

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4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4期）の2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、「木製ベンチ取替修繕」、「WEBサイト修正修繕」など53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、「シャッター修繕」、「駐車場機器の部品修繕」など11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4年度の利用者数は388,974人、施設利用率は62.11%であり、令和3年度（利用者数234,948人、施設利用率58.85%）と比較し、利用者数は約66%の増加、利用率は約3ポイントの増加となったが、指定管理者業務仕様書に定めた目標（利用者数500,000人、利用率70%）は、達成することができなかった。その原因は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用キャンセルや利用控えによるものである。</p> <p>しかしながら、前年度から利用者数、利用率が大幅に増加しており、著名なアーティストや劇団の公演が再開し、市民向けのイベントが実施された成果であると考えている。感染症対策を行いながら、施設の利用者数及び利用率の回復のために取り組んだものとして評価できる。</p> <p>《各施設利用者数、利用率》</p> <p>(ア) 大ホール 230,226人、71.14%（前年度 114,500人、71.81%）</p> <p>(イ) 中ホール 79,122人、74.50%（前年度 55,232人、70.81%）</p> <p>(ウ) 大会議室 21,498人、72.15%（前年度 13,480人、67.45%）</p> <p>(エ) 1～6会議室 16,746人、58.56%（前年度 12,092人、55.31%）</p> <p>(オ) A～C展示室 37,093人、56.60%（前年度 36,089人、56.82%）</p> <p>(カ) リハーサル室 4,289人、68.46%（前年度 3,547人、52.68%）</p>	

② 施設利用台数・稼働率【駐車場】

令和4年度の利用台数は149,244台、稼働率は38.2%であり、令和3年度（利用台数118,589台、稼働率は30.1%）と比較し、利用台数は34%の増加、稼働率は6.8ポイントの増加となったが、指定管理者業務仕様書に定めた目標（稼働率40%）を達成することはできなかった。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原因と考えられ、一方でコロナ禍前（平成30年度：152,119台）と同程度の水準まで回復してきており、今後も増加傾向が期待できる。

また、キャッシュレス決済の比率が全体の13.1%となり、着実に利用者のニーズに合わせた利便性の向上が図れている。

引き続き、利便性の良い駐車場を目指し、稼働率、収入の向上に努めていただきたい。

《利用台数、稼働率》

利用台数 149,244台（前年度 118,589台）

稼働率 38.2%（前年度 30.1%）

(3) 事業実施状況【文化会館のみ】

主催事業は、著名なアーティストや劇団の公演が本格的に再開してきている。共催相手先と公演について、指定管理者のノウハウを活かし、感染症対策の検討を行ったうえで、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評価できる。

また、市民によ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、初めて市外での公演を実施したことで、市外在住の数名から参加希望があり、この事業を通して自ら文化芸術を行うきっかけを与えられたことは大いに評価できる。

さらに、ラウドヒル計画に参加している「シズオカノーボーダーズ（障がい者と健常者による演劇・ダンスユニット）」が、地方新聞46紙と共同通信社による地域活性化の取組みを表彰する「第13回地域再生大賞」にて、優秀賞を受賞したことは、第2期静岡市文化振興計画のなかで、ソーシャルインクルージョンの達成を目指す本市において、とても意義のあるものである。

そして、将来に向けた当館エリアのにぎわい創出に向けた試行的事業として、オーガニックカフェ&マルシェ「にぎわい市場」を実施し、目標を上回る来場者があったことは、とても大きな成果といえる。

主な主催事業の来場者数は以下のとおり。

① 万作の会 狂言

(8/30 中ホール (1回公演) 参加者403人)

② 第十三代市川團十郎白猿襲名披露巡業

(3/8 大ホール 参加者1,900人)

③ オーガニックカフェ&マルシェ「にぎわい市場」

(6/11、12/10 人工台地 参加者2,210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不可能なことを除き、概ね適切な対応がとられており、良好であると評価できる。

[具体的な意見・要望と対応状況]

【文化会館】

意見等：初めて利用したため道に迷ってしまったが、外で花の水やりをしていた女性、中で清掃をしていた女性に道を聞いた際、とても親切に教えてくれた。

事務所も丁寧に説明してくれて助かった。

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】

主な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」と回答した割合は平均して94.5%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。

- ・万作の会 狂言 93.7%
- ・ラウドヒル計画「FLASH！」 95.1%

(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79.1%、利用度は60.1%であり、他の文化施設等と比較した結果、認知度、利用度とも高い水準であった。

(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 83.3% (前年度89.0%)
- ② 清掃、整理整頓 86.8% (前年度87.4%)
- ③ 案内表示、掲示版 79.8% (前年度94.3%)
- ④ 開館日、開館時間 80.7% (前年度81.1%)
- ⑤ 空調、音響、照明等 79.8% (前年度72.4%)

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。なお、今年度は、前年度に比べ、特に①職員の応対、③案内表示、掲示版について、特に評価が下がっている。要因としては、劇団四季のロングラン公演の影響からか、市外県外から来場される利用が多かったために、駐車場の満車への対応や土地勘が無い方々の不満が反映されたものと考えられる。今後は、現状の中で対応できる範囲で取り組んでもらうように期待する。

また、令和4年度は市民文化会館運営協議会を令和4年9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、新型コロナウイルスの影響を除いては、おおむね予算のとおり執行されており良好である。外的要因に大きく左右される当館の運営において、引き続き施設の更なる利用率向上による利用料金収入等の増加と、支出の経費削減等を行うことで、安定的な収支状況の確保を期待したい。

【駐車場】

収支状況について、新型コロナウイルスの影響を除いては、おおむね予算のとおり執行されており良好である。今後は、老朽化が進む施設において、安全面に最大限配慮しつつ、利用者の利便性向上にむけた取組みを強化することで収入の確保を期待したい。

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、開館時間の短縮等の対応が図られた。その際の施設使用者（主催者）への周知については、速やかに予約代表者へ電話連絡等を行い、また、館内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は第4期に入り、これまでの経験を活かした管理運営が安定的に行われている。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いただきたい。

【文化会館】

令和4年度は、施設利用者数388,974人（目標値500,000人：達成率78%）、施設利用率62.11%（目標値70%：達成率89%）となり、コロナ禍において回復傾向は見られたが、目標を達成することはできなかった。貸館業務においては、感染症対策を施すなかで、利用者のニーズの把握と利用しやすい環境づくりを行った結果、利用者数及び施設利用率とも大幅に増加したことは評価できる。引き続き、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・支援という役割を果たし、コロナ禍前の水準に達するよう努めていただきたい。また、事業内容に応じた効果的な広報の検討・実施をするなど、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期待する。

【駐車場】

令和4年度は、利用台数149,244台、稼働率38.2%（目標値40%：達成率95.5%）となり、こちらはコロナ禍前の水準と同程度まで回復したが、目標を達成することはできなかった。ただし、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ことから施設利用者が戻ってきている傾向が示されているため、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。また、施設利用者以外の利用者を拡大するための取組みを検討、実施することで、コロナ禍前の水準に達することができることを期待する。

※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。