

指定管理施設実態調査 調査票(1)

1 施設名等

施設名	栗東芸術文化会館さくら	住所	滋賀県栗東市糺二丁目1番28号
		電話	077-551-1455
		ホームページ	http://www.sakira-ritto.net

2 指定管理者及び市の所管課名

指定管理者名	株式会社ケイミックスパブリックビジネス	市所管課名	スポーツ・文化振興課
		電話番号	077-551-0318

3 施設概要

設置年月日	平成11年10月1日
設置目的	芸術文化の振興及び住民福祉の増進を図り、もって市の発展に資するため、栗東芸術文化会館を設置する。
施設内容	大ホール(810席)・中ホール(406席)・小ホール(200席)・楽屋(1～9)・シンボル広場(5,625㎡)・展示室(513㎡)・練習室(1～4)・スタジオ(定員5)・研修室(定員60)・和室(定員30)・託児室(定員10)・関係者駐車場(39台駐車可)・隣接駐車場。
利用料金等	栗東芸術文化会館の設置及び管理に関する条例による。
開館日・開館日時	◇開館時間 午前9時から午後10時まで 下記閉館日以外の毎日。(アトリウム側玄関は8時30分開錠) ◇休館日 毎週月曜日(月曜が祝日にあたる時は開館)、年末年始(12月29日～1月3日)、上記以外の会館が定める保守点検日。

4 指定管理者が行う業務等

指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
管理運営委託料	令和2年度	148,315,593
指定管理者 が行う業務	(1)本施設の運営に関する業務 (2)本施設の利用に関する業務 (3)本施設の維持管理に関する業務 (4)その他の業務	
施設の管理体制	正職員6名(館長、総務課長、総務担当、事業係長2名、事業担当者)、臨時職員10名(受付業務担当)、その他委託先職員(舞台管理:5名、設備:4名、警備:4名、清掃:4名)	

5 施設の利用状況

		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
利用者数(人)	令和2年度	605	0	1,604	3,110	4,575	4,071	8,414	10,258	5,225	4,441	7,024	7,740	57,067

利用料金制を採用している場合は記入のこと。

		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
利用料金収入(千円)	令和2年度	11,638	-1,764	1,102	1,751	1,565	-3,808	1,298	2,566	3,622	1,196	1,297	1,907	22,370

6 サービスの質の向上に向けた取り組み・利用者の反響等

令和2年度	①運営協議会を通じて、市民の意見を集めている。②ご意見箱および館長への手紙ポストを設置し、要望や意見の収集に努めている。 ③要望・苦情などの情報を委託先を含む全職員で共有し、共通の課題としてサービス向上につなげる為、サービス向上委員会を開催している。④満足度を客観的に把握する為、第三者機関による顧客満足度調査を実施し、分析結果を元に改善を図っている。⑤ホームページの問い合わせコーナーで常時、質問・要望・意見を受け付け、迅速に回答・対応している。⑥地域の団体、自治会の会合に積極的に参加し、意見・要望を収集している。⑦県内外の団体、地域の小学校等からの見学要請、中学生の職場体験等を受け入れ、地域への貢献に努めている。⑧職員のサービス介助士資格取得を推進し、また、研修や割引制度により障害のある方にも利用しやすい環境づくりに努めている。⑨フリースポットを設置し、館内で無料でインターネットに接続できるようにした。閉館後の騒音(バイク等)に対し、警備員の巡回強化、近くの警察署と連絡を密にして防犯に努めている。休館日や閉館後の夜間については警察署に警邏の強化をお願いし対応している。 (利用者の反響) 日頃、口頭、メール等で運営管理、安全管理についてお礼の言葉を頂く。洋式トイレ、シャワートイレの要望が多く、シャワートイレを導入した。現状約3割が洋式トイレであるが要望が強いので今後も継続して対応して行きたい。苦情・要望は改善の指針ととらえ真摯に対応していく予定である。
-------	--

7 施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取り組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	新型コロナウイルス感染拡大防止に係る施設の利用停止、利用制限の影響が大きく、ホール稼働率は34.8%（前年度比-22.1%）、諸室稼働率は39.3%（-13.2%）となった。また、全館利用人数についても、前年に比べ121,467人減少し、57067人となった。（前年比68%減） 自主事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、21事業のうち13事業を中止した。 メール等で上がってくるクレーム、要望等については本社とも情報共有して迅速な対応に心がけている。サービス向上を目的にサービス向上委員会を定期に開催してお客様へのサービス向上に努めている。				
市の施設所管課の確認・検証意見	新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、利用者が激減した。そのような厳しい状況の中、経費削減にも努めていただき、企業努力が見られ、収支もプラスを示している。				
仕様等に対する実績(調査票(2)より平均値)	5	(4)	3	2	1

8 職員研修

(1) 基本協定での位置付け

研修実施の基本協定書への明文化の有無	人権同和問題	(有) 無	(基本協定書に明記)
	従業員研修	(有) 無	

(基本協定書・業務仕様書に明記)

(2) 人権・同和問題等研修の取り組み状況

実施年月日	対象者	参加人数	研修内容(研修会名、講師の所属・氏名、ビデオ・映画名等、社外研修の場合は実施主体)	実施区分		実施場所	所要時間
				組織内	組織外		
6月24日	館長・総務課長	2	事業所公正採用・人権啓発推進 郵送により状況調書を提出	○		栗東芸術文化会館さくら	1時間
9月29日	職員	1	栗東市人権・同和教育推進協議会「第1回研修部会」		○	栗東市役所会議室	1時間
9月30日	全職員	24	日本赤十字社発行資料『新型コロナウイルス第3の感染症“差別”』を回覧により研修	○		栗東芸術文化会館さくら	0.5時間
10月9日	在職3年以内の職員	2	職員集合研修『人権・同和問題基礎研修』		○	栗東市危機管理センター	1.5時間
1月21日	担当者	1	事業所内人権啓発担当者等研修会		○	ひこね市文化プラザ エコーホール	1.5時間
1月27日	在職4年以内の職員	2	人権・同和問題職員集合研修『応用研修』		○	栗東市危機管理センター	2.0時間

(3) 人権・同和問題等研修に関する確認・検証

指定管理者の自己検証	毎朝実施するミーティングの中で安全、環境、接遇等に関する指導を行っている。外部研修の内容は受講者が報告書、資料を全員に回覧し、情報共有している。個人情報保護に関しては、定期的に個人情報保護マネジメントシステムの内部監査を実施するとともに、ウェブトレーニングによる研修、テストを実施し啓発している。
市の施設所管課の確認・検証意見	職場研修や市主催の人権・同和問題職員研修への参加にも積極的である。外部研修は特定の職員だけでなく、今後は他の職員も交替で参加できるよう工夫を促していきたい。

指定管理施設実態調査 調査票(2)

施設(サービス)名 栗東芸術文化会館さくら
所属名 スポーツ・文化振興課

指定管理仕様等各項目に対するチェックリスト							
番号	項 目	各項目の記載箇所	評 価(いずれかに○をすること)				
			5	4	3	2	1
1	自主文化事業の計画、実施に関する業務	基本協定書		○			
2	市より委託された事業の協議、計画及び実施に関する業務	基本協定書		○			
3	芸術文化団体等の育成に関する業務	基本協定書		○			
4	芸術文化育成事業の継続に関する業務	基本協定書		○			
5	本施設の受付、案内に関する業務	基本協定書		○			
6	施設予約管理システムの保守点検に関する業務	基本協定書		○			
7	本施設の利用の許可に関する業務	基本協定書		○			
8	本施設の利用料の徴収に関する業務	基本協定書		○			
9	本施設の利用に伴う付属設備、備品類の貸出しに関する業務	基本協定書		○			
10	本施設の利用料の利用の確保に係る業務	基本協定書		○			
11	本施設の市主催事業の優先利用の確保	基本協定書		○			
12	本施設及び設備の保守点検及び管理に関する業務	基本協定書		○			
13	本施設の保安警備に関する業務	基本協定書		○			
14	本施設の清掃に関する業務	基本協定書		○			
15	備品類の管理・調達に関する業務	基本協定書		○			
16	防火、防災に関する業務	基本協定書		○			
17	事業計画書及び収支予算書の作成	基本協定書		○			
18	事業報告書の作成及び報告	基本協定書		○			
19	本施設の環境マネジメントシステムの運用における必要な記録の報告	基本協定書		○			
20	市との協議により、実施することとなった業務	基本協定書		○			
21	市との協議により、両者が共催で実施することとなった業務	基本協定書		○			
22	施設運営に関し特に配慮すべき事項の業務	基本協定書		○			
23	職員研修の実施	基本協定書		○			
24	関係機関団体との連絡調整会議の開催と各種会議への出席	基本協定書		○			
25	利用者に対するアンケートの実際と結果を公表する業務	基本協定書		○			
合 計(○の数を記入すること)			0	25	0	0	0

※ 項目が足りない場合は、2枚目に記入のこと。

※ 評価が3、2、1の各項目については、改善策を調査票(3)に記入すること。

5: 基準を大きく上回ってできている。

4: できている。

3: 一部できていない。

2: 半分程度しかできていない。

1: 全くできていない。