

令和5年度指定管理者適用施設モニタリング評価調書

1. 施設状況・事業収支

施設名称	狛江市民ホール	所管課	地域活性課						
指定管理者名	一般財団法人狛江市文化振興事業団								
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	料金制適用区分	利用料金制						
施設設置目的	狛江市民及び地域社会の文化の向上と市民福祉の増進								
施設概要	狛江駅前に位置する公共施設であり劇場型ホールとして延床面積4744.08㎡の中にホール・楽屋・リハーサル室・展示多目的室・会議室・和室・事務室等の施設を所有。観客席は身障者用3席を含め728席、間口15m、奥行き12.8m、高さ6mの舞台を持つ中型ホール。								
主な施設の実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ホールでの鑑賞型、自主制作型、支援型事業 ・貸館による利用料金の徴収管理 								
施設利用状況 (令和4年度)	利用区分等	予定(計画・目標)	利用実績	対前年比	目標達成率	3			
	稼働率(ホール)	63.9%	69.6%	22.8	108.9%				
	稼働率(展示多目的室)	63.4%	67.0%	27.6	105.7%				
	稼働率(リハーサル室)	84.1%	75.7%	31.2	90.0%				
	(特記事項) 令和3年度ホール稼働率 46.8% 平成31年度ホール稼働率 56.0% 令和2年度ホール稼働率 33.5% 平成30年度ホール稼働率 60.8%								
事業収支 (単位:千円)	指定管理者収支				市の収支		3		
	令和5年度計画額		令和4年度収支実績額		令和4年度決算				
	項目	金額	項目	金額	項目	金額			
	収入	利用料金	30,376	利用料金	8,802	歳入		自動販売機	212
		指定管理料	104,205	指定管理料	73,751			成果配分金	0
		自主事業	23,701	自主事業	9,280				
		繰越金	1	繰越金	7,741				
		その他の収入	14,762	その他の収入	11,327				
	計	173,045	計	110,901	計	212			
	支出	人件費	43,583	人件費	41,858	歳出		指定管理料	73,751
施設管理費		12,757	施設管理費	10,248	備品購入費		1,316		
事務費		242	事務費	205					
修繕費		251	修繕費	826					
光熱水費		10,851	光熱水費	4,454					
事業費		59,017	事業費	25,281					
自主事業費		37,669	自主事業費	11,065					
その他	8,675	その他	8,019						
計	173,045	計	101,956	計	75,067				
損益	0		8,945	差引	-74,855				
人件費率[人件費(賃金等)/令和4年度指定管理者事業支出](支出に占める人件費の割合)					41.1%				
職員配置	協定時の配置予定		配置実績(R4)			3			
	常務理事	1名	常務理事	1名	石森				
	事務局長	1名	事務局長(兼)総務係責任者	1名	小川				
	事業係責任者	1名	必要に応じ て臨職	事業係責任者	1名		鈴木		
	事業係担当者	1名		事業係担当者	2名		竹添・飯田		
	総務係責任者	1名	総務係担当者(嘱託)	1名	金森				
	総務係担当者	1名	事業係担当者(嘱託)	2名	栗山・小川				
	施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか		配置されていた						

2. 事業の実施状況

区分	目標(協定内容・指定管理者提案)	追加事業、未実施事業及びその理由	評価
市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・芸術文化推進業務 ・音楽事業及び絵手紙事業 ・施設提供業務 ・施設管理業務 	【追加事業】 芸術文化推進事業 <ul style="list-style-type: none"> ・創造プログラム ・ガラコンサート受託(教育委員会) ・狛江市文化芸術活動支援奨励金受託 音楽事業及び絵手紙事業 <ul style="list-style-type: none"> ・議場結婚式コンサート受託(市民課) 	
	協定・仕様に沿って事業が実施されたか 不適合の事業: なし		
自主事業	○鑑賞型事業:クラシック系からポピュラー系、演劇、舞踊、演芸等ジャンルにこだわらず、質の高い優れた公演を企画し、低料金で実施する。 ○自主制作型事業: 狛江市在住の文化人、芸術家たちによる狛江発のオリジナリティ溢れる舞台創造とその発信をする。 ○支援型事業: 市民の文化芸術活動を支援し、活動する団体や新人・若手への助成、応援を行う。	・自主事業においては、コロナ感染拡大により事業を予定どおり実施することが難しかった。そのために延期や内容の変更、規模の縮小等の調整をして感染予防対策を行いながら実施した。	3
	施設目的に適合した事業だったか 不適合の事業: なし		

3. 指定管理者業務の実施状況(管理運営全般)

確認項目	実施状況	判定	不適切な場合の理由等	評価
利用者の公平性は確保されていたか	・使用許可、減免等は適切に行われたか	良	自主事業は、事前に出演者等との日程調整をして、早期に施設確保をしなければ事業の実施ができない。	3
	・自主事業実施による利用制限等はなかったか	良		

4. 指定管理者業務の実施状況の確認(個別業務)

区分	実施内容	評価
施設の維持管理	協定・仕様等の確認 清掃業務(通常・定期)、光熱水・燃料の使用、電気及び設備の保守及び定期点検、損害保険の加入、施設並びに付帯する施設の維持管理、その他関係設備の保守管理等	3
	実施計画検証 ・清掃業務は、専門業者に委託し、通常(日常)清掃、定期清掃、特別清掃を計画的に適切に行っている。事前に翌月の予定表、終了の翌月には報告書が提出され確認をしている。 ・光熱水・燃料の使用においては、経費の効率化と地球温暖化防止を考慮し館内照明をLED照明に交換し、全室の照明点灯状況が把握できる集中表示操作盤により未使用スペースの消灯を徹底している。 ・電気及び設備の保守及び定期点検は、区分所有者会の取り決めに基づき行っており、施設管理会社及び専門業者により行われている。事前に翌月の点検作業予定表、翌月には報告書が提出されている。 ・損害保険の加入については、協定書第37条、仕様書に基づき施設入場者傷害保険への加入及び施設賠償責任保険、出演者や託児室、保育士に対しても保険に加入している。 ・施設並びに付帯する施設の維持管理、その他関係設備の保守管理等専門家による定期的な点検などによるものだけでなく、日常業務の中で異常、不具合を発見することで事故・故障を未然に防止している。 ・舞台吊物、音響、照明についても仕様書に基づき保守及び定期点検を行っている。	
サービスの維持向上	協定・仕様等の確認 広報やホームページ等のPR活動の実施、利用申し込み等の受付体制の確保、利用者からの苦情に対する対応等	3
	実施計画検証 ・広報誌(ピックアップガイド)、ホームページ、チラシ・ポスター、各種メディア、市の広報紙、SNS、公式YouTubeチャンネルによる動画配信、等により催し物や活動内容等の情報を提供、発信している。 ・利用申し込み等の受付体制は、施設利用、チケット予約・購入の際、平等・公平にどの職員が対応しても同じ対応になるように、規則の理解、情報の共有、丁寧でわかりやすい説明に努めている。 ・利用者からの苦情 各種アンケートは、施設利用者、来館者、鑑賞者を対象に実施し、今後の施設運営の参考とし、対応の改善策としている。苦情に対する対応もできることは行っている。	
危機管理対策	協定・仕様等の確認 個人情報の保護、消防設備の管理及び点検の実施、警備業務の実施(機械警備を含む)、利用者の安全確保のための巡回監視等の実施、事故発生時の対応体制の確保、けが人等が発生した場合の処置台帳の整備、災害緊急時連絡網及び対応体制マニュアルの整備、避難(救助)訓練の実施等	3
	実施計画検証 ・個人情報の保護については、「個人情報の保護に関する法律施行規程」に基づき適正な取扱いを行っている。 ・消防設備の管理及び点検の実施は、区分所有者会の取り決めに基づき実施している。 ・警備業務は事業団職員、シルバー人材センターからの派遣、ビル本体の防災センター、機械警備によって防犯体制や緊急時の体制を整えている。	

		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のための巡回監視等の実施、事故発生時の対応体制の確保、けが人等が発生した場合の処置台帳の整備、災害緊急時連絡網及び危機管理体制マニュアルに基づき迅速かつ適切な対応に努めている。 ・火災を想定した訓練は、区分所有者会が実施する訓練に参加している。 	
その他	協定・仕様等の確認	施設利用状況の定期報告等	3
	実施計画検証	<ul style="list-style-type: none"> ・定期報告は、毎月10日までに報告を行っている。事業報告については、毎年度終了後30日以内に提出することになっているが、会計処理や監査、評議委員会、理事会等の日程からかなり厳しい状況である。 ・モニタリングはセルフモニタリングを行っている。 ・第三者評価は、協定に基づき、評価機関による第三者評価を受けている。 	

5. 所管課意見

	今期までの改善事項	実施状況	次期に向けての改善事項
取り組み・改善案等	<ul style="list-style-type: none"> ・平成31年10月にチケットのインターネット予約・購入を開始 ・令和2年5月に動画配信サービスの専用チャンネルを開設し、狛江市文化芸術活動支援奨励金などの事業に活用 ・令和5年8月から窓口でのクレジットカード決済を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール稼働率は、コロナ禍により大幅な低下がみられたものの、ホールのリニューアル後はコロナ禍前を上回る稼働率であった。 ・自主事業ではコロナ感染拡大や施設の大規模改修工事により事業の中止・延期等を余儀なくされたが、市内施設を活用し事業の継続に努めた。 ・「音楽事業」では音楽に関する連続講座「おんまちラボ」を立ち上げ、音楽の背景や地域性など音楽を知る機会を提供した。 ・「絵手紙事業」では令和4年度の事業参加者が過去最高になるなど、絵手紙文化が定着してきている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業では収容人数の制限など感染防止対策を実施しながら事業を継続しているが、利用割合は若年層(30代以下)が少ない状況である。今後も発展を遂げるためには、例えば参加型事業(ワークショップ)や新規取組(演劇や映画観賞会など)を実施し、潜在的なニーズの掘り起こしが必要である。 ・音楽事業・絵手紙事業においては、安定的な事業運営をしているものの、一部集客が少ない事業もある。宣伝や告知方法に一層の工夫が必要である。
今期の評価事項	<ul style="list-style-type: none"> ・指定期間中(平成31年度から令和4年度)の第三者評価は、総合評価で標準点を上回っており、客観的な指標として評価することができる。 ・コロナ感染拡大や施設の大規模改修工事により、事業の中止・延期等を余儀なくされたが、感染防止対策の徹底や市内施設の活用などによって、事業の継続に努めたことは評価することができる。 		

6. 指定管理者自己評価

指定管理者自己評価	3
(1) 今期までの取組みに対する評価	
① 利用増加への取組み	
<p>第三期指定管理期間を、さらなる事業の発展・充実のサードステップ(充実期)と位置づけ、第四期指定管理期間については、「総合的文化芸術の成熟」と「魅力ある狛江市の発展」を目指したフォースステップ(第二充実期)と位置づけ、より多くの市民等が身近な場所で文化芸術に触れることができるよう、市民や関係団体の参画による魅力ある事業の展開とともに、事業運営のさらなる安定化を図るため、チケット販売チャネルの多様化や情報発信力の強化、リスクマネジメントの強化等、マネジメントの機能の強化を目指す期間でした。鑑賞型事業では、クラシック系からポピュラー系、演劇、演芸とジャンルにこだわらず、ニーズに応えた著名アーティスト、団体等による質の高い公演をできるだけ低料金で提供しました。2年目以降はコロナ禍により、多くの公演が延期や中止等、今まで経験したことのないような大変厳しい状況となりました。そのような状況においても出演者と再調整し、内容の変更、規模の縮小、感染防止対策を講じて実施しました。また、施設の大規模改修工事に伴う休館中も西河原公民館を活用して、事業を実施し、文化芸術に触れる機会を絶やさぬよう努めました。</p> <p>チケット予約・購入は、今までの電話予約、窓口販売の他に今期の2019年10月からインターネット予約(エコルマホールのホームページにて予約)・購入ができるようになりました。また、2023年8月からは、窓口での施設利用料金やチケット代等の支払いがクレジットカードでの決済が開始されました。利便性の向上による利用者増の取組みに努めています。</p>	
② コスト削減に対する取組み	
<p>事務室内にある全室の照明の点灯状況等が把握できる集中表示操作盤により、未使用の部屋の消灯の徹底と館内照明のLED化による光熱費の抑制の取組み。</p> <p>職員の勤務体制を現行の「早番」「遅番」の2体制から「早番」「遅番」「夜番」の3体制を試行的に実施し、職員の長時間労働の解消と超過勤務の縮減に取り組んでいる。</p>	

(2) 指定管理者業務実施上の課題

2021年9月からの改修工事により、空調・換気設備更新、ホール・ホワイエの天井の耐震化 エレベーターの機器更新、客席や内装のリニューアルのほかオストメイト対応トイレや赤ちゃんスペースの設置等、安全性の向上、誰もが利用しやすい施設への改善が図られました。しかし、付属設備・器具は経年劣化が進んでおり、今後、更新・調達のための協議が必要である。

(3) 次期の取組み

2025年度に開館30周年を迎えるため、その事業の検討と準備に取り組みます。コロナ禍の困難を創意工夫で乗り越えた経験を活かし、文化芸術の拠点施設として、さらに事業の充実を図ります。また、新たに生涯学習事業として市民向け文化芸術講座の開催を検討するなど、より多くの市民が文化芸術について学び、触れ、参加する機会の創出と充実に努めます。

7. 利用者評価

区分		内容							評価
利用者アンケート	実施有無	(1) アンケート調査 ①施設利用者アンケート: 事前打合せ時にアンケート用紙を渡し、利用後に回収 ②来館者アンケート: 来館時に館内備付けのアンケート用紙に記入し設置してある「利用者ご要望BOX」投函 ③鑑賞者アンケート: 公演鑑賞者を対象に、入場時にアンケート用紙を渡し、鑑賞後に回収							3
	実施	(2) 調査結果(抜粋)							
		施設の使い勝手	非常に満足	少し満足	普通	少し不満	非常に不満	回答なし	
利用者からの評価・要望・苦情		平成31年度	52%	10%	24%	9%	—	5%	100%
		令和4年度	78%	11%	11%	—	—	—	100%
利用者からの評価・要望・苦情		(1) 良好とする評価 ①利用者 ・受付の対応: よかった ・施設の使い勝手: よい ・料金設定: 普通 ②来館者 ・施設の使い勝手: 普通 ・施設の雰囲気: 普通 ③鑑賞者 ・公演内容: 楽しかった、素晴らしかった、感動した ・ホールがきれいだった							3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ①利用者: なし ②来館者 ・エコルマホール利用者用の自転車置き場がないので、作ってほしい ③鑑賞者 ・子供向け公演なのに音が大きすぎる ・子供向けの公演の時は、座席を高くするクッションを用意してほしい ・前に座っている人の頭が邪魔で見えづらかった。座席をずらして配置してほしい ・公演中にスマホを操作している人がいた、画面が明るく気分が悪かった ・周囲の席でマスクなしで大声での会話、咳、クシャミが気になった。換気は大丈夫なのか。							

8. 総合評価

評価区分		評価	総合評価(評価理由)
総合評価	施設利用状況	3	C 全般的に一般財団法人狛江市文化振興事業団の指定管理業務は、効率的・経済的・安定的に運用されている。 自主事業では、コロナ感染拡大や施設の大規模改修工事により、事業の中止・延期等を余儀なくされたが、感染防止対策の徹底や市内施設の活用などによって事業の継続に努めたことは、狛江市における文化・芸術活動の拠点として評価することができる。 チケットのインターネット予約・購入、コンビニ発券及び窓口でのクレジットカード決済の導入は、販路拡大及び利便性の向上に寄与し、今後の集客に期待することができる。 狛江市の文化・芸術活動の拠点としての地位を確
	事業収支	3	
	職員配置	3	
	事業実施	3	
	管理運営全般	3	
	施設の維持管理	3	

サービスの向上	3	立し、市民に身近な市民ホールとして、ますますの発展が望まれる。
危機管理対策	3	
その他	3	
利用者評価	3	