

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26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 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 ●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 ●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 平井弓子 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	(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)	<ul style="list-style-type: none"> ●主催公演は90公演、入場者数69,682人(平成25年度95公演、75,343人)、共催公演は16公演、入場者数21,238人(平成25年度22公演、34,177人)で、合計106公演、90,920人であった。 また、貸館公演は96公演、入場者数116,449人(平成25年度85公演、101,515人)で、主催・共催公演をあわせた合計は202公演、入場者数207,369人(目標170公演、200,000人、平成25年度202公演、211,035人)となった。 ●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10オーケストラ(平成25年度は9オーケストラ)が約2週間の期間中に公演を行い、20,162人(平成25年度18,432人)の入場者を集めたほか、次世代の音楽ファンの創出を目的とした「こどもフェスタ」「0歳からのミニコンサート」等も併せて開催した。 ●フランチャイズオーケストラ東京交響楽団新音楽監督指揮のもと、こけら落とし・開館5周年に引き続きマラー「千人の交響曲」を開館10周年記念コンサートと銘打ち開催したほか、ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団、バイエルン放送交響楽団による海外オーケストラ公演を行った。 ●その他モーツァルト・マチネやパイプオルガンコンサート、名曲全集、ホールアドバイザー企画公演等を実施したほか、地域交流プログラム、音楽教育プログラム、人材育成プログラムなど多彩な事業を実施した。
利用実績	<ul style="list-style-type: none"> ●音楽ホールの利用日数は開館日347日のうち345日(目標290日、平成25年度336日)で、区分利用率は93%(平成25年度94%)であった。 ●音楽工房については、市民交流室の日数利用率は95%(目標97%、平成25年度97%)、練習室は98%(目標99%、平成25年度99%)、研修室及び会議室は97%(目標97%、平成25年度98%)、企画展示室は87%(目標80%、平成25年度81%)であった。
収支実績	<p>1事業活動収入は決算1,255,868,871円(予算1,286,432,000円)となっており、内訳は、事業収益(主催・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1,159,045,179円(予算1,199,812,000円)、受取協賛金(ホールスポンサー協賛金)は18,595,000円(予算16,326,000円)などとなっている。</p> <p>続いて、事業活動支出は決算1,240,588,761円(予算1,286,066,000円)であり、事業活動収支差額は15,280,110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800,461,000円に対し、747,877,840円となり、差額の52,583,160円を市に返還している。</p> <p>2投資活動収入はサマーミュージア積立預金取崩収入として決算15,380,000円(予算13,080,000円)となっている。</p> <p>続いて、投資活動支出は決算30,660,110円(予算13,446,000円)となっており、内訳はサマーミュージア積立預金支出15,375,000円(予算13,446,000円)、固定資産取得支出15,285,110円(予算0円)であり、投資活動収支差額は△15,280,110円となった。</p> <p>これにより事業活動収支差額15,280,110円とあわせ、当期収支差額は0円となっている。</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	<ul style="list-style-type: none"> ●共同事業体及び委託会社を含めた「サービスアップ委員会」を12回開催し、利用者の意見や苦情を共有化した。 ●音楽工房利用者に対して、利用状況調査アンケートを実施し、課題の把握に努めた。 ●シニア世代への対応として、受付への老眼鏡の常設、舞台昇降用階段に着脱可能な手摺を取り付けた。 ●ミュージア友の会のニーズを把握するため、会員向けアンケートを実施したほか、会員限定企画として公開リハーサル見学会や東京交響楽団員と交流が出来る感謝の集いを初めて実施した。 ●ホール内の小さな段差に滑り止めの塗装を実施し、利用者のつまずき防止に努めた。

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	4	8
		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>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】</p> <p>●ホールロビーや音楽工房での常設アンケートの他、利用者へ直接手渡す音楽工房利用状況アンケート、貸館団体へのアンケート、友の会アンケート、主要公演での来場者アンケートを行い、利用者の満足度、属性、意見の把握に努めるとともに、課題を分析するなどの工夫をした。</p> <p>●施設利用者の満足度は音楽工房アンケートで87%、貸館アンケートで95%と良好であった。</p> <p>●調査結果については、前述の「サービスアップ委員会」で検証を行い、取組に反映できるよう満足度向上に努めている。</p> <p>【事業成果】</p> <p>●事業計画に基づき実施した結果、年間202公演(目標170公演)、年間入場者数207,369人(目標200,000人)、音楽ホール利用日数345日(目標290日)といずれも目標を上回る結果を達成した。</p> <p>●本市の文化行政を牽引するシンボリックな施設で、国際的かつ市民に親しまれる音楽ホールとしての目的を達成するため、良質な文化芸術の鑑賞機会を提供するとともに、地域交流、音楽教育、人材育成等の事業を積極的にを行い、音楽のまちづくりの裾野の拡大に寄与した。</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>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>●主催・共催公演回数が106回と目標の90回より多かったものの、事業活動支出は予算額を下回っており、効率的・効果的な事業実施に努めている。</p> <p>●省エネルギー対策として、照明機器のLED化や、間引き照明、空調の調整を行った。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>●文化庁の「劇場・音楽堂等活性化事業」補助金(66,414,000円)が平成25年度は単年度採択であったものの、今年度は平成29年度までの4か年の採択となり安定的な収入の確保に寄与することとなった。</p> <p>●入場料収入が予算を900万円ほど下回ったものの、国内最高水準の公演内容を維持するために前述の補助金を活用した他、受取協賛金も減少分を新たな協賛を受けすることで前年度の水準を維持した。また、好調な施設利用に伴い、施設利用料収入が予算を2千万円ほど上回ったほか、電気空調料の削減に努め、さらに予算計上していない共用部分の共益費返還等による雑収入が約800万円あったこともあり、ホール受託料収入52,583,160円を市に返還した。</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、現金は経営管理課長による厳正な管理が行われているほか、現金を取り扱う受付に防犯カメラを設置するなど、適切な管理・手続が行われている。</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	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	3	4.8
		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					
<p>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> <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>					
サービス向上及び業務改善	<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供、拡充】</p> <p>●主催事業は仕様書及び事業計画に基づき、適切に実施された。</p> <p>●貸館事業は適切に提供され、公演数96回は過去最高となった。</p> <p>●市制記念日・開館記念日に実施した「ミュージアの日」事業は、ミュージアビル全体でJR東日本、JAセレサ川崎、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いを創出し、来場者数11,433人(平成25年度10,200人)を数え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>●ミュージアに隣接して平成26年1月に開館した東芝未来科学館と密接に連携し、子ども向けに音楽と科学を融合させた事業を実施し、前述の「ミュージアの日」では音の伝わりを知る風船電話作り、フェスタサマーミュージア期間中に実施した「夏ラボ」では、オリジナル楽器づくり、リズム遊びワークショップなど新たな地域連携事業を行った。</p> <p>●フェスタサマーミュージアは、公演内容や広報の充実により入場者数が増加した。</p> <p>●窓口混雑緩和等サービス促進のためのWeb会員増加策に努めた結果、会員数が16,609人とほぼ倍増した。(平成25年度8,225人)</p> <p>●利用者への情報提供は広報活動を強化するため、広報営業課を新設し、フェスタサマーミュージアで「ほぼ日刊サマーミュージア」の発刊、外国人向け広報の実施、大晦日のジルバスターコンサートでの横浜みなとみらいホールでの共同広報の実施、川崎駅周辺での電子掲示板等での案内強化、市内企業建物内での広告スペース確保、市内小学生向け「音の放課後ニュース」の配布、スマートフォン版ホームページの作成などを新たに行った。</p> <p>●友の会会員数は3,892人(平成25年度4,005人)と若干減少したものの、満足度向上のための限定企画として公開リハーサル見学会や感謝の集いを実施するなど、ミュージアに高い関心を持つ利用者に向けた取組を積極的に行った。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>●業務改善の取組として利用者アンケートの分析を行い、対応策を検討している。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>●利用者の意見に対しては迅速丁寧に対応している。また、「サービスアップ委員会」の検討により、利用者の声を踏まえ、ベンチの増設、給水器の改修、川崎駅自由通路でのチャリン設置などが行われ、利用者意見を反映する取組も行っている。</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	5	3	3
	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"> ●人員配置は、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。 ●代表者会議(2回)、経営会議(23回)、管理職会議(23回)、運営会議(23回)等を行い共同事業体の連携を図っている。 ●市との連絡調整会議(5回)を新たに設置し、情報交換や協議調整の円滑化を図った。 ●再委託先企業を含めたスタッフ会議(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"> ●全国公立文化施設協会主催の研修に積極的に参加するなど施設管理者として必要な研修を行うとともに、新規採用研修、財務研修、舞台関係研修を実施している。また、サービスアップを目標とした研修も他施設の視察や接遇・身だしなみ研修など積極的に行っている。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●危機管理検討会議(5回)を開催し、危機管理マニュアルを改訂するなど安全管理体制を維持している。また、救命講習や市の危機管理対策研修会に参加したほか、避難訓練の一環として、傷病者救出実地訓練を行った。 ●防災対策のため、防災用ヘルメット、非常食及び防災用品を舞台周辺に配備した。 <p>【コンプライアンス】</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、関係書類の施設内保管や廃棄時の裁断処分など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扱を行っている。 <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●労働基準法等関係諸法に則り、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	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	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・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●施設の設備運転、清掃、警備は専門業者に委託し、適切に実施されている。 ●施設の維持管理について、定期的な点検・保守の結果や利用者意見を安全性向上・サービス向上に活かすため、ステージ階段手摺取付、客席内段差の注意喚起対策、冷水器やベンチの購入など迅速で適切な整備を行った。 <p>【清掃業務・警備業務・備品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●清掃、警備、備品管理は適切に行われている。また、新型インフルエンザに備えたアルコール消毒の励行、ノロウィルスへの備えとして、塩素系クリーナーの使用周知など対策に努めている。 					

4. 総合評価

評価点合計	71.6	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

- 管理運営の基本方針である「芸術創造・発信型のホール」に向けた取組を充実させ、主催・共催・貸館公演数、年間入場者数、音楽ホール利用日数の目標を達成するとともに、地域交流・音楽教育・人材育成プログラムを積極的に行ったことは、大いに評価できる。
- フェスタサマーミュージアは、参加オーケストラが増加し、入場者数が増加するなど、ミュージアのシンボル事業として意欲的に取り組んでいる。
- 「ミュージアの日」や「夏ラボ」など地域と連携した事業を積極的に行い、音楽に親しむ市民のすそ野の拡大に貢献している。
- 広報営業課を設置し、積極的な広報に努めた。
- 利用者意見を組織で共有し、管理運営に活かしサービスを向上させていると認められる。
- 東日本大震災の教訓を活かした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。
- 利用者に快適で安全な施設を維持するために、迅速で適切な保守管理を行っている。

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。

- 指定管理期間が終了したが、第3期も同じ共同事業体が管理運営を行うため、引き続き仕様書や基本方針に沿って、効率的かつ効果的な管理運営を行うこと。
- 友の会会員数が、サービス向上の取組が認められるものの減少しているため、改善に向けた対策を講じること。
- 主催事業の一部で前年度より集客数が減少している公演があるため、原因を調査し、今後の公演内容に活かすこと。
- 東京オリンピック・パラリンピックに向けて、国際的に高い評価を得ている川崎シンフォニーホールが果たす役割と期待は大きいことから、川崎市の文化プログラム展開と連動した取組を進めること。