

【評価対象年度 2020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	・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	新型コロナウイルス感染症の影響による、休館情報及び開館時間や施設貸出抽選会の日程変更の情報をホームページ等に掲載し、利用者に対し広く、速やかな周知を行った。
【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	地域の文化団体に対し、活動の継続や公演実施に役立ててもらえるよう、施設の開館状況や、国や都で実施している助成金の募集状況等、定期的な情報提供を行った。
【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	新型コロナウイルス感染症対策により、利用制限などについて苦情があったが、丁寧に説明を行い、感染症対策にご理解をいただいて、再度利用していただけるよう努めた。

3. 昨年度の課題

内容	・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。 ・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する必要がある。 【2019年度指定管理者管理運営状況評価委員会指摘事項】 ・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る必要がある。 ・利用者満足度調査の回収率について引き続き改善を図る必要がある。
----	--

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)	選定時の提案内容については、新型コロナウイルス感染症の影響により、これまでと異なる対応が求められる中、施設利用に関する広報活動を積極的に行ったり、様々な問合せに丁寧に応じたりする等、より柔軟で親身な対応を行ったことは評価できる。 2019年度の課題であったレストランの運営については、休館や営業時間の短縮により、思うような取組を行うことができなかったが、今後も感染拡大防止対策をしつつ、独自イベントの開催や新メニューの考案により、顧客の獲得に努められたい。 新型コロナウイルス感染症の影響は、サービスの質に関する評価項目にも大きく及んだ。今後は利用者の要望に柔軟に対応するため、2020年度下半期に増設した通信回線を活用した取組やPRを行うことで、利用者数の上限や利用方法の制限があるなかでも施設の利用率を維持増加させるとともに、主催事業が実施できるよう努められたい。また、利用者満足度調査の回収率向上についても、アンケート調査の手引きを参考にして取り組まれたい。 2019年度指定管理者管理運営状況評価委員会において指摘された会計処理の不備等については、2020年度の会計モニタリングにおいても発見された。事務処理手順の見直しや情報の共有を行うことで、再発防止に取り組まれたい。 「サービスの質に関する総合評価」が「B」となり、「財務状況に関する確認結果(適否)」も「適」となったものの、「業務履行状況の確認結果(適否)」が「否」であることを踏まえ、総合評価を「C」とする。	

【評価対象年度 2020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>新型コロナウイルス感染症拡大の影響のため、臨時休館や夜間区分の利用休止等の状況が続き、事業計画の変更を余儀なくされた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、国や都の補助金を受けて、適切に感染症対策を実施し、安心安全に施設を利用していただける環境整備に努めたが、利用人数などの制限や外出自粛といった政府の方針等により、諸室のキャンセルが増加し利用率の低下に繋がった。</p> <p>主催事業は、15事業を予定していたが新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から全ての公演を中止した。共催事業については、予定していた16事業のうち、落語公演やNHKの公開収録等6事業を実施し、コロナ禍ではあるが、文化に楽しんでいただく機会を提供した。市民参加型事業(共催)の主催者である文化団体に対し、定期的に施設の開館状況や助成金の情報など情報提供を行い、活動の継続や公演実施を目指してきたが、公演実施には至らなかった。引き続き、団体と連携し公演実施を目指していく。</p> <p>事業を中止したため、アンケートを実施することができなかったが、コロナ禍でも利用者の要望に沿うよう施設の利用方法を提案し、利用者からはたくさんのお礼のお言葉を頂いた。</p> <p>今後の公演のあり方等を検討し、「新しい生活様式」での利用を実現するため、インターネット配信ができるよう映像用配線工事などを行った。</p> <p>また、コロナ禍による休館や事業の中止等により、レストランの利用者数が減少した。営業再開後も時短営業を実施したが、外食を控える方が増加したことから顧客数獲得に繋がらなかった。今後の課題としては、レストラン独自のイベントや名物メニューの開発等改善対策を検討する必要がある。</p> <p>施設面では、冷却塔ポンプ工事、非常灯交換工事など経年劣化による修繕を多数行い、快適に施設を利用していただくよう修繕工事を行った。</p> <p>会計・経理モニタリングの指摘事項については、再発防止策として、確認を徹底する。</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>未実施 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から全主催事業を中止したため、アンケートは実施できなかった。</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%	—	—

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%	31.9%	C

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	31.9			

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%	—	—

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
B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で、主催事業をすべて中止したため、利用者満足度アンケートを実施することができなかった。</p> <p>また主催事業の中止により、入場料収入がなかったため、主催事業に関する事業収支比率の算定ができなかった。</p> <p>施設利用率については、C評価であったが、これは新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用方法や利用人数を制限したことなどによる結果であるため、総合評価は「B」とする。</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 2020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ことを抽選受付簿にて確認した。(新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館中の抽選会は再開後に実施)	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、財団HP、近隣の会館の情報紙等に掲載し、市内各所へパンフレット配架や、公演への折り込み依頼をし広く周知していることを、発行物及びヒアリングにて確認した。	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合せや施設見学を実施し、職員同士の情報共有を頻繁に行い、無事故に努めていることを利用案内及びヒアリングにて確認した。	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っていることを作業日報にて確認した。また、緊急の際は口頭で報告をし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
	主催・共催事業の実施	年間27事業以上を実施。	感染防止対策を徹底したうえで6事業を実施したことを事業報告書・決算報告書にて確認した。	否
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。	財団の例規が備え付けられていること及び例規どおりの運用がされていることをヒアリングにて確認した。	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。	財団の例規が備え付けられていること及び例規どおりの運用がされていることをヒアリングにて確認した。	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。	財団の例規が備え付けられていること及び例規どおりの運用がされていることをヒアリングにて確認した。	適
	意見、苦情の管理	意見、苦情を集約し、共有化している。	意見要望シートが作成され、共有・集約していることを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、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訓練報告書にて確認した。また、自宅から徒歩による参集訓練を行ったことをヒアリングにて確認した。	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ことを確認した。	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ことを証券にて確認した。	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ことを、事業報告書・決算報告書及びヒアリングにて確認した。	適
	団体の財務状況	借入金がない。	借入金がないことを事業報告書・決算報告書の貸借対照表にて確認した。	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。	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、マネジメントの各種研修に各職員が参加していることを受講記録簿にて確認した。	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ことを、資格証(写)にて確認した。	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・節水を行ったこと、電力需要量を管理し、使用量の調節頻度を上げたこと、感染拡大防止対策グッズを、材料の調達方法を工夫することで、費用を抑え作製したことをヒアリングにて確認した。	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。	チラシやポスター等を自作することにより、広告料の縮減を行ったことをヒアリングにて確認した。	適

【評価対象年度 2020年度】

地域貢献	市民参加型事業等の実施	年間10事業以上実施。	13事業を予定していたが、感染症拡大防止の観点から11事業を中止し、2事業を実施したことを事業報告書にて確認した。	否
	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、町田市一般表彰候補者の推薦及び東京都文化功労者表彰候補者の推薦を行っていることを申請書類にて確認した。	適

(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。	2021年2月22日に会計・経理モニタリングを実施し、会計区分や収入の計上方法、領収書類の確認体制等の項目に「NG」があった。	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。または、改善のための対策が講じられている。	2021年2月22日に労働条件モニタリングを実施し、労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」であった。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
否	指定管理業務の履行状況については、「主催・共催事業の実施」及び「市民参加型事業等の実施」が要求水準に満たなかったが、コロナ禍において創意工夫により8事業実施したことは評価できる。しかし、業務実施体制については、会計・経理モニタリングにおいて、一部の事務手続きに改善が必要な事象が見られたため、結果は「否」とする。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

項目	年度	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	174,993	174,993	170,113					
	利用料金	54,000	49,821	17,023	18,635	27,000					
	事業収入	42,930	106,554	37	256	21,465					
	その他	210	1,672	7,047	8,742	210					
	計	269,158	330,065	199,100	202,626	218,788	0				
支出	人件費	64,273	64,000	64,356	63,918	63,531					
	施設管理運営費	143,548	159,347	140,674	132,865	118,648					
	事業経費	57,083	98,698	9,883	6,244	32,852					
	その他	4,254	8,863	4,256	7,483	3,757					
	計	269,158	330,908	219,169	210,510	218,788	0				
総計(収入-支出)		0	-843	-20,069	-7,884	0	0				

町田市指定管理者事業継続支援金(2020年度) 9,555千円

(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	2019	2020	2021		
経常利益率	-2.8	-0.2			
負債比率	142.3	102.8			

【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	公の施設に係る収支については、新型コロナウイルス感染症の影響により、年度途中の補正予算の段階では、20,069千円の赤字を見込んでいたが、支援金の活用や管理運営費及び事業経費を縮減した結果、決算では7,884千円まで赤字幅を抑えることができた。指定管理者本部については、支援金・補助金を積極的に獲得したことで、経常利益率及び負債比率ともに2018年以前の水準に保つことができた。よって結果は「適」とする。