

横浜市青葉区民文化センター
指定管理者選定評価委員会
報告書（業務評価）

令和8年3月

横浜市青葉区民文化センター
指定管理者選定評価委員会

1 指定管理者業務評価について

市は指定管理者による施設運営について、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」の確実な達成と、管理水準の維持向上を図るため、次のような評価を行っています。

- ・ 市によるモニタリング
- ・ 指定管理者による自己評価
- ・ 第三者評価機関・選定評価委員会による評価

(1) 市によるモニタリング

市と指定管理者は協定を締結し、指定管理業務について協定の確実な執行を求めています。市は、公の施設として「行われるべきこと」と「その達成の確認」をしています。

ア 指定管理者による月及び四半期ごとの業務報告とともに、施設の管理運営を観察し、指定管理者と協議を重ねて、両者共有の目標と、行われるべきことが適切、確実に行われているかを把握します。

イ 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」の実現について説明責任が求められます。

(2) 指定管理者による自己評価

指定管理者は、指定管理業務の遂行について、利用者アンケートその他必要な方法により、年1回以上、利用者等からの意見・要望に基づく自己評価を行います。

(3) 第三者評価機関・選定評価委員会による評価

管理運営に関し、評価、検証等を行うことを目的として、市によるモニタリング及び自己評価が適切に行われていることを確認し、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第三者評価を行います。

2 横浜市青葉区民文化センター（フィリアホール）について

(1) 役割

青葉区民文化センターに求められる役割は次のとおりです。

使命1 文化芸術の活動と体験の場となる～文化活動のための施設提供（貸館）

- ・ 区民文化センターが備える各室は、地域の施設の中で最も文化活動に適した仕様です。
- ・ 地域の文化活動の振興に寄与するため、区民が気軽に使用できる場を提供し、日常的に文化活動を行う場となることが貸館の目的です。
- ・ 貸館利用者の相談に応じ、催しの開催や広報を支援します。

使命2 文化芸術活動を担う人材を育む～文化団体や文化活動をする人への支援と地域文化を支える人材育成（次世代育成、ボランティア等）

- ・文化団体や文化活動をする人の相談に応じ、広報に協力するなど、文化活動を支援します。
- ・区内の文化団体や文化活動等について把握し、協働で事業を実施するほか、広く周知することで、団体相互の活動の活性化につなげます。
- ・地域の文化活動を支える人材の育成をすすめ、その活動をサポートします。
- ・文化事業を支えるボランティア等の参加を促します。
- ・区内の学校で芸術文化教育プログラムを提供します。

使命3 文化芸術の鑑賞の機会を提供する～区民が文化芸術に触れる機会の提供（自主事業）

- ・優れた文化芸術活動に身近な場所で触れることで、地域住民が文化芸術の世界の広さ、多様さに触れるきっかけとします。
- ・自主事業へ様々な形で関わることによって、区民の文化活動の刺激となり、地域の文化 芸術活動を活性化します。

使命4 幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける～様々な区民の社会参加の機 会の創出（ソーシャル・インクルージョン）と地域のネットワーク形成への寄与（文化的commons）

- ・文化芸術に関心がある人や、施設に来館できる人だけを対象とするのではなく、区全域を対象とし、施設に来場できない人、これまで文化活動への参加が難しかった人も対象として、事業展開を行います。
- ・文化活動によって、様々な境遇にある区民の社会参加の機会をつくります。
- ・文化関係に限らない地域の多様な施設や団体を把握し、様々な機会を通じて連携関係を築くとともに、協働で事業を実施することなどを通して、地域のネットワーク形成（文化的commonsの形成）を牽引します。また、地域課題へのアプローチを行うなど、様々な分野で文化芸術活動の可能性を広げます。

使命5 持続可能性を高める施設運営を行う～安全かつ効率的・効果的な施設運営の実現

- ・利用者の安全を確保し、文化施設としての専門的機能を維持しつつ、施設の機能が十分に発揮されるよう、長寿命化の観点からも設備の維持・保全・更新を計画的に行います。
- ・複合施設に設置されている施設として、施設全体の維持管理において適切な役割を担います。
- ・限られた財源の中で、高い効果が継続して発揮できるような経営を行います。事業別に収支計画を立て、結果を分析することで、その後の施設運営に活用する等、PDCAサイクルを実現することで不断の改善に努めます。

使命6 新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、事業を継続する～コロナ禍の事業計画

・新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合に備え、コロナ禍における自主事業及び貸館業務等の実施方針を具体的に策定します。

(2) 指定管理者

東急コミュニティー・神奈川共立・横浜市民施設協会共同事業体

(3) 指定期間

令和5年4月1日から令和9年3月31日まで

(4) 施設概要

ア 施設名称

横浜市青葉区民文化センター（フィリアホール）

イ 所在地

(ア) 住所 横浜市青葉区青葉台二丁目1番地1

(イ) 建物名 青葉台東急スクエア South-1 本館5階

ウ 施設面積

専有延床面積 2,796.62 m²

エ 施設規模

鉄骨鉄筋コンクリート造地下3階地上7階塔屋1階建ての5階から7階部分の一部

オ 施設内容

ホール(500席)、リハーサル室、練習室3室、楽屋、情報コーナー、ホワイエ、区民文化センター専用搬出入エレベーター等

(5) ホールの特徴

ホールはプロセニウムアーチが無い、客席と舞台が一体となったシューボックスタイプとなっており、十分な天井の高さを確保した空間ボリュームとなっています。メインフロア客席(384席)は段床形式となっており、良好な視野を確保することができます。バルコニー席(116席)は、ステージとメインフロアを「コ」の字型に取り囲む配置として視覚的にステージと客席の親密感を盛り上げる形状となっています。

(6) 指定管理者が行う業務の範囲

指定管理者は、「業務の基準」と公募段階において提案した「提案書」に基づき、下記業務を行います。

ア 施設の管理に関する業務

- イ 施設の運営に関する業務
- ウ 文化事業に関する業務
- エ 日報及び月間事業報告書の作成
- オ 年間業務計画書及び年間業務報告書の作成
- カ 業務評価に関する業務
- キ 指定期間終了にあたっての業務
- ク その他日常業務の調整

3 横浜市青葉区民文化センター（フィリアホール）の第三者評価について

市と指定管理者は協定において、「選定評価委員会による第三者評価を、指定期間の2年目又は3年目のいずれかのうち、横浜市、指定管理者の協議により定める時期に、1回受審しなければならない。」としています。

(1) 横浜市青葉区民文化センター指定管理者選定評価委員会委員

委員長	石井 明（慶応義塾大学経済学部教授）
委員	玉木 依子（地域住民代表）
委員	奈良 康助（昭和音楽大学講師）
委員	平山 紀美子（東京地方税理士会緑支部 税理士）
委員	森 隆一郎（合同会社渚と 代表社員）

(2) 委員会開催経過

委員会	開催日	出席委員	審議事項
第1回	令和8年 1月28日	5人	1 委員長及び委員長職務代理者の選出について 2 会議の公開・非公開について 3 施設概要について 4 評価基準について (1) 評価方法及び評価の進め方について (2) 評価項目について
第2回	令和8年 2月26日	4人	1 施設視察 2 指定管理者による自己評価についての説明 3 質疑応答ほか 4 横浜市青葉区民文化センター指定管理業務の評価について

4 評価について

(1) 評価の方法

- ア 業務の基準、提案書等から検討し、評価項目を設定しました。
- イ 市が指定管理者から提出された事業計画書、事業報告書、指定管理者から評価委員会に提出された補足資料、施設視察、指定管理者からの自己評価に関する説明、行政評価、質疑応答をもとに、評価委員会が評価し、評価表を作成しました。

(2) 評価基準

5段階評価により実施しました。

評点	説明
5	目標を大きく超える成果を上げている
4	目標よりも優れて達成できている面がある
3	目標が計画どおり達成できている
2	目標が達成できていない面がある
1	目標が達成できていない

(3) 審査結果

詳細は、別紙「評価表」のとおり。

評価項目	自己評価	行政評価	評価委員会 総合評価
1 適正な指定管理を実施するためのPDCAサイクル確立	5	5	5
2 事業目標	5	4	4
3 運営目標	5	4	4
4 維持管理目標	4	4	4
5 収支目標	5	4	4
6 その他目標	4	4	4

※委員5人が1から5までの評価項目に対し評価した評点の平均値を四捨五入した点数を総合評価点として掲載します。(欠席委員には事前評価資料を基に評価をしていただきました。)

(4) 講評

第3期指定管理期間の3年目にあたり、事業目標に対する実施状況は、選定時の提案内容を基に高い水準を維持した施設運営が行われています。共同事業体として構成する三社それぞれの事業上の強みを活かし、これまで培われてきた「ノ

ウハウ・ネットワーク・信頼」を基盤とした施設管理、地域連携、舞台運営等が実現されている点が高く評価できます。

経営面においては、収支バランスの確保に向けて PDCA サイクルが効果的に機能しており、年間計画の策定や運営上の課題に対する改善策の検討など、継続的な努力が認められます。

また、これまでの運営経験を活かしたフィリアホールの文化発信・鑑賞事業は、幅広い年齢層を対象として地域社会に開かれており、世界で活躍するアーティストの公演をはじめとする質の高いコンサートプログラムが実施されています。芸術文化の拠点として、適切かつ効果的な事業運営が行われているといえます。

さらに、区民を巻き込んだ企画・運営を実現するとともに、アウトリーチ活動や若手アーティストの育成にも積極的に取り組んでおり、地域の文化活動の場の提供や区民協働の観点から、文化振興に大きく寄与しています。

維持管理体制においては、施設内の LED 化がほぼ完了するなど、環境負荷低減への取組が進められています。あわせて、定期的な修繕、管理および点検が適切に実施されており、利用者満足度の維持・向上に努めている点も評価できます。

(5) 今後取り組むべき課題、改善点

全般的に、「文化的コモンズ」を地域で育てていくためには、具体的な“場”の存在が不可欠であると考えますが、現状において、フィリアホールがその役割を十分に担っているかという点については、なお課題が残っているとの印象を受けました。

また、WEB サイトについては、多言語化が図られていないことや、事業内容や成果を発信・蓄積するためのレポート機能が十分に整備されていない点が課題であると考えられます。今後、より多様な利用者や来館者に配慮した情報発信の充実が求められます。

区民企画に関しては、参加者のさらなる増加に向けた仕組みづくりや、参加者同士の交流・ネットワーク形成を意識した企画・運営の工夫が今後一層進むことを期待します。

なお、これらを含むその他の取組状況や、今後取り組むべき具体的な課題および改善点については、別紙「評価表 評価委員会委員の主なコメント」欄に詳細を記載しています。

5 総括

本委員会による評価を取りまとめるにあたり、令和 8 年 1 月 28 日開催の第 1 回委員会において評価基準を確定するとともに、業務評価基礎資料の提出を受けました。続く 2 月 26 日開催の第 2 回委員会では、施設見学、指定管理者による自己評価の説明および質疑応答を行い、各委員がそれぞれの専門的見地から、客観的かつ多角的な議論を重ねてきました。

フィリアホールの運営については、長年にわたり運営に携わってきた指定管理者代

表企業の経験や蓄積が十分に活かされており、音楽鑑賞機会の創出という点において、利用者やアーティストから高い支持を得ていることが評価できます。

また、指定管理者として区民文化センターの役割を的確に理解したうえで、常に工夫と改善を重ねながら管理運営にあたっている点も評価されます。今後も引き続き、文化活動の拠点として区民に親しまれ、地域社会と連携しながら貢献できる文化施設として、さらなる発展に取り組まれることを期待します。

横浜市青葉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	委員会 評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準	評点	評点	評点	
1 適正な指定管理を実施するためのPDCAサイクル					
(1) 事業計画の妥当性	応募資料で指定管理者が提案したものに即し、毎年の事業報告を踏まえた適切な事業計画書となっている。	5	5	5	<ul style="list-style-type: none"> ・資料1のD(実施)で言及されている「アドバイスや経穴策を検討」は、DではなくCではないか。オンジョブで都度対応することも大事だが、チェック(C)として振り返りの時間を持つ頃も大切。また、それをアーカイブしていくことで担当者が変わる事への対応もできる。 ・使命1、使命2の事業のうち、実行されていないものがある。また、自主公演における自主性に乏しい。 ・第3期の6つの使命の達成に向けての事業計画になっている。 ・計画を確実に実行し、生じた問題点についての対策方法を検討することを予定されているので問題ない。 ・詳細で丁寧な報告が行われている。 ・文化事業、地域事業、施設運営の連携が高い水準で機能しており、予算計画も当初想定から大きく外れることもなく年間単位で運営ができている。 ・各基礎データを適切に管理し、そのデータを基にした報告、議論を適切に行うことができている。 ・PDCAサイクルを実施し、問題点を端的に文章化することにより、各種リスクマネジメントができている。このPDCAサイクルが効果的に機能しているからこそ年間を通じた計画の作成や課題に対して先回りできるような運営ができていると思われる。
(2) 業務記録、モニタリングへの対応体制の整備	基礎データを適切に蓄積し、区役所に報告している。				
(3) 自己評価システムと運用	明確な目標と達成意識をもって事業提案・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。				

横浜市青葉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	委員会 評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準	評点	評点	評点	
2 事業目標					
(1) 芸術文化の鑑賞機会の提供	幼児から音楽愛好家まで幅広い層に質の高い音楽鑑賞の機会が提供されている。	5	4	4	<ul style="list-style-type: none"> 資料2-3にあるメンバーズ会員居住地について、横浜市街が56%だったが、実際には市外でも田園都市線沿線の町田市や川崎市宮前区の住民が多いとの追加説明があった。近隣住民から愛されている施設という点をアピールできるので、ここはそれも入れるといい。 自主公演のアンケートから「お褒めの言葉」として、「」会場スタッフが高級ホテルのような上品な接客をしてきて素晴らしい」という意見が紹介されていたが、これは同時に来場者が「お客様化」してしまうことでもあり、文化的commonsの形成とは逆のベクトルとなることも把握しておくべき。 人材育成の取組 資料5の区民企画について、申込者が少ないという説明を受けたが、地域のリサーチ、プロデューサー育成講座などを通じてプレーヤーを発掘育成することから、共催事業などにつなげていかなど、システマチックな取り組みが望まれる。 参加者人数が示されていない。 使命1と2において、実施されていないものがある。 「育成事業」ではないように見受けられる。 参加者が少ない事業が散見される。 データベースの活用が不十分。 イニシアチブがホール側のように見受けられる。 質の高いコンサートプログラムが開催されているが、ランチタイムコンサートシリーズ、E&Cプログラムの開催件数が増えることを期待する。 若年層、学生がコンサートに足を運べる日時を考慮して開催されているかが不明確である。 青葉区内の小学校、中学校、高等学校と連携した企画を期待したい。 区民企画公募・選定・協力が行われ、企画が実現している。 若手音楽家によるコンサート企画などマネジメント力を高めるための支援も期待したい。 世界で活躍する一流アーティストのコンサートが実現していることを評価する。 情報発信の方法がさらに明確になることを期待したい。 音楽療法を取り入れた活動及び若手ではない演奏家の派遣を期待する。 開催件数は過年度と大きく異なることはなく良好である。区民企画の件数が増えていることは、地域の人々とのつながりが強化できているということにつながるため、評価できるポイントであろう。一方で、来場者の偏りが見られるため、いわゆる若年層に向けたアピールは今後も課題であると考えられる。 青葉区制30周年記念事業や市・区開催事業の受け入れを積極的に進めていることから、貢献という点では十分に大きな役割をになっていると考えられる。今後も引き続き連携強化に努めていくことが期待される。 区民プロデュースの件数は増えてきており、今後も区民活動の促進及び区民と関係強化が期待される。さらに、区民からの提案は従来の主催企画の枠にとられないような提案があることが予想されるため、より柔軟な対応が求められるであろう。 若手音楽家はまだまだ対外的なアピールの場が少ないと思われる。そのアピールの場としての施設運用はアーティスト育成の観点から非常に意味のある運用であろう。しかし、現状として、アピールの場の一つ程度で当館とのつながりという点では非常に弱いと思われるため、同じアーティストの継続的な発表の場としての活用方法も視野に入れても良いと考える。 世界最高水準の海外アーティスト公演など他のホールと一線を画するような企画を成功していることは評価すべき点であると考えられる。このような他のホールでは難しい公演を高い水準で提供することでさらに活動の幅を広げることができ、当館自体の付加価値の向上を期待する。 多くの媒体での発信を行っているが、入場者に大きな偏りがある現状では十分であるとは言えないだろう。そのため、現状の発信媒体のうち、どこに力を入れるべきなのかを見直し、単純な件数だけではなくより効率的な発信をするべきと考える。 横浜市芸術文化教育プラットフォーム事業で多くの学校へのアウトリーチ活動を行っているが、各参加者が少なく、ごく限られた範囲でしか活動の成果が得られていないように感じる。そのため、1回あたりの参加者の拡充が図られるような企画の検討をしてほしい。
(2) 「きっかけづくり」の場の提供	これから芸術文化を楽しむ「きっかけづくり」の場が、コンサートやワークショップ等を通じて提供されている。				
(3) 市政・区政に対する貢献	横浜市及び青葉区実施事業と連携した企画・協力がなされている。				
(4) 人材育成の取組					
区民プロデュース公演	区民がプロデュースするコンサートのサポートが行われている。				
若手音楽家の育成	若手音楽家ははばたくきっかけをつくり、多くの方々に演奏を聴いてもらえる機会が設けられているなど、育成・支援が積極的に行われている。				
(5) 共催事業・協力事業	上質な鑑賞型共催事業が実施されるとともに、従来貸館で実施してきた優良公演をバックアップする体制が作られている。				
(6) 情報収集・発信	自主事業の情報発信や、区内活動団体の情報収集、マッチングが行われている。				
(7) アウトリーチ活動の展開	近隣の小学校等へのアウトリーチ活動に加え、病院や老人ホーム等への訪問事業を実施している。				

横浜市青葉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	委員会 評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準	評点	評点	評点	
3 運営目標					
(1) 施設の効果的・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"> ・利用者サービスの充実 資料11-3の表2つともいえるが、潜在ニーズを探る方法が既存の利用者に偏っている。例えば、属性を定めた上で公募によるグループインタビューやフィリアホールに関心を寄せない市民の人たちに聞くことが、潜在ニーズの把握につながるかと思う。 ・区民サポーターについて、サポーター同士が横につながるようなネットワーク会などがあるとよい。 ・大学のサークル活動と学びの成果は別物。 ・連携の実態がわかりにくい。 ・総体的に参加者が少ない。 ・「ピアニストの夢」は素晴らしい活用であるが、器楽奏者や声楽家とピアニストの試演も可能になることを期待したい。 ・利用者には高齢者も多いので、しばらくは紙媒体のアンケートも必要と考える。 ・昭和音楽大学や洗足学園大学には多分野のコースがあるので、演奏以外の舞台マネジメント分野での連携も考えられる。 ・地域施設との連携は実現しつつあるが、出演できる演奏者が限られているように感じる。 ・ロビーコンサートでクラシック音楽を聴きたいという要望があるので、ロビーにグランドピアノを設置できるといい。 ・区民サポーターの登録者数が安定していることは大変いい。 ・ホール、リハーサル室の稼働は高い水準での稼働を行うことができている。そのため、今後はより一層利用者満足度の向上といった付加価値の想像が求められる。 ・十分に利用者サービスの拡充が行えていると思われる。そのため、利用者からのヒアリングの機会を設けることで運営側からでは気が付きにくい部分の意見を拾うことができ、より一層の拡充ができると考えられる。 ・青葉区外の大学からも多くの参加実績があることから、当館の質の高さがうかがえる。また、学生層の公演は入場者の若年層の拡充にもつながるため、今後も積極的に進んでいくことが望ましいと考えられる。 ・音楽を中心にアーティスト派遣や紹介という点では他の地域施設との連携は十二分に行うことができているだろう。今後は相互のイベントスケジュールから月単位で類似演目の偏りがないように調整することで、効果的な集客が見込めると思われる。 ・アンケートを取ることは手段として間違っていないが、基本的に意欲的なユーザーからしか有効回答は得られないため、利用者との関係強化がニーズを把握する第一歩であると思われる。 ・登録者数という点で概ね目標達成しており、幅広く活躍していただいている、これは、当館と区民の関係が良好なものであると判断してよい。このようなサポーターからニーズの抽出を行い、当館の運営に役立てるとよいと考えられる。
(2) 利用者サービスの充実	利用者へのトータルサポートを行い、利用しやすい環境を提供している。				
(3) 地域全体としての芸術振興の取組					
近隣大学等との連携	近隣大学の学生等が社会に対して発信する場や、学習の成果を実践する場が提供されている。				
区内他施設との連携	地区センター、コミュニティーハウス等の施設との連携が図られている。				
地域ニーズの反映	利用者や区民のニーズが把握され、運営に反映されている。				
(4) 区民サポーター	区民サポーターが、事業の補助スタッフとして協働する体制が整っている。				

横浜市青葉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	委員会 評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準	評点	評点	評点	
4 維持管理目標					
(1) 快適、適切な環境維持管理					
適切な環境維持管理	定期的な修繕・管理・点検により、適切な施設の維持向上が図られている。	4	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者以外はわかりにくいと思います。 ・ホールロビーは利用者がいない場合は閉じられているが、ここを開けて、カフェも含めてホワイエを運用すれば、新たな居場所となる可能性が出る。 ・受付前のテーブル椅子も、視察時には利用者が座っていなかったが、ここも座りづらいという印象があった。資料を充実させることや、受付からの視線が少し遮られるような居心地を考えた運営も考えられるだろう。 ・練習室の1つに床の剥がれがあり、バリアフリー化が望ましい。 ・完全LED化がまだである。 ・定期的なピアノ調律等、基本的なことは実施されている。 ・身体不自由な人も2階席を利用できるようになることを期待したい。 ・舞台以外のLED化が完了したことは評価する。 ・30年経過しているため、経年劣化は否めないが早期の修繕を行っているため、利用者の満足度への影響は少ない。また、主となるホール利用に影響が出る部分から重点的に改修を行っている点も評価できる。目に見えにくい部分の点検、改修も今まで以上に注意が必要であろう。 ・感染症予防やバリアフリー設備の導入を行っているが、その分幅広い層の利用者が想定される。そのためスタッフの業務量増加により、各種業務が希薄にならないようしてほしい。 ・ホール舞台を除く全エリアでのLED化が完了していることは、開館から30年ということを考慮すると素晴らしい点である。環境維持管理と同様に、回収しなければいけない点を把握し、環境性能の良い設備へ変更していくことで、今後も継続した環境負荷の低減化が可能になるだろう。
どなたでも安心して利用できる施設	多様な利用者を想定した施設設備が整えられている。				
環境への配慮	継続的に環境負荷の低減化が図られている。				

横浜市青葉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	委員会 評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準	評点	評点	評点	
5 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。	5	4	4	<p>・文化事業の「エデュケーション&コミュニティプログラム」について、「エデュケーション」という単語にやや違和感を感じる、これを「ラーニング」と言い換えると、主体が事業主から参加者にうつる。それを起点に事業を考え直すことも地域に「文化的コモンズ」を生んでいく主体としては気にかけて方がいいと考える。</p> <p>・協賛金・助成金の獲得については、あまり積極的ではないように見受けられる。</p> <p>・コストは12月まで前年比74%になっているが、機器が省エネであるかが不明瞭である。</p> <p>・収入は比較的安定しているとみられる。</p> <p>・総事業費が高くなるコンサートの入場率が比較的低い点を改善したい。</p> <p>・横浜市からの小学校でのアウトリーチプログラムへの補助金が安定している。企業協賛金の増額に期待する。</p> <p>・LEDの積極的な利用により電気代は多少抑えられるだろう。今後は空調設備の清掃や見直しを行うことで冷却及び温熱の効率化という点でのコスト削減も見込める。</p> <p>・改修や点検等による影響を受けたことは否めないが、その中でも安定した水準で収益が確保できている。集客人数が増えればその分チケット料金を下げることができる上に、より安定的な収入確保につながるため、この点にも目を向けた取り組みを検討していきたい。</p> <p>・コロナ前後で生活環境が大きく変わった中で、入場者数がコロナ前の安定水準に回復したことは喜ばしい。助成金で成り立っている事業の改善が今後の課題となるだろう。</p> <p>・東急株式会社、東急の関連会社から協賛金を考慮したチケット料金の設定となっているが、協賛金や助成金をあてにした収支構造は非常にもろい。長期的な運営を考えたときに、協賛口を複数見つけておくことがよいだろう。</p>
(2) 利用料収入の安定確保	収益を上げているか。そのための施設の取り組みが利用者増・収益増につながっているか。				
(3) 文化事業収入増	高い品質の文化事業を継続して行い、集客率の向上と事業収入増が図られている。				
(4) 協賛金・助成金の積極的な獲得	協賛金や助成金を受け、求めやすいチケット料金の設定が集客に結び付いている。				

横浜市青葉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	委員会 評価	評価委員会委員の主なコメント
目標項目	目標水準	評点	評点	評点	
6 その他目標					
(1) 危機管理対策の充実	災害等に対し、適正かつ安全な危機管理対策がなされている。	4	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開の場があまり広くないような感じられます。 ・危機管理対策は今後も努力が必要である。 ・横浜市標準規定に則り、公開規定が作成されている。 ・個人情報保護への取り組みが丁寧に行われている。 ・職員への研修を今後とも実施することが大切である。 ・施設の老朽化にも通ずる部分であるが、防災訓練や避難誘導を定期的に行うことでスタッフ及び来場者に被害がないように努めている。備蓄品は現状十分に確保できているため、今後は東急スクエアだけでなく広い範囲での連携強化が求められるだろう。 ・情報公開規定を策定しているため、引き続き適切な情報公開体制を維持していく。 ・個人情報漏洩についての研修を頻繁に実施していることや規定の整備が適切に行われているため、適切な個人情報の取扱いができています。今後とも適切な管理運用が求められる。 ・業務内容の多様化により、スタッフに求められる業務が増えている。その中でサービス、業務水準を向上させるためのコミュニケーション研修をはじめとした多様な研修の実施が利用者満足度の向上に役に立っている。
(2) 情報公開、説明責任の的確な実施					
情報公開への取組	適切な情報公開を行い、指定管理者としての説明責任が果たされている。				
個人情報保護への取組	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。				
(3) 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を実施し、人材の育成が図られている。				