

平成 29 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 31 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 29 年度の事業実施方針	
III	評価	7
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 29 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 29 年度の指定管理者の業務に関して、外部委員により平成 30 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、行政として四半期に1度を基本に、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」等で出された意見を、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 m² （共用部分） 832 m²
　　　　　　　　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 m²）、
　　　　　　　　カルチャー工房（83 m²） 音楽工房（53 m²、27 m²、23 m²、35 m²の4室）、
　　　　　　　　ミーティングルーム（31 m²×2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　　横浜メディアアド・相鉄・神奈川共立共同事業体
　　　　　　　　〈代表構成団体〉 株式会社横浜メディアアド
　　　　　　　　〒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28年4月1日から平成33年3月31日まで

4 指定管理者の基本方針

◆地域文化創造をリードする ”Advanced Center” へ

横浜市の区文第一号施設として、当事業体が管理運営する文化施設の手本として、これまで以上に地域に根付き、市民一体となった活動を中心とします。他の文化施設に先立って、市民参加や地域活性を促し、次代に向けた子どもや若者たちの育成を行い、さらには区内の他文化施設との協力で、施設従事者のレベルアップも牽引。市民文化のレベル向上に寄与できる区文のリーダー的な位置づけを目指します。地域文化の牽引役となることで、地域の自慢、地域への愛着を増幅させられる施設となります。

<”Advanced Center” 実現のための3つのミッション>

- ①幅広い市民からの共感獲得・・・多くの市民へ良質な文化芸術の提供と、アウトリーチによる社会的包摂のさらなる推進。
- ②若年層の利用拡大・・・新規利用者の開拓と、世代にあったアプローチの積極的実施。
- ③地域・他施設との積極的な連携・・・連携事業による施設・地域が一体となった活性化と相互レベル向上に向けた取り組みの積極的実施。

5 平成 29 年度の事業実施方針

(1) 事業の方針

昨年度は、第一期の指定管理期間で継続してきた事業の趣旨や方向性を改めて見つめなおし、指定管理第二期の、より良い事業実施に向けての始動の年としました。平成 29 年度は、昨年度立ち上げ、又は改善した各事業について、地域での認知度を向上させると共に、サンハートの事業のファンを増やし、ジャンルを越えて、「サンハートに来れば、面白いものが見られる」と感じてもらえるような企画を行います。

① 交流創造型事業の進化展開

当事業体の大きな成果のひとつに、ワークショップなどの交流創造事業があります。市民の文化活動のきっかけづくりとして始まり、その後持続的な活動に発展させている市民が続出。さらには参加者同士の交流でコミュニティ活性化にも繋がっています。また、ワークショップ終了後は、発表の場にホールを利用する、ボランティアとして施設運営に係るといった好循環も見られます。今後は、そのような好循環を積極的に後押しする仕組みを今後も継続し、「人材育成活用事業」として進化させてまいります。

- 演劇ワークショップ修了生・・・チケットやプログラム配布を担当する「サポートスタッフ」として
- 絵本の読み聞かせ講座修了生・・・定期的に「おはなし会」を主催し、また館外への派遣依頼にも応じる「読み聞かせボランティア」として
- ジャズクリニック修了生・・・定期的な施設利用者やサンハートの情報発信サポートとして

② 施設外への積極的な発信

ワークショップ・オーディション卒業者のアウトリーチでの活用や他施設事業への派遣等を含め、地域内外の活動や、文化イベント・芸術祭等への参加など、サンハートから積極的に外に向かう活動に取り組み、サンハートの発信力を強めます。

- 派遣事業の積極的な PR・・・ホームページに専門のページを設け、派遣方法について具体的に発信。また、地域の様々な団体との接点を増やし、派遣事業についての糸口を模索します。
- 人材共有の仕組み作り・・・絵本の読み聞かせボランティアの派遣について、定期的に受け入れを実施いただいている施設とは「人材共有」の仕組みを確立し、よりスムーズな運営を実現します。

③ 地域・他施設との新しい連携事業

自治会・商店街等との連携はもちろん、区内の他文化施設や、他区の区民文化センターとも連携を強めるなど、地域・他施設との連携を旭区民文化センターがリードして、地域の課題の共有やその解決を目指します。

□他文化施設・文化団体との連携・・・「演劇ワークショップ」では、「旭ガイドボランティアの会」との企画連携を行い、旭区の魅力発見という趣旨を追加し、旭区民には、地元への更なる愛着を持つもらい、そのほかの地域の方へは、この土地ならではの面白さ、魅力に興味を持ってもらえるような企画へと発展させます。

□他区民文化センターとの共催・・・サンハート独自の企画を、他区文センターとの共催という形へ発展させ、参加者や観客により魅力的なコンテンツを提供します。

(2) 運営の方針

<顧客満足度の高いサービスの提供>

「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。

<レベルの高い接遇・接客>

安心と信頼の獲得のために、「職員の接遇・接客」に関する研修を行い、職員一人ひとりの“顔”が見える施設を目指します。

<ニーズの把握の徹底と改善への反映>

利用者・区民の声を収集する機会としてアンケート（共同事業体本社バックアップによる）を定常的に実施すると共に、利用者懇話会・各種団体との合同連絡会への参加等を通して利用者と共に課題の抽出や改善に取り組みます。

(3) 管理の方針

<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務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。

<施設予防保全の実現>

「今、施設や設備がどのような状態か」を踏まえて「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）に取り組みます。

III 評価

1 評価の方法

- 平成 29 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 29 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 29 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

項目ごとの評価	総合評価	A
	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	A
	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

- 参加者アンケートの回収率も 54%と高く、アンケート結果による平均満足度も 87%となっている。これは、区民ニーズを的確にとらえつつ事業を展開した証であり、高く評価できる。
- アンサンブルオーディションについて、このオーディションを行うことで、地元の若手の才能を発掘するのみならず、アーティストのサポートそのものにつながる点は高く評価できる。また、入賞者がアウトリーチに協力するという方法は、地域にとってのみならず、アーティストの社会連携ともつながってくる。サンハートオリジナルの事業として大いに推奨してしかるべきであろう。今後も期待したい。
- 私たちのホールについて、事業の運営に積極的に市民たちがかかわることは重要である。特に異なる事業にかかわる市民団体の横のつながりを作っている点、そして授業終了後も継続的に運営にかかわれるような「サポートスタッフ」を募るという、事業中・事業後の支援とフォローアップがあることは高く評価できる。今後はぜひとも「ボランティア」たちが積極的に事業そのものの立ち上げにもかかわれるようなシステムを充実させていってほしい。区民の創造力を活用するまたとない機会となろう。
- 未就学児とその親の活動を広げ、地域コミュニティの形成に繋げる手段として、二俣川地区に設置されている「旭区の子育て支援施設：ひなたぼっこ」や二俣川地区社会福祉協議会が行っている「子育て支援事業：ピヨピヨクラブ」などとの連携も考えられる。
- アウトリーチ先の新規開拓に努めると共に、将来のサンハートファンとなりえる「未就学児とその親」をターゲットにしたプログラムを開発するなど、地域コミュニティの形成にも努力していることは評価できる。
- 近隣駅でのチラシの配架、チケットの販売をサイトで行うなど、利用しやすさを追求している点は評価できる。今後は配架の場所の拡大、駅での広報の見つけやすさ、見やすさなどが課題となろう。
- 今現在展開しているイベントに、母親たちの相談場所の提供を加えるなどの、さらなる展開も試みてはいかがか。

イ 運営について

- 施設の空き状況の提供や、参加者や出演者自らが SNS で広報を行うなど IT メディアによる発信とサービスを十分に生かしている。また、出演者へのサポートも充実しており、参加する側、出演する側が気持ちよく施設を使うことに力を入れている点は評価できる。またこの施設でイベントを開催したいという強いモチベーションにつながるだろう。
- 来場者アンケートの評価及び感想を次年度事業に反映する姿勢は、少しずつでもより区民に親しまれるホールとなるよう改善に取り組んでいる、といえる。また、アンケートの内容を回答しやすくするなど改善等を試みてはどうか。
- 友の会の会員数が若干減少しており、昨年開店した「ジョイナステラス二俣川」の店舗にも、割引特典の店舗拡大を相模鉄道を通して行うなど、友の会拡大に向けた新たな取り組みが期待される。

- 利用者の声を基にして満足度向上、利用促進に努めていると思う。空き施設を活用した事業については、収入増にもつながり大いに評価できる。
- 地域に根差した文化施設としてのみならず、広く経済活動や生活そのものの一部としての文化施設の在り方を模索した点は評価できる。今後は、関連グッズの販売以外にもイベントに参加した方々が商店街に立ち寄っていくような導線づくり（イベントと連携したクーポン券の発行など）なども考えてもよいかも知れない。
- 空き施設を積極的に貸し出すなどして、イベントのみに頼らない施設の活用を生み出していくことは、ユーザーへのサービスのみならず、運用費の一部にもなることで評価できる。そのための情報の更新は、手間がかかることだろうが、遠隔でも情報が得られる点では今後も充実させていってほしいサービスである。
- 情報コーナーを利用している施設利用者以外の方々を、次のステップとしていかにホールに呼び込むかを期待する。
- 適切な専門人材と人員の配置及び効率的な組織運営を行っていると評価できる。今後も専門人材の経験を活かし施設運営のスキル向上に努めて頂きたい。

ウ 維持管理について

- 公共の文化施設としてあるべき、安全な施設の維持管理、衛生環境の維持ができていると思われる。同時に利用者にも施設の適切な使い方を促している点も評価できる。ただし、開館からすでに30年近くがたとうとしている現在、中・長期的な修繕計画が必要だと思われる。常に公共に開かれた文化施設としては、使いながら補修していくプランの設計が不可欠だが、今後はそれらのスケジュールも利用者にわかるようにしながら、安全な施設構築を目指してほしい。同時にどのようにして、エコロジーやサステナビリティを考慮した施設運営を行っていくのかも、今後考慮に入れていただくことで、経費節約のみならず利用者と共に維持していく施設となっていくことも期待される。
- 舞台は常に危険が伴う場所であり、大きな事故なく指定管理業務を遂行したことは評価して良い。

エ 収支について

- 収入については、管理者として自主事業や施設の有効利用等を積極的に行った結果、収入向上に繋がっていると思われる。支出については、経費削減への取り組みが感じられる。必要な人件費が増えるなか事務費・事業費のコストカットに努めていると思われる。
- 外部資金を積極的に取りに行っている姿勢は評価できる。
- 無駄な光熱水費の削減に努力すると共に、ホールの空きコマを利用したピアノ発表会などの誘致や魅力的な自主事業の実施による収益の向上に努めたことは、評価できる。
- 空き施設の積極的な活用、魅力的なイベントの展開など、施設とイベント内容の双方で収入向上を目指している点は評価できる。今後も参加者のヒアリングや懇談会、およびアンケート調査での結果を最大限に活かして、自主事業での収入の向上に目指していただきたい。

才 その他

- 緊急時連絡網を整備し、旭区役所との連携を図るなど危機管理体制の充実に努めている。
また、消防計画書を作成し、計画書及び緊急時対応マニュアルに基づき、定期的に防災訓練が実施されている。引き続き危機管理対策の充実に努めてほしい。
- 職員や防災センター警備員による定時巡回に加え、随時スタッフが館内を巡回するなど、事故予防に積極的に取り組んでいる点は高く評価できる。また、消防計画書を作成し、それに基づいて年2回の防災訓練に加え共同ビルの訓練や救命講習に出席するなど、こちらも進んで防災と事故の予防に努めている点は重要である。今後もその努力を続けていただきたい。
- 定期的なミーティング等により管理者、職員、スタッフ間の情報共有ができるよう感じられる。今後も事業の振り返り等を実施し事業運営に反映できるよう努めて頂きたい。
- 行政に対する報告のみならず、利用者の意見と回答に対しても迅速に対応しつつ、外にも共有できる形で公開している点は評価できる。同時に個人情報の保護に関しての取り組みも努力を払っている。今後も研修を通して周知し、取り組みの共有をしていただきたい。

(3) 総括

指定管理者として2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つてき段階であると思われる。開館から約30年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と取り組んでいただいているが、共同事業体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。

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 (50音順、敬称略)

氏 名	所 属 等
内田 紘司	二俣川地区連合自治会長
葛西 芳恵	税理士
佐々木 明男	旭区文化振興会会長
富野 良視	神奈川芸術劇場副館長
○横山 千晶	慶應義塾大学教授

※○印は委員長

2 評価委員会開催経緯

■ 第1回委員会	平成30年12月13日（木）10:00～11:30 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30年12月13日（木）11:30～12:00
■ 第2回委員会	平成31年2月15日（金）9:00～11:00 会場： 旭区役所 外部特別会議室1 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 一流の芸術家による個性的な公演事業 <ul style="list-style-type: none"> □ トップレベルのアーティストによるサンハートならではの個性的な公演。 □ 大人向けを基本とし、鑑賞をじっくりと楽しんでいただく、特別感のあるコンテンツ。 ● 普段着の芸術鑑賞 <ul style="list-style-type: none"> □ 身近で気軽に芸術に触れられる機会を提供。 □ どなたにも楽しんでいただけるように低価格で良質なコンテンツを提供する。駅や商店街など、館外でも展開。 ● サンハートオリジナル <ul style="list-style-type: none"> □ サンハートの育成・交流創造事業としてスタートしたワークショップやオーディション型の事業。 □ サンハートの顔として、館内公演やアウトリーチ活動にも積極的に参加する。 ● 私たちのホール <ul style="list-style-type: none"> □ 市民が企画や運営に参加するコンテンツ。 □ 事業参加をきっかけとした参加者同士の出会いや交流の場の創出。 □ 事業終了後も参加者が活動を継続できる仕組みを作る。 ● その他イベント <ul style="list-style-type: none"> □ 予約が入っていない空き施設の有効活用を目的とした企画を実行する。 □ 夏休み特別企画として、当館ならではの講座を開設する。
(2) 地域の文化活動の普及と育成の観点に立って	<ul style="list-style-type: none"> ● 普及 <ul style="list-style-type: none"> □ 地域内の対象施設へダイレクトアプローチを行い、隠れた需要の掘り起こしに務める。 □ 未就学児(特に未就園児)とその親の活動の場としての需要をさらに広げ、地域コミュニティの形成へと繋げる。 ● 育成 <ul style="list-style-type: none"> □ ともに作る:「区民企画委員」の仕組みを継続する。 □ ともに進める:「サポートスタッフ」の仕組みを継続する。 ● ともに育つ:サンハート主催事業から派生した取り組みについて、地域文化に大きく寄与する活動を「共催事業」と位置付け、独自の運営サイクルを確立するまで積極的に支援する。

目標

目標項目	目標水準
● ともにつながる:サンハートが地域のためにできることを、利用者・市民・地域・関連団体等と共に検討し、地域課題を解決出来得るアイデアを事業化するプロジェクトを、サンハートが主体となって、地域をリードしていく。	<input type="checkbox"/> 地域や利用者のニーズと当館の課題を見定め、今後の事業に転換させていく。
(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	<input type="checkbox"/> ホームページは前年度同様46万件のアクセス件数を目指す。また、ツイッター・フェイスブック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く。 <input type="checkbox"/> 自主事業の公演情報などを、旭区及び周辺地域に重点的・効果的に提供する。 <input type="checkbox"/> 利用者の文化活動を施設外にも積極的に広報支援する。
● 地域の芸術文化情報センターとなる取組	<input type="checkbox"/> 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、紹介する。 <input type="checkbox"/> 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する。
(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	
● 地域との協力体制の構築	<input type="checkbox"/> 旭区役所広報担当やオンラインシステム並びにサポートスタッフを有効活用する。
● 区民の文化活動活性化のための相談への対応	<input type="checkbox"/> 区民の文化活動活性化のために、専門的なアドバイスを隨時行う。

2 運営目標

(1) 顧客満足度の向上	
● 利用者サービスのさらなる向上に努め、利用者ニーズに合わせたサービスを増加させる。 ● サンハート友の会を継続し、会員へのサービス向上と共に強力なサポーターとしての関係作りを図る。	<input type="checkbox"/> 施設利用者の発表会を広報支援し、直近のホール・諸室の空き状況を情報コーナーに発信する等により顧客満足度を向上させる。 <input type="checkbox"/> 改めてサンハート友の会の会員登録を実施し、会員からの声を次年度の事業へ反映させる等施設のサポーター的存在として会の運営を行う。また、会員特典の充実等を図り、会員数は前年度並みを目指す。
(2) 的確な施設提供の実現	
● 効率的且つ安定した施設の開館・運営を行う。	<input type="checkbox"/> 開館日数 345日 休館日 20日 年末年始 12月29日～1月3日 施設点検・消防設備点検 14日
● 利用者アンケートや利用者懇話会からの声を基に満足度向上・利用促進を図る。	<input type="checkbox"/> 利用者の生の声を取り入れ、当館の課題を見極める。
● 施設利用者へ専門的な利用方法等効果的なアドバイスを行う。	<input type="checkbox"/> 舞台技術を含め、専門性を持った職員が常駐して、利用者からの相談・下見・利用打合せをはじめ、トラブル等緊急時にも丁寧に対応する。
● 周辺施設と連携して地域全体の賑わい作りに貢献する。	<input type="checkbox"/> 二俣川ライフ、二俣川駅周辺商店街、二俣川駅、並びに相鉄線旭区内8駅との連携事業を継続していく。
● 施設を有効活用し、施設の魅力作り・活性化を図る。	<input type="checkbox"/> ワンコインコンサートを引き続き実施するとともに、施設の有効活用を図る。
● 利用者へ施設のホール・諸室の空き情報をリアルタイムで広く発信する。	<input type="checkbox"/> 予約システムで閲覧できない、直近1ヶ月以内のホール・諸室の空き情報を更新し、施設内で情報提供する。
(3) 的確な広報を展開する	
● 情報の内容により、最適な媒体・手段により、効率的な広報・宣伝活動を実施する。	<input type="checkbox"/> 毎月の催し物案内発行、ホームページのリアルタイム更新をはじめ、当事業体ならではの媒体(交通広告・広報紙等)を有効に活用しPRを行う。

目標

目標項目	目標水準
(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	<input type="checkbox"/> 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する。 <input type="checkbox"/> 区民の施設運営参画を推進する。 <input type="checkbox"/> 研修を実施し、スタッフのスキルアップを図る。

3 維持管理目標

(1) 安全な施設・設備の効率的維持管理	<input type="checkbox"/> 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、共同事業体としての強みを活かし、直営修繕など、迅速な対応に努める。
(2) 快適な環境のための適切な維持管理	<input type="checkbox"/> 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う。
(3) 施設予防保全への取組	<input type="checkbox"/> 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る。 <input type="checkbox"/> 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する。

4 収支目標

(1) 経費削減への努力	<input type="checkbox"/> 無駄な光熱水費の削減と、業務効率化等による無駄なコストの削減に努める。ただし、利用者の満足を阻害するようなサービス低下につながるコストの削減はしない。 <input type="checkbox"/> 軽易な修繕については職員自ら行い、修繕費を有効に活用する。
(2) 収入向上の努力	<input type="checkbox"/> ホール・諸室の空き状況をホームページにてリアルタイムに公開し、収益の向上を図る。 <input type="checkbox"/> 魅力的な事業を実施し、入場料収入を最大限に確保する。

5 その他目標

(1) 危機管理対策の充実	
● 緊急時に対応するための連絡網およびマニュアルの整備と職員確保	<input type="checkbox"/> 緊急時の連絡網を作成するとともに旭区役所へ提出する。 <input type="checkbox"/> 平成24年度に作成した「帰宅困難者一時滞在施設」としての運用マニュアルに基づき訓練を実施し、緊急時に備える。
(2) 保安警備業務	
● 事故・犯罪・火災等の未然防止と訓練	<input type="checkbox"/> 事故、犯罪及び火災等を発生させないために、職員による定時巡回を実施する。 <input type="checkbox"/> 消防計画書を作成し、計画書および緊急時対応マニュアルに基づき年2回防火・防災訓練を実施するとともに自衛組織を結成し、日常の防火・防災に努める。 また、催事の際は、避難導線の確保等の指導を行う。
(3) 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	<input type="checkbox"/> 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する。
● 業務記録、モニタリングへの対応体制の整備	<input type="checkbox"/> 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する。
● 事業推進におけるPDCAサイクルの的確な運用	<input type="checkbox"/> 事業推進について全職員・スタッフの認識を共有化する。
(4) 情報公開、説明責任の的確な実施	
● 情報公開への取組	<input type="checkbox"/> 旭区ホームページで年度計画書・事業報告書を公開する。 <input type="checkbox"/> ご意見箱に寄せられた利用者のご意見と回答を公開する。
● 個人情報保護への取組	<input type="checkbox"/> 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る。

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

【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、四半期に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3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、利用状況において同程度の水準を保っている。

(1) 施設全体の利用状況

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用人数	143,634	141,064	137,779	137,234	128,791
施設利用率	82%	79%	79%	77%	77%

(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)
28年度	69%	76%	94%	76%	72%	79%
29年度	74%	82%	76%	72%	71%	80%

【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】

- 利用料金収入をはじめ、雑入等が予算を上回ったため全体として収入は予算と比べて2,163,113円の増額となった。
支出では、事務費、事業費、光熱水費の支出が抑えられたが、人件費、修繕費が予算を上回り、全体としては176,390円の増額となった。
この結果、収支差額が1,986,723円となっている。

【評価】

- ①幅広い市民からの共感獲得②若年層との利用拡大③地域・他施設との積極的な連携という基本方針に基づき、積極的・多様的に自主事業を実施していると評価できる。
- 開館後28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ってしまった分、光熱水費や事務費を抑えるなど、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29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

目 標 項 目	標 水 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価 基 準	評 価 点	行 政 評 価	外 部 評 価 基 準	評 価 委 員 会 コ メ ン ト
1 事業目標				A	評 価 基 準	A	A
(1) 文化事業の企画及び実施に関すること				A			
● 一流的芸術家による個性的な公演事業 □ トップレベルのアーティストによるサンハートならではの個性的な公演。 □ 大人向けを基本とし、鑑賞をじっくりと楽しんでいただく、特別感のあるコンテンツ。	□ 旭区ゆかりの鎌倉武士 畠山重忠の詠み芝居を再演する。公演を通じ、更に地域に愛着をもつていただけるよう努める。	□ 「詠み芝居 重忠と菊の前」の一年ぶりの再演に際し、旭ガイドボランティアの会に当日ロビーにてジオラマ案内を、横浜市歴史博物館には兜の貸出協力をいただき、旭区観光協会、(株)相鉄ビルマネジメントの2社からの協賛や、関連グッズの販売などを行った。	□ 「詠み芝居 重忠と菊の前」では2日間にわたり、275名が来場され、アンケートでも非常に高い満足度を得ることができた。また、関連グッズ販売については、完売するものもあり、地元店舗との協力の元、盛況のうちに終了した。	A	①幅広い市民からの共感獲得②若年層との利用拡大③地域・他施設との積極的な連携という基本方針に基づき、積極的・多様的に自主事業を実施していると評価できる。		
	□ アンサンブルオーディション最優秀賞受賞組によるクラシックコンサートを開催する。若手ながら優れた演奏力・プレゼンテーション力を持つ演奏家への活躍の場を提供する。	□ 「アンサンブルオーディション」での入賞者の協力のもと、普及事業となるアウトリーチコンサートや、当館主催のコンサートに多数出演を依頼した。	□ 今年度は、平成28年度入賞者にデビューコンサート1回(最優秀賞受賞組)、ワンコインコンサート2回(優秀賞受賞組2組)、更には、平成29年度優秀賞受賞組1組にワンコインコンサートに出演してもらった。	A	①幅広い市民からの共感獲得では、「多くの市民へ良質な文化芸術の提供と、アウトリーチによる社会的包摂のさらなる推進」を具体的な計画としている。旭区にゆかりある畠山重忠詠み芝居の再演や、計29回にも及ぶアウトリーチ事業の実施など、指針に沿う事業を展開している。翌年度以降もさらなる展開を期待する。		○参加者アンケートの回収率も54%と高く、アンケート結果による平均満足度も87%となっている。これは、区民ニーズを的確にとらえつつ事業を展開した証であり、高く評価できる。
	□ 参加者を対象としたアンケートを引き続き実施し、寄せられた意見を事業に反映し、満足度80%以上を目指す。	□ 各主催事業にて、来場者・参加者のアンケートを実施した。	□ アンケート実施状況 平均回収率:54% 平均満足度:87% (※平均満足度は、全体から「回答なし」を除いた)	A	②若年層の利用拡大では、「新規利用者の開拓と、世代にあつたアプローチの積極的実施」を具体的な計画としている。乳幼児連れの親子を対象とした事業を開催することによる母親同士の情報交換の場の提供や、小中学生を対象に映画作りワークショップ事業を開催することにより「制作すること」の楽しみの場を提供するなど、若年層の利用拡大に向けた努力は大いに評価できる。		○アンサンブルオーディションについて、このオーディションを行うことで、地元の若手の才能を発掘するのみならず、アーティストのサポートそのものにつながる点は高く評価できる。また、入賞者がアウトリーチに協力するという方法は、町にとってのみならず、アーティストの社会連携ともつながってくる。サンハートオリジナルの事業として大いに推奨してしかるべきであろう。今後も期待したい。
● 普段着の芸術鑑賞 □ 身近で気軽に芸術に触れられる機会を提供。	□ 館に足を運ぶ事のできない方々へ向けた「アウトリーチ」事業の充実化を図る。	□ 今年度新規開拓した施設を含め、演奏会や読み聞かせなど、29回のアウトリーチを実施した。	□ アウトリーチ事業を通じて、地域の様々なコミュニティースペースとの連携を強め、文化ネットワークを構築する事ができた。また、新規開拓地(フルクスワーゲン二俣川)には地元で活動しているアーティスト(似顔絵作家)を紹介することができ、より地域に根付いた活動ができた。	A	③地域・他施設との積極的な連携では、「連携事業による施設・地域が一体となった活性化と相互レベル向上に向けた取組みの積極的な実施」を具体的な計画としている。各主催事業にて来場者・参加者アンケートを実施し、寄せられた意見を事業に反映させることや、「サポートスタッフ」として事業終了後も参加者が活動を継続できる仕組みを作るなど、事業単位ではなく館単位で文化振興を考えている点を評価する。		○私たちのホールについて、事業の運営に積極的に市民たちがかかわることは重要である。特に異なる事業にかかる市民団体の横のつながりを作っている点、そして授業終了後も継続的に運営にかかわるような「サポートスタッフ」を募るという、事業中・事業後の支援とフォローアップがあることは高く評価できる。今後はぜひとも「ボランティア」たちが積極的に事業そのものの立ち上げにもかかわるようなシステムを充実させてほしい。区民の創造力を活用するまたとない機会となろう。
□ どなたにも楽しんでいただけるように低価格で良質なコンテンツを提供する。駅や商店街など、館外でも展開。	□ 昨年度始動した「ワンコインコンサート」を引き続き開催し、地域の皆さんに気軽に本格的なクラシック音楽を楽しんでいただく機会を提供する。音楽ホール(定員103名)で3公演開催し、目標動員数を480人に設定。	□ 計3回のワンコインコンサートを実施し、中にはリピーターとなるお客様もいた。	□ 合計516名の客員動員数となり、目標を上回ることができた。	A	また、上記のように基本方針に即した事業だけでなく、ホールの空きコマをピアノの時間貸しに利用するなど、利用率や収入の向上に向けた事業も展開しており、経営努力は随所にみられる。		
● サンハートオリジナル □ サンハートの育成・交流創造事業としてスタートしたワークショップやオーディション型の事業。	□ 人気企画「演劇ワークショップ」では、演じるだけでなく、芝居を創る要素を加え、ワークショップ参加者オリジナルの、旭区の物語を生み出す。	□ 演劇ワークショップは徐々に固定のリピーターが増え、今年度は旭区の歴史と文化を題材に、地元在住の方や地元で働く方々の話を聞き、グループ毎にオリジナルの物語を創作・発表した。	□ 旭区にまつわる歴史、実話を元に創作・発表したことにより、参加者はもちろん、観客にも、旭区を改めて知つてもらうことができた。	A			
□ サンハートの顔として、館内公演やアウトリーチ活動にも積極的に参加する。	□ 「アンサンブルオーディション」入賞者を「サンハートレジデントアーティスト」として広く告知宣伝し、サンハートから館外への発信力を高める。	□ サンハートでの主催事業はもちろん、アウトリーチの依頼があった際にも、オーディション入賞者の冠のもと、積極的に起用した。	□ ワンコインコンサートを含む館内イベントで4組、旭区内のアウトリーチには5組のオーディション入賞者に出演してもらい、より活躍の場を広げることができた。				

目 標 項 目		標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	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	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	評 価 点	外 部 評 価 点	評 価 委 員 会 コ メ ント						
<ul style="list-style-type: none"> ● 私たちのホール <p><input type="checkbox"/> 市民が企画や運営に参加するコンテンツ。</p>	<p><input type="checkbox"/> 「すくすくキッズプログラム」への参加団体(指導者)を募集し、共に事業を盛り上げ、さらに、これから継続的な利用へ繋げる。</p>	<p><input type="checkbox"/> リトミック3回、工作1回、コンサート1回、人形劇1回の計6回にわたり、多種多様なプログラムを開催した。</p>	<p><input type="checkbox"/> 定期的に乳幼児連れの企画を開催する事によって、サンハートが母親同士の情報交換の場となるなど、ネットワークの受け皿の役割も果たした。</p>	A											
	<p><input type="checkbox"/> 事業参加をきっかけとした参加者同士の出会いや交流の場の創出。</p>	<p><input type="checkbox"/> これまで「区民企画」の一環として実施してきた「名画座」を、独自の企画として新体制での運営を行う。</p>	<p><input type="checkbox"/> 月1回開催する区民企画委員の会議にて、来場者アンケートや交流会での意見を元に、今後の催し内容を考案した。</p>												
	<p><input type="checkbox"/> 事業終了後も参加者が活動を継続できる仕組みを作る。</p>	<p><input type="checkbox"/> 企画参加者としてサンハートに関わりを持った方々を中心に「サポートスタッフ」としてサンハートの運営へ携わってもらう仕組みを継続する。</p>	<p><input type="checkbox"/> ボランティアのサポートスタッフとして、当館主催の催し物にて、アナウンス、チケットもぎり、プログラム配布、お客様案内等の業務支援を依頼した。</p>												
<ul style="list-style-type: none"> ● その他イベント <p><input type="checkbox"/> 予約が入っていない空き施設の有効活用を目的とした企画を実行する。</p>	<p><input type="checkbox"/> ホールの時間貸し(ピアノ練習)を行い、施設の有効活用と収入向上に務める。</p>	<p><input type="checkbox"/> 毎月1~5日間、ホールの空きコマをピアノ時間貸しに利用し、有効活用した。</p>	<p><input type="checkbox"/> ピアノ時間貸し事業の認知度が高まったことで固定客も増え、毎月ほぼ満員になる恒例事業となった。事業収入においても昨年度より150,400円プラスとなり、収入向上につなげることができた。</p>												
<p><input type="checkbox"/> 夏休み特別企画として、当館ならではの講座を開設する。</p>	<p><input type="checkbox"/> 小学生・中学生のニーズに合ったコンテンツを提供。</p>	<p><input type="checkbox"/> 夏休み子ども体験講座として、ハンドベル講座と映画作りワークショップを開催し、ハンドベルについては28名、映画作りについては25名が参加した。</p>	<p><input type="checkbox"/> 近隣施設ではあまり例を見ない映画作りワークショップでは、旭区外からも応募があり、より多くの子供たちに制作する楽しさを体感してもらうことができた。</p>												
(2) 地域の文化活動の普及と育成の観点に立って															
<ul style="list-style-type: none"> ● 普及 <p><input type="checkbox"/> 地域内の対象施設へダイレクトアプローチを行い、隠れた需要の掘り起こしに務める。</p>	<p><input type="checkbox"/> これまで「要請」を受けてから企画提案を行う「受注型」だったアトリーチから、より積極的な「企画開発型」へと進化させ、新規アトリーチ先を増加させる。</p>	<p><input type="checkbox"/> アウトリーチを求めている企業、地域施設等向けに設けたHP専用ページをより充実させ、新規開拓に努めた。</p>	<p><input type="checkbox"/> 新規開拓のアトリーチ先として以下2施設を増加させることができた。 ①フルクスワーゲン二俣川 ②オハナ保育園</p>	A					<p>○未就学児とその親の活動を広げ、地域コミュニティの形成に繋げる手段として、二俣川地区に設置されている「旭区の子育て支援施設:ひなたぼっこ」や二俣川地区社会福祉協議会が行っている「子育て支援事業:ピヨピヨクラブ」などとの連携も考えられる。</p>						
<ul style="list-style-type: none"> ● 育成 <p><input type="checkbox"/> ともに作る:「区民企画委員」の仕組みを継続する。</p>	<p><input type="checkbox"/> これまで継続してきた事業について、参加型の要素を加え、更に区民を巻き込んだ企画へと発展させる。</p>	<p><input type="checkbox"/> 今年度は6回の「すくすくキッズプログラム」と月1回の「おはなし会」を開催し、リピーターの参加者同士がコミュニケーションを取りやすい雰囲気づくりを行った。</p>	<p><input type="checkbox"/> おはなし会については、地域の乳幼児がいる家庭による口コミ等での情報拡散や、2回のメディア取材も手伝い、毎月安定した参加人数を確保した。読み聞かせサポーターに相談している保護者の姿も見られ、コミュニケーションの場も提供することができた。</p>	A					<p>○アトリーチ先の新規開拓に努めると共に、将来的なサンハートファンとなりえる「未就学児とその親」をターゲットにしたプログラムを開発するなど、地域コミュニティの形成にも努力していることは評価できる。</p>						
<p><input type="checkbox"/> ともに進める:「サポートスタッフ」の仕組みを継続する。</p>	<p><input type="checkbox"/> 「サポートスタッフ」のスキルアップを目指し、接客応対の研修を実施する。</p>	<p><input type="checkbox"/> 昨年度の仕組みを踏襲し、区民企画において、区民がより運営に参加できるようなシステムを継続した。</p>	<p><input type="checkbox"/> 名画座後に行なう交流会の参加率が増加し、アンケートだけでは得ることができない、密な意見交換をすることができた。</p>	A					<p>○研修を実施したことにより、今後起こり得る様々なトラブルに対応できるスキルを身に着けることができた。</p>						

目 標 項 目	標 準 目 標 水 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	評 価 点	外 部 評 価 点	評 価 委 員 会 コ メ ン ト
● ともに育つ:サンハート主催事業から派生した取り組みについて、地域文化に大きく寄与する活動を「共催事業」と位置付け、独自の運営サイクルを確立するまで積極的に支援する。	□ 共催事業を通じて、ホールの将来的な利用者増加に向けた取り組みを工夫し、以下項目の支援を行う。 ①受付時の対処方法 ②設営、運営時の時間配分 ③広告媒体への記載内容	□ すぐすぐキッズプログラムやおはなし会などの共催事業を定期的に開催した。	□ 参加者に対しては、乳幼児を持つ親の間で、当館の取り組みが口コミ等で広がり、事業として定着させることができた。一方でディレクターに対しては、目標水準として掲げた3項目を伝授した。	A				
● ともにつながる:サンハートが地域のためにできることを、利用者・市民・地域・関連団体等と共に検討し、地域課題を解決出来得るアイデアを事業化するプロジェクトを、サンハートが主体となって、地域をリードしていく。	□ 地域や利用者のニーズと当館の課題を見定め、今後の事業に転換させていく。	□ 他区の区民文化センターとのコーディネーター会議を通じ、当館の抱える問題点の洗い出しを行った。	□ 他施設(フィリアホール、杉田劇場、STスポット横浜)の事業担当者と会議を行い、他施設での対処法や事業に対するノウハウを学び、より良い運営ができるよう、事業担当者間で課題(区民企画の運営方法及びアウトローチの開催回数等)を共有し、今後の事業に転換させる道筋ができた。					
(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	□ ホームページは前年度同様46万件のアクセス件数を目指す。また、ツイッター・フェイスブック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く。	□ ホームページは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した。 また、ツイッター・フェイスブックは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。	□ ホームページは67万件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。 また、ツイッター・フェイスブックは一方的ではなく、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、若年層に対するサンハートへの関心を高める事ができた。	A	A	A	A	○近隣駅でのチラシの配架、チケットの販売をサイトで行うなど、利用しやすさを追求している点は評価できる。今後は配架の場所の拡大、駅での広報の見つけやすさ、見やすさなどが課題となろう。
	□ 自主事業の公演情報などを、旭区及び周辺地域に重点的・効果的に提供する。	□ 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「広報よこはまあさひ区版」や地域の情報誌「タウンニュース」等へ掲載依頼を行い、様々な方法で広報を行った。	□ ローカルメディア:紙媒体だけでなく、YCV(CATV)との関係を維持し、地域番組での動画配信を行う事ができた。					
	□ 利用者の文化活動を施設外にも積極的に広報支援する。	□ 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した。	□ 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できた。					
● 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、紹介する。	□ 地域団体の紹介制度:旭区市民活動支援センターみなくるが発行する「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。	□ 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できた。	A	A	A	A	○近隣駅でのチラシの配架、チケットの販売をサイトで行うなど、利用しやすさを追求している点は評価できる。今後は配架の場所の拡大、駅での広報の見つけやすさ、見やすさなどが課題となろう。
	□ 演奏家派遣制度:主催事業「アンサンブル・オーディション」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する。	□ 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する事ができた。						
	□ 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する。	□ 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。					

目 標 項 目	標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	評 価 点	外 部 評 価 点	評 価 委 員 会 コ メ ント
(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				
● 地域との協力体制の構築	□ 旭区役所広報担当やオンラインシステム並びにサポートスタッフを有効活用する。	□ 近隣駅のPRボックスでの催し物案内の配架やカンフェティ(公演チケットサイト)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駅での広報活動やサポートスタッフによる協力体制を実現することが出来た。	A	近隣駅のPRボックスでの催し物案内の配架は指定管理者が共同事業体ならではの試みで評価できる。利用者に専門的なアドバイスを行うための知識習得については、今後も継続して行ってもらいたい。	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う。	□ 相談窓口では、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丁寧に行なった。	□ 専門的知識を吸収し、問い合わせのあった方には丁寧に説明した結果、利用者からたくさんのお褒めの言葉をいただいた。	A				
(1) 顧客満足度の向上				A				
● 利用者サービスのさらなる向上に努め、利用者ニーズに合わせたサービスを増加させる。	□ 施設利用者の発表会を広報支援し、直近のホール・諸室の空き状況を情報コーナーに発信する等により顧客満足度を向上させる。	□ 施設利用者の発表会等のポスター・チラシを館内に掲示・配架した。また、催し物案内への掲載や、施設利用者や出演者等がSNS上で掲載した文化活動に関するツイートをリツイートするなど、各種広報支援を行った。	□ 当館にて催しを行う団体及び当館が認める事業団体に対し、以下の支援を行い、ニーズに応える他、顧客満足度を向上させた。 ・チケットの委託販売受諾 ・チラシの配架協力 ・催しポスター掲示協力 ・当館主催公演へのチラシ挿み込み ・月1回発行の催し物案内への掲載 ・SNSでの情報拡散支援(リツイート)	A	SNSを用いた広報支援、利用者懇話会、利用者・来館者アンケート、サンハート友の会により、サービス向上や顧客満足度の向上に一定の成果をあげている。サンハート友の会の会員数が減少しているため増加に向けた取組みに期待したい。	A	○施設の空き状況の提供や、参加者や出演者自らがSNSで広報を行うなどITメディアによる発信とサービスを十分に生かしている。また、出演者へのサポートも充実しており、参加する側、出演する側が気持ちよく施設を使うことに力を入れている点は評価できる。またこの施設でイベントを開催したいという強いモティベーションにつながるだろう。	
● アンケートやヒアリング等から区民・利用者のニーズを的確に把握する。	□ 各年実施の利用者アンケートや自主事業等の来館者アンケートをはじめ、ヒアリングの随時実施と年1回利用者懇話会を開催して、ご意見・ご要望を的確に把握してサービス向上に努める。	□ 自主事業実施時の来場者アンケート及び利用者懇話会を継続実施した。また、受付スタッフによるヒアリングを日常的に行なった。	□ 自主事業開催時の来場者アンケートでは、事業についての評価および感想を伺うとともに、ニーズを把握し次年度の事業計画に反映した。また、利用者懇話会では、利用者から素直なご意見・ご要望を伺い、今後の活動に反映するよう取り組んだ。	A		A	○来場者アンケートの評価及び感想を次年度事業に反映する姿勢は、少しずつでもより区民に親しまれるホールとなるよう改善に取り組んでいる。また、アンケートの内容を回答しやすくするなど改善等を試みてはどうか。	
● サンハート友の会を継続し、会員へのサービス向上と共に強力なサポーターとしての関係作りを図る。	□ 改めてサンハート友の会の会員登録を実施し、会員からの声を次年度の事業へ反映させる等施設のサポーター的存在として会の運営を行う。また、会員特典の充実等を図り、会員数は前年度並みを目指す。	□ 昨年度に引き続き、29年度友の会会員(継続・新規)を募集。会員特典については、二俣川ライフ内飲食店で使用できる割引やサービスを各店舗に協力依頼した。	□ 割引特典を提供し、友の会の会員数は前年度実績(28年度実績115名)並みの112名となった。				○友の会の会員数が若干減少しており、昨年開店した「ジョイナステラス二俣川」の店舗にも、割引特典の店舗拡大を相模鉄道を通して行なうなど、友の会拡大に向けた新たな取り組みが期待される。	
(2) 的確な施設提供の実現				A				
● 効率的且つ安定した施設の開館・運営を行う。	□ 開館日数 345日 休館日 20日 年末年始 12月29日～1月3日 施設点検・消防設備点検 14日	□ 開館日数 345日 休館日 20日 年末年始 12月29日～1月3日 施設点検・消防設備点検 14日	□ 臨時の休館等もなく、予定通り345日の開館を達成した。また、施設点検・消防設備点検も計画に沿って実施することができた。	A	幅広い世代に向けた広報活動や周辺施設との協力など、幅広い広報活動は、利用促進に成果を出している。 また、舞台技術(音響・照明)の専門職員が常駐し利用者の相談に応えるなど、文化芸術情報発信拠点としての自覚の上、利用者が文化芸術に気軽に触れることが出来る施設作りは評価できる。	A	○利用者の声を基にして満足度向上、利用促進に努めていると思う。空き施設を活用した事業については、収入増にもつながり大いに評価できる。	
● 利用者アンケートや利用者懇話会からの声を基に満足度向上・利用促進を図る。	□ 利用者の声を取り入れ、当館の課題を見極める。	□ 利用者アンケートを館内に掲示し、見える化することで、職員の意識向上に繋げた。	□ 利用者からの声を元に、会議等で職員に情報共有および問題提起し、今後の取組に反映していくよう心掛けた。			A	○地域に根差した文化施設としてのみならず、広く経済活動や生活そのもの一部としての文化施設の在り方を模索した点は評価できる。今後は、関連グッズの販売以外にもイベントに参加した方々が商店街に立ち寄っていくような導線づくり(イベントと連携したクーポン券の発行など)なども考えてもよいかかもしれない。	
● 施設利用者へ専門的な利用方法等効果的なアドバイスを行う。	□ 舞台技術を含め、専門性を持った職員が常駐して、利用者からの相談・下見・利用打合せをはじめ、トラブル等緊急時にも丁寧に対応する。	□ 舞台技術(音響・照明)の専門職員が常駐し、利用者の相談に丁寧に応えるとともに、利用に際してきめ細かなプロデュースを行った。	□ 舞台技術担当職員の技術の高さ、真摯な対応に対してご利用者からお褒めの言葉をいただいたり、自主事業の出演者からも音響・照明などを評価する声も多くのいただいた。				○空き施設を積極的に貸し出すなどして、イベントのみに頼らない施設の活用を生み出していくことは、ユーザーへのサービスのみならず、運用費の一部にもなることで評価できる。そのための情報の更新は、手間がかかることだろうが、遠隔でも情報が得られる点では今後も充実させていってほしいサービスである。	

目 標 項 目		標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	評 価 点	外 部 評 価 点	評 価 委 員 会 コ メ ント
		目 標 項 目	標 準	水 準					
		● 周辺施設と連携して地域全体の賑わい作りに貢献する。	□ 二俣川ライフ、二俣川駅周辺商店街、二俣川駅、並びに相鉄線旭区内8駅との連携事業を継続していく。	□ 二俣川駅北口「二俣川ライフ」と連携し、「友の会」事業などを実施、推進した。また、二俣川駅周辺の商店会が実施した、「旭区落語・演芸まつり」に協力した。	□ ビル商店会との連携で「友の会」を推進し、相互の集客向上を図ることができたほか、地元の商店会に協力した「落語まつり」では、演芸による地域の賑わいを演出した。	A			
		● 施設を有効活用し、施設の魅力作り・活性化を図る。	□ ワンコインコンサートを引き続き実施するとともに、施設の有効活用を図る。	□ ワンコインコンサートは、予約システム抽選後の空き施設を活用した。同じく空き施設を活用したピアノの時間貸しである「ホールでピアノを弾きませんか?」や、サンハート会議室を使用した「美音俱楽部」など、館内スペースを有効に活用できた。	□ 館内スペースを有効利用して実施した自主事業等はいずれも好評を得ることができ、年間を通して多数の来場者を得得した。 ワンコインコンサート…517名 ホールでピアノを弾きませんか…446名 美音俱楽部…127名				
		● 利用者へ施設のホール・諸室の空き情報をリアルタイムで広く発信する。	□ 予約システムで閲覧できない、直近1ヶ月以内のホール・諸室の空き情報報を更新し、施設内で情報提供する。	□ 館内に数ヵ月にわたる各室場の予約状況を掲出し情報提供を行った。	□ リアルタイムな情報発信に努めるとともに、ネットユーザーではないご利用者(特に高齢者)については電話、窓口で丁寧な情報提供や相談に対応した。				
(3) 的確な広報を展開する									
		● 地域・区民の文化芸術情報発信拠点としての役割を担う。	□ 情報コーナーでは、文化芸術資料として、雑誌・図書・情報誌を設置するほか、類似の他施設情報の紹介を行うなど様々な文化芸術情報を得る事ができるスペースとして開放する。	□ 文化芸術関係の図書類を情報コーナーに配架し、情報誌等については常に最新刊を閲覧できるよう配置にも工夫。情報コーナー周辺には、横浜市内はもとより神奈川県内各地域の公共施設情報なども用意した。	□ 情報コーナー(無料スペース)については、施設利用者のみならず、多数の一般来館者の方々(月平均約1,000人)も利用したこと、情報発信の場として効率的に機能した。	A			○情報コーナーを利用している施設利用者以外の方々を、次のステップとしていかにホールに呼び込むかを期待する。
		● 情報の内容により、最適な媒体・手段により、効率的な広報・宣伝活動を実施する。	□ 毎月の催し物案内発行、ホームページのリアルタイム更新をはじめ、当事業体ならではの媒体(交通広告・広報紙等)を有効に活用しPRを行う。	□ 每月発行の「催し物案内」では、ホール・音楽ホール・アートギャラリーなどの催しや自主事業などの情報を、分かりやすく掲載するよう工夫した。預りチケットの一覧を載せ、貸館公演についても、販売促進に努めた。また、当事業体ならではの媒体(交通広告・地域情報紙等)を適宜活用し、適切かつ積極的なPRを実施した。	□ 「催し物案内」の掲載方法を工夫することで、手に取るお客様も多く、広告の掲載も行った。交通広告・地域情報紙などを有効に活用し、自主事業の集客に貢献することができた。				
(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する。	□ 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。 ・事業企画・運営は㈱横浜メディアアド ・施設管理は相鉄企業㈱ ・舞台技術は㈱神奈川共立	□ それぞれの専門分野で経験を積んだ職員がいかんなく能力を発揮し、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アンサンブルオーディションをはじめとした質の高い企画を立案、実施することができた。	A			○適切な専門人材と人員の配置及び効率的な組織運営を行っていると評価できる。今後も専門人材の経験を活かし施設運営のスキル向上に努めて頂きたい。
			□ 区民の施設運営参画を推進する。	□ 受付スタッフには、旭区在住の区民を採用。また、区民企画委員の公募をするなど、区民の施設運営参画を積極的に推進した。	□ 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。				
			□ 研修を実施し、スタッフのスキルアップを図る。	□ 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・普通救命講習の各種研修への参加を実施した。	□ 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に努めた。				

目 標 項 目	標 水 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	評 価 点	外 部 評 価 点	評 価 委 員 会 コ メ ント
3 維持管理目標			A	評価	A	A		
(1) 安全な施設・設備の効率的維持管理	<p>□ 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、共同事業体としての強みを活かし、直営修繕など、迅速な対応に努める。</p>	<p>□ 以下の4点を実施した。</p> <p>① 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。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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を実施した。</p>	<p>□ 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・管理を実施した。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、迅速な対応に努めた。</p>	A				
(2) 快適な環境のための適切な維持管理	<p>□ 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う。</p>	<p>□ 以下の4点を実施した。</p> <p>① ビル管理会社と協力し、日常清掃(年345回)、定期清掃(年4回)を実施した。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 施設内のカン・ペットボトル以外のゴミ箱をすべて撤去し、ゴミの持ち帰りを推進した。</p>	<p>□ 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。</p>	<p>平成2年に開館してから約30年が経過するが、施設の保守点検や日常清掃を適切に行い、また予防保全にも適切に努めている。また、施設が老朽化する中、修繕必要箇所をリスト化し案件に応じ適切に対応できている点は評価できる。今後も老朽化が進む中、指定管理者内や区局で情報共有をし、予防保全に努めてほしい。</p>	A			<p>○公共の文化施設としてあるべき、安全な施設の維持管理、衛生環境の維持ができると思われる。同時に利用者にも施設の適切な使い方を促している点も評価できる。ただし、開館からすでに30年近くがたとうとしている現在、中・長期的な修繕計画が必要だと思われる。常に公共に開かれた文化施設としては、使いながら補修していくプランの設計が不可欠だが、今後はそれらのスケジュールも利用者にわかるようにしながら、安全な施設構築を目指してほしい。同時にどのようにして、エコロジー・サステナビリティを考慮した施設運営を行っていくのかも、今後考慮に入れていただくことで、経費節約のみならず利用者と共に維持していく施設となっていくことも期待される。</p> <p>○舞台は常に危険が伴う場所であり、大きな事故なく指定管理業務を遂行したことは評価して良い。</p>
(3) 施設予防保全への取組	<p>□ 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る。</p> <p>□ 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する。</p>	<p>□ 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。</p> <p>また、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。</p> <p>□ 各室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説明を実施した。さらに、利用の多寡を問わず、すべての利用者に同様の説明を繰り返し実施し、安全な利用を促進した。</p>	<p>□ 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できた。また、区所轄課の協力により、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。</p> <p>□ 利用者には幾度となく説明を行ってきた結果、利用中の大きな事故、トラブルではなく、安全な利用の維持、促進を図ることができた。</p>	A				

目 標 項 目	標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	評 価 点	外 部 評 価 点	評 価 委 員 会 コ メ ント
4 収支目標				A	評価	A	A	
(1) 経費削減への努力	<input type="checkbox"/> 無駄な光熱水費の削減と、業務効率化等による無駄なコストの削減に努める。ただし、利用者の満足を阻害するようなサービス低下につながるコストの削減はない。 <input type="checkbox"/> 軽易な修繕については職員自ら行い、修繕費を有効に活用する。	<input type="checkbox"/> 館内照明や冷暖房のこまめなオン・オフを行い光熱水費の削減に努めた。 <input type="checkbox"/> 当館常備の楽器(ドラム・シンバルなど)の定期的な手入れや(ハンドベル等)の軽微な修繕は極力職員の手で行い、経費抑制に努めた。	<input type="checkbox"/> 劇場法に基づく監査で照度不足を指摘されたため、一部間引き電球を復活したことと、洋式便座を温便座に変更したことにより、電気代は、予算に対して4.5%増加したものの、水道代が25.1%減少した為、光熱水費全体では、0.6%減となった。	A	無駄な光熱水費の削減や修繕費の有効活用によるコスト削減に加え、ホールの空きコマを活用する事業や魅力的な事業の実施による収益向上は、大いに評価できる。外部資金導入にも成功しており、今後も引き続き達成を望む。	A		○収入については、管理者として自主事業や施設の有効利用等を積極的に行った結果、収入向上に繋がっていると思われる。支出については、経費削減への取り組みが感じられる。必要な人件費が増えるなか事務費・事業費のコストカットに努めていると思われる。 ○外部資金を積極的に取りに行っている姿勢は、評価できる。 ○無駄な光熱水費の削減に努力すると共に、ホールの空きコマを利用したピアノ発表会などの誘致や魅力的な自主事業の実施による収益の向上に努めたことは、評価できる。 ○空き施設の積極的な活用、魅力的なイベントの展開など、施設とイベント内容の双方で収入向上を目指している点は評価できる。今後も参加者のヒアリングや懇談会、およびアンケート調査での結果を最大限に活かして、自主事業での収入の向上を目指していただきたい。
(2) 収入向上の努力	<input type="checkbox"/> ホール・諸室の空き状況をホームページにてリアルタイムに公開し、収益の向上を図る。 <input type="checkbox"/> 魅力的な事業を実施し、入場料収入を最大限に確保する。	<input type="checkbox"/> 館内施設の空き状況については、情報コーナー付近に掲示した。また、ホールの空きコマを有効利用するため好評な「ホールでピアノを弾いてみませんか?」という企画を引き続き実施した。	<input type="checkbox"/> 高い施設利用率を維持するとともに、ご利用者の利便に寄与することができた。また、普段ホールを利用されないお客様にもホールを活用していただき、収入向上に繋がった。	A				
(3) 外部資金導入の努力	<input type="checkbox"/> 事業協賛金、広告収入等の確保に努める。	<input type="checkbox"/> 読み芝居「重忠と菊の前」では、プログラムに事業協賛会社の広告を入れるとともに、催し物案内に広告掲載を行った。	<input type="checkbox"/> 株相鉄ビルマネジメントおよび旭区観光協会から協賛金を得ることができた。また、催し物案内に全国仲人連合会希望ヶ丘支部様の広告掲載をした。	A				

目 標 項 目	標 水 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価	評 価 点	行 政 評 価	評 価 点	外 部 評 価 点	評 価 委 員 会 コ メ ント
5 その他目標				A	評価	A	A	
(1) 危機管理対策の充実								
● 緊急時に対応するための連絡網およびマニュアルの整備と職員確保	<input type="checkbox"/> 緊急時の連絡網を作成するとともに旭区役所へ提出する。 <input type="checkbox"/> 平成24年度に作成した「帰宅困難者一時滞在施設」としての運用マニュアルに基づき訓練を実施し、緊急時に備える。 <input type="checkbox"/> 近隣在住職員をあらためて確保する。	<input type="checkbox"/> 緊急時連絡網を整備・作成し旭区役所地域振興課に提出した。 <input type="checkbox"/> 9月の休館日に、全ての避難口と防災設備の確認を行った。また、帰宅困難者を受け入れる場合の訓練と備蓄品の確認も行った。 <input type="checkbox"/> 当館職員およびスタッフは、旭区内もしくは近隣在住者を中心に採用し、万が一の際に迅速な対応ができるよう備えた。	<input type="checkbox"/> 緊急時に迅速・的確な対処ができるよう備えた。 <input type="checkbox"/> 帰宅困難者一時滞在施設として、緊急時に円滑に機能するよう、全職員・スタッフが災害対策訓練に参加した。併せて備蓄品の確認を行った。また、訓練当日には、旭区役所総務部総務課危機管理・防災担当係長からスマートフォンによる「横浜帰宅支援マップ」の操作手順の説明を受けた。 <input type="checkbox"/> 受付スタッフ12名と職員4名は、旭区在住ないし近隣在住者で構成されている。	A	消防計画書を作成し、計画書及び緊急時対応マニュアルに基づき訓練が実施されている。緊急時の連絡網を整備するなど、関係各所との連携により危機管理体制の強化に努めている。帰宅困難者一時滞在施設でもあるため、引き続き安全・安心の確保に努めてほしい。	A	○緊急時連絡網を整備し、旭区役所との連携を図るなど危機管理体制の充実に努めている。 また、消防計画書を作成し、計画書及び緊急時対応マニュアルに基づき、定期的に防災訓練が実施されている。引き続き危機管理対策の充実に努めてほしい。 ○職員や防災センター警備員による定時巡回に加え、随時スタッフが館内を巡回するなど、事故予防に積極的に取り組んでいる点は高く評価できる。また、消防計画書を作成し、それに基づいて年2回の防災訓練に加え共同ビルの訓練や救命講習に出席するなど、こちらも進んで防災と事故の予防に努めている点は重要である。今後もその努力を続けていただきたい。	
(2) 保安警備業務								
● 事故・犯罪・火災等の未然防止と訓練	<input type="checkbox"/> 事故、犯罪及び火災等を発生させないために、職員による定時巡回を実施する。 <input type="checkbox"/> 消防計画書を作成し、計画書および緊急時対応マニュアルに基づき年2回防火・防災訓練を実施するとともに自衛組織を結成し、日常の防火・防災に努める。また、催事の際は、避難導線の確保等の指導を行う。	<input type="checkbox"/> 防災センター警備員による定時の巡回に加え、随時当館職員・スタッフが館内を巡回し、異常を早期発見・早期対処できるよう努めた。	<input type="checkbox"/> 各職員・スタッフが適宜館内を巡回および事務室内モニターにて各室場内を確認し、安全・安心の確保に努めた。	A	消防計画書を作成し年間2回の防災訓練を実施した。また、当館が入居している共同ビル全体の緊急地震速報対応および消防訓練、救命講習に参加するなど、訓練を重ねることにより職員・スタッフの意識を高めた。			
(3) 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	<input type="checkbox"/> 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する。	<input type="checkbox"/> 業務マニュアル「施設運営のための手引」を基準に、公平で統一のとれた利用者対応を実施した。また、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。	<input type="checkbox"/> 職員・スタッフ全員がマニュアルを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、定期的に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	自主事業後の振り返りアンケートを速やかに行い次年度の事業計画や事業企画に反映するなど、より利用者のニーズに合った事業展開を心掛けている点は評価できる。さらに、業務日誌の共有や業務マニュアルの見直し・改定による業務運営への反映力は、日々のモニタリングでも評価できるため、今後も積極的に行ってほしい。	A	○定期的なミーティング等により管理者、職員、スタッフ間の情報共有ができると感じられる。今後も事業の振り直り等を実施し事業運営に反映できるよう努めて頂きたい。	
● 業務記録、モニタリングへの対応体制の整備	<input type="checkbox"/> 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する。	<input type="checkbox"/> モニタリングを年4回関係者がそろって実施するとともに、各種データを資料化し毎月報告を行った。また、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。さらにデータだけでなく、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。	<input type="checkbox"/> 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				
● 事業推進におけるPDCAサイクルの的確な運用	<input type="checkbox"/> 事業推進について全職員・スタッフの認識を共有化する。	<input type="checkbox"/> 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行った。	<input type="checkbox"/> 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				

目 標 項 目	目 標 水 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価 基 準	評 価 点	行 政 評 価 基 準	外 部 評 価 基 準	評 価 委 員 会 コ メ ン ト
(4) 情報公開、説明責任の的確な実施							
	● 情報公開への取組	<input type="checkbox"/> 旭区ホームページで年度計画書・事業報告書を公開する。 <input type="checkbox"/> ご意見箱に寄せられた利用者のご意見と回答を公開する。	<input type="checkbox"/> 毎年、年度計画書・事業報告及び収支決算書を作成し、旭区役所へ提出した。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 旭区役所ホームページにて公開した。 <input type="checkbox"/> 利用者からのご意見・ご要望に対する回答を一定期間、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	A	A
	● 個人情報保護への取組	<input type="checkbox"/> 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る。	<input type="checkbox"/> (株)横浜メディアドが定めた「個人情報の保護に関する規定」に基づき適正に取り扱うとともに定期的に、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。	<input type="checkbox"/> 九月の防災訓練後に個人情報保護研修を実施した。また、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		A	A