

平成 29 年度
横浜市栄区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

平成 31 年 2 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

1	指定管理者業務評価について	1
	(1) はじめに	
	(2) 指定管理者業務評価の仕組み	
2	指定管理概要	2
	(1) 施設概要	
	(2) 設置目的	
	(3) 指定管理者	
	(4) 指定管理者が行う業務	
3	評価	3
	(1) 評価の方法	
	(2) 評価の基準	
	(3) 評価結果	
	資料	4
	1 選定評価委員会委員名簿	
	2 選定評価委員会開催経緯	

1 指定管理者業務評価について

(1) はじめに

横浜市栄区民文化センター（愛称「リリス」）は、施設の管理運営に指定管理者制度が導入されています。指定管理者制度は、多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上と経費の節減等を図ることを目的としています。

「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」では、横浜市の指定管理者制度の運用にあたっては、施設の目的に基づいてより具体化・細分化された「指標」に落とし込み、これに対する「目的」を設定したうえで、施設のマネジメントを行う（「目標に基づくマネジメント」）ことを基本としています。この「目標に基づくマネジメント」を実施するプロセスで、PDCAサイクルの一環であるC（Check：評価）は指定管理者が運営上の課題等を発見し施設の管理運営状況を向上させる役割を担っています。

このたび、指定管理者の管理運営が公募時の提案書や協定、事業計画書に則って行われ、目標が達成されているかどうかについて、横浜市栄区民文化センター指定管理者選定評価委員会において評価を行いましたので、ここにその結果を報告します。

(2) 指定管理者業務評価の仕組み

横浜市では、指定管理施設運営の継続的な改善につなげることを目的として、評価を行うことを「PDCAサイクル」の一環として位置付けています。

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、指定管理者の業務評価について、評価の主体によって、次の4つの手法に分類しています。

ア 指定管理者による自己評価

施設の設置目的や協定書・仕様書等に沿って行われているか、指標に対する目標値の達成状況はどうか、等の点について継続的に自己点検を行う。

イ 市（施設所管課）による評価

協定書及び事業報告書の記載項目に基づく管理運営状況の確認を行う。

ウ 第三者評価・委員会による評価（第三者評価）

市及び指定管理者とは異なる客観的な視点に立って、管理運営水準の向上を目的に実施している。

エ 利用者等による評価

利用者等の意見を施設の管理運営に反映する。

本委員会による評価は上記ウの第三者評価・委員会による評価（第三者評価）に位置付けられているものであり、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することで、客観性が図られるとともに、多角的な視点からの評価が行えることが大きな特長です。指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的として実施するものです。

本委員会による評価結果は栄区長に報告します。また、栄区長は指定管理者に評価結果を通知するとともに、栄区ホームページにて公表します。

2 指定管理概要

(1) 施設概要

- ア 施設名称 横浜市栄区民文化センター (愛称：リリス)
- イ 所在地 横浜市栄区小菅ヶ谷一丁目2番1号
- ウ 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㎡
- エ 施設内容 ホール(300席)、ギャラリーA(90.9㎡)、ギャラリーB(90.9㎡)、音楽ルーム(74㎡)、練習室(2室)、会議室A(28㎡)、会議室B(35㎡)、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
- オ 開館 平成10年2月1日

(2) 設置目的

横浜市区民文化センター条例によると、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。

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

- ア 事業者名 神奈川共立・JSS共同事業体
代表構成団体 株式会社 神奈川共立
- イ 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) 指定管理者が行う業務

- ア 文化事業に関する業務
- ・区民が文化活動に参加する場と芸術文化に触れる機会の提供
 - ・地域文化を支える人材育成、情報、相談、交流事業
 - ・文化団体・文化活動の支援事業
- イ 施設の運営に関する業務
- ・文化芸術活動のための施設の提供
- ウ 施設の管理に関する業務
- ・保守管理業務
 - ・環境維持管理業務
- エ その他業務
- ・事業計画書及び収支予算書の作成
 - ・事業報告書の作成 など

3 評価

(1) 評価の方法

- ・平成 29 年度の指定管理者業務内容を評価の対象としました。
- ・指定管理者が公募時に提出した「提案書」及び「平成 29 年度事業計画書」などをもとに、栄区において評価項目（目標項目・水準）を設定し、各評価項目について、指定管理者による「自己評価」、栄区による「行政評価」をそれぞれ行いました。
- ・「自己評価」及び「行政評価」、「提案書」や「平成 29 年度事業報告書」などの資料をもとに、本委員会による「外部評価」を行い、「平成 29 年度横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価報告書」を作成しました。

(2) 評価の基準

以下の評価基準により、3 段階の評価を行いました。

「A」	業務基準・目標水準を上回っている
「B」	業務基準・目標水準を達成できている
「C」	業務基準・目標水準に満たない、又は一部未達成

(3) 評価結果

事業目標	B
運営目標	A
管理目標	B
収支目標	B
その他目標	B
総合評価	B

<総括>

全体的な評価としては、評価項目に対する目標水準を達成できており、指定管理業務の状況は概ね良好であるといえます。

特に若手アーティストの育成支援、多彩なコンサートの実施、高齢者の利用が多い特性を踏まえたギャラリーでのサービスやホールの手すり設置、職員の良好な接遇マナー、コスト削減の努力などは評価できる点としてあげられます。

一方で、情報発信方法の拡大による利用者層の拡大や新たな事業展開によるリリスの知名度の向上などは、今後に期待したい部分です。

今後も地域に根差した文化活動の拠点として、指定管理業務の着実な遂行と区民のニーズに沿ったより良い施設の管理運営を行っていただくことを期待しています。

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 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

氏名	所属等
小華和 紘記	栄区文化協会会長
瀬畑 久美子	栄ソリスティ代表
高田 久美子	神奈川新聞社編集局文化部長
立木 正子	立木威夫税理士事務所
和田 淳一郎（委員長）	横浜市立大学国際総合科学部教授

委員名は50音順

2 選定評価委員会開催経緯

第1回委員会	平成30年12月10日（月）14:00～16:00 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 委員会の公開について 3 評価項目及び評価基準について 4 平成29年度横浜市栄区民文化センター業務評価表について
第2回委員会	平成31年2月12日（火）14:00～16:00 会場：横浜市栄区民文化センター 音楽ルーム 1 委員会の公開について 2 評価結果について

平成29年度横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
1 事業目標				A	評価	B	B	
(1) 地域文化活動の支援				A				
区民に親しまれるアーティストの育成	若手演奏家の育成や区内での演奏活動などの支援が図られている。	<ul style="list-style-type: none"> ●「リリス・レジデンス・アーティスト事業」 ・若手演奏家をリリス・レジデンス・アーティストとして「午後の音楽会」への出演や各アウトリーチ事業などへ積極的に起用している。 ・活躍したアーティストの卒業コンサートや新規のオーディションを実施している。 	<p>若手アーティストの育成や活動などを支援し、区民に親しまれるアーティストによる継続的な公演を開催できていることより、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リリスを代表する主催事業になった「午後の音楽会」シリーズ、アウトリーチ公演(学校・区内施設等)に定期的に出演いただくことで若手演奏家の活動・支援を実施。 ・H29年度、トロンボーン奏者 新山久志(2007年～2013年)・ヴァイオリニスト 能登谷安紀子(2007年～2013年)の2名のレジデンスアーティストが卒業コンサート実施、H30年度、フルーティスト 林晃子(2007年～2016年)・ヴィオラ奏者 山田那央(2008年～2016年)の2名のレジデンスアーティストが卒業コンサート予定。卒業後もそれぞれのステージ(湘南トロンボーン協会 第37回定期演奏会、能登谷安紀子弦楽アンサンブル in NISEKO、住友生命全国縦断コンサート奥村愛カルテット、サントリーホール藤原道山15th Anniversaryコンサート等)で精力的に活動。また、後進の育成にも積極的に関与。 ・新たなオーディションは、H32年度を予定。 ・講座事業「リリス芸術大学 クラシック学部」講師 やリリス主催事業のプログラム解説に協力いただいている、作曲家でピアニストの加藤昌則さん、「リリスの大冒険」や「栄区ピリオハトル」に出演いただいている、シンガーソングライターのtomokoさん、「午後の音楽会」に出演いただいている、ピアニストの花田えり佳さん等、栄区出身の方々が、継続的に活躍。 	A	<p>リリスが発掘した若手アーティストを「午後の音楽会」やアウトリーチに積極的に起用することで、若手アーティストの発表の機会を確保し、育成や支援につながる取組ができている。より多くのアーティストの支援につながるよう、新規のオーディションについても今後実施してもらいたい。</p> <p>レジデンス・アーティスト以外にも栄区出身のアーティストを積極的に起用しており、区民の方に広く知ってもらえる取組ができている。</p> <p>また、区民が参加する仕組みとして、区民ボランティアに自主事業に関わってもらう、利用者参加型の事業や区民向け文化講座を開催するなど、区民の方々の文化活動を促進する取組ができている。</p> <p>区民ボランティアについては、提案にあるように、今後、企画段階から事業に関わっていく展開に期待したい。「リリスを支える区民の会」は、利用者の声を施設のより良い運営に活かしていく良い機会になっている。</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ・若手アーティストの発掘～育成の取組は認められるが、更に区出身のアーティストの発掘に努めてもらいたい。「リリスを支える区民の会」は重要な会です。委員メンバー一現5名を10名位に増員しては。 ・受付窓口の遭遇対応良く、気軽に相談できる雰囲気あり。今後リリス情報をLINE等の活用で瞬時に発信も検討してもらいたい。 ・日本を代表する著名アーティストの招聘は区の文化レベルアップにもつながるので良い。身近な会場で一流の音楽他文化を鑑賞できる機会が多ければ区民の活力にもつながる。 ・リリス事業として、定着しお客様からも喜ばれているように思う。マンネリ化せずこれからも区民の皆さんに喜ばれるコンサートを継続してほしい。 ・栄区は高齢化していますので、PCにたけていらっしゃる方も多数いらっしゃいますが、まだまだ、ツイッター、ラインなど日常に利用している方は少ないと思います。その辺も配慮していただけたらと思います。また、子供たちの音楽への参加方法も変わってきているようなので、時代に合わせた視点から取り組みのよいものではないでしょうか。 ・区民や若手アーティストを取り込んだ参加型、鑑賞型、協働型の事業をバランス良く展開している。育成や普及の観点から活動するアーティストを有機的に結びつけるなど、高いプロデュース力を発揮し、成果を出している。中長期的な視野でレジデンスアーティストを支援・育成していく取り組みは地域の文化醸成を図っていく上で有効な施策であり、館のプレゼンスを示す有効な方策。指定管理のもとで行われている点を評価したい。 	
区民との協働、人材育成事業	区民の自主的な文化活動の育成及び支援や区民の文化的知識を深めるための取組が図られている。	<ul style="list-style-type: none"> ●区民参加と協働 ・区民ボランティアであるレセプションボランティアを募集し、研修を行ったうえでコンサートの運営に従事してもらっている。 ・区民利用者の代表などから構成される「リリスを支える区民の会」を実施し、施設の運営についてアドバイスをもらっている。 ●参加型ライブやワークショップの開催 ・施設利用者の参加型イベントとして「LILIS JUNK LIVE」を開催している。 ・音楽やアートなど様々なジャンルの芸術に関するワークショップ「リリス芸術大学」を開催している。 	<p>老若男女・音楽レベル問わず、全ての方に選んで楽しんでいただけるコンサートを開催し、区民参加型の事業や講座、レセプションボランティア登用等、文化活動が盛んな栄区において、より多くの区民が文化芸術に触れる機会を幅広く提供出来ていることより、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民の自主的な文化活動の育成及び支援として、レセプションボランティアに現在8名が登録。事前に研修を行い、基本マナーをはじめとするレセプションの心得を学んでいただいた後、主催事業の補助業務に従事。 ・施設利用者を対象とした、「リリスジャンクライブ」は26回目を迎え、様々なテーマに合わせて実施し、発表の場を提供。 ・区民の文化的知識を深める取組及び文化芸術に触れる第一歩として、毎年開催している初心者向け講座「リリス芸術大学」の開講、クラシック音楽をテーマとして、地元栄区出身の加藤昌則さんを講師に迎えた「クラシック学部」は、回を重ねるごとに来場者と共に成長し、好評を博している。またH28年度には「ジャズ学部」を、H29年度には「ヨコハマトリエンナーレと連動した「美術学部」も開講。 ・入門編の「午後の音楽会」、中級編の「午後の音楽会プレミアム」、クラシック音楽の最高峰、上級編の「プレミアムシリーズ」、というステップアップしやすいプログラム構成。特に「午後の音楽会」はH29年度まで全公演で完売する、リリスが広く知られるブランドの一つに成長。 	A				

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
(2)情報、相談、交流事業の実施				A				
施設や事業に関する情報提供の充実と相談体制の強化	利用者や来館者が必要とする情報を確実に発信、提供できている。また、利用者や来館者が気軽に相談できる体制ができています。	<ul style="list-style-type: none"> ●情報提供の充実 ・ホームページの充実を図るとともに、SNSの即時性を活かしたツイッター、フェイスブック、LINE等による情報発信を実施する一方、デジタル・デバイドが生じないよう、紙媒体での情報発信も行っている。 ・情報コーナーを活用した広報を実施している。 ●相談体制の強化 ・窓口、電話等において、様々な要望・問い合わせに対応している。 ●区民ニーズの抽出 ・アンケートをはじめ、多くの方からの意見を反映させる仕組みができています。 	<p>高齢者の利用が多いことより、情報共有は紙媒体を中心としたアプローチとなっており、デジタルを中心とした施策が十分ではないため、B評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様への情報提供は、ホームページ、Facebookを中心にネットで行っている一方、紙媒体で、年間・月間スケジュールおよび、イベントのチラシを地域への回覧、約1400世帯へのダイレクトメール、随時必要に応じたポスティングを実施。 ・電話や受付において、予約システムのご質問は、操作支援や代行も含め対応。 ・「困ったら、リリスに電話をかける」が、区民の皆様に着していることより、様々な場所でのイベント情報、そのアクセス(行き方やバスや電車の時刻表)、検索のスマートフォンを使い方まで、様々なお問い合わせ対応を実施し、重要なものは、職員、カルチャースタッフ内で情報共有を実施。 ・イベント時のアンケート等によるご意見で、設備や運営に関するご要望は、優先順位を付けて実施。 	B				<ul style="list-style-type: none"> ・来館者や利用者層の現状を的確に捉えた情報媒体の選択をしているが、視野の広げていくためにはSNS等の活用は今後の課題。こうした分野に強いスタッフの配置や育成が望まれる。 ・区内の施設や団体と連携したイベントをソフト・ハード面から支えるなど、文化活動のエキスパートとしての役割を發揮している。今後もアウトリーチ先の柔軟な選択、事業展開などを通じて、リリスの存在価値の向上に努めてほしい。
区内各施設や各団体の連携	区民に開かれた文化施設として、区内各施設や団体と連携した取組ができています。また、区役所等の他団体主催イベントへの協力体制が整っている。	<ul style="list-style-type: none"> ●他団体との連携イベントの実施 ・地域の様々な団体と連携した全館施設オープンデーイベント「リリスの大冒険」を実施している。 ●区役所等、他団体主催イベントへの協力 ・さかえオープンカフェ、あーすフェスタかながわ、栄区青少年読書推進フォーラム等に協力している。 	<p>区内各施設や各団体との連携、区役所等、他団体主催イベントへの協力を行うとともに、事業の企画立案を担いながら、文化振興の一助となっていることより、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様に感謝する家族向けイベント「リリスの大冒険」を、基本無料で毎年実施し、授産施設の出店、学術団体(埋蔵文化財センター等)との協働、連携を実施。 ・アウトリーチ活動として、各地域のケアプラザ、翠風荘、小中学校と連携し、芸術や音楽に触れあう機会を提供。 ・平成31年度の天井工事でホールが利用できない間、「午後の音楽会」を栄公会堂で公演できるように、横浜市文化観光局の後援名義を取得し、栄公会堂も後援となり、協働で計画を進行中。 ・H29「さかえオープンカフェ」、「栄区ピリオリオナル」では地域の特性を理解した技術スタッフ等を派遣し、企画アドバイザーとしての役割を担う。 ・毎年、「あーすフェスタかながわ」では会場提供、当日の技術スタッフ派遣に限らず、実行委員会、企画委員にも参加し、主にホールイベントの企画において主導的役割を担う。 	A		C		<ul style="list-style-type: none"> ・潜在的に有す音響などを生かし、独自性・優位性に富んだ鑑賞事業を打ち出している。良質なクラシックを提供するホールとして、一定のファンがついており、今後も新しい企画・展開に期待したい。アーティストと観客の双方から愛されるホールを目指してほしい。 ・若手演奏家の育成支援が継続的に進められていることを評価。区民の文化的活動の場所としてなくてはならない場所になっていると思う。 ・中途半端に新しい媒体での情報発信するよりかは、地域の特徴を生かして、現在のようにホームページや紙媒体、電話等での情報提供をさらに充実させる、という方法でも良い気がする。
アウトリーチ活動の推進	アウトリーチ活動を積極的に実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ●次世代育成アウトリーチ ・横浜市芸術文化教育プラットフォームに参加し、各学校へのアウトリーチを行っている。 ・音楽系事業以外にも、造形美術ワークショップ「コードモアートキャラバン」を実施している。 ●区内全体へのアプローチ ・ホールに来館出来ない方へのアプローチとして、栄区内施設での出張コンサートを実施している。 	<p>アウトリーチ活動を積極的に実施し、H30年度の天井工事に活動の場所を増やす予定。音楽系事業以外へ活動の場を広げ、子ども向けのご家族も楽しめる取組を始められていることより、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「横浜市芸術文化教育プラットフォーム事業」には毎年参加し、音楽以外の多様なジャンルも展開。 ・造形美術ワークショップ「コードモアートキャラバン」は、区内の新たな世代(子どもとそのご家族)にも目を向け、音楽以外のコンテンツとして、区内ケアプラザで開催。合わせて、乳幼児から大人まで楽しめる公演、「0からのコンサート」にも来館されるなど、新規顧客を創出。 ・本郷台小学校において、アウトリーチコンサートを行い、福祉施設(翠風荘)で行っている翠のサロンコンサートは、H29年度より年4回から6回に増え、公演機会を増やすことで、より一層充実。 ・H30年度のコードモアートキャラバンでは、笠間地域ケアプラザと共に、障害者を対象とした事業を実施。 	A				<ul style="list-style-type: none"> ・コンサート系の事業は確かな運営がされているように思われます。利用率が伸び切れていない会議室などの空き情報等について、ツイッターやLINEを使った発信は有効だと思われます。評価委員声がけをきっかけに踏み切っていただいてもよいのではないのでしょうか。

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
(3) 鑑賞事業の企画及び実施				A				
最高品質の鑑賞事業	質の高い鑑賞事業が実施されている。	<p>●多彩なコンサートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館20周年を記念した特別公演の実施。 ・「午後の音楽会」をはじめとした豊富なラインナップにより、区民が聴きたいレベルに合わせたコンサートを実施している。 ・大人から子供まで楽しめるファミリー向けコンサートの実施。 ・区民により多くの鑑賞機会を提供するための共催事業の実施。 	<p>品質に関し、外部の評価(世間一般より)、内部の評価(リスのお客様より)の2つの側面にて、品質の高い公演事業を実施しているため、A評価としました。</p> <p>【外部】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大ホールを満席にする、日本を代表するピアニスト小山実稚恵さんをお招きし、「リス開館20周年特別公演 小山実稚恵グランドコンサートシリーズ」を3回シリーズで開催。企画から実施まで2年を要し、演奏者自身との打ち合わせを重ねた結果、シリーズラストとなる3回目には、矢部達哉氏、宮田大氏による贅沢なピアノトリオを実現するなど、「今一番聴きたいアーティスト」にも選ばれる演奏家3人による、豪華で華やかな周年自業を実施。 <p>【内部】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品質はリスのお客様が評価するものとし、「満足度＝品質 ÷ 価格」と価値分析の考え方で評価した。自主事業のアンケートより、満足度が高く、価格が適正である結果より、品質が高いと結論付けた。 ・*H29年度の各公演で実施したアンケートより(顧客評価(大変満足:84%、満足:97%)、価格評価(適正、安い):91%) <p>【施策】</p> <p><主催事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年12回開催する「午後の音楽会」シリーズ、内2回をプレミアムとして実施し、更に飛躍。 ・0歳から大人まで楽しめる「ファミリーコンサート」は様々なジャンルを提案し、新たな客層、次世代の育成にも貢献、特に、「ママやパパも一緒に楽しめる」、観客一体型の催しが定着。 ・ジャズが聴きたい方には、「リスセレクション」など、自分が聴きたいジャンル、レベルに合わせたチョイスを可能にしたしており、より多くの区民が文化芸術に触れる機会を提供。 <p><共催事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・主催公演とは別に、音楽事務所や音楽家と共催開催する事により、収支リスクを押さえつつ高品質な公演を実施し、芸術文化に触れる機会を創出。 	A				

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
2 運営目標				A	評価	B	A	
(1) ホスピタリティ溢れるお客様対応・サービス	利用者・来場者に対してホスピタリティ溢れる接客ができています。また、施設利用者の利用満足度が高い運営ができています。	<ul style="list-style-type: none"> ●スタッフ研修による接客マナーの向上 ●全スタッフを対象に、接客マナー研修等の各種研修を実施している。 ●専門性を有するプロを配置 ●クオリティの高い文化事業を実施できるよう、文化芸術に精通した人材を配置している。 ●満足度の高い運営を実施 ●貸館時における利用満足度、自主事業における鑑賞満足度、スタッフ対応による満足度、すべてにおいて高い満足度の運営を目指している。 ●ホール等の施設利用者への助言・支援 ●施設利用や活動に関する助言や広報面での協力等を実施している。また、ホール利用者にはスタッフの専門性や経験に基づき、きめ細やかな支援を実施している。 	<p>開館より20年、長年ご利用頂いているお客様がいつまでも不自由なく施設をご利用頂ける仕組みを様々な角度から行い、区民と共に歩んできた当事業体ならではの細やかな対応で、利用者へ寄り添う最高のホスピタリティの提供ができていますと判断し、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者主催の催し物情報をリス発行「イベントスケジュール」、「ホームページ」に毎月掲載。コンサートチケットの委託販売、ポスター印刷の代行など、利用者の活動の広報支援を実施。 ・ホールにおいては、舞台スタッフが専門知識と経験を活かしたアドバイス・提案を行い、演出に留まらず、ステージ上での動線や手元照明の工夫など高齢者でもステージ上で不自由なく表現ができるように配慮。 ・ギャラリーにおいては、どなたにも安全・快適に施設を利用いただけるよう、可動式展示パネル・照明・ワイヤーフックの設置など高所作業・力作業等は事前の打ち合わせのもと、職員が設置。 ・利用者からは「高齢者にとって高所作業はとても大変なのでとても助かる」との声を多数いただいている。 ・各研修は、リスホールの構造や利用者の特徴を反映させ、現場スタッフの声なども活かした「今リスで最も必要な内容」で毎回構成し、地元の施設・団体などに指導・協力を依頼し、よりよいサービスを提供。また、すべてのスタッフが高い接客能力・必要な知識を身に付けることで、緊急時の安全・安心の確保はもとより、主催公演の質に伴った上質なおもてなしを提供。 ＊外部コンサル、消防防署、小菅ヶ谷地域ケアプラザ、昭和音大などのプロのレクチャーを毎年実施。 ・ご自身でインターネットからの施設予約が難しくなられた方には、利用者用端末を用いて一緒に画面を見ながらのわかりやすいご説明で対応。個別顧客対応用紙を作成し、操作代行も開始。 ・点字ブロックやホール階段手摺の設置等ハード面での取組と併せ、お身体の不自由な方には、車いす補助やエレベーターでの個別のご案内を実施。ソフト面では知識、経験と蓄積された経験を活かし、一人一人のお客様に寄り添ったきめ細やかで温かな対応でリスらしいホスピタリティを提供。 ＊H29、各公演アンケート(スタッフの対応に関する事項において「良い」以上の回答は88%) 	A	<p>スタッフは研修や視察を通して、マナーの向上、スキルの向上に研鑽している。区の特性として高齢者の利用が多いことを踏まえ、高齢の方でも安心・安全に利用ができるよう工夫しており、評価できる。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・細やかな配慮が出来ており、接客マナーも良い。ギャラリー作品展示の高所作業の事前設置は評価できる。高齢者に配慮されている。 ・文化芸術の発信拠点としての機能は発揮できている。リスの知名度が行き届いていない地域があるので要検討。 ・いつも気持ちよく対応してくださっています。 ・高齢者の利用が多い特性を踏まえ、随所にきめ細やかな配慮がなされている。中でもギャラリーにおける照明・フックの設置を無料で請け負うサービスは他施設ではあまり見られない取り組み。高齢者ならずともうれしい。研修や視察を通じたスキルアップも行われており、質の高いサービスが提供されている。 ・利用促進に向けた現状分析がきちんとなされており、リハーサル割引制度や選得制度など傾向に合わせた対策も講じている。 ・アドバイザーの派遣や相談機能はニーズがあり取り組み姿勢として評価できる。今後も積極的にすすめてほしい。 ・区民や利用者の声を施設運営に生かす仕組みができており、具体的なアクションに結びついている。 	

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
(2) 区民の来館や利用を促進	施設稼働率の向上や利用者数の向上に向けた対応が図られている。	<ul style="list-style-type: none"> ●公平性の確保と利用促進の拡大 ●公の施設として、平等・公平な利用機会を確保している。 ●自主事業と貸館のバランスに配慮している。 ●リハーサル割引制度、遅得制度を実施することで、空き区分を効率的に活用している。 	<p>利用人数に関しては減少傾向にあるが、横浜市の行政区の人口比に対する利用割合(区の総人口と利用者数の比率)は、横浜市区民文化センターの中では一番高く、稼働率も年々増えている。また、利用者の公平性もコントロールできていることより、A評価としました。</p> <p>【リスの特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●H29の利用者数(132,712名)で、市内で3番目の利用者数であるが、年々減少傾向にある。一方、H29の稼働率はコマ割りで77.3%、日割りで91.3%と上昇傾向にある。利用者数の減少の中で大きな比率を占めているのは、ギャラリーの利用者の減少。 ●リスは、他区に比べ、年間利用者数が、栄区の総人口を上回っており、区民が区民文化センターを利用する比率が、他区よりも大変大きいことより、文化振興が進んでいることがわかる。また、市内で一番、高齢化が進んでいる中、利用者が多いことは、高齢者の健康年齢が高いことがわかるが、栄区の総人口が減少しているため、リスの利用者も高齢化による減少が進んでいると考える。 <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●優先利用については、年間10団体以内に抑え、事前申請と厳密な審査をもって決定。 ●自主事業及び優先利用の日数が、月内の土日祝日の半数を超えないように、公平性を確保。 ●利用機会の創出、利用促進のための方策として、「遅得」制度を導入。 ●利用者予約PCの設置、空き施設情報を掲示。 ●リスの公演をまた聴きたくなるリピート率(2回以上)は、H29の従来公演のアンケートで84%(6回以上来場は54%) <p>ご家族向けの新たな取り組みのH29公演アンケートでは、新規来場者64%と、新たなお客様の獲得にも貢献。</p>	A	<p>ホールは高い稼働率を保っており、優先利用を最小限に抑えることや、自主事業とのバランス等も考慮しており、一般利用が促進されるよう配慮できている。また、リハーサル割引制度や遅得制度などを活用し、空きコマが生じないよう努力している。</p> <p>一方で、利用者数はやや減少気味となっている。利用者が減少している原因については、利用者の高齢化も一因として考えられるが、例えば、録音による利用などは、区民の利用の妨げとならないよう利用時間帯等に配慮するなど、今後も原因の分析と対策を継続的に実施してもらいたい。</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ●スタッフさんは感じが良い。 ●利用者との関係は良好に運営されているように拝察しました。 	
(3) 地域の文化芸術拠点(ハブ化)としての機能	地域の文化芸術拠点の“ハブ”施設としての機能が十分に発揮されている。	<ul style="list-style-type: none"> ●他の文化施設、地域の施設、様々な団体とのつながり強化 ●アウトリーチ事業の実施などを通して、施設、人、団体とのつながりを作っている。 ●文化芸術のアドバイザー、プロデューサー的役割 ●地域で開催されるイベントや公演開催へのアドバイスを実施。 ●市民や区役所が文化事業を行う際のチラシ・ポスター制作やイベント進行等に協力している。 	<p>施設としてのハブ機能はもとより、地域イベントの企画やアドバイザーとしての役割も担っていることより、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆「アウトリーチによる繋がり」 <ul style="list-style-type: none"> 区内全てのケアプラザにて「コードモアートキャラバン」を実施。制作作品の施設展示や施設利用者や子供たちの交流など、施設や世代を超えた繋がりを築いている。 ◆「地域イベントへのアドバイス」 <ul style="list-style-type: none"> ●H28年度、区政30周年事業「音楽フェスティバル」に企画アドバイザーとして参加、区民と協働し、4ヶ月に渡る音楽イベントを実施。 ●H23年度～H29年度、本郷台駅前活性化として始まった、「さかえオープンカフェ」では、企画段階から参加し、企画内容・チラシ制作・アーティストブックイング、ステージ進行などを担当。これまでは本郷台には無い大人が楽しめる屋外イベントを実施。 ●H29年度、栄区音楽協会主催の「春の音楽祭」の演目、「椿姫」では、演出・進行を担当し、区民と共に記憶に残る舞台を構築。 ◆「市民・区役所主催のイベントへの協力」 <ul style="list-style-type: none"> ●栄区ビブリオバトルの広報宣伝・舞台進行・企画アドバイザーとして参加。区内中高生による熱いバトルに協力。 	A	<p>栄区文化協会をはじめ、地域の各団体との連携もとれており、区役所主催の文化イベントへの協力も行っている。区民に対しても「リス」が文化の拠点としてある程度の認知はされていると思われる点は評価できる。</p> <p>今後、独自のアウトリーチ等の実施を通して、より多くの区民へのアプローチや地域との連携を通して、区民の文化芸術活動の活性化に貢献してもらいたい。</p>	B		

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
(4) 区民参加の可能性や区民ニーズの抽出	区民の意見が施設の運営に反映される仕組みができています。	<ul style="list-style-type: none"> ●リリスを支える区民の会を実施 ・区民利用者の代表や地域の方で構成されたリリスを支える区民の会を実施し、運営について意見をもらっている。 ●区民ニーズの抽出と業務改善 ・アンケートをはじめ、様々な方法で区民のニーズを抽出している。 ・寄せられた意見や要望をもとに業務改善につなげるPDCAサイクルができています。 	<p>区民参加及び区民ニーズの抽出を行う体制を整え、それより得られた情報より、対応が実現できていることより、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民利用者の代表として、栄文化協会様をはじめ、リリスを頻繁にご利用される方を中心に、施設運営に関するご意見、また、自主事業の視察を定期的に行っていただき、意見交換を実施。(自治会への回覧に関するチラシのご意見や開演前の避難誘導員確認等) ・施設のご意見箱設置によるもの、自主事業の際のアンケート、お問い合わせメール、個別のお手紙などより様々なご意見をいただき、お客様の安全・安心、顧客満足の向上に向け、優先順位を付けて改善を実施。(ギャラリーの照明LED化、1Fホワイエの水飲み場改善、備品類の事前設置、音響製品の更新等) ・いただいたご意見とその対応結果については、ホームページなどに公開することを検討中。 	A	「リリスを支える区民の会」や各アンケートでいただいた意見を運営や設備の改善にいかすことができています。	B		

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
3 管理目標				A	評価	B	B	
(1) スタッフによる日常点検と専門業者によるメンテナンス	施設の安全性が確保されている。	<ul style="list-style-type: none"> ●スタッフによる日常点検 ●スタッフによる日常点検により、設備の不具合箇所等の早期発見に努めている。 ●軽微な修繕はスタッフにより対応することで、修繕費の軽減に努めている。 ●専門業者によるメンテナンス ●専門業者による定期的な点検を行っている。 ●点検結果をもとに計画的な小破修繕を実施している。 	<p>定期的な点検により施設の安全性を確保しつつ、職員による対応や小破修繕の積み重ねにより、長期の修繕費用の抑制に貢献できていることより、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホール舞台機構(年4回)、ホール舞台照明(年2回)、ホール及び会議室音響保守点検(年2回)、ギャラリーパネル保守点検(年2回)、防火シャッター保守点検(年4回以上)、エレベーター保守点検(年12回)、ピアノの保守点検(年4回)及び調律(年15回以上)等を定期的実施。 ●日常点検では各諸室において、お客様の利用後、閉館前、開館前に職員及びカルチャースタッフにて点検確認を実施し、不具合箇所の早期発見を促進。 ●諸室備品、館内の電球類については、交換部品を常に保有し、軽微なものについては常駐スタッフによって早急に交換、修理対応。 ●施設管理者設備研修を受講し、施設の安全、維持保全に努め、小破修繕を重ね、大規模修繕に至るインターバルを伸ばし、修繕費を抑制。 	A	開館20年が経過し、施設はところどころ老朽化が見られるが、施設職員による日常点検、専門業者によるメンテナンスにより、不具合箇所の早期把握ができています。	B		<ul style="list-style-type: none"> ●全般的に清潔に保たれており、利用者も来場者も快適な時間を過ごせる空間になっている。 ●ホワイエやホールなどの表向きだけではなく、事務所やバックヤードなども整理整頓されており、スタッフによる日常点検やメンテナンスが行き届いていると感じた。建物として新しくはないが清潔感ある館内だった。 ●ギャラリーのパネルの老朽化(下の方がはがれたり、壁が捲れたり)が気になった。 ●気持ちよく利用できる環境と拝察いたしました。
(2) 美観維持と快適な環境の維持	お客様が快適に過ごせる環境が維持されている。	<ul style="list-style-type: none"> ●定期清掃 ●有資格者による定期的な清掃を行っている。 	<p>開館から20年、トイレの美観を最優先としたポリシーより、有資格者のスタッフによる清掃の品質の高さ、小破修繕により美観維持の継続より、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●場所ごとに日常清掃、定期清掃を組み合わせ、施設における衛生的な環境の確保を図り、公衆衛生の向上推進。 ●有資格者による清掃を基盤とし、来場者に快適な施設環境を提供。築年数を感じさせない、清潔感のある施設を維持。 ●ごみの持ち帰りを徹底し、館内のゴミ箱設置を無くすことにより、環境への考慮を実践。 ●諸室のカーペットの貼り換え、椅子の入替えなどお客様の目に触れるところを優先して小破修繕を実施。 	A	館内は目立った汚れもなく、清潔に保たれている。	B		

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
4 収支目標				A	評価	B	B	
(1) コストの削減	サービス水準を維持しつつコストの削減ができています。	<ul style="list-style-type: none"> ●事務費の削減 ●両面コピーの実施、白黒印刷によるコスト削減。 ●見積もり合わせによる消耗品購入時等のコスト削減。 ●自主事業費の削減 ●チラシ作成時の効率化や広告協賛による事業経費の削減。 ●事業体の関係する演奏家や音楽事務所との協力による出演料の抑制。 ●管理費の削減 ●節電等による高熱水費の抑制。 ●効率的な運営 ●職員配置等を工夫し、効率的な組織体制がとれている。 	<p>コスト削減に起因して得た利益は、安全を重視した投資及び修繕、自主事業による無料公演、職場環境など、関係者への還元を実践していることで、A評価としました。</p> <p>【コスト削減の考え方】 単なるコスト削減ではなく、品質と納期を精査し、適正な取引条件で費用交渉を実施。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●チラシやプログラムなどデザインの内在化、カラー印刷機導入による印刷コストの縮小により、コストダウンと効率化を両立。 ●チラシに企業広告を掲載する事による協賛協力によるコスト抑制。 ●出演者との直接契約によるコスト抑制。 ●先方事務所との交渉により、複数公演の実施による1公演あたりのコストを抑制。 ●最低照度の調査を踏まえ、照明のLED化による電気使用量の低減。 ●諸室の不使用時に、電気の消灯によるコスト削減。 ●一定金額以上の競争見積もりによるコスト削減。 	A	<p>チラシ作成や出演者との交渉におけるコスト削減の工夫や、照明のLED化による電気使用量の低減等、コストを抑える取組を実施している。</p>	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ●コスト削減の意識が高く、黒字経営出来ている。質の高い一流の演奏会、作品展にはそれなりの出演料、入場料を設定しても良いと思う。 ●日常業務における細かな積み重ねによる節約に加え、出演者との直接交渉、複数公演による事業単価の削減など共同体のノウハウを生かし、コスト管理に努めている。 ●コスト削減の成果が出ている。小規模なホールながら収支均衡で運営できている。 ●適切な収支運営がされているように拝察しました。
(2) 収入増の取組	利用料金収入の安定的な確保ができています。収入増に向けた取り組みができています。	<ul style="list-style-type: none"> ●利用料金収入の確保 ●積極的な広報による稼働率・利用料金収入の向上を図る。 ●自主事業収入の向上 ●最適な料金設定や積極的な広報による集客率の向上を図る。 ●その他収入について ●コピー機の設置やポスター印刷サービス等、収入増につながるサービスを実施。 	<p>収入増に起因して得た利益は、安全を重視した投資及び修繕、自主事業による無料公演、職場環境など、関係者への還元を実践していることで、A評価としました。</p> <p>【収入の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●H29の自主事業による収入比率が利用料金収入とほぼ同じで、市内の区民文化センターの中では2番目に高く、収入金額も2番目に多い。ホール収容人数が300名と少ない中での収入としては、評価できる。 ●横浜市区民文化センターの自主事業の収支において、他館では大きく赤字で運営する中、唯一、収支を均衡して運営していることも評価できる。 <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●DM(約14,000件)、ポスティングなどの広報による稼働率、利用料金収入の増加 ●抽選期間外における空室に対し、一時利用者登録より、受付で利用申し込みができるサービスより、利用料金収入の増加 ●自主事業の定番化や公演連携によるリピート率の向上 ●ポスター印刷サービスやコピー機の設置による収入増。 ●空きホールの選得(利用日1か月を切ったホールにおいて、練習用や録音で利用を割安で提供するサービス)サービス。 ●利用者ニーズの高い物品販売及び備品貸出し(録音用CD、ひつつき虫、イーゼルなど) 	A	<p>各種割引制度の活用や広報により、稼働率の向上及び利用料金収入増加につながる取組を行っている。自主事業収入についても、料金設定が高額になり過ぎないように配慮しつつ、今後も安定的な確保に努めてもらいたい。</p>	B		

目標		具体的な取組事業・業務	自己評価	自己評価点	行政評価	行政評価点	外部評価点	評価委員会コメント
目標項目	目標水準							
5 その他				A	評価	B	B	
(1) 用途に応じた各室の活用と様々なサービス	用途に応じた各室を活用するなど、様々なサービスによりお客様が利用しやすい施設になっている。	<ul style="list-style-type: none"> ●情報コーナーの活用 ●文化芸術に関する専門雑誌を閲覧用に配架、各種イベント等のチラシの配架。 ●無料Wi-Fiスポットを導入している。 ●ギャラリーにおけるサービス ●スタッフによるワイヤー、フック、スポット照明の事前設置を実施。 	<p>各サービスに関し、お客様の声を反映することは当然のこととし、他館の良いところを参考にしながら、運営品質の向上を目指しておりますので、A評価としました。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報コーナーに、他施設の文化芸術に係るイベントのチラシ、閲覧用の専門誌、市民の皆様の生活に関するチラシなどを配架。 ●他館のイベントのチケット販売。 ●全館に無料Wi-Fiスポットを導入し、お客様の利便性を向上。 ●お客様のニーズに沿った、ギャラリーのパネル、ワイヤーフック、スポットライトの設置支援。 ●受付に利用者用のPCを設置し、利用時の操作を支援するサービス。 ●PCで施設利用を予約することが難しい場合、電話での予約の支援サービス。 ●ピアノ調律師をご紹介するサービスより、調律の促進と緊急時対応のリスクを軽減。 ●横浜市各区民文化センターとの定期会議(1回/2か月)による情報共有、他館との情報交換会にて、提供サービスを向上。(貸館避難時の対応、ギャラリーの事前対応、優先予約のルール、諸室の利用数促進等) 	A	<p>情報コーナーを活用したチラシ配架等の情報発信、閲覧用の雑誌を配置するなど、来館者が気軽に足を運ぶことができる空間づくりの工夫ができています。</p> <p>ギャラリーにおけるワイヤーフックやスポット照明の事前設置サービスは他の区民文化センターでも実施していないサービスであり、高齢者が多い栄区においては、お客様の安全性に考慮した質の高いサービスであり、評価できる。</p>	B		<ul style="list-style-type: none"> ●ギャラリーの作品展示作業～高所作業のサービスは良い。合同避難訓練は定期的を実施、災害時の一時滞在、施設のスペースも充分あり、整っている。 ●外のリリスへの階段は高齢者にとって負担ですので、エスカレーターの設置検討願いたい。 ●足の不自由なお客様が多いので、手すりのアイデアはとても良かったと思います。 ●情報コーナーについては、より多様なジャンルの知識や情報が得られるようタブレットなどを活用した閲覧機能があると良い。地域の防災拠点として機能するべく、非常時や災害時を想定した訓練や研修が行われている。
(2) 危機管理対策	お客様の安全第一に、不測の事態に備えた体制ができています。	<ul style="list-style-type: none"> ●防火・防災への取組 ●帰宅困難者一時滞在施設として物資の備蓄等、本市への協力体制を整えている。 ●来場者参加型の避難訓練コンサートを実施している。 ●全スタッフによる訓練や救命救急講習を実施している。 ●感染症対策 	<p>発災時の体制や配置などをマニュアル化し、訓練を通し改善を加えるPDCAサイクルを実践し、運営品質の向上を目指しておりますので、A評価としました。</p> <p>【災害時の前提】</p> <p>H30年に、「栄区災害時における施設利用の協力に関する協定」を締結。災害時に、「災害時対策本部支援施設」、「帰宅困難者一時滞在场所」として機能するよう、栄区役所危機管理担当指導の下、変更し、館内にも掲示をしています。</p> <p>【施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者災害対応の手引きに沿った災害対策マニュアルを策定し、「あーすぶらざ」と連携した災害時運営体制を構築。 ●消防指導の下、救命救急講習を毎年実施、リリス職員、カルチャースタッフによる自主避難誘導訓練を実施し、マニュアル類を改訂。来場者参加型の避難訓練コンサートは、H28年度に実施。 ●リリスのエントランス、トイレにアルコール消毒を設置し、利用者の皆様に掲示でご案内し、感染症防止を実施。 	A	<p>年2回の合同避難訓練、救命救急講習の実施など、緊急時に備えた訓練を実施している。訓練で把握している課題については、今後、改善に向けた検討事項としていただきたい。</p> <p>また、平成30年度には栄区と災害協定も締結し、災害時に区に協力する体制を整えている。</p>	B		<ul style="list-style-type: none"> ●災害時の対策等、取り組みがなされている。 ●ワイヤーフックの事前取り付けが実現されたのは嬉しかったです。また、手すりは非常に良かったです。
(3) 施設のバリアフリー化	どなたにも安全に利用できるよう、施設のバリアフリー化が促進されている。	<ul style="list-style-type: none"> ●施設のバリアフリー ●点字ブロックの敷設。 ●ホール客席への手すり設置。 	<p>バリアフリー化は取組んできていますが、道半ばのところがあります。まだ、細かなところでは実施できる余地を残しているため、B評価としました。</p> <p>【施策(ハード面)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●リリスのエントランスから受付まで、点字ブロックを敷設することで、視覚障がい者のバリアフリー化を促進。 ●リリスのホールに手すりを設置することで、高齢者や足の不自由な方々の安全性を向上し、音楽に触れる機会損失を低減。 <p>【施策(ソフト面)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●職員、カルチャースタッフ全員で、小菅ヶ谷ヶアプラザの方々よりレクチャーを受け、車いすの利用や介助時の注意などのレクチャー後、高齢者や妊婦さんの疑似体験用具を付け体験し、お客様の立場に立った安心、安全を実践。 	B	<p>エントランスから受付までの点字ブロックの敷設、ホールへの手すり設置については、提案にはなかった内容であるが、指定管理者がお客様のご意見を踏まえて自主的に設置を行っており、評価できる点である。自己評価にもある通り、今後も改善できる点はあると思われるため、今後の取組に期待したい。</p>	A		
総合評価				A		B	B	