

平成19年度
横浜市栄区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

平成20年12月

横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価委員会
栄区役所

目次

1	指定管理者業務評価について	2
	(1) 協定の確実な執行	
	(2) 執行確認としての評価	
	(3) 評価の結果と通知と公表	
2	指定管理施設概要	3
	(1) 施設概要	
	(2) 事業目的	
	(3) 施設運営の基本方針	
	(4) 指定管理者	
	(5) 指定管理者の基本方針	
3	評価	5
	(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）	
	業務評価表	
	(3) 評価委員会による総評	
資料		10
1	評価委員会委員名簿	
2	評価委員会開催経緯	

1 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出来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。

ア 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、行政としての月次を基本に、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。

イ 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、年度の経営目標（戦略目標）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。

ウ 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、経営目標の達成について行政として評価を行う。

エ 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。

(3) 評価の結果の通知と公表

- これら4つの確認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、指定の取り消しも含む処分を行うことがある。

2 指定管理施設概要

(1) 施設概要

- ア 施設名称 横浜市栄区民文化センター リリス
- イ 所在地 横浜市栄区小菅ヶ谷一丁目2番1号
- ウ 施設規模 鉄骨鉄筋コンクリート造地下2階地上6階建ての地下1階から3階部分の各一部を専有(区分所有) 専有延床面積 2,977 m²
- エ 施設内容 ホール(300席)、ギャラリーA(90.9 m²)、ギャラリーB(90.9 m²)、音楽ルーム(74 m²)、練習室(2室)、会議室A(28 m²)、会議室B(35 m²)、楽屋、情報コーナー、エントランス、専用搬出入エレベーター等
※ギャラリー、会議室は仕切りを取って、各1室として利用可
- オ 開館 平成10年2月1日

(2) 事業目的

横浜市栄区民文化センター(リリス)は、「市民自らの文化活動の場を提供し、地域に根ざした個性ある文化を育む」ことを目的に、平成10年2月に開館しました。

整備計画の策定過程において、区民の意見を取り入れた施設となっており、ピアノ演奏、室内楽、コーラスなどアコースティック系の音楽に適したホールや、絵画・書道・写真・工芸・彫塑など美術作品の展示・発表に適したギャラリーを中心に、音楽ルーム、練習室などで構成されています。

開館以来、文化・芸術に親しむ「きっかけ作り」を基本に、文化芸術鑑賞の場、または自ら発表する場として区民に慣れ親しまれていますが、区における芸術文化の拠点として、また利用者である栄区民の視点に立った地域密着型の施設を目指すことを目標に、区内の文化団体等との連携を強化することが求められています。

区内の地域文化の振興に資する施設運営や事業を展開することが、横浜市栄区民文化センターの役割と考えています。

(3) 施設運営の基本方針

横浜市栄区民文化センターが担う中長期的な役割とは、単に高い専門性と質を持つ施設機能を発揮させるとともに、栄区という地域における芸術文化拠点としての機能である。

運営による効果を最大限に生かし、栄区民にとって「使いやすく」また「親しみやすい」施設とするため、次の点を目指していく。

- ア すべての区民が文化芸術活動に参加できる場と機会の提供
- イ 文化芸術活動に関する情報提供、助言・相談機能の提供、情報交流の促進
- ウ 優れた文化芸術活動と触れ合う機会の提供
- エ まちづくりとしての施設の運営
- オ 区民協働による施設の運営

(4) 指定管理者

- ア 事業者名 神奈川共立・共立・JSS共同事業体
代表構成団体 株式会社 神奈川共立
〒220-0073
横浜市西区岡野 2-30-30
TEL 045-313-0600
- イ 指定期間 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで

(5) 指定管理者の基本方針

当共同事業体は、「栄区、区民、当共同事業体の協働」による新しい形の文化・芸術振興を以下の5つの基本方針を持って展開し、指定管理者制度導入による利用者や来場者などの混乱をきたさぬように、5年間の時系列を見据え緩やかな進化で『栄区の良きパートナー』としての信頼を獲得し、トリプルウィン（三者共益）を目指します。

ア 施設全体を中心にした「賑わいの進化」

栄区民文化センターの賑わいだけに留まらず、複合施設全体としての活性化や他施設での賑わいづくりに貢献し、地域の賑わいへ繋げていきます。

イ 地域を担う「人材育成システムの進化」

ワークショップやセミナーを積極的に開催し、区民が自主的に施設運営に参加する機会を創出し、文化活動のオピニオンリーダーや地元スタッフ（カルチャースタッフ）の育成と拡大に努め、コスト削減、地元雇用・運営参加に繋げていきます。

ウ 身近に触れる「文化振興機能の進化」

地域の文化活動の中心的な役割として、鑑賞・練習・創作・発表のきっかけ作りと支援に力を注ぎ、区民にとって身近な文化振興の拠点づくりを推し進め、栄区全体の文化振興に対する関心を高めます。

エ 広く網羅した「情報・ネットワークの拠点の進化」

文化団体の活動情報や市内周辺各施設、近隣の鎌倉市や区民の通勤・通学圏を意識したネットワーク及び機材・オペレータなど催事制作に関する相談の窓口を構築します。

オ 世代や立場を超えた「あらゆる交流の進化」

世代を超えた交流（特に高齢者層と若者層を意識）の場となるような各種事業を展開し、あらゆる活動のコラボレーション（協働）をコ・クリエーション（共創）へと繋げ新しい文化の創造に寄与します。

○ 指定期間内における平成19年度事業の位置付け

第一に安定した運営体制と1年目に勝る積極的な活動により稼働率の増加、利用者の満足度アップ、地域への認知度のアップ、自主事業コンテンツの充実を図ってまいります。利用者・地域の方々とのコミュニケーションを大切にし、ニーズの把握に務め、サービス・利便性の向上など運営・事業に反映してまいります。また、20年2月の開館10周年に向け、区民に強くアピールする自主事業を開催し、10周年記念イベントに少しでも多くの区民の皆様にご参加いただけるようPRを徹底します。

3 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】

- 日常的な業務については、月次の業務報告である「月報」にもとづき、月に1回を原則として、運営状況のモニタリングを実施した。
- 自主事業等の実施状況については、区職員が随時施設を訪問し、現場の状況の確認に努めた。
- 平成10年2月1日に開館し、10年経過し施設の老朽化が始まっているが、大きなトラブルなく運営が行われた。

【利用者数・施設稼働率】

- 施設運営に関しては、平成18年度は初年度ということもあり、軌道に乗りきれない感もあったが、平成19年度については、利用者数は前年度を約1割上回ることとなり、また、稼働率も前年度を上回り、いずれも過去最高水準に達することとなった。

利用状況推移

						指定管理者	
	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19
利用者数（人）	95,498	104,539	105,031	95,678	91,614	93,990	103,547
ホール稼働率（%）	84	85	92	88	90	89	93
〔区分稼働率〕	〔69〕	〔69〕	〔74〕	〔70〕	〔72〕	〔69〕	〔71〕
ギャラリー //	95	82	91	83	85	84	85

【人員体制】

年間と通して、計画通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】

施設の老朽化が進むなかで、保守点検が適正に行われたことにより、施設・設備は良好に管理されていた。

【収支結果】

平成19年度において、利用料金収入は予算を上回ることとなったが、自主事業収入は予算を下回ったことにより、全体として収入は予算を下回ったもののほぼ予算同額となった。

一方支出では、事務費等の縮減により大きく予算を下回ることとなった。

この結果、収支差額で400万円以上の収入超過となった。

収支表

(単位:千円)

	平成19年度			平成18年度		
	予算	決算	差引	予算	決算	差引
収入	144,337	144,141	196	137,500	139,616	-2,116
指定管理料	108,000	108,000	0	108,000	108,000	0
利用料金収入	21,700	22,275	-575	21,500	23,364	-1,864
自主事業収入	13,637	13,224	413	7,000	7,767	-767
その他収入	1,000	642	358	1,000	485	515
支出	144,337	139,884	4,453	137,500	138,513	-1,013
人件費	54,500	54,860	-360	54,100	54,120	-20
事務費	7,000	5,647	1,353	7,000	7,649	-649
事業費	19,637	18,958	679	13,500	15,911	-2,411
管理費	63,200	60,419	2,781	62,900	60,833	2,067
差引	0	4,257	-4,257	0	1,103	-1,103

【評価】

- 自主事業の積極的な展開などにより、施設の区民へのPRに努め、利用者数の増加及び稼働率の向上に結びついたものと考えられる。
- 収支においては、支出の縮減に努めることにより、2年連続で収入超過となった。
- 事業、運営、維持管理等全体を通じて、業務の基準が求める業務、サービス水準を達成していると認められる。

(2) 評価

- 指定管理者にける事業計画（業務計画）及び事業報告（業務報告）を基礎として、評価軸（経営目標）に基づく評価を行った。
- 以下に指定管理者の自己評価、行政の評価、外部評価を一表にとりまとめた。

【評価の基準】

- 「1」 ◆目標が達成できていない
- 「2」 ◆目標が達成できていない面がある
- 「3」 ◆目標が計画に則して達成できた
- 「4」 ◆目標よりも優れて達成できている面がある
- 「5」 ◆目標よりも遥かに優れた成果を挙げた

※「3」が基準を満たす水準であり、「4」、「5」をつける場合は、目標以上の優れた成果がある場合です。また、「3」を下回った場合においては、指定期間中の評価であり、次年度以降において改善することを求めます。

平成19年度横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価表

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会主なコメント
目標項目	目標水準				
1 事業目標					
(1) 文化芸術活動の場と機会の提供		5	5	4	<p>○レジデンスアーティストの仕組みや施設内だけではなく区内の他目的の施設で、子どもや高齢者など多様な層に向けた文化と触れあう機会創出するなど、区全体の文化振興を図ろうとする意欲や積極的な活動が見られ評価できる。区民の認知度を高め親しみを持ってもらい、文化との距離を近づけるといった、区民指向の事業展開をしており、区民文化センターの事業活動として評価できる。</p> <p>○主催の事業、特にホールでの事業に力をいれ、また、多くの地域の方々に、音楽への関心、かかわりを持てるような試みなど、多彩に展開されていることが伝わってきます。</p> <p>○いくつかの優れたアイデアを駆使して具体的な成果を挙げている。栄区民芸術祭をはじめ地域文化の発展・向上に貢献していると認められる。</p>
地域文化活動リーダーの人材発掘と育成	栄区内の次世代オピニオンリーダーを育成し、自発的活動の支援を行う。				
芸術家発掘支援	若手演奏家を発掘育成し、練習・発表の場を提供することで、優れた演奏家が安定的に活動を継続できる環境を創出する。				
市民協働推進事業	区民による区民のための自主的活動を支援し、区民の文化活動の継続と発展及び区民が継続的に文化事業を享受する環境を創出する。				
(2) 芸術への市民アクセス拡大					
幅広い世代を対象とした鑑賞機会の提供	多様な鑑賞プログラムの提供により、今まで芸術文化に触れる機会の少なかった区民の参加を拡大し、入場者数を増大させる。				
音楽・美術に親しむ環境の創出	幼児・児童やシニア層が音楽や美術などの芸術を日常的に体験出来る環境を創出する。				
情報提供の充実	区民や利用者が求めている情報を速やかに入手できるようインターネットなど情報提供媒体の整備、情報提供サービスの向上を実現します。				
交流機会の創出	利用者と表現者とが相互に交流できる機会を創出し、事業の質の向上を図る。				
(3) アウトリーチ活動の展開					
地域の自発的なアウトリーチ活動の活性化	区内・市内で活動する団体を中心に事業提供を呼びかけ、地域の自発的なアウトリーチ活動の活性化を喚起します。				
きっかけづくりのための文化デリバリーの実施	区内各施設との連携を図り、活動の場を限定しない、文化デリバリーを実施し、文化に接する機会と栄区民文化センターへの興味を高める。				
2 運営目標					
(1) 施設の効率的運用		5	4	4	<p>○「1日館長」等という独特な発想の事業がおもしろいと感じられる。</p> <p>○運営会社のネットワークを活用して優れた演奏家の招聘に成功しており、自主事業の成果につながったと思われる。</p> <p>○平日重点の利用率向上の取組みや独自の設備の充実、認知度アップの取組みなど工夫のある努力が見られる。顧客満足度の向上にはより総合的な取り組みとともに区民の評価をしっかりと受け止めていく体制をより充実して欲しい。賑わいの創出についてもなにより施設周辺での賑わいづくりにより一層の努力をして欲しい。</p> <p>○地域住民や市民に愛される、重宝な施設として活用されるように、様々な努力をされている姿が見られる。</p>
平日の稼働率アップ	比較的稼働の少ないホールの平日の稼働率を向上させることで、更なる稼働率の向上を図る。				
付帯設備の充実	付帯設備の拡充を検討し、補充・向上を目指します。				
(2) より多くの区民への認知度アップ					
区内におけるPR活動	積極的な広報活動を行い区民の認知度アップ、施設のイメージアップに努めます。				
次世代へのPR活動	将来の文化の担い手となる若年層へのアプローチを積極的に行う。				
(3) 自主事業コンテンツの充実	ホールや施設の特性を活かした自主事業を開催し、顧客満足度向上による全席完売を実現します。				
(4) 顧客満足度の向上					
文化事業評議会設置・運営	リリスを支える区民の会を年1～2回開催し、リリスの活動を報告し、区民に親しまれる施設作りを目指す。				
区民の相談に速やかに対応できる相談窓口の充実	親しみやすい対応により市民の方が気軽に相談出来る状況を作り、活動をサポートします。				

目標		自己評価	行政評価	外部評価	評価委員会主なコメント
目標項目	目標水準				
(5) 賑わいの創出					
開館10周年記念イベント	区民に強くアピールをする自主事業を開催し、10周年記念イベントにより多くの区民の参加を募る。				
ホールホワイエ、エントランスなど施設の有効活用	エントランス及び情報コーナーの機能充実により、いつも人の息遣いが感じられる賑わいづくりをします。				
地球市民かながわプラザ等との連携	県施設や区内施設との協働事業を提案し、地域全体の賑わいづくりに繋げる				
3 維持管理目標					
(1) 安全・安心・快適な施設	職員・スタッフが日常的に保守管理に努めることで、常に安全で快適な状態を維持します。	4	4	3	<p>○館内は清掃が行き届いており、どうしたら、より使いやすくなるか、コストを下げしかも使いやすい施設への工夫が見られる。</p> <p>○業務の基準に定められた事項を適切に遂行し、省エネに努力しながら、安全で安心して快適な施設の維持管理を達成できていると推察される。</p> <p>○ゴミの持ち帰りを徹底するなら徹底し、例えば持ち帰れない場合には有料サービス化するなど、サービスの水準、考え方と利用者等と合意しながら、明確な姿勢で対応するほうが望ましいと思われる。</p>
(2) 省エネルギー対策	環境コスト低減に向けて組織的に取り組みを行います。				
(3) 維持管理の見直し	現状に合わせ、施設管理のメンテナンス回数・実施時間の見直しを行います。				
(4) 快適、適切な環境維持管理					
快適な環境維持管理	職員による小まめなチェックと対応により、常にすべてのお客様が快適に過ごせるように努めます。				
ごみ削減、廃棄物の適切な管理、搬出	ごみの分別を行い、ごみ排出量を削減する。地域におけるゴミの減量・リサイクル活動に貢献する。				
4 収支目標					
(1) コスト削減への努力	管理体制の効率化によりコスト削減に努めます。	5	4	4	<p>○利用率の向上のための努力による収入の増加、経費削減努力などがみられ、独自の事業力を駆使して事業の収支管理を適切に行いながら多くの事業を実現させている点は評価できる。</p> <p>○積極的な自主事業から適切な収入を確保し、また、経費の節減等により適切な収支管理ができていると評価できる。</p>
(2) 収益向上、適切な受益者負担の設定	比較的稼働の少ないホールの平日午前・午後・夜間の稼働率アップを目指します。				
(3) 自主事業等外部資金導入努力	魅力的な自主事業により採算性を高め、安定した継続的な経営を行います。				
5 その他目標					
(1) 危機管理対策の充実	職員の危機管理能力の向上により事故の未然防止、発生時の迅速な対応ができる体制を構築する。	4	3	3	<p>○他地区と比べて人件費が少ないのに、事業費が多いということは、限られた人数で頑張っていることが察せられる。</p> <p>○現行の体制（指定管理者）になって、目に見えて活性化されたように感じられる。全体的に大変好ましい方向に進んでいると思われる。</p> <p>○業務の基準に定められた危機管理体制、情報公開や個人情報保護についての取り組みは適切に進められていると推察される。PDCAサイクルについては、多様な事業を数多く行われているので、ともすると活動すること、実績に追われがちになる危険があり、それぞれの目標の明確化と目標達成の評価をしっかりと行い、どの様な成果を目指して中期的にどのように展開していくかを常に考えて進められたい。</p>
(2) 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用					
業務記録、モニタリングへの対応体制の整備	基礎データを適切に蓄積し報告します。				
自己評価システムと運用	明確な目的と達成意識を持って事業提案・実施を行い、PDCAサイクルに基づいた自己評価と見直しを行うことで、より良い事業へと繋げる。				
(3) 情報公開、説明責任の的確な実施					
情報公開への取り組み	適切な情報公開を行い、指定管理者としての説明責任を果たします。				
個人情報保護への取り組み	横浜市個人情報の保護に関する条例を遵守し、個人情報の適切な取り扱いを行います。				
総合評価		5	4	4	

(3) 評価委員会による総評

評価委員個人評価

評価軸（経営目標）	自己評価	行政評価	評価委員会			
			A 委員	B 委員	C 委員	
事業目標	5	5	4	4	4	4
運営目標	5	4	3	4	4	4
維持管理目標	4	4	3	4	3	3
収支目標	5	4	4	4	4	4
その他目標	4	3	3	3	3	3
総合評価	5	4	4	4	4	4

総評

【評価について】

- ・自主事業に重点を置き、積極的に展開し施設の賑わいの創出に努められたことは高く評価できる。しかしながら、多様な事業を行っているが体系的に整理されておらず、目標を明確にすることで、より効果的なものとなると思われる。
- ・多くの自主事業やサービス活動を実施ながらも収支を合わせており、効率的な経営がなされていると評価できる。
- ・月報等の報告書が機械的に作成されている感があり、日々の運営の成果や課題を行政と共有し対外的に公表する書類であることを認識し、実態が適切に表れるようにして欲しい。
- ・主催事業として施設から地域へ出て行くアウトリーチ事業だけでなく、レジデンスアーティストを紹介していくことで、地域へ積極的に関与していくことは方法論としても評価できる。
- ・指定管理者制度導入前に比べ、目に見えて施設が活性化され、全体的に良い方向に向かっていると判断されるので、引き続きの活性化に向けた努力を期待する。

【今後の運営に対する提案等】

- ・助成制度の活用などにより外部資金を導入することにも努力され、より一層区民に良質な事業を提供して欲しい。
- ・成人を対象にした音楽以外の芸術を事業とはできないか。
- ・「未就園児とその親」を対象とした講座（例えば「親子で歌って遊ぼう」等）などというような企画をされると、それらの層を取り込めるのでは。
- ・中高生のバンドグループなどの練習の場に提供できるよう、練習室の空き情報を提供しては。
- ・この施設を日頃使っているグループ等へのモニタリングをして、利用者の生の声を聞くことも大事だと思います。

資料

1 横浜市栄区民文化センター指定管理者業務評価委員会 委員名簿

氏名	所属等
○北山 士童	栄区文化協会 会長
永山 恵一	(株)政策技術研究所 代表取締役
三代 裕子	特定非営利活動法人 国連WF P協会 理事

委員名は50音順

○は委員長

2 評価委員会開催経緯

第1回委員会	平成20年11月10日(月) 14:00~17:00 会場：横浜市栄区民文化センター会議室 ・評価システムについて ・評価対象施設の概要について ・自己評価及び行政評価について ・ヒアリング ・施設視察
第2回委員会	平成20年12月10日(水) 14:00~15:30 会場：横浜市栄区民文化センター会議室 ・評価について