

令和5年度 灘区民ホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図ると共に、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。ホール、会議室2、音楽室1
(2)指定管理者	日本管財・文化律灘共同企業体
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 54,115,000円 決算額 53,382,590円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況				
①施設の維持管理業務	①館長1人、運営管理8人、舞台管理1人、設備管理2人の計12人で業務にあたった。舞台運営増員及び清掃は外部企業に再委託した。					
	②受電、昇降機、消防、稼働床、ゴンドラ、水質、空気循環、床面、防虫防鼠、舞台吊物、照明の法令定期点検は仕様書に基づき実施した。					
	③施設の魅力度アップへの取り組み ・X(Twitter)に加え、Instagramを開始。LINE/SNS情報発信を強化した。 ・ホールは直前利用割引を実施(練習利用66件) ・30周年イベントカレンダーを作成し、毎月、ロビー掲示・配布を行った。					
②施設の運営業務	①開館日数:309日					
	②利便性に向けた取り組み ・楽天PAY、クレジットカードなど25種の決済方法に対応した。 ・休館日及び時間外も、希望がある際は開館した。(40件) ・インターネットによる空き情報提供/予約受付(音楽室)を行った。 ・オムツ交換ベッドの刷新、1F休憩スペースに机・椅子の増設を行った。					
	③コスト削減の取り組み ・環境改善活動による用紙削減でA評価を獲得した。なお、施設管理、貸館業務、文化芸術事業の全項目で、KEMSステップ1に適合した。					
③その他の業務	①主な事業 ・30周年市民企画事業(3件)を含め全57件の自主事業を実施した。 ・市民参画推進により、市民サポーター17名(6名増)がロビー展示などで活動し、2,353人(昨年度比193%)の市民が事業運営に参画した。					
	②利便性に向けた取り組み ・チケット販売においても、キャッシュレス決済システムを導入した。 ・電話でのチケット取り置き制度、及び郵送サービスを実施している。					
	③施設の魅力度アップへの取り組み ・芸術系チラシ1,174種/年(昨年度比105%)を布置した。					
(2)利用状況		5年度の状況				
①施設利用状況	利用者数(人)	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和1年度
	利用件数(件)	89,983	89,833	81,808	40,999	84,300
	大ホール(件)	1,487	1,428	1,273	926	1,534
	会議室1(件)	418	388	346	223	360
	会議室2(件)	441	442	401	289	469
	音楽室(件)	523	493	473	351	495
	利用率	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和1年度
	大ホール(%)	105	105	53	63	210
	会議室1(%)	70.5	70.2	58.6	46.3	64.7
	会議室2(%)	80.3	80.1	79.7	71.5	89.3
音楽室(%)	92.1	88.1	83.2	75.9	85.6	
②その他利用状況	自主共催事業全57事業(執行額:6,196,168円、昨年度比144%)を実施した。					
	ア)社会共催7件(昨年度11件)⇒六甲フィル、おもちゃの広場、他。 イ)地域支援・地域連携34件(昨年度35件)⇒季節ロビー展示、他。 ウ)人材育成9件(昨年度8件)⇒おやこでBOUSAI、こども落語教室、他。 エ)普及啓発・鑑賞事業7件(昨年度3件)⇒サロンオペラ、他。 ※地域文化活性化事業費に加えて助成金1,339,570円を獲得した。					
(3)収支状況						
①使用料または利用料金収入	利用料金収入:14,070,200円(目標14,000,000円)を達成。					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入合計 :87,609,166円(昨年度比:97.3%)</li> <li>支出合計 :82,177,069円(昨年度比:95.1%)</li> </ul>					
②指定管理者の収支状況	【自主・共催事業】					
	収入、支出 :6,196,168円(昨年度比144%) (収入内訳)					
	・地域文化活性化事業費 :1,000,000円					
	・各種助成金 :1,339,570円					
	・入場料・参加料(全て事業費に充当した):2,616,598円					
・他(自己資金、共催団体資金) :1,240,000円						

(4)その他		
①行動指針への対応	職員は、日本文化政策学会、日本アートマネジメント学会、全国公立文化施設協会等に所属し、積極的に研究大会に参加している。 ①開館30周年の2023年度は、練習利用のPR強化や自主・共催事業全57事業（総額6,196千円）の実施により、89,983人の市民にご利用いただいた。 ②都賀川くらぶ、NPO法人わくわく西灘等の地域の文化・芸術団体に職員が参加し、コミュニティ活動、社会包摂機能の充実・活性化に取り組んでいる。 ③仕様書に基づく法令定期点検及び、日常の清掃・保守点検により、来場者が安全・安心で気持ち良く利用できるよう取り組んでいる。 ④情報管理については、情報セキュリティルールを設定し、法令を遵守した公平・公正な運営を行っている。	
②市民との連携	17名のホールサポーター（都賀川くらぶ）を中心に、2,353人の市民が季節のロビー展示などの自主共催事業の運営に参画した。	

### 3. 主な提案内容と達成状況（再掲）

	提案内容（目標値）	達成状況	
①利用者数または利用率	・入館者数：8万人 ・大ホール：60% ・会議室1：80% ・会議室2：80% ・音楽室：70%	入館者数：89,833人（達成） 大ホール：70.5%（達成） 会議室1：80.3%（達成） 会議室2：92.1%（達成） 音楽室：39.0%（未達成※）	※音楽室の利用減は、音漏れ、振動問題により、ホール稼働時に貸出を中止していることによる。
②収入目標額	14,000,000円	14,070,200円（達成）	
③その他新たなサービス	市民企画主催講座	市民が主催する講座（31件）では、会場予約および広報支援（新聞折込）を行った。	

### 4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況						
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査方法：自主・共催事業の都度、来場者に全員に配布</li> <li>調査期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日</li> <li>回収枚数：2,883枚（利用者数の3.2%）（令和4年度2,401枚、昨年度比120%）</li> </ul>							
②満足度調査の結果	◆事業への満足度（有効回答数：1,374枚）							
	質問の内容	数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	
		1,374枚	93%	6.7%	0%	0%	0.3%	
	◆ホールスタッフの対応（事業：1,894枚 内、各項目各有効回数）							
質問の内容	数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
親切さ・丁寧さ	1,138枚	59.9%	22.1%	17.1%	0.4%	0.4%		
迅速さ	1,119枚	54.8%	22.1%	21.9%	0.8%	0.5%		
業務知識の豊富さ・正確さ	1,082枚	53.3%	22.2%	23.9%	0.4%	0.2%		
気持ちの良い挨拶	1,108枚	60.2%	22.7%	16.3%	0.5%	0.3%		
話の効き方・説明の仕方	1,101枚	58.0%	21.8%	19.1%	0.6%	0.5%		
スタッフの服装・身だしなみ	1,111枚	60.0%	21.6%	18.4%	0.1%	0.0%		
◆施設や設備の利用のしやすさ（事業：1,894枚 内、各項目各有効回数）								
質問の内容	数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
清潔さ・整理整頓	1,146枚	60.0%	24.2%	15.5%	0.3%	0.1%		
施設表示のわかりやすさ	1,129枚	53.5%	26.2%	18.6%	1.2%	0.5%		
◆公演・参加方法の判りやすさ（事業：1,894枚 内、各項目各有効回数）								
質問の内容	数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
参加方法の案内・判りやすさ	1,119枚	46.7%	25.7%	24.1%	3.0%	0.4%		
印刷物・ホームページ	1,065枚	46.1%	24.9%	26.1%	2.5%	0.4%		
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情1：ソファなどの備品に傷や壊れがある ⇒対応：適宜修理対応済み</li> <li>苦情2：Wi-Fiが繋がらぬようにしてほしい ⇒対応：改修については市と検討</li> </ul>							

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	●AAA ○AA ○A ○B ○C
所見	事情がある音楽室を除き施設利用率が高く、各種の高い目標を達成している。また、利用者の満足度も高い。