

横浜市技能文化会館指定管理業務
第三者評価報告書

令和6年3月

横浜市技能文化会館
指定管理者選定評価委員会

1 経緯

横浜市技能文化会館は、昭和61年に「技能職の振興」「勤労者福祉の増進及び文化の向上」を目的として設置され、平成17年6月に「雇用による就業機会の確保」を設置目的に加えました。その管理・運営については、平成18年度から指定管理者制度を導入し、指定管理者の選定にあたっては、横浜市技能文化会館指定管理者選定評価委員会の意見を聴き、市会での議決を経た後、市長が指定しています。

横浜市では、指定管理者が行う施設運営業務について、指定管理者自らが業務改善を行ない、サービスの質の向上を図ることを目的に、より公正で客観的な第三者による点検評価を実施しています。

横浜市技能文化会館については、第4期指定期間（令和3年度から7年度）の中間年である令和5年度に第三者評価を実施しました。本報告書は、その経過及び結果について報告するものです。

○横浜市技能文化会館における指定管理者の指定状況

第1期（H18.4.1～H23.3.31）	株式会社ファンケルホームライフ
第2期（H23.4.1～H28.3.31）	株式会社キャリアライズ
第3期（H28.4.1～H30.9.30）	株式会社キャリアライズ
第3期（H30.10.1～R3.3.31）	パーソルテンプスタッフ株式会社 （子会社である株式会社キャリアライズと経営統合）
第4期（R3.4.1～R8.3.31）	株式会社明日葉

2 横浜市技能文化会館の概要

所在地：横浜市中区万代町2丁目4番地7

開設年月日：昭和61年4月1日

施設規模：施設面積 6211.94㎡

鉄骨・鉄筋コンクリート造 地上8階・地下1階

施設内容：匠プラザ（技能文化実演体験展示室）、多目的ホール、会議室（4室）、音楽室、工房、トレーニング室、大研修室、視聴覚研修室、料理研修室、工芸研修室、和室、労働情報・相談コーナー（働く人の相談室）、駐車場

事業内容：目的に応じた多様な貸室を用意しているほか、施設の設置目的に沿った各種講座（匠の学校、くらしの学校、キャリアの学校等）、イベント等を開催しています。

3 指定管理者

(1) 指定管理者

株式会社明日葉

(2) 指定期間

令和3年4月1日～令和8年3月31日

4 第三者評価の概要

(1) 第三者評価の目的

公の施設としての管理水準のより一層の維持向上を図るため、指定管理者が行う施設運営について、客観的かつ多角的な第三者による点検評価を実施します。

評価が指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的とします。

(2) 横浜市技能文化会館指定管理者選定評価委員会

横浜市技能文化会館では、専門性や施設特性を考慮して、技能文化会館条例で設置している選定評価委員会において、第三者評価を実施します。

○横浜市技能文化会館条例第14条第1項

「指定管理者の候補者の選定、指定管理者による技能文化会館の管理の業務に係る評価等について調査審議するため、横浜市技能文化会館指定管理者選定評価委員会を置く。」

【委員名簿】(五十音順、敬称略)

氏 名	所 属
石田 あゆみ	全日本司厨士協会関東総合地方本部 神奈川県本部所属
蟹澤 宏剛	芝浦工業大学 建築学部建築学科教授
河野 奈月	明治学院大学 法学部准教授
酒井 和美	酒井コンサルタント事務所代表 (中小企業診断士)
中條 祐介 (委員長)	横浜市立大学 理事・副学長・教授

任期：令和5年8月1日から令和7年7月31日まで

(3) 評価方法

選定評価委員会による第三者評価を実施する施設では、実施方法や評価項目の詳細等について、全市的な基準は定められていないため、施設の特性に合わせた評価の詳細を委員会で決定しました。

ア 評価項目

市と指定管理者の間で締結された基本協定及び業務に関する仕様書等から、特に重要である項目を評価項目として設定しました。

イ 評価基準

評価項目ごとに具体的な達成状況を確認し、A・B・Cの3段階での評価としました。

【評価の基準】

A	基本協定及び業務に関する仕様書等の水準を上回る状態
B	基本協定及び業務に関する仕様書等の水準を満たす状態（標準的な状態）
C	基本協定及び業務に関する仕様書等の水準を下回る状態（改善が必要な状態）

ウ 評価の決定の手順

(ア) 指定管理者の自己評価

評価項目、評価基準に沿って、指定管理者が業務評価シートに自己評価を記入します。

(イ) 各委員における一次評価

指定管理者が記入した業務評価シートを用い、各委員において一次的な評価を行います。

(ウ) 各委員による本評価

施設の視察や指定管理者へのヒアリングを行い、その結果を踏まえ、一次評価の修正を適宜行うほか、特に評価すべき点、改善が必要な点があれば記入し、各委員の本評価を決定します。

(エ) 委員会としての評価結果の取りまとめ

各委員の評価・コメントについて意見交換を行い、委員会としての評価・コメント内容を決定します。

(4) 開催経過

第1回委員会	
開催日・会場	令和5年8月8日（火） 横浜市役所 22階 22-S04 共用会議室
審議内容	横浜市技能文化会館指定管理者の第三者評価について (1) 評価項目 (2) 評価基準 (3) 評価の決定の手順
第2回委員会	
開催日・会場	令和5年12月20日（水） 横浜市技能文化会館5階 特別会議室
審議内容	(1) 施設視察 (2) 指定管理者による業務実施状況の説明 (3) 指定管理者へのヒアリング (4) 委員による意見交換
第3回委員会	
開催日・会場	令和6年1月31日（水） 横浜市役所 31階 31-N03 共用会議室
審議内容	(1) 評価結果報告書について

(2) 講評

1. 事業の企画・実施に関する業務

(1) 技能職の振興に関する事業

- ・令和3年度は多くの企画が自粛、非開催となったようだが、令和4年度以降は「匠の小学校」、「匠の学校」、「食育講座」、「横浜マイスター塾」といずれも活気を取り戻しているようで、今後ますます期待が持てる。
- ・「横浜マイスター塾」のメニューがより充実されることを期待する。
- ・令和4年度以降は、各取組で万遍なく成果を挙げているように見受けられる。特に「横浜マイスター宮崎氏自伝書籍化」について、クラウドファンディングの実施は大いに注目される取組であると評価する。
- ・展示スペースの積極活用については、テーマを設定した特別展の展示も計画しており、今後、自ら魅力的な展示を企画できるノウハウを蓄積することを期待する。
- ・所蔵する映像資料の活用方法については、施設ホームページ上での掲載方法の工夫やホームページ以外の媒体への掲載など、さらに工夫する余地があると考ええる。映像自体も、30分近くの長さであるため、短く気軽に見ることができる動画をSNS等で発信できると良い。
- ・所蔵する資料や物品のデータ化については、引き続き検討を進めて欲しい。
- ・クラウドファンディングに伴う取材は実施したが、インタビューや撮影などそれ以外の情報収集が進んでいない。今後の具体的な計画・実施を期待する。
- ・ホームページやSNS、メールマガジンなど、複数のメディアを有効活用している点が評価できる。また、発信する情報の内容にも工夫が見られる。
- ・職人カタログの各職人のページは魅力的だが、職人カタログ一覧のトップページ内容を視覚的に工夫すると、アクセスをより促進できる。また、動画を活用できるとより良い。
- ・ショーケースでの展示は暗い印象があり、工夫が必要である。

(2) 雇用・就業、労働問題に関する事業

- ・ハローワークとの面接会の実施など、今後繋がる新たな取組を実施できている。
- ・関連機関との適切な連携も含め、引き続き効果的な体制を構築するよう取り組んで欲しい。
- ・ポートフォリオ作成など、より具体的な活動が必要である。
- ・合同就職面接会の年4回開催に向けて、今後取組を進めることが必要である。
- ・令和5年度から、がん患者の就業に関する相談日を大幅に増加するなど、利用者のニーズに合わせた改善を随時図っている点が評価できる。
- ・オンライン相談の選択肢があることは、特に病気を抱えた労働者にとって重要であると思う。この取組をぜひ他の労働相談についても拡大して欲しい。
- ・社会保険労務士による労働相談を令和5年度は週2回に増やすなど、利用者のニーズを踏まえて相談体制を充実させている。
- ・予約方法が電話に限られており、オンラインでの相談も行われていないため、がん患者向けの相談以外でも対応が必要である。
- ・女性相談員が配置されていることについて、ホームページでも周知して欲しい。

(3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務

- ・「技文手づくり市」に加え、馬車道まつりなどの施設外でのイベントに積極的に参加することを通じて、地域との連携を深めている。
- ・ワクチン接種会場となったことに伴う予約不可の連絡・説明、返金などの臨時業務にあたり、丁寧な対応を実施できている。
- ・利用率は決して高くないが、コロナ禍での市民の自粛ムードを考慮すると、やむを得ない。ただし、令和5年度も利用率が回復していない点はやや気に掛かるため、利用率をより向上するための目標設定が必要である。

2. 施設の運営に関する業務

(1) 利用料金に関する業務

- ・各種利用料金に関する帳簿を適切に管理していることに加え、コロナ禍においては、貸室利用の変更等に伴う還付料金についても適切に管理し、仕様以上の実績を上げたことを評価する。
- ・感染症の影響による利用者の行動の変化などを踏まえ、支払期限を当日まで延長するという柔軟な対応をとった点を評価する。
- ・利用者の利便性を高め、夜間利用を促進する活動が評価できる。
- ・市への届け出を計画的に実施し、料金変更を適正な時期に告知できている。

(2) 施設利用に関する業務

(3) 利用に伴う設備や備品の貸出し等に関する業務

- ・受付業務が施設の顔であることを十分に認識し、常時3名以上配置し、利用者への適切なサービスを提供したことを評価する。
- ・通常の業務に加え、コロナ禍での利用時間や定員等の変更についても、利用者に助言を行っていた点を評価する。
- ・施設ホームページ上の貸室一覧で、各室の写真が1枚のみで拡大することも出来ない。拡大と室内写真の複数掲載を検討して欲しい。
- ・メール・電話共に利用者の問い合わせに迅速でスムーズに対応できている。しかし、担当者によって貸室の特徴への理解度に少々差があるようで、マニュアル等を用いた説明内容の統一が必要である。
- ・外国語の説明パンフレット作成については、方法論を含めて今後も検討が必要である。
- ・消毒の対応を含め、各備品を適切に管理できている。また、感染対策のため、貸出用の備品・消耗品を新たに備えるなど、適切に対応している。

3. 情報発信・広報等に関する業務

- ・ホームページやSNSなどデジタルメディアを積極活用していることを評価する。
- ・コロナ禍においては、感染症拡大防止のため、紙資料の縮小を行うなどの判断は適切であり、仕様を超えた取組として評価する。
- ・技能職に関わる情報の発信については、写真・動画を中心とするInstagramなどのSNSの利用を検討する必要がある。

4. 施設の管理に関する業務
(1) 保守管理に関する業務
<ul style="list-style-type: none"> ・仕様に基づき、対象設備について適切な保守管理を行っている。 ・計画に基づいた点検の実施と、日常点検によって不具合を早期に発見し、迅速に修理を行う体制を引き続き維持することを期待する。 ・感染症対策に必要な備品や消耗品の調達、管理を適切に行っている。
(2) 環境維持管理に関する業務
<ul style="list-style-type: none"> ・仕様に沿った警備体制を整えている。 ・今後はWEBカメラの活用、遠隔臨場など、警備の合理化も必要である。
(3) 管理を行ううえで必要な資格
(4) 防災等
(5) 目的外使用許可部分における維持管理に要する経費の取扱い
(6) 報告・連絡・調整及び記録業務
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、仕様に沿った適切な運営を期待する。 ・年2回訓練を行うことで初動対応力の向上に努めている。 ・消防員立ち合いでの訓練実施や、AED訓練等の実施は計画以上であり、評価する。 ・市への報告を仕様に沿って適宜行っている。
5. その他
(1) 技能文化会館で実施する事業に関する留意事項
(2) 施設の運営に関する留意事項
(3) 名札の着用
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の影響により、イベントを実施する上でさまざまな課題がある中、内容や開催方法を工夫し、魅力あるイベントを継続的に実施してきた点を評価する。 ・「匠の学校」等において、技能職団体等と緊密なコミュニケーションのもとで連携している点や、イベント後に技能職団体へ開催内容等についてのアンケートを行うなど、継続的な事業改善の取組を評価する。 ・技能文化会館として、初のクラウドファンディングを企画し、成功させたことを評価する。その経験を基に、更なる展開へと繋げていくことを期待する。 ・クラウドファンディングの実績として、収支確認、当施設人員の工数・負荷についての評価が必要である。また、クラウドファンディングのテーマ選定、財政面の持ち出しの設定上限額等に関し、ガイドラインなどの整備が必要である。 ・仕様に沿った適切な対応が取られている。

(3) 総評

評価項目に基づき各委員の専門的見地から評価を実施した結果、全体として基本協定及び業務に関する仕様書等の水準を満たす状態にあり、特に「施設の運営に関する業務」、「情報発信・広報等に関する業務」については、水準を上回る評価であると認める。

指定管理期間が開始となった令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響が強く、開館時間や貸室定員数の変更、市のワクチン接種会場として一部貸室を提供するなど、日々状況が変わる中で、利用者の利便性が高まる取組を適宜実施し、適切な施設運営に尽力した点が評価できる。

そのようなコロナ禍の影響がある中でも、仕様を超える新たな取組を企画・実施することができていた。

技能職振興に関する事業では、クラウドファンディングという手法を用い、貴重な技能である横浜芝山漆器製作の職人で、横浜マイスターでもある宮崎氏の自伝書籍化を実施した点は大いに注目できる取組であったが、事業収支やテーマ選定、事務の増加による人員への負荷なども見受けられるため、そのような点も踏まえた事業実施を進めて欲しい。

雇用・就業、労働問題に関する事業では、労働情報・相談コーナー（働く人の相談室）で実施している、労働問題及びがん患者の就労に関する相談業務の開設日を変更・拡大することで、相談体制の充実を図った。

施設管理では、修繕箇所について迅速に対応をしており、また、施設内は非常に清潔で、整理整頓が行き届いている状態を維持していて、施設利用者が快適に利用できる環境を整えていることは評価したい。

一方で、改善等が必要であると認める事業もあった。

技能文化に関する物品や施設で所有する映像資料、1階展示スペースなどの有効活用が捗々しくないと見受けられる。市と密に連携を図りながら、蓄積された財産がより一層活用されることを期待する。

合同就職面接会について、仕様では年4回以上開催となっているが、現時点では仕様で求める回数の開催に至っていない。コロナ禍の長期化により、人を多く集める催事の実施可否が不透明であった点は認めるが、各種制限が解除されている状況を鑑み、他の事業同様、当初仕様に基づいた実施を期待する。

外国語の説明パンフレット作成について、指定管理者は「ニーズがないため作成不要である」と判断しているが、作成していないことで、ニーズがある人に届いておらず、結果として施設が選ばれていない可能性も考えられる。当初予定していた紙のパンフレットという形態にこだわらず、外国語での案内を必要とする利用者の利便性を高める対応を検討することを期待する。

事業の企画立案や広報等で、若者の意見を取り入れていくことは社会の変化に適応していくために有効な手法であり、近隣に大学等が立地する環境を施設運営に活かしていくことを期待する。

結びとして、残りの指定管理期間についても、条例上の施設設置目的である「技能職の振興」、「雇用による就業の機会の確保」、「勤労者の福祉の増進及び文化の向上」を念頭に、市民満足度の高い施設運営を目指して、評価できる点は引き続き伸ばし、改善すべき点は履行に向けて計画的に取り組むことを期待する。