

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

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：横浜西区紅葉ヶ丘9-2		
サイトURL	県民ホール本館： http://www.kanagawa-kenminhall.com/ 神奈川芸術劇場： http://www.kaat.jp/ 音楽堂： http://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	平成28年4月1日～平成33年3月31日	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>(一体としてのコメント)</p> <p>平成28年度実績では、3館合同プロジェクトとして、オープンシアター2016や芸術監督プロジェクトを行うなど、提案書に基づき神奈川県立県民ホール本館・芸術劇場及び音楽堂の3館一体による運営が行われている。3館ともに利用者数は目標値を達成しており、指定管理者に起因する重大な事故やトラブルも発生しておらず、管理は適切に行われている。なお、3項目評価は、県民ホール・音楽堂の3項目評価が共にA評価となったため、A評価となった。</p> <p>■県民ホールについて</p> <p>平成28年度実績では、提案に基づき管理運営が行われている。また、施設の利用者数は、本館・芸術劇場ともに目標値を達成しており、利用者アンケートで不満と評価した意見もない。事故・不祥事等については数件見受けられたが、重大な事故は発生しておらず、業務については適切に行われている。利用状況及び利用者の満足度はS評価、収支状況はB評価となったことから、3項目評価はA評価となった。なお、平成27年度実施された包括外部監査での指摘等については、引き続き対応を進めている。今後も、引き続き適切な管理運営に努めていく。</p> <p>■音楽堂について</p> <p>平成28年度実績では、提案に基づいた管理運営が行われており、施設稼働率が8割以上と高い水準で、来館者数も約17万5千人と目標値を大きく上回った。利用者アンケートの結果は、不満と評価した意見もなく、事故や不祥事も発生しておらず、業務は適切に行われている。利用者の満足度はS評価、利用状況及び収支状況はA評価となったことから、3項目評価はA評価となった。音楽堂は開館から62年が経過し、施設の老朽化に伴い様々な問題が発生していたが、平成30年度に大規模な改修工事を実施することにより対応する。今後も引き続き、適切な管理運営に努めていく。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>■県民ホールについて</p> <p>◆管理運営等の状況 提案書に基づき、平成28年度からは、県民ホール本館と神奈川芸術劇場だけではなく、音楽堂とも連携した3館一体の事業として、5月にはオープンシアター2016、芸術監督プロジェクトを実施したほか、3月からは劇団四季ミュージカル「オペラ座の怪人」の長期貸館公演を行うなど、新たな取り組みを実施した。</p> <p>◆利用状況 県民ホール本館の利用者数目標達成率は107.9%であった。なお、開館40周年記念として大規模な自主事業を展開した昨年度と比較した前年度対比も107.4%となり、良好な利用状況である。また、芸術劇場も開館から6年目となり、利用者数は目標達成率119%、前年対比では109.3%となり、2館合計では目標値834,000人に対して、100,014人増の920,014人となり、目標達成率が112.2%となったため、S評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度 本館は12月、芸術劇場は11～12月にそれぞれ実施し、2館の合計で、上位2段階の回答割合が100%となったためS評価とした。回収率は、57.1%となった。アンケートの実施にあたっては、利用者幅広く回答してもらえるよう使用申込時に直接手渡すなど工夫した結果、回収率はわずかに前年を上回った。引き続き、丁寧な対応に努めていただき、回収率の向上に努めていただきたい。</p>

- ◆**収支状況**
 県民ホールの利用料金収入は当初予算比107.7%と好調だったが、平成28年5月に主催事業の演出家が急逝した事による芸術劇場での事業計画の変更などによる事業収入の減少に伴い、2館を合わせた収支比率は99.99%となったため、B評価とした。
 - ◆**苦情・要望等**
 県民ホール本館で、エスカレーターやエレベーター等、バリアフリーに関する意見が寄せられたが、上階席への移動が困難な方や高齢者に対して対応策を講じており、積極的な対応を行っている。
 - ◆**事故・不祥事等**
 数件見受けられたが、適切に対応がとられており、良好な管理が行われている。
 - ◆**労働環境の確保に係る取組状況**
 平成26年度を対象とした包括外部監査において、神奈川芸術劇場の残業、振替休日の取得について指摘があった件について、引き続き対応方法について検討を行っている。
- 音楽堂について**
- ◆**管理運営等の状況**
 提案に基づき、文化事業では県民に開かれた音楽芸術活動及び鑑賞の拠点として、木のホールの音響と空間を活用した公演「音楽堂ヴィルトゥオーゾ・シリーズ」や庄司紗矢香、ユジャ・ワンといった次世代の注目される演奏家によるリサイタルを実施した。また、子ども・青少年への音楽体験では、気鋭の指揮者三ツ橋敬子を迎えた「夏休みオーケストラ」や特別支援学校や小学校等へのアウトリーチ公演、さらに50回を超える長寿公演の「メサイア全曲演奏会」では、「未来プロジェクト」を継続し、高校生とシニア層の世代を超えた交流による合唱を開催するなど、様々な体験機会の提供に努めた。
 施設管理面では、施設・設備の老朽化に伴う対応が課題となっている中で、利用者の安全を第一に、保守点検、修繕や工事を行う等、予防保全に努めた。また、利用者のニーズに対応するため、休館日の臨時開館や、利用時間の延長など利便性に配慮した柔軟な対応、託児サービスや仮設授乳室などを設置し、若い世代の来館に繋がるよう、きめ細やかな対応を行った。
 - ◆**利用状況**
 昨年度に引き続き、メディアを活用した広報を実施した結果、利用者数は目標達成率105.3%となりA評価となった。また、昨年度との対比では、利用者数は若干増加し+3%となった。
 - ◆**利用者の満足度**
 12月に施設を貸館利用した19団体にアンケートを依頼し、そのうち8団体から回答を得た結果、全て上位2段階の回答であったためS評価となった。アンケートの実施にあたっては、幅広く回答してもらえるよう、用紙を使用申込時に直接手渡すなど工夫を行っているが、回収率は前年を更に下回ったため、今後はより一層丁寧な対応に努めていただき、回収率の向上に努めていただきたい。
 - ◆**収支状況**
 収支の状況は、年間を通じてほぼ計画通り執行されており、収支比率が102%なので、A評価となった。
 - ◆**苦情・要望等**
 指定管理者に起因する苦情等はなかった。
 - ◆**事故・不祥事等**
 指定管理者に起因する事故等はなかった。
 - ◆**労働環境の確保に係る取組状況**
 指摘・指導等はなく、業務は適切に行われている。

3項目評価		
A	<参考> 県民ホール	<参考> 音楽堂
	A	A

<神奈川県立県民ホールについて>

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3～4回	
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>1. 一体運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3館の役割、機能を踏まえて、各施設を運営する。 ・音楽分野と演劇分野、それぞれに芸術監督を置き、その指導のもと神奈川からの芸術文化の創造・発信を強化する。 ・県や関係機関と一体となって2020年東京オリンピック・パラリンピック文化プログラムを推進する。また、子ども・青少年に次世代へ文化芸術の豊かさや多様性を伝えていく。 ・3館一体で効率的かつ効果的な施設運営を行い、利用者サービスの改善と、利用率の維持・向上に努める。 	<p><実施状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3館の特色を活かし、神奈川の文化力をシンボライズする「3館合同プロジェクト」を実施したほか、芸術文化の創造振興、鑑賞普及や人材育成の諸分野にも、3館が連携及び分担して取り組んだ。 ・平成28年度から、一柳慧芸術総監督と白井晃芸術劇場芸術監督が主導・監修する「3館合同プロジェクト」として、「芸術監督プロジェクト」及び「オープンシアター2016」の2つのプログラムを実施した。 (4事業7演目13公演・11企画27回・2展覧会、入場者数：10,827人) ・各館の特徴を活かした事業展開で県民に向けた文化芸術の普及啓発や新しい芸術との出会いを提示した。 ・2019年のラグビーワールドカップ、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの両大会の成功に向けた機運醸成が期待される中、施設バリアフリー化の推進や文化芸術へのアクセシビリティの啓発、古典芸能公演の実施など、多彩な関連プログラムを展開した。 ・芸術劇場提携公演の稽古において、県民ホールの小ホールを活用するなど相互の施設の有効活用を図った。 ・3館共通の広報営業業務として、情報誌「神奈川芸術プレス」を発行し、県民ホール、芸術劇場、音楽堂の公演情報、アーティスト情報などを取り上げるとともに、地域の文化情報を紹介した。また、インターネットを活用した情報提供としてホームページ・SNSの運営も行った。 ・利用受付業務において、利用者に3館の施設や駐車場の案内紹介を行うとともに、備品を融通しあう等、効率的な運営に努めた。 ・チケットセンターの運営、情報システムの管理等を3館で一括して行い、効率的な運営を図った。 	

<p>2. 適切な管理運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料収入増及び経費の節減に努めるとともに、サービスの向上に取り組むなど適切な管理運営に努める。 ・また、防犯、防災対策、安全対策にも取り組んでいく。 	<p><実施状況></p> <p>【利用料収入増及び経費の節減の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・首都圏及び県内の大規模ホール休館・閉館等に起因する貸館需要や人気公演の積極的な呼び込みにより、利用料収入の増に努めた（本館） ・照明のLED化に継続して取り組み、環境対策を行うとともに、経費の削減を図った。（本館） ・ホール利用では、1週間を越える長期貸館利用やロングラン公演等の積極的な誘致を行い、利用料収入の増に努めた。（芸術劇場） <p>【サービス向上への取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年末年始の臨時開館日設定、開館時間の柔軟な対応、開館15分前の南口玄関の開放等サービス向上に努めた。 ・また、バリアフリー対応として、大ホール上階席へ階段での移動が困難な方に対して職員用エレベーターに専用案内係を配置しての対応を継続的に行った。 ・さらに、大ホールでの高齢者の多い公演において、6階直通の来館者用エレベーターのうち1機を占有して、3階席へ直接ご案内するサービスを継続し、好評を得ている。車で来館される障害者の方には障害者用駐車場の電話予約を受け付けるなど、利便性に配慮して柔軟な対応を行った。（本館） ・平成28年度は「バリアフリーの推進」を重点課題に据え、大ホール上層階へのエレベーターの臨時運用の拡大、最寄り駅からの車椅子推奨来館ルートの周知等の施策を行った。さらに大ホール登壇のための車椅子用リフトを舞台袖に設置した。（本館） ・ホールの利用に関しては、宝塚歌劇公演など1週間を超えるホールの貸館利用も定着してきたほか、平成29年2月からは劇団四季の長期貸館利用が開始され、3月下旬開幕のミュージカル「オペラ座の怪人」ロングラン公演によって劇場近隣エリアに賑わいがもたらされた。（芸術劇場） ・合同施設の管理組合構成員であるNHK横浜放送局や県とは定期協議の場を設け、アトリウムでの催し物の調整等を図った。また、横濱ジャズプロムナードに参画し、NHK横浜放送局がアトリウムを開放して行うジャズライブとともに、関連企画を中スタジオで開催した。（芸術劇場） ・清掃、受付案内、駐車場管理、保安警備、各種保守点検の業務も同一業者に委託するなど、業務効率化を図った。（本館、芸術劇場） ・委託先との定期的なミーティングにより情報共有をしながら施設の利用状況に応じた設備点検や清掃などを行い、受付案内業務についてもレセプション定期モニタリングを実施し、来館者へのサービス向上、業務内容改善に取り組んだ。（本館、芸術劇場） 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・アマチュアの利用者には施設の特性を十分に説明し、利用方法を丁寧に説明することや、下見・打合せを丁寧に実施することでトラブルの回避に努めた。（本館、芸術劇場） ・年間で必要な設備点検の日程をずらして、利用希望者の日程を確保するなど、柔軟な利用調整に努めた。（本館、芸術劇場） ・来館者、利用者アンケートを常時実施、ホームページ上での「お問い合わせ」コーナーの設置等、要望やクレームに細やかかつ迅速に対応し、苦情原因の是正及びその予防に努めている。（本館、芸術劇場） ・若い世代の来館機会が増えるよう、多くの主催公演において託児サービスを実施し、幼児向けのイベント等では、仮設授乳室の設置も行っている。（本館、芸術劇場） <p>【防犯、防災対策、安全対策への取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審者の進入防止や事故防止に備え、防犯カメラによる確認や、夜間の警備員巡回、職員および委託業者等を含めたスタッフの連携確認等を強化し、防犯対策に取り組んだ。（本館、芸術劇場） ・様々な災害を想定した防災訓練を複数回実施したほか、「災害対応マニュアル」の見直し・点検を行い、防火防災対策に強化して取り組んだ。（本館、芸術劇場） ・事前打ち合わせ、当日打ち合わせ等において、施設職員と主催者による公演中における避難誘導體制の確認を徹底し、有事における来館者の安全確保に取り組んだ。また、舞台技術スタッフの指導により、舞台上の安全確保にも利用者と連携して取り組んだ。（本館、芸術劇場） 	
<p>3. 自主的な企画事業について</p> <p>【県民ホール】</p> <p>●芸術文化創造振興事業</p> <p>大ホールでは、モーツァルト作曲のオペラ「魔笛」を川瀬賢太郎の指揮、勅使川原三郎の演出で上演する。バレエにおいては、横浜出身で東京バレエ団芸術監督の齋藤友佳理プログラミングによる東京バレエ団「トリプル・ビル」を上演。また、「ファンタスティック・ガラコンサート」「オープンシアター」を継続して実施し、県民の鑑賞機会を充実させる。共催公演においては、大ホールの特性を活かしたウィーン国立歌劇場などのオペラ公演、バレエ公演及びオーケストラコンサートを開催するほか、横浜バレエ・フェスティバルの公開オーディションや、海外で活躍する日本人ダンサーを招聘する公演を支援し、若手ダンサーの育成を図る。</p>	<p>【県民ホール】</p> <p>●芸術文化創造振興事業</p> <p>大ホールでは、モーツァルト作曲のオペラ「魔笛」を川瀬賢太郎指揮による神奈川県フィルハーモニー管弦楽団の演奏、勅使川原三郎の演出にて上演した。バレエでは、横浜出身のプリマ齋藤友佳理が芸術監督を務める東京バレエ団の「ウィンター・ガラ」にて、主に20世紀に活躍した振付家による3作品を取り上げた。共催では、ウィーン国立歌劇場の招聘公演などオペラ、バレエ、オーケストラコンサートを実施したほか、海外で活躍する日本人ダンサーを招聘するバレエプロジェクトを支援し、県内バレエの活性化に寄与した。</p>	

小ホールでは、一柳慧芸術総監督プロデュース公演を開催するほか、パイプオルガンの入門編「プロムナード・コンサート（無料）」、「オルガン・リサイタル」及び「オルガン・クリスマスコンサート」を開催する。プロムナード・コンサートでは出演者をオーディションで選出するなどの若手演奏家支援のプログラムも開始する。共催公演では、近隣ホールと連携したオルガン体験ツアー、地域の大学や芸術団体等による公演等を実施し、幅広い層へ鑑賞機会を提供する。

ギャラリーでは県等と共催で「神奈川県美術展」を開催するほか、主催の企画展として将来有望な若手作家を取り上げる新たなシリーズを開始する。

●芸術文化鑑賞普及事業

県民の芸術文化に対する関心、理解をさらに深め、新しい芸術文化の世界を紹介することを目的にオルガン・プロムナードコンサート、オープンシアター、ワンコイン・コンサート、舞台芸術講座を実施する。

●人材育成事業

県民ホールとして人材育成事業と大学連携事業に本格的に取り組む。人材育成事業としては、演奏家育成、劇場運営マネジメント人材育成、劇場インターン（公演制作）の3本柱で各分野のプロフェッショナルの育成を目指す。大学連携事業としては、プロフェッショナル演奏家を目指す優秀な学生を対象として一流の現場、講師による人材養成プログラムを実施する。

小ホールでは、一柳慧芸術総監督プロデュースによるチェロ・リサイタルと関連シンポジウムを開催し、音楽の現在と未来を考えるプログラムを実施したほか、パイプオルガンでは作曲委嘱や声楽との共演を交えた企画性の高いリサイタルを開催した。共催では、近隣ホールと連携したオルガン体験ツアー、県内の音楽大学や芸術団体等による公演を実施するなど幅広い鑑賞機会を提供した。

ギャラリーでは全国公募による「神奈川県美術展」のほか、企画展として将来有望な若手作家を取り上げた「5 Rooms」を開催。また現代美術を取り上げた共催展も開催した。

○主催事業

<大ホール>

3事業/3演目4公演・2企画2回

入場者数7,981人

<小ホール>

2事業/3演目3公演・1企画1回

入場者数902人

<ギャラリー>

2事業/3企画7回・3展覧会

入場者数8,395人

○共催事業

<大ホール>

13事業/14演目16公演

入場者数22,186人

<小ホール>

9事業/12演目12公演・3企画4回

入場者数3,241人

<ギャラリー>

2事業/2展覧会 入場者数3,268人

●芸術文化鑑賞普及事業

県民の芸術文化に対する関心、理解を深めること等を目的に、「オープンシアター」、気軽な鑑賞を誘う無料コンサートやワンコインコンサート、知識をより深める舞台芸術講座等を実施した。

・4事業15演目16公演・9企画17回・1展覧会、入場者数：9,664人

●人材育成事業

県民ホールとしては平成28年度より人材育成事業と大学連携事業を本格的に開始し、舞台芸術・音楽界を担うアーティスト、劇場運営に携わる人材の育成を行った。

・3事業8企画19回、参加者数：380人

<p>【芸術劇場】</p> <p>●芸術文化創造振興事業 これまでアーティスティックスーパーバイザーであった白井晃を、平成28年度から芸術監督に迎え、芸術劇場が有するその高い創作能力を存分に発揮し、個性あふれる「創る劇場」としての価値を高めていく。</p> <p>白井晃の芸術監督就任第1作目として、西洋近代劇の問題作「夢の劇」を芸術監督の演出で上演、また、秋にはベルトルト・プレヒトの大作「マハゴニー市の興亡」を上演する。</p> <p>また、実験的な作品としては、地域の自治体及び芸術団体と連携し、現代美術家やなぎみわとの共同制作による中上健次原作「日輪の翼」を全国各地で上演。また、2015年ヴェネチア・ビエンナーレ日本館の展示を担った塩田千春の作品を、美術館ではなく演出空間である中スタジオを使って展示を行い、かつ当財団の一柳慧芸術総監督と若手ダンサーとのコラボレーション公演も上演する。さらに、例年行っている若手演出家による新作公演を制作する。</p> <p>ダンスでは、ワークショップの手法で作品を練り上げる「首藤康之「DEDICATED2016」」、金森穰が率いるNoismの新作、日仏学院との共同制作をラインナップする。</p> <p>●芸術文化鑑賞普及事業 舞台芸術専用の高度な設備と技術・制作スタッフを備えた公共劇場として、その特長を活かした教育普及事業、地域等連携事業を実施し、県民の舞台芸術への関心と理解を深める。</p>	<p>【芸術劇場】</p> <p>●芸術文化創造振興事業 演出家・俳優の白井晃を平成28年度から芸術監督に迎え、芸術劇場が有する高度な創作機能を活用し、個性あふれる「創る劇場」としての取組みを実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・芸術監督演出作品として、西洋近代劇の問題作「夢の劇」、ベルトルト・プレヒトの大作「マハゴニー市の興亡」を取り上げ、近代戯曲の精神を現代に蘇らせるとともに、演劇表現の新たな可能性を提示した。 ・その他、現代美術家やなぎみわによる野外劇「日輪の翼」は劇場を飛び出し、横浜赤レンガ倉庫前広場のほか全国各地で上演した。2015年ヴェネチア・ビエンナーレ日本館の展示を担った現代美術家・塩田千春の作品を、中スタジオで展示するとともに、展示会場を舞台にした、一柳慧芸術総監督と白井晃芸術監督のプロデュースによるダンス・音楽のプログラムを上演した。また、若手注目株の演出家である杉原邦生による新作「ルーツ」など、様々な演劇、ミュージカル、古典芸能作品を大スタジオ等で上演した。 ・ダンスでは、ワークショップの手法で作品を練り上げる「首藤康之「DEDICATED2016」」やジャグリングの気鋭ユニットの公演等を上演した。 <p>○主催事業 <芸術文化創造振興事業>12事業16演目76公演・1展覧会、入場者数：36,578人 <国際芸術交流創造事業> 1事業7演目26公演、入場者数：4,264人 <企画制作事業> 1事業2演目33公演・1企画2回、入場者数5,961人</p> <p>○提携事業 21事業／23演目106公演・1企画9回 入場者数31,871人</p> <p>○共催事業 2事業／1演目7公演・1企画1回 入場者数1,120人</p> <p>○受託等事業 2事業2演目6公演、 入場者数：1,795人</p> <p>●芸術文化鑑賞普及事業 鑑賞普及及び地域等連携として、平成27年度に当劇場で初演し好評を博した子ども向けのプログラム「わかったさんのクッキー」を再演、全国12か所で上演し、延べ6,000人以上の動員を達成した。また、子ども向けの良質な演劇作品を海外から2作品招聘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・芸術文化鑑賞普及事業、4事業4演目10公演・9企画20回・1展覧会、入場者数：6,747人 ・地域等連携事業：1演目5公演、入場者数：682人 	
--	---	--

<p>●人材育成事業 アートマネジメントの専門職員や舞台技術、劇場運営等を中心とする舞台芸術に関わる様々な人材育成の一環として、「創造型劇場」としての事業展開や新しい劇場技術の変化に対応できる専門家、文化芸術活動の中心となる若手人材等の養成を目指すとともに、一般の方にも舞台芸術や劇場について様々な視点から理解を深めてもらう機会を提供する。</p>	<p>●人材育成事業 「人をつくる」創造型劇場として、若手演出家、アートマネジメント専門職員、舞台技術専門スタッフなど、劇場での舞台芸術に関わる多様なジャンルの人材を育成した。 また、劇場やアートに関する様々なアクセシビリティ改善を考察するワークショップ等を実施した。 ・2事業7企画30回、入場者数：773人</p>	
<p>4. 事業の収支バランスの安定を図る取組み ・指定管理料以外の収入確保の取組みを図る。</p>	<p>広報宣伝・営業、チケット販売等の強化により事業収入の確保に努めるとともに、外部資金の獲得にも努め、収支バランスの安定を図った。 【外部資金獲得状況】 ・法人賛助6,300千円、個人賛助300千円、個別協賛2,197千円、広告協力500千円、チケット買入協賛116千円 ※上記は、財団全体・年間での実績値。 ・補助金・助成金 【文化庁】劇場音楽堂等活性化事業 《特別支援事業》59,300千円 《共同制作支援事業》50,053千円 【その他】日本芸術文化振興会1,984千円、地域創造25,145千円、その他民間助成団体2,800千円</p>	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	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、ホール内ビューッフェやロビー等で飲食物等の販売を行った。

5. 利用状況

評価	<p>《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。</p>
S	

		前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	県民ホール	367,289	653,996	702,181
	芸術劇場	187,974	199,212	217,833
対前年度比	県民ホール		178.1%	107.4%
	芸術劇場		106.0%	109.3%
目標値	県民ホール	322,800	645,000	651,000
	芸術劇場	170,000	175,000	183,000
目標達成率	県民ホール	113.8%	101.4%	107.9%
	芸術劇場	110.6%	113.8%	119.0%

注：県民ホールは平成25年度12月～平成26年9月まで、改修工事のため全面休館

目標値の設定根拠： 経営改善目標

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）

〔 参考：最大利用可能人数／年 〕

県民ホール

	大ホール	小ホール	会議室	ギャラリー		合 計
定 員	2,493	433	264	—		
年間利用可能日数	333	340	348	341		
最大人数※	830,169	147,220	91,872	—	0	1,069,261
稼働率	92.79%	95.88%	82.18%	91.85%	%	

芸術劇場

	ホール	大スタジオ	中小スタジオ	アトリエ		合 計
定 員	1,200	220	—	—		
年間利用可能日数	323	333	351	354		
最大人数※	387,600	73,260	—	—	0	460,860
稼働率	92.88%	81.68%	84.62%	75.42%	%	

※ 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

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	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
		(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
		【芸術劇場】 ・利用者について 有効回答数は計3件であった。これまでの利用回数は、「2～4回目」が1件、「5～10回目」が1件、11回以上が1件あった。「施設を利用した全体的な印象」「利用した感想」「職員の対応」「事務手続き・料金」については、「良い」「どちらかといえば良い」が大半を占め、利用に関して満足していることがわかる。ホームページについては、2件が見た、1件が見なかったと回答しており、見た人の評価は1件が「わかりやすい」、1件が「どちらかというともわかりやすい」であった。今後の利用予定については、「検討中」「次回の予定が決まっている」「未定」がそれぞれ1件ずつであった。今回の芸術劇場の利用の決め手については「収容人数」が3件あり、「舞台設備」「立地条件」が2件ずつあった。

〔施設としての総合的評価〕

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 24 / 42 = 57.1%
 配布(サンプル)対象 施設の貸館利用者(公演等の主催者)

		良い	どちらか といえば 良い	どちらか といえば 悪い	悪い	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	県民ホール	18	2	1	0	21	
	芸術劇場	3	0	0	0	3	
回答率	県民ホール	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%		
	芸術劇場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	県民ホール	21	12	0	0	33	
	芸術劇場	3	2	0	0	5	
前年度回答率	県民ホール	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%		
	芸術劇場	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比		134.7%	26.2%				
		166.7%	0.0%				

(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 ご利用当日の職員の対応はいかがでしたか。

実施した調査の配布方法 用紙配布 回収数／配布数 24 / 42 = 57.1%
 配布(サンプル)対象 施設の貸館利用者(公演等の主催者)

		良い	どちらか といえば 良い	どちらか といえば 悪い	悪い	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	県民ホール	19	2	0	0	21	
	芸術劇場	3	0	0	0	3	
回答率	県民ホール	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%		
	芸術劇場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
前年度の 回答数	県民ホール	24	8	1	0	33	
	芸術劇場	5	0	0	0	5	
前年度回 答率	県民ホール	72.7%	24.2%	3.0%	0.0%		
	芸術劇場	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
回答率の 対前年度比		124.4%	39.3%	0.0%			
		100.0%					

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

・利用者以外を対象としたアンケート(施設としての総合評価の満足の割合(%)/職員の対応状況の満足の割合(%))

[県民ホール]

①来館者アンケート(主催・共催事業)、配付：8,676件、回答：471件、(93.9%/97.1%)

②来館者アンケート(貸館)配付：不明、回答：36件(94.3%/96.5%)

③WEBアンケート：回答：3件(66.7%/100%)

[芸術劇場]

①来館者アンケート(主催・提携事業)、配付：2,787件、回答：138件、(95.5%/97.3%)

②来館者アンケート(貸館)配付：不明、回答：19件(94.1%/94.1%)

③WEBアンケート：回答：5件(83.3%/100%)

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
B	

[指定管理業務]

(単位:千円)

県民ホール

		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	592,464	119,109	302,960	備考のとおり	1,014,533	1,014,533	0	100.00%
	決算	592,464	131,559	336,123	備考のとおり	1,060,146	1,085,251	-25,105	97.69%
前年度	当初予算	604,304	252,000	241,927	備考のとおり	1,098,231	1,098,231	0	100.00%
	決算	604,304	247,139	237,119	備考のとおり	1,088,562	1,056,556	32,006	103.03%
28年度	当初予算	617,303	252,000	201,598	備考のとおり	1,070,901	1,070,901	0	100.00%
	決算	617,303	271,434	189,742	備考のとおり	1,078,479	1,053,516	24,963	102.37%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28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・提案) 事業収入：58,140、立替収入：9,848、補助金等収入：2,700、受託収入：10,000、寄付金収入：2,000

(前々年度・当初予算) 事業収入：73,772、立替収入：6,168、補助金等収入：118,000、負担金収入：82,500、寄付金収入：2,000、本部繰入金収入：350、特定資産取崩収入：20,170

(前々年度・決算) 事業収入：73,868、立替収入：14,377、補助金等収入：128,715、負担金収入：52,966、寄付金収入：2,020、雑収入：1,499、本部繰入金収入：350、特定資産取崩収入：62,328

(前年度・提案) 事業収入：58,599、立替収入：9,848、補助金等収入：2,700、受託収入：10,000、寄付金収入：2,000

(前年度・当初予算) 事業収入：86,514、立替収入：41,363、補助金等収入：44,000、寄付金収入：2,000、本部繰入金収入：1,050、特定資産取崩収入：67,000

(前年度・決算) 事業収入：91,449、立替収入：25,559、補助金等収入：49,553、寄付金収入：2,118、雑収入：390、本部繰入金収入：1,050、特定資産取崩収入：67,000

(28年度・提案) 事業収入：78,441、立替収入：6,363、補助金等収入：74,300、寄付金収入：2,000

(28年度・当初予算) 事業収入：66,585、立替収入：6,363、補助金等収入：109,300、負担金収入：17,000、寄付金収入：2,000、他事業繰入金収入：350

(28年度・決算) 事業収入：72,483、立替収入：8,622、補助金等収入：86,995、負担金収入：17,000、寄付金収入：3,000、雑収入：292、他事業繰入金収入：350、特定資産取崩収入：1,000

・平成25年度12月～平成26年9月まで、改修工事のため全面休館

芸術劇場

		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	601,464	83,624	279,908	備考のとおり	964,996	964,996	0	100.00%
	決算	601,464	93,368	312,888	備考のとおり	1,007,720	1,007,710	10	100.00%
前年度	当初予算	601,464	85,297	611,736	備考のとおり	1,298,497	1,298,497	0	100.00%
	決算	601,464	94,188	539,274	備考のとおり	1,234,926	1,234,910	16	100.00%
28年度	当初予算	600,363	92,000	465,196	備考のとおり	1,157,559	1,157,559	0	100.00%
	決算	600,363	136,422	339,824	備考のとおり	1,076,609	1,101,868	-25,259	97.71%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円)

28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・提案) 事業収入：246,174、補助金等収入：20,000、受託収入：25,000、寄付金収入：10,000
 (前々年度・当初予算) 事業収入：193,398、立替収入：6,191、補助金等収入：52,019、寄付金収入：4,300、特定資産取崩収入：24,000
 (前々年度・決算) 事業収入：214,942、受託収入：9,598、立替収入：9,745、補助金等収入：47,569、負担金収入：249、寄付金収入：5,825、雑収入：160、本部繰入金：800、特定資産取崩収入：24,000
 (前年度・提案) 事業収入：270,250、補助金等収入：20,000、受託収入：25,000、寄付金収入：10,000
 (前年度・当初予算) 事業収入：469,082、立替収入：6,191、補助金等収入：44,900、負担金収入：3,500、寄付金収入：2,000、特定資産取崩収入：86,063
 (前年度・決算) 事業収入：360,401、受託収入：892、立替収入：13,517、補助金等収入：48,133、負担金収入：25,572、寄付金収入：4,519、雑収入：177、特定資産取崩収入：86,063
 (28年度・提案) 事業収入：163,500、立替収入：8,000、補助金等収入：44,500、寄付金収入：3,500
 (28年度・当初予算) 事業収入：363,209、立替収入：8,000、補助金等収入：50,425、寄付金収入：3,500、雑収入：3、他事業繰入収入：2,059、特定資産取崩収入：38,000
 (28年度・決算) 事業収入：229,059、立替収入：11,453、補助金等収入：52,287、負担金収入：844、寄付金収入：4,000、雑収入：1,382、他事業繰入収入：2,799、特定資産取崩収入：38,000

合計

(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	1,193,928	202,733	582,868	備考のとおり	1,979,529	1,979,529	0	100.00%
	決算	1,193,928	224,927	649,011	備考のとおり	2,067,866	2,092,961	-25,095	98.80%
前年度	当初予算	1,205,768	337,297	853,663	備考のとおり	2,396,728	2,396,728	0	100.00%
	決算	1,205,768	341,327	776,393	備考のとおり	2,323,488	2,291,466	32,022	101.40%
28年度	当初予算	1,217,666	344,000	666,794	備考のとおり	2,228,460	2,228,460	0	100.00%
	決算	1,217,666	407,856	529,566	備考のとおり	2,155,088	2,155,384	-296	99.99%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数				(単位:千円)
28年度 /	0	前年度 /	0	前々年度 / 0

<p><備考></p> <p>【その他収入の内訳】 (前々年度・提案) 事業収入：304,314、立替収入：9,848、補助金等収入：22,700、受託収入：35,000、寄付金収入：12,000 (前々年度・当初予算) 事業収入：267,170、立替収入：12,359、補助金等収入：170,019、負担金収入：82,500、寄付金収入：6,300、本部繰入金収入：350、特定資産取崩収入：44,170 (前々年度・決算) 事業収入：288,810、受託収入：9,598、立替収入：24,122、補助金等収入：176,284、負担金収入：53,216、寄付金収入：7,845、雑収入：1,658、本部繰入金収入：1,150、特定資産取崩収入：86,328 (前年度・提案) 事業収入：328,849、立替収入：9,848、補助金等収入：22,700、受託収入：35,000、寄付金収入：12,000 (前年度・当初予算) 事業収入：555,596、立替収入：47,554、補助金等収入：88,900、負担金収入：3,500、寄付金収入：4,000、本部繰入金収入：1,050、特定資産取崩収入：153,063 (前年度・決算) 事業収入：451,850、受託収入：892、立替収入：39,076、補助金等収入：97,686、負担金収入：25,572、寄付金収入：6,637、雑収入：567、本部繰入金収入：1,050、特定資産取崩収入：153,063 (28年度・提案) 事業収入：241,941、立替収入：14,363、補助金等収入：118,800、寄付金収入：5,500 (28年度・当初予算) 事業収入：429,794、立替収入：14,363、補助金等収入：159,725、負担金収入：17,000、寄付金収入：5,500、雑収入：3、他事業繰入金収入：2,409、特定資産取崩収入：38,000 (28年度・決算) 事業収入：301,542、立替収入：20,075、補助金等収入：139,282、負担金収入：17,844、寄付金収入：7,000、雑収入：1,674、他事業繰入金収入：3,149、特定資産取崩収入：39,000</p>

[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・各所管修繕工事に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成28年11月14日 ～平成29年2月28日	3,478	6階大・小会議室及びロビーの壁面、天井等の塗装。
平成29年1月26日 ～平成29年3月24日	3,413	1階防災センターに設置の防災盤用整流器及び蓄電池の更新。

(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

県民ホール

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	文書	83 件	バリアフリーに関するもの（エスカレーター・エレベーターの設置、階段が多い）50件 トイレに関するもの（数が少ない、狭い、ウォシュレットの設置）33件	大ホールにおいて、上階席への移動が困難な方への業務用エレベーターでの案内に加えて、高齢者の多い公演時には、共有ロビーのエレベーターのうち1機を占有して、3階席へ直接ご案内するサービスを行っている。 トイレは、催し物によっては、一部の階の男子トイレを女子トイレとして開放する対応を行っている。また、トイレの内外に案内係を配置し、列の整理や空いている箇所の案内など、少しでも待ち時間が少なくなるよう対応している。
		件		
職員対応		件	該当なし	
事業内容		件	該当なし	
その他		件	該当なし	

※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。

芸術劇場

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	対面	1 件	①女性トイレの便座の温度が熱い、気温の高い日はOFFにしたほうが良い。 ②グルメサイト「食べログ」で紹介されていたメニューについて（金額と違う、肉が固くて食べられない、等）。	①後日、設備担当により全トイレの便座の温度調整を行なった。 ②レストラン業者に伝え、改善を申し入れた。
	文書	1 件		
職員対応	文書	1 件	①普通に自分で席に到着し、席の背番号を再度確認していたら、案内係が何故か駆けつけ席がわからないのかと聞かれた。正しい席と確認したら納得されたが、席を把握しているものには過度な案内は不要である。 ②駐車場の身障者スペース利用電話予約で、駐車車両の車種や、観劇位置など、なぜ細かく言わなければいけないのか。個人的な情報を劇場側に根掘り葉掘り聞かれたくない。 ③休憩時に案内係へ席移りが出来ないか相談したところ、「席のランクが違うため移れない」という回答をされた。間違った回答をされたこと、及び案内係が座席の区分を把握していないことが非常に不愉快であった。立見席について案内係にと聞いたところ「立見席であるが座っても構わない」という趣旨の回答をされた。チケットを買った時にも券面にもそのような案内はなく、案内係からの説明として不愉快であった。	①③案内係との定期モニタリングで、公演ごとの状況や、客層にあわせた案内方法などの対応策を話し合った。 ②お客様が来場した際、スムーズなご案内ができるよう車種や席番号をお聞きしているが、状況によって臨機応変な対応を心がける。
	電話	2 件		
事業内容	文書	2 件	①上演時間がわかった時点で、すぐにHPに掲載してほしい。 ②チケット購入に関して、前日に公演の前売りチケットが予定販売枚数終了し当日券の販売がなかったことや、シルバー料金について、チラシの説明が不足している。 ③聴覚障がいの為、ウェアラブル端末を使った文字情報を流す公演や、バリアフリーの日をつくってほしい。	①今後、ホームページでの情報更新をこまめにしていこう努める。 ②お客様にはキャンセル待ち分のチケットをご購入いただいた。ご意見を承り、改善に努める。 ③今後の事業計画の参考とする。
	対面	1 件		

その他	文書	2 件	①隣席の方のマナーが悪く、観劇に集中できなかった。 ②劇場周辺（居留地遺跡）で喫煙している人が大勢いて、通路の妨げになっている。	①劇場案内係との定期モニタリングで共有し、注意深く確認を行うこととした。 ②該当と思われる施設利用者には、注意喚起を行った。
	対面	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	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）
【県民ホール】 7月4日(月)	①来館者より、正面玄関の階段で転倒した高齢者がいるとの連絡があった。指定管理者の職員が状況確認のため現場へ向かったところ、転倒した人は頭部より出血しており、同伴者が介抱していた。 ②月報にて状況を確認。転倒した人が来館者かどうかは不明であったことを電話で確認した。 ③他の来館者が救急車を要請し、病院へ搬送された。 ④なし ⑤指定管理者の管理運営に起因するものではなかった。費用負担なし。 ⑥なし
【県民ホール】 7月29日(金)	①7月30(土)、31日(日)に開催された第49回全国肢体不自由児者父母の会連合会全国大会 第53回関東甲信越肢体不自由者父母の会連合会神奈川大会(主催:神奈川県肢体不自由児者父母の会)に関する不審な問い合わせ電話があり、催物の内容・時間を教えろと強く迫られた。 ②月報にて状況を確認。詳細を電話で確認した。 ③7月29日(金)中に警察署に情報提供を行い、本番当日(7月30、31日)は、警察署から私服警察官2名が両日とも来館した。また、ホール側でも館内の警備員を増員し対応した。本番は問題なく無事終了した。 ④なし。 ⑤指定管理者の管理運営に起因する事故ではなかった。費用負担無し。 ⑥なし。
【県民ホール】 9月15日(木)	①大ホール8番扉付近の電球が落下した。公演終了後だった為、ケガ人等はなかった。 ②月報にて状況を確認。対応について電話で確認した。 ③落下防止金具の取付けを行った。 ④なし。 ⑤原因は、客席でのジャンプなどの振動による設備の劣化と思われる。費用負担無し。 ⑥なし。
【芸術劇場】 9月16日(金)	①主催公演(14:00開演)開始から約10分後、出演者1名が体調不良のため、公演を中断した。救急車を要請したが、救急隊が搬送不要と判断したため、安静にして出演者の回復を待った。 ②公演中断時、現地にて対応状況を確認した。 ③観客に状況を随時アナウンスし、出演者の体調回復を待って、約1時間遅れの15:10頃から上演を再開、無事終了した。 ④中断している間、「最初の説明が悪い」というクレームが1件あった。終演後は特に大きなクレームはなかった。 ⑤出演者の体調管理を十分に把握できていなかった事による。公演日の振替(1件)や払い戻し(1件)の申し出について、指定管理者が対応した。 ⑥なし。
【芸術劇場】 9月25日(日)	①中スタジオ公演の終演後、観客の1人が、会場内インスタレーションの毛糸を手持ちの杖で引っ掛ける、扉を蹴る、会場出口付近の壁に向かって杖を投げおろすなど乱暴な行為を働きながら退出した。職員、会場案内係及び警備は他の観客の身の安全を第一に対応した。 ②同日、現地にて損傷の状況を確認した。 ③インスタレーションの損傷、壁の凹み(1円玉大)、振り下ろされた杖がクローク預かり荷物にあたり中身の食品(マフィン)がつぶれた、等の被害が発生した。警察へ連絡し、再度来館した場合は直ちに通報する旨の届出を行った。 ④ほかの観客からは特にクレームはなく、怪我人もなし。 ⑤指定管理者の管理運営に起因する事故ではなかった。損傷したインスタレーションはスタッフが修復し、翌日の展示に影響はなし(費用負担無し)。壁の凹みは目立たないため、今後他の修繕と併せて執行予定。 ⑥なし。

<p>【芸術劇場】 10月4日（火）</p>	<p>①ホール公演（貸館公演）の搬入作業中、ホール搬入リフトの安全装置が働き、制御盤のブレーカが落ちて動かなくなった。 ②同日、メールにて対応状況を確認した。 ③修理業者を呼び復旧作業を行った。復旧作業に伴い、利用者の搬入作業が3時間程度中断した。復旧作業完了後も、業者の立会いのもとに搬入作業を行なった。怪我人等はなし。 なお、後日、再発防止のため、業者によるリフト過負荷調査試験と臨時点検、補強工事を行なった。 ④搬入作業が中断したため、舞台仕込みのスケジュールが大幅に遅れた。そのため利用者から、遅れた分の利用延長料金については免除して欲しい旨の要望を受けた。 ⑤安全装置等の動作条件をリフト業者が正確に把握していなかったことが原因と思われる。指定管理者の管理運営に起因するものではないが、作業中断のための施設利用料の延長料金（3時間分）については、利用者へ請求しなかった。（実損220,866円。） ⑥なし。</p>
<p>【芸術劇場】 12月23日（金・祝）</p>	<p>①大スタジオで行っていた主催公演「ルーツ」にて、休演日開けの23日に出演者1名がインフルエンザを発症。関係者で協議し、代役を立てる・年明けに振替公演を実施するなど公演続行の方向性を探ったが、スケジュール調整ができず断念。23日（金・祝）以降の公演を中止し、26日（月）のみ実施を決めた。 ②同日、電話で状況を確認するとともに、週明けの26日（月）に再度対応状況を確認した。 ③23日（金祝）劇場入り前の12時半頃、出演者1名がインフルエンザ検査を受けたところ、陽性反応が出たため、当出演者は帰宅。劇場で協議し、当日の公演中止を決定し、HP、Twitter、館内掲示、お知らせ配布等で公演中止を告知した。加えて、ほかの体調不良者がいないか確認し病院を受診させたところ、さらにもう1名にインフルエンザ陽性反応あり。代役を立てての上演続行を断念し、24日・25日の公演も中止することも発表した。 ④23日に劇場に来院した観客3名よりご意見をいただいた。（もっと早くに情報を公開してほしかった、都内から来て交通費が高かった、楽しみにしていた時間を返して欲しい、など） ⑤指定管理者が23日～25日の3公演の前売り券について払い戻しを行なった（計214枚）。 ⑥なし。</p>
<p>【芸術劇場】 1月16日（月）</p>	<p>①保守点検業者の搬入トラックが地下駐車場に入構した際、トラックの荷台が天井に設置されている泡消火設備の配管に接触し破損させる事故が発生。破損箇所から消火配管内の消化液（泡）が大量流出し、駐車場面積の約半分が浸水した。 ②同日、電話及びメールにて対応状況を確認した。 ③劇場スタッフ、設備・清掃員が泡の除去と清掃を実施。破損した配管から消化液が滴り落ちていたため、翌朝までバケツを設置し排水処理を施すとともに、消火設備の修理を依頼、最短で対応が行うことができる19日（木）に修理を行なった。 ④入庫中の一般車両への影響はなく、クレームや怪我人はなかった。 ⑤指定管理者の管理運営に起因する事故ではなかった。車輛運転手が、近道をしようとして一方通行の標識を無視し、逆走して進入したことが原因。事故発生時から、一般車両の新規入庫を中止。消火設備の破損につき即時駐車場営業を中止し、消火設備復旧完了まで休業とした。駐車場営業休止期間（4日間）の営業保障、および地下駐車場内にある施設内消耗品の浸水、清掃用モップ等の消耗による廃棄（代替品の購入）の損害については、破損させた業者が負担した。 ⑥なし。</p>

※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	有	平成26年度を対象とした包括外部監査において、神奈川芸術劇場の残業、振替休日について指摘があった。 指摘後の対応として、常勤理事、財団管理職が出席する毎月の定例会において、全職員の前月労働時間一覧表を配布し、職員の労働時間の把握に努めることとしたことに加え、36協定事項の遵守状況等の確認を行った。また、職員の年次有給休暇についても積極的な取得を促している。 引き続き、より良い労働環境の整備に向けて検討を行う。
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。

<神奈川県立音楽堂について>

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3～4回	
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>1. 一体運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3館の役割、機能を踏まえて、各施設を運営する。 ・音楽分野と演劇分野、それぞれに芸術監督を置き、その指導のもと神奈川からの芸術文化の創造・発信を強化する。 ・県や関係機関と一体となって2020年東京オリンピック・パラリンピック文化プログラムを推進する。また、子ども・青少年に次世代へ文化芸術の豊かさや多様性を伝えていく。 ・3館一体で効率的かつ効果的な施設運営を行い、利用者サービスの改善と、利用率の維持・向上に努める。 	<p><実施状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3館の特色を活かし、神奈川の文化力をシンボライズする「3館合同プロジェクト」を実施したほか、芸術文化の創造振興、鑑賞普及や人材育成の諸分野にも、3館が連携及び分担して取り組んだ。 ・一柳慧芸術総監督と白井晃芸術劇場芸術監督が主導・監修し、平成28年度から開始した「3館合同プロジェクト」では、「芸術監督プロジェクト」及び「オープンシアター2016」の2つのプログラムを実施した。計4事業7演目13公演・11企画27回・2展覧会、入場者数：10,827人を開催し、各館の特徴を活かした事業展開で県民に向けた文化芸術の普及啓発や新しい芸術との出会いを提示した。 ・2019年のラグビーワールドカップ、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの両大会の成功に向けた機運醸成が期待される中、施設ごとの性質に合わせ、施設バリアフリー化の推進や文化芸術へのアクセシビリティの啓発、ホールにおける障害者対応に関する研修会の開催などの取り組みを進めた。 ・3館共通の広報営業業務として、情報誌「神奈川芸術プレス」を発行し、県民ホール、芸術劇場、音楽堂の公演情報、アーティスト情報などを取り上げるとともに、県域の文化情報を紹介した。また、インターネットを活用した情報提供としてホームページ・SNSの運営も行った。 ・チケットセンターの運営、情報システムの管理等を3館で一括して行い、効率的な運営を図った。 	

<p>2. 適切な管理運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料収入増及び経費の節減に努めるとともに、サービスの向上に取り組むなど適切な管理運営に努める。 ・ また、防犯、防災対策、安全対策にも取り組んでいく。 	<p><実施状況></p> <p>【利用料収入増及び経費の節減の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 首都圏のホール不足に対する利用希望を積極的に受け入れ、利用料収入の増に努めた。 ・ 空調や照明のこまめな切り替え等による節電を行い、経費の削減に努めた。 <p>【サービス向上への取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 休館日の臨時開館、午前9時以前の利用、午後9時以降の利用を行う等、利便性に配慮した柔軟な対応を行った。 ・ 開館から60年が経過し、老朽化という課題を抱えている施設・設備面では、利用者の安全を第一に、保守点検、修繕、工事を行ったほか、予防保全に努めた。 ・ また、平成30年4月から約1年間に渡る県による改修工事が正式に決定したため、その基本設計作成に向けて県へ情報提供や提案を行うとともに、利用者向けに休館についての広報等のフォローアップを行った。 ・ 委託先との定期的なミーティングにより情報共有をしながら施設の利用状況に応じた設備点検や清掃などを行い、来館者へのサービス向上、業務内容改善に取り組んだ。 ・ アマチュアの利用者には施設の特性を十分に説明し、利用方法を丁寧に説明することや、下見・打合せを丁寧に実施することでトラブルの回避に努めた。 ・ 年間で必要な設備点検は極力空き日を利用して実施し、利用希望者の日程を確保するなど、柔軟な利用調整に努めた。 ・ 来館者、利用者アンケートを常時実施、ホームページ上での「お問い合わせ」コーナーの設置等、要望やクレームに細やかかつ迅速に対応し、苦情原因の是正及びその予防に努めている。 ・ 若い世代の来館機会が増えるよう、多くの主催公演において託児サービスを実施し、幼児向けのイベント等では、仮設授乳室の設置も行っている。 <p>【防犯、防災対策、安全対策への取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不審者の進入防止や事故防止に備え、防犯カメラによる確認や、夜間の警備員巡回、職員および委託業者等を含めたスタッフの連携確認等を強化し、防犯対策に取り組んだ。 ・ 様々な災害を想定した防災訓練を複数回実施したほか、「災害対応マニュアル」の見直し・点検を行い、防火防災対策に強化して取り組んだ。 ・ 事前打ち合わせ、当日打ち合わせ等において、施設職員と主催者による公演中における避難誘導體制の確認を徹底し、有事における来館者の安全確保に取り組んだ。また、舞台技術スタッフの指導により、舞台上の安全確保にも利用者で連携して取り組んだ。 	
---	--	--

<p>3. 自主的な企画事業について</p> <p>●芸術文化創造振興事業 指定管理3期目を迎え、引き続き、音楽ファンの期待に応える上質な音楽公演の上演と、子ども・青少年の音楽体験の提供に努めていく。</p> <p>創造振興事業では、名実共に巨匠と呼ぶにふさわしい演奏家を迎えるヴィルトゥオーゾ・シリーズ3公演に加え、庄司紗矢香、ユジャ・ワンという次世代を切り拓く注目の演奏家によるリサイタル等も実施し、音楽専用ホールとしての伝統をアピールする。</p> <p>また、山田和樹率いる東京混声合唱団を迎え、シニア世代等に新たなライフスタイルを提案する今後5年にわたるシリーズをスタートさせる。伝統音楽の魅力に触れる公演では「雅楽」にスポットを当て、現代の作曲家たちが見出す新たな音世界も紹介していく。</p>	<p>●芸術文化創造振興事業 3期目の指定管理期間においても、引き続き音楽堂の音響と空間を活かし、県民の期待に応える上質な音楽公演の実施や、子ども・青少年を中心とした音楽体験の提供に努めた。</p> <p>「ヴィルトゥオーゾ・シリーズ」のイザベル・ファウスト (Vn)、ジャン＝ギヤン・ケラス (Vc)、アレクサンドル・メルニコフ (Pf) によるトリオでは室内楽の醍醐味を目の当たりにし、アンドラーシュ・シフのピアノ・リサイタルでは至高の極みともいえる名演が満場の聴衆の心を打った。更に、若くして世界中から注目を集める庄司紗矢香やユジャ・ワンの鮮烈なリサイタルや、クレメンス・ハーゲン (Vc) と河村尚子 (Pf) による豊穡なるデュオの世界で、音楽ファンを魅了した。こうした鑑賞をより深め、豊かな芸術世界へと興味関心を広げるための「関連講座」も企画し、隣接する神奈川県立図書館の共催を得て2回実施した。また、平日昼間に行う「山田和樹指揮・東京混声合唱団」の5年にわたるシリーズをスタート。その初年は、生誕100年の柴田南雄の代表曲を上演し合唱音楽の可能性を実感させた。一方「音楽堂・伝統音楽シリーズ」では「雅楽」を取り上げ、古典を味わうと共に若手作曲家に新作を委嘱初演し、伝統音楽の現代における可能性を探った。</p> <p>○主催事業 8事業8演目8公演・2企画2回、入場者数：6,426人</p> <p>○共催事業 14事業15演目28公演、入場者数：25,527人</p>	
<p>●芸術文化鑑賞普及事業 鑑賞普及事業では、これまで県民ホールと芸術劇場が実施してきた「オープンシアター」に平成28年度から参加する。音楽堂では建築の魅力も紹介しつつ、音楽のワークショップも交えた企画を実施する。</p> <p>6年目を迎える「夏休みオーケストラ！」は、指揮者に三ツ橋敬子を新たに迎え、コンセプトは維持した上で企画内容に新風を吹き込む。50年以上継続されてきた「メサイア」では、「未来プロジェクト」を継続し、次世代への橋渡しを目指す。</p>	<p>●芸術文化鑑賞普及事業 これまで県民ホールと芸術劇場が実施してきた合同企画「オープンシアター」に、平成28年度から音楽堂も参加した。音楽堂では、建築と音楽の両面に親しめる内容で実施し、近隣に住む幼児連れの若い保護者らの来場に恵まれた。近隣小学校児童を対象とした「子ども版建築見学会」と併せ、地域のホールとしての改めてのアピールとなった。</p> <p>6年目を迎えた「夏休みオーケストラ！」では気鋭の指揮者三ツ橋敬子を迎え、本公演の司会まで指揮者が担う親しみやすさで大好評を得た。長寿公演「メサイア全曲演奏会」では、「未来プロジェクト」を継続し、高校生とシニア層が共演する世代を超えた交流と合唱の質の向上が見られた。</p>	

<p>特別支援学校や小学校等へのアウトリーチ事業は手法を研究・発展させながら継続し、音楽堂のミッションの1つとして掲げている「子どもたちへの音楽体験の提供」に引き続き取り組んでいく。</p>	<p>このほか、神奈川フィルハーモニー管弦楽団の協力を得た「公開リハーサル」で参加者数の増加、小学校アウトリーチにおける新たな伝統音楽プログラムの試行、県立養護学校の生徒が音楽堂に来場する「呼び込み型アウトリーチ」の実現など、「子どものためのアウトリーチ」も少しずつ進化した年となった。</p> <p>○芸術文化鑑賞普及事業 4事業5演目7公演・17企画32回、入場者数：3,472人</p>	
<p>4. 事業の収支バランスの安定を図る取組み ・指定管理料以外の収入確保の取組みを図る。</p>	<p>広報宣伝・営業、チケット販売等の強化により事業収入の確保に努めるとともに、外部資金の獲得にも努め、収支バランスの安定を図った。</p> <p>【外部資金獲得状況】 ・法人賛助6,300千円、個人賛助300千円、個別協賛2,197千円、広告協力500千円、チケット買入協賛116千円 ※上記は、財団全体・年間での実績値。 ・補助金・助成金 【文化庁】劇場音楽堂等活性化事業 ≪活動別支援事業≫13,650千円</p>	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	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た。

5. 利用状況

評価	<p>≪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。</p>
A	<p>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。</p>

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	171,344	169,143	174,871
対前年度比		98.7%	103.4%
目標値	152,700	152,700	166,000
目標達成率	112.2%	110.8%	105.3%

目標値の設定根拠： 経営改善目標

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）

[参考：最大利用可能人数／年]

	ホール					合計
定員	1,054					
年間利用可能日数	295					
最大人数※	310,930					310,930
稼働率	86.78%	%	%	%	%	

※ 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

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	(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	(1) 有効回答数は95件であった。音楽堂の木の佇まいや響き等に好感が寄せられる一方、座席の狭さやトイレの増設等バリアフリー化を求める声も多い。 (2) 有効回答数は8件であった。音楽堂の利用回数については「2～4回目」「11回以上」が3件で多かった。「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」が大半の回答であり、概ね評価していただいていることが分かる。利用した感想は「当日の運営上のサポートが細やか」「音響が気に入っている」などの意見が寄せられた。 今後の利用予定は「次回の予定が決まっている」が4件、「検討中」は1件、「未定」が3件であった。

[施設としての総合的評価]

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 8 / 19 = 42.1%

配布(サンプル)対象 施設の貸館利用者(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、不満に回答があつた 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	5	3	0	0	8	
回答率	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%		
前年度の 回答数	6	1	0	0	7	
前年度回答率	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
回答率の 対前年度比	72.9%	262.5%				

(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 ご利用当日の職員の対応はいかがでしたか。

実施した調査の配布方法 用紙配布 回収数/配布数 8 / 19 = 42.1%
 配布(サンプル)対象 施設の貸館利用者(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、不満に回答があつた場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	6	1	1	0	8	
回答率	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%		
前年度の 回答数	6	1	0	0	7	
前年度回答率	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%		
回答率の 対前年度比	87.5%	87.5%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

利用者以外を対象とした満足度調査(施設としての総合的評価の満足の割合(%)/職員の対応状況の満足の割合(%))

①来館者アンケート(主催・共催事業)、配付:835件、回答:53件(95.1%/100%)

②来館者アンケート(貸館)配付:3,950件、回答539件(96.6%/-%[項目なし])

③WEBアンケート:回答:2件(0%/-%[項目なし])

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
A	

[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 の内訳			収支差額	収支比率
前々 年度	当初 予算	181,192	36,205	107,308	備考のとおり	324,705	324,705	0	100.00%
	決算	181,192	36,649	111,185	備考のとおり	329,026	329,015	11	100.00%
前年 度	当初 予算	181,192	36,515	54,200	備考のとおり	271,907	271,907	0	100.00%
	決算	181,192	36,563	54,371	備考のとおり	272,126	270,922	1,204	100.44%
28 年度	当初 予算	181,334	36,000	51,405	備考のとおり	268,739	268,739	0	100.00%
	決算	181,334	37,549	56,404	備考のとおり	275,287	269,831	5,456	102.02%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

27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・提案) 事業収入：34,000、補助金等収入：2,000、受託収入：4,000、寄付金収入：1,000、特定資産取崩収入：5,000
 (前々年度・当初予算) 事業収入：42,540、受託収入：360、補助金等収入：50,000、寄付金収入：500、特定資産取崩収入：13,908
 (前々年度・決算) 事業収入：40,205、受託収入：248、立替収入：196、補助金等収入：48,270、寄付金収入：555、雑収入：663、特定資産取崩収入：21,048
 (前年度・提案) 事業収入：34,000、補助金等収入：2,000、受託収入：4,000、寄付金収入：1,000
 (前年度・当初予算) 事業収入：37,040、受託収入：360、補助金等収入：10,600、寄付金収入：2,500、本部繰入金収入：700、特定資産取崩収入：3,000
 (前年度・決算) 事業収入：36,395、受託収入：248、立替収入：190、補助金等収入：7,869、負担金収入：155、寄付金収入：3,653、雑収入：101、本部繰入金収入：700、特定資産取崩収入：5,060
 (28年度・提案) 事業収入：28,000、補助金等収入：10,000、寄付金収入：1,000
 (28年度・当初予算) 事業収入：39,545、補助金等収入：10,500、受託収入：360、寄付金収入：1,000
 (28年度・決算) 事業収入：38,527、立替収入：175、補助金等収入：13,650、受託収入：310、負担金収入：35、寄付金収入：1,660、雑収入：48、他事行繰入金収入：2,000

[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))

(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	件	該当なし	
	件		
職員対応	件	該当なし	
	件		
事業内容	件	該当なし	
	件		
その他	件	該当なし	
	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	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）
該当なし	

※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。