

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 芸術文化振興課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27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	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			
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。	20	4	16
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】			
<p>○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87.0%で、ホルトホールの影響により実績は下回り84.3%であったが、グランシアタは、昨年度を上回り86.7%となった。また、入場者数は、昨年より21,356人上回り251,423人となり、評価できるものとなっている。</p> <p>○サービス改善提案事業として、大分市、別府市以外の比較的舞台芸術に接する機会の少ない小学生(保護者、引率者含む)200人に財団主催8公演に招待し、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。</p> <p>○昨年7月に設置した広報室が中心となって、事業を跨いだ共同広告やプレスリリースなど効率的・効果的な広報に努め、財団機関誌を総合情報誌にリニューアルした。また、総合文化センターと美術館を中心とした友の会びの会員拡大に取り組んだ。</p>			

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>○施設利用者アンケートを実施した結果、「大変満足」「ほぼ満足」「普通」を合わせると97.6%となり、ほとんど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」「料金が適正」「知名度が高い」などであり。更に、自主公演ごとのアンケートでは、ほぼ全ての公演で「たいへん良かった」「良かった」が90%を超えており、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。</p> <p>○iichiko総合文化センター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iichiko総合文化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。</p> <p>○ホームページや、メールマガジン、Facebook、Twitterなどで情報を発信する他、東京都で記者会見を実施した結果、Facebookでは、2,000件を超える「いいね！」の獲得や新聞、雑誌、テレビ番組等200件以上の広報が出来たことは大変評価できる。</p> <p>○施設の構造上の問題から、車椅子利用者が音の泉ホールの客席に入るためにはエレベータの切り替えが必要であり、その作業に時間がかかっていたが、OASISひろば21の建物管理者との連携により、エレベータの切り替え時間を短縮するなど、利用者サービスの向上に取り組んでいる。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>○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。</p> <p>○美術館の管理業務では、特殊性を考慮すべき業務を除き、駐車場警備・清掃・設備等の第三者委託業務を総合文化センター委託との一括発注を行うなど、スケールメリットを活かした最適な方法で開始したことは評価できる。</p>			

(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】 ○オペラや、バレエ、オーケストラ、ミュージカルなど年間を通じて幅広いジャンルの質の高い舞台公演を行い、入場者数が増えるとともに、施設・駐車場の、利用料は昨年度を上回り152,198千円となり評価できる			
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	30		24
(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。	15	3	9
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。			
【評価の理由】 ○全体の業務量に応じた人員配置を行うとともに、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開催するなど、教育・福祉・医療等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。			
(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。	15	5	15
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。			
【評価の理由】 ○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。 ○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。			

【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】

施設の管理運営については、施設利用者アンケートを実施した結果、「大変満足」「ほぼ満足」「普通」を合わせると97.6%となり、ほとんど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」「料金が適正」「知名度が高い」などであり。更に、自主公演ごとのアンケートでは、ほぼ全ての公演で「たいへん良かった」「良かった」が90%を超えており、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。また、iichiko総合文化センターの入場者数・施設利用料が増加しており評価できる。更に、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、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取組を期待する。

【指定管理者評価部会の意見】

- 利用者の満足度が高い等、全般的に高いレベルで管理運営がなされている。
- 一体管理で効率的に管理運営がなされているとのことだが、説明が足りていない面がある。一体管理でどのような効率化が図られたのかなど、県民にもわかる形で積極的に説明が必要。
- 26年4月分は、前年度に比べ利用者数の落ち込みが大きかった。数字に大きな落ち込みがある場合等、報告書類で説明が必要な事項については、理由などについて団体内部や県所管課と情報の共有を図り、再発を防止されたい。
- アンケートの集計で、利用者の満足には「普通」を入れずに集計すべき。