

モニタリング結果報告書 (令和5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
利用状況C評価、利用者満足度S評価、収支状況S評価で、3項目評価はBとなった。 県が施工した空調等工事により約5ヶ月間ホールを使用できなかったことで全体の利用状況は芳しくなかったが、5つのスタジオの利用状況は良好であり、また、県の施策を理解した上で多彩な主催事業が実施され、制限があった中でも指定管理者がなしうる取組は十分に行われたと評価できる。 利用者満足度の調査においては、設備がきれいで使いやすいことや、職員の親切で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。 収支状況については、光熱費の高騰による支出の増加を見込んでいたが、結果として支出は抑えられ、収支比率が102.23%となった。 今後も適切な施設管理を行うとともに、様々な主催事業を継続して実施することで、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。
<各項目の詳細説明> ◆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、必要に応じて修繕が行われた。 主催事業では、来場者数は計2,663人となり、数としては令和4年度に及ばなかったものの、県の施策を理解した上で多彩な事業が実施されており、子どもたちの音楽創造活動の場や、子育て世代・障がい者の文化芸術鑑賞の場としての役割を果たすことができた。 ◆利用状況 利用者数は45,395人で目標達成率79.5%となり、C評価となった。これは、令和5年10月から6年2月まで県が施工した工事によりホールを使用できなかったことが要因である。5つのスタジオについては過去4年平均以上の利用者数であったことから、指定管理者が努力しうる範囲での十分な利用は得られたものと考えている。 ◆利用者の満足度 6月～7月及び8月～9月に実施し、上位2段階の回答割合が99.5%（満足192人、どちらかといえば満足245人、どちらかといえば不満1人、不満1人）となりS評価となった。利用者からは、館内や設備がいつも清潔で使いやすいとの感想や、職員対応への感謝などが多数寄せられている。 ◆収支状況 収支比率が102.23%となり、S評価となった。当初、光熱費の高騰により大幅なマイナスを見込んでいたが、想定していたほどの影響は生じなかった。 ◆苦情・要望等 令和5年度における苦情・要望等はない。 ◆事故・不祥事等 令和5年度における事故・不祥事等はない。 ◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査及び労働基準監督署による指摘事項はない。 ◆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。
B	C	S	S	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

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	
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会を開催し、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	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
＜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	○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。	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。
＜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 正確に業務が遂行されており、舞台運営業務との連携も図られていた。 ○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等による収受、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。	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。

<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	○初めての音楽会事業「音楽たまたま箱」（令和5年6月27日）小学生に初めてのホールコンサートを体験してもらうことを目的とした事業。入場者数300人。 ○インクルーシブ事業「楽絵ん祭」（令和5年7月29日）障がい児を対象とした音楽・紙芝居等の公演を行った。入場者数100人。 ○神奈川フィル・ジュニア管弦オーケストラ2023・夏（令和5年8月27日）小学4年生～高校3年生の子どもたちがアートホールに集い、神奈川フィル団員の指導を経て神奈川フィルと共演した。入場者数205人、ライブ配信視聴者数110人、アーカイブ配信視聴4,030回。 ○吹奏楽ウィーク（令和5年9月17日、18日）アートホールを練習場とする吹奏楽団を集め、公演を行った。入場者数1,705人、ライブ配信視聴者数356人、アーカイブ配信視聴12,401回。 ○第2回赤ちゃんありがとうコンサート（令和6年3月23日）子育て中の親子を対象としたコンサート。入場者数160人、ライブ配信視聴者数10人、アーカイブ配信視聴304回。 ○神奈川フィル・カジュアルコンサート（令和6年3月31日）クラシックやオーケストラに馴染みのない方々向けに、神奈川フィルによるコンサートを実施した。入場者数193人、ライブ配信視聴者数111人、アーカイブ配信視聴840回。	子どもたちの音楽創造活動の場や、子育て世代、障がい者の文化芸術鑑賞の場としての役割も果たすことができた。
---	---	---

〔 参考：自主事業 〕

事業計画の主な内容	実施状況等
○映画のDVDを上映する「DVD鑑賞会」を毎月開催。 ○野外コンサートを春と秋に10回程度実施。 ○神奈川フィルリハーサル公開を年間27回実施。 ○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）	○DVD鑑賞会(通年、全7回)映画のDVDを毎月1回程度上映した。（入場者数計1,430人）。 ○野外コンサート(春と秋に開催、全8回)施設利用者や地元で活躍する団体に発表の場を提供。入場者数860人、配信視聴862回。 ○公開リハーサル(全21回)観覧者数255名。 ○音楽情報コーナーの運営 通年実施。

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（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	38,241	55,719	45,395
対前年度比		145.7%	81.5%
目標値	56,700	56,900	57,100
目標達成率	67.4%	97.9%	79.5%

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＞
令和5年10月から6年2月まで県が施工した空調等工事によりホールを使用できなかったため、前年度に比べて利用者数が減少した。5つのスタジオについては過去4年平均以上の利用者数であったことから、指定管理者が努力しうる範囲での十分な利用は得られたものと考えている。

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	

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。 (2) 詳細アンケート 年2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により実施し、結果を分析する。	協定に定めた年2回の詳細アンケートを、6月1日～7月31日と8月27日～9月30日に実施し回答は472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との感想や、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行わ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 回収数／配布数 472 / 1206 = 39.1%

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

	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	192	245	1	1	439	エレベーターの機動を改善してほしいとの意見があった。
回答率	43.7%	55.8%	0.2%	0.2%		
前年度の回答数	188	292	3	0	483	
前年度回答率	38.9%	60.5%	0.6%			
回答率の対前年度比	112%	92%	37%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

8. 収支状況

評価	《評価の目安：収支差額の当初予算額がマイナスの施設》 (収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が、S（優良）：5％以上　A（良好）：0％～5％未満　B（概ね計画どおりの収支状況である）：－15％～0％未満　C（収支差額の決算額の削減額が当初予算の85％未満）：－15％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	マイナス収支の縮 減率 ※
前々 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%
前年 度	当初 予算	104,296	17,800	6,181	立替収入・ 事業収入・ 雑収入	128,277	128,277	0	
	決算	104,296	16,808	6,289	立替収入・ 事業収入・ 雑収入	127,393	133,066	-5,673	95.74%
令和 5年 度	当初 予算	104,339	14,916	8,262	立替収入・ 事業収入・ 雑収入	127,517	138,939	-11,422	
	決算	104,339	12,353	8,652	立替収入・ 事業収入・ 雑収入	125,344	122,606	2,738	102.23%

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和5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3年度）	決算	立替収入：3,698、事業収入・雑収入：216
・前年度（令和4年度）	決算	立替収入：5,565、事業収入・雑収入：724
・令和5年度	決算	立替収入：5,022、事業収入・雑収入：3,630

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		件		
		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。

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）
	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。

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。