

石川県立音楽堂の平成21年度管理状況

施設所管課	県民文化局文化振興課
指定管理者	(財)石川県音楽文化振興事業団 理事長 谷本正憲
指定期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホール運営や自主事業の実施に関するノウハウや最新情報を得るため各種研修会に参加するなど、利用者の利便向上へ向けた体制を確保している。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インフォメーションに寄せられる利用者からの意見等を業務日誌に記載、把握して日常業務に反映させている。 ・自主事業においては、公演時の来客者にアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・託児サービスの実施 ・メールマガジンの発行
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <p>別紙資料参照</p> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを運営 ・施設パンフレット、利用パンフレット、公演パンフレットの配布 ・広報誌「カデンツァ」の配付 年4回、各8,000部(延32,000部) <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金沢コンベンションビューローとの連携により、学会誘致に努め利用を促進している。 ・ボランティア団体「楽友会」と会館運営について協力して運営を実施。
使用の許可に関する業務	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用許可の件数(2)②参照) ・使用料の収入実績(3)参照)
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務 ・舞台技術操作業務 ・警備業務及び駐車場業務 ・総合案内、チケットボックス等業務 ・音楽堂管理システム保守管理業務 ・舞台機構保守管理業務

	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター保守管理業務 ・エスカレーター保守管理業務 ・自動扉保守管理業務 ・機械駐車設備保守管理業務 ・楽器保守管理業務 ・植栽維持管理業務 ・小規模修繕（設備、備品の故障修理など）等
（その他知事が必要と認める業務）	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急応動体制、緊急連絡先一覧表、防災計画を整備しており、不測の事態に備えている。また、利用者の安全を最優先とし、職員のほか舞台技術者・レセプションистなども含め防火・避難誘導訓練を実施している。 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の適正な取扱いについては、職員全員に周知教育している。また、コンピューター等により管理する顧客情報及び定期会員情報についてはパスワードを用いるなど、漏洩することのないよう防護策を講じている。

（２）施設の利用状況

①利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

指標	H20年度 (参考)	H21年度	前年度比	増減理由
入場者数（人）	244,217	235,219	96.3%	学会利用の増など貸館が好調で稼働率は上昇したが、有料公演のチケット販売がふるわなかったため入場者数は減少した。
稼働率（%）	68.8	71.4	103.8%	

②使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
コンサートホール	134	-	
邦楽ホール	251	-	
交流ホール	278	-	
練習室	1,477	-	
駐車場	25,289	-	

（３）使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況（千円）

	収入額	減免額	減免理由
コンサートホール	45,405	9,158	オーケストラ・アンサンブル金沢の練習使用
邦楽ホール	30,405	-	
交流ホール	18,025	-	
練習室	2,876	-	

駐車場	15,386	-	
計	112,097	9,158	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	410,065	人件費	65,101
利用料収入	112,770	光熱水費	45,567
		管理事務費	74,543
		機械設備運転・保守委託費	102,270
		舞台設備運転・保守委託費	95,697
		警備業務委託費	40,089
		清掃業務委託費	57,960
		人材派遣委託費	23,940
		その他	16,555
合計	522,835	合計	521,722
収支差額	1,113		

(5) その他、県が必要と認める事項（管理の実態を把握するために必要な事項）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成21年4月～22年3月実施 有効回答数23件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	69.6%	30.4%	0%	0%
施設の維持管理	82.6%	17.4%	0%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年6月	邦楽練習室にラジカセがあったら助かる（舞踊の稽古に利用する方が多いため）	ラジカセを購入し、邦楽練習室のサービス向上を行った。

②事故、故障等

年月	内容	対応
	特に無し	

③その他報告事項など

--

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none">・ジュニアオーケストラやアンサンブル金沢合唱団の育成、ふれあい伝統芸能ランドの開催など県民参加型の事業を実施するとともに、「メンデルスゾーン生誕 200 年記念行事」、「ラ・フォル・ジュルネ金沢音楽祭」、「金沢アジア祭」など多彩な公演等を展開した。・接遇に関する研修等を実施しサービス向上に努めた。・各種事業の充実や広報、営業活動を積極的に展開した。
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none">・施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理が行われている。
③適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	<ul style="list-style-type: none">・非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、安全対策が適切である。また適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修・講習が十分なされている。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	<ul style="list-style-type: none">・苦情について、職員全員に情報共有を図り、サービス向上に努めている。また、個人情報保護についても職員に周知徹底をはかっており、適切な情報管理が行われている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none">・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も専門的なノウハウを活かした事業展開、管理運営を期待する。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：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
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

--