

令和元年度横浜みなとみらいホール指定管理業務評価表（外部評価）

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
I 経営	<p><b>【評価できる点】</b>            「社会的協働・連携による取組 教育機関・地元オーケストラ団体との協働・連携に取り組み、音楽文化を通じた地域社会への貢献度を高めます。「教育機関との協働・連携企画」については、2件の予定が5件と学校との連携が積極的におこなわれています。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            周辺の商業施設との連携については、月1回の目標が達成できなかったようです。ホールから街に出ていくための発想をもつ必要がありそうです。休館中にはそうした活動が主体となるので、今後の検討をお願いしたいです。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            「施設が持つ機能を活かし、総合力ある経営」という面では、教育機関や地元オケとの協働・連携、また財団全体での総合力など、一定の前進がみられ評価したい。パイプオルガン事業は地域の魅力発信として評価したい。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            街との連携についてはクリスマスツリー連携コンサートのような恒例行事だけでなく、地域の他の施設・機関と連携しての、より日常的な取組が求められる。特に来年の長期休館を見据え、ハコモノ提供機関ではないノウハウ・人材提供機関としてのホールの機能強化が求められる。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            外部のお客様を取り込むことはもちろんですが、地元とのつながりを重視する活動は評価します。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            みなとみらい地区に各種音楽ホールが開業しつつあります。個性をもった音楽ホールが誕生することは、みなとみらい地区が、文化の町としての変貌を遂げることとなり、好ましいと考えます。その中で今までの経験等を活かしてみなとみらいホールの独自の魅力を發揮できるような事業の展開を期待します。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            数期間にわたりホールの経営を観察・評価された経験からの個人的印象ですが、経営の方向性、特色が見えてきたように思います。短期的な成果だけではなく、より長期的な視点からの運営ができたことの結果であるとすれば、政策協働型指定管理方式の意義と言えるでしょう。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            ホームページの&lt;ホールご案内&gt;から&lt;事業計画・報告&gt;を閲覧できるのですが、平成24年度から平成27年度の業務計画・報告は、リンク先が横浜市のホームページであり、「ページが存在しない」と表示されます。PDFで閲覧できるのは平成28年度から平成30年度までの3年度分だけでした。横浜美術館は、指定管理期間の初年度から事業計画・報告をPDFで閲覧可能であり、しかも中期ごとに区分して表示しており、みなとみらいホールに比べて情報公開が正確に管理されているように思いました。また、公益財団法人という独立の主体ですので、政策協働型とはいって、横浜市のホームページがリンク先になっているのは適切ではないように思います。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            間近に控える大規模修繕による長期休館を見据えて、ホールの外に目を向けた取組に着手し、推進していることを大きく評価したく思います。特に、これまでの事業からの連続性と展開をしっかり意識している点（オルガン事業、みなとみらい地区での活動、ソーシャル・インクルージョン活動、財団内連携など）は、経営方針を空文化していない日頃の取組があって、初めて実践可能なのです。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            休館中のホール経営について、文書化または図式化しておくことを期待します。結果のみを報告書として残すのではなく、計画⇒実践・結果⇒成果をドキュメントとして残すことで、次回、次々回の大規模修繕時の経営の参考となるだけではなく、他の公共文化施設にもみなとみらいホールの事例が先行好例として認識される記録になります。</p>
	<p><b>【評価できる点】</b>            令和元年度の催しにおいては、目標とした数値が達成されて、高い実績となりました。若手アーティストの育成事業や、家族向けフェスティバルの実施など大いに評価できる内容でした。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            Just Composedなど一部催事は新型コロナウィルスの影響を受けて中止となっています。特に令和2年度は数値目標の達成は難しくなります。そうした時には定量的ではなく、定性的な評価をしていく必要がでできます。専門性の高いコンサートホールがコロナ禍において果たせる役割は何なのか、皆さんと考えていかなければならぬでしょう。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            事業全般、いろいろ個性があるオリジナリティも高い内容で評価する。特に、「パイプオルガンと横浜の街」事業は、街の魅力発信と新規観客づくりを兼ねた好企画で高く評価したい。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            全体において実績が目標を大きく上回っているにも関わらず「集客に課題」としているのは、目標が低すぎるとも見える。集客のための広報・販促ももちろん必要だが、企画内容の理解促進のためのレクチャーや、来なかつた潜在的観客のための公演内容にYouTube配信など「音楽文化」を広く伝える普及活動に取り組んで欲しい。            学校以外のアウトリーチ活動、特に地域の他の施設・機関と連携した街なかアウトリーチ活動の強化も求められる。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            事業を政策目標6分割に分けて活動し、その中でほとんどが目標を上回る実績をだしていることに評価します。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            政策目標6分割にわけた事業をさらにそれぞれの政策目標の観点から細かく分析し、集客確保につなげて欲しいこと            又、今年度は初めての取組（パイプオルガンと横浜の街）を行いました。このような新しい取組を毎年行って欲しいと思います。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            各種の事業が、全体として整合的に展開され、開催されていると思います。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            特にありません。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>            ホールでの事業も毎年多岐にわたっている上、休館に向けての「他流試合」の数々、加えてコロナ対応の加重、大変お疲れさまでした。            公演事業の企画性への目配りもよく利いていることに加え、特に「音楽と市民をつなぐ」さまざまな取組が、「ホールの外の人たち」との共感と、こうした人々との関係性の尊重を生んでいくつあることを端々に感じ、みなとみらいホールの成熟を改めて認識させてくれました。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b>            休館明けの事業展開に新たな地平を拓くために、大変だとは思いますが、休館中を利用して、各事業の徹底的な振り返りと点検を行って下さい。改めるべきこと、改めるべきではないことを善く分別して、新機軸と蓄積のバランスを事業全体で考えることをプロジェクトとして試みることを期待しています。</p>

令和元年度横浜みなとみらいホール指定管理業務評価表（外部評価）

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
III 施設運営	<p>【評価できる点】 利用料金収入をあげるために、地元オーケストラとの連携が積極的におこなわれて、地元企業（自動車会社）との連携によるレセプションルームの活用をおこなおうとしている点が評価できます。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ただ、利用率はまだ高いとはいはず（30%台）、一層の取組みがおこなわれるよう期待したいです。</p>	<p>【評価できる点】 まず、行政評価にもあるように新型コロナウィルス感染拡大への多様な対応については評価したい。また施設の経年劣化や来年の大型改修など、安全面での配慮も行き届いているように見受けられる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 例年指摘されているホール以外の施設、特にレセプションルームの利用率の向上だが、レセプションルームの設備面の見直しも含め、その使い方を全般的に見なおす必要があると思われる。（例えばワークショッフルームや子供向けの鑑賞も含めた音楽教室など、継続的な使用企画を考えてみては）</p>	<p>【評価できる点】 積極的な広報活動・質の高いサービスを提供するため、再雇用・研修等に力を入れていること評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 全体研修を増やし、外部の方の講師による研修により、知識を広め、職員の様々な意見交換により、みなとみらいホールの良さをひきだす事になるよう期待します。</p>	<p>【評価できる点】 特にありません。</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】 新型コロナウィルス感染症への対応をめぐって、特に首都圏の稼働率の高いホールはいずれも大変な試練に立たされました。みなとみらいホールの対応は、アーティスト、観客、施設利用者（貸しホール利用者）いずれの方向からも、すばらしかったという声を聞きました。現場で起きた細々としたことで心を痛めることもあったとは思いますが、行政評価の通り、胸をはってよいことだと思います。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 レセプションホールと音楽練習室の運営に苦戦している点はここ数年の課題として上がってきています。収益とも関わるところなので難しい問題ではあると思いますが、外部利用を基本前提としない施設運用も含め、改めて位置づけ直すのをオプションにすることはできないでしょうか。ホール事業の展開ともリンク可能かと思います。</p>
IV 施設維持管理	<p>【評価できる点】 施設管理は適切におこなわれていることが見て取れ、過失事故はなかったとのことで、良かったと思います。</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】 上記に同じ。</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】 特にありません。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 コロナ等のウイルスの感染防止対策として、空気環境の測定のみならず、換気の面での取組に力を注いで欲しい</p>	<p>【評価できる点】 特にありません。</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】 大規模改修前年であり、他部門に先駆けて準備を進めるこども多かったと思います。また、気候変動がまさかの台風被害をもたらし、港の吹きさらしに立地するホールとして、新たな対応策にも取り組むことになったことと推察します。お疲れさまでした。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 特にありません。</p>
収支	<p>【評価できる点】 助成金額、協賛金の目標額の達成は優れた結果だと思います。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 一方で、今後の助成金獲得額については、一層高い目標をもって臨まてもよいのではないかと考えます。横浜みなとみらいホールのブランドをいかした見せ方をもっと工夫されてはいかがでしょうか。</p>	<p>【評価できる点】 目標以上に企業協賛金、助成金が獲得できた点は評価したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 新型コロナウィルス感染拡大による「新しい日常」下で予想される（現に起こっている）今後の収入減への対策（幸か不幸か令和3年度は長期休館になるが、コロナ禍が長引いたり「ウィズ・コロナ」が続いた場合のキャンセル問題も含めた利用料金収入の減少について、政策経営協議などで市とともに対策を講じて欲しい）。</p>	<p>【評価できる点】 企業協賛金・助成金・・・が予算額を上回ったこと評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 企業協賛金等の決算額が予算額を上回りましたが、年によって予算額がかなり違います。助成金が入るか入らないかの違いかと思われます。企業協賛金等はあくまでも本業の売上ではありませんが、この収入により、新たな事業展開ができると思われます。本業をおろそかにはできませんが、次年度も企業協賛金等の確保に努めること期待します。 公租公課の消費税が消費税率のUPにより予算額を超えてます。今期は6か月だけの影響ですが、来期以降は12か月の影響となります。支出の消費税がかかる項目に関しても同様12か月分となり支出が増加することになります。その中で今後事業収入をいかに確保できるか・・・より良い事業展開を期待します。</p>	<p>【評価できる点】 特にありません。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 「1. 経営」で記載したように、一般の人は事業収支を3年度分しか閲覧できません（令和2年12月時点）。指定管理期間を通じた経営状態の推移を知りたい市民・納税者もいないではないと思われます。経営成績のわかりやすいグラフ表示等が必要ではないかと思います。</p>	<p>【評価できる点】 助成金獲得では、先年課題として挙げられていた戦略・戦術の立て直しが行われて、相応の成果が上がったものと推察します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 COVID-19 パンデミックの影響は、まず企業協賛に大きな影響を与えると予測できます。ホール公演事業への協賛というわかりやすいパッケージを提示できない期間、協賛企業側のCSR戦略にマッチングを図り、企業側もホール側も『持続可能な』動機を共有出来る協賛パッケージの開発を考えてはいかがでしょうか。</p>

令和元年度横浜みなとみらいホール指定管理業務評価表（外部評価）

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
組織	<p>【評価できる点】 適切な対応がなされていると感じます。その継続が望れます。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 休館時を活かした人材の外部での研修など、積極的な人材育成に取り組めるチャンスではないかと考えます。</p>	<p>【評価できる点】 適切に取り組まれていると思われる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 昨年も触れたが、来年以降の長期休館中の職員研修や、「新しい日常」における音楽ホールのあり方の検討を財団あげて取り組んでいただきたい。</p>	<p>【評価できる点】 特にありません。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 専門性をもったスタッフの研修を行い、より人材育成に励んでいただきたい。</p>	<p>【評価できる点】 特にありません。</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】 毎年細々と伺う部分ですが、着実に「世界水準」のスタッフ陣容に近づきつつあると思います。「外部評価」という仕組みが形式的なものではないと実感し、評価委員会の一員としての発言に対する明解なレスポンスを捉えることが出来ている部分です。 ちなみに、ここで言う「世界水準」の指標の一部と考えるのは、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 経営・運営者、公演制作者、舞台制作者が事業にクレジットされていること。同様に、ウェブサイト、事業報告書（アニュアル・レポート）等対外的発信の際に、全てのスタッフ名が公表され、その役職・職分が明示されていること。</li> <li>2. 上位職位にある者を含め、ホール職員が対外的に認知されていること。具体的には、国内外のフォーラムやシンポジウム、カンファレンス、学会等に定期的に参加し、パネルやキーノートスピーカーとしても発言できる環境があること。</li> <li>3. インサイダー（財団の直接雇用者）が昇進の機会を持っていること。また、そのための研修機会が用意されていること。研修を受けることに妨げがないこと。</li> </ol> <p>1. については、当日プログラムなどでスタッフ・クレジットが行われていることを高く評価します。ただ、ウェブサイト等では明確な組織図やスタッフ陣容を掲むことができず、他国の代表的文化芸術機関には遅れをとっています（これはみなとみらいホールに限ったことではありませんが）。2. については、館長以外の露出が少ないよう思います。3. については以前そのような仕組がある旨伺っています。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 海外の事例が必ずしも直接参考にはなりませんが、横浜と同等の位置づけにある都市の主要パフォーミングアーツセンターの人事（人員配置）や業務内容について、休館期間中を利用して、研究してみてはいかがでしょうか。なぜそのような人の配置、仕事内容になっているかを問い合わせ、自分たちの取組を客観的に検討するベンチマークとし、みなとみらいホール独自の陣容を組織運営の共有理解とする機会になるかと思います。</p>

令和元年度横浜みなとみらいホール指定管理業務評価表（外部評価）

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
その他・留意事項	コロナ禍が世界全体を覆うなかで、コンサートホールの地域での役割、ホールができることはなにかについて、真剣に考えるときだと思います。海外からアーティストが呼べないのであれば、地域のアーティストを一層活用するチャンスだとも捉えられるのではないかでしょうか。こうした発想の転換が求められるようになっていると思います。	政策経営協議会では短期的な課題や横浜みなとみらいホールに関わる課題だけでなく、横浜みなとみらいホールの事業等を通して把握した横浜市の文化動向・市民の文化への意識などをフィードバックし、市の文化政策全体にも寄与するような協議も是非行ってもらいたい。（大規模改修等施設の管理面だけでなく、音楽を中心に横浜市の文化振興政策全般に関わるようなことは、どのくらい協議されているのか。）			大規模修繕期間の課題の一つとして、ホールでの公演事業の枠組みと内容の検証が行われる事になると思います。その際、COVID-19 パンデミックがクラシック音楽「業界」全体に及ぼす影響を予測し、その中で横浜みなとみらいホールがどんな立ち位置をとるのか、ぜひ議論してください。ここで詳述するスペースはありませんが、あらゆる事業をトリアージする必要に迫られる可能性もあります。休館期間を最大限に利用し、再オープンの事業が、ポスト・パンデミック時代の新しいホール事業のひな形となることを期待しています。

	石田委員	伊藤委員	田中委員	丸山委員長	箕口委員
総括	元年度に横浜みなとみらいホールで予定されていた事業がほとんど目標を達成しつつ、横浜市の音楽イベントの核となって、大きな役割を果たしてこられたことが理解できます。また、コロナ禍のため中止となった公演に関する対応が適切におこなわれていたことが評価できます。改修の時をむかえ、さらに横浜市内の他施設の建設にかかる検討もおこなわれている最中、一層横浜みなとみらいホールの今後のあり方、姿をみなさんと一緒に考えていく必要がありそうです。館長が交代されたことで、これから一層、横浜みなとみらいホールが発信力を高める可能性がみえてきました。のために、横浜みなとみらいホールのブランドをどこに定めるのかという点の問い合わせが必要となっているのではないかと思います。横浜市内、神奈川県内、および東京など近隣のホールや文化行政のなかでの位置づけなどを、休館を好機ととらえて、作りこんでいかれる絶好のタイミングかと思います。期待しております。	ホールと横浜の街を繋ぐとともにホールの特徴を活かした企画として「パイプオルガンと横浜の街」事業はオリジナリティもあり、新規顧客開拓という面からも大変よい企画であったと思う。こうしたホールの持つ特徴（オルガンなどのハード面だけでなく、ソフト面や専門的人材面も含め）をどういう形で横浜の街（みなとみらい地区だけでなく、周辺の住宅地域の魅力再発見的なものも含め）と繋ぐ試みはもっといろいろ考えられるので、ぜひ取り組んでもらいたい。（特に新型コロナ感染問題や来年からの長期休館においては、オンラインを用いた企画も含め、いろいろアイディアを絞って欲しい。）	冒頭にも述べましたが、みなとみらいホールの指定管理者になった平成24年から横浜みなとみらい地区は様変わりしています。音楽施設がこれほどできるとは想定外です。 しかし平成24年からの実績は高く評価できるものだと思います。 この実績を生かしリニューアル後も、みなとみらいホールならでの独自の事業展開ができるものだと信じております。	「1. 経営」で記載したように、経営の方向性がうかがえる、あるいは全体のストーリーが読み取れるような運営が実現できつつあるように思います。専門性の高い人材の登用・育成が進捗しているように思います。ただし、残念ながらホームページでの事業計画・報告の情報開示は十分なものではないと思います。みなとみらいホールの現場の問題というよりも、指定管理者である財団で検討していただきたい課題ではないかと思います。 14世紀からのペストがルネサンスの引き金になり、日本でも疫病の流行が豪華絢爛な祇園祭という催しにつながったことは、よく知られています。ウイルス流行が社会を大きく転換させつつありますが、横浜を代表する公共ホールとしてみなとみらいホールが新しい文化創造の場となるよう、休館期間を充実したものにしていただきたいと思います。	2019-20年は、最後の四半期に襲った災厄ゆえ、すべての事業が同じ年度に行われたとは思えないほどの環境変化に見舞われた年でした。幸か不幸か、翌年度に長期休館を控えていたみなとみらいホールは、この環境の激変への備えが始まっていたと言つてもよいでしょう。今年度、このホールは、ウィズ・コロナ、アフター・コロナ時代に「必ずしもホールを使わない」「大人数を集めない」「人ととの親密な『心』のつながりを大切にする」といった課題に求め取り組んでいたのです。悲観的に過ぎると言われるかもしれません、大流行の嵐が過ぎても、これまでと同じように「元通りに」ホール事業を行うことに注力するのは、難しいと思っています。みなとみらいホールは、来月からしばらく、ホールなしで事業を組み立てることを前提にしています。これを奇貨として、ヨコハマの地に改めて根を深く張り直し、どんな嵐にも吹き倒されない大木として、21世紀の第2四半期を迎えることを切に願っています。

# 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価	
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績	説明		自己評価	行政評価
1 経営  (1)政策目標(経営) 施設が持つ機能を最大限に活かし、総合力ある経営を行う	横浜市の文化政策を実現化するため、専門人材の充実と適切な配置による組織体制の強化に努める。またホールが持つ機能を最大限発揮し、音楽文化を通じて都市活性化に寄与することで地域社会への貢献度を高める。  (2)政策目標(経営) みなとみらい21地区及び都心部の活性化及び都市の魅力づくりに寄与する	組織内連携と経営強化 ■専門性が発揮できる体制づくり	実施	実施	■各専門性に応じた適切な人員配置により組織体制を強化しました。		【成果】 神奈川フィルハーモニー管弦楽団との共催による意欲的な公演や、教育機関等との連携によるインクルージョン事業のほか、「横浜音祭り」のメイン会場として多彩な取り組みを総合的に展開することによって、ホールの機能を最大限に発揮することができました。またこれらの事業のほか、市内の教会や学校にあるパイプオルガンの演奏によって、横浜の街の新たな魅力を知つてもらうプログラム制作などによって、地域社会と音楽つなぐ役割を果たす人材の育成にもつながっています。  【課題】 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2月以降の活動自粛となり、収束の目途が立っていない状況の中で、また2021年度から長期休館になるにあたって、地域や各機関等との関係性を継続的に保っていくことが必要となります。  【評価できる点】 「横浜音祭り」開催年として、多様な事業に取り組みました。地元のオーケストラ団体との協働・連携も進んでいます。パイプオルガンという横浜みなとみらいホールの特徴を生かし、市内でパイプオルガンが設置されている施設とのつながりを新たに生み出すことができた点を評価します。  【更なる取組を期待する点】 令和3年1月からの長期休館により、ホール以外の場所で、横浜みなとみらいホールの活動を行うことから、パイプオルガン事業のように、その機会を捉え、地域や様々な機関との関係性を構築し、人材育成という点でも、さらに力を注いでください。 みなとみらい21地区は、様々な企業が集積し、各種音楽ホールが順次開業しています。日頃から連携を心掛けることにより、リニューアルオープン後に、ホールの存在感を打ち出していく契機となることを期待します。	
		■収入向上につながる事業開発着手	実施	実施	■施設の空き日を協力団体等に積極的に情報提供し、利用料収入の向上につなげました			
		財団全体での総合力発揮 □財団所管他施設との連携事業実施(横浜美術館、大佛次郎記念館)	2プロジェクト	2件	□10/25横浜美術館で音楽会(オランジュリー美術館展連携) □11/11大佛次郎記念館サロンコンサート □1月~2月 横浜ダンスコレクション制作協力 □10/21 みなとみらいSuper Big Band公演(市民ギャラリー、吉野町市民プラザ)	B		
		社会的協働・連携による取組 教育機関・地元オーケストラ団体との協働・連携に取組み、音楽文化を通じた地域社会への貢献度を高めます。 □教育機関との協働・連携企画	2件	5件	□教育機関との協働・連携企画 ・オルガン科事業 受入れ5校 ・「学校プログラム」での実施校3校との連携 ・「盲特別支援学校オルガンワークショップ」での盲特別支援学校との連携 ・「だれでもピアニスト だれでもアーティスト」での中村特別支援学でのワークショップの実施 ・昭和音楽大学のインターンシップ研修生受け入れ	A		
		□オーケストラ団体との協働・連携企画	2件	2件	□オーケストラ団体との協働・連携企画(2件) ・神奈川フィル公開リハーサル(2回) ・神奈川フィルとの共同音楽講座(2回) ・神奈川フィルとの共催公演の企画制作(1回) ・ハマのJACKとの連携(金の卵、夏休み事業)	B		
		「ホールのある街」「音楽のある街」戦略 □在勤在住者への情報配信と交流事業の実施	情報配信:月1回 交流事業:年2回	情報配信:随時 交流事業2回	□在勤在住者への情報配信と交流事業の実施 ・「みなとみらい秋まつり」協賛とPR(1回) ・地域住民も利用する駅や商業施設に事業広告を実施してホールをアピール(毎月) ・交流イベントJAZZ Bar at MMホールを開催(2回) ・MMcc世話人会に参加して情報交換(5回)	B		
		街との連携 □商業施設連携事業実施	月1回 (年12回)	年4回	□街との連携 ・クリスマスツリー連携Xmasコンサート(1回) ・クイーンサークルイベント協力(3回)	C		
		MICE利用の誘致 □コンテンツ開発と実施:年2件 □イベント開催:2回	年4回	年4回	□MICE利用実績 フランス映画祭、TICAD7 チャリティーコンサート、グローバルMICEフォーラムセッション □MICE利用PRイベント(JAZZ Bar、夕涼みオルガン合計3回)	B		
		文化施設連携事業の展開 □他の文化施設との連携事業	2件	2件	□他の文化施設との連携事業を実施:年2回 ・横浜美術館、大佛次郎記念館 ・主催公演の当日プログラムノートに横浜美術館企画展情報を掲出	B		

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価	
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価	
2事業  (1)政策目標(事業) 市民が多様な音楽に親しむ機会を提供し、音楽文化を支える裾野を広げる	世界レベルの質の高い芸術鑑賞公演、気軽に音楽を楽しめる公演、比較的お年を召した方でも出かけやすい平日昼の公演、こどもに音楽鑑賞の機会を提供する公演など、多様な鑑賞機会を創る。  (イ)室内楽事業 ●ミュージック・イン・ザ・ダーク ●石田泰尚 ベートーヴェンピアノトリオ全曲演奏会  (ウ)多様な音楽ジャンルの事業 ●こどもの日コンサート ●ヤング・アメリカンズ・ショー ●村治佳織ギターリサイタル ●次世代へのジャズ・プログラム ●人気ジャズビアニストによるピアノ/アコースティック・ライブ！ ●デーモン閣下の邦楽維新Collaboration	(ア)オーケストラ事業 ●川瀬賢太郎指揮 神奈川フィルハーモニー管弦楽団 ハチャトゥリアン協奏曲演奏会 ●原田慶太楼指揮 日本フィルハーモニー交響楽団と福間洸太朗 & 實川風 ショパン～永遠の貴公子をたどる ●セミヨン・ビショコフ指揮 チェコ・フィルハーモニー管弦楽団 ●ジルヴェスター・コンサート 2019-2020	目標	実績	説明	<p><b>【成果】</b> ホールのオリジナルプログラムである、「ハチャトゥリアン・コンチェルツ」は、来場者のアンケートで高い評価を得るとともに、池辺前館長自身も記憶に残る公演として挙げるなど、強い印象を残す企画となりました。また、「村治佳織の世界」「わくわくJAZZ♪」「上原ひろみ」「デーモン閣下の邦楽維新Collaboration」など、クラシック以外のジャンルについても質の高いプログラムを実施し、多くの方にご来場いただき、ホールの魅力と音楽文化の楽しさをあらためて伝えることができました。</p> <p><b>【課題】</b> 「チエコ・フィルハーモニー管弦楽団」「ハチャトゥリアン・コンチェルツ」など、世界でも人気の楽団や発信性のある企画において、様々な手法での広報にも取り組みましたが、結果として集客には課題が残りました。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b> 自己評価において、来場者アンケートで高評価を得ている公演で、集客的に伸び悩んでいる点が「課題」として挙げられています。様々な広報に取り組んだことは、分析できるデータの蓄積にもつながったと考えられます。質の高い公演をお客様に提供している中、その公演を一人でも多くの方に届けられるよう、集客に結びつかなかった原因について、引き続き、研究を進めていただき、様々な挑戦をしていただきたいと考えます。</p> <p>また、令和4年のリニューアルオープンに向けて、ホールの魅力をさらに増すような取組を期待します。</p>	<p><b>【評価できる点】</b> 初めての取組となった「パイプオルガンと横浜の街」での想定を超える入場者となりました。普段の横浜みなとみらいホール来場者とは、異なるお客様も取り込み、新しいアプローチの一つとなつたと考えられます。</p> <p>次世代育成の取組として、毎年、着実に若手音楽家を起用した公演を行っており、その取組が途切れることなく続いていることを評価します。</p> <p>毎年、継続しているソーシャルインクルージョン事業も「横浜音祭り」との相乗効果により、多様な取組が行われています。</p>	
		□顧客満足度	80%	92.4%	A			
		□合計入場者数	4,900人	5,634人	A			
		□顧客満足度	80%	93.3%	A			
		□合計入場者数	600人	1,104人	A			
		□顧客満足度	80%	94.6%	A			
		□合計入場者数	6,550人	9,301人	A			
		□顧客満足度	80%	92.4%	A			
		□合計入場者数	47,200人	52,802人	A			

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価	
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績	説明		自己評価	行政評価
(2)政策目標(事業) 新たな音楽文化を提案する、優れた創造・創作の拠点となります。	創造の場・創作拠点として音楽芸術文化の発展に貢献。	ア 独自性の高い事業 (ア)ホールオリジナルの室内楽公演 ●石田泰尚 ベートーヴェンピアノ三重奏曲全7曲演奏会			(ア)ホール企画のオペラ・ガラ公演 「石田泰尚 ベートーヴェンピアノ三重奏曲全7曲演奏会」 □顧客満足度 92.2% □入場者数 704人 ※2部構成で実施	A	【成果】 ホールが企画した、オリジナル室内楽公演として「石田泰尚 ベートーヴェンピアノ三重奏曲全7曲演奏会」では、多数あるピアノ三重奏曲の中から「街の歌」や「大公」等の名曲を含む第1~7番を1日で披露する長大な公演を、石田泰尚、門脇大樹、津田裕也という、ホールに所縁のある演奏者によって、来場者にも出演者にも聴きごたえ、弾きごたえのある演奏会となりました。 また、オルガン企画では、ホールの顔であるパイプオルガン「Lucy」と、市内の各所にあるオルガンを連携させた「パイプオルガンと横浜の街 in 横浜音祭り2019」において、地域の文化資産と魅力の再発見につながりました。 「横浜音祭り2019」では、メイン会場として、「横浜“発”(初)」やクリエイティブチルドレン、クリエイティブインクルージョンなどのテーマに沿った多種多様なプログラムを実施し、フェスティバルの成功を担いました。  【課題】 数多くの事業を実施し、指標に対する目標は達成しましたが、集客が伸びなかつた事業(ハチャトウリアン・コンセルツ、チェコ・フィルハーモニー)もあり、事業数の妥当性や広報・販促手法の検討などが課題と言えます。	
		□顧客満足度	80%	92.2%	A			
		□総入場者数	300人	704人	A			
		(イ)現代作曲家シリーズの開催 ●若手作曲家を起用した「Just Composed2020」 □入場者数	200人	公演中止	-			
		(ウ)「オルガン・シリーズ」の開催 ●オルガン・1ドルコンサート ●Grand Organ Gala Concert ●パイプオルガンと横浜 in 横浜音祭り2019 ●クリスマス・パイプオルガン・コンサート			(ウ)オルガン・シリーズ □入場者数 20,130人 ●オルガン・1ドルコンサート 11,891人 ●Grand Organ Gala Concert 1,374人 ●パイプオルガンと横浜 in 横浜音祭り2019 5,085人 ●クリスマス・パイプオルガン・コンサート 1,780人 ※3/19「ドル」は、公演中止(新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため)	A		
		□入場者数	15,500人	20,130人	A			
		「横浜芸術アクション事業」(横浜音祭り)の実施			横浜芸術アクション事業 □顧客満足度 94.2% □合計入場者数 53,707人 ●金の卵見つけました 96.4% 707人 ※入場者数は「金の卵探ししています。」含む ●子どもの日コンサート 94.2% 3,550人 ●川瀬賢太郎指揮 神奈川フィルハーモニー管弦楽団 ハチャトウリアン・コンセルツ 94.6% 981名 ●おやこオペラ教室 97.4% 418人 ●横浜みなとみらいホール オープン・デー 93.2% 2,072人 ●ショパン～永遠の貴公子をたどる 92.0% 1,502人 ●わくわくプラス！ at 横浜音祭り2019 97.2% 934人 ●パイプオルガンと横浜 in 横浜音祭り2019 92.4% 5,085人 ●心の教育ふれあいコンサート -% 33,906人 ●村治佳織の世界 91.6% 621人 ●セミヨン・ビシュコフ指揮 チェコ・フィルハーモニー管弦楽団 93.6% 1,541人 ●わくわくJAZZ♪ 93.0% 1,179人 ●ミュージック・イン・ザ・ダーク 94.4% 400人 ●第38回横浜市招待国際ピアノ演奏会 93.0% 508人 ※関連2企画を含む ●Just Composed 2020 in Yokohama	A		
		□顧客満足度	80%	94.2	A			
		□合計入場者数	42,100人	53,707人	A			

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価	
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績		説明	自己評価	行政評価
(3)政策目標(事業) 次代を担う芸術家、音楽と市民をつなぐ人材を育み、活動の機会を提供する	若い音楽家の育成や支援を取組む。  芸術家や音楽と市民をつなぐ人材の育成に取組む。	ア 若い音楽家の育成や支援 (ア)演奏会への出演 ●「みなとみらいクラシック・マチネ」「わくわくプラス! in 横浜音祭り2019」「次世代へのジャズ・プログラム」等への登用 □若手アーティストの登用	10人	13人	A	(ア) 演奏会への出演 □若手歌手/演奏家登用13人	【成果】 「みなとみらいクラシック・マチネ」「わくわくプラス!」「横浜市招待国際ピアノ演奏会」など、ホールが独自に制作する企画では、若手音楽家を積極的に登用し、多数の来場者の前で演奏してもらうことで、その存在と魅力を広く伝えるとともに、様々な形でアーティストの研鑽の場としました。 みなとみらいSuper Big Bandでは、有料老人ホームでの演奏など新たな場面での演奏も生まれ、バンドとしての演奏技術やメンバーのモチベーションも高いレベルで維持されており、次世代育成の場として良い環境となっています。 「インクルージョン事業」「パイプオルガンと横浜の街」などにおいては、専門的な機能を持つ組織・団体や学校、教会などとの連携も広がりを見せています。  【課題】 みなとみらいSuper Big Bandの活動は、多岐にわたっており、現在は事業担当者が他の事業と並行して担当していますが、細やかな運営をするために専門的に担当できる体制など、今後の方針検討も必要となっています。	
		(イ)現代の作曲家育成 ●Just Composed開催 ●関連プレトーク開催 □若手作曲家 登用	1名	1名	B	(イ) 現代の作曲家育成 □「Just Composed」「関連プレトーク」公演中止 (新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため)		
		(ウ)一流奏者の指導を少年期から体験させる ●「みなとみらいSuper Big Band」 ●「オルガン体験弾いてみよう」 ●「金の卵探しています」				(ウ)一流奏者の指導を少年期から体験させる □「Big Band」 48人参加 □「オルガン」 20人参加 □「金の卵」 65人申し込み		
		□「Big Band」参加人数	30人	48人	A			
		□「オルガン」参加人数	20人	20人	B			
		□「金の卵」申し込み	20人	65人	A			
		(エ)オルガニスト育成 オルガニスト・インターンの育成 ■1年をかけて1名育成	実施	実施	-	(エ)オルガニスト育成 □2名(三上郁代、東方理紗)をインターンに採用し、育成		
		(オ)ピアニスト育成 ●第38回横浜市招待国際ピアノ演奏会の開催 □若手ピアニスト起用	6名	6名	B	(オ)ピアニスト育成 □若手ピアニスト6名を起用して開催		
		イ 芸術家や音楽と市民をつなぐ人材の育成 音楽大学・NPO・企業との連携事業 □提携事業数	5事業	8事業	A	音楽大学・NPO・企業等との連携事業 □提携事業 8事業 ・第11回国際シンニア合唱祭 (共催:NPO法人ゴールデンウェーブ) ・第42回ハマのJACK演奏会 金の卵見つけました、オーブン・ティー(共催:NPO法人ハマのJACK) ・おやこオペラ教室 (協力:NPO法人横浜シティオペラ) ・ヤングアメリカンズ・ジャパンツアー 2019 (共催:NPO法人じぶん未来クラブ) ・発達障がい支援ワークショップIN横浜「音と光の動物園」 (共催:東京藝術大学COI拠点 公益財団法人ベネッセこども基金 NPO法人ADDS 協力:株式会社ヤマハミュージックジャパン、 金沢大学子どものこころの発達研究センター) ・だれでもピアノ (共催:東京藝術大学COI拠点) ・ミュージック・イン・ザ・ダーク (共催:東京藝術大学COI拠点) ・パイプオルガンと横浜の街 (協力:神奈川県民ホール(公益財団法人神奈川芸術文化財団) フェリス女学院大学音楽学部 横浜英和学院、横浜アンデレ教会 日本基督教団紅葉坂教会、横浜指路教会)		

# 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価				
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績		説明	自己評価	行政評価			
(4)政策目標(事業) 未来を担う子どもたちに音楽を知り、学び、体験することができる機会を設ける	子ども対象の音楽による創造活動の体験の機会を施設内外で提供する。また、障がいのある子どもや介助が必要とする子どもなどへの取組を行う。	(ア)夏の時期の家族向けフェスティバルの実施 ●夏休みこども事業(3日間開催) □顧客満足度	80%	93.0%	A	(ア)夏休みこども対象事業 □顧客満足度 93.0% □入場者数 5,191人 横浜みなとみらいホール フェスティバル“夏” みなとみらい遊音地(8/8~12開催)	<b>【成果】</b> 夏休みこども対象事業は「みなとみらい遊音地」として、より注目されやすい形での開催形態をとり、オープナーを中心既存の企画も実施方法等に検討を加えることで、こどもから大人まで多くの方にご来場いただきました。障がいのあるこどもを対象とした事業では、3年目となる「音と光の動物園」において、これまでの開催で得られたノウハウの蓄積と共に専門組織の見識を活用して、より円滑な取組となりました。また、金沢大学との連携により、医学的な観点から発達障害の子どもがこのプログラムによりストレスを感じるかというプログラムの効果を測る試みにも取り組むことができました。				
		□入場者数	3,000人	5,191人	A	(イ)こどもを対象とした鑑賞事業の開催 ●心の教育ふれあいコンサート ●0歳からのオルガンコンサート ●こどもの日コンサート □入場者数	34,600人	39,284人	A	(イ)こどもを対象とした鑑賞事業の開催 □入場者数 39,284人 ●心の教育ふれあいコンサート 33,906人 ●0歳からのオルガンコンサート 1,828人 ●こどもの日コンサート 3,550人	<b>【課題】</b> 障がいのあるこどもを対象とした事業について、継続的に実施していますが、より多様な特性・個性への広がりも検討すべきと考えます。
		(ウ)障がいのある子ども向け事業 ●盲特別支援学校との提携事業 □開催数	年2回	年2回	B	(ウ)障がいのある子ども向け事業 □年間2回開催 ●盲特別支援学校との提携事業 (6/19 中学部、7/10 小学部) ●発達障がい支援ワークショップIN横浜「音と光の動物園」					
(5)政策目標(事業) 音楽文化の持つ可能性、文化芸術の持つ社会的能力を活かし、地域社会に貢献する	多様なアウトリーチ等の研究をし、社会貢献する。	(ア)小学校におけるアウトリーチ事業 □学校数	3校	3校 (ほか、1校中止)	B	(ア)アウトリーチ事業 □「学校プログラム」3校で実施 12/11~13 東山田小学校(パーカッション体験) 1/8、1/9、1/22 芹が谷小学校(パーカッション体験) 1/17、1/20、1/21 小菅ヶ谷小学校(パーカッションの体験) ※3/開催予定の新吉田第二小学校でのプログラムは開催中止(新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため)	<b>【成果】</b> レクチャーコンサートでは、ホールでの主催公演に連動した企画を実施し、レクチャーそのものを楽しむことはもちろん、公演への興味を深め、より一層楽しめるような取組となりました。 みなとみらいSuper Big Bandのクイーンズスクエア内での演奏は、ホールと街とをつなぐものとなっています。				
		(イ)市内の商業施設等でのアウトリーチ事業 □開催数	年2回以上	1回	C	(イ)市内の商業施設等でのアウトリーチ事業 □12/17 みなとみらいスーパー・ビッグ・バンド ライブ @クイーンズサークル	<b>【課題】</b> 長期休館を見据え、アウトリーチ先の開拓や展開手法の検討が必要です。				
		(ウ)レクチャーコンサート □総入場者数	120人	165人	A	(ウ)レクチャーコンサート □総入場者数 165人 □試聴ラウンジ 4回開催 9/16,10/6,10/14,2/1の4回。総入場者数165人 3/1は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止 □その他レクチャー等 2回開催 ・6/28「ハチャトゥリアン・コンセルツ」池辺前館長のブレトーク ゲスト:川瀬賢太郎 6/28開場後18:40~18:55 ・10/20「チェコ・フィルハーモニー管弦楽団」 友の会入会キャンペーン:入会金無料と特典価格 事前レクチャー:開演前のチェコ・フィルスタッフによる友の会会員、MMCC、近隣企業勤務者対象。 ・特別レクチャー 古屋晋一&高橋健一郎 (横浜市招待国際ピアノ演奏会関連企画) ※「白石美雪によるJust Composed 2020の楽しみ方」 (Just Composed 2019 in Yokohama 関連企画)は開催中止/延期 <sup>※2020年1月25日付の公演中止のお詫び</sup>	<b>【成果】</b> 「わくわくプラス！」では、昨年立ち上げたyoutubeチャンネル「横浜みなとみらいホール吹奏楽同好会」を活用し、今回の参加者募集から、練習風景、参加者や出演のプロ奏者のインタビューなどの動画で本公演までを盛り上げました。さらに、公演の様子のレポート動画も公開し、成果の発信にもなりました。				
		□開催数	年2回	年4回 (ほか、1回中止)	A	<b>【課題】</b> コロナ禍の中や、今後控える長期休館においては、アーカイブ映像の配信は、ホールの存在をPRしていく重要な手法と言えるので、積極的に展開していくことが必要となっています。					
		□その他レクチャー等 開催数	年2回	年4回 (ほか、1回中止)	A						
(6)政策目標(事業) ホールにおいて蓄積された音楽に関する情報やネットワーク、ノウハウを活かし、市民の音楽活動を支援する	主催事業の記録化、横浜みなとみらいホール公演情報の整理。	ア 公演情報の記録・整理と発信 □主催公演等の記録のインターネットでの公開	2件	5件	A	公演情報の記録と整理 □「わくわくプラス！ at横浜音祭り2019」の公演本番を収録したレポート動画を公開。 □広報版促用のプロモーションとして、「ハチャトゥリアン・コンセルツ」「わくわくプラス！ at横浜音祭り2019」「わくわくJAZZ」「チェコ・フィルハーモニー管弦楽団」などでインタビュー動画等を公開。	<b>【成果】</b> 「わくわくプラス！」では、昨年立ち上げたyoutubeチャンネル「横浜みなとみらいホール吹奏楽同好会」を活用し、今回の参加者募集から、練習風景、参加者や出演のプロ奏者のインタビューなどの動画で本公演までを盛り上げました。さらに、公演の様子のレポート動画も公開し、成果の発信にもなりました。				
	音楽情報や国内外の芸術家や機関とのネットワークを活用し、市民の音楽活動へのコーディネーター機能の発揮。	イ コーディネーター機能 □音楽大学学生のインターン受入数	受入数:1件	1件	B	コーディネーター機能 □1件 昭和音楽大学のインターンシップ研修生の受け入れ (再掲:教育機関との協働・連携)	<b>【課題】</b> コロナ禍の中や、今後控える長期休館においては、アーカイブ映像の配信は、ホールの存在をPRしていく重要な手法と言えるので、積極的に展開していくことが必要となっています。				

# 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価			
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績	説明		自己評価	行政評価		
3 施設運営  (1)政策目標(運営) 利用者のニーズや利便性に考慮し、柔軟に対応することにより、施設の機能を最大限に発揮する	柔軟に対応し、市民の創作活動・発表の場として広く認知されるように取り組む。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地元オーケストラ団体との連携によるレセプションルーム活用事業</li> <li>□連携事業数</li> </ul>	年1回	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">連携事業1件 (ほか、1件中止)</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">B</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>□連携事業 ・「試聴ラウンジ」「GRAND ORGAN GALA」「横浜美術館連携コンサート」における神奈川フィルとの連携事業 3回</li> <li>□レセプションルームPR ・通年をとおして毎月1日の施設利用申請受付日にPR</li> </ul>		<p><b>【成果】</b> 「試聴ラウンジ」で参加者は、レセプションルームにおいて普段接することのない演奏家による楽器や演奏曲目に関するレクチャーに耳を傾け知識を深めました。 またレセプションルーム運営については、横浜音祭り開催にあたって体制強化をはかり実施に貢献するだけでなく、フランス映画祭や、TICADチャリティーコンサートなど、MICE関連事業においても、お客様のおもてなしの一役を担いました。 8月の研修では文化観光局魅力づくり室から講師を招き「横浜のプランディング」についてお話を伺い、リニューアルを控える当館を含めたみなとみらい地域の展望について理解を深めました。</p> <p><b>【課題】</b> レセプションルームの本来利用を推進するためには料金体系改訂など抜本的な対策が必要です。 2020年末で現在のレセプションルームは契約をいったん終了することになるため、それまでのモチベーションを保つ一方、リニューアル後のレセプションルームの方向性検討が必要です。</p>	<p><b>【評価できる点】</b> 新型コロナウイルス感染症拡大により、様々な対応が変わる中、利用者の方へのご連絡や、公演自体の開催判断等、的確に対応したことを評価します。 MICE利用等、注目度の高いイベントの開催の場として横浜みなとみらいホールが選ばれており、通常とは異なる施設のアピールにつながったと考えます。 広報の取組では、協力団体や地域の取組を発信するなど、施設単体に留まらない様々な発信に取り組んでいることを評価します。</p> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b> レセプションルーム活用にあたっての課題については、市としても共有しています。 横浜みなとみらいホールのレセプションルームの方のおもてなしは、多くの方から好評価をいただきます。運営をどのようにしていくか検討するにあたっては、現在の横浜みなとみらいホールの良さを引き継げるよう、留意していただきたいと考えます。 また、広報の手法として、公演単体のPRだけでなく、公演ラインナップをまとめた形でPRする広報計画を再考することであり、検討を進めていただき、より魅力的な見せ方を追求していただきたいと考えます。</p>		
	音楽を楽しむ層の拡大に取り組む	<ul style="list-style-type: none"> <li>●企業等のコンベンションや顧客向けコンサートを誘致し、新たにコンサートホールに足を運ぶ層を獲得。</li> <li>□開催数</li> </ul>	年3回	年6回	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>□顧客向けコンサート:6件実施</li> <li>■フランス映画祭オープニング(6月)、TICADチャリティーコンサート(8月)に協力・実施し、幅広い層のお客様をお迎えしました。</li> </ul>					
	日本を代表するコンサートホールに相応しいと感じられる、質の高いサービスを安定的に提供する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レセプションニスト研修</li> <li>□新採用研修</li> </ul>	採用時2日間	新採用なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>■2020年末で長期休館に入ることから、新規の採用行わず、以前在籍していた方数名の再雇用を行うことで、サービスの質を保つ体制を整えました。新採用がなかったことから、フォローアップ研修、チーフ研修、コーチャー研修は実施しませんでした。</li> </ul>		<p><b>【成果】</b> 舞台機構改修のため、4月の大ホール利用がなかった分、利用料金収入確保のため、空き施設について、協力団体等に積極的に働きかけ、利用率向上および収入確保につなげました。</p> <p><b>【課題】</b> 新型コロナウイルス感染症拡大により、全ての利用率が目標値に達しませんでした。新型コロナウイルス感染症拡大の影響がどこまで続くか不明な中、利用者やスタッフの安全を確保しつつ、施設運営を行うことが課題です。</p>			
(2)政策目標(運営) 日本を代表するとともに、市民に身近で愛されるコンサートホールとしてのサービスとホスピタリティを提供する	音楽専門ホールとしての特性を前提としつつ利用促進に取組む。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●近隣企業への利用促進活動を実施</li> <li>□近隣企業の顧客向けコンサート開催数</li> </ul>	年3件	年6件	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>□顧客向けコンサート:6件実施</li> <li>・自動車会社主催:7/16、11/18、12/10、12/17、2/4</li> <li>・新聞社主催:1/28</li> </ul>		<p><b>【成果】</b> 舞台機構改修のため、4月の大ホール利用がなかった分、利用料金収入確保のため、空き施設について、協力団体等に積極的に働きかけ、利用率向上および収入確保につなげました。</p> <p><b>【課題】</b> 新型コロナウイルス感染症拡大により、全ての利用率が目標値に達しませんでした。新型コロナウイルス感染症拡大の影響がどこまで続くか不明な中、利用者やスタッフの安全を確保しつつ、施設運営を行うことが課題です。</p>			
利用者のニーズ、満足度等を把握し分析を行い、事業の企画や運営の改善をする。	満足度の高い運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>□レセプションルーム・マネージャーミーティング 開催数</li> <li>■「横浜音祭り」賑わいづくりに寄与</li> </ul>	年10回	年12回	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">B</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>■レセプションルーム研修、マネージャーミーティングの場を有効に活用し、業務・対応確認等を行い、より質の高いサービスの提供につなげました。</li> <li>■「横浜音祭り」期間には、前回の音祭りで製作したオリジナルスカーフを身に着け、「横浜音祭り」のPRにつながりました。</li> </ul>					

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況				評価					
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績		説明		自己評価	行政評価				
(3)政策目標(広報・宣伝事業) プロモーションの充実	利用下見だけでなく、利用を検討される方のための下見にも柔軟に対応	□利用下見実施数	年110件	年76件	C								
	ホールの発信性を高め、音楽文化の振興に寄与する商品をショップ等で販売	□オリジナル商品をイベント時にノベルティとして活用	通年実施	実施	—	■これまでのオリジナルグッズをホールのノベルティとして広報用に活用							
	チケット販売だけないホールチケットセンター	□横浜をアピールする物販イベント実施数	6回	3回	C	□横浜をPRする物販イベント実施 ・「オルガン1ドルプラス」として実施(3回)							
	【ドリンクコーナー】主催者の求めに応じ公演開催時に飲料等の飲食サービスを提供できる体制を提供	■丁寧で正確な対応	実施	実施	—								
	託児サービスの提供	■業務の基準に従い適切に実施	実施	実施	—								
	□横浜ベイホテル東急との意見交換開催数	年2回	年4回	A	■ホテルとの連携事業について意見交換～連携実施2回、広報全般に関する打合せ1回、広告提供に関する打合せ1回				【成果】 「横浜音祭り」開催年にあたり主催事業を中心に、音楽専門誌、一般メディア、横浜市政記者等への積極的なアプローチによりメディアでの露出は昨年度に比べ倍増し、当館のコンテンツ発信を拡大する契機となりました。 また従来の主催事業のチケットの販促にとどまらず、神奈川フィルハーモニー管弦楽団をはじめとする協力団体の公演や地域の取組を公式Twitterを活用して積極的に発信し、「みなとみらいにあるコンサートホール」として当館の価値向上をはかると同時に、みなとみらい地区の魅力向上に寄与しました。2月に開催したプレス懇談会では新館長にも登壇いただき休館前の最後の年となる2020年度の取組を効果的に発信しました。  【課題】 個々の公演のPRに追われるのではなく、シーズンごとの公演ラインナップをまとめてPRする広報計画(ペイド・パブリシティを活用しつつ)の再考が必要です。				
	□HP等を活用した託児サービスの周知回数	年2回以上	実施	—	■HPやコンサートカレンダー(年4回発行)、各公演チラシにも託児情報を掲載し、サービスの周知をはかりました。								
	【プロモーションの戦略的取り組み】 適切な商圈・対象層の設定、媒体の選択を行い、効率的・戦略的プロモーションに取り組む。	効率的・戦略的プロモーション ●首都圏への情報発信 □交通広告等の出稿回数	年1回	年1回	B	□交通広告:通年で実施 12/23「クリスマス パイプオルガン コンサート」をクリスマスで賑わう沿線街で宣伝展開。 有料媒体:みなとみらい線みなとみらい駅・馬車道駅で、ポスター掲出、デジタルサイネージ、サイネージアビジョンを実施。 協賛実施:横浜高速鉄道の協賛で、みなとみらい線横浜・新高島・みなとみらい・馬車道の4駅でポスター掲出							
	●プレス懇談会実施によるメディアとの関係構築 □プレス懇談会開催数	年1回	年1回	B	□プレス懇談会を実施 1回 2/19実施、79名								
	●各媒体との関係強化・情報発信力アップ □各媒体への情報掲載数	月間100件	月355件	A									
	●公開リハーサル実施 □実施回数	年2回	年3回	B	□公開リハーサル実施 3回 神奈川フィルと2回、MMCJと1回 □ロビーコンサート実施 1回								
	●コンサートカレンダーの発行 □コンサートカレンダー発行数	年4回	年6回	B									
	□年間事業紹介紙発行発行数	年1回	年1回	B	□年間カレンダーの発行 2020年度主要ラインナップ 2/17に、15,000部発行								
	■音祭り実行委員会と共同で専門誌に廣告掲出	実施	2回実施	—									
	【WEBを活用したプロモーション】 WEBツールを活用し、施設案内や公演情報だけでなく利用者が必要とする様々な情報を、見やすく使いやすい形で提供する。	●ホームページでの情報発信 □トップページアクセス数	年35万件	375,949件	B								
	●メールマガジンでの情報発信 □メールマガジン配信数	月1回	年17回	A									
	□メールマガジン登録者数	8,000名	27,592名	A									
	●ツイッターでの情報発信 □ツイッターでの発信 年間200ツイート	年200ツイート	712	A									
	□ツイッターフォロワー数	4,500名	7,172名	A									
	●WEBでのチケット販売促進 ■効果分析と活用	実施	実施	—									

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況				評価			
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績		説明		自己評価	行政評価		
(4)条例の遵守	施設の休館日	●安全面に配慮し適正な休館日を確保する。 □適正な休館日の確保	32日	33日	B	複数の定期点検、大規模改修の現地調査などを効率的に行い、施設点検日を有効に活用しました。		<p><b>【成果】</b> 大ホール舞台機構改修工事により利用できない日の増加、台風19号による臨時休室、コロナウィルス感染拡大防止のための休室などにも広く周知を図るなど適切な対応をとりました。</p> <p><b>【課題】</b> 上記のような緊急時にも素早い対応が取れるように日常から横浜市と密な情報共有を図る必要があります。</p>			
	施設の開館時間	■9:00~22:00 ■早朝利用、深夜利用など可能な範囲で柔軟に対応	実施	実施	—						
	利用料金等	■条例に基づいた、適切な料金徴収。	実施	実施	—						
	施設利用の貸出業務	■利用者ニーズに配慮し、条例・規則に基づいた貸出。 ■撮影等の利用にも柔軟に対応。	実施	実施	—	■条例・規則に基づき、利用者ニーズに配慮した貸出を行いました。 ■実際の撮影には至らなかったものの、撮影希望問合せや撮影下見希望に柔軟に対応しました。 ■新型コロナウィルス拡大防止対応として、催しを実施される利用者には、横浜市の方針およびホールから協力いただきたい内容をご説明し、利用者・来場者・ホールスタッフの安全確保に努めました。					
	貸出に関する留意事項	■条例・規則に基づいた、設置目的や利用者の安全に配慮した貸出。	実施	実施	—						
4 施設維持管理	適切な管理の実施  政策目標(施設維持管理) 快適な環境を維持するとともに、安全かつ安心して利用できる施設保全	口楽器定期メンテナンス/調律 ・パイプオルガン	年1回	年1回	B	□適切に実施しました。		<p><b>【成果】</b> 令和3年から大規模修繕が実施されることを念頭において、建物設備の経年劣化箇所の把握と保全に努め、利用者が安全、安心に利用できるように施設を維持管理しました。台風19号の強風による屋上鉄板剥離に伴う修繕工事など緊急対応を行い、改正健康増進法施行に向けて喫煙室の排気強化工事を行うなど、災害時や法令改正に対して適切に対応しました。 3か年にわたる舞台機構の改修工事についても横浜市及び各所との調整等を適切に行い、予定通り4月に完了することができました。 クイーンズスクエア横浜という複合施設内での運営にあたり、管理組合と情報共有を密に行い、適切な維持管理を行いました。 今年度から施設管理担当者として技術的な専門性を持ち、横浜市との調整等にも柔軟に対応できる者を配置しました。</p> <p><b>【課題】</b> 台風19号による臨時閉館及び新型コロナウィルスの感染拡大防止のため2月以降の活動自粛等、予期しがたい運営リスクについても対応できるよう日頃から意識的に施設の維持管理を行う必要があります。 また、施設管理上、来場者が安全に施設を利用できるよう適切な感染症対策を講じる必要があります。</p>	<p><b>【評価できる点】</b> 大きな事故なく、運営している点を評価します。 台風では、これまで想定していなかった強風、雨の被害が発生しました。現場での緊急対応により、お客様の利用に大きな影響を及ぼすことなく、運営を継続できた点を高く評価します。 利用率が高い施設における修繕対応は、実施にあたって、工期等の制約が厳しくなりますが、法令対応等にも取り組み、安全な維持管理を行っています。</p>		
		・コンサートピアノ	年1回	年1回	B						
		・練習室ピアノ	年12回	年12回	B						
		・リハーサル室ピアノ	年1回	年1回	B						
		・楽屋ピアノ	年3回	年3回	B						
		■設備不具合や要清掃箇所など日々の連携をはかるとともに、連絡票等での対応チェックを行う。	実施	実施	—	■業務連絡票での情報伝達等、設備不具合や要清掃箇所について情報を共有し、適切に対応しました。 ■専門業者への委託による専門知識を活用し、修繕の相談や提案等、相互の連携を密にはかりました。					
		■専門業者への委託による専門知識を活用し、修繕時期の決定、省エネ提案などに反映。	実施	実施	—	■令和3年からの大規模修繕について、横浜市との協議や現地調査対応、各所との調整など、計画的具体化に協力しました。					
		■ホール建物/諸設備の現状などの情報交換を密にし、大規模修繕計画の具体化に協力	実施	実施	—						
		□過失事故件数	0件	0件	B						
	施設維持管理業務	●QSY管理組合事務局会議、管理打合せ等に参加し、周辺との連携を図る。	実施	実施	—	□適切に実施しました。		<p><b>【更なる取組を期待する点】</b> 令和2年度後半からは、大規模改修により、これまで経験のしたことない長期休館を迎えます。リニューアルオープン後を見据え、複合施設の一員として、更なる連携を期待します。</p>			
	●設備関係の点検・定期整備業務 ■年間計画作成・実施	実施	実施	—							
	●舞台関係の点検・定期整備業務 □客席保守点検:大小ホール共	年2回	年2回	B							
	□舞台照明定期保守	年3回	年3回	B							
	□舞台音響定期保守	年2回	年2回	B							
	□舞台機構定期保守	年3回	年3回	B							
	■点検・定期整備事項について、年間計画作成・実施	実施	実施	—							
	●設備・舞台スタッフとの小破修繕にかかる情報交換	実施	実施	—							

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価	
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績	説明		自己評価	行政評価
Ⅰ項目	環境維持管理業務	□空気環境測定	年6回	年6回	B	□適切に実施しました。		
		□照度測定	年2回	年2回	B			
		■ごみ分別の徹底	実施	実施	—			
	保安警備業務	業務の基準に基づき保安警備業務を適切に行う □過失事故件数	0件	0件	B			
	駐車場・搬入口管理業務	業務の基準に基づき駐車場利用者等の安全確保。搬入口での搬出入は警備員立会い。 □過失事故件数	0件	0件	B			
	6階屋上庭園の取り扱い	□植栽の手入れ(専門業者への委託)	年5回	年5回	B			
		■植栽や屋上の日々の状況把握、横浜市と共に。ウッドデッキの安全確認。	実施	実施	—			
	防災等	■QSY防火防災管理協議会 会議参加	実施	実施	—			
		□防災管理自主点検	年2回	年2回	B			
		□防災設備点検	年1回	年1回	B			
		□消防訓練・防災訓練(避難訓練コンサートを含む)	年2回	年2回	B			
	緊急時の対応	■施設内での周知	実施	実施	—			
		■緊急時の救急要請、事故報告を速やかに行うとともに、スタッフへの周知を徹底	実施	実施	—			
	有資格者の配置	●電気主任技術者 ■QSY管理組合の電気主任技術者をもつて配置に替える。 ●建築物環境衛生管理技術者 ●ボイラー技師 ■管理センターに技術者を設定(ボイラー含む) ●無線従事者 □無線従事者 2名配置 ●甲種防火管理者及び防災管理者 □防火・防災管理者 職員1名配置	実施	実施	—			
	条例で定める業務以外で施設を使用する場合	■条例および規則に基づき、都度適正な手続きを行う	実施	実施	—			

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況				評価		
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績		説明		自己評価	行政評価	
5 その他 政策協働型指定管理を推進し、横浜市の専門文化施設として最適な管理運営を実現します。	政策経営協議会の開催 計画の策定及び業務報告	■政策経営協議会の実施	実施	実施	—	□適切に実施しました。	<p>【成果】 年度を通じ、モニタリング及びモニタリング以外の場においても必要な情報交換を行い、適切な施設の運営を行いました。</p> <p>【課題】 令和3年からの大規模改修工事に向けて、より密に情報共有を行う必要があります。</p>		<p>【評価できる点】 適切に市と情報共有を行っている点を確認しました。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 大規模改修に向けて、市との情報共有や詳細な打合せを引き続きお願いします。</p>	
		●モニタリング実施。 □原則月1回	原則月1回	月1回	B	□適切に実施しました。				
		■モニタリング時の情報交換を密にし、次年度の計画につなげる。	実施	実施	—					
	業務評価	□自己評価・横浜市評価	実施	実施	—					
		■指定管理者選定評価委員会による外部評価、業務視察、ヒアリング実施。	年2回	年2回	B	□適切に実施しました。				
6 収支 収支計画	収入(収入向上及び外部資金導入の努力)	●ファンドレイジング活動の推進 □企業協賛金・助成金獲得	4,400千円	企業協賛金3,710千円 助成金4,878千円	A	■管理センターと連携し、空調の設定を季節ごとに調整することで、光熱費を抑制しました。	<p>【成果】 企業協賛金と助成金を目標以上に獲得することが出来ました。コントロールの難しい光熱水費について、温湿度の設定の無駄を省くことで抑制することができました。</p> <p>【課題】 台風19号及び新型コロナウイルスの感染拡大防止の為の閉館や主催公演の延期・中止など予期しない収支上のリスクについて可視化出来るようにする必要があります。</p>		<p>【評価できる点】 目標を上回る企業協賛金・助成金の獲得した点を評価します。 温湿度設定の見直しによる、光熱水費の抑制等、工夫を行っている点を評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 企業協賛金・助成金の獲得は、毎年、検討が必要な取組ですので、目標額を達成できるように、今後も研究を進めてください。 助成金、協賛金以外の収入確保については、事業収入等をはじめ、事業・運営・広報等様々な視点からの改善、取組を引き続き、進めてください。</p>	
	支出(適切な支出配分、コスト削減への努力)	■管理センターと連携し、快適な利用環境とエネルギー消費最小化の両立に努め、光熱費を抑制 ■廃棄物の発生量削減に努め、廃棄に要するコスト削減	実施	実施	—					
7 組織 組織	明確な責任体制の構築 専門人材の確保と高い専門性を発揮できる組織	□グループ長会議 毎週開催	実施	実施	—	□適切に実施しました。	<p>【成果】 専門性をもったスタッフの配置により、質の高いコンサートホールの管理運営及び主催公演の実施がされました。また、スタッフそれぞれの特性に合わせた業務分担と目標設定によりスキルアップをはかり、館の運営に活かしました。</p> <p>【課題】 社会包摂事業やSNS等での事業発信など、必要性の高い業務について、専門性の高い人材の確保に努めます。</p>		<p>【評価できる点】 安定したホール運営を行っている点を評価します。</p> <p>【更なる取組を必要とする点】 新型コロナウイルスの影響もあり、事業のあり方も様々な変化がある中、横浜みなとみらいホールとしての専門性、強みを発揮するために、どのような専門人材を求めるのか検証を行いながら、引き続き、人材育成に力を入れてください。</p>	
		□企画運営会議 每週開催	実施	実施	—					
		■各専門性に応じた適正な人員配置	実施	実施	—	□適切に実施しました。				
		■事務室勤務体制はシフト制とし、主催事業やホール利用状況に応じて出勤職員・人数を決定	実施	実施	—					
	人材育成	●MBOによるOJTの積極的な実施。 ■MBOの目標設定、中間・期末評価において、各自の業務の進行確認を推進し、評価のフィードバックを適切に行う	実施	実施	—		<p>□適切に実施しました。</p>			
		●ホール独自研修 レセプションリスト研修【再掲】								
		□新規配属職員への個人情報研修	年1回	年1回	B					
		●事務局研修への参加 ■事務局研修に積極的に参加できる体制構築	実施	実施	—					

## 令和元年度 横浜みなとみらいホール 指定管理者(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		R元年度計画		実施状況			評価	
I項目	目標の実践	達成指標	目標	実績	説明		自己評価	行政評価
<b>8 留意事項</b> 保険及び損害賠償の取扱い		■業務の基準に定められた内容で保険に加入する。(施設賠償責任者保険、動産総合保険、レジャーサービス費用保険)	実施	実施	—	□適切に実施しました。	【成果】 保険の適用にあたり、適切に来場者と保険会社と連携を取りました。  【課題】 保険の適用に関わらず、事故の無い運営に努めます。	【評価できる点】 業務の基準に基づき、安全な運営が実施できている点を確認しました。  【更なる取組を必要とする点】 施設からの情報発信件数が多いことから必然的にリスクも高まることを都度、認識していただき、個人情報に係る事案を未然に防ぐためのチェック体制について引き続き確認を行ってください。
		■保険対応が必要な案件があった場合には速やかに対応。	実施	実施	—			
法令の遵守と個人情報保護		■公の管理者としての法令遵守 ■個人情報取扱いマニュアルの周知徹底	実施	実施	—	□適切に実施しました。	【成果】 個人情報取扱いマニュアルを配布し、周知徹底し、日常業務において意識的に個人情報の保護を考慮するように努めました。また、新配属者に対する個人情報取り扱いに関する研修を実施しました。  【課題】 情報発信や新型コロナウィルス感染防止など個人情報を取得する場面の増加に伴うリスクを認識し、更なる管理に努めます。	
		■マイナンバー制度事務取扱手順の徹底と事故防止	実施	実施	—			
情報公開への積極的取組		■公の施設の管理者として説明責任を果たす観点から、横浜市、財団事務局との連携をはかり、情報公開を行う。	実施	実施	—	□適切に実施しました。	【成果】 情報公開請求実績はありませんでしたが、請求時の体制は適切に整えています。 【課題】 情報公開請求受領時に適切な対応が出来るように準備します。	
市及び関係機関等との連絡調整		■横浜市(政策協議会含む)や関連機関との情報共有 ■日頃の連携をはかり、報告等速やかに実施	実施	実施	—	□適切に実施しました。	【成果】 モニタリング及びそれ以外の場や電子メール等によって日常的に必要な情報共有を行いました。 【課題】 令和3年からの大規模改修にむけて、より密に情報共有に努めます。	

評価項目		R元年度計画		実施状況		評価				
		達成指標	説明			自己評価	行政評価			
<b>総括</b>					<p>令和元年度は横浜音祭りの開催年度でもあったことから海外招聘公演も含め積極的な事業展開を行い、高い顧客満足度を達成しています。商業施設連携事業の実施回数は減少し未達となりましたが、これに代わってパイプオルガンと横浜の街で市内の教会や学校でそれぞれのパイプオルガンの音色を楽しんでいただく演奏会を多数展開したほか、MICE関連の連携事業を実施できることで、音楽を楽しむ人々の裾野を広げる役割を果たしました。</p> <p>また、平成30度の評価で唯一未達だったファンドレイジングにつきまして、情報の収集と分析により企業協賛金と助成金で目標を大きく上回ったほか、舞台改修工事によって4月中に大ホールの貸出しができなかつた状況を挽回すべく積極的な貸館営業に努めたことなどにより新型コロナウィルス感染症拡大前までは、順調な収入を得ることができました。</p> <p>新型コロナウィルスにより3月に予定していたJust Composed 2020、みなとみらいSuper Big Bandなどの自主公演を中止せざるを得なくなつたほか、貸館の公演も多数中止、延期となりましたが、お客様への案内と対応に丁寧にあたりながら、感染防止対策にしっかりと取り組み、混乱や事故なく令和元年度の運営を終えることができました。</p>				3年に1度の横浜音祭りでは、横浜みなとみらいホールで多彩な公演を実施しました。長期休館中のホールの活動も見据え、ホールの外に出ていく企画等、新しい取組に挑戦しています。	