

(様式1)

令和元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) ※この他、参考となる指標があれば追加

H27	H28	H29	H30	R1
183,791	180,701	172,526	182,329	172,739

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H27	H28	H29	H30	R1
44,268	46,181	42,848	46,113	45,051

(3) 利用料金収入見込み額(利用料金制導入施設の場合)

H27	H28	H29	H30	R1
44,919	44,919	44,919	44,919	45,668

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・令和元年度は、継続事業である「音楽友の会コンサート〈6公演〉」等、ホールを拠点とした多様な公演を開催し、地域の活性化を図った。
・大ホール及び多目的小ホールは、県民芸術文化祭(4年毎に開催)や周年記念の演奏会等により順調に推移していたが、3月に新型コロナウイルス感染症に伴う催事キャンセルが相次ぎ、利用率は、大ホールが72%(平成30年度比6割減)、多目的小ホールは77%(平成30年度比5割減)であった。利用料金収入は、3月の大幅な減収(3,180千円減)が影響し、対平成30年度比で1,062千円の収入減となった。

(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・舞台照明の資格を持ち、様々な講習会等に参加し技術の向上に努めている技術者を配置している。
・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者を配置し、接客に当たっている。
・指定管理者制度が導入された平成18年度以来、利用受付窓口でワンストップサービス(看板、生花、宅急便の手配等)を提供している。
・平成30年度にリニューアルしたインターネット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。

(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、利用促進を図った。
・過去の施設利用者を対象に抽選会案内や、施設併用割引等の各種割引を広報した。

(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：利用時にアンケート用紙を配布(通年)、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：104件、事業観覧者：1,373人
結果	施設利用者：満足99%、事業観覧者：満足88%
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おり、接遇など来場者サービスを更に向上させる。

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、各種企画事業の運営委員との会合などを通して、施設利用に関する意見の収集に努め運営に反映した。

③ 主な苦情と対応

・駐車場が狭い、少ない⇒催事の来場者数に応じて、事前に誘導員を調整しながら丁寧な誘導に努めた。
・多目的小ホールの椅子の汚れが目立つ⇒汚損が目立つ椅子(100脚)のクリーニングを行った。

(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、適正に個人情報を取り扱っている。

(6) 関係団体との連携

高岡地区の文化施設等と芸術文化情報の共有や文化振興事業の連携を行っている。

(7) 施設・設備の維持管理

適正に管理されている。

(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ている。
・非常時のマニュアルや連絡表を作成するとともに、防災訓練の実施や各種機器の点検なども着実に実施されている。
・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、入口に消毒用アルコールの設置、ドアノブ等の除菌清掃等を行った。

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)

・設備の老朽化や、設備が古いため修理部品の供給が困難な場合は、緊急度の高いものから計画的に交換及び修繕を実施し、サービスの低下や施設利用に支障が生じないよう対応していくことが必要である。
・利用料金の割引制度のPRや、利用者目線のきめ細かいサービスを提供し、新型コロナウイルス感染症を理由に催事を延期・中止した利用者の呼び戻しに努め、収入の落ち込みの回復に取り組む必要がある。

	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
27年度	72%	78%	91%	42%	33%	50%	49%	85%
28年度	73%	78%	93%	47%	33%	48%	51%	85%
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%