

## 年度評価シート

課名 文化振興課

施設の名 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>静岡市清水文化会館は、「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、PFI手法により、民間事業者が施設の設計、建設及び維持管理・運営の業務を行う施設である。</p> <p>平成24年8月の開館から令和8年度末までの約15年間は、当該民間事業者が指定管理者となり、施設の維持管理・運営の業務を行うこととなっている。</p> <p>本市と当該民間事業者の間で締結した「清水駅東地区文化施設整備及び維持管理・運営事業特定事業契約書(以下「事業契約書」という。)」では、指定管理者からの業務報告に基づき、維持管理・運営業務について、各業務の業績及び実施状況が事業契約書や事業提案書、要求水準書の内容に適合していることを確認する「モニタリング」を、本市が行うこととなっている。</p> <p>令和2年度の維持管理・運営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、財務状況は良好であることを確認した。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>指定管理者である清水文化事業サポート(株)から、(株)SBSプロモーションが運営業務を、(株)東急コミュニティーが維持管理業務を受託し会館の維持管理業務に取り組んでいる。</p> <p>毎日の日常点検のほか、毎週定例で1時間程度の改善会議を開催し、維持管理業務等の状況報告、課題提示や解決策の検討を行っている。</p> <p>自主事業は、にぎわいの創出及び地域文化振興を目的に実施しているが、単に会館に来場してもらうことだけを目標とせず、地域回遊性、全国発信力を持つ多彩で多面的な事業制作に取り組んでいるほか、地域ブランド向上にも貢献できるよう情報発信メディアを選択している。</p> <p>要求水準書にある「建築物保守管理業務」など10業務については、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(運営業務)</p> <p>要求水準書にある「ホール機能の運営業務」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、指摘事項・是正事項等もなく、適切に実施された。</p> <p>令和2年度の来館者数は73,954人、大ホール、小ホール、ギャラリーの平均利用率は44.0%であり、前年度(年間来館者数439,484人、大ホール、小ホール、ギャラリーの平均利用率83.7%)と比較し、新型コロナウイルス感染症の影響により、年間来館者数は365,530人の減少、施設利用率は39.7ポイントの減少となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、4月25日から6月1日まで施設を休止し、</p>	

再開後もホール収容率を 50%以下に制限したことで、運營業務仕様書で設定した目標（年間来館者数 430,000 人、大ホール、小ホール、ギャラリーの利用率 65%）を達成することはできなかったが、その影響を除けば、業務は適正に実施できている。

#### 【各施設利用者数、利用率】

- ① 大ホール 42,835 人、56.5%（前年度 141,702 人、86.9%）
- ② 小ホール 8,905 人、37.8%（前年度 36,059 人、80.9%）
- ③ ギャラリー 11,009 人、38.6%（前年度 80,491 人、83.4%）
- ④ リハーサル室 7,031 人、65.6%（前年度 25,645 人、81.7%）
- ⑤ 練習室 1,392 人、48.6%（前年度 6,533 人、57.4%）
- ⑥ その他 2,782 人（前年度 149,054 人）

#### （3）事業実施状況（運營業務）

新型コロナウイルス感染症の影響により、4月25日から6月1日までの休館に加え、2事業が延期、12事業が中止となったが、感染症対策を重ね、主催事業を5回、共催事業を2回実施し、要求水準書にある「各年度6回程度の芸術文化公演の誘致・開催」を上回る回数を実施された。実施した主催事業の内容は、音楽系が2回、演劇系が1回、芸能系が1回、その他が1回開催された。そのうち1事業において、目標値を上回る来場者数を達成した。

##### ① 高次高質な芸術文化の鑑賞機会の提供

質の高い事業の鑑賞機会として開催を予定していた「リトルショップホラーズ」、「フォーエヴァー・ブラッド」等については、新型コロナウイルス感染症の影響により全国公演が中止となったが、演劇「キオスク」については演目内容を変更して開催し、コロナ禍においても市民に鑑賞機会を提供することができた。

このような取組は、本施設の運營業務に係る要求水準書のサービスの基本方針である「高次高質な芸術文化の鑑賞機会を市民に提供する」という方針に合致する取組であり評価できる。

##### ② 多彩な文化の継承と独自文化の創造

平成24年度から継続事業として実施している「清水にぎわい落語まつり」では、商店街等と連携して、地元出身の落語家春風亭昇太師匠の声掛けにより人気の落語家を招き、延べ3日間で1,414の方が来場した。

新型コロナウイルス感染症の影響による会場の変更や、入場者数制限等により昨年度より来場者数が減少したが、その影響を除けば、毎年多くの来場者が期待できる一大イベントに成長しつつあり、清水のまちなかでの落語文化が芽生えつつある。

このような取組は、要求水準書の基本的な考え方である「多彩な文化の継承と独自文化の創造」に合致する取組であり評価できる。

##### ③ 清水都心における文化交流の促進

一般財団法人地域創造が実施する「地域の文化・芸術活動助成事業」として平成30年度に認定された「マリナート・ウインズ“響きのある街”プロジェクト」は、本施設が文化交流・発信の中心地となり、地域とホールの特性を活かしながら音楽を通じた新たな交流を促進するための取組である。

中学、高校の吹奏楽部のレベルアップを図るコンクール形式の「マリナート BRASS カップ in Shizuoka City」については、新型コロナウイルス感染症の影響により開催を

中止した。地域の吹奏楽愛好者を募り結成した「吹奏楽団マリナート・ウインズ」の活動は、令和元年度末に開催できず令和2年度末に開催を延期した「須川展也×マリナート・ウインズ」の公演に向け1年間練習を重ねたことにより、本施設を中心とした文化的交流の輪を広げることができた。

なお、平成29年度より、例年隔月で開催していた「プレミアムフライデーコンサート」は、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により全6回を中止とした。

<主催事業>

事業名	来場者数	目標	達成率
マリナートプレミアムフライデーコンサート（クラシック）	全6回中止	—	—
マリナートBRASSカップ in Shizuoka City（吹奏楽）	中止	—	—
ミクニのディナーとともに（クラシック）	15人	16人	93.8%
清水にぎわい落語まつり（芸能）	1,414人	1,360人	104.0%
キオスク（演劇）	300人	400人	75.0%
須川展也×マリナート・ウインズ（吹奏楽）	370人	500人	74.0%

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他、マリナートHPにも問い合わせフォームを設けて対応している。利用者アンケートでは、施設、設備、立地、応対すべてにおいて概ね好評価を得ている。利用規則や公平性に配慮しながらも、利用者ニーズに可能な限り対応している様子が窺えることから、対応状況としては良好であると判断する。

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

主催事業の内容に対する満足度調査を実施した結果、全事業を通じた「良い」以上の回答率は87.2%であり、概ね好評価を得ることが出来た。

主催事業の実績は以下のとおり。

- 9/19 ミクニのディナーとともに ※コロナ対策のためアンケート無し
- 10/12～14 清水にぎわい落語まつり 86.1%
- 2/23 キオスク ※コロナ対策のためアンケート無し
- 3/21 須川展也×マリナート・ウインズ 92.5%

(2) 市民アンケート

令和2年度に（公財）静岡市文化振興財団が指定管理を受託する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69.8%、利用度は51.0%であった。前年度の認知度67.9%、利用度51.1%とほぼ同程度であるため、引き続き、広報活動等を通じ、本施設の認知度及び利用度を高めていくことを期待する。

(3) その他の調査

【利用者アンケート】

施設来館者及び主催事業来場者を対象としたアンケートを実施し、施設運営の参考と

している。各項目における「良い」以上の回答率は以下のとおり。

- ① 施設 89.0%
- ② 設備 86.3%
- ③ アクセス 86.3%
- ④ スタッフ対応 84.9%

#### 【利用者懇話会】

指定管理者は、施設運営の参考とするため、利用者（主催者）を対象とする「利用者懇話会」を年1回3月に開催している。令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面開催とし、地元6社の媒体社事業部を委員として迎えた。

#### 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。

令和2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	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。

事業については、コロナ禍を踏まえた手法を検討し、業務を実施しており、指定管理者の創意工夫が見られた。

開館（平成24年8月1日）9年目、年間通じての運営は8年目となったが、新型コロナウイルス感染症の影響を除けば維持管理及び運営は、要求水準書、契約書及び事業計画書等の内容に基づき適切に実施された。

施設の維持管理面については、利用者が安全かつ快適に利用できるよう適切に実施され、市との情報共有も円滑にできている。維持管理を担う主務業者以外にも関係構成員間の連携により順調に対処されており、高い危機意識のもとで施設を運営している点は十分評価できる。

運営面については、新型コロナウイルス感染症の影響による休館や自主事業等の中止を除けば、順調な施設運営がなされている。主催事業についても、様々な分野の事業を積極的に実施し、効果的な広報や地域との連携がなされている。

また、マリナートを清水の中心市街地活性化の1つの拠点とすべく、毎月中心市街地情報交換会を開催し、地元商店街関係者や経済団体関係者、市役所他部署と各々のイベント情報などを交換し、清水の賑わい創出についての課題を共有している。このことは、

運營業務仕様書の運営基本方針である「地域文化の振興と賑わいを創出する文化拠点」を体現する取組であり、大いに評価できる。

平成29年度から、第2ターム（平成29～令和3年度）に移行しており、目標である「基盤向上」、「年間来館者数430,000人」、「大ホール、小ホール利用率65%、ギャラリー利用率65%」を視野に入れ、リピーターを増やす取組にも期待したい。

今後も市民ニーズを把握しながら、清水区のまちづくり関係者と連携した取組を行い、多くの市民に親しまれる施設となることを期待する。

※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。