

【評価対象年度 2024年度】

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	町田市民ホール		
施設概要	【所在地】町田市森野2-2-36 【開設年月】1978年10月 【開館日時】第1・3月曜日と年末年始を除く午前9時から午後10時まで 【建物面積】6,651㎡【建物内容】862席のホール、会議室5室、ギャラリー2室、練習室、レストラン等 【建物構造】一部鉄筋コンクリート 一部鉄骨造 4階建		
設置目的	・市民の文化の向上及び福祉の増進に寄与するため。(町田市民ホール条例第1条)		
設置根拠法令・条例	町田市民ホール条例		
所管部課	文化スポーツ振興部 文化振興課	問合せ先	042-724-2184
施設ホームページURL	https://www.m-shimin-hall.jp/		

(2)指定管理者

指定管理者名	一般財団法人 町田文化・国際交流財団、和光産業株式会社 ＜町田市文化施設指定管理共同事業体＞	法人番号	なし
指定管理者所在地	(代表団体 一般財団法人 町田文化・国際交流財団) 町田市森野2-2-36		
指定期間	2022年4月1日～2027年3月31日		
指定管理業務の内容	・市民ホールの施設及び付属設備の貸出し ・市民の芸術文化の向上のため、文化事業を市民が主催あるいは参加する機会を提供する。また、音楽公演、古典芸能などの文化事業を実施し、市民に提供する。 ・市民ホールの各種点検業務を行い、維持管理を行う。		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input checked="" type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
市内の文化団体等と連携した運営を行い、地域の文化振興に寄与する。	2027年3月	町田市文化協会をはじめとする市内の各文化団体と、秋の町田市民文化祭を開催するとともに、全国ピアノコンクール、全国バレエコンクール、市内保存会からなる町田市郷土芸能まつりなど、例年行う事業への広報支援を行い、地域の文化振興に寄与した。
各施設の特徴を十分に生かした事業を展開することで、より多くの方に来場してもらおう。	2027年3月	市民ホールでは収容人数の多いホールの特性を活かして、大衆演劇、ポップス、歌舞伎、クラシックの他、落語、35mmフィルム映画上映等、様々なジャンルの事業を実施した。
適切な利用環境を整え、安全で安心して利用できる施設運営に努める。	2027年3月	会議室にWi-fiを設置するなど利用環境を整備した。施設の不具合等に臨機応変に対応し、安全で安心して利用できる施設運営に努めた。

3. 昨年度の課題

内容	市民ホールの練習室、ギャラリーの利用率が50%未満となっているため、諸室の利用率向上に取り組む必要がある。利用者アンケートは実施回数が不十分であるため、時期を工夫する等利用者の負担を考慮しながらデータの収集に努める。アンケートの分析結果及びSNSといった広報媒体を活用して施設利用率及び事業参加者・入場者数向上に取り組む。 【2024年度評価委員会指摘事項】 平等利用の確保の観点から、実質的な公平性を考慮し、抽選方法を検討していただきたいと意見があった。
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	C	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	2024年度は主催19事業、共催13事業、市民参加型11事業の計43事業を実施した。新たに若者に人気のアーティストやYoutuberのコンサートを実施するなど、新しい顧客層の獲得に向けて取り組んだことは評価できる。入場者数は51,190人となり、2023年度から8,797人減少した。目標値には届かなかったが、有名アーティストによるコンサート等の事業が好調だったことや、物価高騰の影響でチケット単価が上昇したことから、入場料収入は2023年度と比較して約1,500千円増加した。 施設の利用率では、ギャラリーの利用率が33.3%と低い水準となっている。会議室へのWi-fi設置など利用環境を整備し、会議室の利用率は59.1%と前年度から7.5ポイント改善したため、利用率全体では約3ポイント上昇した。建物の経年劣化により緊急修繕が多く発生している。引き続き、施設の不具合に適切に対応しながら、利用率の低い諸室について新しい利用方法を利用者積極的に提案していくなど、利用率の向上に取り組んでほしい。 施設の利用者アンケートについては、実施回数を1回から3回に増やし、回収枚数は2023年度から67%増加している。 【2024年度評価委員会指摘事項】 実質的な公平性を考慮した抽選方法を検討したが、利用者の利用実績を反映する等の運用は透明性の確保が難しく、現状、施設の利用を希望する市民は日程調整等により施設を利用できていることから、抽選方法の変更は行わないこととした。 「6.業務履行状況の確認」の会計・経理モニタリングにおいて、指定管理業務とそれ以外の業務区分に誤りがあり、「否」としたため、総合評価はCとする。	
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	町田市民ホールでは、前年度から力を入れているSNSによる情報発信や、駅貼りや市内のポスター掲示などに加え、新たに設置したデジタルサイネージを活用した広報を行った。クラシックから演歌まで多彩なジャンルの公演事業を展開し、特にメディアで話題のアーティストや、SNSで火がついた若手アーティストを新たに招くことで、若い世代にも町田市民ホールを知っていただけるようアプローチを行った。また、子どもに人気の高い公演、伝統文化である歌舞伎や落語、毎年売売となる恒例公演などを組み合わせ、バラエティー豊かに事業を実施することで、リピーターの拡大と来客層の定着化を図った。市民の文化・芸術への意識を醸成すべく、良質で心踊る事業を展開したことで、幅広い世代や多くの地域の方々にご来館いただいた。	

【評価対象年度 2024年度】

指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	施設面では、エレベーターの故障など建物の経年劣化による不具合が絶えず発生しているが、共同事業体として臨機応変に対応し、利用者が安全安心に、かつ快適にご利用いただけるよう努めた。特に2023年度末に設置した会議室Wi-Fiは500件を超える利用があり、好評をいただいた。施設利用では練習室のみ利用は減少しているが、ホールと会議室は利用率が増加した。新型コロナ以降、施設の夜間利用が伸び悩んでおり課題ではあるが、積極的に利用促進の広報を行うことなどで対応していきたい。 また、自主事業であるレストラン運営においては、新たなメニュー開発や町田市保健所と連携した食育月間への参画、特別支援学校の課外活動への協力などの障がい者支援も行った。また、飲食とともに地元サークルによるマジックショーをご覧いただくなど、ホール公演とは違った新たな楽しさをお届けすることで来客数、売上高ともに増加した。
-------------------------------	---

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	施設アンケート【調査期間】2024年7月、9月、12月 【配布枚数】510枚 【回収枚数】477枚 【回収率】93.5% 【調査方法】利用者へ手渡し、回収箱に投函 事業アンケート【調査期間】2024年4月～2025年3月 【配布枚数】11,858枚 【回収枚数】3,158枚 【回収率】26.6% 【調査方法】開演前に配布、回収箱に投函
------	---

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度(施設)	A:80%以上 B:60%以上～80%未満 C:60%未満	80%	94.6%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2022	2023	2024	2025	2026
目標値	75	75	80	85	85
実績値	96.7	94.8	94.6		

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度(事業)	A:80%以上 B:60%以上～80%未満 C:60%未満	80%	98.0%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2022	2023	2024	2025	2026
目標値	75	75	80	85	85
実績値	98.7	98.9	98.0		

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
施設利用率(貸出施設平均)	A:70%以上 B:60%以上～70%未満 C:60%未満	70%	56.7%	C	
指定期間内における実績(単位%)					
年度	2022	2023	2024	2025	2026
目標値	66	68	70	72	74
実績値	49.1	53.8	56.7		

指標4	評価基準	目標	結果	評価	
事業参加者・入場者数	A:59,000人以上 B:51,000人以上～59,000人未満 C:51,000人未満	59,000人	51,190人	B	
指定期間内における実績(単位:人)					
年度	2022	2023	2024	2025	2026
目標値	4,480	59,000	59,000	59,000	59,000
実績値	7,275	59,987	51,190		

※2022年度 市民ホールは改修工事により10か月の施設休止があったため、目標値、実績値ともに2か月分

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	指標1、2の施設と事業の利用者満足度は90%を超え、高い水準となっているが、指標3の施設利用率は依然として60%を下回っていることから、サービスの質に関する総合評価はBとする。

【サービスの質に関する評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない

【評価対象年度 2024年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	利用者の公平な選考	施設貸出の抽選会を毎月適正に実施している。	ホールは毎月第1水曜日に抽選プログラムによる抽選を行い、他諸室は毎月施設案内予約システムで自動抽選を行っていることを抽選簿とヒアリングで確認した。	適
	広報活動	広範に独自の広報活動を実施している。	配布物、市内掲示板や横断幕等で広報活動を行っていることをコンサートガイド、財団HP、SNS、市内外タウン誌、公演チラシ、写真で確認した。	適
針・設 管の 理の 運 方 針 方	建物・設備の維持管理	関係法令及び業務基準書を遵守し、必要な点検等の実施及び処置が行われている。	関係法令及び業務基準書に定める点検等を実施及び処置していることを点検報告書で確認した。	適
	芸術文化事業の実施	年間37事業以上実施している。また、事業形態やジャンルのバランスが図られている。	主催19、共催13、市民参加型11の年間43事業を実施し、多彩なジャンルの公演を適切なバランスで実施したことを事業報告書で確認した。	適
個人 情報 公開 ・ 保 護	情報公開及び個人情報保護の適正な取扱	マニュアルを備え、それに沿った運用がなされている。	財団のマニュアルを確認し、マニュアルどおりに運用されていることをヒアリングにて確認した。	適
	情報公開及び個人情報保護の研修等の実施	全職員への研修・教育が行われている。	情報セキュリティに対する意識向上を図る指導や通知が行われたことを通知文及び情報セキュリティ対策実施状況報告書で確認した。	適
要 望 対 応	要望の管理及び共有	要望を集約し、職員間での情報共有及び市への報告が行われている。	意見要望シートを作成し、情報を集約、職員間で共有するとともに、市へ報告していることを意見要望シート及び月次報告書にて確認した。	適
	事故・トラブル防止	マニュアルを備え、それに沿った運用がなされている。	財団のマニュアルを現地で確認した。また、マニュアルどおりに運用されていることを月次報告書及びヒアリングにて確認した。	適
危 機 管 理	防災訓練の実施	災害、緊急時に備えたマニュアル・体制を備え、年2回の防災訓練を実施している。	マニュアルを備え、年2回の防災訓練を実施していることを緊急対応マニュアル及び訓練報告書にて確認した。	適
	帰宅困難者の受入れ	帰宅困難者一時滞在施設としての受入れ体制が整備されている。	帰宅困難者の受け入れについて、マニュアルを作成し、受け入れ体制を備えていることを、帰宅困難者受け入れマニュアルにて確認した。	適
	各種保険への加入	業務基準書に定めている保険に加入している。	基本協定書で定めた基準を満たす、公立文化施設賠償責任保険、興行中止保険等に加入していることを加入証券にて確認した。	適
人 的 安 定 性	職員研修	職員の指導育成のための研修を実施している。	財団が策定した人材育成基本方針に基づき、経理、財団経営、事業・施設運営、マネジメント等の各種研修の受講を受講記録簿で確認した。	適
	職員の配置	業務基準書に定めている有資格者等を配置している。	業務基準書に定める有資格者を配置していることを有資格者名簿にて確認した。	適
管 理 経 費 の 縮 減	管理経費の縮減	施設管理運営費等を縮減するための工夫をしている。	こまめな消灯・節水に加え、電力需要量を管理して電力使用量を削減したことや、調達方法の工夫で備品購入費用の節約に努めていることをエネルギー使用量実績表及びヒアリングで確認した。	適
	事業経費の妥当性	適切な収支により事業が実施されている。	チラシ作成の際に自前でデザインし事業経費の削減に努めた。適切な収支により事業を実施していることを、印刷注文書、収支決算書及びヒアリングで確認した。	適
地 域 貢 献	地域住民・団体との連携	地域住民・団体との協働や活動の支援、ネットワークづくりに積極的に取り組んでいる。	市民参加型事業を実施した11団体の活動支援や事業協力を行った。市内文化団体の相談等に対応し、コミュニケーションやネットワークづくりを積極的に実施したことを事業報告書で確認した。	適
	市内従業員の積極的な雇用	市内従業員の雇用率を確保している。	市内従業員の雇用率は61.5%であり、選定時の提案目標55%を上回っていることを職員一覧で確認した。	適
施 設 連 携 間 の	施設間の連携・一体的運営	グループ内の施設それぞれの特性を活かした連携により、相乗効果を発揮した運営・管理が行われている。	グループ施設で実施する事業ジャンルが重複しないよう工夫したり、施設利用、チケット購入について、相互に手続が行えるなど施設間の連携と一体的な運営の取組を実施していることをマニュアル等で確認した。	適

【評価対象年度 2024年度】

(2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
モニタリングその他	会計・経理モニタリング	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年3月10日に会計・経理モニタリングを実施した結果、総勘定元帳と管理口座の確認項目で「不適」があったため、「否」とする。	否
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年3月10日に労働条件モニタリングを実施した結果、労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」であることを確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
否	(1)指定管理業務の履行状況の確認については、各項目で要求水準を満たしていることを、現場調査、日報、月報、事業報告書等の書類とヒアリングにて確認した。 (2)業務実施体制の確認については、会計・経理モニタリングにおいて、指定管理業務とそれ以外の業務区分に誤りがあったこと等により、「否」とする。

【評価対象年度 2024年度】

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

年度 項目		2022			2023			2024		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	152,305	154,885	154,885	170,346	183,449	183,449	166,063	178,603	178,603
	利用料金	2,711	4,000	8,433	54,000	44,452	52,688	54,000	46,000	51,673
	事業収入	5,296	3,120	9,205	42,930	40,822	56,098	42,990	53,152	57,831
	自主事業	2,770	150	322	2,770	248	2,354	2,770	280	1,897
	その他	0	0	203	0	0	277	0	0	362
	計	163,082	162,155	173,048	270,046	268,971	294,866	265,823	278,035	290,366
支出	人件費	58,253	67,015	51,056	62,697	74,560	66,140	63,831	71,713	70,698
	管理運営費	64,278	68,386	58,410	157,582	156,232	160,618	158,625	164,052	162,507
	企画事業費	23,829	17,113	12,111	40,600	31,586	57,792	34,200	33,594	52,327
	自主事業	2,770	200	18	2,770	200	195	2,770	65	43
	その他	13,952	6,488	6,162	6,397	6,393	7,075	6,397	8,611	10,045
	計	163,082	159,202	127,757	270,046	268,971	291,820	265,823	278,035	295,620
総計(収入-支出)		0	2,953	45,291	0	0	3,046	0	0	-5,254

年度 項目		2025			2026		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	168,521			167,684		
	利用料金	54,000			54,000		
	事業収入	42,990			43,380		
	自主事業	2,770			2,770		
	その他	0			0		
	計	268,281	0	0	267,834	0	0
支出	人件費	63,831			63,831		
	管理運営費	159,683			161,295		
	企画事業費	35,600			35,150		
	自主事業	2,770			2,770		
	その他	6,397			4,788		
	計	268,281	0	0	267,834	0	0
総計(収入-支出)		0	0	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2022	2023	2024	2025	2026
経常利益率	5.5	-0.9	-3.75		
負債比率	123.1	157.2	184.29		

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	(1) 光熱水費高騰に対応して、当初の指定管理料を増額した。2023年度と比較し事業収入が増えた一方、手数料や企画事業費が増加したため、収支は赤字となった。 (2) 法人の経常利益率は収支の赤字によりマイナスとなった。労務単価の上昇による人件費関連の費用が増加しているほか、法人の端末更新等、一時的な費用の増加があったことを確認した。負債比率は高いが、事業の前受金や預かり金が多いことによるもので、今後も継続して安定した施設運営が可能である。