

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和5年度分 】

施設名	ビッグハート出雲	施設所管課	文化スポーツ課
指定管理者	公益財団法人出雲市芸術文化振興財団	指定管理期間	令和3年04月01日 から 令和8年03月31日 まで

1. 総合評価

市	【優れていると評価した点】 施設の管理状況について、清掃業務、各種点検業務など、適正に管理され、適切な人員配置がなされている。地域芸術文化活動の拠点として地元アーティストによるコンサートやダンス発表会などが多数開催された。また、多様な施設を擁していることから会議、研修会、展示会及び個人の楽器練習、リモート会議まで幅広くご利用いただいた。
	【改善すべき点】 研修利用の促進・確保を図り、また、利用者からの意見等を参考に業務改善を重ね、満足いただける利用の促進に努めていただきたい。近隣の出雲市民会館と内容を適度に差別化しながら、グラデーションを持った共存の実現を期待する。
指定管理者	【優れていると評価した点】 令和5年度は施設全体において利用が増加し、集客を伴うイベント、学校関係及び医療関係者の利用の回復がみられ、令和4年度と比較して、利用者数は27.2%の増、利用料収入は20.5%増収した。その他の特徴としては、WEB、リモートを取り入れた会議が定着し、年間300件を超える利用があった。
	【改善すべき点】 利用者ニーズに応えるには、専用回線とWIFI環境のさらなる充実が必要になってきている。経年劣化に伴う施設整備の更新及び建物の老朽化対策については、引き続き公共施設等修繕計画において出雲市に要望していく。

2. 施設利用について

総括	令和5年度施設利用状況は、利用者数については、施設全体が57,603人で前年度より12,325人、27.2%の増加となった。使用回数は2,760回で前年度比68回、2.5%の増加となった。利用料金収入は、30,649千円で、前年度比5,207千円、20.5%増収となっている。このうち白のホールは、年間利用回数は177回で、前年度比14回の増、利用料金10,157千円で、前年度比575千円、6.0%増となった。施設利用の特徴として、web配信やリモート会議の利用が定着しつつあり、年間利用回数319件、利用全体の11.6%を占めている。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

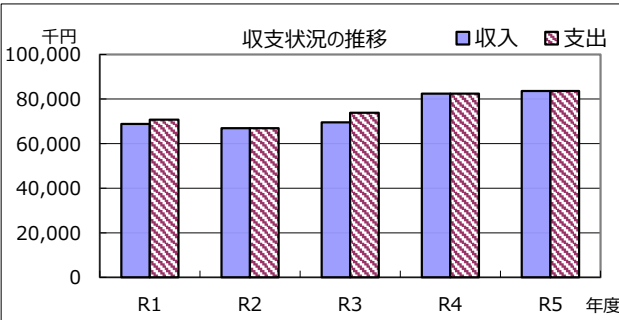
項目	R1	R2	R3	R4	R5
収入	68,814	66,894	69,534	82,457	83,592
うち指定管理料	39,396	52,187	49,463	46,944	43,193
うち利用料	28,410	13,903	19,080	25,442	30,649
その他	1,008	804	991	10,071	9,750
支出	70,704	66,894	73,809	82,457	83,592
差引	△ 1,890	0	△ 4,275	0	0

＜上記以外の市の収入、支出＞

（単位：千円）

項目	R1	R2	R3	R4	R5
収入（使用料）	0	0	0	0	0
支出	1,731	1,059	2,028	1,571	1,161
うち修繕費	1,363	749	1,916	1,458	495

※大規模修繕を除く



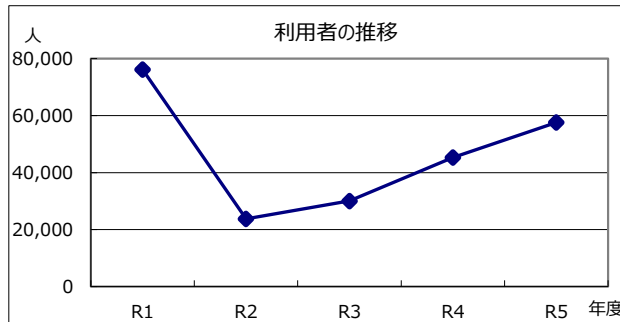
収入増・コスト削減に関する取組

電気代・ガス代の高騰が支出増の大きな要因である。電気のデマンド管理を徹底し可能な限り節電の努力をした。

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用 者	R1	R2	R3	R4	R5
	76,159	23,761	30,036	45,278	57,603



利用者の増に向けた取組・利用の動向

ホームページによる施設情報、空き情報検索及び申請書のダウンロードができ、メールによる申請受付も開始した。
施設利用回数、利用者数が全体的に増加した。また、集客イベントが復活したことも要因である。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

アンケート等を通年で実施することで、日常的に「来館者の声」や「地域住民の声」を参考にしている。

回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス				主な意見
462 件	①非常に良い	348 件	75.3 %		・無料駐車場が狭い。停めにくい。
	②良い	106 件	22.9 %		・駐車場が多いと良い。
	③ふつう	7 件	1.5 %		・トイレのウォシュレット化をしてほしい。
	④悪い	1 件	0.2 %		・階段が多すぎる。
	⑤非常に悪い	0 件	0.0 %		

(4) 住民サービス向上の取組・事例

施設内の段差及び傾斜など、構造デザインに対するご指摘が多く寄せられた。建築物、設備等の改善要望は、市担当課と協議し必要な改善に努力している。ホームページによる施設情報、空き情報検索及び申請書のダウンロードができ、メールによる申請受付も開始した。

3. 自主事業について

総括	地域芸術文化活動の拠点として、継続的に自主事業を実施している点は評価できる。
実施状況	観光企画「メヲ旅in神々の国出雲」の一環で、ビッグハート出雲を会場に「TVアニメSHAMAN KINGメヲ原画資料展」(7月20日～8月31日)をメヲ旅実行委員会との共催で開催した。期間中は、市内各所で展開された企画と連携することで、アニメツーリズム及びメディア芸術文化の振興に一定の成果があり、県内外はじめ海外からも多数ご来場いただいた。

4. 施設の維持管理・安全対策について

設備点検及び故障修理等に際し、専門業者から意見を聴取することで日常点検の参考にしている。
交換推奨時期を経過した設備は、故障時の即時対応が難しく、施設運営に直結するような故障も発生している。更新の必要性や優先順位を考慮して順次更新を図りたい。年2回自衛消防訓練を実施している。また、白のホールの利用にあたっては、緊急時の速やかな連携を図れるよう主催者・舞台担当者・会館職員が事前の打ち合わせを実施している。緊急対応マニュアルは作成済である。また日々の業務連絡票を職員間で共有することにより、施設の現状や問題点について共通認識を持つよう徹底している。

5. 職員（従業員等）の接遇・研修について

出雲市条例、規則を遵守したうえで、利用者の立場にたった接遇となるよう研鑽を積んでいる。