

令和２年度指定管理者モニタリング評価調査

1 施設状況・事業収支								
施設名称	長泉町文化センター　ベルフォーレ							
所管課：部門名	課名（所属名）		チーム・グループ名		担当			
教育委員会	生涯学習課		生涯学習チーム		齊藤　優介			
指定管理者名			代表者					
株式会社ＳＢＳプロモーション・株式会社エスピーエスたくみ・株式会社ＮＴＴファシリティーズ東海支店			株式会社ＳＢＳプロモーション　代表取締役　永田　龍彦					
指定期間		(年)		料金制度適用				
平成30年４月１日～平成35（令和５）年３月31日		5		あり				
法令根拠等	地方自治法第244条 長泉町文化センターの設置及び管理に関する条例							
施設設置目的	長泉町の芸術・文化発信の拠点として、音楽・演劇・講演会など優れた芸術・文化に気軽に接し、鑑賞できる場を提供するとともに、文化団体や生涯学習活動の成果発表など、幅広く利用できる施設として、町内の芸術・文化の向上に努めるために、長泉町文化センターを設置する。							
施設概要	設置主体：長泉町　敷地面積：11,345.53㎡　建築面積：3,077.02㎡　延床面積：5,395.73㎡ ホール、楽屋、リハーサル室、イベントホール、第1～3会議室、第1～2工芸室、調理実習室、和室、茶室							
施設の主な実施事業	(1)文化センターの利用の許可及び利用に係る料金の収受に関する業務。(2)文化振興の振興に関する事業の企画及び実施に関する業務。(3)施設及び付属設備の維持管理に関する業務。(4)上記に掲げる以外の、文化センターの管理に関し、委託者が必要と認める業務。							
施設利用状況	利用区分	利用可能日数		利用実績		前年利用実績	対前年比	評価
	ホール	259 日		89 日		162 日	54.9 %	
	イベントホール	291 日		171 日		271 日	63.1 %	
	第1会議室	293 日		118 日		251 日	47.0 %	
	第2会議室	293 日		208 日		314 日	66.2 %	
	第3会議室	293 日		191 日		287 日	66.6 %	
	第1工芸室	293 日		170 日		278 日	61.2 %	
	第2工芸室	293 日		172 日		262 日	65.6 %	
	調理実習室	293 日		66 日		135 日	48.9 %	
	和室	293 日		172 日		267 日	64.4 %	
	リハーサル室	293 日		241 日		344 日	70.1 %	
	茶室	293 日		12 日		38 日	31.6 %	
(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	収入	予算額		実績額				
		項目	金額	項目	金額			
		委託料	106,638,000	委託料	106,638,888			
		利用料	14,700,000	利用料	8,574,060			
		事業費収入	15,000,000	事業費収入	836,290			
		その他収入	699,000	その他収入	664,697			
		計	137,037,000	計	116,713,935			
	支出	人件費	28,315,000	人件費	28,314,812			
		事務費	18,868,000	事務費	21,210,316			
		事業費	25,000,000	事業費	4,819,455			
		管理費	64,854,000	管理費	60,874,836			
		計	137,037,000	計	115,219,419			
	収支	計	0	計	1,494,516			
職員配置	協定時の配置予定		配置実績		評価			
	専門性の高いスタッフで運営。 契約社員には長泉町民をできる限り雇用。 館長１名、チーフ（営業企画担当）１名 営業企画係３名（イベントサポート兼務） 施設管理責任者・施設保守担当３名 チーフ（舞台担当）１名、舞台係１名		館長１名、チーフ（営業企画担当）１名、 営業企画係３名、 施設管理責任者・施設保守担当３名 チーフ（舞台担当）１名、舞台係１名 ※社員10名のうち町民雇用実績６名		3			
	施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか	適切に計画どおり人員配置ができており、町民の雇用については、６名となり６０％。						

2 事業の実施状況			
区分	目標（協定内容・指定管理者提案）	追加事業、未実施事業及びその理由	評価
町指定事業	長泉町文化センターの設置及び管理に関する条例第5条 (1)文化センターの利用の許可及び利用に係る料金の収受に関する業務 (2)文化振興に関する事業の企画及び実施に関する業務 (3)施設及び附属設備の維持管理に関する業務 (4)前3号に掲げるもののほか、文化センターの管理に関し、教育委員会が必要と認める業務	【自主企画】 ・D.W.ニコルズ　ファミリーライブ（次年度に延期） ・地域芸能ワークショップ　舞台芸術アカデミー ・防災訓練コンサート（次年度に延期） ・ペーゼンを弾こう！5DAYS ・地産地消ながいずみベルフォーレミュージックピュッフェ（次年度に延期）	3
自主事業	コンドルズの遊育計画、長泉中学校吹奏楽演奏会、ベルフォーレ　ハビネスタイム、2020ベルフォーレJAZZ、ベルフォーレ映画祭りvol.35、レ・フレール　長泉ピアノマラソン30周年記念事業、北中学校吹奏楽部演奏会、熱帯JAZZ楽団、軽音JAM、神田伯山独演会、上野耕平サクソフォンリサイタル、ベルフォーレ中学生吹奏楽フェスティバル、ベルフォーレ長泉町清水町中学生吹奏楽フェスティバル	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、実施困難な事業を延期した。 【延期事業（左記13事業中、10事業）】 コンドルズの遊育計画、長泉中学校吹奏楽演奏会、ベルフォーレ　ハビネスタイム、2020ベルフォーレJAZZ、ベルフォーレ映画祭りvol.35、レ・フレール　長泉ピアノマラソン30周年記念事業、北中学校吹奏楽部演奏会、熱帯JAZZ楽団、軽音JAM、神田伯山独演会	

3 指定管理者業務の実施状況の確認（管理運営全般）		
確認項目	実施状況	評価
利用者の公平性の確保	利用者の平等性 ・チケットの販売等、公にされた期間での販売 ・一般の施設予約について、規定どおりの予約を実施	3

4 指定管理者業務の実施状況の確認（個別業務）				
区分		実施内容	評価	
施設の維持管理	協定・仕様等の確認	①電気、空調、給排水等設備管理、②施設・設備保守点検、③修繕、④関係法令に基づく法定点検等の実施、⑤植栽管理、⑥公衆電話の維持管理、⑦駐車場の管理、⑧保安警備業務、⑨損害賠償保険への加入、⑩維持管理用消耗品の購入、⑪光熱水費、通信運搬費の支払い	3	
	実施計画検証	電気、空調、給排水等設備管理		日常巡視点検、定期点検の実施。
		施設・設備保守点検		定期的に保守点検等を実施。指定管理者でエネルギー管理を実施。
		修繕		修繕計画に基づく修繕を実施。緊急修繕は即時対応。
		関係法令に基づく法定点検等の実施		法令に基づく回数や内容で実施。
		植栽管理		定期的な剪定・除草・消毒等を実施。随時対応も実施。
		公衆電話の維持管理		来館者のための誘導サインやタクシー会社の案内設置などを実施。
		保安警備業務、損害賠償保険への加入		施設賠償責任保険、自動車管理者賠償責任保険等に参加。
サービスの維持向上	協定・仕様等の確認	＊利用者の意見を反映させる仕組みづくり（運営審議会のアドバイスを反映した運営、町民アドバイザー会議の実施、町民参加を高める） ＊ソフト面の具体的取組（相談サービス、料金・割引、利用時間・休館日、友の会） ＊ハード面の具体的取組（デジタルサイネージ、案内サイン）	3	
	実施計画検証	運営審議会のアドバイスを反映した運営、町民アドバイザー会議の実施		町民アドバイザー会議を1回実施。
		利用者WEBアンケートの実施		消防設備自主点検実施。危機管理マニュアル変更なし。
		イベントサポート室、友の会の設置		イベント相談等に対する相談窓口設置継続。友の会も同様。割引企画実施。
		デジタルサイネージの設置		設置済み。広報の動画放映等を実施。
		ユニバーサルデザインに配慮した管内装飾		舞台袖（上手・下手）、ホール、楽屋への導線を床面に明示。
危険管理対策	協定・仕様等の確認	＊施設設備に係る安全への取組（予防保全及び危機管理マニュアルの徹底） ＊災害や事故の防止への取組（AED講習を実施。防災訓練を2回実施。） ＊犯罪防止への取組（不審者・不審物への対応、保安業務） ＊緊急時の対応（マニュアルに基づいた迅速かつ確実な対応）	3	
	実施計画検証	施設設備に係る安全への取組		消防設備自主点検実施。危機管理マニュアル変更なし。
		災害や事故の防止への取組		AED講習を実施。防災訓練を2回実施。
		犯罪防止への取組		館内挨拶の声かけ運動を実施。
		緊急時の対応		緊急連絡系統図変更なし。
		危機管理マニュアル		危機管理マニュアルの徹底指導。
その他	協定・仕様等の確認	＊個人情報及び情報公開に関する事項（長泉町個人情報保護条例、文化センター個人情報保護方針、長泉町情報公開条例） ＊環境に配慮した管理運営（長泉町環境基本計画）	3	
	実施計画検証	植栽管理		ISMS認証取得。マニュアルに基づく取扱い講習の継続。
		個人情報に関する事項		公平な運営を継続。貸館情報の透明化を実施。
		省エネルギーの取組		省エネ施策26項目チェック継続。エネルギー管理委員会を2回開催。
		〃		デマンド制御によるコスト削減を継続。
		広報活動に関する取組		静岡新聞・静岡放送など県内メディアへのリリースを実施。
		〃		ホームページの随時リニューアルを実施。SNSによる情報発信を実施。

モニタリング評価調書

5 利用者評価					
区分			内容	評価	
利用者評価	利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査	3	
			自主事業の開催時にアンケート調査を実施している。		
		未実施			
	利用者からの評価・要望・苦情	(1) 良好とする評価			
		①窓口スタッフの対応がいつも親切・丁寧である。②コロナ過の中、開催された自主事業のコロナ対策が徹底されており、安心して観覧することができた。			
		(2) 苦情・改善等の要望事項			
主な要望		(対応)			
①利用者意見交換会の出席者が少なく、案内・確認を徹底すべき。②トイレ洋式化を早く対応するべき。③モニター付きの検温器を導入して欲しい。④ただの演奏会ではなく、来たくなるような仕掛けがあるといい。⑤少ない人数で使える小さいリハーサル室が欲しい。⑥地域で活動・活躍している方と連携していったらどうか。		・即対応ができる案件は直ちに行い、検討・調整の必要なものについては、時間を頂戴する旨をお伝えした。			

6 担当課評価				
総合評価	評価区分	評価	総合評価	評価理由
	施設利用状況	3	C	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、約2カ月間の臨時休館の実施や利用件数の減少等による収入の減収がありながらも、町の方針に従事しつつ、例年通りの収支状況を維持した。 施設利用率は、利用区分全体で対前年比が71.3%である。 令和2年度は、指定管理協定期間2期3年目として2期2年目の実績を踏まえつつ、利用者意見交換会やアンケート等により運営を改善する努力が見られる。 施設の維持管理やサービスの維持向上においては、例年同様省エネ運転により光熱水費の節約に努めた。 自主事業・自主企画については、新型コロナウイルス感染症拡大状況を鑑み、国のイベント開催ガイドラインに準じて事業の性質により中止や年度内の延期など、感染拡大防止に努めながら事業計画の変更にも柔軟に対応した。
	事業収支	3		
	職員配置	3		
	事業実施	3		
	管理運営全般	3		
	施設の維持管理	3		
	サービス向上	3		
	危機管理対策	3		
	その他	3		
	利用者評価	3		
取り組みに対する指示事項及び改善案等	指定管理協定期間2期3年目が終了した。館長からの報告は迅速で、利用者や周辺住民への苦情対応も同様に正確、かつ迅速である。 毎月の定例会において、詳細な話し合いが出来ており、JV（共同企業体）として三者（株式会社SBSプロモーション・株式会社エスピーエスタくみ・株式会社NTTファシリティーズ）の連携が密に取れている。			

【指定管理者自己評価】	
指定管理者自己評価	
(1) これまでの取り組みに対する評価	
Ⅰ 利用増加への取り組み	
*料金体系・割引サービスの維持 *無料会員組織の設置 *オンラインによるチケット購入システムの導入 *シニア層、子育て世代向けの自主企画の開催（令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のためシニア向け事業ワインセミナーは開催見送り） *年2回の利用者意見交換会の実施 *法人向け需要の喚起 *イベント・セミナーでの地域団体との連携（令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のためミュージックピュッフェ開催見送り）	
Ⅱ コスト削減に対する取り組み	
*電気使用量・・・利用状況に応じ空調省エネ対策を実施。新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用減のため電気使用量も減った一方、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として換気を徹底するため空調を入れる頻度を増やし、全体では11.2%減少した。 *ガス使用量・・・電気使用量同様空調省エネ運転を実施。新型コロナウイルス感染症による影響から、全体では7.5%減少した。 *上水使用量・・・節水意識の継続、新型コロナウイルス感染症の影響による施設利用減の一方、ヨセミテのトイレ故障があり、全体では12.0%減少した。 *井水使用量・・・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者減等により全体で20.6%減少した。	
Ⅲ その他	
*町の政策に沿った子育て世代応援オリジナルイベント、ハピネスタイムの実施。 *町の施策に連動したブランドシンボルのP R協力。 *長泉中学校、北中学校吹奏楽部のコンクール上位入賞を目指す活動を応援すべく、自主事業（育成事業）として単独演奏会の開催を支援協力。定期公演として毎年継続していく（令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため開催見送り）。 *ロビーに大型ビジョンを設置し情報発信（会館情報以外にも町のP R動画を放映）。 *休館期間中、医療従事者への感謝を伝える施設のブルーライトアップ実施。	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
*設備が古く、部品が生産停止のため修繕できず新規更新を検討するも、従来の修繕予算でまかないきれない案件が増えてきており、大規模改修工事で一式更新する必要性を感じている。 *新型コロナウイルス感染症の影響により収支見込みが流動的なため、年間事業計画も流動的に対応する必要がある。	
(3) 次年度以降の取り組み	
*電気・ガス・上水の使用について、引き続き省エネ対策を実施するが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として換気を優先することも徹底。 *茶室へエアコン設置し、利用を促進する。 *ホール・会議室へ無料LANケーブルの配置。 *施設利用者の利便性を考慮した、料金体系や割引サービスの新しい企画を検討する。 *避難訓練コンサートの実施。 *ホールホワイエの階段側部に2段手すりを設置。	