

平成30年度 事業報告書

令和元年6月

公益財団法人大分県芸術文化スポーツ振興財団

(はじめに)

iichiko 総合文化センターと県立美術館の事業実施や管理業務において両施設を連携し、スケールメリットを活かした効果的、効率的な運営を行うとともに、利用者のための円滑な施設運営と良質なサービスの安定的な提供に努めた。

また、iichiko 総合文化センターと県立美術館が大分県における芸術文化の拠点として、「出会いと融合、そしてネットワーク」をキーワードとした、芸術文化の融合による新たな価値の創造に取り組むとともに、地域における課題に対して芸術文化の分野から解決に向けてアプローチした。

(目 次)

I 公益目的事業

1 iichiko 総合文化センター及び県立美術館の指定管理事業

1-1 共通事項

- (1) 施設の利用、維持管理等に関する業務 1
- (2) 芸術文化に関する情報収集及び提供に関する業務 1

1-2 個別事項：iichiko 総合文化センター

- (1) 施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務 3
- (2) 施設の利用及び利用者の便宜供与に関する業務 4
- (3) ネーミングライツの運用に関する業務 5
- (4) サービス改善提案事業に関する業務 6

1-3 個別事項：県立美術館

- (1) 美術品等の収集、保管、展示及び利用に関する業務 6
- (2) 美術品等の調査及び研究に関する業務 6
- (3) 美術に関する講演会、講座等の開催等、教育普及に関する業務 7
- (4) 施設及び設備の維持管理に関する業務 8
- (5) 施設の利用及び利用者への便宜供与に関する業務 9

2 芸術文化に関する自主事業

2-1 自主事業：芸術文化ゾーン

- (1) 芸術文化の融合 10
- (2) 芸術文化の拠点づくり事業 10

(3) ネットワークづくり事業	11
(4) 国民文化祭等関連事業	12
2-2 自主事業：iichiko 総合文化センター	
(1) 鑑賞系事業	13
(2) 人づくり事業	13
2-3 自主事業：県立美術館	
(1) 質の高い魅力的な企画展の開催	14
3 国際交流事業	14
3-1 県民と在住・来県外国人に開かれた国際交流の拠点づくり	
3-2 在住外国人の生活支援と県民・在住外国人に対する情報発信	
3-3 国内外の国際交流団体との協力	
4 スポーツの振興	15
4-1 スポーツのビッグイベントに向けた県民の気運醸成	
(1) 各種イベント等を通じた機運醸成	
(2) スポーツイベントを活用した国際理解の進展	
II 収益事業	15
1 駐車場の管理運営	
2 館内サービスの充実	
2-1 ミュージアムショップ	
2-2 ミュージアムカフェ	
III その他の事業	16
1 友の会事業	
IV 管理施設の利用状況及び目標指標の達成状況	
1 総合文化センター	17
1-1 各施設の利用状況	
1-2 ホール入場者実績	
1-3 目標指標の達成状況	

2	美術館	19
2-1	各施設の利用状況	
2-2	来館者実績	
2-3	目標指標の達成状況	

V 利用者満足度調査に基づく課題分析の結果、業務改善の実施状況及び自己評価

1 総合文化センター

1-1	利用者満足度調査の実施状況	20
(1)	調査の概要	
(2)	結果分析	
1-2	業務改善の実施状況	21
1-3	指定管理者としての全体的な自己評価	
(1)	成果指標とその分析	21
(2)	業務の取り組み内容に関する評価	23

2 美術館

2-1	利用者満足度調査の実施状況	24
(1)	調査の概要	
(2)	結果分析	
2-2	業務改善の実施状況	25
2-3	指定管理者としての全体的な自己評価	
(1)	自主事業に関する評価	26
(2)	業務の取り組み内容に関する評価	27

I 公益目的事業

1 iichiko 総合文化センター及び県立美術館の指定管理事業

1-1 共通事項

(1) 施設の利用、維持管理等に関する業務

①施設の適正な利用及び利用者への便宜供与に関する業務

- ・施設の利用に関しては、公平・平等かつ適正に行い、施設等の利用料金は、知事の承認を受けて適正な金額を定め、支払いについては利用者の便宜を図り、積極的な広報活動により、施設の利用促進に努めた。

②施設全体の一体的運営

- ・第三者委託業務について、スケールメリットを活かすため、一部の業務について総合文化センターと美術館を一体的に管理できるように同じ業者に委託した。
- ・センターホール入場口前への美術館専用チラシスタンドの設置に加え、美術館ではセンターホール事業のチラシを設置したほか、美術館連絡通路に展示ポスターを設置した。
- ・美術館で開催される企画展の前売券販売を集客・連携の一環として iichiko 総合文化センターインフォメーションで実施し、両施設に足を運んでもらえるような情報提供に取り組んだ。
- ・iichiko 総合文化センターで定期的に美術館への誘導を館内放送し、互いの施設の利用促進を図った。
- ・両施設の駐車場については、一方が満車になったときの誘導を徹底し、効率的運営に努めた。

③防災意識の醸成

- ・防災意識の醸成及び迅速な初動体制確保を目的に、地震・火災を想定した防災訓練を iichiko 総合文化センターは2回（9月、12月）、県立美術館は1回（9月）実施した。iichiko 総合文化センターでは国民文化祭開催に先立ち、県と協働して演奏会を開催した上で訓練を行う「避難訓練コンサート」を9月に実施。演奏中に地震・火災が起こることを想定したうえで、主催者である県国民文化祭局と共にお客さま役として参加したボランティアスタッフやOASISひろばテナント職員約30名の避難誘導を行うなど、より実態に近い訓練を行った。

④ユニバーサルデザインの推進

- ・ユニバーサルデザインに配慮し、多目的トイレの整備や館内表示の英語表記等、障がい者や高齢者、幼児、妊婦、外国人など、誰もが快適に施設利用できるための環境整備と運営に努めた。

(2) 芸術文化に関する情報収集及び提供に関する業務

①計画的な広報事業の展開

- ・財団全体で、事業を跨いだ共同広告やプレスリリースなど効率的、効果的な広報に努めた。

- ・財団機関誌により、県立美術館や iichiko 総合文化センターのイベント情報を中心に幅広い情報を発信した。
- ・月間イベントカレンダー、ホームページ、メールマガジン、JR大分駅デジタルサイネージ、Facebook、Twitter 等により芸術文化に関する情報を発信した。美術館の Facebook では、7, 100 件を超える「いいね!」、Twitter では、10, 300 件以上のフォロワーを獲得し、きめ細かな情報発信を行った。
- ・芸術文化ゾーン創造プロジェクトによる商店街との連携の一環として商店街等でのポスターの掲示、チラシの配布等の広報活動に努めた。
- ・美術館や iichiko 総合文化センターの開催行事が一覧できるカレンダーをポスター形式で掲出できるよう作成し、館内や近隣施設、県庁等に掲示した。
- ・美術館展覧会や内覧会等の情報提供をマスコミに対して継続的に行ったほか、テレビ・ラジオ・雑誌・インターネット等各種媒体により PR を図った。
- ・大分県公立文化施設協議会の会長館として、各施設の主催事業を取りまとめ（ホール・ナビ）、財団ホームページや新聞広告等を通じて県内外に情報発信を行った。
- ・大分県立美術館と大分市美術館共同で、展覧会事業紹介の年間スケジュールのリーフレットの作成や共通割引券の作成、配布により、情報発信に努めた。

②総合的な情報発信

- ・別府インターナショナルプラザ（別府市外国人観光案内所）などが発行した外国人向け観光ガイドブックに、美術館情報を掲載し外国人観光客向けの情報発信に努めた。
- ・大分県立美術館の通算入館者数 200 万人突破の記念セレモニーや 200 万人目の入館者に記念品を贈呈するなど話題づくりに努め、マスコミ報道による美術館情報の発信を促した。
- ・大分空港 2 階に設置された「Sky Art Museum with OPAM 大分県立美術館」付近の壁上方 4 箇所に、大分県立美術館を紹介する電照広告の掲出、展示ケース横に設置のデジタルサイネージにて展覧会情報の掲出、併せて、2 階出発ロビー手前に設置のフォトフレームにて、大分県立美術館の展覧会情報と iichiko 総合文化センターの公演事業の掲出を行った。

③国民文化祭等への対応

- ・平成 30 年 10～11 月に開催の第 33 回国民文化祭・おおいた 2018/ 第 18 回全国障害者芸術・文化祭おおいた大会開催期間中の特別企画及び「OASIS ひろば 21」開館 20 周年記念事業の特別広報を行った。新聞・テレビ・ラジオ等を通じて、県内に加え、福岡県、宮崎県への情報発信のほか、大分駅ビル大型ビジョンや竹町商店街のモニター、大分空港、ホームページ、SNS 等でも、紹介用動画による告知、韓国旅行会社に向けた告知用チラシの作成、配布等を行った。

1-2 個別事項：iichiko 総合文化センター

(1) 施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

①建築物及び建築設備の維持管理業務

- ・適正な管理を実施するため、日常の点検に力を注いだ。特に各施設の使用後点検を中心に異常箇所の早期発見に努めることで、ホール客席の不具合や手摺のがたつき等施設・設備の異常に素早く対応し、次の施設利用者が安全に催事を実施できる環境を整えた。
- ・日々状態の変化する施設において、常に職員が高い安全意識を持ち、併せて関係機関との連絡調整を徹底することにより、質の高い施設の管理・運営を行った。
- ・当施設は開館後20年が経過し、小修繕の案件が増加するとともに、建物や機器については、今後、高額な改修費用が生じてくる。施設利用者に安全に施設を利用いただけるように、また、費用負担の大きい改修工事を計画的に実施できるように、県施設整備課と共同で長期改修を計画し実施している。30年度はiichiko グランシアタ舞台機構及び音響改修工事、客席席番プレート更新を実施、またバリアフリー対策としてアトリウムプラザ多目的トイレを増設、館内多目的トイレにカーブミラーと音声ガイドの設置工事を実施した。
- ・エレベーターや舞台設備など専門性を有する部分については、業者による定期点検を実施し、異常箇所があれば即座に連絡を取り合う体制を確立することができた。
- ・小規模な修繕については財団で対応していく一方、長期的視点からの大規模改修については県施設整備課と連携しながら計画的に取り組むことができた。
- ・各建築設備においては4月1日付けで締結した委託業務契約に基づき定期点検等を実施し、正常な状態の維持管理に努めた（詳細については別紙1P1）。

②備品等の維持管理業務

- ・舞台、練習室、楽屋、会議室、県民ギャラリー等の備品については、施設の運営に支障をきたさないよう、適正な管理を行った。
- ・利用頻度が高く公演の出来を左右するホール貸出用ピアノについては鍵盤ハンマー、ペダル、整音等の保守点検を実施することで高い水準を保持した。
- ・貸出施設の備品において劣化の見られるものについては、新規で購入し気持ちよく利用していただける環境を整えた。

③植栽等の維持管理業務

- ・(株)豊樹園と締結した委託業務契約に基づき、ホールやiichiko アトリウムプラザに配置された39本の自然木を当施設の愛称であるオアシスにふさわしい環境づくりのもと、灌水、施肥、剪定、枯葉撤去等を定期的に行った。
- ・美術館の植栽管理業務と併せて契約を締結し、一体管理のスケールメリットを活かした管理を行った。

④清掃業務

- ・第一ビル管理（株）と締結した委託業務契約に基づき、次の業務を行い、快適な空間を提供することができた。
 - ・日常清掃（日又は週を単位として定期的に実施）
 - ・定期清掃（月を単位として定期的に実施）
 - ・使用後清掃（ホール等使用後に実施）
 - ・特別清掃（6か月を単位として定期的に実施）
 - ・廃棄物処理（1日1回実施。ただし休館日、土・日・祝日を除く）
 - ・害虫駆除（6か月に1回実施）
- ・美術館の清掃業務と併せて契約を締結し、一体管理のスケールメリットを活かした管理を行った。

⑤保安警備業務

- ・（株）NIKKOと締結した委託業務契約に基づき、次の業務を行い、施設内の秩序を維持し、事故や犯罪、災害から来館者の安全を確保した。
 - ・楽屋口警備業務（大ホール、中ホール）
 - ・駐車場警備業務
- ・美術館の駐車場警備業務と併せて契約を締結し、一体管理のスケールメリットを活かした管理を行った。
- ・複合施設の統括管理者である（株）エフ・ティー・シー大分と密接な連携を図り、iichiko アトリウムプラザなどに配置された警備員や防災センターを中心とした保安体制を取った。

(2) 施設の利用及び利用者の便宜供与に関する業務

①お客様の声の反映・自己評価・職員研修

- ・施設の利用手続きについては、利用者と円滑に調整し、クレームやトラブルといった事態は認められなかった。
- ・安全対策を徹底した結果、盗難、事故などの事例は発生しなかった。
- ・より身近に利用者を受け入れる環境づくりを進め、集まった多くの意見・要望に対し、できることはすぐに対応し、各関係機関と協議しながら必要なものについては予算を確保したうえで実現に努めた。
- ・「全国公立文化施設協会研究大会」や「業務マネジメントセミナー」、
「九州地域アートマネジメントセミナー」、
「九州地域技術職員研修会」に職員が積極的に参加し、これからの文化施設の在り方や施設の円滑な運営を行うためのノウハウ等を学び、今後は、施設利用者との打合せ等でその成果を活かすことができる。

②施設の利用促進

- ・施設利用の受付では、新規の利用者はもちろん、リピーターに対しても、円滑な利用が出来るよう、施設概要の十分な説明を行った。特に県立美術館に関しては利用が見込まれる団体に対して貸出方法等について事前に説

明会を開催し混乱のないように努めた結果、トラブルもなく推移している。

- ・総合文化センターの利用にあたっては、必ず施設利用者、舞台技術スタッフ、財団職員の三者で打合せを行なっており、催事の円滑な実施が図られた。このとき作成した利用計画表などの運営記録を保存しており、次回の催事をより充実したものにするための貴重なノウハウとなり、財団職員のスキルアップにもつながっている。
- ・利用当日においては、巡回やモニターチェックにより、施設利用者が何をしているか、何に困っているかを常に把握し、場合によっては直ちにフォローすることで、気持ちよく施設を利用していただくことができた。
- ・1階インフォメーションコーナーには財団職員が直営で、施設予約の受付、友の会入会、チケット販売、駐車券販売等、ワンストップでお客様対応が可能な総合窓口業務を実施した。特に、美術館企画展の前売りチケット販売を行うことで両施設の連携に努めた。
- ・ホール利用者には当日精算時に次回以降の利用について情報収集するとともに仮押さえや申請を促すなど利用促進を図った。また、仮押さえの早期確定に努め、キャンセルとなった日にはキャンセル待ちの希望者に連絡をするなど、利用率向上に努めた。
- ・問い合わせまではしないがホール利用に興味はあるという人の心理的ハードルを下げるため、申し込みから当日利用までの流れがわかる簡易チラシを館内に配置した。
- ・ホール備品でありウィーンの至宝とも呼ばれるピアノ「ベーゼンドルファー」の魅力に触れることができる試奏会を5回開催したほか、県立美術館で開催の「海と空の未来展」と連動し、日頃音楽ホールに足を運ぶことの少ない県民を対象に宇宙にちなんだ映画祭を開催した。

③施設利用者の便宜供与

- ・iichiko グランシアタをはじめ、各施設において、休館日での利用希望に応じて臨時開館を行い（平成30年度実績：6件）、利用者のニーズに柔軟に対応することで、利用しやすい施設づくりに努めた。
- ・利用開始時間（9時）の事前延長、利用終了時間（22時）の事後延長を合わせて108回受け入れ、深夜に及ぶ公演、早朝から準備が必要な大規模大会等に対応し、施設利用者の利便性を一層高めた。
- ・練習室利用者、会議室、アトリウムプラザ、県民ギャラリーの利用者1名に駐車券1時間分を提供し、駐車場料金の負担軽減に努めた。

(3) ネーミングライツの運用に関する業務

三和酒類(株)とパートナーシップ業務実施契約を締結し、次の業務を実施した。

- ・パートナーシップ冠事業の表記（5事業）
- ・三和酒類(株)に対する冠事業チケットの提供
- ・公演のチラシ等における「iichiko」の表記
- ・ホール利用者に対する iichiko オリジナルグッズの提供の代行

- ・両ホールにおける iichiko オリジナルグッズの展示

(4) サービス改善提案事業に関する業務

舞台芸術に接する機会の少ない子どもたちが、生の舞台を体験できるよう、財団主催6公演に、大分市、別府市以外の遠隔地に居住する小学生（保護者・引率者含む）491人を招待した。また、公演によっては子ども向けパンフレットを作成し、好評であった。

1-3 個別事項：県立美術館

(1) 美術品等の収集、保管、展示及び利用に関する業務

①所蔵作品管理

- ・美術品等の保管に関しては、展示及び保存の環境を適正に維持するため、収蔵庫及び展示室等の日常的な空調管理を行うとともに、常時データを記録した。
- ・美術品等の管理に当たっては、機会ある毎に収蔵庫内の作品整理に努めるとともに、展示室では学芸員による作品の目視点検を日常的に実施した。また、地震等の非常時には、速やかに展示室、収蔵庫等で作品の状態チェックを行った。
- ・東京文化財研究所にガラス水平折り戸開閉時の空気環境データを報告し、今後の運用について協議を継続した。

②美術品収集

- ・県が開催する大分県立美術館美術資料評価委員会において、委員会で評価する美術資料の借用や資料作成、委員会への説明等を行った。

③所蔵作品の展示

- ・2ヶ月を目処に年間5期にわたってコレクション展を開催し、近現代日本画、近世美術、工芸、洋画、彫刻などのコーナー毎に、大分の美術を中心にした作品442点を紹介した。展示にあたっては、テーマを設けて作品選定に配慮したほか、近世美術や工芸のうち、脆弱な素材のものや、保管上注意を要する作品については、会期中、展示替えを行った。
- ・「大分の先人たちの知性と感性に学ぶ」をテーマに「おおいた温故知新」のコーナー展示をコレクション展示室内で実施し、コレクション展Vで「野上弥生子と南画」を開催した。

(2) 美術品等の調査及び研究に関する業務

- ・図書及び作家資料等の整理を継続的に行った。
- ・収集対象作家及び県関係作家とその作品について、情報収集に努めるとともに機会ある毎に調査を継続した。
- ・「2017年度年報」及び「紀要第3号」の編集を行った。
- ・自主企画事業「人間・高山辰雄展」のカタログ等の編集を世田谷美術館と共同で行った。
- ・「おおいた温故知新 野上弥生子と南画」のリーフレットを編集、作成した。

(3) 美術に関する講演会、講座等の開催等、教育普及に関する業務

①講演会等の開催

- ・毎週金曜日は、夜間開館の時間帯を利用して中学生から一般を対象にワークショップやレクチャーを行う「夜のおとなの金曜講座」、土曜日は子どもから大人まで年齢に応じたワークショップと鑑賞を連動させて行う「みんなの土曜アトリエ」、日曜日は制作を通して想像と創造を楽しむ「アトリエミュージアム」を開催し、幼児から一般鑑賞者にいたるまで美術に気軽に親しむ機会を提供した。また、平日午前中には、休日や夜間の利用が困難な一般来館者を対象にワークショップやレクチャーを行う「朝のおとなの1010講座」を開催した。
- ・財団企画普及課連携事業として iichiko アトリウムプラザで開催した「アトリウム遊園地」にて、ワークショップを実施した。
- ・美術に関する興味、関心をさらに高めるため、県内外の講師を招いて「色をめぐる七つのお話」と題した連続講座を実施した。
- ・アートからデザイン・工芸まで、美術に関する興味、関心をさらに高めるため、県内外の講師を招いた様々な特別講座を実施した。
- ・企画展「アート&デザインの大茶会」、「人間・高山辰雄展」の開催にあわせて、作家本人や関係者等を招いてトークショーを開催した。また、「日本モダンの精華」、「国宝 日本の美をめぐる」にあわせて、京都国立近代美術館や東京国立博物館から講師を招いて講演会を開催し、県民の美術や文化への理解を深める取り組みを行った。
- ・「海と宙の未来」展の会期中、関連行事として JAXA 宇宙飛行士や JAMSTEC 研究者の講演会、有人潜水調査船・支援母船の見学会などを開催し、集客及びサービス向上に努めた。
- ・「海と宙の未来」展や恐竜展の開催、県内の自治体トップを集めた地元放送局主催の討論番組の生放送などにより、アトリウムの多様な活用に積極的にチャレンジし、新たな可能性を広げた。

②教育普及事業

- ・学校連携事業として、県内各地の小中学校等を対象とした出張ワークショップ（事前学習）と美術館に招いての鑑賞会を組み合わせたプログラムや学校教員のためのワークショップ等を実施した。
- ・アウトリーチ活動を県内幼稚園、こども園、小学校、中学校、高等学校等 90 箇所で開催した。
- ・県教委・県商工労働部と連携し、アバター（ビーム）を活用し、県内の3つの小学校の教室（生徒、教員90名が参加）と「海と宙の未来」展1Fアトリウム会場をつなぎ、遠隔での展示見学及び学芸員による展示解説を行うなど、科学に対する興味関心を高める取り組みを行った。
- ・県教委と連携し、県内の子どもたち（幼・小・中・高・特など）が、科学や芸術に触れ文化に親しむとともに、学ぶ意欲を高めることを目的として、高校生・学校団体特別観覧を実施し、県内110校の13,333人

の生徒・教職員が参加した。

- ・大分大学教育学部、教育センターの依頼を受けて、教員のステップアップ研修を実施したほか、大分、別府、竹田の各教育事務所で教員向けワークショップ等を実施した。

③情報コーナーの設置

- ・情報コーナーでは、美術全般や企画展、大分ゆかりの作家等に関する閲覧用図書の提供等を行った。

(4) 施設及び設備の維持管理に関する業務

①建築物及び建築設備の維持管理業務

- ・常に職員が高い安全意識を持ち、県をはじめとした関係機関との連絡調整を徹底しながら管理・運営を行った。
- ・エレベーターなど専門性を有する設備等については、業者による点検を定期的実施したほか、異常箇所があれば即座に連絡を取り合う体制を確立した。
- ・各建築設備においては4月1日付けで締結した委託業務契約に基づき、定期点検等を実施し、正常な状態の維持管理に努めた（詳細については別紙1P1）。

②備品等の維持管理業務

- ・各備品については施設の運営に支障をきたさないよう、適切な管理を行った。
- ・不具合が生じた備品については、県及び美術館設計事務所と連絡を取りながら改修を加えるなど、お客さまが安全に利用していただける環境を創出した。

③植栽等の維持管理業務

- ・総合文化センターの植栽管理業務と併せて契約を締結し、一体管理のスケールメリットを活かした管理を行った。

④清掃業務

- ・第一ビル管理（株）と締結した委託業務契約に基づき、次の業務を行った。
 - ・日常清掃（日又は週を単位として定期的実施）
 - ・定期清掃（月を単位として定期的実施）
 - ・使用後清掃（展示室等使用後に実施）
 - ・特別清掃（6か月を単位として定期的実施）
 - ・廃棄物処理（1日1回実施）
- ・総合文化センターの清掃業務と併せて契約を締結し、一体管理のスケールメリットを活かした管理を行った。

⑤保安警備業務

- ・美術館内の警備業務については、日本連合警備（株）と締結した委託業務契約に基づき業務を行い、施設内の秩序を維持し、安全の確保に努めた。
- ・駐車場等外構警備については、（株）NIKKOと締結した委託業務契約に基づき業務を行った。総合文化センターの駐車場警備業務と併せて契約を締結し、満車時の他施設への誘導などを徹底して行うなど一体管理のスケールメリットを活かした管理を行った。

(5) 施設の利用及び利用者への便宜供与に関する業務

①施設の有効活用

- ・空気環境が安定し、来館者も多いゴールデンウィークに合わせ3日間ガラス水平折戸を開放した。例年折戸を開放する秋のシーズンについては、国宝、重文の展示時期と重なり空気環境を安定させる必要があったことから見送った。
- ・展示室利用の受付では申込者が多く利用希望日が重複するため、第3希望まで記入していただいた上、美術館で日程調整を行ない、全ての申込みを受け入れることが出来た。
- ・企画展特別協賛企業の伊藤園、アウディ大分と連携し、「おいしいお茶の入れ方講座」「アウディ車輛展示」をアトリウムで実施。商品PRの場を設けながら集客の機会を創出した。
- ・11月の2週間、美術館の西側に設置されたライトにパープルフィルムを貼付して「平成30年度大分県女性に対する暴力をなくす運動 ～アイネス パープルプロジェクト～」の啓発活動に協力した。
- ・美術館地下駐車場を会場に県広報聴課主催のイベント「OPAMで会いましょう」を開催。トークや音楽を中心に約300人の参加があり、美術館の新たな可能性を探る場となった。
- ・県ラグビーワールドカップ2019推進課との共催により「ラグビーワールドカップ2019ミュージアム in OPAM」を開催。記念品配布を行なうなど、集客と情報発信に努めた。

②施設利用者への便宜供与

- ・展示室の利用にあたっては、必ず事前に施設利用者と財団職員で打合せを行ない、スムーズな催事運営を導いた。
- ・企画展開催期間中、混雑が予想される日は開館時間を1時間早めるなど、混雑を緩和し、ゆっくりと展覧会を楽しんでいただける体制を整えるとともに安全管理及びサービス向上に配慮した。
- ・駐車場混雑時対策として、美術館周辺の迂回路を示した案内図を作成。事前に来館者へ配布することで混雑緩和に努めた。
- ・年中無休、夜も営業という当館の特色を活かし、夜のギャラリートーク「夜な夜な美術館」を各企画展で開催。初めて美術館に来る方に親しみを感じてもらえるようガイドツアーを実施した。

- ・遠隔手話通訳サービスシステムをインフォメーションカウンターに設置。幅広い利用に答えられる体勢を整えた。
- ・1月1日にミュージアムショップで限定10個の福袋を販売するとともに、1月2日の入館者先着108名に対して、記念品の配布を行なった。
- ・お正月期間中、カフェで利用できるサービス券発行を行うなど、開催中の企画展や美術館のPRに努めた。

③ボランティアの活用

- ・来館者に対して、建物やアトリウム展示等を紹介する、OPAM サポーター館内ガイドツアーを月曜日と木曜日に実施した。

④お客様の声の反映・自己評価・職員研修

- ・利用者の声を直接受け入れるため、美術館内に意見箱を設置。提案されたご意見に対し、実現可能なものから改善に取り組んだ。
- ・より気軽に、多くのご意見をいただくため、スマートフォンによるアンケート入力システムを構築。平成31年度から運用する。
- ・iichiko 総合文化センターのemoスタッフと美術館のOPAMサポーターが合同で利用者への接遇技術向上を目的とする研修会を実施した。
- ・OPAM サポーターを対象に、定期的にコレクションや美術館業務に関する研修を実施した。

⑤外国人への対応

- ・インフォメーション等での対応のほか、館内案内リーフレットを日本語、英語、中国語、韓国語の4カ国語で準備するなど、来県外国人や留学生の多い本県の特徴に対応したサービスを行った。
- ・県や市の観光部門と連携し、海外ブロガーや雑誌出版社等の訪問を受け入れ、海外に向けた情報発信に努めた。
- ・企画展入場券に対応可能なスマートフォン対応決済システム「AirPAY」を導入。現金以外での支払いを希望するお客さまを幅広く受け入れる体勢を整えた。

2 芸術文化に関する自主事業

2-1 自主事業：芸術文化ゾーン

(1) 芸術文化の融合

iichiko 総合文化センターと県立美術館が連携して、新たな発見と感動をもたらすような芸術文化の融合に努めた。

(2) 芸術文化の拠点づくり事業

- ・近隣商店街役員等をメンバーとする大分県芸術文化ゾーン創造プロジェクト実行委員会を3回開催し、事業実施方針や内容等の協議及び実施体制等の情報共有を図った。

- ・ 5月26日に、大韓民国 光州広域市光州文化財団 来県記念イベント「日韓文化交流 OASIS ステージ」を開催し、日本と韓国の伝統音楽・伝統舞踊による文化交流を通して両都市の友好を深めた。
- ・ 8月3～5日に、「Tanavata Starlight Express 2018」と題して、大分市の七夕祭り と連携し、センター、美術館、国際交流プラザの情報発信及び国民文化祭・おおいた2018、全国障害者芸術・文化祭おおいた大会、ラグビーワールドカップ2019 の機運醸成を図るため、アート、パフォーマンス、文化等が融合した事業を実施した。
- ・ 10月16日に、「油井亀美也宇宙飛行士講演会」を iichiko 総合文化センターで開催した。
- ・ 12月14～16日に、「Heart of Christmas! 2018」と題して、商店街等と一体となって、アート、パフォーマンス等が融合した事業やラグビーワールドカップ2019 の機運醸成を図るための事業を実施した。また、21～24日には、「鉄道模型大運転会2018」を美術館アトリウムで開催した。
- ・ OASIS ひろば21 開館20周年記念行事として、「ミュージカル マイフェア・レディ」「NHK のど自慢」を開催した。
- ・ 芸術文化短期大学との連絡会議を開催し、29年度の連携事業の状況や30年度の事業計画などについて、報告・協議を行った。
- ・ 大分市中央通り歩行者天国推進委員会幹事として、年3回開催された歩行者天国の企画・運営に商店街や周辺大型店舗関係者等と取り組むとともに、歩行者天国開催時には、美術館展覧会や iichiko 総合文化センター公演等を PR するためのブースを設置した。

(3) ネットワークづくり事業

①大学・教育機関とのネットワークづくり

- ・ 県立芸術文化短期大学とのネットワーク事業の一環として、学生5人をインターンシップとして、8～9月に iichiko 総合文化センター・県立美術館・国際交流プラザで、延べ25日間受け入れた。

②関係団体等とのネットワークづくり

- ・ 7月30日に、大分県公立美術館・博物館意見交換会を開催し、各館の事業実施状況・計画状況・研修テーマについて意見交換を行った。
- ・ 2月21日、3月8日に、大分県立美術館が開催した研修会に大分県公立美術館・博物館職員が参加し、美術館における広報の役割やボランティアの活用のある方について学んだ。
- ・ 3月18日に、大分県公立美術館・博物館職員を対象とした研修会を開催し、誰もが楽しめる博物館（ユニバーサル・ミュージアム）について学んだ。

③公立文化施設とのネットワークづくり

- ・ 6月1日に、大分県公立文化施設協議会を開催し、29年度事業報告・決算や30年度事業計画・予算等を審議するとともに、共同広報・共同研修等の

連携事業の実施内容及び状況についての報告・協議及び公立文化施設における防火管理について研修を行った。

- ・ 6月15～16日に、iichiko 総合文化センターで開催したレセプション研修会に大分県公立文化施設協議会加盟館職員が参加し、接遇技術の向上を図った。
- ・ 6月26日に、大分県内の文化ホールや美術館等職員を対象とした研修会を開催し、公立文化施設運営の実践について学んだ。
- ・ 8月28日、9月13日に、文化庁委託事業を活用した大分県公立文化施設協議会研修会を開催し、文化施設の先進事例や広報・宣伝について研修を行った。
- ・ 9月24日に、国民文化祭・おおいた2018、全国障害者芸術・文化祭おおいた大会に向け大分県公立文化施設協議会加盟館職員を対象とした、視覚障がい者や身体障がい者の対応を学ぶ体験型研修会を実施した。
- ・ 3月20日に、大分県公立文化施設協議会を開催し、30年度事業報告及び31年度事業について協議を行うとともに、広報のあり方・手段等について研修を行った。

④地域における文化施策推進体制づくり

- ・ 大分県、大分県立芸術文化短期大学とともに平成28年度に設立した共同事業体組織「アーツ・コンソーシアム大分」において、文化政策の意義や、芸術文化振興施策・事業の評価や資金調達のあり方について調査研究を行うとともに、実際の県内アートプロジェクトの事業評価に協力し、それらの成果を踏まえてアートプロジェクト評価の標準的手法を作成した。以上の内容を「平成30年度アーツ・コンソーシアム大分構築計画実績報告書」に取りまとめて公表した。

(4) 国民文化祭等関連事業

国民文化祭等の期間中、「過去・現在・未来」をテーマに、古を振り返り、故郷のすばらしさを再発見するとともに、子供たちの未来に夢をつなぐ事業を展開した。（詳細については別紙1P20）

- ・ iichiko 総合文化センターでは、オペラ「アイーダ」のほか、ミュージカル「マイ・フェア・レディ」を朝夏まなと、神田沙也加の豪華なダブルキャストに、大規模セットと迫力の生演奏オーケストラで上演した。また、「オーケストラと合唱の祭典」では、①青少年の部でiichiko グランシアタ・ジュニアオーケストラとアルカス SASEBO ジュニアオーケストラを中心に全国公募楽員を加え演奏したほか、②一般の部では大分と全国公募参加者のオーケストラと大分県合唱連盟で組織した合唱で、大曲であるマーラー作曲交響曲第2番「復活」を高らかに歌い上げた。
- ・ 県立美術館では、東京国立博物館、京都国立近代美術館、宇宙航空研究開発機構及び海洋研究開発機構などの全面協力により、「国宝、日本の美をめぐる—東京国立博物館名品展—」「日本モダンの精華—京都国立近代美術館コレクション—」、「海と宙（そら）の未来展」や関連事業を実施し、国宝・重要文化財を含む優れた美術品とともに最先端の科学技術にふれあう機会を提供した。また、県

内各地域の特徴的なアート事情を紹介する「おおいた美術散歩 OPAM & 豊の国」を開催した。

- ・国際交流プラザでは、iichiko 総合文化センター内で、在住外国人や国際交流団体と連携して、世界のお茶とスイーツを紹介する「世界の大茶会」を開催した。

2-2 自主事業：iichiko 総合文化センター

(1) 鑑賞系事業（詳細については別紙1P2）

- ・オペラ、バレエ、オーケストラ、室内楽、ミュージカル、歌舞伎等の伝統芸能を柱とし、年間を通じて、幅広いジャンルに質の高い舞台公演を財団の企画により実施している。特に30年度の取組として、幅広い愛好者を持つ吹奏楽と、室内楽ではチェンバロの巨匠・小林道夫、若手実力者ウェールズカルテットによるベートーヴェン弦楽四重奏曲を継続的に取り上げてきた。国民文化祭中の特別企画として、東京二期会・札幌文化芸術劇場等3劇場との共同制作により、ローマ歌劇場提携のオペラ『アイダ』（ヴェルディ作曲）を上演し大盛況であった。加えて、朝夏まなと、神田沙也加主演のミュージカル「マイ・フェア・レディ」を、県民参加の特別ワークショップとともに上演し、満席となった。
- ・財団主催・共催の公演等において、ホールボランティアである「emo スタッフ」が来場者への案内対応などレセプション業務を行った。

(2) 人づくり事業

①創造系事業（詳細については別紙1P2）

- ・結成10年目の節目を迎えた「iichiko グランシアタ・ジュニアオーケストラ」は、5月のアルゲリッチ音楽祭での「子どもによる子どもためのコンサート」、11月の国民文化祭「オーケストラと合唱の祭典」、3月の「第10回定期演奏会」と記念に残る活動を行った。また、9年目となったミュージカル体験ワークショップの開催も合わせ、芸術文化活動への参加と発表の場を充実させ、心豊かな人材を育成する事業を継続的に実施した。

②普及系事業（詳細については別紙1P2）

- ・芸術文化の普及・拡大を目的として、初心者でも気軽に親しめるように、歌舞伎、オペラ、チェンバロのレクチャーを開催した。吹奏楽分野で「吹奏楽塾」と銘打ち、学校に出かけて指導するなど特色ある取組を行った。また、遠隔地に居住するなど日頃クラシック音楽に触れる機会の少ない人に、クラシック音楽の楽しさや生の演奏の迫力を身近に味わってもらうアウトリーチ活動を学校や公民館を中心に展開した。

③文化事業を担う人づくり事業

- ・文化事業担当職員の研修の充実を図るとともに、公演時のアンケート調査等を活用して県民ニーズの把握に努め、自己評価を行うことにより、サービスの一層の向上と業務改善、職員の意識改革を図った。

2-3 自主事業：県立美術館

(1) 質の高い魅力的な企画展の開催

①平成30年度企画展（詳細については別紙1P7）

- ・県民が身近に国内外の優れた美術作品等に接することができるよう、美術館独自の自主企画を含む多様な企画展を開催した。

②次年度以降の企画展準備

- ・平成31年度は、大分でも注目のカードが組まれているラグビーワールドカップ2019日本大会を念頭に置きつつ、大会期間中を中心に欧米豪からの訪日外国人観光客に日本の多様な文化を楽しんでもらえる企画を検討した。また、次年度以降のその他の展覧会についても、県民ニーズを着実に捉えながら、質の高い展覧会の実施と集客の確保をバランス良く実現できるよう取り組んだ。

3 国際交流事業（詳細については別紙1P9）

県民と外国人との相互理解と友好親善の推進及び在住外国人に対する支援を図るため、「県民・在住外国人に開かれた国際交流の拠点づくり」、「在住外国人の生活支援と県民・在住外国人に対する情報発信」、「国内外の国際交流団体との協力」を3本柱として事業を実施した。

3-1 県民と在住・来県外国人に開かれた国際交流の拠点づくり

(1) 国際情報の収集・提供

- ・おおいた国際交流プラザでは、新聞・雑誌・外国語図書等を配置し、県民・在住外国人の利用に供した。プラザスペースでは、県の国際交流員により毎週金曜日に英語・中国語・韓国語を使用する「FREE TALK CLASS」を、語学ボランティアによる留学体験紹介等の「トライアル講座」を7回実施した。

(2) 多文化共生の醸成・地域づくり

- ・県ワールドカップラグビー2019推進課と共同してウルグアイ・オーストラリア・ニュージーランド・カナダを紹介する国際理解講座を開催した。この他、放送大学と共催してマチュピチュ・ペルーをテーマとする国際シンポジウム・アンデス音楽演奏会、県立歴史博物館と連携してモンゴル美術家のワークショップ、県国際交流員がアメリカ中西部を紹介する国際理解講座を開催した。

(3) 国外との連携

- ・カメルーン大使館主催のプロモーション（大分市）・ナショナルデー（中津江村）を支援したほか、韓国光州文化財団の来県公演を受け入れた。また、ウェールズ政府日本代表部とラグビーワールドカップ日本大会協賛イベントの企画を進めた。

(4) 世界の大茶会の開催

- ・10月27日～28日にセンターアトリウムプラザにおいて、在住外国人や国際交流団体と連携して、世界のお茶とスイーツを紹介する「世界の大茶会」を開催した。

3-2 在住外国人の生活支援と県民・在住外国人に対する情報発信

(1) 在住外国人の生活に対する支援

- ・居住・子育て・在留資格等について在住外国人を対象とする多言語（英語・タガログ語・中国語）による生活相談を行った。

(2) コミュニケーション支援

- ・ホームページの運営や機関紙の発行、SNSの活用による情報発信に加え、ボランティアを活用して通訳・翻訳支援を行った。
- ・在住外国人（国際交流員・英語指導助手）を対象に、茶道・尺八・風呂敷に関する日本文化体験講座を開催した。

3-3 国内外の国際交流団体との協力

- ・大分華僑華人会主催の春節祭等各国交流団体が実施するイベントに参加した。また、地域の日本語教室の運営や外国と交流活動、外国文化の紹介を行う団体の事業を支援した。
- ・日本語ボランティア・地域日本語教室関係者・市町村職員を対象として地域日本語学習支援の研修会を開催した。

4 スポーツの振興

4-1 スポーツのビッグイベントに向けた県民の気運醸成

(1) 各種イベント等を通じた機運醸成

- ・8月4日～5日に、ラグビーワールドカップ2019大分県推進委員会と連携 iichiko 総合文化センターで実施した「Tanavata Starlight Express 2018」において、写真パネルと顔出しフォトパネルを展示し、大会の周知・機運醸成に取り組んだ。
- ・12月15日に開催した「HEart of Christmas! 2018 アート&リズムで遊ぶゾウ」でラグビー体験ゾーンを設置し、ラグビーワールドカップ2019の機運醸成に取り組んだ。

(2) スポーツイベントを活用した国際理解の進展

- ・ラグビーワールドカップ2019大分会場での試合に出場する国の文化や歴史を学び理解するために、ウルグアイ・オーストラリア・ニュージーランド・カナダの4カ国についての国際理解講座を4回開催した。

II 収益事業

1 駐車場の管理運営

- ・指定管理者として事故なく、安全・安心に駐車場を利用できるよう、常駐警備員を配置するなどして、適切な管理運営を行うとともに、iichiko 総合文化センターと県立美術館の駐車場警備を併せて業務委託することで、互いの満空車情報を共有し、状況に応じて車両を円滑に誘導を行った結果、大きなトラブルもなく、入出庫及び駐車管理を円滑に行うことができた。

2 館内サービスの充実

- ・カフェ及びミュージアムショップの2期目の契約開始を契機に、美術館の開館時間に合わせた営業時間とするよう改めた。

2-1 ミュージアムショップ

- ・ミュージアムショップではこれまで事業者と企画・開発を行ってきたオリジナル商品の販売、カフェでは各企画展との連携に加え、別府大学食物栄養課の学生と連携してメニューを考案するなど幅広い取り組みを行った。

2-2 ミュージアムカフェ

- ・カフェ利用者の少なくなる夕方以降の集客を目指し、団体での利用が可能なパーティープランを開始した。
- ・カフェでは iichiko 総合文化センターで開催された「アルゲリッチ音楽祭」と連携し、演奏会終了後のディナー営業を開館後初めて実施し好評を博した。また、アルゲリッチ月間にはカフェでコラボ限定スイーツの提供、ミュージアムショップではアルゲリッチグッズの販売、コレクション展示室では音楽に関連した絵画の展示、アトリウムではプレコンサートを実施するなど、美術館一体となって音楽祭の盛り上げに尽力した。

III その他の事業

1 友の会事業

- ・iichiko 総合文化センター1階インフォメーション・大分県立美術館1階インフォメーションを窓口として、案内及び入会・更新手続を行った。3月末の会員数は9,660人(前年同期 7,929人)。うち有料会員数は、3,655人(前年同期 2,170人)。
- ・大分県立美術館企画展内覧会やセンター事業のバックヤードツアーなど会員向けイベントを、年間11回実施し参加者の好評を博した。
- ・有料会員が、新たに熊本県立美術館、九州国立博物館で会員割引特典が受けられるようになるとともに、以前から会員割引特典を受けられることができる長崎県美術館、長崎歴史文化博物館、長崎近代交流史と孫文・梅屋庄吉ミュージアム、大分市美術館を含め、ホームページ及びダイレクトメールにより周知を図った。
- ・会員向けに、月3回程度メールマガジンを送信し情報提供を行った。
- ・びびFacebookにより月4回程度情報発信を行った。
- ・有料会員が特典を受けられる「びびSHOP」の加盟依頼を行い、「びびBOOK」を発行した。
- ・期限を迎える会員に更新案内を発送し、更新の促進に努めた。

- ・更新インセンティブを付与するため、期限内更新者への割引会費（各ランク10%OFF）を実施した。
- ・有料会員向けに、財団イベント等の最新情報を6回郵送した。
- ・無料会員向けに、財団イベント情報や友の会びび会員制度の情報を2回郵送し勧誘を図った。
- ・県職員を対象として、美術館及びiichiko 総合文化センターの利用状況やびび入会状況等の調査を実施するとともに、調査結果を踏まえ会員増加対策に取り組んだ。
- ・県民・会員ニーズに応えるとともに会員の満足度を高めるため、財団が主催しないジャンル「演歌」の公演について、公演主催者と協定を締結して会員向けに割引価格でチケットを販売した。
- ・国民文化祭・おおいた2018に多くの方に参加いただくため、「にっぽん芸術科学祭特別パス」を販売し、新聞・テレビ等メディアによりPRを行った。
- ・「にっぽん芸術科学祭特別パス」の販売促進ため、9～11月に美術館で34日間勧誘活動を行ったほか、6～11月に市町村・企業団体等69団体を訪問した。
- ・iichiko 総合文化センターでの公演開催時に、「にっぽん芸術科学祭特別パス」PRブースの設置やチラシを配布した。
- ・びび有料会員獲得のため「古代アンデス文明展」に併せ、3月の土日祝日に美術館で勧誘活動を9日間行ったほか、市町村・企業団体56団体を訪問した。

IV 管理施設の利用状況及び目標指標の達成状況

1 総合文化センター

1-1 各施設の利用状況

(1) iichiko グランシアタ（大ホール）

- ・利用件数 240件
（前年度利用件数 218件、過去5年平均件数 215件）
（内訳：音楽146件、舞踊23件、演劇15件、講演・大会56件）

音楽 (60.8%)	舞踊 (9.6%)	演劇 (6.3%)	講演・大会 (23.3%)
---------------	--------------	--------------	------------------

- ・利用率 99.2%
（前年度利用率 90.5%、過去5年平均利用率 86.9%）

(2) iichiko 音の泉ホール（中ホール）

- ・利用件数 229件
（前年度利用件数 237件、過去5年平均件数 228件）
（内訳：音楽139件、舞踊29件、演劇4件、講演・大会57件）

音楽 (60.7%)	舞踊 (12.7%)	講演・大会 (24.9%)
---------------	---------------	------------------

- ・利用率 83.6%
（前年度利用率 83.6%、過去5年平均利用率 83.6%）

演劇
(1.7%)

(前年度利用率 85.9%、過去5年平均利用率 85.1%)

(3) iichiko アトリウムプラザ

・利用率 31.1%
(前年度利用率 54.0%、過去5年平均利用率 53.2%)

(4) 会議室

・利用率 49.1%
(前年度利用率 52.1%、過去5年平均利用率 54.2%)

(5) iichiko スペース・ビー

・練習室
利用率 94.3%
(前年度利用率 93.9%、過去5年平均利用率 92.3%)

・県民ギャラリー
利用率 62.3%
(前年度利用率は62.3%、過去5年平均利用率 69.3%)

・映像小ホール
利用率 39.2%
(前年度利用率 43.5%、過去5年平均利用率 46.3%)

(6) 駐車場 (詳細については別紙1P11)

・入庫台数 202,132台
(前年度入庫台数 219,107台、過去5年平均入庫台数 232,780台)

1-2 ホール入場者実績 (詳細については別紙1P13)

・iichiko グランシアタ入場者数 183,266人
(前年度入場者数 174,076人、過去5年平均入場者数 176,842人)

・iichiko 音の泉ホール入場者数 57,064人
(前年度入場者数 61,432人、過去5年平均入場者数 61,272人)

・両ホール合計入場者数 240,330人
(前年度入場者数 235,508人、過去5年平均入場者数 238,114人)

1-3 目標指標の達成状況 (詳細については別紙1P14)

・ホール利用率 90.9% (目標指標:年間87.0%以上)
(過去5年平均利用率 85.9%)
※平成10年度のホール開館以来最高の利用率

【過去5年間の推移】

85.7%(H25) → 84.3%(H26) → 85.6%(H27) → 86.1%(H28) → 88.0%(H29)

2 美術館

2-1 各施設の利用状況

(1) 展示室A

- ・利用日数（企画展+貸館） 346日・32催事
（前年度利用日数 323日・25催事、過去3年平均 326日・27催事）

(2) 展示室B

- ・利用日数（企画展+貸館） 319日・25催事
（前年度利用日数 334日・29催事、過去3年平均 317日・20催事）

(3) 研修室

- ・利用日数（教育普及事業+貸館） 84日
（前年度利用日数 103日、過去3年平均 116日）

(4) アトリエ

- ・利用日数（教育普及事業+貸館） 276日
（前年度利用日数 247日、過去3年平均 233日）

(5) アトリウム

- ・美術館事業としてマルセル・ワンダースの「ユーラシアン・ガーデン・スピリット」等の美術作品を無料で鑑賞していただけるよう、年間通して展示した。
- ・入館者の増加を図るため、国民文化祭関連イベントをはじめ、各種パネル展・絵画展、討論会やバラエティ番組等のテレビ収録、大分トリニータや青山学院大学陸上部など大分にゆかりのあるスポーツ団体の展示、その他、県主催のイベントや展示室との併用利用など幅広くイベントを受け入れた。また、「海と宙の未来展」や「国立科学博物館コラボミュージアム」といった財団主催の大規模なアトリウム展示も行い賑わいの場を創出した。

(6) 駐車場（詳細については別紙1P11）

- ・入庫台数 93,686台
（前年度入庫台数 108,327台、過去3年平均 84,493台）
のとおり。

2-2 来館者実績（詳細については別紙1P15）

- ・年間来館者数 572,001人
（前年度入場者数 648,223人、過去3年平均 575,083人）

2-3 目標指標の達成状況

- ・年間来館者数 572,001人（目標指標：年間50万人以上）
※2年連続で目標を達成

【過去3年間の推移】

642,508人(H27) → 434,518人(H28) → 648,223人(H29)

V 利用者満足度調査に基づく課題分析の結果、業務改善の実施状況及び自己評価

1 総合文化センター

1-1 利用者満足度調査の実施状況（詳細については別紙1P21）

(1) 調査の概要

3月に施設利用者668人を対象に利用満足度に関する、一斉アンケートを実施した。（242人回答、回答率36.2%）

(2) 結果分析

一斉アンケート調査結果の分析は次のとおり。

①利用回数

- ・ほとんどの施設において2回目以上の利用が85%以上となっており、リピーター率が非常に高い。
- ・引き続きリピーターを確保しながら、新規利用者を獲得することが必要。

②利用理由

- ・これまでの調査と同様に、「立地がよい」、「施設・設備が充実」を選択した利用者が多く、「知名度が高い」、「料金が適正」が続く。
- ・「立地がよい」は前年度の34.5%から33.0%、「施設・設備が充実」が22.7%から24.0%、「知名度が高い」が13.9%から14.3%となっており、「立地」「設備」「知名度」がよい事で安心してご利用いただいていることがわかる。
- ・また、「サービスがよい」が前年度の6.9%から7.9%と増加しており、努力の成果が出ている。

③利用料金

- ・「普通」が51.2%、「少し高い」が33.5%と大半を占める。
- ・「高い」が9.5%と昨年より1ポイント減少し、「少し高い」の比率は0.7ポイント増加、「少し安い」「安い」が5.8%と昨年より0.6ポイント増加した。

④職員の対応

- ・「やや満足」以上が76.5%、「普通」を含めると99.6%と高い評価を受けた。
- ・「不満」の回答はなく、「やや不満」という回答は1件と昨年度の5件よりも減った。今後さらなる自己研鑽や研修によるスキルアップにより全ての方に満足いただける対応を目指す。

⑤利用申請手続き

- ・「簡単」が28.1%と昨年度の31.7%から減少し、「普通」と感じる人が3.5ポイント昨年度より増加している。新規顧客には「面倒」と感じる人が多い傾向があるが、引き続き事務改善により可能な限りお客様負担の軽減を図る。

⑥利用満足度

- ・「ほぼ満足」が一番多く55.4%、次に「大変満足」が3.1ポイント増の31.0%、「普通」の12.4%を合わせると、98.8%の利用者にご満足いただいている。

⑦次回利用

- ・「是非使いたい」と「使いたい」の合計が4.7ポイント増の85.6%と次のご利用を希望されるお客様が大半を占めるが、「検討する」という回答も13.6%あり、このうち約半数が会議室利用者である。予約開始期間や利用区分への要望が主なものであるが、次回の利用を獲得するために他のサービスで満足度向上を図りたい。

1-2 業務改善の実施状況

施設利用者や入場者からの意見、要望に対して、次のとおり業務改善を行った。

- ・ホール予約解禁日がよくわからない。
→ホール予約解禁日の一覧表を作成。ホームページで確認できるようにした。
- ・音の泉ホールの一部楽屋が暑い。
→空調設備の改修工事を実施した。
- ・練習室のラジカセやCDプレーヤーが持ち込み機器と合わない
→最新の機器等、多様な利用に対応できるようにラジカセやスピーカーシステムを新しいものに更新した。
- ・県民ギャラリーの照明が足りない。
→スポットライト設備を増設した。
- ・ホール女子トイレが休憩時に混雑する。
→空きスペースが遠くからでもわかるよう、案内表示板を設置した。

1-3 指定管理者としての全体的な自己評価

(1) 成果指標とその分析

① 施設利用状況

a 利用件数

- ・平成30年度の利用件数は、iichiko グランシアタが240件、iichiko 音の泉ホールが229件。
- ・土・日・祝日の利用は飽和状態であり、予約受込日に希望が重なった場合はできるだけ双方に利用していただけるよう利用調整を行った。
- ・前年度と比較して、グランシアタが22件増、音の泉ホールが8件減

で、両ホール合わせた利用数は14件増加した。

b 利用率

- ・平成30年度の iichiko グランシアタ、iichiko 音の泉ホール、両ホール合わせた利用率は年間累計で昨年度より2.9ポイント増加の90.9%となり、目標指標87.0%を達成するとともに開館以来最高値を達成した。

(利用率向上に向けた対応策)

- ・舞台技術スタッフ、清掃、警備と連携をとりながら休館日の利用(両ホール合わせて6件)を希望するお客様を最大限に受入れるとともに、仮申込と取消の確定をこまめに実施することで利用率の向上を図った。
- ・会議室、練習室については、類似施設となるホルトホール大分の影響もあり、利用者が減少している。貸出区分など対応の難しい課題があるが、今後も地道な営業活動や接客対応等により、1件でも多くの利用者獲得に努める。

c 入場者数

- ・平成30年度における入場者数は、iichiko グランシアタが183,266人と前年度(174,076人)より増加した一方、iichiko 音の泉ホールは57,064人で前年度(61,432人)より減少した。両ホールを合わせた総入場者数については240,330人であり、前年度よりも大型公演数が伸びたため、増加した。

d 地下駐車場利用状況

- ・平成30年度は利用台数、駐車場利用料収入とも減少した。練習室利用者に対する駐車料金サービスの対象を会議室、アトリウム、県民ギャラリー利用者にも拡大し、延べ3,472名の利用者があった。

② 自主文化事業(主催事業)(詳細については別紙1P16)

a チケット売上比率(チケット売上枚数/チケット販売可能枚数)

- ・チケットの売上比率は、①オペラ「アイダ」が99.1%、②ミュージカル「マイ・フェア・レディ」が1日目97.4%、2日目97.0%、③「ワンコインリレーコンサート Jazz」の夜公演が95.2%、④「ジュニアオーケストラ第10回定期演奏会」が92.3%、⑤ファミリーミュージカル「魔法をすれたマジョリン」が88.0%、⑥「ザ・クラリノッツ」が87.6%で評価A(85%以上)、⑦「東京佼成ウインドオーケストラ演奏会」が78.7%で評価B(85%~75%)となった。他の3公演は評価C(75%以下)にとどまった。
- ・娯楽の多様化等によりチケット販売の低迷は全国的な傾向と言われているが、文化情報として新聞記事にしたり、メディアとの共同主催として広告を実施するなどにより、売上向上に成功した試みもあった。引き続き、新たなチケット販売戦略の立案や広報宣伝戦略の練り直し等、集客に向けてより一層努力

したい。また、コンサートに関連したレクチャーの実施や関連映画の上映なども、チケット売上により影響を与えており、今後も工夫して対応していきたい。

b 経費の自立度（チケット等売上額／公演総経費）

- ・事業効果を高めながら経費節約に努めた結果、①ファミリーミュージカル「魔法をすてたマジョリン」、②「松竹大歌舞伎」、③「小林道夫チェンバロリサイタル」が評価A（70%超）、④「マイ・フェア・レディ」、⑤「ワンコインリレーコンサート Jazz」が評価B（70～50%）、その他の公演が評価C（50%以下）となった。
- ・いずれも入場者からは、「素晴らしく内容のある演奏を聴くことができた。」「同様の公演をまた開催してほしい。」などの感想が多く届けられており、良質の公演をより多くの県民に鑑賞いただけるよう、PRの媒体や内容をこれまで以上に工夫したい。また、これまで舞台芸術に関心のなかった人たちにも本物の舞台を鑑賞する機会を提供し、ファン層の拡大を図ることにより、質の高い公演を継続できるよう運営に工夫を凝らしたい。

(2) 業務の取り組み内容に関する評価

①施設及び設備の維持管理及び修繕

- ・日々状態の変化する施設において、常に職員が高い安全意識を持ち、併せて関係機関との連絡調整を徹底することにより、質の高い施設の管理・運営を行った。
- ・エレベーターや舞台設備など専門性を有する部分については、業者による定期点検を実施し、異常箇所があれば即座に連絡を取り合う体制を確立することができた。
- ・小規模な修繕については財団で対応していく一方、長期的視点からの大規模改修については県施設整備課と連携しながら計画的に取り組むことができた。
- ・地下駐車場についても大きなトラブルもなく、入出庫及び駐車管理を円滑に行った。

②施設の利用及び利用者の便宜供与

a 施設利用に係る申込受付等の対応

- ・施設利用の受付では、新規の利用者はもちろん、リピーターに対しても、円滑な利用が出来るよう、施設概要の十分な説明を行った。特に県立美術館に関しては利用が見込まれる団体に対して貸出方法等について事前に説明会を開催し、混乱のないように努めた結果、トラブルもなく推移している。
- ・総合文化センターの利用にあたっては、必ず施設利用者、舞台技術スタッフ、財団職員の三者で打合せを行っており、催事の円滑な実施が図られた。このとき作成した利用計画表などの運営記録を保存しており、次回の催事をより充実したものにするための貴重なノウハウと

なり、財団職員のスキルアップにもつながっている。

- ・利用当日においては、巡回やモニターチェックにより、施設利用者が何をしているか、何に困っているかを常に把握し、場合によっては直ちにフォローすることで、気持ちよく施設を利用していただくことができた。
- ・1階インフォメーションコーナーには財団職員が直営で、施設予約の受付、友の会入会、チケット販売、駐車券販売等、ワンストップでお客様対応が可能な総合窓口業務を実施した。特に、美術館企画展の前売りチケット販売を行うことで両施設の連携に努めた。

b 臨時開館及び利用時間延長

- ・iichiko グランシアタをはじめ、各施設において、休館日での利用希望に応じて臨時開館を行い（平成30年度実績：6件）、利用者のニーズに柔軟に対応することで、利用しやすい施設づくりに努めた。
- ・利用開始時間（9時）の事前延長、利用終了時間（22時）の事後延長を合わせて108回受け入れ、深夜に及ぶ公演、早朝から準備が必要な大規模大会等に対応し、施設利用者の利便性を一層高めた。

c お客様からの要望や意見等への対応

- ・より身近に利用者の声を受け入れる環境づくりを進め、集まった多くの意見・要望に対し、できることはすぐに対応し、各関係機関と協議しながら必要なものについては予算を確保したうえで実現に努めた。

d 職員研修の実施

- ・「全国公立文化施設協会研究大会」や「業務マネジメントセミナー」、「九州地域アートマネジメントセミナー」、「九州地域技術職員研修会」に職員が積極的に参加し、これからの文化施設の在り方や施設の円滑な運営を行うためのノウハウ等を学び、今後は、施設利用者との打合せ等でその成果を活かすことができる。

2 美術館

2-1 利用者満足度調査の実施状況（詳細については別紙1P21）

(1) 調査の概要

- ・3月に施設利用者70団体を対象に利用満足度に関する、一斉アンケートを実施した。（43団体回答、回答率61.4%）

(2) 結果分析

一斉アンケートの調査結果は以下のとおり。

①利用回数

- ・3回目以上の利用者が65.1%（29年度：54.5%）と年々高まっており、展示室を中心にリピーターが定着してきている。アトリウムに関しては積極的な利用促進に取り組んだ結果、初めて利用した方の割合が高か

- った。
- ・リピーターには開館当初より使いやすくなったという意見を頂いている。

②利用理由

- ・「立地が良い」が30.9%（29年度：29.5%）。「知名度が高い」24.5%（29年度：23.7%）、「施設・設備が充実」19.1%（29年度：19.4%）と続く。

③利用料金

- ・「普通」が60.5%（29年度：50.9%）、「少し高い」が23.3%（29年度30.9%）と大半を占める。
- ・大分県立美術館を利用することで集客が増えたという意見も多く、昨年度よりも「普通」と回答した割合は高くなっており、利用料金は適当であると考えられる。

④職員の対応

- ・「満足」が76.7%（29年度：80.0%）、「やや満足」が16.3%（29年度：14.5%）で、「やや満足」以上が93.0%（29年度：94.5%）と高い評価をいただいている。
- ・「不満」の回答は無かったが、「やや不満」は1件あった。今後さらなる自己研鑽や研修によるスキルアップにより全ての方に満足いただける対応を目指す。

⑤利用申請手続き

- ・「簡単」、「普通」で97.7%（29年度：94.5%）と高い数字になっている。
- ・「面倒」とした回答は1件のみであった。事務改善等により「面倒」との回答は年々減少している。

⑥利用満足度

- ・「大変満足」、「ほぼ満足」で90%を越え、多くの利用者に満足していただいている。「不満足」、「非常に不満足」の回答は1件もなかった。

⑦次回利用

- ・「是非使いたい」と「使いたい」の回答が88.4%（29年度：94.5%）と多くのお客さまが次の利用を希望されている。今後も企画展と貸館の調整を図り、利用しやすい美術館の運営に努める。

2-2 業務改善の実施状況

施設利用者や入場者からの意見、要望に対して、次のとおり業務改善を行った。

- ・展覧会によっては、展示室内のサインや説明文が分かりにくい等の意見があった

ため、適宜調整を行った。

- ・館内掲示物については配置や文字の色など常に改善。デザインを意識しつつもお客さまに分かりやすくなるよう対応した。
- ・「カフェメニューを増やして欲しい」という要望に応え、企画展と連動した期間限定メニューなど7種類を提供した。
- ・ミュージアムショップでは、企画展の関連商品を限定販売することで目新しさを演出するとともに、竹製品や臼杵焼きなど地元アーティストの作品を販売し、来館者の目に触れる機会を提供した。
- ・入場券購入の際のクレジットカード決済システムに加え、モバイル決済サービスも導入。キャッシュレス導入をいち早く推進した。

2-3 指定管理者としての全体的な自己評価

(1) 自主事業に関する評価

①事業評価委員会の開催

2月22日に美術館の企画内容について、有識者の意見をいただく事業評価委員会を開催した。自己点検評価表等により説明を行った後、企画展や美術館運営、活動等に対する意見を求めた。今後は評価委員会での意見も参考に、目標に向かって企画展を実施していく。

(委員の意見)

- ・20年前と比べ国民文化祭も様変わりしてきた。展覧会企画に対するお客さんの反応もこの20年で大きく変わってきた中で、魅力ある展示というものをどのように進めていくかが課題。
- ・日展、国立館名品展などは20年前と同じ。新たな世界観を提示することが美術館に求められており、館のイメージとして「古臭いな」と思われると支持も受けられない。
- ・展覧会のバラエティには富んでいるが、館独自のオリジナリティがあまり感じられない。美術館の研究や収集活動を踏まえたオリジナリティのある展覧会が欲しい。
- ・現代アートでも利岡コレクションは入場者が多かった。料金設定も検討すべき課題では。
- ・アニッシュ・カプーアの展示のような外で開かれる魅力的な企画と連動するような企画があると相乗効果がでるのではないかな。
- ・外からは目玉をとという話がよくあるが、常設との関連で日常的に細かいことを積み上げていくことが大切。
- ・県立美術館にとって入場者数の確保というのは重い使命。一方で、常識を疑ったり、新たな発見を促す場としての使命もあり、この二つの折り合いをどうつけていくかが問題。
- ・県内に本格的な科学館がない。科学館の要望の声も高まっている中、今後、子どもたちの科学の興味に寄与するような企画も必要。
- ・科学系展示の客層は家族連れが多く、小さいお子さんが足を運ぶきっかけになる素材なので、科博と連携するなどして不定期でも開催して、若年層にうまく訴えかけることも必要。

- ・科学、自然史的なものについて、県民ニーズに応えることは大事だが、専門の学芸員がいないというのは大きな課題。ニーズがある以上、県の方で科学館や自然史博物館を作るという方向でやるしかないのでは。
- ・高山辰雄の展覧会の入場者数が上がらなかったのは残念。地域に根差した美術館として、県民、特に若い世代に高山辰雄が認知されていないというのは避けなければならない。メディアの協力もいただきながら、日常的に発信していくことも必要。
- ・また、「主基地方風俗歌屏風」などの貴重なものが出された時に、一般の方にもその凄さをわかってもらうチラシ構成なども必要。
- ・PRについて、紙媒体、HPなどの事前の情報発信も重要だが、スマートフォンによる口コミでの情報伝達に留意する必要。
- ・展覧会の開催時期については、夏休みであれば子ども向けなどターゲットを定めてうまく調整することが必要。
- ・美術館は今までの感覚や考え方でないものを提供する、また、地域を知ってもらうというような明確な役割がある。新しい物の見方を示すため、企画の意図を明確にすべき。
- ・美術館の役割はどんどん大きくなっており、社会の課題にアートで切り込むのも使命。美術館の外のフィールドに対して、提案・協力・コントロールしていても良いか。
- ・九博の防災研修セミナーで、郷土史家の方々を語り部として学校教育の中で活かせないかという話があった。熊本県美が災害の歴史などを展示したように、そういうところで地域・教育との連携が進み、県民へも情報提供ができていくのではないか。

②経費の自立度（チケット等売上額／展覧会総経費）（詳細については別紙1P18）

- ・「国宝、日本の美をめぐる」、「スーパープラネタリウム“MEGASTAR”」が評価A（70%超）、「改組新第4回日展大分展」、「日本モダンの精華」が評価B（70～50%）、その他の展覧会が評価C（50%以下）となった。なお、「海と宙（そら）の未来」展及び「OPAMに恐竜がやってきた」はアトリウムにおける無料展示を含み、「古代アンデス文明展」は次年度に渡った事業であるため、自立度については評価対象外。

（2）業務の取り組み内容に関する評価

①施設及び設備の維持管理及び修繕

- ・常に職員が高い安全意識を持ち、県をはじめとした関係機関との連絡調整を徹底しながら管理・運営を行った。
- ・エレベーターなど専門性を有する設備等については、業者による点検を定期的実施したほか、異常箇所があれば即座に連絡を取り合う体制を確立した。
- ・駐車場については、入出庫及び駐車が円滑に行なわれるよう管理体制を整備した結果、満車時などにおいて総合文化センターと連携した誘導を行うことが出来た。

- ② 施設の利用及び利用者の便宜供与
- a 施設利用に係る申込受付等の対応
 - ・展示室利用の受付では申込者が多く利用希望日が重複するため、第3希望まで記入していただいた上、美術館で日程調整を行ない、全ての申込みを受け入れることが出来た。
 - ・展示室の利用にあたっては、必ず事前に施設利用者と財団職員で打合せを行ない、スムーズな催事運営を導いた。
 - b お客様からの要望や意見等への対応
 - ・利用者の声を直接受け入れるため、美術館内に意見箱を設置。提案されたご意見に対し、実現可能なものから改善に取り組んだ。
 - ・より気軽に、多くのご意見をいただくため、スマートフォンによるアンケート入力システムを構築。平成31年度から運用する。