

平成 25 年度、平成 26 年度

横浜市戸塚区民文化センター
指定管理者業務評価報告書

平成 27 年 8 月

横浜市戸塚区民文化センター指定管理者選定評価委員会

目 次

1	指定管理者評価業務について	
(1)	要求水準・提案等の確実な執行	1
(2)	執行確認としての評価	1
(3)	評価の通知と公表	2
2	指定管理者	
(1)	事業者名	2
(2)	指定管理期間	2
3	指定管理施設概要	2～3
4	区民文化センターの基本的な考え方	
(1)	区民文化センターが果たすべき機能	3
(2)	戸塚区民文化センターの基本理念	3
(3)	施設コンセプト	4
5	平成 25 年度、平成 26 年度事業実施計画	
(1)	施設の利用に関する業務	4
(2)	貸館事業	4
(3)	広報業務	5
(4)	チケット販売	5
6	評価	
(1)	評価の方法	6
(2)	評価基準	6
(3)	評価委員会による総評	6
(4)	評価委員名簿及び開催経緯	9

1 指定管理者評価業務について

(1) 要求水準・提案等の確実な執行

戸塚区民文化センターの管理運営・事業実施業務については、要求水準書、提案書等に区民文化センターが戸塚区の文化振興の拠点として戸塚区の地域課題解決に文化芸術を役立てていく事業の業務内容が示されています。

平成 25 年 9 月に開館してから、市民にとってより良い施設を目指して今日まで歩んできましたが、これを振り返り、運営上の課題等を発見して施設の管理運営にフィードバックして管理運営状況を向上させていくことが重要となります。

振り返りの方法としては、平成 25 年度、平成 26 年度の事業実績を事業報告、自己評価、モニタリング、行政評価をもとにして横浜市戸塚区民文化センター指定管理者選定評価委員会による評価を受け、これを今後の施設運営に反映させていくこととします。

(2) 執行確認としての評価

要求水準等では、執行状況を確認するために、評価に関して以下の仕組みを設定しています。

ア 提案

本事業においては、文化芸術活動の状況が、長期的には変化することが予想されるため、次のような提案を求めるものとする。

- a 事業実施期間（約 17 年間）の事業方針
- b 事業実施期間（約 17 年間）の運営方針
- c 開館準備期間及び開館記念事業の事業計画
- d 開館から 5 か年の中期事業計画方針
- e 開館から 3 か年の各年度事業計画（収支計画含む）
- f 事業計画概要、事業計画概要を踏まえた次年度事業計画（収支計画含む）
- g 4 年次に次期 5 か年の中期事業計画案を提出する
- h 9 年次に 11 年次以降の中期事業計画案を提出する。

イ 事業報告

各年度終了後に事業報告として、運営実績、文化事業、収支等を報告する。

ウ 自己評価

利用者から施設運営に関する意見聴取などを実施し、自己評価を行う。

エ モニタリング及び実績評価

区によるモニタリング及び実績評価を行う。

オ 区が行う行政評価

区は、事業報告書とモニタリング結果を踏まえ行政評価を実施する。

カ 評価委員会

選定事業者は、区民文化センター管理運営・事業実施業務に関する評価を行うために区が設置する評価委員会の評価を受けるものとする。

(3) 評価の通知と公表

上記(2)の評価を報告書としてまとめ、指定管理者に通知するとともに区ホームページで公表します。

2 指定管理者

(1) 事業者名

アートプレックス戸塚株式会社

代表取締役 加藤哲郎

所在地 横浜市西区北幸一丁目 11 番 5 号相鉄K Sビル

(2) 指定管理期間 平成 25 年 3 月 3 日～平成 39 年 3 月 31 日

3 指定管理施設概要

(1) 施設名称

横浜市戸塚区民文化センター（愛称 さくらプラザ）

(2) 所在地

横浜市戸塚区戸塚町 16-17 戸塚区総合庁舎 4 階、3 階（一部）

(3) 延床面積

3436.98 m²

(4) 施設内容

① ホール

客席：451 席（1 階席：361 席／2 階席：90 席／車椅子席：2 席／親子室：6 席）

説明：音響反射板を有した約 450 席のホールです。反射板を収納することで、演劇やダンス公演でもご利用が可能です。

② ギャラリー

面積：A／約 110 m² B／約 130 m² 高さ 3.6m

説明：可動壁で様々なレイアウトが可能です。絵画や写真工芸などの多彩な展示が開かれています。

③ リハーサル室

面積：約 111 m²（収容人数 100 名）

説明：本番利用も可能なりハーサル室です。ピアノ、歌の発表会などにも利用されています。ピアノはYAMAHAのセミコンサートピアノ、音響ワゴンやマイク・スピーカーも揃っています。

④ 練習室1

面積：約40㎡（収容人数20人）

説明：アップライトピアノがあり、コーラスの練習や、楽器の練習に適しています。

⑤ 練習室2

面積：約30㎡（収容人数10人）

説明：バンド演奏に適しており、電子ピアノ・ドラムセット・各アンプ・音響ワゴンがあります。

⑥ 練習室3

面積：約30㎡（収容人数10人）

説明：少人数のダンス練習から管楽器の練習まで幅広く利用可能です。

⑦ 練習室4（創作室）

面積：約58㎡（収容人数24人）

説明：20人ほどのアンサンブルなど室内楽の練習に適しています。手芸・工芸・デッサンなどの創作活動にも利用可能です。

4 区民文化センターの基本的な考え方

(1) 区民文化センターが果たすべき機能

区民文化センターは、地域の文化芸術創造拠点施設として、鑑賞や創作・練習、発表など区民の身近な活動の場としてはもとより、その役割を十分に発揮していくため、以下の機能を有するものとする。

- a 文化芸術活動の発表、創作・練習、鑑賞の場としての機能
- b 創造力の育成支援を行う機能
- c 市民交流や情報交換、相談を担う機能
- d 地域の文化資源のネットワーク拠点としての機能
- e 人材育成の機能

(2) 戸塚区民文化センターの基本理念

上記の区民文化センターが果たすべき機能を踏まえ、戸塚区民文化センターについては、以下の基本理念に基づいて整備・運営を実施するものとする。

『まちを元気にする私たちのアートステーション』

～市民の主体的な活動で、まちを活性化する文化芸術拠点～

区民文化センターは、子ども・青少年から高齢者までの様々な世代・ライフステージの市民の活動を対象とする。市民の主体的な活動を支援するため、市民が自ら発表を行うためのホール、様々な創作活動を支える練習施設、活動のための情報コーナーや、運営に携わる人材を備え、市民が文化芸術活動を相互に発信したり、交流したりする拠点（ステーション）とする。この施設を核として地域へ文化芸術を展開し、まちを活性化することを目的とする。

(3) 施設コンセプト

- a 文化芸術によるまちづくりを進める拠点
- b 誰もが身近に文化芸術に親しむ場
- c 文化芸術活動に打ち込める場
- d 様々な世代が交流する場
- e 文化芸術を育てる場
- f 文化芸術活動のネットワークの拠点

5 平成 25 年度、平成 26 年度事業実施計画

(1) 施設の利用に関する業務

稼働率・入場者数の目標値を設定し、稼働率の向上・賑わいの創出に努める。また、施設利用者・来館者の利便性を高め、快適・安全・安心して利用できる環境を提供する。

(2) 貸館事業

① 施設広報

市民を始めとする施設利用者に対し、HP等の広報媒体により、施設の空き状況や利用方法を公開し、利用者が使いやすい環境を整備する。施設内に月間催事予定表などを掲示する。

② 利用者の安全確保

利用者の演出の要望に応えながらも施設の安全を確保し、より高い満足感が得られるよう支援するとともに、事務の効率化を図る。

③ 利用受付業務

横浜市市民利用施設予約システムの有効利用、窓口・HP・広報誌等を用いて十分な告知をすることで、利用ルールの周知徹底を図るとともに施設の平等利用に努める。

④ 新規利用者の開拓

市民の芸術文化活動状況を把握・分析して利用者動向をつかみ、積極的に誘致営業活動に努める。

⑤ **リピーターの確保**

サービスの向上と利用者の立場に立った運営により、リピーター確保に努める。

⑥ **付加価値の提供**

貸し出し施設の他、駐車場・レストランなどについて丁寧な説明を行い、より機能的な利用のサポートをする。

⑦ **相談・助言・紹介機能**

常駐する専門家による利用者への演出的アドバイスなどの相談・助言を行う。利用者の要望にあわせて、別途有料にて技術者派遣・フード・サイン類のサポートサービスをすることで利用者の利便性を図る。

⑧ **特記事項**

9月を開館トライアル月間とし、通常の抽選による申し込みではなく、区民企画事業に採択された利用者の優先予約とする。

上記区民企画事業に採択されたギャラリー利用者の附帯設備料金を全額免除とする。

(3) **広報事業**

区民文化センター「さくらプラザ」オリジナル情報紙を隔月発行する。

HPを適宜更新、各自主事業の情報チラシにより周知を行う。

積極的に地元企業・学校等への広報依頼と販売協力に取り組み、新聞折込等による広報営業活動を行う。

その他、新聞等メディアの取材、TV、自主事業など近隣自治体文化施設等のポスター・チラシの配置など連携するとともに情報提供の充実を図る。

(4) **チケット販売**

① **自主事業のチケット販売**

平成25年度の指定管理者が行う自主事業のチケット販売を行う。

施設窓口だけではなく、利用者が日常の中で情報に触れられる環境に配慮した告知展開が行えるよう、市内外各所への協力依頼・委託・オンラインなどを利用し、利便性を高める。(市が主催する事業・共催事業に関するチケット販売も同様方法にて実施)

② **その他のチケット販売**

市民の利便性を高めるため、施設利用者の公演チケットや市内外他施設の公演チケットの委託販売を受付窓口にて実施する。(販売手数料有料)

6 評価

(1) 評価の方法

- ・平成 25 年度、平成 26 年度事業を評価の対象とする。
- ・『戸塚駅西口第 1 地区第二種市街地再開発事業に伴う公益施設整備事業要求水準書の「第 9 運營業務要求水準 2 区民文化センター管理運営・事業実施業務 (2)業務実施条件」』から評価項目を設定した。
- ・指定管理者が、項目ごとに目標を設定し、達成されたかどうかの自己評価を行った。
- ・区が指定管理者から提出された事業計画書、事業報告書、モニタリング、自己評価をもとに行政評価を行った。
- ・自己評価、行政評価等にもとづき評価委員会が外部評価を行い、評価表を作成した。

(2) 評価基準

評価表の項目ごとの評点は以下のとおりとした。

評点	点数	説明
A	4～5点	標準を上回っていた。
B	3～4点	概ね標準を達成できた。
C	1～3点	標準を下回っていた。
D	0点	標準を大きく下回っていた。

(3) 評価委員会による総評

(業務実施体制)

館長職、各事業責任職、スタッフの配置について、当初から今日まで、要求水準のとおり適正に配置されている。

(施設の開館日等)

休館、開館時間変更などの手続きについては、横浜市区民文化センター条例施行規則第 2 条第 2 項、戸塚区民文化センター利用細則第 2 条第 2 項で定められたとおり、今日まで適正に処理されている。

(利用料金等)

利用者にとって譜面台の無料キャンペーンなど費用の面で利用しやすくなるが、このような工夫を導入する姿勢が確保されている。

(利用受付関連業務)

適正に管理されている。

(利用料金の徴収事務)

適正に管理されている。

(施設貸出し業務)

接遇は、初めての利用者が再び利用していただくかを判断する大切な業務である。今後とも接遇に磨きをかけ、リピーターを獲得されるように工夫をし続けてほしい。

また、ホワイエについては、受付前スペースだけでも十分な広さと思われるため、来場者数の予測にあわせた運用を実施されるようにしてほしい。

(舞台設備の保守管理)

適正に管理されている。

(備品等の保守管理)

適正に管理されている。

(自主事業の企画実施業務)

ホールについては、一人一人の着席スペースに余裕があり、響きの良いものであると思っているので、今後も引き続き、多く利用されるように維持管理につとめてほしい。なお、鑑賞事業については、幅広い年齢層の市民が利用されるよう、あらゆる角度からの工夫につとめてほしい。

(地域の文化活動支援業務)

アウトリーチについては、文化芸術に親しむ機会を提供するとともに、さくらプラザのPRも行いうることができる手法である。評価対象年度においても着実に実施しているが、今後とも、他施設との連携も視野に入れて、さらに魅力あるアウトリーチを実施して行ってほしい。

(PR等情報提供業務)

一例として、中高生の吹奏楽を対象とした公開クリニック、レジデントアーティストと協奏曲を共演できる室内オーケストラなどの催しなどについて、学校の垣根を超えて生徒が交流し刺激し合えるような工夫、団体の垣根を超えて一般愛好家の参加意欲を高めるような工夫について、今後とも考え続け、具体化されるよう更なる研鑽を積んでほしい。

(相談業務)

一例として、中高生の吹奏楽を対象とした公開クリニック、レジデントアーティストと協奏曲を共演できる室内オーケストラなどの催しなどについて、学校の垣根を超えて生徒が交流し刺激し合えるような工夫、団体の垣根を超えて一般愛好家の参加意欲を高めるような工夫について、今後とも考え続け、具体化されるよう更なる研鑽を積んでほしい。

(評価業務)

適正に行われている。

【中期的な事業展開】

新しくできた施設を、細かな工夫によって使いやすい施設にしていくように着実に事業を実施してきたことが、この2年間の成果につながっていると考えられる。今後、区内の様々な種類の公共施設、専門機関と連携していくことが有益であると思われるが、区民の参画（ボランティア活動も含む）によって区民文化センターを創り上げていくこ

とも重要である。

このように区民の参画やコーディネート機能をさらに高まれば、区民はさらに区民文化センターを拠点として利用するようになるはずである。

いずれにしても区民文化センターが区民の「文化的コモンズ」として発展し、「ソーシャルインクルージョン」（社会的包摂）の機能を果たして、区民全てが等しく文化的体験のチャンスを持つよう横浜市内外の施設の取組についても、良く分析され、愛される戸塚区民文化センター「さくらプラザ」を区民とともに創り上げてほしい。

項目	平成 25 年度評点	平成 26 年度評点
業務実施体制	A	A
施設の開館日等	B	B
利用料金等	A	A
利用受付関連業務	B	B
利用料金の徴収業務	B	B
施設貸出業務	B	B
舞台設備の保守管理	A	A
備品等の保守管理	B	B
自主事業の企画実施業務	B	B
地域の文化活動支援業務	B	B
PR 等情報提供業務	B	B
相談業務	B	B
評価業務	B	B
中期的な事業展開	—	—
合計	B	B

(4) 横浜市戸塚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 (50 音順 敬称略)

氏名	所属等
相澤 稔	戸塚区連合町内会自治会連絡会副会長
井上 八世以	戸塚区PTA連絡協議会副会長
大崎 徹	弁護士 (アレイナ横浜法律事務所)
名和田 是彦 (委員長)	法政大学法学部教授
吉田 洋子 (委員長職務代理)	吉田洋子まちづくり計画室

② 指定管理者選定評価委員会開催経緯

日時、場所	審議内容等
日時 平成 27 年 3 月 16 日 (月) 午前 9 時 30 分～11 時 場所 戸塚区役所 8 階中会議室 3 及び戸塚区民文化センター	1 委員長及び職務代理者の選出について 2 委員会の概要等について 3 評価方法及び評価の進め方について 4 日程調整について 5 区民文化センター視察
日時 平成 27 年 8 月 17 日 (月) 午後 1 時 30 分～ 3 時 30 分 場所 戸塚区役所 8 階中会議室 2	1 戸塚区民文化センター館長よりプレゼンテーション 2 委員による質疑 3 委員による意見・評価方法の確認及び集計

横浜市戸塚区民文化センター評価表

要求水準 (2)業務実施条件(要求水準書 80ページ)

ア 業務実施体制											
項目		目標	自己評価	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26
(7)	業務責任者	文化芸術施設の管理運営に3年間以上従事した実績がある者を配置。	横浜市文化芸術施設の管理運営に7年以上従事した実績のある者を配置した。	◎	◎	平成25～26年度とも適正に配置されている。					
(1)	業務担当者	開館時間内は業務担当者として、常時2名以上の要員を配置すること。	職員2名・パート2名の計4名以上の要員を配置した。(夜間はパート1名) 提案上、館長を除く運営職員5名のところ、当初より6名配置し、開館当初の繁忙期の円滑な運営に努めた。 今年度より、週4日勤務の補助員1名を採用し、アウトリーチ事業や情報誌など、施設外での多様な活動の充実に努めた。	○	○	平成25～26年度とも適正に配置されている。 ・館長(H25=1、H26=1) 運営管理事業全般の統括 ・自主事業責任者(H25=1、H26=1) 自主事業企画制作全般の責任者 ・受付事務責任者(H25=1、H26=1) 受付事務、事業全般全般の責任者 ・受付事務担当者(H25=4、H26=5) 受付事務、自主事業全般 ・舞台管理責任者(H25=1、H26=1) 舞台業務全般の責任者 ・舞台管理者(H25=2、H26=2) 舞台管理業務全般 ・カルチャースタッフ(H25=10、H26=9) 受付事務	○	○	館長職、各事業責任職、スタッフの配置について、当初から今日まで、要求水準のとおり適正に配置されている。	A	A
イ 施設の開館日等											
項目		目標	自己評価	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26
	開館日等	休館日、開館時間については、選定事業者の申請により区が決定する。	休館、開館時間の変更について予め区に申請し、必要な手続きを行った。	○	○	区と事前調整を行い必要な手続きを行った。 ・H25 12/23区庁舎点検のため休館、12/28施設点検のため時間変更 ・H26 12/23区庁舎点検のため休館、7/14、8/31、12/28のいずれも施設点検のため時間変更	○	○	休館、開館時間変更などの手続きについては、横浜市区民文化センター条例施行規則第2条第2項、戸塚区民文化センター利用細則第2条第2項で定められたとおり、今日まで適正に処理されている。	B	B

横浜市戸塚区民文化センター評価表

ウ 利用料金等											
項目	目標	自己評価	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26	
利用料金等	市長の承認を得て定める。	付帯設備の割引など、利便性向上のための変更を区の承認を得て行った。 ・好評だった譜面台無料キャンペーンを引き続き行った。 ・練習室のダイナミックマイクを1,000円から100円に変更したほか、付帯設備利用料の見直し、新規購入による追加を行った。	○	○	区との事前調整を行い必要な手続きを行った。ホール内のボタン・CDプレイヤー・スクリーン・拡声スピーカーなど利用頻度に併せて値段設定を行った。ギャラリー内についても、スポットの無料化、マイク料金の値下げを行った。このようにお客様が利用しやすいように料金変更の提案がなされたため承認した。 今後とも、全体の収入をにらみつつ、利用頻度の高いものについてはお客様が利用しやすいような値段設定につとめられたい。	○	○	利用者にとって譜面台の無料キャンペーンなど費用の面で利用しやすくなるが、このような工夫を導入する姿勢が確保されている。	A	A	

要求水準 ア 施設運營業務(要求水準書 81～82ページ)

(ア) 利用受付関連業務

項目	目標	自己評価	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26
a 利用受付期間	受付に利用申請業務を理解している職員を常時1名以上配置すること。	常時1名以上配置した。新予約システムの不具合やシステムへのクレームがしばしばあったが、丁寧な対応に努めた。	△	○	「横浜市市民利用予約システム」が平成26年1月から新規稼働したが、当初、不具合が発生し対応に苦慮したが、対応策について提言を行うなど対応するとともに、クレーム対応にも丁寧に対応した。引き続き、お客様からのご意見等には丁寧に対応されたい。	○	○	適正に管理されている。	B	B
b 利用者の決定	「施設利用細則」に則り、利用者を決定する。公平性の担保に配慮する。	当該細則に則り、公平に許可を行った。	○	○	「戸塚区民文化センター利用細則」をよく遵守し公平に許可を行っていた。	○	○			
c 優先予約	優先予約が出来る場合。優先予約ができる日数。優先予約の決定方法。	優先予約の基準に則って運用した。区と優先予約についての利用調整会議を毎月開催し、適正な日数を厳守し、一般の利用に配慮した。	○	○	「戸塚区民文化センター優先予約及び減免に関する基準」をもとに毎月1回、区との利用調整会議を円滑に行った。	○	○			

横浜市戸塚区民文化センター評価表

要求水準 ア 施設運營業務(要求水準書 82～83ページ)

(イ) 利用料金の徴収業務											
項目	目標	自己評価	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26	
a	利用料金の徴収	予約システムにおいて示された利用料金を徴収し、適切に管理すること。	適切に管理を行った。	○	○	適正に管理されている。	○	○	適正に管理されている。	B	B
b	経理処理	徴収した利用料金について、他の収入金と区別して、収支報告を行うこと。	適切に履行した。	○	○	適正に管理されている。	○	○			
c	現金の管理	紛失などの事故がないよう慎重に扱い、金融機関に速やかに預けるとともに、事務所にて保管する場合は、金庫等安全な方法によること。	金庫に保管し、原則として翌営業日にSPC口座に預け入れ、適切に管理を行った。	○	○	適正に管理されている。	○	○			
d	利用料金の減免	自ら必要と判断する場合には、利用料金を減免することが出来る。	共催事業「春風亭小朝独演会」「一瓶窯55周年事業」など、質の高い公演の誘致や地域団体の支援のために、利用料の減免を行った。 火災報知機の誤発報等で利用に支障があった場合は、附帯設備の免除を行った。	○	○	ギャラリー柿落とし「龍樹会 能・狂言面展」、「明治学院150周年記念事業～音で聴く歴史と国際関係～(計5回)」との共催事業を実施し多くのお客様を呼び込んだ。 今後とも地元教育機関との連携を強化されたい。	○	○			

横浜市戸塚区民文化センター評価表

(ウ) 施設貸出業務											
項目		内容	結果	H25	H26	行政評価		H25	H26	外部評価	
a	施設の貸出	ホール・ギャラリーの貸出にあたっては、利用者と利用日前に十分な打ち合わせを行い、内容を利用者で共有すること。	概ね1か月前に、利用打合せを行った。 打合せ時の親切丁寧な対応については、改善に努めているが、引き続きサービスの向上を目指す必要がある。	○	○	平成25年9月の開館以降、照明、音響等について利用者とスタッフが打ち合わせを行っており、説明内容について改善されてきている。今後とも親切丁寧な対応に心がけていきたい。		○	○	接遇は、初めてのご来館者が再びご来館いただけるための大切な業務である。今後とも接遇に磨きをかけ、リピーターを獲得されるように工夫を続けてほしい。また、ホワイエについては、受付前スペースだけでも十分な広さと思われるため、来場者数の予測にあわせた運用を実施されるようにしてほしい。	
b	指導、監督及び助言	利用者が施設を適切かつ安全に使用するよう指導、監督を行うこと。	適切に業務及び監督を行い、必要に応じて指導、助言を行った。	○	○	同上。		○	○		
c	電話での問合せ、施設見学対応	施設に関する相談には、相談者の立場に立って対応すること。 施設見学希望があった場合は、利用を妨げず、事務執行に支障のない範囲手に対応すること。	問合せ、相談に対して、適切に対応した。 施設見学の希望に対しては、当日の申し出についても柔軟に対応した。	○	○	相談対応のほか、平成25年度は、11回、平成26年度4回の施設見学の受け入れを行い区民文化センターの魅力をPRした。今後も積極的に見学を受け入れPRを行っていくようにされたい。		○	○		
d	オープンホワイエ	利用がない場合のホールホワイエは一般来場者に開放すること。ただし、ホールや舞台裏に立ち入れない仕組みにすること。	選定後の市との協議の中で、防犯等の理由から、日常的にはオープンにせず、イベント時にはオープンホワイエに配慮することを確認した。	○	○	指定管理者と協議中。					
e	チケット預り・販売受託	施設利用者が事業を実施する場合、窓口でのチケット預り及び販売受託に対応可能とすること。	施設利用者だけではなく、区内の団体及び区内施設で開催される催事についても、受託販売を行った。	◎	◎	施設利用者のみならず他施設のチケット販売の受託販売も積極的に引き受ける仕組みを作った。また、「とつか歴史ろまん(戸塚区発行)」の販売協力も実施した。(263冊販売)		◎	◎		
f	ドリンクコーナー	利用者が希望する場合はドリンクコーナーを運営する事業者を紹介すること。	レストランモアが運営する3階の102カフェを紹介した。	○	○	適正に管理されている。		○	○		
g	報告書の作成	業務を実施した毎日、日報を作成すること。	適切に履行した。	○	○	日報を月報にまとめ区に提出した。		○	○		

B B

横浜市戸塚区民文化センター評価表

要求水準 イ 舞台設備等保守管理業務(要求水準書 83～84ページ)

(ア)舞台設備の保守管理											
項目		内容	結果	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26
a	日常点検	舞台設備に劣化や異常がないか目視点検を行う。 使用時に問題が発生した時点で、速やかな対応・処理を行う。	適切に履行した。 不具合箇所を発見した際は、保守業者に速やかに対応を依頼した。	○	○	舞台機構、舞台照明、音響機器、ピアノメンテナンスについて第三者委託により保守管理を実施。結果については、毎月維持管理運営部会において報告されており、順調に管理されている。	○	○	適正に管理されている。	A	A
b	定期点検	法定点検は、必ず実施すること。 メーカーから推奨された保守点検に基づき点検を行うこと。	メーカー推奨の定期保守点検を計画通り実施した。	○	○	適切に管理されている。	○	○			
(イ)備品等の保守管理											
項目		内容	結果	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26
a	備品の保守管理	施設の運営に支障をきたさぬよう、備品の管理を行う。 市が指定する様式で備品管理簿等を作成し、その管理を行う。 破損、不具合が生じたときには速やかに区に報告を行う。	備品台帳を作成し、初度備品を適切に管理した。 新規購入備品についても、備品台帳に記載し、適切に管理した。	○	○	平成25年8月に備品台帳の点検を行ったが適正に管理されていた。	○	○	適正に管理されている。	B	B
b	舞台消耗品	施設の運営に支障をきたさぬよう必要な舞台消耗品を購入し、管理を行う。 不具合が生じたものに関しては随時更新を行う。	適切に履行した。	○	○	適正に管理されている。	○	○			
c	事務消耗品	施設の運営に支障をきたさぬよう必要な事務消耗品を購入し、管理を行う。 不具合が生じたものに関しては随時更新を行う。	適切に履行した。	○	○	適正に管理されている。	○	○			
d	ピアノの保守管理	ピアノの保守管理を行うものは、納入ピアノメーカーの技術研修を受け、保守管理に精通した、実績を持った技術者とする。	各メーカーに依頼し、適切に履行した。	○	○	ピアノメンテナンスについての定期点検については維持管理運営部会において報告されており適正に管理されている。	○	○			

横浜市戸塚区民文化センター評価表

要求水準 ウ 事業実施業務(要求水準書 85ページ)

(ア) 自主事業の企画実施業務														
項目		内容	実施状況	H25	H26	行政評価			H25	H26	外部評価			
a 自主事業の目的														
b (a)鑑賞事業		<ul style="list-style-type: none"> ・施設機能を活かした質の高い鑑賞事業を実施し、広く市民に鑑賞の機会を提供する。 ・幅広い年代層に配慮し、すべての区民を対象として想定すること。 ・特に音響性能を重視したホールがあることから、アコースティックな音響を活かした公演を企画実施すること。 ・戸塚区の内外から集客を見込める鑑賞事業及び戸塚区民の参加を募り実施する事業を年6回以上開催すること。 ・入場料については、区民が気軽に参加できる料金を設定すること。 ・開催時期や多くの区民が参加しやすいような時間帯となるよう配慮すること。(年6回以上) 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本を代表する世界的ヴァイオリニスト前橋汀子さんが、自らプロデュースする5年にわたるシリーズがスタートした。毎回完売となり、非常に人気が高いため、第2回からはチケットを事前申し込みの上抽選とした。自身初の弦楽四重奏曲に挑戦し、このために、自身のカルテットを始めて結成し、戸塚において全国に先駆けて披露した。 ・ピアニスト若林顕さんによるベートーヴェンピアノ・ソナタ全32曲シリーズ(年6回)を金曜の夜8時開演とし、働いている層への鑑賞機会を創出した。 ・平日に廉価で鑑賞できるブランチコンサートを年6回、午後の名曲散歩を3回開催した。 ・人気フルーティスト山形由美さんとギタリスト荘村清志さんのデュオリサイタルや80歳を超えて未だ権益で活動するピアニストにしてチェンバロ奏者小林道夫氏のピアノとチェンバロのコンサートなど、幅広い層に向けて、他のホールでは得られない機会の創出を積極的におこない、有名であるなしに関わらず優れたアーティストによる演奏を提供した。 	◎	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年8月31日の柿落とし興業「狂言で寿ぐ 三番三」は、開演時間の変更という急きょ対応はあったものの全て完売し多くのお客様をお迎えすることができた。また、「能・狂言面」についても多くのお客様でにぎわった。 ・平成25年9月1日の開館記念式典についても区とよく調整を行い円滑に開館でき399人のお客様をお迎えできともに祝うことができた。 ・平成25年9月中にホール、ギャラリーで全15件の区民企画事業を実施し多くのお客様をお迎えすることができた。 ・平成25年度は、質の高い鑑賞事業を行い5725人のお客様をお迎えすることができ、多くのご満足がいただいている。 ・平成26年度では、前橋汀子プロデュースヴァイオリン珠玉の名曲集ほかの鑑賞事業23回、アウトリーチコンサート4校12回ほかを実施。公演へのご来館は約7,000人をお迎えできた。アンケート結果では約90%の満足がいただくことができています。 ・今後とも、質の高い鑑賞事業を展開することにより、戸塚から文化芸術を発信するよう今後とも積極的に進めていかれるようにされたい。 			◎	◎	<p>ホールについては、一人一人の着席スペースに余裕があり、響きの良いものであると思われるので、今後も引き続き多くのご来館をされるように維持管理につとめてほしい。</p> <p>なお、鑑賞事業については、幅広い年齢層の市民が利用されるよう、あらゆる角度からの工夫につとめてほしい。</p>		B	B

横浜市戸塚区民文化センター評価表

b	(B)普及事業、 創造支援事業	<p>様々なジャンルのワークショップなどの入門的な普及事業を、創作室などを活用して実施すること。 (年4回以上、ただし開館初年度は1回以上)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・練習室4(創作室)において、子供向け工作ワークショップを2回、一瓶窯による絵付け教室1回を行った。 ・リハーサル室において、口笛ワークショップを1回行った。夏のミニコンサートに続き非常に好評であり、次年度は連続講座としての開催を計画している。 ・ホールにおいてオルガン講座を行い、附帯備品の電子クラシックオルガンを初めて使用した。パイプオルガンの理解が深まるとともに、利用希望が多く寄せられた。次年度から、市民がホールで気軽にピアノを弾くことが出来る事業の際に、電子オルガンも使用できるように変更した。 	○	○	<p>平成25、26年度とも、創作室の稼働が約30%~33%(区分割)と他諸室に比して低くなっている。原因等の分析を進め、稼働率向上に努められたい。</p>	○	○	B	B
		<p>区民自らが文化芸術活動の担い手となることをねらいとしたアートマネジメント課程。 (2講座以上を含む、年1回以上)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・協働をテーマに、「指定管理者制度」と「アート教育事業」についてのシンポジウムを各1回、開催し、70名を超える参加があった。 ・主催事業の受付などを行うイベントスタッフを市民から公募し、レセプション研修に3名が参加した。研修終了後、1名が有償のボランティアスタッフとして登録した。 	○	○	<p>平成27年3月には左のとおり「シンポジウム協働の未来へ」と題しアートマネジメント講座を行い約70名の参加者が熱心に聴講した。区民が文化芸術の担い手となり、戸塚区のまちが、さらに活気づいていくよう、今後とも積極的に担い手づくりを進められたい。</p>	○	○		

横浜市戸塚区民文化センター評価表

(イ) 地域の文化活動支援業務											
項目	内容	実施状況	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26	
a	業務の目的										
b	業務の概要	身近な場所での鑑賞機会の創出や、ワークショップへの参加機会を創出すること。 (年2回以上、ただし開館初年度は、年1回以上)	○	○	平成25年度は東品濃小学校において約100人の参加者を対象に「茂山狂言」を実施した。 平成26年度は「2024とつか未来地図ワークショップ」ほかのワークショップを実施し約120人の参加をいただいた。今後とも参加しやすく「また、来てみたい」と感じていただけるような企画を期待したい。	○	○	アウトリーチについては、文化芸術に親しむ機会を提供するとともに、さくらプラザのPRも行うことができる手法である。評価対象年度においても着実に実施しているが、今後とも、他施設との連携も視野に入れて、さらに魅力あるアウトリーチを実施して欲しい。	B	B	
		区内学校などで、子供たちが芸術に触れる機会を創出するプログラムを実施すること。 (5校以上、ただし開館初年度は、1校以上)	△	○	平成25年度は南戸塚小学校「折り紙クルージング」は小学校2年生(108人)と保護者を対象に行われた。 平成26年度は、東俣野小学校、南戸塚小学校、名瀬小学校、平戸台小学校で計12回のアウトリーチ事業を実施。このように低学年を対象としたプログラムをさらに展開されたい。	○	○				
(ウ) PR等情報提供業務(要求水準書 86ページ)											
項目	内容	実施状況	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26	
PR等情報提供業務	3階の情報コーナーにおいて、文化関係のチラシ・ポスターの掲示等情報提供を行うとともに、広報媒体の在庫管理を行うこと。	情報コーナーは、区の広報コーナーとの位置づけになり、区の管理となった。他団体が業務を受託したため、自主事業のチラシの配架を依頼した。	○	○	積極的にPRできている。	○	○	ホームページに出演アーティスト自身のPR動画を掲載しているが、より身近に感じられ、わかりやすくなっている。 情報誌SAKURAは、出演者のインタビューなどを掲載することにより、アーティストの思いが読者に伝わり、より身近に感じられる編集がなされている。 また、「戸塚見返親仁(とつかみかえりおやじ)」コーナーなど非常にユニークであり、地域の魅力発信していくという姿勢は評価できる。 施設内容やアクセスの良さは、申し分のないところである。これから、多くのツールを使ってPRしていけば、まだまだ伸びていく。まずは、区内へのPRに重点がおかれるが、戸塚区連合町内会自治会連絡会をはじめとした各種団体の協力を得て、さらにPRしていくなど工夫の余地はあると思われる。アクセスが良いのだから区外の愛好家も区内と同様にPRに力を注いでほしい。数年後を見据えながら、PR手法をさらに研ぎすまして積極的に周知を行っていくよう期待する。	B	B	
	開館2か月前をスタートとし、2か月ごとに一度程度、情報誌を発行し、配布する。	隔月で奇数月にB5サイズ12ページの情報誌を発行し、区内各施設及び市内外の文化施設等に配架を依頼した。 毎号、出演者へのインタビューを行い、アーティストの魅力や音楽の理解を深める記事づくりに努めた。 施設の情報発信だけではなく、地元の商店主を紹介するコーナーなど、広く地域の魅力発信に努めた。	○	○	情報誌sakuraについて2か月おきに発行されている。情報誌内の「戸塚見返親仁(とつかみかえりおやじ)」コーナーで地元の商店主紹介や店舗情報も紹介した。このように読者が読んで興味を引き、かつ、戸塚に来ていただくような工夫を積極的に展開されたい。	○	○				
	開館12か月前までにwebサイトを開設し、随時更新を行い最新情報を提供する。	最新の情報提供に努めた。 フェイスブックを活用し、事業の情報だけではなく、地域の情報などをタイムリーに発信した。	○	○	ホームページも平成25、26年度とも約38万件アクセスが得られた。現行のホームページは、簡潔ではあるがあっさり感があるとの指摘があったので常に見やすさを追求したページづくりを工夫されたい。	○	○				

横浜市戸塚区民文化センター評価表

PR等情報提供業務	芸術文化や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、提供できるよう整理しておくこと。	データベース化は未実施だが、交流掲示板の設置やネットワークを活かし田情報収集により、助言・提供を行った。 (「とつか区民活動支援協会生涯学習キャリアリンク」や「とつか区民活動センター活動団体登録一覧表」など芸術文化を含む様々な分野の区民活動情報の一覧があり、それぞれの機関が情報提供の役割を果たしている。区民文化センターとして、収集し、蓄積し、提供すべき情報、求められる役割について今後関係機関と協議したい。)	△	△	芸術の拠点としての役割を果たすことから、データ収集はもちろん地域に適切に提供できるようさらなる工夫を求めたい。	△	△	B	B
	情報ボードを設置するなど、区民相互の情報交流を促進させる役割を担うこと。	チラシラックの拡充や配置の見直しなど、情報交流機能の充実に努めた。 サークルのメンバー募集などを行う交流掲示板を設置した。	○	○	適正に管理されている。	○	○		

横浜市戸塚区民文化センター評価表

(エ)相談業務(要求水準書 86~87ページ)										
項目	内容	実施状況	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価	H25	H26
相談業務	地域の資源について、情報を収集し、相談に応じて提供できるように整理しておくこと。	データベース化は未実施だが、ネットワークを広げ、助言・提供を行った。	△	△	芸術の拠点としての役割を果たすことから、データ収集はもちろん地域に適切に提供できるようさらなる工夫を求めたい。(今後、柏桜荘とロビーコンサート等を手掛けていくよう両社で調整中)	△	○	一例として、中高生の吹奏楽を対象とした公開クリニック、レジデントアーティストと協奏曲を共演できる室内オーケストラなどの催しなどについて、学校の垣根を超えて生徒が交流し刺激し合えるような工夫、団体の垣根を超えて一般愛好家の参加意欲を高めるような工夫について、今後とも考え続け、具体化されるよう更なる研鑽を積んでほしい。	B	B
	区内文化団体等に対し、施設の情報等を提供し、施設利用や事業への参加等についての働きかけを行うこと。	施設案内や区民企画事業の募集チラシなどの送付や配布を行い、区内団体への情報発信に努めた。	○	○	区民の自主的な企画、活動支援、促進を目的に区民企画事業を実施し、平成26年度には、ホールで2団体、リハーサル室2団体、ギャラリーで1団体が参加した。区民文化センター「さくらプラザ」が拠点となって、区民の自主企画がさらに増えていくことを期待したい。	○	○			
	毎日8時間以上窓口で相談に応じることが出来るように、人員体制を確保すること。	常時窓口等での相談に応じた。	○	○	適正に行われた。	○	○			
	文化芸術活動や施設運営等に関する区民ニーズについて、利用者の意見や提案等を直接に把握する方法を講じること。	区内文化団体や利用者から直接寄せられた要望をもとに、改善に努めた。また、鑑賞者アンケートや来館者ご意見箱で意見の収集を行った。	○	○	平成25年度においては約80件、平成26年度においては約70件のご意見、ご要望をいただいている。(区庁舎の使い勝手、ギャラリーの位置等)今後とも区と協力し、より良い施設運営を目指したい。	○	○			

横浜市戸塚区民文化センター評価表

要求水準 エ 評価業務(要求水準書 87ページ)

(エ)評価業務												
項目	内容	実施状況	H25	H26	行政評価	H25	H26	外部評価		H25	H26	
(ア)提案内容	a～e							適正に行われている。		B	B	
	f	8月末までに次年度の事業計画概要を作成し区へ提出する。次年度事業計画を作成し、12月末までに区の確認を受ける。	事前に区と調整の上、適正に提出した。	○	○	報告様式や提出などについて区と事前調整を良く行っており、適正に報告がなされている。	○					○
	g											
(イ)事業報告	年度終了後、2か月以内に運営実績、文化事業報告、収支決算書等を提出する。	様式について区及び市と協議し、期日までに提出した。	○	○	報告様式や提出などについて区と事前調整を良く行っており、適正に報告がなされている。	○	○					
(ウ)自己評価	事業報告書提出後1か月以内に提出する。	本書類を提出予定。	○	○	報告様式や提出などについて区と事前調整を良く行っており、適正に報告がなされている。	○	○					

横浜市戸塚区民文化センター評価表

中期的な事業展開について			
項目	事業展開	行政評価	外部評価
中期的な事業展開について	<p>地域に優れた芸術機関があり、「質の高い芸術」に触れられることそのものが持つ価値を広く区民が享受できる環境づくりを進めます。優れた芸術によりステータスを高めるとともに、それを地域全体で共有し、活気ある地域づくりに役立てるための地域連携を推進します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 青少年育成事業を強化し、子どもたちが「生きる力」を向上する機会を提供する。 2. 地域や他施設・他団体との連携を強化し、共同事業を積極的に行う。 3. 区内の活動団体が、安定的に継続して活動していくための支援を重点的に行う。 4. 有料の鑑賞・普及事業の集客率向上による収支改良を行い、増益分を採算性の低い普及・育成事業に繰り入れ、事業の充実・拡大を進める。 	<p>・戸塚区から優れた文化芸術を提供していくため、区の中期的な先を見据えて、左で言及されている青少年、文化ボランティアなどに着目して人材発掘、人材育成を行っていけば、活気ある地域づくり、地域連携推進が加速され、戸塚区にとって大きなメリットが得られる。</p> <p>・併せて、区内にある公共施設とも連携していけば、区民文化センター以外の施設でも文化芸術に関する情報を入手することが容易となる。</p> <p>また、区内の活動団体も活動しやすいような、団体の視点に立った支援策を豊富に用意すれば、文化芸術の拠点として、活動団体から頼りにされる存在となる。</p>	<p>新しくできた施設を、細かな工夫によって使いやすい施設にしていくように着実に事業を実施してきたことが、この2年間の成果につながっていると考えられる。今後、区内の様々な種類の公共施設、専門機関と連携していくことが有益であると思われるが、区民の参画(ボランティア活動も含む)によって区民文化センターを創り上げていくことも重要である。</p> <p>このように区民の参画やコーディネート機能をさらに高まれば、区民はさらに区民文化センターを拠点として利用するようになるはずである。</p> <p>いずれにしても 区民文化センターが区民の「文化的コモンズ」として発展し、「ソーシャルインクルージョン」(社会的包摂)の機能を果たして、区民全てが等しく文化的体験のチャンスを持つよう横浜市内外の施設の取組についても、良く分析され、愛される戸塚区民文化センター「さくらプラザ」を区民とともに創り上げていってほしい。</p>
平成27年度の計画	<p>平成27年度を見据えた計画について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民公募企画の充実 ・文化ボランティア等の参加 ・区民協働体制の本格スタート ・レジデントアーティストによるアウトリーチ活動 	<p>・戸塚駅から「さくらプラザ」までのアクセスの良さを最大限に活かして、質の高い鑑賞事業がさらに展開されれば、その鑑賞事業が行われた際には、駅周辺がにぎわっていると期待できる。</p> <p>そして、一度鑑賞された方が、何度も利用され、将来、「戸塚区のさくらプラザに行けば、感動できる…」とっていただける方が増加すれば、安定的な維持管理運営ができると期待できる。</p>	
平成28年度の計画	<p>平成28年度を見据えた計画について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民協働の仕組みを充実し、共催事業を充実 ・レジデントアーティストとの連携や横浜市芸術文化教育プラットフォームとの連携 ・施設運営、事業実施について、全体的な安定化 	<p>・区民が自らの手で企画した内容が「さくらプラザ」で実施されれば、利用する方が増えていくと思われるので、実施されたあとのPRは積極的に行っていられるようにされたい。</p>	
平成29年度の計画	<p>平成29年度を見据えた計画について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民協働の仕組みの確立と次期5か年間の方針を策定し区民参加の機会を拡大 ・区民企画委員会の仕組みの確立と自ら企画し制作する過程へとシフト ・区民の文化活動拠点としての評価を獲得し、文化情報拠点としての充実を図る 	<p>・PRの手法としては、ホームページ、情報誌、チラシなどの媒体が中心となるが、良い企画や手法のPR、諸室のPRについて、常に念頭におかれて事業を進められたい。</p> <p>・今後とも、あらゆる面を充実され、戸塚区民文化センター「さくらプラザ」ファンをさらに獲得するよう努められていくことを期待する。</p>	

横浜市戸塚区民文化センター評価表

評価基準点数について

評点	点数	説明
A	4～5点	標準を上回っていた。
B	3～4点	おおむね標準を達成できた。
C	1～3点	標準を下回っていた。
D	0点	標準を大きく下回っていた。