

令和4年度  
第4期横浜市磯子区民文化センター  
指定管理者業務評価報告書

令和5年2月

横浜市磯子区民文化センター指定管理者選定評価委員会

## 目 次

I	指定管理者業務評価について	2
	1 第三者評価について	
	2 評価の方式	
II	指定管理施設概要	3
	1 施設概要	
	2 指定管理者	
	3 磯子区民文化センターの使命	
III	評価	4
	1 評価の方法	
	2 評価の基準	
	3 評価結果	
資料 1		
	○ 横浜市磯子区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿及び開催経緯	
	1 委員名簿	
	2 委員会開催経緯	
資料 2		
	○ 令和4年度横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表	

# I 指定管理者業務評価について

## 1 第三者評価について

指定管理者制度運用の基本方針である「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」では、指定管理施設の「PDCAサイクル」の一環である「C (Check: 評価)」の役割を担うプロセスとして、評価 (モニタリングを含む。) を位置付け、評価の主体によって、次の4つの手法に分類しています。

- ①指定管理者による自己評価
- ②市 (施設所管課) による評価
- ③第三者評価機関・委員会による評価 (第3者評価)
- ④利用者等による評価

特に、第三者評価は、指定管理者・市・利用者といった日常的に施設に関わっている立場から離れた第三者が評価を行うことにより、客観性が図られるとともに多角的な視点から評価が行えることが大きな特徴であり、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、自ら業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

## 2 評価の方式

第三者評価は全ての指定管理施設を対象とし、その特性に応じて次の3つの方式で実施します。磯子区民文化センターの第三者評価は、「選定評価委員会による評価」方式となります。

評価方式	指定管理者第三者評価機関(民間)による評価	福祉サービス第三者評価制度に基づく評価	選定評価委員会による評価
評価方法	市が複数の民間評価機関を認定し、指定管理者との契約により評価機関が評価を実施	社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質について、国等の指針に基づき第三者評価を実施	各施設の専門性や特性等を考慮し、条例により設置する <u>各施設の選定評価委員会において評価を実施</u>
対象施設	市内に同種施設が複数存在する区民利用施設  地区センター等、公会堂、子どもログハウス、スポーツセンター、老人福祉センター、地域ケアプラザ、福祉保健活動拠点	福祉サービス第三者評価対象施設  (特別)養護老人ホーム、知的障害者生活介護型施設、地域療育センター、保護施設、保育園	その他の施設  高い専門性を有する施設や施設ごとに評価の視点が異なる施設など  (例) <u>区民文化センター</u> 等の文化施設

## II 指定管理施設概要

### 1 施設概要

- (1) 施設名称 横浜市磯子区民文化センター 杉田劇場
- (2) 所在地 横浜市磯子区杉田一丁目1番1号 らびすた新杉田4階
- (3) 施設規模 延べ床面積 2,999.72 m<sup>2</sup>
- (4) 内容 ホール(318席)、ギャラリー(113.0 m<sup>2</sup>)、  
リハーサル室(99.7 m<sup>2</sup>)、練習室(3室)、会議室、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
- (5) 開館 平成17年2月5日
- (6) 指定管理状況 第1期 平成17年2月から平成22年3月31日まで  
第2期 平成22年4月から平成27年3月31日まで  
第3期 平成27年4月から令和2年3月31日まで  
第4期 令和2年4月から令和7年3月31日まで

### 2 指定管理者

公益財団法人横浜市芸術文化振興財団／特定非営利活動法人チーム杉劇  
／有限会社アイコンクス／株式会社ニックスサービス共同事業体

代表団体 公益財団法人横浜市芸術文化振興財団

理事長 近藤 誠一

横浜市中区山下町2番地 産業貿易センタービル1F

### 3 磯子区民文化センターの使命

磯子区民文化センターの設置目的を達成するために、次に掲げる使命を設定しました。指定管理者は、条例に規定する施設の設置目的とともに6つの使命を達成することを目標に、業務を行うこととします。

#### <使命1>

磯子区の外国人、障害者、様々な経済事情にある方、子どもや高齢者、性別にかかわらず幅広く幅広い属性の方などへ、社会的包摂の視点を踏まえ、音楽、演劇、ダンス、美術などの芸術文化に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れるための区民文化形成に貢献する。

#### <使命2>

芸術文化に関する様々な参加の窓口を用意し、地域住民が潜在的に持つ文化芸術活動の可能性を広げることに貢献する。また、地域で文化活動を主導する人材を増やす。

#### <使命3>

地域が抱える課題に対して、様々なアプローチにより、文化芸術活動の可能性を広げることに貢献する。

#### ＜使命4＞

文化施設として求められる専門性と、地域施設として求められる役割をふまえ、地域の様々な施設・団体・資源（文化施設以外の教育施設、福祉施設、医療施設等）を、芸術文化を通じて結びつけることで、地域コミュニティのベースとなる文化的commonsの形成に貢献する。

#### ＜使命5＞

利用者本位の運営を行うとともに、文化施設としての専門性を発揮して、利用者の文化活動がより良い活動となるよう支援を行い、磯子区民に親しまれる施設となる。

#### ＜使命6＞

適切な維持管理を行い、法令を遵守することで、安全で快適な施設を維持する。日常的に不具合箇所を確認し、小破修繕で対応できる予防的修繕にも着実に取り組む。複合施設に設置されている施設として、施設全体の維持管理において適切な役割を担う。

### Ⅲ 評価

#### 1 評価の方法

- 評価の対象（年度）は、令和2年4月から令和4年3月までとしました。（一部、令和4年度の内容も含む。）
- 指定管理者が公募時に提出した「提案書」をもとに、評価の対象となる「目標項目」及び「目標水準」を設定しました。
- 指定管理者は、目標項目ごとに「具体的な実施状況・実績」を記載し、目標が達成されているかどうか「自己評価」を行いました。
- 行政は、指定管理者が行う「自己評価」、指定管理者から提出された事業報告書（令和2年度及び令和3年度）等をもとに「行政評価」を行いました。
- 評価委員会委員は、「自己評価」、「行政評価」、指定管理者から提出された事業報告書等、指定管理者によるプレゼンテーション（第2回委員会）の内容等をもとに「外部評価」を行い、「令和4年度横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表」及び本業務評価報告書を作成しました。

#### 2 評価の基準

以下の基準により、3段階による評価を行います。

「 A 」	◆目標が達成できている。又は上回っている。
「 B 」	◆目標が概ねできている。又は一部達成できていない。
「 C 」	◆できていない。又は目標に大きく届いていない。

### 3 評価結果

#### (1) 総合評価

◆事業計画（施設の使命を達成するための提案）	
使命1について	B
使命2について	C
使命3について	C
使命4について	B
使命5について	B
使命6について	C
◆収支計画及び指定管理料	
	C

#### (2) 評価に関するコメント

##### ア 使命1について

- ・コロナという特殊事情がある中で、模索して事業に取り組んだことは評価できる。
- ・時間短縮営業や人数制限がある中でよく頑張ったとは思いますが、指標の項目でできなかったところがある。
- ・コロナだからできないと白旗を掲げてしまっているところがあり、残念だ。

##### イ 使命2について

- ・ボランティア組織の再建は今後の課題であり、重要な努力目標である。
- ・ボランティア組織については、休館等で活動ができないということであれば、代替案があったのではないだろうか。参加が難しいという理由で解散してしまうのは、文化的コモンズを形成する観点からも残念だ。
- ・インターンによるユーチューブ動画の作成など、コロナ禍において計画変更を行いながらも頑張ったところは評価できる。

##### ウ 使命3について

- ・磯子音楽祭を完全にやめてしまっているが、以前から継続して実施してきているイベントであり、地域で非常に盛り上がりを見せていた。工夫して実施するべきでは

ないか。

- ・ユーチューブチャンネルに見られるように、ICTの活用は前進しており、評価できる。

#### エ 使命4について

- ・学校との連携はよくできている。杉田劇場の取組の一つの柱だと思う。
- ・子供時代に劇場に触れているかどうかは、大人になってから音楽鑑賞等に興味を持つかどうかは大いに関わるため、子供たちに鑑賞機会を提供することは大切である。

#### オ 使命5について

- ・オープンフェスティバルは現時点では未開催であるが、今後の開催に期待したい。
- ・個人情報の漏洩については、再発防止策を徹底してもらいたい。

#### カ 使命6について

- ・施設の老朽化が進んでいるため、今後の施設の保全について、行政と指定管理者がどのように計画していくのか、しっかり協議を行うべきである。
- ・中期修繕計画については、費用の問題により指定管理者で対応できないため作成できないということではなく、今後どのように修繕を進めるかを検討するためにも作成するべきである。その認識が指定管理者と行政側でずれが生じている。
- ・行政と指定管理者の間ですれ違いが見られるため、両者でよくコミュニケーションをとって改善してもらいたい。

#### キ 収支計画について

- ・コロナ禍で収入が減っている。収支計画は工夫し、見直す必要がある。
- ・例えばクラウドファンディングなど、増収に向けた努力を行うべき。
- ・施設も老朽化する中で、今後、運営ができなくなるような不具合が生じる恐れもある。仕様書に書かれている内容について、何が杉田劇場に必要なのかを行政と指定管理者で徹底的に話し合うべきである。そのうえで、優先順位をつけて、限られた財源の中でどのようにやりくりするのか、次年度以降の業務計画を見直すべきである。

### (3) 総括

- ・今回の評価については、「C」評価となったものも多かったが、これについては今後の施設運営に大いに期待する意味を込めている。指定管理者には頑張ってもらいたい。
- ・全体的に自己評価と行政評価が食い違っている。行政と指定管理者間でしっかりコミュニケーションをとるべきである。
- ・指定管理者は危機管理についてはうまくまとめて評価しているが、リスクを未然に防ぐというリスクマネジメントの視点が入っていない。リスクマネジメントの視点で施設運営上の課題を見ていく必要がある。

- ・指定管理者は事業を実施することにエネルギーを注いでおり、そこは評価できる点である。しかし、指定管理者に求められている業務は、建物を管理する面と運営面の両方である。
- ・コロナ禍での施設運営については、本当にたいへんだったと思う。コロナにより人々のライフスタイルは変化しており、新しい状況の把握がたいへん重要である。また、それに基づいた対策を考え、新しい計画を市と指定管理者が協議のうえで立てていくことが必要である。
- ・コロナ禍のたいへんな状況だからこそ、いろいろな努力を行っていくべきだ。今後の努力に期待したい。修繕についても、できるだけ小さな修繕のうちに実施しておく、大きな修繕を予防することができるため、日常的に取り組んで欲しい。
- ・杉田劇場は市民の財産として建てられており、指定管理者制度においては、市と指定管理者が力を合わせて施設を運営していく必要がある。今回の評価においては、指定管理者と行政側の意思疎通が不十分な点が見られたが、モニタリング等の機会を活用して両者でよく話し合い、解決して欲しい。建物の老朽化が進んでいる中で、問題を早めに洗い出し、両者でゴールを共有したうえで、喫緊の課題に向けてどこにお金を使っていくのか、両者で話し合ってもらいたい。



## 横浜市磯子区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿及び開催経緯

## 1 委員名簿（敬称略、五十音順）

氏名	所属等
阪本 陽子	磯子区文化協会邦楽部理事
徳永 正洋	東京地方税理士会横浜南支部税理士
○中島 秀男	東京都水の科学館統括責任者（株式会社乃村工藝社）
三上 勇夫	洋光台連合自治町内会会長
箕口 一美	東京藝術大学大学院准教授

※○印は委員長

## 2 委員会開催経緯

開催日時・場所	審議内容等
<b>■ 第1回委員会</b> 日時 令和4年11月8日（火） 午後2時～3時30分 場所 磯子区民文化センター	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 評価項目及び評価基準について 4 その他
<b>■ 第2回委員会</b> 日時 令和5年2月1日（水） 午後2時～4時30分 場所 磯子区役所7階 701・702会議室	1 令和4年度 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価について 2 その他

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

## ◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案

【提案書 様式17】  
 (1) 使命1：磯子区の外国人、障がい者、様々な経済事情にある方、子どもや高齢者、性別にかかわらず幅広い属性の方などへ、社会的包摂の視点を踏まえ、音楽、演劇、ダンス、美術などの芸術文化に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れるための区民文化形成に貢献する。

目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
目標項目	目標水準							
磯子区内の外国人就労者との交流会「WELCOMEいそご」を始めます	磯子の企業で働いている外国人やその家族が、文化を通じて地域の方々とふれあい交流する場をつくる事業を実施する。	<p>コロナ禍の影響により、連携を予定していた外国人就労者を受け入れている磯子の企業からの辞退等もあり、「WELCOMEいそご」は未実施。</p> <p>令和2年度に、磯子ロータリーを介して、コロナで帰国できなくなったベトナム人留学生との交流がはじまりました。ZOOMやメールで意見交換を図り、3年度には公演鑑賞の機会を提供できました。</p> <p>【※スタートに向けたプレ企画として、令和4年度の「杉劇夏まつり」の「夏まつりマルシェ」で、ベトナム人留学生（現在は国際交流ラウンジ等に勤務）による紹介コーナー「ベトナムの仲間たち」を実施しました。】</p>	<p>【成果】</p> <p>使命1に対して、「あらゆる人が集う杉田劇場」ということを提案をしました。</p> <p>コロナ禍の度重なる猛威により、人を集めるという行為自体が令和2年度、3年度は思うようにできず、各種の制限やマイナス要因の多い中で、発想を転換して、最大限、事業実施に向けて取り組みました。</p> <p>人が集まったり・交流することが困難な中、新たに在住の外国人留学生との交流が実施できました。</p> <p>また、令和2年度には参加団体・参加者数を制限した形で杉劇ニコニコ見本市を開催でき、令和3年度から、3年計画の企画である1年目の「杉劇アートdeにこにこプロジェクト」をスタートし、多様な方たちが参加できる場を創り上げています。</p>	B	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で不特定多数の人を集めて事業を実施することが困難な状況の中、感染対策を徹底し、事業の方法を工夫して実施したことは評価できる。</li> <li>・小学校から小学生を招いて実施した杉劇アート体験塾では、舞台上で紗幕を使用するなど、感染対策に工夫を凝らした。</li> <li>・地域の方々の交流イベントは、当初の予定通りの実施が困難であった一方で、令和2年度は「杉田劇場ギャラリーに海をつくらう！」では公募で集めた塗り絵を飾って一つの作品を作りあげることで人々の繋がりを作る企画を工夫して実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナという特殊事情がある中で、模索して事業に取り組んだことは評価できる。</li> <li>・時間短縮営業や人数制限がある中でよく頑張ったと思うが、指標の項目でできなかったところがある。</li> <li>・コロナだからできないと白旗を掲げてしまっているところがあり、残念だ。</li> </ul>	
あらゆる人たちが参加し、楽しめる作品展「杉劇ニコニコ見本市」を始めます。	障害のある人や様々な困難を抱える人が、磯子で活動するアーティストやクリエイターたちと協力し、作品展を開催する。	<p>障がいのあるアーティストと、地域とゆかりのある健常者のアーティストのコラボレーション企画として「杉劇ニコニコ見本市」を開催。</p> <p>令和3年2月「出会いと実り～塚田麻美・國吉あゆみ二人展～」開催(7日間 168名)</p> <p>令和4年2月「生きる 塚田麻美&amp;北見美佳 二人展」開催(6日間 309名)</p> <p>【その他の事業】</p> <p>令和3年9月 「素敵な出逢いフェスティバル～知的ハンディのある人たちのパフォーマンス～」(182名)</p>	<p>小学校単独では実施が難しい舞台芸術を小学生に体験してもらうことができ、特に雅楽などについては、小学生にとって初めての日本の伝統芸能に触れる機会となり、子どもたちに強い印象を残すことができました。</p>	A	<p>【改善を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人向け事業については、工夫しながら実施しているところであるが、当初予定していた内容に近づけるよう、更なる取組に期待する。</li> <li>・障害のある方を含めたワークショップの実施や障害のあるアーティストとの企画などは実施しているが、地域の施設や作業所と連携した事業や障害のある方が主体的に参加する企画が進められていない。障害のある方々に対して、施設側から参加を促すような企画を期待する。</li> </ul>	B	B	
子どもたちに文化芸術の豊かさや発信する力を体験してもらい、創造する力や考える力を育みます	・磯子区内小学校を杉田劇場に招き、本物の舞台芸術を体験できる事業を実施する。 ・アーティストを学校に派遣し、子どもたちの芸術体験の機会をつくるアウトリーチ事業のコーディネートをつとめる。	<p>【杉劇アート体験塾】</p> <p>令和2年度 3プログラム(朗読劇、大衆芸能、雅楽)を実施(小学校4校を招待・352名)</p> <p>令和3年度 2プログラム(朗読劇、雅楽)を実施(小学校2校を招待・178名) ※新型コロナにより1プログラム中止</p> <p>【学校プログラム】(アウトリーチ)</p> <p>令和2年度 5校で延べ10日間実施(448名)</p> <p>令和3年度 4校で延べ8日間実施(411名) ※新型コロナにより1校で中止</p> <p>【その他の事業】</p> <p>令和2年度 1月 音楽物語『ぞうのババール』(文化庁助成事業 110名)</p>		A				

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

<p>地域の誰もが杉田劇場に集い、交流する機会をつくります</p>	<p>施設を開放し、文化芸術を切り口に、誰もが集まり、交流できる機会を設ける。</p>	<p>【杉田劇場夏まつり】 令和2年度 新型コロナの影響により中止 令和3年度 感染対策のため、予約方式を取り入れ、密のならない工夫を施したプログラムに限定した「杉劇こどもウィーク おやこ de 夏あそび」として開催(959名) 【杉田劇場冬まつりライブ】 令和2年度 新型コロナの影響により中止。「杉劇☆歌劇団」の公演部分のみ、関係者限定で公演(85名) 令和3年度 音楽と演劇の二部構成。それぞれのプログラムで、地域で活動する表現者とハンデキャップを持つ方の組み合わせで実施(173名) 【磯子音楽祭】 新型コロナの影響により開催見合わせ。</p>	<p>限定されたプログラムにもかかわらず「杉劇こどもウィーク おやこ de 夏あそび」などは、夏休み中の親子参加のイベントとして多くの参加者が集まることができました。夏まつりを開催できなかった2年度の夏休みは、SNSでギャラリー展示作品募集を実施し、オール神奈川県のエリアから作品を集めることができ、動画で作品を発表するなどの工夫はコロナ禍のニーズを踏まえた形になり、地域でも話題になり、令和4年度から始まった地域連携事業「つながる杉田」に結び付いた企画になりました。</p>	<p>B</p> <p>・磯子音楽祭（またはこれに準ずるもの）については、「業務の基準」においても開催が求められていることから、残りの指定管理期間において開催すること。 ・朗読歌劇は予算規模が大きく、コロナウイルスの影響もあり、収支状況を圧迫する結果となった。事業のターゲットの設定も含め、本来の「多くの区民の方々に芸術文化に触れる機会を提供する」という目的に対して、十分な効果を得られているか検証し、次の事業企画に繋げていくことを期待する。 ・事業実施にあたっては、実施することを目的とするのではなく、実施の目的や期待される効果を分析したうえで、より効果的な実施につなげてもらいたい。また、使命1に掲げられている通り、区民の方々に様々な芸術文化に触れる機会を提供し、区民文化の形成に貢献するために、より多くの区民の方々が気軽に参加できる内容や価格設定の事業の実施を期待する。</p>	
<p>幅広い層に幅広いジャンルの文化芸術を身近な劇場で楽しんでもらう工夫をします</p>	<p>・幅広い層へ情報を届ける広報を実施します。 ・幅広い愛好層が楽しめる多彩な事業を実施する。</p>	<p>【広報】 コロナ禍のため、紙媒体の広報を縮小傾向。ネット経由の情報発信として、YouTubeチャンネルの開設、Instagram、Facebook、Twitterの発信頻度を増。公式lineとWEBサイトの多言語化は、運用方法を検討中。 【多彩な事業】 <u>令和2年度 年間6企画実施(1,130名)</u> コロナ禍の影響により、予定していた11月までの公演は、原則中止、または、延期。 &lt;主な公演&gt; 「※」は入場制限ありで開催 6月→12月 東京プラスアートオーケストラ(磯子区在住の演奏者 真鍋尚之出演。「磯子の名手たち」に該当 66名※) 8月→12月 気仙沼復興支援ジャズライブ(116名※) 10月→1月 雅楽×現代-真鍋尚之 笙リサイタル(45名※) 1月 朗読歌劇「マダムバタフライ～ある晴れた日に～」(553名) 2月 石田泰尚ヴァイオリン・リサイタル(267名)  <u>令和3年度 年間13企画実施(3,130名)</u> 6月 イマージュISOGOコンサート(181名) 10月 真野響子一人芝居(124名) 1月 朗読歌劇「ラ・ボエーム」(755名) 3月 椿三重奏団(121名) ほか</p>	<p>最大限の工夫をして、文化庁のコロナ対策のための助成金なども獲得して活用し、コロナ禍であっても文化芸術を求める地域ニーズに応えることができています。  【課題】 来場者の層がコロナ禍で2極化が進んでいること。参加型・体験型の企画では、コロナ対策を実施していることを理解して下さっている方たちの参加意欲の回復が進んできています。他方で、公演型の企画については、コアなファン以外の層の施設への来場習慣や、鑑賞意欲が失われてしまっており、チケットの販売等の足かせとなっています。</p>	<p>A</p>	

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①:社会包摂の視点による文化事業の実施	「杉劇ニコニコ見本市」 参加団体 3団体	「にこにこ見本市」に、障がいのあるアーティスト1名が参加。 その他に「杉劇アートdeにこにこプロジェクト」で、障がい者団体 1団体と、2名の障がいのあるアーティストが参加。	【成果】 障がいの有無に関わらず、アートに触れる機会を作り出せています。 こどもたちの体験機会の確保も継続できています。 【課題】 コロナ禍の影響による制約も多く、体験できる人数や内容に縛りができています。	B	【評価できる点】 ・新型コロナの影響で制約がある中、区内の小学生の文化芸術体験機会の確保ができています。 【改善を期待する点】 ・障害のある方々がアートに触れる機会を作るだけでなく、実際に参加を促す工夫を期待したい。 ・参加団体や学校からの声を吸い上げ、次の企画につなげていく工夫を期待したい。	B
定量指標②:こどもが文化芸術に触れる機会の拡大	杉劇アート体験塾、横浜市芸術文化教育プラットフォーム参加校 5年間のうちに区内全小学校が参加している	区内小学校18校中、6校(延べ9校)で実施。		B		



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【業務の基準で設定している指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①:年齢別の来場者・参加者数/エリア総人口比の測定、外国人の来場者・参加者数/エリア総人口比の測定(アンケート集計)。	【年齢別】 15歳未満(エリア総人口比約12%) 年間の事業参加者数 約10,000人のうち、学校連携事業の参加児童数1,000人(約10%) ・杉劇アート体験塾 ・横浜市教育プラットフォーム ・歌声プロジェクト 【外国人(エリア総人口比約3%)】 外国人との交流事業「WEICOMEいそご」への参加人数 35人 (過去3年間の磯子区外国人人口増加数の平均350人の1割)	【年齢別】 年間の事業参加者数 600名 ・杉劇アート体験塾 178名 ・横浜市教育プラットフォーム 411名 ・歌声プロジェクト 11名 上記のほか、杉田小学校ギャラリー展(88名)、「おやこde夏あそび2021 杉劇ギャラリー花火大会」(近隣の10の保育園が参加)も実施。 【外国人】 「WEICOMEいそご」が未実施のため、0名	【成果】 こども向け事業として、多様な体験内容や体験機会を設け、個人単位や学校単位など、幅広い「切り口」で展開しています。特に、杉劇アート体験塾や横浜市教育プラットフォームによる芸術体験は学校だけでは実施できない中、貴重な体験として教育現場から喜ばれています。	B	【評価できる点】 ・数値目標については、新型コロナウイルスの影響があり達成は困難であったが、その中でも工夫して事業を実施し、実施した事業の参加者からは高い満足度を得ていることは評価できる。  【改善を期待する点】 ・外国人向け事業については、工夫しながら実施しているところであるが、当初予定していた内容に近づけるよう、更なる取組に期待する。 ・新型コロナウイルスの影響もあり、事業参加者等からアンケートを回収することが困難であったり、アンケートの簡素化を行ったことはやむを得ない。しかし、業務の基準で設定された指標に対して、指定管理者として提案の中で目標を設定しているため、達成度合いを評価できる手段を確保する努力も必要だったのではないか。対面でのインタビューが困難であれば別の手段を検討するなど、参加者、施設利用者からの声を吸い上げる手法についても工夫すること。	C
定量指標②:自主事業をきっかけに、変化を起こすことができたかどうかの確認(アンケート集計)。	アンケートの該当項目にコメントした人の割合30%以上	新型コロナ対応として、アンケートを簡易化したため未集計	【課題】 現状は、コロナ禍の影響がひと段落した段階であり、一定の制約を残したまま、以前以上の数値や水準に戻すための工夫が必要となっています。また、「withコロナ」の中で、大きく変動している来場者・利用者のニーズ・要望をつかみ、反映させていく必要があります。	C		
定量指標③:来場者(参加者)満足度(アンケート集計)。	公演内容、スタッフ対応、施設の使い心地のどれも満足と回答80%以上	公演内容、スタッフ対応、施設の使い心地のどれも満足と回答77%		B		
定量指標④:初めて磯子区民文化センターに来た人の数(アンケート集計)。	50%	新型コロナ対応として、アンケートを簡易化したため未集計		C		
定量指標⑤:アンケート回収率の数値設定	18%	22.90%		A		
定性指標①:参加者数名に事業終了後にインタビューを行い、自分自身の考えが変わったかどうか、理解が深まったかどうかをヒアリング(インタビュー調査)	年間10事業程度(2件/1事業)において、インタビューを実施。2年間の累計40件の声が蓄積・検討され、施設運営に生かされている。	コロナ禍対応として、来場者との接触を最小化したため未実施		C		
定性指標②:施設利用者の声(インタビュー調査)	毎月2件程度のインタビューの実施。2年間の累計48件の声が蓄積され、運営に生かされている。	コロナ禍対応として、利用者との接触を最小化したため未実施		C		

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案								
【提案書 様式18】 (2) 使命2：芸術文化に関する様々な参加の窓口を用意し、地域住民が潜在的に持つ文化芸術活動の可能性を広げることにより貢献する。また、地域で文化活動を主導する人材を増やす。								
目標項目	目標水準	具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
杉劇@助っ人隊(ボランティア組織)メンバーのモチベーションを高め、活躍の場を広げます。	ボランティア組織である杉劇@助っ人隊について、第3期のサポート業務からステップアップし、アウトリーチ活動や自主事業のヒアリング調査や事業提案等、各々の特性に合った活躍の場を広げる。	「杉劇@助っ人隊」は、コロナ禍でのボランティアスタッフの感染拡大防止、安全確保等の観点から、令和2～3年度は活動を休止し、その後、内部でのあり方検討を進めた結果、再構成のため組織の解散を決定。 [※令和4年度以降に、改めて、地域の中で文化施設や文化活動における新たな課題の解決に役立つ知識やスキル、ファシリテーターとなる人材を養成するプログラムとして再スタートするための準備中。]	【成果】 使命2については、「地域の方たちの生きる力を育む場になる」と提案しました。 「with コロナ」の中において、地域の方たちと事業を実施するために、特に、安全・安心な環境を整える工夫をして、企画を実施しました。  杉劇@助っ人隊は、実演家でもなく、少しでも文化に関わりをもちたい、杉田劇場のお役に立ちたいという区民の声から生まれました。劇場や文化に貢献したい区民の善意のボランティア組織として立ち上げ、劇場運営にも力を貸していただき、区民の力を発揮していただいていたが、見えないコロナ禍の出口を探る中で、隊員たちのご意見もいただきながらも、無償のボランティア組織に対してコロナリスクを絶対的に避けるため、解散しましたが、文化に関わっていく人を増やす、文化を支える人を増やすといった担い手づくりとの一つとして、大きな足跡と地域の可能性を助っ人隊に残してくれました。助っ人隊になってくれた多くのメンバーは、現在、それぞれの地域や所属する文化団体の中で活躍し、杉田劇場との懸け橋になってくれています。	C	【評価できる点】 ・杉劇リコーダーズの活動について、感染拡大防止の観点から動画配信を代替として実施した。 ・いそご文化資源発掘隊については、小規模ながら人気のある企画であり、コロナ禍において工夫して継続実施しているところは評価できる。 ・大学生のインターンを積極的に受け入れている。		・ボランティア組織の再建は今後の課題であり、重要な努力目標である。 ・ボランティア組織については、休館等で活動ができないということであれば、代替案があったのではないだろうか。参加が難しいという理由で解散してしまうのは、文化的コモンズを形成する観点からも残念だ。 ・インターンによるユーチューブ動画の作成など、コロナ禍において計画変更を行いながらも頑張ったところは評価できる。	
杉田劇場発、「杉劇リコーダーズ」が地域の課題解決のために、アウトリーチ活動を拡大します。	区民企画アイデア募集から生まれた「杉劇リコーダーズ」について、団員自らアウトリーチ先を検討・交渉するなど、活動の幅を広げる。	コロナ禍により、アウトリーチを含めた「杉劇リコーダーズ」全体の活動が制限されたが、横浜みなとみらいホールと協働して、WEBでの演奏を収録・公開する「横浜WEBステージ」で演奏を発表。		B	【改善を期待する点】 ・助っ人隊の解散については、一部のメンバーから解散が唐突であり、メンバーである区民の意見が反映されていないのではないかと、という声が寄せられている。コロナ禍において解散し、新しい活動の形を検討せざるを得なかった点は理解しているが、解散にあたり、アンケート等でメンバーの意見を募ったり、十分に説明を行ったうえで理解を得るなど、もう少しメンバーの合意形成を丁寧に行うべきであった。また、新たな形での区民参加方法については、まだ明確にされていないことから、新しい生活様式に則した新たな区民参加の形を検討のうえ、早期に示すことを期待する。	C		
地域発、演奏団体・劇団が杉田劇場で本格的な舞台づくり、舞台公演をともに創ります。	地域で活動する演奏団体や劇団を支援し、杉田劇場で年に1回ともに舞台公演を創る。	【劇団横綱チュチュ】 令和2年度 公演中止(無観客で試演会を実施) 令和3年度 10月 第18回本公演(550名 3公演) 【劇団系】 令和2年度 公演中止(無観客で試演会を実施) 令和3年度 開催無し 【イマージュ ISOGO】 令和2年度 11月に無観客で収録、配信 令和3年度 6月 コンサート開催(181名)		B				
地元の歴史や文化に愛着を感じる区民を増やし、地域文化の担い手を育成します。	・地域の文化資源を探し、郷土の歴史や文化に深くかかわることを大切に思う区民を発掘する取組を行う。 ・学校教員に地域に根ざした伝統芸能や伝統工芸を知ってもらえるよう、教員向けの研修講座を実施する。	【いそご文化資源発掘隊】 令和2年度 2講座、1展示企画を開催(194名) 令和3年度 4講座を開催(264名) 【こども文化資源発掘隊】 令和2年度 開催無し 令和3年度 1講座を開催(24名) 【杉劇☆歌劇団】 令和2年度 新型コロナ下での活動として、本公演(関係者のみで公開)のほか、プロモーション動画を作成し、WEB公開 令和3年度 「杉田劇場にここの冬まつりライブ」内で、障害があるこどもたちの舞台活動に取り組む、NPO法人ドリームエナジープロジェクトと共演。 【学校へのアプローチ】 学校・教員側の都合により未実施。	劇団横綱チュチュやイマージュ ISOGOは、杉田劇場から生まれた劇団、コンサートグループであり、杉田劇場が支援を続ける中で、地域に根付き、公演を楽しむにしている地域の観客を確保することができています。  いそご文化資源発掘隊は、磯子区自体が豊富な文化資源を持っていることに加え、歴史や文化好きな区民性に合った事業として、常に満席となる人気企画に育っています。	B				

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

<p>様々なバックボーンのインターン・職業体験の受け入れ</p>	<p>中学校や小学校の職業体験、大学生のインターンなどを受け入れることで、地域の文化施設運営の仕事に関心を高めてもらい、未来の担い手育成につなげる。</p>	<p>令和2年度 フェリス女学院大学からインターンシップを6名受入（春期、秋期）</p> <p>令和3年度 フェリス女学院大学からインターンシップを6名受入（春期、秋期） 昭和音楽大学からインターンシップを1名受け入れ 中学校の職業体験の代替として、スタッフによる職業講話を実施</p>	<p>大学においては、コロナ禍で大学本体の授業が令和2年度、3年度もオンラインで、学校にいかない学生が増えている中で、杉田劇場がインターン生を受け入れたことに対して、大学側がとても喜んでくれて、令和4年度においては、新たにインターンシップを希望する大学が増えました。</p> <p>【課題】 「杉劇@助っ人隊」の後継プログラムの確立に向けて、体系的なスキル・ノウハウを習得に向けた講座の設立に時間がかかっています。 また、地域の劇団などの外部団体や、アウトリーチの受入れ先などが、十分に活動できる状態に戻っておらず、コロナ禍前に想定した内容の実現が難しくなっています。</p>	<p>A</p>	<p>・地域における文化活動の担い手育成という観点では、地域で活動する文化団体として、杉劇リコーダーズや杉劇☆歌劇団などの杉田劇場を基点としている団体のみならず、より広い視点で区の文化協会など、地域で文化活動を実施している既存団体や自治会町内会等の地域団体との連携等についても、今後検討し、進めていくことを期待する。</p>	
----------------------------------	--	---	--	----------	--	--



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
杉劇リコーダーズ、杉劇☆歌劇団の地域へのアウトリーチ数	10回	杉劇リコーダーズアウトリーチ数 1回（磯子消防出初式） 杉劇☆歌劇団 アウトリーチ数1回（久良岐能舞台ワークショップ参加） 〔令和4年度 杉劇リコーダーズのアウトリーチは、地域の祭りがまだ、開催できていない状況下で、8月に杉田八幡宮の奉納演奏、10月には佐渡の中学校数校との交流演奏会、3月には歴史博物館での出前演奏が実施されました〕	【成果】 コロナ禍で活動を制限されているなかで、可能な範囲の取組みを行いました。  杉劇リコーダーズは、小学生から80代までのメンバーと一緒に参加するリコーダーアンサンブルですが、コロナ禍で、学校教育では音楽の授業でリコーダーを吹くことが禁止されていたため、例年は、磯子区校長会を通じて、磯子区内小学校16校にチラシを配布し募集をかけていましたが、令和2年度、3年度は、学校に募集をかけることができませんでした。アウトリーチとしての数は地域の祭りやイベントがなかったために伸びませんでした。が、こども参加が少なかったものの、大人メンバーは増え、アウトリーチの回数が増える中で、密度の濃い練習ができました。 リコーダーズのワークショップの開催を前に、リコーダーズメンバーたちがコロナ禍でキャンセルが続く練習室を借りて、視覚障害のあるメンバーとともに自主的に練習を重ねたり、リコーダーズの運営に積極的にかかわるメンバーも増え、新たなリコーダーのサークルも立ち上げるなど、活力のある元気な姿が多く見受けられました。	B	【評価できる点】 ・コロナ禍をふまえ、件数は少ないが、インターンシップ生の提案によるYouTubeチャンネルでの動画を作成している。  【改善を期待する点】 ・地域の文化活動を担う人材を育成する観点から、杉劇リコーダーズや杉劇☆歌劇団の参加者に対象を限定するのではなく、広く区民が文化活動に参加できる仕組みの検討を期待する。 ・withコロナの時代における取組として、従前の実施方法にとらわれず、相手方が受け入れやすい活動のあり方の検討を期待する。	C
杉劇リコーダーズから地域のファミリーテーターを育てる	2人	0人 令和2・3年度は杉劇リコーダーズ自体も色々と制限されており、対外的な活動もできませんでした。 例年は6月から開催のワークショップですが、リコーダーは楽器を吹くという行為のため、コロナ禍を懸念して、令和2年度は9月からワークショップを開講。練習会場をリハーサル室からホールに変更、3年度はワークショップの開講を11月に変更。小学校には参加の呼びかけを中止していました。 〔令和4年度の10月に、リコーダーサークル10団体が実行委員会形式で開催した「リコーダーフェスティバル」では運営に積極的にかかわりを持ったメンバーが数名出ました。〕	【課題】 活動を受け入れてくれる相手先の環境が、コロナ禍以前のようない環境に戻っていない場合も多くなっています。	C		C
ワークショップ参加者、ボランティアの発案・主導により実施した事業数	5年間のうちに10事業	1件 杉田劇場公式YouTubeチャンネルでの動画を公開（インターンシップ生の提案による施設紹介動画の作成）		B		B



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【業務の基準で設定している指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①:事業のメニューのジャンル数	ワークショップ等区民参加型事業のジャンル数 6ジャンル	9ジャンル 「杉劇リコーダーず(ワークショップ+定期公演)」、「杉劇☆歌劇団(ワークショップ+本公演)」、「磯子こども文化資源発掘隊(1講座)」、「いそご文化資源発掘隊(4講座)」、「横浜”出前”美術館「オリジナルエコバッグをつくろう」、「杉劇にこここワークショップ 木のキャンパスに絵を描こう」、「杉劇にこここワークショップ コンテンポラリーダンス」、「障がいのある人と雅楽を親しもう」、「素敵な出会いフェス(ダンスと映像)」	【成果】 コロナ禍の中でも、地域との連携・交流は、継続しています。企画の参加者や協力してくれるコミュニティに負担や心配をかけることなく事業展開できるよう、案件ごとに慎重に検討しています。  【課題】 感染拡大防止を最優先とする中で休止や縮小している期間が長くなり、施設内でのノウハウの蓄積が失われたり、相手先の意識が変化している部分が生じてきています。一定程度、コロナ禍の影響が沈静化した後にスムーズな再始動ができるよう準備してまいります。	A	【評価できる点】 ・ワークショップ等参加者へのアンケートについては高い回収率と満足度を達成できている。  【改善を期待する点】 ・新型コロナウイルスの影響もあり、事業参加者等からアンケートを回収することが困難であったり、アンケートの簡素化を行ったことはやむを得ない。しかし、業務の基準で設定された指標に対して、指定管理者として提案の中で目標を設定しているため、達成度合いを評価できる手段を確保する努力も必要だったのではないかと。対面でのインタビューが困難であれば別の手段を検討するなど、参加者の声を吸い上げる手法についても工夫すること。	C
定量指標②:文化活動の企画・運営に携わる動機付けになったかの確認(アンケート集計)	ワークショップ等区民参加型事業に参加した人の50%以上	新型コロナ対応として、アンケートを簡易化したため未集計		C		
定量指標③:来場者(参加者)満足度(アンケート集計)	ワークショップ等区民参加型事業に参加した人の80%以上	参加者満足度 98%		A		
定量指標④:アンケート回収率の数値設定	ワークショップ等区民参加型事業に参加した人の70%以上	アンケート回収率 98%		A		
定性指標:参加者数名に事業終了後にインタビューを行い、自分自身の考えが変わったかどうかをヒアリング(インタビュー調査)	ワークショップ等区民参加型事業に参加した人の内、毎年12人(2人/①事業)にインタビューし、2年間の累計24人の声が蓄積され、事業計画に活かされている。	新型コロナ対応として、来場者との接触を最小化したためインタビュー未実施		C		
定性指標:参加者数名に事業終了後にインタビューを行い、磯子区民文化センター以外でも文化活動を続けたいかどうかをヒアリング(インタビュー調査)	ワークショップ等区民参加型事業に参加した人の内、毎年12人(2人/①事業)にインタビューし、2年間の累計24人の声が蓄積され、事業運営に活かされている。	新型コロナ対応として、来場者との接触を最小化したためインタビュー未実施		C		

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案								
【提案書 様式19】 (3) 使命3：地域が抱える課題に対して、様々なアプローチにより、文化芸術活動の可能性を広げることにより貢献する。								
目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
目標項目	目標水準							
子育てを支援し、未就学児や親子に芸術文化に触れる機会や居場所・コミュニティの場を作ります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>未就学児と子育て世代を対象とした演奏会を開催する。</li> <li>オープンスペースであるロビーで誰でも気軽に楽しめるパフォーマンスを行う。</li> <li>ロビーパフォーマンスをアウトリーチで実施する。</li> <li>子どもたちに英語でミュージックパフォーマンスを行う事業を実施する。</li> </ul>	<p>【ひよこコンサート】 令和2年度 予定していた3公演はすべて中止。 代替企画として、新たに撮影したものと過去の映像を編集した動画を2本WEBで公開 (7.1万回視聴/7.8万回視聴) 令和3年度 2企画4公演を実施 (661名) ハロウィンひよこコンサート、クリスマスひよこコンサート 【ロビーパフォーマンス・お出かけロビーパフォーマンス】 令和2年度・3年度 すべて中止 [※令和4年度より、段階的に再開(「ロビーパフォーマンス」を近隣の保育園児に限定して開催し、お出かけロビパも滝頭地区の保育園や杉田地区の保育園対象に始めています。]</p> <p>【英語でミュージックパフォーマンス】 令和2年度・3年度 実施を予定していたアーティストが、コロナ禍により来日できず、実施を見送りました。</p>	<p>【成果】 感染拡大防止策を最優先しながら、可能な限りの事業実施を進めました。</p> <p>特に、令和3年度に実施できたひよこコンサートは、コロナ禍で家にこもりやすくなっている未就学児と子育て世代にとって、外に出て演奏会を聞く貴重な機会となっています。</p> <p>【課題】 コロナ禍の制限が完全には払拭されない状況が続くなか、計画を当初の通りとするかどうかの判断が難しくなっています。 子育て支援や高齢者支援、障がい者支援の関係施設・団体とも連携を取りながら、調整を進めていきます。</p>	B	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ひよこコンサートは令和2年度は実施ができなかったが、動画を配信することで子供たちがアートに触れられる機会を提供した。</li> <li>ロビーコンサートは令和4年度に入ってから近隣の保育園の園児限定ではあるが、工夫をして実施できている。</li> </ul> <p>【改善を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍で実施が困難だったロビーパフォーマンスのアウトリーチや英語パフォーマンスについては、残りの指定期間の中でやり方を工夫して実施することを期待する。</li> <li>高齢者や放課後の子どもたちの居場所づくりについては、コロナ禍で実施が難しい面もあるが、残りの指定期間の中でやり方を工夫して実施することを期待する。</li> <li>磯子音楽祭(またはこれに準ずるもの)については、「業務の基準」においても開催が求められていることから、残りの指定期間において開催すること。</li> <li>夏まつりについては、引続き地域のあらゆる団体とのつながりの醸成を意識した事業展開を今後期待したい。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>磯子音楽祭を完全にやめてしまっているが、以前から継続して実施してきているイベントであり、地域で非常に盛り上がりを見せていた。工夫して実施するべきではないか。</li> <li>ユーチューブチャンネルに見られるように、ICTの活用は前進しており、評価できる。</li> </ul>	C
高齢者や放課後の子ども達など、自宅でひとりになりがちな人々のための居場所づくりをおこないます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者を中心とした大人の居場所づくりとして、出入り自由な空間で来館者同士が交流できる事業を実施する。</li> <li>放課後キッズクラブ等と連携し、放課後の子どもたちの居場所づくり事業を実施する。</li> </ul>	<p>【杉劇ちよこっとカフェ/こども版】 令和2年度・3年度 すべて中止</p> <p>いそびよ等の区内の子どもを対象とした施設や子育て支援連絡会等との情報共有は継続しています。</p>		C				
障がいのある人や生活困窮世帯の子どもたちにご招待シート(公会堂100席/杉劇50席)を設けます。	磯子音楽祭について、障害のある人や生活困窮世帯の子どもたちに招待シートを用意する。	磯子音楽祭の開催自体を見送ったため、本企画も中止。		C				
地域課題への気づきの場として「杉田劇場夏まつり」	様々な理由で地域生活になじめない状態の方たちに対して、関係団体の協力のもと、積極的な運営参加を図る。地域の方々が夏まつりに参加することで、身近な地域の課題に気づき、考える機会になる。	<p>「杉田劇場夏まつり」を、令和2年度は中止。 令和3年度は、感染対策のため規模と内容を制限・縮小した「杉劇こどもウィーク おやこ de 夏あそび」としたため外部団体を誘致せず、警察・消防の広報活動への協力のみ実施。 [※令和4年度は「夏まつり」のマルシェで、福祉事業所等の販売・紹介ブースや、消防署の体験コーナーを設置しました。]</p>		B				

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
病院・福祉施設との連携事業数(アウトリーチ含む)	2	0件 地域の子育て支援の拠点やイソカツなど青少年や子どもを対象とした施設との情報共有は継続しています。	【成果】 関連する団体との情報交換・交流等は継続して実施しています。	C	【評価できる点】  【改善を期待する点】 ・企画の再開に向けてどのような課題があるかを整理したうえで、残りの指定期間内に少しずつでも実施することを期待する。	C
「ちょこっとカフェ子ども版」実施直後の連携団体とのレビューの実施	実施後、関係者全員でレビューを実施。気づきを共有するとともに、次回の改善につなげる。	コロナ禍の影響により、「ちょこっとカフェ子ども版」自体が未実施のため、レビューも未実施となっています。	【課題】 企画再開に向けて、状況整備と準備時間が必要となっています。	C		
【業務の基準で設定している指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①:文化芸術によるアプローチにより、地域の課題について興味を持った文化芸術活動の可能性に気付いた人の数の測定(アンケート集計及びエピソード評価)	「杉田劇場夏まつり」アンケート回答者の20%以上が該当項目にコメント	開催形態を縮小・変更して実施のため、未回収	【成果】 コロナ禍の影響により、事業の実施と、その後の検討・フィードバックの機会が足りていませんでした。	C	【評価できる点】  【改善を期待する点】 ・企画の再開に向けてどのような課題があるかを整理したうえで、残りの指定期間内に少しずつでも実施することを期待する。	C
定性指標:参加者数名に事業終了後にインタビューを行い、自分自身の考えが変わったかどうか、理解が深まったかどうかをヒアリング(インタビュー調査)	年間5事業程度、2人/1事業のインタビューを実施し、2年間の累計20人の声が蓄積され、企画や運営に生かされている。	コロナ禍対応として、来場者との接触を最初化したためインタビュー未実施	【課題】 後期の指定管理期間の事業実施に向けて、「withコロナ」の現状に即した地域の課題の抽出を改めて行う必要があります。	C		
定性指標:地域課題についての専門家にヒアリングし、事業評価をもらう(ピアレビュー)	社会福祉、教育、若者支援・就労支援の専門家3名に、事業評価をいただくとともに、磯子の地域課題について意見交換する場を毎年設け、企画・運営等に生かされている。	コロナ禍のため、想定通りの事業実施ができていないため開催を見送り		C		



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案								
【提案書 様式20】 (4) 使命4：文化施設として求められる専門性と、地域施設として求められる役割をふまえ、地域の様々な施設・団体・資源（文化施設以外の教育施設、福祉施設、医療施設等）を、芸術文化を通じて結びつけることで、地域コミュニティのベースとなる文化的コモンズの形成に貢献する。								
目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
目標項目	目標水準							
学校と杉田劇場をつなぎます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校運営協議会のメンバーとして、地域に開かれた学校運営に協力する。</li> <li>音楽の教員向けの研修・講座を行う。</li> <li>PTA活動と連携し、情報交換の場を持つ。</li> <li>杉劇アート体験塾の実施(インリーチ)</li> <li>横浜市芸術文化教育プラットフォーム学校プログラムの実施(アウトリーチ)</li> </ul>	<b>【学校運営協議会】</b> 「磯子区小学校スピーチコンテスト」「根岸中学校音楽部NHK合唱コンクール用音源収録」「杉田小学校ギャラリー展」等に施設提供 <b>【教員向け研修】</b> ホールの優先利用受付 <b>【PTAとの連携】</b> 情報交換を継続 <b>【杉劇アート体験塾】</b> 前掲(2年間で530名) <b>【学校プログラム】</b> 前掲(2年間で859名)	<b>【成果】</b> イベント企画としては中止も多かったものの、その決定までの過程において各団体・組織との連絡・相談等を行うことで、情報共有・交流を継続できています。  コロナ禍になり、学校運営にも制限が多くなる中、学校では対応しきれない文化活動に対して、たくさんの学校から相談があり、連携、協力することで解決できることや対応が可能になることなどが増え、学校と杉田劇場の結びつきが強くなりました。	B	<b>【評価できる点】</b> ・新型コロナウイルスの制約がある中でも学校とは工夫をして交流が行われている。 ・学生のインターンを積極的に受け入れている。  <b>【改善を期待する点】</b> ・「いそご文化円卓会議」については、新型コロナウイルスの影響もあり実現できていない。残りの指定期間において、実現可能な形でのネットワークづくりを進めることを期待する。 ・今回評価対象期間ではないが、令和4年度には徐々に事業を再開できている。引続き状況を見ながら、より良い実施方法を検討することを期待する。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校との連携はよくできている。杉田劇場の取組の一つの柱だと思う。</li> <li>子供時代に劇場に触れているかどうかは、大人になってから音楽鑑賞等に興味を持つかどうかに大いに関わるため、子供たちに鑑賞機会を提供することは大切である。</li> </ul>	B
学校と商店街、街をつなぎます。「歌声プロジェクト」	区内小学校で録音したこどもたちの歌声を区内商店街等で流すことで、商店街や地域の活性化を図る。第4期は中学校にも実施する予定。	コロナ禍により、小学校においては音楽の授業で歌を歌うことが実質的にできなくなり、校内で歌うことも難しく、令和2・3年ともに実施を見合わせました。一方、ぶらむろーど杉田商店街では、過去に収録した「歌声」を継続して放送してくれており、地域からの期待は続いています。	コロナ禍になり、事業を実施する機会や集客数は減りましたが、地域とコロナ禍を乗り越えるための会議が少しずつ増え始め、文化で団結していこうとする機運も生まれ、学校を始め、地域施設や町内会、商店街、磯子事業会、警察、消防などとさらに連携を深めることにつながりました。また、磯子区館長連絡会、子育て支援連絡会、NPO法人連絡会などを通じて、それぞれの情報の共有化や情報発信の広がりにつながっています。	C				
地域の文化団体、有識者、行政とのネットワークをつくります。「いそご文化円卓会議」	地域の文化団体、有識者、行政とのネットワークで、磯子区の文化資源・歴史などについて、どのように次世代に残していくのか、地域の課題も含めて話し合う「いそご文化円卓会議」の開催。	「いそご文化円卓会議」は、コロナ禍のため、開催を見送りました。地域の文化団体、活動をされている方たちとの個別の交流は継続しています。		C				
磯子文化ガイドマップの発行	区内の文化団体・施設・町内会・商店街等の文化情報を集約したガイドブックを毎年発行する。	令和2年度に磯子文化ガイドマップ6、令和3年度に磯子文化ガイドマップ7を、それぞれ発行しました。		A				
警察署・消防署と杉田劇場を文化活動でつなぎます	磯子警察署と連携し、防犯や交通安全の啓発活動を行う。また、磯子消防署と連携した取組を進める。	令和3年度の磯子区消防出初式へ杉劇リコーダーズが出張演奏を実施しました。磯子警察署・消防署から、定期的に広報協力の一環として、ポスターを預かって館内に掲出。防犯連絡所(連絡員)、磯子火災予防協会の会員として、地域を防犯や災害から守る啓発活動に協力しています。磯子火災予防協会の研修会場として、会場設営や講演内容にも文化的な側面を取り入れてもらうなどの工夫と連携を進めています。	<b>【課題】</b> 連携は深くなっていますが、コロナ禍の影響は施設ごとや団体ごとにそれぞれ違い、所管課の違いもあり、それらに対する評価や対応が異なるため、状況を見ながら、個別に対応を検討する場面が以前に比べて増えています。	B				
磯子事業会や商店街、町内会、地域施設と文化団体やアーティストをつなぎます	杉劇リコーダーズなど、地域のイベントに出演するとともに、第4期はさらに、イベントの企画の相談や、出演文化団体やアーティストのコーディネートを行う。	コロナ禍により、磯子事業会や商店街などの側のイベントが軒並み中止となり、情報交換のみ継続して実施。 [令和4年度には、杉劇リコーダーズが、杉田八幡宮の大例祭奉納演舞に出演しました。]		B				

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

駅前にある公共施設としての地域連携を深めます。	地域ケアプラザや警察、消防、交通機関等と連携し、まちの防災や防犯などに協力・対応する。	災害時の帰宅困難者一時滞在施設として物資の備蓄等を実施。 コロナ禍の中で、安全・安心に施設を運営していくため、磯子区館長連絡会などで定期的に情報交換し、スイッチON磯子にも積極的に参加しています。 [※令和4年度には、「夏まつり」に消防署が各種の体験ができるブースを出店しました。]		B		
地域で活動する様々な団体と杉田劇場をつなぎます。	「杉田劇場夏まつり」や「杉田劇場冬まつりライブ」を通して、地域の様々な団体が交流できる機会を創出する。	令和2年度、3年度は「夏まつり」や「冬まつりライブ」とも、規模・内容を限定して実施したため、主に広報・情報提供等の面で磯子区館長連絡会や子育て支援連絡会など、地域の団体等と連携・協力しました。 [※令和4年度には、新たな企画として地域の施設間連携企画である「つながる杉田」の開催や、「夏まつり」のマルシェへの地域施設の出店を実施しました。]		B		
大学との連携を深めます。	学生のインターン受入れ等を通して、地域の文化施設としての役割を学生に伝えるなど、大学と連携を深める。	フェリス女学院大学、昭和音楽大学のインターン生受け入れとして、令和2年度はインターンシップを6名、令和3年度は7名を受け入れました。 [※令和4年度には、東京音大と連携した公演企画を開始しています。]		B		
【指定管理者が提案した指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己評価	行政評価 (コメント)	行政評価
定量指標①: 杉田劇場夏まつり、冬まつり、磯子音楽祭への参加団体数	5年間で100団体出演	コロナ禍でもできることを工夫して、密にならない、人を一か所に集めないでできる内容に変更して実施したため、参加団体はなし、ただし「冬まつり」のみ1件のみ。 [※令和4年度には「夏まつり」へは5団体の参加がありました。]	【成果】 コロナ禍の影響により、企画自体が当初の想定通りに実施できなかったものの、今後の実施にいかせるような交流や情報収集は継続できています。	C	【評価できる点】	C
定量指標②: 歌声プロジェクト参加の場所の数	5年間で20箇所にて歌声を流す	新規は0件。継続1件（コロナ禍で、学校現場で歌を歌うことができず、新たな録音もできなかったため。継続1件は、ぶらむろーど杉田商店街では、以前に収録した「歌声」の音源を引き続き流してくれています。）	【課題】 残りの指定管理期間で、提案した指標の数値まで到達させるためには、相手方にも負担感のないようなスケジュール感と手法の検討の必要があります。	C	【改善を期待する点】 ・夏まつりなどの参加団体については、これまで連携してきている団体のみならず、新規の団体と連携が生まれる工夫や自治会町内会等の地域団体との連携を深める工夫を期待する。	
定性指標: 事業実施後の連携団体へのインタビュー(エピソード収集)	使命4で実施する事業の連携団体すべてに、事業終了後インタビューを実施し、今回の連携からさらに広がったエピソード等についてインタビューします。蓄積された声を手掛かりに、ネットワークをさらに広げていく。	「冬まつり」へ参加のNPO法人ドリームエナジープロジェクトに、当日の様子などを聞き取り、イベント報告書「杉劇アートdeここにこプロジェクト」2021レポートへ反映。		B		

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【業務の基準で設定している指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①: 当該施設と企画や広報で相互に協力・連携した施設・団体数(例: 文化施設以外の教育施設、福祉施設、医療施設等)	130団体	414団体 (単発イベントでのチラシ等の送付先を含む)	<b>【成果】</b> コロナ禍においても、多様な団体・組織との交流・連絡は途切れず継続しています。  <b>【課題】</b> 地域の文化資源を扱う企画の人気は高いが、一度に参加・対応できる人数に限りがあるため、リピーターを確保しつつ、より多くの方に触れていただく機会と方法を検討していきます。	A	<b>【評価できる点】</b> ・いそご文化資源発掘隊はコロナ禍においても継続して実施ができています。  <b>【改善を期待する点】</b> ・チラシの送付先を実績に計上しているが、実態として相互に協力・連携ができた施設・団体数を精査し、目標に近づけるよう努力すること。	B
定量指標②: 事業で連携した地域資源(史跡、食、人材、産業・産品、自然、景観、その他)の数	30	65件 ・磯子文化ガイドマップ NO.6 6件 ・磯子文化ガイドマップ NO.7 17件 ・磯子子ども文化資源発掘隊2021 5件 ・いそご文化資源発掘隊 第50回～54回 35件		A		
定性指標: 地域資源情報の提供(WEBサイト等)	いそご文化ガイドマップの内容充実とWEB展開	発行済みの磯子文化ガイドマップすべてを、PDF形式で、施設WEBサイト上で公開中。ガイドマップの記事のネタもとである「いそご文化資源発掘隊」の詳細情報も、施設WEBサイト上で公開している。		A		



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案								
【提案書 様式21】 (5) 使命5：利用者本位の運営を行うとともに、文化施設としての専門性を発揮して、利用者の文化活動がより良い活動となるよう支援を行い、磯子区民に親しまれる施設となる。								
目標項目	目標	具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
利用者の立場に寄り添い、一人ひとりに合わせた対応をします	<p>目標</p> <p>目標水準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「横浜市市民利用施設予約システム」について、入力の手伝いをする。</li> <li>・視聴覚障がいのある方や外国の方にも対応できるよう、職員全体研修で誘導・手話研修、語学研修などを定期的に組み込む。</li> <li>・ギャラリー利用者と作品運搬・設営支援を行う人材・団体をつなぐ。</li> <li>・来館者の健康状態に目を配り、医療機関との連携も深める。</li> <li>・子どもたちの居場所となり得る雰囲気づくりを心がける。</li> <li>・市外の音楽出版社やレコーディング会社等、新しい利用数を伸ばすとともに、レコーディング会社とのタイアップによる企画なども検討する。</li> </ul>	<p>具体的実施状況・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での受付のサポートのほか、電話・メールでの問い合わせ対応や、コロナ禍での制限の中でも、区役所の了解を得ながら、施設独自の特例対応等を行っています。</li> <li>・定期的実施している全体研修の中で、福祉施設や研修専門の会社などから外部講師を招いて講習を受けています。</li> <li>・新型コロナにより、ギャラリー利用時に外部の団体を導入することが難しいため、スタッフによる準備・撤収時にフォローできる体制としました。</li> <li>・認知症の可能性のある来館者に対する声掛けから警察への通報・保護につながった事例もあるなど、日々、留意しています。</li> <li>・新型コロナの影響で、夜間の子どもの利用は減少しているものの、ワークショップ等で来館している子どもたちへの配慮等を密に行っています。</li> <li>・ホールでの録音や、無観客での公演などの以前には例がなかった利用が増えており、一時利用の受付なども含めて、ケースごとに細かく対応を行っています。</li> </ul>	<p>【成果】</p> <p>コロナ禍への対応等もあり、想定した手法・形態とは異なる部分があったものの、すべての利用者に「安心・安全で、こころよい」施設利用をしていただける運営をしています。</p> <p>感染拡大防止のため、利用料金の支払時期の変更対応やキャンセル手続きの簡易化などにより、利用者・スタッフに、大規模なクラスターの発生はありませんでした。</p> <p>全体での研修のほか、個人で参加した会議や研修の情報もスタッフ間で伝え合い、日々の来館者の様子や反応なども小まめに共有することで、多様な来館者に対応しています。</p> <p>コロナ禍の前後で、施設利用者側の考え方や優先順位も変化してきており、そのニーズを踏まえつつ、窓口・舞台技術・表方スタッフなど、各部門ごとに柔軟に対応しています。</p>	B	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業等におけるチケットのインターネット販売など、利用者寄り添った工夫ができています。</li> <li>・新型コロナウイルスの影響により、たびたび市のガイドラインが改定される中、利用制限の内容等を丁寧にわかりやすく利用者に伝える工夫を行った。</li> </ul> <p>【改善を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響により貸館の実績が低迷したことはやむを得ないが、残りの指定期間については、より多くの市民の方々にご利用いただけるよう広報など工夫すること。また、稼働率が低い諸室（会議室の夜間利用など）について、稼働率を上げるための工夫を検討すること。</li> <li>・利用者の声を反映するため、現在ホームページ上でアンケートを常設しているが、投稿が非常に少ない状況となっている。多くの方にご意見をいただけるよう、貸館利用者へQRコードを配付するなど、投稿数を上げる取組が必要である。また、施設の運営について、利用者の声を取り入れる方法をアンケート以外にも検討することを期待する。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オープンフェスティバルは現時点では未開催であるが、今後の開催に期待したい。</li> <li>・個人情報の漏洩については、再発防止策を徹底してもらいたい。</li> </ul>	B
ユニバーサルデザインの7原則を踏まえ施設設備機能の充実を図ります	<p>①誰でも公平に利用できること(公平性)</p> <p>②使う上で柔軟性に富むこと(柔軟性、自由度)</p> <p>③使い方が簡単ですぐ分かること(単純性)</p> <p>④必要な情報が簡単に理解できること(分かりやすさ)</p> <p>⑤単純なミスが危険につながらないこと(分かりやすさ)</p> <p>⑥無理な姿勢を取ることなく、少ない力でも楽に使用できること(体への負担の少なさ)</p> <p>⑦利用しやすい空間と十分なサイズを確保すること(スペースの確保)</p> <p>以上を踏まえて、公共施設としての機能を強化する。</p>	<p>ユニバーサルデザインの7原則に留意しながら、日々運営しています。</p> <p>また、新型コロナの感染拡大防止のため、不定期に変更される「ガイドライン」等に沿った利用制限を、利用者にも分かりやすく伝えるための案内や掲示・誘導、webサイト等での告知などに配慮しました。</p>	<p>各種の「ガイドライン」の更新に合わせて、速やかに案内のペーパーや掲示の入替、webサイトの更新を行い、メモの配布や研修の実施でスタッフ側の理解を高めることで、コロナ禍に起因する利用に関する大きなトラブルはありませんでした。</p>	B	<p>【改善を期待する点】</p> <p>各種の「ガイドライン」の更新に合わせて、速やかに案内のペーパーや掲示の入替、webサイトの更新を行い、メモの配布や研修の実施でスタッフ側の理解を高めることで、コロナ禍に起因する利用に関する大きなトラブルはありませんでした。</p>	B	<p>各種の「ガイドライン」の更新に合わせて、速やかに案内のペーパーや掲示の入替、webサイトの更新を行い、メモの配布や研修の実施でスタッフ側の理解を高めることで、コロナ禍に起因する利用に関する大きなトラブルはありませんでした。</p>	B

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

<p>利用団体を応援することで杉田劇場のファンを増やし、好循環を作ります</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者サービスの拡大 コンビニでも買えるチケットオンラインシステムの導入など。</li> <li>・広報協力・広報支援</li> <li>・専門スタッフのサポート</li> <li>・利用団体向けのオープンフェスティバルの開催</li> <li>・平日利用の特別料金の設定</li> <li>・公共の場として誰もが自由に立ち寄ることができる場となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CNプレイガイドのシステムを使用したチケットのweb販売を、主催事業だけでなく、共催事業や一部の協力公演にまで拡大しました。</li> <li>・感染拡大防止のため、茶器類の貸出などを休止する一方で、換気用の機材の追加購入等を行いました。</li> <li>・SNSでの発信力強化の一環として、主催事業以外の内容についても積極的に情報提供しています。</li> <li>・利用制限の中でもイベントの開催を円滑に行えるよう、スタッフによるサポートを積極的に行っていきます。</li> <li>・コロナ禍の影響により、利用団体向けのオープンフェスティバルは開催を見合わせています。</li> <li>・「杉劇学校連携プログラム」を設定して、学校・部活動単位での利用を促進しています。</li> <li>・コロナ禍の感染拡大防止に留意しながら、誰でも自由に来館できる、開かれた施設となるようにしています。</li> </ul>	<p>主催公演以外でのチケットシステムの利用回数が増え、コスト配分などの拡大に向けた検討課題の洗い出しや、利用者のシステムへの理解が深まっています。</p> <p>SNSからの発信を強化することで、より幅広い層に施設の活動への興味をもっていただけました。</p> <p>【課題】 コロナ禍以前に比べて、利用者側の活動規模や範囲、頻度が大幅に縮小し、いまだに回復しきれていない部分もあります。一例として、チケットの預かり販売では、貸館利用の範囲では、公演数も販売枚数も減少傾向にあります。チケットのweb販売でも、主催公演以外では採算割れの可能性が高い状況となるため、貸館利用者に勧められない状態となっています。施設のコスト負担を過度に増やさず利便性を向上させる方法・料金バランス等を引き続き検討していきます。</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を流出する事故が令和2年度に2件、令和3年度に2件発生している。その都度、スタッフには研修を実施するなど対策はとってきているが、個人情報保護に対する意識が全体的に低いと感じられる。個人情報漏洩事故は当事者への被害は当然ながら、施設に対する市民の信頼を大きく損ねることにもつながるため、スタッフへの継続した意識づけを行うなど、再発防止に向けた取組を組織的に徹底すること。</li> </ul>	
<p>利用者等の声を反映して、マネジメントを育みます</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種アンケートの実施</li> <li>・関係者へのヒアリング</li> <li>・区役所や共同事業体へのフィードバック</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の影響により、紙集計・対面でのアンケートが低調となっており、ヒアリング等も一部休止・限定しています。他方で、webサイトの問合せフォームや代表アドレスへのメールは定期的に届いており、こまめな対応を心がけています。</li> <li>・職員・スタッフ・共同事業体の担当者間では定期的なミーティングや研修を開催して、情報共有や意見交換を密に行っています。</li> </ul>		<p>B</p>		
<p>施設利用に関わる個人情報の保護</p>	<p>コンプライアンスを意識した管理運営を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の保護に関するマニュアルを整備し、定期的な全体研修と事案ごとの個別の研修を実施しています。</li> </ul>		<p>B</p>		



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①:利用者アンケート回収率	下記数値以上を目指す。 ホール60%、ギャラリー60%、リハーサル室50%、練習室30%	・コロナ禍の影響により、紙集計・対面でのアンケートとヒアリング等を休止しています。 [※令和4年度以降は、室場ごとの利用制限と書類確認・作成の負担が軽減されたため、令和利用者アンケートの再開・促進をします。]	<b>【成果】</b> 利用時点で諸々の制限等を課している利用者に、さらなる負担感・忌避感を増やさないよう、慎重な対応をしました。  <b>【課題】</b> 利用者の理解を得られるよう、最大限の配慮をしながら、必要な情報の収集や企画実施に向けた検討を進めていきます。	C	<b>【評価できる点】</b>  <b>【改善を期待する点】</b> ・利用団体向けのオープンフェスティバルは、杉田劇場ともともと関わりのある団体のみではなく、より多くの団体を巻き込んだものとなるよう検討を期待する。	C
定量指標②:利用団体が横とつながりを持つために、利用団体向けオープンフェスティバルを年に1回行います。	オープンフェスティバルの実施	コロナ禍の影響により、開催を見合わせています。 [※利用者の状況を踏まえて、令和5年度以降の実施を目指します。]		C		

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【業務の基準で設定している指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①:貸館利用率	80%	55% 室場ごとの内訳 ホール 58%、ギャラリー 68%、リハーサル室 55%、会議室 39%、練習室 71%  [※令和4年度は、10月末時点で全室場平均で65%まで回復しています。]	<b>【成果】</b> 感染拡大防止のための「ガイドライン」により、施設の利用時間の短縮や制限等が多々あり、かつ、その内容が短期間で変更されていくため、利用者への案内や説明の見通しも立ちにくく、利用者側でも「不要・不急な」利用を回避する状態でしたが、2年度から3年度にかけて、利用率を回復させています。  コロナ禍の中でも、スタッフの数的配置は定数以上を維持し、ワークライフバランスも含めた体調管理にも留意しており、施設の運営に必要なスタッフを確保しつづけています。  <b>【課題】</b> 利用制限等は段階的に緩和されてきていますが、利用者側のニーズや習慣がコロナ禍以前と変化しており、その状況に合致した取組みや収支バランスが必要になっています。	C	<b>【評価できる点】</b> ・利用者及び来場者アンケートについては高い満足度を達成できている。  <b>【改善を期待する点】</b> ・貸館利用については、令和4年度は新型コロナウイルスの影響による低迷から回復傾向にある。新型コロナウイルスにより変化した人々の生活習慣も踏まえ、稼働率を上げる方策を検討すること。 ・職員配置及び育成について、新しいスタッフにもきちんと基本的な施設運営に関するノウハウが継承されるよう、組織のマネジメント力を強化して欲しい。	C
定量指標②:利用者及び来場者満足度の測定(アンケート集計)	80%	<b>【来場者アンケート 満足度内訳】</b> ・事業の内容 95% ・対応・サービス 93%		B		
定性指標①:専門職員の配置数、配置年数の考え方(人事異動の考え方)、人材育成の考え方(運営スタッフ・舞台スタッフ・地区担当の能力開発等)	・専門職員配置数 事業5、施設管理・運営2、舞台技術3 ・配置年数 原則5年間 ・人材育成 館長・副館長を中心にチーフ及び各担当を指導・育成する体制	専門職員配置数は、提案書の設定人数以上を維持しています。 館長・副館長・事業担当1名、舞台技術は、指定管理開始時点から入替・変動はなしの状況。 他のスタッフも、ワークライフバランスを保ち、長期に就労できる環境を目指しています。 事業・施設運営の両面で活躍できる人材を目指して、館長・副館長が蓄積しているノウハウ・スキルの伝承や、新規の知識の習得の機会を設けています。		B		
定性指標②:専門職員の育成方法	OJTを基本として内部研修を実施する他、必要に応じて外部研修に参加する	館長・副館長による指導のほか、全てのスタッフ同士で業務をシェアできるよう、スタッフ間でのOJTや情報共有を行っています。 [※令和4年度以降は、コロナ禍の状況が落ち着いたため、全国公立文化施設協会や神奈川県公立文化施設協議会、その他の組織による外部研修にも参加しています。]		B		
定性指標③:当該施設に関する利用者のグループインタビュー	利用者懇談会を毎年実施する。懇談会を通じた声を蓄積し、運営に生かす。	コロナ禍の影響により、懇談会の開催を見合わせています。		C		

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 事業計画 施設の使命を達成するための提案								
【提案書 様式22】 (6) 使命6：適切な維持管理を行い、法令を遵守することで、安全で快適な施設を維持する。日常的に不具合箇所を確認し、小破修繕で対応できる予防的修繕にも着実に取り組む。複合施設に設置されている施設として、施設全体の維持管理において適切な役割を担う。								
目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
目標項目	目標水準							
施設の安全確保と長寿命化の視点による修繕の実施	予防保全を心がけ、状態監視保全を活用した保守・点検データベースを構築し、施設の長寿命化につながる維持管理を行う。	日常の業務の中で、施設の状態・状況の確認や点検に留意しています。 また、他の文化施設での事例や、施設の立地する複合ビルの他のテナントの状況などの情報を積極的に収集し、施設の維持管理に活用しています。	<b>【成果】</b> コロナ禍への対応もあり、コストも工数も増加傾向ですが、安心・安全・快適な施設の提供のため、維持管理に注力しています。	A	<b>【評価できる点】</b> ・日常の施設内の清掃については、よく行き届いており、清潔な状態が保たれている。 ・新型コロナウイルスの対応については、市から頻繁にガイドラインが発出されたが、その都度きちんと対応しており、利用者への説明もしっかり行っていた。	B	・施設の老朽化が進んでいるため、今後の施設の保全について、行政と指定管理者がどのように計画していくのか、しっかり協議を行うべきである。 ・中期修繕計画については、費用の問題により指定管理者で対応できないため作成できないということではなく、今後どのように修繕を進めるかを検討するためにも作成するべきである。その認識が指定管理者と行政側でずれが生じている。 ・行政と指定管理者の間ですれ違いが見られるため、両者でよくコミュニケーションをとって改善してもらいたい。	C
利用者に安心快適な日常における保守管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守点検業務について法定通り実施する。</li> <li>・保守管理・清掃において美観維持や腐食防止を意識し対応する。</li> <li>・不具合箇所はデータ化し今後活かす。</li> <li>・機器の更新が必要な場合には磯子区と協議する。</li> <li>・光熱水費の削減に努める。</li> <li>・備品を適切に管理する。</li> <li>・ピアノは専門業者に定期的なメンテナンスを依頼する。</li> <li>・日常及び定期清掃により清潔な状態を維持する。</li> <li>・ごみの排出量削減を推進する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物や消防設備などの法定の保守点検を、確実に実施しています。</li> <li>・不具合や違和感のある箇所については、大小にかかわらず、記録するとともに、スタッフ間で情報共有しています。</li> <li>・機器の更新・購入や修繕に関しては、区役所担当と小まめな連絡・相談を行っています。</li> <li>・光熱水費は、利用状況に応じた運転状況の操作や調整を行って、節減を図っています。</li> <li>・感染防止のための機器等も含めて、必要に応じた購入等を行っています。</li> <li>・年間に定めたスケジュールに沿ったピアノの点検・調律の実施のほか、適当な状態を保つためのピアノ庫の環境にも配慮しています。</li> <li>・専門業者による定期的な清掃のほか、施設スタッフによる日常的な清掃や感染拡大防止のための消毒作業等も実施しています。</li> <li>・ゴミのルート回収に参加し、排出量を記録・確認することで、スタッフのゴミの量への意識を高めています。</li> </ul>	<b>【課題】</b> 施設、機材の経年による劣化とともに、部品・部材の生産終了や廃盤もあり、修理や交換自体が困難になっている部分が発生しています。そのため、他施設の事例や対応なども参考に、可能な部分から対応を検討していきます。	B	<b>【改善を期待する点】</b> ・提案にあるとおり、保守・点検データベースの構築、中期修繕計画の策定については、残りの指定期間で必ず実施すること。 ・開館15年を過ぎ、様々な設備において不具合が発生してきている。提案にあるとおり、予防保全にも積極的に取り組むことを期待する。 ・舞台機構や舞台照明などが設備更新の時期を迎えてきている。メーカーや保守点検業者と連携し、日頃からできる小破修繕を実施し、少しでも長寿命化できるよう取り組むこと。 ・会議室の机など、施設内の備品についても、劣化が進んでいる。利用者が使いやすい施設になるよう、利用者目線で更新の必要性について検討することを期待する。	B		
保守管理業務における委託業者について	市内中小企業への業務発注に努める。	業務発注に必要な起案作成時に、発注先の業者の属性(市内外・大小等)を記載する項目を設けることで、担当者・決裁者が意識するようにしています。		B				
中期修繕計画の策定	予防保全については、独自の「中期修繕計画(5年間)」を作成して区と共有する。また、効率的な修繕対応を行っていくため、収支予算書における修繕費については、十分な予算を確保する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度、提案書に記載した額を修繕費として予算に計上しています。</li> <li>・エレベーター、エスカレーターについては、市の予算での修繕も含めた長期的な計画を毎年更新しています。</li> </ul>		B				

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

<p>その他管理に関わる工夫</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クールビズ、ウォームビズの推進</li> <li>・使用していないOA機器の電源管理の徹底</li> <li>・廃棄物の分別による再利用への取組みを推進</li> <li>・ペーパーレス化を促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの装いは、気候の変化とTPOに即したものを心がけています。</li> <li>・不要な機器は、積極的に電源を落とすよう心がけています。</li> <li>・ゴミのルート回収を前提とした分別を徹底しています。</li> <li>・スタッフ間でSlack等のデジタルツールを導入し、事務室のPCを更新して作業効率を向上させて、紙に頼らない情報共有・情報発信を進めています。</li> </ul>		B				
<p>事故・防犯に対する取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あらゆる人の利用を想定し、リスクチェックを行ったうえで対策と対応を「事故防止マニュアル」として整備する。</li> <li>・事故やヒヤリハット事例は共有し、事故防止力の向上を図る。</li> <li>・ホール利用者に緊急時の対応を説明する。</li> <li>・始業前に館内を巡回し、設備の損傷確認と不審物等の確認を行う。</li> <li>・舞台の事故防止のため、舞台スタッフによる設備点検を徹底する。</li> <li>・緊急時の応急処置とAEDの取扱いを習得する。</li> <li>・職員による定期的な館内巡回等、防犯に努める。</li> <li>・複合施設内の防災センターとは常に連絡がとれる体制をつくる。</li> <li>・緊急時は区役所含む関係各所へ連絡する。</li> <li>・認知症状の見られる高齢者等が長期間滞在することもあるため、関係各所と連携・協力し必要な対応にあたる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震等の災害のほか、人的な理由による事件・事故の防止と対応をまとめた「危機管理マニュアル」を作成し、施設内で共有しています。</li> <li>・事故報告書を組織・スタッフ間で共有するとともに、小規模の事案についてもメール等での情報共有を実施しています。</li> <li>・ホールの打合せマニュアルに、事故時の対応の説明と誘導路等の説明図の配布を定めて、打ち合わせ時に実施しています。</li> <li>・始業時、および、閉館時のスタッフによる巡視・点検を実施しています。</li> <li>・専門スキルを有する舞台スタッフによる点検・確認を随時実施しています。</li> <li>・定期的な防災訓練時に消防署から講師を招聘して指導を受けるとともに、スタッフの救命講習等の受講を行っています。</li> <li>・施設の入替時間を基準に、職員による定期的な見回りを実施しています。</li> <li>・防災センター、および、ビル管理組合・管理会社との定期的な情報共有と連絡体制の確認をしています。</li> <li>・緊急時の報告手順・方法等をマニュアルで定め、それに沿って区役所ほかの関係先に報告をしています。</li> <li>・警察署・消防署等との日常的な情報交換・交流を行っています。認知症状と思しき方の対応を、警察と連携して実施しています。</li> </ul>		A				
<p>防災に対する取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「災害時対応マニュアル」を整備し、それに基づいた研修と訓練を反復し、万全な体制を整える。</li> <li>・防災に係る各種研修や訓練を定期的に行う。</li> <li>・事故や災害の発生時は警察及び消防署への連絡、区役所及び管理組合等に報告する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「緊急時対応マニュアル」を整備し、館内に設置し、それに沿った年間2回以上の防災訓練を実施しています。</li> <li>・各種マニュアルの内容の確認や共有を随時行って、防災意識の向上を図っています。</li> <li>・緊急時の通報や連絡のための手順をマニュアルで定めて、これに沿って実施しています。</li> </ul>		B				
<p>感染症対策等衛生管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令に基づく環境衛生管理基準に則り、施設の衛生管理を徹底する。</li> <li>・手指消毒剤の設置、自動ドアや階段手すりの消毒など実施する。</li> </ul>	<p>法令に基づいて、必要な設備管理や、そのための人員の配置を実施しています。</p> <p>コロナ禍での感染拡大防止のため、これまでよりも徹底した機材の設置等を行っています。</p>		A				



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【指定管理者が提案した指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①: 中期修繕計画の策定	策定	コロナ禍の状況や機材や部品の経年による廃盤等により更新の難度が上がっており、エレベーター・エスカレーター等の特定分野のみ計画済み。	【成果】 コロナ禍への対応の負担と、経年劣化の進行等により、短期的な修繕対応を超えた見込みを立てるのが困難になっていますが、施設の日常的な利用に関しては、感染拡大防止策と利用者の利便性や要望とのバランスを取った対応をしています。	B	【評価できる点】 ・来場者アンケートにおいては、高い満足度を得られている。	C
定量指標②: 施設・設備等使い勝手及び快適性の満足度(アンケート)	80%	【来場者アンケート 満足度内訳】 ・施設の使い勝手・快適さ 92.8%	【課題】 日々の適切な環境の維持と、将来的な劣化や破損を防ぐため、情報の収集と取捨選択を適切に行うことが必要です。	A	【改善を期待する点】 ・中期修繕計画を提案どおり作成することを期待する。	
定性指標①: 特殊詐欺防止のための警察との連携イベント開催	開催	コロナ禍の影響により未開催。啓発ポスターの掲出等の広報協力は、継続して実施。		C		
【業務の基準で設定している指標】						
指標	2年目の目標水準	達成状況	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
定量指標①: 12条点検、消防法立入検査及び建築局劣化調査による指摘への対応率	100%	100%	【成果】 保守点検業者やビル管理組合等とも密接に情報共有し、点検や維持管理を適切に行って、最大限、事件・事故の発生しにくい環境を維持しています。	B	【評価できる点】 ・12条点検、消防点検、劣化調査への対応について適切に行っている。 ・管理瑕疵に起因する事故が発生していない。	C
定量指標②: 施設管理者点検及び日常点検での不具合内容への対応率	100%	100%	修繕では、ホール(令和2年度)、リハーサル室(令和3年度)のピアノのオーバーホールを、横浜市にも協力いただいで実施し、利用者の利用環境を高めることができました。	B	【改善を期待する点】 ・修繕について、令和2年度は共益費の余剰が出たため、その費用を活用して電話機の更新等を実施しているが、令和3年度の修繕費の執行率は32%ほどである。突発的な修繕対応のための予算を確保しておくことを否定するものではないが、故障を未然に防ぐことを目的とした予防保全も同様に重要な視点であるため、残りの指定期間で計画的かつ積極的に取り組むことを期待する。	
定量指標③: 施設の管理瑕疵に起因する事故ゼロ	0	0件	また、外壁の劣化に起因する漏水への迅速な対応を、ビル管理組合と協力して行いました。施設のあらゆる設備・機材において、経年劣化や部品の供給停止などが発生していますが、一時的にでも施設の機能が停止しないよう、先を見越した準備や手配を行っています。	B	・保守点検については、業務の基準で位置付けられているボイラーの点検が未実施であった。	
定量指標④: 区と実施するモニタリングにおける複合施設修繕案件や計画の情報共有率	100%	100%		B		
定性指標①: 各種法令を守り、業務の基準に定められた点検、報告等を定められた期限までに実施するとともに、長寿命化につながるような予防的修繕をこまめに実施している。	・保守点検データベース構築 ・中期修繕計画策定	・保守点検の毎年の実施状況は取りまとめ済み。 ・中期修繕計画は、全体プランを検討・取りまとめ中。	【課題】 指定管理料の範囲内では実施できない規模の修繕や設備更新の提案が保守業者等から出てきており、施設単体では対応や判断が困難な状況となっています。	B		
定性指標②: 日常的に管理組合と情報共有を行い、他の区分所有者との関係性を構築し、安定的な施設運営ができています。	共有部分の修繕が迅速かつ円滑に実施されている。	日常的な修繕等は随時実施されており、共有部分である外壁の劣化が原因と考えられる、天井から漏水への対応についても、適宜実施されています。		B		

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 収支計画及び指定管理料								
【提案書 様式23】 (1) 利用料金の考え方と具体的な料金設定、支払方法や割引料金・減免等の運用方法の考え								
目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
目標項目	目標水準							
減免制度の実施	各種減免の実施 ・指定管理者が主催または共催する事業 主催:全額減免 共催:10%~50%減免 ・磯子区内の学校等の利用 20%減免 ・磯子区内の幼稚園・保育園等の利用 20%減免	指定管理者が主催または共催する事業の減免は、適切な手続きを経て減免を実施。 磯子区内の学校・幼稚園・保育園等の利用についての20%減免は実績なし(ただし、施設の事業としての学校連携プログラム(主催事業)として減免の実績はあり)。	<b>【成果】</b> 令和3年度までは、コロナ禍の影響で減免による利用は増えていませんが、減免による利用状況と利用料収入そのものの双方が増加するような方向で、施設利用者への案内や広報を行いました。	B	<b>【評価できる点】</b> ・提案した各種割引制度、特別料金については、利用率向上を目的としたものであるため、収支のバランスを見ながら、効果・対象をしっかりと見定め、実施に向けて検討すること。	C	・コロナ禍で収入が減っている。収支計画は工夫し、見直す必要がある。 ・例えばクラウドファンディングなど、増収に向けた努力を行うべき。 ・施設も老朽化する中で、今後、運営ができなくなるような不具合が生じる恐れもある。仕様書に書かれている内容について、何が杉田劇場に必要なのかを行政と指定管理者で徹底的に話し合うべきである。そのうえで、優先順位をつけて、限られた財源の中でどのようにやりくりするのか、次年度以降の業務計画を見直すべきである。	C
利用率向上を目的とした割引制度・特別料金設定等について	各種割引制度、特別料金の実施 ・事前申請割引 利用1か月前を切って予約が入っていないホールの空きコマ利用について、料金の20%割引 ・平日利用限定の特別料金 ホールピアノ割引、平日1コマ割引、部活動割引 等 ・スタンプ会員サービス リハーサル室、会議室を対象としたスタンプカードによる割引	「杉劇学校連携プログラム」の試行をスタート。それ以外の割引・特別利用料金の設定は、新型コロナの影響による利用料金の減からの回復状況を見ながら実施を検討。	<b>【課題】</b> 提案書上の利用率向上の取組が、利用料金の低下につながる部分もあるため、利用料金収入と利用率の双方がバランスよく増加に転じられるような施策を検討していきます。	B				

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【提案書 様式24】 (2) 指定管理料のみに依存しない収入構造、経費削減等効率的運営の努力						
目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
目標項目	目標水準					
収入増の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金を増やすための平日利用の促進 ホームページ上での空き状況の告知、各種割引制度及び特別料金の設定等</li> <li>・チケット収入を増やす コンビニでも買えるオンラインシステムの導入</li> <li>・助成金・協賛金・広告収入を増やす</li> <li>・雑収入を増やす 自動販売機の活用、グッズ販売、コピー機の導入等</li> <li>・自主事業収入を増やす</li> <li>・イベント企画制作や出演依頼など委託事業を積極的に受託する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度・3年度までは、「ガイドライン」の変更に伴う利用制限の変更が見通せず、利用者への案内・利用促進が十分にできませんでした。 [※令和4年度に入り、制限が少しずつ緩和され、それに対する利用者の強い反応もないため、利用率・利用料金の増につながる工夫を増やしていきます。]</li> <li>・自主・貸館を問わず、オンラインチケット販売が採算割れないレベルまでに活用するためには、オンライン販売利用数、販売全体額・枚数の増が必須です。コロナ禍で萎んだマインドの掘り起しのため企画を組み直します。</li> <li>・令和2年度・3年度は、事業実施そのものが想定通りできず、協賛金や広告収入を得る活動自体がしにくい状態でした。</li> <li>そんな中で、地元の方たちの思い入れが強い「杉劇ひばりの日」では、企画や広報が制限されている中でも、協賛金が獲得できています。 [※令和4年度には、さらに協賛金が右肩上がりとなり、来年度以降もこれをつけていくとともに、他の事業にも波及させていきます。]</li> <li>・コロナ禍や商品の急な値上げなどの影響で、自販機での売り上げは大幅に減っており、業者から撤退の打診もあり、うち1社は撤退するなどの状況下で、契約条件を調整して継続している状況です。</li> <li>・地域の団体の活動も、令和2年度・3年度は低調であり、ほとんどのイベントが実施されませんでした。 [※令和4年度からは部分的に再開する傾向となっているため、積極的に働きかけていきます。]</li> </ul>	<p>【成果】</p> <p>令和2年度・3年度の収支におけるコロナ禍の影響は多大でしたが、その影響を最小限とするため、事業・管理スタッフ問わず、職員全体で創意工夫をしました。特に、コロナ禍の影響が最大な状況下では、ネットの活用などを含めた「来館しなくてもアートに触れられる」企画や、三密回避などを徹底した環境で鑑賞できる空間の構築に、文化庁の助成金なども活用して取り組みました。</p> <p>コロナ禍の影響で、外部の会議やイベントの開催が軒並み中止になっている中でも、連絡・交流は継続することで、コロナ禍後に向けたネットワークを維持しました。</p> <p>各種のITツールの導入や事務機器の見直し・更新により、日常的な業務効率の向上が図れており、これに伴う経費の節減を進めています。</p>	B	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「杉劇ひばりの日」については、協賛金を確保できている。</li> </ul> <p>【改善を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響により、令和2年度、令和3年度ともに利用料金をはじめとする収入増の取組は困難であった。このため、支出は抑制する必要があったにも関わらず、事業費の支出が大きく収支を圧迫した。全体の収支バランスを考慮した予算を組む必要があったのではないかと。</li> <li>令和4年度以降、新型コロナウイルスの影響から少しずつ利用が回復しつつあるが、人々の生活様式は大きく変化してしまった。新しい社会に対応した利用促進策や自主事業のあり方について、今後検討すること。</li> </ul>	C
支出減の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の効率化</li> <li>・人材の効率的活用</li> <li>・年間の事業収支バランス</li> <li>・エコ活動の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務機器の更新やSlackやリモートツールなどの導入で、事務処理の効率化を進めています。</li> <li>・スタッフ間の業務量のバランスや効率を適正化するよう、こまめな情報共有やツール活用をしています。</li> <li>・毎年度、事業の収支はプラスマイナスゼロを目指していますが、コロナ禍による計画変更・修正の必要もあり、令和2年度・3年度は厳しい状況でした。 [※令和4年度は、複数の助成等も確保できたこともあり、収支バランスは適切な状態になる見込みです。]</li> <li>・光熱水費の節減のため、こまめな機器操作等による節約など、エコ活動に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>【課題】</p> <p>事業収入・利用料金収入は、コロナ禍の状況の落ち着きに応じて、ある程度までは回復が見込まれていますが、利用者や鑑賞者の消費マインドや鑑賞習慣といった部分で、コロナ禍以前とは変化が生じており、これまでと違った方向性の広報や販売促進が必要になっています。 [※令和4年度には、光熱水費の大幅な増加もあり、その増分だけで、事業費支出の2分の1と同程度となっています。こちらは、先行きの見通しが困難であり、令和5年度以降も、収支上の最大の懸案事項となっています。]</p>	B		
文化活動支援への新たな取り組み	いそご文化スマイル基金の立ち上げ検討	コロナ禍や国際的な社会情勢も踏まえて、基金設立に向けた検討を進めます。		B		

# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

【提案書 様式25】 (3) 5年間の収支及び収支バランス						
目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価
目標項目	目標水準					
バランスのとれた収支	収支のバランスがとれている	コロナ禍の影響による利用料金の減少と、イベント等が想定通りに開催できないことなどにより、収支マイナスの状況が続いています。 [※令和4年度以降は、光熱水費の大幅な高騰による支出増も発生しています]	<b>【成果】</b> 利用料金収入と事業収入減少分には届かないものの、助成金や協賛金の獲得や支出の見直しなどにより、赤字幅の最小化に務めています。  <b>【課題】</b> チケットの売上げや施設利用率は徐々に回復しているものの、新型コロナウイルスの影響によるマインドの変化などに対応した事業計画の見直しが必要になっています。	B	<b>【評価できる点】</b>  <b>【改善を期待する点】</b> ・令和2年度は予算を計上した際には想定していなかった新型コロナウイルスの影響により、収支のバランスが著しく悪化した。利用料金収入の激減がその要因となっている。 令和3年度はコロナ2年目ということもあり、ある程度利用料金収入が減少することが見込まれたため、予算規模を縮小するよう区からは申し入れていたが、特に事業費で当初の提案よりも規模の大きい予算を計上した。結果的には、自主事業の支出が収支を大きく圧迫したため、全体としても大きな赤字を計上した。事業については費用対効果を考慮し、全体の収支バランスを見極めた予算を計上してほしい。また、光熱水費や修繕費をはじめとする管理費については、施設運営の根幹となる部分のため、削減すべきではないと思われる。 令和2年度、令和3年度ともに新型コロナウイルスの影響による減収分は市から補填を行ったが、今後はこのような補填がないことを前提に事業の目的及び費用対効果を十分に精査したうえで予算を組み立てることを期待する。	C



# 第4期横浜市磯子区民文化センター指定管理者業務評価表

◆ 総括								
目標		具体的な実施状況・実績	自己評価 (コメント)	自己 評価	行政評価 (コメント)	行政 評価	評価委員会 (コメント)	外部 評価
目標項目	目標水準							
			<p>コロナ禍で、当初に計画した事業が中止や延期、見直しもあり、運営面にも支障をきたした部分が多い中、コロナ禍という危機に面して、「今、できることは何か」という視点で、新たな連携や取り組みを続けてきました。</p> <p>学校の部活動支援や、これまで書面レベルだった区民文化センター間でも、積極的な情報交換や連帯感が深まり、相互支援の土壌を生んでいます。</p> <p>磯子区内の区民利用施設間でも、「つながる杉田」のような施設間連携事業も生まれています。</p> <p>磯子区民文化センターは、コロナ禍においても、文化を発信し、文化活動支援をさらに続けていきます。</p>		<p>新型コロナウイルスの影響による休館や時間短縮営業などの利用制限、人々の生活習慣の変化による利用控え等のため、令和2年度及び令和3年度は非常に難しい施設運営が求められた。その中でも、局から発出されるガイドラインに基づき、状況の変化に応じて柔軟な対応を行ってきたことは評価できる。</p> <p>事業については、コロナ禍ゆえに区からは予算規模の縮小を求めているにも関わらず、大きな赤字を出したこともあり、見通しの甘さが目立った。また、事業の目的や効果についても検証されておらず、その後の施設利用の促進や文化活動の広がりにつながっているか不明瞭である。費用と効果を意識した地に足がついた事業を立案することを期待する。</p> <p>全体的に施設の維持管理よりも事業に重心を置いた運営となっているが、これらは両輪で行っていくべきものであるため、残りの指定期間においては適切なバランスとなるよう改善してほしい。貸館をはじめとする施設の運営や個人情報保護などのコンプライアンス、予防保全等の管理など、その他の施設管理業務について、指定管理者として責任をもった対応を心がけるべきである。</p> <p>施設の運営については、第3期までの区民が主体となって運営に取り組むところから、第4期ではさらに発展し、多様な区民が参加し、文化的なつながりを醸成することを目的としているが、新型コロナウイルスの影響もあり、区民や地域へのアプローチが進められなかったように見受けられる。今後、改めて施設の使命に立ち返り、withコロナ・afterコロナの中で、「すべての区民が文化の担い手 一人ひとりが生きる力を育む場」となることを望む。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の評価については、「C」評価となったものも多かったが、これについては今後の施設運営に大いに期待する意味を込めている。指定管理者には頑張ってもらいたい。</li> <li>・全体的に自己評価と行政評価が食い違っている。行政と指定管理者間でしっかりコミュニケーションをとるべきである。</li> <li>・指定管理者は危機管理についてはうまくまとめて評価しているが、リスクを未然に防ぐというリスクマネジメントの視点が入っていない。リスクマネジメントの視点で施設運営上の課題を見ていく必要がある。</li> <li>・指定管理者は事業を実施することにエネルギーを注いでおり、そこは評価できる点である。しかし、指定管理者に求められている業務は、建物を管理する面と運営面の両方である。</li> <li>・コロナ禍での施設運営については、本当にたいへんだったと思う。コロナにより人々のライフスタイルは変化しており、新しい状況の把握がたいへん重要である。また、それに基づいた対策を考え、新しい計画を市と指定管理者が協議のうえで立てていくことが必要である。</li> <li>・コロナ禍のたいへんな状況だからこそ、いろいろな努力を行ってほしい。今後の努力に期待したい。</li> <li>・修繕についても、できるだけ小さな修繕のうちを実施しておく、大きな修繕を予防することができるため、日常的に取り組んでほしい。</li> <li>・杉田劇場は市民の財産として建てられており、指定管理者制度においては、市と指定管理者が力を合わせて施設を運営していく必要がある。今回の評価においては、指定管理者と行政側の意思疎通が不十分な点が見られたが、モニタリング等の機会を活用して両者でよく話し合い、解決してほしい。建物の老朽化が進んでいる中で、問題を早めに洗い出し、両者でゴールを共有したうえで、喫緊の課題に向けてどこにお金を使っていくのか、両者で話し合ってもらいたい。</li> </ul>	