

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和5年度分)

施設名	自然史博物館附帯ホール (かぶら文化ホール)	所管課	地域創生部文化振興課
指定管理者名	富岡市	指定期間	5 年
利用料金制	☐ 導入 ☒ 一部導入 ☐ なし		R2.4.1 ~ R7.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	富岡市上黒岩1674-1
指定管理業務内容	群馬県立自然史博物館附帯ホールの管理運営業務

2 職員の状況(令和5年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

通常(フルタイム)の職員:	6 人	合計:	6 人
短時間雇用の職員:	0 人		

3 収支の状況(令和5年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	21,259,000	人件費	9,504,103
利用料収入	3,975,100	委託料	20,801,110
その他(チケット売上げ)	16,271,367	光熱水費	2,540,290
取扱手数料	406,031	その他(消耗品費、修繕料等)	1,799,656
市一般会計	21,852,519	自主事業費	29,118,858
収入合計	63,764,017	支出合計	63,764,017

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入(指定管理者団体全体の収支ではない。)

4 利用の状況

	令和5年度(実績)	(参考)令和4年度(実績)	(参考)令和3年度(実績)
①年間利用者数(人)	27,722	25,165	15,799
②使用料収入(円) (県納付額)	0	0	0
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	3,975,100	3,415,660	2,630,270

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
スタインウェイを弾いてみませんか!	5月5日(金)~7日(日)	50	会館所有のスタインウェイを50分1500円で指弾できる事業。 入場制限なし	・良いピアノで小さい音も出しやすく弾きやすかった。 ・音の素晴らしさに感動しました。 ・贅沢な時間が過ごせました。響きがすごかったです。
航空自衛隊中部航空音楽隊楽器セミナー	7月22日(土)	86	航空自衛隊中部航空音楽隊による高校生吹奏楽講習会事業	-
航空自衛隊中部航空音楽隊演奏会	7月23日(日)	1,017	航空自衛隊中部航空音楽隊による吹奏楽コンサート事業	・年齢の偏りがなく、幅広い人たちが会場にきていた。 ・駐車場が遠くて大変でした。 ・すばらしい音楽隊、毎回楽しみにしています。
昭和のヒットパレード 演歌女子。コンサート	8月5日(土)	513	演歌歌謡曲コンサート事業	・演歌のコンサートがあるとうれしくなる。 ・大変混雑していたが、係員の案内誘導が良かったので安心して駐車出来た。 ・今回、本当に楽しかったです。また、こんな企画楽しみにしています。

スタインウェイを弾いてみませんか！	8月11日(金)～13日(日)	48	会館所有のスタインウェイを50分1500円で指弾できる事業。 入場制限なし	・貴重な体験ができました。良かったです。 ・響きが良く、調律もされていて弾きやすかった。 ・開催時期が、春・秋だと更によかった。
県民音楽のひろば	10月14日(土)	801	群馬交響楽団によるクラシックコンサート演奏会	・ピアニストの亀井さん最高です。又、聞きたいです。 ・素晴らしいコンサートでした。かぶら文化ホールは、雰囲気がよく好きです。しかし駐車場が満車で、どこに行けばいいのか迷いました。
劇団四季ファミリーミュージカル「ジョン万次郎の夢」	12月24日(日)	1,037	劇団四季ファミリーミュージカル事業	・小じんまりとしたホールでどの席でも観やすいのがよい。ファミリーミュージカルに向いている。 ・歴史を笑いながら楽しく学べた ・女子トイレ、混雑し過ぎ。大きいのを作って欲しい。
楽器セミナー (群馬交響楽団)	12月26日(火)	68	群馬交響楽団による市内中学校吹奏楽楽器講習会事業	—
スタインウェイを弾いてみませんか！	1月26日(金)～28日(日)	31	会館所有のスタインウェイを50分1500円で指弾できる事業。 入場制限なし	・とても楽しみにしている企画です。 ・定期的に開催してほしいです。 ・素晴らしいピアノとホールで弾けて心地良かったです。
純烈ライブ2024 (2回公演)	3月9日(土)	1,409	純烈コンサート(2回公演)	・楽しかった。客席において来るのが楽しい。 ・公演時間が短すぎる。2Hくらいほしい。 ・楽しく元気をもらえました。トークが楽しい。あきさせないのが素晴らしい!!

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

(1) 来場者対象 令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日)

(2) 主催利用者対象 令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日)

(実施方法・回収率等)

(1) 来場者対象 アンケート調査、アンケート回収BOX及びデジタル回答により回収。回収率42.6%

(2) 主催利用者対象 アンケート調査、打合せ時に直接依頼。回収率100%

(項目別回答集計)

(1) 来場者対象

・公演満足度

「良い」83.1%、「やや良い」7.7%、「やや悪い」0.3%、「悪い」0.2%、無回答 8.7%

・スタッフ満足度

「良い」77.8%、「やや良い」16.8%、「やや悪い」0.8%、「悪い」0.1%、無回答 4.5%

(2) 主催利用者対象

・備品(楽屋・給湯室)

「良い」91.1%、「やや良い」0%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 8.9 %

・備品(舞台・客席)

「良い」100%、「やや良い」0%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%

・清掃(楽屋・給湯室)

「良い」91%、「やや良い」0%、「やや悪い」0 %、「悪い」0%、無回答 9%

・接客態度(事務スタッフ)

「良い」93.4%、「やや良い」4.4%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 2.2%

・接客態度(舞台運営スタッフ)

「良い」100%、「やや良い」0%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%

(4段階評価以外での調査項目)

(1)来場者対象

・情報源

「催しもの案内」32.5%、「ポスター」4.1%、「チラシ」5.5%、「友の会ニュース」4.1%、「ホームページ」8.1%

「新聞広告」7.2%、「友人・知人」20.6%、「その他」16.5%、無回答 1.4%

(2)主催利用者対象(複数回答可)

・ホールを利用した理由

「例年利用しているから」43.0%、「舞台スタッフが揃っているから」27.0%、「市内にある施設だから」23.0%

「普段利用している会館が使えなかったから」0%、「その他」7.0%、無回答0%

・今後の利用につく(会館利用者対象)

「利用したい」93.4%、「利用したくない」0%、「検討中」4.4%、無回答2.2%

(利用者からの意見等)

(1)来場者対象

・スタッフが笑顔で接してくれたのでよかった。

・トイレの場所が分かりにくい。中2階からのトイレも分かりにくいし、少ない。

・混雑していて一番遠くの駐車場になり、遠いし、階段もあるしとても大変だった。

(2)主催利用者対象

- ・コロナ禍で不便な所もありましたが、通常に戻り、大変利用しやすくなった。
- ・関わってくださるスタッフの皆様がとても親切で有り難かった。
- ・必要な備品、設備が整っていてよいです。スタッフ・出演者ともに快適に利用することができた。
- ・音響が素晴らしく、舞台装置やステージの広さもクオリティーが高いと思う。

(調査結果分析)

(1) 来場者対象

- ・公演満足度に関する項目は、「良い」「やや良い」が90%以上であった。このことから、来場者から良好な評価を得られている。
- ・スタッフ満足度においても、「良い」「やや良い」が94%以上であった。スタッフの丁寧な対応が評価されている。
- ・県から示されている指定管理者募集要項の成果目標である「やや良い」70%以上も達成することができた。
- ・来場者に対するサービスや丁寧な接客等について評価は高いが、文化ホールの立地や駐車場、バリアフリー化していない設計、トイレ等について、来場者からご指摘を受けることも多い。

(2) 主催利用者対象

- ・主催利用者に関する全ての項目で、無回答を除くと「良い」「やや良い」の割合は10割であった。今後も、衛生管理及び舞台管理に努め、利用しやすい運営を実施していく。
- ・すべての項目において、県から示されている指定管理者募集要項の成果目標である70%以上を超えている。
- ・主催利用者からも満足を得られており、来年度以降も利用していただけるよう努めていく。

(調査結果への対応状況)

- ・会館スタッフは、笑顔と丁寧な接客サービスを行った。
- ・苦情等があった時は、迅速かつ柔軟な対応に心がけ、スタッフへの周知、確認すると共に、同様の対応ができるようにしている。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・駐車場については、駐車場案内業者に案内図を準備し、お客様に駐車場案内チラシを配布するなど丁寧な案内を行っている。複合施設の共有駐車場であるため、駐車場問題は避けられない。
- ・休憩時におけるトイレについて、数が足りないなどの声も聞かれる。公演時には余裕をもった休憩時間を取り、トイレ混雑時には職員がトイレ誘導を行いつつ、声かけを行なっている。

7 管理運営状況の評価（A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善）

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	駐車場やトイレへの案内や誘導に職員を配置し、丁寧に来場者に対応するなど運営努力が認められる。 また、SNSを使った広報を積極的に行い幅広い年齢層に対して情報発信に取り組んでいる。 利用者満足度調査については、利用者、主催者対象ともに約9割であり満足度は非常に高い結果となっている。	<評価できる事項> キャッシュレス化に対応するため、チケットの電子決済(PayPay)を導入した。 <改善すべき課題> 利用者数について、改善に向けたさらなる取組を実施していく必要がある。

（個別項目ごとの評価）

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	A
法令遵守等	A
労働条件評価の実施	無

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	A

（参考）指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	B	県から示されている成果目標をほぼ達成している。
評価委員会の年度評価	A	利用者の意見を取り入れながら、独自の企画運営を積極的に行い、地域文化の向上に貢献している。