

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

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	H27.4.1 ~ R2.3.31 (2015年) (2020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>前回調査に引き続き、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>10月から施設利用予約開始日を6カ月前へ変更したことで、利用者の利便性が向上した。また、次期指定期間に予定される予約システムの移行、計画修繕による大規模工事等の準備について、利用者への影響がないように検討している。</p> <p>事業については主催事業の「かなフィルランド」「ジュニアオーケストラ」「野外コンサート」「DVD鑑賞会」等を実施した。芸術文化の発展に寄与する目的に加え、地域との連携も推進し、「地域に愛され、支えられる」施設にするという事業目標に向けて取り組んだ。</p> <p>年度末には新型コロナウイルス禍により「梅まつり吹奏楽フェスタ」が中止となった。2月中旬以降、利用キャンセルが多数発生したが、利用者対応や返金作業を適切に行い、利用者とのトラブルは発生しなかった。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 予約受付開始を3ヶ月前から6ヶ月前へスムーズに移行した。利用者から利便性が向上したとの意見があった。次年度に予定される予約システム「e-kanagawa」への移行と外壁、防水等の計画修繕工事について、利用者の利便性と安全を確保した方法を検討した。 主催事業の「かなフィルランド」「ジュニアオーケストラ」「DVD鑑賞会」「野外コンサート」等は固定ファンができ、盛況であった。</p> <p>◆利用状況 来場者数は前年度より若干の減であったが、目標達成率103.1%となり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、前年度に引き続きS評価となった。しかし「どちらかといえば不満」の回答もあったことを踏まえ、今後はこのようなことのないよう利用者からの声を聞き、意見を取り入れながら利便性向上や改善など、水準の高い取組を行っていく。</p> <p>◆収支状況 前年度より117.21%増となり、収支差額の決算額/収支差額の当初予算額の比率は1367.28%でS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 特になし。</p> <p>◆事故・不祥事等 10月19日に特例申請により利用予定であった「ほどがや区民まつり」と「第22回日本太鼓ジュニアコンクール神奈川支部予選」において、ダブルブッキングがあった。今後このようなことのないよう再発防止に努める。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし。</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
	6月	10月予定の「ほどがや区民まつり」と「日本太鼓連合神奈川県支部」の利用でダブルブッキングがあった。
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 <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/>	指導・改善勧告等の内容
		貸館事業のダブルブッキングに伴い、今後事務誤りが生じないように改善勧告を行った。

4. 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><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 ・夏期企画：かなフィルランド～ミュージックプレイパーク～（令和元年8月12日） 神奈川フィルの室内楽や地域グループのコンサート、クラシック入門講座、楽器体験、ほどがや市民活動センター（アワーズ）による「ファミリー縁日」と題した催しなど様々なイベントを開催。延べ入場者数約900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（令和元年11月10日～令和2年1月5日） 小学4年生～高校3年生の45名の受講生が、神奈川フィル団員による指導や合奏等6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。 ○映画のDVDを上映する「DVD鑑賞会」を毎月開催した。3月は新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止したが、年間の総来場者数は14%増加した。 (H28：886人, H29：1,049人, H30：1,746人, R1:1,996人) ○野外コンサートを3回実施した。</p>	

<p><保土ヶ谷公園や地域と連携した取組> 保土ヶ谷公園利用者や地域の方々に向けた取組を行う。</p>	<p>○保土ヶ谷公園を主会場とする保土ヶ谷区主催の「ほどがや区民まつり」に協力して、ホールを神奈川県警察音楽隊などの演奏会場として提供する準備をしていたが台風19号の影響により中止となった。 ○近隣の中学・高校の吹奏楽部が出演する「梅まつり・吹奏楽フェスタ」を保土ヶ谷公園「梅まつり」に併せて企画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止した。 ○神奈川フィルリハーサル公開情報やDVD鑑賞会情報などを公園掲示板に掲示した。</p>	
---	--	--

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	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。
A	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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	55,438	54,335	53,497
対前年度比		98.0%	98.5%
目標値	51,510	51,690	51,900
目標達成率	107.6%	105.1%	103.1%

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告人数、音楽情報コーナーについては職員がカウント）

※ 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

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	

	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 利用施設の窓口で常時用紙を備え、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配布し、管理施設ホームページでも実施し分析する。8月と1月に実施。</p>	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1月6日～31日に実施した。有効回答数は132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 132 / 493 = 26.8%

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	95	31	1	0	127	・Web予約とクレジット支払いについて実施希望があった。
回答率	74.8%	24.4%	0.8%	0.0%	無回答：5	
前年度の回答数	149	43	5	0	197	
前年度回答率	75.6%	21.8%	2.5%	0.0%		
回答率の対前年度比	98.9%	111.8%	31.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：プラスの施設が該当 収支差額の決算額/収支差額の当初予算額の比率が 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 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支差額の決算 額/収支差額の当 初予算額
前々 年度	当初 予算	104,419	15,690	5,770	立替収入・ 事業収入	125,879	125,493	386	
	決算	104,419	15,611	6,163	立替収入・ 事業収入・ 雑収入	126,193	117,068	9,125	2363.99%
前年 度	当初 予算	104,447	15,690	5,770	立替収入・ 事業収入	125,907	125,140	767	
	決算	104,447	16,124	6,272	立替収入・ 事業収入・ 雑収入	126,843	119,447	7,396	964.28%
令和元 年度	当初 予算	106,732	15,910	6,082	立替収入・ 事業収入	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	1367.28%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 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：5,318、事業収入：831、雑収入：14

(前年度・決算) 立替収入：5,470、事業収入：785、雑収入：17

(令和元年度・決算) 立替収入：5,483、事業収入：707、雑収入：20

【当初予算と異なる額及び費目】

修繕業者選定に時間を要したため、令和元年度に予定していた修繕工事が行えず、次年度に施行を行うものがあり、当初予算より少なくなったため。(当初予算比△2,664千円)

8. 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		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	満足度調査	1 件	Web予約や夜間支払いができるようにしてほしい。	令和2年度予定のe-kanagawa導入により、Web予約は対応できる見込み。
		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 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）
R1. 6. 11	<p>①令和元年10月19日の特例利用申請において「ほどがや区民まつり」と「第22回日本太鼓ジュニアコンクール神奈川支部予選」の2団体に対し、同一日を「特例利用承認」して回答していたことが令和元年6月11日に判明した。</p> <p>②6月の判明後に文化課に連絡があり、その後もその都度報告を受けた。7月24日の勧告書により8月8日付けで報告書の提出があった。</p> <p>③各所へ打診と交渉の結果、聖光学院ラ・ムネホールを借用することができたため、「日本太鼓ジュニアコンクール」を同会場で開催した。</p> <p>④各団体はもちろん、関係各所へ多大なご迷惑をお掛けしたことを深くお詫びするとともに、再発防止策として、特例利用申請における管理運用、マニュアルの作成などの対応を行った。</p> <p>⑤日程の確認や情報共有といった職員間の伝達ミスが原因であった。ホール借用料など費用は473,000円であり、これは指定管理者である公益財団法人神奈川フィルハーモニー管弦楽団会計から支出した。</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。