

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	令和4年4月1日～令和5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、優れた音楽・演劇や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		
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	
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	県の評価基準
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。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)。	<ul style="list-style-type: none"> ・センター:ホール利用率(%) 87% ・美術館:来館者数(万人) 50万人
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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	小学生等のiichiko総合文化センター、県立美術館への来館促進施策の推進する。
③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。	チラシやポスター、広報誌、イベントカレンダー、ホームページ、メールマガジンなどの自主広報媒体のほか、マスコミへの積極的な情報提供やテレビ、ラジオ番組などメディアを活用した広報活動、動画などを積極的に取り入れた魅力ある情報の発信に努める。

【評価の理由】

- 新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、センターおよび美術館において、感染症対策として、業種別ガイドラインを反映したマニュアルに基づき館内の手指消毒液やサーモカメラの設置、連絡先等の記入、窓口の飛沫防止パネルの設置、空気清浄機と空気環境設備の稼働などを行った。利用者へはマスク着用のほか、感染防止策を呼びかけ、財団職員についても対策を徹底した。
- ① 結果として、センターのホール稼働率は目標の87%に対して、新型コロナウイルス感染症の影響により貸館の中止や延期と利用控えが生じ79%となり目標未達だが、令和3年度の64%から回復しており評価できる。美術館来館者数は、目標500,000人に対して、521,529人となり目標を達成しており、大変評価できる。

以下の取り組みにより、利用者の増加や利便性が高まっており、大変評価できる。

(センター)

・小学生招待事業

大分市・別府市以外のセンターから遠距離にある学校の小学生とその保護者437人を財団主催の10公演に無料招待した。

・アウトリーチ活動(おでかけクラシックコンサート)

遠隔地に居住するなど、日頃生のクラシック音楽に触れる機会の少ない子ども達に、クラシック音楽の楽しさや生の演奏の迫力を身近に体験してもらうため、各地域の小学校や子ども園などにおいて合計17回の声楽家や器楽家アーティストによるアウトリーチ活動を実施した。

(美術館)

・アウトリーチ活動(びじゅつかんへの旅・旅したく)

小中学校等に向けた出前ワークショップと、美術館往還型鑑賞会プログラムを実施した。地域美術館体験講座をあわせて86校が参加した。

- ② 小4ミュージアムツアー(県教委事業)

県教委が実施する小学4年生を美術館に招待する事業を実施(24校781人)。

・OPAM美術部

県内の中高生を対象とし、6月から2月にかけて月に1、2回程度、美術館アトリエでワークショップを行った(部員数21名)。特にアーティストとの対談なども実施し、感性・創造性を高める活動に力を入れた。

(芸術文化ゾーン(両館))

・社会人向け芸術文化教養講座

社会人向けに西洋音楽や世界古代文明などに関する教養講座を計5回開催し、ホールや美術館入館者の増加に繋げた。

・感性育成事業

大分大学と連携し、佐伯市立明治小学校をモデル校とした音楽と美術を融合したワークショップを行った。

以下の取り組みにより、効果的な営業・広報活動がなされていることは大変評価できる。

- ③ 広報誌(季刊の総合情報誌)、イベントカレンダー、財団ホームページ、SNS、メールマガジンなどの自主広報媒体を通じた広報を積極的に行っている。
- ・センター大型モニターの活用や動画配信、さらに若年層のファン獲得のためのSNS広告などを実施している。
- ・新聞広告をはじめ、テレビやラジオへの情報提供など県内マスコミへの積極的な広報活動に努めている。
- ・県外からの集客を促すため、福岡市でのマスコミ向け説明会の開催や、大手業界専門誌等への掲載など、県外マスコミへのパブリシティ活動を強化している。
- ・大分駅のデジタルサイネージや大分空港のフォトフレームなどを活用し集客施設での広報を充実した。新たにJRの特急列車が大分駅に到着する際の車内放送広告にて、センター公演及び美術館企画展の情報発信している。

(2) 利用者の満足度	県の評価基準
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・センター鑑賞系事業の来場者満足度 90%以上 ・センター普及系事業の参加者満足度 90%以上 ・美術館企画展来場者満足度 90%以上 ・美術館コレクション展来場者満足度 90%以上 ・センター貸館施設利用者満足度 90%以上 ・美術館貸館施設利用者満足度 90%以上
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。	施設利用者にアンケート調査を実施するなど、利用者のご意見や情報の収集及び分析に努め、施設の管理運営の改善に反映させる。
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。	チラシやポスター、広報誌、イベントカレンダー、ホームページ、メールマガジンなどの自主広報媒体のほか、マスコミへの積極的な情報提供やテレビ、ラジオ番組などメディアを活用した広報活動、動画などを積極的に取り入れた魅力ある情報の発信に努める。
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。(①～④以外に評価できる取組みがある場合のみ)	センターにおいて、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止や延期が生じる中、できる限りの便宜供与を図る。

【評価の理由】

以下のとおり、施設利用者の満足度は概ね目標を達成しており、大変評価できる。

- ・センター鑑賞系事業の来場者満足度 90%
- ・センター普及系事業の参加者満足度 87%
- ・美術館企画展来場者満足度 94%
- ① 美術館コレクション展来場者満足度 90%
- ・センター貸館施設利用者満足度 86%
- ・美術館貸館施設利用者満足度 100%

特に、センターの鑑賞系及び美術館の企画・コレクション展はイベント参加者(来場者・参加者)の満足度がすべて90%であることから、企画内容が参加者のニーズを捉えていると考えられ、大きな評価ポイントである。

- ② 友の会会員にセンター及び美術館事業についてのアンケートを実施し、美術館企画展は西洋画や日本画などのニーズが高いことから、「住友コレクション名品展」や「楽しむ近世絵画」を次年度に計画するなど会員のニーズを反映した。

- ③ 貸館利用者の利便性向上のため施設予約システムを改修し、ネット予約や支払いのキャッシュレス対応などの機能を追加し、運用を開始した。

- ④ センター及び美術館のインフォメーション業務を同一業者に委託し連携強化を図り、センターと美術館の情報を共有し相互案内するとともに、美術館で開催される企画展チケットを販売することにより、施設全体のイメージアップと利用者の利便性の向上を図った。

- ⑤ センターにおいて、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止や延期が生じる中で、休館日の臨時開館や利用時間の早朝・深夜等の延長に柔軟に対応するなど、施設の利用促進を図った。また、やむなく催事日程を変更せざるを得なかった利用者には希望日の確保に柔軟に対応し、できる限りの便宜供与を図った。

(3) 定性的な目標の達成

県の評価基準

- ① 定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)

- (1) 多彩で魅力的な公演・企画展の開催
- (2) 積極的なアウトリーチ活動による芸術文化の発信

【評価の理由】

以下のとおり、多彩で魅力的な公演・企画展が開催され、積極的なアウトリーチ活動による芸術文化の発信がなされており、大変評価できる。

- (1) 令和4年度の公演は、センターの特長を生かした①大規模公演(オーケストラ、オペラ、バレエのうち1つ)、②西洋音楽発祥の地プロジェクトに関わる公演、③親子で楽しめる公演、④美術館の企画展と連携した公演の4つのコンセプトに基づき実施した。
- ① 美術館は多様なジャンルをバランスよく企画し6つの展覧会を開催した。
- (2) センターから離れた地域の方々にクラシック音楽の生演奏の魅力をお届けするアウトリーチ活動を展開し、小学校等に計17回の活動を行った。
美術館では、小中学校等に向けた出前ワークショップと、美術館往還型鑑賞会プログラム「びじゅつかんの旅・旅じたく」と、地域美術館体験講座を合わせて86校が参加した。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1)経費の低減等	県の評価基準
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。	センターと美術館を一体的に管理することによるスケールメリットを最大限に発揮できるよう、総務事務等の一元処理を行うとともに、警備、清掃、設備管理、インフォメーション業務等について共通の専門業者に委託し、クオリティ・コストの両面でレベルの高い施設の一元管理を行う。
②主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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】	
① センターと美術館を一体的に管理するスケールメリットを発揮できるよう、総務事務等の一元処理を行うとともに、警備、清掃、設備管理業務等についても共通の専門業者に委託し、クオリティ・コストの両面でレベルの高い一元管理を行った。	
② 警備や清掃を始めとした、第三者委託業務については、次期指定管理期間に合わせ公募手続きを実施した。原則5年間の長期契約とすることで、契約金額の高騰を抑えるとともに、美術館及び総合文化センターのインフォメーションに関連する業務については、金額だけではなく提案内容を聴取する総合評価方式を用いるなど、コスト、サービスの両面から選定作業を行った。	
③ 光熱水費の高騰に対応するため、エスカレーター等の稼働時間を見直すなどの節電を図るとともに、県へ適宜状況を報告し、適切な委託料を計上するよう要望を行った。	

<p>(2) 収入の増加</p>	<p>県の評価基準</p>
<p>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>	<p>有力な委託販売先へのインセンティブの付与や企業・芸術文化団体等との連携により、センター、美術館とも自主事業のチケット販売を強化する。また、貸し館において、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する。駐車場については、センターと美術館それぞれの駐車状況に応じて相互利用を前提とした誘導を行う。補助金・助成金など外部資金については、国や県庁等の関係団体と密に連携し、獲得に向けた取組を推進する。</p>
<p>【評価の理由】</p>	
<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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にも努めた。 ・駐車場については、センターと美術館それぞれの駐車状況に応じて相互利用を前提とした誘導を行った。 ・関係団体と連携を密にすることで、国や県からの補助金・助成金、民間からの協賛金など外部資金の獲得に努めた。 	
<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>	<p>県の評価基準</p>
<p>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。</p>	<p>各所属における業務内容を精査した上で、業務内容に応じた職員の適正配置や効率的な組織づくりに努める。「働き方改革」では、出退勤管理システム等により労働環境の整備を図る。</p>
<p>②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p>	<p>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し、また、「能力評価」「業績評価」へ職員の努力や成果を反映することで職員の士気向上を図る。</p>
<p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	<p>センターと美術館を中心とした芸術文化ゾーンを核として、様々なジャンルの芸術文化が楽しめるアートイベントをiichikoアトリウムプラザや美術館アトリウム等を活用して随時開催する。イベントの開催にあたっては、近隣の商店街や県内大学、中学校・高等学校文化連盟など、なるべく多くの関係機関と連携することで、大分県における芸術文化ゾーンの幅広い情報発信に努める。「東アジア文化都市2022大分県」の閉幕関連イベントでは芸術文化ゾーンの活用について県と連携・協力する。</p>

【評価の理由】

- ① ・各所属における業務内容を精査した上で、「職員面談」や「能力評価」「業績評価」により、職員の適正配置や効率的な組織づくりに努めた。
・「働き方改革」に対応した労働環境の整備として「出退勤管理システム」を活用して、超勤の抑制及び有給休暇の取得推進に努めた。
- ② 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した。
- ③ ・大分県高等学校文化連盟及び同中学校文化連盟と連携して、文化部活動における成績優秀校の発表の機会を設けるため、大分県中高生芸術文化祭を12月にiichikoグランシアタで開催した(6校、書道、吹奏楽、伝統芸能、ダンス、合唱)。
・大分県立芸術文化短期大学と連携し、ドニゼッティ・オペラ祭芸術監督フランチェスコ・ミケーリ氏による講演会を開催した。
・近隣商店街役員等をメンバーとする大分市中央通り歩行者天国幹事会に参加し、にぎわい創出について情報交換をおこなった。

(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など

県の評価基準

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。	法令違反を発生させない。
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	個人情報漏洩等の事故を発生させてない。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	施設等の利用料金は、知事の承認を受けて適正な金額を定め、施設の公平・平等かつ適正な利用が行われるよう便宜供与に努める。
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。	モニタリングの結果、不適切な事案が確認されない。
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。	管理側の瑕疵による事故を発生させない。
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。	センターでは、防災センターを中心とした保安体制により、施設内の秩序を維持し、利用者の安全を守る。 美術館では夜間の機械警備に加え、24時間常駐の警備員を配置することで、徹底した警備体制を整え、事故、盗難等を未然に防ぐ。
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	マグニチュード8クラスの東南海・南海地震発生 of 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、実態に即した訓練を実施する。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する。 併せて、火災や台風をはじめ、不審者(物)、感染症など、様々なリスクに迅速かつ確に対応するため、危機管理体制を整えるとともに、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う。
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。	新型コロナウイルス感染症対策について、国や県の通知、業種別ガイドラインに基づき施設内における感染拡大防止対策を継続して実施する。

【評価の理由】

- ① 関係法令の遵守に努めている。
- ② 財団では個人情報保護規程を制定し、個人情報に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。
- ③ 施設等の利用料金は、知事の承認を受けて適正な金額を定め、施設の公平・平等かつ適正な利用が行われるよう便宜供与に努めた。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥
- ・センターでは、防災センターを中心とした保安体制により、施設内の秩序を維持し、利用者の安全を守った。
 - ・美術館では、夜間の機械警備に加え、24時間常駐の警備員を配置することで、徹底した警備体制を整え、事故、盗難等を未然に防いだ。
 - ・新たに職員1名が防災士資格を取得するなど、更なる危機管理体制の強化に努めた。
- ⑦
- ・マグニチュード8クラスの東南海・南海地震発生の切迫性が指摘される中、図上訓練や新人職員研修を行うとともに、職員以外の委託業者やボランティア等関係者も参加し、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や市内中学生を利用者役とした訓練も実施した。
 - ・併せて、火災や台風などの自然災害をはじめ、不審者(物)、感染症など、様々なリスクに迅速かつ的確に対応するため、危機管理体制を整えるとともに、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。
 - ・大分市消防局救急隊を招いて、総合文化センター、美術館職員が参加した合同救急救命講習を実施した。
- ⑧
- ・センターでは、全国公立文化施設協会の新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン等に基づき、観客の手指消毒や検温、連絡先の記入等を徹底するとともに、必要に応じて出演者やスタッフ等関係者のPCR検査等を実施するなど、観客、出演者、スタッフ等を含め、引き続き徹底した感染防止に努めた。
 - ・美術館では、日本博物館協会の新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン等に基づき、検温、連絡先の記入、入場制限等を徹底するとともに、必要に応じてスタッフ等の関係者のPCR検査を実施するなど徹底した感染防止対策に努めた。

【総合評価】

〔所見〕

施設の管理運営は、センター・美術館とも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。

センター・美術館ともに令和4年度においても新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、美術館については、来場者50万人を達成し、目標を上回る成果を上げており、大変評価できる。また、センターにおいて、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止や延期が生じる中で、休館日の臨時開館や利用時間の早朝・深夜等の延長に柔軟に対応するなど、施設の利用促進を図った。また、やむなく催事日程を変更せざるを得なかった利用者には希望日の確保に柔軟に対応し、できる限りの便宜供与を図ったことも大変評価できる。

施設利用者アンケートを実施した結果、センター・美術館ともに「大変満足」「ほぼ満足」を合わせると85%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、「立地が良い」「施設・設備が充実」などであり、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られる。

利用者や入場者からの意見・要望を受け、センターでは、貸館利用者の利便性向上のため施設予約システムを改修し、ネット予約や支払いのキャッシュレス対応などの機能を追加し、運用を開始し、美術館では館内にデジタルサイネージ6台を新規設置し、本日の催事情報や、今後の企画展情報などについて、お客さまに情報が届きやすくなるよう改善するなどの対応を行い、利用者の意見をしっかり反映させている点も評価できる。

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〕

今後の課題として、センターにおいては、目標指標達成率が100%となるよう取組を工夫してもらいたい。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。

また、令和5年度に実施するセンターの天井工事に伴うホール休館期間中のアウトリーチ事業には例年以上に取り組んでももらいたい。

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ことが強く求められている。このため、県民への国内外の優れた質の高い舞台芸術や美術品の鑑賞機会の提供、次代を担う子どもたち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. アウトリーチを活発に行っていることは高く評価できる。コロナ禍だからこそ、アウトリーチを通して子供の感性を磨くことは効果的と考える。
2. コロナ禍にも関わらず、美術館来館者50万人の目標値を達成したことは高く評価できる。

【意見】

1. 感性育成事業は子供たちにとって日頃体験できない良い取組み。他の学校にも広げてもらいたい。
2. 展覧会に応じて、更にもう一つ、付加価値を高める工夫が必要。(例:デミタスカップ展の後に、良いデミタスカップでコーヒーが飲める等)

【施設所管課に対する意見】

1. 施設内の業務委託先などのノウハウや工夫が最大限活かせるよう、施設の制約や条件を可能な限り緩和できるように検討してほしい。
2. 美術館のコンセプトは「五感で楽しむ美術館」であり、美術を鑑賞するだけでなく様々な活用があって良いのでは。1Fアトリウムなどは、付加的価値創出のポテンシャルがある場所でもあるため、利用に対しての柔軟な対応および活用を促進してほしい。