

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 | 令和元年度 |
| 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～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30年度(平成30年4月1日～平成31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152公演、入場者数158,357人〔前年:190,866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:71公演 65,894人〔前年:81公演 74,018人〕 ・共催公演:14公演 14,893人〔前年:17公演 18,866人〕 ・貸館公演:67公演 77,570人〔前年:80公演 97,982人〕 ●音楽ホール 利用日数:244日/開館256日〔前年:278日/開館279日〕 区分利用率88%〔前年:97%〕 ●音楽工房 ・市民交流室:区分利用率75%〔前年:84%〕 ・練習室:区分利用率80%〔前年:85%〕 ・研修室及び会議室:区分利用率73%〔前年:76%〕 ・企画展示室:日数利用率83%〔前年:82%〕</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、初めて地方オーケストラを招聘し開催した。「15年目の熱響へ！」をテーマにこどもフェスタと併せて全18公演を開催。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、25,117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:23,489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、ベルリン・フィルハーモニー管弦楽団による海外オーケストラ2公演を行い、3,936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していただけた公演とすることができた。〔前年:3,411人〕 ●主催公演では、ロイヤル・コンセルト・ヘボウ管弦楽団の公演を実施し、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、開館15周年記念公演「グレの歌」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。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。 ●新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、クラシック音楽界では初の試みとなる無観客公演を実施し、ニコニコ生放送での無料インターネット生配信(2公演)で約17万人が視聴するなど、音楽業界に大きな影響を与えている。</p> |
| 収支実績 | <p>1 事業活動 (1) 収入 1,279,090,739円〔前年:1,199,485,389円〕 【内訳】 ・事業収益は1,203,989,664円〔前年:1,120,402,396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、川崎市補償金など) ・受取補助金は53,976,125円〔前年:57,933,052円〕(日本芸術文化振興会「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17,450,000円〔前年:16,720,000円〕 (2) 支出 1,277,460,561円〔前年:1,161,974,326円〕 →収支差額は1,630,178円となっている。〔前年:37,511,063円〕 ※事業収益の内、ホール受託料(指定管理料)は751,506,000円</p> <p>2 投資活動 (1) 収入 42,620,000円〔前年:14,990,000円〕 ・サマーミュージア積立預金取崩収入は15,620,000円〔前年:14,990,000円〕 ・ミュージア15周年事業積立取崩収入は27,000,000円〔前年:0円〕 (2) 支出 26,368,100円〔前年:26,365,679円〕 ・サマーミュージア積立預金16,250,000円、20周年事業積立預金 9,000,000円、什器備品取得1,115,600円 →収支差額は16,251,900円〔前年:△11,375,679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16,685,178円を、次期繰越収支差額として計上した。〔前年:24,897,584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18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。 ●ホール休館中も、カルッツかわさきでの代替公演や臨海部クルーズコンサートなどのアウトリーチ公演の他、音楽工房でのモーニング&ランチタイムコンサート、音楽サロンなど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。 ●新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のために主催・共催公演を中止にした期間についても、無観客公演を実施して無料インターネット配信を行う等、サービス向上のための様々な取組を行った。 ●特別支援学校への出張コンサートの他、車椅子席販売の運用改善・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。 ●車椅子利用者や身体障害者向けに通常座席の改修等のバリアフリー改修を実施した。 ●避難訓練コンサートを開催し、安全・安心避難誘導の改善のための取組を実施した。</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 | 5 | 10 |
| | | 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 | | | | | |
| <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、主催・共催公演での来場者アンケートを行って、昨年度の3,290件を大幅に上回る約4,100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>●来場者アンケートについて、従前は事業ごとに異なる様式だったアンケートを同一設問に改めるとともに、従来の回答用紙記入に加え、インターネット調査を併用して省力化することで、調査対象公演をこれまでの主要公演のみから主催・共催全公演に拡大して、総合的分析を行うことが可能となり、回答件数も668件から1902件に大幅に増えるなど、今後の公演プログラムや広報展開に大きく活用することができた。</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99.4%、スタッフの応接について98.4%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は、98%が「とてもよかった」「よかった」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は、98%が「とてもよかった」「よかった」と、いずれも結果は良好で昨年度を上回る結果であった。</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18回開催)や事業企画戦略会議(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、公演における開場・開演時間や選曲の検討材料とした他、トイレ案内サイン・音楽工房導線案内図の増設、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、音楽工房内に掲示し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、今年度はホールを3か月休館したが、開館15周年記念公演(グレの歌・海外オーケストラ)を実施した他、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152公演を実施し、目標128公演を大きく上回り、達成率も119%と目標を約20%上回り、入場者率は76%と過去最高水準となった。</p> <p>●主催・共催の公演数は85回、入場者数は80,787人と、目標68回、75,000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休館期間を除いた9か月の実績で158,357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>●開館15周年記念として開催した、海外の著名な歌手や東京交響楽団との協働による「グレの歌」は、400名の巨大編成で上演し、ミュージック・ベンクラブ音楽賞受賞、「音楽の友」コンサートベストテン2019の国内企画最高位にランクインするなど、良質な音楽を鑑賞できる公演を行った。また、海外オーケストラ3公演は、ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団、ベルリン・コンセルトヘボウ管弦楽団といった、国際的にも非常に評価の高い楽団の公演を実施し、ほぼ満席となるなど、開館15周年を大いに盛り上げることができた。「モーツァルト・マチネ」は企画や広報を充実させて、入場者率が99%と昨年度から12%増加し大幅に改善するなど、「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」に共催し、小学生オルガニストによる演奏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づくりや多世代交流に取り組むなど、「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> <p>●新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、3月の「名曲全集」「モーツァルト・マチネ」をクラシック音楽界では初の試みとなる無観客公演を実施し、ニコニコ生放送での無料インターネット生配信で約17万人が視聴するなど、同感染症の影響で活動が制限されているフランチャイズオーケストラ東京交響楽団の活動機会の創出と、音楽鑑賞の機会が失われている市民に良質な音楽を提供することができた。</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 | 5 | 10 |
| | | 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68回より多い71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、賃借料、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1,277,460,561円で、予算額より2,922,439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12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67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、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策のために2月下旬～3月末までの施設利用料等を全額返還・キャンセル料不徴収にしたにもかかわらず、施設利用収入が予算に対し、ほぼ同額を確保することができた。</p> <p>●(独)日本芸術文化振興会の「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」補助金53,976,125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入場者数が過去最高水準だったことや、海外オーケストラ公演や東京交響楽団関連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、臨海部クルーズコンサート等のアウトリーチを積極的に行うなど、好調であった。</p> <p>●ホールスポンサー協賛金は16,250,000円と、前年度に比べ1,260,000円、約4%上回るなど好調だったことから、事業活動収入は1,279,090,739円を確保しており、予算額を44,913,739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 | | | |
| | 業務改善によるサービス向上 | 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 | 8 | 4 | 6.4 |
| | | 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 | | | |
| | | 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 | | | |
| 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 | <p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供、拡充】</p> <p>●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、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で、7公演が中止になったにもかかわらず、公演85公演、入場者80,787人と、目標(68公演 入場者75,000人)に対し公演数125%、入場者数108%と大きく上回り、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。</p> <p>●貸館事業について、ホール利用は、台風19号及び新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で計14公演がキャンセルになったにもかかわらず、公演数67回と、目標60回を大きく上回った。音楽工房についても、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策のために、施設利用料等を全額返還・キャンセル料不徴収の取扱にすることで利用自粛を促した期間(令和2年2月27日～3月31日)を除くと、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。</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、開館15周年記念・リニューアルオープンセレモニー、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、ミュージアビル全体で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、ラゾーナ川崎プラザ、アトレ川崎など、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、スタンプラリー等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、平日だったにもかかわらず、約13,000人が来場するなど、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。</p> <p>●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取組として、様々な団体と連携して、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、親子で楽しめるイベント「かわさき地域と家庭の日 パイプオルガンの秘密を解き明かせ!ミュージア探偵団」を新規に開催し、家族で一緒に過ごせる場づくりに貢献するなど、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。</p> <p>●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、新たに「臨海部クルーズコンサート」等のアウトリーチ事業を積極的に行うなど、来場促進のための様々な取組を行った。</p> <p>●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先行販売や大型公演のチケット販売前の広報を強化した結果、会員数が36,791人と前年度より約5,000人も増加し、過去最高となるなど、サービスの利用促進に取り組んだ。</p> <p>●市内各所でのパンフレット配架やデジタルサイネージ、SNSの活用他、企業団体販売WEB特設ページの開設や「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、開館15周年を記念した館内記念ディスプレイやオリジナルグッズの制作、市内小学校児童向け「音の放課後ニュース」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。</p> <p>●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、首都圏の音楽大学の大学生が参加したほか、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、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、リトルミュージア事業など、次世代の音楽関係者の育成に貢献した。</p> <p>●友の会会員に対しては、フェスタサマーミュージアや海外オーケストラ等の主催・共催・貸館公演の先行予約・割引販売、公開リハーサル等の他、満足度の高い企画を行った。新規会員獲得・既存会員継続に向けては、大規模修繕でホールが3か月休館した他、新型コロナウイルス感染症のために3月の主催・共催公演が全て中止になるなど不利な条件の中、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った他、年会費のクレジットカード払いの広報、15周年記念グッズやドリンクのプレゼント等の会員継続強化策を実施した結果、会員数は4,003人と、4年連続で4,000人台を維持した。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>●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。</p> <p>●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、トイレ案内サインの設置、練習室の空調改善、車椅子利用者・身体障害者向け座席改修等、様々な改善を実施した。</p> <p>●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。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>●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約4,100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、音楽工房への導線案内図の設置、友の会ドリンク券の利用期間延長等、さまざまな改善を実施した。</p> <p>●いただいた意見に対する回答・改善について、音楽工房内に掲示し適切にフィードバックを行った。</p> | | | | |

| 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) | | | |
| | 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 | 4 | 4 |
| | 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 | 5 | 3 | 3 |
| | <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(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。 ●市との連絡調整会議(1回)、担当者間の定例会(12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月から約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した他、修繕内容の紹介パネルの制作・展示やリニューアルオープンセレモニーの開催など、様々な連携・協力を行った。 ●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(18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アートマネジメント研修会やシンポジウムの他、ダイバーシティやユニバーサルデザインに関する研修に積極的に参加し、本市が進める「かわさきバラムーブメント」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、舞台音響照明・ステージマネジメント関係の技術研修、インバウンド研修、コンプライアンス研修等に参加・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)など、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、新たに市内民間企業社員を半年間社会人研修として受け入れるなど、それらの経験を各人材のスキルアップに活用した。 ●研修成果は職場内回覧や報告会等で共有している他、研修で得た知見を各種マニュアルへの反映や、現場での接遇・案内及び公演内容の改善等に活用している。 <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(9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、その集大成として7年振りとなる避難体験コンサートを開催するなど、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、エレベーター内非常用備品の設置、通信機能の改善、必要な情報ツールの確保等に取り組んだ。 ●全国公立文化施設協会から派遣された危機管理分野の専門家を迎えた研修会を新たに2回開催し、危機管理マニュアルや対処方法へのアドバイス、図上訓練、講義等を実施して、外部の専門家の意見により新たな課題の発見につながった。 ●情報セキュリティに関する研修の他、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等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、警察署・消防署と連携し、ポスター掲示や訓練への参加、視察受け入れなど、連絡体制の強化・情報交換を実施した他、マニュアルを再確認して課題を洗い出し、危険個所の把握や警備スタッフ・レセプションスタッフによる巡回強化などを実施した。 <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。空調機の配管トラブル防止のため、新たに配管の一部を従来の鉄管から、付着した汚れを確認しやすい透明塩化ビニール管への改修を実施した他、個人楽屋シャワー設備やトイレの電気給湯器の設備更新、各所シーリング補修を行う等、各設備の経年劣化に対し、適切に対応した。 ●利用者へのバリアフリー対応や利便性向上として、車椅子利用者や身体障害者が客席に移動しやすいう客席掛付けを取外可能にする改修等、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、新型コロナウイルスへの対策として、施設各所にポンプ式アルコール消毒液を設置した他、手すり・ドアノブ等、人が触れる部分の消毒、トイレのハンドドライヤーの使用を停止した。業務継続計画(BCP)を策定し、必要業務の洗い出しや、最低人数での業務遂行を行った他、スタッフのマスク着用、出勤前の検温、在宅勤務の実施等、政府や市の対策を踏まえ、迅速かつ着実に必要な感染症対策を実施した。 ●テロ対策を強化し、マニュアルの再確認や警備巡回の強化、警察署配布のポスターの掲示等を実施した。 ●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。ピアノのメンテナンスや機の購入等、必要備品の整備や補充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 | 83.0 | 評価ランク | A |
|-------|------|-------|---|

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、開館15周年記念公演「グレの歌」を上演した他、海外オーケストラ公演、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、さまざまな公演を実施するなど、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」、「ミュージアの日」、「リトルミュージア」、「教職員向けワークショップ」、「ブラチナ音楽祭」など、子どもや高齢者等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実施し、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、アウトリーチ事業等の取組を実施した。
- ホールが3か月休館したことに加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で3月の主催・共催公演が全て中止になる中で、入場料収入は休館していなかった29年度を上回る一方で、事業活動支出は予算額を下回るなど、事業の効率的な実施と経費縮減に努めた。
- 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。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対し、政府や市、関係機関等の方針を踏まえ、必要な感染症対策の実施や主催・共催公演の中止、施設使用料のキャンセル料不徴収等による利用自粛要請等を着実に実施した他、全国でもいち早く無観客コンサートのネット配信を実施するなど、先進的な取組を実施したことは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 令和2年度から第4期指定管理期間が始まるため、「音楽のまち・かわさき」の中核施設として、これまで以上に新しい音楽文化の創造に向けた斬新な企画に挑戦することでホールのコンテンツを国内外に発信していくとともに、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。
- 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、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。
- 新型コロナウイルス感染症に対し、政府や市、関係機関等の方針を踏まえ、必要な感染症対策を適切に実施するとともに、「新しい生活様式」に則した事業実施に取り組むこと。
- 財政状況について、増収・減収要因の検証や経年変化の把握が行いやすい会計資料の作成に努めること。