

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3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。

ア 室内音響設計に配慮したホールの質を維持しつつ、「横浜市区民文化センター条例」等の規定に基づいて文化活動のために施設の提供を行います。

イ 25年間にわたり、質の高い創造的な音楽鑑賞の機会を提供してきた実績を活かし、引き続き、青葉区の芸術文化の更なる振興のため、音楽を中心とする質の高い芸術文化事業を企画、実施します。

ウ 次代を担う小中学生など子どもの創造力を育むため、音楽を中心とした芸術

文化に触れる機会を提供するとともに、若手音楽家の発掘、育成につながる取組を行います。

- エ 青葉区には芸術文化活動に熱心な区民、団体が数多く存在することから、このような方々をはじめ芸術文化活動を行おうとしている方々の活動の活性化に向けた情報提供や相談など様々な支援を行います。

なお、青葉区民文化センターに対する区内外の音楽関係者等の期待が大きいことから、運営にあたっては地域の声を聴く機会を設けることが求められます。

(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

平成30年4月1日から令和5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 文化事業に関する業務
- イ 施設の運営・管理に関する業務
- ウ その他業務

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	安彦 善博（洗足学園音楽大学元教授）
委員	西田 由紀子（よこはま市民メセナ協会会長）
委員	細谷 佳世（東京地方税理士会緑支部）
委員	吉村 春美（地域住民代表）

(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2年 11月19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2年 12月24日	5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 新型コロナウイルス感染症の影響があった期間を除いた平成30年度及び令和元年度2月までの期間を評価対象としました。
- イ 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。
- ウ 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	
			委員会評価	評点平均※
1 適正な指定管理を実施するためのPDCAサイクル確立	5	4	4	(4.4)
2 事業目標	5	4	5	(5.0)
3 運営目標	5	5	5	(5.0)
4 維持管理目標	4	4	4	(4.4)
5 収支目標	5	5	5	(5.0)
6 その他目標	4	3	4	(4.0)

※参考として、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掲載します。

(4) 講評

指定期間のほぼ半ばにあつて、事業目標に対する実施状況は、選定時の提案を上回る運営が来ています。

特に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、

幅広い層を対象に地域社会に開かれ、アーティストや鑑賞者である区民に支持されるクオリティの高いものとなっており、芸術拠点として適確な事業運営がなされています。

即ち、質の高いホールとして国内でも定評のある施設の特徴を活かした音楽づくりや、他の区民文化センターにないラインナップの公演実施などがフィリアホールの施設利用者、リピーター鑑賞者への魅力となっており、かなりの努力と工夫がみられます。

また、フィリアホールを地域の拠点と位置づけて、地域と地域の絆を「音楽」を通じて結びなおし、地域の文化施設や人々と連携することで、地域に根差し、地域の課題に取り組むとするコンセプトがきちんと経営に活かされています。

例えば、区民企画委員や区民サポーターなど、区民を巻き込んだ運営を実現し、また、市政や25周年記念事業にみる区政との連携や協力、近隣の大学や施設との連携、アウトリーチ活動の展開等、地域を繋げる活動にも注力しており指定管理期間の後期にも期待がもてます。

さらに業務体制については、三社が同一の事務所を利用し、各社の事業の強みを活かしつつもスピード感のあるスムーズな運営を行う等、共同事業体としての強みがうまく機能しているという印象を受けました。

また、維持管理体制についても、定期的な修繕、管理及び点検を適切に実施しており、予防保全の意識も高く持つ等、適切な施設維持管理ができています。加えて、環境負荷の低減のための取り組みも推進している点も評価できます。

経営面における収支バランスについても健闘しています。例えば、利用料金の減免、割引導入などの利用者サービスと施設負担のバランスが、稼働率増加により見てとれます。PDCAサイクルの徹底による経営（収支や維持管理）についての努力や工夫が、結果として質の高いコンサートの実現を支えています。

(5) 今後取り組むべき課題、改善点

事業計画の策定に当たっては、事業と市の文化政策の理念との適合性といった視点の更なる反映を期待します。

情報収集・発信について、フィリアホールで行われていることを、SNS等を効果的に運用し、より積極的に発信していく必要があると感じました。区内活動団体の情報収集、マッチングの促進、フィリアメンバーズの更なる獲得等、更なる強化を期待します。引き続き、広報によるフィリアホールの認知度向上や、良質な公演をわかりやすく発信するとともに、アウトリーチ活動などを通じて、リピーターだけでなく新規来館者の獲得にも取り組んでいただきたい。

近隣学校との連携については、現在の学生団体との連携のみならず、新たな学校法人との連携といった更なる事業拡大も期待します。多くの学校との連携により、地域の芸術振興へ更に努めていただきたい。

このほか、地域の文化的コモンズの牽引役として区内他施設の連携等、役割を

果たしてきていますが、更なる他団体との協働により、地域課題の把握及び解決に取り組んでいただきたい。

練習室の稼働率維持や、利用料金収入の安定確保に向けて、収支についての工夫と改善が見受けられますが、施設の専門性、特色を維持しつつ、クラシック音楽以外の利用も促進することで安定した利用に努めていただきたい。

さらには収益について、修繕の計画的な実施や区民向け事業の実施など充て、利用者、来館者の利便性向上に努めていただきたい。

最後に、社会や時代の要請をしっかりと見据え、公的音楽ホールの新たな在り方について模索し、将来に繋がる施設の効果的な運用ができるよう期待します。

継続的に取り組むべき点や今後取り組むべき具体的な課題や改善点については、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

本委員会の評価をまとめるにあたり、令和2年11月19日の第1回委員会において評価基準を確定し、さらに業務評価基礎資料をいただいて、12月24日の第2回委員会において施設見学と指定管理者による自己評価、質疑応答を経て、委員それぞれの専門的な視点を以って、客観的かつ多角的に議論を重ねてきました。

25年にわたる伝統あるフィリアホールの運営について、長年運営に携ってきた指定管理者代表企業の経験や蓄積が活かされており、質の高い音楽と心地よい鑑賞環境の醸成について、利用者やアーティスト等から支持されているという点で大いに評価できます。

また、指定管理者として、区民文化センターの役割を十分理解しながら、工夫改善を重ね管理運営にあたっており、上質な音楽の発信と地域連携との両立への更なる努力の姿勢が期待につながります。

残り2年の指定期間の管理運営についても、中長期的な見通しをもちながら、区民満足度向上を目指し、事業企画や管理運営にあたっていただきたいと思います。

青葉区のみならず市内外の文化芸術拠点として区民が愛着と誇りをもち、地域社会と連携し貢献できる文化施設として、音楽における高度な専門性を尊重しつつ、区民協働を推進し、誰にも開かれた親しみある、青葉区の誇りと愛着のフィリアホールを今後も確立し、青葉区のシンボルと言われる施設となれるよう、更なる発展に取り組んでいただきたいと思います。

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サイクル確立					
(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	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・提案書と年度ごとの事業計画書が対応している。 ・計画そのものはよく考えられている。ただ、市の文化政策の理念との適合については不明確な点が多い。 ・区とのコミュニケーションについては、報告にとどまらず事業の方向性について話し合う機会を今以上に持つべきである。 ・事業計画について、もう少し具体的な内容になるとよい。 ・実施可能な事業計画を策定し続け、立てた目標をあきらめずに達成してほしい。 ・利用者の意見の減少も見られるため、意見徴収の方法も検討していくべきである。 ・達成可能な目標を立て、定性的にチェックを行う体制ができている。または意識を持っている。 ・文化的コモンズ形成の軸を、より明確に立てることで、フィリアホールの特性が市民にさらに浸透するのではないか。 ・各種事業報告作成及び区役所への提出、また月一回の区役所との会議における報告や利用者への回答等フィードバックも着実に実施されている。 ・PDCAサイクルによる見直しや改善が図られており、スタッフ間及び共同事業体間での確に意識共有されている点は評価に値する。 ・課題に対して改善する意欲が感じられる。
(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	5	<ul style="list-style-type: none"> ・芸術文化の鑑賞機会の提供についてはかなりの努力と工夫がみられる。 ・音楽に触れる「きっかけづくり」の場の事業の内容はよいが、今後の充実が期待される。 ・エデュケーションアカデミープログラムではキッズや中高生への興味を喚起するような工夫のプログラムによる「音楽へのきっかけづくり」が実施されている。 ・市や区の他の企画・事業との連携はもう少し拡充できると思われる。 ・共催事業は市の文化政策との整合性を考える必要がある。 ・横浜音楽祭への協力、ヨコハマトリエンナーレや青葉区制25周年事業等、機会をとらえて積極的に企画や協力をしており、市政・区政に貢献している。 ・情報収集・発信はまだまだ発展の余地があるように思われる。 ・もっと多くの若年演奏家を支援してほしい。 ・フィリアメンバーズの勧誘にももう少し力を入れてもよいと感じる。 ・「若手インキュベーションプログラム」として若手が自ら公演を企画・運営・実施する機会を提供しており、今後大いに期待できる。 ・広報について、更に区民に周知されるよう努力してほしい。 ・コンサートシリーズの特色あるプログラム構成及び教育・地域密着型エデュケーション等にも注力、さらに共催事業等フィリアホールならではの質の高い構成力が際立ち、地域を音楽で繋ぐ観点からも大いに健闘している。 ・区民企画では市民協働型により取り組むことで、区民プロデュース公演の実現とそれに伴う地域課題の発見等新たな展望が開けている。 ・様々な階層に向け適格に鑑賞機会が提供されている。 ・「きっかけづくり」のために出張コンサート等を企画・実施しているのは良い。 ・多くのコンサートをバックアップする体制ができており評価できる。 ・多様多彩な共催事業にあわせて従来貸館での優良公演のバックアップや受け入れをしており、自主・共催事業共に質の高い公演の実現となっている。 ・ケアプラザとの連携事業は評価できる。 ・高品質な公演が、身近な場所で開催されており、区民にとってありがたい。 ・積極的な地域に出での活動は評価できる。 ・学校とアーティストが打ち合わせる等、きめ細かい準備もなされてのアウトリーチをはじめとしてケアプラザや地区センター等地域に開かれたアート活動は音楽による地域コミュニティ形成の実現に寄与している。
(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コンサートを実施している。				

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	5	5	<ul style="list-style-type: none"> ・空き枠促進として、リハーサル利用や練習利用について、柔軟に利便性向上を図っており、空き区分の効果的運用と利用者の利便性が一致をみる等評価できる。 ・高齢者や子育て世代を初め、利用者に分かりやすい掲示や、きめ細かいサービスを提供しており、評価できる。 ・スタッフやレセプションスタッフが質の高いサービスの提供につとめており、トータルサポートの実現をみている。 ・ライブ配信等、インターネットを活用した施設の利用を可能にする必要がある。 ・これまでの学生団体だけでなく、学校法人との連携も視野に入れるべきである。 ・区民サポーターについては更なる充実化を期待する。 ・横浜市や川崎市の音大とも連携した方が良いのではないかな。 ・地域ニーズの反映のための運営委員会の組織化を期待する。 ・公共施設との連携を図り、まさにフィリアホールならではの特性を生かし、音楽で地域を繋ぐ取り組みがなされている。今後も大いに期待できる。 ・地元の中学校等への支援が評価できる。更に進めてほしい。 ・区民のニーズの把握のための努力が見えるが、更なる努力を期待する。 ・中学生への職業体験の実施は評価できる。隣の区からの受け入れも今後続けてほしい。 ・区内各施設との連携や協力があり良い方向である。 ・施設利用後の利用者ニーズを把握する等、提出用紙に意見や要望欄を設ける等、地道に努力しており評価できる。地区センター・ケアプラザ等連携事業の際にもニーズ収集につとめており、運営に反映されることを今後も期待します。 ・利用者が気持ちよく施設を利用できるよう努力しているのが評価できる。 ・区民サポーター登録者数も順調に伸び、参加型・参画型として協働によるスタッフとしての活動等も着々と行われている。協働体制の向上、強化に向けての研修も実施されている。
(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"> ・舞台照明のLED化は不可欠と思われる。 ・LED化等努力が見えるが、更に無駄をなくす努力を期待する。 ・予防保全の意識が高い。 ・多様な利用者に対応した安全な環境を整える努力をしており、評価できる。 ・定期的な修繕、管理、点検を適切に実施しており、経年劣化等にもこまめに目配り対処している。 ・電力削減、環境保全への意識が高い。 ・環境負荷の低減化への取り組みを進めており評価できる。
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	5	5	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス向上、安全向上を踏まえた上でのこまめなコスト削減に取り組んでおり、よく健闘され、評価できる。 ・コスト削減・収入増・協賛金獲得のための努力が認められる。 ・文化事業収入増のため、指定管理者としての意識が高い。 ・利用料収入の安定確保のために料金体系の工夫がなされていて良い。 ・リハーサルや練習での割引サービス等施設の負担増のある一方、各部屋の利用率がそれを補う等、総じて利用料収入のバランスを保てており評価に値する。 ・初年度の反省を踏まえPDCAサイクルの徹底による収益の安定化を目指した結果、ほとんどの公演がチケット完売、自主事業収入の安定化につながる素地が確立され、高く評価できる。 ・関連各企業からの協賛金、公共の助成金等も積極的に獲得、ホールとしての自助努力も指定管理者によるところと高く評価する。
(2) 利用料収入の安定確保	決算において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	3	4	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に、どのような情報を公開したいのかということを能動的に考えてほしい。 ・危機管理対策については、入居するビルと情報共有し、適正に実施してほしい。 ・公開規定により、情報公開の適正な実施が認められる。 ・更に研修を重ねて人材育成に努めてほしい。 ・クレーム対応研修は評価できる。 ・災害等に対し、ビル周辺との連携も含め、スピード感をもった対策が適正、かつ安全な危機管理対策として行われている。 ・研修は代表企業においては適正に実施されており、共同事業体各社においての研修教育実施も適切である。
(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。				