

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	仲谷 廣	作成日	平成	30年	5月21日
確認者 職氏名	観光文化スポーツ部 文化振興課 調整・文化振興班				
	主査 石戸谷 昭 道		TEL	018-860-1530	

1 施設の概要

設置年	平成元年	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	県民生活の安定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	<p>・アウトリーチ型事業である訪問演奏会「アトリオンがやってきた！」は年々認知度が増し、県南部を含む9校10公演を開催したほか地域の芸術祭でも公演するなど活動の幅が広がり、アトリオンの認知度、利用者の拡大に寄与しました。</p> <p>・人材育成事業としてのアトリオン少年少女合唱団は、通常練習のほか強化合宿での集中練習を行うなどにより日増しに成長を遂げ、コンサートオペラ第5弾「こうもり」への出演のほか、プロオーケストラコンサートとの共演、イベントへの招聘出演、さらには単独でのミニコンサートを開催するなど、その実力を大いに発揮し絶賛を浴びました。</p> <p>・県民が鑑賞する機会の少ない質の高い音楽芸術を提供するため、報道2社との名義主催により「石川綾子ヴァイオリンコンサート」(ABS)及び「辻井伸行プレミアムリサイタル」(AKT)を開催、観客多数が来場し好評を博しました。</p> <p>・音楽公演でのCD等販売サービスは室内楽コンサート、前橋汀子Vnリサイタルなど7公演で実施し多数の利用者で賑わいました。</p>					
直近3年の年間利用者数	H27	276,228 人	H28	256,923 人	H29	295,036 人
直近3年の年間料金収入	H27	43,996 千円	H28	37,647 千円	H29	44,619 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25		H26		H27	
収入計	81,124		82,618		82,992	
(内訳)利用料収入	43,160		43,469		43,996	
指定管理料	37,282		38,793		38,793	
その他収入	682		356		203	
支出計	82,957		76,948		81,271	
(内訳)人件費	39,775		35,991		39,254	
人件費以外	43,182		40,957		42,017	
差引	-1,833		5,670		1,721	
					-5,412	
					198	

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	
		H28		H29	H29-H28
目 標		276,000		260,000	▲ 16,000
実 績		256,923		295,036	38,113
達 成 率		93.1%		113.5%	
実績等の増減原因	利用者数	114.8%	<p>・ねんりんピックの美術工芸部門会場となったほか全施設利用の学会が5件を数え、利用件数も前年を超え音楽施設の利用も堅調を維持したことから、前年度実績を上回り平年並みに回復し目標を達成しました。</p> <p>・文化部門【美術展示ホール・研修室等】～ねんりんピック催事入場者が予想を超えたことにより目標を13.1%(19,625人)上回りました。</p> <p>・音楽部門【音楽ホール・3練習室等】～音楽ホールの貸館利用、練習室利用が順調に推移し、目標を12.8%(8,335人)上回りました。</p> <p>・イベント広場～利用件数は前年並みでありましたが、学会やフリーマーケットなど大型催事の利用により目標を15.7%(7,076人)上回りました。</p>		
	料金収入	118.5%	<p>・利用者数同様、ねんりんピック、学会に加え大型催事や練習室利用の増加により前年度実績、目標とも上回りました。</p> <p>・文化部門～多目的ホールの利用の大幅増などにより、前年度実績を23.2%、目標を18.3%(3,597千円)上回りました。</p> <p>・音楽部門～音楽ホールの貸館利用、各練習室の利用増により前年度実績を15.1%、目標を16.8%(2,190千円)上回りました。</p> <p>・イベント広場～前年度実績を10.8%、目標を15.7%(833千円)上回りました。</p>		
平成29年度利用目標設定の考え方	<p>・施設利用者数は県人口の減少・少子高齢化による閉塞的状況を背景に23年度以降暫減傾向が続いており、26年度の国文祭により回復したものの27年、28年と再び減少に転じました。利用者数・利用料金は、通常利用の多寡はもとより大規模催事の開催数が実績に大きく影響することから、29年度はねんりんピックの開催が予定されていたことを踏まえ、減少傾向に歯止めをかけ、当館の文化・芸術の発信基地としての存在意義を示すうえで安定的な運営を図るため、現行水準を維持すべく前年度実績を上回る数値を目標に定めました。</p>				指定管理者評価欄
					A

○「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	H27	H28	H29	H28-H27
		85.3	87.0	82.8
利用者アンケート調査結果の活用例	・県主催音楽公演14本(主要公演9本、ワンコイン5本)の全てについて詳細な利用者向けアンケートを実施し、要望や意見提案等をおうかがいしこれらを分析し公立文化施設の品位と責任をもって、可能な限り対応しております。これまでに、鑑賞マナーの向上、音楽ホール案内板の掲示、チケット販売方法の見直し、希望する演奏家や内容を踏まえた公演の企画と開催(コンサートオペラシリーズの継続、著名オルガニスト公演など)、HPの充実、駐車補助券制度の周知などのご意見にお応えしました。			指定管理者 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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●「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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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	
<ul style="list-style-type: none"> ●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揭示されている。(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応対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) ●来客への応対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・市町村広報への掲載、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		5	5
●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	<ul style="list-style-type: none"> ・音楽公演では、特典付きのオールシーズンパス(9公演連続券)の発行(20件)、電話によるチケット予約制度、主催公演での駐車補助券の発行(13公演413件)、託児無料サービス(4公演11人)、ビュッフェ開設(5回)、CD等公演関連グッズ販売(7回)、前橋汀子リサイタルでの出演者著作本の抽選プレゼントなどを実施し好評を得たほか、館内及び近隣店舗と連携して公演当日特典割引を実施し、周辺街区の賑わい作りにも貢献しました。 ・音楽公演や美術系展覧会、物品販売催事等のスケジュールを盛り込んだ催し物案内を継続発行し、その配布箇所の見直し・拡大を図り利用者サービスに努めました。 ・他機関の主催する美術展や著名アーティスト公演の前売券販売を受託するとともに名義主催公演として開催するなど、県民が鑑賞する機会の少ない良質で薫り高い芸術文化の提供に努めました。 ・より多くの県民の目や耳に留まるよう、音楽公演内容や出演者情報、催事の開催告知や状況記事を提供するとともに、パイプオルガン特集の展開や定期的な公演広告の掲載を依頼したほか、スタッフ自らランチョ出演するなどパブリシティを積極的に活用し、催し物や施設のPRIに努め利用促進を図りました。 ・ふるさと寄附金ウエルカムサービス事業に参画し、ワンコインコンサート6公演を優待対象に設定しました。 	
	H29実績	<ul style="list-style-type: none"> ・催し物案内に加えWebサイトやSNS、さらにはパブリシティを積極的に活用し音楽公演のみならず文化施設での展示や催事についてもタイムリーに情報発信いたします。 ・利用申請の受理に当たっては、引き続き休日、電話、FAXでの受理、ホール休館日の練習室利用など利用者の利便を踏まえた対応を図ります。 ・電話予約制度、周辺店舗での特典割引、駐車券補助、無料託児サービス、クロークやビュッフェ開設、関連グッズやCD等の販売を継続するほか、シーズンパスについては種類を増し自由席公演でも座席指定を可能にするなどその特典を拡大します。 ・美術展示ホール照明のLED化の促進、彫塑台の補修など芸術鑑賞に相応しい環境の整備を図ります。 ・県民が鑑賞する機会の少ない内容・品質の高い音楽芸術をより多く提供するため、報道機関等主催の著名アーティストの公演を名義主催として展開するほか、院展や県展、人気作家展などの前売券の受託販売、ふるさと寄附金ウエルカムサービス対象公演を拡大するなど他機関との連携による各種サービスを積極的に展開します。 	
	H30計画	<ul style="list-style-type: none"> ・HPの充実及びパブリシティを活用した広報の展開 ・利用者の立場と利便性を考慮した申請受理と柔軟性のある利用方法の推進 ・シーズンパスの拡充及び多角的なチケット販売戦略の展開 ・音楽公演入場者ニーズに応えるきめ細かな各種サービスの継続 ・美術展示ホールなど文化施設の芸術鑑賞に相応しい施設設備環境の改善整備 ・県民の求める音楽芸術公演の企画開催と名義主催、前売券委託販売等他機関との連携 	
H30取組計画設定の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ◎アトリオン開館30周年のアニバーサリーイヤーとして、これまで歩んできた歴史と実績を踏まえ、県民会館の閉館による県内の文化芸術を巡る大きな環境変化及びアンケート調査結果による利用者のニーズに対応するとともに、特に、音楽ホールについては、県内唯一の音楽専用ホールとして、「音楽を通じた交流、発信、自己実現の場」を目指すべく県民に寄り添ったサービスの改善に取り組みます。 ・アニバーサリーイヤーとしての音楽公演の展開 ・HPの充実及びパブリシティを活用した広報の展開 ・利用者の立場と利便性を考慮した申請受理と柔軟性のある利用方法の推進 ・シーズンパスの拡充及び多角的なチケット販売戦略の展開 ・音楽公演入場者ニーズに応えるきめ細かな各種サービスの継続 ・美術展示ホールなど文化施設の芸術鑑賞に相応しい施設設備環境の改善整備 ・県民の求める音楽芸術公演の企画開催と名義主催、前売券委託販売等他機関との連携 		

○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、具体的な理由(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の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調査等)について全て記載すること。

3 総合評価

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(講評欄)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県人口の減少、少子・高齢化による縮減傾向を見据えながらも安定的な運営に資するため、前年度実績をやや上回る目標を定めて運営に当たった結果、全施設利用の学会数の増加、文化施設のねんりんピック会場としての利用、各音楽施設利用の堅調維持に加え予想外の大型イベント効果などにより、入場者、利用料金とも目標を大きく上回って収支もプラスとなりました。 ・体制面では、現体制を保持に加え、都内文化施設での経験豊富な芸術監督を非常勤嘱託として委嘱配置し、音楽事業の企画・調整力の強化を図りました。 ・職員を公文協主催のセミナー等に派遣するなどスキルアップを図り、文化・音楽両部門のスタッフそれぞれが一定レベルの管理運営能力保ち、健全な事業運営に努めました。 ・当初予算や基本協定書に定められた修繕費の計画的・効率的な執行により施設・設備補修を実施しました。 ・文化施設では、全県規模の芸術展の開催場所や芸術展や文化サークル発表の場としてのステータス性が認知されており、それに相応しい施設環境の整備を図るため・照明のLED化、準備室の補修などを行いました。 ・音楽施設では長年故障中であったポリフォノンオルゴールを修復し流麗な音色を復活させたほか、汚れのひどかったロビー・ホワイエのタイルカーペットの一部を張替えるなど、利用環境の整備に努めました。 ・利用サービスの観点からは、主催音楽公演鑑賞者、催事での施設利用者からのアンケートを継続し、その調査・分析を踏まえ、HPの充実、施設設備の補修、希望する演奏家や内容などに基づいた公演の企画と開催など迅速かつ確かな対応を図りサービス改善に取組みました。 ・音楽ホールの顔であるパイプオルガンについては、オルガン奏者養成講座の受講生が25名を数え安定的に継続しているほか、年2回の特別講座のほか親子向けオルガンワークショップ、オルガンコンサートを企画・開催したほか、地元紙による特集記事を掲載していただくなど県民の財産であるオルガンの効果的な活用と周知の徹底に努めました。 ・県主催音楽公演では、県出身者による「室内楽のひとつき」演奏会、デビュー55周年を記念した「前橋汀子ヴァイオリン・リサイタル」、世界二大名門オーケストラ団員による「ウィーン・ベルリン・プラスクインテット」演奏会、2年ぶりに開催した「アトリオン国際室内楽アカデミー&ファイナル演奏会」公演、「春のフルートまつり」など県民のニーズに応えた質の高い良質な演奏会を企画・主催しております。 ・また、5回目を迎えた演奏会形式オペラでは、ウィンナ・オペレッタの最高傑作「こうもり」を国内では珍しいドイツ語の原語で上演し、県ゆかりのソリスト2名を含めた豪華歌手陣と仙台フィルの演奏に加えアトリオン少年少女合唱団と川村泉舞踊団が花を添え、観客はもとよりオペラ評論家からも絶賛されました。 ・アンケートでもこのシリーズの継続を求める意見も多く、秋田の音楽芸術の進化と質の高さを遺憾なく発揮できる場としても、また、アトリオン音楽ホールのシンボル公演としても定着したものと考えております。 ・県主催音楽公演において不測の事態が発生した場合、鑑賞者へ適切な対応を図るため、主要5公演について公文協の興行中止保険を付保しております。 ・音楽公演の企画・運営に当たって外部資金の活用を図るため、文化庁「劇場・音楽堂等活性化事業」に応募し5年連続で採択され、「こうもり」など主要音楽公演のほかワンコインコンサート、オルガン奏者養成講座に充当しました。
<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問演奏、アトリオン少年少女合唱団の運営、名義主催公演開催など自主事業を積極的に展開し、芸術・文化の振興に一定の成果を挙げたものと自負しております。 ・29年度は大規模イベントや学会開催の効果が大きかったとはいえ、事業的には相応の成果を得たものと考えており、今年度はアニバーサリーイヤーとして、音楽・文化両部門とも県民の期待に添うべくさらに努力してまいります。
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(講評欄)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望をきめ細かく分析し、公演内容の充実や施設の改善等、ソフト・ハードの両面から利用者の要望を最大限対応した結果が、8割以上の利用者満足度に繋がったと考えます。 ・企画内容や予算的な観点においても健全な事業を推進するため、文化庁や関連財団から補助事業の採択を受けるなど、他の公立文化施設のケーススタディとして、また、アトリオンそのもののステータス向上のために努力している姿勢が認められます。 ・ワンコインコンサート、歌劇公演や県内出身音楽家の積極的な起用、ピクニックコンサートやオルガン奏者養成講座における将来の音楽家を目指す若い世代の掘り起こしや育成など、県全体の芸術・音楽文化振興に寄与しています。 ・ねんりんピックでの会場使用や大規模な学会の開催により、利用者が増加したことから利用者数、料金収入ともに目標を大きく上回りました。今後は、県民会館閉館による新たな利用者の取り込みを目指すため、積極的なPR及びニーズに応えることで目標を達成できるよう、より一層の努力を求めます。
<p>A</p>	

○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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合