

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3年度
事業者名	■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 瀬戸豊彦 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 千大輔 東京都江東区豊洲3丁目2番24号 豊洲フォレシア16階	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2年度(令和2年4月1日～令和3年3月31日)の実績

利用実績	●主催・共催公演及び貸館公演をあわせた合計は194公演、入場者数162,167人〔前年:101公演、55,184人〕となった。 ・主催公演:56公演 43,406人〔前年:49公演 21,144人〕 ・共催公演:14公演 15,810人〔前年:10公演 8,760人〕 ・貸館公演:124公演 102,951人〔前年:42公演 25,280人〕 ●音楽ホール 利用日数:334日／開館342日〔前年:270日／開館292日〕 区分利用率:94%〔前年:78%〕 ●音楽工房 ・市民交流室:区分利用率70%〔前年:47%〕 ・練習室:区分利用率89%〔前年:70%〕 ・研修室及び会議室:区分利用率66%〔前年:51%〕 ・企画展示室:日数利用率84%〔前年:66%〕
主催・共催事業実績	●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、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20公演を開催。クラシックをはじめジャズ、バレエ、オルガンなど多彩なプログラムにより、17,107人の入場者や約16,000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:7,820人、約32,000回〕 ●海外オーケストラ公演(ベルリン・フィルハーモニー管弦楽団・ロイヤルコンサート・ボウ管弦楽団)は中止となったが、共催公演として、アジア音楽祭2022を開催した他、2年振りに市民合唱祭を開催するなど「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と連携し、名曲全集、モーツァルト・マチネ等を実施した他、ホールアドバイザーと連携し、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、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。
収支実績	1 事業活動 (1) 収入 1,178,141,472円〔前年:1,103,484,467円〕 【内訳】 ・事業収益は1,079,566,087円〔前年:1,017,564,434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73,200,000円〔前年:65,249,701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15,260,000円〔前年:16,150,000円〕 (2) 支出 1,137,646,875円〔前年:1,096,310,858円〕 →収支差額は40,494,597円となっている。〔前年:7,173,609円〕 ※事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は767,359,000円 2 投資活動 (1) 収入 15,150,000円〔前年:16,250,000円〕 ・サマーミュージア積立預金取崩収入は15,150,000円〔前年:16,250,000円〕 (2) 支出 23,833,300円〔前年:25,674,600円〕 ・サマーミュージア積立預金14,060,000円、20周年事業積立預金 9,000,000円、什器備品取得773,300円 →収支差額は△8,683,300円〔前年:△9,424,600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31,811,297円となっている。〔前年:△2,250,991円〕
サービス向上の取組	(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18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客席収容率の制限など施設運営に大きな制約が課せられる中で、フェスタサマーミュージアの観客・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、オンラインセミナー&ディスカッションなどの新たなオンラインの取組、施設のバリアフリー化など、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として、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、抗菌コートなど衛生面の強化、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助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。

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				
	(評価の理由) 【利用者満足度】 ●利用者意見を把握するため、音楽工房各室でのアンケート用紙の常設設置、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、コロナ禍の中で昨年度の2倍となる約4,000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に加え、会場外におけるインターネット調査も行うなど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99.6%、スタッフの応接について97.6%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」だったほか、主催・共催公演来場者アンケートでは、96%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18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、ホームページへの音楽工房利用QAの掲載、トイレの洗浄ボタンへの点字表示の追加、カウンターへの杖ホルダーの設置など、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などフィードバックを適切に行った。					
	【事業成果】 ●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による客席収容率の制限(50%)及び夜間利用の貸出停止等、施設運営に大きな制約があった中、主催公演で「フェスタサマーミュージアム」を実施した他、スケジュールの細やかな調整や貸館利用者への振替公演の御案内、メンテナンスの効率実施などの努力の結果、年間目標190公演を上回る194公演となりコロナ前の水準にほぼ回復した。また、入場者率も76%と過去最高水準となった。 ●主催・共催の公演数は70回、入場者数は59,216人と、目標100回、100,000人をそれぞれ下回ったが、いずれも昨年度から大幅に改善した(令和2年度:59回、29,904人)。貸館公演は124回、102,951人となり、昨年度に対し、公演数は約3倍、入場者数は約4倍と大幅に改善するなど「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、昨年度に引き続き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、19日間20公演を開催。会期中に緊急事態宣言発令で客席利用制限(50%)が課せられるなど不利な条件の中、地方オーケストラの招致や、新規の取組として、日英の音楽家と市内の特別支援学校の生徒たちのコラボにより創作した「かわさき組曲」を上演するなど「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(無観客開催)」「市民交響楽祭(客席利用制限50%)」を2年振りに開催した。「市民吹奏楽祭」、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(いずれも令和4年度は実施予定)。また、「交流の響き」(共催)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、フェスタサマーミュージアムのオンライン配信及び新規の取組として無料ダイジェスト映像の配信、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、経費縮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	4	8	
		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					
(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ●コロナ禍で様々な制限がある中においても、主催・共催公演を70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の大幅な経費縮減や、効率的な事業実施に努めた結果、事業活動支出は1,137,646,875円で、予算額より155,226,125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10回開催し、効率的な管理運営に努めた。 【収入の確保】 ●新型コロナウイルス感染症による利用キャンセルや緊急事態宣言による客席利用制限、夜間区分の利用受付中止等により入場料収入は145,155,265円と、例年に比べると低いが、昨年度104,058,830円に比べると大幅に改善した。施設利用料収入は136,862,070円と、昨年度63,494,715円の2倍以上となり、コロナ前の水準まで回復するなど大幅に改善している。 ●フェスタサマーミュージアムのオンライン配信収入5,438,650円その他、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18,162,000円などを積極的に獲得して補助金収入が昨年度より大幅に増加するなど、コロナ禍において最大限の収入確保の取組を行った。これらの収入増の結果、市のコロナ補償金を大幅に削減できた(令和2年度:67,023,924円⇒令和3年度:5,205,155円)。 ●(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51,599,000円が採択され、収入の安定確保に寄与した。 ●コロナ禍で企業業績が悪化している影響で法人会員は6法人が減少、個人協賛会員の新規獲得に努めて個人協賛会員は9名の増加となったものの、ホールスポンサー協賛金は14,060,000円と前年度より100万円程度減少した。最終的に事業活動収入は昨年度より約7,500万円増、当期収支差額は31,811,297円と過去最高であった平成28年度の34,169,200円に迫る額となるなど、大幅に収支が改善した。 【適切な金銭管理・会計手続】 ●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他の市内公共施設に先駆けて導入しているが、新たに友の会会員の年会費についてもコンビニ払い及びバーコード支払等の決済方法を導入するなど、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			
		友の会会員の確保に向けた取組が為されているか			
	業務改善によるサービス向上	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	8	4	6.4
		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			
		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			
	利用者の意見・要望への対応	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	8	4	6.4
		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			
【評価の理由】 【適切なサービスの提供、拡充】 ●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。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10公演が中止となり、公演70公演、入場者59,216人と、目標(100公演 入場者100,000人)を下回ったが、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・こどもフェスタや、東京交響楽団、ホールアドバイザー企画などの芸術創造型プログラム、市民合唱祭及び市民交響楽祭などの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。 ●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166公演の予定から42公演が中止、入場者数は102,951人・公演数124回となるなど、目標90回・100,000人を2年振りに上回った。新型コロナウイルス感染症対策としては、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は練習室や企画展示室が目標を上回るなどコロナ禍からの改善傾向がみられた。 ●市制記念日・開館記念日に実施した「ミュージアの日」事業は、ファミリー向けコンサートで障害者のための鑑賞サポートシステムや点字プログラム、「触る模型」での座席案内を提供した他、子どもによるコンサートプロデュース企画や人形劇を実施した。また、5月に新規開業した商業施設「カワサキデルタ」を会場に2年振りとなるJRTレインフェスタや野菜・名産品の販売などを開催するなど、多様な主体の協力のもと、地域と一体となって賑わいを創出した結果、平日だったにもかかわらず約6,000人が来場するなど、地域活性化や地域住民・地域経済との連携を強める取組となった。また、新たな取組として、ホールやイベント会場から番組形式でのイベント生配信を行うなど、来場が難しい人にもミュージアの日を楽しんでもらえる試みを実施した(視聴数1,040回)。さらに、フェスタサマーミュージアでは近隣飲食店によるパートナーシップ優待サービスを実施した他、新たにホテルメトロポリタン川崎と連携し、チケット付き宿泊プランや、サマーミュージアコラボビュッフェの実施など、多様な主体や地域と連携した事業を実施した。 ●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取組として、フェスタサマーミュージア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。 ●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46,080人と前年度より6,000人以上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。 ●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、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ている。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、新聞広告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や日英音楽家と特別支援学校生の取組「かわさき組曲」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るなど、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。 ●若手音楽家の支援については、ジルベスターコンサートで人気若手音楽家3名が巨匠・秋山和慶との夢の競演を行った他、音楽大学オーケストラフェスティバルにおいて首都圏の音楽大学の大学生が出演以外にも舞台制作や運営も行うことで、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、ソリストオーディションや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。 ●友の会会員に対しては、フェスタサマーミュージア等の主催・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、会員向けイベントの開催や友の会通信「カリオン」のリニューアル、オリジナルグッズの配布の他、会費の支払方法に新たにバーコード決済を導入するなど、会員数が昨年度より26人増加して4,229人となり、この10年間で最も会員数の多い水準を維持している。 【業務改善によるサービス向上】 ●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。 ●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、ホームページへの音楽工房利用QAの掲載、トイレの洗浄ボタンへの点字表示の追加、カウンターへの杖ホルダーの設置など、様々な改善を実施した。 ●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、スタッフの提案や利用者アンケートなど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。 【利用者の意見・要望への対応】 ●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約4,000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、ホームページの表示改善、企画展示室の壁紙貼り替え、ピアノ椅子の更新など、様々な改善を実施した。 ●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など、適切にフィードバックを行った。					

分類		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)	4	4	3.2
		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、定期的に情報交換等を行っているか			
	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	2	1.6
	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
(評価の理由) 【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】 ●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。 ●経営会議(10回)、管理職会議(18回)、運営会議(8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(8回)で事業・広報担当だけではなく、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(24回)やサービスアップ委員会(18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。 【担当者のスキルアップ】 ●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、ユニバーサルデザイン、やさしい日本語に関する研修に積極的に参加し、本市が進める「かわさきパラマウント」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、コロナ対策に関連した劇場ホールの換気・空調設備研修や、舞台音響照明やブライオリティゲスト対応などの技術研修等に参加・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。 ●学会や大学の研修・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。 【安全・安心への取組】 ●委託業者も含めた危機管理検討会議(8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、地元警察署との情報共有等に取り組んだ。また、2年振りに大人数参加型の防災訓練を実施し、訓練には職員、委託業者の他、東京交響楽団のスタッフも参加するなど実戦を想定した訓練を実施した。 ●新たな取組として、危機管理マニュアルについて、通常のマニュアルをさらに簡素化し、必要最低限の重要情報を記載した「携行用地震・火災マニュアル」を作成し有事の際の更なる対応力を高めた。また、ホール内から楽屋エリアへの入口扉に新たにカードキーによる電子ロックを設置するなどセキュリティの強化を行った。 ●情報セキュリティ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istによる巡回強化などを実施した。 【コンプライアンス】 ●参加者募集型事業(わたしもぼくもオルガニスト！パイプオルガン長期レッスン)において、他者の申込情報が閲覧できる状態となる個人情報漏洩事案が発生した。情報の閲覧可能者は限定的(15名)であったが、直ちに閲覧停止とプログラム修正、対象者に経緯の説明とお詫びを行うとともに、ホールのホームページで本事案の発生について速やかに公表した。原因が応募フォームの設定を誤った人的過失(ミス)であったため、再発防止策として、職員への個人情報保護に関する周知徹底、適切な個人情報の管理及び取扱いへの取組、個人情報を収集する際は複数名で確認する体制や作業記録を残すなどの体制の構築を行った。 ●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。 【職員の労働条件・労働環境】 ●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。 ●ハラスメントに関する研修を行った。 【環境負荷の低減】 ●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、利用者にとって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。					

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	4	4
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	5	3	3
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			
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			
(評価の理由)				
【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】				
●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。				
●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、経年劣化に伴う配管詰まりによる漏水が発生している空調機について、改修工事を行った他、エアコン等の更新・修理など、必要な設備更新を適切に行った。				
●新型コロナウイルス感染症対策として、空調機の外気取込量の増加及び換気強化を行った。このことに対応し、ホール客席内に設備スタッフが実際に観客として入場し、客席内温湿度の計測及び体感検査を実施し、計測された温湿度と実際の空調管理システム上での温湿度との整合性を検証し、誤差及び体感した感覚を次からの公演に活かす取組を実施し、お客様にとっての快適な環境作りに努めた。				
●新たな取組として施設全体の抗菌コーティング施工の他、お客さまが安心して施設をできる取組を実施した。				
【清掃業務・警備業務・備品管理】				
●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、自己実現を目指す地域づくり」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
		(評価の理由) ●サービス助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、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(3公演)を行った。 ●ウェブアクセシビリティ、プライオリティゲスト対応、ユニバーサルデザイン、やさしい日本語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。 ●公演のオンライン配信や無料ダイジェスト映像の配信、車椅子席の運用改善、不登校児など公共の場に出出することが難しい児童を対象とした無料招待を実施するなど、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んだ。 ●川崎市が東京2020大会で英国代表チームのキャンプ地であることから、英国代表チームの歓迎ソングの制作・リモート合唱団を募集し動画制作及び公開を行った他、川崎市×東京交響楽団×ブリティッシュ・カウンシルによる「かわさきドレック・ミュージック・プロジェクト」を立ち上げ、日英の音楽家と川崎市内の特別支援学校の生徒たちとのコラボレーションにより創作された「かわさき組曲」をフェスタサマーミュージアのフィナーレ公演で取り上げるなど、かわさきパラムーブメントと連動した様々な取組を行うなど、「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	80.8	評価ランク	A
-------	------	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

●「音楽のまち・かわさき」の中核施設として、市内外に向けて川崎の魅力発信するとともに、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・共催公演数は目標を下回ったが、貸館公演は目標を上回り、入場者率も過去最高水準にまで回復した。また、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、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・マチネ等を行った他、ホールアドバイザー企画公演等、さまざまな公演を実施するなど、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。 ●「こどもフェスタ」、「ミュージアの日」、「ジュニアプロデューサー」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」、「ソリスト・オーディション」、「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、「かわさきドレック・ミュージック・プロジェクト」による「かわさき組曲」の公演や、特別支援学校への出張コンサートなど、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による利用キャンセルや緊急事態宣言による客席利用制限、夜間区分の利用受付中止等により、収入については改善傾向の途上であるが、入場料収入、施設利用料収入とも昨年度に比べ大幅に改善している。事業活動支出についても、支出の大幅な削減に取り組むなど、事業の効率的な実施と経費縮減に努めた。 ●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から約7%の減少にとどめた。 ●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客席収容率等の利用制限、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、コンサートのオンライン配信やパラムーブメントに関する事業を実施するなど、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

- 令和4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「かわさきバラムーブメント」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。

注)・評価点は105点満点

- ・評価段階は5段階により行い、5は配点の100%、4は配点の80%、3は配点の60%、2は配点の40%、1は配点の20%を評価点とする。
- ・評価ランクは評価点合計による
A:80点以上(特に優れている) B:70点以上80点未満(優れている) C:60点以上70点未満(適正である)
D:50点以上60点未満(改善が必要である) E:50点未満(問題があり適切な措置を講じる必要がある)