

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和元年度】

(評価日 令和2年6月29日)

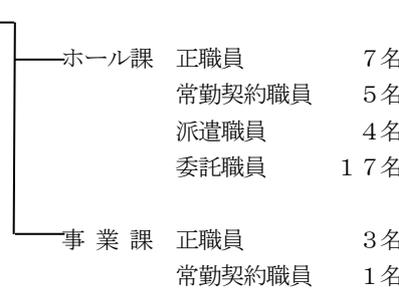
### 1 施設の概要

施設名	岩手県民会館
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市内丸13番1号 電話：019-624-1172 FAX：019-625-3595 HP：http://www.iwate-kenmin.jp/ E-mail：iwalkenminkaikan@echna.ne.jp
設置根拠	県民会館条例
設置目的	(設置：昭和48年4月1日) 芸術文化の普及振興を図り、県民生活の向上に寄与する。
施設概要	敷地面積：8,661㎡、建物面積：5,891㎡、建築延べ面積：18,566㎡ 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨鉄筋コンクリート造)、地上5階、地下1階 大ホール(収容人員1,991席)、大ホール楽屋4室 中ホール(収容人員602席)、中ホール楽屋3室 リハーサル室(床面フローリング仕上 119.8㎡) 展示室2室(第1展示室221.9㎡、第2展示室682.3㎡) 会議室5室、和室2室、講師控室、特別室 駐車場(屋内41台)、屋外駐車スペースあり その他の付属設備：ピアノ5台、35mm映写機2台、16mm映写機2台、液晶ビデオ装置2式
施設所管課	岩手県文化スポーツ部文化振興課 (電話：019-629-6485、FAX：019-629-6484、メールアドレス：AK0002@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人岩手県文化振興事業団
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
連絡先	岩手県盛岡市内丸13番1号 電話：019-624-1171、FAX：019-625-3595

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	・使用の許可、利用料金の徴収等 ・施設等の維持管理 ・施設の利用促進 (自主文化事業の実施、広報業務の実施等)		
職員配置、管理体制	38名 (H31年4月1日現在)  (内訳) 正職員 11名 常勤契約職員 6名 期限付職員 0名 派遣職員 4名 委託職員 17名 (舞台4名、警備6名、清掃7名)	組織図 (岩手県文化振興事業団) 館長	 <pre>graph TD     G[館長] --- H[ホール課]     G --- S[事業課]     H --- H1[正職員 7名]     H --- H2[常勤契約職員 5名]     H --- H3[派遣職員 4名]     H --- H4[委託職員 17名]     S --- S1[正職員 3名]     S --- S2[常勤契約職員 1名]</pre>
利用料金	別紙料金表のとおり		
開館時間	9時～21時30分 (ただし、希望があれば24時間開館)	休館日	毎月第3月曜日(祝日に当たるときは、その翌日以後の直近の休日でない日) 年末年始(12月29日～1月3日) (ただし、希望があれば開館)

#### 4 施設の利用状況

(単位：人、%)

(利用者数、稼働率)	前期間平均	指定管理期間			備考
		平成30年度	令和元年度	期間平均	
第1四半期	70,191/55.7	7,987/60.0	77,758/46.2		
第2四半期	88,043/73.1	64,402/73.1	77,794/65.7		
第3四半期	95,606/86.4	111,256/81.1	94,525/78.0		
第4四半期	59,342/40.3	73,532/48.8	27,775/30.3		
年間計(実績)	313,182/69.4	257,177/65.8	277,852/55.1		減免含む

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均	指定管理期間			備考
		平成30年度	令和元年度	期間平均	
収入	利用料金	77,357	65,453	87,314	
	指定管理料金	180,741	189,915	191,738	減免含む
	自主事業	115,571	94,715	55,783	受託事業除く
	雑収入	3,179	2,263	2,481	
	小計	376,847	352,346	337,316	
支出	人件費	83,114	85,563	92,297	
	維持管理費	176,171	180,024	201,847	
	総務部経費	7,801	7,343	8,579	
	自主事業	113,307	92,566	58,067	受託事業除く
	小計	380,393	365,496	360,790	
収支差額	△3,546	△13,150	△23,474		

#### 6 利用者の意見等への対応状況

##### (1) 利用者意見(満足度等)の把握方法

把握方法	アンケート、ホームページ、提案箱	実施主体	(公財)岩手県文化振興事業団
------	------------------	------	----------------

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情29件、要望17件、その他21件		
主な苦情、要望等	対応状況		
①Wi-Fiのアンテナを大ホールや中ホールにも届くように増やしてほしい。	大ホールや中ホールにWi-Fiアンテナを増設した場合、音響機器に影響を与える可能性があるため、実現は困難である。		
②和式トイレはなおして洋式便座にした方が良いと思います。	洋式トイレの必要性については十分に理解しており、設置者の県と協議する予定です。		
③トイレ内のバッグ(コート)かけのフックを低い位置につけて下さい。	低い位置での荷物掛けフックについて、設置の方向で検討している。		
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール担当者の対応が素晴らしい。</li> <li>・プロジェクターの不備対応助かりました。</li> <li>・和室に椅子が用意されていて助かりました。ありがとうございました。</li> <li>・部屋が綺麗で窓からの眺めも良く気持ちよく利用させて頂きました。</li> </ul>			

7 業務点検・評価 (※)

(1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務	1) 県民会館が公の施設としての公共性を有することを十分に理解し、管理業務等に当たっては、その趣旨に則って実施する。 2) 県民の平等な利用の確保を図る。 3) 設置目的を効果的かつ効率的に達成する。	1) 利用者ニーズに応えた施設の貸出と適切な管理運営及び県民の目線に立った利用サービスの向上に努めた。 ・先着順による利用申請の徹底 ・利用しやすい料金設定 2) 申請の際、公共団体、個人を問わず公平な取扱いに努めた。 3) 管理運営面では、全てにおいてゼロベースで見直し、光熱費や消耗品など徹底した管理を行い、経費削減に努めた。 また、老朽化した施設を細やかに管理し長寿命化にも努めた。 自主文化事業においては、様々な団体と連携して、県民参画型の「いわて吹奏楽祭」、「ロビーコンサート」等の事業を実施した。 使用許可に際しては、利用内容及び料金を複数の職員でチェックし、適確かつ迅速に対応している。 また、料金設定については、収支を考慮した上で、条例第6条に定める利用料金の上限額より低くし、利用者の立場に立った設定としている。徴収時期は、利用後に一括徴収とし、利用者には好評である。支払期限が過ぎた利用者を常に把握し、支払期限を大幅（1月程度）に過ぎた利用者には督促を行い、利用料金を徴収している。	B
施設の利用状況	1) 大・中ホール利用率を中期経営目標で定めた目標値の75.0%に引き上げる。 2) 上記目標値に向けた取組と、増減内容の把握。 3) 施設利用促進に係る広報等の実施。	1) 令和元年度のホール利用率は61.2%と、目標値には届かなかった。 2) 利用率が下がった要因は、2月下旬以降、新型コロナウイルス感染拡大防止を理由とした使用取消が大幅に増加したこと等による。 3) ホール利用率向上のため、会館の魅力を生かした誘致を継続的に行うとともに、新規利用者の開拓や、利用率向上に繋がる事業の取り組みに努めた。	B
施設の維持管理状況	1) 指定管理者が行う施設整備の維持管理等の業務を適切に行う。 2) 公有財産を適切に管理する。 3) 備品台帳との整合性がとられていること。	1) 施設設備の保守点検、修繕等を適切に行い、大きな障害を発生させることなく利用者に安全かつ快適な運営を行った。 2) 経年劣化した利用料金対象備品は更新するなど、適切な維持管理に努めた。	B

		3) 備品と備品台帳の照合を行い、公有財産の適正管理に努めた。	
記録等の整理・保管	管理に係る各種帳票書類を適正に整理保管する。	保守点検記録などの各種帳票書類は法令、事業団規程に基づき保存年限を遵守するなど、適正な整理保管に努めた。また、これらの記録から将来的に整備が必要なものについては、県に報告するなど情報の共有化の徹底にも努めた。	B
自主事業、提案内容の実施状況	1) 施設の設置目的に沿った、利用促進に繋がる方策に基づき事業を実施する。 2) 自主文化事業入場者数目標 18,000 人を達成する。	利用促進に繋がる取組として、国庫補助金を活用した「いわて J A Z Z」、「岩手の民謡をたずねて」、「オーケストラ育成事業」、「いわて吹奏楽祭」、「ざ・CLASSIC」等の県民参画型事業やコンサート・サロン事業を実施した。 また、協賛金確保へ取り組み、積極的に鑑賞型事業を実施し、令和元年度は震災復興事業を含め、19 事業 18,775 人と目標を上回る事ができた。 施設の活用として、利用促進を促す機会として、具体的な会場利用例を用いたチラシを作成し、開催団体に配架するなど新たな利用者の発掘に努めた。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 年度後半は新型コロナウイルス感染症の感染拡大による利用率の減少があった一方で、積極的な鑑賞型事業の実施等の取り組みにより、自主文化事業入場者数の目標を達成しており、取組の成果が認められる。 ・改善を要する点 特記事項なし。			B

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	各業務に適した職員及び必要な有資格者を適正に配置する。	各業務に適した有資格等の人員を適正に配置するとともに、専門性を持った退職者を再雇用するなど、組織としての業務遂行能力を維持している。	B
苦情、要望対応体制	利用に関する各種問い合わせや要望及びトラブル等の対応を適切に行う。	「意見・提言等受付マニュアル」に基づき、トラブルや意見・提言等の改善について職員全員で情報を共有し、迅速に対応するよう努めた。 また、事例が発生した場合はホームページ上に公表している。	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	災害時・緊急時の対応や、防犯・防災対策として、マニュアルの整備や訓練等を行う。	「危機発生時安全行動マニュアル」等を準じて、年 2 回の防災訓練を地震・火災など設定状況を変更しながら実施した。	B

コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定に基づく秘密の保持、個人情報の保護及び法令遵守の確保を図る。</li> <li>個人情報に関する書類について、適切に保管管理する。</li> </ul>	<p>「コンプライアンスマニュアル」及び「個人情報保護規定・保護要項」に基づき、研修や集会討議・個人目標の設定等を実施し、全員が常にコンプライアンス意識を持って行動ができるよう努めた。</p> <p>また、個人情報書類管理については、責任者を明確にして、業務終了から業務開始までの間、施錠管理を徹底した。</p>	B
県、関係機関等との連携体制	基本協定に基づき、関係機関等との協力連携に努め、良好な関係を維持する。	<p>県と日常的に報告、連絡、相談を行うことにより、情報の共有に努めている他、県内の公立文化施設協議会を通じ連絡を取り合い、連携事業などを実施した。</p> <p>また、事業団内の他の施設とも連携調整を行った。</p>	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点 施設運営について、有資格者の配置や各種マニュアルに基づく業務の実施等、関係法令に従い適切に行われていると認められる。</li> <li>改善を要する点 特記事項なし。</li> </ul>			B

### (3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務	施設のサービス向上のための研修等の取組を行う。	事業団職員研修や県民会館スタッフ研修及び類似施設等の窓口対応の研修を通して、サービスの質の向上、利用者満足度の向上に努めた。	B
利用者サービス	利用者サービス向上に向けた方策に基づき、適切に実施する。	<p>利用者ニーズに応え、主に下記の利用者サービスを継続実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットでの利用申込とチケット購入。</li> <li>利用者の要望に応じた使用時間の延長。</li> <li>ホール使用アドバイス、舞台演出等の総合プロデュースの実施。</li> <li>利用料金収納方法の後納制の維持。</li> <li>文化活動支援を図るための各種割引制度の実施。</li> <li>駐車場利用時間（7時～23時）</li> <li>駐車場利用料金（20分ごとに100円最大8時間1,000円）</li> </ul>	B
利用者アンケート等	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者配布及びアンケートボックスを設置し、利用者ニーズを把握する。</li> <li>モニター会議等の実施</li> <li>アンケート結果に基づく改善</li> </ul>	<p>館内に提言箱の設置、各種アンケート（施設利用アンケート、自主文化事業に関するアンケート、ロビーコンサートアンケート）を実施し、対応しなければならない要望等は速やかに検討している。</p> <p>また、ホームページからの意見聴取を行い、改善結果についても公表している。</p>	B

(施設所管課評価) ・成果のあった点 職員研修を行う等、サービス向上のため概ね適切に運営されていると認められる。 ・改善を要する点 特記事項なし。	B
---	---

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	管理運営計画における収支の積算に対する収支実績が適正である。	県民会館条例の改正に伴う利用料金上限額の改定を受けて、消費税増額分と物価上昇を加えた料金改定を行い、収益の改善を図ることができた。自主事業においては収益の増減があったものの、効果的に自主事業を展開し収益を確保する等、適正な管理運営に努めている。	B
指定管理者の経営状況	経営基盤が安定しており、計画に沿った管理を行う能力を有している。	当事業団は、行政の補完的役割を担う公益法人として、文化施設の管理を目的の一つとして設置されたものであり、管理運営を行う能力を十分に有しているが、指定管理料金の不足や、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、令和元年度収支は大幅な赤字となっている。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 効率的な自主事業の展開により収益を確保する等、収支改善のための工夫が認められる。 ・改善を要する点 新型コロナウイルス感染拡大防止を利用とした施設利用の取消が多く生じた影響で、やむを得ず大幅な赤字となっている。			B

※（注1）県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」

指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

（注2）評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

#### ① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・施設利用について、インターネットでの空き日検索及び利用申込を可能とし、オンライン受付を実施しているほか、自主事業については、オンラインチケット購入やオンラインクレジットカード決済や代金引換サービスを実施している。
- ・利用登録者においては、会議室等申し込みがインターネット上で行えるオンラインサービスを継続実施している。
- ・利用者の利便性を考えたホームページの案内項目などを随時更新し、スマートフォンにも対応したサービスの提供と利用促進を図っている。
- ・施設の利用時間について利用者の希望に応じて24時間対応を可能とし、利便性の向上に努めている。
- ・公立文化施設として全国に先駆け、利用料金の後納制を採用、継続実施し、好評を得ている。
- ・受託チケットの窓口販売やホームページ上での残席案内を行うとともに、ホームページ・催物案内（毎月発行）・ポスター等の掲示による広報など、サービスの拡大に努めている。
- ・利用者からの指摘や要望等については、速やかに対応するとともに、職員全員で情報を共有し改善に努め、ホームページに対応状況を公表している。
- ・利用促進として駐車場料金の上限制度を設定し、利用者サービスに繋げている。
- ・館内に来館者が無料で利用できる公衆無線LAN環境を整備し、来館者サービスならびに利用者への利便性向上に努めている。
- ・設置目的に沿った参画・育成型事業や鑑賞型事業に積極的に取り組み、県内における芸術文化の活性化に努めている。
- ・被災地を会場とした訪問演奏会を実施し、復興支援活動を継続展開している。
- ・もりおかMICE\*誘致推進機構に加盟し、全国規模の催し物を岩手県に誘致するコンベンションフェア事業へ積極的に参加している。
- ・国の助成金や民間からの協賛金等の導入を積極的に図り、経営の安定化に努めている。
- ・岩手県文化芸術振興基盤強化事業及び三陸防災復興プロジェクト2019を県から受託し、行政の補完的役割を担っている。

※MICE：企業等の会議（Meeting）企業等の行う報奨・研修旅行（Incentive Tour）、国際機関・団体、学会等が行う会議（Convention）、展示会・イベント（Exhibition・Event）の頭文字を組み合わせた、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベント等の総称。

#### ② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項

- ・経年劣化による大規模改修に加え、突発的な修繕等も想定されるため、設置者に大規模改修の計画を要望するとともに、会館を熟知した職員を配置し、事故を未然に防ぐよう努めていく。

#### ③ 県に対する要望、意見等

- ・開館から47年が過ぎ、施設・設備の老朽化に対する改修が必要とされるが、長期休館を伴う改修により利用者離れが懸念されることから、可能な限り大規模改修をまとめて実施できるよう検討願いたい。
- ・空調や配管などの設備機器、また舞台装置や備品等が、経年劣化により更新や修繕が必要となっている。現在の修繕費では施設の安全に係る緊急性の高いものから優先に対応しているため、楽屋壁の塗り替えや設備の更新修繕などが十分に実施できかねている。柔軟かつ機動的な予算措置等を依頼したい。
- ・東日本大震災や新型コロナウイルス感染症のような予期せぬ事態が発生した際、利用料金制をとっている指定管理者制度そのものの脆弱さが露呈した。今後指定管理者を募集する際は、そのような場合の補償等について明記するよう、設置者において検討願いたい。
- ・近年、岩手県最低賃金が毎年2～3%以上大幅に上昇し、指定管理業務に係る清掃・警備・舞台業務等の再委託においても入札不調や多数回の入札が行なわれているなど再委託業者の確保に苦労している状況であり、当該業界団体からも人件費積算基準の改定を要望されている。また、当事業団の正職員の給与は県給料表を準用しており、県の給与改定に伴い人件費が上昇している。については、横浜市など他の地方公共団体で導入しているような、指定管理制度において最低賃金等の変動があった場合に、2年目以降に契約金額を変更できる制度の導入を検討願いたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 利用者の利便性向上や老朽化した施設の維持管理に継続的に取り組んでいるほか、自主事業での入場者数の増加等目に見える成果を上げている。
② 県の対応状況について（自己評価） 指定管理者と連携を密にして施設の維持管理に配慮する等、利用者が安全・快適に施設を利用できるよう努めた。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等 施設の老朽化が進んでいることから、施設の長寿命化を図るよう計画的に維持修繕に取り組む必要がある。また、より安定した経営可能な財政基盤の確保について、指定管理者と連携して検討する必要がある。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）
改善状況の確認
（再評価年月日 年 月 日）