

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6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 中村茂 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 東京都品川区大崎4-1-2 ウイン第2五反田ビル7階 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

○前年と同様の取組 ●新規または前年から変更した取組

利用実績	【音楽ホール公演数、入場者数(入場率率)】 ・主催公演:77公演、83,458人〔前年:76公演、75,343人〕 ・共催公演:19公演、19,935人〔前年:14公演、17,984人〕 (主催・共催公演の入場者率:86%(前年:83%)) ・貸館公演:129公演、144,492人〔前年:122公演、124,798人〕 ・合計:225公演、247,885人〔前年:212公演、218,125人〕 【音楽ホール利用日数、利用率】 利用日数:347日／開館347日〔前年:341日／開館342日〕 区分利用率:98%〔前年:96%〕 【音楽工房利用率】 ・市民交流室:区分利用率85%〔前年:83%〕 ・練習室:区分利用率94%〔前年:93%〕 ・研修室及び会議室:区分利用率73%〔前年:74%〕 ・企画展示室:日数利用率94%〔前年:98%〕
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ザ」については全19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、27,557人の来場者により、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:19公演、25,526人〕 ○海外オーケストラ公演については、ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団、バイエルン放送交響楽団等が来日し好評を博した。また、市民参加型事業(市民合唱祭、市民交響楽祭、市民吹奏楽祭)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や、音楽大学との連携事業、地域や教育機関との連携事業、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。 ●フランチャイズオーケストラ・プロジェクトとして、令和元年度からのモーツァルトオペラ3部作などに続き、令和4年度からはR.シュトラウスのオペラ3部作に取組み、令和6年度は川崎市市制100周年記念事業 ミューザ川崎シンフォニーホール開館20周年記念公演として、第3弾となる「ばらの騎士」を取上げ、毎日クラシックナビが選ぶ「2024年開催公演の年間ベスト10」第3位を獲得するなど、非常に評価の高い公演となった。 ○コロナ禍において新たに始めたオンラインでの取組を一部継続し、前述のフェスタサマーミュージザでのオープニング・ファンファーレのYouTubeでの生配信、「ニコニコ東京交響楽団」による無料ライブ配信、オンラインワークショップ等の実施など、積極的な事業展開を行い、市民に新しい形の音楽鑑賞の機会を提供することができた。
収支実績	1 事業活動 (1) 収入 1,444,362千円〔前年:1,392,286千円〕 (2) 支出 1,476,806千円〔前年:1,415,007千円〕 (3) 収支差額 △32,444千円〔前年:△22,721千円〕 2 投資活動 (1) 収入 58,600千円〔前年:13,190千円〕 (2) 支出 22,787千円〔前年:23,790千円〕 (3) 収支差額 35,813千円〔前年:△10,600千円〕 事業活動収支差額及び投資活動収支差額の合計 3,369千円〔前年:△33,321千円〕
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20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。 ●全国共同制作オペラ「ラ・ボエーム」において、「ホスピタリティシート」を販売し、優良座席確約の他、ホテルメトロポリタン川崎のランチブッフェ等、様々な特典やサービスを付与したプランで6席を販売した。 ●当日券カウンターの混雑緩和と開演前にスムーズにお客様にご入場頂くために、9月からランチタイムコンサートの当日券に限り、スタッフが座席を選択して発券するシステムへ変更した。 ●外国人来場者の増加に伴い、避難誘導時に放送する館内放送に英語アナウンスを追加した。 ●物価高騰の影響を受けている市民の消費の下支えを目的とした「川崎プレミアムデジタル商品券」の利用店舗として参加し、多くの市民にPayPayアプリによる電子商品券をご利用いただいた。

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 (R5: 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 (R5: 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、主催・共催公演での来場者アンケートを行い、昨年度と同等の約6,600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。 ○主催公演の来場者アンケートについて、回答用紙での調査と会場外におけるインターネット調査を併用して実施し、96%(前年:97%)の方が「とてもよかった」「よかった」と回答し、前年度とほぼ同じ数値となった。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、97%(前年:97%)が「とてもよかった」「よかった」と回答し、前年度に引き続いて結果は良好であった。 ○施設利用者のアンケートについて、音楽工房では95%(前年:93%)の方、ホール貸館では100%(前年:99%)の方が、スタッフの応接について「満足」「やや満足」と回答した。 ○指定管理者の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20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、ランチタイムコンサートの当日券の発券方法の変更など、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】 ○音楽ホールの公演数及び入場者数について、主催・共催公演では、公演数96回(前年:90回)、入場者数は103,393人(前年:93,327人)となり、新型コロナウイルス感染症以降の事業実施方法等の見直しによる公演数削減等により公演数の目標100回を下回ったものの、入場者数の目標100,000人を上回り、入場者率も86%(前年:83%)と過去最高となった。貸館公演は、公演数129回(前年:122回)、入場者数144,492人(前年:124,798人)となり、ともに前年度より増加した。 ○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、19公演(前年:19公演)を開催し、首都圏の主要オーケストラをはじめ、地方オーケストラの招致や、「若手演奏家によるミニコンサート」、歓喜の広場での「オープニング・ファンファーレ」を再開するなど、「クラシック音楽の新しい聴き方・楽しみ方」を提案し「日常」に音楽を取り入れてもらうための取組を行った。 ○市民の晴れの舞台として、「市民合唱祭」「市民交響楽祭」「市民吹奏楽祭」等を実施した。さらに、市が主催するシニア世代の音楽祭「プラチナ音楽祭」を共催し、市内小学生合唱団による演奏など魅力的なプログラムとすることで、シニア世代の生きがいがいづくりや多世代交流に取り組むなど、「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。また、「交流の響き」を共催し、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。 ●フランチャイズオーケストラ・プロジェクトとして、東京交響楽団やホールオペラの魅力を発信するため、令和6年度は川崎市市制100周年記念事業ミュージアム川崎シンフォニーホール開館20周年記念公演として、第3弾となる「ばらの騎士」を取上げ、毎日クラシックナビが選ぶ「2024年開催公演の年間ベスト10」第3位を獲得するなど、非常に評価の高い公演となった。				
	※【利用者満足度】、【事業成果】については、前年度と同様に高い水準で取組みを継続し、高い評価を得ているため、評価を「4」とする。				
	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 (R5: 3)
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	4 (R5: 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 (R5: 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】 ●原油価格や人件費の高騰により光熱水費や業務分担金が増加した結果、事業活動支出は1,476,806,488円(前年:1,415,007,286円)で、予算額を超過(16,752,488円)したが、主催・共催公演を前年度より6回多い96回実施し、貸館公演を前年度より7回多い129回実施したほか、広告宣伝費の縮減や、効率的な事業実施に努めた。また、20周年事業として積立預金(45,000,000円)を計画的に取崩し、事業計画に基づき周年事業など適切にサービスを提供した結果、過去最高の入場者率となるなど、支出に見合う効果が十分に得られている。 ○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。 ※以上により、評価を「4」とする。					
【収入の確保】 ●主催公演が盛況であったため、入場料収入は420,752,493円(予算370,546,000円、前年:371,175,775円)となり、予算及び前年度に対して大幅に増加した。施設利用料収入は156,436,870円(前年度:155,740,010円)と昨年度から微増した。 ○前年度交付のあったコロナ関連等の補助金(20,000千円)の交付がなかったことなどにより、補助金収入については前年度より約50,000千円の減少となったが、(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52,827,500円(前年度:46,614,000円)が採択され、収入の安定確保に寄与した。 ●ホールスポンサーについて、法人会員は2法人が新規入会、3法人が退会、1法人が「わくわくミュージアム・法人サポーター」に移行となり、個人協賛会員は5名が新規入会、9名が退会となり、ホールスポンサー協賛金は13,080,000円と前年度(13,600,000円)より50万円程度減少した。また、地域連携コミュニティ・プログラム(音楽を通じた子どもたちの人材育成プログラム)「わくわくミュージアム」に特化して支援していただく法人サポーター「わくわくミュージアム・法人サポーター」を新設し、賛同いただいた2社から100千円を協賛いただいた。 ●事業活動収入が1,444,362,867円となり、予算額から67,926,867円増となった。事業活動支出についても1,476,806,488円と予算額から16,752,488円増加したものの、当期収支差額は3,369,079円と予算額から50,827,079円プラスに転じた。 ※補助金、協賛金について前年度から減少したが、入場料収入について予算に対して大幅増収となったため、評価を「4」とする。					
【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カード決済、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、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、利用者のニーズに応じた適切な金銭管理・会計手続に取り組んでいる。 ※前年度と同様に高い水準で取組みを継続しているため、評価を「4」とする。					

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 (R5: 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	3 (R5: 3)	4.8
		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 (R5: 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			
サービス向上及び業務改善	【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。内容については、フェスタサマーミュージア・子どもフェスタや、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。 ●全国共同制作オペラ「ラ・ボエーム」において、「ホスピタリティシート」(S席相当50,000円)を販売し、優良座席確約の他、ホテルメトロポリタン川崎のランチブッフェ、オリジナルグッズの提供、オペラの舞台セットの中での写真撮影等、様々な特典やサービスを付与したプランで6席を販売した。 ○貸館事業について、電子チケットへの対応、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、適切かつ充実したサービス提供を継続して行った。ホール以外の諸室については市民交流室、会議室・研修室、企画展示室の実績が昨年度とほぼ同程度の高い利用率となった。 ○「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、演劇、缶バッチづくり体験などを実施した。また、周辺施設と連携したクイズラリーや野菜・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、土曜日に開催したこともあり約11,013人(前年度:約10,600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、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な取組として、名曲全集の一部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68,277人(前年度:60,009人)と前年度より約8,200人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。 ○JR川崎駅周辺の「きたテラス」「アゼリアビジョン」「京急川崎駅前サイネージ」などのデジタルサイネージによる公演情報の掲示、市内各所でのパンフレット配架、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、ジルバスターコンサートで若手音楽家が巨匠・秋山和慶との競演を行った他、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、インターシップの受入を行った他、若手演奏家の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、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584人増加して5,615人(前年度:5,031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。 ●物価高騰の影響を受けている市民の消費の下支えを目的とした「川崎プレミアムデジタル商品券」の利用店舗として参加し、多くの市民にPayPayアプリによる電子商品券をご利用いただいた。 ※前年度と同様に高い水準で取組みを継続し、一部のサービスについて拡充しているため、評価を「4」とする。 【業務改善によるサービス向上】 ○業務改善の取組として、「サービスアップ委員会」にて、来場者の意見・苦情等を共有するとともに、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の調査結果を集約・分析・検討し、練習室ピアノの更新、市民交流室のピアノ移動用キャスターを耐震対応のものに更新するなど、様々な改善やサービス向上につながる取組を実施した。 ○電子チケット導入については、切り替えに時間を要することから、導入に向けたプロジェクトチームを立ち上げ、現行チケットシステムと連動する友の会会員管理システムについて、課題、費用対効果等の検討を実施した。 ○館内のショップ及びドリンクコーナーの営業再開について調整を行い、主催公演及び一部貸館公演において営業を再開している。 ●当日券カウンターの混雑緩和と開演前にスムーズにお客様にご入場頂くために、9月からランチタイムコンサートの当日券に限り、スタッフが座席を選択して発券するシステムへ変更した。 【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、友の会会員アンケート、主要公演での来場者から寄せられた約6,600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、施設内の案内表示の改善、練習室ピアノの更新など、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。 ●外国人来場者の増加に伴い、避難誘導時に放送する館内放送に英語アナウンスを追加した。 ※前年度と同様に高い水準で取組みを継続しているため、評価を「4」とする。				

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 (R5: 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 (R5: 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 (R5: 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	3 (R5: 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 (R5: 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(11回)、管理職会議(21回)、運営会議(23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(11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をする体制を作った。 ○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、市からの照会、依頼等について市と適切に連絡・協議を行い、専門的・現場の立場から適切に回答、提案するなど、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(20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の他、ダイバーシティ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、大規模改修に関連した舞台技術研修等に参加した他、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。 ○シンポジウム等での講師などを積極的に請け負い、ホールでの管理運営や事業の取組等の事例の発表などを通じて、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】 ○施設内での傷病者発生時(2件)には、救急車の手配や関係者への連絡など迅速な対応を行った。 ○委託業者も含めた危機管理検討会議(10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、オーケストラホワイエ内への非常用備品の設置、通信機能の改善、必要な情報ツールの確保、テロ対策のための地元警察署との情報共有等に取り組んだ。 ○帰宅困難者受け入れ対応マニュアルについて、滞在方法、備蓄品の配布方法など、具体的な対応マニュアルについて策定の検討を進め、図上訓練を実施した。 ●例年は、ホール利用者・観客及び音楽工房利用者を想定した避難誘導訓練を実施しているが、新たな取組として、イベント開催やホール満席時の開場中に歓喜の広場にお客様がいることを想定した地震・火災発生の避難誘導訓練の実施及び新規避難誘導マニュアルを策定した。 【コンプライアンス】 ○参加者募集型主催事業や友の会運営など、個人情報を取り扱う機会が増えたため、職員の意識及びスキル向上を図るために、eラーニング等により情報セキュリティ研修を実施した。 ○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】 ○館内の経年劣化した避難誘導灯についてLEDに随時更新したほか、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。 ※【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】、【担当者のスキルアップ】、【安全・安心への取組】については、前年度と同様の取組み結果であるが、お客さまサービスや安全性向上に向けて、高い水準で取組みを継続しているため、評価を「4」とする。				

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 (R5: 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 (R5: 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20年が経過し、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、経年劣化に伴う避難口誘導灯、監視カメラ用モニター、舞台ムービングライト等の更新・修理など、必要な設備更新を適切に行った。 ○感染症対策として、空調機の外気取込量の増加及び換気の強化など、お客さまが安心して施設を利用できる取組を実施した。 ●市が進める大規模改修の計画策定に向けた取組について、施設の設備や運営上の課題とその対応策について検討を行うなど積極的に協力した。 ※前年度と同様に、大規模改修に向けた取組に対して高い水準で協力を継続しているため、評価を「4」とする。					
【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、手すり・ドアノブ等、人が触れる部分の消毒を随時実施した。 ○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机の購入等、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 (R4: 4)	4
		(評価の理由) ○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(6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。 ●アジア地域の音楽文化が持続的に発展することを目的に、「アジア音楽祭2025 in Kawasaki」を開催し、来場した海外からの多くのお客さまと共に、アジア人作曲家の作品を鑑賞する機会を提供した。 ●川崎市市制100周年に伴い、100周年記念式典開催への協力、周年事業の告知など、市の事業と連携・協力を行った。また、全国都市緑化かわさきフェアの開催に伴い、事業の告知、主催公演において生花をロビーに展示する等の協力を行った。			

5. 総合評価

評価点合計	80.0	評価ランク	A
-------	------	-------	---

(R5: 78.0)

(R5: B)

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

①「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以降の事業実施方法等の見直しによる公演数削減等により、主催・共催公演数は目標を下回ったが、入場者数は目標を上回り、入場者率も過去最高となった。また、名曲全集の一部における有観客・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、電子チケットへの対応、申請のオンライン化や打ち合わせのリモート対応など、利用者支援を積極的に行ったことは評価できる。

②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、フランチャイズオーケストラ・プロジェクトのオペラ「ばらの騎士」等、さまざまな公演を実施し、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とは評価できる。

③「こどもフェスタ」、「ミューザの日」、「ジュニアプロデューサー」など、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。

④「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ことは評価できる。

⑤入場料収入が昨年度に比べ大幅に増加した。事業活動支出についても、支出の削減に取り組んだが、原油価格や人件費の高騰により光熱水費や業務分担金が増加した結果、予算額を上回ったため、より効果的な事業実施を行う必要がある。

⑥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が、ホールスポンサー協賛金は昨年度に比べて50万円程度減少したため、新たなスポンサー獲得に向けて更に積極的な取組を行う必要がある。

⑦原油価格や物価の高騰等により事業活動支出が予算より大幅に増加したが、事業活動収入が予算額から約6,800万円増となったことで、当期収支差額は予算額△47,458千円に対して、3,369千円とプラスに改善し、さらに過去最高の入場者率となるなど、支出に見合う効果は得られている。

⑧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ことは評価できる。

⑨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うとともに、大規模修繕に向けて、市の取組に対して積極的に協力したことは評価できる。

⑩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、特別支援学校への出張コンサートや、「アジア音楽祭2025 in Kawasaki」の開催など、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

①今後も、「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、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。

②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。

③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」の推進のため、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。

④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。

⑤開館から20年が経過し、館内設備の経年劣化が進行しているため、必要な設備更新や大規模改修に向けた取組について市と適切な協力体制をとること。

⑥主催公演の電子チケットの導入による購入・発券手続の簡略化を検討し、利用者からの多様なニーズに対応できるよう更なるサービス向上に取り組むこと。

⑦主催公演等の事業内容について、引き続き、より効果的かつ持続可能な事業実施に向けた検討を行い、効率的な管理運営に向けて財務状況を改善すること。

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