

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	平成20年度
事業者名	川崎市文化財団グループ ・代表者 財団法人川崎市文化財団 理事長 寺尾嘉剛 川崎市川崎区駅前本町12-1 リバーク3階 株式会社シグマコミュニケーションズ 代表取締役社長 西野好彦 東京都港区赤坂6-5-28 ・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 眞鍋清嗣 東京都千代田区永田町2-13-5 赤坂エイトワンビル3階	評価者	市民文化室長
指定期間	平成20年4月1日～平成25年3月31日	所管課	市民・子ども局市民文化室

2. 業務実績

自主事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団」や「ベルリン・フィルハーモニー管弦楽団」など海外一流公演をはじめ、フランチャイズオーケストラの東京交響楽団による「名曲全集」、「パイプオルガンコンサート」、「アンサンブルシリーズ」等のクラシック音楽公演を中心に、主催・共催合わせて88公演を実施した。また、市民交流室を活用して、「ポジティブオルガン講座(全5回)」や新たな取組である「MUZA音楽サロン(全4回)」を実施した。</li> <li>・4回目を迎えた「フェスタサマーミュージアKAWASAKI2008」は、全16公演を開催し、総入場者数が約2万3千人と、昨年とほぼ同様な成果を上げることができた。特に、子どもフェスタは、昨年度より利用席数を増加したことにより、入場者数が増加した。</li> <li>・音楽ホール総入場者数は昨年を上回り201,811人となり、20万人の目標を達成することができた。</li> </ul>
利用実績	<p>【音楽ホールの利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フランチャイズオーケストラである東京交響楽団の定期演奏会をはじめ教育委員会主催音楽鑑賞教室、アマチュア音楽団や市民の合唱団、また学校による演奏会など多彩な利用があった。毎年のリピーターも増えている。</li> <li>・アマチュア団体等から自由席公演の要望が高いことから、さまざまな対策を図ったうえで、平成19年4月より自由席公演の受け入れを行い、使い易いホールをめざすよう努めている。(自由席公演:18公演)</li> </ul> <p>【音楽工房の利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽工房内の全施設(市民交流室・練習室・会議室・研修室・企画展示室)とも、昨年度より稼働率が増加した。なかでも企画展示室は昨年度の35%から67%と増加率が高く、それ以外の4施設も4年連続で稼働率が増加している。</li> </ul>
収支実績	<p>①[収入] 音楽文化事業収入等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽文化事業収入(自主・共催公演の入場料収入、貸館等の利用料金収入等)は、当初予算の378,998千円に対して、27.2%多い482,264千円の収入をあげることができた。</li> <li>・サマーミュージア協賛金収入18,420千円、雑収入1,780千円で合わせて20,200千円となり、当初予算の16,514千円に対して22.3%多い収入をあげることができた。</li> </ul> <p>②[収入] 指定管理料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・川崎市からの指定管理料は当初予算823,394千円に対し、746,908千円で実行した。</li> </ul> <p>③[支出] 音楽文化事業費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公演事業費、運営費は、経費削減の結果、当初予算549,063千円に対して2.3%減の536,493千円で、ほぼ予算どおりの執行であった。</li> </ul> <p>④[支出] 管理費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人事管理費及び事業管理費は、当初予算667,434千円に対して0.6%減の663,549千円で、ほぼ予算どおりの執行であった。</li> </ul>
サービス向上の取組	<p>【スタッフに対する取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホールスタッフの行動指針となる「サービスポリシー」の考え方をまとめた「サービスポリシーブック」を作成し全スタッフに配布、サービス方針の共有化を図った。</li> <li>・JV構成団体及び委託会社を含めた会議(サービスアップ委員会)を毎月1回開催し、クレームやお客様の声を共有化し、サービスの向上に努めた。</li> </ul> <p>【お客様に対する取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール入場者からの意見・要望を把握するため、ホール各階に「お客様の声」BOXを設置し、年間89件の意見・要望が寄せられた。意見・要望の内、対応可能な件については迅速に実現を図った。</li> <li>・ホールが提供するサービスの向上に取り組むため、前年に引き続き友の会会員全員を対象に、サービス内容等についての顧客満足度調査を実施し、1,188名という多数の回答が得られた。(対象数 4,490名、回収率26.5%、前年度比約4ポイント増)</li> <li>・施設内の各所(歓喜の広場、音楽工房内の色別表示)のサイン表示を見直し、施設内案内の充実を積極的に図った。</li> </ul>

### 3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点	
顧客満足度	顧客満足度	顧客満足度調査を適切に実施しているか	10	5	10	
		顧客満足度は良好か				
		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) ・友の会会員向けのアンケート調査を行い、顧客満足度調査を実施したところ、回答率が26.5%と高く、総合的満足度も85%と高い評価が得られた。 ・事業評価については、「ランチ&ナイトコンサート」や「フェスタサマーミュージア」のアンケートの他、友の会会員向けのアンケート実施の結果、「名曲全集」「フェスタサマーミュージア」「ランチ&ナイト」の3事業とも満足度が高く、各事業がそれぞれの特徴を活かした役割を達成していることが伺える。						
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	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	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	資金の収支について、他の会計と区分して経理し、適切に管理を行っているか	5	3	3	
		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) ・原油価格高騰の影響による電気料金的大幅値上げ(H21.1月より月額約50万円増)や、印刷製本費の増加等の状況の中、公演事業費や人件費などの節減の結果、支出についてほぼ予算どおりの執行で、計画以上(1公演増)の事業を実施することができた。また、音楽ホール施設内に照明手元スイッチを設置するなどの工事を行い、無駄な電力消費を抑えるための省エネ対策に積極的に取り組んだ。 ・収入については、入場料収入・利用料金収入・補助金収入とも予算を大幅に上回った。シンボル事業でもある「フェスタサマーミュージア」の事業費に充当するため、地域創造から約220万円、文化庁から4,100万円と多額な助成金収入を得たことは、指定管理者の努力によるものと評価できる。 ・ホールスポンサーについても、不況のため協賛企業が減少していく中で、新たに入会した企業もあり、結果的に2法人減少したものの昨年並みの収入が得られ、営業努力によるものと評価できる。					
	サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供、拡充	公演等の自主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	5	10
貸館事業について基本方針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						
業務改善によるサービス向上		友の会の運営について会員特典事業を継続するとともに会員確保に向けた取組が為されているか				
		事業計画と実際のサービス提供に「ずれ」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) ・「フェスタサマーミュージア」期間中に「友の会会員受付」の特設コーナーを設置し積極的な会員獲得に努めた結果、159件の新規加入があった。 ・地域連携の取組として、「フェスタサマーミュージア」のチケット持参者に対する優待サービス実施に向け、周辺の飲食店舗102店の協力を得ることができた。 ・サービスポリシーブックの配布やサービスアップ委員会を月1回開催するなど、ホスピタリティの向上に向けた取組が行われた。 ・演奏者や利用者等の要望に応じて、音響設備や客席配置の調整を十分に行うなど効果的なメンテナンスに努め、ホールの質の向上を図った。 ・平成20年度からの新たな取組として「お客様の声」BOXを設置した結果、89件の意見・要望が寄せられた。寄せられた意見・要望を全スタッフで共有化し、サービス向上のための検討を行った。						

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	4	3	2.4
	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			
	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)	5	4	4
		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	5	4	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				
(評価の理由)					
<p>・スタッフについて、必要な場所に適切な人員を配置し、円滑な運営が行われた。また、所管課とも随時連絡を取り合い、良好な連携体制が構築されている。</p> <p>・再委託先企業については、月2回のスタッフ会議で情報交換を行い、月1回のサービスアップ委員会でサービスポリシーの徹底を図る他、防災訓練への参加など、指定管理者との連携体制の強化が図られている。</p> <p>・緊急時の連絡体制については、日頃から関係機関との速やかな連携に努めると共に、職員全員による各種防災訓練の実施を行っている。</p> <p>・チケット購入者や友の会会員等の個人情報について、関係書類の施錠保管やシュレッダー処分など、厳重なセキュリティ対策を講じている。</p>					
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	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)					

#### 4. 総合評価

評価点合計	80.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

注)評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:90点以上 B:80点以上90点未満 C:60点以上80点未満 D:40点以上60点未満 E:40点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成16年度の開館以来、クラシック音楽を中心とした高品質な事業展開を行い、「音楽のまち・かわさき」のシンボル施設としての認知度と優れた音響効果を備えた施設であることに高い評価を得ることができた。第二期指定管理が開始された平成20年度では、第一期の業務引継ぎを円滑に行い、それまでのノウハウを活かしたホール運営を行った結果、事業展開をさらに充実させ、3年連続で集客数、公演回数及び開館日数の3つの目標を達成したことは、高く評価できる。

ホール主催・共催公演については、昨年度より8公演多く、入場者数も1万人増加した。ホール利用率については、昨年度に引き続き日数利用率が99%と高い水準を保ち、最大限に活用されている。音楽工房の利用についても、すべての施設で昨年度の利用率を上回り、特に長年利用率の低さが顕著であった「企画展示室」が、案内表示板の設置や新たな利用形態の試行などにより大幅に利用率が増加し、指定管理者の運営努力がうかがえる。

自主事業等の企画については、海外一流オーケストラ、一流アーティストなどによる世界水準の公演を積極的に行うことにより、世界に川崎を発信させ、より一層の事業拡大が図られた。また、フランチャイズオーケストラである東京交響楽団との共催による「名曲全集」をはじめ、「東響ミニコンサートin MUZAガレリア」や「MUZA音楽サロン」など、東京交響楽団との連携による事業も積極的に行われた。さらに、4度目の開催となった「フェスタサマーミュージアKAWASAKI2008」については、「こどもフェスタ」など趣向を凝らした取組や、「パートナーショップ」の充実などにより、ミュージアのファンが定着し、ミュージア川崎シンフォニーホールのシンボル事業として着実に成果を上げている。

従来事業展開をさらに充実させ、効率的・効果的な事業運営を図るとともに、JVの構成団体と協力しながら、サービス向上の取組を積極的に行ったことは、大いに評価できる。

## 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成21年度については、第二期指定管理の2年目に入るが、平成20年度に共同事業体によって効率的・効果的に行われた管理運営を、さらに協力体制を深め、引き続き効率的・効果的な管理運営を行うこと。

ホール5周年を迎える平成21年度においては、これまでの実績を振り返るとともに、5周年を契機とした事業展開を図り、「音楽のまち・かわさき」のさらなる推進に努めること。

サービスアップ委員会等で議論された事項については迅速かつ適切な処理の実施や全スタッフの研修など、引き続きサービス向上に努めること。

収支バランスを認識し、効率的かつ効果的な経営を行い、計画的な事業執行に努めること。