

## 平成26年度 指定管理施設運営状況評価表

### 1 施設の概要

施設の名称	下北文化会館	
指定管理者	団体名	株式会社 東京堂
	代表者	代表取締役社長 内田 征吾
	所在地	むつ市金谷1丁目10番1号
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	
指定管理業務の概要	1. 文化会館全体の維持管理及び運営に関する業務 2. 文化芸術の振興に関する業務 3. 文化会館の使用許可に関する業務 4. 舞台設備の操作点検等に関する業務	

### 2 収支の状況 ※消費税及び地方消費税を含んだ額を計上すること。

(単位：千円)

区 分	計 画 額 ①	実 績 額 ②	増 減 (②-①)
収入合計 (A)	123,073	125,186	2,113
うち利用料金額	30,500	27,515	△2,985
うち指定管理料	86,323	87,734	1,411
支出合計 (B)	123,073	122,898	△175
うち人件費	17,900	16,165	△1,735
収支差 (A-B)	0	2,288	2,288
計画書と比較した実績額の増減理由	<p>収入では、貸し館利用料金収入が計画どおりの伸びとならなかったものの、企画事業収入が計画を大幅に上回る結果となった。</p> <p>支出では、電気料金の値上げにより計画を大きく上回ったものの、降雪量が少なかったことから、除雪経費が計画を下回り、さらに、空調設備の改修により、暖房設備の一部を使用中止としたことから燃料費が予定を下回った。</p> <p>このことから、収支では、2,288千円の剰余金を生じる結果となった。</p>		

### 3 施設利用の状況

(単位：人)

	区 分	計 画 ①	実 績 ②	増減 (②-①)
利用者数	下北文化会館	167,200	175,313	8,113
<p>利用者の声とその対応状況 ※ 利用者アンケートの実施 (有・無)</p> <p>(要望) 七宝焼きのガラス窓が2台曇って見にくいので交換してください。</p> <p>(対応) 管理が行き届かず申し訳ありません。直ちに交換します。</p> <p>(意見) とても気持ちよく練習できました。サービスデー(大ホール開放D a y)がもっとあるといいと思いました。ありがとうございました。</p> <p>(回答) ありがとうございます。これからも利用しやすい会館運営に努めます。</p> <p>(意見) 毎年利用させていただいております。大ホール開放D A Yの企画はこれからも続けていただきたいと思います。</p> <p>(回答) 利用者の目線に立った運営に努めて参ります。</p> <p>(意見) プロジェクターが使えなかったことが不満です。幸い準備していたもので対応し、事なきを得ました。</p> <p>(対応) 大変申し訳ありません。プロジェクターを点検しましたが、異常は、認められませんでした。パソコンとの接続に障害があったものと考えられます。どのような場合でも対応できる体制を作ります。</p> <p>(意見) 振込(利用料金の支払)の件、入口へのバス配車等対応下さりありがとうございました。</p> <p>(回答) お客様の目線に立った対応に努めます。</p> <p>(意見) 「燃えるごみ」と「燃えないごみ」の表示があれば良いのかなと感じました。</p> <p>(回答) 会館では、利用者が排出したゴミ(会議等で配布したペットボトル等の回収は主催者をお願いしている。)は、持ち帰りを基本として運営しております。</p> <p>しかし、個人が出した少量のゴミ(ティッシュペーパー等)までも、規制することとなると利便性に問題があることから、各部屋には、分別表示のないゴミ箱をおいて対応しております。</p> <p>自動販売機のある圏域ホール等のフロアには、それぞれ燃えるゴミ、ペットボトル、ビン、カンの表示を設けて対応しておりますので、ご理解ください。</p>				

(意見) 急な依頼に快く応じて頂きありがとうございました。(大ホール)

(回答) 利用しやすい環境づくりに努めます。

(意見) 特になし。いつもありがとうございます。

(回答) わざわざご意見をいただき、ありがとうございます。気の付いたことは、何なりと申し付けください。

(意見) きれいな公民館を使わせて頂き有難うございました。

(回答) お客様に気持ちよく利用していただけるよう努めて参ります。

(意見) 色々お手伝いを頂きありがとうございます。

(回答) 利用者の目線に立った対応に努めます。

(意見) 使わせていただきありがとうございます。電話の対応から親切で、リハーサルにも対応していただき快適に利用することができました。

(回答) 満足していただき、うれしく思います。これからも快適に利用していただけるよう努めて参ります。

(意見) いつもご親切にありがとうございます。

(回答) 初心を忘れず対応させていただきます。

(意見) リハーサル室男子シャワー室内ロッカーのスリッパが手入れされていない。  
(ヌルヌルしている。)

(対応) 手入れが行き届かず申し訳ありません。直ちに手入れをしました。

(意見) 職員の方々の対応が良く、気持ちよく利用させていただきました。お世話になりました。ありがとうございます。機会がありましたら、また、よろしくお願いいいたします。

(回答) 気持ちよく利用していただいたとのご意見うれしく思います。再度のご利用をお待ちしております。

(意見) 大ホール入口、ホワイエに明かりがなく危険だと思った。

(対応) 点灯時刻が遅くなってしまいました。ご不便をお掛けし申し訳ありません。利用時間の確認の徹底を図り、再発を防止します。

(意見) きれいで大変使いやすかったです。トイレにペーパータオル若しくはジェットがほしいです。

(回答) ペーパータオル、ジェットタオルについては、設置スペース、経費面も考慮し、検討して参ります。

(意見) 毎回広い会場ですわかってます。(Pありで) コンセントも使えて助かります。これからも使わせて下さい。

(回答) 是非ご利用ください。利用に際して要望等があれば、お知らせください。

(要望) ボウルと洗剤がちゃんとあるといいです。

(対応) ボウルについては、一部破損しているものがありましたので、交換いたしました。洗剤については、これまで、利用者に持参をお願いしておりましたが、利便性を考慮し、会館で設置することとしたので、どうぞご利用ください。

(要望) 水屋の照明がもう少し明るい大変助かります。

(対応) 器具の配線上明るさには、限度がありますが、少し明るめのものとの交換しましたのでご利用ください。

(要望) 洋式トイレが塞がっていたので和式トイレを利用したが、立ち上がることができなかった。手すりを設置してほしい。

(対応) 会館のトイレは、かつては和式のみでしたが、利用者の要望に応え、半数以上を洋式に変更しております。しかし、和式トイレには手すりがないため、高齢者や身体が不自由な方にとっては、利用しづらいものであったと考えられます。早速、和式トイレのすべてに手すりを設置しましたので、ご利用ください。

(要望) 昨日(12月11日)に、下北文化会館で開催された離乳食教室に参加した。駐車場が凍っていて危なかった。赤ちゃんや妊婦さんに関する行事では、特段の配慮をお願いします。

(※この要望に関しては、むつ市をとおして、直接本人に回答済です。)

(回答) 下北文化会館では、市の道路除雪の目安となる10cmの積雪をもって駐車場の一斉除雪を行っています。また、会館に向かって右側にある西側駐車場から正面玄関までの歩行用通路、東側入口までの通路及び正面玄関前歩道については、10cm以下の積雪であっても、歩行に支障のないように除雪を行っています。

「12月11日に駐車場が凍っていて危なかった。」との御意見ですが、前日の10日には夜遅くまで雨が降っており、11日の朝には積雪は、ほとんどないにもかかわらず、降った雨と残っていた雪が凍りついたため、滑りやすくなっていました。

広範囲の駐車場のため、すべての凍結状態を取り除くことは、難しいことを御理解ください。

西側と東側の駐車場は、アスファルト舗装となっており、底の部分まで雪を取り除くことができますが、会館前の北側駐車場については、砂利敷きであるため、底まで雪を取り除くことができません。状況を確認の上、安全に御利用くださるようお願いいたします。

#### 4 企画事業の実施状況

(単位：円)

No.	事業名	事業内容	収入	支出
企画1	大ホール開放Day	普及型事業 大ホールを個人に開放し、文化水準向上の一助とする。	46,000	8,896
企画2	仲道郁代ピアノリサイタル	鑑賞型事業 公益財団法人三井住友海上文化財団の助成を受けてのピアノコンサート	556,500	495,031
企画3	七夕に願いを込めて	普及型事業 笹の葉・短冊の設置	0	0
企画4	劇団こぐま座メルヘン劇場	鑑賞型事業 幼保児童を対象としたぬいぐるみ劇「こぶとりじいさん」の鑑賞と絵画作品展	852,900	1,006,279
企画5	綾小路きみまろスーパーライブ	鑑賞型事業 トークショー	6,560,000	5,455,620
企画6	海上自衛隊大湊音楽隊によるクリスマスコンサート	鑑賞型事業 音楽隊によるコンサート	0	291,400
企画7	大平小学校全国大会出場支援事業	普及型事業 ホールでの演奏を経験し、大会に備える。	0	0
企画8	第5回サークル活動発表会 SHIMOKATSU	普及型事業 会館を利用し、サークル活動をしている団体の発表の場	0	67,364

共催 1	第30回下北地区子ども会郷土芸能発表会	普及型事業 共催／下北地区子ども会連合会	0	66,220
共催 2	新作シネマ上映会「妖怪ウォッチ誕生の秘密だニャン・アオハライド」	鑑賞型事業 有限会社オカダプランニングとの共催で実施	1,159,920	1,109,374
合 計			9,175,320	8,500,184

## 5 個別項目評価

※指定管理者と下北地域広域行政事務組合が評価（A：優良 B：適正 C：改善要）

評 価 項 目		自己評価	下行評価
(1) 施設設置目的に添ったサービス向上に関する取組み状況			
①	開館時間、休館日等を守り、施設利便性の確保に努めたか	A	A
②	施設の使用許可等が適正、円滑に行われたか	A	A
③	利用者に対する接客マナー等職員の勤務態度は適正だったか	A	A
④	利用者の意見を聴取し、それらを反映する取組みを行ったか	A	A
(2) 利用促進に関する取組み状況			
①	施設利便性を高める努力を行い、効果が得られたか	A	A
②	潜在的な利用者等に営業活動を行い、利用アピールをしたか	A	A
③	自主事業を企画・実施し、効果が得られたか	A	A
(3) 効率性の向上に関する取組み状況			
①	施設管理経費を低減するための取組みを行い効果があつたか	A	A
②	収入増を図るための取組みを行い、効果があつたか	A	A
③	職員の資質・能力向上を図る取組みがされたか	A	A
(4) 施設の適正な維持・管理に関する取組み状況			
①	施設の維持管理、運営に当たる人員配置は適正であつたか	A	A
②	設備・備品の維持管理及び修繕が適正に行われたか	A	A
③	労働関係法令を遵守し、適正な管理を行ったか	A	A
(5) 平等利用、安全対策、危機管理等に関する取組み状況			
①	利用者が平等利用できるよう利用情報提供の配慮をしたか	A	A
②	日常の事故防止等の安全対策は適正であつたか	A	B
③	防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であつたか	A	A
④	利用者の個人情報保護は徹底されていたか	A	A

## 6 指定管理者総合評価

昨年度の屋上防水改修工事に引き続き、空調設備の改修工事が実施されました。工事期間が10月から翌年3月までであり、会館を利用しながらの改修であったことから、すでに申し込みを済ませている利用者への対応、通常の暖房設備が利用できず、ストーブ対応となったこと。工事業者との日程調整など、困難を来たしましたが、利用者への事前説明、貸し出す部屋の変更等利用者優先の対応をした結果、トラブルもなく、改修を終了することができました。施設を快適に利用できる環境づくりには、今後も引き続き改修が必要です。継続的な対応を是非お願いいたします。

不具合の早期発見、正常稼働の維持を目的として、専門的な知識を有する業務は、外部委託をし、維持管理を行った結果、利用者に影響を与える不具合は、発生しなかったところであり、今後も施設の維持管理には万全を期す所存です。

平成26年度における利用状況は、外部の要因による利用者の減も予想されたところですが、大ホールと保健センターとしての利用が増となったほか、用途変更をした部屋の利用が予想どおり増となったことから、総数では、前年度に比較し、9,389人の増となりました。

収支の状況では、企画事業収入において、チケットが完売となった事業があったこと、費用面では、電気料金の大幅な増があったにもかかわらず、除排雪経費及び燃料費が減となったことから、2,288千円の剰余金が生じた決算となりました。

利用者の利便性の向上のため、基本的に申請書等への押印を廃止したところですが、これに伴うトラブルは発生しておらず、利用者からは便利になったとの評価をいただいているところです。

また、老朽化した物品については、利用者が利用するものを中心に、できる範囲での更新を行いました。

職員の資質の向上を目的とした職員研修には、4人の職員を参加させ、施設運営の向上に努めております。

経費の節減への取組みとしては、大ホールホワイエのダウンライト46灯と圏域ホールの水銀灯16灯をLED電球に交換し、今後の使用量の軽減を図りました。

これらのことから、平成26年度の管理運営は、適正かつ良好に達成されたものと考えております。

## 7 下北地域広域行政事務組合の総合評価

指定管理者として5年の経験を基に、きめ細かな施設運営が行われ、施設利用者も増加し、安定した管理運営が行われています。

26年度は、全国的な倒木事故があり、下行事務組合からの枯れ木調査の要請に対し迅速に対処していただき、結果枯れ木3本を伐採し会館利用者や歩行者の安全確保がなされました。

開館から29年が経過し、各種設備の機能劣化が随所に見受けられる中、協定の範囲内で老朽化した備品・電気設備等を更新していただき、利用者が快適に使用できるように、日々の保守・維持管理がされています。

指定管理企画事業については、各種10の事業が実施され、なかでも初めてチケットが全席完売した『綾小路きみまろスーパーライブ』は、指定管理者も冒険であったようだが、下北の地域住民のニーズがはっきりと示された結果として受け止めていただき、今後も魅力的な公演や特色ある事業を実施するよう求めます。