

横浜市市民文化会館関内ホール第3期指定管理者業務評価表 平成28年度

※実績のチェック欄（数値目標のみ記載）については；
 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%以内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価軸		平成28年度計画			評価			
目標項目	提案要旨	目標	実績	チェック	説明	自己評価	行政評価	
1 文化事業	①専門企業・団体とのネットワークを活かし、市民に喜ばれる鑑賞事業を展開 ②横浜芸術アクション事業など、公的な文化芸術事業にも積極的に協力 ③地域のブランドカを高めるシンボリックな事業を、地域と協働で開催	<input type="checkbox"/> I ミドルエイジ向けコンサート系事業 8事業を実施 <input type="checkbox"/> II 若者向けコンサート系事業 4事業を実施 <input type="checkbox"/> III ダンス公演系事業 3事業を実施 <input type="checkbox"/> IV 演劇・ミュージカル系事業 3事業を実施 <input type="checkbox"/> V 落語・漫談・狂言等、伝統芸能系事業 9事業を実施	I 15事業を実施 II 6事業を実施 III 4事業を実施 IV 3事業を実施 V 15事業を実施	A A A B A		【成果】 今年度は予定を上回る43事業を実施し指標を達成しました。サブオーケストラのネットワークを活かし、対象層ごとに話題性の高い様々な鑑賞事業を多数実施し多くの市民が多彩な文化芸術と触れ合う機会を提供することができました。また、横浜市が推進する「芸術アクション事業」への積極的な参加や、地元商店街との協働による地域のシンボルとなる発信性の高い文化事業に取り組むことで、市民が集う芸術文化活動の拠点施設としての役割を果たすとともに、周辺地域の活性化と賑わい創りに貢献することができました。	【評価できる点】 各事業とも目標数を超過しており、入場者数も高い水準です。これまでの運営に培ってきた関係団体との関係性を活かし、安定した質の高い公演を実施できていることを評価します。アイスクリーム発祥記念コンサートや関内ホール1日オーブナーは、恒例事業になってきており、イベントとして根付いてきています。	【改善が必要と考えられる点】 地域特性に合わせ中高年向けの事業を展開し、多くの入館者数となっていることに加え、今後はさらに裾野を広げていくよう、若者向けの事業等、多彩な公演の実施を引き続き期待します。
		<input type="checkbox"/> 次世代育成事業5事業を実施	6事業を実施	A		【成果】 幼児向けアンサンブルコンサートや、小学生を対象とした楽器体験コンサート、子ども向け落語教室など、子どもたちの成長度合いに合わせた各種事業を安価な入場料で実施したほか、横浜市が推進する「学校プログラム」にコーディネーターの派遣を行うなど、子供たちが気軽に芸術文化に触れられる機会を提供しました。事業アンケートの回答では95%以上の参加者が「満足」と回答しており、年間実施回数の拡大や事前の開催案内の送付を希望する声が多数寄せられました。また、新進アーティスト支援に関する取組では、音楽、パレオ、ダンス、落語などさまざまなジャンルの若手アーティスト等に発表と営業の機会を提供することを目的とした各種事業を実施し、横浜を拠点に活動するアーティストの創作活動を支援しました。	【評価できる点】 幼児と共に楽しめる「よちよちひなたぼっこコンサート」や「馬車道ショートパフォーマンス」など幅広く次世代育成事業ができていることを評価します。特に第3期指定管理期間から立ち上げた若手演奏家支援プロジェクトである「ほきコンサート」では、個性ある若手演奏家を市民広間演奏会が支援するという観覧者も楽しめる若手演奏家の成長にもつながる企画ができています。	【改善が必要と考えられる点】 収支の均衡が難しい分野ですが、継続した事業展開のために協賛金など獲得していくことを期待します。
		<input type="checkbox"/> 小学校2校へコーディネーターを派遣	2校へコーディネーターを派遣	B		【課題】 次世代育成事業については、収支面で不採算なケースが多いため今後、事業規模を拡大するにあたり、公的助成金の活用や地元企業等への協力要請を検討する必要があります。		
2 次世代育成の取組	①子どもたちの成長度合いに合わせ、文化芸術と触れる多彩な機会を提供 ②新進アーティストを支援する、発表の機会の提供 ③横浜市芸術文化教育プラットフォーム『学校プログラム』への協力	<input type="checkbox"/> 一般向けワークショップ1事業を実施 <input type="checkbox"/> 子供向けワークショップ3事業を実施	一般向け 1事業を実施 子供向け 4事業を実施	B A		【成果】 6度目の開催となる、社会人向けのゴスペルワークショップを4ヶ月の期間で実施したほか、子どもを対象とした楽器体験教室や、手作り楽器ワークショップ等に取組みました。ゴスペルワークショップの成果発表である修了公演は、一般公募の招待イベントとして大ホールで開催し、1,000名を超える来場者を達成しました。また、多くの市民が音楽を通じて交流を深めることを目的に、一度に1,000人規模が参加できる、参加型の合唱コンサートで大ホールで定期開催（年4回）しました。このコンサートは回を重ねるごとにリピーターが増加し、今年度は4公演で3,000名を超える参加者を記録しています。その他、子どもからお年寄りまで幅広い層の市民が参加できる、一般公募の市民ミュージカルを実施するなど、市民が集い交流を深める、芸術文化活動の拠点施設としての役割を果たしました。	【評価できる点】 関内ホールを代表する事業に成長しているゴスペルワークショップでは、100人を超える参加者となっており、公演内容も質の高いものとなっています。また、ミュージカルの実施等、多くのジャンルの事業を実施できています。	【改善が必要と考えられる点】 収支の均衡が難しい分野ですが、継続した事業展開のために協賛金など獲得していくことを期待します。
		<input type="checkbox"/> 参加型コンサート等、事業8事業を実施	8事業を実施	B		【課題】 次世代育成事業と同じく、事業の性質上、収支面で不採算なケースが多いため、今後事業規模を拡大するにあたり、公的助成金の更なる活用や、企業協賛獲得などの対応を検討する必要があります。		
3 創作活動のための機会の提供	①市民とともに創り上げる、創作ワークショップと発表機会の提供 ②市民が気軽に参加できるコンサート等の開催	<input type="checkbox"/> t v k 昼の情報番組で「関内ホールインフォメーション」を放映。 <input type="checkbox"/> 主催事業10本についてスポットCMを制作し、t v k で放映。 <input type="checkbox"/> t v k の番組連動公演を1事業実施する。 <input type="checkbox"/> 月間「催し物案内」を制作し、市内280ヶ所（5500部）に毎月定期的に配布する。 <input checked="" type="checkbox"/> 事業広報に各種新聞媒体、フリーペーパー、地域情報誌を活用する。	(実施) 21本のスポット制作 1事業の実施 280ヶ所に毎月配布 (実施)	A B B —	t v k 昼の情報番組「猫のひたいほどワイド」の中に関内ホールインフォメーションコーナーを設置し、主催事業について年間10本の告知放送を実施したほか、21事業についてテレビスポットを制作し、t v k の放送で合計232回の放映を行った。 ホールで発行する「月間催物案内」を市内280ヶ所へ毎月定期配架したほか、事業広報については日刊紙をはじめ、「タウンニュース」「ぼど」などの地域情報誌やフリーペーパーに掲載を行った。	【成果】 「月刊催物案内」の定期発行と情報誌や日刊紙や情報誌、フリーペーパーへの広報掲載に加え、指定管理者の専門性を生かした取組みとして、年度を通じテレビメディアとICTを駆使した広報・プロモーション活動を実施しました。今年度は21事業についてテレビスポットを制作し、tvkで2,300回以上の放送を実施したほか、tvk昼の情報番組の中に関内ホールインフォメーションコーナーを設置し、10事業について番組内告知を実施しました。また、TwitterやFacebookなどのSNSを活用した情報発信にも積極的に取組み、ホール利用者や来場者のコミュニティ形成を促進し、公演情報のみならず、新進アーティストや市民等の創作活動に関する様々な情報を発信する芸術文化の拠点施設としての認知度向上と来場者増に貢献しました。	【評価できる点】 指定管理者の強みを活かし、積極的にメディアへの露出が図れています。また、他施設指定管理者や新聞社との関係構築による媒体への掲載により広報の強化が図られています。	【改善が必要と考えられる点】 第3期から開始した市民アンバサダーについて、より多くの方から意見をいただき、PDCAを回して事業等へ反映していくことを期待します。
		<input type="checkbox"/> 関内ホールでの公演や、発表会などについて、新規12本の映像を収録し、デジタルアーカイブとして「関内ホールビデオフォーラム」から配信を行う。 <input checked="" type="checkbox"/> ホールの広報にホームページ、Twitter、FacebookなどのITツールを活用。 <input checked="" type="checkbox"/> 「市民アンバサダー（大使）」を公募し、主催事業についての意見や感想を、ホームページやFacebookを通じて情報発信する。 <input checked="" type="checkbox"/> ドラマやコマーシャル、映画撮影などの利用の際、「協力/関内ホール・横浜市」のロゴを入れることを条件に料金割引を行う『撮影利用割引』を導入する。	新規30本を追加 (実施) (実施)	A — — —		ホールの広報にはホームページをはじめ、Twitter、FacebookなどのSNSを広く活用し、幅広い層へ向けた情報発信に努めた。また事業モニターを公募により選出し「アンバサダー」として主催事業を視察していただき、意見や感想をホームページで発信した。また、広報の一環として、テレビドラマや映画の撮影などの際、協力作りを入れることを条件に利用料金の割引を行う「撮影利用割引」を実施。	【課題】 今年度より、主催事業のモニターとして「市民アンバサダー」の公募を実施しているが、現在のところ数名しか応募が無い状況。今後は更に募集を拡大し、実施事業について多くの方々の意見や感想を発信していきたい。	
4 情報提供及び広報	①共同事業体の専門性を活かした多彩な広報・プロモーション活動 ②さまざまな側面からの効果的な情報提供	<input checked="" type="checkbox"/> ホールホワイエに「馬車道商店街店舗用チラシラック」を設置し商店街の活性化に協力する。 <input checked="" type="checkbox"/> 馬車道商店街が実施するイベントのチラシ制作・配架、ウェブサイトでの情報発信に協力する。 <input checked="" type="checkbox"/> 来場者が見込める主催事業について、開演時間を午後帯に設定し、夕食需要や買い物の需要を喚起する。 <input checked="" type="checkbox"/> 従来とは異なる層の来街者創出のため、若者やファミリーを対象とした事業の充実に取り組む。	(実施) (実施) (実施) (実施)	— — — —	大ホール2階ホワイエに馬車道商店街専用チラシラックを設置し、商店街の店舗広告や地域イベントなどのチラシ配架を行った。 馬車道商店街の活性化を目的に、主催事業の開演時間を午後帯に設定し、夕食需要や買い物の需要の増加に努めた。また、従来の来街者層であるミドルエイジ層に加え、若者や親子	【成果】 地域の賑わいづくりの一環として、最も来場者が集まる大ホール2階ホワイエに、馬車道商店街店舗用のチラシラックを設置し、通年により広告やクーポン券の配架を行ったほか、来場者の見込める主催事業について、開演を休日の午後帯に設定し、夕食や買物需要の喚起に取組みました。また、馬車道商店街や住吉町商店街などが実施するお祭りなどの定例行事について、地域の一員としてイベント制作や広報、運営など様々な面で協力を行い、馬車道地区の活性化に貢献しました。	【評価できる点】 土日の昼の公演や馬車道ショートパフォーマンスライブの実施による地元馬車道への波及効果などにより賑わい創出ができています。また、馬車道のイベントに積極的に関わることによって地域と一体的感のある取組ができています。	【改善が必要と考えられる点】 今後、馬車道商店街の求める若い層の誘客に引き続き貢献できるよう期待します。また平成29年度からの休館に際して、継続的に賑わいを創出できるよう取組を期待します。
		<input checked="" type="checkbox"/> 馬車道商店街などが実施する定例行事やお祭りなどに、企画・広報など専門性を活かした協力を行う	(実施)	—		馬車道商店街や住吉町内会などが主催する、お祭りなどについて企画や広報などの協力から、イベントステージの設営、運営など、イベント企画や広報、舞台技術などの専門性を活かした協力を行った。	【課題】 馬車道商店街などが主催する「地域イベント」については玄関前広場を提供することが多くあるが、大ホール一般利用の来場者とのバッティングによるトラブルが懸念されている。採算性や集客性の問題もあるが、できる限り大ホールでのタイアップイベントの実施を含めたイベント企画を提案し、より一層の地域活性化に努めていきたい。	
5 地域の賑わいへの貢献	①地元・馬車道地域のニーズに応える賑わい創出への取組 ②地元事業への積極的な貢献	<input checked="" type="checkbox"/> ホールホワイエに「馬車道商店街店舗用チラシラック」を設置し商店街の活性化に協力する。 <input checked="" type="checkbox"/> 馬車道商店街が実施するイベントのチラシ制作・配架、ウェブサイトでの情報発信に協力する。 <input checked="" type="checkbox"/> 来場者が見込める主催事業について、開演時間を午後帯に設定し、夕食需要や買い物の需要を喚起する。 <input checked="" type="checkbox"/> 従来とは異なる層の来街者創出のため、若者やファミリーを対象とした事業の充実に取り組む。	(実施) (実施) (実施)	— — —	大ホール2階ホワイエに馬車道商店街専用チラシラックを設置し、商店街の店舗広告や地域イベントなどのチラシ配架を行った。 馬車道商店街の活性化を目的に、主催事業の開演時間を午後帯に設定し、夕食需要や買い物の需要の増加に努めた。また、従来の来街者層であるミドルエイジ層に加え、若者や親子	【成果】 地域の賑わいづくりの一環として、最も来場者が集まる大ホール2階ホワイエに、馬車道商店街店舗用のチラシラックを設置し、通年により広告やクーポン券の配架を行ったほか、来場者の見込める主催事業について、開演を休日の午後帯に設定し、夕食や買物需要の喚起に取組みました。また、馬車道商店街や住吉町商店街などが実施するお祭りなどの定例行事について、地域の一員としてイベント制作や広報、運営など様々な面で協力を行い、馬車道地区の活性化に貢献しました。	【評価できる点】 土日の昼の公演や馬車道ショートパフォーマンスライブの実施による地元馬車道への波及効果などにより賑わい創出ができています。また、馬車道のイベントに積極的に関わることによって地域と一体的感のある取組ができています。	【改善が必要と考えられる点】 今後、馬車道商店街の求める若い層の誘客に引き続き貢献できるよう期待します。また平成29年度からの休館に際して、継続的に賑わいを創出できるよう取組を期待します。
		<input checked="" type="checkbox"/> 馬車道商店街などが実施する定例行事やお祭りなどに、企画・広報など専門性を活かした協力を行う	(実施)	—		馬車道商店街や住吉町内会などが主催する、お祭りなどについて企画や広報などの協力から、イベントステージの設営、運営など、イベント企画や広報、舞台技術などの専門性を活かした協力を行った。	【課題】 馬車道商店街などが主催する「地域イベント」については玄関前広場を提供することが多くあるが、大ホール一般利用の来場者とのバッティングによるトラブルが懸念されている。採算性や集客性の問題もあるが、できる限り大ホールでのタイアップイベントの実施を含めたイベント企画を提案し、より一層の地域活性化に努めていきたい。	

評価軸		平成28年度計画		実施状況		評価		
目標項目	提案要旨	目標	実績	チェック	説明	自己評価	行政評価	
(6) 文化事業実施にあたっての留意事項	ソーシャルインクルージョンに配慮した取組	<input type="checkbox"/> 「陽だまりコンサートシリーズ」と「ゴスペルワークショップ修了公演」で障がい者招待枠を設定し、各回ヘア10組20名様の招待を実施する。 <input type="checkbox"/> SPL「MAXIMUM」シリーズ3公演で障害者入場割引を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 来場する障がい者の方用に駐車場を提供する。 <input checked="" type="checkbox"/> 来場者へ車椅子の貸し出しを行う。 <input checked="" type="checkbox"/> ソーシャルインクルージョンに配慮した文化事業等へ積極的に協力する。	20名の招待の実施 4公演で割引実施 (実施) (実施) (実施) (実施)	B A — — —	主催8事業で障害者招待とチケット割引を実施したほか、ホール受付での車椅子貸出しや、障害者への駐車場提供など、障害者へ配慮した取り組みを行った。また、障害団体や学会、留学生支援	【成果】 今年度は、主催8事業について障害者招待や料金割引を実施したほか、通年におたり、来場される障害者の方へ駐車場の提供と車椅子の貸出しを実施しました。また、一般の貸館についてもソーシャルインクルージョンに配慮した内容のイベントについて、優先枠を提供するなど積極的に取り組みました。 【課題】 建物内に段差が多く来場されるお年寄りや、障害者の方から「歩行困難など」多くの苦情が寄せられている。根本的には建物構造による問題ではあるが、貸館、主催事業を含め、来場される早い段階で付き添いに付くよう、案内スタッフの準備や対応について注意喚起を行いたい。	【評価できる点】 招待の実施等計画通りできています。 【改善が必要と考えられる点】 施設のハード面がバリアフリーに対応していない部分が多く、積極的な案内や補助などソフト面での取組を引き続き期待します。	
(1) 市民の文化芸術活動の発表・創作活動のための施設の提供	①公の施設としての、公平で公正な貸出業務の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 市民利用施設予約システムでの抽選、空き施設申込みによる公平で公正な貸出し業務の実施。	(実施)	—		【成果】 年度を通じ、公の施設として公平公正な貸出業務に取り組みました。新規利用者の増加と利用率の向上を目的とした各種利用優遇制度と利用者サービスであるステージコンシェルジュとチケット販売カウンターを引き続き実施したほか、今年度は新たに小ホールの直近の夜間空コマを格安で提供する登録制の「マイ練習プラン」と大・小ホールの利用者が無料で利用できる、インターネット回線を利用した「リアル動画配信サービス」を実施しました。新たな2つのサービスの利用は徐々に増えており、一定の成果が出ています。今年度の年間利用率は、大ホールについては目標値を達成、小ホールとリハーサル室4部屋平均については目標未達という結果でした。	【評価できる点】 第1期から指定管理を実施している経験として、ニーズに応えたいめ細やかなサービスが実施できています。 【改善が必要と考えられる点】 第3期から新規に行っているマイ練習プランでは、利用者への浸透が課題ですが、積極的な広報により将来的なアーティストの育成にも繋がっていく取組ですので、期待します。	
	②新規利用者の増加と利用率の向上を図る、貸出サービスの創意工夫	<input checked="" type="checkbox"/> 利用1ヶ月前を切った大・小ホールの空きコマについて、「直前申請割引(運割り)」を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> リハーサル室スタンプカード会員サービスを実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 大・小ホール、リハーサル室全室を終日利用する場合、リハーサル室4部屋分の料金を割引する「全館利用割引」を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 設置やリハーサルに使用した時間帯について割引を適用する「リハーサル区分割引」を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> サポーターズ倶楽部の登録団体が主催で事業を行う場合、利用料金について10%~100%割引を適用する「サポーターズ倶楽部共催割引」を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 営利を目的としない個人の練習向けに、利用2週間前を切った小ホールの夜間空コマを格安で提供する「マイ練習プラン」を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 大・小ホールに生中継動画配信設備を設置し、利用者へ無料で提供する。 <input checked="" type="checkbox"/> 保育園・幼稚園など未就学児童が主体となる団体の利用に対し、割引を適用する「未就学児童特別割引」を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用1ヶ月前までの練習利用について割引を適用する「市民文化団体割引」を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 直近の空き日の玄関前掲示と、ホームページ掲載。	(実施) (実施) (実施) (実施) (実施) (実施) (実施) (実施) (実施) (実施) (実施) (実施)	— — — — — — — — — — — —		【課題】 小ホールとリハーサル室の稼働率目標未達の要因として、大・小ホール間の音漏れの問題が大きく影響している。直接的な解決にはならないが、音漏れの条件がつか施設の貸出しについて割引などの特典を設けるなど、稼働率を向上させる工夫を検討していきたい。		
(2) 集会や講演利用への施設の提供	③利用率の目標(5か年平均)	<input type="checkbox"/> 5か年の利用率平均目標を大ホール94.8%、小ホール93%、リハーサル室(4部屋)52%と定め、今年度の稼働率目標を大ホール94%、小ホール91.5%、リハーサル室52%とする	大ホール 95% 小ホール 87% リハーサル室 48.2%	B B B				
	④専門性を活かした、公演等への積極的な助言・サポートの実施	<input checked="" type="checkbox"/> ステージコンシェルジュを引き続き実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 舞台の専門知識を持ったスタッフによるサービス対応 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者のニーズに合わせた広報サポートの実施 <input checked="" type="checkbox"/> 案内ホールでの公演について、チケット委託販売を実施。 <input checked="" type="checkbox"/> 権利処理可能な公演について収録を行い、案内ホールビデオフォーラムから動画配信を実施。	(実施) (実施) (実施) (実施) (実施)	— — — — —				
(3) 集会や講演利用への施設の提供	①施設の特性を活かし、比較的大規模な集会や講演会のために施設を提供する。	<input checked="" type="checkbox"/> 専門知識を持つスタッフによる公演実施に関するきめ細かなアドバイスをはじめ、公演に必要な物品の手配をワンストップで取り次ぐ「ステージコンシェルジュサービス」を実施し、集会・講演会利用をサポートする。 <input checked="" type="checkbox"/> 行政が主催する講演会や集会、社会性・公共性の高い集会などに引き続き優先枠を提供する。	(実施) (実施)	— —		【成果】 講演会や集会などの利用に際し、専門知識を持つスタッフによる利用アドバイス、ステージコンシェルジュサービスによるサポート、紙媒体とインターネットによる広報サービスを実施し、講演会・集会等の利用を支援しました。また、横浜市が主催・共催する研修会やセミナーなどの利用について、定められた優先日数枠を提供しました。	【評価できる点】 計画通り実施できています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。	
	②利用者ニーズに合わせた広報活動のサポート	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者のニーズに合わせた広報サポートの実施	(実施)	—		【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきたい。		
2施設運営	(3) 利用促進及び利用者サービスの向上及びアイデアノウハウの提案	①利用者満足度の向上につながる、さまざまなニーズ把握	<input checked="" type="checkbox"/> 来場者アンケート、事業アンケート、利用者アンケート、Webアンケートを継続的に実施することで利用者のニーズとクレームを把握し日常的に運営の改善に努める。 <input type="checkbox"/> 馬車道商店街とのヒアリングを3ヶ月に1度実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 文化アンバサダーとの意見交換を随時行う。 <input checked="" type="checkbox"/> 事業主催者(利用者)へのヒアリングを随時行う。	(実施) 3か月に1回実施 (実施) (実施)	— B — —		【成果】 ①②各種アンケートを日常的に実施し、アンケート回答や利用者からのクレームなど、意見をもとに各運営セクションの責任者による「責任者会議」を毎月1回実施し、さまざまな運営改善に取り組みました。改善した内容についてはロビーの掲示ボードで来場者に公開し、来場者の満足度の向上に努めました。 ③苦情については、その時の対応を参考とした「苦情対応マニュアル」を作成し、職員間で共有することでトラブル発生時の対応に生かしました。 ④今年度4月より、馬車道商店街のコーヒーショップと連携し、大ホール利用時に臨時のカフェスタンドを出店しましたが、喫茶コーナーの設計が現在の食品衛生基準を満たしていないことが分り8月からは一時中止としました。改修工事後から改めて出店を検討していきます。 ⑤SNSを活用した動画配信を楽しむことを目的とした市民向けの動画制作・インターネット配信講座を2日間の日程で実施した。	【評価できる点】 第3期の提案で実施した映像制作のディレクターズ講座では、1日オープンデーの取材と編集を経てHPで発信するなど映像制作に関する指定管理者の強みを発揮した取組となっております。製作した映像を通じて将来的により多くの方への発信に繋がっていくことを期待します。 【改善が必要と考えられる点】 特になし
		②PDCA発想に基づくニーズ・要望への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 各種アンケート回答をもとに毎月1回、各セクションの責任者による「責任者会議」と事務所職員による「運営調整会議」を実施し、業務の改善に努める。 <input checked="" type="checkbox"/> 改善を実施した内容をロビー内の掲示ボードで公開する。	(実施) (実施)	— —			
		③苦情発生に対する取組	<input checked="" type="checkbox"/> 過去の苦情およびその対応を参考に「苦情対応マニュアル」を作成し全職員が共有する。 <input checked="" type="checkbox"/> 苦情対応フローに沿って、苦情に対する処理を行う。 <input checked="" type="checkbox"/> 日常の「ヒヤリ・ハット」事例を日報に記載するとともに「運営調整会議」を通じ全職員が共有する。 <input checked="" type="checkbox"/> 改善策や再発防止策を「苦情対応マニュアル」に反映し、対応内容について「苦情・要望処理報告書」を市に提出する。	(実施) (実施) (実施) (実施)	— — — —			
		④公演鑑賞に潤いをもたらすカフェコーナー(臨時)の設置	<input checked="" type="checkbox"/> 馬車道商店街の店舗と協力し、コンサートなどの公演イベント時にカフェコーナー(臨時)を設置する。	(実施)	—			
		⑤市民向けの映像・動画作成教室の開催	<input type="checkbox"/> 自分で映像・動画を制作したい市民向けの映像講座を実施する。	(実施)	B			
(4) 運営組織の構築及び組織的な運営	①専門性が高く、かつ効率的な組織体制	<input checked="" type="checkbox"/> 事務所に舞台技術の相談員として舞台技術者を1名配置する。 <input checked="" type="checkbox"/> 情報のサーバー共有により各職員が担当職のみならず相互に業務を補完することで効率的な運営を実施する。 <input checked="" type="checkbox"/> 館長1人、副館長兼管理部長1人、事業部長1人、管理部長1人、事業部長3人、受付担当5人を配置	(実施) (実施) (実施)	— — —	開館時間中は舞台技術に精通した職員が必ず事務所に居るように勤務シフトを調整した。また共用サーバーの設置によって、館長以下全職員がホール運営に係わる情報を共有可能として業務の効率化を図った。	【成果】 「運営組織の構築及び組織的な運営」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。 【課題】 警備・設備・清掃の各班長を通じて「ホスピタリティ」「高品質な接遇」を班員に指導しているが、今後より効果的に実施するため班員への直接指導研修会の開催を検討する。	【評価できる点】 計画通り実施できています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。	
	②円滑な管理運営のための各種会議の実施	<input type="checkbox"/> 各種会議(朝礼:毎日、責任者会議:月1回、運営調整会議:月1回、運営委員会(JV会議):年4回、関係機関連絡会:随時、利用調整会議(モニタリング会議):月1回、施設管理連絡会:年1回)	計画通り実施	B				
	③必要人材の配置と職能	<input checked="" type="checkbox"/> 共同事業体各社から業務ごとに専門性の高い職員を適正に配置する。	(実施)	—	共同事業体からの職員を各人の専門性を最大限に活用できるように、事業部(事業、舞台、広報)と管理部(警備・設備・清掃管理、総務)に配置した。			
	④主要人材の能力担保	<input checked="" type="checkbox"/> 職員各々に応じたOJTについて年間を通じて実施する。 <input type="checkbox"/> 各担当向け基本研修の実施(接客マナー研修:年2回、人権研修:年1回、インスタントシニア研修:年1回、コンプライアンス研修:年1回、個人情報保護法研修:年1回、危機管理研修:年1回、防災訓練:年2回)	(実施) 計画通り実施	— B	業務で発生したプラス面・マイナス面に応じたOJTを、時機を逸する事無く実施するように心掛けた。			

評価軸		平成28年度計画		実施状況		評価		
目標項目	提案要旨	目標	実績	チェック	説明	自己評価	行政評価	
(5) 本市の重要施策を踏まえた取組	①個人情報保護についての取組	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報適正に取り扱う。 □職員向けに個人情報保護に関する研修を年1回実施する。 ■個人情報の具体的な取扱い方法について記載した「個人情報取扱いマニュアル」を整備。 	(実施) 研修を1回実施 (実施)	— B —	公演招待応募やチケット購入で収集した個人情報(用済み次第、シュレッダー細断または溶解処理で速やかに処分する)を職員に徹底した。	【成果】 「本市の重要施策を踏まえた取組」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。 【課題】 平成29年4月に改正された「個人情報保護に関する法律」の周知徹底する。	【評価できる点】 計画通り実施できています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。	
	②情報公開についての取組	■「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に準じて作成した「関内ホール情報公開規程」に基づき、行政文書開示請求等に対して適切に対応する。	(実施)	—	当ホールでは捜査機関からの「ホール外周防犯カメラ録画データ」の情報開示請求が多いが、都度文化振興課に報告して適切に対応した。			
	③人権尊重についての取組	□人権研修を年1回実施し、職員一人ひとりが人権尊重を実践するよう取組む。	研修を1回実施	B				
	④環境への配慮に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> ■施設を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。 ■施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、職員によるゴミ分別励行を行いゴミの資源化を促進する。 ■横浜市が推進する「みどりアップ計画」に則り、周辺地域の緑化に協力する。 	(実施)	—	来館者を心地良く迎えるように、館内及び敷地内だけでなく周辺歩道の清掃も実施。「みどりアップ計画」で正面壁面に設置された緑化パネルの維持管理も実施した。なおゴミの資源化については収集業者と協働して励行に努めた。			
	⑤市内中小企業優先発注についての取組	■「横浜市内中小企業振興基本条例」を踏まえ、修繕等の発注、物品及び役務の調達等にあって、可能な限り市内中小企業への優先発注に努める。	(実施)	—	特定企業でなければ対応出来ない案件以外は、市内中小企業に発注した。			
(6) その他施設運営に関する事項	①休館日の届け出について	■休館日、開館時間について年度ごとに横浜市へ届出を行う。	(実施)	—	遅滞なく文化振興課に提出した。	【成果】 「その他施設運営に関する事項」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。 【課題】 文化振興課に毎年度提出する諸書類を事前に準備する。	【評価できる点】 計画通り実施できています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。	
	②許認可及び届出について	■ホール内の飲食物販売など、許認可の取得や届出を必要とする場合は関係各所に対し適正に申請を行う。	(実施)	—	ホール利用主催者が不慣れな場合は、許認可取得や届出の方法を分かり易く説明した。			
	③目的外使用料の申請について	■自動販売機、携帯中継アンテナ等の目的外使用の申請について横浜市へ届出を行う。	(実施)	—	遅滞なく文化振興課に提出した。			
	④財務状況の確認	■財務状況の確認のため、横浜市の要請に応じ財務諸表などの財務状況について確認できる書類を提出する。	(実施)	—	遅滞なく文化振興課に提出した。			
3 施設管理	(1) 施設、設備の維持保全及び管理	①PDCAサイクルに基づく、計画的で高品質な施設管理業務の実施	■施設や設備の特性や、公演実施時の注意事項などを熟知し、「施設管理業務のPDCA」に沿った的確な管理運営を実施。	(実施)	—	警備・設備・清掃の各班員は、年間作業計画表やマニュアルを基に、PDCAサイクルに則って業務を遂行した。	【成果】 「施設、設備の維持保全及び管理」「小破修繕への取組」「事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理」「防災に対する取組」「その他施設管理に関する事項」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。 【課題】 ・物品管理簿の改訂(見易くするための準備をする)。 ・設備機器類修繕費用の見積りを取った場合は、その内容を徹底的に精査する。 ・管理部員の設備機器に関する知識を向上させる。	【評価できる点】 竣工から30年を迎え、老朽化が進行していますが、きめ細やかな維持管理ができています。 【改善が必要と考えられる点】 平成29年度、30年度の大規模改修に向けて、事務所移設の準備等効果的な実施を期待します。
		②仕様基準を上回る、高品質な施設管理のための創意工夫	<ul style="list-style-type: none"> ■緊閉差に応じ、経験値に基づいた的確な空調コントロールを行う。 ■老朽化した排水設備に対し、迅速かつ的確に状態を把握することが可能なファイバースコープ診断を実施。 ■ホールの利用状況に応じた臨機応変な清掃対応の実施。 	(実施) (実施) (実施)	— — —	主催者には「気持ち良く使っていただく」、来館者には「気持ち良く帰っていただく」。この2点を念頭に置いて施設管理にあたった。		
		③備品等の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> ■備品管理簿をデータ化し、備品管理を効率的に行えるよう取組む。 ■館内設置のグランドピアノ4台について適切な保管環境の維持に加え、定期メンテナンスを実施することで良好な状態を保つ。 	(実施) (実施)	— —	備品使用部署からの報告を基に備品の最新状況を把握するように心掛けた。またピアノ調律は各台の特性を熟知した調律会社に依頼した。		
(2) 小破修繕への取組	①予防保全と施設の長寿命化を図るための中期修繕計画の策定	■特定天井脱落対策工事、長寿命化工事の内容を踏まえ、必要な修繕項目時期を精査し「中期修繕計画」として整理体系化を図り、計画的に修繕に取組む。	(実施)	—	中期修繕を実施する前に長寿命化工事内容の最新情報を確認し、タプリの修繕を実施しないように心掛けた。	目視や異音確認だけに留まらず、例えばホール座席に実際に着席して状態を確認するなど、五感を駆使して点検を実施した。	光熱水費下落等による余剰予算を修繕予算に充てて、自動ドア3ヵ所の整備をするなど、経年劣化対策を強化した。	
	②保守管理の専門技術を活かした、迅速かつ臨機応変な突発修繕への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■長年の管理経験を活かし、故障が発生しやすい箇所への定期点検を実施するなど、故障の未然防止に努める。 □常時2名の設備員を配置することで、突発的な修繕へ迅速に対応する。 	(実施) 常時2名を配置	— B —				
	③修繕費・小破修繕費の計上	<ul style="list-style-type: none"> ■中期修繕計画で想定される計画修繕費に、過去5年間の修繕実績からみた「突発的修繕費」を加え、さらに備品などで修繕できない物品についての新規購入費用を加えた「全体修繕費」を計上することで、今後の更なる経年劣化に対し適切に対応する。 □小破修繕費600万円の計上。状態を保つ。 	(実施) 600万円を計上	— B				
(3) 事故防止体制、緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理	①事故防止および犯罪防止のための方針と対策	(1)巡回警備の徹底 (2)不審者対策を兼ねた巡回時の工夫 (3)異常を未然に防止する、施設形状に配慮したきめ細かい巡視点検 (4)主催者に対する公演開催時の警備・誘導のきめ細かいサポート (5)犯罪を未然に防止する、パニックコールに	<ul style="list-style-type: none"> □警備員による館内巡回警備の徹底。1日4回。(開館日のみ) ■不審者対策のため、来館者に対しての声掛けや、公演開催前後に入口付近の立哨を実施。 ■異常の早期発見と未然防止のため、施設形状に配慮したきめ細かい巡視点検の実施。 ■主催者向け、警備・誘導マニュアルの配布と警備用備品の貸出を実施。 ■付属6店舗からのパニックコールに常駐警備員が迅速に対応できる体制をとる。 	1日4回巡回を実施 (実施) (実施) (実施) (実施)	B — — — —	不審者や迷惑行為者に対応する場合は、対象者の人権を疎視しないように留意して、警備員と事務所職員が連携して事にあった。		
	①緊急時の連絡体制・役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ■全職員に対し緊急時の連絡体制と役割分担についての周知を徹底するとともに、非常時に備え、緊急連絡先カードを携帯する。 ■大規模災害時には帰宅困難者一時滞在施設として適切な機能が果たせるよう、共同事業体各社が応援要員を派遣するなどのバックアップを行う。 	(実施)	—	緊急連絡網を事務所内に常時掲示して周知徹底を図った。			
	②平常時の防災対策	<ul style="list-style-type: none"> □自衛消防隊を設置し、年1回消防訓練を実施する。 □年2回防災訓練を実施する。 ■主催者へ避難経路図を配布するとともに、ロビー内には災害発生時の諸注意と広域避難場所への経路図を掲示する。 	消防訓練を1回実施 防災訓練を1回実施 (実施)	B B —	津波被害対策として館内各所に各階海抜表示を掲示した。			
	③災害発生時の取組	■地震、火災、台風など、災害の危険が予想される時は来館者の安全確保を最優先とし避難措置や必要な緊急対応を行うほか、横浜市と協議の上、閉館等の措置を適宜実施する。	(実施)	—	避難経路の現場確認及び避難時の留意点説明を防災訓練時に全職員対象で実施した。			
(4) 防災に対する取組み	④障がい者の安全管理対策	■災害発生時に障がい者を避難させる場合は、誘導担当職員が付き添うとともに、最終的に避難の完了を現場責任者が確認する。	(実施)	—	ホール利用予定表(台帳)に車椅子対応の有無を明記し、事務所内に掲示して災害発生時の車椅子対応に備えた。			
	(5) その他施設管理に関する事項	①来場者に対し、近隣の駐車場を把握して案内するなど、円滑な運営に努める	■付近の駐車場マップを作成し、来場者にご案内する。	(実施)	—	作成した駐車場マップは電話による問合せにも活用した。		
②併設する青少年センターに係る業務		■日常清掃、定期清掃、巡回警備、保守管理を実施する。 □毎月1回、催事スケジュールについての情報交換を行う。	(実施) 毎月1回情報交換を実施	— B	警備・設備・清掃の管理業務を取決め通り実施するだけでなく、職員同士の交流を深めることを心掛けた。			
③併設する6店舗に関する業務		<ul style="list-style-type: none"> □情報共有と運営改善のための6店舗連絡会を年2回定期的に開催する。 ■定期的なエアコンと消防設備の点検、店舗前の巡回警備、防犯対応、清掃を実施する。 ■横浜市と公有財産賃貸契約を締結する。各店舗と賃貸借契約を締結する。 ■入居店舗が撤退した場合は市と協議の上、新入居者を選考する。 	連絡会を2階実施 (実施) (実施) (実施)	B — — —	事務的交流にとどまらず、店舗とのコミュニケーションを図ることを心掛けた。			
④施設の管理を行う上で必要な資格者の配置		<ul style="list-style-type: none"> □電気主任技術者(3種)を1名選任する。 □建築物環境衛生管理技術者を1名選任する。 □特定産業廃棄物管理責任者を1名選任する。 □甲種防火管理者を1名選任する。 	1名選任 1名選任 1名選任 (実施)	B B B —				
「ESCO」事業に係る業務		■「ESCO」事業実施に協力する。関内ホール独自でもエネルギー削減出来るか検討する。 □年2回実施する報告会議に出席する。	(実施) 報告会に2回出席	— B	ESCO事業機器類の日常目視点検を代行で実施。職員通路照明の間引き点灯などエネルギー削減に努めた。			

評価軸		平成28年度計画	実施状況		評価			
目標項目	提案要旨	目標	実績	チェック	説明	自己評価	行政評価	
4 収支	(1) その他施設管理に関する事項	①割引優遇制度など独自の利用料金制度の実施	■直前利用割引やリハーサル室スタンプサービスなどの各種利用割引を継続し、利用者数の向上に努める。	(実施)	—	既存サービスの継続に加え、マイ練習プラン(個人の練習向けに、利用2週間前に予約が入っていない小ホール夜間時間帯を格安料金で提供)、無料動画配信サービス(イベント主催者向け、大小ホールの様子をライブで配信)を新たに開始して利用者数の向上に努めた。	【成果】 「その他施設管理に関する事項」「経費削減等効率的運営の努力」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。 【課題】 ・施設利用各種割引の更なる認知向上を心掛ける。 ・ゴミのリデュース(発生抑制)対象事案の拡大を検討する。	【評価できる点】 事業費で支出が1,600万円増えていますが、収入が1,800万円増と収支の黒字及び大幅に事業規模を拡大していることを評価します。また、利用料金も約400万円増加しています。 一方、修繕費支出では400万円増となっていますが、指定管理者の努力により維持管理費を賄えている点を評価します。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。
		②自主事業の充実による事業収入の増加	□今年度は23事業を実施し、2,600万円の事業収入を目標とする。	37事業 4,200万円の収入	A			
		③質の高い事業企画による企業協賛や公的助成金の活用	■主催事業について公的助成金や企業協賛を得られるよう積極的に取組む。	(実施)	—	プロモーション事業だけでなく、次世代支援・新進アーティスト支援・市民創作活動支援・地域の賑わい創出のジャンルの基に自主事業を実施。「横浜音祭り2016」にも参加及び協力をした。		
	(2) 経費削減等効率的運営の努力	①職員のマルチジョブ化によるサービス向上とコスト削減の実現	■定例会議の実施や情報の共有(PCサーバー)により各職員が担当職のみならず相互に業務を補完することで効率的な運営を実施する。	(実施)	—	共有サーバーでのデータによる情報の共有化と運営調整会議(職員会議)での意見交換による情報の共有化。この2本立て体制で運営の効率化を図った。		
		②運営ノウハウ等経営資源の活用による経費削減策	■2期の運営経験から得たノウハウを活用することで、さまざまな経費を削減し、サービスの向上とコスト削減に努める。	(実施)	—	職員一人ひとりが、本当に必要なのか否かを見極めることで経費削減に努めた。		
		③ヨコハマ3Rプランに基づく日常的な3R活動と省エネルギーの推進	■施設内で3R(リユース・リデュース・リサイクル)を推進し、廃棄物の減量および適正処理を行うとともに、必要の無いライトを消灯するなど、全職員が省エネルギー化に努める。	(実施)	—	コピーやプリントアウトする前に必要の有無を再確認して、3Rの中で最も環境に優しいリデュースを心掛けた。		
5 PDCAサイクルの確実な運用	①日報及び月間業務報告書の作成・管理	■各種日報を作成する。 ■月報を作成しモニタリング時に提出する。 ■各日報、月報を適切に管理保管する。	(実施) (実施) (実施)	— — —	事業部関係、管理部関係、警備・設備・清掃関係ごとの各種日報及びモニタリング時提出の月報は、データ等で確実に保存した。	【成果】 「PDCAサイクル」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。 【課題】 ・現状体制を維持する。	【評価できる点】 計画通り実施できています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。	
	②事業計画書及び事業報告書の作成・管理	■業務計画書(次年度の業務計画、収支予算)を作成し横浜市に提出する。 ■業務報告書(前年度の業務報告及び利用実績、収支決算)を作成し横浜市に提出する。	(実施) (実施)	— —	業務計画書・報告書は詳細な内容で作成して横浜市に提出した。			
	③業務評価(モニタリング、自己評価、第三者による評価の実施)	■定期的にモニタリング会議を実施し、横浜市へ運営状況の報告を行う。 ■自己評価の実施	(実施) (実施)	— —	管理運営月報及び利用調整会議報告書を作成してモニタリング会議を実施。自己評価も必要に応じて実施した。			
	④市及び関係機関との連絡調整	□横浜市とのモニタリング会議を定期的に開催する。 □付属6店舗との連絡会を年2回開催する。 ■馬車道商店街、住吉町内会の連絡会等に出席する。	(実施)	B B —	館長が馬車道商店街協同組合及び住吉町町内会の理事として、また職員は担当者として協働体制を組んで地域活動に協力した。			
6 留意事項	留意事項	①保険及び損害賠償の取扱	■施設賠償保険、動産総合保険、レジャー・サービス施設費用保険に加入する。	(実施)	—	全ての保険に滞滞なく継続加入した。	【成果】 「留意事項」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。 【課題】 ・関係法令等の改正を見逃さないように心掛ける。	【評価できる点】 計画通り実施できています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。
		②関係法令等の順守	■業務を遂行するうえで、定められた関係法令等を遵守する。	(実施)	—	横浜市市民文化会館条例をはじめ関係法令を遵守して管理運営にあたった。		
		③市及び関係機関との連絡調整	□横浜市とのモニタリング会議を定期的に開催する。 □付属6店舗との連絡会を年2回開催する。 ■馬車道商店街、住吉町内会の連絡会等に出席する。	(実施)	B B —	館長が馬車道商店街協同組合及び住吉町町内会の理事として、また職員は担当者として協働体制を組んで地域活動に協力した。		

総括	評価	
	自己評価	行政評価
	<p>3期目指定管理期間の初年度となる平成28年度は、これまでの管理期間で培ったさまざまな運営ノウハウをベースに、今期の提案書に示した「私たちが表現したい関内ホールの将来像」の実現に向け、運営全般について計画どおり取組みを進めました。2期の管理期間を通じて大きく成長した「サポーターズ倶楽部」のネットワークを活かした多様な鑑賞事業に加え、多世代を対象とした市民参加型事業、子どもたちや新進アーティストを対象とした次世代育成事業、市民の創作活動支援事業などを更に充実させるとともに、馬車道商店街や住吉町町内会等との連携による“地域の賑わい創出”にも積極的に取組み、概ね年度目標値を達成することができました。</p> <p>今年度の稼働率は、大ホール95% (前年比+2%)、小ホール87% (前年比+1%)と、大ホールについては目標値(94%)を達成、小ホールについては目標値(91.5%)に未達という結果でした。リハーサル室については、利用率が低迷していた1号室および2号室の稼働率が3~5ポイント程度増加し、広報強化による一定の成果が見られました。全施設ともに目標値を高く設定したこともあり、全ての目標値を達成することはできませんでしたが、全体的に上限に近い稼働率を維持することができました。更なる稼働率向上については次年度以降の課題とし引き続き取り組んでいきます。</p> <p>利用料収入については、前年比103%、予算比105%(366万円増)の7,264万円を達成。主催事業については、例年より6公演多い35公演を実施し予算比131.3%、1,012万円の増収を生み出す一方、収支を見込みづらい“次世代育成事業”“市民創作活動支援事業”“地域の賑わい創出事業”などについても積極的に取組み、自主事業全体の収支を400万円余りの黒字とすることができました。結果、今年度は計画通り若干の黒字収支で終えることができました。</p>	<p>これまで実施してきた「ひだまりコンサート」等の公演事業、「ゴスペルワークショップ」等のワークショップ事業、「あいすくりーむ発祥記念コンサート」、「馬車道まつりアートフェスタ」の地域連携事業などを継続することにより、地域に根ざした施設として着実に運営ができています。</p> <p>一方、第3期指定管理期間の初年度として、提案に掲げたマイ練習プランや映像編集講座など新しい試みを実施しており、今後の発展・継続を期待します。</p> <p>稼働率は概ね上限に達しており、高い水準を維持できています。収支では事業規模を拡大することにより全体的にも黒字となるなど安定的な経営ができていていることを評価します。</p>