

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 芸術文化スポーツ振興課
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26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・大分県立美術館 (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。また、優れた美術作品の鑑賞及び学習機会を提供するとともに、創作活動及び作品発表等の支援を通じて、県民の感性や創造性を高め、文化を核とした地域力を高めるため。		
指定管理者	名称	公益財団法人大分県芸術文化スポーツ振興財団		
	代表者名	理事長 佐藤 禎一		
	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。)の利用に関する事。 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事。 ⑤センターの利用の受付及び案内に関する事。 ⑥センターの利用の許可に関する事。 ⑦センターの利用促進に関する事。 ⑧ネーミングライツの履行に関する事。 ⑨美術館の施設及び設備の維持管理に関する事 ⑩美術館の利用受付及び案内に関する業務 ⑪美術館の利用の許可に関する業務 ⑫美術館の利用の促進に関する業務			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成25年10月1日～平成30年3月31日(4年半)			

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85.7%で、ホルトホールの影響により昨年より下回ったが、目標の83.5%を達成した。また、10月以降は、目標値が87.0%となったが、実績は、89.6%と上昇し、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、財団主催の「プラハ放送交響楽団」に127人、財団・大分銀行・NHK大分放送局の三者共催の「NHK交響楽団大分公演」に144人を招待し、県内在住の子どもたちが生の上質な公演を体験できたことは評価できる。

- 7月に広報室を設置し、共同広告やプレスリリースなどを効率的・効果的に実施し、また、毎月、財団の友の会である「emo倶楽部会員」等に主催事業のチラシを送付するとともに、ホームページやテレビ、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、商店街でのポスターの掲示、イベントでのPR、アトリウムプラザの飾り付けや大型の垂れ幕の設置、PRビデオの放送、駅等の広報活動を行っている。また、県立美術館開館に向けた機運醸成を図るなど、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83.9%、次回利用についても「ぜひ使いたい」と「使いたい」の合計が81.2%といずれも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・ソフトの両面で高いレベルで満足が得られていると考えている。
- 平成26年2月末から3月にかけて、施設利用者700人を対象に利用者満足度に関する一斉調査を行い304人から回答を得るとともに、利用者や入場者からの意見、要望に対して適切に対応を行っている。
 - ・新たな傘立ての購入設置
 - ・イベント時の臨時駐輪場の設置
 - ・iiichikoグランシアタ・iiichiko音の泉の親子室階段に人感センサーLEDライトを設置
 - ・アトリウムプラザ2階に絵画を展示して賑わいを創出
- 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、季刊誌や月刊誌、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「ほぼ満足」と「大変満足」の合計が80%以上と高い満足度であるものの昨年よりは、減少しており、また、「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企画実務者会議(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
 - ・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】

- 事業収入は、ホルトホールの影響もあり、駐車場収入、施設利用料とも減少しているが、利用者のニーズへの臨機応変な対応や、施設の音響の良さを強調しての県外プロモーターへの営業活動の強化を実施するなど、10月以降は、利用率が89.6%と回復してきていることから評価している。

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。また、美術館開館に向けて、組織体制の充実、強化を図った。
- 技術委員会、アートマネ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。
- 大分市中心部の商店街組合や関連施設等と連携して芸術文化ゾーン創造プロジェクト実行委員会を組織し、地域振興や賑わいの創出を目的として芸術文化の拠点づくりに向けたアートイベントを4回開催した。また、県立緑丘高校、芸術文化短期大学生によるアート展示を行うなど、教育分野との連携推進も図っている。

(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を高め、技術レベルの向上を図っている。
- 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、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83.9%、次回利用についても「ぜひ使いたい」と「使いたい」の合計(%)が81.2%といずれも80%以上の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80%以上とリピーター率も高いなど、ハード・ソフトの両面で高いレベルで満足が得られていると考えている。
県立美術館開館に向けて、芸術文化ゾーンとしての取組も進められていることから、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総合文化センター及び県立美術館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質の高い舞台芸術の提供、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総合文化センターと県立美術館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】

- 県の芸術文化の拠点施設として、質の高い管理運営、目標指標であるホール年間利用率の目標達成(102.6%)や窓口のワンストップ化によるサービス向上が行われており評価できる。
- 利用者アンケートの回答の選択肢が、①大変よかった②よかった③まあまあだ④期待はずれ、という4項目となっており、評価が高くなる可能性が高い尺度を用いているため、見直す必要がある。又、施設利用者はリピーターが多いため、利用者アンケートの分析は、新規利用者とリピーターを分けて分析し、新規利用者のニーズを把握することも必要と思われる。
- 新しく県立美術館の指定管理者を兼務する事で、その機能強化が注目されているが、県立総合文化センターと県立美術館の一体的管理による効率的な運営メリットを解り易く数値化する必要がある。