

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31年4月1日～令和2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 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</p> <p>②施設等の維持管理及び修繕に関する業務</p> <p>③施設等の利用の受付及び案内に関する業務</p> <p>④施設等の利用の許可に関する業務</p> <p>⑤施設等の利用の促進に関する業務</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>②美術品等の調査及び研究に関する業務</p> <p>③美術に関する情報の収集及び提供に関する業務</p> <p>④美術に関する講演会、講座等を開催する業務</p> <p>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	
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】
	○ 令和元年度は事業計画どおりに事業執行が進んでいたが、令和2年3月以降は、新型コロナウイルス感染症の影響により、総合文化センターは主催事業が延期となり、美術館は3月2日から休館となるなど、大きな影響があったが、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%に対し(2月末までの時点では88.7%が見込まれていた)81%、美術館は目標500,000人に対して532,307人となり、両館ともに新型コロナウイルス感染症の影響がなければ目標を上回る効果を上げており、評価できる。
	○ (センター) 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、財団主催公演に、大分市、別府市以外の遠隔地に居住する小学生(保護者・引率者含む)を招待したことや、公演によっては子ども向けパンフレットを作成するなど来場者増加に資する事業を実施した。その他、利用者の要望に応じて休館日の臨時開館や利用開始・終了時間の延長のような柔軟な対応を行うなど利便性の向上を高める取組みがなされた。 (美術館) 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ったり(びじゅつかんの旅・旅じたく)、県教委が実施する小学4年生を美術館に招待する「小4ミュージアムツアー」の受け入れを行うなど来場者増加に資する事業を実施した。その他、クレジットカード・モバイル決済サービスも開始し施設利用者の利便性向上に大きく寄与した。

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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、財団の広報戦略を令和2年3月に策定し、4つの体系(直接広報、パブリシティ、ブランディング、体制)をもとに、効果的効率的に取り組むこととし、さらには令和2年度から外部有識者を広報アドバイザーとして委嘱しており、今後のいっそうの広報強化が期待できる。</li> </ul>					
<p>(2) 利用者の満足度</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">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。</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">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。</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">④利用者への情報提供が十分になされたか。</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">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。</td> </tr> </table> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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(29.9%)」「ほぼ満足(53.3%)」を合わせると83.2%、美術館では、「大変満足(57.8%)」「ほぼ満足(33.3%)」を合わせると91.1%と非常に高い。</li> <li>○ 利用者や入場者からの意見・要望に対し、センターでは楽屋の床タイルやカーベットの張替えなどを行い、美術館では、入場券購入の際のクレジットカード決済システムに加え、モバイル決済サービスなどキャッシュレスに対応するなどの対応を行った。</li> <li>○ 施設利用者アンケートを実施した結果、職員の対応についても、センターでは「大変満足(63.5%)」、美術館では「大変満足(88.6%)」と非常に高く評価できる。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 財団主催の研修会のほか、外部で開催されている各種研修会も活用して各職員の職務職責に応じた能力向上に取り組んだことにより、センターでは、職員の対応について「満足」と回答した方が63.5%と前年度62.0%に比べて増加し、効果が現れている。</li> </ul>	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。
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。					
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p>					
<p>(1) 経費の低減等</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">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> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">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 style="padding: 5px;">③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</td> </tr> </table> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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がなされている。</li> <li>○ 施設の電気料について、センターはビル全体の契約を行っているエフ・ティー・シー大分に契約方法見直しの提案を行っており、美術館については、令和3年度からの入札契約に向けた検討を行っているところ。</li> </ul>	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。		
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。					
<p>(2) 収入の増加</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">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> </tr> </table> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	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。				
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。					
<p>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</p>					
<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">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> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">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。	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。		
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。
- 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。
- 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の開催や幼・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連携・協働事業を展開した。

## (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、年間を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、経費の節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。
- 東南海・南海地震発生時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、態勢を整えるとともに、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。

## 【総合評価】

## 【所見】

施設の管理運営は、センター、美術館とともに、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いる。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2月末時点で89.0%と達成率は102.0%目標達成していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で最終的には81.0%となり目標には届かなかったが、新型コロナの影響を除けば達成するものとなっている。美術館も3月にコロナの影響で3月2日から休館となったが、目標指標年間来館者50万人以上に対し532,307人、達成率は106.5%と上回り、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83.2%となり、大部分の利用者が満足している。また、職員の対応について「満足」と回答した方が63.5%と前年度62.0%に比べて増加していることは努力の成果であると評価できる。

美術館は、「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると91.1%で大部分の利用者が満足しており、職員の対応についても「満足」と回答した方が88.6%と多くの方から満足が得られていると考えている。

さらに、センターでは、舞台芸術に接する機会の少ない子どもたちを対象にした招待事業や、子ども向けパンフレットを作成。美術館では、小中学校向けに出張ワークショップと美術館に招いての鑑賞会プログラムをセットで実施するなど幼少期から文化に親しむ機会の創出に務めている。

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、県内公立文化施設や近隣商店街等との連携を強化することにより、iichiko総合文化センター及び美術館が本県芸術文化の拠点としての機能を発揮することを期待している。