

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【平成 29 年度】

(評価日 平成 30 年 6 月 29 日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県公会堂
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市内丸 11 番 2 号 電話：019-623-4681 FAX：019-623-4682 HP： <a href="http://iwate-kokaido.jp/">http://iwate-kokaido.jp/</a> E-mail：info@iwate-kokaido.jp
設置根拠	公会堂条例
設置目的	(設置：昭和 2 年 6 月 15 日) 文化活動等の場を提供することにより、その振興を図るため。
施設概要	敷地面積：3,899.75 m <sup>2</sup> 、建物面積：1,573.55 m <sup>2</sup> 、建築延べ面積：3,569.42 m <sup>2</sup> 主な施設、利用定員等 大ホール (839 席：1 階席 590 席、2 階席 249 席) 会議室 【1 階】11 号室 (24 名)、12 号室 (24 名)、13 号室 (12 名)、14 号室 (24 名) 15 号室 (30 名)、16 号室 (18 名)、17 号室 (18 名)、18 号室 (12 名) 【2 階】21 号室 (72 名)、22 号室 (18 名)、23 号室 (12 名)、24 号室 (12 名) 25 号室 (12 名)、26 号室 (117 名)、特別室 (18 名)、応接室 (6 名)
施設所管課	岩手県 文化スポーツ部文化振興課 (電話：019-629-6486、FAX：019-629-6484、メールアドレス：AK0002@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	第一商事株式会社、学校法人龍澤学館、株式会社アイ・ビー・シー・開発センター、株式会社総合企画新和
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日 (3 年間)
連絡先	盛岡市内丸 11 番 2 号 岩手県公会堂 (電話：019-623-4681、FAX：019-623-4682、メールアドレス：info@iwate-kokaido.jp)

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容 (主なもの)	1 施設運営に関する業務 ・会議室等、備品等の使用許可等 2 施設管理に関する業務 ・施設の維持管理、修繕に関する業務 3 施設で実施する自主事業に関する業務 ・指定管理者が実施する自主事業に関する業務		
職員配置、管理体制	8 名 (平成 29 年 4 月 1 日現在)	組織図	
	正職員 5 名、非常勤・パート職員 3 名	館長一統括責任者一業務主任 ← 施設運営管理 事務担当	
利用料金	別紙料金表のとおり		
開館時間	9:00～21:30	休館日	毎月第 3 月曜日 12 月 29 日～翌年 1 月 3 日

#### 4 施設の利用状況

(単位：件、%)

利用件数・ 利用率	前期間 平均	指定管理期間				備考
		平成 28 年度	平成 29 年度		期間平均	
利用件数	4,434	4,554	4,175		4,175	
利用率	61.2	61.7	57.7%		57.7%	

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

区 分	前期間 平均	指定管理期間				備考
		平成 28 年度	平成 29 年度		期間平均	
収入	利用料金収入	17,436	17,370	15,401		15,401
	自主事業収入	650	643	700		700
	その他	248	336	609		609
	県委託料	18,358	18,496	17,282		17,282
	小計	36,692	36,845	33,992		33,992
支出	人件費	11,866	11,945	15,106		15,106
	維持管理費	23,391	23,034	19,127		19,127
	自主事業費	2,455	1,862	1,180		1,180
	小計	37,712	36,841	35,413		35,413
収支差額		△1,020	4	△1,421		△1,421

#### 6 利用者の意見等への対応状況

##### (1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの実施</li> <li>・ご意見BOXの活用</li> <li>・利用者様からの声</li> </ul>	実施 主体	希望橋グループ (第一商事株式会社、 学校法人龍澤学館、 株式会社アイビー・ビー・シー開発 センター、株式会社総合企画新和)
------	---	----------	--

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 0 件、要望 3 件、その他 3 件	
主な苦情、要望等	対応状況	
① 駐車場が足りない。利用できない。	1 団体につき 1 台駐車をお願いしている。	
② 電話予約が大変。	インターネット予約をすすめている。	
③ 以前より親しみにくい感じがする。	利用者に親しみを持っていただけるような笑顔、挨拶の仕方を心掛けるようスタッフで周知し、対応するようにした。	
その他利用者からの積極的な評価等		

7 業務点検・評価 (※)

(1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 県民の平等な利用の確保を図るとともに、公会堂の設置目的を効果的かつ効率的に達成する。</li> <li>○ 公会堂の歴史的・文化的価値を最大限に発揮する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 公会堂の設置目的を常に念頭に置きながら業務を行なった。公会堂利用の受付、料金収受を適切に行なった。</li> <li>○ 特定団体に便宜を図らずに、平等に先着順に受付をしている。来館、電話、FAX、インターネットで受付をしている。</li> <li>○ 予約方法を館内ポスターで掲示し、HPなどで周知し、利用者への利便性を図っている。</li> <li>○ 1年間の休館日一覧を館内に掲示し、利用者への周知を図った。</li> <li>○ 公会堂日より、ホームページで公会堂の歴史や現況をPRした。</li> <li>○ 自主事業を開催し、県民に足を運んでいただいた。イベントや会議等での利用も可能だということを県民にPRした。</li> <li>○ 修学旅行生、見学者、海外旅行者には職員が案内し、公会堂の歴史的、文化的価値を説明した。</li> <li>○ 庭園内にある「原敬胸像」の説明碑を設置した。</li> <li>○ 竣工90周年記念植樹を行い、白梅、紅梅を植え緑化整備を行なった。</li> </ul>	<p>A</p> <p>A</p>
使用許可、利用料金の設定・収受状況	<p>使用許可に当たっては、公会堂条例（平成17年条例第23号）及び同施行規則（平成17年規則第13号）に基づき、利用料金の設定及び収受を適切に行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 使用許可については、公会堂条例に従って許可している。</li> <li>○ 利用料金については公会堂条例の範囲内で設定し、収受している。</li> <li>○ 請求書、見積書の発行や、料金収受については、適時適切に職員間でダブルチェックを行なっている。</li> </ul>	<p>A</p>
施設の維持管理状況	<p>指定管理者が行う施設整備の維持管理業務を適切に行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 指定管理者が作成した年計画書に基づいて適切に実施している。</li> <li>○ 不具合箇所は記録に残し、県と相談しながら、計画的に修繕を行なっている。</li> </ul>	<p>A</p>
自主事業、提案内容の実施状況	<p>施設の利用促進につながる自主事業を実施する。</p>	<p><b>【通年事業】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「公会堂歴史資料館の展示」 常設資料室に歴史的、文化的資料をパネル等で展示し、公会堂の歴史的・文化的価値を紹介している。</li> <li>○ 「花いっぱい運動」 公会堂の内外や庭園を季節の花やフラワーバスケットで飾り、利用者や行き来する人そして地域の</li> </ul>	<p>A</p>

		<p>方々に目で見えて楽しんでもらいつつ、公会堂の存在を改めて認識してもらい、敷居の高い施設では無いことをアピールしている。なお、庭園の管理は株式会社ソルド、岩手県立盛岡青松支援学校にも協力していただき、環境整備、美化に努めている。</p> <p>○「ピアノキャンペーン」 大ホールの利用促進をすすめるため、大ホールが空いている時にグランドピアノを貸出し、大ホールをアピールしている。 年7回実施 利用者数 延べ149名</p> <p>○「利用者さん向けコピー機設置」 コイン式コピー機を設置し、利用者さんの利便性に寄与している。 年間利用枚数 カラー 377枚 ブラック 10,052枚 月平均利用枚数 カラー 31枚 ブラック 838枚</p> <p><b>【単独事業】</b></p> <p>○「ジュニアプログラミング教室入門編」 小学生向け教育用ソフト「スクラッチ」を使用したプログラミング教室を開催。小学生に公会堂へ足を運んでいただく良い機会となった。 期日：7月30日 参加者：19名</p> <p>○「金藤晃一・後藤のりこトークショー」 IBCラジオの番組を担当している人気のカウンセラーとアナウンサーによる人気のトークショーを開催。 ラジオのリスナーの方にも公会堂へ足を運んでいただいた。 期日：9月23日 参加者：110名</p> <p>○「大塚富雄・水越かおる ひみつのトークショー」 IBCラジオの人気番組「ワイドステーション」のアナウンサー同士のトークショーを開催。 ご年配の方にも足を運んでいただいた。 期日：10月8日 参加者：100名</p> <p>○「公会堂文化祭2017」 公会堂利用者の作品展示、演奏等</p>
--	--	---

		<p>の発表を行なった。 日頃公会堂を利用しない方々へのPRの場になった。 期日：11月3日～5日 参加者：473名</p> <p>○「クリスマスライトアップ」 ご家庭でご不用になった電飾を回収し、公会堂をライトアップする事業を行なった。道行く方々に日中とは違った公会堂を見てもらえた。 期日：12月3日～26日 参加者：19名（点灯式）</p> <p>○「和菓子を作って公会堂でお茶を」 和音の音色が流れる中で、自分たちが作った和菓子を盆点前でいただき、盛岡の伝統に触れていただいた。 幼児から80代のご婦人の方々まで来ていただいた。 期日：1月14日 参加者：30名</p> <p>○「スノーキャンドルを作ろう」 もりおか雪あかり2018のサブ会場として、盛岡観光コンベンション協会のイベントとタイアップ。 スノーキャンドルを製作し正面玄関前に設置し、冬景色の公会堂を見ていただいた。 期日：2月7日～10日 参加・来場者数：158名</p>	
<p>(施設所管課評価)</p> <p>○ 成果のあった点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今期指定管理の最初の年度であるが、前期の指定管理者から変更ないことから、これまでの業務経験やノウハウの蓄積により、岩手県公会堂の管理運営業務を適切かつ円滑に実施していると認められる。</li> <li>・ 「岩手県公会堂竣工90周年記念誌」を発行するなど、岩手県公会堂の歴史的・文化的価値について、県民等へ広く周知することができた。</li> </ul> <p>○ 改善を要する点</p> <p>特になし。</p>			A

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	各業務に適した職員及び有資格者を適正に配置する。	<p>○ 必要とされる有資格者を配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防火管理者</li> <li>・ ボイラー技士</li> <li>・ 危険物取扱者</li> </ul>	A
苦情、要望対応体制	利用者からの各種問い合わせ、要望、苦情等の対応を適切に行う。	<p>○ ご意見BOXを設置し、利用者からの意見、要望を常に受付ける体制をとっている。</p> <p>○ 年に2回利用者アンケートを実施した。アンケート結果は職員会議で共有し、改善に努めた。</p>	A

		○ 利用者とのコミュニケーションを図り、意見や要望を把握できる雰囲気づくりを心がけている。	
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	災害又は緊急時の対応について、マニュアルの整備や訓練等を行う。	○ 専用危機管理マニュアルを常備し、災害又は事故が起きた場合の体制を整えている。 ○ 年2回防災訓練を実施した。	A
コンプライアンスの取組、個人情報の取扱い	個人情報の保護及び法令遵守の確保を図る。	○ 個人情報保護マニュアルを策定し、文書や電子データの取扱いに留意している。情報は施錠した保管庫に保存している。 ○ 職員会議の場などで、コンプライアンス遵守を共有した。 ○ 毎月一回定期的に行っている公会堂の職員の内部会議にて、利用者様に親しみを持ってもらえるような接客、接遇の仕方を確認している。	A
県、関係機関等との連携体制	県をはじめとした関係機関や近隣住民との協力・連携に努め、良好な関係を維持する。	○ 大きなイベント開催予約が入った時や、正面玄関前の使用が必要な場合には随時県に報告、協議し利用者の快適な利用を図った。 ○ 防災の日にはシェイクアウトに参加、また、ちやぐちやぐ馬っこ、盛岡さんさ踊り開催時や、秋の落ち葉拾いには地域の方と一緒に清掃活動を行い、施設周辺の環境整備に努めた。	A
(施設所管課評価) ○ 成果のあった点 ・ 施設運営について、有資格者の配置や各種マニュアルに基づく業務の実施など、関係法令に従い適切に行われていると認められる。 ・ 利用者の声を把握し、職員間で共有するとともに、必要な改善が行われていると認められる。また、岩手県公会堂内だけでなく、周辺の環境美化にも積極的に取り組んでおり、県民等に親しまれる施設運営を行っているとして認められる。 ○ 改善を要する点 特になし。			A

### (3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
利用者サービス	利用者に対するサービスの向上を図り、利用者の増加に努める。	○ 利用者の話に耳を傾け、利用者の立場になって対応した。 ○ ホームページ等の情報を常に更新し、公会堂のPRや自主事業のイベントの情報発信を行った。 ○ 自主事業の開催にあたってはマスコミにも情報を提供し、多くの人へ発信した。 ○ 修学旅行生、見学者、海外旅行者には職員が積極的にガイドし、公会堂をPRし、イメージアップを図った。	A
利用者満足度	適正な時期に利用者アンケートを	○ 「利用者アンケート」を年2回	A

	実施し、利用者ニーズを把握する。	実施した。アンケート結果は概ね良好な回答を頂いた。	
安心・安全な利用	施設整備の適正な管理に努め、利用者に安全な環境を提供する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 計画に基づき、日常点検を行なっている。施設の老朽化に伴い、不良箇所が増えているため、早期発見に努めている。修繕が必要な場合には、県と相談し計画的に修繕を行なった。</li> <li>○ 利用後の会議室はその都度巡視している。洋裁教室の利用後には縫い針などが落ちていないかチェックしている。</li> </ul>	A
利用率の向上	目標値（大ホール 27.0%、会議室 82.0%）を上回るよう、利用促進を図る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 29 年度 大ホール 21.0% (達成率 77.9%) 会議室 62.1% (達成率 75.7%)</li> <li>○ 希望橋グループとしては幅広く公会堂のイベントや自主事業のお知らせを毎月定期的に行い、情報を発信している。また、IBC岩手放送で木曜日にラジオCMを流し、公会堂の周知を図っている。</li> <li>○ 公会堂情報の発信を行い、利用者の口コミ、マスコミに取り上げられたことにより、新規の利用団体は増加している。</li> </ul>	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 成果のあった点 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページの随時更新や積極的な情報発信、職員による団体見学者へのガイドなど利用者サービスの向上に向けた取組や工夫が行われており、利用者アンケートにおける利用者満足度についても、概ね良好との結果であった。</li> <li>・ 日常的に点検を行うなど、利用者にとって安心・安全な施設利用が図られていると認められる。</li> </ul> </li> <li>○ 改善を要する点 <ul style="list-style-type: none"> <li>新規の利用団体は増加したものの、会議室の利用率について目標を下回っていることから、さらなる利用率向上に努められたい。</li> </ul> </li> </ul>			B

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	管理運営業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理し、その適切な運用を図る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一日の収支状況を代表企業の複数の経理担当者に報告し、確認している。</li> <li>○ 公会堂事務局では、小口現金を手提げ金庫で管理している。一日の終わりには施錠できる保管庫に入れている。</li> <li>○ 代表企業の経理担当者が預金通帳、専用通帳の口座登録印を保管、管理している。</li> <li>○ 内部調査を定期的実施し、支出入の適正化を確認している。</li> <li>○ 運営委員会が指名した監査委員 2 名が、年 1 回会計監査を実施している。</li> </ul>	A

指定管理者の経営状況	○ 指定管理者の財務状況が適切である。 ○ 指定管理者の応募資格に抵触する事項がない。	○ 財務状況は安定している。 ○ 該当する事項なし。	A
(施設所管課評価) ○ 成果のあった点 事業収支の状況や内部の運用体制、指定管理者の経営状況については、適切であると認められる。 ○ 改善を要する点 特になし。			A

※(注1) 県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」

指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

(注2) 評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。  
 B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。  
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。  
 D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

#### ① 成果があった取組、積極的に取り組んだ事項

##### 成果があった取組

- ・ IBC岩手放送で木曜日にラジオCMを放送し、公会堂をPRした。
  - ・ 公会堂のイベント情報等を県内のマスコミ各社に提供し、盛岡経済新聞社、日刊岩手建設工業新聞、岩手日報、盛岡タイムス、IBC岩手放送、岩手めんこいテレビ、岩手朝日テレビ、NHK盛岡放送局、マ・シェリ、ヴィヴィット、游悠等に取り上げていただいた。
- 公会堂の認知度が高まり、お客様からの問い合わせも増えた。新規の利用者増に繋がった。

##### 積極的に取り組んだ事項

- ・ 修学旅行生や観光客に対して明るく挨拶し、公会堂のイメージアップを図った。  
見学者（年間） 修学旅行 168名 一般 315名 合計 483名
- ・ 利用者と積極的にコミュニケーションを取り、良好な人間関係を作るように対応した。
- ・ 定期的に利用している団体に対して随時意見を聞き、利用者の気持ちを理解し対応するように心がけている。
- ・ 経費を抑えるために、事務室のブラインドをおろし直射日光を遮断している。夏場の朝夕は外気を取り入れ適切な室温を保つようにしている。
- ・ エアコンの温度設定を管理している。常に省エネを心掛けている。  
設定温度 冷房 28度 暖房 18度
- ・ 暖房便座の使用は冬場のみとし、節電に努めている。

② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項

苦慮している事項

- ・ プロジェクター、ホワイトボード、スクリーンの常備数以上の要望がある。
- ・ 会議室間、大ホールの音漏れ対策として、利用者の予約調整が必要な場合がある。

改善・工夫したい事項

- ・ 音漏れする可能性がある予約が入った場合には、隣接する会議室の予約調整が必要な場合もあるため、予約の取り方を工夫していく。

積極的に取り組みたい事項

- ・ 光熱費の縮減として、貯湯式給湯器を休止し、電気ケトルを使用。
- ・ 企業などのホームページ背景に使用する写真や映画撮影、そして個人の趣味として撮影するのも公会堂では可能であることをPRしていく。

④ 県に対する要望、意見等

- ・ 竣工から九十年になる建物でもあるため、耐震性や自然災害を考慮した建物診断や、補強工事をお願いしたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

- ・ 岩手県公会堂の利用サービスの向上に向けて、利用者目線に立ち、創意工夫を重ねながら施設運営を行っていると思われる。
- ・ 岩手県公会堂の歴史的・文化的価値を踏まえ、新たな自主事業の企画・実施や積極的な情報発信を行うなど、利用者の増加につながる取組を行っていると思われる。

② 県の対応状況について（自己評価）

利用率の向上に向けて、引き続き指定管理者の取組について支援するとともに、指定管理者として利用者の安全・安心も確保できるよう必要な設備等の改修に取り組むこととする。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

築 90 年の施設であり老朽化が著しいことから、大規模改修を含めて施設の利便性や安全性の確保について検討するとともに、さらなる利用率の向上に向けた取組について検討する。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）

改善状況

（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）

改善状況の確認

（再評価年月日 年 月 日）