

平成 29 年度
横浜市泉区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

平成 31 年 3 月

横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会

横浜市泉区役所

目 次

I	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	
II	指定管理施設概要	3
1	施設概要	
2	施設運営における基本的な考え方	
3	指定管理者	
III	評価	5
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	横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会概要	
資料 2	評価の対象となる目標項目及び目標水準	
資料 3	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	平成 29 年度横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価表	

I 指定管理者業務評価について

1 協定の確実な執行

- ・ 指定管理者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す。
- ・ 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に意義があります。
- ・ 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「その目的達成の確認」の2点が最も重要な点です。
- ・ 指定期間を通じて確認するとともに、年度ごとに「行われるべきこと」と「目的達成の確認」を行うため、指定管理者に対して、年度毎の事業計画（業務計画）と年度毎の事業報告（業務報告）の作成を求めています。

2 執行確認としての評価

- ・ 指定管理期間の年度単位で、協定の達成を確認するための4つの仕組みを設定しています。

(1) 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のかを把握します。

(2) 指定管理者による自己評価

年度毎の事業計画（業務計画）と年度毎の事業報告に基づき、指定管理者自らが「業務の基準」の達成と「提案書」の実現を証明することが説明責任としてあります。

このために、経営目標（戦略目標）を設定し、行政との協議によって両者が共有の目標を設定します。これが、評価軸となります。

(3) 行政による評価

基本的な業務にかかるモニタリングの結果を踏まえ、年度目標の達成について行政として評価を行います。

(4) 外部委員による評価

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います。

3 評価の結果の通知と公表

- ・ 外部委員による横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会（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、泉区長に報告します。泉区長は当該内容について指定管理者に通知するとともに公表します。
- ・ 今回は平成 29 年度の事業内容の評価を行うものですが、その結果、低い評価項目については、指定管理者は、残余の指定期間において改善するよう努めます。しかし、回復不可能な不作為や重大な瑕疵があり、低い評価がある場合には、泉区長は指定管理者に対して、口頭または書面により改善の勧告を行うことがあります。
- ・ 改善の勧告を行ってもその改善が図られない場合は、指定の取り消しも含めて処分を行います。

II 指定管理施設概要

1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市泉区民文化センター テアトルフォンテ
- (2) 所在地 横浜市泉区和泉中央南五丁目 4 番 13 号
- (3) 施設規模 延床面積 3,160 m²（専有部分）、その他共有部分あり
- (4) 施設内容 演劇ホール（386 席）、楽屋（4 室）、スクエア、ギャラリー（129 m²）、リハーサル室（70 m²）、会議室、創作室（54 m²）、情報コーナー、事務室他
- (5) 開館 平成 5 年 9 月 3 日

2 施設運営における基本的な考え方

泉区民文化センターは、地域に根ざした個性ある文化の創造に寄与するため平成 5 年に設置されました。舞台芸術、特に演劇専門ホールとしての設置趣旨や次に挙げる業務の基準を踏まえつつ、施設の特徴を活かした情報の発信等を行うことにより、区民の芸術文化活動の支援に取り組むことが求められています。

[業務の基準]

ア 文化事業について

- ① 区民に芸術文化に触れる機会を提供する。
- ② 地域文化を支える人材育成を担う。
- ③ 文化団体・文化活動をする人の支援を行う。
- ④ 地域のネットワーク形成に寄与する。
- ⑤ 様々な区民の社会参加の機会を設定する。

イ 施設の運営管理について

- ① 文化活動のため施設を提供する。
- ② 利用者が支障なく施設利用ができるよう、適切な説明と指導助言を行う。
- ③ 施設及び設備・備品については、その状態を良好に保ち、利用者が快適で安全に利用できるよう維持保全を行う。

3 指定管理者

- (1) 事業者名 神奈川共立・相鉄企業共同事業体
横浜市西区岡野二丁目6番6号 ISAビル4階
代表団体 株式会社神奈川共立
構成団体 株式会社神奈川共立
相鉄企業株式会社
- (2) 指定期間 平成28年4月1日から平成33年3月31日まで
- (3) 平成29年度の事業実施方針

ア 施設運営

- ① 地域における文化的なつながりの形成に寄与するため、様々な区民に親しまれる文化施設を目指した施設運営を行う。
- ② 地域の文化活動の交流拠点としての機能の充実を図り、区民ニーズに応えるとともに、地域課題の解決に向けた具体的対応を行う。
- ③ 職員の能力を高め、利用者の安全と安心が保証されるための取組みを行う。
- ④ 個人情報の取扱いには注意する。
- ⑤ 利用者の施設利用可能日数を最大限確保した施設運営を行う。

イ 施設管理

- ① 施設設備等の不具合には迅速かつ的確な対応を行い、利用者の利便性を第一義的に考えた施設管理と設備修繕及び機器の更新を行う。
- ② 光熱水費及び事務費等の経費削減に努める。
- ③ 舞台設備等の管理業務を適切に行い、中長期的視野に立った施設維持を行う。

ウ 文化事業の実施

- ① 鑑賞事業（演劇、古典芸能、音楽鑑賞、美術展示など）、普及事業（創作・演劇・音楽ワークショップ、施設開放イベントなど）、活動支援事業（横浜市ジュニア演劇発表会、学校演劇、泉区民文化祭など）、区や施設の特性を活かした事業（市民参加型音楽コンサート、落語など）、次世代育成事業（ミュージカル・ワークショップ、区民企画事業など）を実施、支援する。

Ⅲ 評価

1 評価の方法

- (1) 平成 29 年度事業を評価の対象とします。
- (2) 公募時に指定管理者から提出された提案書や平成 29 年度の事業計画書を基礎に、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定しました。(資料 2)
- (3) 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、目標達成の可否について「自己評価」を行いました。
- (4) 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」等を踏まえて「行政評価」を行いました。
- (5) 「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 29 年度横浜市泉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。)を作成しました。
- (6) 評価委員会委員は、「評価表」の内容を基礎に、本業務評価報告書を作成しました。
- (7) 指定管理者における事業計画(業務計画)及び事業報告(業務報告)を基礎として、評価軸(経営目標)に基づく評価を行いました。

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」を基準とし、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

評価軸	評価委員会
1 自主事業について	A
2 施設管理運営について	B
3 施設の維持管理について	A
4 収支について	A
5 その他	B
総合評価	A

(2) 各評価項目ごとの評価委員会コメント

ア 自主事業について

- ① イッツ・フォンテ シリーズ、ミーツ・オーサム シリーズ、ウィズ・ミュージズ シリーズ、ワークショップ シリーズとその他企画を含め年間 44 事業を行っており、その中では複数回の公演も実施していることから、年間を通じて毎週何らかの事業を実施しています。区民の文化活動の拠点の役割を担っていると考えます。
- ② 「フォンテ・ピット・ジュニア」に参加する子供たちが増えているとのことですが、普及事業としての最大の成果だと言えるでしょう。
- ③ バリアフリー化に取り組んでいます。
- ④ 区民に親しまれるホールにするためには、専門スタッフを始めとする窓口職員の丁寧な対応が必要です。
- ⑤ 「FONTE PRESS」やインターネットを通じて積極的に情報発信は行っていると考えます。
- ⑥ ホームページを見て、ホールの歴史となるアーカイブを見つけられなかったことが残念です。区民には参加した催しを振り返って見たい人がいるのではないのでしょうか。
- ⑦ 区民参加の催しとして、地域の太鼓団体が出演したことは、重要な機会となったと考えます。多くの来場者があり、にぎわいの創出につながりました。
- ⑧ プロフェッショナル団体による指導を受けるなど、子どものミュージカルは、充実した自主事業の機会となりました。「子どもゆめ基金」による助成獲得につながったことは重要な成果だと考えます。
- ⑨ 劇団スーパー・エキセントリック・シアターのように最前線で活躍されている方々

を招いて子供たちがハイレベルな芸術文化に触れることは、多感な時期を過ごす子供にとっては非常に有効だと考えます。

- ⑩ 「フォンテ・ピット・ジュニア」の開催など子どもたちが芸術文化に触れる機会を作ろうと努力しています。
- ⑪ 地域の実情に合わせて文化活動団体に対する共催等の支援を続けることは、地域の文化活動の活性化や次世代育成の観点から有効です。
- ⑫ 若手アーティストへの支援事業は、同時に地域の拠点として住民に対する鑑賞機会の提供にもつながり、重要な活動の柱となると考えます。大規模でもなく、若手にとっては研鑽の機会になるという点を鑑み、こうした機会を継続し、さらに増やすべきです。
- ⑬ 区民企画事業、区民サポーター事業を通じて区民参加の事業を展開するように努力していると考えます。
- ⑭ 区民文化センターを性格付ける重要な活動支援となりますので、施設側から地域コミュニティ活動へのアプローチへの努力は大いに評価します。
- ⑮ 地域の昔話を題材にし、地元で結成された一座と共催の形態で継続的に運営していることは有効です。
- ⑯ 横浜市の施策を十分に理解し、文化振興施策に対して地域の協働拠点として、施設が市の文化振興活動に加わることが期待されています。具体的な実施事業に協力したことは評価します。
- ⑰ 「横浜市芸術文化教育プラットフォーム・学校プログラム」を活用するなど横浜市の文化振興に貢献しています。
- ⑱ 区の文化芸術振興の拠点として、区民文化センターは最も重要であるということは言わずもがなですが、区民の声を集約し、活かすことが期待されます。区民から愛される施設となることが望まれます。そのための努力はスタッフ側に見られます。

イ 施設管理運営について

- ① 地域の施設の事業に関する情報収集はIT全盛の時代においても、高齢者を中心に印刷媒体であると考えます。フリーペーパーなども情報源となっていると考えられますので、多様な媒体の広報・プロモーション展開は望ましいと考えます。ただし、行政評価にもあるように、Web媒体での広報のほか、地域ならではの顔の見える広報宣伝という意味で、人的なネットワークの確保や拡大にも努めることが必要です。
- ② 社会人になる大学生によるインターンシップの実施や自主事業への参加等は、施設の応援団になりうる人材を育成するという趣旨で、重要であると考えます。より一層の強化が望まれます。

- ③ 会議室利用の拡大が望まれます。40%台の利用率は決して十分な数字ではないと考えます。SNSを活用した空き室情報の周知は本当に使いたい、使う可能性のある層に対するアプローチとなっているのか検証すべきです。
- ④ 空室の広報がよく解るようになっていないと考えます。何日か前に空室がわかったときは割引して利用してもらう方法もあると考えます。
- ⑤ 利用者とのコミュニケーションを図る努力がなされているという点においては評価できます。英語表記の追加も改善点として評価できます。
- ⑥ 丁寧な利用者対応に努めていますが、申込抽選の手続きが複雑で、高齢者にとっては難しいようです。
- ⑦ 地域に根差した活動が望まれる施設においては、打ち合わせの際のスタッフによる相談対応など、適切な配慮はされています。
- ⑧ 利用者や来館者の窓口となる職員の対応がその後の運営の評価に繋がるので、引き続き丁寧な対応を期待します。
- ⑨ 以前は年一回、地域や利用者の代表を集めて意見を聴く機会がありましたが、ここ数年行われていないため、地域や利用者との意見交換会を行ってほしいです。
- ⑩ 利用者の声をメモに残していること、接客マニュアルの作成がなされていることなど、苦情への対応などについては、職員間の日頃の意識付けなどにより適切な処置が望まれますが、努力していることが感じられます。
- ⑪ 舞台は危険を伴う場所ですが、大きな事故なく運営したことは評価します。
- ⑫ 組織運営にとって最も重要なのは、適切な人材配置と構成する組織間の連携ですが、しっかり行われていると考えます。
- ⑬ 共同事業体としての利点を活かして運営してください。

ウ 施設の維持管理について

- ① 自分たちはきれいだと思っけていても、お客様の視点では不満な点があるに違いないという考え方で、維持管理や清掃を引き続き行ってください。
- ② 事故等を未然に防ぐためにも、適切かつ迅速な対応をお願いします。
- ③ 機材の老朽化に対応するために計画的な更新をしてください。
- ④ 照明のLED化などは、通常指定管理者としては困難な事項だと考えますが、LED化に取り組んでいる姿勢は評価できます。

エ 収支について

- ① 水光熱費の高騰が落ち着き、経常的経費の縮減に努めた結果、管理費は予算額よりも減少しています。ただし、今後施設の老朽化に伴う修繕費、保全費の増加が見込

まれるため、予断は許さないと考えます。

- ② 照明の LED 化などは、今期指定管理期間だけでなく次期指定管理期間のコスト削減にも続く努力でもあると考えます。
- ③ 収入増額の努力の結果、収入額は予算額を上回りました。今後、利用率が向上すれば、当然ながら利用料金収入は増えます。引き続き利用促進の努力をお願いします。
- ④ 指定管理料やチケット収入だけでなく、助成金を獲得し事業を実施する姿勢は評価します。

オ その他

- ① 危機管理等のマニュアルは必要であり、マニュアルを生かす体制作りも併せて取り組むべき内容です。
- ② 嘔吐物処理キットは必要でしょうが、本番中など、そのキットをどのようなタイミングで、どのように使用するのかなどの運用方法についても検討が必要です。
- ③ 早期に対応すべき事項として認識されている点については、すぐに着手することを前提としたうえで、PDCAを明確に意識した事業運営がなされていると考えます。
- ④ 指定管理者として指定されている以上、市と同レベルの情報公開が求められます。速やかに情報公開規定を作成することが必要です。
- ⑤ 個人情報データを保有しているのであれば、データ類の管理も必要です。
- ⑥ ウェブアクセシビリティの改善については、今後に期待します。
- ⑦ エレベーターの利用はスムーズにできましたが、誘導するための人的な確保が期待されます。
- ⑧ 専門業者に委託する方が安全なもの、横浜市内の中小業者に発注した方が良いものなど適切に判別して発注して下さい。

横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会概要

(1) 横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿

氏名	所属
○ 石田 麻子	昭和音楽大学教授 オペラ研究所所長
下村 幸子	泉区文化振興委員会委員長
富岡 美津江	東京地方税理士会戸塚支部所属税理士
富野 良視	神奈川芸術劇場副館長
日並 勇	泉区連合自治会町内会長会前会長

※五十音順。○印は委員長

(2) 評価委員会開催経緯

第1回委員会	平成30年11月16日(金) 10:00~11:00 会場：横浜市泉区総合庁舎2階2A会議室 議題：評価スケジュールについて 評価基準項目等について その他
施設見学	平成30年11月16日(金) 11:00~12:00 会場：横浜市泉区民文化センター
第2回委員会	平成31年2月22日(金) 10:00~12:00 会場：横浜市泉区総合庁舎2階2A会議室 議題：横浜市泉区民文化センターの指定管理者の業務評価について

目標項目	目標水準
1 自主事業について	
(1) 文化事業	
鑑賞事業	魅力ある鑑賞事業を分類、企画立案し、事業運営の効率化とプロポーザルを展開します。
普及事業	区民が自ら文化芸術活動に参画する契機となるイベント等の開催に併せて、社会的なハンディキャップのある方などを尊重した取組を行います。
(2) 活動支援	
区民自らが行う文化芸術活動に対する支援・推進	施設利用や活動に関する相談を受け付け、助言を行います。
広報活動	利用団体の催しや諸活動について、積極的に広報・情報発信をします。
(3) 区や施設の特性を活かした事業	
区の特性を反映した取組	区民協働を推進し、区民参加型コンサートを企画・実施します。
施設の特性を活かした事業展開	演劇専用ホールとしての特性を踏まえ、区民参加型ミュージカルを開催し、舞台装置及び空間を活用した事業を重視するとともに、施設の多目的利用を進める、他の区民文化センターにはない特色のある事業展開を進めます。
(4) 次世代育成事業	
地域の子どもたちへの芸術文化に触れる機会の提供	子どもたちへの演劇への関心を喚起し、参画することにより文化芸術分野における次世代育成に貢献します。
人材の育成	地域文化芸術活動を支援する人材を育成します。
若手アーティストの支援	若手アーティストの発表機会の提供などにより、育成・支援を積極的に展開します。
(5) 地域との連携機能	
区民参加による事業展開	区民企画委員会、区民サポーター事業を通じて区民参加の事業展開を図ります。
ネットワークの構築及び地域コミュニティの活性化	地域の各種団体や学校・企業等との連携の強化を図り、地域コミュニティの活性化に寄与します。
(6) 調査研究の推進	地域のネットワーク形成・醸成に向けて、情報収集・活用等を行います。
(7) 市政・区政等、本市施策に関する取組	
市政に関する取組	横浜市の施策事業に対する運営協力を行います。
区政に関する取組	泉区の文化芸術振興に係る事業を実施します。
2 施設管理運営について	
(1) 地域文化施設としての開かれた運営	
広報・プロモーションの展開及び情報発信	施設広報紙「FONTE PRESS」やホームページ、広報よこはまなどの様々な媒体を活用し、認知度と好感度をアップします。また、SNS等の広報媒体を利用し、幅広い層への発信を進めます。
教育機関との連携強化	区内大学等、近隣大学の学生等が、地域社会に文化芸術活動の成果等を発信する機会や、学習の成果を実践し、発表する場を提供します。

目標項目	目標水準
(2) 施設利用率の向上	
利用促進策の展開	情報発信の工夫や多様な年代層への働きかけにより、認知度の向上を進め、新規の利用者獲得を進めます。利用率の低い部屋について、創意工夫を図りながら、利用率の向上に努めます。
(3) サービスの向上	
利用者の立場に立った貸出業務	窓口では丁寧で分かりやすい案内を徹底し、多様なニーズに応えた対応を行います。
利用者満足度の向上の取組	舞台芸術への専門的な知識のある人材による利用者への適切な支援を行い、利用者の満足度を向上します。
区民ニーズの抽出と対応	区民アンケートや直接の意見、地域団体との情報交換などにより、区民ニーズを把握し、施策事業へ反映します。
苦情処理の対応と反映	利用者からの苦情はスタッフで共有し、改善を図ります。
(4) 地域文化施設としての適切な組織運営と専門的な人材確保とスタッフの育成	
高い意欲と経験のある人材の確保・スタッフの育成	文化施設運営に高い意欲を持つ人材を確保し、研修などを通じて育成・支援を図ります。
適切な組織運営	共同体としての人材・ノウハウの協力体制を図りながら、適切な組織運営につなげます。
3 施設の維持管理について	
(1) 設備・備品の適切な維持管理と環境の維持	法令や業務の基準に定める内容に沿い、安全面に配慮し、適切な保守管理を実施します。また、清潔な環境を維持を図るため清掃業務を適切に実施します。
(2) 小破修繕への取組	施設の長寿命化のため予防保全を行い、専門スタッフによる小破修繕を実施します。
(3) 環境負荷の軽減	省エネなど環境に配慮した施設運営に努めます。
4 収支について	
(1) コスト削減への努力	事務費などの経常的経費については縮減に努めます。
(2) 収入向上への努力	自主事業の効果的な展開や、補助制度の活用など様々な工夫により収入の増額を図ります。
5 その他	
(1) 危機管理対策の充実	
危機管理マニュアルの作成・共有	防犯・防火や事件・事故などの発生に対して、危機管理マニュアルを作成して共有し、実践的な防災訓練を行います。
感染症対策等の衛生管理	感染症への注意喚起を行い、嘔吐等の発生時には適切な処理を行います。
(2) 自己評価・PDCAサイクルの導入と適切な運用	日常的なデータを整理分析し、定期的に区への報告を行い、PDCAサイクルの趣旨と運用結果については、スタッフで共有をします。
(3) 情報公開と個人情報保護への取組	
情報公開への取組	情報公開の趣旨に鑑み、規定等を策定し、適切に運用します。
個人情報保護の取組	個人情報を含む書類は、施錠できる書庫に保管します。併せて、研修を実施し、個人情報保護の重要性を共有します。
(4) 人権尊重	障がい者などが利用しやすい環境づくりを行い、文化芸術活動へのアクセスが困難な方々に対する鑑賞や体験などの事業を活発に展開していきます。ウェブアクセシビリティ方針を策定し、アクセシビリティの確保と向上に取り組みます。
(5) 市内中小企業優先発注	消耗品購入や委託などについては、横浜市内の中小企業への発注に努めます。

資料 3

行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

【状況】

- 1 日常的な業務、施設の管理状況、自主事業の実施状況等は、区職員が随時施設を訪問し、状況確認に努めました。
- 2 毎月、区役所に提出する報告書や自主事業案内により運営状況のモニタリングを実施しました。
- 3 平成 5 年 9 月 3 日付で開館した後、平成 28 年 4 月 1 日からは当該指定管理者による運営が行われ、指定管理者として 2 年目も大きなトラブルもなく運営が行われています。

【利用率】

日単位	ホール	ギャラリー	会議室 A	会議室 B	リハーサル室	創作室	合計
28 年度	78.0%	57.4%	72.9%	55.0%	96.9%	65.2%	66.3%
29 年度	86.9%	64.2%	74.2%	48.6%	97.7%	68.0%	68.9%

【人員体制】

年間を通して計画通りの人員が配置され、必要人員は確保されています。

【維持管理業務】

年間を通して保守点検は適切に行われ、修繕箇所の早期発見と区への報告により、良好に管理されていると考えます。

【収支結果】

自主事業の収入は予算計画を下回っていますが、利用料金収入は予算計画を上回り、結果として予算と比べて 7 1 2 千円程度の収入の増額となっています。

一方支出については、事務費が予算を上回ったものの、管理費・事業費を節減したことにより、予算と比較して 4, 4 8 1 千円程度の減額となっています。

その結果、収支差額がプラス 5, 1 9 3 千円となりました。

【評価】

- 1 神奈川共立・相鉄企業共同事業体としての指定管理1期目は、創造性豊かな舞台芸術の創出と、地域における文化を介したネットワークの形成を目標として施設運営がなされています。
- 2 魅力的でバランスの取れた自主事業を構成し、区民から高い評価を得られています。
- 3 地域の文化芸術活動の拠点機能を着実に構築し、地域の文化を担う人材の育成に努めています。
- 4 広報宣伝、地域連携、受付対応などの豊富なスキルや経験を持つ担当スタッフを配置し、安定した施設の運営を行っています。
- 5 地域のイベントへの参加や、区内小学校での文化活動支援などを通して、地域コミュニティの活性化に寄与しています。
- 6 収支においては、管理費を中心に縮減努力をされており、利用料金収入向上の努力もされています。
- 7 事業、運営、維持管理等全体を通じて、指定管理者の業務の基準に沿った形で事業展開がされています。

平成29年度横浜市泉区民文化センター指定管理者評価表

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	評価点	評価委員会コメント	外部評価
目標項目	目標水準							
1 自主事業について								
(1) 文化事業								
鑑賞事業	魅力ある鑑賞事業を分類、企画立案し、事業運営の効率化とプロポーザルを展開します。	テアトルフォンテのホールは演劇用につくられたホールであり、この特性を活かし、上質な演劇やファミリー向け音楽公演、寄席などを展開しています。また、名実ともに国内トップクラスの演奏家から実力のある若手アーティストを迎え、世界各地の民族音楽や楽器まで幅広いジャンルの音楽公演を実施しています。	若手アーティストに公演の機会を提供することによって、区民に対してはこれから活躍していくアーティストを紹介するとともに応援する場としてご案内できたと考えています。さらに、実力のあるアーティストや人気のある芸人を招聘し、区民からは高評価をいただいています。	A	鑑賞事業については4つのシリーズが定着しており、事業運営の充実が図られています。「イツツ・フォンテ・シリーズ」では有名女優による一人舞台が満席となるなど、魅力ある企画となりました。	A	・演劇に適したホールであるとの特性を踏まえ、4つの鑑賞事業をシリーズ展開していることが評価できます。 ・ホールが広々としていて、演劇用としては素晴らしい会場です。 ・シリーズ化を図り、意欲的な取り組みが魅力ある企画を生んでいると考えます。 ・イツツ・フォンテ シリーズ、ミーツ・オーサム シリーズ、ウィズ・ミュージアム シリーズ、ワークショップ シリーズとその他企画を含め年間44事業を行っており、その中では複数回の公演も実施していることから、年間を通じて毎週何らかの事業を実施しています。区民の文化活動の拠点の役割を担っていると考えます。	A
普及事業	区民が自ら文化芸術活動に参画する契機となるイベント等の開催に併せて、社会的なハンディキャップのある方などを尊重した取組を行います。	これまで利用者が必要とするときにしか使用できないようになっていたエレベーターを常時開放し、時代に合わせ、誰でもいつでも利用できるようにしました。	文化活動をされる利用者、ならびに自主事業へ来館された方からは、エレベーター常時開放により施設が便利になったとの多数の声をいただいております。社会的ハンディキャップのある方に対して尊重した取り組みが行っていると考えます。公共施設は時代に合わせて変化することも必要であり、今後も時代の流れ合わせた改善を行ってまいります。	A	「フォンテ・ピット・ジュニア」は参加者の半数は新規の参加者となり、より多くの区民が舞台に触れる機会を提供しています。演出、舞台技術などの指導をプロが行い、参加者・観客の満足度の向上に努め、泉区の芸術の活動拠点として機能しています。	A	・「フォンテ・ピット・ジュニア」に参加する子供たちが増えているとのことですが、普及事業としての最大の成果だと言えるでしょう。自己評価にあるエレベーターに関する表記は、普及事業のものに対する評価とは異なるのではないかと思います。 ・エレベーター常時開放は大いに評価できます。また、さまざまな企画で、区民のニーズに答えようとする努力を感じます。 ・バリアフリー化に取り組んでいます。 ・フォンテ・ピット・ジュニアのようなワークショップが公演に繋がる企画は、参加者も目的を持って参加できると考えます。	A
(2) 活動支援								
区民自らが行う文化芸術活動に対する支援・推進	施設利用や活動に関する相談を受け付け、助言を行います。	ホール利用の打ち合わせ時に専門スタッフによるアドバイスや助言を行っています。	利用者のニーズに応じて付帯設備や機材のアドバイスをを行うと共に、状況に応じてスタッフ増員の手配を行うなど公演や活動がスムーズに施行されるよう適材適所のお手伝いを行っています。また、事前の見学や説明もできる限り対応し、打ち合わせ時にわかる範囲で料金の目安なども伝えており、利用者に喜ばれています。	A	事前の打ち合わせ時に付帯設備の利用方法等について適切に助言を行い、区民から喜ばれています。	A	・利用者とのコミュニケーションへの努力がなされています。それにより、円滑な利用につながっているものと考えられます。 ・適切なアドバイスや助言を行っていると考えます。 ・区民に親しまれるホールにするためには、専門スタッフを始めとする窓口職員の丁寧な対応が必要です。 ・小・中学生の利用料金を半額にする等の助成を行ってもよいと考えます。	A
広報活動	利用団体の催しや諸活動について、積極的に広報・情報発信をします。	情報誌「FONTE PRESS」を作成し、市内施設や近隣市町村施設への配布を行っています。ホール、ギャラリー、リハーサル室利用者で希望する方に対し、催しの情報を掲載しています。	H29年度においては、駅前掲示板へ「FONTE PRESS」を新たに設置し、駅利用者へのPRを積極的に行っています。今後も積極的な広報活動を行ってまいります。	A	ホームページや「FONTE PRESS」に掲載の情報を掲載し、積極的な情報発信がなされています。	A	・印刷物による広報のほか、ホームページでの情報発信などが行われていることは評価できます。 ・「FONTE PRESS」やインターネットを通じて積極的に情報発信は行っていると考えます。 ・ホームページを見て、ホールの歴史となるアーカイブを見つけられなかったことが残念です。区民には参加した催しを振り返って見たい人がいるのではないのでしょうか。 ・いずみ中央駅で下車してからの案内板が少なく、場所が解りにくいと感じます。	A
(3) 区や施設の特性を活かした事業								
区の特性を反映した取組	区民協働を推進し、区民参加型コンサートを企画・実施します。	太鼓奏者のヒダノ修一氏の指導による区民参加型コンサートを開催しました。	練習時には地元の太鼓団体が快く太鼓の提供を引き受けてくれるなど、地域との連携と協力体制の礎を築くことができました。来場者も300名を超え、太鼓と三味線、歌、ダンスと多彩なステージ構成は大好評でした。	A	太鼓・お囃子が盛んな区であり、太鼓のワークショップを開催しました。また、フォンテフェスタではフェリス学院大学が出演し、地域の方々に楽しんでいただきました。	A	・区民参加の催しとして、地域の太鼓団体が出演したことは、重要な機会となったと考えます。多くの来場者があり、にぎわいの創出につながりました。 ・確かにコンサート等には素晴らしい会場かと思います。 ・地域の伝統文化を生かした取組は、大いに評価できます。 ・ヒダノ修一氏の指導による区民参加型コンサートは、区内で盛んな文化に着目して展開する催しであり、区の文化に目が向いていると感じます。	A
施設の特性を活かした事業展開	演劇専用ホールとしての特性を踏まえ、区民参加型ミュージカルを開催し、舞台装置及び空間を活用した事業を重視するとともに、施設の多目的利用を進める、他の区民文化センターにはない特色のある事業展開を進めます。	区民参加型のミュージカル事業を開催しました。舞台が広いホールの特性を活用し、子供たちが主役のミュージカル「フォンテ・ピット・ジュニア」を開催しました。	ミュージカルの演出、歌唱、演技、振付、ダンスの指導には劇団スーパー・エキセントリック・シアターをお迎えし、楽しい中にも厳しく、かなり高度な技術を伝授されましたが、子供たちの集中力と理解力には驚くべきものがあり、すぐに自分たちのものにして披露できました。事業スタッフが見つけた創作ものの脚本をテアトルフォンテ用に書き直し、オリジナルを含めた音楽を盛り込んだ上質なミュージカル公演となりました。この公演は『子どもゆめ基金』から助成を受けました。	A	音楽に比べて演劇のニーズが少ない中で、演劇専用ホールとしての館の設置趣旨を踏まえ、演劇や公演の企画・誘致などに取り組んでいます。また、劇作体験ワークショップなどの区民参加の演劇講座を開催し好評を得ています。	A	・プロフェッショナル団体による指導を受けるなど、子供のミュージカルは、充実した自主事業の機会となりました。「子どもゆめ基金」による助成獲得につながったことは重要な成果だと考えます。 ・「フォンテ・ピット・ジュニア」は施設の特性を生かした魅力ある企画だと考えます。 ・劇団スーパー・エキセントリック・シアターのように最前線で活躍されている方々を招いて子供たちがハイレベルな芸術文化に触れることは、多感な時期を過ごす子供にとっては非常に有効だと考えます。 ・小・中学生の利用に力を入れてほしいと思います。	A

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	評価点	評価委員会コメント	外部評価
目標項目	目標水準							
(4) 次世代育成事業								
地域の子供たちへの芸術文化に触れる機会の提供	子供たちへの演劇への関心を喚起し、参画することにより文化芸術分野における次世代育成に貢献します。	子供たちが主役のミュージカル「フォンテ・ピット・ジュニア」を開催しました。舞台芸術に興味をもってもらい、次世代に活躍する人材の育成に寄与しています。	「また参加したい」という声が多数あり、H29年度の声を反映させ、H30年度においては劇団東少による区民・市民参加型のミュージカル「シンデレラ」の公演へ繋がりました。引き続き、区民・市民参加型の公演を行っていきます。	A	スタッフが指導する学校演劇や、トロンボーン指導のワークショップを開催するなど、子供たちへの芸術文化への関心を喚起する取組を実施しています。	A	<ul style="list-style-type: none"> この観点においては、子供ミュージカルの開催が大きな成果となっています。他の事業への波及も見られるようです。さらに、トロンボーン指導などのWSも開催されたことは今後の展開への期待につながります。 「フォンテ・ピット・ジュニア」の開催など子供たちが芸術文化に触れる機会を作ろうと努力しています。 区民から事業継続の希望があって次年度区民参加型公演を実施できたことは、区民のニーズに沿った企画が立てられていると考えます。 	A
人材の育成	地域文化芸術活動を支援する人材を育成します。	中学・高校演劇への共催・協力を積極的に行っています。また、いずみ紙芝居一座のサポートを行い、区内での活動を支援しています。	中学・高校演劇にテアトルフォンテ賞を準備し、演劇の活性化に寄与していると考えます。また、学外での学習の場としても機能しています。紙芝居においては、40代からシニアの活躍の場としても機能しています。	A	インターンシップは希望者がいなかったため実施していませんが、市内・区内の多くの文化活動団体を共催事業として支援し、次世代育成につながっています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 中学・高校の演劇活動への支援拠点としての性格付けに成功していると言えます。施設の特色づくりにも効果的です。 中学・高校演劇への共催、協力を積極的に行っていると考えます。 地域の実情に合わせて文化活動団体に対する共催等の支援を続けることは、地域の文化活動の活性化や次世代育成の観点から有効です。 	A
若手アーティストの支援	若手アーティストの発表機会の提供などにより、育成・支援を積極的に展開します。	ウィズ・ミュージズシリーズにおいて、若手アーティストの積極的起用を行っています。	若手アーティストの支援になるだけではなく、これからさらに活躍するアーティストを区民へ紹介できています。	A	「ウィズ・ミュージズ」シリーズでは若手アーティストが出演し、若手アーティストの育成・支援の場となっています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 若手アーティストへの支援事業は、同時に地域の拠点として住民に対する鑑賞機会の提供にもつながり、重要な活動の柱となると考えます。大規模でもなく、若手にとっては研鑽の機会になるという点を鑑み、こうした機会を継続し、さらに増やすべきです。 「ウィズ・ミュージズ」シリーズにおいて若手アーティストを積極的に起用し、育成・支援していると考えます。 出演者の選定から始まって本番までを毎月実施することはかなり手間と労力がかかることと思います。 	A
(5) 地域との連携機能								
区民参加による事業展開	区民企画委員会、区民サポーター事業を通じて区民参加の事業展開を図ります。	区民から企画を募集し、その実施をしました。	H29年度は、イラストレーション・四コママンガ講座を開催し、22名の参加がありました。区民企画事業としてよい企画になったと考えます。	A	子供たちによるミュージカル「フォンテ・ピット・ジュニア」の発表を行い、区民企画事業としてプログラミング教室と万年筆落書き講座を実施するなど、区民が参加する事業を積極的に展開しています。区民サポーターは「フォンテサポーター」として、事業を知っていただくために一定の役割を果たしていると考えます。	A	<ul style="list-style-type: none"> 区民企画の募集と実施は、区民への館の存在のアピールにもつながり、参加意識を高めるという意味において大いに効果があると考えます。 区民企画事業、区民サポーター事業を通じて区民参加の事業を展開するように努力していると考えます。 区民企画・参加事業を積極的に展開することは区民がよりホールに親しみを感じるきっかけともなりますので、引き続き区の文化活動の中心となることを期待します。 	A
ネットワークの構築及び地域コミュニティの活性化	地域の各種団体や学校・企業等との連携の強化を図り、地域コミュニティの活性化に寄与します。	地域・自治会の催し物への積極的参加をしています。	賀詞交換会や地元・地域のイベントへの積極的参加を行っています。区民利用施設との意識をもって地域活動に貢献していきます。	A	「横浜市芸術文化教育プラットフォーム・学校プログラム」により、区内の小学校5校での文化活動支援を行いました。町内会のイベントに参加するなど、地域と顔の見える関係づくりに向けて努力しています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 区民文化センターを性格付ける重要な活動支援となりますので、施設側から地域コミュニティ活動へのアプローチ（館長自ら催事に参加するなど）への努力は大いに評価します。 地域の各種団体との連携に努力していると思います。 小・中学校の利用は少ない状況となっています。校内の音楽コンクールや発表会は桜木町周辺まで外出して開催しています。 せっかく小学校5校での文化活動支援を行っているのですから、事業報告書の自主事業報告書にも記載したほうが良いと考えます。 	A
(6) 調査研究の推進	地域のネットワーク形成・醸成に向けて、情報収集・活用等を行います。	いずみ紙芝居一座による区内の歴史に関する紙芝居公演をテアトルフォンテをはじめ、ケアプラザなどで開催しています。	地域に残る伝統や歴史を知る機会となり、地域貢献に繋がっていると考えます。無料で公演を行うことで幅広い年齢の方に泉区の歴史に触れていただいています。	A	いずみ紙芝居一座と協力し、小学校やコミュニティハウス・ケアプラザでの活動へ広がっています。事業ごとにアンケートをとり、情報収集・分析を行っています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 地域を知る機会をつくり、そのノウハウを構築するという意味で、本活動は重要な位置付けになると考えます。地道な積み重ねが大切です。 地域の昔話を題材にし、地元で結成された一座と共催の形態で継続的に運営していることは有効です。 	A
(7) 市政・区政等、本市施策に関する取組								
市政に関する取組	横浜市の施策事業に対する運営協力を行います。	区や市の施策に基づいた運営を行っています。	泉区の方針である定住化に沿った自主事業として、H29年度の自主事業活動を踏まえ、H30年度より親子で楽しめるベビーコンサートの開催に繋がっています。	A	「ダンス ダンス ダンス」や「横浜 音祭り」へ協力し、横浜市の文化振興に貢献しています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市の施策を十分に理解し、文化振興施策に対して地域の協働拠点として、施設が市の文化振興活動に加わることを期待されています。具体的な実施事業に協力したことは評価します。 「横浜市芸術文化教育プラットフォーム・学校プログラム」を活用するなど横浜市の文化振興に貢献しています。 	A
区政に関する取組	泉区の文化芸術振興に係る事業を実施します。	泉区文化祭へ積極的な協力を行っています。また、泉区美術展や映画祭など泉区内の文化団体が主催する催しに積極的に協力をしています。	これまでも優先予約や減免適用により協力してきました。引き続き、地域貢献となるよう積極的に協力していきます。	A	区民自らの手で創り上げる区民文化祭への理解を深め、支援などを積極的に行っています。また、地域の伝統文化への理解も高く、スタッフと団体との人的なつながりもできています。子育て世代を対象としたファミリーコンサートを実施し、泉区の定住促進に貢献しています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 区の文化芸術振興の拠点として、区民文化センターは最も重要であるということは言わずもがなですが、区民の声を集約し、活かすことが期待されます。区民から愛される施設となることが望まれます。そのための努力はスタッフ側に見られます。 区民文化祭や映画祭など共催というシステムをうまく活用して区の文化の推進に貢献していると考えます。 	A

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	評価点	評価委員会コメント	外部評価
目標項目	目標水準							
2 施設管理運営について								
(1) 地域文化施設としての開かれた運営								
広報・プロモーションの展開及び情報発信	施設広報紙「FONTE PRESS」やホームページ、広報よこはまなどの様々な媒体を活用し、認知度と好感度をアップします。また、SNS等の広報媒体を利用し、幅広い層への発信を進めます。	目標水準を満たした上で、県のWebサイト「プラネット神奈川」、横浜市の「横浜カレンダー」の活用をはじめました。紙媒体に加え時代のニーズに合わせたWeb媒体での広報を行っています。	広報活動において、広く行っていると考えていますが、今後さらに新聞広告を活用したり、フリーペーパーへの掲載などを行っていく予定です。	A	ホームページや「FONTE PRESS」に加えて、SNSを開始し、情報発信の手段を多様化している点は評価できます。また、Web広告媒体として「横浜カレンダー」及び「Planetかながわ」へ掲載できるようにし、積極的な広報活動を行っています。地域へ外向きPRをすべきと考えます。	B	・地域の施設の事業に関する情報収集はIT全盛の時代においても、高齢者を中心に印刷媒体であると考えます。フリーペーパーなども情報源となっていると考えられますので、多様な媒体の広報・プロモーション展開は望ましいと考えます。ただし、行政評価にもあるように、Web媒体での広報のほか、地域ならではの顔の見える広報宣伝という意味で、人的なネットワークの確保や拡大にも努める必要があります。 ・インターネット・SNSを積極的に駆使し、努力していますが、来訪者のみではなく、地域へ向かっている広報活動も必要だと思います。 ・ホームページでの告知、SNSでの拡散、または紙媒体など幅広い層への広報を展開しています。さらなる広報活動を期待します。 ・いずみ中央駅で下車し、会場までの案内が少ないと思います。今日何の催しが行われているのかの掲示が少ないと思います。	B
教育機関との連携強化	区内大学等、近隣大学の学生等が、地域社会に文化芸術活動の成果等を発信する機会や、学習の成果を実践し、発表する場を提供します。	区内にあるフェリス女学院大学と連携し、オープンイベントや自主事業への出演をしていただいています。中学・高校演劇においては地域学校に発表の場の提供を行っています。また、昭和音楽大学のインターシップ受け入れ実績があります。	教育機関との連携はとれていると考えていますが、今後、さらなる連携として、中学・高校の職業体験の受け入れなどを模索していく予定です。	A	フェリス女学院大学による公演や、当該大学出身アーティストの協力を得ながら音楽公演プロデュース企画「ジュニア・プロデューサーになろう！」を行うなど、教育機関と連携した取組がなされています。	A	・社会人になる大学生によるインターシップの実施や自主事業への参加等は、施設の応援団になりうる人材を育成するという趣旨で、重要であると考えます。より一層の強化が望まれます。 ・引き続き区内の大学などとの連携を期待します。	A
(2) 施設利用率の向上								
利用促進策の展開	情報発信の工夫や多様な年代層への働きかけにより、認知度の向上を進め、新規の利用者獲得を進めます。利用率の低い部屋について、創意工夫を図りながら、利用率の向上に努めます。	SNSを活用した空室情報の告知を行っています。また、利用率の向上のための施策の検討を行っています。	ギャラリー利用の閑散期には、舞台練習の利用など、施設をより有効活用できる方法を検討中です。	B	SNSを活用して空室情報を提供したり、関東近辺の劇団への営業を行うことにより顧客の拡大を図る努力がみられます。自主事業の一部のチケットをファミリーマートで発券できるようにするなど、顧客の利便性をより高めています。工芸室の会議室利用の提案や、自主事業「ホールでグランドピアノを弾いてみませんか」の実施による、利用率向上の努力は認知しています。	B	・会議室利用の拡大が望まれます。40%台の利用率は決して十分な数字ではないと考えます。SNSを活用した空室情報の周知は本当に使いたい、使う可能性のある層に対するアプローチとなっているのか検証すべきです。 ・情報発信の工夫等により、認知度の向上を目指し、施設の利用率が高まる努力はしています。 ・コンビニ発券など利便性の向上に努めています。 ・空き日などの有効活用については引き続き取り組んでください。 ・空室の広報がよく解るようになっていないと考えます。何日か前に空室がわかったときは割引して利用してもらう方法もあると考えます。	B
(3) サービスの向上								
利用者の立場に立った貸出業務	窓口では丁寧に分かりやすい案内を徹底し、多様なニーズに応えた対応を行います。	窓口で予約方法がわからない方への説明や案内を行っています。館内掲示の一部にも英語表記を交え、日本語がわからない方へもわかりやすいようにしています。	H29年度において、利用者からいただいたご意見を参考にし、窓口で抽選申込や当選が確認ができるPC端末の設置準備を行いました。H30年度より設置・利用を開始することができております。また、利用者から館内の諸室やトイレの場所がわかりにくいとのご意見をいただき、改善するために館内掲示の追加に加えて一部には英語表記を加えました。	A	施設利用の予約については、丁寧に説明しています。受付・舞台スタッフの型にはまらない柔軟な接客対応を心がけています。	A	・利用者とのコミュニケーションを図る努力がなされているという点においては評価できます。英語表記の追加も改善点として評価できます。 ・丁寧な利用者対応に努めていますが、申込抽選の手続きが複雑で、高齢者にとっては難しいようです。 ・来館者や利用者からの意見を参考に改善に努めていると考えます。	B
利用者満足度の向上の取組	舞台芸術への専門的な知識のある人材による利用者への適切な支援を行い、利用者の満足度を向上します。	打ち合わせ時において、舞台専門スタッフを交え、相談、アドバイスをしています。	経験豊富なスタッフによる相談、アドバイスを行うことで、打ち合わせ時と本番時の相違がなく、クレームなく運営が行えていると考えています。	A	事前打ち合わせの際に、附帯設備の適切な選択について助言し、利用者から喜ばれています。	A	・地域に根差した活動が望まれる施設においては、打ち合わせの際のスタッフによる相談対応など、適切な配慮はされています。 ・利用者や来館者の窓口となる職員の対応がその後の運営の評価に繋がるので、引き続き丁寧な対応を期待します。 ・以前より利用がしやすくなりました。	A
区民ニーズの抽出と対応	区民アンケートや直接の意見、地域団体との情報交換などにより、区民ニーズを把握し、施策事業へ反映します。	自主事業開催ごとにアンケートを行っており、その内容をスタッフで共有しています。また、年1回、貸室利用者にもアンケートを実施し、ニーズの把握を行っています。	自主事業において、求められている音楽ジャンルや演劇等のジャンルの把握ができています。貸室のアンケートにおいては、サービス面におけるニーズの把握を行っています。	A	事業ごとにアンケートを行い、職場内で共有し、施設運営に活かしています。また区へ提出する報告書へは内容と対応を記載するなどの開かれた広聴を心がけています。	A	・ニーズの確認、検証がなされていることが評価できます。 ・以前は年一回、地域や利用者の代表を集めて意見を聴く機会がありましたが、ここ数年行われていないため、地域や利用者との意見交換会を行ってほしいです。	B
苦情処理の対応と反映	利用者からの苦情はスタッフで共有し、改善を図ります。	お客様の声をメモに残し、その蓄積と共有を行っています。	すべての利用者を満足させることはとても難しいと考えていますが、引き続き、ご意見や要望をすべて把握し、満足度を高める努力をします。	A	お客様からの声をきめ細かく把握し、対応結果は改善に結びつけています。また、接客マニュアルを作成し、職員全員に周知しています。クレームを職員間で共有し、区への報告書には内容と対応を記載するなど、クレームへの適切な対応に努めています。	A	・利用者の声をメモに残していること、接客マニュアルの作成がなされていることなど、苦情への対応などについては、職員間の日頃の意識付けなどにより適切な処置が望まれますが、努力していることが感じられます。	A

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	評価点	評価委員会コメント	外部評価
目標項目	目標水準							
(4) 地域文化施設としての適切な組織運営と専門的な人材確保とスタッフの育成								
高い意欲と経験のある人材の確保・スタッフの育成	文化施設運営に高い意欲を持つ人材を確保し、研修などを通じて育成・支援を図ります。	施設運営経験が豊富なスタッフを確保し運営を行っています。人材育成については研修会への積極的参加をしています。	経験を活かした運営を行うことで、安定した館の運営を行っていると考えています。研修についても全国公立文化施設協会が行う研修以外でも希望があれば積極的に参加できる環境づくりを行っています。	A	区民文化施設の意義及び目的を十分に理解した人材の確保を心がけています。OJTを通じて、スキルアップや、他事業への参加などにより人材育成に取り組んでいます。	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設を支える人材が円滑な施設運営に最も重要であると考えます。継続的に育成を行ってください。 スタッフの教育と申していますが受付の方にはその態度が少し不足しているように見られます。 公会堂のような明るい雰囲気は不足しています。 舞台は危険を伴う場所ですが、大きな事故なく運営したことは評価します。 高校や中学校の発表の場を多くし、照明や音楽を部員に提案して一緒に研修を行うように努力してください。 	B
適切な組織運営	共同体としての人材・ノウハウの協力体制を図りながら、適切な組織運営につなげます。	舞台運営が得意である神奈川共立と、ビル管理が得意である相鉄企業の特徴を活かした運営・管理を行っています。	定期的に会議を実施し、問題点や課題を抽出、整理し、情報の共有を行うことができています。また、職員間の関係も良好で、日頃から相談などもできています。	A	適切な人員配置により、事故防止はもちろん、サービスの向上を実現しています。共同事業体として、それぞれ得意分野の特性を活かしています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 上記項目とあわせ、組織運営にとって最も重要なのは、適切な人材配置と構成する組織間の連携ですが、しっかり行われていると考えます。 共同事業体としての利点を活かして運営してください。 	A
3 施設の維持管理について								
(1) 設備・備品の適切な維持管理と環境の維持	法令や業務の基準に定める内容に沿い、安全面に配慮し、適切な保守管理を実施します。また、清潔な環境を維持を図るため清掃業務を適切に実施します。	法令を遵守し、設備・保守管理を行っております。清掃においても専門スタッフによる清掃を定期的に行っています。	設備専門スタッフによる点検を行い、不具合箇所の把握、修繕などを適切行ってきました。費用面において高額な修繕などについては区・市への相談を行い、引き続き改善に努めています。	A	施設の保守点検を着実にを行い、維持管理に向けて適切な対応をとっています。法令や業務の基準に定める内容に沿って適切な保守管理を行っています。また利用者の立場に立って、適切な清掃が行われています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 細かい修繕対応が発生しているようです。日頃の点検業務の成果でもありますが、継続的に利用者目線でのチェックをしてください。 自分たちはきれいだと思っても、お客様の視点では不満点があるに違いないという考え方で、維持管理や清掃を引き続き行ってください。 機材の老朽化に対応するため計画的に更新してほしいです。 	A
(2) 小破修繕への取組	施設の長寿命化のため予防保全を行い、専門スタッフによる小破修繕を実施します。	小破修繕においては、専門スタッフに相談し、適切な修繕を行っています。	ビル内に専門スタッフが常駐していることから、すみやかな相談や修繕を行っています。修繕の優先順位を考え、費用面を考慮し、引き続き、すみやかな修繕を行っていきます。	A	限られた予算の中で、計画的かつ優先順位により修繕をしています。	B	<ul style="list-style-type: none"> 事故等を未然に防ぐためにも、適切かつ迅速な対応をお願いします。 老朽化に伴う修繕箇所が増える中、限られた予算で修繕を行っていくのは大変だと思います。 余裕があれば、舞台の長期修繕計画など区に提案して欲しいと思います。 機材の老朽化に対応するために計画的な更新をしてください。 	B
(3) 環境負荷の軽減	省エネなど環境に配慮した施設運営に努めます。	空調、エアコンのこまめな管理を行っています。また、一部の電球をLED化しています。	引き続き、空調、エアコンのこまめな管理を行い、全館のLED化に向けた働きかけを区、市へ行っていきます。	A	館内照明設備を一部LED化し、省エネ化を図っています。	A	<ul style="list-style-type: none"> LED化などの対応は適切だと考えます。費用の確保をしながら、進めてください。 省エネを図っているのも結構ですが、利用者の足場を明るくしたほうが良いと考えます。 照明のLED化などは、通常指定管理者としては困難な事項だと考えますが、LED化に取り組んでいる姿勢は評価できます。 	A
4 収支について								
(1) コスト削減への努力	事務費などの経常的経費については削減に努めます。	修繕工事や備品購入時に相見積もりをとるよう努めています。また、消耗品は必要な数だけ購入し不良在庫をもたないようにしています。	PC購入時において相見積もりをとることで、費用を抑えることができました。また、電球類の購入においても複数業者の価格を比較した上で購入しています。引き続きコスト削減に努めます。	A	事務費や光熱水費などの管理費の削減努力はしています。支出に占める割合は人件費、続いて管理費が高くなっており、利用者サービスとの比較考慮を参考に検証していく必要があります。	A	<ul style="list-style-type: none"> 細かいコスト削減策を講じていることは評価に値します。 無駄のない取組には大いに賛成します。 水光熱費の高騰が落ち着き、経常的経費の削減に努めた結果、管理費は予算額よりも減少しています。ただし、今後施設の老朽化に伴う修繕費、保全費の増加が見込まれるため、予算は許さないと考えます。 照明のLED化などは、今期指定管理期間だけでなく次期指定管理期間のコスト削減にも続く努力でもあると考えます。 	A
(2) 収入向上への努力	自主事業の効果的な展開や、補助制度の活用など様々な工夫により収入の増額を図ります。	必要な附帯設備の見直し、助成金の活用をし、収入向上の努力をしています。	H29年度において、ホール、リハーサル室における持ち込み機材に対する電気料金の徴収を検討を行いました。この検討を元にH30年度下期から徴収実施となりました。自主事業においては助成金を活用し「フォンテピットジュニア」の開催を行いました。	A	自主事業収入は予算額には達していませんが、利用料金収入は予算額を上回っており、利用促進策と連携して努力をしています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 助成金の獲得などによる利用料金収入が予算を上回った点は評価できます。一方で、自主事業収入は予算額を下回りました。 利用者としては、できるかぎりの予算内で効果をあげてください。 収入増額の努力の結果、収入額は予算額を上回りました。今後、利用率が向上すれば、当然ながら利用料金収入は増えます。引き続き利用促進の努力をお願いします。 指定管理料やチケット収入だけでなく、助成金を獲得し事業を実施する姿勢は評価します。 	A

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	評価点	評価委員会コメント	外部評価
目標項目	目標水準							
5 その他								
(1) 危機管理対策の充実								
危機管理マニュアルの作成・共有	防犯・防火や事件・事故などの発生に対して、危機管理マニュアルを作成して共有し、実践的な防災訓練を行います。	危機管理マニュアルを作成しています。避難訓練においては、年2回のビル全体訓練への積極的参加を行っています。	ビル全体の避難訓練とは別に、年1回、AED(心肺蘇生)訓練を行っています。繰り返し訓練を行うことで緊急時に対応できるよう心がけています。	A	ビル全体で防災訓練を行っており、有事に備えています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応は日頃の訓練が重要だと考えますが、これについては対応されているようです。 高齢者が多い現在、避難訓練はとて有り難いことです。 駅近でもある為、防災用品等は可能な限り多めに常備してください。 危機管理等のマニュアルは必要であり、マニュアルを生かす体制作りも併せて取り組むべき内容です。 利用者の避難経路の明示、経路への誘導、最終誘導場所の確保等をわかりやすくしてください。 	A
感染症対策等の衛生管理	感染症への注意喚起を行い、嘔吐等の発生時には適切な処理を行います。	館内2箇所に除菌用アルコールを設置しています。また、ノロウイルス等への対策として嘔吐物処理キットの設置準備をしています。	H30年度において、嘔吐物処理キットの設置を行い、感染症対策を強化します。	B	アルコール消毒を設置し、感染症への注意喚起を行っています。嘔吐等に対応するための用具は設置していないため、対応が望まれます。	B	<ul style="list-style-type: none"> 感染症対応は早急をお願いします。特に小さなお子さんや高齢者が利用することを考えると、早期対応が望ましいと考えます。 現在は感染症対応の用具が必要と思いますので、用具の設置は早めにしてください。 嘔吐物処理は、迅速、的確な対応をお願いします。 嘔吐物処理キットは必要ですが、本番中など、そのキットをどのようなタイミングで、どのように使用するのかなどの運用方法についても検討が必要です。 	B
(2) 自己評価・PDCAサイクルの導入と適切な運用	日常的なデータを整理分析し、定期的に区への報告を行い、PDCAサイクルの趣旨と運用結果については、スタッフで共有をします。	収支、利用状況のデータを毎月まとめ、区へ報告を行っています。PDCAサイクルの趣旨に基づき、自主事業の計画・立案、実行、反省、改善を行っています。	適切に収支、利用状況を把握し、責任者に共有することで、バランスのとれた運営を行うことができています。自主事業においては、常にこれまでの情報の蓄積を活かした運営を行っています。	A	定期的に職員会議を行い、利用状況を全職員が共有し、報告や意見交換が行える環境が整っています。事業の主催者からも意見を聴き、自己評価を行い、職員で共有するシステムを機能させています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 早期に対応すべき事項として認識されている点については、すぐに着手することを前提としたうえで、PDCAを明確に意識した事業運営がなされていると考えます。 明るい、気楽に行けるホールであってほしいです。 収支状況を毎月まとめることで、収支の見込みを立てることを行っていると思いますので、今後も常に年度残月数と収支を勘案しながら、有効に運営してください。 	A
(3) 情報公開と個人情報保護への取組								
情報公開への取組	情報公開の趣旨に鑑み、規定等を策定し、適切に運用します。	情報公開規定の作成を行っています。	H30年度内の策定、適用を予定しています。	C	情報公開の規程は作成中であるため、速やかに作成し、適切な取組が必要不可欠です。	C	<ul style="list-style-type: none"> 公的な施設を運営されている立場として、情報公開への取り組みは急がれると考えます。 情報公開規定の速やかな作成、適用をお願いします。 指定管理者として指定されている以上、市と同レベルの情報公開が求められます。速やかに情報公開規定を作成することが必要です。 	C
個人情報保護の取組	個人情報を含む書類は、施錠できる書庫に保管します。併せて、研修を実施し、個人情報保護の重要性を共有します。	個人情報を含む書類類は、金庫と施錠できる書庫への保管を行っています。また個人情報・コンプライアンスに関する研修会を実施しています。	毎年、全員参加の個人情報・コンプライアンスに関する研修会を実施しています。また、人権研修も行い、コンプライアンスを重視した運営を行っています。	A	個人情報の管理については、職員に対する研修を実施し、施錠管理をするなど、適切な取組がなされています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 事故のないよう、引き続き適切に対応することを期待します。 個人情報をデータで保有しているのであれば、データ類の管理も必要です。 	A
(4) 人権尊重	障がい者などが利用しやすい環境づくりを行い、文化芸術活動へのアクセスが困難な方々に対する鑑賞や体験などの事業を活発に展開していきます。ウェブアクセシビリティ方針を策定し、アクセシビリティの確保と向上に取り組めます。	車イスの方にも気軽に楽しんでいただけるように、自主事業イベントの際は、必ず車イススペースの確保を行っています。また、お客様用のエレベーターにおいては、利用される場合のみの開放でしたが、常時開放への変更を行いました。ウェブアクセシビリティの確保と向上においては、対応に向けた調査をしています。	時代のニーズに合わせた変化が必要であると考慮しており、「障害者差別解消法」に基づき、合理的な配慮の検討・実施をしています。	A	職員は人権研修や介助研修を受講し、正しい知識に基づいて的確な接遇ができるよう教育ができています。施設の利用については、車椅子利用者用の客席があり、エレベーターの利用方法も改善されています。ウェブアクセシビリティについては、コストも考慮しつつ、今後対応できるかについて検討することが期待されます。	B	<ul style="list-style-type: none"> エレベーター設置について、大いに評価できます。ウェブに関する事項は指定管理者として適切な内容が検討実施されることを期待します。 時代のニーズに合わせ大変素晴らしいと思いましたが、この間エレベーターで乗り合わせた2～3人の方に、どこで降りるのかと聞かれました。もっと施設の場所について具体的な表示をした方が良いと思います。また、エレベーターを降りた時に少し暗いと感じました。 ウェブアクセシビリティの改善については、今後に期待します。 エレベーターの利用はスムーズにできましたが、誘導するための人的な確保が期待されます。 	B
(5) 市内中小企業優先発注	消耗品購入や委託などについては、横浜市内の中小企業への発注に努めます。	相見積もりを市内中小業者にとり、備品をできるだけ市内業者から購入するように努めています。	H29年度に検討していたホールのドア修繕において、H30年度に市内中小業者へ発注を行いました。また、一部、文具の購入も市内中小業者から行いました。今後も「入札のとびら」などを活用し市内中小業者への発注に努めます。	A	横浜市内の中小企業への発注に努めています。	A	<ul style="list-style-type: none"> 市の施設のシステムの指定管理者として、適切な対応をしてください。 専門業者に委託する方が安全なもの、横浜市内の中小業者に発注した方が良いものなど適切に判別して発注してください。 	A