

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	かながわアートホール		
所在地	横浜市保土ヶ谷区花見台4番2号		
サイトURL	https://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	R2.4.1 ~ R7.3.31 (2020年) (2025年)	施設所管課 (事務所)	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>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>利用状況C評価、利用者満足度S評価、収支状況A評価で、3項目評価はBとなった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、前年度から引き続き10月24日まで臨時休館(原則休館として新規予約受付を停止)としたことや、開館後も外出自粛の風潮があり、利用者数は例年並みには回復せず、利用状況については目標を達成できなかった。今年度から主催事業のライブ配信を本格的に開始し、1万超の視聴回数があることから、来年度は、Web利用の取組評価を取り入れるなどして、利用状況の評価を向上させたい。</p> <p>利用者満足度については、設備がきれい使いやすいことや、職員の親切丁寧な対応についての感想が多く、利用者から施設全体の印象について高い評価を得ていることが窺える。</p> <p>収支状況については、利用料収入が例年並みには回復しなかったことで、収入額は、コロナ禍前の対前々年度比94.6%となったが、主催事業は例年並みの回数で実施できたことから、支出額は例年並み(対前々年度比100.3%)となった。</p> <p>今後も感染症対策を徹底しながら施設の管理運営を行うとともに、来館できない方に向けても様々な主催事業を実施することで、施設の認知度向上と、人々に文化芸術に親しむきっかけを提供してほしい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 職員が施設内外を日常的に巡回し、不具合の早期発見に努めるとともに、専門業者による保守点検を実施し、必要に応じて修繕を行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度から引き続き10月24日まで臨時休館(原則休館として新規予約受付を停止)したが、基本的な感染症対策を徹底して運営した。主催事業では、来場者数は計1,292人とどまったが(コロナ禍前の前々年度3,806人、前年度0人)、ほぼ全ての公演をライブ配信でも実施したところ、配信視聴者数は13,779人となり(前々年度配信なし、前年度4,608人)、来館できない方にも文化芸術に親しむ機会の提供を行うことができた。</p> <p>◆利用状況 利用者数は38,241人で目標達成率67.4%となり、C評価となった。利用者数は対前年度比134.1%まで回復したが、臨時休館(原則休館として新規予約受付を停止)と、20時までの時短利用を呼びかけたこともあり、利用者数は例年より大幅に少ない結果となった(コロナ禍前の前々年度53,497人、前年度28,513人)。</p> <p>ただし、主催事業では、ほぼ全ての公演をライブ配信でも実施したため、利用者数と配信視聴者数を合計すると52,020人で目標達成率91.7%となり、一定の評価ができる。今後も感染症拡大の状況によっては来館者が増えないことも想定されるため、引き続き、来館できない方にも楽しんでもらえるような工夫を行い、運営を続けてほしい。</p> <p>◆利用者の満足度 8月~10月及び12月~1月に実施し、上位2段階の回答割合が90.3%(満足130人、どちらかといえば満足103人、普通25人)となりS評価となった。アンケートの実施に当たっては、利用者に幅広く回答してもらえるよう、インターネット回答でも受け付けた。</p> <p>◆収支状況 収支比率が101.16%となり、A評価となった。新型コロナウイルス感染症拡大を理由としたキャンセルについては、前年度に引き続き利用料金の還付を行ったことから、大幅な収入減となった。また、主催事業が例年並みの回数で実施できるようになったため、支出総額は前年度と比べ5,599千円増額し、例年並みとなった。その結果、収支差額は前年度から4,955千円減少し、プラス1,401千円となった。</p>

◆苦情・要望等 スタジオ利用の際に喫煙所からのタバコの臭いが気になるとの利用者からの意見があり、喫煙所をホール裏手にある楽屋口の横に移動した。 DVD鑑賞会で、ホール内で会話しているグループがいたが、注意もなく不安だったとの意見があり、その後は、入場前と開演前に注意喚起を徹底した。
◆事故・不祥事等 主催事業である「神奈川フィル・カジュアルコンサート」の公演中に、演奏者（神奈川フィル楽団員）が、めまい、手足の痺れ、動悸などの症状が出たため途中退席した。その後、楽屋で休養し回復したものの、念のため救急車を呼び病院へ搬送した。
◆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。
◆その他 なし

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。 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
B	C	S	A	

4. 定期・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
	遅滞なし。 毎月、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応等に係る特記事項の記載あり。	前年度から引き続き、10月24日まで臨時休館（原則休館として新規予約受付を停止）。新規予約中止や20時までの利用を呼び掛ける等対応に迫られた。臨時休館中や開館後も、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けたガイドラインに沿って、室内のアルコール消毒及び換気等を実施。
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	毎月実施	月報などの記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	県と指定管理者との間で定期的に意見交換する場を設け、コロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有した。
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

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p><管理物件の維持管理業務> 施設における事故や障害の予防と不具合の早期発見、清掃・警備等の維持管理</p>	<p>○施設・設備の保守点検 職員が施設内外を巡回し、不具合の早期発見に努めるとともに、専門業者による保守点検を実施。必要に応じて修繕を行った。</p>	<p>月例報告や聞き取り等により、業務は適切に行われていることを確認。</p>
<p><施設の運営に関する業務> 施設利用の受付・承認・備品類の貸出業務</p>	<p>○受付・案内業務 正確な業務遂行を行い、舞台運営業務との連携を図った。かながわアートホールの新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドラインに沿って、施設内の消毒や利用者への感染防止対策への呼びかけを行った。</p> <p>○施設利用の承認・利用料金の徴収 窓口における現金又はSuica等による收受、銀行振込により、利用者の利便性を確保しつつ確実な徴収を行った。前年度に引き続き、コロナ禍での施設利用に係る問合せ対応や、利用料の還付業務が多数発生した。</p>	<p>月例報告や聞き取り等により、業務は適切に行われていることを確認。</p>
<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な事業の実施</p>	<p>○野外コンサート 施設利用者や地元で活躍する団体に発表の場を提供し、施設の活性化を行った。コロナ禍のため、一部は無観客ライブ配信に変更（入場者数計270人、配信視聴者数計5,212人）。</p> <p>○DVD鑑賞会 映画のDVDを毎月1回程度上映した。コロナ禍のため一部中止（入場者数計714人）。</p> <p>○「勝手に区民まつり」 ほどがや区民まつりがコロナ禍で中止となったため、会場として利用予定であった施設のホールで、地元で活躍する団体等のコンサートを無観客ライブ配信で実施（令和3年10月30日）。配信視聴者数計2,941人</p> <p>○子育て応援コンサートを実施した（令和3年12月11日）。入場者数100人、配信視聴者数計459人。</p> <p>○「アートホール・みんなの音楽プロジェクト」 ・夏期企画：かなフィルランド～夏休みファミリーコンサート～（令和3年8月22日）。神奈川フィルの室内楽や打楽器ユニットグループのコンサートを開催。無観客ライブ配信で実施（配信視聴者数計2,840人）。</p> <p>・冬期企画：神奈川フィル・ジュニア管弦オーケストラ（令和4年3月27日）。小学生から高校生の受講生が、神奈川フィル団員による指導や合奏等の練習を経て、神奈川フィルとともに修了コンサートに臨んだ。コロナ禍のため、例年より規模を縮小して実施（受講生10人、入場者数198人、配信視聴者数計2,327人）。</p> <p>○音楽たまたま箱（中止） 市内小学校の体制が整わず中止。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大のため、観客を入れることができない中で、主催公演をライブ配信したり、空き施設を利用して神奈川フィル楽団員のコンサートを実施したりするなど、臨機応変に対応し、人々に文化芸術に親しむきっかけを提供することができた。</p>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	53,497	28,513	38,241
対前年度比		53.3%	134.1%
目標値	51,900	56,200	56,700
目標達成率	103.1%	50.7%	67.4%

目標値の設定根拠： 利用料金収入の目標額を達成するため、施設の稼働率を90%程度と見込んで過去の利用者数から算出したもの。

利用者数の算出方法（対象）： ホール及びスタジオの利用者数と来場者数の合計（ホール及びスタジオは利用者からの申告人数、主催事業等の来場者数は職員がカウント）

※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

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

前年度3月からのリバウンド防止期間と、4月20日からのまん延防止等重点措置期間、8月2日からの緊急事態宣言期間、10月1日からのリバウンド防止期間により、前年度から引き続き10月24日まで臨時休館（原則休館として新規予約受付を停止）した。貸館については、臨時休館中は、新規予約の受付停止と、4月20日以降は20時までの利用時間短縮の呼びかけを行った。10月25日からの開館後は、徐々に利用者は増加傾向であったものの、1月21日から3月21日までのまん延防止等重点措置期間（平常どおり開館）で、外出自粛の影響もあり、利用者数は11月4,007人（コロナ禍前の前々年同月比80.8%）、12月3,722人（前々年同月比81.0%）、1月2,764人（前々年同月比58.3%）、2月2,698人（前々年同月比68.2%）にとどまり、年間の利用者数は38,241人（前々年度53,497人、前年度28,513人）で、当初の目標値を下回る結果となった。

主催事業については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、音楽情報コーナーを閉鎖し、神奈川フィルの公開リハーサルや一部の主催事業を中止した結果、主催事業の来場者数は計1,292人とどまったが（前々年度3,806人、前年度0人）、野外コンサートや子育て支援コンサートなど、ほぼ全ての公演をライブ配信でも実施したところ、配信視聴者数は13,779人となり（前々年度配信なし、前年度4,608人）、来館できない方にも文化芸術に親しむ機会の提供を行うことができた。

今年度はC評価となったが、利用者数と配信視聴者数を合計すると52,020人で目標達成率91.7%となり、一定の評価ができる。今後も感染症拡大の状況によっては来館者が増えないことも想定されるため、引き続き、来館できない方にも楽しんでもらえるような工夫を行い、運営を続けてほしい。

②令和3年度の対応状況

前年度に引き続き臨時休館（原則休館として新規予約受付を停止）として運営し、新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドラインに沿って各施設の利用人数を50%程度に制限し、入館時の検温、アルコール消毒の徹底、利用者の入替への都度、換気と施設備品等の消毒を行い、利用者にもマスク着用を周知した。

- ・4月20日からのまん延防止等重点措置期間から、上記に加え、新規予約受付の停止と、20時までの時短利用を呼びかけた（5月12日からのまん延防止期間延長後は、公演利用は時短要請なし）。
- ・8月2日からの緊急事態宣言期間中も同上の対応とした。
- ・10月1日からのリバウンド防止期間中も同上の対応としたが、施設の利用人数については制限を緩和し100%まで利用可能とした（歓声・声援が想定される場合は50%まで）。
- ・10月24日までの臨時休館の終了後は、基本的な感染対策を徹底した上で、平常どおり開館した。
- ・1月21日から3月21日までのまん延防止等重点措置期間中も、基本的な感染対策を徹底した上で、平常どおり開館した。

主催事業については、5月～10月は無観客・ライブ配信で実施（DVD鑑賞会は中止）、音楽たまたま箱（6月、10月）及び梅まつり・吹奏楽フェスタ（2月）は中止した。

7. 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、簡便な方法で随時に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	協定に定めた最低年1回の詳細アンケートを、8月22日～10月15日と12月11日～1月31日に実施した。アンケート用紙による回答は252件、インターネット回答は53件であった。意見・要望では、館内や設備がいつも清潔で使いやすいこと、職員対応への感謝などが多数寄せられており、施設の維持管理は適切に実施されていると考えられる。

[サービス内容の総合評価]

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（右記枚数は、インターネット回答分は含まない） 回収数/配布数 252 / 566 = 44.5%

配布(サンプル)対象 貸館利用者及び主催事業の来場者に配布、来館用ロビーに配架及びインターネットでの回答受付

	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評価の回答数	130	103	0	0	233	(左記計にはインターネット回答分を含むが、普通・無回答は含まない) ・館内がいつも綺麗 ・職員が親切で気持ちよく利用できた 等
回答率	55.8%	44.2%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数						
前年度回答率						
回答率の対前年度比						

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

前年度の回答数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、満足度調査を実施できなかったため空欄とした。

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況

前年度はアンケート用紙を配付することができなかったため、今年度は、利用者に幅広く回答してもらえよう、インターネットでの回答を受け付けたところ、全体の17.4%がインターネット回答（回答総数305件、内インターネット回答53件）であった。回収率向上のためにも、今後も継続してもらいたい。

また、スタジオ利用の際に喫煙所からのタバコの臭いが気になるという要望があったことから、喫煙所をホール裏手にある楽屋口の横に移動した。

8. 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	その他収入の主な内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算	106,732	15,910	6,082	立替収入・事業収入・雑収入	128,724	128,090	634	
	決算	106,732	16,388	6,210	立替収入・事業収入・雑収入	129,330	120,661	8,669	107.18%
前年度	当初予算	105,918	16,700	6,181	立替収入・事業収入・雑収入	128,799	128,799	0	
	決算	107,197	11,026	3,505	立替収入・事業収入・雑収入	121,728	115,372	6,356	105.51%
令和3年度	当初予算	104,354	17,600	6,331	立替収入・事業収入・雑収入	128,285	128,285	0	
	決算	104,354	14,104	3,914	立替収入・事業収入・雑収入	122,372	120,971	1,401	101.16%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【その他収入の内訳】

- ・前々年度(令和元年度) 決算 立替収入：5,483、事業収入：707、雑収入：20
- ・前年度(令和2年度) 決算 立替収入：3,490、事業収入：8、雑収入：7
- ・令和3年度 決算 立替収入：3,698、事業収入：204、雑収入：12

【収支比率】

- ・前々年度(令和元年度) 「収支差額の決算額/収支差額の当初予算額」の比率 1367.28%

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

前年度3月からのリバウンド防止期間と、4月20日からのまん延防止等重点措置期間、8月2日からの緊急事態宣言期間、10月1日からのリバウンド防止期間により、引き続き10月24日まで臨時休館(原則休館として新規予約受付を停止)した。期間中は、新規予約の受付停止と、4月20日から10月24日までは、20時までの利用時間短縮の呼びかけを行うとともに、1月21日からのまん延防止等重点措置期間以降も、新型コロナウイルス感染症拡大を理由としたキャンセルについては、引き続き利用料金の還付を行ったことから、利用料金収入は当初計画より大幅に減少した(コロナ禍前の前々年度比86.1%)。

前年度と比較すると、収入総額は644千円増額したものの、主催事業が例年並みの回数で実施できるようになったため、支出総額は前年度と比べ5,599千円増額し、例年並み(コロナ禍前の前々年度比100.3%)となった(ほとんどが無料の主催事業であるため、収入には大きな影響なし)。その結果、全体の収支差額は、前年度から4,955千円減少し、プラス1,401千円となった。

②令和3年度の対応状況

収支状況の改善に向けて経費節減に努めた。また、県の影響額調査(対象期間4月1日～10月24日)では、実績額と計画額の差額はプラス、3か年平均との差額はマイナスであったため、補填・返還ともに不要と整理した。

9. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	満足度調査	1 件	感染症対策で換気のため窓を開けてスタジオを利用しているが、真下にあるエントランス横の喫煙所からのタバコの臭いが気になる。	安全上の観点から監視カメラで確認でき、通行人の少ない施設裏手の楽屋口の横へ喫煙所を移動した。
		件		
職員対応	満足度調査	1 件	DVD鑑賞会で、ホール内で会話しているグループがいたが、注意もなく不安だった。入場前に口頭で注意してほしい。	今後は入場前と開演前に注意喚起を徹底することとした。
		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。

10. 事故・不祥事等 該当なし

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）
3月27日 (日)	①主催事業である「神奈川フィル・カジュアルコンサート」の公演中に、演奏者（神奈川フィル楽団員）が、めまい、手足の痺れ、動悸などの症状が出たため途中退席した。その後、楽屋で休養し回復したものの、念のため救急車を呼び病院へ搬送した。 ②翌日の3月28日（月）に事故報告書を受領、月次報告書にも記載。 ③病院から帰宅し、特段異常はみられなかったとのこと。 ④なし ⑤なし ⑥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・不祥事につい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。

11. 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。