

**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	神奈川県立県民ホール（本館・神奈川芸術劇場）			
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			
A	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2館合計の利用者数は715,719人となり、特に県民ホール本館についてはコロナ禍以前の水準にまで回復した。</p> <p>運営面では、多様な利用者ニーズに応えるため、キャッシュレス決済の導入や飲食スペースの充実、鑑賞サポートの充実などを図り、利用者満足度調査においては令和3年度から5年度までの3か年平均で98.6%の利用者が「満足」と回答した。</p> <p>苦情・要望等には前向きな対策を講じ、神奈川芸術劇場で以前よりしばしば苦情の原因となっていた座席からの見え方については、「注釈付き座席」などと設定し、事前に説明をしてから販売するなど、来館者の利便性向上に努めた。</p> <p>令和3年度には、「文化施設があらゆる人々へ開かれた場となること」、「文化芸術を通じた地域との連携強化」の実現に向けて、社会連携ポータル部門を新設し、県内文化施設等と連携したアウトリーチ型公演や、インターシップの実施など、周辺地域との連携強化や、将来の文化芸術分野を担う人材育成に取り組んだ。</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る。</p> <p>県民ホール本館については、令和7年4月より休館することが決定しており、今後の管理形態は未定だが、神奈川芸術劇場については、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				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: none;">○ 有</td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: none;">無</td> </tr> </table>			○ 有	無
	○ 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"/> 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県芸術劇場、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、これら3館の一体運営により、本県文化芸術の広域拠点としての役割を担い、これまでオペラ、バレエ、演劇、ミュージカル、音楽等の文化芸術の創造・鑑賞・普及活動を定期的に行っている。 <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"/> 新型コロナウイルス感染症の感染症法における位置づけ変更等に伴い、ガイドラインを廃止したが、以降も館内の消毒等を行い、安全安心な施設運営に努められている。
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	S	<input type="checkbox"/> 「文化施設があらゆる人々へ開かれた場となること」、「文化芸術を通じた地域との連携強化」の実現に向けて、令和3年4月に、社会連携ポータル部門を新設し、県民ホール本館では、アウトリーチ型オペラ公演を県内の文化施設と協働して実施した。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、清掃業務や保安警備業務、施設維持業務など、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

県民ホール本館

	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	392,400 人	457,800 人	523,200 人	457,800 人
利用者数	335,833 人	461,853 人	534,789 人	444,158 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 56,567 人 86 %	4,053 人 101 %	11,589 人 102 %	対目標値(率) 97.0 %

神奈川芸術劇場

	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	141,000 人	164,500 人	188,000 人	164,500 人
利用者数	214,380 人	215,112 人	180,930 人	203,474 人
対目標値(数) ※下段は率	73,380 人 152 %	50,612 人 131 %	△ 7,070 人 96 %	対目標値(率) 123.7 %

合計

	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	533,400 人	622,300 人	711,200 人	622,300 人
利用者数	550,213 人	676,965 人	715,719 人	647,632 人
対目標値(数) ※下段は率	16,813 人 103 %	54,665 人 109 %	4,519 人 101 %	対目標値(率) 104.1 %

※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
A	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"/> 神奈川芸術劇場では令和3年度より長塚芸術監督が就任し、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導入し、多様な作品制作とその発信に取り組んだ。 <input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症の影響により、中止や入場制限を余儀なくされた公演も多数あったが、その影響を最小限にとどめることができた。 ※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

県民ホール本館

	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 % 23 人	95.2 % 20 人	100.0 % 20 人	98.4 %

神奈川芸術劇場

	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 % 2 人	100.0 % 4 人	100.0 % 2 人	100.0 %

合計

	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 % 25 人	96.0 % 24 人	100.0 % 22 人	98.6 %

※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、全利用者に手渡して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

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	R 3年度	【本館】 大ホール客席に設置されている空調音が大きい	コロナ禍における換気が原因であった。空調吹き出し口の確認を行い、音が大きいと思われる個所の風量を調節した。
	R 3年度 ～R 5年度	【神奈川芸術劇場】 座席からの見え方についての苦情 ・ホールバルコニー席から舞台が見づらい ・ホール3階客席から手摺が邪魔で舞台が見づらい など	手すりのある席やバルコニー席を「注釈付き座席」などと設定し、事前に説明をしてから販売するなど、来館者の利便性向上に努めた。
	R 3年度 ～R 5年度	【神奈川芸術劇場】 チケットの販売方法等についての苦情・要望 ・県民先行予約、若者向けの料金設定を導入してほしい。 ・神奈川県民割を導入してほしい。 ・当日券購入のため長時間並んだが、結局購入できなかった。	令和4年度より、一部公演にて神奈川県民割を開始し、令和5年度からは神奈川芸術劇場主催のすべての公演にまで対象を広げた。また、高校生以下割引や、U24料金も引き続き設定した。 主催公演の当日券について、開演2時間前までインターネット購入ができるよう、システムを改修した。
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"/> 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"/> ツールの作成やシステム改修、神奈川県民割の導入など来館者からの要望に応えるための新たな試みが多数確認でき、対応は適切であるといえる。	

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）
	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入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
	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

事故・不祥事等の 概要と対応状況	令和4年9月	<p>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。</p> <p>②各種提出書類の確認（随時）</p> <p>③随時提出書類を確認することとしている。</p> <p>④無し</p> <p>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。</p> <p>⑥無し</p>
	令和5年8月	<p>①主催公演情報に関するダイレクトメッセージを、かながわメンバーズ会員宛に約5,000件送付した。しかし、うち約300件はダイレクトメッセージ送信不可設定の会員であった。</p> <p>②令和5年10月3日付で県に報告書を提出した。</p> <p>③県民ホールホームページ上に謝罪文を掲示した。また、個人情報データを抽出する際には、複数職員でのチェックを徹底することとした。</p> <p>④ダイレクトメッセージ配信停止要望が複数あった。</p> <p>⑤システムから送付先情報を抽出する際に、担当者が抽出条件を誤った。</p> <p>⑥無し</p>
	令和5年10月30日	<p>①基本協定書100万円以上の工事を指定管理者で執行する場合には、事前に県と協議を行うことを基本協定書で定めているが、令和5年度執行の3件の工事について、事前協議の申し出がないまま執行されていた。</p> <p>②令和5年10月31日付で、指定管理者に対し書面により再発防止を求めた。</p> <p>③毎年度末に、指定管理者が指定管理施設において実施した工事の内訳を一覧で提出してもらうこととした。</p> <p>④無し</p> <p>⑤担当者及び関係職員の認識不足、失念。</p> <p>⑥無し</p>
		<p>①支出事務において、職員が立て替えて支払ったタクシー代2件、1,400円及びレターパック交換手数料1件、126円について、立替金の請求期限後に請求が行われていた。</p> <p>②財政援助団体等監査にて、監査委員より指摘を受けた。原因や再発防止策等の措置状況をまとめた書類の提出を求めた。</p> <p>③経営調整会議において、全部署に注意を促した。</p> <p>④無し</p> <p>⑤担当者及び管理監督者による進行管理が不十分であった。また、複数職員で確認する体制がなかった。</p> <p>⑥令和6年3月21日</p>
		<p>①会計事務処理において、退職給付引当金の計上に当たり、退職手当の一部を引き当ての対象に含めていなかったため、令和4年度末における退職給付引当金の残高が16,104,595円計上不足であった。</p> <p>②財政援助団体等監査にて、監査委員より指摘を受けた。原因や再発防止策等の措置状況をまとめた書類の提出を求めた。</p> <p>③「退職手当の調整額」分についても退職手当の基本額の計算と同様に算定して引当金を算定することとし、令和5年度決算及び令和6年度予算を調整した。</p> <p>④無し</p> <p>⑤退職手当のうち「退職手当の調整額」分については、勤続年数や自己都合退職かどうかなど、対象職員の退職時の状況で支給額が変動することから、引当金としての合理的な計上基準を見い出せず、計上していなかった。</p> <p>⑥令和6年3月21日</p>
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

県民ホール本館

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	1,070,352 (1,132,597)			978,688 (917,696)			1,005,832 (968,222)		
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
	677,046 (632,329)	72,828 (256,056)	320,478 (244,212)	622,614 (622,614)	217,357 (177,797)	138,717 (117,285)	623,978 (623,978)	233,230 (230,000)	148,624 (114,244)
支出	1,034,147 (1,132,597)			996,856 (917,696)			1,067,873 (968,222)		
収支差額	36,205 (0)			△ 18,168 (0)			△ 62,041 (0)		
	R5年度			累計					
収入	1,027,182 (987,385)			3,011,702 2,873,303					
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
	626,821 (626,821)	252,604 (247,000)	147,757 (113,564)	1,873,413 (1,873,413)	703,191 (654,797)	435,098 345,093			
支出	1,043,739 (987,385)			3,108,468 (2,873,303)					
収支差額	△ 16,557 (0)			△ 96,766 (0)			収入合計／支出合計比		
							96.9%		

神奈川芸術劇場

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	1,264,472 (1,300,781)			1,332,826 (1,356,210)			1,289,272 (1,295,651)		
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
	684,209 (615,674)	119,680 (194,417)	460,583 (490,690)	668,582 (668,582)	170,409 (144,125)	493,835 (543,503)	665,617 (665,617)	190,637 (175,565)	433,018 (454,469)
支出	1,254,220 (1,300,781)			1,325,573 (1,356,210)			1,280,919 (1,295,651)		
収支差額	10,252 (0)			7,253 (0)			8,353 (0)		
	R5年度			累計					
収入	1,248,853 (1,279,921)			3,870,951 3,931,782					
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
	662,242 (662,242)	191,647 (190,701)	394,964 (426,978)	1,996,441 (1,996,441)	552,693 (510,391)	1,321,817 1,424,950			
支出	1,247,715 (1,279,921)			3,854,207 (3,931,782)					
収支差額	1,138 (0)			16,744 (0)			収入合計／支出合計比		
							100.4%		

合計

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	2,334,824 (2,433,378)			2,311,514 (2,273,906)			2,295,104 (2,263,873)		
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
	1,361,255 (1,248,003)	192,508 (450,473)	781,061 (734,902)	1,291,196 (1,291,196)	387,766 (321,922)	632,552 (660,788)	1,289,595 (1,289,595)	423,867 (405,565)	581,642 (568,713)
支出	2,288,367 (2,433,378)			2,322,429 (2,273,906)			2,348,792 (2,263,873)		
収支差額	46,457 (0)			△ 10,915 (0)			△ 53,688 (0)		
	R5年度			累計					
収入	2,276,035 (2,267,306)			6,882,653 (6,805,085)					
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			
	1,289,063 (1,289,063)	444,251 (437,701)	542,721 (540,542)	3,869,854 (3,869,854)	1,255,884 (1,165,188)	1,756,915 (1,770,043)			
支出	2,291,454 (2,267,306)			6,962,675 (6,805,085)					
収支差額	△ 15,419 (0)			△ 80,022 (0)			収入合計／支出合計比		
							98.9%		

※()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"/> 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	B	<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。 <input type="checkbox"/> 財団をあげて36協定遵守や勤務時間の削減に取り組んできたが、令和5年度については、延べ5名が36協定特別条項の範囲を超える勤務となった。
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"/> 36協定特別条項の範囲を超える勤務はあったが、その他法令違反等の行為はなかった。 <input type="checkbox"/> コロナ禍で利用していた多数の亚克力パーテーションのサンボードケースとしての再利用や、封筒や名刺を環境負荷が少ない素材へ変更するなどの取組を行った。 <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	B	<input type="checkbox"/> 令和5年8月に発生した、ダイレクトメッセージの送信ミスを受けて、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		
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）		