

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30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 東京都港区芝4丁目1番23号三田NNビル3階 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～令和2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29年度(平成29年4月1日～平成30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178公演、入場者数190,866人〔前年:238,615人〕となった。 (平成31年1月15日～令和元年6月30日 大規模修繕のためホール休館) ・主催公演:81公演 74,018人〔前年:80公演 72,945人〕 ・共催公演:17公演 18,866人〔前年:26公演 29,715人〕 ・貸館公演:80公演 97,982人〔前年:107公演 135,955人〕 ●音楽ホール 利用日数:278日/開館279日〔前年:342日/開館345日〕 区分利用率:97%〔前年:96%〕 ●音楽工房 ・市民交流室:区分利用率84%〔前年:82%〕 ・練習室:区分利用率85%〔前年:82%〕 ・研修室及び会議室:区分利用率76%〔前年:75%〕 ・企画展示室:日数利用率82%〔前年:83%〕</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10のプロオーケストラを集結し開催した。「奏ケール！」をテーマにこどもフェスタと併せて全17公演を開催。猛暑や台風等の影響があったものの、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、23,489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:25,831人〕 ●音楽ホールの目玉主催公演として、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。バイエルン交響楽団の指揮者急病による指揮者交代・曲目変更などがあったものの、3,411人の入場者を集め、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。〔前年:3,565人〕 ●共催公演では、イスラエル・フィルハーモニー管弦楽団が指揮者急病のため公演中止になったものの、ウィーン少年合唱団の公演を実施し、主催公演だけでなく、共催においても海外第一級のアーティストによる公演を実施するなど「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「フィガロの結婚」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。誰もが音楽を楽しめるコンサート「かわさき家庭と地域の日スペシャル」を新たに開催したほか、プラチナ音楽祭、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 1,199,485,389円〔前年:1,231,166,373円〕 【内訳】 ・事業収益は1,120,402,396円〔前年:1,152,195,309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57,933,052円〔前年:55,600,000円〕(文化庁「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」補助金など) ・受取協賛金(事業及びホールスポンサー協賛金)は16,720,000円〔前年:16,190,000円〕 (2) 支出 1,161,974,326円〔前年:1,199,178,579円〕 →収支差額は37,511,063円となっている。〔前年:31,987,794円〕 ※事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は732,970,000円 2 投資活動 (1) 収入 14,990,000円〔前年:15,090,000円〕 ・サマーミュージア積立預金取崩収入 (2) 支出 26,365,679円〔前年:41,819,720円〕 ・サマーミュージア積立預金15,620,000円、15周年事業積立預金 9,000,000円、建物付属設備取得982,800円(ホワイエ・エスカレーター天井部LED)、什器備品取得762,879円(オルガン機構モデル、業務用カメラ) →収支差額は△11,375,679円〔前年:△26,729,720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24,897,584円を、次期繰越収支差額として計上した。〔前年:4,165,289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。 ●フェスタサマーミュージアの英語版特設サイトの開設や英語対応コミュニケーションボードの導入など、外国人に向けた発信を強化しサービスを向上させた。 ●ホール休館中も、カルッツかわさきでの代替公演の他、音楽工房でのモーニング&ランチタイムコンサート、音楽サロンの開催、リバーカフェランチ&コンサート等のアウトリーチ事業を積極的に行うなど、サービス向上のための様々な取組を行った。 ●特別支援学校の生徒をランチタイムコンサートに招待した他、同校への出張コンサートを行った。車いす席販売の運用改善・対応スタッフ増員など、誰もが音楽を楽しむための取組を実施した。 ●多目的トイレのオストメイトの改良、女性用トイレ混雑防止のための空室表示サインの取り付けなどのバリアフリー改修を実施した。 ●WEB会員について、前年度購入者限定の先行発売など、会員向けキャンペーンを強化したことにより、会員数が前年度より4,480人上回る過去最高の31,854人となり、WEBでの購入率が初めて50%を超えるなど、チケット購入の利便性向上に取り組んだ。 ●ホームページの座席表示の改善、ワイヤレスマイクの改良、案内サインの追加・改善、チケット表記の改善など、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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】</p> <p>●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3,290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。</p> <p>●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90%、スタッフの応接について87%の方が満足・やや満足と回答した。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98%が満足だったほか、ランチタイムコンサート来場者アンケートでの公演の満足度は89%が満足と、いずれも結果は良好であった。</p> <p>●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(年10回開催)」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、ホームページの座席表示の改善、ワイヤレスマイクの改良、案内サインの追加・改善、チケット表記の改善、貸出備品に関する受付時の説明強化など、満足度向上のための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。</p> <p>【事業成果】</p> <p>●ホール利用について、大規模修繕のためホールを約2か月半休館したが、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178公演を実施し、目標132公演を大きく上回り、達成率も135%と前年度を10%上回り、入場者率は76%と過去最高となった。</p> <p>●主催・共催の公演数は98回、入場者数は92,884人と、目標70回、77,900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休館期間を除いた約9か月半の実績で190,866人と好調であり、「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。</p> <p>●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を行った。海外オーケストラは公開リハーサル等のサービス企画を充実させた他、「モーツァルト・マチネ」は企画や広報を充実させて入場者数が昨年度から25%増加するなど、「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。</p> <p>●市民の晴れの舞台として、「市民合唱祭」「市民交響楽祭」「市民吹奏楽祭」等の地域交流プログラムを実施し、市が主催するシニア世代の音楽祭「プラチナ音楽祭」に新たに共催し、児童合唱団やパイプオルガンを使った全体合唱など魅力的なプログラムとすることで、シニア世代の生きがいがいつくりや多世代交流に取り組んだ他、市が推進する「かわさき地域と家庭の日」と連動し、大人も子どもも障害のあるなしに関わらず誰もが参加できるコンサート「かわさき地域と家庭の日スペシャル」を東京交響楽団と新たに共催するなど、「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。</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	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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>●主催・共催公演を目標70回より多い98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、消耗品費や通信運搬費、委託料の経費削減や、効率的な事業実施に努めた結果、事業活動支出は1,161,974,326円で、予算額より32,017,674円削減することができた。</p> <p>●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13回開催し、効率的な管理運営に努めた。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>●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80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13,775,290円上回った。</p> <p>●文化庁の「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」補助金57,933,052円が採択され、令和4年度までの収入の安定確保に寄与した(5年間の助成採択の予定)。</p> <p>●フェスタサマーミュージアムのチケット購入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他、ホール休館中も音楽工房でのモーニング&ランチタイムコンサート、音楽サロンの開催、リバーカフェランチ&コンサート等のアウトリーチを積極的に行うなど様々な事業を行ったことにより、入場料収入は270,386,075円と、ホールが約2か月半休館していたにもかかわらず、前年度とほぼ同額を確保できた。</p> <p>●ホールスポンサー協賛金も前年度に比べ630,000円上回ったことから、事業活動収入は1,199,485,389円を確保しており、予算額を12,765,389円上回っている。</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。</p>				

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	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)				
	【適切なサービスの提供、拡充】				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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98公演 入場者92,884人と、目標(70公演 入場者77,900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ム・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80回と、目標2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82%と大きく上回った。 ●市制記念日・開館記念日に実施した「ミュージアムの日」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、子どもによるコンサートプロデュース企画等を実施した他、ミュージアム全体でJXTG、JR東日本、JAセレサ川崎、川崎商工会議所、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、新たにラゾーナ川崎プラザ、アトレ川崎など、ミュージアム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17,000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。 ●ホールに足を運ぶことが難しい方へ音楽を届けるための具体的な取組として、様々な団体と連携して、新たに特別支援学校・養護学校への出張コンサートを実施した。また、東京交響楽団と共催で障害者・高齢者・子育て中の保護者・青少年向けのコンサート「地域と家庭の日スペシャル」を新規に開催するなど、地域の全ての人が音楽を楽しめる環境づくりのためのサービス向上に取り組んだ。 ●大規模修繕に伴うホールの休館期間中にも、「音楽鑑賞の機会の提供、音楽活動の振興等を図り、もって市民文化の発展に寄与する」というホールの設置目的を達成するため、カルッツかわさきでの代替公演の他、音楽工房でのモーニング&ランチタイムコンサート、音楽サロンの開催、リバーカフェランチ&コンサート等のアウトリーチ事業を積極的に行うなど、ミュージアムへの来場促進のための様々な取組を行った。修繕の内容や工事の進捗について、公演やイベント、ホームページ、SNS及び友の会会報誌等、様々な媒体を使って広報を行うなど、工事が円滑に進むよう積極的に協力を行った。 ●いつでも手軽にチケットが購入できるWeb会員について、前年公演購入者限定のWEB先行販売などサービスの利用促進策を実施した結果、会員数が31,854人と前年度より4,480人、16.4%増加し過去最高となった。 ●市内各所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の活用他、新たにフェスタサマーミュージアム英語版特設ホームページの開設や、「ステージの見え方・聴こえ方」ガイドブックの英語版発行など、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。音楽大学オーケストラフェスティバルを開催し、首都圏の音楽大学だけでなく、北海道や沖縄の大学生も参加したほか、舞台制作や運営も学生が行うことで、未来の音楽界を背負う人材育成に取り組んだ。また、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。さらにジュニアプロデューサー事業、リトルミュージアム事業など、小学校～高校生による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、フェスタサマーミュージアムや海外オーケストラ等の主催・共催・貸館公演の先行予約・会員限定販売企画、感謝の集い等の他、満足度の高い企画を行った。新規会員の獲得に向けては、フェスタサマーミュージアム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った結果、ホール休館の影響等で会員数は4,023人と前年度より減少(-116人)したが、3年連続で4,000人台を維持した。 				
	【業務改善によるサービス向上】				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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、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や、利用者アンケートや友の会会員アンケート等を通じて利用者意見を積極的に聞き、現状分析や改善策の検討を行い、コミュニケーションボードの導入、車椅子利用者等への対応スタッフの増員、注意喚起サインの設置、チケット表記やホームページの改善等を実施した。 ●サービスポリシーの実践に向け、「サービスアップ委員会」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】				
	<ul style="list-style-type: none"> ●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3,290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、マイクのスピーチ改良や案内地図の増設、備品の充実等の改善を実施した。 ●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	4	4	3.2
	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) 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	5	4	4
	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(10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(9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。 ●市との連絡調整会議(3回)、担当者間の定例会(6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1月から5か月半に渡る大規模修繕に向け、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。 ●再委託先企業を含めたスタッフ会議(23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。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●文化庁や全国公立文化施設協会主催のオリンピック・パラリンピックに向けた専門人材育成研修の他、ダイバーシティやバリアフリーに関する研修に積極的に参加し、本市が進める「かわさきパラアップメント」が目指す多様性社会に対応した職員の人材育成に取り組んだ。また、舞台音響関係の技術研修、インバウンド対応のための語学研修、コンプライアンス研修、大学院での文化政策プログラム等に参加・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)、他施設の避難訓練コンサートへの参加等、年間を通じて多種多様な研修を実施・参加するなど、様々な観点から実践的なスタッフ教育を実施した。 ●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。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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確認、傷病者搬出訓練、普通救命講習(AED操作他)及び月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、非常食・防災用品の確保、通信機能の改善、必要な情報ツールの確保、注意喚起サインの設置等に取り組んだ。 ●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。 ●テロ対策として、新たに警察署が主催し地域の施設・企業で形成される「災害・テロ等対策協力会」に参加し情報収集を行った他、新規でテロ対策に関する様々な訓練を実施・参加した。また、ごみ箱の撤去または防犯カメラの移る場所への移動、警備スタッフ・レセプションist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。 <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、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。 <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。 ●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。 				
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確認を実施し、点検記録・修繕履歴を適切に整備・保管の上、迅速な修繕や更新・改善など、適切に実施している。 ●利用者へのバリアフリー対応や利便性向上として、多目的トイレのオストメイトの改良や、女性用トイレの空室表示サインの取り付け等、適切な整備を行った。 ●節電及び環境対策として、ホワイエ及びエスカレータ天井部の照明をLED化するなど、消費電力削減及び環境対策に必要な整備を行った。 <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による汚物処理等を適切に行っている。 ●テロ対策を強化し、新たに警察との連絡会への参加や、警備巡回の強化、様々なテロ対策講習を実施・参加した。 ●設備機器の日常点検を適切に行うとともに、点検項目の再確認や点検結果を記録しスタッフ間で情報共有するなど、きめ細やかな管理を行っている。ホワイトボード、演台等、必要備品の整備や補充、新型プロジェクターの導入など利用者が使用する備品の更新を適切に行った。 				

4. 総合評価

評価点合計	77.0	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、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世界からトップクラスの歌手を招き、歌劇「フィガロの結婚」を上演した他、「モーツァルト・マチネ」は企画や広報を充実させて入場者数が昨年度から25%増加するなど、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」、「家庭と地域の日スペシャル」、「教員向けワークショップ」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。
- 若手音楽家の支援、ジュニアオーケストラやインターンシップ、音楽大学オーケストラフェスティバルなど、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の実施、アウトリーチ事業の強化等の取組を実施した。
- 業務の基準を満たした上で、創意工夫と努力によりホールが約2か月半休館する中で入場料収入は前年度とほぼ同額を確保するなど、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。
- ホールスポンサー、個人賛助会員の継続・新規会員確保に向けて、積極的な営業活動や広報を行うなどした結果、昨年度を上回る協賛金を獲得できた。
- 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

- 「音楽のまち・かわさき」の中核施設として、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、成果を検証しながら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し、更なるブランディングに取り組むこと。
- 川崎シンフォニーホールの強みである高い音響性能を活かし、良質な公演で市内外からの集客を図るとともに、市民の晴れの舞台としてホールを活用することで、引き続き更なる都市イメージの向上とシビックプライドの醸成に取り組むこと。
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会及び本市が取り組む「かわさきパラムーブメント」の推進に向けて、誰もが音楽を楽しめる環境づくりや公演、アウトリーチに引き続き取り組むこと。