

モニタリング結果報告書
(令和3年度)

資料1-1①

1. 施設概要

施設名	県民ホール（本館・神奈川芸術劇場）、音楽堂		
所在地	県民ホール本館：横浜市中区山下町3-1 神奈川芸術劇場：横浜市中区山下町281 音楽堂：横浜市西区紅葉ヶ丘9-2		
サイトURL	県民ホール本館： https://www.kanagawa-kenminhall.com/ 神奈川芸術劇場： https://www.kaat.jp/ 音楽堂： https://www.kanagawa-ongakudo.com/		
根拠条例	県民ホール本館：神奈川県立県民ホール条例 神奈川芸術劇場：同上 音楽堂：神奈川県立音楽堂条例		
設置目的(設置時期)	県民ホール本館：県民の文化芸術の振興及び福祉の増進を図るため (昭和50年1月) 神奈川芸術劇場：同上 (平成23年1月) 音楽堂：県民の音楽芸術の振興及び福祉の増進を図るため (昭和29年11月)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川芸術文化財団		
指定期間	R3. 4. 1 ~ R8. 3. 31 (2021年) (2026年)	施設所管課	文化課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価（利用状況、利用者満足度、収支状況）に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p> <p>(一体としてのコメント) 第4期指定管理期間の初年度である令和3年度は、提案書に定めたミッションに基づき、各館のブランディングの強化、地域との連携等に取り組んだ。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、「冒険者たち」の巡回公演の一部や音楽堂ヘリテージコンサート等一部事業が中止となったほか、一部オンライン配信とするなど実施方法を変更した。 また、満足度調査結果は良好であったが、新型コロナウイルス感染症のまん延防止のため、施設により収容人数を調整したり入場制限するなどしたため、利用率・利用者数は昨年度よりは上昇したが例年と比較すると低迷した。これらの結果、3館の評価及び一体としての3項目評価をA評価にした。 今後も新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ適正に施設を管理するとともに、3館それぞれの特徴を活かした魅力的な自主事業の開催等により、県民に対する芸術鑑賞の機会の提供や芸術文化の創造・発信に期待する。 なお、消費税率引き上げに伴う事業者の役務の提供に係る消費税の転嫁漏れについては、今後、同様の事案が発生しないよう口頭指導を行った。</p> <p>■県民ホール(本館・神奈川芸術劇場)について 令和3年度は、県民ホール本館、神奈川芸術劇場ともに、提案書に基づいて適切に管理運営が行われた。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたが利用者数は目標値を上回り、利用者満足度調査については、高評価を維持した。結果、利用状況はA評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がB評価となり、3項目評価をA評価にした。</p> <p>■音楽堂について 令和3年度は、提案に基づいて適切に管理運営が行われた。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、施設利用者数は目標値を下回ることとなった。利用者満足度調査については、前年度より「満足」の割合が低下したが、高評価を維持した。利用状況はC評価となったため、利用者の満足度がS評価、収支状況がB評価であったが、3項目評価をB評価とした。</p>

<p><各項目の詳細説明></p> <p>■県民ホール(本館・神奈川芸術劇場)について</p> <p>令和3年度は、令和2年度に引き続き県民ホール本館、神奈川芸術劇場及び音楽堂3館一体で事業を行った。県民ホール本館では小ホールの活性化を目的としてC×C(シー・バイ・シー)を実施したほか、オープンシアターを2年ぶりに開催した。神奈川芸術劇場では、新たに芸術監督に就任した長塚圭史氏のもと、毎年度テーマを設け、また、シーズン制を導入して神奈川県ならではの作品の制作、発信等に取り組んだ。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、神奈川芸術劇場プロデュースの近松心中物語やラビット・ホールの公演の一部等が中止となった。</p> <p>◆管理運営等の状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、一部の有観客公演及び企画の代替・補完手段として令和2年度に引き続きオンライン配信を導入した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う神奈川県の方針に基づき、施設の原則閉館や利用制限等を実施したため、各施設において利用者には細やかな情報提供及び説明を行ったほか、令和2年度に作成した新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドラインを状況に応じて改正しつつ、利用者及び来館者に周知するとともに、施設内に必要な感染対策を講じ、安全安心な施設運営を進めた。</p> <p>◆利用状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症対応としての閉館や公演中止等の影響もあり、県民ホール本館は、目標値を392,400人としていたが、利用者数は335,833人に止まり、利用者数の目標達成率は85.6%となった。一方、神奈川芸術劇場においては利用者数は214,380人と目標達成率は152.0%となり、2館合計では目標値533,400人に対して、550,213人となり、利用者数の目標達成率が103.2%と目標を達成したためA評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度</p> <p>県民ホール本館及び神奈川芸術劇場では12月から1月にかけて調査を実施した。実施期間を昨年度から拡大したこともあり、回収数を増加させることができた。2館ともに上位2段階の回答割合が100%となったためS評価とした。</p> <p>◆収支状況</p> <p>県民ホール本館が収支比率98.18%、芸術劇場は収支比率100.55%であった。2館を合わせた収支比率は99.53%となったため、B評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等</p> <p>県民ホール本館では、新型コロナウイルス対応に係る換気音についての意見が寄せられた。新型コロナウイルスに対する説明を丁寧にする対応を行った。また、神奈川芸術劇場では、チケットの販売方法等への意見があり、チケット販売方法の改善等の対応を行った。</p> <p>◆事故・不祥事等</p> <p>消費税の引上げに伴う事業者の役務の提供に係る消費税の転嫁について修正指示が税務署からあり、対応を行った。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況</p> <p>指摘・指導等はなかった。</p>					
<p>■音楽堂について</p> <p>◆管理運営等の状況</p> <p>令和3年度は、音楽堂のブランドイメージに合う演奏会やライブ等の自主事業を開催した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、一部の有観客公演及び企画の代替・補完手段としてオンライン配信も実施した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う神奈川県の方針に基づき、施設の原則閉館や利用制限等を実施したため、利用者には細やかな情報提供及び説明を行ったほか、令和2年度に作成した新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドラインを状況に応じて改正しつつ、利用者及び来館者に周知するとともに、施設内に必要な感染対策を講じ、安全安心な施設運営を進めた。</p> <p>◆利用状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症対応としての公演中止や収容人数制限等の影響もあり、目標値を99,600人としていたが、利用者数は51,476人と、令和2年度の17,999人からは増加したが、利用者数の目標達成率は51.7%となったため、C評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度</p> <p>音楽堂では12月から1月にかけて実施し、上位2段階の回答割合が100%となったためS評価とした。配布数は増加したが、回収率は31.8%と前年度と比較すると低下しているため、引き続き回収率の向上に努める必要がある。</p> <p>◆収支状況</p> <p>音楽堂の収支比率は96.88%で当初予算を下回ったため、B評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等</p> <p>新型コロナウイルス対応や女性トイレの案内についての意見が寄せられた。新型コロナウイルスに対する説明を丁寧にする、トイレ箇所の周知を検討する等の対応を行った。</p> <p>◆事故・不祥事等</p> <p>指定管理者に起因する事故等はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況</p> <p>指摘・指導等はなかった。</p>					

3. 3項目評価の結果

A	3項目評価 (施設別)		利用状況 (項目6参照)	利用者の 満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう。 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
	<参考> 県民ホール	A	A	S	B	
	<参考> 音楽堂	B	C	S	B	

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	遅滞はなかったが、時折、報告に誤りや不足があり、再提出や修正を求めることがあった。
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月3～4回	施設の劣化・修繕必要箇所の確認、新型コロナウイルス感染症対策の確認、自主事業のモニタリング等
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	月3～4回	苦情や懸案事項への対応、指定管理業務の対応等
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	指導・改善勧告等の内容

5. 管理運営等の状況

〔 指定管理業務 〕

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>●管理物件の維持管理に関する業務</p> <p>多数の来館者・利用者を迎える公共施設として、施設・設備を安定稼働させ、良好な空間を保ち、また、災害等の緊急時にも迅速に対応し、来館者・利用者の安全を確保する。</p> <p>県民ホール本館、神奈川芸術劇場は開館からの経過年数の違いから、必要な保全の段階も異なっているため、それらを適切に管理し、利用者に安全・快適に利用してもらうことが必要である。そのために、以下2つを基本的な考え方とする。</p> <p>①3館の運営者として標準化した業務基準・安全基準を持つこと</p> <p>②開館からの経過年数や特性の異なるそれぞれの建物・設備を熟知し長期的視点を持って管理すること</p>	<p>計画に基づき、保守点検、清掃、保安警備、管理施設の受付・案内、舞台関係管理運営、管理物品の管理等の業務を適切に実施した。また、主要な委託業務を近接する県民ホール本館及び神奈川芸術劇場で一体的に運用することで効率化に努めた。</p> <p>施設管理及び運営を行う職員の経験・ノウハウを、3館全体で共有し、今後見込まれる修繕等について県へ助言を行ったほか、県民ホール及び芸術劇場の舞台技術職員の持つ経験・ノウハウを3館で共有し、標準的な安全管理に関する意識を持つことで、安心して利用いただける施設運営を行った。</p> <p><県民ホール本館></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全国公立文化施設協会のガイドラインや県の実施方針に基づき新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドラインの改定を行ったほか、館内の消毒、来館者の検温・手指消毒への協力、スタッフの検温、マスク着用の徹底を継続した。利用手続きについては、来館によらない方法を併用し、利用者、来館者の感染防止にも引き続き取り組んだ。また、大小ホール客席・備品、会議室等に抗ウイルス・抗菌コーティングを施した。 ・県民ホール本館では、年々老朽化による設備の障害発生頻度が高まっているため、施設・設備の両面にわたり細心の注意を払いながら維持管理業務にあたった。 ・会場案内においては、子どもから高齢者、障がいのある方々など様々な来場者にきめ細やかな対応を行い、高齢者や足の不自由な方に対する業務用エレベータによる案内や大ホール主共催公演での3階席へのエレベータの直通運転を継続して行った。また、事故防止のため、大・小ホールロビー階段の視認性を高めるための工事を行った。 	<p>新型コロナウイルス感染症への対応が昨年度に引き続き重要となる中、感染症拡大防止対応、施設の管理運営、自主事業等にバランスよく取り組んでいることが確認された。</p> <p>今後は事業計画・業務実績報告、月報や各種報告等について不備が散見されることから、内部チェック体制を整えることが望まれる。</p>

	<p><芸術劇場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用・来館者に対し感染拡大防止を図った。館内の消毒、サーモグラフィの設置やスタッフのマスク着用の徹底、各所のアクリルパーテーションや足ふきマットの設置、換気の強化など、安心安全な運営のための徹底した感染症対策を引き続き実施した。また、感染状況を踏まえた新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドラインの改定や、感染者発生の際の対応フローチャートの改定など、素早く適切な判断と対応が行えるような体制の整備とその運用に積極的に取り組んだ。 ・感染拡大期には、主催事業で新型コロナウイルスの陽性者が確認されることが続いたが、劇場内で整備した感染対策マニュアルやフローチャートに沿って、都度迅速に対応し、クラスターを発生させることはなく、影響が最小限にとどまるよう、できるかぎり上演継続ができるよう尽力することによって、ノウハウを積み重ねることができた。 ・利用状況に対応した設備点検計画を作成し、効率的な業務実施体制を整備した。 ・合同施設の管理組合構成員であるNHK横浜放送局や県と定期協議の場を設け、アトリウムの利用調整を図ったほか、感染症対策に関して積極的に情報交換をし、合同施設一体となった対応を行った。 	
<p>●管理施設の利用承認に関する業務</p> <p>令和3年度からの指定管理期間に向けて、「各館のブランディングの強化と3館一体の推進」「あらゆる人々に開かれた場」「地域との連携の強化」「厳しい経済環境への対応」の実現につながるよう、取り組む。</p>	<p>計画に基づき、各館の特性に合わせた施設運営業務を適切に実施した。</p> <p><県民ホール本館></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の利用率は、大ホール65.0%、小ホール77.8%、大会議室74.2%、ギャラリー72.5%であった。 ・令和3年3月24日より令和4年3月21日まで、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う県の対処方針に基づき、劇場は経済活動を停止させないため、法によらない「営業時間短縮等の働きかけを行う施設」に分類されたが、年間利用率は平均して例年の8割程度まで回復した。 ・入場者数は、335,833人で回復傾向に、利用料金収入も217,356千円で見込みを上回った。過去の水準にはまだ達していないが、徐々にホールにお越しくださる方、利用者の方が増えているという印象を持つことができた。 ・運営面においては、利用者ニーズに応え、多様化する催し物の特性に合わせて利用時間や南口玄関の開扉時間を柔軟に運用するなど継続して利用者サービスの向上に努めた。 <p><神奈川芸術劇場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う県の基本対処方針に基づき、国の緊急事態措置又はまん延防止等重点措置等に応じた対応を実施するとともに、引き続き感染対策を徹底した。コロナ禍においても上演機会の確保に努め、令和3年度のホール利用率は94.3%となり、コロナ禍以前と変わらない高水準を維持することができた。 ・令和3年度は、これまで4年間継続して長期貸館を行ってきた劇団四季の利用がなかった。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・そこで、利用料金収入を確保するため、話題性の高い宝塚歌劇団の4作品を誘致したり、これまでに利用のなかった新規団体に広く営業を強化した。 ・長期の貸館に対応できることについて早期から情報提供に努めた効果もあり、1週間から1か月の比較的長期の多くの貸館利用団体を誘致でき、様々な世代の方の鑑賞機会の確保とバラエティに富んだ作品を上演することができた。利用料金収入も例年に比べて落ち込むこともなく、劇団四季の利用がない状況でも十分な成果を得ることができた。 	
<p>●音楽、演劇、舞踊その他の舞台芸術及び美術の振興に関する業務</p> <p>4つのミッション「創造に挑む」「感動を分かち合う」「つねに考える」「未来につなぐ」を柱とした芸術文化事業を展開し、県民の方々へ上質で豊かなプログラムを提供するとともに、参加していただくなどの活動を通し、社会や地域に創造性や活力が育まれることを目指していく。とくに、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大予防や2020東京オリンピック・パラリンピック競技大会等、神奈川県と歩調をあわせながら、事業を行っていく。</p> <p>社会連携ポータル部門を新たに設置し、①専門人材育成プログラム②学校教育へのアプローチ③あらゆる人々が芸術文化に親しめることを目指すインクルーシブアプローチ④地域との連携を強化する機能を強化する。</p>	<p>年間を通じて、4つのミッションを踏まえた芸術文化事業を展開し、多彩で良質な鑑賞機会、芸術体験の機会を提供したほか、芸術の可能性を考察する取組、未来をつなぐ人材育成の取組等を多角的に実施した。また、オリンピック・パラリンピックへの対応として、主催事業の多くにおいて「Beyond2020」「神奈川県文化プログラム」に申請し、承認を得た上で実施した。</p> <p><県民ホール本館></p> <ul style="list-style-type: none"> ・県民ホールが実施した芸術文化事業は18事業/37演目(37公演)・18企画(19回)・6展覧会であり、入場者数等は33,069人であった。一部の事業ではオンライン配信を実施した。 ・第4期指定管理期間の初年度であり、またコロナ禍のもとでの再始動の本格化として、コロナ対策の助成金等を得て事業を展開したほか、令和7年の開館50周年を目指した開始年として、開館50周年記念事業の制作準備を開始した。 ・芸術総監督及び芸術参与のディレクションのもと、小ホール事業の活性化を目的に「C×(シー・バイ)」シリーズを開始し、そのコンセプトを体現する中心企画として気鋭の作曲家と演奏家が時代を超えた名作に挑む「C×C(シー・バイ・シー)」を実施したほか、新任の中田恵子オルガンアドバイザーのもと「C×Organ(シー・バイ・オルガン)」としてオルガンシリーズ全体の刷新を行った。 ・県域巡回の企画として「みんなでのしむオペラ『ヘンゼルとグレーテル』」(海老名市、横須賀市)とワークショップ付きコンサート(寒川町、秦野市)を実施し、広域的な鑑賞機会の提供に努めたほか県内の文化施設や事業者・アートNPO等との連携ネットワークの拡大を図った。 <ul style="list-style-type: none"> ・他方で新型コロナウイルス感染症の影響は継続しており、客席数上限を調整するなど安全な事業実施に向けた諸対策を徹底したが、感染拡大による県美術展の入場制限や県文化プログラム公演の無観客実施などチケット販売の動きも含めて様々な影響が発生した。 ・社会連携ポータル部門との連携のもと、インターンの受入や文化施設職員向けの情報のユニバーサルデザインに関する講座、大学と連携した公演実施等の人材育成に関する取組を行った。 ・県と連携し、「東京2020 NIPPONフェスティバル」関連の2プログラムを共催公演として実施した。(ともに新型コロナウイルス感染症の影響により無観客のオンライン配信となった) 	

	<p><芸術劇場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・芸術劇場が実施した芸術文化事業は21事業／41演目（303公演）・32企画（69回）・1展覧会であり、入場者数等は97,237人であった（国内各地で開催した巡回公演を除くと69,031人）。一部の事業ではオンライン配信を実施した。 ・令和3年度より新たに芸術監督に就任した長塚圭史氏のもと、劇場を「ひらいて」いくこと、豊かなプログラムを提供する枠組みとしてシーズン制を設けること、また創作環境と劇場の未来を考えること、この3つの方針を掲げ、多様な作品制作とその発信に取り組んだ。 ・舞台に触れることの少ない方々に観客となる鮮やかな体験を提供することを主眼とした、4月から8月までのプレシーズンにおいては、街ゆく人々も眼にできるアトリウムに仮設劇場を設えて上演した、長塚芸術監督の演出で新ロイヤル大衆舎との共同制作による「王将-三部作-」や、県内に居住する外国人を出演者に加え、また稽古場公開を実施して多様な県民の来場を得た「虹む街」、現代美術とコンテンポラリーダンスの協働によるキッズプログラム「ククノチ テクテク マナツノ ボウケン」を創作上演した。 ・9月から3月のメインシーズンにおいては、毎年度テーマを掲げ、時代や劇場の動性を表現し、そのテーマから想起される作品をラインアップすることとし、令和3年度のテーマを『冒』とした。開幕を飾った長塚芸術監督演出の「近松心中物語」では、これまでの同戯曲のイメージを覆す同時代的な演出が、また野木萌葱の書き下ろし新作戯曲「湊横濱荒狗挽歌～新粧、三人吉三。」では、黙阿弥の名作を横浜を舞台に翻案するという挑戦が注目を集めた。「ラビット・ホール」においては、海外戯曲をより豊かな日本語戯曲として上演する創作プロセスに取組、新聞に劇評が掲載される等、高い上演成果につながった。 ・劇場をひらき、より多くの県民に演劇の喜びを届ける取組として、メインシーズンにおいても、カナガワ・ツアー・プロジェクト「冒険者たち ～JOURNEY TO THE WEST～」の県内ツアーを行い、新聞に劇評が掲載される等、好評を博した。 ・令和3年度から新たに取り組んでいるカイハツは、必ずしも上演を目的とせず、ワークショップ等により様々な創作の可能性を探る場を演出家・振付家・俳優・ダンサーたちに提供する、まさに創作環境と劇場の未来を背負う取組である。企画・人材カイハツ、創作プロセスカイハツ、戯曲カイハツの3つの柱を立て、その進め方や価値、成果の共有を考えながら8企画を実施した。令和4年度以降も継続的に取り組んでいきたい。 ・アトリウムを主たる会場とするフレンドシッププログラムも、劇場を「ひらいて」いくための大切な取組であり、アトリウムでの鑑賞プログラムや劇場バックステージツアー等、5企画を社会連携ポータル部門との協働により実施し、少しずつ取組を進めている。 ・社会連携ポータル部門との連携のもと、舞台技術に関する知識を高める舞台技術講座、インターンの受入、大学と連携した演劇に関する講座等、人材育成に関する取組を行った。 ・依然として新型コロナウイルスの感染は終息せず、関係者の不断の感染対策にもかかわらず、令和3年度中に、巡回公演も含めると、計15公演が中止となったが、その影響を最小限に留め、成果を示すことができた。 	
--	--	--

	<p>・主催事業について、下記3賞を受賞し、創造型劇場として全国に発信できた。</p> <p>・「第29回読売演劇大賞」優秀演出家賞 受賞者：岡田利規 受賞対象：KAAT神奈川芸術劇場プロデュース「未練の幽霊と怪物—『挫波』『敦賀』—」（6月上演）ほかにおける演出</p> <p>・「第25回鶴屋南北戯曲賞」 受賞者：岡田利規 受賞作：KAAT神奈川芸術劇場プロデュース「未練の幽霊と怪物—『挫波』『敦賀』—」（6月上演）</p> <p><社会連携ポータル取組> ・令和3年度から、社会と芸術をつなぐ窓口＝ポータルとなるべく社会連携ポータル部門を財団に作り、これまで各館で取り組んできた、専門人材育成プログラム、学校教育へのアプローチ、あらゆる人々が芸術文化に親しめることを目指すインクルーシブアプローチ、地域との連携を強化する機能を社会連携ポータル事業に集約した。財団のミッション「感動を分かち合う」を、より多くの方と分け隔てなく感動を分かち合うために、「未来につなぐ」をより多くの方の未来に芸術文化が届くように、各館と協働し取り組んだ。初年度である本年は、これまでの知見を集約し、人材育成等のこれまで行ってきた取組に加え、知見が少なかった分野にモニターの方を招いた意見交換会などの実施により知見を得るための取組を行い、令和4年度以降に向けてこの社会連携の機能をさらに進めていく体制を整えた。</p>	
<p>●その他設置目的を達成するための業務</p>	<p><情報誌発行> ・情報誌「神奈川芸術プレス」を発行した。今年度から大幅にリニューアルし財団の主催事業に限らず、広く県内外で実施された芸術文化や文化施設の取組等を紹介し、県民に芸術文化への理解をより深めて親しみを感じてもらい、文化と社会の架け橋になるような特集テーマを設定し、人材育成・インクルーシブ関連の取組みなど様々な観点を取り入れた内容にした。発行は、令和4年1月、3月の2回であった。</p> <p>・芸術劇場では季刊誌「神奈川芸術劇場「KAAT PAPER」」を8月、12月に発行した。劇場に足を運んだことがない方にもKAATを知ってもらうことを念頭に、芸術監督・長塚圭史と異ジャンルのゲストとの対談や、芸術監督が今、話してみたい“街の人”を訪ねる「神奈川へ、会いに」、行きつけの飲食店の紹介等、親しみやすい誌面構成とした。</p>	

	<p><チケットセンター運営> ・県民ホール・芸術劇場・音楽堂で開催される公演のチケット販売を行うためにチケットセンターの運営を行った。併せて主催公演のチケットの販売の効果性・効率性を支援する票券管理補助業務を行った。チケット販売においては運用実績のあるチケット販売システムを継続して利用した。インターネットや電話による通信販売に加え、3館での窓口販売を行った。電話販売においては、単にチケットの販売にとどまらず、インターネットによる購入方法の説明、公演や会場周辺に関する案内なども行い利用者サービスの向上を図った。</p> <p><会員組織運営> ・芸術文化の普及、鑑賞機会の提供の拡充を目指し、インターネットを利用して24時間チケットの予約・購入が可能な無料の会員登録制度「かながわメンバーズ(KAme)」を運営し、情報提供やサービス提供を行った。 ・2週間に1回の定期メールマガジン配信および随時行う臨時配信による最新のチケット発売情報などの提供とともに、会員限定の先行予約のサービスを実施した。適切な会員情報管理のため、重複登録の解消と休眠会員の退会処理を行い、令和3年度末の「かながわメンバーズ(KAme)会員」は、99,913人であった。</p> <p><外部資金調達> ・事業内容や広報活動等の一層の充実のため、国庫補助金や助成金など外部資金の獲得に努め、さらに広く当財団の活動趣意に賛同いただける企業・個人からの支援をいただくための活動を行った。</p> <p>【令和3年度獲得実績】 <補助金・助成金> 日本芸術文化振興会（文化庁）「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」（57,349千円）、コンテンツグローバル需要創出促進事業費補助金（J-LODlive2）（29,983千円）ほか</p> <p><賛助会員>（3館合計） 53者 計4,780千円</p> <p><個別協賛>（3館合計） 公演個別協賛（450千円）、広告協力（500千円）、チケット料金払い戻し時における寄付（119千円）</p>
--	---

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
リフレッシュ・サービス	自主事業公演等開催時に、劇場サービスとして、ホール内ビュッフェやロビー等で飲食物等の販売の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止策の一環として、ホール内での飲食を禁止したため、実施を見合わせた。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
A	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※県民ホール本館	560,777	74,437	335,833
利用者数※神奈川芸術劇場	238,482	64,633	214,380
対前年度比 県民ホール本館		13.3%	451.2%
対前年度比 神奈川芸術劇場		27.1%	331.7%
目標値 県民ホール本館	654,000	654,000	392,400
目標値 神奈川芸術劇場	200,000	200,000	141,000
目標達成率 県民ホール本館	85.7%	11.4%	85.6%
目標達成率 神奈川芸術劇場	119.2%	32.3%	152.0%

目標値の設定根拠： 経営改善目標（第6次経営改善計画内）

利用者数の算出方法（対象）： 主催事業は指定管理者が確認、共催・提携・貸館事業は主催者からの報告による（対象者：施設への来館者、利用者）

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

令和2年度第3回第三セクター等改革推進部会（令和3年3月29日開催）における経営改善目標の策定の中で、提案時の目標値を一部変更し、今後5年間（令和3年度～令和7年度）の目標値を設定した。

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う政府及び県の基本方針に基づき、感染防止対策として財団主催公演、貸館公演のいずれもイベント収容率を制限する等の対応を行ったことから、県民ホール本館の入場者は目標値と比較して5万人余低くなった。一方、神奈川芸術劇場は、貸館公演の集客が好調であったこと等により、目標値と比較して7万人余高くなった。

②令和3年度の対応状況

県民ホール本館、神奈川芸術劇場ともに専門家の意見を取り入れながら施設利用者、来館者に向けた新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインを適宜改定し、利用者及び来館者に周知するとともに、施設内に必要な感染対策を講じ、安心安全な施設運営に努めた。また、利用者、来館者に向けて、「LINEコロナお知らせシステム」への登録を促すポスターや「感染防止対策取組書」、「3密」を避け「マスクの着用」、「飲食・会食をお控えいただくこと」など劇場マナーを呼びかけるサインを館内に掲出し、感染拡大防止を図った。また施設の感染対策として、入口でのサーモグラフィによる体温確認、各所への手指消毒液、アクリルパーテーション、ビニールパーテーションの設置、換気の強化、委託業者を含む施設スタッフへのマスク着用や感染対策の徹底などに取り組んだ。

県民ホール本館、神奈川芸術劇場ともに県の対処方針に基づくイベント開催制限により、歓声を伴う公演は収容率50%以内での実施を利用者に働きかけたほか、令和3年8月2日～31日の緊急事態宣言中のイベントについては、全て収容率50%以内での実施を要請した（既存販売分を除く）。

また財団主催事業においては、観客の感染防止対策のため、収容率を一定程度制限して実施する取組を多くの公演で行った。

7. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	(1) 簡易アンケート 管理施設の窓口等に常時用紙を備え、管理施設の利用者等に対して、簡便な方法で常時実施するアンケート	【県民ホール本館】 ・利用者について 有効回答数は23件であった。 「施設を利用した全体的な印象」、「施設・設備を利用した感想」、「職員の対応」については全員が「満足」「どちらかといえば満足」や「良い」「どちらかといえば良い」との回答であることから、概ね評価していただいていることが分かる。 今回、利用した理由（複数回答可）については、16件が「収容人数」、「立地条件」が11件、9件が「料金」、8件が「舞台設備」、4件が「その他」と回答している。
	(2) 詳細アンケート 年1回、時期を定めて、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、結果を分析するアンケート	

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 今回、施設をご利用いただいた全体的な印象をお聞かせください

実施した調査の配布方法 用紙配布・WEB 回収数／配布数 25 / 56 = 44.6%

配布(サンプル)対象 公演等の主催者

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	県民ホール本館	19	4	0	0	23	
	神奈川芸術劇場	2	0	0	0	2	
回答率	県民ホール本館	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%		
	神奈川芸術劇場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	県民ホール本館	8	2	0	0	10	
	神奈川芸術劇場	0	0	0	0	0	
前年度回答率	県民ホール本館	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%		
	神奈川芸術劇場	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比		103.3%	87.0%	0.0%	0.0%		
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響

施設的环境に関する利用者（来館者）の意見が多く、否定的意見として寄せられたのは、コロナ対策についての意見が圧倒的であった。対策が不十分であるという意見もある。具体的な不満足意見としては、「お客様同士の会話」「会議室の窓が開かない」「換気面での心配」などが挙げられる。公演自体よりもその置かれた環境に不満を持つお客様による否定的なご意見が多かったように見受けられた。

②令和3年度の対応状況

前回の改修数が新型コロナウイルス感染症の影響もあり少なかったことから、調査対象期間を拡大（2か月余）とし、Webも併用した結果、回収数を増加させることができた。

8. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
B	

[指定管理業務 県民ホール本館]

(単位:千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	634,357	252,000	324,014	備考のとおり	1,210,371	1,210,371	0	
	決算	634,357	234,979	300,259	備考のとおり	1,169,595	1,164,797	4,798	100.41%
前年度	当初予算	632,329	256,056	244,212	備考のとおり	1,132,597	1,132,597	0	
	決算	677,046	72,828	320,478	備考のとおり	1,070,352	1,034,147	36,205	103.50%
令和3年度	当初予算	622,614	177,797	117,285	備考のとおり	917,696	917,696	0	
	決算	622,614	217,357	138,717	備考のとおり	978,688	996,856	-18,168	98.18%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【その他収入の内訳】

(前々年度・当初予算) 事業収入：84,695、立替収入：6,675、補助金等収入：92,700、負担金収入：99,000、寄付金収入：2,000、他事業繰入金収入：12,711、特定資産取崩収入：26,233

(前々年度・決算) 事業収入：70,278、立替収入：11,785、補助金等収入：96,312、負担金収入：74,000、寄付金収入：1,985、雑収入：481、他事業繰入金収入：12,711、特定資産取崩収入：32,707

(前年度・当初予算) 事業収入：82,541、立替収入：8,595、補助金等収入：91,300、負担金収入：50,000、寄付金収入：2,000、他事業繰入金収入：350、雑収入：26、特定資産取崩収入：9,400

(前年度・決算) 事業収入：38,244、受託収入：5,565、立替収入：6,209、補助金等収入：87,848、負担金収入：42,318、寄付金収入：1,575、雑収入：2,173、他事業繰入金収入：31,704、特定資産取崩収入：104,842

(令和3年度・当初予算) 事業収入：23,407、受託収入：216、立替収入：6,304、補助金等収入：28,800、寄付金収入：1,000、他事業繰入金収入：7,558、特定資産取崩収入：50,000

(令和3年度・決算) 事業収入：35,600、受託収入：40,000、立替収入：7,388、補助金等収入：28,457、寄付金収入：1,471、雑収入：2,313、他事業繰入金収入：10,399、特定資産取崩収入：13,089

※三館の共通事業も各館に区分けできないため、便宜的に県民ホールの収支に計上します。

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計		支出	収支差額
前々年度	当初予算	616,481	195,870	655,616	備考のとおり	1,467,967	1,467,967	0	
	決算	616,481	202,533	871,523	備考のとおり	1,690,537	1,680,183	10,354	100.62%
前年度	当初予算	615,674	194,417	490,690	備考のとおり	1,300,781	1,300,781	0	
	決算	684,209	119,680	460,583	備考のとおり	1,264,472	1,254,220	10,252	100.82%
令和3年度	当初予算	668,582	144,125	543,503	備考のとおり	1,356,210	1,356,210	0	
	決算	668,582	170,409	493,835	備考のとおり	1,332,826	1,325,573	7,253	100.55%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【その他収入の内訳】

(前々年度・当初予算) 事業収入: 490,622、立替収入: 1,720、補助金等収入: 53,500、負担金収入: 1,500、寄付金収入: 3,500、他事業繰入収入: 39,201、特定資産取崩収入: 65,573

(前々年度・決算) 事業収入: 675,332、受託収入: 5,121、立替収入: 3,446、補助金等収入: 52,949、負担金収入: 3,058、寄付金収入: 3,473、雑収入: 431、他事業繰入金: 39,201、特定資産取崩収入: 88,512

(前年度・当初予算) 事業収入: 269,804、受託収入: 1,500、立替収入: 4,039、補助金等収入: 49,000、負担金収入: 2,000、寄付金収入: 3,500、他事業繰入収入: 39,520、特定資産取崩収入: 121,327

(前年度・決算) 事業収入: 136,320、受託収入: 10,980、立替収入: 1,196、補助金等収入: 108,740、負担金収入: 1,000、寄付金収入: 4,046、雑収入: 187、他事業繰入金: 30,677、特定資産取崩収入: 167,437

(令和3年度・当初予算) 事業収入: 440,777、受託収入: 1,000、立替収入: 9,430、補助金等収入: 50,500、寄付金収入: 1,750、他事業繰入収入: 10,046、特定資産取崩収入: 30,000

(令和3年度・決算) 事業収入: 266,584、受託収入: 8,078、立替収入: 13,892、補助金等収入: 89,894、負担金収入: 68,075、寄付金収入: 3,240、雑収入: 14,072、特定資産取崩収入: 30,000

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計		支出	収支差額
前々年度	当初予算	1,250,838	447,870	979,630	備考のとおり	2,678,338	2,678,338	0	
	決算	1,250,838	437,512	1,171,782	備考のとおり	2,860,132	2,844,980	15,152	100.53%
前年度	当初予算	1,248,003	450,473	734,902	備考のとおり	2,433,378	2,433,378	0	
	決算	1,361,255	192,508	781,061	備考のとおり	2,334,824	2,288,367	46,457	102.03%
令和3年度	当初予算	1,291,196	321,922	660,788	備考のとおり	2,273,906	2,273,906	0	
	決算	1,291,196	387,766	632,552	備考のとおり	2,311,514	2,322,429	-10,915	99.53%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 0 前年度 / 0 前々年度 / 0

<備考>

【その他収入の内訳】

(前々年度・当初予算) 事業収入: 575,317、立替収入: 8,395、補助金等収入: 146,200、負担金収入: 100,500、寄付金収入: 5,500、他事業繰入金収入: 51,912、特定資産取崩収入: 91,806

(前々年度・決算) 事業収入: 745,610、受託収入: 5,121、立替収入: 15,231、補助金等収入: 149,261、負担金収入: 77,058、寄付金収入: 5,458、雑収入: 912、他事業繰入金: 51,912、特定資産取崩収入: 121,219

(前年度・当初予算) 事業収入: 352,345、受託収入: 1,500、立替収入: 12,634、補助金等収入: 140,300、負担金収入: 52,000、寄付金収入: 5,500、雑収入: 26、他事業繰入金収入: 39,870、特定資産取崩収入: 130,727

(前年度・決算) 事業収入: 174,564、受託収入: 16,545、立替収入: 7,405、補助金等収入: 196,588、負担金収入: 43,318、寄付金収入: 5,621、雑収入: 2,360、他事業繰入金: 62,381、特定資産取崩収入: 272,279

(令和3年度・当初予算) 事業収入: 464,184、受託収入: 1,216、立替収入: 15,734、補助金等収入: 79,300、寄付金収入: 2,750、他事業繰入金収入: 17,604、特定資産取崩収入: 80,000

(令和3年度・決算) 事業収入: 302,184、受託収入: 48,078、立替収入: 21,280、補助金等収入: 118,351、負担金収入: 68,075、寄付金収入: 4,711、雑収入: 16,385、他事業繰入金: 10,399、特定資産取崩収入: 43,089

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う県の基本方針に基づく主催事業等の中止・延期や収容人数を制限した事などによる貸館事業の利用率の低下のため、新型コロナウイルス感染症の影響を見込んだ利用料金収入は、当初予算よりも県民ホール本館では約4千万円の増、神奈川芸術劇場では約2,600千万円の増となった。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響前よりは収入額は低い状況が続いた。

②令和3年度の対応状況

収支状況の改善のため、休館期間を中心とした職員の時間外手当の削減、警備委託のポスト数の削減、清掃委託箇所による委託費の節減等を行った。期間中の収入の減については、指定管理を行う3施設(県民ホール本館、神奈川芸術劇場、音楽堂)の経費の減との差し引きについて、県から補正予算により補填を受けた。

9. 苦情・要望等 □ 該当なし

県民ホール本館

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	文書	1 件	大ホールのオーケストラ公演の来場者より、客席内の空調の音が許容を超えたものであり、改善を求める旨の意見があった。	コロナ禍においては換気効果を高めるため、平時より空調の出力を上げている。ご意見のあった後、空調吹出口の確認を行い、音が大きいと思われる個所の風量を調節した。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		件		
		件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

神奈川芸術劇場

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
職員対応		件		
事業内容	文書	5 件	主催公演の来場者より、当日券に1時間以上並んだあと、窓口で当日券が終了したと言われた。キャンセル待ちの案内を受け、さらに待ったにも関わらず観劇することができなかった。当日券の販売枚数をなるべく早く決定し、正しく周知してほしいとのご意見があった。（類似のご意見が他1件あり）	連日、想定を遥かに上回るたくさんのお客様が並ばれる状況となり、対応の不手際とご不快な思いをさせてしまったことを深くお詫びした。ご意見を受け、主催公演の当日券について、これまでインターネットで前日までしか購入できなかった所を、当日の開演2時間前まで購入できるようシステムを改善した。当日までHPから購入できることで利用数も好調で、好評をいただいている。
			貸館公演の来場者より、ホールバルコニー席からは舞台が見づらい。販売しないか注釈付きで販売すべきとのご意見があった。（類似のご意見が他2件あり）	バルコニー席は演目によっても見え方が大きく変わるため、販売時に購入サイト等でも注意書きはしている部分ではあるが、改めて貸館主催者にもご意見を共有し、より購入時に「見づらい」ことへの注釈がはっきり伝わるように販売いただくことをお願いした。
	対面	1 件	「開演後に入場しようとしたら購入した席と違う席に、演出上の理由と言って強引に案内されて困った。事前にそのような案内はなかった」とのご意見があった。	チケットの裏面には演出上の理由で席の移動をお願いすることがあること等記載しているが、加えて、ホームページの「ご来場のみなさまへのお願い」欄でも、開演すると入場をお待ちいただく場合や、ご自身のお席にご案内できない事もある旨を追記した。

その他	文書	3	件	貸館公演の来場者より、「椅子付き立見席での観覧に際し、前傾姿勢を控えるように注意喚起のアナウンスが客席付近で案内係からあったが、個人を特定して注意されたように感じ、観劇に集中できなかった」とのご意見があった。	日常的にお願いしているアナウンスであり、特定のお客様に向けてご注意をおこなったつもりではなかったことを深くお詫びした。お声がけの方法等、お客様のお気持ちに沿ったご案内の方法に改めるよう、いただいたご意見は案内係とも共有し、改善に努めた。
				貸館主催者が、建物外の入場列誘導の際に拡声器を使用していたことに対し、近隣から「ここ数日、拡声器を使つての案内をしているが、ほぼ一日中なので迷惑している」とのご意見があった。	主催者と情報共有し、拡声器での案内を控えるよう協力依頼をした。
				大スタジオへの来場者から、「隣のホールの来場者と思われる方が、開演前と終演後に劇場や周辺の施設の周りで立ち止まって道を塞ぎ大声で騒いでいる。入口の案内にも不備があり不愉快だった」とのご意見があった。	ホールの貸館主催者と情報共有し、建物外の誘導人員を強化するとともに、入口では案内板を作成して各施設をご案内するなどの対応を行った。
	文書 電話 対面	多数	件	新型コロナウイルス感染症対策に関連して、劇場や客席内での会話や大声に対する対応を求める意見、マスク着用に関する意見が通年で多数あった。	大声での会話等については、会話を控えるよう場内アナウンスや各扉への掲示を強化したほか、大きい注意喚起パネルを作成し、場内案内係から注意喚起のアナウンス（手持ちの掲示）も積極的に行った。マスク着用については、業種別ガイドラインを踏まえ、ホームページで正しいマスクの着用や不織布マスクの推奨を周知したほか、お持ちでない方には不織布マスクの配付も行った。

10. 事故・不祥事等 該当なし

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）
指導書の発出：令和3年12月6日	①消費税転嫁対策特別措置法に基づく立ち入り検査において指導事項があった。 指導内容は、役務の提供に対する対価について8%から10%への消費税率引き上げ分が上乗せされていない事案が認められたため、令和元年10月1日に遡って消費税率引き上げ分を加えた対価との差額分を支払うこと等であった。 ②令和4年3月28日付で県に報告書を提出した ③指導内容については、すべて是正済み。 ④無し ⑤無し ⑥無し

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	遅滞はなかったが、時折報告に誤りや不足があり、再提出や修正を求めることがあった。
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月3～4回	施設の劣化・修繕必要箇所の確認、新型コロナウイルス感染症対策の確認、自主事業のモニタリング等
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	月3～4回	苦情や懸案事項への対応、指定管理業務の対応等
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有	指導・改善勧告等の内容
	無	

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>●管理物件の維持管理に関する業務</p> <p>多数の来館者・利用者を迎える公共施設として、施設・設備を安定稼働させ、良好な空間を保ち、また、災害等の緊急時にも迅速に対応し、来館者・利用者の安全を確保する。</p> <p>必要な保全を適切に管理し、利用者に安全・快適に利用してもらうことが必要である。そのために、以下2つを基本的な考え方とする。</p> <p>①3館の運営者として標準化した業務基準・安全基準を持つこと</p> <p>②開館からの経過年数や特性の異なるそれぞれの建物・設備を熟知し長期的視点を持って管理すること</p>	<p>・計画に基づき、保守点検、清掃、保安警備、管理施設の受付・案内、舞台関係管理運営、管理物品の管理等の業務を適切に実施した。また、施設管理及び運営を行う職員の経験・ノウハウを、3館全体で共有し、今後見込まれる修繕等について県へ助言を行ったほか、県民ホール及び芸術劇場の舞台技術職員の持つ経験・ノウハウを3館で共有し、標準的な安全管理に関する意識を持つことで、安心して利用いただける施設運営を行った。</p> <p>・また、感染症拡大防止のため、従前の対策に加え、施設面での対策としてホワイエと楽屋等の抗菌シールド施工、舞台袖および1階楽屋廊下への高性能空気清浄機設置を行った。</p> <p>・感染状況や業界基準等の新たな知見を踏まえて検討し、令和4年3月、利用者からの要望の高かった舞台上の人数制限を一部緩和することを含むガイドラインの改定を行った。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症への対応が昨年度に引き続き重要となる中、感染症拡大防止対応、施設の管理運営、自主事業等にバランスよく取り組んでいることが確認された。</p> <p>今後は事業計画・業務実績報告、月報や各種報告等について不備が散見されることから、内部チェック体制を整えることが望まれる。</p>
<p>●管理施設の利用承認に関する業務</p> <p>令和3年度からの指定管理期間に向けて、「各館のブランディングの強化と3館一体の推進」「あらゆる人々に開かれた場」「地域との連携の強化」「厳しい経済環境への対応」の実現につながるよう、取り組む。</p>	<p>・計画に基づき、施設の特性に合わせた施設運営業務を適切に実施した。</p> <p>・新型コロナの影響で、本年度も引き続き主催・共催事業、貸館の中止・延期が発生した。特に、学校関係の利用は低調であった。コンサート利用は徐々に回復する兆しもあるが、従来の水準には届かない状況であり、利用率は昨年度より32.3%増の63.4%となった。利用率の低調は利用率収入の減に直結しており、今後の運営における大きな課題となっている。</p> <p>・8月に県立図書館とともに「神奈川県指定重要文化財」の建造物に指定された。今後、更に建築的な関心を集めていくと思われる中、ボランティアグループbridgeによる「前川建築見学ツアーin音楽堂」は、感染症対策上の参加人数制限、ガイドのマイク装着などを行いつつ、年4日間全8回実施した。いずれも定員いっぱいとなり、好評であった。</p> <p>・紅葉ヶ丘公立文化施設五館の連携活動、通称「紅葉ヶ丘まいらん」では、共同イベントを実施。紅葉ヶ丘一体の文化環境の豊かさを地域の方々に知っていただけよう取り組んだ。</p>	

<p>●音楽、演劇、舞踊その他の舞台芸術及び美術の振興に関する業務</p> <p>神奈川県芸術文化財団は、4つのミッション「創造に挑む」「感動を分かち合う」「つねに考える」「未来につなぐ」を柱とした芸術文化事業を展開し、県民の方々へ上質で豊かなプログラムを提供や参加などの活動を通し、社会や地域に創造性や活力が育まれることを目指していく。</p> <p>とくに、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大予防や東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会等、神奈川県と歩調をあわせながら、事業を行っていく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・音楽堂が実施した芸術文化事業は10事業／33演目（41公演）・18企画（19回）であり、入場者数等は15,995人であった。一部の事業ではオンライン配信を実施した。 ・通年の「音楽堂ヘリテージ・コンサート」は主共催連動して年間セット券、特設サイトなどを展開した。中でもサントリーホールと共同招聘を行った世界唯一の現代音楽アンサンブル「アンサンブル・アンテルコンタンポラン」は、難解なプログラムにもかかわらず集客、批評両面で成功した。 ・「音楽堂室内オペラ・プロジェクト」は気鋭の作曲家、ブルーノ・ジネールによる「シャルリー」を日本初演し、フランスから初来日のアンサンブルを直接招聘することに成功した。またブックリーディング、美術などのワークショップ、インターンシップ等の関連企画も展開し、同プロジェクトを鑑賞普及や人材育成等の多角的展開の軸にするスキームも定着した。 ・舞台上の合唱の人数制限により、県民参加の大合唱が呼び物のクリスマス音楽会「メサイア」全曲演奏会も中止となったが、代替案として、神奈川フィルとソロ歌手による、クリスマス曲などの「アドヴェント・コンサート」、大塚直哉を講師にした「メサイア」の合唱ワークショップを行い、成功をおさめた。 ・若い世代、社会に向け、新しい音楽や他ジャンルの芸術とのコラボレーションも含めた発信を行う取組として、新企画「子どもと大人の音楽堂」を実施。7月に「子ども編」として大友良英スペシャルビッグバンドによる年齢制限なしのコンサートを、3月に「大人編」として小金沢健人らのディレクションにより様々なアーティストが音楽堂全体を使ってパフォーマンスする「音楽堂のピクニック」を開催し、新しい客層を開拓した。 ・新シリーズ「新しい視点」の公募プログラム「紅葉坂プロジェクト」では若手中心に公募した企画案から3企画を採択し、モニター観客と交流するワーク・イン・プログレスを開催した。これを経て令和4年7月に本公演を行うこととしている。 ・アウトリーチ事業は新機軸として「先生のためのアウトリーチ」に取組始め、箏奏者の丸田美紀による教員対象の指導法動画を制作した。 ・オリンピック・パラリンピックへの対応として、主催事業の多くにおいて「Beyond2020」「神奈川県文化プログラム」に申請し、承認を得た上で実施した。また県と連携し、「東京2020 NIPPONフェスティバル」関連の1プログラムを共催として実施した。 	
---	--	--

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
リフレッシュ・サービス	自主事業公演等開催時に、来館者へのサービスとして、ホワイエで県内福祉作業所の焼き菓子や飲み物等の販売を行っていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、現在は中止している。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	125,897	17,999	51,476
対前年度比		14.3%	286.0%
目標値	138,333	166,000	99,600
目標達成率	91.0%	10.8%	51.7%

目標値の設定根拠： 経営改善目標（第6次経営改善計画内）

利用者数の算出方法（対象）： 主催事業は指定管理者が確認、共催・貸館事業は主催者からの報告による（対象者：施設への来館者、利用者）

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

令和2年度第3回第三セクター等改革推進部会（令和3年3月29日開催）における経営改善目標の策定の中で、提案時の目標値を一部変更し、今後5年間（令和3年度～令和7年度）の目標値を設定した。

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う政府及び県の基本方針に基づき、感染防止対策として財団主催公演、貸館公演のいずれもイベント収容率を制限する等の対応を行ったことから、入場者数は目標値と比較しておよそ48,000人減少した。

②令和3年度の対応状況

専門家の意見を取り入れながら施設利用者、来館者に向けた新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインを適宜改定し、利用者及び来館者に周知するとともに、施設内に必要な感染対策を講じ、安心安全な施設運営に努めた。また、利用者、来館者に向けて、「LINEコロナお知らせシステム」への登録を促すポスターや「感染防止対策取組書」、「3密」を避け「マスクの着用」、「飲食・会食をお控えいただくこと」など劇場マナーを呼びかけるサインを館内に掲出し、感染拡大防止を図った。また施設の感染対策として、受付へのパーテーションの設置、各楽屋への換気扇の設置、通路にサーキュレーターを設置する等、換気の強化に取り組んだ。

県の対処方針に基づくイベント開催制限により、歓声を伴う公演は収容率50%以内での実施を利用者に働きかけたほか、令和3年8月2日～31日の緊急事態宣言中のイベントについては、全て収容率50%以内での実施を要請した（既存販売分を除く）。また財団主催事業においては、観客の感染防止対策のため、収容率を一定程度制限して実施する取組を多くの公演で行った。

7. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	(1) 簡易アンケート 管理施設の窓口等に常時用紙を備え、管理施設の利用者等に対して、簡便な方法で常時実施するアンケート (2) 詳細アンケート 年1回、時期を定めて、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、結果を分析するアンケート	・利用者について 有効回答数は6件であった。 「施設を利用した全体的な印象」、「施設・設備を利用した感想」、「職員の対応」、については「満足」「どちらかといえば満足」や「良い」「どちらかといえば良い」との回答であることから、概ね評価していただいていることが分かる。 「今後の音楽堂の利用予定」の設問に対しては、「次回の予定が決まっている」が71%であった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 _____ 今回、施設をご利用いただいた全体的な印象をお聞かせください

実施した調査の配布方法 _____ 用紙配布 回収数/配布数 7 / 22 = 31.8%

配布(サンプル)対象 _____ 公演等の主催者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	5	1	0	0	6	無回答1
回答率	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	5	0	0	0	5	
前年度回答率	100.0%					
回答率の対前年度比	83.3%					

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

- ①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルスに伴う満足度の低下に言及した意見は無かった。
- ②令和3年度の対応状況
 オーケストラ演奏会で利用した団体より、「舞台上の感染対策が厳しすぎるのではないか」との意見があった。感染対策の緩和は、その時の感染状況、業種別ガイドラインや専門家の意見等も踏まえ、慎重に検討していく。
 前回の改修数が新型コロナウイルス感染症の影響もあり少なかったことから、対象期間を拡大(2か月余)とした結果、回収数が若干増加した。

8. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
B	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算	221,802	30,556	136,289		388,647	388,647	0	
	決算	221,802	26,313	102,239		350,354	350,267	87	100.02%
前年度	当初予算	199,042	36,618	72,604		308,264	308,264	0	
	決算	201,062	8,957	60,963		270,982	256,090	14,892	105.82%
令和3年度	当初予算	214,804	25,502	57,345		297,651	297,651	0	
	決算	214,804	24,998	68,190		307,992	317,922	-9,930	96.88%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

(前々年度・当初予算) 事業収入：49,033、受託収入：360、立替収入：131、補助金等収入：50,000、寄付金収入：1,000、他事行繰入金収入：6,703、特定資産取崩収入：29,050

(前々年度・決算) 事業収入：20,995、受託収入：563、立替収入：131、補助金等収入：40,356、寄付金収入：2,207、雑収入：50、他事業繰入金収入：6,703

※4月～5月の2ヶ月間は改修工事のため休館

(前年度・当初予算) 事業収入：37,551、受託収入：360、立替収入：143、補助金等収入：23,370、寄付金収入：1,700、他事業繰入金収入：4,080、特定資産取崩収入：5,400

(前年度・決算) 事業収入：8,430、受託収入：126、立替収入：118、補助金等収入：20,564、負担金収入：49、寄付金収入：887、雑収入：371、他事業繰入金収入：19,460、特定資産取崩収入：10,958

(令和3年度・当初予算) 事業収入：22,140、立替収入：143、補助金等収入：17,570、寄付金収入：500、他事業繰入金収入：2,776、特定資産取崩収入：14,216

(令和3年度・決算) 事業収入：9,270、立替収入：116、補助金等収入：36,376、寄付金収入：983、雑収入：6,356、特定資産取崩収入：15,089

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

依然として新型コロナウイルスの影響による貸館事業の利用率の低下により、例年の水準には回復していないものの、感染対策を万全にして利用の維持に努めた結果、利用料収入は当初予算と同程度(約500千円の減)を確保することができた。

②令和3年度の対応状況

収支状況の改善に向けて、感染対策に関する文化庁の補助金(文化芸術振興費補助金(文化施設の感染症防止対策事業))を受ける等、外部資金の積極的な獲得に努めた。

また、令和3年1月8日から3月31日までの間の新型コロナウイルス感染症拡大のために生じた増加費用は、指定管理を行う経費の減との差し引きについて、県から補正予算により補填を受けた。

9. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
	対面 電話	2 件	貸館公演来場者より、「来場者が女性が多数のため、1階「みんなのトイレ」にご高齢の方々の列が出来ている」との苦情が貸館主催者に寄せられた。（類似のご意見が他1件あり）	ホワイエの女性トイレは2階にあるが、表示が分かり難いため、もっと見やすいものを検討する。
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	電話	4 件	公演来場者より、「座席が1席空けで販売されていない。感染対策がなされていないのでは」との意見があった。（類似のご意見が他2件あり）	座席の配置については、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、適切な運用を行っている旨を丁寧にご説明した。
			利用者より、「ガイドラインでの、『吹奏楽の制限人数』が厳しすぎる」という意見があった。	舞台上の人数制限は、各種団体が定めたガイドラインを常に研究し、フェーズにおいて的確な運用をしていく。なお、令和4年3月にガイドラインを一部改定し、舞台上の制限人数を一部緩和した。

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 該当なし

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）

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。