

**令和6年度  
横浜市鶴見区民文化センター  
指定管理者業務評価報告書**

**令和7年3月**

**横浜市鶴見区民文化センター指定管理者選定評価委員会**

## 目 次

1 指定管理施設概要	1
(1) 施設概要	
(2) 鶴見区民文化センターの使命と役割	
(3) 指定管理者	
2 第三者評価	3
(1) 第三者評価の概要	
(2) 評価の方法	
(3) 評価基準	
(4) 選定評価委員会による評価	
資料 1	9
○ 横浜市鶴見区民文化センター指定管理者選定評価委員会について	
1 委員名簿	
2 選定評価委員会開催経緯	
資料 2	10
○ 令和 6 年度横浜市鶴見区民文化センター指定管理者業務評価表	

# 1 指定管理施設概要

## (1) 施設概要

- ア 施設名称 横浜市鶴見区民文化センター サルビアホール
- イ 所在地 横浜市鶴見区鶴見中央一丁目31番2号214
- ウ 施設面積 専有延床面積 4,963.42㎡
- エ 施設規模 鉄骨造、鉄筋コンクリート造地上31階、地下1階建ての1階から7階部分の一部を専有（区分所有）
- オ 開館日 平成23年3月
- カ 併設施設 公益施設（鶴見中央コミュニティハウス、鶴見国際交流ラウンジ）、共同住宅、ホテル、商業施設、保育園等
- キ 施設内容 ホール（標準548席・最大652席）、音楽ホール（100席）、ギャラリー、リハーサル室、練習室3室、楽屋、情報コーナー、エントランスホール、ホワイエ、事務室等

### (ア) ホールの特徴

メインホールは、可動式の音響反射板及び可動式のプロセニウムを持つ舞台となっており、音楽や演劇等に適した仕様となっています。標準548席（最大652席）の客席の一部は移動式になっており、客席（客席ワゴン、電動式移動観覧席）を収納することで平土間形式に転換し、展示利用及びコンベンション利用も可能です。車椅子席や親子席を設けています。

### (イ) 音楽ホールの特徴ギャラリーの特徴

生音を生かした、音楽利用に重心を置いたシューボックス型のホールです。市民の発表・鑑賞の場としてだけでなく、日々の練習にも利用可能です。

### (ウ) ギャラリーの特徴

絵画・書道・写真・工芸など美術作品の展示・発表に適した空間です。可動式展示パネルにより多様な壁面を構成できます。

### (エ) リハーサル室

一面が鏡張りになっており、演劇やダンスの練習、ピアノ等の楽器演奏の練習に適しています。また、小規模な発表の場としての利用も可能です。

### (オ) 練習室（3室）

楽器演奏等の練習のための部屋です。3室あるので、用途や利用人数によって使い分けることができます。

## (2) 鶴見区民文化センターの使命と役割

昭和50年代以降の市民の文化的欲求の高まりに答えるとともに、各区の個性ある文化形成に寄与するために、区民文化センター構想は生まれました。

第1号の区民文化センターが誕生してから2020年で30年となります。この間、

地域の文化拠点に期待される役割の重点が変わってきました。特に東日本大震災以降、文化が地域の絆を結びなおす機能を発揮することが注目され、地域における文化的なつながり（いわゆる「文化的コモンズ」\*注1）の形成が重要であると考えられるようになりました。

そのため、従来の中心となっていた「文化活動の場の提供」だけでなく、現在では、地域全体のネットワーク形成への関与等も期待されています。

鶴見区民文化センターの使命	鶴見区民文化センターの役割
使命1 文化芸術の活動と体験の場となる	文化活動のための施設提供（貸館）
使命2 文化芸術活動を担う人材を育む	文化団体や文化活動をする人への支援と地域文化を支える人材育成（次世代育成、ボランティア等）
使命3 文化芸術の鑑賞の機会を提供する	区民が文化芸術に触れる機会の提供（自主事業）
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	様々な区民の社会参加の機会の創出（ソーシャル・インクルージョン*注2）と地域のネットワーク形成への寄与（文化的コモンズ）
使命5 持続可能性を高める施設運営を行う	安全かつ効率的・効果的な施設運営の実現
使命6 新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、事業を継続する	コロナ禍の事業計画

\*注1：文化的コモンズ

文化的コモンズとは、地域における文化を介したネットワークのことです。

一般財団法人地域創造が平成26年3月に発表した「報告書「災後における地域の公立文化施設の役割に関する調査研究報告書文化的コモンズの形成に向けて」」においては、文化的コモンズは次のように定義されています。

「英語のコモン（common）という言葉には、「共通の、公の、公共の」といった形容詞としての意味があり、複数形のコモンズ（commons）は、「共有地、公共〇〇地（広場・公園など）」といった意味の名詞である。日本では、地域の共同体が、薪炭・用材・肥料用の落葉を採取するために総有する山林や原野などの土地を「入会地」と呼び、これが英語のcommonsに相当する。本提言では、地域の共同体の誰もが自由に参加できる入会地のような文化的営みの総体を「文化的コモンズ」と表している。」

\*注2：社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）

一般に、何らかの事情で社会的に排除されている人々に対して、貧困や差別などその自立を妨げる問題を解決し、様々な経済事情にある方や、高齢者と子どもたち、外

国にルーツを持つ方、障害のあるなしに関わらず、他の人々との相互的で対等な関係を獲得し自立することを支援しようとする考え方。「ソーシャル・エクスクルージョ

ン（社会的排除）」に相對する概念。

### （３）指定管理者

ア 事業者名	神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体
代表構成団体	株式会社神奈川共立
所在地	横浜市西区岡野二丁目６番６号
イ 指定管理期間	令和４年４月１日から令和９年３月３１日まで

## ２ 第三者評価

### （１）第三者評価の概要

横浜市では、客観的な視点からの評価を受けることで、指定管理者が自ら必要な業務改善を行い、サービスの質の向上等を図ることを目的として、第三者評価の受審を指定管理者の義務としています。

第三者評価は指定期間中に１回は実施し、受審時期は指定期間の２年目又は３年目のいずれかのうち、区との協議により定めることとされています。

鶴見区民文化センターに関する第三者評価は、提案時の指標に基づき、鶴見区民文化センター指定管理者選定評価委員会による評価を受けるものとし、これらの結果を公表します。

### （２）評価の方法

ア 原則として令和４年度及び令和５年度事業を評価の対象とする。（文化事業については可能な限り直近までの事業を対象とする。）

イ 公募要項、業務の基準をもとに、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定した。

ウ 指定管理者が、目標項目ごとに「具体的な取組事業・業務」を記載し、目標が達成されたか否かの「自己評価」を行った。

エ 行政が指定管理者から提出された事業計画書及び事業報告書、指定管理者が行った「自己評価」等をもとに「行政評価」を行った。

オ 「自己評価」、「行政評価」、事業計画書及び事業報告書等の資料並びにヒアリングの内容を参考に、選定評価委員会委員による「外部評価」を行い、「令和６年度横浜市鶴見区民文化センター指定管理者業務評価表」（資料２）（以下「評価表」という。）を作成した。

カ 選定評価委員会委員が、「評価表」の内容をもとに、本業務評価報告書を作成した。

### (3) 評価基準

#### 【評価の基準】

- 「A」 ◆目標を達成できている（標準）  
「B」 ◆目標を概ね達成できている（一部達成できていない）  
「C」 ◆目標を達成できていない（大きく届いていない）

### (4) 選定評価委員会による評価

#### ア 評価

目標項目		目標水準	評価
1 団体の状況			
	団体の状況（財務状況含む）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体が、公の施設の管理運営者としてふさわしい団体である。</li> <li>・団体の財務状況（事業収益性、経営安定性、借入余裕度等）が健全である。</li> </ul>	A
2 職員配置・育成			
	職員の確保、配置及び育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配置されている者の能力・資質の考えが適切である（業務の基準に定める「責任者に期待する役割」を果たし、文化事業の企画・実施や施設管理を的確に行える。）。</li> <li>・配置されている者は当該ポジションに適切な人物である。職種や責任体制等は適切である。</li> <li>・スタッフの育成に関する考え方が適切である。</li> <li>・館を運営するチームとして、一体感あるチームをつくる運営に配慮している。</li> <li>・事件・事故、災害等に対して具体的な対応ができる体制である。</li> <li>・個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の施設として、市の重要施策を踏まえた取組となっている。</li> <li>・5年間の指定期間を踏まえた配置及び育成計画、実績となっている。</li> </ul>	A
3 事業計画（施設の使命を達成するための提案）			
	「使命1：文化芸術の活動」	・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定	B

	と体験の場となる」を達成するための取組	<p>性指標が的確であり、実現している。</p> <p>・提案された事業によって使命を果たすことができる。また、その理由は的確である。</p>	
	「使命２：文化芸術活動を担う人材を育む」を達成するための取組	<p>・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。</p> <p>・提案された事業によって使命を果たすことができる。また、その理由は的確である。</p>	B
	「使命３：文化・芸術の鑑賞の機会を提供する」を達成するための取組	<p>・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。</p> <p>・提案された事業によって使命を果たすことができる。また、その理由は的確である。</p>	B
	「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」を達成するための取組	<p>・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。</p> <p>・提案された事業によって使命を果たすことができる。また、その理由は的確である。</p>	A
	「使命５：持続可能性を高める施設運営を行う」を達成するための取組	<p>・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。</p> <p>・提案された事業によって使命を果たすことができる。また、その理由は的確である。</p>	A
	「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」を達成するための取組	<p>・提案された取組によって使命を果たすことができる。また、その理由は的確である。</p>	A
4 収支について			
	（１）利用料金の考え方と具体的な料金設定、支払方法や割引料金・減免等の運用方法の考え	<p>・利用料金等が適切・適正であり、利用者増を見込んでいる。また、利用者増につなげている。</p>	A
	（２）指定管理料のみに依存しない収入構造、経費削減等効率的運営の努力	<p>・指定管理料のみに依存しない収入構造となっている。</p> <p>・経費削減等効率的運営の努力の考えが具体的であり、実績につなげている。</p>	
	（３）５年間の収支及び収支バランス（指定管理料の提案含む）	<p>・利用者サービスのための経費や修繕費の配分など、施設の特長や課題に応じた費用配分となっている。</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支計画及び実績が適切であり、効率的な経費の執行による適切な指定管理料となっている。</li> <li>・5年間の収支計画が適切であり、効率的な経費の執行による適切な指定管理料となっている。</li> </ul>	
5 その他			
	(1) 施設全体の運営に対するアイデア・ノウハウの一層の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の基準に定める「鶴見区民文化センターの使命」に照らして、妥当であり、実現している。</li> <li>・市民理解が得られる公益性があり、かつ収入確保につながっている。</li> </ul>	B
	(2) 市の重要政策課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の重要政策課題（個人情報保護、情報公開、人権尊重、環境への配慮、障害者差別解消、男女共同参画、市内中小企業優先発注）への団体の対応状況は適切である。</li> </ul>	B
	(3) 天井脱落対策工事期間中における文化事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の基準に定める「鶴見区民文化センターの使命」及び利用停止内容に照らして、妥当であり、実現している。</li> </ul>	B
総合評価			B

## イ 評価項目ごとの選定評価委員会コメント

### 【団体の状況（財務状況含む）】

- ・代表企業、構成企業ともに流動比率などを比較しても、財政状況に問題はない。
- ・コロナ禍でも職員をしっかりと雇用しているのも評価できる。

### 【職員の確保、配置及び育成】

- ・基本的に提案内容に則して取り組んでおり、現段階では特に問題ないと思われる。
- ・職員の対応は、いつもにこやかで気持ちが良い。
- ・ガバナンス、コンプライアンスの取組や直接現場の声を聞いていることも評価できる。

### 【「使命1：文化芸術の活動と体験の場となる」を達成するための取組】

- ・提案書に書かれた内容に則して、取組が行われている。
- ・ホールの天井改修工事の影響もあり、来場者数は少なかったが、施設利用率もギャラリーやホール以外は目標達成に近い数字をあげている。
- ・特にギャラリーはガラス張りであり、施設の入口付近にあるため、工夫して貸館



の利用率を向上させるか、もしくは自主事業の実施により活用することで、施設全体の賑わいを増すことができるのではないかな。

### 【「使命２：文化芸術活動を担う人材を育む」を達成するための取組】

- ・ときめきコンサートやまちなかパフォーマンスは未実施の状況である。
- ・一方で、こども企画委員やアーティストバンクは将来の担い手を育てる活動であり、評価できる。学校との調整を図り、実施回数を増やしてほしい。アウトリーチ活動は横浜市では特に力入れていると思うため、頑張っていたきたい。

### 【「使命３：文化・芸術の鑑賞の機会を提供する」を達成するための取組】

- ・現在はスマートフォンで簡単に個展などにアクセスができるため、わざわざギャラリーに足を運ぶ機会が少なくなっている。ギャラリーは貸館事業が多いと思うが、演奏者やダンサーを招いたワークショップなどの自主事業も積極的に行っていたきたい。
- ・鑑賞型事業として、最近子ども、高齢者、障害者向けの事業が多すぎる印象もある。評価の高い音楽ホールを活かした鑑賞事業もより多く実施してほしい。
- ・平土間を活かしたイベントは独自性があって、とても良いと思う。

### 【「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」を達成するための取組】

- ・NHK「ちむどんどん」との連携による沖縄文化紹介や、国際交流ラウンジとの連携による多文化共生への取組、神奈川県との連携による総持寺の声明など、鶴見区の特徴を捉えた共催事業を工夫して展開している。こうした連携事業を今後も積極的に実施いたきたい。
- ・Tシャツアート展は年齢、人種を問わず参加しやすい企画であると思う。
- ・地域にも積極的に出向いていることや様々な部署の研修に参加している点も評価できる。

### 【「使命５：持続可能性を高める施設運営を行う」を達成するための取組】

- ・法令遵守を徹底できている点は素晴らしい。
- ・利用者の安心・安全を絶えず心掛けて、関係機関と連携してほしい。
- ・黒字化に向けての取組も評価できる。

### 【「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」を達成するための取組】

- ・感染症対策をしっかり行っており、利用者としても安心できると思う。

- ・引き続き必要な感染症対策を行っていただきたい。
- ・コロナ禍の経験を今後に継承できるよう、記録に残していただきたい。

### **【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】**

#### **【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】**

#### **【5年間の収支及び収支バランス（指定管理料の提案含む）】**

- ・利用料金収入について、光熱費等の高騰にもかかわらず現行水準を保っているとともに、文化庁の助成金を獲得するなど努力していることを評価したい。
- ・引き続き局の施策に対しても協力いただきたい。

### **【施設全体の運営に対するアイデア・ノウハウの一層の活用】**

- ・Wi-Fiの設置は利用者の利便性向上に寄与していると思う。
- ・Web、SNSでの広報や、そうした媒体で広報を行っていることを周知していただきたい。

### **【市の重要政策課題への対応】**

- ・鶴見区では、外国につながる方が多く在住しているため、国際交流ラウンジとの連携やPR活動を積極的に実施していただきたい。

### **【天井脱落対策工事期間中における文化事業の実施】**

- ・公会堂など近隣施設との協働や次世代のアーティストの発掘について、引き続き積極的に進めていただきたい。

### **【選定評価委員会総括】**

状況が変化する中でも工夫を凝らしながら施設運営を行っていただいている。しかしながら、提案時の内容があまりにも豊富であったため、限られた職員で実施するための対策を検討していただきたい。

◆横浜市鶴見区民文化センター指定管理者選定評価委員会について

1 委員名簿（50音順、敬称略）

氏 名	所 属 等
伊藤 裕夫	日本文化政策学会顧問
坂田 裕子	税理士
○杉山 哲雄	横浜国立大学名誉教授
名須川 千賀子	鶴見区自治連合会婦人部長
渡邊 浩	鶴見区自治連合会副会長

※○印は委員長

2 選定評価委員会開催経緯

第1回委員会	<p>令和6年11月5日（火）14時30分～15時20分  会場：鶴見区民文化センター ギャラリー  議題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委員長及び職務代理者選出</li> <li>・委員会の公開について</li> <li>・評価項目について</li> <li>・評価基準について</li> <li>・スケジュールについて</li> </ul>
第2回委員会	<p>令和7年2月13日（木）14時00分～15時45分  会場：鶴見区役所 6階10号会議室  議題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価項目に基づく指定管理者のプレゼンテーション及び委員によるヒアリング</li> <li>・総評作成</li> </ul>

令和 6 年度横浜市鶴見区民文化センター指定管理者業務評価表

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会		
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
1 団体の状況										
団体の状況 （財務状況含む）	・団体が、公の施設の管理運営者としてふさわしい団体である。 ・団体の財務状況（事業収益性、経営安定性、借入余裕度等）が健全である。	公募要項別紙 1 （評価基準項目（P16））	（提案書 様式10、様式11） ・代表企業は全国規模で文化施設管理実績を有し、構成企業も指定管理事業やPFI事業の実績がある。 ・「かながわSDGsパートナー」として登録されている。 ・「利用者側」「会場運営側」どちらの立場も理解したサービスを考案できる。 ・代表企業は新型コロナウイルス感染症による多大な影響を受けつつも、一定の収益は確保。構成企業は順調に増収増益で推移し、安定した財務状況を維持しており、新型コロナウイルスの影響は軽微となる見込みである。	代表企業「株式会社神奈川共立」は、全国にグループ会社があり、親会社である「株式会社共立」と合同で研修を行いノウハウを共有している。  コロナ禍においては、職員を一人も解雇することなく雇用の維持した。コロナ終息後には黒字に戻り安定した運営を行えてる。	A	・構成企業を含め、現指定管理期間中は黒字経営を続けており、運営母体は安定している。 ・パート、アルバイトスタッフの多くが区民であるが、コロナ禍においても職員の雇用を維持し続けていたことも評価できる。	A	・代表企業、構成企業ともに流動比率などを比較しても、財政状況に問題は無い。 ・コロナ禍でも職員をしっかりと雇用しているのも評価できる。	A	
2 職員配置・育成										
職員の確保、配置及び育成	・配置されている者の能力・資質の考えが適切である（業務の基準に定める「責任者に期待する役割」を果たし、文化事業の企画・実施や施設管理を的確に行える。）。 ・配置されている者は当該ポジションに適切な人物である。職種や責任体制等は適切である。 ・スタッフの育成に関する考え方が適切である。 ・館を運営するチームとして、一体感あるチームをつくる運営に配慮している。 ・事件・事故、災害等に対して具体的な対応ができる体制である。 ・個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の施設として、市の重要施策を踏まえた取組となっている。 ・5年間の指定期間を踏まえた配置及び育成計画、実績となっている。	公募要項別紙 1 （評価基準項目（P16））  業務の基準Ⅴ－8（P12～13）	（提案書 様式14、様式15） ・責任体制を明確化させた体制を整備し、各分野におけるプロフェッショナルな人材を配置する。 ・館長を地域コーディネーターとしてその役割を明確化し、地域コーディネート業務のさらなる拡大に取り組む。 ・マルチジョブ化を進め、横断的な業務の実施による効率化を図る。 ・「労働基準法」「働き方改革関連法」などの関係法令を遵守したうえで1か月ごとにシフトを作成する。常時最低1名は館長または業務責任者が出勤している状態とする。 ・事件や事故、災害などの緊急時には、館長をトップとした指揮命令系統を確立し、施設と利用者の安全を確保する。通常時には避難訓練や研修を行う。「非常時職員行動表」を作成し、実際の避難および訓練時に運用する。緊急時にはスタッフを班分けして役割を分担し、事態の収束に努める。 ・他区の区民文化センターと連携し情報交換を行いながら、研修の合同実施など、効果的かつ効率的な教育体制を構築する。 ・個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など、市の重要施策についての研修を年1回以上実施する。 ・朝礼及び昼礼を実施する。スタッフ間においてウェブやSNSツールの使用は情報共有程度に留め、可能な限り現場で顔を合わせ、直接的なコミュニケーションの機会を確保する。 ・市民、区民の優先的な雇用に取り組む。	・館長は、横浜市内の行政施設、文化施設の運営経験が10年以上ある。 ・館長を中心に、地域施設、企業と連携したイベントを行っている。 ・スタッフのこれまでの経験を活かした運営を行っている。 ・法令を遵守した運営を行っている。 ・館長、または責任者が必ず出勤するシフトづくりを行っている。 ・自社運営の区民文化センターをはじめ、他社運営施設とも情報交換をし、研修においては社内研修へ積極的に出席している。 ・スタッフ間の情報共有を直接行っている。また、グループウェアを使い情報共有を行っている。 ・パート、アルバイトスタッフの多くが区民である。	B	・円滑な報告、連絡、相談が可能な体制を構築しており、区役所ともスムーズな連携が図れている。 ・各分野においてプロフェッショナルな人材を配置しているとともに、パート、アルバイトスタッフ等の人材育成や働きやすい環境づくりにも努めている。	B	・基本的に提案内容に則して取り組んでおり、現段階では特に問題ないと思われる。 ・職員の対応は、いつもにこやかで気持ちが良い。 ・ガバナンス、コンプライアンスの取組や直接現場の声を聞いていることも評価できる。	A	



目標			公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会																																																		
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価																																																
3 事業計画（施設の使命を達成するための提案）																																																									
「使命1：文化芸術の活動と体験の場となる」を達成するための取組	・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現している。 ・提案された事業によって使命を果たすことができている。また、その理由は的確である。	公募要項別紙1（評価基準項目）（P.16）	<p>（提案書 様式16-1、16-2）</p> <p>・施設ホームページにおける情報提供、受付に案内用タブレット端末を常備、空きコマを活用した施設見学の実施、ギャラリーのリーフレット作成により、利用希望者に情報提供を行う。ホールについては、利用形態（平土間利用、拡張席利用など）に応じた適切な情報提供・ご案内を行う。外国人利用者向けには、視覚的に利用の様子などを理解していただくための動画を作成する。</p> <p>・利用前打合せは利用日の1か月前を目途に必ず実施し、打合せ内容はスタッフ間で速やかに共有する。受付対応スタッフの定期的なスキルチェックと施設貸出業務のロールプレイを実施する。新たな取組として、ウェブを活用した「リモート打合せ」を導入する。</p> <p>・ホール利用に不慣れな利用者が仕込みや舞台操作を行う際には、舞台管理スタッフが立会い、安全面に配慮しながら指導する。</p> <p>・広報面における利用者支援として、利用者情報交流のための掲示板「コミュニケーション・ボード」を活用する。館内のデジタルサイネージについても利用者の活用機会を拡大する。また、利用者の要望に合わせた広報支援（チラシ配架・ウェブサイト情報掲載など）を行う。有料の鑑賞事業についてはチケット販売代行も行う。</p> <p>・利用者ニーズを①利用者からのヒアリング、②サルビアホール利用者の会、③利用者アンケート、④問い合わせフォームから収集する。意見・要望は会議にてサービスに反映するための検討を行う。</p> <p>・「サルビアホール利用者の会」を設立し、直接利用者に施設利用に関する意見の聴取および意見交換を行う。半年に1度を目途に開催し、意見に対する改善策を検討するとともに、検討結果を利用者に伝える。</p>	・ホールページでの情報提供を随時行っている。受付においてタブレットを使い、ホール等の案内を行っている。動画による案内コンテンツは準備中である。	B	・令和5年度はホールの天井改修の影響を受け、来場者数は少なかったが、コロナ禍を経て、順調に来場者数を伸ばしている。	B	・提案書に書かれた内容に則して、取組が行われている。	B																																																
		業務の基準Ⅲ－2（P.5）、3（P.6）								業務の基準Ⅺ（P.26）	・施設利用率について、音楽ホールや練習室1、2は目標値を満たしているが、他の部屋は近隣に他の文化施設が開設されたことなどもあり、苦戦している部分がある。今後も引き続き施設利用率の向上に努めていきたい。	・特にギャラリーはガラス張りであり、施設の入口付近にあるため、工夫して貸館の利用率を向上させるか、もしくは自主事業の実施により活用することで、施設全体の賑わいを増すことができるのではないかと																																													
			<table><tr><th colspan="2">【提案者が提案する指標】</th><th colspan="2">目標値</th></tr><tr><td colspan="2"></td><td>2年目</td><td>5年目</td></tr><tr><td rowspan="4">定量指標①：貸館利用率（リハーサル室、練習室/日割）</td><td>リハーサル室</td><td>99.00%</td><td>99.00%</td></tr><tr><td>練習室①</td><td>99.00%</td><td>99.00%</td></tr><tr><td>練習室②</td><td>99.00%</td><td>99.00%</td></tr><tr><td>練習室③</td><td>99.00%</td><td>99.00%</td></tr><tr><td colspan="2">定量指標②：「サルビアホール利用者の会」参加サークル・団体数</td><td>延べ10団体</td><td>延べ30団体</td></tr><tr><th colspan="2">【業務の基準で設定している指標】</th><th colspan="2">目標値</th></tr><tr><td colspan="2"></td><td>2年目</td><td>5年目</td></tr><tr><td rowspan="2">定量指標①：貸館利用率（ホール、ギャラリー/日割）</td><td>ホール</td><td>ホール 85.5% 音楽ホール 99.0%</td><td>ホール 88.0% 音楽ホール 99.0%</td></tr><tr><td>ギャラリー</td><td>80.00%</td><td>85.00%</td></tr><tr><td colspan="2">定量指標②：総来場者数</td><td>延べ145,000人</td><td>延べ150,000人</td></tr><tr><td colspan="2">定性指標①：利用者の状況についての現状把握</td><td>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</td><td>潜在的利用者（区内小中学校生徒、地区センター利用者など）へのアンケート実施（利用率、当施設に求めるもの等）による統計・分析、報告書の作成、データ化</td></tr></table>	【提案者が提案する指標】		目標値				2年目	5年目	定量指標①：貸館利用率（リハーサル室、練習室/日割）	リハーサル室	99.00%	99.00%	練習室①	99.00%	99.00%	練習室②	99.00%	99.00%	練習室③	99.00%	99.00%	定量指標②：「サルビアホール利用者の会」参加サークル・団体数		延べ10団体	延べ30団体	【業務の基準で設定している指標】		目標値				2年目	5年目	定量指標①：貸館利用率（ホール、ギャラリー/日割）	ホール	ホール 85.5% 音楽ホール 99.0%	ホール 88.0% 音楽ホール 99.0%	ギャラリー	80.00%	85.00%	定量指標②：総来場者数		延べ145,000人	延べ150,000人	定性指標①：利用者の状況についての現状把握		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	潜在的利用者（区内小中学校生徒、地区センター利用者など）へのアンケート実施（利用率、当施設に求めるもの等）による統計・分析、報告書の作成、データ化	・ホールページでの情報提供を随時行っている。受付においてタブレットを使い、ホール等の案内を行っている。動画による案内コンテンツは準備中である。	・ホール、音楽ホール、ギャラリーについては、打合せを必ず行っている。「リモート打合せ」についても遠方の場合など、必要に応じて行っている。	・舞台スタッフが安全管理を行い、利用者に対してアドバイスや指導を行っている。	・「コミュニケーションボード」への掲示を積極的に行っている。	・サルビアホール利用者の会については団体を特定せずに、どの団体も参加できるような形で開催を検討している。	・施設利用率については、ホール 79.7% 音楽ホール 99.7% リハーサル室 97.1% ギャラリー 60.3% 練習室1 100% 練習室2 99.4% 練習室3 91.7% 全体 89.7%である。来場者数は67916人である。
【提案者が提案する指標】		目標値																																																							
		2年目	5年目																																																						
定量指標①：貸館利用率（リハーサル室、練習室/日割）	リハーサル室	99.00%	99.00%																																																						
	練習室①	99.00%	99.00%																																																						
	練習室②	99.00%	99.00%																																																						
	練習室③	99.00%	99.00%																																																						
定量指標②：「サルビアホール利用者の会」参加サークル・団体数		延べ10団体	延べ30団体																																																						
【業務の基準で設定している指標】		目標値																																																							
		2年目	5年目																																																						
定量指標①：貸館利用率（ホール、ギャラリー/日割）	ホール	ホール 85.5% 音楽ホール 99.0%	ホール 88.0% 音楽ホール 99.0%																																																						
	ギャラリー	80.00%	85.00%																																																						
定量指標②：総来場者数		延べ145,000人	延べ150,000人																																																						
定性指標①：利用者の状況についての現状把握		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	潜在的利用者（区内小中学校生徒、地区センター利用者など）へのアンケート実施（利用率、当施設に求めるもの等）による統計・分析、報告書の作成、データ化																																																						

目標				公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会			
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務		自己評価	コメント	評価	コメント	評価			
「使命2：文化芸術活動を担う人材を育む」を達成するための取組	・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。 ・提案された事業によって使命を果たすことができている。また、その理由は的確である。	公募要項別紙1（評価基準項目）（P.16）  業務の基準Ⅲー2（P.5）、3（P.6）  業務の基準Ⅻ（P.27）	（提案書 様式17-1、様式17-2） ・地域で文化芸術活動を主導する人材の育成のため、4つのステップを連続的に実行していく。 ステップ1「文化芸術に興味・関心を持つ人を増やす」：日常的に文化芸術に触れる機会を提供するアウトリーチ活動の実施、鶴見駅前を中心とした「まちなかパフォーマンス」の実施、「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」への参加、区内の全小学4年生をホールに招待する「ときめきコンサート」を継続実施 ステップ2「興味・関心から主体的な活動に繋がるきっかけをつくる」：主体的に参加し体験できるワークショップを実施、すでに活動を行っている人に対しては実践的なアートマネジメントワークショップを提供 ステップ3「文化芸術活動の成果発表の場の提供」：3館合同オープンデーなどにおいて発表の場を提供 ステップ4「専門的な文化芸術活動のノウハウを学べる機会」：文化事業を支えるボランティアなどの運営への参加促進、未来の文化活動人材を育てる「こども企画委員」の発足 ・地域コーディネーターによる文化団体や文化活動をする人への活動相談を随時受け付ける。広報面もサポートする。また、区内の文化芸術活動団体同士を結び付け、団体相互の連携やコミュニケーションを促進する。	・他館とは違う視点での催しを開催し、注目を集めるように運営を行っている。「まちなかパフォーマンス」については実施はできていないが、商店街等と企画を進めている。 ・アーティストと直接会話ができ、制作過程などを学ぶことができる『山内若菜ワークショップ』を開催した。 ・3館合同オープンデーにおいては、地域団体の発表の場を提供している。 ・「こども企画委員」を発足し、企画から制作までを行った。コンサートを実際に行い、大変な好評を得た。 ・「区民サポーター」には自主事業毎に協力をいただいている。ゆくゆくはアウトリーチへの協力も考えている。 ・「ときめきコンサート」は学校側の要請により今後の開催が難しくなったため、オープンデーイベントや自主事業等で学校側と関わっているように模索している。	B	・区民利用施設長会で他の施設長に対し、アウトリーチ活動の説明を行うなど、積極的に働きかけを行うことにより、アウトリーチ活動の事業展開を図っている。 ・令和5年度より新規事業としてこども企画委員を募集し、小学4年生～中学3年生までの約20名が集まり、サルビアホールスタッフやアーティストとともにイベントを一から作り上げる経験をしていただくことができた。 ・サルビア・アーティストバンクは鶴見区の持つ多様性を意識し、幅広いジャンルで募集を行うなどの工夫を行っている。登録されているアーティストの主催公演やアウトリーチ活動を行うなどにより、アーティストの自立を支援している。	B	・ときめきコンサートやまちなかパフォーマンスは未実施の状況である。 ・一方で、こども企画委員やアーティストバンクは将来の担い手を育てる活動であり、評価できる。学校との調整を図り、実施回数を増やしてほしい。アウトリーチ活動は横浜市では特に力入れていると思うため、頑張っていたきたい。	B			
										【提案者が提案する指標】	目標値	
											2年目	5年目
										定量指標①：「区民サポーター」が参加する事業数 ・鑑賞事業での来場者対応など ・アウトリーチ、連携事業での企画運営業務など	年間10事業以上	年間15事業以上
										【業務の基準で設定している指標】	目標値	
											2年目	5年目
										定量指標①：次世代育成・若者アーティスト育成等に寄与する事業数 ・横浜芸術文化教育プラットフォームなど子どもたちを対象とした事業 ・若者アーティストに活動の場を提供する鑑賞事業など	年間8事業以上	年間10事業以上
										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 ・「区民サポーター」の登録者数 ・地域との連携事業などに参加する地域住民の数	年間20人以上	年間50人以上
										定性指標①：子どもたちや学校の定性分析 ・区内全小学4年生を対象とした「ときめきコンサート」で調査を実施 ・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	「ときめきコンサート」でのアンケート調査・分析 結果を事業計画に反映	「ときめきコンサート」でのアンケート調査・分析 結果の公表
										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	人材育成プログラム参加者へのヒアリング調査 結果を事業計画に反映	調査結果レポート作成・公表 結果の公表



目標			公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会	
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
「使命3：文化・芸術の鑑賞の機会を提供する」を達成するための取組	・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。 ・提案された事業によって使命を果たすことができている。また、その理由は的確である。	公募要項別紙1（評価基準項目）（P.16）  業務の基準Ⅲ－2（P.5）、3（P.6）  業務の基準Ⅻ（P.27）	（提案書 様式18-1、様式18-2） ・ジャンルにとらわれない幅広い文化芸術と触れ合える鑑賞事業を計画し、地域の文化芸術活動を活性化させる。また、施設の機能・特徴を活かすことを重視した計画とする。 ・ホールでは音楽、演劇、ダンス、身体パフォーマンス、伝統芸能のジャンルで鑑賞事業を計画する。平土間仕様での鑑賞事業を積極的に実施する。音楽ホールではクラシック音楽の鑑賞事業を中心に計画する。ギャラリーでは新しいジャンルの実施に挑戦し、多彩なアートの事業を計画する。市の芸術フェスティバル事業との連携事業を実施する。	・他の区民文化センターにはない企画力を活かし、幅広いジャンル・視点での主催事業、共催事業を行っている。 ・平土間を活かし、ベビーカーで入れる親子コンサート、アーティストを間近でみられるステージ席の設置などを行っている。 ・働き方改革や有給休暇の年5日以上消化の義務化、コロナ禍後の生活の変化などを対応しながら運営をしている。また、求人をかけてもマッチングする人材がなかなかこない状況であるが創意工夫をして運営を行っている。 ・時代、環境、状況に合わせた運営ができていると考える。 ・チケット販売率⇒68.2%である。 ・アンケート回収率⇒35.6%である。	B	・令和5年度～6年度前半にかけて、ホールの天井改修を行ったため、イベントの実施回数は多くはないが、より幅広いジャンルの事業を実施するなど、利用者ニーズや地域特性を踏まえた事業展開を心がけている。 ・サルビアホールの特徴である平土間を最大限活用し、コンサートを行うなどの工夫を行っている。	B	・現在はスマートフォンで簡単に個展などにアクセスができるため、わざわざギャラリーに足を運ぶ機会が少なくなっている。ギャラリーは貸館事業が多いと思うが、演奏者やダンサーを招いたワークショップなどの自主事業も積極的に行っていただきたい。 ・鑑賞型事業として、最近は子ども、高齢者、障害者向けの事業が多すぎる印象もある。評価の高い音楽ホールを活かした鑑賞事業もより多く実施してほしい。 ・平土間を活かしたイベントは独自性がある、とても良いと思う。	B

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会	
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
「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」を達成するための取組	・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。 ・提案された事業によって使命を果たすことができている。また、その理由は的確である。	公募要項別紙1（評価基準項目）（P.16）  業務の基準Ⅲ－2（P.5）、3（P.6）  業務の基準ⅩⅡ（P.27）	（提案書 様式19-1、様式19-2） ・ソーシャル・インクルージョンの実現のため、専門的なノウハウを有する福祉分野の団体と連携し、課題を共有・取組実施、活動の発信、効果検証を行う。 ・ひらがな付きの施設利用案内等を作成し提供する。多言語化対応も検討する。ホームページを改修し、ウェブアクセシビリティに配慮する。スタッフ研修においてソーシャル・インクルージョンの見識を深める。 ・これまで連携を図ってきた団体や施設を中心に連携・ネットワーク構築を推進する。 ・地域コーディネーターを館長が担当し、地域の声に耳を傾け、自ら進んでコミュニケーションを図ることでニーズや課題を拡散し、コミュニティ・ネットワークを繋げる。地域コーディネート業務を指定管理業務の中心的業務と位置づけ、全スタッフが協力して取り組む。また、地域コーディネーターの研修に随時参加し、学んだ知識を地域に積極的に還元して地域の中にコーディネーター人材を育成する。 ・「横浜音祭り」との連携事業を計画し、区民の交流の場、ネットワークづくりの場を提供する。地域イベントへのアーティスト派遣などに加え、自治会町内会の会合にオブザーバーとして参加することや、回覧板における広報連携など、双方にメリットのある具体的な連携を進める。また、様々な属性・業種の団体と交流を図ることで、区内全域におよぶ新たなネットワーク構築に取り組む。	・神奈川県公立文化施設協議会による研修や鶴見区役所が実施する研修に参加し、ソーシャル・インクルージョンに関する知識をつけている。 ・「ちむどんどんプロジェクト」と連携を取り、積極的にイベント共催をしている。 ・鶴見地域を歩くスタッフ研修を行い、区内について学んでいる。 ・地区センター、「鶴見区二十歳を祝う会」への協力を行っている。 ・障害者差別解消法についての研修を行い、できることを積極的に行うようにしている。  ・ソーシャル・インクルージョン系研修への参加⇒2回 ・地域コーディネーター系研修への参加⇒1回 ・参加型ワークショップ⇒5 ・連携、アウトリーチ⇒5 ・レポートの作成⇒R6年度に作成 ・バリアフリー調査⇒R6年度に実施	B	・鶴見区内の施設として、NHKの連続テレビ小説「ちむどんどん」を契機とした、沖縄文化を紹介するイベントを関係団体と共催するとともに、鶴見区について学ぶスタッフ研修を行うなど、地域の特色を生かした取組や研修を行っている。  ・特に外国籍の方に対しては、国際交流ラウンジと連携し、合同で多文化共生を啓発するイベントを実施するとともに、イベント情報の広報についても連携している。 ・誰もが参加できるイベントとして、令和6年度には新たにTシャツアート展を実施している。	B	・NHK「ちむどんどん」との連携による沖縄文化紹介や、国際交流ラウンジとの連携による多文化共生への取組、神奈川県との連携による総持寺の声明など、鶴見区の特徴を捉えた共催事業を工夫して展開している。こうした連携事業を今後も積極的に実施いただきたい。 ・Tシャツアート展は年齢、人種を問わず参加しやすい企画であると思う。 ・地域にも積極的に出向いていることや様々な部署の研修に参加している点も評価できる。	A



目標			公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会																																					
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価																																				
「使命５：持続可能性を高める施設運営を行う」を達成するための取組	・施設の使命を理解し、設定された定量指標・定性指標が的確であり、実現されている。 ・提案された事業によって使命を果たすことができている。また、その理由は的確である。	公募要項別紙１（評価基準項目）（P.16）  業務の基準Ⅲ－２（P.5）、３（P.6）  業務の基準Ⅺ（P.27）	（提案書 様式20-1、様式20-2） ・法令を熟知した専門性の高い管理を行う。法令保守点検レポートの作成による履行の見える化により、点検未実施や届出漏れを防ぐ。シークレイン管理組合と連携、情報共有する。 ・巡回設備員、維持管理責任者、清掃スタッフ、受付事務及び舞台管理スタッフの４つの視点から日常的な予防的修繕を行う。 ・修繕管理表を用いた計画的な予防的修繕を実施する。 ・利用料金収入増、自主事業収入増、公演チケット販売代行サービス等その他収入増の取組や、毎年度補助金等収入獲得の取組を実施する。	・修繕は発生都度に対応している。 ・法令順守をしている。（100%実施） ・シークレイン防災センターとは情報共有を積極的に行っており、防災避難訓練も合同で行うようになった。 ・天井改修工事の影響により、修繕費については当初の予算、予定と異なっている。これまでの経験を活かし、専門業者と円滑に不良状況などの連絡ができており、実施時期などについてもアドバイスをもらえている。 ・施設の管理瑕疵による事故⇒0件	B	・必要な修繕については、適宜区にも報告を行うなど、円滑な連携が図れている。 ・法定点検等は抜け目なく実施するとともに、シークレイン防災センターとも円滑な調整を行っている。 ・増収策については、補助金や助成金の獲得のほか、附帯設備を増やし、増収を図るなどの工夫を行っている。	B	・法令遵守を徹底できている点は素晴らしい。 ・利用者の安心・安全を絶えず心掛けて、関係機関と連携してほしい。 ・黒字化に向けての取組も評価できる。	A																																				
			<table><tr><th>【提案者が提案する指標】</th><th colspan="2">目標値</th></tr><tr><td></td><td>2年目</td><td>5年目</td></tr><tr><td>定量指標①：年度内発生の不具合修繕の完了 ・修繕管理表を用いた修繕予定日を設け、完了確認を行うことでスケジュール通りに不具合修繕を完了します。 ・４つの視点から不具合を早期発見し、速やかに修繕スケジュールを組むことで年度内に修繕を完了させます。</td><td>90%以上</td><td>90%以上</td></tr><tr><td>定量指標②：法定点検等の完了届出の実施 ・法定保守点検レポートを用い、点検実施後に届出が必要な点検について構成団体内で情報共有をします。 ・法定保守点検レポートを用い、前回届出日を超えないように届出のスケジュール管理を行います。</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>定性指標①：法令改正時の施設管理内容の変更報告 ・法令改正時は構成団体エンジニアリング部から定期点検会社、関係各所へ確認し、必要であれば施設管理内容の変更を行います。横浜市への報告は代表団体より速やかに実施します。</td><td>速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告</td><td>速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告</td></tr><tr><th>【業務の基準で設定している指標】</th><th colspan="2">目標値</th></tr><tr><td></td><td>2年目</td><td>5年目</td></tr><tr><td>定量指標①：施設の管理瑕疵に起因する事故件数</td><td>0件</td><td>0件</td></tr><tr><td>定量指標②：法定点検等の実施</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>定量指標③：修繕予算の執行率</td><td>90%</td><td>90%</td></tr><tr><td>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</td><td>指摘箇所は速やかに是正</td><td>指摘箇所は速やかに是正</td></tr><tr><td>定性指標②：管理運営費推移の要因分析</td><td>初年度・2年目の推移をデータ化し分析、結果を次年度に反映</td><td>5年間の推移をデータ化し分析、結果を市・区に報告</td></tr></table>							【提案者が提案する指標】	目標値			2年目	5年目	定量指標①：年度内発生の不具合修繕の完了 ・修繕管理表を用いた修繕予定日を設け、完了確認を行うことでスケジュール通りに不具合修繕を完了します。 ・４つの視点から不具合を早期発見し、速やかに修繕スケジュールを組むことで年度内に修繕を完了させます。	90%以上	90%以上	定量指標②：法定点検等の完了届出の実施 ・法定保守点検レポートを用い、点検実施後に届出が必要な点検について構成団体内で情報共有をします。 ・法定保守点検レポートを用い、前回届出日を超えないように届出のスケジュール管理を行います。	90%	90%	定性指標①：法令改正時の施設管理内容の変更報告 ・法令改正時は構成団体エンジニアリング部から定期点検会社、関係各所へ確認し、必要であれば施設管理内容の変更を行います。横浜市への報告は代表団体より速やかに実施します。	速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告	速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告	【業務の基準で設定している指標】	目標値			2年目	5年目	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	定量指標②：法定点検等の実施	100%	100%	定量指標③：修繕予算の執行率	90%	90%	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	指摘箇所は速やかに是正	指摘箇所は速やかに是正	定性指標②：管理運営費推移の要因分析	初年度・2年目の推移をデータ化し分析、結果を次年度に反映	5年間の推移をデータ化し分析、結果を市・区に報告
			【提案者が提案する指標】							目標値																																			
										2年目	5年目																																		
			定量指標①：年度内発生の不具合修繕の完了 ・修繕管理表を用いた修繕予定日を設け、完了確認を行うことでスケジュール通りに不具合修繕を完了します。 ・４つの視点から不具合を早期発見し、速やかに修繕スケジュールを組むことで年度内に修繕を完了させます。							90%以上	90%以上																																		
			定量指標②：法定点検等の完了届出の実施 ・法定保守点検レポートを用い、点検実施後に届出が必要な点検について構成団体内で情報共有をします。 ・法定保守点検レポートを用い、前回届出日を超えないように届出のスケジュール管理を行います。							90%	90%																																		
			定性指標①：法令改正時の施設管理内容の変更報告 ・法令改正時は構成団体エンジニアリング部から定期点検会社、関係各所へ確認し、必要であれば施設管理内容の変更を行います。横浜市への報告は代表団体より速やかに実施します。							速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告	速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告																																		
			【業務の基準で設定している指標】							目標値																																			
										2年目	5年目																																		
			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																																		
			定量指標②：法定点検等の実施							100%	100%																																		
			定量指標③：修繕予算の執行率							90%	90%																																		
			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							指摘箇所は速やかに是正	指摘箇所は速やかに是正																																		
定性指標②：管理運営費推移の要因分析	初年度・2年目の推移をデータ化し分析、結果を次年度に反映	5年間の推移をデータ化し分析、結果を市・区に報告																																											

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会	
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
「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」を達成するための取組	・提案された取組によって使命を果たすことができている。また、その理由は的確である。	公募要項別紙1（評価基準項目）（P.17）  業務の基準Ⅲ－2（P.5）、3（P.6）  業務の基準Ⅻ（P.27）	（提案書 様式21） ・日常清掃時に、不特定多数の方の多接触箇所を重点的に消毒する。入口等には手指消毒用アルコールボトル及び非接触体温計を設置し、受付には飛沫感染防止シールドを設置する。また、新型コロナウイルス感染拡大対策マニュアルを作成する。スタッフの健康をヘルスチェック表により管理する。 ・自主事業の実施については、計画策定時、チケット販売時、開催当日の3つのフェーズに分けた対策を行う。 ・貸館業務においては、市ガイドラインを遵守しつつ、適切な利用方法を利用者に説明、アドバイスし、利用後の消毒作業はスタッフが実施する。	・日常清掃をきちんと行っている。 ・消毒用アルコール、非接触の検温器の常設をし、感染症対策を行っている。 ・クラスター発生は0である。	B	・特に令和4年度～5年度当初にかけては、感染対策に相当な労力を要したが、適切に対応いただいたことで、感染拡大を防止するとともに、施設運営を継続することができた。	A	・感染症対策をしっかり行っており、利用者としても安心できると思う。 ・引き続き必要な感染症対策を行っていただきたい。 ・コロナ禍の経験を今後に継承できるよう、記録に残していただきたい。	A



目標			公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会		
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
4 収支について										
(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	・利用料金等が適切・適正であり、利用者増を見込めている。また、利用者増につなげている。	公募要項別紙 1（評価基準項目）（P.17）	(提案書 様式22-A、様式22-B) ・利用料金等については、基本的には現行の設定を継続する。 ・第三期指定期間最終年度の施設利用率目標を以下の通り設定する。 ホール 90.0% 音楽ホール 99.0% リハーサル室 99.0% ギャラリー 85.0% 練習室 1 99.0% 練習室 2 99.0% 練習室 3 99.0% 施設全体 95.7% ・第三期指定期間の最終年度の利用料金収入は、第二期指定期間の最大値を維持することを前提に、利用率向上により増収を図る。 ・利用料金支払い方法に「銀行振込」を追加する。 ・リハーサル割引制度（30%割引）を継続する。その他の割引料金についてはニーズと収入のバランスを判断したうえで導入を検討する。	・利用料金については現行を維持している。 ・施設利用率については、ホール 79.7% 音楽ホール 99.7% リハーサル室 97.1% ギャラリー 60.3% 練習室1 100% 練習室2 99.4% 練習室 3 91.7% 全体 89.7%である。 ・支払いについては、R6年中にキャッシュレス決済導入となる。 ・リハーサル割引制度を継続している。	B	・光熱費等の高騰の影響はあるが、利用料金は現行の水準を維持している。 ・令和 4 年度の利用料金収入は目標よりも増収させることができている。 ・支払い方法については、局の方針に従い、キャッシュレス決済を導入する予定であり、市の施策にも協力いただいている。	B	・利用料金収入について、光熱費等の高騰にもかかわらず現行水準を保っているとともに、文化庁の助成金を獲得するなど努力していることを評価したい。	A	
(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	・指定管理料のみに依存しない収入構造となっている。 ・経費削減等効率的運営の努力の考えが具体的であり、実績につなげている。	公募要項別紙 1（評価基準項目）（P.17）	(提案書 様式23) ・業務実績を活かした経費削減、スケールメリットを活かした経費の執行、経費構造の再構築と再分配に取り組む。 ・自主事業費については、事業体のスケールメリットを活かしたコスト削減や、培ってきたコネクションを最大限活用することで、事業の質を維持したままコスト削減を実現する。 ・指定管理料について、初年度を上限額としつつ、最終年度で35万円を削減する。 ・自主事業費に対する自主事業収入の割合を 2 年目で75.0%、最終年度で76.8%とする。 ・指定管理料以外の収入の構造は施設利用料金収入を中心とし、その他収入として助成金・補助金の獲得はもちろん、地元をはじめとする企業や団体からの協賛金の獲得にも取り組む。 ・PDCAサイクルにもとづいたマネジメントサイクルを継続し、サービスの質の向上と業務の効率化を目指す。 ・清掃ロボットを導入し、清掃費を削減する。	・経費削減のため、価格の安いところから購入するようにしている。 ・自主事業については、これまでのコネクションを活かし、費用を抑え実施する努力を行っている。 ・自主事業の収入割合についてはR5 年度実績は58.9%である。 ・助成金への積極的応募をしている。 ・清掃ロボットの導入を行った。	B	・経費削減に努め、提案にあった指定管理料の削減にも貢献いただいている。 ・R5年度は文化庁の助成金（約160万円）を獲得するなど、他の財源確保にも取り組んでいる。	B	・引き続き局の施策に対しても協力いただきたい。		
(3) 5 年間の収支及び収支バランス（指定管理料の提案含む）	・利用者サービスのための経費や修繕費の配分など、施設の特性や課題に応じた費用配分となっている。 ・収支計画及び実績が適切であり、効率的な経費の執行による適切な指定管理料となっている。 ・5 年間の収支計画が適切であり、効率的な経費の執行による適切な指定管理料となっている。	公募要項別紙 1（評価基準項目）（P.17）	提案書 様式24のとおり	・天井改修工事による影響があり、年によって収支に大きく影響がでている。 ・できる限りの収支コントロールを行っているが、物価高騰、光熱費高騰もあり、難しい状況が続いている。引き続き、コスト削減に努める。	B	・光熱費等の高騰や賃金の上昇などの影響もあるが、効率的な運営を行い、黒字を維持している。	B			

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会		
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
5 その他									
(1) 施設全体の運営に対するアイデア・ノウハウの一層の活用	・業務の基準に定める「鶴見区民文化センターの使命」に照らし、妥当であり、実現している。 ・市民理解が得られる公益性があり、かつ収入確保につながっている。	公募要項別紙1（評価基準項目）（P.17）  業務の基準Ⅲ－2（P.4）	（提案書 様式25） ・県内で多くの施設の運営管理しているスケールメリットを活用し、事例共有による業務のクオリティ向上、人的交流やOJTの実施、自主事業費のコスト削減に取り組む。 ・天井脱落対策工事にあたり、工事開始9か月前を目安に利用者に告知を開始し、同時に周知文書を全利用者に配布し、利用者の活動が計画的に行えるよう配慮する。工事期間中は工事進捗を可能な限り発信し、「ホール離れ」を防止する。また、設備機器メンテナンス及び日常清掃作業を見直し、コストを削減する。 ・会話を通じた情報収集及びご意見箱による利用者アンケートを実施する。ご意見箱の設置個所を4箇所程度に増やし、年1回程度の「利用者アンケート強化月間」に利用者に直接アンケート用紙を配布し、より多くの意見が集まるようにする。 ・Wi-Fiアクセスポイント、携帯通信抑止装置の導入を検討する。また、リハーサル室、練習室、ギャラリーに新規備品を導入する。 ・第二期指定期間に実施してきた広報・プロモーション活動を改善して実施する。また、Web・SNSの活用やオリジナルキャラクター「サールくん」を活用する。	・県内や市内の管理施設スタッフ合同で研修を行い、事例の共有や人的交流を行っている。 ・設備機器については、不良が発生した場合、放置せずに早めに対処を行うことで、中長期的にコスト削減につながるようにしている。 ・Wifiについては、新たにリハーサル室に設置を行った。 ・広報の効率化をし、Web・SNSの活用を積極的に行っている。「サールくん」も活用している。	B	・Wi-Fiの増設に加え、利用者ニーズを踏まえ、ポータブルマイクセット、机などの備品も導入した。 ・広報については、WEBやSNSの活用に注力し、積極的に発信している。令和6年3月末時点で、LINEの登録者数は1,300人、Xの登録者数は1,100人と順調に伸ばしている。	B	・Wi-Fiの設置は利用者の利便性向上に寄与していると思う。 ・Web、SNSでの広報や、そうした媒体で広報を行っていることを周知していただきたい。	B
(2) 市の重要政策課題への対応	・市の重要政策課題（個人情報保護、情報公開、人権尊重、環境への配慮、障害者差別解消、男女共同参画、市内中小企業優先発注）への団体の対応状況は適切である。	公募要項別紙1（評価基準項目）（P.17）	（提案書 様式26） 【個人情報保護】 ・市の施策や関係法令に則った個人情報保護規定を策定する。 ・研修を年1回以上実施する。業務マニュアルの見直しも適宜実施する。新規スタッフ配置に際しては、研修の受講を必須とする。 ・日常業務において情報漏洩対策等を実施する。 【情報公開】 ・市条例の趣旨に則り、標準規程に準拠した情報公開規程を作成し対応する。 ・標準規程に準拠した保有する個人データの開示等に関する規程を作成し遵守する。 【人権の尊重】 ・市指針を基準に地域と連携し、専門的見地にもとづく人権教育・人権研修を実施する。特にシークレイン内の「鶴見国際交流ラウンジ」との連携を強化し、外国籍の方々に対する人権尊重と支援の環境づくりに協力する。 【環境への配慮】 ・市の「脱炭素化」や「温室効果ガス削減」の広報活動や啓発活動へのサポートを実施する。 ・利用者の快適性を維持したうえで施設内の省エネを徹底する。毎月のエネルギー使用量目標の達成状況を職員会議で確認する。 【障害者差別解消】 ・市の方針を基本とし、指定管理者の努力義務である「合理的配慮」について最大限配慮する。 ・全運営業務スタッフに対し障害者差別解消に関する研修を年1回以上実施する。新規スタッフは研修の受講を必須とする。 ・市広報物の館内掲示等、各種媒体を活用して発信していく。 【男女共同参画】 ・スタッフ採用の男女格差を完全撤廃し、働きやすい職場づくりを推進する。 ・男女ともに働きやすい職場環境づくりを積極的に進める市内中小企業に対して市が認定する「よこはまグッドバランス賞」の取得を目指す。 【市内中小企業優先発注】 ・過去10年間の市内発注実績をリスト化し効率的な発注先を選定する。 ・費用対効果を見極めたうえで、リストからの選択を優先する。 ・優先発注状況は、会議の議案として取り上げ、全スタッフで共有する。	【個人情報保護】⇒研修を実施している。 【情報公開】⇒情報公開規定を作成し、請求がきた場合は対応できるようにしている。 【人権の尊重】 人権研修を実施している。国際交流ラウンジとも密に連携をとり、協働イベントを実施している。 【環境への配慮】 鶴見区とともにイベントを実施し、環境保護、ゴミ問題にも焦点をあてた催し、展示を行っている。 【障害者差別解消】 人権研修とともに、障害者対応についての研修も実施し、差別解消に向けた意識づけを行っている。 【男女共同参画】 男女格差のない環境づくりを行っている。 【市内中小企業優先発注】 可能な限り、市内中小企業への発注を行っている。	B	・市の重要施策課題について、幅広く研修を実施するなど、スタッフ一人ひとりへの周知を丁寧に行っている。 ・特に人権の尊重や環境への配慮については、他機関と協働しながら積極的にイベントを実施し、啓発を行っている。	B	・鶴見区では、外国につながる方が多く在住しているため、国際交流ラウンジとの連携やPR活動を積極的に実施していただきたい。	B



目標				公募時の主な提案内容	指定管理者		区役所		評価委員会	
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務		自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
	(3) 天井脱落対策工事期間中における文化事業の実施	・業務の基準に定める「鶴見区民文化センターの使命」及び利用停止内容に照らして、妥当であり、実現している。	公募要項別紙 1 (評価基準項目) (P.17)	(提案書 様式27) ・音楽ホール、ギャラリー、リハーサル室で文化事業を実施する。 ・鶴見公会堂での出張公演を積極的に検討する。	・音楽ホール、ギャラリー、リハーサル室で文化事業の開催を行った。ギャラリーでは山内若菜展など、リハーサル室では「こども企画委員」など。 ・鶴見公会堂で親子向けコンサートを開催し好評を得た。 ・「まちかどパフォーマンス」については実施検討中である。	B	・特に公会堂での出張講演では、サルビアホールが有するノウハウを公会堂側にも伝えることができ、良い刺激を与えられたと考える。	B	・公会堂など近隣施設との協働や次世代のアーティストの発掘について、引き続き積極的に進めていきたい。	B
			業務の基準Ⅲ－2 (P.5)	・区内全域でのアウトリーチや「まちかどパフォーマンス」を年間15回程度まで拡大し、積極的に展開する。アウトリーチには「サルビア・アーティストバンク」の登録アーティストに加え、地域のアーティストを積極的に発掘し活用する。広報宣伝の機会とすることで、工事後の文化事業の来場者・参加者増につなげる。						
			業務の基準Ⅴ－10 (P.14～15)							
6 特記事項（自由記載）										
状況が変化する中でも工夫を凝らしながら施設運営を行っていただいている。しかしながら、提案時の内容があまりにも豊富であったため、限られた職員で実施するための対策を検討していただきたい。										

評価基準

「A」 目標を達成できている（標準）
「B」 目標をおおむね達成できている（一部達成できていない）
「C」 目標を達成できていない（大きく届いていない）