

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和7年度】

(評価日 令和8年6月17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：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㎡、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15名) (令和7年4月1日現在) (内訳) 正職員9名 会計年度雇用職員6名 委託職員20名 (舞台4名、保守4名、清掃5名、警備7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 6名 委託職員 16名 保守管理室 正職員 2名 委託職員 4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	33,698/39.3	116,325/76.2			132,943/60.0	
第2四半期	46,157/58.0	53,632/58.6	65,101/69.0	65,579/73.0			61,437/66.9	
第3四半期	85,267/73.7	75,377/77.8	77,453/77.8	71,787/69.4			74,872/75.0	
第4四半期	53,085/42.3	54,962/46.4	57,821/57.1	45,937/41.0			52,907/48.2	
年間計(実績)	224,227/53.2	432,778/61.8	234,073/60.8	299,628/65.3			322,160/62.6	

#### 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	期間平均	
収入	利用料金	71,410	102,883	94,398	109,309			102,197
	指定管理料金	211,215	220,313	222,063	229,318			223,898
	雑収入	1,705	118	201	1,126			482
	自主事業	59,506	15,011	30,710	7,959			17,893
	小計	343,836	338,325	347,372	347,712			344,470
支出	人件費	93,253	84,798	87,249	94,547			88,865
	維持管理費	196,483	227,082	221,870	225,265			224,739
	法人運営経費	7,984	7,735	7,735	7,735			7,735
	自主事業	58,229	13,428	29,224	15,029			19,227
	小計	355,949	333,043	346,078	342,576			340,566
収支差額	△12,113	5,282	1,294	5,136			3,904	

#### 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 4件、要望 8件、その他 20件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 利用の方法に費用をいつどう支払って予約が成立するか記載なし。	「利用料金の支払時期」「施設予約の成立時期」等の情報をホームページに記載するなど、利用者が理解しやすい利用案内周知に努める。		
② 各ホールや展示室等の情報はありますが、ロビーやホワイエ、カフェ(レストラン?)の情報が何もありません。ロビーにベンチ等座れる場所はあるのでしょうか?自動販売機はどこにどの位設置してますか?カフェ(レストラン)のメニューは?コンサートやイベントで訪れる「観客側」が欲しい情報ももう少しあげてください。	ホームページにロビー、ホワイエ、自動販売機、カフェの情報を記載した。		
その他利用者からの積極的な評価等 ・安価で会場も広く、清潔でいつも気持ち良く使用させていただいています。 ・下見もさせていただいたうえに、相談にもものっていただき、大変助かりました。			

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	<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、管理業務等にあたっては、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> <p>① 先着順による利用申請の徹底 ② 利用しやすい料金設定</p> <p>2) ① 申請の手続き方法を、窓口、FAXだけでなく、WEB申請を可能とし、利用者の利便性を図り、先着順に予約を受け付けることで、公共団体、個人を問わず公平な取扱いに努めた。</p> <p>② 個々のサービスにおいて、対応者による格差が生じないように、受付マニュアルを作成するなどし、職員間で共有に努めた。</p> <p>3) ① 自主文化事業においては、様々な団体と連携しており、令和7年度には県民参画型・育成型事業の「岩手の民謡をたずねて」を実施。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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>④ 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> <p>⑤ 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ながら老朽化した施設を細やかに管理し長寿命化にも努めた。</p>	B

施設の利用状況	<p>1) 大・中ホール利用率を中期経営目標で定めた目標値の66.9%を達成する。</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>1) 令和7年度のホール利用率は60.6%と目標値には届かなかった。</p> <p>2) 目標値に届かなかった要因は、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。</p> <p>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、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
施設の維持管理状況	<p>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。</p> <p>2) 公有財産を適切に管理する。</p> <p>3) 備品台帳との整合性がとられていること。</p>	<p>1) 管理計画に基づき施設設備の保守点検、修繕等を適切に行うとともに、突発的に生じる故障個所については優先度を考慮しながら修繕を行うことで、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	B
記録等の整理・保管	<p>管理に係る各種帳票書類を適正に整理保管する。</p>	<p>① 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。</p> <p>② 上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に努めた。</p>	B
自主事業、提案内容の実施状況	<p>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。</p> <p>2) 管理計画書における自主事業実施計画の公演回数を達成し、参画型・育成型事業に積極的に取り組んでいる。</p>	<p>1) 利用促進に繋がる取組として、「岩手の民謡をたずねて」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。</p> <p>2) 令和7年度は、鑑賞型事業「日本フィルハーモニー交響楽団特別演奏会」など、管理計画どおりの公演回数を実施することができた。特に参加型・育成型事業「岩手の民謡をたずねて」においては、若手演者にも発表機会を創出するなど技能育成に努めた。</p>	B

<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 令和5年度は、施設利用者が実施した特別展により利用者数が増大していたが、令和6年度は同様の利用が無かったことにより大幅減となった。それを踏まえ、令和7年度は前年度の利用を大きく上回る増加となっており、厳しい状況においても施設の利用促進につながる取組を着実に実施してきたことが認められる。</p> <p>・改善を要する点 公演等への新規の入場者や、特別展などを行う事業者に対して、積極的な周知広報を行うなど、施設利用の回復及び利用率の目標の達成に向け、より一層の取組を継続すること。</p>	
---	--

(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。	<p>① 各業務に適した資格等を有した人員を適正に配置。</p> <p>② 自主事業の企画・運営などの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。</p>	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。	<p>① 「危機発生時安全行動マニュアル」を定め、危機発生時の対応について職員間で話し合い、夜間の防犯対策を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室より警備室へ危険を知らせるための呼び出しベルの設置。</li> <li>・事務室扉を遠隔操作で開閉できる鍵の設置。</li> </ul> <p>② 年2回の防災訓練を実施し、非常放送・消火器の取扱訓練・火災を想定した避難訓練等を中心に行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1回目：6月16日</li> <li>・2回目：12月15日</li> </ul>	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>① 「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>② 「個人情報マニュアル」を策定すると共に、マニュアルに基づき、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>① 県への定期報告のほか、県の担当者と日常的に連絡、相談を行うことにより、情報の共有に努めている。</p> <p>② 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>③ 事業団内の他の施設と、毎月「定例会」を開催し、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"> <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ことが認められる。</li> <li>改善を要する点 特になし。</li> </ul>			

(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、県民会館スタッフ研修や岩手県立産業技術短期大学校が実施している研修のほか、県内公立文化施設協議会が実施した「イマーシブオーディオを活用した舞台音響」といった専門的な受講を通して、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。	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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットでの利用申込。</li> <li>利用者の要望に応じた使用時間の繰上げや延長。</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>駐車場利用時間（7時～23時）</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>① 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>② 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
<p>（施設所管課評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点 職員研修を行う等、サービスの向上のために概ね適切に運営されていると認められる。</li> <li>改善を要する点 特になし。</li> </ul>			

(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>① 諸物価及び人件費の高騰等により、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、第6期指定期間からの燃料費・光熱水費精算経費化、令和6年度からの人件費の賃金スライド制度導入により赤字にならずに済んでいる。</p> <p>② 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>③ 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

<p>指定管理者の経営状況</p>	<p>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>	<p>① 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>② 県民会館単独の収支状況については、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り、電気料金等の値上げにより指定管理料が不足した場合においても、原則増額措置していただくことにより、赤字になるリスクを回避することができている。</p> <p>また、令和6年度から賃金スライド制度も導入され、人件費の増加に対しても赤字リスクを回避することが出来ている。</p> <p>③ これらのことから、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>	<p>B</p>
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点</li> </ul> <p>今期から燃料費及び光熱水費を清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、可能な個所は工夫等を行って支出を抑制し、計画に沿った適正な収支バランスの確保に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点</li> </ul> <p>特になし。</p>			

※(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。
- ・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するなど、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<sup>※</sup>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。
- ・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

- ・経年劣化により突発的な修繕等が増加しているため、設置者と大規模改修計画についての考え方を共有するとともに、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。
- ・大きな地震の発生や会館周辺へのクマの出没など突発的な災害が増加しているため、来館者の安全を第一に考えた緊急対応に努めるとともに、夜間や休日などの在館職員が手薄な場合の安全管理体制について随時見直しを行い、人身事故の防止に努めていきたい。

③ 県に対する要望、意見等

- ・開館から52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。
- ・「賃金スライド制度」の導入により、職員人件費の増加には対応できるようになった。一方で、再委託業務にかかる費用は賃金スライド制度の対象外であるため、清掃・警備・施設管理・舞台運営業務といった人件費が主要構成要素となっているものについては、予算不足により入札不調や多数回の入札が行なわれており、再委託業務契約業者の確保に苦労している状況となっている。他県では高騰した再委託経費を対象とした費用スライド制度の導入実績もあることから、当県においても物件費高騰分のスライド制度導入について検討いただきたい。

(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の工夫により、厳しい状況にあっても、施設の利用促進につな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、計画的に施設の維持管理への配慮を行い、利用者に対して安全、安心かつ快適な利用環境を提供できるように努めた。

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おり、利用者の利便性の向上や、必要なサービスの確保のため、各所に改修が必要であり、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）