

平成30年度 横浜市長浜ホール 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	説明	自己評価	行政評価
1 旧細菌検査室等建築物の保存・管理・公開及び価値の普及並びに野口博士の功績紹介	旧細菌検査室の公開による広く一般への紹介をベースに、保存会との共催事業、地元小学校との連携事業、野口英世博士の功績紹介事業によって、保有する価値の最大化を図り、施設の認知、イメージ、他施設との差異といったブランディングに直結する事業と位置付けて展開します。	旧細菌検査室等建築物の適切な保存・管理・公開	実施	達成	展示物・備品類の鑑賞物としての保存・管理の達成	【成果】 ●野口英世博士の功績を適切に紹介するため旧細菌検査室の公開実務は指標に順じて実施。一般の見学の他、地域の高校の社会科見学等にも利用され、広範囲な年齢層に向けての情報発信を実現。 ●横浜市国際局との両主催による「野口英世フェア&TICAD7スタンプラリー」を開催。 ●「野口英世フェア&TICAD7スタンプラリー」にてNPO法人野口英世よこはま顕彰会共催のもと講演会「検疫行政の過去、現在、未来～明治期からこれまで、これから～」を開催。目標に準じた満足度を達成。 ●「野口英世博士への手紙コンテスト」は子ども達の細菌検査室の来場を促した他、昨年を上回る146件の応募実績を獲得。 ●顕微鏡で世界的に有名になった野口英世博士にちなみ、ペットボトルで顕微鏡を自作する体験教室をNPO法人野口英世よこはま顕彰会と両主催で開催。 【課題】 ●細菌検査室の保存・公開についてのNPO法人野口英世よこはま顕彰会との協働作業の継続と促進。 ●協働事業の多角化により施設価値のブランディングの深化を図る。 ●講演のみではない野口英世フェアのイベント内容の模索。	【評価できる点】 ・施設の歴史に関わる野口英世博士の功績を紹介する事業の継続及び旧細菌検査室の公開について、適切に行われていることを確認しました。 ・次年度に横浜にて開催される「アフリカ開発会議」に係り、本市国際局や横浜検疫所と連携して「野口英世フェア」を実施し、多くの市民に野口博士を知ってもらう機会を提供していることを評価します。 ・各事業については、来場者の満足度が極めて高く、施設に定着した事業の実施及び継続を評価します。 ・文化的コモンズの形成に向けて、施設利用者が発表する場を提供するだけでなく利用者懇談会等を通じて利用者の声を直接聴く場を設けるなど、地域に密着した文化施設としての役割を実現するための「長浜ホール感謝祭」の継続実施を評価します。「長浜ホール感謝祭」を通じて、引き続き利用者の意向を踏まえてニーズに沿った柔軟な運営を行うとともに、今後は、利用団体の自主的なイベント実施に向けた支援や協働の取組を深めることにより、地域の文化拠点の中心となることを期待しています。 ・事業の案内及び施設運営について、ウェブサイトを活用し、情報発信を継続したことを確認しました。 ・事業のちらしに旧細菌検査室の紹介を入れるなど、事業だけでなく施設の特徴について積極的な取組を行い、より多くの市民等へ施設の魅力を伝えるよう努めていることを評価します。 ・地域に定着した事業を継続し、文化に触れる機会を提供したことが確認できました。
		■物・展示物の適切な保存・管理	実施	達成	-		
		■検査室の一般公開	実施	達成	-		
		□開館時間:9時～17時	実施	指標に準じ達成	B		
		□開館日時:ホールに準じる	実施	指標に準じ達成	B		
		野口博士の功績紹介	年1回実施	「野口英世フェア&TICAD7スタンプラリー」11/17(日)の開催達成	B		
		●【野口英世フェア】の事業実施	年1回実施	野口英世没後90周年・旧長濱検疫所一号停留所登録有形文化財登録記念講演「検疫行政の過去、現在、未来～明治期からこれまで、これから～」を開催。目標に準じた満足度を達成。	B		
		■利用者アンケート満足度 (「とても良かった」「良かった」等アンケート5段階中2番目までを満足とする) (※満足度の定義は以下同様)	70%以上	講演会の満足度 79.6%	B		
		●【野口英世博士への手紙コンテスト(猪苗代体験学習)】の事業実施	年1回実施	手紙コンテスト(夏休み自由課題)と体験学習(11/3・4)実施の達成	B		
		旧細菌検査室保存会との良好な関係の構築と共催事業の実施	年1回実施	夏休み子ども体験教室8/17実施の達成	B		
●「夏休み子ども体験教室」の共催	年1回実施	NPO法人野口英世よこはま顕彰会との両主催で実施	B				
□参加総定数	30人	参加人数25人	C				
2 文化芸術の鑑賞、創作活動の機会及び地域コミュニティ形成・社会的包摂の推進	上質の本物の文化芸術に接する機会と、積極的に地域に歩み寄り、市民が主体的に文化芸術に関わり活動するための機会を創出、「Community GOOD」の精神で、地域と一体になって、市民の想像力を底上げする事業展開を計画します。	音楽を中心とした文化芸術の鑑賞機会の提供	年4回実施	6/17・9/22・12/9・3/16開催の達成	B	【成果】 ●本格的なクラシック音楽を市民に提供する機会の創出のために、神奈川フィルの元コンサートマスター、七澤清貴氏を中心とした「みず色の風コンサート」を年4回実施、すべて80%以上の満足度を達成 ●市民が主体的に文化芸術に関われる機会を創出するために、前年度より開催のワークショップの発表を兼ねたゴスペルコンサートを開催、集客、満足度共に目標をクリアする。 ●積極的に地域に歩みよるために、地域団体の共催を得、Eテレ番組出演者による「夏休みファミリーコンサート」を開催。乳幼児と親と一緒に観ることができると好評。施設の機能を活かして会場にはフリースペースを設置、ベビーカー入場可能とする。目標に近い集客と目標以上の満足度を獲得。 ●創作活動の機会の提供及び市民が主体的に文化芸術に関われる機会創出を狙い、横浜在住のシンガー、金井恵理花を講師に迎えゴスペルコーラスワークショップを開催。目標以上の受講者数と満足度を獲得。 ●地域コミュニティ形成のため金沢区民活動センターに登録している団体や街の先生の紹介を目的とした「生涯学習フェスティバル」を金沢区役所の後援により「ミニ体験講座オーブンクッキングイベント」として開催。目標以上の参加者、来場者、満足度を獲得。 ●地域団体「金沢・区民のためのコンサート実行委員会」との協働による「長浜ホール音楽祭」を開催。目標以上の集客人数と満足度を獲得 ●地域コミュニティ形成の一環としてアーティスト派遣による学校プログラムを小学校2校にて実施。ゴスペルコーラスの体験型プログラムを各3日間実施。授業参観とも重なり、小学校や保護者に長浜ホールのアピールと文化芸術に触れる機会を創出する。 【課題】 ●質の高い本格的なプログラムと誰でも楽しめるプログラムをバランスよく重ねることにより客層の拡大を図る。 ●ワークショップの継続と定着。 ●ミッション③(地域と運動するためにサポーターを増やす)達成を目的としての地域団体との協働による自主事業コンサート増加の実現。	【更なる取組を期待する点】 ・旧細菌検査室や野口英世博士の功績の発信による施設の周知を行うにあたり、市内の小学校や中学校などの若年層へ旧細菌検査室の見学等の働きかけを積極的に行うなど、幅広い層の認知度向上に寄与することを期待します。 ・野口英世細菌検査室保存会、野口英世記念館、登録有形文化財となった旧長濱検疫所一号停留所(横浜検疫所検疫資料館)に係る横浜検疫所など、様々な関係者と連携し、施設独自の魅力を積極的かつ広域へPRすることを期待しています。 ・「みず色の風コンサート」など、御来場いただいたお客様からは御満足いただけていることを踏まえ、より多くの方に事業を知ってもらうための広報強化等が重要であると考えます。 ・現在施設を認知している市民やクラシック音楽以外にも関心を持つ層などを取り込むため、現在実施している事業に限らず、他の文化芸術分野や各学校・市内の他施設・地域イベント等の地域資源との連携による事業拡大についても検討を進めてください。 ・「長浜企画委員」や「長浜タウンミーティング」に関しては、平成28年度から継続的に検討を進めていることを評価していますが、検討の結果を実現するよう進めることで文化的コモンズの中心を担い、地域での存在感を高めることを期待しています。 ・提案書に記載のある、横浜市立大学や金沢文庫芸術祭など、地域の資源を活用することや連携の拡大を図ることにより、長浜ホールの事業や存在を拡張することができると考えます。施設近隣の住民に加え、金沢区全体や市域全体を事業の対象と捉えた事業展開を検討してください。
		□みず色の風コンサート】の事業実施	年4回実施	6/17・9/22・12/9・3/16開催の達成	B		
		□集客人数	各回100人以上	第50回99人・第51回88人・第52回100人・第53回99人	B		
		■満足度	70%以上	第50回93%・第51回88%・第52回95%・第53回97%	A		
		●【ゴスペルコンサート】の事業実施	年1回実施	10/6開催の達成	B		
		□集客人数	80人以上	74人	B		
		■満足度	70%以上	91%	A		
		●【夏休みファミリーコンサート】の事業実施	年1回実施	8/18開催の達成	B		
		□集客人数	80人以上	80人	B		
		■満足度	70%以上	87%	A		
市民が自ら文化芸術活動に参加する契機としての講座の実施	年2クール実施	4/11、5/9・23、6/6・13・27(以上1クール1回)、7/11、8/8・29、9/12・26、10/3(以上2クール6回)実施の達成	B				
●【ゴスペルコーラスワークショップ】の事業実施	年2クール実施	29人(4/11)・27人(5/9)・26人(5/23)・26人(6/6)・28人(6/13)・26人(6/27)・22人(7/11、8/8)・23人(9/12)・25人(9/26)・20人(10/3)	A				
□参加総定数	20人以上	前期100% 後期95%	A				
■満足度	70%以上	95%	A				
地域コミュニティの形成・社会的包摂(ソーシャルインクルージョン)の推進	年1回実施	9/29開催の達成	B				
●【生涯学習フェスティバル2018】の事業実施	年1回実施	9/29開催の達成	B				
□参加総定数	80人	132名	A				
■満足度	70%以上	87.5%	A				
●【長浜ホール音楽祭】の事業実施	年2回	5/20・10/27の開催達成	B				
□参加者	毎回80名以上	第15回99名・第16回80名	B				
■満足度	70%以上	第13回81%・第14回91%	A				
●学校プログラムの企画立案の実施	3校	2校実施達成	C				
□想定実施校数	3校	2校実施達成	C				
3 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人財育成及び文化的コモンズの形成の牽引	歴史的建造物である建物・設備の価値・魅力を高める事業を市民協働で取り組み、歴史的価値を、地域のものとして高め、共有化を図り、歴史的遺産保存への理解と協力を得るため、協働の仕組み整備を目指します。	●【長浜ホール感謝祭2018】の事業実施	年1回実施	7/8実施達成	B	【成果】 ●市民協働、市民主体の活動の支援を狙い、施設利用者による発表会「長浜ホール感謝祭2018」を開催。参加者満足度は86%と目標を超える。 ●併せて施設利用者の日頃の感想や意見を直接にアリアリする「利用者懇談会」を継続開催。利用者として直接対話する場を設ける。 ●細菌検査室保存会のNPO法人化を受け、長浜企画委員設立に向けて協働作業を重ねる。 【課題】 ●NPO法人野口英世よこはま顕彰会との協働を重ね、長浜企画委員の設立を目指す。 ●長浜タウンミーティングは長浜企画委員の発展的な段階ととらえ、構築への検討を重ねる。	【評価できる点】 ・市民協働、市民主体の活動の支援を狙い、施設利用者による発表会「長浜ホール感謝祭2018」を開催。参加者満足度は86%と目標を超える。 ●併せて施設利用者の日頃の感想や意見を直接にアリアリする「利用者懇談会」を継続開催。利用者として直接対話する場を設ける。 ●細菌検査室保存会のNPO法人化を受け、長浜企画委員設立に向けて協働作業を重ねる。 【課題】 ●NPO法人野口英世よこはま顕彰会との協働を重ね、長浜企画委員の設立を目指す。 ●長浜タウンミーティングは長浜企画委員の発展的な段階ととらえ、構築への検討を重ねる。
		■満足度	70%以上	86%	B		
		●利用者懇談会の開催	年1回実施	7/8実施達成	B		
		●「長浜企画委員会」の設立と歴史的遺産の保存・継承の実践	実施	検討中	C		
		■地域市民を「長浜企画委員」として募集、事業の企画・運営を行う	実施	検討中	C		
		●「長浜タウンミーティング」の設立とワークショップ形式による地域の課題解決	実施	未達成	C		
●金沢区民利用施設連絡会への参加	年4回出席	11/30階層時参加	B				

平成30年度 横浜市長浜ホール 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 広報・プロモーション活動、 情報提供	4 情報発信と拡散のためのWebの展開	Webページからの情報発信	実施	達成	-	全ての自主事業、後援事業のホームページからの情報発信の達成	【成果】 ●施設の歴史的背景の認知拡大のため、野口英世との関わりを直接の柱としたプロモーション展開を実施(野口英世フェア・野口英世博士への手紙コンテスト・猪苗代体験プログラム)。コンテスト応募件数とフェア来場者数は前年を上回る。 ●施設の特性をアピールするため、野口英世博士を関連付けた事業プロモーション(事業チラシや事業プログラムでの検査室の紹介)を展開。 ●野口英世記念会、細菌検査室保存会の共催によるイベント実施、並びに広報ツールの共有、猪苗代体験プログラム等、プロモーション活動の協働による実施の達成。 ●チラシ、DMの他ホームページやツイッター、メールでのエリアを意識した事業告知発信を実施。 ●事業認知の地域浸透を目指し、広報活動において地域メディア、近隣の施設、横浜金沢観光協会等に協力を依頼、実践を達成。 【課題】 ●LINEやフェイスブック等での事業情報発信と利用者の属性との検証。 ●広報費等による地域への還元を含めた有効なプロモーション媒体の選定。
		■ホームページからの自主事業・貸館催しの告知の継続	実施	達成	-		
		■SNSメディアの活用	実施	達成	-	事業告知にツイッターを活用	
	5 施設の最大の特徴で、歴史的財産である野口英世との関わりを広報・プロモーションの柱とします	■ツイッター活用とフェイスブックの追加の実施	実施	達成	-	ツイッター活用の達成	
		■LINEを活用した情報提供への検索、利用ガイドラインの作成と公開の実施	実施	未達成	-		
		■細菌検査室の紹介と自主事業の案内をクロスさせた広報展開	実施	達成	-	コンサートチラシやプログラムでの検査室紹介の達成	
6 自ら地域の中へ向出してリアルプロモーションを行います	■細菌検査室の紹介を入れた自主事業等の告知チラシ作成および掲出、関連施設配布の実施	実施	達成	-	ほとんどの事業の告知チラシで実施		
	■野口英世博士関係諸団体を通じたプロモーション展開	実施	達成	-	NPO法人野口英世よこはま顕彰会・野口英世記念会と協働による野口英世フェア・夏休み子ども教室開催の実施		
5 文化事業実施にあたっての留意事項	7 横浜市文化政策に沿うものとして若年層・子どもに向けた事業展開を行います。	■猪苗代観光協会や野口英世記念会・野口英世記念館との連携によるプロモーションの実施	実施	達成	-	野口英世記念会制作のビデオの館内放映、猪苗代観光協会の協力による野口英世博士への手紙コンテストと猪苗代体験学習の実施、細菌検査室保存会との協働による夏休み子ども体験教室と野口英世フェア等	
		■区内の集客イベントでのPRの実施	実施	達成	-	10/26いきいきフェスタでの来場者へのチラシ配布(横浜金沢観光協会ブース内チラシ設置)	
		■花火大会や区民まつり(いきいきフェスタ)等イベント会場での施設スタッフによる来場者向けアピールの実施	実施	未達成	-	横浜金沢観光協会による区民まつり等の催事にチラシのブース設置あり。職員が赴きより効果的と判断	
8 上質な文化芸術の提供と同時に地域市民の直接参加の機会を提供します。	9 地域と連動し、社会的包摂の推進をねらったワークショップ型事業を行います。	＜以下再掲＞ ●ゴスペル・コーラス・ワークショップの事業実施	年2クール実施	達成	B	年2クール実施	
		●【みず色の風コンサート】の事業実施	年4回実施	達成	B		
		●【夏休みファミリーコンサート】の事業実施	年1回実施	達成	B		
9	9	●【長浜ホール音楽祭】の事業実施	年2回実施	達成	B		
		●【長浜ホール感謝祭】の事業実施	年1回実施	達成	B		
		●【生涯学習フェスティバル2018】の事業実施	年1回実施	達成	B		

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	説明	自己評価	行政評価
1 文化活動等への施設提供(貸出業務への取組)	1 利用者にとって使いやすい施設への模索	■利用者への効率的で公共性、公平性のある対応の実施	実施	達成	チェック -	利用者本位かつ公共性、公平性の向上を目指した対応の実施	【成果】 ●すべての市民の利用と公共性・公平性を前提としての利用者ニーズに対応する施設運営を實踐。 ●確実な受付体制構築と効率的な業務実施のために職員すべての予約システム習熟を励行。 ●利用者のニーズを有効に生かすため舞台技術スタッフと利用者との直接の打合せを実施。 ●高齢者、障がい者に対する公平な対応の實踐。 ●利用状況の毎月の集計・分析の実施と結果の職員間、及び横浜市担当部署との共有。 ●利用金額と付帯設備の機能維持、永年の施設管理で得た利用者ニーズをいかした対応等による会議室以外の施設の目標にそった利用率の達成。 ●利用団体育成の模案によるワークショップ開催やスタンプカード実施によるリピート利用促進への実践。 【課題】 ●ゴスペルコーラスワークショップによる新たな利用団体創出の模索。 ●会議室の利用率向上に向けての施策。 ●差別のない運営を意識した取組の継続。 【更なる取組を期待する点】 ・ホールや多目的ルームなど、施設の中心となる貸室の利用率は目標を達成している一方、会議室や音楽練習室の利用率については過年度から継続して目標を達成できておらず、要因分析や具体的な効果的な対策の検討が必要と考えます。 ・自主事業のワークショップの参加者を利用団体へと育成することなど、施設の利用促進に向けて積極的に取り組むことを期待します。 ・「利用者懇談会」やアンケート等における利用者の意見を踏まえ、具体的に事業の実施や企画に生かす等の実現に向けた検討を進めることを期待します。 ・提案書等のに基づき、研修の取組強化を求めます。特にコンプライアンス研修に関しては、緊急事態や事故発生時に備える必要があるため、毎年度実施することが必要です。 ・指定管理者間の連携等を行ってほしいものの、指定管理者の持つノウハウの活用・共有や指定管理者間での協力の強化を積極的に行うことが必要と考えます。
		■施設の特徴を活かした様々な使用方法の利用者への提案の実施	実施	達成	-	利用者の要望に施設の特徴をコーディネートした提案の実施	
	2 利用許可における公共性・公平性の確保	■「横浜市市民利用施設予約システム」の運用による公共性・公平性の確保	実施	達成	-	システム及び予約センターとの連携による公共性・公平性の維持	
		■利用内容、利用日、閉館時間等の公共性・公平性をふまえた調整の実施	実施	達成	-	利用内容の正確な把握と公平な閉館時間設定の実施	
	3 適切かつ確実な受付業務体制の維持	■受付業務の随時見直しと利用状況に応じた適切で迅速な業務体制の維持	実施	達成	-	結果と振り返りに基づく業務見直しの励行と効果的な人員把握の実施	
		■「受付対応マニュアル」の整備	実施	達成	-		
		■利用状況に応じた人員の配備と柔軟な対応の実施	実施	達成	-	利用状況の正確な把握と効果的な人員配置の実施	
		a.「予約システム」を習熟した人員の受付への常備1～2名配置 b.経験豊かな職員と舞台技術スタッフの配置と催事運営や舞台利用へのサポートとアドバイスの実施(筆談対応セット、眼鏡、車椅子の貸出等)	実施	達成	-	全職員の予約システム関連業務習熟の達成	
	4 利用状況の集計・分析	■貸出業務改善への利用状況の定期的な集計・分析	実施	達成	-	週1回のホール利用相談の実施	
		■「予約システム」のデータによる利用状況の定期的な集計・分析の実施	実施	達成	-	筆談対応セットと天眼鏡の受付配備の継続	
5 利用率の目標	■モニタリング等での報告による横浜市担当部署との分析結果等の情報の共有の実	実施	達成	-	業務改善を視野に入れた利用状況の数的把握の実施		
	□ホール	73%	72%	B			
	□多目的ルーム	54%	50%	B			
	□会議室	42%	32%	C	前年比5%UP		
	□音楽練習室	84%	73%	C	前年比4%down		
	長浜ホールを拠点とする新たな利用団体の創出	実施	実施	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催による定期的な利用団体創出の試みの実施		
	■定期的なワークショップの開催	実施	達成	-			
	■ワークショップの受講者を中心とした新たな利用団体の育成の実施	実施	実施	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催による定期的な利用団体創出の試みの実施		
スタンプカードの継続導入	実施	達成	-	利用者から好評を得ているため			
■リピート利用促進を目的としたポイント制スタンプ方法の活用	実施	達成	-	スタンプカードによるリピート利用誘因の達成			

平成30年度 横浜市長浜ホール 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」

2 利用促進・利用者サービスの向上及びアイデア・ノウハウの一層の活用	6	残響豊かなホールを活かした録音サービス	■ホール音響装置を使用しての有料録音サービスの提供	実施	達成	-	本番のライブ録音や録音を目的とした利用の達成	【成果】 ●音響に定評のあるホールの特性を活かした録音サービスの提供の実施。 ●ロケーション及び歴史的建造物である施設を活かした撮影用PRの実践とステール撮影の達成。 ●音響に定評のあるホールの特性を活かしたリハーサル需要への対応。 ●生の声や要望収集のための利用懇談会や利用者と接する機会での利用者ニーズ情報収集の実施。 ●職員全体で要望に対応するため、アンケート結果やヒアリング結果の情報共有を実施。 【課題】 ●更なるニーズ把握のため自由記載型「ご意見箱」等情報収集方法の検証。 ●ニーズ把握による新たなアイデア、ノウハウの構築。	
	7	ロケーションを活かした撮影のPR	■撮影のロケ地としての魅力の積極的な発信	実施	達成	-	ホームページによるPRと横浜コンベンションビューローとの連携の実施		
	8	リハーサル利用者の開拓	■コンサート出演者に向けたリハーサル利用需要の促進	実施	達成	-	長浜ホールや他の施設での本番に向けたリハーサル需要の獲得		
	9	要望・苦情への対応	利用者アンケートとアンケート箱の設置の実施	■自由記載型「ご意見箱」設置の実施	実施	達成	-		7/8開催の長浜ホール感謝祭出演者への利用者アンケートの実施
				■来場者アンケートの実施	実施	達成	-		企画開催時設置型
				■利用者懇談会の実施	実施	7/8実施の達成	-		自主事業来場者へのアンケート実施
				□利用者懇談会の実施と議事録の作成、情報の全職員の共有	年1回実施	達成	B		利用者変更の直接のヒアリングの達成
				その他のニーズ収集	実施	達成	-		議事録の共有データファイル設置によるスタッフ間の情報共有化
				■全職員の気づきメモ活用の実施	実施	達成	-		ニーズ取材や伝達手段としてのメモの活用
3 組織的な施設運営(職員の確保、配置及び育成)	10	文化施設運営の専門能力を有する職員と地域から登用したスタッフとの共同体制の下、「専門性」と「市民・施設利用者・地域」の力を融合させた組織構造をもって運営にあたり、共益を旨とした効率的な管理運営に努めます。	■利用状況に応じた人員の配備と柔軟な対応の実施	実施	達成	-	館長1名・職員2名・舞台技術スタッフ1名・受付スタッフ5名の配置		
			a.「予約システム」を習熟した人員の受付への常備1~2名配置	実施	達成	-	職員全員の予約システム関連業務と受付対応習熟の達成		
			b.経験豊かな職員と舞台技術スタッフの配置と催事運営や舞台利用へのサポートとアドバースの実施	実施	達成	-	ホール利用相談対応や本番対応の実施		
			c.高齢者や障がい者の方への受付対応の実施(筆談対応セット、眼鏡、車椅子の貸出等)	実施	達成	-	筆談対応セット・天眼鏡の受付への常備		
	11	1期~2期にわたり、地域の文化団体、区民活動センター、学校、自治会、各種関係機関と定期的な情報交換を行ってきた中で培われた協調・信頼関係をさらに深め、地域との連携体制を確固たるものにします。	d.近隣地域在住の人員配備の継続	実施	達成	-	近隣在住のパート職員配備		
			■地域の団体との協調・信頼関係の継続と醸成	実施	達成	-	近隣区民利用施設の協力による事業実施		
			■区民利用施設連絡会への参加	実施	11/30参加の達成	-	平成30年度全て参加の達成		
			■自治会・町内会や地域の諸団体の情報交換の場としての施設活用の継続	実施	達成	-	地域諸団体による施設利用と館内掲示板活用の達成		
			■地域メディアを通じての広報活動の継続	実施	達成	-	広報よこはま・タウンニュース等		
	12	事業体の総合力をもって施設の運営管理・事業の企画実施はもとより、利用者の文化芸術活動への支援から、地域との連携までのすべての活動領域における支援を図る。	■旧細菌検査室保存会との協働による細菌検査室保存活動の継続	実施	達成	-	協働によるイベント開催や検査室周辺草刈等		
			■事業体の総合力を生かした地域支援の実施	実施	達成	-	株横浜メディアアド・相鉄企業株・樹神奈川共立による事業体構成団体継続の達成		
			■1期~2期の指定管理期間を通じて、本施設の管理運営に携わってきた事業体構成団体の継続	実施	達成	-	1期・2期の指定管理期間を通じて本施設の管理運営に携わってきた事業体構成団体継続の達成		
	13	利用者へ向けて「顔の見える」運営体制でこれまでの経験と実績を最大限に発揮する。	■他の指定管理施設との情報や企画の共有による地域支援の実施	実施	達成	-	施設間相互の情報共有と企画打ち合わせ実施の達成		
			■1期~2期の指定管理期間を通じて本施設の管理運営に携わってきた人員の継続	実施	達成	-	1期・2期の指定管理期間を通じて本施設の管理運営に携わってきた人員継続の達成		
	14	すべての職員が、民間企業ならではの適切なコスト感覚により、効率的な管理運営と、ホスピタリティー精神をもって「ノーマルな」接客サービスを提供する。	■全職員の日頃の接遇と緊急時の対応力の向上	実施	達成	-	防災訓練の実施やスタッフミーティングでの情報共有化による対応力向上の励行		
■全職員・スタッフに対する接遇・マナー研修及び個人情報保護研修、コンプライアンス研修の実施			実施	一部達成	-	個人情報研修の達成			
■常時在勤職員のサービス助手士2級資格所得の実施			実施	未達成	-	サービス助手士2級資格取得研修参加の未達成			
■全職員・スタッフに対する消防訓練及びAED講習の実施			実施	達成	-	消防訓練(10/9・2/25)、AED訓練(10/9)実施			
■常時在勤職員への普通救命講習の実施			実施	未達成	-	普通救命講習の実施(有資格者1名在勤)			
■事業体各社の持てるノウハウによる施設運営の実施			実施	実施	-	通常の業務以外に事業体各社のノウハウを施設運営の異常時を想定して実施			
15	事業体各社のバックアップ体制による、施設の管理運営の支援	■事業体各社が他の施設の指定管理運営やその他の施設運営により構築されたノウハウの本施設への適応の実施	実施	未達成	-	通常の業務以外に事業体各社が施設運営で構築したノウハウを施設運営に活かすには諸設備相違があり未実施、未達成			
		■個人情報保護への具体的取組	実施	達成	-	個人情報保護関連トラブル回避の達成			
4 本市の重要施策を踏まえた取組	16	個人情報の適正な取り扱い	■個人情報保護規定の周知	実施	達成	-	個人情報保護規定の周知		
			■全職員・スタッフへの個人情報保護規定の徹底周知と管理の実施	実施	達成	-	個人情報ファイルの施錠化の達成		
			■全職員・スタッフに対する定期的な個人情報保護研修の実施	実施	達成	-	スタッフ全員への個人情報保護に関する研修の実施(1月)		
	17	適正な情報公開	■「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の「標準規定」に準拠した適正な情報公開の実施	実施	達成	-	標準規定に準拠した適正な情報公開の達成		
			■請求が行われた場合の情報公開の実施	実施	請求なし	-	請求に対する適正な情報公開の未達成		
	18	人権尊重	■常に利用者の立場に立ち、利用者の意思及び人格を尊重した適切なサービスの提供し全ての利用者が安全、快適に利用できるよう努める	実施	達成	-	天眼鏡と耳マーク、筆談セットの受付への常時配置		
			■環境負荷の低減を考慮した物品調達に努める	実施	達成	-	LED等環境負荷低減に配慮した物品調達の実施		
	19	環境への配慮	■省資源化の徹底に努める	実施	達成	-	利用者へのゴミ持ち帰り徹底の実施		
■廃棄物の低減			実施	達成	-	蛍光管球のLED化等備品購入の省資源化の実施			
■省エネルギーに配慮した施設運営に努める			実施	達成	-	空調・照明のこまめな発停の実施			
20	市内中小企業優先発注	■公園の景観維持・美化に努める	実施	達成	-	職員による花壇作りや除草作業の実施			
		■「横浜市中企業振興基本条例」の指針に沿った市内中小企業への優先発注の継続に努める	実施	達成	-	館内設備や音響・照明関連の市内中小企業への優先発注の達成			

平成30年度 横浜市長浜ホール 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)については: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	
Ⅲ維持管理目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
1 施設及び設備の維持保全及び管理	1 保守点検・修繕における予防保全の推進	■予防保全を念頭に置いたきめ細やかな修繕の実施と施設の長寿命化への取組み	実施	達成	施設の長寿命化を目的としたきめ細やかな修繕の実施	【成果】 ●1期からの指定管理実績に基づくリスク予測の継続と、事業体構成団体の有する保守点検・修繕能力を最大限に活かした施設の予防保全推進を実施。 ●JV間の保守点検業務履行確認の実施。 ●施設を熟知しているからこそ可能な利用者の妨げとならない環境の維持管理を実施。 ●冷却塔における消毒薬自動注入システム実施の継続。 ●南部公園緑地事務所をはじめとする関連各所との緊密な連絡体制構築の継続。 【課題】 ●冷却塔における消毒薬自動注入システム実施の継続。 ●環境美化のための職員による除草作業の継続と工夫。	【評価できる点】 ・業務の基準に基づき、指定管理者の共同事業体間で連携し、施設及び設備の保全・管理・小破修繕が行われていることを確認しました。 ・月1回、原則全スタッフを集め、施設の管理運営における情報共有を積極的に行っていることを評価します。 ・個人情報の漏えい事故等なく、適切に業務を行っていることを確認しました。 ・緊急時に全職員が適切に対応できるよう、防災訓練、備品の整備等を実施していることを確認しました。 【更なる取組を期待する点】 ・指定管理者間及び本市と連携し、引き続き、設備や美観などの適切な維持管理を求めます。 ・長期保全の視点も踏まえ、引き続き、指定管理者において小破修繕の確実な実施を行うとともに、職員間、指定管理者間、本市との情報共有を求めます。 ・防災に対する取組については、例年通りの防災訓練に限らず、公共施設及び公園施設として想定しうる様々なケースに対応できる訓練の実施を検討することを期待します。
		■快適に利用できるための具体的な修繕計画の立案と実施	実施	達成	利用者本位の修繕計画の立案と実施の達成		
		■点検結果のデータベース化と今後の修繕業務への反映	実施	達成	点検結果のデータベース化と関係各所との情報共有の達成		
	2 施設を熟知しているスタッフによる管理	■1ヶ月毎の設備保守点検と立ち合いの実施	実施	達成	1ヶ月毎の設備保守点検と立ち合いの実施		
		■1期からの指定管理実績に基づくリスク予測と施設の特性に合わせた管理の実施	実施	達成	1期からの事業体構成団体継続の達成		
		■日常点検および安全を第一に考えた保守点検の実施	実施	達成	日常点検と月毎の定期保守点検の実施		
		■JV間の保守点検業務履行確認徹底の実施	実施	達成	JV各社による定期保守点検実施と職員立ち合いの実施		
	3 利用者第一の環境維持管理	施設及び公園の環境の維持管理	実施	達成	-		
		■清掃業務においては清潔感及び美観の維持に努め、ホール等貸出し時や催物の開催時は利用者の妨げとならないよう配慮	実施	達成	冷却塔レジオネラ菌対応の実施		
		■職員自らの手による美観維持の励行	実施	達成	職員による除草作業の実施		
■花壇の維持管理と公園設備清掃の実施		実施	達成	職員による花壇管理の実施			
■関係各所との連携		実施	達成	横浜市建築局・環境創造局等との連絡の実施			
2 小破修繕への取組	4 不具合箇所の早期発見と早期補修	■日常点検による不具合箇所の早期発見に努める	実施	達成	巡回チェックリストによる不具合箇所早期発見助行の実施		
		■職員による軽微な不具合や応急処置の対応	実施	達成	職員による軽微な修繕励行の実施		
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	5 全職員・スタッフおよび利用者の安全意識(モラル)向上	情報共有と職員・スタッフ間の情報共有と啓発の実施	実施	達成	月1回のスタッフミーティングと共有データベースによる情報の共有の実施		
		■職員・スタッフ間の類似施設のアクシデント例の情報共有の実施	実施	達成	スタッフミーティングと共有データベースによるスタッフ間の施設状況共有の実施		
		職員による定期的な施設内巡回の実施	実施	達成	巡回チェックリストによる職員の定期的な巡回の実施		
	6 リスクマネジメントシステムの導入	■巡回チェック表を用いた異常の有無のチェック	実施	達成	混雑時の駐車場の巡回と適切な指導の実施		
		■駐車場の定期的な巡回と適切な駐車指導の実施	実施	達成	監視カメラによる中央監視の常時実施		
		■監視カメラ等による中央監視の実施	実施	達成	閉館後や職員不在時の休館の常時機械警備の実施		
		■機械警備の実施	実施	達成	閉館後や休館日等、職員不在時の機械警備の継続		
	7 個人情報等を適切に扱い、個人情報漏えい事故を防止する	■過去の事故の原因・状況の分析、ヒューマンファクターに関する調査	実施	未達成	事故の原因、状況分析、ヒューマンファクターに関する調査が必要な事象が皆無		
		■事故災害の徹底した原因究明と責任の明確化等の事後チェックの確実な実施	実施	未達成	必要な事象が皆無		
		■必要最小限な個人情報の取得と利用目的以外の個人情報利用の禁止ならびに法令の定める場合を除いた本人の同意なしでの個人情報の第三者への提供禁止の徹底	実施	達成	個人情報未流出の達成並びにクレームゼロの達成		
■本施設保有の個人情報の外部への持ち出しの禁止		実施	達成	個人情報外部未流出の達成			
4 防災に対する取組	8 防災マニュアルの整備	■緊急時に迅速に対応できる防災マニュアルの整備	実施	達成	防災マニュアルの整備の実施		
		■「指定管理者災害対応の手引き」を踏まえた災害体制の確立と対応マニュアル作成の実施	実施	達成	「指定管理者災害対応の手引き」による防災体制の確立と対応マニュアル作成の実施		
	9 消防計画の策定	■金沢消防と連携した消防計画の策定	実施	達成	金沢消防と連携した消防計画の策定と実施		
		□防火対策物・消防設備点検の実施	年2回実施	達成	年2回点検実施の達成		
	10 自衛消防組織の組成	■自衛消防組織による日常の防火防災への対応と火災発生時の初期消火の実施	実施	達成	防災訓練による初期消火訓練と日常の防火防災対応励行の実施		
		□防災訓練	年2回実施	10/9・2/25実施	年2回実施の達成		
	11 職員・スタッフに対する研修の実施	□AED操作訓練の実施	年1回実施	10/9実施	年1回実施の達成		
		■大規模災害発生時の内閣府「事業継続計画(BCP)」に沿った防災マニュアルによる対応の実施	実施	達成	内閣府「事業継続計画(BCP)」に沿った防災マニュアルによる対応の達成		
12 大規模災害への取組と緊急備品の整備	■帰宅困難者や災害時の継続的施設運営をにらんだ緊急備品備蓄についての横浜市との協議及び整備の実施	実施	達成	緊急備品備蓄実施の達成			

平成30年度 横浜市長浜ホール 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	
IV収支	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
1 収支構造及び収支バランス	1 各種割引料金の導入	■空き施設有効利用をにらんだ、利用前2週間を経過したホールの利用率の10%割引の実施	実施	未達成	ホールの利用率の現状を鑑み優遇措置の可能性を考慮して未実施	【成果】 ●リピーター獲得を狙ったスタンプカードサービス制度の継続と割引の実施によるリピーター獲得の達成。 ●ホール利用の現状に見合った割引制度検証の継続。 【課題】 ●特定の層への優遇措置を回避し、利用者には不公平感を与えない程度の割引制度の検証。	【評価できる点】 ・利用者への還元やリピート利用の増加に向けて、スタンプカードサービスを継続し、利用率向上に伴う収入の増加へ寄与していることを評価します。 ・昨年度外壁改修工事を行い、利用ができない期間があったものの、利用が減少することなく利用料金収入等をあげていることを確認しました。 ・経費削減等に向けて、提案書の通り実施がなされていることを確認しました。 【更なる取組を期待する点】 ・リピーターや地域の利用者が多いものの、中長期を見据えた持続的な収入を確保するため、新たな利用者の獲得が必要と考えます。 ・指定管理料のみに依存しない収入源として、撮影の受入等を行っています。施設の特性を生かし、ニーズが想定される様々な相手方へ現状以上に積極的な働きかけを行うことを期待します。 ・設備等の不具合の早期発見にも繋がることから、引き続き、光熱水費の使用状況の注視等を求めます。
		■リピーター獲得のための、会議室、多目的ルーム、音楽練習室利用者へのスタンプカードサービス制度の実施	実施	達成	スタンプカードと割引制度の継続		
		■高校生～大学生の若年利用層拡大を狙っての区内学校利用、部・サークル活動への利用率15%割引の促進	実施	未達成	ホールの利用率の現状を鑑み対象利用者への優遇措置の可能性を考慮し未実施		
2 指定管理料のみに依存しない収入構造について	2 利用料収入、事業収入、その他収入(撮影等)の増収	長浜ホールを拠点とする新たな利用団体の創出	実施	達成	ゴスペルコーラスワークショップ開催と利用団体創出の試みの継続の実施	【成果】 ●施設利用率:前年比141%・付帯設備使用料:前年比143%・事業収入その他:前年比99%・総額前年比126% ●利用団体創出を狙ったゴスペルワークショップの開催を継続。 ●施設の色を活かした音響に定評のあるホールでの録音サービスやハーサル等の需要発掘の継続。 ●撮影ロケ地としての魅力をアピールするための発信の継続と番組撮影の達成。 ●ホールの稼働向上策と地域の演奏家の技術向上を狙ったIHコマのピアノ貸出「エンジョイ!ピアノ」の継続実施。 ●「エンジョイ!ピアノ」実施による事業収入拡大の達成。 【課題】 ●若年層にアピールするためのワークショップ継続開催への模索。 ●「エンジョイ!ピアノ」継続の実施。	【更なる取組を期待する点】 ・リピーターや地域の利用者が多いものの、中長期を見据えた持続的な収入を確保するため、新たな利用者の獲得が必要と考えます。 ・指定管理料のみに依存しない収入源として、撮影の受入等を行っています。施設の特性を生かし、ニーズが想定される様々な相手方へ現状以上に積極的な働きかけを行うことを期待します。 ・設備等の不具合の早期発見にも繋がることから、引き続き、光熱水費の使用状況の注視等を求めます。
		■定期的なワークショップの開催	実施	達成	ゴスペルコーラスワークショップ開催による利用団体創出の試みの継続の実施		
		■ワークショップの受講者を中心とした新たな利用団体の育成の実施	実施	達成	ポイント制スタンプカードの実施継続とリピート需要喚起の励行		
		■リピート利用促進を目的としたポイント制スタンプ方法の活用	実施	達成	空き施設活用等事業収入拡大の達成		
		■事業収入の拡大	実施	達成	ライブ録音や録音を目的としたホール利用及びリハーサル需要発掘の実施		
		■録音サービス、リハーサル活用等音響に優れている施設のメリットを活かした利用層の拡大	実施	達成	地域情報誌の広報への活用やポスティング、関連施設への広報物配架の実施		
		■地域への事業認知度向上をねらった広報活動の実施	実施	達成	横浜コンベンションビューローとの連携及びホームページによる撮影ロケ地情報発信の実施		
その他の収入拡大への取組み	実施	達成	-				
■撮影ロケ地としての魅力の発信の実践	実施	達成	-				
3 経費削減等効率的運営の努力	3 マルチスタッフ制度の導入	効率的な人員配置による経費削減	実施	達成	複数の業務をこなすマルチスタッフ制による効率的な人員配置の実施	【成果】 ●業務効率化を狙った複数の職種を担うマルチスタッフ制導入の継続。 ●一括発注による経費削減を狙い他施設・本社と連携しての備品購入の継続。 ●光熱費削減のため職員による照明・空調のこまめな発停とLED照明との交換の継続。 【課題】 ●経費節減のための電力会社やガス等の低廉で好サービスな会社の見直しの継続。	【更なる取組を期待する点】
		■特定の業務だけではなく他の業務もこなすマルチスタッフ制を活用した人員削減の実施	実施	達成	職員による冷暖房温度調節の実施		
		■適切な冷暖房温度の設定	実施	達成	職員によるこまめな電源発停の励行		
		■利用活動の妨げにならない程度のコまめな電源の発停の励行	実施	達成	必要最小限の備品購入の実施		
		■備品・消耗品等の必要最小限購入の実施	実施	達成	備品の他施設との一括購入の実施		
		他施設・本社と連携した効率的な経費削減	実施	達成	-		
■当事業体が管理する他の指定管理施設と連携することでの備品の一括購入及び企画運営経費・広報宣伝費削減の実践	実施	達成	職員による小規模修繕や日常清掃の実施による経費削減の達成				
施設・設備の保全による経費削減	実施	達成	日常点検での不具合、破損等の早期発見、早期対応による修繕費削減の達成				
■日常点検での不具合や破損等の早期発見による修繕費の削減の実施	実施	達成	-				
■日常清掃の一部や小規模修繕を職員が担うことによる経費削減の実施	実施	達成	-				

評価項目		H30年度計画		実施状況		評価	
その他	特記(提案事項要旨)	達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
	1					【成果】 【課題】	【評価できる点】 【更なる取組を期待する点】

評価項目		H30年度計画		実施状況		評価	
総括	特記(提案事項要旨)	達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
	1					第3期の3年度として、2年度までの実績をさらに進化させるべく計画取り組みを行った結果、日々変貌する地域の特性にリンクした多角的な文化拠点としての位置付けと役割を担い得たものと判断する。今年度の特徴としては、横浜市国際局との両主催となった「野口英世フェア&TICADD7スタンプラリー」、初めて金沢区役所の後援を得た「生涯学習フェスティバル2018」等、横浜市及び関係機関とのあらゆる協働作業による収穫が挙げられる。また、国の登録有形文化財に登録された検査資料館を有する厚生労働省横浜検査所とは「野口英世フェア」で協働を達成。今後への展開にも期待が持てる。総括として、従来のコンサート開催による文化芸術提供型、ワークショップや感謝祭等利用者及び市民からの文化発信型、野口英世博士への手紙コンテスト関連事業や学校プログラム、夏休みこども体験教室等若年層への文化伝承型を事業としてバランスよく注力した年度であった。今後は、国や横浜市の関係機関と地域住民との懸け橋であることを意識し、PDCAにより次年度事業の立案を行ってファン層の拡大に努め、施設の価値の最大化を図っていきたい。	平成30年度は、第3期指定管理期間の提案内容の実現に向けて、過年度から継続的に検討等を行っていることが確認できました。また、次年度の「アフリカ開発会議」の開催に係り、本市国際局や横浜検査所と連携した取組を行い、市民に周知の機会の提供に努めたことを評価します。 事業に関しては、これまで実施してきた事業を中心として、継続的に取り組まれていることが確認できました。長浜・並木・能見台等の施設に隣接した地域だけでなく、区全体・近隣区も視野に入れた事業展開や広報の実施を行い、文化的コモンスの形成に寄与することを期待します。また、野口英世博士の功績、施設を持つ魅力等を通じて、市域だけに限らない発信についても検討を進めてください。 施設の運営及び管理に関しては、施設の利用促進に取り組むとともに、適切に施設を維持管理し、速やかに修繕対応等の検討が進められるよう、引き続き関係者へ情報共有を行うことを求めます。 第3期指定管理期間の折り返しの時期を迎えることから、これまで継続してきた取組に加え、第1期指定管理期間から培ってきた施設のノウハウを生かすことや、地域・他の文化施設・本市などと連携した取組を行い、より多くの市民に愛され親しまれる施設を目指してください。