

島根県芸術文化センター (グラントワ) 指定管理業務自己評価書

【グラントワ業務品質管理自己評価システムの運用のまとめ】

概 要 版

平成 21 年 3 月

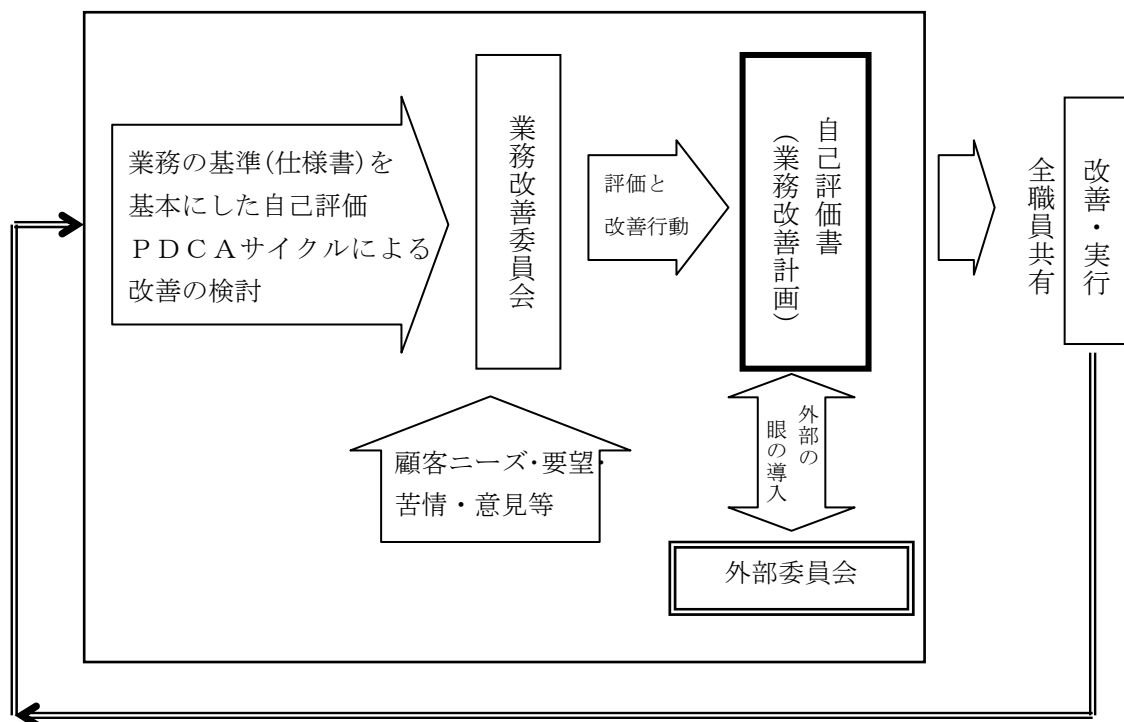
財団法人島根県文化振興財団

1. グラントワ業務品質管理自己評価システムの目的

- 島根県芸術文化センター(グラントワ)は平成17年4月から指定管理者制度が導入され、公募選定により当財団が指定管理者として管理運営を行っている。指定管理者制度では、県が示した業務の基準(仕様書)に示されるサービス水準を達成していくことが求められる。島根県文化振興財団では、公募時の提案書(事業計画書)を踏まえつつ、この業務の基準の達成を自ら検証するとともに、島根県の文化芸術のより一層の振興を達成していくために、「グラントワ業務品質管理自己評価システム」を導入し、業務の自己点検と改善の取組みを図ってきている。
- この「グラントワ業務品質管理自己評価システム」では、「管理運営業務仕様書」の項目、その記載内容を達成目標としつつ、事業や業務の取組みを振り返り、自己評価を行っている。さらに評価から課題を整理し、改善策及びその方向性を整理している。つまり、業務全体のPDCAサイクルとなるものである。
- さらにこのシステムでは外部委員からの評価を受け、品質管理システムとしての客観性と有効性を高めることを目指している。
- 評価は、代表指標による数値評価よりも定性的な評価に重点を置いている。島根県の文化・芸術の振興の専門機関である文化財団としては、むしろ文化振興にどれだけ専門性を発揮し、県民の文化芸術活動の活性化にどのように働いているかを示すには定性的にならざるを得ないと考えからである。
- 財団としては評価が目的ではなく、評価を通じた改善の取組みに重点を置き、県民の期待により一層応える組織となって行きたいと考えている。

2. グラントワ業務品質管理自己評価システムの概要

- 組織内に業務改善委員会を設置し、評価と改善の取組みを検討し、できるものは直ちに実行しながら、取りまとめた。さらに、外部委員会の意見をいただき、業務のみならず評価システム自体の改善を図った。



3. 評価軸となる業務の基準(仕様書)からの目標設定

○今回は初回評価として達成を求められている業務の基準を評価軸とした。

評価軸（業務の基準からの目的の設定）	
1 基本方針の達成	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆石見地方の芸術拠点 <ul style="list-style-type: none"> ○質の高い芸術文化の鑑賞機会を提供する ◆新しい芸術文化の創造 <ul style="list-style-type: none"> ○石見地域に育まれてきた文化を大切にする。 ○地域とともに新しい芸術文化を育み、その創造を行う。 ◆地域振興を図る拠点施設 <ul style="list-style-type: none"> ○石見地域の文化拠点、観光施設等との連携を図る。 ○広域的な地域振興を図る拠点となる。 ◆複合施設の利点活用 <ul style="list-style-type: none"> ○複合施設というセンターの特徴を最大限に活かす
2 管理運営の基本的事項	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆サービスの向上 <ul style="list-style-type: none"> ○利用者の意見を管理運営に反映させる。 ○適切な人員配置を行う ◆平等な利用 <ul style="list-style-type: none"> ○全ての利用者が平等にセンターを利用できる。 ◆利用率の向上 <ul style="list-style-type: none"> ○利用者の利便性を高める。 ○効果的な広報活動等を展開する。 ◆施設機能の維持 <ul style="list-style-type: none"> ○適正な保守管理に努める。 ○利用者が快適に利用できる環境を維持する。
3 文化事業に関する基準	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆鑑賞事業の企画及び実施 <ul style="list-style-type: none"> ○多様で質の高い芸術文化の鑑賞機会を提供する。 ○非日常空間を提供する。 ○県民に芸術とふれあう楽しみを伝える。 ◆育成事業の企画及び実施 <ul style="list-style-type: none"> ○県民の文化活動の種を掘り起こす。 ○新しい芸術文化の芽を育む機会を提供する。 ○県民の活動を支える公立文化施設の舞台スタッフ等を育成する。 ◆創造事業の企画及び実施 <ul style="list-style-type: none"> ○特色ある地域文化を創造、発展させる事業を実施 ○県民が主体的に参加する事業などの実施 ○地域とともに新しい芸術文化を創造する機会を提供する。 ◆芸術文化の情報収集及び提供に関すること <ul style="list-style-type: none"> ○地域、圏域及び県内の芸術文化に関する情報を蓄積する。 ○必要な情報を提供する。 ○県内の文化団体、文化施設とのネットワークの形成を図る。

評価軸（業務の基準からの目的の設定）	
4 施設等の運営に関する基準	
	有料施設等の貸出等に関すること
	<ul style="list-style-type: none"> ◆施設の開館 <ul style="list-style-type: none"> ○開館時間の適切な運用 ○休館日の適切な運用 ◆貸出施設の適切な運用 <ul style="list-style-type: none"> ○貸出設備等の適切な運用 ◆利用に際し、必要な指導、助言を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ○利用者の利便性を考慮し、利用の手引きを作成する。
	利用料金の設定、収受等に関すること
	<ul style="list-style-type: none"> ◆利用料金の適切な徴収 <ul style="list-style-type: none"> ○適切な減免・免除の運用 ○利用料金の管理に関する帳簿の作成 ○減免に関する書類の作成
	観覧料収納管理に関すること
	<ul style="list-style-type: none"> ◆観覧料の徴収と納付の適切な運用 <ul style="list-style-type: none"> ○適切な減免・免除の運用 ○観覧料に関する必要な帳簿の作成 ○観覧料の減免に関する必要な書類の作成
	総合案内、企画展及び常設展の管理に関すること
	<ul style="list-style-type: none"> ◆総合案内業務 ◆企画展受付業務 ◆企画展監視業務 ◆常設展受付業務 ◆常設展監視業務 ◆利用者に対する丁寧な対応、サービスの向上の努力 <ul style="list-style-type: none"> ○要望、苦情、トラブル等が発生への対応 ○対応内容、処理状況の県への報告
	センターの広報に関すること
	<ul style="list-style-type: none"> ◆美術館の前売り券の販売促進 ◆企画展広報 ◆センター広報(常設展広報含む) ◆美術館パスポート会員管理 ◆複合施設のメリットを活かした効率的、効果的広報の実施
	応援団に関すること
	<ul style="list-style-type: none"> ◆応援団の管理運営 ◆ボランティアの育成運営 ◆応援団広報 ◆応援団員の維持、確保 <ul style="list-style-type: none"> ○その他応援団に必要な取組み

評価軸（業務の基準からの目的の設定）	
5. 施設等の管理に関すること	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆建築物の保守管理 <ul style="list-style-type: none"> ○良好な状態の維持、美観の維持 ◆建築設備の保守管理 <ul style="list-style-type: none"> ○必要な資格者の配置 ○初期性能の維持 ◆備品等の保守管理 <ul style="list-style-type: none"> ○舞台備品の保守管理 舞台消耗品管理 ○事務備品管理 消耗品管理 ○公衆電話の設置と管理
その他の基準	
6 組織体制等	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆センター機能を最大限発揮できる効率的、効果的な組織体制維持 <ul style="list-style-type: none"> ○各業務に担当責任者の配置 ○業務間の連携を図る ○適切な人員配置 ○職員の研修
7 危機管理体制	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆危機管理マニュアルの整備 ◆防災訓練など実効性ある体制の構築
8 その他の業務	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業計画書、収支予算書の作成 <ul style="list-style-type: none"> ○関係機関との連絡調整 ◆個人情報保護
収支計画	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆適切な収支管理 ◆文化事業への助成金、協賛金の活用

4. 評価期間と改善

- 評価期間は平成17年4月～20年12月を基本とした。従って取組事例などはその間のものである。
- 自己評価以前から利用者ニーズや要望等に応じて、直ちに改善できるものは改善してきたが、自己評価の結果からも全体的な改善計画に取組み、残余の指定期間で課題を解決し、さらに向上を図るものとした。改善の取組みについては、6. 改善計画に整理している。

5. 一覧表及び評点

- 3. の評価項目ごとの「取組み・達成状況」、「自己評価」、「評点」、「改善の方向性」を一表にまとめたものを次ページ以降に示す。
- また、自己評価は評点化することによりあまり大きな意味はないが、達成の確認という視点から以下のような評点を行っている。

評価点	内 容
S	: 基準を超えて非常に優れた取組みと成果を挙げた。
A+	: 基準を達成したといえる、かなり良い成果と取組みを行った。
A	: 基準を達成したといえる。
A-	: 基準を達成したといえる、いろいろと課題はあるが、十分達成できた。
B	: 基準を達成できなかった、課題として努力をしている。
C	: 基準を達成できなかった、取組みができなかった。

6. 外部委員評価を含めた評価の総括

(1) 自己評価総評

- 新しい施設の指定管理者として、開館記念事業実施、運営システムの着実な稼働、施設の初期点検と是正などにも的確に対応し、事業、運営、維持管理いずれにおいても、業務の基準に求められるサービス水準を超える実績を挙げていると考える。それに留まらず、地方都市の県立文化施設の運営モデルを開発すべく、挑戦的に管理運営に取り組んでいる。
- 業務の基準を踏まえつつも、それに留まらず県西部の文化芸術振興に必要な取組みを基本方針、事業体系として明確にし、実践してきた。特に、各事業を連動させて文化芸術に親しむ県民を増やしていく循環型事業展開を行なうこと、子どもだけでなく一般県民の研修・研鑽機会を設けて自ら創造する人材を育成すること、地域と連携し地域のなかで支えられ地域に貢献する施設とすること、県西部の文化芸術ネットワーク拠点となることなどを目指してきた。それらは着実に実を結びつつあるといえる。
- 複合施設であるという最大の特徴を発揮したグラントワ事業、地域連携協働事業などを県民とともに開発してきた。劇場ホールや美術館展示室だけではなく、施設全体が文化芸術と県民が触れ合う場であるとした運営に取り組んでいる。
- 石見神楽や益田糸あやつり人形などで実績を上げてきたが、歴史ある地域の伝統文化を生かしつつ地域と協働しながら創造する施設へ、着実に進化してきたと自負している。
- 室町フェスティバルへの参加に見られるように、地域の行事等に協働、グラントワを活用してもらうなどにより、地域の活性化に貢献していくことにも努力し、今後とも一層推進していきたい。
- 運営面でも、例えば、応援団の存在や多彩なボランティアの活躍は全国的に見ても特筆されるものである。一方美術館アテンダントの質の高さは美術館界でも評価されるものである。来館者への観光ガイドサービスなども、地元の観光ガイドグループと協働して、一味違う耳より観光情報提供などに工夫している。
- 施設利用にあたっては、休館日や開館時間の柔軟な対応、図面のHPからのダウンロード化、県民活動に対する独自の減免や優遇、利用上の専門的なアドバイスや支援を積極的に行うなど、利用者視点に立って取り組んできた。
- 貸出施設の利用率は休日・休前日は良いが、平日が厳しい状況にあるのは事実であり、目標に達していない面がある。立地とアクセスの問題は解決しがたいが、新たな利用開発に向けてすでに様々な工夫を行なってきた。利用促進営業グループを立ち上げ利用開発に取り組むとともに、制度的な料金や貸し方を含め再検討を行っているところである。
- 広報にも努力をしているが、美術館来館者をさらに高めるには、独自広報だけでは難しい面もあり、マスメディア連携や新たな訴求手法開発をさらに進めているところである。

- 維持管理面では、初期不具合の点検を徹底するとともに、設備機器の特性を分析し、経費削減、環境負荷軽減を実現しつつ快適性を確保する運転プログラムを作ってきた。建築物としても高い評価の施設であり、この価値を減じることの無い様に、予防保全、長寿命化にいまから対応をすべく計画的対応を図っている。
- 業務の品質管理、自己評価を通じて、業務の進め方の見直し、改善を図るなど、業務のP D C Aサイクルの定着に努力をしてきた。今後とも評価と改善による業務品質管理を高めていく。
- グラントワは施設機能的にも人材的にも専門性の高い施設であることから、学校の職業体験や専門人材の育成のためのインターンシップや実習の現場としての役割を期待され、将来この施設を支える人材ともなってもらうために、見学や研修の受入れに積極的に取り組んでいる。
- 中期的な取組みとしては、県西部における県立施設の役割として、作り上げつつある文化芸術振興モデルを県西部の市町村など地域に波及させていく取組みが必要であると認識している。それは指定管理者の基本的な業務を超えるともいえるものであるが、県立財団の役割として計画的に取り組んで行きたいと考える。
- 21年度においては、地域創造からの依頼により、モデル施設として「邦楽アウトリーチ事業」を実施する。グラントワを拠点に市町村に展開する活動であり、広域的なセンターの役割を果たしていくことになる。今後とも指定期間はあってもそれを越える中長期展望を常にもって、県民・県土のための文化芸術振興に取り組んでいきたい。

(2) 外部評価委員会総評

- 開館以来、世界水準の質の高い芸術文化を享受できる場として、また地域の文化に支えられた新しい芸術文化の創造の場として、一步一步の確実な歩みとその蓄積を重ねてこられた活動は高く評価できる。また、今回自己評価及び改善の方向性を示し、それを外部の眼にさらし、評価を求める姿勢は評価できる。
- 石見は、他地域にみられない固有の歴史や美しい自然や文化をもっているが、新しい芸術文化の享受の機会や創造の拠点としての芸術文化的な施設に必ずしも恵まれた環境になかった。そのなかで、開館から2年で100万人を超える集客の実績を上げていることは、様々な側面での総合的な努力の成果といえる。
- 事業面においても、上質で多彩な芸術・文化をこの地で鑑賞できるようになっただけではなく、石見地方の芸術拠点として伝統的な地域文化の育成と創造のための循環型事業(鑑賞・育成・創造の連携)への取組み、多彩なアウトリーチ活動の実施、特に人を育むといった、未来への投資となる育成事業は高く評価できる。
- 育成事業はすぐに成果が現れるものではないが、きっと将来的に大きなかたちとなって表れると確信できる。すでに例えば、「島根邦楽集団」、「グラントワ合唱団」の結成は、大きな収穫である。育成から創造に発展させていく取組みは先見的で、地域に根ざしつつ地域文化の発信の核となっていくものと期待される。

○伝統芸能文化への取り組みも特筆される。実行委員会方式でおこなわれている毎週日曜日に定例的に行なわれている「石見神楽」の舞台は、世界に発展しようとしている。また「子供神楽」の育成の動きにも期待がかかる。「益田糸あやつり人形」は、地域から認知されるまでになった。小中生を対象にしたワークショップは新鮮味がある。

○地域の文化は地域が主人公となつてつくられるものである。みんなで協働して創り出していく文化づくりこそ心豊かなエネルギーをもった文化力となる。この文化づくりの拠点としてのグラントワの存在がなくてはならないものとして認識されはじめているといえる。

○さらに言えば、地域づくりと連動してこそより大きな成果が現れるといえる。グラントワと県民のまちづくり活動が協力し合えるならば、大きな推進の原動力となる。

○努力と工夫をなされていることは了解されるが、いくつかの要望をしたい。

①グラントワの位置づけはしっかりと示すことが必要である。時々において、グラントワ全体の動きを情報提供し、世界の水準をめざすグラントワの存在を、多くの機会を捉えて、地域住民に分かりやすく説明をすること、情報の提供をすることが必要である。

②子どもたちに対する育成事業をいろいろ取組まれているが、そのような過程で人材の育つ姿を広報等でしっかり紹介して欲しい。

③広域的な地域振興の方針を明確にすべきである。例えば、「室町文化フェスティバル」が春に行なわれるが、それをグラントワで行なう趣旨、目的、内容が理解されていない面もある。地域振興を図る拠点となる方針、さらに祭りとしての魅力となるものが必要ではないか。(例えば、「グラントワ大茶会」として、紅白の幕を張りめぐらした茶席、「いわみ郷土作家展」など。)

④施設の利用については、原則的な平等利用が最大のサービスであり、今後とも、この方針には細心の注意を図って欲しいが、平日利用が少ない点については創意工夫が必要ではないか。むしろ平日だからできる自主事業を地域と連携して企画していくことなども検討されたい。

⑤各文化団体、学校等との連携をぜひ拡大し、呼びかけて欲しい。特に、学校との連携は、人材発掘や育成としても、また、街づくりという視点からも欠かせない要素である。学校が小規模校化している現在、学校、児童生徒との連携について、内容や活用方法、呼びかけの方法などについて、様々な試みをして欲しい。児童生徒を介することによって、家庭とグラントワの距離が近くなる。小中学生(場合によっては幼稚園も)向けのパンフレットが必要である。

⑥広報活動については、グラントワの全体の動きを分かりやすく伝える情報提供、力点を置いている事業の紹介とか、育成事業の内容やその実績の紹介も重点的に伝えて欲しい。また、グラントワの特徴でもあるボランティアの活動紹介や評価は、大きく取り上げて欲しい。

⑦地域の関係文化団体や人材をより一層活用する方策を模索され、グラントワに参画していけるようにされたい。

○「評価」と「改善」という取組みは繰り返すことにより、より良い施設として発展していくことができる。今後とも継続的に取組まれることを期待したい。また、複合施設をどう生かすかは、指定管理者だけでできるものではなく、その意味では島根県自身も評価の対象にしなければならないことは申し添えたい。

(3) 評価点

評価軸（業務の基準からの目的の設定）	評価				
	自己	A委員	B委員	C委員	D委員
1 基本方針の達成	A	A	A+	A+	S
◆石見地方の芸術拠点 ○質の高い芸術文化の鑑賞機会を提供する	A	A+	A+	A+	S
◆新しい芸術文化の創造 ○石見地域に育まれてきた文化を大切にする。 ○地域とともに新しい芸術文化を育み、その創造を行う。	A+	A-	A+	S	S
◆地域振興を図る拠点施設 ○石見地域の文化拠点、観光施設等との連携を図る。 ○広域的な地域振興を図る拠点となる。	A-	A-	A-	A+	S
◆複合施設の利点活用 ○複合施設というセンターの特徴を最大限に活かす。	B	A-	B	A	S
2 管理運営の基本的事項	A	A+	A	S	S
◆サービスの向上 ○利用者の意見を管理運営に反映させる。 ○適切な人員配置を行う	A	A+	A	S	S
◆平等な利用 ○全ての利用者が平等にセンターを利用できる。	A+	A+	A	S	S
◆利用率の向上 ○利用者の利便性を高める。 ○効果的な広報活動等を展開する。	B	A-	B	A+	S
◆施設機能の維持 ○適正な保守管理に努める。 ○利用者が快適に利用できる環境を維持する。	A+	A+	A	A+	S
3 文化事業に関する基準	A+	A+	A	A+	S
◆鑑賞事業の企画及び実施 ○多様で質の高い芸術文化の鑑賞機会を提供する。 ○非日常空間を提供する。 ○県民に芸術とふれあう楽しみを伝える。	A				
◆育成事業の企画及び実施 ○県民の文化活動の種を掘り起こす。 ○新しい芸術文化の芽を育む機会を提供する。 ○県民の活動を支える公立文化施設の舞台スタッフ等を育成する。	A+				
◆創造事業の企画及び実施 ○特色ある地域文化を創造、発展させる事業を実施 ○県民が主体的に参加する事業などの実施 ○地域とともに新しい芸術文化を創造する機会を提供する。	A+				
◆芸術文化の情報収集及び提供に関すること ○地域、圏域及び県内の芸術文化に関する情報を蓄積する。 ○必要な情報を提供する。 ○県内の文化団体、文化施設とのネットワークの形成を図る。	A-				

評価軸（業務の基準からの目的の設定）	評価				
	自己	A委員	B委員	C委員	D委員
4 施設等の運営に関する基準	A	A-	A	A+	S
有料施設等の貸出等に関すること	A				
◆施設の開館 ○開館時間の適切な運用 ○休館日の適切な運用	A+				
◆貸出施設の適切な運用 ○貸出設備等の適切な運用	A				
◆利用に際し、必要な指導、助言を行う。 ○利用者の利便性を考慮し、利用の手引きを作成する。	A				
利用料金の設定、收受等に関すること	A				
◆利用料金の適切な徴収 ○適切な減免・免除の運用 ○利用料金の管理に関する帳簿の作成 ○減免に関する書類の作成	A				
観覧料収納管理に関すること	A				
◆観覧料の徴収と納付の適切な運用 ○適切な減免・免除の運用 ○観覧料に関する必要な帳簿の作成 ○観覧料の減免に関する必要な書類の作成	A				
総合案内、企画展及び常設展の管理に関すること	A+				
◆総合案内業務	A+				
◆企画展受付業務	A+				
◆企画展監視業務	A+				
◆常設展受付業務	A+				
◆常設展監視業務	A+				
◆利用者に対する丁寧な対応、サービスの向上の努力 ○要望、苦情、トラブル等が発生への対応 ○対応内容、処理状況の県への報告	A				
センターの広報に関すること	A-				
◆美術館の前売り券の販売促進	A-				
◆企画展広報	A-				
◆センター広報(常設展広報含む)	A-				
◆美術館パスポート会員管理	A				
◆複合施設のメリットを活かした効率的、効果的広報の実施	A-				
応援団に関すること	A+				
◆応援団の管理運営	A+				
◆ボランティアの育成運営	A+				
◆応援団広報	A				
◆応援団員の維持、確保 ○その他応援団に必要な取組み	A+				

評価軸（業務の基準からの目的の設定）	評価				
	自己	A委員	B委員	C委員	D委員
5. 施設等の管理に関すること	A	A	A	S	S
◆建築物の保守管理 ○良好な状態の維持、美観の維持	A				
◆建築設備の保守管理 ○必要な資格者の配置 ○初期性能の維持	A				
◆備品等の保守管理 ○舞台備品の保守管理 舞台消耗品管理 ○事務備品管理 消耗品管理 ○公衆電話の設置と管理					
その他の基準	A	A	A	S	S
6 組織体制等	A				
◆センター機能を最大限発揮できる効率的、効果的な組織体制維持 ○各業務に担当責任者の配置 ○業務間の連携を図る ○適切な人員配置 ○職員の研修	A				
7 危機管理体制	A				
◆危機管理マニュアルの整備	A				
◆防災訓練など実効性ある体制の構築	A				
8 その他の業務	A				
◆事業計画書、収支予算書の作成 ○関係機関との連絡調整	A				
◆個人情報保護	A				
収支計画	A	A	A	S	S
◆適切な収支管理	A				
◆文化事業への助成金、協賛金の活用	A+				
総合評価	A	A+	A	A+	S

■資料 外部評価委員及び委員会開催経緯

○自己評価体制

- ・いわみ芸術劇場の各課選出の指定管理申請作業部会担当者による「指定管理申請作業部会」において、指定管理業務の過去4年間の取り組みをまとめ、その自己評価と課題の改善案を考える作業を行い、自己評価の指定管理申請作業部会案を作成した。
- ・自己評価の指定管理申請作業部会案をもって、各課で全職員の討議を行い、自己評価の職場案を作成した。
- ・自己評価の職場案をもって、幹部会において検討を行い、いわみ芸術劇場案として承認した。
- ・自己評価のいわみ芸術劇場案を次期指定管理獲得推進会議に提出し、承認された。

○外部評価委員名簿

- 石橋静子委員（タウン誌「レディースますだ」編集長）
- 大橋敏博委員（島根県立大学総合政策学部教授）
- 川西みどり委員（益田グリーンホテルモーリス支配人）
- 高田頼昌委員（石見詩人会主宰）

○外部評価委員会開催状況

- 2月末 事前説明（個別）
- 3月9日 外部評価委員会開催（島根県芸術文化センター）
※大橋委員欠席
- 3月14日 大橋委員個別外部評価委員会開催（島根県芸術文化センター）
- 3月31日 評価結果提出