

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～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	iiichiko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 ②施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ③施設等の利用の受付及び案内に関する業務 ④施設等の利用の許可に関する業務 ⑤施設等の利用の促進に関する業務 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 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 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 ②美術品等の調査及び研究に関する業務 ③美術に関する情報の収集及び提供に関する業務 ④美術に関する講演会、講座等を開催する業務 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		28															
(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)。	20	3	12															
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。																		
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 目標指標の達成状況</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">【目標】</td> <td style="text-align: center;">(実績)</td> </tr> <tr> <td>・センター(ホール利用率:%)</td> <td>87% →</td> <td>H30: 90.9%, R元: 81.2% ※R2.2末まで: 88.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>R2: 42.7%, R3: 64.0%</td> </tr> <tr> <td>・美術館(来館者数:万人)</td> <td>50万人 →</td> <td>H30: 57.2万人, R元: 53.2万人</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>R2: 25.6万人, R3: 43.1万人</td> </tr> </table> <p>センター・美術館ともに令和元年度(令和2年3月)から新型コロナウイルス感染症の影響により、美術館の休館や貸館のキャンセル、自主企画事業の中止・延期、公演座席の1/2制限等で目標指標の達成に大きな影響を受けている。その結果、令和2年度以降の実績は目標未達となっているが、コロナ禍前の平成30年度及び令和元年度(センターは2月末までの実績)は目標を上回る成果を上げており、大変評価できる。</p> <p>一方で、県民の鑑賞機会・発表機会を確保するために、ガイドライン等に基づく感染症対策を徹底した上で、ライブビューイングや動画配信などの新たな取り組みを行っていることも大変評価できる。</p> <p>○ 下記の取り組みなどにより、利用者の裾野の拡大を図るとともに、利便性の向上に寄与できたと大変評価している。</p> <p>(センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生招待事業 (H30~R3) 舞台芸術に接する機会の少ない子どもたちが、生の舞台を体験できるよう、財団主催公演(ホール)に、大分市・別府市以外の遠隔地に居住する小学生を招待。 ・アウトリーチ活動(おでかけクラシックコンサート) (H30~R3) 遠隔地に居住するなど日頃クラシック音楽に触れる機会の少ない人にクラシック音楽の楽しさや生の演奏の迫力を身近に味わってもらうアウトリーチ活動を実施。 <p>(美術館)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ活動(びじゅつかんへの旅・旅したく) (H30~R3) 小中学校向けに出張ワークショップ(事前学習)と美術館に招いての鑑賞会プログラムをセットで行う事業を実施。 ・小4ミュージアムツアー(県教委事業) (H30~R3) 県教委が実施する小学4年生を美術館に招待する事業を実施。 ・OPAM美術部(R3) 中高生を対象に定期的に美術館でワークショップなどの活動を行う事業を実施。 <p>(芸術文化ゾーン(両館))</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会人向け芸術文化教養講座 (R2~R3) 令和2年度より新たな取組として、芸術文化と経済の好循環を目指し、社会人向けに「西洋音楽史」や「日本近世絵画史」などをテーマとし、社会人向けに教養講座を実施。※大変好評であったため、びび個人会員向けへも動画配信を開始(R4.1.20~) ・感性育成事業(モデル事業) (R2~R3) センターと美術館が「音楽と美術の融合」というテーマのもと、子ども達の新たな感性の開拓を目的とした新事業。アーティストの学校訪問による「音楽と美術のワークショップ」と子ども達を両館に招待する「コンサート鑑賞・展覧会、ワークショップ体験」で構成されるプログラム(R2年度~)。 					【目標】	(実績)	・センター(ホール利用率:%)	87% →	H30: 90.9%, R元: 81.2% ※R2.2末まで: 88.7%			R2: 42.7%, R3: 64.0%	・美術館(来館者数:万人)	50万人 →	H30: 57.2万人, R元: 53.2万人			R2: 25.6万人, R3: 43.1万人
	【目標】	(実績)																
・センター(ホール利用率:%)	87% →	H30: 90.9%, R元: 81.2% ※R2.2末まで: 88.7%																
		R2: 42.7%, R3: 64.0%																
・美術館(来館者数:万人)	50万人 →	H30: 57.2万人, R元: 53.2万人																
		R2: 25.6万人, R3: 43.1万人																

- ホールと美術館が連携した共同企画を実施することで「出会いと融合」を具現化し、県民に日常的に訪れてもらえる「新たな価値観や刺激」を提供する空間づくりを実施している事は大変評価できる。
(共同企画件数) R元:7件、R2:8件、R3:10件
ex) R3年度は美術館のサンリオ展に合わせ、センターでサンリオコンサートを実施など
- 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、一か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、美術館企画展の前売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ている。
- ホームページやテレビ、新聞、SNSによる広報、情報誌(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」へ自主事業のチラシ等を送付するなど、より多くの県民へ向けた広報に努めている。また、令和2年3月に策定した財団の広報戦略を基に、効率的効果的に取り組むこととし、令和2年度から外部専門家を広報アドバイザーとして委嘱し、各種広報の在り方について協議を行うとともに、芸術文化ゾーンのコネクトワードを「五感の翼」と定め広く周知を図っていることは評価できる。

(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・美術館では平成30年度～令和3年度の毎年、「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると約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、「立地が良い」「施設・設備が充実」などである。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・要望に対しセンターでは会議室等の予約についてインターネットを通してHPからの予約対応などを行い、美術館ではミュージアムショップで企画展の関連商品の販売や県出身作家、県内企業の作品を積極的に販売するなどの対応を行い、利用者の意見をしっかり反映させている。
- 施設利用者向けのアンケート調査のほか、びび有料会員やセンター・美術館の自主事業向けなどのアンケート調査を行い利用者のニーズを把握しており評価できる。
- 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とともに、両インフォメーションの連携によるサービス提供にも努めており大変評価できる。
- 利用者の利便性向上のため、チケット管理システムや施設予約システムを改修し、ネット予約方法の追加や支払い方法のキャッシュレス化を行うこととしている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		28
(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	5	20
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。			
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ センターと美術館における駐車場警備、清掃、設備、インフォメーション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おり、長期継続契約の導入など経費が最小限となるよう工夫をしている。 ○ 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、入札又は見積合わせにより効果的・効率的な経費の執行を行った。 ○ 施設の電気料について、センター(R2.12～)・美術館(R3.10～)ともに新電力を導入し、経費の削減を図っていることは大変評価できる(年間効果額は約25,000千円)。 ○ センター1Fインフォメーションを財団直営から委託にすることで効率的な経費の執行が図られた(△375千円(直営9,831千円→委託9,456))。加えて美術館インフォメーションの委託業者と同じ業者に発注することで連携強化が図られ、クオリティ・コストの両面で効果的・効率的な一元管理が行われていることは大変評価できる。 			
(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。	10	4	8
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ コロナ禍で駐車場利用収入が減少する中、月極駐車場の貸出数を40台から50台(+10台)に増加させることで定期的な収入の確保に努めている。 ○ 貸館において、土・日・祝日で利用が重複した場合、平日の空き日に誘導する等の利用調整に努めるとともに、平日の施設利用が期待できる団体やイベント受託事業者等に対する営業活動を推進し、施設稼働率の向上に寄与している。 ○ 補助金・助成金など外部資金については、国や県等の関係団体と密に連携し、獲得に向けて積極的に取り組みを行った。特にコロナ対策補助金として、令和2年度～令和3年度は文化庁等の補助金を積極的に受け入れ感染症対策を徹底した。 			

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											
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況 <table border="1" data-bbox="220 219 1225 389"> <tr> <td data-bbox="220 219 1225 277">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。</td> <td data-bbox="1225 219 1305 277" rowspan="3">15</td> <td data-bbox="1305 219 1390 277" rowspan="3">4</td> <td data-bbox="1390 219 1490 277" rowspan="3">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 277 1225 333">②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 333 1225 389">③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</td> </tr> </table>	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。	15	4	12	②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。								
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。	15				4	12								
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。														
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。														
【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 財団主催の研修会のほか、外部で開催されるものも含めた各種研修を活用することにより各職員の職務職責に応じた能力を養成する取り組みがなされている。 ○ 「働き方改革」に対応した労働環境の整備として「出退勤管理システム」を導入し、超勤の抑制及び有給休暇の取得推進に努めている。 ○ 「パートタイム・有期雇用労働法」の施行に合わせて、住居手当など契約職員の手当について改正を行い、待遇改善を図っている。 ○ 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協議を行っている。 ○ 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・協働事業を展開している。 														
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など <table border="1" data-bbox="220 1034 1225 1518"> <tr> <td data-bbox="220 1034 1225 1099">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。</td> <td data-bbox="1225 1034 1305 1518" rowspan="8">15</td> <td data-bbox="1305 1034 1390 1518" rowspan="8">4</td> <td data-bbox="1390 1034 1490 1518" rowspan="8">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1099 1225 1160">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1160 1225 1220">③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1220 1225 1281">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1281 1225 1341">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1341 1225 1402">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1402 1225 1462">⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1462 1225 1518">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。</td> </tr> </table>	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。	15	4	12	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。	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。	⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	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。			
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。	15				4	12								
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。														
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。														
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。														
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。														
【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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り扱いに努めている。なお、これまで個人情報漏洩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、年間通してトラブル等は認められていない。 ○ 施設利用料の確保とともに、経費の削減にも自主的に取り組み、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。 ○ 東南海・南海地震発生の切迫性が指摘される中、図上訓練を行うとともに、職員以外(emoスタッフや委託業者)の関係者も参加し、実態に即した防災訓練を実施した。また、センターでは複合施設管理者による合同訓練も実施した。併せて、火災や台風をはじめ、不審者(物)、感染症など、様々なりスクに迅速かつ的確に対応するため、両施設にそれぞれ防災士の資格を持った職員を配置するなど、体制を整えるとともに日頃から危機管理意識を高められるよう職員に対する研修を行った。 														

- 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。
- 新型コロナ対策として、下記取り組みなどを行うことで感染症対策を徹底している。
 - ・業種別ガイドラインに基づく対策マニュアルの作成
 - ・館内の手指消毒、サーモカメラ等の設置、窓口の飛沫防止パネル・空気清浄機の設置、空気環境設備の強化
 - ・利用者及び職員のマスク着用の徹底、入館者の検温・連絡先等の記入
 - ・必要に応じスタッフへのPCR検査、抗原検査を実施
 - ・県の方針に基づく入場制限の実施
 - ・財団内の対策会議を随時実施

【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。センター・美術館ともに令和元年度から新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和2年度以降の実績は目標未達となっているが、コロナ禍前の平成30年度及び令和元年度(センターは2月末までの実績)は目標を上回る成果を上げており、大変評価できる。また、県民の鑑賞機会・発表機会を確保するために、ガイドライン等に基づく感染症対策を徹底した上で、ライブビューイングや動画配信などの新たな取組を行っていることも大変評価できる。施設利用者アンケートを実施した結果、センター・美術館では平成30年度～令和3年度の毎年、「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると約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、「立地が良い」「施設・設備が充実」などであり、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られる。利用者や入場者からの意見・要望を受け、センターではHPからの会議室等の予約対応を行い、美術館ではミュージアムショップで企画展の関連商品や県出身作家、県内企業の商品を積極的に販売するなどの対応を行い、利用者の意見をしっかり反映させている点も評価できる。

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。

また、センター・美術館ともに新電力を導入したり、センター1Fインフォメーションを財団直営から委託に変更したりすることで経費の低減等に務めている点も、大変評価できる。

【今後の対応】

今後の課題として、センターにおいては、目標指標達成率が100%となるよう取組を工夫してもらいたい。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企画展もバランス良く実施してもらいたい。

また、令和5年度に実施するセンターの天井工事に伴うホール休館期間中のアウトリーチ事業には例年以上に取り組んでもらいたい。

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ことが強く求められている。このため、県民への国内外の優れた質の高い舞台芸術や美術品の鑑賞機会の提供、次代を担う子どもたち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. 芸術文化を大分県の中で光らせていくにあたり、子どもをターゲットにしたアウトリーチ活動は重要であり、評価できる。

【意見】

1. 閉館期間だけでなく、開館後もアウトリーチに注力してほしい。また、大分市以外の方々にも足を運んでもらえるように取り組んでほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. アンケートを評価する際は、どの部分をどのように評価したか簡潔にまとめてほしい。
また、施設利用者だけでなく、イベント利用者のアンケート結果をもとにした評価も加えてほしい。