

## **Ⅶ 公立文化施設の運営について**

---

この節では、専用ホール、その他ホール、美術館、練習場・創作工房が、公立文化施設として共通もっている現状や課題についての調査結果を整理する。

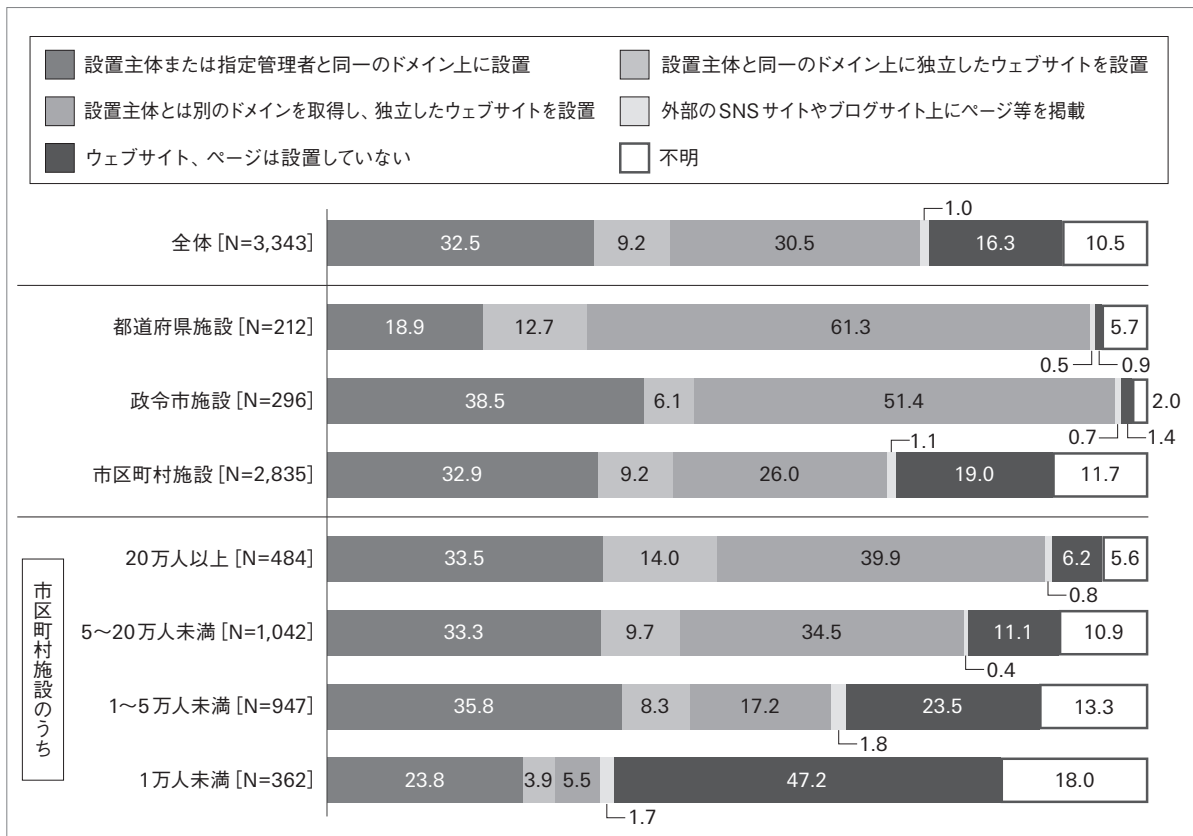
## 1. 公立文化施設の広報／人材育成／事業評価等

### [1] 施設におけるIT活用

全施設の32.5%が「設置主体または指定管理者と同一のドメイン上にウェブサイト을設けている(=設置主体のウェブサイトの一部として作成)」と回答する一方、9.2%が「同一のドメイン上に独立したウェブサイト을設けている(サブドメインでの展開を含む)」、30.5%が「別のドメインを取得し、独立したウェブサイト을設けている」と回答しており、4割近くが独立したウェブサイトとなっている。「ウェブサイト、ページは設置していない」施設は16.3%となっている。

設置主体別にみると、都道府県、政令市では独立したウェブサイトが多い。

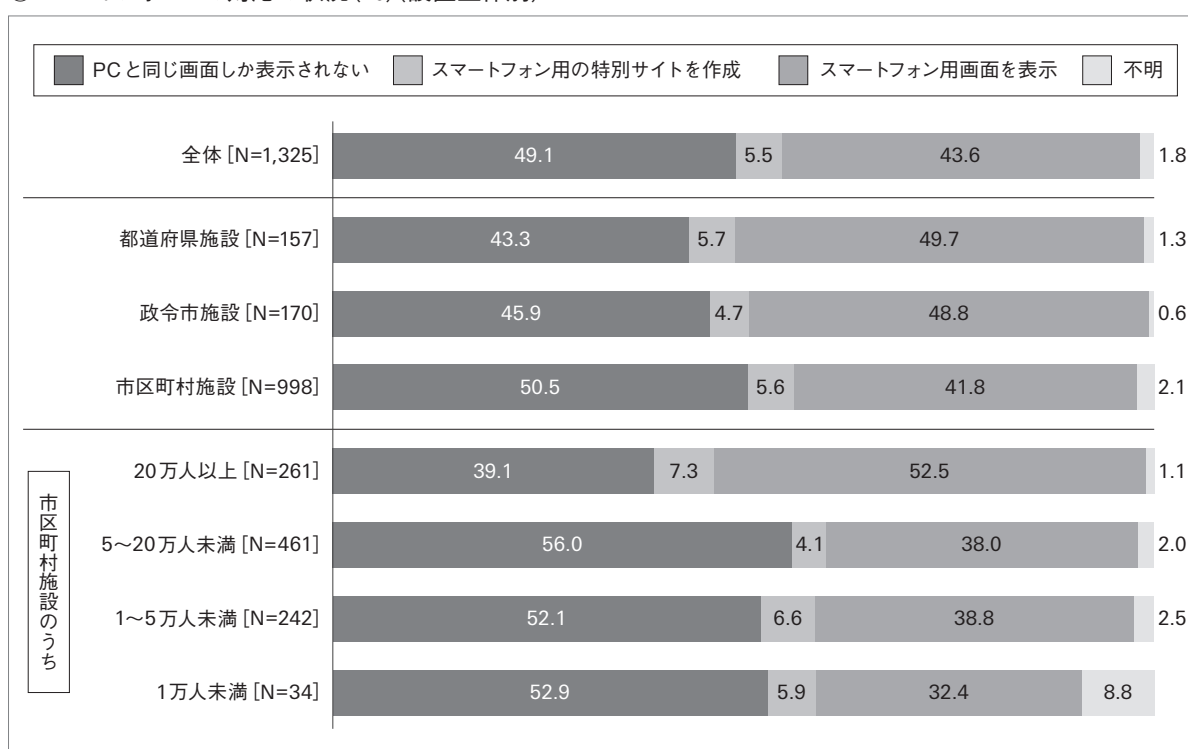
◎ウェブサイトの状況(%) (設置主体別)



独立したウェブサイト을設けている施設におけるスマートフォンへの対応をみると、未だ49.1%が「PCと同じ画面しか表示されない」としている一方、43.6%が「スマートフォンでアクセスしたユーザーにはスマートフォン用のサイトが表示されるようになっている」と回答しており、一定程度、レスポンスウェブデザイン(同一ソースでPC用、スマートフォン用などデバイスごとの表示を切り替える手法)の導入が進んでいることがわかる。一方、「スマートフォン用の特別サイト(スマートフォン用に別ソースでサイトを構築)」という回答は5.5%にとどまる。

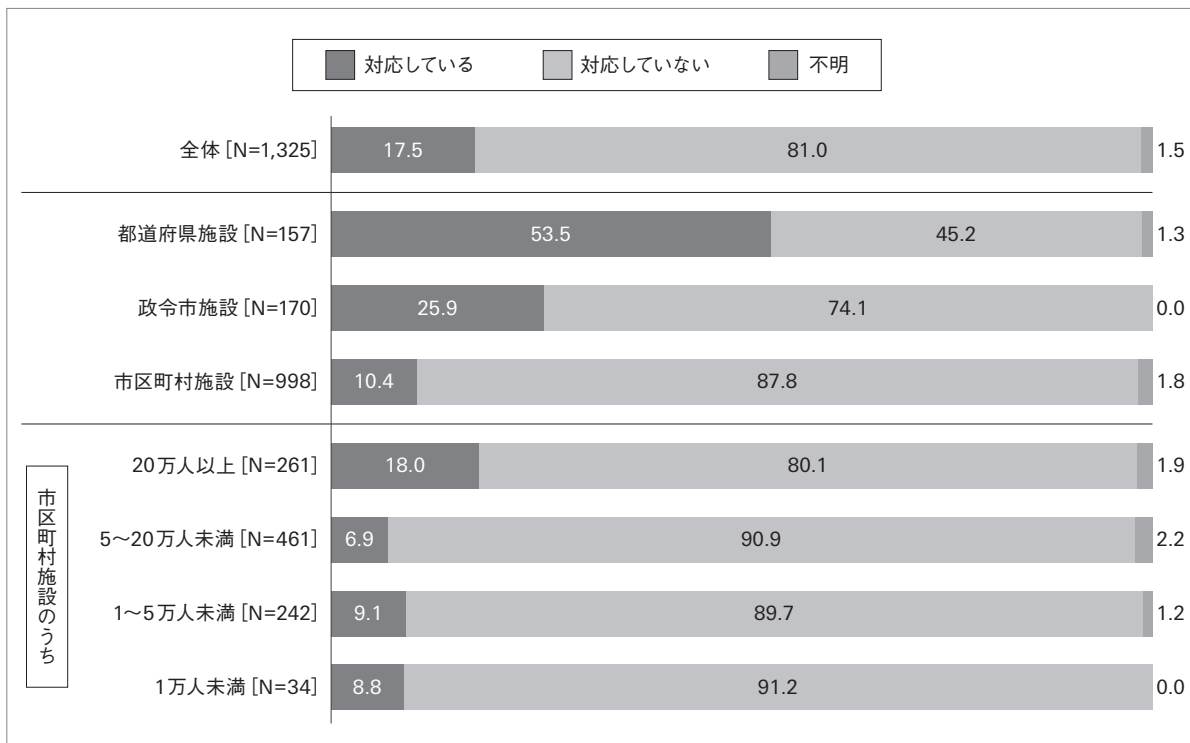
設置主体別にみると、人口規模20万人以上の市区町村で「スマートフォンでアクセスしたユーザーにはスマートフォン用のサイトが表示されるようになっている」という回答が52.5%と全体平均より高い。

◎スマートフォンへの対応の状況(%) (設置主体別)



独立したウェブサイト을設けている施設におけるウェブサイトの多言語対応の状況を見ると、「対応している」という施設は全体の17.5%にとどまる。設置主体別では、都道府県施設でのみ53.5%と半数以上で対応が進んでいる。

◎ウェブサイトの多言語対応(%) (設置主体別)



対応言語は「英語」98.3%、「韓国語」と「中国語」がともに48.3%となっている。

◎対応している言語(MA) (%) (設置主体別)

	有効回答数	英語	韓国語	中国語 (簡体字、繁体字)	仏語	独語	スペイン語	その他
全体	232	98.3	48.3	48.3	9.5	4.7	8.2	14.2
都道府県施設	84	98.8	53.6	52.4	7.1	1.2	2.4	14.3
政令市施設	44	100.0	34.1	38.6	6.8	4.5	9.1	9.1
市区町村施設	104	97.1	50.0	49.0	12.5	7.7	12.5	16.3
市区町村施設のうち								
20万人以上	47	100.0	46.8	46.8	10.6	6.4	12.8	12.8
5~20万人未満	32	96.9	46.9	40.6	9.4	3.1	9.4	15.6
1~5万人未満	22	95.5	59.1	63.6	18.2	13.6	13.6	27.3
1万人未満	3	66.7	66.7	66.7	33.3	33.3	33.3	-

多言語化対応しているウェブサイト上のコンテンツで最も多いのは「施設概要」の86.2%で、次いで「来館案内」の78.4%となる。「公演・展示・収蔵品等の紹介コンテンツ」については24.1%だった。

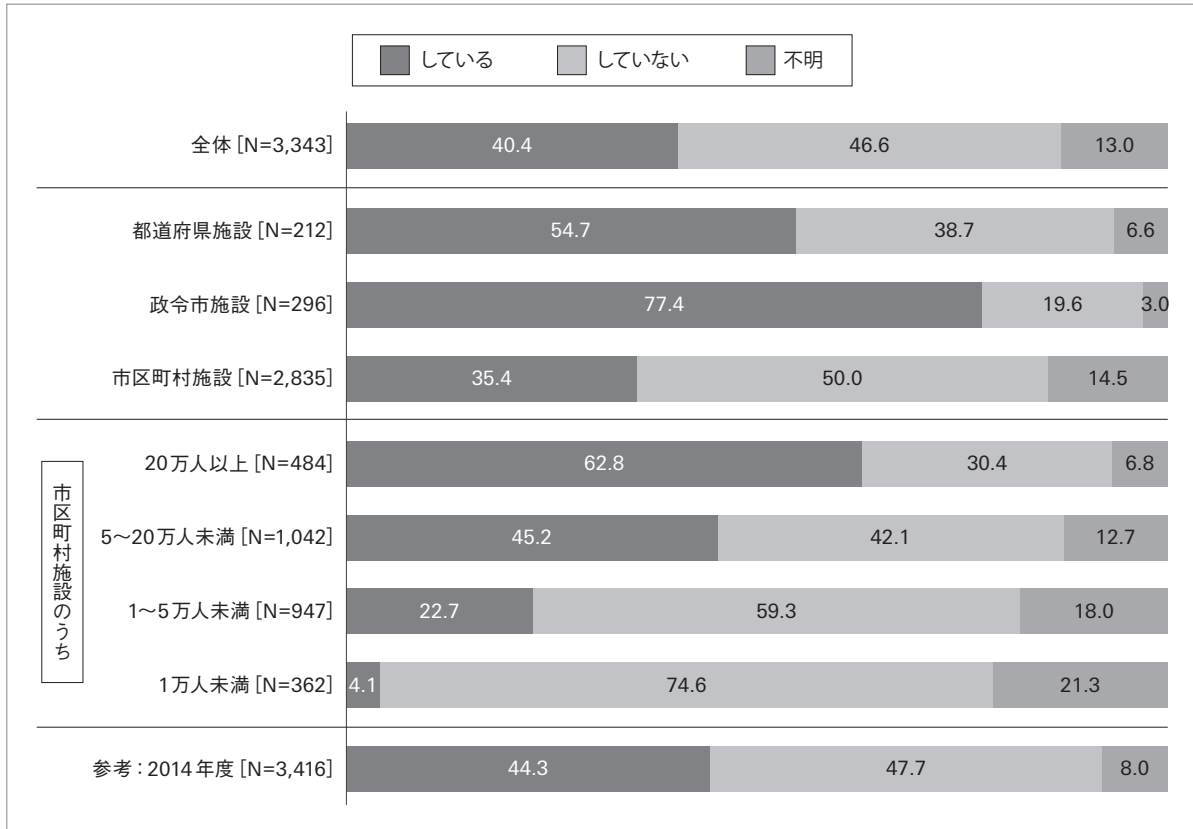
設置主体別では、都道府県で「チケット・インフォメーション」(40.5%)、人口1～5万人未満の市区町村で「外国人向けの特集コンテンツ」(18.2%)が全体平均より高い。

◎多言語対応しているウェブサイト上のコンテンツ(MA)(%)(設置主体別)

	有効 回答数	トップ ページ	施設概要	来館案内	公演・展示イ ベントスケ ジュール	チケット・イン フォメーシ ョン	公演・展示・収 蔵品等の紹介 コンテンツ	外国人向けの外 国語で制作した 特集コンテンツ
全体	232	71.1	86.2	78.4	43.1	34.5	24.1	6.5
都道府県施設	84	66.7	88.1	81.0	47.6	40.5	25.0	4.8
政令市施設	44	77.3	90.9	81.8	43.2	29.5	25.0	2.3
市区町村施設	104	72.1	82.7	75.0	39.4	31.7	23.1	9.6
20万人以上	47	74.5	89.4	80.9	51.1	36.2	21.3	6.4
5～20万人未満	32	71.9	75.0	71.9	34.4	31.3	25.0	9.4
1～5万人未満	22	72.7	81.8	72.7	22.7	27.3	27.3	18.2
1万人未満	3	33.3	66.7	33.3	33.3	-	-	-

全施設の40.4%が自施設の貸しスペースの空き情報をインターネットで提供している。設置主体別では、特に政令市で提供している割合が高く(77.4%)、次いで人口20万人以上の市区町村(62.8%)、都道府県(54.7%)となる。

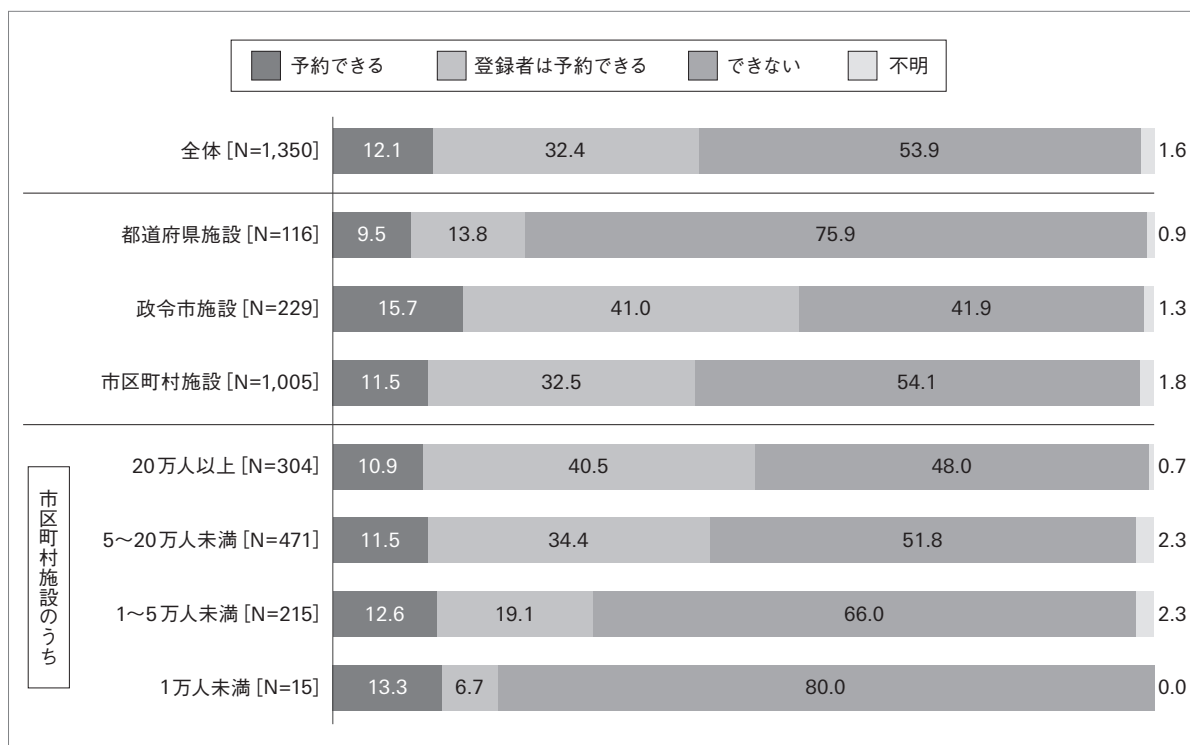
◎貸しスペース空き情報のインターネットでの情報提供(%)(設置主体別)



自施設の貸しスペースの空き情報をインターネットで提供している施設(N=1,350)のうち、44.5%がネット経由の予約を行っている(「予約できる」12.1%、「登録者は予約できる」32.4%)。

設置主体別では、政令市の施設で予約できる率が56.7%と高い(「予約できる」15.7%、「登録者は予約できる」41.0%)。

◎インターネットでの予約の有無(%) (設置主体別)



SNSの利用状況を見ると、Facebookが32.0%で最も多く、次いでtwitterの20.1%となる。

利用なし(無回答含む)は全体で58.9%となっており、都道府県(29.2%)、政令市(32.8%)の施設では少ないものの、市区町村では63.8%となり、市区町村の施設の6割以上がSNSを利用していないという結果になった。

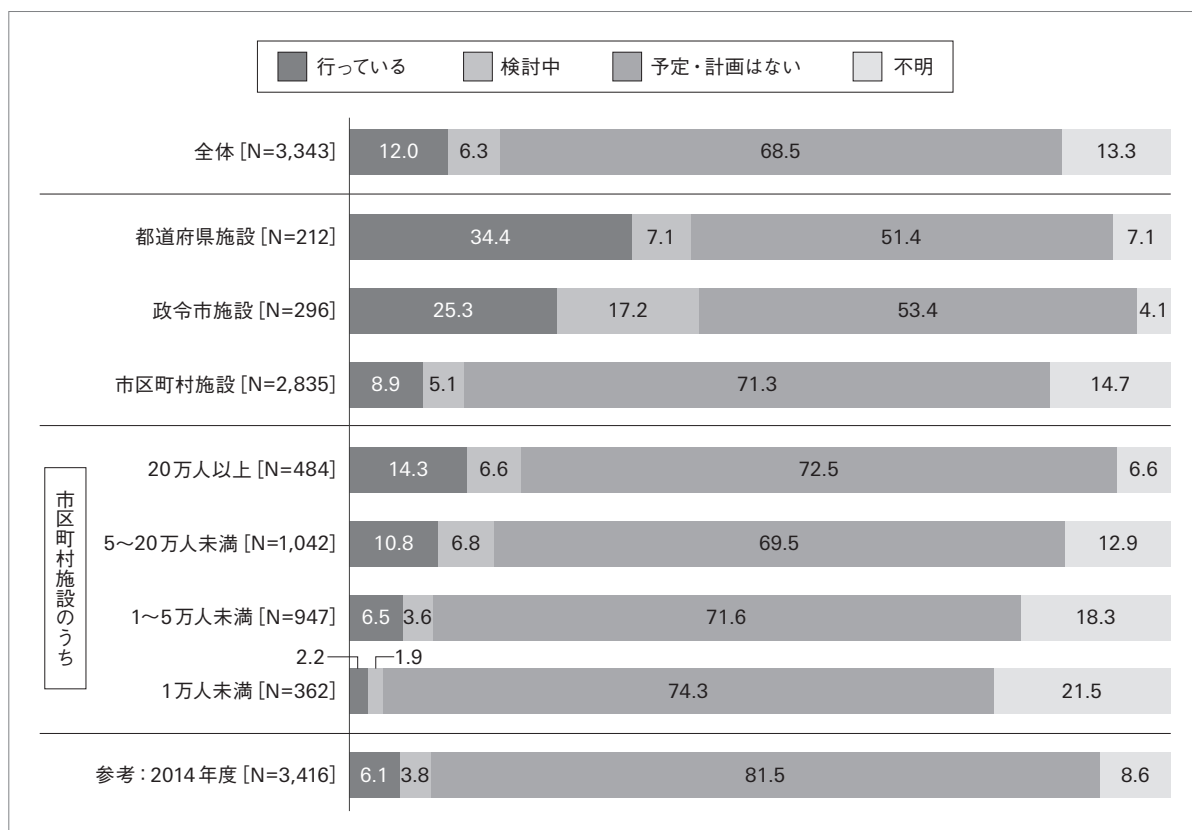
なお、2014年度は、twitterとFacebookのみの利用率の調査だったが、それぞれ10.5%と16.9%にとどまっており、この5年で利用率が大きく上昇している。

◎SNSの利用状況(MA)(%) (設置主体別)

	有効回答数	twitter	Facebook	Instagram	LINE	その他	無回答
全体	3,343	20.1	32.0	6.9	2.3	4.0	58.9
都道府県施設	212	48.6	55.7	18.4	1.4	1.4	29.2
政令市施設	296	38.2	52.7	11.5	4.1	5.1	32.8
市区町村施設	2,835	16.1	28.0	5.5	2.2	4.1	63.8
市区町村施設のうち							
20万人以上	484	28.5	38.6	7.9	2.1	3.3	51.0
5~20万人未満	1,042	20.5	32.2	6.4	2.8	4.8	58.0
1~5万人未満	947	9.6	25.2	4.6	2.0	3.8	68.4
1万人未満	362	3.9	9.1	2.2	1.1	3.6	85.9

インターネット上での動画による情報発信については、全施設の12.0%が「行っている」、6.3%が「実施を検討中」という結果になった。実施率をみると、都道府県で34.4%、政令市で25.3%と多い。2014年度と比べると、6.1%から12.0%と実施率は倍増している。

◎動画による情報発信(%) (設置主体別)



利用しているサービスとしてはYouTubeが61.3%と多いが、SNS経由での利用も44.8%ある。なお、2014年度のYouTubeの利用率は76.2%となっており、YouTube以外のサービスも普及している。

◎動画での情報発信に利用しているサービス(MA)(%) (設置主体別)

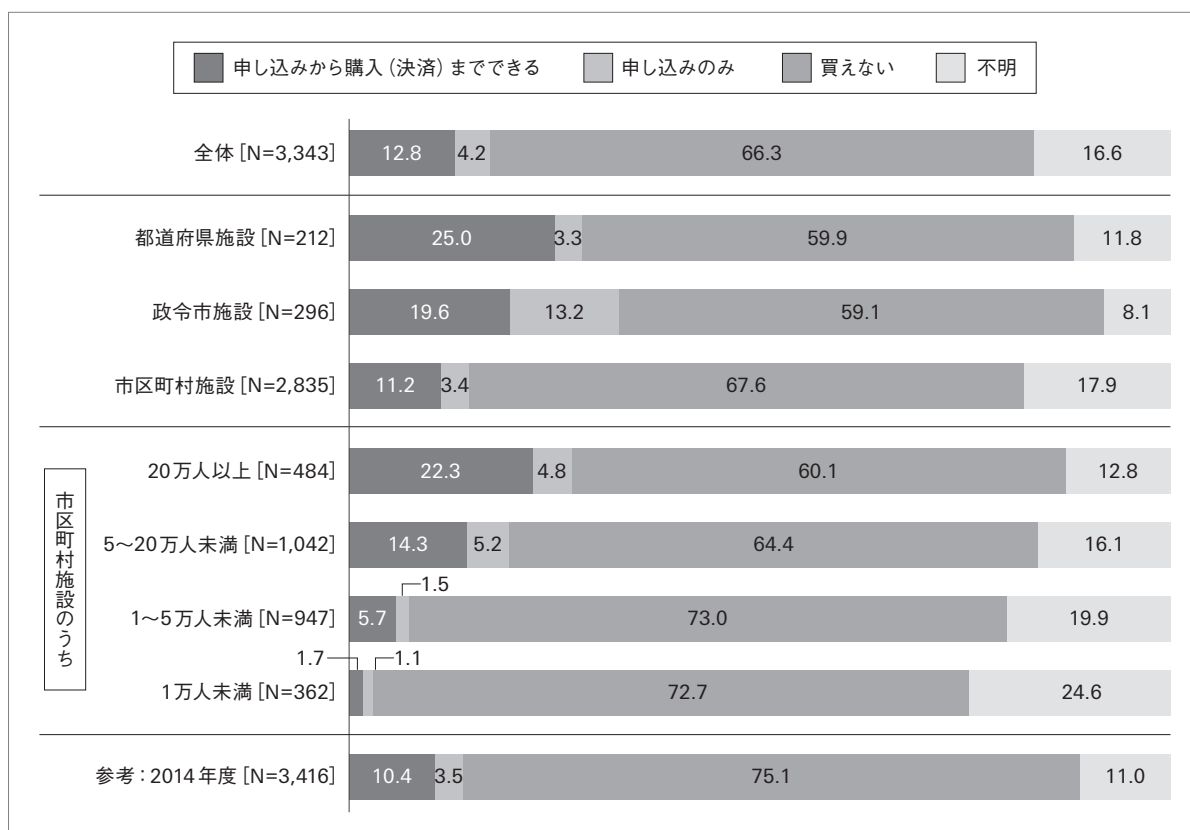
	有効回答数	YouTubeを活用	利用しているSNSサービスを活用	その他
全体	400	61.3	44.8	7.5
都道府県施設	73	60.3	43.8	15.1
政令市施設	75	69.3	37.3	2.7
市区町村施設	252	59.1	47.2	6.7
市区町村施設のうち				
20万人以上	69	66.7	42.0	1.4
5~20万人未満	113	60.2	42.5	11.5
1~5万人未満	62	53.2	61.3	4.8
1万人未満	8	25.0	50.0	-



施設が実施する事業の入場券やチケットをインターネットで申し込み、購入できるようにしているかについては、「申し込みから購入(決済)まで」が12.8%、「申し込みまで(決済はできない)」が4.2%と低い割合にとどまる。ただし、2014年度調査と比較すると、僅かであるが、「決済まで」「申し込みまで」双方とも伸びを示している。

設置主体別では都道府県施設や人口20万人以上の市区町村施設での決済導入率が高い。

◎インターネットでのチケットの購入(%) (設置主体別)



チケット販売で利用しているシステム・サービスとしては、「インターネット販売サービスで委託販売」が67.3%と最も多く、次いで「チケット発券会社のシステムを利用」が39.5%となっている。「自施設でシステム開発」の比率は4.0%と少ない。

◎チケット販売で利用しているシステム/サービス(MA) (%) (設置主体別)

	有効回答数	自施設でシステム開発	チケット発券会社のシステムを利用	インターネット販売サービスへの委託販売
全体	428	4.0	39.5	67.3
都道府県施設	53	13.2	52.8	52.8
政令市施設	58	3.4	50.0	55.2
市区町村施設	317	2.5	35.3	71.9
市区町村施設のうち				
20万人以上	108	1.9	52.8	61.1
5~20万人未満	149	3.4	33.6	72.5
1~5万人未満	54	1.9	9.3	88.9
1万人未満	6	-	-	100.0
参考: 2014年度	355	14.9	39.4	59.2

## [2] 研修の実施

研修を自施設で企画・実施している施設は7.9%、他のプログラムに派遣している施設が44.6%、自施設での企画も他のプログラムへの参加もしていない施設が39.6%となった。設置主体別にみると、政令市で研修を自施設で企画・実施している割合が高いが、それでも22.0%にとどまる。

一方、人口が少ない市区町村では、他のプログラムへの派遣を含めて研修に参加する機会が少ない。

### ◎自施設における研修の実施(MA)(%) (設置主体別)

	有効回答数	自施設で企画・実施している	他のプログラムに派遣している	自施設での企画も他のプログラムへの参加もない	不明
全体	3,343	7.9	44.6	39.6	13.2
都道府県施設	212	13.7	68.9	20.3	9.0
政令市施設	296	22.0	67.6	24.0	2.4
市区町村施設	2,835	6.0	40.4	42.7	14.7
20万人以上	484	10.1	57.0	31.2	8.5
5～20万人未満	1,042	7.8	44.7	38.7	13.8
1～5万人未満	947	3.7	34.4	46.8	16.9
1万人未満	362	1.7	21.0	58.8	19.6

自施設で企画した研修を実施している施設で、その研修に他施設のスタッフが参加している割合は39.2%となっている。設置主体別では、都道府県で比率が高い。

### ◎自施設で企画・実施した研修への他施設スタッフの参加(%) (設置主体別)

	有効回答数	ある	ない	不明
全体	265	39.2	50.2	10.6
都道府県施設	29	51.7	20.7	27.6
政令市施設	65	26.2	69.2	4.6
市区町村施設	171	42.1	48.0	9.9
20万人以上	49	46.9	40.8	12.2
5～20万人未満	81	45.7	45.7	8.6
1～5万人未満	35	34.3	54.3	11.4
1万人未満	6	-	100.0	-

参加している外部のプログラムとして最も多く挙げられているのは「全国公立文化施設協会等の業界団体が主催するもの」の63.4%で、次いで「自治体が発主催するもの」の40.7%となっている。

◎外部の研修プログラムへの自施設スタッフの参加(%) (設置主体別)

	有効回答数	地域創造が主催するもの	全国公立文化施設協会等の業界団体が主催するもの	自治体が発主催するもの	他の公立文化施設が発主催するもの	大学の教育・研究機関が発主催するもの	財団、NPO等の民間の非営利団体が主催するもの	その他
全体	1,490	19.2	63.4	40.7	27.6	8.7	15.4	8.8
都道府県施設	146	24.0	77.4	43.8	27.4	22.6	28.1	13.0
政令市施設	200	35.0	60.5	50.0	35.5	10.5	18.0	10.5
市区町村施設	1,144	15.8	62.2	38.6	26.2	6.6	13.3	8.0
20万人以上	276	20.7	72.1	43.5	25.0	9.8	17.0	10.9
5～20万人未満	466	15.9	65.2	35.0	25.3	7.5	12.9	7.9
1～5万人未満	326	13.8	57.7	36.8	28.2	3.7	10.4	6.4
1万人未満	76	6.6	26.3	51.3	27.6	2.6	14.5	3.9

研修を実施しない理由としては「人手が足りない」(46.3%)、「研修に参加させるための予算がない」(33.5%)が多い。

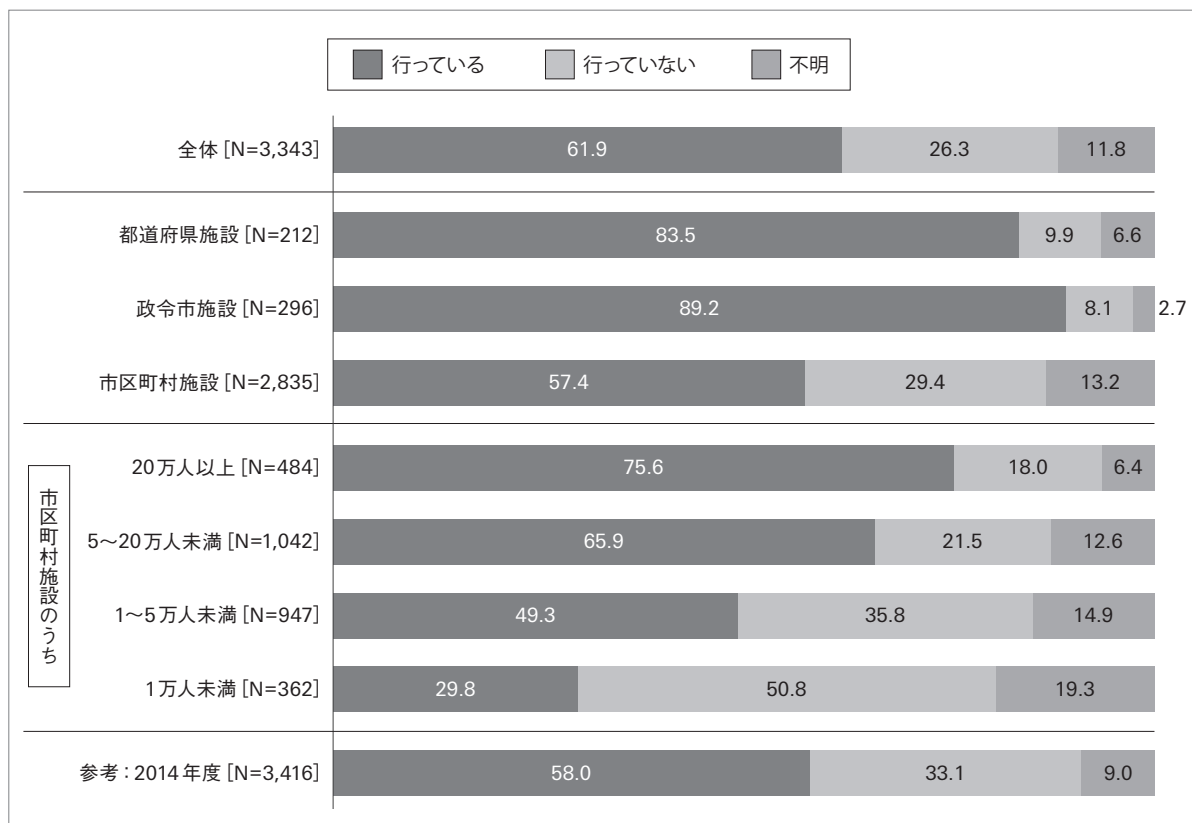
◎職員の研修を企画・実施しない理由(MA) (%) (設置主体別)

	有効回答数	と感じていないから	スキルアップはOJTが基本で、研修は必要と感じていないから	企画できないから	研修は必要だと思っているが、自分たちでは企画できないから	どこに参加させればいいのか分からないから	研修を自館で企画するための予算がないから	研修に参加させるための予算がないから	研修に参加させるには人手が足りない状況だから	研修に参加させるには人手が足りない状況だから	過去に研修に参加した(させた)が、役に立たなかったから	その他
全体	1,324	7.9	16.7	11.9	20.2	33.5	46.3	0.4	18.1			
都道府県施設	43	18.6	20.9	7.0	25.6	27.9	23.3	-	25.6			
政令市施設	71	14.1	16.9	12.7	16.9	18.3	28.2	-	36.6			
市区町村施設	1,210	7.2	16.5	12.0	20.2	34.5	48.2	0.4	16.8			
20万人以上	151	13.2	9.9	6.6	14.6	24.5	29.1	-	30.5			
5～20万人未満	403	9.7	17.6	12.2	17.1	33.5	45.2	0.5	16.9			
1～5万人未満	443	4.5	16.7	13.1	23.9	37.9	51.9	0.7	12.2			
1万人未満	213	3.8	18.8	13.1	22.5	36.6	59.6	-	16.4			

### [3] 事業評価

事業評価を実施している施設の割合は61.9%で、全体の半数を超える。設置主体別にみると、都道府県と政令市では8割以上、市区町村でも人口20万人以上の規模では7割以上の施設が実施、また、2014年度調査と比較すると若干実施率が上昇している。

◎事業評価の実施状況(%) (設置主体別)



実施手法としては「来場者アンケート」(66.9%)、「管理運営者による自己評価」(61.1%)、「設置主体による評価」(60.6%)が多く、経済評価や社会的インパクト評価はほぼない。

◎実施している事業評価の手法(MA)(%) (設置主体別)

	有効回答数	管理運営者による自己評価	設置主体による評価	第三者による外部評価	来場者によるアンケート評価	関連観光需要額の算出	産業連関表による経済波及効果算出	社会的インパクト評価	その他
全体	2,069	61.1	60.6	31.6	66.9	0.3	0.3	0.3	1.3
都道府県施設	177	68.4	63.3	50.3	82.5	-	0.6	-	1.1
政令市施設	264	76.1	73.5	42.4	81.8	0.8	0.8	0.4	1.1
市区町村施設	1,628	57.9	58.2	27.8	62.8	0.2	0.2	0.3	1.4
市区町村施設のうち									
20万人以上	366	61.2	66.4	29.5	85.5	0.3	0.5	0.5	1.4
5~20万人未満	687	59.7	60.1	25.5	66.5	0.4	0.1	0.4	1.5
1~5万人未満	467	54.0	49.7	27.2	47.5	-	-	-	1.5
1万人未満	108	51.9	55.6	39.8	27.8	-	-	-	-

事業評価の効果では、「利用ニーズの把握や掘り起こし」(61.5%)や「課題が明らかになった」(61.4%)等の現場事業の具体改善につながる効果があったという声が多い。

◎事業評価の効果(MA)(%) (設置主体別)

	有効回答数	職員の意識改革をはかることができた	利用ニーズの把握や掘り起こしができた	設置者との関係が改善した	市民(利用者)との関係が改善した	客観的な資料ができた	対外的に説明できる	課題が明らかになった	目標設定が可能になった	成果がアピールできるようになった	事業の拡大、予算の確保に繋がった	その他
全体	2,069	37.2	61.5	13.0	17.1	36.6	61.4	29.7	28.0	6.0	1.3	
都道府県施設	177	45.8	72.9	10.2	15.8	45.8	76.3	33.9	41.2	5.1	0.6	
政令市施設	264	51.1	69.3	21.6	22.3	39.4	62.9	41.7	31.4	3.8	2.3	
市区町村施設	1,628	34.0	59.0	11.9	16.4	35.1	59.6	27.3	26.0	6.4	1.2	
20万人以上	366	42.6	74.3	17.5	23.5	41.3	69.7	31.4	31.7	8.7	0.5	
5～20万人未満	687	35.8	59.8	13.1	17.8	38.1	57.4	24.5	27.2	3.6	0.9	
1～5万人未満	467	26.3	50.3	7.3	11.6	30.2	55.7	28.9	23.1	7.5	1.7	
1万人未満	108	25.9	39.8	5.6	4.6	16.7	56.5	24.1	12.0	12.0	3.7	
参考:2014年度	1,892	40.9	62.8	10.0	18.5	39.8	64.6	32.2	30.5	5.3	1.4	

事業評価の課題として最も高いのは「指定管理期間があるため、中長期的な視点にならない」(30.6%)で、僅差で「手間がかかりすぎる」(30.4%)が続いている。

◎事業評価の課題(MA)(%) (設置主体別)

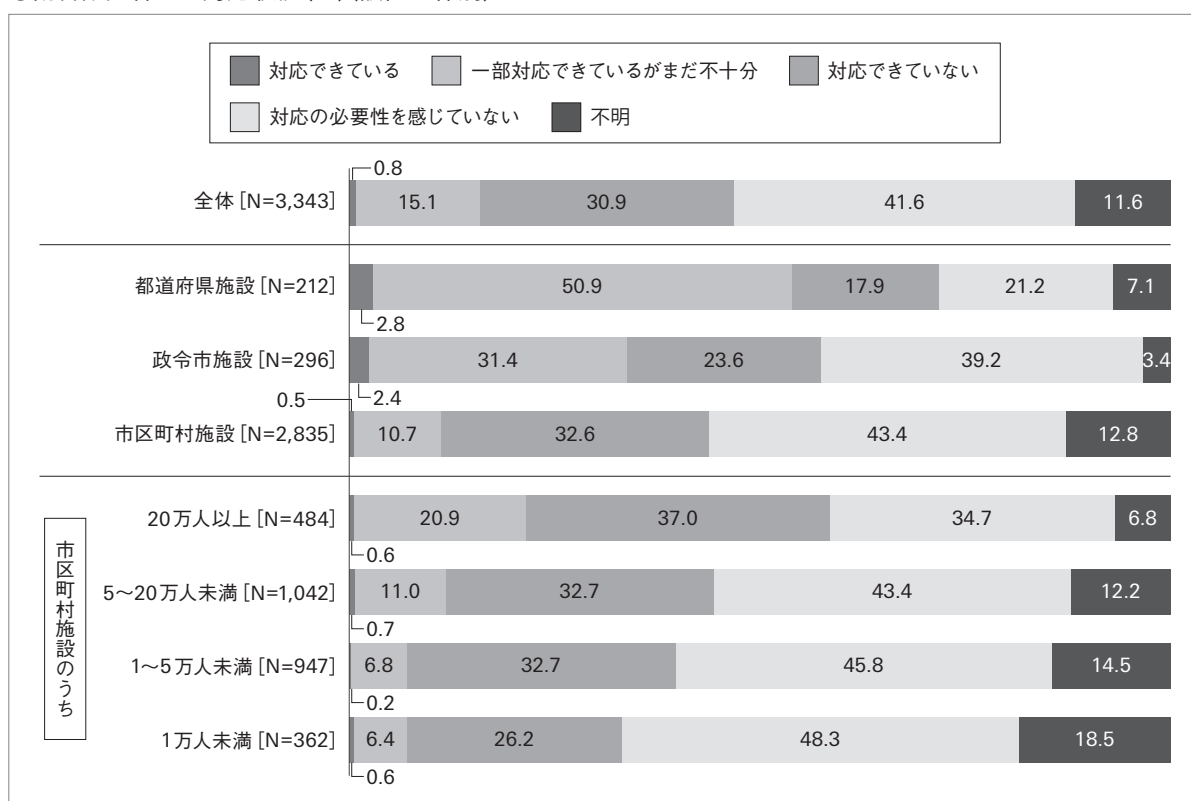
	有効回答数	手間がかかりすぎる	指定管理期間があるため、中長期的な視点にならない	設置者から求められる評価が定量指標に偏っている	アウトリーチなど非営利事業の評価方法がない	指定管理期間のため、設置者との相互理解が深まらない	第三者委員会の人材が限られている	その他
全体	2,069	30.4	30.6	23.5	13.4	5.1	6.1	5.0
都道府県施設	177	30.5	37.9	26.0	19.8	4.5	6.2	4.5
政令市施設	264	32.6	40.5	24.6	23.1	9.5	12.9	6.4
市区町村施設	1,628	30.0	28.2	23.0	11.2	4.4	5.0	4.8
20万人以上	366	33.1	36.6	23.5	15.0	3.0	4.9	6.3
5～20万人未満	687	27.4	34.8	25.5	11.8	6.6	3.1	3.8
1～5万人未満	467	29.6	16.3	22.3	9.4	2.4	6.6	5.1
1万人未満	108	38.9	9.3	9.3	1.9	4.6	10.2	4.6
参考:2014年度	1,457	37.5	43.9	24.6	15.8	6.0	5.9	9.9

#### [4] 訪日観光客への対応

訪日観光客に対しては「対応できている」という回答は0.8%と少なく、「(対応しているが)不十分」という回答も15.1%にとどまる。また「(訪日観光客があまり来ないため)対応の必要性を感じていない」という回答も41.6%と多い。

設置主体別では、都道府県施設で半数以上が対応している。

◎訪日観光客への対応状況(%) (設置主体別)



外国語を話せるスタッフがいる施設は4.8%にとどまる。ただし、設置主体別にみると、都道府県では20.8%、政令市では12.5%で外国語を話せるスタッフを採用している。

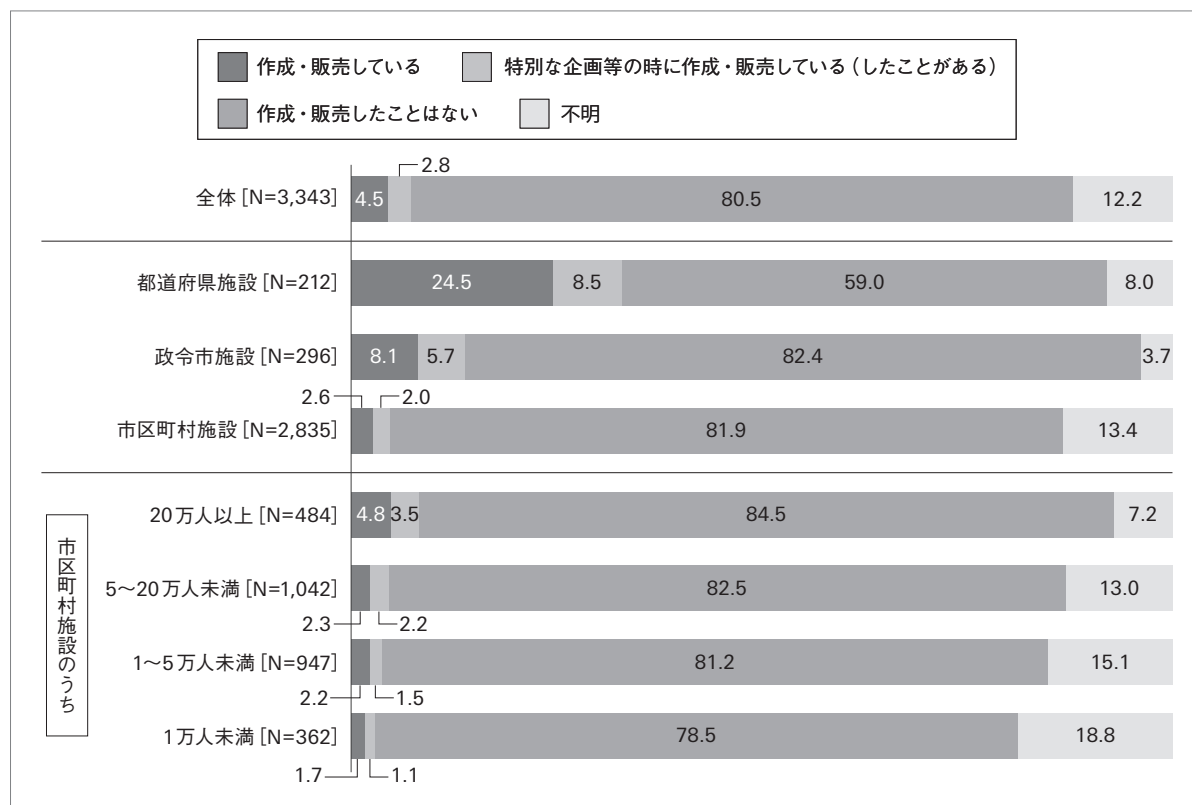
◎外国語対応人材の採用状況(MA)(%) (設置主体別)

	有効回答数	外国語の話せるスタッフを採用	スタッフへの外国語研修をしている	ボランティアを登用	特に対応していない
全体	3,343	4.8	0.8	1.0	81.9
都道府県施設	212	20.8	4.7	2.4	67.5
政令市施設	296	12.5	2.0	2.7	81.8
市区町村施設	2,835	2.8	0.4	0.8	83.0
市区町村施設のうち					
20万人以上	484	5.4	0.8	1.7	85.3
5~20万人未満	1,042	2.9	0.4	0.5	83.6
1~5万人未満	947	1.7	0.1	0.8	82.5
1万人未満	362	2.2	0.3	0.3	79.3

訪日観光客向けのガイドブック、図録などを作成・販売している施設の比率は4.5%、特別な企画等の時に販売している(したことがある)の2.8%を含めても全施設の7.3%にとどまっている。

設置主体別にみると、都道府県では「作成・販売している」施設の比率が24.5%と全体に比べて高くなっている。

◎訪日観光客向けのガイドブック、図録などの販売(%)(設置主体別)

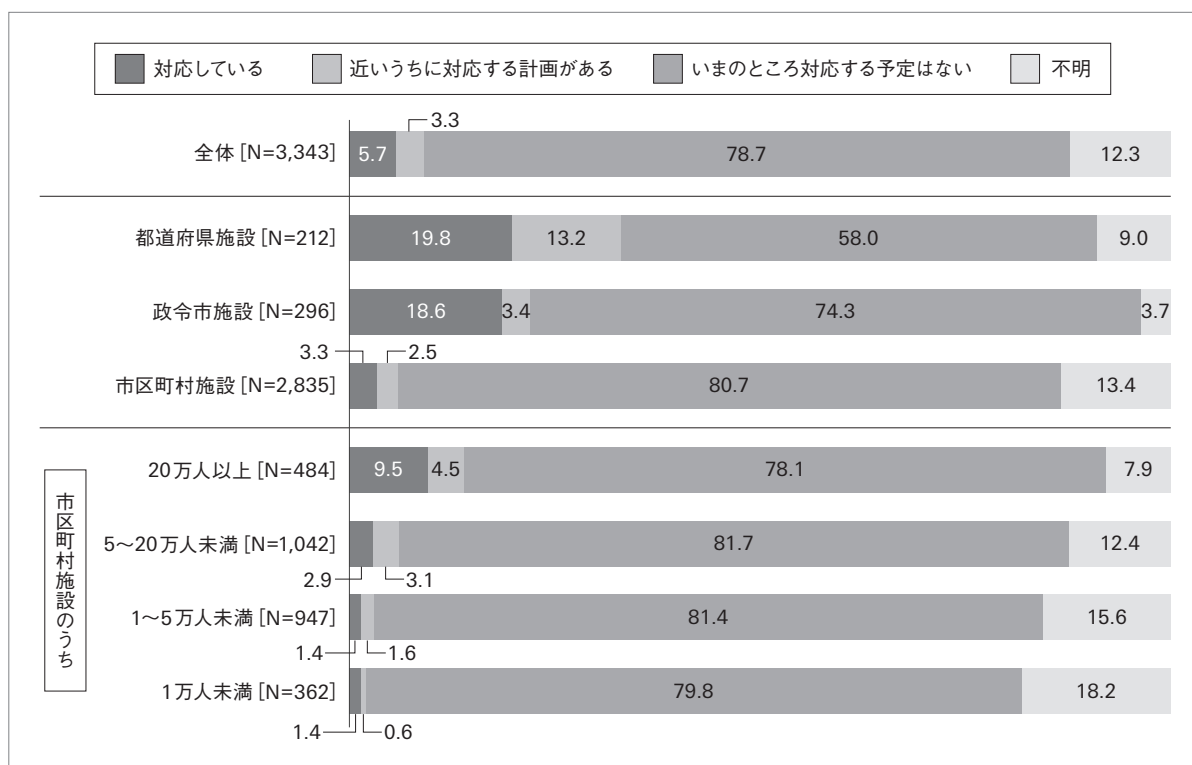


## [5] チケットセンターのキャッシュレス化の状況

チケットセンターのキャッシュレス化については「対応している」が5.7%、「近いうちに対応する計画がある」が3.3%にとどまる。

設置主体別にみると、都道府県では「対応している」が19.8%、政令市では18.6%となっており、比較的高い。

◎チケットセンターのキャッシュレス化の状況(%) (設置主体別)





## [6] 大規模災害への対応

本調査対象施設が避難場所として指定されている状況を見ると、全体の32.1%が「指定避難所」、17.4%が「指定緊急避難場所」として指定されており、公立文化施設も災害対応のための役割を担っていることがわかる。設置主体別では、市区町村の方が、「指定避難所」に指定されている比率が高い。

◎災害時の避難場所としての指定状況(MA)(%) (設置主体別)

	有効回答数	指定緊急避難場所(災害対策基本法 第49条の4)となっている	指定避難所(災害対策基本法 第49条の7)となっている	一時集合場所(各地方自治体の条例等による)となっている	帰宅困難者向けの一時滞在施設となっている	法令・条例上の避難場所としては指定されていない
全体	3,343	17.4	32.1	5.0	6.4	39.7
都道府県施設	212	9.9	7.5	4.7	9.4	64.2
政令市施設	296	13.9	15.9	4.4	13.9	52.7
市区町村施設	2,835	18.3	35.7	5.1	5.4	36.5
20万人以上	484	11.4	26.7	8.1	12.8	45.5
5～20万人未満	1,042	17.3	33.5	4.9	6.0	38.8
1～5万人未満	947	20.9	39.9	3.6	1.8	33.8
1万人未満	362	24.0	42.8	5.8	3.0	25.1

一方、各施設の耐震対応の状況を見ると、「耐震性確認済み」が24.3%、「改修工事をして補強」が8.5%となっており、耐震対応ができていない施設は32.8%にとどまる。設置主体別にみると、耐震診断が必要な施設のうち、都道府県や政令市では「耐震性確認済み」に次いで「耐震工事実施・計画中」の比率が高くなっている。

◎災害時の避難場所としての指定状況(%) (設置主体別)

	有効回答数	耐震診断を実施し、耐震性が確認されている	耐震診断を実施し、その後改修工事を行い、補強した	耐震診断を実施し、現在計画中である	耐震診断を実施したが、まだ耐震工事の具体計画が立てられていない	耐震診断ができていない	耐震診断が必要な施設に指定されていない	不明
全体	3,343	24.3	8.5	9.0	5.5	13.3	23.5	15.9
都道府県施設	212	23.1	11.8	17.5	4.2	10.8	20.8	11.8
政令市施設	296	28.0	12.5	18.9	5.7	6.1	18.2	10.5
市区町村施設	2,835	24.1	7.8	7.4	5.5	14.3	24.2	16.7
20万人以上	484	25.0	8.7	11.6	4.8	13.0	25.0	12.0
5～20万人未満	1,042	22.9	9.9	8.9	4.9	14.6	22.9	15.8
1～5万人未満	947	22.5	6.3	5.1	7.3	15.6	25.0	18.2
1万人未満	362	30.1	4.7	3.3	3.9	11.3	24.9	21.8