



## 全体評価と課題

マネジメント機能については、評点4.40ポイントの施設維持管理機能をはじめ、5つの機能のうち3つが4.00ポイント以上を維持した一方、マーケティング機能は3.60ポイント、人事・組織活性化機能は標準点(3.00ポイント)を下回る2.75ポイントと、前年度からの評点の変化は見られないものの、マーケティング機能の価格戦略におけるセット販売の新規導入など、機能強化に向けた新しい取り組みが見られた。

文化芸術振興機能については、5つの機能のうち4つが4.00ポイント以上となり、残りの機能も3.00ポイント以上を維持しており、鑑賞者満足度向上機能(鑑賞者の公演に対する満足度)と関係者満足度向上機能(公演者の当施設の対応への満足度)はいずれも前年度評価を上回っており、『総合型の文化芸術振興施設』として求められる機能の向上が見られた。

地域交流・地域貢献機能については、文化芸術の底辺拡大機能は「音楽の街-狛江」推進事業及び「絵手紙発祥の地-狛江」事業をはじめ、住民参加型事業やアウトリーチ活動の継続が図られ、評点4.50ポイントと高い評価を維持しており、残りの4つの機能についても、活動・交流の場の提供機能で開館時間の減少による評点の低下が見られたものの、そのほかについて大きな変化は見られない。

成果指標については、マネジメント機能の指標が前年度を上回った一方、文化芸術振興機能、地域交流・地域貢献機能の指標は前年度を下回る結果となっている。「経営収支比率」は入場料収入、貸館料収入の減少を補助金収入が補うかたちで、事業支出と光熱費や軽微な修繕費など施設維持管理費など、支出が増加したにもかかわらず、収支が改善する結果となった。

「文化芸術公演を鑑賞した住民の割合」は、自主事業観客数やアウトリーチ活動聴衆者数が増加した一方、貸館による観客数が減少したことにより、前年度を下回る実績となっている。

「文化芸術活動に参加した住民の割合」は、発表会、リハーサル等の利用者数の減少が影響し、前年度を下回る結果となっている。

本評価の対象年度である27年度は、第三期指定管理期間の2年度目となり、以前から取り組んでいる鑑賞型・自主制作型・支援型の各事業、そして「音楽の街-狛江」推進事業や「絵手紙発祥の地-狛江」事業の継続・発展を図る年度と位置づけられる。

マネジメント機能では、セット販売という新たな価格戦略の実行、文化芸術振興機能では、価格面の負担軽減や施設対応の状況を反映した鑑賞者や公演者の満足度のさらなる向上、地域交流・地域貢献機能では、住民参加型事業として公開リハーサルの実施や和楽器をテーマに取り上げたオープンハウスの開催、アウトリーチ活動の継続と充実などが図られており、新たな顧客の開拓、設置自治体の文化芸術振興の方向性に見合った事業展開、市民とのコミュニケーションの深化といった課題への対応がまた一歩進んだと評価できる。

主な課題としては、マネジメント機能では、防犯面のリスクマネジメントの強化と観客動員率の維持・向上のためのマーケティング機能の強化、職員研修の充実、また文化芸術振興機能では、引き続き「鑑賞型」、「自主制作型」、「支援型」のバランスのとれた事業展開とアウトリーチ活動の成果を生かす新たな取り組み、そして地域交流・地域貢献機能では、住民参加型事業やアウトリーチ活動の継続、「音楽の街-狛江」推進事業や「絵手紙発祥の地-狛江」事業に関する積極的な情報発信があげられる。

## 今後の運営方針、改善・改革の方向性

### 短期的課題：

- ・指定管理事業の提案書に盛り込まれている研修メニュー（コンプライアンス研修、ホスピタリティの高度化研修等）の着実な実施
- ・防犯面の取り組みの強化にあたり、警察と連携した職員研修や講習会の開催など
- ・当施設が目指すべき方向性『総合型の文化芸術振興施設』に沿った事業展開
- 「音楽の街-狛江」推進事業と「絵手紙発祥の地-狛江」事業をはじめ、狛江らしい文化芸術の総合的な振興を担う事業の発展・充実
- ・引き続きアンケート等を通じた要望や苦情等の把握と、それに対する迅速な対応
- ・狛江ならではの事業である「音楽の街-狛江」推進事業と「絵手紙発祥の地-狛江」事業について、より積極的に情報発信を行うなど、狛江の魅力を多くのメディアや人々に取り上げてもらう取り組み
- ・例えば若者や親子向けの公演であれば、Instagramのような写真特化型のSNSを組み合わせることで情報発信を行うなど、SNSの効果的な活用
- ・新人・若手アーティストの活動に対する支援事業とともに、「絵手紙発祥の地-狛江」事業のアウトリーチ活動等を通じて、文化芸術に関わる地域の団体の活動を引き続き支援

### 中長期的課題：

- ・販売チャンネルの多様化やセット販売をはじめとする独自の価格戦略の積極的な活用
- ・顧客データベースの活用
- ・アウトリーチ活動について、1年の活動の成果を総括するような企画やイベント、アウトリーチ活動をきっかけとしてホールでの公演開催につなげていく取り組み
- ・「音楽の街-狛江」推進事業及び「絵手紙発祥の地-狛江」事業を着実に推進し、地域交流・地域貢献の視点で定期的・継続的にイベント等を開催し、来街者の拡大に貢献