

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27年度
事業者名	<p>■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 多田昭彦 川崎市川崎区駅前本町12番地1 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 村上雅弘 東京都品川区西五反田7丁目19番1号 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丁目13番5号 赤坂エイトワンビル3階</p>	評価者	市民文化振興室長
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日	所管課	市民文化局市民文化振興室

2. 業務実績

※〔 〕内は平成26年度(平成26年4月1日～平成27年3月31日)の実績

利用実績	<p>●主催・共催公演及び貸館公演をあわせた合計は203公演、入場者数222,072人(207,369人)となった。 ・主催公演:88公演 72,219人〔前年:90公演 69,682人〕 ・共催公演:21公演 27,039人〔前年:16公演 21,238人〕 ・貸館公演:94公演 122,814人〔前年:96公演 116,449人〕</p> <p>●音楽ホール 利用日数:321日/開館322日〔前年:345日/開館347日〕 区分利用率:95%〔前年:93%〕</p> <p>●音楽工房 ・市民交流室:日数利用率97%〔前年:95%〕、 ・練習室:98%〔前年:98%〕 ・研修室及び会議室:96%〔前年:97%〕 ・企画展示室:67%〔前年:87%〕</p>
自主事業実績 (主催・共催事業実績)	<p>●主催公演のうち主要事業である「フェスタサマーミュージア」については、次世代の音楽ファンの創出を目的として首都圏にある10のオーケストラが一同に会して約2週間の期間中に公演を行う一大イベントで、期間中に行う「こどもフェスタ」と併せて21,063人の入場者を集めた。〔前年:20,162人〕</p> <p>●海外オーケストラ公演は、本市の友好都市であるオーストリア・ザルツブルクを本拠とするザルツブルク・モーツァルテウム管弦楽団をはじめ、ロンドン交響楽団、ロイヤル・コンサート・ボウ管弦楽団の3公演を行った。</p> <p>●新たな取組としては、全国の劇場・音楽堂との共同制作プロジェクトとして歌劇「フィガロの結婚」を上演したほか、5月5日こどもの日に音楽ホールを地域住民に開放する「こどもの日オープンハウス」を実施した。</p> <p>●その他にも、名曲全集、モーツァルト・マチネ、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。</p>
収支実績	<p>1 事業活動 (1) 収入 1,206,307,076円〔前年:1,255,868,871円〕 【内訳】 ・事業収益は1,109,546,345円〔前年:1,159,045,179円〕 (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) ・受取補助金は74,315,000円〔前年:66,414,000円〕 ・受取協賛金(ホールスポンサー協賛金)は16,321,800円〔H26:18,595,000円〕</p> <p>(2) 支出 1,175,744,126円〔H26:1,240,588,761円〕 一収支差額は30,562,950円となっている。〔H26:15,280,110円〕 ※事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は、予算729,162,000円に対し、決算728,807,674円となり、差額の354,326円を市に返還した。(修繕費と共益費は精算すると協定で規定しているため。)</p> <p>2 投資活動 (1) 収入 15,375,000円〔前年:15,380,000円〕 ・サマーミュージア積立預金取崩収入</p> <p>(2) 支出 15,175,000円〔前年:30,660,110円〕 ⇒収支差額は200,000円〔前年:△15,280,110円〕となっている。</p> <p>事業活動収支差額及び投資活動収支差額の合計30,762,950円を、次期繰越収支差額として計上した。〔前年:0円〕 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>(指定管理者による新たなサービス改善・向上の取組)</p> <p>●全国9か所の劇場・音楽堂と6楽団が共同で制作した歌劇「フィガロの結婚」に参加するなど、ホールの新たな可能性を広げ、質の高い音楽文化の創造に取り組んでいる。</p> <p>●地域コミュニティの拠点としてホールが活用されることを目的として、5月5日こどもの日にホールを開放する「こどもの日オープンハウス」を初開催した。当日は無料で0歳から入場可能とし、パイプオルガンやアンサンブルのショーやバックステージツアー、楽器体験やチャリデザイン・ワークショップなど多彩な催しを実施した。</p> <p>●「MUZAアコースティック・ライブ」と題した公演を6回開催し、ホールの優れた音響性能を活かせる公演をクラシック以外のジャンルも含めて実施した。(平成26年度はジャズナイトとして3回開催)</p> <p>●市役所第3庁舎で行っていたランチタイムコンサートを改編し、「ポップ♪サロンコンサート」と称して市内各所でホールや『音楽のまち・かわさき』を広報するロビーコンサートを8回開催した。</p> <p>●友の会の充実に向けて、貸館公演の主催者と交渉し貸館公演の先行予約を10公演分実施した。またミュージア川崎管理組合と提携し1時間の駐車サービスを開始した。</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	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					
利用者満足度	(評価の理由)				
	【利用者満足度】 ●利用者意見を把握するため、ホールロビーに「お客様の声BOX」設置しているほか、音楽工房各室での常設アンケートの設置、ホール利用者も含めた利用状況調査、友の会会員アンケート、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、意見の把握に努めた。さらに、高品質な施設運営及び満足度向上を目指し、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11回開催し、意見等を共有し具体的な改善策を実行した。 ●施設利用者の満足度については、音楽工房アンケートで80%、貸館アンケートは100%、主要公演の「フェスタサマーミュージア」は98%だったほか、友の会アンケートは満足度の指標が9項目あり、87%～99%と良好であった。 ●利用者満足度の調査結果を新たな取組につなげ、満足度向上を図るため、多目的トイレのアメニティー向上、貸館公演の友の会会員向け先行予約の実施、フェスタサマーミュージアのレビュー「ほぼ日刊サマーミュージア」のホームページ掲載、貸出車椅子の川崎駅等までの利用拡大、搬入車両受付の円滑化など具体的に反映させる取組を行った。				
	【事業成果】 ●事業計画に基づき実施した結果、音響設備更新工事等により開館日数が前年度345日から325日に減少したものの、スケジュールのこまめな調整やメンテナンスの効率実施など努力の結果、年間203公演(目標170公演)を実施した。主催・共催公演の入場者数は99,258人(目標100,000人)と、わずかに目標に及ばなかったものの、前年度に比べ8,338人増加した。また、貸館公演を含めた年間入場者数は、222,072人と前年度比+14,703人、開館以来過去最高を記録しており、「高い評価の音響性能を活かした公演を国内外に向けて発信し集客を図る」という基本方針の達成を果たした。 ●主催公演においては、良質な音楽を鑑賞できる公演のほか、新たに「こどもの日オープンハウス」を実施し、「こどもフェスタ」では「0歳からのミニコンサート」オーケストラで使用する楽器を演奏できる「楽器体験コーナー」、ファシリテーション講座、オルガン奏者ルドルフ・ルッツ氏によるワークショップ(新規)を実施するなど、地域交流、音楽教育、人材育成等の事業を積極的に行っており、次世代の音楽ファンの創出や音楽を活かしたまちづくりの裾野の拡大に寄与した。				
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	3	6
		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			
	収支計画・実績	(評価の理由)			
【効率的・効果的な支出】 ●主催・共催公演を目標90回より多い109回実施するなど事業計画に基づき適切にサービスを提供したうえで、消耗品・印刷製本費等の経費削減や広報の効率的実施に努め、事業活動支出が予算に対して36,540,874円下回った結果、30,762,950円を翌年度に繰り越した。 ●パイプオルガン保守について、委託契約を見直しても良好な管理状況が維持できると判断し、業者を変更し経費の削減に努めた。 ●事業や予算執行に関する検証・協議を行う検討会議を12回開催し、効率的な管理運営に努めた。					
【収入の確保】 ●文化庁の「劇場・音楽堂等活性化事業」補助金62,973,000円が採択され、平成29年度までの採択であることから収入の安定確保に寄与するとともに、前述の共同制作事業に対しても同庁の補助金12,742,800円が採択されるなど積極的な外部資金の導入を図った。 ●入場料収入が予算に比べ16,135,365円下回った主要要因は海外オーケストラ公演の入場者数が少なかったことから、原因を分析し、対応策を検討する必要があるが、文化庁の補助金やホールスポンサー協賛金を安定的に獲得していることから、事業活動収入は1,206,307,076円を確保しており、予算額との差は5,227,924円となっている。					
【適切な金銭管理・会計手続】 ●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。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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			
		若手音楽家の支援など、人材育成に努めているか			
		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			
		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			
	利用者の意見・要望への対応	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					
サービス向上及び業務改善	(評価の理由)				
	【適切なサービスの提供、拡充】 ●主催事業は仕様書や事業計画に基づき、適切に実施された。 ●貸館事業は適切に提供され、公演数94回と過去最高であった前年度の水準[96回]を維持し、引き続き堅調であった。 ●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、子どもが楽しめるコンサートの開催、スタッフ体験企画、コンサートプロデュース企画を実施したほか、ミュージアビル全体で東燃ゼネラル石油、東芝未来科学館、JR東日本、JAセレサ川崎、川崎商工会議所(BUYかわさき)、川崎フロンターレなどの協力のもと、地域が一体となって賑わいを創出した。来場者数11,000人を数え、音楽に親しむ市民の裾野の拡大、地域住民や地域経済との連携を強める取組となった。このうち、ミュージアビルに隣接する東芝未来科学館との連携では、音楽と科学を融合させた「音と科学の実験室『夏ラボ』」を別途実施し、色を使った作曲体験などのワークショップなどを行った。 ●チケット販売窓口混雑緩和やメールマガジンによる効果的な広報が期待できるWeb会員の増加策に努めた結果、会員数が17,671人と前年度より1,062人増加した。 ●市が発行したプレミアム商品券の利用対象に、公演チケット(10%割引も併せて実施)、施設利用料、友の会年会費支払を加え、サービス促進、利便性向上に努めた。 ●利用者への情報提供については、広報活動を強化するため、公立学校教員向け公演情報通信の作成、近隣住民へのポスティング広告、facebookなどWeb広告を新たに実施したほか、川崎駅周辺等での広告強化、市内企業建物内での広告スペース確保の拡大を行った。 ●若手音楽家の支援については、35歳以下の音楽家を公募しフェスタサマーミュージア期間中に演奏機会を提供する「若手演奏家支援事業」を行ったほか、小学生から高校生までの楽器奏者を公募し同じくフェスタサマーミュージアで発表する「ジュニア・オーケストラ育成事業」を行った。またコンサート開催業務を学ぶインターンシップの受入、エマニュエル・アックス氏、小川典子氏による公開マスタークラスを実施するなど、多岐にわたる支援事業を行った。 ●近隣他都市の劇場・音楽堂スタッフ、オーケストラ制作担当者のほか、異業種の参加者が集まり、新たな価値を創造するため切磋琢磨する制作者ネットワーク事業「セミナー&ディスカッション」を開催し、関係機関との連携を深める取組を行った。 ●友の会会員に対するリハーサル見学会、感謝のつどいの実施、貸館公演優先予約、駐車場サービスなどの取組を積極的に行い、利用者に向けてアピールした結果、会員数は3,902人と前年度より増加(+10人)した。				
	【業務改善によるサービス向上】 ●業務改善の取組としてホール体験研修を実施し、スタッフの応接、設備の状況等を確認したうえで、「サービスアップ委員会」で意見を交換し、ホール内空調の快適化への対応など、改善策の検討と実施が行われた。 ●サービスポリシーの実践に向け、「サービスアップ委員会」の中で来場者の意見・苦情等を共有するとともに、利用者アンケートや友の会会員アンケートを通じ利用者意見を積極的に聞き、サービス向上につなげる取組を行っている。				
	【利用者の意見・要望への対応】 ●各種アンケートにより、利用者意見・要望を集めたうえで、利用者ニーズを事業や管理に反映させるため「サービスアップ委員会」で検討を行い、次のとおり具体的に対応した。 ((再掲)多目的トイレのアメニティ向上、貸館公演の友の会会員向け先行予約の実施、フェスタサマーミュージアのレビュー「ほぼ日刊サマーミュージア」のホームページ掲載、貸出車椅子の川崎駅等までの利用拡大、搬入車両受付の円滑化など)				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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			
	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				
(評価の理由)					
<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(13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)を実施し、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、「サービスアップ委員会」のサービスポリシーの徹底をはじめ情報共有を図っている。 <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オリンピック・パラリンピック、文化プログラム、アートマネジメント関連の研修に積極的に参加し、施設管理者や地域の文化拠点として必要な研修を受講するとともに、ワークショップのファシリテーター育成講座や報道対応研修を受講するなど様々な観点から担当者のスキルアップを図った。また、新規採用研修、フォローアップ研修、受付研修、舞台関係研修、身だしなみ研修等を実施し、職員の人材育成に努めた。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●危機管理検討会議(3回)を実施し危機管理の個人マニュアルを各自作成するなどの訓練を行ったほか、新たにリスクマネジメント研修を実施しテロ対策の検討も行った。その他、すみだトリフォニーホールの避難訓練への参加や幸消防署指導のもと傷病者搬出訓練を行った。 <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うとともに、コンプライアンス研修やマイナンバー研修等を実施した。 <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。 ●労働環境整備のためメンタルヘルスクエアに関する研修を新たに実施した。 					
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			
(評価の理由)					
<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"> ●施設の維持管理は、定期的な点検・保守を適切に行うとともに、専門業者に委託している設備運転・清掃・警備についても新たに日常点検マニュアルを作成するなど適切に管理されている。 ●利用者への安全対策やバリアフリー対応として、ピアノ弦の飛散防止対策やローテーブル・筆談用メモの設置等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やノロウイルスへの対策として、アルコール消毒の励行や塩素系クリーナーの使用方の周知等に努めている。 					

4. 総合評価

評価点合計	71.4	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

- 基本方針である『「音楽のまち・かわさき」を世界に向け発信する及び裾野の拡大」に向け、主催・共催・貸館公演数の目標を達成し、年間入場者数が過去最高を記録するとともに、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評価できる。
- 全国の劇場・音楽堂等との共同制作事業プロジェクト「フィガロの結婚」や「MUZAアコースティック・ライブ」の実施など、ホールの活用の幅を広げる新たな企画に挑戦し、質の高い音楽文化の創造と振興を図った。
- 「こどもの日オープンハウス」、「こどもフェスタ」、「ミュージアの日」、「夏ラボ」など、子どもに対して音楽への関心を高める取組や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裾野の拡大に貢献した。
- 事業の効率的な実施と経費縮減に努め、業務の基準を満たしたうえで事業活動支出を削減した。
- 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た。
- 友の会会員の確保・増加に向けて、利用者の希望を踏まえた取組を実施した。
- 若手音楽家の支援や人材育成事業を積極的に行った。
- 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た。

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。)

- 海外オーケストラ公演については、出来るだけ多くの観客に鑑賞していただけるように、事業計画や広報を工夫するなどの方策を検討すること。
- 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、原因を分析し、具体的な対応を検討すること。
- 友の会会員数の増加に向けて、アンケート結果を参考に対処策を検討するとともに、利用者の満足度・期待度を詳細に把握しているアンケートを活用し今後の事業実施に反映できるよう分析を行うこと。
- 企画展示室の利用率向上に向けた取組を行うこと。
- 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。