

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／町田市鶴川緑の交流館ホール等／町田市立鶴川駅前図書館		
施設概要	① 町田市民ホール 【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		
	② 町田市鶴川緑の交流館ホール等／③ 町田市立鶴川駅前図書館(図書館運営業務を除く) 【所在地】町田市能ヶ谷1-2-1 【開設年月】2012年10月 【開館日時】第1・3月曜日と年末年始を除く午前8時30分から午後10時まで(ホール等) 【建物面積】5979㎡(町田市立鶴川駅前図書館を含む)【建物内容】鶴川駅前連絡所、鶴川駅前図書館を含む複合型施設 300席のホール、多目的室、リハーサル室、会議室、練習室等を備える 【建物構造】鉄筋コンクリート 地上4階地下2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) ・市民の芸術文化の創造活動及び地域的な共同活動その他の市民活動の推進を図り、もって魅力ある地域社会づくりに寄与するため。(町田市鶴川緑の交流館条例第1条より)		
設置根拠法令・条例	町田市民ホール条例／町田市鶴川緑の交流館条例／図書館法、町田市立図書館条例		
所管部課	文化スポーツ振興部 文化振興課 教育委員会生涯学習部 図書館	問合せ先	042-724-2184 042-728-8220
施設ホームページURL	https://www.m-shimin-hall.jp/ https://www.m-shimin-hall.jp/tsurukawa/		

(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	・市民ホール及び鶴川緑の交流館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。 ・市民ホール、鶴川緑の交流館ホール等及び鶴川駅前図書館の各種点検業務を行い、維持管理を行う。		
利用料金制	☐ 該当 ☒ 併用 ☐ 非該当	選考方法	☒ 公募 ☐ 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、新春文化の祭典を開催するとともに、全国ピアノコンクール、全国パレエコンクール、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うことで、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、ポップス、演歌、クラシックの他、落語、狂言、パレエ等、様々なジャンルの事業を実施した。鶴川緑の交流館ホール等では小ホールの臨場感ある事業を展開すると共に、図書館とテーマを共有した事業や、サロンのコンサートや飲食とセットの落語公演等、複合施設特有の連携と強みを活かす事業を行った。また、交流スペースの活用や、全階の壁や本棚を展示場所として提供することで、施設内の回遊性を高め、好評を得た。
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	施設の修繕工事を適宜行い、安全で安心に運用できるようにした。 鶴川緑の交流館においては、駐輪場の有料化を行うことで、駐輪場が整備され安全性が高くなった。

3. 昨年度の課題

内容	施設利用率及び事業参加者・入場者数向上のため、満足度調査について十分な実施回数を確保し、調査結果の分析を通じて得られた、利用者の要望や新たな需要に見合った事業の実施やPRを行う。 市民ホール及び鶴川緑の交流館ホール等の連携が不十分であるため、両施設が相乗効果を生み出すよう積極的な取組を行う。
----	---

【評価対象年度 2023年度】

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)	市民ホールはNHKの公開収録公演及び宝くじ文化事業等、安価で良質な公演を実施したり、プロのアーティストと市内小中学生とが共演する事業を実施する等の取組を行い、2022年度より開館期間の月あたりの事業参加者数・入場者数が増加したことは評価できる。 休館中の市民ホールの代替会場の役割を終えた鶴川緑の交流館ホール等は、施設利用者数及び利用率は減少したものの、ワークショップ等の体験型事業や人気声優の朗読公演等、新しい顧客層の獲得に向けて取り組んでおり、今後の成果が期待できる。 2023年度は飲食施設内でのコンサート実施のノウハウを教え合う等、両施設がお互いの持つ情報や知識を積極的に共有・活用する取組が見られた。また、インボイス対応の全体研修の実施等、個別に実施するよりも効率がよく、かつ職員全体の知識レベルの向上につながる取組は評価できる。引き続き施設の効率的な管理運営を続けてほしい。各ホールの利用率は80%を超えているが、市民ホールの練習室、ギャラリーと、鶴川緑の交流館の多目的室の利用率が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。	
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)	また、両施設とも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てほしい。さらに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んでほしい。 鶴川駅前図書館の施設・設備の維持管理は適切に行われている。	
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)	2023年度は、広報の拡大や活用にも努めた。町田市民ホール、ポプリホールともにSNS(X)を活用した情報発信や、事業ポスターの駅貼りや車内の中吊り広告を行うことを新たに始め、若い世代や働き世代へのアプローチとしても反響があり、入場者層に反映されてきている。また、市の広報課にも協力いただき、事業のプレスリリースも定着化している。事業広報にとどまらず、施設利用についても、更なる利用促進につながるよう広報活動を行うことが今後の課題と思われる。 お客様の利便性向上の点では、キャッシュレス時代に合わせた支払方法の拡充として、利用可能クレジットカードの拡大を行った。また、かねてからお客さまのご要望にあがっていたWi-Fi環境整備として、市民ホール会議室に利用者専用Wi-Fiを設置した。鶴川緑の交流館では駐輪場を全面改修・有料化することで、安全かつ快適に駐輪場を利用していただいている。 施設の総合的なサービスの点では、市民ホールのレストランにおいては町田市保健所へ協力を依頼し、市内で初めて保健所と共同考案したメニューを提供するなど、新しい試みを行っている。また鶴川緑の交流館のカフェにおいても、新たに焼きたてパンの販売を開始し、充実したメニューの提供を行っている。 施設利用者の満足度調査については、2024年度は調査方法や時期を工夫しながら実施回数を増やしていきたい。 課題となっていた両施設が相乗効果を生み出すための積極的な取組としては、市民ホールのアフタヌーンコンサート開催時に鶴川緑の交流館がサロンコンサートのノウハウを提供したり、反対に鶴川緑の交流館の交流スペースでの落語公演の際に、市民ホールが「若手真打発掘プロジェクト」のノウハウを教えたりと、情報の共有がより効率的な事業運営につながった。今後もノウハウ面の情報共有を継続し、2024年度では映画上映会における広報面での連携も予定されている。このほか2024年度から始動する「まちだアーティストバンク」も活用しながら、積極的な連携を目指していく。	

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】2023年11月、2024年2～3月 【配布枚数】500枚 【回収枚数】450枚 【回収率】90.0% 【調査方法】利用者へ手渡し、BOX回収 事業アンケート【調査期間】2023年4月～2024年3月 【配布枚数】16,660枚 【回収枚数】5,663枚 【回収率】34.0% 【調査方法】市民ホール及び鶴川緑の交流館ホール等の公演時に 来場者へアンケート用紙を配布し回収
------	---

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		75%	95.5%	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	96.3	95.5			

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		75%	98.7%	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	98.9	98.7			

【評価対象年度 2023年度】

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		68%	58.8%	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	66.3	58.8			

指標4	評価基準		目標	結果	評価
事業参加者・入場者数	A: 75,000人以上 B: 65,000人以上～75,000人未満 C: 65,000人未満		75,100人	74,518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	17,390	75,100	75,100	75,100	75,100
実績値	14,194	74,518			

※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	利用者満足度は目標を上回った一方、施設利用率及び事業参加者・入場者数は目標を下回った。指標1から4の結果を総合的に判断し、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

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。	毎月第1水曜日・木曜日に非対面式の抽選会を実施していることを抽選会の受付簿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している。	コンサートガイド、財団HP、SNS、市内外タウン誌、市内各所や公演でのチラシ配布、また市内掲示板や横断幕等によって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・設備の運営管理	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。	業務基準書どおりに点検、清掃及び必要な修繕を行っ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
	芸術文化事業の実施	年間72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48、共催34、市民参加型32の年間114事業を実施。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にて確認した。	適
情報公開・個人情報保護	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。	全職員への研修が行われていることを研修記録にて確認した。	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。	意見要望シートを現地で確認した。また情報を共有・集約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
	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、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	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

【評価対象年度 2023年度】

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、資格証にて確認した。	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、使用量の調節を行うなど、余分な電力使用の抑制、外注に頼らず自主的に修繕を行う等、施設の管理経費の節約に努めていることを、電力会社が行う節電推進事業への参加申請書及びヒアリングにて確認した。	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。	適切な収支により事業が実施できていることを会計・経理モニタリングおよびヒアリングにて確認した。	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。	市内で活動している市民団体との意見交換を通して、後継者の育成・活動資金の確保などの課題を確認し、活動の継続に向けたアドバイス等の支援を行っていることを市民団体との会議実施報告書及びヒアリングにて確認した。	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62.2%であり、選定時の提案目標55%を上回っていることを職員名簿及びヒアリングにて確認した。	適
の施設連携	施設間の連携・一体的運営	両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。	両館が互いの事業のノウハウ等を相互提供することで、より良質な事業を行えるよう連携を行ったことをヒアリングにて確認した。	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。	2024年2月21日に市民ホールで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。	2024年2月21日に市民ホールで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。

【評価対象年度 2023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	322,290	335,121	335,121	346,138	368,240	368,240	346,157		
	利用料金	36,711	34,000	43,540	88,000	70,625	82,360	88,000		
	事業収入	15,653	14,227	18,658	53,287	51,143	64,497	54,347		
	自主事業	4,770	2,000	2,561	4,770	548	4,710	4,770		
	その他	0	1,300	6,316	0	3,266	3,308	0		
	計	379,424	386,648	406,196	492,195	493,822	523,115	493,274	0	0
支出	人件費	103,998	114,080	98,095	110,606	121,856	108,101	112,487		
	管理運営費	234,177	213,766	222,973	327,212	315,438	316,399	332,810		
	企画事業費	19,599	25,096	20,488	40,257	43,439	69,799	33,882		
	自主事業	4,770	2,000	1,783	4,770	1,800	1,652	4,770		
	その他	16,880	9,551	12,904	9,350	11,289	12,426	9,325		
	計	379,424	364,493	356,243	492,195	493,822	508,377	493,274	0	0
総計(収入-支出)		0	22,155	49,953	0	0	14,738	0	0	0

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	346,151			346,157		
	利用料金	88,000			88,000		
	事業収入	54,630			55,220		
	自主事業	4,770			4,770		
	その他	0			0		
	計	493,551	0	0	494,147	0	0
支出	人件費	112,287			112,287		
	管理運営費	331,887			332,933		
	企画事業費	35,282			34,832		
	自主事業	4,770			4,770		
	その他	9,325			9,325		
	計	493,551	0	0	494,147	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			
負債比率	123.1	157.2			

【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。市民ホールの再開で事業費が増加した一方、利用料金収入及び事業収入の増加で決算の収支は黒字となった。 (2) 負債比率は2022年度より上昇し、経常利益率も2022年度から低下しているものの、総合的には施設を安定的に運営していると評価できる。