

平成 24 年度
横浜市旭区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

平成 26 年 3 月

横浜市旭区民文化センター指定管理者選定評価委員会
横浜市旭区役所

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	4
1	施設概要	
2	設置目的	
3	指定管理者	
4	指定管理者の基本方針	
5	平成 24 年度の事業実施方針	
III	評価	6
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

- 横浜市旭区民文化センター指定管理者選定評価委員会について
- 1 委員名簿
- 2 評価委員会開催経緯

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 24 年度横浜市旭区民文化センター指定管理者業務評価表

今回の評価については、平成 24 年度の指定管理者の業務に関して、外部委員により平成 25 年度に行ったものである。

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ある。
- 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の意義がある。
- 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ある。
- 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）の作成を求めている。

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5つの仕組みを設定している。

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かを把握する。

②指定管理者による自己評価

- 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る。
- このために、年度の目標を設定し、行政との協議によって両者共有の目標を設定する。これが目標であり、評価軸となる。

③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う。

④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う。

⑤利用者等による評価

- 施設の利用者代表等により構成される「利用者会議」等が出された意見を、施設の管理運営に反映することを目的に行う。

3 評価の結果の通知と公表

- 今回の外部評価委員による評価については、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する。
- 年度ごとの評価は残余の指定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ある。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る。
- 改善勧告を行ってもその改善が図られない場合には、指定の取消しをも含む処分を行うことがある。

Ⅱ 指定管理者施設概要

1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市旭区民文化センター「サンハート」
- (2) 所在地 横浜市旭区二俣川1-3 二俣川ライフ5階
- (3) 施設規模 延べ床面積（専有部分） 2,564㎡ （共用部分）832㎡
鉄筋コンクリート造 地上7階、地下1階建ての5、6階を専有
- (4) 内 容 ホール（300席）、音楽ホール（103席）、アートギャラリー（110㎡）、
カルチャー工房（83㎡）音楽工房（53㎡、27㎡、23㎡、35㎡の4室）、
ミーティングルーム（31㎡×2室）、情報コーナー、楽屋、事務室
- (5) 開館時間 9：00～22：00
- (6) 開 館 平成2年8月4日

2 設置目的

- (1) 文化芸術活動（音楽・美術・演劇・舞踊等）の練習・発表・情報の場を提供
- (2) 地域に根ざした、個性ある文化の創造や市民活動を支援
- (3) 優れた音楽や舞台芸術に接する機会の提供

3 指定管理者

- (1) 事業者名 相鉄・神奈川共立共同事業体
〈代表構成団体〉
株式会社相鉄エージェンシー
〒221-0052
横浜市神奈川区栄町5番地の1
電話 045-450-1831
- (2) 指定管理期間 平成23年4月1日から平成28年3月31日まで

4 指定管理者の基本方針

指定管理者として2年目を迎える平成24年度は、23年度に経験した旭区民文化センターサンハートの運營業務の経験を踏まえ、引き続き、区民の喜びをつくり、旭区の地域活性化、地域価値向上の貢献というビジョンに向けて、事業のさらなる継続と展開を図ります。

そして、ビジョン実現のためのミッションは、改めて、「館の利用率の確保と満足度の向上」「世代間交流」「次世代の育成」と認識し、次の3点を軸に据えて事業計画を策定します。

- (1)さまざまな立場・ライフスタイルの区民のための、文化芸術との「出会いづくり」を推進します。
- (2)文化芸術活動を通して、地域における区民・地域の「交流と仲間づくり」を推進します。
- (3)質の高いサービスの提供による、区民・利用者の「満足づくり」を推進します。

5 平成24年度の事業実施方針

平成24年度は、平成23年度から進めてきた、“区民と私たちが文化芸術を通じて「であう」”“区民と私たちが自主・共催事業などと共に「あゆむ」というサンハートにおけるコミュニティの構築をさらに進めながら、23年度に得たネットワークを活用して、参加型事業やアウトリーチ活動に注力し、であいを創りながら新たな楽しみ・発見を促す、「みつける・ひろがる」年とします。

(1) 事業の方針

ア 「鑑賞事業」「普及事業」中心から「育成事業」や「交流創造事業」へ重点をシフト

昨年度は「鑑賞事業」や「普及事業」を通じて新規利用者の開拓や区民参加の促進を行い、たくさんの方々に初めてご来館して頂きました。今年度はそうしたお客様と共に歩み成長するためのワークショップやコンクール事業などを重点的に展開します。

イ 『イベント』ではなく『芸術プログラム』としての事業コンテンツ

ロビーコンサートや駅コンサート等、気軽に参加できるきっかけ作りとなるような催し物を実施する中で、お客様が「もっと知りたい」「もっと楽しみたい」と感じた時にすぐに次のステップを提案できるような仕組みで事業運営を行います。それぞれの事業を個々のイベントとして完結させず、シリーズ化したり発展性を持たせるなど、芸術総合プログラムとしての事業展開を実施します。

ウ 企画事業の効果を最大化するためのストラテジックプランニング

それぞれの事業の参加対象者に向けて最も効果的な広報・宣伝・販売促進方法を考案し、事業への参加動員につなげます。また、地域活性化という同じ目的を共有する企業や団体との協働体制を構築し、あらゆる手段で区民のアンテナに働きかけます。

エ 相鉄グループのバックアップを利用して、区民目線での利便性を追求

一つの企画が認知されてから公演の幕が閉じるまでのサイクルが、区民の生活に寄り添い、区民にとって最も便利な方法で実施されるよう、事業の運営体制を見直します。今まではサンハートに来館いただかなければ出来なかった事を、電話やインターネット、さらに公共施設、学校、商業施設などの地域の拠点、及び駅を始めとする相鉄グループのバックアップなどを最大限に活用して、利便性を高めます。

(2) 運営の方針

ア 顧客満足度の向上と良質なサービスの提供

利用者・来場者の声をもとに「施設を利用できる時間」、「情報提供」、「利用相談への対応」、「利用者支援」など、利用者・来場者の立場に立ったユーザビリティの高い施設運営を行い、顧客満足度を高めます。

イ レベルの高い接客・接客

安心と信頼の獲得のために、「職員の接客・接客」に関する研修を行い、利用者に職員一人ひ

とりの“顔”が見えるような施設を目指します。

ウ ニーズを運営に活かすシステムづくり

引き続き利用者・区民の声を収集し、効果的に施設運営に反映させる仕組みづくりをします。データを収集するだけでなく、そこから利用者のニーズを汲み取り、活かす業務改善システムを構築。改善結果を公表することで利用者の要望に対するレスポンスを実施していきます。

(3) 管理の方針

ア 二俣川駅北口共同ビル管理組合との一体管理

構成団体である相鉄企業は二俣川駅北口共同ビルの管理組合事務業務と建物維持管理業を併せて受託しているという利点を活かし、更なる効率的な管理を追求しコストパフォーマンスの高い維持管理を実現します。

イ 施設予防保全の実現

「今、施設や設備がどのような状態か」を踏まえ、「今後施設や設備はどうなっていくか」について、将来を見据えた予防保全（中長期修繕計画・設備機器更新計画の策定・提案）に取り組めます。

Ⅲ 評価

1 評価の方法

- 平成 24 年度事業を評価の対象とする。
- 公募時に指定管理者から提出された提案書や平成 24 年度事業計画書をもとに、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定した。（資料 2）
- 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、目標が達成されたか否かの「自己評価」を行った。
- 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」等をもとに「行政評価」を行った。
- 「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 24 年度横浜市旭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。）を作成した。
- 評価委員会委員が、「評価表」の内容をもとに、本業務評価報告書を作成した。

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」を標準とし、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

総合評価		A
項目ごとの評価	1 事業について	A
	2 運営について	A
	3 維持管理について	A
	4 収支について	B
	5 その他	A

(2) 各評価項目ごとの評価委員会コメント

ア 事業について

【評価点】

○鑑賞事業について、実施された事業のアンケート回収率が 55.6%と非常に高く、さらにアンケートの集計結果によれば平均満足度も高い (79.7%) 数値となっている。これは、区民のニーズを的確に捉え、その事業内容を希望する区民に対して適切に広報が行われた結果であり、高く評価できる。

○区民企画者の活用などは、一般にもアートマネジメント人材育成事業の対象者を広げるという意味で、サンハートならでの事業展開ができています。

○体験型事業の実施など、積極的に自主事業を実施していることは高く評価できる。

○地域の人的、物的文化資源の発掘と活用に努め、アウトリーチ活動にも積極的である。ホームページ、紙媒体、CATV等、自社の強みであるメディアミックス戦略により、情報を幅広い層に提供している。目標に見合う成果を挙げている。

○オープンデーに企画した「メダカの学校」のように、継続する企画の中に小さな企画であっても新規事業を行う姿勢が評価できる。

○少ない予算の中で、様々なメディアを積極的に活用して、広く情報提供をしていることを評価する。

【改善点】

○館単独ではなく、芸術団体や大学等、外部組織との一層の協力関係などにも目を向けるべきである。

○高齢者数が全 18 区中最も多い区において、今後どのように事業を展開するのかの目標や提案が望まれる。

○地域の団体育成、事業への活動については、地元の文化団体の支援や共催等、見るべきものはあるが、さらに多くの市民文化団体の育成や共催による支援活動等を期待する。

イ 運営について

【評価点】

- アンケートやご利用意見BOXの活用も行われており、直接利用者の声を聞く工夫がなされている。
- 幅広い年齢層の区民に、当施設の認知度の向上に努力されていることがうかがえる。
- 利用者サービスの向上に努めている。また、広報にも意欲的である。
- 開館20年以上のホールにおいて、大きな事故無く運営を行っているということは、設備や備品の管理が的確になされ、利用者及び職員に対する安全面での指導が行き届いている結果である。
- カルチャースタッフとして、窓口業務を地元の市民が担当し、市民との接点をよくこなしていると見られる。

【改善点】

- 二俣川駅から、センターに歩いていく途中の案内が少なく、初めての訪問者には道順がわかりにくい。帰宅困難者の一時滞在施設としても課題である。
- 利用団体や鑑賞に来る利用者等との情報交換、ニーズの把握、管理側の運営システムの周知等のための「懇親会」や「連絡会」があるが、資料としてそれらの結果や、アンケート、ヒアリングの具体的な記述が見られない。利用団体や利用者のニーズ、情報交換の結果等を「見える化」するシステムを構築すべきである。
- 運営の硬直化を防ぐ意味で、利用団体や利用者が運営の一部に参加できるシステムを導入することも検討してはどうか。

ウ 維持管理について

【評価点】

- 施設の保守点検を着実にを行い、区役所との緊密なコミュニケーションのもと、施設の老朽化に対する改善策は計画的に実施されている。
- 衛生面への気遣いなどが見て取れ、快適な環境づくりに努めている。
- 小破修繕を実施するとともに大規模修繕のリスト化を行い、短期長期計画を策定していることが評価できる。

【改善点】

- 新しい同種類の他施設との格差などを的確に捉え、旭区に提言することも、日常管理者でなければできにくい業務として心得ていただきたい。

エ 収支について

【評価点】

- 事務費・管理費を常に見直し、コストの削減や、民間企業によるセミナー、研修、展示会等の利用も積極的に受け入れるなど、利用率の向上・利用収入増加に努力している。
- 修繕は、予算を超えても必要な修繕を行っている。
- 事業収入とその他収入については、予算に対して決算が上回っているので、事業について自主財

源比率が予算値より上がっている。

【改善点】

○「その他収入」としての広告収入などの獲得には、さらに注力すべきである。チケット販売代行収入、地元との連携などによる収入アップなど、今後、一層の自助努力を期待する。

○事業収入は予算を上回っているが、利用料金収入は予算を割り込んでいる。そのことについての原因分析および改善策が見受けられない。そもそも予算額が少し背伸びをしている部分もある。

○事業計画のなかで、目標利用率を定め、それに対する実績を報告すべきである。

オ その他

【評価点】

○P D C Aサイクルの導入による自己評価、改善、実行など事業展開、および管理運営が行われるよう努力されていることが感じ取れる。

○職員間の情報共有が図られている。

○危機管理対策、保安警備など関係各機関との連携強化や施設内の秩序維持、安全確保、不正利用の防止等に対し、適切な対応がとられている。

○節電の推進に努力したことがうかがえる。

【改善点】

○「管理業務実績」には、管理業務と自主事業、来訪者名等が混在して記載されているので、記入事項の統一をするとともに、課題と結果がわかるように様式を改善すべきである。

(3) 総括

指定管理者として3年目に入り、ちょうど折り返し地点にさしかかり、自身の強みや弱みがようやくわかってきた段階であると思われる。開館以来20年以上経過しているこれまでの蓄積を生かし、折り返し地点だからこそその新しい目標を設定し、指定されたことに限らず、新たな自発的な挑戦を期待する。

管理運営はしっかり取り組んでいただいているが、相鉄エージェンシーだからこそできる企画、顧客の確保に期待したい。そのうえで、民間企業の強みを生かした新しい展開を望む。

◆横浜市旭区民文化センター指定管理者選定評価委員会について

1 委員名簿 (50音順、敬称略)

氏名	所属等
○石田 麻子	昭和音楽大学教授
内田 恒作	二俣川地区連合自治会会長
上岡 実弥子	株式会社キャラウィット代表取締役、中小企業診断士
富野 良視	公益財団法人神奈川芸術文化財団事務局次長
山本 育三	旭区文化振興会副会長

※○印は委員長

2 評価委員会開催経緯

■ 第1回委員会	平成25年9月20日(金) 10:00~11:15 会場：旭区民文化センター ホール 議題： 指定管理者評価制度の概要について 評価対象施設の概要について 評価の方法について
■ 施設視察及びヒアリング	平成25年9月20日(金) 11:15~11:45
■ 第2回委員会	平成25年11月21日(木) 10:00~12:00 会場：旭区役所 第二会議室 議題： 評価について

評価の対象となる目標項目及び目標水準

資料 2

目標	
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	
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	「鑑賞事業」「普及事業」「育成事業」「交流創造事業」の4つのカテゴリで区民に役立つ施策を実施します。 若年層向けのコンテンツを強化します。 著名なアーティストを招へいた魅力的なコンテンツを実施します。
地域の団体育成と、事業への活用	地元の文化団体事業を支援し、事業の共催を実施します。 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。
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、区民の視点で文化事業の企画検討から実施までを自主的に行います。 利用者懇話会を実施し、区民から広くご意見を募る機会を設けます。
(2) 地域の文化活動の普及と育成の観点に立つて	
新規利用者の開拓と区民参加の促進	魅力ある新しい施策の提供・実施により、これまで文化芸術に親しむ機会が少なかった子どもを含む子育てファミリー層や、障がいのある方などが楽しんで参加できる事業を導入します。
地域の人的、物的文化資源の発掘と活用	区内にある文化的モノ、コト、ヒトに積極的に光を当て、事業に活用・紹介していきます。 旭区ゆかりのアーティストを紹介する事業を実施します。
アウトリーチ活動の多様な展開	相鉄線駅構内などの人の集まる施設と、福祉施設や病院、学校などの施設という二つの方向で展開していきます。
(3) 文化活動に関する情報の提供に関すること	
様々な情報の効果的な発信	ホームページをリニューアルする他、スタッフブログやツイッター等のウェブメディアを有効活用する事で、リアルタイムに質と鮮度の高い情報を発信していきます。 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。 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。
地域の芸術文化情報センターとなる取組	利用団体の登録や主催事業出演者の紹介システムを通じて、地域の文化活動者を発掘し、紹介します。 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。
(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	
地域社会との協力体制の構築	相鉄グループのバックアップ体制の構築により、地域における様々な接点を有効活用します。
区民の文化活動活性化のための相談への対応	区民の文化活動活性化のために、専門的なアドバイスを随時行います。
2 運営目標	
(1) 顧客満足度の向上	
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します。 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、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	夏休みの1日、当館の開館記念日（オープンデー）を開催し、認知度の向上に繋がります。 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	舞台技術を含め専門性をもった職員が常駐して、利用者からの相談・打合せをはじめ、トラブル等にも迅速に対応します。

目標	
目標項目	目標水準
	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 施設内のオープンスペース等を有効に活用し、施設の活性化・魅力作りに努めます。
(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。
(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。 カルチャースタッフやアルバイトとして、区民の施設運営参画を推進します。 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、相鉄グループとしての強みを活かし、直営修繕など、迅速な対応と経費(修繕費)の削減を図ります。
(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。
(3) 施設予防保全への取組	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。 利用受付・打合せ時に、利用者に備品や設備の正しい取り扱いを説明し、安全で確実な利用を促進します。
4 収支目標	
(1) 経費削減への努力	適正な職員数で効率的な組織運営を行います。事務費・管理費を常に見直し、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。
(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。 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。 横浜市と帰宅困難者一時滞在施設としての契約を締結し、災害時における協働体制を強化します。
(2) 保安警備業務	施設内の秩序を維持し、事故、盗難・破損等の犯罪及び火災等の災害の発生を防止し、利用者の安全を守り、財産の保全を図ります。
(3) 節電の推進	東日本大震災による横浜市の節電施策にもとづいて着実に実施するとともに、利用者へのサービス低下につながらないよう工夫します。
(4) 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。
	事業推進におけるPDCAサイクルの的確な運用 事業推進について全職員・スタッフの認識を共有化します。
(5) 情報公開、説明責任の的確な実施	
	情報公開への取組 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。 ご意見箱に寄せられた利用者のご意見と回答を公開します。
	個人情報保護への取組 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。

◆行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

【状況】

- 日常的な業務については、区職員が適宜施設を訪問し、現場の状況の確認に努めるとともに、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た。
- 横浜市内初の区民文化センターとして、平成2年8月4日に開館して以来、適切な運営が行われ、指定管理第2期2年目も大きなトラブルなく運営が行われた。

【利用率】

1 利用状況

横浜市内の他の区民文化センターとの比較においても、利用状況において高い水準を保っている。

(1) 施設全体の利用状況

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
利用人数	156,020	161,350	153,861	150,983	144,399
施設利用率	85%	84%	85%	82%	84%

(2) 各室の利用率

コマ単位	ホール	音楽ホール	アートギャラリー	ミーティングルーム (2室平均)	カルチャー 工房	音楽工房 (4室平均)
23年度	69%	76%	97%	76%	87%	84%
24年度	76%	77%	94%	79%	87%	86%

【人員体制】

- 年間を通して、計画通りの人員配置がなされ、必要人員は確保されていた。

【維持管理業務】

- 年間を通して、保守点検は適正に行われ、修繕箇所の早期発見と区への報告により適切な対応をとっている。小破修繕の実施とともに、大規模修繕要求のリスト化を行い、緊急度の高い案件について、予算化を実現できた点は、区との緊密な連携によるものであり評価したい。

【収支結果】

- 利用料金収入が予算を下回ったが、事業収入とその他収入が予算を上回ったため全体として収入は予算と比べて152,860円の増額となった。
支出では、舞台保守費、光熱水費、事業費、事務費の支出が抑えられたが、人件費、保守管理費、修繕費が予算を上回り、全体としては44,873円の増額となった。
この結果、収支差額が107,987円となっている。

【評価】

- 文化芸術との「出会いづくり」、地域における区民・地域の「交流と仲間づくり」、区民・利用者の「満足づくり」を推進するという基本方針にもとづき、育成事業、交流創造事業を促進し、地域に密着した自主事業展開を行っている。
- 開館後23年を経過し、経年劣化による故障が懸念される設備に対し、適正な保守点検を実施し、応急措置から修繕まで速やかに対応し、さらに修繕要望リストを作成し区役所に報告するなど、的確に設備保守管理を行っている。
- 収支においては、経年劣化により修繕費が予算を超えてしまった分、光熱水費を抑えるなど、経費節減に努力した。
- 「帰宅困難者一時滞在施設」として、緊急時マニュアルを整備し、防災訓練を実施するなど、危機管理対策を行った。
- 事業、運営、維持管理等全体を通じて、指定管理者の基本方針に沿った形でおおむね問題なく事業展開が行われている。

平成24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		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	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				A					
(1) 文化事業の企画及び実施に関すること				A					
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	「鑑賞事業」「普及事業」「育成事業」「交流創造事業」の4つのカテゴリーで区民に役立つ施策を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> ・鑑賞事業: 知名度高いアーティストによる演劇やジャズ公演実施の他、手ごろな価格で良質な企画を提供(「あさひ亭まねき寄席」等)。 ・普及事業: クラシック音楽を身近に感じて頂けるように「ロビーコンサート」を年4回、「駅DEライブ」を年1〜2回無料実施した。 ・育成事業: 子供たちの夏休みの企画として約1週間の「子どもハンドベル講座」や「ホールのお仕事体験講座」を実施。「アンサンブル・オーデション」では地域の演奏家の発掘と育成にも努めた。 ・交流創造事業: 第一線で活躍中のアーティストから直接指導を受けるチャンスを設け、地域における新たな文化活動の促進に努めた。(全12回の「演劇ワークショップ」、全3回の「ジャズクリニック」) 	<p>4つのカテゴリーで、バランスよく事業を組み立てる事ができ、3年目以降に向かって事業の大きな道筋と基盤を構築する事ができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鑑賞事業: 知名度の高いアーティストによる公演は大変な人気を博し、年間約5企画において述べ2000人を超える集客を動員する事ができた。 ・普及事業: アンケート結果によると、全体の来場者数のうち、10〜30%のお客様が「初めて来館した」と回答した。様々なバックグラウンドのお客様を取り込む工夫により、サンハートへの関心を高める事が出来た。 ・育成事業/交流創造事業: 「大変勉強になりました。」「一般の人でもプロから指導を受けられるという企画は大変良いと思います。」等の声がアンケートを通して寄せられた。 	A	文化芸術との「出会いづくり」、地域における区民・地域の「交流と仲間づくり」、区民・利用者の「満足づくり」という基本方針に基づき、積極的に自主事業を実施していると評価できます。	A	<p>○鑑賞事業について、実施された事業のアンケート回収率が55.6%と非常に高く、さらにアンケートの集計結果によれば平均満足度も高い(79.7%)数値となっている。これは、区民のニーズを的確に捉え、その事業内容を希望する区民に対して適切に広報が行われた結果であり、高く評価できる。</p> <p>○区民企画者の活用などは、一般にもアートマネジメント人材育成事業の対象者を広げるという意味で、サンハートならではの事業展開ができています。</p> <p>○体験型事業の実施など、積極的に自主事業を実施していることは高く評価できる。</p> <p>○地域の人的、物的文化資源の発掘と活用に努め、アウトリーチ活動にも積極的である。ホームページ、紙媒体、CATV等、自社の強みであるメディアミックス戦略により、情報を幅広い層に提供している。目標に見合う成果を挙げている。</p> <p>○オープンデーに企画した「メダカの学校」のように、継続する企画の中に小さな企画であっても新規事業を行う姿勢が評価できる。</p> <p>○少ない予算の中で、様々なメディアを積極的に活用して、広く情報提供をしていることを評価する。</p> <p>○館単独ではなく、芸術団体や大学等、外部組織との一層の協力関係などにも目を向けるべきである。</p> <p>○高齢者数が全18区中最も多い区において、今後どのように事業を展開するのかの目標や提案が望まれる。</p> <p>○地域の団体育成、事業への活動については、地元の文化団体の支援や共催等、見るべきものはあるが、さらに多くの市民文化団体の育成や共催による支援活動等を期待する。</p>		
	若年層向けのコンテンツを強化します。	<ul style="list-style-type: none"> ・子育てファミリー: 「オープンデー」では、キャンドル制作、陶芸体験、ダンス教室など、親子で体験できるミニワークショップを多数実施した他、映画鑑賞会や「会いに行ける歌のお兄さん」チーミーによるパフォーマンス等、子供たちに魅力的なコンテンツを強化。「親子でリズム！リズム！！リズム！！」では、0歳以上の乳幼児が気軽に参加でき、初めて音楽に親しむ企画を実施。 ・若年層を含む幅広い世代: 東日本大震災復興支援の為に「チャリティーコンサートシリーズ」では、手話ダンスという新たな分野で世界的に活躍中のダンスグループHANDSIGNなど、世代を超えて支持されているアーティストを起用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・シニア層が中心になりがちな顧客層を、ファミリー層や若年層も取り込み、幅広い世代が交流する場へと定着させる事が出来た。 ・子育てファミリー: 年間約10本の催し物を実施し、述べ4000人近くの来場者を動員する事が出来た。(子育てファミリー以外も含む) ・若年層: HANDSIGNによるダンスパフォーマンスでは、小学生から大人まで幅広い世代の方々が多数来場され、満席となり大盛況だった。さらに、NHKの取材で取り上げられる等、話題作りにも貢献した。 					A	<ul style="list-style-type: none"> ・鑑賞事業: 身近で良質の事業を手ごろな価格で実施し、芸術文化鑑賞者のすそ野を広げることに成果が上がっています。初心者向け企画が多いのは大変意義深いですが、今後はそれ以外の企画も積極的に行っていく必要があると考えます。 ・普及事業: ロビーコンサートや「駅DEライブ」など、広く区民に開かれた事業を積極的に実施しており、利用率も向上しています。 ・育成事業: オーディション入賞者を自主事業に起用するなど、アーティスト育成及び発表の場の提供を積極的に展開しています。 ・交流創造事業: 区民が直接、第一線のアーティストから指導をうける「演劇ワークショップ」など区民とのふれあいを重視する事業展開を行ったことが評価できます。
	著名なアーティストを招へいた魅力的なコンテンツを実施します。	<ul style="list-style-type: none"> ・五大路子さん(演劇): 横浜にゆかりのある人物を取り上げた詠み芝居を実施。また、五大さんを講師に招いた「演劇ワークショップ」を開催し、地域の演劇活動を活性化させる大きなきっかけ作りとなった。 ・佐山雅弘さん(ジャズ): 一流のクインテットのライブ開催の他、出演者から直接指導を受けられるジャズクリニックを開催。指導現場を一般公開し、一流の文化芸術活動を、より深く効果的に楽しんでもらう工夫も行った。 	サンハートからの文化芸術創発活動をスタートする事が出来た。プロによる一流の公演やワークショップは人気を博し、大量動員を実現する事を可能とした。さらに、ワークショップ参加者の満足度は大変高く、次年度への継続参加意欲やより幅広い活動へのチャレンジ精神を助長する事に成功した。3年目以降へ向け、大きな可能性を秘めた企画の基盤を構築できた事は、大変意義深い事である。						
地域の団体育成と、事業への活用	<p>地元の文化団体事業を支援し、事業の共催を実施します。</p> <p>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。</p>	<p>「旭美術家協会」や「あさひ茶花道協会」など、地域における文化団体事業を共催した。</p> <p>平成22年度まで主催事業であった「旭区民ミュージカル」のNPO組織化を支援し、定期的な助言と情報共有の場を設け、継続的なサポート体制を構築した。</p>	<p>毎年6件の事業を共催し、地域における様々な自主的な文化活動を支援する事が出来た。</p> <p>広報協力やチケットの販売促進活動、さらに予算組みのアドバイス等、団体が組織として安定的に運営する為の幅広いサポート活動を提供できた。</p>	A	<p>金環日食に合わせたモバイルプラネタリウムやハンドベル講座など、子どもや若いファミリー層を取り込み、幅広い世代から支持されています。</p>				

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
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、区民の視点で文化事業の企画検討から実施までを自主的にを行います。	区民企画委員を募集し、月に一度、定例会を開催。地元出身アーティストによる人気企画「バレンタインコンサート」の継続実施の他、参加型合唱企画「メダカの学校」等の新たな企画を実施した。	地域に根差した細やかな活動を継続実施する事ができた。さらに、区民企画委員の自主性を尊重し、運営体制の強化と内容のさらなる充実を図る事に成功した。	A			
	利用者懇話会を実施し、区民から広くご意見を募る機会を設けます。	毎年3月に利用者懇話会を実施。参加者からの率直なご意見を職員の中で共有し、さらなる顧客満足度の向上へ繋げた。	初年度は利用頻度の高い文化振興会を中心に、二年度は利用団体の中からランダムに参加を呼びかけ、様々な団体から幅広く率直なご意見を直接伺う事ができた。				
(2) 地域の文化活動の普及と育成の観点に立って				A			
新規利用者の開拓と区民参加の促進	魅力ある新しい施策の提供・実施により、これまで文化芸術に親しむ機会が少なかった子どもを含む子育てファミリー層や、障がいのある方などが楽しんで参加できる事業を導入します。	<ul style="list-style-type: none"> 子育てファミリー：ロビーコンサートや駅DEライブでは、ベビーカーのまま聴けるコンサートスタイルを実現し、子育て世代も気軽に音楽を楽しめる機会を提供。 障がい者：「身体で聴こう音楽会」では体感音響システムを発案したパイオニアの協賛により、聴覚障害者が音楽を楽しめる企画を実施。HANDSIGNによるダンスライブでも手話を使ったダンスパフォーマンスで難聴者も楽しめる工夫を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 子育てファミリー：回を重ねる毎に、子育てファミリーの参加率が向上し、サンハートの存在を定着させる事に成功した。 障がい者：聴覚障害者の団体との接点を持った事で、イベント後も、施設利用等に対して気軽にご相談頂ける関係作りができた。 	A			
旭区ゆかりのアーティストを紹介する事業を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> バレンタインコンサート：旭区在住のプロの音楽家によるコンサートを継続実施。 ロビーコンサート/駅DEライブ：アンサンブルオーディションの入賞者を中心に、演奏機会を提供し、地域における人材の育成と紹介を実現。 	<ul style="list-style-type: none"> バレンタインコンサート：動員力を誇る人気の企画として定着させる事が出来た。 ロビーコンサート/駅DEライブ：演奏家の活躍の場所の提供、子育てファミリーの参加促進、地域の音楽活動活性化等、様々な目的を総合的に達成する事ができた。 	A	区民企画委員の募集、利用者懇話会、駅・学校・福祉施設などへのアウトリーチ活動など、地域資源の発掘に努め、地域文化施設としての発信を継続しています。文化振興会や町内会・自治会など、地域の組織とも連携を深め、さらに地域に根ざした事業展開が望まれます。	A		
アウトリーチ活動の多様な展開	相鉄線駅構内などの人の集まる施設と、福祉施設や病院、学校などの施設という二つの方向で展開していきます。	<ul style="list-style-type: none"> 二俣川駅：二俣川駅構内でのコンサート「駅DEライブ」を年1~2回実施。たくさんの方が気軽に音楽を楽しめる場となった。 福祉施設：療育医療センターへの演奏家の派遣を定期的に行った。 学校：横浜市芸術文化教育プラットフォームとの協同により、木炭画体験やラテンジャズ鑑賞会等、小学校へのアウトリーチ事業の実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 二俣川駅：相模鉄道の協力を得て、駅構内での公演が実現した。たくさん地域住民が日常的に行き来する場でのコンサート実施は、あらゆるバックグラウンドを持った方々への効果的なアプローチとなった。 福祉施設：普段音楽鑑賞の機会に恵まれない方々へ音楽を届ける事が出来た他、演奏家が社会貢献できる仕組み作りにもなった。 学校：充実した内容と専門性が小学校から高く評価され、毎年継続的に依頼を受ける事が出来た。 			A	

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
(3) 文化活動に関する情報の提供に関すること				A			
様々な情報の効果的な発信	ホームページをリニューアルする他、スタッフブログやツイッター等のウェブメディアを有効活用する事で、リアルタイムに質と鮮度の高い情報を発信していきます。	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページ:職員が随時情報更新できるシステムを活用し、リアルタイムでの情報発信を実現。 ●スタッフブログ:自主事業の準備やレポート等の他、職員によるミニコラム等を掲載し、より身近な施設運営を目指した。 ●ツイッター:タイムリーな情報発信の促進に加え、地域を超えた繋がりを広げ、様々な情報交換を可能にした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ:毎年10万件前後のアクセス数を獲得する事ができ、タイムリーな情報発信が効果的且つ広範囲にわたり行われた事が実証された。 ・スタッフブログ:職員の顔が見えるブログ掲載を心がけ、親しみやすさを表現する事ができた。 ・ツイッター:一方的ではなく、相互のコミュニケーションツールとして活用する事で、サンハートだけでなく利用者の広報にもつながった。また、若年層との接点のきっかけ作りにもなり、サンハートへの関心を高める事が出来た。 	A	新たに文化活動を始めたい人に向けての情報発信や演奏家派遣制度など、主催事業や貸館事業にとどまらず、地域の文化情報発信センターとしての機能を継続しています。	A	
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・ローカルメディアの活用:自主事業の公演情報は、旭区が発行する「広報あさひ区版」や地域の情報誌等へ掲載依頼を行い、様々な方法で広報を行った。 ・チラシ:各公演のチラシは旭区のみならず、市内および近郊の公共施設や文化施設を中心に配架を行い、多くの方の目に触れる様工夫した。また、近隣の文化施設との連携を図り、関連した公演でのチラシの挟み込みやチケット販売等を実現。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ローカルメディア:紙媒体だけでなく、YCV(CATV)との密接な関係作りに成功し、地域番組での定期的な動画配信を行う事が出来た。 ・チラシ:関連施設内だけでなく、駅構内のPRボックスへ配架を行い、地域住民の日常生活の中で目に留まりやすい工夫を重ねた。 	A			
	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。	希望する利用者には、館が毎月発行する催し物案内や横浜市が作成する「アートナビ」への情報掲載を積極的に実施。	催し物案内は毎月5000部を発行し、館独自のネットワークを使って近隣の約200施設へ配架の依頼を行う事が出来た。	A			
地域の芸術文化情報センターとなる取組	利用団体の登録や主催事業出演者の紹介システムを通じて、地域の文化活動者を発掘し、紹介します。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体の紹介制度:みなくろが発行する「旭区サークルガイド」の他、サンハート独自の利用団体登録制度「情報提供カード」の実施を行い、地域の文化活動団体の紹介を行った。 ・演奏家派遣制度:主催事業「アンサンブル・オーデション」の入賞者を地域の公共施設や福祉施設へ紹介し、派遣事業を積極的に広報宣伝した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体の紹介制度:新たに文化活動を始めたいという意欲のある方に、その場ですぐに、たくさんの情報を提供する事が出来た。 ・演奏家派遣制度:コンサート運営のノウハウがない地域団体や施設も気軽にクラシックコンサートを開催出来る様、積極的な仕組み創りを行う事ができた。 	A		A	
	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。	情報コーナーには、文化芸術の専門誌を取り揃え、自由に閲覧できるスタイルを継続した他、文化芸術や地域情報に関するフリーペーパーの配架や、地域の文化芸術公演に関するチラシを見やすく整理し提供した。	館の主催事業や貸館事業の宣伝のみに留まらず、地域の様々な施設での文化事業を幅広く告知宣伝する事で、地域住民の文化芸術への関心や参加意欲を高め、また情報収集の利便性を追求する事ができた。	A			
(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				A			
地域社会との協力体制の構築	相鉄グループのバックアップ体制の構築により、地域における様々な接点を有効活用します。	駅構内でのコンサート「駅DEライブ」の実施の他、近隣駅のPRボックスでのチラシの配架やグリーンぼけっとでのチケット販売等を行った。	地域住民にとって日常的に利用する相模鉄道関連施設でのイベント実施や広報活動等幅広く協力体制を実現する事ができた。	A	駅構内コンサート「駅DEライブ」、五大路子詠み芝居における駅構内でのイベントなど、相鉄グループのメリットを生かした試みが評価されます。駅構内の案内表示の見直しや地域施設との連携が望まれます。	A	
	区民の文化活動活性化のための相談への対応	区民の文化活動活性化のために、専門的なアドバイスを随時行います。	相談窓口制度を設け、利用者はもちろんの事、利用者以外の一般的な問い合わせに対しても専門的なアドバイスをを行うシステムを開始した。	施設利用者には、利用1ヶ月前には技術に関する専門の打ち合わせを丁寧に行い、高い評価を受ける事が出来た。			

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	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				A				
(1) 顧客満足度の向上				A				
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します。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の率直な“声”をヒアリングするため、利用者懇談会などの実施、および利用団体の連絡会議への参加等を行った。また、より広範に利用者の特性、ニーズ等を把握するため、期間を限定し、利用者アンケートを実施した。 ・自主事業への来場者に対しては、来場者アンケートを実施し、事業に対する評価、感想等を伺うとともに、事業ニーズの把握に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者との対話を通じて直接ヒアリングした内容は施設の改善、利用の際の利便性の向上等に大きく寄与した。また、自主事業開催時の来場者アンケートの結果は、次年度の事業計画に反映され、より充実した事業展開と集客率の向上に繋がった。 	A	利用者懇話会、利用団体の連絡会議、アンケート、ご利用意見BOXの設置などにより、利用者の声を事業企画に生かすなど、利用者サービスの向上に一定の成果をあげています。施設利用者への対応もホスピタリティにあふれ、地域の文化拠点として人々の集いやすい環境を作っています。	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ○アンケートやご利用意見BOXの活用も行われており、直接利用者の声を聞く工夫がなされている。 ○幅広い年齢層の区民に、当施設の認知度の向上に努力されていることがうかがえる。 ○利用者サービスの向上に努めている。また、広報にも意欲的である。 ○開館20年以上のホールにおいて、大きな事故無く運営を行っているということは、設備や備品の管理が的確になされ、利用者及び職員に対する安全面での指導が行き届いている結果である。 ○カルチャースタッフとして、窓口業務を地元の市民が担当し、市民との接点をよくこなしていると思われる。 ○二俣川駅から、センターに歩いていく途中の案内が少なく、初めての訪問者には道順がわかりにくい。帰宅困難者の一時滞在施設としても課題である。 ○利用団体や鑑賞に来る利用者等との情報交換、ニーズの把握、管理側の運営システムの周知等のための「懇親会」や「連絡会」があるが資料としてこれらの結果や、アンケート、ヒアリングの具体的な記述が見られない。利用団体や利用者のニーズ、情報交換の結果等を「見える化」するシステムを構築すべきである。 ○運営の硬直化を防ぐ意味で、利用団体や利用者が運営の一部に参加できるシステムを導入することも検討してはどうか。
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンターには、当施設で長年にわたって勤務した経験豊富なベテランスタッフを配置し、利用手続き等を的確に行うだけでなく、利用についてのきめ細やかなアドバイスを行うなど、利用者の視点に立った親身で丁寧な窓口サービスを実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用する立場でサービスを提供する」を常に念頭に置き、一般利用者へのサービスはもとより、障がいなどを持つ利用者の方々に対しても手続きの代行等、「特別対応」ではなく「柔軟対応」で行うサービスへの評価は高い。 					
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンターには「ご利用意見BOX」を設置し、利用者からのさまざまなご意見、ご要望、苦情の収集を実施した。また、利用者には、受付スタッフ・職員がこまめなヒアリングを日常的に行った。 ・苦情については、まず、相手の話をよく聞き、原因を的確に把握し、納得が得られるまで丁寧な説明を心がけた。改善するべき点は改善し、結果を迅速に回答した。必要な事案については、旭区の所轄課へ適宜報告を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「できることはすぐ実施する」という方針で対応にあたってきた結果、利用者から「対応が早くて助かる」「利用者の話をよく聞いてくれる」「サンハートが明るく楽しい施設になってきた」など、高い評価を頂戴することができた。 	A				
(2) 的確な施設提供の実現				A				
区民の利用促進と新たな利用者の獲得	夏休みの1日、当館の開館記念日(オープンデー)を開催し、認知度の向上に繋がります。	<ul style="list-style-type: none"> ・子育てファミリーや未来館者への認知と利用を促進するため、オープンデー(開館記念日)を実施した。親子で体験できるミニワークショップを多数実施したほか、映画鑑賞会、子どもたちが楽しめる企画等を行い当館認知度のさらなる向上と、利用者の新規獲得に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・約1,000人(1日)の方々が来場。子育てファミリー層からシニア層まで幅広い区民を集めることができ、当施設を知っていたく良い機会となった。オープンデー来場をきっかけにその後の自主事業に来場される子育てファミリー層は着実に増加している。 	A	子どもや若い世代から高齢者まで、幅広い客層にアピールする事業を実施し、的確な広報活動で利用促進に成果を出しています。舞台技術・舞台照明の専門スタッフが常駐し、利用者の相談に応じ、区民が安心して利用できる体制が整えられています。	A		
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまな媒体(Web、ポスター、チラシ、新聞雑誌、交通広告、タウン誌等)を効果的に組み合わせ、広報活動を展開した。 ・Web:ホームページ、SNS、ツイッター等を使用し若年層へのアプローチを実施した。 ・大手マスメディアへの取材要請やプレスリリースの送付等を積極的に実施した。また、グループ会社である相模鉄道の協力により、二俣川駅構内に広報スペースを確保した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・効果的なメディアミックスと、大手マスメディア(朝日、読売、毎日新聞、NHKなど)への掲載、放映、などの相乗効果により、認知率の向上、利用者数の向上に繋がった。この結果、利用率は平成23年度82%から平成24年度には84%と、2ポイントアップした。 					
効果的な利用法を提示する相談・アドバイスの充実	舞台技術を含め専門性をもった職員が常駐して、利用者からの相談・打合せをはじめ、トラブル等にも迅速に対応します。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用1か月前の打ち合わせを実施し、常駐する舞台技術の専門職員が、利用者の相談等に対する確かつ丁寧なアドバイスを行うとともに、利用時にも開始から終了まで待機し、万一の時には迅速に対応できるよう備えた。 ・各室場毎に、利用方法、利用にあたっての注意事項、付帯設備のリスト、平面図を記載した利用案内を作成し、利用申請時など事前に説明することで、よりスムーズな利用を促進した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設舞台技術職員への利用者からの信頼度は高く、出演者、主催者から「照明、音響がすばらしかった」「またサンハートを利用したい」との声が多く寄せられ、リピート率向上にも大きく寄与している。 ・開館以来23年を経過し、老朽化した設備の保守・管理にも精通しており、2年間大きなトラブルに見舞われることなく運用することができた。 	A		A		

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
	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。	・二俣川ライフビル内の各テナントと提携し、友の会会員への特典等を提供していただくことで、互いの利用促進を実施している。	B			
	ホールロビーなど施設の有効活用	施設内のオープンスペース等を有効に活用し、施設の活性化・魅力作りに勤めます。	・ホールロビーおよびロビー前のオープンスペースを利用し「ロビーコンサート」を定期的実施した。 ・事務用会議室を「美音倶楽部」会場として有効利用した。 ・中庭においてゴーヤや朝顔を使った「緑のカーテン」を実施した。 ・施設内壁面の空きスペースに、メンバー募集告知用のボードを設置するなど、利用者が利用できる場を設けた。	A			
(3) 的確な広報を展開する				A			
	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。	・「催し物案内」を毎月発行(5000部)するとともに、自主事業のチラシを製作し、館内および相鉄線主要駅への配架を実施した。 ・区報への情報掲載の他、ローカル誌へのプレスリリースの送付、保育園、幼稚園、小学校を通じてのチラシ配布を実施した。 ・各町内会、自治会へ協力依頼を行い、自治会広報掲示板へのポスター等の掲出を実施した。 ・二俣川駅構内での駅貼りポスターおよび相鉄線車内中吊りポスターの掲出を実施した。 ・二俣駅構内でのチラシ配布、周辺大規模団地や住宅地へのチラシ投函を実施した。	A	・地元区民への情報の徹底周知を目標に、様々な手法を使い広報活動を展開した。職員、スタッフ自らが配布や投函を行うなど、地道な手法も積極的に実施したことで、事業等の集客に大きく寄与するなど、十分な効果が認められた。	ホームページ、ブログ、ツイッターなど情報発信方法に工夫をこらし、特にツイッターではタイムリーで双方向的な情報発信を行い、集客力を高めています。チラシを各区に配布し、駅構内のPRボックスに配架するなど、紙媒体による広報活動も行っています。さらに文化観光局との連携を深め、区外への広報力も高めることが望まれます。	A
	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。	・ホームページを全面的にリニューアルし、職員が情報を更新できるシステムを導入。リアルタイムで鮮度の高い情報発信を実施した。 ・スタッフブログを開設し、より身近で親しみやすいホームページづくりを行った。 ・ツイッター、SNSを使用しタイムリーな情報提供を行った。	A	・施設の空き状況等をリアルタイムで発信することが可能になった。また、ツイッター、SNS等を使った情報発信では、一方的な情報提供だけでなく、利用者との気軽で身近な情報交換や、若年層へのアプローチも可能となった。		
(4) 専門性と区民の力を統合する組織の構築と運営				A			
	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。	・事業企画・運営は(株)相鉄エージェンシー ・施設管理は相鉄企業(株) ・舞台技術は(株)神奈川共立 専門分野の企業3社が構成する共同事業体ならではの総合力で施設の運営・管理を実施した。	A	・それぞれの専門分野で経験を積んだ職員がいかに能力を発揮し、利用者をサポートした。また、自主事業においてはチームワークと総合力で質の高い企画を立案、実施することができた。		
		カルチャースタッフやアルバイトとして、区民の施設運営参画を推進します。	・カルチャースタッフには、旭区在住の区民を採用。また、区民企画委員を公募するなど、区民の施設運営参画を積極的に推進した。	A	・地元旭区に深いつながりを持つ区民を積極的に採用することで、細やかな情報や区民感覚を吸い上げることができ、旭区に立脚する施設として区民目線により近づいた施設運営を実施することができた。	専門スタッフ、窓口スタッフを的確に人員配置し、安全で快適な施設運営を行っています。さまざまな研修に参加し、また実施することで、施設管理者としてのスキルアップを図っています。	A
		研修を実施し、スタッフのスキルアップを図ります。	・横浜市主催の指定管理者研修、各種セミナーおよび消防・防災訓練・普通救命講習、相鉄グループの各種研修への参加を実施した。	A	・各種の研修、セミナー、訓練を通じて、指定管理者としての施設運営スキルアップだけでなく、一社会人としてのスキルアップに努めた。		

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価点	評価委員会コメント	
目標項目	目標水準							
3 維持管理目標				A				
(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、相鉄グループとしての強みを活かし、直営修繕など、迅速な対応と経費(修繕費)の削減を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル保守管理会社による月1回の定期的な施設点検に加え、職員による工房点検を実施した。 ・建築点検マニュアルに準拠した点検および建築物定期報告に準拠した点検を、年1回実施した。 ・舞台関連の設備機器については、担当メーカーが定期的に点検・保守業務を実施し、点検結果報告書を提出した。 ・また、ビル保守・管理会社職員が日常的に施設内を巡回し、目視によるチェック業務を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当事業体の構成企業である相鉄企業(株)は当施設が立地する二俣川北口共同ビルの保守管理会社でもあることから、常に密な連携を取りながら保守・管理を実施できた。また、小破修繕の範囲内であれば、外部の業者に発注することなく直接修繕が可能であり、さらに、土、日、祝日を問わず職員が常駐しており、迅速な対応と、経費削減に努めた。 	A	開館して20年以上経過していますが、施設の保守点検を着実にを行い、修繕箇所を早期発見、区への連絡・相談により、施設の維持管理に向けて、適切な対応をとっています。引き続き共同事業体による施設管理・施設の長寿命化につながる取組みを期待します。	A	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の保守点検を着実にを行い、区役所との緊密なコミュニケーションのもと、施設の老朽化に対する改善策は計画的に実施されている。 ○衛生面への気遣いなどが見て取れ、快適な環境づくりに努めている。 ○小破修繕を実施するとともに大規模修繕のリスト化を行い、短期長期計画を策定していることが評価できる。 ○新しい同種類他施設との格差などを的確に捉え、旭区に提言することも、日常管理者でなければできない業務として心得ていただきたい。 	
	(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。	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル管理会社と協力して、日常清掃、定期清掃を実施した。 ・定期施設点検時に、空調機器清掃を実施するとともに、定期的に施設内の空気環境測定を実施した。 ・定期衛生害虫防除(駆除)・レジオネラ菌に対応した水質検査・給排水管の定期洗浄作業等を実施した。 ・施設内のゴミ箱をすべて撤去し、ゴミの持ち帰りを推進するとともに、施設自らのゴミの軽減に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な衛生環境維持を行ったことで、利用者に快適な施設環境を提供することができた。また、利用者にも協力を呼びかけ、ゴミの持ち帰り・分別収集を行った。 				A
	(3) 施設予防保全への取組	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した施設内の修繕必要箇所をリスト化し、小破修繕については優先順位を決めて順次改善を実施した。 ・大規模修繕についても同様にリスト化し、工事費の見積もり、仕様書等を資料として添付した上で、区所轄課を通じて関係各所へ提出するとともに予算化に向けて働きかけを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル保守管理会社との緊密な連携により、こまめでスピーディーな対応を行い、大事に至る前に対処することが可能となった。また、区所轄課のご協力により、前管理者からの懸案であった修繕工事が実施されるなど、区との協力体制による修繕、長寿命化に向けた取組も着実な成果をあげることができた。 				A
	利用受付・打合せ時に、利用者に備品や設備の正しい取り扱いを説明し、安全で確実な利用を促進します。	<ul style="list-style-type: none"> ・各室場毎に利用案内を作成し、利用受付時には受付スタッフから、また、お問い合わせ時には、技術職員および担当職員から備品や設備の取り扱いについてきめ細かい説明を実施した。また、利用の多寡を問わず、すべての利用者と同様の説明を繰り返し実施し、安全な利用を促進した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用頻度の高い利用者には何回となく説明を行ってきた結果、利用中の大きな事故、トラブルはなく、安全な利用の維持、促進を図ることができた。 	A				
4 収支目標				A				

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
(1) 経費削減への努力	適正な職員数で効率的な組織運営を行います。事務費・管理費を常に見直し、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。	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な職員数を配置し、効率的かつ確実な組織運営を実施し、人件費の削減に努めた。館長以下職員11名、カルチャースタッフ12名、合計23名の職員、スタッフが常時5名以上で運営を行った。 ・事務費、管理費の予算管理を常に行い、無駄なコストの削減に努めた。 ・簡易な修繕、部品交換等については職員自らがを行い、修繕費の有効活用に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員がコスト削減に対して高い意識をもって取り組むことができた。事務費・管理費・光熱水費等については削減を達成することができたが、施設の老朽化により修繕費等は増大する結果となった。 	B	無駄な光熱水費の節減と、業務効率化によるコスト削減に努め、事業収入も前年実績を上回っていますが、広告料収入や協賛金、地域からの現物協賛の獲得に努めるなど、収入の確保に向けたさらなる努力・工夫が必要です。	B	<ul style="list-style-type: none"> ○事務費・管理費を常に見直し、コストの削減や、民間企業によるセミナー、研修、展示会等の利用も積極的に受け入れるなど、利用率の向上・利用収入増加に努力している。 ○修繕は、予算を超えても必要な修繕を行っている。 ○事業収入とその他収入については、予算に対して決算が上回っているため、事業について自主財源比率が予算値より上がっている。 ○「その他収入」としての広告収入などの獲得には、さらに注力すべきである。チケット販売代行収入、地元との連携などによる収入アップなど、今後、一層の自助努力を期待する。 ○事業収入は予算を上回っているが、利用料金収入は予算を割り込んでいる。そのことについての原因分析および改善策が見受けられない。そもそも予算額が少し背伸びをしている部分もある。 ○事業計画のなかで、目標利用率を定め、それに対する実績を報告すべきである。
(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。	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内に各室場の空き状況を随時掲示するとともに、ホームページでリアルタイムに掲載し、利用促進に努めた。 ・文化事業の優先度を変えず、民間企業等の利用を促進するため、規制の緩和等を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進のため文化事業のみならず、民間企業によるセミナー、研修、展示会等の利用(勧誘・斡旋・販売等の行為は禁止)も積極的に受け入れたことで、利用率の向上・利用収入増加に貢献することができた。 	A			
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・減免の申請については慎重に判断を行い、安易な減免措置をできる限り排除した。 ・「育成」段階にある対象団体については、徐々に減免率を引き下げるなど、ソフトランディングできるように実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理担当初年度と比較すると、減免対象団体は減少しており、今後、より時間をかけて、さらなる減少を目指していきたい。 				
(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。	<ul style="list-style-type: none"> ・旭区内および横浜市内の民間企業(当社グループ各社含む)に協賛金募集の営業活動を実施した。(DM、電話、直接営業等) ・各種事業助成金の申請を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・二俣川ライフおよび二俣川グリーングリーンより事業協賛金を得ることができた。(年間200,000円 ※2社合計) 	A			
5 その他目標				A			
(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。 横浜市と帰宅困難者一時滞在施設としての契約を締結し、災害時における協力体制を強化します。	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災を受けて、新たな危機管理マニュアルを作成し、職員・スタッフへの周知を行った。 ・横浜市旭区との間で帰宅困難者一時滞在施設の協定を締結。災害対策訓練への参加を通じて区役所、消防、警察、駅等の関係各機関との連携強化を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消防計画書により、年2回の防災訓練を全職員・スタッフで実施。また、ビル全体で行う防災訓練等、各種訓練に積極的に参加することで、関係各機関との連携強化、職員・スタッフの防災に対する意識を向上することができた。 	A	危機管理マニュアルにより訓練が実施されており、警察・消防・区役所との連携により危機管理体制の強化に取り組んでいます。帰宅困難者一時滞在施設として、災害時における協力体制を整備しています。	A	<ul style="list-style-type: none"> ○PDCAサイクルの導入による自己評価、改善、実行など事業展開、および管理運営が行われるよう努力されていることが感じ取れる。 ○職員間の情報共有が図られている。 ○危機管理対策、保安警備など関係各機関との連携強化や施設内の秩序維持、安全確保、不正利用の防止等に対し、適切な対応がとられている。 ○節電の推進に努力したことがうかがえる。 ○「管理業務実績」には、管理業務と自主事業、来訪者名等が混在して記載されているので、記入事項の統一をすするとともに、課題と結果がわかるように様式を改善すべきである。
(2) 保安警備業務	施設内の秩序を維持し、事故、盗難・破損等の犯罪及び火災等の災害の発生を防止し、利用者の安全を守り、財産の保全を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル防災センター警備担当職員による定時巡回を実施した他、職員による巡回を適宜実施した。 ・各室場および施設内の主要箇所に設置された防犯カメラによるモニタリングを常時行い、万の際の安全確保に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル防災センターと緊密な連携をとり、定時の巡回以外にも警備員を派遣してもらうなど、施設内の秩序維持、安全確保、不正利用の防止等に対して、的確な体制を確立した。 	A			

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	行政評価	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準						
(3) 節電の推進	東日本大震災による横浜市の節電施策にもとづいて着実に実施するとともに、利用者へのサービス低下につながらないよう工夫します。	・施設内トイレの照明を順次LED化するとともに、間引き点灯を実施し節電に努めた。 ・冷暖房については、利用の状況を見ながらこまめに入り切りを行うなど、節電・省エネルギーを励行した。	・職員・スタッフ一丸となり節電・省エネルギーを推進したことで、光熱水費(電気)の当初予算を1%下回ることができた。	A			
(4) 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用				A			
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。	・前管理者より業務マニュアル「施設運営のための手引」を継承し、公平で統一のとれた利用者対応を実施した。常により良い施設運営をめざし、マニュアルの見直し・改定を適宜行い、職員・スタッフへの周知を行った。	・職員・スタッフ全員がマニュアルに習熟し常に適切な対応をとることができた。疑問点・改善点については、定期的の実施する全体ミーティング等で検討し、業務運営に反映することができた。	A			
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。	・モニタリングを月1回実施し、各種データを資料化し適切な報告を行った。 ・毎日の業務日誌は全職員が目を通すことを義務付け、情報共有を図った。また、データだけでなく、貴重な記録との認識から紙によるファイリングを行った。	・業務日誌は、日々の職員・スタッフ間の情報共有にとどまらず、モニタリングでの報告にも活用することができた。利用率の推移や運営面での記録は、今後の施設運営・利用促進の実施にあたって貴重なデータとなっている。	A	アンケート結果などを整理・分析し区民ニーズを把握したうえで事業展開につなげています。毎月の月報、及びモニタリングで業務記録を報告するなど、情報の整理及び提供が適切に行われています。	A	
事業推進におけるPDCAサイクルの的確な運用	事業推進について全職員・スタッフの認識を共有化します。	・自主事業開催後には必ず、「ふりかえり」を実施した。また、自主事業来場者アンケートの速やかな集計、回覧を行い全職員・スタッフに周知するとともに、データの蓄積を確実にを行った。	・反省や、集計結果は事業内容・運営方法・集客方法など、次年度の事業計画や事業企画に反映することができた。	A			
(5) 情報公開、説明責任の的確な実施				A			
情報公開への取組	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。 ご意見箱に寄せられた利用者のご意見と回答を公開します。	・毎年、年度計画書・事業報告及び収支決算書を作成し、旭区役所へ提出。旭区役所ホームページにて公開した。 ・受付カウンターに「ご利用意見BOX」を設置し利用者からのご意見・ご要望等を収集した。	・利用者からのご意見・ご要望に対する回答にを一定期間、館内に掲示し公開した。また、ホームページに寄せられる質問等に対して迅速・適切に回答した。	A	情報公開、個人情報保護について、問題なく取り組んでいます。今後も、各取組を継続し、事故、トラブル等の発生防止に努めていただきたいと思います。	A	
個人情報保護への取組	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。	・湘相鉄エージェンシーが定めた「個人情報の保護に関する規定」に基づき適正に取り扱った。 ・定期的に個人情報保護に関する研修等を実施し、個人情報の取扱いについての意識を周知徹底した。	・個人情報の取扱いについては、事故・トラブル等もなく取り組みを徹底することができた。	A			
総合評価						A	