

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	令和	1年	6月26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 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	<ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ型事業の訪問演奏会「アトリオンがやってきた」は年々県央部に止まらず各地域からの希望が増え、中学校を含む9校8公演を実施しアトリオンの認知度向上に寄与しました。 ・人材育成事業としてのアトリオン少年少女合唱団は、通常練習に加え合宿など強化練習によりその実力が向上し、コンサートオペラ「ラ・ボエーム」への出演のほか、単独コンサートの開催、2019年度に行われる第2回東京国際音楽コンクール予選審査を経て本選出場が決定するなど更に活躍への期待が高まっております。 ・当館と報道機関等との共催で県民に良質な音楽芸術をお届けする名義主催公演では、反田恭平、牛田智大ピアノリサイタルなど4公演を開催、観客多数が来場し絶賛を浴びました。 ・春の院展秋田展をはじめ芸術性に富んだ展示会の前売り券販売に協力し、利用者サービスを図りました。 					
直近3年の年間利用者数	H28	256,923 人	H29	295,036 人	H30	266,376 人
直近3年の年間料金収入	H28	37,647 千円	H29	44,619 千円	H30	43,308 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H26	H27	H28	H29	H30
収入計	収入計	82,618	82,992	93,072	99,823	104,892
	(内訳)利用料収入	43,469	43,996	37,647	44,619	43,308
	指定管理料	38,793	38,793	34,377	34,377	34,377
	その他収入	356	203	21,048	20,827	27,207
支出計	支出計	76,948	81,271	98,484	99,625	106,817
	(内訳)人件費	35,991	39,254	39,470	41,224	41,451
	人件費以外	40,957	42,017	59,014	58,401	65,366
差引		5,670	1,721	-5,412	198	-1,925

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		
		H29		H30	H30-H27	R1
目標		260,000		264,000	4,000	256,000
実績		295,036		266,376	▲ 28,660	
達成率		113.5%		100.9%		
実績等の 増減原因	利用者数	100.9%	◎ねんりんピックにより突出した29年度並みの実績は期待できないものの、28年度実績は上回ることで策定した目標でしたが文化部門では催事開催期間の減少などから目標を下回ったものの、音楽部門が県民会館閉館の余波もあり堅調であったことから全体ではほぼ目標を達成しました。			
	料金収入	107.7%	◎ここ数年で過去最低となったH28年の実績を上回るべく定めた目標に対し、音楽部門は貸館公演、練習室用とも好調を維持し大幅に(18.2%)上回り、文化部門でも利用者数こそ下回ったものの美術展示ホールを除き利用件数が増加したことにより利用料も僅か(2.1%)上回り、全体で+7.7%と目標達成しました。			
令和1年度 利用目標設定の考え方		◎施設利用者はここ数年、院展秋田展など三大展示会の入場者も年々減少するなど、県民の芸術鑑賞指向に変化が見られ、大型催事等の開催年を除くと前年度割れの状況が続いております。今年度は、大型催事の申請も少なく、常連児童市の開催回数の減少、開館以来30年間続いていた竿燈期間中の「ふるさと物産市」の撤退、更には消費税増税も予定され利用件数の増加が見込まれず、過去最低であった平成22年度の23万人台を確保するのが覚束ない状況にあります。そのため、30年度目標からは3%(8,000人)下回るものの、健全運営可能な数値である利用者数256,000人、利用料金もそれに応じた39,000千円を目標に掲げその達成に努力します。				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
		87.0	82.8	85.7
利用者アンケート調査結果の活用例	・県主催音楽公演11本(主要公演6本、低料金コンサート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ているほか、文化施設利用者についても要望や意見提案等をおうかがいしております。 ・これらの要望・意見等を分析し公立文化施設として責任をもって可能な限り対応しております。 ・これまでには、施設及び備品等の補修・充実、鑑賞マナーの向上、入場者の誘導方法、公演情報のHPへの迅速なアップ、クロークやドリンクコーナー開設、希望する演奏家や内容を踏まえた公演の企画と開催(著名オルガニスト公演、吹奏楽関連公演など)、SNSの活用、駐車補助券制度の周知などの要望・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けられ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	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、料金減免の手续、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		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	<p>H30実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 音楽公演では、開館30周年を記念した冠公演として県ゆかりの演奏者多数を迎え「アトリオンバースデーコンサート」など5公演を企画・開催しほぼ満席の公演もあるなど好評を博しました。 WebサイトではFBやTwitterによる公演の事前・事後情報の提供、文化施設での催事情報、空き室情報をアップするなどタイムリーな広報活動を展開しました。 音楽公演や出演者情報をTV、新聞等に提供しパブリシティを活用した結果、音楽公演では前年度を1,355人上回る7,056人の鑑賞者が来場しました。 利用者からの要望に応え、休日・電話・Faxでの申請、音楽ホール休館日の練習室利用を受理しました。 自主事業としてのオルガン奏者養成講座生のパイプオルガンの時間貸しは31件39時間と前年度を大幅に(+15件、+17H)上回りました。 音楽公演に付随するサービスとしての電話によるチケット予約受取や駐車補助券、無料託児等は前年度並みかそれを上回る利用があったほか、公演当日の館内及び近隣店舗と連携した特典割引を継続するなど多彩な利用者サービスに努めました。 バス券での自由席の事前席指定制など多様な販売戦略を展開した結果、バス及びセット券では前年度を大きく上回る利用がありました。 展示用彫塑台及び扉の補修、照明のLED化、音楽ホール座席カバーの洗浄補修など文化芸術の鑑賞及び利用に相応しい施設・環境の整備を図りました。 内容・品質の高い音楽芸術を提供するため、報道機関等が主催する「反田恭平ピアノリサイタル」、「牛田智大ピアノリサイタル」など4公演を名義主催公演として共催したほか、文化施設では「春の院展秋田展」「榎木孝明絵画展」など芸術性に優れた展示会を招聘し県民に提供しました。 	
	R1	<ul style="list-style-type: none"> 催し物案内はもとよりSNS、新聞、TV、ミニコミ誌等多様なパブリシティを活用し公演や催事情報をいち早くお知らせするほか、Webサイトでは空き室情報をタイムリーにアップするなど各種候補媒体を幅広く活用した広報活動を展開します。 利用申請に当たっては、休日・電話・Faxでの受理など利用者の立場と利便性を考慮した柔軟性のある受理方法を取り入れます。 チケットの電話予約制度、シーズンバス、上期・下期バス、ペア券など多種多様な券種販売を展開するほか、バス券の自由席公演での事前席指定の継続などサービスの充実を図ります。 音楽公演入場者に対する提携店舗特典割引や駐車料金補助、無料託児などきめ細かな各種サービスの提供を実施します。 著名タレントの絵画展など県民の芸術鑑賞機会提供のため魅力的で話題性の富んだ展示を催行します。 県民に良質で鑑賞機会が少ない音楽芸術を提供するため、報道機関と連携した名義主催公演のほか(一財)地域創造、(公財)国際音楽交流会等と連動した音楽公演を展開いたします。 オルガン奏者養成講座では、受講資格の見直し、講師陣の一新と複数配置による体制強化を図り裾野の拡大に努めます。 春の院展秋田展や県展、著名作家による展示会などの前売券の受託販売のほか、ふるさと寄附金ウエルカムサービス事業への参加を継続するなど、他機関との連携による各種サービスを積極展開します。 	
	R1取組計画設定の考え方	<p>◎アトリオン開館31年目を迎え新たな歩み始めるに当たり、芸術・文化の中核施設として活力ある地域社会を創るというアトリオンの設立理念に沿い、誰もが気楽に訪れ気軽に利用できる施設として県民に寄り添いその要望に応えるサービスの改善に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> SNSの活用など各種情報媒体を活用したタイムリーな情報発信 報道機関やミニコミ誌等パブリシティを活用した幅広い広報活動の展開及び催し物案内、音楽公演ポスター、チラシなどの設置場所、配付方法の見直しと拡大 利用者の立場と利便性を考慮した柔軟性のある申請受取と利用方法の推進 多種多様なチケット販売戦略の展開とシーズンバス会員サービスの充実 音楽公演入場者に対する提携店舗特典割引や駐車料金補助、無料託児などきめ細かな各種サービスの提供 県民の芸術鑑賞機会提供のため魅力的で話題性の富んだ展示の催行 県民に良質で鑑賞機会が少ない音楽芸術を提供するため名義主催などによる他機関との連携を推進 オルガン奏者養成講座の充実 前売券の受託販売など他機関との連携による各種サービスの積極展開 	

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"> ・開館30周年の年として、少子高齢化や入場者の減少傾向、県民会館閉館という大きな環境変化と利用者ニーズを踏まえ取り組んだ1年でありましたが、実績こそねりんピックという大型催事効果で急伸した29年度には及ばないものの、音楽部門での堅調もあり利用者数・料金収入とも目標をクリアし相応の成果があったといえます。 音楽公演においても「バースデーコンサート」など記念企画公演では満席になるなど、大きな感動を与えたものと自負しております。 ・事業部及び委託職員とも現体制を維持するとともに、職員のスキルアップを目指したセミナー等に参加させるなどにより、事業運営に必要な一定レベルの能力を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、利用環境の改善・整備を図りました。 文化施設では、28年度から継続整備中の照明のLED化の完遂、利用者から要望の多かった彫塑台の補修整備、美術展示室及び多目的ホール扉の補修などを行い、音楽施設では長年の要望であったスタインウェイピアノの更新整備、舞台機構装置改修のほかピンスポットライト補修などを実施しました。 これに加え、県民会館閉館に伴い所管替えとなった会議用テーブル、パーライト等11品目102点を受入れ、設備整備に活用しております。 ・アンケートや意見・要望聴取で把握した利用者ニーズを分析検討し、施設及び備品等の補修・充実、鑑賞マナーの向上、入場者の誘導方法、公演情報のHPへの迅速なアップなどについての的確な対応を図り、利用サービスの改善・充実に努め、利用者の立場に立った業務運営に努めております。 ・オルガン奏者養成講座については開講以来30年を経過したことを区切りとし、受講生の視野を更に広げるべく検討を重ね、講師の変更と増員による講師陣の充実、受講資格レベルの引下げ、レッスン回数の拡大と特別講師による指導枠の設定など31年度からの講座のアウトラインを定めるなど、前例踏襲を廃し時宜に適応した変化のある業務運営を目指しております。 ・音楽公演については、開館30周年のアニバーサリーイヤーとして県民の心に残る公演を企画・開催し、大いに好評を博しました。 県ゆかりの若手演奏者による「夏の弦」、「冬の管」はもとより「アトリオンバースデーコンサート」では会場とステージが一体となりホールいっぱい響き渡る秋田県民歌でフィナーレを迎えるなど、感動の渦に包まれた公演となりました。 このほか、更新されたスタインウェイピアノのお披露目公演、世界的巨匠によるオルガンリサイタル、小曽根真・エリック宮城らによるジャズセッション、恒例となったコンサートオペラシリーズ第6弾の「ラ・ボエーム」に加え、名義主催として「反田恭平ピアノリサイタル」等4公演を開催するなど多種多彩で芸術性に富み聴き所満載の公演を提供できたものと思っております。 ・子供たちに生の音楽に親しんでもらい、アトリオンに馴染んでもらうためのピクニックコンサート、その前版である訪問演奏も積極的に展開したほか、アトリオン少年少女合唱団にあつては、令和元年7月東京で開催される「第2回国際合唱コンクール」本選への出場が決定するなど、県内のみならず全国的にもその存在が認められるほど実力がアップしますます期待が高まっております。
<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・文化施設では、春の院展秋田展・県展・県書道展の三大展示会のほか、著名アーティストによる絵画展を招聘開催するなど質の高い芸術文化を提供することができました。 ・元年度も引き続き芸術文化の発信基地の中核施設としての矜持をもって業務運営にあたり、目標達成のみに止まることなく一人でも多くの利用者を確保するよう努めます。
<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に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、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。 ・前年度の様な大規模イベントの会場使用がなかったものの、県民会館閉館による新たな利用者を取り込んだほか、音楽事業の充実があったことから利用者数、料金収入ともに目標に達しました。今後は、取り込んだ利用者の固定化やさらなる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