

平成19年度  
横浜市港南区民文化センター  
指定管理者業務評価報告書

平成20年12月

横浜市港南区民文化センター指定管理者業務評価委員会

横浜市港南区役所

## 目次

I 指定管理者業務評価について	2
1 協定の確実な執行	
2 執行確認としての評価	
3 評価の結果の通知と公表	
II 指定管理施設概要	4
1 施設概要	
2 施設の役割	
3 施設運営の基本方針	
4 指定管理者	
5 指定管理者の基本方針	
III 評価	6
1 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認	
2 評価（自己評価、行政評価、外部評価）	
業務評価表	
3 評価委員会による総評	
資料	10
1 評価委員会委員名簿	
2 評価委員会開催経緯	

## I 指定管理者業務評価について

### 1 協定の確実な執行

- 指定管理者制度は行政と事業者が協定を締結し、事業者がその協定を確実に執行することが原則となる。協定の主要な要素は公の施設として行うべき「業務の基準」及び、公募段階において事業者が提案した「提案書」を確実に達成することである。
- この協定に定められる業務内容、求められるサービス水準を達成することによって、公の施設の管理運営者に課せられていた規制が緩和され、民間事業者等でも公共の使命を実施するための管理運営ができるようになったことの意義がある。
- 指定管理者制度は、公の施設において「行われるべきこと」と「その達成の確認」という2点が最も重要な点である。
- 指定期間を通じた確認とともに、年度ごとにこの「行われるべきこと」と「その達成の確認」を行うが、そのために制度は指定管理者に、年度事業計画（業務計画）と年度事業報告（業務報告）の作成を求めている。

### 2 執行確認としての評価

- 協定の達成を確認するために、指定管理期間の年度単位に確認するための4つの仕組みを設定している。
- ①行政によるモニタリング
  - 指定管理者は月ごとに業務報告を行うとともに、行政として月次を基本に、施設の管理運営を観察し、指定管理者と協議を重ねて、行われるべきことが適切、確実に行われているかを把握する。
- ②指定管理者による自己評価
  - 年度事業計画（業務計画）と年度事業報告に基づき、指定管理者自らが、「業務の基準」の達成と「提案書」の実現を挙証することが説明責任としてある。
  - このために、年度の経営目標（戦略目標）を設定し、行政との協議によって両者共有の目標を設定する。これが目標であり、評価軸となる。
- ③行政による評価
  - 基本的な業務の遂行についてはモニタリングにより確認を行うが、経営目標の達成について行政として評価を行う。

#### ④外部委員による外部評価

- 自己評価および行政評価が適切に行われていることに対する評価の客観性の確保、専門的な知見や広範な情報ネットワークから得られる知見により評価をより適切なものとしていくために外部委員による外部評価を行う。

\*今回、港南区民文化センター指定管理者業務評価委員会要綱に基づき、平成19年度の指定管理者の業務に関する評価を平成20年度に実施した。

### 3 評価の結果の通知と公表

- 「2 執行確認としての評価」の仕組みを総括して報告書としてまとめ、指定管理者に通知するとともに、公表することを原則とする。
- 年度ごとの評価は残余の指定期間の改善のために行われるものであり、低い評価があったとしてもその改善を認めるものである。しかし、回復不可能な不作為や重大な未達成があり、低い評価がある場合には改善勧告を行うことがある。
- 改善勧告を行ってもその改善が図られない場合には、指定の取消しをも含む処分を行うことがある。

## II 指定管理者施設概要

### 1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市港南区民文化センター 「ひまわりの郷」
- (2) 所在地 横浜市港南区上大岡西1-6-1
- (3) 施設規模 延べ床面積 2,834 m<sup>2</sup>
- (4) 内容 ホール(381席)、ギャラリー(124 m<sup>2</sup>)、音楽ルーム(43 m<sup>2</sup>)、練習室(2室)、会議室(定員36名)、楽屋、情報コーナー 他
- (5) 開館 平成9年7月7日

### 2 施設の役割

横浜市港南区民文化センターは、区民の文化振興の拠点として、区民に対しより開かれた身近な施設となることを目指して、平成9年7月に開館した。そのため運営にあたっては、地域での文化活動の現状や歴史及び地域特性を踏まえることが求められている。

開館以来、港南区における芸術文化活動の中核施設として、横浜市内の主要ターミナルの上大岡に立地する利点を活かしながら施設運営を行ってきた。市営地下鉄・京浜急行・バスターミナルなど交通機関の集積している利便性もあり、ホール・ギャラリーの利用率は高く、多くの文化団体及び文化活動者の活動拠点となっている。反面、施設利用の希望団体が多いため、その希望に十分に答えきれない状況にもなっている。また、開設当初より区内の文化活動団体の支援を行っており、「こうなん文化交流協会」をはじめとする区内の様々な団体に対する活動支援も行っている。

横浜市港南区民文化センターでは、これまで、鑑賞事業、文化活動の奨励、学習やワークショップなどの育成事業を多彩に開催してきており、今後はこれまで実施してきた事業も踏まえ、活動の輪を広げていくためにアウトリーチ活動にも取り組んでいくことが期待されている。

<参考>横浜市区民文化センター条例

(設置)

第1条 地域に根差した個性ある文化の創造に寄与するため、横浜市に区民文化センター(以下「センター」という。)を設置する。

(事業)

第3条 センターは、次の事業を行う。

- (1) 文化活動のための施設の提供に関する事。
- (2) 文化活動に関する情報の提供に関する事。
- (3) 文化活動に関する事業の相談に関する事。
- (4) 文化事業の企画及び実施に関する事。
- (5) その他センターの設置の目的を達成するために必要な事業

### 3 施設運営の基本方針

港南区民文化センターが担う役割とは、単に高い専門性を持つ施設、質の高い設備を提供するだけでなく、港南区という地域における芸術文化拠点としての機能を発揮することである。

港南区民文化センターの持つ施設機能を最大限に活かしながら、次の点を目指す。

- (1) すべての区民に芸術文化と触れ合う多様な機会と場を提供する。
- (2) 芸術文化を通じて、人を育み、人と人の豊かなコミュニケーションを育む。
- (3) 施設の特徴を生かして、区民に対して優れた芸術文化の鑑賞機会を提供する。
- (4) 芸術文化活動の活性化を図るための相談・助言機能の充実と情報提供・交流の促進。
- (5) 「港南区・上大岡」という区の中核に立脚する施設としての特性を活かす。

### 4 指定管理者

- (1) 事業者名 京急グループ共同企業体  
〒233-0002  
横浜市港南区上大岡西1-6-1  
ゆめおおおかオフィスタワー21階  
代表団体 株式会社京急アドエンタープライズ  
構成団体 京急サービス株式会社  
株式会社クラフト
- (2) 指定期間 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで

### 5 指定管理者の基本方針

港南区民文化センターは「すべての区民に芸術文化と触れ合う多様な機会と場を提供する」「芸術文化を通じて、人を育み、人と人の豊かなコミュニケーションを育む」「施設の特徴を生かして、区民に対して優れた芸術文化の鑑賞機会を提供する」「芸術文化活動の活性化を図るための相談・助言機能の充実と情報提供・交流の促進」「港南区・上大岡という区の中核に立脚する施設としての特性を活かす」の5つの基本方針のもと、単に高い専門性を持つ施設、質の高い設備を提供するだけでなく、地域における芸術文化拠点としての機能を発揮することをめざしている。

#### (1) 実施方針

文化事業にあたっては、多様化する区民の嗜好や価値観に応えるため、【伝承と創造】をキーワードに、伝統文化を伝え、新しい文化にスポットライトを当て、啓蒙と教育を図り、区内の創造力向上に寄与する。

施設の管理運営にあたっては、顧客のニーズを把握し、業務に反映させ、顧客満足度を徹底追及します。また、【コストのかからないサービスは惜しみなく】を管理の基本方針とし、状況に応じて最善のサービスを提供する。

#### (2) 平成19年度に重点的に取り組む事業

平成19年度は、開館10周年をキーワードにした企画内容のホール鑑賞事業を行い、8月にはメイン事業を地域一体で開催し、10年間を振り返り、新たな10年に向けての取組を考えていく。

### Ⅲ 評価

#### 1 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

##### 【状況】

- 日常的な業務、施設の管理状況及び自主事業等の実施状況については、区職員が毎月施設を訪問し、現場の状況の確認に努めた。
- 四半期ごとに区役所に提出される報告書により、運営状況のモニタリングを実施した。
- 6月に「運営協議会」を設置し、委員から専門的な立場からの意見を得た。
- 平成9年7月7日の開館後、平成18年4月から指定管理施設として運営が行われ、大きなトラブルなく運営が行われた。

##### 【利用率】

- 施設運営については、各コマ単位及び合計共々前年度同様の高い利用率を実現している。

コマ単位	ホール	ギャラリー	音楽ルーム	会議室A	会議室B	練習室A	練習室B	合計
18年度実績	91%	85%	84%	86%	87%	91%	93%	87%
19年度実績	86%	93%	84%	92%	90%	88%	90%	86%

##### 【人員体制】

- 年間を通して、計画どおりの人員配置がされ、必要人員は確保されていた。

##### 【維持管理業務】

- 年間を通して、保守点検は適切に行われ、施設、設備は良好に管理されていた。

##### 【収支結果】

- 利用料金収入は予算額を下回った。自主事業収入及びその他収入が増となり、全体として収入は予算に比して1,157千円の増となった。
- 一方、支出では、事務費及び事業費は予算に比して増となったが人件費及び管理費は予算に比して減となった。
- この結果、収支は相整うことになった。

## 【評価】

- 平成19年度は、開館10周年の節目であり、記念事業や色々のジャンルの自主事業を実施した。このことにより前年度に続いて高い利用率を維持している。
- 複数の企業が関与する共同企業体としての利点を活かし、施設の維持・運営、創造的な企画の実施及びパブリシティが行なわれている。
- 事業実施後のアンケート結果によると顧客満足度が高い。
- 収益の向上について様々な工夫を行なっている。
- 指定管理業務全般を通じて、その業務実施の水準が、区が求める市民サービス等の水準を満たしていることが確認された。

## 2 評価

- 指定管理者における事業計画（業務計画）及び事業報告（業務報告）を基礎として、評価軸（経営目標）に基づく評価を行った。
- 以下に指定管理者の自己評価、行政の評価、外部評価を一表にとりまとめた。

### 【評価の基準】

- 「1」 ◆目標が達成できていない
- 「2」 ◆目標が達成できていない面がある
- 「3」 ◆目標が計画に則して達成できた
- 「4」 ◆目標よりも優れて達成できている面がある
- 「5」 ◆目標よりも遥かに優れた成果を挙げた

※「3」が基準を満たす水準であり、「4」、「5」をつける場合は、目標以上の優れた成果がある場合である。また、「3」を下回った場合においては、指定期間中の評価であり、次年度以降において改善することを求める。



### 3 評価委員会による総評

#### 評価委員個人評価

評価軸（経営目標）	A委員	B委員	C委員	評価委員会
事業目標	4	4	4	4
運営目標	3	3	4	3
維持管理目標	3	3	3	3
収支目標	3	3	3	3
その他目標	3	3	3	3
	総合評価			3

#### 総 評

##### 【評価について】

○全体的に良好な運営を行っている。総合評価は「3」であるが、その意味するところは、十分に計画に則して目標が達成されており、求める以上の成果を出していると言える。自己評価や行政評価も、努力や工夫も計画的に行っているが、自らを厳しく採点しており、更に向上させより高い成果をあげるために努力を惜しまぬ姿がうかがえる。評価委員会としても今後一層の成果が期待できるという意味を込めての高い水準での「3」評価である。

○平成19年度は港南区民文化センター開設10周年であり、別枠で指定管理料が増額になるわけでもない中で、周年記念事業や開館以来築き上げられたプログラムを尊重した多くのジャンルの自主事業を実施し、目標より優れて達成できている。

○上大岡駅前という交通便利な立地状況の中で、ロケーションもよく利用率は非常に高く、リピーターも多く、逆に使用したい時間帯の予約が取りにくいという利用者からの声もある。また、利用されにくい時間帯を練習用に貸し出しを行うなどの工夫もしていることは評価できる。予約方法は全市的なシステムであり、課題も残るが、市や区と調整しながら改善できることを期待する。

○音楽専門のホールでありながら、音楽だけでなく、寄席、朗読劇など古典芸能、日本文化にも接することができる公演を実施するなど、様々な形で事業を展開しており努力が見受けられる。

○年齢層の異なるターゲット別の演目や、障害者向けの演目など対象者を明確にした明確な戦略をもった事業に取り組んでおり評価できる。

○施設外でのアウトリーチについては、19年度は実施まで至らなかったが、20年度は横浜市地域文化拠点機能強化事業として実施予定であり、今後も助成金制度などを活用して積極的に取組を行うことを期待する。

○照明の貸し出しなど、指定管理者が機材を持ち込み行っており、評価できる。今後も使用方法などのソフト面での対応も含め実施して欲しい。

○サイン（案内板）は以前に比べてよくなってきているが、より一層の工夫を期待する。また、エレベーターを降りてから左右に通路が分かれ、区民文化センターの入口に至るまでの間が閉鎖的な感じがあり、必ずしも指定管理者だけでは実現できないが、施設管理者と協議するなどして、植栽や照明を視野に入れた取組を期待する。

## 資料

### 1 横浜市港南区民文化センター指定管理者業務評価委員会 委員名簿

氏 名	所 属 等
齋藤 毅憲	横浜市立大学 総合科学部 経営学特別契約教授
永山 恵一	(株) 政策技術研究所 代表取締役
福島 伸枝	特定非営利活動法人 横浜市民アクト 代表者

### 2 評価委員会開催経緯

■ 第1回委員会	平成20年9月19日(金) 10:00~11:30 会場：港南区民文化センター 音楽ルーム 議題：横浜市港南区民文化センター指定管理者業務評価委員会要綱について 委員長の選定について 指定管理者評価制度の概要について
■ 施設視察及びヒアリング	平成20年9月19日(金) 11:30~12:15
■ 第2回委員会	平成20年11月25日(火) 15:00~16:00 会場：港南区民文化センター 音楽ルーム 議題：横浜市港南区民文化センターに対する評価

平成19年度横浜市港南区民文化センター指定管理者業務評価表

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント				
目標項目	目標水準								
<b>1 事業目標</b>									
<b>(1) 地域の文化活動の支援</b>									
育成・創造による支援	研修・ワークショップを開催することにより、地域活動団体を育成します。 中高生対象のワークショップを開催することにより、次世代の担い手を育成します。 ひまわりの郷音楽グループの育成を検討します。	3	4	4	<p>○アウトリーチについては、取り組みはしたがうまくいかなかったものの、育成や共催の支援についてはほぼ目標は達成されたと考えることができる。</p> <p>○区民の文化活動の促進、支援のために、これまでの区民利用とは異なる新たな層への取り組みなどを行ってきていることは評価される。区民の文化活動の支援は本質的な課題であり、アウトリーチ活動も含め、計画的に行うことが必要であり、ワークショップなど一つの活動をどのように発展、展開して地域の文化活動を活性化していくのかを考え、事業を展開されたい。</p> <p>○多様な文化の紹介に努力するとともに、全ての区民に文化芸術との触れ合いの機会を作ろうと、障害者への取り組み、子どもたちへの取り組みなどを積極的に進めており評価できる。10周年記念事業も力を入れた事業を開催した。再演システムなども面白いが、鑑賞事業に参加している区民だけではなく区民のニーズへの対応にも十分配慮されたい。</p> <p>○広報活動、情報提供、ネットづくりのベースがつけられた。上大岡という立地上のメリットをさらにいかして、地域社会の活性化に貢献して欲しいと思っている。インパクトのある広報活動と交渉力や育成能力のあるスタッフによって、それを実現して欲しい。</p> <p>○自前の備品の貸し出しなど特徴ある取組みが評価される。情報提供や相談活動の拠点となることは、提案事項でもあり、施設利用者に留まらずに、今後ともより一層充実していくことが望まれる。</p> <p>○地域住民を巻き込んで、特色ある施設の運営を、今後も期待する。</p> <p>○短期に成果がでる課題ではなく、継続的に取り組んでいくことが大切な課題であり、どのような方法論で世代間交流を促進するのか、ボランティアとどう協働していくのか、方針を明確にしながら取組むことが期待される。</p>				
共催による支援	地域イベントへの共催企画により、区民共有のイベントを発掘・育成します。								
アウトリーチによる支援	地域施設へのアウトリーチ活動を展開します。 次代の区文事業を担う人材を育成します。グループ備品、消耗品(照明・音響・舞台器具等)を館外へ安価でのレンタル、販売斡旋をします。								
<b>(2) 鑑賞事業の企画及び実施</b>									
多様な文化の紹介	様々な表現活動を紹介します。 日本の古典芸能を身近に体験する機会を拡大します。 施設の可能性を提案する演目を提供します。								
ターゲット別演目	障害者・中高生・幼少児・成熟した鑑賞者向けの事業を実施します。								
区民ニーズへの対応	個別事業ごとの評価を元に区民ニーズに応じた再演システムの構築を行ってまいります。 区民公募企画や外部企画の採択をおこないます。								
<b>(3) 情報、相談、交流事業の実施</b>									
多様なパブリシティによる推進	事前広報により周知し、事後広報により成果を検証します。 多様な方法を活用した、情報発信を行います。 京急電車内TVで催事CMを放送し、広報を行います。								
楽市・楽座による推進	活動団体への情報提供と相談に積極的に取組みます。 学校教育関係者、PTAなどの情報交流を推進します。								
人の輪による推進	各種団体交流の場を、区文運営協議会として構築します。 運営協議会・企画委員会・実行委員会を組織します。								
<b>(4) 地域コミュニティの活性化</b>									
世代を超えた連携	区文組織をベースに、幅広い世代が交流し、連携を図ります。								
個人ボランティア育成	団塊世代の参加を公募し、ボランティアスタッフを育成します。								
地域商圏、企業との連携	地域商店や商店街と連携し、健全な地域の発展に寄与する基盤づくりをします。								
<b>2 運営目標</b>									
<b>(1) 顧客満足度の向上</b>									
利用者サービスの充実とホスピタリティの向上	コストのかからないサービスは惜しみなく、状況に応じたサービスを提供します。	3	3	3	<p>○顧客満足度は高いが、施設の案内・表示、予約方法、料金支払方法などでは不満点があり、可能な改善ははかられている。利用者の目線に立って改善していくという姿勢を今後とも維持して欲しい。</p> <p>○アンケートなどは着実に実施しているが、顧客満足度を高めるための組織的な仕組み、職員等の訓練などのシステムを明確にして、より一層の顧客満足度向上の運営を図って欲しい。</p> <p>○市民利用の維持がはかられており、努力と工夫がみられている。</p> <p>○利用率が高い施設であるが、さらに空いている部分への取り組みを行うなどの積極的な取組みが評価される。</p> <p>○広報活動の展開は、充実しているが、さらに共同企業体としての広報の工夫の展開に、行政のシステムも取り入れるなど発展させ、知名度アップをはかって欲しい。</p> <p>○指定管理者のネットワークを活かし、多彩な広報を展開している。費用換算をすると膨大な経費に相当するものであり、ファンドレイズとしても評価できる。</p> <p>○情報コーナーの変更、ビル内の商業施設との協働、地域作業所との連携などを行っており、賑わいに貢献している。賑わい創出のためには、イベントなどにより集めるとともに、多くの人が施設への関心をもつことが必要であり、継続的に努力されていることが望まれる。また、施設入口周辺の賑わいづくりについても工夫が期待される。</p> <p>○業務の基準に定められた能力を持つ人員が適切に配置されているといえるが、区民協働については、単発の事業で行うものでもないで、今後とも実績を積みながら、地道に継続的に取り組みをされていくことが期待される。</p>				
市民の要望やクレームに的確に応える	市民からの要望やクレームを全スタッフで共有します。								
<b>(2) 市民の利用促進</b>									
利用団体の開発と組織化	施設機能の使用方法、新しい表現手段に対応する使用方法を随時検討します。								
貸出しシステムの適切な運用	定期的な区民運営組織との検討を重ね、効率的な貸出し、公平な運営を心がけます。								
貸し館利用者の広報協力の充実	催し物案内にとどまらず、利用者が必要とする情報を発信します。								
(3) 的確な広報の展開	市民への広報媒体を充実させます。 ホームページ等インターネット環境を充実します。 事業体の特性を活かした広報宣伝を行います。								
<b>(4) 賑わいの創出</b>									
コピー、エントランスなど施設の有効活用	施設利用者ばかりでなく、オープンスペース利用を促進します。								
ビル内商業施設、周辺地域との連携	タイアップイベントの継続と新規開拓を行います。								
<b>(5) 適切な組織の構築と人材の配置</b>									
適切な専門人材と人員の配置と効率的組織運営	専門的な立場からサポートできる安定した職員体制を確保します。								
協働体制の構築	区民協働を実現する様々な取組を行います。								

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
目標項目	目標水準				
<b>3 維持管理目標</b>					
(1)安全、安心な管理システムの維持	事故やトラブルのない管理を行います。	3	3	3	○10年が経過してきたことを考えると、設備などのハード面への配慮はいつそう求められることになる。場合によっては区役所などとの情報交換をしっかりと行うことが必要となる。 ○適切に施設の維持管理がなされていると想定される。
(2)快適、効率的な施設・設備維持管理	特殊備品や設備の適切な管理を行います。				
(3)快適、適切な環境維持管理	快適な環境を維持します。 廃棄物を適切に搬出し、ごみの削減に努めます。				
(4)施設予防保全への取組み	日々の安全保守管理の徹底により、施設を長年に最高の状態に維持します。				
<b>4 収支目標</b>					
(1)コスト削減への努力	徹底的なコスト管理でコスト削減に努めます。	3	3	3	○平成19年度については、利用料収入が予算額を下回っているが、自主事業収入などでカバーしている。事務費の支出は、予算額を大きく下回っている。 ○適切な収支計画と執行がなされていると推定される。指定管理者のグループ企業であっても、協賛や助成、事業支援等を受けた場合には、ファンドレイズの成果として計上して、顕在化していくことがふさわしいと思われる。
(2)収益向上、適切な受益者負担の設定	コストの発生するものは、適切な受益者負担をいただきます。				
(3)外部資金導入の努力	外部資金導入に努めます。				
<b>6 その他目標</b>					
(1)危機管理対策の充実	危機管理マニュアルを作成し、全スタッフに周知します。	3	3	3	○マニュアル化への努力、マニュアルの教育、評価システムの運用についてはマンネリしてはならないように配慮して欲しい。 ○自主事業の評価だけではなく、業務全体に対する評価を行い、改善につなげていくことを組織的に組み込むことが必要であり、今後組織的な仕組みを明確化していくことが期待される。 ○アンケート結果や事業結果などを公表しているのは良い。コンプライアンスの一環であり、情報公開の実態などについて、もっと積極的な検証が必要である。
(2)自己評価、PDCAサイクルの導入と的確な運用					
業務マニュアル等の整備	マニュアル整備による運営管理レベルの標準化と高度化教育システムを確立します。				
業務記録、モニタリングへの対応体制の整備	日常的なデータを適切に蓄積していきます。				
自己評価システムと運用	事業推進に関する全職員の認識を共有化します。				
(3)情報公開、説明責任の的確な実施					
情報公開への取組み	横浜市個人情報の保護に関する条例第14条(受託者の義務等)を遵守します。				
個人情報保護への取組み	個人情報取扱マニュアルにより、個人情報を含む書類の管理を徹底します。				
<b>総合評価</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	