

年 度 評 価 シ ー ト

課名 文化振興課

施設の名称 静岡音楽館	指定管理者名 (公財) 静岡市文化振興財団
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>自家用電気工作物点検業務等 21 業務については、第三者委託（うち 4 業務は郵便事業株式会社（現：日本郵便株式会社）との三者契約）により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>また、25 件の修繕を実施し、来館者が安全で快適に利用できるよう、音楽ホールとしての質の高さの維持に努めている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>平成 24 年度の入館者及び利用者数は 106,556 人（自主事業 11,945 人、貸館 94,611 人）で、平成 23 年度の 130,078 人（自主事業 11,780 人、貸館 118,298 人）を下回った。これは、7 月 9 日から 9 月 2 日までの間、ホール及びリハーサル室の改修工事を行うために一部休館したことが影響し、貸館事業において利用者が減少したことによる。自主事業については、利用者数が微増しており、良好な運営がなされているといえる。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>自主事業については、概ね事業計画のとおり実施されている。</p> <p>コンサートシリーズは、16 回開催し、入場者数は 6,975 人（平成 23 年度 6,308 人）と増加しており、チケットが完売した公演や再演を求める意見等もあることから、良好に実施されたといえる。コンサートシリーズにおける新しい取り組みとして、静岡市美術館及び静岡科学館と連携し、「日本の響きでつづる 七夕のまつりに」を開催した。</p> <p>また、国内外のプロの演奏者を招くだけでなく、静岡市文化振興ビジョン（以下、「ビジョン」という。）の施策「芸術家・文化人の発掘と支援事業」に基づき、若手演奏家の育成のための「静岡の名手たち」オーディション及び合格者によるコンサートを開催するほか、ビジョンの施策「文化活動発表機会提供事業」に基づき、アマチュア出演者を広く募集する「アマチュア・アンサンブルの日」の開催等を継続し、音楽の鑑賞だけでなく、人材の育成や活動機会の提供にも努めている。</p> <p>主な事業の入場者及び参加者は、以下のとおり。</p> <p>ア コン서트シリーズ 6,975 人 （第 1 期 1,506 人、第 2 期 3,492 人、第 3 期 1,977 人）</p> <p>イ コン서트関連事業（講演会） 196 人</p> <p>ウ その他コンサート（「コンサート企画募集」事業等） 663 人</p> <p>エ 講座・教室 299 人</p>	

オ その他事業（「この1曲」をとことん語る」等） 41人
カ 生涯学習施設及び学校等との連携事業 2,600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・要望に対しては、概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難な要望に対しても、随時市に報告を行いながら、前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。

[具体的な意見・要望と対応状況]

〈職員の対応等〉

意見等：音楽館窓口で、奏者の手元が見える座席を希望してチケットを購入したにもかかわらず、公演ではよく見ることができなかった。

対応：奏者の配置についてはチケット販売時に決定している場合は案内しているが、当日に変更となる可能性がある旨をあわせて伝えている。各座席からの見え方について、引き続き職員も研究するとともに、お客様に確実に案内するよう注意喚起した。

〈備品管理〉

意見等：貸出楽器のメンテナンスをしっかりと行ってほしい。

対応：使用頻度等にあわせ、ピアノについては定期点検を行っているが、打楽器については不具合があった都度業者に保守を依頼している。今後も利用者の意見に留意しながら、適切に備品を管理していく。

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

自主事業（コンサートシリーズ等）の公演ごとに、入場者にアンケートを実施し、20回の満足度調査を行ったところ、平均80.8%が「よい」又は「非常によい」という結果であった。平成23年度の平均83.8%をやや下回ったが、概ね市民の期待に応える質の高い音楽を提供しているといえる。

（2）市民アンケート

昨年度、文化施設等で実施した市民アンケートによると、静岡音楽館の認知度は61.3%（前年度58.5%）、利用度は38.2%（前年度41.1%）であった。今後は、より積極的な広報活動等を通じ、施設の認知度を高めるとともに、更なる利用者増を図るよう、より一層の運営努力を期待する。

（3）その他の調査

施設内に投書形式の「利用者の声」を設置し、施設利用者が随時、意見・要望等を投函できるようにし、満足度調査の項目を含め、調査している。

各項目の「満足」又は「やや満足」の構成比は、下記のとおり。

- ①職員の応対 82.6%（前年度82.6%）
- ②清掃、整理整頓 85.6%（前年度86.0%）
- ③案内表示、掲示板 76.2%（前年度75.7%）
- ④開館日・開館時間 72.6%（前年度74.0%）
- ⑤空調・音響・照明等 76.3%（前年度77.7%）

前年度とほぼ同程度の割合であったことから、引き続き、利用者の満足度を高めていく努力を期待する。

また、本施設では、芸術監督制度を採用し、その下に企画会議委員と市民会議委員を設けることにより、外部からの意見や要望を積極的に取り入れる体制を整え、より良好な管理運営を目指している点が評価できる。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況については、概ね予算のとおりにより執行されており良好である。文化庁等の助成金制度を利用するほか、企業からの協賛金や寄附金の協力をはじめ、生涯学習施設等との連携事業等を積極的に行いながら音楽館をPRするとともに、チラシや会員情報誌等で積極的な広報活動を展開し、チケット販売促進に努めている。

また、光熱水費や消耗品等の事業経費の節減に努めながら修繕を行うなど、限られた予算の中での効果的な事業実施に努めている。

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）

管理運営全般に関しては、事業計画に従い、概ね良好に実施されている。

施設管理については、静岡中央郵便局との合築建物であることから、日常的に情報交換を行いながら良好な関係を保ちつつ、必要な保守点検を行っている。貸館事業では、施設の劣化等による設備的な制限があるものの、利用者の利便性や安全性を考慮し、公平・公正な運営と更なるサービスの向上を目指している。

自主事業では、コンサートシリーズの開催を柱とし、幅広い音楽を提供している。また、「静岡の名手たち」オーディション及びコンサートの開催により人材育成及び支援を継続しており、これまでの合格者にも生涯学習施設等での演奏機会を設けることで、市民文化活動の支援を行いながら、音楽館の魅力を発信している。

さらに、公演の魅力を発信する新しい試みとして、学芸員による「この1曲」ととん語る」シリーズを開始した。平成24年度は試行段階であり、参加者はごく少数にとどまったが、学芸員を配置した室内楽専門ホールの強みを活かした取り組みであり、チケット販売促進活動としても期待される。

また、コンサートシリーズは多彩なプログラムで構成されているが、入場者の満足度は高くても、入場者数が少ない公演が見受けられる。満足度だけでなく、入場者数や収支等についても事業効果を図る指標としながら、事業の結果を詳しく分析し、今後の企画に活かしてほしい。

今後は、アンケート等により市民のニーズを的確にとらえ、高尚な音楽を提供することばかりにとらわれることなく、気軽に市民が音楽を楽しむことができる機会を提供し、また、学校教育等との連携強化による聴衆の育成や市民文化活動の拠点としての役割についても意識しながら、施設運営を行っていくことを期待する。