

(様式2)

**令和5年度 文化会館指定管理者
モニタリングレポート(年次評価報告書)**

施 設 名	文化会館
指定管理者名	(株)ケイミックスパブリックビジネス
指 定 期 間	令和5年 4月 1日 ~ 令和10年 3月31日 (令和5年度・1年目)
所 管 課	生涯学習課

1 業務履行の確認・評価

適正な施設の運営・維持管理が行われているか。	年次評価
	A
【施設の運営に関する基本的事項】 ・ 協定書・条例及び施行規則等の各種規程を遵守のうえ、施設を運営している。 ・ ホールの稼働状況などにより、本社等から応援を呼ぶなど人員配置を臨機応変にしている。 ・ 適切な資格(防火管理者)を取得し、有資格者を常に配置した。 ・ 年2回の避難訓練の実施やAEDの使用方法など災害時や緊急時の対応をマニュアル化して明確にしている。 【自主事業に関する事項】 ・ 有名アーティストの全国ツアーを招致するなど話題性の高い公演を企画し、チケットは完売、利用者からも好評であった。 ・ 夏休み期間中に平日の茶室を無料開放し、小・中学生を対象とした学習スペースの提供を実施したことで、子どもたち同士の交流を深めることにもつながった。 ・ 第27回とよあけ児童合唱団の定期演奏会を継続実施し、目標を上回る来場者が訪れ、多くの方に喜ばれた。 ・ 呈茶「樺庵」を実施。多くの利用者に好評である。 【施設の維持管理業務に関する事項】 ・ 業務仕様書にそった保守点検の年間計画を作成し、漏れの無いように実施している。 なお、点検時は利用の妨げにならないよう休館日行い、館長が点検に立ち合いをしている。	

2 サービスの質に関する評価

提供するサービスの水準が確保されているか。 また、サービスの向上が図られていたか。	年次評価 A
【利用者アンケート(満足度調査)に関する事項】 調査の概要 ・ 第三者アンケート調査を実施、また接客マナー研修を実施し、接客スキルの向上に努めている。 ・ 便座クリーナーを設置、駐車場の照明時間を延長するなど、利用者の声により改善している。 ・ ヘビーユーザーの方と意見交換会を行い、いただいた意見を運営に反映しようとしている。 調査結果の概要 ・ 「総合的な満足度」を見ると、貸館で97%、公演事業で約85%が満足またはやや満足と回答している。 ・ 貸館事業、公演事業ともに、市内のみならず市外からの利用者も多いことが分かる。 ・ 貸館事業の来館頻度を見ると、年13回以上の方が一番多く、リピーターが多いことが分かる。 【自主事業に関する事項】 ・ 事業ごとに毎回アンケートを実施し、参加者の評価を確認することで次回の事業に活かせるようにしている。 【サービス水準や利用環境に関する事項】 ・ 第三者アンケートの結果から、総合的に利用者の満足度が高いといえる。 ・ 駐車場不足や交通の不便さについて、今後も課題として認識していく必要がある。	

3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

健全な収支状況のもと、継続的・安定的にサービスが提供されているか。 また、団体の経営状況は健全か。	年次評価 B
【施設の収支状況に関する事項】 ・ 初年度ということもあり、パンフレット作製のため印刷製本費が増えた。また消耗品に経費がかかり収支がマイナスとなっている。 【団体の経営状況に関する事項】 ・ 第7期(令和5年4月1日～令和6年3月31日)の売上高は72億1千百万円あり、前期比16%増加している。 ・ 売上高から、売上原価と販売費及び一般管理費を控除した後の営業利益は増加している。 ・ 経常利益は前期比43%増加している。 ・ 税引後の当期純利益は前期比41%増加している。 ・ 貸借対照表の純資産合計から財政状態は健全であると分かる。	

総合評価	B	【審査委員会コメント】 利用者の声に応えつつ、安定したサービスが提供されていたため、リピーターも多く信頼を得られる運営となっていた。経営状況に関しては初年度なのでマイナス収支とのことだが、次年度に期待したい。
------	----------	--

【年次評価】 (評価基準)

S(優良) : 区分評価が全てA以上、かつSが過半数以上。

A(良好) : 区分評価が全てA以上。

B(課題あり) : 区分評価にBがあった。

C(要改善) : 区分評価にCがあった。

【総合評価】 (評価基準)

(目安)

S(優良) : 市の要求水準を上回るサービスが提供されている。 年次評価が全てA以上、かつSが2つ以上。

A(良好) : 市の要求水準に沿ったサービスが提供されている。 年次評価が全てA以上。

B(課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。 年次評価にBがある。

C(要改善) : サービスの内容に改善が必要である。 年次評価にCがある。