

(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

H28	H29	H30	R1	R2
180,701	172,526	182,329	172,739	62,796

(2)利用(使用)料金収入(千円)

H28	H29	H30	R1	R2
46,181	42,848	46,113	45,051	23,094

【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
44,919	44,919	44,919	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2年度は新型コロナウイルス感染症を理由とした施設利用のキャンセルが相次いだこと、臨時休館(4/18～5/15)や20時までの開館時間短縮(1/16～31)等の影響により、利用率が大ホールで37%(元年度比35%減)、多目的小ホール48%(元年度比29%減)となるなど、全施設の利用率が前年度を大きく下回り、利用者数、利用料金収入ともに大幅に減少した。
・文化事業も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「音楽友の会コンサート(6公演)」全てが令和3年度へ延期するなど、全18事業のうち15事業が延期又は中止となった。

(2) サービス向上に向けた取組み

・ホール利用者への的確でスムーズな舞台設営や進行等の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。
・令和2年度から利用料金やチケット代金の支払を対象にQRコード決済を導入した。
・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年度から県が整備した館内全域の有線LAN、デジタル配信設備を使用した会議室でのWEB会議、舞台公演ライブ配信等の新しい利用方法を利用者へ提案し、利用促進を図った。

(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：78件、事業観覧者：205人
結果	施設利用者：満足98%、事業観覧者：満足84%
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、接遇など利用者サービスの更なる向上に努めている。

② その他利用者の声を反映させる取組み

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	3
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）

・新型コロナウイルス感染防止対策を図りながら、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。
 ・施設設備の老朽化が進んでいるが、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維持管理を適切に行う必要がある。

	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
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%
R2年度	37%	48%	65%	21%	19%	22%	25%	52%