

都城市総合文化ホール
第5期指定管理者選定

事業計画書

概要版

都城市文化振興財団・舞台事業組合共同事業体

1 はじめに

■ 総合文化ホールの管理運営基本方針

都城市総合文化ホールは、ハード・ソフト両面で特殊性を有し、高度な専門性を求められる施設です。地域文化の水準向上と新たな芸術文化の創造が求められる今日、「文化のまちづくり」の拠点施設として管理運営するため、市民・市民団体・専門家・企業・行政の協働による「生きた施設づくり」が必要です。私たちは、能力を活用し、地域住民に対して多様な芸術文化活動を推進するとともに、個性豊かな文化の創造と潤いのある「文化のまちづくり」を進め、もって地域福祉の一層の推進を図ってまいります。これまでの第4期事業計画の反省と見直しを行い、第5期の指定管理に向けた「基本方針」を定めます。

- **市民の平等な利用の確保に努めます**
- **施設の効用を最大限に発揮します**
- **経済的な管理運営を図ります**
- **安定的な管理運営を行います**

2. 市民の平等な利用の確保に努めます

(1) 管理運営の評価と成果目標

■ セルフモニタリングの充実と成果目標

私たちは、ホールで開催する文化振興事業にご来館されるお客様にアンケートを実施しています。

これらのアンケート結果をまとめ、お客様のホールに求められる公演企画やそれらの情報を得る広報媒体の検討やホール職員のお客様へのおもてなし改善に活かしております。

また、創作棟・ホールをはじめ施設を利用されたお客様にも、「お客様ご利用アンケート回収BOX」を数カ所設置し、施設を利用された際の満足度や施設や備品の使い心地やホール職員の利用支援がお客様のニーズに込えているかを評価する手段としています。アンケート結果は、日報及び事業報告書を作成し、市に報告します。

これは、指定管理者としての経営の健全化、職員の意識改革を図ることを目的に導入しました。引き続き工夫を重ね、より良いサービスの追求や事業の改善などに取り組みます。

【成果目標】

アンケートの分析結果数値を、今後のホール利用満足度達成目標として、数値化して、以下の目標達成に向け、努力と改善を進めます。

- **公演ごとのアンケート回収率 ～ 30% 以上 とします**
- **公演ごとのお客様の満足度 ～「満足」の評価を 85% 以上 とします**

(2) 市民の平等な利用の確保のための具体的な取り組み

利用者に説明責任を果たせる運用規程を整備し、市民のだれもが安心して利用できる施設運営を行います。

① 関係法令に基づく運用規程等の整備

- ◆ 都城市総合文化ホール条例、同条例施行規則等のほか、関係法令に基づき作成した運用規程、利用担当マニュアル、施設利用案内を遵守し、平等な利用を確保します。
- ◆ 利用希望日に複数の申し込みがある場合、公正に抽選を行い、公平な利用を確保します。

② ユニバーサルサービスの提供

- ◆ 年齢、性別、障がいの有無にかかわらず、誰もが心から楽しめる使いやすい環境づくりを目指します。
- ◆ 分かりやすい説明や案内表示に努めるとともに、催事開催時においては、障がい者駐車場を既設の場所以外に臨時的に確保するほか、車椅子など補助備品等の適切な配置、優先入場などにより、きめ細かな対応を行います。
- ◆ 小さなお子様連れのお客様には、託児サービスの提供を行います（保育士登録制度有）。

3. 施設の効用を最大限に発揮します

(1) 利用の促進に関すること

① 利用者のニーズ対応

(ア) ニーズ把握の手段

● お客様ご利用アンケート BOX、ホームページお問い合わせフォーム設置

誰でも気軽に声を寄せていただけるように、お客様ご利用アンケート BOX を館内に数か所設置するとともに、ホームページでもお問い合わせフォームを設置し、お客様が気軽に意見を投稿できるようにします。



● 文化振興事業アンケート

文化振興事業来場者を対象にアンケート調査を実施し、利用者のニーズを把握し、分析した結果を次回の事業・施設運営に反映させます。

(イ) ニーズ対応の実績

大ホール2階客席の勾配がきつくて怖い

来場者が安全に、安心して客席まで行けるよう、客席内の壁側通路に手すりを設置しました。(平成28年度～)

希望する座席を予約したい(座席指定)

主催事業チケットの電話予約の際は、座席指定を可能にしました。(平成26年度～)

インターネットでチケットを予約したい

新システムを導入し、インターネットで24時間、チケットを予約できるようにしました。(平成28年度～)

窓口でチケット購入の際、クレジットカードが使えるようにしてほしい

クレジットカード決済を可能にしました。(平成26年度～)

多目的トイレにユニバーサルシートを設置してほしい

ユニバーサルシートの代替として折りたたみベッドの貸し出しを開始しました。(平成28年度～)

インターネットで施設予約が出来るようにしてほしい

窓口・FAXでのみ受け付けていましたが、インターネットでも施設空き状況照会・利用申請を可能にしました。(平成28年度～)

②利用者増のための工夫

(ア) 広報・PR対策

ホールで行われる催事や施設利用に関する情報について、様々な広報媒体を有効に活用した広報活動を行います。さらに、都城志布志道路の開通は文化の道の整備と考え、より広範囲な広報を図り、鹿児島県をはじめ県外からの観客・利用者の獲得に努めます。

ホール広報誌

年4回発行しており、出演者・関係者のインタビュー記事をメインに制作し、事業について、より深く理解していただき興味を持ってもらうための重要なツールと位置付けています。広報誌には、貸館催事を含めた催事情報を掲載していますが、全ての催事を掲載する「催事カレンダー」とは区別しており、市民の文化活動を促進すると思われる文化公演をピックアップして掲載し、文化情報が一目で分かるよう工夫しています。

インターネット

フェイスブックやツイッター、LINEといったソーシャルネットワークサービスについては、計画的な情報発信を行っています。フェイスブックは若い世代からシニア層まで幅広い年齢層の利用者がおり、ラインは圧倒的に若い世代が中心です。居住地に関わらず幅広い世代にアピールできるツールとして、更に、内容や発信方法について工夫を重ねていきたいと考えています。

来場者プレゼント【新規】

新たな利用者増のための取り組みとして、「来場者プレゼント」を提案します。これは、フェイスブックのフォロワーになったり、ラインで友達申請して下さった方が、ご自身の誕生日に来館して下さると、オリジナルグッズをお渡しする、というものです。これにより、今後、ホールから発信する情報をSNSを通じて受け取ることとなりますので、チケット購入や施設利用など、何らかの来館に繋がるものと期待しています。

(イ) 文化振興事業

◆文化芸術を取り巻く情勢の変化に対応して

平成 27 年 5 月に、内閣は「文化芸術の振興に関する基本的な方針（第 4 次基本方針）」の中で、文化芸術は社会的便益を有する公共財であること、そして、障害者や高齢者などにも社会参加の機会をひらく社会包摂の機能を有していることを示しました。

2020 年には「オリンピック・パラリンピック東京大会」を控え、同年、宮崎県下で開催される「第 35 回国民文化祭」「第 20 回全国障害者芸術・文化祭」の準備が進みつつあることも周知の通りです。

これらの情勢の変化を受け、開館以来、鑑賞事業、普及育成事業、創造事業、交流事業、情報事業の 5 つに分けてきた事業区分の見直しを図ります。

個人を取り巻く社会的状況等にかかわらず、全ての人に芸術文化を通して社会参加の機会をひらき、文化のまちづくりに寄与していくことを念頭に置き、下記の 3 つを目的に文化振興事業を実施します。

● 良質な公演を鑑賞する機会を提供すること

買取公演、共催公演、自主制作による公演等を行います。 ➔ **公演鑑賞型事業**

● より広い層の地域住民に舞台芸術に親しんでもらい、普及させること

ワークショップ、研修、講演会、鑑賞会等を行います。 ➔ **普及啓発型事業**

● 文化活動を通じて地域社会に貢献すること

福祉や観光、まちづくりなどの分野と連携したプログラムのほか、地域住民自らが出演したり企画や創作に参加する公演等を行います。 ➔ **地域貢献型事業**

◆具体的な内容

公演鑑賞型事業

良質な公演を鑑賞する機会を提供するために

● 地域住民のニーズに基づき、地域に賑わいをもたらす公演を実施

有名アーティストのツアー公演など、集客性の高い公演を実施し、市内だけでなく市外からの来館者も増やして地域に賑わいをもたらします。

● 公共ホールだからこそ取り組むべき公演を実施

芸術性や先進性が高い公演など、商業ベースでは取り組みにくいものでも、新たな価値観や世界観を提示出来るなど、意義があると捉えられる公演を実施します。

※普及啓発型と違って、地域性や時代性を考慮しますが、ある程度の収入を見込みます。

普及啓発型
事業

より広い層の地域住民に
舞台芸術に親しんでもらい、
普及させるために

● 学校などに出向き、子どもたちの想像力を育み、心が豊かになる機会を提供

地理的、経済的要因に左右されず、子どもたちに芸術文化を鑑賞あるいは体験する機会を提供するため、学校などに出向くアウトリーチプログラムを実施します。

● 人が集まりやすいスペースなどで、気軽に芸術文化に触れられる機会を提供

市役所のロビーなど日常的な空間の中で気軽に芸術文化に触れ、親しめるプログラムを実施します。

● 親子で楽しめる公演を実施

子どもたちの想像力を育み、親と子のコミュニケーションの機会にもなるような、親子向けの優れた公演を実施します。

※公演鑑賞型と違って、採算性よりも舞台芸術を普及させるという目的を重視します。

● 安価で楽しめるホール公演を実施

音響、照明など環境が整ったホールでの鑑賞体験の素晴らしさを啓発するため、無料あるいは安価で楽しめる公演を実施します。

● 芸術文化を実際に体験するワークショップを実施

表現の自由さなど芸術文化の楽しさを体験してもらい、その普及のきっかけとするためのワークショッププログラムを実施します。

● 専門人材育成のための講座・研修等を実施

すでに芸術文化活動をしている地域住民に向けて、その専門性をさらに高める講座・研修等を実施します。

● 地域の芸術文化に関する情報を発信

ホールで行われる公演の情報や、地域の芸術文化に関する情報などを、広報誌やホームページ、SNSなどで発信します。

● 友の会組織の運営

ホールの応援団という位置づけで、開館から現在に至るまで、会員の皆様の要望や利便性に合わせてサービスを見直してきました。今後も内容を充実させ、更に多くの会員を獲得できるよう努めます。

個人会員

■ MJ チケットクラブ会員（有料会員）

年会費 1,000 円。年 4 回発行の広報誌の郵送、チケットの先行販売。

■ MJ ウェブ会員（無料会員）

チケット先行販売。新たな顧客層の開拓のため平成 28 年に新設。

法人会員

■ メセナ会員 … 年会費 500,000 円。チケットの先行販売や招待券の発行

■ 正会員 … 年会費 50,000 円。チケットの先行販売や招待券の発行

■ 準会員 … 年会費 20,000 円。チケットの先行販売等。

**地域貢献型
事業****文化活動を通じて
地域社会に貢献するために****●福祉分野と連携したプログラムの実施**

点字図書館の音訳ボランティア事業を当ホールの文化振興事業と位置付け、防音の環境が整ったラジオスタジオを無償で貸し出し、録音作業に使っていただきます。さらに、平成29年9月に社会福祉協議会と包括連携協定を締結したことで、今後はより一層連携を深め、協働による事業にも取り組んでまいります。

●観光や商業、まちづくり分野等と連携したプログラムの実施

おかげ祭り振興会、ときわ通り会とそれぞれに連携した展示事業、ホールのにぎわいづくりのための展示販売事業、都城国際交流協会と連携した異文化交流の場として展示発表公演を実施しています。今後も新たにに取り組めるプログラムや連携先を探り、実施を検討してまいります。

●他の劇場や専門機関と連携したプログラムの実施

宮崎県立芸術劇場と連携して、幼稚園や高齢者施設向けに音楽アウトリーチプログラムを実施しています。今後も新たにに取り組めるプログラムや連携先を探り、実施を検討してまいります。

●地域の文化団体等と連携したプログラムの実施

都城芸術文化協会と「都城市総合文化祭」、都城市民俗芸能保存連合会と「都城市民俗芸能祭」、都城音楽協会と「盆地の音楽家シリーズ」など、地域の文化団体等と連携し、地域資源を活用する公演プログラムを実施します。

●住民参加型で新たな舞台芸術公演を制作

演劇やダンス、音楽など舞台芸術において、地域住民自らが出演したり企画や創作に参加できる公演の制作を行います。

●ホールサポートスタッフ

有償ボランティアであるホールサポートスタッフは、ホールが独自に持つ組織で、チケットもぎりや座席までの案内などの表回り業務を担い、文化振興事業には欠かせない存在です。

改めて、地域貢献型事業に位置付けし、より良い公演運営について共に考え取り組む、市民との協働の場の維持確保に努めます。

●文化講演会を実施

心の豊かさやゆとりに価値を認め、日々の暮らしに生きがいやふれあいを求める地域住民がさらに増えるよう、専門家を招いて講演会を実施します。

【成果目標】

文化振興事業の実施計画は、以下の通り、達成目標を設定します。

平成 31 年度～35 年度までの区分毎の事業数及び実施回数

		基準値 29年度見込	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度
公演鑑賞型	事業数	11	12	12	12	12	12
	回数	11	12	12	12	12	12
普及啓発型	事業数	17	12	12	12	12	12
	回数	105	116	116	117	117	118
地域貢献型	事業数	12	15	16	15	16	15
	回数	73	91	96	97	100	101
合計	事業数	40	39	40	39	40	39
	回数	189	219	224	226	229	231

地域団体との連携を深め、地域課題の解決に貢献する鑑賞及び体験プログラムの実施回数を増やします。この取り組みはホールへの関心を高め、長期的には利用者増、観客増に繋がるものと考えます。

(2) サービス・利便性の維持向上を図るための方法

(ア) 適切な利用料金の提案

ホール棟は、入場料金によって施設利用料金を定めており、舞台上で練習する場合は本番より安価な金額設定にするなど、利用内容に合わせた料金設定をしています。

創作練習棟は、個人的な利用の場合には、基本施設利用料金の 3 分の 1 の料金で施設を利用することができるため、団体以外にも、個人練習やサークル活動など多くの方にご利用いただいています。

また、全ての利用者に向けた割引サービスとして、ホールでリハーサル（練習・設営）する場合に施設料金が半額となる「リハーサル割」、ホール利用の際に荷物だけ置いて人員を要さない場合に、施設料金が 8 割引になる「舞台 2 割」という料金設定をしています。

地域で活躍する利用者の負担を軽減する減免や割引料金は、その活動環境を支援し、文化振興に繋がると考えます。

(イ) さまざまなサービス

お客様に特別な感動を届けられる空間づくりを心掛けるとともに、気軽に親しみをもつて利用していただけるよう、充実したサービスを提供します。

● 快適な鑑賞のためのサービス

高齢者や体の不自由な方のために、車椅子の貸し出し、窓口での筆談メモ対応を行っています。さらに、来館される方がコンサートなどで快適に過ごしていただけるように、次のような貸し出しサービスを行っています。

- ・補聴器（保証料 1,000 円/1 回）
 - ・オペラグラス（利用料 300 円/1 回、保証料 1,000 円）
 - ・補助クッション（無償）
- ※保証料は、使用後に返却します。

●館内表示物の充実

館内の各施設や設備の場所、手伝いが必要な場合の案内を各所に掲示し、初めて来られた方でも分かり易いよう、案内表示を常に考案しています。

●シャトルバス運行

文化振興事業時に来館者の負担を軽減するため、シャトルバスを借り上げて、第 2 駐車場からホールまで往復送迎します。(来館者多数と予想される場合)

●駐車場混雑の軽減対策

都城市シルバー人材センターに駐車場整理を委託し、初めて来た人でもスムーズに駐車場をご利用いただけるよう案内誘導を行い、混雑の軽減を図ります。

●横断歩道を安全に横断していただくための支援

第 4 駐車場とホールの間にある横断歩道を、来館者が安全に渡れるように、警備会社に委託し、安全な道路横断を支援します。(来館者多数と予想される場合)

●外国語のホール案内パンフレット作成・設置【新規】

外国人の方が利用しやすいように、外国語対応の施設パンフレットを作成し、設置します。

●施設利用者の駐車場利用料金無料サービス

施設の利用、チケット予約、公演鑑賞等で来館された方は、利用時間分を無料とします。

●学生限定！創作練習棟利用ポイントカードの発行【新規】

創作練習棟を利用される学生のお客様に、ポイントカードを発行します。ポイントが貯まると、設備利用料金を 1 回分無料にします。

●託児サービス

文化振興事業時に未就学のお子様をお預かりするサービスを設置します。
(子ども一人につき 1,000 円。2 人目以降 500 円。公演の 2 週間前までに申し込み)

●窓口カウンターの装飾

窓口をフラワーペーパー等で飾りつけしたり、季節行事に合わせた装飾をして、来館者が楽しめるよう工夫します

【成果目標】

利用促進やサービス・利便性の維持向上を図るための様々な方策により、ホールの年間利用者数（貸館・文化振興事業の来場者を含む）を増やすべく、下記のとおり設定します。(単位：人)

利用者数	基準値	31 年度	32 年度	33 年度	34 年度	35 年度
ホール棟	135,500	136,500	137,500	138,600	139,000	139,000
創作練習棟	51,200	51,200	51,300	51,400	51,500	51,600
合計	186,700	187,700	188,800	190,000	190,500	190,600

※基準値は、26 年度と 27 年度実績の平均により算出しました。

(2) 職員の指導育成、研修体制

■人材育成計画

職員とのコミュニケーションを図り、意識的な動機づけ、組織との価値観の整合、組織課題の抽出に取り組むため、期首・期中・期末にヒアリングを実施します。

■研修計画

ホール職員のスキルアップを図り、指定管理者としてふさわしい人材を育成するため、外部の研修への派遣や、講師を招聘しての研修を実施します。

(3) 危機管理対策

日常的な取り組みとしては、特に災害等発生時にお客様を安全に避難誘導するため、ホール利用団体に、事前打合せ時に避難経路図を用いた説明を行い、実際の避難誘導にも協力を求めます。文化振興事業においては、ホールサポートスタッフやアルバイトスタッフなども関わるため、当日の全体ミーティングで、避難誘導の基本的な行動や心構えを説明し備えています。

防災訓練は、規模や要因などを様々に想定した上で年に2回実施しています。ホールサポートスタッフも参加し、職員とともに防災のスキルアップと意識高揚の機会としています。

(4) 個人情報保護、情報公開

都城市個人情報保護条例や、本財団で定めた個人情報保護規程及び特定個人情報取扱規程を、職員全員が遵守し、情報の保護・適正管理に努めます。

お客様には、個人情報収集の目的や利用方法を分かりやすく表示します。また、データの流出・漏えい及び滅失等の防止のため、不正アクセスの防止等、セキュリティを強化するとともに、職員の持ち出し・誤操作防止に努めます。

6. その他、公の施設を管理するにあたり必要な基準に関すること

(1) 現在従事している非正規職員の雇用

当財団で勤務する非正規職員は、正職員と同様に当ホールのスタッフとして扱われており、すべての非正規職員が、お客様から親しく信頼いただき、ご相談を受けているのが現状です。

都城市総合文化ホールの安定的な管理運営を確立させるために、そのような優秀な人的資源を大切に育て、将来の当財団を担う人材となれるよう、努めてまいり所存です。

(2) 減免についての考え方

減免の規程は、利用者及び利用団体の負担を軽減することで、利用しやすい環境づくりを目指しています。

これらの減免措置は、当ホールの設置目的達成に大きく貢献しています。県内では、このような幅広い団体等に対して当ホールと同じ減免規程を持つ施設は、ほとんどありません。そのため、この規程は当ホールの特色にもなっています。この減免規程を維持しながら、さらなる利用促進に努めてまいります。

7. 公の施設を管理するにあたりアピール したいこと

指定管理者としての豊富な実績

平成 18 年、市民のみなさんが長らく待ち望んだ総合文化ホールが開館し、南九州の文化の拠点施設として歩み始めました。私たちは、平成 17 年 2 月に財団法人として出発し、平成 18 年に指定管理者としてご指定いただいてから、これまで 11 年間にわたり、管理・運営に携わってまいりました。この間、10 周年記念事業を始め、様々な事業を実施し、職員一丸となってノウハウを積み上げました。

様々な文化振興事業

私たちは、開館当初から地域の特性や人材を活用した舞台作品の創作、市民の参加を促す体験講座等を充実させ、実施してきました。鑑賞公演も、商業ベース偏重にならないよう、親子向けや芸術性の高い公演などを開催し、地域の文化振興と観客育成に努めてきました。地域の芸術文化団体との共催事業もその一つです。

文化振興行政の一翼を担う

私たちは、事業の企画やマネジメントなどのノウハウの蓄積により、市の文化振興事業の受け皿として、その一翼を担っています。

利用件数及び利用者数の増加

ホールは、平成 28 年度は 357 件と、ほぼ毎日、大・中ホールのいずれかが使われている状況になっています。創作練習棟は、利用件数が 3,422 件、利用者数は、過去最高だった 27 年度の 51,655 人を 7,000 人上回る、58,387 人を記録しました。

これは、文化ホールを南九州の文化の拠点として、利用者及び利用団体を増やすために、様々な企画、事業を実施してきた成果であり、認知度と利用のしやすさが広がった結果であると考えています。

友の会事業

開館以降、会員ニーズに合わせて特典を見直し、会員獲得に努めてきました。個人会員については、平成 24 年度に、特典をチケット先行販売に絞り、会費 2,500 円を 1,000 円に下げて以降、会員数がほぼ安定し、29 年度 9 月現在 1,400 人になっています（MJ チケットクラブ会員）。

また、28 年度には会費無料の MJ ウェブ会員を新設し、29 年 9 月現在 1,296 人が登録しているほか、法人会員数も、職員の営業活動によりこの 3 年で 7 社増え、30 社となっています。

今後も会員数増のため、公演ラインアップの PR、新たな特典の付加、営業活動などに努めます。

共同事業体

第 3 期指定管理からは、宮崎県音響照明舞台事業協同組合（MAST）との共同事業体となりました。このことにより、貸館による利用団体との打合せの際に、専門的な立場から様々な相談に対応し、アドバイスをしています。スタッフの高い技術力と、きめ細やかな対応が高い

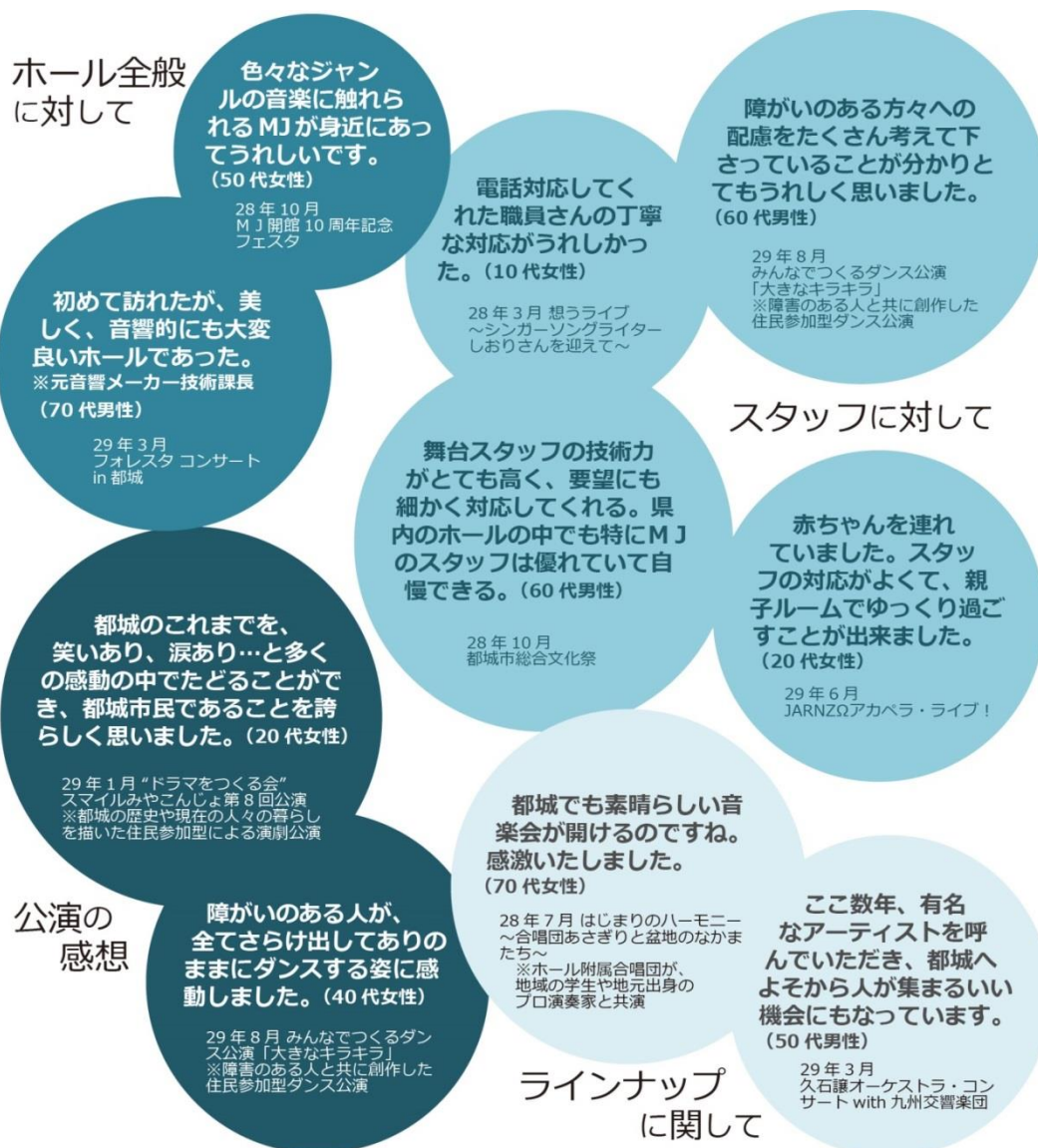
評価を得ており、利用団体の育成、指導にも大きく貢献しています。

また、舞台設備及び機構に関しては、専門技術者の立場から、機器の修繕、維持管理の意見を聞くことができ、メーカー主導になりがちな修繕計画にその意見を反映することができ、適切な計画を提案しています。これは、共同事業体となった大きな成果です。

M A S Tの職員が常駐していることで、財団職員との連携もスムーズです。催事の打合せや急な予定変更等にも即座に対応できます。災害等の危機管理の際の役割も担っていることで、ホールの管理運営の面で、他の団体と比べて非常に有利です。

お客様の声

平成 27～29 年度上半期までの文化振興事業来場者アンケートより抜粋



来場者満足度	最高	最低	調査事業数
29年度(9月まで)	100%	90.7%	10事業
28年度	100%	91.4%	25事業
27年度	100%	87.9%	21事業

◀ 来場者満足度は、来場者アンケートの質問項目「本日の内容」において、上位2つの「とても満足」「まあ満足」を選んだ人の割合を求めたものです。