

年度評価シート

課名 文化振興課

施設の名称 静岡市民文化会館 静岡市民文化会館前駐車場	指定管理者名 静岡市文化振興財団共同事業体												
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>平成 30 年度は、公益財団法人静岡市文化振興財団、株式会社アス、株式会社 N T T ファシリティーズ、タイムズ 24 株式会社、タイムズサービス株式会社、太平ビルサービス株式会社の 6 者による共同事業体での指定管理期間（第 3 期）の 3 年目であった。</p> <p>(1) 維持管理業務【文化会館・駐車場】</p> <p>文化会館においては、「文化会館の管理運営業務」、「舞台等関係備品及び事務備品の保守管理業務」など 5 件の施設管理業務、「エレベーター保守点検業務」、「舞台設備機構保守点検業務」など 30 件の保守点検業務を事業計画に従って適切に実施した。修繕については、市と修繕計画を作成し、「シャッター設備不良改修」、「吊物修繕」など 56 件を指定管理者自ら又は発注により実施した。</p> <p>駐車場においては、「駐車場の管理運営業務」、「保安警備業務」など 4 件の施設管理業務、「建築設備運転保守管理業務」、「電話設備保守点検業務」など 12 件の保守点検業務について事業計画に従って適切に実施した。修繕については、「精算機修繕」、「トイレポンプ交換」など 12 件を実施した。</p> <p>(1) 施設利用状況【文化会館・駐車場】</p> <p>① 施設利用者数・利用率【文化会館】</p> <p>平成 30 年度の利用者数は 501,296 人、施設利用率は 68.78%であり、平成 29 年度（利用者数 479,767 人、施設利用率 71.73%）と比較し、利用者数は 4.49%の増加、利用率は 3 ポイントの減少となった。また、静岡市事務事業総点検表で設定した目標（利用者数 520,000 人、利用率 70%）は、概ね達成することができた。</p> <p>平成 31 年 1 月～3 月にかけて、ホールの舞台機構修繕を実施したことに伴い、大ホールは 16 日間、中ホールは 34 日間休館したが、利用者数が平成 29 年度より増加したのは、劇団四季「オペラ座の怪人」がロングラン公演によるものと考えられる。</p> <p>《各施設利用者数、利用率》</p> <table border="0"> <tr> <td>ア 大ホール</td> <td>276,243 人、89.78%（前年度 231,174 人、83.59%）</td> </tr> <tr> <td>イ 中ホール</td> <td>100,538 人、82.73%（前年度 109,990 人、86.25%）</td> </tr> <tr> <td>ウ 大会議室</td> <td>28,584 人、78.16%（前年度 34,663 人、83.5%）</td> </tr> <tr> <td>エ 1～6 会議室</td> <td>24,011 人、59.71%（前年度 28,264 人、66.44%）</td> </tr> <tr> <td>オ A～C 展示室</td> <td>65,176 人、69.57%（前年度 68,914 人、69.31%）</td> </tr> <tr> <td>カ リハーサル室</td> <td>6,744 人、80.60%（前年度 6,762 人、75.84%）</td> </tr> </table> <p>② 施設利用台数・稼働率【駐車場】</p>		ア 大ホール	276,243 人、89.78%（前年度 231,174 人、83.59%）	イ 中ホール	100,538 人、82.73%（前年度 109,990 人、86.25%）	ウ 大会議室	28,584 人、78.16%（前年度 34,663 人、83.5%）	エ 1～6 会議室	24,011 人、59.71%（前年度 28,264 人、66.44%）	オ A～C 展示室	65,176 人、69.57%（前年度 68,914 人、69.31%）	カ リハーサル室	6,744 人、80.60%（前年度 6,762 人、75.84%）
ア 大ホール	276,243 人、89.78%（前年度 231,174 人、83.59%）												
イ 中ホール	100,538 人、82.73%（前年度 109,990 人、86.25%）												
ウ 大会議室	28,584 人、78.16%（前年度 34,663 人、83.5%）												
エ 1～6 会議室	24,011 人、59.71%（前年度 28,264 人、66.44%）												
オ A～C 展示室	65,176 人、69.57%（前年度 68,914 人、69.31%）												
カ リハーサル室	6,744 人、80.60%（前年度 6,762 人、75.84%）												

平成 30 年度の利用台数は 152,119 台、稼働率は 40.8%であり、平成 29 年度(利用台数 156,505 台、稼働率 40.1%)と比較し、利用台数は 2.8%の減少、稼働率は 0.7 ポイントの増加となった。また、静岡市事務事業総点検表で設定した目標(稼働率 40%)を達成することが出来た。

利用台数が減少した要因としては、先述のとおり平成 31 年 1 月～3 月に実施した文化会館のホールの舞台機構修繕により、大ホールは 16 日間、中ホールは 34 日間休館したため、ホールの利用者が減少したことによるものと考えられる。稼働率が上昇した要因としては、劇団四季のロングラン公演による長時間の駐車によるものと考えられる。

利用者のニーズを把握しつつ、利便性の良い駐車場を目指し、稼働率向上、収入向上に努めて欲しい。

《利用台数、稼働率》

利用台数 152,119 台(前年度 156,505 台)

稼働率 40.8%(前年度 40.1%)

(3) 事業実施状況【文化会館のみ】

主催事業は「松竹大歌舞伎」、「静岡大学吹奏楽団サマーコンサート 2018」、「ラウドヒル計画」を中心に、事業計画どおり概ね良好に実施された。

「松竹大歌舞伎」については、静岡朝日テレビとの出資共催で実施され、初役で主演を務める片岡愛之助をはじめ、中村松江、仲村壱太郎といった若手、ベテランらが脇を固め、三大名作のひとつとして知られる人気作品、義経千本桜から「道行初音旅」、「川連法眼館」を演じた。事業計画にある「市民に質の高い舞台等の鑑賞機会を提供した」と言える。また、本公演の前に「歌舞伎プレセミナー」を静岡地区、清水地区(初開催)で計 2 回実施した。演目の物語の背景やセリフの意味から見どころを紹介する講演会を実施することで、本公演の内容への理解を深めるための工夫がなされ、伝統芸能である歌舞伎への市民の興味、関心をより高めたことは評価できる。

静岡大学との共催で実施した「静岡大学吹奏楽団サマーコンサート 2018」では、メインとなるコンサートの前に、中高生を対象とした「課題曲クリニック」、「すべて見せます！静岡大学吹奏楽団」を実施した。「課題曲クリニック」では、静岡大学の学生が中高生に全日本吹奏楽コンクールの課題曲について指導した。また、新たに中高生、学生が「合同バンド」として舞台上で合奏する機会を設けた。中高生にとっては演奏技術のスキルアップ、学生にとっては指導者としてのスキルアップに繋がったと言える。「すべて見せます！静岡吹奏楽団」では、公演当日の個人練習、解説付きの基礎合奏、リハーサルを見学できるようにし、中高生は知見を広める機会となった。コンサートでも、同楽団の迫力ある演奏を聴くことができ、一連の事業を通して、中高生と学生が交流を深め、人材育成の機会を創出したと言える。

舞台公演制作とワークショップなどの取組を事業群にまとめた「ラウドヒル計画」においては、「BEAT IT!!～新今川物語 2018～」の公演が実施され「市民自身の参画による静岡の文化振興」の実現に向けた事業展開がなされた。作品の上演については、出演者、観覧者双方の満足度も高く、次年度の出演希望が多数集まったことから、市民が主体的に参加できる事業として認知され始めたと考えられる。

主な主催事業の来場者数は以下のとおり

① 松竹大歌舞伎

(9/24(全 2 公演)：中ホール 1,711 人、目標値：1,800 人)

- ② 静岡大学吹奏楽団サマーコンサート 2018
(6/24：大ホール 1,489人、目標値：1,000人)
- ③ ラウドヒル計画「BEAT IT!!～新今川物語 2018～」
(11/3、4（全2公演）：中ホール 1,142人、目標値：1,800人)
- ④ ラウドヒル計画「BIRDMEN」（再演）
(3/20、21（全3公演）：中ホール 合計401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、規定や設備の関係上対応不可能なことを除き、概ね適切な対応がとられている。即時の対応が困難である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。

[具体的な意見・要望と対応状況]

【文化会館前駐車場】

意見等：駐車場の入庫の際、不機嫌な対応が多かったのですが、何かこちらに不手際があるのでしょうか。

対応：丁寧な言葉遣い、相手の立場に立った対応を心がけるよう、改めて全職員に指導を行いました。今後、皆様が気持ちよく利用できるよう親切な対応に努めます。

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【文化会館のみ】

主催事業の内容に対する満足度調査を実施した結果、「よかった」以上の回答率は89.9%であり、高い満足度を得ることができた。

主な主催事業の満足度は以下のとおり

- | | |
|---------------------------------|-------|
| ① 松竹大歌舞伎 | 85.5% |
| ② 静岡大学吹奏楽団サマーコンサート2018 | 87.4% |
| ③ ラウドヒル計画「BEAT IT!!～新今川物語2018～」 | 87.5% |
| ④ ラウドヒル計画「BIRDMEN」 | 93.1% |

(2) 市民アンケート【文化会館のみ】

(公財)静岡市文化振興財団が指定管理を受託する文化施設等で実施している市民アンケートによると、静岡市民文化会館の認知度は71.5%、利用度は57.2%であり、他の文化施設等と比較した結果、認知度、利用度ともに高かった。

(3) その他の調査【文化会館のみ】

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。また、一部主催事業においても同様の項目についてアンケートを実施している。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 | 78.0% (前年度 72.1%) |
| ② 清掃、整理整頓 | 82.2% (前年度 75.0%) |
| ③ 案内表示、掲示版 | 77.1% (前年度 69.2%) |
| ④ 開館日、開館時間 | 75.4% (前年度 68.6%) |
| ⑤ 空調、音響、照明等 | 70.3% (前年度 67.9%) |

平成29年度は前年度を下回る項目もあり、施設の老朽化によるハード面での満足度を上昇させるのは難しいが、職員の応対や清掃、整理整頓などソフト面の満足度を向上させる取組を行い成果が得られている。今後も引き続き取り組んでもらい継

続できるよう期待する。

また、平成 30 年度は市民文化会館運営協議会を 2 回実施し、外部からの意見・要望を積極的に取り入れる態勢が整えられている。

4 指定管理者の経理状況の評価

【文化会館】

収支状況については、平成 29 年度は約 1,900 万円の支出超過であったが、本年度は約 171 万円の支出超過と大幅に圧縮された。この主な要因としては、利用料金収入が当初予算の収入見込より大幅に上回ったことが挙げられる。今後は、施設の更なる利用率向上による利用料金収入等の増と、支出の経費削減等を行うことを期待したい。

【駐車場】

収支状況については、収入は前年度並み、支出は概ね予算のとおり執行されている。前年同様、文化会館の修繕による休館期間もあり、利用台数が平成29年度より少なかったため、利用料金収入が減ったままであったと考えられる。

5 総合的な評価（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	有
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

6 者の共同事業体による施設運営の 3 年目となり、各事業者の専門性を活かした管理運営が行われており、決算収支の状況も良好である。毎朝、朝礼で連絡事項を確認し、施設全体の情報共有を図るなど相互連携による円滑な運営に努めた。6 者による月例会議では、施設全体の諸問題の検討や対応方法等についての意見交換を行っており、今後も事業者間の情報交換を密に行い、必要に応じて市へ報告を行うよう努めてほしい。

【文化会館】

平成 30 年度は、施設利用者数 501,296 人（目標値 520,000 人：達成率 96.4%）、施設利用率 68.78%（目標値 70%：達成率 98.25%）となり、前年度と同様に、大ホール、中ホールの休館期間がある中で、概ね目標を達成することができた。貸館業務においては、引き続き利用者のニーズの把握と利用しやすい環境づくりに努めてほしい。主催事業においては、事業計画にあるように、市民に質の高い舞台等の鑑賞機会の提供と、静岡の文化活動を担う人材の発掘・育成・支援の推進に向けて、更なる発展を希望する。また、事業内容に応じた効果的な広報を検討し、実施するなど、より多くの集客に繋がるような周知の方法にも注力してほしい。

広報紙にセミナー受付日の記載誤りがあったが、その後の対応で文化振興課所管施設の広報紙データ作成について、事業内容を記載した書類を受領することにより、確実な情報交換をおこない、適切に実施することができた。

【駐車場】

平成 30 年度は、利用台数 152,119 台、稼働率 40.8%（目標値 40%：達成率 102%）となり、目標を達成することが出来た。駐車場の主な利用者は文化会館、中央体育館の利用者であるため、施設の改修等による休館や、施設で催し等がない場合に、稼働率に影響を受けやすい現状がある。このため、施設利用者以外の利用者を拡大するための取組を検討、実施することを期待する。また、引き続き、文化会館との一体管理の優位性を活かし、利用者にとって利便性の良い駐車場となるよう指定管理者のノウハウを発揮してほしい。

※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。