

令和6年度 横浜市市民文化会館関内ホール指定管理業務評価表（外部評価）

	伊藤委員	大野委員	佐々木委員	関谷委員
<p>使命1 場になる 文化芸術活動をはじめとする市民の活動の</p>	<p>【評価できる点】 ・ステージコンシェルジュや「マイ練習プラン」などきめ細かなサービスで大小のホールの稼働率を高めている。また、コロナガイドライン解除後も、生中継動画配信など継続し、利用者に寄り添ったサービスを実施している。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・リピーター拡大に向けてリハーサル室利用促進については、割引だけでなく、ヒアリングなどにより具体的な利用者ニーズのより把握を期待したい。 ・市民とともに創りあげる創作ワークショップを通して、市民自身が主催者としてホール等を利用できるように取組を強化されたい。</p>	<p>【評価できる点】 ・親身な対応 「ステージコンシェルジュ」でのきめ細かなサポートにより、初めての利用者やリピーターから高い評価を獲得。 ・利用者満足度の向上 通年アンケートを通じて利用者の声を反映し、特にソフト面での対応改善に注力。 ・PDCA サイクルの実施 アンケートと会議で業務を継続的に改善し、利用者満足度の向上を図る体制を整備。 ・リハーサル室の利用促進 リノリウム設置でバレエ教室利用が増え、発表会実施にも貢献。 ・乳幼児向けコンサートの開催 家族向けイベントで安心して参加できる環境を整え、多くの来場者を迎えた。 ・小ホールの利用率向上 R4よりも10%近く向上した。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・利用者アンケートの改善 どのような内容で行っているのか(内容の妥当性)。新規層は全体の何割で、若手層の利用促進は以前よりも向上しているのかどうかを確認してほしい。 ・若手層の開拓 家族や子ども向けイベントの成功例(「主催/よちよちひなたほっこコンサート」)を参考に、多様な層が参加できるイベントの割合を増やすことで、より多くの市民に文化芸術活動の機会やきっかけを提供することが出来るのではないか(特に若手層など新規層の開拓)。</p>	<p>【評価できる点】 ・ステージコンシェルジュのワンストップできめ細かなサービスは、「主催者からの声」からも評価されています。新規提案のよろず相談窓口の機能も加え、より利便性の高い利用者サービスを構築していただきたい。 ・安定的な施設利用層であるリピーターの確保に向け、各種割引制度やスタンプカードサービスなどの取り組みを行っています。新たな事業展開であるリハーサル室利用者発表会については、ソフト・ハード両面でサポートすることで開催につなげ、利用者の活動機会の拡充を図っています。 ・上記に示す丁寧なサービス等により、大ホール貸館利用率が当該年度だけではなく R8達成指標である95%も超え、総来場者数も前年比3万人増と着実な実績を挙げています。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・定量指標にある貸館利用率や総来場者数の増加要因について、コロナ禍からの回復も要因として考えられます。アンケート意見などの活用により利用者のニーズを把握し、より適切なサービス提供により着実な実績づくりを続けていただきたい。 ・大ホールの音響効果の改善実証については、その実証成果を活かし、コンサートに有効なホールであることを積極的に周知いただきたい。</p>	<p>【評価できる点】 ・貸館利用率と総来場者数が高い数値となっており、関内ホールの存在と事業内容の周知が市民に行き届いていることを評価します。 ・スタッフに舞台技術者が複数いることにより、ステージコンシェルジュの制度が十分に発揮され、関内ホールの利用率を高めていることを評価します。 ・「生中継動画配信サービス」を無償で提供することにより、付加価値を高めていることを評価します。 ・利用者アンケートを実施するだけでなく、満足度向上に役立てようとしている姿勢を評価します。 ・リハーサル室4の床にリノリウムを常設したことでバレエ教室の利用が増えたことあり、利用者の視点に立って満足度を上げて利用率向上につなげる工夫をされている点を評価します。 ・コロナの影響後から、リアルとオンラインとのハイブリッド動画配信の研修ニーズも増えていると想定されますが、柔軟に対応されている点を評価します。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・関内ホールが発表会の場として、さらに周知されていくことを期待します。 ・コロナ禍で見送りとなった事業について、実施に向けてサポートされることを期待します。</p>

令和6年度 横浜市市民文化会館関内ホール指定管理業務評価表（外部評価）

	伊藤委員	大野委員	佐々木委員	関谷委員
<p>使命2 文化芸術の鑑賞機会を提供する</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 鑑賞型事業については多彩なジャンルで目標を大きく上回る事業を実施した。また来場者の満足度も高かった。 吉野町、岩間の市民プラザとの3館連携のソーシャルインクルージョン事業も高く評価したい。 事業モニターの声にも反応して対策を講じている。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 体験型事業やアウトリーチ事業はコロナ禍の影響もあって目標を達成できなかったが、他の要因も含め分析し、今後の実施に向けたプランを練り直してほしい。 (今回できなかった)留学生交流や、近隣地域の外国籍住民へのアプローチもぜひ検討してほしい。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多ジャンルの公演実施 音響が改善された大ホールでクラシックやダンスなど幅広い公演を実施。 インクルーシブな鑑賞機会 障がいの有無を問わず参加できるイベントや視覚障がい者を招待する事業を実施。 地域イベントへの協力 「横濱ジャズプロムナード」など地元の主要イベントに協力し地域文化を推進。 子ども向け文化教育 学校プログラムでバレエや伝統芸能鑑賞を提供し、次世代の文化教育に貢献。 来場者(参加者)満足度 アンケートで高い満足度を得ており、公演内容への評価も良好。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> アウトリーチ事業の拡充 令和5年度はアウトリーチ事業が実施されなかったため。 若年層の鑑賞機会増加(新規層の強化) アンケート回収率の結果から若年層の参加率が低い傾向があるため、若者向けの割引や SNS(インスタグラムや TikTok など)での情報発信などを強化し、若年層の来場を促進する取り組みが期待される。 鑑賞マナー向上の取り組み 来場者の中には他の鑑賞者の行動に不満を持つ人もいるため、開演前のマナー案内を強化するなど、快適な鑑賞環境づくりを進める。 参加者満足度調査の内容を検討 現在のアンケートは「満足度」の評価や自由回答が主であると思われるが、どのような点が評価やリピート(購買)行動につながっているのかを、5段階評価などで定量的に継続的に測定することで、具体的な改善点が把握され、より高い成果が得られるだろう。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 鑑賞型事業において実施回数及び入場者が目標を上回り、主催事業の内容に対して「大変満足」「満足」の回答が 85%超と、回数だけでなく満足度においても評価される事業を行っています。 スクランブル・ダンスプロジェクト公演『ロックス』事業は、体験型事業、ソーシャルインクルージョンへの配慮、他館連携など、複数のミッションを満たしていく事業です。こうした複合的な目的を満たす事業を企画・実施し、多様な層の参加の機会を確保しました。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 鑑賞型事業については、引き続き、公演数に加えて、芸術文化体験としてのレベル、鑑賞者の満足、多様な文化に触れる機会の拡充、さまざまな環境にある層が参加できる仕組みづくりなど、複層的な尺度で評価される事業展開を望みます。 アウトリーチ事業については目標である2事業は達成していませんが、WEB 連携による事業展開にもつながっています。今後の事業実施に期待します。 収益の柱である落語公演では、関内寄席は、おおむね大ホール席数の 80～90%の集客をしており好評です。一部、完売とはならず、45%程度の集客となった公演もあったことから、興行的な視点だけでなく社会的背景なども含め要因分析し、確実な歳入確保を進めていただきたい。 海外アーティストや声優アイドルなど新たなジャンルの公演を開始したほか、バックステージツアー、ピアノ解体ショーなど、コンサートの裏側を探り、ホールの魅力を多角的な角度から発見するような、鑑賞だけにとどまらない特徴的な取り組みが行われています。こうした意欲的な取り組みについてリリースなどによりメディア掲出を促し、関内ホールの魅力を広く周知いただきたい。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内の身近な鑑賞機会の提供に貢献しており、リピーターも多いことから満足度も高いことを評価します。 3館連携プロジェクトの、障がいの有無を超えて共にダンスを創るスクランブルダンスプロジェクトは、つどう、つなげる、そだてる、ささえ、とどける、の5つのコンセプトを体現している企画として評価します。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> リピーターに若者は少ないようなので、定期的に公演目録をホームページで確認したくなるような取り組みを期待します。 主催事業「関内寄席 ここの4人」という企画は素晴らしいと思うので、若手芸術家の応援企画を引き続き期待します。
<p>使命3 次世代を担う人材を育む</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 乳幼児から参加できるよう工夫が為された「よちよちひなたぼっこコンサート」や、小学生向けの「こころの教育バレエの世界」の開催など子ども向け事業の充実。 館の内外を使った新進アーティストへの支援事業。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の強みを活かした市民向け講座はユニークな企画なので、今後の取り組みに期待する。 学校プログラムについては、今後はアウトリーチだけでなく、市と協議して「インリーチ」(参加型コンサート等への招待など)も検討してほしい。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子ども向け事業の実施 コンサートやワークショップなど13件を開催し、成長段階に応じた多彩な文化芸術体験を提供。 新進アーティスト・演者支援の強化 若手アーティスト支援事業を14件実施。ストリートライブや若きバレエダンサーのための新人コンクール開催。新人ジャズミュージシャンの「ちぐさ賞記念ライブ」開催、若手落語家の活躍の場の提供など様々な機会を創出。 親子参加型イベントでの高評価 「市民こどもミュージカル」や「よちよちひなたぼっこコンサート」など家族で楽しめるイベントを開催し、親子で文化体験を楽しめる場となった。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 若年層向けプログラムの充実 子ども向け事業に加え、ティーンや若年層向けがより集客できるプログラムを検討。 若手アーティスト支援の継続性強化 定期的な演奏・発表の機会を増やし、安定的な支援体制をより整備。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子ども・親子向け事業では、廉価な入場料設定や、ベビーカー置き場、おむつ替え・授乳スペース確保など、より参加しやすい事業形態の構築を進め、達成指標を上回る成果を上げています。 若手アーティストの支援として、地域の老舗ジャズ喫茶との連携による「ちぐさ賞」記念ライブの開催、地元出身の若手落語家による「関内寄席 ここの4人」など、文化集積地である横浜の特性を活かした事業を企画・実施し、次世代の表現者の育成につなげています。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> アウトリーチ事業については、当初提案の福祉施設・幼稚園に加え、そのほかの子ども向け施設なども検討いただき、より多くの子どもたちが芸術文化事業に触れる機会を創出いただきたい。 新たな市民向け講座としてすでに写真講座は実施済。未実施のライター講座にも期待します。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 親子体験型の事業や若手アーティスト支援事業など、市民に身近なホールとしての活動が定着していることを評価します。 この分野には特に強みがあり、事業数も達成指標を大きく上回っている点を評価します。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> この分野を広げ、さらなる強みとすることにより、関内ホールを利用する若者のリピーターを増やすことにもつながるので、引き続き強みを活かして、自主事業や利用者貸館事業につなげることを期待します。

令和6年度 横浜市市民文化会館関内ホール指定管理業務評価表（外部評価）

	伊藤委員	大野委員	佐々木委員	関谷委員
<p>使命4 地域のにぎわいを創出する</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元馬車道商店街との共催による様々な事業展開と、それを可能にする意見交換などの連携体制。また地元大学との共創コンサートも面白い。 ・指定管理者を構成するtvkや神奈川新聞という特性を活かした広報活動による事業の告知。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・馬車道だけでなく、関内地域のそれぞれの地域特徴を活かした賑わい創出への貢献にも取り組んでほしい。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域連携事業の積極的な実施 ・地域施設と24件の連携事業を実施し、商店街とも月1のヒアリングで協力関係を強化。 ・馬車道商店街や関内まつり実行委委員との共同イベントでの地域活性化 「馬車道まつり」などを商店街と共催し、多くの市民・観光客を集客。さらに、10月31日は東京ガス主催による横浜市地元大学(神奈川大学・関東学院大学)との共創コンサートを開催。イベントでは、関内ホールが地域の結節点となり地域連携事業として発展させた。 ・デジタルアーカイブの充実 「動画コレクション」に10本を追加し、地域文化の記録と発信を強化 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報活動のターゲットに関して デジタルアーカイブの充実(「動画コレクション」に10本を追加)が挙げられているが、これは既存利用者や関係者(関内ホールのサイトやTVKのYouTube訪問者)がメイン視聴者となるだろう。 デジタルアーカイブの利用を促進し、地域イベントの動画コレクションを多くの市民に認知してもらうため、SNSでの広報を強化する必要があるだろう。 ・テレビスポット放送、tvk番組での内告知放送、神奈川新聞などでの掲載が実績として挙げられており、それは評価できるが、現在利用が少ないとされる中年・若年層などの新規見込み利用者にリーチできるような広報活動が必要である(理由:中年・若年層のテレビ離れ。若年層のFB利用率の低さ)。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・馬車道商店街や関内まつり実行委員会とは、定期的なヒアリングや委員会参加などの機会を設け、事業共催などにより地域のイベントを堅実に支えています。 ・玄関前ステージ等でのストリートライブを10回開催し、320名の観客を得るなど、芸術文化のある街として来街者へのイメージアップに貢献しました。 ・プロモーション活動として、X、facebook、YouTubeといった多様なSNSを活用しています。特にXでは出演者のインタビュー動画やアーティスト投稿との連携も図られ、公演への関心を高める意欲が感じられます。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・馬車道商店街とは着実な連携を進めています。今後は、商業者にとどまらず、地域のさまざまな関係者との連携を一層深めていただきたい。関東学院大学との街歩きワークショップの展開などにも期待します。 ・「チケ得！企画」など地域商店と連携を進めている点を評価します。他地域から訪れる鑑賞者に対して地域商業への関心を高めるように、新たな店舗からの参加を促すなど、さらなる展開を望みます。 ・JV構成企業保有メディアによる放送・記事掲載を実施していますが、魅力的な事業を積極的にリリースすることにより、他メディアでの掲載も促していただきたい。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関前ステージでストリートライブを開催することで、馬車道商店街のにぎわいにもつながり、地域活性化に貢献していることを評価します。 ・馬車道商店街との連携はすでに強固なものとなっていますが、東京ガス・神奈川大学・関東学院大学とも連携を図り、関内全域の活性化に貢献しようと取り組まれている点を評価します。 ・地域の施設・団体との連携実施事業数も達成指標を大きく上回っており、また、tvkや神奈川新聞での広告事業により5社共同事業体の強みを活かしたにぎわい創出に貢献されていることを評価します。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大学との連携は若手の出演者や貸館利用者や鑑賞者につながるもので、今後も積極的に連携を図られることを期待します。
<p>使命5 利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果を踏まえ、施設運営・施設管理において全般的にキメ細かく対応している。 ・収支面でも、コロナ禍が明けたこともあり、予算を大きく上回った。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者以外の声についても市民モニターなどを聞く努力をしているが、関内ホールでしかできない事業(文化芸術分野以外にも、商店街や企業、大学等との連携や地域の賑わいづくりも含め)一層努力されたい。 ・収入増に向けて、市の文化関係部署以外(福祉部門、経済振興部門・国際交流部門など)にも積極的に企画提案していくことも検討されたい。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全管理の徹底 法定点検100%実施、事故0件で安全性を維持。 ・施設の長寿命化と修繕対応 修繕予算100%執行で早期対応を徹底。 ・来場者アンケートの結果に基づく改善 空調や清掃の意見を反映し、快適な環境を提供。 ・新システムでの利便性向上 予約システムを更新し、窓口対応時間の短縮や簡素化の実現 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能性を意識したエコ対策 光熱費の使用料は国の激変緩和等措置により当初予定より大きな減額となった。これらは収支バランスに大きな影響を及ぼすため、使用量管理の徹底や省エネ設備の導入などを検討。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル整備や利用者アンケート等により、丁寧な施設整備・管理を実施しています。利用者リサーチの成果を活かしてリハーサル室4の床にリノリウムを常設するなど、施設の新たな価値創造に努めたほか、通常清掃ではカバーしきれない箇所への清掃について、特別清掃として定期的に取り組むなど、新たな課題にも適切に対応しています。 ・危機管理マニュアル、ヒヤリ・ハット事例データベース化など危機管理情報を職員全体で共有化するため、ビジネスチャットによるリアルタイム共有を活用し、シフト勤務による相互コミュニケーションの困難さへの対応を進めています。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設予約システム更新や施設の突発的な修繕など、指定管理者側だけでは対応が困難な事例も多いと考えます。3期15年間の運営経験を活かし、担当所管と有益な情報共有をしていただきたい。 ・収支予算書及び報告書において、窓口キャッシュレス取扱増による決算額の増が示されています。指定管理者においては、負担増となることではありますが、市民ニーズに対応し、適切に対応いただきたい。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルやガイドラインに沿って指定管理者として、安心安全に配慮した施設管理を行っていることを評価します。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設を今後も快適に安全に維持し、施設の長寿命化につなげるため、横浜市との協議により、適切に管理されることを期待します。 ・育成センターへの不法侵入者があったということで、実際に起こりうることへの想定対応をミーティングや訓練等に活かして頂くことを期待します。

令和6年度 横浜市市民文化会館関内ホール指定管理業務評価表（外部評価）

	伊藤委員	大野委員	佐々木委員	関谷委員
その他	<p>*使命別の評価は基本的に成果を明らかにして評価できる利点があるが、使命5が施設運営から管理、収支まで範囲は広くなり評価がしにくかった(また使命1がI(文化事業)とII(施設提供)、III(施設運営)に分散している点も)。</p>		<p>・人材育成について、収支報告書において職員等研修費が未執行ですが、内部講師を育成・活用することで、各種研修を実施し、職員の能力開発を計画的に進めています。また、障がい者芸術文化活動支援センター主催「文化施設のみなさんと考える障がいのあれこれ」への協力が掲げられていますが、こうしたさまざまな機会を活用して職員の知見・経験値を高め、今後の事業企画・運営に活かしていただきたい。</p> <p>・間接的な情報発信として、落語公演後、演目一覧を施設外に掲出するなど、鑑賞者からのSNS発信を促す仕掛けづくりを行っています。また、JV構成企業事業と連動し、関内ホールで行われる構成企業による独自事業の全面新聞広告などにより、近隣都県にも関内ホールの存在感を促す効果を上げています。</p>	<p>令和5年度「横浜市市民文化会館関内ホール」収支予算額及び報告書について</p> <p>・人件費の給与・賃金欄と社会保険料欄については予算現額と決算額に金額の違いがありますが、指定管理者へのヒアリングにより、予算現額と決算額の科目計上の違いによるもので問題ないと認識しました。</p>
総括	<p>使命1:ステージコンシェルジュなど、利用者の便を図り、リピーターの増加や稼働率向上を果たしたこと。</p> <p>使命2:3館連携の「スクランブル・ダンス・プロジェクト」は、インクルージョン事業としても意義は大きい。今後、アウトリーチ活動にも、このインクルージョンか活動の成果を活かして行ってほしい。</p> <p>使命3:「よちよちひなたぼっこコンサート」をはじめとする、乳幼児・子どもを対象とした事業は高く評価されるが、一般市民向け事業にも力を入れて行ってほしい。</p> <p>使命4:馬車道商店街との連携は非常に進んできていて、街なかにある文化施設の果たす役割のモデルとしても評価できる。またメディア企業が指定管理者に入ることのメリットも大きく発揮された。</p> <p>使命5:全体的にキメ細かく対応できているが、今後更に施設の長寿命化も視野に取り組んでいてもらいたい。</p>	<p>利用者満足度の高評価達成と地域との協力関係を深めつつ、次世代育成や地域活性化に注力した一年となったと言える。また、各使命の達成に向けては具体的な取り組みが行われ、安全で利用しやすい環境づくりや横浜市の文化拠点としての役割を着実に果たしたと言える。一方で、現在利用が少ないとされる中年・若年層などの新規見込み利用者にリーチできるような広報活動は課題である。</p>	<p>コロナ禍からの回復も背景に、施設利用率は達成目標以上、総来場者数も大幅に増加しています。さらに達成指標の2倍の鑑賞型事業を開催し、参加者の満足度も高いなど、施設を有効に活用し、利用者の満足を得ています。こうした実績を生み出すため、ステージコンシェルジュや専門的知識を持つ職員の配置、子ども・親子向け事業の参加しやすい体制づくりなど、利用者に向き合ったサービスを進めています。</p> <p>また、体験型・ソーシャルインクルージョン・他館連携といった多面的なミッションを満たすスクランブル・ダンスプロジェクト公演を企画・実施したほか、バックステージツアーやピアノ解体ショーなど鑑賞だけにとどまらない特徴的な取り組みが行われています。</p> <p>地域の文化的拠点として、商店街や大学、関係機関と連携し、地域活性化を支援するとともに、情報発信においては、JV構成企業の強みを活かしています。</p> <p>5月の新型コロナウイルス感染症5類移行後も、感染症の影響を注視し、アウトリーチ事業など当初想定とは異なる事業展開となる場面もありました。今後も、社会環境の変化によりフレキシブルに対応できる事業展開を望みます。</p>	<p>関内ホールの指定管理者としての業務を3期15年継続されているため、上記各項目で示した通り、評価する点が多くあり、安心して任せることが出来ます。</p> <p>5社共同事業体の強みも活かして管理されており、各使命の意図も正確に把握されていて、自己評価での【成果】と【課題】が適切なものになっていると感じました。</p> <p>コロナという想定していなかった事態が起きた後も、地域のにぎわいの回復に貢献されているという点も大変評価いたします。</p> <p>横浜市に様々な文化施設がある中で、市民に近い存在としての関内ホールの役割を認識されていて、それを強みとして運営されていることを評価いたします。</p> <p>今後も、文化芸術を鑑賞し、発表し、学ぶ機会を提供すべく、指定管理者として適切に運営されていくことを期待します。</p>

令和5年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理業務計画表兼評価表(自己評価・行政評価)

評価項目		令和5年度計画		実施状況		評価	
I 文化事業	指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
1 文化活動をはじめとする市民の活動の場となる (使命1:文化活動をはじめとする市民の活動の場となる)	市民だれもが気軽に発表・創作活動が出来るためのさらなる利用促進の取組	公の施設としての公平で公正な貸出業務の実施	■市民利用施設予約システムでの抽選や、空き施設申込みによる公平で公正な貸出し業務を行う。	実施	実施	市民利用施設予約システムでの抽選、随時申し込みにて公平公正な貸出しを行なった。	【成果】 公平、公正な施設の貸し出しに留意し、利用率利用料収入ともに指定管理開始以来の最高値を更新した。コロナガイドラインが5月に削除され稼働率は上がったものの来場者については徐々にコロナ以前に戻りつつあった。動画配信についてはリアルとオンラインとのハイブリッド開催の研修会、説明会にも柔軟に対応し利用者に寄り添った運営を心掛けた。 【課題】 ゴスペルワークショップは開催の可否について慎重に協議を重ねた結果見送ったが、開催準備に時間を要するため次年度以降は早めに準備をしていく。
		市民の文化振興を図り、新規利用者を開拓するための貸出サービスの実施	■営利を目的としない個人の練習向けに、利用2週間前を切った小ホールの夜間空きコマを格安で提供する「マイ練習プラン」を実施する。 ■大・小ホールに生中継動画配信設備を設置し、利用者へ無料で提供する。	実施	実施	登録から見直しを図り実施した。 大・小ホールに生中継動画配信設備を設置し、利用者へ無料で提供した。	
		リピーターのニーズに応え、利用率の向上を図る割引優遇制度の実施(様式22-B)	■利用1ヶ月前を切った大・小ホールの空きコマについて、「直前申請割引(遅割り)」を実施する。	実施	実施	利用1ヶ月前を切った大・小ホールの空きコマを、「直前申請割引(遅割り)」にて貸出を実施した。	
			■リハーサル室スタンプカード会員サービスを実施する。	実施	実施	リハーサル室利用者を対象としたスタンプカードサービスを実施した。	
			■大・小ホール、リハーサル室全室を終日利用する場合、リハーサル室4部屋分の料金を割引する「全館利用割引」を実施する。	実施	実施	大・小ホール、リハーサル室全室を終日利用した団体に、リハーサル室4部屋分の料金を割引する「全館利用割引」を実施した。	
			■設置やリハーサルに使用した時間帯について割引を適用する「リハーサル区分割引」を実施する。	実施	実施	設置やリハーサルに使用した時間帯は「リハーサル区分割引」を実施した。	
		市民だれもが気軽に発表・創作活動が出来るためのさらなる利用促進の取組	■サポーターズ倶楽部の登録団体が共催で事業を行う場合、利用料金について10%~100%割引を適用する「サポーターズ倶楽部共催割引」を実施する。	実施	実施	公益性が高く、経済的な支援が必要な団体には、利用料の割引を実施した。	
	■保育園・幼稚園など未就学児童が主体となる団体の利用に対し、割引を適用する「未就学児童特別割引」を実施する。		実施	実施	保育園・幼稚園など未就学児童が主体となる団体の利用に対し、「未就学児童特別割引」を実施した。		
	■利用1ヶ月前までの練習利用について割引を適用する「市民文化団体割引」を実施する。		実施	実施	本番利用の1ヶ月前までの練習利用について「市民文化団体割引」を実施した。		
	2 市民の創作活動のための機会の提供	市民とともに創り上げる、創作ワークショップと発表機会の提供	□ゴスペルワークショップ(3か月間) □横浜市民ミュージカル □横浜市民こどもミュージカル	3事業	1事業	コロナ感染拡大防止のため、ゴスペルワークショップは開催を見送った。市民ミュージカルは、実行委員会の都合により実施されなかった。	
市民が気軽に参加できる公演事業の開催		□参加型コンサート事業2事業 * 陽だまりコンサート(1事業4公演) * ゴスペルWS修了コンサート1000人ゴスペル	2事業	1事業	ゴスペルワークショップ修了公演はワークショップ開催見送りとなったため未実施。		
リハーサル室の定期利用者による文化発表会の開催		■小ホールを利用した「文化発表会」の実施	実施	実施	リハーサル室利用団体に適時ヒアリングを行い、団体のニーズをうかがい、技術面のサポートや受付まわりのアドバイスをするなど実施までサポートした。		
2 文化・芸術の鑑賞の機会を提供する (使命2:文化・芸術の鑑賞の機会を提供する)	文化芸術のジャンルを拡げた、様々な鑑賞・体験・アウトリーチの機会の提供	音楽	□懐かしのアイドル・大人向けポップス公演	43公演	8神純子、海援隊など懐かしいヒット曲で知られるポップスから、ロック、ジャズ、クラシックまで幅広く実施した。		
			□海外アーティスト公演	2公演	スケジュール調整が困難なジェイクシマブクロも毎年開催され定着している。		
			□ アイドル・アニメ等の若者、ファミリー層向け公演	8公演	声優アイドルグループや若手ボーカルグループ、子供向けイベントが毎年定期的に開催され、定着している。		
		ダンス	□ダンス公演系事業公演	2公演	5公演	K-Ballet、東京バレエ団による質の高いバレエ公演や3館連携によるインクルーシブなダンス公演を開催。	
			演劇・ミュージカル	□市内で活動する劇団等の公演	1公演	1公演	歴史のある横浜のアマチュア劇団「劇団かに座」の公演を開催した。
		□一般演劇公演		1公演	4公演	ヨーロッパ企画の公演のほか、お馴染みとなっている稲川淳二怪談ナイトを開催した。	
	伝統芸能	□落語・漫談等、伝統芸能系事業公演	8公演	21公演	主催の関内寄席のほか、共催協力事業で落語会や邦楽演奏会を行った。		
		市民が気軽に参加できる体験型やアウトリーチ事業の開催	□市内の福祉施設、幼稚園等へのアウトリーチ事業	1回	0回	コロナ感染症のリスクを考慮し、実施を取りやめた。	
	□体験型事業(各種ワークショップ、音楽・市民ミュージカル、ダンスフェス等)		6事業	5事業	コロナ感染症のリスクを考慮し、ゴスペルワークショップを取りやめた。		
	ソーシャルインクルージョンに配慮した鑑賞の機会を提供するための取組	主催事業で障がい者割引あるいは障がい者招待を実施対象事業:若手コンサート・陽だまりコンサート	□主催事業で障がい者割引あるいは障がい者招待を実施対象事業:若手コンサート・陽だまりコンサート	6公演	4公演	2公演において、障がい者のキャッシュバックを行った。3館連携にて障がい者の有無を超えて共にダンスを創るスクランブルダンスプロジェクト公演を実施した。	
□留学生交流音楽祭の実施協力			1事業	0事業	主催団体の都合により、中止となった。今後の開催についても、実施の可能性が低く、他の事業を検討する。		
■公演へ来場する障がい者に車椅子や駐車場を提供する。			実施	実施	適宜ご案内し、対応した。		
横浜が誇る公的な文化芸術事業に積極的に協力	□公的な文化事業への協力	3事業	8事業	横浜市教育委員会が主催する「心の教育・バレエの世界」に開場を提供するとともに、制作業務を受託し、円滑な運営に協力した。その他、公的機関の主催・共催事業を開催した。			

令和5年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理業務計画表兼評価表(自己評価・行政評価)

評価項目		令和5年度計画		実施状況		評価	
I 文化事業	指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
3 次世代を担う人材を育む (使命3:次世代を担う人材を育む)	1 子どもたちの成長度合いに合わせた文化芸術との出会いを提供	□成長、発達段階に合わせた様々な鑑賞事業の提供	3事業	13事業	乳幼児向けの「よちよちひなたぼっこコンサート」や子供向け英語劇など多彩な鑑賞機会を提供した。	【成果】 乳幼児から参加できる鑑賞機会については安定して取り組んでいる。ホールの裏側を公開するバックステージツアーは子どもとともに楽しんでいる親の姿が印象的で施設の裏側の体験を通じて幼少期から文化芸術に触れる機会の増進に寄与した。 横浜市教育委員会が主催する「心の教育/バレエの世界」の実施については、会場の確保だけではなく配席などの制作業務や当日の運営業務を受託し、円滑な運営に貢献した。 【課題】 写真講座は実施しているが、市民ライター講座や映像講座などJVの特徴部分を活かした展開が必要である。	【評価できる点】 ・子どもをターゲットとした事業として、「よちよちひなたぼっこコンサート」など13事業実施し、子どもたちが文化芸術に触れる環境を安定して提供していることを評価します。 ・新進アーティスト支援を目的とした事業では14事業実施し、令和5年度指標(5事業)を大きく上回りました。また、一部の事業ではデジタルアーカイブとして公開したりと、アーティストが自信を持てる取組も合わせて行い、次世代育成に貢献したことを評価します。 ・若手落語家を中心とした「関内寄席 こころの4人」では、ニッ目落語家の活動支援になるほか、横浜で育った演者が横浜で公演を実施することで、地域やホールに愛着を持つきっかけになる取組となっていることを評価します。 【更なる取組を期待する点】 ・市民に対する文化芸術活動の担い手の育成の中で、市民ライター講座、市民映像講座ともに未実施となっており、指定管理者(共同事業者)の強みを生かした企画だと思うので、計画的に着実な事業の実施を期待します。
		□子どもたちが解り易く楽しく文化芸術を学ぶ場の提供	2事業	5事業	ホールのウラオモテではバックステージツアーと音響・照明体験を開催した。		
	2 新進アーティストを支援する、発表機会の提供	□音楽・ダンス等、新進アーティスト支援事業	4事業	5事業	馬車道ショートパフォーマンス出身のアーティストのライブや新進気鋭のギタリストの公演を主催。ちぐさ賞のライブ選考会を開催した。		
		□ショートパフォーマンスライブ	年10回	10回	往來の密集に配慮しつつ、過去の出演者や地域との連携事業において回数を制限して実施した。		
4 私たちの強みの発揮による市民に対する文化芸術活動の担い手の育成	3 横浜市芸術文化教育プラットフォーム『学校プログラム』への協力	□コーディネイト派遣	小学校2校	3校	当初依頼のあった小学校2校に加え、中学校1校についても受け入れ、3校で計6回実施した。		
		4	□市民写真講座	1事業	1事業	第一線で活躍するプロスポーツカメラマンを講師にむかえ講義と実習を行った。	
			□市民ライター講座	1事業	0事業	具体的な企画の立案に至らず実施を見送った。	
			□市民映像講座	1事業	0事業	具体的な企画の立案に至らず実施を見送った。	
□ピアノ練習プラン(2時間単位貸し)を設ける。	実施	実施	ホールの空日程を活用し下期より再開した。				
4 地域のにぎわいを創出する (使命4:地域のにぎわいを創出する)	地域の賑わい創出への取組	地元・馬車道商店街などとの様々な連携関係の構築	■ホワイエに「馬車道商店街店舗用チラシラック」を設置し、商店街の活性化に協力する。	実施	実施	エントランスホールに店舗用チラシラックを設置し、チラシ等の配架を行った。	
			■馬車道商店街が実施するイベントについて、チラシ制作及び配架、ウェブサイトでの情報発信に協力する。	実施	実施	あいすくりーむ発祥記念イベント、馬車道まつりのチラシ作成、広報面でのサポート、SNSでの告知を行った。	
			■商店街の店舗と連携したクーポンサービス(チケ得)を実施する。	実施	実施	ホームページに「チケ得」の専用ページを作成し、周知に努めた。	
			■従来とは異なる層の来街者創出のため、若者やファミリーを対象とした事業の充実取組む。	実施	実施	積極的な誘致により、子ども向け企画「恐竜パーク」やダンスボーカルグループlolのイベント、EXILEの事務所が運営するダンススクールの発表会、人気声優コンサートなどの利用を確定した。	
		共同事業者の専門性を活かした多彩な広報・プロモーション活動	■月刊イベント情報誌「Kannainfo」を作成し市内の施設や駅等に定期配布を行う。	実施	実施	計画通り、横浜市のPRボックスや市内公共施設、市外の文化施設に配布し、配架を行った。	
			■利用者向け公式Webサイトを運営する。	実施	実施	ホームページに利用スケジュールを掲載し広報の支援を行った。	
			□tvk屋の情報番組で事業告知を放映	5事業	10事業	毎週月曜～木曜 12:00～13:30 生放送の「猫のひたいほどワイド」内で、事業の告知を行った。	
			□スポットCMを制作し、tvkで放映	8事業	8事業	8事業のスポットCMを制作し、延べ1,632回放映した。	
			□tvkの番組との連動公演	2事業	2事業	「lol-planets」「猫のひたいほどワイド」の番組イベントを実施した。	
			□神奈川新聞で施設や事業の紹介を掲載	年6回	32回	全五段広告を21回掲載したほか、イマカナやカナロコに広告を掲載した。また、「フォト教室」の後記事を掲載し、実施内容の周知を行った。	
			■事業広報に新聞・フリーペーパー・地域情報誌を活用する。	実施	実施	東京新聞、毎日新聞、タウンニュースなどに有料広告を掲載したほか、定年時代、晰ドットコム、お出かけ情報サイト「いこーよ」、タウンニュースのチケットプレゼントなど無料の媒体を積極的に活用した。	
			■Twitter、FacebookなどのSNSや、メールマガジンを活用した情報発信を行う。	実施	実施	Twitter、Facebookの更新頻度を高め、メールマガジンを月2回程度送付した。	
		地域の文化を継承する様々な取組み	□関内ホールでの公演や発表会を収録しデジタルアーカイブとしてyoutube「関内ホール動画コレクション」で配信する。	新規8タイトルを追加	10タイトル	公演や発表会の録音・配信は著作権や個人情報の許諾が難しく実施に至らなかったが、商店街のイベント動画や街歩きイベントの成果をスライドショーなどを動画コレクションに追加した。	
			■建物北壁面において「Back Street Gallery」を公開する。	実施	実施	「Back Street Gallery～街の記憶・劇場の記録」において、街の歴史的な写真や資料の展示を行った。第8回横浜トリエンナーレプログラムとして街中アートin関内を3館連携で行い障害福祉サービス利用者の作品を展示した。	
		地元事業への積極的な貢献	■馬車道商店街などが実施する定例行事やお祭りなどに、企画・広報など専門性を活かした協力を行う。	実施	実施	ハマフェスY164や馬車道まつりの街頭ライブへの技術協力や馬車道まつりアートフェスタにおける東京ガスイベントの企画・広報協力を行った。	
			□馬車道商店街等、地域の定例行事とタイアップした連携事業の実施	7事業	7事業	あいすくりーむ発祥記念イベントで2事業、馬車道まつりアートフェスタで7事業を主催・共同主催として実施した。	
		新たな地域貢献への取組み	■関内まちづくり振興会との連携による取組み	開催に向けた企画・立案	実施	アートフェスタと同日の11/31に開催される関内まちづくり振興会が主催する「関内フード&ハイカラフェスタ」の開催情報をアートフェスタ総合チラシに掲載し、広報協力を行った。	
			■吉野町市民プラザ、岩間市民プラザとの3館連携事業の実施	実施	実施	3館連携イベント「スクランブルダンスプロジェクト」を開催した。	
			■リポーター講座等の実施による、地域情報発信者の育成	実施	実施	ワンポイントphoto教室を実施した。	

令和5年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理業務計画表兼評価表(自己評価・行政評価)

評価項目		令和5年度計画		実施状況		評価		
II 集会や講演会利用への施設の提供		指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	行政評価	
1 発表会や講演会・集会等におけるきめ細やかな主催者支援サービスの実施 (使命1:文化活動をはじめとする市民の活動の場となる)	1 舞台技術者1名が事務所に常駐することによる、専門的なアドバイスとサポートの実施	■舞台の専門知識を持ったスタッフによるサービス対応	実施	実施	舞台の専門知識を持つ職員を事務室に配置することで利用者サポートに務めた。	【成果】 専門スタッフによるきめ細かなアドバイスや、公演に必要な物品等の取り次ぎを行うステージコンシェルジュはワンストップサービスにて提供することを趣旨とし1期目の指定管理から行っており、引き続き利便性が高いサポートを実施し、主催者から信頼を得ている。リピーター、新規の利用者に関わらず、すべての利用者が安心してご利用いただけるようサポートした。 【課題】 大小ホールともに高い稼働率の隙間にホールの下見を行っているが舞台スタッフによる案内ありきとなっているため、舞台スタッフへの負担増が懸念点である。	【評価できる点】 ・舞台専門知識を持つステージコンシェルジュを配置し、利用者に対する細やかなサポートを行うことで、利用者が安心して利用できる体制の構築がなされ、リピーターの獲得につながり、安定した高い貸館利用率にもつながっていることを評価します。 【更なる取組を期待する点】 ・高い利用率がある一方で、ホール下見を空きコマ少ない中で、どう対応できるかが課題だと考えられますので、工夫して取り組んでいただくことを期待します。 ・横浜市が主催・共催する催事などの実施に向けた優先予約等の取り扱いについては、引き続き市と連携の上、適切な運営をお願いします。	
	2 ステージコンシェルジュによる、利便性の高いワンストップサービスの提供	■公演に必要な物品の手配 生花取次/弁当取次/看板取次/機材取次/見学対応 ■施設利用者に対しWebサイトや月刊イベント案内「kannainfo」で催し物の告知を行う。 ■ホールで実施する公演のチケット販売カウンターの設置	実施	実施	ワンストップサービスを基本とし、利用申請、事前利用打合せ時に必要物品の手配を行った。			
			実施	実施	利用者のニーズに即イベントの案内を公式webサイト、「kannainfo」で告知を実施した。			
			実施	実施	チケットカウンターは設置し関内ホール開催公演のチケット販売を行った。			
2 施設の利用調整 (使命1:文化活動をはじめとする市民の活動の場となる)	3	■行政が主催・共催する講演会や集会などに引き続き優先枠を提供する。	実施	実施	行政が主催・共催するイベントに優先枠を提供した。	【成果】 横浜市が主催・共催する催事などの実施に際し、優先予約による会場の確保を行い安定的な開催に寄与した。 【課題】 行政予約後のキャンセルにおける条例に沿わない部分についての運用には整備が必要である。		
III 施設運営		指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
1 利用者満足度の向上につながる、様々なニーズの把握とその対応策の検討 (使命1:文化活動をはじめとする市民の活動の場となる)	1 利用者満足度の向上につながる様々なニーズ把握	■利用者のニーズを把握するため、主催者、来場者、事業参加者に向けた各アンケートを実施する。 ■事業主催者(利用者)へのヒアリングを随時行う。	実施	実施	利用者に向けたアンケートを実施した。	【成果】 利用者アンケートにおける運営面については大方満足していただいている。利用者の声に耳を傾け、寄り添った運営を心がける。 【課題】 新予約システムが導入され、オンライン決済については年度越えとなったが、利用者のニーズは高く運用面について注視する必要がある。 新予約システムの利便性向上のために市と指定管理者とのヒアリングを重ね構築する必要がある。	【評価できる点】 ・業務改善に向けて利用者アンケートを実施し、責任者会議で課題の共有や解決に向けた話し合いを行い、利用者満足度の向上につながるよう、丁寧に取り組んだことを評価します。 【更なる取組を期待する点】 ・利用者アンケートの調査結果から、分析に合わせて今後のホール運営の方針の見直しや課題の洗い出しを行い、持続的なホール運営の取組につながることを期待します。	
	2 PDCA発想に基づくニーズ・要望への対応	□各運営セクションの責任者による月1回の責任者会議を実施し、業務の改善に努める。	月1回	月1回	各セクション責任者一同が揃わない時は個別ヒアリングや、日ごろからコミュニケーションをとり業務改善に務めた。			
2 苦情発生に対する取組 (使命1:文化活動をはじめとする市民の活動の場となる)	1 過去の苦情や対応をもとにした「苦情対応マニュアル」の作成	■過去の苦情およびその対応を参考に「苦情対応マニュアル」を作成し全職員が共有する。	実施	実施	苦情対応マニュアルを配備し共有した。	【成果】 小さなトラブルはあるが大きな問題に発展することなく、利用者寄り添った運営を行ってきた。 【課題】 定期的に苦情に対する研修を行うとともに、対応した後の職員のケアも重要である。	・近年増えてきた、カスタマーハラスメント対応も課題となっているかと思えます。職員の心理的ケアの細やかな対応をお願いします。他館と情報交換しながら、館として対応策を立てて体制を整えていただくことを期待します。	
	2 苦情対応フローの構築	■苦情対応フローに沿って、苦情に対する処理を行う。	実施	実施	苦情に対して利用者寄り添った対応に努めた。			
	3 日常業務での気付き(ヒヤリ・ハット)の記録・共有	■日常の「ヒヤリ・ハット」事例を日報に記載するとともに「運営調整会議」を通じ全職員が共有する。	実施	実施	ヒヤリ・ハットなどビジネスチャットを活用しリアルタイムで共有した。			
3 組織的な施設運営 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 専門性が高い効率的な組織体制(様式14-1)	■事務所に舞台技術の相談員として舞台技術者を常時1名配置する。 ■定期的な会議に加え、ビジネスチャットツール(slack)を用いた情報共有を行う事でマルチジョブ化を進め、効率的な運営を実施する。 ■施設の管理運営にあたっては、専門分野の人材を適正に配置する。	実施	実施	舞台専門知識を持つ職員を事務室に配置した。	【成果】 ビジネスチャットの運用にも慣れ、シフト制勤務の要となる「共有」「引継ぎ」について取りこぼしなく効率的な運営を行った。 【課題】 研修については他施設(吉野、岩間)との合同研修を行うことでさらに効率的な運営に繋げることが出来ると考える。		
		□朝礼	毎日	毎日	8:45に実施した。			
		□職員会議	月1回	月1回	月1回職員会議を実施した。			
	2 円滑な管理運営のための各種会議の実施	□関係機関連絡会(店舗・青少年育成センター)	年2回	年2回	店舗会議は年1回実施した。			
		□利用調整会議(横浜市)	月1回	月1回	月1回実施した。			
		□運営委員会(JV会議)	四半期に1回	四半期に1回	年度内4回実施した。			
		□責任者会議	月1回	月1回	各セクション責任者一同が揃わない時は個別ヒアリングや、日ごろからコミュニケーションをとり業務改善に務めた。			
		3 必要人材の配置と職能	■共同事業体各社から業務ごとに専門性の高い常勤職員10名を適正に配置する。	実施	実施		専門性の高い常勤職員10名を配置した。	
	4 主要人材の能力担保	効果的なOJTの実施 サービスレベルの統一とホスピタリティあふれる運営につながる研修体制、利用者を支える高品質な接客マナー	■職員各々に応じたOJTについて年間を通じて実施する。	実施	実施		年間を通じてOJTを実施した。	
			□接客マナー研修	年2回	2回		11月に実施した。	
□人権研修			年1回	1回	3月に実施した。			
□インスタントシニア研修			年1回	1回	3月に実施した。			
□コンプライアンス研修			年1回	1回	6月に実施した。			
□個人情報保護法研修			年1回	2回	4月、6月に実施した。			
□危機管理研修			年1回	1回	6月に実施した。			
□防災訓練			年2回	2回	7月、3月に実施した。			
□普通救命講習	年1回	1回	3月に実施した。					

令和5年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理業務計画表兼評価表(自己評価・行政評価)

評価項目		令和5年度計画			実施状況		評価	
Ⅲ施設運営	指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価	
4 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 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 広報活動、その他情報提供における独自ノウハウの発揮(提案1) 2 利用者以外の様々な声を聞くことによるさらなる施設の魅力向上(提案2) 3 当施設の利用者に対する快適性向上の取組(提案3) 4 持続可能な未来のために私たちができること(提案4)	□関内ホールでの公演や発表会を収録しデジタルアーカイブとしてYouTube「関内ホール動画コレクション」で配信する。 ■階ロビー設置のデジタルサイネージで施設情報や事業についての告知、馬車道商店街の情報等を放映する。	(再掲)	10タイトル	公演や発表会の録画・配信は著作権や個人情報の許諾が難しく実施に至らなかったが、馬車道ショートパフォーマンス動画などを動画コレクションに追加した。	【成果】 ステークホルダーとは日ごろからヒアリングを行い、建設的な意見交換をより良い運営につなげている。 【課題】 利用者が求めているもの、関内ホールがやるべきことを精査し、関内ホールにしかできないことを見出していくことで必要である。		
		□馬車道商店街とのヒアリングを毎月1回行う。 ■事業主催者へのヒアリングを随時行う。 ■市民モニターとの意見交換を随時行う。 ■公募により市民モニターを募集し、主催事業についての意見や感想をWebサイトで公開する。	実施	実施	デジタルサイネージで施設情報、事業告知、馬車道の情報を放映した。 馬車道商店街、事業主催者とのヒアリングは随時実施した。 市民モニターと随時意見交換を行った。			
		■出店を希望するイベントの開催時に、大ホール2階ホワイエのカフェコーナーで臨時出店を行う。 ■リハーサル室4部屋についてインターネット環境の整備を進める。	実施	実施	11月3日のオープンデーの際に近隣店舗の出店を行った。 その他出店希望はなく実施に繋がらなかった。 有線によるインターネット環境を整備した。			
		■SDGs映画会の開催 ■子供向けプログラミング体験講座の開催	実施に向けた立案	実施に向けた検討	SDGsのために関内ホールが出来ることを検討中であり、立案には至らなかった。			
5 その他施設運営に関する事項 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 休館日の届け出 2 許認可及び届け出 3 目的外使用料の申請 4 財務状況の確認	■休館日、開館時間について年度ごとに横浜市へ届出を行う。	実施	実施	休館日開館時間について届出を行った。	【成果】 計画通り履行した。 【課題】 携帯キャリア会社より新規・追加変更希望はあったものの、どのキャリアも年度超えとなっている。利用者へのサービス低下とならないよう滞りなく進める。		
		■ホール内の飲食物販売など、許認可の取得や届出を必要とする場合は関係各所に対し適正に申請を行う。	実施	実施	新たに食品衛生責任者を選任し、営業許可を更新した。			
		■自動販売機、携帯中継アンテナ等の目的外使用の申請について横浜市へ届出を行う。	実施	実施	目的外使用の申請について届出を行った。			
		■財務状況の確認のため、横浜市の要請に応じ財務諸表などの財務状況について確認できる書類を提出する。	実施	実施	テレビ神奈川の財務状況確認書類を提出した。			
Ⅳ施設管理	指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価	
1 保守管理業務 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 PDCAサイクルに基づく計画的で高品質な施設管理業務の実施 2 仕様基準を上回る高品質な施設管理のための創意工夫	■施設や設備の特性や、公演実施時の注意事項などを熟知し、「施設管理業務のPDCA」に沿った的確な管理運営を実施する。	実施	実施	PDCAサイクルを実行し、業務を継続的に改善するよう努めた。	【成果】 計画通り履行し、複合施設の管理者として、施設全体維持、快適な環境を提供した。 【課題】 大規模改修を行ったものの建設から30年以上が経過しており、経年劣化が進んでいますが、本市で優先順位をつけた長期的な修繕実施の検討を進めるにあたり、引き続き、建物や設備の状況の把握や施設維持管理の実施、本市への適切な情報共有をお願いします。 ・施設の不具合箇所や修繕箇所について継続的に記録し、指定管理者と本市との間で情報共有を進めるとともに、施設をより適切に維持管理していくためのノウハウの蓄積を期待します。		
		■ホール利用の弊害差に応じ、経験値に基づいた的確な空調コントロールを行う。	実施	実施	経験則に基づいた空調コントロールを行った。			
		■老朽化した排水設備に対し、迅速かつ確に状態を把握することが可能なファイバースコープ診断を実施する。	実施	実施	ファイバースコープ使用するほど老朽化は進んでいないが、いつで導入は可能。			
		■店舗(6区画)及び青少年育成センターの専有エリアを含めた建物、設備の保守管理を適切に行う。	実施	実施	店舗、育成センターを含めた保守管理を行った。			
		■緊急性と重要度に基づいた修繕(突発修繕・計画修繕)を実施して施設の長寿命化を図る。	実施	実施	突発修繕、計画修繕を実施した。			
		■備品管理簿をデータ化し、備品管理を効率的に行えるよう取組む。	実施	実施	市指定の備品管理簿にて備品管理を行った。			
		■館内設置のグランドピアノ4台について適切な保管環境の維持に加え、定期メンテナンスを実施することで良好な状態を保つ。	実施	実施	保守点検、定期メンテナンスを実施した。			
		□年1回、物品管理簿の棚卸を行い、物品が適切に管理されているか確認し、市に報告する。	実施	実施	物品管理簿による整理を実施し、最新の物品管理簿を市に提出した。			
		■「指定管理者業務の基準」ならびに「同別添資料」に記載された環境維持管理業務を、着実に遺漏なく実施する。	実施	実施	指定管理者業務の基準に則した環境維持管理を実施した。			
		2 環境維持管理業務 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	仕様基準を上回る高品質な施設管理のための創意工夫	■施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。	実施			実施
■ホールの利用状況に応じた臨機応変な清掃対応を実施する。	実施			実施	利用状況に応じた清掃を実施した。			
■巡回警備員による館内巡回警備の徹底。最低1日2回。(開館日のみ)	実施			実施	警備員の定期的な巡回1日4回を実施した。			
3 保安警備業務 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	事故防止および犯罪防止のための方針と対策	■開館、閉館時や日常清掃時等に当施設内の巡回を実施。公演時は死角になりやすい場所の巡回を増やす等重点的にチェック。	実施	実施	育成センター、店舗、各セッションスタッフとの情報共有にて警備巡回を規定数以上実施した。	【成果】 来館者が安全に安心して過ごせるよう保安警備業務を履行し、お客様が危険を感じるようなことはなかった。 【課題】 育成センターへの不法侵入者は逮捕となり人的被害はなかった一方で、今後も機械警備の強化や警備体制の見直しを図っていく必要がある。		
		■事件・事故等への対策を講じた「危機管理マニュアル」を作成。ヒヤリ・ハット事例をデータベース化し共有、危機管理マニュアルにも反映させる。	実施	実施	ビジネスチャットを活用リアルタイムで共有した。			
		■日常清掃により安全で快適な環境を提供。雨天時等はこまめにフロア清掃を行い、転倒事故を防止する。	実施	実施	天候に応じた清掃業務を実施した。			
		■日頃より警察や消防、近隣施設等との関係を強化し、不審者情報や街頭犯罪等に関する情報を得るようにする。また必要に応じて防犯チラシ・ポスターや貴重品紛失・置き引き等の注意喚起チラシを掲示する。	実施	実施	警察、消防、商店街とは日ごろからコミュニケーションを図り情報共有を行った。			
		■必要に応じ消毒やAED等の応急措置が行えるよう、受付等に応急手当用品を常備する。	実施	実施	救急箱、AEDを設置し、救命研修を実施した。			
		■館内から直接様子を見ることが難しい付属6店舗にパニックコールを設置して警備員が迅速に対応できる体制をとる。	実施	実施	緊急時対応としてパニックコールを設置し、いつでも対応できる体制をとっている。			
		■増設された防犯カメラを活用して監視業務の強化を図り、正面玄関ホールや外周路のセキュリティ対応を効率的に実施する。	実施	実施	防犯カメラを活用した管理、警備を実施した。			
		■利用者車両の駐車案内等を効率的に行い、警備室が不在となる時間を短縮。警備室側出入口からの入館者の受付対応、不審者対応を強化する。	実施	実施	警備室の不在時間短縮のために駐車車両の案内を効率的に行った。			
		■23時以降は全館機械警備を実施し、24時間緊急対応が可能な体制を構築する。	実施	実施	23時以降は機械警備を実施した。			

令和5年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理業務計画表兼評価表(自己評価・行政評価)

評価項目		令和5年度計画		実施状況		評価	
IV施設管理	指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
4 防火・防災等 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	平常時の防災対策	□自衛消防隊を設置し、年1回消化訓練を実施する。	年1回	1回	7月に初期消火訓練を実施した。	【成果】 計画通り実施した。 消火器の増設、利用者へは避難誘導員を増やすなど防災対策を強化した。 【課題】 固着している防火ダンパーの修繕は引き続き課題としている。 近隣ホテルと連携体制の構築が必要である。	【評価できる点】 業務の基準等に従い適切に実施されたことを評価します。 【更なる取組を期待する点】 ・防災訓練は、いつ発生しても対応できるよう、様々な状況を想定して訓練を行うことが重要ですので、訓練結果から課題を抽出し改善につなげていくことを期待します。
		□年2回防災訓練を実施する。	年2回	2回	7月、3月に防災訓練を実施した。		
5 緊急時の対応 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 緊急時(災害発生時)の連絡体制・役割分担	■主催者へ館内避難経路図及び広域避難場所の案内を配布して万一の災害に備える。	実施	実施	主催者に避難経路図、広域避難場所案内図を配布した。	【成果】 計画通り履行した。 【課題】 更新された法律に則したマニュアルとなっているかの確認や、時代に則しているモノなのかも含め見直しをする。	
		■大規模災害時には帰宅困難者一時滞在施設として適切な機能が果たせるよう、共同事業体各社が応援要員を派遣するなどのバックアップを行う。	実施	実施	一時滞在施設開設マニュアルを配備、機械警備時の対応について整備した。		
		■地震、火災、台風など、災害の危険が予想される時は来館者の安全確保を最優先とし非難措置や必要な緊急対処を行うほか、横浜市と協議の上、閉館等の措置を適宜実施する。	実施	実施	降雪に伴う施設管理に関して横浜市と情報共有した。		
6 感染症等衛生管理 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	新型コロナウイルス等の感染症対策	■清掃業務 ■持続除菌効果を持つアルコールを用いた清掃を実施すると共に、日常清掃時及び定期的なホール内座席等の除菌を実施する。	実施	実施	定期的に消毒を実施した。	【成果】 ガイドライン削除後も継続し消毒を行っている。 【課題】 アフターコロナであってもコロナ禍以前とはならないこともあり公共施設としての立ち位置を明確にする必要もある。	
		■設備業務 ■新型コロナウイルス終息までは外気の取入れ空気を最大にした感染予防最優先の空調管理を実施する。また、感染リスクを低減できる温度・湿度に館内環境を調整する。	実施	実施	利用状況に応じた高効率な空調管理を実施した。		
7 その他施設管理に関する事項 (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 来場者に対する近隣駐車場の案内など円滑な駐車場対策	■付近の駐車場マップを作成し、来場者にご案内する。	実施	実施	公式webサイトに周辺駐車情報を掲載し案内を実施した。	【成果】 計画通り履行し、複合施設の管理者として、施設全体の美観を維持し、快適な環境を提供した。 【課題】 各店舗ごとに防火管理者の選任をすすめる必要がある。	
		2 併設する青少年センターに係る業務	■日常清掃、定期清掃、巡回警備、保守管理を実施する。 □毎月1回、催事スケジュールについての情報交換を行う。	実施	実施		
	3 併設する6店舗に関する業務	□附属6店舗と、情報共有や運営改善のための連絡会を定期的に開催する。	年2回	2回	6月、3月に全体会を実施した。日ごろから個別ヒアリングや、コミュニケーションを図り施設の状況など情報共有した。		
		■定期的にエアコンや消防設備の点検、店舗前の巡回警備、防犯対応、清掃を実施する。	実施	実施	店舗エリアの管理を実施した。		
		■横浜市と定期賃貸借契約を締結する。各店舗と賃貸借契約を締結する。	実施	実施	横浜市と定期建物賃貸借契約を締結し、各店舗と賃貸借契約を締結した。		
	4 施設の管理を行う上で必要な資格者の配置	■入居店舗が撤退した場合は市と協議の上、新入居者を選考する。	実施	未実施	退去した店舗はなかった。		
		□電気主任技術者(3種)を1名選任する。	1名選出	1名	電気主任技術者1名選任した。		
		□建築物環境衛生管理技術者を1名選任する。	1名選出	1名	建築物環境衛生管理技術者を1名選任した。		
		□特定産業廃棄物管理責任者を1名選任する。	1名選出	1名	特定産業廃棄物管理責任者を1名選任した。		
		□甲種防火管理者を1名選任する。	1名選出	1名	甲種防火管理者を1名選任した。		
V収支	指定管理者提案(要旨)	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
1 利用率の目標設定(様式22-B) (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	利用率の目標	□大ホール、小ホール、リハーサル室(4部屋)において令和4年度の利用率の目標を設定	大ホール94.1% 小ホール83.7% リハーサル室52.0%	大ホール95.7% 小ホール89.1% リハーサル室53.5%	小ホールの利用率目標未達となったが、大ホール、リハーサル室においては目標値を上回った。	【成果】 小ホールの利用率は目標未達ではあるが、大ホール、リハーサル室は目標達成し、利用料収入は過去最高額となった。 【課題】 利用率が高いため施設維持のため施設点検日を確保し点検を行っていく。	【評価できる点】 ・コロナ禍が明けたこともあり市民活動も以前の状態に戻りつつある中、利用料金収入決算額(84,537,260円)が予算額(70,290,000円)を大きく上回り、過去最高額となったことは、ステージコンシェルジュの配置や利用者アンケートを活用して業務改善を行うなど利用者へ寄り添う姿勢が、安心して利用できるホールとして評判となり、利用料金収入にもつながった結果だと評価します。
2 指定管理料のみに依存しない収入構造(様式23) (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 自主事業の充実による事業収入の増加	□実施事業数と事業収入の目標を設定	33事業 3,000万円	36事業 2,618円	計画通りとはならなかったが、事業数は目標値数を実施したが収入は夏開催の落語が厳しかったのが最後まで影響した。	【成果】 リハーサル室のポイントカードは好評を博し利用率も上昇している。	【更なる取組を期待する点】 ・光熱水費高騰や人件費の上昇は、収支バランスに大きな影響をもたらす可能性がありますので、事業費に影響を及ぼさないためにも、引き続き、情報収集を行い予算立ていただくようお願いいたします。
	2 割引優遇制度など独自の利用料金制度の実施	■直前利用割引やリハーサル室スタンプサービスなどの各種利用料金割引を継続し、利用者数の向上に努める。	実施	実施	各種割引制度を実施し、利用者数は前年度を上回った。	【課題】 普及育成事業を行っていくには公的助成金を活用することも必要としているが、オープンデーなど収益を度外視した無料イベントにおいては質の高いイベントを維持するために有料化も必要である。	
	3 質の高い事業企画による企業協賛や公的助成金の活用	■主催事業について公的助成金や企業協賛を得られるよう積極的に取組む。	実施	実施	3館連携イベントでは神奈川県マグカル展開促進補助金を獲得し取り組んだ。		
3 経費削減等効率的運営の努力(様式23) (使命5:利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う)	1 職員のマルチジョブ化によるサービス向上とコスト削減の実現	■定例会議の実施や情報の共有(PCサーバー)により各職員が担当職のみならず相互に業務を補完することで効率的な運営を実施する。	実施	実施	ビジネスチャットを活用した情報共有により高効率の運営を実施した。	【成果】 空調システムにおいては、経験則に基づき外気導入率を調整し効率よく運転することで電気・ガスの使用量を抑えた。	【課題】 燃料費高騰による電気、ガス使用料はピークを超えたが、容量市場には注視していく。引き続き電気・ガスの使用量を抑え収支圧迫とならないよう努める。
	2 管理経費の削減努力	■3期の運営経験から得たノウハウを活用することで、さまざまな経費を削減し、サービスの向上とコスト削減に努める。	実施	実施	高効率な空調管理により電気使用量を抑制した。		
	3 ヨコハマ3R夢プランに基づく日常的な3R活動における省エネルギーの推進	■施設内で3R(リユース・リデュース・リサイクル)を推進し、廃棄物の減量および適正処理を行うとともに、必要の無いライトを消灯するなど、全職員が省エネルギーに努める。	実施	実施	不要な灯りはこまめに消すなど節電に努めた。		
	4 業務の平準化・見える化による生産性の向上	■業務手順についてワークフローやマニュアルを作成するなど、業務の標準化を進め生産性の向上に努める。	実施	実施	業務マニュアルを更新し平準化を図った。		
	5 ビジネスチャットツール及びパソコンの共有サーバーを活用した業務効率化	■情報共有手段としてグループウェア・共有サーバーを活用し、作業の効率化を図る。	実施	実施	ビジネスチャットを活用した情報共有により高効率の運営を実施した。		
	6 施設管理におけるコスト削減や予防保全による中・長期的な経費削減を図る。	■チェックリストを用いた巡回点検に重点を置き、些細な不具合の早期発見および小破修繕により、中長期的な経費削減を図る。	実施	実施	点検項目はチェックリスト化し日頃より不具合箇所の早期発見に努めた。		

令和5年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理業務計画表兼評価表(自己評価・行政評価)

評価項目		令和5年度計画		実施状況		評価	
VI 各種計画書・報告書の作成及び業務評価	業務の基準	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
各種計画書・報告書の作成	1 日報、月報の作成・管理	■業務日報の作成	実施	実施	業務日誌、設備日報による管理を実施した。	【成果】 適切に履行した。 【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していく。	【評価できる点】 業務の基準等に従い適切に実施されました。
		■管理運営月報・完了確認書を作成し、モニタリングにおいて報告	実施	実施	運営状況をモニタリングで報告した。		
	2 事業計画書・事業報告書の作成・管理	■事業計画書・事業報告書の作成	実施	実施	R4年度事業報告書、R5年度事業計画書を作成した。		
■事業計画に沿って成果が見える報告書を作成		実施	実施	事業計画に沿った報告書を作成した。			
	3 業務評価の実施	■自己評価	実施	実施	R4年度自己評価を行った。		
VII その他	公募要項	取組内容	目標	実績	説明	自己評価	行政評価
1 市の重要政策課題への対応(様式26)	1 個人情報保護	■個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱う。	実施	実施	個人情報の適正な取り組みを実施した。	【成果】 適切に履行した。 【課題】 緑化パネルは植栽は地下漏水の工事後でなければ実施出来ないため早急な改修を望む。	【評価できる点】 業務の基準等に従い適切に実施されました。
		□職員向けに個人情報保護に関する研修を実施	年1回	2回	4月、6月に実施した。		
		■個人情報の具体的な取扱い方法について記載した「個人情報取扱いマニュアル」を整備	実施	実施	個人情報取扱マニュアルを整備した。		
	2 情報公開	■「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に準じて作成した「関内ホール情報公開規程」に基づき、行政文書開示請求等に対して適切に対応する。	実施	実施	「関内ホール情報公開規程」に基づき、行政文書開示請求等に対し適切に対応するよう実施した。		
		□職員一人一人が人権尊重を実践するよう人権研修を実施	年1回	1回	3月に実施した。		
	4 環境への配慮	■利用者によるごみの分別状況を確認し、分別の徹底を依頼する。	実施	実施	ごみ袋ごと分別の徹底を依頼した。		
		■施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、職員によるゴミ分別励行を行いゴミの資源化を促進する。	実施	実施	ごみと資源を分けリサイクルを促進した。		
5 障害者差別解消	■障がい者を含むすべての利用者が、安全安心で快適に施設を利用できるよう、取組を進める。	実施	実施	全ての利用者に対しホスピタリティを持った対応に努めた。			
6 男女共同参画	■職員が、性別等により個々の能力を制限されることがなく発揮できる環境づくりを行う。	実施	実施	職位、性別等に制限されない環境の醸成を実施した。			
7 市内中小企業優先発注	■「横浜市内中小企業振興基本条例」を踏まえ、修繕等の発注、物品及び役務の調達等に当たって、可能な限り市内中小企業への優先発注に努める。	実施	実施	可能な限り市内中小企業への発注に努めた。			
2 その他	1 保険及び損害賠償の取扱い	■「指定管理者業務の基準 別添資料」に基づき施設賠償保険、動産総合保険、レジャー・サービス施設費用保険に加入する。	実施	実施	施設賠償保険、動産総合保険、レジャー・サービス施設費用保険に加入した。	【成果】 適切に履行した。 【課題】 計画通り着手しており、次年度以降も引き続き継続していく。	
		■現行の関係法令を順守するとともに、法令改正に気を配り、契約等の前に確認する。	実施	実施	法令順守に努めた。		
	3 市及び関係機関等との連絡調整	■事故や不具合時は速やかに報告し、随時共有する。	実施	実施	事故や不具合が発生した際、市への報告は滞りなく実施した。		
□附属6店舗と、情報共有や運営改善のための連絡会を定期的に開催する。		(再掲)	2回	6月、3月に全体会を実施した。日ごろから個別ヒアリングや、コミュニケーションを図り施設の状況など情報共有した。			
		■馬車道商店街、住吉町内会の連絡会等に出席する。	実施	実施	馬車道商店街、住吉町内会の連絡会に出席した。		

令和5年度 横浜市市民文化会館関内ホール 指定管理業務計画表兼評価表(自己評価・行政評価)

総括	評価	
	自己評価	行政評価
	<p>【成果】</p> <p>○使命1「文化活動をはじめとする市民の活動の場となる」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例に定められた該当団体への減免を適切に実施し、「マイ練習プラン」は登録から見直しを図り実施した。 ・「生中継動画配信サービス」は引き続き無償で提供した。 ・各種割引制度を適用し、日常的に利用者来場者の意見に耳を傾け、適宜改善を行い利用者満足度の向上に取り組みホール利用率は目標達成した。 <p>○使命2「文化・芸術の鑑賞の機会を提供する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関内ホール、吉野町市民プラザ、岩間市民プラザの3館連携プロジェクトとして、障がいの有無を超えて共にダンスを創るスクランブルダンスプロジェクト公演を実施した。 <p>○使命3「次世代を担う人材を育む」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校プログラムでは小学校2校・中学校1校の計3校を担当し、生徒に伝統芸能鑑賞や音楽鑑賞など文化芸術に触れる機会を提供した。 ・関内ホール主催事業の柱である関内寄席では、若手落語家の真打への道と称し市内出身の二ツ目噺家にフォーカスした事業「ここの4人」をスタートさせ、若手演者の育成に取り組んだ。 <p>○使命4「地域のにぎわいを創出する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・馬車道商店街とは共同主催により事業を実施、制作・広報・技術協力を行い、地域との協働を実現している。 ・その他地域の関連団体(関内まちづくり振興会)と連携については、地元商店街との関係性を重視し、継続的に意見交換を行った。 <p>○使命5「利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者が快適に過ごせるよう公演本番中は設備スタッフによるシステム監視、場内の監視カメラなどで常時客席の状況を確認しきめ細やかな調整を心掛けた。 ・施設の維持管理において必要な修繕について横浜市と連携し施設の状況について共有、連携し取り組んだ。 <p>【課題】</p> <p>○使命1「文化活動をはじめとする市民の活動の場となる」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会人を対象としたゴスペルワークショップは、開催に向け協議を重ねたが感染症リスクを考慮し見送った。このワークショップの目玉、ワークショップ集大成である修了コンサートは大ホールでの開催としており、一般利用者の抽選より前、1年以上前に日程を決めなければならないため開催するには早めの決断が必要である。関係団体と検討をはじめ、令和7年度実施に進めている。 <p>○使命2「文化・芸術の鑑賞の機会を提供する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度はアウトリーチを実施することが出来なかったが、地主催事業「関内寄席 ここの4人」を市内の施設で開催し、市内で横浜出身の若手落語家を応援していく取組を進めた。なお、令和6年度には域ケアプラザを対象にオンライン配信(限定)の取組を開始する予定である。 <p>○使命3「次世代を担う人材を育む」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業体の特色を活かしたライター講座・映像講座など未実施の事業は、次年度に実施する。令和6年度は開催日程調整済。 <p>○使命4「地域のにぎわいを創出する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のお祭り等イベントではエントランス敷地内に本部を設置させて欲しいと要望があり、施設の利用者に不便とならぬよう設置場所の調整開催時間の調整など、施設利用者・地域団体の相互に配慮し取り組んだ。 <p>○使命5「利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急度、重要度に基づいてすみやかに修繕の実施ができるよう、引き続き、横浜市と連携して施設維持管理を進めていく必要がある。 	<p>【評価できる点】</p> <p>○使命1「文化活動をはじめとする市民の活動の場となる」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用率が大ホール95.7%、小ホール89.1%とともに令和5年度達成指標を達成しています。また、市内文化施設の中でも高い利用率となっており、ステージコンシェルジュや割引制度の実施など新規やりびーターの利用者ごとに寄り添った取り組みが安定した利用率につながっていることを評価します。 <p>○使命2「文化・芸術の鑑賞の機会を提供する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルインクルージョン事業では、関内ホール・吉野町市民プラザ・岩間市民プラザ3館連携プロジェクトとして、障がいの有無を超えて共にダンスを創る「スクランブル・ダンスプロジェクト公演」を実施し、障がいの有無に関わらずあらゆる方が文化芸術に出演者として関わられる機会を創出したことを評価します。 <p>○使命3「次世代を担う人材を育む」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもをターゲットとした事業として、「よちよちひなたぼっこコンサート」など13事業実施し、子どもたちが文化芸術に触れる環境を安定して提供するほか、若手落語家を中心とした「関内寄席 ここの4人」では、二ツ目落語家の活動支援を行い、横浜で育った演者が横浜で公演を実施することで、地域やホールに愛着を持つきっかけとなる取組となっていることを評価します。 <p>○使命4「地域のにぎわいを創出する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域イベントの企画・広報協力、技術協力や開催に合わせた主催・共同主催事業を実施するなど、馬車道の賑わい創出に積極的な協力体制を図り、継続的な関係性を育んでいることを評価します。 ・tvk番組内告知放送実績、神奈川新聞掲載数ともに目標を大きく上回った取組を実施し、指定管理者(共同事業体)専門性を生かして、CMや新聞、SNSなど多様な広報活動を展開した結果、しっかりと来場者数の増加に結びつき、地域のにぎわいや活性にも貢献していることを評価します。 <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>○使命1「文化活動をはじめとする市民の活動の場となる」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近年増えてきた、カスタマーハラスメント対応も課題となっているかと思えます。職員の心理的ケアの細やかな対応をお願いします。他館と情報交換しながら、館として対応策を立てて体制を整えていただくことを期待します。 <p>○使命2「文化・芸術の鑑賞の機会を提供する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ事業は、引き続き、実施に向けて調整いただき、福祉施設や幼稚園等、普段、文化施設に来る機会がない方を対象に、文化芸術に触れる機会の提供をお願いします。 ・ソーシャルインクルージョン事業では、令和5年度実施数が達成指標を下回っており、令和8年度指標を達成するには更なる取組が必要だと思われます。 <p>○使命3「次世代を担う人材を育む」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民に対する文化芸術活動の担い手の育成の中で、市民ライター講座、市民映像講座ともに未実施ですが、指定管理者(共同事業体)の強みが生かされた企画だと思いますので、計画的に着実な事業の実施を期待します。 <p>○使命4「地域のにぎわいを創出する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・馬車道という地域を理解しながら地域団体との調整を行い、地域のイベント開催時にも積極的な協力体制を図り、継続的な関係性を育む取組をお願いします。 <p>○使命5「利用者の視点に立ち、持続可能性を高める施設運営を行う」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・舞台や音響設備の更新時期が過ぎており、経年劣化が進んでいますが、本市で優先順位をつけた長期的な修繕実施の検討を進めるにあたり、引き続き、建物や設備の状況の把握や施設維持管理の実施、本市への適切な情報共有をお願いします。