

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県民会館				
指定管理者	一般財団法人秋田県総合公社				
作成者	佐々木 周平	作成日	平成	30	年 6 月 26 日
確認者	観光文化スポーツ部 文化振興課		文化施設整備 班		
職氏名	主事	宇佐美 元気	TEL	018-860-1529	

1 施設の概要

設置年	昭和 36 年					
営業期間・時間	午前9時～午後11時					
設置目的	県民の文化の発展を図り、その生活の向上に寄与するため					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営業務・会館の敷地並びに施設等の維持管理業務 ・安全管理業務・会館の維持管理計画書等作成業務 ・施設等使用許可業務 					
自主事業の実施状況	<p>【舞台鑑賞事業】 佐渡裕指揮東京フィルハーモニー(H29 4/27)、松竹大歌舞伎(H29 7/10)、ミュージカル未来へのバトン(H30 3/17)、市川海老蔵特別公演「源氏物語」(H30 3/29)、あきたクラシックシネマ(H29 9/2～3)</p> <p>【文化育成事業】 夏休み 陶芸体験(H29 8/5・6)、朗読のすすめ(H29 10/1・15・29・11/5・19)、はじめての陶芸(H29 10/29)、秋の文化祭カルチャーフェスタ(H29 11/9～10)、バルーンアート教室(H29 12/9)、クレイクラフト教室(①H29 7/29②H29 9/3③H29 12/16)、シュガークラフト教室(H29 11/25)、音まつりミュージックフェスタ(H29 11/11・12日)</p> <p>【文化普及事業】 歌舞伎プレセミナーin秋田(H29 5/31)、県民会館に！来て！見て！わくわく探検ツアー(H29 8/5)、ピアノマラソン(H29 10/29)、ジョイナスミニギャラリー(通年)</p>					
直近3年の年間利用者数	H27	281,094 人	H28	288,893 人	H29	294,668 人
直近3年の年間料金収入	H27	51,783 千円	H28	52,536 千円	H29	57,837 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25	H26	H27	H28	H29	
収入計	139,552	151,106	145,045	137,298	143,651	
(内訳)利用料収入	51,870	54,421	52,235	52,466	57,450	
指定管理料	68,838	72,298	72,690	70,920	70,920	
その他収入	18,844	24,387	20,120	13,912	15,281	
支出計	137,118	144,856	145,969	137,688	142,865	
(内訳)人件費	45,204	46,315	48,693	52,975	50,398	
人件費以外	91,914	98,541	97,276	84,713	92,467	
差 引	2,434	6,250	-924	-390	786	

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	利用者	定義	県民会館を利用した人数		
	H28		H29	H29-H28	H30(目標)
目 標	277,000		281,500	4,500	49,000
実 績	288,893		294,668	5,775	
達 成 率	104.3%		104.7%		
実績等の増減原因	利用者数	102.0%	ねんりんピックや全国産業教育フェアなどの全国規模のイベントや平成30年2月～3月にかけて、閉館記念の関連公演が開催されたことにより、目標を達成することができました。		
	料金収入	110.1%	イベント主催者に対して、ホール空き日の情報提供などの働きかけにより、コンサートが開催されたことも目標達成の要因となりました。		
平成30年度利用目標設定の考え方	当該年度は、5月末に閉館となることと閉館に伴う各種イベント開催等を考慮して目標を設定しました。				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% 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(実績)	H28-H29
	88.4	99.6	91.4	-8.2
利用者アンケート調査結果の活用例	満足度アンケートの他、自主事業でもアンケート調査を実施しております。利用者から寄せられたご意見等は、館内に掲示するなど対応しております。			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		
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HP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、HP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	H29実績	他主催者の公演チケットを販売するプレイガイドを行うなど利便性を図っております。県内報道機関と共催事業を実施して、良質な芸術文化に触れる機会を提供いたしました。
		H30計画	①ツイッターを活用し、タイムリーな情報を随時発信します。 ②ホームページで、施設情報や公演情報など多くの情報を発信します。 ③県民会館閉館に伴う相談や各施設の情報を提供します。
	H30取組計画設定の考え方		施設内にアンケート記入場所を複数箇所設置し、利用者の意見を収集する取り組みを継続します。いただいたご意見に関しては、要望を反映できるように努めるとともに、回答を必ず掲示します。 「ありがとう県民会館事業」で訪れる方が多いので、最後まで快適に利用していただけるよう努めます。

○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

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(講評欄) <利用目標達成状況> ・平成29年度は、大ホール・ジョイナスともに利用が堅調であったことから目標は達成することができました。</p> <p><利用者満足度の状況> ・利用者からの満足度80%台を引き続き維持・向上できるように努力しております。いただいたご意見はその後の施設運営に活かしております。</p> <p><管理運営体制の状況> ・利用者が施設や設備を安全安心に利用できるように心掛けました。 ・社員自ら館内の案内表示の一部更新や植栽業務、不要箇所の消灯などを行い、経費縮減及び省エネを心掛けております。</p> <p><サービス向上に向けた取組の実施状況> ・ホームページをリニューアルしました。閲覧しやすいページの作成を心がけております。 ・当館をご利用される主催者のチケットも一部販売を行っております。 ・都市部でしか鑑賞することができない佐渡裕指揮の音楽公演や市川海老蔵特別公演を共催で実施しました。 ・これまで県民会館を利用してくださった方々への感謝として、平成30年3月17日(土)に当公社主催で閉館記念公演ミュージカル「未来へのバトン」を開催しました。</p>
<p>A</p>	<p>利用者数、利用料金ともに増加しており、また、利用者からも高い満足度評価をいただいていることから、適切な管理、運営を行ったものと考えております。</p>
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(講評欄) ・県民の鑑賞機会の拡大のため、自主事業や買取公演、地元テレビ局との共催、提携事業などに積極的に取り組んでおります。29年度は佐渡裕氏と東京フィルハーモニーによるオーケストラや市川海老蔵特別公演など、秋田ではなかなか鑑賞できない公演を地元テレビ局と共催して開催し、多くの方に鑑賞していただきました。自主事業については文化庁の助成事業等を活用するなど、予算面にも配慮しながら実施しております。</p> <p>・ジョイナスにおける自主事業については、これまでも継続的に実施してきた工作体験教室や陶芸教室などを29年度も実施しましたが、認知度も高まっており、多くの方が参加しております。</p> <p>・9月のねんりんピックや10月の全国産業教育フェア等、全国規模のイベントが開催されたことや、2～3月の閉館記念公演などで多くの方が来場されたため、29年度の利用者目標や28年度の利用者実績を上回ることができたと考えております。</p> <p>・老朽化により平成30年5月末をもって閉館となり、新しい文化施設は平成33年度末に完成予定です。</p>
<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