

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28年度
事業者名	■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 東京都江東区豊洲3丁目2番24号 豊洲フォレシア16階	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28年度(平成28年4月1日～平成29年3月31日)の実績

利用実績	●主催・共催公演及び貸館公演をあわせた合計は215公演、入場者数237,047人〔前年:222,072人〕となった。 ・主催公演: 87公演 76,894人〔前年:88公演 72,219人〕 ・共催公演: 17公演 20,326人〔前年:21公演 27,039人〕 ・貸館公演:111公演 139,827人〔前年:94公演 122,814人〕 ●音楽ホール 利用日数:341日／開館342日〔前年:321日／開館322日〕 区分利用率:93%〔前年:95%〕 ●音楽工房 ・市民交流室:区分利用率85%〔前年:83%〕 ・練習室:区分利用率85%〔前年:85%〕 ・研修室及び会議室:区分利用率78%〔前年:77%〕 ・企画展示室:日数利用率85%〔前年:67%〕
主催・共催事業実績	●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、首都圏10のプロオーケストラを集結し開催した。「最響の夏」をテーマにこどもフェスタと併せて全17公演を開催し、クラシックをはじめポップスやジャズ、バレエ、オルガンと多彩なプログラムにより21,647人の入場者を集め、クラシック音楽のすそ野を広げることに寄与している。。〔前年:21,063人〕 ●音楽ホールの目玉公演として、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2公演を行った。世界的にも高い評価を得ているホールで海外著名オーケストラの演奏を堪能できるだけでなく、セット券購入者を対象に普段見ることのできない公開リハーサルを実施することで、さらに利用者の満足度も高い公演とすることができた。 ●次世代の音楽ファンの創出や、ミュージアでの音楽の出会いから豊かな心を育むこと等を目的とした「こどもフェスタ」では、28年度からゴールデンウィーク期間を加え、夏休みと併せて開催するとともに、新たに「ファミリーコンサート」と題した家族向けのコンサートも開催した。親子連れだけでなく祖父母を含めた3世代での来館もあり、新たな来館層の開拓に成功した。 ●川崎市のフランチャイズオーケストラである東京交響楽団と共同した名曲全集やモーツァルト・マチネの公演、ホールアドバイザー企画、多様な団体との連携により開催した「かわさきジャズ」のほか、「ミュージアの日」などの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、多彩な取組が評価され、「28年度地域創造大賞(総務大臣賞)」を受賞した。
収支実績	1 事業活動 (1) 収入 1,236,062,761円〔前年:1,206,307,076円〕 【内訳】 ・事業収益は1,155,451,801円〔前年:1,109,546,345円〕 (主催・共催公演の入場料収入、ホール・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57,800,000円〔前年:74,315,000円〕(文化庁「劇場・音楽堂等活性化事業」(特別支援事業)補助金) ・受取協賛金(事業及びホールスポンサー協賛金)は17,810,000円〔前年:16,321,800円〕 (2) 支出 1,182,481,961円〔前年:1,175,744,126円〕 →収支差額は53,580,800円となっている。〔前年:30,562,950円〕 ※事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は729,492,257円 2 投資活動 (1) 収入 15,175,000円〔前年:15,375,000円〕 ・サマーミュージア積立預金取崩収入 (2) 支出 34,236,600円〔前年:15,175,000円〕 ・サマーミュージア積立預金 15,090,000円、15周年事業積立預金 9,000,000円、固定資産取得 10,141,200円(ホール内空調機増設、ドリンクコーナー防犯カメラ設置等) →収支差額は△19,061,600円〔前年:200,000円〕となっている。 事業活動収支差額及び投資活動収支差額の合計34,169,200円を、次期繰越収支差額として計上した。〔前年:30,762,950円〕

サービス向上の取組	(指定管理者による新たなサービス改善・向上の取組) ●利用者からの意見・要望や課題を「サービスアップ委員会」で共有・検討し、サービス向上や満足度向上につながる取組を実施した。 ●フェスタサマーミュージアにおいて英語版プログラムを作成し、外国人に向けた発信を強化しサービスを向上させた。 ●モーツァルト・マチネにおいて、若年層からの集客を増やす取組として割安の「学生券」を浸透させた。 ●メンテナンスを効率的に行い利用を細かく調整することで、ホール利用可能な日数を増やした結果、貸館公演の大幅な増加につながった。 ●「スペシャル・ナイトコンサート90」と題したミュージアの特性を生かしたポップスやジャズの平日の大人向けの公演や、ドリンクコーナーを活用し、ゆったりとした雰囲気アーティストをより身近に感じる「ワインBAR」など、ファン層を広げる新たな企画を展開した。 ●地域が一体となって賑わいを創出する地域連携を目的に開催する「ミュージアの日」において、オーディションを経た子ども2名大人1名が、東京交響楽団を指揮し、一般の方が音楽をより楽しむ機会を提供した。また、「ウェルカムコンサート」では新たにシニア料金を設定し、3世代での来場など幅広い年齢層の来場につながった。 ●利用者に様々な情報コンテンツサービスを利用できる環境を提供するために、音楽工房等にWi-Fi環境を導入した。 ●高齢者や障害者など様々な利用者が安全かつ快適に過ごせるよう、バリアフリーに関する改善(ホール客席手かけ設置、ホール通路段差の解消、案内サインの増設等)を数多く実施した。
-----------	--

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	5	10	
		当初の事業目的を達成することができたか				
	(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」を設置しているほか、音楽工房各室での常設アンケート用紙の設置、音楽工房・ホール利用者の利用状況調査、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。また、友の会会員アンケートについては結果報告書を会員に送付した。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9回開催し、来場者やスタッフからの意見等を集約・検討のうえ具体的な改善策を実行した。 ●音楽工房アンケートでは、清潔感88%・スタッフの応接85%以上の方が満足と答えたほか、施設や清潔感についても88%以上が満足という評価を得ることができた。また、「フェスタサマーミュージア」来場者アンケートにおける公演の満足度では96%が満足だったほか、友の会アンケートでは、ホームページについて68%（以前42%）が満足と、いずれも結果は良好であった。 ●利用者満足度調査の結果から、施設内WiFiの増設や貸館公演のデジタルサイネージでの告知、友の会会員向けのセット券販売の実施、ランチタイムコンサート時の軽食の提供やドリンクコーナーのローテーブルを増設、「ステージの見え方聞こえ方／ホールでの過ごし方」ガイド改訂版の作成など、満足度向上を図る新たな取組を行った。					
	【事業成果】 ●ホール利用について、スケジュールの細やかな調整や利用区分の効率化などの努力の結果、年間215公演を実施し、目標170公演を26%上回った。主催・共催の入場者数は97,220人（目標100,000人）と、わずかに目標に及ばなかったものの、貸館公演を含めた年間入場者数は、237,047人と前年度比＋14,975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。 ●国内外の著名なオーケストラや演奏家、東京交響楽団との協働による良質な音楽を鑑賞できる公演のほか、新たにインクルーシブな社会へ対応するための取組として、バリアフリーや障害者についてのワークショップや、市との共催による「英国における教育プログラム・ミュージックワークショップ」を開催した。その他「音楽のまち・かわさき」推進協議会との連携や地域交流、音楽教育、人材育成等の多彩な事業を積極的に行い、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に寄与していることが評価され、「28年度地域創造大賞（総務大臣賞）」を受賞した。					
	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	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				
(評価の理由)						
【効率的・効果的な支出】 ●人材育成や地域交流など充実した事業の継続実施や、目標（90回）を上回る104回の主催・共催公演の実施など、事業計画に基づき適切にサービスを提供したうえで、印刷製本費や委託料等の契約形態の変更や入札による経費削減、広報の効率的な実施に努め、事業活動支出が予算に対して29,208,039円縮減した。 ●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】 ●ホール利用のスケジュール調整や利用区分の効率化を図ったことにより貸館公演が昨年に比べ17公演増えたことや、昨年利用率の低かった企画展示室のPRを強化したことで利用率が大幅に増え（67%から85%）、利用料収入が予算に対し19,342,810円上回った。 ●文化庁の「劇場・音楽堂等活性化事業」補助金57,800,000円が採択され、平成29年度までの収入の安定確保に寄与した。 ●フェスタサマーミュージアや海外オーケストラ公演の入場者が増えたことにより、入場料収入が予算に比べ4,770,590円上回った。友の会会費や事業協賛、ホールスポンサー協賛金も予算に比べ2,916,000円上回ったことから、事業活動収入は1,236,062,761円を確保しており、予算額との差は24,972,761円と大きく上回っている。						
【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は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	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			
		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の向上	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】				
	●自主事業企画について、主催では公演87公演 入場者76,894人(前年88公演 入場者72,219人)と仕様や事業計画を上回り、内容については、シンボル事業であるフェスタサマーミュージア・こどもフェスタや、フランチイズオーケストラや海外オーケストラ、ホールアドバイザー企画などの芸術創造型プログラム、市民参加型や音楽大学との連携によるプログラムなど、充実した内容で実施した。				
	●貸館事業について、ホール利用は、公演数111回 139,827人と過去最高の実績になった。音楽工房についても、全ての施設において利用率目標を達成するとともに適切な提供がなされた。				
	●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、ファミリー向けコンサートの開催、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、かわさきマイスター、川崎商工会議所(BUYかわさき)、NTTアドバンステクノロジ、川崎フロンターレなどの多様な主体の協力のもと、ミュージアビル全体で地域と一体となって賑わいを創出した。来場者数は約13,000人と昨年を2,000人上回り、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。				
	●画像付きメールマガジンを活用したWeb会員の増加策等に努めた結果、会員数が22,402人と前年度より4,731人増加した。				
	●東海道・上野東京ラインの運行開始に伴い、エリアを拡大して広報を行ったほか、SNSを活用した即時性の高い情報の発信や、フェスタサマーミュージアでの英語版プログラムの新規作成、WEBサイトニュース英語版の充実などを行い、利用者への情報提供の幅を広げた。また、市内小学校児童向け「音の放課後 NEWS」や、公立学校教員向け「Feeling Music」の発行、近隣住民へのポスティング広告など、市内各所での広報においても強化を図った。				
	●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シップの受入、若手演奏家への協奏曲演奏の機会の提供、さらなる技術向上を目的としたソリスト・オーディションの実施、音の放課後プロジェクトの実施など、多岐にわたる取組を行った。				
	●友の会会員に対しては、フェスタサマーミュージア中にキャンペーンを行ったほか、限定のセット券販売やリハーサル見学会、ミニコンサート形式に変え好評を得た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、各種サービスを充実させた結果、会員数は4,032人と前年度より大きく増加(+130人)した。				
	【業務改善によるサービスの向上】				
	●事業計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている事実はない。				
	●業務改善の取組として、利用者のサービスアップを目標とする「サービスアップ委員会」にて、スタッフホール体験研修で確認した内容の意見交換や改善策の検討を行い、利用者がよく踏くスロープのカーペットの色の変更や、目隠し板の設置などの改善を図った。				
	●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】				
●各種アンケートでの利用者意見・要望を集約し、利用者ニーズを事業運営や施設管理に反映させるために「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。					
(空調の増設、貸館公演のデジタルサイネージでの告知、Wi-Fiの増設、ホール客席手かけ設置、ホール通路段差の解消、案内サインの増設など)					

分類		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)					
	【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】 ●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(12回)、管理職会議(23回)、運営会議(23回)等を行い共同事業体内での連携を図っている。また、新たに事業企画戦略会議を月1回開催し、事業・広報担当だけではなく、管理部門や友の会スタッフも参加し、組織全体での具体的な事業の検討及び情報共有する体制を作った。 ●市との連絡調整会議(4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。					
【担当者のスキルアップ】 ●28年4月に施行された「障害者差別解消法」や「かわさきバラムーブメント」を契機として、バリアフリーに関する職員向けの研修を重点的に行った。また、全国公立文化施設協会(公文協)によるアメリカへの海外交流研修にミューザ職員が採用され、公文協アートマネジメント研修会(全国大会)で研修結果を発表するなど、スキルアップに取り組んだ。その他、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危機管理に関する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。 ●接遇研修、フォローアップ研修、受付研修、身だしなみ研修、舞台スタッフ研修等を実施し、職員の人材育成に努めた。						
【安全・安心への取組】 ●危機管理検討会議(2回)において、継続してリスクマネジメントをも含めた危機管理対応の問題・課題の発見及び改善策の検討を行った。危機管理マニュアルの精査や個人マニュアルの作成を行ったほか、救命講習や傷病者救出訓練や、伊勢志摩サミット開催を契機としたにテロ対策の再確認を行った。 ●情報セキュリティやコンプライアンス遵守を意識づける内部研修をはじめ、県警が主催するサイバーセキュリティ研修の受講など積極的に参加して知見の共有を図り、適正なリスク管理体制の構築に努めた。						
【コンプライアンス】 ●チケット購入者や友の会会員等の個人情報について、プライバシーマーク取得企業への業務委託や、(公財)川崎市文化財団個人情報保護方針及びマイナンバー制度開始に伴い制定した(公財)川崎市文化財団特定個人情報取扱規程に基づき、個人情報の徹底した管理を行うとともに、職員に対してコンプライアンス研修や情報セキュリティeラーニングを実施した。						
【職員の労働条件・労働環境】 ●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。 ●労働安全衛生に関する研修を行った。						
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	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				
(評価の理由)						
【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】 ●施設の維持管理は、定期的な点検・保守に加えて業務日報によるモニタリングを強化し、迅速な修繕や改善など、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、舞台ピアノ落ち止めの設置、ホール手すりの安全対策、ホール客席の手掛け設置、ホール通路スロープへの注意喚起、筆談器の導入、ローテーブルの増設、冷水器の配置変更やサイン増設による車椅子利用者の利便性を向上させる改善等、適切な整備を数多く行った。						
【清掃業務・警備業務・備品管理】 ●清掃・警備・備品管理は適切に行われており、使用頻度の高い場所への防犯カメラの増設及び可動式カメラへの変更など、セキュリティの強化に努めた。また、新型インフルエンザやノロウィ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法的の周知等に努めている。						

4. 総合評価

評価点合計	78.4	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

- 『音楽のまち・かわさき』の中核施設として、世界に向けて川崎の魅力を発信するとともに、音楽文化の裾野を広げる取組を更に充実させた。主催・共催・貸館公演数及び年間入場者数が過去最高を記録したことに加え、魅力的な公演プログラムや多彩な地域交流・音楽教育・人材育成プログラムの実施により、「地域創造大賞(総務大臣賞)」を受賞したことは評価できる。
- 東京芸術劇場との共同プロジェクトとして、フランチャイズオーケストラである東京交響楽団と連携して開催した「コジ・ファン・トッテ」や、「MUZA スペシャル・ナイトコンサート90」など、ホールの特徴を活かすとともに、ファン層の拡大につながる企画に挑戦し、質の高い音楽文化を創造し魅力を高めた。
- 「こどもフェスタ」、「こどもの日オープンハウス」、「ミューザの日」、「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拡充して行い、音楽に親しむ市民の裾野の拡大や、地域の賑わい創出に貢献した。
- 業務の基準を満たしたうえで、創意工夫と努力によりチケットや利用料等収入が増加した。また、事業の効率的な実施と経費縮減に努め、事業活動支出を削減した。
- 利用者意見やスタッフの気づきを組織で共有・検証し具体的な対応策を取ることで、業務を改善しサービス向上につなげた。
- 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結果、大幅な会員増につながった。
- 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や改善の対応を行った。

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。)
- 人材育成や教育プログラムなど、川崎シンフォニーホールが取り組む創造発信的なプログラムを更に充実させ、成果を市民と共有するとともに、引き続き地域の文化拠点としての機能を強化すること。
 - 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、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、引き続き、関連したテーマによる魅力ある企画や本市の取組である「かわさきパラムーブメント」と連動した事業を進めること。
 - 平成31年1月～6月に予定されているシンフォニーホールの大規模修繕に関して、工事が円滑に進むよう協力体制をとること。また、同休館期間中も『音楽のまち・かわさき』の中核施設として音楽文化の裾野を広げる活動を継続し推進していくこと。