

平成 30 年度  
横浜市神奈川区民文化センター  
指定管理者業務評価報告書

平成 31 年 3 月

横浜市神奈川区民文化センター指定管理者選定評価委員会

横浜市神奈川区役所地域振興課

<b>I</b>	<b>指定管理者業務評価について</b>	
1	協定の確実な執行	2
2	執行確認としての評価	2
3	評価の結果の通知と公表	3
<b>II</b>	<b>指定管理施設概要</b>	
1	施設概要	4
2	特徴と役割	4
3	指定管理者	5
4	指定管理者の基本方針	5
<b>III</b>	<b>評価</b>	
1	神奈川区民文化センターに対するモニタリング結果	6
2	評価	8
3	選定評価委員会総評	9
<b>資料</b>		
1	横浜市神奈川区民文化センター指定管理者選定評価委員会委員名簿	10
2	選定評価委員会開催経緯	10
3	横浜市神奈川区民文化センター指定管理者業務評価表	11

## 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。

○指定管理者制度において、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指定管理者が達成することを担保することによって、公の施設の管理運営者の制限が緩和され、民間事業者等でも公の施設の管理運営ができるようになった。

○従って、指定管理者制度では、公の施設の管理運営において「行われるべきこと」と「その達成の確認」という2点が最も重要である。

○指定期間を通じた日常業務における確認とともに、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。そのために本市の指定管理者制度では、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（業務報告）に基づき、指定管理者自らが、「業務の基準」の達成と「提案書」の実現を説明する必要がある。

○このために、指定管理者は年度の経営目標を設定し、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は、行政として評価を行う。

### ④外部委員による外部評価

○自己評価及び行政評価が適切に行われていることを客観的に担保するとともに、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

○これら4つの確認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、低い評価がある場合その改善を求める。極めて低い評価がある場合は改善勧告を行う。

○改善勧告を行ってもその改善が図られない場合には、指定の取消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

施設名称	横浜市神奈川区民文化センター かなつくホール
所在地	横浜市神奈川区東神奈川一丁目10番地1
施設規模	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上19階建ての地上1階から4階部分の各一部を専有（区分所有）
施設面積	延床面積 2,950 m <sup>2</sup> （区民文化センター維持管理共用部分含む）
施設内容	ホール（300席） ギャラリーA（136 m <sup>2</sup> ）、ギャラリーB（98 m <sup>2</sup> ） 音楽ルーム（68 m <sup>2</sup> ）、練習室A（30 m <sup>2</sup> ）、練習室B（34 m <sup>2</sup> ） 楽屋、情報コーナー・エントランスホール、ホワイエ、 区民文化センター専用搬出入エレベーター等
開館日	平成16年7月16日

### 2 特徴と役割

横浜市神奈川区民文化センターは、「区民文化を継承しつつ、新たに区民文化を創造、発信する文化活動拠点的形成」することを目的に、平成16年7月に開館した。JR東神奈川駅、京浜急行仲木戸駅から徒歩1分の再開発ビル（店舗・住宅等を含む）内に位置し、両駅とは歩行者専用デッキでつながれている。

基本構想の策定過程において、区民の意見を取り入れた施設となっており、演劇や音楽など幅広いジャンルの演目に対応するホールや、横浜市の区民文化センターで有数の規模を誇り、美術作品の展示・発表に適したギャラリーを中心に、音楽ルームや練習室などを備えている。

平成28年度からの現在の指定期間では、地域文化を創るコミュニティーネットワークのセンター（中心）として、「“普段着”の文化芸術の提供による区民の絆づくり」の場となることを目指し、文化芸術との「出会いづくり」、文化芸術を通じての市民・地域との「交流と仲間づくり」、質の高いサービスの提供による「満足づくり」を使命として運営を進めてきた。

事業として特徴的な取組としては、①「解説付き」「ランチタイム」「短時間」のクラシックコンサート等、文化芸術に気軽に触れられる機会の創出、②初心者でも馴染めるワークショップの開催、③地元のアーティストへの支援や子ども世代の育成、④積極的なアウトリーチ活動（施設外での芸術普及活動）等が挙げられる。これらは区民の文化芸術への関わりの裾野を広げ、区民の文化活動拠点の形成に寄与している。

これまでの取組からの実績を活かしつつ、神奈川区の文化振興に資する施設運営や事業の更なる展開が、神奈川区民文化センターの役割である。

<参考>

○横浜市区民文化センター条例

(設置)

第1条 地域に根差した個性ある文化の創造に寄与するため、横浜市に区民文化センター(以下「センター」という。)を設置する。

(事業)

第3条 センターは、次の事業を行う。

- (1) 文化活動のための施設の提供に関する事。
- (2) 文化活動に関する情報の提供に関する事。
- (3) 文化活動に関する事業の相談に関する事。
- (4) 文化事業の企画及び実施に関する事。
- (5) その他センターの設置の目的を達成するために必要な事業

### 3 指定管理者

- (1) 事業者 横浜メディアアド・清光社 共同事業体  
代表企業 株式会社 横浜メディアアド  
横浜市神奈川区栄町5番地1 横浜クリエーションスクエア4・5階
- (2) 指定期間 平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

### 4 指定管理者の基本方針

横浜市神奈川区民文化センターは、地域文化を創るコミュニティーネットワークのセンター(中心)として、「“普段着”の文化芸術の提供による区民の絆づくり」の場となることを目指し、文化芸術との「出会いづくり」、文化芸術を通じての市民・地域との「交流と仲間づくり」、質の高いサービスの提供による「満足づくり」を使命としている。

基本方針として、事業面では、①「市民の文化芸術活動の支援による心豊かな市民生活の実現」②「子どもたちをはじめとする次世代育成」③「アーティスト・クリエイターの支援による創造性を活かしたまちづくり」④「横浜らしい先進的な文化芸術の国内外への発信」を、運営面では、「常に利用者満足を意識し、高い満足度が利用促進に繋がる運営」を掲げている。

### Ⅲ 評価

#### 1 神奈川区民文化センターに対するモニタリング結果

##### 【状況】

- 日常業務については、月次の業務報告である「月報」において運営状況を確認した。
- 自主事業等の実施状況については、必要に応じ、区担当者が随時施設を訪問し、現場の状況を確認するとともに、状況報告を受けた。
- 現指定管理者は、第3期からの指定管理者として指定期間開始以降大きなトラブルもなく、利用者からの評判もおおむね良好である。

##### 【施設利用実績】

施設名	ホール	ギャラリー		音楽ルーム	練習室		全体	利用 人数
		A	B		A	B		
平成28年度利用率(%)	87	96	92	86	96	88	93	123,397
平成29年度利用率(%)	89	98	100	78	96	79	86	126,180

- 28年度比で29年度は利用可能数（利用枠）ベースの利用率は減少しているが、利用人数は約2,800人増加している。

##### 【自主事業実績】

内 容		アーティスト 支援事業	地域連携 事業	芸術鑑賞を 深める事業 (鑑賞型)	芸術鑑賞を 広める事業 (体験型)	合計
平成28年度	開催数	3	8	22	32	65
	参加人数	496	2,141	4,761	1,490	8,888
平成29年度	開催数	2	10	20	57	89
	参加人数	238	2,180	6,376	948	9,742

- 全体としての開催数、参加人数とも大きく伸展している。
- 「鑑賞型」公演の参加人数は大幅増。「体験型」公演は参加人数は伸び悩んでいるものの、公演数を大幅に増やし、文化芸術の裾野を広げる取組が窺える。

##### 【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、保守点検は適正に行われ、施設・設備ともに良好に管理されていた。
- 照明のLED化や使用していない部分の消灯等の節電対策を実施し、維持管理経費の節減を実現している。

### 【収支結果】

#### <収入の部>

- 利用料金収入・事業収入とも予算を下回るものの、改善傾向にある。
- 利用料金収入は、29年度は前年度比約1,277千円増加、自主事業収入は約1,745千円増加している。
- 収入合計としては、29年度は前年度比2,925千円程度増加している。
- 現状では利用料金収入、事業収入、収入合計とも予算を下回るが、大幅な改善傾向が窺える。

#### <支出の部>

- 公演数の増加等の事業の拡大もあり人件費は増加したものの、事務費、管理費等の管理コストが節減されており、適正な収支バランスへの意識が窺える。

### 【評価】

- 事業計画に基づき、目標の達成、区民参加の促進、利用率の更なる増加などに向けての取り組みが随所に窺われた。
- 事業収入の増加と管理コストの節減に取り組んでいる。
- 事業、運営、維持管理等全体を通じて、業務水準、サービス水準は達成されていると確認された。



## 2 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。
- 評点をまとめると次のとおりである。

施設名	評価軸（経営目標）		自己評価 （指定管理者）	行政評価 （神奈川区）
横浜市神奈川 区民文化センター かなっくホール	1	事業目標	5	5
	2	運営目標	4	4
	3	維持管理目標	4	4
	4	収支目標	4	4
	5	その他目標	4	4
	総合		4	4

### 【評価の基準】

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

### 3 選定評価委員会総評

選定評価委員個人別評価

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

#### 総評

- 横浜市文化施設として、幅広いジャンルで幅広い層に対して高水準の事業を企画し、多くの鑑賞者を集めて好評を博している。地元出身や若手のアーティストの活動機会の提供と育成を始めとする地域文化活動の活性化を強く意識しており、今後地域との連携強化も期待される。
- SNS・紙媒体のいずれにも注力し、幅広い発信力を持つ。定期的な研修により、運営スタッフには温かい接遇と改善への取組が身につけており、今後もCSの向上が期待できる。利用者の満足度・稼働率も高い。今後は利用者の反応・ニーズの調査手法等を工夫して未開拓分野へのマーケティングに繋げたり、今現在ホール内のイベントに無関心な人の興味を惹く告知の方法をさらに検討いただきたい。  
労働環境面では、業務量の増加を部署の垣根を越えて補い合っており、スタッフの信頼関係は良好で、仕事をする喜びが共有されているとのこと。高評価に値する。
- 施設・設備面では適切な保守点検が実施され、節電を始めとする環境への配慮を含め良好な管理がなされている。業者任せにせず全スタッフが施設の安全管理に関心を持ち、危機管理や施設・設備保守の水準向上を目指していただきたい。
- 収益改善に向けた多角的な取組がなされているが、助成金等獲得の苦戦が推察される。民間助成も含めて多面的かつ積極的な外部資金導入を期待したい。また、文化芸術は人が創り出すものであり、経費削減の名目によるスタッフ減員や賃金カットはぜひとも避けていただきたい。
- 定期的な防災、防犯訓練を行い、入館者の安全確保に努めており、コンプライアンスや情報の取扱にも全スタッフで取り組んでいる。訓練・マニュアルの点検、再構築など、今後もさらに積極的な取組を望みたい。

**資料**

## 1 横浜市神奈川区民文化センター指定管理者選定評価委員会委員名簿

★は委員長

氏名	所属
井手 美由樹	中小企業診断士
草加 叔也	有限会社空間創造研究所 代表取締役
佐藤 潮	神奈川区連合町内会自治会連絡協議会会長 ★
箕口 一美	東京藝術大学大学院 講師
若原 晃子	神奈川区文化協会 理事

(五十音順・敬称略)

## 2 選定評価委員会開催経緯

第1回委員会	日時：平成31年2月8日（金）10時00分から11時30分 場所：神奈川区民文化センター（かなつくホール）音楽ルーム 内容及び議題： （1）委員長の選任について （2）委員会内容の公開について （3）指定管理者の業務評価について
施設見学	日時：平成31年2月8日（金）11時30分から12時00分
第2回委員会	日時：平成31年2月28日（木）14時00分から15時45分 場所：横浜市神奈川区役所本館2階中会議室 内容及び議題： （1）指定管理者ヒアリング （2）横浜市神奈川区民文化センター指定管理者に対する業務評価のまとめ

目標		具体的な取組事業・業務	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						
<b>1 事業目標</b>			<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>		
ア 人材の育成を通じた地域文化振興への寄与	区民の文化活動促進のための多彩な文化芸術講座による知識や体験の提供	文化芸術講座やワークショップを実施する。				<p>○横浜市の文化芸術振興方針を踏まえた文化施設として、音楽、演劇、落語など幅広いジャンルを企画し、幅広い参加者、鑑賞者を集め、区民の利用促進に努めている。</p> <p>○広い意味での文化芸術活動を提示し、一定水準以上の参加者を集めていること、複数回にわたるワークショップが作品製作段階まで到達していることは評価できる。レジデントアーティストについては、彼らに定期的に会うことができることが刺激となり、公演への鑑賞者が増える好循環を期待したい。</p> <p>○舞台芸術公演では、出演者としてだけでなく、制作側・舞台技術側等での参加という方法もあることを示してはどうか。</p> <p>○開かれた施設として誰もが楽しめ、参加でき、交流を深められるという事業目標を掲げていることに大いに共感できる。より地域に根差した活動を期待する。</p> <p>○地域文化振興に寄与する人材育成と非来場区民にも足を運ばせようとする新たな切り口の創意工夫が丁寧に行われている。 企画立案・運営実施における経験値の高さと、弛まぬ研究・情報収集等の総合力が発揮され、この規模のコミュニティ指向芸術文化施設としては、かなくホールでは非常に高水準の事業が行われていると評価したい。</p> <p>○若手アーティストに活動の機会を提供すると同時に、コミュニティ向けの企画に参画・参与させる手法は、若手アーティストのインセンティブの向上と地域文化活動の活性化の両立を実現しており、特筆すべき優れた方法である。</p> <p>○初心者・子ども・青少年・親子など幅広い層への芸術の発信、地元出身のアーティストの育成、地域の文化活動への協力など、事業内容はとても充実しており、今後も継続を願う。これらの多彩な活動内容を、もっと広く区民に知らせることができる取組を期待したい。</p>	
	子ども青少年に向けた活動支援、利用促進	親子のためのコンサートやワークショップを開催する。					プロのアーティストから刺激を受け、小中学生が仲間と共に協力しながら高め合い舞台作品を創作し発表する「僕らの劇場」ワークショップや中学生以上20歳未満が出演できるバンド企画「ティーンズバンドサミット」、全館で1日子ども対象ワークショップを10以上展開する「KIDS DAY！」を開催した。
	区民の企画運営や専門知識習得のための人材育成の取組	区民が自らの手で公共ホールの文化事業を担うための実践的な事業を実施する。					関係が希薄になりつつある人間社会の繋がりをつくれる様な人材開発を目的にワークショップファシリテーターの養成講座「対話型芸術鑑賞ファシリテーター養成講座」「プログラミング言語Viscuitファシリテーター養成講座」「アレクサンダーテクニーク講師養成講座」を誘致している。
	地元出身や若手アーティストへの支援による地域の賑わいの創出	ロビーイベントの実施、地元出身や若手アーティストへの発表の場の提供を行う。					ホールは発表するだけでなく、創作し芸術文化を発信する基地でもあると考え、各室の空きコマを利用したり、発表の機会を提供する国内トップクラス、若手のレジデンスアーティストを置いている。ダンス:伊藤キム、パーカッション:神田佳子、演劇:柏木俊彦、ピアノ:倉田莉奈、ティンパニ:篠崎史門、室内オーケストラ:カメラータかななく、である。また、神奈川区在住の二ツ目の落語家「瀧川鯉丸」を応援し、他の二ツ目と共演をさせ、区民の皆様にも低料金で鑑賞いただけるよう「若手応援！若手寄席」を開催している。  ロビーイベントは「KIDS DAY！」で子どもたちとカラーセロファンで窓を飾ったり、ダンス、ミニコンサート等を実施している。また「おやじパフォーマー出舞一丁」による「おやじピアノホール」やJAZZに気軽に触れていただけるように作曲家の春畑セロリ、JAZZピアニストの北島直樹と即興でセッションをする「PLAY me!」を開催した。
イ 区民との協働事業	区民参加事業の実施	区民の積極的かつ活発な文化の発信を行う。					
	地域の文化活動の促進、区内施設の活動支援	区内小中学校、地区センター、地域ケアプラザなどと連携したコンサート等を開催する。					集まった誰もが踊れるダンスを創作し発表する「みんなでDance ♪Dance ♪ワークショップ」を開催し、みなとみらい地区での「ハマこいダンスフェスティバル」や「神奈川区民まつり」に参加した。  3日間のワークショップを中心に音楽、古典芸能、美術のワークショップを小学校、中学校で年間8校前後実施した。また、神奈川図書館でのチェロとリーディングプログラムや地域ケアプラザでの高齢者対象のダンスワークショップなども開催した。また、区役所、地域施設、学校、地域住民に声をかけ、社会問題や課題解決などの意見交換をする「神奈川区民と話す会」をH29年度から開催し、H29年度は「芸術文化によって笑顔にしたい身近にいる人」について話した。H30年度は一步踏み込み、区民の皆さんと事業評価のためのロジックモデルの作成にチャレンジしている。

目標		具体的な取組事業・業務	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					
ウ 高品質な鑑賞事業の実施	地域における優れた芸術文化とのふれあいの実現	多様な文化ニーズに応える高品質な鑑賞事業を実施する。				
	魅力ある公演による来館者の拡大	魅力ある公演による集客率向上と、初来館者の増加を図る。				
	横浜メディアアド及び清光社に蓄積されたノウハウ活用による文化事業	蓄積されたノウハウや他の指定管理施設等との連携を活かした事業を展開する。				
エ 多様な切り口による鑑賞事業の実施	関心の薄い層を喚起し、来館促進する取組	上質な音楽を気軽に楽しむことができるコンサートを開催する。				
	多様な世代層が来館できる機会の提供	さまざまな世代層を対象とした多種多様な事業を展開する。				

目標			具体的な取組事業・業務	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						
オ 情報、助言、相談、交流事業の実施	区民の芸術文化活動に対する相談、助言の実施	区民からの相談に応じることのできる体制をつくる。	講演会、および展示会希望者に対して、技術・芸術の相談を随時受けている。特に初めての団体についてはより丁寧な対応をしている。主催事業については表型業務(チケットもぎり、案内)などに館長以下、全員の事務所スタッフが携わり、来館者とは顔の見えるお付き合いをしている。また、直接来館、電話やEメールなどでの問い合わせに対しては丁寧な説明を心がけ、相手に不安を残すことなく、よりよい提案をしている。				
	地域の文化資源、人材に関する情報収集、及び発信	アーティスト、演奏団体、サークル活動、音楽教室等からなる文化支援の拡大を図る。	施設の空きを利用し様々なジャンルの若手からトップクラスまでのレジデンスアーティストに活動の場を提供し、技術の向上と神奈川区民への無料、割引料金での鑑賞機会やワークショップなどの体験の機会を設けている。若手アーティストはピアノの倉田莉奈、ティンパニの篠崎史門、また受賞歴のある若手中心に回ごとに招集する室内オーケストラのカメラータかなつ、演出家の柏木俊彦。トップアーティストはコンテンポラリーダンスの伊藤キム、打楽器奏者の神田佳子。また、ワークショップから発生したダンスグループやリーディンググループにも空き施設の貸し出しや助言なども行っている。				
	情報交流や交換が促進される仕組の提供	ホールで利用者が相互に情報交流できる仕組をつくる。	エントランスロビーにサークル掲示板を設け、情報発信が出来るようにしている。また、「神奈川区民と語る会」では様々な団体や個人に声をかけ芸術文化やかなつホールの取組についてざっくばらんに話す場を設けている。				

目標		具体的な取組事業・業務	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						
<b>2 運営目標</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
カ 顧客満足度の向上	区民ニーズ把握のための事業アンケート、意識調査の実施、市民アドバイザーの活用	区民ニーズが把握できるように、来場者や利用者に対するアンケート・ヒアリングの実施や、意見収集のための会議を開催する。				<p>○利用者のアンケートを実施し、企画にフィードバックするなど、地域を意識した運営を行っている。また、定期的な研修による運営スタッフのレベルアップやSNS活用による今日的な発信などにも努めている。</p> <p>○広報媒体の増加は、来客数の増加に直結しない。様々な観点による評価を測定できるような定期的な調査を実施し、未開拓なフィールドを見極めるマーケティング能力につなげるのが問われている。利用促進のために、利用の可能性がある団体へのアプローチなど具体的なアクションが今後必要ではないか。</p> <p>○舞台技術や広報、普及、アウトリーチ体験など劇場は多くのフェイズをインフラとして備えていることを活かし、アートマネジメント研修に限定せず様々な分野でのインターン受入も検討してはどうか。</p> <p>○スタッフの「気持ちよく利用していただきたい」との思いを強く感じた。今後ともCSの向上に期待したい。</p> <p>○SNSを活用した発信は以前から注目しており、特にFacebookでは、ホールの活動についての活きたレポートが主催者から発信されている。また、デジタル弱者への配慮も同時に行われており、紙媒体での告知の充実や来場者への温かい接遇など、コミュニティ指向のホールだからこそ必要な日常のインターフェースの充実がうかがえる。</p> <p>○従事者数が変わらない中での業務量の増加を、担当部署の垣根を越えた仕事の分配等により負担の偏りを防いでいる。この規模のホールとして、他に誇ってよい活動を支えるスタッフの信頼関係は良好で、仕事をする喜びが共有されているとのことであり、この点大いに評価したい。</p> <p>現状に満足せず、業務量と人員配置の再検討や、市内他施設の指定管理者であることを活かしたマーケティングのデータ収集の標準化も検討いただきたい。</p> <p>○利用者の満足度も高く、稼働率も高いのははずばらしい。予約システムやスタッフの応対も、常に改善への取組が行われているのは評価できる。しかし、ホール内施設の「ギャラリー」の存在そのものが外からは見えず、実施中のイベントがわかりにくい。区広報・区連会等の活用も含めて告知の方法をさらに検討いただきたい。</p>	
	スタッフの「おもてなし力」と専門性の向上	研修制度の充実等により高度な専門性を発揮する。					施設点検日を利用し、2～3ヶ月に一度、全体ミーティングや勉強会を実施している。また受付スタッフ13名や事業・運営スタッフに対して講師を招いて、演目に応じた接遇トレーニングを定期的に行っている。接遇や救急対応訓練に留まらず、ホールやギャラリーの対応に向けての相談や案内、説明する機能を高めることを目指している。ご来場のお客様への配慮、特にご年配及び障がいをお持ちのお客様への細やかな配慮を常に心がけている。
	市民の要望やクレームへの的確な対応	利用者の声を分析、全スタッフで共有し、事後の対応に生かす。					ご利用者からは様々なご意見、ご要望をいただいている。まずは、その方や団体を理解した上で、迅速かつ的確な対応を実践している。常にご意見やご要望等は連絡ノートによってスタッフが漏れなく共有できるようにしている。お客様のご要望に沿えない状況の場合には誠実に対応することで事態を深刻化させないよう努めている。
	予約システムの適正な運用	予約システムを適正に運用し、正しい利用方法を利用者に説明する。					受付スタッフ大半の勤続年数が5年以上になるので予約システムについては熟知している。ご利用者のお手続きに関して、漏れや不備がないよう的確に取り扱い、不可解な点があれば丁寧に説明をするなど心掛け、ご利用者にはご理解を得ている。かなったホールの施設利用が初めての方にも相手の状況に応じた適切なご案内を常に心がけている。イレギュラーケースにも運営スタッフと連携を取り、適切な対応に努めている。
キ 市民の利用を促進	利用促進のための取組	情報コーナーの活用による利用者の情報発信への広報協力、館内見学を実施する。					

目標		具体的な取組事業・業務	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					
	市民への広報媒体等の充実	催し物案内にとどまらず、新聞・TV、地域媒体といったネットワークを活用する。	ホール公演やギャラリー展示会など、毎月発行している「かなっく通信」やかなっくホールのホームページへの掲載サービスがあることを必ずお伝えしている。さらに主催者には一般紙や情報紙などのご案内を実践している。			
	ホームページ等インターネット環境の充実	利用者が必要とする情報を効果的に提供する。	H28年4月からかなっくホール公式ウェブサイトを一新した。施設利用者やかなっくホールでの催し参加者、公演チケット購入希望者、施設利用検討中の方まで、様々なニーズを持ってウェブサイトを訪れる方々に満足いただけるような構成とした。ツイッター、フェイスブックはタイムリーな情報発信の促進に加え、地域を超えたつながりを広げ、様々な情報交換を可能にした。			
	ホールホワイエ、エントランスなど施設の有効活用	かなっくホールの存在をPRするためのホワイエを活用した公演やイベント等を実施する。	ホールホワイエは開演前や休憩時間を快適に過ごしていただく一方で年間を通してホワイエコンサートやイベントでホワイエをフルに活用している。また駅側かなっくウォークからの視認性が良い立地環境にあることから、年間を通してシーズン装飾を施している。			
ク 効率的な組織運営、社会貢献	適切な専門スタッフの配置	スタッフの能力向上を図る。	運営、自主事業、舞台技術、施設管理、それぞれに経験者を配置し、豊かな知識と専門性を発揮した運営を行っている。自主事業においては各ジャンルのエキスパート能力に秀でた責任者を配置し運営チームと連携し、区民の方達の期待に応えられる事業展開をしている。運営及び施設管理においては毎月の保守点検日を利用し、全スタッフで定期的にミーティングを行うとともに、様々なテーマに取り組み、館全体のレベルアップを図っている。			
	顧客満足度を追求する適切な組織体制	共同事業体2社が情報を共有しながら、適切な経営を行い、業務改善に取り組む。	横浜メディアアド、清光社の2社がそれぞれの専門分野での特質や機能を活かすため、情報の共有を含め、運営上の課題について連携を密に取り、定期的に運営会議を開催している。			
	インターンシップの受入	地元の大学のインターンシップや職業体験への積極的な協力を行う。	コミュニティホールとしてワークショップやアウトリーチ活動を中心に青少年の健全育成に取り組んでいる。安定した継続のためにもこの分野に興味を持つ学生にそのノウハウを伝えようと積極的に大学に働きかけている。			



目標		具体的な取組事業・業務	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					
<b>3 維持管理目標</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
ケ 安全の確保、維持	安全、安心な管理システムの維持	安全第一を念頭に置きながら、効率的かつ環境に配慮した管理を履行する。				<p>○基本となる安全への配慮のみならず、環境への配慮や、節電にも配慮した施設の管理を実施している。</p> <p>○安全、安心な管理を行うためには、先ず危険因子の発見と対策が必要になる。全スタッフが施設の安全管理に関心を持つことで危険因子の顕在化が可能となり、それを共有、認識することが危機管理の第一歩となる。</p> <p>清掃・設備管理の遂行水準、内容について具体的な管理監督をするため、指定管理者として具体的な指針の検討が望ましい。</p> <p>○適切な保守点検が実施され、施設・設備ともに良好な管理がなされていると感じた。なお、ホール使用時には、主催者より災害発生時における対処方法について注意事項の伝達を必ず実施するよう指導いただきたい。</p>
コ 効率的な施設・設備維持管理	備品、特殊備品、設備の適切な管理	定期点検を実施する。				
サ 快適な環境維持管理	快適な環境維持管理	適切な環境維持管理を図る。				
シ 環境への負荷の軽減	ごみの削減及び廃棄物の適切な管理	横浜市が進める3R夢プランに取り組む。				
ス 施設予防保全への取組	中長期的な維持管理への対応	法令等に沿って、適切な保守点検等を実施し、中長期的な施設の維持管理に努める。				
セ 節電の推進	節電対策	東日本大震災を受け、横浜市から示される節電目標・対策に協力し、同時にサービスの低下に繋がらないよう工夫する。				
		労働安全衛生法に従い安全に作業ができるよう努めている。作業時に適切な人員と時間を確保し作業前に危険箇所を全員で把握したうえで作業を行う。火災や電気事故、エレベーター事故を防ぐため事務室の各機器の警報を注視し迅速に対応できるように努めている。緊急時の対応の為マニュアルを作り保守点検日に訓練を行う。またホール・ギャラリーの打ち合わせ時に避難経路や緊急対応の説明をしている。				
		年間スケジュールを作成しそれに従い適切な時期に設備の定期点検を行っている。異音や異臭などの故障の予兆が起きた場合は業者に相談し緊急点検及び修理を行っている。また現場設備員を配置し異常が起きた際に速やかに復旧できるように努めている。4台あるピアノは業務の基準の通り点検・調律を行うのはもちろんの事、状況に応じて追加調律を行っている。				
		通常清掃、定期清掃、空気環境の測定及び調整、害虫・ネズミ等の防除、給排水管理を行い環境衛生上良好な状態を維持するよう努めている。また開館中も清掃員の巡回を行い清潔な環境を保持している。				
		ごみゼロルート回収に参加し、同推進委員研修に積極的に出席、適切なゴミの分別・削減に努めている。また施設利用者との打ち合わせの際に、ゴミの持ち帰りの徹底をお願いしている。				
		予防保全を基本とし日常点検の際の異常な数値を迅速にフィードバックし維持管理に活かしている。また各保守点検業者と連携し故障した際に運営に影響の大きいものから、優先して早期に交換・修理をしている。				
		不要な照明器具を間引きし、時間による消灯も館内の状況を考えお客様の迷惑にならない範囲での細かな消灯を心がける。また一部照明器具は故障したのから順次LED化している。ホール空調は本番時間、人数、外気温湿度等の様々な要素を考え調整している。また春と秋の室内のみ暑い日の節電対策として外気冷房を主に使用している。各居室のエアコンについて節電へのご協力をお願いしている。				

目標		具体的な取組事業・業務	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					
<b>4 収支目標</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
ソ コスト削減への努力	効率的な運営により事務経費の削減に努める。	上記の節電対策を中心にその他、備品(コピー機、消耗品購入)、印刷物等は横浜メディアアド(本社)と連携を図り、単価引下の取組を行っている。				<p>○コスト削減の努力と共に、自主事業による収益の確保、外部資金の活用など多角的な取組が実施されている。</p> <p>○光熱水費が増額になっているのは、節電効果が働いてないことが懸念される。外部資金の導入について、助成金等獲得の苦戦が推察される。公的助成に加えて、民間助成も検討できるのではないか。もちろん、寄付や活動支援会員制度など外部資金の導入を積極的に図るよう検討いただきたい。</p>
タ 収益向上への努力	事業ごとの収支バランスの管理に努め、自主事業における実質的な収入の増加を図る。	事業費の削減に努める一方、各事業の質も高め、魅力を最大限アピールすることで集客に反映させ、満席の事業も増やすことにより収入増にも貢献した。				<p>○人件費・管理費で収入の82%を占める中での収支バランスを維持するのは大変と思うが、頑張っていたきたい。事務経費の削減が要と思われるが、スタッフの減員や賃金カットに繋がらないようにしていただきたい。</p> <p>○文化施設の運営費用や、事業費の大半は人件費や謝金が占めており、施設管理運営の質感は文字通りの「人手」のかけ方に左右される。文化芸術は人が創り出すものであり、成果に対しては応分の見返りがあるべきである。目標達成への貢献が適切に反映されるようになることを望む。</p>
チ 外部資金導入の努力	申請可能な助成金の導入を積極的に図る。	客席数300席規模のコミュニティホールとしては質の高い事業を目指しているが、神奈川区民の福祉の向上を図る上では、外部資金の導入は必要不可欠と考える。足りない資金に関しては公的機関や民間企業からの助成を積極的に申請している。				<p>○経費の節減等いろいろな取組は評価できる。民間企業等からの助成金獲得についても積極的に挑戦いただきたい。</p>

目標			具体的な取組事業・業務	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										
<b>5 その他目標</b>				<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>					
ツ 危機管理対策の充実	危機の未然防止	危機を予測し事前に対応できる危機管理マインドを持ち事故ゼロにする。	地震、風水害、その他の災害時を想定し訓練及び会議を行いスタッフの危機意識を高める。また不審者や犯罪予告等の情報をスタッフ間で共有し危機を未然防止できるよう努める。事故防止の為、作業内容の周知を徹底する。横浜市からの防犯メールの受信設定をし、いち早く近隣の状況を把握するよう努めている。				<p>○定期的な防災、防犯訓練を行い、入館者の安全確保に努めており、コンプライアンスや情報の取扱にも全スタッフで取り組んでいる。</p> <p>○ 緊急時連絡網や危機管理マニュアルを共有化し、業務日誌、業務引継ぎノート、清掃日誌等を作成しており、防犯面及び安定した運営を意識した体制となっている。今後もさらに積極的な取組を望みたい。</p> <p>○適宜実施しているアンケートは一定数の回答がなければ客観的な評価にはなりにくい。アンケートその他調査の実施内容・方法や、定性的な評価ができる指標等についても検討いただきたい。また、アンケートや苦情処理の対応も情報開示の対象として検討することが望ましい。</p> <p>○全体的には、各評価項目において高評価を受けるに値する。実際にスタッフの接遇を受け、スタッフの施設管理を含めた事業運営に対する積極性に感銘を覚えた。訓練・マニュアルの点検、再構築をお願いしたい。</p>				
	危機管理マニュアル等非常時対応の運用	危機管理マニュアルを作成し、全スタッフで共有を図る。	危機対応マニュアルを制作し全スタッフで確認できるよう備えている。また年2回防災・消防訓練の際に見直し常に最新の情報になるよう努める。								
テ 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用	業務記録、モニタリングへの対応	日常的なデータを適切に蓄積し、必要に応じて報告する。	施設の運営やスタッフの勤務状況について業務日誌、業務引継ぎノート、清掃日誌を毎日作成しているほか、週単位、月単位の施設点検記録も作成し、横浜メディアアド(本社)、神奈川区役所とも常時確認し、連携を図っている。自主事業においても終了後、すみやかに実施報告書を作成し、横浜メディアアド(本社)とも連携を図り、次回実施への課題解決に取り組んでいる。								
	アンケートによる自己評価	専門機関によるアンケート結果の解析を行うとともに、業務の改善につなげる。	施設利用者に対して施設利用の満足度やスタッフの対応について率直な意見を得るため、アンケートを実施している。その結果や対応策について館内に掲示するとともに神奈川区役所へ報告している。自主事業については公演実施の都度、アンケートを行い、公演内容等の評価をいただき、今後の自主事業の参考にしている。								
ト 法令遵守		公共施設の管理運営者として、平等・効率的な運営を目指すため、法令遵守及び全スタッフのモラルの向上を徹底する。	スタッフ向けのミーティングや勉強会を通じて、公平・効率的な在り方について、情報の共有やお互いの意見交換を行い、モラル向上を徹底している。								
ナ 情報公開、説明責任の的確な実施	情報公開への取組	横浜市の情報公開制度に基づき、適切に運用する。	横浜市の情報公開制度に則り、毎年、年度計画書・事業報告書及び収支決算書を作成し、神奈川区役所へ提出している。かなっくホールとしても、公開請求の内容を鑑みて、適宜、対応している。								
	個人情報保護への取組	横浜市及び自社の個人情報保護の指針に従って厳密に運用する。	横浜市及び横浜メディアアド(本社)が定めた「個人情報の保護に関する規定」に基づき、適正に取り扱うとともに定期的に個人情報保護に関する研修等を実施し、個人情報の取扱についての意識を周知、徹底している。								
<b>総合評価</b>								<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	