

平成25年度公益財団法人しまね文化振興財団

管理運営事業計画書

1. 基本方針

しまね文化振興財団は、中期的な活動方針として策定した「しまね文化力構想」のもと、昨年10月には組織を公益財団法人に改め、文化の香りに包まれた魅力ある島根の実現を目指して新たなスタートを切りました。

平成25年度は公益法人としての通期経営の初年度として、広範囲にわたり業務の見直しを行い、中長期的な展望を持ったシステム等の導入など、財団として必要な先行投資を行い、県民から信頼される自律的な公益法人組織の確立を目指します。

文化芸術の振興にあたっては、「島根県文化芸術振興条例」や「劇場・音楽堂等の活性化に関する法律」の趣旨を踏まえ、大学や文化芸術活動を行う団体との連携強化や県民との協働による文化芸術活動の展開のため、県民の文化創造を支援する仕組み「地域プラットフォーム戦略」の具体化がより一層求められています。財団としての専門性を高めると共に、各施設が提供できる専門性に裏打ちされたノウハウ、サービス等を広く県民に活用いただくための体制づくりに着手します。文化を担う人材の育成に引き続き取り組み、文化情報誌キャッチの発行に加えてSNSの活用にも着手します。更には全国から注目されている島根の文化の再発見とその継承・発展に努めると共に島根発の新たな文化の創造に取り組みます。

指定管理業務については、総合的なサービスが提供できる施設の特徴を活かし、これまで蓄積した運営ノウハウを基に財団の持つ専門性を発揮し、施設の管理運営にとどまらない、財団ならではの県域文化振興に役立てます。

2. 平成25年度の事業推進要旨

- (1) 公益財団法人として、自律と貢献の公益経営の確立を目指し、自己改革による組織運営、中長期的な展望を持ったシステム等の導入と共に、「財団文化芸術アドバイザー」の設置等で専門性をより一層高め、地域の文化を担う人材の育成や次世代育成事業など、公益目的事業である文化芸術振興活動を積極的に行ないます。
- (2) 全県的な文化活動促進のため、「島根県文化振興条例」に沿う県の文化政策に連動する形で、県民と連携・協働し、県民が活用できるチケットシステムの導入など、県民の文化芸術活動がより活発になるような環境整備に取り組みます。また、島根の伝統芸能の継承と発展に協力していきます。

- (3) 島根県民会館、グラントワは県の中核文化施設であることを認識し、「劇場・音楽堂等の活性化に関する法律」に沿って、県民と共に生きる絆を形成する文化拠点となるよう、専門性に基づくノウハウ、サービスを明確に提示し利用促進を図るなど、県民の文化創造を支援する体制づくりを図り、文化芸術の継承、創造、発信に努めます。
- (4) 指定管理者としては、効率的な管理運営や利用者の立場に立ったサービスの提供は勿論、財団が指定を受けている意義を踏まえ、県民連携による多様な文化事業を実施することで総合的な県民サービスに努めます。
- (5) 指定管理業務については、PDCA による業務の改善を通して得たノウハウを、次期指定管理運営に活かせるように整理し、新たな提案が行なえる体制の整備と事業計画の策定の準備を行ないます。
- (6) 四半期決算の定着と厳格な予算管理、研修制度の見直しや職員提案制度の充実、就業条件の見直し等により、組織強化を行うとともに職員のモチベーションを高める改革に取り組み、明るく前向きに仕事ができる組織運営に努めます。

3. 事務局が所管する事業

(1) 公益目的文化事業

- ① 県民文化連携事業としての県民参加ミュージカル「あいと地球競売人」は、島根県民会館を活用し県民会館との共同事業として公演を行います。
- ② 「しまね地域文化コーディネーター育成事業」を県民会館との共同事業として実施します。
- ③ 写真文化事業室では、写真教室の開催、並河萬里写真・フィルムの保存整理などを行ないます。
- ④ 「公益信託・しまね文化ファンド」事務事業は、単なる事務に終わることなく、文化ファンド以外の助成事業も斡旋するなど、総合的な文化支援窓口になることを意識し活動します。
- ⑤ 教育委員会から委託を受けて、県内の子ども神楽を中心にした神楽関係団体の情報データベース化に取り組みます。
- ⑥ 文化情報の収集・提供事業
情報誌「キャッチ」やウェブサイト「キャッチ・ナビ」を通して、県内全域の文化施設情報を提供・発信します。また、「SNS 活用ガイドライン」を制定し、SNS の活用を図ります。

(2) 収益目的事業

- ①少年自然の家管理事業については、入所者の安全安心に配慮した管理運営を確実に行うとともに、永年の運営ノウハウを基に、県教育委員会と連携して研修事業にも協力していきます。
- ②島根県立美術館のミュージアムショップは、展覧会図録や関連グッズの販売を行うことでの収益目的事業にとどまらず、来館者のニーズをくみ取り、島根らしいオリジナルグッズを提供することなどで、ショッピングの楽しみを広げるサービスに努めます。

島根県民会館

島根県文化芸術振興条例の主旨を踏まえた県域中核施設化方針

私たちは、「しまね文化力」をキーワードに『点から面へ「しまね文化力」創造のセンターとなる』を平成22年度から26年度の指定管理業務の基本方針として島根県民会館の管理運営を行っています。

県域文化振興を担う中核組織である文化振興財団として、島根県民会館における事業も鑑賞・育成・創造などの「拠点文化事業」にとどまらず、「県域展開事業」「街づくり社会化事業」など施設内にとどまらない文化振興に取り組んで参りました。

■文化芸術を取り巻く社会環境変化、文化政策変化

平成23年に発生した東日本大震災は文化芸術の重要性を強く認識させられ、また、国の文化政策においても地域独自の文化への希求が明確化され、「新しい公共」の要素を取り入れ、地域住民・芸術団体・教育機関等とともに特色ある文化芸術振興が求められるようになってきています。

島根県でもこの流れに呼応するように平成23年11月、県文化芸術振興条例が制定され、県の役割を明示されています。そして各機関との連携の重視、島根の世界に誇れる伝統文化の存在、新たな文化芸術創造への取り組み、そして文化振興が島根の活力を生む原動力になることなどが指摘されています。

■県域中核施設化方針の明確化

昭和43年開館以来45年が経過し、その中で私たちは、島根に根付き、県民が支えてきた文化を県民とともに掘り起こし、それぞれの地域の豊かな文化を発展させるため、活動してきました。さらに活動を加速させるため、平成23年度から「やおよろずの地域文化による次世代・地域の活性化プロジェクト」を立ち上げ実施してまいりました。

「やおよろずの地域文化による次世代・地域の活性化プロジェクト」

「しまね文化力」をキーワードに、やおよろずの地域文化から多元的な文化創造とそれぞれの地域の活性化、くらしとコミュニティの再生を目指し、多彩な教育普及・次世代育成のプログラムとそれを自律的に推進できる地域で活躍する人材育成を有機的につなげる複合プロジェクトです。「しまね文化力」はやおよろずの地域文化にあり、その文化力をしまねの活性化の起爆剤にして、中長期視点に立って創造的地域・島根を目指し挑戦していきます。

■重点プロジェクト1 地域文化振興人材育成事業

島根県の文化振興の基盤整備はソフト・人材育成であり、人づくりに他なりません。地域それぞれの文化を活かしつつ、県民の自発的な取り組みの活発化を目指していきます。

☆地域文化コーディネーター人材育成事業

■重点プロジェクト2 島根に根差す文化創造事業

伝統芸能の発掘・創造発信を積極的に推進するとともに、県民が参画する創造事業や地域の魅力を再発見し発信する取り組みを行います。

☆伝統芸能創造発信事業／ミュージカルによる地域文化力の発信

■重点プロジェクト3 連携・協働による地域の文化を支える仕組みづくり事業

島根県民会館が直接事業を実施する取り組みだけでなく、広く県民・教育機関・団体と協働し連携し相互の資源を活かした地域の文化を支える仕組みづくりを進めていきます。

☆島根大学教育学部連携事業／地域文化コーディネーター人材育成事業

■重点プロジェクト4 場の活用推進事業

県域中核施設である島根県民会館そのものを県民の文化活動活発化の場所として活かすとともに、各地域の中小規模館など既存施設の有効活用を進めて展開を図っていきます。

☆島根県民会館 拠点文化事業・県域文化力発信

平成25年度の計画

○以下の8つの側面から平成25年度の指定管理業務の計画を構成しています。

- | | |
|-------------|----------------------------|
| 1. 文化事業計画 | ホール等での自主事業、県域展開事業や賑わい創出事業等 |
| 2. 貸館事業計画 | 積極的営業による貸館、場の提供による文化振興など |
| 3. 舞台技術振興計画 | ホールだけでなく広域の技術支援による文化振興事業など |

- | | |
|--------------|-------------------|
| 4. 利用者サービス計画 | 利用者へのサービスなど |
| 5. 広報・利用促進計画 | 積極的な広報、利用促進の計画など |
| 6. 施設運営計画 | 危機管理、施設維持管理等の計画など |
| 7. 組織計画 | 組織体制・人員配置の計画など |
| 8. 収支計画 | 収入、支出の計画 |
| 9. その他計画 | 自己評価の計画 |

1. 文化事業計画

(1) 文化事業の実施方針

○「会館は、多様で質の高い芸術文化の鑑賞機会の提供、新しい芸術文化の芽を育む機会の提供、地域とともに新しい芸術文化を創造する機会の提供を目指す」との業務仕様を踏まえ、これまでの実績に基づく、5つの実施方針により事業を展開していきます。

- ① 地域の文化振興のための事業展開
- ② 県民の創造力を発揮させるための事業展開
- ③ 次代を担う人材の育成を図る 未来への投資
- ④ 島根の伝統文化や文化資源を掘り起こし継承・発展を図る
- ⑤ 県民の期待に応える魅力ある事業、賑わいを作る活動を展開する

(2) 事業計画体系

○文化事業は4つの体系によって推進していきます。

■拠点文化事業

○ホール等を中心に「鑑賞事業」、「育成事業」、「創造事業」の3本柱で実施する

■県域展開事業

○県民会館を拠点に県内各地の地域活性化、市町村施設の活性化、支援を行う

■街づくり社会化事業

○地域と連携した賑わいづくり、文化への接触に障がいのある方への支援などを行う

■情報コミュニケーション事業

○広報や情報提供だけではなく、相談、アドバイスなど情報による文化振興を行う

(3) 指定管理期間テーマと年度重点テーマ

○指定管理期間を通じたテーマ『**しまね文化力の発信**』をベースに、今年度は「しまね文化力としてのミュージカルの発信」を重点方針とする。25年度は島根オリジナルミュージカル「あいと地球と競売人」の1994年（平成6年）3月初演から20年目にあたる。その文化力を広く全国に向けて発信し、魅力や可能性を再認識するとともに、地域との関係を掘り下げ、島根の文化振興へと繋げていきます。

平成25年度 「しまね文化力としてのミュージカルの発信」

(4) 文化事業計画

① 拠点文化事業

■ 「鑑賞事業」

○ 企画方針

鑑賞事業は、子どもから大人・高齢者まで世代を通して様々な文化芸術に触れ親しみ、文化芸術を鑑賞する楽しさを実感できるよう計画しました。また、公演を鑑賞するだけの一方向でなく、事前の講座やワークショップ（アウトリーチ）と連動させ、アーティストとの交流など双方向性の内容となるよう実施します。

- 1) 子ども、若者、高齢者など対象世代の期待に応える公演を提供する
- 2) 県民会館の定番となっている劇団四季や映画などを提供する
- 3) 世界水準のアーティスト公演を提供する
- 4) 島根出身アーティストを発掘・支援していく
- 5) 県民の期待、ニーズの高い公演を実現する

○ 計画公演

〈別紙〉 事業一覧参照

○ 達成目標

- 1) 基本目標
 - ① 企画方針にそった事業の実行と達成
 - ② 事業評価システムに則した目標設定と結果の明確化
- 2) 数値目標
 - ① 入場料収入は鑑賞事業費の80%以上を確保する

■ 「育成事業」

○ 企画方針

育成事業は、活動育成と人材育成に分けて企画し、活動育成は文化・芸術のすそ野の拡大に資する活動を中心に、鑑賞者や活動者の育成を図ります。また、島根大学をはじめとする教育機関と連携し、特に次世代を担う子どもたちが文化芸術活動を継承・発展していけるよう重点的に育成事業を展開します。人材育成は、文化芸術活動の基盤となるアートマネジメント分野や舞台技術者及び地域文化コーディネーターの人材育成を図ります。

活動育成

- 1) 地元のアーティスト、活動者の育成と支援を行う
- 2) 気軽に誰もが生の演奏等に触れ、親しむことのできる機会を提供する
- 3) 古典芸能に親しみ、鑑賞者の理解を深めるとともに、活動者のすそ野を広げる取組みを行う

- 4) 独自の伝統文化や歴史への興味を喚起し広げる取組みを行う

人材育成

- 1) アートマネジメントのノウハウを身につけた人材を育成する
- 2) 舞台技術のノウハウや演出等を身につけた人材を育成する
- 3) 舞台・舞台芸術に関心と親しみを抱く人材を広げていく
- 4) 地域文化コーディネーターを育成する

○計画事業

〈別紙〉事業一覧参照

○達成目標

- 1) 企画方針にそった計画の実行と達成
- 2) 事業評価システムによる事業の実施目標の達成の確認の明確化
- 3) 育成事業にのべ1000人参加を目標とする

■「創造事業」

○企画方針

創造事業は、県内の文化資源を発掘・発展させるとともに、県民の文化力・創造力を引き出す活動を計画しました。また、全国各地の劇場や文化団体、アーティストなどと幅広く連携し、新たな活動の創造・発信に取り組みます。

- 1) 島根の伝統芸能の一つである神楽を継承、発展させる
- 2) 県民が主体となり県民の力で創造活動に取り組む
- 3) 国内・海外のアーティストと県民が一体となり、創造的な文化芸術活動を展開する

○計画事業

〈別紙〉事業一覧参照

○達成目標

- 1) 企画方針にそった計画の実行と達成
- 2) 事業評価システムによる事業の実施目標の達成の確認の明確化

② 県域展開事業

○企画方針

県民会館にとどまらず、県域全体の文化振興、「しまね文化力」の発揮を実現していくための事業を計画しました

- 1) 文化事業によって地域や市町村施設などを活性化させる
- 2) 県内の地域伝統文化の再発見、人材発掘、地域文化の交流を行う
- 3) 市町村施設の活性化につながる事業を展開する

○計画事業

〈別紙〉事業一覧参照

○達成目標

- 1) 企画方針にそった計画の実行と達成
- 2) 事業評価システムによる事業の実施目標の達成の確認の明確化
- 3) 市町村施設等の活性化、活動充実を20施設以上で実現する

③街づくり、社会化事業

○企画方針

文化芸術の社会的な役割や可能性を広げるための活動を計画しました。

- 1) 文化接触にハンディキャップを持つ人を支援する取り組みを行う
- 2) 教育機関等と連携した事業、インターンシップ受け入れなどを実施する
- 3) 地域の賑わい、県民会館の賑わいをより一層高める
- 4) 立地周辺の地域や商業等との連携、ボランティアとの協働を促進する

○計画事業

〈別紙〉事業一覧参照

○達成目標

- 1) 企画方針にそった計画の実行と達成
- 2) 事業評価システムによる事業の実施目標の達成度の明確化
- 3) 地域の賑わいとフリマ祭等の賑わい創出事業と連動させた事業を実施する

④情報・コミュニケーション事業

○企画方針

文化振興における情報の重要性と、全国的に劇場離れ現象がみられることを考慮し、情報提供の強化に意識をおいて計画しました。

- 1) 必要な情報を整理し、ホームページを強化する
- 2) 情報発信のTPOをその都度検討し、最適化を目指す
- 3) 各自が広報、パブリシティに積極的に取り組むマインドを持つ
- 4) 相談、アドバイスをを行う恒常的な窓口、仕組みを運営する
- 5) しまね文化ポータルサイトの整備・拡充をすすめる

○計画事業

〈別紙〉事業一覧参照

○達成目標

- 1) 企画方針にそった計画の実行と達成
- 2) 事業評価システムによる事業の実施目標の達成の確認の明確化
- 3) 広報によるメディア掲載年間50回以上を目指す

⑤文化事業評価

○企画方針・計画

文化事業に関する年間を通じた企画立案から、実施計画、執行、事後報告など、全体の流れと手続きの見直し、再編を行い、より効果的で効率的な文化事業の計画と執行の仕組みを整えるとともに、個々の事業の評価を確実に実施していきます。

- 1) 各事業の目的と評価基準の明確化を図る
- 2) 事業参加者アンケート等の分析を充実させる
- 3) PDCAサイクルの効果的運営を図る

○達成目標

- 1) 目標管理に基づいた実行と達成
- 2) 事業目標と達成の横断的、総合的評価の実施

⑥総合的な目標

■文化事業を通じて実現したい定性的な目標

- 1) 子供から高齢者まで、障がいのあるなしに関わらず、すべての県民が文化芸術と触れ合い、そのすばらしさを実感できるようにする
- 2) 県民の主体的な文化芸術活動がより促進され、より充実した活動となり、県民が創造することの喜びを実感できるようにする
- 3) 文化芸術を介し県民相互、また多世代間のコミュニケーションが豊かになり、地域・コミュニティの活性化が図られるようにする
- 4) 県民が、島根や地域の伝統文化等地域文化を知ること、自らの生まれ育った地域への愛着と誇り、アイデンティティが形成されるようにする
- 5) 文化芸術を通じて島根を発信し、観光をはじめとした産業活動振興や地域活性化、生きがいつくり等、文化の波及効果を発揮していく

■文化事業の数値目標

○事業による入場・入館者数

年間30,000人

(拠点文化事業の鑑賞、育成、創造事業の公演やワークショップ等の合計人数)

○助成金等獲得目標

総事業費の10%

2. 貸館事業計画

(1) 貸館事業の実施方針

○指定期間基本テーマ

『利用者と同じ立場に立つ』

○貸館事業で一番大事で大切なこと、それは、「もし私たちが他施設を利用した場合何が一番うれしいか・安心か」と考え「利用者と同じ立場に立って考え、お迎えする」を基本としており、これは貸し館業務において不変なテーマと考えます。今期においても基本的なスタンスである「利用者と同じ立場に立つ」を基本テーマとして取組みます。

○実施方針

「利用者の利便性の向上と施設の有効活用を図りながら県民への芸術活動の場の提供を行う」との業務仕様を踏まえ、これまでの実績に基づく、5つの実施方針により貸館事業を推進していきます。

- ① 利用者視点に立った県民への文化芸術活動の場の提供
- ② 利用者への総合的支援の提供による効果的な場の提供
- ③ 県民の文化芸術活動をより一層活性化する重点的な配慮
- ④ 利用率の向上と利用開発に全職員が取組む
- ⑤ 文化事業等との連携による広域的貸館利用者の誘致

(2) 年度重点テーマ

○私たちは「利用者様と同じ立場に立って考える、利用者様と同じ側に立って利用者のお客様をお迎えする」を基本としており、平成25年度も引き続き、指定管理期間基本テーマ「利用者の立場に立つ」を基本とし取組みます

(3) 貸館事業計画

■施設の提供

○取組み方針・計画

県民のため、様々なアドバイスや支援を行うと共に、状況に応じて柔軟な対応に努めます

- 1) 開館時間は、条例に基づき午前9時から午後10時までとし、状況に応じて柔軟に対応する
- 2) 毎月第2及び第4月曜日を定例休館日とし、祝日と重なる場合は開館日とする
- 3) 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）は休館日とする
- 4) 工事等の影響を最大限に小さくするように施設を提供する

- 5) 平成24年9月より始まった各工事により施設の貸し出しに制約が発生し、利用希望に十分に答えられない状況が発生したため、4月・5月・6月の休館日を月1日として多くの県民に対して利用機会を提供する。

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 工事等による利用制限にクレームが来ないように柔軟な対応に努める

■利用料金設定と減免の取組み

○取組み方針・計画

平成22年度県と協議の中実施した減免基準の拡大・平日夜間会議室割引キャンペーン等を実施し、一定の成果を得られています。引き続き利用率向上とお客様の利便性を目指していきたく考えます。

○達成目標

- 1) 現行体系での適切な運用
- 2) 提案検証作業の推進

■貸館事業の目標

○稼働率目標

稼働率は、24年度と同様とします。

施設	目標	備考(23年度実績)
① 大ホールの稼働率(利用率)目標	62%	66.2%
② 中ホールの稼働率(利用率)目標	71%	73%
③ リハーサル室の稼働率(利用率)目標	65%	71%
④ 大会議室の稼働率(利用率)目標	50%	54%
⑤ 会議室の稼働率(利用率)目標	45%	48.2%
⑥ 展示ホールの稼働率(利用率)目標	42%	46.1%
⑦ 多目的ホールの稼働率(利用率)目標	42%	46.4%

○利用料金収入目標

利用料金収入は、当初予定の6,980万円を目標とする。

3. 舞台技術振興計画

(1) 舞台芸術振興の実施方針

○指定期間基本テーマ

『地域文化を舞台技術からサポートする』

○舞台技術はホールの舞台機構・設備の管理、運用の技術だけではなく、道具製作や舞台機構、音響、照明など、ホールに関する専門的スキルを生かし、安全かつ総合的に文化芸術活動を支える技術です。この技術が文化芸術活動の本質となる表現や創造性を支えるものともなり、この技術ノウハウの有無が活動の充実に大きな差異を生みます。今期においても「地域文化を舞台技術からサポートする」を基本テーマとして取り組みます。

○実施方針

舞台技術の専門体制とノウハウの蓄積を持つ当財団は、県域文化振興の拠点として、5つの実施方針により舞台芸術振興事業を推進していきます。

- ①ホール及び設備、備品等の管理、運用業務を適切、確実にを行う
- ②利用者の創造性、演出意向を最大限に生かすための相談、支援を行う
- ③安全性の確保を第一に、適切な舞台運用の操作、監督を行う
- ④自主文化事業、制作事業の企画、計画、実施を担う
- ⑤館内外において舞台技術の人材育成、技術指導、研修、アドバイスなどを行う

(2) 年度重点テーマ

「過去に蓄積したデータをさらに充実し、整備拡充を図る」

○過去に蓄積し、22年度より整理し始めた県内の文化施設等の施設概要、舞台図面、設備など舞台技術に関わる情報、また、県民会館ホール利用者の利用に伴う舞台技術の記録情報、要望等を、さらに、整理し、活用できる仕組みとしていきます。

(3) 舞台技術振興事業計画

■管理業務

○取り組み方針・計画

- 1) 大中ホール(舞台・客席)を始め施設を適切に維持管理し、安全性を保つ
- 2) 舞台、照明、音響の各設備・備品の整備管理を行う
- 3) 舞台、照明、音響に関する保守点検委託業務の管理を行う
- 4) 中長期交換、補修計画の推進を行う

○達成目標

- 1) 取り組み方針・計画の実行と達成
- 2) 管理における事故発生ゼロの達成

■ホール運営業務

○取組み方針・計画

- 1) ホール利用者と使用条件の確認や、技術面での進行計画の打ち合わせ・アドバイスを等をおこなう
- 2) 関係官庁への書類届け出の確認及び整理保存により適法性を確保する
- 3) 利用当日の利用者への立会いによる確認、アドバイスを等を行い、利用者と一緒に創り上げる
- 4) ホール進行の安全管理を行う
- 5) 自主制作事業等の舞台プラン、舞台操作、その他関連業務を担当する

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) ホール運営業務における事故発生ゼロの達成
- 3) 自主制作事業における舞台技術企画から終了までの的確な遂行

■舞台技術の普及啓発・相談業務

○取組み方針・計画

- 1) 県民会館の設備において基本から専門的な舞台技術を学べる機会を提供する
○机上の知識ではなく、地域の実情に応じた実践として使える技術を育成します。
舞台技術スタッフ研修会 目標12回（月1回）
島根県舞台技術研修会（年1回）
- 2) 県内市町村施設において施設職員や利用者に舞台技術を学ぶ機会を提供する
- 3) 大学、専門学校等と連携し、専門人材育成へ協力する
- 4) 舞台技術、舞台設備についての知識、技術を一般県民へ普及する
バックステージツアー（年2回）
舞台見学会、利用相談会（年2回）
- 5) 県域拠点として、舞台技術全般の相談センターの役割を果たす

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 人材育成、普及体験者年間200人を目指す
- 3) 舞台相談窓口（ステージアドバイザー）50件の対応を行う

■舞台技術基盤整備の目標

○取組み方針・計画（単年度で終了しない継続的な取組み）

- 1) 県内舞台施設（公立に限らない）の基本データのデジタルデータ整備
- 2) 過去の県民会館利用者の舞台技術関連記録のデジタルデータ整備
- 3) 有効な検索システム、活用システムの充実

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 適切、的確な相談、アドバイス業務に資するデータ基盤の整備

4. 利用者サービス計画

(1) 利用者サービスの実施方針

○指定期間基本テーマ

『多様な利用者に訴求できるサービス体制の充実』

県民会館には、県内外の方、幅広い世代の方、いろいろな目的をもたれた方など、多様な利用者様が訪れます。これらの利用者様の満足度を高めるために、細やかな配慮あるサービス提供などを実現するための体制を充実していきます。

○実施方針

利用者サービスを付加的なものではなく文化施設運営の本質的なものとしてとらえ、5つの実施方針を持って業務にあたっていきます。

- ① 利用者の立場に立って考える
- ② 苦情、トラブルにならない姿勢
- ③ トータルなホスピタリティをマネジメントする
- ④ 不断のリスクマネジメントを推進する
- ⑤ コンプライアンスを徹底させる

(2) 年度重点テーマ

○利用者からの苦情等を分析し、管理者として対応できることは速やかに対応し、県と協議しながら、ハード面、ソフト面ともに充実し、サービス向上に努めます。

「利用者サービスの検証及び充実」

(3) 利用者サービス計画

■利用者意見・ニーズの把握

○取組み方針・計画

利用者の意見、ニーズの把握、職員共有化について、引き続き取り組みの充実を図っていきます。

- 1) 多様な利用者層、事業活動形態ごとのアンケートの実施と結果の統合化
- 2) 多様な利用者層からの意見聴取、懇談など生の意見の聴取と統合化
- 3) 意見等への対応によるサービス改善の実施

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 業務品質管理委員会での総合的検証

■利用者サービス向上

○取組み方針・計画

- 1) 来客の場合には、受付まで該当の職員が足を運んで対応するなど、顧客を大切にす、という考えで行動する。
- 2) 障がいのある方、高齢者の方へのサービスの充実
- 3) 幼児や子育て世代へのサービスの充実
- 4) 観光でいらっしゃるお客様へのサービスの充実

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 利用者視点評価の公表
- 3) 業務品質管理委員会での総合的検証

■利用者サービスの目標

○アンケート満足度調査での満足度目標

施設利用者満足度	95%以上
文化事業入場者、参加者満足度	90%以上

■苦情・トラブルの対応

○取組み方針・計画

22年度から苦情・トラブルの把握と対応に取り組んでおり、この成果をもとに分析整理し、未然防止と、発生に対する的確・迅速な対応を図り、必要な業務改善などに生かしていく仕組みをさらに充実させていきます。

- 1) 未然防止対策の推進と「ヒヤリ・ハット」情報などの統合化
- 2) 苦情・トラブルの的確な対応とその結果の報告、公表、共有化
- 3) 苦情・トラブルの業務品質管理委員会での総合化

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 業務品質管理委員会での総合的検証

5. 広報・利用促進計画

(1) 広報・利用促進実施方針

地域に幅広く広報し、利用者から分かりやすい料金設定（セット料金）をさらに充実する。また、地域の文化活動を支援すべく、積極的に場所を提供し、利用促進につなげます。

■広報・支援サービス

○取組み方針・計画

自主事業等の広報活動はもちろん、貸館で行われるイベント情報を利用者と連携し、県民会館として情報発信を行い、広報支援につなげます。

- 1) ロビー壁面有効活用「プロムナードギャラリー」の提供
- 2) ポスター掲示コーナーの提供
- 3) ホームページによる貸館イベント情報の広報
- 4) 自主事業でチラシ挟み込み協力、チケットの預かり販売
- 5) リリース方法等の広報の強化
- 6) 積極的に地域の文化活動を支援すべく、ホール利用の促進を促す
- 7) 県民会館を詳しく知らない新たな利用者層への広報を行う

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 業務品質管理委員会での総合的検証

■営業と利用者開発

○取組み方針・計画

新たな利用を増やすために営業、利用者開発を強化していきます。

- 1) 職員全員が営業スタッフであることを常に認識して職務に取り組む
- 2) 過去の顧客データから営業を推進する
- 3) 文化事業の育成事業や創造事業と連携した利用モデルの提案を行う
- 4) 総合的支援サービス、特に技術支援などを通じた利用者開発を行う
- 5) 利用者に分かりやすくセット料金を提示し、利用促進に努める

5. 施設管理運営計画

(1) 施設管理運営の実施方針

○指定期間基本テーマ

『安全、安心の施設運営の着実な推進』

老朽化の進んでいる県民会館ですが、使い続ける価値を高めつつ、安全で安心な施設としていくべく運営をしていきます。維持管理を中心に、危機管理対策、個人情報保護など、トータルな安心、安全の形成に努めていきます。

○実施方針

- ①安全で事故のない維持管理に努める
- ②環境負荷低減への取り組みを図る
- ③快適性、ホスピタリティの向上に努める

- ④改修・修繕の中長期計画による長寿命化に努める
- ⑤新たな危機にも即応できる危機管理体制の不断の改善に努める
- ⑥個人情報保護の確実な推進を図る

(2) 年度重点テーマ

○大改修後20年以上経過し、施設の老朽化が進んでいる現状では、不断の確認と改修、改善が必要と考えています。

「不断の確認と改善」

(3) 施設運営計画

■個人情報保護

○取組み方針・計画

- 1) 財団プライバシーポリシーの着実な履行
- 2) 個人情報の所在の明確化と管理方法の徹底

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 業務品質管理委員会での総合的検証

■危機管理

○取組み方針・計画

- 1) 東日本大震災の教訓を公文協の研修会等の積極的な受講により学び、危機管理マニュアル、危機管理体制を改善する
- 2) 訓練やシミュレーションの実施
- 3) ヒヤリ・ハットなどの情報の収集、統合・整理

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 危機管理訓練の的確な実施と評価

■維持管理

○取組み方針・計画

- 1) 点検・検査の適切、確実な履行
- 2) 効率的な維持管理の推進
- 3) 省エネルギー対策の推進と新たな取組みの実験と検証
- 4) 中長期修繕改修計画や予防保全の取組みの徹底
- 5) 安全第一と利用者視点に立った修繕・改修優先順位の提案

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 業務品質管理委員会での総合的検証

■外部委託管理

○取組み方針・計画

- 1) 委託業務の確実な履行確認、課題把握
- 2) ホスピタリティ管理の徹底

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 業務品質管理委員会での総合的検証

6. 組織計画

(1) 組織・人員体制計画

広報・事業など組織内外における協働が求められている事からマルチタスクな取り組みを推進していきます。

○取組み方針・計画

- 1) 顧客サービスを向上させるため、貸し館事務と従来の文化情報コーナーを一体化運用するため総合インフォメーションを配置した。
配置した総合インフォメーションにて館の総合案内、県民への文化芸術情報の提供をワンストップで実施する。
- 2) 貸館業務と鑑賞事業を同じサービス課で所掌し、企画制作会社との共創を図り、企画営業に努める。
- 3) 総合インフォメーションは財団本部、県民会館共管とし、県民への文化芸術情報の収集と提供を総合的に実施する。
- 4) 地域の文化振興中核拠点化に向けたプロジェクトを具体化するため、財団本部に全施設を統合したグループを設け、県民会館が課間連携により実施する体制を継続する。
- 5) 効率的で判りやすい組織を構成する。
- 6) 必要な専門人材、人員を適切に配置する。

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 組織横断的活動の活性化

(2) 研修計画

○取組み方針・計画

業務を通して行う職場内研修、外部の専門機関を利用する職場外研修により、積極的に職員の能力開発を行います

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 自己研鑽を積み、組織的研鑽活動が広がることを目指す

7. 収支計画

○取組み方針・計画

事業仕分け等の影響もあり、助成制度の改廃や助成のやり方の変更などが大きく影響することが想定されていますが、そのような中でも、新たな助成先の開拓や、ファンドレイズマネジメントの強化などにより、外部資金導入に力をいれていきます。

- 1) 経費削減、効率化に一層取り組む
- 2) 利用料金の収入確保、増収に努める
- 3) 助成金の獲得等ファンドレイズに努める

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 収支バランスの確保

8. その他計画

全国公立文化施設協議会中四国支部委員長館として積極的に活動します

■島根県公立文化施設協議会事務局

○取組み方針・計画

- 1) 県内公立文化施設の活性化、運営力向上を図る
- 2) 県内公立文化施設の交流、連携、意見、要望把握整理などを行う
- 3) 全国・中四国支部との調整を行う

■自己評価計画

○取組み方針・計画

- 1) 指定管理業務の年度単位の自己評価を実施する
- 2) 年度事業計画と事業報告の対比による評価システムを構築する
- 3) 組織的PDCAサイクルを機能させる

○評価計画

年度事業報告（5月末）の後、7月を目処に自己評価を完了する

○達成目標

- 1) 取組み方針・計画の実行と達成
- 2) 自己評価書の公表を行う

いわみ芸術劇場

島根県芸術文化センターを、

県文化芸術振興条例を踏まえた石見地域拠点文化施設として活用推進

指定管理第二期五カ年計画の策定にあたり、島根県芸術文化センター「グラントワ」の運営基本方針を「点から面へ 石見地域の文化力創造の拠点を目指して」としました。センターは全国的にもまれな美術館と劇場が一体になった複合施設です。県文化芸術振興条例にのっとり、ここの特徴を生かした「拠点文化事業＝鑑賞、育成、創造」、「情報コミュニケーション事業→美術館利用促進」を展開します。また芸文センター内の事業にとどまらず、「街づくり社会化事業」や石見全域に出向く「県域展開事業」など積極的な文化・芸術活動に努めてまいります。

■文化芸術を取り巻く社会環境変化、文化政策変化

平成23年の3・11東日本大震災によって、私たちは精神生活を支える文化芸術の重要性をあらためて認識させられました。また、国の文化政策でも地域の独自性を生かした文化芸術の振興がクローズアップされ、「新しい公共」の要素を取り入れた地域住民、芸術団体、教育機関などが共働した文化芸術の継承と創造が求められています。

島根県でもこの流れに呼応し、平成23年11月に「県文化芸術振興条例」を制定しました。世界に誇る島根の伝統文化の発信や、新たな文化芸術の創造など文化振興事業が、島根の活力の原動力になる一としています。

■石見地域拠点文化施設の活用推進

センターは平成17年10月の開館からまもなく8年。私たちは石見地域に根付いた文化を地域住民とともに掘り起こし、それぞれの地域の豊かな文化を発展させるために活動してきました。平成25年2月にはその成果が認められて平成24年度財団法人地域創造大賞（総務大臣賞）を受賞しました。

今年度も「神話博しまね」事業に続く「出雲大社平成の大遷宮」が行われます。引き続き石見地域の伝統文化を活用して「神話の国しまね」を全国に発信していきます。

■施設管理運営重点方針

1 地域との連携の積み重ねを基に、地域振興の源となる『いわみ文化』発信

文化芸術は地域の中であり、県民生活において支えられるものです。『いわみ文化力』は文化芸術を核に、観光、産業、教育、コミュニティなどと様々な主体と連携するなかで創られる地域の総合力です。この『いわみ文化力』を高めるために私たちは地域との連携をより一層深めていきます。

2 県民信頼を獲得できる経営推進

県民の共有財産である芸文センターの価値を継続的に高め、県民から管理運営に対する信頼と財団の取り組みに対する信頼を確実なものにする経営を行います。

そのためには、私たちの活動を積極的に公開し、評価をいただけるよう、県民との連携を欠かさない公平公正な経営に努めます。

3 県との連携により複合施設としての機能を最大限に発揮

センターは、美術館と劇場の複合施設であるとともに、県と指定管理者の複合運営体です。その点において連携無くして、施設の運営は不可能であると考えますので、県との連携により、複合施設としての機能を最大限に発揮していきます。

平成25年度の事業計画

平成25年度の指定管理業務は下記の通り計画しています。

1 文化事業計画

(1) 拠点文化事業

○ホール等で実施する鑑賞、育成、創造の3種事業が相乗効果をもたらし、文化芸術活動の発展を促す。

(2) 県域展開事業

○センターを拠点に石見地域全体の文化芸術の振興を目指す。特に各市町の施設（公立、私立）の活性化支援を行う。

(3) 街づくり社会化事業

○地域社会と連携して街のにぎわいづくりを支援する。文化、芸術に触れる機会に恵まれない方々をサポートする。

(4) 情報コミュニケーション事業

○各種媒体を駆使した広報・情報提供はもとより、相談やアドバイスなど相手の顔の見える情報コミュニケーションにも力を入れる。

2 貸館業務事業計画

○利用者のニーズに基づいた貸館の提供と積極的な営業活動の展開する。
○利用者の満足度を高めるソフト・ハード面での支援を行う。

3 舞台技術振興業務事業計画

○石見地域の各市町での文化活動を技術支援し、創造性を高めていく。

4 広報・利用促進業務事業計画

○美術館、劇場に対する関心度の高い層への情報発信を充実させ、ブランドイメージをアップさせる。
○「まずセンターへ」と地域住民がより多数訪れるよう広報の質を高める。
○会員制度の普及啓発とその内容を充実させることで利用促進を図る。

5 利用者サービス業務事業計画

- 非日常的な空間・時間を期待する利用者の満足度を高めるサービスを提供。さらなるサービスツールの改善、開発に努める。

6 施設管理業務事業計画

- 使用劣化、経年劣化による異常、破損等を早期に原状復帰させ、安定した施設利用を提供する。
- 危機発生時の来館者の安全確保に万全を期し、平素から安全、安心な利用に心掛ける。

7 組織管理業務事業計画

- 指定管理業務仕様を適切に推進する組織体制を構築する。
- 人材の確保、育成に力を入れる。

8 収支管理業務事業計画

- 適切な収入、支出を行う。
- ファンドレイズを推進する。

9 その他業務事業計画

- 業務改善のための自己評価の取り組みを行う

1 文化事業計画

(1)実施方針

「多様で質の高い芸術文化の鑑賞機会の提供。新しい芸術文化の芽を育む機会の提供。地域とともに新しい芸術文化を創造する機会の提供を目指す」との業務仕様を踏まえ、これまでの実績に基づく、7つの実施方針により事業を展開していきます。

また、平成22年度から5年間の継続支援の内定を得た文化庁「優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」、同じく文化庁「文化遺産を活かした観光振興・地域活性化事業」を軸に県域展開事業を推進。石見地域での人材育成を行います。具体的には、日本を代表する合唱指導者の栗山文昭氏(益田市出身)を引き続き「いわみ芸術劇場」の芸術監督に招聘。既存の文化事業の実績PRや、県域での多角的な企画・立案と公演を継続実施します。

- ①より身近に、文化芸術との出会いの場を提供します。
- ②石見地域を中心に文化振興のための事業を展開します。
- ③石見地域の伝統文化や文化資源を掘り起こし、継承・発展を図ります。
- ④次代を担う子どもたちに、文化芸術に触れる機会を提供します。
- ⑤将来の地域文化の振興を担う新たな人材の育成に取り組みます。
- ⑥県民の創造力を発揮させるための事業を展開します。
- ⑦各事業を連携・連鎖させ、舞台芸術活動の活性化を促します。

(2) 事業計画体系

文化事業は4つの体系によって推進していきます。

① 拠点文化事業

○ホール等で実施する鑑賞、育成、創造の3種事業が相乗効果をもたらし、文化芸術活動の発展を促します。

- ① 鑑賞事業
- ② 育成事業
- ③ 創造事業

② 県域展開事業

○センターを拠点に石見地域全体の文化芸術の振興を目指す。特に各市町の施設(公立、私立)の活性化支援を行います。

- ① 石見地域の地域伝統芸能文化の再発見、人材発掘、地域文化の交流促進。
- ② 学校等と連携して文化芸術の体験の場を提供するアウトリーチ公演の充実化
- ③ 市町村活性化事業との連携

③ 街づくり社会化事業

○地域社会と連携してマチのにぎわいづくりを支援する。文化、芸術に触れる機会に恵まれない方々をサポートする。

- ① 社会問題連携事業
- ② 教育連携事業
- ③ 街づくり・賑わい創出事業

④ 情報コミュニケーション事業

○各種媒体を駆使した広報・情報提供はもとより、相談やアドバイスなど相手の顔の見える情報コミュニケーションにも力を入れます。

- ① 情報提供事業(広報・利用促進事業)
- ② 相談・アドバイス・情報基盤事業
(舞台技術振興業務、貸館事業、利用者サービス業務)
- ③ 広報事業(広報・利用促進事業)

(3) 指定管理期間のテーマと25年度の重点テーマ

第2期指定管理期間のテーマは『いわみ文化力の発信』。テーマに即した事業を計画しています。25年度も引き続き県民参画を命題に、地域との連携を強化します。県域の文化団体等と協働して創造事業を完成させます。地域伝統芸能の益田糸操り人形を継承、発展させるため、人材育成や成果発表の定期公演を継続実施します。

また、島根県の観光振興を図る「神々の国しまね」事業が継続され、25年度は「出雲大社平成の大遷宮」をメインに県を挙げての取組みがなされます。センターとしても石見地域の歴史と伝統を踏まえた事業を展開し、石見の文化振興の一翼を担います。

< 指定管理業務年間目標 >

平成25年度 いわみの伝統文化を未来に、飛翔

平成26年度 県民創造力の発信 いわみ舞台塾の合同創作

(4)文化事業計画

(4)-1 拠点文化事業

①鑑賞事業

(ア)企画方針

貸館によって提供される公演等とのすみ分けを念頭に置きながら計画し、オペラ、オーケストラ、ピアノリサイタルなどのクラシック演奏会のほか、ミュージカル、ポップスコンサート、古典芸能まで幅広いジャンルの鑑賞機会を提供します。

併せて鑑賞するだけの一方向の関わりだけでなく、事前の講座やワークショップなどと連動させてアーティストとの交流など双方向の参加機会を創出します。

また、人気度の高い鑑賞事業を実施することで、鑑賞会員制度である「ホール友の会」の会員拡大を図ります。会員増は貸館公演を誘致する条件となる集客力アップをもたらします。

(a)ぶらっとわ劇場

○高齢者、子ども、親子、初心者、障がい者など対象を明確化した公演を提供します。

(b)定番劇場

○いわみ芸術劇場の定番となっている劇団四季などの公演を提供します。

○ Grant ワシアターはボランティアスタッフの協力で創意工夫して運営します。

(c)芸術劇場

○クラシック音楽、伝統芸能など世界水準の公演を提供します。

(d)いわみホットステージ

○県民の期待、ニーズの高い公演を実現します。

(イ)計画公演

⇒別紙 『拠点文化事業 ①「鑑賞事業」』

(ウ)評価課題

(a)企画方針にそった計画の実行と達成

(b)事業評価システムによる実施目標と結果の明確化

(c)入場料収入を上げて、鑑賞事業費の60%以上を確保

②育成事業

(ア)企画方針

「活動育成」と「人材育成」に分けて企画します。「活動育成」は芸術劇場の特徴でもある「塾」事業を中心に実施します。「人材育成」は活動の基盤となるマネジメントや技術面コーディネーションを基本に計画します。

この事業によって発展自立したフランチャイズ4団体を支援するとともに、事業を通じて団体間の連携を強化していきます。また、文化庁「文化遺産を活かした地域活性化事業」(実行委員会と共催)として「益田糸操り人形」や「石見神楽」などの伝統芸能を育成します。

(イ)活動育成

○「いわみ舞台塾」事業

大人を対象に合唱、邦楽、弦楽の活動育成。ここから巣立ったフランチャイズ団体(グラントワ合唱団、島根邦楽集団、ユース・コール、グラントワ弦楽合奏団の4団体)の支援と、学びあい活動などを拡充します。

○「いわみキッズ塾」事業

子どもを対象に、ブラス、邦楽、合唱などの体験、育成を行います。

○益田糸操り人形事業

地域の文化活動団体(益田糸操り人形保持者会への地域伝統芸能育成支援)の活動向上支援を行います。特に益田糸操り人形は県指定重要無形民俗文化財50周年(平成25年)を契機に国指定を目指します。

○伝統芸能団体の活動への支援、協働による普及、観光連携などを取り組みます。

(ウ)人材育成

○アートマネジメントのノウハウを身につけた人材を育成します。

○舞台技術のノウハウや演出等を身につけた人材を育成します。

○舞台・舞台芸術に関心と親しみを抱く人材を育成します。

○地域活性化の一翼を担う地域文化コーディネーターを育成します。

(エ)計画事業

⇒別紙『拠点文化事業 ②「育成事業」』

(オ)評価課題

○企画方針にそった計画の実行と達成

○事業評価システムによる実施目標と達成の明確化

○一回当たり数人から80人程度の参加者で、年間参加目標3千人

③創造事業

(ア)企画方針

県民参画の創造事業は、単年度では完結できない継続活動となるケースがあります。また繰り返し実施することで効果が出るため中期的な視点に立って計画します。25年度は一大イベントの「出雲大社平成の大遷宮」が举行され、県を挙げて「神話の国しまね」の情報発信事業が実施されます。これに呼応するかたちでセンターも地域の伝統芸能、伝統文化を継続して活用を図ります。

- (a) 石見の伝統芸能、伝統文化の発掘、舞台化など伝統文化を活かした創造活動を行っていきます。
- (b) 県民が主体となり県民の力で創造活動に取り組みます。
- (c) 神話の国しまね事業など県の動きに連動した事業を企画します。
- (d) 育成事業と連携、連鎖した創造活動を行います。

(イ)計画事業

⇒別紙『拠点文化事業 ③「創造事業」』

(ウ)評価課題

- (a) 企画方針にそった計画の実行と達成
- (b) 事業評価システムによる実施目標と達成明確化
- (c) 県民が制作から発表までを一環して取り組む事業を2本以上実施

(4)-2 県域展開事業

(ア)企画方針

センターだけの活動にとどまらず、石見地域を中心とした県域の文化振興と、「いわみの文化力」を発揮する事業を計画します。特に益田糸操り人形公演を広域に展開。小学校への派遣事業の充実、市町自治体への文化芸術活動の支援などに力をいれます。

- (a) 石見の地域伝統文化の再発見、人材発掘、地域文化の交流を行います。
- (b) 石見地域の学校と連携し、校内で文化芸術を体験できる事業を行います。
- (c) 市町施設の活性化につながる事業を展開します。

(イ)計画事業

⇒別紙資料4『(4)-2 県域展開事業』

(ウ)評価課題

- (a) 企画方針にそった計画の実行と達成
- (b) 事業評価システムによる実施目標と達成の明確化
- (c) 石見地域の学校連携派遣事業を3校以上で実施
- (d) 石見地域の市町施設の活性化につながる事業を実施
- (e) 益田糸操り人形の広域公演を2ヶ所以上実施

(4)-3 街づくり、社会化事業

(ア) 企画方針

文化芸術の可能性を広げるための活動、実験検証事業などを計画します。

(a) 文化接触にハンデキャップを抱える方々を支援する取組みと検証を行います。

(b) 教育機関等と連携した事業、インターンシップなどを実施します。

(c) 地域の賑わい、グラントワの賑わいづくりにより一層取り組みます。

(d) 観光振興、観光客の来館促進、グラントワの施設利用を促すセールスに
取り組みます。

(e) 地域の人やボランティアとの協働による事業を促進します。

(イ) 計画事業

⇒別紙 『街づくり、社会化事業』

(ウ) 評価課題

(a) 企画方針にそった計画の実行と達成

(b) 事業評価システムによる実施目標と達成の明確化

(4)-4 情報・コミュニケーション事業

(ア) 企画方針

広報や情報提供だけでなく、相談、アドバイスなど情報による文化振興

(a) 情報提供事業(広報・利用促進事業)

(b) 相談、アドバイス、情報基盤事業

(c) 広報事業(広報・利用促進事業)

(イ) 計画事業

⇒別紙 『情報・コミュニケーション事業』

(ウ) 評価課題

(a) 企画方針にそった計画の実行と達成

(b) 事業評価システムによる実施目標と達成の明確化

(4)-5 文化事業評価

(ア) 企画方針・計画

(a) 事業評価の目的と達成を明確にします。

(b) 事業参加者アンケート等の分析を充実させます。

(c) PDCAサイクルを効果的に運用します。

(イ) 評価課題

(a) 企画方針・計画の実行と達成

(b) 事業目標と達成の横断的、総合的評価の実施

(4)-6 総合的な目標

(ア)文化事業を通じて実現したい定性的な目標

- (a) 子どもから高齢者まで、また、障がいのあるなしに関わらず、すべての県民が文化芸術と触れ合い、そのすばらしさを実感できるようにします。
- (b) 県民の主体的な文化芸術活動がより促進され、より充実した活動となり、創造することの喜びを実感できるようにします。
- (c) 文化芸術を介して県民相互、また多世代間のコミュニケーションが豊かになることで、地域・コミュニティの活性化を図ります。
- (d) 石見地域の伝統文化を知ること、生まれ育った地域に愛着と誇りを持ってもらい、アイデンティティを形成します。
- (e) 文化芸術を通じて石見地域、島根を発信し、観光をはじめとした産業活動の振興や地域活性化、生きがいつくりなど、波及効果をもたらします。

(イ)文化事業の数値目標

- (a) 文化事業による入場者数を年間3万人とします。
(拠点文化事業の鑑賞、育成、創造事業の公演やワークショップ等の合計人数)
※なお、グラントワ来館者目標年間30万人、劇場来場者目標年間10万人です。
- (b) 助成金等の獲得目標を総事業費の2割とします。

2 貸館事業計画

(1)実施方針

①指定期間基本テーマ

『利用者と同じ立場に立つ』

- ◇私たちは施設をご利用いただく際には、「利用者(主催者)と同じ立場に立って考える。利用者と同じ側に立って利用者(主催者)のお客様をお迎えする」考えでお迎えします。
- ◇これを基本とし「お客様主催事業」と称して取り組んでいます。今期においても基本的なスタンスである「利用者と同じ立場に立つ」を基本テーマに取り組みます。

②実施方針

「利用者の利便性の向上と、施設の有効活用を図りながら県民への芸術活動の場の提供を行う」との業務仕様を踏まえ、実績に基づく5つの実施方針により貸館事業を推進していきます

- (ア) 利用者の視点に立って県民の文化芸術活動の場を提供します。
- (イ) 利用者への総合的支援を行うことで効果的な活動の場を提供します。
- (ウ) 県民の文化芸術活動をより一層活性化するように配慮します。
- (エ) 全職員が利用率の向上と利用開発に取り組みます。
- (オ) 文化事業等との連携で広域にわたって貸館利用者を誘致します。

(2) 年度重点テーマ

利用者と同じ立場にたって考える。利用者と同じ思いをもって利用者(主催者)のお客様をお迎えする姿勢を持ち続ける。「利用者の立場に立つ」を基本に取り組みます。

(3) 事業計画

① 利用料金設定と減免の取組み

(ア) 取組方針・計画

- (a) 一昨年度から実施した保育園・幼稚園減免5割化で利用数が増加しました。同様の5割減免の小中学校にも適用を周知し、利用促進を図ります。
- (b) 利用希望が土日曜日、祝祭日に集中し飽和状態になっているため、平日の利用促進を図ります。

(イ) 評価課題

- 現行体系での適切な運用
- 提案検証作業の推進

② 営業と利用者開発

(ア) 取組方針・計画

- (a) 職員全員が営業ツール(利用案内、利用例示集等)を持ち、営業スタッフとして取り組みます。
- (b) 過去の顧客データを整備・完備し営業の推進に役立てます。
- (c) 文化事業の育成事業や創造事業と連携した利用者を発掘・開発します。
- (d) 総合的支援サービス、特に技術支援などを通じた利用者を発掘・開発します。

(イ) 評価課題

- (a) 取組み方針・計画の実行と達成
- (b) 営業ツールの充実
- (c) 営業成果、利用者開発の分析と検証

③ 貸館事業の目標

(ア) 利用率(稼働率)目標

施設	目標	24年度1月まで実績	23年度実績
大ホール	55%	53.7%	48.6%
小ホール	65%	61.7%	60.7%
スタジオ	80%	79.7%	79.8%
多目的ギャラリー	65%	65.4%	62.0%

(イ) 利用料金収入目標

利用料金収入目標額は、当初予定の45,517千円とします。

3 舞台技術振興計画

(1) 実施方針

① 指定期間基本テーマ

『地域文化を舞台技術でサポートする』

- ◇ 舞台技術は劇場の舞台機構、舞台音響、舞台照明の各設備を、専門性をもって円滑に管理、運用するだけでなく、舞台芸術の創造者や、大会・式典のイベント実務者などが要望する表現や行為を、各設備を有効に活用して、劇場内に実現する手段のことです。
- ◇ この手段を発揮するには利用者との適切なコミュニケーションと、危険の多い劇場空間の安全確保—など文化芸術の本質表現や創造性を生み出す諸活動を支える多様な能力が求められます。
- ◇ この必要不可欠な能力が求められる利用者との接遇には、十分なコミュニケーション能力を持った直営職員が対応します。
- ◇ 自主文化事業の鑑賞、育成、創造の各事業を実施する際にも、事業目的を理解し、効果的な舞台運営のできる直営職員が取り組み、地域への文化芸術活動を支えます。
- ◇ 当劇場での地震を想定した業務の在り方を検証し、利用者の安全を確保し、安心して利用いただけるように努めます。

② 実施方針

数十年間にわたって蓄積した舞台技術のノウハウを活かし、安全で安心な舞台運営を維持します。多様な要望に応えるために技術水準の向上を図り、事業計画で定めた5つの実施方針をより明確にすることで舞台芸術を振興していきます。

- (ア) ホール及び設備、備品の管理、運用業務を適切、確実にを行います。
- (イ) 利用者の創造性、演出意向を最大限に活かす相談、支援を行います。
- (ウ) 安全性の確保を第一に、適切な舞台運用の操作、監督を行います。
- (エ) 自主文化事業の企画、計画、に対する技術支援を担います。
- (オ) 館内外で舞台技術の人材育成、技術指導、研修、アドバイスなどを行います。

(2) 年度重点テーマ

舞台技術の地域住民への普及、利用拡大を図るため、定期的な研修会を継続。拠点文化事業の創造事業を通じて舞台設営、舞台演出に取り組み、地域の文化創造の活力を生み出します。

(3)事業計画

①管理業務

(ア)取組方針・計画

- (a)施設を適切に管理すると共に、舞台・音響・照明の各機構や設備の機能を維持し、安全性を保ちます。
- (b)舞台・音響・照明の各機構や設備の各附帯備品の整理に努め、整備管理を行います。
- (c)指定管理者の仕様書で定められた、舞台・音響・照明の各機構や設備に対する保守点検委託業務を管理します。
- (d)舞台・音響・照明の各機構や設備の使用年度から発生する、機能故障に早急に対処して、施設の信頼性を保持します。
- (e)舞台技術を活かしたセンター環境の改善に取り組みます。

(イ)評価課題

- 取組方針・計画の実行
- 管理における施設事故ゼロの達成

②施設運営業務

(ア)取組方針・計画

- (a)施設利用者との催事運営について綿密な進行計画の打ち合わせを行い、満足度の高い運営を行います。
- (b)舞台技術者のマルチスタッフ化を推進するため、専門技術に固執しない運営体制を作り、複数の特殊設備を担当操作できるよう技術研修を行います。
- (c)電動機構設備は従来通り、舞台技術職員が操作するものとし、美術ボタン昇降時の安全を管理します。
- (d)施設利用者と接する受付事務職員が、施設運営の基本を相互共有するために、異職種研修会を実施して、将来的に技術職員不在時でも利用者の要望に対応できる体制作りに取り組みます。
- (e)文化事業課が主管する自主文化事業の舞台技術面を支援します。

(イ)評価課題

- 取組方針・計画の実行
- 技術職員のマルチスタッフ化の取組みと継続
- 施設運営業務における事故発生ゼロの達成
- 全職員の施設設備、施設運営に関する基本知識の習得

③舞台技術の人材育成及び普及業務

(ア)取組方針・計画

- (a) 舞台スタッフ研修会を継続して開催し、成果を実践する機会を提供します。
- (b) 子どもたちが舞台技術を体験し楽しむことで、将来の文化活動啓発に繋がる機会を提供します。
- (c) 舞台技術、舞台設備についての知識、技術を一般県民へ普及します。
 - 市町村文化施設の従事者や利用者への研修会
 - 自主文化事業の公演を利用した本番前の舞台裏見学会
 - 一般向けバックステージツアー
- (d) 石見地域の文化拠点施設として、舞台技術全般の相談窓口事業を継続します。

(イ)評価課題

- 取組方針・計画の実行
- スタッフ研修会やバックステージツアーの体験者年間200人
- 相談窓口利用者50件

④舞台技術基盤整備の目標

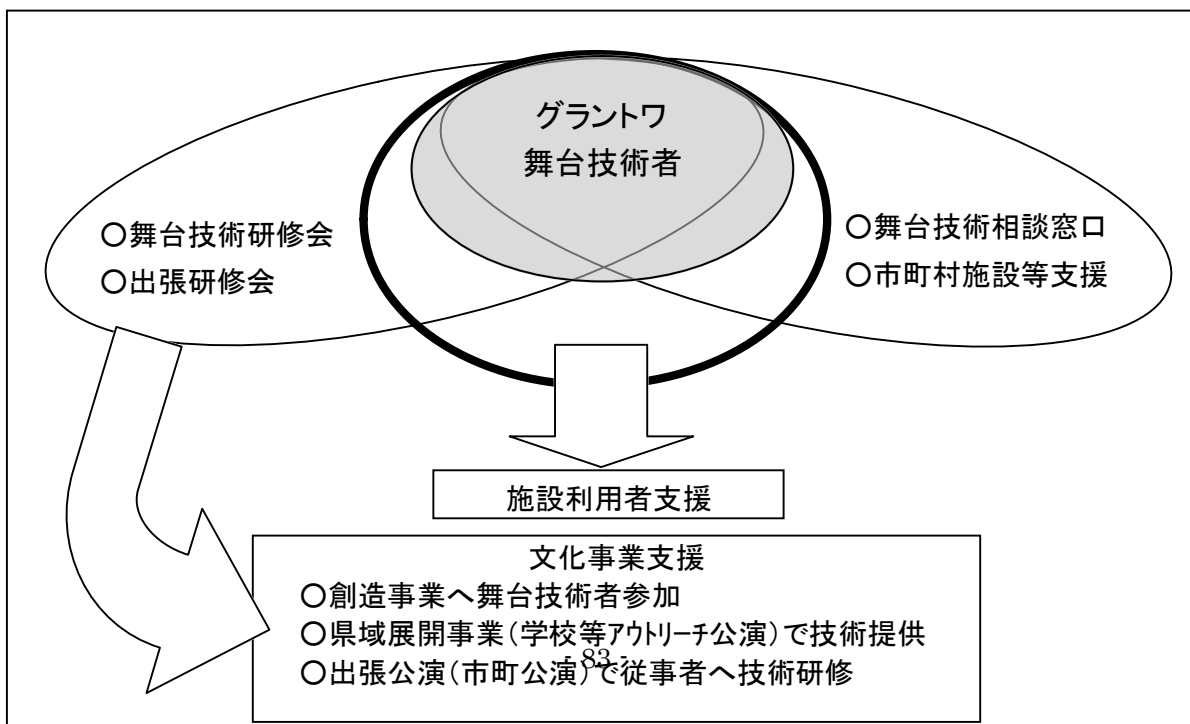
(ア)取組方針・計画

- (a) 石見地域の技術拠点施設として、市町等の文化施設の活動を支援するために、各施設の舞台技術・データを蓄積整備して、相互に情報提供できるように努めます。
- (b) 学校や公民館、福祉施設等へのアウトリーチ公演を通して、舞台技術、過去のデータを活かした石見地域への支援体制を充実させます。

(イ)評価課題

- 取組方針・計画の実行
- いわみ芸術劇場の劇場利用データの更新
- 石見地域の全市町等施設のデータ基盤の構築

舞台技術基盤整備イメージ図



4 広報・利用促進事業計画

(1) 第二期指定期間実施方針

① 指定期間基本テーマ

『常に関心の的となるセンター』

◇センターが県民はもとより広く国内外から関心を持たれ「来館してみたい、いつかは行ってみたい」と思われるよう情報発信を目指します。

「**グラントワ**」が憧れの的、「**ブランド**」となることを目指します。

◇文化芸術に関心のある層を誘引することはもとより、関心者ではなくても、センターに来てみたら「文化芸術との出会いがあった」というような、幅広い層に関心を持たれる施設となるような広報を展開していきます。

② 実施方針

(ア) 複合施設のメリットを生かした効果的な広報を行います。

(イ) 石見地域の拠点として県内、西中国圏を重点的に、さらに国内外に発信します。

(ウ) 県との十分な調整と連携により、強力に広報を推進します。

(エ) 関心層から弱関心層、無関心層まで多層的に広報を展開します。

(2) 年度重点テーマ

平成25年は「出雲大社平成の大遷宮」の年で「神話の国しまね」を情報発信する事業が継続して取り組まれます。センターとしても石見地域の観光振興に貢献できるよう頑張ります。

また、センターの開館10周年を具体化する1年でもあります。美術館と劇場の複合文化施設の特徴を有する文化芸術の活動拠点に多くの人々をお招きし、心の豊かさを提供できるよう広報・利用促進に努めます。センターの有効利用を高める関係の構築を図り、10年目のあるべき姿を考えます。

(3) 広報計画

① PDCAサイクルの実践

(ア) 取組方針・計画

過去の広報実績の反省(CHECK)に基づいた新たな広報計画を策定し、実行(ACTION)することで広報の質向上を目指します。

(a) 県、特に学芸グループやその他関係機関(市町・その他)との連絡を密にし、センター広報・美術館広報・劇場広報の連携強化を図り、効率的・効果的な広報を推進します。

(b) 広報基本計画の完全遂行と現場の状況に則した弾力的で臨機応変の対応ができる広報活動を行います。

(イ) 基盤整備

(a) 広報対象機関の見直し、ならびに複合広報先の選定

(b) 客観的な広報の評価情報の収集と分析

②センター広報

(ア)取組方針・計画

- (a) 定期広報ツールを確実・的確に運営します。
 - グラントワニュースの発行・発送
 - グラントワイベントスケジュールの発行・発送
 - 石見美術館ニューズレターの発送
 - (b) ホームページ等デジタル広報の確実・的確な広報を推進します。
 - ホームページの運営
 - メールマガジン(パソコン・携帯)の運営
 - ブログの活用によるセンターおよび地域の「今＝最新情報」を発信
 - (c) 新規広報ツールの開発・活用を行います。
 - マスコットキャラクターグッズの充実
- ⇒別紙『情報コミュニケーション事業』

(イ)評価課題

- (a) 広報業務結果の精度向上
- (b) 連携先の情報整備

③美術館広報

(ア)取組方針・計画

- (a) 企画展ごとに計画に基づいた活動をチェックし、成果と反省をまとめ、次回以降の企画展広報に活かします。
 - (b) プレスリリース、投げ込み、取材対応、記者発表、内覧会等の広報媒体を有効に活用するために、的確・確実な情報提供を行います。
 - (c) 広告・宣伝を効果的に展開するために、広報媒体との事前打合せを綿密に行います。
 - (d) 施設内、圏域、県内、県外等の各種イベントに際しては参加の有無を問わず積極的・間接的な広報に取り組みます。
 - (e) 圏域との連携を深め、県外観光客の誘致活動を展開します。
 - (f) 観光会社や石見ツーリズムネット等と連携して、石見地域へ情報発信を強化し誘客を図ります。
 - (g) 学校向け営業ツールを活用して、地域の保育所・幼稚園、小中高等学校等への魅力的な情報発信の強化による連携を深めます。
 - (h) 旅行会社への定期的営業の促進
- ⇒別紙『情報コミュニケーション事業』

(イ)評価課題

- (a) 広報業務結果の精度向上
- (b) 連携先の情報整備

④劇場広報

(ア)取組方針・計画

- (a)多くの事業や美術館の展覧会との連動、連携を図りながら広報業務計画を策定し、積極的な広報を押し進めます。
- (b)ターゲットを明確化することで効率的・効果的な広報を目指します。
- (c)プレスリリース、投げ込み、取材対応、記者発表等の影響力の甚大なマスメディア等での放映、記事掲載を促すよう力を入れます。
- (d)広告・宣伝の効果を引き出すために、広報媒体との事前打合せを綿密に行います。
- (e)地域、県外等の各種イベントに参加し、直接的・間接的な広報を展開します。

(イ)評価課題

- (a)文化事業課との役割分担の明確化
- (b)連携先の情報整備
⇒別紙『情報コミュニケーション事業』

⑤美術館来場促進、前売券販売促進・ミュージアムパスポート入会促進

(ア)取組方針・計画

- (a)石見美術館のブランドイメージを高め、発信していきます。
 - 県と連携し、中国地域のテレビ・新聞等のメディアを主催に取り込んで活用
 - ホームページやメールマガジン(パソコン・携帯)の活用
 - プレスリリース、投げ込み、取材対応、記者発表等マスメディアによる紹介で情報発信
 - 観光会社との連携によるツアー企画の醸成
- (b)石見地域の県民に向けた情報提供を進めます。
 - 県機関、市町村自治体、理美容組合、商店会等の各団体との信頼関係の維持継続
 - 文化活動団体や地区振興センターなどを介した文化活動との連携
 - 大学等とさまざまな連携を通じての利用機会の醸成
 - 石見ツーリズムネットとの連携・活用
- (c)子ども向けの情報提供を工夫する。
 - 展覧会を説明する子ども向けツールを学芸グループと共同制作・活用
 - 教育委員会、学校、教員、保護者の理解を求める取り組みの実施
 - 益田市特別鑑賞券活用促進策の検討
- (d)前売券販売業務の見直しによる効率的・効果的な販売を行います。
 - アクセスルートに応じた効果的・効率的なプレイガイドの設置
 - 前売券を企画展の魅力度を事前判断するツールとして認識。配券計画の適正化を図る。

(e)ミュージアムパスポートの販売促進

- 展覧会の魅力を発信することで新規、継続パスポートの獲得
- 特典による利用満足度の向上
- 事業所等への継続的訪問による営業活動の強化
- 会員数目標の設定と進捗率の管理

(f)石見美術館の来場者目標7万4千5百人の達成

(イ)評価課題

- (a)取組方針・計画の具体的戦略策定と実行
- (b)ミュージアムパスポート会員数2,600人の目標達成に向けて、減少傾向に歯止めをかけ、増加傾向に転じる有効策の検討と実行
- (c)魅力ある企画展の実施に向けた協議
- (d)コレクション展の魅力を効果的に発信し、恒常的な来館者数の確保

⑥いわみ芸術劇場の各種事業前売券販売促進、ホール友の会会員の拡大

(ア)取組方針・計画

- (a)いわみ芸術劇場のブランドイメージを高め、発信していきます。
 - ホームページやメールマガジン(パソコン・携帯)の活用
 - プレスリリース、投げ込み、取材対応、記者発表等マスメディアを活用した情報発信
 - 観光会社との連携によるツアー企画の醸成
- (b)石見地域の県民へ情報提供を進めます。
 - 個人客誘致のための企画立案
 - 文化活動団体への広報
 - 大学等との連携を模索
- (c)圏域への魅力的な情報発信を強化し、連携を深めます。
 - 自治体広報誌(浜田市から吉賀町まで)の活用
 - 「グラントワキッズ&ユースのためのステージ鑑賞事業」の展開
- (d)「ホール友の会」の会員拡大
 - 劇場事業の魅力をより有効に発信し、新規、継続会員を獲得
 - 特典による利用満足度の向上
 - 事業所等への継続的訪問による営業促進
 - 会員数目標の設定と進捗率の管理
 - 新規会員の獲得に向けた有効なツールの作成と営業展開
- (e)いわみ芸術劇場来場者目標10万人の達成

(イ)評価課題

- (a)取組方針・計画の具体的戦略策定と実行
- (b)「ホール友の会」会員数2,800人の目標達成に向けて、減少傾向に歯止めをかけ、増加傾向に転じる策の検討と実行
- (c)魅力ある劇場事業の実施に向けた協議
- (d)入場券販売を強化する検討と実行

(4) 施設利用促進、グラントワ事業(街づくり・社会化事業)計画

①グラントワ事業の計画目標

(ア)取組方針・計画

(a)センターに気軽に行ってみたくなるような魅力ある事業を行います。

- ロビーコンサート(いつでもどこでも音楽祭)
- 季節行事(七夕・名月・クリスマス・ひなまつり 等)
- グラントワteaガーデン

(b)センターに「まず来館する」機会をつくる事業を行います。

- きんさいデー(美術館と劇場の無料開放デー)

(c)地域の核としての役割を担う「地域連携事業」を行います。

- 石見神楽関連団体
- 室町文化フェスティバル実行委員会
- 益田まつり実行委員会
- 菊花展愛好会
- 七尾まつり実行委員会
- 観光関連団体

⇒別紙『情報コミュニケーション事業(利用促進事業)』

(イ)評価課題

(a)季節行事への地域住民・団体の参画による賑わいの創出

(b)ロビーコンサートを年間12回以上開催

(c)きんさいデーの来館者目標5千人の達成

(d)グラントワteaガーデンを企画展開催に連動して年間4回の実施

(e)計画的な広報計画による「魅力」の発信

②センター入館者目標

(ア)年間来館者目標33万人でセンター開館累計入館者300万人達成

(5) ボランティアや地域団体との協働

①取組方針・計画

(ア)グラントワボランティア会との協働によるセンターの活性化

- (a)担当職員の配置による組織の充実
- (b)研修会への協力・支援と参加
- (c)ボランティア保険への加入による安心の確保
- (d)ボランティア活動特典の維持

※2時間の活動で劇場の文化事業補助券、レストラン・ショップ買物補助券と交換

(e)ボランティア活動状況の広報による帰属性の確保と新規会員の獲得

(イ) 協働体制を組むことができる団体・事業所の模索

- (a) 中世の食、石見神楽、万葉公園、浜田市、益田市、津和野町、吉賀町、石見ツーリズムネット、観光関係団体等と協働し、圏域の観光対策の強化に努めます。

② 評価課題

- (ア) 連携先の調査
- (イ) ボランティアからの評価の獲得

5 利用者サービス計画

(1) 利用者サービスの実施方針

① 指定期間基本テーマ

『多様な利用者に訴求できるサービス体制の充実』

◇センターには、県内外の方、幅広い世代の方、いろいろな目的をもたれた方など、多様な利用者が訪れます。これらの利用者の満足度を高めるために、的確な判断ができる接遇対応、細やかな配慮あるサービス提供などを実現するための体制を充実していきます。利用者が満足を感じるサービスを、利用者が不満を感じる前に、職員が察知、提供することが大切と考えます。

② 実施方針

利用者サービスは付加的なものではなく文化施設運営に不可欠なものとしてとらえ、6つの実施方針を持って業務にあたります。

- (a) 利用者視点を徹底し、利用者の立場から考えます。
- (b) 利用者とのフェイスツーフェイスの関係を大切にします。
- (c) 想像力を働かせ、苦情・トラブルを招かない姿勢に心がけます。
- (d) 接遇を広い視野から捉えたマネジメント力を高めます。
- (e) 不断のリスクマネジメントを推進します。
- (f) 法定遵守のみならず、倫理観をもって仕事に臨みます。
- (g) 個人情報保護を確実に推進します。

(2) 年度重点テーマ

常に利用者の状況を把握し、問題、課題を収集します。ただちに検証を行い、該当職場、全職員の課題として改善、実行する体制を充実させます。

(3) 事業計画

① 施設の利用時間、休館日

(ア) 取組方針・計画

県民のための施設であり、来館され、使われてこそその施設であるので、多くの来館、利用を目指して、状況に応じた柔軟な姿勢で取り組みます。

- (a) 施設開館時間は、条例に基づき午前9時から午後10時までを基本とします。
- 美術館は午前10時から午後6時30分まで
 - 劇場は午前9時から午後10時まで
- (b) 休館日は、毎月第2及び第4火曜日(美術館は毎週火曜日。休日と重なる場合は 開館とし、翌日以降の最初の休日でない日を休館とする)と年末年始(12月30日から翌年1月3日まで)を基本とします。
- ただし、お盆やお正月は帰省客などの来館者が多く見込まれるため、次の通り休館日を変更します。(県との協議済み)
- 美術館臨時開館日
平成25年4月30日(火)ゴールデンウィーク、企画展開催期間中
 - センター臨時開館日
平成25年8月13日(火)盆期間、企画展開催期間中
平成25年1月2・3日(木・金)年始、益田市成人式、企画展開催期間中
平成26年2月11日(火)国民の祝日による振替
- (c) 貸出許可に工事等による影響がないように調整する。

(イ) 評価課題

- 取組方針・計画の実行と達成

② 総合受付、美術館受付・監視業務の計画

(ア) 取組方針・計画

お客様と直接接する重要な業務と位置づけ、専門的に研修・訓練したアテンダントを配置し、多様な来館者それぞれに適切なサービスを柔軟に提供するとともに、利用者サービス改善のための最前線のアンテナとして活動します。

- (a) 学芸グループ、総務担当と的確に連携します。
- (b) 適切な案内、受付、監視業務を遂行します。
- (c) 企画展、常設展の基礎的知識の習得と利用者が必要とする情報を獲得します。
- (d) 劇場チケット(文化事業チケット・預かりチケット)を含めてセンターの全てのチケット販売を行います。
- (e) 利用者の声をじかに聴取し、把握していきます。
- (f) 経験と蓄積に裏づけされたアテンダントマニュアルをさらに充実していきます。

(イ) 標準的なセンター受付業務、美術館監視業務の職員配置

(ウ) 評価課題

- (a) 取組方針・計画の実行と達成
- (b) アテンダントミーティングで日常点検、業務品質管理委員会での総合的検証

③利用者意見・ニーズの把握

(ア)取組方針・計画

- (a)多様な利用者層、事業活動形態ごとにアンケートを実施します。
- (b)多様な利用者層の意見聴取、懇談など生の意見を聴取します。
- (c)インターネットの利用など不特定な方からの意見を聴取します。
- (d)様々な意見、ニーズをまずアテンドミーティングで点検し、案件によって業務品質管理委員会で総合的に検証します。
- (e)意見等の対応によるサービス改善の実施とその公表に努めます。
- (f)他施設訪問により、職員の「客」視線を養います。

(イ)評価課題

- (a)取組方針・計画の実行と達成
- (b)業務品質管理委員会での総合的検証

④苦情・トラブルの対応

(ア)取組方針・計画

未然防止と発生に対する的確・迅速な対応を図り、必要な業務改善などに活かしていく仕組みを一層充実させていきます。

- (a)未然情報を統合し、防止対策を推進します。
- (b)県への報告は迅速に取り扱います。
- (c)苦情・トラブルの情報を共有化します。
- (d)苦情・トラブルを業務品質管理委員会で検証します。

(イ)評価課題

- (a)取組方針・計画の実行と達成
- (b)業務品質管理委員会での総合的検証

⑤文化芸術等の情報の収集・掲示サービス

(ア)取組方針

- (a)文化芸術、地域観光の情報を積極的に収集します。
- (b)チラシ・ポスターの館内配置計画を整備し、自主事業用と合せて預かりチラシ・ポスター等の掲示・配置コーナーを提供します。
- (c)自主事業チケットと預かりチケットの情報発信と販売業務を総合受付で積極的に進めます。
- (d)自主事業の美術館と劇場の情報以外に、地域のさまざまな情報交換の場を提供します。

(イ)評価課題

- (a)取組方針・計画の実行と達成
- (b)業務品質管理委員会での総合的検証

⑥利用者サービス向上

(ア)取組方針・計画

利用者サービスの拡充として、指定管理業務提案書において5つの提案をしましたが、その推進とともに、利用者視点評価を実施します。

- (a)観光で来館されるお客様へのサービスを充実します。
- (b)障がいのある方、高齢者の方へのサービスを充実します。
- (c)幼児や子育て親子の方々へのサービスを充実します。
- (d)視察、建築探訪でいらっしゃる方へのサービスを充実します。

(イ)評価課題

- (a)取組み方針・計画の実行と達成
- (b)利用者視点評価の公表
- (c)業務品質管理委員会での総合的検証

⑦利用者サービスの目標

(ア)アンケート満足度調査での満足度目標

アンケート	25年度目標	24年度1月まで実績	満足でない理由	23年度実績
センター来館者	95%	90%	駐車場不足	98%
貸施設利用者	100%	99%	—	100%
文化事業鑑賞者	95%	98%	—	96%
文化事業参加者	100%	100%	—	100%

⑧個人情報保護

(ア)取組方針・計画

- (a)個人情報保護に関する要綱を遵守します。
- (b)個人情報保護士資格取得者を増員し、個人情報の管理を徹底します。

(イ)評価課題

- (a)取組方針・計画の実行と達成
- (b)業務品質管理委員会での総合的検証

6 施設管理運営計画

(1) 施設管理運営の実施方針

① 指定期間基本テーマ

『安全、安心の施設運営の着実な推進』

- ◇開館から8年が経ち、施設は今後、着実に老朽化が進みます。できるだけ初期性能を維持し、予防保全に努め、長寿命化を図ります。
- ◇寿命となる設備、部品を定期的な修繕により、予防保全に努め、施設、設備全体の長寿命化を図ります。
- ◇来館者への予期しない事故、故障、トラブルを予防する保全を行い、安全で安心の形成に努めます。
- ◇美術作品の収蔵施設があることから、犯罪、不審、異常気象等に対応する安定した維持管理を行います。

② 実施方針

- (ア) 安全で事故のない維持管理を実施します。
- (イ) 環境負荷低減へ取り組みます。
- (ウ) 運営からの快適性、ホスピタリティの向上に努めます。
- (エ) 改修・修繕の中長期計画による長寿命化に努めます。
- (オ) 経年劣化による新たな危機にも即応できる危機管理体制を不断に改善します。

(2) 年度重点テーマ

開館後8年が経過し、経年劣化、使用劣化による重度の改修や改善が必要になることが懸念されるため、日常の管理を徹底するとともに施設設備の専門業者からの維持管理情報を収集し、中長期的な改修、修繕計画に係る情報を提出します。

(3) 事業計画

① 危機管理

(ア) 取組方針・計画

- (a) 東日本大震災後の情報を収集して、危機管理マニュアル、危機管理体制を不断に改善していきます。
- (b) 訓練やシミュレーションを、専門家を交えて実施します。
- (c) 豪雨や大地震など、具体的な危機を確認するように努めます。
- (d) 益田市指定避難場所として受入体制を確立します。
- (e) 苦情等報告書、ヒヤリ・ハット報告などで危機、危険情報を収集します。

(イ) 評価課題

- (a) 取組方針・計画の実行と達成
- (b) 危機管理訓練の的確な実施と評価

②維持管理

(ア)取組方針・計画

- (a) 指定管理業務の仕様基準を確実に達成、履行します。
- (b) 点検・検査を適切、確実に履行します。
- (c) 効率的な維持管理を推進します。
- (d) 省エネルギー対策の推進と新たな取組みを検証します。
- (e) 中長期修繕改修計画や予防保全の取組みを徹底します。

(イ)評価課題

- (a) 取組方針・計画の実行と達成
- (b) 業務品質管理委員会での総合的検証

③外部委託管理

(ア)取組方針・計画

- (a) 委託業務の確実な履行を確認し、課題を把握します。
- (b) サービス水準、ホスピタリティ管理を徹底します。
- (c) 業務評価の提出と委託管理としての評価を実施します。

(イ)評価課題

- (a) 取組方針・計画の実行と達成
- (b) 業務品質管理委員会での総合的検証

7 組織計画

(1)組織・人員体制計画

①取組方針・計画

- (ア) 効率的で判りやすい組織を構成します。
- (イ) 必要な専門人材、人員を適切に配置します。
- (ウ) 業務品質改善、危機管理など組織を横断する課題に対応できる体制をとります。
- (エ) 利用拡大のため、地域と連携する窓口を明確にします。

②評価課題

- (ア) 取組方針・計画の実行と達成
- (イ) 組織横断的活動の活性化

(2)研修計画

①取組方針・計画

業務を通して行う職場内研修、外部の専門機関を利用する職場外研修により積極的に職員の能力開発を行います。

研修は、不適切な対応を防ぐ知識、技術を身に着けるだけでなく、利用者・参加者・相手那不都合な、不快な受け止め方をすることを事前に察知する、また、満足を感じる対応を事前に認識する能力を身に着ける内容に心がけます。

②評価課題

- (ア) 取組方針・計画の実行と達成
- (イ) 自己研鑽、組織的研鑽活動拡大

8 収支計画

(1) 取組方針・計画

- ① 利用料金の収入確保、増収に努力します。
- ② 文化事業の収入向上に努力します。
- ③ 助成金の獲得等ファンドレイズに努力します。

文化庁の全国の拠点施設に認定され、地域創造の評価を得て実績を積むことができている。今後も優位に獲得できるように努力していきます。

- ④ 経費削減、効率化に一層取り組みます。

(2) 評価課題

- ① 取組み方針・計画の実行と達成
- ② 収支バランスの確保

9 その他の計画

(1) 外部団体への協力

① 取り組み計画

- 上部団体、外部団体へ役員または構成員として参画し、連携を強めます。

- (ア) 芸術とふれあう協議会(仮称)
- (イ) 益田市石見神楽公演実行委員会
- (イ) 石見神楽広域連絡協議会
- (ウ) 十五日会
- (エ) 室町文化フェスティバル実行委員会
- (オ) 益田まつり実行委員会
- (カ) 石見ツーリズムネット
- (キ) 石見観光振興協議会

② 評価課題

- (ア) 取組方針・計画の実行と達成

(2) 自己評価計画

① 取組方針・計画

(ア) 指定管理業務の年度事業報告に基づく自己評価を行います。

(イ) 指定管理業務の月報に基づくグラントワ経営会議等での事業報告、自己評価報告で県モニタリングを行います。結果を職員で構成する業務品質管理員会で検証し改善していきます。

② 評価計画

年度事業報告(5月末)の後、6月中旬を目処に自己評価を完了します。

③ 評価課題

(ア) 取組方針・計画の実行と達成

(イ) 自己評価書の公表

八雲立つ風土記の丘

事業方針

(1) 業務運営方針

【地域と共にあるフィールドミュージアムを目指して】

歴史的文化遺産の多い島根県の中でも、風土記の丘は古代出雲の中心地として、多くの史跡や文化財が集中している地域です。それらの史跡や文化財を総合的に保存・活用し、県民文化の向上と人づくり、地域づくりを目指し、訪れる人の心を癒し、古代出雲を体感できる環境を提供します。

また、公民館や地元団体との連携、協力を図ります。

(2) 維持管理方針

第2期指定管理の第4年次に当たり、風土記の丘とガイダンス山代の郷の施設設備や野外施設全般の適切な維持管理を行い、更に充実した快適な環境を提供できるよう努めます。

地内に点在する史跡やその他の文化財を適切に管理するとともに、それぞれの史跡等の特色を活かして楽しく学べる場を提供します。また、適切な業務評価を行い、より適切なサービス改善・向上を目指すとともに、入館者目標数の達成に努力します。

(3) 文化事業方針

「職員全員が広報マン」の姿勢で日常的な広報活動に取り組むと共に、好評であるホームページの更なる充実を図ります。

交流・交歓を図る事業や、体験事業として、休日を利用し周辺遺跡や神社仏閣を見学する機会や、古代の習慣や古くからの行事などを親子で体験できる事業環境を作ります。

その他風土記周辺の公民館・学校や地域で活動しているボランティアなどと連携し、より相乗効果を高める取り組みを行います。

実施する事業

(1) 指定管理事業

八雲立つ風土記の丘の指定管理者として、風土記の丘展示学習館の入館料の徴収事務、施設・設備の維持管理及び風土記の丘を構成する史跡の環境保全と活用並びに資料の収集・保管・展示、資料に関する専門的な調査研究に関する業務を行うと共に、学習及び交流の場を提供します。

① 維持管理に関する業務

風土記の丘及びガイダンス山代の郷の施設設備の維持管理、地内に点在する史跡等（山代二子塚古墳、岩屋後古墳、出雲国府跡、大草古墳群、南新造院跡、南新造院瓦窯跡、北新造院跡、山代方墳、山代正倉跡、乃木二子塚古墳）の維持管理に関する業務を行う。

② 歴史文化の情報発信と調査研究

・常設展

風土記の丘地内の遺跡の出土品並びに関連資料を紹介する。本年は『風土記』編纂の詔から1300年目を迎える。全国で唯一完本として残る『出雲国風土記』にかかわる展示も絡み込んでいく予定。

・企画展

『山城の世紀（仮称）』

発掘調査された山城の実態を、出土遺物や発掘調査時の写真などで紹介するとともに、中世城館の歴史について紹介する。

・ミニ企画展

『あの世をのぞく（仮称）』

暑い夏を涼しくする企画として、古墳に埋葬された棺や発掘された人骨などを展示する。

『干支 午』

平成26年の干支をテーマに古墳時代の馬埴輪や馬具などを展示する。

・特集展

『平所遺跡と石屋古墳出土埴輪のすべて』

平所遺跡の埴輪と石屋古墳の埴輪のほか、これまであまり展示されていない盾埴輪など展示する。

・ガイダンス山代の郷ロビー展

地内に関する多様な民俗祭祀等を写真などで紹介する。

・調査研究

所蔵資料及び借入資料に関する調査研究を行う。

八雲立つ風土記の丘調査員会議を年数回開催する。

③ 青少年等の学習及び交流の場の提供

・交流・交歓の場事業

こどもまつり 月の宴 国府まつり(地域連携) 植物園教室(年3回)

・普及・体験事業

茶臼山登山 史跡見学会(年2回) 文化財散歩 土器づくり

夏休みこども風土記の丘教室(地域連携) 土器の野焼き 稲刈り体験(地域連携)

しめ縄づくり(地域連携) 神話ツアー 七草粥づくり

歴史ウォーク(地域連携) 風土記の丘教室(毎月第2土曜 年12回)

・その他の事業

出前講座 館内見学者対応 館報「八雲立つ風土記の丘」年4回発行

(2) 自主事業

- ① しまねミュージアム協議会(県内博物館、美術館等の連携、学芸員の資質向上を目指す)

- ② インターンシップ事業
地元小中学生の体験学習、高校生の研修、教職員研修の受入や、広く県内外からの大学生などの学芸員実習やインターンシップを受け入れる。
- ③ 歴史文化の資料等の提供
展示図録、発掘調査や出土資料に関する出版物など専門的で入手が難しい書籍等を提供すると共に、あわせて歴史文化に関する図書やグッズを提供することにより、風土記の丘や古代からの歴史文化により関心を高めてもらう。

(3) その他

- ① 八雲立つ風土記の丘友の会

少年自然の家

県教育委員会から受託した施設設備の維持管理業務、施設運営補助業務及び給食業務並びに施設使用料の徴収事務を実施する他、県教育委員会が開催する次の研修事業の補助を行う。

① 研修補助事業

ア 少年自然の家研修事業

・利用団体指導者研修会（前期・後期）	2回	
・オープンデー（春・秋）	2回	
・海と山体験教室	1回	（共催事業）
・チャレンジ・ザ・サマー	2回	
・ジュニア・キャンプ	2回	
・子ども探検隊 in 自然の家	2回	
・森と海のつどい	2回	
・野外活動講座	3回	
・リーダー研修会	1回	

イ 少年自然の家受入れ事業

- ・出雲市の出雲農林高校他180校及び各種団体を受け入れる。

② 管理業務

- ア 入所者に対する給食業務を専門業者に委託し管理監督を行う。
- イ 施設維持管理を行い、専門分野については業者委託し管理監督を行う。
- ウ 入所団体の施設使用料の徴収事務を行う。