

## 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	
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。	
(1) 維持管理業務	
建築基準法に基づく建築設備、昇降機の定期点検及び自家用電気工作物点検業務等について、第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。	
また、照明設備や空調設備等26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。	
(2) 施設利用率・定員に対するコンサート入場者数の割合	
①施設利用率	
令和元年度の来館者数は108,810人(主催事業16,876人、貸館91,934人)、施設利用率は77.0%であり、前年度(来館者数129,510人(主催事業19,110人、貸館110,400人)、施設利用率83.5%)と比較し、来館者数は16.0%の減少、施設利用率は6.5ポイントの減少となった。また、令和元年度静岡市事務事業総点検表(以下、「総点検表」という。)で設定した施設利用率84%を7ポイント下回る結果となった。	
②定員に対するコンサート入場者数の割合	
令和元年度の定員に対するコンサート入場者数の割合(ホールを使用するコンサート(公演等事業)が対象)は67.7%であった。新型コロナウイルス感染症の影響でコンサートが1事業中止となったこともあり、総点検表で設定した目標の70%を達成できなかった。前年度(69.2%)と比較すると、1.5ポイント減少したが、セット券の販売やコンサートに関連するワークショップの実施など積極的に入場者数を獲得しようとする姿勢は評価できる。	
(3) 事業実施状況	
静岡音楽館の主催事業は、「公演等事業」「普及振興事業」「支援・育成事業」「他施設との連携事業」を中心に、概ね事業計画のとおり実施されている。	
①公演等事業	
室内楽専用ホールの特性を活かした楽器演奏による響きを堪能できる「コンサートシリーズ」は、「公演等事業」の核として展開し、質の高い演奏を市民に提供し、鑑賞者の拡大を目的としている。国内外の著名音楽家を招きヴァイオリンやピアノを使用したホールの音響特性を活かす魅力的な演奏を実施する一方で、ジャズ、邦楽など様々なジャンルのコンサートを実施しており、静岡音楽館がこれまで以上に市民に親しまれるよう公演内容を工夫している。令和元年度も、22歳以下の来場者には一律1,000円でチケットを販売する取組みを継続し、新たな鑑賞者の拡大を図った結果、全公演(16回)の合計入場者数は6,552人となり、静岡音楽館の音響効果の醍醐味を多くの人々に体感して	

もらえたことを評価したい。

また、小学生を主な対象とした「子どものためのコンサート」などを開催し、誰もが気軽に音楽を鑑賞できる機会の提供に努めている。静岡音楽館の基本理念である「多彩なコンサートや講座を通じ、鑑賞者の拡大と新たな担い手の発掘・支援や若い聴衆の育成により芸術文化の継承を図るとともに静岡から発信する芸術文化の創造、発展を目指す」事業として、今後も公演内容の更なる充実と広報を積極的かつ効果的に行い、より多くの来場者を獲得できるよう努力されたい。

### ②普及振興事業

「普及振興事業」では、令和元年度で5回目の開催となった「AOIのオープン・デイ2019」は、3,168人の来場者を記録した。当該事業は、市民に静岡音楽館を広く周知するための催しであり、パイプオルガンを使ったミニコンサートや楽器体験などの様々なイベントを、入場無料で誰でも楽しむことができ、当館における夏の代表的な催しになりつつある。事業内容の改善を図り、高い水準の来場者数を維持し続けていることから、事業を充実させていく姿勢が見られる。引き続き新たな客層の獲得及び認知度の向上へと繋がるよう努めてもらいたい。また、清水区や特別支援学校等の静岡音楽館から離れた地域や施設等を訪問しコンサートを開催するアウトリーチ事業を実施している。「市民が音楽を身近に体験することができる機会の提供」を行うとともに、静岡音楽館の認知度向上にもつながる事業として積極的に取り組んでほしい。

### ③支援・育成事業

「支援・育成事業」においては、静岡ゆかりの演奏家・演奏団体の活動を支援し、静岡の音楽文化が創造的に発展することを目的として、前年度に「静岡音楽館AOIコンサート企画」を募集し、このうち令和元年度は2つのコンサートを採択・実施した。応募団体からの意欲的な提案を基にコンサートを製作する取組みは、事業計画書に掲げる「地元音楽家の活動支援」の一つとなっている。また、令和元年度で24回目を迎えた「静岡の名手たち」オーディションや室内楽を愛好する方々へ発表の機会を提供する「アマチュア・アンサンブルの日♪」などの事業も引き続き展開しており、地元静岡の音楽家を発掘・育成する取組みを毎年継続的に行っている点で評価できる。

### ④他施設との連携事業

令和元年度は、静岡科学館及び静岡市美術館との「3館連携事業」を中心に他施設との連携を積極的に実施した。静岡科学館と静岡市西部生涯学習センターにおいて学芸員がパイプオルガンの音が鳴るしくみについて解説するワークショップを実施し、普段見慣れない楽器等を題材にした事業は、来場者の興味・関心を高め各施設の認知度向上や利用者増加に貢献する効果が期待できる。一方で、静岡市美術館とは、「ミュージアムコンサート」と題し、静岡市美術館の展覧会に関連したコンサートを実施した。出演者には、「静岡の名手たち」オーディション合格者を起用した。各施設とも当該団体が指定管理者になっていることを活かし、音楽、科学、美術という異分野を融合させた事業を積極的に展開している。各施設の来館者が相互に足を運ぶきっかけとなっており、市民に多様な文化に触れる機会を提供するとともに、中心市街地の回遊性を高め、まちなかの賑わいの創出にも貢献している。

主な事業の入場者数等実績は、以下のとおり。

事業内容	参加者数	目標値
コンサートシリーズ	6,218人	7,000人
コンサート関連事業（講演会）	151人	150人
その他コンサート（※1） （オルガン¥500コンサート等）	1,825人	-
講座・教室	539人	225人
生涯学習施設及び学校等との連携事業（※1）	1,379人	-
その他事業（※2）	3,484人	-

※1 年間を通したイベントのひとつと位置付けている事業を含むため、事業全体の目標値は定めていない。

※2 「AOIのオープン・デイ2019」内で開催した事業を含むため、その他事業全体の目標値は定めていない。

## 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いる。即時の対応が困難な要望に対しても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。

また、静岡音楽館では芸術監督制度を採用し、その下に企画会議と市民会議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。

### [具体的な意見・要望と対応状況]

#### 〈職員の対応等〉

意見等：鑑賞マナーの悪い方がいてコンサートの雰囲気が出なかった。

対応：鑑賞マナーについては、プログラムノートや場内アナウンスで呼びかけている。また、職員も場内で待機しているため、今後も注意していきたい。

#### 〈施設管理〉

意見等：アーティストのお話の音が反響して聞きにくかった。

対応：当ホールは音が響きやすく、演奏の響きをお楽しみいただけることが特徴である。反面、人の話声は響きすぎてしまい、聞き取りにくいのご意見をいただくことがある。リハーサルに立ち会う等し、確認するよう努めたい。

## 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

コンサートシリーズの公演ごとに入場者にアンケートを実施し、16回の満足度調査を行ったところ、「非常によい」又は「よい」と回答した人の割合は平均97.1%となり、高い評価を得ることができた。

主な事業の満足度は以下のとおり。（アンケート配布数＝来場者数）

① 「森麻季 ソプラノ・リサイタル」100.0%

（配布数：574 回答数：116）

② 「藤木大地&福田真一 デュオ・リサイタル」98.8%

（配布数：356 回答数：85）

③ 「3MA～コラ、ヴァリハ、ウッドによるヴィルトゥオーゾ・トリオ」100.0%

(配布数：244 回答数：62)

- ④ 「オーケストラを聴こう ベートーヴェン：交響曲全集Ⅱ」99.2%

(配布数：573 回答数：129)

- ⑤ 「ザイール・サクソフォン・カルテット」97.9%

(配布数：359 回答数：95)

## (2) 市民アンケート

令和元年度に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64.0%（平成30年度 57.7%）、利用度は39.7%（平成30年度 36.8%）という結果になり、前年度と比較し認知度、利用度が増加した。認知度については、前年度より6.3ポイント増加する結果となり、アウトリーチ事業や市内の文化施設との連携事業を積極的に実施することで、普段静岡音楽館を利用しない方々に対しても広く周知することができている。引き続き事業内容の広報だけでなく市民が気軽に来場できるイベントを企画し、施設の魅力をアピールする取組みを行いながら、認知度や利用度を高めていくことを期待する。

## (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、施設利用者に随時、意見・要望や施設満足度について調査している。各項目の「満足」「やや満足」の回答率は下記のとおり。

- ① 職員の応対 74.7%（前年度 73.4%）
- ② 清掃、整理整頓 78.2%（前年度 77.2%）
- ③ 案内表示、掲示板 70.6%（前年度 69.6%）
- ④ 開館日・開館時間 67.5%（前年度 68.0%）
- ⑤ 空調・音響・照明等 72.9%（前年度 71.6%）

4つの項目に関して、前年度より「満足」「やや満足」と回答した人の割合が増加した。引き続き、利用者の満足度を高めるための努力として、日頃から職員一人ひとりが気持ちの良い応対を心がけ、実践していくことが求められる。また、③や⑤のようなハード面の整備については、修繕の必要性・緊急性を把握し利用者に安心かつ快適に施設を利用してもらうためにも定期的に施設内を確認し適切な修繕を実施していくことが重要となる。

## 4 指定管理者の経理状況の評価

静岡音楽館は、企業からの協賛金や寄付金だけでなく、指定管理業務の事業内容をより充実させるため、国や独立行政法人等の補助制度を積極的に活用している。また、日頃から未使用の部屋の空調を止める等の節約に努めており、限られた予算の中で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）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

## 〈新型コロナウイルス感染症への対応〉

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期から

イベントの自粛等の対応が図られた。この際の利用者への周知については、速やかに掲示での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

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。また、指定管理者の決算収支状況は良好である。

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。

貸館業務においては、新型コロナウイルス感染症拡大により、貸館利用がキャンセルとなったが、77.0%の利用率を維持した。これは全国的にとっても高い水準を維持しており、今後も貸館利用希望者に対しては、丁寧な説明を心がけ利用者の利便性を最優先に考えたサービスの提供に努めてほしい。

主催事業においては、ホールの音響特性を活かした上質な音楽を提供する「コンサートシリーズ」だけでなく、「オルガン¥500コンサート」など市民が気軽に音楽を楽しむことができる機会を創出しており、来場者の満足度もほとんどの事業で90%を超える結果となった。普段足を運ぶことが難しい方々に対して演奏を提供する「アウトリーチ事業」や「0歳児からのファミリー・コンサート」、「子どものための音楽ひろば」といった次世代を担う子どもたちの感性を磨く取組みのほか、主催公演と関連させた講演会を多数実施しており、クラシック音楽への興味が深い方から初心者まで、幅広い層へ音楽の楽しみ方を積極的に提供することができている。また、地元音楽家の発表の機会を提供する事業として「アマチュア・アンサンブルの日♪」などを実施し幅広く音楽家の活動を積極的に支援している。今後も、市民の鑑賞機会拡大や地域の音楽家の支援・育成のためさらなる事業内容の充実を期待する。

静岡科学館及び静岡市美術館との3館連携事業においては、音楽、科学、美術という各施設の特徴を活かした事業を連携して実施することで、来館者が相互に行き交い、静岡駅周辺の回遊性を生み中心市街地のにぎわい創出に貢献しているといえる。

第3期指定管理期間の4年目にあたる令和元年度も、事業計画書に沿った事業が実施されていることについて大いに評価できる。今後もより多くの人々に静岡音楽館を知ってもらい継続して来館してもらうためにも、引き続き事業内容の充実や広報手段の工夫に努めることを期待する。

**※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。**