

## 指定管理施設モニタリング結果報告書

### 1 公の施設の概要について

施設の概要	名称	平戸文化センター
	所在地	平戸市岩の上町1529番地
	所管課	財務部 企画課
指定管理者	名称	株式会社SOUND M FACTORY
	所在地	平戸市戸石川町934番地1
	業務内容	(1) 施設の管理運営業務 (2) 施設整備維持管理業務 (3) 施設等使用許可業務
ホームページURL		<a href="http://hirado-culture-center.com/index.html">http://hirado-culture-center.com/index.html</a>
指定期間		令和6年4月1日から令和10年3月31日まで

### 2 施設の利用状況等について

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度
開館等日数(日)	334	345	324	328	
利用者数(人)	26,855	41,377	50,092	56,329	
前年度比(人)		14,522	8,715	6,237	
前年度比(%)		154	121	112	
利用料金(千円)	11,038,440	14,423,900	19,850,280	18,351,350	
前年度比(千円)		3,385,460	5,426,380	-1,498,930	
前年度比(%)		130	137	92	

※その他、必要に応じて、施設の性格ごとに項目を追加する。

### 3 施設の収支状況について

単位:千円

項目		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度
収入	指定管理料	40,680,807	39,500,000	41,005,532	39,500,000	
	料金収入	11,038,440	14,423,900	19,850,280	18,351,350	
	自主事業収入	250,350	519,550	132,250	737,500	
	その他の収入	187,120	358,939	515,538	439,160	
	計	52,156,717	54,802,389	61,503,600	59,028,010	
支出	人件費	24,201,899	24,381,186	26,052,741	27,399,864	
	維持管理経費	19,307,240	19,272,511	21,222,830	20,154,912	
	自主事業経費	892,874	1,238,274	694,313	1,452,809	
	その他の経費	7,657,885	8,057,621	11,263,040	9,004,284	
	計	52,059,898	52,949,592	59,232,924	58,011,869	
収支(収入-支出)		96,819	1,852,797	2,270,676	1,016,141	

#### 4 施設の利用促進や市民サービスの向上の取組

##### 利用者アンケート(実施時期や具体的な方法など)

受付にて全来館者を対象に、任意でアンケートを実施。アンケート結果は所管課に月次報告にて利用者や来館者の声として伝達している。来館者や利用者に対し積極的にコミュニケーションを図りニーズを聴取。利用ニーズ、マーケティングをもとに物品の購入や修繕、施設運営の向上に努めている。

##### 利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況

###### 【利用に際してのご意見】

スタッフに質問しやすい。綺麗で過ごしやすい。子供達が遊べる場所があって助かっている。利用前の打ち合わせや、料金の説明があり、安心して利用ができた。会場のレイアウト・備品の設置等を行なってくれるので、助かっています。

##### 利用促進のための独自事業、市民サービスの向上の取組など(取組の内容、効果など)

- ・センターホールをカフェスペースとして開設
- ・ホワイエ等の空きスペースを憩いの場として開設
- ・当社指定管理開始以前の職員用控室を利用者のファミリールームとして開設
- ・催事前の打ち合わせ等によるインフォームドコンセントの実施による満足度の向上
- ・利用前の会館備品、レイアウトの準備

上記を実施し、少子高齢化が進む地域の公共施設として市民サービスの向上や利用者の利便性向上に努めている。

#### 5 経費削減のための取組

##### 具体的な取り組み内容

- ・委託事業者実施業務の精査による費用の削減
- ・設備、備品のメンテナンスと管理による経費削減
- ・設備、備品の点検による初期メンテナンスの実施
- ・修繕内容によって優先順位の設定を行い、所管課と定期的に協議を行う事での予算執行
- ・施設の修繕、屋外の植栽剪定を当社で実施することによる経費削減

#### 6 指定管理者による総合評価

##### 利用状況、収支状況などを踏まえて、業務改善につなげていくための総括・自己評価

長期間にわたる新型コロナウイルス感染症への対応、光熱費等の物価高騰、施設の経年劣化への対応と課題は多かったが、職員一丸となって適切な公共施設の運営に尽力した。来館者、利用者へのサービス向上を意識し以前よりも、より良い会館になっている。催事利用の際は、料金説明を含む事前の打ち合わせ、利用当日の準備やサポートを実施、利用者へのコミュニケーションを通してのニーズ把握に努め、利用者から信頼を受け着実に新規利用やリピート利用を増やしている。利用者へに平等な施設運営を念頭に、公共施設の指定管理者としての自覚を持ち、時代のニーズに合わせた運営を行っている。

#### 7 所管課による総合評価(太枠にS～Bの3段階で評価を記入)

##### 市民サービスの向上

利用者との打ち合わせを充分行った上での、施設職員による会場準備や後片付けを行うサービスについて、特に好評を得ている。さらに、乳幼児同伴の方や高齢者・障がい者向けにファミリールームを引き続き開設しており、利用者のニーズに沿った会館運営を行っている。また、センターホールやホワイエを開放することで学生など市民が利用しやすい雰囲気づくりができています。

##### 経費削減の取組

施設全体の老朽化が進んでいる中で、常時施設内の見回りや設備・備品等の点検及び動作確認を行い、異常等早期に発見し対応ができています。また、技術や知識を持った職員を雇用することで、可能な限り自社対応で不良箇所の原因究明や補修を行い、本来、市が負担すべき維持管理費の削減にまで努めている。

業務改善につなげていくための指定管理者の管理に係る総括的な評価

令和5年度は、長期にわたって影響を及ぼしてきた新型コロナウイルス感染症の5類移行により、ようやく行動制限の懸念が無くなったことで、文化・スポーツイベント等の催事も従来通り開催されるようになった。指定管理者も長期にわたりコロナ禍に振り回されつつも、懸命な企業努力を重ねてきた成果が、現在の施設利用者数増加につながっているものと推察される。

収支状況については、依然として続く全国的な物価高や光熱費の高騰による影響はありつつも、計画額を大幅に上回る利用料収入や自主事業収入の増加に加え、施設予約状況に応じた流動的な開館や、自社対応による維持管理経費の節減により収益を上げることができている。

運営面については、サービス向上、コスト削減に対する高い意識を持って職員が業務に従事しており、利用者のニーズに沿った質の高い運営を行っている。月次報告をはじめ、担当課と指定管理者間で連絡調整・情報共有が随時図られている。

平戸文化センターの指定管理者として条例、協定書等に基づき管理運営は適正に行われている。さらに利用しやすい会館運営とするべく、条例や要綱改正等も検討しているため、今後も担当課との情報共有や連携に努めていただきたい。

総合評価

S

※評価基準

- S: モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等より優れた指定管理業務を行っている。
- A: モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等に沿った指定管理業務を行っている。
- B: モニタリングチェックシートにおいて、「要改善」の項目があり、協定書、事業計画書等で定める指定管理業務の一部に課題があると認められ、改善の必要がある。