

平成 26 年 3 月 24 日

平成 24 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 26 年 3 月

横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会

横浜市泉区役所

## 目 次

### I 指定管理者業務評価について

- 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

- 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

- 1 評価の方法
- 2 評価基準
- 3 評価委員会による総評

資料 1 横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会概要

資料 2 評価の対象となる目標項目及び目標水準

資料 3 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

資料 4 平成 24 年度横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価表

## 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

基本的な業務にかかるモニタリングの結果をふまえ、年度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

- ・ 外部委員による横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会(以下「評価委員会」という。)は、評価の結果を本業務評価報告書としてまとめ、泉区長に報告する。泉区長はその内容を指定管理者に通知するとともに公表するものとする。
- ・ 今回は平成 24 年度の事業内容の評価を行うものであるが、その結果低い評価があった場合は、指定管理者は、残余の指定期間の改善に努めるものとする。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、泉区長は指定管理者に対して、口頭または書面により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。

## 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 3 5 1 1-9
- (3) 施設規模 延床面積 2,793 m<sup>2</sup> (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 m<sup>2</sup>)、創作室 (54 m<sup>2</sup>)、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。舞台芸術、特に演劇専門ホールとしての設置趣旨や次に挙げる業務の基準を踏まえつつ、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。

[業務の基準]

ア 文化事業について

- ・ 人材育成を目的とした事業を実施する。
- ・ 芸術文化活動への支援を行う。
- ・ 芸術文化活動を通じた地域をつなぐ取り組みを進める。

イ 施設の運営管理について

- ・ 文化活動のため施設を提供する。
- ・ 利用者が支障なく施設利用ができるよう、適切な説明と指導助言を行う。

・施設及び設備・備品については、その状態を清潔に保ち、利用者が快適で安全に利用できるよう維持保全を行う。

### 3 指定管理者

(1) 事業者名 神奈川共立・共立・アズビル共同事業体

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 株式会社神奈川共立

株式会社アズビル

(2) 指定期間 平成 23 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

(3) 平成 24 年度の事業実施方針

#### ア 施設運営

- ・区民に親しまれる文化交流拠点を目指し、利用者の要望や意見に耳を傾け、可能なものは実行に移す。また、スタッフの機能を高め、利用者のニーズに応える。
- ・個人情報の取り扱いに留意する。
- ・休館日には、開館時にはできない点検や清掃、突発的な修繕などに備える。

#### イ 施設管理

- ・建築設備・舞台設備などに経年劣化が見られ、日常点検を強化し、事故の無いように努める。
- ・光熱水費の節減に努める。

#### ウ 文化事業の実施

- ・鑑賞事業（一般向け、こども青少年向け演劇鑑賞、ジャズ、落語、など）、普及事業（暮らしの中の創作講座、ホールでグランドピアノを弾いてみませんか、など）、育成事業（区民ミュージカル、演劇ワークショップ、区民企画委員プロデュース事業、など）、支援事業（市立中学校演劇発表会、泉区民文化祭、など）を実施、支援する。

### Ⅲ 評価

#### 1 評価の方法

- ・ 平成 24 年度事業を評価の対象とする。
- ・ 公募時に指定管理者から提出された提案書や平成 24 年度事業計画書をもとに、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定した。(資料 2)
- ・ 指定管理者が、目標項目ごとに「具体的な取組事業・業務」を記載し、目標が達成されたか否かの「自己評価」を行った。
- ・ 行政が指定管理者から提出された事業計画書及び事業報告書、モニタリング結果(資料 3)、指定管理者が行った「自己評価」等をもとに「行政評価」を行った。
- ・ 「自己評価」、「行政評価」、事業計画書及び事業報告書、モニタリング結果等の資料並びにヒアリングの内容を参考に、評価委員会委員による「外部評価」を行い、「平成 24 年度横浜市泉区民文化センター指定管理者業務評価表」(資料 4) (以下「評価表」という。)を作成した。
- ・ 評価委員会委員が、「評価表」の内容をもとに、本業務評価報告書を作成した。

#### 2 評価の基準

##### 【評価の基準】

- 「A」◆ できている
- 「B」◆ 一部できていない
- 「C」◆ できていない

- ・「A」を基準とし、目標が達成できた場合を「A」とする。
- ・「B」は、目標を達成できていない部分がある場合で、目標に足りない部分を指摘する。
- ・「C」は、目標に大きく届かなかった場合で、その内容を指摘する。

### 3 評価委員会による総評

#### (1) 総合評価

評価軸	評価委員会
1 事業について	A
2 運営について	A
3 施設の維持管理について	B
4 収支目標	B
5 その他目標	A
総合評価	A

#### (2) 各評価項目ごとの評価委員会コメント

##### ア 事業について

- ・ 地域の伝統文化を生かした取り組みは大いに評価できるものと判断する。今後そうした取り組みが効果的に区外へも泉区の優れた取り組みについて周知されるようになるシステムの安定運営やその方法論の完成に期待している。
- ・ 大学の芸術文化関連の教育との連携も目指してほしい。
- ・ 創造拠点への取り組みは大いに評価できるし、また指定管理者として、十分に区や区民ニーズに答えようとする努力とその成果を感じる。今後の劇場運営の指針としての、劇場の区外への知名度向上とオリジナル性を活かしたPRによる来場者の増加は、必ず区民への利用還元になるものと確信する。
- ・ 専門ホールとしての自己評価における内容には、大いに評価できる。しかし、プロの劇団、俳優、演出家の選定の方法論に、やや偏向性が感じられる。また「演劇」という限定したものではなく、「舞台芸術」として捉えた上で様々なパフォーマンス上演を展開する現状の主流(トレンド)にあって、ある意味で、地域性を活かした企画力が必要であり、その点では、神奈川芸術劇場や埼玉芸術劇場のような規模とは言わないうが、やはりアート性を持った劇場ブランド力が集客、存続のためには必須である。
- ・ プロ団体で、参加人数に達しない企画、委託料の割合が大きい企画は再考の余地あり。
- ・ 区の伝統文化を活かした取り組みは、大いに評価できる。ただ、これは劇場管理というより、区の方針として、区外への情宣努力を含み、もう一段階のPRが必要不可欠ではないだろうか。そのことで区外からの人を呼び込み、またそれが区民の利益にもなるはずである。

- ・ 区民参加型の企画事業の展開については、その努力を大いに評価したい。但し、これも又、区外へのPRが今一つ足りないように見受けられる。とても良い企画でも区民はもちろん、区外、市外、また県外からも人を呼び込めるためのPRによってさらなる区の発見に大きな貢献が期待できる部門でもあるだけに今後の展開に期待したい。
- ・ 出演団体を審議して、ホールを貸すなど、ブランド化する方法もある。

#### イ 運営について

- ・ 適切な人材配置によるサービス向上への取り組みには、大いに評価できる。ただし、安心・安全の方針と劇場サービスにおける本質はその内容的に別であることを伝えておく。
- ・ 区民グループとの連携に関しては、劇場利用の方法の一方向性として大いに評価できる。また「出来ることから」という発想は無理な企画運営の防止策として、また管理者としての規範を十分に理解しているものと評価する。
- ・ 大学、学生団体などへの広報も、より積極的に行ってほしい。
- ・ 光熱費等の問題は、三年前の大震災以降、深刻な問題となっており、自己評価には一定の理解ができる。但し、”テアトル・フォンテ”としてのイメージコンセプトが稀薄な点では、公会堂との差別化とブランド力の強化は、今後の検討課題として必須であると確信している。
- ・ 利用促進案の展開として、HPを活用しているのは、一定の評価をしたいが、現状の劇場イメージを主眼とした情宣活動よりも、区民利用ばかりが強調されているため、劇場としてのメジャーブランド性は皆無と評価する。今後を考えれば、公会堂との上演種類、企画内容における差別化を図らないかぎり、長期の維持運営は望めないものと判断する。
- ・ 努力は認められるが、利用が進まないようなら足を使い出向いての広報も考えられたい。
- ・ 接待マナーには、劇場におけるホスピタリティーと行政機関における区民サービスとでは、その根源的意味に大きな差異が生じる。劇場空間がある意味で区民センター化してしまうと劇場運営として利益の向上させるのは難しい。そうした現実問題を十分に理解した上で、接客マニュアルの使用、ホスピタリティーの向上に努めていってほしい。
- ・ 区民ニーズへの対応には、大いに評価したいが、舞台機構及び劇場関係者についての対応には、専門的な知識を有する必要があるとあり、それらに関しては、あくまでも「ニーズ」ではなく、自己啓発が管理者に求められるだろう。
- ・ クレーム予防に関する取り組みについては、管理者側のノウハウが巧く活かせる体

制が整っているものと判断する。

- ・ 演劇専用ホールの使用目的としては現状評価として、特に音楽関係の利用率が、上回っているように感じる。純粋に舞台芸術領域を区民の文化そのものと一致させるのは不可能であり、この点をクリアさせるには、指定管理者としての責務を超えた次元でもある。特に劇場運営としての知名度の向上、上演内容のレベルを含めた諸々は、単に区民利用施設の機能とは別次元として扱うべきである。
- ・ 芸術文化研究を専攻する大学生、大学院生を人材として確保・育成することは考えられないか。
- ・ 施設管理上の組織運営については、大いに評価できる。しかし、施設の経年劣化問題は、あくまでも舞台を区民利用中心に考えるか、区民の福利厚生も含めたエンターテインメントの提供も加味するのか、それによって大きく左右される点で今後検討していく必要があるだろう。
- ・ 劇場コンセプトが見えない。
- ・ ノウハウがあるからこそ、お金が必要という中で、人材確保をよくやっている。

#### ウ 施設の維持管理について

- ・ 安全・安心は公共施設のみならず、どの劇場でも当然なことであり、特段特化した内容も見受けられない。  
設備として施設内壁面等の劣化、またロビー設備では図書スペースでの使用停止(ビデオ視聴)スペース等の放置状態も見受けられた点、細かな環境整備意識にも更に努力して頂きたい。
- ・ コストの削減は、三年前の東日本大震災以降、特に電気の節電は原子炉の停止により、その影響として今後も重要な問題である。経費節減は必要不可欠であるが、公共施設だからこそ、その利益とは関係なく、利用者へ節電意識をもってもらうきっかけにもなることができるはずである。区民の納得できる削減であってほしい。
- ・ 経費節減の努力は見えるが、平成24年度の収支予算における支出より、平成24年度の決算による支出のほうが多かったことの原因が主に光熱水費の増加となっている。
- ・ ガス・電気料金の値上げは、年度の初めにはある程度予測ができる事であり、収支予算に光熱水費の増加を予測し、他の経費をもっと削減努力をするか、収入の増加策を考えるべきである。具体的で細やかなコスト削減への努力を行うとあるが、どこまで細部にわたって検討しているのか、光熱水費の増加を予測できないで、少し疑問を感じる。
- ・ 自己評価にあるコンセプトについては大いに評価できる。また目標設定については、より高い理想実現に向け、努力して頂きたい。又、区民の利益とは何かについて考えれば、施設の果たす役割として、個人商店や個人事業主との連携を想定した相互利益

関係の構築も重要である。あくまでも区民の利益、ニーズの多様性にも対応した事業展開を期待したい。

- ・ なるべく助成金よりチケット収入増加に努力されたい。

#### エ 収支について

- ・ 上記のコスト削減への努力と一体で考えなければいけないが、これも平成24年度の収支予算より平成24年度の決算による収入の方が少なかった事、経費の増加が見込まれるのであれば、収入の増加をより一層深く掘り下げて考えるべきである。
- ・ 経費節減の努力は見えるが、平成24年度の収支予算における支出より、平成24年度の決算による支出のほうが多かったことの原因が主に光熱水費の増加となっている。

ガス・電気料金の値上げは、年度の初めにはある程度予測ができる事であり、収支予算に光熱水費の増加を予測し、他の経費をもっと削減努力をするか、収入の増加策を考えるべきである。具体的で細やかなコスト削減への努力を行うとあるが、どこまで細部にわたって検討しているのか、光熱水費の増加を予測できないで、少し疑問を感じる。

- ・ 自己評価にあるコンセプトについては大いに評価できる。また目標設定については、より高い理想実現に向け、努力して頂きたい。又、区民の利益とは何かについて考えれば、施設の果たす役割として、個人商店や個人事業主との連携を想定した相互利益関係の構築も重要である。あくまでも区民の利益、ニーズの多様性にも対応した事業展開を期待したい。
- ・ なるべく助成金よりチケット収入増加に努力されたい。
- ・ 上記のコスト削減への努力と一体で考えなければいけないが、これも平成24年度の収支予算より平成24年度の決算による収入の方が少なかった事、経費の増加が見込まれるのであれば、収入の増加をより一層深く掘り下げて考えるべきである。

#### オ その他

- ・ 定期的な安全のための研修・訓練による危機管理の方針は大いに評価できる。また危機管理マニュアルの作成は結構だが、特に区民利用時におけるアクシデント発生時に管理者側による行動指示の更なる徹底と理解しやすいケース説明の方法開発も必要なものと考えられる。
- ・ 計画、実行、評価、改善の内、評価の段階における偏った自己分析にならないようPDCAサイクルの導入を確実に実質的なものとして運営できるよう更なる自己評価の精度向上に期待している。

## 横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会概要

## (1) 横浜市泉区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿

氏名	所属
○茂木 一衛	国立大学法人 横浜国立大学 教授
小林 直弥	日本大学准教授
長島 喜代子	泉区文化振興委員会 委員長
日並 勇	泉区連合自治会町内会長会
鈴木 敏光	東京地方税理士会 戸塚支部所属 税理士

※○印は委員長

## (2) 評価委員会開催経緯

第1回委員会	平成25年12月16日(月) 10:00~11:00 会場：泉区民文化センター 会議室 議題：評価スケジュールについて 評価基準項目等について その他
施設見学	平成25年12月16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26年3月17日(月) 10:00~11:45 会場：横浜市泉区総合庁舎3階特別会議室 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

目標項目	目標水準
<b>1 事業について</b>	
(1) 区民との協働の仕組みの充実	
区民参加による事業展開	区民企画委員、区民サポーター制度を通じて区民参加の事業展開を図ります。
人材の育成	地域文化活動を支えていく人材を育成します。
(2) 地域文化の発信の拠点としての機能の充実	
舞台芸術の創造の拠点としての取り組み	発表や鑑賞の場としてだけでなく、区民ミュージカル・付属劇団や各種サークルなどの育成進め、芸術と創造の拠点としての機能を充実させます。
演劇を中心とした文化事業の展開	演劇専門ホールとしての機能を活用し、質の高いプロの劇団などの公演を誘致します。
(3) 地域に根ざした文化支援	
区民文化祭、伝統文化(いずみ歌舞伎、太鼓・お囃子、相模凧)などへの理解と支援	区民とともにつくる文化施設とし、区民文化祭などへの支援をします。また伝統文化の盛んな地域性に鑑み、保存団体や事業への理解と支援を行います。
区民との接点の拡大	様々な年代や、ファミリー層が手軽に楽しめる文化事業を企画・実施します。
<b>2 運営について</b>	
(1) 地域文化施設としての開かれた運営	
利用者満足度の向上の取り組み	舞台芸術への専門的な知識を持った人材による利用者への適切な支援を行い、利用者の満足度を向上させます。
情報の発信	フォンテ通信やホームページ、広報よこはまなどを活用し様々な情報を発信して、認知度と好感度をアップさせます。
(2) 施設利用率の向上	
利用実態の把握	施設の利用状況を把握し、分析を行い結果をスタッフで共有します。
利用促進策の展開	施設の魅力を紹介し、誘致を行います。また、対応の充実によりリピーターの確保を進めます。
(3) サービスの向上	
ホスピタリティーの向上	接客、問い合わせなどにホスピタリティーあふれる対応を心がけます。
区民ニーズの抽出と対応	アンケートや直接の意見、センター委員会などにより区民ニーズを把握し、事業へ反映していきます。
苦情処理の対応と反映	お客様からの苦情をスタッフで共有し、改善に結び付けます。

目標項目	目標水準
(4) 地域文化施設としての適切な組織運営と専門的な人材確保と育成	
高い意欲と経験の有する人材の確保・育成	文化施設運営のための高い意欲を持った人材を確保するとともに、研修などを通じて育成を図ります。
適切な組織運営	共同体としての人材・ノウハウの協力体制をとりながら、適切な組織運営に結び付けます。
<b>3 施設の維持管理について</b>	
(1) 設備・備品の適切な維持管理と環境の維持	法令や業務の基準に定める内容に沿い、安全面に配慮し、適切な保守管理を実施します。また清潔な環境を維持するため、清掃業務を適切に実施します。
(2) 環境負荷の軽減	省エネなど環境への配慮した施設運営を心がけます。
<b>4 収支について</b>	
(1) コスト削減への努力	事務費を中心とする経常的経費について縮減努力を行います。
(2) 収入向上への努力	自主事業の効果的な展開や、補助制度の利用など様々な工夫によって収入の増額を図ります。
<b>5 その他</b>	
(1) 危機管理対策の充実	
危機管理マニュアルの作成・共有	防犯・防火や事件・事故などに関して、危機管理マニュアルを作成し、共有します。
(2) 自己評価・PDCAサイクルの導入と適切な運用	日常的なデータを整理分析し、定期的に区への報告を行います。PDCAサイクルの趣旨と運用結果について、全スタッフで共有します。
(3) 情報公開と個人情報保護への取り組み	
情報公開への取り組み	情報公開の趣旨に鑑み、規定等を策定し、適切に運用します。
個人情報保護の取り組み	個人情報を含む書類は、施錠できる書庫に保管します。研修を実施し、個人情報保護の重要性を共有します。

## 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、指定管理第2期2年目も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
23年度	84.9%	67.9%	97.1%	95.3%	78.8%	84.8%
24年度	84.0%	66.7%	95.9%	94.4%	79.9%	84.2%

## 【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、修繕箇所の早期発見と区への報告により、良好に管理されている。

## 【収支結果】

- ・ 利用料金収入は予算を下回り、事業を当初よりも追加したものの自主事業収入も予算を下回り、結果として予算と比べて824千円程度の収入の減額となった。  
 一方支出については、管理費・事務費を節減したものの、事業を追加したことにより事業費が予算を上回り、またガス・電気料金の値上がりにより491千円程度の増額となった。  
 その結果、収支差額がマイナス1,315千円となった。

### 【評価】

- 神奈川共立・アズビル共同体として指定管理2期目を迎え、第1期の取り組みを活かしながら、地域の芸術文化活動を支える人材育成と、区民との協働による地域に密着した自主事業展開を行っている。
- 地域の文化団体との意見交換や、地域に出向いての事業活動などを通して、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ている。
- 収支においては、事務費や光熱水費を中心に縮減努力をしているが、電気代、ガス・電気料金の値上がりもあり、経費節減につながっていない。しかし、収入向上については、情報発信ツールのリニューアル等の努力がなされている。
- 事業、運営、維持管理等全体を通じて、指定管理者の業務の基準に沿った形で事業展開が行われている。

# 平成24年度横浜市泉区民文化センター指定管理者評価表

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	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							
<b>1 事業について</b>								
<b>(1) 区民との協働の仕組みの充実</b>								
区民参加による事業展開	区民企画委員、区民サポーター制度を通じて区民参加の事業展開を図ります。	前指定管理期間より継続して施設運営への区民参加を様々な形で積極的に行っています。区民企画委員の立案による自主事業企画の開催や区民サポーターによる事業開催時のサポート業務など、区民との協働の仕組みづくりに取り組んでいます。	区民企画委員の提案で実施される自主事業(年間4事業程度)の他、市民ボランティアグループの事業協力を得て実施される事業(年間4事業程度)など、年度を重ねるごとに質・量ともに充実度が増えています。区民参加の仕組みづくりへの努力の成果と考えます。その一例として市民参加型音楽企画の「水と緑のコンサート」や定期的なスクエアコンサートは毎年開催される事業に成長しています。また、区民サポーターの皆さんにレセプション研修を受けていただくなどの方法で職員業務の補助的役割を担っていただいています。自主事業の講座(年間4事業程度)やワークショップ(年間3事業程度)への参加者数は、各事業とも平均で10%ほど増えており、市民参加ミュージカルへの参加者数(初年度参加者数32人・次年度参加者数39人)の増加傾向も含め、区民ニーズを充分把握した自主事業を今後も継続したいと思います。	A	子ども向け演劇ワークショップとして区民ホールで発表を行ったり、「いづみ紙芝居一座」がケアプラザなどで定期的に公演を行うなど、地域での活動も積極的に区民主体での事業を展開しています。区民サポーターは事業のサポートという役割と意義を再確認した結果、人数は減少しましたが、今後の再構築が期待されます。	A	A	・特に区民ミュージカル参加における成果として、本格的に舞台を目指す子ども達が出はじめていることをある機会に知り、それらを含めて成果として、その努力に関しても指定管理者として十分な成果を上げているものと評価する。
人材の育成	地域文化活動を支えていく人材を育成します。	地域の伝統文化(伝統芸能)の継承や、文化活動組織・グループなどに様々な形で支援を行っています。活動のための場所の提供や人材育成のための機会づくりなどを通し、地域との交流を深める努力を基本的な業務水準及び目標として施設運営を行っています。	泉区文化振興委員会や泉区伝統文化保存会、文化関連NPO法人の方々との意見交換の機会を増やし、その活動の側面的支援を充実させました。「いづみ紙芝居一座」の創作活動は、地域に伝わる昔話を掘り起し17作品完成の成果を残しています。その他にも「相模風」の工作講座や「吊るし雛」の展示会など、地域に根差した事業運営を心がけています。次世代を担う若年層の育成支援事業として、フォンテ・ビット・ジュニア(子供向け演劇ワークショップ)や子供音楽ワークショップ、バレエ・レクチャー・コンサートなどを開催し、芸術文化の芽を育む取り組みを行うことで地域文化の底辺拡大を目指しています。	A	子ども向け演劇ワークショップを経験した子どもたちが区民ミュージカルに参加するなど地域活動を支える人材を育てています。アズビルアワード(芸術文化支援制度)を継続して実施していくなど、若手の発掘にも取り組んでいます。	A	A	・地域の伝統文化を生かした取り組みは大いに評価できるものと判断する。今後そうした取り組みが効果的に区外へも泉区の優れた取り組みについて周知されるようになるシステムの安定運営やその方法論の完成に期待している。 ・大学の芸術文化関連の教育との連携も目指してほしい。
<b>(2) 地域文化の発信の拠点としての機能の充実</b>								
舞台芸術の創造の拠点としての取り組み	発表や鑑賞の場としてだけでなく、区民ミュージカル・付属劇団や各種サークルなどの育成進め、芸術と創造の拠点としての機能を充実させます。	充実した創造の場の提供に留まらず、舞台芸術の発信拠点としての機能を整備しました。市民参加型ミュージカルのリニューアルをはじめ、新たな創造体への支援や上質な鑑賞事業の提供を基軸に、舞台芸術に興味を持つ小中学生の育成に力を注いでいます。	前指定管理期間より4年間継続開催された泉区民ミュージカルをリニューアルし、一般市民参加者全員が高いレベルの創造環境を体験でき、地域を代表する良質な創作オリジナル・ミュージカル作品として創造発信ができる仕組みを整えました。そのフォンテミュージカルは、区民及び演劇関係者から大きな反響と好評価を得ています。また、従来の「付属劇団」の持つ概念(イメージ)から自然発生的に進化した創造環境として、個人と集団の区別を取り除いた自由な創造活動ができる演劇創作システムが構築されつつあります。今後も地域の芸術文化拠点として、その機能と役割を十分に発揮したいと思います。	A	区民ミュージカルについては、事業成果の向上を図るため、演出、舞台技術などの指導をアマチュアからプロに代える、フォンテミュージカルへの名称変更などのリニューアルを行い、参加者・観客の満足度向上に努め、現在各種サークルが活動しやすい仕組みづくりを進め、泉区の芸術の拠点として機能しています。	A	A	・創造拠点への取り組みは大いに評価できるし、また指定管理者として、十分に区や区民ニーズに答えようとする努力とその成果を感じる。今後の劇場運営の指針としての、劇場の区外への知名度向上とオリジナル性を活かしたPRによる来場者の増加は、必ず区民への利用還元になるものと確信する。

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	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								
	演劇を中心とした文化事業の展開	演劇専門ホールとしての機能を活用し、質の高いプロの劇団などの公演を誘致します。	市民(区民)との協働を主とした運営理念を基に、新たな地域コミュニティの形成と文化的地域活性化を目標にした支援事業を行っています。泉区文化祭の催事利用では、施設利用料の全額減免を行い区内文化団体の活動支援を継続しています。また、地域特有の伝統文化への理解を深め、その活動支援を行っています。	演劇専門ホールの特性を活かし、プロの演劇団体による上質な演劇鑑賞事業(年間2～3事業)の招致の他に、プロの俳優・演出家を招いた講座・ワークショップを定期的開催しています。優れた芸術文化の鑑賞機会の提供と、通常触れることができないレベルの高い創造環境を提供することにより、お客様や参加者からは「素晴らしい演劇公演をありがとうございました。」「演劇への係わりに明確な動機付けができました。」などの感想をいただいています。また、共催事業として、横浜市立中学校演劇連盟、同じく私立中学校演劇連盟、神奈川県高等学校演劇連盟の発表会やワークショップに、施設利用料全額減免での施設提供を行っています。同様に横浜演劇の会に所属するアマチュア劇団の公演を年2回招聘し、施設利用料半額減免で継続支援するなど、ホールの使命と役割を有効に活用し施設設置目的を果すべく事業運営を行っています。	A	音楽に比べ、演劇のニーズが少ない中で、演劇専用ホールとしての館の設置趣旨を踏まえ演劇や公演の企画・誘致などに取り組んでいます。区内はもとより区外、市外へのPRが期待されます。また、劇作体験ワークショップなどを区民参加の演劇講座を開催し、好評を博している。	A	B	・専門ホールとしての自己評価における内容には、大いに評価できる。しかし、プロの劇団、俳優、演出家の選定の方法論に、やや偏向性が感じられる。また「演劇」という限定したものではなく、「舞台芸術」として捉えた上で様々なパフォーマンス上演を展開する現状の主流(トレンド)にあって、ある意味で、地域性を活かした企画力が必要であり、その点では、神奈川芸術劇場や埼玉芸術劇場のような規模とは言わないが、やはりアート性を持った劇場ブランド力が集客、存続のためには必須である。 ・プロ団体で、参加人数に達しない企画、委託料の割合が大きい企画は再考の余地あり。 ・学生の演劇部への優遇措置があるといい。 ・ダンス・バレエは教育現場のニーズがあるので、利用できるといい。 ・演劇は、装置等が大がかりなため、利用者が身構えてしまっているところがある。 ・演劇は、練習が長く参加しづらい面がある。 ・出演団体を審議して、ホールを貸すなどブランド化する方法もある。 ・泉公会堂との棲み分けが必要。 ・利便性の問題があるが、お客様の呼び方やモチベーションで乗り越えられる。 ・横浜で若手やアマチュアの劇団で場所を探しているところは多いが、ブランド化された劇場を選ぶ傾向があるのでブランド化は必要である。
(3) 地域に根ざした文化支援									
	区民文化祭、伝統文化(いずみ歌舞伎、太鼓・お囃子、相模風)などへの理解と支援	区民とともにつくる文化施設とし、区民文化祭などへの支援をします。また伝統文化の盛んな地域性に鑑み、保存団体や事業への理解と支援を行います。	市民(区民)との協働を主とした運営理念を基に、新たな地域コミュニティの形成と文化的地域活性化を目標にした支援事業を行っています。泉区文化祭の催事利用では、施設利用料の全額減免を行い区内文化団体の活動支援を継続しています。また、地域特有の伝統文化への理解を深め、その活動支援を行っています。	区民文化祭への支援協力として施設提供の他に技術・人員の提供を行い、より効果的な形で支援を行えるようにしました。(演劇集団ふおんて公演・他)また、地域特有の伝統文化の伝承に様々な取り組みを行っています。(相模風作り講座・吊るし雛アート展示会・他)このような取り組みにより、泉区文化振興委員会を中心とした地域の文化団体(約40団体)との連携を深ることができ、人のつながりを基軸にした文化的地域コミュニティの形成が具体的(文化事業案件での協力・集客動員などへの協力・他)になりつつあります。今後は、取り組みへの達成目標を明確にし、更なる文化醸成のための底辺拡大に努めたいと思います。	A	区民自らの手で創り上げる区民文化祭への理解を深め、支援などを積極的に行っています。また地域の伝統文化への理解も高くスタッフと団体との人的なつながりも出ています。	A	A	・区の伝統文化を活かした取り組みは、大いに評価できる。ただ、これは劇場管理というより、区の方針として、区外への情宣努力を含み、もう一段階のPRが必要不可欠ではないだろうか。そのことで区外からの人を呼び込み、またそれが区民の利益にもなるはずである。
	区民との接点の拡大	様々な年代や、ファミリー層が手軽に楽しめる文化事業を企画・実施します。	各年代が気軽に楽しめる文化芸術事業を、開催時期のバランスを取りながら毎年年間50事業前後を行っています。夏のオープンデー(施設開放デー)をはじめとする「地域の方々との接点の拡大」を目指した事業を増やし、地域に根ざした公共文化施設の実現に努力しています。	前指定管理期間で蓄積した事業実績とノウハウを活かし、区民のニーズに応える文化事業を行っています。一般向けの演劇・音楽鑑賞事業(「フォンテ劇場」「フォンテジャズコレクション」)や古典芸能鑑賞事業(落語「ふおんて寄席」・狂言「ふおんて狂言会」)、子供向けの鑑賞事業(「フォンテ子ども劇場」)、親子向けの鑑賞事業など、「にぎわいの創出」を目指した企画事業が好評を得ています。また、各年代層に区分した育成支援事業(「フォンテピット」)や市民参加型事業(「フォンテミュージカル」「いずみ紙芝居一座」)、文化活動支援事業などを開催し、多くの市民の皆様にご満足いただいています。(自主事業アンケート集計より)	A	親子で参加できる企画や、子ども区民劇場や中高年向けの落語など幅広い世代をターゲットにした企画を実施してします。	A	A	・区民参加型の企画事業の展開については、その努力を大いに評価したい。但し、これも又、区外へのPRが今一つ足りないように見受けられる。とても良い企画でも区民はもちろん、区外、市外、また県外からも人を呼び込めるためのPRによってさらなる区の発見に大きな貢献が期待できる部門でもあるだけに今後の展開に期待したい。

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	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						

2 運営について				評価				
(1) 地域文化施設としての開かれた運営								
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。	職員7名、舞台スタッフ2名、カルチャースタッフ10名のシフト勤務により、円滑で効率性の良い組織運営とサービスの提供を行っています。また、各セクションの仕事可能な範囲でマルチジョブ化し、木目の細かい管理運営を心がけています。	今期指定管理期間において、運営組織を支える人材の質的充実に取り組んでいます。また、専門的知識と経験を有し公共文化施設の運営に適した人材の確保に努めています。適切な人員配置と効率性の高い運営システムにより、お客様サービスの向上を図る取り組みも行っています。施設管理と運営にあたり、お客様への「安全と安心」の提供を行うため、定期的な施設設備点検の他に自主点検(月3回実施)と職員研修(コンプライアンス研修・レセプション研修・他)及び訓練(防災訓練・減災講習・他)を行っています。また、就業管理を適切に行うこととコンプライアンスの徹底に努めることで、「事故0・クレーム0」を目指しています	A	適切な人員配置により、事故の防止、サービスの向上が実現されています。また、施設の保守点検を着実にを行い、維持管理に向けて適切な対応をとっています。	A	A	・適切な人材配置によるサービス向上への取り組みには、大いに評価できる。ただし、安心・安全の方針と劇場サービスにおける本質はその内容的に別であることを伝えておく。
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。	地域の文化関連団体(泉区文化振興委員会・泉区伝統文化保存会・泉洋舞連盟・泉区美術会・他)との情報交換の機会を増やし、より密な連携体制を保持しています。また、市民グループ・文化団体との意見交換を積極的に行うことで、協働の底辺拡大に取り組んでいます。	主として「地域コミュニティの活性化」を目標に、多ジャンルの文化事業を対象に協働と連帯の具体的な取り組みを行っています。「クリスマスコンサート」:フェリス女学院との連携事業、「親子deイラスト講座」:地域NPO法人との連携事業、「おいでよフォンテ2012/バレエ・レクチャー・コンサート」:泉区洋舞連盟との連携事業、他)また、文化団体・教育機関・市民グループと住民組織・商業施設・企業などの意向(文化事業への要望や施設運営への要望など)を「すくい取り、役立てる」仕組みづくりを模索しつつ、施設機能と運営体の能力を発揮して「出来ることから」実施することで、協働と連帯の具体的な成果を得ることができました。	A	地域の文化関連団体との連携も、第一指定管理期間よりも深まっています。	A	A	・区民グループとの連携に関しては、劇場利用の方法の一方方向性として大いに評価できる。また「出来ることから」という発想は無理な企画運営の防止策として、また管理者としての規範を十分に理解しているものと評価する。 ・大学、学生団体などへの広報も、より積極的に行ってほしい。
(2) 施設利用率の向上								
利用実態の把握	施設の利用状況を把握し、分析を行い結果をスタッフで共有します。	施設運営に関する様々な情報を集約・整理する目的で、月1~2回の頻度で月例職員会議を開催しています。また、全スタッフ(職員・カルチャースタッフ・舞台技術職員)がその内容を共有できる環境(「回覧」「スタッフ連絡簿」等)を備え、日常的な業務遂行へ反映させています。	健全な収支計画の遂行のために、的確な区民ニーズの把握と施設利用状況の把握は必須と考えます。光熱水費の高騰が収支計画に多大な影響を及ぼしている現状を踏まえ、利用状況の分析から可能な限りの直近の事業の原価構成の微修正や事業の集客PRの促進、木目細かい光熱水費の削減努力(例 温水器の停止、照明の間引き)などを行い、具体性を持った施設運営案の基に様々な取り組みを行っています。また、定期的な職員会議(毎月1回)で状況を検証し対応策の検討を行うとともに、スタッフ全員で情報の共有を図り利用者の要望に合致した施設運営を行っています。	A	定期的な職員会議を行い、利用状況を全職員が共有し、報告や意見交換が行える環境が整っています。分析も行っています。	A	A	・光熱費等の問題は、三年前の大震災以降、深刻な問題となっており、自己評価には一定の理解ができる。但し、「テアトル・フォンテ」としてのイメージコンセプトが稀薄な点では、公会堂との差別化とブランド力の強化は、今後の検討課題として必須であると確信している。

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	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								
	利用促進策の展開	施設の魅力を紹介し、誘致を行います。また、対応の充実によりリピーターの確保を進めます。	自主事業広報を全般的にリニューアルし、その中に施設周知に関する内容を盛り込むことで、複合的で効果的な情報発信を行えるようになりました。また、施設の魅力づくりにアイデアを出し合い、新たな顧客獲得とリピーターの増加を目的とした取り組みを行っています。	情報発信機能を充実させ、自主事業宣伝と施設周知をお客様に解りやすい形で発信しています。「ホームページ」のリニューアル、「催し物案内」と「フォンテ通信」の統合リニューアル→「フォンテプレス」また、受付対応と接客技術の向上を主とした研修を定期的に行い、お客様に「気持ち良くご来館いただき、気分良くお帰りいただく」ことを目指し、利用率の向上と来館者数の増加につなげるべく努力をしています。来年度からは、安定的な顧客獲得を実現するために、「友の会」組織の稼働を検討しています。	A	情報発信による利用促進についても、案内の更新等の工夫が見られます。今後は、友の会をフォンテメンバーズという名前に装いを新たにし顧客の管理、拡大を図るなどの方策を検討しています。	A	B	・利用促進案の展開として、HPを活用しているのは、一定の評価をしたいが、現状の劇場イメージを主眼とした情宣活動よりも、区民利用ばかりが強調されているため、劇場としてのメジャーブランド性は皆無と評価する。今後は考えれば、公会堂との上演種類、企画内容における差別化を図らないかぎり、長期の維持運営は望めないものと判断する。 ・努力は認められるが、利用が進まないようなら足を使い出向いての広報も考えられたい。 ・劇場コンセプトが見えないと売りが見えない。 ・区に来る拠点になるといい。 ・区としての戦略、文化担当専門のセクションがあるといい。
(3) サービスの向上									
	ホスピタリティーの向上	接客、問い合わせなどにホスピタリティーあふれる対応を心がけます。	研修による接客マナー及び技術の向上をベースに、日々の接客事例を連絡し合い共有と経験値の蓄積を行っています。お客様の立場に立ったホスピタリティーの実効性を重視し、更なるサービスの向上と「接客クレーム0」を目指した取り組みを行っています。	接客マナー研修を年1回、業務内規の研修を年2回、自主的な防災訓練を年2回実施しています。また、「スタッフ連絡簿」を毎日更新し接客事例の共有と伝達事項の確認を行っています。これらの作業は、お客様へのホスピタリティーの充実と接客技術の向上に十分な効果を発揮しており、「いつでも・だれでも・どんなときでも」のマルチジョブ化と連動してお客様サービスにつながっています。	A	お客さまからの声をこまめに拾い、対応結果を細かく残し改善に結びつけている点が、評価できます。また接客マニュアルを作成し、舞台スタッフ含めた職員全員に周知しています。	A	A	・接待マナーには、劇場におけるホスピタリティーと行政機関における区民サービスとは、その根源的意味に大きな差異が生じる。劇場空間がある意味で区民センター化してしまうと劇場運営として利益の向上させるのは難しい。そうした現実問題を十分に理解した上で、接客マニュアルの使用、ホスピタリティーの向上に努めてほしい。
	区民ニーズの抽出と対応	アンケートや直接の意見、センター委員会などにより区民ニーズを把握し、事業へ反映していきます。	自主事業開催時には欠かさずアンケートを取り、市民の皆様のご意見を集約してニーズに応えるようにしています。また、センター委員会からのご意見やご利用者様からのご意見を精査し、運営に反映させています。	自主事業アンケートの集計を、その他のモニタリングと並行して施設運営の参考にしています。また、お客様との対話がニーズ把握の最重要ポイントと考え、積極的なご意見聴取(情報収集)を行い運営に反映させています(職員会議での報告・検証・改善点の修正と実施等)。また、センター委員会でのご意見・指摘事項・改善点などの内容は、協議を重ねた上で施設運営に役立つよう活用しています。(事業体内での指摘事項の検討と修正・他)今後は、自治体との連携を軸に、区民ニーズへの対応を充実させたいと思います。	A	事業ごとにアンケートをこまめにとり、職場内で共有し、施設運営に生かしています。また区へ提出する報告書へ内容と対応を記載するなど開かれた広聴を心がけています。	A	A	・区民ニーズへの対応には、大いに評価したいが、舞台機構及び劇場関係者についての対応には、専門的な知識を有する必要がある、それらに関しては、あくまでも「ニーズ」ではなく、自己啓発が管理者に求められるだろう。
	苦情処理の対応と反映	お客様からの苦情をスタッフで共有し、改善に結び付けます。	「クレーム0」を達成目標にし、ご意見を施設運営のプラス要素にできるよう職員教育を行っています。お客様からのご意見は、苦情・クレームを含めて全職員で把握し、素早く適切に対応できるよう研修を重ねています。(接客マナー研修・他)	苦情・クレームにつながりやすい要素を把握し、それに備えることで業務上のリスク軽減を図っています。また、その原因となる要素を具体事例として抽出し、ケースに応じて適切な対応・処置が取れるよう研修を行っています。全国に展開する共立グループが保持する事例と対処ノウハウを活用し、研修等で苦情・クレームの予防に取り組んでいます。今後は、お客様の意図する部分を的確に察知し対処できる職員教育を充実させたいと思います。	A	クレームを共有したり、区への報告書へ内容と対応を記載するなど開かれた広聴とクレームの低下に努めています。	A	A	・クレーム予防に関する取り組みについては、管理者側のノウハウが巧く活かせる体制が整っているものと判断する。

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	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							
(4) 地域文化施設としての適切な組織運営と専門的な人材確保と育成								
	高い意欲と経験の有する人材の確保・育成	文化施設運営のための高い意欲を持った人材を確保するとともに、研修などを通じて育成を図ります。	今期指定管理期間において、運営組織を支える人材の質的充実に取り組んでいます。人材確保にあたっては適性と能力を重視し、意欲的で高い専門的知識を持った人材を各文化ジャンルに配置しています。また、各種文化事業研修への参加を積極的に行い育成を図っています。(公文協文化事業研修・他)	A	区民文化施設の意義と、目的を十分に理解した人材の確保を心がけています。OJTを通じて、スキルアップや、他事業への参加など人材育成に取り組んでいます。	A	A	・演劇専用ホールの使用目的としては現状評価として、特に音楽関係の利用率が、上回っているように感じる。純粋に舞台芸術領域を区民の文化そのものと一致させるのは不可能であり、この点をクリアさせるには、指定管理者としての責務を超えた次元でもある。特に劇場運営としての知名度の向上、上演内容のレベルを含めた諸々は、単に区民利用施設の機能とは別次元として扱うべきである。 ・芸術文化研究を専攻する大学生、大学院生を人材として確保・育成することは考えられないか。 ・ノウハウがあるからこそ、お金が必要という中で人材確保をよくやっている。 ・劇場の方向性がない、舞台監督の不在という部分をコンセプトを持った大学院生等を活かしていけないか。
	適切な組織運営	共同体としての人材・ノウハウの協力体制をとりながら、適切な組織運営に結び付けます。	構成団体との定期的(月1回)な運営会議を開催し、情報共有と運営方法の協議を行っています。また、施設管理面を担当する企業との連絡を密にすることで、修繕案件の実施や水光熱費の抑制に適切な対応を取ることが出来ています。	A	共同事業体として、それぞれ得意分野としての力を発揮するにとどまらず、アズビルアワードを実施するなど進取の精神も、組織として持ち合わせています。	A	A	・施設管理上の組織運営については、大いに評価できる。しかし、施設の経年劣化問題は、あくまでも舞台を区民利用中心に考えるか、区民の福利厚生も含めたエンターテイメントの提供も加味する点か、それによって大きく左右されるかで今後検討していく必要があるだろう。
3 施設の維持管理について					評価			
	(1) 設備・備品の適切な維持管理と環境の維持	法令や業務の基準に定める内容に沿い、安全面に配慮し、適切な保守管理を実施します。また清潔な環境を維持するため、清掃業務を適切に実施します。	適切な施設保守管理を行うため、業務水準で定められた施設設備点検の他に定期的な自主点検を行い、安全の確保に努めています。また、日々の施設管理業務と清掃業務を重視し、快適な空間を維持する取り組みを行っています。	A	法令や業務の基準に定める内容に沿って適切な保守管理を行っています。また利用者の立場に立って、清掃に関しても適切に行われています。	A	B	・安全・安心は公共施設のみならず、どの劇場でも当然なことであり、特段特化した内容も見受けられない。 設備として施設内壁面等の劣化、またロビー設備では図書スペースでの使用停止(ビデオ視聴)スペース等の放置状態も見受けられた点、細かな環境整備意識にも更に努力して頂きたい。 ・カフェフォンテにてモニターでホール内の公演が見られる、利用のオプションでコーヒーやワインが飲める、すぐに出てくる椅子・テーブルがあるといい。 ・スタッフがご飯を食べられるスペースがない。 ・図書スペースを活かせるといい。 ・階段の上の傘立てが景観を損ね残念。 ・トイレ・足元の人感センサーの導入すべきである。 ・地元の喫茶店からケータリングができるといい。
	(2) 効率的な施設・設備維持管理	省エネなど環境への配慮した施設運営を心がけます。	震災後から実施している館内照明16%削減と室内空調機温度設定での努力を継続して行っています。また、クールビズ・ウォームビズも継続実施しています。館内照明の省電力型電球の導入も可能な範囲で行っています。	B	環境への取り組みは、光熱水費等の節減を図っていただいておりますが、提案書にある内容について、自己評価のとおり実現をしていただくよう希望します。	B	B	・設備促進案の展開としてホームページの活用など一定の評価をしたい。が、現状として、区民利用の利便さばかりが強調され、劇場本来が持つ専門性やブランドイメージは皆無かと評価する。上演や企画における良い意味での差別化は必要だろう。 ・自己評価の通り更なる努力をお願いしたい。

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	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						
4 収支について							
(1) コスト削減への努力	事務費を中心とする経常的経費について削減努力を行います。	過去の実績を精査し、予算消化において費用対効果を意識した取り組みを行っています。事務費の中の消耗品費と什器備品購入費に関しては、約25%の削減を達成しています。また自主事業支出においても同様な取り組みを行い、これまでにない評価をいただいています。	経費削減への努力は、指定管理者の責務のみならず、区民サービスに直結する重要課題と考えます。貴重な文化予算の執行にあたり、無駄と無理を避けた事業運営を心掛けています。予算科目ごとに実行値目標を設定し、具体的に細かなコスト削減への努力を行うと共に、お客様サービスへのマイナス影響にならないよう、効率性を重視した取り組みを継続します。	A	事務費や光熱水費を中心とする管理費の削減努力をしていますが、結果として、電気代等の値上げもあり経費節減につながっていません。また、固定費、特に人件費の割合が高く、利用者サービスとの比較考量のもと検証をしていく必要があります。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コストの削減は、三年前の東日本大震災以降、特に電気の節電は原子炉の停止により、その影響として今後も重要な課題である。経費節減は必要不可欠であるが、公共施設だからこそ、その利益とは関係なく、利用者へ節電意識をもってもらうきっかけにもなることができるはずである。区民の納得できる削減であってほしい。</li> <li>・経費節減の努力は見えるが、平成24年度の収支予算における支出より、平成24年度の決算による支出のほうが多かったことの原因が主に光熱水費の増加となっている。</li> <li>・ガス・電気料金の値上げは、年度の初めにはある程度予測ができる事であり、収支予算に光熱水費の増加を予測し、他の経費をもっと削減努力をするか、収入の増加策を考えるべきである。具体的に細やかなコスト削減への努力を行うとあるが、どこまで細部にわたって検討しているのか、光熱水費の増加を予測できないで、少し疑問を感じる。</li> <li>・エコ活動を利用者から引き出せるようなものがあるといい。</li> </ul>
(2) 収入向上への努力	自主事業の効果的な展開や、補助制度の利用など様々な工夫によって収入の増額を図ります。	区民ニーズに合わせたバラエティー豊かな自主事業ラインナップを実施し、顧客満足度の向上に努めています。その成果として、アンケート回収率の増加や市民参加型事業への参加者数の増加という結果を得ることができました。また、自主事業案件ごとに助成金獲得を検討し、収入増加への取り組みを行っています。	平成24年度より、自主事業コンセプトに「ものづくり・なかまづくり・ゆめづくり」というテーマを加え、企画立案に具体性のある目標設定ができる環境を構築しました。継続性のある事業には基本的な方向性を示し、単発的な事業では新たな発想と区民ニーズを取り入れやすい事業展開を行っています。収入増加への先行投資的な実施事業も含め、長中期的視野の基に指定管理者としての提案内容を実行しています。今後は、補助制度を有効利用し、より効果的な事業展開が具体的にできるよう努力します。	A	利用料金収入及び自主事業収入とも、予算額には達しませんが23年度と比較し伸びており、利用促進策と連携して、努力をしています。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己評価にあるコンセプトについては大いに評価できる。また目標設定については、より高い理想実現に向け、努力して頂きたい。又、区民の利益とは何かについて考えれば、施設の果たす役割として、個人商店や個人事業主との連携を想定した相互利益関係の構築も重要である。あくまでも区民の利益、ニーズの多様性にも対応した事業展開を期待したい。</li> <li>・なるべく助成金よりチケット収入増加に努力されたい。</li> <li>・上記のコスト削減への努力と一体で考えなければいけないが、これも平成24年度の収支予算より決算による収入の方が少なかった事、経費の増加が見込まれるのであれば、収入の増加をより一層深く掘り下げて考えるべき策である。</li> </ul>

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	評価点	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							
<b>5 その他</b>								
<b>(1) 危機管理対策の充実</b>								
	危機管理マニュアルの作成・共有	防犯・防火や事件・事故などに関して、危機管理マニュアルを作成し、共有します。	新たに「危機管理対応マニュアル」を作成し、全ての職員が共通認識のもとに行動できる体制を作りました。災害や事故に迅速に対応するための研修・訓練を定期的(年2回)に行っています。それにより、数々のアクシデント事例に適切な対応がなされています。	前期指定管理期間で蓄積されたノウハウをベースに、アクシデントとトラブルに強い組織体質を構築しています。恒常的な危機管理を日常業務化し、常に対応できる準備を職員個々が行っていきます。また、大災害時に備え「防火防災管理者」の資格保持者(3名)を全営業時間に配置することで、来館者の「安全と安心」の確保に万全を期しています。また、ビル管理防災センターとの連携機能を充実させる取り組みに力を注いでいます。	A	危機管理マニュアルを作成するなど、前指定管理期間の業務をさらに進化させています。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な安全のための研修・訓練による危機管理の方針は大いに評価できる。また危機管理マニュアルの作成は結構だが、特に区民利用時におけるアクシデント発生時に管理者側による行動指示の更なる徹底と理解しやすいケース説明の方法開発も必要なものと考えられる。</li> <li>計画、実行、評価、改善の内、評価の段階における偏った自己分析にならないようPDCAサイクルの導入を確実に実質的なものとして運営できるよう更なる自己評価の精度向上に期待している。</li> <li>災害時、区民文化センターと公会堂と区役所で避難経路を確認するなど連携を深めた方が良い。</li> </ul>
	(2) 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用	日常的なデータを整理分析し、定期的に区への報告を行います。PDCAサイクルの趣旨と運用結果について、全スタッフで共有します。	自己評価とPDCAサイクルを有効活用するため、全職員共通の「業務マニュアル」を定期的に更新し、その内容を反映させた研修(年2回)を行っています。また、施設運営に関する数値集計は欠かさず行われ、分析結果は共有の情報として所持する体制を取っています。	施設管理面では、月々の数値集計及び報告とデータ分析を行い、施設運営の基盤としています。自主事業においても同様の業務が行われ、業務効率向上への的確な運用を行っています。基本的に業務の全てがPDCAサイクルで行われるため、効率の良い共有体制を保持できています。業務遂行機能を充実させるため、更なる取り組みを行います。	A	事業の主催者から意見を聞き、自己評価を行い、職員で共有するシステムを機能させています。	A	
<b>(3) 情報公開と個人情報保護への取り組み</b>								
	情報公開への取組み	情報公開の趣旨に鑑み、規定等を策定し、適切に運用します。	平成23年度より「指定管理者の情報の公開に関する標準規定」並びに「横浜市泉区民文化センター情報公開規定」を策定し、運用を行っています。	公共の文化施設として、横浜市の保有する情報の公開に関する条例の趣旨にのっとり、当事業体が行う管理業務に係る情報の公開を行います。「標準規定」並びに「情報公開規定」は、この公開に関して必要な事項を定めたもので、適切な運用を行っています。	A	情報公開については、市の規定に基づいて取り組んでおり、職員まで共有されています。	A	
	個人情報保護への取組み	個人情報を含む書類は、施錠できる書庫に保管します。研修を実施し、個人情報保護の重要性を共有します。	当事業体の扱う個人情報は、全て施錠された書庫やネットワークから遮断されたPCに保管され、具体的な取扱い規定に基づいて運用されています。また、個人情報保護に関する研修を年2回開催し、意識向上への取り組みを行っています。	平成17年4月に改正された「横浜市個人情報の保護に関する条例」とその取り組みに準じ、適性な取扱いで担保されるお客様の安心と信頼を、施設運営のための重要な要素と考えています。基本的な管理状態の保持は日常業務の中で行われ、研修においては横浜市民局の資料(「個人情報を守るために」「個人情報Q&A」等)などを使い具体的事例に備えた取り組みを行っています。	A	個人情報の管理については、職員に対する研修等を実施するなど、教育が徹底できています。今後、利用者が知りえた個人情報の保護の必要性についても啓発の取組を進める必要があります。	A	
<b>総合評価</b>								