

# 平成30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～平成36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"> <li>・ホールでの鑑賞型、自主制作型、支援型事業</li> <li>・貸館による利用料金の徴収管理</li> </ul>								
施設利用状況 (平成29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)	66.0%	63.2%	1.0	95.8%				
	稼働率(展示多目的室)	65.7%	60.7%	-4.1	92.4%				
	稼働率(リハーサル室)	82.8%	83.3%	-0.8	100.6%				
	(特記事項)	平成28年度ホール稼働率 62.2% 平成27年度ホール稼働率 58.5%							
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支				市の収支		3		
	平成30年度計画額		平成29年度収支実績額		平成29年度決算				
	項目	金額	項目	金額	項目	金額			
	収入	利用料金	31,827,000	利用料金	31,000,000	歳入		自動販売機	612,000
		指定管理料	98,624,000	指定管理料	96,870,000			成果配分金	0
		自主事業	26,006,000	自主事業	20,116,000				
		繰越金	741,000	繰越金	11,506,000				
		その他の収入	13,474,000	その他の収入	16,855,000				
	計	170,672,000	計	176,347,000	計	612,000			
	支出	人件費	44,988,000	人件費	41,915,000	歳出		指定管理料	96,870,000
施設管理費		43,368,000	施設管理費	43,419,000	委託料(音街)		2,635,000		
事務費		476,000	事務費	786,000	委託料(音楽祭)		2,991,000		
修繕費		3,501,000	修繕費	2,413,000	備品購入費		0		
光熱水費		8,771,000	光熱水費	8,533,000					
事業費		19,179,000	事業費	18,150,000					
自主事業費		35,655,000	自主事業費	34,830,000					
その他		14,734,000	その他	24,304,000					
計	170,672,000	計	174,350,000	計	102,496,000				
損益	0		1,997,000	差引	-101,884,000				
人件費率[人件費(賃金等)/平成29年度指定管理者事業支出](支出に占める人件費の割合)					24.0%				
職員配置	協定時の配置予定		配置実績(H29)			3			
	常務理事	1名	常務理事	1名	浅沼				
	事務局長	1名	事務局長(兼)総務係責任者	0名	欠員				
	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(囑託)	1名	金森				
総務係担当者	1名	事業係担当者(囑託)	3名	栗山・小川・小野澤					
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"> <li>・芸術文化推進業務</li> <li>・音楽事業及び絵手紙事業</li> <li>・施設提供業務</li> <li>・施設管理業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・狛江の日音楽祭受託</li> <li>・教育委員会ガラコンサート受託</li> </ul>	
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鑑賞型事業(ジャンルにこだわらず質の高い公演の企画、参加公演、親子向け公演、未来の観客づくりとしてプレコンサート、公開リハーサルの実施)</li> <li>・自主制作型事業(狛江市在住の文化人、芸術家による狛江発のオリジナリティな舞台創造の発信)</li> <li>・支援型事業(市民の文化芸術活動支援として市民団体、新人・若手への人的・経済的助成)</li> </ul>	なし	4
	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	鑑賞型事業については、出演者との日程調整が基本のため先押さえしないと、公演が実施できない。	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務は、日常作業・定期作業・特別作業を計画的に実施。</li> <li>・舞台設備機器及びピアノの維持管理は、定期点検、保守点検を計画的に実施し報告書により確認している。</li> <li>・加入保険は①賠償責任保険(施設所有者・昇降機)②施設入場者保険(入場者・出演者)③普通傷害保険(保育士・託児室)④賠償責任保険(託児室)⑤自主事業中止保険⑥貸館対応興業中止保険⑦団体総合生活保障保険</li> </ul>	
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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市報(自主事業:月1回、音楽・絵手紙事業:随時)、ピックアップガイド(年4回)、ホームページ(随時更新)による市内・市外への適切なPRの実施。</li> <li>・利用受付は、不公平にならないよう万全に対応。</li> <li>・利用者苦情対応は、直接または館内4ヶ所に設置されたアンケートBOXからの回収により対応。</li> <li>・セルフモニタリングで対応状況を理事会へ報告している。</li> </ul>	
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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護では、個人情報管理規定に基づき処理している。</li> <li>・消防設備面では、ビルの構成上単独では実施できなため区分所有者会として実施。また市民参加の防災避難訓練を実施。</li> <li>・その他緊急事態に備え、エコルマホール危機管理マニュアルを作成。公演中も含め日常的に施設全体を巡回し、安全確保を図っている。また、職員全員が救命技能認定証を取得しており万一の事態に備えている。</li> </ul>	
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"> <li>・毎月10日までに、前月の事業報告(定期報告)</li> <li>・事業報告書を毎年度終了後30日以内に提出</li> <li>・中長期計画に基づきセルフモニタリングの実施。</li> <li>・協定書に基づき第三者評価の実施。</li> </ul>	

## 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"> <li>平成26年度より、音楽事業及び絵手紙事業を指定管理事業として展開。各委員会の事務局機能の設置。</li> <li>上記業務の拡大に伴い、正規職員1名、嘱託職員1名増。</li> <li>事業団積立金(400万円/年)を活用し、人件費に充当。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「音楽事業」ではシンボルコンサートとなるこまえ文化フェスティバルを開催。毎年テーマを変え、魅力ある公演の創出をしている。</li> <li>「絵手紙事業」では、絵手紙ひろばの参加者が毎回60名程度となり、リピーターも増え、絵手紙文化が定着してきている。</li> <li>人件費の増はあったが、指定管理料は第2期とほぼ変わらずに運営している。</li> <li>ホール稼働率は、平成25年度の第2期では57.8%だったが、平成29年度の第3期では63.2%となった。</li> <li>平成29年度の自主事業(全28公演)の平均集客率(チケット売上ベース)は、57%であった。満席となった公演は5公演あったものの、集客率30%を下回る公演もあった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホール稼働率は、60%台前半を維持しており、狛江市の文化芸術活動の拠点たる地位を確立してきている一方、自主事業による収入は減収となっている。チケット販売の委託先であった小田急宝くじ売り場の閉店もあり、新たな販路の検討が必要であり、集客率の向上及び入場料収入の増加のための具体的な対策を講じる必要がある。</li> <li>音楽事業・絵手紙事業において、第3期指定期間において安定的な事業に取り組んでいるものの、新規事業への取組は少ない。今後も発展を遂げるためには、事業においても更なる工夫が必要となる。</li> </ul>

## 6. 指定管理者自己評価

### 指定管理者自己評価

3

#### (1) 今期までの取り組みに対する評価

##### ① 利用増加への取り組み

- 自主事業として全館開放し安価な入場料ワンコイン(500円)で楽しめる「オープンハウス」を実施。また、安価で気軽に楽しめるロビー公演を企画・実施。ホールを広く知ってもらうことで、利用者の増加を図る。
- HPの施設空き情報を見やすく再構築(リアルタイムで表示)。
- HPに催し物のご案内を掲載し、利用状況を公開。
- 貸館事業では、リピーター確保のため施設利用者入力システムの中から継続利用可能と思われるホール利用者150件を抽出し、施設案内、利用料金等をまとめた案内パンフレットを送付。
- 貸館の事前打合せ時に様々なお手伝いとして舞台備品等の紹介、看板作成、ケータリング、お花、保険の加入、人的手配の業者を紹介。
- 1階事務所入口看板交換によるサイン効果の向上。

##### ② コスト削減に対する取り組み

- 公演チラシなどの印刷物発注を、ネット発注できる業者に変更しコストダウンを図っている。
- 自主事業については、イベンターとの共催で実施する事業では、事業に関する費用は掛からないため事業委託費の大幅な削減が図れた。
- 5階事務室及び事務室廊下の照明をLED電球に切り替えて、光熱水費の節減に努めた。
- 舞台管理業務と舞台設備機器保守点検業務を一本化することで8%の費用縮減となった。
- シルバー人材センター委託のうち、夜間の施設貸出がない場合19時までを1名とし、それ以降機械警備に切り替え光熱水費、人件費の節減を図る。

##### ③ その他

- 貸館の事業主催者と共催し、公演に参加されたお客様にご協力いただき火災、地震を想定した訓練を実施した。
- 自主事業を支援する組織として設置したエコルマサポーターズは現在29名である。サポーターズには研修を実施しており、各事業のサポート、広報支援を担っている。
- 当事業団で市内他団体が実施する事業の企画制作を行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・開館23年が経過し、設備備品については、市と協議の上「狛江市民ホール舞台設備修繕(更新)計画」に基づき計画的に舞台設備の更新を行ってきた。しかし、照明器具等備品類においても経年劣化は避けられない状況となっており、今後更新を行っていく必要がある。また、ホールについては、「狛江市公共施設整備計画」に基づき、2021年度に大規模修繕を行う予定であり、区分所有者会との協議、調整が必要である。

(3) 次期の取組み

・2020年度に開館25年になることから、その記念事業の検討と準備に入る。  
 ・第3期においても「音楽事業」の事務局として、こまえ文化フェスティバルを中心に駅前ライブ、市内小中学校等へのアウトリーチ事業等を実施してきたが、今後も継続実施し、特にアウトリーチ実施先においては、定番事業となるよう一層の充実を図るとともに、より多くの市民の皆さんの事業への参加も促進したい。  
 ・「絵手紙事業」についても、事務局として、「絵手紙発祥の地ー狛江」実行委員会の意向を踏まえ、普及事業である「絵手紙ひろば」の促進や、エコルマホールを利用したの事業やアウトリーチ事業等、また「音楽の街ー狛江」エコルマ企画委員とも連携して事業を検討、新たな層へのアピールに努める。  
 ・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に取り組み、新規顧客の獲得及びチケット購入の利便性向上を目指す。

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 利用者へ事前打合せ時にアンケート用紙を配布し利用後に回収。 ② 鑑賞者へ入場時にアンケート用紙を配付し鑑賞後に回収。	
	実施	(2) 調査結果(抜粋) ① 利用者 ・対象施設は、ホール・展示多目的室、リハーサル室、会議室。 ・平成29年度アンケート結果では、エコルマホールの設備サービスについては、67%が満足、非常に満足と回答している。 ・申請時、事前打合せでの利用条件の説明は、88%がわかりやすかったと回答。 ② 鑑賞者 ・29年度では26公演、1,286枚の回収実績となっており、モニタリングで検証している。その中で来館された方の居住地については、回答なし5人を除き、狛江市は542人となっているが、市外では川崎、世田谷、調布等で739人と市外からの来場者が増えており、周知も浸透してきている。	
利用者評価	利用者からの評価・要望・苦情	(1) 良好とする評価 ① 利用者 ・広い。楽しかった。 ・とても雰囲気良かった。 ・技術のスタッフの方に助けられてありがたいです。 ② 鑑賞者 ・お屋に気軽に来られるロビーコンサートはいいと思います。 ・駅近くで便利でした。  (2) 苦情・改善等の要望事項 ① 利用者 ・トイレを増やしてほしい(2件) ・トイレにゴミ入れを置いてほしい。 ・椅子をもっと付けてほしい。 ・楽屋のテレビを少し新しい型にしてほしい。 ・展示・多目的室の冷房の強度を強くしてほしい。 ・展示・多目的室に機材の搬入が非常に不便。 ② 鑑賞者 ・会場に入るとき、エレベーターの場所に案内する人が居てほしい。 ・午前の公演があると未就学児は行きやすいです。 ・最後列の席でしたが、休憩中タバコが気になりました。	3

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	<p>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。</p> <p>貸館事業はもとより、自主事業も積極的に展開し、狛江市における文化・芸術の拠点として評価することができる。</p> <p>減収となっていたチケット収入においても、第4期指定管理期間中に自主事業のインターネット予約及びクレジットカード決済を予定しており、利便性の向上及びより幅広い世代の集客が期待できる。</p> <p>音楽事業・絵手紙事業を中心に行っているアウトリーチ活動は、市民文化の振興に寄与する重要な役割であり、第3期指定期間では音楽事業の積極的な事業展開及び絵手紙事業の参加者が増員していることから文化芸術の底辺拡大に大きな貢献を果たしている。</p> <p>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とともに文化・芸術活動の拠点としての地位を確立してもらいたい。</p>
	事業収支		3	
	職員配置		3	
	事業実施		4	
	管理運営全般		3	
	施設の維持管理		3	
	サービスの向上		3	
	危機管理対策		3	
	その他		3	
	利用者評価		3	