

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目		H31年度計画		実施状況		評価		
I 文化事業目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価	
ア 市民への音楽、ダンス、演劇その他の文化芸術の鑑賞機会の提供	専門企業・団体とのネットワークを活かし、市民に喜ばれる鑑賞事業を展開	□幅広い層へ向けた良質なコンサート系事業公演数	15公演	31公演	A	新型コロナウイルス感染症の影響により34公演のうち、2公演が延期、1公演は台風被害のため中止となりました。	【成果】 今年度は、関内ホールの新たな方向性への取り組みである来日アーティストコンサート3公演に加え、ファミリーや若者の集客を意識した若年層向けコンサート等12公演を含む、当初の計画を上回る57公演を実施しました。 3期の運営期間を通じ、120団体以上に成長した「関内ホールサポーターズ倶楽部」のネットワークを活用し、対象層ごとに話題性の高いエンターテインメント性豊かな、多彩なジャンルの鑑賞機会を提供することで、市内外から多くの来場者を集めました。 こうした事業の実施により、市の中心部に建つ芸術文化活動の拠点施設としての役割を果たすとともに、幅広い年齢層の来場者を創出し、周辺地域の活性化と賑わい創りに貢献することができました。  【課題】 ①鑑賞事業の中でも、集客や採算性が難しく、実施に際し4日以上日程が必要となる「演劇」や「ダンス」公演の実施にあたり、優先利用枠の拡大を検討する必要があります。 ②急速に拡大した新型コロナウイルス感染症の影響により、年度後半の事業が数多く中止となったことから、今後の実施事業についてインターネット配信への取組み(インフラ、仕組み)を更に検討する必要があります。	【評価する点】 ・実施事業数はおおむね目標値よりも多く実施されており、文化事業は意欲的に実施されています。特に、ファミリー層や若年層など幅広い世代に向けて多彩な事業展開を行っていることを評価します。 ・地域との協力により来場者の回遊性を高める取組を行っているほか、馬車道商店街との連携「チケ割」の加入店舗拡大など、地域経済へ貢献していることを評価します。 ・公共施設としてソーシャルインクルージョンを目標の一つとして掲げ、入場割引や招待等の取組を実施していることを評価します。 ・あいすくりむ発祥記念コンサートや関内ホール1日オープンデーは、恒例のイベントとして地域に根付いてきています。他にも、3期の運営期間を通じて多数の団体が加入している「関内ホールサポーターズ倶楽部」や、募集定員を上回る参加希望を獲得している「ゴスペルワークショップ」「市民ミュージカル」など、地域との継続した関係づくり、施設の周知等の成果がうかがえ、高く評価します。 ・指定管理者の強みを活かしたメディアへの露出や設置されたデジタルサイネージを活かした来場者向け広報、紙媒体への情報掲載など、様々な仕方で周知に努めていることを評価します。
	横浜芸術アクション事業など、公的な文化芸術事業にも積極的に協力	□公的文化事業への協力公演数	2公演	3公演	A			
	地域のブランド力を高めるシンボリックな事業を、地域と協働で開催	□地域連携事業公演数	7公演	10公演	A			
イ 次世代育成の取組を実施	子どもたちの成長度合いに合わせ、文化芸術と触れる多彩な機会を提供	□次世代育成事業・公演数	3事業5公演	7事業9公演	A	新型コロナウイルス感染症の影響により10公演のうち、1公演が延期となりました。	【成果】 3歳から参加できる本格クラシックコンサートをはじめ、小学生を対象とした「演劇体験ワークショップ」や、一般公募による「子どもミュージカル」、バレエダンサーを志す子どもたちを対象とした「バレエクリニック」等、合計7事業10公演を実施し、次世代育成に寄与しました。 ほか、子供たちの成長度合いに合わせた各種事業を安価な入場料設定で実施し、多様な文化芸術に気軽に触れられる機会を提供しました。また、例年協力を行っている「学校プログラム」については、市内の小学校2校へコーディネーター派遣を行いました。 事業アンケートの回答では、引き続き90%以上の参加者が「満足」と回答しており、年間実施回数の拡大や事前の開催案内の送付を希望する声が多数寄せられるなど、一定の成果を得ることができています。 その他、新進アーティスト支援に関する取組みでは、引き続き、音楽、バレエ、ダンス、落語等さまざまなジャンルの若手アーティスト等に発表と営業の機会を提供することを目的とした各種事業を実施し、横浜を拠点に活動するアーティストの創作活動を支援しました。  【課題】 子どもを対象とした次世代育成事業については、収支面で不採算なケースが多いため、公的助成金の活用や地元企業等への協力要請を検討する必要があります。	
	新進アーティストを支援する、発表の機会の提供	□新進アーティスト支援事業・公演数 □馬車道ショートパフォーマンスライブ公演数(休館中:10公演 リニューアル後:12公演)	4事業5公演 SPL15公演	9事業9公演 (SPL10公演) ※2公演は新型コロナウイルスの影響により延期	B	※新型コロナウイルス感染症の影響により11公演のうち、2公演が延期となりました。 ※玄関前でのショートパフォーマンスライブは、新型コロナウイルス感染症の影響により2月～3月の実施が中止となったため、目標実施回数に未到達。		
	横浜市芸術文化教育プラットフォーム『学校プログラム』への協力	□コーディネイト派遣数	小学校2校	2校	B			
ウ 創作活動のための機会の提供を実施	市民とともに創り上げる、創作ワークショップと発表機会の提供	□社会人向けワークショップ事業数	2事業	2事業	A	【成果】 3か月間のレッスンを経て集大成のコンサートを創り上げる「ゴスペルワークショップ」の第10回開催のほか、市民70名が参加する一般公募の「市民ミュージカル」の制作など、参加者が互いに協力して1つの作品を創り上げることを目的とした大規模な参加型事業に引き続き取り組みました。2つの事業共に、募集定員を大きく上回る参加希望があるなど人気の高い企画となっています。 また、関内ホールを代表する事業である、一度に1,000人規模が参加できる「合唱クラシックコンサートシリーズ」についても、例年通り年4回の定期開催を実施しました。このコンサートは、毎年2,500人を超える参加者が集う、地域の定番事業に成長しています。 その他、親子で参加する「体験型リズムアトラクション」や、社会人を対象とした「映像ディレクター講座」の実施、12か国の留学生が参加する「交流音楽祭」への開催協力など、幅広い層の市民が気軽に芸術文化に触れる機会を提供し、文化的活動を介したコミュニティづくりの促進に努めるなど、地域の芸術文化活動の拠点施設として役割を果たしました。  【課題】 高齢の方々が多くを占める参加型のイベントにおいて、建物内部の段差解消等を求める声が多く聞かれます。より一層高齢化が進む今後については、エスカレーターの一部導入など、バリアフリー化が課題となっています。		
	市民が気軽に参加できるコンサート等の開催	□参加型コンサート事業数・公演数	3事業6公演	6事業9公演	A			

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

エ 情報提供及び広報	1	共同事業体の専門性を活かした多彩な広報・プロモーション活動	<input type="checkbox"/> 「催物案内」を内容拡充、3つ折りA4仕上がり(全6ページ)上質マットコート紙仕様に刷新 <input type="checkbox"/> tvk昼の情報番組で放映 <input type="checkbox"/> スポットCMを制作し、tvkで放映 <input type="checkbox"/> tvkの番組連動公演数 <input type="checkbox"/> 月刊「催物案内」を毎月作成し、市内280ヶ所へ定期的に配布 <input type="checkbox"/> みなとみらい線 馬車道駅構内のインフォメーションラックに「催物案内」を毎月配布 <input type="checkbox"/> 事業広報に新聞・フリーペーパー・地域情報誌を活用する。	実施 毎月1回(年12回) 10本以上 1公演 280ヶ所 実施 実施	実施 年11回 12本 1公演 288ヶ所 実施 実施	- B A A B - -	<p>【成果】</p> <p>指定管理者の専門性を活かし、年度を通じてテレビメディアとICTを駆使した広報・プロモーションに取組みました。今年度は12事業についてテレビスポットを制作し、tvkで1892回の放送を実施したほか、tvk昼の情報番組内の「関内ホールインフォメーションコーナー」で11事業について告知放送を実施しました。これらテレビ放送用に制作したスポット映像は、ホール1階ロビーに設置されたデジタルサイネージからも配信を行い、来場者向けの広報として有効活用しました。</p> <p>インターネット広報においては、メールマガジンをはじめ、Twitter、facebook等のSNSを積極的に活用したほか、公式ホームページの運用においては、市民モニターによる視察事業の感想等の発信や、実施した事業を映像収録してweb配信する「デジタルアーカイブ」を引き続き実施しました。</p> <p>その他、日刊紙、タウン情報誌、フリーペーパー等への情報掲載を積極的に行うと共に、ホールで毎月発行する「催物案内」については、市内288ヶ所への定期配布に加え、新規顧客獲得のため「馬車道駅構内」での配架を引き続き実施しました。さまざまな広報ツールを活用した情報発信に努めることで、来場者増と利用率向上を図り、文化的活動を介した市民らのネットワークとコミュニティづくりを支援しました。</p> <p>テレビメディアと映像をレギュラー的に活用した情報発信は、他に類を見ない取組みとして、興行界における施設の知名度向上と来場者増に大きな成果を上げています。</p>				
		2	ささまざまな側面からの効果的な情報提供 (1)映像とICTを活用した独自性のある情報提供 (2)市民と連携した「関内ホール市民モニター」による情報発信 (3)撮影場所の提供による情報発信	<input type="checkbox"/> 関内ホールでの公演や、発表会を収録、配信 <input type="checkbox"/> ホールの広報にホームページ、Twitter、FacebookなどのITツールを活用。 <input type="checkbox"/> 関内ホール市民モニターを公募し、主催事業についての意見や感想を公開する。 <input type="checkbox"/> ドラマやコマーシャル、映画撮影などの利用の際、「協力/関内ホール・横浜市」のテロップを入れることを条件に料金割引を行う「撮影利用割引」を導入する。	12本以上 実施 実施 実施	新規15タイトルの動画を制作、HP内の「関内ホール動画コレクション」で配信。 実施 実施 実施	A - - -	<p>【課題】</p> <p>玄関に設置の「デジタルサイネージ」は、自主事業等の広報において成果を上げていますが、システムやモニターの不調が度々発生するなど修理を要することが多くあります。経年による劣化が危惧される今後については、定期的なメンテナンス契約が必要となるなど、維持管理において費用負担が課題となっています。</p>			
		オ 地域の賑わいへの貢献	1	地元・馬車道地域のニーズに応える賑わい創出への取組	<input type="checkbox"/> ホワイエに「馬車道商店街店舗用テラスラック」を設置し、商店街の活性化に協力する。 <input type="checkbox"/> 馬車道商店街が実施するイベントのチラシ制作・配架、ウェブサイトでの情報発信に協力する。 <input type="checkbox"/> 来場者が見込める主催事業について、開演時間を午後帯に設定し、夕食需要や買い物需要を喚起する。 <input type="checkbox"/> 従来とは異なる層の来街者創出のため、若者やファミリーを対象とした事業の充実に取組む。	実施 実施 実施 実施	実施 実施 実施 実施	- - - -	<p>【成果】</p> <p>若者やファミリー層を対象とした公演を意識的に増やすことで、これまで利用の中心であったミドルエイジ層に加え、若者やファミリー等の新たな来客層の創出に取組みました。また、土日の午後帯に集客の見込める人気公演を実施することで、来場者による買物や食事など商店街の需要拡大に努めました。</p> <p>また、公演チケットの「半券」の提示により馬車道商店街の店舗で割引等のサービスが受けられる「チケ得」について、今年度は加盟協力店を22店舗に拡大するなど、地元馬車道商店街と協力して地域経済の活性化に取り組めました。</p> <p>その他、馬車道商店街や住吉町商店街などが実施する祭事などの定例行事について、地域の一員としてイベント制作や広報、運営など、さまざまな面で協力を行い、馬車道地区の賑わい創出と活性化に貢献しました。</p>		
				2	地元事業への積極的な貢献	<input type="checkbox"/> 馬車道商店街などが実施する定例行事やお祭りなどに、企画・広報など専門性を活かした協力を行う	実施	実施	-	<p>【課題】</p> <p>これまで、若者や親子向け公演の新規誘致にあたり、優先利用枠が足りず実施が叶わないといった事例が多くありました。街の賑わい創出や、地域のニーズに対応するといった観点からも優先利用枠の拡大について議論の余地があると思われます。</p>	
				カ 文化事業実施にあたっての留意事項	1	ソーシャルインクルージョンに配慮した取組	<input type="checkbox"/> 障がい者招待枠を設定「陽だまりコンサート」「ゴスペルワークショップ」修了公演 <input type="checkbox"/> SPL「MAXIMUM」シリーズで障害者入場割引を実施する。 <input type="checkbox"/> 来場する障がい者の方用に駐車場を提供する。 <input type="checkbox"/> 来場者へ車椅子の貸し出しを行う。	実施 実施 実施 実施	実施 実施 実施 実施	- - - -	<p>【成果】</p> <p>障がい者支援団体を通じ、各回ペア10組20名様の招待を行いました。</p> <p>8/3松井祐貴コンサート、2/22style-3!コンサートにおいて障がい者手帳の提示により入場料の割引を行いました。</p>
						<input type="checkbox"/> 合唱コンサートシリーズ4公演や、ポピュラーコンサート等の主催事業で、障がい者への料金割引や無料招待を実施したほか、来場される障がいのあるお客様への駐車場提供や、車椅子の貸し出しを通年にわたり実施しました。	実施	実施	-	<p>【課題】</p> <p>大・小ホール共に客席へのアクセスに段差が多く、折角ご来場いただいたお客様から不満の声が多く出ています。また、大ホールにおいては、車椅子での入場が客席最後部のみ制限されており、観客が立った場合は、視界を遮られて舞台を見ることができないといった問題も生じています。障がい者の目線に立ったインフラ面の改良が大きな課題です。</p>	
		<input type="checkbox"/> 障がい者支援団体を通じ、各回ペア10組20名様の招待を行いました。	実施			実施	-	<p>【課題】</p> <p>大・小ホール共に客席へのアクセスに段差が多く、折角ご来場いただいたお客様から不満の声が多く出ています。また、大ホールにおいては、車椅子での入場が客席最後部のみ制限されており、観客が立った場合は、視界を遮られて舞台を見ることができないといった問題も生じています。障がい者の目線に立ったインフラ面の改良が大きな課題です。</p>			

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目		H31年度計画		実施状況		評価			
II 施設運営目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価		
ア 市民の文化芸術活動の発表・創作活動のための施設の提供	1 公の施設としての、公平で公正な貸出業務の実施	■市民利用施設予約システムでの抽選。空き施設申込みによる公平で公正な貸出し業務の実施。	実施	実施	—	【成果】 年度を通じ、公の施設として公平公正な貸出業務に取組みました。今年度は、リニューアル後の施設をPRするための「利用者見学会」の実施や、練習利用を対象とした新規割引制度の導入、これまで団体カードでしか利用できなかったリハーサル室について、個人カードでの利用を可能とするなど、新規利用者開拓のための新たな取組みに着手しました。また、これまで要望の多かったチケット販売のクレジット決済を導入するなど、更なる利便性の向上を図り来場者の増加に努めました。  【課題】 ①小ホールとリハーサル室の稼働率目標未達の要因として、大・小ホール間の音漏れの問題が大きく影響しています。構造上の欠陥であるため、物理的な対策は難しいものの、音漏れによって利用できないホール施設の有効利用について検討する必要があります。  ②ホールの稼働率は、利用者の高齢化や夜間利用の漸減などにより、興行以外の利用の鈍化が見受けられましたが、年度後半には回復の動きも出てきました。しかしながら、全世界的な新型コロナウイルスの影響を受け、2月末からは、ほぼ休止状態となりました。このような状況から、今年度の年間利用率は大ホール81%(前年比-14%)、小ホール80%(同-9%)、リハーサル室45%(同-5%)と、各施設ともに目標値を達成することはできませんでした。利用率の向上に向けて、今後も検討と取組を続けます。	【評価する点】 ・大規模改修後の施設をPRのため取組を行っていることを評価します。 ・大ホール予約制度の新たな展開やチケット販売のクレジット決済対応など、利用者の利便性の向上に向けた具体的な取組を進め、新規利用者開拓に努めていることを評価します。 ・馬車道商店街とのヒアリングを実施し、地域情報の共有に努めたほか、市民モニターとの意見交換も行き、事業立案・運営に反映していることを評価します。 ・貸出業務において自主事業と行政利用とのバランスを確保しつつ、公平で安定した取組を行っていることを評価します。  【更なる取組を期待する点】 ・施設の利用促進とサービス向上は、ホールとして普遍的なテーマですので、今後とも継続した取組をお願いします。 ・休館中に他施設へ移った利用者の回復に向けて、リニューアル後の施設の魅力を発信するため、今後も引き続き取組を行うことを期待します。 ・小ホールとリハーサル室の利用率に課題がありますので、改めて検討を行うことを期待します。 ・利用者や地域からの意見、情報共有は施設運営にとって非常に重要なことと考えますので、今後も引き続き実施をお願いします。		
	2 新規利用者の増加と利用率の向上を図る、貸出サービスの創意工夫 (1)リピーターのニーズに応え、利用率の向上を図る貸出サービス・割引優遇制度の実施	■利用1ヶ月前を切った大・小ホールの空きコマについて、「直前申請割引(遅割り)」を実施する。  ■リハーサル室スタンプカード会員サービスを実施する。  ■大・小ホール、リハーサル室全室を終日利用する場合、リハーサル室4部屋分の料金を割引する「全館利用割引」を実施する。  ■設営やリハーサルに使用した時間帯について割引を適用する「リハーサル区分割引」を実施する。  ■サポーターズ倶楽部の登録団体が共催で事業を行う場合、利用料金について10%~100%割引を適用する「サポーターズ倶楽部共催割引」を実施する。	実施	実施	—				
	(2)市民の文化振興を図り、新規利用者を開拓するための貸出サービス・割引優遇制度の実施	■営利を目的としない個人の練習向けに、利用2週間前を切った小ホールの夜間空きコマを格安で提供する「マイ練習プラン」を実施する。  ■大・小ホールに生中継動画配信設備を設置し、利用者へ無料で提供する。  ■保育園・幼稚園など未就学児童が主体となる団体の利用に対し、割引を適用する「未就学児童特別割引」を実施する。  ■利用1ヶ月前までの練習利用について割引を適用する「市民文化団体割引」を実施する。  ■直近の空き日の玄関前掲示と、ホームページ掲載。	実施	実施	—				
	3 利用率の目標(5か年平均)	□5か年の利用率平均目標を大ホール94.8%、小ホール93%、リハーサル室(4部屋)52%	大ホール95% 小ホール95% リハーサル室59%	大ホール81% 小ホール80% リハーサル室45%	C			2月末から感染拡大が深刻化した新型コロナウイルスの影響により、2月末から利用キャンセルが相次ぎ、各部屋ともに目標値を達成することはできませんでした。	
	4 専門性を活かした、公演等への積極的な助言・サポートの実施 (1)ステージコンシェルジュによる、利便性の高いワンの実施 (2)舞台技術者による専門的なアドバイスとサポートの実施	■ステージコンシェルジュサービスを引き続き実施する  ■舞台の専門知識を持ったスタッフによるサービス対応	実施	実施	—				
	(3)利用者ニーズに合わせた広報活動のサポート	■利用者のニーズに合わせた広報サポートの実施  ■関内ホールでの公演について、チケット委託販売を実施。	実施	実施	—				
	(4)専門技術を活かした、音声や映像の記録と録画配信	■権利処理可能な公演について収録を行い、関内ホールビデオフォーラムから動画配信を実施。	実施	実施	—				
	イ 集会や講演利用への施設の提供	1 施設の特性を活かし、比較的大規模な集会や講演会のために施設を提供する。	■行政が主催する講演会や集会などに引き続き優先枠を提供する  ■専門知識を持つスタッフによる公演実施に関するきめ細かなアドバイスをはじめ、公演に必要な物品の手配をワンストップで取り次ぐ「ステージコンシェルジュサービス」を実施し、集会・講演会利用をサポートする。	実施	実施			—	【成果】 講演会や集会などの利用に際しては、舞台の専門知識を持つスタッフによるきめ細かなアドバイスと、ステージコンシェルジュサービスによるサポート、紙媒体とインターネットによる広報サービスを継続し、講演会・集会等の利用を支援しました。また、横浜市が主催・共催する研修会やセミナーなどの利用について、定められた優先日数枠を提供しました。  【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。
		2 利用者ニーズに合わせた広報活動のサポート	■利用者のニーズに合わせた広報サポートの実施	実施	実施			—	
	1	1 利用者満足度の向上につながる、さまざまなニーズ把握 (1)利用者の率直な意見を聞くアンケートの実施	■来場者アンケート、事業アンケート、利用者アンケート、Webアンケートを継続的に実施することで利用者のニーズとクレームを把握し日常的に運営の改善に努める。	実施	実施			—	【成果】 アンケート回答や利用者からのクレームなどの意見をもとに業務の改善を行う、各運営セクション合同の「責任者会議」を毎月1回実施したほか、施設の定期利用者や、馬車道商店街事務局との意見交換を随時行い、施設管理・運営の改善に生かしました。 苦情への対応については、対応マニュアルに沿って処理を行うと共に、職員間の共有を徹底し、対策を協議したうえでマニュアルを更新することで再発防止に努めました。 また、利用者の満足度向上のためのサービスとして、引き続き2階喫茶コーナーへ臨時カフェの出店を行いました。今年度は興行利用時に合計17回の出店を実施しています。
		(2)関係団体へのヒアリング、意見交換会の実施	□馬車道商店街とのヒアリングを3ヶ月に1度実施する。  ■文化アンバサダーとの意見交換を随時行う。  ■事業主催者(利用者)へのヒアリングを随時行う。	3ヶ月に1回	1ヶ月に1回			A	
				実施	実施			—	

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

ウ 利用促進及び利用者サービスの向上及びアイデアノウハウの提案	2	PDCA発想に基づくニーズ・要望への対応	<input type="checkbox"/> 各運営セクションの責任者による月1回の責任者会議と事務所職員による「運営調整会議」を実施し、業務の改善に努める	実施	実施	—	【課題】 利用促進と利用者サービスの向上については、引き続きPDCAサイクルによる改善の取組みを継続し、安心・快適に利用できる施設を維持していきます。
	3	苦情発生に対する取組	<input checked="" type="checkbox"/> 過去の苦情およびその対応を参考に「苦情対応マニュアル」を作成し全職員が共有する	実施	実施	—	
			<input checked="" type="checkbox"/> 苦情対応フローに沿って、苦情に対する処理を行う。	実施	実施	—	
			<input checked="" type="checkbox"/> 日常の「ヒヤリ・ハット」事例を日報に記載するとともに「運営調整会議」を通じ全職員が共有する。	実施	実施	—	
	4	公演鑑賞に潤いをもたらすカフェコーナー(臨時)の設置	<input checked="" type="checkbox"/> 改修後のカフェコーナー設置に向けて、提供内容、事業者等の検討を行う。(現在の設備では法令基準に適合しないため、改修後に来店予定)	3回	18回	A	
5	市民向けの映像・動画作成教室の開催	<input type="checkbox"/> 自分で映像・動画を制作したい市民向けの映像講座を実施する。 ディレクター講座	1回	1回	B		
エ 運営組織の構築及び組織的な運営	1	専門性が高く、かつ効率的な組織体制	<input checked="" type="checkbox"/> 事務所に舞台技術の相談員として舞台技術者を常時1名配置する。	実施	実施	—	【成果】 職員間の各定例会議の実施や、共有サーバーとビジネスチャットの活用により、各職員が相互に業務を補完することで漏れや抜けの無い効率的な運営に努めたほか、営業時間内は舞台の専門知識を持つ職員1名を配置し利用者対応にあたるなど、利用者の目線に立った運営に取組みました。 また、職員の基本的スキルを向上させるための各種研修と、非常時に備えた防災訓練を計画通り実施しました。  【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。
			<input checked="" type="checkbox"/> 定例会議の実施や情報の共有(PCサーバー)により各職員が担当職のみならず相互に業務を補完することで効率的な運営を実施する。	実施	実施	—	
			<input checked="" type="checkbox"/> 人員配置	実施	実施	—	
	2	円滑な管理運営のための各種会議の実施	<input type="checkbox"/> 朝礼	毎日	毎日	—	
			<input type="checkbox"/> 責任者会議	月1回	月1回	B	
			<input type="checkbox"/> 運営調整会議	月1回	月1回	B	
			<input type="checkbox"/> 運営委員会	年4回	年4回	B	
			<input type="checkbox"/> 関係機関連絡会	実施	月1回	—	
			<input type="checkbox"/> 利用調整会議	月1回	月1回	B	
			<input type="checkbox"/> 施設管理連絡会	年1回	年1回	B	
	3	必要人材の配置と職能 (1)各企業のノウハウを活かした効果的な人材配置	<input checked="" type="checkbox"/> 共同事業体各社から業務ごとに専門性の高い職員を適正に配置する。	実施	実施	—	
			<input checked="" type="checkbox"/> 職員各々に応じたOJTについて年間を通じて実施する。	実施	実施	—	
			<input type="checkbox"/> 接客マナー研修	年2回	年2回	B	
4	(2)サービスレベルの統一とホスピタリティあふれる運営につながる研修体制	<input type="checkbox"/> 人権研修	年1回	年1回	B		
		<input type="checkbox"/> インスタントシニア研修	年1回	年1回	B		
		<input type="checkbox"/> コンプライアンス研修	年1回	年1回	B		
		<input type="checkbox"/> 個人情報保護法研修	年1回	年1回	B		
		<input type="checkbox"/> 危機管理研修	年1回	年1回	B		
		<input type="checkbox"/> 防災訓練	年2回	年2回	B		
		<input type="checkbox"/>					
オ 本市の重要施策を踏まえた取組	1	個人情報保護についての取組	<input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱う。	実施	実施	—	【成果】 「本市の重要施策を踏まえた取組」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。  【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。
			<input type="checkbox"/> 職員向けに個人情報保護に関する研修を年1回実施する。	年1回	年1回	B	
	<input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の具体的な取扱い方法について記載した「個人情報取扱いマニュアル」を整備	実施	実施	—			
	<input checked="" type="checkbox"/> 「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に準じて作成した「関内ホール情報公開規程」に基づき、行政文書開示請求等に対して適切に対応する。	実施	実施	—			
3	人権尊重についての取組み	<input type="checkbox"/> 人権研修を年1回実施し、職員一人一人が人権尊重を実践するよう取り組む。	年1回	年1回	B		

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

力 その他施設運営に関する事項	4	環境への配慮に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>■施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。</li> <li>■施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、職員によるゴミ分別励行を行いゴミの資源化を促進する。</li> <li>■横浜市が推進する「みどりアップ計画」に則り、周辺地域の緑化に協力する。</li> </ul>	実施	実施	—	【成果】 「その他施設運営に関する事項」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。  【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。
				実施	実施	—	
				実施	実施	—	
	5	市内中小企業優先発注についての取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>■「横浜市中小企業振興基本条例」を踏まえ、修繕等の発注、物品及び役務の調達等にあたって、可能な限り市内中小企業への優先発注に努める。</li> </ul>	実施	実施	—	
	1	休館日の届け出について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■休館日、開館時間について年度ごとに横浜市へ届出を行う。</li> </ul>	実施	実施	—	
2	許認可及び届け出について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ホール内の飲食物販売など、許認可の取得や届出を必要とする場合は関係各所に対し適正に申請を行う。</li> </ul>	実施	実施	—		
3	目的外使用料の申請について	<ul style="list-style-type: none"> <li>■自動販売機、携帯中継アンテナ等の目的外使用の申請について横浜市へ届出を行う。</li> </ul>	実施	実施	—		
4	財務状況の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>■財務状況の確認のため、横浜市の要請に応じ財務諸表などの財務状況について確認できる書類を提出する。</li> </ul>	実施	実施	—		

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目		H31年度計画		実施状況		評価	
Ⅲ維持管理目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
ア 施設、設備の維持保全及び管理	1 PDCAサイクルに基づく、計画的で高品質な施設管理業務の実施	■施設や設備の特性や、公演実施時の注意事項などを熟知し、「施設管理業務のPDCA」に沿った的確な管理運営を実施。	実施	実施	—	【成果】 「施設、設備の維持保全及び管理」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。  【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。	【評価する点】 ・大規模改修工事等の内容をふまえ、中期修繕計画を策定したことを評価します。 ・適切な修繕を実施し、安全で快適な施設運営に取り組んでいることを評価します。 ・光熱水費が予算に比して押さえられており、コスト削減に向けた努力を評価します。 ・日常警備や各種防災の取り組みが、利用者の安全と安心につながっていることを評価します。 ・災害等非常時に向けた体制の整備を評価します。  【更なる取組を期待する点】 ・新型コロナウイルス感染症対策の実施について、引き続き積極的な取り組みを期待します。 ・津波被害を想定した訓練実施の検討をお願いします。 ・関内ホールは、横浜市防災計画において帰宅困難者一時滞在施設に位置付けられており、市の防災にあたって重要な役割を果たす施設です。今後とも災害に向けた備えの適正な実施をお願いします。
	2 仕様基準を上回る、高品質な施設管理のための創意工夫	■緊閉差に応じ、経験値に基づいた的確な空調コントロールを行う。  ■直接目視出来ない排水設備に対し、迅速かつ的確に状態を把握することが可能なファイバースコープ診断を実施。 □ホールの利用状況に応じた臨機応変な清掃対応の実施。	実施	実施	—		
	3 備品等の適切な管理	■備品管理簿をデータ化し、備品管理を効率的に行えるよう取組む。  ■館内設置のグランドピアノ4台について適切な保管環境の維持に加え、定期メンテナンスを実施することで良好な状態を保つ。	実施	実施	—		
イ 小破修繕への取組	1 予防保全と施設の長寿命化を図るための中期修繕計画の策定	■大規模改修工事等の内容を踏まえ、必要な修繕項目を精査して整理体系化を図り、「中期修繕計画」を策定する。	実施	実施	—	【成果】 「小破修繕への取組」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。  【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。	
	2 保守管理の専門技術を活かした、迅速かつ臨機応変な突発修繕への対応	■長年の管理経験を活かし、故障が発生しやすい箇所への定期点検を実施するなど、故障の未然防止に努める。  □突発的な修繕へ迅速に対応:常時2名の設備員を配置	実施	実施	—		
	3 修繕費・小破修繕費の計上	■大規模改修工事等の内容を踏まえ、必要な修繕項目を精査し、必要な修繕費を計上する。  □小破修繕費200万円の計上。	実施	実施	—		
ウ 事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理	1 事故防止および犯罪防止のための方針と対策 (1)巡回警備の徹底  (2)不審者対策を兼ねた巡回時の工夫  (3)異常を未然に防止する、施設形状に配慮したきめ細かい巡視点検  (4)主催者に対する公演開催時の警備・誘導のきめ細かいサポート  (5)犯罪を未然に防止する、パニックコールに応じた迅速な対応	□警備員による館内巡回警備の徹底。1日4回。(開館日のみ)	1日4回	警備員による1日4回以上の館内巡回警備を実施	B	【成果】 「事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。  【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。	
		■不審者対策のため、来館者に対しての声掛けや、公演開催前後に入口付近の立哨を実施。	実施	実施	—		
		■異常の早期発見と未然防止のため、施設形状に配慮したきめ細かい巡視点検の実施。	実施	実施	—		
		■主催者向け、警備・誘導マニュアルの配布と警備用備品の貸出を実施。	実施	実施	—		
		■付属6店舗からのパニックコールに常駐警備員が迅速に対応できる体制をとる。	実施	実施	—		
	2 緊急時(事故・犯罪の発生時)の対応の方針と対策	■事故や犯罪に対する緊急対応マニュアルを整備し、定期的に訓練を実施。  ■舞台業務に関する作業方法や、公演中の停電及び舞台機構関連のトラブルへの対応マニュアルを整備し、職員に周知徹底を図る。	実施	実施	—		
3 新型インフルエンザ等の感染症対策	■感染症防止のため、ホール出入口に手指消毒剤を設置する。  ■吐しゃ物に対する正しい処理方法を職員間で周知徹底するとともに処理剤やマスク、手袋などを常備する。  ■市内で感染症が発生した場合は、休館について横浜市と協議し、休館の場合はその旨の広報に努めるとともに、問い合わせに対応する体制に切り替える。	実施	実施	—			
	■市内で感染症が発生した場合は、休館について横浜市と協議し、休館の場合はその旨の広報に努めるとともに、問い合わせに対応する体制に切り替える。	実施	実施	—			

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

エ 防災に対する取組み	1	緊急時の連絡体制・役割分担	<p>■全職員に対し緊急時の連絡体制と役割分担についての周知を徹底するとともに、非常時に備え、緊急連絡先カードを携行する。</p> <p>■大規模災害時には帰宅困難者一時滞在施設として適切な機能が果たせるよう、共同事業体各社が応援要員を派遣するなどのバックアップを行う。</p>	実施	実施	—	<p>【成果】 「防災に対する取組み」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。</p> <p>【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していきます。</p>	
	2	平常時の防災対策	<p>□自衛消防隊を設置し、年1回消化訓練を実施する。</p> <p>□年2回防災訓練を実施する。</p>	年1回	年1回	B		
			<p>■主催者へ避難経路図を配布するとともに、ロビー内には災害発生時の諸注意と広域避難場所への経路図を掲示する。</p>	実施	実施	—		
	3	災害発生時の取組	<p>■地震、火災、台風など、災害の危険が予想される時は来館者の安全確保を最優先とし非難措置や必要な緊急対応を行うほか、横浜市と協議の上、閉館等の措置を適宜実施する。</p>	実施	実施	—		暴風雨警報や大雪予報が出た時は、事務所職員・警備員・設備員が宿泊待機して非常時に備えられるような体制を整えました。
	4	障がい者の安全管理対策	<p>■災害発生時に障がい者を避難させる場合は、誘導担当職員が付き添うとともに、最終的に避難の完了を現場責任者が確認する。</p>	実施	実施	—		複数員で対応する必要性を全職員に周知徹底しました。
オ その他施設管理に関する事項	1	来場者に対し、近隣の駐車場を把握して案内するなど、円滑な運営に努める	<p>■付近の駐車場マップを作成し、来場者にご案内する。</p>	実施	実施	—	<p>【成果】 ①来場者に、公共交通機関の利用を促すとともに、近隣駐車場マップを作成して配布しました。 ②青少年育成センターに係わる管理業務は予定通り実施しました。また、催事スケジュールの情報交換は毎月1回の定期交換の他に、必要に応じて情報(育成センターでの夏祭りイベント実施等)の共有を図りました。 ③附属6店舗とは年2回の連絡会を開催するとともに、店舗経営に必要な情報、例えば全館停電日の注意事項のお知らせ、といったお知らせを随時発信するとともに、個店からの意見聴取に努めました。 ④館全体(青少年育成センター、附属6店舗を含む)の管理は、施設管理の各技術者・責任者を適正に配置しました。 ⑤ESCO事業は平成30年度で終了しましたが、その省エネルギー対策を継承し、一層の省エネルギーに努めました。</p> <p>【課題】 近隣駐車場マップ等、情報が変化するものに関しては随時更新するように努めます。</p>	
	2	併設する青少年センターに係る業務	<p>■日常清掃、定期清掃、巡回警備、保守管理を実施する。</p> <p>□毎月1回、催事スケジュールについての情報交換を行う。</p>	実施	実施	—		
	3	併設する6店舗に関する業務	<p>□情報共有と運営改善のための6店舗連絡会を年2回定期的に開催する。</p> <p>■定期的にエアコンの消防設備の点検、店舗前の巡回警備、防犯対応、清掃を実施する。</p> <p>■横浜市と公有財産賃貸契約を締結する。各店舗と賃貸借契約を締結する。</p>	年2回	1回	C		
			<p>■入居店舗が撤退した場合は市と協議の上、新入居者を選考する。</p>	実施	実施	—		
			<p>1号店入居者の退去及び入居手続きを行いました。 H31年09月 退去 (有)大成堂洋服店 H31年10月 入居 アーバントラスト(有)</p>	実施	実施	—		
	4	施設の管理を行う上で必要な資格者の配置	□電気主任技術者(3種)を1名選任する。	実施	電気主任技術者⇒1名選任	—		
			□建築物環境衛生管理技術者を1名選任する。	実施	建築物環境衛生管理技術者⇒1名選任	—		
			□特定産業廃棄物管理責任者を1名選任する。	実施	特定産業廃棄物管理責任者⇒1名選任	—		
			□甲種防火管理者を1名選任する。	実施	甲種防火管理者⇒1名選任	—		
	5	「ESCO」事業に係る業務 ※平成30年度にて「ESCO」事業は終了。大規模改修工事で主設備は撤去済。	<p>■「ESCO」事業で設置された設備のうち事業終了後も引き続き使用している熱源設備(ボイラー、冷温水チャラー)の維持管理を継続する。</p>	実施	実施	—		平成30年度にて「ESCO」事業は終了。熱源設備他残存設備は独自のエネルギー削減を継続して取り組みます。

平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目		H31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
ア 指定管理料のみの依存しない収入構造	1 割引優遇制度など独自の利用料金制度の実施	■直前利用割引やリハーサル室スタンプサービスなどの各種利用料金割引を継続し、利用者数の向上に努める。	実施	実施	—	【成果】 不採算事業の赤字軽減のため、協賛金獲得に取り組み、自主事業「きつずmeetみゆーじつく」では企業協賛金を獲得することができました。  【課題】 今後については、企業協賛金に加え公的助成金を得られるよう積極的に取り組みます。	【評価する点】 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響で事業が中止・延期となるなか、それでも主催事業を目標値以上実施し、事業収入額も目標値を上回っていることを高く評価します。 ・自主事業について企業協賛金を獲得していることを評価します。  【更なる取組を期待する点】 ・令和2年度以降は新型コロナウイルス感染症により自主事業の実施が困難になることが予想されます。感染症対策を実施し、適正な運営に努めていただくことを期待します。 ・利用者へのサービス向上に取り組みつつも、効率的かつ安定的な業務執行により、引き続きコスト削減に努めてください。 ・今後も、質の高い事業計画による企業協賛等の獲得に積極的に取り組み、指定管理料のみに依存しない収入構造の維持をお願いします。
	2 自主事業の充実による事業収入の増加	□今年度は25事業を実施し、3,350万円の事業収入を目標とする。	実施	実施	—		
	3 質の高い事業企画による企業協賛や公的助成金の活用	■主催事業について公的助成金や企業協賛を得られるよう積極的に取組む。	実施	実施	—		
イ 経費削減等効率的運営の努力	1 職員のマルチジョブ化によるサービス向上とコスト削減の実現	■定例会議の実施や情報の共有(PCサーバー)により各職員が担当職のみならず相互に業務を補完することで効率的な運営を実施する。	実施	実施	—	【成果】 前年度は熱源(ボイラー)運転によるガス使用量が增大しましたが前年度第4四半期に実施した建築局によるガス使用量抑制調整の結果、今年度のガス使用量は安定しました。 なお冷房時の電気消費量は、暖房時の調整で外気取込みを押さえる調整をしていましたので、改修工事前より使用料が減りました。  【課題】 空調に係わる光熱水費は年間でかなりの金額となるため、より一層の調整ノウハウを積んで省エネルギーを心掛けていきます。	
	2 運営ノウハウ等経営資源の活用による経費削減策	■2期の運営経験から得たノウハウを活用することで、さまざまな経費を削減し、サービスの向上とコスト削減に努める。	実施	実施	—		
	3 ヨコハマ3R夢プランに基づく日常的な3R活動と省エネルギーの推進	■施設内で3R(リユース・リデュース・リサイクル)を推進し、廃棄物の減量および適正処理を行うとともに、必要の無いライトを消灯するなど、全職員が省エネルギー化に努める。	実施	実施	—		
	4 業務の標準化・見える化による生産性の向上	■業務手順についてワークフローやマニュアルを作成するなど、業務の標準化を進め生産性の向上に努める。	実施	実施	—		
	5 グループウェアを活用した情報共有による業務効率化	■情報共有手段としてグループウェア・共有サーバーを活用し、作業の効率化を図る。	実施	実施	—		
	6 予防保全によるムリのない中長期的な維持管理経費の削減	■チェックリストを用いた巡回点検に重点を置き、些細な不具合の早期発見および小破修繕により、中長期的な経費削減を図る。	実施	実施	—		

評価項目		H31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	特記事項	自己評価	行政評価
PDCAサイクルの確実な運用	1 日報及び月間業務告書の作成・管理	■各種日報を作成する。 ■月報を作成しモニタリング時に提出する。 ■各日報、月報を適切に管理保管する。	実施 実施 実施	実施 実施 実施	— — —	【成果】 「PDCAサイクルの確実な運用」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。  【課題】 現状体制を維持します。	
	2 事業計画書及び事業報告書の作成・管理	■業務計画書(次年度の業務計画、収支予算)を作成し横浜市に提出する。 ■業務報告書(前年度の業務報告及び利用実績、収支決算)を作成し横浜市に提出する。	実施 実施	実施 実施	— —		
	3 業務評価(モニタリング、自己評価、第三者による評価の実施)	■定期的にモニタリング会議を実施し、横浜市へ運営状況の報告を行う。 ■自己評価の実施	実施 実施	実施 実施	— —		

評価項目		H31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	特記事項	自己評価	行政評価
留意事項	1 保険及び損害賠償の取扱	■施設賠償保険、動産総合保険、レジャー・サービス施設費用保険に加入する。	実施	実施	—	【成果】 「留意事項」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。  【課題】 関係法令等の改正を見逃さないように心掛けます。	
	2 関係法令等の順守	■業務を遂行するうえで、定められた関係法令等を遵守する。	実施	実施	—		
	3 市及び関係機関との連絡調整	□横浜市とのモニタリング会議を定期的開催する。 □付属6店舗との連絡会を年2回開催する。 ■馬車道商店街、住吉町内会の連絡会等に出席する。	実施 実施 実施	実施 2回 実施	— — —		



平成31年度(令和元)年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

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

評価項目		H31年(令和元)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						

評価項目		H31年(令和元)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
	1					<p>第3期指定管理期間の4年目となる平成31(令和元)年度は、大規模改修工事完了後初年度となりました。気持ちも新たに、関内ホールの特性や馬車道沿いという立地を活かした「市民の文化芸術活動と発表の場の提供」「質の高い鑑賞機会の提供」「次世代育成への積極的な取組」「地域と連携した賑わい創出」など、今期の提案書に示したビジョンを実現するため、これまでの運営経験とノウハウを活かした管理運営に取り組み、概ね計画どおりに年度目標値を達成することができました。</p> <p>今年度は、利用者の方に向けて新しくなった関内ホールをアピールするための施設見学会の実施や、新規利用者開拓のため大ホールの90日前50%割引制度をスタートさせるなど、関内ホールをより多くの方に知ってもらい使ってもらおうという初心に帰った施策も実行しました。また、著名な舞台俳優のステージや国内外のトップクラスのアーティストの公演などを主催・共催し、ホールのイメージアップを引き続き図りました。</p> <p>広報宣伝活動においても、指定管理者の強みを生かしたテレビメディアの活用、ホールロビーに設置されたデジタルサイネージへの公演告知動画などの露出と来場者発信のSNS拡散展開、新装した広報誌の配架などを継続して行いました。</p> <p>ホールの稼働率は利用者の高齢化や夜間利用の漸減などにより、興行以外の利用の鈍化が見受けられましたが、今年度下半期以降については回復傾向にありました。しかしながら、全世界的な新型コロナウイルス感染症の影響を受け、2月末からホールの利用がほぼ休止状態となったことを一因とし、大・小ホール、リハーサル室等全ての施設において目標稼働率を達成することはできませんでした。また、予定していた自主事業についても中止・延期を余儀なくされる結果となりました。年度末からは、新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応業務、チケット払戻し業務が増しましたが、公共的文化施設の指定管理者として、横浜市と連携して対策にあたりました。今後は、高齢化など社会情勢を要因とする稼働率の低下に関する対策に加え、新型コロナウイルス感染症対策を想定した新しい生活様式を踏まえてこれからの貸館業務や自主事業をどのように実施していくか、再検討していきます。</p>	<p>令和元年度は台風や新型コロナウイルス感染症など、未曾有の災害に見舞われた年でした。厳しい状況の中、大きなトラブルのないよう対応に努めていることを評価します。</p> <p>大規模改修後の初年度となる今年度は、新たな施設の魅力を周知すること、改修中に離れてしまった利用者呼び戻すことなど、様々な課題がありましたが、積極的な広報や利用率向上に向けた各種取組など、課題克服のための具体的な取組が実施されました。また自主事業も新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止・延期になるものが出るなか、目標値を上回る事業を実施し、自主事業収支も黒字を達成しており、高く評価します。</p> <p>さらに自治会や商店街など、地域との関係づくりに努め、地域経済にも貢献しています。幅広い年齢層に向けた多彩な事業展開は、文化的拠点としての役割を十分に果たしているものと考えられ、高く評価します。</p> <p>貸館業務においては、以前からの課題である小ホール及びリハーサル室の稼働率の向上に向けた取組を、引き続き実施することを期待します。</p> <p>関内ホールは当該地区において核となる集客施設であり、その活動が地域の経済にも大きな影響を与えます。こうした役割も踏まえ、第三期指定管理期間の終了を控えた次年度は、提案書の内容の実現に向けて引き続き取り組むことを期待します。培ってきたノウハウを生かし、より多くの市民に愛され親しまれる施設を目指してください。</p>