

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 文化振興室周東分室

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		岩国市周東文化会館		
施設の所在地		岩国市周東町用田10137番地8		
施設の設置条例		岩国市周東文化会館条例		
施設の設置目的		市民の芸術、文化活動の普及振興と福祉の増進を図ること。		
指定管理者	名称	I&A共同事業体	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市山手町一丁目17-3	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う 主な業務		①文化会館の施設及び附属設備器具の利用許可に関する業務 ②施設等の利用に係る料金に関する業務 ③芸術文化及び文化活動の振興を目的とした事業の実施に関する業務 ④広報活動に関する業務 ⑤施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ⑥文化会館の清掃及び警備に関する業務 ⑦前各号に掲げるもののほか、文化会館の設置目的を達成するために必要な業務		
指定の期間		平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日	指定管理料	32,000,000円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)		評価
基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 ホームページ、市報、アイ・キャン、プレイガイド、地方情報誌、ポスター・チラシなどにより施設や公演の広報を実施している。前年度において新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う措置として、全施設を臨時休館するなど、予定されていた各種イベントの開催延期や中止について対応を行っている。自治体の感染対策ガイドラインに従い、各施設の利用制限、チェックシートの記載など利用者への注意喚起を徹底し、安全対策を実施した。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	周東文化会館及び他施設を統括する館長、館長を補佐する副館長、管理・会計を総括する主任及び舞台管理担当の主事、以上4人が常勤。パート勤務の夜間管理業務員1人(17:00～22:00)、及び通常清掃員2人で管理運営を行う。	
警備体制	閉館時間帯、月曜日及び年末年始12/29～翌年1/3)は、屋内防犯、火災監視用の機械警備を委託。	
清掃対応	日常的な清掃業務は、清掃員2人が週2回(8:30～16:30)の勤務で対応。特にコロナ感染予防として、ドアノブやトイレ内の各接触部分などの消毒殺菌作業を行っている。また日常出来ない清掃(床面、ガラス、外壁コンクリート、他高所作業など)は、業者委託で年1回施工した。	
法定点検	電気設備、消防設備、非常用発電機、ビル衛生管理、防火対象物、昇降機、高圧ガス等の法定点検は、専門業者へ委託。	
修繕対応	経年劣化による故障等、不良箇所があるが協定に基づき修繕を実施している。	
評価コメント	施設管理は良好であるが、施設・設備の修繕については課題が残っている。新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインの協議を行い、来場者及びスタッフの安全確保のため対策を対策を講じている。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	新型コロナウイルス感染拡大予防のため貸館予約者が実施を自粛し、中止または延期された影響もあり、利用人数は減少している。	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	当初計画していた鑑賞型の事業を開催延期にせざるを得ない状況で、それに伴う来場者も大幅に落ち込みとなった。	
評価コメント	新型コロナウイルス感染拡大予防の影響による自粛が相次ぎ、利用人数は減少している。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	37,341,000	33,788,064	39,878,040	B
指定管理料	32,000,000	32,000,000	31,800,000	
利用料金収入	2,531,000	1,469,680	2,705,898	
その他収入	2,810,000	318,384	5,372,142	
支出(b)	37,341,000	31,983,425	38,976,648	
収支(a-b)	0	1,804,639	901,392	
評価コメント	新型コロナウイルス感染予防の実施によりイベント自粛を実施したことにより、利用収入及び入場料収入は大幅減額となった。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	主催事業時の来場者アンケート、また貸館利用者への聞き取りの実施など、可能な限り利用者ニーズの把握に努め、集計したものを部内で協議している。 主催事業や貸館時、来場者へのアンケートの実施や利用申請時の聞き取りなど利用者ニーズの把握し、協議を行っている。 令和2年度中の回答数137件(前年度1,405件) ※JAZZコンサート(2021年2年7日) ①公演内容について、「良かった」87%(前年度80%)、「普通」2%(前年度5%) ②チケット代について、「安い、普通」76%(前年度70.5%) ③好きな公演について、クラシック20%(前年度27%)、ポップス20%(前年度17%)、ジャズ31%(前年度15%)、伝統芸能7%(前年度13%) ④年代別 60歳代26%(前年度24%)、70歳代33%(前年度21%)、50歳代11%(前年度14%)、40歳代7%(前年度11%) ⑤地域別 岩国市75%(前年度55%)、市外13%(前年度33%)、県外11%(前年度9%)	B
サービスの質の向上に関する取組	主催事業や貸館時、来場者へのアンケートの実施や利用者のご要望などを聴くために「ご意見箱」の設置により改善を行っている。施設周辺の巡回点検も実施している。 令和2年度から実施している、1年後同月のコンサートホール予約を決定する「利用日決定会議」は評価を得ている。	
評価コメント	利用者ニーズの把握を行い、主催事業等の改善を行っている。コロナ感染症対策を講じながら主催事業が延期又は中止する中、入場者数の向上が課題である。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	夏の星空観測会 入館者数52人 市民ニーズを考えた企画やアーティストの招聘を行い、主催事業等の改善を行っている。コロナ感染症対策を講じ、事業自粛の状況で、検温、手指消毒、利用確認書の記載など感染予防を実施した。この状況下での事業・入場者数の向上が課題である。
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者の実施状況は良好である。主催事業については仕様書・協定書に沿っている。市民ニーズに沿った主催事業や入場者数の改善をすることが必要である。		B
前年度の評価結果に基づく指示とその対応		
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定期間中のため記載省略	-

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課:

文化振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	岩国市民文化会館			
施設の所在地	岩国市山手町一丁目15番3号			
施設の設置条例	岩国市民文化会館条例			
施設の設置目的	市民の文化及び芸術の向上と福祉の増進を図るため(条例第1条)			
指定管理者	名称	公益財団法人 岩国市文化芸術振興財団	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市山手町一丁目15番3号	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う 主な業務	①会館の施設及び附属設備、器具等の利用許可に関する業務 ②施設等の利用に係る料金に関する業務 ③文化事業に関する業務 ④広報活動に関する業務 ⑤会館等の維持管理及び修繕に関する業務 ⑥会館の清掃及び警備に関する業務			
指定の期間	平成30年8月1日 ～ 令和3年3月31日	指定管理料	106,758,709	円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、業務を実施している。市民に親しまれ、利用しやすい施設となるよう、利用者の意見聴取や自主事業等から市民ニーズの把握に努めている。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	総括的責任者（館長）1名、副責任者2名 職員4名、市派遣職員1名にパート職員4名をローテーションで配置	
警備体制	夜間は警備は外部委託している。	
清掃対応	夜間を除く開館時は、清掃員が常駐。新型コロナウイルス感染症防止に留意し、消毒作業も実施。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	基本協定、仕様書に基づいて対応している。	
評価コメント	施設管理は良好であり、新型コロナウイルス感染症防止対策にも留意している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	利用者数 43,295人 利用件数 2,876件	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	6 その他参考事項(自主事業の取組等)に記載	
評価コメント	利用者数等については前年度と比較して激減しているが、これは新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館や施設定員の制限に起因するものであるため、単純な比較は難しい。自主事業の企画数についても、同様の理由で減少しているが、感染症対策のノウハウも蓄積されつつあるため、次年度以降の取り組みに期待したい。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	123,825,000	118,947,386	108,290,665	B
指定管理料	108,953,000	106,758,709	92,356,317	
利用料金収入	14,056,000	10,073,020	15,278,025	
その他収入	816,000	2,115,657	656,323	
支出(b)	123,825,000	118,947,386	108,290,665	
収支(a-b)	0	0	0	
評価コメント	施設管理を必要かつ十分に行っており、業者選定に関しては入札・見積合わせの手法を適切に用いている。また、光熱水費等においては直営では難しい長期契約制度を取り入れるなど、経費の削減に努めている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組			評価
利用者ニーズの把握に関する取組	施設内にご意見箱を設置し、常時来館者の意見を聞いている。施設利用者のアンケートは9月と2月に実施し、アンケート結果をもとに業務の改善に努めた。		B
サービスの質の向上に関する取組	職員の接遇能力向上、資質向上のための研修を実施し、業務に活かす努力をした。		
評価コメント	利用者のニーズの把握については、積極的に意見をお寄せいただいたものはもとより、利用者や利用を検討される市民等のお問い合わせや相談内容もきめ細かく洗い出し分析することで、利用率向上、認知度アップを図り、施設に課せられた文化芸術の拠点施設としての役割を果たしていくことが求められる。		

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	15事業を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で10事業(参加者765人)の実施にとどまった。実施した事業については、感染症対策をしっかりと講じながら、クラシックからポップス、浪曲、施設見学、絵本原画展など、子どもから高齢者まで幅広い年代層の市民ニーズを捉えて事業を実施した。
その他	

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
新型コロナウイルス感染症拡大による臨時休館や利用制限などがあり、当初の事業計画から大幅な変更を余儀なくされたが、市と緊密に連携しながら仕様書・協定書に則った運営を行った。今後は、政策協働型の指定管理を模索していくため、パートナーシップを構築できるよう、指定管理の現状の分析・その報告をもとに、指定管理者と市が共通理解を深め、課題を抽出し、よりよい文化芸術の拠点施設となるよう市とともにめざしてほしい。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	前年度において、ホームページの迅速な更新を指摘したところであるが、その後、管理方法を含めた抜本的な改善について調査研究を進めてきており、令和3年度に全面更新される予定となっている。	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	施設リニューアルオープンからの第1期指定管理期間が今年度をもって終了した。ほぼすべての設備が更新されたため、期間前半は施設管理/ノウハウの構築に重点が置かれたが、期間後半は専門職員を配置するなど、企画事業のレベルアップにも力を入れてきた。市として指定管理者には、文化政策の中長期的な視点を市と共有したうえで、事業を実施していくことを期待しており、引き続き市と協働しながら、文化会館が文化芸術の拠点にふさわしい施設となるよう努めていってほしい。	