

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29年4月1日～平成30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	<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、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88.0%、達成率101.1%と目標を達成した。美術館は、目標指標年間来館者50万人以上に対し648,223人、達成率129.6%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。	
○ 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、県教委と連携し、県内小学生の招待事業や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「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。
- 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とともに、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。
- 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(27.9%)」「ほぼ満足(56.1%)」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、「施設・設備が充実」などで、「サービスがよい」がわずかではあるが増加している。美術館では、「大変満足(53.7%)」「ほぼ満足(38.9%)」を合わせると92.6%であり、次回以降の再利用意向は94.5%と非常に高く、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、会議室のWi-Fi環境や分煙環境の整備を行い、美術館では、案内表示の整備やクレジットカード決済システムの導入など、適切にきめ細かな対応を行っている。
- 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28.3万件、美術館HPのアクセス件数は、目標27万件に対し54.4万件と大きく上回っており、メディアやSNS、紙媒体での広報等きめ細かな情報発信も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がなされており、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、県民ニーズに沿った企画展やアトリウムを活用したイベント等を積極的に開催した結果、28年度と比較して約2,500万円程度の収入増に繋がっており、高い効果があった。

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。

【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。
- 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。
- 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。

【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。
- 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29年度は初めての取り組みとして、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。
- 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】

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おり、初めての取り組みとして、センターで演奏会を開催した上で行う「避難訓練コンサート」を実施したことは高く評価できる。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88.0%、達成率は101.1%と高い率となっており、ホルトホールが開館した平成25年度以降、5年ぶりの目標達成となっている。

美術館は、目標指標年間来館者50万人以上に対し648,223人、達成率は129.6%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84.0%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、「施設・設備が充実」などで、「サービスがよい」がわずかではあるが増加していることは評価できる。

美術館は、「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると92.6%となり、大部分の利用者が満足している。「施設の雰囲気が良い」「知名度が高く集客に好影響」「職員が丁寧に対応」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。

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。

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、例えば夏休みは子ども向けの企画展など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。

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 総合文化センターは稼働率も高く、美術館も昨年度はジブリ展が好評で来館者数も目標を大きく上回るなど、概ね順調に運営されている。

【意見】

- 1 来館者数に対してアンケート回収率が低い。回答者にノベルティを渡すなどの工夫を行うとともに、より詳細な分析ができるようアンケート項目(性別、年齢、住所地、訪問回数等の追加)の見直しを検討すべきである。
- 2 あらゆる年齢層の方に美術館を楽しんでいただくためにも、イベントを企画する際には、ターゲットとなる年齢層を意識するとともに、特に夏休みは子どもが楽しめるような見せ方や企画展を開催するように意識するべきである。
- 3 音声ガイドに地元出身の俳優や女優、歌手などを起用し、来場者に親近感を持っていただく工夫も必要である。
- 4 県立美術館について、障害児・者にも優しい各種イベント及び展示となるよう5感(視覚・聴覚・触覚・味覚・嗅覚)で文化・芸術を楽しめる工夫が必要である。
- 5 美術館については、企画展に左右されることなく日常的に人が集まる場所となるための工夫が必要である。また、可能な限り規制を緩和し、1階アトリウムの利活用も検討すべきである。