

板橋区文化会館・グリーンホール指定管理者 令和8年度サービス水準評価結果（令和7年度実績）

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|
| 施設名称   | 1 板橋区立文化会館<br>2 板橋区立グリーンホール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 所在地       | 1 板橋区大山東町51-1<br>2 板橋区栄町36-1 |
| 所管課名   | 文化・国際交流課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 指定期間      | 令和5年～令和9年度（第1期3年目）           |
| 指定管理者名 | 公益財団法人板橋区文化・国際交流財団                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 指定管理者の所在地 | 板橋区大山東町51番1号                 |
| 設置目的   | <p>【文化会館】<br/>区民の文化及び福祉の向上を図り、区民の文化活動の発表の場や芸術を身近かつ廉価で鑑賞できる場の提供を行うこと。</p> <p>【グリーンホール】<br/>産業及び文化の向上並びに区民の福祉増進に寄与し、さまざまな行事や団体の交流を促すこと。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                              |
| 基本理念   | <p>【文化会館】</p> <p>①板橋区の特徴ある文化芸術を振興し、区や文化芸術の魅力を創造・発信する。</p> <p>②プロ・アマを問わず区内の文化活動に取組む団体や個人に対し、練習・発表・交流など活動・活躍の場を提供し、鑑賞等の参加の機会を増やすことで、地域の文化的発展や文化芸術活動水準の向上を図る。</p> <p>③地域に根差した公共施設として、地域の賑わいや文化を楽しむ環境を創出することで、施設利用の満足度や快適性を高める。</p> <p>【グリーンホール】</p> <p>①より多くの区民に多様な活動を行う場を提供し、文化・産業・福祉活動に参加・参画する人々の裾野を広げる。</p> <p>②プロ・アマを問わず区内の文化活動に取組む団体や個人に対し、練習・発表・交流など活動・活躍の場を提供し、地域の文化的発展や文化芸術活動水準の向上を図る。</p>                                                                                                                                                                                                                        |           |                              |
| 行動規範   | <p>①関係法令やマニュアル等を遵守し、コンプライアンス強化に努める。</p> <p>②公平、公正なサービスの提供を図る。</p> <p>③公益財団法人の特性を最大限に発揮し、区民サービスの質の向上を実現する。</p> <p>④区の文化施策を実現する発信拠点としての役割のほか、観光、教育及びスポーツイベント等との連携、区の他の行政施策とも連携・協力していく。</p> <p>⑤計画的かつ創意工夫を生かした業務の遂行により、経費の節減に努めながら、効果的かつ効率的な管理運営を実現する。</p> <p>⑥施設設備の管理や事業の実施にあたっては、常に安全性の確保を優先し、来館者等に対して安心して過ごせる空間を提供する。</p> <p>⑦施設に対する要望・意見の把握や来館者等へのきめ細かい柔軟な対応に努め、常に質の高いサービスをお客様に提供し、利用者数の増を図る。</p> <p>⑧文化に関係する各種団体や他の文化施設、大学、商店街、企業、まちづくりの動きなどと連携し、館単独の事業にとどまらず、社会や地域に対して貢献する。</p> <p>⑨顧客ニーズ等の把握に努め、事業を自ら又は外部から評価する仕組みを作ることで、業務を随時改善し、公の施設及び指定管理者としての説明責任を果たす。</p> <p>⑩社会的信用を失墜させるなど、公の施設を管理する団体としてふさわしくない行為を行わない。</p> |           |                              |
| 業務内容   | <p>1 施設の利用承認等に関する業務</p> <p>2 施設、設備及び物品の維持管理に関する業務</p> <p>3 文化芸術の振興に関する業務</p> <p>4 その他施設の目的を達成するために必要と認める業務</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |                              |

| 経営方針に基づく具体的な行動                                       | 基本理念       | 具体的な目標                  | サービス水準                  | 目標値・実績値（経過）                              |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          | 評価点      | 評価理由                                                                              | 評価点                                                                 |       |
|------------------------------------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------|
|                                                      |            |                         |                         |                                          | R5                                                                                                                                                | R6                                                                                                                                                                                     | R7       | R8       |          |                                                                                   |                                                                     | R9    |
| 基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか | 文化会館①      | 施設認知度向上                 | ホームページ閲覧件数月平均75,000PV以上 | 目標                                       | 70,000PV                                                                                                                                          | 70,000PV                                                                                                                                                                               | 70,000PV |          | 75,000PV | 1 / 5                                                                             | 速やかにシステムの不具合を改善し、PV数を把握する必要がある。また、不具合を早期発見できる運用方法などを検討し、再発防止に努めること。 | 1 / 5 |
|                                                      |            |                         |                         | 実績                                       | 33,092PV                                                                                                                                          | 32,218PV                                                                                                                                                                               |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          | 増減理由                                                                                                                                              | 令和8年度5月にgoogleアナリティクスのデータが消失したことが判明し、令和7年度のPV実績値を掲載することができないので空欄となっている。googleアナリティクスは、前委託業者が運用を行っていた経緯で、現在のホームページ委託業者との間で保守運用契約が結ばれていない。令和8年度の早い時期に、変更契約を行い対応することとする。なお、データの復元は不可能である。 |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      | 文化会館②      | 施設利用率向上                 | 大ホール利用率75.0%以上          | 目標                                       | 70.0%                                                                                                                                             | 71.0%                                                                                                                                                                                  | 75.0%    |          | 75.0%    | 5 / 5                                                                             | 目標値を超える実績であり、評価できる。引き続き、利用率向上に向けた取組を期待する。                           | 5 / 5 |
|                                                      |            |                         |                         | 実績                                       | 79.10%                                                                                                                                            | 86.1%                                                                                                                                                                                  | 90.6%    |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          | 増減理由                                                                                                                                              | 令和7年度の大ホール利用率は90.6%となり、目標値を上回っている。改修工事に伴う閉館期間終了後の需要が増大したこと及びロビー開放や撮影誘致等を行ったことが利用率を押し上げたと考える。                                                                                           |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      | 文化会館③      |                         | 施設利用率57.0%以上            | 目標                                       | 54.0%                                                                                                                                             | 54.0%                                                                                                                                                                                  | 57.0%    |          | 57.0%    | 4 / 5                                                                             | 和室・茶室の実績により目標値には達しなかったものの、前年度実績を上回った点は評価できる。今後、和室・茶室の新たな活用方法に期待したい。 | 4 / 5 |
|                                                      |            |                         |                         | 実績                                       | 49.70%                                                                                                                                            | 50.8%                                                                                                                                                                                  | 53.2%    |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         | 増減理由                                     | 令和7年度の施設利用率は53.2%で目標値を下回っているが、和室や茶室の利用が、利用者の高齢化により減少している影響が大きい。利用者が使いやすいと感じるようなサービスや設備を積極的に取り入れていくとともに、落語会や宴会場等の新たな使い方や客層を開発する必要がある。              |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
| 文化会館④                                                | 施設利用者満足度向上 | 利用者満足度95%以上             | 目標                      | 95.0%                                    | 95.0%                                                                                                                                             | 95.0%                                                                                                                                                                                  | 95.0%    | 95.0%    | 4 / 5    | 引き続き、利用者懇談会やアンケートを分析し、施設運営の改善とサービスの充実を図り、利用者満足度の向上に取り組んでいただきたい。                   | 4 / 5                                                               |       |
|                                                      |            |                         | 実績                      | 100.0%                                   | 91.2%                                                                                                                                             | 89.8%                                                                                                                                                                                  |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         | 増減理由                                     | 照明設備のLED化等を実施したが、アンケート調査から見た満足度は多少低下した。今後も利用者の意見やアンケートなどを踏まえながら、施設管理運営の改善や利便性の向上を図る。（実績値は無回答を除く集計値）                                               |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
| 文化会館⑤                                                | 事業参加者満足度向上 | 参加者満足度90%以上             | 目標                      | 90.0%                                    | 90.0%                                                                                                                                             | 90.0%                                                                                                                                                                                  | 90.0%    | 90.0%    | 5 / 5    | 参加者満足度が目標値を超え、100%に近い実績を維持していることは非常に評価できる。引き続き、参加者の声やニーズを把握し、高水準の満足度を維持することに期待する。 | 5 / 5                                                               |       |
|                                                      |            |                         | 実績                      | 99.1%                                    | 98.4%                                                                                                                                             | 99.2%                                                                                                                                                                                  |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         | 増減理由                                     | アンケート調査からみた事業参加者満足度は非常に高い。今後も積極的に参加者の声を拾いながら、魅力的な事業実施に努める。（実績値は未回答を除く集計値）                                                                         |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
| グリーンホール①                                             | 施設利用率向上    | 施設利用率80.0%以上            | 目標                      | 75.0%                                    | 75.0%                                                                                                                                             | 75.0%                                                                                                                                                                                  |          | 80.0%    | 4 / 5    | 参加者満足度が目標値を超え、ほぼ100%を維持していることは高く評価できる。引き続き、参加者の声を把握し、高水準の満足度維持に期待する。              | 4 / 5                                                               |       |
|                                                      |            |                         | 実績                      | 65.4%                                    | 63.1%                                                                                                                                             | 69.8%                                                                                                                                                                                  |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         | 増減理由                                     | 令和7年度利用率は69.8%となっており、令和6年度よりは向上したが目標値を下回っている。ホール等の音漏れや老朽化、南側の会議室等が太陽光のため冬場でも部屋が暑くなり不満が多いことなどが影響していると考えられる。今後も利用者が使いやすいと感じるようなサービスや設備を積極的に取り入れていく。 |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         |                         |                                          |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
| ホール②                                                 | 施設認知度向上    | ホームページ閲覧件数月平均75,000PV以上 | 目標                      | 70,000PV                                 | 70,000PV                                                                                                                                          | 70,000PV                                                                                                                                                                               |          | 75,000PV | 1 / 5    | ※文化会館の同項目の記載内容と同じ。                                                                | 1 / 5                                                               |       |
|                                                      |            |                         | 実績                      | 32,045PV                                 | 32,218PV                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |
|                                                      |            |                         | 増減理由                    | ※文化会館の同項目記載内容に同じ。（文化会館・グリーンホール同一のホームページ） |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |          |          |          |                                                                                   |                                                                     |       |