

# 静岡県文化施設指定管理業務に関する外部評価委員会並びに県評価結果

平成 22 年 10 月

静岡県文化・観光部文化学術局文化政策課

## 1 施設名及び指定管理者名

- (1) 静岡県コンベンションアーツセンター 財団法人静岡県文化財団
- (2) 静岡県舞台芸術公園 財団法人静岡県舞台芸術センター

## 2 指定期間

平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日（3 年間）

## 3 指定管理業務評価の流れ

- (1) 平成 21 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 22 年 8 月 25 日）

### 【外部委員】

氏 名	職 名
上野 征洋	静岡文化芸術大学非常勤講師 (現静岡文化芸術大学名誉教授)
上原 恵美	京都橘大学現代ビジネス学部教授
種本 均	(社)静岡県国際経済振興会業務推進幹事
相原 郁子	新井旅館代表取締役
石垣 宏平	静岡県アマチュアオーケストラ連盟理事長

#### 4 評価結果

##### (1) 静岡県コンベンションアーツセンター

###### ア 外部委員による評価

###### (ア) 総合評価(5段階評価)

平成21年度実績は、「よく実施した」と判断し、「4」とした。

###### 【評価点】

1	2	3	4	5
実施しなかった	不十分な実施だった	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

- ・自主企画事業の内容が、格段に進歩、充実してきた。
- ・アウトリーチの拡充や県文化情報サイトなどに取り組み始めた姿勢は評価できるが、これらの事業の目的を達成するにはまだ時間が必要である。
- ・グランシップのような施設では、稼働率や利用者の満足度が重要であり、これらの数値で高い水準を維持していることは充分評価できる。
- ・目標数値を達成するばかりでなく、質を高めようという意識を持って取り組んでいることは評価できる。
- ・維持管理業務にある「グランシップらしい演出」については、「グランシップならではの」、「グランシップだからこそ」といったもっとオリジナル性ある演出があるとよい。
- ・「入館者数」は前年度より増えたものの、計画や過去の平均に達していないので、これに近づけることを期待するとともに、「友の会個人会員数」やサポーター人数についても、目標との開きがあるので改善を期待する。
- ・全体的に努力は評価する。しかし、「広報」や「営業」、「サポート組織運営」、レストランなど「その他の運営に関する業務」にはマンネリ化している部分があるのではないか。

## イ 県評価の概要

### (ア) 総 評

(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（「H23 計画」欄の数値は、平成 21 年度の目標数値でもある。）

項 目	H20 実績	H21 実績	H23 計画	達成
入館者数	667,442 人	704,748 人	740,000 人	×
施設稼働率	81.2%	81.3%	82.0%	×
自主企画事業入場者数	124,116 人	131,777 人	125,000 人	○
自主企画事業における満足度	96.4%	94.1%	90.0%以上	○
コンベンションの開催件数	42 回	41 回	40 回	○
友の会個人会員数	1,534 人	1,702 人	2,100 人	×
友の会法人会員数	18 社	20 社	25 社	×
サポーター人数	189 人	185 人	225 人	×
企業協賛件数	9 件	13 件	12 件	○
インターンシップ等受け入れ人数	35 人	26 人	25 人	○
貸館利用者の満足度 (スタッフ対応)	89.6%	89.5%	85.0%	○

- ・(財) 静岡県文化財団が示した 11 項目の数値目標のうち、「自主企画事業入場者数」、「コンベンションの開催件数」等の 6 項目では達成しているが、「入館者数」、「サポーター人数」等の 5 項目では達成していない。しかし、この 5 項目のうち 4 項目については、前年度より改善されている。
- ・「入館者数」は、「世界すし博覧会」や「国民文化祭」などの大型イベントの開催により昨年度に比べ増加した。「施設稼働率」は 80%を超え、他施設に比べ高い水準を維持している。今後とも来館者確保のためのイベントやコンベンションの誘致活動を積極的に実施していくことを期待する。
- ・「自主企画事業における満足度」や「貸館利用者の満足度（スタッフ対応）」では、引き続き高い数値を維持している。
- ・協賛金拠出による「企業協賛件数」は 4 件の増加であるが、協賛金の他にも物資協賛など幅広く協力を求め、その成果が現れている。
- ・「サポーター人数」は数値目標との差があるため、今後とも改善していくことを期待する。なお、活動延べ人数は前年度比約 8%増加しており、活動状況は活発であると認められる。

### (ウ) 実施業務別評価

#### a 自主企画事業業務

##### (a) 鑑賞機会の提供

- ・音楽「ハノーファー北ドイツフィルハーモニー」、伝統芸能「文楽」、展示「北大路魯山人展」など、幅広いジャンルで質の高い文化鑑賞機会を提供しており、参加者満足度は高い水準を維持し、参加者数も増加していることは評価できる。

- ・また、学生料金や無料招待枠の設定など、可能な限り安価に鑑賞機会を提供することに努めるとともに、「オペラ椿姫最終リハーサル公開」など、子どもたちが本物の文化に触れる機会を充実させていることも、併せて評価できる。
  - ・今後とも、上質で多様な芸術文化の鑑賞機会を県民に提供し、グランシップブランドを確立していくことを期待する。
- (b) 文化振興・教育普及
- ・県民が出演したり運営に参加した「音楽の広場」など、県民が参画する事業が定着してきているとともに、自主企画事業参加者数の増加などからも、文化活動に携わる人の裾野を広げる成果が少しずつ現れてきている。
  - ・伝統芸能を身近に体験できる「能楽入門公演」、県内の音楽指導者の質的向上を目指す「音楽体験プログラム」、本県の歴史、文化を掘り起こす「しずおかの文化講演会」など、教育普及事業の拡充に積極的に取り組んでいる。
- (c) アウトリーチ事業の推進
- ・アウトリーチの活動については、音楽だけでなく、演劇「子どものためのシェークスピア・マクベスワークショップ」や伝統芸能「国本武治浪曲出前公演」など、年々テーマが拡充され、幅広いジャンルで、一流アーティストによる質の高い事業が実施されている。
  - ・こうした事業は、主に学校に出向いて開催しており、グランシップに来ることが難しい地域の子どもたちが芸術文化に親しむよい機会となっているため、今後も積極的に実施していくことを期待する。
- (d) グランシップ開館 10 周年記念事業
- ・季節ごとにテーマを決め、年間を通じて多彩で話題性のある催事を実施し、多数の来館者を招くことができた。特に「オペラ椿姫」は、SPACとの共同制作という新たな試みで大きな話題を呼んだ。
  - ・「北大路魯山人展」や「105 人の時間展」など、印象深い記念事業を実施し、マスコミにも度々とりあげられるなど、グランシップのアピールに大きく貢献したことは、高く評価できる。
- (e) 文化をつなぐネットワークづくり
- ・県文化情報総合サイト「しずおかの文化情報」の稼動開始により、文化をつなぐネットワークづくりを推進するとともに、情報ラウンジ機能を活用した文化情報センターの設置検討を進めた。
  - ・こうした文化情報提供事業や総合窓口として取り組みは、グランシップの文化活動を「ささえる」機能として必要不可欠であるため、今後とも拡充していくことを期待する。
- (f) 文化を軸とした賑わい創出
- ・より多くの県民が気軽に立ち寄れる環境づくりに努めており、大ホール無料開放や展望ロビー初日の出開放などの施設無料開放は県民に浸透してきており、来館者の増加に寄与している。
  - ・引き続き、気軽に施設や文化に触れることのできる雰囲気づくりを進めることを期待する。
- b 貸館業務
- (a) 顧客サービスの一層の向上

- ・催事ごとに担当を置くサポート体制により、配慮の行き届いたサービスを提供し、貸館利用者満足度（スタッフ対応）を高い水準で維持していることは、高く評価できる。
  - ・利用者アンケートやモニター意見交換会などにより、利用者の意見や要望の把握に努めている。
  - ・様々な方法により把握した意見に基づいて、改善に取り組んでいることは評価できるので、今後も利用者サービス向上に工夫していくことを期待する。
- (b) コンベンション等の誘致に向けた積極的な対応
- ・観光コンベンション協会等との連携により有効な営業活動を実施し、コンベンション開催件数も数値目標を達成している。
  - ・施設稼働率は、他施設に比べ高い水準であり、入館者数とともに前年度より増加しているが、まだ数値目標は達成していないので、更に積極的な営業活動を実施していくことを期待する。
- (c) 館の目的を意識したバランスの取れた利用の促進
- ・利用調整会議を定期的に行うことにより、自主企画事業や国際会議の早期受付など、効率的な利用を促進している。
- (d) 業務改善の推進
- ・定期的な連絡会議や館内LANによる情報共有化により、設備、清掃、警備など常駐業者等と問題点等の共通認識ができており、臨時警備の配置など緊急時の対応も円滑に行っている。
- C 維持管理業務等
- (a) 維持管理業務
- ・委託発注におけるプロポーザル方式の導入等、効率的かつ効果的に維持管理業務を実施するよう努力していることは、高く評価できる。
  - ・各障害者団体の協力を得てユニバーサルデザイン点検を実施し、館内の問題点を検証して、施設、運営の両面の改善に取り組んだ。また、館内2箇所の多目的トイレをオストメイト対応（人口肛門・人口膀胱造設者のためのパブリックトイレ）に改修した。
  - ・エネルギーの節減と最適化のため、ライトアップ照明の減灯や空調設備の省エネ運転など、環境にやさしい館の運営に努めている。
  - ・一部の貸付備品において、設置場所が管理台帳と違っているなど、管理状況が不適切なものがあつたため、改善を要請する。
- (b) 広報・宣伝業務
- ・ポスターやチラシは、デザイン性が高く、関心を引き寄せるために有効なものが多かった。イベントカレンダーもリニューアルにより内容が充実した。ホームページも更に改善を図るなど、グランシップのイメージアップに貢献していることは、評価できる。
  - ・費用対効果の観点から広報媒体の活用方法等を見直しており、今後も効率的かつ効果的に広報・宣伝業務を実施していくことを期待する。
  - ・友の会会員数は、法人会員、個人会員ともに増加しているが、数値目標には達成していないので、会員数増加や会員サービスの向上について検討していくことを期待する。また、会員数を常に正確に把握しておくことを要請する。

(c) サポート組織運営業務

- ・サポーター人数は、前年度と同水準を維持しているが、数値目標との差があるため、今後増加していくことを期待する。なお、活動延べ人数は前年度比約8%増加しており、活動状況は活発であると認められる。
- ・サポーター企画事業の積極的な実施などにより、サポーターの文化意識向上を図り、地域における将来の文化リーダーとして活躍することを期待する。

(d) その他運営に関する業務

- ・防火管理者を中心として、消防計画や地震防災応急計画など各種マニュアルを整備するなど、利用者の安全対策は適正に実施されている。
- ・新型インフルエンザ流行や静岡沖地震発生などの緊急時においても、利用者の混乱を招くことなく、適切に対応していた。
- ・今後も、県との定期的な協議や意見交換等により、円滑な意思疎通を図りながら業務を実施していくことを要請する。
- ・インターンシップ受け入れ人数は、数値目標は達成しているが、前年度より減少している。引き続き積極的に受け入れて、グランシップでの業務体験を通じて、本県の文化事業への理解を深めてもらうことを期待する。

d 組織、経営

(a) 運営組織、人材の配置

- ・専門性の高いプロパー職員の採用により、専門的知識やノウハウが蓄積される組織体制の整備を進めた。
- ・各職員が基礎的な研修だけでなく専門的な研修にも参加して、職員の資質向上に努めている。
- ・運営上の課題に対する検討組織を職員全体で立ち上げるなど、改善に向けて積極的に取り組んでいる。
- ・指定管理者制度の運用において、施設利用者が安心して利用できるよう改めて危機管理体制を確認する必要があるため、危機管理マニュアル及び危機管理体制について、恒常的な点検を要請する。

(b) 収支計画（効率経営）

- ・協賛金だけでなく物資協賛など幅広く協力を求めたことにより、企業協賛件数が前年度より4件増加し、数値目標も達成している。
- ・（財）地域創造の助成制度の活用や利用料金収入の増加など、収益の向上に努めている。
- ・維持管理業務の委託発注におけるプロポーザル方式の導入等により、大幅にコストが縮減されていることは、高く評価できる。
- ・引き続き、収益性を向上しつつ、県立の公共施設として、バランスの取れた運営を行っていくことを期待する。

## (2) 静岡県舞台芸術公園

### ア 外部委員による評価

#### (ア) 総合評価（5段階評価）

平成21年度実績は、「よく実施した」と判断し、「4」とした。

#### 【評価点】

1	2	3	4	5
実施しなかった	不十分な実施だった	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

- ・全体として努力している。効率化（コスト削減）の努力だけでなく、警備や管理運営で質の向上が認められる。
- ・施設の使用団体と管理者を同一にすることによって、管理工程の重複を避けるなど経済性の面から経費削減効果をもたらしている点は評価できる。
- ・芸術活動と一体的に施設の管理運営を行っている。
- ・施設修繕の業務区分が守られなかったことは協定違反となるので、再発することがないよう、県とSPAC間で交わした協定の解釈の共有を徹底しなければならない。  
また、業務区分によって県が担当すべき修繕については、必要経費の抑制、公園の機能や安全確保のため、迅速に対応することが求められる。
- ・火事や大きな災害だけでなく、来園者の体調不良発生など身近な緊急時における体制を整えておく必要がある。
- ・施設修繕の業務区分について、県と指定管理者の認識の共有を緊密化することが必要ではないか。
- ・施設修繕の業務区分について、新たなガイドラインを設けるべきである。

## イ 県評価の概要

### (ア) 総 評

(財)静岡県舞台芸術センターは、指定管理業務を概ね適正に実施したものと認められる。

### (イ) 実施業務別評価

#### a 施設等の適切な維持管理

- ・空調、消防、給排水等の設備について、法定点検義務に則り適切な保守点検を行う等、施設の維持管理は十分行われていた。
- ・平成9年の完成以来12年が経過し、施設に老朽化がみられるが、日常から点検を行い、維持補修に重点をおくことで、機能維持のための小規模修繕を迅速に行っていると評価できる。

#### b 施設等使用団体の円滑な使用の確保

- ・主たる使用団体であるSPACの事業実施計画に伴う施設使用状況を考慮して施設管理を行っており、このことにより、舞台芸術公園の設置目的が効果的に達成されている。

#### c 効率的な経営

- ・再委託業務の複数年契約等により、効率的な経営に努めている。

- ・来園者対応の円滑化に努めており、適正に常駐業者指導を行っている。
- ・地域ボランティア団体と覚書を交わし、竹林の保全等を継続的に行っている。このことは、経費面の効果だけでなく、本公園に対する地域の方たちの参加、参画機会の拡充を図る上で、重要な役割を果たしている。

d その他

- ・平成 20 年度、平成 21 年度において、県との協議なしに施設等の大規模修繕（1 件 30 万円以上）を執行していたことがわかった。  
今後は、県と十分な協議を行いながら、基本協定書の業務区分に基づき、適切な業務執行をされたい。