

## 指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 調 書 ①

令和2年7月27日

施設名	香川県県民ホール	所在地	高松市玉藻町9番10号
施設所管課	政策部文化芸術局文化振興課	施設所管課 連絡先	総務・振興グループ 087-832-3784
指定管理者名	穴吹エンタープライズ株式会社	指定期間	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	1 施設の運営に関する業務 2 県が指定する音楽、舞踊、演劇等の文化事業の実施に関する業務 3 施設の維持管理に関する業務 4 利用料金の収受に関する業務 5 その他指定管理者が行う文化事業やレストラン等の運営など県民ホールの円滑な管理運営を図るために必要な業務	県からの委託料	平成28年度 224,000千円 平成29年度 217,000千円 平成30年度 229,000千円 令和元年度 234,260千円 令和2年度 234,260千円
---------	---	---------	--

2 施設の利用状況等

単位：人

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	21,644	30,744	39,569	55,815	41,680	29,061	42,818	42,140	30,575	17,321	24,334	2,225	377,926
30年度	26,249	28,657	34,697	54,022	33,973	33,887	36,959	47,554	30,358	23,925	26,443	37,851	414,575	
29年度	20,641	22,525	15,708	31,133	24,404	32,756	49,980	54,230	27,473	22,298	28,108	44,168	373,424	
28年度	28,425	29,987	34,066	53,639	47,673	27,883	41,504	44,066	26,130	18,718	25,200	23,934	401,225	
導入前	12,553	12,695	37,783	44,330	48,376	34,408	30,860	40,517	26,691	21,956	26,222	40,438	376,829	

単位：千円

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	7,863	9,059	11,571	14,079	11,325	11,179	12,090	15,344	9,894	8,034	8,682	899	120,019
30年度	8,187	8,110	9,257	14,174	11,873	10,249	10,738	14,116	11,815	6,992	8,564	11,024	125,099	
29年度	4,931	6,559	3,814	9,439	8,245	10,290	14,065	14,463	8,695	7,196	8,310	10,459	106,466	
28年度	8,966	10,721	10,138	13,248	13,718	9,696	12,473	11,837	9,024	4,088	5,980	6,464	116,353	
導入前	19,557	7,133	10,917	12,892	12,491	10,651	8,632	11,700	7,719	7,596	7,983	5,889	123,160	

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	①利用者へのアンケート調査の実施 ②利用者懇談会による直接的な意見聴取の実施 ③利用者との打ち合わせや一般来館者からの問い合わせ、窓口対応など、日常業務における利用者のお声を集めることによる把握には、ISO10002(苦情対応マネジメントシステムの国際規格)を起用 ④ホームページの活用による意見把握顧客満足度調査 ⑤QRコードアンケートによる調査(R2.3月から実施)
------------	---

利用者からの積極的な評価

4度も大勢で下見に伺ったのにも関わらず、毎回会場動線から駐車場まで丁寧にのご案内いただきありがとうございます。これで当日安心して迎えられるそうです。
すばらしいホールですね。20年前の施設とは思えない。こんなにきれいに管理されているんですね。
全国他の会場でも同様の卒業式を実施しましたが、来賓の方からお褒めのお言葉をいただきました。いろいろと気配りしてくださりありがとうございました。
お弁当(アレルギー)の対応、容器の回収、ゴミ袋等細かに対応いただき助かりました。是非また利用したいと思います。

ワンコインコンサートは値段も内容もとてもよいもので大変満足しました。次回はいつですか？ぜひ続けていただきたいシリーズです。
素晴らしい公演でした。東京や大阪に行かなければこの舞台は見られないと思っていたので、この機会をもらえて感謝しかありません。
チケットを予約する際、県民ホールのおペレーターの方の女性の方に、親身に案内していただき、とても嬉しかったです。おかげさまで、とても良い席で味わうことができました。とてもすばしかったです。
いつもお世話になり、ありがとうございます。毎回、突飛な相談にも出来る限りの真摯なご対応を賜り、本当に助かります。今後ともよろしく願い致します。
明るく丁寧な対応をして頂いた印象があります。初回の対応から利用日当日まで時間が少なかったのですが、気持ちよく対応して頂きありがとうございました。
利用した際は、機器のことで分からないことも丁寧に説明して下さい、速やかに対応して下さいました。イベントを無事終了することができました。今年は同様のイベントを開催しないのですが、次回開催の際はよろしく願いいたします。
トイレを男性用→女性用に変更することができたり、便利でした。
結婚式の披露宴会場を思わせるような会場で、講習等にはもったいないような気もしましたが、建物も立派で非常に過ごしやすい一日でした。
何度もお電話してしまいましたが、いつも丁寧にご対応下さり本当にありがとうございました。
一緒に点検をしてくれ、荷物運びの手伝いもしてくれ、やさしい笑顔で対応してくれました。
駐車場（打ち合わせ時）が狭いのは仕方がないですね。しかし、車椅子の方への配慮等して頂き感謝しています。（保護者も感謝していました。）
皆さん、お電話の対応が親切で気持ちよく対応して頂いております。
2019年11月～12月実施の施設利用者アンケート調査結果において、「非常に満足」「満足」と回答している比率については、全体の満足度は92.0%(5年前＝87.7%)、スタッフ全体の評価は92.0%、管理運営への評価は97.0%となっている。また、推薦できる施設であるかどうかについては87.0%(5年前＝81.6%)が「非常に推薦したい」「推薦したい」と回答している。このほか、サービス面においては、電話対応に関する言葉遣いや対応が著しく向上しているとの評価が特に高くなっている。 ※「スタッフ全体の評価」「管理運営への評価」は5年前非調査項目

利用者からの苦情・要望	対応状況
小ホール入口床面がなめらか過ぎて小ホール入口のストッパーがきかず、ドアが固定できないので改善してほしい。	既存ストッパーの裏側に滑り止めシートを貼り、摩擦の力を大きくなるようにしてご利用いただいていた。その後、薄いタイプのストッパーがより効果的なことが分かりそのタイプに交換している。
大会議室、第1・第2会議室に無線LANはありませんか。	有線LANの提供しなかったため、Wi-Fiを設置した。パスワードも定期的に変更してセキュリティ面にも配慮している。
会議室のホワイトボードの動きが悪く不安定で転倒する恐れがある。	該当備品を確認したところ、経年劣化により接合部分が脆くなっており、新たにホワイトボードを設置している。
ホール付近にコンビニ等の店舗が無く、ちょっとした食べ物やストッキングなど購入できる場所がない。	県内の業者に交渉し、ストッキング2色、ティッシュペーパー、ガムを販売できる自動販売機を設置している。
公演中にホールの椅子が動くたびに音が鳴って気になる。公演に集中できない。	全座席を直接座って状況を確認。部品交換や、可動部分の調整を行っている。
①大小ホール移動時に場所が分かりづらい。 ②大ホール⇄小ホールの行き来が迷路のようで迷子になるので、行先掲示を分かりやすくしてほしい。 ③場所を移動するときに迷う人が何人かいました。もう少しわかりやすい施設案内や移動方法があれば良いと思った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大ホール・小ホール棟共用部分に案内表示を設置した。</li> <li>・エレベーター内に大ホール・小ホール案内掲示した。</li> <li>・遠方の方など、直接見学に来られなくても施設内の様子を見ることができる「インドアビュー」をHPに掲載している。</li> </ul>
ホール入口のカーペットに膨れている部分があり、躓きそうになったので早急に補修してほしい。	施設所管課と連携して大ホール棟1階スロープ部分のカーペットを修繕している。
スタッフの皆様への対応も素晴らしく、特報の希望事項等ございません。ただ、一部の机でガタツキが見られましたのでメンテナンスをよろしく願いできれば幸いです。	多目的会議室等、入学試験などご利用の机のガタツキ防止の段ボールを用意し対応できるようにしている。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	A	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	香川県県民ホール条例、香川県県民ホール規則の利用に係る規定はもとより、地方自治法第244条に基づき、公平性、平等性に留意しながら、利用許可業務を遂行している。  早期予約に関しては所管課との密な情報連携やご指導により、施設特性を十分に活かした利便性を提供できている。	香川県県民ホール条例、香川県県民ホール規則の利用に係る規定や県民ホール管理運営業務仕様書に基づき、公平性等に留意しながら、審査のうえ適正に承認しており、関係書類も適切に保管されている。		
	建物・設備の保守点検及び維持管理	常駐職員による日常点検と委託業者による定期点検を実施し、安全性の確保と快適な利用環境の維持に努めている。  大ホールは築後32年、小ホールは同23年が経過し経年劣化が激しいが、利用時に重大な支障をきたす問題は発生しておらず、また予防修繕等により発生しないようにも努めている。  その他、法定点検を遵守して安全の確保に努めている。・建築基準法第12条(定期報告制度)・消防法第8条(防火管理等)・建築物衛生法(建築の衛生管理等)	管理運営業務仕様書に基づき、施設・設備の維持管理、清掃等については適切に実施されている。  保守管理については、外部委託のため、保守点検の際には、指定管理者が立会いのもと確認作業が実施されており、各点検結果についても適切に記録されている。  修繕については、危険度及び優先度を考慮しながら、適切に実施されている。	A	A
	安全性の確保	施設利用者に対して、緊急車両の通路や避難動線の確保等について事前打ち合わせの際に周知徹底し、書面により確認している。大規模なイベント時には臨時警備員を配置し、歩車分離対策など利用者の安全管理に努めている。社員は救命救急講習に定期的に参加し、AED使用方法等緊急時の対応について訓練している。  また、コンサート開催中に南海トラフ地震が発生したことを想定した「避難訓練コンサートvol.2ファミリーコンサート編」を開催し、啓発活動にも努めている。	警備員や職員により適時適切な巡回や警備が実施されるとともに、施設の安全点検も定期的実施されていることから、指定管理者に起因する事故は発生していない。  多数の来場者が見込まれる場合には、臨時警備員を配置するなど安全性の確保が行われている。  また、来館者の万一の事故に備えて賠償責任保険に加入しているほか、救命講習を定期的受講するなど危機管理意識も高い。	A	A
	物品・備品管理	貸出会場の備品類については利用時の従業員による点検に加え、備品チェックを毎週1回業務委託し、その後フォローを行っている。また、年1回従業員全員で備品リストと照合・確認し、台帳を作成している。その後所管課職員による現地調査も受けており、適正に管理している。	県からの貸付物品は適切に管理され、貸付物品一覧表に記載された物品はすべて、良好な状態で管理されており、その管理状況は、毎年度県へ報告されている。  また、指定管理者が取得した物品についても同様に、県の備品台帳に準じた様式の一覧表を作成するとともに、複数名で数量確認を実施するなど適正な管理体制が構築されている。		
法令等の遵守等	法令等の遵守	県民ホール管理運営業務仕様書に基づき、法律・条例・規則等の遵守に努めている。  また本社内部監査室による定期内部監査による不正発生、法令違反の抑止のための指導も受けている。その他法令に対しても関連機関との連携にて対応している。(例、改正健康増進法、チケット不正転売禁止法等)  さらに、管理職は認定コンプライアンス資格を取得している。  文化事業においても、文化芸術基本法及び香川県文化芸術振興計画に沿った事業を実施している。	県との協定書、県民ホール条例・規則、消防関係法令等の関係法令等が遵守されている。  就業規則、職務権限規程、経理規程などの職務遂行上必要となる諸規定類が整備されており、規定に基づく適切な処理が実施されている。  また、内部監査部署による定期監査を実施しており、十分な内部管理態勢及びコンプライアンス態勢が構築されている。  なお、再委託に当たっては、その内容や委託先について、事前に県の承認を得ている。	A	A
	職員配置	業務内容に応じた専門職員(施設管理担当者、文化事業担当者)を配置している。専門性の高い業務に関しては、本社からの支援体制を整備している。	管理運営業務仕様書に基づき、管理職が必ず1名勤務する体制がとられている。  また、各公演に応じた勤務体制が整えられており、サービスを問題なく提供できる人員配置となっている。		

法令等の遵守等	緊急時の体制	中央監視室を中心とした24時間体制に加えて、管理職が最低1名は勤務するシフト体制により、緊急時の指揮命令システムを明確化している。 火災・防災訓練をはじめ、自衛消防研修等の各種訓練にも参加している。  ISO22301(事業継続マネジメントシステム)による事業継続計画を作成しており、災害時にも事業継続可能な体制を整えている。	関係者間の連絡網の整備、責任者及び警備担当者との連絡体制の整備など、緊急時の初動体制が十分に整えられている。 また、職員に対しても、緊急時を想定した消防訓練やAED講習を受講させるなどして、職場全体で危機管理意識の向上に努めている。	A	A
	県の指示事項への対応	毎月の月次報告に加えて、指示事項に迅速かつ適正に対応するため、副館長及び運営管理課長を窓口とした受動体制を整えている。	担当者と県とが密接に協議し、県からの指示事項に対しては、迅速かつ的確に対応している。		
	個人情報の保護	ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)を構築し、個人情報保護規程、文章管理規程等を定めている。同ISO運用の一例としては、デジタル個人情報へのアクセス権限は許可された社員にのみ付与し、アナログ個人情報は施錠可能な保管庫での保管をおこなっている。  本社事業部による情報セキュリティ監査と本社内部監査室による業務監査、及びJRCA、QMS/CEAR、EMS主任審査員による現地審査を毎年実施している。2019年11月には外部機関による現地立ち入り監査を実施しており、個人情報を含む情報資産全般について適切にリスク管理をおこなっている。	協定書第9条の規定のほか、別途、情報セキュリティマネジメントのマニュアルを作成したうえで、個人情報を適正に管理しており、個人情報を含む電子データへのアクセス権は必要最小限に制限し、個人情報を含む紙媒体の保管は施錠可能な保管庫で行なっている。 また、情報の廃棄も外部に流出することのないようシュレッダーで処分するなど適切に実施している。		
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令については本社管理本部(と社会保険労務士)と連携し、適宜適正な運用を行っている。社員採用時には、最低賃金を上回る労働条件等について雇用契約書(労働条件通知)により明示している。  また、リフレッシュ休暇取得率の向上や長時間労働等の抑制、メンタルヘルス・ストレスチェックの継続実施等を通じて“健康経営優良法人2020”の認定も受けている。	就業規則の制定に加え、36協定も締結されており、労働基準監督署への届出事項も適切に行われている。 また、時間外労働に対しては、勤務実績に基づく割増賃金等が適切に支給されている。 加えて、雇用者の健康管理面においても、定期健康診断を年1回受診させるとともに受診結果も把握できているなど適切に対応している。 雇用者に対しては、勤務条件を明示した書面を交付するとともに、事前に勤務割りを相談したうえで勤務表を作成するなど配慮しており、労働関係法令等の遵守に努めている。	A	A	
利用者サービスの維持向上の状況	施設利用については、仮予約等の精査をおこない適宜「空き情報」を公開することで、予約しやすい環境を整えている。全施設の利用者数は、指定管理導入前の376,829人/年に対し、H28年～R元年度平均391,788人(指定管理導入前比104.0%)となっている。  H29年1～8月に小ホール棟の改修工事があり、またR2年2～3月はコロナウイルスの影響でキャンセルが相次いだり、全体としては利用者人数増となっている。  また、自主事業においては、主催・共催を含めて26本の公演を実施しており、利用者数増加に向けて様々なニーズにお応えできる鑑賞機会を提供している。	利用者数については、小ホール棟の改修工事による影響等やむを得ない事由はあったものの、28～元年度の平均人数が、指定管理者導入前と比べて4%程度増加しており、利用者数の向上に努めている。	S	S	

利用者サービスの維持向上の状況	利用促進	過去に利用された方に向けて抽選会の案内などの営業活動を行いながら、新規顧客獲得に向けて、会議室の紹介チラシを作製し認知度アップを目指している。香川県のMICE事業への積極的な協力として高松観光コンベンションビューローとの首都圏共同誘致活動にも参加し、近隣施設と協力して大型コンベンションの誘致にも努めている。  また料金支払い方法に電子マネー決済を導入し、施設利用料支払いや公演チケット購入の利便性を高めている。	利用促進に向けた取組みについては、大型コンベンションの誘致等を含めた営業活動、サンポートホール高松との合同抽選会の実施等のほか、会議室の設営サービスや直前割引制度の実施、料金支払いにおける電子マネー決済の導入など、顧客満足度向上のための活動を行っており、来館者が利用しやすいように改善するなど、より一層の顧客獲得に務めている。		
	各種事業・プログラムの内容	クラシック、ミュージカル、演劇や寄席などに加え、有名オペラ歌手のパリ・オペラ座における伝説的なコンサートを記録した映画やハワイアンフラダンスなどの幅広いジャンルの公演を実施し鑑賞機会を提供している。また、避難訓練コンサートやワンコインコンサートをシリーズ化するなど新たな顧客層の発掘にも努めている。地元の演奏家による公演を定期的に関催し、演奏機会の提供を行っている。  瀬戸芸開催期間にはレストランを利用したイベントを開催している。レストラン事業においては、それぞれの季節メニューを提供している。	文化事業として、28年度は25事業を、29年度は23事業を、30年度は25事業を、元年度は26事業を行っている。この事業数は、前期指定管理期間時（23～27年度）から同程度の高い水準であり、また、幅広いジャンルにおいて実施されていることから、県の文化芸術の振興が図られている。		
	利用者満足度調査	本社業務推進室とサービスコンサルティング会社による利用者満足度調査を実施した。（結果は「3利用者からの意見への対応」に記載）。また、利用者懇談会を定期開催して直接的対話によるニーズの把握に努めている。  サービス介助士資格保有者が9名在籍しており、お客様に安心感を持ってご利用いただいている。	指定管理者として積極的に各種アンケート調査を行っている。アンケート調査等の結果を踏まえ、改善点を抽出し対応するなど、年間数多くのCS活動を積極的に推進しており、施設の快適な利用に大きく貢献している。	S	S
	苦情等への対応	ISO10002（苦情対応マネジメントシステム）による対応基準を定め、利用者の意見を記録し現場で対応できる事項については迅速に対応している。同マネジメントシステムで定められたエスカレーションルールに従い、案件に応じて所管課や本社代表取締役へも情報共有と再発防止の報告を行っている。  また、弊社事業部で管理している施設の情報共有しており、苦情等が発生しないように努めている。	苦情等に対しては、随時対応するとともに、その対応記録を作成し、全ての職員の間で情報の共有を行い改善に努めている。 また、案件に応じて県への報告も迅速に行われている。		
	広報、PR、情報提供の実施	自主事業公演等においてマスコミ各社への報道用資料提供はもとより、利用者へ素早く情報を提供できるようホームページは常に最新情報に更新している。また、テレビ・新聞といった既存媒体に加えて、アーケード街や駅でのポスター告知、SNSによる情報発信や動画配信にも積極的に取り組みフォローも増加している。	テレビ、新聞などマスコミへのプレスリリースやホームページ等での広報以外に、チラシ・ポスター等の掲示や県民ホール友の会会員向け広報の実施、Twitter、Instagram、Facebookといった各種SNSの積極的な活用等によるPRや情報提供が有効に実施されている。		
収支の状況	経費節減の取組	事務用品や消耗品については、本社購買部門による単価契約や一括発注等の今までの購入方法に加え、通販などネットを活用し、購入の幅を広げている。また、ISO14001（環境マネジメントシステム）を通じてエコを意識した施設運営を行い、クールビズ及びウォームビズの実施や施設内で不要な部分の照明・空調のこまめな消灯、水道の蛇口のチェック等を行うことで、水光熱費の削減にも取り組んでいる。	省エネルギー等に配慮し、ランニングコスト削減の取組みを積極的に実施している。 特に、湯水時や電力需要が多い時期においては、県有施設として率先した節水・節電に取り組んでいる。	A	A

収支の状況	収支の状況の把握	所管課への定期報告以外にも、本社経理部門と連携して四半期毎に前年度収支と比較し、監査役(公認会計士)が出席する本社取締役会へ報告している。	収入は、小ホール棟の改修工事による影響等やむを得ない事由はあったものの、28~元年度の利用料金収入の平均額では、指定管理者導入前と比べても95%程度は確保されており、改修工事の影響等がなかった30年度は指定管理者導入前よりも増加しているなど、収支の改善に努めている。 支出は人件費、修繕費、消耗品費など項目ごとに把握されており、経費の増減状況についても的確に把握している。	A	A
	会計処理の状況	現場では小口現金管理や基礎的経理処理を行い、元帳作成等は本社経理部門による集中管理で行っている。現場担当が入力したデータを本社経理でダブルチェックしており、適正に処理している。 また、年2回本社内部監査室による監査を行い、会計事務の適正化に努めている。	各種会計処理にあたっては、複数名によるチェックが実施されており、帳簿の作成・管理、現金の保管状況も適切であるなど、適正に処理されている。また、内部監査部署による定期監査を通じて、会計処理の状況が確認されており、内部管理体制も構築されている。		

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。  
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。  
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。  
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理運営については、協定書に定められた仕様を満たしたうえで、十分に安全性を確保しており、これまで指定管理者の責めに帰すべき事故がないなど、適切に実施している。</li> <li>民間のノウハウを活かし柔軟に管理運営されており、指定管理者制度導入前の水準を上回る利用者数を獲得している。</li> <li>自主事業としての文化事業について、前期指定管理期間時から同程度の高い水準での回数及び幅広いジャンルで実施しており、県の文化芸術の振興に大きく貢献している。</li> <li>利用者サービスの維持向上については、利用促進に向けた取組みを積極的に実施するとともに、利用者ニーズを把握し、施設環境を改善するなどサービス向上に努めており、利用者のアンケート調査においても、約90%の人が全体的に満足していると回答するなど、高く評価されている。</li> <li>収支の改善に積極的に取り組むとともに、適正に会計処理を行っている。</li> </ul>	S	S

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。  
A：適正である。  
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。  
C：改善が必要である。