

板橋区立文化会館・グリーンホール指定管理者 令和6年度サービス水準評価結果(令和5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	令和5年～令和9年度(第1期1年目)
指定管理者名	公益財団法人板橋区文化・国際交流財団	指定管理者の所在地	板橋区大山東町51番1号
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板橋区の特色ある文化芸術を振興し、区や文化芸術の魅力を創造・発信する。 ②プロ・アマを問わず区内の文化活動に取組む団体や個人に対し、練習・発表・交流など活動・活躍の場を提供し、鑑賞等の参加の機会を増やすことで、地域の文化的発展や文化芸術活動水準の向上を図る。 ③地域に根差した公共施設として、地域の賑わいや文化を楽しむ環境を創出することで、施設利用の満足度や快適性を高める。 【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、文化・産業・福祉活動に参加・参画する人々の裾野を広げる。 ②プロ・アマを問わず区内の文化活動に取組む団体や個人に対し、練習・発表・交流など活動・活躍の場を提供し、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公益財団法人の特性を最大限に発揮し、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、商店街、企業、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 施設の利用承認等に関する業務 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	事業の目標と具体的な取組			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)		
	基本理念	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	
					R5	R6	R7	R8				R9
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	施設認知度向上	ホームページ閲覧件数月平均75,000PV以上	目標	70,000PV				75,000PV	1 / 5	ホームページの一新等で閲覧件数の増加が期待されたが、結果としては目標値の約半数となった。今後、分析や利用者意見等を踏まえながら、閲覧件数向上への取組が期待される。	1 / 5
				実績	33,092PV							
				増減理由	令和5年度の月平均は33,092PVとなった。ホームページを一新し、イベント情報だけに留まらず、多様な情報発信に努めたが、閲覧件数が見込みほど伸びていない。引き続き、ホームページアクセスの増加につながるよう魅力ある発信を行う。							
	文化会館②	施設利用率向上	大ホール利用率75.0%以上	目標	70.0%				75.0%	5 / 5	目標値を超える実績であり、評価できる。継続して利用率向上への取組を行っていただきたい。	5 / 5
				実績	82.50%							
				増減理由	令和5年度の大ホール利用率は82.5%となり、目標値を上回っている。東武東上線大山駅徒歩3分という交通利便性のある立地環境が安定的な利用に結びついている。							
	文化会館③	施設利用率57.0%以上	目標	54.0%				57.0%	4 / 5	新型コロナウイルス感染症による各種制限も解除され、令和4年度実績の47.2%より上回り、以前のような賑わいを取り戻しつつある。今後も利用率向上を目指してもらいたい。	4 / 5	
			実績	50.70%								
			増減理由	目標には届かなかったものの、令和4年度実績の47.2%は上回っている。和室や茶室の利用率の低さが全体の利用率を押し下げているため、今後も利用しやすい施設の実現に向けて、サービスや設備の充実を図りながら利用率向上を目指したい。								
	文化会館④	施設利用者満足度向上	利用者満足度95%以上	目標	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	3 / 5	利用者懇談会、利用者アンケートを分析しながら、施設運営の改善やサービスの充実を図り、利用者満足度の向上に取り組んでいただきたい。	3 / 5
				実績	82.60%							
				増減理由	目標には届かなかったが、利用者懇談会や、日々寄せられる利用者の意見やアンケートなどを踏まえながら、施設管理運営の改善や利便性の向上を今後も図りたい。							
	文化会館⑤	事業参加者満足度向上	参加者満足度90%以上	目標	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	5 / 5	文化会館の特性や環境を活かすとともに、参加者意見などを踏まえながら、引き続き魅力ある事業の実施を期待する。	5 / 5
				実績	93.50%							
				増減理由	今後も積極的に参加者の声に耳を傾け、魅力的な事業の実施に努めたい。							
	グリーンホール①	施設利用率向上	施設利用率80.0%以上	目標	75.0%				80.0%	3 / 5	指定管理者の分析の通り、7階会議室の利用率が一因といえるが、令和4年度は3割程度であった利用率が5割程度となり、施設利用に対する需要の高さがうかがえる。	3 / 5
				実績	65.40%							
				増減理由	令和5年度の施設利用率は65.4%となっており、目標値を下回っている。令和5年2月から利用開始した7階会議室の利用率がまだ3割程度の利用状況であることが影響したが、認知度の広がりによって今後増加していくことが期待できる。今後も利用者が使いやすいと感じるようなサービスや設備を積極的に取り入れていく。							
	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75,000PV以上	目標	70,000PV				75,000PV	1 / 5	※文化会館の同項目記載内容に同じ。	1 / 5
				実績	33,092PV							
				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)							