

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29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                  川崎市幸区大宮町1310番地                  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 間野文祥                  東京都江東区豊洲3丁目2番24号                  豊洲フォレシア16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	<p>●主催・共催公演及び貸館公演をあわせて合計は213公演、入場者数238,615人〔前年:237,047人〕となった。                  ・主催公演: 80公演 72,945人〔前年:87公演 76,894人〕                  ・共催公演: 26公演 29,715人〔前年:17公演 20,326人〕                  ・貸館公演: 107公演 135,955人〔前年:111公演 139,827人〕                  ●音楽ホール                  利用日数:342日/開館345日〔前年:341日/開館342日〕                  区分利用率:96%〔前年:93%〕                  ●音楽工房                  ・市民交流室:区分利用率82%〔前年:85%〕                  ・練習室:区分利用率82%〔前年:85%〕                  ・研修室及び会議室:区分利用率75%〔前年:78%〕                  ・企画展示室:日数利用率83%〔前年:85%〕</p>
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、首都圏のみならず全国12のプロオーケストラを集結し開催した。「気分爽快!」をテーマにこどもフェスタと併せて昨年度を上回る全19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過去最高となる25,831人の入場者を集め、クラシック音楽の裾野を広げることに寄与している。〔前年:21,647人〕                  ●音楽ホールの目玉主催公演として、ベルリン・フィルハーモニー管弦楽団、ロイヤル・コンサートヘボウ管弦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、2公演の同時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。                  ●共催公演では、モスクワ・フィルハーモニー管弦楽団、ロンドン・フィルハーモニー管弦楽団(ピアノ:辻井伸行)等の公演を実施し、主催公演だけでなく、共催においても海外第一級のオーケストラやアーティストによる公演を実施し、「音楽のまち・かわさき」を市内外に向けて発信することができた。                  ●その他にも、本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連携し、世界からトップクラスの歌手を招き、歌劇「ドン・ジョヴァンニ」を上演した他、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 (P113～P122)	<p>1 事業活動                  (1) 収入 1,231,166,373円〔前年:1,236,062,761円〕                  【内訳】                  ・事業収益は1,152,195,309円〔前年:1,155,451,801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55,600,000円〔前年:57,800,000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16,190,000円〔前年:17,810,000円〕                  (2) 支出 1,199,178,579円〔前年:1,182,481,961円〕                  →収支差額は31,987,794円となっている。〔前年:53,580,800円〕                  ※事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は729,409,000円</p> <p>2 投資活動                  (1) 収入 15,090,000円〔前年:15,175,000円〕                  ・サマーミュージア積立預金取崩収入                  (2) 支出 41,819,720円〔前年:34,236,600円〕                  ・サマーミュージア積立預金 14,990,000円、15周年事業積立預金 9,000,000円、建物附属設備取得4,968,000円(ホール通路空調機)、什器備品取得741,960円(音楽工房の部屋予定表示モニター)、ソフトウェア取得 12,119,760円(施設予約管理システム)                  →収支差額は△26,729,720円〔前年:△19,061,600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4,165,289円を、次期繰越収支差額として計上した。〔前年:34,169,200円〕</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)                  ●利用者からの意見・要望や課題を「サービスアップ委員会(年10回)」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他、ホールの運営方針をホームページに掲載し周知を図った。                  ●フェスタサマーミュージアにおいて、全公演で英語版プログラムを制作するとともに、新たに英語版ホームページの開設など、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、ランチタイムコンサートにおいて、託児料金の割引制度の導入など、育児中の家族など幅広い層からの集客を増やす取組を行った。                  ●「ミュージアの日 ウェルカムコンサート」において、視覚・聴覚障害者用に開発された体感音響システム、字幕のタブレット表示、手話通訳等を活用した他、特別支援学校での出張コンサート、ランチタイムコンサートでの車椅子席増設など、障害の有無にかかわらず音楽を楽しむための取組を実施した。                  ●バリアフリーに関する改善(視覚障害者用ホール模型の制作、ホームページに鑑賞支援&amp;バリアフリーページの追加、エレベータ音声アナウンス変更、案内サインの増設等)を実施した。                  ●友の会会員の継続のため、駐車場割引サービスの拡充や会員向けイベントで新たにバックステージ見学を実施した。                  ●ホール3階への空調機の増設、チケットカウンターの運営改善、チラシラックの増設など、快適な鑑賞環境づくりや来場者の利便性向上の取組を実施した。</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					
	(評価の理由) <b>【利用者満足度】</b> ●利用者意見を把握するため、ホール内に「お客様の声BOX」を設置している他、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って3,828件の意見を集めた上で、利用者の満足度、属性、意見の把握を適切に実施した。 ●利用者の満足度については、音楽工房アンケートでは、清潔感について86%、スタッフの応接について80%の方が満足と回答した。また、フェスタサマーミュージアム来場者アンケートでの公演の満足度は97%が満足だったほか、友の会アンケートでは、友の会のサービスについて86%が満足と、いずれも結果は良好であった。 ●共同事業体及び再委託会社を含めた「サービスアップ委員会」において、利用者満足度の調査結果を集約・分析・検討した結果、チケットの文字サイズ・見やすさの改善や、名曲全集での学生券の販売など、満足度向上を図る新たな取組を行った。また、利用者からいただいた意見に対する回答・改善内容について、音楽工房内に掲示するとともに、友の会会員アンケートについて結果報告書を会員に送付するなどフィードバックを適切に行った。 <b>【事業成果】</b> ●ホール利用について、スケジュールの細やかな調整やメンテナンスの効率実施などの努力の結果、年間213公演を実施し、目標170公演を大きく上回った。 ●主催・共催の公演数は106回、入場者数は102,660人と、目標90回、100,000人をそれぞれ大きく上回った。貸館公演を含めた年間入場者数は、前年度を1,568人上回る238,615人で過去最高となり、「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による良質な音楽を鑑賞できる公演を行った他、東京交響楽団との協働で行うオペラプロジェクト、歌劇「ドン・ジョヴァンニ」では、公演内容の充実や販売方法の工夫、サービス充実の結果、入場者数は1,950人と昨年度を大幅に上回り、来場者や音楽専門誌、WEBでも高評価を得るなど、「音楽のまち・かわさき」を世界に向け発信する」という基本方針の達成を果たした。 ●市が推進する「かわさきパラメータ」と連動した多様性社会へ対応するための取組として、「ミュージアムの日 ウェルカムコンサート」において、視覚・聴覚障害者用に開発された体感音響システム、字幕のタブレット表示、手話通訳等を活用し、実際に聴覚障害者の方を含む22人に利用してもらい、6割～7割の方から「振動や字幕で音楽を楽しめた」との意見をいただくなど、「音楽の裾野を拡大する」という基本方針の達成を果たした。				
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) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ●主催・共催公演を目標90回より多い106回実施した他、貸館公演の効率化に取り組み事業計画に基づき適切にサービスを提供した上で、消耗品費や広報の効率化等による委託料の経費削減や、効率的な事業実施に努めた結果、開館日数・公演数・入場者数が過去最高水準まで伸びたことで関連経費が増大したにもかかわらず、事業活動支出は1,199,178,579円で、予算額とほぼ同額に抑えることができた。 ●事業や予算執行に関する検証・協議を行う経営・検討会議を16回開催し、効率的な管理運営に努めた。 <b>【収入の確保】</b> ●ホール利用のスケジュール調整やメンテナンスの効率化等を図ったことにより貸館公演が107回と好調だったことや、企画展示室のPRに引き続き取り組んだことで、施設利用収入が予算に対し16,553,430円上回った。 ●文化庁の「劇場・音楽堂等活性化事業」補助金55,600,000円が採択され、平成30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ムの入場者数が過去最高だったことや、海外オーケストラ公演の入場者が好調だったことにより、入場料収入が予算に比べ155,027円上回った。友の会会費及び物品販売、事業協賛、ホールスポンサー協賛金も予算に比べ1,362,436円上回ったことから、事業活動収入は1,231,166,373円を確保しており、予算額を23,752,373円と大きく上回っている。 <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> ●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			
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)				
	<b>【適切なサービスの提供、拡充】</b>				
	●自主事業企画(主催・共催)は、仕様書や事業計画に基づき適切に実行され、公演106公演 入場者102,660人と、目標(90公演 入場者100,000人)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・子どもフェスタや、フランチャイズオーケストラ(東京交響楽団)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107回と過去最高だった昨年度とほぼ同数と好調で、目標80回を大きく上回った。音楽工房についても、全施設において日数利用率が目標を達成し、中でも企画展示室は広報に力を入れた結果、目標値57%に対し83%と大きく上回った。				
	●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、ファミリー向けコンサートの開催、指揮者・スタッフ体験企画、コンサートプロデュース企画等を実施した他、ミュージアビル全体でJXTG、JR東日本、JAセレサ川崎、川崎商工会議所、かわさきマイスター、日航ホテル等、多様な主体の協力のもと、地域と一体となって賑わいを創出した。また、新たにアゼリア、川崎モアーズ、川崎ダイスなど、ミュージアのある川崎駅西口と反対側の東口周辺の企業が加わって、スタンブラリーやブース出店などのイベントを展開し、駅周辺を回遊して楽しめるプログラムを実施した結果、来場者数は約15,000人と昨年を2,000人上回って過去最高となり、地域活性化や地域住民・地域経済との連携を強める取組となった。				
	●いつでも手軽にチケットが購入できるWeb会員について、画像付きメールマガジンや会員向けキャンペーンに努めた結果、会員数が27,374人と前年度より4,972人増加し過去最高となった。				
	●川崎駅北口改札の開設に伴い、新たに開設された観光案内所(きたテラス)でのパンフレット配架やデジタルサイネージ、ストリートビューを取り入れたホームページの改善、SNSの活用の他、フェスタサマーミュージア全公演で英語版プログラムを制作、英語版ホームページを開設するなど、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「音の放課後ニュース」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に取り組んだ。				
	●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演奏機会を提供する「若手演奏家支援事業」の他、小学生から高校生までの奏者を公募し東京交響楽団などのプロから指導を受けた上で発表する「ジュニア・オーケストラ育成事業」を行った。また、音楽大学オーケストラフェスティバルの開催やインターンシップの受入を行った他、若手演奏家のさらなる技術向上を目的としたソリスト・オーディションの開催や、音楽以外の他ジャンルのスペシャリストも交えた制作者ネットワーク事業、教職員向けワークショップの実施など、多岐にわたる取組を行った。また、これまで5年間続けてきたジュニアプロデューサー事業をさらに発展させ、経験者(小学校5年生～高校生)60名で構成された新規プロジェクト「リトルミュージア」を立ち上げた。今年度は前記の歌劇「ドン・ジョヴァンニ」において、企画イベントや広報等を展開。自分たちの力で社会人と同等の企画・制作を実施することで、次世代の音楽関係者の育成に貢献した。				
	●友の会会員に対しては、主催・共催・貸館公演の先行予約、感謝の集い等の他、会員向けイベントでは以前から要望の多かったバックステージ見学を新たに加えたほか、リハーサル見学、音響・照明・舞台装置の操作体験など、満足度の高い企画を行った。その他、駐車場サービスなど各種サービスも充実させた。新規会員の獲得に向けては、フェスタサマーミュージア期間中に特設コーナーを設置して入会キャンペーンを行うなどした結果、会員数は4,139人と前年度より大きく増加(+107人)した。				
	<b>【業務改善によるサービス向上】</b>				
●事業計画と実際のサービス提供に乖離が生じている事実はない。					
●業務改善の取組として、設備スタッフが実際に観客として入場し、お客様目線で自らの業務を評価する「スタッフホール体験研修」を実施した。研修後は結果検証や改善策の検討を行って、空調管理システムの調整を行うなど、快適な環境づくりに取り組んだ。					
●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(視覚障害者用ホール模型の制作、ホームページに鑑賞支援&バリアフリーページを追加、エレベータ音声アナウンス変更、案内サインの増設、車椅子対応席の増設等)を実施した。					
●市が推進する「かわさきパラムーブメント」と連動した多様性社会へ対応するため、「ミュージアの日 ウェルカムコンサート」において、視覚・聴覚障害者用に開発された体感音響システム、字幕のタブレット表示、手話通訳等を活用する取組を実施した(再掲)。					
●サービスポリシーの実践に向け、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」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。					
<b>【利用者の意見・要望への対応】</b>					
●ホール内の「お客様の声BOX」、音楽工房各室での常設アンケート、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から寄せられた3,828件の利用者意見・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、チケットの文字サイズ・見やすさの改善、名曲全集での学生券の販売、チラシラック増設、友の会駐車場割引サービスの改善などを実施した。また、いただいた意見に対する回答・改善について、音楽工房内に掲示するとともに、友の会会員アンケートについて結果報告書を会員に送付するなど、適切にフィードバックを行った。					

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	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	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><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。</li> <li>●代表者会議(2回)、経営会議(11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。また事業企画戦略会議(10回)で事業・広報担当だけでなく、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。</li> <li>●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他、平成31年からの大規模修繕に向け、専門的・現場の立場から所管課に対し、よりよい提案や様々な資料を積極的に提出するなど、実現に向け連携・協力を行った。</li> <li>●再委託先企業を含めたスタッフ会議(24回)やサービスアップ委員会(10回)で、ホールのサービスポリシー(MUSIC)の徹底をはじめ情報共有を図っている。</li> </ul> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●全国公立文化施設協会主催の障害者差別解消法・障害者サポート関連の研修の他、バリアフリーや多様性に関する研修に積極的に参加し、本市が進める「かわさきパラムーブメント」が目指す多様な社会に対応した職員の人材育成に取り組んだ。また、インバウンド対応のための語学研修を新たに実施した他、防災研修についても月1回の自主的避難訓練及び傷病者搬出訓練、普通救命講習(AED操作他)の他、他施設の避難訓練コンサートに参加するなど、実践的なスタッフ教育を実施した。</li> <li>●文化庁の調査研究技術審査専門員や他都市のシンポジウム・事業等での評価委員・講師などを積極的に請け負い、音楽業界全体の活性化やスキルアップに貢献した他、それらの経験を各人材のスキルアップに活用した。</li> <li>●接遇研修、フォローアップ研修、受付研修、舞台スタッフ研修、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。</li> </ul> <p><b>【安全・安心への取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●委託業者も含めた危機管理検討会議(2回)において、危機管理マニュアルの再整備や個人マニュアルを各自作成した他、傷病者搬出訓練、普通救命講習(AED操作他)及び新たに月1回の自主的避難訓練を行った他、他施設の避難体験コンサートに参加するなど、実践的なスタッフ教育を実施した。また、防災用品・非常食の計画的補充や情報・通信機能の改善、音楽工房入口の電光掲示板を有事にテレビに切り替えられる設備に更新した。</li> <li>●情報セキュリティに関する外部研修の他、コンプライアンスや個人情報の取り扱いに関する内部研修に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。</li> <li>●国賓来日に伴うテロ対策として、ごみ箱の撤去または防犯カメラの映る場所への移動、警備スタッフによる巡回強化、テロ対策マニュアルの再確認などを実施した。</li> </ul> <p><b>【コンプライアンス】</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、プライバシーマーク取得企業への業務委託や、(公財)川崎市文化財団特定個人情報取扱規程に基づき、マイナンバー取扱担当者のみによる特定個人情報の管理など、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研修を実施した。その他、予約管理システムを自社サーバー設置型からクラウドサーバー利用型に移行するなど、リスク管理による運用の安定やセキュリティ対策等、安全性の向上に努めた。</li> </ul> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●各種ハラスメントや多様性を認め合う職場環境づくりに関する研修を行った。</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	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)					
<p><b>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設の維持管理は、定期的な点検・保守に加えて業務日報等によるモニタリングを実施し、迅速な修繕や改善など、適切に管理されている。</li> <li>●利用者への安全対策やバリアフリー対応として、視覚障害者用ホール模型の制作、エレベータ音声アナウンス変更・英語アナウンスの追加、案内サインの増設等、適切な整備を行った。</li> <li>●3階上手側通路の熱溜まりについて、空調機を増設するなど、利用者に快適に過ごしていただくために必要な整備を行った。</li> </ul> <p><b>【清掃業務・警備業務・備品管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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法の周知等に努めている。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	79.0	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・貸館公演数の目標数を達成し、年間入場者数が過去最高を更新したことに加え、フェスタサマーミュージアをはじめとする魅力的な公演プログラムや音楽教育・地域交流・人材育成プログラムを積極的に実施したことは評価できる。
- 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世界からトップクラスの歌手を招き、歌劇「ドン・ジョヴァンニ」を上演した他、託児サービスを充実させた「モーツァルト・マチネ」など、ホールの特徴を活かすとともに、多様な世代が音楽を楽しめるような企画やサービスに挑戦し、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」、「ミュージアの日」、「夏ラボ」、「リトルミュージア」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上で、創意工夫と努力により入場料収入や施設利用収入等が増加した。
- 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。
- 友の会会員の継続・新規会員確保に向けて、会員の希望を踏まえた取組を実施したほか、フェスタサマーミュージア期間中に特設コーナーを設置して入会キャンペーンを行うなどした結果、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。
- 本市が進める「かわさきパラムーブメント」が目指す多様性社会に適切に対応し、誰もが音楽を楽しめる環境づくりや公演を開催した。
- 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

- 地域交流及び人材育成、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、音楽大学や商業施設、関係団体等とより一層の連携を進めることで、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。