

(様式2)

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:令和6年度】

※1～5:所管課記入、6:指定管理者記入、7～8:指定管理者、所管課及び指定管理者評価委員会記入

所管課	市民生活部 文化スポーツ課
指定管理者	釜石まちづくり株式会社

1 施設名等

施設名	釜石市民ホール
住所	釜石市大町一丁目1番9号
電話番号	0193-22-2266
ホームページ	https://www.tetto-kamaishi.jp

2 施設の概要

設置年月	平成 29年 11月(開館月)	根拠条例等	釜石市民ホール条例(平成28年度釜石市条例第54号)
設置目的	市民の福祉の増進と文化の向上を図るため、にぎわい創出と文化芸術に関する活動を行う市民文化の総合的拠点として、釜石市民ホールを設置する。(釜石市民ホール条例第2条)		
施設内容	ホールA:838席(1F:480席、2F:358席、多目的鑑賞室あり) ホールB:210㎡ 平土間 椅子200脚設置可能 ギャラリー:109㎡吊り下げ式可動展示パネル設置 控室1～7 ピアノ練習室(コンサートグランドピアノ設置) スタジオA:71㎡ スタジオB:24㎡ スタジオC:12㎡(各種アンプ、ドラムセット、キーボード設置) 会議室2:30㎡ 和室1・2:8畳+8畳 共通ロビー:531㎡ ホワイエ:368㎡ ホール前広場:589㎡ テラス:210㎡		
利用料金	別紙料金表参照		
営業日等	年末年始以外は営業(但し、不定期で施設保守点検日・施設利用不可日あり)		
営業時間	9:00～21:00※繰上(8:00～)及び延長(～22:00)の場合もあり		

3 指定管理者

指定管理者名	釜石まちづくり株式会社
選定方法	公募(応募者数:) ・非公募(随意指定)
指定期間	令和5年 4月 1日 ～ 令和8年 3月 31日 (3年間)

4 指定管理料(決算ベース)

令和5年度(A)	令和6年度(B)	差(A)-(B)
121,000 千円	121,000 千円	0 千円

5 指定管理者が行う業務

(1)ホールの利用の許可に関する業務 (2)ホールの施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)文化芸術活動に関する情報収集及び提供に関する業務 (4)文化芸術活動に関する事業の相談に関する業務 (5)文化芸術事業の企画及び実施に関する業務 (6)ホールの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務

6 利用実績等

(1) 利用実績

(単位:人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	2,925	3,526	5,182	7,007	6,886	7,392	8,920	13,891	5,867	4,361	7,008	4,149	77,114
令和6年度(B)	5,735	3,788	5,422	7,447	4,864	9,807	11,191	14,452	5,779	6,896	7,565	6,542	89,488
増減数(B)-(A)	2,810	262	240	440	-2,022	2,415	2,271	561	-88	2,535	557	2,393	12,374
主な増減要因等	例年よりやや規模の大きな貸館の数が多かったため												

(2) 利用料金収入

(単位:千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	432	874	994	1,200	1,580	1,162	1,599	2,435	976	1,394	1,513	743	14,902
令和6年度(B)	817	610	917	1,439	1,052	1,239	1,378	2,296	1,096	1,518	1,497	1,226	15,085
増減数(B)-(A)	385	-264	-77	239	-528	-77	-221	-139	120	124	-16	483	183
主な増減要因等	例年よりやや規模の大きな貸館が多かったため												

(3) 利用料金の見直し状況(対前年度比)

見直しの有無	有 ・ 無
(有の場合)見直し内容	

(4) 営業日・時間の見直し状況(対前年度比)

総営業日数	令和5年度 : 335 日
	令和6年度 : 333 日
総営業時間	令和5年度 : 4,355 時間
	令和6年度 : 4,329 時間
見直しの有無	有 ・ 無
(有の場合)見直し内容	

(5) サービス向上のため実施した内容

・ギャラリーの利用者について、高所への展示物の掲示やワイヤー取り付けなどについて、安全面も配慮し、ホールスタッフが極力お手伝いするようにしました。
・受付用の現金レジスターを交換し、お客様の要望に添えるようなレシートや領収証の発行(あるいは不要処理)を行えるようになり、お客様を待たせない、迅速なレジ処理が可能となりました。
・お客様からご要望がある場合には、無償で文房具等(セロテープ、ハサミ、筆記用具、画鋸など)の貸し出しを行いました。
・貸館で当日利用される備品や設備については、極力ホールスタッフが事前に用意(準備)しておき、貸館開始時からスムーズにレイアウト等ができるよう配慮しました。
・当ホールは来客専用の駐車スペースがないため、提案事業・自主事業においては釜石大町駐車場をご利用の場合、2時間分の駐車サービス券を提供しました。

(6) 利用者の主な声とその対応状況

【近隣ホテルが宴会の受け入れを中止したので、その代替機能的な貸館はできないのか。】
ホテルクラウンヒルズ釜石の宴会受け入れ中止に伴い、アルコールを伴う飲食(宴会)貸し出しの問い合わせが年度内にいくつかありました。そこで、ホールBを使い、アルコールをOKとした飲食のケータリング等による100名程度の宴会貸し出しができないか指定管理者(釜石まちづくり)としてトライアル的な試みを行いました。結果、ほぼ問題なく飲食を伴う貸館ができることが判明しましたので、今後利用者とともに内容を都度検討しながら、できる限り受け入れられるよう体制づくりを行っていきます。

【インターネットの環境があまりよくない。】
昨年度もご指摘があり、今年度においても年度末に、会議室等でスマホやタブレットの台数や種類が多い場合に、繋がりにくいのご指摘がありました。現在、都市計画課及び市のDX推進室にも依頼し、調査及び対応についての意見の聴取を行っておりますが、まだ根本的な解決策が見いだせずしております。今後、指定管理料の範囲内で、臨時アクセスポイントの機材を増やすなどの対応を行っていく予定です。共通ロビーやホールA・B、ギャラリー等においては問題なくインターネットは繋がっています。

【スタジオなどを定期的に利用しているが、利用者が発表できるような場を設けてもらえないか。】
新年度においては、提案事業のイベントとして、ホールAでの「あなただけの音楽会」利用者のミニコンサート(15分10組程度)を企画しています。また、スタジオの利用者(ダンス、ドラム、ギター、バンドなど)の発表の場も今後設けていく予定です。

【ストリートピアノも調律したほうがよいと思う。】
定期的な調律は行っていませんが、指定管理者として事業(ロビーコンサート)などで使用する場合には、年に1回程度、調律師にお願いして調律を行っています。

7 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

※項目は施設の状況に応じて加除修正してください。

評価項目	指定管理者	評価	所管課	評価	指定管理者 評価委員会 最終評価
施設の目標に沿った管理運営	基本理念である「市民に愛され、市民の心を熱くする、市民文化の総合支援拠点」としての役割は本年度もそれなりに果たせたと思う。	B	市民が文化芸術活動を行う、又は文化芸術に触れる拠点施設として適切に管理されており、市民の利用者数も昨年度から1万2千人増加したことは目標に沿った運営になっている。	A	A
平等な利用の確保	利用案内・利用料金表に従い、全ての利用者に対して平等に貸館業務を行った。	A	施設利用にあたり、公平な利用料金の徴収、基準に基づいた減免が行われており、平等な利用が担保されている。	B	A
利用者サービス向上の取組み	一部会議室等でのWi-Fiの繋がりの悪さについての苦情などはあったが、丁寧な窓口対応や利用打合せ、準備時のサポートを心がけ、また快適に利用していただくための温度管理・安全管理なども徹底して行った。	B	物理的な苦情に対する対応は適切にされており、利用者にも快適に利用してもらうため、努力されている。一方、運営委員会において、特定のスタッフによる対応が、利用者にとって威圧的に受け取られかねないとの指摘が継続的に寄せられている状況を踏まえ、今後は対応方法や運営体制の改善も含めてご検討いただき、市民ホールの信頼と評判を損なうことのないよう、より良い運営に向けたご努力をお願いしたい。	B	B
自主事業の実施	令和6年度は25件の事業を行い、質の高い公演事業や、気軽に足を運んでいただけるミニコンサート・ワークショップ等で多くの皆様楽しんでいただいた。しかしながら人口減少、景気の低迷などが要因か、有料公演事業については集客に苦戦した一面もあった。	B	コンサート、個展、ワークショップ、朗読劇、マルシェ、上映会など各種事業を実施し、特定の分野に偏ることがないように、文化芸術に触れる機会を創出した。しかし有料公演事業の集客が苦戦し、令和6年度は令和5年度に比べてマイナス5百万円の減額になってしまった。今後も景気の低迷が継続している情勢では止む負えないところではあるが、助成金が生じる事業を獲得できるようにするか、事業を絞り込み、集客を生み出せる事業を見出していくこともこの状況下では必要ではないか。今までのノウハウを生かし解決策を模索してもらいたい。	B	B
職員・管理体制	ホール職員10名(パート含む)、業務委託専門職員5名、清掃委託6名のシフト制により、的確に運営・管理が行えた。	A	ホールの管理、施設維持管理、舞台設備管理、警備、清掃の各部門において、サービス低下を招かないよう、シフト交代や委託により適切な管理を行った。	A	A
収支状況	貸館収入については前年度と比べて微増したが、提案事業等の有料公演チケットの売上が想定をかなり下回ってしまった。しかしながら修繕費、光熱水費等の維持管理費用など、指定管理者の努力で節約できる部分について徹底して管理した結果、今年度も黒字着地することができた。	B	収入の部においては、提案事業収入の有料公演チケットの売上等が前年度から5百万円も下回ってしまった。今後はこの有料公演チケットについては、所管課も含めて連携しながら売上を伸ばすよう努力したい。支出面においては、細やかな工夫の積み重ねによる光熱水費の削減に努め、全体の支出抑制につながった。今後の光熱水費についても疲弊しない程度に徹底していただきたい。	B	A
今年度(令和6年度)の取組み	経年による建物や設備の軽微な劣化などがみられるようになってきたため、早期発見、軽微な費用での修繕等を徹底し、美観を損ねずに安心して安全な建物が維持できるよう取り組んだ。賑わいの創出のため、共通ロビーやホール前広場など大きな施設以外について、これまで以上に有効な利用方法を考え、貸館においても利用方法についてさまざまな対応した。	B	来館者の安心安全を第一に、経年劣化による建物・設備の軽微な修繕に対しても早期に心がけてもらっている。賑わいの創出のために「きつとてと」などのハンドメイドマーケット出展の新しいイベントも取り入れたり、ホールBでのアルコールを伴う飲食ありの使用も何度か試みており、新しい貸館の受入れ体制を手掛け始めた。	A	A
総合評価	令和6年度も、利用率については、県内有数の高さを維持することができた。また、他のホールとは違い、様々な利用形態が生み出されるホールであることを実感した1年でもあった。できるだけお客様が納得して利用していただけるよう、職員一丸となって利用者に向き合い業務を行った。大きな事件・事故もなくつつがなく維持管理・運営を行うことができた。	B	令和6年度の利用者数は令和5年度から1万2千人も増加しており、市民の誰もが文化芸術に触れることができる拠点施設として、認知されている。今年度は公共建築協会主催の「公共建築賞・優秀賞」を6月に受賞しており、その選定理由の「地域社会への貢献が著しく、文化性が高いこと」や「施設管理、保安が良好に行われていること」もあらゆる分野から認められており、適切な維持管理・運営がなされている。	B	A

(評価分類) A：仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。

B：おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適切な管理運営が行われている。

C：仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。

D：仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

8 効果と課題

項目	指定管理者	所管課	指定管理者評価委員会
<p>制度の効果</p>	<p>民間事業者が利用者の目線に立ってホールを維持管理することで、その運営やサービスに利用者が一定の満足を得るといふ、指定管理制度の一番のメリットは達成されていると思う。しかしながら、より施設の建物環境や設備を良くして更なる利用者の満足を醸成することもホールとしては必要不可欠なことだが、指定管理料の中でできることには限界があり、数年をかけて設置者と協議を続けていくなど、スピード感に欠ける側面もある。</p>	<p>指定管理会社と専門業務を委託する協力会社において、専門知識を持ったスタッフによる文化施設の運営が行われている。特にも光熱水費について細かな工夫の蓄積により経費削減を図った。しかし施設の経年劣化への修繕等については市としても巨額な資金を投じるため、計画的に行う必要がある。また、各種芸術文化活動に触れる機会を企画提供し、市民の豊かな心の醸成につながった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広範囲に渡る芸術的分野のホール運営及び貸館業務までを専門的に行っていることは大変評価できる。 ・指定管理者であるまちづくり会社の職員には利用者との受付では積極的に笑顔で対応し、対話を通して市民が何を市民ホールに求めているのかを引き出し、企画に生かしてもらいたい。
<p>施設の管理運営の課題</p>	<p>現在、直面している一番の課題は、電気料金やガス料金などの光熱水費の値上げにどう対応していくかということである。利用率が上がればそれなりに光熱水費は上昇するが、現在の条例による利用料金ではその値上げを売上増でカバーすることはできていない。節約には常に心がけてはいるものの、光熱水費については「実費精算」など指定管理者が疲弊しない会計方法なども視野に入れていただきたい。(県内では実費精算のホールが多いようだ。)</p> <p>また、事業面においての課題は、人口減少、物価の高騰などにより、有料公演の来客者数が毎年減少傾向にあることがあげられる。無料の公演ではたくさんホールに足を運んでいただけだが、数千円のチケットの公演となると、途端に来客者数が減ってしまう。広告宣伝にも費用の限度があり、現在は職員がポスティングを行ったり、事業所を回ってチケットを販売するなど、経費をかけずに広報を行う状態である。今後はより行政機関とも連携を密にして、新たな広報戦略を練る必要がある。</p>	<p>不安定な社会情勢の中での物価高騰により、光熱水費である電気代、ガス料金などの値上がり幅が大きくなっている。</p> <p>現在は、指定管理料の範囲にて対応しているが、今後の動向で補正が必要な場合も出てくると認識している。(12月補正等)事業面の課題である、有料公演の来客者数の減少については、沿岸被災地区の課題でもある。無料公演をチャリティー公演などにもしてもらえそうな交渉も必要なのではないか。</p> <p>今後控えている大規模な修繕へ向けでも、計画的な予算取りが必要となっている。令和6年度は、この大規模な修繕がスムーズに行われるよう、こまめな点検を行い、市、指定管理者、事業者により情報交換、共有の場を持った。</p> <p>「にぎわいの創出と文化芸術に関する活動を行う市民文化の総合拠点」を安心して安全に提供できるよう、計画的な修繕の実施に向けて予算の確保に努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費、物価、人件費の値上がりへの対応は所管課と協議により、よりよい方向で進めてほしい。 ・有料公演の課題については、市民に求められているものが何かをアンテナを高くしながら選別していく必要があるのではないかな。 ・芸術文化活動の拠点としての役割を自覚し、芸術活動の支援につなげてほしい。 ・より多くの市民が市民ホールを活用するために、どんな活用をしたいかなどのアイデアを市民から聞き取りをしたりすることも大事ではないか。