

平成 29 年度横浜みなとみらいホール指定管理業務評価表（外部評価）

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
I 経営	<p>【評価できる点】</p> <p>専門人材を新たに起用することなどを通じて、組織体制の強化に努めています。加えて、財団の外部組織（オーケストラ、近隣商業施設等）との連携、財団の管理する他館との連携事業も着実に progressing しています。組織体制を強化するために、組織内外にまんべんなく目配りをするという考え方であり、これらの手法は効果的だと考えます。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>みなとみらい地区の中核をなす文化装置としての存在を発信し、その存在が地域の特徴づくりにもつなげるとよいのではないのでしょうか。近隣の同様の性格を持つ他館のみならず、日本各地の大規模館との差別化を意識することが肝要だと思われます。神奈川フィル以外の実演団体（昨年は横浜シンフォニエッタとの実績有）との具体的な連携が見られなかったのは残念です。複数の実演団体との実質的なコラボレーションは重要な戦略となると考えられます。音楽文化を通じた都市の活性化への寄与をはじめとする横浜市の文化政策を実現する場として、横浜みなとみらいホールに求められる機能とは何かについても考えてゆきたいところです。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none">・専門人材を外部プロデューサーに起用しての社会包摂型事業への取り組み。・地元オーケストラとの連携強化（公開リハーサルやトーク等） <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <ul style="list-style-type: none">・社会包摂型事業のより充実（子ども、高齢者、障害者のほか、在住外国人等；NPO と連携した黄金町パザールや寿町アウトリーチ等）・レセプションルームの活用はいいが、収入向上よりもホールではできない企画（上記社会包摂型など）をより重視すべき。・「ホールのある街」―居住者・就労者・来街者への取り組みは評価できるが、指標としてそれぞれの対象に応じた定性的評価を今後は考えていく必要がある。	<p>【評価できる点】</p> <p>外部プロデューサーを招き、質の向上を図ったことによる成果が来場者・利用者が目標を上回り、利用者収入を、予算額より 1400 万円増額したことは評価します。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>引き続き、外部プロデューサーとの連携を組み、さらなる利用者数と質の向上に取り組んでもらいたいと思います。横浜みなとみらいホールをまだ知らない人が多く、この人達にみなとみらいホールを知ってもらう為の手段を考えてください。</p> <p>宣伝の媒体として、SNS 等の通信手段だけに頼らず、ラジオ等（みなとみらいにある FMヨコハマとか）を使い宣伝してもらう方法も検討されたらと思います。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>財団の他施設と連携した企画が推進されました。また、社会的協働・連携による取組みも進展しています。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>財団が運営する他施設との連携が進展していることから、指定管理業務の評価にあたり、みなとみらいホール単独の業務報告書類だけで評価することには限界があるように思います。企業経営での連結決算同様、財団施設全体の連携が把握しやすいデータ・情報を提供していただければと思います。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none">・社会包摂分野の外部プロデューサーを配置し、企画制作の強化を図りました。・近隣のビジネスコミュニティとの協働、在住者コミュニティへのアプローチを積極的に行いました。・昨年度指摘した「ホール運営全体を鳥瞰し、中長期の経営方針を検討立案する専門部署の設置」について、横浜市芸術文化振興財団が経営企画室において検討が行われていると伺いました。指定管理者制度下の評価は、単館単位になるので、こうした取組については検討資料には上がってこない部分なので、委員会でのディスカッションの重要性を認識しました。・業務評価表の『7 組織』の達成目標に「新たな組織図およびグループごとの業務分担表作成」について、実施内容を具体的に示していただき、改めてみなとみらいホールの先進性を認識しました。また、財団として専門人材の「Job description」が作成されている点は、日本では先進事例になると思います。ぜひこうした取組を財団およびみなとみらいホールの実績・特徴としてアピールしてください。 <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>特にありません。</p>
II 事業	<p>【評価できる点】</p> <p>優れた事業企画と実施により、ほとんどの事業において、目標値を越えた入場者数、入場率等を達成されています。それぞれ極めて高い数字であり、大いに評価できます。実施回数等においても、目標と実績が同じ数字か、それ以上となっています。そうした 1 つひとつの事業での達成状況がホールの存在感を高めるための成果につながると考えられます。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>事業の性格を整理しつつ、「個性的な公演を開催」とした目標の実践において、横浜みなとみらいホールならではの特徴をもった事業展開が望まれます。また、優れた事業内容にも関わらず数字が伸びにくかった事業に関しては、魅力を伝えきれなかった原因に関する確かな分析をしたうえで、購買活動の喚起に関して、より適切な対応策をとることにより、魅力を正しく発信するように努めることを提案したいと思います。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none">・クラシックマチネや子ども向けなど様々な形で多様化している音楽ニーズへ答えようとしていることは高く評価できる。また小ホールオペラや現代作曲家シリーズ、またミュージック・イン・ザ・ダークなど実験的な試みも高く評価したい・音楽と市民をつなぐ活動も大学や NPO との連携も含め頑張っている <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <ul style="list-style-type: none">・外部人材の活用だけでなく、社会包摂等の専門的知識をもったスタッフの育成や意識改革を。・主催事業の記録化は、もちろん活動紹介という PR 的側面もあるが、上記に挙げた実験的・先進的な試みなどはアカデミックな形でのアーカイブ化も必要と思われるので、専門家を入れて検討されたい。	<p>【評価できる点】</p> <p>新たな事業を展開し、積極的に事業に取り組んでいることを評価します。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>オーケストラ事業の来場数が目標より下回ったこと、残念です。オーケストラ事業を屋台骨と考えているとお伺いしました。屋台骨と考えているのなら、より、戦力的により慎重に取り組まなければならないはずですが・・・今回のことを教訓に事業の展開に取り組んでください。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>音楽文化の裾野を広げようという努力の成果が実ってきているように思います。視察させていただいた中で、Just Composed では、バンドネオンにコアなファン層が存在するのを知りました。現代音楽であるにも関わらず、満席状態でした。適切な企画であったと思います。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>オーケストラ公演の採算に関しては、横浜という立地条件が不利に働く場合があるという見解を財団からいただきました。本年度の結果を分析し、コンサートのチケット価格の設定も含め、戦略的な対応を、さらに進めていただきたいと思います。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none">・昨年度同様、質・量ともに充実した公演事業が行われています。・国際水準の演奏家を擁する公演から普及活動に心を砕いた活動まで、極めて幅のひろい取り組みが行われています。 <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>昨年度本評価で記した通り、公演事業等の活動を質量ともに充実させたことにより、評価の軸索をどのように置くかを議論する時期に来ていると考えます。</p> <p>具体的には、個々の公演の質の評価をみなとみらいとしてはどのように行なっていくかに尽きます。</p> <p>客観的批評や公演後広報を新聞や専門紙誌に任せることが難しくなっている現状を踏まえ、これまでのやり方を見直し、独自の評価システムをデザインすることをぜひ検討して下さい。SNS を活用した公演モニター制度、顧客満足度のアンケート方法等、海外の調査研究事例を参考にすることができます。</p>

平成 29 年度横浜みなとみらいホール指定管理業務評価表（外部評価）

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
Ⅲ 施設運営	<p>【評価できる点】</p> <p>予定通り、あるいは例年以上の数字の成果をあげておられます。数多くの取組が行われていることがよくわかります。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>他の組織との連携広報等、ホール単独の力だけではない広報の方法を取り入れて、市内外の老若男女に情報を届ける方法を整理しながら考えたいところです。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・利用率向上に向けてよく努力していると思う。 ・近隣企業との連携の顧客向けコンサートも次期顧客開発としてはよい。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>・より効果的な広報・プロモーションのために、「顧客満足」に関するよりきめ細かな来場者調査（地域別・世代別グループインタビュー等も含め）も検討されたい。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>全体的に利用率が目標を上回ったことを評価します。特にレセプションルームの利用率毎年少しずつ増加していることはおおいに評価します。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>レセプションルーム利用率が改善されてはいますが、どうしても構造上の問題が利用率が上がらない原因ではないでしょうか？横浜市と連携してこの課題の打破をお願いします。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>クラシック音楽以外のジャンルでの利用が増加しています。事業視察を通して、社会全体の高齢化以上にクラシック音楽ファンの高齢化が進んでいるのではないかという印象をもちましたが、新しいジャンルの音楽事業も取り入れた形で若い年代層の獲得を図ることの重要性が増していると思います。当館の運営において、そうした方向性が見られるのは評価できると思います。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・ホール施設利用者の利便性に配慮し、訪れる観客の満足度を勘案した運営が行われています。 ・広報活動にSNS等の新しいメディアを活用する取り組みが実り始めています。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>施設稼働には、物理的な上限があります。稼働率等数字で表れてくる実績は十分な成果を上げています。その点については高く評価した上で、みなとみらいホールの独自性を全面に出すプロモーション戦略を明文化し実践に繋げることを検討してみてはいかがでしょうか（各種貸し出しもホールの面差しを形づくる大事な要素として、戦略的に位置づけて活用する、など）。</p>
Ⅳ 施設維持管理	<p>【評価できる点】</p> <p>楽器の定期的なメンテナンス、設備関係の定期点検等も適切に行われています。その結果、過失事故もなく、無事に施設維持管理がなされていると考えます。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>特に認められません。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・複合施設としての困難さも含め、施設管理はきちんと行われている。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>・やられていると思うが、近隣の音楽専用ホールとの情報交換を密にして、大規模修繕などの時期の調整や、プログラムの相互乗り入れなどの計画が求められる。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>横浜市と情報共有して、維持管理・管理運営に努めていることを評価します。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>老朽化が進んでいることを念頭に、予算の修繕費の金額を適切に計上することが必要です。今の時点で今後かかるべき費用の見積もりを業者に見積もらせたいかがでしょうか？</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>利用率が着実に向上しました。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>施設の利用率が上昇しています。安全性、利便性のチェックについて、これまで通りで問題ないのか、検討していただければと思います。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・安全を第一とした管理方針に基づいた実践がおこなわれています。 ・保有する楽器の保守を念入りに行なっています。 ・みなとみらい地区の主要施設のひとつとしての質感や手抜きのないサービスの提供に配慮し、維持されています。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>特にありません。</p>
V 収支・組織	<p>【評価できる点】</p> <p>組織内の連携等に関しての着実な取組が評価できます。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>連絡会議の回数は確保されています。今後は、その連絡内容の検証も必要となってくるかもしれません。助成金獲得額が申請時よりもかなり減額されたのはなぜか、その理由を検討したいところです。外部資金の導入には常に情報を収集する必要があります。各助成金の達成目的は何かといった分析を詳細に行うことが望まれます。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>・ファンドレイジングに向け、ホール単独での努力に加え、「みなとみらいホール」サポーターズといった、近隣企業等法人を中心としたMM21 地域全体の発展を視野に置いた支援組織を立ち上げるなどの方法も検討されたい。 ・スタッフの専門性アップと雇用の安定性は両立がたいことから、同様の施設間でのネットワーク化を進め、また専門性をはかる共通尺度などを検討し、「横出世」できる仕組みを検討されたい。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>利用料金収入が目標を上回ったことは評価します。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>自主事業収入が昨年と較べて大幅に減少しています。問題点を検討し、事業収入の増額の為の対策に取り組んでください。助成金の獲得の為のより一層の努力が必要です。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>収支決算報告については、平成 28 年度から、より詳細な科目区分の予算書・報告書が「業務報告及び収支決算」に掲載されるようになり、経営成績を外部から把握しやすくなりました。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>財団繰越金からの繰り入れの意思決定等の判断について、評価委員会の段階では、一定の説明が必要であると思います。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・事業収入や指定管理料以外の外部資金獲得（助成金、協賛金等）に力を注いでいます。 ・水道光熱費等の運営コストを無理なく適切に軽減させる取り組みが引き続き行われています。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>文化庁芸術振興費補助金が申請通りの金額にならなかったことは残念です。原因分析は行われているとのことですが、ホールとしての全体戦略で魅力的にアピールする方法等、掘り下げを行なってください。</p>

平成 29 年度横浜みなとみらいホール指定管理業務評価表（外部評価）

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
その他	特にありません。	・前回出た、大規模改修時におけるスタッフの中長期型研修のプランの策定（研修内容などをタスクホースを作り検討し、研修先など具体的な計画をつくるなど）			特にありません。

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
総括	<p>横浜みなとみらいホールの独自の魅力とは何でしょう。その分析を、市民をはじめ、組織外の方々からの意見を聴取しつつ、イメージしていき、とりわけ横浜みなとみらいホールならではの特徴を見定めたいうえで、その強みを一層アピールしてゆく方向を見出しているかがでしょうか。そうした本質的なポイントの把握による見定め、館の事業方針の確保が求められる段階にあるように思います。あらゆることに取り組んで、市の文化政策上の課題を総合的に解決してゆくという方向性も大事ですが、一方で、組織の資金力、人材は限られています。館の持つ資源を最大限に生かしながら、横浜のみならず日本を代表するホールとしての存在感を示すような方向性が見いだせないか、その打開策が望まれるように思えます。</p>	<p>単館レベルでは基本的によく頑張っており、上記に特に述べることはないが、これからの専門性の高い文化施設に求められる課題について、同様の文化施設で協議会的なものをつくり、</p> <p>・社会包摂などこれからの社会の課題への対応策や専門家とのネットワーク作りの検討</p> <p>・5の「組織」でも述べた、文化施設で働くスタッフの専門職としてのステップアップを可能とするような、文化施設間（MM ホールならば音楽専用施設の間）での専門性の共通尺度の検討</p> <p>・ハード面においても、大規模修繕などの相互協力など、単館レベルを超えた課題解決への取り組みを是非検討されたい。</p>	<p>第2期が終わり、新たな音楽事業に取り組んだりして意欲的に展開していることが、感じられます。</p> <p>この6年間の行動を、第3期に向けさらなるみなとみらいホールがお客様が満足できるホールになることを期待いたします。</p>	<p>経営、事業ともに、平成29年度の達成指標をクリアしつつ、中期計画を遂行できています。管理者の指定期間については、別の考え方もあるかと思いますが、有力な芸術文化施設の指定管理者に関する限り、政策協働型で10年というまとまった期間を担うことが、有効に作用しているのではないかと思います。指定期間の残りの期間を見守りたいと思います。</p>	<p>指定管理者として求められる業務評価基準は高水準でクリアしています。</p> <p>本来、指定管理者業務評価はそれでよし、とすべきなのでしょうが、みなとみらいという横浜市のフラッグシップホールからは単に合格点を出す以上のカウンタープロポーザルを期待してしまいます。基本仕様に対して、実践の現場の経験を踏まえた逆提案をしていくくらいの攻めの戦略で、みなとみらいホールの先進性をアピールする場として、評価委員会を活用してほしいと思います。ホールの現場責任者と評価委員が直接話せる場が用意されていることそのものがすばらしいので、ここでのディスカッションが何らかの実りをもたらすような使い方をしてみてはいかがでしょうか。</p>

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目			H29年度計画		実施状況		評価		
I 項目	目標の実践		達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価	
1 経営 (1)政策目標(経営) 施設が持つ機能を最大限に活かし、総合力ある経営を行う	横浜市の文化政策を実現化するため、専門人材の充実と適切な配置による組織体制の強化に努める。またホールが持つ機能を最大限発揮し、音楽文化を通じて都市活性化に寄与することで地域社会への貢献度を高める。	1	組織内連携と経営強化 ■専門性が発揮できる体制づくりによる組織力強化	実施	実施	提案書に基づいた人員体制を整えました。事業企画グループについては財団の定める専門職員を新採用して配置するとともに、社会包摂事業に取り組む外部プロデューサーも業務委託で登用し、主催事業の質を向上させました。	【成果】 昨年度の課題外部プロデューサーを招いて、クリエイティブ・インクルージョンをテーマとした事業に取り組み、「横浜芸術アクション事業」などで重点課題となる次世代育成事業・社会包摂事業分野の企画を積極的に展開しました。 横浜美術館との連携を深める一方で、今年度は横浜赤レンガ倉庫におけるダンス事業や市民ギャラリーあざみ野、横浜能楽堂とも連携して財団力を発揮することができました。 昨年度の課題にも取り組み、神奈川フィルとの連携は双方に相乗効果が期待できる取り組みとなりました。 【課題】 横浜みなとみらいホールの取り組みとその成果の情報発信が不十分であり、その強化が必要です。	【評価できる点】 28年度とは、異なる視点で外部プロデューサーを招き、主催事業の質の向上について、取り組んでいます。 地域のオーケストラ団体との連携、取組について、目標を上回ったことを評価します。また、みなとみらいSuper Big Bandは、財団内連携によって成果を上げています。	
			■収入向上につながる事業開発着手	実施	実施	小規模なコンサートや発表会にレセプションルームを気軽にご利用いただけるパッケージプランの提供を開始しました。			
		2	財団全体での総合力発揮 □財団所管他施設との連携事業実施（横浜美術館、市民ギャラリーあざみ野、横浜能楽堂）	2プロジェクト	3プロジェクト	A			・6/14横浜美術館で音楽会（ファッション展連携） ・1月～2月 横浜ダンスコレクション制作協力 ・10/22 みなとみらいSuper Big Band公演（市民ギャラリーあざみ野・ロビーコンサート） ・5/31 6/6 オルガン1ドルコンサートと横浜能楽堂がタイアップして、特製落雁の販売と招待見学会を実施。
			社会的協働・連携による取組 □教育機関との協働・連携企画	2件	2件	B			・オルガン科授業の会場として大ホールを提供 ・心の教育ふれあいコンサート
(2)政策目標(経営) みなとみらい21地区及び都心部の活性化及び都市の魅力づくりに寄与します。	周辺の商業施設、専門文化施設間の連携を一層強化し、来館者や来街者が「ホールのある街」を実感できるよう努める。	4	ホールのある街戦略 □近隣マンション自治会への協力・情報提供 マンション内に設置されたチラシラックへの配架	月1回	年5回	B	・マンション内に設置したチラシラックにチラシなどを配架（5回） 代替として、地域住民も利用する駅や商業施設に事業広告を掲出。 ・「みなとみらい秋まつり」に協力（1回） ・MMcc世話人会に参加して情報交換（5回） ※毎月開催されませんでした。	【成果】 近隣居住者への情報配信とともに、みなとみらい地区を中心とした来街者、就労者に対してもさまざまな「ホールのある街」をアピールできました。近隣商業施設と連携したクイーンモールミュージシャンは、これまでの単発的な連携から、通年での継続的に来街者へ横浜みなとみらいホールをアピールする取り組みであり、横浜市内で活動する演奏家たちとの連携にもなりました。 【課題】 パシフィコ横浜や観光コンベンションビューローとの相互連携によるアフターコンベンション事業は、引き続き魅力的なプログラムを開発する必要があります。	【改善が必要と考えられる点】 「ホールのある街」戦略のひとつとして、ホールの外に出て、近隣商業施設とも連携した点は、横浜みなとみらいホールの認知率を高める効果が期待できます。
			MMccの活用 □世話人会への参加情報交換	月1回 （年12回）	年5回	B			
			□ホールへ呼び込むプログラムの実施	年1回	年3回	A			
		5	ビフォア・アフターコンベンション対応の充実 □MICE利用PR	年2回	年2回	B	・横浜観光コンベンションビューローへの営業（1回） ・国際MICEミーティングでのアピール（1回）		
			□パシフィコ横浜との情報交換：年4回	年4回	年4回	B	・パシフィコ横浜との情報交換（2回）、営業（2回）		
		6	文化施設連携事業の展開 □他の文化施設との連携事業	2件	2件	B	・6/14「横浜美術館で音楽会」をレクチャーホールで開催（企画展と連携） ・6/14横浜美術館グランドギャラリーで無料コンサートを開催（企画展と連携）		
			□横浜トリエンナーレの情報を発信	実施	実施	B	・ヨコハマトリエンナーレ2017と広報事業連携		
		8	商業連携の推進 □クイーンズスクエア等とのイベント協力	年2回	年28回	A	・クイーンモールでプロの演奏家がストリートライブを実施（28回）		
			□近隣ホテル・店舗とのイベント協力	年2回	年2回	B	・クイーンズサークルで横浜みなとみらいホールスーパービッグバンドのライブを実施（2回）		
		9	□ツイッターでの発信 ツイート数	年間200ツイート	年間212ツイート	B			
リツイート数	年間600回以上		年間978回	A					
10	■パブリシティの強化 ※「プロモーションの充実について」を参照								

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目			H29年度計画		実施状況		評価	
I 項目	目標の実践		達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
2 事業 (1)政策目標(事業) 市民が多様な音楽に親しむ機会を提供し、音楽文化を支える裾野を広げます。	音祭り会期を中心に通常年以上のラインナップを揃え、街の賑わい創出や次世代育成など、音祭り開催主旨の実現をはかる。	11	(ア)オーケストラ事業 ●プロムシュテット指揮ライプツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団 ●フィリップ・ジョルダン指揮ウィーン交響楽団 ●シャルル・デュトワ指揮 NHK交響楽団 ●ジルヴェスター・コンサート □顧客満足度	80%	90.4%	A	(ア)オーケストラ事業 ●プロムシュテット指揮ライプツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団 1,311人 ●フィリップ・ジョルダン指揮ウィーン交響楽団 1,729人 ●シャルル・デュトワ指揮 NHK交響楽団 1,045人 ●ジルヴェスター・コンサート 1,500人	【成果】 多様化している音楽鑑賞へのニーズに応えられる、高品質で幅広いラインナップの公演を開催しました。 国内外のトップレベルのオーケストラの公演は、いずれも充実した内容でアンケート等でも高い評価を得られました。 室内楽のジャンルの幅広さと低廉な料金設定で、平日昼開催のクラシック・マチネでは、通年チケットが好調だったこともあり、目標を大きく上回るご来場をいただきました。また、クラシック音楽以外のジャンルの企画や、低料金で鑑賞しやすさに配慮した時間帯に設定した企画も好調でホールに多くの人を集まり、鑑賞者層のすそ野の拡大と地域の賑わいづくりにも貢献しました。 【課題】 オーケストラの公演では、広報・販促展開において、チケットの購入行動に直結するものとならず、想定していた成果が得られず、目標としていた入場者数に届きませんでした。料金設定や広報ツールの活用方法など、チケットの販売に関わる部分の見直しが必要と考えます。 また、「みんな集まれ！おんがくひろば」は、想定していた企業からの協賛金が得られなかったため未実施となりました。
			□合計入場者数	5,800人	5,585人	B	(イ)室内楽事業 ●みなとみらいクラシック・マチネ 7月4日 小ホール 2回公演 829名 9月20日 小ホール 2回公演 826名 11月22日 小ホール 2回公演 830名 12月19日 小ホール 2回公演 832名 2018年1月31日 大ホール 2回公演 1,545名 2018年3月7日 大ホール 2回公演 1,550名	
			(イ)室内楽事業 横浜市招待国際ピアノ演奏会の過去の出演者を中心に編成された室内楽のシリーズコンサートとしてクラシック・マチネを実施 □公演回数	計6日間 12公演	計6日間 12公演	B		
			□顧客満足度	80%	89.6%	A		
			□合計入場者数	4,000人	6,412人	A		
	様々な嗜好のお客様に幅広く来館してもらえるよう、個性的な公演を開催。他の音楽ジャンルのファン層の呼び込み、鑑賞者層拡大などにも取り組む。	12	(ウ)多様な音楽ジャンルの事業 ●こどもの日コンサート ●ヤング・アメリカンズ・ショー ●デーモン閣下の邦楽維新Collaboration □顧客満足度 80%	80%	94.6%	A	(ウ)多様な音楽ジャンルの事業 ●こどもの日コンサート 2,397人 ●ヤング・アメリカンズ・ショー 1,090人 ●デーモン閣下の邦楽維新Collaboration 827人	
			□合計入場者数	4,000人	4,314人	B	(エ)低料金・無料コンサート ●オルガン1ドルコンサート(クリスマス含む) 15,917人 ●みんな集まれ！おんがくひろば 予定していた企業協賛金が得られなかったため未実施 ●心の教育ふれあいコンサート 34,069人	
			(エ)低料金・無料コンサート(これからの鑑賞者育成のため入門用事業として定期的に開催) ●オルガン1ドルコンサート(クリスマス含む) ●みんな集まれ！おんがくひろば ●心の教育ふれあいコンサート □顧客満足度	80%	91.6%	A		
			□合計入場者数	40,000人	49,986人	A		

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目			H29年度計画		実施状況		評価	
I 項目	目標の実践		達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
(2)政策目標(事業) 新たな音楽文化を提案する、優れた創造・創作の拠点となります。 総合展開 横浜芸術アクション事業計画	創造の場・創作拠点として音楽芸術文化の発展に貢献。		ア 独自性の高い事業 (ア)独自の小ホールオペラシリーズの開催 ●「ラ・ボエーム」 <input type="checkbox"/> 顧客満足度	80%	91.4%	A	【成果】 小ホールオペラでは、小ホールの構造を活かした演出と、クイーンズスクエア内のアパレルブランドと連携したカジュアルな衣裳を取り入れ、ホールならではの魅力と、気軽に楽しめる雰囲気を作り出した公演となりました。 Just Composedは、認知度が高い出演者とバンドネオンという楽器への興味から、集客の難しい現代音楽ジャンルでは珍しい満席となり大変に盛り上がりました。 ミシェル・ブヴァール・オルガンリサイタルは、演奏と指導の両面で国際的に活躍するオルガニストの企画として、オルガンファン・関係者から注目された公演となりました。 横浜芸術アクション事業は、横浜の文化芸術都市としてのブランド力の向上や賑わいの創出、次世代の鑑賞者・演奏者の育成という目的に向けて、音楽専門ホールならではの良質で幅広い対象に向けた事業を複数実施することで寄与しました。	
			<input type="checkbox"/> 総入場者数	600人	650人	B		
			(イ)現代作曲家シリーズの開催 ●若手作曲家を起用した「Just Composed2018」 <input type="checkbox"/> 入場者数	200人	412人	A		
			(ウ)「オルガン・シリーズ」の開催 ●ミシェル・ブヴァール・オルガンリサイタル ●オルガンツアー(他施設連携事業の実施) <input type="checkbox"/> 入場者数	700人	897人	A		
			<input type="checkbox"/> 他都市連携事業	年1回	年1回	B		
	「横浜芸術アクション事業」の実施	13	イ 横浜芸術アクション事業 ●プロムシュテット指揮ライブ「ツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団」 ●金の卵を見つけました ●こどもの日コンサート ●心の教育ふれあいコンサート ●発達障がい支援ワークショップ ～音と光の動物園 ●ミュージック・イン・ザ・ダーク ●石田泰尚ベートーヴェン全ソナタ10曲マラソンコンサート <input type="checkbox"/> 顧客満足度	80%	93.7%	A	【課題】 クリエイティブ・インクルージョンをテーマとした事業を、外部プロデューサーを招いて新規にスタートし、これまでホールでは蓄積できていなかった経験や知見を得ることができました。 これらの事業を2019年の音祭り、2020年のオリンピック・パラリンピックに向けて、どのように拡充していくか、さらに検討していきます。	【改善が必要と考えられる点】 新規に取り組んだ事業について、課題分析を行うとともに、今後の、音祭り等に向けて、横浜みなとみらいホールが実施することの意義が伝わるような、プログラムとしても発展していくことを望みます。
			<input type="checkbox"/> 合計入場者数	34,650人	39,682人	A		

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目		H29年度計画		実施状況		評価	
I 項目	目標の実践	達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
(3)政策目標(事業) 次代を担う芸術家、音楽と市民をつなぐ人材を育み、活動の機会を提供します。	若い音楽家の育成や支援を取組む。	14 ア 若い音楽家の育成や支援 (ア)演奏会への出演 ●小ホールオペラや「みなとみらいクラシック・マチネ」「みんな集まれ！」等への積極的な登用 □若手歌手/演奏家登用 (イ)現代の作曲家育成 ●Just Composed 2018 in Yokohama開催 □若手作曲家 登用 ●関連プレート開催 (ウ)一流奏者の指導を少年期から体験させる ●「みなとみらいSuper Big Band」 □「Big Band」参加人数 ●「オルガン体験弾いてみよう」 □「オルガン」参加人数 ●「金の卵探しています」 □「金の卵」申し込み (エ)オルガニスト育成 オルガニスト・インターンの育成 ■1年をかけて1名育成 (オ)ピアニスト育成 第36回横浜市招待国際ピアノ演奏会の開催 □若手ピアニスト起用	10人 1名 20人 40人 30人 実施 4名	10人 1名 38人 68人 46人 実施 4名	B B B A A B B	【成果】 小ホールオペラ、クラシック・マチネ、1ドルコンサートなどで若手音楽家を積極的に登用し、本人に研鑽と実践の機会を提供しました。 また、Super Big Bandの育成活動では、昨年度の札幌に続いての金沢遠征や、国内のトップアーティストである熱帯JAZZ楽団と有料ステージでの共演など活動の質と範囲が向上しています。 その他も子ども向け事業の開催等もあわせて、地域の音楽文化の中核拠点として次世代育成の機能を果たしました。 芸術家や音楽と市民を繋ぐ活動を行うNPO法人や、専門的な機能や能力を有する組織・学校等と連携して事業を展開することで、より広い範囲の方に参加・体験していただける環境を整えました。 【課題】 次世代育成事業については継続して実施している事業も多く、質・内容的な充実はなされているため、効率的な実施・運営と、外部へのわかりやすい情報発信やPRが、今後の課題と考えます。 芸術家や音楽と市民をつなぐ人材育成の取り組みについては、協働・連携先の組織・団体が、より自主的な活動が可能になるような体制を整えられるようにサポートしていく必要性を感じています。	【評価できる点】 若手音楽家を登用し、横浜みなとみらいホール場で育てる機会を設けている点を評価します。みなとみらいSuper Big Band の活動も様々な展開が見られ、技術だけでなく、子ども達の音楽活動へのモチベーションの向上につながっていると考えられます。 NPO法人や学校等との連携では、長年の関係を継続し、音楽の専門施設としての事業展開を行っている点について評価します。 【改善が必要と考えられる点】 横浜みなとみらいホールが実施していることの特性などについての、効果的なPRは今後の課題です。また、次世代育成という観点では、開催数、参加人数といった指標だけでなく、その事業を実施したことで、子ども達や若手音楽家にどのような影響を与えることができたか、影響の大小だけにとられず、小さな成果も丁寧にとらえ、横浜みなとみらいホールが自身の振り返りを言葉として蓄積することで、次の事業に生かしたり、効果的なPRを行うことにもつながるものと考えます。 音楽の専門施設という立場で、豊かな音楽活動を体験できる層が増えていくような効果を期待します。
	芸術家や音楽と市民をつなぐ人材の育成に取組む。	15 イ 芸術家や音楽と市民をつなぐ人材の育成 音楽大学・NPO・企業との連携事業 □提携事業数	5事業	6事業	A	イ 芸術家や音楽と市民をつなぐ人材の育成 (ア)音楽大学・NPO・企業との連携事業 ●提携事業 6事業 ・第9回国際シニア合唱祭 (共催:NPO法人ゴールドンウェーブ) ・第34回ハマのJACK演奏会 金の卵見つけました (共催:NPO法人ハマのJACK) ・おやこオペラ教室 (協力:NPO法人横浜シティオペラ) ・ヤングアメリカンズ・ジャパントツアー 2017 (共催:NPO法人じぶん未来クラブ) ・発達障がい支援ワークショップIN横浜「音と光の動物園」 (共催:東京藝術大学COI拠点、公益財団法人ベネッセこども基金、NPO法人ADDS) ・ミュージック・イン・ザ・ダーク (共催:東京藝術大学COI拠点)	
(4)政策目標(事業) 未来を担う子どもたちに音楽を知り、学び、体験することができる機会を設けます。	子ども対象の音楽による創造活動の体験の機会を施設内外で提供する。また、障がいのある子どもや介助を必要とする子どもなどへの取組を行う。	16 (ア)夏休みに時期をあわせたこども対象事業の実施 ●夏休みこども事業(3日間開催) □顧客満足度 □入場者数	80% 3,000人	92.6% 5,448人	A A	【成果】 夏休みの事業を始めとしたこどもを対象とした各企画は、内容や広報の手法等を随時修正・改良しながら取組み、多数の入場者・参加者を集めることができました。 また、計画立案の時点では予定していなかった、発達障がいの児童を対象とした「音と光の動物園」を実施しました。 【課題】 夏休み時期の事業は、多数の申込に対して参加可能な人数が限定されている点など、さらに効率的・効果的な実施方法を模索していきます。 また、障がいのある子どもを対象とした事業では、それぞれの特性に対して、より適切なプログラムを構築するため、学校・専門知識を持つ組織等との連携を強化していきます。	【評価できる点】 夏の時期に、子どもを対象とした多くの事業を多く行っており、毎年度、開催日程や時間など施行錯誤しながら事業実施をしている点について評価します。 新しい取組についても、横浜みなとみらいホール自身の挑戦として、とても成果のある取組だったと考えます。 【改善が必要と考えられる点】 事業全体での目標を大きく超えています、ひとつひとつの事業については、個別目標設定を達成できていないものがありました。これらについては、個別の数値目標を超えたかどうかという視点よりも、お客様に何が響かなかったのかという視点での丁寧な分析が、毎年実施しているからこそ必要です。 夏休みは、子どもを対象とした事業が、市内の様々な施設で開催されます。横浜みなとみらいホールならではのオリジナルティーを期待しています。
		17 (イ)こどもを対象とした鑑賞事業の開催 ●心の教育ふれあいコンサート ●0歳からのオルガンコンサート ●こどもの日コンサート □入場者数	34,600人	39,033人	A		
		18 (ウ)障がいのある子どもを対象とするオルガンワークショップの実施 ●盲特別支援学校との提携事業 □開催数	年2回	年2回	B		

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目			H29年度計画		実施状況			評価	
I 項目	目標の実践		達成指標	目標	実績		説明	自己評価	行政評価
(5)政策目標(事業) 音楽文化の持つ可能性、文化芸術の持つ社会的な力を活かし、地域社会に貢献します。	多様なアウトリーチ等の研究をし、社会貢献する。	19	(ア)小学校・福祉施設等におけるアウトリーチ事業への取り組み □小学校	3校	5校	A	(ア)アウトリーチ事業 10/12、19、26 白根小学校 11/24、25、27 八景小学校 12/13 茅ヶ崎台小学校 1/15 善部小学校 1/17 二つ橋小学校	【成果】 小学校へのアウトリーチでは、クラシック・邦楽・打楽器・合唱など多彩なジャンルのプログラムを提供するとともに、横浜芸術アクション事業とも連携して、音楽を聴くことや演奏することの楽しさを実感する貴重な経験を提供しました。 近隣商業施設との協働によるアウトリーチプログラムでは、音楽芸術を通して街の賑わいづくりに寄与しました。 レクチャーコンサート・レクチャーでは、公演企画とも連動した内容で、参加者の興味をより一層惹き付ける企画となりました。	【評価できる点】 小学校では、横浜みなとみらいホールならではの、質の高いアウトリーチを実施しています。近隣商業施設においても、街の賑わいづくりに貢献しています。レクチャーコンサートは、より深い内容で音楽を楽しんでいただく機会として機能しています。
			(イ)市内の商業施設等でのアウトリーチを開催 □開催数	年2回以上	年間28回開催	A			
			(ウ)レクチャーの開催 □総入場者数	120人	316人	A			
		20	□開催数	年2回	年8回	A		【課題】 学校へのアウトリーチは、高い効果が期待できる反面、コストや労力の負担が大きい企画となっています。現場の要望を最大限取り入れつつ、効率的な実施体制を構築する必要があります。	【改善が必要と考えられる点】 アウトリーチの実施方法、効率的な実施体制の構築に向けては、横浜みなとみらいホールの役割を含めて検討が必要です。
			□その他レクチャー等 開催数	年2回	年2回	B			
(6)政策目標(事業) ホールにおいて蓄積された音楽に関する情報やネットワーク、ノウハウを活かし、市民の音楽活動を支援します。	主催事業の記録化、横浜みなとみらいホール公演情報の整理。	21	ア 公演情報の記録と整理 ●主催公演の記録 主催公演の記録動画を活用したwebプロモーション等を展開 □自主事業プロモーション 実施数	2件	2件	B	ア 公演情報の記録と整理 ○主催公演のモニター画像を録画保存 ○広報販促用のプロモーションとして、過去の公演映像等を活用 ・小ホールオペラシリーズ(シリーズの過去の公演映像と、今回公演の紹介動画をwebサイトに掲載) ・ライブツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団(指揮者のプロムシュテットのメッセージ動画をwebサイトで配信)	【成果】 主催公演の企画・立案に、将来的な宣伝素材として活用できるように、主催公演の映像等を記録継続しました。 今年度の小ホールオペラシリーズでも、販売促進のプロモーションとして、シリーズの過去の公演のダイジェスト映像をwebサイトに掲載するとともに、公演実施後には、公演の様子を紹介する映像を掲載し企画のPRに活用しました。	【評価できる点】 過去の公演の映像や、メッセージ動画などウェブサイトの場で、各種PRに取り組んでいる姿勢を評価します。取扱いについて、今後も適切な対応を進めてください。
		22	イ コーディネーター機能 □音楽大学学生のインターン受入数	1件	1件	B	イ コーディネーター機能 ●「横浜市盲特別支援学校オルガンワークショップ」のボランティアとして受け入れ1件	【課題】 公演の映像や音声を活用するためには、適切に撮影・編集を行い、権利関係をクリアしていくなど、金銭的・人的なコストが必要になります。投下したコストに見合ったリターンが得られるかを勘案したうえで、さらなる活用方法を検討していきます。	【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目		H29年度計画		実施状況		評価			
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価	
3 施設運営 (1)政策目標(運営) 利用者のニーズや利便性に考慮し、柔軟に対応することにより、施設の機能を最大限に発揮します。	柔軟に対応し、市民の創作活動・発表の場として広く認知されるように取り組む。	1	●地元オーケストラ団体との連携によるレセプションルーム活用事業 □連携事業数	年1回	年1回	B □11/4 神奈川フィル特別講座「オーケストラの楽しみ方」へ協力しました。	【成果】 レセプションルームにおいて、新たな活用として、パッケージプランでの受け入れを開始しました。小ホールの抽選申込などの際にご案内することで、パッケージ利用とするか通常利用するかを検討してくださる利用者が増え、結果的にレセプションルームの認知度向上につながっています。 レセプションニストについては、サービス向上、対応水準の維持をはかるために、マネージャーの存在もかかせないため、マネージャーの増員を行いました。 【課題】 レセプションルーム利用については、活用プラン等も開始し、お問合わせも増えてきていますが、動線や小ホール催しとの調整、下見対応など、対応・調整事項が多くなってきています。	【評価できる点】 レセプションルームについて、活用方法のPRを行うなど、利用率アップに向けて工夫をしている点を評価します。 横浜みなとみらいホールのレセプションニストは、お客様への対応が非常に高い水準にあり、ホールの顔ともなっていますが、さらに向上しようという人員配置を考えている点も評価します。 【改善が必要と考えられる点】 施設の構造上の課題については、市としても共有しています。	
	音楽を楽しむ層の拡大に取り組む	2	●企業等のコンベンションや顧客向けコンサートを誘致し、新たにコンサートホールに足を運ぶ層を獲得。 □開催数	年2回	年6回	A □アフターコンベンションでのコンサート2件 □近隣企業の顧客向けコンサート4件			
			■クラシック音楽以外の利用にも、ホールの特性を活かしつつ柔軟に対応した運営	実施	実施	B □横濱ジャズブロムナード2日間の実施、地域創造ステージラボ4日間の実施など、柔軟に対応しました。			
	日本を代表するコンサートホールに相応しいと感じられる、質の高いサービスを安定的に提供する。	3	●レセプションニスト研修の実施 □新人研修 採用時2日間、その後2回に分けて実施	採用時2回他、年2回	採用時3回	B			□新人研修は計画を若干変更し、採用時に3日間、フォローアップ研修を2回行い、回数としては計画通りの研修を実施しました。 □全体研修では、外部講師により、他業種でのお客様対応のお話を伺い、レセプションニスト対応向上につなげました。
			□フォローアップ研修(採用6か月後実施)	年1回	年2回	B			
			□チーフ研修	年1回	年1回	B			
			□コーチャー研修	年1回	年1回	B			
			□全体研修	年1回	年1回	B			
			□避難訓練	年2回	年2回	B			
	(2)政策目標(運営) 日本を代表するとともに、市民に身近で愛されるコンサートホールとしてのサービスとホスピタリティを提供します。	音楽専門ホールとしての特性を前提としつつ利用促進に取り組む。	4	●近隣企業への利用促進活動を実施 □近隣企業の顧客向けコンサート開催数	年2件	年4件			A □近隣企業の顧客向けコンサートを4件実施しました。
			□利用率 ・大ホール	94%	96%	B	□すべての室場において、利用率増となりました。		
			・小ホール	97%	100%	B			
			・リハーサル室	65%	70%	B			
			・レセプションルーム	30%	36%	B			
			・音楽練習室	76%	83%	B			
利用者のニーズ、満足度等を把握し分析を行い、事業の企画や運営の改善をする。		5	満足度の高い運営 □レセプションニスト・マネージャーミーティング 開催数	年10回	年12回	A □毎月1回マネージャーミーティングを実施し、対応の統一化、課題の共有を行いました。			
利用者の妨げとならないよう配慮した上での可能な限りな施設見学への対応。		6	□施設見学対応数 (ホール利用下見対応)	年100件	年121件	A □利用下見は104件でしたが、視察・施設見学・撮影下見を加えると、121件の対応を行いました。			
ホールの発信性を高め、音楽文化の振興に寄与する商品をショップ等で販売		7	ショップ販売 □オリジナルグッズ販売	通年実施	通年実施	B ・ホールのオリジナルグッズ、ホールをプロモーションするためのグッズとして使用。 ・オルガン1ドルコンサートの終演後に、横浜をPRする商品を販売した。(6回)			
			□横浜をPRする物販イベント実施数	6回	6回	B			
チケット販売だけでないホールチケットセンター		8	■丁寧で正確な対応	実施	実施	B 急な公演中止や払い戻し対応なども含めて対応できた。			
【ドリンクコーナー】主催者の求めに応じ公演開催時に飲料等の飲食サービスを提供できる体制を提供		9	■業務の基準に従い適切に実施	実施	実施	B □意見交換を3回おこなったほか、メールマガジンやブログにおいて、ドリンクコーナーの季節商品をPRし、売上向上つなげました。			
			□横浜ベイホテル東急との意見交換開催数	年2回	年3回	B			
託児サービスの提供		10	□HP等を活用した託児サービスの周知回数	年2回以上	年4回	A □コンサートカレンダーや各公演チラシにおいて、託児サービスの周知を行いました。			

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目			H29年度計画				評価		
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績		説明	自己評価	行政評価
(3)政策目標(広報・宣伝事業) プロモーションの充実	【プロモーションの戦略的取り組み】 適切な商圈・対象層の設定、媒体の選択を行い、効率的・戦略的プロモーションに取り組む。	11	効率的・戦略的プロモーション ●首都圏への情報発信 □交通広告等の出稿 回数	年1回	年1回	B	予定通り実施いたしました。	【成果】 昨年度の音祭り2016で拡大した広報ネットワークに対して、漏れなく情報発信することができました。 【課題】 引き続き、あらたに効果的な情報発信先を開拓することが必要です。 また、ホールで行われている他の主催者による公演や、それに付随するさまざまなサービスの情報、近隣街の情報など、より幅広い内容で情報発信する工夫が必要です。	【評価できる点】 各媒体への情報掲載数が、大幅に目標を上回りました。 28年度に獲得した広報ネットワークを活用している点を評価します。 【改善が必要と考えられる点】 これまで広報をしていない層などの開拓なども視野に入れ、効果的な広報手段の検討を進めてください。
			●プレス懇談会実施によるメディアとの関係構築 □プレス懇談会 開催数	年1回	年1回	B			
			●各媒体との関係強化・情報発信力アップ □各媒体への情報掲載数	月間70件	月 平均168件	A			
			●公開リハーサル・ロビーコンサート実施 □実施回数	年2回	年5回	A			
			●コンサートカレンダーの発行 □コンサートカレンダー発行数	年4回	年4回	B			
			□年間コンサートカレンダー 発行数	年1回	年1回	B			
			●友の会の活性化 □ロイヤルティーイベントの実施	年2回	年3回	A			
			□講座(視聴ラウンジなど)の実施	年6回	年8回	A			
			■ホームページへの会員専用サイト設置	実施	実施	B			
			■WEB利用者数 増加プロモーションの展開	実施	実施	B			
	【WEBツールを用いた取り組み】 WEBツールを活用し、施設案内や公演情報だけでなく利用者が必要とする様々な情報を、見やすく使いやすい形で提供する。	12	●ホームページでの情報発信 □トップページアクセス数	年35万件	364,815件	B	予定通り実施いたしました。		
			●メールマガジンでの情報発信 □メールマガジン配信数	月1回	全12回	B			
			□登録者数	7,500名	11,415名	A			
			●ツイッターでの情報発信 □ツイッターでの発信 年間200ツイート	年200ツイート	年間212ツイート	B			
			□ツイッターフォロワー数	4,000件	5,606人	A			
			●チケットセンターWEBでのチケット販売促進 ■チケットセンターWEB会員専用特典サイトの作成	実施	実施	B			
(4)条例の遵守	施設の休館日	13	●安全面に配慮し適正な休館日を確保する。10～12月のコンサートシーズンは月1日の休館日とし、柔軟に対応する。 □適正な休館日の確保	30日	30日	B	当初予定通り設定しました。	【成果】 ホール舞台機構改修工事(第1期)のためホールをご利用いただけない日が増加しましたが、横浜市/施工業者のご協力の下、極力利用に影響の出ない形で施設点検日等を設定し、利用料金収入の拡大に繋げました。 【課題】 柔軟に対応することはもちろんですが、その収益性、費用対効果的側面について検討が必要です。	【評価できる点】 条例に則って適切に対応している点を確認しました。 施設管理と貸出業務のバランスを考慮した、休館日設定について評価します。 【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。
	施設の開館時間	14	■9:00～22:00 ■早朝利用、深夜利用など可能な範囲で柔軟に対応	実施	実施	B	■適切に対応しました。		
	利用料金等	15	■条例に基づいた、適切な料金徴収。	実施	実施	B	■適切に実施しました。		
	施設利用の貸出業務	16	■利用者ニーズに配慮し、条例・規則に基づいた貸出。 ■撮影等の利用にも柔軟に対応。	実施	実施	B	■適切に実施しました。		
	貸出に関する留意事項	17	■条例・規則に基づいた、設置目的や利用者の安全に配慮した貸出。	実施	実施	B	■適切に実施しました。		

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目			H29年度計画		実施状況			評価	
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績		説明	自己評価	行政評価
4 施設維持管理 政策目標（施設維持管理） 快適な環境を維持するとともに、安全かつ安心して利用できる施設保全	適切な管理の実施	1	□楽器定期メンテナンス/調律・パイプオルガン	年1回	年1回	B	計画に基づき適切に実施しました。	【成果】 開館19年目を迎え建物・設備の経年劣化が進行しています。日常点検による劣化箇所の把握や事前保全に努め、年間を通じて安定的に施設を管理運営しました。また指定管理者の自主財源により、利用者の安全性の向上につながる改修や舞台備品の整備を実施し、安心してご利用いただける施設としての環境作りに努めました。 【課題】 日常的な小破修繕については都度適切に対応していますが、一般的な耐用年数を超えた設備・機器についての都度修繕が増加する傾向にあります。また公演の実施に係わる障害については緊急修繕が必要なため、基準金額を超えた修繕業務についても指定管理者発注による工事とならざるを得ない事例も想定されます。 2020年度以降に想定されている大規模修繕で設備・機器について一定の改善は見込めますが、突発的な修繕案件についてはより実態に即した保全/修繕体制の検討が依然として望まれます。	【評価できる点】 29年度は竣工20年目となり、各種不具合が発生していますが、都度、対応し、大きな事故に発展させずに運営している点を評価します。 ホール特有の設備である舞台機構や音響、照明については、委託業者と調整し、必要な修繕内容を把握し、対応に努めています。迅速な対応が必要な際、協定で決定している金額を超えていても、指定管理者が対応するなど、ホール利用者の方を第一に考えて、運営している点を評価します。ピアノやパイプオルガンなど、楽器のメンテナンスを定期的に実施し、利用者の方に適切な調整を行っています。 複合施設であることから管理組合との情報交換や関係性の維持は非常に重要であり、適切に対応しています。また、横浜みなとみらいホール専有部分に影響する不具合であっても、複合施設として対応が必要となる修繕など、複雑な案件も発生していますが、必要な連絡調整を行っています。今後も引き続き、横浜市への迅速な情報共有をお願いします。 【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。
			・コンサートピアノ	年1回	年1回	B			
			・練習室ピアノ	年12回	年12回	B			
			・リハーサル室ピアノ	年1回	年1回	B			
			・楽屋ピアノ	年3回	年3回	B			
			■設備不具合や要清掃箇所など日々の連携をはかるとともに、連絡票等での対応チェックを行う。	実施	実施	B			
			■専門業者への委託による専門知識を活用し、修繕時期の決定、省エネ提案などに反映。	実施	実施	B			
			■休館日設定や、予算面などの情報交換を密にはかり、大規模修繕計画を進める。	実施	実施	B			
			□過失事故件数	0件	0件	B			
	施設維持管理業務	2	●QSY管理組合事務局会議、管理打合せ等に参加し、周辺との連携を図る。	実施	実施	B	適切に実施しました。		
			●設備関係の点検・定期整備業務 ■年間計画作成・実施	実施	実施	B			
			●舞台関係の点検・定期整備業務 □客席保守点検：大小ホール共	年2回	年2回	B			
			□舞台照明定期保守	年3回	年3回	B			
			□舞台音響定期保守	年2回	年2回	B			
			□舞台機構定期保守	年3回	年3回	B			
			■点検・定期整備事項について、年間計画作成・実施	実施	実施	B			
			●設備・舞台スタッフとの小破修繕にかかる情報交換	実施	実施	B			
	環境維持管理業務	3	□空気環境測定	年6回	年6回	B	適切に実施しました。		
			□照度測定	年2回	年2回	B			
			■ごみ分別の徹底	実施	実施	B			
			□過失事故件数	0件	0件	B			
	保安警備業務	4	□過失事故件数	0件	0件	B			
	駐車場・搬入口管理業務	5	□過失事故件数	0件	0件	B	適切に実施しました。		
	6階屋上庭園の取り扱い 防災等	6	□植栽の手入れ（専門業者への委託）	年5回	年5回	B	適切に実施しました。		
			■植栽や屋上の日々の状況把握、横浜市と共有。ウッドデッキの安全確認。	実施	実施	B	劣化状況について報告しました。また夏期の害虫発生時にも市と情報を共有しつつ適切に対応しました。		
			■QSY防火防災管理協議会 会議参加	実施	実施	B	施設内の防火防災訓練について適切に実施しました。またQSY防火防災管理協議会の構成団体として適切に情報を共有しました。		
		7	□防災管理自主点検	年2回	年2回	B			
			□防災設備点検	年1回	年1回	B			
			□消防訓練・防災訓練（避難訓練コンサートを含む）	年2回以上	年2回	B			

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目			H29年度計画		実施状況		評価	
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
	緊急時の対応	8	■施設内での周知の場を設定	実施	実施	B	適切に実施しました。	
			■緊急時の救急要請、事故報告を速やかに行うとともに、スタッフへの周知を徹底	実施	実施	B		
	有資格者の配置	9	●電気主任技術者 ■QSY管理組合の電気主任技術者をもって配置に替える。 ●建築物環境衛生管理技術者 ●ボイラー技師 ■管理センターに技術者を設定(ボイラー含む) ●無線従事者 □無線従事者 2名配置 ●甲種防火管理者及び防災管理者 □防火・防災管理者 職員1名配置	実施	実施	B	所定の要員を適切に配置しました。	
	条例で定める業務以外で施設を使用する場合	10	■条例および規則に基づき、都度適正な手続きを行う	実施	実施	B	自動販売機設置、物販対応等、目的外使用に該当する部分について適切に手続きを行いました。	

評価項目			H29年度計画		実施状況		評価	
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
5 その他	政策経営協議会の開催	1	■政策経営協議会の実施	実施	年2回実施	B	【成果】 年度を通じて、横浜市との情報交換を適切に実施し円滑な事業推進/管理運営に努めました。2018～2021年度の4か年中期計画策定について所管課との連携により円滑に作成を進めることができました。 【課題】 大規模修繕等を見据えて、引き続き適切な情報交換を行うことが肝要と考えます。	【評価できる点】 適切に市と情報共有を行っている点を確認しました。 政策経営協議会は、市・指定管理者協議のもと、適切な回数を開催しました。 【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。
	計画の策定及び業務報告	2	●モニタリング実施。 □原則月1回(8月2月を除く)	原則月1回	年8回	B		
			■モニタリング時の情報交換を密にし、次年度の計画につなげる。	実施	実施	B		
	業務評価	3	□自己評価・横浜市評価	年2回	実施	B		
			■指定管理者選定評価委員会による外部評価、業務視察、ヒアリング実施。	実施	実施	B	横浜市と調整し適切に実施しました。	

評価項目			H29年度計画		実施状況		評価	
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
6 収支	収入(収入向上及び外部資金導入の努力)	1	●ファンドレイジング活動の推進 □企業協賛金・助成金獲得	31,700千円 (協賛金 8,100千円 助成金 23,600千円)	23,980千円 (企業協賛金・助成金獲得 7,480千円 文化庁芸術振興費補助金 16,500千円)	C	【成果】 事業収入は、協賛金・補助金とも目標額には届きませんでした。文化庁助成金は、事業終了後に申請した結果、16,500千円で確定しました。 【課題】 助成金は採択通知のタイミングが前年度末となるため、予算案や事業計画への助成金の見込み方や、申請額どりに採択されなかった場合の対応方法が課題です。	【評価できる点】 大規模施設でありながら、利用者の方の快適さと光熱水費のコントロールに努めている点を評価します。 【改善が必要と考えられる点】 想定よりも、助成金が少なかったことから、今後、助成金を目標近く獲得するために、横浜みなとみらいホールの個性を発揮した取組をアピールすることを検討してください。 助成金、協賛金以外の収入確保については、事業収入等をはじめ、事業・運営・広報等様々な視点からの改善、取組を行ってください。
	支出(適切な支出配分、コスト削減への努力)	2	■管理センターと連携し、快適な利用環境とエネルギー消費最小化の両立に努め、光熱費を抑制 ■廃棄物の発生量削減に努め、廃棄に要するコスト削減	実施	実施	B		

評価項目			H29年度計画		実施状況			評価	
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績		説明	自己評価	行政評価
7 組織 組織	明確な責任体制の構築	1	■新たな組織図及びグループ毎の業務分担表作成 □グループ長会議 毎週開催	実施	実施	B	適切に実施しました。	【成果】 適切な職員配置をして組織を構築し、安定したホール運営ができました。 社会包摂を推進する音楽事業に取り組むなか、その第一人者のプロデューサーを起用して成果をあげることができました。 【課題】 引き続き、ホール運営全体の専門人材の育成に取り組めます。 【改善が必要と考えられる点】 新しい企画や事業を生み出し、また、横浜みなとみらいホールの魅力を高めるためにも、高い専門性を発揮できる組織づくりに引き続き力を入れてください。	【評価できる点】 適切に人材配置を行っている点を確認しました。
			□企画運営会議 毎週開催	実施	実施	B	適切に実施しました。		
	専門人材の確保と高い専門性を発揮できる組織	2	■各専門性に応じた適正な人員配置	実施	実施	B	適切に実施しました。		
			■事業の企画立案力を養うため、外部からゲストプロデューサー(エデュケーター)を起用	1名配置	実施	B	予定通り配置いたしました。		
			■友の会で講座実施	実施	実施	B	予定通り実施しました。。		
			■事務室勤務体制はシフト制とし、主催事業やホール利用状況に応じて出勤職員・人数を決定	実施	実施	B	適切に実施しました。		
人材育成		3	●MBOによるOJTの積極的な実施。 ■MBOの目標設定、中間・期末評価において、各自の業務の進行確認を推進し、評価のフィードバックを適切に行う	実施	実施	B	適切に実施しました。	【成果】 職員は事業計画に基づく目標を設定し、具体的にその実施内容に取り組むことができました。 レセプションистも研修をととしてスキルアップに取り組みました。 【課題】 引き続き取り組むことが必要と考えています。	【評価できる点】 適切に人材育成を行っている点を確認しました。 【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。
			●ホール独自研修 レセプションист研修【再掲】						
			新規配属職員への個人情報研修	年1回	実施	B			
			●事務局研修への参加 ■事務局研修に積極的に参加できる体制構築	実施	実施	B			

評価項目			H29年度計画		実施状況			評価	
項目	目標の実践		達成指標	目標	実績		説明	自己評価	行政評価
8 留意事項 保険及び損害賠償の取扱い		1	■業務の基準に定められた内容で保険に加入する。(施設賠償責任者保険、動産総合保険、レジャーサービス費用保険)	実施	実施	B	適切に実施しました。	【成果】 これまでの経験により適切に業務を遂行できました。 【課題】 従前と同様、利用者・来場者の高齢化を踏まえ、ソフト面/ハード面での対応を検討していきます。	【評価できる点】 業務の基準に基づき、施設賠償責任保険の加入及び保険適用となる事故等の発生がなかったことを確認しました。 【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。
		2	■保険対応が必要な案件があった場合には速やかに対応。	実施	実施	B	適切に実施しました。		
法令の遵守と個人情報保護		3	■公の管理者としての法令遵守 ■個人情報取扱いマニュアルの周知徹底	実施	実施	B	適切に実施しました。	【成果】 日常業務においても個人情報取り扱いについて職員間で随時注意喚起を行う等、職員の意識付けを強化しました。また、新規職員配属の都度、個人情報に関する研修を実施する等、適切に実施しました。 【課題】 引き続き、適切に対応することが必要と考えています。	【評価できる点】 個人情報保護等に関して、マニュアル等に基づき、実施している点を確認しました。 【改善が必要と考えられる点】 施設からの情報発信数が多いことから、個人情報に係る事案を未然に防ぐためのチェック体制について引き続き確認を行ってください。
		4	■マイナンバー制度事務取扱手順の徹底と事故防止 ■個人情報チェックリストによる点検実施	実施	実施	B	適切に実施しました。		
情報公開への積極的取組		5	■公の施設の管理者として説明責任を果たす観点から、横浜市、財団事務局との連携をはかり、情報公開を行う。	実施	実施	B	適切に実施しました。	【成果】 財団の情報公開請求規程に基づき、情報公開に対応する体制を整えています。情報公開請求の実績はありませんでした。 【課題】 引き続き、適切に対応することが必要と考えています。	【評価できる点】 情報公開の取組を適切に実施していることを確認しました。 【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。

平成29年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

市及び関係機関等との連絡調整		6	■横浜市(政策協議会含む)や関連機関との情報共有 ■日頃の連携をはかり、報告等速やかに実施	実施	実施	B	適切に実施しました。	【成果】 モニタリング等の定例打ち合わせ以外にも適切に情報提供・情報交換を実施しました。 【課題】 引き続き、適切に対応することが必要と考えています。	【評価できる点】 適切に連絡調整を行っていることを確認しました。 【改善が必要と考えられる点】 特筆すべき事項なし。
----------------	--	---	--	----	----	---	------------	--	---

評価項目		H29年度計画		実施状況		評価	
		達成指標		説明		自己評価	行政評価
総 括		1				平成29年度は社会包摂の視点で新たな音楽事業に取り組むとともに、地域連携や文化施設連携などに積極的に取り組みました。これにより、市民の文化活動の拠点として、また街と共にあるコンサートホールとして、観光やコンベンションにも貢献できる文化施設としてその存在感を高めることができました。ホール運営においては、今年度も高い稼働率を確保し、かつ安全に運営することが出来ました。 一方、施設の経年劣化は引き続きの課題ですが、不具合を早期に把握し、横浜市とその状況を共有しながら「安全・安心」な施設運営のために平成29年度も小破修繕を悉く実施しました。 横浜みなとみらいホールは引き続き、市民、行政、地域といった様々なステークホルダーの理解を得ながらホール運営していくことが課題であると考えています。	竣工20年目を迎え、各種老朽化が進む中、また、大・小ホール共、極めて高い稼働率の中、日々、大きな事故なく施設運営を行っている点について、高く評価します。 29年度は、これまで実施してきた事業の他、社会包摂といった視点で、新しい事業にも取り組みました。また、近隣の商業施設や、別の文化施設との取組なども進めました。その他、横浜みなとみらいホールが長年継続し、お客様に愛されている事業も含め、これらの取組を対外的にも効果的に発信していくことが、横浜みなとみらいホールのプレゼンスをさらに高めるために、今後、必要と考えます。 これまで実施してきた事業の目指しているもの、届けたいお客様の層などを視野に入れ、蓄積されたノウハウ等と共に、横浜みなとみらいホール内の財産として、事業展開、施設運営にいかしていくことを期待します。