

令和3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		令和3年度計画		実施状況		評価		
I 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 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			展示物・備品類の鑑賞物としての保存・管理を実施	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●旧細菌検査室の目標通りの適切な保存・管理・公開の達成、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、野口英世記念会協力にて”野口英世フェア”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”を開催。エンタティメントによる野口英世博士紹介の達成 ●”野口英世博士への手紙コンテスト”実施の達成。入選者賞品として”猪苗代グッズ”プレゼントの達成。 ●新型コロナウイルス感染防止のため一方の主催者である野口英世よこはま顕彰会の要請により、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”開催を中止 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 ●引き続き多岐にわたる野口英世博士紹介方法の模索 		
		■物・展示物の適切な保存・管理	実施	実施	-			
		■検査室の一般公開	実施	実施	-			
		■開館時間:9時～17時	実施	実施	-			
		■開館日時:ホールに準じる	実施	実施	-			
		野口博士の功績紹介						
		□【野口英世フェア】の事業実施	1回	1回			NPO法人野口英世よこはま顕彰会共催、(公財)野口英世記念会協力で11/13(土)に実施	
		□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61% パネル展の満足度69%	B		落語”幸丸流野口英世伝”(桂幸丸)を事前申込登録制で開催	
		□【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	1回	1回	B		金沢区の公立小学校校長会の認可を得、6年生を対象に夏休みの自由課題としてコンテストを実施 入選者10名に例年の猪苗代体験学習に代えて猪苗代グッズ発送(野口英世記念会・猪苗代町観光協会協力)	
		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						
□「夏休み子ども体験教室」の共催	1回	中止		8/2開催予定だったが、感染症予防を考慮し共催者の希望により事業中止				
□参加総定数	30人		-	同上				
		音楽を中心とした文化芸術の鑑賞機会の提供			トリオ・バイオレット フランスの旅(第62回)、東欧への旅(第63回)、カルテットNのクリスマス(第64回)、ギターとヴァイオリンのファンタジー(第65回)	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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4回実施、すべて80%以上の満足度を達成 ●新型コロナウイルス感染者発生のため、市民が主体的に文化芸術に関わる機会創出としてのゴスペルコーラスワークショップを中断、ゴスペルコンサートを中止。 ●緊急事態宣言発令により、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”を中止。 ●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”に代わるコンサート”TABUNOKIミュージックテラス”開催を達成。地域で自主コンサートを続けるアーティストを起用。目標以上の満足度を獲得 ●お母さんが乳幼児とともに参加できる”夏休みファミリーコンサート”を感染症予防対策を講じて2年ぶりに開催 ●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。内容は自主事業コンサートの共催団体によるゴミ袋を使ったエアアート制作体験、巨大スタンドグラス製作体験、自主事業に過去出演の団体によるアフリカ民族音楽体験。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。 ●エンジョイ!ピアノのホール使用可能月全てでの実施及び目標参加者数突破の達成 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●質の高い本格的なプログラムと誰でも楽しめるプログラムをバランスよく重ねることにより客層の拡大を図る。 ●ワークショップの継続と定着。 ●TABUNOKIミュージックテラスの継続開催。 ●”エンジョイ!ピアノ”の継続開催。 		
		□【みず色の風コンサート】の事業実施	4回	4回	B			
		□集客人数	各回80人以上	第62回50人(定員50人)・第63回49人(定員50人)・第64回65人(定員70人)・第65回69人(定員70人)	-		新型コロナウイルス感染防止のため客席数を制限しての実施	
		□満足度	70%以上	第62回85%・第63回87%・第64回95%・第65回93%	A			
		□【ゴスペルコンサート】の事業実施	1回	中止	-		10/9開催予定だったが、新型コロナウイルス感染防止及び長期にわたる自粛の影響を考慮し中止	
		□集客人数	80人以上		-			
		□満足度	70%以上		-			
		□【夏休みファミリーコンサート】の事業実施	1回	1回	B		Eテレ番組”日本語であそぼ”出演者のコンサート	
		□集客人数	80人以上	48人(定員50人)	-		新型コロナウイルス感染防止のため客席数を制限しての実施	
		□満足度	70%以上	87%	A			
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								

令和3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 文化芸術の鑑賞、創作活動の機会の提供及び地域コミュニティ形成・社会的包摂の推進	2 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。	□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	5/12, 26・6/9, 23・7/14・8/4, 14で実施 4/28, 9/1, 15, 26は中止	-	ゴスペルシンガー愛ミチコによるゴスペルコーラスのワークショップ。年齢性別不問、乳幼児同伴可 まん延防止等重点措置発令のため中止(4/28開催予定分) ※講師からのコロナウイルス感染報告及びSNS投稿を考慮し9月以降のワークショップを中止(9/1,15,26開催予定)
		□参加総定数	20人以上	20名参加(5/12,26・6/9)・17名参加(6/23),16名参加(7/14) 24名参加(8/4),25名参加(8/18)	-	
		□満足度	70%以上	88%	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				
		□【生涯学習フェスティバル2021】の事業実施	1回	中止	-	(10/6開催予定でしたが、緊急事態制限発令のため中止 金沢区民活動センターに登録の街の先生や団体による発表会・募集済で中止
		□参加総定数	80人		-	協力:金沢区民活動センター
		□満足度	70%以上		-	
		□TABUNOKIミュージックテラスの事業実施	2回	2回	B	金沢区在住で地域コンサートを続けているアーティストによるコンサートを7/10, 1/22に実施
		□参加者	毎回80名以上	第2回48人(定員50人) 第3回60人(定員70人)	-	新型コロナウイルス感染予防とホール利用上のガイドランスに従い座席数を制限して実施
		□満足度	70%以上	第2回95%,第3回94%	A	
		□学校プログラムの企画立案の実施	3校	3校	B	大道小(11/8,9,10):新聞紙で動物園づくり&ゴミ袋を使ったエアアート製作 六浦南小(11/22,24,25):自分のからだの型を用いたステンドアート制作 文庫小(12/20,22,23):アフリカ民族音楽体験
		□エンジョイ!ピアノの実施	毎月1回(年12回)	年9回	-	新規ピアノ引き込み作業のため4月の開催を中止、緊急事態宣言のため9月、10月の開催を中止
□参加想定数	200名	433名	A	施設の空き時間を利用し市民が気軽にコンサートホールでピアノを練習できる機会を創出		
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	3 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2021】の事業実施	1回	中止	-	6/23実施予定だったが、新型コロナウイルス感染防止のため中止
		□満足度	70%以上		-	
		□利用者懇談会の開催	1回		-	
		■「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	実施	-	野口英世よこはま顕彰会の他、金沢区文化協会事務局長、並木三丁目自治会会長、谷津坂東部町内会会長、谷津坂西部町内会、金沢地区東部社会福祉協議会副会長の参加により開催。
		■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	実施	-	7/14に共催事業”講演とシンポジウム・野口英世の足跡が残る検疫所を知らう、保存しよう!”を実施
■ワークショップ形式による地域の課題解決を目指した「長浜タウンミーティング」設立を模索	実施	実施	-			
□金沢区民利用施設連絡会への参加	1回	中止	-	金沢区民利用施設連絡会未開催		

【成果】
 ●市民協働、市民主体の活動の支援を目的とした施設利用者による発表会「長浜ホール感謝祭2021」をまん延防止等重点措置発令に伴い中止。
 ●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」も中止。
 ●第3回長浜企画委員会を開催、近隣3自治会等が参加。
 【課題】
 ●長浜企画委員会による地域の課題にリンクしたイベント企画の模索。
 ●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。

令和3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				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的な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)。 ●"旧細菌検査室保存運動の歩み"パネルを常設展示。 ●施設の特徴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。 ●事業認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	実施	-		
		■SNSメディアの活用	実施	実施	-		
		■ツイッター活用の継続とフェイスブックの追加の実施	実施	未実施	-	事業告知にツイッターを活用、Facebookは未実施	
	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	■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	未実施	-	利用ガイドラインの未作成	
		■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	実施	-	コンサートチラシやプログラムでの検査室紹介の達成	
■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	実施	-	自主事業告知チラシへの細菌検査室の紹介挿入および市内文化施設等への配布掲出		
■野口英世博士関係団体を通じたプロモーション展開		実施	実施	-	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・野口英世博士への手紙コンテストを実施		
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	■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	実施	-	猪苗代観光協会の協力による野口英世博士への手紙コンテストの実施、野口英世よこはま顕彰会との協働による野口英世フェアの実施		
	■区内の集客イベントでのPRの実施	実施	未実施	-	いきいきフェスタ、及び花火大会中止		
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>				1クール目はまん延防止等重点措置に配慮し5回開講(5/12・26.6/9/23.7/14)。2クール目は参加者に感染者が出たため3回目より中止(8/4・14開催 8/24.9/1・15・29中止)	
		□ゴスペル・コーラス・ワークショップの事業実施	2クール実施	7回実施	-		
	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	4回	4回	B	第62回6/13、第63回9/11、第64回12/19、第65回3/12	
		□【夏休みファミリーコンサート】の事業実施	1回	1回	B	8/1実施	
		□【TABUNOKIミュージックテラス】の事業の達成	2回	2回	B	7/10、1/22に実施	
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2021】の事業実施	1回	中止	-	新型コロナウイルス感染予防のため中止		

令和3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		令和3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	実施	-	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	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●利用状況の毎月の集計・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。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 <p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員の予約システムの習熟など、利用者へのより良いサービスの提供のための取組を評価します。 ・利用者と舞台技術スタッフの打ち合わせを行うなど、利用者に寄り添った取組が行われていることを確認しました。 ・利用者に公共性・公平性のある対応を行うとともに、安定的な人員配置を行い、適切に施設運営がなされていることを確認しました。 ・認知度向上、収入の増加などに繋がる撮影利用について、施設の魅力が伝わりやすい発信を行っていることを確認しました。 ・個人情報研修等を通じて職員一人ひとりの意識を高める取組が漏えい事故などのトラブル回避に繋がっていることを評価します。 ・あらゆる人が使いやすいようになるための取組を評価します。 ・節電やごみの削減などSDGzに資する取組を確認しました。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響が少なくなってきています。各室の利用率を上げる取組を期待します。 ・未実施となっている「コンプライアンス研修」について、早期実施を求めます。 ・引き続き職員研修を行うことで、個人情報保護、開示請求を適切に実施出来る環境が維持されることを期待します。 	
		■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	実施	-	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	実施	-	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	実施	-	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	実施	-	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	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	実施	-	利用状況の正確な把握と効果的な人員配置の実施		
		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	実施	-	全職員の予約システム関連業務習熟の達成		
		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	実施	-	週1回のホール利用相談の実施		
	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	実施	-	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	実施	実施	-	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		
		■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	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		75%	61%	-		新型コロナウイルス感染防止の為4/1〜10/24まで時短
		□多目的ルーム		58%	49%	-		新型コロナウイルス感染防止の為4/1〜10/24まで時短
		□会議室		46%	19%	-		新型コロナウイルス感染防止の為4/1〜10/24まで時短
		□音楽練習室		88%	65%	-		新型コロナウイルス感染防止の為4/1〜10/24まで時短
		長浜ホールを拠点とする新たな利用団体の創出						
	6 残響豊かなホールを活かした録音サービス	■定期的なワークショップの開催	実施	実施	実施	-		ゴスペルワークショップを実施
		■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	実施	未実施	-		新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
		スタンプカードの継続導入						
■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	実施	実施	-	スタンプカードによるリピート利用誘因		
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の有料録音サービスの提供	実施	実施	実施	-	本番のライブ録音や録音を目的とした利用の達成	
	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	実施	実施	-	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	実施	実施	-	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	実施	実施	-	企画開催時設置型	
		■来場者アンケートの実施	実施	実施	実施	-	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	実施	実施	未実施	-	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	
		□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	1回	1回	中止	-	利用者懇談会中止に伴い未実施	
	■全職員の気づきメモ活用の実施	実施	実施	実施	-	ニーズ取材や伝達手段としてのメモの活用		
	■利用者と接する機会におけるヒアリングの実施	実施	実施	実施	-	利用者に直接ヒアリングする機会創出の励行		

令和3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」

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当たり、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	実施	-	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	【成果】 ●過去培った経験・実績、事業体構成団体の専門能力、地域から登用したスタッフの3者を融合した組織的な施設運営を実施。 ●利用者にとり「顔の見える」運営を行う上での人員の継続配置を実施。 ●共益を計るため、事業体構成団体が民間企業であることを活かした効率的な運営と接客サービスを実施。 ●全職員への個人情報保護研修の実施と消防訓練、AED訓練の実施の実現。 【課題】 ●職員へのコンプライアンス研修の実施。 ●事業体構成団体による常時在勤職員のサービス介助士2級資格取得、普通救命講習の実施 ●感染症対策についての事業体間の情報及び認識の共有
			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	実施	-	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	実施	-	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	実施	-	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	実施	-	近隣在住のパート職員配備 近隣区民利用施設の協力による事業実施	
	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	実施	-		
			■区民利用施設連絡会への参加	実施	未実施	-	新型コロナウイルス感染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の継続	実施	実施	-	地域諸団体による施設利用と館内掲示板の活用による情報発信を実施	
			■地域メディアを通じての広報活動の継続	実施	実施	-	広報よこはま・タウンニュース・はまかせ等 協働によるイベント開催や検査室周辺草刈等を実施	
	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	実施	-	樹横浜メディアアド・相鉄企業樹・樹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	実施	-	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	実施	-	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	実施	-	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	実施	-	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	
	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、ホスピタリー精神をもって「ノーと言わない」接客サービスを提供する。	■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	未実施	-	個人情報研修を実施	
■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	未実施	-	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	実施	-	消防訓練(10/11・2/28)、AED訓練(10/11)実施		
■常時在勤職員への普通救命講習の実施			実施	未実施	-	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	■事業体各社の持てるノウハウによる施設運営の実施	実施	実施	-	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	実施	-	感染予防対応を含めた施設運営ノウハウによるバックアップ体制の確立		
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	実施	-	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	実施	-	個人情報ファイルの施錠化の達成	
			■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	1回	1回	B	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)	
	17	適正な情報公開	■「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	実施	-	標準規定に準拠した適正な情報公開の達成	
			■請求が行われた場合の情報公開の実施	実施	未実施	-	請求がなかったため未実施	
	18	人権尊重	■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	実施	-	天眼鏡と耳マーク、筆談セットの受付への常時配置	
			■環境負荷の低減を考慮した物品調達に努める	実施	実施	-	LED等環境負荷低減に配慮した物品調達の実施	
	19	環境への配慮	■省資源化の徹底に努める	実施	実施	-	利用者へのゴミ持ち帰り徹底の実施	
			■廃棄物の低減	実施	実施	-	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	実施	-	空調・照明のこまめな発停の実施	
■公園の景観維持・美化に努める			実施	実施	-	職員による花壇作りや除草作業の実施		
20	市内中小企業優先発注	■「横浜市内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	実施	-	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		

令和3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		令和3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	実施	-	施設の長寿命化を目的としたきめ細やかな修繕の実施	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●1期からの指定管理実績に基づく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。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 	
		■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	実施	-	利用者本位の修繕計画を立案し実施		
		■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	実施	-	点検結果のデータベース化と関係各所との情報共有化を実施		
	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	■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	実施	-		1ヶ月毎の設備保守点検と立ち合いの実施 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	実施	-		日常点検と月毎の定期保守点検の実施
			■JV間の保守点検業務履行確認徹底の実施	実施	実施	-		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					
	3 利用者第一の環境維持管理	■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	■職員自らの手による美観維持の励行	実施	実施	-		冷却塔レジオネラ菌対応の実施
			■花壇の維持管理と公園設備清掃の実施	実施	実施	-		職員による除草作業の実施
			■関係各所との連携	実施	実施	-		職員による花壇管理の実施
			■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	実施	-		横浜市建築局・環境創造局等との連絡の実施 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
	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	■日常点検による不具合箇所の早期発見に努める	実施	実施	-		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
■職員による軽微な不具合や応急処置の対応			実施	実施	-	職員による軽微な修繕励行の実施		
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	■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の実施	実施	実施	-	巡回チェックリストによる不具合箇所早期発見と早期補修の実現。		
		職員による定期的な施設内巡回の実施			-	職員による軽微な修繕励行の実施		
	6 リスクマネジメントシステムの導入	■巡回チェック表を用いた異常の有無のチェック	実施	実施	-	巡回チェックリストによる職員による定期的な巡回の実施		
		■駐車場の定期的な巡回と適切な駐車指導の実施	実施	実施	-	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		
		■監視カメラ等による中央監視の実施	実施	実施	-	巡回チェックリストによる異常の有無のチェック		
		■機械警備の実施	実施	実施	-	混雑時の駐車場の巡回と適切な指導の達成 職員による駐車場ライン引きの達成		
		■閉館後や休館日等、職員不在時の機械警備の継続	実施	実施	-	監視カメラによる中央監視の常時実施		
		■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	実施	-	閉館後や職員不在時の休館の常時機械警備の実施		
	7 個人情報を適切に扱い、個人情報漏えい事故を防止する	■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	実施	-	過去のヒューマンエラーをスタッフミーティングで再確認し再発防止に努める		
		■本施設保有の個人情報の外部への持ち出しの禁止	実施	実施	-	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		
		■個人情報関連業務の外部委託の禁止	実施	実施	-	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		
		■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	実施	-	本施設保有の個人情報の外部への持ち出しの禁止		

令和3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 防災に対する取組	8 防災マニュアルの整備	■緊急時に迅速に対応できる防災マニュアルの整備	実施	実施	-	防災マニュアルの整備の実施	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●全職員の安全意識の向上と事業体構成団体が保有する防災専門能力、及び金沢消防署と連携を加えた複合的な取り組みを実施。 ●金沢消防署の協力による消防訓練及びAED取り扱い訓練の実施。 ●ホール利用者在館時を想定しての避難誘導訓練の実施。 ●大規模災害を想定した緊急備品備蓄の実施及び継続。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●緊急備品備蓄の継続確立。 ●事業体構成団体や金沢消防署を通じての日々変化する防災関連情報の収集と共有化、防災マニュアル化への対応。 ●防災訓練、AED取り扱い訓練の継続。
		■「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	実施	-	「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	
	9 消防計画の策定	■金沢消防と連携した消防計画の策定	実施	実施	-	金沢消防署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	2回	2回	B		
	10 自衛消防組織の組成	■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	実施	-	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	
	11 職員・スタッフに対する研修の実施	□防災訓練	2回	2回	B	10/12・2/22実施	
		□AED操作訓練の実施	1回	1回	B	10/15実施	
	12 大規模災害への取組と緊急備品の整備	■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	実施	-	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	
		■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	実施	-	緊急備品備蓄の実施	

令和3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		令和3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	未実施	ホールの利用率の現状を鑑み優遇措置の影響を憂慮して未実施	【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。 ・空きコマ利用を促進する「エンジョイ!ピアノ」事業などによって施設の活用を促進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。
		■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	実施	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	未実施	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影響を憂慮し未実施		
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				【成果】 ●施設使用料:前年比157%・付帯設備使用料:前年比181%・事業収入その他:前年比151%・総額前年比160% ●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。	・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、どの程度、進んでいるのでしょうか。今後、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。 ・利用料金収入以外の収入源として、公的な助成金・補助金等の獲得に努めてください。
		■定期的なワークショップの開催	実施	実施	ゴスペルワークショップを実施		
		■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	未実施	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止		
		■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	実施	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		
		■事業収入の拡大	実施	実施	空き施設活用等事業収入拡大の達成		
		■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	実施	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		
		■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	実施	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		
その他の収入拡大への取組み							
■撮影ロケ地としての魅力の発信の実践	実施	実施	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				
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				【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】 ●経費節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	実施	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		
	4 光熱水費等の経費削減	■適切な冷暖房温度の設定	実施	実施	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コまめな電源の発停の励行	実施	実施	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	実施	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					
6 施設・設備の保全等	■当事業体が管理する他の指定管理施設と連携することでの備品の一括購入及び企画運営経費・広報宣伝費削減の実践	実施	実施	備品の他施設との一括購入の実施			
	施設・設備の保全による経費削減						
	■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	実施	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			
■日常清掃の一部や小規模修繕を職員が担うことによる経費削減の実施	実施	実施	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				

評価項目		令和3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						

令和3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		令和3年度	実施状況	評価	
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
	1			<p>軒並み事業中止となった昨年度に比べ、令和3年度はまん延防止等重点措置発令のため中止とした長浜ホール音楽祭、緊急事態宣言発令のため中止とした生涯学習フェスティバル以外はひとり自主事業は実施できた。中には新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった事業もあったが、コンサートもワークショップも概ね予定の参加人数を獲得できた。文化芸術に対する市民の欲求の高まりを感じる。感染防止のため規制が多い昨今、市民の癒しの場としての施設の実感を。とはいえ密を避けるため収容人数は制限をかけるし、ゴスペルコーラスワークショップもマスクをつけての歌唱となるなど、方法的にも制約が生じている。とても常態での運営ができているとは言えないので、昨年度からクリアできていない課題が山積しているのも実感である。まずは感染予防を第一に、感染者を出さないような運営を心掛けながら、市民の希望の光となるような事業実施、施設運営を地道に重ねていくことが新年度の進むべき道ととらえている。</p>	<p>令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響がまだ続いているなか、市民の文化活動の場として、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。 長浜企画委員会の開催など自治会等の地域コミュニティに対して施設の魅力を周知し、利用増進の取組を確認しました。 引き続き、地域市民の事業企画・運営や地域の課題解決を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、施設の魅力や歴史的建造物としての価値については、引き続き幅広い層に周知するよう努めてください。 施設の管理運営については、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体制で、関係者への情報共有が行われていること評価します。 令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響がまだ残る事が予想されます。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。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>