

平成31年度 横浜市長浜ホール 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	
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 旧細菌検査室等建築物の保存・管理・公開及び価値の普及並びに野口博士の功績紹介	旧細菌検査室の公開による広く一般への紹介をベースに、保存会との共催事業、地元小学校との連携事業、野口英世博士の功績紹介事業によって、保有する価値の最大化を図り、施設の認知、イメージ、他施設との差異といったブランディングに直結する事業と位置付けて展開します。	旧細菌検査室等建築物の適切な保存・管理・公開	実施	達成	展示物・備品類の鑑賞物としての保存・管理の達成	【成果】 ●野口英世博士の功績を適切に紹介するため旧細菌検査室の公開実務は指標に順じて実施。市内外からの来訪者を獲得。 ●NPO法人野口英世よこはま顕彰会共催、野口英世記念会・厚生労働省横浜検疫所協力にて「野口英世フェア」を検疫資料館の一般公開日と同日開催を達成 ●野口英世フェアにおいて、落語家桂幸丸の「幸丸流 野口英世伝」を実施。講演以外のエンタテインメントの演目の達成 ●「野口英世博士への手紙コンテスト」「猪苗代体験プログラム」実施の達成 ●野口英世よこはま顕彰会との両主催による「夏休み子ども体験教室」開催の達成 ●細菌検査室の保存・公開についてのNPO法人野口英世よこはま顕彰会との協働作業の継続と促進 ●地域の課題を施設の価値で解決する方法の模索 ●引き続き講演のみではない野口英世フェアのイベント内容の模索	【評価できる点】 ・施設の歴史に関わる野口英世博士の功績を紹介する事業の継続及び旧細菌検査室の公開について、適切に行われていることを確認しました。 ・TICAD7において受賞者歓迎式典が施設で開催されることに伴い本市国際局や横浜検疫所と連携して「野口英世フェア」を実施し、多くの市民に野口博士を知ってもらう機会を提供していることを評価します。 ・「野口英世フェア」の特に落語については、来場者の満足度が極めて高く、これまでとは異なる新たなイベント内容の実施を評価します。 ・地域に定着した事業を継続し、文化に触れる機会を提供していることを評価します。 ・「生涯学習フェスティバル」「エンジョイ!ピアノ」等の事業について、目標値を大きく上回る参加者数、高い満足度を達成していることを評価します。 ・文化的commonsの形成に向けて、施設利用者が発表する場を提供するだけでなく利用者懇談会等を通じて利用者の声を直接聴く場を設けるなど、地域に密着した文化施設としての役割を実現するための「長浜ホール感謝祭」の継続実施を評価します。「長浜ホール感謝祭」を通じて、引き続き利用者の意向を踏まえてニーズに沿った柔軟な運営を行うとともに、今は、利用団体の自主的なイベント実施に向けた支援や協働の取組を深めることにより、地域の文化拠点の中心となることを期待しています。 ・「長浜企画委員」に関しては、平成28年度から継続的に検討を進めていること、次年度にシンポジウムの主催事業の開催が決定したことを評価します。 ・事業の案内及び施設運営について、ウェブサイト等を活用し、情報発信を継続していることを評価します。 ・事業のちらしに旧細菌検査室の紹介を入れるなど、事業だけでなく施設の特徴について積極的な取組を行い、より多くの市民等へ施設の魅力を伝えるよう努めていることを評価します。
		■物・展示物の適切な保存・管理	実施	達成			
		■検査室の一般公開	実施	達成			
		□開館時間:9時~17時	実施	3月を除き達成	B		
		□開館日時:ホールに準じる	実施	3月を除き達成	B		
		野口博士の功績紹介					
		●【野口英世フェア】の事業実施	年1回実施	「野口英世フェア」11/16(日)の開催達成	B		
		■利用者アンケート満足度 (「とても良かった」「良かった」等アンケート5段階中2番目までを満足とする) (※満足度の定義は以下同様)	70%以上	落語の満足度 97.0%	B		
		●【野口英世博士への手紙コンテスト(猪苗代体験学習)】の事業実施	年1回実施	手紙コンテスト(夏休み自由課題)と体験学習(10/26-27)実施の達成	B		
		旧細菌検査室保存会との良好な関係の構築と共催事業の実施	年1回実施	夏休み子ども体験教室8/3実施の達成	B		
●「夏休み子ども体験教室」の共催							
□参加総定数	30人	参加人数33人	A				
2 文化芸術の鑑賞、創作活動の機会提供及び地域コミュニティ形成・社会的包摂の推進	上質の本物の文化芸術に接する機会と、積極的に地域に歩み寄り、市民が主体的に文化芸術に関わり活動するための機会を創出、「Community GOOD」の精神で、地域と一体になって、市民の想像力を底上げする事業展開を計画します。	音楽を中心とした文化芸術の鑑賞機会の提供	年4回実施	6/15・9/14・12/22開催の達成	C	【成果】 ●本格的なクラシック音楽を市民に提供する機会の創出のために、神奈川県フィルの元コンサートマスター、七澤清貴氏を中心とした「みず色の風コンサート」を年3回実施、すべて80%以上の満足度を達成 ●市民が主体的に文化芸術に関わる機会を創出するために、ゴスペルコーラスワークショップとゴスペルコンサートのリンク開催を達成。 ●地域団体との共催により、Eテレ番組出演者による「夏休みファミリーコンサート」を開催。乳幼児と親が一緒にコンサートで、施設の機能を活かした会場にフリースペースを設置、ベビーカー入場可能とする。目標に近い集客と目標以上の満足度を獲得。 ●地域コミュニティ形成のため金沢区民活動センターに登録している団体や街の先生を紹介する「生涯学習フェスティバル」を区民活動センター主催の「ミニ体験講座」の一環として開催。目標以上の満足度を得る。 ●地域団体「金沢・区民のためのコンサート実行委員会」との協働による「長浜ホール音楽祭」を開催。目標以上の集客人数と満足度を獲得 ●地域コミュニティ形成の一環としてアーティスト派遣による学校プログラムを小学校3校にて実施。長浜ホールの利用団体によるオペラ鑑賞、コンサートの共催団体による絵画制作、野口英世フェアに過去出演の団体によるアフリカ民族音楽体験と、内容も施設との関連性も多岐にわたり、長浜ホールのアビールと文化芸術に触れる機会を創出する。	【更なる取組を期待する点】 ・旧細菌検査室や野口英世博士の功績の発信による施設の周知を行うにあたり、市内の小中学校や中学校などの若年層へ旧細菌検査室の見学等の働きかけを積極的に行うなど、幅広い層の認知度向上に寄与することを期待します。 ・野口英世細菌検査室保存会、野口英世記念館、登録有形文化財となった旧長濱検疫所一号留置所(横浜検疫所検疫資料館)に係る横浜検疫所など、様々な関係者と連携し、施設独自の魅力を積極的に広くPRすることを期待しています。 ・「みず色の風コンサート」は集客人数が目標未達ですが、御来場いただいたお客様からは御満足いただけていることを踏まえると、より多くの方に事業を知ってもらうための広報強化、若年層の来場に向けた取組の実施等が必要だと考えます。 ・「ゴスペルコンサート」等、利用者満足度の目標が未達成の事業については、今後さらなる改善を期待します。 ・「長浜企画委員」に関しては、次年度のシンポジウム開催により文化的commonsの中心を担い、地域での存在感を高めることを期待します。 ・未実施となった「長浜タウンミーティング」に関しては、金沢区の施設や区内の様々な団体と継続的な関係性の構築に繋がるため、来年度以降の実施を期待します。 ・提案書に記載のある、横浜市立大学や金沢文庫芸術祭など、地域の資源を活用することや連携の拡大を図ることにより、長浜ホールの事業や存在を拡張することができると考えます。施設近隣の住民に加え、金沢区全体や市域全体を事業の対象と捉えた事業展開を検討してください。 ・広報については、未実施となったLINEやFace book等のSNSを利用した広報の模索を進めるとともに、その他利用者の属性に合わせた有効なプロモーション展開を期待します。
		●【みず色の風コンサート】の事業実施	各回100人以上	第54回88人・第55回68人・第56回102人・第57回中止	C		
		■集客人数	70%以上	第54回92%・第55回93%・第56回96%・第57回中止	A		
		■満足度					
		●【ゴスペルコンサート】の事業実施	年1回実施	10/5開催の達成	B		
		□集客人数	80人以上	68人	C		
		■満足度	70%以上	67%	B		
		●【夏休みファミリーコンサート】の事業実施	年1回実施	7/21開催の達成	B		
		□集客人数	80人以上	85人	B		
		■満足度	70%以上	70%	B		
市民が自ら文化芸術活動に参加する契機としての講座の実施	年2クール実施	4/3・17.5/8・15.6/5・19(以上1クール1回)、7/17・8/7・21、9/4・18.10/2(以上2クール6回)実施の達成	B				
●【ゴスペルコーラスワークショップ】の事業実施							
□参加総定数	20人以上	20人(4/3)・19人(4/17)・19人(5/8)・17人(5/15)・18人(6/5・19)・23人(7/17)・22人(8/7・21)・24人(9/4・18)・20人(10/2)	B				
■満足度	70%以上	前期100% 後期89%	A				
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)の推進	年1回実施	9/28開催の達成	B				
●【生涯学習フェスティバル2019】の事業実施							
□参加総定数	80人	135名	A				
■満足度	70%以上	100.0%	A				
●【長浜ホール音楽祭】の事業実施	年2回	5/19の開催達成	B				
□参加者	毎回80名以上	第17回107名・第18回未開催	B				
■満足度	70%以上	第15回95.2%・第16回未開催	A				
●学校プログラムの企画立案の実施	3校	3校実施達成	B				
□想定実施校数							
3 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人財育成及び文化的commonsの形成の牽引	歴史的建造物である建物・設備の価値・魅力を高める事業を市民協働で取り組み、歴史的価値を、地域のものとして高め、共有化を図り、歴史的遺産保存への理解と協力を得るため、協働の仕組み整備を目指します。	●【長浜ホール感謝祭2019】の事業実施	年1回実施	6/30実施達成	A	【成果】 ●市民協働、市民主体の活動の支援を担い、施設利用者による発表会「長浜ホール感謝祭2019」を開催、地域のパン工房の初出店により飲食コーナーを実現。参加者満足度は91%。 ●併せて施設利用者の日頃の感想や意見を直接ヒアリングする「利用者懇談会」を継続開催。利用者や直接対話する場を設ける。 ●第1回長浜企画委員会を開催、地域の課題を取り上げた次年度にシンポジウム開催を決定。 【課題】 ●長浜企画委員会による地域の課題を取り上げたシンポジウム実現を目指す。 ●長浜タウンミーティングは長浜企画委員の発展的な段階ととらえ、構築への検討を重ねる。	施設利用者による発表会 地域のパン工房出店による飲食コーナーを設ける 感謝祭とリンクして利用者の意見を聞く 次年度に主催事業「検疫資料館シンポジウム」開催決定 新型コロナウイルス感染防止の為に中止
		■満足度	70%以上	91%	B		
		●利用者懇談会の開催	年1回実施	6/30実施達成	B		
		●「長浜企画委員会」の設立と歴史的遺産の保存・継承の実践	実施	2/9開催	B		
		■地域市民を「長浜企画委員」として募集、事業の企画・運営を行う	実施	検討中	C		
		●「長浜タウンミーティング」の設立とワークショップ形式による地域の課題解決	実施	未達成	C		
		●金沢区民利用施設連絡会への参加	年4回出席	年1回開催も中止	C		

平成31年度 横浜市長浜ホール 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」

4 広報・プロモーション活動、情報提供	4 情報発信と拡散のためのWebの展開	Webページからの情報発信	実施	達成	-	全ての自主事業、後援事業のホームページからの情報発信の達成	【成果】 ●施設の歴史的背景の認知拡大のため、野口英世との関わりを直接の柱としたプロモーション展開を実施(野口英世フェア・野口英世博士への手紙コンテスト・猪苗代体験プログラム)。野口英世フェアでは厚生労働省横浜検疫所との協働も実現。 ●横浜市国際局国際連携課と共に第3回野口英世アフリカ賞受賞者歓迎式典に協力するとともに、式典に合わせ「旧細菌検査室保存運動の歩み」パネルを制作、常設展示を達成。 ●施設の特性をアピールするため、野口英世博士を関連付けた事業プロモーション(事業チラシや事業プログラムでの検査室の紹介)を展開。 ●野口英世記念会、野口英世よこはま顕彰会の共催によるイベント実施、並びに広報ツールの共有、猪苗代体験プログラム等、プロモーション活動の協働による実施の達成。 ●チラシ、DMの他ホームページやツイッター、メールでのエリアを意識した事業告知発信を実施。 ●事業告知の地域浸透を目指し、広報活動において地域メディア、近隣の施設、横浜金沢観光協会等に協力を依頼、実践を達成。 【課題】 ●LINEやフェイスブック等での事業情報発信と利用者の属性との検証。 ●広報費等による地域への還元を含めた有効なプロモーション媒体の選定。
		■ホームページからの自主事業・貸館催しの告知の継続	実施	達成	-		
		■SNSメディアの活用	実施	達成	-	事業告知にツイッターを活用	
	5 施設の最大の特色で、歴史的財産である野口英世との関わりを広報・プロモーションの柱とします	■ツイッター活用との継続とフェイスブックの追加の実施	実施	達成	-	ツイッター活用の達成	
		■LINEを活用した情報提供への模索、利用ガイドラインの作成と公開の実施	実施	未達成	-		
		■細菌検査室の紹介と自主事業の案内をクロスさせた広報展開	実施	達成	-	コンサートチラシやプログラムでの検査室紹介の達成 第3回野口英世アフリカ賞受賞者歓迎式典に合わせホワイエにて細菌検査室保存活動のパネル常設展示を実施	
6 自ら地域の中へ出向いてリアルプロモーションを行います	■細菌検査室の紹介を入れた自主事業等の告知チラシ作成および掲出、関連施設配布の実施	実施	達成	-	NPO法人野口英世よこはま顕彰会・野口英世記念会と協働による野口英世フェア・夏休み子ども教室開催の実施		
	■野口英世博士関係諸団体を通じたプロモーション展開	実施	達成	-	野口英世記念会制作のビデオの館内放映、猪苗代観光協会との協力による野口英世博士への手紙コンテストと猪苗代体験学習の実施、細菌検査室保存会との協働による夏休み子ども体験教室と野口英世フェア等		
	■猪苗代観光協会や野口英世記念会・野口英世記念館との連携によるプロモーションの実施	実施	達成	-			
7 横浜市の文化政策に沿うものとして若年層・子どもに向けた事業展開を行います。	■区内の集客イベントでのPRの実施	実施	達成	-	いきいきフェスタでの来場者へのチラシ配布(横浜金沢観光協会ブース内チラシ設置)		
	■花火大会や区民まつり(いきいきフェスタ)等イベント会場での施設スタッフによる来場者向けアピールの実施	実施	未達成	-	横浜金沢観光協会に区民まつり等の催事でのチラシのブース設置を依頼。職員が赴くより効果的と判断 野口英世フェア・生涯学習フェスティバル告知にポスティング実施		
5 文化事業実施にあたっての留意事項	7 横浜市の文化政策に沿うものとして若年層・子どもに向けた事業展開を行います。	＜以下再掲＞ ●ゴスペル・コーラス・ワークショップの事業実施	年2クール実施	達成	B	年2クール実施	
	8 上質な文化芸術の提供と同時に地域市民の直接参加の機会を提供します。	●【みず色の風コンサート】の事業実施 ●【夏休みファミリーコンサート】の事業実施 ●【長浜ホール音楽祭】の事業実施 ●【長浜ホール感謝祭】の事業実施	年4回実施 年1回実施 年2回実施 年1回実施	年4回実施 年1回開催 年1回開催 年1回開催	B B B B	年1回のみ実施	
	9 地域と連動し、社会的包摂の推進をねらったワークショップ型事業を行います。	●【生涯学習フェスティバル2019】の事業実施	年1回実施	年1回開催	B		

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
1 文化活動等への施設提供(貸出業務への取組)	1 利用者にとって使いやすい施設への模索	■利用者への効率的で公共性、公平性のある対応の実施	実施	達成	++++ -	利用者本位かつ公共性、公平性の向上を目指した対応の実施	【成果】 ●すべての市民の利用と公共性・公平性を前提としての利用者ニーズに対応する施設運営を実践。 ●確実な受付体制構築と効率的な業務実施のために職員すべての予約システム習熟を励行。 ●利用者のニーズを有効に生かすため舞台技術スタッフと利用者との直接の打合せを実施。 ●利用状況の毎月集計・分析の実施と結果の職員間、及び横浜市担当部署との共有。 ●利用金額と付帯設備の機能維持、永年の施設管理で得た利用者ニーズをいかした対応の実践。 ●利用団体育成の模索によるワークショップ開催やスタンプカード実施によるリピート利用促進への実践。 【課題】 ●ゴスペルコーラスワークショップによる新たな利用団体創出の模索。 ●公共性・公平性を踏まえた運営を意識した取組みの継続。 ●感染症による状況の変化に伴う利用者への的確な連絡の継続 【更なる取組を期待する点】 ●新型コロナウイルス感染防止の影響でやむを得ない面がある一方で、会議室や音楽練習室の利用率については過年度から継続して目標を達成できておらず、要因分析や具体的かつ効果的な対策、目標設定の見直しなどの検討をお願いします。 ●自主事業のワークショップの参加者を利用団体へと育成することなど、施設の利用促進に向けて積極的に取り組むことを期待します。 ●「利用者懇談会」やアンケート等における利用者の意見を踏まえ、具体的に事業の実施や企画に生かす等の実現に向けた検討を進めることを期待します。 ●新型コロナウイルス感染症対策のため未実施となった研修等については、オンラインを活用して実施するなど、新しい生活様式を取り入れた実施方法の検討も期待します。
		■施設の特徴を活かした様々な使用方法の利用者への提案の実施	実施	達成	-	利用者の要望に施設の特徴をコーディネートした提案の実施	
	2 利用許可における公共性・公平性の確保	■「横浜市市民利用施設予約システム」の運用による公共性・公平性の確保	実施	達成	-	システム及び予約センターとの連携による公共性・公平性の維持	
		■利用内容、利用日、開館時間等の公共性・公平性をふまえた調整の実施	実施	達成	-	利用内容の正確な把握と公平な開館時間設定の実施	
	3 適切かつ確実な受付業務体制の維持	■受付業務の随時見直しと利用状況に応じた適切で迅速な業務体制の維持	実施	達成	-	結果と振り返りに基づく業務見直しの励行と効果的な人員把握の実施	
		■「受付対応マニュアル」の整備	実施	達成	-	利用状況の正確な把握と効果的な人員配置の実施	
		■利用状況に応じた人員の配備と柔軟な対応の実施	実施	達成	-	全職員の予約システム関連業務習熟の達成	
		a.「予約システム」を習熟した人員の受付への常備1~2名配置	実施	達成	-	週1回のホール利用相談の実施	
		b.経験豊かな職員と舞台技術スタッフの配置と催事運営や舞台利用へのサポートとアドバンスの実施	実施	達成	-	審議対応セットと天眼鏡の受付配備の継続	
	4 利用状況の集計・分析	■貸出業務改善への利用状況の定期的な集計・分析	実施	達成	-	業務改善を視野に入れた利用状況の数的把握の実施	
		■「予約システム」のデータによる利用状況の定期的な集計・分析の実施 ■モニタリング等での報告による横浜市担当部署との分析結果等の情報の共有の実施	実施	達成	-	予約システムのデータおよび手集計による利用状況の数的把握と分析の実施 月毎の横浜市担当部署との情報共有の実施	
	5 利用率の目標	□ホール	74%	67%	C	新型コロナウイルス感染防止の為3月休館	
		□多目的ルーム	56%	45%	C	新型コロナウイルス感染防止の為3月休館	
		□会議室	44%	40%	B	新型コロナウイルス感染防止の為3月休館	
		□音楽練習室	86%	63%	C	新型コロナウイルス感染防止の為3月休館	
長浜ホールを拠点とする新たな利用団体の創出		実施	実施	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催による定期的な利用団体創出の試みの実施		
■定期的なワークショップの開催		実施	達成	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催による定期的な利用団体創出の試みの実施		
■ワークショップの受講者を中心とした新たな利用団体の育成の実施	実施	達成	-	利用者から好評を得ているため			
スタンプカードの継続導入	実施	達成	-	スタンプカードによるリピート利用誘因の達成			
■リピート利用促進を目的としたポイント制スタンプ方法の活用	実施	達成	-				

平成31年度 横浜市長浜ホール 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」

2 利用促進・利用者サービスの向上及びアイデア・ノウハウの一層の活用	6	残響豊かなホールを活かした録音サービス	■ホール音響装置を使用している有料録音サービスの提供	実施	達成	-	本番のライブ録音や録音を目的とした利用の達成	【成果】 ●音響に定評のあるホールの特性を活かした録音サービスの提供の実施。 ●ロケーション及び歴史的建造物である施設を活かした撮影用PRの実践とスチール撮影の達成。 ●音響に定評のあるホールの特性を活かしたリハーサル需要への対応。 ●生の声や要望収集のための利用懇談会や利用者と接する機会での利用者ニーズ情報収集の実施。 ●職員全体で要望に対応するため、アンケート結果やヒアリング結果の情報共有を実施。 【課題】 ●ニーズ把握による新たなアイデア、ノウハウの構築。 ●感染症予防に伴う利用者への的確な連絡の継続	
	7	ロケーションを活かした撮影のPR	■撮影のロケ地としての魅力の積極的な発信	実施	達成	-	ホームページによるPRと横浜コンベンションビューローとの連携の実施		
	8	リハーサル利用者の開拓	■コンサート出演者に向けたリハーサル利用需要の促進	実施	達成	-	長浜ホールや他の施設での本番に向けたリハーサル需要の獲得		
	9	要望・苦情への対応	利用者アンケートとアンケート箱の設置の実施	■自由記載型の「ご意見箱」設置の実施	実施	達成	-		6/30開催の長浜ホール感謝祭出演者への利用者アンケートの実施
			■来場者アンケートの実施	■利用者懇談会の実施	実施	達成	-		企画開催時設置型
			■利用者懇談会の実施	■利用者懇談会の実施	実施	達成	-		自主事業来場者へのアンケート実施
			□利用者懇談会の実施と議事録の作成、情報の全職員の共有	□利用者懇談会の実施と議事録の作成、情報の全職員の共有	年1回実施	年1回実施	B		利用者変更の直接のヒアリングの達成
			その他ニーズ収集	■全職員の気づきメモ活用の実施	実施	達成	-		議事録の共有データファイル設置によるスタッフ間の情報共有化
	■全職員の気づきメモ活用の実施	■利用者と接する機会におけるヒアリングの実施	実施	達成	-	ニーズ取材や伝達手段としてのメモの活用			
3 組織的な施設運営(職員の確保、配置及び育成)	10	文化施設運営の専門能力を有する職員と地域から登用したスタッフとの共同体制の下、「専門性」と「市民・施設利用者・地域」の力を融合させた組織構造をもって運営にあたり、共益を目指した効率的な管理運営に努めます。	■利用状況に応じた人員の配備と柔軟な対応の実施	実施	達成	-	館長1名・職員2名・舞台技術スタッフ1名・受付スタッフ5名の配置		
			a.「予約システム」を習熟した人員の受付への常備1~2名配置	実施	達成	-	職員全員の予約システム関連業務と受付対応習熟の達成		
			b.経験豊かな職員と舞台技術スタッフの配置と催事運営や舞台利用へのサポートとアドバイスの実施	実施	達成	-	ホール利用相談対応や本番対応の実施		
			c.高齢者や障がい者の方への受付対応の実施(筆談対応セット、眼鏡、車椅子の貸出等)	実施	達成	-	筆談対応セット・天眼鏡の受付への常備		
	d.近隣地域在住の人員配備の継続	実施	達成	-	近隣在住のパート職員配備				
	11	1期~2期にわたり、地域の文化団体、区民活動センター、学校、自治会、各種関係機関と定期的な情報交換を行ってきた中で培われた協調・信頼関係をさらに深め、地域との連携体制を確固たるものにします。	■地域の団体との協調・信頼関係の継続と醸成	実施	達成	-	近隣区民利用施設との協力による事業実施		
			■区民利用施設連絡会への参加	実施	未達成	-	新型コロナウイルス感染症防止のため開催中止		
			■自治会・町内会や地域の諸団体の情報交換の場としての施設活用	実施	達成	-	地域諸団体による施設利用と館内掲示板活用の達成		
			■地域メディアを通じての広報活動の継続	実施	達成	-	広報よこはま・タウンニュース・はまかぜ等		
	12	事業体の総合力をもって施設の運営管理・事業の企画実施はもとより、利用者の文化芸術活動への支援から、地域との連携までのすべての活動領域における支援を図る。	■事業体の総合力を生かした地域支援の実施	実施	達成	-	榊横浜メディアアド・相鉄企業㈱・榊神奈川共立による事業体構成団体継続の達成		
			■1期~2期の指定管理期間を通じて、本施設の管理運営に携わってきた事業体構成団体の継続	実施	達成	-	1期2期の指定管理期間を通じて本施設の管理運営に携わってきた事業体構成団体継続の達成		
			■他の指定管理施設との情報や企画の共有による地域支援の実施	実施	達成	-	施設間相互の情報共有と企画打ち合わせ実施の達成		
	13	利用者へ向けて「顔の見える」運営体制でこれまでの経験と実績を最大限に発揮する。	■1期~2期の指定管理期間を通じて本施設の管理運営に携わってきた人員の継続	実施	達成	-	1期・2期の指定管理期間を通じて本施設の管理運営に携わってきた人員継続の達成		
			■全職員の日頃の接遇と緊急時の対応力の向上	実施	達成	-	防災訓練の実施やスタッフミーティングでの情報共有化による対応力向上の励行		
			■全職員・スタッフに対する接遇・マナー研修及び個人情報保護研修、コンプライアンス研修の実施	実施	一部達成	-	個人情報研修の達成		
14	すべての職員が、民間企業ならではの適切なコスト感覚により、効率的な管理運営と、ホスピタリティー精神をもって「ノーマル」接客サービスを提供する。	■常時在勤職員のサービス介助士2級資格所得の実施	実施	未達成	-	サービス介助士2級資格取得研修参加の未達成			
		■全職員・スタッフに対する消防訓練及びAED講習の実施	実施	達成	-	消防訓練(10/15・2/17)、AED訓練(10/15)実施			
		■常時在勤職員への普通救命講習の実施	実施	未達成	-	普通救命講習の未実施(有資格者1名在勤)			
15	事業体各社のバックアップ体制による、施設の管理運営の支援	■事業体各社が他の施設の指定管理運営やその他の施設運営により構築されたノウハウの本施設への適応の実施	実施	達成	-	通常の業務以外に事業体各社のノウハウを施設運営の異常時を想定して実施			
		■事業体各社が他の施設の指定管理運営やその他の施設運営により構築されたノウハウの本施設への適応の実施	実施	達成	-	台風15号上陸の際発生したネット回線断絶の際の事業体による原因の解析と回線復旧への応急処置の達成			
4 本市の重要施策を踏まえた取組	16	個人情報の適正な取り扱い	個人情報保護への具体的取組	実施	達成	-	個人情報保護関連トラブル回避の達成		
			■個人情報保護規定の周知	実施	達成	-	個人情報保護規定の周知		
			■全職員・スタッフへの個人情報保護規定の徹底周知と管理の実施	実施	達成	-	個人情報ファイルの施錠化の達成		
	17	適正な情報公開	■全職員・スタッフに対する定期的な個人情報保護研修の実施	実施	達成	-	スタッフ全員への個人情報保護に関する研修の実施(1月)		
			■「横浜市」の保有する情報の公開に関する条例」の「標準規定」に準拠した適正な情報公開の実施	実施	達成	-	標準規定に準拠した適正な情報公開の達成		
	18	人権尊重	■請求が行われた場合の情報公開の実施	実施	請求なし	-	請求に対する適正な情報公開の未達成(請求なし)		
			■常に利用者の立場に立ち、利用者の意思及び人格を尊重した適切なサービスの提供し全ての利用者が安全、快適に利用できるよう努める	実施	達成	-	天眼鏡と耳マーク、筆談セットの受付への常時配置		
	19	環境への配慮	■環境負荷の低減を考慮した物品調達に努める	実施	達成	-	LED等環境負荷低減に配慮した物品調達の実施		
			■省資源化の徹底に努める	実施	達成	-	利用者へのゴミ持ち帰り徹底の実施		
			■廃棄物の低減	実施	達成	-	蛍光管球のLED化等備品購入の省資源化の実施		
■省エネルギーに配慮した施設運営に努める			実施	達成	-	空調・照明のこまめな発停の実施			
20	市内中小企業優先発注	■公園の景観維持・美化に努める	実施	達成	-	職員による花壇作りや除草作業の実施			
		■「横浜市中小企業振興基本条例」の指針に沿った市内中小企業への優先発注の継続に努める	実施	達成	-	館内設備や音響・照明関連の市内中小企業への優先発注の達成			

平成31年度 横浜市長浜ホール 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	
1 施設及び設備の維持保全及び管理	1 保守点検・修繕における予防保全の推進	■予防保全を念頭に置いたきめ細やかな修繕の実施と施設の長寿命化への取組み	実施	達成	施設の長寿命化を目的としたきめ細やかな修繕の実施	【成果】 ●1期からの指定管理実績に基づきリスク予測の継続と、事業体構成団体の有する保守点検・修繕能力を最大限に活かした施設の予防保全推進を実施。 ●JV間の保守点検業務履行確認の実施。 ●施設を熟知しているからこそ可能な利用者の妨げとならない環境の維持管理を実施。 ●冷却塔における消毒薬自動注入システム実施の継続。 ●南部公園緑地事務所をはじめとする関連各所との緊密な連絡体制構築の継続。 【課題】 ●冷却塔における消毒薬自動注入システム実施の継続。 ●環境美化のための職員による除草作業の継続と工夫。 ●事業体間の感染症対策の情報共有及び実践。	【評価できる点】 ・業務の基準に基づき、指定管理者の共同事業体間で連携し、施設及び設備の保全・管理・小破修繕が行われていることを確認しました。 ・月1回、原則全スタッフを集め、施設の管理運営における情報共有を積極的に行っていることを評価します。 ・個人情報情報の漏えい事故等なく、適切に業務を行っていることを確認しました。 ・緊急時に全職員が適切に対応できるよう、防災訓練、備品の整備等を実施していることを確認しました。 【更なる取組を期待する点】 ・指定管理者間及び本市と連携し、引き続き、設備や美観などの適切な維持管理をお願いします。 ・長期保全の視点も踏まえ、引き続き、指定管理者において小破修繕の確実な実施を行うとともに、職員間、指定管理者間、本市との情報共有をお願いします。 ・防災に対する取組については、例年通りの防災訓練に限らず、公共施設及び公園施設として想定しうる様々なケースに対応できる訓練の実施を検討することを期待します。 ・感染症対策については、利用者等への連絡・丁寧な対応と対策の徹底について、事業体間でも情報共有を行いながら進めていくことを期待します。	
		■快適に利用できるための具体的な修繕計画の立案と実施	実施	達成	-			利用者本位の修繕計画の立案と実施の達成
		■点検結果のデータベース化と今後の修繕業務への反映	実施	達成	-			点検結果のデータベース化と関係各所との情報共有化の達成
	2 施設を熟知しているスタッフによる管理	■舞台設備及び施設設備の保全・管理	実施	達成	-			1ヶ月毎の設備保守点検と立ち合いの実施
		■1期からの指定管理実績に基づくリスク予測と施設の特性に合わせた管理の実施	実施	達成	-			1期からの事業体構成団体継続の達成
		■日常点検および安全を第一に考えた保守点検の実施	実施	達成	-			日常点検と月毎の定期保守点検の実施
	3 利用者第一の環境維持管理	■JV間の保守点検業務履行確認徹底の実施	実施	達成	-			JV各社による定期保守点検実施と職員立ち合いの実施
		■施設及び公園の環境の維持管理	実施	達成	-			冷却塔レジオナラ菌対応の実施
		■清掃業務においては清潔感及び美観の維持に努め、ホール等貸出し時や催物の開催時は利用者の妨げとならないよう配慮	実施	達成	-			職員による除草作業の実施
		■職員自らの手による美観維持の励行	実施	達成	-			職員による花壇管理の実施
2 小破修繕への取組	4 不具合箇所の早期発見と早期補修	■花壇の維持管理と公園設備清掃の実施	実施	達成	-	横浜市建築局・環境創造局等との連絡の実施		
		■関係各所との連携	実施	達成	-	南部公園緑地事務所との連絡連携による公園環境整備の実施		
		■南部公園緑地事務所との緊密な連携と連絡体制構築の実施	実施	達成	-	巡回チェックリストによる不具合箇所早期発見励行の実施		
		■日常点検による不具合箇所の早期発見に努める	実施	達成	-	職員による軽微な不具合や応急処置の対応		
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	5 全職員・スタッフおよび利用者の安全意識(モラル)向上	■情報共有と職員・スタッフ間の情報共有と啓発の実施	実施	達成	-	月1回のスタッフミーティングと共有データベースによる情報の共有化の実施		
		■職員・スタッフ間の類似施設のアクシデント例の情報共有化の実施	実施	達成	-	スタッフミーティングや共有データベースによるスタッフ間の施設状況共有の実施		
	6 リスクマネジメントシステムの導入	■職員による定期的な施設内巡回の実施	実施	達成	-	巡回チェックリストによる職員の定期的な巡回の実施		
		■巡回チェック表を用いた異常の有無のチェック	実施	達成	-	混雑時の駐車場の巡回と適切な駐車指導の実施		
		■駐車場の定期的な巡回と適切な駐車指導の実施	実施	達成	-	職員による駐車場ライン引きの達成		
		■監視カメラ等による中央監視の実施	実施	達成	-	監視カメラによる中央監視の常時実施		
		■機械警備の実施	実施	達成	-	閉館後や職員不在時の休館の常時機械警備の実施		
		■閉館後や休館日等、職員不在時の機械警備の継続	実施	達成	-	★台風被害に伴うネット回線断裂の原因解析の実施及び施設ID発行によるシステム対応の達成(9/9-13)		
	7 個人情報適切に扱い、個人情報漏えい事故を防止する	■過去の事故の原因・状況の分析、ヒューマンファクターに関する調査	実施	達成	-	★台風被害に伴うネット回線断裂の原因解析及びテザリング機能による事務所内PC回線復旧と予約システム使用不可に対する対応の達成(9/9-13)		
		■事故災害の徹底した原因究明と責任の明確化等の事後チェックの確実な実施	実施	達成	-	個人情報未流出の達成並びにクレームゼロの達成		
■必要最小限な個人情報の取得と利用目的以外の個人情報利用の禁止ならびに法令の定める場合を除いた本人の同意なしでの個人情報の第三者への提供禁止の徹底		実施	達成	-	個人情報外部未流出の達成			
■本施設保有の個人情報の外部への持ち出しの禁止		実施	達成	-	個人情報関連業務の完全内製化の達成			
4 防災に対する取組	8 防災マニュアルの整備	■個人情報関連の書類、記録媒体の鍵のかかる書庫への保存の実施	実施	達成	-	個人情報関連業務の完全内製化の達成		
		■ユーザーID、パスワード、使用機器設定変更禁止、利用者の制限等によるパソコンのセキュリティ対策の実践	実施	達成	-	個人情報漏洩防止をにらんだパソコンセキュリティ対策の実施		
	9 消防計画の策定	■緊急時に迅速に対応できる防災マニュアルの整備	実施	達成	-	防災マニュアルの整備の実施		
		■「指定管理者災害対応の手引き」を踏まえた災害体制の確立と対応マニュアル作成の実施	実施	達成	-	「指定管理者災害対応の手引き」による防災体制の確立と対応マニュアル作成の実施		
		■金沢消防と連携した消防計画の策定	実施	達成	-	金沢消防と連携した消防計画の策定と実施		
		□防火対策物・消防設備点検の実施	年2回実施	達成	B	年2回点検実施の達成(7/29・2/17)		
		■自衛消防組織による日常の防火防災への対応と火災発生時の初期消火の実施	実施	達成	-	防災訓練による初期消火訓練と日常の防火防災対応励行の実施		
		□防災訓練	年2回実施	達成	B	10/15・2/17実施		
10 自衛消防組織の組成	□AED操作訓練の実施	年1回実施	達成	B	10/15実施			
	■大規模災害発生時の内閣府「事業継続計画(BCP)」に沿った防災マニュアルによる対応の実施	実施	達成	-	内閣府「事業継続計画(BCP)」に沿った防災マニュアルによる対応の達成			
11 職員・スタッフに対する研修の実施	12 大規模災害への取組と緊急備品の整備	■帰宅困難者や災害時の継続的施設運営をにらんだ緊急備品備蓄についての横浜市の協議及び整備の実施	実施	達成	B	緊急備品備蓄実施の達成		
		■緊急時に迅速に対応できる防災マニュアルの整備	実施	達成	-	緊急備品備蓄の実施及び継続。		

平成31年度 横浜市長浜ホール 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
1 収支構造及び収支バランス	1 各種割引料金の導入	■空き施設有効利用をにらんだ、利用前2週間を経過したホールの利用料金の10%割引の実施	実施	未達成	ホールの利用率の現状を鑑み優遇措置の可能性を考慮して未実施	【成果】 ●リピーター獲得を狙ったスタンプカードサービス制度の継続と割引の実施によるリピーター獲得の達成。 ●ホール利用の現状に見合った割引制度検証の継続。 【課題】 ●利用者に不公平感を与えない割引制度の検証。	【評価できる点】 ・利用者への還元やリピート利用の増加に向けて、スタンプカードサービスを継続し、利用率向上に伴う収入の増加へ寄与していることを評価します。 【更なる取組を期待する点】 ・リピーターや地域の利用者は多いものの、中長期を見据えた持続的な収入を確保するため、新たな利用者の獲得が必要と考えます。 ・利用者に不公平感を与えない割引制度の検証については、平成27年から継続して課題にあげられていますが、未達成されています。どのように検証していくか、新たな利用者層の発掘をどう進めていくか、具体的な検討と実行を求めます。 ・指定管理料のみに依存しない収入源として、撮影の受入を行っています。問い合わせ、実施件数ともに少ないままにとどまっているため、ニーズが想定される様々な相手方へ現状以上に積極的な働きかけを行うことを期待します。 ・設備等の不具合の早期発見にも繋がることから、引き続き、光熱水費の使用状況の注視等を求めます。
		■リピーター獲得のための、会議室、多目的ルーム、音楽練習室利用者へのスタンプカードサービス制度の実施	実施	達成	スタンプカードと割引制度の継続		
		■高校生～大学生の若年利用層拡大を狙っての区内学校利用、部・サークル活動への利用料15%割引の促進	実施	未達成	ホールの利用率の現状を鑑み対象利用者への優遇措置の可能性を考慮し未実施		
2 指定管理料のみに依存しない収入構造について	2 利用料収入、事業収入、その他収入(撮影等)の増収	長浜ホールを拠点とする新たな利用団体の創出	実施	達成	ゴスペルコーラスワークショップ開催と利用団体創出の試みの継続の実施	【成果】 ●施設使用料:前年比91%・付帯設備使用料:前年比87%・事業収入その他:前年比87%・総額前年比89%(3月休館含む) ●利用団体創出を狙ったゴスペルワークショップの開催を継続。 ●施設の特徴を活かした音響に定評のあるホールでの録音サービスやリハーサル等の需要発掘の継続。 ●撮影ロケ地としての魅力をアピールするための発信の継続と番組撮影の達成。 ●ホールの稼働向上策と地域の演奏家の技術向上を狙ったIHコマのピアノ貸出「エンジョイ!ピアノ」の継続実施。 【課題】 ●若年層にアピールするためのワークショップ継続開催への模索。 ●「エンジョイ!ピアノ」継続の実施。	【成果】 ●業務効率化を狙った複数の職種を担うマルチスタッフ制導入の継続。 ●一括発注による経費削減を狙い他施設・本社と連携しての備品購入の継続。 ●光熱費削減のため職員による照明・空調のこまめな発停とLED照明との交換の継続。 【課題】 ●経費削減のための電力会社やガス等の低廉で好サービスな会社の見直しの継続。
		■定期的なワークショップの開催	実施	達成	ゴスペルコーラスワークショップ開催による利用団体創出の試みの継続の実施		
		■ワークショップの受講者を中心とした新たな利用団体の育成の実施	実施	達成	ポイント制スタンプカードの実施継続とリピート需要喚起の励行		
		■リピート利用促進を目的としたポイント制スタンプ方法の活用	実施	達成	空き施設活用等事業収入拡大の達成		
		■事業収入の拡大	実施	達成	ライブ録音や録音を目的としたホール利用及びリハーサル需要発掘の実施		
		■録音サービス、リハーサル活用等音響に優れている施設のメリットを活かした利用層の拡大	実施	達成	地域情報誌の広報への活用やポスティング、関連施設への広報物配架の実施		
		■地域への事業認知度向上をねらった広報活動の実施	実施	達成	横浜コンベンションビューローとの連携及びホームページによる撮影ロケ地情報発信の実施		
その他の収入拡大への取組み	実施	達成	横濱コンベンションビューローとの連携及びホームページによる撮影ロケ地情報発信の実施				
■撮影ロケ地としての魅力の発信の実践	実施	達成	横濱コンベンションビューローとの連携及びホームページによる撮影ロケ地情報発信の実施				
3 経費削減等効率的運営の努力	3 マルチスタッフ制度の導入	効率的な人員配置による経費削減	実施	達成	複数の業務をこなすマルチスタッフ制による効率的な人員配置の実施	【成果】 ●業務効率化を狙った複数の職種を担うマルチスタッフ制導入の継続。 ●一括発注による経費削減を狙い他施設・本社と連携しての備品購入の継続。 ●光熱費削減のため職員による照明・空調のこまめな発停とLED照明との交換の継続。 【課題】 ●経費削減のための電力会社やガス等の低廉で好サービスな会社の見直しの継続。	【成果】 ●業務効率化を狙った複数の職種を担うマルチスタッフ制導入の継続。 ●一括発注による経費削減を狙い他施設・本社と連携しての備品購入の継続。 ●光熱費削減のため職員による照明・空調のこまめな発停とLED照明との交換の継続。 【課題】 ●経費削減のための電力会社やガス等の低廉で好サービスな会社の見直しの継続。
		■特定の業務だけではなく他の業務もこなすマルチスタッフ制を活用した人件費削減の実施	実施	達成	職員による冷暖房温度調節の実施		
	4 光熱水費等の経費削減	■適切な冷暖房温度の設定	実施	達成	職員による冷暖房温度調節の実施		
		■利用活動の妨げにならない程度のこまめな電源の発停の励行	実施	達成	職員によるこまめな電源発停の励行		
	5 備品・消耗品の見直し、他施設との一括購入	■備品・消耗品等の必要最小限な購入の実施	実施	達成	必要最小限の備品購入の実施		
		他施設・本社と連携した効率的な経費削減	実施	達成	備品の他施設との一括購入の実施		
6 施設・設備の保全等	施設・設備の保全による経費削減	実施	達成	日常点検での不具合、破損等の早期発見、早期対応による修繕費軽減の達成			
	■日常点検での不具合や破損等の早期発見による修繕費の削減の実施	実施	達成	職員による小規模修繕や日常清掃の実施による経費軽減の達成			

評価項目		H31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】 ●業務効率化を狙った複数の職種を担うマルチスタッフ制導入の継続。 ●一括発注による経費削減を狙い他施設・本社と連携しての備品購入の継続。 ●光熱費削減のため職員による照明・空調のこまめな発停とLED照明との交換の継続。 【課題】 ●経費削減のための電力会社やガス等の低廉で好サービスな会社の見直しの継続。	【評価できる点】 ・業務効率化を狙った複数の職種を担うマルチスタッフ制導入の継続。 ●一括発注による経費削減を狙い他施設・本社と連携しての備品購入の継続。 ●光熱費削減のため職員による照明・空調のこまめな発停とLED照明との交換の継続。 【改善が必要と考えられる点】

評価項目		H31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						評価項目にないため実施状況の中ではあまり取り上げなかったが、今年度の大きな特徴としてTICAD7「野口英世アフリカ賞受賞者歓迎式典」を挙げたい。横浜市国際局国際連携課や野口英世よこはま顕彰会、厚生労働省横浜検疫所等と調整を図り成功裏に終了できたのは、日頃の地域の諸団体との協働連携の成果である。9月の台風による被害や、3月の新型コロナウイルス感染拡大と、前代未聞の災害に見舞われた年度でもあった。東日本大震災でも停電しなかった施設が台風による倒木のため1週間近く回線断絶を余儀なくされたが、事業体のバックアップと文化振興課の協力により予約システムへの影響を避けることができた。続く台風19号上陸における臨時休館時の利用者への連絡対応を、そのまま新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館対応に役立てられた。現在まで大きな利用者からのクレームを受けることなく推移している。ミッションを踏まえた事業開催や日々の運営で培った地域及び多方面との繋がりにより、新たな局面を開拓する構想ができている。2月に始まった第1回長浜企画委員会で、地域の課題解決に向けたタウンミーティングへ新たな一歩を踏み出した。また未知の展開に對峙できるよう、そこでの繋がりを大切に育んでいきたい。	令和元年度は、台風15号、19号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あった。厳しい状況の中、事業体のバックアップやノウハウの共有により、大きな混乱やトラブルなく対応していることを評価します。今後も、事業体間・地域・他の文化施設・本市などと連携した取り組みを行い、前例のない危機にも柔軟かつ適正な対応を行える体制づくりに努めてください。 事業に関しては、これまで実施してきた事業を中心として、継続的に取り組まれていることが確認できました。特に、TICAD7の野口英世アフリカ賞受賞者歓迎式典の開催、それに伴う関係各所との協働連携を評価します。地域市民の事業企画・運営や地域の課題解決を今後はさらに進め、文化的コモンズの形成に寄与することを期待します。施設のアイデンティティである野口英世氏の功績、施設の魅力等をより幅広い層に周知する方法についても、検討してください。 施設の管理運営については、施設の利用促進に取り組むとともに、適正に維持管理し、速やかに修繕対応等の検討が進められるよう、関係者への情報共有を行うことを求めます。 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。