

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立西文化会館	
(2) 施設の設置目的	
市民文化の創造及び振興に寄与すること	
(3) 所管部局	
文化観光局 文化部 文化課	
(4) 指定管理者名	
大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	
(5) 指定期間	
平成27年4月1日から令和2年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
・貸館業務をはじめとする施設の管理運営に関すること ・ホールなどを活用した文化芸術振興事業を行うこと ・施設設備の維持及び修繕等、保守管理に関すること ・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 ・市から貸与を受けた備品を適切に管理すること ・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 ・自主事業に係る業務に関すること	
(7) 有料施設の有無	
有(利用料金制)	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市民	不特定多数
(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	
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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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)	123,883	111,405	142,075	110,991	
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	新型コロナウイルス感染症の影響により前年度から減少したと考えられる。				
イ 稼働率 (%)	69.5	70.1	79.7	73.1	
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	新型コロナウイルス感染症の影響により稼働率が昨年より減少しているが、例年と比較しても大幅な減少には至っていないため利用の促進に向けた取組ができていると評価できる。				
ウ 利用者満足度 (%)	99.6	99.3	99.7	98.3	
利用者満足度の測定方法	主催事業の入場者や貸館利用者3,177人からアンケート回収し、5段階評価のうち3(普通)以上を満足として測定				
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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	21	21	21	21	20
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	21	26	36	27	17
ウ 要望、苦情等(件)	6	1	3	1	—
エ 事件、事故等(件)	1	2	0	0	—
市による状況分析	重大な事件・事故等なく管理運営できている。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	70,680,000	77,351,176	70,400,000	70,901,000	71,995,000
	利用料金	32,658,454	25,040,822	31,472,853	27,797,700	31,462,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	5,021,106	8,116,298	8,525,595	7,020,335	23,030,000
合 計		108,359,560	110,508,296	110,398,448	105,719,035	126,487,000
イ 支出	人件費	39,177,549	42,894,408	42,350,133	42,035,158	34,568,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	16,395,320 (33.1%)	16,039,429 (32.1%)	16,763,762 (33.2%)	16,977,738 (31.6%)	17,074,000 (23.2%)
	修繕費	1,613,045	666,576	1,132,628	1,597,997	1,304,000
	光熱水費	69,259	67,096	55,953	53,317	57,000
	その他経費	49,501,698	49,937,613	50,505,393	53,798,894	73,484,000
	合 計	106,756,871	109,605,122	110,807,869	114,463,104	126,487,000
利用者一人当たりの支出額		862	984	780	1,031	—

ウ 収支差額	1,602,689	903,174	-409,421	-8,744,069	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	新型コロナウイルス感染症の影響による利用料金収入の大幅な減少等により赤字に転じた。				
----------	---	--	--	--	--

■自主事業 (有)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入		8,363,676	7,223,000	7,431,240	7,773,758	8,304,000
イ 支出		11,106,998	9,689,000	9,748,573	9,722,417	8,197,000
ウ 収支差額		-2,743,322	-2,466,000	-2,317,333	-1,948,659	107,000
エ 市への納付金の額		0	0	0	0	0
オ 事業数(回)		447	413	331	344	
カ 参加者数(人)		9,168	8,158	7,287	6,906	

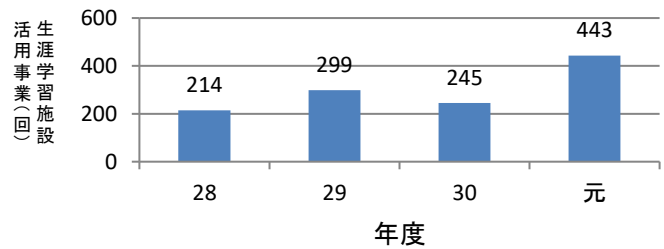
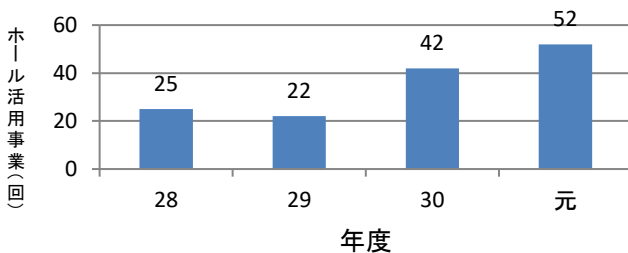
主な自主事業	夏休み期間の子どもたちを対象とする教室、ワークショップ、自動販売機サービス など
--------	--

市による状況分析	子どもから高齢者まで幅広い年齢層が参加できる様々な自主事業を非常に数多く実施しており、地域の文化振興に対しても住民アンケートを実施し、要望への対応を行っている。
----------	--

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) ①2ヶ月に1回②月1回程度実施するものとして目標値を設定している。
	実績	①52回 ②443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。



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

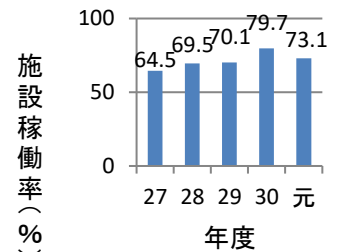
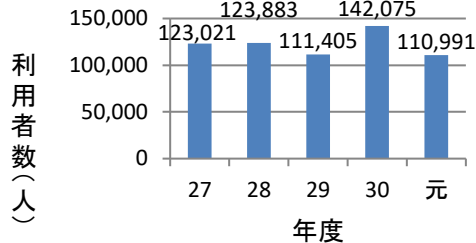
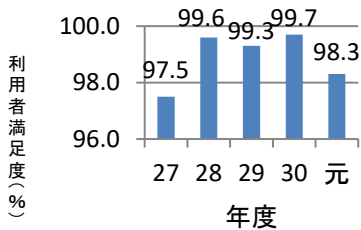
子どもを対象とする事業について、保護者同士及び保護者と当館職員の結び付きが強まり、多くの感謝の声や評価を聞く機会が増加した。

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	私たちの提案方針「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。目標を上回ることが出来た。 主要因として、 ・新規事業の実施（堺国際市民劇団立ち上げ） ・育成事業の展開（プロの演奏家とのコラボレーション、子どもミュージカル活動の活性化） 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。	ホール活用事業、生涯学習施設活用事業ともに、市が求める目標を大幅に上回る回数の事業を実施している。また、アンケートを通して、利用者のニーズにあった事業展開を検討し、要望への対応策を考えるなど積極的な取組が評価できる。
	対応策等	今後も引き続き、提案方針に基づき習熟度を高める。また、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、ニーズに合った事業の実施に努められたい。

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) これまでの実績を踏まえた目標値を設定している。
	実績	①98.3% ②110,991人 ③73.1%	(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

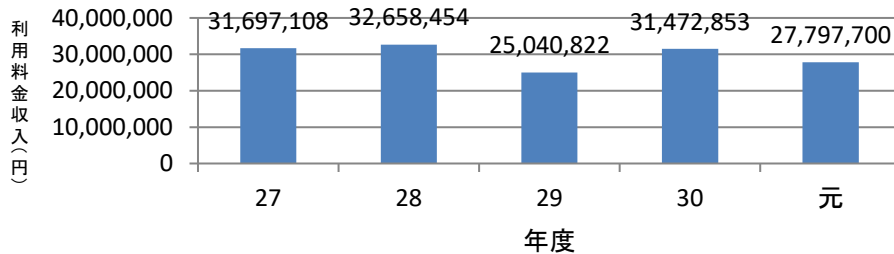
部屋での飲食許可に関する要望が多く、一部の部屋で飲食に係る申請を許可するサービスを開始したところ、利用者からの評価が高い。

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	A	B
	具体的な理由	利用者満足度は、昨年度のアンケート分析結果及び、地域性を踏まえ、文化芸術活動の視野拡大を目的とした事業（参加型公演事業、社会包摂事業、日本茶事業）により、地域との結び付きが強化されたことや利用者サービス向上の取り組みが評価された結果と考える。 利用者数は、2月中旬以降に発生した新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受ける。事業の中止や利用のキャンセル等、昨年同時期（2～3月）と比較し16,500人の減少があったが目標を達成することが出来た。 施設稼働率は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け前年同月と比べ2月で-7.4%、3月で-39.6%と大きく減少したが、目標を達成。ホームページやSNSを活用したPR活動や地域と連携した事業実施等による認知拡大の結果と考える。	アンケートの分析調査や地域性を踏まえたうえで、利用者が満足する事業に取り組んでいる姿勢が評価できる。 また、目標は達成しているが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けていなければ昨年度の実績を上回る可能性が十分にあったため、その部分も評価したい。
評価等	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。	今後もアンケート調査等を踏まえて、利用者の要望を取り入れながら創意工夫を行い、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) これまでの実績を踏まえた目標値を設定している。
	実績	27,798千円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 新型コロナウイルス感染症の影響により貸館のキャンセルが相次いだことから目標を達成することができなかった。



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	A
	具体的な理由	利用料金収入については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、2・3月の収入が激減した。昨年同時期と比較すると約3,200千円の減少となり、目標額の差額に匹敵する。 このことから、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が無ければ目標達成が見込めたと考える。 また一方で、定期利用団体の高齢化による活動休止の影響も出ており、現存するサークルの存続支援の取り組みや、今後の利用を増やす為に新規開拓を進める必要があると考える。	新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少してしまっている背景があり、その影響がなければ目標を達成できていた可能性があったことは評価できる。
評価等	対応策等	今後は、サークル支援策として展示機会や場所を増やし、利用団体活動を支える。また、コミュニケーションを密にして団体が抱える問題点等を共に解決し、地域の活性化に繋げていく。 さらに、広報面の強化を図り、新規利用獲得を増やし利用料金収入増に、繋げる。	利用団体がより快適に施設を利用できるよう、アンケートやコミュニケーションを適宜取りながら、より利用しやすい良い環境づくりを行い、既存の利用者をはじめ新規利用者が多く利用していただけるよう努められたい。

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