（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7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1～5 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6年度 (A)	令和7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6年度 (A)	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
令和7年度 (B)	3,332	5,320	5,645	7,316	6,530	9,723	12,923	17,783	4,005	4,217	8,761	6,908	92,463
増減数 (B) - (A)	-2,403	1,532	223	-131	1,666	-84	1,732	3,331	-1,774	-2,679	1,196	366	2,975
主な増減要因等	スタジオなどの定期的な利用が増えたこと、屋根のある広場やロビーがより活用されたためなど												

(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6年度 (A)	817	610	917	1,439	1,052	1,239	1,378	2,296	1,096	1,518	1,497	1,226	15,085
令和7年度 (B)	657	910	1,149	1,355	1,364	1,262	1,669	2,607	946	924	1,465	1,453	15,761
増減数 (B) - (A)	-160	300	232	-84	312	23	291	311	-150	-594	-32	227	676
主な増減要因等	スタジオなどの定期的な利用が増えたこと、屋根のある広場やロビーがより活用されたためなど												

(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6年度 :　333 日 令和7年度 :　329 日
総営業時間	令和6年度 :　4,329 時間 令和7年度 :　4,277 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

・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ている。
・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利用された場合、2時間分の駐車サービス券を提供している。
・それぞれの利用に応じて、各部屋の空調を事前に調整(予約)し、貸館開始時から快適に利用できるようにしている。
・ギャラリーの利用にあたっては、高所での作業もあるため、利用者の安全を考え、ホールスタッフが全面的に協力し、ほぼ全てのワイヤーのぶら下げ、スポットライトの調整などを無償で行っている。
・貸し出し備品台帳にない備品(テレビモニターや電子ピアノ、冷蔵庫など)についても無償で貸し出しを行っている。
・提案及び自主事業のチケットについては(ホールに直接来られない方など向けに)電話やWebでの「取り置き」のサービスを行った。

(6) 利用者の主な声とその対応状況

【映画上映をより多く行ってほしい。】
令和7年度は利用者からの要望なども踏まえ、新作映画「国宝」や準新作映画などの上映を共催や貸館として定期的に行った。

【ホールAの客席が狭い。両端に通路がないため出入りが不自由、圧迫感がある。】
毎年のように出てくる意見であるが、現状では座席の改修には多額の資金と時間がかかるため対応はできない。指定管理者としては物理的(建築的)にはどうすることもできないが、提案事業や自主事業でのチケット販売の際には、極力お客様の要望(例えばトイレに近い席など)を聞きながら、そのお客様にとってベスト(ベター)な席をご案内するよう心がけている。

【専用の駐車場がないようなので、利用者に大町駐車場などの駐車割引券は出せないのか。】
現状では提案事業や自主事業に限って、2時間程度の大町駐車場駐車割引券を希望者に発行しているが、スタジオなどの一般利用者については駐車場利用の割引券の配布や予算措置は行っていない。もし、これがホール利用の減少などに繋がる根本原因となってくるのであれば、指定管理料の中での予算措置など、行政と共に考えていく必要があるかもしれない。

【いつもなにかあるかと楽しみにしています。】
令和7年は、ホールAでの大きなコンサートやイベントだけでなく、ロビーやギャラリーを使った、様々な市民向けの催事を数多く行った結果、このようなご意見をいただけたものと思う。事業についての指定管理予算が年々縮小傾向にあるが、手作り感のある、ホールの特性を生かしたイベントをこれからも数多く行い、多くの市民に足を運んでいただけるような施設に育てていきたい。

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いる。施設利用者数についても、目標人数から1万2千人上回っており、市の芸術文化振興に寄与している。	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。	B	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	できるだけ、利用者の意見に耳を傾け、できることから実践している。一部の職員の対応について批判もあったため、カスタマーファーストに即した職員研修なども取り入れていく必要があるかもしれない	C	施設利用者からの意見に対しては、可能な限り迅速に対応している。 運営委員会において、特定のスタッフの対応について指摘があったことから対応策を講じていただきたい。 そのような意見がある反面、アンケート結果においては、スタッフ・職員の対応について満足しているとの回答が大半を占めており、市民が快適に利用できるような対応に努められているものと認識している。引き続き丁寧な窓口対応と利用者に寄り添ったサービスの向上に取り組んでいただきたい。	B	B
自主事業の実施	令和7年度は全39件の事業を行い、質の高い公演事業のほかにも、気軽に足を運んでもらえるロビーコンサートや古本市、マーケット等も数多く開催し、気軽に立ち寄れる場所、という認識を市民の方々に感じていただけたのではないかと思う。	A	オーケストラ演奏会、コンサート、舞台、寄席公演、個展、映画上映会など、幅広く様々な分野の事業を実施した。 ワークショップやロビーコンサートなど、気軽に参加しやすいイベントを数多く開催したことで、多くの市民が芸術文化に触れる機会を創出した。	A	A
職員・管理体制	ホール職員9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・維持管理が行えた。	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	社会情勢による光熱水費等の維持管理費用の増加が収支をかなり圧迫している。節約にも限界があり、今後の予算措置に期待したい。しかしながら、人口減の中でも施設利用は微増しており、今年度も黒字着地することができた。	B	光熱水費の増加について、利用者に不便を感じさせない範囲内で費用を最小限に抑える工夫をしていたと認識している。企業努力だけでは限界があり、今後の状況次第で補正予算対応について考慮する必要がある。	B	A
今年度(令和7年度)の取組み	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、これまで以上に事業の中で活用し、市民の憩いの場として認識していただけるようになってきた。またホールB等での飲食を伴う貸館利用については、少しずつではあるが、利用者の口コミで利用が増えてきている。小さな利用についてのリピーターを増やすことを職員一同で心がけた。	B	助成金を活用したクラシック音楽普及育成事業や演劇普及育成事業を実施し、次世代の文化芸術の担い手育成に貢献した。また、昨年度から取り組んでいる飲食利用について積極的に受け入れを進める等、新たなホールの利用層を拡大する取組を行った。	B	A
総合評価	令和7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と思う。市民にとって、なくてはならない施設を目指し職員は日々努力して業務を行っている。利用者からのご意見についても真摯に向き合い、できるところから対応・実践し、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と思う。	B	多様な芸術文化事業を実施したことで、多くの市民に文化芸術に触れる機会を提供し、地域の賑わい創出の役割も果たしている。 運営業務目標に掲げた目標値は、アンケート回収率以外の項目において、目標をクリアしている。 職員の日々の努力により、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
制度の効果	民間の指定管理者が利用者の目線に立ってサービスを充実させ、運営・維持管理を行うことにより、利用者が満足感や充実感を得る、という点においては一定の効果はあると思う。しかしながら民間に任せることによって、維持・管理等の経費を抑制できるという、もう一つの指定管理者制度の側面については、今般の急激な物価高騰、最低賃金の上昇などによる人件費高等により、もはやそれを強いること自体が難しくなってきているように感じる。市民に対してそれなりのサービスを行っていくためには、それなりの経費がかかるものであり、今般の情勢にあった指定管理料の協議が必要と思われる。	指定管理会社と専門性を有する委託協力会社において、専門性や企画力、運営に関するノウハウを備えた職員による施設運営が行われており、ホール設立当初の目標である「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支援拠点」として多くの市民に親しまれている。 一方、今般の社会情勢によってホールを取り巻く環境が厳しい中、施設維持管理について常に費用を最小限に抑えるような取組を行っている。 今後の動向に注視しつつ、安定的な運営に向けた必要な経費について協議していきたい。	・指定管理者は、施設設備の不具合などの制約がある中でも、地域と市民とのつながりを大切にしながら運営に努めている。 ・学校や地域団体との連携をはじめ、地域に寄り添った活動を積極的に展開しており、市民にとって身近で親しみやすい文化活動の拠点づくりに貢献していることは評価できる。 ・専門性を備えた職員の配置により、企画運営のノウハウを持って運営にあたっている。 ・事業の企画に幅が出ているが、職員主役ではなく市民主役のあと押しをするよう願う。
施設の管理運営の課題	現在の電気料金・ガス料金などを含む物価高、人件費（最低賃金）の高騰など、指定管理者制度を取り巻く環境は、特にも支出の部分において著しく深刻な状況にある。これまでは毎年同じ金額の指定管理料を行政側から年度協定として示されてきたが、すでにその限界は越えており、指定管理者の努力だけではどうにもならない状況に来ていると感じている。もちろん、できる限りの節約や、運営努力は行っているが、人件費や各種専門分野への業務委託、光熱水費等については、努力のみで下げられるものではなく、時勢に沿った「実費」精算的な考え方でやっていかなくては、今後指定管理者制度は成り立っていかないような気がする。事業については、維持管理費全体が高騰している関係で、年間計画を立てる際に、事業費を削って維持管理費のほうにに充当することなどがここ数年続いており、これも限界に来ている。これまでの事業の水準をそれなりに維持するためには、やはり事業費の増額も今後必要になるかもしれない。	今般の社会情勢による光熱水費及び物価の高騰、並びに最低賃金の改定により、施設の維持管理経費の増加が著しく、今後も多額の経費が必要になってくることは理解しているところである。毎月の支出状況等を市、指定管理者が互いに共有し、必要な都度、情報交換の場を設ける必要があると捉えており、今後の動向次第では、補正予算対応が必要な場面が出てくることも認識している。 また、今後控えている大規模修繕については、指定管理者や修繕業者と協議したうえで、計画的な予算取りが必要となってくる。 市民がホールを利用する際、不便が生じないよう、また引き続き芸術文化に触れる機会を保てるよう、必要な財源確保に向けて関係課との協議を進め、予算の確保に努める。	・地域に寄り添った施設運営の推進については高く評価できる。 ・設備の老朽化による修繕費用、物価高や最低賃金上昇による人件費の対応など、指定管理者単独では解決が難しい課題が見られる。 ・所管課と指定管理者が連携しながら、利用者ニーズの変化を踏まえた持続可能な管理運営体制の構築に取り組むことが望まれる。 ・維持管理、回収の予算をどう捻出するか。チャリティー等、市民を巻き込む方法もあるのではないか。