

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	令和5年4月1日～令和6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 広瀬 勝貞		
	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			
指定期間	令和5年4月1日～令和10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			配点	評価点
(1)施設の設置目的の達成		目標	40	34
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)。	・センター:ホール利用率 87%、来場者・利用者満足度 90% ・美術館:来館者数 50万人 来場者・利用者満足度 90%	5	15	5
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を推進する。	5		5
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。	5		3
【評価の理由】				
① センターについてはホールの天井耐震改修工事により会議室、練習室等の利用にとどまった。美術館来館者数は、目標500,000人に対して、514,923人となり、目標を達成している。また美術館来場者・利用者満足度は90%以上という目標に対し、94%と大きく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) 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28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67校が参加した。 ・小4ミュージアムツアー(県教委事業) ② 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835人)。 ・OPAM美術部 県内の中高生を対象とし、美術館アトリエでワークショップを行った(45回)。 (芸術文化ゾーン) ・社会人向け芸術文化教養講座 社会人向けにクラシック音楽や文化財保護などに関する教養講座を計4回開催し、今後の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。				
③ 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。 ・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。 ・大分駅の映像配信のや大分空港のフォトフレームを活用し集客施設での広報を充実させている。				

(2)利用者の満足度	目標	配点		評価点	
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。	・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 ・美術館貸館施設利用者満足度 90%以上 ※センターについては天井耐震改修工事に伴うホール休館のため、目標設定なし	3		3	
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	15	3	13
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。		3		3	
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。	3		2	
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、天井耐震改修工事によりホールが休館する中、会議室や練習室、アトリウムプラザなど他の貸出施設において、できる限りの便宜供与を図る。	3		2	
【評価の理由】					
<p>以下のとおり、施設利用者の満足度は全て目標を達成しており、大変評価できる。</p> <p>① ・美術館企画展来場者満足度 93% ・美術館コレクション展来場者満足度 91% ・美術館貸館施設利用者満足度 98%</p> <p>② 予約管理システムの更新によりWeb申請やクレジットカード決済(Web申請時のみ)を可能にし、同時に抽選方法も事前エントリー制度を導入するなど、来館せずに申請できる体制が整えられたこと、練習室に無料Wi-Fiを設置してWebレッスンを可能にしたほか、小練習室5のアップライトピアノと中練習室2のグランドピアノを新しく購入したことなど、利用者の意見が管理運営の改善に反映されている。</p> <p>③ 貸館利用者の利便性向上のため更新した施設予約システムを運用し、ネット予約や支払いのキャッシュレス化、予約抽選の簡略化など利便性の向上を推進している。</p> <p>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ている。</p> <p>⑤ センターにおいて、ホール天井耐震改修工事の影響で予定外に練習室が利用できない期間が生じた中、臨時に映像小ホール、会議室等の代替施設を貸し出すなど施設の利用促進が図られている。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が図られている。</p>					

(3) 定性的な目標の達成状況		目標	配点		評価点	
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	10	10	8	8
【評価の理由】						
<p>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。</p> <p>(1) センターのホール利用休止の中、アクロス福岡でジュニアオーケストラ定期演奏会を実施したほか、美術館アトリウム等の会場で様々な公演を実施した。</p> <p>① 美術館は多様なジャンルをバランスよく企画し5つの展覧会を開催した。</p> <p>(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46回の活動を行った。</p> <p>美術館では、小中学校等に向けた出前ワークショップと、美術館住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あわせて67校が参加した。</p>						
2 効率性の向上等に関する取組み			配点		評価点	
(1) 経費の低減等		目標	30		22	
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。	5	15	4	12
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。			5		4	
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			5		4	
【評価の理由】						
<p>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ている。</p> <p>② 警備や清掃を始めとした、第三者委託業務については、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ている。また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ている。</p> <p>③ ホール天井耐震改修工事に伴い、期間中の各種委託契約において、作業箇所の変更などを調整し、減額して締結するなど、効率的な執行に努めている。</p>						
(2) 収入の増加		目標	配点		評価点	
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。		指定管理事業については、施設利用料収入や駐車場収財団経営を安定化するため、支出面の節減と効率的な予算執行に努めるとともに、収入面において利用料金の確保に努める。 自主事業については、基金の安定的な活用を図るとともに、チケット収入の増加に努める。 また、関係団体と連携を密にすることで国や県からの補助金・助成金の獲得、さらには民間からの協賛金など外部資金の獲得に努める。	15	15	10	10
【評価の理由】						
<p>・指定管理事業については、ホール利用休止により、施設利用料収入や駐車場収入が少ない中、支出を節減し、効率的な予算執行が図られている。</p> <p>① 自主事業については、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、基金の取崩を減らし、安定的な活用ができている。</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		配点	評価点
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	目標	30	27
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。	職員の業績評価及び能力評価からなる人事評価システムと職員面談に基づいて職員の適正な人事配置を行うとともに、業務内容に応じた効率的な組織づくりに努める。	5	4
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	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、また、必要に応じて同一労働・同一賃金の面から給与の見直すことで職員の士気向上を図る。	5	4
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	芸術文化団体などがiichikoアトリウムプラザや美術館アトリウムなどを活用して行うアートイベント等を促進し、賑わいあふれる空間づくりを進めるとともに、ネットワークの活用や様々な分野との連携・協働による芸術文化拠点としての機能を強化する。	5	4
【評価の理由】		15	12
①		<ul style="list-style-type: none"> 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ている。 「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ている。 	
②		<ul style="list-style-type: none"> 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ている。 国や県などの動向を注視し、必要に応じて給与の見直しを図っている。 	
③		<ul style="list-style-type: none"> 美術館アトリウムにおいて、iichikoグランシアタ・ジュニアオーケストラやアウトリーチアーティストによる演奏会を実施した。 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。 美術鑑賞の機会を提供するため、地域巡回展「地域美術館atつきき城下町資料館杵築の美術と風土ー大分県立美術館コレクションー」を開催した。 	

(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標(①、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。 ③～⑧については、×1つにつき-2点の減点方式を取る。)	配点	評価点
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。	15	○
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。また、天井耐震改修工事区域については工事業者による防災体制を整えるなど、適切な保安体制の確保に努める。 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。	年間を通じて、防災のための新人研修・図上訓練・防災訓練を実施する。 センターについては両ホールの利用休止中も防災訓練を実施するとともに、複合施設の総合防災訓練へも引き続き参加する。美術館については、警備員等を含め関係者一体となった防災訓練を実施する。		○
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。	天井耐震改修工事および付加工事における安全管理への注意喚起を徹底するとともに、緊急連絡体制を構築する。		○
【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。			
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。また、天井耐震改修工事区域について工事業者による防災体制を整えるなど、適切な保安体制の確保に努めている。
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、盗難等を未然に防いでいる。
- ⑦ 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ている。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している。
併せて、火災や台風などの自然災害をはじめ、不審者(物)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ている。
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合同救急救命講習を実施している。
- ⑧ センターでは天井耐震改修工事や付加工事における月次の定例会議において、安全管理徹底への注意喚起をすると共に、建物外構部における通行人への配慮や練習室通路における利用者への安全確保などが計画通り実施されているか巡回を徹底した。

【選定委員の意見】

中間評価のため対象外

【総合評価】

合計得点(100点満点)	83	評価ランク(A~E)	B
--------------	----	------------	---

〔評価の理由〕

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。

令和5年度において、未だコロナウイルス感染症以前までは集客が戻らないなか、美術館来場者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、天井耐震改修工事に伴うホール利用休止の中、様々な会場で事業を行った上、例年の2倍のアウトリーチ活動を実施するなど、鑑賞機会を確保しており、県民への芸術文化を発信し続け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、「大変満足」「ほぼ満足」を合わせた数値について、センターはホール休止の影響もあり、78%にとどまったものの、美術館は、98%と極めて高い評価を得ている。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、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の改修によりWeb申請やクレジットカード決済(Web申請時のみ)を可能にし、同時に抽選方法も事前エントリー制度を導入するなど、来館せずに申請できる体制を整えたことは評価できる。

美術館においては、企画展関連展示だけにとどまらず、センターと連携した美術館アトリウムでのコンサートや障がい者アートイベントの実施等、幅広い分野による多様な催事を年間を通じて行ったことに加えて、地域巡回展の実施など、美術鑑賞の機会の提供に務めていることについて大変評価できる。

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集客力のある企画展などバランス良く実施してもらいたい。

また、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んでもらいたい。

さらに、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更なる取組を期待する。

【指定管理者評価部会の意見】**【評価】**

1. アウトリーチを大幅に増加し、充実させたことが評価できる。今後も継続して積極的に取り組むことを期待している。
2. 魅力的な企画展の開催や、デジタルミュージアムをはじめとした先進的な取り組みは評価でき、県民が誇れる施設と評価する。

【意見】

1. 学校・施設のアウトリーチ回数について、総合文化センターは大幅に増加し目標値を達成しているが、美術館は目標値を下回る結果となっている。令和4年度の実績を踏まえ、両施設ともに目標達成を目指してほしい。
2. 財務諸表や入場者数、収入の推移など財務に関わるデータをホームページ等でわかりやすく開示すべき。
3. アトリウムの活用を内部のみで考えるのではなく、県民の「使用したい」という思いを叶える場として提供するなど、文化振興の拠点として県民を巻き込んだ取り組みを展開してほしい。併せて、このような要望に応える窓口づくりを検討してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 人件費の高騰を踏まえ、管理の効率化・経費低減に向けた検討(施設の清掃や警備を外注に頼るのではなくロボットを導入、自動券売機による入場チケットの販売、など)を進めてほしい。併せて、前述した経費低減に向けた取組はホームページ等で情報発信していくべき。