

平成 29 年度
横浜市港南区民文化センター
指定管理者評価報告書
(案)

平成 31 年 月

横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会

横浜市港南区役所

目次

I	指定管理者業務評価について	P 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	横浜市港南区民文化センターの概要	P 4
1	施設概要	
2	施設の役割	
3	これまでの運営状況	
4	施設の基本的役割（第3期指定管理者選定の公募時に示したもの）	
5	指定管理者	
III	評価	P 7
1	行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認	
2	評価（自己評価、行政評価、外部評価）	
3	横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会による総評	
IV	資料	P11
1	横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会委員名簿	
2	横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会開催経緯	
3	平成29年度横浜市港南区民文化センター指定管理者評価表	

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使命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、指定管理期間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」の実現を検証することが説明責任としてある。
 - このために、年度目標を設定し、行政との協議によって両者共有の目標を設定する。これが目標であり、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、年度目標の

達成について行政として評価を行う。

④外部委員による外部評価

○ 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。

＊今回、横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会要綱に基づき、平成29年度の指定管理者の業務に関する評価を平成30年度に実施した。

3 評価結果の通知と公表

- 「2 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、指定の取消しをも含む処分を行うことがある。

II 横浜市港南区民文化センターの概要

1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市港南区民文化センター 「ひまわりの郷」
- (2) 所在地 横浜市港南区上大岡西1-6-1
- (3) 施設規模 延べ床面積 2,834 m²
- (4) 内容 ホール(381席)、ギャラリー(124 m²)、音楽ルーム(43 m²)、練習室(2室)、会議室(定員36名)、楽屋、情報コーナー 他
- (5) 特徴

(ホール) 木の温もりが優しいシューボックス型のホールで、楽器の響きが隅々までクリアに美しく伝わります。客席がステージを取り囲むバルコニー式の構造が舞台と観客の一体感を高め、客席の反応を演奏者にダイレクトに伝えるホールとなっている。また、舞台の一部が可動式になっており、舞台の大きさを公演内容に合わせて変更することができます。室内楽、ピアノ独奏、コーラスから、オーケストラ、演劇、映画会まで、公演形態に応じた最適な舞台づくりが実現できる。

ア 客席・舞台の使用例

(ア) 標準形態

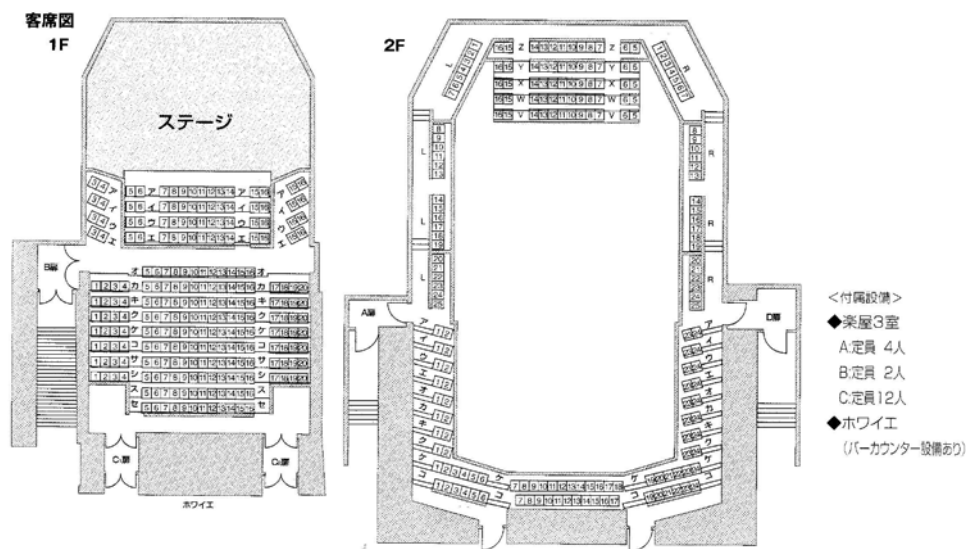
客席数：381席 舞台：間口12.8×奥行8.8m

(イ) オケストラピット使用時

客席数：333席 舞台：間口12.8×奥行8.8m

(ロ) 客席最大時

客席数：429席 舞台：間口12.8×奥行4.9m



(ギャラリー)

美術・工芸作品の展示・発表に最適な空間です。可動展示壁により多彩な展示壁面を構成でき、大きな絵画や書道作品の展示に対応できるよう、ピクチャーレールは2種類の高さを備えている。固定の壁面と可動展示壁を合わせ、展示可能な壁面は最大69 m²になる。

- (6) 開館 平成9年7月7日

2 施設の役割

横浜市港南区民文化センター（以下、「港南区民文化センター」という。）は、区民の文化振興の拠点として、区民に対しより開かれた身近な施設となることが期待されている。そのため運営にあたっては、地域での文化活動の現状や歴史及び地域特性を踏まえることが求められる。

＜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こと。
- (2) 文化活動に関する情報の提供に関すること。
- (3) 文化活動に関する事業の相談に関すること。
- (4) 文化事業の企画及び実施に関すること。
- (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 これまでの運営状況

平成9年7月の開館以来、港南区における芸術文化活動の中核施設として、横浜市内の主要ターミナルの上大岡に立地する利点を活かしながら施設運営を行ってきた。市営地下鉄・京浜急行・バスターミナルなど交通機関の集積している利便性もあり、利用率も非常に高く、多くの文化団体及び文化活動者の活動拠点となっている。

また、区内の文化活動団体の支援や鑑賞事業、文化活動の奨励、学習やワークショップなどの育成事業を多彩に開催してきており、今後さらなる取組が期待される。

4 施設の基本的役割（第3期指定管理者選定の公募時に示したもの）

ア 文化活動のために施設を提供すること（貸館）

- ・区民文化センターが備える各室は、地域の施設の中で最も文化活動に適した仕様である。音楽、演劇、ダンス、美術などの文化活動の場となることを想定している。
- ・区民が気軽に利用し、日常的に文化活動を行う場となることが貸館の目的である。
- ・場の提供を通じて、地域の文化活動の振興に寄与する。

イ 区民に芸術文化に触れる機会を提供すること（自主事業）

- ・自主事業が、地域にとっての「世界の窓」となり、地域の文化活動が発展するための起爆剤となり、オリジナルな文化活動を創造する契機となることを目指す。
- ・自主事業を行う意味は大きくは3つある。
 - 1) 優れた芸術文化活動に、身近な場所で触れることで、地域住民が文化芸術の世界の広さ、多様性に触れるきっかけとなる。
 - 2) 自主事業へ様々な形で関わることによって、区民の文化活動の刺激となり、地域の文化芸術活動を活性化する。
 - 3) 区民オペラ等オリジナルな作品の制作を通じて、地域独自の文化を創造する。

ウ 地域文化を支える人材育成を担うこと（次世代育成、ボランティア等）

- ・区民文化センターは、地域文化をつくり、支える人材を育て、サポートする。
- ・地域文化の創造に寄与する新進アーティストの支援や、様々な文化事業を支えるボランティア等への参加を促す。
- ・地域での文化活動を主導する人材の育成をすすめる。
- ・区内の学校で芸術文化教育プログラムを提供する。

- エ 文化団体・文化活動をする人の支援
- ・文化団体や文化活動をする人の相談に応じ、文化活動を支援する。
 - ・区民文化センターで行われる利用者の催しの広報を支援する。
 - ・区内の文化団体等の情報を集め、広く周知することで、団体相互の活動の活性化につなげる。
- オ 地域のネットワーク形成に寄与すること（文化的コモンズ）
- ・施設中での活動だけではなく、文化関係に限らない地域の様々な施設や団体（町内会、福祉団体、商店街、他の公共施設等）と様々な機会を通じて連携関係を築くとともに、共同で事業を実施することなどを通して、地域のネットワーク形成（文化的コモンズの形成）を牽引する。
 - ・そのため、文化に限らず、地域の様々な団体や施設について、リサーチして把握する。
 - ・施設外での様々なアートプロジェクトを支援するなど、地域文化のコーディネーター役を担うことで、地域の様々なつながりづくりに貢献する。
- カ 様々な区民の社会参加の機会をつくること（ソーシャル・インクルージョン）
- ・文化芸術に関心があり、施設に来場できる人だけを対象とするのではなく、区全域を対象とし、施設に来場できない人、文化活動への参加が難しかった人も対象として、事業展開を行う。
 - ・文化活動によって、様々な境遇にある区民の社会参加の機会をつくる。

5 指定管理者

- (1) 事業者名 京急グループ共同企業体
〒233-0002
横浜市港南区上大岡西1丁目13番8号
代表団体 株式会社京急アドエンタープライズ
構成団体 株式会社クラフト
京急サービス株式会社
- (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

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント	
評価項目	目標水準						目標水準根拠
1 職員配置・育成							
(1)運営組織の構造、開館時間の勤務シフト、休館日設定の考え方	【運営組織の構造】 ・各構成団体の専門性と地域の力を融合させた運営と一元的な施設管理により、港南区民の文化芸術活動を支援します。	提案書 P11	A	A	A	<p>○各構成団体の専門性と地域の力を融合した運営が出来ている。また、区民参加型事業、記念事業で利用率、利用者数ともに伸びている。</p> <p>○館長と副館長という体制は、どちらかが地域との連携などで館外の活動に出かけることができやすく、結果としてアウトリーチ活動が年8回できているなどの成果に結びついている。</p> <p>○開館中の巡回警備や館内の清掃等もきちんと行われ、安全面や衛生面での配慮も行き届いている。</p> <p>○休館日の専門業者による点検修理実施やスタッフ研修を行っていることは利用者にとっても有益である。</p> <p>○職員、スタッフの配置・シフトについても適切と思われる。</p> <p>○特に「運営組織の構造」において、明確な目標設定の仕方に工夫が求められる。</p> <p>○運営協議会については、組織上館の運営を評価する位置づけとなっているので、事業実績・事業計画の報告にとどまらず、より有効に機能させることが求められる。また事業報告書上での開催報告の記載をより詳細に行ったほうがよい。</p>	
	【開館時間の勤務シフト、休館日設定の考え方】 ・休館日は、施設の安全維持と衛生管理のため、利用率の低い第3水曜日に設定します。また、この日を利用して施設スタッフの一斉研修や訓練等を行います。	提案書 P12					管理運営に関する基本協定に基づき、年末年始及び施設点検日(月一回)を休館日としています。2月、8月は更に1日の休館日を設けています。休館日には、施設設備の点検のほか、1年に2回の職員全体研修を行いました。(防災避難訓練、救急救命訓練、入社時研修、個人情報保護研修、人権研修)
	・職員の勤務体制は、原則早番と遅番の2種類を原則とし、週休2日、連続5日勤務までとします。						勤務月の2か月前からシフト表を作成して、欠員が生じないようにしています。また、一定の人に偏りがでないように、かつ、連続5日間勤務を上限とした、シフト表を作成しています。29年度は、計画に基づき、体制を組み、問題なく執行できました。
	・サービスカルチャースタッフについては、3つの時間区分ごとに5名ずつの人員を揃え、常時2名ずつが勤務します。						勤務月の2ヶ月前からシフトを作成に取り掛かり、スタッフの勤務希望に沿えるようにシフトを調整、直近に対応不可が生じないようにしています。29年度は、計画に基づき体制を組み、問題なく執行できました。
・清掃スタッフについては、3つの時間区分に分かれた3名が各日従事します。	開館前の早朝清掃はもとより、会館中も定期的に巡回して、施設の清掃、施設設備の不備発見に努め、点検を行っています。(日常点検の実施) 29年度は、計画に基づき体制を組み、問題なく執行できました。						
(2)必要人財の配置と職能、主要人財の能力担保	【必要な人財の配置と職能】 ・スタッフについては、専門的な人財を確保して責任者を選任します。	提案書 P13	B	B	B	<p>○区民文化センターのような高度な専門施設については、国家資格制度や専用の養成制度などが構築されて専門職が輩出される仕組みが必要だと考えるが、そのような人材供給体制がない中で、館長、副館長以下舞台関係スタッフについて、一定以上の経験者を配置し、適切な人材を確保できていることは評価される。</p> <p>○内部研修については、内容は良いと思われるが、年2回の実施では少ないと考えられる。</p> <p>○外部研修にも積極的に参加し、情報共有していることは評価できる。</p> <p>○事業報告書上での研修の実施報告については、実施日、参加者数等を記載して一覧にしたほうがよい。</p>	
	・地域の情報やネットワークを利用者のニーズ分析や地域連携に活かすため、地域からの雇用を優先して取り組みます。						<p>舞台・照明・音響の経験豊富なスタッフを揃えています。また、館長には、29年度から新たに区民利用施設管理運営の経験者を、副館長には、当施設の運営管理に長年のキャリアを持つ職員を、また、運営職員には、構成団体から適材を選任し、配置しました。</p> <p>29年度当初、カルチャースタッフに一名欠員が生じましたが、空白が生じないように即補充することができました。30年度に向けては、現カルチャースタッフ、事務アルバイトも含めて、改めて公募及び選考を行いました。(平成30年2月に実施)</p>
	【主要人財の能力担保】 ・館長以下全員の必修の全体研修は月1度の休館日等を利用して年2回程度実施します。	提案書 P14	B	B	B		
・必要があれば、積極的に外部への見学・研修参加を行います。	<p>内部研修としては、年2回次のテーマに沿った研修を実施しています。</p> <p>○防災避難訓練 ○救急救命訓練 ○業務研修 ○個人情報保護の取り扱い研修 ○人権研修 また、新人採用時の導入研修を行っています。</p> <p>外部研修としては、市内の情報交換を主に行う市内区民文化センター館長会議(1回/2月)、県内文化センター会議(1回/年)や区内の関連区民利用施設との連絡・交流会(2回/年)に出席し、情報提供、情報共有及び研鑽に努めました。また、市主催の予約システム担当者研修、公共建築物の保全に関する研修に出席しました。</p>						

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準 目標水準根拠					
2 事業						
(1) 文化芸術の鑑賞、創作活動の機会の提供	<p>・地域文化の拠点として文化情報の発信基地になります。</p> <p>・幼児から熟年層までの幅広い世代が楽しみ、また区民ニーズに応じた多彩な文化事業を開催します。</p> <p>・文化に関する相談窓口を設置し、いつでも相談できるシステムを構築します。</p>	<p>提案書P15</p> <p>主催事業ではクラシックをメインにしつつも、ジャンルにとらわれない多彩な文化芸術を発信(鑑賞事業、体験・参加・学習事業)。区内で活動する文化芸術団体、個人等との共催・協力し、幅広く多くの情報を発信しました。</p> <p>乳幼児から親子で鑑賞できるキッズコンサート、低料金で鑑賞できるクラシック音楽シリーズ、邦楽、古典芸能、若手音楽家演奏会、聴覚障害者も参加するミュージカル、シニア向け講座等多くの市民・区民に向け、多種多様な事業を実施しました。</p> <p>区民が文化に触れる機会の拡充に向けた事業展開を行う中、区民企画型の創作活動や区民の主体性を持った文化芸術活動に関する相談を受ける窓口の設置等有効なシステム構築に向けた検討を行いました。実際のところ日常的に相談を受け付けており、窓口を設ける必要をあまり感じませんでした。</p>	C	C	C	<p>○主催事業を通して、地域文化の拠点としての役割を果たしている一方で、情報の発信手段であるホームページについては改善の余地がある。</p> <p>○幼児から熟年層まで幅広い世代向けのコンサートや講座の実現が出来ている。更に地域に特化した特色ある事業の展開、実施が期待される。</p> <p>○アウトリーチ活動を含む区民との協力・連携の中で自然に館の専門性が生かされ、結果として実質的な「相談」業務となっていると思われる。</p> <p>○運営やイベントを通じての相談とは別に、文化に関する相談窓口の設置について、今後検討が求められる。</p>
(2) 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	<p>・地区センター等との連携と協働体制づくりを行います。</p> <p>・近隣教育機関、自治会、商店街等と連携し交流を深め、ネットワークの強化、協働体制づくりを行います。</p> <p>・担い手育成講座等を通じて、区民文化活動の機会の創出と参加意識の醸成を図ります。</p>	<p>提案書 P19～P20</p> <p>区内公共施設、地区センター、コミュニティハウス、療育センター等、区内施設で互いの主催・共催事業への公演実施や音響機材、オペレーター等の技術協力。各施設の担当者との情報交換を行いました。アウトリーチ事業については、29年度は5回実施の予定でしたが、各施設の担当者との情報交換を重ね、互いのスケジュール等情報共有した結果、音楽鑑賞公演、技術協力などで8回実施することができました。</p> <p>区内障害者地域作業所と連携し、製品頒布の場の提供。区内の地域療育センターと共催で児童への工作教室アウトリーチを実施、特別支援学校を含む区内小学校3校に文化芸術教育プラットフォーム事業を実施しました。また、地域の商店主や企業、隣接百貨店などとの連携を密にしながら、人財の活用、協力を得て、みんなで地域の文化芸術を創る機運を盛り上げる努力をしました。</p> <p>地域事業への参画を意図されている方を対象に区民活動の担い手育成講座、文化活動ボランティアを公募等の実施します。</p>	B	B	B	<p>○地区センター等区内施設、地域作業所との連携はできている。</p> <p>○近隣教育機関、自治会、商店会等との連携について、具体的な取組が求められる。</p> <p>○担い手育成講座等による区民活動の参画推進への取り組みが求められる。</p> <p>○文化活動ボランティアの育成について、普段の区民との連携活動の中で、意識して人材の掘り起こしを進めていくほうが効果的と思われる。</p>
(3) 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人財育成						
① 市民協働	<p>【創作活動を通じて】</p> <p>・市民と共に、文化事業を通して市民の参画を図り、市民と共に運営する区民文化センターを目指します。</p> <p>・より広いエリアに協働の場を創出し、身近に参画可能な【居場所】と【出番】を実現します。</p> <p>【スタッフとして】</p> <p>・カルチャースタッフとして地域の方を採用し、区民目線でのサービスを実施します。</p> <p>・ボランティアスタッフとして区民を公募し、職員と協働で区民文化センターの運営を支えます。</p> <p>・区民プロデューサーとしてアウトリーチの事業に参加し、港南区全域への文化普及の担い手として活躍します。</p>	<p>提案書 P23</p> <p>幅広い年齢層を対象にした市民参加型のファミリーミュージカルや高校生が準備段階から主体となって運営・実施するダンスコンテスト、区内小学生を対象にしたクラシック演奏会を区民管弦楽団との共催で実施。幅広い年齢層対象の器楽ワークショップ、手話体験講座を開催しました。</p> <p>アウトリーチ事業のみならず、楽器演奏を中心としたワークショップを開催、そこへの参加者が、点(館)から面(地域)へと踏み出す行動の支援を行いました。</p> <p>提案書 P24</p> <p>平成30年度4月からのカルチャースタッフ、事務アルバイトとして、平成30年2月、募集・雇用を実施しました。 <カルチャースタッフ、事務アルバイト17名採用者の在住地> 港南区10名、磯子区4名、金沢区1名、南区1名、他1名</p> <p>主催事業や運営業務に参加してもらう区民ボランティアを公募し、マナー、法令、制作運営知識等の講習後、レセプション業務を中心に職員と協働で施設運営を行なってもらう計画ですが、今のところ公募の実施に至っていません。</p> <p>育成講座を経て主催事業の企画、運営に参画し、制作者として経験を積ませて、アウトリーチ等の事業を担う区民プロデューサーを育成します。</p>	C	C	C	<p>○ストリートダンスコンテストは、高校生が中心となり、小中学生も参加し、今後も市民の参画が期待できる事業と思われる。</p> <p>○アウトリーチ事業やワークショップの開催により市民参画の機会を支援出来ており、今後の活動も期待される。</p> <p>○カルチャースタッフ・事務アルバイトの採用を地元からすることで、より地域に根差した施設運営が期待される。</p> <p>○区民ボランティア・区民プロデューサーの育成には時間がかかると思われるので、継続的に実施していくことが求められる。</p>

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準 目標水準根拠					
②市民主体の活動の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の創作活動を支援します。 ・タブレットを活用し、映像により施設の使い勝手、見え方をご案内します。 ・団体の会員募集やまちの先生の人材活用を促進する支援をします。 ・団体の公演情報、会員募集等について発信します。 	<p>提案書 P22</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門スタッフ(舞台技術、企画演出)が経験や専門知識のもとに、利用者の方の創作活動に適切な助言をし、また本番時のサポートをいたします。 ・タブレットを用い、照明や客席からの舞台の見え方を動画(YouTube)にアップロードし、WEBページからでも容易に閲覧できるように準備中です。 ・港南区内で文化芸術、創作活動をしている個人・団体を紹介するデータベース「港南人材バンク」をロビーに設置したPCで来場者が自由に閲覧できるようにし、団体の会員募集やまちの先生の人材活用を促進しました。 ・ロビーに設置した「アドTV」に主催事業の公演情報を案内、各団体、個人の公演情報チラシや案内パンフレット、会員募集の案内等の資料を受け、館内情報コーナーに配架、または当館主催事業時に他の公演チラシを挟み込み等で情報を発信しました。 	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ○スタッフの専門的なアドバイス・サポートは利用者として有難い。 ○WEBページについては改善の余地がある。 ○人材バンクデータ専用PCやアドTV等の活用により、各年代層の利用が期待される。
③地域人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・支援を楽しむ人材を育成し、各種講座を通じてボランティア活動を区内全域に創出するお手伝いをします。 	<p>提案書 P24</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民プロデューサー講座、レセプション講座、舞台技術講座の各講座を開催し、地域人材ボランティアとして育成し、活動できるお手伝いをします。 	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ○区民プロデューサー講座、レセプション講座、舞台技術講座の各講座を開催し、地域人材ボランティアを育成することが求められる。 ○講座の開催に当たっては、他施設での事例やNPOとの協働等を検討してはどうか。 ○一方で、講座などと本格的な育成にこだわらず、実行委員会のようなもの呼びかけて、何人かの方々に企画などに参加してもらうことから始める方法もあると思われる。
(4) 文化的コモンズ形成の牽引	<ul style="list-style-type: none"> ・従事スタッフが幅広く区民と連携すべく、積極的に地域へ働きかけるための意識統一・教育を行います。 ・区内の様々な団体が行っている既存事業との連携を行います。 ・公共施設・団体との連携・交流を行い、意識共有を働きかけるとともに、事業展開を通じネットワーク構築を図ります。 ・幅広い分野で区民・NPOと交流を持ち、地域の文化・芸術活動の担い手の発掘・養成を行います。 ・顔の見える、機能的なネットワークを構築します。 ・福祉施設との連携のための専門的な知識を吸収します。 	<p>提案書 P25～P26</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の文化・芸術の総合ターミナルとして、機能していくことを目指す中、地域のだれもが参加でき、地域のネットワークの形成に寄与する使命・役割や具体的な形成方法、流れ、実情等について研修等を通して意識化を図りました。 ・区内で活動している団体の既存事業(区後援事業等)の共催協力や技術協力をし、一方で、当施設主催事業への参加協力依頼を行いました。また、区主催イベント(ジャズクリニック)への技術協力等実施しました。 ・文化交流協会の各団体との相互の事業協力、区民利用施設を運営する区民利用施設協会とのアウトリーチ等での共催・協力事業の実施、区民管弦楽団との共催事業の実施、特別支援学校を含む小学校への芸術文化教育プログラムの実施を通じ、ネットワークの構築を図りました。 ・アウトリーチ、プラットフォーム事業を通じて、文化、芸術活動の担い手講座の実施と実践活動による人材の発掘・養成に取り組みます。 ・定期的な情報交換会への参加や情報交換、共同事業の実践などで顔の見える関係、ネットワークを構築しました。 ・福祉に関する専門的な知識・情報吸収のため、リハビリテーションセンターやウイリング横浜(市社会福祉協議会が運営する研修施設、当館に隣接)の専門家等との連携を強化し、知識の吸収に努めました。高齢者を対象にした港南区の「ひまわりホルダー事業」の趣旨に賛同、PR、啓発を行っています。 	C	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ○スタッフの研修については更なる実施が求められる。 ○既存事業との連携は順調に進んでいるように見受けられる。 ○芸術活動の担い手の発掘・養成が期待される。 ○高齢化が進む中で、福祉の専門家と連携し、誰もが安全に使いやすい施設の運営を行っていくことが期待される。 ○全体として「文化的コモンズ」という基本的な考え方を十分に理解して取り組まれている。 ○横浜市が想定している文化コモンズの考え方とその形成に向けた取り組みについて再検討が求められる。各種施設・団体等との関係性の構築は一日にできるわけではないので、着実なことを積み上げるようにしてほしい。
(5) 広報・プロモーション活動、情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・施設広報誌やWEBページなど各種媒体を活用して、情報の提供・広報活動を展開します。 	<p>提案書 P27</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報よこはま港南区版への事業記事掲載、自主事業ポスター、チラシ等の作成、関連施設への配架、また、一か月ごとの事業計画がわかる「ひまわり通信」等を作成、希望者へのDM、関連施設への配架などを行っています。いずれも、京急線大岡駅・バスターミナルのポスター板にも掲出し、通行者に広く知らしめると共に、ひまわりの郷HPやSNSで各種事業・貸館の情報を発信しています。 	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ○利用している年配者の多くは「ひまわり通信」を見ており、若年層に対してはWEBページ・SNSによる情報発信が良いと思われる。 ○現地までのアクセスについて、上大岡駅・港南台駅頭の目につきやすい所への宣伝物の掲出・ブラカードを持って人が立つ等より工夫した案内が求められる。 ○ホームページについては改善の余地がある。

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準	目標水準根拠					
(6) アイデア・ノウハウの提案	・パブリックアートについてマップやICTによる周知を行い、区民に楽しめる仕組みを提案します。	提案書 P29	パブリックアートを紹介するリーフレットを常備し、利用者への配布を行うなど、PRに努めています。なお京急電鉄の媒体「なぎさ平成28年10月号(7万部発行)」でも特集を組み、十数年の歳月を経た今を振り返り、アートな街上大岡を掲載しました。館内情報コーナーに於いて閲覧できるようにして、告知に努めております。	B	B	B	○パブリックアートや施設紹介の着実な実行が期待される。特にパブリックアートについては景観法のもとでの景観行政とタイアップできないか。
	・施設紹介を動画配信し、案内に活用します。		当施設WEBページから「You Tube」を利用して施設の諸室等の使い勝手等を動画にて配信し、会場を直接下見できなくても簡単に施設の概要が把握できるように準備中です。				
	・備品管理のデータベース化を行います。		PC(エクセル)にて一覧を作成、備品自体にラベルにて管理しています。				

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント	
評価項目	目標水準						目標水準根拠
3 施設の運営							
(1)貸出業務への取組	・施設というハードの貸出しだけでなく、顔の見えるスタッフの対応という相互信頼と安心感、技術提案のソフトを提供します。	提案書 P30	B	B	B	<p>○スタッフはある意味で施設の顔でもあるが、単に「お客様」へのよい接遇というだけでなく、文化に関心を持つ市民への支援的接し方という観点も持たれていると感じる。今後も適切に行うよう期待する。</p> <p>○貸館業務について、適切に実施されている。</p> <p>○備品の貸し出しについても、利用者のニーズに応えられない場合、事情を説明しながら、要望に近い機材の提案を行い、適切に実施されている。</p> <p>○提案されている料金割引制度の中で、未実施のものについては、早急な実施が求められる。</p>	
	・貸館のフローチャートに沿った貸出手続を進めるとともに、パソコン、スマートフォン等で利用案内が確認できるようにします。						「丁寧・親切に」をモットーとして、相手の立場に立った、対応を図る中で、相互信頼関係もできてきており、利用者(主催者)の要望を正確に把握し、また、相手に合わせた技術提案もできました。
	・音響・舞台器材、備品の貸し出しを行います。	提案書 P31					横浜市民利用施設予約システムに則った、公正、公平な取り扱い手続きを実施しています。空き室情報等は、PC、スマホで確認できるようになっています。
	・利用率のさらなる向上を目指して、平日の2階不使用本番割引・ホールの終日利用割引・ホールの直前割引制度の継続実施を行います。	提案書 P31～32	B	B	B		
(2)要望・苦情への対応	・利用者からのご意見等に適切に対応するとともに、頂いた意見・回答を公開します。	提案書 P33	B	B	B	<p>○利用者からの要望、苦情はきちんと公開されているようで、これを運営に生かしていただきたい。スタッフのミーティングの中で、いただいたご意見の意味を吟味する気風が重要だと思われる。</p> <p>○施設の安全性は、利用者にとって重要であるため、引き続き複合施設と連携して適切に対応していただきたい。</p>	
	・催事・迷惑行為の対応については、階下の複合施設等と連携し、適切に対応します。						自主事業後のアンケート、施設運営管理に関するご意見(ご意見箱)を伺うこととしています。頂いたご意見及び館からの回答については、掲示板等に掲出、公開しています。回答、公開は、「丁寧に速やかに行うことをモットー」に、対応しております。頂いたご意見は、今後の館の運営にとっての財産であるという認識を持ち、職員、カルチャースタッフ全員が事案を知り、共有し、改善していくPDCAサイクルを回すことが重要と考え、実行していることで継続的改善が図られていると考えています。
	・共用使用スペース・近隣施設では、共用のルールに則り、安全な作業に努めます。						全館を総合的に管理する管理事務所(防災関係は防災センター)が核となり、ビル内施設の双方向の情報交換、情報共有を図ることができています。当館の主催催事の連絡、迷惑行為が派生した場合の連携を図っています。また、犯罪性の高い事象の場合は、区役所、警察とも連携を図り、対応しています。
						安全性の確保に最大限の努力を払っています。利用者に対しても、ルールに即した対応のご理解と遂行を徹底しています。なお、大型搬入・搬出がある場合は、警備を担当している東京急サービスに連絡をし、地下2階の荷捌き所で適切に誘導を行っています。	

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準					
4 施設の管理						
(1) 施設及び設備の維持保全・管理	<ul style="list-style-type: none"> 積極的に施設の長寿命化措置を講じ、引き続き安全で安心な施設を目指します。 異常発生時は迅速な状況把握に努め、被害拡大防止に努めます。 	提案書 P34～P35 建物管理業務で蓄積したデータを活用し、安全確保に重点を置いた中・長期的メンテナンス計画を作成し、積極的に修繕を行いました。 設備員による日常点検の実施で、日ごろから施設、設備の異常発生には留意しており、予防保全も継続して行いました。	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の保全・管理は適確に行われていると思われる。 決められた予算の中での施設の維持管理は難しいと思われるが、適宜修繕等を行っていただきたい。 事務スペースが手狭ではないかと思われる。今後市が施設整備を行う際には参考にさせていただきたい。
(2) 小破修繕への取組	<ul style="list-style-type: none"> 効率的で無理のない修繕計画を提案するとともに、積極的に小破修繕を行うことにより大規模修繕発生の抑制に努めます。 	提案書 P36 日常点検や月例点検で確認された修繕箇所はなるべく小破なものは外部委託せず常駐するスタッフで修繕を行ない経費節減に努めました。	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 小破修繕は職員が適切に行い経費節減に繋がり、迅速に対応できていると思われる。 一方で修繕費決算は予算を大幅に超過している。
(3) 事故防止体制・緊急時の対応・感染症対策等衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> 【事故防止体制】 職員による日常点検と専門業者による定期点検を行い、発見した不具合・不良箇所を速やかに補修・整備をし、事故予防に努めます。 防犯警備についてもビル防災センター警備員による定期巡回を実施します。 【緊急時(防犯・事故・事件・災害)の対応】 ビル防災センターと連携し、適切な対応を取る体制を構築します。 【感染症対策等衛生管理】 所定の手順で処理することを徹底します。 	提案書 P37 職員による日常点検及び各設備(空調・電気・舞台設備・衛生設備)の専門業者による月例の設備定期保守点検により、設備の不具合、故障を早期に発見して、適切に補修整備を実施することで、予防保全に努めました。 一日に5回の警備員による施設内定期巡回業務により、防犯・事故防止に努めました。 有事における職員間および関係各所への緊急連絡網を整備しており、ビル防災センターからは警備員が急行し、利用者が安心してご利用いただける体制となっております。	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 職員による日常点検、警備員による巡回を適切に実施し、利用者が安心・安全に利用できていると思われる。
(4) 防災に対する取組	<ul style="list-style-type: none"> 【防火・防災訓練の実施】 災害等緊急時に備え、防火防災の訓練を定期的に行っていくほか、ホール等をご利用いただく主催者に対しても、災害発生時の対応等の啓発を行います。 【災害時の情報収集と緊急体制】 災害時の情報収集の手段として、「横浜市防災情報サービス」等を活用し、市内の災害情報をリアルタイムに収集し、状況に応じた適切な災害対応に努めます。 大規模災害が発生し、運営スタッフの勤務が困難な状況になっても施設の機能を維持できるよう、他地域から業務支援を受けられるよう備えます。 【災害時の帰宅困難者への対応】 帰宅困難者が発生した場合、港南区との協定に基づき、速やかに「帰宅困難者一時滞在施設」として施設の受け入れ態勢を整えます。 	提案書 P39 定期的訓練としては、ビル全体で自衛消防隊の合同消防・防災訓練(2回/1年)、当館単独で、年2回の職員・カルチャースタッフ全員参加による消防・防災訓練を行っています。また、ホール利用者には、事前打ち合わせ時に、避難誘導責任者を設置してもらったと同時に、避難経路の説明、緊急事態発生時の対応を記載した携帯カードを渡し、避難誘導に関する諸注意の喚起、災害時対応の啓発を行っています。 提案書 P40 横浜市防災情報サービス、気象情報等常に気を配り、災害時にも万全の対応を出来るようにしています。発災を想定して、マニュアル(P)に基づく行動確認(D)とその検証(C)、体制(緊急時対応体制や区役所等との連絡体制)の見直し、再構築、周知(A)によるPDCAサイクルマネジメントを行っています。 グループの各企業からの緊急応援体制を敷き、技術及び運営スタッフが勤務困難状況でも、円滑に業務が進められるよう、随時対応できるようにしています。 帰宅困難者一時滞在施設として位置づけられており、そのことを周知するため、HPに掲載しているところです。倉庫には250名の滞在に備えた食料品、寝具等を保管しています。また、職員用の備蓄品も指定管理者で準備し、2～3名が2～3日間滞在、当直できるように準備しております。また自販機メーカーとも契約し、災害時対応自動販売器を設置しております。	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な訓練や横浜市防災サービスの利用等により災害発生時の対応が可能だと判断されるが、有事の際の利用者の誘導訓練として、ホールの見学会を兼ねた訓練の実施はどうか。また高齢者・障害者への対応についても日頃から訓練する必要があると思われる。 高齢者や障害者にとって、災害時の非常階段での避難が困難と思われる状況なので、指定管理者側での適切な対応が必要である。また、今後市が施設整備を行う際には、この事例を生かしてほしい。 今後、BCP(事業継続計画)を明確にしていくとよいのではないか。

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準	目標水準根拠					
(5) 個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組	<p>【個人情報保護と情報公開】</p> <ul style="list-style-type: none"> 書類や名簿の取り扱いに格段の注意を払い、施錠管理やパスワード管理の徹底を図るほか、当館の個人情報の適正な運用に積極的に取り組みます。 	提案書 P41	<p>個人情報保護法、条例の遵守はもとより、当施設の情報保護方針(方針は受付に掲出)のもと、当施設の実態に即した、個人情報保護の基準及び実務者にとってわかりやすい「個人情報保護10か条」(文書の保管・施錠、PCのパスワード設定、盗難防止用チェーン装着、FAXの送信ダブルチェックなど)を策定し、日頃扱う個人情報を含めた文書や媒体の散逸、流失等に努めました。また、年一回、個人情報保護研修を職員全員に対して行うとともに、区役所への研修報告を行います。</p>	B	B	B	<p>○個人情報保護・情報公開・人権尊重について適正な運用がされていると思われる。環境への配慮についても分別の徹底がされていて、リユース・リサイクルが適切に行われていると思われる。</p> <p>○バリアフリーへの取り組みに加え、高齢化社会の中で認知症サポート研修の成果に期待したい。</p> <p>○節電等環境に配慮した運営を行っているが、冬場の空調20℃設定で寒くないのか。</p> <p>○日常的に使用する消耗品等を市内中小企業から購入しているとのことだが、その他についての市内中小企業への発注はできないのか。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 情報公開請求があった際には、条例等に従い保有情報の積極的な公開に努め、かつ個人情報がみだりに公にされることのないよう最大限の配慮をします。 		<p>情報公開請求がなされた場合には、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の趣旨を踏まえ、独自に作成することとなっている情報公開規程(策定済み)に基づき、個人に関する情報がみだりに公にされないことのないよう最大限の配慮をし、保有する情報の積極的公開に適切に対応できるようにしています。</p>				
	<p>【人権への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全てのスタッフが人権感覚を磨き、幅広い人権に関する素養と問題意識を持って業務を遂行します。 		<p>横浜市人権推進施策基本指針の取り組みを踏まえ、職員、カルチャースタッフに対して機会あるごとに「定期研修や新聞記事や広報誌などの回覧」などにより、人権・差別問題についての意識の向上、醸成を図っています。特に、当施設は高齢者や障害者の利用も多く、ハード面では、舞台、客席、ホールの段差等に注意し、できる範囲でのバリア解消に努めました。また、高齢者のニーズに合わせ、受付への老眼鏡設置に加え、「杖の転倒防止ホルダー」を設置しました。</p>				
<p>【環境への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> 近年高まる異常気象への対策として温室効果ガス削減が叫ばれる中、環境コスト減を目標に様々な施策を実施します。 	提案書 P42	<p>節電対策として、不要電灯の消灯、リハーサル使用時の減灯に努めています。また、空調については、冷房時28℃、暖房時20℃を目標に掲げ、来場者、部屋の使用者にもご理解を戴くとともに館内に温度設定目標値を掲出させていただいています。一方、夏場の熱中症予防も視野に入れ、寒暖計をロビーや事務所等に設置し、こまめに室内の温度を測っています。照明設備故障の際はLED電灯に交換しております。またオフィスエコ対策として、ペーパーレスの推進、裏紙使用を徹底しています。</p>	B	B	B		
<p>【市内中小企業優先発注】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地元団体・企業として地域に貢献するため、備品・消耗品購入や外部委託等について、できる限り市内中小企業に発注します。 		<p>日常的に使用する消耗品、資材、備品は、市内業者からの購入しています。定期刊行物「ひまわり通信(月刊)」パンフレットなどの定常の制作物や大量に使用する用紙は、市内の企業へ発注をしています。外部委託の修繕の一部は、当館を含むビル全体の管理の関係から、小破修繕についても、市外企業に依頼しました。また、ピアノ調律作業は、当該品の特性を熟知している専門業者(市外)へ発注を行っています。</p>					

3 平成29年度横浜市港南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	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準	目標水準根拠					
5 収支計画及び指定管理料				B	B	B	
(1)利用料金の考え方と具体的な料金設定、支払方法や割引料金・減免等の運用方法の考え	<p>【利用料金設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日の午前中・夜間、及び日曜祝日の夜間の1コマ利用の料金を割安に設定します。 ・ホールの直前割引制度を継続します。 <p>【支払方法について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支払総額が1万円以上の場合に限り、銀行振込でのお支払いも可能とします。 <p>【施設利用料の減免について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市が共催する文化事業実施のために利用する場合に限り5割減免を行います。 	提案書 P43～P44	<p>現在、導入に至っておりません。</p> <p>継続しています。空き室状況の掲示により、より利用度を高めています。徐々に認知度も上がり、ギリギリまで待ち望んでいる方もいます。</p> <p>現時点では、振込み依頼書等の準備、受入側の準備ができておらず、導入できておりません。</p> <p>対象となる催事の申請がありません。</p>	C	C	C	<p>○利用料金設定に係る課題は指定管理初頭に行なわなければ、その効果を区民が得ることはできず、早急な実施が求められる。</p> <p>○利用料金の金額にかかわらず銀行振り込みを可能にして欲しい。</p>
(2)指定管理料のみに依存しない収入構造、経費削減等効率的運営の努力	<p>【指定管理料のみに依存しない収入構造】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主公演について対面以外の新たな販売方法を導入します。 ・利用料収入の向上のため、会場で見なくても雰囲気分かるようにし、新規予約に結び付けます。 ・ホールの空きコマ(未予約枠)を活用します。 ・部屋の多目的利用を図ります。 ・区内企業・商店主へ協賛金・助成金の協力を求めています。 ・広告料、自販機等の収入を確保します。 <p>【経費削減等効率的運営の努力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて人財を柔軟に活用します。 ・省エネルギーに真摯に取り組めます。 ・一括購入等により消耗品費を削減します。 ・資材の借用や中古物品を活用し、備品調達費の圧縮を図ります。 	提案書 P45	<p>WEBでのチケット販売も検討しておりますが、現状電話でのチケット販売のみとなっています。</p> <p>当施設WEBページから「You Tube」を利用して施設の諸室等の使い勝手を動画にて配信し、会場を直接下見できなくても簡単に施設の概要が把握できるように検討しています。</p> <p>平日の空きコマに手頃な料金設定の主催事業(ウィークデーコンサート)を実施し、また利用者の利便性も考慮した直近の練習利用料割引システムで平日の稼働率向上に取り組みました。</p> <p>フローリング床の音楽ルームにクッションタイルカーペットを敷き込み柔らかい床にすることで、乳幼児の対象事業の安全性、部屋のキャパシティを増加させて「リトミック」、「ハロウィンパーティー」など多目的利用を実現させました。</p> <p>こうなんストリートダンスコンテスト(KSDC)、こどもミーツオーケストラ事業の趣旨に賛同いただいた地元企業の協賛を得て実施しています。</p> <p>自動販売機販売手数料収入の確保を行っています。他にチケット販売代行料収入、公衆電話手数料、コピー代金収入を得ています。</p>	B	B	B	<p>○WEBチケットの販売や、チケットレスの導入も検討して欲しい。</p> <p>○収入増のための努力は利用料収入向上のための策を検討するという方法もあるが、助成金、協賛金の獲得も大きな課題である。</p> <p>○企業協賛について、区民ボランティア・区民プロデューサーの育成を行う実行委員会に入ってもらい、地元事業者とのネットワークを強化する中で協賛金も集めていくように考えてはどうか。</p> <p>○そのほか、クラウドファンディング及び自主事業の招待やチケット優待・割引等が受けられる賛助会員の仕組み、及びホームページバナーや定期刊行物の広告収入の導入を検討してはどうか。</p> <p>○ホームページをリニューアルし、施設の更なる情報発信を行ってほしい。</p> <p>○音楽ルームが乳幼児も利用が出来るよう工夫したことは評価できる。また、ウィークデーコンサートは、夜の外出が困難な方には利便性があり、是非今後も継続していただきたい。</p> <p>○中古物品の活用は、備品調達費の圧縮に役立っていると思われるが、耐久性にも配慮していただきたい。</p>
(3)収支バランス	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービスのための経費や修繕費の配分など、施設の特長や課題に応じた費用配分となっているか。 ・収支計画が適切であり、効率的な経費の執行による適切な指定管理料となっているか。 	提案書 P47	<p>ムリ・ムラ・ムダのない施設管理運営を行い、経費削減に努めています。ただし、経費削減に目を向けすぎることにより、安全性やサービス低下を招くことのないよう、利用者の安全を最重点に置いた経費配分を考えています。</p> <p>最低賃金の、毎年のアップに伴う、指定管理料への反映はなく、財政状況は非常に厳しいものとなってきています。効率的業務の執行に努力は重ねるものの、最低賃金のアップや諸物価の高騰は、指定管理者にとって、大変厳しいものがあります。</p>	B	B	B	<p>○利用者の安全を第一に考え経年修繕等を行ってほしい。</p> <p>○人件費が上昇する中、チケットの値上げをすることなく運営を維持していることは公共施設としての役割を担い、果たしていると思われる。引き続き努力してほしい。</p> <p>○予算については提案書ベースで作成されているが、適正な事業評価を行うためにも、過年度の決算を反映させる方法に改めたほうがよいと思われる。</p> <p>○最低賃金の引き上げは、体力の弱い経営体にとってはかなり負担になっており、指定管理制度の運用のあり方を行政側も検討すべきと思われる。</p>
総合評価				B	B	B	