

平成 29 年度 横浜市長浜ホール指定管理者業務評価表（外部評価）

	芦澤委員	岡部委員	鈴木委員	高橋委員
I 文化事業目標	<p><b>【評価できる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・数多くの文化事業を計画通りに実施し、着実に地元根付いている様子を評価いたします。</li> <li>・新しい取り組みにも積極的である様子で日頃の活動努力を評価いたします。</li> </ul> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽事業は地元の演奏家および高齢者を中心に利用が進んでいるようです。一方、「野口英世」に関する事業は子供向けの顕微鏡教室を拡大するなど、科学に関する拠点としてアピールする一層の施策が望まれます。</li> <li>・「野口英世」に関する施設であることのアピールを強化するため、例えば「野口英世」の名前を入れた通称に変更し、そのキャンペーンを通して、本館のアピールをするのはいかがでしょうか。</li> <li>・地域住民を巻き込んだ施設発展の検討および運営については、目標（ゴール）を見直し、より地域住民に魅力ある事業としていけると良いかと思えます。</li> </ul>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>野口英世の功績を伝える事業を関連団体と効果的に連携・協働し、主に子供たちを対象に体験教室や手紙コンテストなど様々な事業を意欲的に企画した。</p> <p>音楽ホールの活用では、定期演奏会を定着させ、高い満足度を得ている。ゴスペルコーラスワークショップでは子供から高齢者まで幅広い年代層が参加し、体を動かし声を合わせて歌うことの楽しさを満喫している様子が伝わった。</p> <p>また、客席の家族もとても楽しそうに聴いており、舞台と客席が一体化して盛り上がっていた。地元市民の文化活動に施設が活かされている様子が伺えるイベントで評価できる。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>外壁工事により、生涯学習フェスティバルが中止となったが、年間のメンテナンススケジュールの把握と事業イベント日程の決定方法に改善が必要と思われる。</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>みず色の風コンサート、夏休みファミリーコンサートはお客様も定着し、満足度も高いようです。</p> <p>ゴスペルコンサートは、ワークショップの実施がまずあり、その後参加者の発表を兼ねてのコンサートとして実施しましたが、ワークショップ参加者も多くその満足度も高かったが、さらにコンサートの顧客数も多く顧客満足度も高いようです。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>長浜ホール音楽祭は区民の実行委員会によるコンサートとあるが、内容がサンハートオーディションでの優勝者のコンサートということで、実行委員会の役割がよくわかりません。</p> <p>また、小学校へのお出前コンサートが3回行われたようですが、具体的に学校とのつながりなどはどう行われたか、もう少し詳しく知りたいと思いました。</p> <p>野口英世にかかわるイベントなどよく実施されていますが、博士そのもののアピールについて、もう少し広く行われるといいかと思えます。</p> <p>全体に施設利用者の声をもう少し詳しく知りたいと思いました。会議室などの利用が少ないようですが、HPに具体的な活用状況がわかるといいかと思えます。</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>目標に対して活動の実績が見られ、おおむね目標が達成されている。特に、地域の文化活動の拠点育成への取り組みは、大きな成果が得られている。</p> <p>所縁の野口英世博士とのつながりを広報する活動については、計画に基づき、実施できている。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>地域の文化活動の拠点育成の活動（野口英世博士とのつながり以外）については、もとより実施の難易度が高いものの、十分に実施できていない。様々な内的要因、外的要因を理由にあげられているが、新規企画への実行力にかけられる。</p>
II 施設運営目標	<p><b>【評価できる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通りの堅実な運営を評価いたします。</li> </ul> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣に会議室等が多くある中で、本施設の特徴を出せるよう工夫をお願いいたします。</li> <li>・並木地区や近隣の街づくりの取り組みに関わり、協働できる機会を模索できないでしょうか。</li> </ul>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>録音サービスや、リハーサル利用者の開拓など、専門の立場から施設の特徴を活かした事業を発案し、意欲的に取り組んだ。</p> <p>ゴスペルワークショップなど新規事業導入が、貸し出し施設の利用に結びつくサイクルを構築した。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>会議室の利用率が低い要因分析を行う必要がある。（地域のコミュニティ活動の実態を把握など）</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>全体に施設利用者の声をもう少し詳しく知りたいと思いました。会議室などの利用が少ないようですが、HPに具体的な活用状況がわかるといいかと思えます。そのために施設の面積や利用可能者人数、テーブルやいすの数などもわかるといいです。利用後のアンケート調査なども紹介されるといいでしょう。</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>当該施設は、アマチュア音楽家に広く練習施設および発表の場として愛され、広域をカバーしながら、多くの利用者を引き付けている。高い評判はますます安定的になりつつある。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>音楽愛好家向け以外の用途では、利用目標を設定していたものの、これまでに具体的な成果が見られていない。</p>

平成 29 年度 横浜市長浜ホール指定管理者業務評価表（外部評価）

	芦澤委員	岡部委員	鈴木委員	高橋委員
Ⅲ 維持管理目標	<p><b>【評価できる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計画通りの堅実な運営を評価いたします。地域住民のパートスタッフの意見を積極的に取り入れたり、手作り感ある工夫をしている点を評価いたします。</li> </ul> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>隣接した公園の管理主体とより連携して、よりいっそう本施設の価値を高める管理運営をお願いいたします。</li> </ul>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>職員による除草作業や日常点検などを、きめ細かく行い、施設管理に努められ、事故、クレーム等がなかった事は評価できる。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>特になし</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>ホールの立地、建物の特徴、環境など特色があり、その維持をしっかりと行っているようです。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>建物は使われているからこそ、良さがよりわかると思いますが、維持管理している職員スタッフが、利用者の立場で施設の良さを共通認識する研修などがあるといいかと思えます。定着している利用者だけでなく、近隣あるいは散策の途中で寄る人にもアピールすることを考えるのはいかがでしょうか。</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>施設の維持管理に関しては、平成 29 年 8 月、平成 30 年 9 月のいずれの訪問時においても、以前と比して、より適切な修繕が行われ、施設の価値向上につながっているように感じた。</p> <p>管理業務手順に照らし合わせ、特段の不適切な点は見当たらない。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>正面入り口等の草刈りが十分になされていない結果、施設景観を損ねているが、管理区分上、行うべき業務の範囲外であるため管理することが不可能である。指定業務管理者の業務区分の見直しを検討する必要があると思われる。</p>
Ⅳ 収支	<p><b>【評価できる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外壁工事のための閉鎖期間があったにもかかわらず、自主事業収入が予算比大幅増となるなど、収入面での実績を評価いたします。</li> </ul> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の特徴を出しながら、利用率向上に継続した努力をお願いいたします。</li> </ul>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>スタンプカードサービスや割引制度の導入によってリピーター獲得が達成できたことは評価できる。</p> <p>空き施設の活用事業や自主事業が利用団体の創出に結びついたことは、収入構造としても評価できる。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>施設利用率前年比 7 2 % となっているが割引制度の影響があるのか検証する必要があるのではないかと。</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <p>限られた予算内で契約通りの運営ができています。自主事業での収入で収支の内容が安定している。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <p>施設利用率のうち、会議室利用率が計画を大きく下回ることを原因として、利用料金収入が確保できていない。</p> <p>運営において横浜市からの指定管理料が前提となっていることから、持続的な運営が成立している状態からは、もとよりかけ離れている。</p>
その他	( I ～Ⅳ以外で何かお気づきの点があれば御記載ください )	( I ～Ⅳ以外で何かお気づきの点があれば御記載ください )	( I ～Ⅳ以外で何かお気づきの点があれば御記載ください )	( I ～Ⅳ以外で何かお気づきの点があれば御記載ください )

	芦澤委員	岡部委員	鈴木委員	高橋委員
総括	<p>堅実な事業運営がなされていることを評価いたします。</p> <p>地域に幅広く浸透して利用者を増やす方策について、今後も継続的な議論と活動を期待したいと思います。</p> <p>特に「野口英世」に関する施設であることのアピールの方法を、継続して探っていただければと思います。来年度は TICAD が横浜で開催されます。前回開催時同様、この機会を生かしていくようお願いいたします。</p>	<p>第 3 期の 2 年度だけあって、野口英世細菌検査室公開と音楽ホールの活用等、 2 つの要素を持つ難しい施設の管理運営に、これまでの経験と実績が創意工夫として活かされていると見受けられます。</p> <p>特に、施設管理においてはホールの特長を活かした事業の実施や新規ワークショップの導入や、スタンプカードや割引制度によるリピーター獲得の努力が、ホールを活性化につながっていると評価できます。</p> <p>また、長浜ホール感謝祭など市民に開かれたイベントの取り組みはとても良いことだと思います。長浜タウンミーティング等、市民協働の場作りに取り組むことが、施設利用率の向上につながっていくと思われるので、今後もじっくりと取り組んでほしいと思います。</p>	<p>金沢区内にあり、区役所の区民活動センターなどと連携を取りながら、他施設とも年 2 回の会議に参加されているようですが、さらにつながりをもっていかれることを期待します。</p>	<p>当ホールにおいて、従来から人気のあるメニュー（音楽ホール、音楽練習場）は継続して人気が高く、主体的に関与する利用者の意思も含め、良好な施設維持ができています。しかし、ここでの利用者は、ほぼ音楽愛好家に限られ、多くの対象者に対する汎用の「公共に供する施設」としての位置づけを確保するに至っていない。指定管理業務のうち、ルーチン業務の遂行者としての指定管理者の業務の質は高いが、戦略的業務の多くが十分でないか、あるいは手付かずである。</p> <p>当ホールは、音楽関連の用途に需要が高い一方、立地から推測して、会議室用途での需要が高いとは言えないことから、会議室を音楽練習場に利用できるようにするための改良工事の実施により、会議室の利用率の向上が実現できる可能性がある。地域住民の公共目的での使用に関して、現状では利用頻度が多いとは言えないため、さらなる工夫が必要と思われる。</p>

平成29年度 横浜市長浜ホール 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		H29年度計画		実施状況		評価		
I 文化事業目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	自己評価	行政評価	
1 旧細菌検査室等建築物の保存・管理・公開及び価値の普及並びに野口博士の功績紹介	旧細菌検査室の公開による広く一般への紹介をベースに、保存会との共催事業、地元小学校との連携事業、野口英世博士の功績紹介事業によって、保有する価値の最大化を図り、施設の認知、イメージ、他施設との差異といったブランディングに直結する事業と位置付けて展開します。	旧細菌検査室等建築物の適切な保存・管理・公開	実施	達成	-	展示物・備品類の鑑賞物としての保存・管理の達成	<b>【成果】</b> ●野口英世博士の功績を適切に紹介するため旧細菌検査室の公開実務は指標に順じて実施。一般の見学の他、地域の高校の社会科学見学等にも利用され、広範囲な年齢層に向けての情報発信を実現。 ●野口英世フェアにて野口英世細菌検査室保存会共催のもと講演会” 黄熱病研究から百年～中南米・アフリカにおける野口英世” を開催。目標に準じた満足度を達成。 ●”野口英世博士への手紙コンテスト” は子ども達の旧細菌検査室の来場を促した他、前年度を上回る9校からの応募を獲得。 ●顕微鏡で世界的に有名になった野口英世博士にちなんだ体験教室は、新たに”ベットボトルで顕微鏡を自作する”点を加え、野口英世細菌検査室保存会と両主催で開催、定員を上回る応募を獲得。 <b>【課題】</b> ●旧細菌検査室の保存・公開についての保存会との協働作業の継続と促進 ●協働事業の多角化により施設価値のブランディングの深化を図る	<b>【評価できる点】</b> ・施設の歴史に関わる野口英世博士の功績を紹介する事業の継続及び旧細菌検査室の公開について、適切に行われていることを確認しました。特に「野口英世博士への手紙コンテスト」及び猪苗代体験学習の事業の継続など、様々な市民や子どもたちを対象とした事業を行うことにより、野口博士を知る機会の提供に努めていることを評価します。 <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・旧細菌検査室や野口英世博士の功績の発信による施設の周知を行うにあたり、市内の小学校や中学校などの若年層へ旧細菌検査室の見学等の働きかけを積極的に行うなど、幅広い層の認知向上に寄与することを期待します。 ・野口英世細菌検査室保存会、野口英世記念館、登録有形文化財となった旧長濱検疫所一号停留所(横浜検疫所検疫資料館)に係る横浜検疫所など、様々な関係者と連携し、施設独自の魅力を積極的に広報することを期待しています。
		■物・展示物の適切な保存・管理	実施	達成	-	公表時間による公開の達成		
		□検査室の一般公開	実施	指標に準じ達成	B			
		□開館時間:9時～17時	実施	指標に準じ達成	B			
		□開館日時:ホールに準じる	実施	指標に準じ達成	B			
		野口博士の功績紹介	年1回実施	野口英世フェア9/10(日)の実施達成	B	野口英世細菌検査室保存会共催、野口英世記念会協力で開催		
		●【野口英世フェア】の事業実施						
		□利用者アンケート満足度(「とても良かった」「良かった」等アンケート5段階中2番目までを満足とする)(※満足度の定義は以下同様)	70%以上	講演会の満足度68.7%	B	旧細菌検査室一般公開20周年記念講演”黄熱病研究から百年～中南米・アフリカにおける野口英世”(講師・山本厚子)を開催		
		●【野口英世博士への手紙コンテスト(猪苗代体験学習)】の事業実施	年1回実施	手紙コンテスト(夏休み自由課題)と体験学習(10/28・29)実施の達成	B	金沢区の公立小学校校長会の認可を得、6年生を対象に夏休みの自由課題としてコンテストを実施入選者10名と各々保護者1名を猪苗代体験学習1泊2日に招待(野口英世記念会・猪苗代町観光協会協力)		
		旧細菌検査室保存会との良好な関係の構築と共催事業の実施	年1回実施	夏休み子ども体験教室8/5実施の達成	B	野口英世細菌検査室保存会との両主催で実施		
●「夏休み子ども体験教室」の共催								
□参加総定数	30人	参加人数39人	A	旧細菌検査室保存会との連携により参加人数増を達成				
●開館20周年記念”旧細菌検査室保存運動活動の紹介パネル展示”の実施	年1回実施	未達成	C	開館20周年コンサート(2部)に事業内容を変更したため、未実施				
2 文化芸術の鑑賞、創作活動の機会提供及び地域コミュニティ形成・社会的包摂の推進	上質の本物の文化芸術に接する機会と、積極的に地域に歩み寄り、市民が主体的に文化芸術に関わり活動するための機会を創出、「Community GOOD」の精神で、地域と一体になって、市民の想像力を底上げする事業展開を計画します。	音楽を中心とした文化芸術の鑑賞機会の提供	年4回実施	6/17・9/24・12/17・3/11開催の達成	B	年4回開催実施の達成	<b>【成果】</b> ●本格的なクラシック音楽を市民に提供する機会の創出のために、神奈川フィルの元コンサートマスター、七澤清貴氏を中心として”みず色の風コンサート”を年4回実施、すべて目標以上の80%以上の満足度を達成 ●市民が主体的に文化芸術に関われる機会を創出するために、今年度より開催のワークショップの発表を兼ねたゴスペルコンサートを開催、集客、満足度共に目標をクリアする。 ●積極的に地域に歩みよるために、地域のボランティア団体との協働による「夏休みファミリーコンサート」を開催。目標以上の集客数と満足度を獲得。 ●上質な文化芸術に市民が触れる機会の創出と施設の認知度拡大を狙って、音楽デュオ”スギテツ”による「開館20周年記念コンサート」を開催。目標以上の集客数と満足度を獲得。 ●創作活動の機会の提供及び市民が主体的に文化芸術に関われる機会創出を狙い、横浜在住のシンガー、金井恵理花を講師に迎えゴスペルコーラスワークショップを開催。目標以上の受講者と満足度を獲得。 ●地域コミュニティ形成のため金沢区民活動センターに登録している団体や街の先生の紹介を目的とした”生涯学習フェスティバル”の開催は予定期間が外壁改修期間と重なり、足場を組んだ中での地域の幅広い年齢層の来館を危惧して開催を断念。その後金沢区民活動センター主催の”ミニ体験講座”のオープニングイベント”としての次年度開催の提案を活動センターより受け取組みを開始。 ●地域団体”金沢・区民のためのコンサート実行委員会”との協働による”長浜ホール音楽祭”を開催。指定管理者が共通の旭区民文化センター主催”サンハートアンサンブルオーデイション2017”優勝者も出演。初の施設間のコラボレーションによる若手の積極的な紹介を実施。 ●地域コミュニティ形成の一環としてアーティスト派遣による学校プログラムを小学校3校において実施。各々のニーズに応え、オペラを中心とした鑑賞型プログラム、ゴスペルコーラスの体験型プログラム、ダンボールで動物を造る体験型プログラムの3件を実施。小学校に長浜ホールのアピールと文化芸術に触れる機会の創出を行う。 <b>【課題】</b> ●質の高い本格的なプログラムを重ねることで自主事業コンサートの来場者人数の安定を図る。 ●ゴスペルコーラスワークショップの継続と定着。 ●ミッション③(地域と運動するためにサポーターを増やす)達成を目的としての地域団体との協働による自主事業コンサート増加の実現。	
		●【みず色の風コンサート】の事業実施						
		□集客人数	各回100人以上	第46回85人・第47回78人・第48回78人・第49回106人	C	横浜市出身者が出演した場合集客が増加		
		□満足度	70%以上	第46回83%・第47回94%・第48回97%・第49回100%	A	平均値満足度93.25%		
		●【ゴスペルコンサート】の事業実施	年1回実施	10/15開催の達成	B	ワークショップ受講者の参加によるコンサートとして達成		
		□集客人数	80人以上	94人	A	ワークショップ発表会を含めたことが集客増につながる		
		□満足度	70%以上	88%	A	発表会を含めたことが満足度UPにつながる		
		●【夏休みファミリーコンサート】の事業実施	年1回実施	8/5開催の達成	B			
		□集客人数	80人以上	196人	A	公演回数を2回とすることで高集客人数を達成		
		□満足度	70%以上	92%	A	地域ボランティア団体との協働で高満足度を達成		
		●【開館20周年記念コンサート】の事業実施	実施	5/6開催の達成	B			
		□集客人数	70人	164人	A	公演回数を2回とすることで高集客人数を達成		
		□満足度	70%	98%	A	ホールの特性に見合った出演者を招聘		
		市民が自ら文化芸術活動に参加する契機としての講座の実施	年2クール実施	4/12・26、5/10・24、6/14・28(以上1クール1回)、7/26、8/9・23、9/13・27、10/11(以上2クール6回)実施の達成	B			
		●【ゴスペルコーラスワークショップ】の事業実施						
		□参加総定数	20人以上	27人・25人	A	前年までのシャンソンワークショップより10人ほど増加		
		■満足度	70%以上	100%	A	ワークショップは常に高満足度		
		地域コミュニティの形成・社会的包摂(ソーシャルインクルージョン)の推進	年1回実施	未達成	C	外壁改修工事期間と重なり中止		
●【生涯学習フェスティバル2017】の事業実施								
□参加総定数	80人	未達成	C					
□満足度	70%以上	未達成	C					
●【長浜ホール音楽祭】の事業実施	年2回	5/21・10/21の開催達成	B					
□参加者	毎回80人以上	第13回116人・第14回61人	B					
□満足度	70%以上	第13回97%・第14回83%	A	横浜市出身アーティストは高満足度の傾向あり				
●【学校プログラムの企画立案の実施】 □想定実施校数	3校	3校実施達成	B					
3 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人財育成及び文化的コモンズの形成の牽引	歴史的建造物である建物・設備の価値・魅力を高める事業を市民協働で取り組み、歴史的価値を、地域のものとして高め、共有化を図り、歴史的遺産保存への理解と協力を得るため、協働の仕組み整備を目指します。	●【長浜ホール感謝祭2017】の事業実施	年1回実施	7/2実施達成	B	<b>【成果】</b> ●市民協働、市民主体の活動の支援を狙い、施設利用者による発表会「長浜ホール感謝祭2017」を開催。参加者満足度は87%と目標を超える。 ●併せて施設利用者の日頃の感想や意見を直接ヒアリングする「利用者懇談会」を継続開催、利用者と直接対話する場を設ける。 ●長浜企画委員の昨年度応募者ゼロを受け、内容見直しのため、提案書通りに野口英世細菌検査室保存会との打合せを実施。 <b>【課題】</b> ●企画委員の取組み内容を野口英世細菌検査室保存会との打合せを重ねて固める。 ●長浜タウンミーティングは長浜企画委員の発展的な段階ととらえ、構築への検討を重ねる。	<b>【評価できる点】</b> ・施設利用者が発表する場を提供するだけでなく、利用者懇談会等を通じて利用者の声を直接聴く場を設けるなど、地域に密着した文化施設としての役割を実現するための「長浜ホール感謝祭」の継続実施を評価します。「長浜ホール感謝祭」を通じて、引き続き、利用者の意向を踏まえてニーズに沿った柔軟な運営を行うとともに、今後は、利用団体の自主的なイベント実施に向けた支援や協働の取組を深めることにより、地域の文化拠点の中心となることを期待しています。 <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・「長浜企画委員」や「長浜タウンミーティング」に関しては、平成28年度から継続的に検討を進めていることを評価していますが、検討の結果を実現するよう進めることで文化的コモンズの中心を担い、地域での存在感を高めることを期待しています。	
		□満足度	70%以上	87%	A			練習の場と発表の場がリンクして高満足度を引き出す
		●利用者懇談会の開催	年1回実施	7/2実施達成	B			
		●【長浜企画委員会】の設立と歴史的遺産の保存・継承の実践	実施	検討中	C			昨年度の応募者ゼロを鑑み取り組み方の再検討を模索
		■地域市民を「長浜企画委員」として募集、事業の企画・運営を行う	実施	検討中	C			野口英世細菌検査室保存会と「長浜企画委員」について打合せを実施、協働の理解を得る
		●【長浜タウンミーティング】の設立とワークショップ形式による地域の課題解決	実施	未達成	C			長浜企画委員会応募者ゼロの実績を鑑み取り組み方の再検討を模索
●金沢区民利用施設連絡会への参加	年4回出席	6/29・3/23参加の達成	B	年2回の開催				

平成29年度 横浜市長浜ホール 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」

4 広報・プロモーション活動、 情報提供	4 情報発信と拡散のためのWebの展開	Webページからの情報発信 ■ホームページからの自主事業・貸館催しの告知の継続	実施	達成	-	全ての自主事業・後援事業のホームページからの告知の達成	【成果】 ●施設の歴史的背景の認知拡大のため、野口英世との関わりを直接の柱としたプロモーション展開を実施(野口英世フェア・野口英世博士への手紙コンテスト・猪苗代体験プログラム)。 ●施設の特徴をアピールするため、野口英世博士を関連付けた事業プロモーション(事業チラシや事業プログラムでの検査室の紹介)を展開。 ●野口英世記念会、野口英世細菌検査室保存会の共催によるイベント実施、並びに広報ツールの共有、猪苗代体験プログラム等、プロモーション活動の協働による実施の達成。 ●チラシ、DMの他ホームページやツイッター、メールでのエリアを意識した事業告知発信を実施。 ●事業認知の地域浸透を目指し、広報活動において地域メディア、近隣の施設、横浜金沢観光協会等に協力を依頼、実践を達成。 【課題】 ●LINEやフェイスブック等での事業情報発信と利用者の属性との検証。 ●広報費等による地域への還元を含めた有効なプロモーション媒体の選定。
		■SNSメディアの活用 ■ツイッター活用の継続とフェイスブックの追加の実施 ■LINEを活用した情報提供への模索、利用ガイドラインの作成と公開の実施	実施	達成	-	ツイッターによる事業や施設の状況紹介の達成 ツイッターによる事業告知及び施設の状況告知の達成 利用者像に適したフェイスブック活用の模索	
	5 施設の最大の特色で、歴史的財産である野口英世との関わりを広報・プロモーションの柱とします	■細菌検査室の紹介と自主事業の案内をクロスさせた広報展開 ■細菌検査室の紹介を入れた自主事業等の告知チラシ作成および掲出、関連施設配布の実施	実施	達成	-	コンサートチラシやプログラムでの検査室紹介	
		■野口英世博士関係諸団体を通じたプロモーション展開 ■猪苗代観光協会や野口英世記念会・野口英世記念館との連携によるプロモーションの実施	実施	達成	-	”野口英世フェア”の告知で実施 野口英世細菌検査室保存会・野口英世記念会と協働による野口英世フェア・夏休み子ども教室開催の実施	
	6 自ら地域の中へ出向いてリアルプロモーションを行います	■区内の集客イベントでのPRの実施	実施	達成	-	10/21いきいきフェスタでの来場者へのチラシ配布(横浜金沢観光協会ブース内チラシ設置)	
		■花火大会や区民まつり(いきいきフェスタ)等イベント会場での施設スタッフによる来場者向けアピールの実施	実施	未達成	-	横浜金沢観光協会による区民まつりやその他の催事でチラシのブースの設置あり。職員が赴くより効果的と判断。	
5 文化事業実施にあたっての留意事項	7 横浜市の文化政策に沿うものとして若年層・子どもに向けた事業展開を行います。	<以下再掲> ●ゴスペル・コーラス・ワークショップの事業実施	年2クール実施	達成	B	年2クール実施	
		8 上質な文化芸術の提供と同時に地域市民の直接参加の機会を提供します。	●【みず色の風コンサート】の事業実施	年4回実施	達成	B	
	●【ゴスペルコンサート】の事業実施		年1回実施	達成	B		
	●【夏休みファミリーコンサート】の事業実施		年1回実施	達成	B		
	9 地域と運動し、社会的包摂の推進をねらったワークショップ型事業を行います。	●【開館20周年記念コンサート】の事業実施	年1回実施	達成	B		
●【長浜ホール音楽祭】の事業実施		年2回実施	達成	B			
	●【長浜ホール感謝祭】の事業実施	年1回実施	達成	B			
	●【生涯学習フェスティバル2017】の事業実施	年1回実施	未達成	C	外観修繕工事のため中止		

評価項目		H29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	説明	自己評価	行政評価	
1 文化活動等への施設提供(貸出業務への取組)	1 利用者にとって使いやすい施設への模索	■利用者への効率的で公共性、公平性のある対応の実施	実施	達成	●- 利用者本位と公共性、公平性の融合を目指した対応の実施	【成果】 ●すべての市民の利用と公共性・公平性を前提としての利用者ニーズに対応する施設運営を実践。 ●確実な受付体制構築と効率的な業務実施のために職員すべての予約システム習熟を励行。 ●利用者のニーズを有効に生かすため舞台技術スタッフによる打合せを実施。 ●高齢者、障がい者に対する公平な対応の実践。 ●利用状況の毎月の集計・分析の実施と結果の職員間、及び横浜市担当部署との共有。 ●利用金額と付帯設備の機能維持、永年の施設管理で得た利用者ニーズをいかした対応等による会議室以外の施設の目標にそった利用率の達成。 ●利用団体育成の模索によるワークショップ開催やスタンプカード実施によるリピート利用促進への実践。 【課題】 ●ゴスペルコーラスワークショップによる新たな利用団体創出の模索。 ●会議室の利用率向上に向けての施策。 ●差別のない運営を意識した取組みの継続。	【評価できる点】 ・外壁改修工事に係る案内等について、施設職員にて丁寧な案内を行うとともにウェブサイト等を活用し、市民への説明を積極的に行ったことを評価します。 ・利用者に公共性・公平性のある対応を行うとともに、安定的な人員配置を行い、適切に施設運営がなされていることを確認しました。 【改善が必要と考えられる点】 ・ホールや多目的ルームなど、施設の中心となる貸室の利用率が目標を達成している一方、以前からの課題である会議室や音楽練習室の利用率の低下については、要因分析や具体的かつ効果的な対策の検討が必要と考えます。 ・自主事業のワークショップの参加者を利用団体へと育成することに積極的に取り組むことを求めます。	
		■施設の特徴を活かした様々な使用方法の利用者への提案の実施	実施	達成	-			利用者の要望に施設の特徴を加味した提案の実施
	2 利用許可における公共性・公平性の確保	■「横浜市民利用施設予約システム」の運用による公共性・公平性の確保	実施	達成	-			システム及び予約センターとの連携による公共性・区平成維持の実施
		■利用内容、利用日、開館時間等の公共性・公平性をふまえた調整の実施	実施	達成	-			利用内容の正確な把握と公平な開館時間設定の実施
	3 適切かつ確実な受付業務体制の維持	■受付業務の随時見直しと利用状況に応じた適切で迅速な業務体制の維持	実施	達成	-			結果と振り返りに基づく業務見直しの励行と効率的な業務体制の実施
		■「受付対応マニュアル」の整備	実施	達成	-			
		■利用状況に応じた人員の配備と柔軟な対応の実施	実施	達成	-			利用状況の正確な把握と効果的な人員配置の実施
		a.「予約システム」を習熟した人員の受付への常備1~2名配置	実施	達成	-			全職員の予約システム関連業務習得の達成
		b.経験豊かな職員と舞台技術スタッフの配置と催事運営や舞台利用へのサポートとアドバイスの実施	実施	達成	-			週1回のホール利用相談の実施
	4 利用状況の集計・分析	c.高齢者や障がい者の方への受付対応の実施(筆談対応セット、眼鏡、車椅子の貸出等)	実施	達成	-			筆談対応セットと天眼鏡の受付配備の継続
		■貸出業務改善への利用状況の定期的な集計・分析	実施	達成	-			業務改善を視野に入れた利用状況の数的把握の実施
		■「予約システム」のデータによる利用状況の定期的な集計・分析の実施	実施	達成	-			予約システムのデータ及び手集計による利用状況の数的把握と分析の実施
	5 利用率の目標	■モニタリング等での報告による横浜市担当部署との分析結果等の情報の共有の実施	実施	達成	-			毎月の横浜市担当部署との情報共有の実施
		□ホール	72%	76%	B			
		□多目的ルーム	52%	54%	B			
□会議室		40%	27%	C	他の部屋と比べ唯一楽器の使用が不可である			
□音楽練習室		82%	78%	B				
長浜ホールを拠点とする新たな利用団体の創出		実施	実施	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催による定期的な利用団体創出の試みの実施			
■定期的なワークショップの開催		実施	達成	-				
■ワークショップの受講者を中心とした新たな利用団体の育成の実施	実施	達成	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催による定期的な利用団体創出の試みの実施				
スタンプカードの継続導入	実施	達成	-	利用者から好評を得ているため				
■リピート利用促進を目的としたポイント制スタンプ方法の活用	実施	達成	-	スタンプカードによるリピート利用誘引の達成				

平成29年度 横浜市長浜ホール 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・利用者サービスの向上及びアイデア・ノウハウの一層の活用	6	残響豊かなホールを活かした録音サービス	■ホール音響装置を使用しての有料録音サービスの提供	実施	達成	-	本番のライブ録音や録音を目的とした利用の達成	【成果】 ●音響に定評のあるホールの特性を活かした録音サービスの提供の実施。 ●ロケーション及び歴史的建造物である施設を活かした撮影用PRの実践とスチール撮影の達成。 ●音響に定評のあるホールの特性を活かしたりハーサル需要への対応。 ●生の声や要望収集のための利用懇談会や利用者とは接する機会での利用者ニーズ情報収集の実施。 ●職員全体で要望に対応するため、アンケート結果やヒアリング結果の情報共有を実施。	【評価できる点】 ・多くの市民が施設が利用しやすくなるためのサービスを提供し、利用率の目標達成に貢献したことを評価します。 ・また、「長浜ホール感謝祭」の後に実施する「利用者懇談会」に関しては、発表の場や機会の提供を行うだけでなく、利用団体へヒアリングを行うことで、運営改善に向けて継続的に取り組んでいることを高く評価しています。	
	7	ロケーションを活かした撮影のPR	■撮影のロケ地としての魅力の積極的な発信	実施	達成	-	ホームページによるPRと横浜コンベンションビューローとの連携の実施			
	8	リハーサル利用者の開拓	■コンサート出演者に向けたリハーサル利用需要の促進	実施	達成	-	長浜ホールや他の施設での本番に向けたリハーサル需要の獲得			
	9	要望・苦情への対応	利用者アンケートとアンケート箱の設置の実施	■自由記載型の「ご意見箱」設置の実施	実施	達成	-	7/2開催長浜ホール感謝祭出演者への利用者アンケートの実施		
			■来場者アンケートの実施	■利用者懇談会の実施	実施	達成	-	企画開催時設置型		
			■利用者懇談会の実施	□利用者懇談会の実施と議事録の作成、情報の全職員の共有	実施	7/2実施の達成	-	自主事業来場者へのアンケート実施		
			□利用者懇談会の実施と議事録の作成、情報の全職員の共有	その他のニーズ収集	年1回実施	達成	B	利用者への直接のヒアリングの達成		
			■全職員の気づきメモ活用の実施	■利用者とは接する機会におけるヒアリングの実施	実施	達成	-	議事録の共有データファイル設置によるスタッフ間の情報共有		
			■利用者とは接する機会におけるヒアリングの実施	■全職員の気づきメモ活用の実施	実施	達成	-	ニーズ取材や伝達手段としてのメモの活用		
3 組織的な施設運営(職員の確保、配置及び育成)	10	文化施設運営の専門能力を有する職員と地域から登用したスタッフとの共同体制の下、「専門性」と「市民・施設利用者・地域」の力を融合させた組織構造をもって運営にあたり、公益を目指した効率的な管理運営に努めます。	■利用状況に応じた人員の配備と柔軟な対応の実施	実施	達成	-	館長1名・職員2名・舞台技術スタッフ1名・受付スタッフ5名の配置			
			a.「予約システム」を習熟した人員の受付への常備1~2名配置	実施	達成	-	職員全員の予約システム関連業務と受付対応習熟の達成			
			b.経験豊かな職員と舞台技術スタッフの配置と催事運営や舞台利用へのサポートとアドバイスの実施	実施	達成	-	ホール利用相談対応や本番対応の実施			
			c.高齢者や障がい者の方への受付対応の実施(筆談対応セット、眼鏡、車椅子の貸出等)	実施	達成	-	筆談対応セット・眼鏡の受付への常備			
	11	1期~2期にわたり、地域の文化団体、区民活動センター、学校、自治会、各種関係機関と定期的な情報交換を行ってきた中で培われた協調・信頼関係をさらに深め、地域との連携体制を確固たるものにします。	■地域の団体との協調・信頼関係の継続と醸成	実施	達成	-	近隣在住のパート職員配備			
			■区民利用施設連絡会への参加	実施	6/29・3/23参加の達成	-	近隣区民利用施設の協力による事業実施			
			■自治会・町内会や地域の諸団体の情報交換の場としての施設活用の継続	実施	達成	-	平成29年度全て参加の達成			
	12	事業体の総合力をもって施設の運営管理・事業の企画実施はもとより、利用者の文化芸術活動への支援から、地域との連携までのすべての活動領域における支援を図る。	■事業体の総合力を生かした地域支援の実施	実施	達成	-	地域諸団体による施設利用と館内掲示板活用の達成			
			■1期~2期の指定管理期間を通じて、本施設の管理運営に携わってきた事業体構成団体の継続	実施	達成	-	広報よこはま・タウンニュース等			
	13	利用者へ向けて「顔の見える」運営体制でこれまでの経験と実績を最大限に発揮する。	■他の指定管理施設との情報や企画の共有による地域支援の実施	実施	達成	-	旧細菌検査室保存会との協働による細菌検査室保存活動の継続			
			■1期~2期の指定管理期間を通じて、本施設の管理運営に携わってきた人員の継続	実施	達成	-	■旧細菌検査室保存会との協働による細菌検査室保存活動の継続			
	14	すべての職員が、民間企業ならではの適切なコスト感覚により、効率的な管理運営と、ホスピタリティー精神をもって「ノーと言わない」接客サービスを提供する。	■事業体の総合力を生かした地域支援の実施	実施	達成	-	■1期~2期の指定管理期間を通じて、本施設の管理運営に携わってきた事業体構成団体の継続			
			■1期~2期の指定管理期間を通じて、本施設の管理運営に携わってきた事業体構成団体の継続	実施	達成	-	■他の指定管理施設との情報や企画の共有による地域支援の実施			
			■全職員の日頃の接遇と緊急時の対応力の向上	実施	達成	-	■1期~2期の指定管理期間を通じて、本施設の管理運営に携わってきた人員の継続			
			■全職員・スタッフに対する接遇・マナー研修及び個人情報保護研修、コンプライアンス研修の実施	実施	一部達成	-	防災訓練の実施やスタッフミーティングでの情報共有化による対応力向上の励行			
15	事業体各社のバックアップ体制による、施設の管理運営の支援	■常時在勤職員のサービス介助士2級資格所得の実施	実施	未達成	-	個人情報研修の達成				
		■全職員・スタッフに対する消防訓練及びAED講習の実施	実施	達成	-	サービス介助士2級資格所得研修参加の未達成				
		■常時在勤職員への普通救命講習の実施	実施	未達成	-	消防訓練(10/10・2/26)、AED訓練(10/10)実施				
4 本市の重要施策を踏まえた取組	16	個人情報の適正な取り扱い	■事業体各社の持っているノウハウによる施設運営の実施	実施	実施	-	通常業務以外に業体各社のノウハウを施設運営の異業時を想定して実施			
			■事業体各社が他の施設の指定管理運営やその他の施設運営により構築されたノウハウの本施設への適応の実施	実施	未達成	-	通常の業務以外に事業体各社が施設運営で構築したノウハウを施設運営に活かすには諸設備相違があり未実施			
			個人情報保護への具体的取組	実施	達成	-	個人情報保護関連トラブル回避の達成			
	17	適正な情報公開	■個人情報保護規定の周知	実施	達成	-	個人情報保護規定の周知			
			■全職員・スタッフへの個人情報保護規定の徹底周知と管理の実施	実施	達成	-	個人情報ファイルの施錠化の達成			
	18	人権尊重	■全職員・スタッフに対する定期的な個人情報保護研修の実施	実施	達成	-	スタッフ全員への個人情報保護に関する研修の実施(1月)			
			■「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の「標準規定」に準拠した適正な情報公開の実施	実施	達成	-	標準規定に準拠した適正な情報公開の達成			
			■請求が行われた場合の情報公開の実施	実施	請求なし	-	請求に対する適正な情報公開の達成			
			■常に利用者の立場に立ち、利用者の意思及び人格を尊重した適切なサービスの提供し全ての利用者が安全、快適に利用できるよう努める	実施	達成	-	眼鏡と耳マーク、筆談セットの受付への常時配置			
	19	環境への配慮	■環境負荷の低減を考慮した物品調達に努める	実施	達成	-	LED等環境負荷低減に配慮した物品調達の達成			
■省資源化の徹底に努める			実施	達成	-	利用者へのゴミ持ち帰り徹底の実施				
■廃棄物の低減			実施	達成	-	備品購入の省資源化の実施・蛍光管球のLED化				
■省エネルギーに配慮した施設運営に努める			実施	達成	-	空調・照明のこまめな発停の実施				
20	市内中小企業優先発注	■公園の景観維持・美化に努める	実施	達成	-	職員による花壇作りや除草作業の実施				
		■「横浜市中小企業振興基本条例」の指針に沿った市内中小企業への優先発注の継続に努める	実施	達成	-	館内設備や音響・照明関連の市内中小企業への優先発注の達成				
【課題】 ●更なるニーズ把握のため自由記載型「ご意見箱」等情報収集方法の検証。 ●ニーズ把握による新たなアイデア、ノウハウの構築。	【成果】 ●過去培った経験・実績、事業体構成団体の専門能力、地域から登用したスタッフの3者を融合した組織的な施設運営を実施。 ●利用者にとり「顔の見える」運営を行う上での人員の継続配置を実施。 ●公益を計るため、事業体構成団体が民間企業であることを活かした効率的な運営と接客サービスを実施。 ●全職員への個人情報保護研修の実施と消防訓練、AED訓練の実施の実現。  【課題】 ●職員へのコンプライアンス研修の実施。 ●事業体構成団体による常時在勤職員のサービス介助士2級資格所得、普通救命講習の実施。	【評価できる点】 ・パートタイムのスタッフの採用時には、近隣住民の方を採用するなどにより、継続的に安定的な人員配置を行っていることが確認できました。 ・平成28年度に行った同じ指定管理者の区民文化センターでのオーディションに共催し、優勝したアーティストによるイベントを実施するなど、指定管理者内での事業連携の取組を評価します。  【改善が必要と考えられる点】 ・研修の取組強化を求めます。特にコンプライアンス研修に関しては、緊急事態や事故発生時に備える必要があるため、毎年度実施することが必要です。 ・指定管理者間の連携等を行ってはいないものの、指定管理者の持つノウハウの活用・共有や指定管理者間での協力の強化を積極的に行うことが必要と考えます。								
			【成果】 ●全スタッフへの個人情報保護規定の周知徹底、及び保護体制による個人情報に関するトラブル回避を実現。 ●眼鏡や耳マーク、筆談セット常備設置等のような利用の訴求にも公平に配慮した接遇を実施。 ●利用に差し支えない程度の節電対策や省エネ物品の調達等環境への配慮を実施。 ●利用者へのゴミ持ち帰り徹底による廃棄物低減の実現や花壇づくりの実施等による環境への配慮の励行。  【課題】 ●あらゆる障がい者に配慮した運営継続の実践。 ●個人情報保護関連トラブル回避の継続。 ●消費電力低減をにらんだ館内のLED対応照明の増加の試み。	【評価できる点】 ・業務の基準に基づき、適切な運営が行われていることを確認しました。  【改善が必要と考えられる点】 ・特筆すべき事項なし。						

平成29年度 横浜市長浜ホール 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		H29年度計画		実施状況		評価			
Ⅲ維持管理目標	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	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 保守点検・修繕における予防保全の推進	■予防保全を念頭に置いたきめ細やかな修繕の実施と施設の長寿命化への取り組み	実施	達成	-	施設の長寿命化を目的としたきめ細やかな修繕の実施	<b>【成果】</b> ●1期からの指定管理実績に基づくリスク予測の継続と、事業体構成団体の有する保守点検・修繕能力を最大限に活かした施設の予防保全推進を実施。 ●J V間の保守点検業務履行確認の実施。 ●施設を熟知しているからこそ可能な利用者の妨げとならない環境の維持管理を実施。 ●冷却塔における消毒薬自動注入システムの実施。 ●南部公園緑地事務所をはじめとする関連各所との緊密な連絡体制を構築。  <b>【課題】</b> ●冷却塔における消毒薬自動注入システム実施の継続。 ●環境美化のための職員による除草作業の継続と工夫。	<b>【評価できる点】</b> ・業務の基準に基づき、指定管理者である共同事業体で連携し、施設及び設備の保全・管理が行われていることを確認しました。  <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・指定管理者間及び本市と連携し、引き続き、設備や美観などの適切な維持管理を求めます。	
		■快適に利用できるための具体的な修繕計画の立案と実施	実施	達成	-	利用者本位の修繕計画の立案と実施の達成			
		■点検結果のデータベース化と今後の修繕業務への反映	実施	達成	-	点検結果のデータベース化と関係各所との情報共有化の達成			
	2 施設を熟知しているスタッフによる管理	■1期からの指定管理実績に基づくリスク予測と施設の特性に合わせた管理の実施	■舞台設備及び施設設備の保全・管理	実施	達成	-			1か月毎の設備保守点検と立ち合いの実施
			■日常点検および安全を第一に考えた保守点検の実施	実施	達成	-			1期からの事業体構成団体継続の達成
			■JV間の保守点検業務履行確認徹底の実施	実施	達成	-			JV各社による定期保守点検実施と職員立ち合いの実施
	3 利用者第一の環境維持管理	■関係各所との連携 ■南部公園緑地事務所との緊密な連携と連絡体制構築の実施	施設及び公園の環境の維持管理	実施	達成	-			冷却塔レジオネラ菌対応の実施
			■清掃業務においては清潔感及び美観の維持に努め、ホール等貸出し時や催物の開催時は利用者の妨げとならないよう配慮	実施	達成	-			職員による除草作業の実施
			■職員自らの手による美観維持の励行	実施	達成	-			職員による花壇管理の実施
■花壇の維持管理と公園設備清掃の実施			実施	達成	-	横浜市建築局、環境創造局等との連絡の実施			
2 小破修繕への取組	4 不具合箇所の早期発見と早期補修	■日常点検による不具合箇所の早期発見に努める	実施	達成	-	巡回チェックリストによる不具合箇所早期発見励行の実施	<b>【成果】</b> ●室内建具・ドア、便座等職員による不具合箇所早期発見と早期補修の実現。  <b>【課題】</b> ●修繕情報の職員間での共有の継続	<b>【評価できる点】</b> ・業務の基準に基づき、適切に小破修繕が行われていることを確認しました。  <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・長期保全の視点も踏まえ、引き続き、指定管理者において小破修繕の確実な実施を行うとともに、職員間、指定管理者間、本市との情報共有を求めます。	
		■職員による軽微な不具合や応急処置の対応	実施	達成	-	職員による軽微な修繕励行の実施			
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	5 全職員・スタッフおよび利用者の安全意識(モラル)向上	情報共有と職員・スタッフ間の情報共有と啓発の実施	実施	達成	-	月1回のスタッフミーティングと共有ファイルによる情報の共有化の実施	<b>【成果】</b> ●職員・スタッフ間の情報共有強化を軸とした事故防止体制の確立。 ●施設内の巡回や監視カメラでの中央監視による防犯及び事故防止の達成。 ●駐車場等過去の経験値による事故発生率の高い箇所を中心としたリスクマネジメントの実施。 ●職員退館時の機械警備による防犯対策の実施。 ●個人情報取り扱いの徹底による関連トラブル回避の達成。 ●個人情報関連業務の完全内製化の実施。  <b>【課題】</b> ●巡回チェックリスト運用の継続。 ●個人情報取り扱い強化と関連業務内製化の継続。 ●24時間監視及び利用者安全確保のための監視カメラでの中央監視と機械警備の継続及び事故発生時の検証の実施。	<b>【評価できる点】</b> ・月1回、原則全スタッフを集め、施設の管理運営における情報共有を積極的に行っていることを評価します。 ・また、個人情報の漏洩事故等なく、適切に業務を行っていることを確認しました。  <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・特筆すべき事項なし。	
		■職員・スタッフ間の類似施設のアクセシビリティの共有化の実施	実施	達成	-	スタッフミーティングや共有データベースによるスタッフ間の施設状況共有の実施			
	6 リスクマネジメントシステムの導入	■過去の事故の原因・状況の分析、ヒューマンファクターに関する調査	職員による定期的な施設内巡回の実施	実施	達成	-			巡回チェックリストによる職員の定期的な巡回の実施
			■巡回チェック表を用いた異常の有無のチェック	実施	達成	-			混雑時の駐車場の巡回と適切な指導の実施
			■駐車場の定期的な巡回と適切な駐車指導の実施	実施	達成	-			監視カメラによる中央監視の常時実施
			■監視カメラ等による中央監視の実施	実施	達成	-			閉館後や職員不在時の休館の常時機械警備の実施
	7 個人情報を適切に扱い、個人情報漏えい事故を防止する	■過去事故の徹底した原因究明と責任の明確化等の事後チェックの確実な実施	機械警備の実施	実施	達成	-			閉館後や職員不在時の休館の常時機械警備の実施
			■閉館後や休館日等、職員不在時の機械警備の継続	実施	達成	-			必要な事象が皆無
			■必要な個人情報の取得と利用目的以外の個人情報利用の禁止ならびに法令の定める場合を除いた本人の同意なしでの個人情報の第三者への提供禁止の徹底	実施	達成	-			個人情報未流出の達成並びにクレームゼロの達成
			■本施設保有の個人情報の外部への持ち出しの禁止	実施	達成	-			個人情報外部未流出の達成
4 防災に対する取組	8 防災マニュアルの整備	■必要最小限な個人情報の取得と利用目的以外の個人情報利用の禁止ならびに法令の定める場合を除いた本人の同意なしでの個人情報の第三者への提供禁止の徹底	実施	達成	-	個人情報外部未流出の達成	<b>【成果】</b> ●全職員の安全意識の向上と事業体構成団体が保有する防災専門能力、及び金沢消防署と連携を加えた複合的な取り組みを実施。 ●金沢消防署の協力による消防訓練及びAED取り扱い訓練の実施。 ●ホール利用者在館時を想定しての避難誘導訓練の実施。 ●大規模災害を想定した緊急備品備蓄の実施及び継続。  <b>【課題】</b> ●緊急備品備蓄の継続確立。 ●事業体構成団体や金沢消防署を通じての日々変化する防災関連情報の収集と共有化、防災マニュアル化への対応。 ●防災訓練、AED取り扱い訓練の継続。	<b>【評価できる点】</b> ・緊急時に全職員が適切に対応できるよう、防災訓練、備品の整備等を実施していることを確認しました。  <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・例年通りの防災訓練の継続に限らず、公共施設及び公園施設として想定しうる様々なケースに対応できる訓練の実施を検討することを期待します。	
		■「指定管理者災害対応の手引き」を踏まえた災害体制の確立と対応マニュアル作成の実施	実施	達成	-	「指定管理者災害対応の手引き」による防災体制の確立と対応マニュアル作成の実施			
	9 消防計画の策定	■金沢消防と連携した消防計画の策定	実施	達成	-	金沢消防署と連携した消防計画の策定と実施			
		□防火対策物・消防設備点検の実施	年2回実施	達成	B				
	10 自衛消防組織の組成	■自衛消防組織による日常の防火防災への対応と火災発生時の初期消火の実施	■防火訓練	年2回実施	10/10・2/26実施	B			
			□AED操作訓練の実施	年1回実施	10/10実施	B			
12 大規模災害への取組と緊急備品の整備	■大規模災害発生時の内閣府「事業継続計画(BCP)」に沿った防災マニュアルによる対応の実施	■大規模災害発生時の内閣府「事業継続計画(BCP)」に沿った防災マニュアルによる対応の実施	実施	達成	-	内閣府「事業継続計画(BCP)」に沿った防災マニュアルによる対応の実施			
		■帰宅困難者や災害時の継続的施設運営をにらんだ緊急備品備蓄についての横浜市との協議及び整備の実施	実施	達成	B	緊急備品備蓄実施			

平成29年度 横浜市長浜ホール 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		H29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	説明	自己評価	行政評価	
1 収支構造及び収支バランス	1 各種割引料金の導入	■空き施設有効利用をにらんだ、利用前2週間を経過したホールの利用料金の10%割引の実施	実施	未達成	-	10%割引の時期と方法の模索	<b>【成果】</b> ●リピーター獲得を狙ったスタンプカードサービス制度の継続と割引の実施によるリピーター獲得の達成。 ●外壁改修工事のための利用停止期間についてのスタンプカードの部分的制度改定及びスムーズな実施の達成。  <b>【課題】</b> ●ホール利用率が上がってきている中でのホール料金割引の必要性の検証。 ●ホールの利用率が上がっている中で、若年層向けサークル活動割引が不公平感を伴わないかを含めた具体的な方法及び告知方法についての検証。	<b>【評価できる点】</b> ・外壁改修工事で収入が減少となる中、年間を通して運営を行ってきたことを評価します。 ・利用者への還元やリピート利用の増加に向けて、スタンプカードサービスを継続し、利用率向上に伴う収入の増加へ寄与していることを評価します。  <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・リピーターや地域の利用者は多いものの、中長期を見据えた持続的な収入を確保するため、新たな利用者の獲得が必要と考えます。
		■リピーター獲得のための、会議室、多目的ルーム、音楽練習室利用者へのスタンプカードサービス制度の実施	実施	達成	-	スタンプカードと割引制度の継続		
		■高校生～大学生の若年利用層拡大を狙っての区内学校利用、部・サークル活動への利用料15%割引の促進	実施	未達成	-	15%割引の時期と方法の模索		
2 指定管理料のみに依存しない収入構造について	2 利用料収入、事業収入、その他収入(撮影等)の増収	長浜ホールを拠点とする新たな利用団体の創出	実施	達成	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催と利用団体創出の試みの継続の実施	<b>【成果】</b> ●施設利用料:前年比72%・付帯設備使用料:前年比71%・事業収入その他:前年比136%・総額前年比82% ●利用団体創出を狙ったゴスペルワークショップの開催を実施。 ●施設の特色を認知してもらうため音響に定評のあるホールでの録音サービスやリハーサル等の需要発掘の実施。 ●撮影ロケ地としての魅力をアピールするための発信の継続とステール撮影の達成。 ●ホールの稼働向上策と地域の演奏家の技術向上を狙った1Hコマのピアノ貸出「エンジョイ!ピアノ」の実施。 ●「エンジョイ!ピアノ」実施による事業収入拡大の達成。  <b>【課題】</b> ●若年層にアピールするためのワークショップ開催への模索。 ●SNS等の需要に対する撮影・録音対応の実施。 ●「エンジョイ!ピアノ」継続の実施。	<b>【評価できる点】</b> ・外壁改修工事に伴い、施設の利用料金収入や付帯設備使用料が減少とされていますが、利用者のニーズの対応や指定管理料以外の収入の確保に向けて、施設の空いた時間を活用した「エンジョイ!ピアノ」の継続の実施を評価します。  <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・指定管理料のみに依存しない収入源として、撮影の受入等をおこなっていますが、施設の特性を生かし、ニーズが想定される様々な相手方へ現状以上に積極的な働きかけを行うことを期待します。
		■定期的なワークショップの開催	実施	達成	-	ゴスペルコーラスワークショップ開催による利用団体創出の試みの実施		
		■ワークショップの受講者を中心とした新たな利用団体の育成の実施	実施	達成	-	ポイント制スタンプカードの実施継続とリピート需要喚起の励行		
		■リピート利用促進を目的としたポイント制スタンプ方法の活用	実施	達成	-	空き施設活用等事業収入拡大の達成		
		■事業収入の拡大	実施	達成	-	ライブ録音や録音を目的としたホール利用、リハーサル需要の発掘		
		■録音サービス、リハーサル活用等音響に優れている施設のメリットを活かした利用層の拡大	実施	達成	-	地域情報誌の広報への活用やポスティング、関連施設への広報物配架の実施		
		■地域への事業認知度向上をねらった広報活動の実施	実施	達成	-	横浜コンベンションビューローとの連携やホームページによる撮影ロケ地情報発信の実施		
その他の収入拡大への取組み	実施	達成	-					
■撮影ロケ地としての魅力の発信の実践	実施	達成	-					
3 経費削減等効率的運営の努力	3 マルチスタッフ制度の導入	効率的な人員配置による経費削減	実施	達成	-	複数の業務をこなすマルチスタッフ制による効率的な人員配置の実施	<b>【成果】</b> ●業務効率化を狙った複数の職種を担うマルチスタッフ制の導入を実施。 ●一括発注による経費削減を狙い他施設・本社と連携しての備品購入を実施。 ●光熱費削減のため職員による照明・空調のこまめな発停を実施。  <b>【課題】</b> ●経費削減のための電力会社やガス等の低廉で好サービスな会社の見直しの継続。	<b>【評価できる点】</b> ・経費削減に向けて、提案書の通り実施がなされていることを確認しました。 ・工事に伴い施設利用を停止し収入が減少する中、事務費等の支出の削減に向けて効率的な施設運営を行うよう努めたことを評価します。  <b>【改善が必要と考えられる点】</b> ・設備等の不具合の早期発見にも繋がることから、引き続き、光熱水費の使用状況の注視等を求めます。
		■特定の業務だけではなく他の業務もこなすマルチスタッフ制を活用した人件費削減の実施	実施	達成	-	職員による冷暖房温度調節の実施		
	4 光熱水費等の経費削減	■適切な冷暖房温度の設定	実施	達成	-	職員によるこまめな電源発停の励行		
		■利用活動の妨げにならない程度のごまめな電源の発停の励行	実施	達成	-	必要最小限の備品購入の実施		
	5 備品・消耗品の見直し、他施設と一括購入	■備品・消耗品等の必要最小限な購入の実施	実施	達成	-	他施設・本社と連携した効率的な経費削減		
		■当事業体が管理する他の指定管理施設と連携することでの備品の一括購入及び企画運営経費・広報宣伝費削減の実践	実施	達成	-	備品の他施設と一括購入の実施		
6 施設・設備の保全等	施設・設備の保全による経費削減	実施	達成	-	日常点検での不具合、破損等の早期発見・早期対応による修繕費軽減の達成			
	■日常点検での不具合や破損等の早期発見による修繕費の削減の実施	実施	達成	-	職員による小規模修繕や日常清掃の実施による経費削減の達成			

評価項目		H29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	説明	自己評価	行政評価
1						<b>【成果】</b>  <b>【課題】</b>	<b>【評価できる点】</b>  <b>【改善が必要と考えられる点】</b>

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	説明	自己評価	行政評価
1						第3期の2年度として、初年度の未実行事案を発展的に実行可能な立案として計画取組みを行った結果、地域の文化拠点としての位置付けと役割を担うことが出来たものと判断する。特にワークショップと学校プログラムに注力することで施設の認知および拡散に寄与するものとして取組みを継続したい。今年度残念ながら未実施となった生涯学習関連については、30年度の業務計画に立案したので実行達成を目指す。総括として、自主事業ではコンサート等の開催により地域からの高齢層の集える施設となり、学校プログラム・夏休み体験プログラムと猪苗代体験などによる学童への野口博士の功績を伝承することが有益な事業であった。今後も年度結果を踏まえたPDCAによる次年度への立案としファンを獲得することに注力し、施設利用を含めたCSに於いて満足度を獲得していきたい。	平成29年度は、第3期指定管理期間の2年目ですが、提案内容の実現に向けて継続的に検討等が進められていると考えます。また、4か月間の施設貸出しの停止を伴う外壁改修工事を行った際は、市と連携し、施設の長寿命化へ向けて積極的に協力を行ったことを評価します。 事業に関しては、これまで実施してきた事業を中心として取り組まれていることが確認できました。引き続き、文化的 commonsの形成に寄与することを期待します。 また、長浜・並木・能見台等の施設に隣接した地域だけでなく、区全体・近隣区も視野に入れた事業展開や広報の実施を行うとともに、野口英世博士の功績、施設の持つ魅力等を通じて、市域だけに限らず全国的な発信力を高めることを検討してください。 施設の運営及び管理に関しては、引き続き、施設の利用促進に取組むとともに、適切に施設を維持管理するだけでなく速やかに修繕対応等の検討が進められるよう、積極的な働きかけを求めます。 第3期指定管理期間は、これまで続けてきたことに加え、第1期指定管理期間から培ってきた施設のノウハウを生かすことや、また、地域・他の文化施設・市などと連携した取組を行い、より多くの市民に愛される施設を目指してください。