

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	企画振興部 文化スポーツ振興課
評価対象期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	iichiko総合文化センター (大分県立総合文化センター)	施設種別	文化・コンベンション
	所在地	大分市高砂町2-33		
	設置目的	文化の創造と享受の場を提供することにより、県民の多様な文化活動を促進し、もって個性ある地域づくりと潤いのある生活の創造に寄与するため。		
指定管理者	名称	財団法人 大分県文化スポーツ振興財団		
	代表者名	理事長 立花 旦子		
	所在地	大分市高砂町2-33		
指定管理業務の内容	①センターの施設及び設備(以下「施設等」という。)の利用に関すること。 ②音楽、演劇等芸術文化の鑑賞機会を提供すること。 ③文化に関する情報を収集し、及び提供すること。 ④センターの施設等の維持管理及び修繕に関すること。 ⑤センターの利用の受付及び案内に関すること。 ⑥センターの利用の許可に関すること。 ⑦センターの利用促進に関すること。 ⑧ネーミングライツの履行に関すること。			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	
1	施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み (1)施設の設置目的の達成 ①計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。 ②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。 ③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。 ④施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。 【所見】 ○ 利用者に対する利便性及びサービスの向上に努めた結果、目標指標である年間ホール利用率は90.2%という開館以来最高の利用率で目標の83.5%を達成するとともに、両ホールの入場者数についても対前年比で約2,600人増加するなど、評価できるものとなっている。 ○ サービス改善提案事業として、舞台芸術に接する機会が比較的少ない大分市、別府市以外に在住する子ども達が生の舞台を鑑賞できるように、財団主催の自主文化事業に保護者とともに無料招待し、招待した人たちが未来の利用者となってもらうための取組を行うとともに、新たな魅力発信の取組として、外国製ピアノ「ベーゼンドルファー」の魅力を伝えるレクチャーコンサートを開催するなど評価できる。 また、4階受付カウンターの色分け、ホームページのデザイン変更、複合施設のメリットを活用して同じ建物内にある大分全日空ホテル(現大分オアシスタワーホテル)と共同で、主催事業の公演チケットと弁当のセット販売や宿泊とのセット販売を実施し、利用者の声に積極的に応えるなど、利用者増及び利便性の向上に努めており、評価できる取組内容となっている。 ○ 毎月、財団の友の会である「emo倶楽部」会員や県内企業(約180社)に主催事業のチラシを送付するとともに、HPやテレビ、新聞による広報、情報紙(フリーペーパーなど)への掲載などにより、より多くの県民への催事の広報に努めている。 また、館内や近隣商店街で大型のポスターを掲示した他、iichikoアトリウムプラザではプロモーションビデオによる主催事業の案内や特大の懸垂幕を設置し、PRと公演の雰囲気づくりに努めるなど、施設利用率や入場者数をアップするための各種の取組を行っており、それらの取組内容は評価できるものである。

## (2) 利用者の満足度

- ①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ②利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

## 【所見】

- 当該年度の施設利用者へのアンケートを実施した結果、総合評価は「ほぼ満足」と「大変満足」の合計(%)は86.2%、次回利用についても「ぜひ使いたい」と「使いたい」の合計(%)が87.3%といずれも80%以上高い評価を受けているとともに、2回以上施設を利用した利用者の割合も4か年とも80%以上とリピーター率も高いなど、ハード・ソフトの表面で高いレベルで満足が得られていると考えている。
- 電話やホームページからのメール、施設内に設置している意見箱を通じた利用者意見の把握はもとより、1Fのインフォメーションカウンターに寄せられた意見についても日報等を通じて把握する体制を整備するとともに、事案に応じて、財団自ら又は県による対応等により、当該意見への対応を行っている。  
(財団による対応例)  
・窓口カウンターを目的ごとに色分け  
・トイレにエアタオルを設置(順次)  
(県による対応例)  
・舞台機構(吊り物)のリミットスイッチ・ブレーキ等交換  
・ホールホワイエの舞台モニターを設置
- iichikoアトリウムプラザ1階入り口のマットが風でめくり上がるため、マットを重いものに交換するなどの対応を行っている。
- 施設利用者(予定者)には各施設の概要を確認できるようホームページでの情報提供に加え、各施設の予約状況の確認や両ホールについては利用料金の簡易見積を可能にしている。また、施設での各種催事については、季刊紙や月刊紙、ホームページや会員向けメールマガジンなどで提供するとともに、建物内や近隣商店街に大型ポスターを掲示して、情報提供に積極的に取り組んでいる。
- 総合評価は4か年とも80%以上と高い満足度であるものの「やや不満」及び「不満」という声もあるため、アンケート結果を全職員に速やかに伝達するとともに経営会議(財団課長会議)において情報の共有を行い、お客様サービスの徹底を図っている。さらに、職員自らの提案による業務改善や職員研修を通じて、更なる利用者サービスの向上に積極的に取り組むこととしている。  
また、OASISひろば21の管理者をはじめとした関係機関との協議の場を設けて情報を共有し、複合施設全体で利用者サービスの向上にも取り組んでいる。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

## (1) 経費の低減等

- ①施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- ②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

## 【所見】

- OASISひろば21の管理者と連携して次のような取組を行い、前年度と比べ少ない経費で施設の管理運営を実現した。  
・軽微な設備の損傷、故障等への職員による対応  
・通路へのLED電球など省エネ電球の導入  
・契約電力やガス料金の見直し  
・夜間に催事がない場合の20時以降のエスカレータ停止
- 機器等の特殊性から製造メーカー等でなければ適切な維持管理が困難な業務を除いて、入札又は見積合せにより経費の効果的・効率的な経費の執行を行った。
- 事業及び運営に係る各種経費の節約に努め、当初予算額と比較し削減した。

## (2) 収入の増加

- ①収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

## 【所見】

事業収入のうち、駐車場収入は前年度対比で約89万円減少したものの、施設利用料収入は約400万円増加している。施設利用料収入は、指定管理者制度導入以降最高額となっており、高く評価している。

## 3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み

## (1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

①施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。

②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。

③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

## 【所見】

- 全体の業務量に応じた人員配置を行うとともに、主催事業や貸出施設の利用状況等に応じた業務シフトを行うなど、合理的な人員配置や業務シフトに努めている。
- 舞台技術、アートマネージメントの各研修会に関係職員を派遣してノウハウやスキルアップを図ることはもとより、全職員を対象に音楽学に関する研修を実施し、顧客へのサービス向上を図っている。  
また、全職員から集めた、iichiko総合文化センターの活性化策等に係る提案を、「職員提案検討会議」で検討のうえ、ホームページのデザイン変更など優れた提案は実行し、職員の能力やモチベーションの向上に努めている。
- 関係団体等と協力してiichikoアトリウムプラザで年間6回「アフター5コンサート」を開催し、利用者に無料でミニコンサート等を提供するとともに、県内演奏家の発表の機会の場をつくった。  
また、夜の時間帯の外出が困難という顧客向けに、NPO法人と連携し、初めてランチタイムコンサートを企画・実施し、新たな顧客の開拓を図った。  
さらに、朗読ワークショップを県内の他の公立文化ホール(中津市、国東市)と連携して開催したり、NPO法人大分県芸術文化振興会議と連携した県内各地の学校や施設へ演奏家を派遣する事業の回数を増やす(17回)など、県内各地の文化振興にも貢献した。

## (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。

②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。

③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。

④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。

⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。

⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。

⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

## 【所見】

- 変形労働時間制に関する協定届、時間外労働及び休日労働に係る協定届を提出するなど関係法令の遵守に努めている。
- 財団では個人情報保護規程を制定し、個人情報が記載された書類についてはシュレッダーによる裁断の徹底を図るなど個人情報の適正な取扱いに努めている。なお、これまで、上記取組等により、個人情報漏えい等は発生していない。
- 法令及び関連規程等の定めを遵守して平等利用に取り組んでおり、年間を通してトラブル等は認められていない。
- 施設利用料の収入増とともに、経費の節減にも自主的に取り組み、委託料の一部を県に返還しており、指定管理業務は事業はもとより、収支を含め適正に実施されていると判断している。
- 警備や清掃、舞台等の施設の維持管理業務を委託している業者と連携を密に行い、警備上の安全向上対策に係る情報共有や危険箇所の早期発見等に努め、利用者に対する安全対策に万全を期すとともに、OASISひろば21全体の統括管理者とも連携し、合同で施設内巡回を半年に1回程度行うなど、施設全体の関係者が一体となって事故や不具合の未然防止にも積極的に取り組んでいる。  
また、iichikoアトリウムプラザの階段に危険防止テープを貼付するとともに手摺りを増設し、施設の安全性の向上に努めている。
- OASISひろば21全体の統括管理者と共同し、施設全体で行う総合消防訓練とは別に、ホール等の特殊事情を踏まえた消防訓練を行うなど、関係機関と連携して、関係者の危機管理意識の昂揚及び技術レベルの向上を図っている。
- 23年度は事故等の発生は報告されていないが、OASISひろば21の関係機関が集まり毎月開催される「運営協議会」において、関係機関による意思疎通・情報共有等を図り、常日頃からOASISひろば21全体の統括管理者(防災センター)や委託警備会社と連絡を密にし、事故や混乱が発生した際の対応体制を整えている。

## 【総合評価】

## 〔所見〕

- 施設の管理運営については、利用者アンケートの総合評価で「ほぼ満足」と「大変満足」と回答した利用者の割合が86.2%と利用者が高い満足度を示しているとともに、事業収支についても前年度対比で収入は増加するとともに支出は削減されている。
- 財団の自主事業は、催事内容等にも影響されるが、厳しい経済情勢に加え東日本大震災の影響等があり、主催事業のチケット売上比率(売上枚数/販売可能枚数)は、10事業中2事業しか当該比率が70%以上とならなかったものの、アンケートの感想では、「よかった」、「たいへん良かった」という回答が、全ての公演で90%を超える結果となっている。また、「iichikoグランシアタジュニアオーケストラ」をはじめとした人づくり事業や、地域文化振興のためにランチタイムコンサートを実施するなど、本県の文化振興施策を担う中核施設として期待される役割を果たしている。
- 以上から、iichiko総合文化センターの指定管理者として、本県の文化振興の向上に大きく貢献したと考えている。

## 〔今後の対応〕

- 引き続き、施設の安全かつ適正な管理運営、サービスの向上等に努め、これまで以上に「利用したい」と思われる施設の管理運営に取り組むよう要請していく。また、県民への国内外の優れた舞台芸術の提供、次代を担う子どもや若い芸術家の育成・活動支援に加え、県内公立文化施設や近隣商店街等との連携を強化し、iichiko総合文化センターの本県芸術文化の拠点としての機能強化に貢献することを期待している。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 目標指標であるホール年間利用率を達成し、利用者数も増加、また、事故等も発生せず、収支バランスも取れ、本県の文化振興の中核施設としての役割を果たすべく利用者満足度の高い運営がなされており、高く評価できる。
- ネーミングライツスポンサー企業からの評価も高いが、今後は、複合施設全体及び近隣商店街の経営者や利用者の満足度も高めるような取組を期待する。
- 更なるホスピタリティー、舞台技術向上を実現すべく、それらを担う人材育成・確保を常に念頭に置いていただきたい。