

指定管理者のモニタリングシート

1. 基本情報確認年月日:令和 7年 2月 5日

施設名	盛岡市民文化ホール		
住所	盛岡駅西通二丁目9番1号		
指定管理者名	公益財団法人盛岡市文化振興事業団	所管課名	文化国際課
指定管理料(年額)	文化会館指定管理料:211,327,000円		
今回確認期間	令和 6 年 4 月 1 日 から令和 6 年 11 月 30 日 まで (8 ヶ月間)		

2. 業務の履行状況の確認について

(1)稼動実績

項目		今期計画(R6年度)	今期実績(～11.30)
開館日数			215 日
延べ利用者数	個人		136,136 人
	団体		
主要事業開催回数	文化会館芸術鑑賞事業	8件	4 件
	文化会館活動事業	12件(うち関連企画2件)	8 件

(2)管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか。	適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか(一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。)	適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	建物、外構、設備の修繕の履歴は整理、保管されているか。	適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか。	適・要改善
	鍵は適正に管理されているか。	適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか。	適・要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか。	適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。	適・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか。	適・要改善
の管理確能力	適正な人数の職員が配置されているか。	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	適・要改善

(2)管理運営実績(続き)

項目		確認欄
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか。	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか。	適・要改善
	あらかじめ市に協議すべき事項について、適時に協議がされているか。	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか。	適・要改善

3. サービスの質の確認について

(1)サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか。	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか。	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。	適・要改善
要苦望情	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか。	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。	適・要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

・チケット販売システムを使用した受託販売を開始し、非対面購入やキャッシュレス化を図り、主催者・購入者の利便性や時代に即したサービスを展開しました。 ・自主事業の開催前には、来館者に対してより質の高い案内ができるよう、打ち合わせを細やかに行っているほか、事業終了後には、参加者や鑑賞者からのアンケート内容を関係職員で共有し、運営面での苦情・要望を次回以降に活かしています。 ・指定管理者として、文化会館4館、公民館3館、博物館施設4館の計11施設を管理しておりますので、事業団内をLANで結び、統一した様式等の使用や、会計システム等の活用による効率的かつ一体的な管理運営に努めております。

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

指定管理者	所管課
利用者の目線にたち、より適切な管理運営をめざし、研修の実施・参加するなど職員のスキルアップに努めます。 また、利用者からの要望等へ可能な範囲で迅速に対応し、利用者サービスの向上を図ることや、危機管理対応の対応力の充実等に努めます。	今回の履行状況の確認では、全ての項目において適切な管理運営がなされていることが確認できた。 市の文化活動の中心施設として、大ホール、小ホール、展示ホールの特色を生かしながら、計画的に事業が展開されている。令和6年度の長寿命化修繕においては、マリオス管理者や防災センターとの連絡調整を行い、利用者への影響を抑えた対応を行っていた点が評価できる。 今後も、市民の立場に立ったサービスの提供による充実した管理運営に努め、さらに質の高い指定管理業務につながることを期待する。