

石川県立音楽堂の令和3年度管理状況

様式2

| | |
|--------------------|--|
| 施設所管課 | 県民文化スポーツ部文化振興課 |
| 施設管理者 | (公財)石川県音楽文化振興事業団 |
| 指定期間 | 平成30年4月1日～令和5年3月31日 |
| 中期経営目標 (H30～R4) | <ul style="list-style-type: none"> ・入場者数を5年間で8%増加させます。 ・利用者(貸館)アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。 |

1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

| 項目 | 実施内容 |
|---------------|--|
| ① サービス向上・利用促進 | <ul style="list-style-type: none"> ・入場者の増を図るため、自主公演を3ホール合わせて19公演実施 ・自主公演開催時にアンケートを実施し、利用者ニーズを把握 ・金沢コンベンションビューローとの連携による学会誘致 ・受付、案内等における職員の接遇向上のため、各種研修会に参加 ・メールマガジンの発行(月1回) ・Wi-Fiによるインターネット接続環境の運営 ・新型コロナウイルス感染症対策の徹底 |
| ② 広報活動 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの運営 ・施設パンフレット、利用パンフレット、公演パンフレットの配布 ・SNS(フェイスブック、ツイッター)を活用した広報活動 ・新規利用者への営業活動の実施 |

(2) 令和4年度における取組内容の見直し等

| 実施内容 |
|---|
| 現状において一定水準のインフラ整備は実施できているが、今後も経年劣化に適切に対応することで、インフラの水準を維持、向上させる。 |

2 中期経営目標の進捗状況

| 測定指標 | H26～28 年度平均 (基準値) | R1年度 | R2年度 | R3年度 | 前年度比 | 基準値比 | R4年度 (目標値) |
|-------------------------|-------------------------|----------|---------|----------|---------------------|---------------------|---------------|
| (1) 利用者数 (人) | 238,532人 | 260,592人 | 50,282人 | 114,649人 | 228.0% | 48.1% | 258,000人 |
| (2) 貸館稼働率 (%) | 75.2 | 69.7 | 51.5 | 68.0 | 16.50 ^{対1} | -7.20 ^{対1} | — |
| (3) 利用者アンケート における満足度 | | | | | | | |
| 利用者サービス (%) | 97.3 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | .0 ^{対1} | 2.70 ^{対1} | 95.0 |
| 施設の維持管理 (%) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | .0 ^{対1} | .0 ^{対1} | 95.0 |

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

| 指 標 | 対前年度増減理由 | 対基準値増減理由 |
|-------|-------------------------------|------------------|
| 利用者数 | 新型コロナウイルスの影響で中止していた公演等の再開による増 | 新型コロナウイルスの影響による減 |
| 貸館稼働率 | 新型コロナウイルスの影響で中止していた公演等の再開による増 | 新型コロナウイルスの影響による減 |

<利用者アンケート結果 (令和3年4月～令和4年3月実施 有効回答数9件) >

| 項 目 | 回 答 | | | |
|-------------|------|------|------|----|
| | 良い | 概ね良い | やや悪い | 悪い |
| 利用者サービス (%) | 88.9 | 11.1 | | |
| 施設の維持管理 (%) | 77.8 | 22.2 | | |

3 施設等の維持管理

| 項 目 | 実施内容 |
|------------|--|
| (1) 清掃 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常清掃：毎日1回 ・ 巡回清掃：毎日適時 ・ 定期清掃：年1～6回 ・ 特別清掃：年1～2回 |
| (2) 設備保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 電気設備：年1～2回 ・ 空調設備：年1～4回 ・ 給排水・衛生設備：年2回 ・ 消火設備：年2回 ・ 鼠・害虫防除：年2回 ・ 水質分析：年2回 |
| (3) 植栽維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 雪つり：年1回 ・ 施肥：年2回 ・ 除草：年4回 ・ 剪定：年3回 |
| (4) 警備 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設全体の警備 (常駐、夜間警備、巡回警備等) 及び駐車場管理を毎日実施 |
| (5) 小規模修繕 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ホール内のWi-Fi整備、ボイラー修繕 など |

4 管理運営体制

| 項目 | 実施内容 |
|------------------------|---|
| (1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理 | 緊急応動体制、緊急連絡先一覧表、防災計画を整備し、不測の事態に備えている。また、職員のほか舞台技術者・レセプションистなども含め防火・避難誘導訓練を実施している。 |
| (2) 個人情報の管理状況 | 個人情報の適正な取り扱いについて、職員全員に周知教育し、また、コンピュータ等により管理する顧客情報及び定期会員情報についてはパスワードを用いるなど、漏洩することのないよう防護策を講じている。 |

5 収支状況

(1) 使用許可等の状況

(単位：件)

| 項目 | 許可件数 | 不許可件数 | 不許可理由 |
|----------|--------|-------|-------|
| コンサートホール | 111 | | |
| 邦楽ホール | 76 | | |
| 交流ホール | 134 | | |
| 練習室 | 1,513 | | |
| 駐車場 | 16,755 | | |
| 合計 | 18,589 | 0 | |

(2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：千円)

| 項目 | 収入額 | 減免額 | 減免理由 |
|----------|--------|-------|------------------------|
| コンサートホール | 43,365 | 8,858 | オーケストラアンサンブル金沢の練習使用のため |
| 邦楽ホール | 30,332 | | |
| 交流ホール | 11,000 | | |
| 練習室 | 2,721 | | |
| 駐車場 | 8,718 | | |
| 合計 | 96,136 | 8,858 | |

(3) 収支決算

(単位：千円)

| 収 入 | | 支 出 | |
|----------|---------|------------|---------|
| 指定管理料 | 418,373 | 人件費 | 52,419 |
| 利用料収入 | 96,136 | 光熱水費 | 57,198 |
| その他 | 13,594 | 管理事務費 | 59,839 |
| | | 委託費（清掃業務等） | 375,025 |
| | | その他 | 11,761 |
| 合 計 ① | 528,103 | 合 計 ② | 556,242 |
| 収支差額 ①－② | -28,139 | | |

6 利用者からの意見、苦情、要望

| 年 月 | 内 容 | 対 応 |
|------|-----|-----|
| 特になし | | |
| | | |
| | | |
| | | |

7 事故、故障等

| 年 月 | 内 容 | 対 応 |
|------|-----|-----|
| 特になし | | |
| | | |
| | | |
| | | |

8 その他報告事項など

| |
|--|
| |
|--|

9 評価結果

| 評価項目 | 評価 | 所見（工夫・改善点） |
|----------------------------------|----|---|
| (1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・ジュニアオーケストラの育成など県民参加型の事業を実施するとともに、「いしかわ・金沢 風と緑の楽都音楽祭」やオペラ「泣いた赤鬼」など多彩な公演等を展開した。 ・金沢コンベンションビューローとの連携による学会誘致に努めた。 ・接遇に関する研修等を実施しサービス向上に努めた。 ・各種事業の充実や広報、営業活動を積極的に務めた。 ・苦情について、職員全員に情報共有を図り、サービス向上に努めた。 |
| (2) 施設等の維持管理 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされているほか、W i e F i環境の整備により通信環境を向上させるなど、施設利用における来館者の満足度を上昇させる試みも積極的に行っている。 ・新型コロナウイルス対策として、催し物の終了後に客席の消毒を行うなどウイルス対策を徹底した。 |
| (3) 管理運営体制 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、安全対策が適切である。また適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修、講習が十分なされている。 ・個人情報保護についても職員に周知徹底を図っており、適切な情報管理が行われている。 |
| 総合評価 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も専門的なノウハウを活かした事業展開、管理運営を期待できる。 |

○ 評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○ 総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

10 助言・指摘事項