

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)

資料11

施設名	神奈川県立音楽堂		
指定管理者名	公益財団法人神奈川芸術文化財団		
施設所管課(事務所)	文化課 ()		
指定期間	R3. 4. 1 (2021年)	～ R8. 3. 31 (2026年)	評価期間 R3 (2021) 年度 ～ R5 (2023) 年度

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	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
評価理由及び今後の対応	
<p>指定管理期間4期目にあたる今期は、3期目に引き続き、県民ホール本館、神奈川芸術劇場、神奈川県立音楽堂の3館を一体的に運営する形で、効率的・効果的な指定管理業務の実施について取り組んできたところである。</p> <p>施設の維持管理については、事業計画や仕様書に基づき適切に行われているほか、新型コロナウイルス感染症に係るガイドラインの運用廃止後も、館内の消毒などを実施し、安全安心な施設運営に努めた。</p> <p>その結果、令和5年度の利用者数は111,662人となり、対前年度比で38%増となった。</p> <p>一方、目標達成率は84.1%で、コロナ禍の影響を完全に払拭したとは言えない結果となった。</p> <p>コロナ禍においては、「人数制限が厳しすぎる」や「感染対策が不十分」など、新型コロナウイルス感染症関連の苦情が多かったが、政府や都道府県の基準に準拠したガイドラインを作成し、それに基づき適切に対処した。</p> <p>また、収入増につなげるため、公益目的の利用(芸術文化に係る公演等)が見込まれない場合は、ホールを講演会や研修会等での利用に積極的に貸出すなどの工夫をした。ホワイエ等建物の空間を使った雑誌や広告の撮影、ホールを使用したドラマや映画の撮影の要望も増えており、今後新たな収入源としての活用を検討している。</p> <p>紅葉ヶ丘一帯の活性化を図る「紅葉ヶ丘まいらん」では、紅葉ヶ丘公立文化施設5館を周遊するスタンプラリーを実施するなど、地域活性化に取り組んだ。</p> <p>上記のとおり、管理運営状況は良好であると認められ、今後も引き続き指定管理者による施設の維持運営・事業実施が適切であると考えます。</p>	
指定管理者制度による管理の有効性	(有) 無

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	A	<input type="checkbox"/> 全国初の公立音楽専用コンサートホールとして建設された音楽堂は、本県有数の規模を持つ県民ホール本館、舞台芸術専用ホールである神奈川芸術劇場とともに、3館一体運営により本県文化芸術の広域拠点としての役割を担い、これまで音楽を中心とした文化芸術の創造・鑑賞・普及活動を定期的実施している。 <input type="checkbox"/> こうした活動のため、毎年年度協定で定める事業計画・人員計画・収支計画に基づき、指定管理者による施設の維持管理、事業実施が適切に行われている。
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	A	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理について、事業計画や仕様書に基づき、適切に行われている。 <input type="checkbox"/> また、令和6年度で開館から70年を迎える音楽堂は、建物や設備の老朽化が進んでおり、大規模な修繕が必要な箇所については、指定管理者自らが緊急的な補修・修繕を行うなど、積極的に対応している。
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	A	<input type="checkbox"/> 紅葉ヶ丘公立文化施設5館の連携活動、通称「紅葉ヶ丘まいらん」では、5館を周遊するスタンプラリーなどを実施し、紅葉ヶ丘一帯の活性化に取り組んだ。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、清掃業務や警備業務、施設維持管理業務など、複数の業務を地域企業に委託している。
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）		

2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	99,600 人	116,200 人	132,800 人	116,200 人
利用者数	51,476 人	80,941 人	111,662 人	81,360 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 48,124 人 52 %	△ 35,259 人 70 %	△ 21,138 人 84 %	対目標値(率) 70.0 %

※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
C	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"/> 指定管理者が作成する広報誌(神奈川県芸術プレス)のほか、ホームページ、SNSを通じた広報・PR活動などを積極的に行い、入場者数の確保に努めた。 <input type="checkbox"/> 「紅葉坂プロジェクトVol.3」では、より多くの人に興味を持ってもらえるよう、作品の創作過程を公開するワークインプログレスを実施し、翌年の本公演に向けて土台を作った。 <input type="checkbox"/> 教員に向けた合唱、打楽器ワークショップや、小学校への派遣授業などアウトリーチにも力を入れ、音楽に興味を持ってもらうきっかけを作った。 ※目標値の(利用者数)は公演の来館者数を指す。

3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 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 % 6 人	100.0 % 10 人	100.0 % 12 人	100.0 %

※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
S	「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"/> 実施月(令和5年11月、12月)の施設利用者を対象に、調査票の直接配布、QRコードによるWEBアンケートを実施しており、適切な方法で実施されている。 <input type="checkbox"/> なお、全利用者到手渡しでアンケート用紙を渡し、回答を促しているが、回答率が上がらないため、より回答率を上げる取組を考える必要があり、今後の課題である。 <input type="checkbox"/> 利用者満足度調査のほか、日常的に来館者・利用者を対象にアンケートを実施しており、その結果については職員に周知して問題意識を共有し、随時必要な措置を講じている。 ※調査対象の利用者は貸館の施設利用者を指す。

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年度 令和5年度	申し込み、事前打合せを簡略化してほしい	事前打合せは、催しの安全で円滑な運営のために実施しているもので、なくすことはできないが、要点を抑えて進めることを心がけていきたい。
	令和4年度	利用抽選はネット化してほしい	ネット申込みについては、開発経費及び高齢者の多い利用者にとっての使いやすさという課題に留意しつつ、検討していきたい。
	令和3年度	トイレが少ない、表示が分かりにくい	ホワイエの女性トイレは2階にあるが、表示が分かりにくいいため、もっと見やすいものを検討する。
	令和3年度 令和4年度	新型コロナウイルス感染症についての苦情 ・楽屋の使用制限を緩和してほしい ・ガイドラインが厳しすぎる ・感染対策が不十分 など	政府や都道府県から発令された要請に基づいて作成したガイドラインに沿って、適切な運用を行った。
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"/> 来館者や施設利用者に対し、アンケート（直接配布、QRコード、ホームページ掲載）を実施し、意見・要望等の把握に積極的に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 申し込みや事前打合せの簡略化、利用抽選のネット化など、対応に時間がかかるものも多かったが、必要性和利用者の利便性の両方の側面から検討を進めている。	

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	発生年月日	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）
	令和4年9月20日	①令和3年度決算の公益認定三基準の計算誤り ②県公益認定等審議会から指摘を受けた。 ③業務執行理事である専務理事が代表理事より口頭訓戒を受けた。 ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和4年9月	①各種提出書類の誤りが多発したため、7月に口頭指導し、9月に文書による改善報告を求めた。その後、年度末に提出された利用者満足度調査について、内容、数値等の誤りや誤記があったため、再提出及び経緯等について報告を求めた。 ②各種提出書類の確認（随時） ③随時提出書類を確認することとしている。 ④無し ⑤財団からの報告書によると、チェック漏れや現場担当者等が新任で、十分な業務把握をする時間もなく報告作成に臨み、記載を誤った等。 ⑥無し
	令和4年10月1日	①予定されていた事業計画記載の1公演について、内容と日程を変更し実施した。 ②事業変更届を提出し承認を受けた。 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
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"/> 指定期間において発生した事故・不祥事等については、いずれも発生後迅速かつ適切に対応している。 <input type="checkbox"/> 平素から、舞台上などの危険な場所については、職員及び利用者に対して周知を図るほか、施設・設備の不具合が生じた場合は、速やかに業者に確認するとともに県に報告するなど、事故の未然防止に努めている。 <input type="checkbox"/> 不祥事防止を目的とした職員研修を実施するなどの取組を行っている。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	270,982 (308,264)			307,992 (297,651)			347,284 (332,847)		
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
	201,062 (199,042)	8,957 (36,618)	60,963 (72,604)	214,804 (214,804)	24,998 (25,502)	68,190 (57,345)	216,405 (216,405)	28,944 (30,298)	101,935 (86,144)
支出	256,090 (308,264)			317,922 (297,651)			362,523 (332,847)		
収支差額	14,892 (0)			△ 9,930 (0)			△ 15,239 (0)		
	R5年度			累計					
収入	294,365 (317,962)			949,641 948,460					
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			
	217,603 (217,603)	34,679 (35,348)	42,083 (65,011)	648,812 (648,812)	88,621 (91,148)	212,208 208,500			
支出	293,320 (317,962)			973,765 (948,460)					
収支差額	1,045 (0)			△ 24,124 (0)			収入合計／支出合計比 97.5%		

※()内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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"/> 国庫補助金や助成金、賛助会員制度の運営、個別協賛、広告協力などにより、外部資金の確保に努めている。 <input type="checkbox"/> 公益目的の利用（芸術文化に係る公演等）が見込まれない場合は、ホールを講演会や研修会等での利用に貸出し、利用料収入の増加に努めた。 <input type="checkbox"/> 電気のこまめな消灯などの日々の節電に加え、建物・設備のライフサイクルコスト低減に向け、定期点検を実施するなど、長期目線での経費節減にも取り組んでいる。

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	A	<input type="checkbox"/> 人員配置計画に基づき、必要最小限の人員を配置するなど、業務量の変化に応じた対応を行っている。 <input type="checkbox"/> 職員向けにホール管理・運営等に関する研修を実施している。
	<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		<input type="checkbox"/> 繁忙期には臨時職員や個人業務委託等、多彩な人材を活用しながら、一職員へ業務が集中しないような体制づくりに努めている。 <input type="checkbox"/> ハラスメント対策研修を実施している。
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"/> 指定管理業務について、適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 消耗品の購入に当たっては、環境に配慮された商品の購入を心がけているほか、封筒作成の際には、FSC認証紙を使用している。 <input type="checkbox"/> 前年度から障がい者雇用を継続しており、法定雇用率を満たしているため、雇用状況は適切である。
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"/> 個人情報の取扱いに関する事故の対応策として、複数人でのチェックを徹底するなど、個人情報の管理体制を強化している。 <input type="checkbox"/> また、職員研修の実施等により、再発防止を図った。
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）		