

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県立県民ホール（本館）
 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22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17日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
11月	12月10日	12月17日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
12月	1月11日	1月18日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
1月	2月10日	2月17日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
2月	3月10日	3月17日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
3月	4月11日	4月27日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。

2 指定管理者が提案した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又は今後の見込みを記載する。

<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内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

<実施状況>

①第18回神奈川国際芸術フェスティバル～神奈川芸術劇場(KAAT)開館記念 はじまり、はじまる。

(大ホール) 神奈川県民ホール・びわ湖ホール・東京二期会・谷桃子バレエ団・神奈川フィルハーモニー管弦楽団 共同制作公演 歌劇「アイダ」全4幕 3月20日(日)、21日(月祝)(東日本大震災の影響により公演中止)

(小ホール) 一柳 慧プロデュース「千年の響き アンサンブル・ニュートラディション」3月5日(土)(入場者数777人)

・通年事業

(大ホール)「ファンタスティック・ガラコンサート2010 絢爛のオペラ&バレエ」12月29日(水)(入場者数1,990人)

(小ホール)「季節の風とティータイム コンサート 荒絵里子と秋風アンサンブル」10月7日(木)(入場者数170人)、「季節の風コンサート<ミニ>ヴァレンタイン・スペシャル」2月11日(金祝)(入場者数218人)、「季節の風とティータイム コンサート 春風～バロックな午後 ～ツインマーマンのカフェでバッハを」3月26日(土)(東日本大震災の影響により公演中止)、「パイプ

オルガン・クリスマスコンサート 2010 聖夜に響く きらめきのオルガン&ブラス」12月18日（土）、19日（日）（入場者数682人）、「パイプオルガン・プロムナードコンサート Vol. 300～302」11・1・3月（入場者数1,120人）

（ギャラリー）「アート・コンプレックス 2010 一柳 慧×山下洋輔×有馬純寿 スーパーセッション」11月24日（水）、25日（木）（入場者数215人）、「泉太郎 こねる」展 11月2日（火）～27日（土）（入場者数2,768人）

（会議室）「知る・聴く・楽しむ 一柳 慧が語る 正倉院復元楽器の世界」2月13日（日）（入場者数109人）

②事業収支の確保のための取組み

・平成22年度文化庁芸術拠点形成事業（26,000千円）、平成22年度優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業（49,209千円）、平成22年度文化庁文化芸術振興費補助金（舞台芸術共同制作公演）（歌劇「アイダ」95,400千円）、（財）アサヒビール芸術文化財団（「泉太郎 こねる」展 500千円）、EPSON、日本電気株式会社、Panasonic（「泉太郎 こねる」展 現物支給）、（株）コカ・コーラセントラルジャパン（「季節の風コンサート 現物支給」

③人材育成

・舞台芸術講座

第79回 『文楽』へようこそ！』10月10日（日）小ホール（入場者数197人）、「第80回 青島広志のたのしい名作オペラ講座 歌劇『アイダ』の魅力」2月19日（土）（入場者数384人）

・インターンシップの受入（大学生1名 歌劇「アイダ」リハーサル見学等）

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	1,022,824	654,946	225,000	142,878	1,022,824	0
上半期計 (a)	415,465	255,761	127,916 (139,147)	31,788	394,565	20,900
下半期計 (b)	788,537	399,185	121,494 (119,976)	267,858	809,435	△20,898
(参考) 10～2月計	414,578	288,769	106,679	19,130	391,700	22,878
10月	77,334	50,017	25,094 (23,345)	2,223	63,402	13,932
11月	89,281	55,257	26,174 (23,152)	7,850	86,171	3,110
12月	84,921	58,645	21,824 (21,611)	4,452	90,892	△5,971
1月	90,335	74,316	14,003 (12,957)	2,016	84,874	5,461
2月	72,707	50,534	19,584 (17,632)	2,589	66,361	6,346
3月	373,959	110,416	14,815 (21,276)	248,728	417,735	△43,776
合計(a+b)	1,204,002	654,946	249,410	299,646	1,204,000	2

- 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。

（平成22年度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	神奈川県民ホール開館40周年記念公演積立金	(期首) 0千円
		(期末) 19,416千円
	経営基盤安定積立資産	(期首) 0千円
		(期末) 83,203千円

- 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)	312,767人	338,733人	△7.7%
下半期計 (b)	333,023人	342,060人	△2.6%
(参考)10~2月	303,549人	276,498人	9.8
10月	73,636人	68,922人	6.8%
11月	68,535人	63,126人	8.6%
12月	63,713人	58,421人	9.1%
1月	36,520人	39,617人	△7.8%
2月	61,145人	46,412人	31.7%
3月	29,474人	65,562人	△55.0%
合計(a+b)	645,790人	680,793人	△5.1%

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	0	0	0	0	44	44
11月	0	0	0	0	13	13
12月	1	0	0	0	97	98
1月	0	0	0	0	34	34
2月	1	1	0	0	44	46
3月	0	0	0	0	17	17

(施設所管課受付分)

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

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	・階段がきつい・エレベーター・エスカレーターの設置要望(68件)	階段などでの移動が困難な来館者には積極的に声をかけ、負担を軽減できるよう別導線でご案内を行っている。
	・トイレがよくない。(少ない、授乳室も欲しい)(46件)	公演の休憩時には、利用が集中するので案内の係を配置し利用者への誘導を迅速に行い、待ち時間の短縮に努めている。 授乳室をご利用希望のお客様には休養室をご案内しご要望への対応を行っている。
	・座席について(狭い、シートを改善してほしい)(29件)	利用者にコインロッカーの使用をご案内するなど手荷物軽減に努め、狭さ等への対応を行っていく。
職員対応	・ ・	
事業内容	・乳幼児入場可の公演(小ホール パイプオルガン・プロムナードコンサート)についてやはり入場制限してほしい。注意を促すべき。(21件)	乳幼児から老年層まで誰でも気軽に入れる無料コンサートの開催をしている。一日2回公演の場合は2回目の公演に入場制限を設けるなどし、お客様の要望に応えるかたちをとっている。 乳幼児連れのお客様には引き続きマナーの周知を徹底しご協力いただけるよう努めていく。
その他	・募金を行うには申請が必要とはパンフレットには記載されていない。募金についての規定を明確に表記してほしい。	書類を送付する際、添付要項を同封するようにし、事前打合せの際に確認し該当する場合は口頭のご説明を徹底する。

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、県庁改革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
10月25日(月)	中学生の男子生徒(13歳)がソファから転落、後頭部を強打した。学校の保健師が付き添い様子を見ていた。外傷はなく意識もはっきりしていたが、立ち上がれない状況のまま回復しなかったため教員の判断で救急車を要請し搬送した。
11月11日(木)	来館者女性(25歳)が体調を崩し休養室を利用した。一度回復したが終演後に再度嘔吐し、休養をとったが回復しなかったため、本人の希望により救急車を要請した。
11月16日(火)	来館者男性(60～70代)が大ホールロビー階段を降りる際、足がもつれて落下し右額辺りを強打した。主催者からの依頼で救急車を要請した。
12月19日(日)	館外で口の中を切り出血された女性(69歳)が徒歩で県民ホール2階事務所まで来られ、救急車の要請を依頼されたのでホール課より救急車を要請した。
1月19日(水)	来館者女性(70代)が小ホールロビー手前の階段で転倒し顔・肩を打撲。意識はあったが転倒状況がはっきりしなかったため主催者の希望により救急車を要請し搬送した。
1月30日(日)	6F英一番館で新年会中のお客様(男性・78歳)が立ち上がった時に前に倒れ顔を打ち、意識はあったが心臓に持病があるとのことで、英一番館のスタッフが救急車を要請しかかりつけの病院へ搬送した。

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		該当なし。	
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

施設の老朽化に伴い、全体的な改修工事を視野に入れつつ調整を図り必要な修繕を行い、安全を確保していく。同時に貸出備品、楽屋等備品の必要な更新を行い、施設の老朽化の補完を図り、快適な施設を維持していく。

運用面では、休館日を年末年始に限定し利用可能日を最大限提供し、更に年末等の利用希望に応じていく。空き日については、計画的に保守点検等を実施し、利用者の下見、職員研修、施設見学日として有効に活用する。利用者、来館者の満足を得られる施設となるよう利用者との事前の打合せを適切に行い、催し物が安全かつ的確に行えるようサービスの向上に努める。

東日本大震災が発生した3月11日は、震度5強の揺れがあり、来場者、大小ホール会議室のリハーサル利用者の安全を確保する体制をとり、避難誘導を行い事故の発生はなかった。当日はギャラリー利用者、来場者等の帰宅困難者を受け入れ、その後大規模停電の恐れがある際には帰宅困難者を受け入れる体制をとることとなった。施設設備には甚大な損傷は発生しなかったが、地震直後の点検により、外壁タイルの浮き、舞台設備のずれ等数カ所の被害が発見されたが、このことについては、補修工事にて改善し、改めて時間をかけて再点検を行った。主催公演の中止、一般貸館公演の中止に伴う対応も多く発生し対応することとなった。今後については電力不足や余震等の発生の懸念があるが、今回の地震での対応事項を整理し、施設管理の体制の総点検、放送設備の活用方法や避難誘導體制づくりなど、利用者に必要な説明ができ、安心して利用していただける施設運営をおこなっていく。

施設所管課

- ・東日本大震災の発生に伴い、利用者の安全確保について、適切な対応と迅速な情報提供がなされた。

災害時、緊急時においては、県と指定管理者と協議しながら、大規模集客施設として、公演の主催者として、利用者へ施設を提供する立場として、安全・安心な運営に努めていただきたい。

- ・老朽化が進む施設として、日常から、施設・設備の保守・点検について万全を期し、管理・運営にあたっていただきたい。

老朽化対策については、県と指定管理者と協議しながら、引き続き、課題の整理を行い、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。

- ・主催公演では、年末に臨時開館しガラコンサートの実施や、単独では実現不可能な規模の、質の高いオペラの共同制作（東日本大震災の影響により公演は中止）を行っているほか、事業収支の確保のための取組み等、県民サービスの向上とともに、経費節減に努めている。

- ・平成23年1月にオープンした神奈川芸術劇場とともに、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の機会を提供し、高い芸術性を有する文化芸術の創造発信に努めていただきたい。

