

# **第1期横浜市瀬谷区民文化センター 指定管理者業務評価報告書**

**令和7年3月**

**横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者選定評価委員会**

## 1 指定管理者業務評価について

### (1) 指定管理者業務評価について

本市の指定管理者制度における評価（モニタリングを含む。）は、P D C Aサイクルに基づくマネジメントシステムの一環である「C（C h e c k：評価）」の役割を担うプロセスとして位置付け、次の4つの方法にて実施します。

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

本報告書は、上記①第三者評価機関・選定評価委員会による評価であり、第三者評価は、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つの方で実施します。瀬谷区民文化センターの第三者評価は、高い専門性を有する施設として、附属機関（選定評価委員会）による評価を行います。

#### ア 美術館等の高い専門性を有する施設

##### (ア) 方式

附属機関（選定評価委員会等）による評価

##### (イ) 内容

外部委員で構成される附属機関が、評価を実施

#### イ 地区センター等の市内に多数設置されている施設

##### (ア) 方式

指定管理者第三者評価機関による評価

##### (イ) 内容

一定の条件に基づき市が認定した指定管理者第三者評価機関が、評価を実施

#### ウ 特別養護老人ホーム等の福祉サービスを提供している施設

##### (ア) 方式

福祉サービス第三者評価

##### (イ) 内容

福祉サービス第三者評価機関が、評価を実施

## 2 指定管理施設概要

### (1) 施設概要

ア 施設名称	横浜市瀬谷区民文化センター（あじさいプラザ）
イ 所在地	横浜市瀬谷区瀬谷四丁目4番地10 ライブゲート瀬谷3・4階
ウ 施設規模	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上10階建てのうち、3階及び4階の一部を専有（区分所有）
エ 施設面積	延べ床面積 2,999.72 m <sup>2</sup>
オ 施設内容	音楽多目的室（148席）、ギャラリー（2室）、会議室（3室）、練習室（2室）、楽屋（2室）、情報コーナー、エントランス、専用搬出入エレベーター（1台）、エスカレーター（3台）等
カ 開館日	令和4年3月1日

### (2) 指定管理者

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

代表構成企業 株式会社ハリマビシステム

代表取締役 森山 英明

横浜市西区岡野二丁目6番6号

### (3) 指定管理期間

令和4年3月1日から令和9年3月31日まで

### (4) 瀬谷区民文化センターの使命

瀬谷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】文化芸術活動の活動と体験の場となる

芸術文化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。

#### 【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。

#### 【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、美術などの芸術文化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。

### **【使命4】文化芸術活動を媒介として地域の力を結びつける**

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。

### **【使命5】あらゆる人を文化活動に受け入れる**

瀬谷区の子どもや高齢者、障害者、外国人など、性別や経済事情、社会的背景にかかわりなく幅広い属性の方を受け入れ、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。

### **【使命6】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。

## **3 評価**

### **(1) 評価の方法**

- ・評価の対象（年度）は、令和4年3月1日から令和6年9月30日までとしました。
- ・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、四半期ごとのモニタリング等をもとに「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」、指定管理者によるプレゼンテーション（第2回横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者選定評価委員会）の内容等をもとに「外部評価」を行い、「第1期横浜市瀬谷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：目標水準を達成している、または上回っている

B：目標水準を概ね達成している、または一部達成できていない

C：目標水準が達成できていない、または大幅に下回っている

### (3) 評価結果

#### ア 総合評価

【使命 1】文化芸術に関する活動と体験の場の提供	
(1) 具体的な取組み	B
(2) 指定管理者が提案した指標	A
(3) 業務の基準で設定している指標	B
【使命 2】地域の文化活動を担う人材の育成	
(1) 具体的な取組み	B
(2) 指定管理者が提案した指標	C
(3) 業務の基準で設定している指標	B
【使命 3】文化芸術の鑑賞機会の提供	
(1) 具体的な取組み	B
(2) 指定管理者が提案した指標	B
(3) 業務の基準で設定している指標	B
【使命 4】地域ネットワーク形成への寄与	
(1) 具体的な取組み	C
(2) 指定管理者が提案した指標	A
(3) 業務の基準で設定している指標	A
【使命 5】様々な区民の社会参加機会の創出	
(1) 具体的な取組み	C
(2) 指定管理者が提案した指標	A
(3) 業務の基準で設定している指標	B
【使命 6】安全かつ効率的・効果的な施設運営の実現	
(1) 具体的な取組み	A
(2) 指定管理者が提案した指標	A
(3) 業務の基準で設定している指標	A
利用料金、収支計画及び収支バランス	
(1) 利用料金	B
(2) 収支計画	B
(3) 収支バランス	A

※総合評価の使命の内容は、公募時に現指定管理者が作成した提案書の表記を使用しています。

## イ 評価に関するコメント

### (ア) 使命1について

#### a 具体的な取組みについて

- ・スタッフの中に、接客態度に問題がある人がいると聞いている。受付は施設の顔であり、応対マナー等の底上げが必要である。
- ・作品の展示方法などスタッフの文化芸術に対する知識が十分でないと感じることが多くある。スキル向上のため、スタッフの育成プログラムも必要ではないか。
- ・意見交換用のボードが設置されていないことの理由が分からぬが、設置が難しいのであれば、別の方法でも利用者同士が交流できる媒体があるといいと思う。
- ・エスカレーター利用時に、3階から4階への動線が分かりにくないので、案内しやすい配布物等が欲しい。
- ・利用者の使いやすさを考えるなら、予約用PCはあった方がいいと思う。

#### b 指定管理者が提案した指標について

- ・施設利用改善会議の報告が施設内掲示板での公表はされていないようだが、施設管理の改善という目標は達成されている。
- ・アンケートの実施については、年度末等時期を決めて行うのではなく、通年で実施してほしい。

#### c 業務の基準で設定している指標について

- ・音楽多目的室は人気が高く、特に土日はなかなか予約が取れないと聞いている。ギャラリーは指定管理者による色々な自主事業を行っているが、自主事業を除くと、使い勝手が良いわりに稼働率が低いように思う。

### (イ) 使命2について

#### a 具体的な取組みについて

- ・キッズプロデューサー2024の企画が評価時点では未実施ではあるが、「SEYA・アーティストバンク」によるアーティストの選出や活動も実施しており概ね目標は達成している。
- ・アーティストバンクの募集や地域推進パートナーによる企画をどんどん実施してほしいが、募集していることや登録されたアーティストによる企画を実施しているとの周知がない。もっと働きかけを行ってほしい。
- ・瀬谷区には素晴らしいアーティストがいることについて、指定管理者からの発信力を高めてほしい。
- ・アーティストバンクや地域芸術推進パートナーの選定基準が不明である。またアーティストバンクの登録アーティストや地域芸術推進パートナーを起用した事業のテ

一マや企画の意図が分かりにくい。

**b 指定管理者が提案した指標について**

- ・目標水準ではプログラムの効果測定の実施が重視されているが、本来の目的の実施前後の変化について明瞭でない。

**c 業務の基準で設定している指標について**

- ・協力する地域住民40人以上は満たしていないが、34人は著しく少ないわけではない。プラザ・アートウイークの来場者数は目標を大幅に超えているため、実質的な協力者は多いのではないか。
- ・瀬谷カルチャーパートナーの選定基準がはっきりしていない。

**(イ) 使命3について**

**a 具体的な取組みについて**

- ・プラザ・アートウイークは、あじさいプラザのメイン企画としてこれからも発展していくって欲しい。
- ・「あじぶら亭」は高齢者も楽しめる人気あるイベントとして評価できる。
- ・今実施しているコンサートも素晴らしいが、出演者の年代や演目に偏りがあり、幅が狭いと感じる。
- ・音楽事業、落語といった文化事業は結構な頻度で開催されているが、絵画や芸術分野での事業が弱いと感じる。

**b 指定管理者が提案した指標について**

- ・委員会の結論としてB評価とすることに異論はないが、区民文化センターは収益性を高めるための施設ではないため、文化ニーズに対してチケット販売率の数値目標で判断するのはふさわしくない。

**c 業務の基準で設定している指標について**

- ・学校でのアウトリーチについては先方の事情もあるのかもしれないが、一部に偏っている。区内には小学校が10校があるので、積極的に参加を呼び掛けるなど、参加しやすい状況を作るといいのではないか。

**(ロ) 使命4について**

**a 具体的な取組みについて**

- ・地域ネットワークの形成には、どうしても時間がかかるものである。瀬谷区は発展がさらに期待できる場所であるため、これからに期待したい。

- ・ 三ツ境駅周辺に住んでいる人からすると遠く感じる。立地から、瀬谷駅近くを中心 に活動を広めているが、瀬谷区は南北に広い区である、全区域との連携や働きかけ は大変ではあるが、積極的に行ってほしい。
- ・ 毎月の催し・行事等の予定やコンサートがあるときはポスター掲示を連合に依頼す るなど、各自治会への宣伝をもっとしてほしい。
- ・ 区内各施設、区内文化団体との協力関係が構築できているとは言えない。引き続き 区民文化センターのPRを継続してほしい。
- ・ 文化芸術の目で地域全体を見渡せる人が必要。コーディネーター人材が必要である。
- ・ 地域連携のための活動はしているが、要望の聞き取りやサポートに若干の弱さを感 じる。

**b 指定管理者が提案した指標について**

- ・ 連携した地域団体・コミュニティから満足度が高いことは評価できるが、まだ連携 をとっていない団体等へどう働きかけていくかが今後の課題である。

**c 業務の基準で設定している指標について**

- ・ 目標水準は達成しているが、区内各施設との連携プログラムは是非行ってもらいた い。

**(オ) 使命5について**

**a 具体的な取組みについて**

- ・ 自己評価では外国語のプログラムにつき需要がないとのことだが、施設そのものが 外国籍の方に認識されていないだけの可能性がある。利用対象者を広げる意味でも 将来的にアクションボードだけでなく、ひらがなプログラムも準備した方がいいと 感じた。
- ・ 開催している事業の開催意図や、参加しているアーティストの案内などを、外国語 表記すると、外国籍の方にも興味をひくのではないか。
- ・ ホームページは、見やすく外国語表記も設定されている。

**b 指定管理者が提案した指標について**

- ・ 目標水準は達成しているが、プラザ・アートウィークを知らない人への発信力を高 めていってほしい。

**c 業務の基準で設定している指標について**

- ・ 事業数は評価できるが、ターゲットを絞った事業は実施できていない。

## (ガ) 使命6について

### a 具体的な取組みについて

- これまで大きな事故なく運営できているのは評価できる。ただし、避難経路やギヤラリー奥の非常扉の扱いなど、利用者の安全に関わる内容が十分に周知されていないと感じるため、利用の手引きに記載するなど、一部改善が必要ではないか。

### b 指定管理者が提案した指標について

- 施設状況に関する5段階評価において、4以上の評価を100%とれているのは素晴らしい。

### c 業務の基準で設定している指標について

- 事故0件、法定点検100%はこれからも継続してほしい。

## (キ) 利用料金、収支計画及び収支バランス

### a 利用料金について

- 利用料金収入は開館以降予算未達の状態が続いており、収入を増やすためにも利用促進に期待できる「定期利用ポイントカード」の導入に努めていただきたい。現在の予約システムでのポイント導入が難しいのであれば、利用が一定回数を超えたたら割引をするなど、施設側の工夫で実施することはできないか。
- 目標に掲げている「定期利用ポイントカード」の導入が実現できていないが、魅力があるサービスなのでぜひ導入してほしい。

### b 収支計画について

- 利用料金収入は予算未達だが、未達金額は徐々に小さくなってきた。今後も備品の備え付けなど利用しやすい環境を維持するとともに、瀬谷公会堂との連携を含め、独自のイベント開催などに一層注力してほしい。
- 現状では経費を効果的に使用できていると思われるが、備品は利用者のニーズに合わせて少しずつでも充実させてほしい。

### c 収支バランスについて

- 総額の収支バランスは取れているが、予算と実績の乖離が大きく、適切に予算策定がされているか疑問がある。水道光熱費が2期連続で予算を大幅に下回っている点、備品購入費が2期連続で全額残っている一方で消耗品費が不足している点、修繕費が消化されていない点など、予算との乖離が目立つ項目が多いため、1年を通してどのような運営を行うのか、明確に予算に反映する必要があるのではないか。

## ウ 総括

- ・瀬谷区民文化センターはこれから50年以上歴史を積み重ねていく施設。今後大きな変化をとげる瀬谷区とともに時間をかけて良い施設になってもらいたい。
- ・コロナで大変な時期のスタートだったが、そこを乗り越えて施設の運営をしていることに感謝する。ただし、他の区民利用施設と比べるとイベント等を主催する利用者に対する配慮が足りない。もっと利用者目線に立つことや区民性を理解した上で窓口対応することで、幼い子供から青年、成人、老人と全ての区民が楽しく集える施設へと発展していってほしい。
- ・先日横浜DeNAベイスターズの選手のトークショーが瀬谷区民文化センターで開催されたことを知らなかった。多くの横浜市民が興味を引きそうなイベントであっても区民文化センターから離れていると情報が入ってこないのが実情。やはり施設自体の発信力を高め、連合自治会との連携を強化して、瀬谷区民文化センターをもっとアピールしてほしい。
- ・瀬谷区民文化センターは、通常ギャラリーの天井に設置するピクチャーレールがギャラリーの中間あたりの壁にも組み込んであるため高齢者などにとっても絵画などを設置しやすいギャラリーとなっており、市内の他の区民文化センターと比べても使い勝手が良い施設である。一方で、区民文化センターを知らない人にどうやってその存在を知ってもらうかが大きな課題だと感じている。瀬谷区内に区民文化センターがあること自体を知らない方も結構多くいるので、施設自体の発信力を高めて、さらなる周知に務めることが必要だと思う。私たちの区民文化センターであるという認識を高めて区民に愛される施設を目指してほしい。まだまだ面白い施設の使い方やこれからの展開が期待できそうな企画を期待している。
- ・瀬谷区民文化センターが様々な事業に取り組んでいることがわかつたが、現状はインターネットなどを使って自ら情報を取りにいく人にしか情報が届いていないと思う。印刷費など費用の問題もあるが、利用方法や催し物情報など区内の様々な方の目に留まるよう瀬谷駅通路へのポスター掲示や、自治会・町内会の加入率が高い瀬谷区では、自治会の掲示板や回覧板などを活用した周知が有効だと思う。こうした働きかけにより瀬谷区民文化センターそのものの知名度をあげていくことで、地域での文化団体のネットワークも広がっていくと思う。
- ・コロナ禍の影響がある中での開館だったが目標とする利用者数を達成し、サービスも概ね良い評価をいただいていると思う。一方で設定した基準を達成できていない部分もある。特に、地域での文化団体のネットワークづくりや障害者・外国籍の方を含む全方位向けの利用促進策に少し弱い印象がある。どちらも難しい課題だが、引き続き文化団体の事業支援を地道に行うことにより連携を強化し、運営が安定してきたところで新規の利用者開拓ツールとしてひらがなパンフレットの作成等をニーズも含めて検討していくのがいいと思う。

## 資料1

### 横浜市瀬谷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）

氏 名	所 属 等
藤嶋 俊會	美術評論家連盟会員、屋外彫刻調査保存研究会会長
新谷 たか枝	瀬谷区ジュニアコンサート運営委員代表
高岩 敏和	瀬谷区連合町内会自治会連絡協議会会長
廣瀬 昌子	廣瀬昌子税理士事務所
宮崎 和之	瀬谷区美術協会会长

#### 2 委員会開催経緯

開催日時・場所	審議内容等
<p>■ 第1回委員会 日時 令和6年 10月8日（火） 午前10時30分～午後12時 場所 濑谷区民文化センター</p>	<p>1 委員長等の選出について 2 会議の公開・非公開について 3 指定管理業務の評価作業の進め方について 4 評価項目及び基準について</p>
<p>■ 第2回委員会 日時 令和7年 1月30日（木） 午前9時30分～午後12時 場所 濑谷区役所4階会議室</p>	<p>1 委員会の公開・非公開について 2 指定管理者による自己評価説明 3 事務局からの行政評価説明 4 選定評価委員会による評価</p>

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 瀬谷区民文化センターに求められる役割において重視する事項:文化芸術に関する活動と体験の場の提供(使命1:提案書様式16)								
【使命1を達成するための具体的な取組】								
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							
【施設貸出業務における取組み】 利用予約・利用申請をもっと簡単にわかりやすくし、スピード一に対する応	・受付に利用者が自由に使える予約システム操作用パソコンを設置し、慣れていない利用者にはサポートを行う。 ・施設設備や利用イメージなどの画像等提示できるタブレット端末を常備する。 ・ギャラリーは、展示内容ごとに効果的な展示方法を提案できるリーフレットを作成し、十分なサポートを行う。	置き場所の都合上パソコンの設置は現在していないが、利用者持ち込みのスマホなどで細やかにサポートをおこなっている。タブレット端末を事務所にて常備。ただし、写真などの方が需要が多いため、プリントしたものを併せて常備して説明に使用している。使用方法などをまとめた冊子を作成して配布している。フロア図面を用いて実際の現場を見ていたりながら提案をさせていただいている。利用当日までに、壁面を移動させてすぐに展示いただけるようにサポートをおこなっている。	施設貸出業務については、利用者のニーズと世の中の情勢に合わせて柔軟に対応してきました。特に、地域柄、ネットなどに不慣れな方も多いので、予約に関しての説明は、本来システムのサービスセンターでの対応になる範疇のものでも、できる限り丁寧に受付で対応しています。また、ソフト面の質の向上というところで常に“今”的利用者に気持ちよく利用いただくには、を最優先に考えて、当初のルールなどの見直しを定期的に話し合い、それに合させた研修をおこなっています。コロナ禍ではなくなりましたが、施設を清潔に安全に保ち、また訪れたいと思われるような、芸術と文化と笑顔溢れる施設を目指しています。	A	施設貸出業務については、利用者のニーズと世の中の情勢に合わせて柔軟に対応してきました。特に、地域柄、ネットなどに不慣れな方も多いので、予約に関しての説明は、本来システムのサービスセンターでの対応になる範疇のものでも、できる限り丁寧に受付で対応しています。また、ソフト面の質の向上というところで常に“今”的利用者に気持ちよく利用いただくには、を最優先に考えて、当初のルールなどの見直しを定期的に話し合い、それに合させた研修をおこなっています。コロナ禍ではなくなりましたが、施設を清潔に安全に保ち、また訪れたいと思われるような、芸術と文化と笑顔溢れる施設を目指しています。	B	・スタッフの中に、接客態度に問題がある人がいると聞いています。受付は施設の顔であり、応対マナー等の底上げが必要である。 ・作品の展示方法などスタッフの文化芸術に対する知識が十分でないと感じることが多くある。スキル向上のため、スタッフの育成プログラムも必要ではないか。 ・意見交換用のボードが設置されていないことの理由が分からぬが、設置が難しいのであれば、別の方法でも利用者同士が交流できる媒体があるといふと思う。	
【施設貸出業務における取組み】 「受付対応ロールプレイ」の実施により、受付対応スキルを向上	・「受付対応ロールプレイ」で明らかになった改善点は即座に全スタッフと共に共有するとともに、必要な内容は「受付業務マニュアル」にその都度反映させ、受付対応の業務品質の向上を図る。	毎月休館日にロールプレイングや機材の取り扱いなどの様々な研修をおこなっている。研修では、情報の共有や顧客の対応について、また、業務の改善点などを話し合い、利用者の需要にあわせて対応を更新し、業務品質の向上につとめている。	利用者に効果的にギャラリーを使用していただくために、展示内容ごとに効果的な展示方法を提案できるリーフレットの作成を検討してほしい。	A	利用者に効果的にギャラリーを使用していただくために、展示内容ごとに効果的な展示方法を提案できるリーフレットの作成を検討してほしい。	A	・エスカレーター利用時に、3階から4階への動線が分かりにくないので、案内しやすい配布物等が欲しい。 ・利用者の使いやすさを考えるなら、予約用PCはあった方がいいと思う。	
【施設貸出業務における取組み】 新型コロナウイルスをはじめとした感染症対策を徹底	・施設利用後は施設・備品の簡易点検を行うと同時に、受付スタッフによる簡易清掃を実施する。 ・新型コロナウイルスの感染が終息した後も引き続きアルコールなどを常備し、利用者が安心して利用できる環境を準備する。	使用後の室場にはスタッフが点検に入り、利用者には原状復帰をいただくとともに、スタッフは汚れなどがある場合には簡易な清掃をおこない、清潔を保っている。現在はほとんど要求はなくなったが、受付にて消毒セットを常備し、必要に応じて貸し出しできるようにしている。また、貸し出しをおこなっていることを館内の掲示などでもお知らせしている。	利用者からの要望から、区民・利用者情報用のチラシラックの場所を目立つ場所に置いたり、参加者と主催者を繋ぐ役割を積極的に担っています。	A	利用者からの要望から、区民・利用者情報用のチラシラックの場所を目立つ場所に置いたり、参加者と主催者を繋ぐ役割を積極的に担っています。	A	新しい文化・コミュニティが生まれる場の提供については、受付によるコミュニケーションの輪を広げるサポートやチラシラック設置による催し物情報の配架などをしており、目標水準を概ね達成している。	
【新しい文化・コミュニティが生まれる場の提供】 メンバー募集やイベント告知用の「コミュニケーション・ボード」「情報ラック」を設置	・利用者の広報活動の場として、メンバー募集やイベントの告知、情報交換を行なうことができる「コミュニケーション・ボード」を設置し、施設利用者同士のコラボレーションや合同でのイベント実施などにつながるよう、利用者の意見を取り入れながら工夫する。 ・当施設をはじめ区内で行われる催し物を中心としたイベントチラシの配架を行う「情報ラック」を設置する。	ボードの代わりに、受付にて会員や新規の参加者の募集を希望する利用者の情報をまとめて、参加したい、興味があるという相談があつた方に紹介をおこないコミュニケーションの輪を広げるお手伝いをおこなっている。利用者や近隣施設用のチラシラックを設け、催し物情報を配架している。	新しい文化・コミュニティが生まれる場の提供については、受付によるコミュニケーションの輪を広げるサポートやチラシラック設置による催し物情報の配架などをしており、目標水準を概ね達成している。	A	新しい文化・コミュニティが生まれる場の提供については、受付によるコミュニケーションの輪を広げるサポートやチラシラック設置による催し物情報の配架などをしており、目標水準を概ね達成している。	B	施設利用者同士のコラボレーションや合同でのイベントの実現に向けて取り組んでほしい。	

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【施設利用率向上に関する方策】 来館後すぐにギャラリーでの作業は開始できるよう事前セッティングをサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や障がいを持つ利用者に配慮し、ギャラリーの移動式パネルの配置とスポット照明のセッティングは、利用者打ち合わせを踏まえて事前にスタッフで行う。</li> <li>・ギャラリーの展示作業に必要な備品をセットして無料貸出する。</li> </ul>	<p>打合せ時に決めたレイアウトに沿って、可動式パネルは全て設置した状態で当日に引き渡しをおこなっている。また、安全に動かしやすい作業台を貸し出すとともに、利用者がおこまりの場合はできる限りスタッフでサポートを起こなっている。</p> <p>展示に必要や備品や消耗品をセットにして無料にて貸し出しをおこなっている。(利用者の声を反映し中身を追加している)</p>	其々の利用者に合わせた対応を専門知識のあるスタッフがおこなっています。	A	<p>施設利用率向上に関する方策については、専門知識のあるスタッフによるギャラリーの事前セッティングや展示に必要な備品の無料貸出し、音楽多目的室利用者への利用にあわせた提案などを行っており、目標水準を概ね達成している。</p> <p>利用者の声を反映してギャラリーの展示に必要や備品や消耗品を追加しており、評価できる。</p>	A		
【指定管理者が提案した指標】								
指標	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	評議委員会 (コメント)	外部評価
施設利用に関するアンケート調査を年1回以上実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1回以上実施する。</li> </ul>	年度末毎におこなっている。	年度末のアンケートにより、備品の購入や利用者の使い勝手のいい施設にむけた改善に努めています。	A	指定管理者が提案した指標を達成している。	A	・施設利用改善会議の報告が施設内掲示板での公表はされていないようだが、施設管理の改善という目標は達成されている。	
調査結果をもとに「施設利用改善会議」を開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議の報告(結果)をホームページと施設内掲示板で公表する。</li> </ul>	アンケート結果をHPにて公表。アンケートからの要望は改善会議にかけて、施設内の環境整備、備品の買いたし、事業の内容などに反映させていく。		A	アンケート調査からの要望は改善会議にかけて、施設内の環境整備や備品の購入などよりよい施設にむけた改善をしており、評価できる。	A	・アンケートの実施については、年度末等時期を決めて行うのではなく、通年で実施してほしい。	
【業務の基準で設定している指標】								
指標	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	評議委員会 (コメント)	外部評価
定量指標①：貸館利用率（音楽多目的室、ギャラリー）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽多目的室：80%以上</li> <li>・ギャラリー：70%以上</li> </ul>	2023年度 音楽多目的室：91% ギャラリー：39% 2024年度（9月末時点） 音楽多目的室：91% ギャラリー：83%	特にギャラリーの稼働率が課題でしたが、2024年度には大きく改善が見られています。また、来場者についても、当初の目標を大きくクリアしており、施設を知りたい方へ向けて運んでいただいているとともに、新規の方にも少し広まっていることがわかります。	A	指定管理者が業務の基準で設定している指標を概ね達成している。	B	・音楽多目的室は人気が高く、特に土日はなかなか予約が取れないと言われている。ギャラリーは指定管理者による色々な自主事業を行っているが、自主事業を除くと、使い勝手が良いわりに稼働率が低いように思う。	
定量指標②：総来場者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・60,000人以上</li> </ul>	2023年度来場者数、99,819人		A	ギャラリーの利用率は、令和5年度の目標を下回っているが、令和6年度は大幅に改善しております。今後も利用率の向上に取り組んでほしい。	A		
定性指標①：利用者の状況についての現状把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート調査、直接のヒアリングから、利用者の属性を把握し、調査報告をまとめる。</li> </ul>	アンケートやヒアリングにより実施し、年齢層や問題意識などジャンルごとにわけてホームページにて結果を公表した。		A	総来場者数は、目標水準を大きく上回る多くの方に利用いただきしており、評価できる。	A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 濑谷区民文化センターに求められる役割において重視する事項：地域の文化活動を担う人材の育成（使命2：提案書様式17）								
【使命2を達成するための具体的な取組み】								
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 (コメント)	行政評価 (コメント)	行政評価 (コメント)	評議委員会 (コメント)	外部評価
【人材育成の具体的な取組み】 文化活動を支援する多種多様なアートマネジメント・ワークショップの展開	・地域で文化活動を行う区民に向けた実践的なアートマネジメントに関するワークショップを開催する。（参考：別紙※1）	アナウンス、話し方、チラシ作成などの事業や活動に役立つワークショップをプラザラボアートマネジメントシリーズとして定期的に開催している。	アートマネジメント講座、アーティストバンク、地域芸術文化推進パートナーキッズ・プロデューサー2024など、毎年計画通りにさまざまなマネジメント事業を実施しています。本年度実施予定のものについては、まだ実施途中ということで、B評価にしています。	A	人材育成の具体的な取組みについては、ワークショップの開催、アーティストバンクの立ち上げ、「あじさいプラザPR大使」によるプラザアートワーカーの企画を行っているが、「子ども企画委員」による事業（「キッズ・プロデューサー2024」）が募集段階であるなど、目標水準を一部達成できていない。	A	・キッズプロデューサー2024の企画が評価時点では未実施ではあるが、「SEYA・アーティストバンク」によるアーティストの選出や活動も実施しており概ね目標は達成している。	
【人材育成の具体的な取組み】 瀬谷区内をはじめとした若手アーティストによる「SEYA・アーティストバンク」の立ち上げ	・瀬谷区内や近隣の若手アーティストとの連携、活躍の場「SEYA・アーティストバンク」の立ち上げ、活動の調整・プロデュースを行う。 ・公共施設や教育機関、介護施設、商店街をはじめとした地域コミュニティでのアーティスト派遣や各種イベントのプロデュースを通して、文化芸術活動に携わる人材を双方に創出する。	「プラザ・アーティストバンク」として、音楽・美術・ダンスなどそれぞれのジャンルで活動する、9組の登録アーティストと4組の協力アーティストを選出し、2024年4月より始動した。輝きフェスティバルなどの地域行事でステージに出演してもらっている。現在、複数の地域施設や団体からも相談を受けている。 また、地域で文化活動を行う7組の地域芸術文化推進パートナーを選出し、発表の場を設けて展覧を開催している。		A	令和6年度にアーティストバンクを立ち上げ、現在はアーティストバンクの存在の周知がメインとなっているため、今後は区内様々な場所へのプロデュース活動の実施やアーティスト派遣を積極的に取り組んでほしい。	B	・瀬谷区には素晴らしいアーティストがいることについて、指定管理者からの発信力を高めてほしい。 ・アーティストバンクや地域芸術推進パートナーの選定基準が不明である。またアーティストバンクの登録アーティストや地域芸術推進パートナーを起用した事業のテーマや企画の意図が分かりにくい。	
【人材育成の具体的な取組み】 地域のイベントプロデューサーを育成する「区民企画委員会」による活動の実施	・スタッフと区民が協働して様々なイベントを企画・実施する「区民企画委員会」を設置し、地域のイベントプロデューサーを育成する。	区民企画委員会を「あじさいプラザPR大使」として活動いただき、その取組の一環として、2023年度のプラザアートワーカーにて、コンサート・展示・ワークショップ・フリーマーケットなどさまざまな事業に企画から実施、あるいは出演などをおこなっていただいた。		A	「キッズ・プロデューサー2024」が子どもたちにとって、コミュニケーションの大切さを実感できる事業になることを期待する。	A		
【人材育成の具体的な取組み】 子どもたちがイベント企画・プロデュースを体験する「子ども企画委員会」による事業の実施	・主に小学生を対象に、鑑賞事業やその他イベント事業の企画を考え実施する「子ども企画委員」を募集し、子どもたちの「積極性」と「協調性」を重視した活動を行う。 ・多くの人とかかわる場面をできる限り設定することでコミュニケーションの大切さを体験できるよう配慮する。	「キッズ・プロデューサー2024」として、2024年度秋～冬の事業として現在企画進行中。子供たちが、コンサートを企画から広報、当日の運営まですべてに携わる事業となる予定。		B		C		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】								
指標	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
人材育成プログラムの参加前と参加後での意識の変化に着目した調査の実施、プログラムの効果測定の実施	・効果測定の結果を今後のプログラムに反映する。	2022年度は子供向け、2023年度は大人むけをおこない、概ね充実した内容の調査結果となっている。2024年度は子供向けに特化したものを行う予定。効果測定結果を活かすとともに、広くさまざまな分野でのニーズにこたえながらプログラムをつくっている。	今後もニーズに合わせたプログラムを実施していく予定です。	A	指定管理者が提案した指標については、令和4・5年ともに人材育成プログラムを実施しているが、プログラムの効果測定が、次期プログラムに反映しているかは達成状況や事業報告書から確認できないため、目標水準を達成できていない。	C	・目標水準ではプログラムの効果測定の実施が重視されているが、本来の目的の実施前後の変化について明瞭でない。	
【業務の基準で設定している指標】								
指標	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①：参加・体験型事業の参加者数	・「プラザ・アートウイーク」の来場者と各種ワークショップの参加者数：800人以上	2023年度プラザ・アートウイーク来場者・参加者数：約3,000人	アートウイークでは毎年多くの来場をいただいている。また、展覧会やコンサート、ワークショップ、地域の魅力が伝わる事業など、多彩な事業を実施することにより、多くの方が参加できる催し物となり、3,000人を超える来場者につながった。また、各事業などを通じて地域の多くの方にかかわっていただき、参加者数のすそ野は大きく広がっています。	A	指定管理者が業務の基準で設定している指標を概ね達成している。	A	・協力する地域住民40人以上は満たしていないが、34人は著しく少ないわけではない。プラザ・アートウイークの来場者数は目標を大幅に超えているため、実質的な協力者は多いのではないか。 ・瀬谷カルチャーパートナーの選定基準がはっきりしていない。	
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	・「瀬谷カルチャーパートナー」の参加者数：40人以上	現在、PR大使・アーティストバンク・地域芸術文化推進パートナーなど併せて34名とそこから繋がる多くの方々の協力を得ている。	状況把握については、属性の把握にとどまらずニーズの把握までもおこない、今後の事業等に活かしていくこととする。	A	プラザアートウイークは「あじさいプラザPR大使」と連携し多彩な企画を行うことで目標水準を大幅に超える来場者があり、評価できる。  瀬谷カルチャーパートナーは、区民のニーズに合わせた運営が行えるよう、更なる参加者数の増加に取り組んでほしい。	B		
定性指標①：区内文化団体の状況把握	・区内の主な文化活動団体について、アンケート調査、ヒアリングを実施し、活動内容や活動における問題点などをまとめ、ホームページにて公表する。	アンケート・ヒアリングにて実施した結果をホームページにて公表した。人材育成面に課題をもつ団体は少なかったが、SNSやチラシ作成・広報・文章・アナウンス・芸術への知識や技術の向上などについての問題や課題を抱えている団体・個人の意見がみられた。このうち、チラシデザイン・アナウンス講座は施設事業として実施した。	A		A			

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 濑谷区民文化センターに求められる役割において重視する事項:文化芸術の鑑賞機会の提供(使命3:提案書様式18)								
【使命3を達成するための具体的な取組み】								
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	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
【「プラザ・アートウイーク」の開催】 ギャラリー・会議室:公募展やワークショップなどのアートイベントを実施	・施設を一体的に活用した様々なアート関連イベントを実施する。(参考:別紙※2)	2022年度、2023年度ともに3月に実施した。初年度は、コンサート2公演(ヴァイオリンコンサート・ファミリーコンサート)。瀬谷の地域で活動する団体による展示や販売。ワークショップ(色鉛筆画・GREEN×EXPO2027にちなんだ花の絵)、子供対象の楽器作り。市民公募展。2023年度は、花の色いろ展(児童の公募絵画展)・いきイキ「生きもの」イラスト展(凶獣などで挿絵を描いている地元ゆかりのイラストレーターによる瀬谷の生き物を中心とした作品展)。地元のマルシェ・器作り(陶芸)・ちぎり絵(GREEN×EXPO2027にちなんだ花をテーマに)・羊毛フェルトアート・サインボード・墨絵・染物・手帳講座・瀬谷の歴史と未来を語る講座・横浜スカーフによる展示販売と染色ハンドプリント体験・コンサート3公演などを実施した。	切り口をかえた様々なコンテンツを用意することで、多くの参加者と多くの方の興味を集めることができた。GREEN×EXPO2027にちなんだテーマや子供から大人まで、また音楽もアートも、瀬谷の魅力も楽しめる行事を今後も発信することができました。本年度も新たなコンテンツで企画をおこなっています。	A	「プラザ・アートウイーク」の開催については、テーマに沿った公募展や様々なテーマのワークショップの実施、地域で活動する団体による展示や販売、親子を対象としたコンサートの開催などを実施しているため、目標を概ね達成している。	A	・「プラザ・アートウイークは、あじさいプラザのメイン企画としてこれからも発展していく欲しい。 ・「あじぶら亭」は高齢者も楽しめる人気あるイベントとして評価できる。 ・今実施しているコンサートも素晴らしいが、出演者の年代や演目には偏りがあり、幅が狭いと感じる。 ・音楽事業、落語といった文化事業は結構な頻度で開催されているが、絵画や芸術分野での事業が弱いと感じる。	
【「プラザ・アートウイーク」の開催】 エントランス:アーティストの紹介映像放映や作品制作過程のデモンストレーションなど、「アートの入口」をテーマにしたミニイベントを実施	・アーティストの紹介映像の放映や作品制作過程のデモンストレーションなど、「アートの入口」をテーマにしたミニイベントを実施する。	楽器の生演奏をおこなう演出やエントランス(情報コーナー)では、横浜スカーフを装飾して展示。地元の養蚕の歴史とともにアートを感じていただく演出をおこなった。 一般的の利用者や4階のホールへ行く方の動線への配慮も必要となるため、時間や日程を区切っておこなっている。		A	親子で参加できるファミリーコンサートは2年連続で開催しているが、レクチャーコンサートの実施については、自己評価と行政評価で考え方方が異なる。レクチャーコンサートは、一般的に演奏に加えてその曲や作曲家についての解説が行われることで、背景や聽きどころを理解し音楽を楽しむことができるものであり、誰でも気軽に音楽への理解を深めるきっかけとしてのレクチャーコンサートに取り組んではほしい。	B		
【「プラザ・アートウイーク」の開催】 音楽多目的室:アートのテーマに沿ったコンサートや親子で楽しめる音楽会を開催	・プラザ・アートウイーク期間中の土日祝日を中心に、アートのテーマに沿った楽曲を取り上げたコンサートや、子どもや親子を対象にした参加型音楽会を開催する。 ・絵画と音楽、アーティストと音楽をテーマにしたレクチャーコンサートなども実施する。	2022年度には、親子で参加できるファミリーコンサート、楽器作りと作った楽器で演奏し体験するレクチャーコンサート <sup>ワークショップ</sup> 2023年度には、0歳からのファミリーコンサート(来場者参加型)を実施した。		A	大和市や瀬谷区外で活動している方の物販販売が多く、瀬谷区内で活動している作家や団体の作品などの販売機会の拡大を検討してほしい。	B		
【音楽鑑賞事業】 「あじさいプレミアムクラシック」の実施	・神奈川フィルハーモニー管弦楽団や横浜・瀬谷に関係性のある演奏家を中心にセレクトし、一流のクラシック演奏家による上質なクラシック音楽を鑑賞できるプログラムを実施する。	神奈川フィルハーモニー管弦楽団所属アーティストによる昼下がりの音楽会(共催事業)を隔月に実施、また、海外で活躍するジャズアーティストの起用や地元出身・在住・瀬谷で活動するアーティストの公演を毎年おこなっている。	料金と内容など地域の方にあつたかたちに改良を加えながら、上質な公演と親しみやすい公演を開催してきました。また、多くのジャンルに触れて楽しんでいただけるようなアーティストの選定をおこなっています。	A	音楽鑑賞事業については、神奈川フィルハーモニー管弦楽団所属の演奏家や若手アーティストによる公演を多々実施しており、目標を概ね達成している。	A	地域に関係あるアーティストの起用が音楽公演回数と比較すると現状では少ないため、今後はより積極的に地域に関係あるアーティストを活用をしたい。 ハピネスの組合せ	

## 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【音楽鑑賞事業】 「あじさい音楽会」の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>・若手アーティストや地域に関係のあるアーティストを積極的に起用し新たな才能との出会いの場を提供する。</li><li>・午前中は未就学児も来場可能な親子向け参加型プログラム、午後は成人向け鑑賞型プログラムとするなど、様々な層が公演を楽しめるよう配慮する。</li></ul>	MUSIC COLLECTION SERIESとして、年に5回、各回午前と午後の2公演で実施。若手アーティストを中心に起用し、様々な層の方が楽しめるよう、様々なジャンルの音楽をお届けしている。また、未就学児も来場可能な親子向けコンサートはシリーズとは別に毎年実施。	A	MUSIC COLLECTION SERIESとして様々なジャンルの音楽鑑賞事業は実施しているが、この中で参加型公演や、出入り自由の公演など誰でも気軽に楽しめるプログラムを複数回提供してほしい。そのためには実施を検討している午前・午後で対象者を分けて、様々な層が楽しめるプログラムについては、次年度以降ぜひ実現させてほしい。	B
--------------------------	---	--	---	--	---

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【実演芸術の鑑賞事業】 ダンス・パフォーマンスの鑑賞事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダンスや身体表現を含むパフォーマンスを取り上げる「パフォーマンス・ライブ」公演を実施する。</li> </ul>	<p>区民ニーズを考え、鑑賞としてではなく体験としての事業にてダンスを取り入れた。横浜赤レンガ倉庫との共同事業として、振付師・ダンサーであるダンス講師による姿勢教室の実施、バレエ講師による大人のためのバレエ教室をそれぞれ2022年、2023年度に実施した。 鑑賞事業は、ステージのサイズなども鑑みながら今後も検討していく。</p>	<p>落語会のあじぶら亭を中心として、伝統芸術に触れていただく催しを毎年開催しています。ダンスや演劇は施設の特質上、ステージサイズや会場に見合った形にあわせて今後も実施していく予定です。</p>	B	美演芸術の鑑賞事業については、「あじぶら亭」を定期開催し伝統芸能に触れる機会を提供しているが、ダンス・パフォーマンス及び演劇の鑑賞事業について実施ができるないため、目標水準を一部達成できていない。	C	
				A	提案書にはダンス・パフォーマンス鑑賞事業として「パフォーマンス・ライブ」公演、演劇鑑賞事業として、「朗読」や、「一人芝居」の実施をするとあるため、今後実施をしてほしい。	A	
				C		C	
				C		C	
【実演芸術の鑑賞事業】 伝統芸能の鑑賞事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落語や狂言を中心に本格的な日本の伝統芸能に触れる機会を提供する。</li> </ul>	<p>「あじぶら亭」として、二つの目的による落語会と真打ちによる独演会を毎年3会開催。地域の方に、気軽に伝統芸能に触れていただく機会を創出している。2024年度には、横浜能楽堂と共同企画し共催した能にまつわる事業も実施予定。</p>					
【実演芸術の鑑賞事業】 演劇の鑑賞事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・俳優や声優の「朗読」や、「一人芝居」などコンパクトな会場の特性を活かした内容で鑑賞事業を実施する。</li> </ul>	<p>次年度以降で検討。</p>		C		C	
【アウトリーチによる鑑賞事業の実施】 区内の様々な場所でニーズに合ったアウトリーチを実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」との連携による学校へのアウトリーチを年3校以上実施する。</li> <li>・学校・病院・高齢者施設など区内の様々な場所でのアウトリーチ事業を実施する。</li> </ul>	<p>「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」との連携による学校へのアウトリーチを3校で実施。 アウトリーチは、輝きフェスティバルへの参加。今後としては、地域の図書館や子供向け施設などの実施を提案中。</p>	<p>例年のプラットフォームに加え、アーティストバンクが始動したので、今後は積極的にアウトリーチ先に提案していきます。現在も、相談をいただいている案件が進行しています。</p>	A	<p>アウトリーチによる鑑賞事業については、「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」との連携による学校へのアウトリーチは実施しているが、区内の様々な場所へのアウトリーチについて実施できないため、目標水準を一部達成できていない。</p> <p>アウトリーチは、地域ニーズの調査をし、「文化芸術に親しむ心を育てる」ことを目的とした内容の事業を、区民文化センターの働きかけにより区内の様々な場所で実施することであり、今後は施設主導で学校・病院・高齢者施設などの様々な場所でのアウトリーチに取り組んでほしい。</p>	B	

## 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【「横浜芸術アクション事業」との連携】 「横浜芸術アクション事業」と連携した文化事業を毎年開催	・横浜市が全市的に開催する芸術フェスティバル事業において、開催内容に合わせた連携事業を計画・実施し、文化芸術の輪を広げる。	2022年は横浜芸術アクション事業「横浜音祭り」への参加で、親子向けコンサート「おんがくのじかんatあじさいプラザ～0歳からのコンサート（横浜音祭り2022）」を実施。2023・2024年度は横浜芸術アクション事業「横浜トリエンナーレ」への参加で、トリエンナーレにまつわる現代アートの講座・講師による解説つきのトリエンナーレ見学会「アートを学んで横浜トリエンナーレに行こう！画家と辿る美術の歴史とトリエンナーレ」を実施。この企画は、瀬谷・鶴見・栄の区民文化センター3館合同企画として、トリエンナーレや各施設の内容の特色を広域に広める役割も担った。展覧会としては、ギャラリーを使用した企画展「進化～有るものどう成長し、どう進んでいくのか～」琉璃ルリコ油絵展を開催。また、瀬谷区主催「アートフェスタ瀬谷」事業への共催をおこなった。	横浜市の芸術アクション事業への参加は積極的に行っている。芸術アクションの3事業以外にも、横浜市芸術文化振興財団との連携事業で、ジャズプロやダンスなどのワークショップなどにも積極的に参加しています。	A	「横浜芸術アクション事業」との連携については、令和4年～令和6年度と連携事業を実施し、目標水準を達成している。	A
--	---	---	--	---	---	---

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】								
指標	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
公演事業のチケット販売率（販売枚数/発券枚数）	・80%以上	2023年度は、78%（古典芸能：46%・音楽：90%・講演会：100%）	さまざまなジャンルの公演をおこなうため、嗜好がわかれることや出演者の知名度楽曲楽器のポピュラー性などにも左右されるため、達成状況はジャンルによって大きく差が出ます。	B	指定管理者が提案した指標を概ね達成している。	B	・ 委員会の結論としてB評価とすることに異論はないが、区民文化センターは収益性を高めるための施設ではないため、文化ニーズに対してチケット販売率の数値目標で判断するのはふさわしくない。	
【業務の基準で設定している指標】								
指標	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：鑑賞型事業のメニューのジャンル数及び実施回数（細分化されたジャンル（クラシック・ジャズなど）を想定）	・ ジャンル数：8以上 ・ 実施回数：12回以上	2023年度の鑑賞型事業：9ジャンル・12回実施。	多くのジャンルで公演事業をおこない、来場者からの満足度はそれぞれ高かった。今後も幅広いジャンルの公演を開催していく予定です。	A	指定管理者が業務の基準で設定している指標については、鑑賞型事業のジャンル数・実施回数や来場者アンケート評価は目標を達成しているが、アウトリーチ数が未達のため、一部目標水準を達成できていない。	A	・ 学校でのアウトリーチについては先方の事情もあるのかもしれないが、一部に偏っている。区内には小学校が10校あるので、積極的に参加を呼び掛けるなど、参加しやすい状況を作るといいのではないか。	
定量指標②：来場者（参加者）満足度のアンケート集計（満足度について5段階で評価）	・ 4以上の評価80%以上	2023年度の集計：4以上の評価90%以上		A		A		
定量指標③：学校でのアウトリーチ数 「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」と当事業独自のアウトリーチ合計数	・ 教育機関4校以上 ・ 各種施設等2か所以上	2023年度の実施状況 教育機関：瀬谷さくら小学校・上瀬谷小学校・三ツ境小学校の（実施を希望した学校はこの3校のみであったため）3校で実施。 アウトリーチ：瀬谷マルシェにてコンサートを実施。		A	アウトリーチは、地域ニーズの調査をし、「文化芸術に親しむ心を育てる」ことを目的とした内容の事業を、区民文化センターの働きかけにより区内の様々な場所で実施することであり、今後は施設主導で様々な場所でアウトリーチを実施してほしい。	C		
定性指標①：参加者の声（インタビュー調査） 「事業モニター」による直接的な聞き取り調査を実施	・ すべての有料事業について実施する。	2023年度は事業ごとに実施。SNS等で感想を公表した。		A		A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 濑谷区民文化センターに求められる役割において重視する事項:地域ネットワーク形成への寄与(使命4: 提案書様式19)								
【使命4を達成するための具体的な取組み】								
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							
【地域コーディネート・文化的コモンズに関する具体的な取組み】 地域の文化団体との連携	・「瀬谷区文化協会」をはじめとした区内で活発に文化活動を行う文化団体と連携し、事業への協力及び公演のサポートを行う。	開館時には、瀬谷区文化協会をはじめとして多くの文化活動の団体に協力していただき、事業をおこなった。また、定期的に施設を利用いただいている。アーティストバンクやPR大使、地域芸術文化推進パートナーなどで、地域で活躍する方の募集を積極的におこない、希望があった方には、自主事業に出演・出展いただいている。またそのアーティストを地域の施設やイベントに派遣する紹介をおこなっている。	開館当初はコロナ禍で、人を集めることもままならなかったが、地域コーディネーターが自治会へまわって説明をおこなったり、PR大使、地域芸術文化推進パートナーなど、他の区民文化センターではおこなっていない役割をつくりだすこと、区民参加型の文化活動の広がりを創出した。	A	地域コーディネート・文化的コモンズに関する取組みについては、区内各施設、自治会町内会、文化芸術をはじめとする幅広い団体・コミュニティなどとの連携事業において、目標水準を一部達成できていない。	B	・地域ネットワークの形成には、どうしても時間がかかるものである。瀬谷区は発展がさらに期待できる場所であるため、これからに期待したい。 ・三ツ境駅周辺に住んでいる人からすると遠く感じる。立地から、瀬谷駅近くを中心活動を広めているが、瀬谷区は南北に広い区である、全区域との連携や働きかけは大変ではあるが、積極的に行ってほしい。	
【地域コーディネート・文化的コモンズに関する具体的な取組み】 区内各施設との連携	・区内各施設との強固な関係性を構築し、協働による地域課題の解決に取組む。 ・区内施設と各種アトリーチの実施をはじめ常に情報交換を行い緊密に連携を図ることで、各施設の文化芸術活動のボテンシャルを最大限發揮させる。	施設の周知→地域ニーズの把握→連携・提供できるサービス(事業)の整備→事業提案・関係構築→実施開催 新設の施設になるため、上記のように段階的に計画している。本年度は地域のニーズに合わせた事業の整備とその提案をおこなっている。		A	アーティストバンクやPR大使、地域芸術文化推進パートナーなどの個人へのサポートだけでなく、区内文化団体が実施する事業・公演等へのさらなるサポートに取り組んでほしい。	C	・毎月の催し・行事等の予定やコンサートがあるときはポスター掲示を連合に依頼するなど、各自治会への宣伝をもっとしてほしい。	
【地域コーディネート・文化的コモンズに関する具体的な取組み】 自治会町内会との連携	・自治会町内会との連携を重視した取組みを行う中で、「地域が区民文化センターに求める」と直接ヒアリングする。 ・開館準備期間から館長や地域コーディネーターを中心に自治会町内会と「お互いが分かる関係性」を築き、「地域とともにつくる・育てる区民文化センター」を目指すため、施設のあるべき姿や施設運営に対する地域ニーズを汲み取るためにのワークショップなどを実施。 ・施設開館後も自治会町内会の定例会へのオブザーバー参加や会合・集会への参加など、様々な場面で意見を交換できる体制をつくり、積極的なコミュニケーションを図る。	開館前～開館時はコロナ禍であったため、訪問やワークショップの実施を控えなければならなかった。代わりに施設を開放し事前説明会を実施し、個別に対応をおこなった。 開館後は、地域コーディネーターが自治会の定例会や近隣の商店街などへ毎月訪問し、地域の課題やニーズを探るアンケート実施したり、聞き取りをおこなっている。また、地域の方に情報を提供してもらしながら、地元の商店や史跡などを紹介した冊子を作成。定期的に主催コンサートへの招待をおこなっている。地元の魅力を再発見いただくとともに、施設の活動への理解を深めていただく取り組みをおこなっている。		A	区内施設との連携は、会場提供だけにとどまらず、施設との関係性を構築し、協働による地域課題の解決も実施してほしい。	B	・区内各施設、区内文化団体との協力関係が構築できているとは言えない。引き続き区民文化センターのPRを継続してほしい。 ・文化芸術の目で地域全体を見渡せる人が必要。コーディネーター人材が必要である。 ・地域連携のための活動はしているが、要望の聞き取りやサポートに若干の弱さを感じる。	
【地域コーディネート・文化的コモンズに関する具体的な取組み】 文化芸術をはじめとする幅広い団体・コミュニティとの連携	・瀬谷区内にある様々な団体と、文化芸術をテーマとしながら、枠にとらわれないさまざまなコミュニティとの連携を行い、ネットワーク構築に努め、双方にメリットある連携の形づくりを行う。	PR大使、地域芸術文化推進パートナーを募集し、枠にとらわれない幅広いジャンルの団体に協力をいただいている。また、そこから更に多くの繋がりができる、ネットワークが構築されていく。		A	提案書に記載がある団体等(瀬谷区音楽協会、瀬谷区商店街連合会、瀬谷スポーツセンター、瀬谷図書館)との連携を強化し、団体等同士のネットワーク構築を実施してほしい。	C		
【地域コーディネート・文化的コモンズに関する具体的な取組み】 商店会との連携	・施設近隣の商店街と連携し、店舗マップを作成する。	地域の方に情報を提供してもらしながら、地元の商店や史跡などを紹介した冊子を作成。「瀬谷まちあるきマップ」現在も無料で配布している。		A		A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】								
指標	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
連携した地域の団体・コミュニティの当事業体の連携実施体制について満足度調査（5段階）を実施	・評価4以上80%	4以上の評価：86%（アンケートによる調査）	地域の方も参加して一緒に上り上げているという実感が評価につながり、高い満足度をいただきました。	A	指定管理者が提案した指標を達成している。	A	・連携した地域団体・コミュニティから満足度が高いことは評価できるが、まだ連携をとっていない団体等へどう働きかけていくかが今後の課題である。	
【業務の基準で設定している指標】								
指標	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：地域の施設・団体と連携して実施した事業数	・イベント事業、広報連携事業などすべての連携事業の総数：8事業以上	これまでに、約20事業を実施した。区民イベントの広報支援・公演チケットの販売促進・プラザ・アートウイークでのワークショップ・コンサートでの共同企画など。	特に、プラザ・アートウイークでは多くの地域の団体や施設、文化活動に携わる方々に協力をいただいています。	A	指定管理者が業務の基準で設定している指標を達成している。	A	・目標水準は達成しているが、区内各施設との連携プログラムは是非行ってもらいたい。	
定性指標①：専門職員（地域コーディネーター）の配置方針と育成方針	・地域コーディネーター育成研修への参加数：開館準備期間以降の研修会参加数延べ5回以上	2023年度は5回参加。		A	プラザ・アートウイークでは瀬谷区を中心に活動している団体とワークショップなど実施しているが、施設間で連携した事業が少ないため、今後、増加に向けて取り組んでほしい。	A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 濑谷区民文化センターに求められる役割において重視する事項:様々な区民の社会参加機会の創出(使命5:提案書様式20)								
【使命5を達成するための具体的な取組み】								
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	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
【多数と少数が直接対話する機会をつくる取組み】 「対話」をキーワードに互いを理解する機会を提供	・「プラザ・アートウィーク」における「共同アート制作（アート制作プログラム、パフォーマンス制作プログラム）」を実施する。（参考：別紙※3）	年齢や性別やさまざまなものの区切りをなくして、どなたでも参加できるイベントとして、アートの共同制作をおこない、人と人との繋がりや対話を創出しました。  2022年度プラザ・アートウィークにて実施。あじさいのアートをみんなで参加して制作。 2024年度は、企画絵画展の中で、メッセージや色をつかって一つの作品を仕上げていく参加型アートを展示了。	A	多数と少数が直接対話する機会をつくる取組みについて、目標水準を概ね達成している。  プラザ・アートウィークや自主事業で共同のアート制作は実施しているが、参加者同士の「対話」に繋がるイベントを検討してほしい。また、パフォーマンス制作プログラムの実施も検討してほしい。	B	・ホームページは、見やすく外国語表記も設定されている。  ・開催している事業の開催意図や、参加しているアーティストの案内などを、外国語表記すると、外国籍の方にも興味をひくのではないか。  ・自己評価では外国語のプログラムにつき需要がないとのことだが、施設そのものが外国籍の方に認識されていないだけの可能性がある。利用対象者を広げる意味でも将来的にアクションボードだけでなく、ひらがなプログラムも準備した方がいいと感じた。		
【展示・上演の工夫】 オンラインを活用した活動報告・配信の促進とノウハウの提供	・オンラインを活用した活動報告・配信を積極的に実施する。 ・オンラインでの活動発信の場やノウハウを区民に積極的に提供する。	事業毎にInstagram・X・LINEなどのSNSオンラインを活用した広報と活動報告を実施。配信事業はYouTubeを使用して2022年度に実施した。 また、日々作品ができていく様子、できるがるまでの過程をSNSで公開し、できた作品を展示するなどの試みもおこなった。	A	SNSは効果的に活用し、広報や芸術活動の発信に使用しています。アーティスト本人からの発信と繋がることで、日ごろ施設に訪れない方とも繋がって参加者のすそ野を広げる役割も担っています。	B	展示・上演の工夫については、SNSを活用した活動報告を実施しており、目標を概ね達成している。  区民に対してオンラインでの活動発信の場やノウハウを提供する機会を検討してほしい。		
【外国籍をもつ人や障がいがある方への配慮】 ひらがなパンフレット・ひらがなプログラムの提供	・すべてひらがな（もしくはふりがな付き）で書かれた施設利用案内や自主事業公演プログラムを作成し、要望があった際に提供する。	親子むけコンサートでひらがなプログラムを実施。受付にて、英語・ひらがなに対応したアクションボードを設置している。外国語のプログラムについては、現在のところニーズが見られないため実施していないが、今後の来場者の状況をみて検討していく。	A	ニーズをくみ取りながら、プラッシュアップを進めています。	C	外国籍をもつ人や障がいがある方への配慮については、バリアフリーをテーマにした研修を実施しているが、外国籍をもつ人へ向けたひらがなプログラムや施設利用案内の作成をしていないため、目標水準を一部達成できていない。		
【外国籍をもつ人や障がいがある方への配慮】 施設のハード面に関する取組み	・ハード面でのバリアフリーに関する行政との連携・提案・助言の基礎となる知識や指摘ポイントの考え方休館日を中心実施する「文化施設マネジメント研修」や「介助・介護研修」などの中テーマとして取り上げる。	新しい施設なので、比較的対応された設備となっているが、引き続き実際の利用者の声や利用状況とともに、設備点検専門家の研修の中で助言をもらっていく。	A		A			
【その他具体的な取組み】 企業と若い世代をつなぐコンサート招待プログラム「あしながふれあいプロジェクト」の実施	・経済的理由によりコンサートなどに行くことができない若い世代に対して、地元企業からの寄付としてチケットをプレゼントする「あしながふれあいプロジェクト」を実施する。 ・対象公演終了後、参加者から協力企業へ「ありがとうの手紙」を送り、双方のコミュニケーションを図る。	区内における企業が少ないこともあり、地域の商店街や自治会へコンサートの招待をおこなう、また、地域の野球少年少女と子どもたちを対象とした、プロ野球選手の講演会への無料招待などをおこなった。	A	「あしながふれあいプロジェクト」は地域に合わせて形を変えて、施設から直接募集をかけて子どもたちや、地域の方をコンサートや講演会に無料招待するようにしています。 StudyCaféは、顧客が定着し開催時には定期的に利用いただくようになりました。	C	その他具体的な取組みについては、StudyCafé（ギャラリーの無料開放）は複数回利用する方はいるなど取組みとして定着し始めているが、あしながふれあいプロジェクトが未実施であり、目標水準を一部達成できていない。		

## 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【その他具体的な取組み】 会議室の無料開放による若年層の居場所づくり	・利用のない時間帯は自由に学習利用できるよう無料開放を自主事業として計画する。	StudyCaféとして、定期的に実施。（会議室は稼働率が高いためギャラリーにて実施している。）	A	A	
---------------------------------------	---	--	---	---	--

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】								
指標	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	評議委員会 (コメント)	外部評価
プラザ・アートウィークの参加者による参加型評価を実施	・実施した参加型評価を、業務報告としてまとめた。	セオリー評価：一致している100% マネジメント評価：適切83% アウトカム評価：地域貢献できてよかったなど。 この結果については年度業務報告としてまとめている。	参加者からは高評価をいただいている。引き続き満足度の高い催しを開催していきたいと思います。	A	指定管理者が提案した指標については、令和5年度事業報告書にて報告されており、目標を達成している。	A	・目標水準は達成しているが、プラザ・アートウィークを知らない人への発信力を高めていってほしい。	
【業務の基準で設定している指標】								
指標	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	評議委員会 (コメント)	外部評価
定量指標①：子どもや高齢者、障がい者、外国人などをターゲットにした事業数	・「プラザ・アートウィーク」、「あじさい音楽会」、各種アウトリーチなどの総数：10事業以上	31事業（それぞれの事業において、何れかの方を対象としておこなっている）	全ての公演において、高齢者や障がい者、外国人、子どもの何れかを対象としておこなっています。 レポートは年度末に、公開しています。	A	指定管理者が業務の基準で設定している指標については、地域コーディネーターの活動報告として、レポートをホームページに掲載しており、目標水準を概ね達成している。	B	・事業数は評価できるが、ターゲットを絞った事業は実施できていない。	
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	・地域との連携状況についてレポートを作成し、ホームページ上に公開する。	2023年度の報告を施設ホームページにて公開。		A	子どもをターゲットとした事業は実施しているが、その他対象者を絞った事業が少ないため、実施の検討をしてほしい。	A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 瀬谷区民文化センターに求められる役割において重視する事項:安全かつ効率的・効果的な施設運営の実現(使命6:提案書様式21)								
【使命6を達成するための具体的な取組み】								
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 (コメント)	行政評価 (コメント)	行政評価 (コメント)	評議委員会 (コメント)	外部評価
【保守管理業務における具体的な取組み】 建築物・設備の保守管理の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>多角的な視点から巡回点検を実施する。(参考:別紙※4)</li> <li>年間計画表に基づき、点検等の未実施を0とする。</li> <li>ライブゲート瀬谷管理組合と連携を図り、建物全体で行われる点検等の報告内容を把握し不具合について迅速に対処する。</li> <li>修繕管理表を用いた計画的な予防保全を行う。</li> <li>音楽多目的室や各室の設備については、「常駐スタッフによる日常点検」と「専門業者による定期保守点検」を確実に実施する。</li> </ul>	全て実施している。	実施の結果、問題なく運営できています。	A	保守管理業務における具体的な取組みについては、令和4・5年度事業報告書の「施設維持管理業務 年度業務計画・実績表」にて巡回点検等の実施を確認。過不足なく実施しており、目標を達成している。	A	・これまで大きな事故なく運営できているのは評価できる。ただし、避難経路やギャラリー奥の非常扉の扱いなど、利用者の安全に関わる内容が十分に周知されていないと感じるため、利用の手引きに記載するなど、一部改善が必要ではないか。	
【環境維持管理業務における具体的な取組み】 快適で清潔な施設衛生環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>空気環境測定の結果に基づき、換気等を行うことで空気環境を保つ。</li> <li>予防保全の観点から害虫防除・駆除を行い、衛生環境を保つ。</li> <li>日常清掃では「汚れを取り除き美観を向上する」清掃だけではなく、「消毒拭きによる感染症を予防する」清掃を行う。</li> </ul>	全て実施している。	実施の結果、問題なく運営できています。	A	環境維持管理業務における具体的な取組みについては、定期的な空気環境測定やねずみ衛生害虫駆除を実施しており、目標を達成している。	A		
【災害時や防犯に関する具体的な取組み】 文化施設の利用特性を反映した防災計画及び非常時対応の策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>専用部の防災計画書を作成する。</li> <li>「非常時対応マニュアル」を作成し、マニュアルに沿った訓練を定期的に実施する。</li> <li>開館時間中は、すべてのスタッフが連携し施設内の異変がないかを確認する。</li> </ul>	非常時対応マニュアルを作成している。施設点検日には、避難経路の確認や緊急時の対応のシミュレーション研修などをおこなって有事に備えている。	作成しているマニュアルは運営状況や利用傾向にあわせてブラッシュアップしています。また、定期的に避難訓練やシミュレーション研修をおこなうことで、危機管理の意識向上に努めています。	A	災害時や防犯に関する具体的な取組みについては、救急救命・AED研修や防災・避難訓練・安全衛生・危機管理研修の実施、毎日施設職員による巡回を実施しており、目標を達成している。	A		
【施設の不具合など緊急時に対する具体的な取組み】 緊急センターによる設備不具合などの監視体制の構築	施設不具合やトラブルが発生した場合は、館長及び維持管理責任者に情報を集中させ、対応する体制を構築する。	修繕管理表を作成し、事業体内で最新情報を共有し管理している。	共有した管理表に基づき、修繕管理し、施設を安全・快適に保っています。	A	施設の不具合など緊急時に対する具体的な取組みについては、「修繕管理表」を作成することで情報を集約し対応している。また、トラブル発生時も、館長及び維持管理責任者の連絡先を共有し、対応する体制を構築できるようになっており、目標を達成している。	A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】								
指標	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	評議委員会 (コメント)	外部評価
施設管理瑕疵による運営の中止日数	・0日	0日	問題なく運営できています。	A	指定管理者が提案した指標を達成している。	A	・施設状況に関する5段階評価において、4以上の評価100%とれているのは素晴らしい。	
施設状況に関する5段階評価アンケートの実施	・評価4以上90%以上	4以上の評価：100%		A		A		
【業務の基準で設定している指標】								
指標	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	評議委員会 (コメント)	外部評価
定量指標①：施設の管理瑕疵に起因する事故件数	・0件	0件	問題なく運営できています。	A	指定管理者が業務の基準で設定している指標を達成している。	A	・事故0件、法定点検100%はこれからも継続してほしい。	
定量指標②：法定点検等の実施	・100%	100%		A		A		
定性指標①：施設の使いやすさ快適さについてのヒアリング（アンケート調査、インタビュー調査）	・ヒアリングによる指摘箇所を確認し、重点チェック対象とする。	調査実施済み。		A		A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 利用料金、収支計画及び収支バランス（様式22～24）								
【利用料金】（様式22-B）								
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							
【利用料金の割引制度】 音楽多目的室での本番利用を前提とした「リハーサル割引」の適用	・音楽多目的室での本番利用の利用申請が終了していることを条件に、本番までの練習やリハーサルのために音楽多目的室を利用する場合、割引を行う。	リハーサル割引（通常料金を30%割引）を実施している。	多くの方に割引サービスを適用して利用していただいている。	A	利用料金の割引制度については、リハーサル割引等実施しており、目標水準を達成している。  より多くの方に利用してもらうために、割引制度について、ホームページ等での周知を検討してほしい。	A	・利用料金収入は開館以降予算未達の状態が続いているが、収入を増やすためにも利用促進に期待できる「定期利用ポイントカード」の導入に努めたい。現在の予約システムでのポイント導入が難しいのであれば、利用が一定回数を超えた割引をするなど、施設側の工夫で実施することはできないか。  ・目標に掲げている「定期利用ポイントカード」の導入が実現できていないが、魅力のあるサービスなのでぜひ導入してほしい。	
【利用料金の割引制度】 利用27日前以降の練習利用を割引する「直近利用割引」の適用	・音楽多目的室を利用する27日前以降に練習目的で利用する場合、割引を行う。	「遅得」として当該期間（夜間枠を除く）の利用料金を30%割を実施している。		A				
【その他の利用者サービスに関する取組み】 定期利用が多い会議室・練習室を対象とした「定期利用ポイントカード」を導入	・施設利用時にスタンプを押印し、一定数たまると施設利用料金や附帯設備の利用料金が無料になるなど、利用者ニーズを踏まえた特典を設定し、利用者サービスと施設利用率向上を図る。	新予約システムの導入やキャッシュレス導入などが落ち着いてからの検討となる。現在は、特に質問や不明点の多くみられる横浜市の新しい予約システムの説明や個別対応などに時間を割き、不自由なく施設を利用できるようになることに注力している。 スタンプサービスなどはそれらが落ち着いた時期に利用者のニーズに合わせたかたちで行う予定。	まずは、日常的な利用を滞りなくおこなっていただくためのサポートに従事しています。ポイントサービスについてもニーズに合わせて検討していきます。	B	その他の利用者サービスに関する取組みについては、「定期利用ポイントカード」は未導入であり、目標水準を達成できていない。	C		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【収支計画】（様式23）							
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						
【指定管理料以外に期待される収入構造】 利用料金収入増加の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用料金割引制度の導入により、特に予約抽選後の空き施設利用を促進し、施設利用料金を確保する。</li> <li>利用者ニーズに合わせた備品の充実を図り、利用率向上と附帯設備利用料金を確保する。</li> <li>地域コーディネーターを中心とした様々な団体との連携の中で潜在的な顧客ニーズを把握し、ピンポイントで効率的・効果的な広報宣伝を行い、施設利用を促す。</li> <li>他施設との連携により施設利用者の誘致活動を推進する。</li> </ul>	<p>利用料金割引制度の導入。 ニーズをしながら必要な備品を揃えて購入している。自治会などで地域コーディネーターの宣伝をおこなつて、施設利用を広報してきた。</p>	<p>自主事業はいろいろな方のニーズに合わせた幅広いコンテンツ、広報も兼ねた目玉になるような事業や気軽に参加できる催しなどを開催し、集客につなげています。</p> <p>チケット委託やポスター印刷、自動販売機での飲料販売なども設置場所を変えるなどの工夫をしながら収入を増加につなげています。</p> <p>補助金を効果的に使うことにより、上質なコンサートを安価で提供することに繋げています。</p>	A	<p>指定管理料以外に期待される収入構造については、音楽多目的室の時間貸し事業（「ピアノを弾こう」）の実施や、補助金の獲得をするなど、目標を概ね達成している。</p> <p>他施設と連携した誘致活動はチラシ配架だけでなく、積極的に取り組んでほしい。</p> <p>あじさいプラザだからこそという事業については、来年度以降も積極的に取り組んでほしい。</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用料金収入は予算未達だが、未達金額は徐々に小さくなっている。今後も備品の備え付けなど利用しやすい環境を維持するとともに、瀬谷公会堂との連携を含め、独自のイベント開催などに一層注力してほしい。</li> <li>現状では経費を効果的に使用できていると思われるが、備品は利用者のニーズに合わせて少しづつでも充実させてほしい。</li> </ul>
【指定管理料以外に期待される収入構造】 自主事業収入増加の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ここでしか聴けない・観られない」鑑賞事業や、地域のアーティスト登用などの効果により、自主事業収入を確保する。</li> <li>「ピアノ練習のためのホール時間貸し事業」について、音楽多目的室の利用がない日を中心に積極的に実施する。</li> <li>公会堂との連携による「出張公演」を企画し、音楽多目的室のキャパシティに依存しない自主事業計画を行う。</li> </ul>	<p>地域のアーティストの起用、横浜市内球団の現役プロ野球選手に来館いただきトークショーをおこなうなど、施設の宣伝広報を兼ねながら売り上げの見込みのとれる公演をおこなう。（「ここでしかきけない・みられない」は、区民文化センター主催（スポンサーなし）で横浜DeNAベイスターズとの連携事業をおこなったのは、あじさいプラザが初であり、まさにここでしか体验できないイベントとして実施した。）</p> <p>音楽多目的室の利用がない日を中心に積極的に実施する「ピアノを弾こう」事業は、ゆくゆくは音楽多目的室の利用へと繋がるステップとしてもおこなっている。</p> <p>公会堂連携事業は、次年度以降とする。</p>	<p>瀬谷公会堂との連携により、音楽多目的室の規模にとらわれない事業を取り組んでほしい。</p>	A	B		
【指定管理料以外に期待される収入構造】 その他収入増加の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>当施設や公会堂での有料公演を中心としたチケット販売代行サービスを実施する。</li> <li>文化芸術活動に対する様々な補助金・助成金の申請を積極的に行う。</li> </ul>	<p>公演チケットの委託販売をおこなっている（当施設および施設外のものも扱う）</p> <p>2022年度に、横浜音祭り補助金、地域の文化芸術活性化支援事業補助金を獲得。2024年度にもコンサート事業における補助金を申請中。</p>	<p>A</p>		A		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

【経費縮減による経済的効率の良い運営】 事務費縮減の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>消耗品の購入に際しては市内中小企業への発注を優先し、必要最低限の経費執行となるよう、消耗品の使用状況や所有量を常に把握する。</li> <li>共同事業体各社が運営している各施設との共同購入など積極的に検討し、事務費削減に取組む。</li> <li>舞台関連備品購入の際は、代表団体の豊富な舞台備品販売実績を活かし、最安値での購入を心がける。</li> </ul>	<p>消耗品は必要範囲内でおさえるように購入時に責任者によって管理をおこなっている。個数を多く購入する場合や高価な舞台関係のなどは、仕入れルートがなるべく価格を抑えられるところになるように事業体の知識や連携を活かした情報で取引先を選定している。</p>	<p>物価高騰の中でも、各方面で支出を抑えることにより、収支をプラスすることができました。</p>	A	経費縮減による経済的効率の良い運営については、消耗品の使用状況の管理している点、広報連携により事業効率化している点など、目標水準を達成している。	A	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該事業体のスケールメリットを活用し、アーティストの契約交渉を他施設と一緒にして行うなど、出演料や委託料の抑制に努める。</li> <li>当事業体が管理運営する同類施設との広報連携により効果的・効率的な事業広報を行い、事業広報費を抑制する。</li> </ul>	<p>広報連携事業やチラシ作成において、スケールメリットをいかし、効率化をはかる取り組みをおこなっている。</p>		A		A	
【経費縮減による経済的効率の良い運営】 管理費縮減の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>構成団体の維持管理実績に基づく省エネ活動により、光熱費の縮減を図る。</li> <li>予防保全の徹底と自前修繕の実施により、修繕費の縮減を図る。</li> </ul>	<p>水光熱費の省エネは、利用者の健康や利便性に配慮の上、可能な範囲で実施。修繕についても、点検を徹底して予防保全につとめている。</p>		A		A	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて業務をアウトソーシングし、限られた人的リソースを指定管理業務の中心となる地域連携や文化振興業務等に集中させる。</li> </ul>	<p>施設規模にみあつた範囲でアウトソーシングを効率よく取り入れている（チラシの印刷・レセプショニストなどが不足したときのヘルプスタッフなど）</p>	<p>計画→統計→分析を運営や事業などの各所に取り入れることにより、作業の効率化、支出をおさえること、ニーズに寄り添う、サービスの向上につなげています。</p>	A	<p>他の事業による効率的運営については、利用者アンケートをチェック機能と捉え、リクエストによる公演の実施や譜面台等備品の購入などサービスの質の向上を図っており、目標水準を概ね達成している。</p> <p>チラシ印刷やヘルプスタッフの活用し業務のアウトソーシングをしているが、その分の人的リソースを地域連携活動により集中させることを検討してほしい。</p>	B	
【他の事業による効率的運営】 アウトソーシングを有効活用し人的リソースを重要課題に振り分け	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて業務をアウトソーシングし、限られた人的リソースを指定管理業務の中心となる地域連携や文化振興業務等に集中させる。</li> </ul>	<p>施設規模にみあつた範囲でアウトソーシングを効率よく取り入れている（チラシの印刷・レセプショニストなどが不足したときのヘルプスタッフなど）</p>	<p>計画→統計→分析を運営や事業などの各所に取り入れることにより、作業の効率化、支出をおさえること、ニーズに寄り添う、サービスの向上につなげています。</p>	A	<p>他の事業による効率的運営については、利用者アンケートをチェック機能と捉え、リクエストによる公演の実施や譜面台等備品の購入などサービスの質の向上を図っており、目標水準を概ね達成している。</p> <p>チラシ印刷やヘルプスタッフの活用し業務のアウトソーシングをしているが、その分の人的リソースを地域連携活動により集中させることを検討してほしい。</p>	B	
【他の事業による効率的運営】 業務の見直しによる効率的運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>「PDCA」の仕組みに基づいたマネジメントサイクルを継続的に繰り返し、サービスの質の向上と業務の効率化を目指す。</li> </ul>	<p>PDCAはつねに取り入れておこなっている。特に施設利用に関する分野や自主事業については、計画→分析→改善案を行うことにより、サービスの向上につとめている。</p>		A		A	

## 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

収支バランス（様式24）								
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)	
目標項目	目標水準							
バランスのとれた収支	収支のバランスがとれている	提案当初に比べ、水光熱費を含む物価の高騰や、共益費消費税の入れ込みなどが新たに発生したが、節電や備品の購入・修繕費などの支出を大きく抑えることや自主事業をバランスよくおこなうことなどで、2023年度における累計の収支は4,600,000円ほどのプラスとなっている。	物価の高騰などもみこして、バランスよく予算をふりわけることができました。また、予想よりも多くなってしまった支出（物価高騰が影響のもの）については、収入やその他の支出を抑えることで、バランスをとつて対応することができました。	A	収支バランスについては、令和4年、5年と電気等の物価高騰の影響があつたが、光熱水費も予算範囲内であり、節電にも取り組んでいる。また令和5年度には、自主事業収入も予算額を超える収入があり、目標を達成している。  備品購入費の利用が少ないが、利用者の意見と取り入れながら、必要な範囲で購入するようにしてほしい。  まだ開館3年目の施設であるため修繕費の利用がないが、今後も削減することがないようにしてほしい。	A	・総額の収支バランスは取れているが、予算と実績の乖離が大きく、適切に予算策定がされているか疑問がある。水道光熱費が2期連続で予算を大幅に下回っている点、備品購入費が2期連続で全額残っている一方で消耗品費が不足している点、修繕費が消化されていない点など、予算との乖離が目立つ項目が多いため、1年を通してどのような運営を行なうのか、明確に予算に反映する必要があるのではないか。	外部評価

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 総括							
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						
		<p>2022年度</p> <p>■利用者実績：87,881名</p> <p>■稼働率 音楽多目的室：87% ギャラリー平均：42% 練習室平均：87% 会議室平均：79% 全室場平均：72%</p> <p>■事業実施本数：43事業</p> <p>2023年度</p> <p>■利用者実績：99,819名</p> <p>■稼働率 音楽多目的室：91% ギャラリー平均：39% 練習室平均：97% 会議室平均：84% 全室場平均：77%</p> <p>■事業実施本数：53事業</p> <p>2024年度 9月末時点</p> <p>■利用者実績：46,399人</p> <p>■稼働率 音楽多目的室：91% ギャラリー平均：83% 練習室平均：95% 会議室平均：84% 全室場平均：87%</p> <p>■事業実施本数：21事業</p>	<p>外出を躊躇する世の中であったコロナ禍での開館となった施設ですが、開館からこれまで大きな事故なく安全安心の中、多くの区民の方にご利用いただける施設へと発展することができました。開館時と比べて、稼働率が大きく向上し、来場者数も安定して多くの方に来館いただいている。当初苦戦したギャラリーの稼働も向上し、アーティスト、利用者、ボランティア、地域の方と関わっていただく方も様々に多くのひろがっています。自主事業も多くの種類と本数を実施してきており、参加者の多くからは満足との声をいただいている。毎年少しずつ向上してきている左記の数字は、芸術・文化と地域を繋ぐという施設の思い・取り組みと、芸術・文化を地域で発展・発信させたいという区民の思いが重なり、同じ方向に向かっている証と捉えています。今後も、区民の皆さんに喜んでいただけるような施設となるように、細かな意見やニーズの変化を捉えながら運用していく予定です。</p>	<p>指定管理第1期で、瀬谷区の特性を把握することから始まり、区民文化センターの使命を達成するために事業内容を検討し実施してきたことは評価できる。一方で、新型コロナウイルスが5類に移行した令和5年度以降は、様々な行動が緩和され、積極的に地域に働きかけることも可能になったので、施設から文化芸術に触れるきっかけとなるような具体的な提案による地域連携など地域コーディネートの役割を主導的に担うことを期待する。</p> <p>【使命1】 使命1については、目標水準を概ね達成している。 施設利用者同士のコラボレーションや合同でのイベントの実現のために、コミュニケーションボードの設置の検討など利用者同士の交流促進に取り組んでほしい。</p> <p>【使命2】 使命2については、目標水準を達成できていない。 公共施設や教育機関、介護施設、商店街等へのアーティスト派遣について、現在はアーティストバンクの存在の周知がメインとなっているため、今後は地域コミュニティと連携した事業が活発に行われることを期待する。一方で、当初提案にはなかったが、「プラザ・アーティストバンク」には該当しない地域で文化活動に携わっている方を地域芸術文化推進パートナーとして選出し、あじさいプラザでも活動を行っている点は評価できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>瀬谷区民文化センターはこれから50年以上歴史を積み重ねていく施設。今後大きな変化をとげる瀬谷区とともに時間をかけて良い施設になってもらいたい。</li> <li>コロナで大変な時期のスタートだったが、そこを乗り越えて施設の運営をしていることに感謝する。ただし、他の区民利用施設と比べるとイベント等を主催する利用者に対する配慮が足りない。もっと利用者目線に立つことや区民性を理解した上で窓口対応をすることで、幼い子供から青年、成人、老人と全ての区民が楽しく集まる施設へと発展してほしい。</li> <li>先日横浜DeNAベイスターズの選手のトークショーが瀬谷区民文化センターで開催されたことを知らなかつた。多くの横浜市民が興味を引きそうなイベントであつても区民文化センターから離れていると情報が入ってこないのが実情。やはり施設自体の発信力を高め、連合自治会との連携を強化して、瀬谷区民文化センターをもっとアピールしてほしい。</li> <li>瀬谷区民文化センターは、通常ギャラリーの天井に設置するピクチャーレールがギャラリーの中間あたりの壁にも組み込んであるため高齢者などにとても絵画などを設置しやすいギャラリーとなっており、市内の他の区民文化センターと比べても使い勝手が良い施設である。一方で、区民文化センターを知らない人にどうやってその存在を知らせるかが大きな課題だと感じている。瀬谷区内に区民文化センターがあること自体を知らない方も結構多くいるので、施設自体の発信力を高めて、さらなる周知に努めることが必要だと思う。私たちの区民文化センターであるという認識を高めて区民に愛される施設を目指してほしい。まだまだ面白い施設の使い方やこれからも展開が期待できそうな企画を期待している。</li> <li>瀬谷区民文化センターが</li> </ul>		

# 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

				<p><b>【使命3】</b> 使命3については、目標水準を概ね達成している。</p> <p>アウトリーチは、地域ニーズの調査をし、「文化芸術に親しむ心を育てる」ことを目的とした内容の事業を、区民文化センターの働きかけにより区内の様々な場所で実施することであり、今後は施設主導で各種施設及びアーティストと連携して事業を実施してほしい。また、当初の提案では、ダンス・パフォーマンス鑑賞事業の実施という提案であるため、鑑賞事業は実施してほしい。ただし、区民ニーズを考えた上で、体験型事業により芸術文化に触れる機会を提供している点は評価できる。</p> <p><b>【使命4】</b> 使命4については、目標水準を達成できていない。</p> <p>自治会等地域コミュニティと連携して活動する際には、文化芸術になじみのない方も多いいるため、意見交換を踏まえて、実施可能な内容を具体的に伝え、施設主導で事業を実施してほしい。特に区内施設との関係構築に課題を感じる。文化的コモンズの形成にあたり、区内施設との連携は重要であるため、今後の関係構築を期待したい。</p> <p><b>【使命5】</b> 使命5については、目標水準を概ね達成している。</p> <p>当初提案があった「あしながふれあいプロジェクト」とは違う形ではあるが、プロ野球選手の講演会への無料招待のように、若い世代へのアプローチは、評価でき、今後も文化芸術に触れる機会の創出は継続して取り組んでほしい。</p>		<p>様々な事業に取り組んでいることがわかったが、現状はインターネットなどを使って自ら情報を取りにいく人にしか情報が届いていないと思う。印刷費など費用の問題もあるが、利用方法や催し物情報など区内の様々な方の目に留まるよう瀬谷駅通路へのポスター掲示や、自治会・町内会の加入率が高い瀬谷区では、自治会の掲示板や回覧板などを活用した周知が有効だと思う。こうした働きかけにより瀬谷区民文化センターそのものの知名度をあげていくことで、地域での文化団体のネットワークも広がっていくと思う。</p> <p>・コロナ禍の影響がある中の開館だったが目標とする利用者数を達成し、サービスも概ね良い評価をいただいていると思う。一方で設定した基準を達成できていない部分もある。特に、地域での文化団体のネットワークづくりや障害者・外国籍の方を含む全方位向けの利用促進策に少し弱い印象がある。どちらも難しい課題だが、引き続き文化団体の事業支援を地道に行うことにより連携を強化し、運営が安定してきたところで新規の利用者開拓ツールとしてひらがなパンフレットの作成等をニーズも含めて検討していくのがいいと思う。</p>
--	--	--	--	---	--	--

## 第1期横浜市瀬谷区民文化センター指定管理者業務評価表

			<p>【使命6】 使命6については、目標水準を達成している。</p> <p>開館3年目の新しい施設ではあるが、点検は漏れなく実施し、予防保全等の管理は今後も継続してほしい。</p>	
--	--	--	--	--