

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25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>●平成23・24年度は、東日本大震災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が、平成25年4月1日にリニューアルオープンし、同日式典を川崎市と共催で開催し、同7日にもリニューアルオープンコンサートを開催した。その後は復活した世界水準の音響を活かした良質な魅力あふれる公演を行い、幅広い世代の市民に親しまれるホール運営や、高い安全性の確保により安心して鑑賞できる環境づくりにより観客の呼び戻し・拡大に努めた。</p> <p>●主催公演は95公演、入場者数75,343人(平成22年度74公演、69,017人)、共催公演は22公演、入場者数34,177人(平成22年度14公演、20,202人)であった。</p> <p>●主な主催公演であるフェスタサマーミュージアは首都圏の9オーケストラが共演する全国でも例を見ない内容を3年ぶりに音楽ホールで開催した。また、音楽に親しむ市民のすそ野の拡大などを目的とし毎年好評を博している「こどもフェスタ」や、市制記念日と音楽ホールの開館記念日を「ミュージアの日」として、ビル全体の賑わいを創出するイベントを初開催し、新たな利用者の確保に努めた。</p> <p>●主な共催事業として、市と共同で東日本大震災被災地支援コンサートを開催し、約177万円を川崎市東日本大震災被災者等支援基金に寄付した他、市の友好都市であるオーストリア・ザルツブルク市が行った震災支援に感謝するコンサートを開催するなど多彩な事業を行った。</p>
利用実績	<p>【音楽ホール】 リニューアルオープン後の利用向上のため、貸館団体等に向けた説明会を事前に実施していたこともあり、区分利用率が94%(平成22年度86%)となり休館前の水準を一気に回復した。</p> <p>【音楽工房】 市民交流室の区分利用率は79%(平成22年度(休館前の年度)83%)、練習室は88%(平成22年度88%)、研修室及び会議室は85%(平成22年度80%)、企画展示室については1週間単位の利用率が81%(平成22年度52%)であり、若干の増減はあるが、概ね順調に推移している。</p>
収支実績	<p>【収入:決算1,330,349,136円(予算1,235,762,000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1,223,557,289円(予算1,216,407,000円)、受取協賛金(ホールスポンサー協賛金)は18,555,000円(予算15,955,000円)、サマーミュージア積立預金取崩収入14,360,000円(予算14,060,000円)などとなっている。</p> <p>●事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は、予算777,799,000円に対し、738,033,229円となり、差額の39,765,771円を市に返還した。</p> <p>【支出:決算1,330,349,136円(予算1,235,762,000円)】</p> <p>●支出の内訳は、事業費は1,272,314,536円(予算1,236,742,000円)、特定預金支出(サマーミュージア積立預金及び事業積立金支出)57,380,000円(予算13,080,000円)などとなっている。</p> <p>なお、フェスタサマーミュージアを企画するにあたっては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、次年度に向けて積み立てている。</p>
サービス向上の取組	<p>●ホームページを全面リニューアルするとともに、SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック)での情報発信を積極的に行い、利用者の利便性向上に努めた。</p> <p>●市が実施する川崎産業観光ツアーの受入れを行い、コンサート鑑賞や施設見学を実施するなど、新たなスタイルでの利用者獲得に努めた。</p> <p>●「ステージの見え方・聴こえ方ガイド」を作成し、座席ブロックごとの特徴をわかりやすく示すことにより、顧客の座席指定の支援や鑑賞環境の向上に努めた。</p> <p>●主な主催公演であるフェスタサマーミュージアは首都圏の9オーケストラが共演する全国でも例を見ない内容を3年ぶりに音楽ホールで開催した。また、音楽に親しむ市民のすそ野の拡大などを目的とし毎年好評を博している「こどもフェスタ」や、市制記念日と音楽ホールの開館記念日を「ミュージアの日」として、ビル全体の賑わいを創出するイベントを初開催し、新たな利用者の確保に努めた。</p> <p>●主な共催事業として、市と共同で東日本大震災被災地支援コンサートを開催し、約177万円を市東日本大震災被災者等支援基金に寄付した他、市の友好都市であるオーストリア・ザルツブルク市が行った震災支援に感謝するコンサートを開催するなど多彩な事業を行った。</p>

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	3	6
		利用者満足度は良好か			
	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>【利用者満足度】</p> <p>●音楽ホールに「お客様の声BOX」を、音楽工房にアンケートを常設し、利用者の広聴に努めるとともに、音楽工房利用者に対する期間限定アンケートの実施、フェスタサマーミュージアでの公演ごとのアンケート実施など、利用者のニーズを常に把握できるよう心がけており、利用者満足度は概ね良好である。今後は調査結果を利用者以外の新規来客者の増加に向けた取組に反映させる必要がある。</p> <p>【事業成果】</p> <p>●約2年間休館したものの、休館時も継続的に公演を続けるなどリニューアルオープン後の運営を視野に計画的に行った結果、年間入場者数は目標の106%、公演数は目標の119%を達成した成果は大きいと評価を4とした。</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	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	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>【効率的・効果的な支出】</p> <p>●事業計画に基づく公演等が予定どおり実施され、適正な支出が行われている。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>●国内一流の音楽ホール等に交付される文化庁の「劇場・音楽堂等活性化事業」補助金が採択されるとともに、入場料収入及び施設利用収入が計画以上確保された結果、事業活動収入が予算額より80,227,136円上回った。</p> <p>また、ホールスポンサーの継続拡充に努めた結果、法人協賛金950,000円、個人協賛金70,000円の増額となるなど、収入増加に対する取組効果が顕著であるため評価を4とした。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>●資金収支、事業収支の伝票処理等を会計事務所に業務委託し、現金も管理課長による厳正な管理が行われているが、事業毎の会計管理(指定管理料、補助金及び入場料収入の内訳)が報告書から判断できるよう改善が望まれる。</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	3	4.8
		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					
	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)		8	3	4.8
	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				
サービス向上及び業務改善	<p>【適切なサービスの提供、拡充】</p> <p>●主催事業は事業計画に基づき、適切に実施された。また、リニューアルオープン年を飾る注目事業として海外の三大オーケストラの公演を1週間に集中させ、宣伝効果を高めたことは、新生ミュージアの名を内外にアピールする結果となった。</p> <p>●貸館公演は85公演、入場者数101,515人(平成22年度81公演、101,088人)と、休館前の水準を回復したことはリニューアルオープン前からの利用案内が適切に行われた成果を示している。</p> <p>●市制記念日・開館記念日に「ミュージアの日」事業を初開催し、ミュージアビル全体でJAセラサ川崎や川崎商工会議所(BUYかわさき)などの協力のもと、地域が一体となって賑わいを創出し、地域住民や地域経済との連携を強める取組を行った。</p> <p>●サービスの利用促進の取組として、Web会員制度を導入し、無料で先行予約特典を付与するなどした結果、会員数が1年で約3倍(3,082人→8,225人)となった。</p> <p>●利用者への情報提供については、積極的に各種メディアを活用した広報、ホームページ、SNSによる情報発信を頻繁に実施したことで適切に行われている。</p> <p>●友の会の会員確保策として、チケット入手困難な海外著名オーケストラコンサートの会員先行予約、セット券販売、公開リハーサル実施などを行った結果、会員数が3,071人から4,005人に増加した。</p> <p>以上のことから適切なサービス提供に積極的に努め、成果も顕著に表れたことから評価を5とした。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>●利用者の声を共有する目的で指定管理者が設置しているサービスアップ委員会により、利用者の声を踏まえ、ホームページの改修、マナーブックの作成・配布、施設内案内板の設置などが行われ、利用者意見が適切に反映されているため、評価を4とした。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>●「0歳からのミニコンサート」は例年人気があり早朝から整理券受領のため並んでいたが、事前申込制に変更し利便性を高めた。</p> <p>●フェスタサマーミュージアなどの各種利用者アンケートについて、自由意見も含めて、今後の運営に積極的に活かすことが求められる。</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			
	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	3	3
	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>【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"> ●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。 ●管理職会議(22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。 ●再委託先企業については、スタッフ会議(24回)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っているほか、防災訓練に参加するなど、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"> ●利用者への接遇について、レセプション研修、チケット販売スタッフ研修及び利用者としての体験を業務に反映させるホール体験研修などを実施し、担当者のスキルアップに努めた。 ●イギリス派遣プログラムなど、各地で実施された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参加し、事業・管理スタッフのスキルアップを図った。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●リニューアルオープン前の「避難訓練コンサート・プロジェクト」をリスクマネジメントの観点も踏まえた「危機管理検討会」と改め、より一層の危機管理対応の強化を具体的に図り、危機管理マニュアルを改訂した。 ●改訂した危機管理マニュアルをもとに、スタッフ一人ひとりの防災力の強化を図るため、個人マニュアルを作成する訓練も行った。 ●その他にも緊急時の迅速な初期対応を目的とした、普通救命講習(AED操作等)や救急車要請訓練を実施するなど、引き続き過去の教訓を活かした取組を継続しているため、評価を4とした。 <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。 ●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。 					
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			
	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	5	3	3
	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			
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●利用者の転倒等防止の暫定対策として音楽ホール内の段差等に黒テープを張り、注意喚起に努めた。 ●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。 ●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ている。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。 					

4. 総合評価

評価点合計	70.6	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

- 約2年間の休館を経てのリニューアルオープンを円滑に遂行し、主催、共催、貸館公演ともに休館前の水準を一気に回復し、出演者、利用者からともに音楽ホールとしての高評価を得られた事は特筆に値する。
- 東日本大震災の教訓から利用者への安全対策への配慮が引き続き高い意識のもとに行われている。
- 「こどもフェスタ」や「ミュージアの日」など、音楽に親しむ市民のすそ野の拡大に貢献した取組は、今後の音楽ホール運営に対する市民の評価につながると考える。
- 主催、共催公演の広報活動が積極的に行われており、次年度から広報営業部門組織を新設するなど今後も重点的な取組をしていることから、新たな利用者の獲得に向けて効果的な広報活動を継続する必要がある。
- 「ミュージアの日」など新たな事業に意欲的に取組んでいるので、今後も運営方針に基づき意図や目的を明確にした事業を積極的に行う必要がある。
- フェスタサマーミュージアは音楽ホールのシンボルの事業であるが、目的や意図を改めて検証し、内容、費用、集客等の課題を踏まえた運営を行う必要があると考える。

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。

- 国際的に高い評価を獲得した川崎シンフォニーホールを身近に感じ、市民のホールであることを実感してもらうためにも、誘客に向けた取組やワークショップの充実に向けた、より一層の工夫が求められている。
- 市職員の派遣が終了したことから、新たに設置される連絡調整会議を中心とした協議調整を図るとともに、新たに採択された文化庁の「劇場・音楽堂等活性化事業」特別支援事業を含め、事業実績や業務の履行状況に関するチェックを毎月行い、市に報告するといったセルフモニタリングを強化をすること。
- 利用者の要望等の把握に努め、サービス委員会等で検証を行った事項については、迅速かつ適切に対応し、全スタッフの研修を行うなどサービス向上に引き続き努めること。