

## 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2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5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、「音響設備修繕」、「照明設備修繕」など50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、「給排水ポンプ取り替え 修繕」、「料金精算機改修」など4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2年度の利用者数は111,400人、施設利用率は44.57%であり、令和元年度（利 用者数442,609人、施設利用率62.63%）と比較し、利用者数は74.8%の減少、利用率 は約18ポイントの減少となった。また、指定管理者業務仕様書に定めた目標（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拡大防止のため、本市の方針に基づ き令和2年4月25日から6月1日まで施設の利用を全面的に休止したことや、施設の 利用再開後も催事の中止や延期が相次ぎ、貸館利用件数が大幅に減少したためである。</p> <p>業務としては、利用者への利用料金還付対応、各会場の消毒作業、手指消毒液の設置 などの感染拡大防止対策を徹底して行った。これまでの指定管理者としての経験を活かし 感染症対策に取り組みながら施設の利便性の向上と、利用率の回復に努めたことは評 価できる。</p> <p>《各施設利用者数、利用率》</p> <p>(ア) 大ホール 48,970人、40.31%（前年度241,360人、71.78%）          (イ) 中ホール 23,046人、50.79%（前年度102,310人、76.84%）</p>	

(ウ) 大会議室	9,440人、56.60%	(前年度 21,291人、66.33%)
(エ) 1～6会議室	9,118人、41.07%	(前年度 22,896人、59.39%)
(オ) A～C展示室	18,358人、43.21%	(前年度 49,134人、57.44%)
(カ) リハーサル室	2,468人、56.02%	(前年度 5,618人、71.67%)

## ② 施設利用台数・稼働率【駐車場】

令和2年度の利用台数は88,662台、稼働率は23.3%であり、令和元年度（利用台数145,550台、稼働率39.8%）と比較し、利用台数は39.1%の減少、稼働率は16.5ポイントの減少となり、指定管理者業務仕様書に定めた目標（稼働率40%）を達成することができなかった。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、新型コロナウイルス感染症拡大による影響により、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。

新規施策として、利用者からの要望が多かった電子マネーの読み取り機を3台全ての精算機に設置し、キャッシュレス化に取り組んだ。精算時に小銭やお札の出し入れの必要がなくスムーズに精算・出庫が可能であるため出口渋滞の緩和にも効果があることや、キャッシュレス決済は感染症予防対策として有効であることから稼働率の向上が期待される。

引き続き、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	88,662台	(前年度 145,550台)
稼働率	23.3%	(前年度 39.8%)

## (3) 事業実施状況【文化会館のみ】

主催事業は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたことにより、実施を予定していた「松竹大歌舞伎」、「劇団四季こころの劇場」などの8事業が中止となった。全国的な文化事業の自粛傾向の中、予定していた招致公演について、出演団体の意向による中止決定が相次いだ。そのような中でも、共催相手先と公演内容の振り替えや代替事業の可能性の模索、感染症対策の検討等、指定管理者のネットワークやノウハウを活かし、市民に芸術文化の鑑賞機会を提供できるよう努めたことは大いに評価できる。

静岡大学吹奏楽団との共催で実施した「ハートフルコンサート2020」は、当初予定していたコンサートが新型コロナウイルス感染症の影響により中止となったことを受け、その代替公演として開催した。企画にあたっては、感染症対策の検討や、関係者との調整等、様々な対応を必要としたが、多くの集客を得ることに成功した。長期間の練習を続けてきた学生団員へ発表の場を提供できたことや、出演者と観覧者が音楽による感動を共有できる機会を創出したと言える。

「静岡フィルハーモニー管弦楽団コンサート」は、同楽団との共催で室内楽のコンサートを実施した。小編成での器楽演奏の魅力と楽器の幅広い楽しみ方を紹介し、市民の室内楽への興味・関心を高めることができた。

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、演劇ワークショップ発表公演として「FIVE STAR」を開催した。新型コロナウイルス感染症の影響により、活動と休止を繰り返したものの、公演前わずか1ヶ月半の活動再開から、参加者らの熱意と集中度が大変に高まり、良いチームワークの中で公演を開催することができた。作品の上演については、観覧者の満足度が94%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  
(中止 (全2公演) : 中ホール 実績値 : 一人、 目標値 : 1,600 人)
- ② ハートフルコンサート 2020「尽きせぬ想ひ」  
(12/13 : 大ホール 実績値 : 829 人、 目標値 : 988 人)
- ③ 劇団四季ミュージカル「コーラスライン」静岡公演  
(9/30～10/4 (6公演) : 大ホール 実績値 : 2,557 人、 目標値 : 3,000 人)
- ④ 静岡フィルハーモニー管弦楽団コンサート  
(10/24 (1公演) : 中ホール 実績値 : 426 人、 目標値 : 800 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】

意見等 : 予約と支払をスピーディーにしたい。ネット予約可能など、訪問が無い状態になると助かります。

対 応 : 当館にて使用している貸館システムはインターネット予約に対応しておらず導入にあたっては新たにシステムを構築する必要がある。また、支払に関しては、キャッシュレス化の意見かと思われる。将来的にはキャッシュレス化導入の必要性は感じるが、支払いシステムの再検討等の諸問題の解決が必要である。本意見は、今後の参考としていく。

## 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【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、「とても良かった」「良かった」と回答した割合は、は94.0%であり、高い満足度を得ることができた。

自主事業の満足度は以下のとおり。

・ラウドヒル計画「FIVE STAR」 94.0%

### (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79.5%、利用度は66.2%であり、他の文化施設等と比較した結果、認知度、利用度ともに最も高かった。

### (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 職員の対応 87.9% (前年度 75.2%)
- ② 清掃、整理整頓 90.9% (前年度 78.9%)
- ③ 案内表示、掲示版 88.9% (前年度 72.2%)

④ 開館日、開館時間 83.9% (前年度 73.8%)

⑤ 空調、音響、照明等 81.8% (前年度 70.1%)

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満足度が上回った。引き続き、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2年度は市民文化会館運営協議会を令和3年3月に書面開催し、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。

#### 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、令和元年度は約669万円の支出超過であったが、令和2年度は約491万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、施設の利用を休止したことや利用者の減少により施設利用料収入が減収となったこと、主催事業である松竹大歌舞伎公演の中止による負担金収入が減収となったためである。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4,000万円の減収となり、事業全体約7万円の支出超過となった。新型コロナウイルス感染症の影響により、利用台数が前年度より大幅に減少したため、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。

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。

6者の共同事業体による施設運営の5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2年度は、施設利用者数111,400人（目標値520,000人：達成率21.42%）、施設利用率44.57%（目標値70%：達成率63.67%）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、感染

症対策に努めていただきたい。新型コロナウイルス感染症の影響を除けば、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・支援の役割を果たしたと評価できる。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更なる発展を希望する。

**【駐車場】**

令和2年度は、利用台数88,662台、稼働率23.3%（目標値40%：達成率58.3%）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。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。