

【様式4】令和4年度 長崎ブリックホールにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社NBCソシア	所管課名	文化振興課
--------	------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和4年6月	練習室(2階)のトイレが廊下から分かりにくい。	廊下からも見えるように表示を取り付けた。1階のトイレにも取り付け、離れたところからでも見えるようになった。
令和4年11月	エントランス入口に段差があり、つまずいた。	エントランス入口前のレンガを敷き直して、段差を解消した。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
適宜	長崎ブリックホールの指定管理に係る協定書第42条の規定による業務実施状況の現地調査並びに指定管理者職員との協議、連絡及び指導等を必要事項が発生した際に、その都度実施している。	特になし。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
適宜	月次報告により運営状況等について確認するとともに適宜指導や協議を行った。また、施設管理、貸館の協議など必要事項が発生した際に、その都度実施している。	特になし。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
適宜	新型コロナウイルス感染拡大防止対策	ガイドラインに則り、随時の消毒、利用者への説明など、安全安心に利用できる施設づくりに取り組んでいる。
適宜	広報活動	ホームページの継続的な更新に加え、ラジオ番組等でイベント情報、ブリックホールで実施する市の自主文化事業の情報等をタイムリーに発信し、サービス向上や利用者増加の取組みに努めている。
適宜	早朝開館・閉館時間延長対応	利用者の要望に応え、年間で早朝開館(7時～)62回、閉館時間延長(23時まで)5回対応し、サービスの向上に繋がっている。
適宜	エントランスの飾りつけ	エントランスに四季に合わせた飾りつけ(鯉のぼり、七夕飾り、くみ人形、クリスマス飾り、ランタン、ひな壇飾り)を行い、エントランスホールに賑わいを創出し、親しみやすいホールづくりに貢献している。
適宜	研修の実施・会議への出席	利用申込時の備品に関する問い合わせ(扱い方や装置の仕方)に貸出スタッフ以外のスタッフも迅速に対応できるよう、貸出研修を実施している。また、公立文化施設の会議にも適宜出席し、他の文化施設職員と意見交換を図るなどサービスの向上に取り組んでいる。
通年	利用者アンケートの実施	市民サービスの一環として、ブリックホールを利用した方へ利用アンケートを実施している。アンケート結果(課題等)は、各部署に回覧及び毎月の業務連絡会議で情報共有し、サービスの向上に取り組んでいる。
令和5年2月13日	ホームページのリニューアル	施設の利用案内や施設の予約状況など、これまでのホームページと比較してより見やすくなるなど、サービスの向上や利用者増加の取組みに繋がっている。

○施設利用者の状況

												単位	人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度①	13,968	0	5,910	16,570	10,851	6,726	21,349	23,310	17,613	6,350	2,180	15,360	140,187
令和4年度②	20,489	21,613	14,492	26,702	16,412	19,091	29,057	28,295	20,143	13,531	7,412	24,535	241,772
②-①	6,521	21,613	8,582	10,132	5,561	12,365	7,708	4,985	2,530	7,181	5,232	9,175	101,585

新型コロナウイルス感染症にかかる休館期間等

【令和3年度】

休館期間：令和3年4月28日（水）～6月7日（月）、8月27日（金）～9月12日（日）、令和4年1月23日（日）～2月20日（日）

時短期間：令和3年8月25日（水）～9月6日（月）

【令和4年度】なし

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>調査項目については、協定書及び長崎市契約規則等に沿って概ね適正に処理されている。館の工事・修繕の実施においては、指定管理者として、利用者の利便性を損なわないための配慮や日程調整を行い、その都度適切に対応している。</p> <p>ホール運営、危機管理、接遇等の様々な研修を受講または自主的に実施したり、新型コロナウイルスに係るガイドラインに則り、随時の消毒、新型コロナに係るガイドラインの利用者等への説明等を行い、安全安心なホール運営に向けた積極的な姿勢が見受けられる。</p> <p>また、早朝開館や閉館時間延長対応、館長が出演するラジオ番組等において、イベント情報・ブリックホールで実施する市の自主文化事業等の情報等のタイムリーな発信により、利用者増加の取り組みも積極的に行われている。さらに令和5年2月13日には、ホームページをリニューアルし、利用案内や予約状況などが一目で分かるように改修されており、施設利用者にとっても使いやすいホームページとなり、サービスの向上に繋がっている。</p> <p>利用者アンケートでは、親切丁寧な対応で利用者のニーズに迅速かつ的確に対応してもらったとの意見が多く寄せられている。</p>
-----------------------------------	---