

令和 6 年度
第 4 期横浜市栄区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

令和 7 年 3 月

横浜市栄区民文化センター指定管理者選定評価委員会

目 次

| | |
|-----------------|---|
| I 指定管理者業務評価について | 2 |
| 1 第三者評価について | |
| 2 評価の方式 | |
| II 指定管理施設概要 | 3 |
| 1 施設概要 | |
| 2 指定管理者 | |
| 3 栄区民文化センターの使命 | |
| III 評価 | 4 |
| 1 評価の方法 | |
| 2 評価の基準 | |
| 3 評価結果 | |

資料 1

- 横浜市栄区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿及び開催経緯
 - 1 委員名簿
 - 2 委員会開催経緯

資料 2

- 令和6年度横浜市栄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 第三者評価について

指定管理者制度運用の基本方針である「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」では、指定管理施設の「P D C Aサイクル」の一環である「C (C h e c k : 評価)」の役割を担うプロセスとして、評価（モニタリングを含む。）を位置付け、評価の主体によって、次の4つの手法に分類しています。

- ①指定管理者による自己評価
- ②市（施設所管課）による評価
- ③第三者評価機関・委員会による評価（第3者評価）
- ④利用者等による評価

特に、第三者評価は、指定管理者・市・利用者といった日常的に施設に関わっている立場から離れた第三者が評価を行うことにより、客観性が図られるとともに多角的な視点から評価が行えることが大きな特徴であり、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、自ら業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

2 評価の方式

第三者評価は全ての指定管理施設を対象とし、その特性に応じて次の3つの方式で実施します。栄区民文化センターの第三者評価は、「選定評価委員会による評価」方式となります。

| 評価方式 | 指定管理者第三者評価機関(民間)による評価 | 福祉サービス第三者評価制度に基づく評価 | 選定評価委員会による評価 |
|------|---|---|---|
| 評価方法 | 市が複数の民間評価機関を認定し、指定管理者との契約により評価機関が評価を実施 | 社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質について、国等の指針に基づき第三者評価を実施 | 各施設の専門性や特性等を考慮し、条例により設置する各施設の選定評価委員会において評価を実施 |
| 対象施設 | 市内に同種施設が複数存在する区民利用施設 地区センター等、公会堂、こどもログハウス、スポーツセンター、老人福祉センター、地域ケアプラザ、福祉保健活動拠点 | 福祉サービス第三者評価対象施設 (特別)養護老人ホーム、知的障害者生活介護型施設、地域療育センター、保護施設、保育園 | 他の施設 高い専門性を有する施設や施設ごとに評価の視点が異なる施設など (例)区民文化センター等の文化施設 |

II 指定管理施設概要

1 施設概要

- (1) 施設名称　横浜市栄区民文化センター（愛称：リリス）
(2) 所在地　横浜市栄区小菅ヶ谷一丁目2番1号
(3) 施設規模　鉄骨鉄筋コンクリート造地下2階地上6階建ての地下1階から3階部分の各一部を専有（区分所有） 専有延床面積 2,977 m²
(4) 内容　ホール（300席）、ギャラリーA（90.9 m²）、ギャラリーB（90.9 m²）、音楽ルーム（74 m²）、練習室（2室）、会議室A（28 m²）、会議室B（35 m²）、楽屋、情報コーナー、エントランス、専用搬出入エレベーター等
※ギャラリー、会議室は仕切りを取って、各1室として利用可
(5) 開館　平成10年2月1日

2 設置目的

区民文化センターは「地域に根差した個性ある文化に寄与するため」に設置される施設です。（横浜市区民文化センター条例第1条）

その目的を踏まえ、質の高い文化の創造及び区内の地域文化の振興に資する施設運営や事業を展開していくことが求められています。

3 指定管理者

- (1) 事業者名　神奈川共立・JSS共同事業体
　　　　　　　　代表者　株式会社　神奈川共立
(2) 指定期間　令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

4 栄区民文化センターの使命

栄区民文化センターの設置目的を達成するために、次に掲げる使命を設定しました。指定管理者は、条例に規定する施設の設置目的とともに6つの使命を達成することを目標に、業務を行うこととします。

<使命1>文化芸術の活動と体験の場となる

文化芸術に関する活動と体験の場を提供することで、市民の活動を支援する。

- (1) 定量指標
① 貸館利用率（ホール、ギャラリー）
② 総来場者数
(2) 定性指標
① 利用者の状況についての現状把握

<使命2>文化芸術活動を担う人材を育む

地域で文化活動に興味を持ち、活動を主導する人材を増やすことで、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げる。

(1) 定量指標

- ① 次世代育成・若手アーティスト育成等に寄与する事業数
- ② 施設の事業に協力する地域住民（ボランティア等）の人数

(2) 定性指標

- ① 子どもたちや学校の定性分析
- ② 新たに参加した人の属性分析

<使命3>文化芸術の鑑賞の機会を提供する

音楽、演劇、ダンス、美術などの文化芸術に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れる区民文化の醸成に貢献する。

(1) 定量指標

- ① 鑑賞型事業のメニューのジャンル数及び実施回数
- ② 体験型事業の事業数及び実施回数
- ③ アウトリーチ事業の実施回数
- ④ 来場者（参加者）満足度（アンケート集計）

(2) 定性指標

- ① 参加者の定性分析

<使命4>幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける

年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等にかかわらず、栄区の幅広い人を受け入れ、親しまれる施設となるため、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）の視点も踏まえた利用者本位の運営を行う。また地域の文化施設として求められる役割と専門性をふまえ、地域の様々な施設・団体・資源を結びつけるコーディネーターとして、地域コミュニティのベースとなる文化的コモンズの形成に寄与する。

(1) 定量指標

- ① 社会包摂の実現を目指す事業数
- ② 地域の施設・団体と連携して実施した事業数

(2) 定性指標

- ① 地域コーディネーター担当による地域との連携状況のレポート
- ② バリアフリーの視点からの来館者の声（アンケート調査インタビュー調査）

<使命5>持続可能性を高める施設管理を行う

法令等に則った施設の保守・点検や日常的な予防的修繕などの維持管理を行い、安全で快適な施設を維持する。また、効率的な経費の執行や収入増の取組等により、安定的な施設管理を行う。

(1) 定量指標

- ① 施設の管理瑕疵に起因する事故件数 0 件
- ② 法定点検等の実施 100%
- ③ 修繕予算の執行率 90%

(2) 定性指標

- ① 施設の使いやすさや快適さについてのヒアリング
- ② 管理運営費推移の要因分析

<使命6>新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設機能を継続する

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設機能を継続する。

定性指標

- ① 自主事業における新型コロナウイルス感染症防止対策と自主事業の推進の両立性
- ② 貸館業務における新型コロナウイルス感染症防止対策の適正性

III 評価

1 評価の方法

- 評価の対象（年度）は、令和4年4月から令和6年3月までとしました。
- 指定管理者が公募時に提出した「提案書」をもとに、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定しました。
- 指定管理者は、目標項目ごとに「具体的な実施状況・実績」を記載し、目標が達成されているかどうか、「自己評価」を行いました。
- 行政は、指定管理者が行う「自己評価」、指定管理者から提出された事業報告書（令和4年度及び令和5年度）等をもとに「行政評価」を行いました。
- 評価委員会委員は、「自己評価」、「行政評価」、指定管理者から提出された事業報告書等をもとに「外部評価」を行い、「令和6年度横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表」及び本業務評価報告書を作成しました。

2 評価の基準

以下の基準により、3段階による評価を行います。

- 「 A 」
- 「 B 」
- 「 C 」

- ◆目標が達成できている。又は上回っている。
- ◆目標が概ねできている。又は一部達成できていない。
- ◆できていない。又は目標に大きく届いていない。

3 評価結果

(1) 総合評価

| ◆使命 1～6 | |
|------------------|---|
| 使命 1について | B |
| 使命 2について | A |
| 使命 3について | A |
| 使命 4について | A |
| 使命 5について | A |
| 使命 6について | A |
| ◆収支計画及び指定管理料について | |
| | A |
| ◆総合評価 | |
| | A |

(2) 評価に関するコメント

ア 使命 1について

- ・目標に対する達成率はほぼ満たされている。利用率 95～100%というのは素晴らしい。
- ・目標を超えた利用率を達成しており、利用者の評判もよい。
- ・リリスの HP でギャラリーの一覧を拝見したが、絵画展にしろ写真展にしろ、作品の 1 つぐらい公開されていなければどのような展示かイメージがわからず、行ってみたいという気持ちがわからない。主催者の希望なのかもしれないが、もっと HP を活用して PR してもよいのではないかと感じた。
- ・使命 1 の達成を計るための定量、定性評価指標ともに的確であり、自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。コロナ禍後の「出控え」風潮のなかではよく健闘していることが伺える。開館以来、積み上げた地域との繋がりが、利用団体の増加、アンケート調査に表れた満足度にも繋がっている。今後とも、地域の公立文化施設としての存在感を発揮していってほしい。

- ・近くにあーすぷらざ、SAKAESTA 及び栄公会堂といった競合公共施設があり、利用単価も 4 施設中最も高いにも拘わらず、会議室 A/B の稼働率はそれぞれ 77% と 80% と高く、そのうえ差別化などにより稼働率を高めようとする努力が見られる。
- ・全体として、スタッフの方々のホスピタリティの高さが、利用率や利用者の満足度の高さにつながっているのではないかと思う。ギャラリーの利用人数の減少は構造的な問題のため、思いきった対策が求められていると思う。課題解決に向けた挑戦的な取組みを期待している。

イ 使命 2について

- ・「文化芸術活動を担う人材を育む」という使命の達成という点では十分に目標を達成しており素晴らしいと思う。
- ・目標を超える事業を達成し、若手アーティストの活動を支援している等評価できる。
- ・区内施設でのプロジェクトは地域に根付いて良い公演だと思う。
- ・午後の音楽会のリーズナブルな料金は集客を考慮した公演で、良いと思う。
- ・ボランティア団体を募集するのは大変だと思うが、幅広く募集されることに期待する。
- ・使命 2 に挙げられた「人材」を明確、かつ具体的に指標化し、その達成に努めている。自己評価、行政評価とともに、妥当なものと考える。特筆したいのは、アンケート結果の分析により、参加者属性の丁寧な考察が行われていること。P D C A とはよく言われるが、実践は日々の業務に埋もれてなかなか行われていないのが世の実情であることを鑑みれば、高評価に値する。業務報告書を読み解けば、その分析が次の事業展開によく反映されていることも見てとれる。
- ・事業企画を使命 2 の達成に有効活用している=事業計画が有機的にリンクしていることがよく見てとれる。
- ・「使命 2 : 文化芸術活動を担う人材を育む」の対象は、文化芸術分野全般に及ぶと解釈できるが、リリスはそれを音楽分野に特化している。とはいえ、その分野での取り組みは成果が期待でき、高く評価できる。
- ・アウトリーチ先の新規開拓は地道な努力によって達成されるものと思う。引き続き、地域の方々とのコミュニケーションの積み重ねによって、機会を捉えていただきたいと思う。また、初めての試みについては、改善点と想定外に良かった点の両方に注意を向けて、より良い企画へと発展させていくことを期待している。

ウ 使命 3について

- ・午後の音楽会は平日の午後なので、中高年集客に役立っていると思う。
- ・多ジャンルの企画は良く計画されていると思う。鑑賞した「おおきなかぶ」は特にプロ+アマ+子供プレーヤーが同じ舞台で楽しい公演だった。
- ・その区分の差異にこだわらずにコメントさせていただければ、「横浜トリエンナーレ」との連携が瑣事に見えるほど、充実した結果をだしていると見受けられる。それ以外の定量、定性指標は的確であり、自己評価も妥当と考える。

- ・チケットを購買する受益者は「近くで気軽に」と「遠くても特別」の価格感を持っているおり、リリスの公演戦略は、「近くで気軽に」を巧みに実現させていると見受けられる。特に育成型の企画は、「芸術肯定層（生活にアートがあることを容認する価値観を持っている人々）」を直接育むものであり、横浜市民の基本的文化度の底上げと社会安定の基礎作りに繋がっている。観客動員や増収には直接結びつかないが、公共が文化に関わる大事な「関わりしろ」として尊重する姿勢を切に望みたい。
- ・チケットの値上げについては、現在のインフレ基調を踏まえるとやむを得ないところもあると思うが、一律の対応ではなく、ターゲット層の分析に基づくきめ細やかな判断が必要になってくると思う。値上げによる利用者の満足度を損なわない工夫をしていただきたい。

エ 使命4について

- ・咲・夏・笑フェスティバルなど誰でも参加・体験できる事業を実施し、多くの参加者を得られている。ソーシャル・インクルージョンの視点を持ち、文化的コモンズの形成に寄与するという使命を実現していると評価できる。
- ・使命4の達成を計るための定量、定性評価指標ともに的確であり、自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。
- ・2023年度業務報告にある「人員配置＆体制」(p. 24)によれば、地域事業コーディネーターが、館長兼務とある。施設運営の長が、地域の顔になっていることをポジティブな評価として、特筆事項としておきたい。
- ・こうした草の根的な活動により、市民の文化芸術に対する理解が深まり、その結果、人々の暮らしにおけるゆとりや心の豊かさがいっそう醸成されることが期待できる。
- ・ソーシャル・インクルージョンは、理解の浸透や実践には時間をかけて取組むべきことと思う。
- ・バリアフリーの観点からの改善について、抜本的な対策が必要なものについては、早期に行政担当者に伝えていただきて、できる限り早期に着手できるようにしていただきたい。

オ 使命5について

- ・物価高騰等で予算を他に回す結果になっているが、アンケートの結果では諸室・備品の快適度について98%の方が普通～快適という回答になっており、適切に対応いただいていると感じる。
- ・施設の管理瑕疵に起因する事故は無く、アンケートによると利用者の満足度は高いと感じられる。点検や訓練、予算の執行内容を見ても安全や環境整備に対する対応は高く評価できる。
- ・ホールの譜面台を新しくしてほしい。
- ・使命5の達成を計るための定量、定性評価指標ともに的確であり、自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。
- ・日々の努力により、安全性が高く清潔な環境の維持をしていただいていると思

う。今後も引き続き、多角的に検討していただき、バランスのとれた判断に基づく運営をしていただければと思う。

カ 使命6について

- ・コロナ感染対策は徹底されていて、安全対策は取られていた。
- ・今冬は、新型コロナウイルス感染症だけではなく、インフルエンザも猛威を振った。これまでの新型コロナウイルスへの対応で得られたノウハウを活かして、質の高い感染症対策を継続していただきたいと思う。

キ 収支計画及び指定管理料について

- ・予算を超える利用料収入を得られているのは、利用料金体系や徴収方法の工夫にもよるところがあると考える。キャッシュレス化の促進だけでなく、従来型の購入方法も残されているのは良いことだと感じる。
- ・公演によっては、チケットの入手について「主催者にお問い合わせください」というだけのものがある。発表会やコンクールなどではやむを得ない場合があるにしても、主催者への問い合わせは面倒に感じる。利用者の立場からすればリリスで行う有料公演については同じようにチケットを入手できればありがたい。
- ・自主事業公演はほとんど完売されており、素晴らしい実績をあげている。コスト削減に尽力されている。
- ・スタインウェイピアノが新しくなったのは、素晴らしい。
- ・世の中物価高騰のおり、収益を上げているのは、素晴らしい。
- ・提案段階で実現性が高い内容を呈示し、着実に実行に移していることが伺える。自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。
- ・ギャラリーの来場者を増やすための施策（最低利用日数の設定）がどの程度効果的だったのかの検証をしていただきたい。

（3）総括

- ・指定管理者の業務が単なる施設の管理運営にとどまらず、地域全体のネットワーク形成へ関与することやソーシャル・インクルージョンの遂行事業を任せていることを知って驚いた。指定管理者はその使命を誠実に遂行されており、栄区民文化センターがその使命と役割を継続して果たしていくよう努められていると感じた。
- ・リリスホールや練習室を利用させて頂いている立場からの意見だが、リリス主宰のコンサートに、若い方々や、地元出身のアーティストを起用された企画をされているのは、素晴らしいと思う。特に平日の午後にリーズナブルな料金でのコンサートの企画は良く考えられていると思う。
- ・練習室等乾燥する時期に、加湿器の貸出があり、嬉しいサービス。欲を言えば、女性トイレ等老朽化が見え、1つでも良いのでウォシュレット便座トイレが欲しいと思う。

- ・事業報告書は、秀逸な書きぶりで、読むほどに日々の活動が伝わってくるので、評価のし甲斐を感じる。何ができたのか、何が途上であるかの自己分析も的確で、指定管理事業者の誠実さが伝わってくる。評価事業資料だけで、施設の活動が手に取るようにわかったのは、ここが初めて。日頃から、活動に際して、目標・目的を問い合わせ、フィードバックを活かした戦略・戦術を意識して運営しているからこそ、これだけ伝達力のある報告書が書けるのだと考えた。欧米・アジアの文化施設運営者の会合で、地域密着型文化施設運営の好例として紹介したいくらい。今後とも、手堅い歩みを期待したい。
- ・リリスの使命をよく理解し事業を運営している。特に文化芸術の活動拠点としての、ホールを中心とした自主事業運営は高く評価できる。今後、その経験を活かし、ギャラリーでの自主事業の拡大を期待したい。
- ・文化芸術活動を担う人材の育成においては、その対象を若手アーティストに特化しているものの、その取り組み方は幅広く申し分ない。
- ・文化芸術の鑑賞機会を提供するうえで今後、その範囲を音楽以外の分野にも拡大したい。
- ・評価項目に今後「安全管理」を加えたい。
- ・地域の力を結びつけるアウトリーチ活動も積極的に高く評価できる。
- ・施設運営においては、保守・点検、修繕などにより、安全で快適な施設が維持されていて評価に値する。
- ・新型コロナウイルス感染症に対する感染防止策は、リリスが一度も感染源にならなかつたことで、その実効性が証明された。
- ・事業収支計画の中に諸工夫や努力が見られ、成果を上げている。
- ・ギャラリーの利用人数については、コロナ禍や高齢化という要因もある。どういう問題なのか、どこまでが指定管理者の限界で、どこまでできるのか、その責任の分担を明確にしていただきたい。構造的な問題に対し、思い切った対策をし、その後検証していただくことを期待している。
- ・高齢化の状況で、単にギャラリーの来場人数を増やすのではなく、本質的には、栄区民が芸術に触れ豊かな感性を育むことが目的である。ホームページ等で、リリスで行っていることを発信し、疑似体験できるような発信もギャラリーの来館を補完するのではないか。人数に固執するのではなく、芸術に触れる機会を増やすのも一つの考え方である。
- ・設備の老朽化に対し、予防的な対策をしてほしい。100万円以上のものは横浜市負担という区切りがあるが、どちらが修繕するか曖昧にするのではなく、行政と指定管理者で連携し、どちらかが気づいた方が一歩踏み込んで相談してほしい。
- ・外部環境の変化の中で、質の高いサービスを提供し続けていることができることを高く評価する。利用者の高年齢化や施設の老朽化等、すぐには答えが出ない課題もあると思うが、今後とも創意工夫に基づく思いきった施策により、当該センターが益々発展していくことを期待している。

資料1

横浜市栄区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿及び開催経緯

1 委員名簿（敬称略、五十音順）

| 氏名 | 所属等 |
|-------------|----------------------|
| 海野 由喜代 | 税理士 |
| 千原 友子 | 栄ゾリステン代表 |
| 箕口 一美 | 東京藝術大学大学院国際芸術創造研究科教授 |
| 柳田 満（号煌海） | 栄区文化協会会长 |
| ○吉永 崇史（委員長） | 横浜市立大学学術院（国際総合科学群）教授 |

※○印は委員長

2 委員会開催経緯

| | |
|--------|---|
| 第1回委員会 | 令和6年10月21日（月）9:30～11:30 会場：横浜市栄区民文化センター 会議室 1 委員長の選出について 2 委員会の公開・非公開について 3 栄区民文化センター「リリス」の運営状況について 4 評価項目の決定・評価の進め方について |
| 第2回委員会 | 令和7年2月27日（木）9:30～11:30 会場：栄区役所本館4階2号会議室 1 委員会の公開・非公開について 2 第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価について |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| ◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案 | | | | | | |
|---|---|---|--|------|--|--------|
| 【提案書 様式16】 (1) 使命1：文化芸術の活動と体験の場となる 文化芸術に関する活動と体験の場を提供することで、市民の活動を支援する。 | | | | | | |
| 【指定管理者が提案した指標】 | | | | | | |
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 |
| 定量指標①:貸館利用率(音楽ルーム、会議室、練習室／日割) ・第3期指定期間の利用率を確保する。 | 音楽ルーム:97.0% 会議室A:94.0% 会議室B:92.0% 練習室A:100.0% 練習室B:100.0% | 音楽ルーム : 95.0% (未達成) 会議室A : 77.0% (未達成) 会議室 B : 80.0% (未達成) 練習室A : 100.0% (達成) 練習室 B : 100.0% (達成) | 受付けのカルチャースタッフや職員によるホスピタリティが高い接客により、諸室は概ね新型コロナの影響から戻ってきた状況ですが、音楽ルームは少し足らず、会議室は目標設定値が高すぎたことで大きく乖離した結果でした。他場所の会議室と差別化したサービス提供で、少しづつストレッチした目標設定値をおきながら、目標に近づけたい。 | B | 使命1～5については、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮していない目標水準（業務の基準P28）のため、それを踏まえて評価する必要があると考えられる。 コロナ禍での徹底した感染対策と丁寧な接客対応及びその後の積極的な事業実施等により、コロナ禍で下がった利用率から順調に回復している。 | B |
| 定量指標②:「リスを支える区民の会」 参加サークル・団体数の増加 | 提案時より、延べ2団体以上増 | 4団体増 (達成) 栄ソリスト、栄ゾリストン、Egaoプロジェクト、さかえdeつながるアート | リスを支える会の会則を作成し、団体の偏りを無くし公平性を担保し、ご利用者様の団体を中心に増やすことができました。 | A | 多様な団体に参加いただくことにより、より質の高い議論ができ、館の運営の向上につながっている。また、地域とのネットワーク形成にも寄与しており、より効果的な事業実施に結びついている。 | |
| 【業務の基準で設定している指標】 | | | | | | |
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 |
| 定量指標①:貸館利用率(ホール、ギャラリー／日割) ・【ホール】第3期指定期間の利用率を確保する。 ・【ギャラリー】第3期指定期間で最も利用率の高かった2018年度の利用率86.2%を基準とし、ギャラリーでの自主事業の実施や利用者ニーズの調査、サービスの考案により、5年間を通して利用率の向上を目指す。 | ホール:92.0% ギャラリー:87.0% | ホール : 94.2% (達成) ギャラリー : 92.6% (達成) | ホールは閑散期のコンクールや発表会の招致が効果的に働き、開館以来一番高い稼働率になりました。また、継続した舞台スタッフの事前打ち合わせによる準備により、当日の細かな対応が評価されています。ギャラリーはコロナ禍で作品の披露ができなかったことより、大きく回復しましたが、令和6年度は下がっていますので対策が必要で、市内のトップスリーの戸塚区、神奈川区、栄区で現状分析から課題を導き出すことを始めます。 | A | ホール、ギャラリーについてコロナ禍で大きく利用率が下がったにもかかわらず、ここまで利用率が回復したのは工夫を凝らした自主事業や広報等の実施の成果といえる。ギャラリーについては稼働率は回復したもの利用者数は戻っておらず、課題と言える（この傾向は市内他館も同様）。 | 別紙のとおり |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| 定量指標②:総来場者数 •第3期指定期間で最も来場者数の多かった2018年度の来場者数を基準とし、5年間通して来場者数アップを目指す。 | 延べ 138,800人 | 105,890名(未達成) (78%) | 稼働率の回復は見られますが、来場者数は、ギャラリーが特に影響を受け2万人、ホールが5千人マイナスになっていますので、大きくこの影響を受けています。ギャラリーの対策は、ほぼ貸館を中心ですので、利用者様も含めてですが、今年度11月よりギャラリーの利用日数に最低日数を設けており、経過を見てまいります。 | B ギャラリーの利用人数はここ数年減少傾向にあり、SNSの普及やコロナ禍・高齢化での団体解消の影響も含め、構造的な問題といえる。単に利用人数を増やす対策ではなく、現状を分析し、SNSを効果的に活用することでやさかえ区民活動センターとの連携等、新規の利用者を獲得するための対策が求められる。 | A |
| 定性指標①:利用者の状況についての現状把握 •2年間の状況を踏まえ、課題の改善策を行い、5年目で効果検証。 | 当施設利用者へのアンケートの実施等による統計・分析、現利用団体の活動状況把握、報告書の作成、データ化 | 令和5(2023)年度に第一回評価を実施 (令和5年度報告書をご確認ください) | リリスをご利用のお客様は、リピーターの方が多く、施設の状況をよくご理解いただいている。コロナ禍、各ご利用者に消毒をお願いした場合も、快く実施いただきました。また、終了のご利用時間もお守りいただき、無断でキャンセルされる方も、非常に少なく感じます。課題は、高齢化が進む中での、気遣いのあるサービスがハード面で必要と感じています。またソフト面でもコンシェルジュ的なサービスを検討してまいります。 | A コロナ禍でも丁寧に御対応いただいたおかげで、利用者が離れず、利用率の回復にもつながっている。限られた予算、人員のなかで優先度をつけ、スピード感をもって可能な限り対応し、利用者に丁寧に接する姿勢は、区民からの高評価につながり、スタッフへの満足度は、「満足」「ほぼ満足」あわせ、94%になっている。 | A |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| ◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案 | | | | | | | | |
|---|----------|--|--|------|--|------|-----------------|------|
| 【提案書 様式17】 (2) 使命2：文化芸術活動を担う人材を育む 地域で文化活動に興味を持ち、活動を主導する人材を増やすことで、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げる。 | | | | | | | | |
| 目標 | | 具体的な実施状況・実績 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評議委員会 (コメント) | 外部評価 |
| 目標項目 | 目標水準 | | | | | | | |
| 【指定管理者が提案した指標】 | | | | | | | | |
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | | |
| 定量指標①:アウトリーチ先の新規開拓数 | 新規開拓2件以上 | 2件（達成） 9月にSAKAESTA、12月に上郷地区センターで実施し、今後はこそだて拠点にこりんくやフレンズさかえを考えています | 従来型の貸館によるアトリーチではなく、「さかえふれあいプロジェクト」により、各開催場所の主催によるアーティストや広報の支援により、地域コーディネータとしてアトリーチした結果と考えています。 | A | 「さかえふれあいプロジェクト」では、新規2施設で実施し、普段リリスに訪れない方々にアプローチし、各施設とも連携し、相乗効果を生むことにも成功している。また、本郷台小学校出身のアーティスト（三村梨沙氏）が本郷台小学校130周年に際し公演するイベントを企画し、約350名が来場する等、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げた。 | A | | |
| 【業務の基準で設定している指標】 | | | | | | | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己 評価 | 行政評価 (コメント) | 行政 評価 |
|--|------------|--|---|----------|--|-------------|
| 定量指標①:次世代育成・若手アーティスト育成等に寄与する事業数 ・若手アーティスト育成等に寄与する事業数 | 9事業以上 | 12事業（達成） ・尾城、山縣、広津留、山根、竹山、服部の若手アーティスト公演 ・ティーンズクリエーション ・こども・こそだてアートキャラバン（ケアプラザコーディネータ育成） ・小さなアーティスト展（ケアプラザコーディネータ育成） ・YAMAHA、ベートーベンコンクール、大きなかぶの子供たちの育成 | 午後の音楽会の通常公演は、若手アーティストを中心とした今後が楽しみなアーティストにお願いし、地域では子育て世代からティーンエイジャー、障害児余暇支援の参加イベント、各コンクールによる育成支援を定番化し、毎年継続しています。 | A | 栄区出身の期待の若手アーティストを積極的に起用し、地域で活躍の場を創出していることを高く評価する。 地域の活動団体やケアプラザ等と多様に連携し、子育て世代やティーンエイジャー、障害児など幅広く文化芸術に親しむ環境を整え、次世代育成に寄与した。 | A 別紙のとおり |
| 定量指標②:施設の事業に協力する地域住民(ボランティア等)の人数 ・施設の事業に協力する地域住民(区民ボランティア等)の数 | 40名 | 以下、延61名（達成） ・リリス公演（50名） ・咲夏笑フェス（11名） | 登録ボランティア、各団体のボランティア、他館からのボランティアにより、公演や大きなイベントは支えられています。 | A | 公演や大きなイベントで積極的にボランティアと協働していることは評価できる。今後は、より一層、他の自主事業との連携を深め、事業効果を高めつつ、ボランティアを育んでいくことが期待される。 | A |
| 定性指標①:子どもたちや学校の定性分析 ・アンケート内容では記述式の設問を重視し定性分析を行う。 | 定性分析及びレポート | 令和5(2023)年度に第一回評価を実施（別添「令和5年度業務報告及び収支決算」及び「子どもたちや学校の定性分析」参照） | 横浜市プラットフォームは、先生が子供たちに経験してほしいことがあり、それをコーディネーターが、実現できる地域の団体を選定し、選定された団体は具体的な経験をアーティストと共にで企画し、それをアーティストが表現するPDCAを意識して、運営できています。 | A | 特別支援学校やそれぞれの学校の特色や希望に合わせ、学校側と協議し、多種多様なプログラムを行っていることは高く評価できる。特に卒業式の合唱曲を共同制作する取組は成功事例と言える。費用対効果も考えつつ、継続的に取組をしていっていただきたい。 | |
| 定性指標②:新たに参加した人の属性分析 ・アンケート内容は記述式の設問を重視し定性分析を行う。 | 属性分析及びレポート | 令和5(2023)年度に第一回評価を実施（別添「令和5年度業務報告及び収支決算」及び「新たに参加した人の属性分析」参照） | ・初めて市民参加アーティストによる公演を実施し、応募から見てポテンシャルはあると感じた。 ・初めてこそだて参加型イベントを行ったが、楽しむだけでなく、子供の成長が他の子どもと比べてどうか、こそだての悩みの相談など、参加理由が明らかになりました。 | A | 「こども・こそだてアートキャラバン」は4つのケアプラザとリリスで開催した。20歳、30歳代の子育て世帯が多く参加し、普段ふれないアートに触れ、子育て相談にもつながり、各施設との相乗効果のあるイベントとなったことが高く評価できる。 | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| ◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案 | | | | | | | | |
|--|----------|-------------------------|--|------|--|------|-----------------|------|
| 【提案書 様式18】 (3) 使命3：文化芸術の鑑賞の機会を提供する。 音楽、演劇、ダンス、美術などの文化芸術に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れる区民文化の醸成に貢献する。 | | | | | | | | |
| 目標 | | 具体的な実施状況・実績 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評価委員会 (コメント) | 外部評価 |
| 目標項目 | 目標水準 | | | | | | | |
| 【指定管理者が提案した指標】 | | | | | | | | |
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評価委員会 (コメント) | 外部評価 |
| 定量指標①:「横浜トリエンナーレ」との連携事業実施数 | 1事業以上 | 令和6(2024)年度に変更で実施しております | トリエンナーレと開催場所の横浜美術館をテーマに講義を行い、翌日にトリエンナーレを鑑賞に行くツアーを行い、約30名の方が参加し喜んでいました。この企画を、今秋のリリースで初めての美術講座（原三溪と三溪園）に継承して実施しています。 | A | 市の文化施策と連携し、栄区の文化振興を図る取組として評価できる。 | | | |
| 定量指標②:鑑賞事業(公演)におけるチケット完売率(完売公演数／全公演数) | 80%以上 | 24公演中20公演（83%で達成） | 鑑賞事業は、午後の音楽会を中心に完売することができたが、単独公演では、同時期の他場所での開催状況を把握し、チケット費用も考慮する必要があります。 | A | 83%の事業で完売を達成しているのは非常に大きな成果である。各アンケートでも非常に満足度の高い結果となっています。1つ1つの丁寧な対応の積み重ねが結果につながっている。物価、人件費等の高騰もあるため、午後の音楽会等、人気の高い公演では、チケット費用をあげることも考慮してよいタイミングに来ていると考える。 | | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| 【業務の基準で設定している指標】 | | | | | | |
|--|---|--|---|------|---|--------|
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 |
| 定量指標①:鑑賞型事業のメニューのジャンル数及び実施回数 ・音楽、ダンス、パフォーマンス、伝統芸能、アート、演劇の全6ジャンル | 5ジャンル 実施回数:24回 | 11ジャンル37回実施（達成） 講座、ポップス、クラシック、ジャズ、ダンス、和楽器、アート、ゴスペル、区民演奏参加、音楽劇、トークショウ | 幅広いジャンル、開催数はご来場される方のターゲットと開催タイミングにあり、計画通り実施できました。 | A | 鑑賞型・体験型・アウトリーチ事業ともに幅広い企画を行い、各アンケートでも満足度が高い評価を得ている。また、「ファミリーコンサート名曲クラシックとおおきなかぶの物語」では0歳児からの親子でも参加できるイベントを新規に企画し、開催している点も評価できる。 | 別紙のとおり |
| 定量指標②:体験型事業の事業数及び実施回数 | 事業数:5事業 実施回数:6回 | 6事業16回実施（達成） バルーンアート、こども・こそだてアートキャラバン、パラフェスタ、プラットフォーム、大きなかぶ、音楽の森 | 体験型、参加型はこそだて・子どもが対象になっているものが多く、楽しみながら芸術に触れることを中心実施することができました。 | A | 丁寧な対応やこれまでの実績が、アーティストや来場者の信頼を生んでいます。各事業担当者、舞台関係者が各事業ごとに振り返りを行い次に生かす、PDCAサイクルが上手くまわっている。 | A |
| 定量指標③:アウトリーチ事業の実施回数 | 実施回数:7回 | 7事業実施（達成） SAKAESTAロビーコンサート、咲・夏・笑フェスティバル2023、こども・こそだてアートキャラバン（ケアプラザ）、パラフェスタ、上郷地区センター、プラットホーム、翠風荘 | 鑑賞事業のアウトリーチは、「さかえふれあいプロジェクト」、「こども・こそだてアートキャラバン」、翠風荘など幅広い年代で開催ができました。 | A | 今後は、例えば事業面で併設の「あーすぶらざ」と連携を強化するなど、新規利用者をどう増やしていくかについて検討していくとともに、毎年度、重点目標を置き、集中と選択を行っていくことも必要ではないかと考える。 | A |
| 定量指標④:来場者(参加者)満足度 (アンケート集計) ※5段階(大満足、満足、普通、不満、大不満) | 「満足」以上80% | 平均99%（達成） 第150回午後の音楽会（100%）、第151回（99%）、第152回（98%）、第153回（100%）、第154回（99%）、第155回（100%）、藝術大学（99%）、体にいい音楽会（95%）、第156回（100%）、第157回（100%）、第158回（98%）、祭音（99%）、山根（100%）、Yasnao29（98%）、大きなかぶ（100%）、JNO（100%）、第159回（100%）、第160回（100%）、第161回（100%）、YAMATO（100%）、お披露目（99%）、Yasnao30（100%） | クラシックを中心とした自主事業の満足度は開館以来高く、継続した満足度を獲得することができました。 $V\text{ (値)} = Q\text{ (品質)} / C\text{ (コスト)}$ が成立して根付いていると考えます。 | A | | |
| 定性指標①:参加者の定性分析 ※年代、地域性、嗜好ジャンル、来場回数、満足度など | 定性分析&レポート (別添「令和5年度業務報告及び収支決算」及び「アンケート」参照) | 令和5(2023)年度に第一回評価を実施 (別添「令和5年度業務報告及び収支決算」及び「アンケート」参照) | 年齢層は平日は特に高く、定期的に鑑賞いただく方が多くいます。土日は夜を含め、Jazzや和太鼓が必要が高い。クラシックはホールの特性上、ピアノ、弦は安定的な集客が見込めます。 | A | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| ◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案 | | | | | | | |
|---|----------|---------------------------|---|------|---|------|-----------------|
| 【提案書 様式19】 (4) 使命4：幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける 年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等にかかわらず、栄区の幅広い人を受け入れ、親しまれる施設となるため、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）の視点も踏まえた利用者本位の運営を行う。また、地域の文化施設として求められる役割と専門性を踏まえ、地域の様々な施設・団体・資源を結びつけるコーディネーターとして、地域コミュニティのベースとなる文化的コモンズの形成に寄与する。 | | | | | | | |
| 目標 | | 具体的な実施状況・実績 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評価委員会 (コメント) |
| 目標項目 | 目標水準 | | | | | | |
| 【指定管理者が提案した指標】 | | | | | | | |
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | |
| 定量指標①:ソーシャル・インクルージョンの関連研修への職員の参加数 | 年間1回以上 | 1講座受講（達成） (優しい日本語研修参加) | 栄区の職員研修に参加させていただきました。多国籍の方が来られる窓口対応時のコミュニケーションとして、「優しい日本語」＝相手が迷わない日本語の難しさについて学びました。 | B | 積極的に、実践的な研修に参加しているのは評価できる。今後は併設する「あーすぶらざ」とも研修等でより連携していくとともに、研修で学んだことを生かし、社会的包摂の視点を踏まえた運営や、地域の様々な主体を結びつけるコーディネーターとして、文化的コモンズの形成につなげていくことを期待する。 | B | |
| 定量指標②:地域コーディネーターの関連研修への参加数 | 年間1回以上 | アウトリーチコーディネート研修（達成） | 戸塚区のさくらプラザ主催の、マジメント研修で、アウトリーチを行う際のコーディネータとしての事例やパネルディスカッションでアウトリーチ先とのコミュニケーションの取り方を学びました。 | B | | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

【業務の基準で設定している指標】

| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 |
|---|--|--|---|------|--|-------------|
| 定量指標①:社会包摂の実現を目指す事業数 ・アウトリーチなど、誰もが参加・体験できる事業 | 2事業以上 | 6事業実施（達成） SAKAESTAロビーコンサート、咲・夏・笑フェスティバル2023、こども・こそだてアートキャラバン（ケアプラザ）、パラフェスタ、上郷地区センター、翠風荘（実施中） | 様々な人が集う、地域密着型のイベントを企画し、継続事業として取り組んでいます。 | A | | |
| 定量指標②:地域の施設・団体と連携して実施した事業数 ・地区センター、コミュニティハウスでのアウトリーチ | 2事業以上 | 6事業実施（達成） SAKAESTAロビーコンサート、咲・夏・笑フェスティバル2023、こども・こそだてアートキャラバン（ケアプラザ）、パラフェスタ、上郷地区センター、翠風荘（実施中） | 地域密着型のイベントを行うにあたり、開催施設や関係団体との連携が必要不可欠で、継続事業として取り組んでいます。 | A | 地域の団体や施設と丁寧に関係性を構築し、栄区の幅広い人々が文化芸術に参画するプロジェクトを多数実施したことを評価する。各事業は、文化芸術の力により地域コミュニティの絆をつなぐものとなっており、その分野は、子育て、障害者支援など、多岐にわたる。「文化的コモンズ」形成や、「ソーシャル・インクルージョン」の実現に向け貢献するものであり、高く評価できる。 | 別紙のとおり A |
| 定性指標①:地域コーディネーター担当による地域との連携状況のレポート | 初年度・2年目のレポートを作成し事業計画に反映（別添「令和5年度業務報告及び収支決算」及び「アンケート」参照） | こども・こそだてアートキャラバン（ケアプラザ）、翠風荘、パラフェスタ、咲・夏・笑フェスティバル2023を中心にレポート作成し、事業計画に反映。特に、こども・こそだてアートキャラバンは第一期以降実施していますが集客できるものの、楽しむだけのイベントになっており、「創作美術」をテーマに外部コーディネータに参画いただき見直しをしています。咲・夏・笑フェスティバル2024は、学生をクローズアップして企画しました。 | 子育て世代やティーンエイジャーは、リリスにとって新たな取組になり、お客様が参加いただけたことに感謝しています。また、協働いただいた地域の市民団体、施設の皆様とは、今までの関係よりも幅と深さが増したと感じており、お互いを補完しあいながら、一つのものを作り上げていく中で、次につながる連携がうまれました。この活動を続けていけば、文化芸術活動で、市民の皆様のさまざまな課題に寄り添え、永く住みやすい魅力的な地域になっていくと確信しています。 | A | この活動を続けていけば、文化芸術活動で、市民の皆様のさまざまな課題に寄り添え、永く住みやすい魅力的な地域になっていくと確信しています。 | A |
| 定性指標②:バリアフリーの視点からの来館者の声 (アンケート調査・インタビュー調査) | 来館者に対するアンケート調査・インタビュー調査を実施し事業計画に反映（別添「令和5年度業務報告及び収支決算」及び「アンケート」参照） | 令和4(2022)年度、令和5(2023)年度にアンケートを実施し、事業計画に反映。「1Fで避難が必要な場合の対策」はリリスの避難訓練で再周知と掲示の変更、「ドラムのペダル、椅子などの対応」はメンテナンス、「ギャラリー展示における危険性（「設置時」「ピン」など）」は利用前の打ち合わせでの再周知、「ピアノ椅子の高さ調節部分がロックされていない」は運用の研修に反映し、周知を行いました。 | 定性的なご意見を複数いただきました。安全管理上、優先順位をつけて日々できることから（つまづき、灯、虫ピンなど）日常の対応に反映し、実施しています。 | B | 定性的なご意見を複数いただきました。安全管理上、優先順位をつけて日々できることから（つまづき、灯、虫ピンなど）日常の対応に反映し、実施しています。 | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| ◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案 | | | | | | | | |
|--|--------------|-------------|--|---|----------------|------|-----------------|------|
| 【提案書 様式20】 (5) 使命5：持続可能性を高める施設運営を行う 法令等に則った施設の保守・点検や日常的な予防的修繕などの維持管理を行い、安全で快適な施設を維持する。また、効率的な経費の執行や収入増の取組等により、安定的な施設運営を行う。 | | | | | | | | |
| 目標 | | 具体的な実施状況・実績 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評価委員会 (コメント) | 外部評価 |
| 目標項目 | 目標水準 | | | | | | | |
| 【指定管理者が提案した指標】 | | | | | | | | |
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | | |
| 定量指標①:評価委員会の満足度評価 ※5段階評価(大満足、満足、普通、不満、大不満) | 評価4以上の割合 80% | — (中間評価にて) | — | 物価高騰等で収支が圧迫されるなか、可能な限り、対応いただいている。状況を見て優先順位をつけている。 | B | | | |
| 定量指標②:備品予算の執行率 | 90%以上 | 22%実施 (未達成) | 年初計画より、物価高騰による収支への影響により、備品は発生時対応で購入するようになっていますので、危険対策で無いものは予防対応ができていません。 | | | | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

【業務の基準で設定している指標】

| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 |
|------------------------------|--------------------|---|---|------|--|------|
| 定量指標①:施設の管理瑕疵に起因する事故件数 | 0件 | 事故件数は0件（達成） | 管理上の事故発生はございませんが、今年度、定期清掃業者のエレベータの掃除機ケーブル巻込みがありました（人的影響はございません）。貸館での救急搬送事案は年に数回発生しており、迅速な対応ができるように、消防署と合同の救急救命訓練、救急車を呼ぶ際のシミュレーション訓練を繰返し実施しています。 | B | | |
| 定量指標②:法定点検等の実施 | 100% | 100%実施（達成） 12条点検は昨年実施。 自己点検、空気環境測定など | 法定点検は業務委託で実施しております。その他、自主点検として、設備、消防器具、照度チェックを自己点検で定期的に実施しております。 | A | アンケートの通り、利用者満足度は非常に高く、日々の丁寧な対応、適切な点検、修繕対応を行つていただいた結果と考える。コロナ禍もあったが、大きな管理上の瑕疵がなく、事故が起きなかつたのは、高く評価したい。 | |
| 定量指標③:修繕予算の執行率 | 90% | 123%執行（達成） 防犯カメラ、パッケージエアコンなど、1月に給気システム更新 | 防犯カメラは、開館以来、大きな費用が掛かるため、十分な対応ができておりませんでしたが、安価な仕組みの構築を行い、中央監視との連携もできるように、1/10程の費用で実現することができました。 | A | 別紙のとおり | A |
| 定性指標①:施設の使いやすさや快適さについてのヒアリング | ヒアリング後、是正及び市・区への報告 | 令和4年度、令和5年度にアンケートを実施し、事業計画に反映。 (別添「令和5年度業務報告及び収支決算」参照) | ホール、ギャラリー、音楽ルーム、会議室では、快適・ほぼ快適で100%となり、その中でも、ホール・音楽ルームの快適さへの満足度が高いことがわかります。一方、練習室A、快適・ほぼ快適で92%、練習室Bは88%であり、ピアノの譜面がもう少し明るく見えるような灯の対策など、進めています。快適さは、長年努めておられる清掃さんが丁寧に日次清掃をしていることから、経年劣化があるものの、清潔に保っていることで、ご利用者様の評価が高い結果です。 | A | 1998年（平成10年）の開館より、26年以上が経過し、施設全体の老朽化が目立つてきている。今後は、市負担での工事や、併設施設あーすぱらざも含んだ「本郷台駅前県市等合同施設」全体の大規模工事も見込まれる。施設全体の老朽化の状況を理解し、今後必要になる休館等の対応にも積極的に協力していただき、また引き続き、限られた財源の中での可能な限りで修繕対応をしていただくことを望む。 | A |
| 定性指標②:管理運営費推移の要因分析 | 要因分析と次年度反映 | 令和4年度、令和5年度の要因分析を行い、次年度に反映。 (別添「令和5年度業務報告及び収支決算」参照) | 新型コロナの影響が少なくなり、物価高騰の影響が大きくなつたことで、第4期公募の提案を実行すると赤字決算となる状況です。施設利用料収入は、利用人数及び稼働率の低下傾向がある中、ホールのご利用が堅調なため継続して予定をクリアしている状況です。また、第4期になつてアウトリーチを増やし収入減になつてゐるところを、リリスホールでの鑑賞事業が堅調なため、それをカバーして黒字化しています。修繕工事は発生時対応、備品購入は抑え、内部の修理対応でしのいでおり、予防保全への費用投下が難しい状況ですが、練習室の楽器や音響機器の更新は進めていきたいと考えています。 | A | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案

【提案書 様式21】

(6) 使命6：新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する。
新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設運営を継続する。

| 目標 | | 具体的な実施状況・実績 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評議委員会 (コメント) | 外部評価 |
|--|---|---|--|------|---|------|-----------------|------|
| 目標項目 | 目標水準 | | | | | | | |
| 【業務の基準で設定している指標】 | | | | | | | | |
| 指標 | 2年目の目標水準 | 達成状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | | |
| 定性指標①：自主事業における新型コロナウイルス感染症防止対策と自主事業の推進の両立性 | 自主事業における新型コロナウイルス感染症防止対策と自主事業の推進の両立ができている | 自主事業における新型コロナウイルス感染症防止対策と自主事業の推進の両立ができている | 湘南鎌倉総合病院の小林医院長の監修によるリカバーライン、木下抗菌サービスの出演者に対するPCR検査、湘南鎌倉総合病院との取引業者紹介による新型コロナ対策用品の確保により、安全対策と経済回復の両立を行いました。原資は主に、文化庁からの助成金取得により賄いました。 | A | コロナ禍では、感染状況に応じ、国及び市のガイドラインが頻繁に変更になり、その都度、対応および周知が必要になった。大変な状況にもかかわらず、丁寧に御対応いただいたおかげで、大きなトラブルがなく、特に大きな感染拡大につながることもなかった。同時に、可能な限り事業を両立し、丁寧なサービスを続けていただいたおかげで、コロナ禍後のスマートな利用者回復にもつながっている。 | A | 別紙のとおり | A |
| 定性指標②：貸館業務における新型コロナウイルス感染症防止対策の適正性 | 貸館業務における新型コロナウイルス感染症防止対策が適正にできている | 貸館業務における新型コロナウイルス感染症防止対策が適正にできている | リスクマネジメントによる貸館のガイドライン、湘南鎌倉総合病院による、職員・アルバイトへの毎月休館日の出張PCR検査、木下抗菌サービスの諸室の抗菌施工、諸室の利用者による消毒のお願いにより、安全対策と貸館の利用者の戻り促進を行いました。原資は、主に、文化庁からの助成金取得により賄いました。 | A | | | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| ◆ 収支計画及び指定管理料 | | | | | | |
|---|--|------|---|------|-----------------|------|
| 【提案書 様式22】 (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方 | | | | | | |
| 具体的な提案内容（提案書参照） ・実施状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評価委員会 (コメント) | 外部評価 |
| 提案書に従い、概ね第3期の料金設定を行い実施してまいりました。ギャラリーについては、令和6年11月より、当選された方には、最低利用日数を4日に設定し、運営しています。また、音楽ルームのセミコンを前ホールのスタインウェイに置換することで、付帯料金を値上げしました。 | 諸室の料金設定は、横浜市の設定する上限になつておらず、収入面ではギャラリーの来場者を増やすため、最低利用日数を設定しました。音楽ルームの促進のため、セミコンをスタインウェイに置換え、利用率は上がり、満足度の向上、付帯料金の収入増につながっています。 | A | 利用料金は、 2022(R4)年度 22,808千円、 2023(R5)年度 22,196千円 と、コロナ禍前の水準、 2016(H28)年度 21,667千円、 2017(H29)年度 22,374千円、 2018(H30)年度 21,997千円 に回復している。コロナ禍を経たこの状況は継続した取り組みの成果である。特にホール活用の施策は成果を上げており、利用率94%という結果につながっている。 また、スタインウェイ更新の際には手続きをスムーズに行っていただき、栄区出身の加藤昌則氏によるお披露目コンサートを行っていただくことで、公共財産を広く区民に周知することができた。 | A | 別紙のとおり | |
| 支払方法は、横浜市の施設では先駆けて3年前にキャッシュレス端末を導入し安定的に運営しています。ホール利用を促進する遅得（利用1か月を切った諸室の割引）、ホール利用の促進を図った、コンクールの招致を行っています。 | 文化庁の助成金も活用しながら、コロナ禍に非接触のキャッシュレス導入に踏み切り、ご利用者様からはいち早く好評を得ており、徐々にキャッシュレスが占める割合が増えてきています。現在、貸館では40%強、チケット販売では60%を超えてきました。 総収入の多くを占めるホール利用の利用促進として、遅得は大変有効で、ホールのピアノが新しいスタインウェイになったこともプラスに働いています。一般利用者が入りにくいう時期に、ピアノのコンクールや発表会を招致し、閑散期間の利用率を上げています。 | A | コロナ禍において、横浜市の取組に先駆けてキャッシュレス端末を導入いただいた。コンクールや発表会を積極的に誘致する取組は、利用率、利用料金が伸びるのみならず、区民の文化振興に大きく貢献している。 | | | |

第4期横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

資料2-1

| 【提案書 様式23】 (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 | | | | |
|--|---|------|--|------|
| 具体的な提案内容（提案書参照） ・実施状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 |
| 利用料収入、自主事業収入を全収入の内、各10%以上を上げ、指定管理料の占める割合を概ね75%に留めています。 | 施設利用料は新型コロナの影響が残る中、提案時の金額を上回りました。自主事業売上も、提案時の金額を大きく上回りました。自主事業については、令和4年、令和5年とも有料チケット販売で得た利益を、アウトリーチを中心とした事業やオープンデイに充当し、運営できています。 | A | 利用料金のみならず、自主事業収入で、継続的に収益をあげていただいているおかげで、コロナ禍や物価高騰の状況の中、アウトリーチも実施していただいている。館の使命も達成しながら収入も上げるという非常にいい循環になってきている。 | A |
| 経費削減は、提案時の3館合同の交渉によりコスト削減を行っています。 | PCの中古機利用、複合機・ホームページの合同作成、自販機メーカーの共通化を行い、取引条件を対象サービスや物に応じて変え、特命調達を排除し、複数社の相見積りによる調達交渉で、5年間で約500万の支出を抑えました。 | A | 光熱費、物価高騰が収支を圧迫する中、経費を削減するために様々な工夫をしていただき、実質的な経費削減になっている。 | |
| 【提案書 様式24】 (3) 5年間の収支及び収支バランス | | | | |
| 具体的な提案内容（提案書参照） ・実施状況 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 |
| 新型コロナなどの外的要因の影響がない収支で、利用料は少しづつ上がり、自主事業も利益を確保しながら予定通りに進めています。一方、修繕、備品購入は予防保全による小破修繕を計画的に行い、延命をする進め方ですが、外的要因による影響で、発生時対応になっています。 | 物価高騰の中、施設利用料、自主事業費は提案時の収入を確保しましたが、光熱水費が大きく影響した管理費、物価高騰の影響を受けている事務費は横浜市より支援を受けながら補填されていますが、修繕費、備品費は発生時対応になっており、計画的な予防保全までは実施できていません。費用については、月次の栄区とのモニタリングで対応可否を確認して進めています。 | A | 予防保全を行うのが施設管理の原則だが、限られた予算の中、コロナ禍、光熱費・物価高騰もあり、非常に厳しい状況である。常に、状況を把握し、月次報告を中心に区に報告いただくことで、コロナ禍の補填、物価高騰の補填等の対応が可能になっている部分もある。今後も引き続き、状況把握につとめ、可能な限り予防保全をとっていただきたい。 | A |

A

| ◆ 総括 | | | | | | | | | | |
|------|--|------|------|---|----------------|--|----------------|--------|-----------------|------|
| 目標 | | 目標項目 | 目標水準 | 具体的な実施状況・実績 | 自己評価 (コメント) | 自己評価 評価 | 行政評価 (コメント) | 行政評価 | 評価委員会 (コメント) | 外部評価 |
| | | | | <p>近年での課題は、新型コロナ、物価高騰の外的要因の影響を少なくして如何に、区民の皆様方に変わらないサービスが提供できるかでした。また第4期から公共施設として、文化芸術の振興だけでなく、社会包摂や関係者の育みが新たな取組課題となりました。</p> <p>現在まで、限られたリソースで、公的支援の要請、専門家の起用、IT化、プロセス変更などチェンジマネジメントを継続して進めてきたことで、お客様の評価は得られていると考えています。但し、コロナ前に比べ、お客様をはじめ外的環境は大きく変化しています。</p> <p>既存及び新たなお客様に対し、あらたな付加価値を提供することは、お客様にとっての満足につながり、仕事をする者にとっても励みになります。このことが、リリスブランドの向上につながり、リリスのプレゼンス向上につながると考え、継続した取り組みを進めてまいります。</p> | A | <p>この間、コロナ禍や光熱費・物価高騰の影響がかなり大きい中、活動を途絶えさせず、発展させている指定管理者の成果は大きい。</p> <p>区民文化センターの設置当初に比べ、区民文化センターの役割は変わってきている。「文化活動の場の提供」だけでなく、地域全体のネットワーク形成への関与等も求められている中、積極的に地域に出ていき、ネットワークをつくり、ソーシャル・インクルージョンの考え方のもと価値のある文化事業を行っている点は、非常に評価でき、文化的コモンズの形成につながっている。長年の努力は、栄区出身のアーティストが生まれるなどの、結果にも結びついている。</p> <p>今後も、わがまち栄区の区民文化センターとして人々の創造性を育み、コミュニティのつながりを形成するなど、文化的コモンズを創出する区民文化センターでありつづけ、事業を進化させていただきたい。</p> <p>施設運営については、今後一層施設の老朽化が顕著になってくると考えられる。市と指定管理者で役割分担をし、併設施設とも協力して、適切な施設管理に務めていただきたい。</p> | A | 別紙のとおり | A | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|------------|---------------------------|------------|--------------------------|------------|---------------------------|---------------|---------------------------|
| <p>使命1：文化芸術の活動と体験の場となる</p> <p>文化芸術に関する活動と体験の場を提供することで、市民の活動を支援する。</p> | <p>【海野委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標に対する達成率はほぼ満たされている。利用率95～100%というのは素晴らしい。 ・増加団体数は目標を越えている。音楽、アート、福祉と異なるジャンルの参加を得られている。 ・目標を超えた利用率を達成しており、利用者の評判もよい。 ・リリスのHPでギャラリーの一覧（2月3月分）を拝見しました（1月31日現在）。たまたまかもしれません、多少詳しい内容について記載のあるものは5件中1件しかありませんでした。絵画展にしろ写真展にしろ、作品の1つぐらい公開されていなければどのような展示かイメージがわからず、行ってみたいという気持ちがわきません。主催者の希望なのかもしれません、もっとHPを活用してPRしてもよいのではないかと感じました。 <p>【千原委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応がよく、各練習室を気持ちよく使用出来ますが、冬場は乾燥して、楽器に良い状況ではありません。 ・ホールにおいては、専門的なコンサートホールとして人気があります。特に響きがよいですが、多少響きすぎの感も否めません。通路（階段）に取っ手がついたのは、良かったです。 <p>【箕口委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使命1の達成を計るための定量、定性評価指標ともに的確であり、自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。コロナ禍後の「出控え」風潮のなかではよく健闘していることが伺える。開館以来、27年の年月が積み上げた地域との繋がりが、利用団体の増加、アンケート調査に表れた満足度にも繋がっている。今後とも、地域の公立文化施設としての存在感を発揮していってほしい。 <p>【柳田委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近くにあーすぶらざ、SAKAESTA及び栄公会堂といった競合公共施設があり、利用単価も4施設中最も高いにも拘わらず、会議室A/Bの稼働率はそれぞれ77%と80%と高く、そのうえ差別化などにより稼働率を高めようとする努力が見られる。ちなみに筆者の試算によると、リリス会議室の利用単価は、以下に見るように、SAKAESTAのほぼ同規模の会議室（稼働率100%）の1.8倍となっている。 <table border="0"> <tbody> <tr> <td>①リリス会議室A/B</td> <td>: 8.1円/m²hr。</td> </tr> <tr> <td>②あーすぶらざ研修室</td> <td>: 7.5円/m²hr</td> </tr> <tr> <td>③栄公会堂2号会議室</td> <td>: 5.1円/m²hr。</td> </tr> <tr> <td>④SAKAESTA会議室2</td> <td>: 4.6円/m²hr。</td> </tr> </tbody> </table> <p>【吉永委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体として、スタッフの方々のホスピタリティの高さが、利用率や利用者の満足度の高さにつながっているのではないかと思います。ギャラリーの利用人数の減少は構造的な問題とのことですので、思い切った対策が求められていると思います。課題解決に向けた挑戦的な取組みを期待しています。 | ①リリス会議室A/B | : 8.1円/m ² hr。 | ②あーすぶらざ研修室 | : 7.5円/m ² hr | ③栄公会堂2号会議室 | : 5.1円/m ² hr。 | ④SAKAESTA会議室2 | : 4.6円/m ² hr。 |
| ①リリス会議室A/B | : 8.1円/m ² hr。 | | | | | | | | |
| ②あーすぶらざ研修室 | : 7.5円/m ² hr | | | | | | | | |
| ③栄公会堂2号会議室 | : 5.1円/m ² hr。 | | | | | | | | |
| ④SAKAESTA会議室2 | : 4.6円/m ² hr。 | | | | | | | | |
| <p>使命2：文化芸術活動を担う人材を育む</p> <p>地域で文化活動に興味を持ち、活動を主導する人材を増やすことで、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げる。</p> | <p>【海野委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「文化芸術活動を担う人材を育む」という使命の達成という点では十分に目標を達成しており素晴らしいと思う。 ・目標を超える事業を達成し、若手アーティストの活動を支援している等評価できる。 ・目標を達成している。 ・定性分析資料にもあるようにこのような事業を区施設が実施していくための原資は必要であるし、負担と責任の関係を明確にできるのか疑問である。 ・属性分析資料からは高評価であることがわかる。 <p>【千原委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サカエスタや上郷地区センターでのプロジェクトは地域に根付いて良い公演だと思います。栄ゾリストンでは、小菅ヶ谷ケアプラザで、公演を実施しましたが、中々少ないようで、企画されても良いかもしれません。 ・午後の音乐会のリーズナブルな料金は集客を考慮した公演で、良いと思います。 ・ボランティア団体を募集するのは大変だとおもいますが、幅広く募集されることに期待します。 | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| | <p>【箕口委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使命2に挙げられた「人材」を明確、かつ具体的に指標化し、その達成に努めている。自己評価、行政評価とともに、妥当なものと考える。 特筆したいのは、アンケート結果の分析により、参加者属性の丁寧な考察が行われていること。PDCAとはよく言われるが、実践は日々の業務に埋もれてなかなか行われていないのが世の実情であることを鑑みれば、高評価に値する。業務報告書を読み解けば、その分析が次の事業展開によく反映されていることも見てとれる。 ・事業企画を使命2の達成に有効活用している=事業計画が有機的にリンクしていることがよく見てとれる。 <p>【柳田委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「使命2：文化芸術活動を担う人材を育む」の対象は、文化芸術分野全般に及ぶと解釈できるが、リリスはそれを音楽分野に特化している。とはいえ、その分野での取り組みは成果が期待でき、高く評価できる。 ・【参考】栄区内では高齢化が進み現在、ほぼすべての文化芸術分野において各団体は後継者不足問題に直面しており、先が見通せない状況にある。後継者確保は喫緊の課題であり、必ずしも音楽分野のような10代の若手に限ることはない。すなわち、40代や50代であっても構わない。 ・文化芸術活動に限らず社会全体を担う人材の育成において、非常に示唆に富む中国書法家協会主席の談話を次に記す。 「書法を学習する生徒と学習しない生徒に分けて経過を観察したところ、3か月後ぐらいから顕著な差が見られ始めた。書法をやっている生徒はどんどん集中力が増して学習効率も上がり、宿題もそれまでだったら1時間半ぐらいかかった分量のものが40分程度でできるようになり成績も向上した。そこで中国政府は、全国に40万以上ある小学校に、1校あたり1人の書法教師を配置することにした。」 (美術新聞2016年5月15日号から抜粋) <p>【吉永委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ先の新規開拓は地道な努力によって達成されるものと思います。引き続き、地域の方々とのコミュニケーションの積み重ねによって、機会を捉えていただきたいと思います。また、初めての試みについては、改善点と想定外に良かった点の両方に注意を向けて、より良い企画へと発展させていくことを期待しています。 |
| 使命3：文化芸術の鑑賞の機会を提供する。 音楽、演劇、ダンス、美術などの文化芸術に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れる区民文化の醸成に貢献する。 | <p>【海野委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「文化芸術の鑑賞の機会を提供する」という使命を果たすとともに、リリスでの講座活動につなげられていことに評価。 ・8割以上の公演で完売という結果は素晴らしい。 ・多様な企画が実施されており、アンケートからも参加者の満足が感じられる。 <p>【千原委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栄区を飛び出し、横浜市に目を向けた美術講座はこれからも期待できると思います。 ・午後の音楽会は平日の午後なので、中高年集客に役立っていると思います。 ・多ジャンルの企画は良く計画されていると思います。私が鑑賞した「おおきなかぶ」は特にプロ+アマ+子供プレーヤーが同じ舞台で楽しい公演でした。 <p>【箕口委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その区分の差異にこだわらずにコメントさせていただければ、「横浜トリエンナーレ」との連携が瑣事に見えるほど、充実した結果をだしていると見受けられる。それ以外の定量、定性指標は的確であり、自己評価も妥当と考える。 行政評価に「チケット料金」を上げることが示唆されているが、ここは慎重に構えるべきと考える。 ・チケットを購買する受益者は「近くで気軽に」と「遠くても特別」の価格感を持っており、リリスの公演戦略は、「近くで気軽に」を巧みに実現させていると見受けられる。特に育成型の企画は、「芸術肯定層（生活にアートがあることを容認する価値観を持っている人々）」を直接育むものであり、横浜市民の基本的文化度の底上げと社会安定の基礎作りに繋がっている。観客動員や増収には直接結びつかないが、公共が文化に関わる大事な「関わりしろ」として尊重する姿勢を切に望みたい。 <p>【吉永委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チケットの値上げについては、現在のインフレ基調を踏まえるとやむを得ないところもあると思いますが、一律の対応ではなく、ターゲット層の分析に基づくきめ細やかな判断が必要になってくると思います。値上げによる利用者の満足度を損なわない工夫をしていただきたいと思います。 |

| | |
|---|---|
| <p>使命4：幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける</p> <p>年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等にかかわらず、栄区の幅広い人を受け入れ、親しまれる施設となるため、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）の視点も踏まえた利用者本位の運営を行う。また、地域の文化施設として求められる役割と専門性を踏まえ、地域の様々な施設・団体・資源を結びつけるコーディネーターとして、地域コミュニティのベースとなる文化的コモンズの形成に寄与する。</p> | <p>【海野委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> 咲・夏・笑フェスティバルなど誰でも参加・体験できる事業を実施し、多くの参加者を得られている。 ソーシャル・インクルージョンの視点を持ち、文化的コモンズの形成に寄与するという使命を実現していると評価できる。 施設利用者の安全性の向上に真摯に対応いただいていると感じた。検討案件に対しても対応いただくことをお願いしたい。 <p>【千原委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「優しい日本語研修」に参加されたのは、有意義と思います。私はインドネシア人をホームステイした事がありますが、わかりやすく話す事は大事です。 (アウトリーチについて) 栄ゾーリステンも参加させて頂きましたが、聴きに来てくださった方々から、また聞きたいとの声を多数頂きました。 <p>【箕口委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> 使命4の達成を計るための定量、定性評価指標ともに的確であり、自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。 2023年度業務報告にある「人員配置&体制」(p. 24)によれば、地域事業コーディネーターが、館長兼務とある。施設運営の長が、地域の顔になっていることを特筆事項としておきたい（ポジティブな評価です）。この部分、行政の立場からも少し詳しい話が聞けるとよいと思っています。 <p>【柳田委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> こうした草の根的な活動により、市民の文化芸術に対する理解が深まり、その結果、人々の暮らしにおけるゆとりや心の豊かさがいっそう醸成されることが期待できる。 <p>【吉永委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ソーシャル・インクルージョンは、理解の浸透や実践には時間をかけて取組むべきことだと思います。研修に参加した職員が研修で得たことを他の職員にも共有していらっしゃると思いますが、そのような波及効果についても（アンケート等で）確認することができる仕組みについて、見直していただければと思います。バリアフリーの観点からの改善については、抜本的な対策が必要なものについては、早期に行政担当者に伝えていただきて、できる限り早期に着手できるようにしていただきたいと思います。 |
| <p>使命5：持続可能性を高める施設運営を行う</p> <p>法令等に則った施設の保守・点検や日常的な予防的修繕などの維持管理を行い、安全で快適な施設を維持する。また、効率的な経費の執行や収入増の取組等により、安定的な施設運営を行う。</p> | <p>【海野委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> 物価高騰等で予算を他に回す結果になっているが、アンケートの結果では諸室・備品の快適度について 98%の方が普通～快適という回答になっており、適切に対応いただいていると感じる。 施設の管理瑕疵に起因する事故は無く、アンケートによると利用者の満足度は高いと感じられる。点検や訓練、予算の執行内容を見ても安全や環境整備に対する対応は高く評価できる。 <p>【千原委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ホールの譜面台を新しくしてほしいです。 防犯カメラは今や必需品の世の中なので、整って良かったです。 <p>【箕口委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> 使命5の達成を計るための定量、定性評価指標ともに的確であり、自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。 <p>【柳田委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> 目標の 22%しか達成していない。 <p>【吉永委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日々の努力により、安全性が高く清潔な環境の維持をしていただいていると思います。今後も引き続き、多角的に検討していただき、バランスのとれた判断に基づく運営をしていただければと思います。 |

| | |
|--|---|
| <p>使命6：新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設運営を継続する。</p> | <p>【海野委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染拡大につながる事案やトラブルもなく施設を運営されている。 <p>【千原委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染対策は徹底されていて、安全対策は取られていました。ホールの椅子まで拭いた記憶があります。 <p>【箕口委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特にコメントはありません。 <p>【柳田委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リリスが一度もコロナウイルス感染の発生源にならなかったのは、その徹底した感染拡大防止策の成果である。 <p>【吉永委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今冬は、新型コロナウイルス感染症だけではなく、インフルエンザも猛威を振るいました。これまでの新型コロナウイルスへの対応で得られたノウハウを活かして、質の高い感染症対策を継続していただきたいと思います。 |
| <p>収支計画及び指定管理料</p> <p>(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方</p> <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> <p>(3) 5年間の収支及び収支バランス</p> | <p>【海野委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算を超える利用料収入を得られているのは、利用料金体系や徴収方法の工夫にもよるところがあると考える。キャッシュレス化の促進だけでなく、従来型の購入方法も残されているのは良いことだと感じる。 ・公演によっては、チケットの入手について「主催者にお問い合わせください」というだけのものがある。発表会やコンクールなどではやむを得ない場合があるにしても、主催者への問い合わせは面倒に感じる。利用者の立場からすればリリスで行う有料公演については同じようにチケットを入手できればありがたい。 ・自主事業公演はほとんど完売されており、素晴らしい実績をあげている。コスト削減に尽力されている。 ・適切な月次報告書を拝見し、誠実に業務を遂行いただいていると感じた。 <p>【千原委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタインウェイピアノが新しくなったのは、素晴らしい。 ・世の中物価高騰のおり、収益を上げているのは、素晴らしい。 <p>【箕口委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案段階で実現性が高い内容を示し、着実に実行に移していることが伺える。自己評価、行政評価ともに妥当なものと考える。 <p>【柳田委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採算向上のため、質の高い設備やサービスの提供により収入増を図るなど諸工夫が見られる。 <p>【吉永委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ギャラリーの来場者を増やすための施策（最低利用日数の設定）がどの程度効果的だったのかの検証をしていただきたいと思います。使命1のところでも触れましたが、当該施策が構造的な問題の解決に寄与しうるのかについて、分析を行っていただきたいと思います。キャッシュレスの運用についてもより一層促進を図り、業務効率化につなげていただきたいと思います。 |

総括**【海野委員】**

- ・指定管理者の業務が単なる施設の管理運営にとどまらず、地域全体のネットワーク形成へ関与することやソーシャル・インクルージョンの遂行事業を任せていることを知って驚きました。指定管理者はその使命を誠実に遂行されており、栄区民文化センターがその使命と役割を継続して果たしていくよう努められていたと感じました。

【千原委員】

- ・リリスホールや練習室を利用させて頂いている立場の私からの意見ですが、リリス主宰のコンサートには、若い方々や、地元出身のアーティストを起用された企画をされているのは、素晴らしいと思います。特に平日の午後にリーズナブルな料金でのコンサートの企画は良く考えられていると思います。
また、老人ホーム等の公演も地域に根付いた企画だと思います。
- ・それから、施設ですが、ホールにはスタインウェイピアノが常設させているのは、素晴らしいです！音響も多目的ホールでは無く、コンサートホールとしての響きも持つホールです。ただ、少し残響が長過ぎる感はあるので、前方の両サイドに吸音ボード等あっても良いかなと思ったりします。練習室等乾燥する時期に、加湿器の貸出があり、嬉しいサービスです。欲を言えば、女性トイレ等老朽化が見え、1つでも良いのでウォシュレット便座トイレが欲しいなとは思います。

【箕口委員】

- ・評価委員会資料としては、秀逸な書きぶりで、読むほどに日々の活動が伝わってくるので、評価のし甲斐を感じる。何ができたのか、何が途上であるかの自己分析も的確で、指定管理事業者の誠実さが伝わってくる。評価事業資料だけで、施設の活動が手に取るようにわかったのは、ここが初めて。
日頃から、活動に際して、目標・目的を問い合わせ、フィードバックを活かした戦略・戦術を意識して運営しているからこそ、これだけ伝達力のある報告書が書けるのだと考えた。欧米・アジアの文化施設運営者の会合で、地域密着型文化施設運営の好例として紹介したいくらい。
今後とも、手堅い歩みを期待したい。

【柳田委員】

- ・リリスの使命をよく理解し事業を運営している。特に文化芸術の活動拠点としての、ホールを中心とした自主事業運営は高く評価できる。今後、その経験を活かし、ギャラリーでの自主事業の拡大を期待したい。
- ・文化芸術活動を担う人材の育成においては、その対象を若手アーティストに特化しているものの、その取り組み方は幅広く申し分ない。
- ・文化芸術の鑑賞機会を提供するうえで今後、その範囲を音楽以外の分野にも拡大したい。
- ・評価項目に今後「安全管理」を加えたい。
- ・地域の力を結びつけるアウトリーチ活動も積極的に高く評価できる。
- ・施設運営においては、保守・点検、修繕などにより、安全で快適な施設が維持されていて評価に値する。
- ・新型コロナウイルス感染症に対する感染防止策は、リリスが一度も感染源にならなかつたことで、その実効性が証明された。
- ・事業収支計画のなかに諸工夫や努力が見られ、成果を上げている。

【吉永委員】

- ・外部環境の変化の中で、質の高いサービスを提供し続けてできていることを高く評価いたします。利用者の高年齢化や施設の老朽化等、すぐには答えが出ない課題もあると思いますが、今後とも創意工夫に基づく思い切った施策により、当該センターが益々発展していくことを期待しています。