

(様式1)

令和2年度指定管理者による公の施設の管理状況評価表

1 施設名 (所管課)
富山県教育文化会館 文化振興課

2 施設所在地
富山市舟橋北町7-1

3 施設設置年度
昭和49 年度

4 設置目的
県民の教育及び文化の向上を図ることを目的とする。

5 施設概要

①建物の構造 鉄筋コンクリート造(地下1階地上5階塔屋1階)
②敷地面積 3,242.51㎡
③建物面積 5,880.21㎡(地下407.24㎡、1階1,576.05㎡、2階1,696.82㎡、3階942.16㎡、4階628.95㎡、5階593.57㎡、塔屋35.42㎡)
④施設内容 ホール(621席)、集会室(180㎡)、会議室(90㎡、45㎡×3)、喫茶室(1F)、談話室(1F)、生涯学習カレッジ事務局(2F県占有)、同映像センター(3F県占有)、各種団体使用(4F行政財産使用許可)、映像センターハイビジョン学習室(5F県占有)
⑤開設 昭和49年7月

6 指定管理者
公益財団法人富山県文化振興財団

7 指定期間
5 年
平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日

8 利用者数及び利用(使用)料金収入の状況

(1)利用者数(人) ※この他、参考となる指標があれば追加

H28	H29	H30	R1	R2
98,990	97,182	96,940	89,735	32,896

(2)利用(使用)料金収入(千円)

H28	H29	H30	R1	R2
26,734	25,726	25,768	25,636	14,073

【参考】利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H28	H29	H30	R1	R2
27,626	27,626	27,626	28,087	28,087

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

4/18から5/15まで、新型コロナウイルス拡大防止に伴う施設の臨時休館を行ったことに加え、新型コロナウイルス感染症の影響により上半期は多くの利用が取り消され(特にホールは4月から7月まで軒並みイベントが延期・中止となり利用が全くなかった。)、8月頃から徐々に回復傾向にあったものの、最終的に利用者数、収入ともに大幅に減少した。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・ホール利用者に高度な舞台技術を提供できるよう、舞台音響・舞台照明の技能資格を有する技術者を配置している。
- ・平成18年度からワンストップサービス(看板、生花の手配など)を提供している。
- ・平成26年度から利用料金等のクレジットカード及び電子マネー決済に対応し利便性の向上を図っている。令和2年度から新たにQRコード決済に対応した。
- ・平成26年度から車で来館する利用者に対し、高志の国文学館と共同で警備員による案内誘導を行っている。
- ・平成30年度にアーツナビシステム(チケット販売システム)を更新し、従来のチケット窓口販売に加えインターネットクレジットカード決済、コンビニ決済・受取に対応している。
- ・令和元年度からホール客席用チャイルドチェア及び膝掛け毛布の無料貸出を実施している。
- ・独自のチケット販売システムを活用し、コロナ禍においても安全にホール(劇場)を利用できるよう、定員を1/2に制限して利用する場合、入場者が連絡先を記入する欄を設けた座席指定券を無料で作成するサービスを令和2年度から実施した。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

- ・平成26年度から施設のリアルタイムな予約情報をホームページに掲載している。
- ・利用のキャンセルが発生したときに、過去の利用者へ積極的に利用案内を行った。
- ・イベントガイド、ホームページを活用し、会議室等の利用促進を行った。
- ・令和2年度に県が整備した有線LANを活用した無料のインターネット環境及びデジタル配信機器を積極的に利用者に案内した。

(4) 利用者のニーズ把握や苦情への対応

① アンケート結果

実施方法	実施期間：通年、実施方法：利用時にアンケート用紙を配布
回答者数	回答者数：247人
結果	総合的満足度91.5% (職員の対応や設備・備品、清掃等総じて満足度が高い)
結果を踏まえた改善事項	利用者からは概ね満足の声を頂いており、蛍光灯のLED化への転換や接遇を意識した来館者対応など、利用者サービスの向上に努めている。

② その他利用者の声を反映させる取組み

- ・施設利用者や主催する企画事業の運営委員の方々から、直接、施設運営等に関する意見を聴取した。
- ・ホームページ上にご意見箱を設置した。

③主な苦情と対応

利用者駐車場が満車で止められない。

⇒ホームページに満車予想日の情報を掲示するとともに、駐車場に警備員を配置して、満車時には近隣の有料駐車場（土日・休日には、一般開放している県職員仮駐車場）へ誘導した。

(5)個人情報保護の取組み

個人情報を管理する責任者が決められ、管理も適切にされている。

(6)関係団体との連携

例年、富山県日本舞踊協会との連携による「日本のおどり」事業や富山県邦楽協会等との連携による「とやま青少年伝統芸能祭」事業の開催等を通して、地元文化団体に日頃の活動成果の発表の場を提供しているが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、いずれも中止となった。

(7)施設・設備の維持管理

適切に管理されている。

(8)危機管理・安全管理などの取組み

- ・舞台機構の点検チェックリスト等を作成し日常から安全点検を徹底した。また、非常時のマニュアルや連絡表を作成するとともに、防災訓練や各種機器の点検なども着実に実施した。
- ・中央警察署主催の「富山中央テロ対策連絡会議」（テロ対策ネットワークとやま）に出席し、安全対策について地域との連携を図っている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策（感染予防・防止対策のピクトサイン作成・掲示、館内空調の外気取込量の増加、ドアノブ等の消毒清掃、ホール座席使用制限案内札・非接触式体温計・飛沫感染防止用アクリル板等の無料貸出、アルコール消毒液の設置、県備品のサーマルカメラ・空気清浄機等の設置）を実施した。

10 所管課の管理運営確認状況

- ①定期報告の受理
- ②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認
- ③個人情報に関するトラブルの有無
- ④危機管理・安全管理上のトラブルの有無

	有/無	回数(有の場合)
①定期報告の受理	有	12
②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	2
③個人情報に関するトラブルの有無	無	—
④危機管理・安全管理上のトラブルの有無	無	—

【トラブルの具体的内容と対応】

無

11 今後の課題等（収入確保、経費削減、サービス維持向上等の観点から今後の課題を記載）

- ・空調、ホール搬入用エレベータ、ボイラー設備など施設設備の老朽化が進んでおり、早期の改修・修繕が必要なものもあるが、工事が行われるまでの間、施設利用に支障が生じないようにこまめな点検や故障が発生したときの適切な対応が求められる。
- ・令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により利用が大きく落ち込んだが、感染状況を見ながら、対策を講じたうえで、利用の回復に取り組む必要がある。
- ・富山駅北に建設される富山市中規模ホールの影響も懸念されるが、利用者目線に立った丁寧なサービスを提供し、利用者の満足度向上に努めることが求められる。

別表

富山県教育文化会館 施設別利用状況

	ホール	集会室	会議室
28年度	62%	50%	45%
29年度	60%	53%	37%
30年度	56%	52%	37%
元年度	53%	45%	41%
2年度	31%	30%	23%