

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25年8月28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	(当初)平成20年4月1日～平成25年3月31日 (変更)平成20年4月1日～平成27年3月31日 ※東日本大震災の影響により音楽ホールが約2年間使用できないため、指定期間を2年延長
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：公益財団法人川崎市文化財団 理事長 北條秀衛 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	市民や利用者には十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>1 利用実績について ※別紙参照</p> <p>2 評価について 音楽ホールについて、平成20年度から22年度までは通常通り運営されていたが、東日本大震災の影響により23年度、24年度は復旧工事のため休館していた。その間の指定管理業務については、平成23年10月末まで市内各所で代替公演を実施したほか、音楽ホール復旧工事エリアを除く施設管理、音楽工房を利用した公演及び復旧工事後の貸館予約等が主な業務となった。</p> <p>(1) 音楽公演等の事業に関する業務 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を行い、市民に良質で魅力ある公演を鑑賞する機会を提供した。震災後についても平成23年4月～10月まで、市内音楽大学や企業等の協力により会場を借用して東京交響楽団等による公演を行い、普段ミュージアムへ足を運ぶことができない方にも、ミュージアムが企画する良質で魅力ある公演を届け、市内全域に音楽のまちを発信した。 イ 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ム」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馴染みの無い層を集客したことは、本市が進める「音楽のまちづくり」の裾野拡大に大きく貢献したのと考えている(22年度来場者31,651名)。併せてチケット半券を提示することによるサービスなど周囲の飲食店との連携も図っており、地域経済の振興にも貢献している。 また「こどもフェスタ」として、ワークショップや0歳からのミニコンサート、こどものための音楽会など、次代への音楽文化の継承を目的とした取組もあり、子どもの頃から文化を大事にする心を育て、親しまれるホールとして、将来の市民の誇りを醸成する事業であった。 震災後の平成23年7月～8月にかけて市内各地の代替会場で実施し、13,331名の来場があった。会場が小さくなった関係もあり、来場者数は減ったが、会場で実施したアンケート調査では「初めて来た」が5割を超えており、「フェスタサマーミュージアム」を市内全域に宣伝し、「音楽のまち・かわさき」の裾野</p>

の拡大に貢献したものと考える。

ウ 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（24 年度は指定管理業務外）では、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、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。

震災後もフランツ・リスト バースデー・コンサート（23 年 10 月開催）において、所沢市民文化センターミュージズのパイプオルガンを使用し、震災前の実技オーディションによって選ばれた学生オルガニストによる演奏を行い、若手音楽家の育成を図り、音楽文化活動の普及にも貢献するなど、次代の音楽文化を切り拓く事業を行った。

エ 昼間のひとときや仕事帰りに低価格で楽しめる「ランチタイム&ナイトコンサート」（平成 20 年度～22 年度）や東京交響楽団メンバーによる音楽に関連した「語り」を交えた室内楽曲の演奏を楽しむ「M U Z A 音楽サロン」、ホール及び東京交響楽団の認知度アップ、ミュージアム川崎の魅力づくりの一環として開催している気軽に立ち寄れる入場無料のコンサート「東響ミニコンサート in M U Z A ガレリア」、日本を代表する作曲家團伊玖磨氏の日本歌曲の演奏や魅力について語り、日本語の美しさを広めた「レクチャーコンサート」（24 年度）は、子どもから高齢者まで世代を超えて音楽に触れあえ、気軽に聴ける場で質の高い音楽を市民に提供している。

オ 平成 20 年度から 22 年度にかけて市民合唱祭、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。

震災後は音楽ホール再開に向け、復旧工事期間中、貸館利用者に対し、復旧工事の進捗状況やホールの安全性に関する説明会の開催、リニューアルオープン前にホール見学会を開催し、ホールの安全性と優れた音響の復元を PR するなど、今後も多くの人に愛され親しまれるホールとして、安心感を与えるよう取り組んだ。その結果、ホール再開後の貸館予約数は、震災前の水準（84 件）となっている。

（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

ア 震災前は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回数 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した。

施設の運営、施設・設備等の維持・管理業務についても、定期的に保守点検を実施し、施設管理に起因する大きな事故もなく、音楽工房と併せて仕様書通りに適正にサービスを提供できた。

震災後についても、24 年度音楽工房利用代表者に対し 1 ヶ月間実施したアンケート調査（回答数 267 枚、回収率 90%）では、施設や清潔感についての満足度は 90% 以上と高く、また備品やスタッフ等の対応についても、85% 以上の高い回答であったことから、適正にサービスが提供できている。また、開館日数、日数利用率、区分利用率は、目標を達成している。

イ 23 年度よりインターネットチケット販売サービスを導入し、チケット販売初日の電話受付混雑が軽減でき、利用者のサービス向上が図られている。

ウ 震災後、震災の影響により音楽ホールが使用できない中、既に貸館予約していた団体等への連絡やクレーム等に対し、丁寧な説明を行うとともに、所管課と協力しリニューアルオープン後の利用促進へつなげる広報等の取り組みを行っている。

（3）その他施設の管理に関する業務

仕様書どおり適正にサービスが提供されている。

2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>1 達成状況について</p> <p>本施設は、「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され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）。平成23・24年度中は音楽ホールが使用できないなど、震災の影響による変化はあったが、上記2-1-1の利用実績、2-1-2の評価にあるとおり、事業目的は達成されている。</p> <p>収支実績については、効率的な契約事務の執行による事業費の縮減や効果的な事業を展開し、ミュージアの質を落とさず、良質な事業を行うと共に管理運営を行い、市の予算額の範囲内で施設運営を行っている。</p> <p>※23・24年度については、ホールを使用する事業については指定管理業務から外したため指定管理委託料減額。</p> <table border="1" data-bbox="558 537 1364 896"> <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> <tr> <td>平成23年度</td> <td>535,508千円</td> <td>583,546千円</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>332,476千円</td> <td>348,234千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 評価について</p> <p>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	平成23年度	535,508千円	583,546千円	平成24年度	332,476千円	348,234千円
	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																		
平成23年度	535,508千円	583,546千円																		
平成24年度	332,476千円	348,234千円																		
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>1 安全・安心に関する取り組みについて</p> <p>震災前から仕様書に基づく適切な職員配置と事故・災害発生時の危機管理マニュアルの作成、職員の役割分担の明確化等を行うほか、職員全員による各種防災訓練や普通救命講習を実施しており、適切な安全管理体制を図っていた。急病人発生時の初期対応としても、近隣医療機関やミュージア川崎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>23年度以降は東日本大震災での教訓を踏まえ、所轄消防署やミュージア川崎防災センターと協議を重ねるとともに、他ホールの避難訓練に参加するなど、具体的な事例を元に危機管理マニュアルの改訂を行っている。また、自らの任務を適確に遂行できるよう個人マニュアルを各自で作成するなど、防災力の強化を図っている。</p> <p>また、チケットカウンターでは現金を扱っているため、所轄警察署の協力により防犯講習会を開催し、職員の防犯意識を高める取り組みを行った。</p> <p>2 評価について</p> <p>安全・安心に関する取り組みについては、適正であると評価できる。</p>																		
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>平成23年度、24年度の2年間、音楽ホールが使用できないという状況はあったが、各年度とも仕様書に基づき概ね順調に指定管理業務を実施することができた。その中で、友の会会員及び音楽工房利用者のアンケート調査から以下のような意見・要望が寄せられた。</p> <p>1 代表的な意見・要望</p> <p>(1) トイレにウォシュレットを設置して欲しい</p> <p>(2) チケット予約の電話混雑を解消して欲しい</p> <p>(3) ホームページは、サントリーホールがとても見やすく知りたい情報も分かりやすいので、ミュージアも改善して欲しい</p> <p>(4) 事前に施設レイアウトを確認したいので、ホームページに音楽工房の見取り図を掲載して欲しい</p>																		

	<p>(5) 場内の段差が多く転倒しやすいことを改善して欲しい</p> <p>(6) チケット予約時にクレジットで購入できるようにして欲しい。</p> <p>(7) 音楽ホール内の座席位置が何階にあるのか感覚でつかむことができず、場内係に確認しないと分からないので改善して欲しい</p> <p>(8) ホール2階の多目的トイレは、自動ドアでないため使いづらい</p> <p>2 1. への対応</p> <p>(1) 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した。</p> <p>(2) ぴあの端末を増設し、混雑緩和の対策を図るほか、チケットweb販売を導入した。</p> <p>(3) ホームページの利便性向上に向け、25年度においてサービスアップ委員会で対応を協議していく。</p> <p>(4) ホームページに音楽工房の見取り図を掲載し、利用者が事前に確認できるよう改善した。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) チケットコールセンターで、電話応対時に個人情報の復唱する声が他に漏れないよう、各対応ブースに遮音用のパーテーションを設置することで個人情報を保護し、クレジット決済によるチケット販売を開始した。</p> <p>(7) ホール復旧工事期間中に所管課と検討を重ね、ホール内座席区分表記の変更や、各座席番号プレートの文字を大きくする提案を行い、リニューアルオープン前に改修された。</p> <p>(8) ホール復旧工事期間中に、所管課へ多目的トイレの改善要望及び提案を行い、障害者でも利用しやすい扉へ改修された。</p> <p>寄せられた意見・要望については、定期的を実施している「サービスアップ委員会」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り組みを実施してきたところであるが、下記のような課題が残っている。今後もホール顧客満足度の調査を行い、利用者のニーズを適確にとらえサービス向上に対応する必要がある。</p> <p>3 課題と改善策</p> <p>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%~60%に留まっている。1週間単位での貸出を1日単位でも貸出できるようにしたり、利用者の要望に応えた展示用テーブルの導入などの工夫は見られるものの、利用促進に向けた広報等の工夫が必要である。</p> <p>4 評価について</p> <p>サービス向上のための取り組みについては、個人情報保護も含め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>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。突発的な問題が発生した場合には、随時、指定管理者職員と所管課職員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等を行っている。所管課として管理運営状況について確認を行い、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った。特に23・24年度はホール復旧工事状況やリニューアルオープンに向けた広報など、情報共有を十分に図るとともに、復旧工事の事故やクレーム等に即座に対応できるよう連絡体制の確認や所管課への報告・相談等を指導し実践させた。</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経験等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、上記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関する高度な専門知識と事業実施に関するノウハウを活かした事業展開が行われた。音楽ホールの入場者は平成18年度から震災時まで毎年ほぼ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。また、貸館利用に対しても高いホスピタリティを提供し、年間80件以上の演奏会等が開催された。復旧工事中は、平成25年度、26年度の音楽ホール貸館予約の減少が懸念されたが、これまでの貸館主催者サポートや所管課とのホール安全性の広報などの効果により、平成25年度は震災前と同等の84件の予約を受付けたことも評価できる。</p> <p>音楽工房の利用率は、震災以降も高い利用率を維持し、目標とする利用率を確保した。</p> <p>2 コスト面</p> <p>指定管理委託料については、市の予算を下回る金額で、事業や施設管理の質を落とすことなく運営ができたことと評価できる。</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	<ul style="list-style-type: none"> ●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。23・24年度についても音楽ホールが使用できない中、音楽工房の利用率は高く、利用者アンケートからも充実したサービスを提供していると評価できる。 ●音楽ホールの設置目的や役割を達成し、ミューザから世界に向け川崎市を発信するには、継続的な質の高い事業運営や専門性の高い人材育成、企画運営等のスキルの蓄積などが必要である。現在の指定管理期間5年では指定管理者交代のリスクが伴うため、事業の質を保つのが困難であり、指定管理期間を10年とすることも含めて検討する。 ●施設の中長期修繕計画を策定し、市と指定管理者とのリスク分担等に留意することや、修繕と事業の実施に向け、可能な限り休館を少なくした日程調整が必要となる。 ●ホールが、開館から10年を迎えるため、今後、施設等の修繕が増えることが想定される。上記の中長期修繕も含め予防保全型の修繕・更新を着実に実施するには、指定管理者との連携が欠かせないため、指定管理期間や指定管理制度の契約内容、修繕・更新の裁量等を検討する必要があると考える。
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、高度な専門知識・経験を有する人材を募集・雇用するには、雇用する側にも専門的な知識が求められる現実的に難しい。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>音楽ホールが使用できない間、ホールの早期再開を望む声が寄せられるなど、音楽ホールへの期待が感じられ、今後も「音楽のまち・かわさき」のシンボルとして、ホールを管理運営する必要がある。</p> <p>音楽ホール再開後も、ホールが持つ高水準の音響を活かした良質な音楽を提供するには、中・長期的な視野での事業展開やホールに精通した専門的人材による効果的・効率的な運営を進める必要があるため、指定管理者制度を継続する。</p>

4. 今後の事業運営方針について

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。

川崎シンフォニーホールは、「音楽のまち・かわさき」の中核施設として、市民に良質な音楽を提供するとともに、海外オーケストラの公演等により、国際的に著名な音楽ホールとなることを目指し事業を展開してきた。世界屈指の音響を誇るホールであるという評価を高めることで「音楽のまち・かわさき」の定着を図り、都市イメージの向上につなげ、これによって多くの人が川崎に集い、こうした人の流れから企業や商業施設の本市進出の契機となっていくような「まちづくり」を目指していく。

- ホール休館中も市内各地で代替公演を開催し、「音楽のまち・かわさき」のシンボルとして改めて川崎シンフォニーホールを周知することができた。今後はこれを契機に、ホールに足を運んだことが無い方を集客できるような、多彩で魅力的な事業を展開する。
- 国際的なコンサートや本市友好姉妹都市との音楽による文化交流を進め、川崎シンフォニーホールが備える高水準の音響を活かし、国際的な認知度のさらなる向上を図る。
- 音楽ホール特有の舞台設備や機能を維持するため、計画的な修繕計画が必要となる。音楽ホールの高い稼働率の中、効率的・効果的な修繕計画を立て、予防保全型の保守点検・修繕を行う。
- これらを効果的・効率的に管理・運営するには、継続的な質の高い事業運営やホール特有の特殊な設備を扱う専門的な人材を確保し、地域の芸術家や団体等との信頼を伴うネットワークに時間をかけ構築し継続させる必要から、次期指定管理期間を10年間とすることも含めて検討し、その際はモニタリングの強化についても検討する。