

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和2年度】

(評価日 令和3年6月28日)

1 施設の概要

施設名	岩手県公会堂
所在地 電話・FAX HP・電子メ ール	岩手県盛岡市内丸11番2号 電話：019-623-4681 FAX：019-623-4682 HP： http://iwate-kokaido.jp/ E-mail：info@iwate-kokaido.jp
設置根拠	公会堂条例
設置目的	(設置：昭和2年6月15日) 県民の文化活動や地域活動等の場を提供することにより、その振興を図るため。
施設概要	敷地面積：3,857.34㎡、建物面積：1,573.55㎡、建築延べ面積：3,569.42㎡ 主な施設、利用定員等 大ホール(839席：1階席590席、2階席249席) 会議室 【1階】11号室(24名)、12号室(24名)、13号室(12名)、14号室(24名) 15号室(30名)、16号室(18名)、17号室(18名)、18号室(12名) 【2階】21号室(72名)、22号室(18名)、23号室(12名)、24号室(12名) 25号室(12名)、26号室(117名)、特別室(18名)、応接室(6名)
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	第一商事株式会社、学校法人龍澤学館、株式会社アイ・ビー・シー・開発センター、株式会社総合企画新和グループ
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年間)
連絡先	盛岡市内丸11番2号 岩手県公会堂 (電話：019-623-4681、FAX：019-623-4682、メールアドレス：info@iwate-kokaido.jp)

3 指定管理者が行う業務等

業務内容 (主なもの)	1 施設運営に関する業務 ・会議室等、備品等使用許可など 2 施設管理に関する業務 ・施設の維持管理、修繕に関する業務 3 施設で実施する自主事業に関する業務 ・指定管理者が実施する自主事業に関する業務		
職員配置、管理 体制	8名 (令和2年4月1日現在) (内訳) 正職員5名、非常勤・パート職員3名	組織図	館長—統括管理者—業務主任—施設運営管理 事務担当
利用料金	別紙料金表のとおり		
開館時間	9:00～21:30	休館日	毎月第3月曜日 12月29日～翌年1月3日

4 施設の利用状況

(単位：人、%)

利用件数・ 利用率	前期間 平均	指定管理期間						備考
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	期間平均	
利用件数	4,449	3,783						
利用率	61.1%	56.3%						

5 収支の状況

(単位：円)

区 分	前期間 平均	指定管理期間						備考
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	期間平均	
収入	利用料金収入	16,116	13,650					
	自主事業収入	738	376					
	その他	591	551					
	県委託料	17,096	21,843					
	小計	34,542	36,420					
支出	人件費	15,626	15,862					
	維持管理費	19,183	19,595					
	自主事業費	999	76					
	小計	35,809	35,533					
収支差額	△1,267	887						

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施 ・ご意見BOXの活用 ・利用者様からの声 	実施主体	希望橋グループ(第一商事株式会社、学校法人龍澤学館、株式会社アイ・ビー・シー・開発センター、株式会社総合企画新和)
------	---	------	---

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 1件、要望 2件、その他 52件		
主な苦情、要望等	対応状況		
【苦情】 予約済みの会議室の定員が半分になったため計画したイベントが開催できない。	感染防止対策にご理解を頂きながら、料金負担の増加はあるが部屋割り調整を行い、大きめな会議室を利用頂いた。		
【要望】 駐車場を複数台利用できるよう融通をきかせて欲しい。	駐車可能台数が少ないため、荷物の搬入等も考慮し、1団体1台の利用にご理解を頂いている。		
【要望】 会議室にゴミ箱を設置してほしい。	事業系のゴミは有料のため利用料金にはねかえるかもしれないため、ご自宅にお持ち帰り下さい、と理解を頂いている。		
その他利用者からの積極的な評価等			
【感想】 ・十分な間隔をとって、安心して利用できている。 <ul style="list-style-type: none"> ・感染対策がきちんとしていて良い。 ・利用することで歴史的建造物の保存に協力できていると思う。 			

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 県民の平等な利用の確保を図るとともに、公会堂の設置目的を効果的かつ効率的に達成する。 ○ 公会堂の歴史的・文化的価値を最大限に発揮する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○インターネット、窓口、電話、FAXなどの方法で、先着順に平等に予約を受け付けている。 ○公会堂の設置目的を常に念頭に置き、文化芸術活動については可能な限り希望に沿うように利用者へ便宜を図った。 ○常設展示室を設け、公会堂の歴史を実感してもらえよう配慮した。 ○一般見学者用と修学旅行生用にそれぞれパンフレットを作成し、見学の際には職員が案内し、公会堂の歴史的、文化的価値を説明した。 ○旅行誌、観光PR誌など無料掲載が可能な媒体には情報を積極的に提供し広報を図った。又TVや映画のロケ希望にも積極的に対応し、公会堂の露出機会の増加に努めた。 	A
使用許可、利用料金の設定・収受状況	<p>使用許可に当たっては、公会堂条例（平成17年条例第23号）及び同施行規則（平成17年規則第13号）に基づき、利用料金の設定及び収受を適切に行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○使用許可については、公会堂条例に従って許可している。 ○見積書、請求書の発行や料金収受については常にダブルチェックを行っている。 ○利用料金については公会堂条例の範囲内で、県の指導のもと適切に設定している。料金収受については、新型コロナウイルス感染に伴うキャンセルが多発したことから、利用当日の現金収受を行った。 	A
施設の維持管理状況	<p>指定管理者が行う施設整備の維持管理業務を適切に行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○協定書に基づき指定管理者が作成した年間計画書により日々適切に点検、整備、清掃を行っている。 ○不具合箇所は日誌に記録し、県と連絡を取りながら可能なものは速やかに修繕をおこなっている。 	A
自主事業、提案内容の実施状況	<p>施設の利用促進につながる自主事業を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○感染予防対策を講じ三密を防ぎながら自主事業を実施することは非常に困難であり、公会堂文化祭を中止せざるを得なかったが下記の事業を行った。 【通年事業】 ○「公会堂歴史資料の展示」 常設資料室に公会堂に関する歴史的、文化的資料と周囲の景観の移り変わりをパネル等で展示し歴史的経緯を広く発信している。 	A

		<p>○「花いっぱい運動」 施設に安らぎを与え、利用者、地域の方々、往来の人に公会堂が親しみやすい施設であることをアピールしている。なお、花植、管理はボランティアでセラピー・ジョブトレイニー・ソルド、岩手県立盛岡青松支援学校、もしサポ岩手のご協力を頂いた。</p> <p>○「ピアノキャンペーン」 大ホールの利用促進を進めるため、大ホールが空いているときにステージ上のグランドピアノを貸出し、公会堂を利用したことがなかった方々に利用して頂き利用率の向上につなげた。年に7回実施し延259人(前年比126.3%)の利用があった。</p> <p>○「お客様用コピー機設置」 有料コピー機を設置し、利用者に便宜を図っている。 年間利用枚数 6,524枚</p> <p>○「お客様用会議備品の貸し出し」 プロジェクター、DVD再生機、ビデオデッキを用意し、必要な利用者に貸し出した。</p> <p>○「ピアノ貸出」 21号室のグランドピアノをコンサートや、発表会の際に貸し出した。</p> <p>○「小さな図書館」 感染防止のため中止</p> <p>【単発事業】</p> <p>○「JAPAN#31Project」(計画外追加) 新型コロナウイルスの感染終息とエンタメイベントの復活を祈念して全国同時開催のライトアップイベントに賛同し参加した。7月6日から2回</p> <p>○「練習試合みたいなコンサート」 文化系のサークルも運動部と同じように練習試合がしたい、との声に応えて無観客で市内中学校の合唱部を集めてコンサートを開催した。 8月1日</p> <p>○「もりおか雪あかり2021」 開催予定だった「もりおか雪あかり2021」のメイン会場は中止となったが、サブ会場として150個のノーキャンドルを灯し公会堂のイメージアップを図った。2月4日～6日</p> <p>○「公会堂文化祭2020」 感染防止のため中止</p>	
--	--	---	--

<p>(施設所管課評価)</p> <p>○ 成果のあった点 今期指定初年度（通算7年目）であるが、新型コロナウイルス感染症の影響はあるが、これまでの業務経験等を活かし、管理運営業務を適切かつ円滑に実施していると認められる。また、コロナ禍の中、ライトアップイベントに参加するなど、積極的に活動している。</p> <p>○ 改善を要する点 特になし</p>	A
--	---

(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有資格者を適正に配置する。	○必要とされる有資格者を配置 <ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者 ・ボイラー技士 ・危険物取扱者 	A
苦情、要望対応体制	利用者からの各種問い合わせ、要望、苦情等の対応を適切に行う。	○ご意見 BOX を設置し常時要望を受け付けている。 ○利用者アンケートを実施し利用者の不満、要望を吸い上げ職員で共有して改善できるものは対応している。 ○常に利用者とのコミュニケーションを心掛け、会話の中からよりよい運営のヒントを得ている。	A
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	災害又は緊急時の対応について、マニュアルの整備や訓練等を行う。	○危機管理マニュアルを常備し、災害又は事故時の対応に備えている。 ○年2回防災訓練を実施し、安全に利用者の避難誘導を行う体制を整えている。 ○新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、定員の制限、入退館時のアルコールの手指消毒、会議室利用後の換気、備品の消毒、共用部分の定時消毒など感染防止対策を行った。	A
コンプライアンスの取組、個人情報の取扱い	個人情報の保護及び法令遵守の確保を図る。	○個人情報保護マニュアルを策定し文書や電子データの取り扱いに留意している。個人情報は施錠した保管庫に保存している。 ○職員会議の場で「岩手県公会堂条例及び同施行規則」の十分な理解と運営上のコンプライアンスの順守及び個人情報の取り扱いについて確認を行った。	A
県、関係機関等との連携体制	県をはじめとした関係機関や近隣住民との協力・連携に努め、良好な関係を維持する。	○目的外利用の申し出については、速やかに県の窓口を紹介し極力利用に協力している。 ○基本協定書に記載のない事柄は速やかに県に報告し連携を取りながら対応した。 ○施設前の落ち葉の清掃作業を行い、又トイレ、多目的トイレを常	A

		時開放し、近隣住民や中央通を使用するイベントに供している。	
(施設所管課評価)			
○ 成果のあった点	施設運営について、有資格者の適切な配置や各種マニュアルに基づく業務の実施など、関係法令に従い適切に行われていると認められる。 利用者の声を把握し、職員会議等を通じて職員間で共有するとともに、必要な改善が行われていると認められる。また、岩手県公会堂内だけでなく、周辺の環境美化にも積極的に取り組んでおり、県民等に親しまれる施設運営を行っているとして認められる。 新型コロナウイルス感染症対策についても、館内の利用定員の遵守、利用後の清掃などを徹底し、感染予防に留意した施設管理を行っている。		A
○ 改善を要する点	特になし		

(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
利用者サービス	利用者に対するサービスの向上を図り、利用者の増加に努める。	○予約時間の30分前から会議室の鍵をお渡しできるようにして、余裕をもって準備できるように協力している。 ○予約はネット、窓口、電話等で先着順に受け付けているが、ネットが不慣れな高齢者の団体には、予約可能な月を案内し、予約漏れが発生しないようサービスを行った。 ○ホームページやSNS、ポスター掲示等で、利用料金や利用方法を周知し、利用者の増加に努めた。	A
利用者満足度	適正な時期に利用者アンケートを実施し、利用者ニーズを把握する。	○7月に利用者アンケートを実施し55団体から回答があった。総合的な満足度で20%が「大変満足」71%が「満足」との結果であった。	A
安心・安全な利用	施設整備の適正な管理に努め、利用者に安全な環境を提供する。	○基本協定書に記載の管理業務の他、業種別感染対策に沿って会議室等は利用の都度、テーブル、イス等の備品、ドアノブ、スイッチ等、手を触れる場所の消毒、換気を行い、トイレ、手すり、自動販売機等共有部はまめにアルコール消毒を行い利用者の安全を図った。	A
利用率の向上	目標値（大ホール40.06%、会議室49.79%）を上回るよう、利用促進を図る。	○新型コロナの影響により全般的に低調であったが、大ホールの利用率は自主事業の「ピアノキャンペーン」に支えられ50.46%、会議室の利用率は56.81%となった。会議室の利用率は県の長期利用に支えられる形となった。	A

<p>(施設所管課評価)</p> <p>○ 成果のあった点 会議室等は利用の都度、備品、ドアノブ、スイッチ等の消毒や換気を行い、利用者の安全を図りつつも、会議室使用の30分前には鍵を渡せるように準備するなど、利用者の目線に立ったサービスを行っている。 高齢者等の団体に対しては、利用時に先々の予約可能日をお知らせするなど、インターネットが不慣れな世代に対しても配慮したサービスを行っている。 利用者のアンケート結果についても、概ね良好である。</p> <p>○ 改善を要する点 特になし</p>	A
---	---

(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	管理運營業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理し、その適切な運用を図る。	○収入及び支出は日々会計システムに入力し、その元帳と現金残高の実査をWチェックで行っている。 ○預金通帳及び印鑑は代表企業が管理し、週2回入出金を行い、残高を会計システムの元帳と照合している。	A
指定管理者の経営状況	○ 指定管理者の財務状況が適切である。 ○ 指定管理者の応募資格に抵触する事項がない。	○財務状況は安定している。 ○該当する事項なし。	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>○ 成果のあった点 事業収支の状況や内部の運用体制、指定管理者の経営状況については、適切であると認められる。</p> <p>○ 改善を要する点 特になし</p>			A

※（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

<p>① 成果があった取組、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定開始年度から新型コロナウイルスの感染が終息せず、感染予防対策に重点を置かざるを得ない年度であった。県、文化庁、公文協等の指導や情報発信に留意し、施設で感染が発生しないこと、職員が感染しないことに注力した年であった。
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの感染に伴う予約キャンセルが多発しており利用率は低下傾向にあるが、感染終息を見据え、感染防止に重点を置きながら利用率向上に向けた管理運営を行う。 予約の際にWiFi設備についての問い合わせが増えてきているので、ネット接続環境の整備に取り組み利用者に便宜を図り、将来的な利用増につなげたい。

③ 県に対する要望、意見等

- ・施設の躯体・設備が老朽化しており、躯体については雨漏りで予約の会議室の振替えが必要な場合もある。現状の躯体を今後も利用していくのであれば、早期に修繕計画を開示して頂きたい。大ホールは1年前から、会議室は6か月前から予約を受け付けているため、改修工事で施設利用に支障が出る場合は1年前には利用者に公開したい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

岩手県公会堂の利用サービスの向上に向けて、利用者目線に立ち、創意工夫を凝らしながら施設運営を行っていると思われる。

新型コロナウイルス感染症対策として、入口での手指消毒、適切な清掃のほか、会議室やホールの利用人数制限を行うなど、感染対策に留意した運営を実施している。

② 県の対応状況について（自己評価）

利用率向上に向けて、引き続き指定管理者の取組について支援するとともに、施設所管課として利用者の安全・安心も確保できるような必要な設備等の改善に取り組むこととする。

新型コロナウイルス感染症対策についても、引き続き指定管理者と共に十分な対策を行っていく。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

施設の長寿命化を図るため、長期的な視点での大規模改修を含めた施設改修計画を策定し、利便性や安全性の確保について検討するとともに、更なる利用率の向上に向けた取組について検討する。

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）