平成28年度鎌倉芸術館指定管理業務 第1四半期実績評価書(4月から6月まで)

① 芸術館の利用の承認、その取消し等に関する業務

施設利用申請件数	1,019 件	10,627,130 円
付属利用件数	903 件	13,235,330 円
減免申請件数	47 件	1,246,310 円
還付申請件数	70 件	△ 565,150 円
施設利用率(全体)	86.0 %	
施設回転率(全体)	69.6 %	
施設利用件数	2,001 件	
来場者数	188,975 人	
(1) 施設抽選会		
<p>平成29年1月から平成29年9月まで大規模改修により休館するため、第1四半期(4月～6月)は諸室だけの抽選でしたが、大きな混乱もなく実施できました。</p> <p>機械による自動抽選を実施しました。諸室のみ127組参加。</p>		
(2) 施設利用承認等事務		
<p>条例等の規定に基づき、施設利用の案内リーフレットを作成、配布して利用承認事務及び取消事務等を行っています。ホームページからの空室状況の照会やインターネット予約が浸透し、利用率も上がってきていますが、原則に則り、公平性を確保した適切な事務処理を実施しています。</p>		
(3) 施設利用料の徴収及び使用料の還付事務		
<p>施設利用料の徴収及び還付、減免措置は、条例等の規定を遵守し、適切に事務処理が行われました。利用の変更や取消による還付手続き、また、それに伴い発生する市が負担した減免措置の返還手続きについても、適切な処理が行われました。</p>		
(4) 利用者からのご意見		
<p>利用者からの意見や要望に対しては、指定管理者がきめ細かく対応し、特に大事に至ったケースはありません。窓口での接客、電話対応、公演時の案内等の対応についても、利用者からは、良い評価を得ています。</p>		

② 施設等及び物品の維持管理に関する業務

保守点検日	0 日
休館日	4 日
(1) 施設管理に関する項目 別紙「施設管理に関する項目：チェック表」のとおり確認	
(2) 舞台設備等 舞台設備等管理業務に関しては、特段の支障はなく、スムーズに実施されました。 また、舞台・音響・照明設備、各種ピアノの保守点検業務は、日常点検を始め、各種定期点検を計画的に実施し、適切に業務が行われました。	
(3) 24時間有人管理 設備及び警備業務の24時間有人管理は、今期も継続され、適切な管理運営を行いました。	

③ 芸術文化の振興に関する業務

自主事業売上	13,795,925 円		
発売中の公演	9 公演		
(1) 公演のチケット発売			
1	5月28日	リサイタル・シリーズVol.21 アンドレアス・オッテンザマー クラリネット・リサイタル	
2	6月19日	鎌倉芸術館ゾリステン・コンサートVol.44	
3	6月29日	ティータイム・コンサートVol.3 磯絵里子・水谷川優子・小林有沙 鎌倉のミュージズたち	
4	7月10日	ギタリストたちの饗宴	
5	7月30日	松竹大歌舞伎	
6	7月31日	音楽の絵本	
7	8月21日	須川展也サクソフォン	
8	9月4日	NHK交響楽団	
9	9月11日	名人劇場 第31回	
(2) 公演の実施			
	5月8日	鎌倉芸術館オープンハウス2016	集客数 3,263 集客率 -
			大小ホール／ギャラリー 10～16 時
	5月28日	リサイタル・シリーズVol.21	延べ 628 集客率 49%
		アンドレアス・オッテンザマークラリネットリサイタル	大ホール 15 時から
	6月19日	鎌倉芸術館ゾリステン・コンサートVol.44	集客数 573 集客率 96%
			小ホール 15 時から
	6月29日	ティータイム・コンサートVol.3	集客数 278 集客率 46%
		磯絵里子・水谷川優子・小林有沙 鎌倉のミュージズたち	小ホール 14 時から

(3) チケットの発売

チケットの発売に当たっては、事務所内のホワイトボードに公演の一覧表を掲載し、発売状況と販売目標を掲示して、スタッフ一同に公開しています。売れ行き状況を見ながら、販売活動にも工夫をしており、券売へスタッフの意気込みが感じられます。

(4) 公演情報の周知

広報かまくら、鎌倉芸術館ホームページ、イベントニュース等にて公演情報を周知しました。様々なメディアを活用し、積極的なPR活動を行っています。特に、記者会見の場をできるだけ設定し、出演者へのインタビューも取り入れて、マスコミへの働きかけを活発に行っています。

④ その他芸術館の設置の目的を達成するための事業の実施に関する業務

(1) 市町村文化施設などの地域との連携に関する業務

① 湘南地域文化施設連絡協議会等

特になし

② 市内公共施設との連絡

市内公共施設との連絡調整について、交流を図り、文化事業の周知を行いました。

(2) 芸術館で開催する公演のチケット発券に関する業務

① 施設利用者のチケットの販売業務

芸術館利用者のチケット販売に関しては、芸術館利用者へのサービスの一環として、チケット販売委託業務を行い、ホームページ等による広報活動も行いました。

② チケットの作成業務

芸術館利用者へのサービスとしてチケットの作成業務を行いました。

(3) 情報紙の発行やホームページの作成など広報業務

① 情報紙の発行

情報紙「イベントニュース」6・7・8月号の発行。

市内各戸にポストインしました。また市役所を含む市内公共施設に配置しました。

② ホームページの作成

独自のホームページにより情報提供を行いました。内容も、お知らせだけにとどまらず、公演や記者会見の様子などもアップして、鎌倉芸術館の様々な面を公表しています。

また、フェイスブックを活用するなど情報提供に工夫しています。

③ 広報かまくら等への情報提供

広報かまくらへの公演情報の提供を行いました。毎月15日号への定期的な掲載のほか、トピックス的な公演情報や鎌倉芸術館についてのお知らせ記事等も掲載しています。

④ 鎌倉芸術館友の会

鎌倉芸術館友の会(会費無料)の運営を行いました。

有料の会員制度「鎌倉芸術館プレミアムメンバーズ」の運営を行いました。

大規模改修工事により施設休館を予定しているため、5月末日で入会受付は終了しました。

6月末時点会員数

699 人

(4) 利用状況、入場者数などの調査統計に関する業務

- ① 業務日報・月報のとおり、利用状況、入場者数など統計の報告が行われました。
- ② 今期は施設利用者からの意見を聞くアンケート調査はありません。
- ③ 自主公演時に来場者アンケートを実施

5月28日 リサイタル・シリーズVol.21 アンドレアス・オッテンザマー クラリネット・リサイタル

6月19日 鎌倉芸術館ゾリステン・コンサートVol.44

6月29日 ティータイム・コンサートVol.3磯絵里子・水谷川優子・小林有沙 鎌倉のミュージズたち

⑤ 全体評価

第3期指定管理期間の第1四半期指定管理業務について、次のとおり評価します。
業務内容を十分に理解し、余裕のある対応をされています。今後とも、自主事業・貸し館事業により積極的に取り組まれ、業務に当たってほしいと思います。

(1) 芸術館の利用承認等業務

利用承認事務については、今期においても公平で適正な事務処理が行われました。
施設抽選も機械による自動抽選が円滑に行われ、事務処理がより迅速化しました。
施設利用率も高水準を維持しており、全体的に積極的な運営がなされています。

(2) 施設等維持管理業務

施設の維持管理業務に関しては、施設の安全性や快適性にも十分配慮し、業務基準に適合した業務が行われました。舞台管理業務も、舞台設備の日常点検を始め、施設利用においても、利用者サイドに立った業務を行い、良好な管理業務を実施したと判定します。

(3) 文化事業は、今期では3公演及びオープンハウスを実施しました。完売を達成する公演があったり、演者による学生への公開レッスンが好評を得る公演があるなど、今後も特色ある公演を意欲的に取り組まれることを期待します。

(4) イベントニュースの発行、プレミアムメンバーズの運営、ホームページなどによる情報の提供など各業務が、今期においても引き続き実施されました。

総評として、今期は、上記のとおり各指定管理業務について業務の水準を満たしていると判定します。

平成28年度 第1四半期判定評価表

No	判定評価項目	判定点	4月	5月	6月	計
1	定例の報告が次回報告するべき時期まで報告されなかった。(業務日報を除く)	3	○	○	○	
2	期日を定められた報告の10日以上遅延(事前の遅延に対する了解がある場合を除く)	3	○	○	○	
3	業務報告内容の不備(あらかじめ報告として求められている内容が示されない・添付されない)	3	○	○	○	
4	報告内容に虚偽がある	40	○	○	○	
5	利用者からのクレーム原因となった事由の原因が相当な場合	3	○	○	○	
6	利用者からのクレーム後の処理が不適切で再クレームがあった場合	3	○	○	○	
7	館内における利用者の事故に対する処理が不適切	3	○	○	○	
8	協定等で定められたことに対し、正当な理由無く甲の指示・指導に従わない	10	○	○	○	
9	協定書等あるいは仕様書とおりの業務の遂行がされない(予定業務の未実施、不履行)	20	○	○	○	
10	故障等の放置及びその報告の遅れにより業務に支障が出た	10	○	○	○	
11	安全措置の不備による事故の発生	30	○	○	○	
12	個人情報の漏洩	100	○	○	○	
13	災害に対する対応が不備	3	○	○	○	
14	法定点検・定期点検結果の10日以上報告の遅れ	3	○	○	○	
15	法定点検等の結果報告の遅延により、施設利用上の支障が出た場合	10	○	○	○	
16	乙の責により利用者に重大な悪影響を及ぼす事態の発生等	20	○	○	○	
17	業務の放棄・市との連絡調整を長期にわたり行わない	100	○	○	○	
18	市と指定管理者が協議に基づき具体的に定める事項について市からの指導・指示に従わず、業務の遅延が出た	20	○	○	○	
19	業務の怠慢(協定等で定める業務を指示・指摘を受けなければ行わない、指摘による期日を守らない)	30	○	○	○	
20	施設の管理瑕疵により利用者に事故等が発生した場合	20	○	○	○	
21	指定管理者の責により予定していた芸術文化事業が中止となった場合	20	○	○	○	
22	清掃業務の仕上がりに対して妥当な指摘事項があり、手直しを行う事例が2回以上あった	10	○	○	○	
23	関係者(その範囲については、市が定める)への連絡不備等	3	○	○	○	
24	施設利用者等への対応不備	20	○	○	○	
		487	0	0	0	0

評価:○→該当なし(業務水準を満たしている) ×→該当あり(不備あり)

平成28年度 施設管理に関する項目【チェック表】 第1四半期分(4~6月分)			
項目	点検内容	チェック欄	
1 総括管理業務	日報・月報	☒	☒
2 設備機器保守運転業務			
ア 電気設備保守運転等業務	日報・月報	☒	☒
イ 空気調和設備保守運転等業務	日報・月報	☒	☒
ウ 給排水衛生設備保守運転等業務	日報・月報	☒	☒
エ 機器計器等点検業務	日報・月報	☒	☒
3 保安警備業務	日報・月報	☒	☒
4 清掃業務	日報・月報	☒	☒
5 定期清掃業務	適宜報告		☒
6 環境衛生管理業務	日報・月報	☒	☒
7 駐車場管理業務			
ア 駐車場運営業務	日報		☒
イ 機械駐車設備保守点検業務	月1回		☒
ウ 駐車管制設備保守点検業務	年2回 8/17実施予定		-
8 受付案内業務	月報		☒
9 舞台等管理業務	日報・月報	☒	☒
10 中央監視設備保守点検業務	年1回の精密点検 6/13~24実施		☒
11 舞台機構設備保守点検業務 4/6~8・6/6~7実施	通常定期点検整備(半年1回) 機能点検(吊物・床機構)(半年1回) 大小 レベル設定器定期点検(半年1回) 大 CPU管理装置定期点検(半年1回) 小	☒	-
12 構内電話設備保守点検業務	点検は半年3回 5/18実施		☒
13 昇降機設備法定点検業務	月1回 高速乗用昇降機4台 中速荷物用昇降機1台		☒ ☒
14 エスカレーター設備法定点検業務	月1回		☒
15 消防用設備法定点検業務	年2回 総合及び外観機能点検 一式(12カ月点検) 6/8,22実施予定 法定点検報告書作成 一式(消防提出用)		☒ ☒
16 身体障害者用昇降機設備法定点検業務	月1回		☒
17 直流電源設備法定点検業務	年1回 精密点検 6/22実施		☒
18 煤煙濃度測定法定点検業務	年1回 ばいじん濃度測定 一式 窒素酸化物濃度測定 一式		- -
19 非常用発電設備法定点検業務	年1回 総合点検 一式 6/22実施		☒
20 シャッター設備保守点検業務	年1回 ピアノ庫スチールシャッター 一式		-
21 ピアノ保守点検業務(カワイ) グランドピアノ(カワイ)	EX 年1回 6/3実施 RX-6 1台 年3回 5/13実施		☒ ☒
22 ピアノ保守点検業務(スタインウェイ)	モデルD型 年2回 5/23・24実施		☒
23 ピアノ保守点検業務(ベーゼントルファ)	Mod.290 年2回 6/10実施		☒
24 ピアノ保守点検業務(ヤマハ)			
グランドピアノ(ヤマハ)	CF-ⅢS 1台 年2回 5/23・24実施 S700E 1台 年3回 5/13実施 C7E 1台 年2回 5/13実施		☒ ☒ ☒
アップライトピアノ(ヤマハ)	HQ31RS 1台 3回 5/13実施 UX30A 1台 3回 5/13実施 U30A 3台 2回 5/20実施		☒ ☒ ☒
25 ホール椅子保守点検業務	年1回 大小H		-
26 レジオネラ属菌調査業務	年1回		-
27 外構内庭植栽管理業務	剪定工 年1回以上 6/22実施 除草工 年1回以上 5/18実施 施肥工 年1回 消毒工 年1回 灌水工 年1回 中庭清掃工 年2回以上 5/18実施		☒ ☒ - - - ☒
28 機械警備業務	月1回 適宜		☒
29 自動ドア設備保守点検業務	DS型身体障害者用自動ドア6台 半年2回 6/8実施		☒
30 弱電設備保守点検業務	適宜		-
31 公共建築物定期点検業務	建築物・建築設備 3年以内ごと 昇降機 1年以内ごと(毎月の法定点検で実施)		- -
32 圧力容器点検業務	年1回		-
33 防火対象物定期点検業務	必要に応じて		-