

(1) 指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（令和2年度分）

<県の評価等>

施設所管部名：環境生活部

1 指定管理者の概要等

施設の名称および所在	三重県総合文化センター（三重県立図書館を含む） （津市一身田上津部田 1234 番地） 三重県総合博物館（津市一身田上津部田 3060 番地） 三重県立美術館（津市大谷町 11 番地）
指定管理者の名称等	公益財団法人三重県文化振興事業団 理事長 雲井 敬 （津市一身田上津部田 1234 番地）
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 文化交流ゾーンに係る広報等の業務 2 三重県総合文化センターの管理運営および施設貸出サービス 3 文化会館が提供する各種サービス （音楽・演劇等公演の提供、文化芸術に関する人材育成研修等） 4 生涯学習センターが提供する各種サービス （生涯学習社会づくりに資する情報提供、講座・研修、視聴覚教材・機材の貸出等） 5 男女共同参画センターが提供する各種サービス （男女共同参画社会づくりに資する情報提供、研修、相談、調査研究等） 6 三重県総合文化センターPR事業等 7 三重県立図書館の施設および設備の維持管理等に関する業務 8 三重県総合博物館の施設および設備の維持管理等に関する業務 9 三重県立美術館の施設および設備の維持管理等に関する業務 10 三重県立美術館の施設貸出サービス

2 施設設置者としての県の評価 ※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	R元	R2	R元	R2	
1 管理業務の実施状況	A	A			サービスや経営効率の向上、組織力の強化、利用者視点からの施設づくりに努めており、総合文化センター事業の着実な実施や施設・設備の的確な維持管理を行っている。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けることとなったが、自ら作成した「消毒マニュアル」による徹底した施設・設備の消毒作業の実施など、安全・安心な施設の運営に努めている。
2 施設の利用状況	A	B			新型コロナウイルス感染症の影響による休館や事業の中止・延期などの影響から総合文化センター貸施設利用率は 49.6%（目標 80.0%）、来館者数は 160,392 人（目標 737,000 人）、県立美術館貸施設（県民ギャラリー）利用率は 18.9%（目標 70.0%）と目標を下回った。 一方で、貸館利用者に向けた新型コロナウイルス感染症対策のガイドラインの整備、貸館利用者向け情報配信サービスの開始等、利用者のニーズを把握した対応に努めた。施設利用者（催事の主催者）とのきめ細かな事前ミーティングや、感染症対策の取組を実施しており、施設利用者の満足度は 88.2%と目標の 83.0%を上回っている。

3 成果目標およびその実績	A	B		<p>新型コロナウイルス感染症拡大による来館者数の減少、イベント自粛などの影響を大きく受け、成果目標 12 項目中 6 項目での目標達成となったが、総合文化センター来館者満足度は、90.3%（目標 90.0%）、総合文化センター貸施設利用者満足度は 88.2%（目標 83.0%）となるなど、施設利用者や事業参加者の満足度に関してはすべて目標値を上回った。</p> <p>また、イベントへの参加人数が制限される中で、少人数でコンサートや演劇を楽しめるマイベストシリーズの立ち上げや、休館していた期間中には WEB コンテンツ「お家で楽しもうシリーズ」を企画するなど、コロナ禍においても積極的に文化に触れる機会の提供に取り組んだ。</p>
---------------	---	---	--	--

※「評価の項目」の県の評価： 「+」（プラス） → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。
「-」（マイナス） → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。
「 」 （空白） → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	<p>(1) 成果目標に対する達成度 サービスの向上を図りながら、センターの各施設の特徴を十分に生かした各種事業について、県民ニーズをふまえつつ展開した。新型コロナウイルス感染症拡大による来館者数の減少、イベント自粛などの影響を大きく受け、成果目標 12 項目のうち 6 項目での目標達成となったが、来館者・施設利用者や事業参加者の満足度や、文化会館公演事業入場率については、高い水準で目標を達成している。 ※図書館の事業部門は指定管理業務に含まれないため、来館者数の目標数値は図書館の来館者数を除く。</p> <p>(2) 残されている課題 事業団の運営・事業企画に関するノウハウの蓄積、専門知識をもつ人材の確保・育成、地域や関係機関・団体とのネットワークの充実が今後も重要となってくることから、引き続き取り組んでいく必要がある。</p> <p>(3) 翌年度に取り組むべき成果目標の設定 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながら、来館者の安心安全を確保しながら、利用者のニーズをふまえた取組を実施することで来館者・施設利用者や事業参加者の満足度の維持向上などに向けて取り組む必要がある。</p> <p>(4) その他 (県民ニーズの把握等) ・きめ細かな利用者サービスにより、利用者満足度は令和元年度に引き続き、高い水準を維持している。また、ISO9001 品質管理システムを導入しており、施設利用者や事業参加者、県民へのアンケート等によりニーズを把握し、サービス改善を図っている。 (県民サービス向上等) ・電子マネーの取扱いの継続運用、施設の修繕など、来館者サービスの強化を図っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベントの参加人数や収容率に制約を受けるなどの厳しい状況においても、マイベストシリーズなどの新たな事業を企画・実施するなど県民が文化に触れる機会の提供に努めている。 ・また、貸館利用者向けガイドラインの公開、貸館利用者向け情報配信サービスの開始など、安全・安心な施設の利用の確保やサービス向上に取り組んでいる。 (施設の適正な維持管理の実施) ・来館者数や利用者満足度の向上につながるサービスの提供や、経営効率の向上につながる取組を行っている。 ・計画的な修繕を行って良好な維持管理に努めるとともに、省エネルギー対策にも継続して取り組んでいる。</p> <p>以上のことから、三重県総合文化センター等の管理者として、新型コロナウイルス感染症が拡大する中において、適切な実績を残していると評価できる。 引き続き、新型コロナウイルス感染症の状況への対応を含め、多様化する利用者ニーズを的確に把握して具体的事業に結びつけ、県の文化芸術・生涯学習・男女共同参画の拠点施設として適切な施設運営を進められることを期待する。</p>
--------	---

<指定管理者の評価・報告書(令和2年度分)>

指定管理者の名称:公益財団法人三重県文化振興事業団

1 管理業務の実施状況および利用状況

(1) 管理業務の実施状況

①文化交流ゾーンに係る広報等の業務

- ・ 年4回発行している情報誌Mニュースに「Znews(ゾーンニュース)」として、総合博物館、県立美術館、県立図書館の情報を掲載した。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける中、自宅で楽しんでいただけるWEBコンテンツによる情報発信に取り組んだ。
- ・ 総合博物館、県立美術館、県立図書館との連携事業を6回予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により2回の実施となった。

② 三重県総合文化センター事業や三重県立美術館の施設貸出サービスに関する業務

施設貸出サービス、文化会館事業、生涯学習センター事業、男女共同参画センター事業等を実施した。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、全館利用率や全館利用者数はいずれも大きく落ち込んだ。

- ・ 施設貸出サービス事業(総合文化センター)では、電子マネーの継続運用(平成30年9月から運用開始)等、利便性の向上を図った。また、利用者の安全を確保するため、防災避難訓練等を実施した。さらに、新型コロナウイルス感染症への対策として、材質や仕様に適合した消毒方法を定めた「消毒マニュアル」を定めての徹底した消毒や、施設利用時における感染防止対策である「貸館主催者向けガイドライン」を定め随時更新して公開するなど、安全・安心な施設の利用の確保に努めるとともに、感染症拡大時の緊急連絡、施設利用時に必要な情報を届けるツールとして、「貸館利用者向け情報配信サービス」の運用を開始した。
- ・ 文化会館事業では、64事業を予定していたところ、新型コロナウイルス感染症の影響により39事業が中止・延期となったが、コロナ禍の中でも開催できる企画である「マイベストシリーズ」など、期中に8事業を追加し、33事業を実施した。主なものとしては、「飯森範親指揮 日本センチュリー交響楽団」、「藤岡幸夫指揮 新日本フィルハーモニー交響楽団」等の芸術性の高い公演、人気シリーズの「ワンコインコンサート」(4回実施)、介護をテーマとした「老いと演劇事業」では先進事例となるような社会包摂の事業を実施するとともに、青年団監修「戯曲アカデミア」等により、本県の将来の文化を担う人材を育成した。
- ・ 生涯学習センター事業についても、新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が中止となったが、感染症対策を行いながら、県内高等教育機関やミュージアムと連携した「みえアカデミックセミナー」(オープニング1回、公開セミナー15回)や「みえミュージアムセミナー」(6回、移動講座2回)などの講演・講座等を開催するとともに、各種学習相談への対応、生涯学習関係団体の連携・交流の促進、次世代育成を目的とした「文化体験パートナーシップ活動推進事業」(48校で実施)等に取り組んだ。
- ・ 男女共同参画センター事業においても、フレンテークの申込が大幅に減少するなど、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたが、Zoomなどのオンラインシステムを活用しながら事業や相談を継続できるよう工夫して取り組んだ。地域での出前講座「フレンテーク」(47回)を実施するとともに、男性の意識改革や女性のエンパワーメントを目的とした研修学習事業や誰もが参加しやすいテーマで男女共同参画の気づきとなる課題に焦点を当てた「フォーカスみえ」等の各種講座を開催した。
- ・ 県立美術館の県民ギャラリーについては、12件の利用があり、コロナ禍でも安心して利用いただけるよう丁寧な説明を心掛けた。
- ・ その他、社会見学(10回実施)や「そうぶんの竹あかり」等のPR事業、レストラン事業、売店事業等の来館者サービス事業を実施した。

③ 施設および設備の維持管理および修繕に関する業務

- ・ 三重県総合文化センターは、開館から26年が経過し、施設の老朽化が進んでいることから計画的な修繕を行い、利用者の安全・安心の確保を第一に施設および設備の維持管理に努めた。総合博物館、県立美術館、県立図書館の施設についても、適切な維持管理を行った。
- ・ 照明器具のLED化および照明・空調の管理徹底、空調に関わる電気・ガスの日々の使用量の点検および運転方法見直し等の省エネルギー対策を引き続き実施した。

④ 県施策への配慮に関する業務

- ・ バリアフリー化、雇用の機会均等、人権の配慮等の6項目からなる人権尊重基本方針や男女が性別にかかわらず個性や能力を發揮できる社会をめざす男女共同参画基本方針等を策定しており、これらの方針等に基づき、利用しやすく快適な施設づくりや主催事業における大ホールの車いす席の優先チケット販売、要約筆記や手話付き事業、職員の育児休暇の取得推進等を実施した。

⑤ 情報公開・個人情報保護に関する業務

- ・ 県に準じた情報公開実施要綱を平成 12 年度に制定しており、これに基づき、開示請求 6 件に適切に対応した。
- ・ 管理運営にあたって個人の権利や利益を侵害することがないように、平成 17 年度に策定した個人情報保護方針により個人情報を適切に取り扱った。

(2) 施設の利用状況

	令和元年度実績	令和2年度実績	対前年度比
全館利用率	77.8%	49.6%	△28.2%
全館利用者数	690,604 人	160,392 人	△530,212 人
文化会館利用率	78.4%	50.7%	△27.7%
文化会館利用者数	512,331 人	102,320 人	△410,011 人
生涯学習センター利用率	82.1%	54.3%	△27.8%
生涯学習センター利用者数	69,362 人	23,166 人	△46,196 人
男女共同参画センター利用率	74.6%	45.6%	△29%
男女共同参画センター利用者数	108,911 人	34,906 人	△74,005 人
三重県立美術館県民ギャラリー利用率	—	18.9%	—
三重県立美術館県民ギャラリー利用者数	—	5,954 人	—

2 利用料金の収入の実績

(単位：円)

	令和元年度実績	令和2年度実績	対前年度比
貸出施設収入額	151,587,203	68,905,804	△ 82,681,399
サービス料収入額	4,319,344	1,142,218	△ 3,177,126
全施設収入額合計	155,906,547	70,048,022	△ 85,858,525

3 管理業務に関する経費の収支状況

(単位：円)

	収入の部		支出の部		
	R 元	R2		R 元	R2
指定管理料	1,065,068,000	1,158,666,000	事業費	243,058,150	99,444,250
利用料金収入	155,906,547	70,048,022	管理費	1,160,152,933	1,141,411,165
その他の収入	192,910,514	66,774,826	その他の支出	0	0
合計 (a)	1,413,885,061	1,295,488,848	合計 (b)	1,403,211,083	1,240,855,415
収支差額 (a)-(b)	10,673,978	54,633,433			

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	—
---------	---

4 成果目標とその実績

成果目標項目		目標値	実績値	成果目標項目	目標値	実績値
各施設の 利用者率		以下の基準 値から5年間 で1ポイント増	※5年間の 目標のため、 令和2年度は参 考値			
	文化会館	62.7%	62.3%			
	生涯学習 センター	18.9%	21.7%			
	男女共同 参画セン ター	19.1%	20.9%			
	県立図書 館	37.2%	41.7%			
	総合博物 館	42.6%	45.4%			
	県立美術 館	40.9%	42.6%			
総合博物館・県立美術 館・県立図書館との事 業連携数		5回	2回			
総合文化センター来館 者数(図書館来館者を 除く。)		737,000人	160,392人	総合文化センター来館者満足 度(4段階評価で3以上)	90.0%	90.3%
総合文化センター貸施 設利用率		80.0%	49.6%	総合文化センター貸施設利用 者満足度(4段階評価の4)	83.0%	88.2%
文化会館公演事業入 場率		80.0%	84.0%	文化会館 事業参加者満足度 (5段階評価で4以上)	95.0%	97.1%
生涯学習センター事業 参加者数		18,100人	8,766人	生涯学習センター 事業参加者満足度 (4段階評価の4)	77.0%	80.4%
男女共同参画センター 主催事業参加者数		12,200人	7,695人	男女共同参画センター事業満 足度(4段階評価の4)	81.0%	82.4%
県立美術館貸施設(県 民ギャラリー)利用率		70.0%	18.9%			
今後の取組方針		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により 12 項目中項 6 項目の目標達成とな った。今後も引き続き、魅力ある事業展開、サービスの向上に努めていく。 ・公益性と収益性のバランスのとれた経営に努めていく。 				

5 管理業務に関する自己評価 ※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	評価		コメント
	R元	R2	
1 管理業務の実施状況	A	A	第5期目の指定管理の1年目にあたり、管理運営の基本方針に基づき、管理業務、事業展開を行い、サービスの向上、経営効率の向上、組織力の強化、利用者視点からの施設づくりに努めた。 また、新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒マニュアルを定め、施設・設備使用後には徹底した消毒作業を実施するなど、安全安心な施設運営に努めた。県立図書館、総合博物館、県立美術館の施設および設備の維持管理についても適切に実施した。
2 施設の利用状況	A	B	従来からのきめ細かなサービスに加え、来館者用駐車場の枠線の引き直しを行うなど、利便性の向上に努めたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休館やイベント自粛（キャンセル・延期）など大きな影響を受け、総合文化センター貸施設利用率 49.6%（目標 80.0%）、県立図書館を除く総合文化センター来館者数 160,392人（目標 737,000人）、県立美術館貸施設（県民ギャラリー）利用率 18.9%（目標 70.0%）となり、目標値まで届かなかった。 施設利用者に対しては、施設利用時における感染防止対策の実施について、「貸館主催者向けガイドライン」を都度改定しホームページ上で公開するなど、情報提供と安全・安心な施設の利用の確保に努めた。
3 成果目標およびその実績	A	B	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けたため、成果目標 12項目中6項目で目標が未達成となったが、各事業等の満足度や、文化会館公演事業入場率については、高い水準となり、目標を達成した。

- ※評価の項目「1」の評価:
- 「A」 → 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
 - 「B」 → 業務計画を順調に実施している。
 - 「C」 → 業務計画を十分には実施できていない。
 - 「D」 → 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。
- ※評価の項目「2」、「3」の評価:
- 「A」 → 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
 - 「B」 → 当初の目標を達成している。
 - 「C」 → 当初の目標を十分には達成できていない。
 - 「D」 → 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

総括的な評価	<p>(1) 成果目標に対する達成度 第5期の指定管理の1年目にあたり、管理運営の基本方針に基づき、管理業務、事業展開を行った。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、成果目標 12項目中6項目の目標達成となったが、実施した事業の満足度や、イベントの開催基準等をふまえて設定した定員に対する文化会館公演事業入場率は、目標を達成した。</p> <p>(2) 残されている課題 事業団の運営・事業企画に関するノウハウの蓄積、専門知識をもつ人材の確保・育成、地域や関係機関・団体とのさらなるネットワークの構築について、これまで継続的な課題として取り組んできたところであり、今後も推進していく。</p> <p>(3) 翌年度に取り組むべき成果目標の設定 新型コロナウイルス感染症の拡大により困難な部分もあるが、指定管理者として、引き続き成果目標の達成に向けて努めていく。</p> <p>(4) その他 (県民ニーズの把握等) ・IS09001 品質マネジメントシステムに基づく来館者アンケートの分析や職員の提案等により、高水準な利用者サービスに努めた。また、公演や講座等の事業参加者や貸出施設の利用者に対しても同様にアンケート調査・分析を行い、事業運営や企画に利用者の意見を反映させるように努めた。</p>
--------	--

(県民サービス向上等)

- ・コロナ禍の中でも開催できる企画として、密を意識せず少人数でコンサートや演劇を楽しめる「マイベストシリーズ」を立ち上げた。また、自宅で楽しんでいただけるコンテンツ「お家で楽しもうシリーズ」をWEB上で配信し、情報発信に取り組んだ。
- ・電子マネーの取扱いの継続運用や、来館者用駐車場の枠線の引き直しなど利用者の利便性向上に努めた。
- ・利用者満足度は高い数値を維持しており、お客様・来館者からの高い支持を得ることができた。

(施設の適正な維持管理の実施)

- ・サービスの向上、経営効率の向上、組織力の強化、県民と歩む施設づくりに努めた。
- ・東日本大震災以降、取組を強化している危機管理対策では、図書館等を含めた総合文化センター全体の避難訓練を実施し、大地震発生時の対応能力強化に努めた。
- ・県立図書館、総合博物館、県立美術館の施設および設備の維持管理についても適切に実施した。
- ・新型コロナウイルス感染症への対策として、消毒マニュアルの作成、貸館利用者向けガイドラインをホームページ上で公開するなど適切な感染症予防対策を講じた。