

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21年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> ■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 ●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 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 (主催・共催事業実績)	<ul style="list-style-type: none"> ●「ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団」や「バイエルン放送交響楽団」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92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3回)」や「MUZA音楽サロン(全3回)」を実施した。 ●ミュージアム川崎シンフォニーホール開館5周年記念として、「MUZAバースディ・コンサート」、「市民オーケストラ・フェスティバル」、「東響コンサートマスター・シリーズ」など、14公演を実施した。 ●5回目を迎えた「フェスタサマーミュージアムKAWASAKI2009」は、全17公演を開催し、約2万1千人の来場があった。
利用実績	<p>【音楽ホール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●音楽ホール総入場者数は204,396人となり、事業計画で示した20万人の目標を達成することができた。また、ホール開館日数及び公演数についても、329日、185回であり、それぞれ目標である290日、170回を大きく上回ることができた。 ●主催・共催事業92公演のほか、貸館公演として、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93公演を実施した。 <p>【音楽工房】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●市民交流室、練習室、研修室及び会議室については、昨年度と同様、90%を超える日数利用率であった。企画展示室については、昨年度の67%から53%と利用率が下がっており、利用促進に向けた取組の強化が求められる。
収支実績	<p>【収入:決算 1,218,478千円(予算 1,294,130千円)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●収入の内訳は、音楽文化事業収入 458,657千円、受託料等収入 704,943千円、その他 54,878千円となっている。 ●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、補助金等収入など)は、予算の392,539千円に対して、16.8%多い458,657千円の収入をあげることができた。 ●受託料等収入の内、指定管理料は、予算820,101千円に対し、経営努力による入場料収入・補助金等収入などの増や公演事業費支出の減などにより、703,867千円で行い、差額については基本協定書に基づき市に返還した。 ●その他の内、サマーミュージアム協賛金収入は予算17,000千円に対して15,100千円、雑収入は予算15千円に対して1,288千円であった。 <p>【支出:決算 1,218,478千円(予算 1,276,145千円)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●支出の内訳は、音楽文化事業費 532,881千円、管理費 640,497千円、その他 45,100千円となっている。 ●音楽文化事業費(公演事業費、運営費)は、事業計画どおり公演等を実施し、予算581,732千円に対して532,881千円と、8.4%の経費縮減が図られた。 ●管理費(人事管理費、事業管理費)は、予算677,413千円に対して640,497千円と、5.4%減の経費縮減が図られた。
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"> ●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」を新規スタッフに配布し、サービス方針の共有化を図った。 ●共同事業体及び委託会社を含めた会議(サービスアップ委員会)を11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。 <p>【お客様に対する取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホール入場者からの意見・要望を把握するためにホール各階に設置してある「お客様の声」BOXには、年間71件の意見・要望が寄せられ、音楽ホール及び音楽工房のトイレ全器に温水洗浄便座を設置し、利用者のホスピタリティの向上を図るとともに、受付電話回線を2回線、びあ端末を2台増設し、受付体制の充実を図った。 ●「お客様の声」BOX以外にも、お客様から要望があったホール4階のトイレ表示を分かりやすいものに変更し、ホール利用者の利便性の向上を図った。

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	4	8
		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	5	10
当初の事業目的を達成することができたか					
顧客満足度	(評価の理由) 【顧客満足度】 ●顧客満足度を測る友の会会員アンケートは、会員からの意見を踏まえ、実施方法等を検証するため実施を見送ったが、「ランチ&ナイトコンサート」のアンケートでは、約9割の方が「よかった」と評価している。 ●アンケートやいただいたご意見等を「サービスアップ委員会」において検証等を行い、開館当初から基準としている「公演・運営マニュアル」の見直しを図るなど改善を行った。 【事業成果】 ●事業計画どおり実施し、年間集客数(20万人)、公演回数(170回)、開館日数(290日)の3目標を上回る年間集客数(204,396人)、公演回数(185回)、開館日数(329日)を達成することができた。年間集客数、公演回数については、開館以来一番多く、効果的かつ効率的なホール運営に努め、魅力ある事業展開を行ってきたこと、また、ホールが着実に「音楽のまち・かわさき」のシンボルとして認知されてきたことが伺える。 ●ホール開館5周年記念公演は、事業計画より1回多い14公演を実施した。新規事業である「MUZA初めのクラシック2009」は、ホールで初めてクラシックを聴く方等が気軽に楽しめるなど、新しいクラシックファンの創出に貢献した。また、「音楽大学オーケストラフェスティバル」は、東京芸術劇場と首都圏8つの音楽大学が協力した取組であり、音楽大学の交流の場を提供し、若手音楽家の育成、音楽文化活動の普及拡大に貢献した。				
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	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				
収支計画・実績	(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ●公演回数(185回)が目標(170回)を上回ったものの事業活動支出は予算額を下回る決算額となっており、業務改善を実施し効率的・効果的な支出に努め、経費削減に取り組んできたことが伺える。 ●海外一流オーケストラ(3公演)を含む5周年記念公演など、多額の経費がかかる事業を実施したが、公演事業費が昨年度並みであったことは、事業の効率化が図られたものとして評価できる。 【収入の確保】 ●文化庁等からの補助金の確保に努め、予算額より多い40,600千円の補助金を確保するとともに、貸館公演が開館当初から一番多く(93回)なるなど、利用料金や入場料についても、予算額を上回る収入を確保することができた。 ●ホールスポンサーについて、不況のため昨年度と比較して6法人減少したものの、新たに入会した企業(1法人)もあることは、営業努力によるものと評価できる。 【適切な金銭管理・会計手続】 ●入札にあたっては、入札参加者や市民の方に不信任を持たれることのないよう入札事務の一層の適正化に努めるとともに、資金収支や事業収支については、会計事務所の監査を受けており、適切な執行・管理がなされている。				
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	8	4	6.4
		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			
		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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	8	4	6.4
		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					
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】 ●公演等の自主事業企画について、事業計画書にあるとおり適正に実施された。 ●貸館事業については、基本方針に基づき適正に提供され、公演回数が開館以来一番多い93回になった。 ●地域の活性化に向けた取組として、市役所での「ランチタイムコンサート」や東京交響楽団によるミニコンサートを無料で開催するとともに、サマーミュージア期間中には、周辺飲食店100店舗の協力を得てチケット持参者に優待サービスを実施した。 ●ホールのステージ裏にあるオーケストラホワイエにインターネット回線を新たに設置し、ホール利用者の利便性の向上を図った。 ●利用者への情報提供を、ホームページやチラシ・ポスター、音楽関係誌、新聞広告等により適正な時期に実施した。また、歓喜の広場にあるチラシの棚について、新たに装飾を施すことにより、利用者に対して視覚的に勧誘できるよう工夫を行った。 ●友の会会員特典を継続するとともに、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け積極的な会員獲得に努め、99件の新規加入があった。 【業務改善によるサービス向上】 ●スタッフはサービスポリシーブックに基づくサービスの提供を実践するとともに、「サービスアップ委員会」を開催(11回)し改善すべき事項等の情報共有を図り、サービス向上に努めた。 【利用者の意見・要望への対応】 ●ホール入場者からの意見・要望を把握するため、「お客様の声」BOXをホール各階に設置し、年間71件の意見・要望を収集した。 ●いただいた御意見等を「サービスアップ委員会」で検証等を行い、トイレ表示の変更など迅速に対応可能な事項については実施するとともに、ホールでの苦情等に対しても適切な対応を行い、利用者のサービス向上に努めた。				

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	3	3
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				
<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"> ●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。さらに、「MUZAバースディ・コンサート」については、より一層の所管課との連絡・連携を図り、迅速かつ適正な運営に努め、事件・事故なく開催できたことは評価できる。 ●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、サービスアップ委員会サービスポリシーの徹底を図るほか、防災訓練に参加してもらうなど、指定管理者との連携体制の強化が図られている。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●お客様に対する接遇について定期的な研修が行われており、ホールスタッフのスキルアップが図られている。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新型インフルエンザ対策として、施設入口、施設内各トイレ等にポンプ式消毒液を設置したほか、本番公演終了後に座席ひじ掛け、手すり等についてアルコール消毒を実施し、ウイルス感染の予防に努めた。 ●急病人への初期対応について、ミュージア川崎施設内の内科クリニックと新たに覚書を交わしており、緊急時の連携、対策の構築が図られている。また、職員全員による各種防災訓練や普通救命講習(AED操作等)を実施しており、適切な安全管理体制が図られている。 <p>【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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るなど、「(財)川崎市文化財団個人情報保護方針」に基づく適正な取扱いを行っている。 ●職員の労働条件・労働環境について、労基法等関係諸法に則った規定を策定しており、適正な執行管理がなされている。 					
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	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	5	5
	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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●施設の設備運転、保守管理業務、清掃業務、警備業務については専門業者に再委託することで適正に実施されており、備品管理についても、基本協定に基づき適切に管理されている。 ●「MUZAバースディ・コンサート」では、皇室をはじめ本市に関係のある駐日大使の方など、多くの来賓を招待するにあたり、事前に複数回にわたる警察との打合せを行い、安全な経路の確保や、警備体制の強化などを図るほか、新型インフルエンザ対策なども行い、最善の取組を図った結果、安全・安心に事業を実施することができたことは評価できる。 					

4. 総合評価

評価点合計	81.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

◎ミュージアム川崎シンフォニーホールが、最高の音楽芸術活動の場であり、聴衆・演奏家の双方にとって魅力あるホールであること、また、芸術・文化活動を通して地域に貢献し市民から愛され、世界に川崎を発信する「芸術創造・発信型のホール」であることを目標とし、その実現に向け、昨年度までの取組を維持しながら、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、サービス向上の取組を積極的に行ったことは、大いに評価できると考える。

●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。また、4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4公演多く、貸館公演については7公演増加した。ホール利用率についても、日数利用率が98%と高い水準を保ち、最大限に活用されている。

(参考)主催・共催公演数＝20年度:88回、21年度:92回
貸館公演数＝20年度:86回、21年度:93回

●ミュージアム川崎シンフォニーホール開館5周年記念として、事業計画よりも1回多い14公演を開催しており、計15,861人の入場者があった。その中の1つである7月1日に開催した「MUZAバースディ・コンサート」では、皇室をはじめ本市に関係のある駐日大使の方などをお迎えしての開催となり、多くの方に優れた音響効果を備えた施設であることをアピールできたことは、高く評価できる。

●新規事業として実施した「MUZA初めのクラシック2009」は、ホールで初めてクラシックを聴く方が気軽に楽しめるようなプログラムとなっており、本市が進める「音楽のまちづくり」の裾野の拡大に大きく貢献した。

●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ギャラリー」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、夏のイベントとして定着してきた「フェスタサマーミュージアム川崎KAWASAKI2009」も引き続き開催するなど、ミュージアム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。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

◎次の点に特に留意しながら、事業計画書に基づき、安定した収入の確保とサービスの向上に努め、適切な事業執行に取り組むこと。

●平成22年度については、これまで共同事業体によって効率的・効果的に行われてきた管理運営を、さらに協力体制を深めながら、引き続き効率的・効果的な管理運営を行うこと。

●利用者等の要望等の把握に努め、サービスアップ委員会等で検証等行った事項については、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。

●引き続き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。