

Ⅲ 評価

1 横浜市旭区民文化センター指定管理者業務評価委員会概要

(1) 横浜市旭区民文化センター指定管理者業務評価委員会 委員名簿

氏 名	所 属 等
○ 千賀 瑛一	経営倫理実践研究センター主任研究員
大谷 園子	フェリス女学院大学音楽学部講師
藤崎 晴彦	横浜市立大学国際総合科学部准教授

○印は委員長

(2) 評価委員会開催経緯

■ 第1回委員会	平成20年12月11日(木) 14:00~16:00 会場：旭区民文化センター会議室 ・横浜市旭区民文化センター指定管理者業務評価委員会要綱について ・委員長の選出について ・会議の公開・非公開について ・横浜市旭区民文化センターの概要について ・評価の進め方について ・施設見学
■ 第2回委員会	平成21年1月15日(木) 14:00~15:00 会場：旭区民文化センター会議室 ・(委員から施設への)ヒアリング
■ 第3回委員会	平成21年2月19日(木) 14:00~15:30 会場：旭区民文化センター会議室 ・評価について

2 業務評価表

次のとおり、指定管理者の自己評価、行政評価、外部評価を一表にとりまとめた。

平成19年度横浜市旭区民文化センター指定管理者業務評価表

目標		自己 評価点	行政 評価点	外部 評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準				
1 事業目標					
(1) 文化事業の企画及び実施に関すること					
事業の企画から実施まで、区民の力を活用するシステムづくり	区民企画委員会を開催し、企画検討から実施までを自主的に行います。年間3事業3回の実施を目標とします。				<p>○文化事業の企画については、新しいことへの踏み込みや、企画の工夫が足りないと思える。</p> <p>○発足当初からのハンドベル教室が長く続いていることはよいが、そろそろ新しいものへ着手を望みたい。</p> <p>○鑑賞事業においてジャンルを異にしてはいるが、アーティストの重複起用が見られる。より多彩な人材発掘を期待したい。</p> <p>○相談・アドバイスのスタッフには、一層広く深い知識と経験、そして親身な対応が期待される。</p> <p>○掲示板を見やすい駅頭などに増やし、プログラムや予定表を掲げるだけでなく、公演・講座・募集・行事などをサンハート自らの発信事項として人目を引く呼びかけを工夫し、頻繁に更新するようなことを考えてはどうか。</p> <p>○アウトリーチ活動は、たゆまずコツコツと続けて欲しい。</p>
地域の団体育成と、事業への活用	サンハートでの講座修了生が継続的に文化活動できるよう、組織化し、活動を支援します。				
鑑賞機会の提供及び講座、ワークショップ等の体験型事業を展開し、裾野を広げていく	ホール・音楽ホールでプロによる鑑賞事業を年6回程度実施します。また、体験講座を実施し、未来の文化活動者を増やします。				
(2) 文化活動に関する事業の相談に関すること					
区民の文化活動活性化のための相談への対応	利用者からの問合せや相談を随時受け付け、文化活動等に必要な知識や制度を知っていただくための情報提供を行います。	4	3	2	
地域へのさまざまなノウハウの提供	区役所や区内施設、地域団体等からの問合せや相談に随時対応します。				
(3) 文化活動に関する情報の提供に関すること					
地域の芸術文化情報センターとなる	豊富な文化情報が手軽に得られる場所として情報発信するほか、チラシ等を見やすく整理し提供します。				
様々な情報の効果的な発信	自主事業の公演情報などを、旭区及び周辺地域に重点的・効果的に提供します。また、利用者の文化活動を施設外にも積極的に広報支援します。				
(4) その他センターの設置の目的を達成するために必要な事項					
アウトリーチ活動の多様な展開	区内施設・街角でのアウトリーチ活動及び学校への希望調査を実施します。				
地域の人的、物的文化資源の発掘と活用	アーティストデータベースの登録を通じて、地域の文化活動者を発掘し、紹介します。また、旭区ゆかりのアーティストを紹介する事業を1回程度実施します。				

目標		自己 評価点	行政 評価点	外部 評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準				
2 運営目標					
(1) 顧客満足度の向上					<p>○運営面については、他区民文化センターとほぼ同レベルの活動をしている。特段評価すべきものは乏しい。</p> <p>○ホームページのより一層の充実が必要。</p> <p>○顧客満足度調査、利用者懇談会など、利用者からの意見・要望を吸い上げる仕組みが整っており、随時サービス向上努力を行っていることが伺える。</p> <p>○広報やインターネットを活用している点は評価できる。今後は個人情報管理などにも留意しつつ、さらなる展開を期待する。また、ホームページのアクセス数増加を実際の利用者増につなげる施策を立ち上げることも必要と思われる。</p> <p>○今後は施設独自のスタッフ研修制度などの充実が望まれる。</p>
ニーズの把握と利用者サービスの充実	ヒアリングやアンケートを実施し、利用者のニーズを把握するとともに、窓口サービスを充実して、利用者サービスを向上させます。				
利用者からの要望や苦情への適切な対応	利用者からの要望・意見等を随時受け付け、苦情が発生した場合は、改善に努め、その結果を迅速に回答します。				
(2) 的確な施設提供の実現					
区民の利用促進と新たな利用者の獲得	効果的な広報を行い、施設の認知度を上げ、新規利用者・来館者を増やします。				
効果的な利用法を提示する相談・アドバイスの充実	施設利用案内を改訂します。また、舞台技術スタッフによる効率的なサポートを実施します。				
周辺施設との連携と賑わいの創出	商業施設と連携した企画を実施し、街の賑わいの創出に寄与します。				
ホールロビーなど施設の有効活用	ロビーコンサートの開催など、利用形態の幅をひろげ、オープンスペースを有効活用します。	4	3	3	
(3) 的確な広報を展開する					
区民への的確で効果的な広報の実施	全ての区民に情報を届けることを目標に、様々な媒体を活用し、効果的な広報を行います。				
ホームページ等インターネット環境の充実	簡素で分かりやすいこと、市民がアクセスしやすいことを目指し、施設ホームページを運営します。 (開設日：19年3月29日) 目標月間アクセス数：1,500件、 年間アクセス数：18,000件				
(4) 専門性と区民の力を統合する組織の構築と運営					
適切な専門人材と人員の配置及び効率的な組織運営	事業企画・舞台技術・施設管理の経験豊かな専門スタッフを配置します。また、研修を実施し、スタッフのスキルアップを図ります。				
3 維持管理目標					
(1) 安全な施設・設備の効率的維持管理	施設を安全に維持するため、日常点検及び定期保守点検を確実に実施するほか、1件60万円未満の小破修繕を効果的に実施します。				<p>○施設の老朽化という独自要因を抱え、その対応への努力は伺える。</p> <p>○開館以来の豊富なデータを、適時活用しており、努力が認められる。</p> <p>○老朽化施設にあって、事故のないことを評価する。</p> <p>○予防保全及び定期維持管理に関しては、適切な計画が打たれているものの、施設の経年劣化に伴い支出が増大している。その結果、当初修繕費予算に比べ、3倍近くの支出が生じている。優先順位をつけるなどして顧客満足が低下しないような工夫はされているようだが、区とも連携を強めることで、より効果的な維持管理を行うことが期待される。</p>
(2) 快適な環境のための適切な維持管理	複合ビルと協力して衛生環境を管理し、利用者が快適に使用できるよう細やかな対応を行います。	4	4	4	
(3) 施設予防保全への取り組み	施設設備等の中長期修繕計画や修繕・改修について、早めに施設情報を提供し、関係各所に働きかけます。				

目標		自己 評価点	行政 評価点	外部 評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準				
4 収支目標					
(1) 経費削減への努力	事務費・管理費を見直し、必要な経費を確保しながら、コスト削減の努力を行います。	5	3	3	○人材と人員配置に工夫を。 ○既に施設稼働率は限界まで来ており、大幅な収入増は期待できない中、いかに経費を節減できるかがポイントである。経費の多くを占めている人件費については、業務内容を精査するなどして、人数や勤務体制、正規職員と臨時職員のバランスを再考することでサービスの質を維持したまま人件費を抑制することも可能だと思われる。また、外部資金の獲得や他施設との共催事業など、さらに積極的に推進することも今後は必要となる。
(2) 収入向上の努力	利用料収入のさらなる増加を図るため、きめ細かい営業に努めます。また、地域団体の経済的自立を促し、文化事業の利用料減免を見直します。				
(3) 外部資金導入の努力	事業助成金・協賛金及び広告収入の確保に努めます。				
5 その他目標					
(1) 危機管理対策の充実	複合ビルにあった実効性の高い危機管理マニュアルを再整備します。	4	3	3	○危機管理、自己評価システムの運用については、マニュアルを整備し、手順どおり実施されている。これらのマニュアルは、適宜改訂を施すなど、職員全体の意識がマンネリ化しないような工夫をするとよい。また、情報公開への取り組みについては、施設独自での情報発信を行うこともアピールを高めることとなる。現状、催事・利用案内が中心のホームページについても、施設の取り組みの成果などを積極的に情報発信することで、市民により興味を持ってもらう機会が増えるものと思われる。
(2) 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用					
業務マニュアル等の整備	公平・確実・迅速・親切な利用者対応や、施設・設備の適切な維持管理のための業務マニュアルを整備します。				
業務記録、モニタリングへの対応体制の整備	定められた計画書・報告書等を作成し、旭区役所に報告するとともに施設に保管します。				
自己評価の実施と運用	半期ごとに自己評価を行い、旭区に報告します。また、アンケートや顧客満足度調査、利用者懇談会を実施し、自己評価の基礎資料として活用します。				
(3) 情報公開、説明責任の的確な実施					
情報公開への取り組み	旭区ホームページで年度計画書・事業報告書を公開します。また、ご意見箱に寄せられたお客様のご意見と回答を公開します。				
個人情報保護への取り組み	個人情報の保護に関する法律や条例を遵守し、個人情報等の適正管理に努めます。				
総合評価		4	3	3	

【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 評価委員会による総評及び指定管理者への今後に向けた提言

評価委員個人評価

評価軸（経営目標）	A 委員	B 委員	C 委員	評 価 委員会
事業目標	2	2	3	2
運営目標	2	3	3	3
維持管理目標	4	4	4	4
収支目標	3	3	2	3
その他目標	3	3	3	3
総合評価	3	3	3	3

総 評

【評価について】

- 開館から 20 年近く経過する中で、独自の取り組みを積極的に展開し、その結果、現在でも施設利用率が非常に高い点は評価できる。他方で、ほぼ事業が出尽くした感があり、人員数や予算面の制約から魅力ある新企画を展開できない状況にある。
- 高い利用率、恵まれた立地条件、進む老朽化などの理由から、現状是認型に流れていく姿勢がみえる。
- 施設の職員は利用者からの相談への対応など満足が得られておらず、ホスピタリティが欠如している。
- 近年は専門ホールや大型の文化施設が多数整備されており、当該施設の存在意義及び成長への道は、地域に密着した文化活動・文化情報発信の拠点となることである。アウトリーチや人材・情報の発掘活動の他、地元企業・団体等との提携充実を図るなど、「関心と提案」「参加と協力」誘い促す外部活動に取り組むことが望まれる。
- インターネットを中心とした情報発信や人材育成の面では、まだ改善の余地があると思われる。今後は、情報発信や人材育成に力を入れつつ、アウトリーチや他施設との共催事業などで、新たな利用者層を開拓し、将来に向けての成長基盤を築いてもらいたい。
- 指定管理者の基本姿勢としての民間的活力が、いまひとつ乏しい。施設運営を行っていく中で、経費の不足があったら、その代替措置を打ち出すなど積極的な運営姿勢がほしい。

【指定管理者への今後に向けた提言】

- 施設運営全般を通して見られるのは、新しいことへの踏み込みがなく、現状維持に推移していることである。これは、指定管理者自身の体質的な問題と思える。今後は、現在の経営努力を越え、一步踏み込み利用者サイドに寄り添った施設運営を目指してもらいたい。
- 文化事業では、高齢者への対応や地域ニーズを考えた企画が大切だと思える。(例えば、懐かしい映画の定期的・継続的な上映など)
- ホームページは施設案内にとどまらず、双方向性や、埋もれているニーズの発掘など、施設運営に対して一層の活用が図れると思う。