

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22年度
事業者名	<p>■川崎市文化財団グループ</p> <p>●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 リパーク3階</p> <p>●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</p> <p>●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</p>	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)	<p>●「ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団」や「ロイヤル・コンサートヘボウ管弦楽団」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」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。(地震により5公演中止)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。</p> <p>●新規事業として、「モーツァルト・マチネ」(全4回。うち1回は地震により中止)を実施した。</p> <p>●6回目を迎えた「フェスタサマーミュージアムザKAWASAKI2010」は、音楽ホールで17公演を開催し、約2万2千人の来場があった。</p>
利用実績	<p>【音楽ホール】</p> <p>●音楽ホール総入場者数は190,307人、ホール開館日数及び公演数については、312日、169回であり、事業計画で示したホール開館日数の290日の目標を達成することはできたが、地震の影響で12公演が中止となり、入場者数20万人と公演数170回の目標は達成できなかった。</p> <p>●主催・共催事業88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81公演を実施した。</p> <p>【音楽工房】</p> <p>●市民交流室、練習室、研修室及び会議室については、昨年度より高い95%を超える日数利用率であった。企画展示室については、昨年度とほぼ同様の52%にとどまった。</p>
収支実績	<p>【収入:決算 1,119,362千円(予算 1,240,073千円)】</p> <p>●収入の内訳は、音楽文化事業収入 397,302千円、受託料等収入 703,607千円、その他 18,453千円となっている。</p> <p>●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420,959千円に対して、5.6%少ない397,302千円の収入であった。</p> <p>●受託料等収入の内、指定管理料は、予算801,165千円に対し、委託費・修繕費支出の減などにより、702,826千円で行い、差額については基本協定書に基づき市に返還した。</p> <p>●その他の内、サマーミュージアム協賛金収入は予算16,848千円に対して15,400千円、雑収益は予算101千円に対して3,053千円であった。</p> <p>【支出:決算 1,119,362千円(予算 1,240,073千円)】</p> <p>●支出の内訳は、事業費(音楽文化事業費・管理費)は1,103,962千円、その他 15,400千円となっている。</p> <p>●事業費(音楽文化事業費・管理費)は、予算1,222,225千円に対して1,103,962千円と、9.7%縮減された。</p>
サービス向上の取組	<p>【スタッフに対する取組】</p> <p>●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。</p> <p>●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9回開催し、新たにサービスアップ委員会を細分化し、「ソフト専門部会」を4回、「ハード専門部会」を9回開催し、より効果的な対応を協議できるよう改善を図った。</p> <p>【お客様に対する取組】</p> <p>●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55件の意見・要望が寄せられ、座席表示がわかりにくいという御意見については、床面に座席表示に合わせたプレートを設置し、改善を図った。また、音楽工房練習室内の時計を無音化にし、楽器練習等の録音利用も可能にするなど、サービスの充実を図った。</p> <p>●フェスタのチケット発売期間中に、ぴあ端末を3台増設し、また、友の会会員向けにセット券発売日・単券発売日を設定することにより、電話受付の混雑の改善を図った。</p>

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	5	10	
		当初の事業目的を達成することができたか				
	<p>(評価の理由)</p> <p>【顧客満足度】</p> <p>●友の会会員アンケートでは、1208名の29%の回収率で、総合的満足度については、8割の方が「満足」と回答している。</p> <p>●「ランチ&ナイトコンサート」の来場者にはアンケートを実施した結果、「入場料の安さ」「ホールの立地の良さ」が魅力であるという意見が多く、リピーターの数が毎年増加し続けていることから、満足度の高い公演であると考えている。また、音楽業界初のICカード乗車券によるチケットレス入場を実施し、来場者の利便性を高めた。</p> <p>●アンケートやいただいたご意見等については、「サービスアップ委員会」を通じて情報の共有を図るとともに、可能な限り対応し、サービスの向上につなげた。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。</p> <p>●友の会会員からアンケートに記入した意見等に対する対応について説明を望む声が寄せられていたことから、対応を記した文書を会員に送付し、取組への理解を図った。</p> <p>●友の会会員からの要望に応え、「名曲全集」の公開リハーサルに同伴1名まで可能とすることで、参加人数増につなげることができた。</p> <p>【事業成果】</p> <p>●年間集客数(20万人)と公演回数(170回)の目標はわずかで達成できなかったが、東日本大震災の影響がなければ、開館以来、年間集客数、公演回数について最も多かった昨年並みの実績が得られたと想定され、開館日数(290日)を含めた3目標を達成できた。開館以来継続して、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。</p> <p>●今年度の新たな試みとして実施した、東京交響楽団音楽監督ユベール・スターンの発案による「モーツァルト・マチネ」は、オーケストラの午前中の定期公演は日本初という意欲的な取組であり、聴衆にも大変好評を得た企画であった。また、地震の影響により開催できなかったものの、首都圏8つの音楽大学の選抜された学生で編成された合同オーケストラによる「音楽大学オーケストラフェスティバル」も、やはり日本初という意欲的な取組で、若手音楽家の育成、音楽文化活動の普及に貢献する企画であった。</p>					
	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				
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>●地震の影響による中止(12公演)以外は事業計画どおり実施し、公演回数(169回)もほぼ目標(170回)どおり行われ、事業費全体支出は、人件費・修繕費・委託費などの縮減により、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。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>●補助金の確保に努め、日本芸術文化振興会から予算額を2,100千円上回る額を確保することができた。</p> <p>●ホールスポンサーについて、不況の中、今年は1法人の減少にとどまり、昨年並みのスポンサーを確保した。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>●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。</p>						
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					
	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					
	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「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				
	利用者の意見・要望への対応	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	8	4	6.4	
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						
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)						
<p>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</p> <p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供、拡充】</p> <p>●公演等の自主事業企画について、地震による公演中止(5公演)を除き、事業計画書にあるとおり適正に実施された。</p> <p>●貸館事業については、基本方針に基づき適正に提供され、公演回数は81回であった。</p> <p>●地域の活性化に向けた新たな取組として、商工会議所との連携により、「フロントレシド援ツアー」メニューに「こどもフェスタ」のコンサート鑑賞を組み入れた。また、毎年サマーミュージアム期間中に行っている、チケット持参者に優待サービスを行う周辺飲食店は、昨年より2店舗多い102店舗の協力を得て実施することができた。</p> <p>●ホール客席内の床面に座席表示に合わせたプレートを設置し、円滑な誘導ができるよう、客席案内サービスの充実を図った。</p> <p>●ツイッターでの情報発信や英語版ホームページの見直しを行うなど、ホームページコンテンツの内容充実を図った。ツイッターについては、フォロワー数が年間500人を超える反響があった。また、東日本大震災の際には所管課と連絡・連携を図り、利用者への情報提供等を、ホームページや新聞広告等により、迅速に行った。</p> <p>●友の会会員特典を継続するとともに、サマーミュージアム期間中に「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、85件の新規加入があった。また、会員からの要望に応え、「名曲全集」の公開リハーサルに同伴1名まで可能とすることで、来場者数増につなげることができた。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>●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(9回)し、また、効果的な対応を協議するため、新たに細分化して「ソフト専門部会(4回)、ハード専門部会(9回)」を設け、サービス向上に努めた。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>●ホール各階に設置した「お客様の声」BOXを通じて、ホール入場者から年間55件の意見・要望があり、床面に座席表示に合わせたプレート設置した。</p> <p>●フェスタのチケット発売期間中に、びあ端末を3台増設し、また、友の会会員向けにセット券発売日・単券発売日を設定することにより、電話受付の混雑の改善を図った。</p>						

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	3	2.4
	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> <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。さらに、新たに設けた川崎市名誉国際親善大使の就任を記念して開催したコンサートについては、より一層所管課との連絡・連携を図り、迅速かつ適正な運営に努めた。</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、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> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <p>●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> <p>【安全・安心への取組】</p> <p>●急病人への初期対応について、近隣の医療機関やミュージアム施設内の内科クリニックとの緊急時の連携、対策の構築が図られている。</p> <p>●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、また、全館停電日に、全館避難放送を実施し、一部職員で音量及び行動等の確認を行うなど、適切な安全管理体制が図られている。</p> <p>●東日本大震災の際には、日頃からの危機管理マニュアルの徹底により、適切な避難誘導を行うことができた。特に、音楽ホールでは、天井仕上げ材等の落下する被害があったが、当日リハーサルをしていたオルガニストに対して迅速かつ的確な対応を行い、人的被害に至らなかった。また、管理組合との連携により帰宅困難者の受入れを行い、安全・安心への取組を積極的に行った。</p> <p>【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境】</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。</p> <p>●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。</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	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> <p>●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。</p> <p>●APEC首脳会議等の開催に伴い、ゴミ箱を撤去するとともに、警備員及び職員による不審者、不審物の警戒を強化するなど、ビル管理組合と連携した取組を行い、安全の確保に努めた。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	83.2	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

◎ミューザ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。また、3月の東日本大震災時にも、施設の管理運営者として、利用者等に適切な対応を行うとともに、その後の対応についても、本市と連携しながら必要な取組に努め、「音楽のまち・かわさき」のシンボル施設としての維持・向上に努力してきた。

●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。地震による影響がなければ、開館以来最も高かった昨年並みの集客数、公演回数が見込まれた。

●ホール主催・共催公演及び貸館公演については、地震による影響がなければ、ほぼ昨年並みの公演数となった。また、ホール利用率については、日数利用率が、昨年の98%を超え100%となり、最大限に活用された。
(参考)主催・共催公演数=21年度:92回、22年度:88回(5回中止)

●新規事業として実施した「モーツァルト・マチネ」や、昨年からはじめた「音楽大学・オーケストラ・フェスティバル」の延長として、各大学選抜の音楽大学生で編成された合同オーケストラによる公演(地震により中止)などの新企画は、新しい聴衆の開拓や若手音楽家の育成など、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する斬新な企画であった。

●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、国際的に高い評価を得るホールとなった。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ザKAWASAKI2010」も引続き開催するなど、ミューザ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、施設の適正な維持・管理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23年度の指定管理業務の内容については、東日本大震災により、基本協定で締結した指定管理業務の範囲等が大幅に変更になると考えるため、本市と十分協議しながら、引き続き施設の管理運営を適切に行うこと。なお、管理運営にあたっては、次の3点を踏まえ整理していくものとする。

- ①現在の指定管理期間を一旦打ち切り、新たな指定を行うことについて
- ②新たな指定期間の設定を行うことについて
- ③指定管理者の選定を非公募で行うことについて

●音楽ホール復旧に向け、川崎シンフォニーホール職員全員が、本市と連携しながら共通の認識と視点を持ち、適切な事業執行を行うこと。

●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。