

令和2年 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		R2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		□幅広い層へ向けた良質なコンサート系事業公演数	26事業	8事業	計画した32事業のうち、24事業が中止。	<p>【成果】</p> <p>鑑賞事業について、今年度は音楽系32事業、ダンス系2事業、演劇・ミュージカル系8事業、落語・伝統芸能系12事業の合計54事業の実施を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により34事業が中止または延期となったことで、結果的に20事業の実施に止まり、当初の目標を達成することはできませんでした。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により上期に計画した殆どの事業が中止となりましたが、下期からは自治体及び関係団体から発せられた「感染症拡大防止ガイドライン」を遵守し、細心の注意の下50%の定員制限で各種事業を実施しました。</p> <p>地域連携事業については、今年度中に10事業を計画しましたが新型コロナウイルス感染症の影響により4事業が中止となりました。例年5/9に実施される「あいすく्रीむ発祥記念の日」のタイアップイベントとして、大ホールでは「チャリティ寄席」、小ホールでは「ジュニアダンスフェスティバル」を企画しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により2事業とも中止となりました。</p> <p>また、例年11月に馬車道商店街との連携事業として4日間の日程で開催する「馬車道まつりアートフェスタ」については、野外で実施を予定していた「ガスライト点灯式典」と「馬車道マルシェ」が中止となりましたが、ホール内でのイベントについては規模を縮小するなど、内容の一部を変更して全日程を開催しました。</p> <p>その他、横浜市等が主催する公的な文化事業への協力として、今年度は6事業への協力を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により1事業が中止となりました。横浜市主催の小学生向けバレエ鑑賞会シリーズ(3か月間22公演)と、例年開催の「中区民ダンスフェスティバル」については、新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドラインに沿って定員50%制限に変更することで実施することができました。この部門においては、実施時期が下半期に多かったことから概ね計画通りに実施することができました。</p> <p>今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、思うように事業を実施することができない状況ではありましたが、ご来場いただいた方々からは、今後の事業についてもできる限り継続を望む声が多数寄せられるなど、一定の支持を得ることができました。</p> <p>また、一部の公演については、課金制ネット配信を有観客と併用するなど新たな試みにもチャレンジし、今後の事業実施手段についてのノウハウを蓄積しました。可能な範囲で各種事業の実施と、公的な文化事業開催への協力を行い、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。</p> <p>【課題】</p> <p>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。</p> <p>②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が多くなることが予想されるため、インターネット回線の高速化などインフラの強化が課題となる。</p>	
			□ダンス公演系事業公演数	2事業	0事業		- 計画した2事業共に中止。
			□演劇・ミュージカル・バラエティ系事業公演数	6事業	4事業		- 計画した8事業のうち、4事業が中止。
		□落語・漫談等、伝統芸能系事業公演数	9事業	7事業	- 計画した12事業のうち、4事業が中止。		
	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	4事業	5事業	- 計画した6事業のうち、1事業が中止。		
	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	9事業	6事業	- 計画した10事業のうち、4事業が中止。		
						<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が中止・延期を余儀なくされるなか、規模を縮小しての開催にはなったものの、「アートフェスタ2020」「関内寄席」などを実施し、文化活動の継続に取り組んでいることを評価します。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により地域連携型イベントの中止が相次ぐ厳しい状況のなか、感染症対策の上で「学校プログラム事業」を実施したことを評価します。 ・「馬車道ショートパフォーマンスライブ」について、必要に応じてライブ配信に切り替えるなど、可能な範囲で工夫しながら実施したことを評価します。 ・吉野町・岩間市民プラザ及び緑区民文化センターとの4館連携事業により、新型コロナウイルス感染症の影響で活動を制限されているアーティストを対象としたWeb配信事業を実施し、アーティスト支援に取り組んでいることを評価します。 ・指定管理者の強みを活かし、テレビやICTを駆使した広報活動に取り組み、目標値を上回る実施回数を達成したことを評価します。 ・デジタルアーカイブ事業「関内ホール動画コレクション」の充実に向けて取り組んでいることを確認しました。 ・市民モニターによる意見や感想の配信を実施し、情報発信に取り組んでいることを確認しました。 ・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。 ・新型コロナウイルス感染症の影響でオンライン配信の需要が高まるなか、件数増加を見越したノウハウの蓄積、設備補充に取り組んでいることも確認しました。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業については、新型コロナウイルス感染症対策を実施の上、文化活動の継続に向けて取組を続けることを期待します。 ・課題として挙げられている市民モニターについては、希望者を増加させるための工夫について積極的に検討することを期待します。特に新型コロナウイルス感染症の影響が続くなかでは、動画配信でのモニターの実施など、柔軟な対応を検討してください。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で動画配信の需要の拡大が見込まれます。インターネット環境の整備について、検討を進めることを期待します。 	

令和2年 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		R2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
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	5事業	2事業	- 計画した7事業のうち、5事業が中止。	<p>【成果】</p> <p>次世代育成事業について、今年度は7事業の実施を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により5事業が中止となりました。例年好評を得ている、3歳から参加可能な本格クラシックコンサート「きっずmeetみゆーじっく」については、感染リスクのある「体験コーナー」を中止するなど内容の一部を変更することで予定した2事業ともに実施することができましたが、その他のワークショップ等、参加型事業については感染症拡大のリスクが高いと判断し中止としました。</p> <p>また、例年協力を行っている「学校プログラム」については、学校側と新型コロナウイルス感染症対策について入念な打合せを行い十分な対策をとったうえで、当初の計画通り2校についてコーディネーターを派遣しました。</p> <p>新進アーティスト支援事業については、今年度中に5事業の実施を計画しましたが新型コロナウイルス感染症の影響により2事業が中止となりました。新型コロナウイルス感染症の影響からアーティストの活動が制限される事態となりましたが、ガイドラインを遵守したうえで内容を変更し、無観客ライブ配信に切り換えるなど可能な範囲で事業を継続しました。</p> <p>また今年度は、当共同事業体と連携関係にある「吉野町・岩間市民プラザ」ならびに「緑区民文化センター」との4館連携事業として、新型コロナウイルス感染症の影響で活動を制限されているミュージシャンを対象に動画コンテストとライブ収録をセットにしたWeb配信事業「ミュージックスペース・アンソロジー」を実施しました。</p> <p>その他、年度を通じて玄関前での開催を予定していた「ストリートライブシリーズ」については、感染症拡大防止の観点から全日程を中止としました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、全体を通じて計画通りに事業を実施することはできませんでしたが、可能な範囲で子どもたちが芸術文化活動に触れる機会を提供するとともに、コロナ禍で活動の機会が狭められている若手アーティスト等に、発表と営業の機会を提供するよう努めました。</p> <p>中止となった事業については、次年度以降に改めて実施を検討します。</p> <p>【課題】</p> <p>①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について引き続き検討する必要がある。</p> <p>②今後も新型コロナウイルス感染症の影響が続くと想定し、オンラインで実施が可能な事業を更に検討する必要がある。</p>	
	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(15公演)	2事業 (SPL年間15公演)	3事業 (SPLは全て中止)	- 計画した5事業のうち、2事業が中止。玄関前のショートパフォーマンスライブは全て中止。		
	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	□コーディネーター派遣数 2校	小学校2校	小学校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 □ゴスペルワークショップ: 13回(3か月間) □市民ディレクター講座	2事業	0事業	- 計画した2事業共に中止。	<p>【成果】</p> <p>今年度は9事業の実施を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により8事業が中止となりました。</p> <p>例年好評を博しているゴスペルワークショップ、合唱コンサートシリーズ(陽だまりコンサート)、各種創作ワークショップなど、市民参加型事業については感染症のリスクが高いと判断し、全て中止としました。</p> <p>市民ミュージカルについては、本公演の開催は断念しましたが、代わりに過去8作品を記録映像で振り返る、ダイジェスト映像作品を制作し、小ホールで上映会を行いました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により計画した殆どの事業を中止せざるを得ない状況となりましたが、参加者の安全を第一に考えた結果であると考えます。今後も、可能な範囲で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を促進するなど、地域の芸術文化活動の拠点施設としての役割を果たしていきます。</p> <p>【課題】</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症の影響が続くと想定し、ZOOM等を用いたオンラインでも可能な事業の実施を検討する必要がある。</p>	
	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2事業 □陽だまりコンサート(4公演) □ゴスペル修了コンサート	2事業	1事業	- 計画した7事業のうち、6事業が中止。		

令和2年 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」

I 文化事業目標	評価項目	R2年度計画		実施状況		評価		
		達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価	
エ 情報提供及び広報	指定管理者提案(要旨) 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	□催物案内「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	実施	実施	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少したことに伴い6ページから4ページに縮小。 計画した2事業のうち、新型コロナウイルス感染症の影響により1事業が中止。	【成果】 新型コロナウイルス感染症の影響による利用者減少に伴い、イベント情報誌「月刊kannainfo」のページ数をこれまでの6ページから4ページへ縮小しましたが、従来どおり毎月7000部を発行し市内280か所と、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へ定期的に配架しました。 事業等の広報については、引き続き日刊紙や情報誌、フリーペーパー等への掲載を積極に行ったほか、共同事業体の専門性を活かし、年度を通じてテレビメディアと映像を活用した広報・プロモーションに取組みました。 今年度は、9事業についてスポットCMを制作しtvkで1,200回の放送を実施したほか、tvk屋の情報番組「猫のひたいほどワイド」内でも9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活用しました。 その他、tvkの番組連動公演については、年度内に2事業の実施を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により1事業が中止となりました。 広報誌や映像を活用した情報発信を効果的に活用し、来場者の増加に努めました。テレビメディアを中心とした広報展開は、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に成果を挙げています。 【課題】 ロビーに設置の「デジタルサイネージ」について、経年により定期的なメンテナンスを実施する必要があるため、費用の捻出が課題となっている。	
		□tvk屋の情報番組で事業告知を放映	年間8回	9回	A			
		□スポットCMを制作し、tvkで放映	年間8本	9回	A			
		□tvkの番組連動公演数	1公演	1公演	-			
		□月刊「催し物案内」を月毎に作成し、市内280か所へ定期的に配布	280ヶ所	285ヶ所	B			
		■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」を毎月配荷	実施	実施	-			
	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	□関内ホールでの公演や、発表会を収録、配信	新規10本	10タイトル追加	B	【成果】 Web広報においては、メールマガジンの定期配信をはじめ、引き続きツイッター、フェイスブック等のSNSを積極的に活用したほか、公式ホームページでは市民アンバサダー(市民モニター)による実施事業に関する感想や意見等の発信と、アーティストの活動や事業等の記録映像を配信するデジタルアーカイブ事業「関内ホール動画コレクション」を引き続き実施しました。 今年度は「関内ホール動画コレクション」に新規10タイトルを追加しました。 ホールの公演情報のほか、新進アーティストや市民等の創作活動に関する様々な情報を発信することで、芸術文化の拠点施設としての認知度向上と来場者増に貢献しました。 【課題】 ①市民アンバサダー(市民モニター)の希望者が少なく、実施事業に対する意見の聴取量が少ない。 ②アンバサダーの希望者を増加させるための、参加し易い工夫などを取り入れる必要がある。		
		■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。	実施	実施	-			
		■市民アンバサダーを公募し、主催事業についての意見や感想を公開する。	実施	実施	-			
		■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。	実施	実施	-			

令和2年 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		R2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
オ 地域の賑わいへの貢献	地元・馬車道地域のニーズに応える賑わい創出への取組	<p>■ホワイエに「馬車道商店街店舗用チラシラック」を設置し、商店街の活性化に協力する。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p>	実施	実施	-	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホール1階ロビーに設置した近隣施設用のチラシラックで、店舗や施設等のチラシ、カタログの配架を行ったほか、公演チケットの半券を提示すると提携店舗で特典が受けられる「チケ得」サービスを引き続き実施するなど、馬車道商店街の一員として地域の活性化と賑わいづくりに取り組みました。 ・今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、地域で計画していた祭事が全て中止となったほか、若者やファミリーなど新たな来街者層を対象に計画した事業についても、その多くが中止となっています。これらの事業については次年度以降、新型コロナウイルス感染症の収束を見極めつつ、改めて実施を検討します。 ・年度を通じて新型コロナウイルス感染症の影響はありましたが、地元馬車道商店街と協力・連携し、内容の一部を変更するなど臨機応変な対応により、可能な範囲で事業を実施し、地域の賑わいづくりに努めました。 <p>【課題】</p> <p>地域や商店街の活性化を目的とした祭事等との連携事業は収益性が低く、ホール側の経済的負担が多い。これらの事業に対する地域ぐるみの協賛金制度を検討する必要がある。</p>	
	2	地元事業への積極的な貢献	<p>■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</p>	実施	実施		-
カ 文化事業実施にあたっての留意事項	ソーシャルインクルージョンに配慮した取組	<p>□障害者招待枠を設定「陽だまりコンサート」「ゴスペルワークショップ修了公演」</p>	実施	公演が中止となったため未実施	-	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルインクルージョンに配慮した取組として、「陽だまりコンサート(年4公演)」と「松井祐貴ソロギターライブ」で障がい者の特別招待と、障がい者割引の実施を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により公演自体が中止、または無観客配信へ変更になったことから、計画通りに実施することはできませんでした。ホールへ来場する障がい者の方への駐車場提供や、車椅子の貸出しについては計画通り実施しました。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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聞かれる。 ・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る。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ある。 	
		<p>■SPL「MAXIMUM」シリーズで障害者入場割引を実施する。</p>	実施	無観客配信ライブに変更となったため未実施	-		
		<p>■来場する障害者の方用に駐車場を提供する。</p>	実施	実施	-		
		<p>■来場者へ車椅子の貸し出しを行う。</p>	実施	実施	-		

令和2年 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」

II 施設運営目標	評価項目	H31年度計画		実施状況		評価	
		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	-	<p>【成果】</p> <p>公の施設として、年度を通じて公平公正な貸出し業務に取組みました。今年度は、新型コロナウイルス感染症対策として受付カウンター及び打合せコーナーに飛沫防止パーテーションを設置したほか、引き続き来館者の手指消毒や使用後の備品消毒、客席及びピアノ、手摺等の消毒を徹底しました。また、利用手続きにオンライン申請を導入し、できる限り非対面での手続きを励行しました。</p> <p>新規利用者の獲得と利用率向上に対する取り組みとして、様々な料金割引を継続したほか、大小ホールに設置した「リアル動画配信システム」の無料貸出し、リハーサル室を気軽にご利用いただくための「個人カード(はまっこカード)」での貸出しなどを引き続き実施しました。</p> <p>ホールの稼働率は全世界的な新型コロナウイルス感染症の影響を受け、大ホール41%、小ホール48%、リハーサル室(平均)22%という結果となり、前年に比べ大ホールは-40%、小ホールは-32%、リハーサル室は-23%となるなど、各施設とも目標値を大幅に下回りました。</p> <p>【課題】</p> <p>利用者の高齢化を要因とする利用率の低下については、新型コロナウイルス感染症収束後の大きな課題となる。新たな利用者層創出についての対策が必要。</p>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を適正に実施したことを評価します。 利用手続きにオンライン申請を導入し、感染症対策及び利便性の向上に努めていることを評価します。 ステージコンシェルジュサービスや広報宣伝協力等により、利用者に寄り添ったサービスの提供を行っていることを評価します。 新型コロナウイルス感染症の影響によりネット配信の需要が高まるなか、「リアル動画配信システム」を提供し、利用者の需要に応えていることを評価します。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、個人情報の管理の徹底や適切な施設の提供を行ってください。 料金に関するご案内や新型コロナウイルス感染症拡大防止対策にあたっての必要事項等の説明については、施設職員内で周知徹底し、ご利用者への丁寧な対応を心がけてください。
		■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。	実施	実施		
		■リハーサル室スタンプカード会員サービスを実施する。	実施	実施	-		
		■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。	実施	実施	-		
		■設置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。	実施	実施	-		
		■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 (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。	実施	実施	-		
		■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。	実施	実施	-		
		■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。	実施	実施	-		
		■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。	実施	実施	-		
	■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95%、小ホール96%、リハーサル室(4部屋)60%	大ホール95% 小ホール96% リハーサル室60%	大ホール41% 小ホール48% リハーサル室22%	-	<5か年(H28年度~R2年度)の利用率平均> 大ホール81% 小ホール79% リハーサル室43% 令元年度3月から令和2年度通期にわたる新型コロナ感染症防止対策による利用中止の続出及び令和2年度の貸出停止が、利用率低下に大きく影響しました。		
	■ステージコンシェルジュサービスを引き続き実施する	実施	実施	-			
4 (1)ステージコンシェルジュによる、利便性の高いワンストップサービスの提供 (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 (3)利用者ニーズに合わせた広報活動のサポート (4)専門技術を活かした、音声や映像の記録と録画配信	■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	-			
	■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	-			
	■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	-			
	■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	-			

令和2年 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		
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	
イ 集会や講演利用への施設の提供	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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 	実施	実施	-		<p>【成果】</p> <p>年度を通じ、横浜市が主催・共催する研修会や集会、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。</p> <p>講演会や集会などの利用については、設営パターンごとの写真と附帯設備予算入りパンフレットを用いたご案内を実施するとともに、専門スタッフによるきめ細かなアドバイスや、公演に必要な物品等の取り次ぎを行うステージコンシェルジュサービス、紙媒体及びインターネットによる広報サービス等により、初めてのお客様にも安心してご利用いただけるようサポートしました。</p> <p>今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響からセミナーなどの内容をホール設置の「リアル動画配信システム」を使用してネット配信するケースが増加しました。</p> <p>【課題】</p> <p>「リアル動画配信システム」を使用してネット配信するケースが増加しているため、システムの更新や利用マニュアルの整備により簡潔に装置を利用できる工夫が必要である。</p>	
	利用者ニーズに合わせた広報活動のサポート	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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	-			
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	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 (2)関係団体へのヒアリング、意見交換会の実施	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 □馬車道商店街とのヒアリングを3ヶ月に1度実施する。 ■市民モニタ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。 	実施	実施	-		<p>【成果】</p> <p>アンケート回答や利用者からのクレームなどの意見を基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、施設の管理・運営の改善に生かしました。</p> <p>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。</p> <p>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計画しましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から今年度は出店を中止としました。</p> <p>【課題】</p> <p>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たい。</p>	
	PDCA発想に基づくニーズ・要望への対応	<ul style="list-style-type: none"> □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 	3か月に1回	実施	-			
	苦情発生に対する取組	<ul style="list-style-type: none"> ■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 ■苦情対応フローに沿って、苦情に対する処理を行う。 ■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。 ■改善策や再発防止策を「苦情対応マニュアル」に反映し、対応内容について「苦情・要望処理報告書」を月に提出する。 ■大ホール2階ホワイエのカフェコーナーに臨時出店を行う。 	実施	実施	-			
	公演鑑賞に潤いをもたらすカフェコーナー(臨時)の設置	<ul style="list-style-type: none"> □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	中止	-	新型コロナウイルス感染症の影響により中止		
	市民向けの映像・動画作成教室の開催	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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 ■人員配置 	年館12回	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため出店を中止	-			
エ 運営組織の構築及び組織的な運営	専門性が高く、かつ効率的な組織体制	<ul style="list-style-type: none"> ■業務時間内は、舞台技術の専門知識を持つ職員1名を配置した。 ■全職員がホール運営に係わる情報がアップされている共有サーバー及び、チャットツールを活用して効率化を図る。 	実施	実施	-		<p>【成果】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【課題】</p> <p>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たい。</p>	
	円滑な管理運営のための各種会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> □朝礼 □責任者会議 □運営調整会議 □運営委員会 □関係機関連絡会 □利用調整会議 □施設管理連絡会 	毎日	実施	-			
	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	<ul style="list-style-type: none"> ■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	-			
	主要人材の能力担保 (1)効果的なOJTの実施 (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 (3)利用者の大舞台を支える高品質な接客マナー	<ul style="list-style-type: none"> ■職員各々に応じたOJTについて年間を通じて実施する。 □接客マナー研修 □人権研修 □インスタントシニア研修 □コンプライアンス研修 □個人情報保護法研修 □危機管理研修 □防災訓練 	年2回	実施	実施	-		
		<ul style="list-style-type: none"> □人権研修 	年1回	年1回	B			
		<ul style="list-style-type: none"> □インスタントシニア研修 	年1回	年1回	B			
		<ul style="list-style-type: none"> □コンプライアンス研修 	年1回	年1回	B			
		<ul style="list-style-type: none"> □個人情報保護法研修 	年1回	年1回	B			
		<ul style="list-style-type: none"> □危機管理研修 	年1回	年1回	B			
	<ul style="list-style-type: none"> □防災訓練 	年2回	年2回	B				

令和2年 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	
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
オ 本市の重要施策を踏まえた取組	個人情報保護についての取組	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報適正に取り扱う。 □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。 ■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	-	チケット購入申込書など運営上で収集した個人情報は用済み次第にシュレッダー細断又は溶解処理で処分する。	【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まいります。
	情報公開についての取組	<ul style="list-style-type: none"> ■「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	-		
	人権尊重についての取組み	<ul style="list-style-type: none"> □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		
	環境への配慮に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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。 ■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。 	実施	実施	-		
	市内中小企業優先発注についての取組	<ul style="list-style-type: none"> ■「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って、可能な限り市内中小企業への優先発注に努める。 	実施	実施	-		
カ その他施設運営に関する事項	休館日の届け出について	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 	実施	実施	-	大規模改修工事の着工日情報を早めに入手して休館日を設定する。	【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まいります。
	許認可及び届け出について	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 	実施	実施	-		
	目的外使用料の申請について	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 	実施	実施	-	前年度末から準備を進め、4月に申請・届出業務を完了させた。	
	財務状況の確認	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 	実施	実施	-	要請のあった構成会社の書類を、代表会社・tvkコミュニケーションズ株式会社から提出しました。	

評価項目		R2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	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	<ul style="list-style-type: none"> ■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	-	トイレ清掃4回/日 床面清掃随時 ロビーやトイレの清掃を、公演の前後・休憩中・公演中に計4回実施	【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まいります。	
	仕様基準を上回る、高品質な施設管理のための創意工夫	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■老朽化した排水設備に対し、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。 	実施	実施	-			新型コロナウイルス感染対策として、緊閉差にこだわらず、外気導入を最大限にして換気を実施した。
	備品等の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> ■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り組む。 ■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	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	<ul style="list-style-type: none"> ■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まいります。	【評価する点】 ・消毒液の設置等を実施し、適切に感染症防止対策に取り組んでいることを評価します。 ・小破修繕についても、目標とした費用を予算計上し、目標値を上回る使用となっています。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。 ・緊急時に全職員が適切に対応できるよう、消防訓練・防災訓練、災害用備蓄品の整備等を実施していることが確認できました。 【更なる取組を期待する点】 ・改修工事で改良された部分を含めて施設全体の点検と保全を十分に行い、小破修繕の発生を抑える取組を期待します。 ・指定管理者において小破修繕を確実に実施するとともに、修繕の記録を取り、職員間・指定管理者間・本市と情報共有することを求めます。 ・新型コロナウイルス感染症対策については、感染症対策の手段等を含め、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。	
	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	<ul style="list-style-type: none"> ■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	B			
	修繕費・小破修繕費の計上	<ul style="list-style-type: none"> ■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390万円の計上。 	実施	実施	-			改修工事対象外の設備機器類等の修繕が諸々発生したため、目標額390万円を超えた修繕費となりました。
			修繕費390万円	修繕費429万円	B			

令和2年 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	R2年度計画		実施状況		評価		
	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
Ⅲ維持管理目標	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	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	□警備員による館内巡回警備の徹底。 1日4回。(閉館日のみ)	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。 今年度は、横浜市から年間を通じて通知がありました「新型コロナウイルス感染症ガイドライン」を遵守し、施設の運営に取組みました。 【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)不審者対策を兼ねた巡回時の工夫	■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	-	
		(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	■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	-	
		(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	■主催者向け、警備・誘導マニュアルの配布と警備用品の貸出を実施。	実施	実施	-	
		(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	■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	-	
		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。	実施	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	-	
			■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。	実施	実施	-	
			■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	-	
エ 防災に対する取組み	緊急時の連絡体制・役割分担	■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帯する。 ■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。	実施	実施	-	【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。 【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。	
	平常時の防災対策	□自衛消防隊を設置し、年1回消化訓練を実施する。 □年2回防災訓練を実施する。	年1回 年2回	年1回 年2回	B B		
	災害発生時の取組	■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処を行うほか、横浜市と協議の上、閉館等の措置を適宜実施する。	実施	実施	-		
	障がい者の安全管理対策	■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。 ■付近の駐車場マップを作成し、来場者にご案内する。	実施	実施	-		
		■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。	実施	実施	-		
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	■付近の駐車場マップを作成し、来場者にご案内する。	実施	実施	-	【成果】 「その他施設管理に関する事項」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行できました。 熱源(ボイラー)運転によるガス使用料が増大していた件については、数回にわたる建築局の調査により、運転自動制御設定及び運転管理方法が原因と推定され、建築局によるガス使用量抑制の調整を行ったうえで経過観察をしていましたが、昨年度から続く新型コロナウイルス感染症対策として外気導入量を最大値に変更していることから、通常期のガス使用量との比較ができない状況となっています。 【課題】 コロナ収束後に、外気導入量を基準値へ戻したうえで、ガス使用量の推移を改めて検証する必要があります。	
	2 併設する青少年センターに係る業務	■日常清掃、定期清掃、巡回警備、保守管理を実施する。 □毎月1回、催事スケジュールについての情報交換を行う。	実施 月1回	実施 月1回	- B		
	併設する6店舗に関する業務	□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。 ■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。 ■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。 ■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。	年2回 実施 実施 実施	年2回 実施 実施 実施	B - - -		
		□電気主任技術者(3種)を1名選任する。 □建築物環境衛生管理技術者を1名選任する。 □特定産業廃棄物管理責任者を1名選任する。 □甲種防火管理者を1名選任する。	実施 実施 実施 実施	1名選任 1名選任 1名選任 1名選任	- - - -		

令和2年 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		R2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割引を継続し、利用者数の向上に努める。	実施	各種割引制度を実施	-	【成果】 新型コロナウイルス感染症の影響により主催事業の中止が相次いだことから今年度の事業収入は1,630万円に止まりました。 不採算事業の赤字軽減策として企業協賛金を獲得しました。 【課題】 今後についても、公的助成金を得られるよう積極的な取組が必要であると考えます。	【評価する点】 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響で厳しい財政状況のなか、文化活動の継続に向けて取り組んでいることを評価します。 ・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。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。 ・施設運営に対する利用者のご意見の迅速な反映など、リピーターの獲得に向けて、利用者目線での運営に取り組んでいることを評価します。 【更なる取組を期待する点】 ・自主事業による事業収入を基本としつつ、助成金や協賛金の獲得に向けた取組も引き続き行うことを期待します。特にコロナ禍で需要の拡大が見込まれる配信等については、収入増に向けた積極的な取組を期待します。 ・利用者へのサービス向上に取り組むことも、効率的かつ安定的な業務執行により、コスト削減に努めてください。
	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、3,200万円の事業収入を目標とする。	実施	事業収入1,630万円	-		
	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	主催事業「きつずmeet みゅーじっく」において、企業協賛2件を獲得	-		
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】 「経費削減等効率的運営の努力」に係わる諸提案を達成指標に沿って遂行しました。 【課題】 必要の優先順位・割合を見極めることを心掛けてコスト削減に努めていきます。	
	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		R2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 日報及び月間業務報告書の作成・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 ■各日報、月報を適切に管理保管する。	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	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	-		

評価項目		R2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に開催する。 □付属6店舗との連絡会を年2回開催す ■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	-		

令和2年 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		R2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期指定管理期間の最終年度となる予定だった令和2年度は、令和元年度の終わりに世界的に勃発した新型コロナウイルス感染症が猛威を揮い続け、ホールの管理運営も大打撃を受ける結果となりました。なお、新型コロナの影響により、指定管理期間は1年の延長措置がなされました。</p> <p>事業面では、「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に計画した事業の多くが中止、延期を余儀なくされました。</p> <p>また、管理面では、除菌・抗菌などの薬剤の確保をはじめ、感染拡大防止対策に奔走することとなりました。1年を通じて、横浜市から随時通知がありました感染症拡大防止のためのガイドラインの利用者への周知については、それを丁寧に行い、利用料金やチケットの払戻しをはじめ、利用者へのきめ細かな対応に務めると同時に、自主事業の実現については、安全を第一に考えながら、開催の可能性を模索し続けました。10回目の開催となる予定だった例年大好評の「ゴスペルワークショップ」とその修了公演、そして来場者がステージと一体になって歌唱できる「陽だまりコンサート」については来場者の安全を最優先に考え、いち早く中止の決断を行いました。一方で、大物作家による「関内寄席」については、収容人数50%というソーシャルディスタンスを遵守する形で下半期から再開し、有観客との併用で有料ネット配信にもチャレンジしました。こうした状況を受け、年間通してのホール稼働率は、大ホール41%(時間帯稼働率34%)小ホール48%(時間帯稼働率33%)リハーサル室(平均)22%という結果となり、前年に比べ大ホールは-40%、小ホールは-32%、リハーサル室は-23%となっています。また利用料収入につきましては、31,804,940円(横浜市からの補填含まず)前年比47.4%に止まりました。</p> <p>コロナ感染拡大の終息が見えない中、あらためて文化芸術の重要性がクローズアップされており、指定管理者として慎重かつ柔軟な対応を続けていく責務を感じています。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2年度は新型コロナウイルス感染症という未曾有の災害に見舞われた年でした。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。</p> <p>事業に関しては、感染症の影響で中止や利用人数の制限による縮小開催を余儀なくされる一方で、感染症対策の上、文化活動の継続に努めていることが確認できました。特に、活動の場を制限されているアーティストを対象とした4館連携事業でのウェブ配信事業など、コロナ禍で厳しい状況にあるアーティストへの支援に取り組んでいることを評価します。また、新型コロナウイルス感染症の影響で需要の増大が見込まれる動画配信利用については、新たな利用者を獲得する機会と捉え、積極的に利用促進に取り組むとともに、動画配信に適したインターネット環境等の整備についても検討を進めてください。</p> <p>施設の管理運営については、引き続き適正に維持管理し、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ってください。</p> <p>令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響の継続が予想されますが、コロナ禍での文化施設運営について検討を重ね、感染症対策の上で事業を継続していくことを期待します。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。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>