

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24年度
事業者名	<p>■川崎市文化財団グループ</p> <p>●代表者 公益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 鈴木利雄 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 野々村孝志 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・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>23・24年度は、震災の影響による被害からの復旧工事のため、音楽ホールは休館していた。24年度は、通常音楽ホールを使用する事業は負担金による市との共催事業とし、指定管理業務は、音楽ホール復旧工事エリアを除く施設管理、音楽工房等を利用した公演の開催及び復旧工事後の貸館予約受付等が主な業務となったため、23年度より限定された指定管理業務について評価を行う。自主事業としてクラシック音楽を中心に施設内の市民交流室等での事業は行っており、公演数は減少したものの、それぞれの公演についてはアンケートの結果おおむね高い評価を得ており、リニューアルオープンに向けミュージア川崎の評価を高めることができたと考える。</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連携により、市役所第3庁舎での「ランチタイムコンサート(全11回)」、「東響ミニコンサートin MUZAガレリア(全6回)」を開催した。また、市民交流室を利用して「MUZA音楽サロン(全5回)」「ポジティブ・オルガン・コンサート(全3回)」「レクチャーコンサート」を実施し、総入場者数は759人だった。</p> <p>●「こどもフェスタ」については、「公演回数や募集人数を増やして欲しい」という要望に応え、今年度はフェスタサマーミュージアとは別に独立した期間を設け(6日間)、さらにポジティブオルガン等の新規企画を増やした。各回とも人気が高く、応募倍率が10倍を超えたイベントもあり、総入場者数は3,243人だった。</p> <p>●フェスタサマーミュージア2012は今年は市民交流室を会場とした無料のミニコンサート(全4回)のみ指定管理事業として実施し、368人の来場者があった。(他は負担金により市との共催事業として実施)</p>
利用実績	<p>【音楽ホール】</p> <p>震災の影響によりホールは休館。仮押さえを含む32公演が中止となった。貸館団体へはリニューアルオープン後の予約に向けて、所管課と共に工事の進捗状況やホールの安全性に関する説明会、またリニューアルオープン前の3月にホール見学会を開催し、周知に努めた。その結果25年度の貸館予約数は、震災前とほぼ同水準(84件)となった。</p> <p>【音楽工房】</p> <p>市民交流室については、平成24年3月～4月に天井の補強工事を予定していたが、工事が早期に終了したため急遽使用可能となった。直前での利用広報となったが、昨年同様利用率は93%となっている。企画展示室の利用率は昨年を下回る56%だったが、練習室、会議室はそれぞれ利用率99%、97%で昨年度より上がっている。</p>
収支実績	<p>【収入:決算413,344,985円(予算407,402,000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、工房施設の施設利用収入、ホール受託料、友の会収入など)は396,342千円(予算395,401千円)、受取協賛金(ホールスポンサー協賛金)は14,360千円(予算11,000千円)、雑収益2,643千円(予算1,001千円)となっている。</p> <p>●事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は、予算348,234千円に対し、332,476千円となり、差額15,758千円については市に返還した。</p> <p>【支出:決算413,344,985円(予算407,402,000円)】</p> <p>●支出の内訳は、事業費は395,945千円(予算396,402千円)、特定預金支出(サマーミュージア積立預金)14,360千円(予算11,000千円)、特定資産取得(スプリンクラーの設置等)3,040千円(予算0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

【スタッフに対する取組】

- リニューアルオープンに向けて職員のスキルアップのための研修を重点的に実施。BBC交響楽団とブリティッシュカウンシル主催による「Diverse Orchestra Japan」のイギリス派遣プログラムに職員1名を派遣し、海外の教育プログラムの視察やワークショップなどへの参加を行った。他にもアートマネジメント、施設管理、サービスアップに関する内部研修の実施、外部研修への参加、他ホールとの交流会(4回)の実施など、職員の見識を深め、さらなるサービス向上を図っている。
- 人材育成の一環としてフェスタサマーミュージア期間中に大学生のインターンシップを受け入れ、業務の講習や現場の体験を通して、文化芸術に関する仕事への興味と「音楽のまち・かわさき」の取組への理解を深めてもらうことができた。
- より効率的かつ円滑な管理・運営を行うため、管理職会議(23回)、運営会議(22回)などを実施したほか、復旧工事やリニューアルオープンについて市との連携を図るためロードマップ検討会議(8回)に参加した。
- ホスピタリティ向上のため「サービスアップ委員会」を開催した。ハード部会(10回)では避難誘導マニュアルの改訂など、ソフト部会(7回)では利用者の声の共有と課題整理などを行った。
- 防災センターと連携した避難訓練や救命講習を行った(原則職員全員参加)。また初の試みとして幸警察署署員を講師に招き、利用者及び職員の安全・安心確保を目的とした防犯講習会を実施した。

【お客様に対する取組】

- 「子どもフェスタ」「MUZA音楽サロン」について来場者の属性・傾向・意見・要望などを調査するためアンケートを行い、それぞれ291件、173件の回答を得た。また友の会について会員の傾向・満足度・意見等を汲むためアンケートを実施し、649件の回答を得た。結果についてはサービスアップ委員会等で分析し、課題として取り組むことになっており、オープン前に見学や説明会を開いてほしい、席が探しにくい等の要望や不満については所管課への提案により対応した。音楽工房利用者へのアンケートも実施し、267件の回答を得た。内容を検討して備品を購入したりホームページに音楽工房の見取り図を掲載する等改善を図っている。
- 「避難訓練コンサート・プロジェクト」を立ち上げ、危機管理マニュアルを改訂するとともに、リニューアルを控えた3月に友の会会員、東京交響楽団会員、貸館主催者等を招待した避難訓練コンサートを開催した。主催・共催者及びスタッフの相互協力による防災対策の推進と、ミュージアの安全性についてPRを兼ね、計700人(観客550人、出演者80人、スタッフ70人)が参加した。
- 緊急時に利用者に迅速な情報提供と安全な避難誘導を行うため、防災センターとホール管理事務所の間に「緊急用ホットライン」を設置した。
- チケットコールセンターにおいて、電話対応の際個人情報が出漏れないようパーテーションを設置した。これにより要望の多かったクレジット決済でのチケット販売が可能となった。
- 音楽ホールと音楽工房の利用案内の改訂版を作成した。ホールについては平面図への避難経路明記などにより施設利用に対する安心感を提供し、音楽工房については予約から利用までの流れを施設ごとに色分けするなど、分かりやすい案内になるよう工夫した。
- 利用者からの意見を取り上げ、座席番号とフロアがリンクするよう表記の変更について所管課に提案した。さらに、利用者が以前の座席情報と混同しないよう、ホームページやホールの掲示、ホール情報誌などで周知を図った。
- 利用者からの要望に応え、企画展示室に展示用テーブルを購入した。これにより展示のレイアウトをより工夫することが可能となった。

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			
顧客満足度	<p>(評価の理由) 顧客満足度について、顧客へのアンケートの実施や分析等が適切に実施され、音楽工房利用者からは非常に高評価を得ており、主催公演についても友の会の来場者率は高く、企画について来場者の満足度は概ね高い。加えて顧客からの要望についても迅速に対応していることから4とする。事業成果については事業計画通り公演を行い、公演中のアンケートによって成果の測定も実施していること、音楽工房の利用率も高いことから4とする。</p> <p>【顧客満足度】 ●友の会と音楽工房利用者にアンケートを実施し、それぞれ649件(総会員数の24.3%)、267件(回収率90%)の回答を得た。 ●友の会アンケートについて、70%を超える人が主催公演に来場しており、来場者の中では各公演について満足度は約60%に達している。意見としてはミュージアム再開への期待や企画への高評価がある一方、災害対策への不安、2年ホールが休館していた友の会への特典を考えて欲しいといった要望が見られる。これらについては今後サービスアップ委員会等で分析・解決に取り組むほか、オープン前の見学等の要望には既に対応している。音楽工房のアンケートではほとんどの項目で80%を超える満足度が出ている。こちらも要望については、サービスアップ委員会等で図るほか、内容を検討して備品を購入するなど既に可能な範囲の対応をしている。</p> <p>【事業成果】 ●「こどもフェスタ」と「MUZA音楽サロン」についてアンケートを行い、291件、173件の回答を得ている。 ●事業については年度初めの計画通り遂行しており、音楽工房の利用についても昨年度とほぼ同じか上回る利用率で、目標に達している。 ●「こどもフェスタ」についてはアンケートの結果、回答者の80%以上が満足と回答しており、自由感想もほとんどが高評価だった。また新企画を増やし、公演回数・募集人数の増加を望む来場者の声にも応えている。更に60%以上が「初めて来た」と回答しており新たなファンへの獲得に貢献するものである ●「MUZA音楽サロン」については、東京交響楽団の名曲全集後期シリーズと連動し、サロンで配布された応募用紙を「名曲全集」会場で投函するとプレゼントが当たるといった企画を行った。フランチイズオーケストラの良質な音楽を身近に提供するとともに、他の公演も盛り上げるものといえる。またアンケート回答者の大半が「来年も来場したい」としている ●レクチャーコンサートについては、数年計画で日本人作曲家に取組み、日本語の美しさを広めようという企画で、次代への音楽文化の継承に役立つものである。</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	3	6
		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	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	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	<p>(評価の理由) 支出については、事業が計画通り行われる一方、効率的な支出を行っているため3とする。収入については友の会の獲得等に努め、友の会収入やホールスポンサー協賛金は予算を上回ったため4とする。金銭管理等については適切に行われているため3とする。</p> <p>【効率的・効果的な支出】 公演については事業を計画通り実施する中、例年とは異なる状況の下、職員の努力により残業の削減等を行い、概ね予算通りに支出されている。</p> <p>【収入の確保】 ●友の会について、「リサウンド」等ホール情報誌での情報提供、代替公演会場ロビーでの「友の会会員受付」特設コーナーの設置など、既存の会員の継続と新規会員の獲得に努めた。今年度は683人の新規加入があり、友の会収入は予算を上回っている。 ●主催公演のチケットを手軽に購入できるようWeb会員制度を継続し、会員にはチケット発売前にメールマガジンを送信するなど、チケット販売の促進に努めている(会員数3,082人)。 ●ホールスポンサーについて、ホールが使用できない中、訪問や郵送で工事の進捗状況や代替公演活動を報告し、引き続きの支援を求めた。その結果、1法人が退会したものの、個人会員は5名増加し、最終的に41法人、個人30人の協賛を受けることができた。ホールスポンサー協賛金は予算を上回っている。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】 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	4	8
		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	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	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	3	4.8
		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)			
サービス向上及び業務改善	<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>				

## (評価の理由)

適切なサービスの提供、拡充について、事業は計画通り実施され、貸館についても広報等の成果により震災前と同水準に戻っていること、地域活動への参加実績、友の会新規会員獲得実績から4とする。業務改善によるサービス向上については、クレジット決済対応、利用案内の改訂など顧客からの要望に具体的に応える取組みを行っていることから4とする。利用者の意見・要望への対応については適切なアンケート実施と結果分析が行われているため3とする。

## 【適切なサービスの提供、拡充】

●主催事業については事業計画に基づき、適切に実施された。

●貸館について、ホール休館のため仮押さえを含む32公演が中止となった。しかし貸館団体へはリニューアルオープン後の予約に向けて、所管課と共に、工事の進捗状況やホールの安全性に関する説明会やリニューアルオープン前の3月にホール見学会を開催し、周知に努めた。その結果25年度の貸館予約数は、震災前とほぼ同水準(84件)となった。音楽工房についてはほとんどの施設が利用率90%を超え、昨年度と同じかそれ以上の利用率となった。

●地域活動の一環として駅前10施設で共同開催される「おそうじイベント」に毎回参加し、川崎駅前の美観向上に努めた。また、フェスタサマーミュージアのコンサートチケット持参者が周辺の飲食店で優待サービスを受けられる「パートナーショップ」について、今年は実施できなかったが、10店会加盟組織を訪問し、ホール再開後の協力依頼を行っている。

●ホールの安心・安全の周知を図り、ホールへの関心を高めて利用者確保につなげるため、3月にホール見学会を開催した。普段は入れないバックステージなどを開放したほかパイプオルガンの演奏も行い、見学者から好評を得ている。

また、ツイッターやブログでの情報発信、Webチケットの充実、リニューアルオープン特設サイトの作成などホームページコンテンツを充実させるほか、リニューアルオープン・ラインナップのパンフレット配布、CMやポスターの掲出、新パンフレット作成など利用者への適切な情報提供に努めた。

●友の会について、ホールアドバイザー協力による友の会限定企画イベントを実施するほか、各種情報誌で代替公演情報、復旧状況、チケット先行予約などの情報を発信するなど既存会員の継続に努めた。また代替公演会場のロビーに「友の会会員受付」特設コーナーを設置するなど新規会員の獲得の取組を行い、683人の新規加入を得た。ただ、友の会アンケートの自由意見では、2年間の休館を埋め合わせるサービスを期待する声もあり、友の会拡充のため更なる検討が必要と思われる。

## 【業務改善によるサービス向上】

●事業は計画通りに行われている。公演時や利用者へのアンケートで状況を把握する取組もなされている。

●各種アンケートで利用者の要望を調査し、結果についてサービスアップ委員会で今後検討するほか、備品等については既に対応している。またアンケート以外に音楽工房等で寄せられた苦情等にはその都度対応している。

●利用者の要望を受け、チケットコールセンターにパーテーションを設置しクレジット決済を可能にしたり、音楽ホールと音楽工房の利用案内を改訂するなどの取組を行っている。

●サービスアップ委員会を開催し、ハード部会ではサービスポリシー内の「セーフティー(安全の確保)」を中心に、危機管理マニュアルや避難誘導マニュアルの改訂を行っている。また防災センターと連動した避難訓練を行うなどスタッフの教育を徹底した。ソフト部会では利用者からの課題の共有と分析を行っている。

## 【利用者の意見・要望への対応】

●「こどもフェスタ」「MUZA音楽サロン」について、来場者の傾向や属性、要望を調べるためのアンケートを行った。また友の会についても事業への満足度や要望を量るためのアンケートを行い、得られた意見については次年度のサービスアップ委員会等で分析・課題解決を図るほか、ホール見学の実施など、一部は既に対応している。

●音楽工房利用者へのアンケートを行い、回収率は90%だった。その中で満足度の低かった、複雑な音楽工房内の案内表示についてサービスアップ委員会内で検討し、ロビーにトイレの案内図を表示したり、ホームページへ平面図を掲載する等改善を図っている。

●音楽工房等で寄せられる苦情等については、その都度対応している。

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	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	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	5	5
		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>人員配置、連絡・連携体制、再委託管理については、適切な配置が行われ、会議や避難訓練の参加によって綿密な連携体制と情報共有が図られていることから4とする。担当者のスキルアップについてはイギリス派遣をはじめ様々な外部研修への参加、実施が行われているため4とする。安全・安心の取組については防災訓練の実施、初めての防犯講習会実施、避難訓練コンサートの開催、緊急用ホットラインの設置など様々な取組が行われたことから5とする。コンプライアンスや職員の労働条件等については適正な執行管理がなされているため3とする。</p> <p><b>【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●人員配置については、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。また所管課とも随時連絡を取り合い、良好な連携体制が確保されている。</li> <li>●管理職会議(23回)や運営会議(22回)、スタッフ会議(24回)等を行い文化財団グループの構成団体の連携を図っている。また復旧工事やリニューアルオープンについてロードマップ検討会議(8回)に参加し、川崎市との協議、情報共有を図った。</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><b>【担当者のスキルアップ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者への接遇について、レセプション研修やホール復旧工事に関する対応研修などを実施し、担当者のスキルアップに努めた。</li> <li>●イギリス派遣プログラムや、青山学院大学や上野学園大学音楽文化研究センター等各地で実施された自主事業・アートマネジメントに関する外部研修、施設管理に関する研修について参加及び実施し、事業・管理スタッフについてスキルアップを図った。</li> <li>●他ホールとの交流会に参加し、他ホール職員との連携強化を図った。</li> </ul> <p><b>【安全・安心への取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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)や救急車養成訓練を実施し、適切な安全管理体制が図られている。</li> <li>●幸警察署署員を講師として招き、職員の防犯講習会を実施した。防犯上の基本的な心得や施設内で犯罪に巻き込まれた際の対処方法の指導を受け、職員の防犯意識を高めた。</li> <li>●「避難訓練コンサート・プロジェクト」を立ち上げ、幸消防署や防災センターとの協議や国・他自治体の防災計画見直しの動向調査などを行い、それを基に「危機管理マニュアル」の改訂や個人マニュアルの作成を行った。ホールの使用が可能となつてすぐ、3月には初めてとなる避難訓練コンサートを友の会会員や貸館主催団体等を招いて開催し、現場対応力の強化を図っている。他ホールやプレス等からも取材や問い合わせがあり、ミュージアの安全性やリニューアルオープンのPRとなった。</li> <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ジア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>●緊急時の情報共有と一元的な連絡体制の確保のためミュージア川崎防災センターとホール管理事務所の間に「緊急用ホットライン」を設置し、利用者に対し、迅速かつ適切な情報を提供し、必要に応じて安全に避難誘導できるようにした。</li> </ul> <p><b>【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境】</b></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、関係書類の施設保管やシュレッダー処分といった厳重なセキュリティ対策を講じるなど「(公財)川崎市文化財団個人情報保護方針」に基づく適正な取り扱いを行っている。今年度はチケットコールセンターに遮音のためのパーテーションを設置し、電話応対の際個人情報などが他に漏れないようにした。</li> <li>●職員の労働条件、労働環境について、労働基準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	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>施設・設備の保守や管理記録の整備等については、適切に行われているため3とする。清掃・警備・備品管理についてはリニューアルオープンや伝染病の流行等、状況に応じた適切な対応や備品管理の工夫等を行っているため3とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設の設備運転、清掃、警備については専門業者に委託することで、適切に実施されている。定期的に保守点検が行われ、修繕が実施されている。</li> <li>●リニューアルオープンにふさわしい安全で快適な施設となるよう、ホール内美装クリーニングやホールホワイエ通路改修、消防設備の不備改修などを行っている。</li> <li>●通常の清掃の他、新型インフルエンザに備え、施設入口や各トイレ等にポンプ式消毒液を設置し、音楽工房利用後の清掃時に各部屋の椅子や机等をアルコール消毒した。また、ノロウイルスについて、清掃スタッフ不在時にも塩素系クリーナーで汚物を適切に処理できるよう、方法を財団スタッフに周知し利用者間の感染防止に努めている。</li> <li>●音楽ホール5階空調機械室にスプリンクラーを設置して倉庫として利用可能な部屋にし、これにより備品やチラシ・プログラムの保管場所を確保した。ホールと工房備品をそれぞれの場所で一元管理することで、利用者のニーズに応えられるようにし、サービスの向上につなげている。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	73.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

## 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

◎23・24年度は、震災の影響による被害からの復旧工事のため、音楽ホールは休館していた。24年度は、通常音楽ホールを使用する事業は負担金による市との共催事業とし、指定管理業務は、音楽ホール復旧工事エリアを除く施設管理、音楽工房等を利用した公演の開催及び復旧工事後の貸館予約受付等が主な業務となったため、23年度より限定された指定管理業務について評価を行う。

◎音楽工房等を使用して公演を行い、それぞれ工夫した企画運営でミュージアのクオリティを落とさず、「音楽のまち・かわさき」の灯を絶やさないための取組ができたと考える。復旧工事についても市と綿密な連携、情報共有を行い、リニューアルオープンに向けた準備を進めることができた。

加えて、海外派遣を始め、アートマネジメントや施設管理、レセプションなど各種研修に参加し、スタッフのスキルアップにも積極的に取り組んでいる。また他ホールとの交流会も実施し、連携を強めている。

また、危機管理マニュアルの改訂、避難訓練コンサートの実施、防災センターとの間の緊急ホットラインの設置など、東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理への取組は大いに評価できる。初の試みである防犯講習会も安全なホール運営に役立つものである。

●「こどもフェスタ」について、フェスタサマーミュージアとは別に独立した期間を設け、新規企画を増やすなど参加者からの要望に応える工夫を行い3,243人の来場者があった。アンケートでも高い評価を得ている。来場者の60%以上が初来場であり、音楽のまちのすそ野拡大に役立ったと考える。

●公演での来場者アンケート、友の会会員へのアンケート、音楽工房アンケートを行い、サービス向上のため来場者の傾向や意見をくみ上げた。その上で所管課とも連携し、座席エリアの表記改訂、チケットコールセンターにバーテーションを置きチケット販売時のクレジット決済を可能にするなど、以前からの利用者の要望に応えることができた。

●フランチャイズオーケストラを活用した市役所第3庁舎の「ランチタイムコンサート」、ギャラリーでの「東響ミニコンサート in MUZAギャラリー」の開催、カワサキ駅前10店会主催の「おそうじイベント」への参加など地域貢献に努め、ホール周辺全体の活性化につながったと考える。

●所管課との連携により、利用者の不安を払しょくするため、ホームページ、リニューアルイメージのCM、ポスターなどメディアを活用した戦略的・効果的な広報活動を行うほか、ホール見学会や避難訓練コンサートを開催するなど、施設の安全性や評価の高い音響の復元を十分にPRし、4月7日のリニューアルオープンコンサートのチケット完売や貸館予約数の復活につなが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

◎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25年度はホールがオープンし、休館中代替会場で開催されていた公演が再び指定管理業務として戻ってくるが、リニューアルした最初の年としてお客様への安全・安心なホールとしてのPRを最大限行い、またホールの評判を一層高めるよう適切な事業執行に努めること。

●以前からのクラシックファンばかりではなく、休館していた2年間にミュージアを知った方や新たに興味を抱いた方など、休館中の取組みの結果も活かし幅広い客層を誘引できる企画を展開すること。

●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を行った事項については、迅速かつ適切に対応し、また全スタッフの研修を行うなど、引き続きサービス向上に努めること。

●ミュージア10周年に向け、所管課と連携し、適切な企画・調整を行うこと。