

令和6年度 指定管理者総合評価表(評価対象年度:令和5年度)

令和5年度事業に係る事業報告書等に基づき、指定管理者による管理運営状況について確認、検証した結果、下記のとおり評価しました。

施設名	津市久居アルスプラザ
指定管理者	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
指定期間	平成31年4月1日～令和7年3月31日
施設の設置目的	本市における文化芸術の振興を図り、もって地域の再生及び活性化に資するため、津市久居アルスプラザを設置する。
指定管理者の業務	文化芸術事業の企画及び実施に関する業務 津市久居アルスプラザの使用の許可に関する業務 津市久居アルスプラザの施設、設備器具等の維持管理に関する業務
評価担当部課 (問い合わせ先)	スポーツ文化振興部文化振興課文化ホール施設担当(電話059-229-3202)

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です

区分	評価項目	検証結果	評価結果
管理状況について	適正な人員配置(人員体制は、効率的かつ効果的であるか)	事業計画書の提案内容に準じて人員体制を整え、1ヶ月ごとの勤務シフトで効率的な人員配置で運営している。有資格者の必要な業務については、第三者委託等により適切に人員配置を行い業務を執行している。	○
	従事者の教育・研修(①職員の能力向上を図る取組を実施し、成果を得られているか)	善良な管理者として適正な久居アルスプラザの管理運営を行うため、各職員に「人権研修」「接遇マナー研修」「危機管理研修」「個人情報保護研修」「サービスアップ研修」といった様々な研修を受講させており、安全管理や危機管理、利用者の利便性・快適性の向上等を図っている。	○
	従事者の教育・研修(②管理責任者は施設の設置目的等を十分理解し、職員も共通認識しているか)		○
	関係法令の遵守(関係法令は遵守されているか)	久居アルスプラザの設置及び管理に関する条例や規則等を確認し、従事職員に周知している。関係法令については、常時閲覧できるようファイルに保管し、その都度確認を行いながら遵守している。	◎
	備品等の管理(備品等の管理は適切に行われているか)	利用者が安全、快適に施設を使用することができるよう、備品台帳を整備し、施設の管理運営において必要な備品の調達や破損・故障した備品の修理等を実施する等、適切な管理を行っている。	○
	個人情報保護(個人情報保護のための対策は適切に実施されているか)	個人情報を適切に管理するため、個人情報保護規程等の規定・マニュアルの作成をはじめ、個人情報マネジメントシステムに基づく運用を行っている。 また、プライバシーマーク登録証の取得、個人情報漏洩対応保険への加入、毎年個人情報保護研修の実施等、適切な個人情報保護のための対策を継続的に実施している。	○
	施設・設備の保守点検(①指定管理者から再委託された保守点検業務などに関し、適切な価格や水準で行われているか)	保守点検業務を再委託するにあたって、単に価格だけでなくヒアリングの状況や実績等を勘案の上、再委託先を選択し、事前に津市から承認を受けて契約を行うことにより適切性を担保している。	○

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です

区分	評価項目	検証結果	評価結果
	施設・設備の保守点検(②常に施設全体の状態を把握し、異常があった場合に速やかな対応が行われているか)	施設・設備に故障、不具合が生じた場合や危険箇所と判断される場所が判明した際は、速やかに適切な修繕等の対応を行っている。そのほか、24時間緊急連絡網の整備等、適切な体制を構築している。	○
	効率的・効果的な管理運営(①経費を節減するための具体的な取組を実施し、成果を得られているか)	経費を節減するための取組や経費の効率的・効果的な執行については、コピー・印刷の際のモノクロ使用の推奨のほか、事務手法の工夫により郵送費、デザイン業務経費、広報経費等の縮減を図っている。 業務の品質レベルの確保については、管理日誌による常駐委託業者の業務確認等により担保している。 収入の増額のための取組として、企業・団体等への積極的な営業活動による利用促進を進めているほか、補助金や協賛の獲得の取組を行い成果をあげている。 環境への配慮として、ISO14001の認証を取得し、環境対策を導入して環境コストの低減を図っている。 光熱水費縮減の取組として、電力デマンド監視装置設置等を行っているほか、燃料価格高騰に伴う更なる対策として、諸室の温度設定変更、ブラインド使用、消灯徹底等を継続して実施している。	○
	効率的・効果的な管理運営(②物品購入や再委託などを含め、経費の効率的・効果的な執行が行われているか)		○
	効率的・効果的な管理運営(③再委託業者について、委託業務の品質レベルの定期的なチェックを通じて、適正な品質レベルを確保しているか)		○
	効率的・効果的な管理運営(④収入の増額を図るための具体的な取組を実施し、成果を得られているか)		◎
	効率的・効果的な管理運営(⑤環境に配慮した管理運営がなされているか)		○
	効率的・効果的な管理運営(⑥光熱水費の縮減を実施し成果を得られているか)		○
	安全管理や危機管理などへの対応(①安全対策は適切に実施されているか)	新型コロナウイルス感染症について、令和5年5月8日から感染症法上の位置付けが「5類感染症」に変更され、法律に基づく外出自粛等の行動制限が求められなくなったが、完全な収束には至っていない状況を踏まえ、消毒液の設置や空調換気対策等の基本的な感染防止対策を継続して実施した。 危険箇所への対応として、不具合箇所の適切な修繕対応や注意喚起表示の設置を行った。 防犯や防災、事故等に対する危機管理体制として、各種対応マニュアルの整備、消防法に基づく各種手続き、避難訓練を実施した。 安全衛生に関する活動を通じて、職場内の安全衛生の啓発・推進を図っている。	○
	安全管理や危機管理などへの対応(②防犯や防災、事故などに対する万全の危機管理体制を整え、訓練を実施しているか)		○
	安全管理や危機管理などへの対応(③危険予知活動や危険予知訓練などによって、安全衛生の予防的手段を行っているか)		○
	報告書等の整理及び提出(各報告書が適切に整理され、協定書に基づく提出がなされているか)		◎

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です

区分	評価項目	検証結果	評価結果
運営状況について	利用状況(要求水準書に示された目標値(利用率、利用者数、来館者数)に対して、どのような実績であるか)	年間利用者数は目標の70,000人に対して139,860人、年間来館者数は目標85,000人に対して275,368人であった。施設の貸館状況について、施設全体の年間利用率は目標の70%に対して84.6%であった。 いずれも要求水準書における目標値や前年度の実績を上回る結果となった。	◎
	利用者満足度の向上(①利用者から高い満足度を得られているか)	利用者の満足度について、第三者顧客満足度調査によるアンケートから、総合的な満足度として、「満足」または「やや満足」を選択した回答は貸館事業は約98.8%、自主事業は約98%という結果となった。また、すべての貸館利用者に記入をお願いしている利用報告書における、「施設利用に関する評価欄」での満足度に関する調査結果は、「とても満足」または「満足」を選択した回答は約94.5%となった。	◎
	利用者満足度の向上(②利用者への情報提供が十分に行われているか)	利用者への情報提供については、パンフレット等の施設に関する案内のほか、公式ホームページ、各種SNS、自主事業チラシ、季刊誌の作成等の様々な方法・媒体により積極的に行っている。	◎
	利用者満足度の向上(③サービスの向上を図るための具体的な取組を実施し、成果を得られているか)	サービスの向上を図るための取組としては、貸館利用者向け及び来館者向けの各種のサービスを継続して実施しているほか、利用者等の要望を踏まえた新たな取組みや必要な備品の調達を行う等、利用者の利便性の向上に努めている。	◎
	利用者満足度の向上(④平等かつ公平に利用できるよう配慮されているか)	平等・公平な利用への配慮については、様々な立場の人々が快適に施設を利用いただけるように継続してサービス助士の配置、筆談器の設置等を行っているほか、施設の貸館に関して毎月適切に施設利用抽選会を実施している。	○
	地域や関係団体との交流・連携(地域や関係団体、他の文化施設などとの連携や協働が図られているか)	久居地域で従来から行われている地域イベント事業の活動支援のほか、市内文化施設や学校へのアウトリーチ事業、周辺地域団体と連携した文化芸術イベント等、新たな地域連携の事業を創出して継続的に実施している。 特に河芸公民館で開催された「ワンコインハートフルコンサート」については、単に他地域のホール施設での公演というだけではなく、地域の文化協会等と連携・協力をを行い一緒にコンサートを作り上げていくという従来にない試みを実施している。そのほか、消防音楽隊等との協力による避難訓練コンサートを開催する等、要求水準で求める地域との交流・連携の取組を充実させている。	◎
	利用者の苦情、要望等の対応(①利用者の意見等を積極的に把握し、それらを反映させる取組がなされているか)	受付カウンターへ設置したご意見箱、公式ホームページからの問い合わせ受付、各種アンケートの配付・収集等を通じて利用者からの苦情・要望等を幅広く拾い上げて対応を行っている。	○
	利用者の苦情、要望等の対応(②利用者からの苦情等に対して丁寧に対応されているか)	また、意見や要望等を踏まえて、開館時の入場ルールの変更等の具体的な改善対応を実施している。	◎
	効果的な営業・広報活動(①利用促進に向けた積極的な営業活動がなされているか)	営業活動は、自主事業に関するプレスリリースを随時行っているほか、様々な施設・団体等への自主事業の営業、ポスター・チラシの設置依頼、チケット販売斡旋依頼を積極的に実施している。 広報活動は、公式Webサイトや各種SNSへの掲載、公共施設や民間協力店舗等へ自主事業チラシ設置、季刊誌発行、市広報誌への掲載、新聞・雑誌等への広告掲載等、様々な手段により効果的なタイミングで情報発信を行っている。また、テレビ・新聞・雑誌等各種媒体において、取材放送や紙面掲載に多数取り上げられたほか、有料広告等の外部メディアも積極的に活用している。	○
	効果的な営業・広報活動(②効果的なツールやタイミングなどを活かした広報活動が展開されているか)		○

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です

区分	評価項目	検証結果	評価結果
	カフェの運営(地元業者の活性化に努め、集客力向上の取組が行われているか)	市内委託事業者のカフェ運営撤退に伴う令和4年8月からの運営形態変更(グループ会社による直営)後においても、新メニューの追加等、更なるサービスの提供に努めている。また、直営に移行後も、地元業者との取引を継続する等、地域の活性化に努めている。	○
自主事業について	創造事業(①津市の特性を活かした独自性のある作品づくりと公演に向けた取組が行われているか)	当初予定どおり4事業を実施し、要求水準書で定められた要求回数を全て上回る回数の事業を実施した。 「アルスこども創造プロジェクト」では、昨年度の同企画よりもさらに多くの子どもたちの参加があり、地域のプロの芸術家の指導のもとミュージカルの創作に参加して公演披露を行った。「HISAI芸術家の住む町プロジェクト」では、招聘したアーティストが市内に滞在して市民との交流プログラム等を実施しながら、津市に関わりのあるアート作品を制作し、展示会等を行った。「ときの風ホール 企画支援プロジェクト」では、「音楽部門」と「パフォーミングアーツ」部門の2つの舞台公演企画が採択されホール公演を実施した。	◎
	創造事業(②市民が気軽に参加・参画できる機会が創出されているか)	そのほか、市民公募の合唱団の参加によるニューイヤークンサートを開催する等、津市の特性を活かした作品づくりや、市民が気軽に参加できる機会が数多く創出された。	◎
	創造事業(③要求水準書に示された本数を満たす事業が実施されているか)		◎
	鑑賞事業(①多くの市民等が優れた実演芸術に触れられるよう、質の高い事業が実施されているか)	当初予定どおり6事業を実施し、要求水準書で定められた要求回数を全て上回る回数の事業を実施した。 東京スカパラダイスオーケストラ、清塚信也等の人気と実力を兼ね備えたアーティストの公演や、国指定重要無形文化財でありユネスコ無形文化遺産にも登録された伝統芸能である人形浄瑠璃 文楽公演等、様々な質の高い実演芸術が実施された。また、人形浄瑠璃公演において安価な価格設定の座席を設けたほか、気軽に落語に触れられるアルス寄席等、多様な企画が参加しやすい低廉な価格で提供が行われた。	○
	鑑賞事業(②質の高い実演芸術の鑑賞機会を低廉な価格で市民に十分提供されているか)		◎
	鑑賞事業(③要求水準書に示された本数を満たす事業が実施されているか)		◎
	普及育成事業(①市民への文化芸術の普及と人材育成を推進するものとなっているか)	当初予定どおり11事業を実施し、要求水準書で定められた要求回数を全て上回る回数の事業を実施した。 地域の実演芸術を担う人材育成を目的とした各種養成講座シリーズ「アルスアートカレッジ」が開催されたほか、将来を担う子どもたちに文化芸術に親しんでもらえるように様々な子ども向け・親子向け事業が実施された。	◎
	普及育成事業(②地域活性化につながる事業が実施されているか)	また、地域活性化につながる事業として、市内文化施設への巡回公演の一環で、地域ホールの河芸公民館において、河芸町文化協会と協力して実施されたワンコイン音楽コンサートや、地域での活動体験プログラム(子ども里山そうぞう学校)が実施された。	◎
	普及育成事業(③要求水準書に示された本数を満たす事業が実施されているか)		◎
	協働事業(①久居駅周辺地区の地域再生・活性化に向け、事業実施に市民参加を取り入れ、協働により文化芸術によるまちづくりを推進するものとなっているか)	当初予定どおり12事業の内、1事業は雨天のため中止となったが、計11事業を実施し、要求水準書で定められた要求回数を全て上回る回数の事業を実施した。 久居地域の団体等と連携して文化芸術イベントを取り入れたマルシェを実施したほか、施設の運営を支える人材育成を目的とした市民ボランティア養成講座を開催した。各種のボランティア養成講座の実施後、参加者の内新たに9名がボランティア登録された。	◎
	協働事業(②要求水準書に示された本数を満たす事業が実施されているか)		◎

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です

区分	評価項目	検証結果	評価結果
	国内、国際交流事業(①国内外の優れた芸術や芸術家の紹介、在住の外国人との交流など、異文化との出会いを創出する事業が実施されているか)	当初予定どおり5事業を実施し、要求水準書で定められた要求回数を全て上回る回数の事業を実施した。地域の団体等と連携して実施する「夏休み！こども広場」では、様々な国の団体にも企画に参加してもらう等、異文化との交流が図られた。また、防災意識の向上や地域コミュニティの強化等を目的として、コンサート中に参加者全員で避難訓練を行う、「避難訓練コンサート」を開催した。	○
	国内、国際交流事業(②要求水準書に示された本数を満たす事業が実施されているか)		◎
雇用・労働条件について	津市における雇用創出に寄与するものとなっているか	雇用状況について、市内在住者を中心とした雇用に努めており、必要な法定保険にも加入している。カフェについては、令和4年8月から市内委託事業者の運営撤退に伴いグループ会社による直営に変更となっている。従業員は地元から雇用しているものの、福祉に寄与する人員雇用には至っていない。	○
	法定保険に加入しているか		◎
	カフェについて、福祉に寄与する人員体制がとられているか		×
収支状況について	計画された収支が確保されているか	要求水準及び年度事業計画に基づき、毎月収支状況を適切に管理しながら業務を実施している。また、財源確保に向けて、各種の補助金や協賛の獲得の取組を行い成果をあげている。	◎
	補助金等による財源の確保が行われているか		◎
	支出は、適正なものとなっているか		◎

【総合評価】 ※適正な管理運営を行ってきたかを記入する

管理状況に関しては、適正な人員配置、法令の遵守、安全・危機管理体制等のもと、着実に施設の管理が行われた。

運営状況に関しては、年間の施設利用者数、来館者数、施設全体の利用率のいずれも、要求水準の目標を大きく上回る達成状況となったほか、地域との交流・連携の取組、利用者の要望を踏まえたサービス向上の取組を充実させている点を優れた取組として評価した。

自主事業に関しては、いずれの事業区分においても要求水準書の要求回数を上回る数の事業が実施された。特に創造事業、普及育成事業、協働事業について、津市の特性を活かした作品づくり、市民が気軽に参加・参画できる機会の創出、文化芸術の普及・人材育成の推進、地域活性化につながる事業展開、協働の推進といった観点で、特に優れた取組を行っているものとして評価した。

収支状況については、補助金や協賛の獲得をはじめ、財源の確保に向けた積極的な取組を行い成果をあげた。

【指定管理者に対して行った指導助言の内容・今後の業務改善(向上)に向けた考え方】

カフェにおいて福祉に寄与する人員雇用に至っていない状況について、引き続き改善に向けた指導を行っていくが、一方で、こうした人員の活用には施設のスペース等により一定の制約を受ける等、事実上要求水準の達成が困難な現状があり、本施設の指定管理に係る評価機関の久居アルスプラザ管理運営検討懇話会においても同様の指摘が挙げられたことを踏まえ、次期指定管理者公募の段階で、改めて要求水準の見直しを検討する。