

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】令和3年度

			管理No.
施設の名称	山形県総合文化芸術館	指定管理者	みんぐるやまがた
所在地	山形市双葉町1-2-38	県担当課	文化スポーツ振興課県民文化館活用推進室
指定期間	令和元年12月 1日 ~ 令和 7年 3月31日	(電話番号)	(023-630-2903)
検証期間	令和 3年 4月 1日 ~ 令和 4年 3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証
------	--------------	------------------

1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況

<p>① 管理・運營業務の履行状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でニーズが高まった非来館・非接触サービスの一環として、当館HPに「3Dバーチャルツアー」を導入。感染予防意識の継続維持に加え、物理的な対策を強化することで、当館からクラスターを発生させることなく、年間約80万人(目標比133%)の来館者を迎えた。 ・実演団体や各種統括団体との連携で文化庁の補助金を複数獲得し、大ホールの大規模企画事業の質とボリュームを担保した。また、施設PRおよび利用促進の一環として、旅行代理店各社と連携し、県内や仙台方面からのバスツアーを企画(参加合計:224名)。県内外での認知度向上と観光誘客活動に取り組んだ。 ・「社会科見学ツアー」「舞台お仕事体験会」など、子どもたちの文化芸術体験促進や、山大・芸工大など県内教育機関との連携事業を実施した。 ・2回目となった「やまがた文化の回廊フェスティバル」は参加団体も増え、山形市中心市街地に、のべ2万人規模の人流と賑わいを生み出した。 	<p style="text-align: center;">評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナにより企画事業中止やオープニング事業の延期を余儀なくされたが、県と協議し、計画を見直しながらコロナ禍における事業運営のあり方を確立してきている。 ・県民が多様な文化芸術に触れる機会拡大のため、外部資金を活用したり、旅行代理店と連携しながら大型企画を実施している。 ・施設の空き日を活用しながら、施設に気軽に訪れていただけるような事業を実施している。 ・県内他施設や教育機関、県内文化芸術団体等と連携・協働による事業を実施し、事業実施効果の拡大に努めている。
<p>② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の開館～運営で、状況に則したイレギュラー対応が続いた。コロナとの共生を前提に、課題や利用者ニーズを踏まえた運用ガイドラインの整備が必要。 ・イベント広場、共有スペースの活用・貸出利用促進による日常的なにぎわいの創出。 ・帰宅困難者受入れマニュアルの一部未整備部分解消と、災害時対応の体制整備。 	<p>《課題等の原因分析》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館当初からコロナ禍となり、実質令和3年度が本格稼働となったため、新型コロナ対策はもちろん、施設の利用・運営面で様々な問題・課題が見えてきている。 ・大ホールイベントのための施設イメージが強く、気軽に使える施設であるというPRが不足している。 ・帰宅困難者受入れに係る関係者との認識共有の場が不足し、実動面に不安がある。
<p>課題、問題点への今後の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの感染対策と両立・工夫しながら実施してきた運営ノウハウや、賑わい創出につながる施設の利用方法・企画について、利用者側に積極的に周知する。 ・必要に応じて県と協議しながら、柔軟な施設運営に努め、利用者の満足度を上げリピート利用を増やす。 ・公立文化施設として、災害時の拠点となるよう、スタッフ・関係者と帰宅困難者受入れに係る認識を共有し、有事に備える。 	

2 利用者からの要望等への対応

<p>① 意見・要望等及びその対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用ガイドラインの変更やコロナ情勢の変化に伴う、利用者からの多様な問い合わせやご意見に細やかに対応するとともに、利用者の不安や心配事に寄り添った丁寧なご案内を心がけ、安心して施設を利用いただけるように努めた。 ・コロナ禍でニーズが高まった非来館・非接触サービスの一環として、主催事業における電子チケット導入や、利用申請手続きにおけるFAX受付対応を開始した。 ・配信やオンライン会議などの利用ニーズを受け、大ホールの有線LAN貸出と館内フリーWiFiの個別SSID貸出サービスを有料で開始し、ネット回線利用サポート体制を整備した。 	<p style="text-align: center;">評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の問い合わせや意見に対し、親切・丁寧な対応に努め、満足度向上・リピーターの獲得につながっている。 ・感染症対策のためにニーズが出てきた様々なサービスを県内他施設に先駆けて導入している。
<p>意見・要望等への今後の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の稼働が本格化したことにより見えてきた運用面の様々な問題・課題は、速やかに改善するとともに、対応変更はスタッフへの周知を徹底し、案内にばらつきが生じないように対応する。 ・アンケートの実施など利用者ニーズの把握に努め、改善できるものは改善しながら満足度を向上させ、今後の施設の利用促進につなげる。 	

3 指定管理者制度活用の効果

<p>① サービスの向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体の強みである“ネットワーク力”を活用した補助金・助成金の獲得でオペラ・バレエの大規模舞台芸術公演を実施。いずれもチケットは完売させ、県内の文化芸術鑑賞の裾野を拡大した。 ・大物アーティストのツアー会場として利用促進を図り、大ホール稼働率が上昇(R2:54.3%⇒R3:71.3%)。さらに全国各地からの誘客で地域経済活性化にも寄与。 ・構成団体が管理運営している全国の文化施設拠点の情報と知見を活用し、高次元のコロナ対応や感染防止対策を実施。 ・各種施設広報ツールや地元媒体を有機的に連動させた情報の発信。 	<p style="text-align: center;">評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで県内では鑑賞できなかった公演をバスツアー付きで実施するなど、県民へのサービス向上・施設周辺を含めた賑わい創出に努めている。 ・安全安心な施設利用のためのサービス提供を行っている。 ・様々な広報媒体やシステムを活用しながら、多様な年齢層のニーズへの対応に努めている。
<p>② 経費の節減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・文化庁コロナ禍支援補助金を積極活用し、企画事業支出を抑えながらも大規模な文化芸術事業を実施。 ・利便性と業務効率化のバランスを踏まえたスタッフ配置や、こまめな空調管理など、様々な経費削減を実施。 ・備消耗品購入や修繕に優先順位を設け、計画的・効率的な管理とともに資源リサイクルを心がけ、経費および環境負荷軽減を推進。 	<p style="text-align: center;">評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化による人件費の見直しや歳入の確保などに努めている。 ・計画的・効率的な物品購入により環境負荷の軽減や経費削減に努めている。
<p>③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・山形市中心市街地の各文化施設や文化活動団体等と連携した「やまがた文化の回廊フェスティバル」第2回を開催。それぞれの企画・催事を一体的に発信する広報プロジェクトと位置付け、文化による地域活性化活動の相乗効果創出に貢献。 ・職員全52名(3/31現在)のうち47名が地元採用及び県内在住者を雇用。当館への就職をきっかけにUターンした若者も複数おり、地域の雇用創出に寄与している。 	<p style="text-align: center;">評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域と連携した独自事業を継続し、その事務局機能を担うなど地域活性化に寄与している。 ・地元スタッフを積極的に雇用し、地域の雇用拡大に貢献している。
<p>総合的な評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナにおける施設利用ガイドラインをもとに、利用者目線に立って、随時対応を見直しながらウィズコロナによる施設運営を確立してきている。 ・県と協議しながら適宜計画を見直すなど、効果的な事業実施のために臨機応変に対応している。 ・大ホール以外の施設利用が増えるよう、企画事業の検討と積極的な情報発信を行っていく必要がある。 	

【評価指標】

A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。

B : 概ね適正に実施されている。

C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。

D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。