

## 指定管理者評価表

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市立西文化会館	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
市民文化の創造及び振興に寄与すること	
<b>(3) 所管部局</b>	
文化観光局 文化部 文化課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成27年4月1日から令和2年3月31日まで（5年間）	
<b>(6) 主な事業</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・貸館業務をはじめとする施設の管理運営に関すること</li><li>・ホールなどを活用した文化芸術振興事業を行うこと</li><li>・施設設備の維持及び修繕等、保守管理に関すること</li><li>・消防訓練や避難経路の確保を行い緊急時の対応に備えること</li><li>・市から貸与を受けた備品を適切に管理すること</li><li>・利用者の意見を管理運営に反映させるため、アンケート等による意見聴取を行うこと</li><li>・自主事業に係る業務に関すること</li></ul>	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有(利用料金制)	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市民	不特定多数
<b>(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標</b>	
アプラたかいし	

## 2 管理運営状況

## (1)特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

指定管理者の提案方針である「子どもたちをはじめ、市民一人ひとりが自分らしく文化芸術と関わる機会を大きく広げます」に基づき、子どもを対象とした事業の拡大や気軽に参加できる事業等に注力することで、多くの市民に文化芸術に触れる機会を提供するとともに、多くのリピーターを獲得することができた。

## (2)利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
指定管理者名	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社
ア 利用者数 (人)	123,021	123,883	111,405	142,075	
利用者数の算出方法	文化芸術振興事業、自主事業、貸館事業等で西文化会館を利用した人数				
市による状況分析	利用者数が毎年度増加しており、利用者サービスの向上が積極的に図られていると考える。				

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
イ 稼働率 (%)	64.5	69.5	70.1	79.7	
稼働率の算出方法	ホール及び生涯学習施設(諸室)等における指定管理者主催事業や貸館事業等による稼働率				
市による状況分析	稼働率が毎年度向上しており、利用の促進に向けた取組ができていると評価できる。				

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ウ 利用者満足度 (%)	97.5	99.6	99.3	99.7	
利用者満足度の測定方法	文化芸術振興事業(ホール公演等)の入場者や、貸館利用者に対して実施したアンケート結果				
市による状況分析	市が求める目標である90%を常に上回っており、適切な管理運営を図ることができていると考える。				

## (3)管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	22	21	21	21	21
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	12	21	26	36	8
ウ 要望、苦情等(件)	8	6	1	3	—
エ 事件、事故等(件)	3	1	2	0	—
市による状況分析	職員研修の回数が毎年度増加しており、職員の能力向上に対する高い意識が評価できる。				

## (4)収支状況(単位:円)

## ■指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	70,780,000	70,680,000	77,351,176	70,400,000	70,901,000
	利用料金	31,697,108	32,658,454	25,040,822	31,472,853	32,983,113
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	2,050,300	5,021,106	8,116,298	8,525,595	8,155,400
合 計		104,527,408	108,359,560	110,508,296	110,398,448	112,039,513

イ 支出	人件費	38,037,963	39,177,549	42,894,408	42,350,133	39,644,480
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	16,395,320 (34.5%)	16,395,320 (33.1%)	16,039,429 (32.1%)	16,763,762 (33.2%)	16,863,010 (31.4%)
	修繕費	2,129,136	1,613,045	666,576	1,132,628	1,811,974
	光熱水費	78,861	69,259	67,096	55,953	59,670
	その他経費	47,499,362	49,501,698	49,937,613	50,505,393	53,660,379
合 計		104,140,642	106,756,871	109,605,122	110,807,869	112,039,513
利用者一人当たりの支出額		847	862	984	780	—

ウ 収支差額	386,766	1,602,689	903,174	-409,421	0
--------	---------	-----------	---------	----------	---

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	定期利用団体の減少による影響を大きく受け、利用料金収入が伸び悩んだことが、収支のマイナスに繋がったと考えられる。
----------	--

## ■自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	7,727,000	8,363,676	7,223,000	7,431,240	7,898,658

イ 支出	8,042,000	11,106,998	9,689,000	9,748,573	9,635,663
------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------

ウ 収支差額	-315,000	-2,743,322	-2,466,000	-2,317,333	-1,737,005
--------	----------	------------	------------	------------	------------

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	396	447	413	331	
----------	-----	-----	-----	-----	--

カ 参加者数(人)	9,965	9,168	8,158	7,287	
-----------	-------	-------	-------	-------	--

主な自主事業	夏休み期間の子どもたちを対象とする教室、ワークショップ、自動販売機サービス など
--------	--

市による状況分析	非常に数多くの自主事業を実施しており、地域の文化振興に対する積極的な姿勢が評価できる。
----------	---

### 3 目標管理、評価等

#### (1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	①ホール活用事業：「鑑賞型」「参加型」「普及型」公演事業を年間実施回数 ②生涯学習施設活用事業：年間実施回数	(設定理由) 市民文化の創造及び振興に寄与するための施設としての適正な管理運営の確保を評価する指標であると考えられるため。																
	目標	①6回以上 ②12回以上	(設定理由) 仕様書において求める目標																
	実績	①42回 ②245回	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標を大幅に上回った。																
<table border="1"> <caption>ホール活用事業 (回)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>42</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <caption>生涯学習施設活用事業 (回)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>214</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>299</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>245</td> </tr> </tbody> </table>				年度	回数	28	25	29	22	30	42	年度	回数	28	214	29	299	30	245
年度	回数																		
28	25																		
29	22																		
30	42																		
年度	回数																		
28	214																		
29	299																		
30	245																		

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項

特になし

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

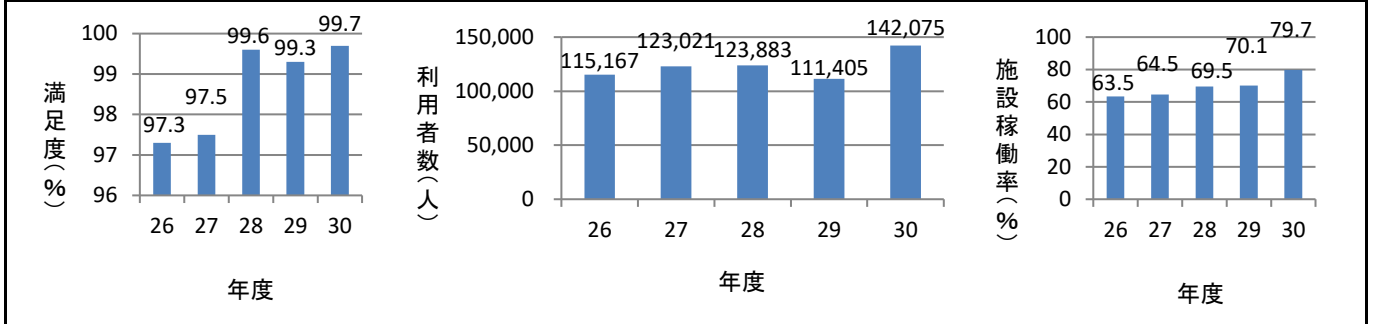
子どもを対象とする事業について、保護者同士及び保護者と当館職員の結び付きが強まり、多くの感謝の声や評価を聞く機会が増加した。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	A	
	具体的な理由	提案方針「子どもたちをはじめ、市民一人ひとりが自分らしく文化芸術と関わる機会を大きく広げます」に基づき、多彩な事業を実施した。目標を上回ることができた主要因として、 ・新規事業の実施 ・特に子ども向けの事業の成長、発展を目指し、事業回数を増加 等に取り組んだ結果、事業回数の増加、市民の事業への参加が進んだと考える。	満足度については、市が求める目標値（90%以上）及び指定管理者の年度計画値（95%以上）を上回っており、また昨年度に続き99%を超えており、高く評価できる。	
対応策等	今後も引き続き、提案方針に基づき、かつ、市民からのご意見、ご感想を運営や事業に反映し、更なる改善を実施していくこととする。	今後も利用者の意見や要望を積極的に汲み取り、現状レベルの満足度の確保に努められたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	①利用者満足度 ②利用者数 ③施設稼働率	(設定理由) 施設の利用し易さ、又は施設で行う事業の魅力 力を反映しやすい指標として考えられるため。
	目標	①90%以上 ②11万人以上 ③70%以上	(設定理由) 仕様書において求める目標
	実績	①99.7% ②14.2万人 ③79.7%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標を達成することができた。



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	館主催の事業実施に際しては、できるだけ稼働率の低い部屋を会場にし、市民の自主的な文化芸術活動を妨げないよう留意した。
--	--

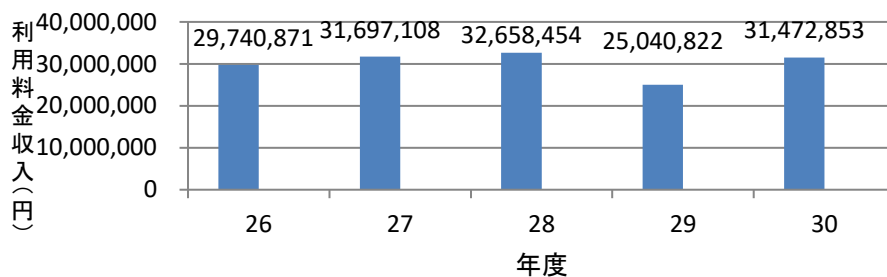
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	部屋での飲食許可に関する要望が多く、一部の部屋で飲食に係る申請を許可するサービスを開始したところ、利用者からの評価が高い。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	A	A
	具体的な理由	前年度に施設の天井工事の影響で、利用者離れも懸念されたが、毎年利用いただいている団体へのアプローチ等を行った結果、その多くは再びウェスティをご利用いただけた。加えて、 ・PR活動（SNS、地域を巻き込んだ事業実施等でのロコミ）による利用促進、及び新規利用団体の開拓 ・昨年度のアンケート分析結果及び地域性をふまえた事業内容や利用者サービス向上 ・こどもミュージカル劇団の活動の活性化、及び完売公演の増加に取り組んだ結果、市民の利用が促進し、目標を上回った。特に利用者数は142,075人（目標比129.2%）と、過去最高の実績を達成した。	文化会館の利用の少ない子どもや子育て世代を対象とする事業を強化したり、地元の団体や企業に対する施設利用の誘致活動を推進したりするなど、利用促進に向けて積極的に取り組み、その結果が実績に結び付いたと考える。	
対応策等	これまでの利用促進策を継続するとともに、更なる改善を実施していくこととする。特に ・新規利用の実施 ・利用団体の活動継続の支援 ・地域との更なる連携、認知度の向上をより積極的に挑戦していく。	今後も創意工夫を行い、更なる利用者数の増加に努められたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

## (3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料金収入	(設定理由) 指定管理者において営業努力が反映されやすい指標のひとつとして考えられるため。
	目標	30,000千円	(設定理由) 仕様書において求める目標
	実績	31,472,853円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標を達成することができた。



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項

広報活動の強化や新規利用団体の獲得を図った。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

特になし

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	A
具体的な理由	<p>利用料金収入について、目標（30,000千円）を上回った要因としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種事業を通じた、会館の認知度の向上による新規利用団体の獲得</li> <li>・利用者サービスの向上</li> </ul> <p>等、新たな収入増を図るも、定期利用団体の減少（団体参加者の高齢化等）の影響も大きく受けた。今後は、更なる取組を進める必要があると実感した。</p>		<p>定期利用団体の高齢化は避けられないことであり、新規利用団体の獲得に向けて積極的に取り組む姿勢が評価できる。</p>	
対応策等	<p>今後は、利用団体が抱える問題点等をヒアリングするなどして、それを会館職員が情報共有する仕組み等、対策を行い、継続的なサポートすることで、利用料収入増に繋げる。</p>		<p>利用団体がより快適に施設を利用することができるよう、一層の工夫に努められたい。</p>	

評価基準	S
	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A
	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B
	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C
	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D
	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの