

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
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5年4月1日～令和6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	<p>■「企画事業」「貸館運営」「魅力発信モールとの連携」による相乗効果を図り、年間来館者数795,539人(昨年比109%、文化機能112%・魅力発信モール104%)、大ホール稼働率:83.3%(昨年比104%)を達成。</p> <p>■開館から毎年継続してきたオペラ公演の実績を経て、日本有数のオペラ制作劇場として名高い東京芸術劇場、滋賀県立芸術劇場びわ湖ホールとともに新作オペラ「喜歌劇『こもり』」を制作。文化庁助成金採択を受けた全国共同制作オペラ事業への初参画と3劇場全公演完売の実績で「やまぎん県民ホールのブランド力」を全国へ発信した。</p> <p>■企画事業の屋外大型イベントや、「食文化」以外にも多種多様な目的の貸館催事で利用されたイベント広場の年間利用者数は122,462名(昨年57,705名/212%)を達成。当館公式Xで催事当日の準備状況や開催中の賑わいを投稿したり、事業担当者が原稿を執筆する広報誌「MiNGLe」のイベントレポートを通じて活動を周知したりなどの広報強化を図り、イベント広場の持つ魅力や可能性を開花させ、西口広場の賑わい創出を牽引した。</p> <p>■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周知と利用促進を強化。諸室稼働率は堅調に向上した。また、託児イベントの種類を増やしたことで参加者の裾野が広がり、託児室利用者数は544名(昨年313名/174%)と大幅に増加した。</p> <p>■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、山形テラサ)による実動訓練を実施。マニュアルをなぞるだけの実動ではなく、ロールプレイング後の意見交換や防災備蓄品を使用した現場検証を取り入れるなどの工夫を凝らし、マニュアル内容が想定される実態に則しているかを複数の視点で確認。連絡系統、役割分担などの改善箇所を共通認識するとともに、連携体制の整備を図った。</p>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>＜評価の理由＞</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで培ってきたノウハウや、信頼関係を構築してきた出演団体等との繋がりを活かし、主要な企画事業を安定的に実施している。そのうえで、新型コロナウイルスの影響下から脱却した令和5年度は、県民のニーズに沿った大型舞台公演や、県内では珍しい体験型のプロジェクションマッピングの実施、本格的な野外音楽フェスティバルであるジャズフェスティバルの開催といった新たな企画を展開した。大ホール稼働率について、県の想定を大幅に上回る83.3%を達成し、また、年間来館者数についても、昨年度を上回る成果をあげている。 スタジオを活用した新たな託児室イベントを開催し、託児室利用者数を増加させただけでなく、スタジオの様々な活用方法を周知することで、活用方法の幅を広げ、大ホール以外の施設稼働率向上に繋げている。 令和4年度に整備した帰宅困難者受け入れマニュアルの実動訓練を実施するにあたって、意見交換や現場検証を取り入れるなど工夫して実施し、マニュアル内容と実態に乖離がないか十分に検証を行っている。また、関係者間で改善箇所を共有し、連携体制の強化を図っている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	<p>■多目的スペース(イベント広場、共有ロビー、ピロティ)の時間外使用など、開館前の想定を超えて多様化する利用ニーズに応えるために、山形県総合文化芸術館条例および同条例施行規則の改正を含めた再整備が必要。</p> <p>■イベント広場の稼働率増加に伴い、特に車両乗り入れ可エリア(イベント広場A-1)の芝生養生環境が悪化し、再生困難な状態。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ある。災害時の防災拠点としても、イベント広場の維持管理および整備方法について見直しを含めた協議が必要。</p>	<p>＜課題等の原因分析＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 当初想定していなかった利用者ニーズについて、現行の条例や規則の範囲内では対応が困難なものがある。 賑わい創出を促進するにあたり、イベント広場を活用する機会が増加しているが、その分、イベント広場にある芝生の養生期間が確保できないなどの問題が生じ、イベント広場の維持管理が難しくなっている。
課題、問題点への今後の対応	<p>・条例や規則の改正について、適宜県と協議を行いながら、柔軟な施設運営を行い、多種多様な利用者ニーズに対応していく必要がある。</p> <p>・賑わい創出とイベント広場の維持管理の両立について、適宜、県と協議を行いながら、適切な施設管理を行う必要がある。</p>	

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	<p>■県外からの来館者や幅広い年齢層の来館者の増加に伴い、スーツケースやベビーカーを預けたいとの要望が増加。コインロッカーには収まらず、クロークスペースも備えられていないため、ホワイエの一角をロー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に対応。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。</p> <p>■JR山形駅からの徒歩経路がわかりにくいとの声が増加。JR山形駅自由通路の管轄である山形市に対して駅構内の当館施設案内サイン追加を要請。コンベンションビューローと協働で声を挙げることで、ニーズの重要性が更に強調された。駅改札出口から雁木通路までの自由通路にある案内看板に当館名表示が追加され、電車利用来館者にも分かりやすい環境が整った。</p> <p>■みんぐるメンバーズログイン画面で表示される「文字認証」が読み取りづらく、使いにくいとの声が多く寄せられる。システム会社に対策を相談した結果、「文字認証」は不正な大量購入防止が目的であり、ID・パスワード入力での標準的な情報セキュリティは担保されていることが確認できたため、令和6年4月より「文字認証」を廃止し、利用者の利便性向上を図る。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p>＜評価の理由＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見や要望を把握し、早期に解決できるよう尽力するとともに、親切・丁寧な対応により、利用者の満足度向上、リピーターの獲得につなげている。
意見・要望等への今後の対応	<p>・今後も利用者アンケートをはじめ多様な方法で利用者ニーズをきめ細かく把握し、積極的に施設運営に反映するよう努め、利用者の増加、満足度向上に努める必要がある。</p>	

3 指定管理者制度活用効果

① サービスの向上	<p>■プロモーター、コンベンション利用における早朝/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。大ホールおよびイベント広場利用の事前打ち合わせには受付・舞台・設備スタッフが同席することで、それぞれの立場で主催者の希望に寄り添い、これまでの利用実績を踏まえた提案やアドバイスとともに催事本番までサポート。アクセスに加え、使い勝手の良さや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。</p> <p>■山形県観光協会と連携し、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図った。</p> <p>■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。</p> <p>■文化機能と魅力発信モールの現場常勤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図り、ショップの営業時間やスタッフシフトを柔軟に調整することで、来館者が館内で快適な時間を過ごせる環境づくりを推進している。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p>＜評価の理由＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 多種多様なニーズに柔軟に対応し、利用者のサービス向上に努めている。 デジタル化が進む中でデジタルが苦手な利用者へも細やかな対応を行うなど、だれもが快適に施設を利用できるような取組みを行っている。 魅力発信モール担当との情報共有を密に図ることで、より快適に施設利用が可能となる環境づくりを行っている。
② 経費の節減	<p>■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。開館以来初の企業協賛も獲得し、今年は補助金・助成金で合計7,337万円獲得を達成した。</p> <p>■備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>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>＜評価の理由＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業実施に係る補助金・助成金の獲得や協賛の募集など、外部資金の活用による積極的な財源確保を図っている。また、共催形式を採用することで、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。 計画的・効率的な物品購入や施設管理により、経費節減や環境負荷軽減を図っている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<p>■文化庁助成金を活用した県内ネットワーク事業「やまがたアートキャラバン2023」を展開し、事業実行効果の拡大を実現。当館と県内5施設で実施した巡回事業を通じて、県内広域における文化振興の活性化、および各施設スタッフ、東北芸工大学生、山響メンバーなど、地域で活動する文化の担い手が相互に連携・協働する機会の創出を図った。</p> <p>■県内/市内の「産・官・学」団体が会する「やまがた文化の回廊フェスティバル」第4回を開催。「文化芸術のチカラによる地域活性化イベント」として定着させながらも、企画の枠組みは変えずに参加団体やイベントの内容に変化を持たせることで新陳代謝を図り、毎年、新たな出会いと交流を生み出している。</p> <p>■職員全51名(3/31現在)のうち48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。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p>＜評価の理由＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 県内公立文化施設間で連携し、協働で事業を実施することにより、事業実施効果の拡大が図られている。今後も継続して実施していく必要がある。 地域や周辺施設と連携した独自事業を継続して行い、その事務局機能と担うなど、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	<p>・様々な社会情勢や多種多様な変化する県民ニーズに迅速かつ適切に対応した施設運営を行っている。</p> <p>・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。</p> <p>・大ホールでの多様な催事等を安定的に実施しつつ、施設全体として利用者が増えるよう、引き続き企画事業の検討や積極的な情報発信を行っていく必要がある。</p>	

【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。