

課題等への対応策

施設名称

施設名称	秋葉区文化会館
指定管理者	トールツリーグループ
指定期間	平成25年6月1日～平成30年3月31日
所管課	秋葉区地域課

課題等への対応策(指定管理者)

	課題等	対応策(いつまでに、どのように、対応するか。)
1	自己評価で雇用者対応、気持ちよく使うための項目で点が低い。管理者の意図は分かるが、具体的な方法を示すべきである。	開館して1年目に当たる平成25年度(開館9月21日～翌3月31日)は、指定管理者としてご提案させていただいたことは遜色なく対応させていただいております。一方で、利用者様をはじめ、会館へ来館される方々のニーズを満たすことが出来たかという点につきまして、サービスとは一定の水準にとどまるものではなく常に向上し続けるべきものと考えております。また、秋葉区という地域性に馴染むには多少の時間をいただくことが必要だったと考えております。その点を踏まえ、平成26年度以降の運営に果実として実らせてまいりました。文化会館のご利用に関する様々なマナー、利用料金の丁寧なご説明、建物の特殊性から各種案内表示の在り方、新しい建物につきものの臭いの問題など、どのようにお客様に満足、ご理解していただくかについて、ご意見・ご要望を分析し、職員で共有しながら対処してまいりました。こうした当館固有の運営方針確立に少しお時間を頂いた点から自己採点は少し辛めにしたものでございます。平成26年5月には、他県の財団理事兼県民会館館長経験者を館長に充て組織的充実を努めました。平成26年度7月にはサービス向上委員会を立ち上げ、お客様目線のサービスを充実強化しております。朝会(毎日8時半)終了後には会館外回りのゴミ拾いの励行をしております。また、平成27年度からは受付担当者を1名増員し、サービス強化に努めているところでございます。
2	アウトリーチ(出前公演)の充実と宣伝の工夫が必要である。	現在小・中学校各2校ずつを対象に秋葉区内児童・生徒向けにアウトリーチを実施しております。講師陣の充実を図り、音楽家、落語家、合唱、演劇など幅広いアーティストの中から選択していただき充実したプログラムとなっております。平成25、26年度の実績を踏まえ、平成27年度にはドイツ在住のピアニストの方に帰国を機会に講師をお願いするなど、幅広いアーティストの招へいも考えております。また、アウトリーチの開催報告等は当館年4回発行の情報誌「リーフ」誌上(平成26年12月号、平成27年3月号)でも紹介させていただきました。
3	専門用語は便利ではあるが、市民対応の際には注意が必要である。	舞台関係の諸設備には専門用語を伴うものも多いため、当館では実物をご覧いただいたり、わかりやすい言葉に置き換え説明させていただいております。また、ホール以外のスタジオなどをご希望のお客様にも各部屋をご覧いただき、附属設備(備品)もご説明しております。また、平成26年度には当館舞台職員が講師となって受付業務担当者への舞台備品等の簡単な操作、実物確認の研修を実施しました。今後とも、市民の皆さまにわかりやすい言葉でご案内をさせていただくよう周知を図って参ります。
4	利用料が非常に割安であることを市民へ周知するべきである。	平成26年8月に「新潟市秋葉区文化会館のご利用について」(A4両面)の宣伝ツールを作成し、当館、区役所はもちろんのこと県内文化施設、市内各公共施設に常備しております。また、平成26年度には本庁広聴相談課主催の動く市政で当館の見学を含めたPRを実施し、料金についてもご理解いただきご利用につながっております。平成27年度には当館単独で見学会とミニ講演を実施(5月)し周知するところであります。
5	スタインウェイピアノをもっと宣伝するべきである。	平成26年9月21日の開館1周年記念では、秋葉区出身でN響打楽器奏者の石川達也さんに登壇いただき、当館自慢のスタインウェイの紹介を兼ねたビッグイベントを開催しました。タイトルは「2台のスタインウェイと打楽器のコンサート」でポスター、チラシ、各媒体等で大いに宣伝を実施しております。同時に当館の情報誌「リーフ第5号」でも大きく取り上げ、県内各所に配布(5,000部)しております。また、項目4との関連でもピアノの存在を積極的にアピールしております。また、会館見学者には必ず、スタインウェイをご覧いただいております。
6	他の文化会館との交流を図るべきである。	平成25年度は、平成26年2月に北区文化会館、江南区文化会館の館長、各区の地域課担当者との合同会議(3館館長)会議を秋葉区文化会館で開催しました。また、平成26年度は新潟県公立文化施設協会に加盟し、総会、臨時総会、各セクションの研修等に参加し、加盟各館との情報共有に努めました。平成26年度の3館館長会議は文化会館サミットとして東区を加えた合同会議を11月26日に江南区文化会館で開催し活発な意見交換を行いました。平成27年度以降も継続の予定でございませう。

課題等への対応策(市)

	課題等	対応策(いつまでに、どのように、対応するか。)
1	利用料が非常に割安であることを市民へ周知するべきである。	現在、指定管理者において、具体的な利用方法や料金プランを紹介したリーフレットを作成し、利用促進を図っている。今後はそれらの情報を「区だより」に掲載するとともに、隣接区や近隣の市町村にも広報を働きかけたい。
2	時間貸しは利便性向上のために細かい対応が必要である。	現在、条例に基づき「午前、午後、夜間」の3区分で施設貸出を行っているが、実際の利用状況や利用者の意見等を踏まえ、必要に応じて細分化等を検討したい。
3	施設の価値を加味して利用料を見直すべきである。	利用者の意見や類似施設の状況等を踏まえ、対応を検討したい。
4	スタインウェイピアノをもっと宣伝するべきである。	昨年度、指定管理者において、当ピアノをメインとした自主事業を実施し、PRに努めた。今後は、上記1の周知と併せ、当ピアノのPRに努めたい。