

平成 29 年度 横浜市市民文化会館関内ホール指定管理業務評価（外部評価）				
	天野委員	伊藤委員	大野委員	関谷委員
1 文化事業	<p>【評価できる点】</p> <p>多くの文化事業で目標数を上回り、入場者数も高い水準にあることから、多彩で質の高い公演等が市民に支持されていると評価できます。特に拝見しました「ゴスペルワークショップ」の終了公演での出演者と会場の一体となった盛り上がりには驚かされました。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>収益の柱である鑑賞事業にウエイトを置きつつも公的文化事業や次世代育成事業などの拡充を図る必要があります。また、国等の補助金の更なる活用をお願いします。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>5 ヶ月間の休館にも拘わらず、様々な文化事業に取り組まれたこと、特に量的な点では高く評価します。質的にも、地域との連携や多世代を意識した事業への取り組みは評価でき、今後もさらに取り組んでいてもらいたい。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>量的評価だけで無く、今後は質的評価についても検討されたい。若い観客の強化は、館の事業だけでは限界があるので、関内・馬車道地域全体での取り組みを検討していく必要があると思われる。留意事項であるソーシャルインクルージョンへの配慮とは「障がい者」だけにとどまらず、在住外国人や妊婦・育児中の女性など、より多様な人びとへのアプローチも、今後検討していく必要がある。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>休館の影響があったかと思いますが、目標の公演数の達成のみならず、集客についても概ね目標を達成できたことは評価に値すると思います。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>情報発信の主体は企業から個人へ変化してきております。Twitter や Facebook 等の SNS の活用については、一定の評価ができますが、Instagram や Line、Tik Tok などターゲットに合わせた SNS の導入を検討すると若いターゲットにフォーカスした集客の増大を期待できると考えます。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>目標事業数以上の実施を達成。自己評価における冷静な課題分析。SNSや映像を利用した情報発信。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>来場者ではない一般の通行人が催物案内を気軽に手に取れるようにすべき。改装工事を経て、ホール正面入り口が明るくなり、催物案内のラックと映像モニターが広報に効果的になった。従って、たとえば開演前の混雑時はラック前に通行できるスペースとチェーンボールを置いて、観覧者と区別して自由にチラシを取れるようにするなど、工夫をしてはどうか。不審者対策もあるので、相反する目的をどのように実現するのか、十分な検討を期待したい。ビデオフォーラムを意欲的な広報であると評価しているが、中にはとてもぼやけて見にくいものがあった。今後のビデオフォーラムの映像改善に期待したい。</p>
2 施設運営	<p>【評価できる点】</p> <p>主催者・来場者・利用者ごとにきめ細やかなサービスが提供され、満足度や利用率等の向上につながっています。大ホールの稼働率については、安全面からも95%が限界と考えられます。安全に十分な配慮をお願いします。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>リハーサル室など諸室の貸出については、その用途を拡大し多目的に利用できるよう対策を講じる必要があります。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・大・小のホールの利用率は極めて高く評価できる。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>・リハーサル室については防音問題はあるが、会議室、和室といった部屋の特性を活かした利用メニューを開発する必要がある。 ・集会や講演会についても、行政（横浜市）の利用の他に、企業・商店街等の利用の促進を図られたい(リハーサル室と合わせ、地域特性を活かした利用メニュー開発が求められる)。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>生中継動画配信サービスの無償提供などの魅力的なコンテンツや割引制度等のきめ細かい対応などは継続的な利用に効果があり今後も継続していただきたいと思います。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>リハーサル室の利用率改善に向けて利用方法の再検討などを行い、新しいニーズの開拓が必要かと思います。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>専門知識を持つスタッフによる興行支援体制。苦情対応マニュアルの作成と職員間の共有。喫茶コーナー活用検討。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>リニューアルオープンを広報に活用する取り組みをさらに期待したい。一番最寄りの駅は市営地下鉄関内駅であるが、地下鉄利用時にリニューアルオープンの情報は見当たらなかった。ポスターなど周知を高める努力をして、関内ホールの存在をもっとアピールしてはどうか。現在、市民利用施設予約システムは団体登録利用者に限っているとのことであるが、リハーサル室については個人利用も期待できると思われる。利用目標未達のリハーサル室については、ホールとは切り離して、新たに個人登録の市民利用施設予約システム利用者を誘導できないか検討してもらいたい。</p>
3 施設維持管	<p>【評価できる点】</p> <p>長年の管理経験に基づき、施設や設備の状況を適切に把握しており、故障の未然防止などの確な管理運営がなされています。常に快適な環境を提供しようとする取組を評価します。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>特にありません。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>特に無し</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>特に無し</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>行政評価の通り</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>特になし</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>事故防止体制・緊急時の対応等、有事の際の準備が計画通り対応できていること。 暴風雨警報や大雪予報が出た場合には、職員の宿泊待機の準備がされていること。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>特になし。</p>
4 収支	<p>【評価できる点】</p> <p>休館中のアウトリーチなどの取組により自主事業収入が当初予算を大幅に上回ったことを評価します。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>自主事業収支がマイナスとなっています。チケット販売の促進や企業協賛獲得など営業活動に積極的に取組むとともに効率的な業務執行により経費の削減に努めてください。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>事業実施期間が限られているなかで、自主事業による収入を予定以上確保したことは評価できる。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>公的支援については、具体的なデータが無いのでよく分からないが、どのような努力をしたのか。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>休館の影響があったにも関わらず、計画を大幅に上回る収入があったことは高い評価です。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>魅力的なコンテンツが多くございますので、助成金や企業協賛について、指定管理者の強みを生かし積極的に取り組まれることを期待しています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>自主事業の充実による目標を上回る収入達成。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>事業費支出が補正予算額をさらに大きく上回ったことは、閉館中に他館を利用したことや、臨時支出が発生したこと等によるが、十分な分析を行って、今後の自主事業の運営に期待する。</p>
その他		<p>休館期間中の他施設を使つての多彩な活動は高く評価できる。ただ使用した館との協力体制づくりはどうだったのか？（指定管理者が異なることもあり難しいとは思いが…） 改正労働契約法への対応は？人手不足のなかで、優秀な人材を確保するための対策を講じているのか？</p>		<p>【評価できる点】</p> <p>関内ホール改修に合わせて、ホール横の路地に面した壁を、ギャラリーのように飾って、通行人に明るい心地よさを提供した点。</p>
総括	<p>改修工事による長期休館の中で、各事業において高いレベルの取組がされています。また、収支の均衡も図られ健全に運営されており事業計画に掲げた目標は概ね達成しています。 今後も馬車道の一員として、地域に根ざした「関内ホール」の運営を行うとともに文化芸術の発信拠点としての役割を果たされるよう期待します。</p>	<p>改修工事のための休館があったにも拘わらず、全般的に高い実績を残した点は高く評価できる。 リニューアル後の、新たな展開（来年度のラグビーワールドカップや 2020 東京オリパラなどへの取り組みなど）をはかるとともに、ソーシャル・インクルージョンや地元（商店街や近隣企業への勤務者など）との連携についても、地道な努力を重ねて欲しい。</p>	<p>前期については、長期の休館に影響があり、集客や雇用面でも苦労があったかと思います。それに対して目標の公演数の達成や大幅な収入計画の達成は高く評価します。一方で若い世代の集客に課題が残る結果となりましたので、今期の取り組みに期待します。</p>	<p>休館日があったにもかかわらず、アウトリーチ事業を展開し、関内ホールの興行空白期間を少なくするように、事業を行ったことは、評価に値する。 指定管理者の特徴を生かした広報や映像化、およびテレビメディアを利用したプロモーション活動が功を奏している。 また、指定管理者の経験値が活かされている点が、関内ホールの安定した興行につながっている。</p>

平成29年度 横浜市市民文化会館関内ホール 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 文化事業目標		指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績		特記事項	自己評価	行政評価
(1) 市民への音楽、ダンス、演劇その他の文化芸術の鑑賞機会の提供	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	□ミドルエイジ向けコンサート系事業	9公演	13公演	A	【成果】 各事業とも目標事業数以上の実施し指標を達成しました。サポーターズクラブ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。地元商店街との協働による恒例的なイベントも地域のシンボルとなる発信性の高い文化事業として定着し、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。 【課題】 馬車道商店街も期待をしている「若者」層の集客について、まだ開拓の余地があり、関連団体や企業との連携による取組みを進めるとともに、リニューアルオープンを追風風に、存在感を高め、新たなコンテンツの開拓が必要です。	【評価できる点】 改修工事のため約5か月間が休館となりましたが、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。これまでの運営により培ってきた団体との関係性を活かし、多世代に向けて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。 あいすくりーむ発祥記念コンサートや関内ホール1日オープンデーは、恒例事業になってきており、イベントとして地域に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、多くの入館者数を獲得しています。今後は若者向けの事業等、多彩な公演を引き続き実施し、さらに裾野を広げていくことを期待します。	
			□若者向けコンサート系事業	9公演	11公演	A			
			□ダンス公演系事業	3公演	5公演	A			
			□演劇・ミュージカル・バラエティ系事業	5公演	7公演	A			
			□落語・漫談・狂言等、伝統芸能系事業	8公演	14公演	A			
	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	□公的文化事業への協力公演数	2公演	3公演	A			
3	地域のブランド力を高めるシンボリックな事業を、地域と協働で開催	□地域連携事業・公演数	2事業7公演	2事業9公演	B				
(2) 次世代育成の取組を実施	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	□次世代育成事業・公演数	8事業9公演	10事業11公演	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、「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」にコーディネーターを派遣し学校のニーズにあったプログラムを実施し、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。 また、新進アーティスト支援に関する取組みでは、音楽、バレエ、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。 【課題】 収支面で不採算なケースが多いため、企業協賛獲得などの検討が必要です。	【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」や子ども向けの「ピアノの仕組み教室」など、幅広い子どもの年代にむけて次世代育成事業ができていることを評価します。 新進アーティストの支援は、音楽、バレエ、落語など幅広いジャンルに目が向けられており、特に26回開催されたSPLは地域の賑わいづくりに寄与していると考えています。 【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、いずれも将来の横浜の文化を担う人材を育てるための重要な事業だと考えています。継続した事業展開のために協賛金などを獲得できれば、より望ましいと考えます。	
	2	新進アーティストを支援する、発表の機会の提供	□新進アーティスト支援事業・公演数	6事業6公演 SPL25公演	8事業8公演 SPL26公演	B			
	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	□コーディネイト派遣数	小学校2校	小学校2校	B			
(3) 創作活動のための機会の提供を実施	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	□社会人向ワークショップ2事業を実施	2事業	2事業	B	【成果】 7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では、親子の参加もあり世代を超えて実施したほか、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り組みました。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とした参加型の合唱コンサートを大ホールで定期開催しリピーター率も高く回を重ねるごとに参加者も増加しました。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。 人気シリーズのゴスペルワークショップについて、密着特別番組「ゴスペルの歌力！～シロウト100人Sing for Life !!」を制作、tvkで放送。共同事業体の特徴を最大限発揮しました。 【課題】 ゴスペルワークショップは、開催を重ねるにあたり、参加人数を増やしていったり、修了コンサートの会場を小ホールから大ホールへと規模を拡大し、成長した事業となりましたが、出来るだけ多くの新規参加者を取り込み継続していきます。	【評価できる点】 ゴスペルワークショップは、若年層の参加者も多く、文化的ワークショップとして貴重な存在です。公演内容も質の高いものとなっており、集客力も高く、特別番組を地上波で放送するなど、関内ホールを代表する事業として大きく成長していることを評価します。 また、「陽だまりコンサート」などの観客参加型コンサートについても、愛着ある事業に成長していると感じています。 【改善が必要と考えられる点】 継続した事業展開のために協賛金など獲得することのほか、参加者の費用負担の適正化についても検討する必要があります。	
			□市民ゴスペルワークショップ特別番組1本を制作	1本制作	1本	B			
	2	市民が気軽に参加できるコンサート等の開催	□参加型コンサート	3事業5公演	7事業9公演	A			

平成29年度 横浜市市民文化会館関内ホール 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」

(4) 情報提供及び広報の取組を実施	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	□tvkの情報番組で「関内ホールインフォメーション」を実施	実施	11回	B	tvk屋の情報番組「猫のひたプラス」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。 (tvk編成上番組放送の無い月もあり)	【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活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26事業についてテレビスポットを制作し、tvkで3,000回近くの放送を実施したほか、tvk屋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。主催事業「ダイスインライフヨコハマ ライトな兄弟」で文化庁芸術祭 舞踊部門新人賞 受賞ダンサー 藤田善宏氏をピックアップしたコーナーをtvkNEWSハーバーで放送しました。 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、ホール利用者と来場者のコミュニティー形成を促進し、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、積極的なメディアへの露出が図れています。また、TwitterやfacebookなどのSNSの活用により、広報の強化が図られています。
			□主催事業10本についてスポットCMを制作し、tvkで放映	10本以上	26事業 2,948回放送	A			
			□tvkの番組連動公演を1事業実施する。	実施	—	—			
			□月刊「催し物案内」を月毎に作成し、市内280か所へ定期的に配布	280ヶ所	280ヶ所	B			
			■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	実施	—			
	2	さまざまな側面からの効果的な情報提供 (1)映像とICTを活用した独自性のある情報提供 (2)市民と連携した「文化アンバサダー制度」による情報発信 (3)撮影場所の提供による情報発信	□関内ホールビデオフォーラムに新規タイトル12本を追加	12本以上	48本	A	【課題】 「関内ホールアンバサダー」については、昨年度より登録者も増えたところで改修工事休館を挟み、一旦休止状態となっているため、参加者を増やしていく必要があります。	【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は、利用者の意見を収集できる貴重なツールと考えています。改修工事後も有効に機能するよう参加者を増やすとともに、PDCAサイクルにより、意見を事業等へ反映していくことを期待します。	
			■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。	実施	実施	—			
			■市民アンバサダーを公募し、主催事業についての意見や感想を公開する。	実施	実施	—			
■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」のテロップ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。			実施	実施	—				
(5) 地域の賑わいへの貢献に ながる取組	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	■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。	実施	実施	—	【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、通年にわた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。 馬車道150周年記念特別番組『横濱馬車道物語～The Street Knows』をプロデュースし、tvkで放送しました。また、関内ホールプロデュースによる「馬車道150周年公式イメージソング」は馬車道駅で構内放送されるなど、共同事業体の特徴を活かし“馬車道”の一員として“150周年記念イヤー”を盛り上げました。	【評価できる点】 馬車道150周年を更なる契機として、連携により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で地域と一体感のある取組ができています。	
			■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。	実施	実施	—			
			■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、夕食需要や買い物需要を喚起する。	実施	実施	—			
			■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	—			
	2	地元事業への積極的な貢献	□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	実施	—	【課題】 関内ホール休館により、地域の店舗への来客が減り、地域の方からは、早くオープンしてください！お客さんが減って厳しい！などの声を耳にします。地域の店舗と連動した取組が必要です。	【改善が必要と考えられる点】 地域において関内ホールの経済的貢献度は大きく、地域の賑わいづくりを創出できるよう取組を期待します。	
	(6) 文化事業実施にあたっての留意事項	1	ソーシャルインクルージョンに配慮した取組	□「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」で障害者招待枠を設定し、20名様の招待を行う。	20名	20名	B	【成果】 主催事業について障害者招待や料金割引を実施したほか、通年にわたり、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、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、広報や運営面でサポートを行いました。 【課題】 施設のハード面がバリアフリーに対応していない部分は、継続的なソフト面での対応が必要です。	【評価できる点】 公共施設としてソーシャルインクルージョンを目標の一つとして掲げ、招待等の取組を計画進めていることを評価します。 【改善が必要と考えられる点】 施設面においては改修工事において概ねバリアフリー化が図られますが、引き続き、積極的な案内や補助などソフト面での取組を期待します。
				■SPL“MAXIMUM”シリーズで障害者入場割引を実施する。	実施	実施	—		
■来場する障害者の方用に駐車場を提供する。				実施	実施	—			
■来場者へ車椅子の貸し出しを行う。				実施	実施	—			
■ソーシャルインクルージョンに配慮した事業などへ積極的に協力する。				実施	実施	—			

評価項目		H29年度計画		実施状況			評価	
Ⅱ 施設運営目標		指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績		自己評価	行政評価
(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	■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	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を引き続き実施したほか、導入から2年目となる小ホールの直近の夜間空コマを格安で提供する「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」を引き続き実施しました。2つのサービスは休館で一旦休止となりましたが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・小ホールについては目標値を達成、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。 【課題】 リハーサル室の稼働率目標未達の要因として、音漏れの問題が大きく影響しています。今回の改修では改善されないため、音漏れの条件がつく施設の貸出しについて割引きなどの特典を設けるなど、稼働率を向上させる工夫の検討や更なる認知向上を心掛けます。	【評価できる点】 第1期から指定管理を実施している経験を活かし、ニーズに応えたきめ細やかなサービスが実施されており、ホールの安定した利用率につながっています。 また、リアル動画配信サービスや関内ホールビデオフォーラムは、指定管理者の強みを活かした独自性の高い魅力的な取組と考えています。 【改善が必要と考えられる点】 リハーサル室の利用率の向上が大きな課題であると考えます。4室のリハーサル室のうち、2室は会議室、1室は和室であり、リハーサル機能を備えた1室についても防音設備が完全ではありません。会議室及び和室については、部屋の形態にあった利用者への広報活動が必要と考えます。 また、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と考えますので、今後の取組を期待します。
	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 (1)リピーターのニーズに応え、利用率の向上を図る貸出サービス・割引優遇制度の実施	■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(遅割り)」を実施する。 ■リハーサル室スタンプカード会員サービスを実施する。 ■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。 ■設営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。 ■サポーターズ倶楽部の登録団体が共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。	実施	実施	—		
	(2)市民の文化振興を図り、新規利用者を開拓するための貸出サービス・割引優遇制度の実施	(2)市民の文化振興を図り、新規利用者を開拓するための貸出サービス・割引優遇制度の実施	■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きコマを格安で提供する「マイ練習プラン」を実施する。	実施	実施	—		
			■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。	実施	実施	—		
			■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。	実施	実施	—		
			■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。	実施	実施	—		
	3	利用率の目標(5か年平均)	■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	—		
			□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 大ホール94% 小ホール91.5% リハーサル室52%		<29年度平均稼働率> 大ホール 94% 小ホール 92% リハーサル室4部屋平均 48%	B		
			■ステージコンシェルジュサービスを引き続き実施する	実施	<29年度実績> 生花取次 11件 お弁当取次 11件 機器レンタル取次 48件 看板取次 15件 見学対応 38件	—		
			■舞台の専門知識を持ったスタッフによるサービス対応	実施	実施	—		
	4	(2)舞台技術者による専門的なアドバイスとサポートの実施	■舞台の専門知識を持ったスタッフによるサービス対応	実施	実施	—		
		(3)利用者ニーズに合わせた広報活動のサポート	■利用者のニーズに合わせた広報サポートの実施	実施	実施	—		
			■関内ホールでの公演について、チケット委託販売を実施。	実施	実施	—		
		(4)専門技術を活かした、音声や映像の記録と録画配信	■権利処理可能な公演について収録を行い、関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	—		
(2)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。	■行政が主催する講演会や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と、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。 【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ます。	【評価できる点】 公演計画の作成に不慣れな利用者にとって「ステージコンシェルジュサービス」や広報活動サポートは有意義な支援体制であり、利用者の安心とホールの信頼を高める取組であると考えます。 また、公的施設として行政利用枠の確保を確実に行っており、市事業の円滑な実施にも寄与しています。 【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	■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。	実施	実施	—		
			■利用者のニーズに合わせた広報サポートの実施	実施	実施	—		

(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 (1) 利用者の率直な意見を聞くアンケートの実施	■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。	実施	実施	—	【成果】 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。 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。 スマートフォンを使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・テレビ局スタジオ体験を実施しました。 【課題】 利用促進と利用者サービスの向上については、引き続きPDCAサイクルによる改善の取組みを継続し、安心・快適に利用できる施設を維持する必要があります。 喫茶コーナーに関しリニューアルオープンからの出店を検討していきます。	【評価できる点】 来場者や利用者、地域団体の意見に耳を傾け、施設内で情報共有を行い、運営に反映するPDCAサイクルが十分に機能しています。来場者や利用者の満足度向上に寄与し、地域とのつながりが一層深まる取組であると考えます。 【改善が必要と考えられる点】 施設の利用促進とサービス向上は、ホールとして普遍的なテーマですので、今後とも継続した取組をお願いします。 また、来場者にとってホールを訪れることは特別なイベントであり、その印象を良いものにすることはホールのみならず、街のイメージ向上にも寄与します。喫茶コーナーや休憩ロビーの満足度を高める取組も必要です。	
		(2) 関係団体へのヒアリング、意見交換会の実施	□馬車道商店街とのヒアリングを3ヶ月に1度実施する。 ■文化アンバサダーとの意見交換を随時行う。 ■事業主催者（利用者）へのヒアリングを随時行う。	3か月に1度	定期的に実施	B			
	2	PDCA発想に基づくニーズ・要望への対応	□各運営セクションの責任者による月1回の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	実施	月1回	B			
	3	苦情発生に対する取組	■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	実施	実施	—			
			■苦情対応フローに沿って、苦情に対する処理を行う。	実施	実施	—			
■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。			実施	実施	—				
■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	—					
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	■改修後のカフェコーナー設置に向けて、提供内容、事業者等の検討を行う。（現在の設備では法令基準に適合しないため、改修後に出店予定）	検討	実施	—				
5	市民向けの映像・動画作成教室の開催	□市民向けの映像講座を2回（休館中含む）実施する。	2回	2回	B				
(4) 運営組織の構築及び組織的な運営を実施	1	専門性が高く、かつ効率的な組織体制	■事務所に舞台技術の相談員として舞台技術者を常時1名配置する。	実施	実施	—	【成果】 「運営組織の構築及び組織的な運営」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。	【評価できる点】 安定した組織運営のためには、職員が求められる役割を十分認識したうえで職務に係るスキルを向上するほか、職員間の情報共有を密に行うことが重要です。そのための必要となる会議や研修等の場が適切に設定・実施されており、利用者の安全・安心と信頼の獲得につながっています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。	
			■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	実施	—			
			■人員配置	実施	実施	—			
	2	円滑な管理運営のための各種会議の実施	□朝礼	毎日	毎日	B			
			□責任者会議	月1回	月1回	B			
			□運営調整会議	月1回	月1回	B			
			□運営委員会	年4回	年4回	B			
			□関係機関連絡会	実施	月1回	B			
			□利用調整会議	月1回	10回開催	B			
			□施設管理連絡会	年1回	年1回	B			
	3	必要人材の配置と職能 (1) 各企業のノウハウを活かした効果的な人材配置	■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。	年2回	実施	—			
			■職員各々に応じたOJTについて年間を通じて実施する。	年1回	実施	—			
		主要人材の能力担保 (1) 効果的なOJTの実施	□接遇マナー研修	年2回	年2回	B			
			□人権研修	年1回	年1回	B			
		(2) サービスレベルの統一とホスピタリティあふれる運営につながる研修体制	□インスタントシニア研修	年1回	年1回	B			
			□コンプライアンス研修	年1回	年1回	B			
			□個人情報保護法研修	年1回	年1回	B			
			□危機管理研修	年1回	年1回	B			
			(3) 利用者の大舞台を支える高品質な接遇マナー	□防災訓練	年2回	年2回			B

平成29年度 横浜市市民文化会館関内ホール 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」

(5)本市の重要施策を踏まえた取組を実施	1	個人情報保護についての取組	■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。	実施	実施	—	チケット購入申込書など運営上で収集した個人情報は用済み次第にシュレッダー細断又は溶解処理で処分する。 【成果】 「本市の重要施策を踏まえた取組」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。	【評価できる点】 個人情報保護や人権尊重、環境配慮等について、公の施設としてその重要性を理解した取組ができています。 【改善が必要と考えられる点】 市民からの信頼を得るための基礎的な事項ですので、今後も施設を運営する中で、より高いレベルでの取組を継続するように努めてください。
				年1回	年1回	B		
			■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	実施	—		
	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	実施	—		
	3	人権尊重についての取組み	□人権研修を年1回実施し、職員一人一人が人権尊重を实践するよう取り組む。	年1回	年1回	B		
	4	環境への配慮に関する取組	■施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。	実施	実施	—		
			■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。	実施	実施	—		
			■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	実施	—		
	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当たって、可能な限り市内中小企業への優先発注に努める。	実施	実施	—		
(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	実施	—	大規模改修工事の着工日情報を早めに入手して休館日を設定する。 【成果】 「その他施設運営に関する事項」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。	【評価できる点】 計画どおり実施されています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。
	2	許認可及び届け出について	■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	実施	—		
	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	実施	—		
	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	実施	—		

評価項目		H29年度計画		実施状況			評価	
Ⅲ維持管理目標		指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
(1)施設、設備の維持保全及び管理	1	PDCA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」に沿った確な管理運営を実施。	実施	実績	チェック —	【成果】 「施設、設備の維持保全及び管理」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。	【評価できる点】 出演者と来場者が公演に集中できる環境をつくるためには、適切な施設管理が重要な要素のひとつであり、公演そのものの質の向上につながります。ピアノの管理についても同様ですが、これらの取組が十分になされています。 【改善が必要と考えられる点】 今後も施設を運営する中で、より高いレベルでの取組を継続するように努めてください。 また、改修中においては、グランドピアノの適切な管理を行ってください。
	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	■繫閑差に応じ、経験値に基づいた的確な空調コントロールを行う。	実施	実施	—		
			■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。	実施	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	ロビーやトイレの清掃を、公演の前後・休憩中・公演中に計4回実施	B		
	3	備品等の適切な管理	■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。	実施	実施	—		
			■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	改修工事期間中は、備品類(舞台用品・ピアノ・絵画等)を適切な場所及び方法で保管する。 —		
(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	実績	—	【成果】 「小破修繕への取組」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。	【評価できる点】 日常点検を実施してきた経験から必要となる修繕費を確保しながらも、大規模改修を控える中で対応が必要となる小破修繕を見極め、無駄な執行を抑えた点を評価します。 【改善が必要と考えられる点】 改修終了後には、施設の点検と保全を十分に行之い、小破修繕の発生を抑える取組を期待します。
	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	■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。	実施	実施	—		
			■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	実施	—		
	3	修繕費・小破修繕費の計上	■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。	実施	実施	—		
			□小破修繕費200万円の計上。	実施	修繕費200万円を計上	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	□警備員による館内巡回警備の徹底。1日4回。(開館日のみ)	1日4回	警備員による1日4回以上の館内巡回警備を実施	B	【成果】 「事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。	【評価できる点】 来館者の声掛けをはじめ、日常的な警備がなされており、異常の早期発見とその対応策の検討がなされており、利用者が安心して施設を利用できる取組がなされています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。
		(2)不審者対策を兼ねた巡回時の工夫	■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。	実施	実施	—		
		(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	■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。	実施	実施	—		
		(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	■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。	実施	実施	—		
		(5)犯罪を未然に防止する、パニックコールに応じた迅速な対応	■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。	実施	実施	—		
	2	緊急時(事故・犯罪の発生時)の対応の方針と対策	■事故や犯罪に対する緊急対応マニュアルを整備し、定期的に訓練を実施。	実施	実施	—		
			■舞台業務に関する作業方法や、公演中の停電及び舞台機構関連のトラブルへの対応マニュアルを整備し、職員に周知徹底を図る。	実施	実施	—		
	3	新型インフルエンザ等の感染症対策	■感染症防止のため、ホール出入口に手指消毒剤を設置する。	実施	実施	—		
			■吐しゃ物に対する正しい処理方法を職員間で周知徹底するとともに処理剤やマスク、手袋などを常備する。	実施	実施	—		
			■市内で感染症が発生した場合は、休館について横浜市と協議し、休館の場合はその旨の広報に努めるとともに、問い合わせに対応する体制に切り替える。	実施	実施	—		

平成29年度 横浜市市民文化会館関内ホール 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」

(4)防災に対する取組み	1	緊急時の連絡体制・役割分担	■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行する。 ■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	実施	—	【成果】 「防災に対する取組み」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。 【評価できる点】 防災訓練等をはじめ、利用者の安全を念頭に置いた取組がなされている点を評価します。 【改善が必要と考えられる点】 引き続き取組を進めていただくとともに、津波被害を想定した訓練実施の検討をお願いします。	
	2	平常時の防災対策	□自衛消防隊を設置し、年1回消火訓練を実施する。 □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。	年1回	1回	B		
				年2回	2回	B		
				実施	実施	—		
	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	実施	—		暴風雨警報や大雪予報が出た時は、事務所職員・警備員・設備員が宿泊待機して非常時に備える。
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	実施	—	複数員で対応する必要性を全職員に周知徹底する。		
(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	実施	—	【成果】 「その他施設管理に関する事項」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【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ます。 【評価できる点】 計画どおり、実施されています。 【改善が必要と考えられる点】 特になし。	
	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	実施	—		
				年1回	月1回以上の割合で交換	B		
	3	併設する6店舗に関する業務	□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。 ■定期的にエアコンの消防設備の点検、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。	年2回	3回開催	B		
				実施	実施	—		
				実施	実施	—		
				実施	—	—		店舗の撤退無し。
	4	施設の管理を行う上で必要な資格者の配置	□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。	実施	電気主任技術者⇒1名選任	B		
				実施	建築物環境衛生管理技術者⇒1名選任	B		
				実施	特定産業廃棄物管理責任者⇒1名選任	B		
				実施	甲種防火管理者⇒1名選任	B		
	5	「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。	検討	実施	—		ESCO事業機器類の目視点検を代行で実施する。照明の間引き点灯で省エネに努める。
				年2回	年2回	B		

評価項目			H29年度計画		実施状況			評価	
IV 収支		指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績		特記事項	自己評価	行政評価
(1) 指定管理料のみの依存しない収入構造	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ブサービスなどの各種利用料割引を継続し、利用者数の向上に努める。	実施	実績	チェック欄 —		【成果】 「指定管理料のみの依存しない収入構造」に係わる諸提案を目標に沿って遂行できた。	【評価できる点】 改修工事により事業実施期間が限られている中で、計画数以上の事業を実施し、目標を大きく上回る収入を得たことを高く評価します。 【改善が必要と考えられる点】 自主事業による事業収入を基本としつつ、助成金や協賛金の獲得に向けた取組も併せて行い、事業収支の黒字化を期待します。
	2	自主事業の充実による事業収入の増加	□今年度は30事業を実施し、1,385万円の事業収入を目標とする。	実施	38事業 4,100万円の事業収入	A		【課題】 公的助成金や企業協賛を得られるよう積極的な取組が必要です。	
	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	達成	—			
(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	実績	—		【成果】 「経費削減等効率的運営の努力」に係わる諸提案を達成目標に沿って遂行しました。	【評価できる点】 計画どおり、実施されています。
	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	実績	—		【課題】 必要の優先順位・度合を見極めることを心掛けてコスト削減に努めていきます。	【改善が必要と考えられる点】 利用者へのサービス向上を意識しつつ、効率的かつ安定的な業務執行により、コスト削減に努めてください。
	3	ヨコハマ3R夢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	実績	—			
	4	業務の標準化・見える化による生産性の向上	■業務手順についてワークフローやマニュアルを作成するなど、業務の標準化を進め生産性の向上に努める。	実施	実績	—			
	5	グループウェアを活用した情報共有による業務効率化	■情報共有手段としてグループウェア・共有サーバーを活用し、作業の効率化を図る。	実施	実績	—			
	6	予防保全によるムリのない中長期的な維持管理経費の削減	■チェックリストを用いた巡回点検に重点を置き、些細な不具合の早期発見および小破修繕により、中長期的な経費削減を図る。	実施	実績	—			

評価項目			H29年度計画		実施状況			評価	
V PDCAサイクルの確実な運用		指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績		特記事項	自己評価	行政評価
PDCAサイクルの確実な運用	1	日報及び月間業務告書の作成・管理	■各種日報を作成する。	実施	実績			【成果】 「PDCAサイクルの確実な運用」に係わる諸提案を達成目標に沿って遂行しました。	【評価できる点】 計画どおり、実施されています。
			■月報を作成しモニタリング時に提出する。	実施	実績				
			■各日報、月報を適切に管理保管する。	実施	実績				
	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。	実施	実績			【課題】 現状体制を維持します。	【改善が必要と考えられる点】 特になし。
			■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	実績				
	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	実績 実績	 			

評価項目			H29年度計画		実施状況			評価	
VI 留意事項		指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績		特記事項	自己評価	行政評価
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	実績	—		【成果】 「留意事項」に係わる諸提案を達成目標に沿って遂行しました。	【評価できる点】 横浜市や付属店舗、地元団体と意見交換を行い、改修工事に向けた調整等の役割を果たしました。
	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	実績	—		【課題】 関係法令等の改正を見逃さないように心掛けます。	【改善が必要と考えられる点】 これまでの取組を引き続き進めるとともに、改修工事の完了に向けて、各方面の意見を丁寧に集め、施設運営に反映することを期待します。
	3	市及び関係機関との連絡調整	□横浜市のモニタリング会議を定期的に開催する。	12回	10回開催	B	※4月分を5/1に実開催、 ※11月、1月は翌月に併催		
			□付属6店舗との連絡会を年2回開催する。	2回	3回開催	B			
			■馬車道商店街、住吉町内会の連絡会等に出席する。	実施	実績	—			

評価項目		H29年度計画		実施状況			評価	
Ⅶ 天井脱落対策工事		指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
天井脱落対策工事等に伴う休館期間中における業務・事業	1	事業・広報活動 (1)公演事業	□馬車道商店街と連携した、SPLを隔週で実施	実施	7公演	—	【成果】 「天井脱落対策工事等に伴う休館期間中における業務・事業」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 馬車道SPLは県立歴史博物館馬車道玄関前で開催、出演者も一新し、新たな賑わい創りに貢献することができました。 若手囃家公演、馬車道SPLアンダーグラウンドは共同事業体の連携を活かして岩間市民プラザと吉野町市民プラザで開催しました。また陽だまりコンサートは磯子公会堂、緑公会堂で出張コンサートを開催し、関内ホールオリジナル公演の周知とリニューアル後に関内ホールに足を運んでいただけるようアピールができました。ビデオフォーラムでは市内のお祭りやイベントを新規収録して配信しました。 【課題】 計画通り着手しており、次年度休館期間も引続き継続していきます。	【評価できる点】 休館期間中においても、馬車道をはじめ市内の各会場において公演を開催し、新たな客層に対して関内ホールの独自の取組を広め、アーティストの活躍の場を創出したことを評価します。 また、仮事務所への移転等の作業を円滑に進めたほか、改修工事について指定管理者の立場に必要な意見を述べるなど、その役割を果たしています。 【改善が必要と考えられる点】 休館中の取組を引き続き継続するとともに、リニューアルオープンに向けた仮事務所からの円滑な移転と業務の再開を期待します。
			□若手囃家公演を3公演実施	3公演	4公演	A		
			□公会堂で「陽だまりコンサート」を2公演実施	2公演	2公演	B		
			□SPL人気選抜ライブ「SPLアンダーグラウンド」を1公演実施	1公演	1公演	B		
	2	(2)講座	□自分で映像・動画を制作したい市民向けの映像講座を1回実施する。	1回	2回	B		
			□刊行物月1回発行	月1回	月1回発行	B		
			□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	12本	16本	A		
			■適切な法定点検の実施	実施	実施	—		
	3	管理業務	■営業を継続する店舗の日常的な連絡調整	実施	実施	—		
			■工事に係る会議出席等の協力	実施	実施	—		
			■馬車道商店街等との定期的な情報共有	実施	実施	—		
			■備品及び物品管理簿の整理	実施	実施	—		
	3	人員配置	■計画した人員の配置	館長0.5人、管理/経理/総務担当1人、事業担当3人、受付/広報担当1人を配置	館長1人、副館長兼管理部長1人(管理/経理/総務担当)、事業部2.5人、受付/広報担当1人を配置	—		

評価項目		H29年度計画	実施状況	評価	
総括		達成指標	特記事項	自己評価	行政評価
	1			<p>第3期指定管理期間の2年目となる平成29年度は、今期の提案書に示した「私たちが実現したい関内ホールの将来像」に向け、引き続き子どもから大人まで幅広い層を対象としたさまざまな事業を中心に、地元馬車道商店街との連携による地域の賑わい創出にも積極的に取り組みました。29年度は“馬車道”誕生から150周年を迎える節目の年であり、馬車道商店街と協働して「馬車道150周年記念特別番組」及び150周年公式イメージソングをプロデュース、大変な好評をいただきました。“馬車道”の一員として“150周年記念イヤー”を盛り上げました。</p> <p>また、29年度は、大規模改修工事のため11月から長期休館となり、自主事業については外部の会場を利用したアウトリーチ事業という形式で“吉野町市民プラザ”“岩間市民プラザ”との 3館連携体制で開催した他、市内の公会堂を利用して展開しました。</p> <p>今年度の稼働率は大ホール94%(前年比-1%)、小ホール92%(前年比+5%)と、大ホールについては目標値(94%)を達成、小ホールに関しても目標値(91.5%)を達成しました。リハーサル室については、利用率が低迷していた1号室において50%を維持しましたが、2号室および3号室においては、4月から6月までの3か月間の利用率が低迷したことなどで全ての目標値を達成することはできませんでした。しかしながら全般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て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61%、予算比105%(226万円増)の4,443万円を達成しました。</p> <p>主催事業については、11月から大規模改修工事となり、ホールの稼働期間が大幅に短くなりましたが、前年同様の35公演を実施し予算比118%、596万円の増収を生み出しました。</p> <p>11月からの大規模改修工事の期間には、「馬車道ショートパフォーマンスライブ」を県立歴史博物館馬車道玄関口前へ場所を移して開催し「馬車道通り」の賑わいづくりをサポートしました。</p> <p>また、“出張 陽だまりコンサート”では、関内ホールの取組を周知し、リニューアル後に関内ホールへ足を運んでいただけるよう、磯子公会堂・緑公会堂へアウトリーチ事業を展開しました。</p> <p>また管理・運営面においては、大規模改修工事がスムーズに行われるよう、横浜市ならびに関係各所と協議を重ね、11月13日から1週間で引渡しを完了。関内ホール事務所機能を滞らせることなく仮事務所運営を開始し、工事期間中の付属施設の管理、他施設へ移動した備品点検を実施しました。</p>	<p>昨年11月からの改修工事の実施にあたって、横浜市とともに利用者や地元の理解を得る取組を行い、事務所機能の仮事務所への移転等についても円滑に行うなど、工事の進捗にご協力いただいたことを感謝します。休館準備を進めつつも、幅広い世代に向けた自主事業を精力的に実施し、前年度よりも増収となっていることを評価します。また、馬車道150周年に参画するなど、地域に根ざした施設として着実な運営ができています。</p> <p>貸館業務においては、大ホール及び小ホールで高い稼働率を維持しており、今後はリハーサル室の稼働率向上のための一層の周知と工夫を期待します。</p> <p>関内ホールは馬車道地区において核となる集客施設であり、リニューアルオープンを望む声が寄せられています。アウトリーチ事業において新たな客層を取り込みつつも、関内ホールにおいて集客性の高い事業を行い、地域とともに成長していくことを期待しています。</p>