

平成 30 年度 横浜市大倉山記念館指定管理者業務評価表（外部評価）

	芦澤委員	岡部委員	鈴木委員	高橋委員
I 文化事業目標	<p>【評価できる点】 従来からの事業に加え、新たな事業も積極的に取り組んでいて、新たな指定管理者として順調な事業運営をされていることを高く評価いたします。 指定管理者の得意とする分野にて新しい事業を積極的に進めている点は高く評価できます（フラワーアレンジメント教室、プリザーブドフラワー教室等）。 ドラマや映画の撮影サイトとしての利用促進のためのパンフレット作成など、認知度をあげる取り組みがなされていて素晴らしいと思います。 HP や SNS を活用して積極的に広報に取り組みられています。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 市内の他の文化施設や文化団体との連携がよりいっそう進むとよいと思います。 これまでの活動で築いたネットワークや信頼をもとに、さらなる地域ネットワークの深化に繋げていってください。 SNS 等では、インスタ映えする本館の特徴を生かして、比較的若い世代への発信を目的としてインスタグラムに取り組んだらいかがでしょうか。市民からの投稿写真を受け付けるなどの工夫をして発展させていってください。</p>	<p>【評価できる点】 専門である花に纏わる事業をはじめコンサート、ダンス、絵画、落語など幅広いジャンルの文化事業を展開し、市民に対し充実した鑑賞機会を提供している。特に子育て世代、幼児や学生など、文化施設に足を運ぶ機会の少ないと思われる次世代をターゲットにした事業を行い、高い満足度評価を得ている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 市民協働事業の更なる取り組みを期待する。利用者同士の交流の場として認知されることで、市民の自発的な文化活動の拠点として更なる施設利用の活性化が期待できるため。</p>	<p>【評価できる点】 オープンデーを工夫することにより、多様な地域の人々が来館しやすい工夫、利用者グループによる実践などがあり、よかった。 高校生や若いアーティストの作品展示が、自主的な広報活動まで含め行われ、よかったと思う。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 アウトリーチによる利用グループの小学校への出前活動はよかったが、さらに学校とのつながりを持つことで地域の団体の発掘交流、あるいは多数の学校を目指すことを期待する。 web サイトを活用しての広報活動が、もっと活発になるといい。</p>	<p>【評価できる点】 過年度から継続している行事を中心に、多くの定期イベントを通じ、幅広い層に記念館の利用を促進している。 指定管理者の強みを生かした質の高い事業を安価に提供することにより、市民の文化活動の拡大に寄与している。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 特になし（活動の継続が期待される）。</p>
II 施設運営目標	<p>【評価できる点】 利用率、利用者ともに目標を達成していることを評価します。 館長自ら季節ごとの生花の装飾をして地域住民にファンが出ている等、指定管理者の得意とする「花」を用いた施設の演出がなされているとのことを高く評価します。 新たな指定管理者として地域との連携を新たに構築するのは大変なことと思いますが、愛護会や港北区ボランティア、地元中学のボランティア活動との連携などの実績が出ていて、素晴らしいことだと思います。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 幅広い層の来館を受け入れる運営を進めていってください。特に地域の人が隙間時間に気軽に立ち寄れる仕掛けなどを考え、来館者数の向上を目指していただけるとよいと思います。</p>	<p>【評価できる点】 施設利用率が目標を上回り達成されている。施設内の環境の改善（トイレの洋式化や植物の配置）、スタッフの対応力の向上（ミーティングや研修）など施設運営の地道な取り組みが施設利用率の成果につながっているのではないかと。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 市民利用施設として在住の外国人向けの利用促進に伸びしろがあるように思われるので、更なる取り組みを期待したい。</p>	<p>【評価できる点】 多様な施設部屋がよく利用されていると思う。また、多くの利用者団体が、利用しやすいよう対応しているのだろうと思う。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 多数の利用者団体がいるということは、ニーズも多いだろうが、少しでも苦情が発生しないような施設の対応を意識するといい。そのために、区内の他の施設管理者団体などとの交流を持つと、よりよい対応、施設の運営方法、さらに地域グループのニーズなどがより分かるようになるのではないかと。 本施設はその利用者の活動内容も活動目的も多様だろう。それらに対して少しでも理解を深めていくことが大切なことと思う。</p>	<p>【評価できる点】 文化活動を含め、幅広いジャンルの活動に対して、利用の機会を提供している。 学校など公共団体の活動に施設の提供を働きかけており、生徒の学びの機会を提供できている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 口コミの成果については、ツイッター等での反響は一部にみられるものの十分な水準になく、さらなる成果を目指した活動が期待される。</p>

平成 30 年度 横浜市大倉山記念館指定管理者業務評価表（外部評価）

	芦澤委員	岡部委員	鈴木委員	高橋委員
Ⅲ 維持管理目標	<p>【評価できる点】 破損や故障などに適切に対応できているとのことは評価できると思います。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 特にありません。</p>	<p>【評価できる点】 日常点検や修繕記録などを着実に引き継ぐとともに、効果的な管理に向けてカスタマイズするなど、改善に取り組んでいる点が評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 歴史的建造物の保存と活用をバランスよく行っていくうえで、建物及び設備の老朽化状態を常に把握しておくことが大切であるため、その取り組みを更に着実にやっていくことを期待する。</p>	<p>【評価できる点】 歴史的建造物であることをよく認識する一方、利用者も多く受け入れること、地域の間であることも理解しながら、建物を維持されていると思った。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 運営目標にもつながるが、同じ指定管理者の他施設との交流だけでなく、地域団体、地域施設（公共施設）などの情報交換の機会などを持つと、よいと思う。</p>	<p>【評価できる点】 必要な施設・設備の維持管理を日常的に実施しており、施設管理の適正性は、施設利用者が体感で確認できるレベルにある。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 特になし（活動の継続が期待される）。</p>
Ⅳ 収支	<p>【評価できる点】 収入面で予算対実績が下回った状況を補うように、経費面での工夫がされている点は評価できます。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 収入面で大幅な予算未達が目立ちます。利用率利用者が目標に達していることから考えると、利用者負担について今一度踏み込んだ議論が必要なのではないかと思います。また、順調な自主事業を発展させていく方法、新たな収益の柱に踏み込むような施策を期待します。</p>	<p>【評価できる点】 積極的に自主事業を実施し、事業収入が予算より上回った。利用料金収入は未達であったが、webサイトのリニューアル等様々な取り組みによって、稼働率を向上させたことは評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 市民利用施設としての役割を果たすため、利用料金収入を目標に達するよう更なる取り組みを期待したい。また、自主財源についても未実施であった物販についても、是非取り組んで欲しい。</p>	<p>【評価できる点】 地道な節電、節水をスタッフ並びに利用者への協力依頼など、よくやられていると思う。 自己評価からは、スタッフも協力して多くのジョブをこなしているように思われた。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 今後もスタッフ全員を挙げて、マイ記念館意識をもって業務を遂行、また利用者ともその意識を共有することにより、収支改善へのステップが見いだせるのではないかと。カフェの実現、撮影利用の拡大など。</p>	<p>【評価できる点】 収支全般について、目標、規約等に照らし合わせ、不適切な点が見受けられない。 撮影目的の利用での収入の確保が一定割合あり、この点について安定している。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 利用料金収入について、1日の平均として3万円を下回る程度にとどまっている点について改善の余地があると思われるものの、無償や低価格とすることにより利用増を図る目的もあるため、難しいところである。 自主企画の拡大は利用料金収入が伴わないため収支バランスの悪化につながるが、市民の芸術活動の促進（本来目的）に貢献しているため、これの改善を目指すことに対しては、バランスをとる必要がある。 ホール・ギャラリー・集会室の利用料金が周辺相場と比較して極めて低廉であることが主因であるため、これの改善（値上げ）が必要と思われるが、市民サービスの点からはサービス低下につながるため、慎重な議論が必要である。</p>
V PDCAサイクルの確実な運用	<p>【評価できる点】 指定管理者が変更となり立ち上がりには苦労があったのではないかと思います。安定した運営の様子が見られ、PDCAサイクルがよくなされていたように拝察します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・指定期間の後半に入るに伴い、これまで築いた土台を生かして、さらなる施設の価値向上に取り組んでいってください。</p>	<p>【評価できる点】 PDCAサイクルを確実に運用していると思受けられる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 特になし。</p>	<p>【評価できる点】 よく施設の特徴を把握し、その物理的欠点も理解しながら克服しようとしている。業務遂行においてそれがよくわかった。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価できる点】 適宜・適時・適切に業務記録を整備している。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 特になし（活動の継続が期待される）。</p>

平成 30 年度 横浜市大倉山記念館指定管理者業務評価表（外部評価）

	芦澤委員	岡部委員	鈴木委員	高橋委員
VI 留意事項	<p>【評価できる点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>市および関係機関との連絡調整を行い、協力・協調関係が保たれている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>特になし。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>ホームページ・FB などよくできていると思った。施設の特徴や良さを感じられる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>管理的な部分の取り組みについて問題なく取り組んでいる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>自主財源確保のための物販、飲食（カフェ等）の実施が期待される。</p>
その他	（I～VI以外で何かお気づきの点があれば御記載ください）	（I～VI以外で何かお気づきの点があれば御記載ください）	（I～VI以外で何かお気づきの点があれば御記載ください） 横浜市港北区内の公共施設で検索したとき、なかなか大倉山記念館が現れない。どこに伝えればいいかわからないが、検討してみてもどうか。	（I～VI以外で何かお気づきの点があれば御記載ください） 市民への充実した施設利用の提供および施設管理の充実を実施するほど収支が悪化するという難しい状況である。必ずしも施設利用を伴わない来場者の拡大を図ることも重要な課題と考えられるが、これも収支の向上につながるモデルが見えない。つまりは、来場者の拡大と、拡大することにより得られる収入を関連させた施策が必要と思われる。

	芦澤委員	岡部委員	鈴木委員	高橋委員
総括	<p>指定管理者が変更となり立ち上がりには苦労があったのではないかとありますが、安定した運営の様子が見られ、また、指定管理者の得意とする「花」に関する分野での新しい企画実施がなされ、高く評価いたします。</p> <p>指定管理期間の後半に入るにあたり、さらなる施設の価値向上に取り組んでいってください。特に収入面でのより一層の工夫の余地があるのではないかとします。施設のさらなる価値向上を目指してこれまで築いた各方面とのネットワークや絆を生かして、一層発展していくことを期待します。</p>	<p>指定管理期間 3 年目に入り、継続的な事業や施設管理の着実な実施に加え、管理者の専門を活かした華やぎのある多様な事業を積極的に実施するなど、これまでの取り組みの成果が、施設稼働率の向上や事業収入の増など数字にて現れ始めたのではないかと。歴史的建造物の施設を地域の文化拠点として根付かせていくには、中長期的な視野で管理運営を行う必要があり、行政と指定管理者の協力・連携が不可欠であると思う。</p>	<p>指定管理者のもつ特徴を、もっと明確に出してはどうか。一方、矛盾するかもしれないが、地域施設（公・私を問わず）や地域団体との交流をすることによって、特徴を發揮できるかもしれないと考える。</p>	<p>「市民の活動のために提供する場の管理・運営」という点については、良好に運営されているものと見受けられ、施設自体の保守という点でも良好であるものと思われる。今後の課題は、「記念館の魅力・付加価値の向上」であろうと思われ、現状で、「観光のためにわざわざ来場する」レベルの魅力は感じられないように思われることから、この部分への取り組みが、外部収入の向上を柱とする収益性のさらなる安定的な向上につながるものと考えている。</p>

平成30年度 横浜市大倉山記念館 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 文化芸術の鑑賞、創作活動の機会の提供及び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)を推進します。	1 施設の特性を活かした事業や地域と一体となった事業展開	● オープンデイ □①年1回実施(2月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年1回実施 ②3件以上 ③80%以上	①9月9日、2月10日実施 ②3件 ③99%	A B A	・昨年同様オープンヘリテイジの開催がなかったため、「オープンデイ」として館独自に実施。9月9日・2月10日の2回開催。(自主事業)	【成果】 ・「オープンデイ」開催では、記念館の文化的価値と、利用施設としての特徴を改めて周知する機会となった。地元で活動する港北ボランティアガイドの皆様のご協力で館の魅力を紹介するツアーガイドが人気コンテンツとして定着し、また利用者のみならずへの公募により各集会所でコンサートを開催するなど、記念館がどのような場所かを周知し、地域への理解を深め、利用者との繋がりを深めることが出来た。年2回開催も今後も定着させていきたい。	【評価できる点】 ・港北区主催の「オープンヘリテイジ」が開催されなかったことを受け、今年度も指定管理者が独自に「オープンデイ」を企画・開催し、地域の方や利用者と一緒に、積極的に施設を紹介する機会を設けたことを評価します。 ・「大倉山記念館 落語会」や「季節のフラワーアレンジメント教室」など、大倉山記念館の利用等を中心とするクラシック音楽以外のジャンルの事業を行うことにより、幅広い市民の方に様々な文化芸術の鑑賞や体験の機会を提供していることが確認できました。
		● 大倉山スタンプラリー □①年1回実施 □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信	①年1回以上実施 ②3件以上	①3月26日～4月8日実施 ②3件	A B	・春先の桜スタンプラリーとして実施。3月26日～4月8日開催。		
	2 出張事業(アウトリーチ)を積極的に実施	○ 横浜市芸術文化教育プラットフォームへの参画 □ 学校プログラムの実施	年3校以上	年3校	B	・昨年同様学校数は同じ3校であるが、1校が3回日間となり計5回の開催となった。9月18日:北綱島特別支援学校、9月28日:高田小学校(1回目)、11月7日:大倉根小学校、11月22日:高田小学校(2回目)、12月6日:高田小学校(3回目)。(自主事業)	・「のんびるフェスタ」では、前年の取組に加えギャラリーを利用した「ブラレール」の催しを行う等、充実した内容で実施することにより、普段来館することの少ない子どもを中心とした多くの市民が来館する機会を提供するとともに満足度を高める取組を行ったことを評価します。 ・「大倉山秋の芸術祭」、「大倉山こどもフェスティバル」など、港北区や地域団体等と連携した事業の実施を継続し、地域の文化拠点としての役割を發揮していることを評価します。	
		● 地域施設へ出張事業 □ 年1回実施(6月)	年1回実施	9月19日実施	B	・病院へ出張事業の提案を行い、横浜市文化プログラム「Dance Dance Dance @ YOKOHAMA 2018」への参画にて8月に行った「踊りの人形劇」を労災病院にて9月19日に実施。		・「大倉山公園愛護会の活動への協力」、「大倉山講演会」など、施設のある大倉山公園の管理者や同施設内の大倉山精神文化研究所と協力関係を築いて事業を実施することで、地域の活性化やにぎわい創出に寄与していることを確認しました。
	3 現在実施している事業の継続・発展を進める	● 第11・12回室内楽シリーズ □①年2回実施(7月・1月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年2回実施 ②3件以上 ③80%以上	①4月6日、9月21日、10月21日実施 ②3件 ③98%	A B A	・予定していた楽団の申出により1回開催となり、春秋2回は花音コンサートに内容変更。(自主事業)	・出張事業の「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」の参画では、記念館を日頃ご利用のプロミュージシャンにお声掛けし、記念館や記念館で活躍の方を積極的にご紹介した。地域という共通の枠組みを通じて、小学生のみならず、音楽への道をより身近に感じられる機会とした。学校からの要望でもある演劇においても回数増での開催と好評を得ることが出来た。あくまでも学校側(先生の芸術に対する考えが主)の要望を満たした上で、プロミュージシャンの方が記念館を利用してコンサート・発表会を行っていることも含め、認知度の向上に達できた。	・「大倉山ミーティング(利用者懇談会)」を定期的に開催し、利用団体へ直接ヒアリングを行うことで、施設運営改善に向けて積極的に取り組むとともに、利用者の視点でより良い施設にするよう進めていることを高く評価します。
		● イルミネーション&ライトアップ □①年1回実施(12～1月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③ライトアップ観覧者総数	①1回実施 ②3件以上 ③1,000名以上	①12月6日～1月21日実施 ②3件 ③2,286名	B B A	・季節案件の為、年1回の実施であるが年末から年始にかけて行っており、近隣、ご利用者とも例年好評。実績人数は期間中の午後・夜間ご利用人数カウント。(自主事業)		・大倉山記念館でのドラマや映画の撮影を積極的に誘致・対応することで、多くの撮影実績を上げていることが確認できました。ロケ地巡りとして来館する方もいるなど、大倉山記念館の認知度向上にも寄与しました。
		● 大倉山記念館・第8回高校生ギャラリー&ミュージックフェスタ □①年1回実施(1月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年1回実施 ②3件以上 ③80%以上	①1月24日～27日実施 ②3件 ③100%	B B A	・1月24日～27日開催。(自主事業)		・「大倉山ミーティング(利用者懇談会)」を定期的に開催し、利用団体へ直接ヒアリングを行うことで、施設運営改善に向けて積極的に取り組むとともに、利用者の視点でより良い施設にするよう進めていることを高く評価します。
		● 第5回大倉山記念館「落語会」 □①年1回開催(12月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年1回実施 ②3件以上 ③80%以上	①9月9日、1月9日実施 ②3件 ③98%	A B A	・今年度は9月9日の「オープンデイ」、1月9日に「新春落語会」として2回実施。(自主事業)		・大倉山記念館でのドラマや映画の撮影を積極的に誘致・対応することで、多くの撮影実績を上げていることが確認できました。ロケ地巡りとして来館する方もいるなど、大倉山記念館の認知度向上にも寄与しました。
		○ 第33～38回大倉山ジョイフルコンサート □①年6回実施(30年5月・7月・9月・11月/31年1月・3月) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年6回実施 ②80%以上	①年6回実施 ②98%	B A	・5月20日、7月15日、9月16日、11月18日、1月20日、3月17日開催。主催者:ジョイフルコンサート実行委員会。(共催事業)		・第3期指定管理期間に新たな取組として提案のあった結婚式の利用について、平成29年度から継続して実績をあげ、大倉山記念館の魅力発信する機会としたことを評価します。
		● 子ども映画祭 □①年1回実施(12月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年1回実施 ②3件以上 ③80%以上	①12月8日実施 ②3件 ③100%	B B A	・次年度も継続としていきたい。		・イベントスケジュールについて、毎月作成を行うとともにWEBを活用する等により、積極的な広報を行っていることが確認できました。
	4 子育て支援プロジェクトの立ち上げ、運営	○ のんびるフェスタ □①年1回実施(3月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年1回実施 ②3件以上 ③80%以上	①3月7日実施 ②3件 ③98%	B B A	・28年度に子ども映画祭の代替として、子どもたちの保護者を対象とした催しを実施。	・「大倉山公園愛護会の活動への協力」、「大倉山講演会」など、施設のある大倉山公園の管理者や同施設内の大倉山精神文化研究所と協力関係を築いて事業を実施することで、地域の活性化やにぎわい創出に寄与していることを確認しました。	
● 第7回白山高校美術コース作品展示会 □①年1回実施(8月) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計		①1回実施 ②80%以上	①7月24日～30日実施 ②99%	B A	・1ヶ月前倒しにて7月度に開催、前指定管理者時に白山高校から展示会の開催依頼があり、本年度も継続。(共催事業)	・誰もが情報を得やすいよう、WEBアクセシビリティへの配慮に基づくWEBサイトの更新を行い、ユニバーサル対応に取組んだことを評価します。		
5 地域の若手アーティストや新しい大倉山ブランドの育成・発信	● 地元若手アーティストの作品展示とワークショップ開催 □①年1回実施(9月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年1回実施 ②3件以上 ③80%以上	①9月9日実施 ②3件 ③99%	B B A	・9月9日の「オープンデイ」の際、第1集会所にて日本画の展示実施。	・サークルラウンジは時間をかけ定着させていきたい。利用者のサークル活動についてよくお話し、需要をヒアリングすることで、アンケートの実施により具体的な要望等を把握、そして必要に応じたサークルラウンジの活用を検討して利用者同士より気軽な交流に繋げていく場として考えていく。サークルラウンジを行う目的としてご利用者同士のコミュニケーション強化、音楽と絵画、絵画と演劇といった他業態の芸術感の醸成を育む事で新たなコラボレーションが構築し、集会所の利用方法も変化してくると思う。現状演劇の団体においては、平日の夜間利用が前年比約30%増となっている。ギターサークルの方がサークルラウンジに出演した際に、記念館は平日夜間は空いていることが多いと話してくださったことにより、演劇関係の団体の利用が増え、当館の収益に結びつけることができた。今後も「サークルラウンジ」のみならず、様々な利用や取組を繋げるとにより、結果を出したいと考える。		
	● 横浜市文化プログラム「Dance Dance Dance @ YOKOHAMA 2018」への参画 □ 年1回実施(8月)	年1回実施	8月25日実施	B	・大倉山記念館としてはテーマの「ダンス」より幼児を対象とした人形劇を実施。(自主事業)	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
6 横浜市の「先進的な文化芸術」と「地域の文化芸術」の接点を創る	● 文化芸術活動の支援講座 □①年5回以上開催(5月～) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信	①年5回以上開催 ②3件以上	①7回実施 ②3件	B B	・第8回大倉山記念館「ワークショップ」と合わせてタゴールソングワークショップとして開催。4月28日、5月12日、5月26日、6月9日、6月23日、7月7日、7月14日、計7回実施	・イベントスケジュールについて、毎月作成を行うとともにWEBを活用する等により、積極的な広報を行っていることが確認できました。		
	● 第8回大倉山記念館「ワークショップ」(Artsワークショップ) 「初めての楽器体験」 □①年1回(教室回数6回)実施(5～6月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①実施 ②3件以上 ③80%以上	①6回実施 ②3件 ③100%	B B A	・文化芸術活動の支援講座」と合わせてタゴールソングワークショップとして開催。4月28日、5月12日、5月26日、6月9日、6月23日、7月7日、7月14日、計7回実施	・誰もが情報を得やすいよう、WEBアクセシビリティへの配慮に基づくWEBサイトの更新を行い、ユニバーサル対応に取組んだことを評価します。		
7 文化芸術活動に関わりた方と発信したい方をつなぐ	● 第12回大倉山スプリングジャズフェスタ □①年1回実施(2～3月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年1回実施 ②3件以上 ③80%以上	①3月10日実施 ②3件 ③97%	B B A	・3月10日開催。(自主事業)1日で午後15:00～、17:00～の2回実施。	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
	● サークルラウンジの開設 利用状況を把握しながら、段階的に実施 □ 通年(5月～)	実施	9月9日、11月1日実施	B	・9月9日のオープンデイ、秋の芸術祭(11月1日)、ロビーにてギター演奏開催。	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
8 定期開催事業や長期事業を展開し、教養や文化の向上とリピーター化を推進	● 夏のオープンギャラリー □①年1回実施(8月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①実施 ②3件以上 ③80%	①8月1日～19日実施 ②3件 ③100%	B B A	・港北区役所のご事情により開催できなくなった為、「夏のオープンギャラリー」展にて「こども美術展コーナー」を設け、且つ子供探検ツアーを開催。	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
	○ 第4回国際学生交流会(ハーバード) □①年1回実施(6月)	①実施	①6月30日、2月8日実施	A	・主催者側及び横浜市国際局の要望により今年度より年2回開催に変更。	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
9 積極的な市民交流を促進	● 季節のフラワーアレンジメント教室 □①年6回以上開催(4月～) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年6回以上開催 ②3件以上 ③80%以上	①年7回開催 ②3件 ③98%	A B A	・秋の芸術祭に記念館として独自に出展することが出来た。4月29日、7月21日、9月29日、10月27日、11月1日、11月24日、12月22日、計7回。(自主事業)	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
	● 大倉山寄り道コンサート(大倉山サロン) □①年4回以上開催(9月～) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年4回以上開催 ②3件以上 ③80%以上	①年5回開催 ②3件 ③96%	A B A	・9月9日「オープンデイ」にて3回、11月1日「秋の芸術祭」1回、2月10日「教えてまちの先生」で1回、計5回。	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
10 大倉山地域の文化を発信、交流する場を開く	○ 第4回国際学生交流会(ハーバード) □①年1回実施(6月)	①実施	①6月30日、2月8日実施	A	・主催者側及び横浜市国際局の要望により今年度より年2回開催に変更。	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
	● 季節のフラワーアレンジメント教室 □①年6回以上開催(4月～) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年6回以上開催 ②3件以上 ③80%以上	①年7回開催 ②3件 ③98%	A B A	・秋の芸術祭に記念館として独自に出展することが出来た。4月29日、7月21日、9月29日、10月27日、11月1日、11月24日、12月22日、計7回。(自主事業)	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		
11 強みやノウハウを最大限活かす	● 大倉山寄り道コンサート(大倉山サロン) □①年4回以上開催(9月～) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	①年4回以上開催 ②3件以上 ③80%以上	①年5回開催 ②3件 ③96%	A B A	・9月9日「オープンデイ」にて3回、11月1日「秋の芸術祭」1回、2月10日「教えてまちの先生」で1回、計5回。	・「のんびるフェスタ」に連関して、初年度はギャラリー以外のホール・集会所全館で行っていたが、ギャラリーの利用も許可する事で、幼児に絶大な人気を誇る「ブラレール」を使った催しを行い、幼児に対するの事業を共催事業で開催することが出来た。これまで記念館のイメージは、大人の音楽・芸術を鑑賞する場としてのイメージが強く、今後における次世代の利用者開拓のひとつとして位置付け今後も幼児向けの事業を模索していく。		

平成30年度 大倉山記念館 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 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人材育成及び文化的コモンズ形成を牽引します。	12	地域住民や町内会、学校、近隣施設等との積極的な協働を推進する	●ボランティア養成講座検討会 □検討会開催:年1回以上 ●ハニーカフェ&マルシェ □実施:年2回以上 ●ICTを活用した地域回遊イベント □実施:年1回以上	年1回以上開催 年2回以上開催 年1回以上開催	9月9日開催 9月9日、11月1日、2月10日開催 1月20日～3月31日開催	B A B	・「オープンデイ」開催時に港北ボランティアガイドの方と今後の活動に対してミーティングの場を設けた。 ・「オープンデイ」の2回、秋の芸術祭(5日間開催)の2回。 ・春先の梅・桃・桜を背景とした「季節のフォトフレーム」の実施。	【成果】 ・継続発展の共催事業を着実に実施し各共催団体との協力関係を構築した。各共催事業を通じた記念館の運営や備品・設備に対するご意見を都度拝聴・協議し運営に反映させた。 ・春先の梅・桃・桜を背景とした「季節のフォトフレーム」の実施。 ・花の苗植えと雑草除去の合計回数:4月24日、5月24日、6月27日、7月24日、9月24日、10月24日、11月26日、2月24日、3月24日、計9回実施。 ・清掃活動終了時にお渡し。 ・各共催団体の協力関係の強化により大半の共催事業で前年以上の来館人数・アンケート満足度を得ることが出来た。	【更なる取組を期待する点】 ・共催・後援事業が開催されなかった場合や、内容等を変更して実施する代替え事業等について、引き続き、提案内容や達成指標の趣旨に沿って事業を検討・実施することを求めます。 ・次世代育成の取組として、普段来館することの少ない20～40代向けの事業の拡充について検討することを期待します。 ・引き続き、地域や港北区の文化の発信拠点として、現在実施している事業の継続だけでなく、市内の他の文化施設や文化団体を中心とした様々な団体等との連携を進め、文化的コモンズの形成をさらに推進することを期待します。	
	13	既存の協働の継続と新たな事業展開により、今まで以上に協働を活性化させ、協働と交流の輪を広げる	●大倉山公園愛護会の活動への協力 □①大倉山公園愛護会による花の苗植え活動の継続と発展 □②花のタネの配布	1年4回以上実施 2年1回実施	1年9回実施 2月24日に配布実施	A B	・「花の苗植えと雑草除去の合計回数:4月24日、5月24日、6月27日、7月24日、9月24日、10月24日、11月26日、2月24日、3月24日、計9回実施。 ・清掃活動終了時にお渡し。	・各共催団体の協力関係の強化により大半の共催事業で前年以上の来館人数・アンケート満足度を得ることが出来た。	・引き続き、地域や港北区の文化の発信拠点として、現在実施している事業の継続だけでなく、市内の他の文化施設や文化団体を中心とした様々な団体等との連携を進め、文化的コモンズの形成をさらに推進することを期待します。	
	14	運営方法や事業の実施効果の検証に皆様の声を取り入れる	●大倉山ミーティング(利用者懇談会)の開催 □年2回以上開催	年2回以上開催	8月13日、9月10日実施	B	・8月13日、9月10日の休館日に避難訓練を兼ねて共催の各実行委員の方を招いて開催。			
	15	大倉山精神文化研究所や大倉山公園をはじめ、近隣施設・地域団体等とのネットワーク構築につとめ、文化的コモンズの形成に力を入れ、文化的コモンズの形成を進めるとともに、文化芸術活動を通じた地域連携活動を展開する	●第8回おしえて!まちの先生提供します。 □①年1回実施(1月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計 ○大倉山講演会 □①年4回実施(4～7月) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計 ○第34回小さな丘のメリークリスマス □①年1回実施(12月) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	1年1回以上実施 23件以上 380%以上 1年4回実施 280%以上 1年1回以上実施 280%以上	1月2月10日実施 23件 399% 1年4回実施 287% 12月9日実施 299%	B A B A B A	・港北区役所地域推進課の方々と協議して、港北在住の各文芸に秀でての方を自薦より参加希望者を募り、講義を行ってもらう。(自主事業) ・主催者:大倉山精神文化研究所。(共催事業) 4月21日、5月19日、6月16日、3月16日、4回実施。 ・主催者:小さな丘のメリークリスマス実行委員会。(共催事業)	【課題】 ・各共催団体の性質の違い、目的の違いをよく理解し事業の実施に対して地域のボランティアの方が動きやすいことを第一に的確に協力要請を行っていく。 ・「ハニーカフェ&マルシェ」は自主事業としての収益確保に繋がるように継続的に協議していく。	・「大倉山子どもフェスティバル」において、中学生から大学生までの多くのボランティアに協力していただく体制を築いているとともに「ボランティア養成講座検討会」を実施しているものの、他の事業や施設運営においても現状以上に市民協働の取組を進め、地域の方を中心とした市民の方、利用者の方を巻き込んで実施することを期待します。	
	16	人材育成活動に積極的に取り組む	●文化芸術活動団体の施設WEBサイトでの紹介 利用頻度の高い施設や地域で活動する団体を中心に段階的に展開 □紹介団体:3団体以上	3団体以上	4団体	A	・秋の芸術祭、ジョイフルコンサート、ドキュメンタリー映画祭、子どもフェスティバル、各実行委員会を紹介。			
	17	文化芸術の専門的な知見と経験を有するとともに、地域の多様な主体とネットワークを築く専門性と、コーディネート能力を持った人材によって文化的コモンズの形成を牽引する	○第34回大倉山秋の芸術祭(11月) □①年1回実施(11月) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	1年1回以上実施	11月1日～5日実施	B	・主催者:秋の芸術祭実行委員会。(共催事業) 11月1日～11月5日。全館貸し切りにて利用。港北区役所、地域町内会、自治会等も参加。大倉山記念館における年間イベントでは最大規模。(期間、5日間も最長)			
	18	施設と地域が培ってきたものを継承しながら、資源やネットワークをさらに活かし、時代に適した、これからの地域文化拠点として相応しい施設を目指す	○第34回大倉山子どもフェスティバル □①年1回実施(5月) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計 ○第12回大倉山ドキュメンタリー映画祭 □①年1回実施(3月) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	1年1回以上実施 280%以上 1年1回以上実施 280%以上	1月5日5日実施 1月23日・24日(2日間)実施	B A B	・主催者:大倉山子どもフェスティバル実行委員会。(共催事業) 5月5日開催。子ども対象の音遊び、コンサート、イベントを中学生・高校生・大学生のボランティアの協力により実施。 ・主催者:ドキュメンタリー映画祭実行委員会(共催事業) 3月23日、24日2日間開催。			
	19	文化的コモンズ形成のために、文化施設として求められる専門性と、地域の顔として求められる多様な役割を両立するため、この役割を担う多様なコーディネーターを育成し、協働を推進	○市内の他の文化施設や文化団体等との連携事業 □①年1回以上(10月～) □②来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	1年1回以上実施 280%以上	1月4日6日、9月21日実施(再掲)	A	・サントリーパブリシティサービス株式会社の企画協力によるコンサート開催。(自主事業)(再掲) ・春・秋とテーマフラワーを決めて実施。本年は桜と菊にて開催。(再掲)			
	3 建築物としての保存、管理及び価値の普及並びに市民の円滑な施設利用の促進を図ります。	20	施設の価値と保全の必要性を体感・体験できるイベントや事業の実施	●ガイドツアー (1)施設見学プログラムの実施 ■①施設見学ツアー参加:希望校に対応 (2)観梅会や大倉山オープンヘリテージなどの市内イベント開催時のガイドツアー □②年12回開催 □③WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □④来場者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	1希望校に対応 2年12回開催 33件以上 480%以上	1希望校に対応 2年13回開催 33件 4100%	— A B A	・近隣の小学校対象:大倉根小学校、大綱小学校等。 ・「オープンデイ」、「教えてまちの先生」、「子どもフェスタ」にて13回開催。(共催事業)	【成果】 ・館内各所の案内板の改良は、撮影・取材の誘致の際にも有利に働いた。特にドラマ・映画といったマスメディアの反響を今後の知名度アップの糧としていきたい。 ・ガイドツアーや建築講座の事業や、取材への対応を通じて、大倉山記念館の文化財としての価値を普及する機会を創出した。	
		21	利用者・地域住民などとともに「大倉山記念館利用ルール」を策定し、広く告知するとともに、遵守を徹底	●関係団体との連携による文化財の保護 ■①修繕を実施する際は、横浜市歴史資産調査会(ヨコハマヘリテージ)監修のもと、その内容について可能な限り情報を開示 ■②当グループが管理運営する他の文化財施設や全国の文化財施設との連携を深め、情報共有・情報交換を行う	1実施 2実施	1実施 2実施	— —	・当グループの関西・九州エリアにおいて文化財施設を指定管路業務おこなっている施設と定期的に情報共有を行った。(アンケート内容、ご意見の設問等)	・撮影に関しては、目標件数を達成できた。対応においても利用者様との調整・ご理解を賜りトラブル防止に努め満足いく撮影をして頂いた。またウェディングフォトロケーションという観点からは、今年度も記念館での『人前式』を具現化でき、地域の方のご協力を得てタウンニュースへの掲載も行った。	
		22	地域のシンボルとして、メディアの撮影や、一般向けウエディングロケ地として活用し、施設と地域のイメージアップに貢献する	●撮影・ロケの積極的な誘致 □①メディア撮影・ロケへの協力・撮影協力 ■②協力会社やロケ地コーディネート会社の積極的な情報の開示 □③ウエディングフォトロケーションとしての活用・撮影協力	1年間35件 2実施 3年間2件	1年間35件 2実施 3年間2件	B B B	・撮影収入 3,481,000円実績	【課題】 ・好評である館内見学ガイドツアーの継続して行えるボランティアガイドの育成。	
		23	地域住民・連携先とともに公園と地域のにぎわいを演出	●大倉山記念館 花めぐり □①年1回以上開催(3月) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③参加者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	1年1回以上開催 23件以上 380%以上	1月16日、3月16日開催 23件 3100%	A B A	・観梅会時期(2月～3月)に開催。(大倉山梅園含む春の花めぐり)2月と3月の1ヶ月後における大倉山の春の変化(春の花変化として)。	・施設利用への影響をできるだけ排除した中での撮影の実施により、人前式利用の件数拡大。	
		24	当施設だけでなく、地域全体の保存と活用を推進する	●今昔建築講座 □①年2回以上開催(6月～) □②WEBサイトやSNS等での自主的な発信 □③参加者アンケート「大変満足」と「満足」の合計	1年2回以上開催 23件以上 380%以上	1月9日15日、10月6日開催 23件 3100%	B B A	・大倉山精神文化研究所との連携により開催出来た。	・館内見学においては、人気の塔屋ツアーを継続的に行う。	

平成30年度 大倉山記念館 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%以内の実績→「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、 情報提供します。	25	マルチチャンネル、多言語の広報を展開	<ul style="list-style-type: none"> ●施設紹介パンフレットの作成および情報発信 <ul style="list-style-type: none"> □①現状のパンフレットを参考に、当施設のパンフレットを刷新 ■②パンフレットは館内で配布するほか、WEBサイトからのダウンロードも可能とする ■③重要な箇所は、英語等の多言語での記載も検討 ●チラシの作成と新聞折込 <ul style="list-style-type: none"> ■①催事や地域の季節の情報を伝えるチラシを作成 □②チラシは、館内・商店街・最寄駅・近隣施設等で配布:年4回発行 ■③新聞折込:年4回以上 	①実施 ②実施 ③実施	①未実施 ②実施 ③実施	— — —	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットにおいては、初年度に作成したものの残数が多く、最終年度である2020年4月以降に増刷する予定。その際にも多言語(英語等)も実施の予定。現段階では内容を検討中。 ・チラシは記念館イベントスケジュールを毎月12回発行。新聞折込においては四半期毎で年4回実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 【成果】 ・WEBサイトにおけるアクセシビリティを刷新し、平成28年度から開設しているSNS (Facebook) で、これまで以上に旬の情報を配信した。 ・紙媒体として、施設利用案内のパンフレット及び大倉山精神文化研究所様との共著の共有パンフレットを継続して配布している。 ・地域の広報媒体(紙媒体、並びにWeb)との連携を構築し、継続的に行っていきたい。具体的な数字としての成果という事より、多様化する顧客ニーズにおいて広報媒体も多岐にわたって行っていかねば、利用者サービス向上への対応は難しいと思われる。今後数値的データ収集による分析も考えていきたい。 ・記念館に送付いただくチラシの内容を整理・精査し、周辺施設の文化事業の情報をより分かりやすく掲示・配布した。
	26	サークルラウンジの設置	<ul style="list-style-type: none"> ●情報コーナーの設置 <ul style="list-style-type: none"> ■①当施設の毎月の催事情報を掲示・配布。 ■②周辺施設の文化事業の情報を収集し、掲示・配布 ■③情報コーナーではサークルラウンジの開設 	①実施 ②実施 ③実施	①実施 ②実施 ③実施	— — —	<ul style="list-style-type: none"> ・情報コーナーとして1階・2階(ロビー内・外)の掲示板上に随時掲示、サークルラウンジ情報も掲示し共有。 ・ご利用者を中心としたコミュニケーションの励行。 ・商店会・愛護会等の催事参加の励行。 ・自主事業日・協賛事業日に実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の広報媒体(紙媒体、並びにWeb)との連携を構築し、継続的に行っていきたい。具体的な数字としての成果という事より、多様化する顧客ニーズにおいて広報媒体も多岐にわたって行っていかねば、利用者サービス向上への対応は難しいと思われる。今後数値的データ収集による分析も考えていきたい。 ・記念館に送付いただくチラシの内容を整理・精査し、周辺施設の文化事業の情報をより分かりやすく掲示・配布した。
	27	大倉山コンシェルジュの配置	<ul style="list-style-type: none"> ●大倉山コンシェルジュによる情報提供 <ul style="list-style-type: none"> ■①地域の情報に精通したスタッフの育成とお客様対応を実施。 ■②地域や近隣学校の行事、集まりに積極的に参加・協働。 ■③「まちの情報ステーション」として地域の情報を収集・発信。 □年4回以上実施 	①実施 ②実施 ③年4回以上	①実施 ②実施 ③11回実施	— — A	<ul style="list-style-type: none"> ・無料備品においては積極的に案内し利用戴く。 ・多言語案内においては各集客室名の表示案内を英語にて記載、トイレの手洗いは英語表記。 ・ご意見箱のご意見は四半期毎にまとめて掲示板に返答を記載して掲示。年度末に利用者アンケートを実施。3月・9月もしくはその前後の休日に防災訓練と同時に利用者にも出席してもらいミーティングの開催実施。 ・横浜市発行の広報紙への積極的な掲載の他、『タウンニュース』『ASA大倉山』などの地域紙にも積極的に掲載しその他Web広報も強化。 	<ul style="list-style-type: none"> 【課題】 ・事業に応じた広域の広報を検討する。例えば、オープンデイなど文化財としての建物を紹介する機会には、これまでの港北区内から市内全域と広範囲で周知する。 ・今年度は、コンシェルジュの設置を定着化ができず、来館が多く見こまれる事業に合わせた対応とした。次年度は、コンシェルジュによる情報提供を定期的に実施、定着化を図るようしていきたい。(毎週末の対応等) ・多言語案内について、以前、館内各部屋の案内板、パブリックスペースの案内版作成の際にお知恵を拝借した利用者である英会話講師の方へ改めて案内方法、文面のご意見を聞いて、行政担当部局と協議していく。
	28	全国の店舗と自社WEBサイトで 広範囲の広報展開を行う	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者の利便性向上に向けての取組 <ul style="list-style-type: none"> (1) ■①新規WEBサイトの作成 (2) さまざまな利用者への配慮 <ul style="list-style-type: none"> ■②ピアノやラジカセットなどの有料貸出や車いす、机やイスの無料貸出 ■③多言語での館内案内表示・アンケート実施など、外国人利用者へ配慮した取り組み (3) 利用者のご意見を伺う仕組み作り <ul style="list-style-type: none"> ■④館内の目に付きやすい場所にご意見箱を設置 ■⑤利用者アンケートを実施 ■⑥大倉山ミーティングを開催 ●広報よこはま等へ掲載依頼および当グループの広報連携の取組 <ul style="list-style-type: none"> ■①「広報よこはま」や港北区区民活動支援センター発行の「楽・遊・学」および地域フリーペーパー等への積極的な掲載依頼を実施 ■②当グループのWEBサイトへのリンクや広報室を活用したプレスリリースによる広域の広報PRを実施 	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施	— — — — — —	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市発行の広報紙への積極的な掲載の他、『タウンニュース』『ASA大倉山』などの地域紙にも積極的に掲載しその他Web広報も強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語案内について、以前、館内各部屋の案内板、パブリックスペースの案内版作成の際にお知恵を拝借した利用者である英会話講師の方へ改めて案内方法、文面のご意見を聞いて、行政担当部局と協議していく。
	29	SNSやARなどのICTを活用した積極的なプロモーションを展開	<ul style="list-style-type: none"> ●ソーシャルメディアを活用した情報発信 <ul style="list-style-type: none"> □Facebookでの情報発信 	1回/3日以上	1回/3日	B	—	—
	30	地域や各団体と連携した広報を実施	<ul style="list-style-type: none"> ●関係機関等との連携によるPR活動 <ul style="list-style-type: none"> ■①港北区区民活動支援センターでのPR活動 ■②港北ボランティアガイドとの連携による見学ツアーを定期的に実施 ■③区民活動支援センターにおける利用案内体制の強化 ■④港北国際交流ラウンジとの連携強化によるPR活動 	①実施 ②実施 ③実施 ④実施	①実施 ②実施 ③実施 ④実施	— — — —	<ul style="list-style-type: none"> ・関連機関との連携に関しては港北区役所担当課の担当者とのコミュニケーション励行に努め個々の連携を強化した。 	—
	31	市民が行う文化芸術活動に対する 情報提供や専門家の紹介などを 支援	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の文化活動団体へ支援 <ul style="list-style-type: none"> ■①既存共催事業各団体との話し合いの上事業を実施 ■②現状における課題や要望の解決や改善に尽力し事業の発展に貢献 ■③地域の文化活動に関する情報収集 ■④施設内情報コーナーを設置し地域の文化活動のパンフレットを配布 ■⑤地域の文化活動団体の紹介コーナーで会員を募集 ■⑥既存団体の中から希望する活動団体を紹介 	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施	— — — — — —	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデイでは港北区区民活動センターとともに港北区に登録された「まちの先生」の制度を活用し、まちの先生の紹介やまちの先生による体験プログラムを実施することが出来た。 	—
	32	各種ガイドラインを遵守	<ul style="list-style-type: none"> ●WEBサイトの新規作成 <ul style="list-style-type: none"> ■①横浜市インターネット情報受発信ガイドラインを遵守し、新規WEBサイトを作成。 ■②催しの情報や年度事業計画書・報告書をWEBサイトに掲載 ■③施設の貸出状況、次回抽選日、各室の稼働状況をWEBサイトに掲載 	①実施 ②実施 ③実施	①実施 ②実施 ③実施	— — —	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市依頼による大倉山記念館HPのアクセシビリティを3月末に完了。催し物情報の更新、空き室状況等もそれぞれHPに掲載。 	—
	33	施設の歴史、見どころをわかりやすく 伝え、知識と教養の向上に 応える	<ul style="list-style-type: none"> ●歴史的建造物への興味喚起に向けての取組 <ul style="list-style-type: none"> (1) 配布用チラシ制作 <ul style="list-style-type: none"> ■大倉山精神文化研究所や横浜歴史資産調査会(ヨコハマヘリテージ)と連携し、配布用チラシを常備し、一般見学者や総合学習授業で来館する小・中学生に配布 	実施	実施	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ヨコハマヘリテージにおいては本年度も準会員として継続登録。大倉山精神文化研究所とも連携しチラシを常備。 	—

平成30年度 大倉山記念館 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	
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の提供(貸出業務への取組)を促進します。	市民・利用者の利便性と公平性、施設の維持に配慮し、関係者とともに策定する利用ルールの徹底で、どなたにもわかりやすく、いつまでも快適な施設利用を実現	(1)開館について ■開館日数347日、開館時間:9時~22時 ■休日:計18日(施設点検:12日、年末年始:6日) (2)利用料金について ■料金表による運用 (3)利用者本位の貸出し業務の遂行 ■ご希望やご意見および対応内容の館内等への表示 ■ご希望やご意見の全スタッフの共有 (4)駐車場の運営 ■安全に充分注意し、希望者ができるだけ駐車場を利用できるよう臨機応変に対応 ■利用ルールの告知 (5)全スタッフの統一された高レベルの巡回点検 ■毎日、開館時にチェックシートを用いて、駐車場内の巡回点検を実施 □日常巡回点検の実施	(1)実施 (2)実施 (3)実施 (4)実施 (5)2回/日以上	(1)実施 (2)実施 (3)実施 (4)実施 (5)2回/日	・開館日数、開館時間、休館日はそれぞれ遵守。利用料金も同様。 ・敷いたご意見をまとめ館内掲示。 ・安全に留意して駐車場の対応を行う。 ・日常巡回点検の励行。	【成果】 ・昨年度までホール控室専用であった第2集会室をどなたでもご利用できるように対応し、本年度は充分周知出来た。また、会議・フアラサークル等のご利用者に対して、日常的な窓口対応の中で広報を行うことができ、利用率向上に繋がった。 ・新規利用者が継続して施設を利用しやすいよう、ご案内を徹底した。記念館のマイナス面である室内温度においては、除湿器の設置・温度設定の小まめな管理・清掃により、使用しやすい環境整備を行い、今後も利用者状況を考慮して快適な施設の提供を行う。 【課題】 ・全室での目標率の達成を目指す。未達成であった第2集会室の利用率の増加に向けては、ホール利用時における控室利用が優先であるものの、窓口での広報強化により前年比10%アップを達成出来ているので、引き続き、会議・お稽古等の少人数規模でのご利用者へのご案内を徹底していく。	【評価できる点】 ・利用者、来訪者への柔軟で細やかな対応を行うことにより、利用率は概ね目標を達成しているとともに、利用者数も前年を上回っていることを高く評価します。 ・施設内に観葉植物や花を飾るなど、指定管理者の強みを生かし、利用者へ快適な空間を提供していることを確認しました。 ・施設のハード面での課題があるものの、施設の運用やスタッフの対応等のソフト面でバリアフリーに配慮した対応を進めていることを評価します。 ・業務の基準に基づき、職員を適切に配置するとともに、研修やスタッフミーティング等を実施することにより、人材育成を行うだけでなくスタッフ全員で情報共有を行い、利用者や地域住民等へのサービス向上の取組を行っていることが確認できました。 ・大倉精神文化研究所、大倉山公園等との関係性の強化に向けて、積極的かつ継続的にコミュニケーションをとり、円滑に連携していることが確認できました。 ・業務の基準等に沿い本市の重要施策を踏まえ、適切に運営が行われ、個人情報保護のほか、公共施設として対応すべき事項が確実に実施されていることを確認しました。
		目標利用率(5年平均) ホール90%、ギャラリー99%、第1集会室78%、第2集会室90%、第3集会室63%、第4集会室71%、第5集会室79%、第6集会室62%、第7集会室76%、第8集会室58%、第9集会室71%、第10集会室84%	(6)各部屋の目標利用率について □平成29年度目標利用率 ホール 88% / ギャラリー 99% / 第1会議室 73% / 第2会議室 87% / 第3会議室 61% / 第4会議室 70% / 第5会議室 77% / 第6会議室 61% / 第7会議室 75% / 第8会議室 54% / 第9会議室 68% / 第10会議室 82%	ホール :88% ギャラリー :99% 第1会議室:73% 第2会議室:87% 第3会議室:61% 第4会議室:70% 第5会議室:77% 第6会議室:61% 第7会議室:75% 第8会議室:54% 第9会議室:68% 第10会議室:82%	ホール :92% ギャラリー :100% 第1会議室:82% 第2会議室:73% 第3会議室:68% 第4会議室:78% 第5会議室:83% 第6会議室:74% 第7会議室:80% 第8会議室:64% 第9会議室:75% 第10会議室:88%	・利用率においては第2集会室のみ未達成、他は目標達成。 (参考)平成30年度利用者数:128,382人 平成29年度利用者数:120,520人	・既存利用者同様新規利用者の更なる開拓を行っていくにあたり、特に平日の夜間においては演劇関係の団体を中心に利用できる集会室を案内していく。
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を図ります。	公益性・公共性・利用者満足度の高いアイデア・ノウハウを積極的に提案し、施設や地域のファンを増やし、リピーター化を進める	(1)花とみどりによる清潔で潤いある環境を演出 ■①施設入口に季節の花の寄せ植えやコンテナガーデンを設置 ■②集会室や館内共有スペースに観葉植物を配置 ■③トイレには生花や鉢物を配置し、環境美化に寄与 ■④夏場には、館外にグリーンカーテンを設置し、利用者や地域住民に環境保全啓発を実施	①実施 ②実施 ③実施 ④実施	①実施 ②実施 ③実施 ④実施	・館内に季節感を醸し出す花を使った装飾することを心がけ館内のパブリックスペースに生花・鉢物を設置した。	【成果】 ・ロビーに観葉植物を常設した他、館内に四季折々の花を設置し、年間を通じて、潤いと季節感を演出出来た。 ・アンケート、窓口でのお問い合わせを受け、可否を協議し、運営上のサービス向上へと繋げた。ご利用者からのご意見で一番多くお褒め戴いた事は、平成29年度に行政担当部局にて実施したトイレの暖房便座設置と和式トイレから洋式トイレへの変更である。以前から要望が多く、今年度のアンケートにもトイレ変更を評価する記載が多数ある状況。 ・災害時対応機能自販機設置及び授乳室の快適性に関する御意見に係る対応は、即時に実施した。車いす、ベビーカーへの対応は、横浜市と協議を継続していきたいが、構造上バリアフリー化を行うことは難しいと思われるので、引き続き、実際に来館された場合の置き場所の工夫等の検討を進めたい。	【更なる取組を期待する点】 ・外国人の方も参加できる催事について、ニーズの把握、実現性、ソーシャルメディアの活用などによる多言語の広報連携などについて、さらなる検討を進めることを期待します。 ・近隣住民や関係団体とのより一層の連携強化やコミュニケーションの向上を期待します。 ・引き続き、個人情報の管理の徹底や適切な施設の提供を行ってください。
		4 苦情発生・要望への対応	(1)利用者ニーズに応じたさまざまなサービスの導入 ■①アンケート調査・利用者懇談会などの利用者のニーズに迅速に対応して、運営にフィードバック ■②各室利用者や事業共催者へ事前予約によるお弁当販売の実施を検討 ■③各種貸出しグッズの提供や車いす、ベビーカーの無料貸出 ■④館内に設置した授乳室をより快適で使いやすい環境に見直す ■⑤催事開催時に子どもの預かりを行い、保護者が安心して催事に参加できるサービスを検討 ■⑥館内ベンチの増設を検討 ■⑦施設のパンフレットや館内案内の多言語による表示を検討 □⑧英語等を話せる講師による催事を実施し、外国人も参加できるようにする ■⑨地域の各種情報を発信する「まちの情報ステーション」としての役割を担う ■⑩館内に災害時対応機能付きの自動販売機を設置	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施 ⑦実施 ⑧年1回以上 ⑨実施 ⑩実施	①実施 ②実施 ③未実施 ④未実施 ⑤実施 ⑥実施 ⑦実施 ⑧年1回 ⑨実施 ⑩実施	・アンケート形式の紙媒体は四半期毎で纏めて掲示報告。口頭にてのご意見は即時対応。 ・授乳室においては小まめな清掃励行で使いやすさを告知 ・館内ベンチの増設よりギャラリーへの増設を実施。 ・各種情報発信の「ハブ」基地として利用者に感じてもらえる館を目標。 ・館内災害時対応機能付き自販機を継続設置。	・多言語案内について、観光施設ではなく市民利用施設としての在り方を模索・検討する。現状、最終年度の実現を目標として、行政担当部局と協議中。
3 組織的な施設運営(職員の確保、配置及び育成)をします。	施設の特性を熟知したスタッフによる安全・安心・快適を最優先に考えた運営組織を構築し、施設の顔として、利用者や地域住民・市民に最高の「おもてなし」を提供	(1)■人材の配置について (2)■勤務体制について (3)■スタッフ研修 ■①運営開始前および運営開始後の定期的かつ計画的な研修を実施 ■今年度は、接客接客や利用受付、緊急時対応等の基本的な内容の習得を目標とする □②新規人員研修:1回 □③基礎研修:年2回 (4)スタッフミーティングの開催 ■④各種ミーティングを開催し、情報共有およびチームワークを醸成 ■⑤全体会議等、定期的なミーティングを開催	(1)9名で運営 (2)計画実施 ①実施 ②1回実施 ③年2回実施 ④実施	(1)9名で運営 (2)計画実施 ①実施 ②1回実施 ③年2回実施 ④実施	・人員配置、勤務体制は計画通り。 ・スタッフ研修も3月・9月で研修の実施、新人が配置なかった為新人研修は行っていない。	【成果】 ・研修を通じて、スタッフそれぞれが考えるおもてなしの気持ちを持って接客することを実践することで窓口スタッフの高評価につながった。 【課題】 ・ご利用者の要望を小まめに対応し、記念館全員が同じ方向で接客出来るように努めていく。 ・大倉精神文化研究所との事業連携を強化・実施する。これまで以上に密接に連携していく。	
		6 利用者や市民へ質の高いサービスを提供できる人材育成を行い、「顔の見える運営」を実践	(5)地域住民、地域の各種団体、関係機関等との連携体制の確立 ■①地域住民へのお声がけなど、スタッフから積極的にコミュニケーションを図る ■②ゴミ拾いや花植え活動など、明るく見通しの良い環境づくりに努める (6)大倉精神文化研究所との連携強化 □③日頃からスタッフ同士の積極的なコミュニケーションを図るための連絡調整会の開催 (7)地域の各種団体等との連携強化 □④大倉山地区連合町会や大倉山夢まちづくり実行委員会への加入を検討⇒町内会や地域の集いへの参加 (8)官民協議体制の確立 ■⑤連絡体制の強化	①実施 ②実施 ③月1回 ④年4回 ⑤実施	①実施 ②実施 ③月1回 ④年4回 ⑤実施	・公園愛護会・商店会を中心とした地域の皆様との連携。 ・公園愛護会との花壇清掃(月例)実施。 ・港北地域連携会議(港北区役所主催)年2回の出席にて関係強化。	・地域の活動において、記念館をさらなるご利用の場として再認識して頂くようにしていく。

平成30年度 大倉山記念館 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 本市の重要施策を踏まえた取組をします。	7 個人情報の適正な取り扱い	(1)個人情報保護への取組 ■①代表団体が取得している、(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)の「プライバシーマーク」認証に準拠した個人情報保護に努める ■②グループ内の個人情報保護窓口の管理のもと、法令遵守と情報の漏洩や不正アクセスなどによるデータ破壊・盗難・改ざんなどのリスクを十分に理解した上で、取扱い方法・漏洩防止策を構築し、大倉山記念館の個人情報保護管理体制を構築 ■③個人情報のリスク調査、管理台帳の作成、リスクチェックシートの作成を実施 □④全スタッフに対する個人情報保護研修および試験の実施	①実施 ②実施 ③実施 ④年1回	①実施 ②実施 ③実施 ④年1回	— — — B	・毎年3月に個人情報関連の研修・試験の実施により個人情報の取り扱いに対する再認識を徹底し大倉山記念館における利用者様への遵守に努める。 ・実施事業における委託に関しては既存事業者を選定、新規の場合は市内事業者を選定し、協力関係を構築した。	【成果】 ・個人情報保護研修を実施し各自にテストを行い、個人情報の取り扱いの考え方を学ぶ事で今年度個人情報の漏えいはなかった。 ・花の種の配布、花苗の育成、花と緑を通じた環境配慮を実施した。 【課題】 ・大倉山記念館の利用者サービスにおける個人情報の取り扱いの流れを整理し、より正確な個人情報保護に取り組む事を徹底する。
	8 適正な情報公開	(2)迅速で適切な情報公開 ■①情報の公開にあたっては、市の情報公開条例を基本とした「情報公開規定」を策定し、適切な情報公開体制を確立 ■②施設の管理運営に関する情報は、市民(利用者)からの請求(問い合わせ)があった時だけでなく、積極的に自主的な情報提供を行う	①実施 ②実施	①実施 ②実施	— —	・行政担当部局と連携し相談しながら適切に対応。	
	9 人権の尊重	(3)人権尊重の取組 ■①スタッフの採用にあたっては、男女の区別なく、適材適所の人材登用を進める ■②障がい者雇用の促進を図るとともに、授産施設からの物品購入をはじめ、障がい者との共生に積極的に取り組む ■③すべてのスタッフに対し、業務基本研修、人権研修等を実施 □④人権研修:年1回	①実施 ②実施 ③実施 ④年1回	①実施 ②実施 ③実施 ④年1回	— — — B	・採用にあたっては適材適所の人材登用とともに年配のシニア枠も積極的に登用。 ・共催事業開催時に障害者製造の軽食(パン)のロビー販売を共催者に紹介し、好評を得る。	
	10 環境への配慮	(4)環境への配慮 ■①環境に配慮し、廃棄物発生を抑制に努める ■②「市役所ごみゼロ」「横浜市脱温暖化行動指針」「ヨコハマ3R」等の市の施策や事業に協力する ■③花苗の植え付けやグリーンカーテンの設置などを通じて、子どもたちをはじめ市民に環境学習機会を提供し、環境意識の啓発に努める	①実施 ②実施 ③実施	①実施 ②実施 ③実施	— — —	・原則、ご利用者へのごみの持ち帰りを協力依頼。 ・行動指針により、ごみの抑制に努める。 ・地域小学校との連携により花植えの校外学習機会を提供。	
	11 市内中小企業への優先発注	(5)市内中小企業振興の取組 ■横浜市中小企業振興基本条例に基づき、資材・消耗品等の購入や設備機器管理、定期点検等の委託業務は、市内中小企業等へ優先的に発注を行い、地域企業の育成に貢献する	実施	実施	—	・横浜市内中小企業への備品関係の優先的発注励行。	

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をします。	経験と実績を活かした的確な日常管理 高い専門性を有する市内事業者による定期・法令点検の徹底	(1)安全・安心できる施設の維持 ■①「業務の基準」の設備等保守管理項目を遵守し、日常的・定期的な施設点検を実施。必要に応じて緊急点検を実施 施設・設備維持管理の専門スタッフを配置 □②定期的な施設点検 □③建築物点検マニュアル及び建築物定期報告に準拠した点検	①実施 ②月1回 ③年1回	①実施 ②月1回 ③年1回	— B B	・日常点検の励行により、不具合になる可能性のある箇所等を事前に察知するよう努めた。 ・前指定管理者からの引継ぎの継続を第一としているが、点検等を行う事によりその都度の課題点を掌握して、より良い環境をの維持に努めた。	【成果】 ・点検チェックリストは、年度毎マイナーチェンジを行い改めて作成し、日常の点検に使用出来た。 ・維持・保全計画体制を継続構築することが出来た。 ・清掃点検においては、ダブルチェック体制を徹底して行い、美化に努めた。 ・記念館周りの落葉清掃においては、北部公園事務所と打ち合わせを行い処理でき、北部公園事務所との月例会議出席会議において情報共有や確認が出来た。 【課題】 ・施設及び設備に関する年一回の自主点検継続する他、事前の施設維持に努めていく。	【評価できる点】 ・業務の基準等に基づき、指定管理者内の共同事業者、大倉山公園を管理する北部公園緑地事務所と連携し、施設・設備・施設周辺環境の保全・管理が適切に行われていることを確認しました。 ・些細な破損や故障なども含めた施設の不具合について、細やかな対応を迅速に行い、記録に残し、適切に対応していることを評価します。 ・同施設内の大倉山文化研究所や北部公園緑地事務所と適切に緊急時・災害時等の対応体制が整えられ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、消防訓練・防災訓練、災害用備蓄品の整備等を実施していることが確認できました。
		(2)中長期視点での施設・設備の維持管理計画の立案 ■①引継ぎ期間中に構成団体および市内の専門事業者が施設・設備を点検し、中長期視点での施設・設備の維持・保全計画を立案する ■引継ぎ期間中に、修繕履歴から現状と課題の把握、部品調達先の確認する □②中長期計画の策定	①実施 ②年1回	①実施 ②年1回	— B			
		(3)快適で安心できる環境の維持 □①「業務の基準」の清掃項目一覧及び清掃内容一覧を遵守し、チェックリストを作成し、日常・定期清掃を実施 ■②構成団体の専門家による日常点検チェックリストを作成し、日々、スタッフが巡回点検 (4)樹木・公園設備等の点検管理 ■①代表団体のグループ会社に所属する樹木医や造園施工管理技能士による植物の点検と日常手入れの助言を実施 □②樹木診断:年1回 ■③「業務の基準」の公園管理項目一覧を遵守 ■④北部公園緑地事務所との連携	(3)①実施 (3)②実施 (4)①実施 (4)②年1回 (4)③実施 (4)④実施	(3)①実施 (3)②実施 (4)①実施 (4)②年1回 (4)③実施 (4)④実施	— — — B — —			
2 小破修繕への取組を行います。	市の指定有形文化財であることを十分に理解し、横浜市文化財保護条例を遵守 予防保全に努め小破修繕を実施し、施設の長寿命化と経費削減を両立	(1)施設・設備の予防保全 ■①過去の修繕履歴をしっかりと引継ぐ ■②現状の把握、問題箇所の抽出、材料・部品等の調達先(メーカー等)の確立を行う	①実施 ②実施	①実施 ②実施	— —	・過去の修繕履歴の掌握と現状の把握を徹底。 ・年度末に修繕計画を実施し、大規模な修繕が予測される案件については、行政担当部局へ都度報告。	【成果】 ・前指定管理者からの引継ぎ時(初年度)に修繕記録として受理したものは、現状においても修繕履歴・調達先を記載しているが、不明瞭な部分もあるのでカスタマイズして今後も使用していく。 【課題】 ・設備の経年劣化が進んでおり、生産中止部品であることや代替品対応となり場合も多いため、スタッフ間で早めの情報共有を行う。	・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を確実に実施するとともに、職員間・指定管理者間・本市との情報共有を求めます。 ・例年通りの防災訓練の継続に限らず、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消防訓練・防災訓練等の実施を検討することを期待します。
		(2)中長期視点での施設・設備の修繕計画の立案 ■①引継ぎ期間中に構成団体および市内の専門事業者が施設・設備を点検し、中長期視点での施設・設備の修繕計画を立案 □②中長期修繕計画の策定:年1回	①実施 ②年1回	①実施 ②年1回	— B			

平成30年度 大倉山記念館 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%以内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

<p>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を徹底します。</p>	<p>6 「利用者・地域住民の安全・安心」を第一に考えた予防的対策と緊急時対応体制の整備を実施</p>	<p>(1)「利用者・地域住民の安全・安心」を第一に考えた予防的対策 ■①事故などの原因となる現象や状況(ハザード)をまとめた、ハザードマップを作成 ■②防犯カメラの設置箇所について、適宜見直しを行う ■③「港北AAA防犯情報メール」への登録 ■④救急セットやAEDの配置及び保守運用を徹底 ■⑤事象別のマニュアルの作成と研修や訓練による急病人への適切な対応 ■⑥全スタッフの普通救命講習の受講 ■⑦急な天候の崩れや光化学スモッグの発生などを施設やWEBサイトで告知 ■⑧犯罪の起こりにくい施設環境を調え未然防止に努める ■⑨消毒液を設置しインフルエンザ・ノロウイルス対策を徹底 ■⑩トイレに手洗い方法の説明を掲示 ■⑪手洗い方法の英語表記 ■⑫外部委託スタッフを含む全スタッフへの研修および勉強会:年2回 □⑬利用料金の確実な管理 ■⑭事務所に、警備会社が提供する入金機を設置 (3)利用者の安全・安心の確保 ■⑮スタッフによる定時巡回を実施 ■⑯スタッフ不在となる時間帯は機械警備を行い、24時間の警備体制を構築 ■⑰危険箇所の抽出を行いハザードマップを作成 ■⑱ハザードマップによる日々の巡回を行う (4)全スタッフの統一された高レベルの巡回点検 ■⑳毎日、開閉館時にハザードマップを基に作成したチェックシートを用いて、施設内の巡回点検 □㉑日常巡回点検</p>	<p>①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施 ⑦実施 ⑧実施 ⑨実施 ⑩実施 ⑪実施 ⑫2回実施 ⑬実施 ⑭実施 ⑮実施 ⑯実施 ⑰実施 ⑱実施 ㉑1日2回以上</p>	<p>①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施 ⑦実施 ⑧実施 ⑨実施 ⑩実施 ⑪実施 ⑫2回実施 ⑬実施 ⑭実施 ⑮実施 ⑯実施 ⑰実施 ⑱実施 ㉑1日3回実施</p>	<p>・ハザードマップを年次ごとに作成。 ・防犯カメラに関しては館内及び館外の設置を考慮して担当部局へ報告。 ・「港北AAA防犯情報メール」の継続登録。 ・救急セット・AED配置の継続。 ・防火防災訓練(港北消防署協力)により研修実施。 ・全スタッフの普通救命講習の受講(職員実施)、次年度他全員実施予定。 ・事務所及び正面入り口に消毒液の設置継続。 ・手洗い方法の英語表記継続。 ・研修2回実施継続。 ・入金機使用の継続実施。 ・巡回点検と閉館時以降の警備体制の継続実施。 ・ハザードマップ活用により巡回強化。 ・チェックシートを用いての巡回点検実施。</p>	<p>【成果】 ・ハザードマップに関しては、年度初めに本年度分として見直しを行い予防対策の一助は出来、館内の防犯カメラは初年度より継続して使用できた。 ・衛生面においては館内2ヶ所に消毒液を設置することにより、注意喚起を行うだけでなく、利用者の意識を高められた。また研修及び勉強会は消防関連と同日に2回行い、職員の意識向上も図ることができた。 ・現金管理においては入金機への入金により管理を行い、閉館時(22:00以降)は機械警備により管理し、今後も継続する。</p> <p>【課題】 ・常に『ヒヤリ・ハット』の気持ちを全員にて共有するミーティングを持ち、館独自の連絡帳にて記載し、その日出勤していない人員への報告を徹底する。(緊急連絡網の活用)</p>
<p>4 防災に対する取組を実施します。</p>	<p>7 情報の一元管理と市・本部との情報共有体制の構築および、緊急時の速やかな対応と施設被害の最小化、迅速な利用再開への対応</p>	<p>(1)緊急時対応体制の構築とマニュアルの整備 ■①防火管理者を配置 ■②防火計画書を作成し、消防署へ提出 ■③横浜市防災計画に基づく対応マニュアルと連絡網を整備 ■④連絡網は、市・区に提出 ■⑤各関連機関の電話番号を事務所電話の短縮に登録・掲示 ■⑥マニュアルと連絡網は、携帯用冊子にし、スタッフは常に携帯 ■⑦大規模災害等が発生した場合は、行政機関と協力し、迅速な利用再開に努める</p>	<p>①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施 ⑦実施</p>	<p>①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥実施 ⑦実施</p>	<p>・防火管理者の配置励行。 ・防火計画書(変更届含む)港北消防署へ提出励行。 ・連絡網の作成・提出。 ・マニュアルの随時更新とスタッフ携帯用として作成。 ・災害に備えて緊急体制の構築。 ・横浜市依頼により7月(西日本豪雨)、10月(北海道地震)への募金をご利用者様へ案内し指定口座へ入金した。</p>	<p>【成果】 ・マニュアル・計画書・連絡網を作り、行政各所に提出出来た。また、建物が文化財であり、公園内にあることから、防火管理を徹底し、防火対策を実施することが出来た。</p> <p>【課題】 ・上記マニュアル・計画書・連絡網の作成のみならず、その活用について、スタッフ全員で共有化していく。 ・防災の観点からも休館日を利用しての消防訓練・防災訓練を年2回実施して、非常時に備える心がけを養う事を継続案件としていく。</p>
<p>5 その他管理に関する事項</p>	<p>10 電気主任技術者による適切な設備管理</p>	<p>(1)当グループの電気主任技術者による維持管理 ■①自家用電気工作物の保安・監督を実施 ■②施設・設備維持管理の専門スタッフを配置 ■③自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安監督業務を適正・的確に行う ■④自家用電気工作物が、人体に危害を及ぼしたり物件に損傷を与えたりしないよう維持</p>	<p>①実施 ②実施 ③実施 ④実施</p>	<p>①実施 ②実施 ③実施 ④実施</p>	<p>・電気主任技術資格者の配置。 ・施設維持管理者も同様に配置。 ・その他維持管理においては本部からの協力体制にて維持。</p>	<p>【成果】 ・関東電気保安協会と契約し、自家用電気工作物の保安・監督の委託を行っている。 ・電気工事士の有資格者の配置を継続している。</p> <p>【課題】 ・上記取得者による小まめな日常点検を励行していく。</p>

平成30年度 大倉山記念館 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 指定管理料にのみ依存しない収入構造を構築します。	1 今年度は、現行料金を維持。他施設の状況調査および利用者の声を聴き、次年度以降の料金設定を検討	(1)安定した利用料金収入の確保 ■①貸出情報をWEBサイトやSNSで発信し、稼働率の向上を図る ■②定期的に利用者の声を聞き、その内容を可能な限り運営に反映 ■③利用者や連携し、CDや自作のアート作品を販売する「物販」も積極的に実施	①実施 ②実施 ③実施	①実施 ②実施 ③未実施	③に関しては横浜市と継続して協議していく ・利用料金収入:10,252,300円	【成果】 ・積極的なWEBサイトの活用により、新規ご利用者の発掘が出来た。 ・ご利用者のご意見は出来ることからすぐに対応した。 ・初めて利用された方が、リピーターとして再度利用し、また新規のご利用者を紹介することで金額は少額であるがミーティングで利用のできる第8・第9集会室は、前年比5%の利用料金収入の増となった。 【課題】 ・ロケ・撮影に関しては、計画件数を達成し、次年度以降も継続的に進めるように努めていきたい。 ・記念館にての事前式としての利用(本年7月)、個人撮影ウェディング、着物、記念写真としての使用等件数の増加に寄与できる案内告知を推奨し、継続的に利用に結びつくように努めていく。(具体的には、有料撮影のシェアアップを大前提としたご案内をしていく)	【評価できる点】 ・ロケ、撮影利用について、指定管理料以外の収入を得たことに加え、話題性を呼び、施設への来訪者が増え、施設のPRにも寄与していることを評価します。 ・リピーターの獲得に向けて、利用者のニーズを運営に反映した取組を行っていることが確認できました。 ・照明や空調のこまめな対応など、日常的な管理による経費削減の取組を行っていることが確認できました。 【更なる取組を期待する点】 ・利用料金収入については、目標未達であることから、予約の入っていない貸室や時間帯の分析を行うなどにより、現状以上に積極的な利用促進の取組や検討を行うことを期待します。 ・撮影の誘致に偏ることなく、施設の設置目的である市民利用施設であることを踏まえ、引き続き、バランスの取れた施設運営を求めます。 ・引き続き、日常管理による経費削減を期待するとともに、新しい手法での経費削減の取組の検討を期待します。	
	2 稼働率の向上と安定した収入確保を目指す	(1)ロケ・撮影利用の拡大 積極的な広報PRで、ロケや撮影の利用を増やし、収入確保につなげる □①メディア撮影・ロケ撮影協力 □②フォトロケーション撮影協力	①年間35件 ②年間2件	①年間35件 ②年間3件	・撮影収入:3,481,000円			
2 経費削減等効率的運営に努力します。	3 スタッフの効率的な運営によるコスト削減と施設の魅力や価値の広い発信による利用促進で収入増を図る	(1)効率的・効果的な維持管理運営によるコスト削減 ■①マルチジョブシステムを採用し、スタッフの効果的な配置と効率的な運用により、コスト削減に寄与 ■②スタッフの定期巡回により、節電や空調管理を徹底 ■③エネルギー管理を強化し、次年度以降の目標策定に役立てる	①実施 ②実施 ③実施	①実施 ②実施 ③実施	・巡回による小まめな対応にて節水・節電励行。 ・電気会社の見直しを図り金額減。	【成果】 ・スタッフ各自の意識向上とご利用者様の協力の下、水道光熱費を前年度約10%の削減が出来た(節電・節水)。結果として大幅な電気料金の圧縮が行えた。 【課題】 ・節電においては電気自由化に伴い、適宜見直しも依頼により電力会社の選定に今後も努めていく。 ・スタッフ及びご利用者様のご理解の上、省エネルギーを継続的に推進していく。		
	4 効率的な施設運営による経費削減策の実施	(2)光熱水費の削減努力 ■①日々の節電・節水・空調温度設定管理、可能であれば設備運転時間の変更を実施 ■②設備の改善・修繕などの設備投資型省エネルギー対策(省エネルギー機器を更新導入)を可能な範囲で徐々に取り入れ、さらなる使用削減・コスト削減を目指す ■③施設スタッフはもちろん、各室やトイレにも節電や節水への協力を依頼する案内等を掲示し、利用者にも呼び掛ける	①実施 ②実施 ③実施	①実施 ②実施 ③実施	・光熱費、電気料金:3,335,991円 ・水道料金:310,250円 ・合計:3,646,241円			

評価項目		H30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	説明	自己評価	行政評価	
PDCAサイクルの確実な運用	1 日報及び月報の作成・管理	(1)業務記録の整備 ■①市と協議の上、日報および月報のフォーマットを作成、業務の記録と管理を適正に行う (2)業務内容の報告と共有 ■②緊急を要するもの、重要な件は迅速に市に報告 ■③日々の業務内容は本部サポート部隊も内容を把握、共有	①実施 ②実施 ③実施	①実施 ②実施 ③実施	・適宜案件ごと対応。	【成果】 ・報告業務においては、不明な点はその都度確認することを励行していく。 【課題】 ・施設構造上の問題・行政確認が必要な問合せ等、ご意見に対する対応力が迅速でない案件もあるので、どの案件においても都度早急な進捗報告に努めていきたい。	【評価できる点】 ・業務の基準等に基づき、適切に業務記録の整備、業務計画・報告の作成等が行われていることを確認しました。 【更なる取組を期待する点】 ・特筆すべき事項なし。	
	2 業務計画書及び業務報告書の作成・管理	(1)業務計画書の確実な実行 ■①業務計画書に則り、計画的かつ確実に業務を遂行 ■②実施した事業は報告書に記録し、管理 ■③業務計画書と業務報告書は適宜、市へ報告 ■④本部サポート部隊によるPDCAサイクルの推進 ■⑤利用者の声を聞き取りニーズを反映した事業計画に刷新	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施	・計画書を遵守し業務遂行。 ・適宜案件ごと対応。			
	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)	(1)利用者や市民のご意見やご要望の集約 ■①ご意見箱や利用者アンケート、電話等、いただいたご意見ご要望をデータ一元管理 ■②いただいたご意見ご要望や全スタッフと本部サポート部隊が共有 ■③いただいたご意見ご要望や市と共有 (2)セルフモニタリングの実施 ■④現場スタッフおよび本部サポートによるセルフモニタリングを実施 ■⑤セルフモニタリングの内容は市と共有 (3)執行状況確認会議の実施 □⑥執行状況について現場と本部が確認する「執行状況確認会議」を開催 (4)ご意見やご要望の施設運営への反映 ■⑦いただいたご意見やご要望は基準を設け、市と協議の上、施設運営に反映 ■⑧反映した内容を広く公表し、その内容についてのモニタリングを実施し、PDCAサイクルが適切に運用する環境を整備	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥月1回開催 ⑦実施 ⑧実施	①実施 ②実施 ③実施 ④実施 ⑤実施 ⑥月1回開催 ⑦実施 ⑧実施	・ご意見を四半期毎にまとめて回答も掲載し館内掲示。 ・セルフモニタリングの月毎に実施。 ・執行確認会議を月毎に実施。 ・各会議にて問題を抽出し解決に向けたサイクル(PDCA)を励行。			

平成30年度 大倉山記念館 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		
VI 留意事項	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	
留意事項	1 保険及び損害補償の取り扱い	(1)施設賠償責任保険への加入 ■①利用者が安全・安心に利用できる施設であることを保証 ■②事故の発生がないよう努める	①実施	①実施	—	【成果】 ・計画通り実施できています。 【課題】 ・特になし。 【評価できる点】 ・業務の基準等のとおり、適切に施設の提供を行うとともに、関係機関等への対応等を行っていることを確認しました。 【更なる取組を期待する点】 ・特筆すべき事項なし。		
			②実施	②実施	—			
	2 関係法令などの遵守	(1)適切な許可及び届出等 ■①観梅期など多くの来場者が見込まれる期間においては、飲食物の販売などが予想されるため、届け出などを行う ■②共催事業も含め、必要となる届出を的確に対処 ■③市から目的外使用許可をいただき、利用者と連携し、CDや自作アート作品を販売する「物販」も積極的に実施	①実施	①実施	—			
			②実施	②実施	—			
			③実施	③未実施	—			・横浜市と協議の上、改めて検討していく。
	3 市及び関係機関等との連絡調整	(1)協力・協働関係の構築 ■①横浜市文化振興課、地域の市民団体、文化団体、区民活動支援センター、小中高等学校、商店街連合会、各関係機関等と定期的な情報交換を行い、協力・協働関係を築き、信頼関係を深め、地域との連携体制を確立、特に(公財)大倉精神文化研究所及び北部公園緑地事務所とは緊密な関係を築き、施設の運営に支障がないよう努めます ■②関係機関の連絡網を整備し、必要に応じて決定事項を伝達する仕組みを構築 □③(公財)大倉精神文化研究所及び北部公園緑地事務所との連絡	①実施	①実施	—			
			②実施	②実施	—			・プラットフォーム事業へも積極参加。
			③毎月実施	③実施	—			・月例会議を設けて連絡会議に実施・担当部局担当者も同席。
			④実施	④実施	—			・休館日に行う訓練等に声がけし参加戴きご意見拝聴。
	4 その他	(1)近隣対策 ■①撮影協力時に、騒音や撮影行為等によって施設利用者や近隣住民に迷惑が及ぶことがないよう努める ■②施設外観等を利用する撮影協力の際は、施設利用者及び近隣住民への事前説明を行う ■③施設屋外や公園を使ったイベントや事業を行う際には、施設利用者及び近隣住民への事前説明を行う ■④大倉山ミーティングにお声がけし、施設に対するご意見やご要望をお伺いする (2)備品のリスト ■⑤常に最新リストに更新して管理点検を実施	①実施	①実施	—			
			②実施	②実施	—			・適宜内容説明文を事前投函を継続。
			③実施	③実施	—			・主催者の名前を追記したものを事前投函。
			④実施	④実施	—			・休館日に行う訓練等に声がけし参加戴きご意見拝聴。
			⑤実施	⑤実施	—			・適宜対応。

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】	【評価できる点】
						【課題】	【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					<p>指定管理3年目である今年度においては、1年目、2年目に効果が 上手く図れなかった項目に注力する事を心がけました。</p> <p>指定管理者としての強みである『花』をテーマとした自主事業を継続することで、大倉山記念館の価値創出を実践しました。</p> <p>撮影に関しても誘致に結び付けられるよう積極的に注力してきましたが、数値的には厳しい結果となってしまいました。</p> <p>またアンケート満足度に関しては、目標値前期72%⇒今期80%に上方修正しましたが、ほぼ全項目において達成出来ました。</p> <p>次年度においては有料の撮影誘致に力を入れると共に、人前式を更にご利用戴けるように告知してまいります。</p> <p>今後においてもチャレンジする気持ちを大切に、ご利用者様、地域の皆様に愛される記念館を目指し、記念館職員全員でPDCAのサイクルを共有し、ご利用者の皆さまに満足していただけるより良い事業を目指して参ります。</p>	<p>指定管理期間1・2年目の取組の継続だけでなく提案内容の実現に向けて、着実に取り組んでいることが確認できました。</p> <p>事業については、地域の文化施設として、同施設内の大倉精神文化研究所、大倉山公園の管理者、港北区や様々な関係者と協力・連携し、市民の方に向けて多様な取組が行われ、地域の方を中心として親しまれていくことが確認できました。</p> <p>文化的コモンズの形成に向けて、また、本市指定有形文化財であることを生かし、港北区や市域全体への広報、働きかけをさらに進めることを期待します。</p> <p>施設運営に関しては、利用率は概ね目標を達成しているとともに、利用者数も前年を上回っていることを高く評価します。</p> <p>また、昨年度から継続して、結婚式での利用を受け入れるなど、新たな試みを行い、実現していることについても評価します。</p> <p>一方で、利用料金収入が目標未達であることから、予約の入っていない貸室や時間帯の分析を行うなどにより、現状以上に積極的な利用促進の取組を行うことを期待します。</p> <p>施設管理については、業務の基準等に基づき、適切に実施がされていることを確認しました。引き続き、日常的にきめ細やかな管理を行うとともに、職員間・指定管理者間・本市との情報共有を徹底することで、文化財の保護や施設の長寿命化に寄与する取組の実施を期待します。</p>