

春日市指定管理者導入施設の業務実績評価【対象年度:令和3年度】

1 基本情報

施設名	春日市ふれあい文化センター
指定管理者	トールツリーグループ
指定期間	平成30年4月1日から令和4年3月31日まで(4年間)
担当所管	地域づくり課 協働推進・文化振興担当

2 施設情報(休館など)

【ホール音響設備更新工事に伴う貸館中止】
・スプリングホール:9、10月 サンホール:11、12月
【コロナ感染拡大に伴う休館等】
・休館:8月10日～9月30日
・営業時間短縮(1時間短縮):5月6日～11日、8月1日～2日
・営業時間短縮(2時間短縮):5月12日～6月20日、8月3日～9日

3 利用者数

指定期間	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
年度	平成30年度	平成31年度(令和元年度)	令和2年度	令和3年度	年度
		前年度比		前年度比	前年度比
利用者数	合計 209,226人	193,276人	92%	88,007人	46%
施設内訳	新館 111,302人	93,596人	84%	39,525人	42%
	旧館 97,924人	99,680人	102%	48,482人	49%
				116,108人	132%
				61,138人	155%
				54,970人	113%

4 履行確認項目への評価

分類	履行確認項目	評価の視点	確認内容	評価	特記事項
施設維持管理	清掃	適正に実施されているか	令和3年度施設維持管理業務実施状況	○	
	設備保守点検	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか ・不具合の対応は適切か	・令和3年度施設維持管理業務実施状況 ・令和3年度施設維持管理業務実施一覧	○	・約30項目ある各種保守点検を定期的に実施し、市が指定する点検回数を満たしている。 ・特に、舞台機構保守点検(スプリングホール)及び舞台音響設備保守点検は、指定回数以上の点検を行いより強固な施設維持管理に努めた。 △保守点検の結果及び全体的な設備状況の把握、またその情報共有が不十分な部分があった。 【改善策】 令和4年度は、定期的に点検業者、指定管理者及び市の三者で状況把握・情報共有の場を設けるよう予定している。
	警備	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか	令和3年度施設維持管理業務実施状況	○	
	小規模修繕	・適正に実施されているか ・不具合の対応は適切か	・令和3年度小規模修繕実績 ・改修及び修繕実績報告書	○	
運営業務	運営状況	・公共性、公平性を確保しているか ・事業計画どおり実施しているか	・事業計画書 ・令和3年度指定事業実施報告書 ・令和3年度指定事業(必須型事業(1)ふれあい文化サークル)実施報告書 ・令和3年度ふれあい文化サークル通年講座月別受講者数・回数 ・令和3年度自主事業実施報告書	◎	・幅広い層に興味関心と抱かせる事業展開を行った。 ・市が主催する行政課題解決に向けた事業を共催実施。 ・事業実施にあたり、感染対策を徹底し、中止ではなくできる形を模索し、工夫しながら事業を継続した。 【必須事業】 休館や緊急事態宣言中を除き、ほぼ通常どおり事業及び講座を開催した。 (ふれあい文化サークル) 市が指定する「80講座以上」に対し、新規9講座を含む93講座開講、特別講座も9講座実施。コロナ禍でも感染対策を徹底しながら市民の生涯学習の場を提供した。 (弥生の里音楽祭) 2年ぶりに開催し、「音楽のまちづくり」のアピールを行った。 (航空自衛隊春日基地コンサート) コロナ禍により中止となったが、代替事業の提案を行うなど、事業実施に向けた積極的な姿勢が見られた。 【提案型事業】 振興事業を3本、普及・育成型事業を6本、鑑賞型を8本開催し、いずれも市が定める基準以上の事業展開を行った。 【自主事業】 ・社会貢献を目的とした「一品持ち寄り音楽祭」、子どもの育成を目的とした「コスミックカレッジ」をはじめ、ジャズライブやファミリー向けのステージショー等、幅広い年代の方が楽しめる事業を実施した。 ・市主催のスマホ教室を共催し、行政課題解決にも取り組んだ。
	サービス水準の維持	・サービスの水準を維持する努力はなされているか ・課題解決の努力をしているか	事業報告書	○	・サービス向上委員会を開催し、サービス水準についての意識向上を図っている。また、年に1度、職員全員が参加する接客マナー研修を実施している。 ・Facebook、Instagram、LINE、Twitter、Youtube等のSNSを通して、引き続き積極的な情報発信に努めている。 △自由席公演の優先入場などの特典がある友の会会員は58名と、昨年度よりも会員数がさらに減少しており、会員を増やす工夫が必要である。
	利用状況の把握	適切な施設の利用状況か	・令和3年度諸室稼働率実績 ・令和3年度利用者実績	○	・休館や時短営業等の対応があったものの、年間を通して感染対策を講じ、柔軟な貸館業務を継続したことにより、稼働率・利用者数共に昨年度実績を上回っている。 ・稼働率については、新館・旧館合わせて65%となっており、コロナ禍前の稼働率66.9%(令和元年度)近くまで回復している。
状況	収支決算状況	・適正に執行されているか ・管理コストが上昇していないか	・令和3年度収支報告書 ・指定事業・自主事業収支内訳	○	
運営体制	人員の適正な管理	・人員の適正な配置がされているか ・継続的なレベルの維持に努めているか	・人員の配置変更届 ・月別勤務実績(月次報告)	○	
	利用者の苦情・要望等の対応体制	苦情等への対応は適切か	令和3年度利用者対応報告書	○	
	危機管理体制の確保	事故・災害発生時の対応はできているか	・春日市ふれあい文化センター緊急連絡体制表 ・防災訓練の実施(年2回) ・防災・危機管理マニュアル	○	年2回の防災訓練を実施するとともに、万が一に備えて防災・危機管理マニュアル及び緊急連絡体制を整備している。また、館長、総務課長が甲種防火管理講習を終了している。
	関係機関・地域との連携体制	連携を図るための組織・体制を整えているか	・事業報告書 ・定期的な情報交換等の開催実績	◎	・新型コロナウイルスのワクチン接種会場となった総合スポーツセンター指定管理者と適宜調整を図り、駐車場の確保及び早朝開場への協力など、柔軟な対応を行った。 ・図書館の施設管理について、必要に応じて図書館の指定管理者と適宜連携を行った。 ・ふれあい文化センター内の指定管理者(ケイミックス、図書館流通センター)及び関係所管(地域教育課、地域づくり課)の4者で事業連携についての協議を行うなど、館内全体で協力して事業展開を行っていきよう努めた。
その他	緊急事態時における対応	突発的に生じた事態に対して柔軟に対応しているか	・事業報告書 ・月例会議	◎	・新型コロナウイルスの影響による市からの臨時休館や時短営業の要請や、突発的に発生した期日前投票所の設置に対し、柔軟かつ迅速に対応した。

5 加点項目への評価

評価内容	特記事項
緊急事態時における対応	・新型コロナウイルスの影響により、利用者への使用料の還付手続きや臨時休館・開館時間の短縮等の緊急的な措置をとることも多かったが、市と連携し、迅速かつ柔軟に対応することで、混乱を最低限にとどめることができた。 ・コロナが原因による貸館キャンセルについては、キャンセル料無料の対応や、開館時間の短縮に伴い自主的に夜区分の利用料金を半額とするなど、利用者目線に立った施設運営に取り組んでいる。 ・総合スポーツセンターがコロナワクチン接種会場となったことに伴い、駐車場の調整や早朝開館等の対応が必要となった際も、総合スポーツセンター指定管理者や市と密に連絡を取り合い、円滑な館運営に努めた。 ・令和3年度、初めて期日前投票所をふれあい文化センターに設置した際にも、円滑に運用することができるよう大いに協力した。
多様な文化芸術のイベント開催	・新型コロナウイルスの影響により、いくつかの事業は中止となったが、令和3年度は、感染防止対策を徹底しながら可能な限り事業を実施し、市が定める数以上の事業を実施することができた。 ・講演とクラシック音楽のコラボレーション公演、地元劇団による演劇公演、春日市出身の若手演奏家と高校生との共演企画など、これまでにない新たな事業を企画し、様々なジャンルの舞台芸術の魅力を味わう機会を提供した。
協働による事業展開	・春日市文化協会と共催して「ダンス/だんす/Dance!!」を開催し、市ダンス連盟、手話ダンス同好会、フラ・タヒチ連盟、市社交ダンス同好会等、市内で活動する団体の成果発表の場を提供することができた。 ・本市総務課と協働し、高齢者のデジタル格差解消という行政課題の解決を目指した「はじめての一步! スマホ教室」を実施した。地域の文化施設の指定管理者として、行政課題に即した事業の実施にも取り組んでいる。

6 総合評価

評価	コメント
A 優れている。	・平成30年度から令和3年度までの指定期間の最終年である4年目。利用者の意見や要望に耳を傾け、関係団体との連携を密に良好な関係を築くなどして、市民に親しまれる施設として円滑に運営できている。 ・ピアノリレーマラソンやシネマ事業等の開館当初から親しまれている事業だけでなく、人気アーティストの招聘コンサートや、地元出身の音楽家と地元高校生とのコラボレーションによるコンサート、中々機会のない演劇公演など、様々なジャンルの文化事業を企画し、市民へ提供した。 ・市内の文化活動団体に加え、行政と協働することで、事業の幅を広げた。