

平成 23 年度  
横浜市磯子区民文化センター  
指定管理者業務評価報告書

平成 25 年 4 月

横浜市磯子区民文化センター指定管理者選定評価委員会

# 目 次

指定管理者業務評価について	2
1 協定の確実な執行	
2 執行確認としての評価	
3 評価の結果の通知と公表	
指定管理施設概要	4
1 施設概要	
2 事業目的	
3 施設運営の基本方針	
4 指定管理者	
5 平成 23 年度の事業実施方針	
評価	6
1 評価の方法	
2 評価基準	
3 評価委員会による総評	
資料 1	12
横浜市磯子区民文化センター指定管理者選定評価委員会について	
1 委員名簿	
2 評価委員会開催経緯	
資料 2	13
評価の対象となる目標項目及び目標水準	
資料 3	10
行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認	
資料 4	15
平成 2 3 年度横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表	

# 指定管理者業務評価について

## 1 協定の確実な執行

指定管理制度は行政と事業者が協定を締結し、事業者がその協定を確実に執行することが原則となる。協定の主要な要素は公の施設として行うべき「業務の基準」及び、公募段階において事業者が提案した「提案書」を確実に達成することである。

この協定に定められる業務内容、求められるサービス水準を達成することによって、公の施設の管理運営者に課せられていた規制が緩和され、民間事業者等でも公共の使命を実施するための管理運営ができるようになったことの意義がある。

指定管理者制度は、公の施設において「行われるべきこと」と「その達成の確認」という2点が最も重要な点である。

指定期間を通じた確認とともに、年度ごとにこの「行われるべきこと」と「その達成の確認」を行うが、そのために制度は指定管理者に、年度事業計画（業務計画）と年度事業報告（業務報告）の作成を求めている。

## 2 執行確認としての評価

協定の執行状況を確認するために、評価に関する4つの仕組みを設定している。

### 行政によるモニタリング

指定管理者は月ごとに業務報告を行うとともに、行政として月次を基本に、施設の管理運営を観察し、指定管理者と協議を重ねて、行われるべきことが適切、確実に行われているかを把握する。

### 指定管理者による自己評価

年度事業計画（業務計画）と年度事業報告に基づき、指定管理者自らが、「業務の基準」の達成と「提案書」の実現を検証することが説明責任としてある。

このために、年度目標を設定し、行政との協議によって両者共有の目標を設定する。これが目標であり、評価軸となる。

### 行政による評価

日常的な業務にかかるモニタリングの結果をふまえ、年度目標の達成について行政として評価を行う。

### 外部委員による外部評価

自己評価および行政評価が適切に行われていることに対する評価の客観性の確保、専門的な知見や広範な情報ネットワークから得られる知見により評価をより適切なものとしていくために外部委員による外部評価を行う。

### 3 評価の結果の通知と公表

外部委員による横浜市磯子区民文化センター指定管理者選定評価委員会（資料1）（以下「評価委員会」という。）は、評価の結果を本業務評価報告書としてまとめ、磯子区長に報告する。磯子区長はその内容を指定管理者に通知するとともに公表するものとする。

今回は平成23年度の事業内容の評価を行うものであるが、その結果低い評価があった場合は、指定管理者は、残余の指定管理期間において改善に努めるものとする。しかし、回復不可能な不作為や重大な未達成事項がある場合には、磯子区長は、指定管理者に対して、口頭または書面により業務の改善を勧告することがある。

改善勧告を行ってもその改善が図られない場合には、指定の取消し等の処分を行うことがある。

## 指定管理施設概要

### 1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市磯子区民文化センター 杉田劇場
- (2) 所在地 横浜市磯子区杉田1-1-1
- (3) 施設規模 延べ床面積 2,999.72 m<sup>2</sup>
- (4) 内容 ホール(310席)、ギャラリー(110 m<sup>2</sup>)、リハーサル室(99.7 m<sup>2</sup>)、会議室A・B・C、練習室、情報コーナー 他
- (5) 開館 平成17年2月5日
- (6) 整備手法 新杉田駅地区第1種市街地再開発事業内に整備
- (7) 建設経過 平成11年度 基本構想策定、基本設計  
平成12年度 実施設計  
平成13年度 ~ 15年度 工事  
平成16年度 竣工

### 2 事業目的

区民文化センターは、区民の文化振興の拠点として、区民に対しより開かれた身近な施設となることが期待されている。そのため、区民文化センターの運営にあたっては、地域文化や歴史、地域特性を踏まえることが求められている。

磯子区は、市内でも高齢化率が高く、また、少子化の進展を受けつつも子育て支援の必要性が高まっている区である。そこで、高齢者世代や子育て中の世代をはじめ誰もが「このまちに住み続けたい」と思えるまちづくりを目指している。

杉田・新杉田地区ではまちの再生に向けた活動が進展中であり、磯子区民文化センターが地域の中心施設として、まちづくりに貢献することも求められている。

また、地域の課題を地域で解決できることを目指し、地域活動団体の連携協力の推進、新たな地域活動の担い手を育成する「地域力・区民力を発揮するための取組み」を拡充することを重点におき、区内の地域文化の振興に資する施設運営や事業を展開することが、磯子区民文化センターの使命である。

### 3 施設運営の基本方針

磯子区民文化センターの整備による効果を最大限に活かすために、次の4点を目指していく。

- (1) 芸術文化を通して、地域の新たな人材育成及び地域をつなぐ役割を担うこと
- (2) 施設の特徴を生かして、区民に優れた芸術文化鑑賞機会を提供すること
- (3) 芸術文化活動の支援・すそ野の拡大を進めること
- (4) 「磯子」という地域に立脚する施設として位置づけていくこと

#### 4 指定管理者

- (1) 事業者名 公益財団法人横浜市芸術文化振興財団・有限会社アイコニクス・株式会社東急コミュニティー共同事業体  
代表団体 公益財団法人横浜市芸術文化振興財団  
〒231-0003  
横浜市中区北中通四丁目 40 番地 商工中金横浜ビル 5F  
電話 045-221-0212
- (2) 指定管理期間 平成 22 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 3 1 日

#### 5 平成 23 年度の事業実施方針

##### (1) 事業の方針

参加・鑑賞する自主事業によって、区民が創造活動や文化活動をするきっかけをつくる。主体的に活動を始めた区民の貸館利用を支援することで、区民の自主的な活動を広める。

第 2 期指定管理 2 年目は、「つどう～そだつ」から「そだつ～ささえる」へ重点を移し、地域コミュニティーや地域の文化活動の支援などを通じ、人材育成活動、地域活動・芸術文化支援のほか、3 年目以降に向けたネットワーク形成事業を重点的に行うことで、区民とともに歩む地域の文化拠点としてよりいっそう機能していくことを目指す。

##### (2) 運営の方針

受付業務を行う「杉劇こんしえるじゅ」、地域と施設をつなぐ「地域文化コーディネーター」が中心となり、利用者・地域ニーズを反映し、アドバイスを含めた区民をもてなす貸館対応と、利用者が安全で安心、利用しやすい施設運営に努める。

さらに、学校連携や地域企業・団体と連携し、新たな利用者を増やす利用促進活動を拡充する。

##### (3) 管理の方針

開館 7 年目を越えた建物の修繕・保守を徹底し、利用者が安心して利用できる施設管理と長寿命できる施設管理に努める。

災害や緊急時にスムーズに対応できるよう、館内組織だけでなく、地域と連携した危機管理体制を強化し、施設の管理面においても地域の人々とのつながりを強化していく。スタッフや来館者の省エネや環境コスト削減への意識をより高め、環境に配慮した施設管理を促進する。

# 評価

## 1 評価の方法

平成 23 年度事業を評価の対象とする。

公募時に指定管理者から提出された提案書や平成 23 年度事業計画書をもとに、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定した。(資料 2)

指定管理者が、目標項目ごとに「具体的な取組事業・業務」を記載し、目標が達成されたか否かの「自己評価」を行った。

行政が指定管理者から提出された事業計画書及び事業報告書、モニタリング結果(資料 3) 指定管理者が行った「自己評価」等をもとに「行政評価」を行った。

「自己評価」、「行政評価」、事業計画書及び事業報告書、モニタリング結果等の資料並びにヒアリングの内容を参考に、評価委員会委員による「外部評価」を行い、「平成 23 年度横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表」(資料 4)(以下「評価表」という。)を作成した。

評価委員会委員が、「評価表」の内容をもとに、本業務評価報告書を作成した。

## 2 評価の基準

### 【評価の基準】

- 「A」 できている。
- 「B」 一部できていない。
- 「C」 できていない。

- ・「A」を標準とし、目標が達成できた場合を「A」とする。
- ・「B」は、目標を達成できていない部分がある場合で、目標に足りない部分を指摘する。
- ・「C」は、目標に大きく届かなかった場合で、その内容を指摘する。

### 3 評価委員会による総評

#### (1) 総合評価

総合評価		A
項目ごとの評価	1 事業について	A
	2 運営について	A
	3 区政との連携について	A
	4 維持管理について	A
	5 収支について	B
	6 その他	A

#### (2) 各評価項目ごとの評価委員会コメント

##### ア 事業について

区民協働による自主事業展開、文化芸術の創造と発信、地域密着の事業展開とも良好な活動を展開・実施していると評価できる。

地域文化施設として、合唱ワークショップや多ジャンルのコンサートの拠点として、また、海外アーティスト招へいによる国際交流の場としての役割を果たしており、区民にとってなくてはならない親しみやすい施設となっている。

区民参加型の事業を効果的に展開しており、特に「杉劇リコーダーず」を育てあげ、協働関係づくりに活用している。

歴史的な文化資源の掘り起こしを「いそご文化資源発掘隊」の活動により継続している。

地域の諸施設との連携による事業などを積極的に推進しており、区民との多様な関わりを実現している。また、学校との連携も密にし、人材育成にも力を入れている。

磯子区の文化・芸術の総合拠点として、様々な目標を設定して取り組んでおり、「区民が主体的に活躍していけるような循環型運営への取り組み」のより一層の推進に期待する。

職員は公共施設職員や地域の団体との情報交換など積極的に行われているが、もう一步踏み込んだ情報交換や連携を期待する。地区センターやケアプラザ等との共催事業を増やしていくことで、より身近な施設として親しまれるのではないかと。

多面的に人材の発掘と育成を手掛けているが、コーディネート機能をより充実させ、顔の見える杉劇スタッフとしての活躍を期待する。

##### イ 運営について

利用者や来館者へのホスピタリティが一番大切であることを認識して施設運営に取り組んでいる。

メールマガジンの活用により、集客力を高めている点で評価できる。



「要望箱」の設置見送りに関しては、直接声に出して言えない事例も考えられるので、再度、検討してはどうかと思うが、利用者からの要望・苦情への対応については、職員とスタッフとのミーティングが密にとられ改善につながっている。

舞台スタッフを育成して公会堂など他の照明・音響を有する施設ボランティアとしてつながっていく取り組みなど、新たな人材の発掘と育成、それに伴い区民が主体的に活動していく環境を整えていくと、共同事業体としての取り組みを一層生かせると思う。

誰もが気軽に文化芸術に関して相談できるような開かれた環境が理想ではあるが、利用者に対する相談体制については整っている。

本センターへの導線（入口）へのサイン表示については、行政と連携しながらさらに工夫をしてほしい。利用者が本センター近くに来ているのに、入口がわからないことがあると聞いている。

#### ウ 区政との連携について

区、消防、警察などとの連携が密になされている様子が見てとれる。

区の文化活動施策にも積極的に参加し、さりげない工夫による節電効果もあげ、各行政組織との連携も良好である。

東日本大震災に伴い受け入れなどへの協力体制を整えるなど迅速な対応ができ、公共施設としての役割を果たしている。今後も様々な地域の団体と連携して魅力ある事業の展開を広げていくことを期待する。

#### エ 維持管理について

将来、発生しそうな問題についても予想して欲しい。現状ではなく5から10年のスパンで問題を考えて欲しい。

定期的な施設の保守・点検がなされているほか、エコロジー活動への積極的な取り組み姿勢が見てとれる。

利用者や来場者に配慮しつつ、環境負荷軽減に効果をあげ、施設の資産価値を維持している。

定期的な保守管理並びに清掃等も行われ、安心・安全に利用できる施設として定着している。今後も定期的な修繕計画に基づき、より一層の努力を進めていただきたい。

#### オ 収支について

スマイル・ファンド（協賛・支援窓口）は長期的な視点を導入していくことが大切であり、当施設のサポーター、ファンを増やす努力を行うことが大切である。

厳しい経済環境下、施設の利用率アップや広告料増加への取り組みにより、目標額には若干届かなかったものの、前年実績を上回ったほか、コスト意識を高めるなどの取組が奏功して収支はプラスになるなど、努力が見られる。

地域からの協賛等は直ぐに効果が表れず、不安定なものだが、他の副次的な効果も望めると思うので、今後も継続して協賛や広告料の収入を増やす努力をしてほしい。

## カ その他

ほぼ良好に行われているが、危機対策ではBCP（事業継続計画）（注1）の学習を行ってほしい。

危機管理に対しては、マニュアルに基づく訓練が実施されており、全スタッフが情報を共有して業務面に活かす態勢ができている。

情報公開や個人情報保護への理念を良く理解し、的確な実施に心がけている。

対外的にも対内的にも情報の共有は大切であるため、職員は時間が許す限り積極的に外に出て、施設や団体の活動現場へ足を運んで地域の生の声を吸い上げてほしい。

（注1）BCP（事業継続計画）・・・企業が自然災害、大火災などの緊急事態に遭遇した場合でも、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、あらかじめ決められた目標時間までに復旧するための行動を手順レベルまで整理したもの。（横浜市経済局ホームページより）

## （3）総括

横浜市では他都市に先駆けて、文化芸術の創造性を生かし、「文化芸術振興」や「経済振興」といったソフト施策と「まちづくり」などのハード施策を一体的に取り組む「文化芸術創造都市＝クリエイティブシティ」の取組を進めてきた。

そして、平成24年12月に「横浜市文化芸術創造都市施策の基本的な考え方」を策定し、今後も市民の皆様をはじめ、地域、NPOや団体、民間企業、学校等との連携・協働を基本に、「横浜らしさ」、「コミュニティの活性化」、「賑わいづくり、経済の活性化」の3つの視点を重視して取り組んで行くことになる。

その中で磯子区民文化センターには文化芸術活動の拠点機能としての役割を十分に発揮していただき、より一層行政と連携しながら画期的な取組を進めていただきたいと考えている。子どもから高齢者まで幅広い層の市民が豊かな文化芸術に接することで、誰もが生き生きと活躍することは、磯子区における地域コミュニティの活性化につながり、文化芸術というアプローチによる心豊かな市民生活の実現が期待できる。

## 横浜市磯子区民文化センター指定管理者選定評価委員会について

### 1 委員名簿（50音順、敬称略）

氏名	所属等
齊藤 毅憲	関東学院大学経済学部教授 横浜市立大学特別契約教授
寺井 恵子	磯子区文化協会邦楽部理事
三上 勇夫	洋光台連合自治町内会会長
吉弘 初枝	横浜市社会教育コーナー事務長 NPO法人横浜市アクト理事

印は委員長

### 2 評価委員会開催経緯

第1回委員会	平成24年12月5日（水） 10:00～11:15 会場：磯子区民文化センター会議室 ・評価制度の概要について ・評価対象施設の概要について ・評価の方法について
施設視察及びヒアリング	平成24年12月5日（水） 11:15～11:45
第2回委員会	平成25年2月4日（月） 10:00～11:00 会場：磯子区役所会議室 ・評価について

評価の対象となる目標項目及び目標水準

(資料2)

目標項目	目標水準
<b>1 事業について</b>	
(1) 区民協働による自主事業展開	
区民参加による事業展開	区民とともに歩む施設として、区民との協働事業、区民が提案し企画運営を行う事業を実施します。
区民公募企画の実施	子どもたちの発案による自主的活動を行います。
(2) 地域文化施設としての文化芸術創造発信	
独自の舞台芸術の創造と発信	地域の活動支援、文化資源の発掘、地域の文化資源を活かした施設外でのアウトリーチ事業を実施します。
質の高い多彩な鑑賞事業の実施	クラシック音楽、ジャズ等様々な分野で、質の高い公演を実施し、身近な場所での鑑賞の機会を提供します。
(3) 地域に根ざした事業展開	
近隣商店街や地域施設との連携	近隣の商店街、区民利用施設及び官公署との連携強化により、事業の拡大や危機管理体制の構築につなげます。
多様な取り組みによる区民との接点の拡大	子どもからお年寄りまで様々な世代の区民が集う拠点を目指し、地域の方々が発信に参加する参加型事業を実施します。
磯子区全エリアを対象とした事業展開	学校や区内他施設との連携事業を実施します。
人材育成のための取り組み	区内の小中学校の職業体験と大学生インターンシップ受け入れを行います。地域のアーティストをデータベース化し、地域での活動への紹介や派遣を行うなど、アーティストの活動を支援します。
<b>2 運営について</b>	
(1) 地域文化施設としての開かれた運営	
総合的な支援の提供による利用者満足度の向上	単なる場所の提供にとどまらず、知識や技術の提供などソフト面における利用者のサポートに重点を置き、コンサル的機能を果たしていきます。
文化活動に関する相談業務の強化	利用者に限らず地域住民や文化活動団体が文化芸術について何でも気軽に相談できる環境をつくります。
個人会員制度の活用	個人会員登録者数を増やし、施設の利用増へつなげます。
利用者に対するホスピタリティの向上	スタッフの研修を行い、利用者に対しての対応の質を高めます。
(2) 施設利用率向上	
利用促進策の展開	ターゲットを絞った誘致などにより、会議室及び平日ホールの利用促進を図ります。 <利用率目標> ・ホール75%(日)、65%(コマ) ・ギャラリー95% ・リハーサル室80% ・会議室60% ・練習室95%
(3) ニーズに基づくサービス向上	
多角的ニーズの把握、分析	スタッフ間での情報交換・情報共有を強化し、利用者、来館者の生の声を把握し、運営にフィードバックします。
ホームページによる情報提供	催し物案内にとどまらず、利用者が必要とする旬の情報をより早く効果的に提供するため、利用者のニーズに基づいた情報提供を行います。
苦情処理への対応とその反映	お客様の声関連情報を全職員で共有します。
様々な方法による情報発信	地域住民の活動支援のため、情報発信コーナーを整備し活用します。メールマガジンの充実を図り、登録者数を増やします。
(4) 地域文化施設としての適切な組織・人材の維持、向上	
人材の確保、能力向上	施設の専門性に配慮した、安定した職員体制を確保するとともに、各種研修を実施し職員のレベルアップを図ります。また、法令遵守、モラルの向上を徹底します。
適切な経営組織	共同事業体3社が情報を共有しながら、適切な経営を行い業務改善にも取り組みます。

目標項目	目標水準
<b>3 区政との連携について</b>	
(1) 地域文化施策への協力	区内文化団体との連携を促進するとともに、区の文化振興事業に協力します。
(2) 節電の推進	東日本大震災による横浜市での節電施策について着実に実施するとともに、利用者へのサービス低下につながらないように工夫します。
(3) 磯子区防災計画への協力	市・区への要請に応じた協力体制を構築します。
<b>4 維持管理について</b>	
(1) 安全、安心、プラス快適な施設の維持管理	法令、業務に関する仕様書、業務の基準等に定める内容沿って適切な保守点検等施設維持管理を実施します。
(2) 環境への負荷の軽減	エコロジー活動を推し進め、環境コスト削減への意識改革を図り、省エネ活動を実践します。
(3) 適切な環境維持管理	適切な環境維持管理を図ります。
(4) 施設予防保全への取組	不具合の発見・対応についての全職員の認識の共有化を図ります。
<b>5 収支について</b>	
(1) コスト削減への努力	管理系コストの削減に努めます。
(2) 収入向上への努力	利用料金収入を増額する他、事業ごとの収支バランスの管理を徹底し、自主事業における実質的な収入の増加を図ります。 < 利用料金収入目標 > : 21,800千円
(3) 外部資金導入、広告等獲得の拡大	
スマイルファンドの強化	地域や企業からの協賛金等の獲得に努めます。 (協賛金・現物協賛含め1,000千円以上)
積極的な助成金獲得	申請が可能な助成金は積極的に獲得に努めます。
<b>6 その他</b>	
(1) 危機管理対策の充実	各種危機管理マニュアルを作成し、全スタッフに周知します。
(2) 自己評価、PDCAサイクルの確実な運用	
業務記録、モニタリングへの対応	日常的なデータを適切に蓄積して整理・分析し、区のモニタリングの場で報告を行います。
事業推進におけるPDCAサイクルの的確な運用	事業推進に関する全職員の認識を共有化します。
(3) 情報公開、説明責任の的確な実施	
情報公開への取組	横浜市芸術文化振興財団の「情報公開に関する規定」を適切に運用します。
個人情報保護への取組	個人情報を含む書類を施錠可能な書庫に保管します。

## 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

### 【状況】

日常的な業務については、月次の業務報告である「月報」にもとづき、月に1回を原則として、運営状況のモニタリングを実施した。

自主事業等の実施状況については、区職員が随時施設を訪問し、現場の状況の確認に努めた。

平成17年2月5日に開館して以来、市内文化施設初の指定管理施設として運営が行われ、指定管理第2期2年目も大きなトラブルなく運営が行われた。

### 【利用率】

施設運営については、練習室を除き事業計画で目標としていた利用率に届かなかった。

コマ単位	ホール	ギャラリー	リハーサル	会議室	練習室
事業計画での 目標利用率	65%	95%	80%	60%	95%
23年度実績	60%	88%	74%	57%	95%

### 【人員体制】

年間を通して、計画通りの人員配置がされ、必要人員は確保されていた。

### 【維持管理業務】

年間を通して、保守点検は適正に行われ、修繕箇所の早期発見と区への報告により、適切な対応をとっている。また、共同事業体の構成団体による設備点検等では、専門的な相談に対応し、施設の維持管理に役立っている。

### 【収支結果】

利用料金収入とその他収入が予算を下回ったが、事業収入が予算を上回ったため、全体として収入は予算と比べて、423千円の増額となった。

一方、支出では、事業費と事務費が予算を上回ったが、人件費と管理費の支出が抑えられたため、全体としては3,912千円の減額となった。

この結果、収支差額が4,335千円となっている。

### 【評価】

共同事業体による指定管理となり2年目となる23年度は、他の構成団体の持つノウハウを活かしながら設備の維持管理に努めている。

公益財団としては指定管理 2 期目を迎え、第 1 期の取り組みを活かしながら、地域の芸術文化活動を支える人材育成と、区民との協働による地域に密着した自主事業展開を行っている。

事業計画に基づき、使命の達成、区民参加の促進や、利用率改善に向けての取り組み、広報の充実などに努力した。

収支においては、人件費と管理費を抑えたことにより、収支差額がプラスとなっている。

事業、運営、維持管理等全体を通じて、指定管理者の基本方針に沿った形でおおむね問題なく事業展開が行われている。

平成23年度横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

(資料 4)

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
<b>1 事業について</b>				<b>A</b>			
<b>(1) 区民協働による自主事業展開</b>				A			・区民協働による自主事業展開、文化芸術の創造と発信、地域密着の事業展開とも良好な活動を展開・実施していると評価できる。 ・地域文化施設として、合唱ワークショップや多ジャンルのコンサートの拠点として、また、海外アーティスト招へいによる国際交流の場としての役割を果たしており、区民にとってなくてはならない親しみやすい施設となっている。 ・区民参加型の事業を効果的に展開しており、特に「杉劇リコーダーず」を育てあげ、協働関係づくりに活用している。 ・歴史的な文化資源の掘り起こしを「いそご文化資源発掘隊」の活動により継続している。 ・地域の諸施設との連携による事業などを積極的に推進しており、区民との多様な関わりを実現している。また、学校との連携も密にし、人材育成にも力を入れている。 ・磯子区の文化・芸術の総合拠点として、様々な目標を設定して取り組んでおり、「区民が主体的に活躍していけるような循環型運営への取り組み」のより一層の推進に期待する。 ・職員は公共施設職員や地域の団体との情報交換など積極的に行われているが、もう一步踏み込んだ情報交換や連携を期待する。地区センターやケアプラザ等との共催事業を増やしていくことで、より身近な施設として親しまれるのではないかと期待する。 ・多面的に人材の発掘と育成を手掛けているが、コーディネート機能をより充実させ、顔の見える杉劇スタッフとしての活躍を期待する。
区民参加による事業展開	区民とともに歩む施設として、区民との協働事業、区民が提案し企画運営を行う事業を実施します。	・8月6日杉田劇場夏まつり開催：来場者数のべ1773名 / ボランティア参加者数37名 ・2月5日杉田劇場冬まつり開催：来場者数のべ918名 / ボランティア参加者数42名 ・年間を通し、杉劇リコーダーずの活動を行った：団員39名 ・5月1日杉劇リコーダーず第1回記念演奏会実施：来場者250名 ・3月4日リコーダーフェスティバル(リコーダー愛好者が集うフェスティバル)実施：参加・来場者のべ401名	・年2回のまつりでは、ボランティアの方が事前の打合せへの参加、準備段階からのお手伝いなど、当日は主体的に運営に関わっていただける体制ができた。 ・杉劇リコーダーずは、初めての単独の演奏会を開催、チケットも完売し、演奏だけでなく、ダンスも取り入れるなど「イソゴの顔」として活動の幅を広げた。	A	開館当初から「区民協働」を掲げ、区民参加による地域に根差した事業を積極的に展開しており、区民とともに運営するまつりの開催など、区民とともに歩む施設として評価できます。「杉劇リコーダーず」を卒業した子供たちによる自主的なボランティア活動がなされるなど、幅広い世代から継続的に支えられていると言えます。	A	
区民公募企画の実施	子どもたちの発案による自主的活動を行います。	・杉田劇場夏まつりでは、子どもたちが自主的に運営に携わった。 ・杉劇リコーダーずの卒業生が、5月実施の第1回記念演奏会の準備にあたり自主的に活動した。	・杉劇リコーダーずの子どもたちがまつりの運営を自主的に手伝ったり、日頃「何か手伝いたい」という声もあがったほか、子どもならではの発案で演奏会を立案するなど、子どもたちの創造性を引き出すことができた。	A			
<b>(2) 地域文化施設としての文化芸術創造発信</b>				A			
独自の舞台芸術の創造と発信	地域の活動支援、文化資源の発掘、地域の文化資源を活かした施設外でのアウトリーチ事業を実施します。	・10月12日世界とつなぐ杉劇フレンドシップコンサート実施：来場者数522名(被災地支援チャリティーコンサート含む) ・いそご文化資源発掘隊：番外編、特別編を含め年間3回実施 ・7月24日イメージジュISO GO実施(共催)：来場者264名 ・11月19・20日劇団「横綱チュチュ」公演実施(共催)：4回公演総来場者1080名	・フレンドシップコンサートでは、子どもと大人が合唱ワークショップを経て、世界的なアーティストと共演を果たし、国際交流にもつながった。 ・いそご文化資源発掘隊は、子ども向け、一般向け、県内文化施設職員向け、様々な趣向で実施し、地域との関わりをそれぞれに感じていただくことができた。	A	「文化資源発掘隊」の活動により企業との連携手法を紹介し出張演奏を実現するなど、地域文化施設としての発信を継続しています。アウトリーチ事業による地域活動支援も、目標回数の倍をこなし精力的に事業展開を行っています。クラシックコンサートでは上質の演奏を親しみやすいものとしており、区民にとって身近な施設として利用推進を図ることが期待できます。	A	
質の高い多彩な鑑賞事業の実施	クラシック音楽、ジャズ等様々な分野で、質の高い公演を実施し、身近な場所での鑑賞の機会を提供します。	・クラシック、ジャズ系のコンサート：年間7事業実施 / 総入場者数1429名(リハーサル室での実施含む)	・クラシック系コンサートでは、海外のアーティストによる演奏から、横浜ゆかりの若手アーティストの演奏など、幅広く取り上げ、様々な方のニーズに応えるとともに、上質の演奏を提供することができた。	A			
<b>(3) 地域に根ざした事業展開</b>				A			
近隣商店街や地域施設との連携	近隣の商店街、区民利用施設及び官公署との連携強化により、事業の拡大や危機管理体制の構築につなげます。	・出張演奏(杉劇たまたま箱)：年間12回(うち兵庫県多可町でのアウトリーチ含む) ・杉劇リコーダーずのアウトリーチ演奏：年間12回(うち新潟県小出郷でのリコーダーフェスティバル参加含む) ・杉劇ナイトカフェ：年間2回実施(地元企業等向けのコンサート) ・夏まつり、冬まつりでの警察署、消防署による展示発表 ・警察との連携による振り込め詐欺防止寸劇制作(8月10日実施) ・区民利用施設との連携による情報交換及びいそごびゴールデンウィーク実施 ・入居する「らびすた新杉田」のテナント会月1回	・地域施設との連携においては、地域のお祭りやケアプラザ、消防出初式での演奏のほか、他都市での演奏にも発展するなど、「磯子」と他都市との交流にも拡大した。 ・警察との連携による寸劇制作では、警察署員と地域の劇団とのコラボレーションによる芝居となり、警察と地域をつなげることにもつながった。 ・区民利用施設館長連絡会での情報交換やいそごびゴールデンウィークの参加など、運営者が多様になっている中で、良好な関係を築けたとともに、磯子区内での	A	A		



目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価	評価委員会コメント	
目標項目	目標水準							
多様な取り組みによる区民との接点の拡大	こどもからお年寄りまで様々な世代の区民が集う拠点を目指し、地域の方々が運営に参加する参加型事業を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・杉劇@助っ人隊(運営をお手伝いいただくボランティア組織):登録者約40名/参加事業36回</li> <li>・ひよこコンサート(0歳から入場できるコンサート)年間5回実施(各1日2回公演):総来場者2314名</li> <li>・ロビーパフォーマンス(近隣保育園、地域の親子対象)月1回実施(ロビー):総参加者504名</li> <li>・プレまばコンサート(もうすぐママ・パパとなる方対象)年間2回実施(リハーサル室):総来場者52名</li> <li>・7月23日音楽団体対象の音響ワークショップ実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・助っ人隊の参加内容は、コンサートの表方(チケットもぎり、パンフレット配布)などのほか、季節に合わせた施設内の飾りつけをお手伝いいただくなど、区民が関わる内容が多様になった。</li> <li>・妊婦さんや子育て中の方など、日頃コンサートに足を運ぶことが困難な層に、コンサート鑑賞やパフォーマンス参加、気軽に相談できる場など様々なかたちで接点を展開することができた。</li> </ul>	A	商店街、官公署及び区民利用施設との連携、情報交換にも力を入れており、芸術文化活動を通してつながりを広げています。さらに、海外の研修生や県外のスタッフを受け入れるなど、幅を広げて新たな交流を図っています。学校現場との交流を深め、学校と連携して様々な事業に取り組んでいます。また、区と連携し芸術文化を手法として子育て支援に取り組んでおり、乳幼児から小中学生まで、広く子供たちの情操教育に影響を与えている点で評価できます。	A		
	磯子区全エリアを対象とした事業展開	学校や区内他施設との連携事業を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岡村中地域交流学習会での催し物実施、屏風ヶ浦小学校での卒業を祝う会プロデュース</li> <li>・磯子区こども家庭支援課との連携による事業実施:10月16日ホップ!ステップ!!ジャンプ!!!秋の子育て支援コンサート~いそびの森へようこそ2011~</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校との連携では、学校との密な打合せに基づき事業を実施し、学校と良好なコミュニケーションをはかることができた。</li> <li>・区の所管部署以外の部署と連携した事業は、芸術文化を手法とした子育て支援につながるものとなった。</li> </ul>				A
	人材育成のための取り組み	区内の小中学校の職業体験と大学生インターンシップ受け入れを行います。地域のアーティストをデータベース化し、地域での活動への紹介や派遣を行うなど、アーティストの活動を支援します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場体験・インターンシップ受け入れ:近隣の中・高校生・大学生から一般まで14名受入/台湾の研修生・兵庫県多可町文化会館の職員各1名受入</li> <li>・杉劇たまたま箱での地域のアーティスト起用</li> <li>・8月3日日本音楽コンクール受賞記念コンサートin横浜実施(共催)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場体験やインターンシップ受け入れにあたっては、参加者の自主性を意識しながら体験していただくとともに、参加者への説明・指示等を当施設の若いスタッフに経験させることで、施設内での人材育成にもつなげることができた。</li> <li>・これからの活躍が期待できる若手アーティストに演奏機会を提供するとともに、地域の方々に今後支援していただけるよう紹介できた。</li> </ul>				A

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
<b>2 運営について</b>				<b>A</b>			
<b>(1) 地域文化施設としての開かれた運営</b>				<b>A</b>			
総合的な支援の提供による利用者満足度の向上	単なる場所の提供にとどまらず、知識や技術の提供などソフト面における利用者のサポートに重点を置き、コンソールの機能を果たしていきます。	・ホール舞台打合せでは、専門の舞台スタッフ及び地域文化コーディネーターが同席し、舞台づくりや運営面までに及び打合せを行い、利用者の催し物の質の向上に貢献できるよう努めた。 ・ギャラリー利用においても、高所作業となる照明調整などは、劇場スタッフが行った。	・打合せ時の対応はもちろん当日の貸館対応についても柔軟に対応し、リピーターの利用者が多数いることをみても利用者の満足度は高いと思われる。	<b>A</b>	個人会員制度の登録者数を着実に増やしており、そのアンケート結果を事業企画に生かすなど、成果を出しています。施設利用者への対応についても、ホスピタリティにあふれ、地域の文化拠点として人の集う施設となっています。	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や来館者へのホスピタリティが一番大切であることを認識して施設運営に取り組んでいる。</li> <li>・メールマガジンの活用により、集客力を高めている点で評価できる。</li> <li>・「要望箱」の設置見送りに関しては、直接声に出して言えない事例も考えられるので、再度、検討してはどうかと思うが、利用者からの要望・苦情への対応については、職員とスタッフとのミーティングが密にとられ改善につながっている。</li> <li>・舞台スタッフを育成して公会堂など他の照明・音響を有する施設ボランティアとしてつながっていく取り組みなど、新たな人材の発掘と育成、それに伴い区民が主体的に活動していく環境を整えていくと、共同事業体としての取り組みを一層生かせると思う。</li> <li>・誰もが気軽に文化芸術に関して相談できるような開かれた環境が理想ではあるが、利用者に対する相談体制については整っている。</li> <li>・本センターへの導線(入口)へのサイン表示については、行政と連携しながらさらに工夫してほしい。利用者が本センター近くに来ているのに、入口がわからないことがあると聞いている。</li> </ul>
文化活動に関する相談業務の強化	利用者に限らず地域住民や文化活動団体が文化芸術について何でも気軽に相談できる環境をつくります。	・警察や消防などとの連携事業を実施 ・杉田劇場のコンセプトに合うものであれば、優先的な利用も受け付けた。	・防犯・防災など地域の課題を、杉田劇場の催しと連携することで、地域の幅広い方々へ身近なものとして感じていただくことができた。	<b>A</b>			
個人会員制度の活用	個人会員登録者数を増やし、施設の利用増へつなげます。	・杉田劇場友の会「スマイルクラブ」会員数：年度末220名(年度当初170名/20%増) ・年度当初に既会員対象にニーズ把握のためのアンケートを実施	・アンケートの結果、クラシック系コンサートの鑑賞機会を望む方が多かったことから、クラシック系のコンサートを新たに複数実施したことにより、会員数増につながった。またコンサート自体の集客にも効果があった。	<b>A</b>			
利用者に対するホスピタリティの向上	スタッフの研修を行い、利用者に対しての対応の質を高めます。	・音響、照明研修1回 ・個人情報研修1回 ・コミュニケーション研修1回 ・年度当初は受付対応人数を増員し、先輩スタッフが新スタッフに指導する体制を整えた。	・各事業で実施するアンケートによる、スタッフの対応・サービスについての評価は年間平均4.4(5点満点)となり、評価をいただけたと言える。	<b>A</b>			
<b>(2) 施設利用率向上</b>				<b>B</b>			
利用促進策の展開	ターゲットを絞った誘致などにより、会議室及び平日ホールの利用促進を図ります。 <利用率目標> ・ホール75%(日)、65%(コマ) ・ギャラリー95% ・リハーサル室80% ・会議室60% ・練習室95%	・リハーサル室照明について、効果的な使い方を利用者に提案した。 ・リハーサル室での杉劇ナイトカフェ実施により、趣向を凝らした利用を紹介(飲食等も可能な利用) ・横浜市教育委員会音楽科研修での平日利用を積極的に受け入れた。 ・大規模音楽教室の発表会や音楽コンクールなどのご利用を積極的に受け入れた。 <利用率> ・ホール74%(日)、60%(コマ) ・ギャラリー88% ・リハーサル室74% ・会議室57% ・練習室95%	・リハーサル室が音響・照明を備えているとともに、飲食可能としている部屋であることを紹介したことによって、利用の仕方の幅が拡大した。 ・利用率は練習室を除き目標を達成しなかったが、前年度とほぼ同率であった。 ・施設の目的にあった利用を受入れることで、今後の施設の周知や利用増を目指した。	<b>B</b>	利用率の低い部屋の利用促進のため工夫してPRしていますが、他の部屋も含め利用率のさらなる向上を期待します。	<b>B</b>	
<b>(3) ニーズに基づくサービス向上</b>				<b>A</b>			
多角的ニーズの把握、分析	スタッフ間での情報交換・情報共有を強化し、利用者、来館者の生の声を把握し、運営にフィードバックします。	・情報共有のための職員・スタッフ間のミーティングを週1回実施。 ・利用者対応向上のための全スタッフミーティングを年3回実施。 ・杉劇@助っ人隊への事業後のアンケート実施	・ミーティングを定例的に実施したことにより、対応に差異があった部分など統一することができ、利用者サービスにもつながったと言える。また、スタッフ間での情報共有が促進された。 ・助っ人隊アンケートは利用者や運営側の視点での意見が収集できる貴重なツールとなっている。	<b>A</b>			

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価	評価委員会コメント	
目標項目	目標水準							
	ホームページによる情報提供	催し物案内にとどまらず、利用者が必要とする旬の情報をより早く効果的に提供するため、利用者のニーズに基づいた情報提供を行います。	・催し物案内に掲載できなかった情報は、ホームページへの掲載で対応した。 ・ホームページリニューアルについて着手した。(24年度リニューアル完了)	A	情報発信方法に工夫をこらし、特にメールマガジンを有効に活用して集客力を高めており、参加者同士のコミュニケーションの場の提供となっていることから、新たな展開が期待できます。来館者からの要望を、受付コンシェルジュが直接受けることで、速やかにサービス向上につなげている面で評価できます。	A		
	苦情処理への対応とその反映	お客様の声関連情報を全職員で共有します。	・クレーム対応表などを速やかに作成、スタッフ間で共有するとともに、改善が必要な事項を検討し改善した。また、必要に応じ区役所など関係機関への報告も行った。	A				
	様々な方法による情報発信	地域住民の活動支援のため、情報発信コーナーを整備し活用します。メールマガジンの充実を図り、登録者数を増やします。	・情報コーナーの整理 ・休止していたロビーモニターでの施設・事業案内の提供開始 ・メールマガジンは、ニーズに合わせて、2タイプの会員組織を運用(メルがま:会員389名/ひよこメール倶楽部:会員417名)	A				
(4) 地域文化施設としての適切な組織・人材の維持、向上				A	共同事業体のメリットを生かし、特に施設管理面において迅速な対応を行っています。また、職員のプロ意識の醸成により、施設全体のレベルアップを図っています。	A		
人材の確保、能力向上	施設の専門性に配慮した、安定した職員体制を確保するとともに、各種研修を実施し職員のレベルアップを図ります。また、法令遵守、モラルの向上を徹底します。	・平成22年度より、他部署への異動のない「地域文化コーディネーター」を採用 ・同じく受付スタッフは「杉劇こんしえるじゅ」として接客のプロという意識づけを行った。 ・事業系の研修以外にも、コンプライアンスや個人情報研修など基本的な研修にも積極的に参加を促した。	A					
適切な経営組織	共同事業体3社が情報を共有しながら、適切な経営を行い業務改善にも取り組みます。	・管理面を担当する構成団体との定例打合せ月1回実施/定例巡回設備・建物点検月1回実施 ・舞台面を担当する構成団体は常駐のため、都度相談の機会を設けました。	A					
<b>3 区政との連携について</b>				<b>A</b>				
(1) 地域文化施策への協力	区内文化団体との連携を促進するとともに、区の文化振興事業に協力します。	・平成22年度より地域の文化団体の方々のネットワーク組織「杉田劇場と歩む区民の会」の定例会を月1回実施 ・杉田劇場冬まつりを杉田劇場と歩む区民の会と協働で実施 ・いそご芸術文化祭や地域の文化団体の活動発表(イメージISOGO、劇団「横綱チュチュ」など)への協力	・区内の文化活動団体の横のつながりが拡大した。冬まつりでは、東日本大震災における被災地支援活動について、行政分野や地域の方々の様々な支援のかたちを文化の視点で紹介することができた。 ・地域のまつりや区の事業等において、芸術文化面で貢献できた。	A	いそご芸術文化祭や地域文化団体の発表会の開催にあたり、協力的に取り組んでいます。職員だけでなく来館者へも省エネ活動の呼びかけを行い、市の節電施策への取り組みに協力していただきました。	A	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区、消防、警察などとの連携が密になされている様子が見てとれる。</li> <li>・区の文化活動施策にも積極的に参加し、さりげない工夫による節電効果もあげ、各行政組織との連携も良好である。</li> <li>・東日本大震災に伴い受け入れなどへの協力体制を整えるなど迅速な対応ができ、公共施設としての役割を果たしている。今後も様々な地域の団体と連携して魅力ある事業の展開を広げていくことを期待する。</li> </ul>
(2) 節電の推進	東日本大震災による横浜市での節電施策について着実に実施するとともに、利用者へのサービス低下につながらないよう工夫します。	・電気使用量:対前年63257kw減 ・利用者サービス低下にならない程度の照明の間引きや部屋内に温度設定ご協力をお願いを掲示しました。	・利用者に強制ではなく、ご協力をよびかけるかたちでの節電を意識し、利用者に快適にご利用いただきながら、節電が実現できた。	A				
(3) 磯子区防災計画への協力	市・区への要請に応じた協力体制を構築します。	・帰宅困難者受入れ施設として磯子区との協定締結の準備を進めた。 ・消防出初式に、杉劇リーダーが参加するなど、杉田劇場としての防災意識向上をはかった。	・日頃より、区、消防・警察などとの連携を密にすることで、非常時の連携体制が強化された。	A				

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価	評価委員会コメント	
目標項目	目標水準							
<b>4 維持管理について</b>				A				
(1) 安全、安心、プラス快適な施設の維持管理	法令、業務に関する仕様書、業務の基準等に定める内容に沿って適切な保守点検等施設維持管理を実施します。	・業務の基準等に定められた内容に沿って、基準通りの適切な保守点検を行った。 ・ホール、リハーサル室、練習室にそれぞれ設置しているピアノについて、定期的な調律と保守点検を行った。	・適切な施設維持管理により、安全、安心な施設維持が実現された。また、計画的なピアノ修理等によって、利用者の快適な利用を維持することができた。	A	施設の保守点検を着実にを行い、修繕箇所を早期発見、区への報告・相談により、施設の維持管理に向けて適切な対応をとっています。引き続き共同事業体による施設管理、施設の長寿命化につながる取り組みを期待します。	A	A	・将来、発生しそうな問題についても予想して欲しい。現状ではなく5から10年のスパンで問題を考えて欲しい。 ・定期的な施設の保守・点検がなされているほか、エコロジー活動への積極的な取り組み姿勢が見てとれる。 ・利用者対応や来場者への配慮により、環境負荷軽減に効果をあげ、施設の資産価値を維持している。 ・定期的な保守管理並びに清掃等も行われ、安心・安全に利用できる施設として定着している。今後も定期的な修繕計画に基づき、より一層の努力を進めていただきたい。
(2) 環境への負荷の軽減	エコロジー活動を推し進め、環境コスト削減への意識改革を図り、省エネ活動を実践します。	・ホールやギャラリーの打合せ時に、ゴミはお持ち帰りをよびかけた。 ・紙、封筒の再利用を推進した。 ・グリーンカーテンの実施及びインクカートリッジ里帰りプロジェクトへ参加	・身近な範囲での取り組みではあるが、利用者を含めた環境への負荷軽減に対する意識向上と貢献ができた。	A				
(3) 適切な環境維持管理	適切な環境維持管理を図ります。	・日常清掃、設備の定期点検など、定期的な施設環境のチェックを行い適切な環境維持をはかった。	・適切な環境維持をはかったことにより、来場者へのアンケートにおいて施設の快適さに対する評価が4.4(5点満点)となり、利用者にとっても適切な環境が維持されたと言える。	A				
(4) 施設予防保全への取組	不具合の発見・対応についての全職員の認識の共有化を図ります。	・全スタッフが施設利用者の立場に立って、日頃より設備の状態に気を配り、不具合の早期発見・対応を行った。 ・共同事業体の構成団体による定期的な設備点検等では、日常の不具合の相談や専門的対応を行った。	・適切な対応により、施設の資産価値を維持し、利用者に安心してご利用いただける環境を提供できた。	A				
<b>5 収支について</b>				B				
(1) コスト削減への努力	管理系コストの削減に努めます。	・日頃の節電に努めた。 ・消耗品等は計画的に購入し、再利用できるものは再利用を推進した。	・節電により、電気の使用量は削減できたが、入居する建物での電気料金按分率により単価が高くなり、電気使用料としては増加してしまった。	B	利用料金収入は前年実績を上回っていますが、広告料収入や協賛金、地域からの現物協賛の獲得に努めるなど、収入の確保に向けたさらなる努力・工夫が必要です。	B	B	・スマイル・ファンドは長期的な視点を導入していくことが大切であり、当施設のサポーター、ファンを増やす努力を行うことが大切である。 ・厳しい経済環境下、施設の利用率アップや広告料増加への取り組みにより、目標額には若干届かなかったものの、前年実績を上回ったほか、コスト意識を高めるなどの取組が奏功して収支はプラスになるなど、努力が見られる。 ・地域からの協賛等は直ぐに効果が表れず、不安定なものだが、他の副次的な効果も望めると思うので、今後も継続して協賛や広告料の収入を増やす努力をしてほしい。
(2) 収入向上への努力	利用料金収入を増額する他、事業ごとの収支バランスの管理を徹底し、自主事業における実質的な収入の増加を図ります。 < 利用料金収入目標 > ・21,800千円	・収入が見込める事業は、チケット販促等により確実に収入を獲得し、大規模事業で生じるマイナスの収支を改善した。 < 利用料金収入 > ・21,229千円	・利用料金収入は、前年に対し913千円増となった。 ・事業収入は前年並みであり、事業全体の収支バランスも計画の範囲内におさめることができた。	A				
(3) 外部資金導入、広告等獲得の拡大				B				
スマイルファンドの強化	地域や企業からの協賛金等の獲得に努めます。(協賛金・現物協賛含め1,000千円以上)	・夏まつり、冬まつりにおいて、地域内外の企業等に対し、協賛や協力をお願いした。 ・地域の企業等が加盟している「磯子事業会」に加入し、懇談会等の会合に積極的に参加したほか、磯子事業会向けの事業(杉劇ナイトカフェ)を実施し、杉田劇場を知っていただくよう取り組んだ。	・協賛は年間600千円相当(現物協賛含む) ・協賛というかたちでは目標どおりの実現はしなかったが、地域や企業との連携は様々な面(事業連携等)で拡大した。	B				
積極的な助成金獲得	申請が可能な助成金は積極的に獲得に努めます。	・世界とつなぐフレンドシップコンサートにおいて、芸術文化振興基金へ助成申請	・芸術文化振興基金助成金:1000千円獲得 ・世界的なアーティストと地域の方々の交流が実現した。	A				

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
<b>6 その他</b>				A			
(1) 危機管理対策の充実	各種危機管理マニュアルを作成し、全スタッフに周知します。	・危機管理マニュアル(災害時等)の見直しと周知を行った。 ・入居する、らびすた新杉田全体での防災訓練参加や、日頃から警察・消防等との連携をはかった。	・緊急時の連絡体制や報告場所等を確認し合い、スタッフの意識共有が行えている。	A	危機管理マニュアルをもとに訓練が実施されており、警察・消防との連携により危機管理体制の強化に取り組んでいます。	A	<p>・ほぼ良好に行われているが、危機対策ではBCP(事業継続計画)の学習を行ってほしい。</p> <p>・危機管理に対しては、マニュアルに基づく訓練が実施されており、全スタッフが情報を共有して業務面に活かす態勢ができています。</p> <p>・情報公開や個人情報保護への理念を良く理解し、的確な実施に心がけている。</p> <p>・対外的にも対内的にも情報の共有は大切であるため、職員は時間が許す限り積極的に外に出て、施設や団体の活動現場へ足を運んで地域の生の声を吸い上げてほしい。</p>
(2) 自己評価、PDCAサイクルの確実な運用				A			
業務記録、モニタリングへの対応	日常的なデータを適切に蓄積して整理・分析し、区のモニタリングの場で報告を行います。	・モニタリング月1回実施:各種データを資料化し適切に報告した。 ・毎日の業務日誌は、全スタッフが目を通すよう周知したとともに、各種連絡事項はメールを活用し口頭だけでなく、文書で残るものとした。	・業務日誌は、日々のスタッフ間での情報共有だけでなく、モニタリングでの報告にも活用することができた。 ・利用率や日頃の運営面での記録は、今後の利用促進等を行うにあたっての貴重なデータとなっている。	A	アンケート結果などを整理・分析し区民ニーズを把握したうえで事業展開につなげています。毎月の区とのモニタリングで業務記録を報告するなど、情報の整理及び提供が適切に行われています。	A	
事業推進におけるPDCAサイクルの的確な運用	事業推進に関する全職員の認識を共有化します。	・各事業後に反省会を実施 ・各事業来場者アンケートの速やかな集計、閲覧及びデータの蓄積を行った。	・反省や集計結果は、事業の開催時間や事業内容・運営方法など、次回のよりよい事業企画や運営・実施などにつなげることができた。	A			
(3) 情報公開、説明責任の的確な実施				A			
情報公開への取組	横浜市芸術文化振興財団の「情報公開に関する規定」を適切に運用します。	・横浜市芸術文化振興財団が定めた「情報公開に関する規程」等に基づき、財団の保有するあらゆる情報(文書)を公開対象とし、地域のみならず情報が得るための手続きを運用した。 ・日頃から公開文書の整理に努めた。	・具体的に開示請求はないが、いつ開示を求められても対応できるよう取り組んでいる。	A	情報公開、個人情報保護について、問題なく取り組んでいます。今後も、各取り組みを継続し、事故、トラブル等の発生防止に期待します。	A	
個人情報保護への取組	個人情報を含む書類を施錠可能な書庫に保管します。	・横浜市芸術文化振興財団が定めた「個人情報の保護に関する規程」に基づき、適正に取り扱った。 ・メールの誤送信を防ぐため、メール送信の扱いを慎重にすることを推進した。	・事故、トラブル等なく取り組みを徹底することができた。	A			
<b>総 合 評 価</b>							<b>A</b>