

平成 19 年度
横浜市泉区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

平成 21 年 3 月

横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価委員会

横浜市泉区役所

目 次

I	指定管理者業務評価について	2
1	協定の確実な執行	
2	執行確認としての評価	
3	評価の結果の通知と公表	
II	指定管理施設概要	4
1	施設概要	
2	施設運営における基本的な考え方	
3	指定管理者	
III	評価	5
1	行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認	
2	横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価委員会概要	
3	評価委員会による評価	
	(資料) 業務評価表	

I 指定管理者業務評価について

1 協定の確実な執行

- 指定管理者制度は行政と事業者が協定を締結し、事業者がその協定を確実に執行することが原則となる。協定の主要な要素は公の施設として行うべき「業務の基準」及び、公募段階において事業者が提案した「提案書」を確実に達成することである。
- この協定に定められる業務内容、求められるサービス水準を達成することによって、公の施設の管理運営者に課せられていた規制が緩和され、民間事業者等でも公共の指名を実施するための管理運営ができるようになったことの意義がある。
- 指定管理者制度は、公の施設において「行われるべきこと」と「その達成の確認」という2点が最も重要な点である。
- 指定期間を通じた確認とともに、年度ごとにこの「行われるべきこと」と「その達成の確認」を行うが、そのために制度は指定管理者に、年度事業計画（業務計画）と年度事業報告（業務報告）の作成を求めている。

2 執行確認としての評価

- 協定の達成を確認するために、指定管理機関の年度単位に確認するための4つの仕組みを設定している。
 - ①行政によるモニタリング
指定管理者は月ごとに業務報告を行うとともに、行政として月次を基本に、施設の管理運営を観察し、指定管理者と協議を重ねて、行われるべきことが適切、確実に行われているかを把握する。
 - ②指定管理者による自己評価
年度事業計画（業務計画）と年度事業報告に基づき、指定管理者自らが「業務の基準」の達成と「提案書」の実現を挙証することが説明責任としてある。
このために、経営目標（戦略目標）を設定し、行政との協議によって両者共有の目標を設定する。これが、評価軸となる。
 - ③行政による評価
基本的な業務の遂行についてはモニタリングにより確認を行うが、経営目標の達成について行政として評価を行う。
 - ④外部委員による評価
自己評価および行政評価が適切に行われていることに対する評価の客観性の確保、専門的な知見や広範な情報ネットワークから得られる知見により評価をより適切なものとしていくために外部委員による外部評価を行う。

3 評価の結果の通知と公表

- 執行確認としての評価の仕組みを総括して報告書としてまとめ、指定管理者に通知するとともに、公表することを原則とする。
- 年度ごとの評価は残余の指定期間の改善のために行われるものであり、低い評価があったとしてもその改善を認めるものである。しかし、回復不可能な不作為や重大な未達成があり、低い評価がある場合には改善勧告を行うことがある。
- 改善勧告を行ってもその改善が図られない場合には、指定の取り消しをも含む処分を行うことがある。

※ 今回の評価は、平成19年度の指定管理者の業務に関して、平成20年度に行ったものである。

Ⅱ 指定管理施設概要

1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市泉区民文化センター「テアトルフォンテ」
- (2) 所在地 横浜市泉区和泉町3511-9
- (3) 施設規模 延床面積 2,793 m² (専有部分)、その他共有部分あり
- (4) 施設内容 演劇ホール (386 席)、楽屋 (4 室)、ギャラリー (129 m²)、
創作室 (54 m²)、会議室 (定員 30 名)、情報コーナー 他
- (5) 開館 平成5年9月3日

2 施設運営における基本的な考え方

泉区民文化センターは、地域に根ざした個性ある文化の創造に寄与するため平成5年に設置されました。その設置趣旨や次に挙げる施設の機能を踏まえつつ、施設の特徴を活かした情報の発信等を行うことにより、区民の芸術文化活動の支援に取り組むことが求められています。

* 施設機能等

- ・演劇の鑑賞、機会の提供
- ・「演劇」分野の専門性の発揮とその情報発信
- ・市民誰もが使える平等性と施設機能の最大限発揮
- ・次世代（観客、演劇活動者、スタッフ）育成プログラムへの貢献

3 指定管理者

- (1) 事業者名 神奈川共立・共立・山武共同事業体
横浜市西区岡野2-3-30
代表団体 株式会社神奈川共立
構成団体 株式会社共立
株式会社山武
- (2) 指定期間 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで

Ⅲ 評価

1 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

【状況】

- 日常的な業務、施設の管理状況、自主事業の実施状況等は、区職員が適宜施設を訪問し、状況確認に努めた。
- 毎月、区役所に提出される報告書、自主事業案内により運営状況のモニタリングを実施した。
- 平成5年9月3日の開館後、平成18年4月1日から指定管理者による運営が行われ、大きなトラブルもなく運営が行われた。

【利用率】

コマ単位	ホール	ギャラリー	会議室	リハーサル室	創作室	合計
18年度	58.8%	63.7%	61.9%	59.1%	30.9%	53.0%
19年度	69.3%	65.7%	59.6%	68.0%	31.0%	56.2%

※ なお、創作室の利用率が低いことを受け、利用料金を約60%値下げすることを検討し、平成20年4月から創作室の利用料金を変更することを承認した。

【人員体制】

年間を通して計画通りの人員が配置され、必要人員は確保されていた。

【維持管理業務】

年間を通して保守点検は適切に行われ、施設、設備は良好に管理されていた。また、利用者側からの意見を反映できる点については積極的に改善を行った。

【収支結果】

利用料金収入は予算を下回ったものの、当初の事業計画よりも事業を増加したため、自主事業収入は増収となり結果として予算と比べて7,768千円程度の増額となった。

一方、支出でも事業を追加したことにより事業費が予算を上回り、7,228千円程度の増額となった。また、冬季期間の電気・ガス使用量に伴い光熱水費が増となったが、管理費で予算額を下回った分、故障した備品の新規購入に充てるなど調整を行った。

その結果、収支差額は相整うことになった。

【評価】

- 区民を公募してオリジナル作品を製作するなど、演劇に触れる機会を提供し、舞台芸術に向いているという施設の特徴を活かした事業の企画運営が行われている。
- 好評を博した事業の継続実施や、親しみやすいコンサートの実施など、地域に根ざし気軽に訪れることのできる文化施設としての地位を確立しつつある。
- 利用者の方のご意見とそれに対する回答を掲示するための掲示板を設置したり、対応可能な意見はすぐに施設に反映したりするなど、利用者の声を積極的に取り入れ運営をしようとする姿勢がうかがえた。
- 利用率の向上について、利用料金の見直しなどの工夫を行っている。
- 指定管理業務全般にわたり、その業務水準について、区が求める市民サービス等の水準を満たしていることが確認された。

2 横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価委員会概要

(1) 横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価委員会 委員名簿

氏名	所属
飯田 克衛	社団法人 横浜演劇研究所 所長
草加 叔也	有限会社 空間創造研究所 代表取締役
茂木 一衛	国立大学法人 横浜国立大学 教授

(2) 評価委員会開催経緯

第1回委員会	平成21年1月25日(月) 9:30~11:00 会場：横浜市泉区総合庁舎2A会議室 議題：委員長の選任について 指定管理者制度の評価制度の概要について 横浜市泉区民文化センターの概要について 自己評価及び行政評価について 評価の進め方について
施設見学	平成21年1月25日(月) 11:00~12:00 会場：横浜市泉区民文化センター
第2回委員会	平成21年3月24日(火) 10:00~11:00 会場：横浜市泉区総合庁舎2A会議室 議題：横浜市泉区民文化センターの指定管理者の業務評価について

3 評価委員会による評価

- 指定管理者における事業計画（業務計画）及び事業報告（業務報告）を基礎として、評価軸（経営目標）に基づく評価を行った。

【評価の基準】

- 「1」◆目標が達成できていない
- 「2」◆目標が達成できていない面がある
- 「3」◆目標が計画に則して達成できた
- 「4」◆目標よりも優れて達成できている面がある
- 「5」◆目標よりも遥かに優れた成果を挙げた

※「3」が基準を満たす水準であり、「4」、「5」をつける場合は、目標以上の優れた成果がある場合である。また、「3」を下回った場合においては、指定期間中の評価であり、次年度以降において改善することを求める。

○ 評価点概要

評価軸（経営目標）	A委員	B委員	C委員	評価委員会
1 事業目標	4	3	3	3
2 運営目標	3	3	4	3
3 維持管理目標	4	1	4	4
4 収支目標	3	3	4	3
5 その他目標	4	1	4	4
総合評価				3

【講評】

- 舞台芸術向きの施設であるということを考えると、現在の指定管理者の事業は演劇中心ではなく、音楽要素の多い自主事業となっているが、当初の提案では舞台芸術についての事業展開を最終目標としていた。今はまだそれに届かないかもしれないが、芸術に触れてもらうための土壌作りとして、音楽など親しみやすい事業を展開してまずは気軽に施設に来てもらい、次のステップとして舞台芸術へ徐々に繋げていけば良いのではないかと。立地上、遠いというイメージを払拭するためにも集客を見込める事業の展開は必要。施設に親しんでもらうことは今の段階でできているようだ。
- まだ、演劇中心の事業展開とは言えないものの、集客の難しい条件の中で、演劇を中心とした事業による特色づけと、それに伴う事業運営に様々な試みに挑戦している運営努力を評価したい。

- 音楽を中心としての事業展開で集客はできているようだ。どうしても、音楽要素の強い事業の方が集客を見込めるのだろうが、例えばオペラやミュージカルなど、音楽要素を活かして今後演劇へ発展させていくこともできるだろう。
- 総評は3としたが、心証としては4に近い3である。まだ指定期間も半ばであるので、今後演劇についての事業を増やし、さらにそれに公益的な意味が加われば、5という評価もできる。

(附帯意見)

ロビーでの自主事業を行う場合、興業法、建築基準法、消防法などに抵触する可能性があるため、これを機にそれぞれの法律や避難経路・消防設備について改めて確認をすることが必要である。

平成19年度横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価表

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント				
目標項目	目標水準								
1 事業目標									
(1)鑑賞事業の企画及び実施									
鑑賞・普及団体との連携による定例的な優れた公演の提供	優れた鑑賞・普及・支援育成事業を定例的にを行います。	4	4	3	<p>○立地条件が良いとは言えない状況の中で、芸術についての啓発活動や地域に根を下ろした事業を展開している努力が評価できる。</p> <p>○アマチュア劇団の公演や、中高生の演劇大会に会場を提供することは、今後につながる業績である。</p> <p>○今後も「区民がーからつくる」ような想像性豊かな事業の実施をしてほしい。</p> <p>○テアトルフォンテという演劇に対するポテンシャルが高い施設の特性が十分に活かされていないが、事業の数が多いことは評価できる。舞台芸術にもっと重点をおいた事業をさらに展開すれば、より高い評価に繋がる。</p> <p>○「やさしい」「わかりやすい」といった気軽に芸術に触れる機会だけでなく、より深い方向への追求が可能となるような鑑賞の場を提供する事業も今後は検討してほしい。</p>				
すそ野拡大のための区民招待などの取組み	年間15回の区民招待を行います。								
親子参加型事業など演劇普及のための取組み	親子参加型の事業を年間2事業行います。								
(2)情報、相談、交流事業の実施									
地域の文化活動の相談・情報機関としての活動	窓口にて各種相談に応じます。								
舞台芸術の専門的な集積による相談・情報機関としての活動	舞台の使用に関する専門的な相談にも適切に対応します。								
ロビーなどの活用による交流事業の展開	ロビーで気軽に楽しめるライブを積極的に開催し、新たなテアトルフォンテの魅力の創出に努める。								
(3)地域の文化活動の支援									
フェイストゥフェイスの対話による協力、支援	市民団体の発表の場を提供します。								
演劇専門支援体制による演劇活動の支援	市内のアマチュア劇団の公演を支援します。								
創作室などの活用による技術、技能向上のための講座などによる支援	創作室の設備・備品を活用した講座事業を開催します。								
(4)演劇振興への独自の取組みの展開									
テアトルフォンテ劇場演劇振興基金(仮称)による支援	毎年一般の文化団体に対して助成金による支援を行います。								
劇の劇場プロジェクト室による演劇振興活動の展開	企画、制作グループを立ち上げます。								
2 運営目標									
(1)適切な組織構築と職員の配置									
適切な専門人材と人員の配置と効率的組織運営	職員および舞台スタッフの適正な人材を配置して運営します。また、安全管理の徹底と、労働基準法を遵守した安全で快適なサービスを提供します。	4	3	3	<p>○ホームページは指定管理者導入前と比べて格段に充実してきていることがとても評価できるが、その他の広報(チラシの配布など)がどの程度効果が出ているのか、指定管理者自身も掘みきれていないようである。ホームページ以外の広報については何らかの工夫が必要だと思う。</p> <p>○市民参加の促進については、努力は認められるがまだ実践にうまのっていない。アートマネジメントに興味を持っている学生をスタッフとして取り入れるなど、関心を持っている人の力をより効果的に発揮できるような運営を行ってほしい。</p>				
外部組織との連携体制の構築	市民グループとの連携を図ります。								
区民参加の取組みの推進	サポーターの参加を促します。								
(2)効果的で強力な広報を展開する(自主事業に関することを含む)									
区民・地域に向けた情報の発信の強化	毎月1回の定期広報紙発行・配布や館内掲示により地域に向けた情報を発信します。								
演劇界を中心とした舞台芸術界への発信の強化	現役の演劇人とのシンポジウムを開催します。								
幅広い発信、媒体の活用による発信の強化	各情報紙への記事掲載の依頼、共同事業体各社のネットワークの活用、FM放送を活用した大量伝達を行います。								
独自のホームページの拡充による効率的な情報提供	ホームページを立ち上げ、記事内容を充実させ施設の利用促進につなげるとともに人を呼び込み賑わい作りに貢献いたします。								
(3)区民の利用促進を図る									
リピーター管理、支援による安定的利用者の拡大	利用者との有効な関係を築きながらデータの蓄積を行い、次年度の施設利用に関するフォローを行います。								
営業、相談などによる新規利用者の獲得	PR・広報活動を行い、施設の内容や空き状況、施設利用の手引き等案内を充実させ、利用者に興味を持っていただくようにします。								
東京など広域的な利用者の獲得	横浜市外の利用者へのアプローチや同類施設へ積極的な広報を行い新規利用者獲得に努めます。								
(4)顧客満足度の向上									
利用者サービスの充実とホスピタリティの向上	施設に関わる全ての人の立場に立った心配りと接遇・協力・待遇を基本に運営を行います。								
市民の要望やクレームに的確に応える	平等かつ公平性に配慮した対応をすとともに、市民の要望やクレームには時間をおかず即時に対応します。								
(5)地域の産官学との連携協力、地域貢献の推進									
地域の企業・商業や関係公共機関、大学・学校等との連携体制の構築	地域企業・学校との連携を図る。								
地元貢献、福祉事業への協力	文化芸術に興味のある地元の人材をカルチャースタッフとして採用します。また、福祉施設・高齢者施設の活動に協力します。								

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント				
目標項目	目標水準								
3 維持管理目標									
(1)安全、安心、快適な施設管理									
安全の確保、維持	館内の巡回警備を徹底し、防災意識を高めます。また、法規制を守り、利用者の安全に対する不安感をなくすように努めます。	4	4	4	○施設そのものは良好に管理されている。 (付帯意見) ロビーでの自主事業が興業法、建築基準法、消防法などに抵触する可能性があるため、これを機にしっかりと整理をしておくべき。				
ホスピタリティの向上	窓口や電話で相手の立場に立って懇切丁寧に対応します。市民の様々な要望に対応するためにスタッフ研修を行います。								
サインなどわかりやすく利用しやすい施設化	エレベータ利用者や初めての来館者にやさしいサインを設置します。								
(2)効率的な施設・設備維持管理									
備品、設備の適切な管理	備品、設備を常時使用できる状態を維持します。								
トラブル等を未然に防ぐ維持管理	突発的なトラブルが発生しないように維持管理をします。								
(3)快適、適切な環境維持管理									
快適な環境維持管理	快適な環境を維持します。								
ごみ削減、廃棄物の適切な管理、搬出	ごみ・廃棄物を適切に管理します。								
(4)施設予防保全の発見、評価									
不具合の発見、評価	施設の不具合に関して即時対応します。不具合発生0件を目指します。								
中長期維持管理計画への対応	中長期の維持管理計画に対して設備の現状を細かく報告します。また、常時使用できる状態を維持します。								
4 収支目標									
コスト削減への努力	事務系のコスト削減を図ります。	4	4	3	○なかなか集客に結びつきにくい立地条件の中で苦労しているようだが、良好な収支結果を得ている。 ○現在の収支状況を見ると、多くの自主事業を行い、多くのチケット収入があるため、収支バランスが取れている。仮に、集客できなくなった時に、外部資金の導入など他の資金でカバーできるのかどうか気にかかる。				
収益向上、適切な受益者負担の設定	稼働率のアップと自主事業の収益アップに努めます。								
自主事業等外部資金導入の努力	各種公的・民間助成金の獲得に向けて事業提案、積極的な申請を行います。								
5 その他目標									
(1)危機管理対策の充実									
危機の未然防止	利用者の安全確保に努めます。	4	4	4	○自己評価システムはしっかりとしたものを構築している。 ○落ち着いたシックな色調の施設であることに伴う留意事項(暗くて転びやすいなど)も出てくると思うが、重厚な趣も当施設の特徴であるので、それを壊さないような安全管理を期待する。 (付帯意見) ロビーで自主事業を行う場合、避難経路や消防設備の確認が必要。				
危機管理マニュアル等非常時対応の運用	様々な状況に応じた危機管理マニュアルを作成してそれを運用します。								
(2)自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用									
業務評価マニュアル等の整備	提案書に基づいた業務評価チェックシートを作成します。								
業務記録(利用統計等含む)、モニタリングへの対応(業務報告等)	業務記録を日次、月次で蓄積します。								
自己評価システム運用	自主事業来場者用アンケートや施設利用者アンケートのご意見や自主事業の反省点を記録し職員に周知します。								
(3)情報公開、個人情報保護の的確な取組み									
情報公開への取組み	情報の公開に関する条例に則り、個人情報保護法に触れない範囲での情報を公開します。								
個人情報保護への取組み	横浜市個人情報の保護に関する条例・同施行規則・個人情報取り扱い特記事項と共同事業体の指導を遵守します。								
総合評価						4	4	3	