

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 | 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"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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：15人 再雇用職員：1人 有期雇用職員：5人 合計：21人 |
|------------------------------------|

3 収支状況

令和5年度 (単位：円)

| 収 入 | | 支 出 | |
|------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| 指定管理料 | 193,372,169 | 人件費（給与等） | 123,072,535 |
| 利用料収入 | 90,021,598 | 光熱水費 | 31,528,013 |
| 自主事業収入等 | 26,360,025 | 公演事業費・施設 管理費（光熱水費 除く） | 167,773,460 |
| 受取助成金収入 | 14,312,399 | | |
| その他（電気料県 負担額、手数料、 利息等） | 14,056,607 | | |
| 収入合計 | 338,122,798 | 支出合計 | 322,374,008 |

4 利用状況

| | 令和5年度実績 | 令和4年度実績 | 令和3年度実績 |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| ①年間利用日数(日) | (延べ) 1,796 | (延べ) 1,844 | (延べ) 1,442 |
| ②年間利用者数(人) | 354,099 | 339,509 | 237,272 |
| ③利用料収入(円) (指定管理者収受額) | 90,021,598 | 93,219,965 | 69,649,931 |

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400団体に情報誌「催し物ご案内」(毎月9,000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) 過去の利用実績のある団体に対して、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、予約漏れの無いよう電話・メールにより確実にリピートを促し、また、各団体や高等学校等への訪問活動を実施するなど、積極的に誘致活動を行った結果、132件(令和5年度分5,141千円、令和6年度分11,970千円)の予約を獲得した。
- (4) 新規事業として、当センター初の地域参加型イベント「手づくりアート・クラフト市」を年3回開催するとともに、会館全体を使用しての大規模音楽フェスを年2回誘致し、センターの賑わい創出と利用促進を図り、これらにより延べ16,871人を集客することができた。

2 サービスの向上

- (1) 昨年度導入の、インターネットから集会室等の予約が24時間実施可能なWeb予約システムの周知を強化し、利用者の利便性向上と業務の効率化を図った。(今年度Web登録団体数:81団体(うち新規31団体)、今年度予約件数:435件)
- (2) チケット販売については、引き続き窓口での販売に加え、インターネットによりチケット購入が出来るWebチケット販売システムの利用促進に努めた。(Web会員登録者:1,531人、前年比349人増)
- (3) 会館利用者等を対象とした満足度調査(アンケート調査)を実施し、利用者等から464件の回答が寄せられ、要望のあった26件のうち、速やかに対応可能な駐車場渋滞緩和等4件について対応した。残りの要望については、県と情報を共有し今後の検討事項とした。
- (4) 施設や設備、舞台上の配置を示した仕込み図、舞台上の照明の動作を紹介する3Dモデル等を画像・映像として電子データ化し、施設の実施方法の説明や打合せ等において、それらをタブレット等で紹介して利用者がイメージしやすい案内・対応を行い、好評を得た。
- (5) 多様な催事開催を支援するため、オンライン環境を活用して当館での催事を動画配信するサービスを提供し、年間で36件を提供することができた。
- (6) 会員向けのサービス提供として、財団主催や貸館のコンサートのなどについて、チケット割引36件、先行予約販売18件計54件を実施するとともに、会員からの開催要望が高かった「講談」を開催するなど、会員に対するサービスの提供を行い会員確保に努めた結果、前年度対比43人増の1,593人の会員数を確保することができた。また、友の会の解散に伴う「ファイナルコンサート」を県内在住・出身の演奏家の出演により開催し、会員への還元を行った。

3 その他

世界三大ピアノの一つである「スタインウェイ」を活用した参加事業を年10回開催し、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でのスタインウェイの体感プログラムを提供した。また、希望者には、演奏技術の向上を図るための記録動画及び演奏家によ

る講評や、他の楽器を持ち込んだアンサンブルも可能とし、さらには、国産ピアノ（ヤマハフルコンCFⅢ-S）との弾き比べも行い、利用者の多様な要望に応えた。

※実施回数：10回、応募総数：119人、参加人数：58人、録画：20人、講評：10人
アンサンブル：1人、弾き比べ：15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7,877人 回答者2,109人)

① 公演内容

とても良かった：78.9%、良かった：19.3%、普通：1.7%、あまり良くない：0.1%、
良くない：0.0%

② 入場料金の設定

高い：1.9%、適切：75.2%、安い：22.9%

○利用者からの意見等

■良い点

- ・この価格のチケットで素晴らしい演奏家の演奏を聴く機会をいただけて感謝です。
- ・スタッフの方々の開演直前のホール前での誘導も、休憩時間のホール内のトイレでの誘導も、いづれも親切かつ効率的で、お時間が限られていて混雑しがちな時でも人流がスムーズで、施設自体もそれなりに年数は経っているようですが、清潔で、とても良かったです。
- ・オーケストラをこのような大編成で聴けたのは嬉しいです。圧巻でした。
- ・講談をきくのは今回が初めてでした。難しいものだと思っておりましたが、笑いどころありききやすく楽しい内容で大満足でした。伯山さん、また水戸においでくださいますように。お弟子さんのご活躍も期待しております。
- ・リサイクル情報が出た当初から、多くの宣伝をしてくださって茨城県のツイッターからも公演情報があがり、嬉しかったです。また牛田さんと呼んでください。
- ・素敵なリサイクルでした。ピアノを習っている息子に初めて生演奏を聴かせてあげることができました。地元でこの様な機会が持てたことは大変うれしいです。またぜひ開催をお願いしたいと思います。

■悪い点

- ・どちらのホールも同様ですが、トイレが混雑します。
- ・会場の響きがかなりデッドだなどという印象です。成田達輝さんの繊細な演奏が生かされない場面もありもったいないように思いました。金子三勇士さんはパワーで乗り切っていましたが、大変だったと思います。
- ・楽章の切れ目に拍手をするなど、鑑賞マナーを知らない人が多く、気になる。

■要望

- ・お年寄りのお客様が席番号が分かりにくいようです。なにか、わかりやすくした方が良いかもしれません。
- ・3月に神奈川県から茨城県に引越してきたのですが、茨城県でクラシックコンサートがあまりにも少ないことが残念です。最近ではオーケストラを扱った映画やドラマも増えましたし、今日のソリストのような若く魅力的な奏者の出現で、クラシック音楽ファンの裾野も広がっています。茨城県でもっと頻繁にクラシックコンサートが開催されれば、クラシック音楽ファンの県民も増えるでしょうし、県の文化水準も向上すると思います。
- ・演奏中にひそひそと話をしている方がいた。やむをえないことですが、幼少の子供が飽きてしま

っている。周りに迷惑がかかるので、注意喚起が必要。

- ・「駐車場に限りがあります」とあるのですから、終演後の水戸駅までの臨時バスをぜひ出してください。毎回公演後、本数の少ないバス停の時間に多くの方が困っています。
- ・室内楽でもいいので、小さな子供も生の楽器の音が聴ける演奏会があったら嬉しいです。
- ・17列の座席の前の段差が危険じゃないかと。手すりでもあればいいのかと思った。

(2) 主催者にアンケートを実施

(回答者 448 団体)

○調査結果

①職員・スタッフの応対

大いに満足 46.8%、満足 31.0%、ふつう 11.0%、不満 0.0%、大いに不満 0.0%、無回答 11.2%

②施設全体

大いに満足 44.5%、満足 34.3%、ふつう 10.0%、不満 0.0%、大いに不満 0.0%、無回答 11.2%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・トイレが非常に清潔で安心する。
- ・警備員さんなどのスタッフの方の親切な言葉かけや、スクリーン等の準備助かりました。
- ・色々ご配慮ありがとうございます。

【悪い点】

- ・集会室前のトイレは入口が男女一緒に使いづらい。
- ・スキャン&ゴーが使いづらい。

【要望】

- ・(売店) 対面販売にしてほしい。

(対応状況) スタッフが利用方法をお教えしますので、お声がけください。

- ・分館のトイレの数が少ない、個室の中が狭い。

(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。

- ・レストランは、受講者様より常時営業してほしい、レストランの数や客席をもっと増やしてほしいと要望がありました。

(対応状況) レストランに提案します。

- ・分館近くに喫煙所(エリア)がほしい。

(対応状況) 当館は全館禁煙となっております。駐車場脇の喫煙所をご利用ください。

- ・毎月定期的に使用する団体には、年間まとめて予約を入れられるようにしてほしい。

(対応状況) 予約は公平利用の観点から県の条例施行規則により、大小ホールは12か月前に展示室、ギャラリー、集会室は6か月前の予約となっております。その為、その規則の改正が必要です。

- ・料金が当日払いでも可であるとありがたい。

(対応状況) 設置者である県が定めている規則等の改正が必要なことから、県に報告します。

- ・施設利用料の支払い方法に口座引き落としやクレジットカード電子決済を取り入れて頂けると大変助かる。

(対応状況) 設置者である県が定めている規則等の改正が必要なことから、県に報告します。

- ・各室でも Wi-Fi が使える環境が好ましい。
(対応状況) Wi-Fi は談話室に設置しております。
- ・使用申込書等の文字がこまかすぎて見づらい。必要最小限の事がらをもう少し大きな字で記載してほしい。
(対応状況) 使用申込書等の様式の文言は、県の条例で定められているため、県に報告します。

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、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。 | 新規事業として、当センター初の地域参加型イベント「手づくりアート・クラフト市」を年3回開催するとともに、会館全体を使用しての大規模音楽フェスを年2回誘致し、センターの賑わい創出と利用促進を図り、これらにより延べ16,871人を集客することができた。 | 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。 | 会場予約システムの本格稼働により退職者分を不補充とし、常勤職員を減らすなど、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。 | 1 催事あたりの参加者数がコロナ禍以前の水準に戻り切らないことや、7月の水戸市民会館開館の影響を受け、厳しい環境での施設運営となり、当初計画45万人を下回る354,099人の利用者数となった。 | 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。 | 7月の水戸市民会館開館の影響等により厳しい環境での施設運営となり、施設全体の稼働率は65.6%と当初計画を下回った。 | C | C |
| 収支状況 | 収支計画が適正に執行されているか。 | 稼働率の減少により、利用料収入は計画を下回ったが、自主公演の入場料及び手数料収入の増のほか、全体的な経費節減等により、収支については計画を上回ることができた。 | A | A |
| | 経費削減に向けた取組みがされているか。 | 稼働率の減少により、一部の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 |
| <p>【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</p> <p>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。</p> <p>他館への催事の移行などの影響により、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、利用者数は、過去に施設利用実績があるリピーターへの空き情報の提供や、新規利用団体発掘のための積極的な営業活動等により前年度の約34万人を上回る約35万人となった。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、自主公演の入場料及び手数料収入の増のほか、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。</p> <p>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。</p> <p>これらのことを総合的に見て、良好であると評価できる。</p> | | | | |

- ※ ・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 |