

令和元年度 吉野町市民プラザ 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		令和元年度計画		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	
1 市民への文化芸術の鑑賞、創作活動の機会を提供します	①地域の方が身近な施設で、質の高い文化芸術を体験する機会、きっかけをつくります。	□開館30周年記念「円熟のアーティストシリーズ」入場者数	320名(年2回)	297名	チェック B	10/22「吉野町市民プラザ開館30周年記念落語会 三遊亭小遊三と仲間たち」113名、2/9「堀井義則ギターコンサート」184名	【成果】 ・一年間を通じて開館30周年事業を展開し、施設の周知、地域コミュニティとのつながりの強化を図りました。 ・円熟のアーティストシリーズとしては三遊亭小遊三師匠を主任とする落語会を新規で実施し、新たな利用者の獲得を図りました。 ・若手アーティストシリーズは落語とクラシックコンサートの2公演を実施し、観客と一緒に楽しむコーナーなども設けて新たなコンサートの楽しみ方を提案するなど、若い利用者へのアピールにつなげました。 ・「吉野町いまむかし」では、南区役所や神奈川新聞社から開館当時の資料提供を受け、展示を充実させることができました。 ・月刊インフォメーションの記念連載では、地域で活躍する方々のインタビュー記事を掲載し、地域の生きた情報を発信しました。 【課題】 ・鑑賞事業の集客が課題です。周辺町内会向けに割引チケットの設定を行う事や周辺学校・幼稚園・保育園等への告知強化を進めます。一方、事業の構成を見直します。	【評価する点】 ・開館30周年に際して年間を通じて記念事業を展開し、地域とのつながりを深めたことを評価します。 ・前年度から開始された「若手アーティストシリーズ」の継続に加え、新規事業として「円熟のアーティストシリーズ」を開始し、また子ども向けのワークショップも継続開催しており、幅広い世代に向けたアピールに積極的に取り組んでいることを評価します。 ・「アート寺子屋」をはじめ、子ども向けの事業での成功、地域連携事業の着実な継続による集客数の増加を高く評価します。 ・「横浜音まつり2019」など市の事業への連携・協力に加え、プラザ独自でも関連する自主事業を行い、イベントの盛り上げに寄与したことを評価します。 ・大岡川アートプロジェクト実行委員会への参画、まちのにぎわいつながり計画を利用した地域との交流をはじめ、文化的 commons の形成に向け、地域に根差した活動に取り組んでいることを評価します。 ・「あしおとの輪」や「ドリブロス쿨作品展」などへの協力をはじめ、言葉や障がいの有無にかかわらず参加できる事業に積極的に取り組み、多様な市民が集う場の実現に尽力していることを評価します。 ・市民の活動支援として活動や発表の場を用意することは、活動意欲の向上につながり、利用者同士の交流の場としても役立ちます。特に「WEB・映像制作講座」などの講座により、地域で文化活動を担う人材育成のための事業を実施していることを評価します。 ・岩間市民プラザとバンドリングで指定されていることを活かし、吉野町・岩間両市民プラザの連携事業を昨年度に引き続き開催していること、また、指定管理者の強みを生かした広報を行っていることを評価します。
		□開館30周年記念「親子で楽しむコンサート」入場者数	80名	中止	—	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止		
		■親子で楽しむコンサート 体験を交えて親子で演奏を楽しむ機会を提供	機会の提供	中止	—	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止		
		□開館30周年記念「吉野町スーパーライブ」入場者数	80名	中止	—	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止		
		□開館30周年記念「若手アーティストシリーズ」参加者数	200名(年2回)	124名	C	9/29「吉野町市民プラザ若手落語会 春風亭昇也・春風亭昇吾二人会」57名、12/10「みんなの音楽会～冬～田中綾乃(Sop)&猪口真理(Pf)」67名		
	②講座やワークショップを開催することで、文化芸術への理解・共感を高めています。	□ギターワークショップ参加者数	延60名	174名	A	6/2-9/1「チャレンジ・ザ・ギター2019」10回実施98名、1/19-3/15「ステップアップ・ザ・ギター」7回実施(3回分次年度へ延期)76名、		
		□「横浜音まつり2019」関連事業参加者数	20名	2038名	A	全5事業で参加。 7/27-28「真夏のダンスステージ」1,280名、8/3「アート寺子屋 音楽編 親子1日ギター教室～カントリーロードをいっしょに弾こう!～」53名、9/8「ポップスギターアンサンブルコンサート」263名、9/28-11/4「ゴスペルワークショップ」70名、11/4「一緒に歌おう!ゴスペル・コンサート」232名		
	③市民プラザでの芸術体験を通じて、地域への愛着につながるような内容、工夫ある事業を実施します。	開館30周年記念「吉野町市民プラザ いまむかし展」	開催	達成	—	10/9-11/30「吉野町いまむかし1989/2019」をギャラリーホワイエで開催。4つのコーナーに分けて吉野町30周年を振り返った。1.横浜のできごと 1989/2019 平成元年と令和元年の横浜を象徴する写真や映像の展示 2.吉野町市民プラザ 1989/2019 開館時と現在を、写真や資料で紹介 3.南区の風景 1989/2019 30年前と現在の南区の風景写真を展示 4.桂歌丸メモリアルコーナー 開館時から亡くなる前年までご出演いただいた桂歌丸師匠を偲んだ		
		□「クリスマスロビーコンサート2019」入場者数	1,000名(2日間)	1146名	A	12/14-15「クリスマスコンサート」。6組の団体が出演。「アートアンドクラフト・マーケット2019」と同日開催で全館でにぎやかさを演出。		
		□「アートアンドクラフト・マーケット2019」参加団体数	延80団体(2日間×2回)	156団体 2738名	A	12/14-15にホールで開催の「クリスマスコンサート」と合わせ開催。2日間で72団体が出展し、来場1,290名。		
		■「南まつり」「光のぶるむなあと」に合わせて年2回手作り市を開催	開催	達成	A	地域イベント、夏の「南まつり」、冬の「光のぶるむなあと」に合わせて、手作り市を開催。		
		□わたしのギャラリー出展数	40点(年間)	延3点	C	4.5.6月に各1点ずつの出展にとどまった。		
		□朝からグランドピアノ参加者数	延120名(年間)	延201名	A	空き施設(スタジオA)の活用事業。4月～2月までの11か月間で延べ201名の参加があった。新型コロナウイルス感染症拡大により3月は中止。		
		■ホールでグランドピアノ	実施	実施(8回)	-	スタジオAで開催の「朝からグランドピアノ」と同様の時間枠設定をし、2019年3月に、空き施設(ホール)の活用事業。10月、1～3月以外の8カ月で実施。		

令和元年度 吉野町市民プラザ 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		令和元年度計画		実施状況		評価	
2 次世代育成に取り組みます。	16	①次代を担う子どもたちが、文化芸術を通じて、豊かな創造性や感受性を育むことができる事業を実施します。	□吉野町アート寺子屋参加者数	延60名	97名	A	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「アート寺子屋」は多彩な内容の企画を実施し、参加者も目標を大きく上回りました。 教育プラットフォームも予定に沿って5校で実施し、いずれの学校でも子どもの期待も高く、スタッフにとってもやりがいのある事業となりました。 地域連携事業は関係者とのしっかりとした協力連携のもと、集客も年々多くなっています。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 教育プラットフォーム、地域連携事業に係る負担やスケジュール調整が課題です。教育プラットフォームは主宰の横浜市芸術プラットフォーム事務局との調整で実施校と回数が決まりますが、実施校の担当者等との様々な調整を必要とし、アウトリーチ事業であるため担当者の所外業務が増える事から事業担当者以外の負担も大きくなります。他方で、子ども達の文化芸術への関心を高め、そのきっかけづくりを手伝う事業の意義は大きい事から、良い効果(学校側の満足)が得られるよう、実施内容の検討と勤務体制の調整を行い対応していきます。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 音楽コンサートやワークショップなどでは集客目標も達成し、盛り上がりを感じられる一方で、「わたしのギャラリー」や「写真講座」などは集客に課題が見られます。新たな視点での企画立案や広報展開など、市民プラザならではの効果的な手法の検討と目標設定の見直しをお願いします。 今後も共同事業体によるメリットを存分に発揮しWEBの活用を期待する一方で、WEB広報の効果が得にくい高齢者層への広報アプローチの強化など、ターゲットを絞った広報の取組も期待します。
	17		□吉野町アート寺子屋開催数	年4回	年5回実施	A	
	18		□「親子で楽しむコンサート」入場者数(再掲)	80名	中止	—	
	20	②子どもたちが、自ら創作する喜びや、表現する楽しさを体験できる事業を実施します。	□子どもが作る光のワークショップ参加者数	20名	17名	C	
	21		<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちの光のアート作品展(大岡川アートプロジェクト「光のぶろむなあと」)こどもたちが光の作品を制作し展示する機会の提供に協力 「あしおとの輪のまつり! ~見る音・鳴る色・響きあう~」言語、年齢、障がいの有無にかかわらず芸術体験機会に協力 	協力	達成	—	
	追2			協力	達成	—	
	追5		<ul style="list-style-type: none"> 「ドリプロスクール作品展」障がいの有無にかかわらず芸術体験機会に協力 	協力	達成	—	
	22	③子ども同士がお互いの個性を尊重し合いながら、交流し、自己表現の大切さ、コミュニケーション力を高められる機会をつくります。	□吉野町アート寺子屋参加者数(再掲)	延60名	97名	A	
	23		□吉野町アート寺子屋開催数(再掲)	年4回	5回	B	
	24		□水辺の光コンサート(大岡川アートプロジェクト「光のぶろむなあと」)出演団体数	12団体(2日間)	17団体	A	
25	④横浜市芸術文化教育プラットフォーム等、アウトリーチ事業の活用により、子どもたちが文化芸術を体験する機会を増やします。	□横浜市芸術文化教育プラットフォーム学校プログラム実施数	5校	5校	B		
3 市民協働、市民主体の活動を支援し、地域人財を育成します。	26	①地域で文化活動を担う人財を育成するための事業を実施します。	□写真講座参加者数	20名	3名	C	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「アートアンドクラフト・マーケット」「ダンスステージ」は年々人気が高まり応募者も多く充実した内容で、来館者にとっても楽しい事業に育っています。 ギターワークショップでの成果を発表する公演は、ワークショップ参加者の多さに比例し多くの来場者を集めることができました。 安定して施設が確保できるという当プラザの独自企画「ウエルカムプラザ」も参加団体が目標を上回り、施設利用率向上に貢献しています。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 写真講座やWEB映像制作講座は、参加者ニーズが中級以上を求める傾向が強くなり、初級講座の希望者数は延び悩んでいます。新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のため3月に実施できなかった写真講座中級編は希望者が多く、今後の講座内容をグレードアップする必要性を感じています。ただその場合、撮影・現像用機材などがそれぞれのメーカー毎に使用方法が違うことと、撮影用機材や被写体の整備・調達にコストがかかることから講座料が高額になり、その結果受講希望者が受講を敬遠する可能性を否定できません。講座内容の改善にあたっては引き続き検討を行います。 地域から、写真やWEBなどに興味を持つ世代人口が少なくなっているため、若い世代の関心を呼べる内容設定(テーマ設定)を行い、広域の広報で参加者を集めることを検討しています。
	27		□WEB・映像制作講座(初級)参加者数	20名	18名	B	
	28		<ul style="list-style-type: none"> ワークショップ修了フォローアップ事業参加者で組織するグループの活動を支援 	活動支援	達成	—	
	29	②市民が主体となって行う文化芸術活動を支援します。	□「ダンスステージ2019」参加団体数	10団体(2日間)	12団体	A	
	30		□「吉野町音楽空間Vol.3」参加団体数	10組(2日間)	10組	B	
	31		<ul style="list-style-type: none"> アートアンドクラフト・マーケット(再掲)制作活動を行う地域の方が、日ごろの成果を展示、発表、交流できる機会作り 	機会の提供	達成	—	
	32		□「アートアンドクラフト・マーケット2019」参加団体数(再掲)	延80団体(2日間×2回)	156団体	A	
	33		□「ポップスギターアンサンブルコンサート2019」入場者数	200名	263名	A	
	34		□ギャラリーホワイエ活用事業回数	15回	15回	B	
	35	③市民団体とともに行う事業を通じて、施設と市民との良好な関係を築き、地域コミュニティの中核として認識されることを目指します。	<ul style="list-style-type: none"> 大岡川アートプロジェクト実行委員会への支援 「お三の宮フェス2019」への協力 	活動支援	達成	—	
	追6			協力	達成	—	
	36		□ウエルカムプラザ参加団体数	30団体	41団体	A	
37		□子どもが作る光のワークショップ参加者数(再掲)	20名	17名	C		

令和元年度 吉野町市民プラザ 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		令和元年度計画	実施状況			評価	
4 文化芸術を通じた地域のネットワーク形成への寄与、文化的コモンズ形成の牽引	38	①各市民プラザをはじめ近隣の施設(文化・福祉等)や各種文化団体、商店街、自治会等とのネットワーク構築につとめ、関係性を強化します。	■大岡川アートプロジェクト「光のぶるむなあと」に参画し多様なネットワークを構築	実施	達成	—	【成果】 ・「横浜音祭り2019」に4事業を通じて参加し、地域の文化コーディネーター役としての存在感をアピールしました。 ・大岡川アートプロジェクト「光のぶるむなあと」実行委員会に参画し、運営にあたりました。また同日実施のライティングパレードは多様な参加者を対象とした地域発のイベントとしての企画に協力しました。イベントカレンダーへのインタビュー記事に地域の方を登場させ、地域との密接な関わりを深めました。 ・まるごとみなみ施設交流会(定例会、スタンプラリー)、町内会などの定期的な交流機会を活用しました。 ・近隣商店街との交流・連携は商店街パナー設置などを新たに行うなど取り組み内容を多様化させ、地域の方々の参加も促し、にぎわい創出にも貢献しています。 【課題】 ・各事業には予想を上回る集客がありましたが、文化芸術になかなか触れる機会の少ない方、プラザへ一度も足を運んだことのない方も多くいらっしゃいます。商店街や地元の世話役の方々との日頃の付き合いからヒントを探りつつ、利用者・来館者層の形成につなげたいと思います。
	追7		■南区施設間連携事業の開催	開催	達成	—	
	39	②地域のネットワークの中で継続した情報交換や共同事業、連携事業等を実施します。	■町のにぎわいつながり計画 定期的な交流機会を活用しつながりを継続	実施	達成	—	
	40		□子どもが作る光のワークショップ参加者数(再掲)	20名	17名	C	
	41	③施設内外でのさまざまなアートプロジェクトと連携・支援するなど地域の文化コーディネーター役を担います。	□「横浜音まつり2019」関連事業参加者数(再掲)	20名	2038名	A	
	追3		■「横浜音まつり2019 18区コンサート」への協力	協力	達成	—	
	追4		■「横浜JAZZプロムナード」への協力	協力	中止	—	
	42		■クリスマスロビーコンサート(再掲) 近隣学校と連携	実施	達成	—	
	43		□「アートアンドクラフト・マーケット2019」(再掲)参加団体数	延80団体(2日間×2回)	156団体	A	
	43		■「アートアンドクラフト・マーケット2019」(再掲)制作活動を行う地域の方が、日ごろの成果を展示、発表、交流できる機会を提供	実施	達成	—	
5 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。	44	①アートを通して、多様性を認め合える豊かな地域の礎を築き、地域コミュニティの活性化と社会的包摂の推進に努めます。	□横浜市芸術文化教育プラットフォーム学校プログラム実施数(再掲)	5校	5校	B	【成果】 ・特別支援学校1校を含む全5校で実施。言語・年齢・障がいの有無にかかわらず、幅広い分野・専門的な内容(クラシック音楽、地唄三弦など日本の響き、美術造形、ゴスペル)について体験、作成、発表、鑑賞する機会を提供しました。 【課題】 ・教育プラットフォーム学校プログラムは、子ども達に様々な文化・芸術活動を体験してもらうために幅広い分野のアーティストを選定する必要があるため、より一層内容の充実を図ります。 ・アーティストによる生のパフォーマンス、感動を伝えることの大切さを継続して子ども達に伝え、地域コミュニティの活性化と社会的包摂の推進に努めます。 ・言語、年齢、障がいの有無などにかかわらず参加できる事業について、今後も積極的に協力および事業化を進めていきます。
	45		■大岡川アートプロジェクト「光のぶるむなあと」(再掲)多様な市民が集う場の実現に協力し、地域コミュニティ活性化に寄与	協力	協力	—	
	追2		■「あしおとの輪」言語、年齢、障がいの有無にかかわらず芸術体験機会に協力(再掲)	協力	協力	—	
	追5		■「ドリプロスクール作品展」障がいの有無にかかわらず芸術体験機会に協力(再掲)	協力	協力	—	
	追7		■障がいの有無にかかわらず参加できる南区施設間連携事業の開催	開催	開催	—	

令和元年度 吉野町市民プラザ 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		令和元年度計画		実施状況		評価		
6 情報提供及び広報・プロモーションを実施します。	46	①メディア事業者を中心とする共同事業体の専門性を活かし、現在の市民プラザの“弱み”である情報提供・広報プロモーション力を強化します。	□tvk番組での事業告知・報告等回数	両プラザで月1回程度	11回	B	tvkの情報番組とスポットCMにより事業告知を実施。	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JVの強みを生かし、7月以外の全11カ月でtvk番組で積極的に主催事業の紹介をしました。 ・自主媒体であるWEBでは、主催・貸館ともに目配りし、目標を大きく上回る記事を掲載しました。 ・情報誌「プラザインフォメーション」は毎月発行し、発信ツールとしての役割を果たしています。なお、今年度は開館30周年特別コラムとして、当館をご利用いただいた地域の著名人や当館関係者を紹介するインタビュー記事を掲載し、新たなリレーションの構築も図りました。 ・公式SNSとして、吉野町市民プラザ館長日誌は館長出勤日および特別なお知らせがある日には必ず記事を書き、自主事業の報告や利用の様子などの紹介のほか、館の運営や近隣の風景など風物詩も合わせて発信し、毎回読者(平均50人のアクセス、11月4日には966人のアクセス)を獲得しています。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報誌は効果的な配布を行うために発行部数・配布箇所を押さえています。広告を増やしてより広範囲への配布の必要性を感じます。
	47	②2つの市民プラザのホームページのデザイン、トーン&マナーの統一を図り、よりわかり易く利用しやすい発信をします。	■WEBページに新たなコンテンツの追加	実施	実施	—	2月24日に開催した公演の様相を撮影した動画を編集。WEB公開はコロナ禍の中での参加団体との調整が必要のため、公開を2020年度へ延期。	
	48		□WEBページ掲載記事数	150件	228件	A	目標を大きく上回って紹介。	
	49	③WEB(SNS・動画含む)、紙媒体、テレビ、市広報等、クロスメディアによる広報プロモーションを行います。	□放送と神奈川新聞、タウンニュースと連携した広報を展開	実施	達成	—	tvk、神奈川新聞、タウンニュースと毎月コンスタントに、放送・掲載で広報実施。	
	50		□「プラザインフォメーション」発行回数	年12回	12回	B	毎月発行。	
	51		□「プラザインフォメーション」配布場所	150箇所	155箇所	B	毎月、月内に市内各所へ配布し、館の取り組みを紹介。公式フェイスブック「館長日誌」で、館長出勤日に館内外の情報や横浜市からの重要なお知らせを発信。	
	52	④地域の人材を育成し市域全体のプラットフォームを設立	■まちづくり情報サイトの機能を、市民プラザホームページ内に構築	実施	達成	—		
	53		■写真講座(再掲)文化活動に役立つ撮影講座を開催	実施	実施	—		
53		□写真講座(再掲)参加者数	20名	3名	C			
54		□WEB・映像制作講座(初級)参加者数(再掲)	20名	18名	B			

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 市民の文化芸術活動の発表・創作活動を始めとする多様な市民利用への施設の提供を行います。	1	①さまざまなニーズに対応する、公平・公正なサービス提供を行います。	■企画から本番まで、お客様の立場で相談に応じ、チケット販売や広報に協力	実施	実施	チェック —	企画から本番まで、様々な相談に応じ、チケット販売や広報に協力。	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の立場に立った柔軟な対応を心がけ、新型コロナウイルス感染症拡大防止に対するガイドラインに基づく利用制限について、利用予定者全員に電話にて詳細な説明を行うなどユーザー本位の対応を行いました。ホール、ギャラリーの利用日近予約受付は継続し、撮影等でご利用いただきました。 ・「夏休み・親子探検ツアー」を開催し、ホールの音響・照明の操作などを通じて社会見学としての価値を付加しました。ケーブルテレビのニュース取材も誘致し、今後の施設利用向上を図りました。 ・「U25割引制度」については、ドリブンスクール(知的障がいなどがある方)に対して美術・書道・写真のレッスンを行う)による作品展で制度を適用し、ギャラリーの利用に結びつきました。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率が目標を下回りました。とりわけギャラリー、会議室の利用率向上が課題です。利用目的の拡大を検討し、撮影や講座などの利用のための対応も柔軟に行います。 ・2月後半からの新型コロナウイルス感染症拡大の影響により利用率が目標に届きませんでした。月刊インフォメーション等の広報ツールを活用し、施設の魅力を伝えていきます。 <p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営向上のために、必要となる情報共有と議論の場を確保し、また、予約システムや機材に関する研修、接遇研修などを実施し、職員のスキルアップにも取り組んでいることを評価します。 ・節電の徹底による経費削減の達成を評価します。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用率の目標達成には厳しい部分があったかと思いますが、引き続きギャラリーと会議室の利用率は課題であると考えます。利用率の向上に向けた具体的な検討と取組の実施を期待します。 <p>・利用者の意見を把握し共有することは、施設運営の基礎ともいえる取組で、非常に重要だと考えます。今後も引き続き、取り組みを継続し、必要に応じて業務の改善に役立てることを期待します。</p> <p>・効率の良い施設運営に向けて、両市民プラザ間での情報共有、ノウハウの共有に一層取り組むことを期待します。</p> <p>・今後も継続して個人情報取扱、コンプライアンス研修の定期的な実施をお願いします。</p>
	2		■交替勤務による情報伝達不足がないよう、ネット上の情報共有ツールや、ノート等で情報共有	実施	実施	—	スタッフ共有のグループメール、ゲーグルカレンダー、カルチャースタッフの連絡ノートといったツールを常に活用し、情報共有を実施。	
	3		■利用相談・見学会の開催	開催	開催	—	8月19日「夏休み・親子探検ツアー」を開催し、ホールのバックステージを見学説明。	
	4		■来館や電話、eメールによる利用に関する相談や助言は、随時受け付け	実施	実施	—	来館・電話・代表メールからの利用に関する相談や助言を随時受けきめ細かい対応を心掛けた。施設見学は、利用の状況を確認しながら、受付している。予約システムや機材についてのスタッフ研修を2回実施した(5月14日、12月3日)。	
	5	②利用率が高まる工夫を行います。	■若い利用者へのアビール「U25割引制度」	実施	実施	—	若い利用者への利用促進事業「U25割引制度」はイベントカレンダーやホームページで随時紹介。	
	6		■予約システム受付終了後も公演・展示利用を受付	実施	実施	—	ホール、ギャラリーの利用日近の予約も受け付け、柔軟な利用を可能とした。	
	7		■コマ間の延長利用に柔軟な対応	実施	実施	—	コマ間の延長利用に柔軟に対応し、利用実態にあわせた予約を受付。	
	8		■営業担当者によるPR活動	実施	実施	—	イベントカレンダーの配架および利用に結び付く案内を実施。広告枠に利用者の希望する広告や地域に根ざした企業へのアプローチを行った。	
	9		□目標利用率 ホール 96%(日) 60%(日) ギャラリー 55% 会議室 80% スタジオ(A~C平均)	93% 59% 48% 76%	B B C B			
2 利用者ニーズの把握及び利用者サービスの向上、アイデアノウハウを一層活用します。	10	①来館者・利用者からのご要望・ご意見を受け止め、積極的に取り入れることでサービス向上につなげます。	■要望苦情は全スタッフで共有	実施	実施	—	事務所内スタッフ共有のグループメールやカルチャースタッフへの連絡ノートを活用し、要望苦情を共有。	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情があった場合は、一つ一つ丁寧に対応しました。 ・情報は共有し、対応の統一・平準化を図りました。 ・接遇研修も2回実施し、職員・カルチャースタッフの接遇スキルが確実に向上しています。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧かつ効率的な対応をしていくことを引き続き心がけます。
	11		■緊急度・重要度から優先順位を決め、順次取り組み	実施	実施	—	個人情報関連などの重要事項については、全スタッフで随時研修を実施して対応。	
	12		■対応後は検証を行い、より良い改善につなげる	実施	実施	—	対応後、その日その場での検証を行い、職員会議で共有してより良い対応を検討し、必要に応じて運用を変更した。	
	13		□接遇研修実施回数	年1回	2回	A	2回実施(1回目5月14日、2回目12月3日)	
	14	②対象に応じた情報収集のツールを活用した、来館者・利用者ニーズの把握・分析に基づく、サービスの向上	■ご意見箱、受付時の対応、公演時アンケートなどを通じ、利用者ニーズを把握	実施	実施	—	ご意見箱(2件)、受付時の対応、公演時アンケートなどを通じ、利用者ニーズを把握。	
	15	③地域の情報発信拠点としての顔をつくる取組	■動画を作成し、来場者への発信を強化	実施	実施	—	音楽空間Vol.3の撮影し公開用に編集。公開は新型コロナウイルス感染症による運営の変更に伴い次年度に実施予定とした。	

令和元年度 吉野町市民プラザ 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		令和元年度計画		実施状況		評価	
3 組織的な施設運営を行います。	16 ① 適切な運営組織体制と人材の配置	□共同事業体各社の得意分野を運営に活かす職員配置数	館長 1、副館長 1、事業担当 2、管理担当 1、舞台技術担当 1、運営補助3、受付担当 5人員相当	館長 1、副館長 1、事業担当 2、管理担当 1、舞台技術担当 1、運営補助3、受付担当 5人員相当	—	館長1、副館長1、事業担当2、管理担当1、舞台技術担当1、運営補助3、受付補助5人員相当	【成果】 ・事務室および舞台技術者9名、受付補助5名で、利用者への対応、施設管理など確実に運営しました。 ・運営の肝である、始業前の朝礼を毎日1回、職員会議月1回、運営会議4回、全体集合研修を2回、および企画検討会を随時行い、確認・振り返りを行い、日々の運営に反映させました。 【課題】 個人情報取扱、コンプライアンス研修は、今後も定期的に変更します。
	17 ② 組織内の情報共有及び主要人材の能力確保	□各種会議の実施数	朝礼 1回/日 職員会議 1回/月 運営会議 4回/年 企画検討会 随時	朝礼 1回/日 職員会議 1回/月 運営会議 4回/年 企画検討会 随時	—	朝礼:1日1回、職員会議:1か月1回、運営会議:年4回、企画検討会:随時	
	18	□職員研修回数	年2回	4回	A	集合研修:5月14日、12月3日	
4 個人情報保護等、本市の重要施策を踏まえた取組を実施します。	19 ①個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注等の取組の実施	■個人情報チェックリストにより、定期的に点検。ヒヤリ・ハット事例を共有し、意識を高めるための研修を実施	実施	達成	—	個人情報チェックリストにより定期的に点検。ヒヤリ・ハット事例を共有し意識を高めるための研修を2回実施。	【成果】 ・インターネット上で、申込時の個人情報を安全に取り扱うフォームを、事業参加受付に活用しました。 ・個人情報チェックリストにより定期的に点検しました。ヒヤリ・ハット事例を共有し、意識を高めるための研修を1回実施しました。 ・文化施設としての快適性を確保しつつ、「管理標準」を活用して利用者が立ち入らない場所の節電を徹底するなど積極的に取り組みました。 【課題】 ・個人情報取扱、コンプライアンス研修は、今後も定期的に変更します。
	20	■インターネット上で、申込時の個人情報を安全に取り扱う仕組みを活用	実施	実施	—	インターネット上で、申し込み時の個人情報を安全に取り扱うフォームを、事業参加受付に活用。	
	21	■施錠管理やデータのパスワード管理を徹底	実施	達成	—	施錠管理やパスワードの管理を徹底。利用許可書の取り扱い方法について、手順書にそって、全スタッフ研修を実施。	
	22	■「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」にそって情報開示	実施	達成(研修実施)	—	「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に対応するため研修を実施。	
	23	■人権に配慮した運営、接遇	実施	達成	—	人権に配慮した運営、接遇を行うための研修を実施。	
	24	■快適性を確保しつつ、節電に積極的に取り組み	実施	達成	—	文化施設としての快適性を確保しつつ「管理標準」を活用した節電を実施。	
	25	■「横浜市中企業振興基本条例」を鑑み優先発注	実施	達成	—	「横浜市中企業振興基本条例」に鑑み、小規模修繕、物品購入について、市内中小企業を最優先に選定し発注。	

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	
1 施設及び設備の維持保全及び管理を行います。	1	①施設の安全・安心・快適環境維持と長寿命化対応の実施	■日常点検時定期点検時に発見した不具合については臨時補修し施設の安全性を確保	実施	達成	—	チェック	エントランス、トイレなど日常点検時・定期点検時に発見した不具合については臨時補修し、施設の安全性を確保。	【成果】 ・施設設備系統の点検・補修は、毎日の職員点検とともに専門業者による定期点検を着実にこなし、ゴミは横浜市のリート回収に参加して処理しました。 【課題】 ・日々の点検で異常を早めに見つけ対処し、大きな損害・被害が出ないよう努めていますが、1989年に開館30年以上を経過しているため、施設躯体そのものの老朽化とともに、設備系統への影響も出始めています。 【更なる取組を期待する点】 ・修繕費は予算に対して約3分の1の費用となっています。施設利用者の安全を第一に考え、適切な小破修繕の実施に取り組んでください。 ・新型コロナウイルス感染症対策の実施について、積極的な取り組みを期待します。 ・利用者にとって快適で清潔な施設環境の維持をお願いします。また、施設の不具合の情報については、市との情報共有を引き続き積極的に行ってください。	【評価する点】 ・日常清掃や設備の各種点検を確実に行われていることを評価します。 ・風水害や地震が増加する中で、施設における危機管理の取組は一層重要性を増しています。台風による閉館時間繰り上げなど、施設利用者と職員の安全を優先した判断を評価します。また、消防署の指導に基づく防災訓練の実施を評価します。 ・不具合発生時には設備業者と連絡調整を行うとともに、市側とも迅速に情報共有を行うことにより、早期の保全工事につながっています。					
	2		■消防設備及び法定点検を計画通り実施し発見された不具合の修繕を確実に実施	実施	達成	—	エレベーター無停電電源装置など法定点検により発見された不具合の修繕を確実に実施。								
	3	②保守点検、備品管理、環境維持の実施	■公共施設として必要不可欠な安全性と清潔感を保ち、かつ施設設備の機能維持を図るため、施設点検のための休館日を設定 ■連続する作業可能日を設定	実施	達成	—	施設点検の休館日を年間16日設定。 連続する作業日を年間4回(5月、10月、12月、2月)設定。								
	4		■「管理標準」により、地球環境に配慮しながら、快適な環境を維持	実施	達成	—	「管理標準」により、地球環境に配慮しながら、快適な環境を維持。								
	5		■「業務の基準」に則り物品管理簿により管理	実施	達成	—	「業務の基準」に則り物品管理簿により管理し、年度末には実査による確認、報告を行った。								
	6		■巡回清掃の実施、美観・衛生管理を強化するなど、業務の基準を満たしながら、利用実態に則した満足度を向上させる清掃	実施	達成	—	日常巡回清掃は、利用状況に応じて実施し、常に清潔・美観に心掛け、アンケートで「清掃が行き届いている」との回答を得た。								
	7		■年間排出計画を定めて適切な分別、リサイクル化の推進など廃棄物の発生抑制	実施	達成	—	廃棄物管理責任者のもとに年間排出計画を定めて適切な分別、リサイクル化の推進を実施。								
	8		■横浜市のルート回収に参加	実施	達成	—	横浜市のごみゼロルート回収に参加し、資源循環に努めた。								
	9		□定期的な施設点検日と職員研修(防災訓練等)日	月1~2日	月1~2日実施	—	月1~2日の施設点検日と職員研修(防災訓練等)を設定。								
	10		□エレベータの保守点検回数	毎月1回	毎月2回実施	—	毎月2回実施。								
	11		□巡回点検実施回数	毎日1回	毎月1回以上実施	—	毎日1回以上巡回点検を行い、利用者の安全と快適な施設環境を保持した。								
2 小破修繕を着実に実行します。	12	①小破修繕の取組	□巡回点検実施回数	毎日1回	毎月1回以上実施	—	毎日1回以上巡回点検を行い、利用者の安全と快適な施設環境を保持した。	【成果】 ・小破修繕は、利用者の安全や利用に直結する事項から優先的に実施しました。 【課題】 ・舞台音響など劣化が進む設備の費用・期間ともにかかる修繕については設置者と協議します。							
	13		■日常の保守管理のなかで優先的順位をつけながら小破修繕	実施	達成	—	客用エレベータ電磁接触器部品交換、駐車場照明器具交換などお客様の安全や利用に直結するところを最優先に実施。								
	14		■更新が必要なものについては横浜市と協議	実施	達成	—	トイレ洋式化、トイレ内おむつ替えベッドの工事は横浜市と協議して実施。								

令和元年度 吉野町市民プラザ 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		令和元年度計画		実施状況		評価	
3 事故予防及び緊急時の対応を確実にいきます。	15	①事故防止体制・防犯、緊急時の対応・感染症対策等衛生管理の実施	■消防設備や避難経路の案内図を掲示	実施	達成	—	【成果】 ・設備系統の保守点検契約を結び、着実に維持管理しました。 【課題】 ・職員の日常点検から異常や不具合を見つけることも多く、日常点検の大切さを感じますが、職員では対応できない事態も多く、老朽化対策は必須だと感じます。
	16		■建築設備、舞台設備不具合に迅速に対応し故障・停止を未然に防ぎ安全確保	実施	達成	—	
	17		■緊急時の連絡網を作成し市と共有・連携	実施	達成	—	
	18		■職員が館内を巡回し、日常の衛生管理を徹底	実施	達成	—	
4 防災に対する取組を行います。	19	①日常の取組、危機管理マニュアルの整備、防火・防災の取組、災害備蓄等の実施	■災害や危機が発生した場合、「人命の尊重」「生命の安全確保」を第一に対処	対処できる体制づくり	達成	—	【成果】 ・南消防署の指導により、5月と12月に防災訓練を実施しました。 ・9、10月の台風時には、職員による点検のあと、公共交通機関の運行状況を確認し、閉館時間繰り上げなど、利用者・来館者の安全を第一に考えて対応しました。 ・非常時に備えた飲料水やレスキューセットは適宜確認し、必要時にはすぐに持ち出し利用できるようにしました。 【課題】 ・緊急時・災害時は的確な判断とともに、限られた人員で適切な対応が求められるので、日常点検に加え、大規模な訓練を実施することで、災害時に生かせるよう備えたいと思います。
	20		■地震、津波、停電、交通遮断、救急要請に対応した、危機管理マニュアルを作成	実施	達成	—	
	21		■環境創造局南部水再生センター(吉野ポンプ場)とも連携して活動	実施	達成	—	
	22		■防火・防災訓練については、所管の南消防署と相談	実施	達成	—	
	23		■非常時に備え、ヘルメット、レスキューセット、飲料水、非常食、簡易トイレ、簡易毛布、携帯ラジオ等を常備	実施	達成	—	
	24		■災害発生時には、南区との協定に基づき、災害ボランティアセンターの設置(新規)	実施	達成	—	
	25		□防災訓練の実施回数	年2回	年4回	A	
5 その他の管理に関する事項を実施します。	26	①適切な許認可及び届出等	■許認可及び届出等が必要な場合は、適切に処理	実施	達成	—	【成果】 ・許認可業務を確実にし、横浜市から発せられる基準等は都度確認し、全員への共有の徹底と、利用者へはわかりやすく伝えるよう努めました。 ・人権研修、外部講習にも参加し、日常運営に生かしました。 【課題】 ・法律や各種基準の改定には常に情報収集を行い確認し、対応にあたります。
	27	②施設の目的外使用	■自動販売機等の目的外使用の手続きを実施	実施	達成	—	
	28	③名札の着用	■各部門に従事する者は名札を着用	実施	達成	—	
	29	④人権の尊重	■人権に関する講習会等に参加	実施	達成	—	
	30	⑤近隣対策	■騒音や利用者の迷惑行為に関して、近隣対策を実施	実施	対応事例なし	—	
	31	⑥書類の管理	■各書類の保存期間を定め、保管・管理	実施	達成	—	
	32	⑦行政機関が策定する基準等の遵守	■行政機関が制定する基準等を遵守	実施	達成	—	
	33	⑧法律の制定及び改正への対応	■法律が制定及び改正された場合、横浜市と協議し対応	実施	達成	—	

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 適切な収支構造及び収支バランスを保ちます。	1	①適切な収支構造及び収支バランス	■指定管理料にたよらない収入構造を確立するため、民間のノウハウを生かした事業計画の立案と効率的実施	実施	達成	チェック —	【成果】 ・自主事業の収支の大幅な好転や管理経費削減により全体収支は、黒字を確保しました。 【課題】 ・新型コロナウイルス感染症拡大による自粛で相次ぐ利用の中止が予想され、利用料金収入の落ち込み、自主事業開催の見極めが難しいですが、お客様の安全確保を第一に、市のガイドラインに沿って適切な判断をして運営していきたいと思っています。他方で、営業努力をし、利用率の向上を常に意識していきたいと思っています。
	2		■収入に対し、管理費、事業費、人件費の割合を精査	実施	達成	—	
	3	①利用料金収入を確保します	□目標利用率 ホール ギャラリー 会議室 スタジオ(A~C平均)	96%(日) 60%(日) 55% 80%	93% 59% 48% 76%	B B C B	【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、事業収入の増が困難になることが予想されます。厳しい状況ですが、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。 ・協賛金・助成金の獲得については指定管理者のノウハウを生かせる分野として提案されていますので、一層の取組を期待します。
	4	②共同事業体の得意分野を活かした営業・広報強化による増収策や、コスト削減など、収支構造を再分析し、短期的、中期的なビジョンを構築	■電力を入札で調達し、コスト削減	実施	達成	—	
	5		■営業ノウハウを持つ担当者の配置と協賛金獲得活動を実施	実施	達成	—	
	6		■メーカー系スポンサーからCM出稿される商品のサンプリングを実施	実施	対応事例なし	—	

令和元年度 吉野町市民プラザ 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		令和元年度計画	実施状況			評価	
3 経費削減及び効率的運営努力を行います。	7	①コスト削減の徹底 事業費、管理費、事務費について可能な限りの経費削減を実施	■空調や照明などエネルギーの使用量を可能な限り削減し、光熱水費の削減 ■事業費、事務費について職員全員が削減意識を持ち経費節減	実施	達成	—	【成果】 ・横浜市の管理基準を活用し、スタッフ全員で節減を行った結果、光熱水費は対前年度決算15%の削減を達成しました。 【課題】 ・次年度以降も常に収支を意識して運営し、引き続き収支の黒字を目指したいと思います。
	8			実施	達成	—	

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サイクルを確実に運用します。	1	①各種日報・月報を作成します	■各種日報を作成	実施	達成	チェック -	【成果】 報告書類は適正に作成・報告・保存しました。 【課題】 引き続き、適正に処置します。	
	2		■月報を作成し、モニタリング時に提出	実施	達成	-		
	3		■各日報・月報を適切に管理保存	実施	達成	-		

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
	1	①必要な保険に加入します	施設賠償責任保険(賠償責任保険(施設、昇降機、自動車管理者)、動産総合保険、レジャー・サービス施設費用保険)に加入	実施	達成	チェック -	【成果】 ・施設賠償責任保険、相談総合保険、レジャー・サービス施設費用保険に加入するとともに、子どもが参加するダンス系事業では参加者用障害保険に加入しました。 ・研修を行うなど法令順守に取り組みました。 ・横浜市とのモニタリングのほか、館長会議、JV会議を予定通り実施しました。 【課題】 ・今後も必要な付保、および横浜市をはじめとする必要期間との会議を着実に履行します。	
	2	②日本国法令、条例、施行規則を遵守します。 横浜市個人情報の保護に関する条例を遵守します。	横浜市個人情報の保護に関する条例、罰則の適用等に関する研修を年1回以上実施	1回	2回	A		
	3	③公の施設の管理者として情報公開に取り組みます。	「横浜市市民プラザ情報公開規定」を遵守	実施	達成	-		
	4	④横浜市及び関係機関との連絡調整会議を開催します。	横浜市とのモニタリングを月1回開催 プラザ館長会議の実施 年6回 JV会議の実施 年4回	モニタリング月1回、プラザ館長会議年6回、JV会議年4回	達成	-		

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 2つの市民プラザを一体で運営します	①共同事業実施による市民文化活動の交流拡大 ②教育プラットフォーム学校プログラムコンテンツ拡充、効率化 ③スケールメリットによるファンドレイジング活動、利用促進活動の推進 ④一体管理による安全・安心、快適な施設管理と長寿命化への対応	■若手落語会や市民参加の音楽事業を2館共同で開催 ■tvk番組内コーナーでの事業告知を両プラザ交互に月1回実施 ■人的資源やノウハウを2館共通で活用し、管理・運営面でも連携	実施	達成		9/29「吉野町市民プラザ若手落語会 春風亭昇也・春風亭昇吾二人会」、9/14「岩間RockSpace」2/24「吉野町音楽空間Vol.3」を岩間市民プラザと協力して実施。その他各種の事業でお互いの事業で職員を派遣し体験・交流を図りました。	【成果】 ・2館連携事業の開催および2館共同での事業告知をtvk番組でコンスタントに紹介しました。 【課題】 ・設置年がほぼ一緒の両館で設備面での情報共有および事業の際の人員応援などを積極的に実施するとともに、人員交流も図っていきます。	【評価する点】 ・両市民プラザの連携事業を継続的に実施していることを評価します。 【更なる取組を期待する点】 ・両プラザの連携による効率的な安定的な運営、共同事業体における連携事業の更なる展開を期待します。

総括	特記(提案事項要旨)	達成指標	特記事項			自己評価	行政評価
			令和元年度は、開館30周年記念として当プラザにゆかりの深い出演者らによる、「開館30周年記念落語会 三遊亭小遊三と仲間たち」「堀井義則ギターコンサート」など4公演1展示事業を開催しました。30周年に因み30歳の方を対象に優待を実施し、若年層の誘客につながりました。また、全市民的なフェスティバル事業「横浜音まつり2019」関連事業4事業を実施し、初の取り組みである「一緒に歌おう! ゴスペル・ワークショップ & コンサート」には大きな反響がありました。共同企業体の高い専門性を活かし、お客様の立場を尊重する運営とともに、小破修繕、清掃、点検など日常管理を着実にやりました。 台風や新型コロナウイルス感染症により臨時休館や利用休止となりました。開館30周年記念2事業を含む公演・講座が中止となり、施設利用にも大きな影響が出ましたが、職員・スタッフが一丸となって安全管理やお客様対応にあたりました。			開館30周年となる令和元年度は、様々な記念事業を展開し、吉野町市民プラザの歴史と発展が感じられる年でした。同時に、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もあります。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。開館30周年記念事業では若年層へのアプローチも試み、また市の事業である「横浜音まつり2019」に関連した事業を展開するなど、新たな交流や文化的つながりを生み出そうとする姿勢がうかがえ、高く評価します。事業の実施にあたっては、反響の大きなイベントもあるものの、集客に課題が見られる部分があります。事業内容の見直しを含め、新たな視点での企画立案や広報展開など、プラザならではの効果的な手法の検討と目標設定の再考をお願いします。施設の維持管理や事務管理等の運営面については、事業の重要度や緊急度に応じた情報提供を引き続き実施していただくと同時に、利用者の安全を第一に考えた小破修繕の実施を期待します。第三期指定管理期間の終了を控え、提案書の内容の実現に向けて、これまでの取り組みを継続するとともに、未実施の取り組みを実施していくことを求めます。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。	