

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県総合生活文化会館(アトリオン)		
指定管理者	厚生ビル管理株式会社		
作成者	三浦 稔	作成日	令和4年5月1日
確認者	観光文化スポーツ部文化振興	課	調整・文化振興 班
職氏名	副主幹	安田 友也	TEL 018-860-1530

1 施設の概要

設置年	平成 1 年	営業期間・時間	秋田県総合生活文化会館条例施行規則により定める									
設置目的		県民生活の向上及び文化の発展を図るため、芸術文化に関する鑑賞機会の提供及び活動の場を提供する。										
指定管理業務の内容		①管理運営業務 ②施設・設備の維持管理業務 ③施設等使用許可業務 ④貸館関連業務 ⑤文化振興業務										
自主事業の実施状況		①アウトリーチ型事業～訪問演奏会「アトリオンがやってきた！」の継続 6月～11月 10校18公演 ②人材育成事業～アトリオン少年少女合唱団を運営し、通年練習と総仕上げとしてスプリングコンサートを開催(3月)、「サキホコレ」販売促進のためのイベントでPRソング等を披露(11月) ③普及啓発型事業～受託事業として8月「仙フィルアートキャラバン秋田公演」、11月「新屋高校芸術鑑賞会」、1月ライブエール「あきた音楽の祭典」、「山響ニューイヤーコンサート」それぞれの企画公演を実施 ④プレイガイド事業～報道機関等が開催した「春の院展秋田展」「オードリー・ヘプバーン展」などのチケットを受託販売										
直近3年の年間利用者数		R1	220,083 人		R2	83,330 人		R3	178,600 人			
直近3年の年間料金収入		R1	37,258 千円		R2	29,401 千円		R3	36,129 千円			
直近5年の収支決算(単位:千円)			H29		H30		R1		R2		R3	
収入計			99,823		104,892		83,571		75,772		78,509	
(内訳)利用料収入			44,619		43,308		37,258		29,401		36,129	
指定管理料			34,377		34,377		34,377		42,124		35,099	
その他収入			20,827		27,207		11,936		4,247		7,281	
支出計			99,625		106,738		85,952		69,214		70,118	
(内訳)人件費			41,224		41,450		39,967		37,559		37,361	
人件費以外			58,401		65,288		45,985		31,655		32,757	
差 引			198		-1,846		-2,381		6,558		8,391	

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ) 利用目標の達成状況						
利用目標指標名		年間利用者数	定義	指定管理施設を利用した人数		
		R2	R3	R3-R2	R4	
目 標		222,000	189,200	▲ 32,800	222,000	
実 績		83,330	178,600	95,270		
達 成 率		37.5%	94.4%			
実績等の増減原因	利用者数	214.3%	・コロナ禍の影響が続き、出控えの風潮もある中で、入場者の確保が困難な状況が続いた結果、音楽施設では、入場者制限、貸館公演のキャンセルなどにより、58.4%と目標を大幅に下回りました。一方で文化施設では、大型企画展や展覧会の開催により114.2%と目標を上回りました。施設全体では目標の94.4%に止まったものの、前年比では大幅な増加となりました。			
	料金収入	122.9%	・音楽施設では練習室の利用件数が伸びたものの、貸館公演のキャンセルが28件を数えたことにより、目標の98.3%に止まりました。一方で文化施設では、大型企画展の開催とその波及効果により目標を上回る116.8%となり、施設全体でも目標を上回ることが出来ました。			
令和4年度利用目標設定の考え方		・利用者(入場者)数については、コロナ禍により大きく落ち込んだ前年度を上回る回復傾向を示したことから、令和4年度は指定管理者選定時に設定した年間目標数を達成するべく、当該数を目標に定めました。 ・利用料金については、大型企画展の予定がないことに加え、音楽ホール天井工事による休館もあることから、令和3年度実績をやや下回る目標を設定しました。				評 価 欄
						B

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	R1	R2	R3	R3-R2
	92.8	91.3	85.1	-6.2
利用者アンケート調査結果の活用例	県主催音楽公演は、アンケートの公演希望に応える6公演を予定していましたが、コロナ禍により1公演が中止となったことにより、5公演を実施しました。この全ての公演において鑑賞者からアンケートを聴取したところ、満足度は過去2年と比較して数ポイント落ちたものの、「コロナ禍の中、生の音楽に触れることが出来大変満足」「出来るだけ多く開催して欲しい」といった声が多く寄せられました。また、文化施設での大型企画展でも多くの入場者があり、音楽事業と同様に多くの県民が文化芸術に触れる機会を待ち望んでいることを実感しました。			評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上

B: 60%以上80%未満

C: 60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上

B: 5点以上8点未満

C: 5点未満

評 価 項 目		指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための 具体的 取組	R3実績	・催し物案内を毎月4,500部発行するとともに、HPを活用して公演、空き室情報等をタイムリーに届出するなど、情報発信に努めました。 ・令和3年1月に改善し継続している練習室の申請方法が好評であったことから、利用件数がコロナ禍以前の水準を上回りました。 ・音楽ホール通路のカーペットを張替えたほか、座席プレートや大型スクリーンの補修整備、ピアノカバーの更新など、利用者にとって快適な利用環境の整備に努めました。 ・2階美術展示ホールの企画展と連動して、イベント広場でイベントグッズの販売コーナーを設置するなど、利用者の利便性や波及効果を意識したサービスの提供に努めました。
		R4計画	県民のニーズを踏まえ、以下により情報発信や利用者のニーズの応えるサービスを積極的に展開します。 ・広範な情報発信の展開 ・会員制電話予約制度の継続とペアチケットなど多様なチケット販売の展開 ・駐車券補助・無料託児など公演来場者に対する各種サービスの実施 ・電話予約、FAX、メールなど利用者の利便性を考慮した利用申請対応 ・施設設備の保守と改善による快適な利用環境の提供 ・高齢者や障害者に配慮するとともに利用者の立場を理解し心に寄り添う接遇の展開
	令和4年度取組 計画設定の考え方	コロナ禍で社会情勢が逼迫している下でこそ、県民が文化芸術に親しむ機会を創出し、文化の発展に寄与するため ・安全で安心して利用できる施設環境を整備 ・来館者の満足度向上を図り、賑わいと活気に溢れた施設づくり ・近隣文化施設との連携を図り、周辺地域の活性化に貢献 ・指定管理業務を補完する自主事業を積極的に展開 ・健全で効率的な予算執行を実現 により業務運営に取り組んで参ります。なお、令和4年度から5年度にかけて、音楽ホールの天井工事等が予定されていることから、これを踏まえた計画を策定し、業務を進めて参ります。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) ①観点Ⅰ ・コロナ禍により、令和2年度に過去最少となった入場者数、利用料金実績は、コロナ禍以前の水準には戻っていないものの、入場者数で68%、利用料金で87%まで回復し、目標に対しては入場者数で94.4%、利用料金では109.5%に達しました。入場者数が伸び悩んだ背景としては、ある程度緩和されたとはいえ、音楽公演やイベントにおける密を避けるための入場者制限が続いたことによるものと考えています。 ②観点Ⅱ ・県主催音楽公演については、前年度は1公演しか開催できませんでした。今年度は計画した6公演のうち、コロナ禍により開催時期をずらして実施したピアノデュオコンサートを含めて5公演を実現しました。また、文化施設では、主催者の強い意向を受け、「春の院展秋田展」「秋田県美術展覧会」「秋田書道展覧会」のいわゆる三大美術展(前年度は中止)が開催されたほか、「オードリー・ヘプバーン展」「アニメージュとジブリ展」といった企画展が開催され、多くの県民が来場するなど、利用者の期待に応える催事を提供することができました。 ③観点Ⅲ ・適正な業務運営を行うため、年度末で退職した職員を臨時職員として再雇用し、新たに採用した職員2名への業務指導と引継を行いました。 ・施設・設備の保守管理に当たっては、適正な予算執行により、計画的な点検・整備を行うなど、利用環境の整備に努めました。 ④観点Ⅳ ・月に1度の間隔で部内検討会を開催し、問題点の抽出と対応策を協議・検討するなど、職員全員の共通認識の下に利用者の立場に立ったサービスの徹底に努めました。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の影響を考慮すると、観点Ⅰの利用目標の達成が「B」評価となったことは大変評価できる。 その他の観点Ⅱ～Ⅳはすべて「A」評価であり、利用者満足度も85.1と継続して高い数値を記録していることから、満足度の向上に向けた継続的な取組が実を結んでいると評価できる。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) ①観点Ⅱ追記 ・公演の一部については、感染症防止対策としてアンケート用紙に連絡先等を記入していただいたことにより、回収率が70.3%と極めて高いものとなりました。 ②観点Ⅲ追記 ・職員の出張、館外対応の際には、事前・事後にPCR検査を受け、感染症防止に向けた万全の対策をとりました。 ・年度末に退職したベテラン総務・経理担当者の後任に県内銀行OBを配置するなど、職員それぞれの知識・経験・技能に応じた配置により、適正な業務運営に努めました。 ③その他 ・主催公演はもとより、貸館公演、練習室利用、文化施設での催事についても、主催者の協力の下に、三密の防止、手洗い・手指消毒、検温等の徹底を図り、感染症防止対策に万全を期した業務運営に努めました。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の影響が続いている中で、感染症対策を徹底し、コロナ禍でも新たなニーズを取り込んだ多様な事業を提供したことが、利用者数の回復に繋がっている。 また、利用申請方法の継続的な改善のほか、効率的な働き方を追求する姿勢は、利用者の高い満足感のみならず、現場で働く職員の意識にも良い影響を与えている。 高い利用者満足度が継続していることは、日頃から利用者サービスの向上に取り組み続けた結果であり、今後も目標の達成に向けた効果的な取組の継続を期待する。
A	

○令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を)用い次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合