

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や改修工事に伴う、休館情報や開館時間、施設貸出抽選会の日程変更等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】 地域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	感染症拡大の影響により活動に制限を受けた市内の文化団体への支援として、助成金等の情報提供や活動再開に向けた提案等を行った。
【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。また、利用者からの苦情や意見及び対応方法の情報を集約し、全体に共有することで、再発防止に努めた。

3. 昨年度の課題

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・レストラン運営について、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、顧客獲得の取組が必要である。 ・施設の利用率を維持増加させるため、2020年度下半期に増設した通信回線を活用した取組やPRを行うなど、利用者の要望に柔軟に対応すると共に、主催事業が実施できるよう取組が必要である。 ・利用者満足度調査の回収率を向上させる取組や工夫が必要である。 ・2019年度指定管理者管理運営状況評価委員会から指摘されている、会計処理の不備等について、事務処理手順の見直しや情報の共有を行うなど、再発防止への取組が必要である。
----	---

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)	2021年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、臨時休館を17日間、夜間貸出の休止や貸出時間の1時間短縮を計177日行った。また、2021年11月から2023年1月(予定)まで、改修工事を行うため、休館中である。 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拡大の影響を受けた市内の文化団体に対して、これまで培ってきた経営資源を活用し、様々な支援を行っていることは評価できる。 レストランの運営については、2020年度に引き続き、休館や営業時間の短縮があったため、独自イベントの開催や新メニューの考案といった取組ができなかった。 施設の利用率は2020年度と比較して回復したものの、目標に達していない。今後も感染症対策を講じながら、施設の新しい利用方法のPRを行うなど、利用率向上に努められたい。 通信回線を利用した公演を試験的に行ったものの、動作の安定性については課題も見つかった。ライブ配信にこだわらず、顧客の要望や需要を見極めながら、様々な活用方法の提案やPRをされたい。 利用者満足度調査については、調査公演数は少ないものの、2019年度に実施した時よりも回収率が改善した。2022年度からは利用者アンケート調査の手引きに基づき、ホールの公演以外も幅広く調査の対象とすることや、調査実施公演数を増やすことに加え、施設やサービスそのものの満足度も調査されたい。 2019年度指定管理者管理運営状況評価委員会から指摘されている、会計処理の不備等については改善された。 今後も適正な会計処理が行われるよう、組織内での体制を整えられたい。	

【評価対象年度 2021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防止のため、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ところ、利用人数などの制限により、諸室のキャンセルが増加したが、工事に伴う休館までの年間利用率は昨年度に比べ増加傾向となった。</p> <p>感染状況を注視しながら、補助金を活用し三井住友海上文化財団 ときめくひととき第904回「成田達輝ヴァイオリンリサイタル」や宝くじ文化公演「ファミリーコンサート オーケストラで聴くジブリ音楽」など良質な公演を企画して開催し大変好評を得た。また、新型コロナウイルス感染症の影響により開催が中止となった「悪魔の森の音楽会」公演については、国のJ-LODlive(キャンセル料支援)補助金を活用し、イベント側の公演準備のために発生していた経費の一部を補填し活動を支援することができた。初の試みとして、この補助金の条件であった公演の収録映像を活用したプロモーション動画を作製し世界に発信した。視聴回数は延べ1万件を超えている。</p> <p>また、オリンピック・パラリンピック関連事業としてホストタウンにスポットを当て、市民や市内文化団体、企業、大学、高校、他県のホストタウン自治体と連携し、4月から9月の間にイベントやワークショップ等、計25事業を実施した。</p> <p>改修工事で町田市民ホールが休館となつてからは、町田まちづくり公社主催の「原町田大通り滞留空間創出社会実験」に参加し、設置されたトレーラーハウス内に過去のコンサートガイドや出演者のサイン色紙など、町田市民ホールの歴史がわかるものを展示し、予想を超える大勢の市民の方に来場いただいた。</p> <p>アンケートの実施に関しては、公演が中止となる中、回数は少なかったが、新型コロナの影響で様々な制限が出る中でも利用者の要望に沿うよう施設の利用方法等を提案することで、利用者からはたくさんのお礼の言葉をいただいた。</p> <p>一方、レストランにおいては、新型コロナによる休館や公演中止により利用者数が減少した。外食を控える方も増加し、時短営業を継続したものの顧客数獲得に繋がらなかった。引き続き、レストラン独自のイベントや名物メニューの開発等を検討する必要がある。</p> <p>施設面では、2021年11月から町田市による改修工事が実施され、同月から2023年1月まで休館となつたため、市内2ヶ所の臨時事務所まで業務を継続している。</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>【調査公演数】 2公演(3回)</p> <p>【配布枚数】 1,104枚</p> <p>【回収枚数】 291枚</p> <p>【回収率】 26.4%</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%	99.2%	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	—	99.2		

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) ※2021年度は、4月から10月 まで(休館期間を除く)	A: 75%以上 B: 60%~75%未満 C: 60%未満	70%	48.3%	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	48.3		

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%	104.2%	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	—	104.2		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	施設利用率は2020年度と比較して向上したものの、目標には達しなかった。事業収支比率と利用者満足度はともにA評価の基準を上回り、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 2021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。	2022年2月から指定日対面方式ではなくEメール・郵送での申込みとコンピューター抽選方式を導入。抽選会を毎月第1水曜日に実施していることを抽選会の案内文書及びヒアリングにて確認した。	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への掲載や、他館公演でのチラシの配布依頼によって、公演情報を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。また、パンフレットの配架場所の拡充を行っていることを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すると共に、職員同士の情報共有を頻繁に行っ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。	業務基準書どおりに清掃及び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17事業以上を実施。	感染防止対策を徹底したうえで22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。	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。	財団のマニュアルを現場で確認した。また、マニュアルどおりに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。	意見要望シートを現地で確認した。また情報を共有・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。(1回目は6月の実地訓練、2回目はコロナ禍での新たな手法としてPCを活用した訓練を11月に実施。)	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、基本協定書に基づき、マニュアルを備えていることを現地で確認した。	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。	基本協定書で定めた水準を満たす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	借入金が無い。	借入金が無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、マネジメント等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。	業務基準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・節水に加え、電力需要量を管理し、使用量の調節を行うなど、無駄な電力使用を抑えていること、調達方法を工夫することで、備品購入費用の節約に努めている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。	支援制度の活用により、事業費を縮減し、上質な公演を市民に提供したことをヒアリングにて確認した。	適

【評価対象年度 2021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。	感染防止対策を徹底したうえで11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。	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、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。	2022年3月4日に会計・経理モニタリングを実施し、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」であった。	適
	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。	2022年3月4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
適	全項目について、要求水準を満たしていることを、現場調査、日報、事業報告書、証券等の書類とヒアリングにて確認した。 なお、「主催・共催事業の実施」の要求水準については当初27事業としていたが、改修工事による休館期間を考慮し、17事業とした。

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	168,071	168,071				
	利用料金	54,000	49,821	17,023	18,635	15,185	19,857				
	事業収入	42,930	106,554	37	256	2,218	2,669				
	その他	210	1,672	7,047	8,742	405	4,091				
	計	269,158	330,065	199,100	202,626	185,879	194,688				
支出	人件費	64,273	64,000	64,356	63,918	59,925	64,236				
	施設管理運営費	143,548	159,347	140,674	132,865	108,458	106,428				
	事業経費	57,083	98,698	9,883	6,244	12,133	8,344				
	その他	4,254	8,863	4,256	7,483	5,363	8,026				
	計	269,158	330,908	219,169	210,510	185,879	187,034				
総計(収入-支出)		0	-843	-20,069	-7,884	0	7,654				

町田市指定管理者事業継続支援金(2021年度) 5,294千円

(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	-0.2	2.2		
負債比率	142.3	102.8	77.4		

【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) 収支の状況については、新型コロナウイルス感染症の影響が残る中でも、利用料金収入が増加したことや国の支援金・補助金を積極的に獲得したことに加え、休館に伴い施設管理運営費を縮減させたことで、全体の収支はプラスに転じた。 (2) 経常利益率及び負債比率は2020年度より改善されており、施設を安定的に運営している。