

平成30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29年4月1日～平成33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)	122,010	118,029	△3,981
うち利用料金額	26,285	28,368	2,083
うち指定管理料	86,240	86,240	0
支出合計 (B)	122,010	117,823	△4,187
うち人件費	25,152	25,508	356
収支差 (A－B)	0	206	206
計画書と比較した 実績額の増減理由	<p>収入では、会館利用料金収入が増となったが計画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。</p> <p>支出では、重油の高騰により3月納入数量を制限、除雪費を削減、企画事業が実施できなかったこと等により、大幅な減となった。</p> <p>このことから、収支では206千円の剰余金が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	157,412	169,487	12,075
<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) 次回も機会がありましたら宜しくお願いいたします。</p> <p>(回答) いつでも気軽にご相談ください、職員一同お待ちしております。</p> <p>(意見) ありがとうございます。</p> <p>(回答) 満足なご利用ができるよう今後も継続してまいります。</p> <p>(意見) 三日間ありがとうございました。</p> <p>(回答) 満足して三日間ご利用いただき安心いたしました。今後も気持ちよく利用できるように努力してまいります。</p> <p>(要望) ゴミの持ち帰りは納得できません。有料を前提とした処理の検討をお願いします。</p> <p>(対応) 貴重な御意見を頂きありがとうございました。今まで大ホール等の催物終了後のごみは、主催者様の責任として持ち帰りしていただくことで御理解いただいております。ご意見を頂き、ごみの回収について指定業者と対応を協議したところ、夜間や日曜を除き有料で回収しても良い旨の回答を得られましたので、ごみ回収指定業者をご案内することといたします。</p> <p>(意見) 広くて良いです。</p> <p>(回答) 当館には、小人数で利用できる適当な部屋がありませんが、満足いただけてうれしく思います。これからもご利用いただけるよう職員一同お待ちしております。</p> <p>(意見) パイプいすがぐちゃぐちゃで少し直してしまった。</p> <p>(回答) ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありませんでした。貸館終了時の点検については部屋だけでなく、倉庫内の点検についても十分気をつけて参りますので御理解をお願いいたします。</p>				

(意見) いつもお世話になっています。今後ともよろしくお願します。

(回答) いつもご利用いただきありがとうございます。職員一同いつでもご利用いただけるようお待ちしております。

(意見) 毎回楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。

(回答) 皆様が気持ち良く利用できるよう、職員一丸となって日々努力してまいります。

(要望) ありがとうございます。またお願いします。机をふくものを提供していただけるともっと助かります。

(回答) ご利用に当たり、汚損されたままの机が混ざっており、申し訳ありませんでした。なお、現状復帰される時点で不都合等があった場合は、利用者様から事務室へ連絡いただき対処してまいりますので御理解願います。

(要望) 受付時に照明スイッチの場所や空調管理の仕方、マイク音量の調整の仕方など、一通り説明があると嬉しい。

(回答) 説明不足で大変申し訳ありませんでした。今後ご利用者様には、部屋で機器等の取扱い説明を行って参りますので御理解願います。

(要望) ステージの奥の壁に取り付けているアルミ枠の長方形について撤去することはできないでしょうか。(プロジェクターを壁に映したいため)

(回答) ステージ奥にあるアルミ枠は、壁に固定された映写用のスクリーンを固定したものであり、今後の利用状況等を勘案しながら撤去して良いかどうか設置者である下北広域行政事務組合と協議して参りたいと思います。

(要望) 部屋の面積に合わせた扇風機の準備が必要と思います。公共施設としての姿勢として課題かと存じます。

(回答) 冷房設備はほとんどの公共施設が完備しており、利用者様の健康面、会議等の能率向上からも機会ある都度設置者である下北地域広域行政事務組合に冷房設備の設置を要望しています。

冷房設備のない部屋は、扇風機で対応していただきご不便をおかけいたしています。特に、扇風機の故障等が相次ぎ、補充できるまで一時的ですが使用している部屋に1台の配置として対応しましたが現在は、補充・増台も済み必要に応じた配置をすることができておりますので御理解願います。

(要望) 扇風機を前後か冷房があれば夏場は大変ありがたいです。

(回答) 大変ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。扇風機の故障等が相次ぎ台数に不足が生じたことから一時的であります。やむを得ず各部屋へ1台として対応いたしました。現在は扇風機を増台し、各部屋にそれぞれ必要台数を配置いたしております。

なお、冷房設備については、機会ある都度設置者である下北地域広域行政事務組合に早期の設置を要望しておりますので御理解をお願いいたします。

(意見) 扇風機ありがとうございました。

(回答) 冷房設備のない部屋については、扇風機で対応していただきご不便をおかけいたしております。特に、湿度の高い日又は日差しの強い日等に少しでも快適となるよう、各部屋には十分に配置できるよう扇風機を増台いたしております。

(意見) 不足は何もなく、とても親切にして頂き大変ありがとうございました。明日も宜しく願いいたします。

(回答) ご利用頂きありがとうございます。皆様が使いやすい施設であるように、職員一同これからも努めて参ります。

(意見) お世話になりました。ありがとうございました。

(回答) 良い結果が得られますよう職員一同応援致しております。これからもご利用をお待ちいたしております。

(意見) ありがとうございます。

(回答) 皆様が使いやすい施設であるよう職員一同これからも努めて参ります。

(要望) 研修室にもエアコンがあれば良い。入口のパネルに催物名称の張り紙を出してほしい

(回答) 冷房設備については、機会あるごと設置者である下北地域広域行政事務組合に早期の設置を要望しております。また、会館の利用状況案内は、正面玄関入口の案内板の他、東側玄関横の掲示板に本日の催物案内でもお知らせしております。個々の会場入り口の立て看板については、主催者様の方で御案内いただいておりますので併せて御理解願います。

(意見) 暑いです

(回答) センター棟会議室の冷房設備については、熱中症対策として必要であり、機会あるごと設置者である下北地域広域行政事務組合に早期の設置を要望しております。なお、ご不便をお掛け致しておりますが冷房設備のない部屋については、扇風機を配置いたしておりますので御理解願います。

(要望) 長机穴あいていたのありました。別によせておきました。

(回答) 早速、長机全部を確認したところ、穴のあいている長机が3台あり、修理可能か専門家の判断を仰ぎながら早急に対応して参ります。

(要望) 脚立があぶなく使用できません スポットが足りません

(回答) 脚立は展示ホールの高さに合わせ、高所作業ができる高さのものを配置していますので、使用の場合は十分注意が必要です。なお、現在使用しているスポットライトは、製造されていないので別な方策を講じるよう下北地域広域行政事務組合と協議して参りますので御理解願います。

(意見) いつもと違う会場でしたが、とても快適に使用させていただきました。ありがとうございました。

(回答) ご利用頂きありがとうございます。皆様が使いやすい施設であるように、職員一同これからも努めて参ります。

(意見) 遠方なのにいつもありがとうございます。臨機応変のご対応感謝しております。

(回答) 皆さまの御要望に可能な限り対応し、使いやすい施設であるよう心掛けていますので気軽に職員にご相談ください。

(意見) 机が戸車のないタイプのため、設営・撤収に時間がかかる。

(回答) ご利用者様には、設営・撤収の際、ご不便をお掛けしておりますが、展示ホールは、催しものに対応するためキャスターのない机が配置されています。なお、キャスター付の机を設置した部屋もありますので、用途に合わせてご提案させていただきます。

(意見) 快適に使用させてもらいました。

(回答) 利用者様が快適に使用していただき安心いたしております。職員一同これからも気を付けて頑張ってお参ります。

(意見) いつも丁寧に対応していただき感謝しております。

(回答) いつもご利用いただきありがとうございます。今後も皆様が安心してご利用いただけるよう職員一同努力して参ります。

((意見) 今年もお世話になりました。来年も宜しく願いいたします。

(回答) 定期的に御利用いただき感謝いたしております。今後とも御利用をお願い申しあげます。

(意見) 対応、準備、何も問題ありません。ありがとうございました。

(回答) ありがとうございます。これからも精一杯対応して参りますので、今後とも御利用をお願い申し上げます。

(意見) 早朝からの対応本当にありがとうございます。毎年とても感謝しております。

(回答) 毎年ご利用頂き有難うございます。今後とも御利用される場合はお気軽にご相談ください。

(意見) 予約のないプロジェクターの貸出にご対応頂き有難うございました。感謝いたします。

(回答) 急に必要になる場合もございますので、遠慮なくご相談いただければ可能な限り対応させていただきます。

(意見) とてもすてきな発表会でした。

(回答) 無事に発表会を終えられて安心しております。今後とも安心して御利用いただけるよう職員一同努力して参ります。

(意見) 朝早くから準備して頂いてありがとうございました。気持ちよく使うことができました。台車も貸していただき助かりました。

(回答) 気持ちよく利用できて職員一同安心しております。皆様方からのお言葉を励みにこれからも頑張っていきます。

4. 自主事業の実施状況

(単位：人、千円)

No.	事業名	事業内容	収入	支出
共催 1	むつ市のうまいは日本一 の日「ふわふわ遊具」	むつ市の事業を応援するため、 敷地内にふわふわ遊具を設置、 子ども達の遊び場を提供	138,500	216,000
共催 2	わらび座ミュージカル 「北前ザンブリコ」	鑑賞型事業	1,431,736	2,239,954
企画 3	劇団こぐま座メルヘン劇 場「3びきのこぶた&ミ ニコンサート」	鑑賞型・普及型事業 幼・保児童を対象とした芝居	721,100	1,000,778
企画 4	劇団こぐま座メルヘン劇 場「3びきのこぶた&ミ ニコンサート」をみて	参加型事業 絵画展覧会	0	0
企画 4	樹木希林を忍映画上映会	鑑賞型事業 映画館のない地域で映画館の 役割を担う	259,400	502,772
共催 5	第34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	41,364
企画 6	第9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	85,637
合 計			2,550,736	4,085,505

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	A	A
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	B	B
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り組み状況		
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	B	B
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

会館の長寿命化計画に基づいた高圧ケーブル更新工事が終了しましたが、消火設備機能の維持、安全性確保、さらに更新時期の経過した機器等は今後も継続的な改修が必要で、開館以来更新されていない舞台関係の音響や照明設備の更新も急がれています。また、法令の改正に伴い、ワイヤレスマイクの使用周波数に変更があり、今後4年以内に更新又は改修が義務付けられたことから、これらの機器の改修等が必要となります。

平成30年度の利用状況を前年度と比較すると、利用件数では173件増の3,493件、利用者数では21,455人増の169,487人となりました。

このうち、昨年ボイラー等の改修工事で3ヶ月使用できなかった大ホールは、利用件数では14件、利用者数では8,160人の増となっています。これは例年実施されている吹奏楽の下北地区大会の実施及び国・県等への各種大会へ向けての練習等での使用ができるようになったことやNHKテレビ「ふるさと自慢」の公開録画等を開催できたことなどによるものです。

また、展示ホールは、吹奏楽の地区大会の開催、保健目的の各種健康診断及び受診者の増、また物販販売等を目的とした商品展示会や新たにサークル団体合同による活動等により7件、5,388人の増、リハーサル室はサークル活動のほか、ピアノ練習等の個人使用により77件、4,6726人の増となっています。

なお、センター棟2階では、大集会室を始めとした会議室で件数、人員が減少しており、特に和室2、美術工作室、視聴覚教室では、サークル活動人員の高齢化や使い勝手の不便さから件数、人員が減となり利用件数は68件、利用人員は3,743人の減となっています。

なお、冷房設備のない会議室等の暑さ・熱中症対策として扇風機で対応しておりますが、扇風機だけでは室内の暑さ対策には限界で、利用者からは冷房設備のない部屋が敬遠されていることから冷房設備の早期設置及び使い勝手の良い部屋への改修・整備が待たれる現況にあります。

サービス向上に関する取組みとして、文化会館のホームページで会館利用の案内、企画事業の案内や催物案内を周知しているほか、レストランと共同により各種案内等をLINE登録者に告知するなど会館利用の便宜を図っています。

会館利用者から寄せられた意見・要望については、直ぐに対応するよう心がけおり、要望のあった大ホールでの公演終了時に出るごみを業者委託により回収できるよう改善するなど、利便性向上を図ることができています。

不具合等を早期に発見するため、専門業者と連携し、使用時に正常作動ができるよう事前に点検整備をしており、今前期においても防火扉等の不具合部分については、専門業者に修理を依頼しています。

災害発生時の職員対応の向上や知識を広めるため青森県公立文化施設連絡協議会の職員研修には、延べ3人の職員を参加させ、災害時の施設対応や運営の向上に努め、避難訓練等を通じて共通認識をしております。

収入では、企画事業が計画どおり実施できず減となりましたが会館利用が上向いたことから利用料金収入は増となり、前年度実績と比較して若干の増となっています。

支出では、働き改革等の改善に伴う人件費、法定福利費、委託費等が増額となり、物価上昇に伴う重油の納入量の減、除雪費の減となっております。なお、大ホール舞台の舞台系統空調機の冷房設備改修は、下北地域広域行政事務組合において早期に対応して頂き、大ホール利用者からは特に支障は寄せられていません。

経費の節減への取組みとしては、簡易な作業は職員で実施するなど経費削減に取り組んでおり、蛍光灯機器の故障時に随時LED化、自動販売機を少エネルギー対策対応機器に交換するなど電気使用量の削減を図っています。

これらのことから、平成30年度の管理運営は、利用件数及び利用人員が増に転じ、適正に達成されている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

平成30年度の利用者数を前年度と比べてみますと、21,455人増の169,487人となりました。利用者増につながったのは、NHKテレビ「ふるさと自慢」公開録画等の開催と吹奏楽の大会に向けての練習会場として利用があったことが大きな要因であると思われる。

アンケート調査に寄せられております「冷房設備がない施設のため、熱中症対策として冷房設備が望ましい」との声には、扇風機等での対応する等の工夫がみられたものとして評価している。

さらに、サービス向上のためホームページによる各種案内や、SNSの活用等により利便性の向上が図られている。

今後とも、民間のノウハウを最大限に生かし、これまで構築してきた取り組みにプラスした新たな企画事業を開催し利用者数の増、また、下北文化会館がより利用しやすい施設となることを大いに期待します。