

## 指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査 (総合結果)

施設名	かながわアートホール		
指定管理者名	公益財団法人神奈川フィルハーモニー管弦楽団グループ		
施設所管課(事務所)	文化課		
指定期間	R2.4.1 (2020年)	～	R7.3.31 (2025年)
評価期間	R2 (2020)	年度～	R4 (2022)

### 指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準		
<b>B</b>	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要		
<b>評価理由及び今後の対応</b>			
<p>(公財)神奈川フィルハーモニー管弦楽団の練習拠点であることを活かしたイベントの開催や、地域と連携した取組が知名度の向上につながっている。また、指定管理者は適切な業務委託を行い安全性の確保を行うとともに、利用者に丁寧に対応し、要望のあった事項は改善の取組を行うなど、安心・快適な施設運営に努めており、利用者満足度は例年「満足」「おおむね満足」が9割を超えている。</p> <p>利用状況及び収支状況については、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館のため、利用者数及び利用料収入が減少しているが、影響の少なかった令和4年度には回復傾向が見られ、今後も自粛せざるを得なかった事業等の積極的な実施により、利用状況及び収入の向上が見込めると考えられる。</p> <p>業務遂行能力については、指定管理者グループ構成員である(公財)神奈川フィルハーモニー管弦楽団と(株)横浜アーチストの知識と経験を活かし、適切な人員配置を行い、少ない人数で効率的に業務を遂行している。また、関係法令を遵守し、職員研修により職員の資質向上に取り組んでいる。</p> <p>以上から、民間ノウハウを活用し、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。</p>			
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>有</b></td> <td style="text-align: center; width: 50%;"><b>無</b></td> </tr> </table>	<b>有</b>	<b>無</b>
<b>有</b>	<b>無</b>		

### 1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 県民に文化芸術に親しんでいただくため、神奈川フィルの練習拠点であることを活かし、コンサートや楽器体験のイベント等を実施した。 <input type="checkbox"/> 月例報告書、実績報告書のほか、随時の現地調査、電話連絡等により委託業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 保守点検、清掃、保安警備、受付・案内、舞台設備管理運営の各業務について、月例報告書により事業計画どおり行われていることを確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>S</b>	<input type="checkbox"/> 地域のイベントとの連動企画で、近隣の学校の吹奏楽部に出演を依頼するなど、地域との連携に積極的に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 小破修繕について、地元の企業へ発注している。
評価結果	<b>評価区分</b>		
<b>A</b>	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	56,200 人	56,700 人	56,900 人	56,600 人
利用者数	28,513 人	38,241 人	55,719 人	40,824 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 27,687 人	△ 18,459 人	△ 1,181 人	対目標値(率)
	51 %	68 %	98 %	72.1 %

※目標値の設定方法  
 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
 イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
<b>C</b>	利用者数と目標値を比較して（3 か年平均） S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満	〔女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。〕
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか  <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか  <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 地域のメルマガや広報紙、「県のたより」等を利用するなど、多様な広報媒体を活用し、効果的な広報に努めた。 <input type="checkbox"/> 近隣の小学校に通う生徒を対象にしたイベントや子育て支援コンサート、施設のテラスをステージとした「野外コンサート」、DVD上映会等を開催することで県民が音楽に親しむ機会を提供し、また施設を知っていただく機会としている。 <input type="checkbox"/> 令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館のため利用者数が減少しているが、影響の少なかった令和4年度には回復に転じている。	

### 3 利用者満足度の状況

	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	- %	100.0 %	99.4 %	99.5 %
	- 人	233 人	480 人	

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
<b>S</b>	「満足」（上位 2 段階の評価）と答えた割合が（3 か年平均） S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 又は S～B にかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か  <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 受付窓口にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。さらに年 2 回、より詳細な質問項目のアンケートを、管理施設の利用者等へのアンケート用紙の配布及び管理施設ホームページにおいて実施している。 <input type="checkbox"/> 令和 2 年度は主催事業を全て中止又は無観客・ライブ配信で実施したため、詳細な質問項目のアンケートは実施できなかった。 <input type="checkbox"/> 令和 3 年度には、喫煙所からのタバコの臭いが気になるとのアンケート意見を踏まえ、喫煙所の場所を変更する等、利用者満足度向上に向けた取組が適切に行われている。

#### 4 苦情・要望等への対応

	年月	意見の内容	対応状況
施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	令和4年10月	野外コンサート時に近隣住民から騒音に対するクレームがあった。	音量の自主規制及び演奏形態の制限の検討、近隣町内会への回覧での周知を行い、その後クレームはない。
	令和4年1月	スタジオを利用時に喫煙所からのタバコの臭いが気になる。	安全上の観点から監視カメラで確認でき、通行人の少ない施設裏手の楽屋口の横へ喫煙所を移動した。
	令和4年1月	ホール内で会話しているグループがあり、入場前に口頭で注意してほしい。	今後は入場前と開演前に注意喚起を徹底することとした。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> ホールホワイエでアンケートを配架、公演時の配布など、積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 苦情・要望等があった場合、真摯に受け止め、職員で情報を共有し、改善に向けて取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 苦情・要望等には迅速に対応し、丁寧な説明を行っており、適切である。	

#### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	R4. 3. 27	①主催事業である「神奈川フィル・カジュアルコンサート」の公演中に、演奏者（神奈川フィル楽団員）が、めまい、手足の痺れ、動悸などの症状が出たため途中退席した。その後、楽屋で休養し回復したものの、念のため救急車を呼び病院へ搬送した。 ②翌日の3月28日（月）に事故報告書を受領、月次報告書にも記載。 ③病院から帰宅し、特段異常はみられなかったとのこと。 ④無 ⑤無 ⑥無
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 毎月、個人情報等の情報管理についてチェックリストに基づく点検を行い、県に報告している。 <input type="checkbox"/> 事故発生時には迅速に対応し、県への報告も適切に行っている。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R元(H31)年度			R2年度			R3年度		
収入	129,330 (128,724)			121,728 (128,799)			122,372 (128,285)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	106,732 (106,732)	16,388 (15,910)	6,210 (6,082)	107,197 (105,918)	11,026 (16,700)	3,505 (6,181)	104,354 (104,354)	14,104 (17,600)	3,914 (6,331)
支出	120,661 (128,090)			115,372 (128,799)			120,971 (128,285)		
収支差額	8,669 (634)			6,356 (0)			1,401 (0)		
	R4年度			累計					
収入	127,393 (128,277)			371,493 385,361					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	104,296 (104,296)	16,808 (17,800)	6,289 (6,181)	315,847 (314,568)	41,938 (52,100)	13,708 18,693			
支出	133,066 (128,277)			369,409 (385,361)					
収支差額	△ 5,673 (0)			2,084 (0)			収入合計／支出合計比		
							100.6%		

※( )内は収支計画額。令和4年度は速報値

評価結果	評価区分
A	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 令和3年度から有料の主催コンサートを開始し、収入増加に取り組んでいる。  <input type="checkbox"/> 令和4年度にホールの照明をLED化し、省エネ及び電気代の経費節減に取り組んでいる。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか  <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか	A	<input type="checkbox"/> ホール運営、舞台運営について知識と経験を有する職員を配置し、適切な管理運営を行っている。 <input type="checkbox"/> 職員研修を実施し、接客スキルなど職員の資質向上に努めている。  <input type="checkbox"/> 長時間残業の禁止など労働時間の短縮に努めている。風通しのよい職場作りによりハラスメントの防止に取り組んでいる。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 消防法、興業場法など劇場運営に関する諸法律を遵守している。 <input type="checkbox"/> 空調の温度設定や小まめな消灯など節電対策を行い、環境への配慮に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> チェックリストに基づき毎月自己点検を行い、個人情報保護の研修を行っている。 <input type="checkbox"/> 個人情報の漏洩等はなく、適切な管理がされている。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		