

指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 調 書 ①

令和7年7月17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	香川県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	あなぶき文化振興コンソーシアム	指定期間	令和3年4月1日～ 令和8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	R3年度 245,000千円 R4年度 239,000千円 R5年度 241,000千円 R6年度 246,000千円 R7年度 246,868千円
-------------	---	-------------	--

2 施設の利用状況等

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
	6年度	32,065	26,131	26,669	36,408	17,880	29,712	43,215	29,959	28,373	16,717	24,767	31,394	343,290
	5年度	33,644	28,827	29,806	46,779	45,878	32,028	38,449	40,637	26,230	19,286	34,325	32,369	408,258
	4年度	22,066	28,677	21,489	26,666	36,069	23,516	43,249	34,640	27,910	19,356	33,290	34,968	351,896
	3年度	12,145	8,145	8,762	23,614	21,782	8,870	25,335	21,867	16,828	5,598	12,945	12,158	178,049
	2年度	864	61	1,677	4,654	6,683	4,961	10,402	11,086	8,613	7,177	9,945	13,247	79,370
	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

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
	6年度	11,689	10,133	10,795	13,033	9,163	10,525	11,830	11,281	11,122	6,112	9,566	11,433	126,682
	5年度	12,950	10,980	12,681	16,295	16,639	11,455	14,387	14,533	11,664	8,826	12,105	13,812	156,327
	4年度	11,027	14,284	12,320	14,076	14,908	11,734	15,743	14,026	13,840	8,042	16,965	15,108	162,073
	3年度	7,932	5,853	5,255	11,307	10,680	5,486	11,987	11,215	10,024	4,699	6,734	8,660	99,832
	2年度	410	27	1,972	4,211	6,573	3,506	6,986	6,938	6,980	5,490	6,858	9,041	58,992
	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(ご意見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
----------------	---

利用者からの積極的な評価
2024年11月～12月実施の利用者満足度調査結果において、「非常に満足」「満足」と回答している比率について、全体的満足度は86.0%、スタッフ全体の評価についても86.0%、管理運営への評価は80.0%と高い評価を受けている。また、推薦できる施設であるかどうかについては84.0%が「非常に推薦したい」「推薦したい」と回答している。
職員の対応について、器具の操作方法などを丁寧に教えていただいたり、打ち合わせの段階から各種変更の依頼に対応してくれるとの評価を頂いている。
コロナ対策として、サーマルカメラの貸出しがあったり、一人一人に消毒用のアルコールシートを配ってくれたり、マスクケースが備えてあるなど、安心して利用できたことを評価をいただいた。

利用者からの苦情・要望	対応状況
変更申請書をメールで送付したが、許可書が届いていない。	メールを送付いただいた日時を確認し、受信していたが返信ができていなかったため、お詫びをした。
カメラ席のシャッター音がうるさい。	記録写真用の業者が原因だったため、静かな場面での撮影は控えさせ、撮影枚数を減らすよう調整した。
多目的大会議室の机のガタつきが気になる。	できるだけ早く対応するよう伝え、翌年度に机を更新した。
サーモカメラの反応が鈍かった。	設置環境や外気の影響で正常作動しないことがあるため、貸出し時に設置場所の提案や操作説明をさせていただく旨伝えた。
入場時におけるチラシの配布が遅い。	チラシの受け渡しができるように、重ね方の工夫や入場初期の込み合うときには受付人数を増やす等対応した。
コロナ感染を避けるため、公演の退場時にブロックごとに退場するよう促してほしい。	現在、退場時の制限はないが、今後の入場者数や新型コロナの感染状況に応じて、都度適切に対応する旨伝えた。
特別会議室のソファ椅子から黒いごみが出ている。	状態が悪くなっていたことをお詫びし、年度内にキャスターを交換した。
障害者用の駐車場はあるか。	敷地内に4台分の思いやり駐車場があり、先着での利用となっているため、早めの利用を推奨し、場所等が分からない場合は案内する旨伝えた。
能登半島地震が今年発生したこともあり、災害時の動きを運営スタッフに説明してほしい。	有事の際のフローチャートについて説明した。

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	人事課の評価
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を遵守、また地方自治法第244条に基づき公平性、平等性に留意し、利用許可業務を遂行している。 優先予約は所管課との密な情報連携やご指導により、迅速かつ円滑に運営している。	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。	A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	香川県県民ホール管理運営業務仕様書等に定められた施設等の管理等の基準に則して運用している。 職員による日常点検と業務委託業者による定期点検を実施し、安全で快適な利用環境の維持をしている。各ホールとも経年劣化により修繕が必要となる箇所が年々増加しているが、月2回の施設設備担当者との定例会にて情報共有を行い、早期修繕や保全に努めている。 その他、法定点検を遵守し安全の確保に努めている。 ・建物基準法第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されており、実施状況、各点検結果について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。	
	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誘導経路について事前打合せ時に説明し、避難経路を示した図を、大、小ホールの目につく所に掲示し、いつでも施設利用者が確認できるようにしている。大規模なイベント時には、臨時警備を配置し、来場者の安全管理に努めている。 職員全員を対象とした普通救命救急講習を定期的実施し、AED使用方法等緊急時の対応について訓練している。 また、コロナ禍においては、県民ホールとしてセーフガード認証を取得し、CO2測定器や手指等の消毒液を各会議室に設置し、サーモカメラの貸出しを行った。多くの人が集まる中で、施設内でのクラスター発生等の事例はない。 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」を開催した。当該コンサートでは実際の来場者に参加していただき、職員が避難誘導を行った。当日には各メディアにも取り上げられ、啓発活動にも繋がるイベントとなった。	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、救命講習の定期的な受講、コロナ禍においては国際的な安全・衛生基準への適合等危機管理意識も高い。	
	物品・備品管理	会議室の備品類については利用前に職員による点検を実施。また、備品チェックを月3回業務委託し、不備等があった場合は迅速な改善を行っている。 年1回県備品の確認として備品リストと照合、台帳作成し報告している。その後、所管課担当者による現地調査も受けて、備品の所在確認等実施しており、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	香川県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、親会社である穴吹興産株式会社の監査室による不正、法令違反がないか等の監査を実施、指導を受けている。また、管理職は認定コンプライアンスアドバイザーの資格を取得しており、法令遵守に努めている。文化事業においては「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」、「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	適正に応じた、専門職員を配置。また、専門スキルを有した職員の採用等にも努めている。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、原則管理職が1名は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。		
	緊急時の体制	利用者の安全確保を最優先に迅速な対応ができるように、消防・防災訓練を実施している。中央管理室を24時間体制としている。また管理職が最低1名は勤務するシフト体制を心掛けている。緊急時には「緊急連絡先系統図」に沿った指示命令系統を明確にしている。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策定しており、災害が発生した際、事業を継続あるいは中止後にも早期復旧できる体制を構築している。	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。		
	県の指示事項への対応	毎月の月次報告に加え、所管課からの指示事項に対して迅速かつ適正に対応する体制を整えている。	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、文章管理規程を定めている。運用の一例として、デジタル個人情報へのアクセス権限は許可された社員のみとし、紙媒体の情報は施錠可能な保管庫で管理している。また、香川県個人情報保護条例に則した運用を行っている。本事業部による情報セキュリティ監査と本社内部監査による業務監査を年1回、JRCA_QMS/CEAR_EMS主任審査員による現地審査を実施している。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	労働関連法令については本社管理本部（社会保険労務士）と連携し、適宜適正な運用を行っている。就業規則を制定し36協定の締結をし、労働基準監督署へ届けている。社員採用時には、最低賃金を遵守した労働条件通知書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、「健康経営優良法人2025」の認定も受けている。また、働きやすい環境として「介護のための休暇」「子の看護休暇」などの休暇取得制度の有効活用を推奨している。	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	利用者数の状況	施設利用は、仮予約の精査を定期的に行い、利用可能情報をホームページで公開することで、予約しやすい環境を整えている。令和2年、3年とコロナ禍において利用人数は例年より減少した。また、令和4年、5年はサンポートホール高松が改修工事のため休館しており、その影響で利用者増へと繋がった。 また、自主事業においては、コロナ禍の令和3年度を除くと主催・共催含めて年間平均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舞台芸術の鑑賞及び体験をともなった講座の機会を提供している。	利用者数については、新型コロナウイルスの流行による影響はあったものの、新型コロナウイルスが5類に移行した以降のR5・R6年度の平均は375,774人であり、コロナ前（R元年度：377,926人）の水準に戻りつつある。 また、R3～R6年度の大・小ホール稼働率の平均は前指定管理期間（H28～R2年度）よりも10%増加している。（47%⇒57%） 【参考】 大・小ホールの稼働率 H28：57% H29：56% H30：51% R1：51% R2：20% R3：40% R4：68% R5：64% R6：56% 稼働率：利用回数／利用可能回数	S	S
	利用促進	過去の施設利用者に向けて抽選会の参加の誘因活動を実施し、利用後には対面にてご意見など伺い、次回利用予約等の状況確認を行った。香川県のMICE事業への積極的な協力として公益財団法人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参加した。また、同団体と近隣施設との意見交換会での情報共有や具体的な活動報告を行っている。 コロナ禍においては、収録機材を活用し動画配信サービスを開始、会場に來場することなく講演会等に参加することが可能。「密」なることなく、利用者にとって安心して利用いただける選択肢となった。 動画配信実績：令和3年度…4件、令和4年度…6件、令和5年度…8件、令和6年度…4件	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、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、コロナ禍における公演の動画配信サービスの実施など、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	クラシック音楽、バレエ、ミュージカル、演劇や落語などに加え、有名オペラ歌手の伝説的なコンサートを記録した映画や13年振りに復活させた玉藻能(能楽)など、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0歳からのコンサート、能楽講座やミュージカルワークショップなど新たな顧客層の開発にも努めている。 国内外から集まったプロの演奏家と地元演奏家による「アフィニス夏の音楽祭2024かがわ」を8日間という長期間にわたる音楽祭を香川県で初開催した。幅広い年代の方々に音楽に触れてもらう環境づくり、ワークショップや楽器体験教室を行った。また、管楽器クリニックでは音楽祭メンバーが県内の中高生と直接交流する機会となった。 香川県全域を会場とした本音楽祭は香川県の音楽芸術の振興と普及に寄与したイベントである。	文化事業として、R3年度は15事業を、R4年度は27事業を、R5年度は24事業を、R6年度は26事業を行っている。この事業数は、新型コロナの影響の大きいR3年度を除き、前指定管理期間時（28～R2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。 また、R6年度からの新規事業として「アフィニス夏の音楽祭」を開催し、ホールでのコンサートだけでなく社会福祉施設での出張コンサートや生徒への管楽器クリニック等を実施することで、県の文化振興に資するよう積極的に取り組んでいる。		

利用者サービスの維持向上の状況	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委託し利用者満足度調査（令和6年11月～12月）を実施（結果は「3利用者からの意見への対応」に記載）。利用者アンケート方法として、紙媒体に加え、QRコードを設けている。館内に設置することで、手軽に回答することができ、「お客様の声」をスピーディーに集約することが可能である。 利用者懇談会を年1回開催し、利用者の声を直接聞き、改善できるものは迅速に対応、検討している。 また、自主事業公演においては、公演毎にアンケートを実施、「お客様の声」を次回公演に活用している。 サービス介助士資格保有者が13名在籍しており、介助の必要なお客様がご利用の際、安心感を持っていただけるサービスにつなげている。	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。 また、QRコードを用いたアンケートも併用することで、回答率の向上に努めている。	S	S
	苦情等への対応	ISO10002（ご意見対応マネジメントシステム）による対応基準を定め、お客様の意見を記録し、改善できるところは迅速に対応。また、会館全体会議ではご意見の情報共有を行っている。内容に応じて本社並びに所管課への報告も迅速に行っている。また、事業部内で情報共有を行い、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、施設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SNS(X、Instagram、Facebook、TikTok、YouTube)による情報発信や動画配信も連日積極的に取り組んでおり、フォロワーも年々増加している。	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のほか、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に努めるとともに、各種SNS(X、Instagram、Facebook)を積極的に活用し、広報・PRに努めている。		
収支の状況	経費節減の取組	事務用品、消耗品について、本社購買課による単価契約や一括発注による価格低減化を実施。またネットを活用など多様な購入方法を行っている。 事務所内の空調温度設定は、クールビズ、ウォームビズに取り組んでいる。 ISO14001（環境マネジメントシステム）を通じて、環境問題に意識した施設運営を行っている。館内巡回中に職員が目視で確認（照明・空調のこまめな消灯、間引き消灯、水道の蛇口チェックなど）、水光熱費の削減に取り組んでいる。	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
	収支の状況の把握	香川県所管課への定期報告並びに、毎年4月に県所管課へ収支状況を報告している。本社経理部門と連携し四半期毎に前年度収支との比較を検証している。また本社取締役会において報告している。	指定管理者導入前と比較し、R3～R6年度収入は新型コロナによる影響の大きいR3年度を除いた平均で20%ほど増加（123,160千円⇒148,361千円）しており、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。		

収支の状況	会計処理の状況	会館では小口現金管理、日常的な経理処理を行い、システムにて本社経理部門で一括管理。現場経理担当と本社経理でダブルチェック体制をとっている。 現金、預金通帳等の現物や印章の取り扱い、保管手続きを遵守し管理している。 また、穴吹興産株式会社監査室の定期的な内部監査において、適正に運用されているか監査並びに指導を受けている。	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。	A	A
-------	---------	---	---	---	---

《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		人事課の 評価
	- 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もなく、新型コロナウイルスの流行中も大きなクラスター等出さずに管理運営できている。 - 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料収入を獲得している。 - 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。 - 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。 - 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。	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。