

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つの方式で実施します。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	1,611.13 m ²
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らず幅広く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。

- | |
|---|
| <p>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</p> |
|---|

(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

(7) 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原因が分からないが、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。

(4) 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ことの周知がない。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

ー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・アートウィ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。

(ウ) 使命3について

a 具体的な取組みについて

- ・ プラザ・アートウィークは、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った欲しい。
- ・ 「あじぷら亭」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。

(I) 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、これからの期待したい。

- ・ 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。

(カ) 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。

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。
- ・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える施設へと発展していったほしい。
- ・ 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行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。

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	瀬谷区美術協会会長

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