

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和5年度】

(評価日 令和6年6月25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：https://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、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	令和5年4月1日～令和10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	35名(常勤換算14名) (令和5年4月1日現在) (内訳) 正職員9名 会計年度雇用職員5名 委託職員21名 (舞台4名、保守4名、清掃7名、 警備6名)	組織図 (岩手県文化振興事業団) 館長	業務管理課 正職員 6名 会計年度雇用職員 5名 委託職員 21名 保守管理室 正職員 2名
利用料金	別紙料金表のとおり		
開館時間	8時～22時	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
		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	期間平均	
第1四半期	39,718/38.8	248,807/64.3					248,807/64.3	
第2四半期	46,125/58.0	53,632/58.6					53,632/58.6	
第3四半期	75,853/73.7	75,377/77.8					75,377/77.8	
第4四半期	52,132/42.3	54,962/46.4					54,962/46.4	
年間計(実績)	213,828/53.2	432,778/61.8					432,778/61.8	

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
			令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
収入	利用料金	71,410	102,883				102,883	
	指定管理料金	211,215	220,313				220,313	
	雑収入	1,705	118				118	
	自主事業	59,506	15,011				15,011	
	小計	343,836	338,325				338,325	
支出	人件費	93,253	84,798				84,798	
	維持管理費	196,483	227,082				227,082	
	総務部経費	7,984	7,735				7,735	
	自主事業	58,229	13,428				13,428	
	小計	355,949	333,043				333,043	
収支差額		△12,113	5,282				5,282	

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 16件、要望 26件、その他 31件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 最近、県民会館の外壁のライトアップが無く寂しい思いです。大きなコンサートなどの時は、たまにライトアップしてもいいのではないのでしょうか。	現在、外壁ブラケット照明器具の経年劣化により、漏電の危険があるため電気を切っている状態です。設置者である県に対して修繕の要望をしておりますが、現在まで修繕できていない状況となっておりますことをご了承願います。		
② グランドホールの時計の時間がずれている。	設置している電波時計の電池が切れており、時間がずれておりました。今後は定期的(1年毎)に電池交換することといたします。		
③ 無料スペースの利用時間を17時まででなく、18時若しくは19時まで延ばしていただけないでしょうか。	1階喫茶コーナー前の無料スペースの利用時間については、防犯上の理由から8時から17時までのご利用とさせていただきますので、ご協力をお願いいたします。なお、夜にホールの利用がある場合は22時までご利用いただけます。		

その他利用者からの積極的な評価等

- ・お掃除が行き届いており、とても気持ちよく使わせていただきました。
- ・初めての利用でした。職員の方々にご親切にご対応いただき感謝しております。ありがとうございました。
- ・予約日を間違えてしまったが、親切に対応していただきありがとうございました。

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	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、管理業務等にあたっては、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、経費削減のため、光熱費や消耗品など徹底した管理に努めた。 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「岩手の民謡をたずねて」等の事業を実施。 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一部低くし、利用者の立場に立った設定としている。徴収時期は、利用後の一括徴収も可能とし、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62.4%を達成する。 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5年度のホール利用率は59.2%と、目標値には届かなかった。 2) 目標値に届かなかった要因は、新型コロナウイルス感染拡大防止を理由に減少していた各種イベントが、以前の状況に戻り切っていないことによる。 3) 新型コロナの5類移行など、変化する社会情勢に対応した細やかな広報を行い、利用率につな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修繕するなど、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、法令や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7,000人を達成する。	1) 利用促進に繋がる取組として、「いわてJAZZ」、「岩手の民謡をたずねて」、等の育成型・参画型事業やコンサート・サロン事業を実施した。 2) 令和5年度は、鑑賞型事業や震災復興関連事業を含め、11事業を実施、入場者数は7,274人と目標値を上回ることができた。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したものの、講習会等のリモート開催への切り替え等による利用率の減少が続いており、ホール利用率の目標は達成できなかったが、自主事業を11事業実施し入場者数目標を上回るなど、厳しい状況においても施設の利用促進に繋がる取組を着実に実施してきたことが認められる。 ・改善を要する点 新規利用者を継続的な利用へとつなげるなど、施設利用の回復及び利用率目標の達成に向け、より一層取組を強化すること。			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。	各業務に適した資格等を有した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。	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」等に準じて、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"> 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。 個人情報に関する書類について、適切に保管管理する。 	<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、施錠できる場所への保管管理を徹底した。</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に加盟し、県内の公立文化施設との情報共有にも努めている。</p> <p>また、事業団内の他の施設とも連携調整を行っている。</p>	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 改善を要する点 特になし 			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岩手県立産業技術短期大学校が実施している能力開発研修等の受講を通して、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"> インターネットでの利用申込。 利用者の要望に応じた使用時間の繰上げや延長。 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。 駐車場利用時間（7時～23時） 駐車場利用料金（1時間 350円／4時間最大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を設置し、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>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）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 特になし	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。	<p>燃料費及び光熱水費の高騰等により、当初積算した収支計画に対して大幅な赤字が見込まれたが、令和5年度より燃料費及び光熱水費が精算経費となったため、指定管理料の精算時に増額措置され赤字にならずに済んだ。</p> <p>その他の経費については、収支計画に沿った管理運営を心がけ、概ね適正に予算執行することができた。</p> <p>自主事業においては、事業毎に当初積算した収支計画に対して収支の増減があったものの、県内の芸術文化振興に寄与するため、効果的に事業を展開するとともに、適正な収支バランスを確保するよう努めた。</p>	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。	<p>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、複数の県立文化施設の管理運営を行うことにより、1施設の収支状況に拠ることのない、安定した経営基盤を有している。</p> <p>また、県民会館単独の収支状況については、令和5年度からの第6期指定期間から燃料費及び光熱水費が精算経費となったことにより、これまでよりも経営基盤は更に安定することが見込まれており、計画に沿った管理を行うことができると考えている。</p>	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 令和5年度から燃料費及び光熱水費を精算経費としたことにより、原油価格高騰等による収支への影響が抑えられたことに加え、可能な箇所は支出を抑制する等、計画に沿った適正な収支バランスの確保に努めた。 ・改善を要する点 特になし			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、クレジットカード決済を実施している。
- ・令和5年度から県が導入した施設予約システムを活用することにより、利用者の更なる利便性を考えた利用登録方法の構築や、WEB上から会議室等の施設予約を行えるオンラインサービスについての周知を行った。
- ・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随時更新し、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。
- ・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。
- ・ホームページ・イベント情報（毎月発行）・ポスター等の掲示により広く催事情報を広報するなど、サービスの拡大に努めた。
- ・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。
- ・県民会館の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的に展開している。
- ・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を積極的に活用し、経営の安定化に努めている。
- ・さんりく音楽祭を県から受託し、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きたい。

③ 県に対する要望、意見等

- ・開館から50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検討願いたい。
- ・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されたと考える。今後指定管理者を募集する際に、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。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よう、新たな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、業務内容の改善や変更等による効率化を意識した事業運営などの工夫により、厳しい状況においても、施設の利用促進に繋がる取組を着実に実施してきたことが認められる。
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。

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)