

## 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  |
| 所在地   | 山形市双葉町1-2-38        | 県担当課   |
| 指定期間  | 令和元年12月1日～令和7年3月31日 | (電話番号)   |
| 検証期間  | 令和4年4月1日～令和5年3月31日  |  |
|       |                     | 文化スポーツ振興課<br>県民文化館・西口広場にぎわい創出推進室<br><br>(023-630-2903) |

| 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  |
|-------------------------------|---|---|
| <b>1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b> |   |   |
| ① 管理・運營業務の履行状況                | <ul style="list-style-type: none"> <li>適切な感染対策実施による社会経済活動再開機運の高まりを受け、施設運営の柱となる「企画事業」「貸館運営」「魅力発信モールとの連携」の活性化に注力。年間726,583人(昨年比123% ※来館者数算定方法変更後の昨年度実績590,080人)の来館者を迎え、大ホール稼働率は79.9%(昨年比112%)の高稼働となった。</li> <li>2001席の収容力と全国有数の広い舞台面を持つ施設の特長と、山響・オペラ団体との強固な関係性を活かし、オペラ3公演と関連企画で構成した企画「オペラフェスティバル」を実施。県内外から広く集客し、合計5,024人を動員。東北エリアが誇る「やまぎん県民ホールならではのブランド力」を向上させた。</li> <li>イベント広場や共有スペースを中心に、魅力発信モール連携事業や県内の教育機関・文化スポーツ団体との連携事業を実施。大ホール以外の施設活用と日常的な賑わい創出に努め、イベント広場平均稼働率は17.3%(昨年比333%)と急伸した。</li> <li>文化庁助成金の獲得で、18歳以下無料招待枠の確保(「オペラフェスティバル・オープニングコンサート」「蜘蛛巣城」)や、「社会科見学コンサート」送迎バス代補助に充てることで、子どもたちが「やまぎん県民ホール」に足を運ぶ機会を創出した。</li> </ul> | <p>評価</p> <p>≪評価の理由≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開館から3年目となり、コロナ禍において培った経験を活かし、安定した事業・施設運営を行っている。</li> <li>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共催形式の採用により多くの大型企画を実施するとともに、旅行代理店との連携による鑑賞ツアーの造成や子ども無料招待枠の確保など、施設に足を運ぶ機会を広く提供している。</li> <li>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、事業実行効果の拡大に努めている。</li> <li>託児室については、広報に力を入れる等により利用者が増えているが、改善の余地がある。</li> <li>大ホール以外の施設について、利用促進につながる企画等新たな取組みが必要である。</li> <li>本県の文化・産業・観光の魅力発信のため、魅力発信モール指定管理者と連携した取組みを充実させる必要がある。</li> </ul> |
| ② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>全館規模のコンベンション利用や屋外のイベント広場利用には多様なニーズが存在しており、通常の貸館とは異なった柔軟な対応も可能となる運用ルール整備が必要。</li> <li>多様化する利用ニーズに応えるために、条例および条例施行規則の改訂について指定管理者と山形県での協議が必要。</li> <li>帰宅困難者受入れに係る関係者との認識共有となるマニュアルは整備済み。マニュアルを用いた実働面の確認を関係者で共有する機会の設定が必要。</li> </ul>   | <p>≪課題等の原因分析≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当初想定されていなかったニーズが多数存在し、現行の条例や規則の範囲内では対応が難しいものがある。</li> <li>帰宅困難者受入れに係る関係者間での認識を共有する機会が十分でなく、マニュアルについても実働による訓練及び検証が必要。</li> </ul>  |
| 課題、問題点への今後の対応                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>県と指定管理者が協働により、条例や規則の改正も視野に入れた柔軟な施設運営を行い、新たな利用ニーズに対応していく必要がある。</li> <li>災害時に安心・安全な一時滞在施設としての役割を果たすため、平時より帰宅困難者受入れの訓練を行う等の有事に備えた対応を行う。</li> </ul>  |   |
| <b>2 利用者からの要望等への対応</b>        |   |   |
| ① 意見・要望等及びその対応状況              | <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ対策に対する利用者のマインドも社会情勢に合わせて「制限」から「緩和」へと変化。施設利用希望も多様化する中、適切な感染対策を施した上で、スタッフ間の連携を強化して利用者の意見・要望に応じていく案内や提案に努めた。</li> <li>貸館催事情報を広く開示してほしいとの要望を受け、HP情報掲載は希望有無確認から原則掲載へと運用を変更し、開示できる情報を拡大。さらに、HPのイベントカレンダーを施設毎に確認できるように仕様変更し、掲載情報へのアクセシビリティを向上させた。</li> <li>車いす利用のお客さまから、大ホール催事終了後にエレベーターを使わない退館経路利用の要望を受け、1階事務所前の避難経路用扉開放対応を整備。利用前の打合せ時に主催者にも案内し、必要に応じて柔軟なバリアフリー対応が可能な運用を実施した。</li> </ul>  | <p>評価</p> <p>≪評価の理由≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者のご意見・ご要望への親切・丁寧な対応に努めるとともに、スタッフも自発的に改善策を講じるなど、利用者の満足度向上のために取り組んでいる。</li> <li>あらゆる利用者が快適に施設を利用できるように、きめ細かな対応に努めている。</li> </ul>  |
| 意見・要望等への今後の対応                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの分析を行い利用者ニーズを的確に把握し、施設運営に積極的に活か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。</li> <li>ホームページやSNSによる情報提供をより充実させるとともに、インターネット環境にない利用者についても利便性を確保するための取組みが必要。</li> </ul>  |   |
| <b>3 指定管理者制度活用の効果</b>         |   |   |
| ① サービスの向上                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>コンベンション利用増加に伴うニーズ拡大を受け、大ホールのみを対象としていた有線LAN貸出を全施設対象へ拡大。主催者および催事参加者の満足度向上とともに、大規模催事に使いやすい施設としての認知度向上を図った。</li> <li>プロモーター、コンベンション、イベント広場利用でニーズの高い早朝/夜間の延長利用、休館日利用にも柔軟に対応している。</li> <li>広報誌「MiNGLe」再発行に伴うイベントレポートや施設情報の掲載、ホームページ公演・イベント情報への掲載ルール整備、施設のファンづくりに繋がるtwitter発信、託児室のinstagram開始など、施設広報ツールを強化。</li> </ul>  | <p>評価</p> <p>≪評価の理由≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用状況の変化に応じた新しいサービスを提供する等、多様なニーズに柔軟に対応し、利用者に満足してもらえる運営に努めている。</li> <li>様々な広報媒体やシステムを積極的に活用しながら、多様な年齢層のニーズへの対応に努めている。</li> </ul>  |
| ② 経費の節減                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>エネルギー高騰の社会情勢の中、冬期空調管理の運用見直しと適切な温度管理の実行により、修繕費への振り替えを含めた上で、光熱水費予算内で収めた。</li> <li>備品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。</li> </ul>   | <p>評価</p> <p>≪評価の理由≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部資金の活用による積極的な財源確保に努め、共催形式を採用するなどして限られた経営資源を有効に活用し、多様な文化芸術に触れる機会を提供している。</li> <li>計画的・効率的な物品購入や施設管理により、環境負荷の軽減や経費削減を行っている。</li> </ul>   |
| ③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)          | <ul style="list-style-type: none"> <li>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3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。</li> <li>イベント広場を中心とした日常的な賑わいと、コンベンション利用や著名アーティスト公演などの大型催事開催が定着し、県内外から利用者・来館者が集う交流人口創出拠点として貢献。</li> <li>職員全51名(3/31現在)のうち46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。</li> </ul>   | <p>評価</p> <p>≪評価の理由≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域や周辺施設と連携した独自事業を継続して実施し、事務局機能を担って中心的役割を果たすなど地域活性化に寄与している。</li> <li>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。</li> <li>県内文化施設、県内文化芸術団体との連携・協働による事業を積極的に実施し、事業実行効果の拡大を図る必要がある。</li> </ul>   |
| 総合的な評価                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナをはじめとした社会情勢に迅速かつ適切に対応した施設運営を行っている。</li> <li>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。</li> <li>大ホール以外の施設利用が増えるよう、引き続き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。</li> </ul>  |   |

## 【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、施設の特長等に応じて適宜追加することができるものであること。