

令和5年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関する評価調書

(評価対象期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日)

所管部署	市民協働部文化交流課
------	------------

第1 施設概要及び指定管理者

1 施設概要

名 称	水戸市民会館
所 在 地	水戸市泉町1丁目7番1号
設置根拠	水戸市民会館条例
設置目的	芸術文化の振興及び市民が集い、交流することによるにぎわいの創出を図り、もって活力ある地域の形成に資するため
施設内容	・ 建築構造 R C造，一部S造，木造：地上4階，地下2階 ・ 敷地面積 8,284.95 m ² ・ 建築面積 6,952.37 m ² ・ 延床面積 21,808.04 m ² （施設全体：23,232.35 m ² ） ・ 諸 室 ホール（大中小），楽屋，屋内広場，展示室，会議室（大中小），音楽室 調理室，工作室，スタジオ，和室・板の間，ロビー，ラウンジ
利用料金制	☒ 有 ☐ 無

2 指定管理者

選定方法	公募
名 称	株式会社コンベンションリンケージ
構 成 員	－
所 在 地	東京都千代田区三番町2番地
指定期間	令和4年4月1日～令和10年3月31日（6年間）
業務内容	(1) 市民会館の維持管理に関すること (2) 市民の芸術文化の鑑賞，普及等のための事業に関すること (3) 市民の交流促進に資する事業に関すること (4) 市民会館の利用の許可に関すること (5) 利用料金の徴収に関すること (6) 総務管理及び経理に関すること (7) 開館の準備に関すること（令和4～5年度）
その他	〔これまでの指定管理者〕なし

第2 評価結果

指定管理者による管理運営状況の評価は、施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうか（業務の要求水準達成度に関する評価）、提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうか（利用者の満足度に関する評価）の2つの観点から行い、要求水準を達成している場合は「適正」、不十分であり改善が必要な場合は「要改善」の判定を行っています。また、2つの観点からの評価を総合した総括評価については、簡明さ等の便宜上、5段階による判定を行っています。

本評価の実施目的は、指定管理者自らがその結果等の検証を通して、課題や問題点を把握し、主体的に改善に取り組むことにより、施設運営の適正化を図ることにあります。そのため、「要改善」とされた事項がある場合には、施設所管課の指導・監督の下、計画的に改善を図っていくものとし

ます。

なお、評価において「要改善」とされた事項については、その具体的な指摘の内容、指定管理者による改善に向けた取組方針、状況等を下記の「第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況」に記載してあります。

1 業務の要求水準達成度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 管理業務の実施状況に関する評価		
ア 水戸市民会館条例第6条に規定する会館の維持管理に関すること。 ・事業計画書の提出を実施しているか。 ・市への業務報告を適切に実施しているか。 ・再委託を行う場合、適切に執行しているか。 ・地元企業を活用しているか。 ・個人情報保護の取組を適切に実施しているか。 ・防犯・防災対策等を適切に実施しているか。 ・新型インフルエンザ等が発生した場合に適切に対応しているか。 ・保険の加入を適切に行っているか。 ・市又は市が指定する者が円滑かつ支障なく管理業務を遂行できるよう引継ぎを行ったか。 ・管理業務に必要な諸規程を整備し、適切に運営しているか。 ・設備及び機器類の保守点検業務及び定期的な検査を適切に行っているか。 ・施設内外の清掃業務を適切に行っているか。 ・警備に関する業務を適切に行っているか。		○

イ 水戸市民会館条例第4条に規定する事業の運営に関する事。 (市民の芸術文化の鑑賞、普及等のための事業に関する事。) ・市民会館の事業の企画制作に関する事。 ・市民の芸術文化活動の促進に関する事。 ・市民との協働による市民会館の運営に関する事。 ・舞台技術に関する事。 ・広報・チケット販売に関する事。		○
ウ 水戸市民会館第4条に規定する事業の運営に関する事。 (市民の交流促進に資する事業に関する事) ・日常的に訪れたい環境づくりに関する事。 ・市民会館をいかした、まちのにぎわいづくりに関する事。	○	
エ 水戸市民会館条例第6条に規定する会館の利用の許可に関する事。 ・利用の促進に関する事 (施設の利用状況については、別紙1「施設の利用状況について」を参照)。 ・利用の許可・取消し等に関する事。 ・利用者の利便性の向上		○
オ 水戸市民会館条例第6条に規定する会館の利用に係る料金の徴収に関する事。 ・施設の利用料金に関する業務を適切に行っているか。	○	
カ その他 ・開館の準備に関する業務を行ったか。 ・その他		○
(2) 管理運営体制の継続性、安定性に関する評価		
ア 組織、職員配置に関する事。 ・管理運営に必要な組織を設置し、有資格者を含め、適正に職員を配置しているか (運営組織及び職員配置の状況については、別紙2「運営組織図及び職員配置表」※添付省略を参照)。 ・職務遂行能力の向上に必要な職員研修を適切に実施しているか。	○	
イ 財務事務の処理に関する事。 ・経理事務を適切に執行しているか。 ・備品等の管理を適切に実施しているか。	○	
ウ 事業収支に関する事。 ・収支決算は収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか (収支決算の状況については、別紙3「収支報告書」を参照)。	○	
(3) サービス向上の取組に関する評価		
ア 指定管理者が提案したサービス向上に資する事業に関する事。 ・提案事業を計画どおり実施しているか。 ・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか。	○	

2 利用者の満足度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 利用者アンケートに関する評価		
ア 利用者アンケートの結果に関すること ・令和5年度の利用者アンケートの結果，施設内の設備の状態などについて，おおむね利用者の満足が得られているか（アンケートの調査結果については，別紙4「令和5年度アンケート結果」※添付省略を参照）。 ※判断基準 「とても良い」及び「良い」を合わせた割合が50%以上，かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が10%以下		○
イ 利用者アンケートの結果の活用状況に関すること ・利用者から改善を求められた事項について，改善を図るなど適切に対応しているか。	—	—

3 総括評価

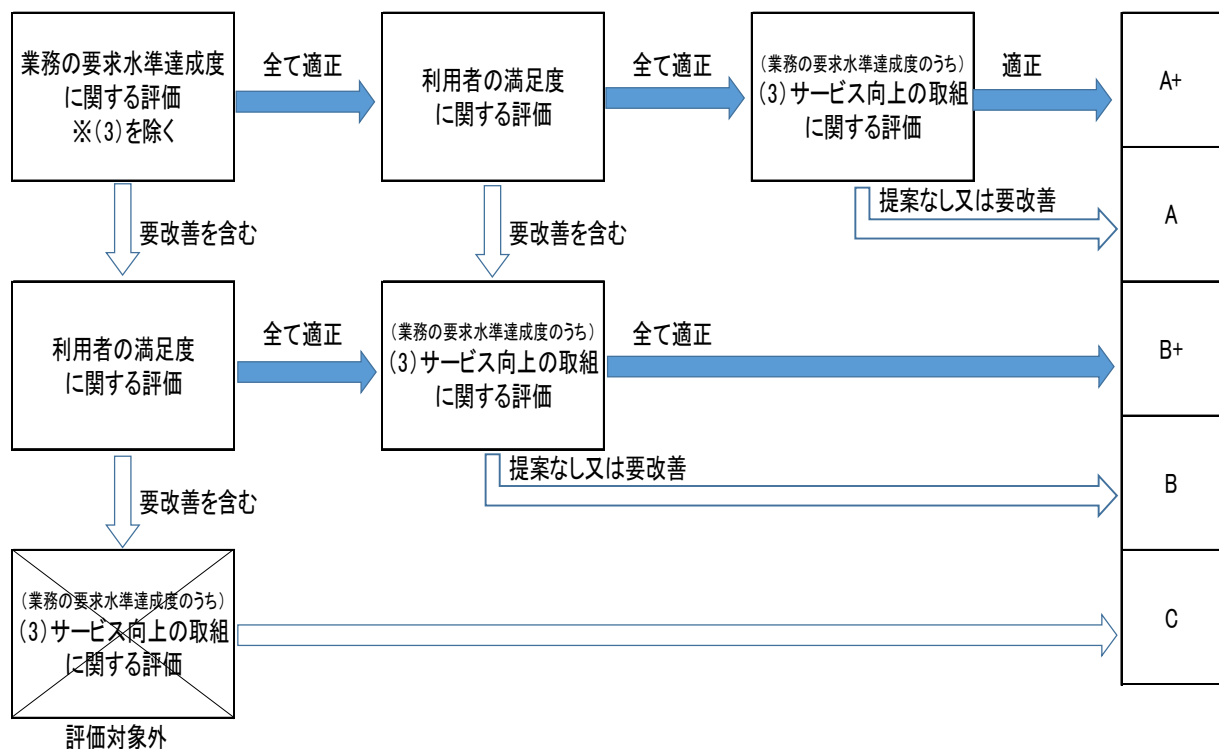
評価	所見
C	- 施設の管理業務の実施については，仕様書等に定められた要求水準をおおむね満たしていると言える。しかし，設備及び機器類の破損や補修，清掃に関する要望及び苦情，稼働率向上に向けた分析などについて，市に報告していない案件が見られるなど，改善が必要な事項がある。 - 管理運営体制の継続性，安定性については，仕様書等に定められた要求水準をおおむね満たしているものの，給与・福利厚生等の待遇，勤務年数などの項目に関する記載がないため，当該資料を改める必要がある。 - 指定管理者が提案したサービス向上の取組については，計画どおり実施されており，適正であると認められる。 - 利用者の満足度については，施設の整理，清掃状況については利用者の満足をおおむね得られているものの，その他の項目では改善が必要である。 - 上記のとおり，おおむね適正な管理運営が行われているものの，業務の水準達成度の観点から一部に改善を要する点があること，利用者アンケートの結果による満足度等に課題があることから，総括評価は「C」とする。

<評価基準>

評価	業務の要求水準達成度に関する評価※	利用者の満足度に関する評価	業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価
A ⁺	全ての項目が「適正」である場合	全ての項目が「適正」である場合	「適正」である場合
A	〃	〃	「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
B ⁺	業務の要求水準達成度、利用者の満足度のいずれか一方に「要改善」がある場合		「適正」である場合
B	〃		「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
C	「要改善」がある場合	「要改善」がある場合	(3)サービス向上の取組については、評価の結果にかかわらず評価対象外

※ 業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価を除く。

【参考：総括評価判断フロー】



第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況

本年度の評価において、要改善の判定を受けた事項に関して、その改善に向けた指定管理者の取組方針等を記載しています。

なお、区分の欄中、「新規」の記載がある事項は、本年度の評価で新たに要改善とされた事項であり、「継続」の記載がある事項は、昨年度以前の評価においても指摘がなされていたが、改善が図られず、今年度の評価においても同様の指摘を受けた事項となります。

区分	要改善事項		改善に向けた指定管理者の取組方針等
	評価項目	指摘の内容	
新規	1－(1)－ア 水戸市民会館条例第6条に規定する会館の維持管理に関すること。	・事故や災害が発生した際には、全ての案件について必ず市に報告書を提出すること。	指摘のとおり改善する。
		・事故等が発生した場合において、受託者は、市と協力して再度の事故発生を防ぐための原因調査に当たること。	指摘のとおり改善する。
		・会館及び物品等が汚損し、毀損し、又は滅失したとき並びに破損等の異常を発見した場合、可能なものは速やかに補修等を行い、全ての案件を市に報告すること。	指摘のとおり改善する。
		・その後の対応・改善策等について検討し、市に提案すること。	指摘のとおり改善する。
		・要望又は苦情を受けた場合、全ての案件を市に報告すること。	指摘のとおり改善する。
		・緊急事態が発生した時は、全ての案件を市に連絡すること。	指摘のとおり改善する。
新規	1－(1)－イ 水戸市民会館条例第4条に規定する事業の運営に関すること。(市民の芸術文化の鑑賞、普及等のための事業に関すること。)	・データ分析を定期的に市に報告すること。	指摘のとおり改善する。

新規	1-(1)-エ 水戸市民会館条例第 6条に規定する会館 の利用の許可に関す ること。	・稼働率が一部目標未達成のため、 目標達成すること。	より効果的に施設の魅力 を伝えることができる情 報発信に取り組む。
新規	1-(1)-カ その他	・事故又は第三者による加害行為 が発生したとき等は、全ての案 件を市に報告すること。	指摘のとおり改善する。
		・要望又は苦情を受けた場合には、 誠意を持って対応すること。	指摘のとおり改善する。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの 結果に関すること	・職員の対応について、おおむね利 用者の満足を得られているかにつ いては、要改善となっているため、 利用者アンケートの内容を反映 し、改善をする必要がある。	利用者に不快な印象を与 えないよう、内部研修等 により接遇マナーの向上 に努める。
		・手続の利用しやすさについて、お おむね利用者の満足を得られてい るかについては、要改善となってい るため、利用者アンケートの内容 を反映し、改善をする必要がある。	必要な手続について分か りやすい周知に務めると ともに、より利用しやす い手続とすることができ るか検討する。
		・イベントやサービスの満足度につ いて、おおむね利用者の満足を得 られているかについては、要改 善となっているため、利用者アン ケートの内容を反映し、改善をする 必要がある。	より利用者に満足いただ けるイベントやサービス とすることができるよ う、利用者のニーズを捉 えながら各種取組の充実 を図る。
		・設備・備品の使いやすさについ て、おおむね利用者の満足を得ら れているかについては、要改善と なっているため、利用者アンケー トの内容を反映し、改善をする必 要がある。	設備・備品の使い方をよ り分かりやすく伝えられ るよう、内部研修等によ り職員のスキルアップに 努める。あわせて、設備や 備品の修繕については、 優先順位をつけながら計 画的な修繕を検討してい く。

新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	・施設内の案内表示について、おおむね利用者の満足を得られているかについては、要改善となっているため、利用者アンケートの内容を反映し、改善をする必要がある。	より分かりやすい案内表示ができるよう、利用者のニーズを踏まえながら施設内の案内表示や掲示物の改善を図る。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	・施設の満足度について、おおむね利用者の満足を得られているかについては、要改善となっているため、利用者アンケートの内容を反映し、改善をする必要がある。	利用者アンケートの意見を踏まえ、利用者のニーズの把握に努めながら、施設の満足度向上に向けて取り組む。

【参考】

前年度の評価において、要改善事項とされたもののうち、指定管理者において改善等を図った事項を記載してあります。

要改善事項		改善等の状況
評価項目	指摘の内容	
—	—	—

※前年度の評価がないため、該当なし。

水戸市民会館の利用状況について

【設定した数値目標】

目標年間稼働率 グロービスホール：70%
 ユードムホール：70%
 小ホール：75%
 展示室：70%
 大会議室：85%

【目標設定の対象施設を限定した理由】

本市では、芸術文化の振興、まちのにぎわいづくりを目的とし、水戸市第7次総合計画において、水戸市民会館の来館者数を目標指標に設定している。コンサートや大規模コンベンションなど、来館者数に大きく影響を与える利用の進捗を確認するため、収容人数の多い上記5施設の稼働率を目標とした。

【目標設定の考え方】

平成22年度における関東甲信越静地区の2,000席以上のホールの平均稼働率や、旧市民会館の会議室、練習室等の稼働率を参考に、各施設の稼働率を設定した。

月	グロービスホール		ユードムホール		小ホール		展示室		大会議室	
	利用者数	利用日数 (実績)	利用者数	利用日数 (実績)	利用者数	利用日数 (実績)	利用者数	利用日数 (実績)	利用者数	利用日数 (実績)
7月	14,411	15日/27日	2,519	20日/25日	1,049	22日/30日	3,500	19日/30日	18,279	11日/30日
8月	15,775	31日/31日	5,089	22日/31日	4,155	23日/28日	6,820	16日/31日	5,469	26日/31日
9月	26,525	27日/27日	5,146	26日/28日	4,169	25日/30日	5,889	20日/30日	4,462	26日/30日
10月	31,333	29日/29日	6,042	22日/31日	1,833	23日/30日	4,066	22日/30日	5,936	27日/31日
11月	15,548	26日/26日	3,958	23日/28日	2,289	27日/30日	1,203	19日/30日	2,050	23日/30日
12月	16,139	19日/19日	3,523	18日/21日	1,071	17日/21日	1,416	17日/21日	1,260	17日/22日
1月	7,339	21日/21日	2,444	11日/20日	1,639	12日/23日	3,802	20日/23日	2,452	16日/23日
2月	12,441	24日/24日	4,194	25日/28日	1,535	22日/26日	3,495	25日/28日	1,789	25日/29日
3月	20,548	27日/27日	4,136	23日/29日	721	16日/29日	2,182	22日/30日	2,853	23日/30日
計 (稼働率)	160,059	219日/ 231日 94.81%	37,051	190日/ 241日 78.84%	18,461	187日/ 247日 75.71%	32,373	180日/ 253日 71.15%	44,550	194日/ 256日 75.78%
目標 稼働率	70%		70%		75%		70%		85%	

収支報告書(令和5年度)

第1 管理業務

1 収入の部 (単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
受託収入(指定管理料)	318,998,000	318,998,000	0	
利用料金収入	105,000,000	93,406,859	△ 11,593,141	
入場料収入	53,000,000	145,706,016	113,297,496	運営サポート収入、複写機収入、預金利子ほか
その他の収入		20,591,480		
収入計 (A)	476,998,000	578,702,355	101,704,355	

2 支出の部 (単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (予算－決算)	備考
○人件費	98,427,000	98,672,642	△ 245,642	福利厚生費等を含む
小計	98,427,000	98,672,642	△ 245,642	
○運営費 (人件費を除く)				
1 事務費	19,900,000	33,942,931	△ 14,042,931	通信費、事務用品、広告宣伝費等
2 保険料	500,000	160,230	339,770	
3 事務所賃料	0	0	0	
4 租税公課	8,667,000	9,604,397	△ 937,397	
5 管理費	19,340,000	19,340,000	0	本社管理部門経費
6 委託料	166,164,000	155,376,053	10,787,947	舞台管理費、保守点検費、清掃費、警備費
7 修繕費	2,000,000	1,865,726	134,274	
小計	216,571,000	220,289,337	△ 3,718,337	
○光熱水費	79,000,000	83,810,354	△ 4,810,354	電気、ガス、上下水道
○事業費				
1 事業費	83,000,000	70,993,029	△ 95,558,696	チケットの売上に応じた主催者との精算金
2 チケット売上返金分		107,565,667		
小計	83,000,000	178,558,696	△ 95,558,696	
支出計 (B)	476,998,000	581,331,029	△ 104,333,029	

(A)－(B)	0	△ 2,628,674
---------	---	-------------