

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和6年度分）

施設名	茨城県立県民文化センター（通称：ザ・ヒロサワ・シティ会館）
施設所管課	生活文化課
指定管理者	県民文化センター運営共同事業体
指定期間	R6.4.1～R10.3.31（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	茨城県水戸市千波町東久保697
施設の概要	- 敷地面積 21,172.02 m² - 建物面積 6,103.48 m²（本館） 925.83 m²（分館） - 延べ床面積 9,800.46 m²（本館） 2,284.39 m²（分館） - 構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 - ホール 大ホール 1,514席（楽屋5） 小ホール 386席（楽屋1） - 一般展示室 - 県民ギャラリー - 集会室1号～6号（本館）・7号～10号（分館） - 和室1号（本館）・2号（分館） - 練習室 その他の施設 - 売店 - 駐車場（普通車422台・大型バス17台）
業務内容	1 本施設の運営に関する業務 （1）使用の承認及び利用の制限等に関する業務 （2）サービスの向上を図るための業務 （3）本施設の催し物の案内の発行に関する業務 （4）本施設の目的外使用許可団体に対する指導等に関する業務 （5）その他、本施設を運営するうえで必要と認められる業務 2 本施設の維持管理に関する業務 3 音楽、舞踊、その他舞台芸術の振興に関する業務 4 その他、本施設の設置目的に沿った業務

2 職員の状況

常勤職員： 17 人	非常勤職員： 3 人	合計： 20 人
------------	------------	----------

3 収支状況

令和6年度		(単位：円)	
収 入		支 出	
指定管理料	181,076,857	人件費（給与等）	60,455,857
利用料収入	87,379,646	光熱水費	29,794,951
自主事業収入等	13,573,068	事業費	44,350,942
その他(手数料、料飲売上等)	18,206,969	管理費（光熱水費除く）	165,068,559
		その他（事務費・修繕費等）	16,000,000
収入合計	300,236,540	支出合計	315,670,309

4 利用状況

	令和6年度実績	令和5年度実績	令和4年度実績
①年間利用日数(日)	(延べ) 1,698	(延べ) 1,796	(延べ) 1,844
②年間利用者数(人)	273,650	337,228	339,509
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	87,379,646	90,021,598	93,219,965

5 サービス向上に向けた取り組み

1 利用促進対策

- (1) 定期的に利用している団体、新規利用団体へWEB施設予約システムのメリットを記載したご案内チラシを送付し、予約の利便性を高め利用促進に努めた。
- (2) 情報誌（年間20,000部発行）、イベントカレンダー（年間9,000部発行）を毎月作成し、県内公立文化施設や水戸駅観光案内所等の近隣施設（計73か所）への配布を実施したほか、すぐに必要な情報を得られるよう、ホームページの内容を充実化し、最新の情報を提供するなど、利用者の来館促進に努めた。
- (3) 代表団体東京本社と連携し、クラシックからポップス、子ども向けイベント等幅広い分野のコンサート・イベントを誘致。今井美樹コンサートや、でんじろう先生のサイエンスショー等満席になる公演を開催した（誘致公演来館者数9,695名）。その他共催事業にも積極的に取り組み、主催・共催事業で年間合計24本の公演を開催した。
- (4) 初の取り組みとして、『学び100年講座 昭和音楽大学と連携する音楽教養講座』を年間5本開催。シリーズを通して鑑賞される方も多く、ミニコンサートを聴きながら学べる機会として来場者から非常に好評で来年度も継続希望のお声を多くいただいた。
(お客様アンケートでの評判)
 - ・音楽講座初めて受講しました。とても楽しくまだまだ聞きたいです。
 - ・「知っているようで知らない」をシリーズ化してほしい。
 - ・コンサートすばらしかったです。歌の内容の説明もあったので、とてもわかりやすくよかったです。講座もとっても勉強になりました。
 - ・2024年度全シリーズ良かったので、来年度も期待しています。

2 サービスの向上

- (1) 『千波公園・ザ・ヒロサワ・シティ会館前駐車場』について、従来は有人の料金所において徴収を行っていたが、タイムズによる車両ナンバー認識方式の精算システムを導入し、無人での運営に移行した。導入当初は高齢者を中心に戸惑いが見られたが、催事主催者に駐車場案内チラシを配布・説明したほか、駐車場内への事前精算機の位置を示す案内の掲示や、駐車場の混雑が見込まれる際にはスタッフによる誘導も行っており、これまで駐車場利用に関して大きな問題は起きていない。利用者からも特に入庫時の渋滞緩和に対して好評を得た。
- (2) 県民文化センター友の会会員向けサービスとして、情報誌の郵送、チケット割引、主催事業でのセブンイレブン発券手数料・支払手数料無料サービス、一部公演サイン色紙プレゼントを実施。
- (3) チケット販売は窓口・セブンイレブン・インターネットでの取り扱いを実施。インターネットでの購入者には無料オンライン会員として、チケット販売情報等をメルマガにて配信した（登録者数889名）。
- (4) 主催者へのアンケートおよびヒアリングより、利用日の駐車場混雑予想が知りたいとの要望が多かったため、毎月発行のイベントカレンダーに満車予想を追記し周知に努めた。

(5)利用料金の支払いについて、窓口でより快適にご利用いただけるよう、利用者からの要望やニーズに基づき、キャッシュレス決済（クレジットカード・各種電子マネー決済・楽天 Pay・PayPay 等）を導入した。また、振込での入金対応が可能な旨を事前打ち合わせでご案内し、利便性の向上に努めた。利用者からも現金を持ち歩くリスクが無くなったと好評を得た。

3 その他

会館初の取り組みとして、水戸近郊の高校生・大学生によるダンス発表会『ダンス・ダンス・ダンス』を開催。7 団体 127 名の学生が出演し、205 名が来場した。参加団体からもステージで踊る事の経験が貴重かつ刺激的で次回も是非参加したいとお声があり、文化施設として学生の活動意欲向上に繋がる機会の提供に繋がった。今回は小ホールでの開催だったが、来年度以降は大ホールで開催し、県内全域から参加者を集い、若者のダンスイベントの聖地となるよう取り組みたい。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

(1) 当館自主事業公演に来館したお客様にアンケートを実施
(実施者数 960 人 回答者 354 人)

○調査結果

①公演内容について

大いに満足 61.0%、満足 25.4%、ふつう 3.4%、不満 0.3%、大いに不満 0.6%、無回答 9.3%

②公演を知ったきっかけについて

チラシ 55.0%、 ホームページ 15.7%、 県公式 X 0.9%、
お知り合いや友人 13.7%、 その他（会館情報誌、出演者 SNS 等） 14.7%

○利用者からの意見等

【良い点】

(学び 100 年講座 昭和音楽大学と連携する音楽講座)

- ・ 学の間を提供してくださり感謝です。ありがとうございました。
- ・ 音楽の力について理解が深まりました。ますます身近にしたいと思いました。コンサートとても素直でウキウキしました。ぜいたくな時間でした。
- ・ 安価でこのような講座が受けられとても満足です。
- ・ 5 回全講座を拝聴しました。すばらしい内容で大変良かったと思います。令和 7 年度も継続でき、また聴きたいと思います。手軽な会費で参加できるのも魅力です。
- ・ 大学へ招待されているかのような生演奏はすばらしいです。解説もあり、学び多い日でした。
- ・ すごく学べたしとても楽しい時間でした。ミニコンサートが大きな目的でしたが、話をきけて本当によかったです。最近、人生のパートナーと思っていた人をなくした母と来ました。母が楽しそうに参加できていたので、連れてきて良かったです。最近、母のデイサービスに音楽を扱っているところを選んだのは間違っていなかったのではと思えました。

(3 人のミュージズが贈る名曲集とピアノ・トリオ)

- ・ 感動しました！松田さん、遠藤さん、千住さんの 3 人、初めて生演奏で聴けたのもうれしかったです。千住さんの引き込む力がすごいなと思いました。またこういう公演をやってほしいです。
- ・ 3 人ともすばらしかったです。それぞれの曲をきいたうえでの三重奏曲素敵でした。またの期待を楽しみにしています。

(山中千尋 Special Jazz Live)

- ・ 初めてのコンサートでしたが、大変楽しめました。また、行きたいです。
- ・ ピアノ予想よりずーと素晴らしかった！千尋さん CD でしかきいたことなかったもので、ていねいで迫力あるドラム、効果的なすてきな BASS、本当にエンターテイナーですね。トークもおもしろ

ろかったです。ありがとうございました。

(池辺晋一郎とN響団友コンサート)

- ・水戸でN響ゆかりのコンサートが聴けるなんて夢のようです。しかもリーズナブルな値段で。テレビやCDで聴くけどやっぱり生の演奏は全然音が違う音が生きている。とてもぜいたくな時間をありがとうございました。
- ・素晴らしかった。優雅な気分を味わえた。
- ・日頃クラシックに触れたことがない人でも、聴いたらわかる曲なので、一緒に連れてきてよかった。普段、オケや吹奏楽のコンサートにはいくが、弦楽器だけの今回、よくそれぞれの楽器を聴けて楽しめた。小学生の時、毎週録画してN響アワーを見ていたので懐かしく思い出しました。

【悪い点】

- ・メモ等しにくい、椅子だけでは。会場の設備からやむを得ないか。
- ・後ろ席の老人団体客の私語がうるさく又、老人でスマホ撮影も見受けられるので注意してほしい。

【要望】

- ・高校生・大学生など授業の一環として講座を鑑賞できるようになったら良いと思います。
- ・とても良い演奏会なので、若い人達にもっと聴いてほしい。若い人たちに声をかける工夫を。
- ・読売新聞の茨城版で公演を知ってきたのですが、新聞に広告を出してほしい。駐車場が無料になるかどうかホームページ上でわかるようにしてほしい。

(対応状況)

- ・水戸第三高等学校音楽科を中心に、プロ演奏家・講師の講義を受けられる機会として、音楽講座などの公演の際はお声がけをしており、来館いただいています。今後、より多くの若年層へのアプローチにも取り組み、更なる文化振興の推進を図ります。
- ・主催事業の駐車場無料の公演については、ホームページへ掲載するよう改善しました。

(2) 主催者へアンケートを実施

(アンケート実施数 1,120件 有効回答数 455件)

○調査結果

①会場予約事務手続き

大いに満足 50.2%、満足 33.3%、ふつう 16.0%、不満 0.5%、大いに不満 0.0%

②施設の清潔さ

大いに満足 38.9%、満足 48.0%、ふつう 12.8%、不満 0.3%、大いに不満 0.0%

③施設の整備

大いに満足 36.1%、満足 44.0%、ふつう 18.2%、不満 1.2%、大いに不満 0.5%

④職員・スタッフの応対

大いに満足 42.2%、満足 40.9%、ふつう 16.2%、不満 0.0%、大いに不満 0.7%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・駐車場が無人式に変わり入口での混雑防止になったと思う。
- ・職員の方には大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・備品について当日の依頼のもかかわらずご対応頂きありがとうございました。

【悪い点】

- ・トイレ清潔ですが、ちょっと狭い。
- ・大ホールで搬入するのに近くの駐車場がすくなく感じた。駐車スペースが狭い。
- ・売店利用しなかったが現金が使えたらよかったです。ペイペイ等は高齢者には難しいです。

【要望】

- ・（トイレ）休憩時間に集中するためもう少し数があるとよい。
（対応状況）トイレの拡充については、所有者である県に報告します。
- ・（駐車場）外部講師などに対する全額減免等の制度等があれば助かります。
（対応状況）駐車場の管理規定により、減免の対象範囲については規定がございます。その為、管理規定の改正が必要です。
- ・使用申込書の中に駐車場減免が記入できる覧があると一枚で済むので助かります。
（対応状況）使用申込書等の様式は、県の条例で定められているため、県に報告します。
- ・HDMI が使えるプロジェクターと大きいスクリーンがあるとより良い（分館）
（対応状況）プロジェクター準備の際に、D-Sub から HDMI への変換ケーブルと一緒に準備しております。
- ・ネット環境がよくなかった
（対応状況）Wi-Fi 環境について検討致します。

7 管理運営状況の評価

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	仕様書のとおり計画的に実施し、点検報告書の提出等、履行確認を行った。	B	B
	整理整頓・清掃が行き届いているか。 (建物・植栽等)	毎日の清掃業務の履行確認を行い、利用者からの要望についても迅速に対応した。植栽管理も適切な時期での作業や運営状況に応じて対応した。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	日々の目視点検をはじめ、仕様書に基づき計画どおり修繕業務を実施した。また、施設設備及び舞台設備に関する修繕は不具合箇所等の早期発見、対応を心掛けた。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	茨城県立県民文化センターの設置及び管理に関する条例等を遵守しつつ、利用者ニーズにも極力対応した運営を行った。	B	B
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	茨城県立県民文化センターの設置及び管理に関する条例等に基づき、通常の会場予約や毎月 1 日抽選会等、平等・公正・公平に実施した。	B	B
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	指定管理運営初年度であったが、プロモーターへの積極的な営業を行い様々なジャンルの自主事業を実施した。また、令和 7 年度に実施する県内全域の児童・生徒を対象としたダ	B	B

		ンスコンクール『キッズダンス・チャンピオンシップ The IBARAKI(仮)』の「プレイベント」を開催した。保護者だけでなく一般の観客にも広く観覧いただき好評を得た。		
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	施設利用者や自主事業の際に満足度アンケート調査を実施し、ことからサービス向上への取り組みに心掛けている。利用当初はご不満が多かった利用者に対し、真摯に改善を繰り返した結果、最終的には満足評価を得た。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	施設利用状況や利用時間の延長（早朝、夜間）等のイレギュラーな勤務時間の増加等を勘案しつつ、きめ細やかなシフト勤務で対応した。	B	B
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	要望、苦情等の対応は、常に生活文化課に相談、報告しつつ、迅速かつ適切に対応した。	B	B
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	利用者の安全確保を第一に避難訓練（年２回）を実施し、避難経路の確認、役割分担の明確化、訓練後の検証と改善を行い、対応力向上に努めた。	B	B
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	業務内容に応じて、報告・連絡・相談を速やかに実施し、生活文化課との連携を図った。また、茨城県公立文化施設協議会の会長館として、会員館との情報交換や職員研修等を実施し、相互連携の強化を図った。	B	B
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	指定管理業務の初年度運営にあたり、営業面の遅れ及び近隣館（水戸市民会館等）の影響もあり、30万人を下回る結果となった。	C	C
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	前年度を上回る施設があるものの全体的に稼働率は計画を下回った。	C	C
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	収入面は利用料金及び自主事業入場料ともに計画を下回ったが、支出面については、物価・光熱費等の状況下の中、全体的に経費節減に努めた。	C	C
	経費削減に向けた取組みがされているか。	職員のコスト意識向上とともに、ペーパーレス化（SNS等の活用）による印刷代の削減、光熱費や通信費のプラン見直し検討、まとめ買い、発注方法の見直し、在庫管理の徹底等、経費節減策を講じた。	B	B

【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価

令和 6 年度から新たに指定管理者となった県民文化センター運営共同事業体（代表団体：(株) コンベクションリンクージ）は、ポップス、演歌、ジャズなどのアーティストを誘致するほか、新たに昭和音楽大学と連携した文化教養講座を定期的に主催したり、ダンス分野のチャンピオンシップ大会の開催に向けて、水戸近郊の高校生・大学生によるダンス発表会を開催するなど、多くの県民へ質の高い文化芸術に接する機会を提供し、本県文化の振興に努めた。

一方で、施設利用者数については、指定管理者の変更により前年度からの誘客が十分にできなかったなどの影響により大ホールの利用者が減少し、前年度の約 34 万人を下回る約 27 万人となった。

収支状況についても、前年度からの誘客が十分にできなかったなどの影響により、自主事業（指定管理者の自己負担）のチケットの販路確保が進まず、売上げが減少したこと、大ホールの稼働率が減少したこと、指定管理開始のため初期経費を要したことから赤字となった。

指定管理者では、さらなる利用促進に向けて、新たに県内の学校に所属する吹奏楽や合唱などの団体が、練習等のために各ホールの舞台を利用する場合の特別料金（舞台割）を令和 7 年 9 月から設定するなど、新たな需要の発掘に努めているところ。

なお、利用者の満足度の向上については、指定管理者が実施している利用者アンケートなどの改善要望に対応し、より利用しやすい方法に改めるなど、利用者に寄り添った運営に努めているほか、県の文化芸術振興の拠点として、これまでどおり県内の文化団体等が継続して施設を利用できるよう配慮している。

また、設備保守点検や清掃等を計画的に実施するとともに、大雨などの災害時には迅速に敷地内を確認し、必要な手当てを行うなど、利用者の安全安心を第一に考えた管理運営を行った。

引き続き適切な維持管理に努めるとともに、自主公演の入場料及び手数料収入の増、外部補助金の活用や経費の節減・抑制により収支の改善を図るほか、さらなる利用促進に向けて、新たな需要の発掘に努めていく必要がある。

※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。

・総合評価欄については、所管課が記入する。

・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの