

板橋区立文化会館・グリーンホール指定管理者 令和5年度サービス水準評価結果(令和4年度実績)

施設名称	1 板橋区立文化会館 2 板橋区立グリーンホール	所在地	1 板橋区大山東町51－1 2 板橋区栄町36-1
所管課名	文化・国際交流課	指定期間	平成28年～令和4年度(指定2期目7年)
指定管理者名	JYS共同事業体	指定管理者の所在地	1 代表企業:株式会社JTBコミュニケーションデザイン 東京都港区芝3-23-1 2 構成企業:アズビル株式会社 東京都千代田区丸の内2-7-3 3 構成企業:株式会社シグマコミュニケーションズ 東京都港区芝4-1-23
設置目的	【文化会館】 区民の文化及び福祉の向上を図り、区民の文化活動の発表の場や芸術を身近かつ廉価で鑑賞できる場の提供を行うこと。 【グリーンホール】 産業及び文化の向上並びに区民の福祉増進に寄与し、さまざまな行事や団体の交流を促すこと。		
基本理念	【文化会館】 ①より多くの区民に舞台芸術に親しむ機会を提供し、鑑賞者及び文化芸術活動に参加・参画する人々の裾野を広げる。 ②区内の演奏団体やアーティスト、文化芸術関係者等に練習、発表、交流の場を提供し地域の文化的発展や文化芸術活動水準の向上を図る。 ③区民の子供たちのために国内外の優れたオペラ、バレエなどの総合舞台芸術やオーケストラ、室内楽等の公演を企画提供し、質の高い舞台芸術の鑑賞機会を提供するとともに、文化芸術の次世代への継承を図る。 【グリーンホール】 ①より多くの区民に多様な活動を行う場を提供し、産業・文化・福祉活動に参加・参画する人々の裾野を広げる。 ②区内の演奏団体やアーティスト、文化芸術関係者等に練習、発表、交流の場を提供し、地域の文化的発展や文化芸術活動水準の向上を図る。		
行動規範	1 関係法令やマニュアル等を遵守し、コンプライアンス強化に努める。 2 公平、公正なサービスの提供を図る。 3 民間のノウハウを最大限に発揮し、区民サービスの質の向上を実現する。 4 区の文化施策を実現する発信拠点としての役割のほか、観光、教育及びスポーツイベント等との連携、区の他の行政施策とも連携・協力していく。 5 計画的かつ創意工夫を生かした業務の遂行により、経費の節減に努めながら、効果的かつ効率的な管理運営を実現する。 6 施設設備の管理や事業の実施にあたっては、常に安全性の確保を優先し、来館者等に対して安心して過ごせる空間を提供する。 7 施設に対する要望・意見の把握や来館者等へのきめ細かい柔軟な対応に努め、常に質の高いサービスをお客様に提供し、利用者数の増を図る。 8 文化に関係する各種団体や他の文化施設、大学、まちづくりの動きなどと連携し、館単独の事業にとどまらず、社会や地域に対して貢献する。 9 顧客ニーズ等の把握に努め、事業を自ら又は外部から評価する仕組みを作ること、業務を随時改善し、公の施設及び指定管理者としての説明責任を果たす。 10 社会的信用を失墜させるなど、公の施設を管理する団体としてふさわしくない行為を行わない。		
業務内容	1 施設の利用に関する業務 2 施設、設備及び物品の維持管理に関する業務 3 文化芸術の振興に関する業務 4 その他施設の目的を達成するために必要と認める業務		

経営方針に基づく具体的な行動			一次評価(指定管理者による自己点検)								二次評価(所管課による評価)			
	具体的な目標	サービス水準		目標値・実績値(経過)						評価点	評価理由	評価点		
				H28	H29	H30	R1	R2	R3				R4	
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	文化会館①	利用者増加	公演(イベント)入場率77.5%	目標	75.0%	75.5%	76.0%	76.5%	77.0%	77.0%	77.5%	4 / 5	平成28年度～令和2年度までは目標値を概ね達成しており、積極的な広報活動や公演とワークショップを組み合わせるなど事業者の取組が功を奏したといえる。一方で新型コロナウイルスの影響が不可避とはいえ、令和4年度の減少幅は課題といえる。ただ、全体を通しての平均は76.5%であり、期間中にマイナス要因があった中では十分に評価できる。	3 / 5
				実績	83.9%	75.9%	84.1%	76.3%	84.4%	71.8%	59.1%			
				増減理由	・ふれあい郵送サービスの継続実施、新聞広告の掲載やwebメディアの駆使など、毎年広報手段をブラッシュアップし入場率の維持および底上げを目指した。主催・共催のホール公演では例年、完売または完売に近い公演が複数あり、入場率を押し上げた。令和2年度までは80%超の入場率だった年度もあり、堅調な入場率であったが、令和3～4年度は新型コロナウイルスの感染状況に大きく影響を受け、公演時期によっては入場者数が伸び悩んでしまった。									
	文化会館②	施設認知度向上	ホームページ閲覧件数月平均51,000PV以上	目標	45,000PV	46,000PV	47,000PV	49,000PV	50,000PV	51,000PV	30,300PV	4 / 5	施設ホームページ(文化会館・グリーンホール共通)の閲覧については、指定期間を通して高い水準を保った。様々なイベント情報サイトに施設ホームページのリンクを貼るなど積極的な情報発信に取り組んだ。令和3・4年度の大小ホール天井落下工事で約7か月にわたり、施設予約を休止したことで利用者の閲覧が著しく減少する結果となった。	5 / 5
				実績	53,014PV	53,607PV	54,874PV	53,304PV	38,624PV	44,528PV	43,747PV			
				増減理由	・管理期間を通して順調にPV数を伸ばしてきており、53,000PV台を維持してきた。 ・H29年度に文化・国際交流財団HPとの相互リンク掲載するなど情報提供範囲を広げたことも奏功した。 ・後半、新型コロナウイルス感染症および天井落下防止工事等の影響による利用制限に伴い50,000PV台を下回った。 ・そのようななか、「イベント情報」「施設へのアクセス」などの閲覧が著しく減少し全体のPV数減少に影響した。 ・「お知らせ」にてきめ細やかな情報提供(新型コロナウイルス感染症対策や工事期間中の対応等)の発信を続けたことで規制緩和後の利用率回復へ結びつけた。 ・令和4年度大・小ホール天井落下工事により20,000PV台へ大幅に減少したものの、同年度8月時点で持ち直し10月以降50,000PV台へと回復した。 ・WITHコロナにおいても利用者ニーズが高い傾向にあると言える。									
	文化会館②	利用者増加	施設利用率54.0%以上	目標	53.0%	53.2%	53.4%	53.8%	54.0%	54.0%	54.0%	3 / 5	指定管理開始当初から施設利用率は上昇とともに高水準を保っており評価できる。事業者の取組である定期貸しロッカーサービスなどは、利用者が道具を据え置くことで持ち運び不要で施設利用できる利便性向上と、定期利用を促進するものであり、その結果、和室・茶室の利用率の記録更新につながった。利用者の声を広く収集し、サービス拡充することで利用者の利便性、満足度の向上を図るとともに、施設利用率につなげる取組を行っており、非常に評価できる。また、コロナ禍で利用率が激減する中であっても、需要に応じてインターネット回線サービスを開始するなど積極的に取り組んでいる。	3 / 5
				実績	55.5%	56.1%	56.5%	54.0%	37.1%	44.7%	47.2%			
				増減理由	・文化会館の1期目最終年度は53.9%であった。 ・H29年度には第4会議室増設、フルート講座受講者による練習室利用促進などが奏功し56.1%(目標53.1%)と過去最高を記録した。 ・H30年度には3・4和室と1茶室が大きく伸び56.5%と過去最高記録を更新した。和室や茶室利用率向上施策として自主事業を展開し奏功した。 ・R1年度更に57.7%と記録を更新。順調に利用率を伸ばしてきたが、2月から新型コロナウイルス感染症感染拡大による利用制限がこのあとの利用率に大きく影響した。 ・このように管理期間中、順調に達成し利用率向上傾向で推移してきたものの、新型コロナウイルス感染症という未曾有の環境下にあって休館・利用自粛などによる利用率への影響は避けられなかった。 ・そのようななかでも来館者に対しホスピタリティを大切に丁寧な接客と情報発信に注力し再開時の利用率向上の準備とした。 ・R4年度には「インターネット回線サービス」を本稼働へ向け準備し10月から利用開始した。 ・WITHコロナにおける施設利用率の回復の基盤を整え回復傾向にある。									
	文化会館②	地域貢献への取り組み	事業実施数年2回以上	目標	年2回以上	年2回以上	年2回以上	年2回以上	年2回以上	年2回以上	年2回以上	5 / 5	指定管理期間を通して、目標値を超える実績であり、大変評価できる。郷土芸能団体や区内大学、商店街との連携事業を多数企画するとともに無料または安価なイベントを実施しており、地域貢献、地域活性化を念頭においた継続的な取り組みを行っている。	5 / 5
				実績	年4回	年5回	年4回	年7回	年5回	年3回	年4回			
				増減理由	区内の郷土芸能団体が出演する「郷土芸能フェスタinいたばし」や、区内にキャンパスを置く大学の学生たちとの連携事業、近隣商店街と協働して開催した無料イベントなど、地域の方たちが気軽に楽しめる無料または安価なイベントを毎年多く開催した。各年度で目標を上回る実施回数であった。出演者と来場者のつながりを生み出し、さらに強化することを念頭におき、地域の活性化に努めてきた。									

文化会館③	次世代への継承	事業実施数年4回以上	目標	年4回以上	年4回以上	年4回以上	年4回以上	年4回以上	年4回以上	年2回以上	5 / 5	常に目標値を超える実績であり評価できる。子ども向けのイベントはニーズが高いと同時に、魅力的なものを求められる。そうした中で、「キエフバレエ講座」、「文化会館の舞台裏をみるバックステージツアー」、「0歳から入れる音楽会」など創意工夫により文化会館ならではの子ども向けイベントを企画し実施している。	5 / 5
			実績	年4回	年5回	年7回	年4回	年4回	年4回	年4回			
			増減理由	板橋区すくすくカードを利用できる公演を毎年実施したほか、子ども向けホール公演は毎年異なる企画を実施するなど、区の子どもたちや子育て世代が継続して文化会館に来場する仕組みづくりを心がけた。新型コロナウイルスの流行・拡大後や文化会館の工事中も、次世代を担う子どもたちが関心を持ち楽しめる公演や講座などを継続実施し、様々な体験を提供し続けてきた。各年度とも目標を上回る実施回数であった。									
グリーンホール①	施設利用増加	施設利用率76.5%以上	目標	73.0%	76.1%	76.2%	76.4%	76.5%	76.5%	76.5%	4 / 5	指定期間は常に高水準で推移してきたが、コロナ禍では目標値と10ポイント以上下回る結果となった。しかし、令和4年度には前年から14ポイント以上上昇するなど回復傾向にある。利用者需要の回復とともに、それに対応できる環境が整えられていると評価できる。	4 / 5
			実績	80.3%	77.8%	78.3%	76.3%	62.0%	64.1%	73.7%			
			増減理由	1期目最終年度は77.8%と高水準であった。 ・管理期間中、高水準を維持し目標通り利用率の向上傾向のまま推移していた。 ・文化会館②「利用者増加」に記載の通り、R2～R3年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大による利用制限等の影響は避けられなかった。 ・そのようななかでも来館者に対しホスピタリティを大切に丁寧な接客を心掛け再開時の利用率向上の準備とし、回復傾向となりR4年度はコロナ以前の利用率となり目標を上回った。									
グリーンホール②	施設認知度向上	ホームページ閲覧件数月平均50,000PV以上	目標	45,000PV	46,000PV	47,000PV	49,000PV	50,000PV	51,000PV	30,300PV	3 / 5	施設ホームページ(文化会館・グリーンホール共通)の閲覧については、指定期間を通して高い水準を保った。様々なイベント情報サイトに施設ホームページのリンクを貼るなど積極的な情報発信に取り組んだ。令和3・4年度の大小ホール天井落下工事で約7か月にわたり、施設予約を休止したことで利用者の閲覧が著しく減少する結果となった。	5 / 5
			実績	53,014PV	53,607PV	54,874PV	53,304PV	38,624PV	44,528PV	43,747PV			
			増減理由	※文化会館の同項目記載内容に同じ。 (文化会館・グリーンホール同一のホームページのため)									