

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】

			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 県民文化芸術振興課 県民文化館・西口広場にぎわい創出推進室 (電話番号)	県民文化芸術振興課 県民文化館・西口広場にぎわい創出推進室 (023－630－2903)
指定期間	令和元年12月 1日 ～ 令和 7年 3月31日			
検証期間	令和 6年 4月 1日 ～ 令和 7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・運営業務の履行状況					
① 管理・運営業務の履行状況		■年間来館者数778,199人(前年度比98%、文化機能98%・魅力発信モール98%)、大ホール稼働率:74.9%(前年度比90%)。前年度実績は下回ったが、第1期事業計画書で掲げた目標(年間来館者数60万人・大ホール稼働率60%)を上回る高水準な実績を達成。 ■開館から継続してきたオペラ振興活動の重点取り組みともいえる「全国共同制作オペラ事業への参画」と「やまがたオペラフェスティバル」の融合を実現。さらに、当館オペラ公演では初めての親子ペア券を設定し、オペラ鑑賞者の客層拡大を図った。オペラ上演の必要十分条件(劇場・オーケストラ・指揮者)が揃う「山形ならではの」個性を活かした第1期活動の集大成となり、業界関係者が注目する専門誌でも紹介され、「やまぎん県民ホール ブランド」を全国に発信。 ■イベント広場利用者数199,331人(前年度比163%)を記録。週末イベントのリピータ利用定着に加え、貸館ではYTS山形テレビ主催の「クリスマス・マーケット」(26,000人来場)、企画事業ではSAYさくらんぼテレビ共催の「おいも万博」(7,486人来場)など新規の大型催事開催が奏功。また鑑賞事業ではNHK山形放送局との共催で「NHKのど自慢」を実現。「のど自慢」はNHKと市町村の並び主催が通例の中、山形は県が主催に名を連ねる全国でも稀有な事例となった。企画事業を通じて構築してきた地元テレビ局との信頼関係が、貸館利用促進や企画事業の価値拡大に繋がる好循環を創出した。 ■イベント広場利用の多様化に伴い、音楽ライブや楽器演奏等、音や光の演出により近隣生活圏の環境に影響を及ぼす可能性が見込まれる利用に関して、県と協議しながら主催者が近隣マンションおよび施設への事前周知を徹底する利用ルールを整備。利用当日までに事前周知の実施有無を主催者に確認し、運用面でも周知漏れ防止対策を実施している。 ■施設内共有エリアに設置している館内モニターで「施設利用事例の案内動画」を常時放映開始。ホームページや公式SNSで案内していた動画素材を活用し、練習室や会議室の情報が来館者の目や耳に留まる機会を増やすことで諸室の利用促進効果を図った。 ■託児室イベントや企画事業でスタジオや練習室を積極的に活用し、大ホール以外の施設および託児施設周知と利用促進を強化。託児イベントの一部を企画事業として実施したことで参加者の裾野も広がり、託児室利用者数は611名(前年度544名／112%、平均51名／月)へと増加。 ■帰宅困難者受け入れに係る関係者(文化機能、魅力発信モール、山形県、山形市)参加による集合訓練を実施。年度替わりの異動や職員の入れ替わりによる情報共有の機能不全を防ぐため、連絡系統、役割分担などをマニュアルに沿って確認し、共通認識と連携体制の整備を図った。また、企画事業の一環として実施した「防災啓発イベント」では、当館が担う防災機能拠点の役割を県民に広く周知する機会を創出した。		評価	≪評価の理由≫ ・これまで培ってきたノウハウを生かし、主要な企画事業について、新たな付加価値(実績のある企画同士の融合や親子ペア券の設定等)を加えながらも安定的に実施している。また、これまで信頼関係を構築してきた地元テレビ局等との繋がりを活かし、新たな大型催事である「クリスマス・マーケット」・「おいも万博」の開催や、自らも会場誘致の働きかけを行うことで「NHKのど自慢」の開催に繋げるなど、新たな催事・企画事業の実施により、更なる賑わいを創出している。 ・利用方法等の多様化に伴い生じる諸課題について、県と協議しながら運用ルールを確立することで、主催者との情報共有の円滑化や、問題発生防止等に繋げている。 ・企画事業等において、指定管理者が自ら大ホール以外の施設を積極的に利用するとともに、館内モニターで施設利用事例の動画を放映することで、利用者に活用方法の幅を伝え、大ホール以外の施設稼働率向上に繋げている。また、託児室イベントの一部を初めて企画事業として実施したことで、企画事業への参加者の裾野拡大に繋げている。 ・結果として、大ホール稼働率及び年間来館者数について、昨年度に引き続き、県の想定を上回る成果をあげている。 ・帰宅困難者受け入れについて、関係者を参集し実動訓練を実施することで連携体制の強化を図るとともに、マニュアルの見直しを行い、より実効性のあるマニュアル整備に努めている。また、当館が、防災拠点の役割を担っていることを周知する機会を創出した。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)		■イベント広場の稼働率増加に伴い、イベント広場Aの芝生養生環境が悪化し、再生困難な状態が継続中。また、芝生エリアは全体的に水はけが悪く、イベント広場利用者から改善希望の声が増えている。イベント広場の維持管理および整備方法の抜本的な対策について予算措置も含めた協議が必要。 ■全国・東北規模の大規模催事や全国ツアー公演等への柔軟な対応として実施している利用受付開始期間の前倒しに伴い、特に土日の県民一般利用機会が制限される状況が増加。また今年度は、全国ツアー公演予定のキャンセル発生件数も多く、施設利用料収入悪化の影響も顕在化。文化芸術振興や交流拡大効果を目的とした柔軟な対応と県民の利用機会確保の両面から、施設の使用許可業務に係る最適な運用について外部環境変化も勘案しながら検討していく。		≪課題等の原因分析≫ ・イベント広場の稼働が多く、芝生の養生期間が確保できていない状況が続いている。また、水はけが悪く、雨天時にはぬかるむことから、靴等に泥が付着する状態となっている。 ・施設の使用許可業務を行うにあたって、文化芸術振興を目的とした事業等に対する柔軟な予約対応と、県民の利用機会の確保の両立に向けた調整が必要である。	
課題、問題点への今後の対応		・イベント広場の維持管理や修繕方法について、県と協議を行いながら、より使いやすい施設環境を整備していく。 ・施設の使用許可業務について、抽選時の段階で、最低月1回は土日が空いている状況を確認する等の運用を整備していく。			
2 利用者からの要望等への対応					
① 意見・要望等及びその対応状況		■山形新聞「やましんサロン」に投稿された「つむぎピアノ」利用に関する提案(長時間演奏による占有利用を回避する改善希望)を受け、演奏者の視界に入る位置に待合席を設置するとともに、「つむぎピアノ」を利用される方へお願い」パネルを新設。演奏される方もロビーでつむぐ方も心地よく過ごしていただけるように、来館者同士の譲り合いで心地良い空間を育んでいく環境づくりを実施。 ■関係者及び参加者に足の不自由な方が多い催事主催者(山形県作業療法士会)より大ホール入場経路のご相談を受け、1階事務所前の大ホール通路扉を入退場口とする運用で実施。合理的な事由に基づく必要に応じた柔軟な対応事例として今後にも活かしていく。 ■館内共用スペースにおける高校生の迷惑行為が頻発している状況を受け、春休み直前のタイミングで近隣高校宛に公共マナー遵守の指導及び注意喚起の依頼文を送付。山形県・魅力発信モール側指定管理者との月例会議でも情報共有を図ることで、施設全体の課題解決を協議していく体制強化に努めた。 ■パソコンやスマートフォン操作に不慣れな方からのご意見を受け、「みんぐるメンバーズ」入会およびチケット購入の操作案内動画を制作。窓口のタブレット端末で動画を見ながら口頭で説明するなど、インターネット操作に苦手意識を持っておられる方にも対応できるように活用していく。 ■県外やファミリー層の来館者から、スーツケースやベビーカーを預けたいとの要望に対し、ホワイエの一面をロープパーテーションで囲い、一時預かりスペースとするなど運用面の工夫で臨機応変な対応を継続。貸館主催者にも打合せで対応事例としてご案内している。		評価	≪評価の理由≫ ・利用者からの意見や相談(要望)に対し、迅速にかつ柔軟に対応することで、利用者の満足度向上、リピーターの獲得に繋げている。 ・館内での迷惑行為に対し、関係者と情報を共有するとともに解決策を検討し、有効な手段を講じている。
意見・要望等への今後の対応		・利用者からの意見等を丁寧に傾聴し、また、様々な媒体で収集するよう努めるとともに、収集した意見等には、引き続き、迅速かつ柔軟に対応し、利用者の満足度向上、リピーターの獲得に繋げる。			
3 指定管理者制度活用の効果					
① サービスの向上		■多様な利用希望に対応していく中で追加してきた確認事項や注意事項を整理することで、利用申込に係る各種申請書の類似項目を集約。手続きに係る作業と時間の軽減を図り、利用者の利便性向上に繋がった。 ■貸館利用の請求書発送方法を郵送からメールへ変更し、利用終了後から請求書が届くまでの期間を短縮。利用者からは支払期日までの余裕ができたと好評をいただいている。 ■イベント広場利用当日は主催者にトランシーバーを貸し出し、事務所スタッフとのスムーズな情報共有と連携を図ることができる環境を整備した。来場者が多く、関係者も常に移動している場合が多いイベント広場催事において、直通で連絡のやり取りができる手段として主催者からも好評をいただいている。 ■プロモーター、コンベンション利用における早期／夜間の延長利用や休館日の臨時開館利用にも柔軟に対応。また、大ホール利用の打合せ担当をプロモーター／コンベンション／一般利用に分けて選任メンバーを固定。それぞれの利用特性に応じた知見を深めたメンバーが対応することで、これまでの利用実績を踏まえた提案やアドバイスに磨きをかけて催事本番までサポート。アクセスに加え、使い勝手の良さと貸館催事の支援体制がリピーター利用や口コミによる新規利用に繋がり、大ホールの高稼働を維持している。 ■文化機能と魅力発信モールの現場常動担当者による月例ミーティングで催事予定や連携イベントの情報共有を継続。ショップの営業時間やスタッフシフトを柔軟に調整し、来館者の館内滞在可能期間を増やすことで、施設の魅力発信機能を強化している。 ■山形県観光物産協会と連携し、観光案内研修の実施や1階エレベーター前に県内観光情報コーナーの設置による館内の観光案内機能を強化。コンベンションや大型催事の県外来館者に向けたサービス向上を継続。 ■広報誌「MINGLE」や公演チラシ、大ホール座席表などの郵送希望には、お客様に送付いただいた返信用封筒にご希望の資料を封入して、当館から発送対応。インターネット利用が苦手な方々への情報提供も人的サービスで細やかに対応している。		評価	≪評価の理由≫□ ・これまで蓄積していたノウハウを整理・活用することで、業務の効率化を図るとともに、利用者の申込手続きの負担軽減に繋げている。 ・請求書発送方法の電子化や主催者へのトランシーバー貸出等の新サービスにより、利用者の利便性向上を図っている。 ・開館時間に該当しない早期や夜間の利用ニーズに対し、臨時開館するなど柔軟に対応している。また、大ホールやイベント広場利用に係る事前打ち合わせでは、初めての利用の方でも安心して相談できる充実したサポート体制が整えられている。 ・関係団体と連携し、施設の魅力発信機能や観光案内機能を強化している。 ・郵送希望の方やデジタルが苦手な方に対して、人的サービスで個別に対応している。
② 経費の節減		■文化庁助成金獲得や共催形式採用により、大型舞台公演の収支リスクを軽減し、多彩で良質な文化芸術公演の鑑賞機会拡大を実現。県内施設との連携事業では、各参加施設の事業費予算から協賛金拠出を実現。今年度の補助金・助成金は合計2,735万円を獲得。 ■10月からの郵便料金値上げ(定形郵便物は約30%上昇)を受け、施設利用料の請求書発送方法を郵送からメールへ変更し経費削減を図った。 ■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。		評価	≪評価の理由≫□ ・事業実施に係る補助金・助成金の獲得や協賛の募集など、外部資金を積極的に活用し、財源の確保を図っている。また、共催形式を採用することにより、費用負担を軽減し、指定管理者単独では実施が困難な大型舞台公演等を実現しており、多様な文化芸術に触れる機会の提供に寄与している。 ・備品や消耗品を計画的・効率的に管理し、経費節減や環境負荷軽減を図っている。 ・請求書発送方法の電子化により経費節減を図っている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)		■前年度、文化庁助成金を活用した「やまがたアートキャラバン2023」事業で創出した県内文化施設間連携の継承を目的に、歌劇『竹取物語』関連企画の巡回ワークショップを県内3施設と連携して実施。今年度は同助成金の募集見送りにより課題となった資金調達のため、各参加施設の事業費予算から協賛金拠出する連携事業を提案。前年度の活動に共感いただいた3施設の賛同を得て、「やまがたアートキャラバン2024」を、限られた活動原資による最大限の県内文化施設連携事業として継続させた。 ■公文協東北支部主催事業「アートマネジメント研修」を当館で開催。東北エリアおよび愛知県・香川県などの文化施設・自治体職員が参加。地域おこし協力隊を活用した大石田町の活動を取り上げ、県外広域に山形県の地域活性化事例を発信。また、山形県公文協総合研究会との合同開催としたことで、県内文化施設も多数参加。県内の取り組みを紹介し交流を深めることで、各施設・各自治体における文化振興の参考にしてもらい、地域コーディネーター育成に繋がる活動の推進を図った。 ■県内／市内の「産・官・学」団体会する「やまがた文化の回廊フェスティバル」第5回を開催。今年度は延べ50,119人(前年度比142%)が来場。新たな出会いと交流を生み出すとともに、「文化芸術の力による地域活性化のモデルケース」となり、県内各地での類似イベント創出にも繋がっている。また、フェスティバル会期中には奥山副支配人がファシリテーターを務めた「令和6年度地域文化コーディネーター育成プログラム事業」を当館で開催。「文化の回廊フェスティバル」の活動事例を参考に、県内文化施設および自治体職員の参加者たちが「地域文化コーディネーター」や「賑わい」のあり方についてグループディスカッションを行い、地域の活性化について知見を深める場を創出した。 ■職員全52名(3/31現在)のうち49名が地元採用及び県内在住者を雇用。また、事務職の障がい者採用1名も活躍しており、地域および障がい者の雇用創出に寄与している。		評価	≪評価の理由≫□ ・「やまがたアートキャラバン」では、文化庁助成金の募集が見送られた中で、前年度に参加した県内2施設に初参加の1施設を加えた3施設と連携・協力することで、事業の継続に繋げている。 ・アートマネジメント研修では、県内外の文化施設や自治体職員に県内の文化芸術振興活動を紹介し、交流する機会を設けることで、地域文化コーディネーター育成に繋がる活動を実施している。また、別途、地域文化コーディネーター事業を展開し、地域活性化の知見を深める機会を新たに創出した。 ・地域や周辺施設と連携した独自事業を継続して行い、その事務局機能を担うなど中心的役割を果たし、地域活性化に寄与している。 ・障がい者採用を含め、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。
総合的な評価		・培ってきたノウハウを活用し、企画事業の充実やサービスの向上を図り、安定的に施設運営を行っている。 ・課題や問題点について県や関係団体と共有・協議し、より快適な施設となるよう解決に努めている。			

【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。