

令和元年度 門真市立市民文化会館及び門真市立市民交流会館 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 : 平成30年度

1. 総則

指定管理者	特定非営利活動法人トイボックス
事業期間	平成26年4月1日 ~ 令和2年3月31日
管理体制	<p>門真市民文化会館（以下、ルミエールと記載）</p> <p>事務所（常勤） 6名 （派遣） 1名 （パート） 2名 （学生アルバイト） 3名 警備員（外部委託） 6名 設備員（外部委託） 5名 清掃員（外部委託） 10名 舞台技術員 1名 舞台技術員（外部委託） 3名</p> <p>門真市立市民交流会館（以下、中塚荘と記載）</p> <p>事務所（常勤） 1名 （パート） 3名 清掃員（パート） 1名 （外部委託） 1名</p> <p>その他 本社にて経理・総務・企画などの業務を統括して行うセクションを設け、業務の効率化を図っている。</p>
職員の勤務状況	シフト制により、1日2交代で勤務。

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
開館日・時間	<p>【ルミエール】 開館時間：午前9時から午後10時まで</p> <p>【中塚荘】 開館時間：午前9時30分から午後9時30分まで</p> <p>休館日：火曜日 その他条例で定める日</p>		条例・協定どおりに実施した。	条例・協定どおりに実施した。
受付・案内	受付業務に習熟した係員を配置する。		常に利用者の側にたった対応を心掛け、利用者の要望に応えられる体制づくりを推進して、笑顔で声掛けが自然にできるように心がけている。	利用者・来場者の立場に立った運営、利用相談の速やかな対応、利用者支援など、柔軟な対応ができた。
料金設定	条例・規則により規定		条例・協定どおりに実施した。	条例・協定どおりに実施した。

<p>運 営 業 務</p>	<p>広報・宣伝</p>	<p>広報誌(ルミエールホールニュース)、ホームページ、Facebook、チラシ、館内掲示、市広報、市内公共施設、市外公共施設など、さまざまな方法での情報伝達をし、平等利用に努める。</p>	<p>一昨年にリニューアルした、ホームページと情報誌での、施設情報、イベント情報、貸館情報、門真市内の公共施設の情報を積極的に発信した。毎週木曜日にエフエムハナコ「元気トークかどま」で、情報発信やサークル紹介などを行った。</p> <p>【ルミエールホール】 広報誌「ルミエールホールニュース」(カラーA3二つ折り)、ホームページでイベント情報、お客様主催のイベントを積極的に掲載し、市民活動を発信。施設案内では、google street viewを使用して施設を360度閲覧できるようになっており、利用者に好評である。</p> <p>【中塚荘】 「門真手作り市」は、本年度で27回目を迎え定着した人気イベントとなった。また毎週金曜日開催の「宿題カフェ」に、門真みらい小学校の生徒が25名から30名来ており、地域の中での中塚荘の認知向上に寄与している。</p>	<p>【ルミエール】 ホームページ(セッション102,308・ページビュー284,645/年)、インターネット、facebookを積極的に使用。広報誌、チラシ、ポスターの館内掲示、市内・市外公共施設などへの設置・掲示し、市内外にアプローチすることができた。</p> <p>【中塚荘】 ホームページ(セッション7,337・ページビュー22,559/年)、インターネット、facebook、チラシ、ポスターを使用した広報と、「門真手作り市」や「宿題カフェ」の実施により中塚荘の認知が向上した。</p>
----------------------------	--------------	---	---	--

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
<p>施 設 維 持 管 理 業 務</p>	<p>清掃・警備・保守点検</p>	<p>設備・警備・清掃については、仕様書にて詳細が定められている。</p> <p>中央監視設備、電気室設備、発電設備、蓄電池設備、消防設備、舞台関係設備、昇降機設備については、専門業者による点検を行う。清掃は、日常的に館内及び外部と施設に接する道路等の清掃を行うほか、定期清掃を行う。</p>	<p>清掃は、定期清掃、日常清掃を適切に実施した。</p> <p>機械設備の法定点検・日常点検にあたっては、専門業者へ委託を行い、適切なメンテナンスを実施した。</p> <p>清掃・警備・設備の委託業者の業務を適切に指導監督するために、月に2回、管理ミーティングを実施。セッション間での連携を密にした。</p>	<p>適切な保守点検業務・警備・清掃を遂行した。これらに関する、大きなトラブルや苦情はなく、故障が発生したときも速やかに対応できた。</p>
	<p>修繕</p>	<p>設備の状況を適切に判断し、会館の運営に支障がないよう実施する。</p>	<p>経年劣化による機器の故障が非常に目立つようになっているが、その都度、修理などで対処している。</p> <p>大規模修繕で交換が予定されている箇所は交換せずに修理で対応しているが、利用者が不便になるトイレなどは直ちに交換して対応した。</p>	<p>年次計画のとおり実施した項目に加え、劣化による修繕は、市と調整しながら、その都度適切な対応した。大規模修繕で交換される予定の物でも、利用者が不便となるものは交換修繕して対応した。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・ 利用料金	収入目標 98,000千円	<p>【ルミエール】</p> <p>収入合計 102,404千円 (舞台技術料 22,649千円含む)</p> <p>【中塚荘】</p> <p>収入合計 1,068千円</p>	ルミエールホールは、平成31年度に大規模改修工事のため休館することによる需要増加で11%増加。中塚荘は猛暑による夏場の利用の落ち込みもあり約10%減となった。
	利用率	利用率の向上を図る (数値目標なし)	<p>【ルミエール】</p> <p>大ホール 57.1% 大ホールホワイエ 52.3% 小ホール 57.0% レセプションホール 60.2% 展示ホール 39.1% パントリー 18.2% リハーサル室 70.8% 研修室 39.5% 練習室① 45.7% 練習室② 58.9% 会議室① 45.6% 会議室② 28.9% 和室① 31.6% 和室② 22.5% 茶室 1.5% 多目的室 58.2%</p> <p>【中塚荘】</p> <p>交流サロン 22.1% 和室① 50.9% 和室② 42.4% 研修室① 41.6% 研修室② 50.3% 展示室 18.8%</p>	<p>【ルミエール】</p> <p>大小ホールの土日祝日は、1年前の抽選会でほとんど予約が埋まる状態。諸室は自主事業、カルチャースクールを中心として平日の利用率を一定化。休館前の需要増により利用率が増加した。</p> <p>【中塚荘】</p> <p>全体的に利用率が微減。市民のサークル活動の拠点として昼間の利用率は高いが、立地からか夜間の利用が伸びない。宿題カフェによりラウンジ、ライブラリーの利用者数は大きく増えている。ロケーションを活かした撮影会などは年々増加している。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
指定管理者指定事業	るみえーる亭 上方落語の会	市指定事業 【ルミエールホール】	年3回開催（6・10・2月）和室での開催。高座と客席の距離が近く、臨場感があり好評を博している。 6月22日（金）62名 10月19日（金）58名 2月22日（土）63名	和室ならではの親しみやすさはホールでは味わえないものがあり、そのようなメリットをクローズアップする広報活動と近年の落語ブームにより、毎回チケットが完売している。
	るみえーる亭 古典芸能	市指定事業 【ルミエールホール】	上方落語の会と同じく「るみえーる亭」と銘打って、様々な古典芸能を上演し、その面白さを市民に伝えるために2014年度より実施。 10月8日（日）胡弓 80名 12月16日（土）琵琶 47名 3月3日（月祝）津軽三味線 98名	古典芸能は集客が困難であったので、入場料を無料とし、会場もエントランスホールに変更（胡弓と津軽三味線）して開催した結果、昨年の62名から225名と3.6倍の集客となった。古典芸能の普及を目的としており、今後もこの形を続けていく。
	第21回吹奏楽フェスティバル	市指定事業 【ルミエール】	6月17日（日）来場者数／約850名、出演団体数／10団体（出演者270名）市内の中学、高校、実業団、消防音楽隊及び一般の吹奏楽団と連携した発表会形式のコンサート。	門真市の人気イベントとして定着している。地域の団体と連携し事業を実施できた。フィナーレでは出演者133人が合同演奏し、盛り上がるのうち終演した。
	コーラスフェスティバル in Kadoma 2018	市指定事業 【ルミエールホール】	7月15日（日）来場者数／約600名 出演団体数／14団体（出演者200名）市内の中学、PTA、サークル、ゲストなどの合唱団と連携した発表会形式のコンサート。	門真市の人気イベントとして定着している。地域の団体と連携し事業を実施できた。出演団体が毎年ほぼ同じため、準備・裏方作業や舞台進行は円滑にできたが、集客が微減している。
	平成30年度 門真市文化祭	市指定事業 【ルミエールホール】	開催日 部門／出演団体数（人数）／入場者数 10月27日（土）～28日（日） 市民創作展青少年の部／20点／200人 10月28日（日） ダンスフェスティバル／56団体（1,150人）／1,138人 11月3日（土祝） 市民芸能祭／38団体（278人）／671人 11月3日（土祝）～4日（日） 市民創作展一般の部／321点／1,358人 11月4日（日） 市民音楽祭／22団体（423人）／704人 11月3日（土祝） お茶席 大阪府立門真なみはや高等学校／100人 11月4日（日）お茶席 大阪府立門真西高等学校／100人 11月3日（土祝）～4日（日） 着付体験（門真市文化協会）／50人	多くの市民の協力を得て事業を実施できた。舞台発表（ダンスフェスティバル・芸能祭・音楽祭）、実技発表（お茶席・着付け）、作品展示で2,200名、観覧者4,321名、計6,521名が参加した門真市最大の文化イベントとなった。各部門への青少年の参加者も年々増加している。
	サマーアートフェスティバル2018	指定管理者独自事業 【ルミエールホール】	8月25日（土）来場者数／約350名／参加アーティスト12名、劇団杏劇屋アーティストを中心とした親子で楽しめるワークショップ形式のアートイベント。	門真市内の子ども達に向けて、公募したアーティストによるアート系ワークショップを実施。家庭環境に関わらずすべての子どもに平等にアート・美術に触れる機会を提供すべく参加費は全て無料で体験できる。

ラブリーフェスタ 2018	指定管理者独自事業 【ルミエールホール】	10月8日（月祝）来場者数／約1,000名 まちかどJAZZライブ、屋台村（くすのき広場）、門真ジャズアートプロムナード2018（小ホール）・スペシャルアート展、第1回みんなで作る門真のアート100選マイフェイバリット賞受賞作品展（ホワイエ）、門真はずはな中学校美術部作品展、るみえーる亭古典芸能（エントランスホール）、劇団壱劇屋パフォーマンス（情報コーナー）で開催。	天候にも恵まれたラブリーフェスタ。くすのき広場でのJAZZライブとその横に市内飲食店の屋台村を配置にホールへの誘導とした。ホール内では様々な企画をして、こどもから大人までが楽しめるイベントとなり好評を博した。
ロビー展示	指定管理者独自事業 【ルミエールホール】	4月「メッセージで桜の木を満開に」 5月「五月人形」 6月「てるてる展」 7月「七夕」 8月「大阪万博誘致絵画展」 9月「ハロウィン」 10月「ガラスケ応援」 12月「Bigクリスマスツリー」 1月「正月飾り」 3月「雛飾り」	季節に因んだ展示やワークショップをエントランスホールで開催。本年度は子どもたちに好評なワークショップの回数を増やした。11月の文化祭以外はほぼ毎月展示を開催して、楽しいエントランス空間を演出した。ロビー展示がない期間はキッズスペースを設置した。
アウトリーチ コンサート	指定管理者独自事業 【ルミエールホール】	12月13日～3月11日／実施小学校（13校、748名）脇田小学校、門真みらい小学校、北葉本小学校、五月田小学校、大和田小学校、門真小学校、上野口小学校、二島小学校、東小学校、速見小学校、古川橋小学校、砂子小学校、沖小学校。 門真市文化芸術振興基本方針で定める「協働による新しい文化芸術活動の振興」「文化芸術にふれられる場づくり」「文化芸術の担い手づくり」の振興に寄与するため、毎年学校からの応募により無料で小学校4年生にプロの演奏家を派遣し目の前でコンサートをする。	昨年度は門真市立全14校で実施することができたが、今年度は四宮小学校が行事の都合で開催できず13校となった。2011年からスタートした本事業も8年間で門真市立小学校の4年生4,642名に良質な音楽を届けることができた。学校からは毎年楽しみにしているとの言葉を頂戴し、本事業が確実に地域に根づいていると感じる。一昨年度から始めた、保護者にあてたプリントにより、保護者に対し門真市の芸術振興の取り組みを伝えることができると共に、家庭内で音楽（芸術）を話題とすることができた。今後も、門真市の小学生が直接音楽（芸術）に触れ、興味を持ち、好きになるきっかけ作りとして継続したい。
ロビーコンサート	指定管理者独自事業 【ルミエールホール】	4月22日 アイリッシュハーブとピアノ 45名 5月27日 声楽とピアノ 48名 6月24日 ヴァイオリン講座発表会 45名 7月22日 ピアノ 55名 8月26日 声楽・ヴァイオリン・ピアノ 43名 9月23日 ハーブ 63名 11月25日 ピアノ、声楽、クラリネット、サクソ 92名 12月23日 声楽とピアノ 38名 12月24日 カルチャースクールクリスマス発表会 65名 1月27日 声楽とピアノ 46名 2月24日 ピアノ 55名 3月24日 ピアノ 53名	年間12回開催。声楽、器楽を中心とし、若手アーティストの練習の成果を披露する場所でもある。出演者をプロフェッショナル若しくは、音楽系大学の学生か卒業生に厳選することで、クオリティの高いコンサートを無料で提供している。今年度は648名が鑑賞した。『第4日曜日はルミでロビコン』が定着し、常連を中心に観客動員数は安定している。

指定管理者独自事業

【様式第1号】
（指定管理者記入様式）

<p>ルミエールホール はじめてのこどもクラシックコンサート</p>	<p>指定管理者独自事業 【ルミエールホール】</p>	<p>年2回（8・3月）小ホールで開催。「子ども」「親子」対象の0歳から楽しめる、クラシックコンサート。子どもは入場無料、大人も1,000円の安価に設定し、家庭環境に影響せずに芸術に触れる機会の創出をした。 8月9日 187名（大人95名、子ども67名、乳幼児※ひざ上鑑賞25名） 3月25日 223名（一般100名、子ども83名、乳幼児約40名※ひざ上鑑賞）</p>	<p>子どもが楽しめるように様々な演出の工夫を盛り込み、舞台と客席の距離が非常に近い公演となった。ベビーカー預かり、キッズスペース設置、一時保育、授乳コーナーなどのサービス提供もして、非常に好評で、2回目のチケットは、ほぼ完売した。</p>
<p>カルチャースクール</p>	<p>指定管理者独自事業 【ルミエールホール】</p>	<p>ピアノ、ヴァイオリン、サクソ、演劇の4講座。</p>	<p>一昨年度からサクソが加わり4講座となる。延べの参加者も100名を超えている。</p>
<p>ルミエール ジュニアコーラス</p>	<p>指定管理者独自事業 【ルミエールホール】</p>	<p>ルミエールホールの主催事業を発表の場として、月1～2回のレッスンを実施。 参加者：8名</p>	<p>コーラスフェスティバル、門真市文化祭、門真市文化の日式典、まちかどまちなかコンサート出演。来年度はルミエールホールが閉館するが、他施設を使用して開催予定。</p>
<p>門真手作り市</p>	<p>指定管理者独自事業 【中塚荘】</p>	<p>第25回 7月29日 出展者数30団体・飲食4店舗 台風12号のため中止 第26回 12月9日 出展者数31団体・飲食1店舗 来場者数 約350名 第27回 3月16日 出展者数32団体・飲食1店舗 来場者数 約350名</p>	<p>中塚荘の定番事業。今年は台風の影響で初の中止となった。門真在住・在職や活動拠点が門真中心である人たちを中心に出展者を募って開催し、常連客を含む多くの来場者で賑わいの創出に成功した。</p>
<p>宿題カフェ</p>	<p>指定管理者独自事業 【中塚荘ほか市内6カ所】</p>	<p>小学生を対象に放課後、宿題ができる場所を提供する事業。公共施設や店舗、飲食店の空き時間などのスペースを活用して地域コミュニティの中に子供の居場所をつくり、学習支援・相談支援を通じた子どもとその家族へのサポートをする。現在市内では中塚荘をはじめ、7カ所で開催している。門真市市役所（中町）、レーヴマルシェ（大和田）弁天池公園事務所（岸和田）、ハッピービーンズカフェ（大和田）、パティスリーエルブランシュ（石原町）、イオン古川橋駅前店（末広町）</p>	<p>「宿題カフェ」は、大阪府大正区で2016年1月にスタートしたトイボックスの事業。門真市内では、2018年8月、門真市立交流会館 中塚荘から始まり、現在では7カ所で開催し、3月末時点で延べ1,000人が参加しました。市内NPO、行政、店舗と協働しています。</p>

指定 管理 者 協 力 事 業	Jr. ストリングス活動及び第30回門真市民コンサート	指定管理者協力事業 【ルミエールホール】	門真市音楽協会が取り組む、Jr. ストリングス活動及び門真市音楽協会実施の定期コンサートへの協力	市民芸術団体への支援。コンサート及びそれに出演するJr. ストリングスのオーディションや受付窓口などで協力。
	演劇協力 劇団杏劇屋 劇団いっぽ	指定管理者協力事業 【ルミエールホール】	関西の若手劇団を支援する取り組み。空き部屋を稽古場や公演会場として提供する代わりに、会館の主催イベントやカルチャースクール開講に協力してもらっている。劇団杏劇屋と同様に、門真市の歴史を題材とした舞台を数多く上演している門真市の劇団いっぽも支援する。	劇団杏劇屋は、ホームページやSNSからの情報発信で、当館の広報活動の一端を担っている。カルチャースクールでは、演劇マイムクラス、アクションクラスの2種目でいずれも好評である。劇団いっぽは門真市の市民劇団で門真市の歴史を題材とした舞台を上演している。今後もこの2つの劇団協力を継続して市民の芸術鑑賞の機会を作り続けたい。
	みんなで作る 門真の第九	指定管理者協力事業 【ルミエールホール】	平成26年に門真市市制施行50周年を記念して開催された「みんなで作る門真の第九」。門真市を「音楽のあふれるまちへ」するため、芸術を愛する市民有志の実行委員会が実施しているコンサート。	「みんなで作る門真の第九」実行委員会として参加。舞台進行、広報、練習会の立会など、ルミエールホールのノウハウを生かし市民有志が運営する実行委員会と協働することができた。
	第2回 ふるさと門真まつり	指定管理者協力事業 【ルミエールホール】	昨年10年ぶりに復活した、ふるさと門真まつり。わがまち門真への愛着と誇りを育むとともに地域同士の連携と市の賑わいの創出を目的とする祭り。	第2回ふるさと門真まつりに実行委員会メンバーとして参加。市民ステージ出演者の公募、舞台進行など、ルミエールホールのノウハウを生かして、市民と協働することができた。
	高校演劇支援	指定管理者共催事業 【ルミエールホール】	高等学校の演劇活動、高校教育と人間形成に寄与することを目的とする、大阪府高等学校演劇連盟の活動に賛同し、青少年の芸術活動の支援と共に、門真市及び門真市民文化会館ルミエールホールのイメージ向上を目的として、「第68回 大阪府高等学校演劇研究大会」と「第53回近畿高等学校演劇研究大会」に協力した。 主催：近畿高等学校演劇協議会、大阪府高等学校演劇連盟、全国高等学校演劇協議会／後援：文化庁、大阪府教育委員会、門真市教育委員会	平成26年から大阪府高等学校の芸術支援として実施。ルミエールホールでは2年毎に開催され今年で3回目。今年度は府大会と近畿大会の2つの選考会を開催し、大阪府10校と近畿（兵庫県、京都府、和歌山県、滋賀県、奈良県）から延べ2,000名以上の高校生がルミエールホールに来館した。門真市が青春の思い出の地となることで、市のイメージアップに寄与する。
委託 事業	まちかど・まちなか コンサート	委託事業 【ルミエールホール】	門真市内のさまざまな場所で、音楽コンサートを実施する事業。 5月27日 弁天池公園噴水前 80名 9月9日 生活創造館アズ 80名 12月1日 島頭天満宮 90名 2月2日 下島町児童遊園 150名 3月16日 三井アウトレットパーク大阪鶴見 200名	門真市内で気軽に演奏活動が出来る、演奏を聴ける環境を整えるために実施。中長期での実施を前提としており、2018年度は過去の開催会場から割り出した未実施の地域で会場を選定し、その自治会・会場関係者との連携・協力体制を検証した。本事業も定着を実感できるようになっている。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	事業計画書等による。	館の運営、市民サービス、事業拡大についての対応、使い易いホールの利用方法など。コンプライアンス研修の実施。	①毎月全体ミーティングを実施。 ②朝礼、日報、電子会議室、回覧等による情報の共有。 ③社内研修会の実施。
	個人情報保護	事業計画書等による。	書類の取り扱いや保管、パソコンの利用方法、持ち出しの禁止などの徹底。	個人情報の入った書類の管理や、他の利用者の目に触れないところで書類作業を行うなど、日常的に注意を徹底。
	情報公開	市条例等に従い情報公開に当る。	情報開示請求はなかった。会館運営の基本的な方針等については、ホームページで告知している。	引き続き、市条例等に従い情報公開に当る。
	緊急対応	協定書第20条	緊急時通報体制を作成し、事務所に掲示。AEDも備え付けている。なお、緊急対応に確当する事案は無かった。	今後とも、職員の啓発、訓練などにより素早い対応、事故防止に努める。

事業達成度評価 コメント

貸館、管理業務及び事業については事業計画書通りの実施ができた。昨年度より積極的に進めている、市民、地域、自治会、NPO団体との連携強化により新規事業の実現、既存事業の円滑な実施ができた。また事業全体では15,000名の方に芸術を通して関わることができた。今年度は新たに、館長だけでなく複数の職員が「みんなで作る門真の第九」「ふるさと門真まつり」などの市民行事に実行委員会メンバーとして参加することで、更に市民交流を深めることができた。芸術振興として取り組んでいる音楽アウトリーチでは8年間で4,642名の門真市の小学4年生に音楽を届けることができた。宿題カフェ事業では市内7カ所で1,000名の小学生の学習支援ができた。貸館業務では舞台スタッフ一丸となり、利用者の希望を声が反映できるような努力を行っている。今後も市民ファーストを念頭に、サービスを充実し、門真市民が誇れるホールを目指し努力を重ねていく。

事業達成度評価

B

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目		回答結果・対応状況		分析
1 利用者アンケート調査（ルミエールホール）	実施方法 回答者数	平成30年度分として、平成31年2月1日～2月14日の2週間で実施。期間中の施設利用者（大小ホールについては主催運営メンバーのみ）にアンケート用紙を配布し、利用後に回収した。回答数/298件		
	施設利用時のルールの わかりやすさ	満足 36名 12.1% やや満足 54名 18.1% どちらでもない 171名 57.4% やや不満 6名 2.0% 不満 4名 1.3% 無回答 27名 9.1%		確認書の提示、鍵の開閉、準備、片付けなどを利用者が自ら行うシステムであり、初めて利用するお客様には、利用区分や料金、注意事項など、丁寧にわかり易いご案内を心がけ、理解を得られるよう努めた。
	施設利用時の 手続きの容易さ	満足 25名 8.4% やや満足 35名 11.7% どちらでもない 173名 58.1% やや不満 17名 5.7% 不満 3名 1.0% 無回答 45名 15.1%		抽選会の仕組みや申込み期間など、市内の他施設と異なる予約システムのため、利用者にはわかりづらいことが多いと感じる。また事前支払いと、支払いのために来館する必要があることについて、不便に思う利用者もいるため丁寧に説明して理解を促した。今後はカード決済等も考慮した改善が必要と考える。
	設備・備品の状況	満足 38名 12.8% やや満足 50名 16.8% どちらでもない 153名 51.3% やや不満 29名 9.7% 不満 7名 2.3% 無回答 21名 7.0%		開館から25年以上が経過し、設備は空調をはじめ故障の多い年であった。大規模改修で交換するものであっても、利用者には不便を掛ける場合は交換も含め対応した。和式トイレとバリアフリーへの改善要望が多いが、大規模改修での更新がきまっているので、利用者には丁寧に説明して理解を求めた。
	職員の対応	満足 70名 23.5% やや満足 63名 21.1% どちらでもない 130名 43.6% やや不満 10名 3.4% 不満 3名 1.0% 無回答 22名 7.4%		利用者気持ちよく使用して頂くことを第一に考え、明るく、柔軟な対応を心掛けた。利用者ごとの要望を職員で情報共有して統一した対応するよう心がけたことにより、やや不満・不満が10.9%から4.4%に半減することができた。
	利用料金	満足 28名 9.4% やや満足 34名 11.4% どちらでもない 163名 54.7% やや不満 19名 6.4% 不満 7名 2.3% 無回答 47名 15.8%		施設利用料、付帯設備利用料は開館以来据え置きであるが、2020年より改定されるため、市民には好評である。
	総合的な満足度	満足 36名 12.1% やや満足 69名 23.2% どちらでもない 155名 52.0% やや不満 13名 4.4% 不満 1名 0.3% 無回答 24名 8.1%		やや不満、不満の合計が4.7%であり、不満の少ない施設運営ができたものと考え。今後も利用者気持ちよく使用して頂くことを第一に考えた対応を心掛けたい。
	2. 市民等からの 意見・要望等	主な意見・要望等の内容		対応状況等
トイレを洋式にしてほしい。		大規模改修でほぼ全てのトイレが洋式化する。		
トイレにウォシュレットの設置を希望。		大規模改修で一部のトイレに設置する。		
1年間利用できないのは残念。		リニューアル後もご利用お待ちしております。		
バリアフリー化を希望します。		大規模改修でスロープ、エレベーターの設置、館内サインを刷新する。		

手続きの際に時間がかかる。	利用内容により時間がかかる場合があるが、丁寧な説明と共に、利用者と顔なじみになることにより、待ち時間も利用者がイライラしないような対応を心掛けた。
月1回でも確定した使用日があると嬉しい。	定期的な利用者であっても、平等の観点から抽選への参加を案内している。
暖房が弱くて寒い。	設備の老朽化・故障により、一部の空調に影響があった。状況を把握した上で丁寧に説明し、必要であれば代替施設を案内して対処した。
備品が壊れかけてケガをしよう。	職員が発見、または利用者からの報告があり次第、修理や代替品などで対応し、利用者の理解が得られるよう努めた。

利用者満足度評価 コメント

一昨年度で、ホームページとルミエールホールニュースのリニューアル、館内Free wifi設置など、利用者の利便性向上に努め良好の評価が得られている。利用者対応では、お客様がもためていることを素早く察知したホスピタリティ精神を持った柔軟な対応を心がけた。来年度には大規模改修が控える中、施設設備の更新や修繕は、利用者に不便を強いることが無いよう、状況を適切に判断して市と調整しながら進めた。また2020年度から料金の改定(加算率改定)があるため、チラシ3,000枚を作り各施設に設置と直近2年の利用者542件にDMを発送して周知に努めた。

項目	回答結果・対応状況			分析
実施方法 回答者数	平成30年度分として、平成31年2月1日～2月14日の2週間で実施。期間中の施設利用者にアンケート用紙を配布し、利用後に回収した。回答数/161件			
施設利用時のルールの わかりやすさ	満足	56名	34.8%	常連の定期利用者が多く、ほとんどの人が利用方法を知っている。初めての利用者には特に丁寧に説明を心掛けている。
	やや満足	42名	26.1%	
	どちらでもない	56名	34.8%	
	やや不満	1名	0.6%	
	不満	0名	0.0%	
	無回答	6名	3.7%	
施設利用時の 手続きの容易さ	満足	48名	29.8%	抽選申込など、パソコン操作が苦手な利用者には、毎回一緒に操作をして、予約ができるように補助している。
	やや満足	28名	17.4%	
	どちらでもない	56名	34.8%	
	やや不満	14名	8.7%	
	不満	2名	1.2%	
	無回答	13名	8.1%	
設備・備品の状況	満足	57名	35.4%	付属設備や備品への満足度は約60%を占めている。開館から20年以上経っており、経年劣化による故障が増えているので、入れ替えや修理の際には使いやすいものへ変更するようにしている。
	やや満足	39名	24.2%	
	どちらでもない	44名	27.3%	
	やや不満	8名	5.0%	
	不満	3名	1.9%	
	無回答	10名	6.2%	
職員の対応	満足	66名	41.0%	当番制でルミエールホールから出向いている職員とパート職員で情報共有している。丁寧に親しみのある対応ができるよう心掛けていることで、「満足」「やや満足」で67.1%を得ることができている。
	やや満足	42名	26.1%	
	どちらでもない	43名	26.7%	
	やや不満	0名	0.0%	
	不満	0名	0.0%	
	無回答	10名	6.2%	
利用料金	満足	73名	45.3%	施設利用料は開館以来据え置きである。「満足」「やや満足」で67.7%、「やや不満」「不満」は、0%となっている。
	やや満足	36名	22.4%	
	どちらでもない	33名	20.5%	
	やや不満	0名	0.0%	
	不満	0名	0.0%	
	無回答	19名	11.8%	
総合的な満足度	満足	65名	40.4%	利用者のほとんどが常連であるため、親近感を持ってもらえる対応を心掛けている結果、73.2%が満足、やや満足と回答して下さった。今後も利用者に喜んで利用してもらえる対応をしたい。
	やや満足	50名	31.1%	
	どちらでもない	39名	24.2%	
	やや不満	0名	0.0%	
	不満	0名	0.0%	
	無回答	7名	4.3%	

	主な意見・要望等の内容	対応状況等
2. 市民等からの意見・要望等	いつもキレイで、気持ちよく利用させていただいています。	引き続き職員で施設の維持管理に努める。
	支払を振込にしたい。	カード決済、振込などを対応を検討したい。
	市内・市外に関わらず同じ料金にしてほしい。	門真市の交流施設であることの理解を求める。
	自販機が欲しい。	メーカーに設置の要望をしたが客数が少なく設置できないと回答。
	ゴミ箱を設置して欲しい。	他の公共施設同様にゴミは持ち帰りをお願いしている。
	近くに図書館がないので、図書コーナーは大切だと思います。	「まちライブラリー」への登録や、子供用の本の寄贈など、現在は充実している。
	駐車場がもっと広ければ便利。	敷地が限られているので、増やすことは難しいが、利用者の希望により前の私道にも駐車してもらっている。
	サークル間の交流をはかりたい。	利用サークルにも相談して検討をする。

利用者満足度評価 コメント

利用者のほとんどが顔なじみの常連客であるため、親近感のある対応を心掛けている。利用者とのコミュニケーションもよく取れていて、職員の対応に関する評価も高い。引き続き満足してもらえるよう努力する。また今年度から1階ラウンジに、Free wifiを設置して利用者の利便性を向上した。

(3) 収支状況の分析・評価

(単位：千円)

収入の部

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		131,770	131,770	0		
利用料金等	施設利用料	100,000	103,473	3,473		
	事業収入	駐車場収入	7,030	6,415	-615	
		手数料収入	500	374	-126	
		文化事業収入	2,500	1,938	-562	
	雑入	自販機・他	2,000	1,967	-33	
収入合計		243,800	245,937	2,137		

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	45,000	49,149	-4,149	
事務費	印刷費	500	226	274	
	通信費	850	751	99	
	保険料	500	585	-85	
	事務用品費	2,000	1,403	597	
	賃借料	500	340	160	
管理費	業務委託費	135,000	136,547	-1,547	
	光熱水費	40,000	39,922	78	
	修繕費	2,300	2,192	108	
	燃料費	75	0	75	
物件費	備品購入費	800	912	-112	
事業費	事業費	17,000	17,238	-238	
公租公課	租税公課	1	1	0	
支出合計		244,526	249,266	-4,740	

収支（実績ベース）

245,937 - 249,266 = -3,329

収支状況評価コメント

貸館利用料等の収入については、ほぼ当初の計画を達成できた。支出の部で人件費、業務委託費で当初の予算を超過しているが、これは、働き方改革や最低賃金の引上げ等国の労働施策が2013年の指定管理者応募時の想定より大きく進んだことによる影響が大きい。本法人も国の方針や社会の流れにあわせ、就業規則を改正し、より働きやすい職場づくりに向けて労働環境の改善に努めた。結果、人件費に関係する科目の支出が増加している。