

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23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 北條秀衛 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 東京都品川区西五反田7-19-1</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	(当初)平成20年4月1日～平成25年3月31日 (変更)平成20年4月1日～平成27年3月31日	所管課	市民・こども局市民文化室

2. 業務実績

自主事業実績 (主催・共催事業実績)	<p>震災の影響により、音楽ホールが使用できないため、会場を市内の公共施設や音楽大学、企業に協力をいただき、年度協定書(事業計画書)を変更する10月末まで、代替会場で公演を開催した。(震災の影響により、主催・共催24公演が中止)施設外で実施する公演事業は、指定管理業務から外し、負担金による事業実施を行い、指定管理業務としては、11月以降、施設内の市民交流室を利用した主催公演のみ開催した。会場によりオーケストラの編成を縮小するなど、スケールダウンする必要があったが、フェスタサマーミュージアアンケートによる自由意見には、特に公演内容を批判する声はなく、震災後、短い準備期間の中で、急速代替会場を探すなど、厳しい状況下でクオリティの高い公演を提供できた。</p> <p>●フランチ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」や、「ランチタイム&amp;ナイトコンサート」、「モーツァルト・マチネ」などクラシック音楽公演を中心に36公演を実施した。また、市民交流室を利用して、「ポジティブオルガン講座(全3回)」や「MUZA音楽サロン(全5回)」を実施した。総入場者数は、18,529人でした。</p> <p>●7回目を迎えた「フェスタサマーミュージアKAWASAKI2011」は、市内5会場において、14公演を開催し、フェスタ全体で13,331人の来場があった。</p> <p>●当初企画していたホールアドバイザー小川典子企画公演が、震災により音楽ホールが使用できないため、新たな企画として「黒猫コンサート」(1回)を市民交流室で開催した。</p>
利用実績	<p>【音楽ホール】</p> <p>●震災の影響により、音楽ホールは休館。貸館利用団体に対し、天井仕上げ材等の落下原因や今後の予定等の説明及び前納金の払い戻しについて、親切・丁寧な対応を行い、平成25年リニューアルオープン後の貸館利用促進に向け、不安を払拭する対応を図った。その結果、25年度の貸館予約は順調に進んでいる。</p> <p>【音楽工房】</p> <p>●震災による計画停電のため、キャンセルがある中、市民交流室の日数利用率は93%であった。また、練習室、研修室及び会議室についても、計画停電によるキャンセルもあったが、95%以上の日数利用率であった。企画展示室については、昨年度より高い64%であった。</p>
収支実績	<p>【収入:決算 653,551千円(予算 705,171千円)】</p> <p>●収入の内訳は、事業収益(自主・共催公演の入場料収入、工房施設の利用料金収入、友の会収入、ホール受託料など)は、614,380千円(予算 672,041千円)、受取負担金(共催公演負担金) 973千円(予算 629千円)、受取協賛金(協賛金) 17,544千円(予算 16,100千円)、雑収益3,544千円(予算 1,001千円)、サマーミュージア積立預金取崩 17,110千円(予算 15,400千円)となっている。なお、サマーミュージア積立預金取崩金は、昨年度の協賛金である。</p> <p>●事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は、予算583,546千円に対し、委託費・修繕費支出の減などにより、535,508千円で行い、差額48,038千円については市に返還した。</p> <p>●受取協賛金(協賛金)のうち、サマーミュージア協賛金収入は予算14,000千円に対して14,510千円であり、次年度の開催へ積み立てた。</p> <p>【支出:決算 653,551千円(予算 705,171千円)】</p> <p>●支出の内訳は、事業費は、639,041千円(予算691,171千円)、特定預金支出(サマーミュージア積立預金) 14,510千円(予算14,000千円)となっている。</p> <p>サマーミュージアを企画するにあたり、協賛金額を確定させる必要があるため、当該年度の協賛金については、次年度のサマーミュージアへ積み立てている。</p>
サービス向上の取組	<p>【スタッフに対する取組】</p> <p>●新人指導のための指導者層の育成研修を開催。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、内部講師による新規スタッフへの指導を行い、サービス方針の徹底を図った。</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8回開催し、東日本大震災の経験をふまえて、音楽工房危機管理マニュアルを精査・修正し、ミュージア川崎防災センターとの連動による訓練など、スタッフの教育を徹底的に行った。また、夜間勤務体制等の見直しを行い、緊急時にも、より効果的な対応ができるよう改善を図った。</p> <p>【お客様に対する取組】</p> <p>●フェスタサマーミュージアで、来場者の属性や傾向・意見・要望を把握するためアンケートを実施し、805件の回答が寄せられ、各代替会場での来場者の安全確保のため誘導方法を再検討するとともに、会場周辺情報を含む来場者への案内の充実を図った。また、来年度の開催に向け、効果的な広報について検討した。</p> <p>●外部音楽サイトと提携し、主催公演の各曲の冒頭30秒を無料で試聴できる国内初のサービスを始めた。試聴で曲をイメージできるため、利用者には好評で、公演チケット購入の促進にもつながった。</p> <p>●24時間/365日対応が可能なインターネットチケット販売サービスを導入し、チケット販売初日の電話受付の混雑が軽減でき、利用者のサービス向上を図った。</p> <p>●ミュージア川崎防災センターと協議を行い、音楽工房の危機管理マニュアルを改訂し、夜間区分において、スタッフを1名増員し、他に管理職1名を常駐することで、利用者が、安心して利用できるようなサービスの向上を図った。</p> <p>●音楽工房内の各部屋は、複雑な配置となっているため、緊急時にお客様が迷わず避難階段へ移動できるよう、各部屋からの避難経路図や緊急時の対応、注意点を記載したボードを作成し、各部屋へ貼付した。</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	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	4	8	
		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><b>【顧客満足度】</b></p> <p>●友の会会員へ年2回にわたり友の会運営やサービスについて、意見・感想等の意見を募集。意見全体の6割強が早期再開や励ましの意見であったが、「ホールの復旧や原因に関する情報が少ない」等の意見が多くあり、本市と連携し、友の会会報誌へ復旧情報を掲載するとともに、復旧に向けた情報誌の発行に向け準備を進め、要望に応えた。</p> <p>●「フェスタ サマーミュージア」の来場者にアンケート調査をした結果、コンサートに「初めて来た」が5割を超えており、次に「毎年来ている」が2割弱であった。自由意見の中でも、今後も代替会場での公演開催を望む要望があり、満足度は高いといえる。震災後は、市内各地に分散して開催したが、地域に特化した戦略的な広報の展開や、こどもイベントなど、新たな顧客の掘り起こしにつながるなど、大人から子どもまで楽しめる、質の高い公演を提供することでミュージア川崎の存在をアピールできた。</p> <p>●アンケートやいただいた意見等については、「サービスアップ委員会」を通じて、各セクションの担当者へ情報の共有化を図るとともに、代替会場周辺情報を含む来場者への案内の充実を図るなど、実施可能なものから対応し、サービスの向上につなげた。</p> <p><b>【事業成果】</b></p> <p>●震災の影響により、市内各地で開催した、フェスタサマーミュージアは、アンケート結果からミュージア川崎を知らない新たな顧客の掘り起こしに成功し、基本方針である新たな音楽ファンの獲得と音楽ホール復旧後の顧客層の拡大につながる取組であった。</p> <p>●所沢市民文化センターで開催した、フランツ・リスト パースデー・コンサートは、オーディションによりオルガン奏者を選ぶという新しい試みは、国内では珍しく意欲的な取組で、若手オルガニストの育成、音楽文化活動の普及に貢献する企画であった。</p> <p>●市民交流室で開催した、ポジティブオルガン講座やMUZA音楽サロン、ミュージア川崎1階ガレリアでの東響ミニコンサート等、音楽ホールが使用できない間、「音楽のまち・かわさき」の灯を絶やさぬ活動の1つとして、重要な企画であり、幅広く市民に良質な音楽を提供する内容であった。</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><b>【効率的・効果的な支出】</b></p> <p>●震災の影響により、音楽ホールが使用できなくなり、市内各所で公演を開催することとなったが、会場を確保するにあたり、音楽大学や市内企業等に赴き状況を説明し、通常は関係者以外の貸し出しをしていない会場を借りるなど、コンサート開催に向け最大限の努力を行い、ミュージアブランドのクオリティを下げることなく、事業は可能な限り最大限、計画通り開催された。</p> <p>●地震の影響による中止(19公演)以外は、開催まで日数がないなど厳しい状況の中、市内各所で会場を確保し、市民交流室等を含め、45公演を開催した。事業費について、①会場によりオーケストラの編成を縮小するなど、スケールダウンする必要があったため委託料が減少した、②代替会場の使用時間を精査し、必要な時間区分のみを借用した、③代替会場賃借料の減免申請を活用した、④節電に努め電気・空調利用料が減少するなどの経費削減に務めたため、予算額を下回る決算額となり、指定管理料は、予算583,546千円に対し、535,508千円で行うことができ、48,037千円を市に返還した。</p> <p><b>【収入の確保】</b></p> <p>●補助金の確保に努めたが、日本全体が震災復旧に向けて動いている中、今回は確保できなかった。</p> <p>●ホールスポンサーについて、音楽ホールが使用できないため、4法人・2個人が退会したが、ホール休館に関する報告や今後について、丁寧に説明をするなど、継続及び拡充に努め、新たに2法人・1個人のスポンサーが入会した。最終的に2法人・1個人(計890,000円)の減少にとどめた。</p> <p><b>【適切な金銭管理・会計手続】</b></p> <p>●資金収支や事業収支については、日常の伝票処理等を会計事務所に業務委託している。また、現金については、管理課長が金庫のカギを管理し、自由な開閉はできないこととするなど、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					
	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	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					

**【適切なサービスの提供、拡充】**

- 震災の影響により、被害調査や視察への対応、さらにチケット払い戻しや代替公演座席振替などの対応におられる中、フェスタサマーミュージアにおいては、例年、実施している、期間中にチケット持参者に対する優待サービスは、市内各所に会場を移して開催したため実施できなかったが、例年2万人以上の来場があるところ、震災から4ヶ月の準備期間で、さらに市内5カ所に分散して開催したにもかかわらず、1万3千人以上の来場があった。また、アンケート調査から初めて来場された方が全体の5割を超えており、音楽ホール再開に向けた、新たな顧客の掘り起しとなった。
  - 変更後の事業計画書にあるとおり、代替公演事業や11月以降の市民交流室等での事業は、適正に実施された。
  - 貸館事業については、震災の影響により音楽ホールが使用できないため、提供できなかった。しかし、公演が中止になった貸館利用団体に対し、施設利用料の返還を早期に実施するなど、迅速で親切な対応を行い、代替会場で公演を行うことができた団体から感謝された。また、音楽ホール再開後の貸館予約も順調に入っていることなどから、適切なサービスの提供が行われた。
  - ミュージア川崎防災センターと協議を行い、音楽工房の危機管理マニュアルを改訂し、夜間区分において、スタッフを1名増員し、他に管理職1名を常駐することで、緊急時にも効率的に対応できるよう改善を図り、利用者が安心して施設を利用できるようサービスの向上を図った。
  - 音楽工房内の各部屋は、複雑な配置となっているため、緊急時にお客様が迷わず避難階段へ移動できるよう、各部屋からの分かりやすい避難経路図や緊急時の対応、注意点を作成し、各部屋へ貼付した。
  - 代替公演の曲目解説や音楽ホールの復旧状況など、コアなミュージアファンからミュージアに興味のある方まで、幅広くツイッターでの情報発信を行った。約500フォロワーをカウントし、ミュージアコミュニティの形成がなされていると考える。また、ザルツブルク音楽祭等からのホール復旧に向けた寄附など、海外からの注目も集まる中、英語版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。
  - 外部音楽サイトと提携し、主催公演の各曲の冒頭30秒を無料で試聴できる国内初のサービスを始めた。試聴で曲をイメージできるため、利用者には好評で、公演チケット購入の促進にもつながった。
  - 24時間/365日対応が可能なインターネットチケット販売サービスを導入し、チケット販売初日の電話受付の混雑が軽減でき、利用者のサービス向上を図った。
  - 音楽ホール休館中も友の会会員として継続してもらうよう、「スパイラル」や「カリヨン」で代替会場の公演情報や音楽ホールの復旧状況を伝えるとともに、休館に伴う臨時の通知を発送し、友の会会員の継続に努めた。
- 【業務改善によるサービス向上】**
- サービスポリシーの「セーフティ(安全の確保)」を中心に、震災での経験を踏まえ、音楽工房の避難誘導マニュアルの改訂や夜間の勤務体制等の見直しを重点的に行った。また、フェスタサマーミュージアアンケート結果から各代替会場でのサービス向上に向け検討し、お客様の安全確保や誘導方法、会場周辺情報を含む案内内容等の充実を図った。
  - 震災後の夏場、首都圏では節電を実施する中、代替会場で開催するフェスタサマーミュージアのお客様対応について、事前に会場を下見するなど現場を確認しサービスアップ委員会にて検討を重ね、炎天下での開場待ちのお客様に対し、瞬間冷却剤を配布し熱中症対策を図った。
- 【利用者の意見・要望への対応】**
- フェスタサマーミュージアで、来場者の属性や傾向・意見・要望を把握するためアンケートを実施し、805件の回答が寄せられた。その中で、駅から会場までの道順がわからない等の意見があったため、会場周辺の誘導方法を再検討し、会場周辺情報を含む来場者への案内の充実を図った。
  - ホール震災被害に伴い、主催公演中止に伴うチケット払い戻しや貸館公演中止に伴う予約団体への連絡等、苦情や相談に対し適切に行った結果、平成25年4月以降、ホールの予約が順調に入っている。

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			
	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	5	4	4
	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	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)	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"> <li>●音楽工場の危機管理マニュアルを改訂し、夜間区分において、スタッフを1名増員し、他に管理職1名を常駐した。また、音楽ホール利用中止に伴う苦情やチケット払い戻し対応を行うにあたり、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。</li> <li>●震災によるホール被害に対する今後の運営対策を協議するため、運営対策会議(7回)を開催し、業務体制や執行内容を協議するとともに、本市との協議や連携を図るためのミューザ復興ロードマップ検討会議(6回)に参加し、変更協定書の締結やリニューアルオープンまでの対応など随時連絡を取り合い、良好な連携体制が構築され、迅速かつ適正な運営に努めた。</li> <li>●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、震災の経験を踏まえ避難誘導マニュアルの改訂検討会議や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。</li> </ul> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様に対する接遇について、新人指導のための指導者層の育成研修や窓口スタッフの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。</li> <li>●全国劇場・音楽堂等アートマネジメント研修や劇場運営インターン研修に参加するなど、事業、管理スタッフの育成・スキルアップを行っている。</li> </ul> <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●急病人への初期対応について、近隣の医療機関やミューザ川崎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。</li> <li>●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、1次対応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。また、救急車要請時のミューザ川崎防災センターとの連携についても、普通救命講習時に確認を行っている。</li> <li>●他ホールの防災訓練に関する視察を行うとともに、震災の経験を踏まえ、危機管理マニュアルの見直しに着手し、スタッフの行動・避難誘導等の見直しを図っている。また、ミューザ川崎管理組合と連携した、帰宅困難者の受入れに関する協議を行うなど、ビル全体の取組にも積極的に関わっている。</li> </ul> <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"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>					
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	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	4	4
	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・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市民交流室のイスが、経年劣化により損傷が多く利用者からクレームがあるため、本市と連携し、軽く持ち運びしやすいイスへ交換した。</li> <li>●震災後、音楽ホールの通路やロビー等の被害状況を確認可能な範囲で調査し、本市へ報告した。</li> <li>●音楽ホール以外の施設・設備については、震災の影響による壁紙の損傷等を調査し、本市へ報告するとともに、速やかに修繕を実施するなど、適切に保守管理されている。</li> </ul> <p>【清掃業務、警備業務、備品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●清掃作業員の控室は、音楽ホール内にあったが、震災の影響により立ち入りができなくなったため、音楽工房内の倉庫を控室として利用した。清掃作業は専門業者へ委託しているため適正に実施され、音楽工房利用者からの臭いに関するクレームに対しても、原因が特定できない中、貸し出し前の室内換気や消臭剤の散布など、率先して対応していた。</li> <li>●音楽ホール内は、震災の影響により電気設備がダウンし、防火設備や鍵管理システムが運用できない状態でした。不審火や不審者、被害現場の変化に対応するため、余震時のほか、1日1回スタッフ3名による巡回を行った。</li> <li>●警備業務については、ミューザ川崎防災センターと同じ業者に委託することで、閉館後の深夜の余震に対しても、ミューザ川崎防災センター警備員による、音楽ホール内の確認を実施した。</li> <li>●音楽ホールの備品については、震災復旧工事による粉塵が発生するため、高額ピアノは、温度や湿度管理ができる楽器業者の倉庫で適正に保管するとともに、移動可能な備品は、工事の影響がない場所で保管した。また、その他の備品については、工事業者へ養生等の施工など、助言を行い適切に管理されている。</li> <li>●工事期間中は、不特定の作業員が出入りするため、移動可能な美術品等は、盗難・損傷を避けるため、施錠できる部屋へ移動した。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	80	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

東日本大震災の影響により、ミューザ川崎シンフォニーホールは、ホール天井仕上げ材及び軽量鉄骨天井地下地材等が落下する被害を受け、平成25年4月1日のリニューアルオープンに向け、現在、復旧工事を進めている。

指定管理者は、音楽ホールが使用できない中、被害調査や視察への対応等、本市と連携して行うとともに、短い期間での会場確保や、来場者や友の会会員、キャンセルとなった貸館団体に対し、クレームなどに親切・丁寧な対応に努め、「音楽のまち・かわさき」のシンボル施設の管理運営者として、適切な対応を行った。指定管理業務においては、「音楽のまち・かわさき」の灯を絶やさぬよう、すでに企画していた公演を市内各所の会場に移し、クオリティを落とすことなく公演を開催した。

また、復旧工事設計時には、これまで指定管理業務で培ってきた、ホールの状態や管理状況を本市や施工業者への的確に伝えるなど、施設管理者としての役割を果たしてきたなど、指定管理者による管理運営は、大いに評価できると考える。

なお、平成23年11月以降は、代替会場での公演が、指定管理業務外となったため、指定管理業務は、縮小されたが、代替会場での公演は、平成25年4月1日のリニューアルオープンに向け、継続性のある事業を展開する必要があるため、別途川崎市との共催で開催することで協定を締結し事業を行っている。

- 代替公演を行うにあたり、これまでの広報戦略が通用しないため、各会場に適した効果的な広報を展開し、フェスタサマーミューザにおいては、周知期間が少ない中、新規の来場者を多く確保した。
- 市内各所で開催した代替公演は、「音楽のまち・かわさき」の裾野の拡大になっていると考える。
- 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」など、東京交響楽団との連携による事業も代替会場にて行われ、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KAWASAKI2011」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を絶やすことなく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24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、代替会場での公演が指定管理業務外となるが、平成25年リニューアルオープンに向け、戦略的な広報展開を行うとともに、舞台機構や備品確認等、本市と十分連絡・連携しながらリニューアルオープンに向け、施設の管理運営を適切に行うこと。また、リニューアルオープン以降のミューザ川崎シンフォニーホール運営を意識した企画運営を行うこと。
- 利用者等の要望などの把握に努め、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。
- 施設の管理や企画・運営等のクオリティを落とさないよう適正な予算執行を行うこと。