

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎シンフォニーホール	評価対象年度	令和2年度
事業者名	<p>■川崎市文化財団グループ 代表者 公益財団法人川崎市文化財団 理事長 多田昭彦 川崎市幸区大宮町1310番地 構成員 株式会社シグマコミュニケーションズ 代表取締役社長 村上雅弘 東京都品川区西五反田7丁目19番1号 構成員 サントリーパブリシティサービス株式会社 代表取締役社長 間野文祥 東京都江東区豊洲3丁目2番24号 豊洲フォレシア16階</p>	評価者	市民文化振興室長
指定期間	令和2年4月1日～令和12年3月31日	所管課	市民文化局市民文化振興室

2. 業務実績

※〔〕内は令和元年度(平成31年4月1日～令和2年3月31日)の実績

利用実績	<p>●主催・共催公演及び貸館公演をあわせた合計は101公演、入場者数55,184人〔前年:158,357人〕となった。 ・主催公演:49公演 21,144人〔前年:71公演 65,894人〕 ・共催公演:10公演 8,760人〔前年:14公演 14,893人〕 ・貸館公演:42公演 25,280人〔前年:67公演 77,570人〕 ●音楽ホール 利用日数:270日/開館292日〔前年:244日/開館256日〕 区分利用率78%〔前年:88%〕 ●音楽工房 ・市民交流室:区分利用率47%〔前年:75%〕 ・練習室:区分利用率70%〔前年:80%〕 ・研修室及び会議室:区分利用率51%〔前年:73%〕 ・企画展示室:日数利用率66%〔前年:83%〕</p>
主催・共催事業実績	<p>●主催公演のうち主要事業である「フェスタサマーミュージア」については、クラシック音楽界としては初の試みとなる、ホールでの鑑賞とインターネットでのライブ・アーカイブ配信のハイブリッド音楽祭として全17公演を開催。クラシックをはじめジャズ、オルガンと多彩なプログラムにより、7,830人の入場者や約32,000回の視聴により、クラシック音楽の裾野を広げることに寄与している。〔前年:入場者25,117人〕 ●共催公演では、ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団の公演を実施し、海外第一級のアーティストによる公演を実施するなど「音楽のまち・かわさき」を市内外に向けて発信することができた。 ●本市のフランチャイズオーケストラである東京交響楽団及び東京芸術劇場等と連携し、歌劇「フィガロの結婚～庭師は見た!」を上演した他、名曲全集、モーツァルト・マチネ、ホールアドバイザー企画公演等を実施。その他、音楽大学との連携事業、地域や教育との連携事業、人材育成事業、アウトリーチ事業など多彩な事業を実施した。 ●コロナ禍における新たな事業として、オンラインでの取組を強化し、前述のフェスタサマーミュージアでの配信やおうちでミュージア(視聴数91,359回)、オンラインワークショップ等の実施など、「音楽のまち・かわさき」の灯を消さぬよう、積極的な事業展開を行い、音楽鑑賞の機会が失われている市民に良質な音楽を提供することができた。</p>
収支実績	<p>1 事業活動 (1) 収入 1,103,484,467円〔前年:1,279,090,739円〕 【内訳】 ・事業収益は1,017,564,434円〔前年:1,203,989,664円〕 (主催・共催公演の入場料収入、ホール・工房施設の施設利用収入、ホール受託料、友の会収入、川崎市補償金など) ・受取補助金は65,249,701円〔前年:53,976,125円〕(日本芸術文化振興会「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」補助金など) ・受取協賛金(事業及びホールスポンサー協賛金)は16,150,000円〔前年:17,450,000円〕 (2) 支出 1,096,310,858円〔前年:1,277,460,561円〕 →収支差額は7,173,609円となっている。〔前年:1,630,178円〕 ※事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は767,201,674円</p> <p>2 投資活動 (1) 収入 16,250,000円〔前年:42,620,000円〕 ・サマーミュージア積立預金取崩収入は16,250,000円〔前年:15,620,000円〕 (2) 支出 25,674,600円〔前年:26,368,100円〕 ・サマーミュージア積立預金15,150,000円、20周年事業積立預金 9,000,000円、什器備品取得1,524,600円 →収支差額は△9,424,600円〔前年:16,251,900円〕となっている。 事業活動収支差額及び投資活動収支差額の合計は△2,250,991円となっている。〔前年:16,685,178円〕</p>
サービス向上の取組	<p>(指定管理者による新たなサービス改善・向上の取組) ●利用者からの意見・要望や課題を「サービスアップ委員会(年13回)」で共有・検討し、サービス向上や満足度向上につながる取組を実施した。 ●新型コロナウイルス感染症の影響による約2カ月に及ぶ休館、その後の様々な利用制限など施設運営に大きな制限が課せられる中で、国内でもいち早く6月にコンサートを再開し、フェスタサマーミュージアの有観客・オンラインのハイブリッド開催を始めとする先進的な公演や、新たなオンラインの取組など、サービス向上のための様々な取組を行った。 ●「新型コロナウイルス感染症対策チーム」を新たに立ち上げ、座席利用変更、貸館申請のオンライン化、利用者打ち合わせのリモート対応、キャッシュレス決済の導入、衛生面の強化、その他感染症対策に積極的に取り組み、お客様が安心して鑑賞できる環境づくりを実施した。 ●市内各所での様々な広報活動やSNSでの発信の他、英語版プログラム・ホームページなど外国人向け広報に加え、テレビ・雑誌等でも積極的にメディア露出に取り組むなど、幅広い層に向けて意欲的に情報発信を行った。 ●特別支援学校等への出張コンサートの他、コンサートのオンライン配信、ホールの全公演にサービス介護士資格を取得した要員「ダイバーシティスタッフ」を配置するなど、誰もが音楽を楽しむための取組を実施した。</p>

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点	
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8	
		利用者満足度は向上しているか				
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか				
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	10	4	8	
		当初の事業目的を達成することができたか				
	<p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者意見を把握するため、音楽工房各室での常設アンケート用紙の設置、音楽工房・ホール利用者の利用状況調査、友の会会員アンケート、主催・共催公演での来場者アンケートを行って、昨年度の約4,100件からは減少したものの、コロナ禍の中でも2,000件の意見を集めた上で、利用者の満足度、属性、意見の把握を適切に実施した。 ●公演来場者アンケートについて、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度は従来の回答用紙での調査を中止し、会場外におけるインターネット調査のみとしたことで入力作業を省力化した上で、今後の事業内容や広報展開、施設の運営改善に大きく活用することができた。 ●利用者の満足度については、音楽工房アンケートでは、清潔感について100%、スタッフの応接について98.2%の方が「満足」「やや満足」と回答した。また、フェスタサマーミュージアム来場者アンケートでは、96%が「とてもよかった」「よかった」「よかったです」だったほか、主催・共催公演来場者アンケートでは、98%が「とてもよかった」「よかった」と、いずれも結果は良好であった。 ●共同事業体及び再委託会社を含めたサービスアップ委員会(年13回開催)や事業企画戦略会議(年7回開催)において、利用者満足度の調査結果を集約・分析・検討した結果、新型コロナウイルス対策の検診・検討、トイレ案内サインの増設、やさしい日本語表記の緊急時案内の作成、タブレット端末による貸出備品の写真・動画閲覧サービスなど、満足度向上のための取組を行った。また、利用者からいただいた意見に対する回答・改善内容について、音楽工房内に掲示するとともに、友の会会員アンケートについて結果報告書を会員に送付するなどフィードバックを適切に行った。 <p>【事業成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホール利用について、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言のためホールを約2か月休館し、その後も客席収容率の制限及び夜間利用の貸出停止等、施設運営に大きな制限があったが、国内でもいち早く6月にコンサートを再開し、その後も主催公演で「フェスタサマーミュージアム」や共催でウィーン・フィルハーモニー管弦楽団の公演を実施した他、スケジュールの細やかな調整やメンテナンスの効率実施などの努力の結果、年間目標190公演は下回ったものの、年間101公演とコロナ禍で公演中止が相次ぐ中、100公演を上回り、入場者率も73%となった。 ●主催・共催の公演数は59回、入場者数は29,904人と、目標100回、100,000人をそれぞれ下回った。貸館公演を含めた年間入場者数は緊急事態宣言による休館期間を除いた約10か月の実績で42回と、目標90回を下回ったが、コロナ禍で公演中止が相次ぐ中、半数以上の公演を開催するなど健闘し、「高い評価の音響性能を活かした公演を国内外に向けて発信し集客を図る」という基本方針の達成を果たした。 ●主催公演のうち主要事業である「フェスタサマーミュージアム」については、クラシック音楽界としては初の試みとなる、ホールでの鑑賞とインターネットでのライブ・アーカイブ配信のハイブリッド音楽祭として、コロナ禍において世界に類を見ない19日間17公演を開催、ミュージック・ベンクラブ音楽賞「功労賞」を受賞するなど、良質な音楽を鑑賞できる公演を行った。また、海外オーケストラ公演は、ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団の公演を実施し、ほぼ満席となるなど、今年度国内で数少ない海外オーケストラ公演を行うなど、「音楽のまち・かわさき」を世界に向け発信する」という基本方針の達成を果たした。 ●市民の晴れの舞台としての「市民合唱祭」「市民交響楽祭」「市民吹奏楽祭」等の地域交流プログラム、シニア世代の音楽祭「プラチナ音楽祭」(共催)は、新型コロナウイルス感染症感染拡大のためいずれも中止となったが、コロナ禍における開催方法の検討を行い、次年度の開催に向けた道筋を付けた。また、「交流の響き」を開催し、全国から音楽コンクール上位入賞者が集結するなど、「音楽の裾野を拡大する」という基本方針の達成を果たした。 ●コロナ禍における新たな事業として、オンラインでの取組を強化し、おうちでミュージアム(視聴数91,359回)、フェスタサマーミュージアムのオンライン配信(視聴数31,982回)、オンラインワークショップ等の実施など、「音楽のまち・かわさき」の灯を消さぬよう、積極的な事業展開を行い、音楽鑑賞の機会が失われている市民に良質な音楽を提供することができた。 					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	4	8	
		支出に見合う効果は得られているか				
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか				
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	10	3	6	
		収入増加のための具体的な取組が為されているか				
		ホールスポンサー及び事業スポンサーの確保に向けた取組が為されているか				
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預り金等を区分し、適切に管理を行っているか	4	4	3.2	
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
	<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コロナ禍で休館や様々な制限がある中においても、主催・共催公演を59回実施した他、貸館公演の効率化に取り組み、事業計画に基づき適切にサービスを提供した上で、委託費や広告宣伝費、業務分担金の大幅な経費削減や、効率的な事業実施に努めた結果、事業活動支出は1,096,310,858円で、予算額より213,737,142円削減することができた。 ●事業や予算執行に関する検証・協議を行う経営会議を11回開催し、効率的な管理運営に努めた。 <p>【収入の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●川崎市の方針として新型コロナウイルス感染症を理由とした利用キャンセルは施設利用料等を全額返還・キャンセル料不徴収の取扱いとしたことによる利用キャンセルの大幅増加や、緊急事態宣言による休館、客席利用制限、夜間区分の利用受付中止等により施設利用料収入及び入場料収入が昨年度に比べ大幅に減少したが、フェスタサマーミュージアムのオンライン配信収入6,848,100円他、コンテンツグローバル需要創出促進・基盤整備事業費補助金11,210,951円などの新たな補助金を積極的に獲得するなど、コロナ禍において最大限の収入確保の取組を行った。 ●(独)日本芸術文化振興会の「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」補助金52,762,000円が採択され、令和4年度までの収入の安定確保に寄与した(5年間の助成採択の予定)。 ●コロナ禍で企業業績が悪化する中、スポンサーの新規獲得に努めた結果、法人会員は同数を維持、個人協賛会員は2名の増加となり、ホールスポンサー協賛金は16,150,000円と前年度とほぼ同額を確保することができたが、最終的に事業活動収入は予算額より202,855,566円の減少となったものの、事業活動支出の削減額213,737,142円よりも少ない減少額に留めることができた。 <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●資金収支、事業収支の伝票処理等を会計事務所に業務委託し、現金は経営管理課長による厳正な管理が行われているほか、現金を取り扱う受付には防犯カメラを設置するなど、適切な管理・手続が行われている。 ●チケット購入及び施設利用料の支払いにクレジット決済、iD・QUICPay・交通系電子マネー等のキャッシュレス決済を新たに導入し、現金を扱わない決済方法を推進するなど、適切な金銭管理・会計手続に取り組んでいる。 					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供、拡充	公演等の事業企画が仕様書や事業計画等に基づいて適切に提供されたか	10	4	8
		貸館事業について仕様書や事業計画等に基づいて適切に提供されたか			
		地域の活性化に向けた取組について多様な主体と連携し地域と連携し適切に提供されたか			
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
		若手音楽家や音楽文化の次代を担う人材への支援など、人材育成に努めているか			
	業務改善によるサービス向上	友の会会員の確保に向けた取組が為されているか	8	4	6.4
		事業計画と実際のサービス提供に「乖離」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか			
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	サービスポリシーを実践し、サービス向上に向けての取組が為されているか	8	4	6.4
		利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか			
意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)					
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供、拡充】</p> <p>●事業企画(主催・共催)は、仕様書や事業計画に基づき適切に実行されたが、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたことにより35公演が中止となり、公演59公演、入場者29,904人と、目標(100公演 入場者100,000人)を大きく下回ったが、オンライン配信の強化など、コロナ禍においてできる対策に積極的に取り組んだ。内容については、フェスタサマーミュージアム・子どもフェスタや、東京交響楽団、海外オーケストラ、ホールアドバイザー企画などの芸術創造型プログラム、市民参加型や音楽大学との連携によるプログラムなど、充実した内容で実施した。</p> <p>●貸館事業について、ホール利用は新型コロナウイルス感染症の影響で140公演の予定から98公演が中止、入場者数は25,280人になるなど、公演数67回と、目標90回を大きく下回ったが、市の方針に基づき施設利用料等の全額返還・キャンセル料不徴収等を行った他、公演のオンライン配信への対応や打ち合わせのリモート対応など、適切かつ充実したサービス提供を行った。その他諸室についても目標を下回ったが、企画展示室は目標を上回った。</p> <p>●市制記念日・開館記念日に実施した「ミュージアムの日」事業は、コロナ禍において例年のような集客を伴う大掛かりなイベント開催が難しい状況の中、ファミリー向けコンサートのオンライン配信(視聴数約1,100回)を実施した。その他、フェスタサマーミュージアムでは近隣飲食店によるパートナーショップ優待サービスを実施した他、東京交響楽団及び東京芸術劇場等と連携して歌劇「フィガロの結婚〜庭師は見た!」を上演するなど、多様な主体や地域と連携した事業を実施した。</p> <p>●ホールに足を運ぶことが難しい方へ音楽を届けるための具体的な取組として、フェスタサマーミュージアムにおけるオンライン配信の他、特別支援学校等への出張コンサートを実施した他、オンラインワークショップの開催など、地域の全ての人が音楽を楽しめる環境づくりのためのサービス向上に取り組んだ。</p> <p>●いつでも手軽にチケットが購入できるWEB会員について、オンライン事前購入の周知・広報等を強化した結果、会員数が39,548人と前年度より約2,757人も増加し過去最高となるなど、サービスの利用促進に取り組んだ。</p> <p>●市内各所でのパンフレット配架やデジタルサイネージ、駅構内掲示板、SNSの活用他、英語版プログラム・ホームページなど外国人向け広報の実施等、利用者への情報提供の幅を広げた。また、市内小学校児童向け「音の放課後ニュース」の発行、地域イベントでの広告掲載、新聞折込などにも積極的に取り組んだ。さらに、オンライン配信等の取組がテレビ・雑誌・その他音楽メディアでも大きく取り上げられた他、学会等で事例報告を行うなど、コロナ禍においても積極的にメディア露出に取り組むなど、意欲的に情報発信を行った。</p> <p>●若手音楽家の支援については、新型コロナウイルス感染症の影響で、例年実施している「若手演奏家支援事業」の他、「ジュニア・オーケストラ育成事業」が中止となったが、音楽大学オーケストラフェスティバルを開催し、首都圏の音楽大学の大学生が参加したほか、舞台制作や運営も学生が行うことで、未来の音楽界を背負う人材育成に取り組んだ。また、インターンシップの受入を行った他、新たにオンラインワークショップに取り組むなど、次世代の音楽関係者の育成に貢献した。</p> <p>●友の会会員に対しては、フェスタサマーミュージアムや海外オーケストラ等の主催・共催・貸館公演の先行予約・割引販売、公開リハーサル等の他、満足度の高い企画を行った。新規会員獲得・既存会員継続に向けては、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言のために約2か月休館した他、ショップやドリンクコーナーの利用停止など会員特典が制約される中、年会費を徴収せずに会員期限を1年間延長した他、隣接ホテルのカフェで友の会ドリンク券を利用できるサービスなど、代替サービスの提供等によりほぼ例年通りのサービスを提供することで既存会員継続に努めるなど、様々な会員促進策に努めた結果、会員数が昨年度より200人増加して4,203人となり、10年振りに4,200人台に到達した。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>●事業計画と実際のサービス提供に乖離が生じている事実はない。</p> <p>●業務改善の取組として、利用者のサービスアップを目標とする「サービスアップ委員会」にて、スタッフ提案及び利用者アンケートや友の会会員アンケート等を通じて利用者意見を積極的に聞き、現状分析や改善策の検討を行い、トイレ案内サインの設置、やさしい日本語表記の緊急時案内の作成、貸館利用のリモート手続き及びオンライン決済導入等、様々な改善を実施した。</p> <p>●サービスポリシーの実践に向け、「サービスアップ委員会」で来場者の意見・苦情等を共有するとともに、利用者アンケートや友の会会員アンケートを通じ利用者意見を積極的に聞き、サービス向上につなげる取組を行っている。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>●音楽工房各室での常設アンケート、音楽工房・ホール利用者の利用状況調査、貸館団体利用者アンケート、主要公演での来場者から寄せられた2,000件の利用者意見・要望を集約し、利用者ニーズを事業運営や施設管理に反映させるために「サービスアップ委員会」で検討を行い、掲示物の固定方法の改善(押しピン⇒マグネット)、友の会会員へのドリンク券送付時期の改善等、様々な改善を実施した。</p> <p>●いただいた意見に対する回答・改善について、音楽工房内に掲示するとともに、友の会会員アンケートについて結果報告書を会員に送付するなど、適切にフィードバックを行った。</p>				
サービス向上及び業務改善					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	5	4	4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等) 緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的な情報交換等を行っているか	4	4	3.2
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	4	3	2.4
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
	環境負荷の低減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	3	3	1.8
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●人員配置は必要な場所に適切な人員が配置され円滑に業務が行われた。 ●代表者会議(1回)、経営会議(11回)、管理職会議(22回)、運営会議(14回)等を行い共同事業体内での連携を図っている。また事業企画戦略会議(10回)で事業・広報担当だけでなく、管理部門や友の会スタッフも参加し、組織全体での具体的な事業の検討及び情報共有する体制を作った。 ●市の担当者間との定例会(12回)を実施し、情報交換や協議調整の円滑化を図った他、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い政府・県・市・関係団体等から、度々出される方針・通知等について市と適切に連絡・協議を行い、専門的・現場の立場から所管課に対し、必要な感染症対策を積極的に提案・実施するなど、様々な連携・協力を行った。 ●再委託先企業を含めたスタッフ会議(22回)やサービスアップ委員会(12回)で、ホールのサービスポリシー(MUSIC)の徹底をはじめ情報共有を図っている。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●文化庁や全国公立文化施設協会主催のアートマネジメント研修会やセミナーの他、バリアフリーに関する研修に積極的に参加し、本市が進める「かわさきパラムーブメント」が目指す多様性社会に対応した職員の人材育成に取り組んだ。また、オンライン配信研修、舞台音響照明・ステージマネジメント関係の技術研修、コンプライアンス研修、新型コロナウイルス感染症対策に係る研修等に参加・実施した他、防災研修についても自主的避難訓練及び全体図上訓練、AED研修など、年間を通じて多種多様な研修を実施・参加するなど、様々な観点から実践的なスタッフ教育を実施した。 ●公演再開に向け6月に全国に先駆けて、他ホールや関係団体の職員を招待した「キープディスタンスコンサート」を開催。公演終了後に意見交換会を行うなど、適切にフィードバックを行って、課題の検証及び安全にお客様をお迎えするための職員訓練を行った。 ●文化庁や学会、大学の研修・授業等での講師などを積極的に請け負った他、音楽業界全体の活性化やスキルアップに貢献した他、大学のインターンシップ受入などを通じて、それらの経験を各人材のスキルアップに活用した。 ●研修成果は職場内回覧や報告会等で共有している他、研修で得た知見を各種マニュアルへの反映や、現場での接遇・案内及び公演内容の改善等に活用している。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●委託業者も含めた危機管理検討会議(5回)において、危機管理マニュアルや連絡系統等の再確認を行った他、普通救命講習(AED研修を含む)及び受付職員による月1回の自主避難訓練を行うなど、実践的なスタッフ教育を実施した。また、非常食・防災用品の確保及びホール内への配置、エレベーター内非常用備品の設置、通信機能の改善、必要な情報ツールの確保等に取り組んだ。 ●「新型コロナウイルス感染症対策チーム」を新たに立ち上げ、座席利用変更、貸館申請のオンライン化、利用者打ち合わせのリモート対応、キャッシュレス決済の導入、衛生面の強化、その他感染症対策に積極的に取り組み、「キープディスタンスコンサート」などの場でフィードバックさせながら、適正なホール運営を行った。 ●情報セキュリティに関する研修の他、コンプライアンスに関する研修等に積極的に参加して知見の共有を図り、適正なリスク管理体制の構築に努めた。 ●テロ対策として、警察署・消防署と連携し、連絡体制の強化・情報交換を実施した他、テロ等対策マニュアルを再確認して、危険個所の把握や警備スタッフ・レセプションистによる巡回強化などを実施した。 <p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●チケット購入者等の個人情報について、プライバシーマーク取得企業への業務委託や、(公財)川崎市文化財団特定個人情報取扱規程に基づき、マイナンバー取扱担当者のみによる特定個人情報の管理など、個人情報の徹底した管理を行うとともに、職員に対してコンプライアンス研修や情報セキュリティ研修を実施するなど、リスク管理による運用の安定やセキュリティ対策等、安全性の向上に努めた。 <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●労働基準法等関係諸法に則り適正な執行管理がなされている。 ●各種ハラスメントや多様性に関する研修を行った。 <p>【環境負荷の低減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●館内照明の一部にLEDを導入しているほか、省エネルギー対策として、利用者に不便のない程度での間引き照明やこまめな空調の調整等、節電対策に取り組んだ。 ●職員に対して環境負荷軽減の取組に関する研修を行った。 					

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	3	3
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか			
	清掃業務	施設の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか	5	3	3
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●施設の維持管理は、定期的な点検・保守に加えて業務日報等によるモニタリングを実施し、迅速な修繕や更新・改善などを実施している。 ●電力積算計(子メータ)について、計量検査所より有効期限切れを指摘されたため速やかに交換を実施した上で、設備ごとの管理台帳作成の取組を開始するなどの改善を行った。 ●開館から15年以上が経過し、館内設備の多くが経年劣化による更新時期を迎えているため、除湿器・エアコン等の更新・修理、給排水に関する部品交換など、必要な設備更新を適切に行った。 <p>【清掃業務・警備業務・備品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●清掃・警備・備品管理は適切に行われている。また、新型コロナウイルスへの対策として、施設各所にポンプ式アルコール消毒液を設置した他、手すり・ドアノブ等、人が触れる部分の消毒、トイレのハンドドライヤーの使用を停止した。業務継続計画(BCP)を策定し、必要業務の洗い出しや、最低人数での業務遂行を行った他、スタッフのマスク着用、出勤前の検温、在宅勤務の実施等、政府や市の対策を踏まえ、迅速かつ着実に必要な感染症対策を実施した。 ●テロ対策を強化し、マニュアルの再確認や警備巡回の強化などを実施した。 ●設備機器の日常点検を適切に行うとともに、点検項目の再確認や点検結果を記録しスタッフ間で情報共有するなど、きめ細やかな管理を行っている。ピアノのメンテナンスや機の購入等、必要備品の整備や補充など利用者が使用する備品の更新を適切に行った。 				

4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	川崎市が推進する「かわさきパラムーブメント」が目指す、「誰もが自分らしく暮らし、自己実現を目指せる地域づくり」の取組に対し積極的に協力し、誰もが身近に音楽を楽しめる環境づくりに向けた取組が行われているか	5	4	4
		<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービス介護士資格を取得した要員「ダイバーシティスタッフ」を全ての公演に配置した他、視覚障害者にホールの特徴(ヴァインヤード形式)を感じてもらうための「触る模型」の作成、様々なバリアフリー改善、特別支援学校等でのアウトリーチ公演、東京2020大会における英国代表チーム事前キャンプへの歓迎ソングの制作・動画公開、公演のオンライン配信、バリアフリーや障害者の文化芸術活動促進に係る研修への積極的な参加など、多岐に渡る分野で様々な取組を行っており、誰もが身近に音楽を楽しめる環境づくりに積極的に取り組むことで、「かわさきパラムーブメント」の推進に大いに寄与している。 			

5. 総合評価

評価点合計	78.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> ●「音楽のまち・かわさき」の中核施設として、世界に向けて川崎の魅力を発信するとともに、音楽文化の裾野を広げる取組を更に充実させた。新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う緊急事態宣言による約2か月に及ぶ休館、客席収容率等の利用制限、夜間利用の貸出停止など施設運営に大きな制限が課せられる中、主催・共催・貸館公演数は目標を下回ったが、国内でもいち早く6月にコンサートを再開し、フェスタサマーミュージアの有観客・オンラインのハイブリッド開催をはじめとする先進的かつ魅力的な公演プログラムや、「おうちでミュージア」などの新たなオンラインの取組、音楽教育・地域交流・人材育成プログラム等を積極的に実施した他、貸館利用においても、申請のオンライン化や打ち合わせのリモート対応、公演のオンライン配信への対応など、コロナ禍における利用者支援を積極的に行ったことは評価できる。 ●フランチャイズオーケストラである東京交響楽団と連携して名曲全集、モーツァルト・マチネ、ホールアドバイザー企画公演等、さまざまな公演を実施した他、国内で数少ない海外オーケストラ公演(ウィーンフィル・ハーモニー管弦楽団)を実施するなど、ホールの特徴を活かして良質な公演やサービスに挑戦し、質の高い音楽文化を創造しホールの魅力を高めた。 ●「子どもフェスタ」、「ミュージアの日」、「ジュニアプロデューサー」、「教職員向けワークショップ」などの事業をコロナ禍に対応した形で実施し、多様な世代に対して音楽への関心を高める取組や地域と連携した事業を実施し、音楽に親しむ市民の裾野の拡大や、地域の賑わい創出に貢献した。 ●「ジュニアプロデューサー」や「インターンシップ」、「音楽大学オーケストラフェスティバル」など、人材育成事業を積極的に行った。 ●本市が進める「かわさきパラムーブメント」が目指す多様性社会に適切に対応し、誰もが音楽を楽しめる環境づくりや公演・事業の実施、アウトリーチ事業等の取組を実施した。 ●新型コロナウイルス感染症の影響で約2か月休館したことに加え、その後の施設の利用制限の影響で、施設利用料収入及び入場料収入は昨年度に対し大きく減少したが、事業活動支出について大幅な削減に取り組むなど、事業の効率的な実施と経費削減に努めた。 ●利用者意見やスタッフの気づきを組織で共有・検証し具体的な対応策を取ることで、業務を改善しサービス向上につなげた。 ●ホールスポンサー、個人賛助会員の継続・新規会員確保に向けて、積極的な営業活動や広報を行うなどした結果、コロナ禍でも昨年度とほぼ同額の協賛金を獲得できた。 ●利用者に快適で安全な施設を維持するために迅速で適切な保守管理や改善の対応を行った。 ●新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対し、政府や県、市、関係機関等の方針を踏まえ、必要な感染症対策の実施や主催・共催公演の中止、施設使用料のキャンセル料不徴収等による利用自粛要請等を着実に実施した他、全国でもいち早くコンサートのオンライン配信を実施するなど、先進的な取組を実施したことは評価できる。
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ●令和3年度以降も、「音楽のまち・かわさき」の中核施設として、これまで以上に新しい音楽文化の創造に向けた斬新な企画に挑戦することでホールのコンテンツを国内外に発信していくとともに、地域交流及び人材育成、教育プログラムなど、川崎シンフォニーホールが取り組む創造発信的なプログラムを更に充実させ、成果を市民と共有するとともに、音楽大学や商業施設、関係団体等とより一層の連携を進めることで、地域の文化拠点としての機能を強化すること。 ●川崎シンフォニーホールの強みである高い音響性能を活かし、良質な公演で市内外からの集客を図るとともに、市民の晴れの舞台としてホールを活用することで、更なる都市イメージの向上とシビックプライドの醸成に取り組むこと。 ●共生社会の実現に向けて本市が取り組む「かわさきパラムーブメント」の推進に向けて、誰もが音楽を楽しめる環境づくりや公演、アウトリーチに引き続き積極的に取り組むこと。その際、アウトリーチは明確な目的を意識して取り組むこと。 ●新型コロナウイルス感染症に対し、政府や市、関係機関等の方針を踏まえ、必要な感染症対策を適切に実施するとともに、今後もオンライン事業などコロナ禍に則した事業実施に取り組むとともに、将来に向けてさらに発展させていくこと。 ●開館から15年以上が経過し、館内設備の経年劣化が進行しているため、必要な設備更新について市と適切な協力体制をとること。 ●これまでの経験を活かして、収入増に向けて更なる工夫を行い、収入の確保に努めること。
--