

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27年4月1日～平成28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、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85.6%とわずかに届かなかったが、平成26年度実績の84.3%を上回っており評価できる。また、美術館は目標指標年間来館者50万人以上に対し642,505人と大きく上回り、高く評価できるものとなっている。	
○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(引率者を含む)339人を公演に招待し、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。また、美術館では開館記念展に県内の全小学生6.1万人を招待するとともに、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「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ことは評価できる。	
○センター及び美術館のチャリ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を流す等、利用者への情報提供を行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、美術館開館年の気運醸成を図るなど、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】

- 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」「ほぼ満足」を合わせると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」「料金が適正」「知名度が高い」などである。美術館では「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。
- 利用者や入場者からの意見・要望に対しては、適切に対応を行っている。
 - ・映像小ホールのプロジェクタを新型に交換
 - ・会議室天井部に間接照明を増設
 - ・センターホール展示パネルのクロス補修
- FaceBookやTwitter等によるきめ細かな情報発信を行い、4,900件以上の「いいね」や6,000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

(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】

- 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最適な方法で行っていることは評価できる。

(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。

【所見】

- センターではオペラ等幅広いジャンルの質の高い舞台公演、美術館では年間6期にわたるコレクション展や開館記念展等を行った。その結果、美術館開館の相乗効果もあり総合文化センターの駐車場利用料収入が昨年度を上回ることとなった。

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

(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。
- 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。
- 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。
- 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】

- 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85.6%とわずかに届かなかったが、平成26年度実績の84.3%を上回っている。また、美術館は目標指標年間来館者50万人以上に対し642,505人と大きく上回り、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」「料金が適正」などである。美術館は「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、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】

- 美術館について、初年度は目標利用者数を大きく上回り評価できる。2年目以降、毎年50万人という目標のハードルは低くないと理解できるが、引き続き達成に向けた取組を進められたい。
- 施設や設備の特性を理解し利用促進を図っているなど、適切に管理できている。
- 指定管理者の評価に当たっては、芸術・文化活動に参加する県民や子どもがどの程度増加したかなど、中長期的な視点が今後必要になるのではないかと。
- 他分野との連携による地域活性化に向けた取組にあたっては、特に医療、福祉等に厚みを持たせて取り組んでいただきたい。