

モニタリング結果報告書 (平成28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>利用状況はA評価であったが、満足度、収支状況がS評価だったため、3項目評価はS評価となった。</p> <p>平成28年度は新たな取組みとして「アートホール・みんなの音楽プロジェクト」を実施し、幅広い層から参加があった。</p> <p>今後も、より多くの方に音楽に興味を持っていただけるような取組みに努めていく。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 今年度より「アートホール・みんなの音楽プロジェクト」を立ち上げた。楽器経験者の子どもを対象とした冬期企画「神奈川フィル・ジュニアオーケストラ」に加え、楽器未経験者の子ども等を対象とした夏期企画「アートホール・オープンデイ」を行い、より幅広い層の方々にご参加いただいた。また、みんなの音楽プロジェクト開催日とあわせカジュアルコンサートを実施した。指定管理者の構成員として神奈川フィルが参画している特色をいかし、アートホールならではの企画を開催することができた。</p> <p>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あわせ「スペシャルコンサート」を開催するなど、地域に根差したホールとしての取組みを行った。</p> <p>◆利用状況 来場者数は「みんなの音楽プロジェクト」開催等により前年より約4千人の増加となり、目標比105%のA評価となった。</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、8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行っていく。</p> <p>◆収支状況 利用料収入が予算を808千円上回るなど、予算比109.77%となったため、S評価となった。</p> <p>◆事故・不祥事等 経年劣化や不慮の事故による不具合が2件発生した。両件とも年度末に発生したため、平成29年度に対処する。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
S	

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>○「アートホール・みんなの音楽プロジェクト」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏期企画：アートホール・オープンデー（平成28年8月21日） 楽器体験や音楽講座、手作り楽器製作教室、神奈川フィルコンサートなどのイベントを開催。応募者数1,664人、当選者数757人、来場者数547人であった。 ・冬期企画：神奈川フィル・ジュニアオーケストラ（平成28年12月17日～平成29年1月9日） 小学校4年生～高校3年生の53名の受講生が神奈川フィル団員による指導や合奏等5日間の練習を経て、神奈川フィルとともに修了コンサートに臨んだ。 受講者数は53人であった。 	
<p><保土ヶ谷公園や地域と連携した取り組み> 保土ヶ谷公園利用者や地域の方々に向けた取り組みを行う。</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>○保土ヶ谷区制90周年プレイベントとして、ほどがや区民まつり開催日に「スペシャルコンサート」を開催。神奈川フィルOGによる映画音楽や、地元出身プロ奏者と出身中学校吹奏楽部の共演を企画した。</p>	
<p><設置目的を達成する為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、トイレの洋式化やじゅうたんの張り替えを実施し、より快適な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。
A	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	46581	49936	54059
対前年度比		107.2%	108.3%
目標値	50500	50000	51130
目標達成率	92.2%	99.9%	105.7%

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	336	344	344	344	344	344	
最大人数※	100800	-	-	-	-	-	100800
稼働率	91.07%	98.26%	69.48%	81.10%	69.77%	84.88%	

※ 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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「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 利用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。 (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。8月と2月に実施。	協定に定めた最低年1回の詳細アンケートを、8月1日～31日と2月1日～28日に実施した。 有効回答数は323件であった。

[サービス内容の総合的評価]

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 323 / 805 = 40.1%

配布(サンプル)対象 ホール、スタジオ利用者に配布、来館用ロビーに配架、カジュアルコンサート来場者に配布、ホームページに回答欄掲載

	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、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	212	67	8	0	287	「アートホール・オープンデイ」来館者から、待ち時間が長すぎたことにより「やや不満」のご意見をいただいた。また、インターネット予約を希望する方から「やや不満」のご意見をいただいた。
回答率	73.9%	23.3%	2.8%	0.0%		
前年度の回答数	170	123	7	0	300	
前年度回答率	56.7%	41.0%	2.3%			
回答率の対前年度比	130.4%	56.9%	119.5%			

(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

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 回収数／配布数 323 / 805 = 40.1%

配布(サンプル)対象 ホール、スタジオ利用者に配布、来館用ロビーに配架、カジュアルコンサート来場者に配布、ホームページに回答欄掲載

	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 あった場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	235	56	6	2	299	「アートホール・オープ ンデイ」の際、誘導に不 手際があったため「どち らかといえば不満」「不 満」のご意見をいただい た。また、音楽情報コー ナー利用者から「やや不 満」のご意見をいただい た。具体的理由の記述は なかったが、より丁寧な 対応に取り組みたい。
回答率	78.6%	18.7%	2.0%	0.7%		
前年度の 回答数	209	113	8	1	331	
前年度回答率	63.1%	34.1%	2.4%	0.3%		
回答率の 対前年度比	124.5%	54.9%	83.0%	221.4%		

(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	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%
前年度	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%
28年度	当初予算	104,487	15,604	5,655	立替収入・事業収入	125,746	125,746	0	100.00%
	決算	104,487	16,412	6,240	備考のとおり	127,139	115,822	11,317	109.77%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28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：5,779、雑収入：22、特定資産取崩収入：3,200

(前年度・決算) 立替収入：5,152、雑収入：38

(28年度・決算) 立替収入：5,050、事業収入：670、雑収入：520

【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△7,738千円)

[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・各所管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))
H28.3	496	ホール入口階段手摺設置工事

(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
	満足度調査	2 件		
施設・設備	満足度調査	2 件	・トイレが暗い	・29年度に対応済
	対面	1 件	・利用者向けWi-Fiを設置して欲しい	・施設の特性上利用者に限定したWi-Fi設置が難しいため、当面設置する予定が無い旨を伝えた
職員対応		件	該当なし	
		件		
事業内容	満足度調査	3 件	・「オープンデイ」楽器体験の待ち時間が長すぎる。	・次回企画の反省材料とする。
		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)
H29.2.16	①第2スタジオ壁面に約40cmのひび割れが発生した。 ②指定管理者からの「事故・不祥事に関する報告書」(第1報)を受け、所属長まで報告した。 ③補修に向け手続きを進めているが、同等品の壁ボードの手配が難航しており、6月6日現在は段ボールで養生している。 ④無 ⑤監視カメラ等で確認した結果、扉を強く開けた際にドアノブが壁に強く当たったことが原因である可能性が高い。修繕見込額は100万円未満であり、破損者が特定できないことから、指定管理者が費用を負担する。 ⑥無

H29. 3. 14	<p>① 3月上旬頃よりホール舞台迫り間に段差があることを認識しており、施設点検日に舞台機構保守業者に確認を依頼したところ、舞台下部の木材にひび割れが発生していることが分かった。</p> <p>② 指定管理者からの「事故・不祥事に関する報告書」（第1報）を受け、所属長まで報告した。</p> <p>③ 専門業者に原因の特定及び補修方法の検討を依頼している。</p> <p>④ 無</p> <p>⑤ ひび割れ発生、段差発生ともに原因は特定できていないが、経年劣化の可能性がある。修繕費は100万円を上回る見込みであり、県の各所管繕工事により修繕を検討している。</p> <p>⑥ 無</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	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。