

横浜能楽堂 令和2年度指定管理業務評価（外部評価）

	足立委員	張委員	諸貫委員	横山委員
I 施設管理	<p>【評価する点】 適切に管理されています。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 施設の劣化状況について、引き続き横浜市と適切に情報共有を行い、施設の長期的な保全に協力をしていただきたい。</p>	<p>【評価する点】 事前には、研修・訓練などによる知識・スキルの習得、実施においては、保守点検・巡回などによる利用者の快適度の維持、事後には、修繕の実施・横浜市への報告という形で、施設の管理を体系的に確実にを行うことのできる体制が構築されています。この体制は今後もぜひ続けていただきたいです。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 アンケート調査では、快適との回答が目標を上回って（4.0vs4.36）おり、評価に値しますが、施設管理の向上のために、ぜひ「改善してほしい」点も記入し、それに対する対応もしくは改善策も併せて記載していただきたいです。</p>	<p>【評価する点】 定期的な点検等適切に維持管理を行っていることを評価します。また、感染症拡大防止も適切になされていることを評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 引き続き市民を始めとする利用者、職員等の関係者にとって安全な施設であるべく対応いただくことを期待します。</p>	<p>【評価する点】 堅実に管理されている。新型コロナウイルス対策も評価する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>
II 施設運営	<p>【評価する点】 コロナ禍においても様々な利用促進策を講じ、利用率向上の努力をしていることを評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 コロナ禍において、ライフスタイルが大きく変化する中で、新しいサービスや接触回避の工夫を模索していく必要があると思います。取組みの効果と課題を整理しながら、引き続きスクラップビルドでサービスの改善を図ってください。</p>	<p>【評価する点】 コロナ禍による影響を最小限に抑えるため、試行錯誤を重ねている運営側の努力を高く評価します。 WEB ページで本舞台などの空間を 3D で紹介したり、YouTube で映像を配信したりするといった努力は、伝統に新しい可能性を見出しています。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 次のステップとして、フォロワーの増加といった「広める」ことに取り組んでいただきたいです。</p>	<p>【評価する点】 コロナ禍により目標は達成されませんでした。適切な施設の提供及び利用拡大に向けた取り組みを行っていることを評価します。 また、適切な人員の配置や研修がなされていることも評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ユニークベニユアの需要が減少する一方、撮影や配信の利用需要が増えているようでしたら、環境整備や需要に合った広報を行うなどさらなる利用促進がなされることを期待します。</p>	<p>【評価する点】 YouTube チャンネルや公演アーカイブなど、コロナ禍のなかでできることを工夫して積極的に取り組んだ。利用案内の精力的なプロモーション活動をおこなった。職員の配置、人材育成も堅実にこなわれているようである。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 コロナ禍にあつて、貸館利用等で例年通りの運営が困難であったのはやむを得ない。感染状況が落ち着いてきたときにスムーズに復帰できるように準備されたい。 上記プロモーションのうち、若年層へのアプローチが功を奏していないことについて、チラシのデザインなど、訴求力不足の分析を求めたい。</p>
III 文化事業 ①	<p>【評価する点】 WS 参加者が自主稽古会に入る、教室の参加者が引き続き講師のお稽古を希望するなど、事業が愛好者の拡大につながっています。 バリアフリー能の字幕、ルビ付き動画配信は、初心者にとっても分かりやすいもので、裾野の拡大につながっています。 事業参加者の特性を見ながら事業を終了する等、新しい事業を展開するだけでなく、事業の見直しをしっかりと行っている点の評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 初心者向け、リピーター向け、専門性・芸術性を追求するものなど、様々な事業を展開されています。市と共に本施設のあるべき姿を常に共有しながら今後も事業を検討して行っていただきたい。</p>	<p>【評価する点】 ファン層の拡大について、小、中、高校に提案を持ち掛けて、次世代のファン作りを堅実にしている姿勢は評価に値します。ファン層の深化について、愛好者に飽きさせない工夫が随所みられ、着実に結果（Ⅲ・2・3）に結び付いています。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 大学生を対象とする活動が少ない感じがいたしました。また、現段階の取り組みをみると、お客さんに来ていただくという形が中心ですが、こちらからアプローチする取り組みがあってもよかったです。</p>	<p>【評価する点】 一部中止や延期が発生し、多くの事業で人数制限が掛けられるなどの困難な状況下、こども向けの公演やワークショップなど普及目的の事業、企画性の高い公演が実施できたことは評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 人数制限等で本来の入場者数を確保できなかった公演の成果や課題は、事後に能評や自己評価を紹介するなどのアピールする場があってもいいと思います。</p>	<p>【評価する点】 困難な時期にもかかわらず、高い券売率を達成した。狂言関係の事業に寄せられたアンケート記述の抜粋から、市民に高く評価され期待されている様子が伝わってきた。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 狂言において実現している市民へのリーチが、能においても見られることを期待したい。</p>

横浜能楽堂 令和2年度指定管理業務評価（外部評価）

	足立委員	張委員	諸貫委員	横山委員
Ⅲ 文化事業②	<p>【評価する点】 様々な制約がある中で、語学学校留学生向けの代替施策を講じるなど、施設の目指す成果を達成しようとしていることを評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 コロナ禍で、文化事業を対外（海外、外国人）へのアプローチが非常に困難な状況の中にもかかわらず、健闘しています。なかには、語学学校による施設見学会は、さらなる展開を期待できる結果です。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 大学や語学学校に働きかけ、日本国内にいる外国人留学生を対象とする活動を引き続き行っていただければと思います。</p>	<p>【評価する点】 「横浜狂言堂」のアーカイブ化とその公開は、意義深いものと評価します。 公演と連動した特別展「歌枕の旅（仮）」が実施出来なかったのは残念でしたが、柔軟に対応して「横浜狂言堂 150 回記念展」に変更したことは評価できます。 オンラインを活用した能楽の魅力発信、広報の実施を評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 公演アーカイブ化は今後も継続されることを期待します。</p>	<p>【評価する点】 留学生に向けて能楽堂の魅力を伝える試み、また近隣施設との連携など、積極的に施設の魅力を伝える活動がおこなわれた。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 地域との結びつきが、公演事業や貸館利用などと有機的に結びつくことを期待したい。</p>
Ⅳ 収支	<p>【評価する点】 利用料収入や自主事業収入の減少に対応し、人員配置の工夫等により支出を抑制し市からの補てんと合わせ、収支均衡を図った点を評価します</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 コロナによる休館と公演中止によって、利用料金収入と自主事業収入は、当初の目標より 43.5%も下回りました。それに伴い事業費も 22%減少しました。事業費の減少を上回る収入減をカバーするために、事務費と管理費などの圧縮が行われました。その結果、コロナによる影響を最小限に抑えることができました。この経営努力を高く評価したいと思います。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 コロナがいつ収束するかわからない現状の中で、収入源を拡大する取り組みを検討する必要があると思います。</p>	<p>【評価する点】 利用料金収入、自主事業収入が大幅に減少しているなか、費用の節約等により最低限の補填に止めたものと考えられます。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 厳しい状況下でありながら、ほぼ収支均衡となった。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>
その他				
総括	<p>新しい生活様式が求められ、予定していた事業等が中止される中で、動画配信や代替施策を講じるなど、改善や目標達成を追求する姿勢を評価します。 一方、限られた人員で、効果的にサービスを提供するためには、新しいチャレンジをしつつ、その見直しを行い、取捨選択が必要ですので、PDCA を引き続き実施してください。</p>	<p>with コロナがしばらく続く現状を、ぜひアイデアを具現化する機会と捉えていただきたいと思います。試行錯誤を重ね、アイデアを新しい「価値」に結び付けていただければと思います。</p>	<p>コロナ禍の厳しい局面の中、施設の管理運営、文化事業の実施を継続されていることを評価します。この厳しい状況は令和3年度現在も続いておりますが、徐々に客席制限が解除されるなど、明るい傾向も見られます。コロナ前の施設利用率、公演入場者数の水準まで戻せるような充実した事業展開を期待します。</p>	<p>コロナ禍の厳しい環境のなかで、プロモーション、組織の強化、多言語対応など、できることを着実に実行した一年であったと評価したい。</p>

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		R2年度計画		実施状況			評価	
I 施設管理目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項		自己評価	行政評価
1 施設及び設備の維持保全及び管理	①文化財(能舞台)の適切な保護 ②中長期的な視点による総合的な施設(建築物)、建築設備、舞台設備、備品等の保守管理の遂行 ③清掃、廃棄物処理及び環境への配慮等、植栽管理業務等の環境維持管理業務の実施 ④駐車場管理業務の実施	■日々の手入れ/点検を実施し必要に応じて専門業者による管理・メンテナンスを実施	実施	実施	-	業務に基準に則り適切に管理しました。	【成果】 業務の基準に従い、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館期間中も含めて日々の保守管理、維持保全に適切に実行しました。 【課題】 引き続きトイレの更新(洗浄機能の具備)を希望するご意見が多数寄せられました。来館者/出演者/施設利用者共通のニーズであり、今後の顧客サービス改善の優先度としては上位の課題と考えています。	【評価できる点】 ・業務の基準に基づき、施設及び設備の保全・管理、小破修繕、緊急時や防災に対する取組及び感染症対策が行われていることを確認しました。 【更なる取組を期待する点】 ・施設の劣化状況等、引き続き日常的な監視を適切かつ確実に実施していただくとともに、今後の改修計画等を見据え、小破修繕について優先順位をつけ、時期や必要性の細かな検討を進めてください。また、感染症対策の徹底を引き続き求めます。
		■職員/施設管理委託者による毎日の巡回と目視点検により不具合の早期発見に努める	実施	実施	-	定期点検、日常目視点検等により施設の状況把握を適切に行いました。		
		■施設利用後の速やかな点検の実施	実施	実施	-	職員点検後に警備員が最終巡回を行い、施錠等安全確認を徹底しました。		
		■台風・大雨後の事前準備対策の強化	実施	実施	-	速やかに点検し、状況を市に報告しました。		
		□建物設備管理に起因する過失事故0件	0	0	B	過失事故はありませんでした。		
		□アンケートでの快適評価	4.0	4.36	B	公演系事業の数値です。		
		□環境維持管理に起因する過失事故0件	0	0	B	過失事故はありませんでした。		
		□駐車場の保守点検	年2回以上	2回実施	B	9/18、3/28実施		
		□駐車場/車両に起因する過失事故0件	0	0	B	過失事故はありませんでした。		
		□備品(収蔵庫)管理 害虫駆除	年2回以上	2回実施	B	6/22、12/14実施		
□植栽管理	年2回以上	5回	A	延べ5回実施しました。				
2 小破修繕への取組	①日常の管理・毎月の点検における不具合・不調箇所を発見し、早期の小破修繕等の対応 ②利用者の安全に関わる事案への最優先対応 ③不具合箇所等の市への報告による情報共有の実施	■日常の巡回点検、毎月実施する定期点検の中で不具合・不調箇所の早期発見に努め、部品交換や小破修繕の実施	実施	実施	-	業務に基準に則り適切に管理しました。	【成果】 日常点検等を通じ館内各所の状態を把握し、適切に小破修繕を実施し、また施設の状況について市と適切に情報を共有しました。 【課題】 研修室等の利用の際して外気を導入し換気を確保するようにしたため、温度/湿度が通常とは著しく乖離する状況となりました。この結果、引戸等の調度品に「そり」が発生する等の不具合が発生しています。	・アンケートによる来場者の方の御意見等については、モニタリングの機会等を利用し、当課とのきめ細やかな情報共有を引き続き求めます。
		■故障/不具合について速やかに市と共有	実施	実施	-	必要に応じて適切に報告しました。		
		■問題箇所は、指定管理者本部施設管理チームからの助言をもらい対応	実施	実施	-	必要に応じて適切に連携しました。		
		■修繕を検討すべき不調箇所はモニタリングを通じて市と情報共有	実施	実施	-	モニタリング等を通じて速やかに市と情報を共有しました。		
3 事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理	①各種事故等対応マニュアルの運用、整備 ②事故防止策、緊急時(防犯)対応 ③感染症対策等衛生管理の方針の策定 ④緊急時の連絡体制、防災に対する取組	■利用者の安全に関わる事案については、随時市に報告し対応を協議	実施	実施	-	適切に実施しました。	【成果】 適切に実施しました。 【課題】 引き続き確実に実施します。	
		■各種マニュアルを整備し備え置き	実施	実施	-	適切に実施しました。		
		■職員、補助職員、委託業者(清掃員)による施設内巡回等による速やかな対応	実施	実施	-	適切に実施しました。		
4 防災に対する取組	①各危機管理マニュアルの整備及びそれに基づく訓練の実施 ②消防訓練(年2回実施) ③指定管理者本部からの情報提供 ④外国人来場者への案内 ⑤延命講習の受講 ⑥汚物処理研修 ⑦救急時の医療機関への搬送	■緊急連絡網を作成し連絡体制を構築	実施	実施	-	適切に実施しました。	【成果】 定例の消防訓練/ノロウイルス対策訓練等、適切に実施しました。また職員/スタッフに感染者が出た場合の対応についてもシミュレーションを実施し万が一の場合に備えました。 【課題】 引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止のための対応を着実に実施することが必要と考えています。	
		□消防訓練(来館者・外国人・障がい者の避難誘導訓練を含む)	年2回	年2回	B	7/6、1/18実施。		
		■消防訓練をより現実に則した状況で実施	実施	実施	-	各回共に消火器/消火栓の取扱訓練を実施しました。		
		□消防設備の取扱い研修	年2回	年2回	B			
		□普通救命講習1を全職員が受講済とする	全職員の実施	全職員の実施	B	配置職員は研修済です。		
		□ノロウイルス等対応研修	年1回	年1回	B	1/18実施		
■救急時は救急医療機関紹介/搬送の手配/事務室及びチケットブースで近隣の診療所や救急相談センターの情報等を共有	実施	実施	-	救急搬送が2件発生しました(楽屋利用者)。救急車の手配、病院への職員の同行等、適切に対応しました。				

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		R2年度計画		実施状況		評価			
II 施設運営目標		指定管理者提案(要旨)		達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
1 能楽等の公演、稽古、創作 その他の活動のための施設の提供	1 適切な施設の提供、運用	■開館時間 午前9時～午後10時	実施	実施	-	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市からの休館や開館時間の短縮等の要請に柔軟に対応しました。	【成果】 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から緊急事態宣言期間中は臨時閉館、職員勤務数の削減、閉館時間の前倒し等を実施しました。それ以外の期間においても横浜市ガイドラインに則して適切に開館しました。 【課題】	【評価できる点】 ・新型コロナウイルスの影響により利用料金収入、施設利用率は目標に届きませんでしたが、業務の基準等に基づき、適切に施設を提供するとともに、支出の抑制等、柔軟な対応を確認しました。 ・次年度以降を見据え、団体での施設見学やユニークベニューでの利用に繋がるプランや英語版の作成などを評価します。 ・ワークショップ参加者の次に繋がる割引制度の利用が増加していることを確認しました。能楽愛好家の拡大に向けた取組を評価します。	
		■受付・チケット販売 午前9時～午後6時	実施	実施	-				
		■貸館受付 午前9時～午後8時	実施	実施	-				
		■利用料金の設定: 現行の利用料金体系を継続。教育機関の貸館利用については半額減免制度	実施	実施	-	適切に実施しました。			
	2 貸館の利用率が高まる工夫による施設の利用促進	■受付方法: 横浜市能楽堂条例施行規則に則り、能狂言とそれ以外の古典芸能で受付開始日を変えて受付	実施	実施	-	従来通り、本舞台は能楽を24か月前から、その他の古典芸能は12か月前から受付しました。	【成果】 ユニークベニュー利用のキャンセルが1件、その他にも引き合いはあったものの実績にはつながりませんでした。次年度以降に活用できるよう提案書の更新版と英語版を作成しました。 旅行代理店からの修学旅行の問い合わせに対し、修学旅行プログラムのパッケージプランを提案できました。 【課題】 国際会議等のオンライン化が進んでおり、外国人を交えたユニークベニューニーズが減少しています。身近なエリアでの活動を視野に入れたプログラム提案が必要です。		
		■支払方法: 現金、振込、郵便局払込で收受	実施	実施	-	振込でも收受し、利用者の利便性を図りました。			
		■古典芸能鑑賞会、施設見学会等について 学校や旅行代理店にプランを提案	実施	実施	-	ガイド付き見学会を提案し、3件実現しました。			
	3 新規の利用者を増やすための工夫	□アブローチ件数	15件	18件	A	旅行代理店、広告代理店等の企業に施設の特性やプログラム一体型パッケージプランを提案し、団体利用の促進に努めました。	【成果】 応援割利用件数12件20回、初めての朝割4件4回の利用がありました。特に応援割件数が昨年度より8件増えており、ワークショップ参加者への顧客サービス向上を図ることができました。 【課題】 25歳以下の施設利用がほとんどなく、対象年齢の引上げ等、制度の再検討が必要です。	・お客様の要望やコロナ禍に合わせた商品の開発を確認しました。 ・研修や、ミーティングを利用したコンプライアンス事例の共有など、組織的な対応が確認できました。 ・意見箱の設置やアンケート等でお客様の意見を聴き、組織で共有し、サービス向上に繋げていることを評価します。	
		□商談件数	3件	3件	B	パーティー、表彰式、講演会等の利用について商談しました。			
		■利用案内のDMを送付し貸館を周知 令和2年度 利用案内DM送付件数	実施	実施	-				
		□過去施設利用者	50件	0件	C	「初めての教室」と「おとな狂言WS」参加者に割引制度案内チラシを配布しました。			
		□近隣住民	年2回	年2回	B	近隣3軒のマンションへ10月、2月に公演やオープンデー等のチラシ積み置きや掲示を依頼しました。			
4 指定期間における利用料金収入、利用率の考え方、利用率の達成	□友の会会員	700件	670件	B	割引制度、本舞台の1時間単位利用について案内しました。	【成果】 新型コロナウイルス感染症拡大への懸念を理由とした利用控え・キャンセルがあり、利用率と利用料金収入が目標値に届きませんでしたが、利用者へ感染症拡大防止について十分な説明と対策を行いました。 【課題】 次年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止への十分な対応が必要です。	【更なる取組を期待する点】 ・割引制度について、実績が出ている制度、利用のない制度など、効果分析を行い、継続するだけでなく改善についての検討を進めてください。 ・貸館の積極的な促進等に向け、コロナ禍で需要が増えた撮影や配信等の利用に対して、環境整備等の対応を求めます。 ・引き続き、オンラインやタブレットの活用により、古典芸能の初心者等、誰もが公演を楽しむ機会の提供に努めてください。		
	□学校等古典芸能関連サークル	10件	243件	A	神奈川県内の高校243校の文化部宛に「初めてのU25割」チラシを送付しました。				
	■初めての割の朝割、初めてのU25割、応援割の実施	実施	実施	-	「橋がかり」への掲載、チラシ配布、web掲載等により周知しました。				
	□令和2年度 利用料金収入	16,600千円	7,783千円	-					
	□令和2年度 施設目標利用率	40%	(平成33年度50%)	31%	-				
	□本舞台(日)	64%	43%	-					
5 貸館、舞台の適切な運営体制の整備	□第二舞台(日)	31%	26%	-		【成果】 計画どおり配置しました。 早番2名、遅番2名を基本人数として、利用内容を踏まえ、適切な配置をしました。 利用者の要望に応じ、申合せ・リハーサル時も配置しました。 公演内容を踏まえ、適切な人数を配置しました。 【課題】 ライブ配信についての問合せがありました。本舞台見所ではWi-Fiの利用は可能ですが、安定的に映像配信できる設備とは言えません。また、第二舞台では携帯電話の電波も届きません。オンライン配信が求められる機会が増加している現在において、配信可能な設備整備が必要です。	・コロナ禍でも安定的な施設運営が行える体制を維持するとともに、スタッフ間のコミュニケーション、信頼関係を維持してください。		
	□研修室1・2	49%	33%	-					
	□研修室3・4	-	23,995名						
	(参考)施設利用者数	-	23,995名						
	□開館時の運営体制: 1階 補助職員	2名以上	2名以上	B	計画どおり配置しました。				
	□開館時の運営体制: 事務室 職員	1名～3名以上	1名～3名以上	B	早番2名、遅番2名を基本人数として、利用内容を踏まえ、適切な配置をしました。				
	□本舞台利用時の運営体制: 舞台技術者による対応	1名以上	1名以上	B	利用者の要望に応じ、申合せ・リハーサル時も配置しました。				
	□本舞台における公演・発表会の開催時の運営体制: 補助職員	1名～4名増員	1名～4名増員	B	公演内容を踏まえ、適切な人数を配置しました。				
6 要望・苦情への対応、職員における共有	■事務室の職員全員が貸館に対応できるよう、マニュアルを整備	実施	実施	-	適切に実施しました。	【成果】 目標どおり実施しました。お客様からのご意見については月例の職員全体会議で共有し、以後の運営に反映させています。 【課題】 接触回避の観点から、紙でのアンケートの積極的な呼びかけを控えています。これを補完する仕組みの検討を検討します。			
	■貸館の手引きを備え置きし、利用者に施設利用に関する情報をわかりやすく伝える	実施	実施	-	適切に実施しました。				
	■スタッフのノウハウを活用した『利用者サポート』(公演事前準備支援、公演等制作支援、稽古場探し支援)を実施	実施	実施	-	ウイルス対応のノウハウ提供や、ニーズに応じた施設紹介を実施しました。				
	■能楽以外の利用について能舞台固有の利用制約についての相談・サポート	実施	実施	-	第二舞台での能楽以外のワークショップ、発表会利用があり、利用についての相談・サポートを行いました。				
	■毎月発行の催し物案内広報物「橋がかり」へ本舞台・第二舞台の公演・発表会等の情報を掲載し、貸館催事の広報に協力	実施	実施	-	毎号の「橋がかり」に貸館催事を掲載しました。				
6 要望・苦情への対応、職員における共有	■公演ごとに実施するアンケートを分析し、お客様の要望・苦情を把握し対応	実施	実施	-	アンケート結果について全職員で回覧し、利用者来館者のニーズ共有に努めています。				
	■アンケート回収率を上げる工夫	実施	実施	-	オンラインによるアンケート回答を開始しました。				
	□アンケート回収率	15.0%	12.8%	-	公演系事業の回収率です。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からアンケートの積極的な回収呼びかけを控えました。				
	■財団事務局/横浜市と情報共有	実施	実施	-	適切に実施しました				
	■クレームについてレポートを作成し職員間で共有	実施	実施	-	ご意見について、職員全体会議で共有し対応改善に取り組みしました。				

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

2 利用促進及びサービスの向上	7 各貸出施設の利用促進に対する取組み及びプロモーション	■各室について稽古利用ができることをSNS やちらして周知 利用案内DM 送付件数【再掲】	実施	実施			【成果】適用 利用促進のため、ホームページ、チラシ、「橋がかり」掲載を活用し、周知に努めました。U25割の広報として、県内の文化系部活動がある高校にDMを発送しました。 【課題】 「初めて割(U25)」は利用実績がありませんでした。広報先の見直し、制度の再検討も必要です。	
		□過去施設利用者	50件	0件	C	「初めての教室」と「おとな狂言WS」参加者に割引制度案内チラシを配布しました。【再掲】		
		□近隣住民	年2回	年2回	B	近隣3軒のマンションへ10月、2月に公演やオープンデー等のチラシ積み置きや掲示を依頼しました。【再掲】		
		□横浜能楽堂友の会会員	700件	670件	B	割引制度、本舞台の1時間単位利用について案内しました。【再掲】		
		□大学能楽サークル	10件	243件	A	神奈川県内の高校234校の文化部宛に「初めてのU25割」チラシを送付しました。【再掲】		
		■ツイッターやWEBページを活用し貸館情報、利用紹介や案内を告知	実施	実施	-	「橋がかり」への掲載、チラシ配布、web掲載等により周知しました。【再掲】		
		■本舞台の1時間単位での貸出のPR	実施	実施	-	本舞台の1時間単位利用についての「いつでも本舞台でお稽古」チラシ6253枚を施設向けに発送し、橋がかりに情報掲載しました。		
	■WEBページでの施設空き状況の情報提供の検討	実施	実施	-	検討課題が多いため、引き続き検討します。			
	■撮影利用、アフターコンベンション等の利用希望への積極的な対応	実施	実施	-	撮影利用4件、アフターコンベンション等利用2件がありました。			
	■公演利用者への付加サービスの提供の具体内容検討	実施	実施	-	サイネージ利用等引き続き検討します。			
	■初めて割(朝割、25歳以下の利用者)、応援割(ワークショップ修了者)の実施	実施	実施	-	初めて割(朝割)4件4回、応援割12件20回の利用がありました。			
	■2階レストランスペースでの打ち上げ、昼食利用等の提案	実施	実施	-	本舞台本番利用時は昼食や休憩所としての利用がありましたが、打上げ利用はありませんでした。			
	8 お客様からの意見箱の設置及び対応によるサービスの向上	意見箱の設置						【成果】 目標どおり設置しました。回収件数1件でした。 【課題】 接触回避の観点から、紙でのアンケートの積極的な呼びかけを控えています。これを補完する仕組みの検討を検討します。
		□ロビー	1か所	1か所	B	1件「能楽を知らない人にもっとアピールするべき」		
	9 物販サービスの実施	□楽屋	1か所	1か所	B	0件		【成果】 オリジナルの新商品として「マスクケース」が取扱商品に加わりました。またお客様より要望のあったビニール傘も販売を開始しました。 【課題】 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、チケットもぎり付近での人の対流を発生させないため、一部の見学会を除き営業を休止しました。入退場の人流に影響を与えない形での営業形態を検討します。
■本舞台利用時にショップの営業を実施		実施	実施	-	一部の見学会等を除き営業を休止しました。			
■横浜市内業者と協力し新しいオリジナル商品を開発		実施	実施	-	昨年来検討していた新商品が納品となりました。			
□オリジナル生落雁「鏡板」について季節や催しに合わせた特別バージョンの販売		年2回以上	年2回以上	-	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から販売を中止しました。			
10 来館者及び外国人観光客に向けたWi-Fi用アクセスポイントの設置	■新てぬぐい「舞」と関連グッズの販売を強化	実施	実施	-	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から販売を中止しました。	【成果】 目標どおり設置、運用しました。 【課題】 引き続き安定した提供を継続します。		
	■物販・チケット支払にクレジットカード・電子マネーの取扱い実施	実施	実施	-	適切に実施しました。			
	フリーWi-Fiの提供							
	□ロビー・展示廊エリア 常時提供	1台	1台	B	適切に提供しました。			
	□見所エリア 必要時に提供	2台	2台	B	適切に提供しました。			

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

3 組織的な施設運営の取組、職員の確保・職能、配置及び育成	11	①明確な責任体制の構築、勤務シフトの設定 ②適切な休館日の設定 ③専門性人材の安定的確保と能力向上に対する方策の実施 ④求める役割を果たす責任者・職員の配置 ⑤各研修の実施	■来館促進等チームリーダーが貸館と施設広報を担い、利用率達成を目指す	実施	実施	-	適切に実施しました。	【成果】 昨年度以来の「支配人によるマネージメント」と「芸術監督による企画監修」という体制で引き続き運営しました。コロナ禍により様々な運営上の制約が加わる中で、職員勤務時間の調整、カルチャースタッフ(補助職員)の配置の適正化など、安心してご利用いただける施設運営と総人件費の抑制の両立を目指して運営を行いました。 【課題】 臨時休館などで、例年よりコミュニケーションの機会が減ってしまいましたが、信頼関係は施設運営の根底となるものなので、引き続き信頼関係の維持に努めます。
			■プロデューサーとなる企画制作担当職員は、先輩後輩のペア制をとりOJTを実施	実施	実施	-	適切に実施しました。	
			■支配人(グループ長):1名 芸術監督:1名 管理運営チームリーダー:1名 来館促進等チームリーダー:1名 職員:6名(企画制作4名、庶務経理1名、広報営業1名、施設管理1名) 補助職員:16名	配置	配置	-	(実配置) 芸術監督(常勤):1名 支配人(グループ長):1名 管理運営チームリーダー:1名 来館促進等チームリーダー(貸館営業/広報担当):1名 職員:7名(企画制作4名、総務経理1名、広報営業1名、施設管理1名) 補助職員:14名	
			□開館日数	335日	278日	-	緊急事態宣言中に47日間臨時休館しました。	
			□施設点検のための休館日	年間30日	年間30日	B	計画どおり実施しました。	
			■芸術監督を除き、ローテーションでの勤務体制	実施	実施	-		
			■主催事業や貸館内容に応じて勤務体制を調整し、柔軟に対応	実施	実施	-		
			□バリアフリー研修	1回	1回	B	3月11日実施	
			■公文協・劇音協ほか外部セミナーの受講を推奨し、専門知識の習得に努める	実施	実施	-	「感染症対策」セミナーを受講(2名)し、施設運営上必要な対応の検討の参考としました。	
			■財団主催研修・横浜市研修へ職員を参加させ資質向上およびスキルアップをはかる	実施	実施	-	対面型研修が困難な状況ではありましたが、財団内部研修には積極的に職員を参加させました。	
			■他都市の公演視察により職員の企画・運営能力向上をはかる	実施	実施	-	国内各所の能楽堂や文化施設の事業を積極的に視察しました。	
■調査研究のための出張	実施	実施	-	企画公演「歌枕の旅」の舞台となる土地を担当職員が実際に訪れプログラムノートの取材を行いました。				
4 本市の重要施策を踏まえた取組	12	①個人情報保護 ②コンプライアンスの遵守 ③適正な情報公開 ④人権尊重 ⑤環境への配慮 ⑥市内中小企業優先発注 ⑦男女共同参画の推進	■個人情報取扱いマニュアルに則り適切に対応	実施	実施	-	適切に対応しました。	【成果】 日常業務を通じて、職員間のダブルチェックやコンプライアンス事例の共有等、問題発生 の事前抑制、また職員の意識向上に努めました。また臨時休館や夜間利用の制限等不規則な運営となる中で職員の配置時間を柔軟に調整しより丁寧な利用者対応と業務効率の改善に繋げました。 【課題】 引き続き確実に実施します。
			□個人情報取扱い研修	年1回	年1回	B	適切に実施しました(9/13)。	
			■コンプライアンス委員会での情報共有	実施	実施	-	適切に実施しました	
			■印刷物を中心にダブルチェックの徹底	実施	実施	-	適切に実施しました	
			□全職員対象コンプライアンス研修	年1回	年1回	B	適切に実施しました	
			□横浜市主催人権研修に職員参加	年1回	年1回	B	参加しました(11/21)	
			■省エネルギー・節電・ごみ減量に取組む	実施	実施	-	適切に実施しました。	
			□中小企業への優先発注	全発注の9割以上	92%	B	消耗品備品/修繕/印刷各科目業務について、取扱業者の限られるもの、代替の困難なもの、緊急のもの等を除き市内中小企業に発注しました。	
■超勤の抑制、有給休暇の適切な取得に努める	実施	実施	-	適切に実施しました(年間実績月平均7.1時間/人)				

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		R2年度計画		実施状況		評価	
Ⅲ文化事業目標①	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
1 能楽等の古典芸能の継承・振興や発展に向けた公演、講座・ワークショップの実施	能楽等の古典芸能の継承・振興や発展に向けた公演、講座・ワークショップの実施	□普及公演「横浜狂言堂」	毎月第2日曜日 全12回	7月～3月 全9回開催	-	4月～6月公演については新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止しました。なお6月公演についてはビデオ収録の上、Web配信を実施しました。	【成果】 感染症対策により2公演が中止、1公演が無観客配信、残りの回は入場者数を制限しての開催となりましたが、動画の視聴回数は1901回、開催回の平均券売率は90%と、初心者からリピーターまで様々な方に狂言に親しんでいただく機会となりました。また、150回記念公演の開催にあわせて、過去のアーカイブをウェブサイトで公開しました。 【課題】 開催回数を重ねてきたことにより、出演者によって客層が固定化する傾向にあるため、より広く普及をはかるために、新規層を取り込む工夫について検討したいと思います。
		□券売率 実売数/販売席数	90%	96.0%	B	実施公演実績値	
		□入場者数	437人/回 (12回 5,244人)	229人/回 (9回 2,064人)	-	感染症対策ためすべての公演で座席数を制限して開催しました。	
	□普及公演「バリアフリー能」	1回	1回	B	3月20日開催 感染症対策ため座席数は半分以下にしました。		
	□券売率 実売数/販売席数	50%	73.4%	-	対象を区分せず2日/3回実施しました。		
2 「クリエイティブ・インクルージョン」の趣旨を踏まえた、人種・国籍・宗教・障害の有無・性別・性的指向・年齢等に関係なくすべての人が参加できるとともに、ユニバーサル対応に向けた様々なサポート体制を整えた公演及び体験講座等の実施	「クリエイティブ・インクルージョン」の趣旨を踏まえた、人種・国籍・宗教・障害の有無・性別・性的指向・年齢等に関係なくすべての人が参加できるとともに、ユニバーサル対応に向けた様々なサポート体制を整えた公演及び体験講座等の実施	□入場者数(介助者を除く)	244人	163人	-		
		□視覚障がい者・聴覚障がい者・知的障がい者向け事前見学会開催	各1回	1回	B	感染症対策ため意見交換会中止	
		□公演終了後の意見交換会	1回	中止	-		
		■介助者1名無料	実施	実施	-		
3 「クリエイティブ・チルドレン」の考え方に基づく、次代を担う子どもたち、その保護者、教育関係者等を対象とした施設内での能楽等の学習・体験機会、古典芸能に触れるきっかけの提供	「クリエイティブ・チルドレン」の考え方に基づく、次代を担う子どもたち、その保護者、教育関係者等を対象とした施設内での能楽等の学習・体験機会、古典芸能に触れるきっかけの提供	□普及公演「横浜狂言堂」(子ども狂言堂)	1回	1回	B	8月16日開催 初めて狂言を観る子どもたちも楽しめる作品とお話。	
		□券売率 実売数/販売席数	80%	100.0%	-	近隣の小中学校にチラシを送付し、PRしました。	
		□入場者数	388人	201人	-	感染症対策ため座席数は半分以下にしました。	
		■子ども料金1人500円を設定 特別講座「先生のための狂言講座」	1回	1回	B	8月16日実施	
4 子どもの感性、創造性を育み、意欲を発展させることのできるプログラムや継続性のある事業の実施	子どもの感性、創造性を育み、意欲を発展させることのできるプログラムや継続性のある事業の実施	□参加者数(教員および教職課程学生対象)	50人以上	34人	-	夏休みが短縮されて実施日が夏休み最終日にあたり、参加者が減少しました。	
		子ども狂言ワークショップ 入門編	8月 3日間	8月 3日間	B	8/11, 12, 13 全3日	
		□参加者数(小・中学生対象)	20人以上	19名	-	感染症対策のため、参加人数を制限しました。	
		子ども狂言ワークショップ 卒業編	1-3月、10日間	1-3月、10日間	B	1/12, 20, 29, 2/5, 18, 3/4, 11, 16, 25 全10日	
		□参加者数(入門編の参加者対象)	5人	8人	A		
		「横浜子ども狂言会」	3月下旬	3月28日	B		
5 市内の子どもたちに対して文化芸術に触れる機会を提供するため、「横浜市芸術教育プラットフォーム」にコーディネーターとして参画し学校プログラムを実施	市内の子供たちに対して文化芸術に触れる機会を提供するため、「横浜市芸術教育プラットフォーム」にコーディネーターとして参画し学校プログラムを実施	□子ども狂言ワークショップ卒業編からの参加者数	5人	8人	A		
		□OB・OG組織「いろはの会」の参加者数を含めた参加者数	15人以上	17人	A		
		□入場者数	100人	88人	-		
		■「横浜市芸術教育プラットフォーム」学校プログラム狂言・古典芸能を軸にコーディネートを行う	実施 (昨年度実績5校)	実施	-	5校実施 駒林小学校、青葉台小学校、下野庭小学校、東小学校、今宿小学校で狂言体験(各1日)実施。	

【評価できる点】
 ・新型コロナウイルスの影響により中止や延期となった事業はあったものの、実施した事業では感染症対策の徹底による安心と、魅力的な企画が高い券倍率に繋がっていることを評価します。
 ・「横浜狂言堂」は解説や安価な料金設定で、能楽未経験の方が参加しやすい工夫がされていることを確認しました。
 ・「バリアフリー能」は来場された方への充実したサポートに加え、来場が難しい方にも動画配信等で能楽に触れる機会を創出など、あらゆる人に能楽の楽しさを届ける取組を積極的に進めていることを評価します。

【更なる取組を期待する点】
 ・「横浜狂言堂」などで能楽に興味を持ってもらった新規のお客様を「能」の公演に繋げる取組を進めることを期待します。
 ・「バリアフリー能」について、様々な取組を引き続き行い、あらゆる人が能楽を楽しめる環境を整え、積極的に情報を発信し、より多くの方の参加に向けた取組を期待します。
 ・多くの子供たちに対し、横浜能楽堂の認知度向上や能楽を中心とした古典芸能へ関心を持つ機会提供に向けて、引き続き、取り組むことを期待します。また、その子供たちが家族を連れて能楽堂を再び訪れるような取組も期待します。
 ・公共の能楽堂として能楽等の古典芸能の振興を行うにあたり、引き続き、流派等のバランスをとった上で、多様な演じ手や作り手等の積極的な登用を求めます。

【成果】
 5校とも学校側の要望を受け、狂言大蔵流山本東次郎家の狂言をコーディネートし、小学校の教科書に掲載されている狂言「柿山伏」鑑賞を中心にプログラムを提供しました。感染症対策を徹底した上で、安全に実施することができました。
【課題】
 今後も担当教諭と連携して、児童数や授業の進捗状況、児童の特質等、各校の状況に応じたプログラムを実施します。

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

6	能楽等の次世代の育成に向けて、若手の演じ手や公演等の作り手の積極的な登用	■通常の公演企画を通じて実力ある若手の演じ手を起用	実施	実施	-	延べ9名 特別公演、特別普及公演「家×家 交流狂言」「眠くならず」に楽しめる能の名曲」等で若手の演じ手を起用しました。	【成果】 積極的に起用し、若手の育成を図りました。 【課題】 今後も普及公演をはじめとした公演で実力のある若手を起用していきます。	
	7	古典芸能の魅力を伝え、興味や関心に応じて体験することのできるワークショップや講座等の開催	講座「初めての能楽教室」	4-7月	11-2月	-	感染症対策のため、開催時期を変更し、実施しました。	【成果】 感染症対策のため、謡仕舞教室については参加者数を制限し、発表会は午前・午後の2部制にして開催しました。また、事業終了後、引き続き講師によるお稽古を希望する参加者も多く、能楽に親しむ層を広く育てる機会となりました。 【課題】 コロナ禍において接触回数の多い継続型のワークショップの実施は困難ですが、難しい一方で、鑑賞だけでなく実際に能楽を体験できる機会は貴重なアプローチとなります。本事業は終了しますが引き続き社会情勢に適合した形での能楽普及事業を検討します。
			□参加者 謡・仕舞20人/小鼓12人/大鼓12人	合計44名	合計37名	-	感染症対策のため、謡仕舞教室の参加人数を制限しました。	【成果】 12件20回の利用がありました。 【課題】 発表会前の自主稽古での利用促進にもつなげられるよう、周知します。
8	愛好者の定着に向けた古典芸能に触れる際や活動にあたってのサポート・相談体制を整え、継続的に技術を研鑽できる機会の提供	■横浜能楽堂主催ワークショップの修了者が継続的な稽古を支援するため、施設利用料の減免制度「応援割」の実施	実施	実施	-	「初めての能楽教室」及び「おとな狂言WS」参加者に応援割のチラシで周知を行いました。	【成果】 12件20回の利用がありました。 【課題】 発表会前の自主稽古での利用促進にもつなげられるよう、周知します。	
2 能、狂言その他の古典芸能の振興・発展	1	本舞台・第二舞台を活用した公演等の開催	施設見学会付の和のワークショップ開催	2講座4回以上	6講座13回	A	11/3 横浜能楽堂芸術監督による能楽入門講座(2回) 11/29 能楽師(狂言方)が案内する横浜能楽堂とワークショップ「狂言の舞台裏、大公開！」(3回) 12/20 ミニ門松づくりと横浜能楽堂見学(2回) 1/16 日本画(板絵)体験と横浜能楽堂見学(2回) 2/23 能楽師(太鼓方)が案内する横浜能楽堂見学と太鼓ワークショップ(3回) 1/13、21、28 おとな狂言ワークショップ(1回)	【成果】 新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底し、全ての催しを開催し、全ての回を実施することができました。多様な内容を実施することにより、幅広い層に向けて横浜能楽堂への興味・関心を喚起することができました。 おとな狂言WS参加者の中からは自主のお稽古の会「横浜りゅうせい会」への入会もありました。自主稽古会がより一層活気づき狂言愛好者の拡大につながりました。
			□申込率	80%	67%	-	定員合計350人に対し、申込合計237人でした。コロナ禍のため定員数の多い催しや、緊急事態宣言発出後が申込開始の催しは申込率が低い傾向でした。	【課題】 企画内容がマンネリ化しないように更新し、新たな参加者を開拓する必要があります。より多くの参加者が公演鑑賞者としても来館してくれるようなアプローチも必要です。
			□参加人数	16人/回	16人/回	-	参加者合計は206人でした。緊急事態宣言発出後の催しについては、参加費の払い戻しを受けつつ厳しい環境での開催でした。	
	2	能・狂言等の継承性と創造性のバランスに配慮しつつ、横浜能楽堂独自の創造的な公演や古典芸能の多彩な公演の実施	企画公演「馬場あき子と行く 歌枕の旅」	全5回	全5回	B		【成果】 「馬場あき子と行く 歌枕の旅」 文化功労者・馬場あき子による上演曲にまつわる和歌や舞台となる土地についての解説や、人間国宝・野村四郎、大槻文藏らの演技が好評でした。また、第2回に上演した能「木賊」は金春流では約50年ぶりの上演となり、レパートリーの伝承という点でも意義深い公演となりました。
			□券売率 実売数/販売席数	75%	99%	-		「家×家 交流狂言」 定例公演の「横浜狂言堂」150回記念として開催。狂言通常の能楽公演では機会の少ない、異なる流儀・家の役者が共演しました。人間国宝から気鋭の若手まで、狂言の二流七家が一堂に会するプログラムが実現し、好評を博しました。
			□入場者数	364人/回 (全5回1,820人)	233人/回 (全5回1,163人)	-	感染症対策ためすべての公演で座席数を制限して開催しました。	【課題】 「馬場あき子と行く 歌枕の旅」は公演により、チケットの売れ行きにバラつきがありました。曲目や出演者のバランスを考慮した企画、広報が必要です。
			特別普及公演「家×家 交流狂言」2回	2回	2回	B	1月30日、2月6日開催	
	3	能楽等の鑑賞者を広げ、愛好者の定着を図るため、能及び狂言等の基本知識や曲の見どころ・背景などを分かりやすく伝える等の創意工夫を凝らした公演の定期開催	普及公演「眠くならずに楽しめる能の名曲」	1回	1回	B	12月12日開催 能と狂言の神様の違いに着目し、能楽初心者向けの解説付きで、能「小鍛冶」、狂言「夷毘沙門」を上演しました。	【成果】 公演の冒頭で芸術監督によるトークを行い、能楽初心者から愛好家まで幅広い層に能楽の魅力を伝える機会となりました。感染症の状況が落ち着いた時期だったため、入場制限をせずに開催することができ、券売率・入場者数ともに目標を達成しました。 【課題】 初心者向けの解説付きの公演のニーズが高いため、引き続き能楽に親しめるプログラムを制作します。
			□券売率 実売数/販売席数	80%	94%	A	目標を上回りました。	
			□入場者数	388人	390人	B	目標を上回りました。	
4	文化専門施設として蓄積した高度かつ専門的なノウハウを発揮し、横浜や横浜能楽堂ならではの発信性ある魅力的な公演・事業等の実施	特別公演「靉猿」	1回	1回	B	10月25日開催 山本則光の初めての狂言「靉猿」のほか、狂言「茶壺」狂言「鬨罪人」を上演しました。	【成果】山本則光が初めて「靉猿」の猿役を演じることが話題となり、販売したチケットは完売しました。芸術性/企画性の高い横浜能楽堂ならではの公演を実施することにより、能楽ファンの期待に応えることができました。	
		□券売率 実売数/販売席数	75%	100%	-	完売しました。	【課題】販売座席数を定員の50%に制限し、チケットが早々に完売したため、鑑賞できない方も多くいらっしゃいました。人気公演に際しては動画配信による公演の発信等も検討が必要です。	
		□入場者数	364人/回	220人/回	-	感染症対策ため座席数は半分以下に設定しました。		

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		R2年度計画		実施状況		評価		
Ⅲ文化事業目標②	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価	
3 能楽堂自体の魅力の発信	①貸館営業、広報営業担当の人員配置 ②能舞台の文化的価値や日本の伝統文化の発信、おもてなしの拠点となる文化プログラムやユニークベニュー等の企画、多言語対応を含む受入を行うことによる、横浜や横浜能楽堂の魅力や認知度の向上 ③観光・宿泊プラン、国際会議等、MICE と連携し、アフターコンベンション等への施設提供	□MICE関連展示会等視察	1回以上	1回	B	8/24マイクツアーリズム講座(オンライン)受講、9/28にパシフィコ横浜ノース内覧会を視察しました。	【成果】 前年度に引き続き、来館促進(貸館促進)、広報営業担当職員を配置し発信力の強化を図りました。 【課題】 企画内容がマンネリ化しないように更新し、新たに参加者を開拓する必要があります。より多くの参加者に将来の公演鑑賞者として再度来館していただけるようなアプローチを検討します。	【評価できる点】 ・ミニ門松づくりや能楽師による案内など様々な体験等を付けることで、施設見学に興味を引く取組が実績に繋がっていることを評価します。 ・「横浜能」や「横浜かもんやま能」といった、横浜市内の能楽愛好者団体や西区役所等との連携を継続しながら、新たにオープンデーや近隣の施設との連携など地域全体の活性化につながる取組を行っていることを確認しました。 ・多言語のチラシ作成、語学学校への配布などの取組が、施設見学等の実施機に繋がっていることを確認しました。 ・公演アーカイブについて、映像配信などの取組を確認しました。 ・近隣施設と連携し事業の協力や情報共有、SNSでの情報発信等、積極的に行っていることが確認できました。
		■提案可能な日本文化体験プログラムの再検討	実施	実施	-	能楽師(狂言方)が案内する横浜能楽堂とワークショップ「狂言の舞台裏、大公開！」 能楽師(太鼓方)が案内する横浜能楽堂見学と太鼓ワークショップ		
		■提案可能な公演鑑賞パッケージの再検討	実施	実施	-	能楽師の仕舞実演付き施設見学会を開催しました。 7/31横浜能楽堂特別施設見学日「NOHGAKUDO for everyone～みんなで楽しむ能楽堂～」		
		□公演または文化体験プログラムのリリース	1本以上	6本	A	文化体験プログラムの催しを開催しました。 11/29 能楽師(狂言方)が案内する横浜能楽堂とワークショップ「狂言の舞台裏、大公開！」 12/20 ミニ門松づくりと横浜能楽堂見学 1/16 日本画(板絵)体験と横浜能楽堂見学 2/23 能楽師(太鼓方)が案内する横浜能楽堂見学と太鼓ワークショップ 1/13、21、28 おとな狂言ワークショップ		
		□施設見学会付 和のワークショップ開催	2講座4回以上	2講座4回	B	12/20 ミニ門松づくりと横浜能楽堂見学(2回) 1/16 日本画(板絵)体験と横浜能楽堂見学(2回)		
		□日本文化を紹介する和のワークショップの開催【再掲】	2講座4回以上	6講座13回	A	11/3 横浜能楽堂芸術監督による能楽入門講座(2回) 11/29 能楽師(狂言方)が案内する横浜能楽堂とワークショップ「狂言の舞台裏、大公開！」(3回) 12/20 ミニ門松づくりと横浜能楽堂見学(2回) 1/16 日本画(板絵)体験と横浜能楽堂見学(2回) 2/23 能楽師(太鼓方)が案内する横浜能楽堂見学と太鼓ワークショップ(3回) 1/13、21、28 おとな狂言ワークショップ(1回)【再掲】		
		□申込率【再掲】	80%	67%	-	定員合計350人に対し、申込合計237人でした。コロナ禍のため定員数の多い催しや、緊急事態宣言発出後が申込開始の催しは申込率が低い傾向でした。【再掲】 参加者合計は206人でした。緊急事態宣言発出後の催しについては、参加費の払い戻しを受けつつ厳しい環境での開催でした。【再掲】		
		□参加人数【再掲】	16人/回	16人/回	-			
		■英語接客が可能なスタッフは「ENGLISH OK！」バッヂ着用	実施	実施	-	実施しました。		
		■その他言語で接客が可能なスタッフは「◎ OK！」バッヂ着用	実施	実施	-	“português OK”(ポルトガル語)		
■能・狂言の英文解説をすべての演目で用意	実施	実施	-	実施しました。				
■インターネットチケットサイトの英語版提供	実施	実施	-	実施しました。				
(人員配置についてはⅡ 3 11のとおり)	実施	実施	-	実施しました。				
4 能楽等に関する地域等との連携事業	①国際文化交流拠点としての役割期待を踏まえた地域、地元企業等との連携、能楽等の振興に資する活動の実施 ②能楽師を中心とした演者、能楽等の団体・他の能楽堂や能楽等を支える伝統工芸に関わる作家や企業、愛好者の団体等との幅広いネットワークの形成 ③学生等をはじめとした職場訪問・職業体験やインターンシップ等の受入、専門知識を習得している段階の学生や市民ボランティア等、地域と連携し、愛好者や人材の育成支援 ④近隣小学校への能、狂言の学習サポート ⑤地域住民への公演告知等による能楽堂や古典芸能に触れる機会の提供 ⑥施設見学会の開催 ⑦地域の古典芸能振興として、実演家・地域企業・関連団体と連携・ハブを担う、能の公演の開催 ⑧近隣団体との協働事業への参加、近隣施設との協力 ⑨横浜市内在住外国人への広報	第68回横浜能(横浜能楽連盟との共催)	1回	【公演延期】	-	6月6日開催を予定していたが、感染拡大防止のため令和3年度に延期	【成果】 7/31に開催した「NOHGAKUDO for everyone～みんなで楽しむ能楽堂～」では、英文チラシ・通訳準備・当日用資料作成など今後の地域にインバウンドを誘引するための施設見学会の参考となる取組になりました。東京2020オリンピック・パラリンピック延期により、インバウンドの参加者が見込めない状況となりましたが、代替する顧客として近隣の語学学校に広報した結果、留学生の団体参加があり、その後語学学校の施設見学会につながりました。 12/6にオープンデーを開催し、近隣施設との連携等により様々なプログラムを実現することができ幅広い層の方に参加していただきました。今年新たなプログラムとして実施した太鼓体験参加者を2/23開催の「能楽師(太鼓方)が案内する横浜能楽堂見学と太鼓ワークショップ」に誘引することができました。 紅葉ヶ丘エリアの5館連携事業では、新型コロナウイルス感染症防止のため、来場者を募るイベント開催は見送ったものの、twitterとFacebookに「紅葉ヶ丘まいらん」公式アカウントを開設し紅葉ヶ丘の魅力を発信する投稿を行いました。また、「横浜・紅葉ヶ丘まいらんさんぽマップ」を作成し、地域の魅力を紹介しました。5館が連携して活動することで、地域のにぎわい創出や活性化に貢献できました。 【課題】 学校の施設見学会の周知や外国語でのSNS発信をより強化する必要があります。	
		□券売率 実売数/販売席数	85%		-			
		□入場者数	412人		-			
		■中・高校生の職場体験受入	実施	【受入中止】	-			
		□小・中・高校の見学・学習サポート	3校	2校5回	-			
		□先生のための見学会の実施	1回	1回	B	8月16日実施 特別講座「先生のための狂言講座」の後に実施。		
		■児童・生徒向けパンフレットの用意	実施	実施	-			
		■「第37回横浜かもんやま能」(ふるさと西区推進委員会、西区役所との共催、事業運営・広報の協力)	1回	【公演中止】	-	11月29日を予定していたが、感染拡大防止のため公演中止		
		□施設見学会月1回開催(年間12回以上実施)(うち3回をスペシャル企画として地域のにぎわいに貢献)	年間12回以上実施	4月～7月:開催中止 7月以降:特別見学会4回を含む計10回開催	-	定期見学会は新型コロナウイルス感染症対策のため中止4回(4/9、5/14、6/11、7/9)、実施6回(9/10、10/8、11/12、12/10、1/14、2/18 各日1回)。 スペシャル企画は、7/31(1日4回)、8/29(1日2回)、11/1(1日2回)、3/26(1日2回)に実施しました。		
		□東京2020オリンピック・パラリンピック開催期間に合わせ、多言語対応の施設見学会実施	1回	1回	B	7/31横浜能楽堂特別施設見学日「NOHGAKUDO for everyone～みんなで楽しむ能楽堂～」を開催、英文チラシ、英語通訳を準備しました。		
		□施設見学会 参加者数	各回15人以上	15人以上5回 15人未満5回	-	実施した施設見学会合計参加者188人、平均19人/回。		
		□伝統文化一日体験オープンデーの開催	1回	1回	B	12/6、6プログラム(合計25回)。参加者数延べ305人。		
		□近隣住民へのちらし(利用案内含む)配布	年2回	年2回	B	近隣3軒のマンションに10月、2月に公演やオープンデー等のチラシ積み置きや掲示を依頼。		
		■WEBページ、ツイッターの多言語化	実施	実施	B	webページは日本語の他、英語、中国語に対応しています。		
		□みなとみらい21・さくらフェスタ2020への参加	1回	1回	B	パンフレットに4月の施設見学情報を掲載。		
■「野毛まちなかキャンパス」実行委員会との協働	実施	開催中止	-	感染拡大防止のため中止				
■MMcc(みなとみらいコミュニティクラブ)との協働	実施	実施	B	世話人会(オンライン会議)参加、特別団体鑑賞会、特別見学会を開催。				

令和2年度 横浜能楽堂 指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		R2年度計画		実施状況		評価		
IV収支	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価	
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方	①適切な料金設定 ②利用状況に合わせた支払方法 ③条例及び施行規則に基づく減免等の運用	■学校鑑賞会利用における半額減免を導入	実施	実施	-	申請1件。4月実施予定でしたが休館のため、利用はありませんでした。	【成果】 減免により学校鑑賞会実施に利用しやすい体制としています。学校見学については、無料とすることで次世代に向けた取り組みにつながりました。 【課題】 今後も周知を行い、能楽及び古典芸能への興味関心を高めます。 【成果】 コロナ禍という極めて異例な状況の下、事業の中止/販売席数の制約等、厳しい収入状況となりましたが、費用削減の取組、稼働率の低下に連動した光熱水費の減、横浜市からの補填金による支援等により最終的な収支差額としてはプラスを維持することができました。 【課題】 次年度以降も新型コロナウイルスによる施設運営への影響は回避であり、引き続き見通しの立てづらい状況が継続すると考えられます。引き続き臨機応変な対応が必要と考えています。 【成果】 職員の配置時間を柔軟に設定し業務効率の改善に繋がりました。 【課題】 引き続き確実に実施します。	【評価できる点】 ・条例等に基づき、適切に利用料金の設定・運用を行っていることを確認しました。 助成金の獲得については、コロナの影響による減額があったものの、目標をほぼ達成出来ていることを評価します。 ・減免により、次世代育成の推進を行なっていることを評価します。 ・コロナ禍で様々な制限がかかるなか、支出の削減や職員配置など柔軟な対応を確認しました。 【更なる取組を期待する点】 ・コロナ禍における、国の助成金等の支援の獲得について、積極的に取り組むことを期待します。
		■児童、生徒、学生の見学会の全額減免(料金設定・支払方法は、Ⅱ 1 1のとおり)	実施	実施	-	申込4件、実施2件		
		■減免についてのマニュアル作成(料金設定・支払方法は、Ⅱ 1 1のとおり)	実施	実施	-	適切に実施しました。		
2 指定管理料のみに依存しない収入構造	①自主事業収入・利用料金収入の安定的な確保 ②助成金、寄付金の確実な獲得 ③協賛金収入の獲得 ④利用料金収入の安定的な確保 ⑤貸館における友の会会報へのちらし封入サービス、主催公演パンフレットへのちらしはさみこみサービス等の提供 ⑥貸館公演におけるチケット作成代行、販売代行サービス等の提供 ⑦撮影料金の設定 ⑧オリジナル商品の開発及び販売 ⑨事業収支の健全性の基準設定及びそれに基づく適切な計画	□利用料金収入	16,600千円	7,783千円	-		【更なる取組を期待する点】 ・コロナ禍における、国の助成金等の支援の獲得について、積極的に取り組むことを期待します。	
		□日本芸術文化振興会等の外部資金獲得	15,000千円	11,703千円	-	公演延期により一部減額。		
		□協賛金収入の獲得	50千円	60千円	A	寄附金として		
		■貸館の手引きにより、ちらし封入サービス、チケット作成、販売代行の有料サービスの提供の周知を図る	実施	実施	-			
3 経費削減等効率的運営の努力	①発注・事務処理、施設・設備管理等の留意による経費削減等効率的運営の努力 ②適切な人材配置及び超過勤務の削減及び職員のワークライフバランスを図ること等による人件費削減の努力	■設定された撮影料金に基づいた運営	実施	実施	-		【更なる取組を期待する点】 ・コロナ禍における、国の助成金等の支援の獲得について、積極的に取り組むことを期待します。	
		■オリジナルショップ商品の開発検討	実施	実施	-			
		■限られた経営資源を適切に配分するとともに外部資金を積極的に導入することで経営を安定化し、施設で収支バランスをとる	実施	実施	-			
3 経費削減等効率的運営の努力	①発注・事務処理、施設・設備管理等の留意による経費削減等効率的運営の努力 ②適切な人材配置及び超過勤務の削減及び職員のワークライフバランスを図ること等による人件費削減の努力	■ちらし作成枚数の精査、不要不急の支出の抑制を行う	実施	実施	-	事業毎の特性に応じて必要枚数を精査しました。	【更なる取組を期待する点】 ・コロナ禍における、国の助成金等の支援の獲得について、積極的に取り組むことを期待します。	
		■業務の効率化に努め、超勤時間のコントロールを行う	実施	実施	-			

評価項目		R2年度計画		実施状況		評価	
その他	特記(提案事項要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
1						【成果】 【課題】	【評価できる点】 【更なる取組を期待する点】

評価項目		H29年度計画		実施状況		評価	
総括	特記(提案事項要旨)	達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
1						令和2年度は、年度明けから緊急事態宣言による施設の全面的休館が2カ月続き、6月からの再開後も感染症拡大防止を最優先にした施設運営、事業実施を行いました。市の文化施設ガイドラインを基準にしながら、施設利用の実情や公演の来場者特性を考慮し、ガイドラインよりも更に厳格な利用制限や要請を行いました。このような運用にスタッフ一丸となって取り組み、利用者、来館者の理解を得ながら施設運営と公演実施を継続することができました。 感染症対策等で、予定していたとおりの事業や貸館ができないというケース(公演中止、販売客席数の削減、特別展のテーマ変更、終演後の懇談会の中止、室場や備品の貸出し一時中止など)があり、多くの数値目標は未達となりました。 一方で休館や休演、新たな生活様式の要請という状況下、能楽の普及や能楽堂の魅力を伝える取組として、オンラインを活用した事業にも取り組みました。オンラインコンテンツ「おうちで楽しむ能楽堂」のリリースのほか、狂言「柿山伏」を始めとする動画配信を行い、今後の事業展開の道筋となりました。	令和元年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響を受けながらも、柔軟に対応し、指定管理者の業務の基準や目標達成に向けて取組を継続して実施したことを評価します。 事業に関しては、障害の有無にかかわらず、あらゆる方が能楽を楽しむことのできる取組や多言語での対応、次世代育成など、能楽等のすそ野の拡大に繋がる取組を評価します。 公演アーカイブの映像配信や、コロナ禍で能楽堂に足を運ぶことが難しい方たちの興味を引きつけるような取組を期待します。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策をしっかりと講じたうえで、安心・安全な運営を行い、利用率の向上に努めてください。 施設管理においては、業務の基準等の通り、実施がされていることを確認しました。引き続き、日常的に適切な管理を行うとともに、指定管理者本部や市の情報共有を徹底することにより、文化財の保護や施設の長寿命化に向けて寄与する取組の積極的な実施を期待します。 長期的に施設利用率を高めるための取組の検討を、引き続き、進めてください。