

平成 23 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 25 年 1 月

横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会

横浜市港南区役所

目次

I	指定管理者業務評価について	P 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	P 4
1	施設概要	
2	施設の役割	
3	これまでの運営状況	
4	施設運営の基本方針	
5	指定管理者	
III	評価	P 8
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） 平成23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	
3	横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会による総評	
IV	資料	P13
1	横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会委員名簿	
2	横浜市港南区民文化センター指定管理者選定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」の実現を検証することが説明責任としてある。
 - このために、年度目標を設定し、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、年度目標の

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、横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会要綱に基づき、平成23年度の指定管理者の業務に関する評価を平成24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 m²
- (4) 内容 ホール(381席)、ギャラリー(124 m²)、音楽ルーム(43 m²)、練習室(2室)、会議室(定員36名)、楽屋、情報コーナー 他
- (5) 特徴

(ホール) 木の温もりが優しいシューボックス型のホールで、楽器の響きが隅々までクリアに美しく伝わる。客席がステージを取り囲むバルコニー式の構造が舞台と観客の一体感を高め、客席の反応を演奏者にダイレクトに伝えるホールとなっている。

また、舞台の一部が可動式になっており、舞台の大きさを公演内容に合わせて変更することができる。室内楽、ピアノ独奏、コーラスから、オーケストラ、演劇、映画会まで、公演形態に応じた最適な舞台づくりが実現できる。

ア 客席・舞台の使用例

(ア) 標準形態

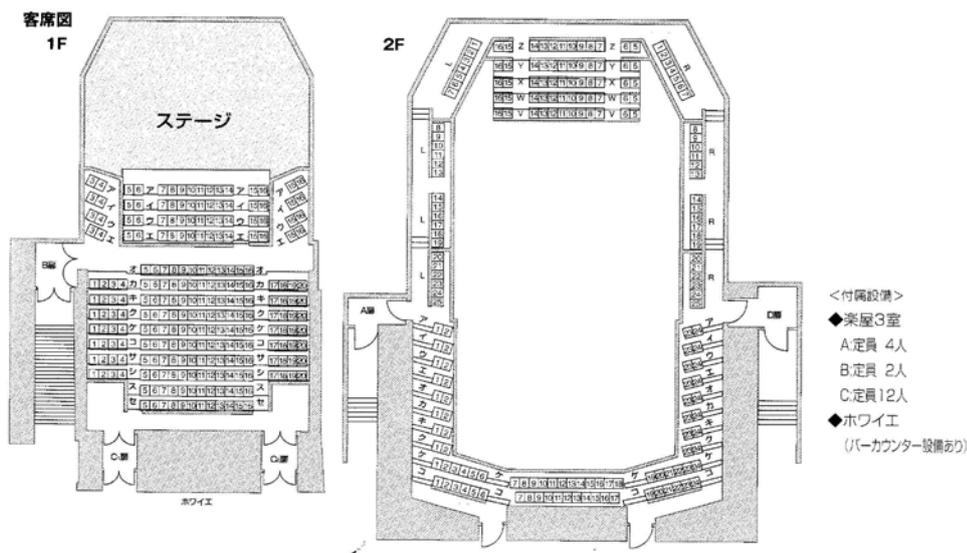
客席数：381席 舞台：間口12.8×奥行8.8m

(イ) オーケストラピット使用時

客席数：333席 舞台：間口12.8×奥行8.8m

(ウ) 客席最大時

客席数：429席 舞台：間口12.8×奥行4.9m



(ギャラリー)

美術・工芸作品の展示・発表に最適な空間である。可動展示壁により多彩な展示壁面を構成でき、大きな絵画や書道作品の展示に対応できるよう、ピクチャーレールは2種類の高さを備えている。固定の壁面と可動展示壁を合わせ、展示可能な壁面は最大 69 m²になる。

(6) 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（以下、「港南区民文化センター」という。）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が期待されている。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こと。
- (2) 文化活動に関する情報の提供に関すること。
- (3) 文化活動に関する事業の相談に関すること。
- (4) 文化事業の企画及び実施に関すること。
- (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 これまでの運営状況

平成9年7月の開館以来、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、利用率も非常に高く、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。

また、区内の文化活動団体の支援や鑑賞事業、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、今後さらなる取組が期待される。

4 施設運営の基本方針（第2期指定管理者選定の公募時に示したもの）

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ことだけではなく、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。

施設機能を最大限に活かしながら、次の点を目指していく。

ア 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。

芸術文化に日頃から親しんでいる人だけではなく、芸術文化に接する機会を持

つことが難しい人も含め、子どもから高齢者まで、すべての区民が芸術文化に親しむことのできる多様な糸口を提供し、その創造性を触発する機会と場を提供することにより、区民の持つ豊かな創造力が発揮され、個性ある区民文化を醸成する。

イ 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。

鑑賞活動や自ら表現活動を行う人の裾野を広げ、その活動を高めていくことを支援するだけでなく、文化活動を支える専門技術や文化事業の企画運営ノウハウの獲得支援など、多角的な文化活動支援を行うことが求められている。区民が主体的に芸術文化に係ることを支援するとともに、芸術文化を通じた区民間のコミュニケーションの活性化を図ることで、活動や人の交流が促進され、地域に新たなネットワークが形成されることが期待される。

特に、これからの芸術文化活動の担い手となる、小中高生を中心にした若い世代を育むことに重点を置き、次代に向けて、創造的なコミュニケーションが豊かに行われるようになることが期待される。

ウ 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。

身近な音楽ホールとして優れた音響設備を活かし、比較的低廉な入場料で音楽鑑賞事業を中心に、優れた芸術文化に触れる機会を提供してきた。今後も、優れた芸術文化と触れ合う機会を定期的に提供することが求められている。

また、鑑賞事業に様々な工夫を凝らし、区民が芸術文化活動に参加することや自ら創造的活動を始めるきっかけを提供することも期待される。

エ 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・交流を促進する。

施設の中で鑑賞や活動の場を提供するだけでなく、地域文化振興の拠点として、区民の文化交流拠点となるとともに、地域の芸術文化活動に関する情報を収集、蓄積をし、区民の芸術文化活動における情報提供、助言、相談、さらにコーディネートを行うことが求められている。施設内だけでなく、地域における区民の芸術文化活動を支援することのできる総合的な支援の仕組みや環境を構築していく。

オ 「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。

港南区民文化センターを、地域の芸術文化活動の拠点としてだけ捉えるのではなく、港南区の“まちづくり”の拠点として捉え、横浜市の主要ターミナルのひとつである上大岡に立地する利点を活かし、多くの区民の利用に供することが期待される。芸術文化活動を通じて区民一人ひとりが集い交流する場を提供することで、新たな出会いを創出し、これをきっかけに港南区民のコミュニティ形成を推進することが求められている。

5 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丁目13番8号

代表団体 株式会社京急アドエンタープライズ

構成団体 株式会社クラフト

京急サービス株式会社

(2) 指定期間

平成23年4月1日から平成28年3月31日まで

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、区職員が適宜施設を訪問し、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。
- 平成9年7月7日の開館後、第1期指定管理にひきつづき、第2期指定管理者として平成23年4月から運営を担っているが、概ね良好に運営が行われている。

【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
23年度実績	88%	95%	82%	85%	85%	81%	91%	83%

【自主事業】

- 自主事業については、区民に親しみやすいメニューやお得な入場券を販売するなど工夫し、数多くの事業で定員を満たしている。

事業区分	催物数	入場者数(人)	達成率(入場者/定員)
共催・協力事業	12	1,090	86.5%
鑑賞型事業	20	6,507	124.3%
体験・参加・学習等	16	2,597	111.2%
アウトリーチ事業	3	97	—

【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。
特に、震災後の節電対策として照明のLED化や間引きによる大幅な経費節減を実現

している。

【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88,500円の増となった。
一方、支出では、事務費は予算に比して増となったが節電等に伴う水光熱費の大幅な減により、全体として支出は予算に比して28,221円の減となり、収支は60,279円の黒字となった。

【評価】

- 平成23年度は協働元年と位置づけ、震災や節電等運営に支障を及ぼす事象がある中でも、区役所や他の区民利用施設をはじめ、地元管弦楽団やNPOとの協働による事業を実施するなどの運営努力の結果、前年度並みの高い利用率を維持している。
- 自主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。
- 文化的な事業だけではなく、区民に親しみやすいメニューやお得な入場券を販売するなど、収益の向上について様々な工夫を行なっている。
- 運営開始から14年目となり、設備等の経年劣化が進む中で、日常の小破修繕と修繕計画が必要であることを指摘し、区で空調機及びピアノの修繕を、指定管理者で流し台小型電気温水器、外気用モーターダンパーの修繕他を実施した。次年度は、電力メーターの交換が課題となっている。
- 指定管理業務全般を通じて、業務・サービス等について高い水準を満たしていることが確認された。今後は、一層、区民利用施設として地域に密着した施設として運営されていくことを期待する。

2 評価（自己評価、行政評価、外部評価）

- 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、次の基準に基づく評価を行った。
- 指定管理者の自己評価、行政の評価、外部評価については、別紙のとおり一表に取りまとめた。

【評価の基準】

- 「A」 ◆できている。
- 「B」 ◆一部できていない。
- 「C」 ◆できていない。

「A」を標準とし、目標が達成できた場合を「A」とする。

「B」「C」については、目標を達成できていない部分があり、目標に足りない部分を具体的に指摘するものとする。「C」は目標に大きく届かなかった場合とする。

3 評価委員会による総評

評価委員個人評価

評価項目		委員A	委員B	委員C	委員D	委員E	評価委員会
1	事業について	A	A	A	A	A	A
2	運営について	B	A	B	B	B	B
3	区政運営との連携について	B	A	A	A	A	A
4	維持管理について	A	A	B	A	A	A
5	収支について	B	A	A	A	A	A
6	危機管理対策について	C	B	B	B	A	B
7	その他	B	A	B	B	B	B
総合評価		B	A	A	A	A	A

総 評

【評価について】

○ 全体的に良好な運営が行われており、総合評価を「A」とした。「A」の意味するところは、限られた予算の中で、バランスの取れた事業を創意工夫しながら取り組み、港南区における地域文化事業の活性化に大きく貢献しているためであり、その事業面における評価が、運営面や危機管理対策等で目標に達していないとの評価を差し引いても、余りある高い成果を出していると認められたためである。

○ 一般的に文化事業は、ポピュラーなものから専門的なものまで幅広く、主観的な要素が入り片寄りが生じる傾向にあるが、当該施設の事業は、利用者アンケートを徹底し、ニーズ調査をすることで、ターゲット別、世代別といった幅広いニーズに対応し、バランスのとれた事業計画をたて、マンネリ化を防ぐ新鮮な企画づくりに努めている。

さらに、「こうなんストリートダンスコンテスト (KSDC)」や「ウェルカムキッズ

コンサート」、ミュージカルや器楽ワークショップなど、区民参加型の事業が大きな特徴であり、地域文化活動の発信拠点として大きな役割を果たしている。

- 運営については、公演内容については顧客満足度が高いが、アンケートが利用者アンケートにとどまっており、未利用者のニーズを把握するための取り組みや、興味を持ってもらうようなプロモーションの検討が必要である。また、港南区民文化センターは駅に直結しているにも関わらず、案内サインやチラシの案内図等に工夫の必要がある。総じて、既存の利用者に視点が向いている傾向があるので、未利用者への利用促進、関係団体とのネットワークの拡充を一層図り、地域を足元から支える施設として、なお一層の運営の展開を期待したい。
- 区政運営との連携については、「街のアドバイザー」や区民利用施設と連携を図り、アウトリーチ事業がより充実した内容となっており、その活動には奥行が見られ、高く評価できる。また、節電対策についても非常に真摯に取り組んでおり、素晴らしい数字を残している。世代を超えた連携は、単に顔を合わせるにとどまらない、その先の展開が求められることであり、今後とも、区と連携し、世代を超えた交流が深まるような事業の推進を期待する。
- 施設管理については、経年劣化に伴い管理条件が厳しくなっていく中で、法定点検等をはじめ、実施すべきことを適正に実施していると思われる。定期点検等を徹底し、引き続き良好な管理に努め、公共施設として、利用者が満足できる環境維持に努めていただきたい。
- 収支については、決算書から判断すると、全体的に見ると、限られた予算の中で適正に執行されていると考える。ただし、節電効果により削減された経費が人件費に吸収されている点については、予算執行に若干の甘さが感じられる。今後は、適正な予算作成を望むところである。
- 危機管理については、普通救命講習や防災訓練の実施やAEDの整備など一定の対策を行っている。しかし、危機管理体制が整備されているかどうかは、前提条件となるリスク分析などの資料が必要であり、それが不足していた。今後は、第三者にもわかるよう、体制が整備されていることを示す資料を整えるべきである。危機管理は喫緊の課題であるため、徹底の上にも徹底して実施していくことを期待する。
- 法令順守については、モラルの向上も目標としており、本来の意味の「コンプライアンス」が目指されているが、実際は法令順守のみにとどまっている印象を受ける。

指定管理者として「公の施設」を運営する立場として、単に法令を順守するだけでなく、モラルを守り、市民や社会からの要請に的確に対応していけるよう、研修等を通してスタッフへの周知徹底と意識啓発を図り、標準以上の取り組みがなされることを期待する。

IV 資料

1 横浜市港南区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿（五十音順）

氏名	所属・経歴等
小野 かつよ	<ul style="list-style-type: none"> ・港南区民文化センター運営協議会委員 ・港南区「街の先生」の会 会長 ・横浜市港南区地区センター指定管理者選定委員会委員
影山 摩子弥	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市立大学 国際総合科学部教授 研究分野：社会システム論、地域研究、理論経済学、経済政策 ・第2期横浜市港南区民文化センター指定管理者選定委員会委員 ・第2期横浜市蓬莱荘指定管理者選定委員会委員 ・横浜市港南スポーツセンター指定管理者選定委員会委員 ・横浜市港南公会堂指定管理者選定委員会委員
笹井 宏益	<ul style="list-style-type: none"> ・国立教育政策研究所生涯学習政策研究部部長 専門分野：生涯教育学、継続高等教育論 ・横浜市港南公会堂指定管理者選定委員会委員
新 春枝	<ul style="list-style-type: none"> ・税理士 東京地方税理士会横浜南支部 ・第2期横浜市港南区民文化センター指定管理者選定委員会委員 ・第2期横浜市蓬莱荘指定管理者選定委員会委員 ・第1期港南公会堂指定管理者選定委員会委員
松井 佑子	<ul style="list-style-type: none"> ・港南区民文化センター運営協議会委員 ・港南区女性団体連絡協議会会長 ・港南区民生委員児童委員協議会会長

2 評価委員会開催経緯

<p>■ 第1回委員会</p>	<p>平成24年10月31日（水）13:30～16:00</p> <p>会場：港南区民文化センター 会議室A</p> <p>議題：横浜市港南区民文化センター指定管理者業務選定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等の概要と評価について</p> <p>施設視察及びヒアリング</p>
<p>■ 第2回委員会</p>	<p>平成24年12月11日（火）13:30～15:00</p> <p>会場：港南区民文化センター 会議室A</p> <p>議題：横浜市港南区民文化センターに対する評価</p>

平成23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		具体的な取組事業・業務	自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準					
1 事業について						
(1) 地域文化活動の支援						
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。 港南区固有の文化を創造、支援していきます。	一般市民参加が出来るファミリーミュージカルを企画し、ミュージカル公演に参加出来るワークショップを開催。老若男女の編成による合唱団を創り、プロの演奏家と本公演を行いました。指定管理開始から継続して実施している器楽ワークショップ(リコーダー、フルート、ギター)を開催しました。手話のワークショップを開催し、受講者に手話を通じて、ろう者への理解を深めてもらい、さらに手話ミュージカルに参加してもらいました。 高校生による実行委員形式で「こうなんストリートダンスコンテスト(以下KSDC)」を開催しました。準備段階から本番まで高校生が中心となって数回の実行委員会を開き運営をしていく事業で、毎回多くの高校生が参加しています。				<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域公共施設の文化・お祭り等のステージ発表でKSDCに参加した小学生の発表を見る事があり、とても生き生きしていました。大切な子どもたちが好きな事に集中し発表している姿に感動しました。そんな機会を与えていただいているのだと思います。ワークショップは子供の育成に対しても大きな意味があると思います。地域文化活動の発信拠点だと思います。 ○ ワークショップ形式の各種事業は、地域文化活動の草の根からの底上げに大きな役割を果たしていると思う。 器楽ワークショップのリコーダーは定員一杯の開催となっているが、出来るだけ多くの人が参加できるように、今後は定員の見直し等の検討をして欲しい。 ○ 内容のマンネリ化しないような新鮮な企画に取り組まれている事に対し高く評価します ○ 「多様な文化の紹介」「ターゲット別演目」「区民ニーズへの対応」といった形で、マーケティング戦略をつくり実践しているところを高く評価したい。 ○ 様々な世代に観賞事業を定着させるための種々の取り組みを評価する。 特に、なかなかコンサートに行けない子育て世代の為に「ウェルカムキッズコンサート」が定期的に行われ、多くの参加者を集めているのは大変意義深い。 アンケートによると、主催公演に初めて参加したという回答が各公演とも30%～45%あり、裾野の広さが感じられ、今後の企画や取り組みにより、リピーターの増加も期待できると思う。 ○ 日本・西洋・東洋などの文化に区民がふれるような工夫があり、子育て世代や障害者向けもあることが良い。
共催による支援	地域イベントへの共催参画により、区民ニーズに応え、地域活性化に寄与します。	地元のひまわり管弦楽団の定期演奏会やクリスマスコンサートの共催。地域の有志で企画している「ひまわり寄席の会」の共催。アウトリーチ事業で区民利用施設等に出向き、その施設と共催でクリスマスリコーダーコンサートやフルートコンサート、竹細工の工作教室を実施。その他、地域で活動している団体への協力をしました。(こうなん文化交流協会、ひまわり区民コンサート実行委員会、港南区街の先生の会等)				
(2) 鑑賞事業の企画及び実施						
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。	ホールの特性を活かすクラシックコンサート(3公演シリーズ年6回)、日本の伝統芸能である能と琵琶をコラボさせた「能楽ライブ」、紙切り師による紙切り漫談、津軽三味線と和太鼓のコラボコンサート、糸と紙コップをステージに張り巡らして音を奏でる楽器「ストリングラフイー」コンサート等、様々なジャンルの演目を実施しました。	A	A	A	
ターゲット別演目	子育て世代・障害者・高校生・幼児・高齢者・成熟した鑑賞者向けの事業を実施します。	乳幼児を対象にした音感教育「リトミック」、幼児から小学生を対象に仮装して参加出来る「ハロウィンパーティー」、乳児から親子と一緒に鑑賞出来る「ウェルカムキッズコンサート」、ろう者が所属しキャストとしても出演する手話演劇団体「さいろぐみ」による「手話ミュージカル」、シニア世代を対象にした「タンゴコンサート」、「クラシック3公演シリーズ」、高校生が実行委員としてダンスコンテストを運営実施している「KSDC」等を実施しました。				
区民ニーズへの対応	目標水準は「個別事業ごとの評価を元にした区民ニーズの抽出分析と反映。HP機能の拡充。	各事業毎に来場者へのアンケートを行い、公演についてのご意見を参考にして、事業を再度企画しました(リトミック、シネオペラ等)。アンケートには当施設スタッフに対してのご意見をいただく欄も設けており、事業評価だけでなく、来場される方に対するスタッフの対応への評価もしていただき、より多くのニーズに応えられるようにしています。 HPの情報欄には主催事業の他、掲載希望の利用者の催事情報を掲載しました。主催事業内容についてもバナー形式で情報を分かりやすく表示しました。				
事業計画及び実施体制(人の輪による推進)	運営協議会、事業企画審査会等において区文職員・プレーンが専門的立場から助言・支援・再構成し、港南区固有の事業企画・制作を進めます。	区内の有識者の方に委員を務めていただいている運営協議会において、事業報告、事業計画、利用実績報告を行いました。				

平成23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		具体的な取組事業・業務	自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準					
2 運営について						
(1) 顧客満足度の向上						
利用者サービスの充実	専門集団による助言、多様なニーズに対応する柔軟なスタッフ体制を完備します。	舞台には専門の技術者(舞台、音響、照明)を配置して技術的なサポートからアドバイスを行なっています。運営には利用者の様々なニーズに対応できるように経験豊富なスタッフを配置しています。	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「来場者アンケート」では、「利用者アンケート」になってしまっており、未利用者のニーズ把握は、難しいように思います。適切な調査設計が必要です。 ○ 受付スタッフの対応にばらつきがある。受付は館の顔なので対応マナーを徹底してほしい。 ○ 公演内容については顧客満足度は高いが、駅に直結しているホールにもかかわらず初めての利用者には非常に分かり難い場所にあります。パンフレットやチラシの案内図に直結エレベーターの位置を強調する等、工夫の余地があると思われる。 ○ 「賑わいの創出」にまで至っているかについては、改善の余地があるように思われます。 ○ イベントボランティアの養成及び組織化には、計画に基づいた継続的な取り組みが必要と思う。 ○ 様々な形でプロモーションに努めていることは理解できるが、もう少し、興味のない人に興味をもってもらえるようなプロモーションを強化してもらえるとよりよい。 ○ アンケートによると公演情報の入手方法は紙媒体が大多数となっている。紙媒体による周知方法もますます充実させる必要がある。
区民要望に的確に応える	個別事業ごとの評価を基にニーズを抽出分析し、事業企画に反映します。区文末利用者へのニーズ抽出を実施します。また、区民満足度を高めるため、親切丁寧な区民対応や苦情要望への対応などスタッフ研修やOJT等を充実します。	各事業毎に来場者アンケートを実施し、評価の分析を行ない事業企画に反映しています。常駐スタッフの他、非常勤スタッフを含め、全体ミーティングを行ない意見交換をし、スタッフ全体で問題点を共有し利用者のニーズに反映しています。ロビーに「お客様からの声」というご意見ボックスを設置し、日々の運営について気付かれた些細な意見、クレームを収集して改善に繋がります。				
(2) 区民利用の促進と賑わいの創出						
区民利用の促進	新規顧客の獲得を進めます。ボランティアスタッフの組織化及び関係団体ネットワークの拡充を進めます。	周辺の新規住宅(高層マンション)、新規店舗(大型家電)等への施設周知案内(チラシ配布等)、イベントボランティアの組織化を進めます。	B	B	B	
賑わいの創出	施設利用の賑わい、周辺商業施設・地域行事との連携を図り、域内全体の賑わいを創出していきます。	周辺地域の企業や施設と連携し、相互の広報媒体などの配架協力や情報交換をして地域行事などへの参加も行ないます。				
(3) 的確な広報の展開						
パブリシティ	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。	グループ企業の広報媒体(駅掲示、バスレーン掲示板)を利用し、人通りの多いパブリックスペースに公演告知ポスターを掲示しました。HPで最新の公演情報を配信しました。施設受付にモニター(アドTV)を用意して公演情報を提供しました。	B	B	B	
情報ネットワーク	各種公演情報の提供のみならず、地域文化人的資産の情報提供・活用の仕組みを構築します。	受付にて、アドTV(モニター)により公演情報を動画にて公開しました。				
情報提供のユニバーサルデザイン(バリアフリー化)	高齢化に対応して、情報格差の解消に向けたコンテンツを打ち出します。	ロビー受付及び催事の際にスタッフは聴覚障がい者向けに筆談の対応をしています。アドTV(モニター)で公演情報を提供しました。				

平成23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		具体的な取組事業・業務	自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準					
3 区政運営との連携について						
(1) 地域文化施策との連携	街のアドバイザーの活用、アウトリーチの活用、区内文化団体との連携を促進し、区政の文化振興事業にも協力していきます。	区民利用施設と共催でアウトリーチ事業を実施(3回)し、街のアドバイザーや当館利用のアマチュア演奏家に出演を依頼。区主催こうなんこどもゆめワールドにはKSDC参加チームがボランティア出演。区主催ひまわりミュージックフェスタには音響の技術協力をしました。	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 街のアドバイザーとのリンクやアウトリーチ事業の実施など活動に奥行きが見られ、高く評価したい。ただ、様々な団体等とのコラボは、いわゆる既得権を生み出すことにもかりかねないので、そのへんの配慮が必要である。 ○ アウトリーチ事業を定着させるためには現役を退いた方へ情報発信をする等、ボランティアの発掘と組織化が不可欠と思う。 ○ 次年度の会館15周年事業により、地域を巻き込む事業の輪が広がることを期待する。 ○ 利用者からのクレームもあったようだが、LED化と節電意識の高揚により、節電成果として表れた水光熱費の大幅な減少を高く評価する。 ○ 利用者の使い勝手も考えながら、今後の電力使用の指標として役立てて欲しい。
(2) 地域コミュニティの活性化	世代を超えた連携、個人ボランティアの育成、地縁団体・地域商圏・企業との連携を図り、地域コミュニティの活性化に寄与します。	<p>例年開催する「サマーフェスタ」では、区内の障がい者地域作業所の方に出展参加していただき、作業所の製品等を販売。工作体験ブースでは来場者に作業所で作っているクラフト小物入れの作成指導をしていただきました。また当複合ビルの店舗にも出店協力していただき、唐揚げやサンドウィッチの屋台を出していただきました。</p> <p>区内の連合町内会の秋のフェスティバルでは、区の青少年指導員からの要望を受け、KSDCの実行委員のダンスチームが出演しダンスパフォーマンスを披露しました。</p>				
(3) 節電対策	東日本大震災を受け、横浜市から示される節電目標・対策について確実に実施し、併せてサービスの低下に繋がらないよう創意工夫をします。	震災後、施設内のロビー、ホワイエ、会議室、事務所の照明をLED電球に交換。各部屋の使用状況に応じた空調機の入り、切りと温度調整や照明の入り、切りを徹底しています。				
4 維持管理について						
(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。	開館時間中は防災センター警備員による巡回警備を行っています。月例のビル管理事務所理事会に参加し、ビル全体の情報を集めています。緊急連絡用に防災センターと直結したインターホンを事務所に設置しています。緊急地震速報が放送されるシステムを導入しています。	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 職員に対する消防設備及び緊急時対応研修が年3回行われているが、各種災害を想定した具体的な訓練の実施が重要と思う。 ○ ごみ削減について努力されていることはよく理解できます。気持ちよく利用させていただいています。 ○ 定期保守点検が計画通り実施されているが、慣れによる見落としが無いことを願う。 ○ 10年余の劣化はあるが、チェックと保全と大切に扱っている。 ○ 音の良さを維持するための努力が充分になされている。
(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。	舞台、エレベーター、エスカレーター、空調、電気他、ピアノ等の施設設備や備品は専門業者による定期保守点検を実施し、安全面についても適切に管理しています。				
(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。	毎日の清掃担当者による施設内清掃、施設点検日の定期清掃、隔月での空気環境測定調査を実施しています。定期的に害虫駆除点検を実施しています。施設内のゴミ箱を撤去(一部備え)し、ゴミ排出量の削減を実施。ゴミの分別の徹底を実施しています。				
(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、施設を長期に最高の状態に維持します。	施設点検日(休館日)に施設内の各設備点検(空調・電気・舞台設備等)を実施し、各設備を安定した状態に保ち、不具合が発見された場合は速やかに修理等の対応をしています。				

平成23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		具体的な取組事業・業務	自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会コメント
評価項目	目標水準					
5 収支について						
(1)コスト削減への努力	ITの活用、クールビズ・ウォームビズの推奨、環境コストの削減、制作原価の削減等を工夫し、経費節減を図っていきます。	節水型トイレ水栓弁の導入。スタッフのクールビズ・ウォームビズ実施。紙ベースの内部書類のコピーや印刷物は使用済み紙の裏紙を使用しています。	A	A	A	<p>○ 収入は、ほぼ前年度並みを確保し、支出もほぼ同額で収支バランスはとれているが、支出内容を見ると、節電効果による水光熱費の大幅減少に対し、社員給料及び運営事務管理費(常勤社員以外の人件費)が大幅増加となり、節電効果が人件費に吸収されている。事業計画に沿った予算執行における、大幅な人件費等の増加は予算作成に問題ありと言わざるを得ない。適正予算の作成を望む。</p> <p>○ ホールの稼働が収入に大きく影響されると思うが、震災にも関わらずよくできたと思う。</p>
(2)収支確保・費用対効果						
収入確保	空き小間の積極的な販促施策や利用可能枠の創出で利用料金収入を高めます。企業協賛金、物品提供、助成金などを活用し、ファンドレイズを図ります。	ホールの利用予約期限を過ぎた日程でも利用受入れが出来る体制にしています。その場合単発のピアノ練習等の場合は施設利用料を30%減免のリハーサル料金で対応し、利用者に割安感を与えとともに利用収入、稼働率を確保しています。また施設を使用したいが施設利用資格が無い市外等の利用者についても「一時利用」対応システムで積極的に受入れます。				
費用対効果	限りある予算の中で、定期的な研修と知識習得による高水準のサービスの提供、顧客満足度を高めます。事業評価、区文評価の向上、他事業への販促効果につなげ、事業収入の増加につなげます。	定期的で開催される公立文化施設協会(公文協)の技術研修会や総会、区民利用施設の研修懇談会に参加し、他施設の最新情報の収集や技術的な知識を習得し、当施設の運営に活かし、顧客に対するの満足度、サービス向上に努めます。				
6 危機管理対策について						
(1)危機管理体制の整備	災害マニュアルの作成し、全スタッフで共有します。普通救命講習終了者ほか、有資格者を配属し、日常的なリスク管理を行っていきます。	危機管理マニュアルを作成しました。平成22年度にスタッフ全員と一部非常勤スタッフを含め、普通救命講習を受講しました。年に2度、スタッフ全員で消防設備の使用法やAEDの使用法、施設の避難経路、避難口の確認を含めた防災訓練を実施しています。その他、年2回のビル全体の消防・防災訓練に参加しています。多くの来場者を収容するホールを利用する主催者に催事の際に携帯してもらうため、非常口や避難経路、緊急通報する関係機関の連絡先等を明記した緊急事態発生時緊急避難カード(ポケットに入るサイズ)を作成しました。AEDを設置しました。	A	A	B	<p>○ 適切に対応しており特段の問題はない。災害対策は喫緊の課題なので、さらなる充実が求められる。</p> <p>○ マニュアルは施設運営には大切なもの。今後も社会の流れに沿って適度に見直しをしてほしい。</p> <p>○ 適切に対応しており特段の問題はない。災害対策は喫緊の課題なので、さらなる充実が求められる。</p> <p>○ 日常的にリスクの軽減と業務の適正に努めている。</p>
(2)PDCAサイクルの徹底	マニュアルの整備、教育・研修、日常的なデータの作成により、リスクの軽減を徹底していきます。	各業務マニュアル(舞台業務マニュアル、運営マニュアル、受付業務マニュアル)で業務分担を周知させ適正な業務遂行に努めています。事務所内PC上で連絡帳を設け、各スタッフの連絡事項、情報を書き込み、スタッフ全員で情報をシェアしています。				
(3)防災協定の締結	横浜市と一時帰宅困難者受入施設としての契約を締結し、災害時における協力体制を強化します。	平成23年度に横浜市と一時帰宅困難者受入施設としての契約をいたしました。				
7 その他						
(1)法令順守	公共施設の管理運営者として、公正・平等・効率的な運営を目指すため、法令順守及び職員のモラル・スキルの向上等の徹底します。	毎日の朝礼や定例の全体ミーティングを通じて、スタッフ全員が法令順守に努めるように指導しました。	A	A	B	<p>○ 目標は、法令順守にとどまらず、倫理法令順守にいたるものが設定されており、本来の意味の「コンプライアンス」が目指されています。目標は、現代のニーズにかなうもので大変望ましいものですが、実際は、法令順守にとどまっている印象を受けます。</p> <p>○ スタッフに周知させるためのミーティングはマンネリ化しないよう注意が必要です。</p> <p>○ 「情報公開」はaccountabilityの取組であるにもかかわらず、「個人情報保護」との混同がみられるように思われます。そもその目標設定に問題があるように思われます。</p>
(2)情報公開、説明責任の適格な実施						
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。	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)を遵守しています。				
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。	個人情報が含まれている書類等は施錠出来る保管棚等に保管しています。				
総合評価			B	B	A	