

令和4年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化振興課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日
施設種別	文教施設

1. 指定概要

施設概要	名称	ホルトホール大分						
	所在地	大分市金池南1丁目5番1号						
	設置目的	文化、福祉、健康、産業及び教育の拠点機能を複合し、有機的かつ効果的に連携させた集い・学び・憩い・賑わい・交流の場を創出することにより、大分の人と文化と産業を育み、創造し、発信するとともに、市民の豊かで充実した暮らしの実現に寄与すること。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成24年度						
	名称	ホルトホール大分みらい共同事業体(日本管財㈱九州本部・㈱九電工・㈱コンベンションリンケージ・㈱プランニング大分・学校法人後藤学園)						
	代表者名	日本管財㈱九州本部 本部長 宮崎 大輔						
指定管理業務の内容	所在地	福岡市博多区博多駅東2丁目1番23号						
	内容	①運営管理施設の運営管理に関する業務 ②運営管理施設の使用許可に関する業務 ③運営管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ④運営管理物件における自主事業の実施に関する業務 ⑤運営管理施設の利用促進及び文化、福祉、健康、産業及び教育の振興を図る業務 ⑥その他、大分市又は指定管理者が必要と認める業務						
	料金体系	【大ホール】 無料公演 32,580円～108,850円(平日)・39,080円～130,640円(土日) / 有料公演 46,510円～279,820円(平日)・55,840円～335,870円(土日) 【小ホール】 無料公演 6,710円～22,420円(平日)・7,960円～26,820円(土日) / 有料公演 9,530円～57,510円(平日)・11,420円～69,040円(土日) 【会議室】 1時間あたり420円～4,610円 【トレーニングルーム】 個人1回につき310円 等						
利用料金制	導入済	選定方法				公募		
指定期間	平成31年 4月 1日～ 令和6年 3月 31日 (5年間)			導入年度		平成25年度		
利用者数 (単位:人)		R3年度 目標④		880,000		達成率 ①/④ 40%		
25年度② (前年度又は 前年度前1年度)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	25年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
475,046	850,321	837,479	718,485	289,648	350,511	▲ 124,535	60,863	
管理運営経費の削減額(直営比較時) (単位:千円)								
導入1年目 指定管理料(b)	前指定期間 最終年度30年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
178,283	170,039	170,039	272,381	316,514	308,157	129,874	138,118	
利用者満足度(%)		満足	やや満足	配置職員数(人)		直営時又は導入1年目	令和3年度	
		73.0%	22.9%			44	53	

(注)導入1年目の指定管理料は年度途中での開館であったため、稼働日232日をR2年度の稼働日335日に割り戻して算出

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組							
(1) 施設の設置目的の達成							
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。							
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。							
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】 (利用者数 令和元年度 718,485人 令和2年度 289,648人 令和3年度 350,511人) ○新型コロナウイルス感染症対策をしっかり行った上で、全館連携の「ホルトホール大分まつり」を開催し3,468名が来場するなど、複合文化交流拠点として「にぎわい創出」に貢献している。 ○季刊広報誌やチラシ、パンフレット、新聞、テレビ、ケーブルテレビ、タウン情報誌、Facebook、デジタルサイネージ、市報等、多種多様な広報媒体を活用して情報発信に努めている。また、文化教室等の募集チラシを各支所・各地区公民館に配置するとともに、市内中心部にポスティング配布している。 ○新型コロナウイルス感染症の影響により、年間施設利用者はコロナ禍以前と比べ減少しているが、幅広い年齢層が利用できるよう講座の見直しを行ったり、一部の講座をオンラインで実施するなど利用者の増加に努めた。							
(2) 利用者の満足度							
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。							
②サービスの質や量は向上しているか。							
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。							
④利用者への情報提供が十分にされたか。							
【実績】 (利用者満足度 令和元年度 85.1% 令和2年度 96.1% 令和3年度 95.9%) ○実施した利用者アンケートでは、95.9%の利用者満足度を達成している。窓口対応についての苦情の件数が減少しており、接客マナーの向上が要因の一つと考えられる。 ○各施設の講座(公演)やイベントは新型コロナウイルス感染症の影響を受け規模の縮小もあったが、大ホールの予約の空きを利用し「スタンウェイを弾きませんか」を開催するなど、可能な限りサービスの向上に努めた。 ○アンケートや電話、メール、投稿等で受領した利用者からの要望、意見を運営管理・企画等に反映し、文化教室の見直し等を実施した。また、接遇面では窓口職員の更なるレベル向上を目指し、マナー研修実施などの取り組みを行っている。 ○新型コロナウイルス感染症の影響による施設の対応や催事の変更などさまざまな情報提供を迅速に行った。							
2 効率性の向上等に関する取組							
(1) 経費の低減等							
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。							
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。							
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
【実績】 (指定管理料 令和元年度:272,381千円 令和2年度:316,514千円 令和3年度:308,157千円) ○令和3年度も前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理者の収入が減少したため指定管理料の見直しを行ったが、利用者数が多少回復したことや光熱費等の削減により指定管理料は前年度比減となった。 ○設備の保守点検の再委託を行う場合は、適宜報告を受け、業務内容や経費について確認を行っている。 ○毎月、職員退館時の消灯状況について連絡会議で周知し、室温に合わせた服装での節電に努めるとともに、光熱費削減のための意見募集等を行っている。また、備品の適正管理や消耗品等の経費削減もしている。							
(2) 収入の増加							
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】 (利用料金収入 令和元年度:108,219千円 令和2年度:61,106千円 令和3年度:74,457千円) ○新型コロナウイルス感染症の拡大が続く中、しっかりと感染症対策を行い、利用者が安心して来館できるように努めたこともあり、利用料金収入は前年度比増となった。 ○大ホールの予約の空きを利用し一般開放を行い「スタンウェイを弾きませんか」を開催するなど、自主事業においても可能な限り収入の増加に努めた。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(1) 施設の管理運営の実施状況	
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。	
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。	
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	
【実績】 ○正社員とパートを事業計画書に基づき配置し、必要な資格者も適正に配置している。また、過去の実績に基づき従業員のシフトを組んで、従業員の休暇取得にも配慮している。 ○接遇・人権・資格(労働安全衛生等)取得の研修を実施し、正社員及びパートのスキルアップを図っている。 ○季節のイベントなどの自主事業や、療育手帳等所持者への文化教室開催、創業支援等を行い、地域活性化に寄与している。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に漏漏はないか。	
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。	
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	
【実績】 ○法令の遵守に配慮しており、業務の再委託や事業計画の変更等についても市の承認を得てから実施している。 ○受付マニュアル等を各施設ごとに整備し、施設予約で不公平が生じないよう受付窓口等で配慮している。また、講座では抽選漏れの方が参加できる教室等を開催しており、平等な利用の確保に努めている。 ○事業別に予算を設定し、毎月のモニタリングで収支を確認しており、適正な財務体制を維持している。 ○安全管理マニュアルを作成し、定期的に避難訓練を実施するとともに、安全管理に必要な資格取得を促進している。また、備品の保守点検・補修等で安全確保に努めている。 ○令和3年度は関係者等に新型コロナウイルス感染者が確認されることもあったが、マニュアル等に従い適切な対応を取ることができた。今非常時に適切な対応が取れる体制を維持できている。	

【総合評価】

【所見】

新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、少しずつではあるが利用者の回復傾向が見られる。今後、状況を見極めながら、アフターコロナにおいて利用者増に繋がる取り組みが必要となる。また、アンケート結果では施設利用満足度が高い結果となっているが、今後も更なるサービス向上に努めていく必要がある。

【今後の対応】

引き続き新型コロナウイルス感染症による影響を見極めながら、利用者親しみやすく、市民が誇りに思える施設にしていくため、市と指定管理者が連携し、より質の高いサービスを提供していく必要がある。既存事業の見直し等を含め、より適正な運営となるよう毎月のモニタリングで協議していく。

【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・ホルトホール大分市民ホール友の会の優先予約権を廃止したサービスに関する広報やFacebookの更新頻度を増やす、インスタやTikTokの活用を検討するなど、より積極的な広報活動を実施する必要がある。 ・施設予約の際の初期登録が煩雑である。より簡便な手法を検討していただきたい。また、施設利用料金の支払いについてキャッシュレス化を進めるなど、電子化を検討してほしい。	・広報については引き続き市報やホームページ・Facebook等を活用し、利用者への情報提供に努めてきた。また、既存の広報に加え、新たな媒体を活用し、より積極的に広報ができないか指定管理者と協議中である。 ・今後、次期公共施設予約システムの協議を行っていく予定である。その中で、初期登録がより簡便となるよう検討していきたい。また、施設利用料金支払いの電子化についても併せて検討を行ってほしい。
・キッチン部分など、新型コロナウイルス感染症流行の影響で、通常利用が困難な施設があるが、産業活性化プラザと連携するなどして、上手く活用できるような手法を検討していただきたい。	・新型コロナウイルス感染症流行の影響で予約が入らない日が続く場合、指定管理者がイベントを企画・実施する等、施設の活用や賑わいの創出に努めた。今後も、より施設を上手く活用するための検討を行ってほしい。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

- ①満足度は高いが、不満と回答した少数の人の年齢とクロス集計することで、より細かいサービスが提供でき、さらなる満足度の向上につながると思われる。
- ②次期公共施設予約システムの改修時には、施設予約の際の初期登録を簡便にできる方法を検討しているとのことなので、積極的に進めていただきたい。