

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条より) | | |
| 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 町田市文化・国際交流財団 | 法人番号 | 4012305001511 |
| 指定管理者所在地 | 町田市森野2-2-36 | | |
| 指定期間 | 2019年4月1日～2022年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホール等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。 ・ホール等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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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 |
|---|---------|---|
| 【平等利用の確保】 誰にとっても、あらゆる場面で平等・公平な施設であることを目指して取り組みを推進する。 | 2022年3月 | 公演等の事業を実施する際は、貸館の利用希望が多い時期を避けることで、できるだけ多くの方が利用できるようにしている。 |
| 【地元貢献】 地元の各種団体等と連携した運営を行い、地域の経済・文化の振興に寄与する。 | 2022年3月 | 2019年4月に町田市民ホール内に文化団体支援準備室を設置し、文化団体相互の連携支援やNPO法人設立を行う文化団体への申請手続支援を行った。 |
| 【苦情対応】 苦情の要因を掘り下げ発生を未然に防ぐ体制と対策を整え、再発や未然防止に繋げていく。 | 2022年3月 | 窓口で接客をする職員は、接客・接遇研修を受け、お客様に対して丁寧な接客をし、苦情にならないように努めている。また、施設の不具合について、お客様に影響を及ぼすものについては、早急に対応し、苦情にならないように努めている。 |

3. 昨年度の課題

| | |
|----|--|
| 内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・多様な媒体や手法を利用し、広報及び情報発信のさらなる強化が必要である。 ・利用者数が減少しているレストラン運営について、引き続き顧客獲得の取組が必要である。 【2019年度評価委員会指摘事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・会計経理モニタリングで不適当と判定があった項目では、初歩的なミスが多く発生しており、適正な会計処理を行うよう指摘があった。 ・利用者満足度調査の回収率の改善を図るよう指摘があった。 |
|----|--|

4. 総合評価及び所見

| | | |
|---|---|---|
| 総合評価 | B | 【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) | <p>選定時の提案内容については、全項目継続的な取組が行われている。【地元貢献】については、文化団体支援準備室を新たに設置し、自らが持つノウハウを生かして、文化団体の要望に丁寧に対応している。今後も幅広い支援を継続されたい。</p> <p>タウン誌への働きかけにより、主催事業の紹介記事掲載件数が増加するなど、積極的な広報活動は評価できる。</p> <p>レストランの運営については、ケータリング等の増加により売上額は増加しているものの、利用者数は2018年度から微減となっている。レストランと協力しつつ、顧客獲得に努められたい。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響による施設の利用率低下があったものの、集客力や収益性の高い事業を実施したことで、利用者数や利用料金収入が増加していることは評価できる。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に行うとともに、「新しい生活様式」に沿った利用を実現するため、利用者からの要望に柔軟に対応されたい。</p> <p>【2019年度評価委員会指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2018年度に続き、2019年度の会計モニタリングでも、会計書類の不備等、初歩的なミスが発見された。適正な会計処理に努められたい。 ・利用者満足度調査の回収率はアンケート用紙とともにペグシル(筆記用具)を配布する取組等によって2018年度より改善している。引き続き回収率増加の取組を続けられたい。 <p>評価委員会指摘事項について、引き続き改善が必要であることを勘案し、総合評価を「B」とする。</p> | |

【評価対象年度 2019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) | <p>主催事業として、大黒摩季や坂本冬美など、通常1,000人以上のホールで実施するような公演を実施し、大変好評を得た。チケット販売枚数は19,470枚で、昨年度に比べ約5,000枚増えた。新規顧客獲得を目指し、若年層向けにレ・フレール、H ZETTRIO、手島葵、よしもとのお笑いまつり、DRUM TAOを実施した。</p> <p>また、ラグビーワールドカップ2019日本大会に向けての気運醸成を目指し、ラグビー解説者による講演会を実施した。</p> <p>2019年4月に町田市民ホール内に文化団体支援準備室を立ち上げたことで、市内文化団体の活動に対し、積極的に提案や助言といった働きかけができるようになった。</p> <p>2017年6月に導入したかわせみオンラインチケットシステムについては、登録者数が2020年3月時点で13,284名となり、1年間で5,028人増加した。</p> <p>施設については、経年劣化により修繕が必要な箇所が増え、ガスヒートポンプの工事など、多数の修繕工事を実施した。</p> <p>また、2020年2月以降は、新型コロナウイルス感染症の影響による貸施設のキャンセルや事業の中止があり、施設運営が計画通りに進まなかったが、2020年度は、「新しい生活様式」に沿った施設利用方法の実現を目指し、利用者からの要望にできるだけ対応することで、施設利用率の維持向上に努めていきたい。</p> |
|-------------------------------|--|

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 | <p>【調査公演数】 20公演(23回)</p> <p>【配布枚数】 18,069枚</p> <p>【回収枚数】 2,945枚</p> <p>【回収率】 16.3%</p> <p>【調査方法】 公演時に来場者へアンケート用紙を配布し回収</p> |
|------|--|

| 指標1 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 |
|------------------------|--------------------------------------|------|-------|----|
| 利用者満足度 (事業満足度アンケート) | A: 95%以上 B: 70%~95%未満 C: 70%未満 | 90% | 99.3% | A |
| 指定期間内における実績(単位: %) | | | | |
| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | |
| 目標値 | 90 | 90 | 90 | |
| 実績値 | 99.4 | | | |

| 指標2 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 |
|-----------------------|--------------------------------------|------|-------|----|
| 施設利用率 (貸出施設の利用率平均) | A: 75%以上 B: 60%~75%未満 C: 60%未満 | 70% | 59.8% | B |
| 指定期間内における実績(単位: %) | | | | |
| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | - |
| 目標値 | 70 | 70 | 70 | |
| 実績値 | 59.8 | | | |

| 指標3 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 |
|---------------------------------------|--------------------------------------|------|--------|----|
| 事業収支比率 (入場料収入額+市以外からの助成金収入額)/事業支出額 | A: 90%以上 B: 60%~90%未満 C: 60%未満 | 100% | 108.7% | A |
| 指定期間内における実績(単位: %) | | | | |
| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | - |
| 目標値 | 100 | 100 | 100 | |
| 実績値 | 108.7 | | | |

| | |
|----------------|---|
| サービスの質に関する総合評価 | 所管課所見 |
| A | <p>施設利用率は、B評価の基準をわずかに下回っているが、新型コロナウイルス感染症の影響を加味し、B評価とした。</p> <p>事業収支比率と利用者満足度はともに目標値を上回り、A評価となったため、総合評価は「A」とする。</p> <p>【利用者満足度アンケートについて】より良いサービスを提供できるよう、アンケート調査の手引きを参考に実施されたい。</p> |

【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 2019年度】

6. 業務履行状況の確認

| 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 | 施設の貸出の抽選会を毎月実施。 | 抽選会を毎月第1水曜日に実施している。 | 適 |
| | 広報活動 | 広範に独自の広報活動を実施。 | コンサートガイド、タウン誌、財団HP等に掲載し、市内各所へパンフレット配架して広く周知している。 | 適 |
| 施設の運営方針・管理方針 | 設置目的に合致したサービスの提供 | 舞台運営について、利用関係者との打合せ等を行い、サポートしている。 | 舞台スタッフとの事前打ち合わせやホール見学を実施し、職員同士の情報共有を頻繁に行い、事故がないよう努めている。 | 適 |
| | 施設の維持管理 | 修繕・清掃を適切に行い、日報等で報告している。 | こまめに清掃や修繕を行い、作業日報や緊急の際は口頭で報告をしている。 | 適 |
| | 主催・共催事業の実施 | 年間27事業以上を実施。 | 37事業実施した。 | 適 |
| 情報公開・個人情報保護 | 情報保護 | マニュアルを備え、それに沿った運用がなされている。 | 財団の例規どおりに運用している。 | 適 |
| | 情報公開 | マニュアルを備え、それに沿った運用がなされている。 | 財団の例規どおりに運用している。 | 適 |
| 要望対応 | 苦情発生抑制の対策 | マニュアルを備え、それに沿った運用がなされている。 | 財団の例規どおりに運用している。 | 適 |
| | 意見、苦情の管理 | 意見、苦情を集約し、共有化している。 | 財団の例規や意見要望シートが備え付けられ、意見・要望については、例規どおりに運用している。 | 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、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。 | 適 |
| | 帰宅困難者の受け入れ | 帰宅困難者の一時滞在施設としての機能を有する。 | 帰宅困難者の受け入れについて、基本協定書に記載があり、マニュアルを備えている。 | 適 |
| | 各種保険への加入 | 基本協定書に定めている保険に加入している。 | 公立文化施設賠償責任保険等に加入している。 | 適 |
| 財務の安全性 | 資金の管理状況 | 税理士による適正な経理及び監事による適正な監査報告を行っている。 | 帳簿類は税理士が3ヶ月に1度確認を行い、決算書は公認会計士である監事が監査報告を行っている。 | 適 |
| | 団体の財務状況 | 借入金が無い。 | 借入金が無い。 | 適 |
| 人的安定性 | 職員研修 | 経理、財団経営の研修にそれぞれ職員を参加させている。 | 人材育成基本方針に基づき、経理、財団経営、事業・施設運営、マネジメントの各種研修に各職員が参加している。 | 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。 | 基本協定書に定める有資格者を配置している。 | 適 |
| 管理経費の縮減 | 経費縮減の実施(施設管理) | 指定管理者が施設管理において縮減に対する工夫をしている。 | こまめな消灯・節水の呼びかけを行っており、電話回線・光回線・プロバイダを変更し、経費を削減している。 | 適 |
| | 経費縮減の実施(事業管理) | 指定管理者が事業管理において縮減に対する工夫をしている。 | 時間外労働削減のための外部人材の活用や契約見直しによるチラシ・ポスターの制作費用削減といった取組を行っている。 | 適 |
| 地元貢献 | 市民参加型事業等の実施 | 年間10事業以上実施。 | 12事業実施した。 | 適 |
| | 地域文化活動の普及 | 地域・市内の関係機関の東京都への推薦を毎年行っている。 | 文化振興課を通して東京都への推薦を行っている。 | 適 |

【評価対象年度 2019年度】

| 業務履行状況の確認結果(適否) | 所管課所見 |
|-----------------|--|
| 適 | 全項目について、要求水準を満たしていること、現場調査、日報、事業報告書、ヒアリングにて確認した。 |

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位:千円

| 項目 | 2019 | | 2020 | | 2021 | | - | | - | |
|-----------|---------|---------|---------|---------|------|---------|----|----|----|----|
| | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 |
| 収入 | 指定管理料 | 172,018 | 172,018 | 184,122 | | 170,113 | | | | |
| | 利用料金 | 54,000 | 49,821 | 54,000 | | 27,000 | | | | |
| | 事業収入 | 42,930 | 106,554 | 42,930 | | 21,465 | | | | |
| | その他 | 210 | 1,672 | 210 | | 210 | | | | |
| | 計 | 269,158 | 330,065 | 281,262 | 0 | 218,788 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 64,273 | 64,000 | 65,033 | | 63,531 | | | | |
| | 施設管理運営費 | 143,548 | 159,347 | 147,842 | | 118,648 | | | | |
| | 事業経費 | 57,083 | 98,698 | 63,806 | | 32,852 | | | | |
| | その他 | 4,254 | 8,863 | 4,581 | | 3,757 | | | | |
| | 計 | 269,158 | 330,908 | 281,262 | 0 | 218,788 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 総計(収入-支出) | 0 | -843 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

(2) 指定管理者本部 ※共同事業者の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
|-------|-------|------|------|--|--|
| 経常利益率 | -2.8 | | | | |
| 負債比率 | 142.3 | | | | |

【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 | 事業にかかる収支としては7,856千円のプラスになった一方、利用料金収入が予算を下回り、施設管理運営費等が予算を上回った。そのため、全体の収支はわずかにマイナスとなったが、今後も施設を安定的に運営できる財務状況であると判断し、結果は「適」とする。 |