

## 年度評価シート

課名 文化振興課

施設の名称 静岡市民文化会館及び 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																		
<p>1 履行状況</p> <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>令和元年度は、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NTT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4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6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29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、「煙感知器他修繕」、「市水給水管漏水修繕」など48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13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、「駐車場ゲートシステム修繕」、「入口ゲートバー設置」など5件を実施した。</p> <p>(2) 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>令和元年度の利用者数は442,609人、施設利用率は62.63%であり、平成30年度（利用者数501,296人、施設利用率68.78%）と比較し、利用者数は11.7%の減少、利用率は約6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、達成することができなかった。</p> <p>減少となった原因は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、政府から大規模催事の自粛要請が出されたことにより、指定管理者の主催事業及び共催事業の実施が中止となり、加えてほとんどの貸館事業についても利用停止となったためである。</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>241,360人、71.78%</td> <td>(前年度 276,243人、89.78%)</td> </tr> <tr> <td>(イ) 中ホール</td> <td>102,310人、76.84%</td> <td>(前年度 100,538人、82.73%)</td> </tr> <tr> <td>(ウ) 大会議室</td> <td>21,291人、66.33%</td> <td>(前年度 28,584人、78.16%)</td> </tr> <tr> <td>(エ) 1～6会議室</td> <td>22,896人、59.39%</td> <td>(前年度 24,011人、59.71%)</td> </tr> <tr> <td>(オ) A～C展示室</td> <td>49,134人、57.44%</td> <td>(前年度 65,176人、69.57%)</td> </tr> <tr> <td>(カ) リハーサル室</td> <td>5,618人、71.67%</td> <td>(前年度 6,744人、80.60%)</td> </tr> </table> <p>② 施設利用台数・稼働率【駐車場】</p>		(ア) 大ホール	241,360人、71.78%	(前年度 276,243人、89.78%)	(イ) 中ホール	102,310人、76.84%	(前年度 100,538人、82.73%)	(ウ) 大会議室	21,291人、66.33%	(前年度 28,584人、78.16%)	(エ) 1～6会議室	22,896人、59.39%	(前年度 24,011人、59.71%)	(オ) A～C展示室	49,134人、57.44%	(前年度 65,176人、69.57%)	(カ) リハーサル室	5,618人、71.67%	(前年度 6,744人、80.60%)
(ア) 大ホール	241,360人、71.78%	(前年度 276,243人、89.78%)																	
(イ) 中ホール	102,310人、76.84%	(前年度 100,538人、82.73%)																	
(ウ) 大会議室	21,291人、66.33%	(前年度 28,584人、78.16%)																	
(エ) 1～6会議室	22,896人、59.39%	(前年度 24,011人、59.71%)																	
(オ) A～C展示室	49,134人、57.44%	(前年度 65,176人、69.57%)																	
(カ) リハーサル室	5,618人、71.67%	(前年度 6,744人、80.60%)																	

令和元年度の利用台数は 145,550 台、稼働率は 39.8%であり、平成 30 年度（利用台数 152,119 台、稼働率 40.8%）と比較し、利用台数は 4.3%の減少、稼働率は 1 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（稼働率 40%）を概ね達成することができた。

利用台数及び稼働率が減少した要因としては、①のとおり令和 2 年 2 月中旬以降の新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る自粛要請により、市民文化会館及び周辺施設の利用者が減少したことが考えられる。

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、収入向上に努めていただきたい。

#### 《利用台数、稼働率》

利用台数 145,550 台（前年度 152,119 台）

稼働率 39.8%（前年度 40.8%）

#### （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 2019」、「ラウドヒル計画」を中心に実施したが、新型コロナウイルス感染症の影響により一部の事業が開催中止となった。

「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、松本白鷗、幸四郎父子の襲名披露公演としても注目を集め、目標を超える観覧者を迎えることができた。演目は、歌舞伎三大名作のひとつとして知られる人気作品、「菅原伝授手習鑑」から「加茂堤」、「車引」等を演じた。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『歌舞伎がわかる』入門講座を実施した。演目の演技の見どころや味のあるセリフなど、「通」の視点から観覧時に着目すべきポイントを紹介する流れとし、流暢な語り定評のある葛西聖治氏を招いた。観覧前の予習としての位置づけだけでなく、広く歌舞伎文化全般への興味付けに繋げられるよう、事業の紹介文等にも工夫を加えたこと等、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。

静岡大学吹奏楽団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 2019」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「すべて見せます！静岡大学吹奏楽団」を実施した。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た。

また関連事業として、「静岡大学吹奏楽団による全日本吹奏楽コンクール課題曲クリニック」を実施した。公開レッスンとし、同楽団常任指揮者の三田村健氏が全日本吹奏楽コンクール課題曲演奏のポイントについて、中・高校吹奏楽部と同楽団員による合同バンドの演奏を参考に解説した。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を促した。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、今川義元公生誕五百年を顕彰する「今川復権まつり」の関連イベントとして「BEAT IT!!～新今川物語 2019～」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、観覧者の満足度が 90.9%と高く、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  
(4/8 (全2公演) : 中ホール 1,864人、目標値 : 1,800人)
- ② 静岡大学吹奏楽団サマーコンサート 2019  
(6/23 : 大ホール 1,275人、目標値 : 1,000人)
- ③ 今川義元公生誕五百年祭事業 ラウドヒル計画「BEAT IT!!～新今川物語 2019～」  
(5/5 (1公演) : 中ホール 550人、目標値 : 400人)
- ④ 辻井伸行「音楽と絵画コンサート」  
(11/28 (1公演) : 大ホール 1,874人、目標値 : 1,300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：静岡市民文化会館は駐車場を出る際混み時間がかかるので、精算機を増やしてほしい。

対応：現在、駐車場出口に料金精算機を2台、文化会館大ホール階段下事前精算機を1台設置している。昨年度、スムーズな精算及び出庫の混雑を解消できるよう出口精算機の小銭を入れやすくするための部品交換を行っているため、今後の混雑状況を注視していく。精算機の増設については、出庫時の混雑状況を分析した上で検討課題としたい。

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【文化会館のみ】

自主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」以上の回答率の平均値は86.2%であり、高い満足度を得ることができた。

主な自主事業の満足度は以下のとおり。

- |                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| ① 松竹大歌舞伎                              | 77.3%       |
| ② 「歌舞伎がわかる」入門講座                       | 96.3%       |
| ③ ラウドヒル計画「BEAT IT!!～新今川物語2019～」       | 90.9%       |
| ④ 静岡大学吹奏楽団サマーコンサート2019                | 87.0%       |
| ⑤ 静岡大学吹奏楽団による全日本吹奏楽コンクール課題曲クリニック(来場者) | 80.7%       |
| ⑥ //                                  | (参加者) 97.3% |

(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75.4%、利用度は63.9%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 75.2% (前年度 78.0%)
- ② 清掃、整理整頓 78.9% (前年度 82.2%)
- ③ 案内表示、掲示版 72.2% (前年度 77.1%)
- ④ 開館日、開館時間 73.8% (前年度 75.4%)
- ⑤ 空調、音響、照明等 70.1% (前年度 70.3%)

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っている。今年度は前年度に比べ各項目とも若干下回る結果となってしまっていることから、今後はより意識を高め取り組んでもらうよう期待する。

また、令和元年度は市民文化会館運営協議会を令和2年2月に1回開催し、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。(2回目を3月に開催予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により開催中止。)

#### 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30年度は約171万円の支出超過であったが、令和元年度は約669万円の支出超過となった。この主な要因としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年3月の大規模イベント等の施設利用が中止となり、施設使用料収入が減収となったこと、及び施設利用のキャンセルに係る還付金支出が新たに発生したためである。新型コロナウイルス感染症による影響の長期化が予想される中、外部要因に大きく左右される本施設の運営は大変厳しい状況にあるが、施設の更なる利用率向上による利用料金収入等の確保と、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、収入は前年度に比べ約400万円の減収、支出は概ね予算のとおり執行されている。新型コロナウイルス感染症の影響により、利用台数が平成30年度より少なかったため、利用料金収入が減ったと考えられる。

#### 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。

6者の共同事業体による施設運営の4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、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いただきたい。

##### 【文化会館】

令和元年度は、施設利用者数442,609人(目標値520,000人:達成率85.12%)、施設利用率62.63%(目標値70%:達成率89.47%)となり、主に新型コロナウイルス感染

症の影響により利用者数が減少したことにより、目標を達成することができなかった。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いただきたい。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いただきたい。

**【駐車場】**

令和元年度は、利用台数 145,550 台、稼働率 39.8%（目標値 40%：達成率 99.5%）となり、概ね目標を達成することができた。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いただきたい。

※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。