

令和4年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化振興課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日
施設種別	文教施設

1. 指定概要

施設概要	名称	コンバルホール						
	所在地	大分市内町1丁目5番38号						
	設置目的	市民文化の創造に寄与するとともに、市民生活の向上を図るため						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	昭和60年度						
	名称	コンバルホール共同事業体						
	代表者名	代表構成員コンベンション・リンケージ 代表取締役 平位 博昭						
指定管理業務の内容	所在地	東京都千代田区三番町2番地						
	①コンバルホールの使用許可に関する業務 ②コンバルホールの使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③コンバルホール(大分市民図書館コンバルホール分館・大分中央公民館・大分市男女共同参画センターを含む。)の施設及び設備の維持に関する業務 ④コンバルホールの利用促進及び文化とスポーツの振興を図る業務 ⑤教室・講座、イベント等の自主事業の実施に関する業務 ⑥その他コンバルホールの運営管理に関して市長等が必要と認める業務							
	料金体系	【文化ホール】 15,730円～70,780円 【多目的ホール】 14,520円～65,340円 【会議室】 360円～1,210円 【体育室】 1,210円(全部使用・1時間あたり) 等						
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日 (5年間)			導入年度		平成23年度		
利用者数 (単位:人)		R3年度 目標④		615,000		達成率 ①/④		48%
22年度② (直営時又は 制度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	22年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
541,857	609,350	621,806	568,389	262,423	292,335	▲ 249,522	29,912	
管理運営経費の削減額(直営比較時) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度28年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
159,200	137,808	136,760	138,960	182,692	184,353	25,153	46,545	
利用者満足度(%)		満足		やや満足		配置職員数(人)		
		46		41		直営時又は導入1年目		令和3年度
						28		23(事務局)

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント								
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組								
(1) 施設の設置目的の達成								
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。								
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。								
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。								
【評価の理由】								
令和3年度利用者数(目標) 615,000人 (平成29年度:605,000人、平成30年度:607,000人、令和元年度:610,000人、令和2年度:620,000人) 令和3年度利用者数(実績) 292,335人 (平成29年度:609,350人、平成30年度:621,806人、令和元年度:568,389人、令和2年度:262,423人) ○新型コロナウイルス感染症の影響で、目標数値の達成は出来なかったが、利用者数は令和2年度より、29,912人増加している。コロナ感染症流行前より利用者数は大きく減少したが、平成29年度と平成30年度は目標値を達成している。 ○Facebookや、天体ドームがある施設ならではの広報物作成に努め、情報発信を行っている。 ○利便性を高めるため、老朽化している備品更新に努めている。								
(2) 利用者の満足度								
①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と言えるか。								
②サービスの質や量は向上しているか。								
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。								
④利用者への情報提供が十分になされたか。								
【評価の理由】 令和3年度アンケート結果 ○利用者アンケート(11/4～11/18実施)受付対応について(施設利用者による記入方式 サンプル数192)とても良い/良いの割合は86.5%で、目標の81%を達成(平成29年度:89.2%、平成30年度:87.2%、令和元年度:86.0%、令和2年度:81.1%) ○自主事業満足度アンケート(事業ごと参加者による記入方式 サンプル数234) ※感染症拡大防止のため中止となった催事、天候不順で内容変更を余儀なくされた催事を除く 満足度平均94% (平成29年度:96%、平成30年度:95%、令和元年度:96%、令和2年度:96%) ○「退出時チェックシート」にて苦情・意見・要望の把握に努め、受付窓口等で承ったものと併せて全て翌月次報告にて対応を報告している。 以上より受付対応から自主事業に及ぶまで高い水準で満足を得られており、利用者の意見に真摯に対応していると評価できる。								
2 効率性の向上等に関する取組								
(1) 経費の低減等								
①施設の管理運営において経費の縮減が図られているか。								
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。								
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。								
【評価の理由】								
○令和3年度の消耗品・印刷製本費・光熱水費は46,379,283円であり、昨年度より増加しているも経費縮減に努めている。 (平成29年度:49,864,083円、平成30年度:48,098,343円、令和元年度:47,262,114円、令和2年度:39,919,321円) ○令和2年度に比して、経費は増となったものの、施設の老朽化に伴う備品、消耗品等の交換を迅速に行い市民ニーズに対応出来ていた。また可能な限り安価な物を購入するなどとして経費削減に努めていた。								
(2) 収入の増加								
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。								
【評価の理由】								
○令和3年度の実績は 296,932,780円であった。令和2年度より利用料金収入、事業収入ともに増加している。これは新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続くなかでも感染対策を行い自主事業等の開催を行ったことによるとして評価できる。 (平成29年度:302,278,127円、平成30年度:306,670,430円、令和元年度:298,841,786円、令和2年度:282,505,512円) ○通年、利用者のニーズに応じた様々な内容の教室・講座を開催していることも、収入増加の取り組みとして評価できる。								

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(1) 施設の管理運営の実施状況	
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。	
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。	
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	
【評価の理由】 ○正社員とパートを事業計画書に基づき配置し、必要な資格も適正に配置している。また、過去の実績に基づき従業員のシフトを組んで、従業員の休暇取得にも配慮している。 ○基本研修(マナー、接遇、苦情対応や介助人権等)や専門研修(自主事業企画運営)、外部講習(修了証取得含む)を実施し、スタッフのスキルアップを図っている。 ○毎月第1水曜日に四館実務者定例会議を実施し、連絡事項や共通課題、相互連携等について協議している。 障害者就労支援団体と連携した「ふない天神町こえん市」、様々なアーティスト・作家と連携した「ART×SPORT 2021」など市民参加型の自主事業や働く場の創造支援を行い、地域活性化に寄与している。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に漏漏はないか。	
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。	
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	
【評価の理由】 ○法令の遵守に配慮し、第三者委託や事業計画等の変更について市の承認を得てから実施している。 ○受付マニュアル、安全管理マニュアル、緊急時対応マニュアル等を整備・適宜更新し、市民の平等な利用の確保や事故発生、非常災害時における対応フローを確立している。 ○定期的に消防、防災訓練ならびに安全研修を実施しており、対応フローの共有や消防設備配置・避難経路の確認を直営施設(図書館・公民館・男女センター)を含むコンバル全体で行っている。 ○不具合や故障発生に起因する修繕案件は事前に事象発生報告書提出があり、対応決定後月次報告書内で報告、適切に実施している。また、日常点検結果や利用者のご意見を踏まえて早急に対応している。 ○施設で新型コロナウイルス感染者が確認された場合の対応や連絡体制などのマニュアル作成を行った。	

【総合評価】

【所見】

分野別の利用者アンケートや館長ポスト等様々な形で利用者の苦情・要望・意見の把握に努めており、評価指標のあるアンケートで例年8割以上の高評価を受けていることから、その姿勢が広く利用者に評価されていることがうかがえる。  
また、検討や対応完了の段階で漏れなく所管課へ相談や報告があり、密な連携がとれていることも適切な対応・利用者サービスの維持向上に努めていると評価できる。  
近年は施設の老朽化に伴うトラブル発生や改修工事に伴う現場の調整・管理、利用者への対応等が発生しており、企画業務が圧迫されている。スタッフの適正な労働環境を維持するとともに、新規事業への人員確保等に工夫・検討に努める必要がある。

【今後の対応】

施設の老朽化に伴う設備補修など、近年は事後保全の対応件数が増加している。施設の維持管理に必要な不可欠な設備については計画的に更新を行うなど予防保全への取り組みを強化する必要がある。

【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
①35年ほど前のコンセプトとしては素晴らしいと感じる。しかし、視聴覚室、多目的ホールなど、時代を感じるスペースがある。時代のニーズに即していないスペースについては、利用目的から抜本的に見直し、改修も視野に入れるべきである。	①本年度に予定している建物調査等業務委託の結果を受けて、長寿命化を視野に入れた建物全体にかかる大規模な改修工事を行うか等の判断を行う。利用目的等の見直しについては、建物調査等業務委託の結果を受けて、今後のコンバルホール全体の方向性も含め検討を行うこととする。
②受付に関するアンケートは11月に実施しているのみだが、より多くの市民の声を聴くために、アンケートの期間拡充を検討してみようか。	②本年度において指定管理者とアンケート期間拡充について、指定管理者と協議中である。
③施設の各部屋の稼働率の把握に努めるべき。稼働率が低下している部屋があれば、別の利用用途を検討し、特に、若者が集まるような利用を検討するべきと考える。	③文化ホールをはじめ各部屋の把握を行っており、新型コロナウイルス感染症の影響があるなかにおいても、令和2年度に比して令和3年度の稼働率は各部屋で上昇している。利用用途の変更については、随時検討していくこととする。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

①項目ごとの予算と実績が乖離しているので、より精査された予算を組み、適正に指定管理料が使われているかを評価できるよう、管理・指導していただきたい。また、指定管理者自身にも決算について評価させるべきである。

②今年度に行う建物調査等業務委託の結果を受けて、今後のコンバルホール全体の方向性を含め検討を行うとのことであるが、施設の2階、3階がちやっと暗くて古めかしい印象があるので、特に若い人の利用増加につながるような雰囲気を作っていただきたい。

③アンケートの実施方法について、QRコードの活用を検討しているとのことであるが、スマホを所持している高齢者も多いことから、実施にあたっては対象を若者に限定せず、幅広い世代を対象とした取組が望ましい。