# 静岡県文化施設指定管理業務に関する外部評価委員会の概要及び評価結果（年度評価）

平成30年12月
静岡県文化・観光部文化局文化政策課

## 1　施設名及び指定管理者名

静岡県コンベンションアーツセンター　　公益財団法人静岡県文化財団

## 2　指定期間

平成29年4月1日～平成34年3月31日（5年間）

## 3　指定管理業務評価の流れ

（1）平成29年度の指定管理業務について、指定管理者が提案内容をどの程度実施したかを明確にするため、指定管理者による自己評価を行った。
（2）県では、自己評価と事業実績の内容確認を行うとともに、必要な事項について指定管理者へのヒアリングを行い、県としての評価を行った。
（3）自己評価と県評価の内容を客観的に評価して、今後の指定管理業務の改善につなげるため、外部委員からなる評価委員会を開催し、指定管理者及び県へのヒアリングをもとに評価を行った。（開催日　平成30年12月20日）

【外部委員】

| 氏　名 | 職　名 |
|---|---|
| 岩﨑 邦彦 | 静岡県立大学　経営情報学部　教授 |
| 江成 博行 | 静岡フィルハーモニー管弦楽団　理事長 |
| 木ノ下 智恵子 | 大阪大学　共創機構社学共創本部　准教授 |
| 木村 玲美 | 浜松総務部有限会社　代表取締役 |
| 坪池 栄子 | 株式会社文化科学研究所　研究プロデューサー |

## 4　評価結果

### （１）外部委員による評価

#### ア　総合評価（５段階評価）

平成29年度実績は、評価点「４．０」、「よく実施した」と判断した。

【評価点】

| １．０～１．４ | １．５～２．４ | ２．５～３．４ | ３．５～４．４ | ４．５～５．０ |
|---|---|---|---|---|
| 実施しなかった | 不充分な実施だった | 概ね実施した | よく実施した | 大変よく実施した |

#### イ　評価に関する意見

○　全体的には成果を上げている。

○　利用者の声をより活かすため、データの収集・分析・効果的な活用に力を入れていくべき。

○　単なるイベントではなく、県の文化政策を具現化していく存在として、芸術監督の意見も取り入れて長期的・戦略的な、生涯教育的なコンセプトを持って事業を実施するべき。

○　専門的人材の育成につとめてもらいたい。

### （２）県評価の概要

#### ア　総評

（公財）静岡県文化財団は、指定管理業務を適正に実施したものと認められる。

#### イ　数値目標の達成状況

| 項　　目 | H29計画 | H29実績 | 達成 |
|---|---|---|---|
| (1)「上質」で「多彩」をより身近に | | | |
| 入館者数 | 700,000人 | 624,442人 | × |
| グランシップ企画事業入場者数 | 130,000人 | 138,134人 | ○ |
| グランシップ企画事業子ども学生鑑賞者数 | 5,500人 | 6,424人 | ○ |
| グランシップ企画事業における満足度 | 90.0% | 94.1% | ○ |
| 貸館利用者の不満足度（スタッフ対応） | 1.0% | 0.04% | ○ |
| (2)「県民との繋がり」と「広域的な協働・交流」 | | | |
| グランシップ企画事業における県民参加者数 | 1,885人 | 2,267人 | ○ |
| コンベンションの開催件数 | 45件 | 40件 | × |
| 友の会個人会員数 | 7,264人 | 7,916人 | ○ |
| サポート企業数（協賛、協力、法人会員等） | 89社 | 150社 | ○ |
| サポーター人数 | 180人 | 165人 | △ |
| インターンシップ受入れ人数 | 25人 | 19人 | × |
| (3)「安全・安心・快適」な施設運営と経営の安定化 | | | |
| 施設稼働率 | 84.0% | 82.6% | △ |
| 催事開催支援サービス取扱件数 | 1,800件 | 2,039件 | ○ |
| 施設管理瑕疵に起因する事故 | 0件 | 0件 | ○ |

※　「○」目標達成、「△」目標達成率90%以上、「×」目標達成率90%未満

〔全　　般〕

・14項目中９項目で目標を達成することができ、目標達成率90%以上も含めると、全体の約８割達成している。

・項目別では「入館者数」「コンベンションの開催件数」「インターンシップ受入れ人数」の３項目の達成率が90%未満であった。「コンベンションの開催件数」の増加が、「入館者数」の増加へと繋がるため、目標達成に向けて、引き続き取り組んでいただききたい。

**ウ　実施業務別評価**

（ア）　グランシップ企画事業

a 上質で多彩な鑑賞事業

・入場参加者数目標15,650人に対して、12,503人であり、目標の約８割の達成率であるため、概ね実施することができた。目標人数達成に向けて、励んでいただきたい。

・入場参加者のアンケートでは、「大変良かった」、「良かった」の回答が97.3%と大変高い満足度であるため、今後も上質で多彩な公演を提供していただきたい。

・現代舞台芸術の「NHK交響楽団×野平一郎プロジェクトシリーズ」は2020年に向けた３部作の１作目であるが、97.4%と高い満足度のため、今後の作品についても期待する。

b 誰もが参加できる県民参加事業

・入場参加者数目標98,920人に対して、109,393人であり、目標人数を達成することができた。

・アンケートの満足度では、93.1%と高い数値ではあるが、アンケート回収率が8.8%と極端に低いため、回収率の向上が課題である。

・県民参加事業のなかでも特に人気の高い音楽の広場は、10回目でありながら、過去最高の参加者・来場者を記録しており、県民からの高い支持が数字となって表れている。

c ワークショップから公演まで様々なアウトリーチ事業

・入場参加者数目標2,990人に対して、3,369人であり、目標人数を達成することができた。

・満足度の指標となるアンケートの回収率は、企画事業項目の中で一番高い43.5%であり、満足度も96%のため、入場・参加者から高い支持を得ている。

・アウトリーチ事業は、グランシップ企画事業を身近で鑑賞できる良い機会となるため、これからも力を入れていただきたい。

d関心・理解・親しみを深める教育普及事業

・入場参加者数目標10,510人に対して、11,046人であり、目標人数を達成することができた。

・未就学児を対象とした「合唱ワークショップ」等、幅広い年齢層を対象に実施しており、「関心・理解・親しみを深める」にふさわしい内容となっている。

e新たなグランシップファン獲得のための取り組み

・広報の工夫や中高生の鑑賞支援等、グランシップファン獲得のために努めている。

・取り組みの結果、グランシップ企画事業子ども学生鑑賞者数も増加している。

・グランシップ企画事業子ども学生鑑賞者数　　H28：5,482人　　H29：6,424人

f 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を踏まえた取り組み

ー文化プログラムに対する取り組みー

・関係機関と連携をとり、文化プログラムに対する取り組みを進めている。

・2020 年に向けて、「グランシップオリジナル文化プログラム」の実施や、「文化力プロジェクト環境整備事業」による文化芸術団体への助成を通じて、文化プログラムの推進に期待する。

（イ）　文化支援

a ふじのくに文化情報センターの機能強化

・ふじのくに文化情報センターの機能強化のため、様々な取り組みに励んでいる。

・WEB サイト「ふじのくに文化情報」では、イベント登録数が前年比で倍増し、アクセス件数も増加しており、明らかに利用が促進されている。今後も「ふじのくに文化情報」の利用促進に期待する。

・文化芸術活動に取り組む人々のネットワーク形成のため、「こかげのまなびば」を講師・テーマを変え、年間 23 回もの回数を開催している。

b 企画事業を活用した人材育成

・公立文化施設職員を対象とした「アートマネジメントセミナー」の開催や、インターンシップの受け入れにより、人材育成に努めた。

・「アートマネジメントセミナー」では、公立文化施設職員のスキルアップだけではなく、施設間のネットワーク形成に寄与している。

・インターンシップ受け入れ人数目標達成に向けて、努めていただきたい。

（ウ）　貸館業務

a 積極的な営業活動

・制度の活用や様々な団体への営業活動、催事開催者の要望への対応等により、予約受付に繋げている。

・コンベンションの開催件数については、入館者数の目標にも大きく影響してくるため、目標である 45 件が達成できるように、より一層の営業活動に取り組んでいただきたい。

b 大規模催事等の誘致

・大規模催事等の誘致に向けて、県内外だけではなく、海外からも誘致するため、営業活動に力を入れている。

・大規模催事主催者へのアフターフォローを行い、継続的な大規模催事開催に繋げている。

c 顧客サービスの一層の向上

・顧客サービス向上のため、インターネット予約のスマートフォン対応や、新メニューを追加して催事開催支援サービスの拡充を図る等の取り組みを行った。

・スマートフォンからの予約対応を開始し、インターネット予約率が目標の 60%にほぼ達している。

・催事開催支援サービスは利用者から好評を得ているため、今後もサービス向上に力を入れて

いただきたい。

d 東京オリンピック・パラリンピック競技大会を踏まえた取り組み
－首都圏からのコンベンション誘致－
・「静岡市内の展示施設見学会」を実施する等、首都圏からのコンベンション誘致に向けて、関係機関と協力して取り組んでいる。

(エ) 維持管理
a 安心・安全・快適な施設
・計画的な修繕や故障箇所への迅速で的確な対応により、安心・安全・快適な施設を維持している。

b ユニバーサルデザインに配慮した施設運営
・英会話が堪能なスタッフをインフォメーションに配置することにより、施設利用者の利便向上を図った。
・障がいのある人を想定した防災訓練を行うことにより、発災時の来館者安全確保のための対応能力向上に取り組んでいる。

c 省エネルギーと環境負荷の低減
・職員によるエネルギー管理や「省エネ推進委員会」等の取り組みにより、使用エネルギーを削減している。
・総エネルギー消費量目標値88,000GJを達成した。

(オ) その他運営に関する業務
・様々な広報物により、グランシップの活動発信に努めている。
・サポーター人数は、目標である180人までは達していないが、数多くのイベント等で活動しており、グランシップを運営していくうえで、重要な存在となっている。目標人数達成に向けて、取り組んでいっていただきたい。
・グランシップ友の会個人会員数は、最終年度目標10,000人に向け、順調に増加している。

(カ) 運営体制及び組織
・常駐委託業者スタッフも参加した防災訓練を毎月実施することにより、館全体で危機管理に対する意識、対応能力向上に努めている。
・爆破予告発生時は対策本部を設け、関係機関と連携し、安全確保のために尽力した。
その的確な対応により、爆破予告当日も催事を実施することができた。