

平成 28 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)	122,909	118,430	△4,479
うち利用料金額	29,655	27,393	△2,262
うち指定管理料	85,654	87,067	1,413
支出合計 (B)	122,909	114,807	△8,102
うち人件費	19,200	16,682	△2,518
収支差 (A－B)	0	3,623	3,623
計画書と比較した実績額の増減理由	<p>収入では、予定していた企画事業が実施できなかったことにより企画事業収入が大幅な減となったほか、指定管理料は、電気料金の値上げ分の補てんにより、計画を上回った。利用料金は、計画を下回ったものの、昨年度の実績を若干上回る結果となった。</p> <p>支出では、人件費、企画事業費及び除雪経費が計画を下回ったほか、電気料金軽減のために、これまで4年間実施したLED電球への交換の効果もあり、収支では、3,623千円の剰余金を生じることとなった。</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	174, 621	163, 028	△11, 593
<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>(意見) 2回目の利用ですがいつも丁寧な対応をしていただきありがとうございます。 トイレがとてもきれいで、いつも気持ちがよいです。</p> <p>(回答) ご意見ありがとうございます。清掃担当部門の励みになります。これからも皆さんが気持ち良く利用できるよう対応して参ります。</p> <p>(意見) 急なお願いにも関わらず対応していただきありがとうございました。</p> <p>(回答) 皆さんが使いやすい施設であるよう努めて参ります。</p> <p>(意見) きれいで快適でした。</p> <p>(回答) ありがとうございます。お褒めをいただけるような管理に努めて参ります。</p> <p>(要望) 展示ホールに壁時計を設置してほしいという意見が複数ありました。</p> <p>(回答) 会館の各部屋には時計が設置されておりますが、展示ホールだけは、設置されておられません。これは、展示ホールが壁面を利用して作品を展示することを目的とした部屋であることから、展示に支障がないように設置がなされなかったものです。不便をお掛けしますがご理解ください。</p> <p>(意見) 今回は大変お世話になりました。また、次回利用したいと思います。</p> <p>(回答) ありがとうございます。次回もどうぞご利用ください。</p> <p>(意見) 妊婦さん、夫、動く度に暑い暑いとっていました。妊婦体験の際汗を拭いたり、水分補給をこまめにしている人がいました。</p> <p>(回答) 利用者からは、クーラーの設置要望が多数寄せられております。会館としても是非設置したいと考えており、施設の設置者である下北地域広域行政事務組合に要望はしておりますものの、多額の費用を必要とし、実現できておりません。これからも設置を要望して参りますが、当面は、利用前に空気を入れ替える等出来る限りの対応をしたいと思っておりますので、ご容赦ください。</p> <p>(意見) 会館を 10 分前に開けていただいたり、搬入口を早めに開けていただき大変</p>				

助かりました。子ども達も良い設備の中で伸び伸びと歌うことができました。
お世話になりました。ありがとうございました。

(回答) 常にお客様の目線で対応したいと考えておりますので、要望等があれば申し出てください。

(要望) いつもお世話になっております。スタインウェイの左側の金色のロゴがなければ助かります。幸せな響きなので勿体ないです。

(回答) ご利用いただきありがとうございます。ご指摘のスタインウェイは、企業からの寄付により設置されたもので、取り外しが困難なことをご理解ください。

(意見) 水屋の流し排水が悪いために臭いが残っておりました。炉の火気もう一度確認して下さい。

(対応) 申し訳ありません。排水トラップに問題があったようです。直ちに改修しましたのでご利用ください。

(意見) 舞台職員の対応が横柄だ

(対応) 職員の対応に問題があり申し訳ありませんでした。舞台職員に対して改善を指導しましたので、今後、お気付きの点があればご指摘ください。

(意見) 丁寧に説明して下さいありがとうございました。掃除も行き届いていても綺麗でした。

(回答) ありがとうございます。今後も適正な維持管理に努め、利用しやすい会館にして参ります。

(要望) いつもありがとうございます。＜大集会室について＞前日の時点で空いている状態の場合など1時間単位でお借りできるシステムがあったら嬉しいです。

(回答) 1時間単位の貸館については、前後の使用状況の管理等難しい問題が生じますので、直ちに実施することはできません。今後の検討課題とさせていただきます。

(意見) 会場の電気や設備など分かりにくく開場準備に手間取りました。鍵を渡してもらったとき、館内の担当者の方に最初だけでも一緒に来て説明してもらえたら助かります。

(回答) 初めて利用される方、操作に不慣れな方には、職員が同行し、対応するこ

ととしております。事前に声掛けせず申し訳ありません。不明な点等は、何なりと申し付けください。

(意見) 他市に比べ誰でも知っている有名人のコンサートがなさすぎ、もっと努力すべき。それとも意図的に呼ばないのか。

(回答) 会館では様々な助成制度を活用し、低廉で質の高い催物の提供に努めています。有名人のコンサートについては、チケット料金が全国統一料金となっているものが多く、当館の座席数からして、満員となっても採算が取れないものが多いのが現状です。このため、開催が困難なことをご理解下さい。今後も様々な催物の提供に努力して参ります。

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
共催 1	新作シネマ上映会	鑑賞型事業 映画館のない地域で映画館の役割を担う	762,190	756,836
企画 1	昭和ノスタルジアコンサート	鑑賞型事業 歌謡コンサート	513,000	538,348
企画 2	こどもオペラ「3びきのこぶた」	鑑賞型事業 幼保児童を対象としたオペラ	753,700	918,470
企画 3	こどもオペラ「3びきのこぶた」を鑑賞した子どもたちによる作品展覧会	参加型事業 絵画展覧会	0	0
企画 4	須川展也サクソフォンリサイタル	鑑賞型・普及型事業 サクソフォンコンサート 公開レッスン・共演あり	801,500	1,010,048
共催 2	第32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	55,123
企画 5	第7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	103,341
合	計		2,830,390	3,382,166

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	B	B
(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ったか	A	A
② 収入増を図るための取組みを行い、効果があったか	B	B
③ 職員の資質・能力向上を図る取り組みがされたか	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ったか	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ったか	A	A
③ 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であったか	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

利用者の安全を確保するために進められてきた舞台吊物改修工事が2か年の工期を終え完成しました。一部電動化に対応し、耐震性も高めたと伺っており、利用環境は大きく向上したものと思っております。舞台設備は、舞台吊物、音響及び照明が一体的に運用される必要があります。一部ではありますが、改修を終えたことは長寿化に向けて一歩前進したものと考えておりますが、機能の維持、安全性の確保のため、是非継続的な改修をお願い申し上げます。

また、利用者から要望の多い冷房設備については、社会的要請となっておりますので、早期の整備を御検討賜りますようお願い申し上げます。

平成28年度の利用状況は、利用件数では、前年度と比較して18件増の3,471件となったものの、利用者数では、前年度と比較して9,235人減の163,028人となりました。

この主な要因は、健康診断、予防接種等の保健目的の利用において、少子化の影響により3,219人の減となったほか、県を単位とした大会の減により5,614人の減、さらにサークル活動において、活動人員等の減少により741人の減となったことによるものです。平成28年度計画と比較すると11,593人の減となりました。

利用拡大については、会館利用パンフレットを新たに作成し、企業、団体等に配布したほか、SNSを利用した広報活動を行いました。計画に達しなかったところから、今後の推移を注視したいと考えております。

また、会館利用環境の向上を目的として、Wi-Fi環境を整備したことから、企業、団体関係の利用に期待を寄せているところです。

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、不具合が発生する可能性のあるものについては、事前に点検、整備という対応ができたところであり、利用者に影響を与える不具合は、ありませんでした。今後も施設の維持管理には万全を期す所存です。

収支の状況では、企画事業が計画どおり実施できないものもありましたが、除排雪経費及び燃料費が減となったことと、これまで4年間にわたり排出ガスの抑制及び経費の節減を目的として実施してきたLED電球への取替の効果が表れ、3,623千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、申請書の受付、許可書の発行、収納業務の機械処理を進めた結果、利用者は書類作成の煩雑さから解放され、処理時間の短縮とともに事務の正確性が向上したものと考えております。

利用環境の向上では、経年劣化により使用ができなくなったりハーサル室1のオーディオ装置一式を交換したほか、大集会室で使用しているグランドピアノについては、

下北地域広域行政事務組合において更新していただき、利用者から喜ばれている状況にあります。

職員の資質の向上を目的とした職員研修には、4つの研修会に延べ8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、今年度も正面玄関水銀灯4灯と街路灯2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28年度の管理運営は、利用人員の減はあったものの、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

利用者拡大に向け、パンフレットの作成やSNSを活用した広報活動、Wi-Fi環境の整備など様々な努力がうかがえます。利用者数は減少していますが、利用回数は増えているため、今後に期待したい。

利用申請手続の効率化、接客など利用者サービスに関しては、おおむね良好な評価を得ており、また、施設、設備等経年劣化が多々見られる中、適切な維持管理が行われています。

一方で前年度に引き続き企画事業が計画どおり実施されず、残念な結果となりました。事業内容もマンネリ化が見られるため、指定管理者独自のアイデアを基に新しい事業展開が必要と思われれます。