

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(令和2年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立県民文化ホール	所管課	観光文化部 文化振興・文化財課
所在地	甲府市寿町26-1	設置年月日 (改築年月日等)	昭和57年11月23日
管理方式	アドブレーション・共立・NTT-F共同事業体		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立県民文化ホール設置及び管理条例		
設置目的	芸術文化に関する県民の知識を深め、教養の向上を図り、もって県民文化の発展に寄与する事を目的とする。		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> ○敷地面積 約21,635㎡ ○建築面積 約9,259㎡ ○建築延床面積 約20,018㎡ ○建物の構造 地上4階、地下1階、塔屋1階、鉄筋コンクリート造り、一部鉄骨造り ○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・大ホール(客席、ホワイエ含む) 約3,594㎡ 定員:1,989人 ・小ホール(客席、ホワイエ含む) 約1,725㎡ 定員:700人 ・練習室、リハーサル室、楽屋、会議室 約1,455㎡ ・県民ロビー 約179㎡ ・事務室、機械室、倉庫等 約12,977㎡ ・駐車場 約5,614㎡ ・レストラン(客席、厨房) 約237㎡ 定員:約100人 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (1)利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)文化芸術に関する催し及び講座の実施に関する業務 (4)舞台芸術の公演の実施に関する業務 		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	<ul style="list-style-type: none"> (1) 甲府市総合市民会館(アリーナ形式) 大ホール(2,000人)、小ホール(500人) (2) 河口湖ステラシアター(野外施設) 大ホール(3,000人)、小ホール(240人) (3) 東京エレクトロン 韮崎文化ホール 大ホール(1,000人)、小ホール(300人)
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 利用状況

単位:人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	入館者数	329,256	259,479	64,319	
	事業参加者数	42,477	32,817	11,677	
	利用者数合計	371,733	292,296	75,996	
	目標値	360,000	358,400	364,600	364,600
	目標値設定の考え方及びその理由	平成29年度の実績を基に、令和元年度以降の4年の目標値を設定。			
対平成30年度比		78.6%	20.4%	98.1%	
利用率	73.3%	68.8%	43.8%	70.0%	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料	102,271,140	35,007,000	49,118,230	122,892,000
	指定管理者委託料	161,416,000	223,188,000	223,188,000	171,265,000
	その他	70,429,203	32,802,000	33,075,324	52,966,000
	収入合計(A)	334,116,343	290,997,000	305,381,554	347,123,000
支出	人件費	102,246,360	103,185,000	103,184,400	103,190,000
	県への納付金			9,024,827	
	管理運営費	239,150,265	187,812,000	184,949,089	243,933,000
	うち外部委託費(B)	91,573,080	97,416,000	92,413,200	92,416,000
	支出合計(C)	341,396,625	290,997,000	297,158,316	347,123,000
収支差額(A-C)	△ 7,280,282		8,223,238		
外部委託比率(B÷C)	26.8%	33.5%	31.1%	26.6%	
利用者一人当たりの経費	552.2	612.1	2,936.8	469.7	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期: 令和2年4月～令和3年3月(4～5月は休館) 実施方法: 貸館利用者へのアンケート 回答数: 662人(回収率: 91.9%)
-------	-----------------------------------------------------------------------------

単位: %

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①施設の充実度	91.5%	8.0%		0.5%
②音響照明設備	91.3%	8.3%	0.1%	0.3%
③通路やロビー	91.2%	7.9%	0.8%	0.1%
④窓口	93.8%	6.2%		
⑤サービス内容	92.4%	7.4%	0.2%	
施設全般の満足度	92.6%	7.4%		

利用者の意見	①トイレが詰まり使用できなかった。(小ホールホワイエ) ②施設、設備が経年していることを実感した。
利用者の意見への対応	①当日は大ホールの利用がなかったので、大ホールを開放し、職員が案内した。経年劣化による排水管の腐食によるものと判明。県に報告し、緊急修繕として対応した。 ②文化ホール長寿命化計画に基づき対応している。(60万円以上は県へ依頼、以下は共同事業体で対応している)緊急性の高いものからの対応となるので、限られた予算下において、利用者の要望になるべく応えられるよう、県と緊密に連絡を取り合いながら効果的なメンテナンスに努めている。令和3年度、4年度には、施設の長寿命化計画に基づき、大規模改修が予定されている。

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>業務仕様書、業務計画書に基づき、適正に業務を遂行した。</p> <p>施設面では多くの部位で劣化が確認されていることから、県の長寿命化計画に基づいた日常点検、長寿命化点検、各種法定点検を行い、不具合は可能な限り小修繕で対応するなど建物、設備の改善に寄与した。また、改修工事に際しては催しに極力影響が生じない工程の調整を随時行いながら施工の円滑化に努め早期完成を図った。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策として大小ホール、練習室等の空気環境を良好に保つため換気設備の維持、運転管理を行った。また、施設利用後の座席、ドアノブ、便座など接触感染の恐れのある部位はエタノールなどの除菌剤を用いた消毒、清拭を丁寧に行い感染予防に努めた。引き続き、安心安全な施設を目指した対応を図って行く。</p>	<p>施設及び設備器具の維持保全に関する業務に係る計画書に従い、施設の維持管理業務は適切に実施された。</p> <p>施設の老朽化に伴う不具合について、可能な限り小修繕で対応していることや、極力利用者に影響がでないよう、改修工事等の工程の調整を行ったことは評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、換気設備の維持、管理及びドアノブ、便座等の共有部分への適切な消毒、清拭等の感染予防に努めたことは評価できる。</p> <p>引き続き、日頃より適切な点検や感染防止対策の徹底を図ることにより、利用者が安全、安心、快適に施設を利用することができるよう、施設の維持管理に努めること。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受ける中、本県の文化を振興する中核施設として、ウィズコロナ時代を見据えた運営を模索し展開した。</p> <p>文化事業では、9事業を中止としたが、規模縮小や内容を変更し、23事業を実施した。一方では、ラジオ、新聞、SNS等のメディアを活用し、刻々と変わる文化芸術情報の現状やホール利用条件、提案等を発信した。また、催し物の映像配信やアーカイブスを数多く活用し感染拡大予防策として取り組み、さらにモデルケースとして利用者に提案した。</p> <p>貸館では、利用希望者への徹底した感染予防策の要請、感染予防策に苦慮する利用者には、ホール独自に考案した手軽にできる予防策などを案内するなどし、コロナ禍であってもなるべく利用いただけるような対応をとった。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大により中止せざるを得ない事業があるなどの困難な状況の中、規模縮小や内容を変更し、事業を実施するとともに、催し物の映像配信など、県民の文化活動への参加意欲向上につなげる積極的な取り組みを実施していることは評価できる。</p> <p>引き続き、県民ニーズを的確に把握し、本県の文化芸術振興につながる積極的な施設の利用促進を目的とした取り組みの実施に努めること。</p>
利用状況	<p>稼働率は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、6月の開館以降も感染拡大への不安、利用制限などからキャンセル、延期が相次ぎ、特に年度前半の利用が伸びず、大幅な減となった。</p> <p>また、利用者数は、イベント等の開催制限(収容人数の制限)などの影響により、稼働率の落ち込み以上に落ち込んだ。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止の要請による休館や、イベント等の開催制限(収容人数の制限)の影響などにより、利用者数は目標を大幅に下回った。</p> <p>今後もイベント等の開催状況がコロナ以前の水準に戻っていないなど、大変厳しい状況ではあるが、引き続き、利用者のニーズを把握するとともに、魅力あるイベントの実施、誘致するなどして、ホールの利用率増加に努めること。</p>

<p>収支状況</p>	<p>新型コロナウイルスの影響により、利用料、事業収入及び関連収入は大幅な減収であったが、4、5月の休館要請及び感染症拡大防止対策等による委託料の追加、経費節減等により収入が支出を上回ったため、収支差額の1/2を県へ納付することとなった。</p>	<p>指定管理委託料を除く収入は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、施設利用料等が伸び悩み、昨年度と比べ大きく減少した。</p> <p>支出は、人件費等固定経費の割合が大きく、大幅な節減等は困難であるが、一般・舞台消耗品の節減に努めたことは評価できる。</p> <p>引き続き、経費節減対策に努めるとともに、現状をふまえた新しい視点での取り組みなどにより、収入増に努めること。</p>
<p>自主事業</p>	<p>昨年度からスタートさせた「ホールアテンドメント」では、業務を遂行していく中で、チケット製作・販売、看板製作、ケータリング手配など、利用者が手配できない業務やホールが利用者に代わって請け負った方が利便性が高いとする業務を充実させ、安価に提供した。</p> <p>利用者にとっては、利便性の点から高い評価を得ている。</p>	<p>利用者にとって利便性の高い業務をワンストップで提供している取り組みは評価できる。</p> <p>引き続き、この取り組みが利用者によく浸透し、さらなる効果に繋がるよう努めること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>利用者アンケートを実施し高い評価を頂いた(満足度100%)。ホールも築38年となり、経年劣化による不具合が生じてきている。日常の点検を通して状況を把握し、指定管理者が行う小規模改修の計画を立てている。</p> <p>ソフト面に関しては、「窓口」、「サービス内容」について引き続き高い評価(満足・どちらかといえば満足が99%)を頂いた。今後も利用者から高い評価を頂けるよう、全力で取り組む。</p>	<p>施設全体の満足度は、100%であるとともに、全ての調査項目でにおいて、99%以上の高い評価となっている。</p> <p>この状況を維持するとともに、利用者の声を積極的に把握することで、更なるサービスの質の向上に努力すること。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書、事業計画等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施し、結果については定期報告書を県に提出し確認を受けている。</p> <p>日々の点検の中で、老朽化等に伴い必要となる緊急又は簡易な修繕工事を32件施工した。</p> <p>利用状況については、4、5月は感染拡大防止の要請により休館となった。6月の開館以降も新型コロナウイルスの影響を受け、利用キャンセルが相次ぎ、大小ホールの稼働率は43.8%(目標値(70%))にとどまった。</p> <p>また、利用者数も稼働率の減少に加え、4、5月の休館、6月～9月のイベント等の開催制限(収容人数の制限)等の影響もあり、75,996人と目標値(364,600人)を大きく下回った。しかしながら、文化事業においては、感染拡大防止対策を徹底し、規模の縮小、内容の変更も含め23事業を実施(9事業中止)するなど、コロナ禍で制限がある中、可能な限りの取り組みを県民に対して行った。</p> <p>利用者満足度では、施設全体の満足度が、「満足」「どちらかといえば満足」をあわせて100%を達成し、「窓口」「サービス内容」については、99.8%と高い評価を得た。</p>	

<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>維持管理業務、運営業務等は、提案書、協定書、業務計画書等に基づき、概ね計画どおり適正に執行されており、施設全般の利用者満足度も100%を達成している。</p> <p>利用者数は、4、5月の新型コロナウイルス感染症防止対策に係る休館要請や、6月以降の開館後においても9月までイベント等の開催制限(収容人数の制限)があったこともあり目標値を下回った。</p> <p>ホールの稼働率についても、休館要請や新型コロナウイルスの影響によるキャンセル等が相次いだこともあり目標値を下回った。</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルスを見据えた対応をするとともに、6月現在、近隣都県に緊急事態宣言等が発令される中、大変厳しい状況ではあるが、「新しい生活様式」に合った新たな事業展開、広報活動等により、施設利用率の向上と利用者数の増加に努められたい。</p> <p>開館から38年が経過している。適切な施設の維持管理を図るため、日常的にきめ細やかな施設点検や修繕を実施し、利用者に安全で安心な施設運営に努めるよう指示した。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>コロナ禍の影響がいつまで続くのか見通しが見えない状況下で、指定管理者としてのノウハウを最大限生かした運営を行う。</p> <p>利用者満足度については、利用者アンケートの結果を分析し、毎月開催しているホール会議で対応の検討を行い、サービスの質の向上に努め、更なる満足度の上昇を目指す。</p> <p>大手プロモーター、アーティスト事務所への営業については、現在の利用下での利用促進方法を検討するとともに新たな連携先の開拓を図る。また、ホールの稼働率の向上、利用者数の増加を図るため、割引制度等の広報活動を積極的に行う。(県内の文化団体、個人等に対し割引制度を周知し、施設利用を促すなど)</p> <p>今後も、新しい生活様式やグリーン・ゾーン認証に基づく利用者への安心安全の確保及び日々の点検を確実に実施し、設備の保全に万全な体制をとっていく。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

