

モニタリング結果報告書

施設 県立県民ホール
 指定管理者 公益財団法人神奈川芸術文化財団
 施設所管課 県民局くらし文化部文化課

(平成21年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
10月	11月10日	11月19日	改善すべき業務等なし
11月	12月10日	12月18日	改善すべき業務等なし
12月	1月12日	1月19日	改善すべき業務等なし
1月	2月10日	2月19日	改善すべき業務等なし
2月	3月10日	3月19日	改善すべき業務等なし
3月	4月12日	4月19日	改善すべき業務等なし

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A: 提案を上回る B: 提案どおり C: 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

「共感」「多彩」「卓越」をキーワードに一柳慧芸術総監督の指導のもと、古典の名作から現代作品まで集客性に配慮しつつ創造性に富む多彩な事業を実施する。

①大ホールでは、年間にわたり大型総合芸術であるオペラ、バレエを中心に水準の高い公演をそろえるとともに県域で芸術創造活動を行う団体や個人を支援する。小ホールでは、舞台と客席が近い空間特性を活かしたパイプオルガンや室内楽を中心とした多彩な事業を実施する。ギャラリーでは、テーマ性の高い企画展や現代美術展に取り組む。

②事業収支の確保のための取り組み～外部資金の獲得

③人材育成～インターンシップの受け入れと指導と講座事業の実施

④地域支援事業の実施

<実施状況>

①(大ホール)ファンタスティック・ガラコンサート 2009 12月29日(入場者数 1,891人)

神奈川県民ホール・びわ湖ホール共同制作 東京二期会共催 歌劇「ラ・ボエーム」

3月27日、28日(入場者数 2,617人)

(小ホール)パイプオルガン・プロムナードコンサート Vol. 292～295

10月、11月、12月、3月(入場者数 1,040人)

(ギャラリー)日常 場違い&アート・コンプレックス 12月16日～1月23日(入場者数4,766人※)

※アート・コンプレックス(175人) 落語(70人)での入場者数は除く。ほか

②平成21年度文化庁芸術拠点形成事業(30,000,000円)、アサヒビール芸術文化財団(300,000円)、財団法人花王芸術・科学財団(500,000円)、コココーラセントラルジャパン株式会社(協賛)等

③インターンシップの受け入れと指導及びアートマネジメント事業として、平成21年度文化庁アートマネジメント重点支援事業を実施し、公演実施のノウハウを学ぶ研修生の受入等を行ったほか、舞台芸術講座を実施した。

○平成 21 年度文化庁アートマネジメント重点支援事業

- ・アートマネジメント専門の職員を配して行う創造活動事業（9 月～3 月末、3 名受入れ）
- ・アートマネジメント専門の職員を配して行う人材育成事業（公演実習、アウトリーチ研修会（アウトリーチ活動の事例紹介、ディスカッション）ほか）

○第 74～76 回舞台芸術講座を実施した。（「聲明～唄（ばい）の形而上と形而下」、「シリーズ・クラシックバレエの魅力<2> 身体で語るバレエのストーリー」、「名作オペラ講座<4> オペラ『ラ・ボエームの魅力』」）

④地域支援事業の実施

（共催事業）かまくら文楽 初めてでも楽しめる文楽 鎌倉芸術館 2 月 28 日（入場者数 531 人）

<提案内容の概要>

文化芸術への理解・関心の促進のためのホールの開放等

<実施状況>

ギャラリー野外展示（県民ホール広場） 日常／場違い Everyday life another spaces

<提案内容の概要>

安全管理のために、職員の意識及び対応能力の向上。

<実施状況>

①年 4 回の防災訓練の実施

平成 21 年度実施状況 第 3 回 12 月 10 日、第 4 回 3 月 15 日

②「救急救命修了者常設施設」認定

3 月 15 日 中消防署による職員、案内業務従事者を対象として A E D を用いた救急救命処置実地試験が行われ、上記施設として認定された。

<提案内容の概要>

利用者サービスの向上を行い、利便性を高める対応を行う。

<実施状況>

①休館日である年末 12 月 31 日を貸館利用の希望に応じ、臨時開館とし、催物が実施された。

<提案内容の概要>

利用者ニーズの把握による施設運営への反映

<実施状況>

①大ホールロビー内のコインロッカーの更新

要望のあった大型の荷物用を一部設置し、また、ロッカー扉を半透明にすることにより、利便性の向上、安全の確保を図った。

②大ホールロビーにお客様が気軽に休めるベンチの設置

神奈川県産の木材を使用し、県民により親しみやすいものとした。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収入額			支出額	収支差額	
	指定管理料	利用料金 (前年同月料金額)	その他 収入			
年間予算額	1,099,645	683,897	225,000	190,748	1,099,645	0
上半期計 (a)	477,280	292,173	139,147 (120,936)	45,960	443,468	33,812
下半期計 (b)	652,748	391,724	119,976 (120,936)	141,048	686,553	△33,805
10月	94,840	46,571	23,345 (18,246)	24,924	80,006	14,834
11月	89,601	62,002	23,153 (20,869)	4,446	74,207	15,394
12月	78,973	50,668	21,612 (21,685)	6,693	85,096	△6,123
1月	81,001	66,288	12,958 (22,596)	1,755	87,139	△6,138
2月	70,417	49,753	17,632 (19,461)	3,032	74,880	△4,463
3月	237,916	116,442	21,276 (18,079)	100,198	285,225	△47,309
合計 (a+b)	1,130,028	683,897	259,123	187,008	1,130,021	7

1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。

2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。

・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。

・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

（今期に行った資本的な収入及び支出等の状況）

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。

支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。

積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	338,733人	316,453人	7.0%
下半期計 (b)	342,060人	336,782人	1.6%
10月	68,922人	53,642人	28.5%
11月	63,126人	59,977人	5.3%
12月	58,421人	58,579人	△ 0.3%
1月	39,617人	50,710人	△ 21.9%
2月	46,412人	54,363人	△ 14.6%
3月	65,562人	59,511人	10.2%
合計(a+b)	680,793人	653,235人	4.2%

利用状況に関する意見等

（半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。）

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月	1	0	0	0	53	54
11月	1	0	0	0	32	33
12月	0	0	0	0	89	89
1月	0	0	0	0	19	19
2月	1	0	0	0	32	33
3月	0	0	0	0	21	21

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10月	0	0	0
11月	0	0	0
12月	0	0	0
1月	0	0	0
2月	0	0	0
3月	0	0	0

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

（類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。）

分野	概要	対応状況
施設・設備	・エレベーター・エスカレーター の設置要望（64件）	階段、段差での移動が困難な来館者、主催側利用者が予想される場合には、事前打合わせ等で主催者と当日の導線を確認するとともに、館内各所と情報を共有することでスムーズにご案内ができるよう徹底している。また、利用者（主催者）によるお客様への案内も的確に行っていたり、ただけよう周知を図った。
	・トイレの増設の要望（40件） （各フロアーの数が少ない、いつも並ぶなど。）	大ホール2階ロビートイレは、休憩時には列の案内サービススタッフをつけることにより、列の整理を行っている。大ホールでは事前の主催との打合わせ、当日の打合わせ時に、圧倒的に女性が多いときの公演については、4、6階のトイレ（2階席、3階席後方）を女子トイレに増設をする、一方、男性割合が少なくても高齢の方が多く場合には（男性客の階段での移動が大変な為）増設を行わない等、お客様の状況に応じ主催者ときめ細やかな打合わせを行うこととし、待ち時間の解消を図っている。小ホールの利用のないときには、大ホール来場者への小ホールロビートイレ開放の案内を行っている。また、要望のあったウォシュレットトイレ、ジェットタオルの設置を行い、アメニティーの向上を図った。
職員対応	・ ・	
事業内容	・	
その他	・ ・	

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
3月26日	13時19分、特別高圧の引込線に設置された過電流継電器の誤作動により、全館停電が発生。非常用発電機により、大ホール関連施設、事務所、小ホール関連施設には直ちに非常時の電気が供給されたが、ギャラリー、レストランの完全復旧は14時半となった。 発生直後から、職員が緊急時体制をとり、各所にてお客様への案内、誘導を行った。停電による事故、混乱はなかった。 (対応：県が、特別高圧受電用過電流継電器交換緊急工事を実施。)
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日			
月 日			

9 下半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者	<p>施設の老朽化の進行に伴い設備・機器類の障害発生件数が高くなってきているため、</p> <p>①適切な保守点検の実施により適時な対応を行う、</p> <p>②更新可能な部分については予兆発見時に早期に対応していくなどの対策を講じていく。</p> <p>これらのことにより、利用者により良い状態で利用施設を提供し、利用日数・利用者数・利用料収入の向上につなげる。</p>
施設所管課	<p>○開館から35年を超え、老朽化が進む大規模集客施設であり、指定管理者には、引き続き、施設・設備の保守・点検について万全を期し、来場者等の安全、安心が確保できるよう、留意して、管理・運営にあたっていただきたい。</p> <p>県と指定管理者で、老朽化については、検討・協議を行い、課題を整理し、施設・設備類の改修、修繕、更新を行っていかなければならない。</p> <p>なお、喫緊の課題である、特別高圧受電用過電流継電器の不具合については、交換緊急工事を県が実施する。</p> <p>○施設・設備面での制約を踏まえつつ、その施設特性を活かした管理運営に努め、利用率、利用者数、利用料金収入の向上につなげていただきたい。</p> <p>○引き続き、高い水準の公演を実施し、県民に良質な文化芸術の鑑賞機会を提供し、高い芸術性を有する新しい舞台を創造し発信し続けていただきたい。</p>