

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7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 角 宣広 東京都品川区大崎4-1-2 ウィン第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(入場者率)】 ・主催公演:70公演、76,365人〔前年:77公演、83,458人〕 ・共催公演:15公演、21,820人〔前年:19公演、19,935人〕 (主催・共催公演の入場者率:87%(前年:86%)) ・貸館公演:135公演、151,932人〔前年:129公演、144,492人〕 ・合計:220公演、250,117人〔前年:225公演、247,885人〕 【音楽ホール利用日数、利用率】 利用日数:344日／開館344日〔前年:347日／開館347日〕 区分利用率:99%〔前年:98%〕 【音楽工房利用率】 ・市民交流室:区分利用率83%〔前年:85%〕 ・練習室:区分利用率93%〔前年:94%〕 ・研修室及び会議室:区分利用率74%〔前年:73%〕 ・企画展示室:日数利用率88%〔前年:94%〕		
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」については全18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、24,782人の来場者により、クラシック音楽の裾野を広げること寄与している。〔前年:19公演、27,557人〕 ○海外オーケストラ公演については、ロイヤル・コンサートヘボウ管弦楽団、ベルリン・フィルハーモニー管弦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。 ○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アでのオープニング・ファンファールの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。 ●MUZAジルベスターコンサート2025について、本公演に出演予定でありながら、令和7年1月に逝去したチーフ・ホールアドバイザーの秋山和慶氏を偲び、トリビュート公演として企画・開催した。代役の指揮者として東京交響楽団音楽監督のジョナサン・ノットの出演を調整した。本公演はジョナサン・ノットが音楽監督として東京交響楽団を指揮する最後の公演となり、結果として非常に注目度の高い公演となった。		
収支実績	1 事業活動 (1) 収入 1,327,105千円〔前年:1,444,362千円〕 (2) 支出 1,280,109千円〔前年:1,476,806千円〕 (3) 収支差額 46,996千円〔前年:△32,444千円〕 2 投資活動 (1) 収入 13,080千円〔前年:58,600千円〕 (2) 支出 36,971千円〔前年:22,787千円〕 (3) 収支差額 △23,891千円〔前年:35,813千円〕 事業活動収支差額及び投資活動収支差額の合計 23,104千円〔前年:3,369千円〕		
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) ●フェスタサマーミュージアの子ども向け公演において、音楽への興味醸成のため、「【音楽】自由研究応援キット」を子どもたちにプレゼントした。また、浴衣で来場された方へオリジナルステッカーをプレゼントする企画を実施し、イベント期間全体で100名程度の来場者があった。 ●フェスタサマーミュージアのアウトリーチコンサートとなる「出張サマーミュージア@しんゆり!」の2公演のうち1公演において、4歳以上が入場可能なコンサートとし、子ども料金を500円とすることで、子どもたちへのオーケストラ鑑賞機会の提供を行った。 ●「小川典子ピアノリサイタル「三大B」〜バルトーク・ベートーヴェン・ブラームス〜」において、小学生から高校生までを無料招待する「みらいシート」の取組を実施した。 ●ミュージアの日「鑑賞サポート用チラシ」を新たに作成した。チラシには視覚障害のある方向けに音声読み上げアプリ用のQRコードを印字するなど工夫した。 ●予約済みチケットの窓口での当日引取を緩和するため、公演1週間前に未引取の場合、発券促進メールを送付することとした。本施策により、当日窓口での引取件数の平準化が進み、窓口混雑の緩和に努めた。 ●フェスタサマーミュージアの特設サイトについて、令和8年度に向けて最新のユーザーインターフェースを導入し、ユーザーの利便性を高めるとともに、ビジュアルを重視したモダンなデザインへの変更により視認性と訴求力を大幅に強化した。		

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 (R6: 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 (R6: 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6,300件(前年:6,626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、95%(前年:96%)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、96%(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93%(前年:95%)の方、ホール貸館では100%(前年:100%)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、チケット発券促進メールの送付など、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85回(前年:96回)、入場者数は98,185人(前年:103,393人)となり、主要な主催公演は前年度とほぼ同数であったものの、公演数の目標を下回った。これは、前年度の市制100周年記念事業として実施した関連ワークショップや講座等を実施していないことによるものであり、入場者数も目標の100,000人を下回った。一方で貸館公演は、公演数135回(前年:129回)、入場者数151,932人(前年:144,492人)となり、ともに前年度より増加したことで、貸館を含めたホール入場者数は250,117人となり、過去最高を達成した。 ○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、18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」を開催するなど、「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「ブラチナ音楽祭」を共催することで、シニア世代の生き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。 ●MUZAジルベスターコンサート2025について、本公演に出演予定でありながら、令和7年1月に逝去したチーフ・ホールアドバイザーの秋山和慶氏を偲び、トリビュート公演として企画・開催した。代役の指揮者として東京交響楽団音楽監督のジョナサン・ノットの出演を調整した。本公演はジョナサン・ノットが音楽監督として東京交響楽団を指揮する最後の公演となり、結果として非常に注目度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・実績を得ているため、評価を「4」とする。				
	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 (R6: 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	4 (R6: 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 (R6: 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				
収支計画・実績	(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ●物価高騰や施設の経年劣化等により、前年度決算額に比して事務機器の入れ替えによる什器備品費などが増加したが、事業活動支出は1,280,109,327円となり、本年度予算額1,347,393,000円及び前年度決算額1,338,923,765円(共益費137,882,723円を除く)をともに下回った。これは広告宣伝費の削減や効率的な事業実施による成果と考えられる。また、音楽ホールの総入場者数が250,117人と過去最高を記録するなど、支出を削減しつつも十分な成果を得られている。 ○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435,191,467円となり、本年度予算額390,490,000円及び前年度決算額420,752,493円に対して大幅に増加した。また、施設利用料収入も利用件数の増加に伴い、168,113,100円となり、本年度予算額155,680,000円及び前年度決算額156,436,870円から大幅増となった。 ●ホールスポンサーについて、法人賛助会員は2法人が新規入会、3法人が退会し、個人協賛会員は17名が新規入会、3名が退会となり、ホールスポンサー協賛金は13,790,000円と前年度(13,080,000円)より70万円程度増加した。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」については、3法人から165,000円を協賛いただいた他、新たに整備した「わくわくミュージアム・個人サポーター」については、2名から6,000円を協賛いただいた。 ●事業活動収入が1,327,105,626円となり、本年度予算額1,279,512,000円から47,593,626円増となった。事業活動支出については1,280,109,327円となり、本年度予算額1,347,393,000円から67,283,673円減少した。これにより、事業活動収支差額は46,996,299円(本市補填金19,316,345円を含む)のプラスとなった。 ※入場料収入及び施設利用料収入について予算に対して増収となったため、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 (R6: 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 (R6: 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 (R6: 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。				
	○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、練習室、会議室・研修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、缶バッヅ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、3年ぶりの平日開催にもかかわらず、休日開催した前回と同等の11,012人(前年度:11,013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やオンラインワークショップの実施など、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75,880人(前年度:68,277人)と前年度より約7,600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、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、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、オリジナルグッズの配布の他、海外オーケストラセット券を会員限定に先行販売するなど、会員数が昨年度より255人増加して5,870人(前年度:5,615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。				
	●フェスタサマーミュージアの子ども向け公演において、音楽への興味醸成のため、「【音楽】自由研究応援キット」を子どもたちにプレゼントした。また、浴衣で来場された方へオリジナルステッカーをプレゼントする企画を実施し、イベント期間全体で100名程度の来場者があった。				
	●フェスタサマーミュージアのアウトリーチコンサートとなる「出張サマーミュージア@しんゆり!」の2公演のうち1公演において、4歳以上が入場可能なコンサートとし、子ども料金を500円とすることで、子どもたちへのオーケストラ鑑賞機会の提供を行った。				
	●「小川典子ピアノリサイタル「三大B」〜バルトーク・ベートーヴェン・ブラームス〜」にて、小学生から高校生までを無料招待する「みらいシート」の取組を実施した。				
	●ミュージアの日「鑑賞サポート用チラシ」を新たに作成し、視覚障害の方向けに音声読み上げアプリ用QRコードを印字するなど工夫した。				
●フェスタサマーミュージアの特設サイトについて、令和8年度に向けて最新のユーザーインタフェースを導入し、ユーザーの利便性を高めるとともに、ビジュアルを重視したモダンなデザインへの変更により視認性と訴求力を大幅に強化した。					
※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】					
○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。					
●座席汚損時のクリーニングには、座席の取り外しやメーカー対応に時間・経費を要していたが、客席予備張地などを活用した防水カバーを作成・活用することで迅速かつ効率的なサービス提供を可能とした。					
●予約済みチケットの窓口での当日引取を緩和するため、公演1週間前に未引取の場合、発券促進メールを送付することとした。本施策により、当日窓口での引取件数の平準化が進み、窓口混雑の緩和に努めた。					
●音楽工房の利用の手引きをよりわかりやすく更新するとともに、抽選前後で作成が必要な申請書などを記載重複を極力排除するよう改善した他、外国人利用者向けに「予約に関する注意文」などをやさしい日本語で作成した。また、企画展示室の展示に関し、展示用のライト設営などの代行業者のリストを提供できるよう整備した。					
【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6,300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、音楽工房への傘立ての新設や市民交流室へのサーキュレータの設置など、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 (R6: 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 (R6: 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 (R6: 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 (R6: 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 (R6: 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。 ●友の会の運営や外部資金調達に向けた取組強化などの観点から、事業制作課を事業企画課と広報営業課に分ける組織改変を実施した。広報営業課を改めて設置し、業務を専門化することで、課題解決に向けた対応を推進した。 【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、防災研修についても自主的避難訓練、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(6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、オーケストラロ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。 【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。 ●サイバー攻撃防止の観点から、NTT東日本の監視サービスを新規に導入し、対策強化を図った。 【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。 ●高齢労働者の労働災害防止に関する指針の動向も見据え、50歳以上のレセプションistを対象に自身の身体状況を客観的に把握するための体力測定を実施した他、施設内のヒヤリハット箇所の可視化と共有を進め、危険箇所の把握と改善に繋げるなど、けがや労働災害の未然防止に向けた取組を進めた。 【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、ほぼ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。					

分類		着眼点	配点	評価段階	評価点
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 (R6: 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 (R6: 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21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、ITV(CCTV)、舞台迫機構等の更新・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、視察、ヒアリング対応の他、利用者からの意見の提供など、積極的に協力した。 ●モバイルバッテリーの発火対策として、音楽工房及び音楽ホールにファイアーブランケットを設置し、事故発生時の延焼防止に繋げる体制を構築した。 ●地震発生時のガラス飛散リスクを軽減するため、音楽工房入口展示スペースのガラスに飛散防止フィルムを施工した。 ※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 (R6: 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(2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。 ●オーケストラの日2026にあたり、「0歳からのコンサート(皇室行幸含む)」、「オーケストラ・サミット」の開催に協力するなど、誰もが身近に音楽を楽しめる環境づくりに取り組んだ。 ※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。			

5. 総合評価

評価点合計	80.0	評価ランク	A
(R6: 80.0)		(R6: A)	

※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。主要な主催公演は前年度とほぼ同数であったものの、前年度の市制100周年記念事業として実施した関連ワークショップや講座等を実施していないことから、主催・共催公演数及び入場者数は目標を下回ったが、入場者率は過去最高となり、貸館公演を含めた入場者数は過去最高となった。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」「指揮者体験」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入場料収入及び施設利用料収入が予算を大幅に上回ったことは評価できる。

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結果、ホールスポンサー協賛金は昨年度に比べて70万円程度増加したが、新たなスポンサー獲得に向けた継続的な取組を行う必要がある。

⑦原油価格や物価の高騰や経年劣化などによる什器整備費の増加等があったものの、各種経費の削減に取り組んだ結果事業活動支出は予算額より67,283,673円減となった。事業活動収入は本市からの補填金19,316,345円を含め、予算額から47,593,626円増となったことで、事業活動収支差額は予算額△67,881,000円に対して、114,877,299円増加した。さらに主催公演の入場者率や貸館公演も含めた入場者数が過去最高となるなど、支出に見合う効果が得られている。

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の開催、オーケストラの日2026の開催協力など、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、アウトリーチについて、パラムーブメントの理念のさらなる普及・実践を図る観点から、明確な目的の下で創意工夫を重ね、内容の充実と事業効果の向上に継続的に取り組むこと。

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21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早期に実現し、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。

⑧地域の活性化に向けた取組や若手音楽家の支援について、従来の手法にとらわれず、時代に見合ったテーマや方向性を掲げて取り組むこと。

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