

横浜能楽堂 令和元年度指定管理業務評価（外部評価）

	芦澤委員	足立委員	諸貫委員	横山委員
I 施設管理	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日々の堅実な施設管理に加え、台風やコロナ等への対応もされており、高く評価できます。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>継続的に調査し、館内にデジタル化の流れを取り込んでいく施策を行って行ってください。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>清潔・快適に管理されている。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常管理する立場から、施設の劣化状況に関する気づきを市当局と共有し、適切かつ効果的な修繕につながるよう引き続き、配慮されたい。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な点検等適切に維持管理を行っていることを評価します。アンケートにおける快適評価もそれを裏付けていると考えます。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多くの利用者から寄せられる施設面での要望については、なるべく早期に対応することを期待します。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>堅実な施設管理がなされていると認められる。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>課題としてあげられたトイレの更新はぜひ実施を期待したい。</li> </ul>
II 施設運営	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>近隣住民の新規利用を促す姿勢、ユニークベニューへの取り組みを高く評価します。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>近隣住民やMICE連系の動きは今後是非続けて行ってください。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>初めて割りやユニークベニュー等、利用増加に向けた新しい取り組みを検討・実施し、利用につながっている。</li> <li>体制を見直し、役割を明確化するなど、改善の取組を行っている。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用率拡大に向けた様々な取り組みを行っていることを評価します。新たな稽古団体が結成され施設利用につながったことは喜ばしい。</li> <li>実情に即した柔軟な組織体制、人員配置がなされていることも評価します。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用の促進策が積極的に実施され、成果に結びついていることを高く評価したい。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p>
III 文化事業①	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>継続しての高い券売率、素晴らしいことと思います。</li> <li>次世代育成の幅広い活動を評価します。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>チケット料金の値上げ等に取り組まれているとのことですが、適正な料金設定については継続的な検討をして行ってください。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定番となっている企画と特別企画等を組み合わせ、観客を飽きさせない工夫をしている。</li> <li>特別企画公演において天皇即位に合わせた企画を行うなど、時機に応じた企画を提供している。</li> <li>和のワークショップへの企業枠の設定等、新しい利用向上策と収支改善策に取り組み、成果をあげている。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教室の発表会については、観客の鑑賞のマナーはもう少し向上させた方がよい（自身に関係していない発表への鑑賞態度）。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部中止となった公演もあるものの、普及目的の公演、企画性の高い公演とも極めて高い券売率を達成していることを評価します。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>先生のための狂言講座は非常に意義が高いと思われるので、受講した先生がその後学校で子供たちにどう狂言を教えたか成果をフォローしていただきたい。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍前で無事に実施できた公演については、いずれも高い券売率であり、優れた企画力を評価したい。狂言公演、狂言教室での子どもへのアプローチも成功した。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>私の周囲では、「大典」の補綴の評判が良くなかったが、補綴が必要であることは理解できるし、挑戦的な取り組みは横浜能楽堂の長所なので、議論を呼ぶことを懼れる必要はない。ただし、観世流現行曲でもあるし、西野春雄氏の補綴にあたっての考え方をパンフレットに載せるなどの配慮はあってもよいと思った（その上で議論してもらえばよい）。</li> </ul>

横浜能楽堂 令和元年度指定管理業務評価（外部評価）

	芦澤委員	足立委員	諸貫委員	横山委員
Ⅲ 文化事業 ②	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対応で動画配信に取り組むなど、厳しい外部環境の変化に対応した姿勢を高く評価します。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アフターコロナにおいても、施設のデジタル化、デジタル配信の活用が進んでいくと思います。他施設事例の調査や積極的な対応を今後も期待しています。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・NY での公演を実現するなど、伝統芸能の魅力が発信されている</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリーや多言語対応等、きめ細かな対応が必要な中、これらに限られた人員で効率的に対応していく必要がある。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に続き好評を博した、公演と連動した形の展示を評価します。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・動画配信への積極的な取り組みを評価しますが、その多言語化への展開を期待します。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文化体験プログラムの販売、情報提供のユニバーサル化など、着実に能楽堂の魅力を発信できている。近隣施設、近隣住民、教育現場、能楽団体などとの連携事業も積極的に展開され、「地域に根付いた能楽堂」の姿がクリアになってきた。広報事業、展示事業も良い結果を出している。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・YouTube チャンネルによって事業の動画アーカイブができつつあることを評価したいが、現状ではコンテンツの羅列になっていて整理されていない。YouTube チャンネルだけでなく、ウェブサイトにもアーカイブページを作ってリンクを貼ったらいかがか。その他、ウェブサイトのさらなる改良を期待したい(ユニークベニューの利用例を写真付きで紹介する等)。</li> </ul>
Ⅳ 収支	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で収入が減少する中、横浜市との継続的な対話をし、支出の精査をした様子が見られます。その結果、収支黒字となったことは高く評価できます。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(特に現状問題があるとは考えていませんが) 支出削減によって事業運営の質が落ちることないよう、継続的な努力をお願いいたします。</li> </ul>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍において減収となっているところ、費用を抑制することにより、収支が均衡している。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの状況下の非常に厳しい状況にあつて収支バランスを保ったことを高く評価します。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p>	<p><b>【評価する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦しい時期だったが、収支差額はプラスになっている。また、少額だが企業協賛金があったこと、児童・生徒・学生の減免プログラムを用意して利用があったことを評価したい。</li> </ul> <p><b>【更なる取組を期待する点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍のなかで可能な事業を工夫し、収入の確保に努めてほしい。</li> </ul>
その他				
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体として堅実な運営をしておられると思います。特に、地域やMICEとの連携を強めようとしている姿勢を高く評価したいと思います。</li> <li>・コロナ禍で大変なご苦勞をされたことと存じます。様々な工夫が見られます。評価したいと思います。</li> <li>・もうしばらくこの状況が続くような中で、アフターコロナを見据えての、さまざまな挑戦をしていただきたいと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に新しい取り組みに挑戦され、その効果を検証していく姿勢は評価できます。</li> <li>・コロナ対応が長期化することが想定される中、オンライン配信等様々な取組みが芸術・文化分野でも広がっており、これらの検討も必要ではないでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度について、施設の管理運営、事業面でも着実に積極的な取り組みを行ってきたことを評価します。舞台芸術の世界においても厳しい状況が続いていますが、新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組みを行いつつ積極的な事業展開を継続されるとともに、今後はコロナ収束後も見据えた取り組みを期待します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響で施設利用率が下がり、いくつかの事業が中止となってしまったが、苦しい状況下で利用料金収入が前年度比マイナス6.7%に収まったのは、むしろそれまでの時期の順調な運営を物語るものだろう。一昨年あたりから、利用促進に向けた取り組みが目に見えて向上し、その良い傾向が維持されていると感じる。苦しい時期が続くが、引き続き横浜という都市の価値を高める古典芸能の専門施設として頑張っていただきたい。</li> </ul>

令和元年度 横浜能楽堂 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		R元年度計画		実施状況			評価	
I 施設管理目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績		特記事項	自己評価	行政評価
1 施設及び設備の維持保全及び管理	①文化財(能舞台)の適切な保護 ②中長期的な視点による総合的な施設(建築物)、建築設備、舞台設備、備品等の保守管理の遂行 ③清掃、廃棄物処理及び環境への配慮等、植栽管理業務等の環境維持管理業務の実施 ④駐車場管理業務の実施	■日々の手入れと点検を実施し、必要に応じて専門業者による管理・メンテナンスを実施	実施	実施	-	業務の基準に則り適切に管理しました。	【成果】 業務の基準に従い、日々の保守管理、維持保全に適切に実行しました。10月には台風19号の直撃により公演中止/臨時休館となりましたが、施設管理上は問題なく対応しました。  【課題】 引き続きトイレの更新(洗浄機能の具備)を希望するご意見が多数寄せられました。来館者/出演者/施設利用者共通のニーズであり、今後の顧客サービス改善の優先度としては上位の課題と考えています。	【評価できる点】 ・業務の基準に基づき、施設及び設備の保全・管理、小破修繕、緊急時や防災に対する取組が行われていることを確認しました。  【改善が必要と考えられる点】 ・開館から、二十年以上経過していることから、施設の劣化状況等、引き続き日常的な監視を適切かつ確実に実施していただくとともに、今後の大規模改修等を見据え、小破修繕について時期や必要性の細かな検討を進めてください。また、アンケートによる来場者の方の御意見等、当課とのきめ細やかな情報共有を引き続き求めます。
		■職員および施設管理委託者による毎日の巡回と目視での点検により不具合の早期発見に努める	実施	実施	-	定期点検、日常目視点検等により施設の状況把握を適切に行いました。		
		■施設利用後の速やかな点検の実施	実施	実施	-	職員点検後に警備員が最終巡回を行い、施錠等安全確認を徹底しました。		
		■台風・大雨後の巡回点検強化	実施	実施	-	速やかに点検し、状況を市に報告しました。		
		■建物設備管理に起因する過失事故0件	適切な管理実施	適切な管理実施	-	過失事故はありませんでした。		
		□アンケートでの快適評価	4.0	4.4	A	ワークショップ/展示系参加者の回答も含む数値です。		
		■環境維持管理に起因する過失事故0件	適切な管理実施	適切な管理実施	-	過失事故はありませんでした。		
		□駐車場の保守点検	年2回以上	年2回	B	9/9、3/31実施		
		■駐車場および車両に起因する過失事故0件	適切な管理実施	適切な管理実施	-	過失事故はありませんでした。		
		□備品(収蔵庫)管理 害虫駆除	年2回以上	年2回	B	6/10、12/9実施		
□植栽管理	年2回以上	年4回	A	6/19、7/16-19、10/15-18、1/15-16実施				
2 小破修繕への取組	①日常の管理・毎月の点検における不具合・不調箇所を発見し、早期の小破修繕等の対応 ②利用者の安全に関わる事案への最優先対応 ③不具合箇所等の市への報告による情報共有の実施	■日常の巡回点検、毎月実施する定期点検の中で不具合・不調箇所の早期に発見に努め、部品交換や小破修繕の実施	実施	実施	-	業務の基準に則り適切に管理しました。	【成果】 日常点検等を通じ館内各所の状態を把握し、施設の状況について横浜市と情報を共有すると共に、適切な小破修繕を実施しました。  【課題】 照明機器等を中心に各種機器代替部品が製造中止となり同じデザインでの修繕ができないケースが増えています。施設全体の意匠の統一性の確保が難しくなっています。	
		■故障、不具合については速やかに市と共有	実施	実施	-	必要に応じて適切に報告しました。		
		■問題箇所は、指定管理者本部施設管理チームからのアドバイスも参考にして対応	実施	実施	-	必要に応じて適切に連携しました。		
		■不調箇所はモニタリングを通じて市と情報共有	実施	実施	-	モニタリング等を通じて速やかに市と情報を共有しました。		
3 事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理	①各種事故等対応マニュアルの運用、整備 ②事故防止策、緊急時(防犯)対応 ③感染症対策等衛生管理の方針の策定 ④緊急時の連絡体制、防災に対する取組	■各種マニュアルを整備し備え置き	実施	実施	-	適切に実施しました。	【成果】 新型コロナウイルス感染拡大防止対応について横浜市と連携しながら都度対応しました。  【課題】 「新しい生活様式」を踏まえた館の運営の在り方を検討する必要があります。	
		■職員、補助職員、委託業者(清掃員)による施設内巡回等による速やかな対応	実施	実施	-	適切に実施しました。		
		■緊急連絡網を作成し連絡体制を構築	実施	実施	-	適切に実施しました。		
4 防災に対する取組	①各危機管理マニュアルの整備及びそれに基づく訓練の実施 ②消防訓練(年2回実施) ③指定管理者本部からの情報提供 ④外国人来場者への案内 ⑤延命講習の受講 ⑥汚物処理研修 ⑦救急時の医療機関への搬送	□消防訓練(来館者・外国人・障がい者の避難誘導訓練を含む)	年2回	年2回	B	5/20、1/27に消防訓練を実施、5/20は消火器取扱、1/27は消火栓取り扱い訓練を実施しました。	【成果】 定例の消防訓練を実施するとともに、各訓練に消火器の取り扱い、専門業者による防災監視盤の説明などを併せて実施し、施設全体での非常時の即応力の強化に努めました。また救急搬送発生時にも在館スタッフ間で緊急連絡や病院への同行等役割分担を割り振り適切に対応することができました。  【課題】 職種や役職にかかわらず、誰かが在館していても一定水準の対応が行えるように知識及び意識の共有を引き続き取り組む必要があります。	
		□消防設備の取扱研修	年2回	年2回	B			
		■より実際に則した状況での「シナリオなき消防訓練」	実施	実施	-			
		□普通救命講習1を全職員が受講済とする	全職員の実施	実施	-	未受講職員対象に所定の講習を実施しました。		
		□ノロウイルス等対応研修	年1回	年1回	B	1/27実施		
		■救急時は救急医療機関を紹介、搬送の手配、事務室及びチケットブースで近隣の診療所や救急相談センターの情報等を共有	実施	実施	-	救急搬送が1件発生しました(研修室/楽屋利用者)。救急車の手配、病院への職員の同行等、適切に対応しました。		

令和元年度 横浜能楽堂 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		R元年度計画			実施状況		評価		
II 施設運営目標		指定管理者提案(要旨)		達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
1 能楽等の公演、稽古、創作その他の活動のための施設の提供	1 適切な施設の提供、運用	■開館時間 午前9時～午後10時		実施	実施	-	計画通り開館しました。	【成果】 各項目について適切に実施しました。  【課題】 利用状況等を踏まえて職員配置について柔軟な運用を検討したいと考えます。	【評価できる点】 ・新型コロナウイルスの影響により利用料金収入、施設利用率は目標に届きませんでした。業務の基準等に基づき、適切に施設を提供するとともに、貸館の促進や施設のさらなる活用に向けて、多方面へのアプローチを行っていることを確認しました。 見学会やMICEに関するプラン提案へ取り組み、団体での施設見学やユニークメニューでの利用に繋がっていることを評価します。また、施設の運営やサービス向上に努めるとともに、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。
		■受付・チケット販売 午前9時～午後6時		実施	実施	-	計画通り営業しました。		
		■貸館受付 午前9時～午後8時		実施	実施	-	計画通り受付しました。		
		■利用料金の設定: 現行の利用料金体系を継続。教育機関の貸館利用については半額減免制度		実施	実施	-	適切に実施しました。教育機関の半額減免実績3件。		
		■受付方法: 横浜市能楽堂条例施行規則に則り、能狂言とそれ以外の古典芸能で受付開始日を変えて受付		実施	実施	-	従来通り、本舞台は能楽を24か月前から、その他の古典芸能は12か月前から受付しました。		
		■支払方法: 現金、振込、郵便局払込で收受		実施	実施	-	現金のほか振込でも收受し、利用者の利便性を図りました。		
	2 貸館の利用率が高まる工夫による施設の利用促進	■古典芸能鑑賞会、施設見学会等について学校や旅行代理店にプランを提案		実施	実施	-	前田市の生涯学習グループ(3月=中止)、高校の保護者会等に団体によるガイド付き見学会を提案し、3件実現しました。	【成果】5月と11月にユニークメニュー利用が実現しました。また、8月に開催した「先生のための狂言講座」において、見学会を実施し学校見学の促進を図りました。  【課題】 1月ごろより団体での問合せが減少。「新しい生活様式」に則った提案の検討も必要です。	・割引制度の広報をホームページやチラシ等の様々な媒体でおこなうことにより、新規利用の促進に繋がっていることを評価します。
		□アプローチ件数		15件	16件	B	旅行代理店、広告代理店等、様々な業態の企業に施設の特長やプログラム一体型パッケージプランを提案し、団体利用の促進に努めました。		
		□商談件数		3件	5件	A	実施2回		
		■利用案内のDMを送付し貸館を周知 平成31年度 利用案内DM送付件数		実施	実施	-			
	3 新規の利用者を増やすための工夫	□過去施設利用者		50件	未実施	C	予約システムの破損により過去データが消失したため、代わりに「初めての教室」と「おとな狂言WS」参加者に割引制度案内を配布。	【成果】 初めて割(朝割)4件、応援割7件の利用がありました。応援割を活用し、能楽教室修了生を中心とした2つの能楽稽古団体が新たに結成され、定期的な利用につながりました。  【課題】 1月ごろより団体での問合せが減少。「新しい生活様式」に則った提案の検討も必要です。	・業務の基準通り、要望・苦情等へ適切に対応、職員間で共有を行っていることが確認できました。  ・フリーWi-Fiの運用を行い、来館者のサービス向上に寄与するだけでなく、誰もが能楽等へ親しみやすくなるよう、公演等での活用を行っていることが確認できました。  ・魅力的な商品の開発により、値上げを行っても売り上げを落とすことなく堅実な収入を続けていることを確認しました。
		□近隣住民		年2回	3回	A	近隣3軒のマンションに公演やオープンデー等のチラシ積み置きや掲示を依頼しました。		
		□横浜能楽堂顧客名簿		3,000件	6,762件	A	友の会会員に送付(6月末)		
		□大学能楽サークル		10件	239件	A	H29・30年度に実施したところ反応が見られなかったの で、神奈川県内の高校の伝統楽器等の部活宛にDM送		
		■初めて割(午前または25歳以下の利用者)と応援割(ワークショップ修了者)の実施		実施	実施	-	「橋がかり」への掲載、チラシ配布、web掲載等により周知しました。		
		□平成31年度 利用料金収入 平成31年度 施設目標利用率		16,400千円	14,684千円	C	前年度実績15,742千円(前年度比▲6.7%)		
	4 指定期間における利用料金収入、利用率の考え方、利用率の達成	□本舞台(日)		44% (平成33年度)	38%	C	前年度実績44%(前年度比▲6%)	【成果】 2月より、新型コロナウイルス感染症拡大への懸念を理由とした利用キャンセルが増え、利用率と利用料金収入が減少しました。  【課題】 次年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止への十分な対応が必要です。	【更なる取組を期待する点】 ・様々な業態の企業へ横浜能楽堂側からのアプローチを継続することで、能楽堂としての品格は維持しつつ、アフターコンベンションなどのMICE等や撮影等での施設利用を積極的に受け入れる姿勢を引き続き示すことを期待します。
		□第二舞台(日)		63%	51%	C	前年度実績56%(前年度比▲5%)		
		□研修室1・2		33%	32%	B	前年度実績34%(前年度比▲2%)		
		□研修室3・4		49%	39%	C	前年度実績46%(前年度比▲7%)		
		(参考)施設利用者数		-	50,028人		前年度実績57,672人(前年度比▲13.3%)		
		■開館時の運営体制: 1階 補助職員		2名以上	2名以上	-	計画どおり配置しました。		
	5 貸館、舞台の適切な運営体制の整備	■開館時の運営体制: 事務室 職員		2名以上	2名以上	-	早番2名、遅番2名を最低人数として、利用内容を踏まえ、適切な配置をしました。	【成果】 計画どおり、適切に実施しました。  【課題】 箏曲や日本舞踊での利用では、多彩なプログラム(歌謡曲等)での利用希望があり、横浜能楽堂を利用する際の制約について、ご理解いただくための説明が必要です。	・貸館の積極的な促進等に向け、引き続き、運営体制及び広報協力の柔軟な対応を求めます。  ・引き続き、タブレットやフリーWi-Fiの活用により、古典芸能の初心者等、誰もが公演を楽しむ機会の提供に努めてください。  ・安定的な施設運営が行える体制を維持するとともに、引き続き、事業企画や施設管理等の職員配置や育成等のノウハウの蓄積が必要です。
		■本舞台利用時の運営体制: 舞台技術者による対応		1名以上	1名以上	-	利用者への要望に応じ、申合せ・リハーサル時も配置しました。		
■本舞台における公演・発表会の開催時の運営体制: 補助職員		2名～4名増員	2名～4名増員	-	公演内容を踏まえ、適切な人数を配置しました。				
■事務室の職員全員が貸館に対応できるよう、マニュアルを整備		実施	実施	-	適切に実施しました。				
■貸館の手引きを備え置きし、利用者に施設利用に関する情報をわかりやすく伝える		実施	実施	-	適切に実施しました。				
■スタッフのノウハウを活用した『利用者サポート』(公演事前準備支援、公演等制作支援、稽古場探し支援)を実施		実施	実施	-	応援割や初めての朝割を活用し、新規3団体を受け入れました。				
■能楽以外の利用について能舞台固有の利用制約についての相談・サポート		実施	実施	-	第二舞台での能楽以外の発表会利用が2件あり、利用についての相談・サポートを行いました。				
■毎月発行の催し物案内広報物「橋がかり」へ本舞台・第二舞台の公演・発表会等の情報を掲載し、貸館催事の広報に協力		実施	実施	-	今年度より掲載内容を2か月分に変更することで文字を大きくし、より利用者が見やすい催し物案内にしました。				
■公演ごとに実施するアンケートを分析し、お客様の要望・苦情を把握し対応		実施	実施	-	アンケート結果について全職員で回覧し、利用者来館者のニーズ共有に努めています。				
■アンケート回収率を上げる工夫		実施	実施	-	アンケート回答者を対象に抽選によるプレゼントを実施。回答率の向上につなげました。				
6 要望・苦情への対応、職員における共有	□アンケート回収率		14.5%	14.7%	B	ワークショップ等を含むアンケートの回収率は32.6%です。	【成果】 目標どおり実施しました。お客様からのご意見については月例の職員全体会議で共有し、今後の運営に反映させています。  【課題】 従来のアンケート収集方法に加えて新たなお客ニーズヒアリングツールを検討する時期と考えています(スマートフォンによるアンケート等)。		
	■必要に応じ財団事務局、横浜市と情報共有		実施	実施	-	適切に実施しました			
	■クレームについてレポートを作成し職員間で共有		実施	実施	-	ご意見について、職員全体会議で共有し対応改善に取り組ましました。			



令和元年度 横浜能楽堂 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 利用促進及びサービスの向上	7	各貸出施設の利用促進に対する取組み及びプロモーション	■各室について稽古利用ができることをSNS やちらしで周知	実施	実施	-	「橋がかり」に利用案内、ツイッター、フェイスブックに利用実例を挙げ周知しました。	<p>【成果】 利用促進のため、ホームページ、チラシ、「橋がかり」を活用し、周知に努めました。U25割の広報として、県内の伝統文化系部活動がある高校にDMを送りました。新規の割引制度利用者は7件でした。</p> <p>【課題】 「初めて割(U25)」は利用がありませんでした。制度の再検討も必要です。</p> <p>次年度以降導入を予定している施設予約システム上での実現可能性について検討を進めます。</p>	
			利用案内DM 送付件数【再掲】						
			□過去施設利用者	50件	未実施	C	再掲		
			□近隣住民	年2回	3回	A	再掲		
			□横浜能楽堂顧客名簿	3,000件	6,762件	A	再掲		
			□大学能楽サークル	10件	239件	A	再掲		
			■ツイッターやWEBページを活用し貸館情報、利用紹介や案内を告知	実施	実施	-	利用案内、ホームページで周知しました。		
			■フェイスブックを活用し画像や映像とともに事業の紹介	実施	実施	-	年間を通じて、施設や近隣の話題、事業について紹介しました。		
			■アクセシビリティに配慮したサイトデザイン、スマートフォンサイトの開設	実施	実施	-	webサイト、スマホサイトを継続して運営しました。		
			■本舞台の1時間単位での貸出のPR	実施	実施	-	利用案内、ホームページで周知しました。		
			■WEBページでの施設空き状況の情報提供の検討	実施	実施	-	検討課題が多いため、引き続き検討します。		
			■撮影利用、アフターコンベンション等の利用希望への積極的な対応	実施	実施	-	撮影利用3件、アフターコンベンション等利用2件がありました。		
■公演利用者への付加サービスの提供の具体内容検討	実施	実施	-						
■初めて割(朝割、25歳以下の利用者)、応援割(ワークショップ修了者)の実施	実施	実施	-	初めて割(朝割)4件、応援割7件の利用がありました。					
■2階レストランスペースでの打ち上げ、昼食利用等の提案	実施	実施	-	3件の利用がありました。					
8	お客様からの意見箱の設置及び対応によるサービスの向上	意見箱の設置					<p>【成果】 目標どおり設置しました。回収件数9件でした。</p> <p>【課題】 特定の案件に関するご意見が集中しており、設備の改善が必要と考ます。</p>		
		□ロビー	1か所	1か所	B	1件 ビデオブースの整備希望			
		□楽屋	1か所	1か所	B	8件 職員対応2件、シャワー式トイレ整備5件等			
9	物販サービスの実施	■本舞台利用時にショップの営業を実施	実施	実施	-	適切に実施しました。	<p>【成果】 オリジナル生落雁「鏡板」について季節毎に色を変え四季の移り変わりを演出して販売しました。卸値の引き上げに伴い期中での料金改定を行いました。売り上げは引き続き堅調でした。</p> <p>【課題】 今後も公演や季節に合わせた魅力的な品揃えに努め、お客様サービスと売上向上をはかります。</p>		
		■横浜市内業者と協力し新しいオリジナル商品を開発	実施	実施	-	「舞」シリーズ新商品として「マスクケース」他の検討を進めました(次年度納品)。			
		□オリジナル生落雁「鏡板」について季節や催しに合わせた特別バージョンの販売	年2回以上	年2回以上	B	季節感を生かした色彩の限定商品を年間2パターン販売しました(3パターン目は公演中止のため販売せず)			
		■新てぬぐい「舞」と関連グッズの販売を強化	実施	実施	-	適切に実施しました。			
10	来館者及び外国人観光客に向けたWi-Fi用アクセスポイントの設置	フリーWi-Fiの提供					<p>【成果】 目標どおり設置、運用しました。「バリアフリー能」で字幕配信を行う予定でしたが、公演が中止となりました(wi-fiが無ければ実施不可)</p> <p>Wi-fiルーター障害により使用できなくなる事例が発生しましたが、プロバイダーと連携して速やかに復旧しました。</p> <p>【課題】 引き続き安定した提供を継続します。</p>		
		□ロビー・展示廊エリア 常時提供	1台	1台	B	適切に提供しました。			
		□見所エリア 必要時に提供	2台	2台	B	適切に提供しました。			

令和元年度 横浜能楽堂 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」

3 組織的な施設運営の取組、職員の確保・職能、配置及び育成	11	①明確な責任体制の構築、勤務シフトの設定 ②適切な休館日の設定 ③専門性人材の安定的確保と能力向上に対する方策の実施 ④求める役割を果たす責任者・職員の配置 ⑤各研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■来館促進等チームリーダーが貸館と施設広報を担い、利用率達成を目指す</li> </ul>	実施	実施	-	今年度より来館促進等チームリーダーを新たに配置し、来館促進やMICE関連利用誘致などを積極的に推進しました。	<p>【成果】</p> <p>今年度より「施設の統括を行う支配人」と「芸術面を監修する芸術監督」という体制を整備し、より実情に即したマネージメント体制としました。また施設プロモーション及びMICE関連利用誘致等を担当するチームリーダー職を新たに設け、来館促進及び施設プロモーションを強化、MICE利用の誘致に結び付ける等の成果に繋がりました。また様々な研修参加を積極的に促し、職員の知見を広めました。</p> <p>【課題】</p> <p>公演視察を行う職員に偏りがあり、上席者から積極的に声をかける必要があります。能や古典芸能公演の視察に限定せず、社会包摂的取り組みや新しい公演運営を行っている公演などの視察も重要です。</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■プロデューサーとなる企画制作担当職員は、先輩後輩のペア制をとりOJTを実施</li> </ul>	実施	実施	-	事業制作について中堅職員-若手職員のペア制により実施、専門人材の育成に取り組みました。	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■館長(エグゼクティブ・プロデューサー):1名</li> <li>■経営グループ長:1名</li> <li>■管理運営チームリーダー(貸館営業担当):1名</li> <li>■職員:7名(企画制作4名、庶務経理1名、広報営業1名、施設管理1名)</li> <li>■補助職員:17名</li> </ul>	配置	配置	-	(実配置) 芸術監督(常勤):1名 支配人(グループ長):1名 管理運営チームリーダー:1名 来館促進等チームリーダー(貸館営業/広報担当):1名 職員:6名(企画制作4名、庶務経理1名、広報営業1名) 補助職員:17名(うち1名施設管理)	
			□開館日数	340日	340日	B	計画どおり実施しました。	
			□施設点検のための休館日	年間26日	年間26日	B	計画どおり実施しました。	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■芸術監督を除き、ローテーションでの勤務体制</li> </ul>	実施	実施	-	適切に勤務人員を配置しました。	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■工事作業や真面目な内容に応じて勤務体制を調整し、柔軟に対応</li> </ul>	実施	実施	-	適切に勤務人員を配置しました。	
			□バリアフリー研修	1回	(中止)	C	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■公文協・劇音協ほか外部セミナーの受講を推奨し、専門知識の習得に努める</li> </ul>	実施	実施	-	広報、SNS運用、経理、危機管理等、様々な分野の研修に参加しノウハウの蓄積に努めました。	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■財団主催研修・横浜市研修へ職員を参加させ資質向上およびスキルアップをはかる</li> </ul>	実施	実施	-	施設保全研修、人権啓発研修等の市主催研修、まあ労務実務研修、契約事務研修等の財団主催研修に積極的に参加しました。	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■他施設の公演視察により職員の企画・運営能力向上をはかる</li> </ul>	実施	実施	-	国内各所の能楽堂や文化施設の事業を積極的に視察しました。	
			□調査研究のための出張				次年度以降の事業に資するため、国内各所に出張しました。横浜能楽堂で開催した「大典」の11月ジャパンソサエティー(アメリカ/ニューヨーク)主催の再演に際して、職員2名が出張しました。	
			□国内	1か所	4か所	A		
			□海外	1か所	1か所	B		

4 本市の重要施策を踏まえた取組	12	①個人情報保護 ②コンプライアンスの遵守 ③適正な情報公開 ④人権尊重 ⑤環境への配慮 ⑥市内中小企業優先発注 ⑦男女共同参画の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■個人情報取扱いマニュアルに則り適切に対応</li> </ul>	実施	実施	-	適切に対応しました。	<p>【成果】</p> <p>日常業務を通じて、職員間のダブルチェックやコンプライアンス事例の共有等、問題発生の事前抑制、また職員の意識向上に努めました。また年度中に職員が出産/育児休暇を取得しましたが代替派遣職員も含めて業務をカバーし円滑に施設を運営しました。</p> <p>【課題】</p> <p>個人情報に関わる事務処理ミスは発生していませんが、チラシに現在は使用していない古いホームページURLを掲載してしまい、一部は館外に発送されました。一時的に古いURLを復活させて対応しましたが、複数で校正確認を行ったにもかかわらず、誤植を発見できませんでした。</p>
			□個人情報取扱い研修	年1回	年1回	B	年度当初、また職員の異動の都度、適切に実施しました。	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■コンプライアンス委員会での情報共有</li> </ul>	実施	実施	-	適切に実施しました	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■印刷物を中心にダブルチェックの徹底</li> </ul>	実施	実施	-	チラシ掲載のホームページURLの誤記載が発生しました。	
			□全職員対象コンプライアンス研修	年1回	年1回	B	適切に実施しました	
			□横浜市主催人権研修に職員参加	年1回	年1回	B	参加しました(2/26)	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■省エネルギー・節電・ごみ減量に取り組む</li> </ul>	実施	実施	-	適切に実施しました。	
			□中小企業への優先発注	全発注の9割以上	全発注の9割以上	B	適切に実施しました。	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■労働時間を適切にコントロールし、超過勤務の抑制に努める</li> </ul>	実施	実施	-	適切に実施しました(年間実績月平均11.1時間/人)				

令和元年度 横浜能楽堂 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		R元年度計画		実施状況		評価		
Ⅲ文化事業目標①	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価	
1 能楽等の継承・振興・発展に向けた次世代育成、愛好者の拡大	1 能楽等の古典芸能の継承、振興や発展に向けた公演、講座・ワークショップの実施	普及公演「横浜狂言堂」(うち7月は夏の特別公演)	毎月第2日曜日 全12回	10、3月を除く 全10回	10月公演: 台風19号接近に伴い公演中止 3月公演: 新型コロナウイルス感染拡大防止のため公演中止	【成果】 若手からベテランまで能楽界を代表する演者が出演、解説付きで手頃な価格により、初心者からリピーターまで多くの方に狂言に親しんでいただく機会となりました。券売率は100%近くとなりました。	【評価できる点】 ・新型コロナウイルスの影響により中止となった事業はあったものの、実施した事業では高い券売率となり、充実した企画や効果的な広報が実を結んだことを評価します。	
		□券売率 実売数/販売席数	90%	97.8%	B	実施公演実績値	【課題】 公演のアーカイブ化について、公演情報を整理し、公開する情報・映像の選択や優先順位を付ける必要があります。	・「横浜狂言堂」は解説や安価な料金設定で、能楽未経験の方が参加しやすい工夫がされていることを確認しました。
		□入場者数	437人/回 (12回 5,244人)	431.4人/回 (10回 4,314人)	B	実施公演実績値		・「バリアフリー能」は中止となりましたが、例年の充実したサポート体制に加え新たに3つのサポートを用意し、より良い事業の実施に向けた取組を積極的に行っていることを確認しました。
	2 「クリエイティブ・インクルージョン」の趣旨を踏まえ、人種・国籍・宗教・障害の有無・性別・性的指向・年齢等に関係なくすべての人が参加できるとともに、ユニバーサル対応に向けた様々なサポート体制を整えた公演及び体験講座等の実施	普及公演「バリアフリー能」	3月20日	公演中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため公演中止	【成果】 公演は中止となりましたが、来場者向けの新しいサポートを3つ用意しました(聴覚障害向け振動装置、触れる本舞台模型、補助犬用トイレの設置)。今後の公演に活用していきます。	・「先生のための狂言教室」では、年々参加者が増加しており質問も多数で、教員からの需要が高まっていることを確認しました。	
		□券売率 実売数/販売席数	50%		C			
		□入場者数(介助者を除く)	244人		C			
	3 「クリエイティブ・チルドレン」の考え方に基づく、次代を担う子どもたち、その保護者、教育関係者等を対象とした施設内での能楽等の学習・体験機会、古典芸能に触れるきっかけの提供	普及公演「横浜狂言堂」(夏の特別公演)	7月14日	7月14日	親子で狂言に親しむ公演。初めて狂言をみる子どもでも楽しめる作品で上演しました。	【成果】 教科書にも掲載されている「柿山伏」の上演や人間国宝・山本東次郎師のお話が好評でした。子ども狂言堂では200名を超える子どもが来場、教員向け講座では質問も多数上がり、狂言に対する興味の高さがうかがえました。	・様々なワークショップを行い、古典芸能に触れることや横浜能楽堂へ来館したことのない市民に向けて、横浜能楽堂を知ってもらう機会を提供したことを高く評価します。	
		□券売率 実売数/販売席数	80%	100.0%	A	近隣の小中学校にチラシを送付し、PRしました。		
		□入場者数	388人	416人	B			
	4 子どもたちの感性、創造性を育み、意欲を発展させることのできるプログラムや継続性のある事業の実施	子ども狂言ワークショップ 入門編	7月 3日間	7/29、30、31実施		子ども券は一般に先駆けて販売しました。	【成果】 入門編から熱心にお稽古に励む姿が見られ、卒業編に進む子どもの数も増え、意欲を感じる回となりました。残念ながら卒業編は7回目以降は中止となりましたが、全員が延期日程(7月)でワークショップ継続と発表会参加を希望しています。	【更なる取組を期待する点】 ・「横浜狂言堂」などで能楽に興味を持ってもらった新規のお客様を「能」の公演に繋げる取組を進めることを期待します。
□参加者数(小・中学生対象)		20人以上	23~25人	A				
子ども狂言ワークショップ 卒業編		1-3月、10日間	7回目以降中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	参加時間に余裕を持たせたことにより、入門編からの継続者が増加しました。			
□参加者数(入門編の参加者対象)		5人	9人	A				
「横浜子ども狂言会」		3月下旬						
□子ども狂言ワークショップ卒業編からの参加者数		5人		中止				
□OB・OG組織「いろはの会」の参加者数を含めた参加者数		15名以上						
5 市内の子どもたちに対して文化芸術に触れる機会を提供するため、「横浜芸術教育プラットフォーム」にコーディネーターとして参画し学校プログラムを実施	子ども狂言ワークショップ 入門編	7月 3日間	7/29、30、31実施		東信濃小、石川小、義務教育学校西金沢学園、南本宿小で狂言体験(各1日)、本牧南小で和太鼓体験(3日間)実施。	【成果】 学校側の要望で、初めて和太鼓のワークショップを実施しました。	・公共の能楽堂として能楽等の古典芸能の振興を行うにあたり、引き続き流派等のバランスをとった上で、多様な演じ手や作り手等の積極的な登用を求めます。	
	□「横浜芸術教育プラットフォーム」学校プログラム狂言・古典芸能を軸にコーディネートを行う	5校実施	5校実施	B				
6 能楽等の次世代の育成に向けて、若手の演じ手や公演等の作り手の積極的な登用	■通常の公演企画を通じて実力ある若手の演じ手を起用	実施	実施		10/4特別公演「蠟燭能」の大曲「嫉捨」をはじめ、普及公演でも若手の演じ手を起用しました。	【成果】 積極的に起用し、若手の育成を図りました。	・ワークショップや講座に参加した能楽初心者が、横浜能楽堂のリピーターになる仕組みについても、検討を進めてください。	
						【課題】 引き続き公演内容、演じ手の構成などを見極めながら、若手の積極的な起用に努めます。		
7 古典芸能の魅力や興味や関心に応じて体験することのできるワークショップや講座等の開催	講座「初めての能楽教室」	4-8月	実施		4~8月に3教室各10回の稽古を開催し、8/10に本舞台上で合同発表会を行いました。	【成果】 今年度は4月開講とし、また平日夜間に開催することで若い社会人にも参加しやすいよう考慮しました。		
	□参加者数 謡・仕舞12人、能管12人、大鼓12人	合計36名	45名	A	謡・仕舞の定員を増やして受け入れました。	【課題】 講座修了者による自主運営のお稽古会が発足しています。施設利用面等のサポートを継続します。		
8 愛好者の定着に向けた古典芸能に触れる際や活動にあたってのサポート・相談体制を整え、継続的に技術を研鑽できる機会の提供	■横浜能楽堂主催ワークショップの修了者が継続的な稽古を支援するため、施設利用料の減免制度「応援割」の実施	実施	実施			【成果】 8回(5団体)の利用に繋がりました。		
					「初めての能楽教室」及び「おとな狂言WS」参加者に応援割のチラシで周知をいたしました。	【課題】 「おとな狂言WS」では新しい稽古団体が発足しかけたところ、新型コロナウイルスにより閉館となってしまいました。また新たな働きかけが必要となりました。		

令和元年度 横浜能楽堂 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 能、狂言その他の古典芸能の振興・発展	1 本舞台・第二舞台を活用した公演等の開催	施設見学会付の和のワークショップ開催	2講座4回以上	7講座15回		8/11 浴衣WS&狂言鑑賞会 11/3 芸術監督が案内する横浜能楽堂見学と能楽のイロハ(2回) 12/17 ミニ著作体験と横浜能楽堂見学(2回) 1/17 狂言方が案内する横浜能楽堂見学と狂言WS(3回) 2/1 シテ方が案内する横浜能楽堂見学と能楽WS(3回) 2/21 一閑張り作り体験と横浜能楽堂見学(2回※午後の回は中止) 2/7、14、21 おとな狂言WS	【成果】 日ごろ来館する機会のない層への来館促進を図ることができました。4講座各1コマを企業枠として提供し、協賛金を獲得することができました。おとな狂言WSを初めて開催し、終了後に応援割につなげる予定でしたが、新型コロナウイルス感染症への懸念から稽古延期となりました。 【課題】 参加人数は目標を上回りましたが、定員に達しなかった講座が複数あり、企画がマンネリ化しないよう、また新たな参加者を開拓する必要があります。より多くの参加者が公演鑑賞者としても来館してくれるようなアプローチも必要です。
		□申込率	80%	92%	A	4講座5回で定員を上回る申し込みがありました。	
		□参加人数	12人/回	22人/回	A	おとな狂言WS定員30名、芸術監督定員50名	
	2 能・狂言等の継承性と創造性のバランスに配慮しつつ、横浜能楽堂独自の創造的な公演や古典芸能の多彩な公演の実施	特別企画公演「大典 奉祝の芸能」	6月2日 7月20日	6月2日 7月20日		新天皇即位に際し、琉球舞踊や邦楽、能狂言の中から皇室ゆかりの曲や祝儀曲を2日に渡り上演しました。	【成果】 両日とも若手から人間国宝などベテランまで現代の古典芸能を代表する顔ぶれが揃い、各芸能の魅力が堪能できる内容となりました。「大典」は11月にニューヨークにおいてジャパンサエティ主催で上演されました。 【課題】 海外公演では現地主催者との調整や出演者渡航事務等、通常の公演以上に丁寧かつ的確な対応が必要となることを改めて実感しました。今回の貴重な経験を継承し、以後の公演制作に活かします。
		□券売率 実売数/販売席数	80%	100%	A	2公演とも完売しました。	
		□入場者数	388人/回 (全2回776人)	440人/回 (全2回880人)	A	目標を上回りました。	
	3 能楽等の鑑賞者を広げ、愛好者の定着を図るため、能及び狂言等の基本知識や曲の見どころ・背景などを分かりやすく伝える等の創意工夫を凝らした公演の定期開催	普及公演「眠くならずに楽しめる能の名曲」	12月22日	12月22日		能の人気曲「羽衣」と、出演者が多く華やかな狂言「業平餅」を、能楽初心者向けの解説付きで上演しました。	【成果】 「眠くならない」というキャッチフレーズにより、チケットが発売直後に完売するなど、能楽初心者から愛好家まで幅広い関心を集め、能楽の魅力を広く伝える機会となりました。 【課題】 ターゲットである初心者、初来館者をこの公演でどれだけ作れることができたか、具体的な数字で検証する必要があります。
		□券売率 実売数/販売席数	80%	100%	A	完売しました。	
		□入場者数	388人	418人	B	目標を上回りました。	
	4 文化専門施設として蓄積した高度かつ専門的なノウハウを発揮し、横浜や横浜能楽堂ならではの発信性ある魅力的な公演・事業等の実施	企画公演「東次郎 家伝十二番」	4-3月 全12回	3月を除く全11回		人間国宝・山本東次郎が選ぶ渾身の12曲を1件かけて上演する企画。新型コロナウイルス感染拡大防止のため3月の公演は中止となりました。	【成果】 企画性、芸術性が高く、横浜能楽堂ならではの公演を実施することにより、能楽ファンの期待に応えることができました。各会とも券売、入場者数も目標を大きく上回りました。
		□券売率 実売数/販売席数	75%	97.9%	A	10公演で90%以上、うち7公演で完売しました。	
		□入場者数	364人/回 (全12回4,368人)	424人/回 (全11回4,668人)	A	目標を上回りました。	
		企画公演「史上空前の狂言会-30人超VSたった1人」	4月27日	4月27日開催		現行曲で最多人数の「唐相撲」と、復曲されたひとり狂言「独り松茸」を上演しました。	【課題】 「東次郎家伝十二番」は最終回が中止となり、上演を望む声が多く寄せられています。状況を見ながら検討していきます。
□券売率 実売数/販売席数		80%	100%	A	早々に完売しました。		
□入場者数		388人	477人	A	目標を上回りました。		
特別公演「蠟燭能」	10月14日	10月14日開催		三老女の一曲である能「姨捨」を、満月の夕に蠟燭の明かりで上演しました。	【課題】 「東次郎家伝十二番」は最終回が中止となり、上演を望む声が多く寄せられています。状況を見ながら検討していきます。		
□券売率 実売数/販売席数	80%	100%	A	目標を上回りました。			
□入場者数	388人	455人	A	目標を上回りました。			



令和元年度 横浜能楽堂 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		R元年度計画		実施状況		評価	
Ⅲ文化事業目標②	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
3 能楽堂自体の魅力の発信	5 ①貸館営業、広報営業担当の人員配置 ②能舞台の文化的価値や日本の伝統文化の発信、おもてなしの拠点となる文化プログラムやユニークベニュー等の企画、多言語対応を含む受入を行うことによる、横浜や横浜能楽堂の魅力や認知度の向上 ③観光・宿泊プラン、国際会議等、MICE と連携し、アフターコンベンション等への施設提供	□MICE関連展示会視察	1回以上	1回	チェック B 2/20(木) 第1回横浜グローバルMICEフォーラム、社交プログラム(横浜みなとみらいホール)視察	【成果】 前年度に引き続き、貸館営業、広報営業担当職員を配置し発信力の強化を図りました。5月に海外インセンティブツアー利用、11月に国内企業主催の国際会議パーティー会場としての利用がありました。また、「能楽師が案内する横浜能楽堂見学と能楽ワークショップ」等の体験型プログラムは合計4コマ、民間企業に販売しました。  【課題】 ユニークベニューとしての利用を実施したことにより、ハード面での制限(広さ、大型バス通行不能等)などの課題が明確になりました。また相手方の関係部署が多く、下見を別々に希望されることがあり、下見や打ち合わせの回数が増える傾向にあります。能楽堂側からも、この場を活用する価値が高まるような提案を積極的に提示する必要を感じました。大規模合コンについては、今年度需要がなく未実施となっています。これに代わるプログラム開発が必要です。	【評価できる点】 ・貸館について、ユニークベニューとしての利用や体験型の見学会の拡充など、実績に繋がっていることを評価します。 ・「横浜能」や「横浜かもんやま能」といった、横浜市内の能楽愛好者団体や西区役所等との連携を継続しながら、新たにオープンデーや近隣の施設との連携など地域全体の活性化につながる取組を行っていることを確認しました。 ・外国人インターンや学校見学の受入など、次世代育成に繋がる取組を積極的に行っていることを評価します。 ・インターネットや新聞等の様々な媒体を活用して、事業を中心とした積極的な広報・プロモーションを行っていることが確認できました。 ・展示については、企画公演との連携により、能楽等への興味をさらに深める展示の実施を確認するとともに、来館者から公表を集めたことを評価します。  【更なる取組を期待する点】 ・ユニークベニューの利用を促進していくと、さらに様々な来場者が想定されます。英語だけでなく、多言語化の拡充や多様な施設利用についての検討等を引続き行うことを期待します。 ・地元地域との連携を引き続き行い、さらなる横浜全域全体を見据えた連携等、事業展開の拡大を期待します。 ・インターネット動画配信について、主催公演等のアーカイブは継続的に取組むとともに、能楽に触れたことのない方々に興味を持ってもらえる工夫を求めます。 ・事業や横浜能楽堂に関する情報発信に加え、能楽や能楽堂そのものの魅力、能楽等の古典芸能に関心を持つきっかけの提供等に繋がる広報を実施することにより、古典芸能のすそ野の拡大に向けて取り組むことを期待します。
		□提案可能な日本文化体験プログラムの作成	1本	4本	A 能楽師が案内する見学とワークショップ(シテ方、狂言方、各1講座)、ミニ幕・一閑張り作り体験(各1講座)を三菱地所レジデンスクラブ に提案しました。		
		□提案可能な公演鑑賞パッケージの作成	1本	1本	B 「着付ワークショップ&狂言鑑賞会」着付終了後、浴衣で横浜狂言堂を鑑賞するワークショップ		
		□公演または文化体験プログラムのリリース	1本以上	4本	A (文化体験プログラム販売実績) 三菱地所レジデンスクラブ に提案した4講座 能楽師(シテ方)が案内する横浜能楽堂見学と能楽WS 能楽師(狂言方)が案内する横浜能楽堂見学と狂言WS ミニ幕作りと横浜能楽堂見学 一閑張り作りと横浜能楽堂見学		
		□大規模合コン「街コン」または「大人コン」開催	1回以上	未実施	C 希望がありませんでした。		
		□近隣ホテルとのお食事付チケットプラン	1公演	未実施	C 旅行業法の規定を踏まえて実施を見送りました。		
		□日本文化を紹介する和のワークショップの開催【再掲】	2講座4回以上	7講座15回	A 再掲		
		□申込率【再掲】	80%	92%	A 再掲		
		□参加人数【再掲】	12人/回	22人/回	A 再掲		
		■英語接客が可能なスタッフは「ENGLISH OK!」パッチ着用	実施	実施	実施しました。		
		■その他言語で接客が可能なスタッフは「◎◎ OK!」パッチ着用	実施	実施	ポルトガル語、ギリシャ語(8月まで)のパッチを着用しました。		
		■能・狂言の英文解説をすべての演目で用意	実施	実施	すべての演目で英文解説を用意しました。		
		■館内サインのビクトグラム化の検討	実施	実施	2019年度に実施しました。		
		■インターネットチケットサイトの英語版提供	実施	実施	実施しました。		
		■(公財)横浜観光コンベンションビューローとの情報共有によるプロモーションの推進	実施	実施	ラグビーワールドカッププレス向け見学ツアー(10月)とJNTO主催インド市場キーパーソン招へい事業(11月)。		
(人員配置については、Ⅱ 3 11のとおり)							

令和元年度 横浜能楽堂 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 能楽等に関する地域等との連携事業	6	第67回横浜能(横浜能楽連盟との共催)	6月29日	6月29日開催		横浜能楽連盟と共催。横浜ゆかりの能楽師による能「隅田川」を上演しました。	【成果】 横浜市内の能楽愛好者団体「横浜能楽連盟」との共催事業「第67回 横浜能」を開催し、多くの観客を集めました。また西区役所ほか主催の「第36回横浜かもんやま能」も完売しました。 中・高生の職場体験はありませんでしたが、前年度から引き続き外国人インターンを受け入れました。また、学校見学も6校受け入れました。 初めてオープンデーを開催し、近隣施設や教育機関との連携により充実したプログラムを実現することができました。10月には近隣の文化施設(県立音楽堂、青少年センター、図書館、横浜市民ギャラリー)と連携した事業を始めて開催し、台風により一部中止があったものの、地域全体の活性化につながりました。  【課題】 学校見学会の周知や外国語でのSNS発信をより強化する必要があります。令和1年度より始めた連携や協働が、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために減速しています。オンラインでの連携も検討が必要です。
		□券売率 実売数/販売席数	85%	100%	A	横浜能楽連盟の協力もあり、完売しました。	
		□入場者数	412人	453人	A	目標を上回りました。	
		□中・高校生の職場体験受入	2校	0校 海外大学生1名	B	2019年3月～8月 アテネ国立大学演劇学部の学生インターンシップを受け入れ。	
		□小・中・高校の見学・学習サポート	3校	6校	A	5/23横須賀市立北下浦中学校、8/9横浜平沼高等学校、10/30本町小学校、11/13並木中央小学校・八景小学校、11/25東汲小学校	
		□小・中校長会で見学会の案内	1回	0回	C	計画を変更し、「先生のための狂言講座」に併せて施設見学会を実施し学校による利用を呼びかけました。	
		■児童・生徒向けパンフレットの用意	実施	実施	-	イラスト付きのパンフレットを提供しました。	
		■「第36回横浜かもんやま能」 (ふるさと西区推進委員会、西区役所との共催、事業運営・広報の協力)	11月	11/24実施	-	ふるさと西区推進委員会、西区役所主催。公演運営、広報協力を行いました。468人入場。	
		■神奈川県立歴史博物館提携企画公演「井伊直弼が作った能と狂言」	2月29日		-		
		□券売率 実売数/販売席数	80%	公演中止	C	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため公演中止	
		□入場者数	388人		C		
		□施設見学会 月1回開催 (うち3回をスペシャル企画として地域のにぎわいに貢献) (ラグビーワールドカップに合わせ多言対応の施設見学会を実施)	年間12回以上実施	232人 12回実施	B	12回(特別見学会3回含む)実施。3月28日の「春の特別見学会」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。	
		□施設見学会 参加者数	各回15人以上	23人/回平均	A	12回(特別見学会3回含む)実施。3月28日の「春の特別見学会」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。	
		□能楽堂1日オープンデーの開催 (インバウンドの取り込み)	1回	1回	B	8月16日、施設見学会や体験プログラムを7プログラム16回、実施。来館者数585人。	
		□近隣住民へのちらし(利用案内含む)配布	年2回	4回	A	再掲	
		■WEBページ、ツイッターの多言語化	実施	実施	-	webページは日本語の他、英語、中国語に対応しています。	
		□みなとみらい21・さくらフェスタ2020への参加	1回	中止	C	2020年3月、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	
		■「野毛まちなかキャンパス」実行委員会との協働	実施	実施	-	10月25日に実施。参加者数35名。	
		■みなとみらい21「かもめスクール」との協働 ※MMccとの協働へ変更	実施	実施	-	MMcc(みなとみらいコミュニティークラブ)との協働に変更し、2回(横浜狂言堂)実施	
		□西区 まち歩き企画への協賛・共催	1回以上	4回	A	8月:西区シティガイド養成講座のガイドツアー協力、12月参加賞の提供。	
■紅葉ヶ丘エリアの5館連携について館長会に参加し協議	実施	実施	-	5館長会2回出席。5館連携ミーティング出席及びとりまとめ(2019年1月～2020年3月で17回実施)。10月に連携事業を実施。連携会議規約を制定。			
□英文の施設紹介ちらし再作成	1種	1種	B	10月、1万部発行。			

令和元年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

5 情報提供及び渉外、広報・プロモーション活動	7	①施設の紹介 ②公演、事業の紹介 ③横浜能楽堂友の会「かもん会」の運営 ④業務計画書等の公開 ⑤マスコミ等を中心とした幅広いプロモーションの実施 ⑥能楽関連の情報、資料の開示 ⑦公演・講座記録として開館以来の公演等の記録を整理し、「横浜能楽堂アーカイブ」構築の検討	□WEB ページアクセス数 ※新基準による	トップページ 10,000/月 ページビュー 49,000/月	トップページ 12,730/月(平均) ページビュー 90,927/月(平均)	A		【成果】 来館、電話やメールでの問い合わせには迅速かつ丁寧に 対応しました。主催公演の映像アーカイブについては、リス ト化が終了し、インターネット動画配信の準備を開始しまし た。  【課題】 外出自粛に伴い、動画配信がより求められるようになりました。 引き続き、公開可能なアーカイブ制作に努めます。 友の会の会員が徐々に減少しています。現状の会員サービ ス内容の向上、また友の会のあり方について検討する必要 があります。
			□ツイッターフォロワー数	2,400人	2,586人	B		
			□年間スケジュール印刷部数	年10,000部	年10,000部	B		
			□2か月の行事予定「橋がかり」印刷部数	毎月10,000部	毎月10,000部	B	今年度から紙面を大きく取り、2か月間掲載に変更。	
			□横浜能楽堂友の会「かもん会」会員数	800人	698人	C	会員数が減少しています。	
			□広報資料送付先	新聞・雑誌・テレビ 等のマスコミ約100 社	新聞・雑誌・テレビ 等のマスコミ約100 社	B	計画どおり実施しました。	
			□新聞、雑誌の掲載	年間24本	年間61本	A	企画公演を中心に新聞等に掲載されました。	
			■ニコニコ動画にかわるインターネットによる広報手法の実 施	実施	実施	-	YouTubeアカウントを運営しています。	
			■1F書架の閲覧についてWEBで周知	実施	未実施	-	写真集など見ごたえのある書籍もあるため、今後活用を 検討します。	
			■電話やメールでの問い合わせに対して迅速に回答	日本語及び英語に 対応	日本語及び英語に 対応	-	ホームページに「お問合せフォーム」を掲載し、質問や 意見を受け付けています。見学会への参加など英語で の問い合わせにも対応しました。	
■「横浜能楽堂」アーカイブについて前年度に作成したリス トに基づき着手	実施	実施	-	開館以来の公演収録映像のリスト化、公演チラシの データ化を実施しました。				
6 館内展示及び収蔵品の管 理の実施	8	①常設展の開催 ②特別展の開催 ③収蔵品の管理 ④展示の和文・英文表記の充実	□常設展 開催	年2回以上	年2回実施	B	①4/1-12/1、②2/10-3/31 実施。	【成果】 企画公演「東次郎家伝十二番」の第9回目から11回目の期 間中に特別展を開催し、公演で使用された装束を中心に展 示。「公演をより深く楽しめた」と好評でした。  【課題】 1階の書架コーナー同様に収蔵品のよりよい活用方法を検 討していきます。
			□常設展 観覧者数	4,500人	5,264人	A	目標を上回りました。	
			□特別展「山本東次郎家の狂言面と装束(仮称)」開催	1回	1回	B	12/8-2/9特別展「山本東次郎家の装束展」実施。	
			□特別展 観覧者数	3,000人	4,533人	A	目標を上回りました。	
			■常設展、特別展の英文表記の実施	実施	実施	-	契約通り実施しました。	
■収蔵品を適切に管理	実施	実施	-	2月に収蔵庫のパッケージエアコンを更新しました(工事 主体:横浜市)				
7 その他文化事業に関する 取組	9	①外部専門家(能楽関係者、研究者、文化団体、大 学等)との協力体制・連携	□能楽協会主催「ESSENCE 能 ～バリアフリー対応～」へ の協力	実施	実施	-	同公演に、「バリアフリー能」で行っている障がい者向け サポートのノウハウを提供しました。	【成果】 横浜能楽堂の実績を生かした連携が実現しました。  【課題】
			□ジャパン・ソサエティー連携「大典 奉祝の芸能」NY公演	実施	実施	-	11/14-16にニューヨーク3日間3公演開催され、712人が 来場しました。	

令和元年度 横浜能楽堂 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		R元年度計画		実施状況		評価		
IV収支	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価	
1 利用料金の考え方と具体的な料金設定、支払方法や割引料金・減免等の運用方法の考え方	1 ①適切な料金設定 ②利用状況に合わせた支払方法 ③条例及び施行規則に基づく減免等の運用	■学校鑑賞会利用における半額減免を導入 ■児童、生徒、学生の見学会の全額減免(料金設定・支払方法等は、II 1 1のとおり) ■減免についてのマニュアル作成(料金設定・支払方法等は、II 1 1のとおり)	実施 実施 実施	実施 実施 実施	- - -	利用実績3件、申請1件。 利用実績6件 適切に実施しました。	【成果】 減免により学校鑑賞会実施に利用しやすい体制としています。児童、生徒、学生の見学については、無料とすることで次世代に向けた取り組みにつながりました。 【課題】 今後も周知を行い、能楽及び古典芸能への興味関心を高めめます。	【評価できる点】 ・条例等に基づき、適切に利用料金の設定・運用を行っていることを確認しました。 ・全額・半額減免により、貸館の促進や次世代育成の取組を行うとともに、利用実績に繋がっていることを評価します。
2 指定管理料のみに依存しない収入構造	2 ①自主事業収入・利用料金収入の安定的な確保 ②助成金、寄付金の確実な獲得 ③協賛金収入の獲得 ④利用料金収入の安定的な確保 ⑤貸館における友の会会報へのちらし封入サービス、主催公演パンフレットへのちらしはさみこみサービス等の提供 ⑥貸館公演におけるチケット作成代行、販売代行サービス等の提供 ⑦撮影料金の設定 ⑧オリジナル商品の開発及び販売 ⑨事業収支の健全性の基準設定及びそれに基づく適切な計画	□利用料金収入 □日本芸術文化振興会等の外部資金獲得 □協賛金収入の獲得 ■貸館の手引きにより、ちらし封入サービス、チケット作成、販売代行の有料サービスの提供の周知を図る ■撮影料金の設定 ■オリジナルショップ商品の開発検討 ■限られた経営資源を適切に配分するとともに外部資金を積極的に導入することで経営を安定化し、施設で収支バランスをとる	16,400千円 16,145千円 1,000千円 実施 実施 実施	14,684千円 13,984千円 50千円 実施 実施 実施	C C C - - -	和のWS、企業協賛金1件。 適切に実施しました。 事業提携先より協賛金1件、また事業趣旨に賛同する企業からの寄附1件を獲得しました。	【成果】 施設知名度の向上や新規利用者への割引プランの拡充など、利用の拡大に努めました。助成金については、対象事業の公演中止や自己収入(チケット収入)好調等の影響により金額が減少しました。 【課題】 人件費上昇の影響を受け施設管理等の業務委託費が増加しており収支上の負担となっています。新型コロナウイルスの影響による減収について、当年度分は横浜市より補填されていますが、次年度以降もチケット収入や利用料金収入への影響が懸念されます。	・指定管理料以外の収入等の確保について、企業向けのWSや新商品の開発、撮影利用の促進に努めていることが確認できました。 【更なる取組を期待する点】 ・利用料金収入の目標未達については、現在取り組んでいるアフターコンベンションやユニークベニュー等を含めた貸館利用の促進の働きかけを継続し、利用率と一体で向上するよう取り組んでください。 ・文化庁等の助成金だけでなく、企業との連携等を進め、協賛金等の確保についても継続して取組むことを期待します。
3 経費削減等効率的運営の努力	3 ①発注・事務処理、施設・設備管理等の留意による経費削減等効率的運営の努力 ②適切な人材配置及び超過勤務の削減及び職員のワークライフバランスを図ること等による人件費削減の努力	■ちらし作成枚数の精査、不要不急の支出の抑制を行う ■業務の効率化に努め、超勤時間のコントロールを行う	実施 実施	実施 実施	- -	事業毎の特性に応じて必要枚数を精査しました。 利用状況に応じた職員配置を心掛け、超過勤務の削減に努めました。	【成果】 年間を通じた超過勤務時間(1人当たり平均)は昨年度比70%となりました。 【課題】 事業繁忙期には必然的に超過勤務が発生しますが、担当者間の業務分担調整等により引き続き超過勤務の削減に努めます。	

評価項目		R元年度計画		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	特記事項	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		R元年度計画		実施状況		評価	
総括	特記(提案事項要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
						第3期3年目となる平成31(令和1)年度は、9月/10月の台風接近、また2月以降の新型コロナウイルス感染拡大防止対策により主催5公演の公演中止になるなど外的要因の影響を大きく受ける年度となりましたが、前年度までに引き続き第3期指定管理事業計画の提案内容の達成に向けて取組を進めました。 「施設管理」では業務を確実に実行し、利用者の安全、安心の確保に取り組みました。「施設運営」では昨年度から始めた利用促進のための各種割引制度の広報や近隣との連携強化を専任のチームリーダーを新たに配置しより力を入れて推進しました。 「文化事業」では「大典 奉祝の芸能」や「東次郎家伝十二番」など企画性が高く、横浜能楽堂ならではの公演で能楽ファンへの期待に応えるとともに、オープンデーや「紅葉ヶ丘まいらん」など初来館者を増やす事業も実施しました。 2月以降の新型コロナウイルスの感染拡大局面においては、主催公演中止に伴う諸手続き、貸館利用者の利用変更やキャンセルに伴うご案内等、状況に応じた必要な対応を行いました。	令和元年度は、新型コロナウイルスをはじめ、様々な外的要因の影響を受けながらも、柔軟に対応し、指定管理者の業務の基準や目標達成に向けて取組を継続して実施したことを評価します。 事業に関しては、横浜能楽堂の専門性や企画力を発揮した公演を継続し、高い券売率を維持するとともに目標を達成していることを評価します。 横浜市における古典芸能の専門文化施設として、能楽等をはじめとした古典芸能全般のすそ野の拡大や魅力の発信の実現や横浜地域全体を見据えた地域連携の拡大等について、さらなる取組の実施を期待します。 引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止対策をしっかりと講じたうえで、安心・安全な運営を行い、利用率の向上に努めてください。 施設管理においては、業務の基準等の通り、実施がされていることを確認しました。引き続き、日常的に適切な管理を行うとともに、指定管理者本部や市との情報共有を徹底することにより、文化財の保護や施設の長寿命化に向けて寄与する取組の積極的な実施を期待します。