

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 文化スポーツ振興課
評価対象期間	平成21年4月1日～平成25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。		
指定管理者	名称	財団法人 大分県文化スポーツ振興財団		
	代表者名	理事長 立花 旦子		
	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。			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成21年4月1日～平成25年9月30日(4年6か月間)			

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		36
(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	5	20
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>○ 目標指標である年間ホール利用率については、目標値83.5%に対し、21年度は80.5%(達成率96.4%)、22年度は87.0%(同104.2%)、23年度は90.2%(同108.0%)、24年度は88.9%(同106.5%)と、1年目は目標値を達成できなかったものの、2年目以降は目標値を上回って達成しており、特に、23年度は開館以来最高の利用率、24年度は2番目に高い利用率となるなど、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、舞台芸術に接する機会が比較的小さい大分市、別府市以外に在住する子ども達が生の舞台を鑑賞できるように、財団主催の自主文化事業に保護者とともに無料招待し、招待した人たちが未来の利用者となってもらうための取組を行うとともに、外国製ピアノ「ベーゼンドルファー」の魅力を伝えるレクチャーコンサートの開催や、複合施設のメリットを活用して同じ建物内にある大分オアシスタワーホテルと共同で、主催事業の公演チケットと弁当のセット販売や宿泊とのセット販売を実施し、利用者の声に積極的に応えるなど、利用者増及び利便性の向上に努めており、評価できる取組内容となっている。</p>			

- オーケストラ活動を通じて次代を担う子ども達の豊かな感性を養うとともに、地域社会の音楽文化の向上に寄与すること目的として21年度に発足した「iichikoグランシアタ・ジュニアオーケストラ」は、OBとなった団員を含め130名と目標に達し、定期演奏会やアンサンブルコンサート、医療施設等でのアウトリーチコンサートなど実施しており、評価できる取組を行っている。
- 大分県公立文化施設協議会の会長館として、各施設の主催事業を取りまとめたポスター「ホールナビ」を作成し、大分空港、JR大分駅等に掲示するなど、平成27年春の県立美術館開館に向けて、県が24年8月に設置した「大分県芸術文化ゾーン創造委員会」における議論や「財団を母体発展改組の上、県と一体となって管理運営を行うため、財団を指定管理者に指定することが望ましい」とする24年11月の中間答申を踏まえ、答申の趣旨を可能な限り先取りした取組を行っており、評価できる取組内容となっている。
- 毎月、財団の友の会である「emo倶楽部会員」や県内企業（約180社）に主催事業のチラシを送付するとともに、HP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、館内や近隣商店街で大型のポスターを掲示した他、iichikoアトリウムプラザではプロモーションビデオによる主催事業の案内や特大の懸垂幕を設置し、PRと公演の雰囲気づくりに努めるなど、施設利用率や入場者数をアップするための各種の取組を行っており、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。

20

4

16

【評価の理由】

- 施設利用者へのアンケートを実施した結果、総合評価は21年度～24年度の毎年、「ほぼ満足」と「大変満足」の合計が全体の8割程度と概ね好評価を受けている。2回以上施設を利用した利用者の割合も4か年とも80%以上とリピーター率も高いなど、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。また、24年度は、「非常に不満足」が0件となるなど、満足度が向上していると認められる。
- 電話やホームページからのメール、施設内に設置している意見箱を通じて把握した利用者意見や1階インフォメーションカウンターに寄せられた意見について、日報やスタッフ会議等を通じて職員間で共有する体制を整備するとともに、事案に応じて、指定管理者自ら又は県による対応等により、当該意見への対応を行っている。
(指定管理者による対応例)
 - ・ipod対応オーディオや最新式DVDプレーヤーの整備
 - ・トイレにエアタオル、シャワートイレを設置
 (県による対応例)
 - ・ホールホワイエに舞台モニターを設置
 - ・iichikoグランシアタ2階フロア絨毯劣化による事故未然防止のための絨毯全面張替
- 地下1階の施設に係る利用方法の説明が不親切などの意見に対して案内板を設置、iichikoアトリウムプラザ1階の出入口のマットが風でめくり上がるため重いマットに交換するなど、利用者の苦情に対する対応がなされている。
- 施設利用者(予定者)には各施設の概要を確認できるようホームページでの情報提供に加え、各施設の予約状況の確認や両ホールについては利用料金の簡易見積を可能にしている。また、施設での各種催事については、機関誌emoや月間イベントカレンダー、ホームページ、会員向けメールマガジンなどで提供するとともに、建物内や近隣商店街に大型ポスターを掲示して、情報提供に積極的に取り組んでいる。
- 休館日の臨時開館(21年度1件、22年度4件、23年度7件、24年度5件)や利用時間の延長(21年度59件、22年度57件、23年度57件、24年度47件)などによる利用促進を図っており、非常に評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		28						
(1) 経費の低減等 <table border="1" data-bbox="220 253 1227 434"> <tr> <td data-bbox="220 253 1227 315">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。</td> <td data-bbox="1227 253 1307 315" rowspan="3">20</td> <td data-bbox="1307 253 1386 315" rowspan="3">5</td> <td data-bbox="1386 253 1489 315" rowspan="3">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 315 1227 380">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 380 1227 434">③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</td> </tr> </table>	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。			
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。									
【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 光熱水費については、22年度から順次施設の照明を省エネ電球への交換、夜間に催事がない場合のエスカレータの停止、契約電力の見直しなどに取り組むことで、利用率が増加している中にありながら、21年度と24年度の比較において、光熱水費の約5,500千円節減を実現していることは評価できる。 ○ 清掃、警備、設備の保守点検等の業務は、専門業者への再委託を行っているが、入札の導入により競争を促したり、複数年契約に変更したりするなどの見直しの結果、24年度の再委託に係る経費は21年度比約4,000千円減となっており、経費節減の取組がなされているといえる。 									
(2) 収入の増加 <table border="1" data-bbox="220 741 1227 797"> <tr> <td data-bbox="220 741 1227 797">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。</td> <td data-bbox="1227 741 1307 797">10</td> <td data-bbox="1307 741 1386 797">4</td> <td data-bbox="1386 741 1489 797">8</td> </tr> </table>	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					
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						
【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 年間施設利用料金収入の目標額158,300千円に対し、21年度は157,897千円(達成率99.7%)、22年度は169,559千円(同107.1%)、23年度は173,564千円(同109.6%)、24年度は162,529千円(同102.7%)と、1年目は目標値を達成できなかったものの、2年目以降は目標値を上回って達成しており、特に、24年度は利用料金の割引対象団体及び割引率が拡大したなかで、目標以上の収入額を確保しており、高く評価できるものとなっている。 ○ 年間駐車場利用料金収入の目標額109,000千円に対し、21年度は105,889千円(達成率97.1%)、22年度は99,302千円(同91.1%)、23年度は98,411千円(同90.3%)、24年度は103,404千円(同94.9%)と、周辺にコインパーキングが増加したことなどにより目標値を達成できなかったものの、24年度は増加に転じ100,000千円を上回る収入を確保しているため、今後は、施設の利用促進や複合施設のメリットを活用した取組の強化による駐車場利用料金収入の増加を期待する。 									

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		21										
(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 376"> <tr> <td data-bbox="220 219 1225 271">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 271" rowspan="3">15</td> <td data-bbox="1305 219 1385 271" rowspan="3">3</td> <td data-bbox="1385 219 1485 271" rowspan="3">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 271 1225 322">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="220 322 1225 376">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	3	9	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				3	9							
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。 ○ 舞台技術、アートマネ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iichiko総合文化センターの活性化策等に係る提案を募集し「職員提案検討会議」で検討の上優れた提案は実行し、職員の能力やモチベーションの向上に務めている。 ○ ホールのボランティアスタッフ向けの研修を実施し、財団職員も参加するとともに、県内の公立文化施設スタッフにも参加を呼びかける(1施設3名の参加)など、県の芸術文化の拠点施設としての役割を認識した取組みを推進している。 ○ 商店街をはじめとする周辺地域や施設、また、公立文化施設と連携して、アートイベント「ハートオブクリスマス2012」を開催している。当該イベントのリーフレットを協力店舗に持参すると割引サービスが受けられるなどの取組を実施し、まちのにぎわいづくりに取り組んでいる。 ○ iichikoグランシアタ・ジュニアオーケストラが、医療施設での訪問コンサートや博物館でのミニコンサートなどアウトリーチ活動を行うなど、大分県芸術文化ゾーン創造員会最終答申の趣旨を可能な限り先取りし、異なる分野の団体等とのネットワークづくりに取り組んでおり、評価できる取組内容となっている。 													
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など <table border="1" data-bbox="220 999 1225 1406"> <tr> <td data-bbox="220 999 1225 1050">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 999 1305 1406" rowspan="7">15</td> <td data-bbox="1305 999 1385 1406" rowspan="7">4</td> <td data-bbox="1385 999 1485 1406" rowspan="7">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1050 1225 1102">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1102 1225 1153">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 1153 1225 1205">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 1205 1225 1256">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 1256 1225 1308">⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1308 1225 1359">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。</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。			
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】 <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、関係法令は遵守されている。 ○ 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。 ○ 同一日に利用希望者が複数となる場合には、施設の利用受付に当たっては、くじにより利用者を決定するなど、公平・平等に利用できるよう配慮している。また、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、これまで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、指定管理業務は事業はもとより、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。 ○ オアシスひろば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の昂揚及び技術レベルの向上を図っている。また、防災マニュアルを定め、それに基づく定期点検や消防訓練、心肺蘇生法・AED講習を実施している。 ○ 21年度から24年度までの4年間、大きな事故や災害等の発生は報告されていないが、オアシスひろば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、平日頃からオアシスひろば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】

任意指定施設のため該当なし。

【総合評価】

合計得点(100点満点)	85	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

- 施設の管理運営は、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。質の高い舞台公演等の開催を通じて、年間ホール利用率及び施設利用料金収入とも、21年度を除き、22年度から24年度まで毎年目標を達成しており、施設の設置目的に沿った成果は得られていると考えられる。
- 利用者満足度については、利用者意見等に対応し施設改修を行うなどしており、24年度には、「非常に不満足」が0件となるなど、一定の評価は獲得していると言える。

【今後の対応】

- 今後の課題としては、25年10月から27年春開館予定の県立美術館との一体的な運営の指定管理業務が開始されることから、iichiko総合文化センターのサービス向上に取り組むとともに、美術館開館に向けた準備を確実に進めてもらいたい。
また、開館後は両施設の効率的かつ効果的な運営を図ってもらいたい。
- 美術館開館後は、両施設の運営を通じて、音楽と美術のように異なるジャンルの芸術文化を出会い、融合させることで、大分ならではの芸術文化の創造に取り組んでもらいたい。
また、芸術文化関係団体をはじめ、教育、産業、福祉・医療など様々な団体等とネットワークを構築し、県の芸術文化の拠点としての役割を果たすとともに、芸術文化の振興はもとより、社会的、経済的課題に、県と一体となって対応してもらいたい。

【指定管理者評価部会の意見】

- 高水準の目標指標であるホール利用率を2年目以降毎年達成し、利用者のニーズに柔軟に応える姿勢が随所に見られ、高い利用者満足度を獲得するなど、本県の文化振興の中核的施設として機能していると高く評価できる。
- 収支状況は良好で、また、舞台専門技術者育成やホスピタリティー教育等を行うなどの人材育成に関する努力を行っていることは評価できる。
- 商店街や大分市等の公立芸術文化施設との連携によるアートイベントを開催するなど、にぎわいづくりのノウハウも蓄積されているので、今後は県立美術館との一体的管理のメリットをどのように「見える化」するかという点を念頭に置き、両施設を中心とする芸術文化ゾーンや駅北側のにぎわいづくりの中心として期待したい。