

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成23年7月14日

評価者：民間活用推進委員会

1. 業務概要

施設名	川崎シンフォニーホール
指定期間	平成20年4月1日～平成25年3月31日
業務の概要	1 音楽公演等の事業に関する業務 2 施設の運営に関する業務、施設及び設備等の維持管理に関する業務 3 その他施設の管理に関する業務
指定管理者	名称：川崎市文化財団グループ 代表者：財団法人川崎市文化財団 理事長 寺尾 嘉剛 住所：川崎市川崎区駅前本町12番地1 電話：044-222-8821
所管課	市民・こども局市民文化室 044-200-2030（内線：27731）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

評価項目		事業実施状況等			
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	1 利用実績について			
		(1) 音楽ホール（席数 1997席）			
		ア 公演回数・入場者数			
		平成20年度	平成21年度	平成22年度	
		174回 201,811人	185回 204,396人	169回	190,307人
		※ 公演回数は主催・共催公演及び貸館公演の総数。			
		イ 開館日数（稼働日数）			
		平成20年度	平成21年度	平成22年度	
		348日	329日	312日	
		ウ 日数利用率			
		平成20年度	平成21年度	平成22年度	
		99%	98%	100%	
		エ 入場者率			
		平成20年度	平成21年度	平成22年度	
		72%	70%	73%	
(2) 音楽工房					
ア 市民交流室					
平成20年度	平成21年度	平成22年度			
日数利用率 94%	日数利用率 94%	日数利用率 95%			
区分利用率 79%	区分利用率 79%	区分利用率 83%			

イ 練習室（1～3）

平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
日数利用率 99%	日数利用率 99%	日数利用率 98%
区分利用率 91%	区分利用率 89%	区分利用率 88%

ウ 研修室（1～4）、会議室（1～3）

平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
日数利用率 97%	日数利用率 96%	日数利用率 98%
区分利用率 77%	区分利用率 78%	区分利用率 80%

エ 企画展示室

平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
利用率 67%	利用率 53%	利用率 52%

※ 原則 1 週間単位での貸出

(3) その他

ア 友の会会員数

平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
4,409 人	4,380 人	4,161 人

イ ホールスポンサー数

平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
法人会員 50 法人 個人会員 30 人	法人会員 45 法人 個人会員 29 人	法人会員 44 法人 個人会員 26 人

2 評価について

川崎シンフォニーホール指定管理仕様書では、指定管理期間におけるホールの目標を次のとおりに掲げ、その実現を図ることとしている。

- ① 良質で魅力ある公演を行い、国際的にも評価の高いクラシック音楽のコンサートホールとしての地位を確保すること。
- ② フランチャイズオーケストラとの協働による、質の高い多様な音楽活動を展開すること。
- ③ 新しい音楽文化の創造に向けた斬新な企画へ挑戦し、ホールから次代の音楽文化を切り拓くこと。
- ④ 市民に晴れの舞台として発表の場を提供するとともに、子どもから高齢者まで世代を超えて音楽に触れあえる場を提供し、音楽の裾野を拡大すること。
- ⑤ 演奏家、演奏団体、聴衆等に対して高水準のホスピタリティを提供し、多くの人に愛され親しまれるホールとして、市民の誇りを醸成すること。
- ⑥ 市内の音楽大学や音楽活動を展開している団体等と連携し、相互の交流と活性化を図ること。
- ⑦ 他の文化芸術施設やエンタテインメント施設との連携により、相乗効果を高め、地域経済を振興し、都心の賑わいを創出すること。

以上の内容を踏まえ、評価を行った。

		<p>(1) 音楽公演等の事業に関する業務</p> <p>ア フランチャイズオーケストラである東京交響楽団の公演や海外一流オーケストラによる公演など、良質で魅力ある公演を行い、最高のオーケストラ音楽を川崎シンフォニーホールから世界に発信することができた。(目標①、②)</p> <p>イ 平成 21 年度から実施した音楽大学オーケストラフェスティバルでは、川崎シンフォニーホール、東京芸術劇場及び首都圏 8 つの音楽大学が協力し、音楽大学の交流の場、若手音楽家の育成、公共ホールの連携を図り、次代の音楽文化を切り拓くとともに、大学間の交流を推進することができた。(目標③、⑥、⑦)</p> <p>ウ 夏のオーケストラフェスティバルとして、首都圏で活躍する 9 つのプロオーケストラと市内 2 つの音楽大学の演奏が楽しめる「フェスタサマーミュージア」をホールのシンボル事業として実施し、普段クラシックコンサートに足を運んだことのない又は足を運ぶことが少ない層を集客したことは、本市が進める「音楽のまちづくり」の裾野の拡大に大きく貢献したものと考えます。また、「フェスタサマーミュージア」では、「こどもフェスタ」として楽器体験コーナーや 0 歳からのミニコンサートなど、次代への音楽文化の継承を目的としたプログラムもあり、併せて、周辺の飲食店等と連携を図り、チケットの半券を提示するとサービスを受けられるというような試みは、地域経済の振興にも貢献している。(目標①、②、⑤、⑦)</p> <p>エ 昼休みや仕事帰りに楽しむことのできる「ランチ&amp;ナイトコンサート」や音楽ジャーナリストの司会で出演者のエピソードを伺いながら室内楽の演奏を楽しむ「MUSIC 音楽サロン」、ホール及び東京交響楽団の認知度アップ、ミュージア川崎の魅力づくりの一環として実施している入場無料のコンサート「東響ミニコンサート in MUSIC ガレリア」は、子どもから高齢者まで世代を越えて音楽に触れあえる場を提供し、音楽の裾野を拡大することができた。(目標②、④)</p> <p>オ 市民合唱祭、市民交響楽祭、市民吹奏楽祭など主催事業をはじめ、市民等による貸館利用など、地域の音楽文化のシンボルとして親しまれ、また「晴れの舞台」を提供することにより、多くの人に愛され親しまれるホールとして、市民の誇りを醸成することができた。(目標④、⑤、⑥)</p> <p>(2) 施設の運営に関する業務、施設及び設備等の維持管理に関する業務</p> <p>指定管理者の目標として、ホール稼働日数 290 日、公演数 170 回、ホール入場者数 20 万人と掲げており、平成 22 年度は震災の影響により、公演数 169 回、入場者数 19 万人と下回るものの、ホール稼働日数は目標を達成することができた。施設の運営、施設・設備等の維持・管理に関する業務に関しては、年間約 20 万人（音楽ホール）の入場者がありながら施設管理に起因する大きな事故はなく、音楽工房と併せて概ね仕様書どおり適正にサービスを提供できた。</p> <p>(3) その他施設の管理に関する業務</p> <p>概ね仕様書どおり適正にサービスを提供できた。</p>
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>1 事業の目的について</p> <p>音楽の鑑賞の機会の提供、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ことを目的として設置した芸術文化施設である。(川崎シンフォニーホール条例第 1 条)</p> <p>2 達成状況について</p> <p>上記 2-1-1 の利用実績の状況、2-1-2 の評価にあるとおり達成されている。収</p>

		<p>支実績については、経営努力により、入場料収入や利用料金収入、補助金収入の確保に努め、公演事業費等の縮減を図ることで、市の予算額の範囲内で施設運営を行っている。</p> <table border="1" data-bbox="502 264 1254 461"> <thead> <tr> <th></th> <th>指定管理委託料</th> <th>市の予算額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 20 年度</td> <td>746,908 千円</td> <td>823,394 千円</td> </tr> <tr> <td>平成 21 年度</td> <td>703,867 千円</td> <td>820,101 千円</td> </tr> <tr> <td>平成 22 年度</td> <td>702,826 千円</td> <td>801,165 千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 評価について 事業目的を達成しており、適正であると評価できる。</p>		指定管理委託料	市の予算額	平成 20 年度	746,908 千円	823,394 千円	平成 21 年度	703,867 千円	820,101 千円	平成 22 年度	702,826 千円	801,165 千円
	指定管理委託料	市の予算額												
平成 20 年度	746,908 千円	823,394 千円												
平成 21 年度	703,867 千円	820,101 千円												
平成 22 年度	702,826 千円	801,165 千円												
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>1 安全・安心に関する取組について</p> <p>職員の配置について、仕様書に基づき適切に行い、事故・災害発生時の危機管理マニュアルを作成し職員の役割分担等を明確にしている。また、職員全員による各種防災訓練や普通救命講習（AED操作等）を実施しており、適切な安全管理体制が図られている。急病人が出た場合の初期対応についても、近隣医療機関やミュージアム施設内の内科クリニックとの緊急時の連携、対策の構築が図られている。</p> <p>東日本大震災の際には、適切な非難誘導を行うことができ、特に、音楽ホールでは、天井仕上げ材等の落下する被害があったが、当日リハーサルをしていたオルガニストに対して、迅速かつ確かな対応を行い、人的被害に至らなかった。</p> <p>チケット購入者や友の会会員等の個人情報について、関係書類の施錠管理やシュレッダー処分など、厳重なセキュリティ対策を講じるなど、「(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いを行っている。</p> <p>2 評価について 安全・安心に関する取組については、適正であると評価できる。</p>												
4	さらなるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。	<p>平成 20 年度から 22 年度の 3 年間は、各年度評価等の結果、概ね順調に指定管理業務を実施することができたが、ホール入場者からは、以下のような意見・要望が寄せられた。</p> <p>1 意見・要望</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 座席の表示がわかりにくい。もっとシンプルな座席表示にしてほしい。</li> <li>(2) チケット予約の電話混雑を解消して欲しい。</li> <li>(3) 場内の段差が多く転倒しやすいことを改善してほしい。</li> <li>(4) トイレにウォシュレットを設置して欲しい。</li> </ol> <p>2 その対応</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 床面に座席表示に合わせたプレートを設置し、お客様が自席へスムーズに移動できるよう案内を充実させた。</li> <li>(2) ぴあの端末を増設し、混雑緩和の対策を図った。</li> <li>(3) 転倒の多い場所について、段差を明確にする表示を行うなど改善を図った。</li> <li>(4) 音楽ホール及び音楽工房のトイレ全器に温水洗浄便座を設置。</li> </ol> <p>寄せられた意見・要望については、定期的実施している「サービスアップ委員会」</p>												

	<p>において検証等を行い、改善すべき事項を整理し、上記のように改善に向けた取組を実施してきたところであるが、次のような課題が残っている。</p> <p>3 課題と改善策</p> <p>(1) 音楽ホール内のサイン計画の見直しについて</p> <p>音楽ホール内の客席は、中央のステージを 360 度取り囲むワインヤード形式を採用している。そのため、座席位置が何階にあるのか感覚でつかむことができず、レセプションに確認しないと分からないという苦情が多数寄せられている。改善に向けて、ホールの入口に大きな座席表を設置することや、座席の見やすい位置にサインを入れるなど、視覚的にも感覚的にも分かりやすいサイン計画の見直しが必要である。今後行われるホールの復旧工事等において、対応を検討していく。</p> <p>(2) 音楽ホール内設備の障害者対応について</p> <p>車椅子の方の利用が増えているなかで、座席がワインヤード形式であるため、段差が多く席数を増やすことができない現状がある。また、多目的トイレについても扉が自動ドアでないため、使いづらいという意見が寄せられている。今後行われるホールの復旧工事等において、対応を検討していく。</p> <p>(3) 音楽工房の企画展示室の利用促進について</p> <p>音楽工房にある企画展示室の利用率が上記 2-1-1 のとおり 50%を少し超える程度にとどまっている。1 週間単位での貸出を 1 日単位でも貸出できるようにするなど運営面での工夫はみられるものの、利用促進に向けた広報における工夫が必要である。</p> <p>4 評価について</p> <p>サービス向上のための取組については、適正であると評価できる。</p>
--	---

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<p>1 所管課による適切なマネジメントについて</p> <p>月ごとに「管理業務実施状況報告書」の提出を義務づけており、その中で施設の利用状況や定期保守点検の状況の確認を行っている。指定管理業務を実施している中で、問題が生じた場合には、随時、川崎市文化財団の職員と所管課職員等で打合せを実施しており、問題点の解決方法や業務改善の検討などを行っている。所管課として、管理運営状況について定期的に確認を行い、必要に応じて現地に赴くなど、業務改善や指示等を適切に行うとともに、情報共有を十分図っている。</p> <p>苦情や事故があった場合には迅速・適切に対応するとともに、所管課に報告・相談することを指導し実践させている。</p> <p>2 評価について</p> <p>所管課によるマネジメントは、適切であると評価できる。</p>
2	制度活用による効果はあったか。	<p>音楽ホールの管理運営については、高度な専門的知識と事業実施に関するノウハウを有することが求められることから、開館当初から指定管理者制度を導入している。</p>

		<p>1 サービス面</p> <p>上記 2-1-1 の利用実績の状況、2-1-2 の評価のとおり、指定管理者がもつ音楽ホールの管理運営に対する高度な専門的知識と事業実施に関するノウハウを活かした施設運営・事業展開が行われた。音楽ホールの入場者数は平成 18 年度から毎年ほぼ 20 万人を推移しており、目標とする入場者数を確保したことは評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入場者総数</li> <li>平成 20 年度 201,811 人</li> <li>平成 21 年度 204,396 人</li> <li>平成 22 年度 190,307 人（震災の影響により、12 公演が中止）</li> </ul> <p>2 コスト面</p> <p>上記 2-2-2 の指定管理委託料については、市の予算を大幅に下回る金額で施設運営ができたと評価できる。</p>
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>上記 2-1-2 の評価のとおり充実したサービスを提供し、市民文化の発展に寄与する芸術文化施設としての目的を達成していると評価できる。しかし、現在、震災の影響により音楽ホールが利用できないことから、指定管理者制度を継続する場合は、業務範囲・実施方法、経費等について見直していく必要がある。</p>
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>指定管理者が一定期間継続して中・長期的な計画に基づき事業展開と施設運営を行うことにより、安定かつ柔軟な管理運営と、高い専門性を保ちつつ経費を抑制する効果がみられた。</p> <p>指定管理者以外の方法の一つとして自治体による運営（直営）があるが、長期的な人材配置計画等の利点があるものの、高度な専門知識・経験を有する人材を募集し、雇用することは、コスト面から考えると現実性に乏しい。また、直営における業務委託の方法では、単年度の委託契約となるため、中・長期的な視野での事業展開や人材配置計画を進めていくことができない。</p> <p>川崎シンフォニーホールの管理運営にあたっては、これまでの実績から、指定管理者制度を活用することが最適と考えるが、音楽ホールの復旧期間については、業務範囲・実施方法、経費等について見直していく必要がある。</p>

#### 4. 今後の事業運営方針について

<p>指定管理者制度の導入により、優れた音楽文化を提供するとともに、安定かつ柔軟な管理運営と経費抑制の効果がみられた。</p> <p>川崎シンフォニーホールが、最高の音楽芸術活動の場であり、聴衆・演奏家の双方にとって魅力的なホールであること、また、芸術・文化活動を通して地域に貢献し市民から愛され、世界に川崎を発信する「芸術創造・発信型のホール」であることを目標とし、その実現に向け主催・共催事業と貸館事業とのバランスの良い事業内容を展開するためには、引続き指定管理者による管理運営を行うことが望ましいと考えるが、音楽ホールの復旧期間については、業務範囲・実施方法、経費等について見直していく必要がある。</p> <p>次期指定管理者の選定にあたっては、次の理由により、非公募とし、指定管理期間を平成 26 年度末までに延長することが適当と考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●通常、川崎シンフォニーホールの指定管理者については、ホールの貸館業務の受付や自主事業に伴う出演者の調整などが必要なため、1 年前には次期指定管理者の選考及び議会の承認を経ている。</li> <li>●通常どおり、次期指定管理者の選考を行う場合には、既に応募等の準備に着手する時期に入っているが、現在、ミュージアの復旧に向けた取組を進めており、復旧工事等の完成目途は平成 25 年 3 月を予定していることから、</li> </ul>
---

音楽ホールが本来あるべき姿で存在しない現時点での応募や選考は、公平かつ公正に実施できる状況にないと考える。

- また、ホール再開となる平成25年度に向け、再開の周知やホールスポンサーの確保、再会公演の企画・調整等、これまで国際的にも高い評価を得てきたホールに再度多くの方に来場いただけるよう様々な取組を進めていく必要があるため、現行の指定管理者が培ってきたこれまでのノウハウと高い実績を十分に活用しながら行っていくことが、ホール再開には有益かつ不可欠と考える。