

(様式1)

令和3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)
富山県高岡文化ホール 文化振興課

2 施設所在地
高岡市中川園町13-1

3 施設設置年度
昭和61 年度

4 設置目的
県民の文化の向上と芸術の振興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4階)
②敷地面積 9,169.01㎡ (うち外来駐車場等2,130.10㎡)
③建物面積 7,999.42㎡(地下987.56㎡、1階3,966.44㎡、2階1,705.32㎡、
3階1,233.85㎡、R階106.25㎡)
④施設内容 ホール(703名収容)、多目的小ホール(382㎡)、
練習室(3室、47㎡×2、136㎡) ギャラリー(185㎡)、
展示ホール(2F、3F)、スタジオ(68㎡)、
会議室(4室、54㎡×2、108㎡、99㎡)、和室(3室、17.5帖)
⑤開設 昭和61年10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)

H29	H30	R1	R2	R3
172,526	182,329	172,739	62,796	96,131

(2) 利用(使用)料金収入 (千円)

H29	H30	R1	R2	R3
42,848	46,113	45,051	23,094	33,163

(3) 利用料金収入見込み額 (利用料金制導入施設の場合)

H29	H30	R1	R2	R3
44,919	44,919	45,668	45,668	45,668

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・令和3年度の利用率は、大ホール56%（令和2年度年比19%増）、多目的小ホール71%（令和2年度比23%増）となり、全施設において令和2年度より増加した。利用料金収入は令和2年度比で43%の増収となったが、感染が急拡大した8月（臨時休館〈8/18～9/26〉）及び3月の利用取消等の影響により、新型コロナ前（令和元年度）の73%にとどまった。

・文化事業は、感染状況等を見極めながら、収容定員（703席）の1/2以下の入場者数で、令和2年度から延期した「音楽友の会コンサート（6公演）」や事業規模を縮小した「文化教室舞台公演」、「たかぶん寄席」等、全19事業のうち13事業を実施した。また、開館35周年の節目の年であったが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、記念事業の実施を令和4年度に延期した。

(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・照明等の技能認定資格を有した職員を配置している。

・平成22年度から高齢者や体の不自由な方のための介助技術やホスピタリティを学んだサービスケアアテンド資格を有した職員を配置し、接客に当たっている。

・平成18年度から受付窓口でワンストップサービス（コピー、看板・宅配便等の取次ぎサービス）を提供している。

・平成30年度にリニューアルしたチケット販売システム「アーツナビ」を活用し、インターネットでの座席指定を含むチケット購入や最寄りのコンビニ（ファミリーマート）でのチケット代金決済・チケット発券サービスを提供している。

・平成26年度からの利用料金等のクレジットカード・電子マネー決済対応に加え、令和2年度からQRコード決済に対応し、利便性の向上を図っている。

・令和2年度から新型コロナウイルス感染防止対策として入場無料・定員1/2以下でイベントを行う大ホール利用者に、座席指定券発券サービス（無料）を行った。

・令和2年度から会議室や小ホール利用者にソーシャルディスタンスを考慮した机・椅子の配置や会場変更（会議室⇒小ホール）等を提案し、安全・安心で快適な利用環境の提供に努めた。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

・平成26年度からホームページにリアルタイムの施設予約状況を掲載している。

・施設利用のキャンセル発生時には、積極的に過去の利用者へ情報を提供する等、利用を働きかけた。

・定期利用者や過去の利用者を対象に毎月の施設利用抽選会を案内するとともに、会館独自の施設併用割引等の利用料金割引プランを広報した。

・令和2年度にデジタル革命（DX）推進の一環として県が整備した館内全域の有線LAN環境及びデジタル映像配信機器の利用促進のため、インターネット環境の提供、LANケーブルの貸出を無料で行い、会議室でのWeb会議やホールにおけるリアルタイム配信について利用者に提案、ホームページ等で周知した。

(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	施設利用者：通年（利用時にアンケート用紙を配布）、事業観覧者：入場時にアンケート用紙を配布
回答者数	施設利用者：107件、事業観覧者：1,050人
結果	施設利用者：満足99%、事業観覧者：満足89%
結果を踏まえた改善事項	・アンケート結果から概ね満足されているが、引き続き利用者サービスの向上に努めてもらいたい。 ・展示施設利用者からの意見を反映し、既存の展示用ワイヤー整理台車を使いやすいよう改良した。

②その他利用者の声を反映させる取組み

高岡文化ホール音楽友の会役員会、ホールサポーターとの情報交換会、各種事業の運営委員との打合せ、文化教室や文化団体の利用者等との交流を通して、施設利用に関する意見の収集に努め施設運営に反映した。

③主な苦情と対応

・駐車場スペースが不足している。⇒施設構内の駐車場が満車の場合は、案内看板や誘導員を配置し、近隣の駐車場への親切丁寧な誘導を行った。

(5)個人情報保護の取組み

個人情報保護規程を定め、職員に周知を図り、適切に管理されている。

(6)関係団体との連携

高岡地区の文化施設や文化団体等と芸術文化情報の共有や文化事業等の連携を図っている。

(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

・新型コロナウイルス感染防止対策（来館者向け感染予防・防止対策案内の掲示、非接触型体温計、大ホール客席で対人距離を確保するための使用制限案内札、アクリル板等の無料貸出、手指消毒用アルコール・空気清浄機及び非接触型サーマルカメラ（県備品）の設置、館内空調の適正管理、ドアノブ等の消毒液による清掃等）を徹底して行った。
・ホールの舞台機構・音響・照明設備や館内各種設備の自主点検チェックリストを作成し、日常から職員が安全点検を行うとともに、定期的に専門業者による保守点検を実施した。
・非常時のマニュアルや連絡表を作成するとともに、年2回の自衛消防隊による防災訓練を実施した。

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)
有	12
有	2
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）

・引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、利用者に安全・安心で快適な施設環境ときめ細かな質の高いサービスを提供し、延期や中止で落ち込んだ利用の回復を図るとともに、施設管理の諸経費節減にも努めてもらいたい。
・開館してから35年が経過し老朽化が進んでいる施設設備について、今後の改修・修繕に向け効果的・経済的な方法などの情報収集に努め県との連携を図るとともに、故障等により利用者サービスが低下しないよう日常の保守点検や維持管理を適切に行う必要がある。
・県西部地域の芸術文化団体、地元のアーティストとの連携をさらに深め、地域に根差した事業を展開してもらいたい。

富山県高岡文化ホール

	大ホール	小ホール	練習室	和室	会議室	ギャラリー	展示ホール	スタジオ
29年度	73%	84%	91%	45%	31%	42%	44%	78%
30年度	78%	82%	91%	44%	30%	53%	55%	70%
R1年度	72%	77%	92%	39%	30%	43%	55%	70%
R2年度	37%	48%	65%	21%	19%	22%	25%	52%
R3年度	56%	71%	76%	28%	23%	31%	53%	45%