

指定管理者に関するモニタリングシート

1 施設の概要

(モニタリング実施年度: 令和 8 年度)

施設の名称	東大阪市文化創造館	指定期間	1 年度～ 15 年度
施設所管所属	人権文化部 文化室 文化のまち推進課	指定の方法	単体施設を指定管理
		連絡先	06-4309-3155
設置目的	本市の文化芸術の振興及び文化芸術を通じた市民相互の交流の促進を図り、もって心豊かで活力ある地域社会の形成及び都市の魅力の増進に寄与するため、本市に文化芸術の創造及び発信の拠点として、文化創造館を設置する。		
施設内容・業務内容等	大ホール(1500席)、小ホール(300席)、多目的室(281.73㎡)、創造支援室A(2室合計77㎡)、創造支援室C(6室合計258㎡)、創造支援室D(3室合計338㎡)、創造支援室M(3室合計105㎡)、和室(2室合計94㎡)、音楽スタジオ(3室合計80㎡) 文化芸術事業実施業務、貸館業務、駐車場等管理運営業務、建物・設備・舞台設備・外構・備品保守管理業務、清掃業務、環境衛生管理業務、植栽管理業務、警備業務		
指定管理者	PFI東大阪文化創造館株式会社	連絡先	06-4307-5772
人員体制	正規職員 24 人	パート・アルバイト 27 人	その他 人

2 管理運営状況等

年度		実績			今年度(予算)	次年度(見込)
		令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度
管理形態		指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理
供用(開館)日数		335	335	335	336	335
指定管理委託料(千円)		400,577	355,967	450,374	480,298	480,298
利用状況	1 年間利用者数(人)	362,750	333,205	342,410	補足説明	
	2				補足説明	
	3				補足説明	

3 モニタリングの総括

施設ごとに定める評価事項((i)重視していた事項、(ii)要改善事項、(iii)期待水準・当初提案を大きく上回った取組、(iv)期待水準・当初提案を大きく上回った成果)及びチェックシートの評価から点数を算出し、下記のとおり評価する。

総合点が95点以上をS、80点以上94点以下をA、60点以上79点以下をB、60点未満をCとする。

4(i) 重視していた事項	7 点	/ 10点	総合評価	A
4(ii) 要改善事項	-3 点	/-10点		
4(iii) 期待水準を大きく上回った取組	3 点	/ 5点		
4(iv) 期待水準を大きく上回った成果	5 点	/ 5点		
5 チェックシートの総括	78 点	/ 80点		
上記の合計(総合点)	90 点	/100点		
総評 (全体評価や今後の課題)	従来より引き続き、市の文化芸術の創造・発信の拠点として、施設の設置目的を十分に果たしている。しかし、令和7年度はミスや連携不足に起因する重大な事案が複数発生し、またその対応が不十分なものも見られた。 年度終盤では事業者自身のセルフモニタリングを機能させつつあったため、今後も代表企業を中心とした改善の取組が継続されることを期待する。			

4 施設ごとに定める評価事項

下記(ⅰ)～(ⅳ)の項目は、施設の状況に応じ、所管所属において自由に設定
(所管所属の評価がモニタリングの総括に反映)

(ⅰ) 所管所属が特に重視していた事項

評価対象年度(R7年度)において 特に重視していた事項・取組	施設所管所属コメント	評価点
高水準の施設稼働率を継続すること。	利用者に快適な利用環境を提供するため、行き届いた清掃と適切な施設維持管理を行うとともに、安全・安心を確保する警備体制を維持している。また、ほぼすべての施設において目標稼働率を上回り、年間利用者数も前年度を上回るなど、施設運営は好調に推移している。	4
利用者ニーズを踏まえた多彩な文化芸術事業を展開すること。	人気アーティストによる公演や0歳から参加可能なワークショップなどの充実した事業を実施し成果を挙げているが、より精緻な利用者のニーズを汲み上げるには従来のアンケートのみでは難しく、一層の工夫が必要と考える。	3

<評価基準>

5点:大変よくできている
(目標をはるかに上回る達成)
4点:よくできている
(目標を上回る達成)
3点:できている
(おおよそ目標どおりの達成)
2点:目標・要求水準には達していない
が、取組は大いに評価できる。
1点:目標・要求水準には達していない
が、取組は少なからず評価できる。
0点:目標・要求水準には達しておらず、
取組も評価できない。

(ⅱ) 要改善事項

主な改善指示事項(過年度からのものを含む)	施設所管所属コメント (該当あればその内容を記載)	評価点
要求水準に定められた件数の事業を、繰越すことなく年度内で実施すること。	定められた件数の事業が実施されている。	0
施設運営における事務処理や市への提出物などに対して、組織として対応し不備を生じさせない体制を作ること。	確認漏れ・連携不足によるミスが目立った年度となり、一部では利用者に影響が出る事案も発生した。一方で、年度の終盤においてはSPCを中心としたセルフモニタリング体制が機能し、一定の改善が見られた。	-3

<評価基準>

0点:改善し、求めていた状況・水準以上になった。
-3点:改善しているものの、求めていた
状況・水準には達していない。
-5点:改善していない。

(ⅲ) 期待水準・当初提案を大きく上回った取組

当初提案・期待水準を大きく上回った取組	施設所管所属コメント (該当あればその内容を記載)	評価点
	警備業務の成果を評価する。 求められる要求水準を十分に満たしていることに加え、防犯カメラを活用して不審な兆候を早期に把握し、利用者に不安を感じさせることなく対処できたケースがあった。	3

<評価基準>

5点:模範的かつ他施設への展開・波及
効果が期待できる取組である。
3点:大いに評価できる取組である。
1点:評価に値する取組である。

(ⅳ) 期待水準・当初提案を大きく上回った成果(※当初提案(期待水準)比+10%超えのもの)

当初提案・期待水準を大きく上回った成果 ※当初提案(期待水準)比+10%超えのもの	施設所管所属コメント (該当あればその内容を記載)	評価点
	年間利用者数が 342,410 人となり、目標である 300,000 人を大きく上回った。	5

<評価基準>

該当があれば5点、なければ0点

(配点対象外) その他特筆すべき事項

指定管理者による自主的な取組で評価に値するもの、突発的な事象発生時の迅速な対応など、特筆すべき事項	施設所管所属コメント (該当あればその内容を記載)	配点対象外
	市及び東大阪市文化芸術審議会の要望に柔軟に応え、本市文化行政における課題である「文化芸術を支える人材の確保・育成」に資する事業を、文化芸術事業及び自主事業にて実施した。	

5 チェックシートの総括

「個別評価」(自動表示)：

S＝不適当がなく「得点」が95%以上

A＝不適当がなく「得点」が80%以上、

B＝不適当がなく「得点」が60%以上

C＝不適当が1個以上又は「得点」が60%未満

モニタリングの観点	施設所管所属のモニタリング	
	個別評価 S A B C	評価できる点や要改善事項、課題に対する取組など
A 行政視点 施設の設置目的が達成でき、事業の継続性が期待されるとともに、市民の安全の確保が図られているか？	S (96 %)	各構成企業の知見を結集し、施設の設置目的に則った運営を行っており、市の文化芸術の発信拠点としての機能を果たす運営を大きく評価する。 一方で、貸館業務における不備や、事業企画書の提出期日の超過、不正確な報告など、契約書・要求水準に一部抵触する事案が複数発生したことについて、市は非常に重く受け止めている。適切な再発防止策の策定のみならず、それらの防止策が適切に機能し続けるよう、今後の改善が求められる。
B 管理・運営 人員・施設の管理、会計処理等(再委託業務を含む)が適正に実施され、快適に利用できる施設環境が整備されているか？	S (98 %)	施設の管理については清掃が行き届き快適に利用できる環境が整備されているほか、設備の損傷等が生じた際には適切な対応が取られている。防犯対策に関しては、特に警備部門が高水準な対応を誇っており、安全・安心な施設運営に大きく寄与していることを評価する。 一方で、四半期ごとに市と事業者の間で実施しているモニタリングのうち、第3四半期に行われたモニタリングにおいては、報告の遅延や不十分なモニタリングシートの提出など、セルフモニタリングに対する意識の欠如が見られたことから、事業者の執行体制に不備があったことを指摘したが、後に代表企業を中心としたセルフモニタリング体制の整備を進めたことで、年度の終盤には改善が見られた。
C サービス 平等な利用の確保及びサービス向上が図られているか？	S (96 %)	施設利用において平等な利用が確保され、施設内の案内表示や、高齢者・障害者・子どもへの対応が不足なく実現されるとともに、公演に際しての託児サービスの実施など、利用者へのサービス向上が図られている。その他、文化施設の運営に係る知見を活かし、市の現状に合わせた多彩な事業を実施し、公の施設としてのサービスを拡充させている。 一方で、ミスや確認漏れに起因する、市民サービスに影響を与えるような事故も複数生じたため、ミスを防ぐシステム上の制御やチェック体制の整備を強く求める。
D 市民視点 市民の声が反映される管理・運営が行われているか？	S (97 %)	利用者向けアンケートの意見や苦情を集積・分析し、施設の運営に反映させる仕組みが構築されており、寄せられた意見を基に必要なに応じて対応を進めている。しかし、開館から6年が過ぎ、施設が地域に定着してきた中で新たなニーズを発見し、反映していくためには一層の工夫が求められる。その他、市政だよりやケーブルテレビ、SNS等の市の広報媒体を活用するなど、会館で実施する文化芸術事業をより多くの市民に届けるための取組を行ったことについて評価する。 一方で、市民の手元に届く広報誌に誤植があった事故については、「Cサービス」での指摘と同様、ミスを防ぐ体制の整備を求める。
E 効果・効率性 施設の効果を最大限発揮しようとするともに、管理経費の削減が図られているか？	S (100 %)	施設利用者数の合計が令和6年度を上回ったほか、大・小ホール、諸室共に高い施設稼働率となり、利用料金収入は提案時の算定を上回っている。また、市民参加・地域連携を重視した取組が継続的に実施されており、施設の効果を最大限発揮する試みがなされている。
F 法令等遵守 法令や各種規則等を理解し、遵守することで、社会的責任を果たしているか？	S (96 %)	構成企業のうちの1社において、障害者雇用率が法定雇用率を下回ったことを除き、法令や各種規則に則り業務を行っている。また、コンプライアンス及び個人情報保護研修・人権研修等を定期的 to 実施し、職員間に法令等の遵守を意識づける取り組みが継続できている。