

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(平成28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	県民生活部 生涯学習文化課
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ため、県民文化ホールを設置する。		
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(300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(200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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	貸館利用者	331,911	320,165	317,376	
	事業参加者	33,965	39,345	44,082	
	利用者数合計	365,876	359,510	361,458	
	目標値	340,000	344,000	350,000	355,000
	目標値設定の考え方及びその理由	平成24年度の実績を基に、平成26年度以降の5年の目標値を設定。			
対26年度比	-	98.3%	98.8%		
利用率	66.8%	65.4%	69.8%	70.0%	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	113,727,710	120,096,000	117,792,380	120,636,000
	指定管理者委託料	161,712,000	161,713,000	161,713,000	161,713,000
	その他	56,807,471	57,150,000	66,245,679	57,150,000
	収入合計(A)	332,247,181	338,959,000	345,751,059	339,499,000
支出	人件費	104,029,920	103,371,000	104,029,920	103,371,000
	県への納付金				
	管理運営費	224,972,333	235,588,000	232,402,103	236,128,000
	うち外部委託費(B)	88,132,428	88,132,000	87,052,428	88,132,000
	支出合計(C)	329,002,253	338,959,000	336,432,023	339,499,000
収支差額(A-C)		3,244,928		9,319,036	
外部委託比率(B÷C)		26.8%	26.0%	25.9%	26.0%
利用者一人当たりの経費		449.8	462.0	447.4	455.5

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:平成28年4月～平成29年3月 実施方法:貸館利用者へのアンケート 回答数:843人(回収率:84.7%)
-------	--

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	91.4%	8.2%	0.2%	0.2%
②音響照明設備	91.1%	7.9%	1.0%	
③通路やロビー	90.9%	8.5%	0.6%	
④窓口	94.4%	5.6%		
⑤サービス内容	92.8%	6.8%	0.3%	0.1%
施設全般の満足度	91.9%	7.8%	0.3%	

利用者の意見	①和室楽屋の畳が古い。 ②館内の照明が暗い。(ロビー、ホワイエ等) ③駐車場の拡張を望む。 ④リハーサル室、練習室に音響設備が欲しい。 ⑤楽屋にソファが欲しい。(アーティスト用)
利用者の意見への対応	①調査した結果、大・小ホールに各1部屋ずつある楽屋(和室)の畳が、経年劣化に伴い傷みが目立つ状態であったため、2部屋とも畳の表替えを実施した。 ②当ホールは文化芸術施設の要素として、全体的に暗めを基調とした設計になっている。舞台照明以外の照明器具のLED化を修繕計画に盛り込んでいるが、緊急性の高いものからの対応となる。今後も、計画に盛り込み対応を検討していく。 ③毎年いただいている意見だが、現状からの拡張は非常に難しい。満車時は警備員による周辺の民間駐車場への誘導、公共交通機関の利用を案内している。 ④近年、同様の主旨の意見を多くいただいている。貸出用の移動式音響装置を2台保有し、希望者に貸し出しているが、利用の重複も考えられるため、平成29年度に購入予定。 ⑤今までは、要望があれば事務室のソファを貸し出していたが、老朽化が進んでいたため、新たに購入した。

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、適正に業務を執行した。</p> <p>経費節減対策を継続して実施するとともに、空調では、ナイトページ(適温外気の積極的な取り入れ)を行うことにより、コストダウンを図った。</p> <p>利用者の安心・安全確保のため、職員の意識付けを図るための研修や、防犯体制の強化を図った。</p>	<p>施設及び設備器具の保全に関する業務計画書のとおり、維持管理が適切に実施されていた。</p> <p>新たな取組の導入など、省エネルギー対策も積極的に実施された。</p> <p>利用者の安全確保のため、日頃から設備点検の重要性や、職員の防災意識を高めていく重要性、必要性などを考え、研修が形骸化しないように努めること。</p>
運営業務	<p>文化芸術・舞台芸術の公演の実施業務では、舞台芸術の体験型ワークショップを開催し、それらの参加者をキャストとする舞台制作を実施した。自主制作作品の教育機関などへのアウトリーチや、地方での公演が難しい優れた公演を招致するなど、鑑賞機会の拡大も図った。</p>	<p>業務計画に基づき積極的な事業展開が実施された。文化芸術・舞台芸術の公演実施業務では、県民が気軽に参加出来るワークショップを取り入れるなど、文化活動に参加する機会の創出を図った。今後も、本県の文化芸術振興の向上につながる積極的な取組を行ってみたい。</p>
利用状況	<p>利用者数は361,458人となり、対前年で約2,000人増加し、目標値も上回る事が出来た。大・小ホール稼働率も69.8%となり、対前年で4.4%増加した。稼働率の増加は、学会開催が例年より多く、また、複数日利用の催し物が増加したことが要因の一つとして挙げられる。</p>	<p>利用者数、稼働率とも対前年で増加となり、目標値を上回っている。利用者数は、4年連続で35万人を超えた。今後も、利用者ニーズの把握に努め、魅力あるイベントを実施、誘致するなどして、更なる利用促進を図ること。</p>
収支状況	<p>収入では、施設利用料が対前年で増加、また、人気アーティストのコンサートを開催したことにより、事業収入も対前年で大幅に増加した。</p> <p>支出では駐車場設備を再リースしたことにより、賃借料を大幅に削減した。また、引き続き経費節減対策をすることにより、光熱水費を抑えた結果、収支を黒字とすることが出来た。</p>	<p>光熱水費に関しては、経費節減対策が図られ、年々削減されていることは評価するが、削減により、サービスの質が悪化しないように注意すること。</p> <p>収入に関しては、施設利用料、事業収入ともに増加している。今後も、収入増となるような、更なる事業展開を行うこと。</p>
自主事業	<p>県民が、舞台芸術の創作意欲を促進することを視野に、市民団体の創作舞台への支援やワークショップ、県出身アーティストの公演など、積極的に自主事業として実施した。</p>	<p>県民が気軽に、参加・鑑賞出来る自主事業実施に取り組んだ。今後も、より多くの県民が文化活動に参加出来る機会の創出を図ってみたい。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度で99.7%の利用者から「満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただいた。職員には、常に利用者を目線で業務にあたるよう指導している。予算的なこともあり、すぐに対応できないケースもあるが、出来ることから少しずつでも実施し、満足度100%の評価を頂けるよう心がけることとする。</p>	<p>施設全体の満足度で、99.7%という高い評価を得ている。他の調査項目においても、99%以上の高い満足度の評価を得ており、窓口の項目では100%となっている。更なるサービスの質の向上を図るため、利用者の声を参考に改善に努めることにより、満足度が100%になるように、努力されたい。</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39件施工した。</p> <p>利用者数は、対前年比で0.54% (1,948人)の増加となり、目標値である35万人も上回ることが出来た。</p> <p>大・小ホールの稼働率も、対前年比で4.4%の増加となった。</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、99.7%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、運營業務等は、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、総合的な利用者満足度も99%を超える高い評価を得ている。</p> <p>利用者数は、対前年比で0.54%であるが増加となり、平成25年度から4年連続で35万人超えを維持している。ホールの稼働率が、前年の稼働率を上回ったことが利用者数の増加に繋がっている。平成29年度も、積極的な事業展開、広報活動等により、更なる施設稼働率の向上と利用者数の増加を図りたい。</p> <p>昨年度の大規模災害や障害者支援施設の事件を受け、防犯体制の強化や対応マニュアルの見直し等、施設の安全対策、利用者の安心・安全確保にしっかりと取り組んでいくよう指示した。</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>利用者満足度については、引き続き利用者へのアンケート結果を分析し、毎月開催しているホール会議の中で、対応について検討を行い、サービスの質の向上に努めている。</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、一層強化を図っていく。特に、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、都内の劇場やホールの改修や建て替えが行われる他、老朽化に伴う施設の閉鎖など、コンサート用の施設が、今後不足することが懸念されている。これをチャンスと捉え積極的に働きかけたい。また、稼働率の向上、利用者数の増加を図るため、これまでの広報活動の中で、新聞折込から本紙全面掲載告知に変更を行い効果を検討している。今後も、より効果が期待出来る内容を検討し、積極的に広報活動を行いたい。</p> <p>災害対応マニュアルを見直し、利用者の安全確保を重視した避難誘導訓練(実働訓練1回、図上訓練1回)を、実施した。また、ソフトターゲットにおけるテロ対策として警備員の施設内巡回を1日6回に増やした。また、県警から随時テロ情報をいただき、常に防犯意識を持って行動するよう意識付けを行っている。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

