

令和5年度
横浜市旭区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

令和6年2月

横浜市旭区民文化センター指定管理者選定評価委員会

横浜市旭区役所

目 次

I	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	評価の結果の通知と公表	
II	指定管理施設概要	4
1	施設概要	
2	設置目的	
3	指定管理者	
4	指定管理者の基本方針	
5	令和5年度の事業実施方針	
III	評価	7
1	評価の方法	
2	評価基準	
3	評価委員会による総評	

資料1

- 横浜市旭区民文化センター指定管理者選定評価委員会について
 - 1 委員名簿
 - 2 評価委員会開催経緯

資料2

- 評価の対象となる目標項目及び目標水準

資料3

- 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

資料4

- 令和5年度横浜市旭区民文化センター指定管理者業務評価表

今回の評価については、令和5年度の指定管理者の業務に関して、外部委員により令和6年度に行ったものである。
--

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5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、行政として四半期に1度を基本に、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、年度の目標を設定し、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、経営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。

⑤利用者等による評価

- 施設の利用者代表等により構成される「利用者会議」等が出された意見を、施設の管理運営に反映することを目的に行う。

3 評価の結果の通知と公表

- 今回の外部評価委員による評価については、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 指定管理者施設概要

1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市旭区民文化センター 「サンハート」
- (2) 所在地 横浜市旭区二俣川 1-3 ジョイナステラス 3 5 階
- (3) 施設規模 延べ床面積（専有部分） 2,564 m² （共用部分） 832 m²
鉄筋コンクリート造 地上 7 階、地下 1 階建ての 5、6 階を専有
- (4) 内 容 ホール（300 席）、音楽ホール（103 席）、アートギャラリー（110 m²）、
カルチャー工房（83 m²）音楽工房（53 m²、27 m²、23 m²、35 m²の 4 室）、
ミーティングルーム（31 m²× 2 室）、情報コーナー、楽屋、事務室
- (5) 開館時間 9：00～22：00
- (6) 開 館 平成 2 年 8 月 4 日

2 設置目的

- (1) 文化芸術活動（音楽・美術・演劇・舞踊等）の練習・発表・情報の場を提供
- (2) 地域に根ざした、個性ある文化の創造や市民活動を支援
- (3) 優れた音楽や舞台芸術に接する機会の提供

3 指定管理者

- (1) 事業者名 横浜メディアアド・相鉄・神奈川共立共同事業体
〈代表構成団体〉株式会社横浜メディアアド
〒221-0052
横浜市神奈川区栄町 5 番地の 1
電話 045-450-1831
- (2) 指定管理期間 令和 4 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 指定管理者の基本方針

地域コミュニティの中心的な施設として、地域に交流と活性を生み出すハブ的な役割を果たすことを目的とする。多くの区民に、良質な文化芸術に触れる機会を提供し主体的に区民が文化芸術に関わる場を提供する。中でも区民が直接的に文化芸術に関わり、互いに交流できる参加型や地元企業や学校、商店街、アーティスト等と連携する地域一体型の事業に重点を置いて展開する。

そしてすべての活動の基盤である施設については、利用者・来館者が安心して利用できるよう安全性の確保を第一義とし、利用者・来館者の立場に立った施設運営を心掛ける。

＜実施方針＞

(1) 地域のネットワークを形成し、活用する

地域の様々な施設や団体と連携し、これまでの運営で培った地域との関係性やそのノウハウを活かしてネットワークづくりを推進する。また、地域のつながりをつくるコーディネーターとしても責任をもって機能し、文化的コモンズの形成を牽引する。

(2) ワークショップ型事業で区民の交流を促進、担い手を育成する

文化芸術活動に興味関心を抱いた区民をさらなる「鑑賞者」「活動者」「運営者」に育成していくことと、区民の交流を主眼に多様なワークショップ型の事業を実施する。複数回で1クールとなるような継続的な事業を中心に、文化芸術の体験やスキル・ノウハウのアップの機会を提供し、区民同士の交流やつながりを創出する。

(3) ユーザビリティの検証と利用者拡大のための各種サービスを検討する

利用者・来館者の立場にたった使いやすい施設運営を行う。これまでのサービス体系も見直し、時代にあったサービスの導入や利用規則の見直しなど、利用者等の意見や要望を吸い上げつつ、利用者拡大の改善策として横浜市・旭区と検討していく。

(4) 幅広いジャンルにわたる文化芸術への接触機会を提供する

区民が日常的に文化活動を行う場の提供として、公共性・公平性をもって誰もが利用しやすい環境を整備する。担い手の育成という観点から、特に「練習」「学習」での利用を促進していく。

(5) オンライン施策の導入と環境整備を進める

令和5年度に実施したホームページの改修内容を更に精査し、新たなSNS導入の検討や動画配信などインターネットを使った施策に積極的に取り組む。マーケティングリサーチにX（旧Twitter）を活用するなどSNSの新しい使い方を検討し、既存のアカウントも有効に活用していく。

(6) 安全・安心を優先して運営する

法令等に定められた保守・点検や日常的な保守・維持管理は当然ながら、誰もが心から文化芸術を満喫できる施設を目指して施設運営を行う。またSDGsの観点からも、環境保全・健康等へ配慮した管理運営に努める。

5 令和5年度の事業実施方針

(1) 事業の方針

令和5年度は、サンハートが入居するビルの大規模改修工事により4月～7月までの4か月間の休業を余儀なくされることとなった。3年来コロナ禍において数々の制約を受け、満足に活動することが出来ず、利用状況も平時の6割程度の水準に留まる中、ビル全体がリニューアルされ新たな来場者が期待出来る状況を活用しながら、「文化芸術活動は人々や社会全体の健康、幸福にとって不可欠なもの」という意識を念頭に、区民が期待する事業を展開していくと共に、同じビル内に位置する㈱相鉄ビルマネジメントとの協業により力を入れ、二俣川駅前でのアウトリーチ活動に注力し、情報発信を強化すると共にサンハートの知名度向上に努める。

ア 広報活動

年度末に実施したホームページ改修の認知度を上げていくと共に、これまで以上に快適な環境を提供し、各種 SNS の有効活用によりきめ細かな情報発信に努める。

■SNS 活用例

- ① HP
館の全ての情報を包括的に分かり易く掲載
- ② Instagram
親子向けイベント（未就学児イベントや小学生向けイベント等）
- ③ Twitter
一般層（20代～60代）向けイベントや、館からのお知らせ全般
- ④ Facebook
Facebook の利用者離れがあるため縮小すると共に、今まで Facebook の役割を担っていた投稿は、若者の利用率が高い Instagram での発信に移行していく
- ⑤ YouTube
自主事業に関するワークショップ参加者へ限定配信

イ 活動内容

ビル改修工事による休館期間が 4 か月を要し、年間通しての活動時間が制限される中、区民に好評で定着している人気コンテンツは継続し、リニューアルオープンに相応しいコンテンツを取り入れ活動していく

主な事業として、下記コンテンツを実施予定

- ・ 二俣川ライフリニューアルオープン記念事業として相鉄ビルマネジメントと協業し著名アーティストを招聘するコンサートの開催
- ・ 休館中の補填活動として、指定管理者幹事企業 横浜メディアアドが当館同様に指定管理施設を運営する神奈川区民文化センター、長浜ホールへのアウトリーチ事業の展開
- ・ 育成事業である「アンサンブルコンテスト」を実施し、最優秀賞受賞者によるコンサート
- ・ 根強い人気で固定ファン層が付いている落語「あさひ亭まねき寄席」の開催
- ・ 低料金で良質な音楽を提供する「ワンコインコンサート」
- ・ 地元企業と連携するアウトリーチ事業
相鉄ビルマネジメントとの連携による二俣川駅周辺でのアウトリーチ活動の継続や、旭ジャズ祭りから結成したアマチュアバンド「Swing AJM」と連携し、あさひ名画座と共同企画実施。

(2) 運営の方針

ア 利用者にとって使いやすい施設の実現

公共の施設として、誰にとっても利用がしやすい公平性のある対応を基本とし、効率性にも配慮した対応を行う。特に、アートギャラリーについては新しい利用法を提案しながら、利用の可能性を追求し、利用促進につなげていく。

イ 利用許可における公共性・公平性の確保

今年度より更新される「横浜市民利用施設予約システム」（以下「予約システム」という。）を

的確に運用し、公共性・公平性の確保に努める。新たに導入予定の「キャッシュレスシステム」の運用に細心の注意を払うとともに利用内容、利用日数などの調整にあたっては、公共性・公平性に十分配慮し、より多くの利用者に施設を利用いただけるようにする。

ウ 適切かつ確実な業務体制の維持

受付貸出業務については、「施設運営マニュアル」「予約システム運用マニュアル」等を整備し、全職員・スタッフが統一のとれた対応を行う。受付窓口では利用状況に応じて事務室職員も窓口業務を行うことで適切で確実な利用者対応をする。

エ 利用状況の集計・分析

「予約システム」を活用し、施設利用者を定期的に集計・分析し、利用者サービスに繋げる。また、旭区所管課にモニタリング等を通じて報告、情報を共有し、貸出業務の改善を進めていく。

(3) 管理の方針

旭区民文化センターは開館して30年以上経過している。施設維持保全管理を行っていくうえで設備の経年劣化など突発的な不具合が生じる可能性が高くなることが想定されるため、ビルメンテナンスのスペシャリストとして豊富な実績やノウハウを活かして施設を維持管理する。区民に末永く施設を利用いただけるよう施設の長寿命化を目指す。

ア 一体管理によるスケールメリット

構成団体である相鉄企業は、旭区民文化センターが設置されている二俣川駅北口共同ビルの管理組合事務業務、建物維持管理業務を受託しているため、旭区民文化センターも併せた一体管理が可能で、スケールメリットを最大限に活かした維持管理業務を実現する。

イ 設備管理業務

予防保全を第一に日常点検を行う。五感を駆使した点検や検針値による数値の確認により、異臭、異音、異常な温度など、異変をいち早く察知するよう心掛ける。

専門業者による定期点検も実施し、日常点検だけではわからない設備の状況を把握する。

これらの点検内容を日々検証し、維持管理計画の見直しを行う。

ウ 安全衛生

利用者や従業員の安全を確保することを第一に考え、警備・清掃を行う担当者は、常日頃から感染予防の重要性を認識して業務を行う。また、適切な感染防止対策を実施することが事業の継続性確保につながることを認識して業務に取り組む。

Ⅲ 評価

1 評価の方法

- 令和5年度事業を評価の対象とする。
- 公募時に指定管理者から提出された提案書や令和5年度事業計画書をもとに、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定した。（資料2）
- 指定管理者が、目標項目ごとに「具体的な取組事業・業務」を記載し、目標が達成されたか否かの「自己評価」を行った。
- 行政が指定管理者から提出された事業計画書及び事業報告書、モニタリング結果（資料3）、指定管理者が行った「自己評価」等をもとに「行政評価」を行った。
- 「自己評価」、「行政評価」、事業計画書及び事業報告書、モニタリング結果等の資料並びにヒアリングの内容を参考に、評価委員会委員による「外部評価」を行い、「令和5年度横浜市旭区民文化センター指定管理者業務評価表」（資料4）（以下「評価表」という。）を作成した。
- 評価委員会委員が、「評価表」の内容をもとに、本業務評価報告書を作成した。

2 評価の基準

【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」は、目標を達成できていない部分がある場合で、目標に足りない部分を指摘する。
- ・「C」は、目標に大きく届かなかった場合で、その内容を指摘する。

3 評価委員会による総評

（1）総合評価

総合評価		A
項目ごとの評価	1 事業目標について	A
	2 運営目標について	A
	3 維持管理目標について	A
	4 収支目標について	A
	5 その他	A

(2) 各評価項目ごとの評価委員会コメント

ア 事業目標について

- ・ 自主事業の企画に際しては、広報宣伝の努力だけでなく、学校・保育園など区内の関係団体を引き込み、保護者を含めて集客の効果も上げている。
また、事業実施時期についても工夫がみられ、集客につながっている。4種のワークショップも参加者間の仲間意識を育む場となり、サンハートが区民の活動拠点として機能していることがうかがわれる。なお、新規企画やグループの独立運営が今後課題になり、サポートの力量が一層問われる可能性もある。
- ・ 10代も対象にした「ゴスペル」や「演劇」については、参加者の知的好奇心をハイレベルな到達点まで伸ばせるような企画となっていくことを期待する。ミュージカルは、歌唱力や演技力などコンクールとなると奥の深いものであると思う。区民への認知が足りなかったのか、区民が尻込みしたのかはわからないが、発展していけば面白い企画であると思う。
- ・ 子供の将来になりたい職業は時代を反映していると思う。そのような中「お仕事体験」は、時代を先取りしたような体験になることを期待する。
- ・ 地域コミュニティの形成に関しては活発な活動を展開していることがよくわかる。ただし、社会的包摂に関しては何を社会的包摂と考えているのか、またその社会的な課題にどう具体的に取り組んでいるのかがみえてこない。「あらゆる人」ではなく、実際にコミュニティの持つ様々な社会課題やどのような当事者にどのように具体的に取り組んでいるのか、その点について語ってほしい。「落語」はどの点で地域コミュニティの発展につながるのか？高齢者のためだけなのか？それ以外の人々に関してはどうなのか？もっと多様な視点から社会的包摂をとらえるべきではないか。
- ・ 子供の育成に対する視座は重要であり、長年旭区が積極的にかかわっている活動であると思われる。この点は高く評価できる。
- ・ 地域コミュニティですでに活動する団体とのコラボレーションは地域の文化資源を活かすうえでも重要であり、高く評価できる。未就学児向けのイベントは毎年サンハートが力を入れて行ってきたことであり、高く評価できる。
- ・ ほかのコミュニティに対する一つのモデルともいえる企画だと思うので、そのノウハウをこれから積み上げていき、より良い企画を目指してほしい。
- ・ 音楽コンサートのみならず寄席やこども向けに芸術文化の発信や鑑賞を実施しており、鑑賞などの機会を幅広い年齢層に提供している事が評価できる。
- ・ 地域の人材育成に努めている点、また地域の団体と繋がり、そのサポートを得ながら区民文化

センターを運営している点は高く評価できるのみならず、若い世代を育成し、その力をまたコミュニティの文化形成に活かしている循環活動は高く評価できる。長年親しまれている企画を大切にしながら、今後新しい企画や各世代に散らばる顧客の掘り起こしを行っていくことは至難の業であろうが、果敢に挑戦してほしい。同時に、ほかの評価観点についてもいえることであろうが、国際的な視点をさらに強化していただきたい。

イ 運営目標について

- ・ アンケートに書かれていることを実施しているだけでは、区民の文化芸術に対する理解度や発展の可能性が低くなってしまうことも想定される。区民のことを一番良く知っている指定管理者が、そのあたりを工夫しながら、企画などに取り組んでほしい。
- ・ サンハートは芸術の提供のみならず、芸術家の育成と鑑賞者の育成を担う場であり、その意味で顧客は芸術家たちでもある。その二つに対して、施設利用者の使い勝手を常に考えていることは評価に値する。ほかの区民文化センターともつながりつつ旭区民文化センターにしかない強みを打ち出して、横浜市全体を見据えた顧客開発も期待したい。同時に一点考えてほしいことは、さらなる使い勝手の良さと情報の提供である。利用者の手引きには、車椅子での来館、洗面所などのインフラの構造（スロープ、手すりの設置や誰でもトイレ、もし今後考えるのならジェンダー・ニュートラル・トイレの設置）などの具体的な指示が出ていない。今後わかりやすい利用者手引きの情報が盛り込まれることを期待している。
- ・ 施設に専門性を持った職員が常駐している点では、文化施設としての役割を果たしている。
- ・ 舞台は危険な場所のため、大過なく運営できたことは大いに評価すべきである。
- ・ 顧客へのきめ細かな配慮、施設利用者への専門的なアドバイス、および顧客サービスの運営ときめ細かなサポート、システムトラブルの際の対応など、大いに評価できる。今後は、環境保護や、社会的包摂をも考慮する意味での「持続可能性」を評価観点として考慮していくこともぜひとも検討されたい。商店街、駅、および相鉄線との関係を視座に据えと、「安全性」「利便性」「環境保護」「ステイクホルダーとして周囲の施設や環境との共存」などの観点も今後ぜひとも考慮していただきたい。
- ・ ホームページの随時更新を行い最新の情報を提供していることは評価できる。今後も芸術文化の様々な分野の活動を行っている区民などの情報を蓄積し提供できるよう努めて頂きたい。
- ・ 電子化による顧客とアナログによる顧客はターゲットが多少ずれている。電子化かアナログかはうまく使い分けて広報に取り組んでいただきたい。
- ・ 感染症がひと段落したところから、新たな広報の方法など今後も開発する必要があるだろう。動画の配信など、様々な広報の脈路を検討することを期待している。

- ・ 専門スタッフと区民をはじめとした地域スタッフを配置している。職員・スタッフの施設運営のスキルアップのための研修を実施している点は評価できる。
- ・ 窓口職員と部隊担当の技術職員の連携がステージ利用団体にとって安心感・利用満足感につながっており、質の確保がなされている。

ウ 維持管理目標について

- ・ 区の文化センター担当者と老朽化の度合いなどを正確に共有することが、安全な施設運営には欠かせない。引き続き区とは連携を取りながら運営を行ってほしい。
- ・ すでに30年以上が経過している点からも、リスクマネジメントを図っていること、および地震の際の対応などに関しては、組織の中で連絡がきちんとされていることは、先日の施設見学でもよく分かった。今後の改修に関しての短・中期の修繕計画を早急に作る必要があると思われる。
- ・ 清掃などの清潔面での心配りは評価できる。特に今もコロナウィルスによる感染症が途絶えていないことから、気を抜かない姿勢は重要であろう。同時に今後は、清潔面以外での「快適な環境」をどうとらえるのか（障がいのあるなしに関わらず施設を使う側にとっての快適さ、オンラインでのやり取りの快適さ、トイレなどの使い勝手の良さ、そして職場としての快適さ）について、さらに視点を広げた観点を考えてほしい。

エ 収支目標について

- ・ 管理運営コストの削減に努めているようだが、物価高騰もあるので役所と相談が必要になってくるのではないかと。また、館長をはじめ責任者には財務諸表の内容をしっかりと把握して頂きたい。
- ・ 文化施設は、区民が気兼ねなく集う場所であると同時に、文化芸術の夢を与え、叶える場でもある。無理のない範囲で引き続き節減に取り組んでいただきたい。
- ・ 資源の保護の観点はコスト削減以外にもコミュニティ全体にとって大きな役割を果たすことになり、評価できる。
- ・ 収入の向上を図り空き状況をホームページなどで告知するなど努力がみられる。リピーターを継続して利用してもらえるような料金制度や新規利用者を呼び込めるようなキャンペーンなど検討し収入向上を検討して頂きたい。
- ・ 自主事業収が692千円のプラスとなり大いに評価できる。ただ、芸術文化事業は収支がマイナスになったからダメなのかというところとは一概に言えない。引き続き区民のための企画に取り組んでいただきたい。

- ・ 区民文化センターは区と市にとっての重要な文化資源であるので、最大限に正しく利用してもらう方法を考えることは非常に重要であろう。その意味での「攻め」の姿勢は大いに評価できる。今後もこの姿勢を保っていただきたい。

オ その他

- ・ マニュアルを作成し、定期的な訓練を行っている点や職員・スタッフが災害対策訓練に参加している点が評価できる。
- ・ 近隣に住んでいる職員が被災しては駆けつけられない。消防機器が誤作動するなど、引き続き予期せぬことも想定しつつ安全安心を第一に運営していただきたい。
- ・ 区民文化センターはビルの最上階であることから、入居ビル全体の中で安全性を考える必要がある。その意味で、連携が取れていることは重要であり、評価できる。同時に入居ビル内にあるセンターであることから、自分たちの責任外で安全が脅かされることもある点、区民文化センターで起こった災害が、ビル下層部の利用者を巻き込むこともある点を常に意識して、行動する必要がある。
- ・ 業務の記録を適正に行っている点は評価できる。今後も細かな気配り・目配りに努め地域コミュニティの更なる発展に努力して頂きたい。
- ・ 利用者や来館者と最初に接する職員や、上演中に接する職員などが技術職員である場合も多々あります。その意味では全体ミーティングは有効と考えるので、引き続き有効に展開できるよう努めてください。
- ・ 業務記録は紙媒体であると伺ったが、情報漏洩などのリスクマネジメントを図ることが可能な範囲で重要な事項はオンライン上でも共有できるようなシステム開発も重要であろう。

(3) 総括

指定管理者として第2期の2年目に入り、自身の強みや弱みを生かした取り組みを行っている段階であると思われる。開館から約30年経過しているこれまでの蓄積を生かしつつ、時代の変化に合わせた新たな取り組みや多角的な視点を取り入れた更なる挑戦を期待する。

管理運営は休館期間やコロナの第5類移行後の対応もあったが、安定した運営に取り組んでいた。施設の老朽化もある中で、保守点検や状態確認を適切に行い、顧客満足度の向上に向けて様々な取り組みをしていただいている。これからも共同事業体及び民間企業の強みを生かし、社会から期待される様々な取り組みの実現を目指していただきたい。

◆横浜市旭区民文化センター指定管理者選定評価委員会について

1 委員名簿 (50 音順、敬称略)

氏 名	所 属 等
内田 恒作	二俣川地区連合自治会会長
葛西 芳恵	税理士
徳久 和彦	旭区文化振興会会長
富野 良視	公益財団法人鎌倉市芸術文化振興財団 専務理事兼事務局長
○横山 千晶	慶應義塾大学教授

※○印は委員長

2 評価委員会開催経緯

■ 第 1 回委員会	令和 6 年 9 月 25 日(水) 13:00～15:00 会場：旭区民文化センター ミーティングルーム 議題： 1 委員長の選出について 2 会議の公開・非公開について 3 指定管理者評価制度等の概要と評価について (1) 指定管理者評価制度の概要について (2) 評価対象施設の概要について (3) 評価の方法について
■ 施設視察及びヒアリング	令和 6 年 9 月 25 日(水) 15:00～15:30
■ 第 2 回委員会	令和 6 年 11 月 12 日(水) 10:00 ～11:30 会場：旭区役所 外部特別会議室 議題：横浜市旭区民文化センター指定管理者 業務評価について

目標		
目標項目		目標水準
1 事業目標		
(1) 文化事業の企画及び実施に関すること		
	● プロフェッショナルな芸術家による文化芸術の創造・発信 ＜個性的な公演事業＞ □トップレベルのアーティストによるサンハートならではの個性的な公演を開催する。	□リニューアルオープンを記念して、旭区にゆかりのある動物園の名称がついた「ズーラシアンプラス」に演奏を依頼。幅広い世代に人気のある出演者であるため、新規層の開拓を狙う。
	● 未来への懸け橋となる地元・若手アーティストの育成・普及 ＜アーティストの支援＞ □アーティストが音楽活動を通じて社会貢献ができる仕組み作りをするために、人材育成をする。	□アンサンブルコンクールにて若手アーティストを発掘し、サンハートの顔として館内公演やアウトリーチ活動など幅広く出演依頼をする。今回のコンクールでは、新しく「ミュージカル部門」を増やし、コンクールの内容を拡充する。
	● サンハートによるプロモーション事業 ＜参加をして楽しむ＞ □参加者同士が一つの体験を共有し、意見交換や、対話をする機会を設けることにより、コミュニティに活力を与え、社会との距離を近づける。	□既存のゴスペルワークショップの他、小規模のワークショップを複数設け、地域の方のサードプレイスを提供する。また演劇ワークショップは今年で11回目となり、リピーターが多く、新規参加者が参加しやすい場を提供する。
	● シーズン企画 ＜シーズン企画＞ □季節に合わせたイベントを実施し、幅広い市民に向けた他分野にまたがるコンテンツを設ける。	□引き続き手作り作品を販売するアートマーケットをクリスマス前に開催し、製作者に対して作品発表の場を設けるほか、誰でも立ち寄れるレイアウトを構成。
	● その他企画 ＜その他企画＞ □空き施設の有効活用を目的とした企画を設ける。	□施設の有効活用と収入向上のため、既存イベントであるホールの時間貸し(ピアノ練習)を引き続き実施していく。
(2) 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		
	● 地域の共生拠点・文化の発信地 ＜文化芸術と社会的包摂＞ □活力ある地域社会の実現のために、文化芸術を通して人との繋がりや地域の結束を強めるほか、社会参加の機会を拡充し、地域コミュニティの発展につながる運営を行う。	□地域や依頼内容の特性に応じた配慮あるニーズを探る。あらゆる人が音楽・芸術を通して交流できる低価格で良質なコンテンツを引き続き提供していく。
	● 地域の共生拠点・文化の発信地 ＜子供の芸術体験を支援＞ □次世代の芸術文化の担い手である子供たちに対し、芸術を通して共生社会の中で書くことのできない想像力や思考力、コミュニケーション能力などの自己表現能力を養うため、文化芸術を享受できる環境づくりを整える。	□発達段階に応じた鑑賞プログラムや創作活動の機会を設け、子供たちの可能性を広げると同時に、成長過程で知識を育める事業展開をアプローチしていく。
	● 地域の共生拠点・文化の発信地 ＜地元との連携＞ □あさひ名画座シリーズにおいては、引き続き地域の方々を中心とした実行委員方式をとり、地域の特性に応じた配慮あるニーズを共に探っていく。	□事業の企画・実施及び広報など多岐に渡る運営を「あさひ名画企画委員」に委ね、地域コミュニティの一つとして確立させる。今年は旭区アマチュアバンド「Swing AJM」とコラボレーションした企画も予定している。
	● 地域内の対象施設へダイレクトアプローチを行い、隠れた需要の掘り起こしに務める。	□地域を絞り、カフェやケアプラザ、地域公共施設へアウトリーチ活動の宣伝資料を配布し、「要請」を受けてから企画提案を行う「受注型」だったアウトリーチから、より積極的な「企画開発型」へと進化させ、新規アウトリーチ先を増やしていく。
	● 未就学児(特に未就園児)とその親の活動の場としての需要をさらに広げ、地域コミュニティーの形成へと繋げていく	□未就学児や小学生の子を持つ親に、サンハートを情報収集の場として「認識」してもらえよう、チラシ配架棚をより見やすいレイアウトにしたり、各種SNSで未就学児向けの情報コンテンツを取り扱っていき、保護者が情報の渦に飲み込まれない土台作りを行う。また、保護者にヒアリングを行い、今地域で求められていることの情報収集し、事業に反映していく。
(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形成の牽引		
	● とともに作る □「区民企画委員」の仕組みを継続する。	□あさひ名画座委員には、既存のイベントの他に新規企画の立ち上げを依頼し、新たな顧客層の開拓へとつなげていく。
	● とともに育つ □サンハート主催事業から派生した取り組みについて、地域文化に大きく寄与する活動を「共催事業」と位置付け、独自の運営サイクルを確立するまで積極的に支援する。	□アウトリーチに関して、自主事業担当者の立ち合いがなくとも開催施設に訪問できるようにしていく。
	● とともにつながる □サンハートが地域のためにできることを、利用者・市民・地域・関連団体等とともに検討し、地域課題を解決するアイデアを事業化するプロジェクトを、サンハートが主体となって、地域をリードし推進する。	□若い世代をサンハートの利用者として取り込んでいくため、未就学児向けのイベント時に、保護者に対してアンケートや意見交換の場を設け、館としての課題を浮き彫りにしていく。

目標		
目標項目		目標水準
2 運営目標		
(1) 顧客満足度の向上		
	● 利用者サービスのさらなる向上に努め利用者ニーズに合わせたサービスを増やす。	□施設利用者の発表会を広報支援し、直近のホール・諸室の空き状況を情報コーナーに発信する等により顧客満足度を向上させる
	● アンケートやヒアリング等から区民・利用者のニーズを的確に把握する。	□各年実施の利用者アンケートや自主事業等の来館者アンケートをはじめ、ヒアリングの随時実施と年1回利用者懇話会を開催して、ご意見・ご要望を的確に把握しサービス向上に努める。
	● サンハート友の会を継続し、会員へのサービス向上と共に強力なサポーターとしての関係作りを図る。	□改めてサンハート友の会の会員登録を行い、会員からの声を次年度の事業へ反映させる等施設のサポーター的存在として会の運営を行う。引き続きジョイナステラス各店舗と連携するなど会員特典の充実等を図り、会員数増をめざす。
(2) 持続可能性を高める施設運営		
	● 効率的且つ安定した施設の開館・運営を行う。	□開館日数 228日 休館日 138日(4月～7月ビル改修工事の為休館) 年末年始 12月29日～1月3日 施設点検・消防設備点検 14日(休館期間中含む)
	● 利用者アンケートや利用者懇話会からの声を基に満足度向上・利用促進を図る。	□様々な媒体を活用し、施設のPRを充実させ稼働率向上に努める。
	● 施設利用者へ専門的な利用方法等効果的なアドバイスをを行う。	□舞台技術を含め、専門性をもった職員が常駐して、利用者からの相談・下見・利用打合せをはじめ、トラブル等緊急時にも迅速に対応する。
	● 周辺施設と連携して地域全体の賑わい作りに貢献する。	□ジョイナステラス、二俣川駅周辺商店街、二俣川駅、並びに相鉄線駅との連携事業を展開していく。
	● 施設を有効活用し、施設の魅力作り・活性化を図る。	□ ワンコインコンサートを引き続き実施するとともに、施設の有効活用を図る。
	● 利用者へ施設のホール・諸室の空き情報をリアルタイムで広く発信する。	□ 予約システムで閲覧できない、直近1ヶ月以内のホール・諸室の空き情報を更新し、施設内に発信する。
(3) 的確な広報の展開		
	● 地域・区民の文化芸術情報発信拠点としての役割を担う。	□情報コーナーでは、文化芸術の資料として雑誌・図書・情報誌を設置するほか、類似の他施設情報の紹介を行うなど文化芸術情報を得る事ができるよう整備する。
	● 情報の内容により、最適な媒体・手段により、効率的な広報・宣伝活動を実施する。	□毎月の催し物案内発行、ホームページのリアルタイムな更新をはじめ、当事業体ならではの媒体(交通広告・広報紙等)を有効に活用しPRを行う。
(4) 専門性と区民の力を統合する組織の構築		
	● 事業企画・施設管理・舞台技術の経験・実績豊かな職員・専門スタッフと、区民をはじめとした地域スタッフを配置し、全ての職員が適切なコスト感覚、効率的な管理とホスピタリティ精神をもった運営を行う。	□以下の通り人員を配置し運営する。 【運営スタッフ】※2交代、常時2名以上配置 館長 1名 副館長 1名 職員 5名 【舞台技術】※利用状況により2～4名 職員 4名 【受付スタッフ】 カルチャースタッフ13名(地域採用)
	● 職員・スタッフの施設運営スキルアップのために研修を実施する。	□機材研修、個人情報保護研修、消防訓練等を実施し、運営に役立てる。

目標		
目標項目		目標水準
3 施設管理目標		
(1) 安全で効率的な維持管理・予防保全について		
	● 安全・安心できる施設の維持	□設備等保守管理項目を遵守し、定期的な施設点検を実施する。
	● 定期的な設備点検	□老朽化した建築、設備のリスクマネジメント評価を行い、修繕計画の適正化を図る。
	● 必要に応じた緊急点検	□月1回の定期的な施設点検の他に、建築物点検マニュアルに準拠した点検及び、建築物定期報告に準拠した点検を年1回行う。
	● 施設設備の予防保全	□施設設備等の中長期修繕計画や修繕・改修について、早めに施設情報を提供し、関係各所に働きかけるとともに、利用受付・打ち合わせ時に利用者に備品や設備の正しい取り扱いを説明し、安全で確実な利用を促進する。
(2) 快適な環境の維持管理について		
	● 安心できる環境の維持	①清掃項目一覧及び清掃内容一覧を遵守し、日常・定期清掃を実施する。 ②美観を維持するように取り組む。 ③環境に配慮し、廃棄物の発生抑制に努める。 ④空気環境測定(VOC等含む)を実施する。 ⑤社内による、業務の品質管理点検を実施し、特別清掃・日常清掃の計画を策定する。 ⑥ヨコハマ3R夢など市の施策や事業に協力する。 ⑦空気環境測定結果の報告書を作成する。 ⑧消毒液の設置、設備・備品等の消毒作業など、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。
4 収支目標		
	(1) 経費削減への努力 □管理運営コストの削減に努める。	以下の3点を達成指標とする ① 無駄な光熱水費の削減 ② SDGsの観点からもチラシ等の印刷関係費を可能な限り削減し、SNSでの積極的な展開 ③ 予防保全の考え方に基づいた計画的な修繕、日常点検により不具合や破損等の早期発見による修繕費の低減
	(2) 収入向上の努力 □事業収益向上、規制緩和による新規利用層の獲得	以下3点を達成指標とする。 ①幅広い世代の利用者を獲得する為にジャンルを広げた自主事業による収入増を見込むと共に貸館利用層の拡大を目指す ②まだ利用率向上の余地がある諸室の利用規則の緩和や見直しを横浜市・旭区と共に検討し柔軟な対応により新規利用者層の獲得を目指す ③諸室の空き状況をホームページにてリアルタイムに公開し、収益の向上を図る

目標		
目標項目		目標水準
5 その他		
(1) 危機管理対策について		
● 緊急時の対応		□緊急内容別(事故、犯罪、火災、設備故障など)に連絡網の整備を行う。
● 利用者の安全・安心を確保		□大規模災害等が発生した場合は、行政機関との連絡・協力を円滑に行えるよう訓練等を通じて体制を整える。
● 防災管理		以下5点を達成指標とする。 ①平成24年度に作成した「帰宅困難者一時滞在施設」としての運用マニュアルに基づき訓練を実施し、緊急時に備える。 ②緊急時の連絡網を作成するとともに旭区役所へ提出する。 ③近隣在住職員を引き続き確保する。 ④事故、犯罪及び火災等を発生させない為に、職員・ビルの警備員による定時巡回を実施する。 ⑤消防計画書を作成し、自衛組織を結成することで、日常の防火・防災に努める。また、催事の際は、避難導線の確保等の指導を行うとともに、消防計画書および緊急時対応マニュアルに基づき年2回防火・防災訓練を実施する。
(2) 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用		
	● 日報及び月報の作成・管理(業務記録の整備)	□業務記録の適正な作成・保管と共に重要な件に関して随時報告をおこなう。
	● 業務計画書及び業務報告書の作成・管理(利用者のニーズや声を反映した業務計画の策定)	□PDCAサイクルの推進とともに重要な件に関して随時報告出来る体制づくりに取組む。
	● モニタリングの実施(モニタリングへの対応・体制の整備)	□業務記録の一元管理によるモニタリングへの対応・体制を構築する。
	● 自己評価の実施(PDCAサイクルの導入と確実な運用)	□利用者アンケートの結果や利用者の声を、常に自己評価に反映させながら施設運営に取り組む。

◆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、区職員が適宜施設を訪問し、現場の状況の確認に努めるとともに、月次の業務報告である「月報」にもとづき、四半期に1回を原則として、運営状況のモニタリングを実施した。
- 横浜市内初の区民文化センターとして、平成2年8月4日に開館して以来、適切な運営が行われ、指定管理第4期2年目も大きなトラブルなく運営が行われた。

【利用率】

1 利用状況

コロナウィルス感染の拡大による施設利用への懸念（大人数での使用による密、飛沫感染の恐れ等）から令和2年度以降利用控えが続いていたが徐々に利用人数も増えてきている。

(1) 施設全体の利用状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用人数	111,150	27,114	48,697	72,568	54,596
施設利用率	68%	38%	51%	62%	66%

※令和5年度は改修工事实施のため4月から7月まで全館休館（但し、ホールは8月まで休館）

(2) 各室の利用率

	ホール	音楽ホール	アートギャラリー	ミーティングルーム (2室平均)	カルチャー工房	音楽工房 (4室平均)
4年度	58%	76%	53%	60%	66%	60%
5年度	65%	76%	68%	58%	65%	67%

【人員体制】

- 年間を通して、計画通りの人員配置がなされ、必要人員は確保されていた。スキルアップにも努め、各スタッフ間の連携や情報共有も滞りなく行っていた。

【維持管理業務】

- 年間を通して、保守点検及び状態確認は適正に行い、修繕箇所の早期発見と区への報告により適切な対応をとっている。小破修繕の実施とともに、大掛かりな修繕については区役所へ迅速に情報共有を行った。施設の老朽化が進む中でも、予防保全を含めできることから着実に取り組んでいた。

【収支結果】

- 4 か月間の休館期間もあったことから利用料金収入や雑入等が予算を下回り、全体として収入は予算と比べて2, 796, 944円の減額となった。
支出では、事務費、事業費、光熱水費、人件費、修繕費の支出が抑えられ、全体としては10, 335, 490円の減額となった。
この結果、収支差額が 7, 538, 546円となっている。

【評価】

- 区民文化センターが果たすべき役割としての「文化芸術の活動と体験の場となる」「文化芸術活動を担う人材を育む」「文化芸術の鑑賞の機会を提供する」について多様な事業展開を実施し、および施設運営を実施していると評価できる。
- コロナの第5類移行後、本市方針を参考にしながら適切な施設運営を行った。
- 開館から30年以上が経過しているが保守点検や状態確認を適切に行い、良好に維持管理している。
- 収支においては、無駄な光熱水費の削減や修繕や事業も無理のない範囲でのコスト削減に努力した。また、コロナ禍以降の入館者減を踏まえ、新規利用層の獲得に努めている。
- 「帰宅困難者一時滞在施設」として、緊急時マニュアルを整備し、防災訓練を実施するなど、危機管理対策を行った。人員配備にも気を配り、緊急時の体制の構築に努めている。
- 事業、運営、維持管理等全体を通じて、指定管理者の基本方針に沿った形でおおむね問題なく事業展開が行われている。

目		標	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務		自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会	
目	標 項 目	目 標 水 準			達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外部評 価	コ メ ン ト
1 事業目標						A		A	A	
(1) 文化事業の企画及び実施に関すること										
	● プロフェッショナルな芸術家による文化芸術の創造・発信 ＜個性的な公演事業＞ □トップレベルのアーティストによるサンハートならではの個性的な公演を開催する。	□リニューアルオープンを記念して、旭区にゆかりのある動物園の名称がついた「ズーラシアンプラス」に演奏を依頼。幅広い世代に人気のある出演者であるため、新規層の開拓を狙う。	□ジョイナステラス3とサンハートのリニューアルオープンを記念して、旭区にゆかりのある名称がついた「ズーラシアンプラス」に出演していた。	□三世代での来場や、旭区外からも来場があった。相鉄ビルマネジメントとも協力し、「相鉄zoo祭り」へのチケットプレゼントを実施。活気のある公演となった。	A	区民文化センターが果たすべき役割としての「文化芸術の活動と体験の場となる」「文化芸術活動を担う人材を育てる」「文化芸術の鑑賞の機会を提供する」について多様な事業展開を実施し、および施設運営を実施していると評価できる。	A	A	・ 自主事業の企画に際しては、広報宣伝の努力だけでなく、学校・保育園など区内の関係団体を引き込み、保護者を含めて集客の効果も上げている。 また、事業実施時期についても工夫がみられ、集客につながっている。4種のワークショップも参加者間の仲間意識を育む場となり、サンハートが区民の活動拠点として機能していることがうかがわれる。なお、新規企画やグループの独立運営が今後課題になり、サポートの力量が一層問われる可能性もある。 ・ 10代も対象にした「ゴスペル」や「演劇」については、参加者の知的好奇心をハイレベルな到達点まで伸ばせるような企画となっていくことを期待する。ミュージカルは、歌唱力や演技力などコンクールとなると奥の深いものであると思う。区民への認知が足りなかったのか、区民が尻込みしたのかはわからないが、発展していけば面白い企画であると思う。 ・ 子供の将来になりたい職業は時代を反映していると思う。そのような中「お仕事体験」は、時代を先取りしたような体験になることを期待する。	
	● 未来への懸け橋となる地元・若手アーティストの育成・普及 ＜アーティストの支援＞ □アーティストが音楽活動を通じて社会貢献ができる仕組み作りをするために、人材育成をする。	□アンサンブルコンクールにて若手アーティストを発掘し、サンハートの顔として館内公演やアウトリーチ活動など幅広く出演依頼をする。今回のコンクールでは、新しく「ミュージカル部門」を増やし、コンクールの内容を拡充する。	□最優秀賞受賞記念コンサート、ワンコインコンサートに出演いただいた。また、アウトリーチに関しても積極的に声をかけ、開催となった。	□最優秀賞を受賞したクロレ四重奏団に、旭区内の特別支援学校でのアウトリーチを依頼。また、旭区内の保育園にてduo chamomileのアウトリーチを実施。 コンクールで新しく設置した「ミュージカル部門」は1組の参加となったため、次年度以降認知度を高めるために新たな広報活動を行う。	A					
	● サンハートによるプロモーション事業 ＜参加をして楽しむ＞ □参加者同士が一つの体験を共有し、意見交換や、対話をする機会を設けることにより、コミュニティに活力を与え、社会との距離を近づける。	□既存のゴスペルワークショップの他、小規模のワークショップを複数設け、地域の方のサードプレイスを提供する。また演劇ワークショップは今年で11回目となり、リピーターが多く、新規参加者が参加しやすい場を提供する。	□令和4年度に引き続き、ゴスペルワークショップ、演劇ワークショップ、合気道ワークショップ、ヨガワークショップを実施した。	□どのワークショップも大変反響があり、非常に高い満足度を得ることが出来た。昨年からのリピーターも多く、参加をきっかけに講師の教室に通うお客様も増え、地元の活性化にもつながった。 演劇ワークショップでは新規参加者枠を設け、新規の方でも参加しやすい環境を作った。土日での開催を行ったため、例年より新規参加者が増え、目標達成できたと感じる。	A					
	● シーズン企画 ＜シーズン企画＞ □季節に合わせたイベントを実施し、幅広い市民に向けた他分野にまたがるコンテンツを設ける。	□引き続き手作り作品を販売するアートマーケットをクリスマス前に開催し、製作者に対して作品発表の場を設けるほか、誰でも立ち寄れるレイアウトを構成。	□12月にアートマーケットを開催。クリスマスやお正月準備をテーマに出店者を募集。	□テーマを決めて開催したため、昨年よりも会場の雰囲気がまとまり、来場者からの購入意欲が高まっているように感じた。 □昨年の課題であった広報宣伝は、SNSでのショップの紹介の他、地元のイベント情報サイトや、横浜市の親子向けイベント情報サイトにも掲載され、昨年よりも認知度が上がった。	A					
	● その他企画 ＜その他企画＞ □空き施設の有効活用を目的とした企画を設ける。	□施設の有効活用と収入向上のため、既存イベントであるホールの時間貸し(ピアノ練習)を引き続き実施していく。	□大人気である「ホールでピアノを弾いてみませんか？」を継続。	□認知度が高まっていくにつれて、本来の目的と異なる参加者が増えている。今後は参加者が企画以外でのホールや音楽ホールの利用に繋げることが課題。また友の会会員には割引サービスを実施しているため、友の会新規会員の獲得につながった。	A					

目		標	自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会		
目 標 項 目		目 標 水 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外部評価	コ メ ン ト
(2) 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									
	● 地域の共生拠点・文化の発信地 ＜文化芸術と社会的包摂＞ □活力ある地域社会の実現のために、文化芸術を通して人との繋がりや地域の結束を強めるほか、社会参加の機会を拡充し、地域コミュニティの発展につながる運営を行う。	□地域や依頼内容の特性に応じた配慮あるニーズを探る。あらゆる人が音楽・芸術を通して交流できる低価格で良質なコンテンツを引き続き提供していく。	□毎年行っている「あさひ亭まねき寄席」は休館の関係で今年度は2回の実施となった。	□出演者によって客入りの差が目立った。今後は依頼している落語芸術協会とも出演者の選定や内容について検討していく必要がある。	A	「幅広い人を文化活動に受入、地域の力を結びつける」という使命のもと、施設外へ向け様々な事業展開を行ったことは評価できる。旭区の一大会として「旭ジャズまつり」の出演者とのコラボ企画を事業に取り入れており、「文化芸術活動を担う人材を育む」という使命も果たしている。高齢者が多いという地域特性を考慮し、寄席や往年の映画上映会などを開催する一方、昨年好評だった「オシゴト講座」の内容をより興味のある内容に変え、受付後即満員になるなど幅広い層へのアプローチを行っていることは評価できる。	A		・ 地域コミュニティの形成に関しては活発な活動を展開していることがよくわかる。ただし、社会的包摂に関しては何を社会的包摂と考えているのか、またその社会的な課題にどう具体的に取り組んでいるのかがみえてこない。「あらゆる人」ではなく、実際にコミュニティの持つ様々な社会課題やどのような当事者にどのように具体的に取り組んでいるのか、その点について語ってほしい。「落語」はどの点で地域コミュニティの発展につながるのか？高齢者のためだけなのか？それ以外の人々に関してはどうなのか？もっと多様な視点から社会的包摂をとらえるべきではないか。 ・ 子供の育成に対する視座は重要であり、長年旭区が積極的にかかわっている活動であると思われる。この点は高く評価できる。 ・ 地域コミュニティですでに活動する団体とのコラボレーションは地域の文化資源を活かすうえでも重要であり、高く評価できる。未就学児向けのイベントは毎年サンハートが力を入れて行ってきたことであり、高く評価できる。 ・ ほかのコミュニティに対する一つのモデルともいえる企画だと思うので、そのノウハウをこれからも積み上げていき、より良い企画を目指してほしい。 ・ 音楽コンサートのみならず寄席や子ども向けに芸術文化の発信や鑑賞を実施しており、鑑賞などの機会を幅広い年齢層に提供している事が評価できる。
	● 地域の共生拠点・文化の発信地 ＜子供の芸術体験を支援＞ □次世代の芸術文化の担い手である子供たちに対し、芸術を通して共生社会の中で書くことのできない想像力や思考力、コミュニケーション能力などの自己表現能力を養うため、文化芸術を享受できる環境づくりを整える。	□発達段階に応じた鑑賞プログラムや創作活動の機会を設け、子供たちの可能性を広げると同時に、成長過程で知識を育める事業展開をアプローチしていく。	□夏休みの時期に「オシゴト体験」を実施。秋に「ゴスペルワークショップ」、冬に「演劇ワークショップ」を開催し、10代から参加できる内容を用意した。	□「オシゴト体験」は昨年も実施したイベントのため、認知度は高く保護者からも好評をいただいている。今年度は「看護師」「音響技術者」「スポーツトレーナー」「コミュニティマネージャー」「ファッションアドバイザー」の5つを実施。子どもたちにとって興味の差が出ていたため、職業の選定について協議していく必要がある。YSVの撮影も入り、旭区としても注目されるイベントとなった。 芸術関係のワークショップは、大人の中に混じることによって普段の学校生活で関わらない地域の人々と関われる環境を作ることが出来た。	A				
	● 地域の共生拠点・文化の発信地 ＜地元との連携＞ □あさひ名画座シリーズにおいては、引き続き地域の方々を中心とした実行委員方式をとり、地域の特性に応じた配慮あるニーズを共に探っていく。	□事業の企画・実施及び広報など多岐に渡る運営を「あさひ名画企画委員」に委ね、地域コミュニティの一つとして確立させる。今年は旭区アマチュアバンド「Swing AJM」とコラボレーションした企画も予定している。	□第30回の記念回として、旭区アマチュアバンド「SwingAJM」とのコラボレーション企画を実施。「グレン・ミラー物語」の上映と合わせた楽曲の演奏を披露した。 休館の関係で昨年の5回から2回となった。 □ サンハートでの主催事業はもちろん、アウトリーチの依頼があった際にも、オーディション入賞者の冠のもと、積極的に起用した。	□地元で活動しているアマチュアバンドとのコラボレーション企画は出演者、観客双方から好評をいただいた。内容次第では今後もコラボレーション企画を実施していきたい。	A				
	● 地域内の対象施設へダイレクトアプローチを行い、隠れた需要の掘り起こしに務める。	□地域を絞り、カフェやケアプラザ、地域公共施設へアウトリーチ活動の宣伝資料を配布し、「要請」を受けてから企画提案を行う「受注型」だったアウトリーチから、より積極的な「企画開発型」へと進化させ、新規アウトリーチ先を増やしていく。	□昨年度ご依頼いただいた依頼先から今年度もご依頼をいただいた。	□コロナの影響で休止していた依頼先からのアウトリーチ依頼の他、継続して依頼をいただいている施設からのご依頼もあった。 例年と違う時期での開催を希望する施設もあり、テーマや施設にあうアーティストの提案を行うことで、施設との信頼関係を築くことと、アーティストの普及活動に貢献できた。 新規依頼獲得のため、情報サイトにて広報活動を行ったが、うまくつなげることはできなかった。次年度新規獲得に向け、さらなる検討が必要。	A				
	● 未就学児(特に未就園児)とその親の活動の場としての需要をさらに広げ、地域コミュニティの形成へと繋げていく	□未就学児や小学生の子を持つ親に、サンハートを情報収集の場として「認識」してもらえるよう、チラシ配架棚をより見やすいレイアウトにしたり、各種SNSで未就学児向けの情報コンテンツを取り扱っていき、保護者が情報の渦に飲み込まれない土台作りを行う。 また、保護者にヒアリングを行い、今地域で求められていることの情報収集し、事業に反映していく。	□未就学児向けのイベントとして「おはなしかい」「10歳からの親子で楽しむワンコインコンサート」を実施。 今年度は昨年度よりInstagramでの発信に力をいれた。	「おはなしかい」は月初めと前日にSNSでお知らせをすることで、周知につながった。 おはなしかいに来てくれた人がワンコインコンサートに来てくれるなど、未就学児向けイベントの来場者が増えた。 Instagramの活用により、未就学児の保護者層に届く情報発信ができた。また、ワンコインコンサートは様々なメディア媒体に取り上げていただいた。	A				

目 標 項 目				標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務		自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会	
目 標 項 目				目 標 水 準			達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外 部 評 価	コ メ ン ト
(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形成の牽引												
● とともに作る □「区民企画委員」の仕組みを継続する。				□あさひ名画座委員には、既存のイベントの他に新規企画の立ち上げを依頼し、新たな顧客層の開拓へとつなげていく。	□休館の関係で、今年度は2回の実施となった。	□近年、委員が選出した作品が地域の方にもヒットし、アンケートでも更なる作品のリクエストや上映回数の増加を求める声も得ている。他館での上映会へのチラシ挟み込みや、名画座委員が運営するSNSの活発化など、以前より委員と協力しあえる関係性を築くことが出来た。	A	地域に立地する文化施設として文化的コモンズ形成のため、地域ニーズを把握し幅広い層へのアプローチや施設内外での文化事業の実施、他施設との連携、企画委員やグループへのバックアップなど「主催」だけではなく多くの人が文化事業へ親しめるよう「協働」へ進んでいる点は大いに評価できる。今後も地域へ出て、多様化するニーズを把握し文化活動と地域の力を繋げてほしい。	A		・ 地域の人材育成に努めている点、また地域の団体と繋がり、そのサポートを得ながら区民文化センターを運営している点は高く評価できるのみならず、若い世代を育成し、その力をまたコミュニティの文化形成に活かしている循環活動は高く評価できる。長年親しまれている企画を大切にしながら、今後新しい企画や各世代に散らばる顧客の掘り起こしを行っていくことは至難の業であろうが、果敢に挑戦してほしい。同時に、ほかの評価観点についてもいえることであろうが、国際的な視点をさらに強化していただきたい。	
● とともに育つ □サンハート主催事業から派生した取り組みについて、地域文化に大きく寄与する活動を「共催事業」と位置付け、独自の運営サイクルを確立するまで積極的に支援する。				□アウトリーチに関して、自主事業担当者の立ち合いがなくとも開催施設に訪問できるようにしていく。	□昨年度に引き続き、事前の聞き取り調査を丁寧に行うことにより、当日スムーズに対応できるように心がけた。また、コロナの影響で中止していた「美音倶楽部」が再開。	□若葉台地区センターの読み聞かせについては当日運営のすべてを一任。今年度は通常のおはなし会だけではなく地区センター祭りにも参加。これまでサンハートが主体となって実施していた「美音倶楽部」が、再開に伴い自主運営となり、新たな地域のコミュニティの場となりつつある。今後も機材の管理についてはサンハートで支援していく予定。	A					
● ともにつながる □サンハートが地域のためにできることを、利用者・市民・地域・関連団体等とともに検討し、地域課題を解決するアイデアを事業化するプロジェクトを、サンハートが主体となって、地域をリードし推進する。				□若い世代をサンハートの利用者として取り込んでいくため、未就学児向けのイベント時に、保護者に対してアンケートや意見交換の場を設け、館としての課題を浮き彫りにしていく。	□「オンゴト体験」では、昨年度のアンケートをもとに、職業選定を実施した。	□休館のため未就学児向けイベントの開催が例年より少なかったため、来年度以降引き続きアンケート集計結果で方針を考えるよう対応する。	A					

目 標			標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会		
目 標	項 目	目 標	準		達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外部評 価	コ メ ン ト	
2 運営目標						A		A	A		
(1) 顧客満足度の向上											
		● 利用者サービスのさらなる向上に努め利用者ニーズに合わせたサービスを増やす。	□施設利用者の発表会を広報支援し、直近のホール・諸室の空き状況を情報コーナーに発信する等により顧客満足度を向上させる	□引き続き利用者の発表会の広報をHP・催し物案内にて実施。当館で委託販売している公演をより分かりやすくするためにポップを作成。横浜市市民利用施設予約システムの変更に伴い、館内への空き室情報の掲示ができなくなったため、SNSでの掲載に変更。	□リニューアルオープンに伴い、情報コーナーを一新し、利用者の発表会チラシを手に取りやすい環境づくりを行った。また、SNSでの空き室状況の更新は通常利用者だけでなく、新規で利用を検討する方も多くみられた。次年度以降は一時利用やまっこのカードの作成を促し、利用に繋げることが課題。	A	各種SNSを用いた広報や利用者の声・意見をつかむツール（利用者懇話会、アンケート、友の会）を効果的に用いることで利用者満足度の向上に努めており、その姿勢は評価できる。今後も一人一人の満足度向上にむけた既存取組のブラッシュアップや新規取組に期待したい。	A		・ アンケートに書かれていることを実施しているだけでは、区民の文化芸術に対する理解度や発展の可能性が低くなってしまうことも想定される。区民のことを一番良く知っている指定管理者が、そのあたりを工夫しながら、企画などに取り組んでほしい。 ・ サンハートは芸術の提供のみならず、芸術家の育成と鑑賞者の育成を担う場であり、その意味で顧客は芸術家たちでもある。その二つに対して、施設利用者の使い勝手を常に考えていることは評価に値する。ほかの区民文化センターともつながりつつ旭区民文化センターにしかない強みを打ち出して、横浜市全体を見据えた顧客開発も期待したい。同時に一点考えてほしいことは、さらなる使い勝手の良さと情報の提供である。利用者の手引きには、車椅子での来館、洗面所などのインフラの構造（スロープ、手すりの設置や誰でもトイレ、もし今後考えるのならジェンダー・ニュートラル・トイレの設置）などの具体的な指示が出ていない。今後わかりやすい利用者手引きの情報が盛り込まれることを期待している。	
		● アンケートやヒアリング等から区民・利用者のニーズを的確に把握する。	□各年実施の利用者アンケートや自主事業等の来館者アンケートをはじめ、ヒアリングの随時実施と年1回利用者懇話会を開催して、ご意見・ご要望を的確に把握しサービス向上に努める。	□利用者懇話会は、あさひ名画座からの繋がりで、普段からも音楽工房を利用して下さる「SwingAJM」に依頼した。	□施設に対しての要望だけ出なく、今後の連携企画の提案もいただいた。予約システムについてのご要望をたくさんいただいた。	A					
		● サンハート友の会を継続し、会員へのサービス向上と共に強力なサポーターとしての関係作りを図る。	□改めてサンハート友の会の会員登録を行い、会員からの声を次年度の事業へ反映させる等施設のサポーター的存在として会の運営を行う。引き続きジョイナステラス各店舗と連携するなど会員特典の充実等を図り、会員数増をめざす。	□リニューアルオープンしたジョイナステラスへ会員特典依頼を集い、ご協力のお願いに伺った。	□休館に伴い年会費を下げたが、継続者は少なかった。しかし「ホールでピアノを弾いてみませんか？」をきっかけに加入する方が増えた。ジョイナステラスの新規店舗にも依頼をしたが、継続店舗のみの協力の結果となった。サービス向上のため、アプローチの仕方などを検討する必要がある。	A					

目		標	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務		自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会	
目 標 項 目		目 標 水 準			達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外部評価	コ メ ン ト
(2) 持続可能性を高める施設運営										
● 効率的且つ安定した施設の開館・運営を行う。	□開館日数 228日 休館日 138日(4月～7月ビル改修工事の為休館) 年末年始 12月29日～1月3日 施設点検・消防設備点検 14日(休館期間中含む)	□開館日数 228日 休館日 138日(4月～7月ビル改修工事の為休館) 年末年始 12月29日～1月3日 施設点検・消防設備点検 14日(休館期間中含む)	□ビル改修工事により休館を余儀なくされたが安定した運営は実施された。	A						
● 利用者アンケートや利用者懇話会からの声を基に満足度向上・利用促進を図る。	□様々な媒体を活用し、施設のPRを充実させ稼働率向上に努める。	□アンケート収集や利用者懇話会からの声を積極的に取り入れた HPの改善を実施した。	□アンケートや懇談会に限らず、日々利用者から届く声にも対応を実施した。	A	施設改修および入居ビルのリニューアルに伴う休館は短い準備期間ながら事前の広報を的確に行ったことで問題なく休館できた事は大いに評価できる。休館中も指定管理者本社内で電話業務を行い利用者に影響の無いよう臨機応変に運営を行っていた。舞台技術の専門職員が常駐することで利用者の相談対応がスムーズに行えたことは文化施設としての専門的機能の役割を十分に果たしている。			A		施設に専門性を持った職員が常駐している点では、文化施設としての役割を果たしている。 舞台は危険な場所のため、大過なく運営できたことは大いに評価すべきである。 顧客へのきめ細かな配慮、施設利用者への専門的なアドバイス、および顧客サービスの運営ときめ細かなサポート、システムトラブルの際の対応など、大いに評価できる。今後は、環境保護や、社会的包摂をも考慮する意味での「持続可能性」を評価観点として考慮していくこともぜひとも検討されたい。商店街、駅、および相鉄線との関係を視座に据えると、「安全性」「利便性」「環境保護」「ステイクホルダーとして周囲の施設や環境との共存」などの観点も今後ぜひとも考慮していただきたい。
● 施設利用者へ専門的な利用方法等効果的なアドバイスをを行う。	□舞台技術を含め、専門性をもった職員が常駐して、利用者からの相談・下見・利用打合せをはじめ、トラブル等緊急時にも迅速に対応する。	□舞台技術(音響・照明)の専門職員が常駐し利用者の相談に丁寧に応えと共に、利用時もしきめ細かな対応を実施した。	□舞台技術担当職員の対応に多くの利用者から高い評価をいただいた。	A						
● 周辺施設と連携して地域全体の賑わい作りに貢献する。	□ジョイナステラス、二俣川駅周辺商店街、二俣川駅、並びに相鉄線駅との連携事業を展開していく。	□相鉄ビルマネジメントが主催にて実施するジョイナステラスの文化イベントの会場協力等を実施した。	□二俣川駅周辺でのイベントステージに協力することで賑わい造りの一助を果たした。	A						
● 施設を有効活用し、施設の魅力作り・活性化を図る。	□ ワンコインコンサートを引き続き実施するとともに、施設の有効活用を図る。	□「0歳からの親子で楽しむワンコインコンサート」を実施。今年度は昨年度よりInstagramでの発信に力をいれた。	□Instagramの活用を行う事で、未就学児の保護者層に届く情報発信が出来たことにより、未就学児向けイベントの来場者が増えた。	A						
● 利用者へ施設のホール・諸室の空き情報をリアルタイムで広く発信する。	□ 予約システムで閲覧できない、直近1ヶ月以内のホール・諸室の空き情報を更新し、施設内に発信する。	□横浜市市民利用施設予約システムの変更に伴い、館内への空き室情報の掲示ができなくなったため、SNSで情報発信した。	□SNSでの空き室状況の更新は通常利用者だけでなく、新規で利用を検討する方も多くみられた。	A						
(3) 的確な広報の展開										
● 地域・区民の文化芸術情報発信拠点としての役割を担う。	□情報コーナーでは、文化芸術の資料として雑誌・図書・情報誌を設置するほか、類似の他施設情報の紹介を行うなど文化芸術情報を得る事ができるよう整備する。	□文化芸術関係の情報コーナー周辺には、横浜市内はもとより神奈川県内各地域の公共施設情報なども用意した。	□情報コーナー(無料スペース)については、コロナが5類に移行に伴い飲食を許可し、施設ご利用者のみならず、多数の一般来館者の方々にもご利用いただいた。	A	コロナの第3類移行後、本市方針を参考にしながら適切な施設運営を行った。文化芸術発信拠点として資料閲覧や近隣施設情報を提供するなど役割を自覚した発信に努めたことは評価できる。			A		ホームページの随時更新を行い最新の情報を提供していることは評価できる。今後も芸術文化の様々な分野の活動を行っている区民などの情報を蓄積し提供できるよう努めて頂きたい。 電子化による顧客とアナログによる顧客はターゲットが多少ずれている。実践されているとは思いますが、電子かアナログかはうまく使い分けて広報に取り組んでいただきたい。
● 情報の内容により、最適な媒体・手段により、効率的な広報・宣伝活動を実施する。	□毎月の催し物案内発行、ホームページのリアルタイムな更新をはじめ、当事業体ならではの媒体(交通広告・広報紙等)を有効に活用しPRを行う。	□毎月発行の「催し物案内」では、発表系施設の催しや自主事業などの情報を、分かりやすく掲載するよう、工夫した。人気プログラムの申し込みを電子化した。	□電子化により利用者が増えると共に、リアルタイムでの更新に心掛けていたため、すぐに申込が埋まる状況となった。また、当日キャンセル回避に繋がり収益向上にも寄与した。	A						感染症がひと段落したところから、新たな広報の方法など今後も開発する必要があるだろう。動画の配信など、様々な広報の脈路を検討することを期待している。

目 標			標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務		自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会		
目 標 項 目			目 標 水 準			達 成 状 況 評 価		コ メ ン ト	評 価	外 部 評 価	コ メ ン ト	
	(4) 専門性と区民の力を統合する組織の構築											
		● 事業企画・施設管理・舞台技術の経験・実績豊かな職員・専門スタッフと、区民をはじめとした地域スタッフを配置し、全ての職員が適切なコスト感覚、効率的な管理とホスピタリティ精神をもった運営を行う。	□以下の通り人員を配置し運営する。 【運営スタッフ】※2交代、常時2名以上配置 館 長 1名 副館長 1名 職 員 5名 【舞台技術】※利用状況により2～4名 職 員 4名 【受付スタッフ】 カルチャースタッフ13名(地域採用)	□【運営スタッフ】 ※2交代 常時2名以上配置 館長1名・副館長1名・職員5名 【舞台技術者】職員4名 ※利用状況により1～3名にて対応 【受付スタッフ】 カルチャースタッフ13名 総勢24名のスタッフが常時5名以上で運営	□運営スタッフ7名、舞台技術者4名、受付業務に習熟したカルチャースタッフ13名との相互協力により円滑で効率的な管理運営を実施した。	A	専門スタッフ、窓口スタッフを適切に配置している。スキルアップにも努め、各スタッフ間の連携や情報共有も滞りなく行っていた。訪問のたび、笑顔で対応してくれた点が印象深い。	A		・ 専門スタッフと区民をはじめとした地域スタッフを配置している。職員・スタッフの施設運営のスキルアップのための研修を実施している点は評価できる。 ・ 窓口職員と舞台担当の技術職員の連携がステージ利用団体にとって安心感・利用満足感につながっており、質の確保がなされている。		
		● 職員・スタッフの施設運営スキルアップのために研修を実施する。	□機材研修、個人情報保護研修、消防訓練等を実施し、運営に役立てる。	□消防・防災訓練、個人情報保護研修等を実施した。また、各種セミナーに参加した。	□消防・防災訓練、個人情報程研修を実施した。各種セミナーに参加することにより管理運営面のスキルアップに努めた。	A						

目 標		標	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務		自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会	
目 標 項 目	目 標 水 準				達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外部評 価	コ メ ン ト
3 施設管理目標						A		A	A	
(1) 安全で効率的な維持管理・予防保全について										
● 安全・安心できる施設の維持	□設備等保守管理項目を遵守し、定期的な施設点検を実施する。	□建築物点検マニュアル、建築物定期報告に準拠した点検を実施した。	□二俣川駅北口共同ビル設備係協力のもと、安全な施設の維持ができた。	A						
● 定期的な設備点検	□老朽化した建築、設備のリスクマネジメント評価を行い、修繕計画の適正化を図る。	□建築物点検マニュアル、建築物定期報告に準拠した点検を実施すると共に、施設・設備の破損・汚損・故障などの発生に際しては迅速に対応した。	□開館後30年を経て老朽化した施設・設備の定期点検を実施し、安全な施設の維持に努めた。	A						
● 必要に応じた緊急点検	□月1回の定期的な施設点検の他に、建築物点検マニュアルに準拠した点検及び、建築物定期報告に準拠した点検を年1回行う。	□建築物点検マニュアル、建築物定期報告に準拠した点検を実施すると共に、施設・設備の破損・汚損・故障などの発生に際しては迅速に対応した。	□開館後30年を経て老朽化した施設・設備の修繕すべきところを必要性・緊急性に応じて対応した。	A						
● 施設設備の予防保全	□施設設備等の中長期修繕計画や修繕・改修について、早めに施設情報を提供し、関係各所に働きかけるとともに、利用受付・打ち合わせ時に利用者に備品や設備の正しい取り扱いを説明し、安全で確実な利用を促進する。	□修繕・改修について、早めの情報提供、関係各所への手配を実施した。また、備品や設備の取り扱い・注意事項の資料作成、掲示をした。	□日々の状態確認や専門業者による定期保守点検の結果をもとに、修繕計画の見直しや、緊急性の高いものから情報提供し、修繕・改修を要望した。	A						
(2) 快適な環境の維持管理について										
● 安心できる環境の維持	①清掃項目一覧及び清掃内容一覧を遵守し、日常・定期清掃を実施する。 ②美観を維持するように取り組む。 ③環境に配慮し、廃棄物の発生抑制に努める。 ④空気環境測定（VOC等含む）を実施する。 ⑤社内による、業務の品質管理点検を実施し、特別清掃・日常清掃の計画を策定する。 ⑥ヨコハマ3R夢など市の施策や事業に協力する。 ⑦空気環境測定結果の報告書を作成する。 ⑧消毒液の設置、設備・備品等の消毒作業など、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。	① 日常清掃、定期清掃を計画どおり実施した。 ② 休館中に備品を整理し、館内景観を一新した。また、職員・スタッフ全員が常に整理整頓を心がけ、快適に利用できるよう努めた。 ③⑥ 館内にはごみ箱を設置せず、ご利用者にはごみの持ち帰りを促した。受付カウンターおよび事務室内のごみについて減量化に努めると共に、ごみ分別を徹底した。 ④⑦ 空気環境測定を2ヵ月に1回（奇数月）実施し、報告書を作成した。 ⑤ 2ヶ月に1度、工房内機器、倉庫内の点検日を策定。 ⑧ 受付、情報コーナーに消毒液を設置した。また消毒セットを貸し出しできるよう準備した。	① 各清掃をもれなく実施し、快適な環境保持と美観の維持に努めた。 ② 備品整理や配置換えをした結果、すっきりとした空間になった。情報コーナー片隅に植木鉢花により、館内を明るくソフトな雰囲気にした。 ③⑥ ごみ箱の撤去により、ごみの減量化に対する来館者の意識を高めると共に、事務室内のより細かいごみ分別に努め、確実に実施できた。 ④⑦ 定期的に実施することにより、安心してご利用いただける環境づくりができた。 ⑤ 不具合の早期発見や損壊部品の交換等行えた。 ⑧ 新型コロナウイルス感染症が「5類感染症」に変更された後も感染拡大防止に努めた。	A						

目 標		標	自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会		
目 標 項 目		目 標 水 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務	達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外 部 評 価	コ メ ン ト
4 収支目標					A		A	A	
(1) 経費削減への努力 □管理運営コストの削減に努める。		以下の3点を達成指標とする ① 無駄な光熱水費の削減 ② SDGsの観点からもチラシ等の印刷関係費を可能な限り削減し、SNSでの積極的な展開 ③ 予防保全の考え方に基づいた計画的な修繕、日常点検により不具合や破損等の早期発見による修繕費の低減	□館内照明や冷暖房のこまめなオン・オフを行い光熱費の削減に努めると同時に、当館常設の楽器類のメンテナンスにおいては極力職員により軽微な修繕を実施し削減に努めた。	□閉館に伴う収入減に対応するため修繕費や事業費を極力抑える努力を行った。また、閉館による光熱費の減少分が大きく寄与した状況となり大幅なコスト削減となった。	A	無駄な光熱水費の削減や修繕や事業も無理のない範囲でのコスト削減に努め大きな成果をあげたことは評価できる。この姿勢を今後も継続してほしい。	A		・ 管理運営コストの削減に努めているようだが、昨今の急激な物価高騰もあるので区と随時調整してほしい。 また、館長をはじめ責任者には財務諸表の内容をしっかりと把握して頂きたい。 ・ 文化施設は、区民が気兼ねなく集う場所であると同時に、文化芸術の夢を与え、叶える場でもあると思います。無理のない範囲で引き続き節減に取り組んでください。 ・ 資源の保護の観点とはコスト削減以外にもコミュニティ全体にとって大きな役割を果たすことになり、評価できる。
(2) 収入向上の努力 □事業収益向上、規制緩和による新規利用層の獲得		以下3点を達成指標とする。 ①幅広い世代の利用者を獲得する為にジャンルを広げた自主事業による収入増を見込むと共に貸館利用層の拡大を目指す ②まだ利用率向上の余地がある諸室の利用規則の緩和や見直しを横浜市・旭区と共に検討し柔軟な対応により新規利用者層の獲得を目指す ③諸室の空き状況をホームページにてリアルタイムに公開し、収益の向上を図る	① 人気プログラムであるワンコインコンサートの積極的な開催や地域ボランティアの活動による「おはなし会」を積極的に展開した。 ② アートギャラリーの床面を防水加工に改修し、臨機応変な貸し出し対応を実施した。 ③ホームページ上に横浜市市民利用施設予約システムのリンクを貼り確認を出来るようにした。また、SNSで情報発信した。	① ワンコインコンサートの未就学児対象のプログラムにおいて子育て世代の方の利用が「ロコミ」により増員傾向が継続して見られた。 ② アートギャラリーの基本的な貸し出しルールを順守しながら貸し出し日数の短縮等を検討した結果、いくつか利用者を獲得することが出来た。 ③ SNSでの空き室状況の更新は通常利用者だけでなく、新規で利用を検討する方も多くみられた。	A	事業への付加価値をつけさらなる集客に繋げた点に加え、施設のハード面を活かし柔軟な施設運営を行った事による収益向上は大いに評価できる。コロナ禍以降の入館者減を踏まえ、新規利用層の獲得にも引き続き努力してもらいたい。	A		・収入の向上を図り空き状況をホームページなどで告知するなど努力がみられる。リピーターを継続して利用してもらえるような料金制度や新規利用者を呼び込めるようなキャンペーンなど検討し収入向上を検討して頂きたい。 ・ 自主事業収が692千円のプラスとなり大いに評価できる。ただ、芸術文化事業は収支がマイナスになったからダメなのかというところとは一概に言えない。引き続き区民のための企画に取り組んでいただきたい。 ・ 区民文化センターは区と市にとっての重要な文化資源であるので、最大限に正しく利用してもらう方法を考えることは非常に重要であろう。その意味での「攻め」の姿勢は大いに評価できる。今後もこの姿勢を保っていただきたい。

目 標		標 準	具 体 的 な 取 組 事 業 ・ 業 務		自 己 評 価		行 政 評 価		評 価 委 員 会		
目 標	項 目	目 標	水 準		達 成 状 況	評 価	コ メ ン ト	評 価	外部評価	コ メ ン ト	
5 その他							A		A		
(1) 危機管理対策について											
●	緊急時の対応	□緊急内容別(事故、犯罪、火災、設備故障など)に連絡網の整備を行う。	□緊急時連絡網を整備・作成し、旭区に提出した。	□人事異動の都度名簿を作成したため、緊急時には遅滞なく対応を図ることが出来た。		A					
●	利用者の安全・安心を確保	□大規模災害等が発生した場合は、行政機関との連絡・協力を円滑に行えるよう訓練等を通じて体制を整える。	□防災設備の確認と訓練を行った。	□緊急時に円滑に機能するよう、全職員・スタッフが災害対策訓練に参加した。		A					
●	防災管理	以下5点を達成指標とする。 ①平成24年度に作成した「帰宅困難者一時滞在施設」としての運用マニュアルに基づき訓練を実施し、緊急時に備える。 ②緊急時の連絡網を作成するとともに旭区役所へ提出する。 ③近隣在住職員を引き続き確保する。 ④事故、犯罪及び火災等が発生させない為に、職員・ビルの警備員による定時巡回を実施する。 ⑤消防計画書を作成し、自衛組織を結成することで、日常の防火・防災に努める。また、催事の際は、避難導線の確保等の指導を行うとともに、消防計画書および緊急時対応マニュアルに基づき年2回防火・防災訓練を実施する。	①研修を予定していたが当館ビルの休館および次期予約システム稼働の影響にて開催出来なかった。 ②人事異動があった際は、連絡網を都度更新・提出した。 ③当館職員およびスタッフは、相鉄線沿線在住者を中心に採用し、万が一の際に迅速な対応ができるよう備えた。 ④防災センター警備員による定時の巡回に加え、随時当館職員・スタッフが館内を巡回し、異常を早期発見・早期対処できるよう努めた。 ⑤消防計画書を作成し、日頃より防火・防災に努め、安全確認のチェックを日々行った。また、催事の際には利用団体の責任者に対し、事前に避難誘導確保についての指導を行った。	①当館ビルの休館および次期予約システム稼働の影響により実体験を通じての研修を実施する事が出来なかった。 ②職員は常に最新の連絡網情報を得ており、有事の際はこれに基づき対応するよう周知徹底を図った。 ② 受付カルチャースタッフ15名と職員3名は、旭区在住ないし相鉄線沿線在住者で構成されている。 ④各職員・スタッフが適宜館内を巡回および事務室内モニターにて各室場内を確認し、安全・安心の確保に努めた。 ⑤消防計画書を作成し、防災訓練を実施した。全体が一同に会して訓練を実施することにより職員・スタッフの意識を高め、緊急時に迅速・的確な対処ができるよう備えた。		A	入居するビルとも連携に必要な計画、訓練を実施している。必要なものを必要な時に実行できる体制もマニュアルの整備や連絡網の構築などに活かされており利用者の安全、施設の安全を第一に行動している事は評価できる。	A	・ マニュアルを作成し、定期的な訓練を行っている点や職員・スタッフが災害対策訓練に参加している点が評価できる。 ・ 近隣に住んでいる職員が被災しては駆けつけられない、消防機器が誤作動するなど、引き続き予期せぬことも想定しつつ安全安心を第一に運営していただきたい。 ・ 区民文化センターはビルの最上階であることから、入居ビル全体の中で安全性を考える必要がある。その意味で、連携が取れていることは重要であり、評価できる。同時に入居ビル内にあるセンターであることから、自分たちの責任外で安全が脅かされることもある点、区民文化センターで起こった災害が、ビル下層部の利用者を巻き込むこともある点を常に意識して、行動する必要がある。		
(2) 自己評価、PDCAサイクルの導入と確実な運用											
●	日報及び月報の作成・管理(業務記録の整備)	□業務記録の適正な作成・保管と共に重要な件に関して随時報告をおこなう。	□日々の業務内容を業務管理日誌、舞台業務日報、業務週報に記載し、情報の共有と周知を図った。	□業務管理日誌、舞台業務日報を通じて日々の業務に関する職員間の情報共有の徹底に努めた。また、受付スタッフに対しては常用連絡ノートおよびミーティング議事録の回覧などを用いて情報共有、連絡強化を図った。		A					
●	業務計画書及び業務報告書の作成・管理(利用者のニーズや声を反映した業務計画の策定)	□PDCAサイクルの推進とともに重要な件に関して随時報告出来る体制づくりに取組む。	□寄せられた意見を盛り込みつつ「令和5 年度事業計画書」および「令和4年度業務報告及び収支決算」を作成し旭区役所に提出した。	□事業計画書及び事業報告書は旭区役所のホームページに掲載され、利用者が閲覧することが出来た。		A	スタッフ間の情報提供を口頭ではなく文書で行い、漏れの無いようにしていることは継続してほしい。利用者意見やアンケートの結果をもとに次の事業や施設運営に繋げるなど利用者のニーズを把握する姿勢を常に持ち、日々の業務を間断なく見直すことは評価できる。今後も積極的にこの姿勢を継続してほしい。	A		・ 業務の記録を適正に行っている点は評価できる。今後も細かな気配り・目配りに努め地域コミュニティの更なる発展に努力して頂きたい。 ・ 利用者や来館者と最初に接する窓口職員や、上演中に接する職員などが技術職員である場合も多々あります。その意味では職員・スタッフの全体ミーティングは有効と考えますので、引き続き効果的に展開できるよう努めてください。 ・ 業務記録は紙媒体である同ったが、情報漏洩などのリスクマネジメントを図ることが可能な範囲で重要な事項はオンライン上でも共有できるようなシステム開発も重要であろう。	
●	モニタリングの実施(モニタリングへの対応・体制の整備)	□業務記録の一元管理によるモニタリングへの対応・体制を構築する。	□月報の形式で月毎の運営管理報告を作成し、毎月旭区および共同事業体への報告を行った。	□モニタリングでは運営管理業務実績の報告及び業務に関する打合せを実施し、施設・旭区との情報共有、協力体制の構築を図った。		A					
●	自己評価の実施(PDCAサイクルの導入と確実な運用)	□利用者アンケートの結果や利用者の声を、常に自己評価に反映させながら施設運営に取組む。	□毎月定期的に運営・技術職員が参加する、全体ミーティングを実施した。	□職員各々が報告・確認・提案などを行い、施設の運営管理および自主事業実施にあたっての問題を検討しながら最適な選択を行った。		A					
総 合 評 価						A		A	A		