

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6年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	iiichiko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
	所在地	大分市高砂町2-33	文化・コンベンション
	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		【共通事項】 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 【センター】 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 【美術館】 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	
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		
(1)施設の設置目的の達成		目標
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%
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。
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】		
①	センターについて、ホール利用率は目標87%に対して、実績88.5%と目標を達成している。また来場者・利用者満足については、目標90%に対して実績90.1%と目標を達成している。 美術館については、来館者数は、目標500,000人に対して、528,258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、95%と大きく目標を達成している。センター・美術館の両施設ともに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23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・旅じたく) 小中学校等に向けた出前ワークショップを79回、美術館往還型鑑賞会プログラム(びじゅつかんの旅じたく・旅)を32回、地域美術館体験講座を28回実施した。 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(30回1,445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(43回)。 (芸術文化ゾーン) ・社会人向け芸術文化教養講座 今後の来館促進のため、社会人向けに音楽とメディアの関係や欧州音楽家の功績等に関する芸術文化教養講座を計3回開催した。	

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。

- ・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。
- ③ 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

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。

- ・センター鑑賞系事業来場者満足度 90%以上
- ・センター普及系事業来場者満足度 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

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。

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。

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、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。

【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、100%の満足度を得ている項目もあることは大変評価できる。 ・センター鑑賞系事業来場者満足度 90.6% ・センター普及系事業来場者満足度 91.0% ①・センター貸館施設利用者満足度 88.8% ・美術館企画展来場者満足度 92.7% ・美術館コレクション展来場者満足度 92.4% ・美術館貸館施設利用者満足度 100%	
② センターのアトリウムテーブルについては、盤面を裏返して傷のない状態に改良し、椅子の脚にはゴムキャップを装着して静音性を向上させた。また、会議室については、営利利用を可能とするとともに、これまで3か月前からであった申込受付を延長し、6か月前からとした。さらに、ホールに設置されているスタインウェイ、ベーゼンドルファー、ヤマハの各ピアノをオーバーホールするなど、利用者の意見をもとに管理運営の改善を行った。	
③ 貸出施設および地下駐車場の利用料についてクレジットカード、QRコード決済、交通系ICカードなどによる支払いに対応し、利便性の向上を推進した。	
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ている。	
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。	
(3) 定性的な目標の達成	目標
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、実施されており大変評価できる。 (1) センターはホールのリニューアルの年となり、海外オーケストラやオペラ、歌舞伎などの大規模な公演や、未就学児・乳幼児コンサート等大人から子どもまで楽しめる多彩な公演を実施している。 ① 美術館は多様なジャンルをバランスよく企画し7つの展覧会を開催しており、企画展に合わせたOPAMコンサート等のイベントも多く実施し集客に努めている。 (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、小学校等において計23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を79回、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」を32回、地域美術館体験講座を28回実施する等、各地域に向けた芸術文化の発信を行っている。	

2 効率性の向上等に関する取組み

(1)経費の低減等	目標
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。	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。
【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ている。 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。 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。	
(2)収入の増加	目標
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、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、収入面において施設利用料収入や駐車場収入など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。
【評価の理由】	
① ・指定管理事業については、コロナ禍以前の水準まで施設利用料収入や駐車場収入が戻っていない中、支出を節減し、効率的な予算執行が図られている。 ・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ます。	

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み

(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	目標
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。
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	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を見直すことで職員の士気向上を図る。
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。
【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 ・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 ・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、宝探し等のイベントを実施するなど商店街と連携したにぎわい創出を行った。 ・美術鑑賞の機会を提供するため、宇佐市にある大分県立歴史博物館を会場として、「地域美術館 博物館での美の探検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。
- 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、ボランティア等関係者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。

【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いる。

○センターにおいては、令和5年4月から令和6年5月にかけて行われたホール天井耐震改修工事期間中は、県や工事業者等と密に連携しながら適切な保安体制の確保に努めたことで、予定通り工事を完了させることができた。また、リニューアルオープン後は、海外オーケストラやオペラ、未就学児・乳幼児や障がいのある方も楽しめるコンサートなど多彩な公演を実施し、リニューアル後も魅力ある芸術文化事業を実施できたと評価する。

美術館においては、多様なジャンルをバランスよく企画した7つの展覧会を開催し、企画展に合わせたアトリウムコンサート等のイベントも多く実施して集客に努め、

令和5年度に引き続き目標指標である年間来館者50万人以上を達成できた点は大変評価できる。

○施設利用者アンケート結果における施設利用満足度が「大変満足」「ほぼ満足」を合わせた数値について、センターは88.8%と惜しくも目標には届かなかったが、リニューアル後も非常に高い水準を維持している。美術館においては100%であり、企画展やイベント・カフェ等での工夫の成果により極めて高い評価を得られたと評価する。

また、施設を利用する理由として上位に挙げられているのが、昨年度に引き続き「立地がよい」「施設・設備が充実」などであり、ハード・ソフト面における高いレベルでの満足度が維持できていると評価する。

次回以降の再利用意向については、センターは85.2%が、美術館は100%が「ぜひ使いたい」「使いたい」と答えており、センター・美術館における充実した公演・企画展等の開催をはじめ、日頃の適切な施設管理や来館者対応等がリピーター創出につながっていると評価する。

○利用者や入場者からの意見・要望については、センターにおいては、来館者からの細かな要望も多い中で可能な限り要望に応えられるよう努め、難しい場合は丁寧な説明を行うなど、誠心誠意対応できていることは評価できる。美術館においては、キッズスペースの拡充や椅子の増設による休憩スペースの確保などにより、様々な方が利用しやすいよう取り組みを進めており、高く評価できる。

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。センターにおいては、老朽化の進む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」と思われる施設となるよう取り組んでもらいたい。美術館においては、令和7年度は開館10周年を記念してアート初心者の方から本格的なファンの方までが楽しんでもいただける大型の企画展をバランスよく開催し、更なる来館者数増加やアートファンの拡大に努めていただきたい。

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、観光、福祉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している。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. アトリウムやミュージカルなど充実した内容で取り組んでいる点が評価できる。子どもたちへのSTEAM教育は大変重要であり、本県の芸術文化のシンボリックな存在である施設として、今後も継続的に取り組んでほしい。
2. インフルエンサーを招聘した内覧会を介してのSNSによる情報発信はリーチ数も高く、新たな試みを行った点が評価できる。

【意見】

1. アトリウムプラザやフリースペースの活用については、県民の意見・アイデアも踏まえて、企画展だけでなく施設全体の利用者増加に繋げてほしい。