

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 企画財政課
指定管理者	名称	株式会社SOUND M FACTORY
	所在地	平戸市岩の上町1271番地5
	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		http://hirado-culture-center.com/index.html
指定期間		令和2年4月1日から令和6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		
利用者数(人)	26,855	41,377	50,092		
前年度比(人)		14,522	8,715		
前年度比(%)		154	121		
利用料金(千円)	11,038,440	14,423,900	19,850,280		
前年度比(千円)		3,385,460	5,426,380		
前年度比(%)		130	137		

※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		
	料金収入	11,038,440	14,423,900	19,850,280		
	自主事業収入	250,350	519,550	132,250		
	その他の収入	187,120	358,939	515,538		
	計	52,156,717	54,802,389	61,503,600		
支出	人件費	24,201,899	24,381,186	26,052,741		
	維持管理経費	19,307,240	19,272,511	21,222,830		
	自主事業経費	892,874	1,238,274	694,313		
	その他の経費	7,657,885	8,057,621	11,263,040		
	計	52,059,898	52,949,592	59,232,924		
収支(収入-支出)		96,819	1,852,797	2,270,676		

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。利用者のニーズ、利用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】

スタッフが沢山居て話しかけやすい。子どもたちが遊べる場所があって助かっています。利用前に打ち合わせの時間を取ってもらい利用の仕方や料金の説明をしてもらえたので安心して利用ができた。スマートホンやタブレットを使用した催事に対応してもらい助かっている。会場備品の設置をしてもらえるので余裕を持って開催できる。

【ご意見を元に導入したもの】

ファミリールームのエアコン、各トイレの便座拭き、賞状盆、中ホールピアノ鍵盤張り替え、ドアストッパー4箇所、バスケットゴール、中ホール舞台前面床板張り替え、折りたたみ展示パネル、中ホールホワイエ用机・椅子、ピアノイス 2台、譜面台、案内板、デジタルサイネージ、トイレ用ピクトサイン、大ホール机18台 等

【その他ご意見】

クレーンゲーム、マッサージ機、プリクラ機器の設置、カップラーメンやパンの販売、健康増進のためのジム設備の設置 等

【苦 情】

催事で久しぶりに来館したが、センターホールの雨漏りの汚染が酷く見栄えが悪い。
→所管課と協議を行い年度内に天井張り替えを実施。当人に来館いただき確認していただいた。

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

新型コロナウイルス感染症の情勢、光熱費の高騰、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、利用当日の準備支援、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、利用者からの信頼を受け着実に新規利用やリピート利用が増加した。安心安全で利用者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柔軟な運営を行っている。

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	
利用者との事前の意見交換を密に行った上で利用する会場のセッティングを行ったり、乳幼児を連れた方や高齢者、障害者向けにファミリールームを開設しニーズに応じた備品を設置するなど利用者の意向に沿った運営ができています。また、センターホールやホワイエのスペースを開放し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、異常がある箇所について早期に発見し対応することができています。また、可能な限り自社で不良箇所の原因究明や補修を行っており、通常であれば専門業者が対応するケースも自社で対応するなど市が負担する維持管理費の削減に努めている。	
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	
<p>令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響による催事等のキャンセルもありながら来館した利用者は前年比121%の増となり、このようなコロナ禍の状況下において開催した催事については、十分な感染対策を行い、クラスターの発生もなく市民が安心して利用できる取り組みができていた。利用者が増えたことは、これまでのサービスが徐々に市民に対し浸透している成果である。</p> <p>収支状況については、全国的な物価高や光熱費の高騰及び経年劣化により維持管理経費が増加しているが企業努力により最低限に止められている。また、施設利用が増えたことにより対応する職員に不足が生じ、その補充による人件費が上がっているものの昨年度を大幅に超える料金収入を得ることができていますことから利用者の意向に沿ったサービスを提供し高い満足度を得ることが昨年度に続いてできていることと思われる。</p> <p>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全ての職員が持っており、市や利用者の意向に沿った質の高い運営を全般的に行っていた。担当課との月1回の月次報告会の開催や現地調査を随時行うことで市と指定管理者の情報共有が図られている。</p> <p>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と思われる。令和5年度においても引き続き担当課との連携を密にしながら同様に取り組んでいただきたい。</p>	
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。