

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和4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	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>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、また、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まで幅広く利用があった。</p>
	<p>【改善すべき点】</p> <p>会議や研修といった利用の確保を図り、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。</p>
指定管理者	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>利用者ニーズに適応したWIFI環境が整備され、WEB、リモートを取り入れた会議利用も年間300件を超え、昨年度比3倍に増加している。</p>
	<p>【改善すべき点】</p> <p>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市に提案していく。</p>

2. 施設利用について

総括	<p>コロナ禍の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306件、利用全体の11.3%を占めている。</p> <p>今後も、様々なニーズに応えるため、お客様目線に立った対応を心がけ利用促進に努めてほしい。</p>
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

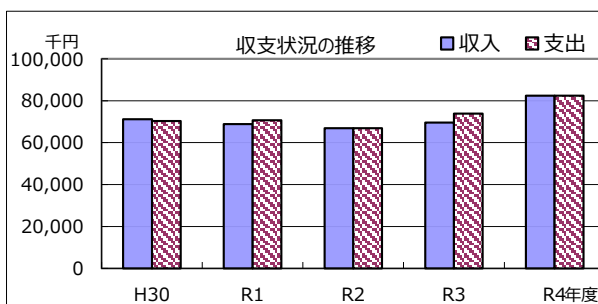
項目		H30	R1	R2	R3	R4
施設の収入	収入	71,181	68,814	66,894	69,534	82,457
	うち指定管理料	38,058	39,396	52,187	49,463	46,944
	うち利用料	32,444	28,410	13,903	19,080	25,442
	その他	679	1,008	804	991	10,071
支出	支出	70,264	70,704	66,894	73,809	82,457
	差引	917	△ 1,890	0	△ 4,275	0

<上記以外の市の収入、支出>

（単位：千円）

項目		H30	R1	R2	R3	R4
市の収入	収入（使用料）	0	0	0	0	0
	支出	1,300	1,731	1,059	2,028	1,571
支	うち修繕費	1,191	1,363	749	1,916	1,458

※大規模修繕を除く



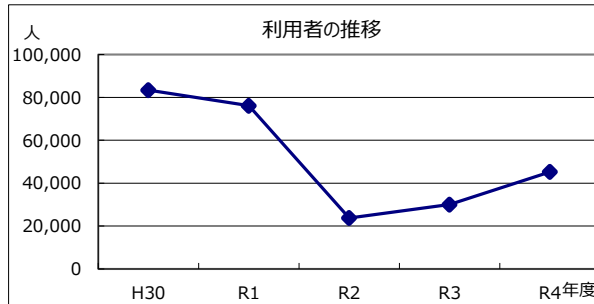
収入増・コスト削減に関する取り組み

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

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	H30	R1	R2	R3	R4
	83,394	76,159	23,761	30,036	45,278



利用者の増に向けた取り組み・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るよう広報活動を行った。新型コロナウイルス感染症対策の緩和により定員数の制限がなくなったこともあり、利用者数が全体的に増加した。また、大型の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	
215 件	①非常に良い	60 件 27.9 %	・利用料金が高い ・案内表示がわかりづらい、目的の場所にたどり着けない ・床が坂になっていて、ベビーカー、車いす利用が困難
	②良い	86 件 40.0 %	
	③ふつう	68 件 31.6 %	
	④悪い	1 件 0.5 %	
	⑤非常に悪い	1 件 0.0 %	

(4) 住民サービス向上の取り組み・事例

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る。

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	ビッグハート出雲文化サロン登録団体による「音と手仕事展」(3月11、12日)を開催しました。各文化団体が、手工芸品の展示またはミニコンサートで地域芸術文化活動の成果を発表し、市内外から大変多くの方にご来場いただきました。

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。
- ・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が図れるよう主催者と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みである。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。