

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4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	（公財）いばらき文化振興財団
指定期間	R3.4.1～R6.3.31（3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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地面積 21,172.02 m<sup>2</sup></li> <li>・建物面積 6,103.48 m<sup>2</sup>（本館） 925.83 m<sup>2</sup>（分館）</li> <li>・延べ床面積 9,800.46 m<sup>2</sup>（本館） 2,284.39 m<sup>2</sup>（分館）</li> <li>・構造 鉄骨鉄筋コンクリート造</li> <li>・ホール 大ホール 1,514席（楽屋5） 小ホール 386席（楽屋1）</li> <li>・一般展示室</li> <li>・県民ギャラリー</li> <li>・集会室1号～6号（本館）・7号～10号（分館）</li> <li>・和室1号（本館）・2号（分館）</li> <li>・練習室</li> <li>その他の施設</li> <li>・売店</li> <li>・駐車場（普通車422台・大型バス17台）</li> </ul>
業務内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 本施設の運営に関する業務 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 使用の承認及び利用の制限等に関する業務</li> <li>(2) サービスの向上を図るための業務</li> <li>(3) 本施設の催し物の案内の発行に関する業務</li> <li>(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</li> <li>(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</li> </ol> </li> <li>2 本施設の維持管理に関する業務</li> <li>3 音楽、舞踊、その他舞台芸術の振興に関する業務</li> <li>4 その他、本施設の設置目的に沿った業務</li> </ol>

2 職員の状況

常勤職員：17人 再雇用職員：1人 有期雇用職員：5人 合計：23人
------------------------------------

3 収支状況

令和4年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	193,361,686	人件費（給与等）	123,708,390
利用料収入	93,219,965	光熱水費	35,605,689
自主事業収入等	26,156,600	公演事業費・施設 管理費（光熱水費 除く）	164,943,692
受取助成金収入	16,919,175		
その他（電気料県 負担額、手数料、 利息等）	16,309,657		
収入合計	345,967,083	支出合計	324,257,771

#### 4 利用状況

	令和4年度実績	令和3年度実績	令和2年度実績
①年間利用日数(日)	(延べ) 1,844	(延べ) 1,442	(延べ) 1,004
②年間利用者数(人)	339,509	237,272	129,695
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	93,219,965	69,649,931	39,880,445

#### 5 サービス向上に向けた取組み

##### 1 利用促進対策

- (1) ホームページで大・小ホール、展示室、県民ギャラリー等の最新の空き情報やコンサート等の催事開催情報を提供するとともに、近隣市町村の文化施設及び関係団体等約 500 団体に情報誌「催し物ご案内」(毎月 11,000 部発行)を毎月発送し、来館者の利用促進に努めた。
- (2) 利用促進チームを立ち上げ、過去の利用団体の状況分析や誘致活動計画等を毎月の利用促進会議で協議し、リピーター及び新規団体への誘致活動を行った。
- (3) 例年、同月に利用している団体で予約が入っていない場合は、開催意向を確認して予約漏れの無いように努めるとともに、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、催事等の中止を検討していた団体に対し、今後の空き日を紹介して延期により開催できるよう調整した(予約件数 117 件、利用料金収入 17,122 千円)。
- (4) 県や水戸市観光コンベンション協会等、関係各団体等との連携による全国規模や地域ブロック規模の大会等の誘致や輪番開催等の情報交換を行い、利用促進を図った。

##### 2 サービスの向上

- (1) 年間を通して、来館者と主催者双方を対象とした満足度調査(アンケート調査)を実施し、来館者から 30 件、主催者から 455 件の回答が寄せられた。この中で寄せられた要望 18 件のうち、既に 8 件は対応済みであり、施設設備の改修など多額の予算を伴う等の理由により検討中のものは 10 件ある。
- (2) 9 月からは集会室・和室・練習室の予約を 24 時間インターネットで行える Web 予約システムを導入し、利便性の向上に努めた結果、徐々に利用団体数が増えている。(Web 登録団体数: 50 団体、予約件数: 141 件)
- (3) 令和 2 年度に導入した Web チケット販売システムについて利用促進に努めた。(Web 会員登録者数 1,182 人、前年度比 482 人増)
- (4) 施設利用方法の説明等において、タブレットを活用した画像・映像を交えた説明を行うことにより、利用者がイメージしやすい案内・対応に努めた。
- (5) オンライン環境を活用した催事の動画配信サービスを提供し、大・小ホールをはじめ多くのお客様に利用いただいた(配信回数 81 件(計画 50 件))。
- (6) 友の会では、財団主催や貸館のコンサートのチケット割引を 31 件、先行予約販売を 12 件実施し、新たに県内在住の能楽師等による「初秋 能・狂言の誘い(9/24)」を開催し、文化センターを支えるリピーターである会員へのサービスの提供と会員の確保に努めた。

##### 3 その他

「スタインウェイを体感しよう」では、反響板及びコンサート照明を使用したコンサートスタイルのステージにより、スタインウェイの体感プログラムを提供した。希望者には、さらなる演奏技術の向上を図るための記録動画撮影及び専門家からの講評、ヤマハフルコンサートピアノの弾き比べの機会を提供した。また、ピアノを使用すれば、他の楽器を持ち込んだアンサンブルも可能とし、利用者の多様な要望に応えた。

(実施回数 10 回、参加人数 61 人、録画実施 27 人、講評実施 11 人)

## 6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

### ○実施方法

(1) 当財団実施公演に来館したお客様にアンケートを実施

(実施者数 8,144 人 回答者 1,955 人)

※実施者数は、アンケート調査を実施した公演の入場者数合計

### ○調査結果

#### ①公演内容

とても良かった：84.6%、良かった：13.2%、普通：1.2%、あまり良くない：0.7%、  
良くない：0.3%

#### ②入場料金の設定

高い：5.5%、適切：65.7%、安い：28.8%

### ○利用者からの意見等

#### 【良い点】

- ・ラジオや Youtube で聴いてはいましたが、生は良いですね！！
- ・観客もマナーのある方たちばかりで、帰りの駐車場までも自然と列になり、誰も騒ぐことなく、感染対策も心配いらなかった。
- ・場内案内の方の親切な対応が嬉しかった。私は身体が小さく、前の席の方が背の高い紳士でほとんど手寫葵さんが見えず、相談したら、直ぐに空いている席を見つけてくれて、感激しました。
- ・大ホールでのクラシックコンサートでナビゲーターのある演奏会が新鮮で大変楽しく拝聴しました。
- ・今回のリサイタル、大変楽しかったです。小林愛実さんの演奏が素晴らしかったのはもちろんですが、会場の係の方に良くしていただいたり、駐車場が無料だったり、施設に Wi-Fi があったり、併設のカフェの方にも良くしていただき、とても気持ちよく過ごすことができました。いろいろなところに演奏会を聴きに行きますが、なかなか全てに満足して帰れることは少ないのです。今回は大大満足でした！
- ・狂言を観るのが初めてだったので、萬齋さんの事前説明が分かりやすく面白かったので、公演を楽しむ事が出来ました。初心者には有難かったです。
- ・結構、小学生もたくさんいて、良い意味で驚きました。またこんな大ホールが満杯になるのにもびっくりしました。水戸の将来は明るいですね。都内のリサイタルでは、ほとんど子供はみません。クラシックピアノの将来を憂いていましたが、杞憂かもしれません。

#### 【悪い点】

- ・30 分前に会場に到着したのに駐車場が満車で停められず、土地勘がないので駐車場を探したが見つからず、訳のわからないところに停めて走っていったが間に合わなかった。とても楽しみにしていたので残念です。
- ・今回の公演はお子さんにも楽しんでもらえる演目を選んだと萬齋さんがお話されていましたが、あまりお子さん連れが多くなかった印象を受けたので、そこが少し残念でした。
- ・演奏中、空調の音が気になった。

#### 【要望】

- ・公演タイトルから演目を PR してくれれば、もっと観客も増えたのではないかと思います。
- ・パンフレット用のビニール袋は音がしないものにしてください。カサカサうるさくて気になって集中しづらかったです。
- ・安いからこそチケットが売れるのかも。都内のような値段ではなかなか厳しい気がする。オペラの良いとこどりならば、小中学生の芸術鑑賞として本物のなかの本物に出会う機会にしてもよいのではないか。
- ・残念なことに声がもう一つ聞こえなかったことです。オーケストラ向きの会場ということと思いますが、もう少し声が聞こえるような方法があると嬉しいです。

・駐車場は何かならないか、という声がたくさんきこえました。千波湖の D51 のところまで行ったという話をききました。

○調査結果

①職員・スタッフの応対

大いに満足 51.9%、満足 30.4%、ふつう 11.9%、不満 0.2%、大いに不満 0.0%、無回答 5.6%

②施設全体

大いに満足 49.0%、満足 36.4%、ふつう 8.5%、不満 0.0%、大いに不満 0.0%、無回答 6.1%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・とても綺麗でよかったなので、また利用したい。
- ・快適に施設を使わせていただきありがとうございました。
- ・トイレがきれいに清掃されておりました。
- ・色々ご配慮ありがとうございました。

【悪い点】

- ・特になし

【要望】

- ・トイレ照明のスイッチ自動化

(対応状況) 施設設備の改修については、所有者である県と協議して参ります。

- ・分館トイレが収容人数に比べ、少なく感じる。また、狭い。

(対応状況) 分館のトイレについては、所有者である県と協議して参ります。

- ・レストラン、売店の営業日の増加を希望

(対応状況) レストラン経営者に要望を伝えます。売店は、新しい営業形態を導入し、営業日の増加をしていきます。

- ・練習室にも Wi-Fi があるとうれしいです。

(対応状況) 他施設は Wi-Fi 設置済ですが、練習室については、検討して参ります。

- ・エレベーターが新しくなれば使いやすい。

(対応状況) エレベーターの改修については、所有者である県と協議して参ります。

- ・利用料金後払いを希望。

(対応状況) 利用料金の支払い方法については今後検討してまいります。

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、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)	清掃業務の履行確認を行い、植栽管理も計画的、適切な時期に実施した。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	早期発見に努め、緊急性の高い箇所は優先的に迅速な修繕を実施した。	A	A

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設置及び管理に関する条例等を遵守するとともに、利用者のニーズに応じた運営を行った。	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設置及び管理に関する条例等に基づき、毎月1日に会場予約の抽選会を実施し、平等・公平の確保に努めた。	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。	新型コロナウイルス感染症の影響により一部の公演が中止となる中、文化庁の助成金を活用して収支確保が難しい質の高いクラシック公演を開催し、県外からも前年度の倍の多くの来場者があったほか、24時間購入可能なWebチケットシステムや集会室等の予約が24時間可能なWeb予約システムを導入し、利用者へのサービス向上を図った。	A	A
	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。	来館者及び主催者への満足度調査を毎月実施し、結果の迅速な対応に努めた。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	利用者減に伴い有期職員雇用を抑制するなど、組織のスリム化を図ることで、業務の効率化を行った。	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。	苦情等の処理は速やかに、かつ適切に対応した。要望等の内容によっては、県への報告も適切に行った。	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。	避難訓練を年2回実施し、利用者の安全確保と緊急時の迅速な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。	業務実施状況について適宜生活文化課と連携を図った。 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及び職員研修等を行い、施設間の連携強化を行った。	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。	新型コロナウイルス感染症の影響等により、当初計画39万人を下回る339,509人の利用者数となったが、前年度の約1.4倍であった。	B	B
	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。	新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用者が減少したことにより、施設全体の稼働率は72.5%と当初計画を下回ったが、前年を上回った。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用者が減少し、収入は計画を下回ったが、補助金の活用や経費節減等により、収支については計画を	A	A

		上回ることができた。		
	経費削減に向けた取組みがされているか。	新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用者が減少し、収入が減となったが、経費節減・抑制に努めたこと等により、収支で黒字を確保することができた。	A	A

【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

ホームページへの公演情報の掲載や Web チケットシステムの利用促進を行うとともに、補助金を活用した質の高いクラシック公演の開催等、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。

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、施設利用者数、施設稼働率はともに当初計画を達成できなかったものの、前年度を上回っており、施設稼働率はコロナ禍前と同程度の水準まで回復させた。

収支状況については、利用料金収入は計画を下回ったものの、外部補助金の活用や経費の節減・抑制に努め、計画値以上の黒字を確保できた。

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、地震などの発生時には迅速に館内を確認し、必要な手当てを行ったほか、アンケート結果にもあるような丁寧な接遇を心がけるなど、利用者の安全安心を第一に考えた管理運営を行った。

これらのことを総合的に見て、良好であると評価できる。

- ※ ・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