率 : 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 ・利用率 : 58% ・利用件数 : 394件 ・利用人数 : 12,614人 〔H29年度実績〕 ○ホール ・利用日数 : 231日 ・利用可能日数 : 286日 ・利用率 : 81% ・利用件数 : 565件 ・利用人数 : 90,628人 ○小ホール ・利用日数 : 178日 ・利用可能日数 : 298日 ・利用率 : 60% ・利用件数 : 385件 ・利用人数 : 11,817人	昨年度と比較して、ホール及び小ホールの稼働率は微増であったが、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28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。	〔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 〔H29年度実績〕 ○小ホールピアノおためし会 ○ホワイエ電子ピアノおためし会 ○ノバホールたんけん隊	ノバホールの平日活用法として、つくば市民文化祭の会場として、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。

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
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。	〔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% 〔H29年度利用者アンケート〕 回答数 171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」90% 「普通」8% 「不満」2% 「無回答」0% ・職員の対応 「満足」95% 「普通」4% 「不満」1% 「無回答」0%	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29年度収支予算】 ・収入:84,707,000円 指定管理料 51,218,000円 利用料収入 31,972,000円 雑収入 1,517,000円 ・支出:84,707,000円 人件費 28,275,000円 その他経費 56,432,000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 その他経費 59,225,425円 ○差引収益 1,581,494円 〔H29年度決算〕 ・収入(合計:84,408,757円) 指定管理料 51,218,000円 利用料収入 32,193,068円 その他 997,689円 ・支出(合計:85,720,912円) 人件費 27,377,911円 その他経費 58,343,001円	収入は計画を若干上回ることであった。昨年度と比較して利用料収入は約80万円減となってしまったが、昨年度の収入は例年より多かったこともあり、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	最終評価
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	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	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	3
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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	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	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	3
【評価の理由】			
◆施設所管課 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。			
◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 ④職員の労働環境について、臨時職員からプロパーへの引き上げ等の労働条件・労働環境の整備が適切に行われていた。今後も引き続き努めるべきである。			
(2)運営状況		評点	最終評価
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	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。	2	2
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	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。	2	2
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	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。	4	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	3
【評価の理由】			
◆施設所管課 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、自主事業のピアノのおためし会等を行い、施設の有効活用に取り組んでいる。			
◆第三者評価委員 ⑥利用者満足度について、アンケートの回収率が、実際の利用人数や利用件数に対して約20%と低く、「目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があった」とはいえないため、評価を3とした。さらに幅広い利用者から意見を集める方法を検討すべきである。			

2 評価結果

評 価 項 目			
(3) 収支状況		評点	最終評価
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
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	2	2
【評価の理由】			
◆施設所管課 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るが、収益は若干下がってしまった。			
◆第三者評価委員 収支状況の評価については、施設所管課のとおりとする。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	42	評価ランク	A	合計得点	41	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。							
◆施設所管課 (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、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。							
◆第三者評価委員 つくば市中心市街地のにぎわい創出の一端を担う公の施設として、利用率向上のために小ホールの利用促進を図るべきである。個人事業者、もしくは個人で音楽活動を行う団体等への広報宣伝活動や、幅広い自主事業の企画を行うことにより、施設のさらなる利用率の向上が図られると考える。 また、ノバホールは構造が特殊であり、車椅子利用者や障害者の方の利用も多いようなので、ユニバーサルデザインマップを作成し、公表するなど、より多くの方が使いやすい施設にしていけるのが望ましい。							

※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すば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。