

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30年4月1日～平成31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 御手洗康		
	所在地	大分市高砂町2-33		
指定管理業務の内容	<p>【共通事項】</p> <p>①施設及び設備(以下、「施設等」という。)の利用に関する業務</p> <p>②施設等の維持管理及び修繕に関する業務</p> <p>③施設等の利用の受付及び案内に関する業務</p> <p>④施設等の利用の許可に関する業務</p> <p>⑤施設等の利用の促進に関する業務</p> <p>⑥会員事業の実施に関する業務</p> <p>【センター】</p> <p>①音楽、演劇等芸術文化の鑑賞の機会を提供する事業の実施に関する業務</p> <p>②文化に関する情報を収集し、及び提供する事業の実施に関する業務</p> <p>③ネーミングライツの運用に関する業務</p> <p>【美術館】</p> <p>①美術品及び美術に関する資料(以下「美術品等」という。)の収集、保管、展示及び利用に関する業務</p> <p>②美術品等の調査及び研究に関する業務</p> <p>③美術に関する情報の収集及び提供に関する業務</p> <p>④美術に関する講演会、講座等を開催する業務</p> <p>⑤学校及び他の美術館、博物館その他の文化施設等との連携に関する業務</p>			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成30年4月1日～令和5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	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	20	4	16
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。			

【評価の理由】

- 利用者に対する利便性及びサービスの向上、県民ニーズに沿った自主事業の実施等に努めた結果、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90.9%、達成率104.5%と目標を達成した。美術館は、目標指標である年間来館者50万人以上に対し572,001人、達成率114.4%と大幅に目標を上回った。両館ともに目標を上回る成果をあげており、大変評価できる。
- 芸術文化の創造性を地域振興に活かすことを目指して実施した国民文化祭、全国障害者芸術・文化祭の関連事業として、センターは3種の舞台公演を実施した。オペラ「アイダ」とミュージカル「マイ・フェア・レディ」では大規模セットと迫力の生演奏オーケストラで上演し、満員の観客を魅了した。また、「オーケストラと合唱の祭典」では、「災害からの復興」をテーマに、小学生から高齢者まで、全国から集まった音楽を愛する674人の出演者が力強い演奏と合唱を上演し、国民文化祭等を盛り上げた。美術館では、国民文化祭等期間中に10種の企画展を実施した。「国宝、日本の美をめぐる—東京国立博物館名品展—」では国宝、国指定、重要文化財を含む名品を展示し、「日本モダンの精華—京都国立近代美術館コレクション—」では大分市出身の福田平八郎の作品をはじめ選りすぐりの名品を展示し、国宝・重要文化財を含む優れた美術品にふれあう機会を提供した。また、「海と宙(そら)の未来展」をJAXAとJAMSTECの全面的な協力を得て開催し、最先端の科学技術にふれあう機会を提供するなど、国民文化祭等を盛り上げたことは評価できる。
- センターでは、幅広いジャンルで質の高い舞台公演を行い、29年度と比較して6公演多い27の公演を実施した。美術館では、県民のニーズに沿った企画展を29年度と比較して7回多い12の企画展のを実施したことは評価できる。
- 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、鑑賞が難しいと思われるがちな公演のレクチャーなど、来場者増加に資する事業を実施し、また、利用者の要望に応じて休館日の臨時開館や利用開始・終了時間を延長するなど利便性の向上を高める取組みがなされた。美術館では、県教委と連携し、県内各地の小中学校等を対象とした出張ワークショップ(「事前学習」)と美術館に招いて鑑賞会を組み合わせたプログラムや教員を対象に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「みんなの土曜アトリエ」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。また、インフォメーションでの遠隔手話通訳サービスシステムやクレジットカード決済システムに加え、モバイル決済サービスを導入するなど、施設利用者の利便性向上に大きく寄与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、美術館企画展前売り券をセンターインフォメーションでも販売するなど、両館が連携した情報提供体制が構築されている。さらに、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。
- ホームページやテレビ、新聞、SNSによる広報、情報紙(フリーペーパーなど)への掲載とともに、財団の友の会である「びび会員」に自主事業のチラシ等を送付するなど、より多くの県民へ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、大分空港での「Sky Art Museum with OPAM」等の効果的な広報活動を行い、県民の芸術文化に対する気運醸成や来場者の増加への取組は評価できる。

(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。	20	4	16
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。			

【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、「大変満足(31.0%)」「ほぼ満足(55.4%)」を合わせると86.4%、次回以降の再利用意向は85.6%と非常に高い。美術館では、「大変満足(46.5%)」「ほぼ満足(44.2%)」を合わせると90.7%、次回以降の再利用意向は88.4%と非常に高い。両施設とも、非常に高いレベルで満足が得られており、リピーター獲得につながっ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、センターでは、空調設備や照明設備の改修、音響備品の整備、HPの情報拡充などを行い、美術館では、展示室内表示の調整やクレジットカード決済システムに加えモバイル決済サービスの導入、カフェメニューの開発など、適切にきめ細かな対応を行ったことは評価できる。
- センターHPのアクセス件数は、指定管理者独自目標25万件に対し32.1万件、美術館HPのアクセス件数は、目標27万件に対し39万件と大きく上回っており、メディア向けメールマガジンやプレスリリースなどの情報発信件数も360回行った。また、テレビ、新聞、情報誌、SNS等による広報など幅広く情報発信を行っていることは大変評価できる。
- 両施設インフォメーションでは、利用者へのきめ細かな情報提供を行うとともに、施設の予約、チケット販売、友の会の入会など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で連携したサービス提供に努めており大変評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

24

(1) 経費の低減等

- | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| 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。 | 20 | 4 | 16 |
| 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。 | | | |

【評価の理由】

- 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うとともに、長期継続契約を導入するなど経費が最小限となるよう工夫がなされており、評価できる。
- 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。

(2) 収入の増加

10

4

8

- | |
|-----------------------------------|
| 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。 |
|-----------------------------------|

【評価の理由】

- センターでは、幅広いジャンルで質の高い舞台公演を行い、29年度と比較して6公演多い27の公演を実施した。美術館では、県民のニーズに沿った企画展を29年度と比較して7回多い12の企画展のを実施したことは評価できる。
- 施設利用料金収入について、両施設ともに利用者の意見をもとに速やかな改善を実施するなどサービス向上によるリピーター獲得がうまくできている。また、施設利用者へ次回利用予定などの情報聴き取りや仮予約の早期確定、キャンセル待ちへのアプローチなど、スケジュール管理をきめ細かく行うことで施設稼働率の向上に寄与している。
- 駐車場料金収入について、美術館駐車場が満車の場合は入口に警備員を配置し、総合文化センターへ誘導(総合文化センターが満車の場合は美術館へ誘導)するなど、両施設の連携に努めた。

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		24
<p>(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	15	4	12
<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とともに、全職員を対象としたセンター公演に関する研修、両施設ボランティアスタッフ(emoスタッフ、OPAMサポーター)研修を実施するなど、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の開催や幼・小・中・高・特別支援学校などの児童・生徒の招待事業・出張ワークショップの実施による教育との連携、福祉施設・公民館・企業への出張演奏会などによる福祉・地域・企業との連携など様々なジャンルのネットワークを活用した連携・協働事業を展開した。</p>			
<p>(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>②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。</p> <p>③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥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。</p> <p>⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。</p> <p>⑧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>	15	4	12
<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> <p>○ センターでは、OASISひろば21の統括管理者と共同で施設全体の総合消防訓練を実施しており、さらに演奏会を開催したうえで訓練を行う「避難訓練コンサート」を実施している。美術館でも、地震・火災を想定した訓練を実施しており、両館とも、関係機関と連携して、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。</p> <p>○ 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。</p>			

【選定委員の意見】

--

【総合評価】

合計得点(100点満点)	80	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

施設の管理運営は、センター、美術館ともに、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90.9%、達成率は104.5%と平成10年度のホール開館以来最高の利用率となっている。美術館は、目標指標年間来館者50万人以上に対し572,001人、達成率は114.4%と大幅に上回り、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」を合わせると昨年より2.4%増加し86.4%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、「サービスがよい」が増加していることは努力の成果であると評価できる。

美術館は、「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると90.7%で大部分の利用者が満足しており、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」「知名度が高い」「施設・設備が充実」などで、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。

さらに、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。

また、平成30年10月から11月に「おおいた大茶会」をテーマに開催された「第33回国民文化祭・おおいた2018」及び「第18回全国障害者芸術・文化祭おおいた大会」期間中には、自主事業として、センターではオペラ「アイダ」などの関連行事を開催し、美術館では「国宝、日本の美をめぐる」等優れた美術品と触れ合える特別企画展を開催したことは評価できる。

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、目標指標達成率100%以上を維持するための取り組みを推進してもらいたい。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、例えば夏休みに子ども向けの企画展などバランス良く実施してもらいたい。

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 収入減少の主な要因が、国民文化祭開催時の団体バス利用が多かったことによる駐車場料金収入の大幅減という特殊事情である一方、施設稼働率は向上し、施設利用料金収入は増加しており、指定管理者のこれまでの努力の成果として評価できる。また、印刷消費費や委託料等の経費削減にも努めており、適切な管理運営がなされている。
- 2 回収している来館者アンケートの満足度は高いが、来館者数に対してサンプル数が数パーセントと少なく、十分に意見収集できているとは言えない。

【意見】

- 1 来館者アンケートの回収率を上げる工夫をし、来館者の意見を反映させることで、さらに満足度の高い施設にしていきたい。