

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【平成 29 年度】

(評価日：平成 30 年 6 月 28 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 FAX019-625-3595 HP http://www.iwate-kenmin.jp 電子メール iwakenminkaikan@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 m ² 、建物面積 5,891 m ² 、建物延面積 18,566 m ² 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 m ²) 展示室 2 室 (第 1 展示室 221.9 m ² 、第 2 展示室 682.3 m ²) 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、35 mm 映写機 2 台、16 mm 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：019-629-6486、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 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日 (3 年間)
連絡先	岩手県盛岡市内丸 13 番 1 号 電話 019-624-1171 FAX019-625-3595

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	23 名 (29 年 4 月 1 日現在)	組織図 (岩手県文化振興事業団)	
	(内訳) 正職員 11 名 常勤契約職員 4 名 期限付職員 1 名 派遣職員 3 名 委託職員 4 名	館長	ホール課 正職員 8 名、常勤契約職員 4 名 期限付職員 1 名 派遣職員 3 名、委託職員 4 名 事業課 正職員 3 名、常勤契約職員 1 名
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、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間				備考
		27年度	28年度	29年度	期間平均	
第1四半期	71,386/59.5	71,817/58.9	69,449/54.7	69,308/53.6	70,191/55.7	
第2四半期	85,465/69.2	99,052/71.7	89,188/71.9	75,889/75.7	88,043/73.1	
第3四半期	106,837/80.0	111,181/83.3	91,052/88.5	84,584/87.3	95,606/86.4	
第4四半期	65,538/57.5	78,644/50.9	99,382/70.0	0/ 0.0	59,342/40.3	
年間計 (実績)	329,223/66.5	360,694/66.2	349,071/71.3	229,781/70.6	313,182/63.9	
年間計 (計画)						

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	
		27年度	28年度	29年度	期間平均		
収入	利用料金	84,157	83,581	86,142	62,347	77,357	免除額除く
	指定管理料金	181,385	181,481	180,961	179,781	180,741	
	自主事業	93,223	144,491	117,873	84,348	115,571	
	雑収入	3,138	3,423	3,627	2,486	3,178	預金利息等
	小計	361,903	412,976	388,603	328,962	376,847	
支出	人件費	75,153	80,716	80,342	88,284	83,114	
	維持管理費	180,890	182,921	182,947	162,646	176,171	
	総務部経費	7,974	7,535	7,736	8,132	7,801	
	自主事業	94,367	136,170	126,769	76,981	113,307	
	小計	358,383	407,342	397,794	336,043	380,393	
収支差額	3,520	5,634	△9,191	△7,081	△3,546		

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 7 件、要望 9 件、その他 30 件		
主な苦情、要望等	対応状況		
①大ホールに親子で鑑賞できる席が欲しい。 ②正面玄関前の植栽が点字ブロックの妨げになっているので、対処してほしい。 また、鉢も点字ブロックに近いので、遠ざけてほしい。 ③パワーポイント用のスクリーンが小さく、後ろの席の方から見えないと指摘された。大きいスクリーンがほしい。	①大ホール 1 階客席後方に、親子室の設置へ向けて、県に予算要求中であるもの。 ②妨げている茎・葉を職員で伐採。 植栽委託業者へ指摘内容を連絡し、鉢を移動し今後の植栽に注意することとした。 ③第 1 会議室は可動式のスクリーンだったことから、常設で大型のスクリーンを設置した。		
その他利用者からの積極的な評価等	○舞台の方の対応、受付担当の方 (支払い等) の対応にとっても満足しています。 ○部屋が静かできれいで、落ち着いた感じがとても良かった。		

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	<p>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。</p> <p>2) 県民の平等な利用の確保を図る。</p> <p>3) 設置目的を効果的かつ効率的に達成する。</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先着順による利用申請の徹底 ・利用しやすい料金設定 <p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、老朽化した施設をこまめに管理し長寿命化にも努めた。</p> <p>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「いわてジュニア・オーケストラ・サミット」、「ロビーコンサート」等、多くの県民に優れた芸術鑑賞の場を提供する事業を実施した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	B
施設の利用状況	<p>1) 大・中ホール利用率を中期経営計画で定めた目標値の74.0%に引き上げる</p> <p>2) 上記目標値に向けた取組と、増減内容の把握</p> <p>3) 施設利用促進に係る広報等の実施</p>	<p>平成29年度のホール利用率は、78.08%、となり大幅に上がった。利用率が上がったのは工事休館していた12月から3月が閑散期であったこと、また、その期間に開催する催物が一部前倒しで開催されたことによる。</p> <p>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、さらなる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る。</p>	B
事業の実施状況		(自主事業の項目で回答)	

施設の維持管理状況	1) 指定管理者が行う施設設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。 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。	B
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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 自主文化事業入場者数目標 17,500人を達成する。 	<p>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JAZZ」、「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。</p> <p>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、平成29年度は震災復興事業を含め、21事業18,188人と目標を上回ることができた。</p> <p>施設の活用としてスタインウェイピアノ2台の一般開放を行い利用者から好評を得たほか、利用を促す機会として、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。</p>	A
(施設所管課評価)			B
<ul style="list-style-type: none"> 成果のあった点 積極的に鑑賞型事業を行うなど新たな取組を行うことにより、昨年度に引き続き自主文化事業入場者数の目標を達成しており取組みの成果が認められる。 改善を要する点 特記事項なし。 			

(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	B

		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。	
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、マニュアルや訓練等を行う。	「危機発生時安全行動マニュアル」等を作成し、年2回の防災訓練を地震・火災など設定状況を変え実施した。	B
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	・基本協定書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。 ・個人情報に関する書類について、適切に保管管理する。	「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た行動ができるよう努めた。 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の施錠管理の徹底に努めた。	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務め、良好な関係を維持する。	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。 また、事業団内の他の施設とも連携調整を行うことに努めた。	B
(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。 ・ 改善を要する点 特記事項なし。			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。	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。 ・インターネットでの利用申込とチケット購入。 ・利用者の要望に応じた使用時間の延長。 ・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。 ・利用料金収納方法の後納制の維持。 ・文化活動支援を図るための各種割引制度の実施。 ・駐車場利用時間（7時～23時） ・駐車場利用料金（20分ごとに100円最大8時間1,000円）	B

利用者アンケート等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者配布及びアンケートボックス設置し、利用者ニーズを把握する。 ・モニター会議等の実施 ・アンケート結果に基づく改善 	<p>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> <p>指定管理基本協定に基づく自己評価を行い公表した。</p>	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 成果のあった点 事業団職員研修を行うなど、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。	改修工事に伴う休館を踏まえた管理運営計画に基づき、効率的な業務運営に努めた。利用料金は計画を下回ったが適正な管理運営を行った。	A
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。	文化振興事業団は、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するとともに、平成 29 年度は収支黒字を達成し、安定して経営可能な財政基盤を確保している。	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 成果のあった点 平成 29 年度は改修工事に伴う休館時期があったが、経営状況としては収支黒字となり安定した経営可能な財政基盤を確保していると認められる。 ・ 改善を要する点 特記事項なし。 			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

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・施設予約システムの作動時間や画面遷移の操作性を高めたシステムの更新を実施。スムーズな空き日案内、施設予約を行い、利用者サービスを充実させるとともに、利用促進への一助とした。
- ・インターネットによる利用申込、空き日検索を可能とし、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、インターネットからの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新規に実施した。
- ・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更新し、スマートフォンにも応じる安定したサービスの提供と利用促進を図っている。
- ・施設の利用時間を利用者の希望に応じて24時間対応をした。
- ・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。
- ・クレーム、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た。
- ・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や日露交歓コンサートを県から受託し、行政の補完的役割を担っている。

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や突発的な故障は今後予想されることであるため、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。
- ・中津川流域文化施設連盟施設間と情報交換を行い、連携協力に向けて検討中である。
- ・市内の宿泊施設及び旅行者と連携を図り、全国的な催事の誘致に取り組みたい。

③ 県に対する要望、意見等

- ・開館から45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、総合的かつ計画的な管理を行える改修を検討願いたい。
- ・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された。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ところです。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ところです。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 利用者の利用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、自主事業での大幅な入場者数の増加など、目に見える成果を上げている。 また、平成 29 年度は改修工事による休館時期があったものの、経営状況としては収支黒字となり、安定した経営可能な財政基盤を確保していると認められる。
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など、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。

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）