

平成25年度
横浜市栄区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

平成26年2月

横浜市栄区民文化センター指定管理者評価選定委員会
栄区役所

目次

1	指定管理者業務評価について	1
	(1) 協定の確実な執行	
	(2) 執行確認としての評価	
	(3) 評価の結果と通知と公表	
2	指定管理概要	2
	(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) 指定管理者の基本方針	
3	評価	4
	(1) 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認	
	(2) 評価基準	
	(3) 選定評価委員会による総評	
	資料	7
	1 選定評価委員会委員名簿	
	2 選定評価委員会開催経緯	

1 指定管理者業務評価について

(1) 協定の確実な執行

- ア 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っています。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。
- イ 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出来るようになったことの意義があります。
- ウ 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す。
- エ 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）の作成を求めています。

(2) 執行確認としての評価

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

- ア 行政によるモニタリング
 - (ア) 指定管理者は月ごとに業務報告を行うとともに、行政としての月次を基本に、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실히行われているかを把握します。
 - (イ) 指定管理者による自己評価
 - (ウ) 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ります。
 - (エ) このために、年度の経営目標（戦略目標）を設定するとともに、行政との協議によって両者共有の目標を設定しこれを評価軸とします。
- イ 行政による評価
 - 基本的な業務の遂行については、モニタリングにより確認を行うが、経営目標の達成について行政として評価を行います。
- ウ 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います。

(3) 評価の結果の通知と公表

- ア これら4つの確認の仕組みを総括して報告書としてまとめ、指定管理者に通知するとともに、公表することを原則とします。
- イ 年度ごとの評価は残余の指定管理期間の改善のために行われるものであり、低い評価があったとしてもその改善を認めるものです。しかし、回復不可能な不作為や重大な未達成があり、低い評価がある場合には改善勧告を行うことがあります。
- ウ 改善勧告を行ってもその改善が図られない場合には、指定の取り消しも含む処分を行うことがあります。

2 指定管理概要

(1) 施設概要

- ア 施設名称 横浜市栄区民文化センター リリス
- イ 所在地 横浜市栄区小菅ヶ谷一丁目2番1号
- ウ 施設規模 鉄骨鉄筋コンクリート造地下2階地上6階建ての地下1階から3階部分の各一部を専有(区分所有) 専有延床面積 2,977 m²
- エ 施設内容 ホール(300席)、ギャラリーA(90.9 m²)、ギャラリーB(90.9 m²)、音楽ルーム(74 m²)、練習室(2室)、会議室A(28 m²)、会議室B(35 m²)、楽屋、情報コーナー、エントランス、専用搬出入エレベーター等
※ギャラリー、会議室は仕切りを取って、各1室として利用可
- オ 開館 平成10年2月1日

(2) 事業目的

横浜市栄区民文化センター(リリス)は、「市民自らの文化活動の場を提供し、地域に根ざした個性ある文化を育む」ことを目的に、平成10年2月に開館しました。

整備計画の策定過程において、区民の意見を取り入れた施設となっており、ピアノ演奏、室内楽、コーラスなどアコースティック系の音楽に適したホールや、絵画・書道・写真・工芸・彫塑など美術作品の展示・発表に適したギャラリーを中心に、音楽ルーム、練習室などで構成されています。

開館以来、文化・芸術に親しむ「きっかけ作り」を基本に、文化芸術鑑賞の場、または自ら発表する場として区民に慣れ親しまれていますが、区における芸術文化の拠点として、また利用者である栄区民の視点に立った地域密着型の施設を目指すことを目標に、区内の文化団体等との連携を強化することが求められています。

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、横浜市栄区民文化センターの役割と考えています。

(3) 施設運営の基本方針

横浜市栄区民文化センターが担う役割とは、高い専門性と質を持つ施設機能の活用とともに、栄区内における芸術文化拠点としての機能を有します。

運営による効果を最大限に生かし、栄区民にとって「使いやすく」また「親しみやすい」施設とするため、次の点を目指して行きます。

- ア すべての区民が文化芸術活動に参加できる場と機会の提供
- イ 文化芸術活動に関する情報提供、助言・相談機能の提供、情報交流の促進
- ウ 優れた文化芸術活動と触れ合う機会の提供
- エ まちづくりとしての施設の運営
- オ 区民協働による施設の運営

(4) 指定管理者

- 事業者名 神奈川共立・JSS共同事業体
- 代表構成団体 株式会社 神奈川共立
- 〒220-0073
- 横浜市西区岡野2-6-6 ISAビル4階
- TEL 045-313-0600
- 指定期間 平成23年4月1日から平成28年3月31日まで

(5) 指定管理者の基本方針

当共同事業体は、第二期指定管理期間をリリスのサードステップと位置づけ「区民の誇りとなり、すべての方から信頼される施設」を基本方針に掲げ運営にあたります。

また、「リリスブランドの構築」が施設の発展、地域への貢献につながると考え、一つの業務を真摯に遂行しリリスブランドを確立します。

ア 区民の来館や利用の促進と賑わいの創出

多様な利用者の立場に立った利用環境を整備します。

イ 地域の文化拠点としての機能と近隣施設との交流、協力、連携

アウトリーチ活動などを通して各種団体へさまざまな協働を提案します。

ウ リリス発のアーティスト育成と更なる発展

レジデンス・アーティスト事業では優れた若手アーティストの発掘・支援を行いながら、低予算で独自性のある事業を展開しています。これを継続するとともに、アーティスト達のつながりを活かしたリリス所属オーケストラ等の活動を進めて参ります。

エ 文化芸術のハブ施設としての位置づけ

他の文化施設・地域施設から発せられる情報の提供や連携、アウトリーチ事業の実施等を通じて施設・人・団体とのつながりを強化します。

オ 最高品質の鑑賞事業と、リーズナブルな鑑賞事業

世界的に活躍するアーティストによる最高品質の鑑賞事業は、レベルを維持したまま継続し、それと平行して低廉な入場料の鑑賞事業も段階的に回数を増やし、全ての区民が文化芸術に触れる機会を創出します。

(6) 指定期間内における平成25年度事業の位置付け

文化芸術のハブ施設の意識をもって、新規事業のスタートと既存事業の発展的な継続をはかります。

分かり易い館内表示の設置やマニュアルの作成など、多様な利用者立場に立った利用環境を整備します。

アウトリーチなどを通して、各種団体へ様々な協働を提案します。また、複合施設である地球市民かながわプラザとのコラボレーションを行い、相乗効果を目指します。

「避難訓練コンサート」などを通して防災意識を高めるとともに、災害時におけるお客様の安全確保、被害軽減、帰宅困難者の受入に努めます。

平成25年は開館15周年にあたるため「リリスならではの企画」を展開します。

3 評価

(1) 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

ア 状況

- (ア) 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ました。
- (イ) 平成10年2月1日の開館より15年が経過し、施設の老朽化による劣化が散見されます。大きなトラブルなく運営が行われましたが、ピアノをはじめ補修を必要とする個所を施設と区が連携し、計画的に対応する必要があると思われれます。

イ 事業及び運営

平成24年度の実施方針については、区民参加の仕組みを強化するとともに、文化のハブ施設と自覚し、事業の発展的な継続につなげました。

また、開館15周年に向け、多くの区民の皆様にご参加頂けるようPRを実施しました。利用者数・施設稼働率については、前年度に震災の影響で落ち込んだ利用者数もほぼ平成22年度実績に回復しました。

施設の文化事業での平均集客率も平成24年度は93%と第一期の平均集客率86%を大きく上回りました。

事業、運営、維持管理等全体を通じて、業務の基準が求める水準を達成していると認められます。

ウ 利用者数・施設稼働率

利用者数は毎年増加傾向にあり、平成23年度の震災による落ち込みも平成24年度は平成22年度実績をほぼ回復するに至りました。稼働率も同様の傾向となっています。

利用状況推移

	第一期指定管理					第二期指定管理	
	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
利用者数(人)	93,990	103,547	106,565	113,279	117,879	108,055	117,618
ホール稼働率(%)	89	93	90	94	93	85	89
〔区分稼働率〕	〔69〕	〔71〕	〔73〕	〔76〕	〔76〕	〔65〕	〔71〕
ギャラリー //	84	85	83	84	86	85	78

エ 人員体制

年間と通して、計画通りの人員配置がされ、必要人員は確保されていました。

オ 維持管理業務

施設の老朽化が進むなかで、保守点検が適正に行われたことにより、施設・設備は良好に管理されていました。

カ 収支結果

平成24年度において支出がおさえられ、全体として増収となりました。

また、平成23年度は震災の影響も少なく済みました。平成24年度は平成22年度実績を上回りました。

収支表

(単位:千円)

	平成22年度			平成24年度		
	予算	決算	差引	予算	決算	差引
収入	135,000	138,164	-3,164	139,100	141,408	-2,308
指定管理料	102,000	102,984	-984	104,000	104,000	0
利用料金収入	22,600	21,682	918	22,900	21,980	920
自主事業収入	9,400	11,175	-1,775	11,200	13,858	-2,658
その他収入	1,000	2,323	-1,323	1,000	1,570	-570
支出	135,000	137,809	-2,809	141,333	140,954	379
人件費	54,860	54,860	0	64,100	64,100	0
事務費	5,100	4,903	197	4,650	4,184	466
事業費	16,350	16,910	-560	16,200	16,639	-439
管理費	58,690	61,136	-2,446	56,383	56,031	352
差引	0	355	-355	-2,233	454	-2,687

キ モニタリングにおける評価

自主事業の積極的な展開などにより、施設が区民に対しPRに努めた結果、利用者数の増加及び稼働率の向上に結びついたものと考えます。

収支においては、支出の縮減に努めることにより、収入超過となりました。

事業、運営、維持管理等全体を通じて、業務水準及びサービス水準を達成していると認められました。

(2) 評価基準

指定管理者における事業計画及び事業報告を基礎として、評価軸（経営目標）に対する評価を実施しました。

下記に評価の基準を記載いたしました。

【評価の基準】

- 「1」 ◆目標が達成できていない
- 「2」 ◆目標が達成できていない面がある
- 「3」 ◆目標が計画に則して達成できた
- 「4」 ◆目標よりも優れて達成できている面がある
- 「5」 ◆目標よりも遥かに優れた成果を挙げた

※「3」が基準を満たす水準であり、「4」、「5」をつける場合は、目標以上の優れた成果がある場合です。また、「3」を下回った場合においては、指定期間中の評価であり、次年度以降において改善することを求めます。

(3) 選定評価委員会による総評

選定評価委員個人評価

評価軸（経営目標）	自己評価	行政評価						評価委員会
			A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	
事業目標	5	4	4	4	5	4	4	4
運営目標	5	4	3	4	5	4	4	4
維持管理目標	5	4	3	4	4	4	4	4
収支目標	4	4	3	4	4	4	4	4
その他目標	5	4	4	3	4	4	4	4
総合評価	5	4	3	4	5	4	4	4

【評価について】

- ・文化芸術活動の場と機会の提供及び区民が芸術にふれあう機会の拡大については目標どおり実行された。また、専属オーケストラの継続実施やアウトリーチ活動の展開は評価できる。
- ・著名アーティストの演奏会の実施は高く評価される。また、リリース発若手アーティストの育成が着実に成され、彼らレジデンス・アーティストによる低廉な価格のコンサートは音楽に触れる層のすその開拓という面でも評価できる。
- ・貸し館事業と自主事業のバランスに配慮している。また、「遅得」システムの導入は評価できる。
- ・施設の稼働率は高い水準にある。稼働率が落ち込む月に関しても努力は認められる。
なお、区民利用施設の性格上、恒に稼働率が100%の場合は施設利用希望者が希望どおりに利用できない状況となってしまうため、稼働率は100%を切るぐらいが最適と考える。
- ・自主事業を実施すればするほど、収支を圧迫する状況となっている。自主事業でも収益を確保できるような収支改善が必要である。
- ・自主事業の避難訓練コンサートは、職員と観客が一体となった訓練で評価できる。今後は、貸し館事業での利用者が自主的に避難できる仕組み作りが必要と考える。
- ・評価基準の配点について、「3」が基準を満たす水準であるため、高い目標を掲げた場合、目標を達成しても「3」の評価となる。高い目標には高得点が配点されるような、評価基準を制定してほしい。

【今後の運営に対する提案等】

- ・施設の空き時間を利用してのレジデンス・アーティスト育成は良いと思うが、アーティストの育成に偏らず区内の文化活動をしている団体などへの支援も検討してほしい。
- ・ボランティア、インターンといった形で大学生・高校生が裏方的な仕事を通じてノウハウを得る機会が増えれば次世代に繋がるのではないか。
- ・ギャラリーの照明で暗いところがあるので対応をお願いしたい。
- ・設備に係る不具合が見受けられる。施設と区役所が連携して対応してほしい。
- ・ホール・ギャラリー・会議室の12月～2月間の収入向上策を考える必要がある。
- ・避難訓練コンサートに係るマニュアルを作成し、他の施設でも活用出来るようにしてほしい。

資料

1 横浜市栄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 等
青木 幸恵	神奈川新聞社文化部長
飯田 擴充	飯田擴充税理士事務所所長
風間 聰彦	栄区文化協会会長
瀬畑 久美子	栄ソリスティ代表
和田 淳一郎（委員長）	横浜市立大学国際総合科学部教授

委員名は50音順

2 選定評価委員会開催経緯

第1回委員会	<p>平成25年12月9日（月）14:00～17:00 会場：横浜市栄区民文化センター ギャラリーA <input type="checkbox"/>横浜市栄区民文化センター指定管理者選定評価委員会運営要綱について <input type="checkbox"/>委員長の選出について <input type="checkbox"/>委員会の公開について <input type="checkbox"/>指定管理者評価制度の概要と評価基準について ・指定管理者制度の概要について ・評価対象施設の概要について ・自己評価及び行政評価について</p>
第2回委員会	<p>平成26年2月10日（月）14:00～16:00 会場：横浜市栄区民文化センター 会議室A・B <input type="checkbox"/>委員会の公開について <input type="checkbox"/>評価点数の調整 <input type="checkbox"/>評価コメントの調整</p>

平成25年度横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準				
1 事業目標					
(1) 文化芸術活動の場と機会の提供		5	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・「リリース・ジャンクライブ」などは意欲的な試みと思われる。「午後の音楽会」、出張コンサートも音楽に触れる層のすその開拓という面で評価できる。 ・リリース発アーティスト育成にあたっては、技術面の向上に加え舞台上でのエンターティナーとしての演技力が身につくように配慮されていることがうかがえる。 ・若手アーティスト育成、区民協働として区役所のイベントその他への協力など、積極的に活動しているように思う。また、著名な演奏家のコンサートを身近な会場で聞けるということは、うれしいことだと思っているので続けてほしい。ただ、地元で活動したいと思っている区内の団体が会場を利用しやすいように、自主事業のとのバランスをもう少し考えてほしい。 ・「レジデンス・アーティスト」事業がどの程度に評価できるのか、最終的には区民のみなさんへの還元、評価によるところかと思われる。
リリース発アーティストの育成	若手演奏家を発掘し、練習・発表の場を提供すること等により育成が図られている。				
区民協働事業	区民の自主的な文化活動の育成を図るため、区民主体の事業への制作協力・支援を行う他、区民の声が施設運営に反映されやすい開かれた体制が整っている。				
(2) 区民が芸術にふれあう機会の拡大					
最高品質な鑑賞事業の実施	世界的に活躍するアーティストを招き、最高品質の文化事業が展開されている。				
低廉な入場料のコンサートの提供	レジデンス・アーティスト事業の、オーディションで選出された若手アーティストとの契約により、低廉なコンサートを開催し、これまでクラシック音楽に親しみのなかった方々にも、鑑賞の機会が提供されている。また、段階的に開催回数を増やし、さらなる定着が図られている。				
文化事業における高い集客率の確保	第一期での文化事業の平均集客率86%という高い水準が、二期においても維持されている。				
アーティストのつながりを活かしたリリース専属オーケストラの創設	リリースの賛助アーティスト、レジデンス・アーティスト、オーディション等で選出した区民演奏者による専属の室内楽団で、演奏会が継続的に実施されている。				
情報提供の充実	区民や利用者が求めている情報を速やかに入手できるようインターネットなど情報提供媒体の整備や情報提供がされている。				
(3) アウトリーチ活動の展開	区内各施設との連携を図り、活動の場を限定しない文化デリバリーを実施し、良質な文化に触れる機会が提供されている。また、新規施設でのアウトリーチ活動が実施できた。				
(4) 区民ニーズの抽出	窓口でのニーズ把握の他、各種アンケートにより利用者ニーズが把握されている。				
2 運営目標					
(1) 施設の効率的運用	空き区分の有効活用と稼働率の向上にむけた具体的な対応が図られている。	5	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・貸し館と自主事業のバランスに配慮している。「遅得」制度は面白い発想、利用者の評価を知りたい。「ハブ施設化」という言葉がいまひとつピンとこないが、いろいろチャレンジしていることはうかがえる。 ・ホールの「遅得」システムの導入は評価できる。また、文化事業と貸し館のバランスに施設利用者への配慮がなされている。 ・ハブ施設のあらわれか、戸塚区、港南区からの利用者が増えている。開かれた、選ばれた文化を促す施設は、利用者にもプラスになっている。 ・施設空き時間の利用法を工夫してよいと思うが、レジデンスの育成に偏らず、区内の文化活動をしている団体などへの支援もできないものか。 ・「リリースを支える区民の会」はどのような方が参加されているのでしょうか。固定せずに、いろいろな団体から広く意見を聞くような体制ならよいが。「遅得」などが上手く動いていると判断される。 ・ボランティア、インターンといった形で大学生、高校生が裏方的な仕事のノウハウを得る機会が増えれば、次世代に繋がるのではないかと考える。
(2) 運営の最適化					
文化事業と貸館のバランス	利用者の満足度と収支のバランスが取れている。				
専門性を持ったプロによる運営体制の維持	区民ニーズの高まりにより、クオリティの高い文化事業が求められる。スタッフには専門性を有した人材が配置されている。				
区民の施設運営への参画	区民が積極的に施設運営に関わる仕組みが構築されている。				
(3) 文化芸術のハブ施設となる	ハブ施設化にむけて具体的な施策が図られている。				
(4) 積極的な文化貢献	地域施設や地域文化事業に対してノウハウを提供するなど文化貢献が出来ている。				

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準				
3 維持管理目標					
(1) 快適、適切な環境維持管理		5	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまに配慮していることはうかがえる。華々しい成果をあげる分野ではないが（だからこそ）粛々と計画を実施してほしい。 ・施設の維持管理に関しては、きめ細やかな対応がなされている。節約は効果的である。しかし、ギャラリーの照明で、時に行き届かぬ“暗点”がでることもあるので、この辺りの適正な対応を望む。 ・維持管理について、お客様が快適に利用できるように努力していると判断する。 ・そろそろ、いろいろと対応した方がいいのかなと思われるところも拝見しましたが、必ずしも指定管理者のみを責めることもできませんので。
<ul style="list-style-type: none"> 快適な環境維持管理 環境への配慮 	<ul style="list-style-type: none"> 職員による小まめなチェックと対応により、常にすべてのお客様が快適に過ごせるようになっている。 環境負荷の低減化が図られている。 				
4 収支目標					
(1) コストの削減	サービス水準を維持しつつコスト削減がなされている。	4	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・地道な積み重ねが必要なジャンル。健闘している。 ・自主事業収支の改善の必要性がある。 ・「遅得」の活用で機動性が活きている。 ・LED化等が効いてくることを期待したいと思う。エントランスでの物品の販売などもよいと思うが、自販機の品揃え等、工夫の余地はつきないと思う。
(2) 利用料収入の安定確保	利用料金は適切であり、割引制度も集客に結びついている。				
(3) その他収入の開拓	利用者の利便性に寄与するサービスに沿った収入の開拓が図られている。				
5 その他目標					
(1) 危機管理対策の充実	災害等に対する危機管理対策がなされている。	5	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理など、「何事もないこと」が何よりの分野。避難路の示し方など、「いざ」に対しては日頃の積み重ねが大切だが、よく配慮していると感じた。安全性や災害時対応は公共施設の（隠れた）大きな使命のひとつだと思う。 ・顧客は毎回変わるという特徴をふまえて、具体的な危機管理対策を策定する必要がある。即ち観客が自主的に避難できる仕組みを作ることが必要である。例えば、避難対応の情報の提供なども必要となる。 ・ホール利用件数のうち自主事業が約20%で貸館事業が約80%である。とりわけ、貸館事業の避難誘導は難しいはず、この点へも注意を深めたい。 ・避難コンサートでは、職員だけでなく観客も巻き込んだ訓練で評価できる。 ・避難訓練コンサートは興味深い試みであり、他区及び区内他施設の模範となるような報告書を希望する。
(2) 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用					
<ul style="list-style-type: none"> 業務記録、モニタリングへの対応体制の整備 自己評価システムと運用 	<ul style="list-style-type: none"> 基礎データを適切に蓄積し、区役所に報告している。 明確な目標と達成意識を持って事業提案・実施を行い、PDCAサイクルに基づいた自己評価と見直しが行われている。 				
(3) 情報公開、説明責任の的確な実施					
<ul style="list-style-type: none"> 情報公開への取り組み 個人情報保護への取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> 適切情報公開を行い、指定管理者としての説明責任が果たされている。 横浜市個人情報の保護に関する条例を遵守し、個人情報が適切に取り扱われている。 				
(4) 全スタッフを対象とした研修の実施	接遇、個人情報保護、救命救急、危機管理に関する研修の実施し、人材の育成が図られている。				
総合評価		5	4	4	