

モニタリング結果報告書 (令和2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>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、主催事業が全て中止又は無観客・ライブ配信となったこと、また、開館中も満足度調査の実施をやむなく中止したことから利用者満足度は評価不能とし、利用状況C評価、収支状況S評価で、2項目評価はBとなった。</p> <p>利用状況については、4月13日～6月19日までの68日間を休館、1月9日から82日間を臨時休館(翌年度も継続)としたことで、施設利用者数は28,513人(前年比53.3%)、施設利用率(ホール、各スタジオの平均値)は79.3%(前年比△10.2ポイント)となった。</p> <p>収支状況については、休館等により利用料金収入が大幅に減少(前年比67.3%)したものの、業務水準向上と経費節減に努め、年間の収支差額を6,356千円のプラスとしたことは評価できる。</p> <p>また、主催事業については、4月以降全て中止となっていたが、無観客・ライブ配信に切替えて実施することを検討し、配信専用光回線を設置することで、12月及び3月の公演をライブ配信で実施することができた。この際、設置した配信専用光回線を利用者に無料開放することで、利用者の利便性向上にも繋げた。</p> <p>今年度は2項目評価となったが、次年度は新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、適切な時期にアンケートを実施できるよう指定管理者と調整し、3項目評価を実施したい。</p> <p>また、6月20日からの開館に向けて一週間前から施設ホームページ等で告知したところ、予約電話が殺到したとのことで、利用者の関心が非常に高いことが伺える。今後も利用者からの要望を踏まえたイベントの実施等、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</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。必要に応じて修繕を行った。緊急事態宣言による休館中は、普段できない備品チェック・整理等を行い、感染症対策を講じながら開館に向けて準備した。また、令和3年1月に予約システム「e-kanagawa」が稼働し、4月の利用分から「e-kanagawa」でのweb予約が可能となり、一般利用者の利便性が向上するとともに、窓口業務に時間を割けるようになった。 修繕工事による「屋根いろ総選挙」(投票期間10月1日～11月3日)を実施し緑色に決定した。このイベントは好評で、投票者のうち約半数の160件がメールマガジンを希望、その後、施設からイベント情報を不定期に発信するなど、施設の魅力PRに尽力した。 ※「屋根いろ総選挙」：修繕工事に際し、屋根塗装を塗り替えることとなったが、施設に親しみを持ってもらうため、塗装色を一般公募により決定することとしたイベント。投票総数320票、5色の候補のうち43%の得票率で緑色に決定した。</p> <p>◆利用状況 利用のしやすさ、施設及び設備の良さ等の利点を活かし、ホール90%以上、スタジオ平均80%以上の利用率、年間利用者数56,200人を確保する計画であったが、年間平均利用率は、ホール80.6%、スタジオ平均79.0%、年間利用者は28,513人ととどまり、目標達成率50.7%でC評価となった。新型コロナウイルス感染症の影響により、4月13日～6月19日まで68日間におわたる休館中は貸館を全て中止し、1月9日からの82日間(翌年度も継続)におわたる臨時休館中も新規予約を中止したことが主な原因である。</p>

◆利用者の満足度
 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館対応により、例年より施設利用者が少なく、開館後も人出が少なかったことで、簡易アンケートの回答は1件のみであった。また、主催事業は全て中止又は無観客・ライブ配信で実施したため、詳細アンケートは実施できなかった。
 感染拡大防止の観点から、アンケート用紙を積極的に配布することができず、また、施設のホームページなどを利用した満足度調査の実施も検討したが、施設利用者向けのアンケートは、例年分母が小さいこと、また来館者向けアンケートは、感染拡大防止に伴う休館や外出自粛を呼びかけている中で来館者自体がほぼいなかったことから、対象者に偏りが生じてしまうことや、母数を十分に得られないと想定されたため、定点での評価にふさわしい方法が採れず、やむなく詳細アンケートを中止することとした。その結果、満足度調査を実施できず評価不能とした。

◆収支状況
 指定管理料以外で収入の大部分を占める利用料金収入については、感染拡大防止に伴う休館により、4～6月が355千円(前年同月比7.9%)と大幅に減少した。その後、6月20日から制限付きで開館し、施設利用率は徐々に改善したものの、2回目の緊急事態宣言で1月9日以降を臨時休館としたことで、令和2年度の利用料金収入は11,026千円(前年比67.3%)にとどまった。
 支出については、1回目の緊急事態宣言期間中の什器備品費・光熱費・消耗品費などが4～6月で前年同月比△820千円、2回目の緊急事態宣言期間中は1～3月で前年同月比+1,233千円であった。前年1～3月は新型コロナウイルス感染症の影響が出始めており、通常年と比較すると支出は減少傾向であったが、感染症対策に係る消耗品(アルコール、マスク、体温計、ビニールカーテン、高圧洗浄機等)を購入したことにより支出増となった。
 なお、新型コロナウイルス感染症対策費(消耗品費)として、県との協議を通じて1,279千円の指定管理料が増額されたため、最終的な年間の収支差額は6,356千円のプラスとなり、収支比率は105.51%でS評価となった。

◆苦情・要望等
 特になし

◆事故・不祥事等
 特になし

◆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
 特になし

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
B	※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

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
	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。	令和2年4月13日～6月19日まで休館、開館後は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、施設利用者が入れ替わる度、室内のアルコール消毒及び換気を実施。 令和3年1月9日～翌年度まで臨時休館。予約中止や20時までの利用を呼び掛ける等対応に追われた。
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・ 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]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関するコメント
<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に努めるとともに、清掃・警備等の維持管理を行う。	○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。1回目の緊急事態宣言による休館中は、普段できない備品チェック・整理等を行った。	
<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	○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。1回目の緊急事態宣言による休館中は、再開に備え、アルコール・マスク等の備品調達やパーテーションの設置等を行った。 令和3年1月から施設予約システムを「e-kanagawa」へ変更したため、利用者への丁寧な案内に努めた結果、大きな混乱もなかった。 ○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。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設使用後の消毒や換気を徹底し、利用者への説明など感染予防に努めた。利用者も各自で対策用品を準備したりと、双方で協力的に運営・利用することで、検温・消毒・マスク着用・密の回避を行うことができた。 施設再開後は、上記に加え、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><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」 【ファミリー対象事業】（夏） 「かなフィルランド～ミュージックプレイパーク&ファミリー縁日～」 8月23日（中止） 【オーケストラ体験事業】（春） 「神奈川フィル・ジュニアオーケストラ2021<第5期生>」1月11日開講式（中止）、3月28日修了公演（中止） ○「カジュアルコンサート」 神奈川フィル団員によるカジュアルなコンサートを年2回開催。 ・「かなフィルランド」でのコンサート 8月23日（中止） ・「春のジュニアオーケストラ」修了公演第1部として実施 3月28日→中止のため、神奈川フィル単独の演奏会を無観客・ライブ配信で実施（ライブ視聴者数:652、アーカイブ視聴者数:2823） ○ホームクリスマスコンサート 12月8日 無観客・ライブ配信で実施（ライブ視聴者数:190、アーカイブ視聴者数:943） ○音楽たまたま箱（新規） 小学生を対象に音楽と触れ合う機会を企画 6月23日（中止） ○ランチタイムコンサート（新規） 子育て世代を対象に親子で気兼ねなく音楽を楽しめるイベントを年1～2回実施。（中止）</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業を中止又は無観客・ライブ配信とした。</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
<p>○映画のDVDを上映する「DVD鑑賞会」を毎月開催。（全て中止） ○野外コンサート 4～6月の間に4回程度実施。（全て中止） ○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（2月27日・中止） ○神奈川フィルリハーサル公開を年間50回実施。（全て中止） ○音楽情報コーナーの運営 音楽に関する書籍、CD・DVDの視聴、休憩等ができる施設（閉鎖）</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全ての事業が中止となった。音楽情報コーナーと見学ギャラリーも4月13日以降閉鎖とした。</p>

※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。

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	54,335	53,497	28,513
対前年度比		98.5%	53.3%
目標値	51,690	51,900	56,200
目標達成率	105.1%	103.1%	50.7%

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、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

【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

・1回目の緊急事態宣言（令和2年4月7日～5月25日）の発出に伴い、4月13日～6月19日まで休館とした。

<施設利用者数>

4月200人（前年同月比4.0%）、5月0人（前年同月4,245人）、6月446人（前年同月比9.4%）と大幅に減少した。

<ホール利用率>

4月8.3%（前年同月比△77.9ポイント）、5月0.0%（前年同月比△93.3ポイント）、6月45.5%（前年同月比△34.5ポイント）、第1～5スタジオも同様に大幅に減少した。

・6月20日から制限付きで開館したものの、施設利用者数及びホール利用率は9月まで前年より低い状況が続き、10月以降は前年同率程度に回復した。

<施設利用者数>

7月1,902人（前年同月比38.7%）、8月2,562人（前年同月比40.1%）、9月3,590人（前年同月比92.0%）、10月4,450人（前年同月比103.3%）

<ホール利用率>

7月66.7%（前年同月比△26.6ポイント）、8月80.0%（前年同月比△20.0ポイント）、9月92.9%（前年同月比+3.6ポイント）、10月86.7%（前年同月比+7.4ポイント）

・その後、2回目の緊急事態宣言（令和3年1月9日～3月21日）の発出に伴い、1月9日以降を臨時休館とし、期間中の新規予約を中止した。

<施設利用者数>

1月1,525人（前年同月比32.2%）、2月2,358人（前年同月比59.6%）、3月3,806人（前年同月比218.2%）

<ホール利用率>

1月80.8%（前年同月比△15.5ポイント）、2月73.1%（前年同月比△5.5ポイント）、3月96.7%（前年同月比+0.4ポイント）と前年より減少し、第1～5スタジオも同様に5～15ポイント程度減少した。

②令和2年度の対応状況

・緊急事態宣言解除後の運営管理については、(公社)全国公立文化施設協会が定めた「劇場、音楽堂等における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」を参考に、「県立かながわアートホールにおける新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドライン」を策定(6月12日)し、各施設の利用人数を制限(ホール50人以下(定員300人)、第1スタジオ20人以下(定員50人)等)した。

・また、検温、アルコール消毒、換気の徹底、利用者の入替の都度、ドアノブ・イス・窓・ピアノ等の消毒を行い、利用者にもマスク着用を周知した。不特定多数が利用する音楽情報コーナー、見学ギャラリーは閉鎖とした。

・9月以降も利用者への感染対策の周知と、アルコール消毒の徹底等を行った。利用人数の制限は、9月以降はホール100人以下、10月以降は定員の50%以下となるよう段階的に緩和した。

・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観点から、4月以降中止していたが、舞台芸術分野でオンライン配信公演が活発に行われるようになったことから、無観客・ライブ配信に切替えて実施することを検討し、11月に配信専用の光回線を設置した。その後、クリスマスコンサート(12月8日実施)及び神奈川フィル・カジュアルコンサート(3月28日実施)については、光回線を利用し、無観客・ライブ配信を行った。設置した光回線は施設利用者にも無料開放し、施設利用を促している。

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
—	

	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配布し、管理施設ホームページでも実施し分析する。年2回実施。	例年、8月と1月に、その間の主催事業の観覧者及び利用者に定めてアンケートを定点的に実施している。 令和2年度は4～6月の68日の休館、1月9日から82日間の臨時休館（翌年度も継続）があり、利用者は前年比53.3%だった。 新型コロナウイルス感染症対策の影響で、すべての主催事業は中止又は無観客・ライブ配信となり、施設での観覧者は0だった。 アンケートの対象者に偏りが生じてしまうため、また、母数を十分に得られないために定点での評価にふさわしい方法が採れず、やむなく満足度調査を中止した。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 _____

実施した調査の配布方法 _____ 回収数/配布数 _____ / _____ = _____

配布(サンプル)対象 _____

	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						
回答率						
前年度の回答数	95	31	1	0	127	
前年度回答率	74.8%	24.4%	0.8%	0.0%		
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。)

<p>【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)</p> <p>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 ・4～6月の68日の休館、1月9日から82日間の臨時休館（翌年度も継続）により、例年より施設利用者が少なく、開館後も人出が少なかったことで、簡易アンケートは回答1件のみであった。また、主催事業は全て中止又は無観客・ライブ配信で実施したため、詳細アンケートは実施できなかった。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、アンケート用紙を積極的に配布することができず、また、施設ホームページでの満足度調査実施を検討したが、施設利用者向けのアンケートは、利用者がいわゆる「常連客」が多いために例年分母が小さいこと、また来館者向けアンケートは、コロナによる閉館や外出自粛を呼びかけている中で来館者自体がほぼいなかったことから、そこに向けてアンケートを発信しても「生きた声」が返ってこないと判断したため、対象者に偏りが生じてしまうことや、母数を十分に得られないと想定されたため、定点での評価にふさわしい方法が採れず、やむなく詳細アンケートは中止した。</p> <p>②令和2年度の対応状況 ・令和2年度は利用者満足度調査を実施できなかったが、次年度は新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、配信など来館を伴わない限定的なイベントを開催する場合などでも、適切な時期にアンケートを実施できるよう指定管理者と調整する。</p>

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 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	104,447	15,690	5,770	立替収入・ 事業収入・ 雑収入	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	-
前年度	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	-
令和2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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【その他収入の内訳】

- ・前々年度(平成30年度) 決算 立替収入：5,470、事業収入：785、雑収入：17
- ・前年度(令和元年度) 決算 立替収入：5,483、事業収入：707、雑収入：20
- ・令和2年度 決算 立替収入：3,490、事業収入：8、雑収入：7

【収支比率】

- ・前々年度(平成30年度) 「収支差額の決算額/収支差額の当初予算額」の比率 964.28%
- ・前年度(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

【収入の状況】

・指定管理料以外で収入の大部分を占める利用料収入については、1回目の緊急事態宣言（令和2年4月7日～5月25日）の発出に伴い、4月13日～6月19日まで休館としたことで、4月91千円（前年同月比5.8%）、5月0円（前年同月1,608千円）、6月264千円（前年同月比20.1%）と大幅に減少した。

・その後、6月20日から制限付きで開館し、施設利用率は徐々に改善したものの、2回目の緊急事態宣言（令和3年1月9日～3月21日）の発出に伴い、1月9日以降を臨時休館としたことで、令和2年度の利用料金収入は11,026千円（前年比67.3%）にとどまった。

【支出の状況】

・支出については、1回目の緊急事態宣言期間中の什器備品費・光熱費・消耗品費などは、4月818千円（前年同月比△124千円）、5月668千円（前年同月比△484千円）、6月638千円（前年同月比△212千円）で前年同月比△820千円であり、2回目の緊急事態宣言期間中は、1月1,699千円（前年同月比+393千円）、2月1,634千円（前年同月比+360千円）、3月1,886千円（前年同月比+480千円）で前年同月比+1,233千円であった。

・前年1～3月には新型コロナウイルス感染症の影響が出始めており、通常年と比較すると支出は減少傾向であったが、感染症対策に係る消耗品（アルコール、マスク、体温計、ビニールカーテン、高圧洗浄機等）を購入したことにより支出増となった。

・なお、人件費や業務委託費（保守点検等）については、固定費であり、例年とほぼ変動がなかった。

②令和2年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症対策費（消耗品費）として、指定管理料が県との協議により増額（1,279千円）された。

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	簡易アンケート	1 件	喫煙所の場所を変えてほしい。	理由が不明であり、他に同様の要望もないので、現状では対応予定なし。
		件		
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 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）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。

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。