

## 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10月1日～平成29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	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。 音楽、演劇等芸術文化の鑑賞機会を提供すること。 文化に関する情報を収集し、及び提供すること。 センターの施設等の維持管理及び修繕に関すること。 センターの利用の受付及び案内に関すること。 センターの利用の許可に関すること。 センターの利用促進に関すること。 ネーミングライツの履行に関すること。 美術館の施設及び設備の維持管理に関すること 美術館の利用受付及び案内に関する業務 美術館の利用の許可に関する業務 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	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		32
(1)施設の設置目的の達成			
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)。			
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。	20	4	16
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。			
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。			
【評価の理由】	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、センターは目標指標である年間ホール利用率87.0%以上に対し、25年度は89.6%、26年度は84.3%、27年度は85.6%、28年度は86.1%、4年間平均で86.4%とわずかに届かなかったが、達成率99.3%と評価できる。また、美術館は目標指標年間来館者50万人以上に対し、27年度は642,505人、28年度は434,518人、2年間平均で538,512人と目標指標を上回り評価できる。ただし、28年度は達成率86.9%とやや厳しい状況となっており、今後の課題と考える。		

センターでは比較的舞台芸術に接する機会の少ない大分市・別府市以外に居住する小学生を公演に招待し、また、小学校等へアウトリーチコンサートを開催するなど、子どもたちが生の公演を体験できたことは評価できる。美術館では開館年度に県内全小学生の招待事業を実施、小学校教員を対象としたステップアップ研修を実施するとともに、子供から大人まで幅広い年齢層を対象として年齢に応じたワークショップや鑑賞を行う「夜の大人の金曜講座」や「どなたでもワークショップ」等を開催し、新しい視点から美術に親しむ機会を提供したことは評価できる。

センター及び美術館のチラシスタンドに両施設のチラシを置き一カ所で両館の情報が入手できる環境を整え、館内放送で両館の情報提供を行っている。また、両館駐車場の相互誘導など有機的な連携を図ったことは評価できる。

財団の友の会である「びび会員」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掲示やチラシ配布、JR大分駅でのデジタルサイネージ等の広報活動を行い、県民の芸術文化に対する気運醸成を図るなど、それらの取組は評価できる。

## (2) 利用者の満足度

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。

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。

利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

利用者への情報提供が十分になされたか。

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。

20

4

16

### 【評価の理由】

施設利用者アンケートを実施した結果、センターでは25年度～28年度の毎年、「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると8割を超えており、大部分の利用者が満足している。また、施設を利用する理由として上位にあげられているのが、「立地がよい」「施設・設備が充実」などである。美術館では28年度「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると83.7%であり、次回以降の再利用意向は89.8%と非常に高い。両施設ともハード・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られる。

利用者や入場者からの意見・要望に対し、25年度にはイベント時の臨時駐車場の設置、26年度には車椅子利用者に対応するエレベーター利用方法の変更、27年度には会議室の間接照明増設、28年度には分煙環境や案内表示の整備など、適切にきめ細かな対応を行っている。

28年度には、センターHPアクセス件数が指定管理者独自目標24.3万件に対し31.3万件、美術館HPが目標26万件に対し30.7万件と大きく上回っており、FacebookやTwitter等によるきめ細かな情報発信も行い、6,600件以上の「いいね」や9,900件以上のフォロワーを獲得していることは評価できる。

センター1階のインフォメーションでは、施設の予約、チケット販売、友の会の入会などセンターのサービス窓口としてワンストップで対応することはもとより、美術館の企画展の前売券を販売するなど、両施設の連携によるサービス提供にも努めており評価できる。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

30

24

### (1) 経費の低減等

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。

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。

経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

20

4

16

### 【評価の理由】

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。

センターと美術館における駐車場警備・清掃・設備等の第三者委託業務について一括発注を行うなど、スケールメリットを活かした適切な方法で行っていることは評価できる。

(2)収入の増加	10	4	8
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。			
<p>【評価の理由】</p> <p>センターではオペラや歌舞伎など幅広いジャンルで質の高い舞台公演を行い、美術館では先進的な企画展やコレクション展及びアトリウムを活用したイベント等を開催した。27年度は美術館開館により収入は増加したが、28年度は熊本地震の影響や美術館企画展が厳しい評価を受けたことにより収入は落ち込んだ。</p>			
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	30		27
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況			
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。	15	4	12
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。			
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
<p>【評価の理由】</p> <p>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。</p> <p>各種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。</p> <p>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開催するなど、様々なジャンルとのネットワークを活用した連携事業を展開した。</p>			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など			
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。	15	5	15
施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
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。			
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。			
防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。			
防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。			
事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
<p>【評価の理由】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			

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、またセンター・美術館の共同訓練を行うなど、関係機関と連携して、関係者の危機管理意識を高め、被災時の初動体制の確保、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。

#### 【選定委員の意見】

#### 【総合評価】

合計得点(100点満点)	83	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

#### 【評価の理由】

施設の管理運営は、これまでのセンターに加え、美術館の開館準備から開館後の運営も経費節減に取り組みながら事故等もなく適切に行われている。

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、センターは目標指標である年間ホール利用率87.0%以上に対し平均で86.4%とわずかに届かなかったが、達成率は平均で99.3%と大変高い率となっている。また、美術館は目標指標年間来館者50万人以上に対し平均で538,512人と上回り、高く評価できるものとなっている。施設利用者アンケートでは、センターは「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると平均で82.2%となり、大部分の利用者が満足している。また、施設を利用する理由として上位にあげられているのが、「立地がよい」「施設・設備が充実」などである。美術館も「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると83.7%となり、大部分の利用者が満足している。「天井が高い」「奥行きがある」「カフェが併設されており便利」などの感想があり、両施設ともハード・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。

更に、両施設で行われている小学生等を対象としたアウトリーチ活動や芸術文化ゾーンとしての取組は、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】

今後の課題として、センターにおいては目標指標達成率を100%以上に引き上げるための取組を工夫して行ってほしい。美術館においては多様なジャンルの企画展に挑戦しつつ、来館者数を安定的に確保するために集客力のある企画展もバランス良く実施してほしい。

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、芸術団体をはじめ、教育、産業、福祉、医療など様々な分野との連携による地域活性化に向けたさらなる取組を期待する。

#### 【指定管理者評価部会の意見】

##### 【評価】

- 1 利用者満足度の評価の高さは、立地条件や施設に対する高評価によるものであり、職員の対応や手続き、サービスなどソフト面については、アンケート結果を詳細に分析したうえで、改善する余地があると思われる。
- 2 OASISひろば21全体の総合消防訓練とは別に、県立総合文化センターや美術館でも訓練を行うなど、危機管理意識が高い管理運営が行われていることは評価できる。

##### 【意見】

- 1 美術館において、解説を聞きながら鑑賞したいというニーズは高いと思われる。建物や所蔵美術品の解説ができるボランティアの育成を進めるとともに、音声ガイドシステムの内容の充実や利活用促進も図っていただきたい。
- 2 子どもや障がいのある方などを想定した展示の工夫を行うとともに、解説板や配布物のルビ振りを拡大するなど、社会的弱者に対する対応も検討していただきたい。また、視覚障がい者等が手に触れて感じることができる企画も検討していただきたい。
- 3 アンケート分析に当たっては、分析ソフトを導入するなど、効率的かつ詳細な分析を行い、改善に繋がるように取り組むべきである。
- 4 美術館の1階のアトリウム等について、民間の展示会等での利活用を検討してはどうか。