

## モニタリング実施報告書

平成29年度（任意 **定期**）（指定管理者 **本市**）モニタリング実施報告書

施設名	那覇市パレット市民劇場及び那覇市民ギャラリー
所在地	那覇市久茂地1丁目1番1号
指定管理者	名称：パレットグループ 代表者：久茂地都市開発株式会社 代表取締役社長 長嶺良三 住所：那覇市久茂地1丁目1番1号 電話：(098)866-7227
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日（3年度間）
モニタリングの実施方針・方法等	管理運営状況を「事業計画書」、「業務報告書」、「事業報告書」、「利用者アンケート調査集計表」により把握し、モニタリングシートの対象項目について本市からの質疑と指定管理者側の回答において下記の通り「モニタリング総合コメント」、「今後の業務改善に向けた方針」に記載した。
担当部課(問合せ先)	市民文化部 文化振興課 TEL：098-917-5082 内線2223 E-Mail：c-bunka001@neo.city.naha.okinawa.jp

### モニタリング総合コメント（指定管理者 **本市**）

安全面・業務履行・市民サービスとも、向上し概ね良好に管理運営している。

### 今後の業務改善等に向けた方針（指定管理者 **本市**）

- 1 改善・是正事項
  - ・ホームページについて、申請書はダウンロード後に電子データ上で加工しやすいよう現状のPDFデータに追加し、他の種類のファイルも掲載すること。
- 2 課題事項
  - ・指定管理者公募時に提案された文化事業を実施し、多くの市民が文化にふれる機会が提供されることを期待します。催物情報について、普段、文化芸術に触れる機会が少ない層も見据えた手法を調査、検討いただきたい。
- 3 最重要事項
- 4 その他

### 1 基本的考え方及び管理体制

当初に提出された基本方針の中で、那覇市パレット市民劇場条例、那覇市民ギャラリー条例の趣旨に従い市民の平等利用を確保するという事が上げられており、その中で「誰もがいつでも気軽に相談できるホスピタリティ溢れる受付」、「利用規則（ルール）、施設情報の公開と周知徹底」、「様々な利用に対する適切な説明」という3つの方策を掲げ、公平性の確保、利用規則等の厳守、業務の適正な処理等を行うものとしており、実際の管理運営の中でも生かされている。モニタリングシートの各項目が示すように、運営においては丁寧な窓口受付と利用規則の周知徹底、必要に応じた詳細説明がされ、利用者からの良好な評価がアンケートに反映されている。また、付属設備利用料等の徴収に関しては、事前説明と未納に対する迅速かつ丁寧な対応によって滞納はゼロに維持している。

また、危機管理に対する方針において、マニュアルや連絡体制の周知徹底、安全研修、消防訓練の実施を行うものとしており、実際の管理運営のなかで取り入れられている。

平成29年度においても、来場者の転倒などの事故についてマニュアルに基づき迅速な対応がなされ、市所管課への報告が随時行われた。事故後も、指定管理者により手すりの追加などの修繕を行っている。また、テロや不審者への対策として警察による研修を実施するなど、危機管理の体制を強化している。

## 2 公の施設のサービス向上及び経費削減

当初に提出された基本方針の中で「誰もがいつでも気軽に相談できるホスピタリティ溢れる受付」という方策があり、利用者からの提言や苦情等に対し積極的かつ迅速・公平に対応が行われている。また、市民参画による事業展開など、広く市民に公開し、舞台芸術の推進、市民文化の創造に寄与する施設を目指すものとしており、それに向けて取り組みを行っている。

経費縮減について当初の方策では「質を落とさない最低限の人員配置とコスト縮減」、「仕入価格の低減」、「環境意識の向上・ゴミの減量化と省エネルギー」、「自分たちの施設という意識に基づく協力管理の促進」を掲げ運営管理のなかで取り組みを行っている。稼働率向上に伴う人員の配置など臨機応変に対応しながらも、専門知識や経験の蓄積によって、経費削減が図られている。また、苦情や問題発生事例をスタッフで共有できるようマニュアルを随時更新している。

## 3 団体の概要及び管理運営能力（経営状態）

### 久茂地都市開発(株)

パレットくもじの管理権限者で運営手腕についての信頼もあり、情報発信の中心としてのパレットくもじを運営している。

### (株) リウボウインダストリー

デパートリウボウはパレットくもじのキーテナントとして、最新ファッション情報やモチベーションに合わせたコトの展覧等、情報の発信を行っています。あらゆる苦情にも誠心誠意対応するノウハウの構築があり、接客対応に関しては十二分に活かすことができる。

### 沖縄ビル管理(株)

維持メンテナンス部門で文化施設を含め、多くの実績があり、現在パレットくもじの設備保守管理・清掃・環境衛生管理業務を行っている。

### (株) 沖縄ハートス

舞台操作専門の沖縄ハートスは、ハートス（本社大阪）として多くの実績があり、県内では「国立劇場おきなわ」の舞台管理業務を担っている。

## モニタリング実施報告書

平成29年度(任意・定期) (指定管理者)本市)モニタリング実施報告書

施設名	那覇市パレット市民劇場及び那覇市民ギャラリー
所在地	那覇市久茂地1丁目1番1号
指定管理者	名称：パレットグループ 代表者：久茂地都市開発株式会社 住所：那覇市久茂地1丁目1番1号 電話：(098)866-7227
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日(3年度間)
モニタリングの実施方針・方法等	<ul style="list-style-type: none"><li>・本施設の管理運営の確認にあたっては管理運営状況を「業務報告書」、「利用者アンケート集計表」等により把握しました。</li><li>・業務履行等モニタリングシート等を確認した結果をモニタリングの総合コメント、今後の業務改善に向けた方針に記載しました。</li></ul>
担当部課(問合せ先)	市民文化部 文化振興課 TEL：098-917-5082 E-Mail：c-bunka001@neo.city.naha.okinawa.jp

### モニタリング総合コメント(指定管理者)本市)

昨年度指摘のあった備品台帳の整備・苦情対応マニュアルを整備しました。運営面に関し、概ね良好な報告ができました。今後も利用者の方への適切な対応に務め、より快適且つ地域の文化振興に貢献できる施設を目指します。

### 今後の業務改善等に向けた方針(指定管理者)本市)

#### 1 改善・是正事項

申請書類についてダウンロード後に電子データ上で加工しやすいよう現在のPDFデータに追加し、他の種類のファイルもホームページに掲載したいと考えています。

#### 2 課題事項

広報活動において、平成30年3月から導入されたサイネージを活かし、各催物を効果的に告知していきたいと企画しています。

#### 3 最重要事項

広報活動を積極的に行い、劇場・ギャラリーとも利用者の幅を広げていきたいです。

#### 4 その他

## 1 基本的考え方及び管理体制

舞台芸術活動の推進、市民文化創造の向上に資する事を目的に設置された当該施設を広く市民県民の皆様へ活用していただけるようPR活動に力を入れるとともに、貸館・貸ギャラリー業務については、これまで構築したノウハウを生かし、利用者の皆様からのご意見・ご要望へ素早い対応を心掛け、安全性を重視した管理運営を行っています。

またパレット市民劇場では世界トップレベル舞台芸術を多くの市民県民の皆様に鑑賞する機会を提供するとともに、県内芸術団体との共催による質の高い事業実施に努めています。那覇市民ギャラリーでは、県内高等学校と連携し、若手の活動発表の場を提供しております。

## 2 公の施設のサービス向上及び経費削減

### (1) 公の施設サービス向上について

平成29年度は非常に多くの方々にご利用頂き、年間稼働率が82.3%となり、とくに9月～12月は90～100%の非常に高い稼働率となりました。

利用希望日が重なることも多く、抽選にもれ利用頂けない方々も多く出てしまいました。那覇市民会館の休館、あけもどろ総合文化祭の開催時期の変更（H30.1.～2. 当館機能強化工事の為、例年の1～2月開催を10～12月開催に変更）が利用希望日重複の要因と推測されます。その為、休館日である火曜日も12月下旬は特別開館し、利用可能日を増やす措置をとりました。

共催事業の「琉球交響楽団」の0歳児コンサートを通し、普段クラシックコンサートの鑑賞機会の少ない親子連れへの鑑賞機会の増加へ協力、劇団O.Z.E.の市民参加型劇への開催協力による、芸術を身近に親しみやすいまちづくりへの寄与を行いました。

### (2) 経費削減について

催物のない日は電気、冷房の使用を必要最低限にとどめ、経費の削減に努めました。

## 3 団体の概要及び管理運営能力（経営状態）

パレットグループは、パレットくもじビルの管理運営会社である「久茂地都市開発(株)」を代表幹事会社として、県内唯一の百貨店デパートリウボウ、ビルメンテナンスの県内大手、沖縄ビル管理会社(株)、国立劇場おきなわの舞台技術を担当する(株)沖縄ハートの4社共同企業体として指定管理業務に従事しています。各社とも安定した運営実績とノウハウを構築できています。久茂地都市開発(株)を中心に施設運営や連携事業の開催など幅広い活動を行っており、沖縄県庁、那覇市役所、マスコミ各社が集中する地域の情報発信の中心として市民県民に認知されております。

# 平成29年度 パレット市民劇場アンケート年間集計表

H28.4.01～H29.3.31

計 183 件

## 1. アンケート回答者

(1) 性別

男性	女性	無回答
76	107	0

(2) 年齢

10代	21代	30代	40代	50代	60歳以上	無回答
1	15	21	56	35	55	0

(3) 職業

会社員	パート・アルバイト	公務員	自営業	学生	無職	無回答
50	10	24	69	2	23	5

(4) 利用頻度

年に1～2回	2年に1回	3年に1回	機会があれば	無回答
134	9	3	29	8

## 2. 当劇場の運営管理について

(1) 施設環境(入口、窓口、廊下、トイレ)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
91	54	29	5	3	1

(2) 職員対応(説明、親切さ)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
125	36	16	4	1	1

(3) 利用のしやすさ(案内、備品)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
90	60	27	5	0	1

(4) 施設管理(安全性、防犯性、緊急性)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
105	47	27	3	0	1

(5) 施設全般について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
94	68	18	2	0	1

# 平成29年度 市民ギャラリーアンケート年間集計表

H29.4.01～H30.3.31  
計 96件

## 1. アンケート回答者

### (1) 性別

男性	女性	無回答
73	23	0

### (2) 年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60歳以上	無回答
0	1	5	5	9	75	1

### (3) 職業

会社員	パート・アルバイト	公務員	自営業	学生	無職	無回答
11	1	6	35	0	39	4

### (4) 利用頻度

年に1～2回	2年に1回	3年に1回	機会があれば	無回答
57	7	1	26	5

## 2. 当劇場の運営管理について

### (1) 施設環境(入口、窓口、廊下、トイレ)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
47	35	12	1	1	0

### (2) 職員対応(説明、親切さ)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
71	19	6	0	0	0

### (3) 利用のしやすさ(案内、備品)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
45	38	11	2	0	0

### (4) 施設管理(安全性、防犯性、緊急性)について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
51	29	13	3	0	0

### (5) 施設全般について。

大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
48	33	14	0	0	1