

## 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	令和	元	年 6月 24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"> <li>・管理運営業務、会館の敷地並びに施設等の維持管理業務</li> <li>・安全管理業務、会館の維持管理計画書等の作成業務</li> <li>・施設等の使用許可業務</li> </ul>					
自主事業の実施状況	5月30日(水)ありがとう！県民会館、さようなら！ジョイナス 男はつらいよ寅次郎恋愛塾 35ミリフィルム記念上映会 会場:小ホール イナダフィルム(株)と共催 5月31日(木)第50回記念 秋田県立秋田南高等学校吹奏楽部 定期演奏会 会場:ホール 県立南高等学校と共催					
直近3年の年間利用者数	H28	288,893 人	H29	294,668 人	H30	51,831 人
直近3年の年間料金収入	H28	52,536 千円	H29	57,897 千円	H30	10,597 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26	H27	H28	H29	H30	
収入計	151,106	145,045	137,298	143,651	29,125	
(内訳)利用料収入	54,421	52,235	52,466	57,450	10,597	
指定管理料	72,298	72,690	70,920	70,920	18,221	
その他収入	24,387	20,120	13,912	15,281	307	
支出計	144,856	145,969	137,688	142,865	18,679	
(内訳)人件費	46,315	48,693	52,975	50,398	6,715	
人件費以外	98,541	97,276	84,713	92,467	11,964	
差引	6,250	-924	-390	786	10,446	

### 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	利用者数	定義	県民会館を利用した人数		
	H29		H30	H30-H29	R1
目 標	281,500		49,000	▲ 232,500	
実 績	294,668		51,831	▲ 242,837	
達 成 率	104.7%		105.8%		
実績等の増減原因	利用者数	17.6%	平成30年5月31日で閉館となり、2ヶ月間の運営となったため減少となりました。なお、4～5月の利用者数は閉館記念公演等の影響により、平成28年度及び平成29年度の4～5月の利用者数を上回りました。		
	料金収入	18.3%	平成30年5月31日で閉館となり、2ヶ月間の運営となったため減少となりました。また、4～5月の料金収入はこれまでジョイナスを利用していた団体が他の施設へ移ったため、平成28年度及び平成29年度の4～5月の料金収入を下回りました。		
令和元年度利用目標設定の考え方					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	H28	H29	H30	H30-H29
	99.6	91.4	96.7	5.3
利用者アンケート調査結果の活用例	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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul>		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>		
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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		

○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	H30実績	ホームページやSNS(ツイッター)を活用した情報発信を行いました。閉館が決定していたことから、各種相談や情報提供の他、施設見学者への対応も可能な限り行いました。
		R1計画	
	令和元年度取組計画設定の考え方		

○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

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(講評欄) &lt;利用目標達成状況&gt;          ・年度途中での閉館ではあったが、様々な催し物の利用があったことから目標を達成することができました。          &lt;利用者満足度の状況&gt;          ・利用者からの満足度は80%を超えており、目標を達成することができました。          &lt;管理運営体制の状況&gt;          ・閉館まで利用者が安全安心で利用できるように心掛けました。          ・社員で行える作業の実施や省エネを心掛けました。          &lt;サービス向上に向けた取組の実施状況&gt;          ・閉館について、施設の利用者や問合せに丁寧に対応させていただきました。          ・ツイッターを活用し、施設の閉館までカウントダウンを行い、多くの方にお伝えすることができました。          ・芸術文化の普及として、5月30日にイナダフィルム(株)と共催で小ホールにて、映画上映会を開催し、閉館日の5月31日に県立秋田南高等学校吹奏楽部と「第50回記念 定期演奏会」を共催し、どちらも盛会に終了することができました。</p>
<p>A</p>	
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(講評欄) 新文化施設整備のため、平成30年5月31日をもって閉館となりましたので、年間の利用者数や料金収入が前年度より減少しております。          一方で4～5月の2ヶ月分で比較すると、閉館に伴う各種イベントが開催されたことから、過去3年の利用人数を上回りました。          2ヶ月間の運営となりましたが、最後まで丁寧な対応を心がけていたことが満足度調査の数値にも表れていると考えております。          また利用者への閉館の案内やTwitterを活用した閉館までのカウントダウンを行うことで、閉館を広く周知し、県民会館を利用する方々の他施設へのスムーズな移行に寄与しました。</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: 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