

平成30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		H30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
ア 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	□幅広い層へ向けた良質なコンサート系事業公演数	9公演	15公演	A	【成果】 ゴスペルワークショップの受講生で結成されたクワイア「Yokohama Community singers2018」がリニューアルのオープニングステージに立ち、翌日は関内ホール名物「関内寄席」を開催し華々しくリニューアルオープンを飾りました。また関内ホールでは開催が殆どなかった海外アーティストの公演、古典芸能の公演を実現させ、新しく生まれ変わったホールのイメージアップを図り、関内ホールへ訪れたことのない新たな客層開拓にも成功しました。 DanceDanceDance@YOKOHAMA2018に呼応し、横浜関内ホール発のコンテンポラリーダンス事業「DANCE in LIFE Yokohama」を実施し横浜のダンスイヤーを盛り上げました。各事業ともサポーターズクラブのネットワークを活かし、ジャンルごとに話題性の高い様々な鑑賞事業を実施し目標事業数以上の指標を達成しました。地域のシンボルとなる文化事業を発信し、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】 話題性の高い公演を誘致するには、予約時期を早める必要があります。 【更なる取組を期待する点】 ・市民モニターは利用者の意見を収集できる貴重なツールですので、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。	
			□ダンス公演系事業公演数	1公演	1公演	B		
			□演劇・ミュージカル・バラエティ系事業公演数	5公演	7公演	A		
			□落語・漫談等、伝統芸能系事業公演数	8公演	8公演	B		
	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	7公演	9公演	A		
イ 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	2事業5公演	5事業8公演	A	【成果】 クラシックに触れる機会の少ない子どもたちに、クラシックを知ってもらうきっかけ・導入の役割となることを目的とした親子で楽しめる本格的なクラシック音楽コンサートや、楽器体験コンサートなど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、子ども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、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】 子ども向けの事業では企業協賛を獲得しましたが、収支面で不採算な事業のため、助成金獲得の必要があります。	
	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 □馬車道ショートパフォーマンスライブ公演数 (休館中:10公演 リニューアル後:12公演)	2事業4公演 SPL22公演	5事業7公演 休館中:8公演 リニューアル後:3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	2校	B		
ウ 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	□社会人向けワークショップ事業数 ゴスペルワークショップ:13回(休館期間:吉野町市民プラザ) □市民ディレクター講座	2事業	2事業	A	【成果】 関内ホールを代表する事業に成長したゴスペルワークショップは、休館中のため吉野町市民プラザで開催となりました。親子の参加もあり世代を超えて幅広い年齢層で実施し、修了コンサートは関内ホールリニューアルのオープニングを務め、一般応募による800名の来場者を魅了しました。また、多くの市民が来場している陽だまりコンサートはリピーター率も高く大ホールで定期的に開催しました。1日オープンデーではステージと客席が一体となり親子で太鼓のリズムを奏でるコンサートを実施し、子どもからお年寄りまで幅広い層の市民が参加できる、芸術文化活動の拠点施設としての役割を果たしました。 【課題】 多くの高齢者の方が参加されるコンサートでは、入退場の際に転倒事故が無いよう細心の注意とサポートの必要があります。	
	2	市民が気軽に参加できるコンサート等の開催	□参加型コンサート事業・公演数	3事業5公演	5事業9公演	A		

平成30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」

エ 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	□「催物案内」を内容拡充、3つ折りA4仕上がり(全6ページ)上質マットコート紙仕様 に刷新	実施	実施	—	【成果】 リニューアルオープンに合わせ催物案内を刷新し、更なるイメージアップを図り、新しく生まれ変わった関内ホールの存在価値を高めることが出来ました。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17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、リニューアルオープンの告知、5事業について番組内告知を実施しました。また、リニューアルで新設されたデジタルサイネージは指定管理者の専門性を活かし、公演情報やインフォメーションを展開し有効的に活用しました。 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、リニューアルオープンをアピールし、芸術文化の拠点施設としての認知度向上に寄与しました。
			□tvk昼の情報番組で放映	毎月1回	リニューアルオープン以降 毎月1回	B	
			□スポットCMを制作し、tvkで放映	10本以上	15本	A	
			□tvkの番組連動公演数	1公演	2公演	A	
			□月刊「催し物案内」を月毎に作成し、市内280ヶ所へ定期的に配布	280ヶ所	278ヶ所	B	
			■みなとみらい線 馬車道駅構内のインフォメーションラックに「催物案内」を毎月配荷	実施	実施	—	
			■事業広報に新聞・フリーペーパー・地域情報誌を活用する。	実施	実施	—	
			□関内ホールでの公演や、発表会を収録、配信	12本以上	13タイトル	B	
	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「関内ホール市民モニター」による情報発信 (3)撮影場所の提供による情報発信	■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	—	ホームページリニューアルに伴い「関内ホール動画コレクション」に名称を変更
			■関内ホール市民モニターを公募し、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	—	
オ 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	■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	中止	—	【成果】 地域の賑わいづくり来館者サービスの一環として、関内ホールの公演チケットまたは半券表示で、公演当日のみ店舗で特典が受けられる「チケ得」新サービスを開始しました。ホール周辺の本企画参加店舗を拡大することにより地域経済の活性化を目標としました。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	—	
カ 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	□障がい者招待枠を設定 「陽だまりコンサート」「ゴスペルワークショップ」修了公演」	実施	実施	—	【成果】 主催事業について障がい者招待や料金割引を実施したほか、通年にわたり、来場される障がい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、1日オープンデーでは手話を交えた独自の表現方法でメッセージを届け音楽とパフォーマンスで全ての人達が楽しめるライブ空間を追求し続けている「HANDSIGH」の公演を実施し、老若男女問わず楽しめるような公演を開催しました。
			■SPL“MAXIMUM”シリーズで障害者入場割引を実施する。	実施	実施	—	
			■来場する障がい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	—	

【課題】
バリアフリーに対応していない部分には「おもてなしの心」と「介助技術」が必要なため、「サービス介助士」の資格を持った人の手伝いが必要です。

評価項目		H30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	特記事項	自己評価	行政評価	
ア 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、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。改修工事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。 【課題】 平成31年4月からは個人カードでのリハーサル室利用が可能となり、利用者増が見込めますが、稼働率を向上させるにはwi-fiの環境整備なども必要です。 【評価する点】 ・貸出業務では、自主事業と行政利用とのバランスを確保しつつ、公平で安定した取組が行われています。さらに、さまざまな利用促進策を用意するとともに、ステージコンシェルジュなど利用者を支援するメニューも充実しています。 ・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。 ・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。 【更なる取組を期待する点】 ・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。 ・施設の利用促進策はさまざまに用意されている一方で、小ホールとリハーサル室の利用率は目標に達していません。室場の特性に合った団体等へのアプローチを検討してください。 ・ホールの構造上、段差の多い施設である一方で、来場者の高齢化が進んでいます。自主事業時はもちろんのこと、貸館の場合でも利用者に保安スタッフの必要数を明示して配置することを求めています。		
	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。	実施	実施	—		4件実施	
			■リハーサル室スタンプカード会員サービスを実施する。	実施	実施	—			
			■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。	実施	実施	—			
			■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。	実施	実施	—			
			■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	■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。	実施	実施		—	2件利用あり
			■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	—		1件	
	3	利用率の目標(5ヶ年平均)	■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	—		10件	
			■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ヶ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)55%	大ホール95% 小ホール95% リハーサル室59%	大ホール95% 小ホール89% リハーサル室58%	B		リニューアルオープン後の小ホール利用率が伸び悩み、目標に達しませんでした。	
			■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	実施	—			
	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 (1)ステージコンシェルジュによる、利便性の高いワンストップサービスの提供	■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	—			
			(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	■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)利用者ニーズに合わせた広報活動のサポート			■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	—			
イ 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。		
		■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	—				
		2	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		—	

平成30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」

ウ 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	—	
		(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。	3ヶ月に1回	1ヶ月に1回	A	
			■市民モニターとの意見交換を随時行う。	実施	実施	—	
	2	PDCA発想に基づくニーズ・要望への対応	■事業主催者(利用者)へのヒアリングを随時行う。	実施	実施	—	
			□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	実施	—	ビジネスチャット「slack」を活用し、連絡事項など漏れが無いよう共有は図っています。
	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	—	
	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	—	
			■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。(改修後に出店予定)	3回	18回	A	
エ 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	□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。 ディレクター講座	1回	1回	B	
			■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	—	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ました。
			■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	—	全職員がホール運営に係わる情報がアップされている共有サーバーを活用して効率化を図り、ビジネスチャットを活用し業務の共有を図りました。
	2	円滑な管理運営のための各種会議の実施	■人員配置	実施	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	月1回	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。	実施	実施	—	
	4	主要人材の能力担保 (1)効果的なOJTの実施 (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 (3)利用者の大舞台を支える高品質な接客マナー	■職員各々に応じたOJTについて年間を通じて実施する。	実施	実施	—	
			□接遇マナー研修	年2回	年2回	B	1回は休館中仮事務所で実施。残り1回はリニューアルオープン前に新体制の職員を対象に実施しました。
			□人権研修	年1回	年1回	B	リニューアルオープン前に新体制の職員を対象に実施しました。
			□インスタントシニア研修	年1回	年1回	B	リニューアルオープン前に新体制の職員を対象に実施しました。
			□コンプライアンス研修	年1回	年1回	B	リニューアルオープン前に新体制の職員を対象に実施しました。
			□個人情報保護法研修	年1回	年1回	B	リニューアルオープン前に新体制の職員を対象に実施しました。
			□危機管理研修	年1回	年1回	B	リニューアルオープン前に新体制の職員を対象に実施しました。
	5	市民向けの映像・動画作成教室の開催	□防災訓練	年2回	年2回	B	1回は休館中仮事務所で実施。残り1回はリニューアルオープン前に新体制の職員を対象に実施しました。

【成果】
リニューアルオープンにより施設の設備は快適に改善された部分も多く、アンケートでも満足されているとの意見は多いですが、担当者、責任者による意見交換を日常交わし、さらなる運営改善に取り組みました。
改修による変更点などはビジネスチャットを使用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。

【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。

【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。

平成30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」

オ 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	■個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱う。 □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 年1回	実施 年1回	— B	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しました。	【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。
	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	—	職員に「個人情報保護研修資料」を配布し、配布後に理解度チェックテストを実施。	
	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実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	■施設的环境を維持し、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	■「横浜市中企業振興基本条例」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	実施	—		
カ 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	—		【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。
	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	—	リニューアルオープンに間に合うように許認可の取得及び届出申請を行いました。	
	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	実施	—	自動販売機及び携帯中継アンテナの目的外使用申請はリニューアルオープン後に速やかに移動できるように横浜市への届出を行いました。	
	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	実施	—		

評価項目		H30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	
ア 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」に沿った的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】 熱源(ボイラー)運転によるガス使用量が改修工事前に比べて異常に増大。関内ホールに適合した運転自動制御設定及び運転管理方法の確立が課題。 【更なる取組を期待する点】 ・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。 ・改修工事による備品の増減について、備品台帳へ反映してください。 ・改修工事で改良された部分を含めて施設全体の点検と保全を十分に行い、小破修繕の発生を抑える取組を期待します。 ・津波被害を想定した訓練実施の検討をお願いします。		
	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	■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。	実施	実績	—			
			■リニューアルされた設備の性能を的確に把握する。	実施	実績	—			
			□ホールの利用状況に応じた臨機応変な清掃対応の実施。	トイレ清掃4回/日 床面清掃随時	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	実績	—			改修工事終了後、備品類(舞台用品・ピアノ・絵画等)を適切な方法で復帰させました。
			■館内設置のグランドピアノ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	実績	—			
イ 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	■大規模改修工事等の内容を踏まえ、必要な修繕項目を精査して整理体系化を図り、「中期修繕計画」を策定する。	実施	実績	—	【成果】 修繕費が予算より超過。「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。		
	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	実績	—			
			□突発的な修繕へ迅速に対応:常時2名の設備員を配置	2名配置	2名配置	B			
	3	修繕費・小破修繕費の計上	■大規模改修工事等の内容を踏まえ、必要な修繕項目を精査し、必要な修繕費を計上する。	実施	実績	—			改修工事対象外の修繕が散発して予算を超過
			□小破修繕費100万円の計上。	修繕費100万円	決算額が予算を超過した	C			
	ウ 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
(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	実績	—			
(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	実績	—			
(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	実績	—			
(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	実績	—			
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	実績	—			
			■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	実施	実績	—			
			■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	実績	—			
3		新型インフルエンザ等の感染症対策	■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	実績	—			
			■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	実績	—			

平成30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」

エ 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。
	2	平常時の防災対策	□自衛消防隊を設置し、年1回消化訓練を実施する。	年1回	年1回	B	
			□年2回防災訓練を実施する。	年2回	年2回	B	
			■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。	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	—	
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しました。	
オ 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】 リニューアルオープン後から年度末まで熱源（ボイラー）運転によるガス使用量が增大しましたが、これ以外は「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できました。 なおガス使用料増大は、数回にわたる建築局の調査で運転自動制御設定及び運転管理方法が原因と推定され、建築局によりガス使用量抑制の調整を実施しました。 【課題】 暖房時の熱源管理は調整済みですが（結果は冬になるまで不明ですが）、冷房時の熱源管理が次年度に向けての課題となります。
	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。	実施	実施	—	
			□毎月1回、催事スケジュールについての情報交換を行う。	月1回	月1回	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。	年2回	1回	C	
			■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。	実施	実施	—	
			■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。	実施	実施	—	
			■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。	実施	撤退事案なし	—	
	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。	実施	電気主任技術者⇒1名選任	B	
			□建築物環境衛生管理技術者を1名選任する。	実施	建築物環境衛生管理技術者⇒1名選任	B	
			□特定産業廃棄物管理責任者を1名選任する。	実施	特定産業廃棄物管理責任者⇒1名選任	B	
			□甲種防火管理者を1名選任する。	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。	検討	検討	—	
			□年2回実施する報告会議に出席する。	年2回	年2回	B	

評価項目			H30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		自己評価	行政評価
ア 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プ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	—	【成果】 不採算事業の赤字軽減として協賛金を獲得しました。 【課題】 公的助成金を得られるよう積極的な取組が必要です。	【評価する点】 ・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。 【更なる取組を期待する点】 ・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。 ・利用者へのサービス向上に取り組みつつも、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。
	2	自主事業の充実による事業収入の増加	□今年度は25事業を実施し、3,350万円の事業収入を目標とする。	25事業 事業収入3,350万円	35事業 事業収入4,018万円	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	実施	—		
イ 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	実施	—	【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指標に沿って遂行しました。 【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	実施	—		
	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	実施	—		
	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	実施	—		
	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	実施	—		
	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	実施	—		

評価項目			H30年度計画		実施状況		評価	
Ⅴ PDCAサイクルの		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
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	実施	—	【成果】 「PDCAサイクルの確実な運用」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【課題】 現状体制を維持します。	
			■月報を作成しモニタリング時に提出する。	実施	実施	—		
			■各日報、月報を適切に管理保管する。	実施	実施	—		
	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	実施	—		
			■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	—		
			■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。	実施	実施	—		
	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)	■自己評価の実施	実施	実施			
			■外部委員による29年度事業評価に対し、説明等の適切な対応を行う。	実施	実施	—		

評価項目			H30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		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	実施	—	【成果】 付属6店舗との連絡会を年2回開催出来ませんでしたが、これ以外の「留意事項」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【課題】 関係法令等の改正を見逃さないように心掛けます。	
	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	実施	—		
	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。	実施	実施	—		
			□付属6店舗との連絡会を年2回開催する。	2回	1回	C		
			■馬車道商店街、住吉町内会の連絡会等に出席する。	実施	実施	—		

