

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	かながわアートホール		
所在地	神奈川県横浜市保土ヶ谷区花見台4番2号		
サイトURL	http://www.kanagawa-arthall.jp/		
根拠条例	神奈川県立かながわアートホール条例		
設置目的(設置時期)	県民の文化芸術に関する活動の振興及び福祉の増進を図るため (H20.3)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川フィルハーモニー管弦楽団グループ		
指定期間	H27.4.1～H32.3.31	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>利用者数が目標に僅かに届かずB評価となったが、満足度、収支状況がS評価だったため、3項目評価はA評価となった。 今後は広報活動により注力し、利用の向上と満足度の維持・向上に努めるとともに、利用料収入を高水準で保つことにより収支状況のS評価維持に努める。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づきカジュアルコンサートを2回実施した。指定管理者の一員として神奈川フィルが参画していることから、これまで以上に企画面から施設運営者が関与し、単に鑑賞するだけでなく、子どもと一緒に創りあげるコンサートを開催することができた。 また、保土ヶ谷公園の催しと連携したキッズコンサートを1回開催し、ほどがや区民まつりにおける楽器体験ワークショップイベントを開催するなど、地域に根差したホールとしての取り組みを行った。 日常の安全管理について、館内外の巡回を特に留意しながら実施し、事故を未然に防ぐことに努めている。</p> <p>◆利用状況 来場者数は目標に僅かに届かず、B評価となったが、前年より約3千人の増加となった。</p> <p>◆利用者の満足度 無回答を除いた回答のうち、9割以上が「満足」「どちらかといえば満足」であったため、S評価となった。しかし、7件ではあるものの「どちらかといえば不満」の回答があったことを踏まえ、さらに高水準の取り組みを求めていく。</p> <p>◆収支状況 設備の故障等が計画当初より少なかったため、修繕費支出が見込みより少なくなり、収支比率が112.56%となったため、S評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 ピアノの不具合についての苦情があり、都度調整するとともに緊急修繕を実施した(県負担)。 また、ベビーチェアの設置についての要望があり、対応した。</p> <p>◆事故・不祥事等 老朽化による不具合が2件発生したほか、施設やその周辺での事故が2件発生したが、適切に対処した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p>

3項目評価	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 ※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
A	

3. 月例・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	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月1回程度	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p><事業の実施> 県民の方々に文化芸術に親しむきっかけを提供し、アートホールが地域の文化芸術振興の担い手となるよう事業を行う。</p>	<p>カジュアルコンサートの実施(2回)。 第1回 平成27年6月7日(日)来場者：291人 神奈川フィル団員による室内楽公演 第2回 平成28年2月28日(日)来場者：266人 未就学児から入場できる神奈川フィルによるフルオーケストラ公演。</p> <p>キッズコンサートの実施(1回)。 平成28年2月14日(日)来場者：延べ630人 近隣の中学、高校の吹奏楽部員等が出演。</p>	
<p><保土ヶ谷公園や地域と連携した取組み> 保土ヶ谷公園利用者や地域の方々に向けた取組みを行う。</p>	<p>キッズコンサートを保土ヶ谷公園「梅まつり」にあわせて開催。</p> <p>神奈川フィルリハーサル公開情報やDVDコンサート情報を公園掲示板に掲示。</p> <p>ほ도가や区民まつりにあわせて楽器体験ワークショップイベントを開催。 平成27年10月17日(土)来場者：227人</p>	
<p><設置目的を達成するための事業の実施に関する業務> 利用者の声を施設や業務の改善に役立てる。</p>	<p>満足度調査や窓口での要望にこたえ、みんなのトイレにベビーチェアを設置し、子ども連れの方々が来場しやすい環境整備に取り組んだ。</p>	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。
B	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	50,130	46,581	49,936
対前年度比		92.9%	107.2%
目標値	50,500	50,500	50,000
目標達成率	99.3%	92.2%	99.9%

目標値の設定根拠： 事業計画書

利用者数の算出方法（対象）： ホール、スタジオ、音楽情報コーナーの利用者数と来場者数の合計（ホール、スタジオについては、利用者からの申請人数、音楽情報コーナーについては、職員がカウント）

[参考：最大利用可能人数／年]

	ホール	第1スタジオ	第2スタジオ	第3スタジオ	第4スタジオ	第5スタジオ	合計
定員	300	-	-	-	-	-	
年間利用可能日数	332	345	345	345	345	345	
最大人数※	99,600	-	-	-	-	-	99,600
稼働率※ ²	93.0%	98.8%	74.5%	81.2%	66.4%	85.5%	

※ 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

※² 施設が利用された日／年間利用可能日

6. 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 ※評価は施設としての総合的評価の「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	<p>(1) 簡易アンケート 管理施設の窓口に常時用紙を備え、利用者に記入していただくなど、簡便な方法で随時実施するアンケート。</p> <p>(2) 詳細アンケート 最低年1回、時期を定めて、より詳細な質問項目のアンケートを、管理施設の利用者に一斉に送付し、管理施設ホームページでも実施し、分析する。6月と2月に調査。</p>	<p>・利用者について 協定に定めた最低年1回のアンケートを、6月1日～30日と2月1日～29日に実施した。有効回答数は370件であった。 2回目の結果の方が満足度が上がった。（「不満」がなくなった。）</p>

[施設としての総合的評価]

質問内容 当館の運営や管理についての総合評価をお聞かせください。

実施した調査の配布方法 用紙配布・ホームページ 回収数／配布数 370 / 849 = 43.6%

配布(サンプル)対象 ホール・スタジオ利用者に配布、来館者用ロビーに配架、カジュアルコンサート来場者に配布、2回目はWebアンケートも実施

	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、不満に回答があつた 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	170	123	7	0	300	・時計の針の音が気になる ・トイレが暗い ・料金の値下げを望む
回答率	56.7%	41.0%	2.3%			
前年度の 回答数	良い	ふつう		良くない	合計	
	48	14		0	62	
前年度回答率	77.4%	22.6%				
回答率の 対前年度比	73.2%	191.9%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 当館のスタッフのサービスはいかがでしたか？

実施した調査の配布方法 用紙配布・ホームページ 回収数／配布数 370 / 849 = 43.6%

配布(サンプル)対象 ホール・スタジオ利用者に配布、来館者用ロビーに配架、カジュアルコンサート来場者に配布、2回目はWebアンケートも実施

	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、不満に回答があつた 場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	209	113	8	1	331	・笑顔が無い (第1回調査)
回答率	63.1%	34.1%	2.4%	0.3%		
前年度の 回答数	良い	ふつう		悪い	合計	
	157	23		3	183	
前年度回答率	85.8%	12.6%		1.6%		
回答率の 対前年度比	73.6%	-		18.4%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

7. 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
S	

[指定管理業務]

(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	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	105,506	16,490	4,750	立替収入	126,746	126,746	0	100.00%
	決算	105,506	15,143	9,415	備考のとおり	130,064	130,062	2	100.00%
前年度	当初予算	110,952	16,961	4,886	立替収入	132,799	132,799	0	100.00%
	決算	110,952	14,938	9,001	備考のとおり	134,891	124,456	10,435	108.38%
27年度	当初予算	105,454	15,557	5,020	立替収入	126,031	126,031	0	100.00%
	決算	105,454	17,097	5,190	備考のとおり	127,741	113,490	14,251	112.56%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
27年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>	
【その他収入の内訳】 (前々年度・決算) 立替収入：5,382、雑収入：3、特定資産取崩収入：4,030 (前年度・決算) 立替収入：5,779、雑収入：22、特定資産取崩収入：3,200 (27年度・決算) 立替収入：5,152、雑収入：38	
【当初予算と異なる額及び費目】 故障等が計画当初より少なかったため、修繕費支出が見込みより少なくなった。(当初予算比△7,231千円)	

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
H27. 8	9,202	照明卓更新工事(9,202(千円))
H27. 10	5,616	ホール系統空調機部分改修工事(5,616(千円))
H28. 2	5,368	PAS、高圧引込ケーブル、VCB等改修工事(5,368(千円))
H28. 3	1,750	スタインウェイピアノ弦交換修理(1,750(千円))

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 1,000 千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	対面	3 件	・ベビーチェアを設置してほしい（6月） ・ピアノ（スタインウェイ）のペダルを踏むと軋み音が出る（8月、1月）	・1月に設置 ・都度調整（点検の上緊急修繕）
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。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況（再発防止策・業務改善策等） ②県の対応状況（随時モニタリング・改善勧告の実施等） ③責任の所在及び現在の状況
H27.6.27	昼間、子どもが正面出入り口の自動ドアにぶつかり、鼻から出血	子どもの不注意	①自動ドアに「ドアにちゅうい」のシールを貼り、注意を喚起。 ③子どもの不注意が原因。走り回らないよう声掛けに努めている。
H27.9.18	調光器基盤不具合により、客電が不安定になっている	機器の老朽化	①10月2日部品の交換。ただし生産完了品の為以後交換部品なし。 ②調光器基盤更新の検討（平成27年度当初予算で対応しようとしたが実現せず）。 ③県の責任。早期の更新が実現するよう努める。
H27.12.20	ホール外階段で公園散策中の方が転倒、救急車で搬送	転倒した方の不注意（階段の段差が分かりづらい場合もあるのではないかと推測）	①救急車到着まで受付職員が止血手当てをした。 ②バリアフリー工事として平成28年度の各所管繕工事で段差を分かりやすく施工する。 ③散策中の方の不注意。施設の状況に注意するよう努めている。
H28.2.10	ピアノ（スタインウェイ）の弦が切断した	機器の老朽化	①切断された弦を直ちに交換、調律。 ②3月に全弦交換の実施。 ③県の責任。指定管理者が丁寧なメンテナンスを行っている（弦が馴染むまで1年程度かかる）。

※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・不祥事に関し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。

10. 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。