

年 度 評 価 シ ー ト

課名 文化振興課

施設の名称 静岡市清水文化会館	指定管理者名 清水文化事業サポート株式会社
<p>1 履行状況</p> <p>「清水駅東地区文化施設整備及び維持管理・運営事業」は、清水都心の中心地である清水駅の東地区に文化施設を整備し、文化活動の場と高次高質な芸術文化の鑑賞機会を市民に提供することによりしずおか文化を創造するとともに、文化事業をとおして清水都心の賑わいを図ることを目的に、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」(平成 11 年 7 月 30 日法律第 117 号)に基づき、P F I 手法により民間事業者が施設の設計、建設及び維持管理・運営の業務を行う事業であり、平成 24 年 8 月 1 日に開館した。開館後の維持管理・運營業務は、事業期間である平成 38 年度までの約 15 年間、当該民間事業者が指定管理者として行うことになっている。</p> <p>本市は指定管理者からの業務報告に基づきモニタリングを行い、各業務の業績及び実施状況が事業契約書に基づいたものであり、かつ事業提案書及び要求水準書の内容に適合していることの確認をおこなう旨、事業契約書において定めている。</p> <p>平成 24 年度の維持管理・運營業務の状況についてモニタリングを実施した結果、事業契約書、事業提案書及び要求水準書等の内容に従って適切に履行されていることを確認した。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>要求水準書にある「建築物保守点検業務」など 10 業務について、業務不履行等による重大な事象は認められず、また、指摘事項・是正事項等もなく、適切に実施された。</p> <p>(2) 施設利用者数 (運營業務)</p> <p>要求水準書にある「ホール機能の運營業務」など 8 業務について、業務不履行等による重大な事象は認められず、また、指摘事項・是正事項等もなく、適切に実施された。</p> <p>平成 24 年度 (平成 24 年 8 月～平成 25 年 3 月) の来館者数は 256,226 人、施設利用率は 65.9%であり、指定管理者が設定した目標 (初年度来館者数 240,000 人、施設利用率 60%) を達成する順調な滑り出しとなった。</p> <p>① 大ホール 153,228 人 (利用率 94.2%)</p> <p>② 小ホール 28,529 人 (利用率 74.3%)</p> <p>③ ギャラリー 38,927 人 (利用率 69.7%)</p> <p>④ リハーサル室 17,806 人 (利用率 75.1%)</p> <p>⑤ 練習室 6,999 人 (利用率 36.3%)</p> <p>⑥ その他 10,737 人</p> <p>(3) 事業実施状況 (運營業務)</p>	

要求水準（各年度6回程度の芸術文化公演の誘致・開催）を超える5本の主催事業、10本の共催事業を実施した。主催事業は、ホールの音響性能を生かした演奏会、伝統芸能鑑賞、メディア芸術、中小アマチュア劇団のリレー公演、本施設独自の新作ダンス上演など多彩な事業を実施し、うち3事業は目標を上回る動員を達成した。目標に満たなかった事業は原因を分析し、今後の主催事業の企画・運営に活かして欲しい。

また、本施設のフランチャイズオーケストラである静岡交響楽団が主催事業を4回（共催事業1回含む）、学校等との連携事業・鑑賞教室を2回実施したほか、周辺地域における「静響街づくりコンサート」を11回実施した。

目標を上回る利用率を達成した貸館業務、多彩な主催事業の実施及び公演招致、地域の文化資源と連携した周辺地域におけるアウトリーチ活動の実施により、「文化活動の場と高次高質な芸術文化の鑑賞機会を市民に提供することによりしずおか文化を創造するとともに、文化事業をとおして清水都心の賑わい創出を図る」という本施設の事業目的の具現化に加え、「伝統文化事業の推進」、「芸術文化の鑑賞機会の充実」、「地域資源と文化事業の連携」といった静岡市文化振興ビジョンの諸施策を踏まえた運営が開館初年度より実施されたことは評価できる。

今後、15年間という長期の事業期間であることのメリットを生かし、事業提案書でも述べられているとおり、事業目的達成のための「文化の底辺拡大」、すなわち「文化に触れる機会」及び「自身が文化を実践する機会」を提供する事業を展開し、もって「しずおか文化の創造」及び「清水都心の賑わい創出」という事業目的の実現を期待したい。

主催事業の実績は以下のとおり。

- ① 祝祭第九演奏会（8/1、大ホール） 1,097人
- ② マリナートにぎわい寄席（10/7、大ホール） 2,890人
- ③ マリナートデジタルシアター（1/6、小ホール） 48人
- ④ 演劇カタログ2013（2/16, 17, 22, 23、小ホール） 2,708人
- ⑤ DANCE&ACT Juliet～シェイクスピアの秘めたる恋～（3/2、大ホール） 878人

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）

利用者からの意見・要望については受付窓口、電話、意見箱、利用者アンケートのほか、ホームページにも問い合わせフォームを設けて対応している。また、利用者対応など業務遂行能力向上のための職員研修を計画的に実施している。

[具体的な意見・要望と対応状況]

《職員対応について》

意見等：マリナート練習室で行われていた練習に参加するため、受付窓口でスタッフに練習室の場所を尋ねたが、スタッフが練習室の利用内容を十分理解していなかったため、別の場所に行くよう案内されてしまった。（8月）

対応：参加者に謝罪するとともに、スタッフが貸館の利用内容を把握し参加者・来館者に案内できるよう、スタッフの教育も含め改善に努めた。

《催事情報について》

意見等：ホームページ上の催事情報（開演時間）が間違っていた。（9月）

受付窓口のパンフレットが揃っていなかった。（1月）

対応：ホームページの掲載内容やパンフレット配架状況のチェック強化に努めた。

《館内設備について》

意見等：当日券売り場が寒い。楽屋で言わないとお湯を使えないのは不便。（1月）

対応：当日券売り場に小型のパネルヒーターを設置した。また、お湯を常時利用で

きるように改善した。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

主催事業において、来場者の基本情報（年代、性別、住まい、来館の交通手段等）及び自由記述による意見・感想欄を設けたアンケートは実施しているが、事業の内容（満足度）等に関する定量的アンケートは実施していなかった。本市より、主催事業におけるアンケートにこれら項目を盛り込むよう依頼した。

(2) 市民アンケート

指定管理者の協力企業である（公財）静岡市文化振興財団が市内文化施設等で実施した市民アンケートによると、本施設の認知度は55.1%、利用度は32.1%だった。今後、認知度、利用度ともに向上するよう、広報の工夫や強化など、運営の努力を期待したい。

(3) その他の調査

意見箱やホームページの問い合わせフォームを設けて意見を収集し、施設運営の参考としている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理者は、自身の経理状況にかかる財務書類を各事業年度の最終日から3か月以内に本市に提出し、本市は当該書類を受領後その内容を確認するほか、融資機関に対し指定管理者が安定的及び継続的に事業遂行可能な財務状況にあることを確認するなどの財務モニタリングを実施する旨、事業契約書及び財務モニタリング計画書にて定めている。

平成25年7月に実施した平成24年度財務モニタリングの結果、提出された書類の内容について指摘事項はなく、また、融資機関に対して確認したところ、本事業の安定的及び継続的な事業遂行に当たっての懸念事由はなかった。以上のことから、財務状況について要求水準の確保等を阻害する要因は認められなかった。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

本施設は文化会館単独、かつ、維持管理・運営期間において指定管理者制度及び利用料金制を採用したPFI事業として、全国初の取り組みによる事業であったが、開館初年度の保守点検及び修繕等の維持管理業務は問題なく適切に実施されたほか、運営面においても目標を上回る来館者数及び利用率を達成し順調な滑り出しとなった。

また、月1回「運営改善会議」を開催しスタッフ間の情報共有や維持管理・運営業務の改善のためのセルフモニタリングを実施しているほか、スタッフの接遇研修、本施設周辺の地元商店街や関係機関の連携及び情報共有を目的とした「清水中心市街地情報交換会」の実施など、本施設の魅力向上や周辺地域への波及効果を高めるための様々な施策を実施していることは高く評価できる。

通年の施設運営は平成25年度が初年度であるため、目標（年間来館者数370,000人、施設利用率60%）を確実に達成することはもちろんのこと、現在未実施である主催事業の定量的な満足度評価の実施、事業提案書で述べられている「利用者懇話会」の設置などを通じ、施設利用者・来館者のニーズや意見の把握、満足度向上に努めてほしい。また、静岡市文化振興ビジョンの理念及び施策並びに本施設の事業目的の達成に向けて、多彩な主催事業の実施及び興行の誘致、地域の賑わい創出に貢献する文化事業の実施を期待したい。