

**平成30年度  
横浜市鶴見区民文化センター  
指定管理者業務評価報告書**

**平成31年3月**

**横浜市鶴見区民文化センター指定管理者選定評価委員会**

## 目 次

1 指定管理者制度と業務評価	1
(1) 協定の確実な執行	
(2) 執行確認としての業務評価	
(3) 評価の結果の通知と公表	
2 指定管理施設概要	2
(1) 施設概要	
(2) 区民文化センターの基本的役割	
(3) 指定管理者	
3 評価	4
(1) 評価の方法	
(2) 評価基準	
(3) 評価委員会による評価	
資料1	9
○ 横浜市鶴見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	10
○ 行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認	
資料3	
○ 平成30年度横浜市鶴見区民文化センター指定管理者業務評価表	

## 1 指定管理者業務評価について

### (1) 協定の確実な執行

指定管理制度は行政と事業者が協定を締結し、事業者がその協定を確実に執行することが原則となる。協定の主要な要素は公の施設として行うべき「業務の基準」及び、公募段階において事業者が提案した「提案書」を確実に達成することである。

この協定に定められる業務内容、求められるサービス水準を達成することによって、公の施設の管理運営者に課せられていた規制が緩和され、民間事業者等でも公共の使命を実施するための管理運営が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) 執行確認としての業務評価

協定の執行状況を確認するために、評価に関する4つの仕組みを設定している。

#### ア 指定管理者による自己評価

施設の管理運営が、当該施設の設置目的や協定書・仕様書等に沿って行われているか、指標に対する目標値の達成状況はどうか、等の点について継続的に自己点検を行う。

#### イ 行政による評価

日常の管理運営の状況を把握し、持続的改善を促すことを目的として、市（施設所管課）は定期的（毎月または四半期ごと等）に、モニタリングを実施する。

協定書及び毎年指定管理者が提出する事業報告書の記載項目に基づく管理運営状況の確認を行う。（年1回）

施設の安定的な管理運営を確保するため、指定管理者となっている民間事業者等の団体の財務状況を把握することが重要である。そのため、貸借対照表や損益計算書等の財務諸表の確認を行う。（年1回）

備品については、物品管理簿と現物の突合せ(棚卸し)をして、管理状況等を確認する。

#### ウ 外部委員による外部評価

本市における第三者評価は、市及び指定管理者とは異なる客観的な視点に立って、管理運営水準の向上を目的に実施している。

実施方法としては、区民文化センターは高い専門性を有する施設に該当するため、外部委員で構成される「評価委員会」を施設ごとに所管課が設置し、評価を実施する。

実施時期としては、第三者評価実施後の施設運営に評価結果を生かす必要性と、各施設の運営が安定した時期に評価する必要性を考慮し、指定期間が5年の場合、原則として2～3年目に実施し、以降の運営水準の向上に活用することとする。

#### エ 利用者等による評価

利用者等の意見を施設の管理運営に反映することにより、そのさらなる改善を目指すことを目的に、日常的・継続的なレベルで実施されるモニタリング手法として、利用者アンケート等を用いたモニタリングがある。今後も、施設の特性に応じて、利用者や市民の意見をよりの確に反映できる評価手法を検討していくことが求められている。

### (3) 評価の結果の通知と公表

これら4つの確認の仕組みを総括して報告書としてまとめ、指定管理者に通知するとともに、公表することを原則とする。

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事項がある場合には、鶴見区長は、指定管理者に対して、口頭または書面により業務の改善を勧告することがある。

改善勧告を行ってもその改善が図られない場合には、指定の取消し等の処分を行うことがある。

## 2 指定管理施設概要

### (1) 施設概要

ア 施設名称 横浜市鶴見区民文化センター サルビアホール

イ 所在地 横浜市鶴見区鶴見中央一丁目31番2号214

ウ 施設面積 専有延床面積 4,963.42㎡

エ 施設規模 鉄骨造、鉄筋コンクリート造地上31階、地下1階建ての1階から7階部分の一部を専有（区分所有）

オ 施設内容 ホール（標準548席・最大652席）、音楽ホール（100席）、ギャラリー、リハーサル室、練習室3室、楽屋、情報コーナー、エントランスホール、ホワイエ、事務室等

#### (ア) ホールの特徴

メインホールは、可動式の音響反射板及び可動式のプロセニウムを持つ舞台となっており、音楽や演劇等に適した仕様となっている。標準548席（最大652席）の客席の一部は移動式になっており、客席（客席ワゴン、電動式移動観覧席）を収納することで平土間形式に転換し、展示利用及びコンベンション利用も可能となる。車椅子席や親子席を設けている。

(イ) 音楽ホールの特徴

生音を生かした、音楽利用に重心を置いたシューボックス型のホールである。市民の発表・鑑賞の場としてだけでなく、日々の練習にも利用可能となっている。

(ウ) ギャラリーの特徴

絵画・書道・写真・工芸など美術作品の展示・発表に適した空間。可動式展示壁により多様な壁面を構成できる。

(エ) リハーサル室

一面が鏡張りになっており、演劇やダンスの練習、ピアノ等の楽器演奏の練習に適している。また、小規模な発表の場としての利用も可能となっている。

(オ) 練習室（3室）

楽器演奏等の練習のための部屋である。3室あるので、用途や利用人数によって使い分けることができる。

(カ) 整備経過

竣工 平成22年9月

開館 平成23年3月

鶴見区民文化センターと入口を共にし、2階に位置するコミュニティハウス・国際交流ラウンジは、平成22年12月から開館している。

## (2) 区民文化センターの基本的役割

鶴見区民文化センターの整備による効果を最大限に活かすために、次に掲げる基本的役割に加え、鶴見区の特性に応じた事業の企画・実施をすることが求められている。また、地域の団体とともに行う事業等を通じて、区民と施設の良好な関係を築き、地域コミュニティの中核として認識されるような運営を行うことが期待されている。

- ア 文化活動のために施設を提供すること（貸館）
- イ 区民に芸術文化に触れる機会を提供すること（自主事業）
- ウ 地域文化を支える人材育成を担うこと（次世代育成、ボランティア等）
- エ 文化団体・文化活動をする人の支援
- オ 地域のネットワーク形成に寄与すること（文化的コモンズ）
- カ 様々な区民の社会参加の機会をつくること（ソーシャル・インクルージョン）

## (3) 指定管理者

- ア 事業者名 神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体
- 代表構成団体 株式会社神奈川共立
- 所在地 横浜市西区岡野二丁目6番6号
- イ 指定管理期間 平成28年4月1日から平成33年3月31日まで

#### (4) 指定管理者の基本的方針

施設の果たすべき役割として、従来からの中心的な役割である「場の提供」と今後重視される役割である「拠点化」がある。前者は市民の文化活動のための場の提供(貸館)、身近な場所で文化芸術に触れる機会の提供(自主事業)、地域人材の育成(次世代育成)、文化団体からの相談支援であり、今まで行ってきたことでもある。後者は地域の文化的なネットワークの形成を牽引し、様々な区民の社会参加を創出することである。

文化活動に最適な地域施設として、区民が気軽に利用し、日常的に文化活動を行う場の提供と地域の文化活動の振興に寄与する。地域にとっての「世界の窓」「文化活動発展の起爆剤」となるような優れた芸術文化に身近に触れられるようにする。また、地域文化を支える人材を育てるサポート、新進アーティストの支援、区内学校での文化教育プログラムの実践等を通じて、文化団体や文化活動を行う人々を支援していく。

この「場の提供」と「拠点化」を基本的な業務方針として、これからの施設運営を行っていく。

### 3 評価

#### (1) 評価の方法

ア 原則として平成28年度及び平成29年度事業を評価の対象とする。(文化事業については可能な限り直近までの事業を対象とする。)

イ 公募要項、業務の基準、公募時に指定管理者から提出された提案書及び年度毎の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。

ウ 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。

エ 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2)、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。

オ 「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、「平成30年度横浜市鶴見区民文化センター指定管理者業務評価表」(資料3)(以下「評価表」という。)を作成した。

カ 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) 評価基準

<p><b>【評価の基準】</b></p> <p>「A」 ◆できている。</p> <p>「B」 ◆一部できていない。</p> <p>「C」 ◆できていない。</p> <p>・「A」を標準とし、目標が達成できた場合を「A」とする。</p> <p>・「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。</p> <p>・「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。</p>
---

## (3) 評価委員会による評価

### ア 評価

<b>1 文化事業について</b>		
	(1)鑑賞事業	A
	(2)普及事業	A
	(3)活動支援	A
	(4)区や施設の特性を活かした事業	B
	(5)次世代育成事業	A
	(6)連携機能	B
	(7)調査研究	B
	(8)広報・プロモーション活動、情報提供	A
	(9)アイデア・ノウハウの一層の活用	B
<b>2 施設の運営について</b>		
	(1)貸出業務への取組	A
	(2)要望・苦情への対応	B
	(3)職員の確保、配置及び育成	A
<b>3 施設の管理について</b>		
	(1)施設・設備の維持保全及び管理／小破修繕への取組／備品の管理	A
	(2)事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理	B
	(3)防災に対する取組	A

<b>4 収支について</b>		
	(1)収支の状況及び適正管理	B
	(2)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	A
	(3)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	B
<b>5 その他</b>		
	(1)個人情報保護の取組／情報公開の取組	A
	(2)労働関係法令の遵守	A
	(3)本市の重要施策を踏まえた取組	A
<b>総合評価</b>		A

#### イ 評価項目ごとの評価委員会コメント

##### 【文化事業について】

- ・地域からみると、サルビアホールとしての自主事業も定着して、色々頑張っているという印象を受けている。
- ・低廉で気軽に参加できるコンサートもよいが、1年に一度はコストをかけてワンランク上の鑑賞事業を提供してほしい。区民の意識や鑑賞者を育てていくことによって、ホールの格も上がっていく。
- ・ギャラリーでも、1年に1回名品を展示するなど、自主事業で取り組んでみてはどうか。東京の美術館まで行かなくても、鶴見で名品を鑑賞できる機会を設けて、地域の文化意識の向上や、ギャラリーの稼働率改善を目指してほしい。
- ・周年事業は地域にとっても大事な節目なので、区役所も検討段階から指定管理者と二人三脚で進めていくこと。
- ・10周年事業やサルビアホールの個性を作っていくためにも、音楽や演劇など専門の芸術アドバイザーを置く、または契約することを検討してほしい。
- ・市民協働といっても、どのように市民の力を活かしていくかという課題がある。市民意見を単に取り入れればよいというわけではない。ホールの目玉や柱になるものが明確になっておらず、アドバイザーもいない現状では、様々な市民意見を取り入れた結果、ホールのカラーが分からなくなって、かえって混乱することも考えられるので、注意すること。コーディネーター的役割を果たせるアドバイザーを置くことを検討してほしい。
- ・施設間連携だけでなく、連携の効果を高めていくためには、積極的に地域を良くし



ようと活動しているNPO等の団体と結びつくことが必要になるので、努力すること。

- ・学校などにも積極的にアウトリーチ活動をしているようだが、「何をそこに行き行って伝えるのか」という目的をしっかりと持って実施してほしい。子どもだから（難しい曲や歴史は）分からないだろうと子ども向けの曲を提供するのではなく、きちんとしたものを伝えていくという姿勢を持つこと。

- ・バレエについては、鶴見区として実施する必然性を整理した上で、今後も実施するかについて検討すること。継続するならば、ビジョンを持って事業が地域に定着するよう実施方法等を工夫すること。

- ・次世代育成の分野においても、戦略的に行う必要があるが、ボーイズバレエについては、公募時の提案内容の見直しや、今後継続実施するか否かについて検証が必要。

- ・多文化共生の取組は評価できる。この分野の事業は、外国人への広報が口コミによるところが大きく、定着に時間がかかると予想されるが、事業を隙間や単発的にやるのではなく、地道に回数を重ねて定着させていく努力をしてほしい。

- ・ワークショップ型の自主事業を行う際は、楽器や文化の歴史などについて事前に説明する場や資料を用意するなど、実施方法を工夫し、参加者の学びが深められるようにすること。

- ・アンケートの項目作成や結果分析には、専門的な視点が必要になる。

- ・目標をもっと大きく持って、そこにしっかり自主事業の予算を使っていくこと。

### 【施設の運営について】

- ・目標達成状況はおおむね良好である。

- ・ニーズの吸い上げ方が弱い。今後努力すること。

- ・文化施設という観点では、必ずしも地元出身者を雇用することが良いとは言えない。芸術文化に精通した人材を積極的に採用すること。

- ・障害のある方もスムーズ利用できるように、研修等を通じて、引き続き接遇力を高めること。

### 【施設の管理について】

- ・1件100万円（税込み）以上のものについては横浜市が修繕し、1件100万円未満のものは指定管理者が修繕を実施するということだが、他の古い指定管理施設などでは、1か所直したら、すぐにまた同じ設備で他の部分が壊れて、指定管理者の負担が大きくなっているというケースがあった。市として、修繕1件の考え方をもう少し柔軟にしないと、今後ますます執行に無理が生じてくるだろう。

- ・事故に注意し運営すること。

### 【収支について】

- ・例えば、高校生の発表にギャラリーを活用してもらい、学校関係者だけでなく一般区民にも見てもらえるよう、高校に展示を働きかけてみるなど、駅前に立地する強みを生かしていくこと。
- ・助成金については文化庁だけでなく、企業など様々な助成制度があるので活用すること。

### 【その他について】

- ・労働契約法に基づく、有期労働契約から無期労働契約への転換等については、新しい課題でもあるので、指定管理者と行政がきちんと課題として認識して、次の指定管理者選定等に生かすこと。

### 【評価委員会総括】

- ・全体としてよく取組んでいるが、目標が一部達成できていない項目もある。委員会からの指摘を参考にし、よりよい運営につなげ目標が達成できるよう、残りの指定期間についても、引き続き努力すること。
- ・「サルビアホールの個性とは何か」これから先の10年に向けたビジョンを、区と指定管理者がともに考えていく時期に来ている。
- ・横浜市の文化施設は、設置当時は個性があるのに、だんだんと個性が失われ、単なる貸館化していているように感じる。
- ・区も、サルビアホールをどう活用していくのか、柱の部分について、指定管理者とともに考え、指定管理者のよい提案については、適切に予算措置をするなどしていくべき。

## ◆横浜市鶴見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
伊藤 裕夫	日本文化政策学会前会長
坂田 裕子	税理士
○杉山 哲雄	横浜国立大学名誉教授
西川 範子	鶴見区自治連合会婦人部部长
渡邊 武	鶴見区自治連合会副会長

※○印は委員長

## 2 評価委員会開催経緯

施設視察	平成30年11月22日（木）14時00分～14時30分
第1回委員会	平成30年11月22日（木）14時45分～16時05分 会場：鶴見国際交流ラウンジ 研修室 議題 ・委員長及び職務代理者選出 ・委員会の公開について ・評価項目について ・評価基準について ・スケジュールについて
第2回委員会	平成31年2月26日（火）14時00分～16時20分 会場：鶴見中央コミュニティハウスレクリエーションホール 議題 ・評価項目に基づく指定管理者のプレゼンテーション及び委員によるヒアリング ・総評作成

## ◆行政によるモニタリングを通じた業務執行の確認

## 【状況】

日常的な業務については、月次の業務報告である「月報」にもとづき、月に1回を原則として、運営状況のモニタリングを実施した。

## 【平成28年度の利用状況】

ホール 利用人数	70,035	練習室1 利用人数	1,727
日割稼働率 (%)	80.8%	日割稼働率 (%)	100.0%
[区分稼働率]	69.4%	[区分稼働率]	98.5%
音楽ホール 利用人数	35,246	練習室2 利用人数	3,001
日割稼働率 (%)	99.4%	日割稼働率 (%)	99.4%
[区分稼働率]	90.1%	[区分稼働率]	79.1%
リハーサル室 利用人数	11,295	練習室3 利用人数	1,894
日割稼働率 (%)	97.4%	日割稼働率 (%)	100.0%
[区分稼働率]	69.8%	[区分稼働率]	88.5%
ギャラリー 利用人数	11,571	利用人数 合計	134,769
日割稼働率 (%)	66.9%		

## 【平成29年度の利用状況】

ホール 利用人数	72,447	練習室1 利用人数	1,824
日割稼働率 (%)	86.6%	日割稼働率 (%)	100%
[区分稼働率]	74.4%	[区分稼働率]	97.0%
音楽ホール 利用人数	32,835	練習室2 利用人数	3,280
日割稼働率 (%)	99.4%	日割稼働率 (%)	98.8%
[区分稼働率]	90.6%	[区分稼働率]	82.4%
リハーサル室 利用人数	13,068	練習室3 利用人数	2,071
日割稼働率 (%)	98.8%	日割稼働率 (%)	100%
[区分稼働率]	74.5%	[区分稼働率]	89.6%
ギャラリー 利用人数	15,168	利用人数 合計	140,693
日割稼働率 (%)	78.1%		

- ・稼働率を高めるために積極的な広報活動を行った結果、「日割稼働率」及び「区分稼働率」ともに公募時の目標値が達成されている。

- ・ギャラリーについては、稼働率を高めるための工夫もみられるが、さらなる改善・PR等に力を入れること。

### 【文化事業について】

- ・「水曜音楽会」、「さるびあ落語」、「わたしはピアニスト」は、サルビアホールの定番自主事業として区民に定着し、安定した高い集客率を維持している。特に水曜音楽会では、午前の部を0才児も入場可とするなど、芸術鑑賞の機会がなかなか得られない、子育て世代に配慮する工夫がみられる。

- ・29年度から区内小学4年生全員（約2,400人）を招待するコンサートを実施しており、子ども達に文化芸術に触れる機会を提供するとともに、施設の存在を知るきっかけも提供している。

- ・29年度は自主事業費の約1/3をバレエに集中させるなど、経費と集客人数のバランスを考えるべきではないかという課題も見られる。今後、経費を特定分野に集中させる場合は、区民のニーズをしっかりととらえた事業内容となっているのか調査研究等により分析を行うとともに、将来的な展望を明確にして戦略的に実施すること。

- ・30年度は、鶴見国際交流ラウンジと共催し、外国人向け狂言ワークショップを初めて開催するなど、区の特性を踏まえた事業が実施されるとともに、合築施設との関係が強化されたことは評価できる。

- ・近隣の地域施設や各種団体とのネットワーク構築（文化的コモンズの形成）が実現できるよう、関係作りに努めること。

- ・アウトリーチ事業について、対象施設や件数は拡大しているが、区外や市外の率が高くなっている。アウトリーチの目的に沿って、今後は区内を中心に実施すること。また、実施先が偏らないように注意するとともに、新規開拓を行うこと。

### 【施設の運営について】

- ・貸出業務は適切に行われており、タブレットの活用など利用者満足度の向上にも努めている。

- ・寄せられた利用者の要望等の共有が適切になされている。ただし、公募時の提案にあった専用データベースの構築には至っていない。寄せられた要望等について、組織としてどのように対応したのかが、分かるように整理するとともに、必要に応じてマニュアル化するなど、今後の施設運営に活かすこと。

### 【施設の管理について】

- ・小破修繕が必要な案件が随所にみられる。今後も経年劣化による修繕案件は増加していくと考えられるので、小破修繕で対応できるうちに、適切に対応すること。

- ・共同事業体による設備巡回点検が月2回実施されているが、修繕が必要な個所への対応が十分にされていない。舞台設備だけでなく、専有部建物設備の維持管理も丁寧に行うこと。
- ・30年12月に吊物機構操作ミスによる物損事故が発生した（人的被害なし）。危険を伴う作業の際は、指差し及び声出し確認を徹底すること。
- ・区の要請に応じて、帰宅困難者一時滞在施設としての協定締結にむけた打ち合わせに参加する等、区の災害対応に協力している。
- ・その他、緊急時の対応・防災に対する取組については、適切に行われている。

## 【収支について】

(単位：千円)

	平成 28 年度			平成 29 年度		
	予算	決算	差引	予算	決算	差引
収入	211,508	207,123	4,385	212,142	216,634	△4,492
指定管理料	152,852	152,852	0	152,852	152,852	0
利用料金収入	38,300	38,187	113	38,683	38,691	△8
自主事業収入	15,138	10,947	4,191	15,138	19,252	△4,114
その他収入	5,218	5,137	81	5,469	5,839	△370
支出	211,508	207,092	4,416	212,142	216,609	△4,467
人件費	77,457	77,457	0	77,457	77,457	0
事務費	5,324	9,833	△4,509	5,324	7,389	△2,065
事業費	17,645	17,647	△2	17,645	29,173	△11,528
管理費	108,052	99,128	8,924	108,686	99,557	9,129
事務経費	3,030	3,027	3	3,030	3,033	△3
差引	0	31		0	25	

- ・28年度、29年度の収支決算書を見比べると、全体収支についてはバランスを取り戻しつつある。しかし、消耗品費・備品費・自主事業費・光熱水費等で、予算額と決算額の差が大きくなっている。科目毎の執行率にも注意を払い、適切に予算書を作成・執行すること。
- ・横浜市が毎年実施している「指定管理者の財務状況調査」の結果、問題ないことを確認した。
- ・物品調達や印刷製本、メーカー指定の必要のない点検・修繕の実施にあたっては、今後積極的に見積競争を行う等して、コスト削減に努めること。

## 【行政評価総括】

平成23年3月に開館し、8年が経過しようとする中で、順調に認知度を高めているといえる。

稼働率は開館以来、一貫して高い数値を保っており、自主事業についてもサルビアホールの「定番」といわれるものが何本もあり、良好である。

一方で、収集したアンケートの検証や、公募時に提案があった「調査・研究」の実施が不十分であるために、区民のニーズをしっかりとらえた自主事業の内容となっているかの検証については、課題がある。行政によるモニタリングも含め、より丁寧にPDCAサイクルのプロセスを見ていく必要がある。

また、区民文化センターの基本的役割である「地域のネットワーク形成に寄与すること（文化的コモンズ）」については、まだ途上段階である。地域とのネットワーク形成にあたっては、アウトリーチの積み重ねや、地域団体等との継続的な関係作りが必要になるため、残りの指定期間においては、文化的コモンズの形成をより意識し、施設運営を行うこと。

今後、区民文化センターの専有部においても、建物・設備ともに修繕や更新が必要な案件が増加してくることが予想される。日頃の保守管理を適切に行うとともに、計画的に適時の修繕や区への情報提供を行い、施設の長寿命化をはかること。

目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所	評価委員会				
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
1 文化事業について									
(1) 鑑賞事業	<p>・施設の特性を活かした文化芸術活動の自主事業を実施し、プロフェッショナルなレベルにある文化芸術にふれる機会を提供する。</p> <p>・自主事業においては、地域のシンボルにふさわしい発信性のある事業を実施する。</p> <p>・単に区民ニーズに合致した事業を実施するという視点ではなく、自主事業により、区民に対して、文化芸術の幅広く奥深い世界を紹介するような取組も実施する。</p> <p>・2021年に開館10周年を迎えるにあたり、周年事業実施にむけた取組を開始している。</p>	<p>業務の基準II-1 (P6) 提案書9 (様式17)</p>	<p>・著名アーティストによる高質な公演の実施。</p> <p>・自主事業は、幅広い層を対象に、「良質なものを低価格で」をモットーに多彩な事業を実施。</p> <p>・開館10周年に向けた周年事業の実施。</p>	<p>・<b>上質でプロフェッショナルな公演自主事業</b> 純烈つるみ歌謡コンサート(29年&lt;295名&gt;30年&lt;437名&gt;31年&lt;520名完売済&gt;) / ヴァイオリン大宮臨太郎室内楽シリーズ年回/年(28年&lt;242名&gt;29年&lt;297名&gt;30年&lt;303名&gt;/古楽の興(たのしみ)年2回(29年&lt;158名&gt;30年&lt;196名&gt;) ナチュラルホルン、チェンバロ等/Kバレエ(熊川哲也)のバレエパフォーマンス(29年&lt;753名&gt;) / サルビアキッズミュージック(28年&lt;289名&gt;29年&lt;507名&gt;) / GOBイタリア オカリナコンサート(30年&lt;341名&gt;) / さるびあ狂言会(京都・茂山千五郎家)(29年&lt;254名&gt;30年&lt;205名&gt;31年&lt;1月260名予約済&gt;) / さるびあ落語 特別版(真打3名出演29年&lt;426名&gt;30年&lt;364名&gt;31年3月)など他、多岐多彩な芸術公演を自主事業として主催し鶴見区民の皆様へお届けした。</p> <p>・<b>幅広い層を対象に、良質コンサートを低価格で提供した自主事業</b> 水曜音楽会は年間6回低価格(500円)で区民の皆様へ提供 午前の部は『0才児からも聞けるコンサート』として子育て世代にも喜んで頂き、午後の部は人気上昇、販売即完売の状況が続いた為、回数を増やす予定(31年3月)</p> <p>さるびあ落語 年5回 落語家 二つ目の方に出演頂き、低価格500円で提供した。最近では完売の回数が増えて人気事業となりつつある。</p> <p>・<b>育成型事業</b> 2017年度 新進のアーティストたち12組を、18年度は16組をサルビアアーティストバンクとして登録し自主事業の水曜音楽祭や各種アウトリーチにて活躍の場を提供する。</p> <p>・<b>バラエティーに富んだ参加型事業</b> ①Kバレエと連携したボーイズバレエ集中講座②市民応募型のサルビア写真展③区民応募型のサルビアこども絵画展④サルビア・プラスジャンボリー⑤文化芸術活動応援講座⑥世界の文化を学ぶワークショップ⑦わたしはピアニスト&lt;約260名参加&gt;⑧夏休みこども参加型企画 サルビアわんぱくランドは毎年2000名を超す区民の方に参加頂く催しものを開催した。</p> <p>・<b>開館10周年に向けた周年事業の実施</b> ①33年3月までに、大人も楽しめる大型のオープンデーを企画予定 ②鶴見区の中中学生に向け日本伝統文化を学んで頂く。候補として狂言会、歌舞伎鑑賞、落語鑑賞などから選んで頂く。 ③鶴見区在住の音楽家大集合、鶴見中央コミハを始め鶴見区の区民施設と連携して鶴見区全体を巻込んだ音楽大会を開催する。 ④国際交流ラウンジ様との共催にて 多文化音楽祭 沖縄民謡祭(三線を中心に)など鶴見の地域特性に合わせた音楽祭の開催。 ⑤大学生とのコラボ企画⇒音楽か演劇か? ミュージカルか?を検討してみたい。(応募型市民参加型)</p>	A	<p>・クラシック、J-POP、バレエから伝統芸能まで、幅広いジャンルにおいてプロフェッショナルなレベルにある自主事業が提供されている。1年目で5割強の集客にとどまっていたものについても、2年目・3年目と回を重ね、広報等も工夫することにより、集客率の向上につなげている点は高く評価できる。ただ、29年度は自主事業費の約1/3をバレエに集中させるなど、経費と集客人数のバランスを考えるべきではないかという課題も見られる。今後、経費を特定分野に集中させる場合は、区民のニーズをしっかりとらえた事業内容となっているのか調査研究等により分析を行うとともに、将来的な展望を明確にして戦略的に実施すること。</p> <p>・「水曜音楽会」、「さるびあ落語」、「わたしはピアニスト」は、サルビアホール定番自主事業として区民に定着し、安定した高い集客率を維持している。特に水曜音楽会では、午前の部を0才児も入場可とするなど、芸術鑑賞の機会がなかなか得られない、子育て世代に配慮する工夫がみられる。</p> <p>・開館10周年に向けては、区役所だけでなく、シークレイン公益施設(鶴見中央コミュニティハウス・鶴見国際交流ラウンジ)や、地域の関係団体等とも協力しながら、10周年にふさわしい内容となるよう企画を具体化していくこと。</p>	A	<p>・地域からみると、サルビアホールとしての自主事業も定着して、色々頑張っているという印象を受けている。</p> <p>・ワンコインコンサートは好評であり、評価できる。</p> <p>・バレエについては、鶴見区として実施する必然性を整理した上で、今後も実施するかについて検討すること。継続するならば、ビジョンを持って事業が地域に定着するよう実施方法等を工夫すること。</p> <p>・川崎とみなとみらいにはさまれて、鶴見の文化ホールはイメージが弱い。</p> <p>・低廉で気軽に参加できるコンサートもよいが、1年に一度はコストをかけてワンランク上の鑑賞事業を提供してほしい。区民の意識や鑑賞者を育てていくことによって、ホールの格も上がっていく。</p> <p>・ギャラリーでも、1年に1回名品を展示するなど、自主事業で取り組んでみてはどうか。東京の美術館まで行かなくても、鶴見で名品を鑑賞できる機会を設けて、地域の文化意識の向上や、ギャラリーの稼働率改善を目指してほしい。</p> <p>・10周年事業やサルビアホールの個性を作っていくためにも、音楽や演劇など専門の芸術アドバイザーを置く、または契約することを検討してほしい。</p> <p>・周年事業は地域にとっても大事な節目なので、区役所も検討段階から指定管理者と二人三脚で進めていくこと。</p> <p>・目標をもっと大きく持って、そこにしっかり自主事業の予算を使っていくこと。</p>	A



目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会			
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
(2) 普及事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民が自ら文化芸術活動に参加する契機となるような講座を実施する。</li> <li>様々な経済事情にある方や、高齢者と子どもたち、外国にルーツを持つ方、障害のあるなしに関わらず、様々な区民が参加できるような事業を実施する。</li> </ul>	業務の基準II-2 (P7) 提案書10 (様式18)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「多文化共生」を踏まえた普及活動の実施。</li> <li>各種の割引サービスやSNSを活用した情報発信を行い、幅広い層の人たちが文化活動に参加しやすい環境を整備。</li> <li>区内の小学4年生全員を招待するサルビア課外教室の開催。</li> <li>アートマネジメント系実践講座や舞台裏講座等の実施。</li> </ul>	<p><b>「多文化共生」を踏まえた普及事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水曜音楽会やさるびあ落語では今年度から入場料を500円に統一。幼児から高齢者まで幅広い世代に、より気軽に音楽や落語に触れることができる機会を提供した。</li> <li>国際交流ラウンジと共催にて在留外国人向けの狂言ワークショップの開催 (31年1月14日実施)</li> <li>上記公演以外での、サルビア券 (鶴見区民、18歳以下、65歳以上、障がい者の方を対象とした割引制度) の実施。</li> <li>ツイッターやフェイスブックでも情報発信し、若年層の参加も促した。</li> <li>子供絵画展では日本のみならず海外の子供の絵画も積極的に展示した。</li> </ul> <p><b>「招待事業」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区内小学4年生全員を招待する「ときめきコンサート」をホールで開催。サルビア・アーティストバンクからUrban Saxophone Quartetが演奏した。</li> </ul> <p><b>「文化を深堀する文化講座」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>世界の文化に触れるワークショップシリーズ、Salvia Academyを隔月開催。平成30年度は、アラブ発祥のマンダリン、フランスのデコパージュ、日本の狂言、スペインのフラメンコ等を取り上げ、世界の様々な文化に触れる機会を提供した。</li> <li>文化芸術活動応援講座では、「舞台上美しく見えるステージマナー」「ダンサーのための解剖学」等、舞台にかかわる人々に役立つ講座を開催した。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワークショップ型自主事業「サルビアアカデミー」を第1期から通算47回 (31年1月末現在) 実施し、多種多様な文化芸術の世界を紹介している。</li> <li>28年度から文化芸術活動応援講座を延べ12回実施し、文化芸術活動を促進させるとともに、次世代育成にもつなげている。</li> <li>29年度から区内小学4年生全員 (約2,400人) を招待するコンサートを実施しており、子ども達に文化芸術に触れる機会を提供するとともに、施設の存在を知りきっかけも提供している。</li> <li>30年度は、国際交流ラウンジと共催し、外国人向け狂言ワークショップを初めて開催するなど、公益施設と関係が強化されている。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>多文化共生の取組は評価できる。この分野の事業は、外国人への広報が口コミによるところが大きく、定着に時間がかかると予想されるが、事業を隙間や単発的にやるのではなく、地道に回数を重ねて定着させていく努力をしてほしい。</li> <li>ワークショップ型の自主事業を行う際は、楽器や文化の歴史などについて事前に説明する場や資料を用意するなど、実施方法を工夫し、参加者の学びが深められるようにすること。</li> </ul>	A
(3) 活動支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民自らが行う文化芸術活動 (創作、練習、発表等) に関して、相談受付や助言を行うとともに、広報活動を通じて活動支援を行う。</li> </ul>	業務の基準II-3 (P7) 提案書11 (様式19)	<ul style="list-style-type: none"> <li>個々のケースに合わせたきめ細やかな相談受付や助言の実施。</li> <li>インターネットやSNSを活用した情報発信による支援。</li> <li>利用手続きにおけるITの積極的な活用。</li> <li>チケット販売代行サービスなど、ソフト面における各種支援。</li> </ul>	<p><b>ホール使用相談受付</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般のお客様が大ホールや音楽ホールをお借りになる時、舞台関係の詳細な事前打合せ時間を設けており舞台の照明、音響など要望に応えるよう努めている。</li> </ul> <p><b>情報発信支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホール、音楽ホール、ギャラリー、リハーサル室をご使用のお客様でご希望の団体様には『催し物情報提供用紙』を提出頂き、当館の【催し物案内】に掲載するのみならず、当館のWEBサイト、ヨコハマアートナビに掲載して広報、情報発信のお手伝いを実施している。</li> </ul> <p><b>情報掲載数</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>28年度 412件、29年度 402件、30年度 322件 (4 - 1月まで)</li> </ul> <p><b>タブレットの設置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用手続きに使用するために当館Web情報サイトに諸室の図面寸法、付帯設備を分かり易く掲載した。加えて携帯大型タブレットに過去使用した舞台情報などの写真を活用できるように準備し、具体的な説明が可能になるように備えている。</li> </ul> <p><b>チケット販売支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホール、音楽ホールを借りられたお客様がチケット販売を希望された場合、当館受付にてチケット販売の手伝いを行っている。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>文化芸術活動に関して、相談受付や助言、広報の支援が適切に行われている。特に、タブレットを活用して、過去に行った催事の舞台セットを分かりやすく提示し、初めての利用者にも付帯設備等のイメージをもってもらいやすくするなど、利用者の視点に立ったサービスの提供に工夫がなされている点は大いに評価できる。</li> <li>催し物案内を3000枚毎月発行し、広く県内文化施設等に送付することで、活動支援を行っている。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標が達成できている。</li> </ul>	A

目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所	評価委員会				
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
(4) 区や施設の特徴を活かした事業	<p>ア 区の特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域文化の伝承にも留意しながら、様々な国の人々が集い生活する、区の特徴を活かした取組を実施する。</li> </ul> <p>イ 施設の特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見区民文化センターの交通面での利便性や、2つの公益施設（コミュニティハウス、国際交流ラウンジ）との合築施設であること、2つのホールを有すること等の施設の特徴を活かした取組を実施する。</li> </ul>	<p>業務の基準II-4 (P7) 提案書12 (様式20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多文化共生の鶴見区の特徴を反映した区民参加事業の実施。</li> <li>・複合施設の特徴を活かした事業の実施。</li> <li>・施設の特徴（平土間）を活かした事業の実施。</li> <li>・地元伝統組織と連携して、日本や地域の文化伝統を体験・紹介する事業の企画・実施。</li> </ul>	<p><b>ア 区の特徴</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7月の夏休み期間に開催される、国際交流ラウンジ、中央コミハと合同で開催する、全館あがりのオープンデー「サルビアわんぱくランド」では、鶴見にある外国人経営のレストランに国際交流ラウンジの協力で、屋台(5店舗)を出店頂き多くの区民の皆様が毎年楽しんで頂いている。</li> <li>・自主事業として開催される狂言公演開催に連動して日本語版狂言教室に平行して鶴見に住む外国人向けワークショップ講座を開催し、日本伝統文化を伝えていく。(31年1月14日実施)</li> </ul> <p><b>イ 施設の特徴</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合同施設の特徴を活かしオープン10周年に向けての企画を3者連携企画として実施できるような音楽祭を開催する。</li> <li>・大ホールは、通常席、拡張席、半平土間、平土間と4種類の仕様設定可能。その特徴を活用してフラメンコ、ワークショップ教室を開催。【サルビアわんぱくランド】では、子供から大人まで楽しめるエグザイルダンス教室を開催。今後も当館平土間を活用したコラボ型企画を展開していきたい。</li> <li>・学校向けプラットフォーム アウトリーチ教室では箏で日本の代表的童謡「さくら」を弾けるように実施し好評であった。来年度のワークショップには鶴見区で活動している音楽団体と連携深めて日本の伝統楽器のワークショップを開催したい。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・30年度は、鶴見国際交流ラウンジと共催し、外国人向け狂言ワークショップを初めて開催するなど、区の特徴を踏まえた事業が実施されるとともに、合築施設との関係が強化されている。</li> <li>・区民文化センターが主体となり、他の公益施設と共催で、子ども向けのオープンデー「サルビアわんぱくランド」を毎年開催している。(30年 2,300人来場)</li> <li>・ホールでは、平土間状態にしてダンスイベントを行ったり、音響のよい音楽ホールでは生の音を楽しめる管弦楽の自主事業を行うなど、施設の特徴を活かした使い分けができています。</li> <li>・公募時に提案のあった、地元伝統組織と連携した事業の企画・実施が実現できるように、まずは、団体との丁寧な関係作りから着手すること。</li> <li>・他の公益施設との協働や、区の特徴を踏まえた事業実施という点では、まだ改善や発展の余地があると思われるので、引き続き取り組むこと。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多文化共生に関する事業については、(2)普及事業のコメントを参照し、引き続き取り組むこと。</li> <li>・10周年に向けた企画については、(1)鑑賞事業のコメントを参照し、引き続き取り組むこと。</li> </ul>	B
(5) 次世代育成事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新進芸術家の発掘や、地域の文化振興を担う人材（プロデューサー、コーディネーターなど）の養成につながるような事業を実施する。</li> <li>・地域の子どもたちに対して文化芸術に触れる機会を提供するため、横浜市芸術文化教育プラットフォームにコーディネーターとして参画し、学校プログラムを実施する。(原則：年3校)</li> </ul>	<p>業務の基準II-5 (P7) 提案書13 (様式21)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アーティストバンク制度の再編・強化。</li> <li>・横浜市芸術文化教育プラットフォーム事業への支援及び協力内容の充実。</li> <li>・ボーイズバレエへの支援。</li> </ul>	<p><b>アーティストバンク制度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アーティストオーディションを毎年度実施し、様々な分野のアーティストをアーティスト・バンクとして登録した。登録アーティスト(16グループ)には自主事業への出演やアウトリーチを依頼するなど、出演機会を提供した。</li> <li>・「ときめきコンサート」と称して鶴見区の小学校4年生全員を招待して当館アーティスト・バンクを活用したコンサートを開催した。</li> </ul> <p><b>横浜市芸術文化教育プラットフォーム</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度4校の小学校へ横浜市芸術文化教育プラットフォームのコーディネーターとして学校プログラムを実施。28年生麦小(落語)下野谷小(壁画づくり)旭小(演劇)末吉小(造形)29年下汐入、矢向小、下末吉小(箏演奏)末吉小(厚紙でアール作り)30年下末吉小(ヴァイオリン、ピアノ)岸谷小(金管5重奏)矢向小、汐入小(箏演奏)</li> </ul> <p><b>ボーイズバレエへの支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Kバレエカンパニーと連携し、毎年度ボーイズバレエサマースクールを開催。全国的にも貴重な男子バレエを専門としたレッスン、ショーケースを行い、若いバレエダンサーを支援した。</li> </ul> <p><b>中学生職場体験学習受入れ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・28年から毎年11月に横浜市立末吉中学校の2年生の職場体験を受け入れた。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若手芸術家の発掘のため、毎年度オーディションを実施するとともに、自主事業やアウトリーチへの出演依頼を通じて、活動の場を提供している。</li> <li>・横浜市芸術文化教育プラットフォームにコーディネーターとして参画し、目標水準を上回る4校に学校プログラムを提供している。</li> <li>・ボーイズバレエスクールについては、全国から男子バレエに取組む子どもが参加し、質の高いレッスンを受けるとともに、日頃なかなか出会えない仲間と交流したり、プロの男性バレエダンサーからキャリアの話や聞くなど、全国的に見ても珍しい次世代育成事業が行われていることは評価できる。ただ、区民のための文化施設であることを踏まえると、区民向けへの広報を充実させて、バレエになじみのない層にも鑑賞の機会をつくるなど、実施方法には改善の余地があると考えられる。</li> <li>・区内中学生の職業体験学習や大学生のインターンシップを受け入れるなど、ホール運営や公共施設の運営に関するキャリア教育に協力している。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アーティストバンク制度については、定着しており評価できる。</li> <li>・次世代育成の分野においても、戦略的に行う必要があるが、現状では、やや思いつき的に実施しているという印象を受ける。(1)鑑賞事業でも指摘したとおり、専門のアドバイザーを置くなどして、サルビアホールの「個性」を作っていくことを目指してほしい。</li> <li>・公募時の提案内容の達成という視点からは、評価「A」とするが、ボーイズバレエについては、公募時の提案内容の見直しや、今後継続実施するか否かについて検証が必要。</li> </ul>	A

目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会			
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
(6) 連携機能	<p>ア 市民協働の視点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民協働の推進のため、区民とともに企画する事業を行う。</li> <li>地域団体との協働で実施され、地域に定着している文化事業について、鶴見区民文化センターの共催事業として位置づけて、実施する。</li> </ul> <p>イ ネットワークの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>近隣の地域施設や各種団体とのネットワーク構築に努め、継続した情報交換や共同事業・連携事業等を実施する。</li> </ul> <p>ウ アウトリーチ事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設を訪れることが困難な方へ文化芸術に触れる機会の提供及び、潜在的な利用者の掘り起こしのため、区内の他施設を会場とした鑑賞や普及事業を展開する。</li> </ul>	<p>業務の基準Ⅱ-6 (P8) 提案書14 (様式22)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民企画委員制度や区民サポーター制度の実施。</li> <li>地域の公益施設や商業施設、各種団体、教育機関と連携したネットワークの構築。</li> <li>学生インターンの受入れなど、教育機関との連携推進。</li> <li>アウトリーチ事業における対象施設及び件数の拡大。</li> <li>文化的commons形成に寄与する事業・取組の実施。</li> </ul>	<p><b>ア. 市民協働の視点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民企画委員制度は未実施だが、今後は中学生、高校生、大学生フォーラムを開催しサルビアホール10周年企画案、音楽大会に対する意見を頂戴する。(31年3月実施予定)</li> <li>サポーター制度の実施 28年13人 29年2人 30年2人</li> </ul> <p>お手伝い頂いた項目：自主事業時及びオープンデーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>積極的に駒岡地区センター様や寺尾地区センター様の音楽イベントを手伝い、自主事業に近いレベルの音響設備を整えコンサート開催を応援した。總持寺夢広場にオリジナルキャラクター「サールくん」やアーティストを派遣して積極的な支援を実施している。</li> </ul> <p><b>イ. ネットワークの構築</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>鶴見大学、横浜商科大学の各教授、大学生などから当館運営に対する意見交換を実施した。学生の意見を取入れた企画から自主事業の運営を実施してみる予定。(31年度講義より実施)</li> <li>鶴見銀座商店街運営のプロレス大会に協力、今後も連携を深めてアーティストバンクを活用し商店街の活性化に協力していく予定。(31年3月)</li> </ul> <p><b>ウ. アウトリーチ実施状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小学校、地域コミュニティ施設、老人福祉介護施設などに対するアウトリーチを重ねてきた。今後は現在訪問出来ない病院施設、福祉施設、障害者施設などへもアウトリーチ先を広げていく。</li> </ul> <p>『アウトリーチ実施数』28年度 18回 29年度 24回 30年度 (12月末現在) 19回</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民とともに企画する事業については、しっかりとした目的と目標を定めて今後実施すること。</li> <li>鶴見区民文化祭等については、関係団体に必要な助言を行いつつ円滑に実施されるよう、適切な支援を行っている。</li> <li>近隣の地域施設や各種団体とのネットワーク構築(文化的commonsの形成)が実現できるよう、関係なりに努めること。</li> <li>アウトリーチ事業について、対象施設や件数は拡大しているが、区外や市外の率が高くなっている。アウトリーチの目的に沿って、今後は区内を中心に実施すること。また、実施先が偏らないように注意するとともに、新規開拓を行うこと。</li> <li>31年度は天井改修工事のため、9か月間4Fホールが使用できないという制限があるが、アウトリーチをさらに活発に行うなど、ソーシャルインクルージョンや区内の潜在的な利用者の掘り起こしを意識した、事業展開を行うこと。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民協働といっても、どのように市民の力を活かしていくかという課題がある。市民意見を単に取り入れればいいというわけではない。ホールの目玉や柱になるものが明確になっておらず、アドバイザーもいない現状では、様々な市民意見を取り入れた結果、ホールのカラーが分からなくなって、かえって混乱することも考えられるので、注意すること。コーディネーター的役割を果たせるアドバイザーを置くことを検討してほしい。</li> <li>指定管理者は市民協働の視点として、学生から意見を頂戴するということを記載しているが、これは市民協働による企画ではなく意見を頂戴しているに過ぎない。</li> <li>施設間連携だけでなく、連携の効果を高めていくためには、積極的に地域を良くしようと活動しているNPO等の団体と結びつくことが必要になるので、努力すること。</li> <li>アウトリーチは実施回数だけでなく、内容が重要である。</li> <li>学校などにも積極的にアウトリーチ活動をしているようだが、「何をそこに行って伝えるのか」という目的をしっかりと持って実施してほしい。子どもだから(難しい曲や歴史は)分からないだろうと子ども向けの曲を提供するのではなく、きちんとしたものを伝えていくという姿勢を持つこと。</li> <li>31年度から実施予定としているものが多く、本来であればCだが、アウトリーチ事業などについては一部実施されているのでBとする。31年度に評価委員会の指摘を踏まえて、着実に連携機能を高めること。</li> </ul>	B

目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会			
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
(7) 調査研究	・区の文化振興につながる調査研究（情報の収集、蓄積、分析）を積極的にを行い、事業の実施に反映する。	業務の基準II-7 (P8) 提案書15 (様式23)	<p>・地域文化のプラットフォーム（地域の人たちが自由に利用でき、多様な活動に参加できる、交流や活動の基盤）や地域のコーディネーターといった公立文化施設の役割（機能）に特に注目して、各種の調査研究を行う。</p> <p>・鶴見区文化協会や図書館、アート系大学・学部と連携して効果的な調査研究を行う。</p>	<p><b>地域特性の把握</b></p> <p>・鶴見区の多様な住民構成や流入住民に対応するべく、その方々が欲している文化志向を捕捉できるように鶴見区住民や外国からの移住者のニーズを把握していく。多様な区民の皆様が自由に快活に参加しやすい施設として、地域のプラットフォームになるべく活動する。天井工事期間の31年7月～32年3月までを、その強化月間として活動する。</p> <p>文化振興の基礎調査研究として文化的 commons に繋がる団体施設や活動団体の活動状況を把握して連携を深めていく。</p> <p><b>地域コーディネーターとして文化的 commons の推進</b></p> <p>・鶴見区の小学4年生に学校行事の一環として本格コンサートの提供を始めて3年目を迎えている。小学生の音楽文化振興に貢献させて頂いた。</p> <p>・次なる文化振興として鶴見区の中中学生に対して何らかの文化事業を提案するための地域の中学生のニーズ意識調査する。その後、中学校校長会様に提案のもと伝統芸能公演を鶴見区中学生全員に提供したい。（32年度3月～33年度4月頃に10周年記念行事として開始予定する。）</p> <p>・教育機関を代表する鶴見大学、横浜商科大学の教授の方々と若者からの施設活用型の企画案を頂戴する活動を始めました。彼らからニーズをヒヤリングするとともに、当施設所属アーティストを活用した音楽イベントを計画運営する提案を始めている。（実施予定31年から32年度）</p>	B	<p>・1（1）で触れたとおり、現在実施されている自主事業の内容が、区民のニーズにあっているかどうかという分析が十分になされていないという課題がある。中学生のニーズ調査や大学と連携した調査・企画反映といった、あらたな試みにチャレンジしようとしている点は評価できるが、主たる利用者の年齢層や嗜好分析といった基礎調査も重要と考えられるので、調査の目的や活用方法について、指定管理者としてビジョンを明確にした上で今後取り組むこと。</p> <p>・担当者が作成する自主事業報告書は改善点の分析等も含めよくまとめられている。</p> <p>・自主事業では全件でアンケートを実施しており、情報の収集・蓄積は継続的に行われているので、今後は分析結果の共有や事業反映について、さらに活発に行うこと。</p>	B	<p>・アンケートの項目作成や結果分析には、専門的な視点が必要になる。</p> <p>・区民のニーズに寄りすぎると、（6）連携機能でも触れた通り、サルビアホールの個性であったりカラーが分からなくなるので、バランスをとることが大切。</p>	B
(8) 広報・プロモーション活動、情報提供	・鶴見区民文化センターで行う催しを周知するため、催し物案内を紙媒体及びWEBページ上で提供する。 ・必要に応じて、広報よこはま地域のタウン誌、新聞紙面などを活用した広報に加え、SNSを含めた様々な手法によりプロモーション活動を行う。	業務の基準II-8 (P8) 提案書16 (様式24)	<p>・催し物案内の発行など、定番の取組の拡充。</p> <p>・オリジナルキャラクターの活用による施設の認知度と集客のアップ。</p> <p>・広報の相互協力など、地域内での連携強化。</p> <p>・アドパフォーマンス等、直接的な働きかけの拡充。</p> <p>・インターネットやSNS、YouTube（動画配信）等の積極的な活用。</p>	<p><b>PR活動</b></p> <p>・催し物案内を毎月発行（行政機関、公共施設、学校など250件 3000枚発行）自主公演、サルビアホールご利用者様の公演の情報公開を行っている。表紙は自主公演から1件をピックアップして紹介。</p> <p>・上記の催し物案内に加え、自主公演、講座のチラシを、毎月まとめて近隣の施設やマスコミに送付。（マスコミ16社にプレスリリース発行）</p> <p><b>ゆるキャラ「サルルくん」</b></p> <p>・サルビアホールのウェブサイトでは自主公演、利用者様公演、様々な催し物の情報を掲載している。オリジナルキャラクターの「サルルくん」のツイッターやフェイスブックでも情報発信し、動画も配信している。「サルルくん」のラインスタンプ発売クッキーや菓子パンとして発売した。</p> <p>・ゆるキャラグランプリに「サルルくん」を登録 201位 1,379票。サルルくんは、オープンデー、総持寺のイベント、ツイッターでも活躍。</p> <p>・広報よこはま、アートナビ、あぶりお、マグカル等、各種媒体を活用した情報提供。</p> <p>広報活動</p> <p>・NEWSリリースを大手新聞6社+神奈川新聞、NHK,FMよこはまへ案内</p> <p>・朝日新聞 30年度採用状況は、12/12 コンサート「ブリリアントクリスマス」8/1 コンサート「パーカッションフェスタ」6/6 コンサート「水曜音楽祭」他、神奈川新聞、タウンニュースに各種記事掲載された。</p>	A	<p>・催し物案内を広く配架しているほか、自主事業などはマスコミにプレスリリースするなど積極的な広報展開を行っている。</p> <p>・自主事業の広報においては、ターゲット層にあわせて、学校や地域、有料広告、専門雑誌など多様な広報先を使い分けているほか、広報規模も適切に設定されている。</p> <p>・オリジナルキャラクターの認知度を上げる取組を進めており、キャラクターを活かした多様なプロモーション展開が今後期待できる。</p>	A	<p>・地域では、まだ「サルルくん」の認知度は低い状態にある。</p>	A

目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会			
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
(9) アイデア・ノウハウの一層の活用	・鶴見区民文化センターの目的・役割を踏まえ、アイデア・ノウハウを活かした事業・取組を行う。	業務の基準III-3(2)(P11) 提案書17(様式25)	<p>・お客様専用予約パソコンの窓口設置や多様な演出機材のレンタル等、好評な利用者サービスの継続。</p> <p>・分野や人数を拡充したアーティストバンク事業を実施し、若手アーティスト達の活躍の場をさらに増やす。</p> <p>・シークレイン内公益施設3館による合同での施設開放イベントの実施。</p> <p>・病院等で普及しているスマートクリーニング(清掃方法)の導入。</p> <p>・LINE(SNS)の導入。</p> <p>・オリジナルキャラクターの活用。</p>	<p><b>お客様へのサービス向上</b></p> <p>・お客様が自由に使用できるパソコン・タブレットをお客様専用を導入</p> <p>・2017年サイネージ・ディスプレイを導入し、全館のお客様スケジュールを掲示</p> <p><b>所属ミュージシャン制導入</b></p> <p>・27年度(第1期最終年)よりサルビアアーティストバンクを採用</p> <p>アウトリーチ、水曜音楽会を中心に活躍中</p> <p>・本格的音楽コンサートを鶴見区の全小学校4年生に聞いて頂く【サルビアときめきコンサート】を鶴見区校長会様に提案して実現した。</p> <p><b>3館合同</b></p> <p>・サルビアわんぱくランドを鶴見中央コミュニティハウス、鶴見国際交流ラウンジ共同開催、また狂言の一般向け以外にも、鶴見在住の外国人向け特別狂言アカデミー講座を31年1月に開催、多文化共生フェスタ民族音楽コンサートも国際交流ラウンジと共催(31年3月)</p> <p><b>スマートクリーニング方法の導入</b></p> <p>・人員不足で未導入であった。⇒31年2月より導入実施</p> <p><b>LINEの活用</b></p> <p>・当館の開催行事を確実に伝える為にFacebook、ツイッターと各種SNSを活用して当館での開催情報を広くお客様に伝えた。</p> <p>・LINE@を導入(31年3月を目的)若者層に対する情報拡散をはかり、サルビアホールの認知度や稼働率向上に結び付けるべく、催事案内や割引案内の配信を予定している。導入にあたっての課題の洗い直しやより良い運用のため、市内当社指定管理受託施設と連携してLINE@勉強会を立ち上げる。</p> <p><b>オリジナルキャラクター サールくん</b></p> <p>・ゆるキャラグランプリ出場(企業、その他部門 201位 1,379票)</p>	B	<p>・デジタルサイネージを導入し、催事スケジュールなどの情報が分かりやすく提供されている。</p> <p>・SNSの利用にあたっては、誤った情報や不適切な表現による発信といった事故がおこらないように、事前に責任職がチェックする仕組みをつくり、マニュアルを作成して運用すること。</p> <p>・公募時に提案のあった、スマートクリーニング(清掃方法)については、早急を実施するとともに、今後その効果や利用者満足度等を区に報告すること。</p>	B	<p>・自己評価及び行政評価で指摘の通り、一部目標が達成できていない。</p>	B



目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所	評価委員会				
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
2 施設の運営について									
(1) 貸出業務への取組	<p>ア 貸出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール、音楽ホール、ギャラリーについては、地域における文化活動の発表等の場として、円滑な利用とサービスの向上に努める。</li> <li>・リハーサル室、ギャラリーについては、文化活動団体等の練習、創作活動、集会などを支援するために有効な活用を図る。</li> </ul> <p>イ 施設利用に関する助言、指導</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が施設を支障なく利用することができるよう、必要かつ適切な助言や指導を行う。</li> </ul> <p>ウ 利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各貸出し施設について、それぞれの目的と施設特性を踏まえて、計画的に利用促進に取り組む。</li> </ul>	<p>業務の基準Ⅲ-1 (P9)</p> <p>業務の基準Ⅲ-2(1) (P11)</p> <p>提案書18 (様式26)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内資料を用意するとともに、タブレット端末も活用して、丁寧な案内や積極的な相談に努める。</li> <li>・諸室の利用率が高まる工夫 (広報強化・割引サービス・利便性向上など)を行う。</li> </ul> <p>〈日割稼働率の目標値〉全諸室平均94%</p> <p>〈区分稼働率の目標値〉全諸室平均83.1%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページのアクセス数等の指標にも注目し、一定の目標を設けて各数値のアップを目指す。</li> </ul>	<p><b>ア 貸館</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール、音楽ホール、ギャラリーは利用の約1ヶ月前に打ち合わせを実施し本番当日にスムーズな運営が出来るよう努めた。見学が出来ない場合はタブレットで写真をご覧いただき分かりやすいご説明を心掛けた。</li> </ul> <p><b>イ 施設利用に関する助言、指導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール、音楽ホール利用のお客様に対して安全で適切な運営が出来るように、受付場所、スケジュールなどの適切なアドバイス提案を行った。</li> </ul> <p><b>〈日割稼働率の目標値〉全諸室平均94%</b></p> <p>2016年度 全諸室平均稼働率 92.1%</p> <p>2017年度 全諸室平均稼働率 94.6% (目標達成)</p> <p>〈区分稼働率の目標値〉全諸室平均 83.1%</p> <p>2016年度 全諸室平均稼働率 82.5%</p> <p>2017年度 全諸室平均稼働率 85.1% (目標達成)</p> <p><b>ウ 利用促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ツイッターやFacebookなどのSNSを使って公演告知や、サルビアホールの認知度向上を目指している。</li> </ul> <p>ホームページアクセス数 (直近6ヶ月閲覧者数64,231人 閲覧数207,294PV )</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸出業務は適切に行われており、タブレットの活用など利用者満足度の向上にも努めている。</li> <li>・事前に専門スタッフによる打ち合わせを行うなど、施設利用に関する助言、指導が適切に行われている。</li> <li>・稼働率を高めるために積極的な広報活動を行った結果、「日割稼働率」及び「区分稼働率」ともに目標値が達成されている。</li> <li>・ホームページのアクセス数等については、統計的なデータ解析を行い、さらなる利用促進につなげること。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「2施設の運営について」の目標達成状況は、おおむね良好である。</li> </ul>	A
(2) 要望・苦情への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズを適時に把握し、利用者サービスの向上に努める。</li> <li>・苦情や要望に十分応えることのできる体制を整える。</li> <li>・苦情・要望処理報告書を作成し、区に提出する。</li> </ul>	<p>業務の基準Ⅲ-2(2) (P11)</p> <p>業務の基準Ⅲ-5(4) (P13)</p> <p>提案書19 (様式27)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱や問合せフォーム、SNSなど、多様な手段による利用者の声の常時受付。</li> <li>・対象や目的に合わせた実効性の高いアンケート調査の実施。</li> <li>・未利用者の声を積極的に拾うためのWEBアンケートや街頭アンケートの実施。</li> <li>・地元関係者が参加する運営懇談会の定期開催。</li> <li>・要望等の対応結果の組織共有、及び専用データベースの構築と有効活用の実施。</li> <li>・区と効果的でスムーズな協力関係の構築。</li> </ul>	<p><b>意見箱・情報収集</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱を置くだけでなく、お客様に接する受付、舞台業務を通じて声の上がってきた意見や、WEBを通じてお客様の声を拾い上げるように努力をした。</li> <li>・次回のときめきコンサート実施時には、鶴見区の参加頂いた4年生全員のご家庭に対して区全域のサルビアホール利用状況を調査し利用状況分布を捕捉、希望文化事業などの意見収集予定している。</li> <li>・地元運営会⇒31年春 アーティストバンクお披露目コンサート開催後に開催予定。</li> </ul> <p><b>要望と対策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情やお客様の要望は組織共有するのみならず関係者とも共有をはかり改善策を確実に実施した。</li> <li>・要望、苦情はパソコンにてリアルタイムで共有している。</li> </ul> <p>〈具体的な対応策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの表示を案内が分かりづらいという意見が多く、壁に対して垂直に遠くからでも見える表示をつけた。また、トイレの流すボタンが分かりにくいという意見が多く、流すボタンの上に分かり易い表示を追加した。</li> <li>・3Fの各室の位置が分かりにくいという意見があり、エレベーター付近にフロアマップを追加表示した。</li> <li>・利用者サイトLINE@開設、そのサイトを活用して要望などを収集予定 (31年3月開始予定)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱や問合せフォーム、SNSなど多様な手段により、利用者の要望等が常時受け付けられている。</li> <li>・寄せられた利用者の要望等の共有が適切になされている。ただし、公募時の提案にあった専用データベースの構築には至っていない。寄せられた要望等について、組織としてどのように対応したのかが、分かるように整理するとともに、必要に応じてマニュアル化するなど、今後の施設運営に活かすこと。</li> <li>・公募時に提案のあった、地元関係者が参加する運営懇談会について、開催に努めること。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズの吸い上げ方が弱い。今後努力すること。</li> </ul>	B

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所	評価委員会			
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
(3) 職員の確保、配置及び育成	・事業、運営、維持管理等施設全体を管理運営していくために必要な人材、人員を揃えて業務にあたる。	業務の基準III-4 (P11) 提案書8 (様式16)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実効性が高く、安定的で責任ある体制の構築と人材の配置。</li> <li>・地元出身者の優先雇用。</li> <li>・芸術文化に精通した人材の積極採用。</li> <li>・幅広い社内研修や社外研修、他指定管理施設とのスタッフ相互派遣等による人材育成。</li> <li>・職員の相互理解と協働によるチームワークの醸成。</li> </ul>	<p><b>採用と人材配置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常駐の職員（事務・舞台）15名の内前指定管理期間は鶴見出身者は0名だったところ現在2名に増やし、鶴見在住者も前期0名から3名に増やした。アルバイトスタッフは14名中11名が鶴見区在住者を積極的に採用しており、突発的に災害などで交通機関が動かなくなった場合でも必ずオープンが出来るように危機管理体制を整えた。</li> <li>・事務職員は音楽関係4名デザイナー1名（広報・チラシ作成）と文化事業を担える人材の採用率を高めた。</li> </ul> <p><b>研修とチームワークの醸成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の研修は月1回の休館点検日を活用して運営の重要課題である、防犯・防災、人権研修・情報の研修を中心に実施、平行して舞台備品や操作方法のほか、受付やホールにお客様をスムーズに受け入れるための勉強会を実施した。</li> <li>・警察、消防、鶴見中央ケアプラザとの方々の協力の得て職員研修を実施、安全性と障がい者受入れ意識なども高めた。</li> </ul> <p>・(株)神奈川共立 全社での共同研修会とオープンデーや大きな催事を相互で研修を兼ねて派遣するような運営を実施した。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営に必要な人材・人員が揃えられ、スムーズな運営がなされている。</li> <li>・常勤・非常勤ともに区内在住者を積極的に雇用した。</li> <li>・研修を28年度8回、29年度7回実施し、人材育成がはかられた。</li> <li>・他施設のスタッフとの共同研修など、複数施設の運営を行う企業としての強みを活かした取組を行っている。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文化施設という観点では、必ずしも地元出身者を雇用することが良いとは言えない。芸術文化に精通した人材を積極的に採用すること。</li> <li>・障害のある方もスムーズ利用できるような、研修等を通じて、引き続き接遇力を高めること。</li> </ul>	A

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会		
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
3 施設の管理について									
(1) 施設・設備の維持保全及び管理/小破修繕への取組/備品の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守管理業務一覧のとおり、保守管理及び維持保全を行う。</li> <li>・破損、不具合等の異常時には、利用者の安全を確保するとともに、施設の運営に支障をきたすことのないように適切な措置を講じる。</li> <li>・備品は物品管理簿で適切に管理する。</li> <li>・楽器については、温度や湿度、埃などに配慮して、最適状態を保つとともに、保守点検及び定期調律を行い、初期の性能を維持する。</li> </ul>	業務の基準IV-1 (P14) 提案書20・21 (様式28・29)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全確保及び長寿命化の観点から、施設及び設備の維持保全及び管理を実施。</li> <li>・中長期修繕計画の策定と優先度に応じた計画的な修繕予算の執行。</li> <li>・設備全般に精通した専門スタッフによる定期巡回点検の実施 (月2回)。</li> <li>・ピアノ等の楽器は、常時「完全な状態」で貸し出すための工夫を徹底。</li> <li>・電子機器の急な故障など、不測の事態に迅速に対応するための予備品の購入。</li> </ul>	<b>施設と設備管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の全館見回り点検は閉館30分前に毎日必ず実施</li> <li>・施設の安全確保は横浜市ルールを遵守するのみではなく、日々全スタッフが目視による不具合や劣化の確認実施して保善に努めた。</li> <li>・中長期修繕計画を作成して計画的な修繕を確実に実行している。特に7年目を迎え経年劣化による買換えの必要性の優先度を踏まえて修繕計画を進めている。(修繕予算の年度内100%で執行予定)</li> <li>・ホール、音楽ホールの舞台吊物機構、照明音響システムの定期的な保守点検、エレベーター、エスカレーター、空調の定期点検が予定を欠かさず実施されているか共同事業2社でダブルチェックと四半期打合せでその確認を実施している。</li> </ul> <b>ピアノ定期調律及び楽器点検</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3台のピアノは定期調律を行い、ピアノ庫管理は24時間体制で温度湿度管理を徹底し常時ベストな状態でお客様に提供できるよう調整に努めた。</li> <li>・ピアノの移動は2名以上で必ず実施している。</li> <li>・ピアノの異音を感じた場合即調律をいれている。</li> <li>・練習室にある貸出用の楽器、機材に関しては、常に予備をご用意し、不意に故障などがあった場合は交換に備えている。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予算額を超えて修繕費を執行している。 H29 執行率 116% H28 執行率 149%</li> <li>・小破修繕が必要な案件が随所にみられる。今後も経年劣化による修繕案件は増加していくと考えられるので、小破修繕で対応できるように、適切に対応すること。</li> <li>・共同事業体による設備巡回点検が月2回実施されているが、報告書の写真に不備があるほか、修繕が必要な箇所への対応が十分にされていない。舞台設備だけでなく、専有部建物設備の維持管理も丁寧に行うこと。</li> <li>・指定管理者で予算対応できない金額の修繕案件が発生した場合は、区とすみやかに情報共有し、対応を協議すること。</li> <li>・備品については、市への寄贈等の事務手続きが必要なものがあるので、すみやかに区とともに適切に処理を行うこと。</li> <li>・ピアノについては、適切に調律・定期点検が行われている。主催者が、ピアノ調律を手配する際も、ピアノの品質が損なわれないようにルールづくりがなされている。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1件100万円(税込み)以上のものについては横浜市が修繕し、1件100万円未満のものは指定管理者が修繕を実施することだが、他の古い指定管理施設などでは、1か所直したら、すぐにまた同じ設備で他の部分が壊れて、指定管理者の負担が大きくなっているというケースがあった。市として、修繕1件の考え方をもう少し柔軟にしないと、今後ますます執行に無理が生じてくるだろう。</li> </ul>	A



目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会			
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
(2) 事故防止体制・緊急時(防犯)の対応・感染症対策等衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急対応体制及び緊急時の連絡網を作成し、区に提出する。</li> <li>事件・事故や災害等の緊急事態が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じる。</li> <li>AEDを導入し、適切な管理及び職員への十分な操作研修(毎年度)を実施する。</li> <li>感染症対策等衛生管理を徹底する。</li> <li>施設における事故防止に努めるとともに、施設賠償責任保険に加入する。</li> </ul>	業務の基準IV-5・6 (P16・17) 業務の基準VI-1 (P20) 提案書22(様式30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時のバックアップ体制の構築。</li> <li>舞台上の事故防止のため、舞台スタッフによる安全性のチェックや指導の実施。</li> <li>業務区分を超えた安全パトロールの実施(年1回)。</li> <li>危機管理マニュアル等によるスタッフ教育や指導の実施。</li> <li>安全教育プログラムに準じたスタッフ教育の実施。</li> <li>AEDの設置と普通救命救急講習の全スタッフ受講。</li> <li>ヒヤリハット運動によるスタッフの危険予知意識の向上。</li> <li>感染症対策の各種取組とスタッフ研修の実施。</li> <li>各種保険の加入。</li> </ul>	<b>無事故及び緊急時バックアップ体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>無事故無違反のホール運営を一番の目標にしている。特に舞台スタッフは安全確認を優先して運営、特に危険性を伴う舞台吊物機構のボタン作業や照明の高所作業は指差し及び声出し確認を実施した。周囲の舞台上のメンバーにも注意喚起を図ることを徹底した。</li> <li>舞台係、照明係、音響係、事務職員が年1度、自分の担当範囲外の設備が十全に作動しているかを確認している。</li> <li>厚生労働省の指導に沿い、新型ハーネスの購入、及びフルハーネス型墜落制止用器具特別教育も法令に沿って受講している。</li> <li>ヒヤリハット運動 報告書の作成を励行(31年1月より)</li> </ul> <b>安全対策研修会</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>年間の研修スケジュールを作成し確実に履行している。</li> <li>AED設置 消防署指導官によるAED訓練を実施している。(29年1月実施) 次回は31年4月の研修で実施予定</li> </ul> <b>感染症対策</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>感染症予防⇒風邪などの流行時にはうがい、手洗いの励行とマスクの着用、風邪を引いた場合の接客中止や出勤制限の実施</li> <li>インフルエンザ予防接種代金補助 2000円/人の実施</li> <li>エリア別清掃道具の色分けやアルコール除菌の実施</li> </ul> <b>各種保険の導入</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>導入保険⇒ 平成30年4月～1年間(あいおいニッセイ同和損保) レジャーサービス施設費用、賠償責任(2種)、動産総合(ピアノ、舞台器機、文化施設管理料、現金等) 平成30年10月～1年間(あいおいニッセイ同和損保) 包括職業賠償責任(サイバーセキュリティ対策)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急対応体制及び緊急時の連絡網を作成し、区に提出されている。</li> <li>AEDを導入し、適切に管理するとともに、毎年度操作研修が実施されている。</li> <li>インフルエンザ予防接種費用の助成や、清掃面等で感染症対策が講じられている。</li> <li>業務の基準で定められた水準の施設賠償責任保険に加入している。</li> <li>12月に吊物機構操作ミスによる物損事故が発生した(人的被害なし)。危険を伴う作業の際は、指差し及び声出し確認を徹底すること。</li> <li>公募時提案のあった、安全パトロールの実施、普通救命講習の受講及び感染症関連研修の実施については、今後実施に努めること。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>事故に注意し運営すること。</li> </ul>	B
(3) 防災に対する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災管理者を選任し、防災計画書を所轄の消防署に届出る。</li> <li>横浜市震災対策条例第8条に定められた、事業者としての基本的責務を果たす。</li> <li>横浜市防災計画に基づき対応マニュアルをあらかじめ作成するとともに、定期的に防火・防災訓練を実施する。</li> <li>大規模な災害等が発生し、行政機関において災害対策本部等が設置された場合は、その指示に従うとともに、行政機関と協力し災害対応に協力する。</li> </ul>	業務の基準IV-4・5 (P16・17) 提案書23(様式31)	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災対応マニュアルの作成と全スタッフへの研修の実施。</li> <li>水やプランケット等の防災用品の備蓄。</li> <li>防災訓練や避難訓練コンサートの実施。</li> <li>発災時における帰宅困難者への最大限の支援。</li> </ul>	<b>防災対応マニュアルと研修の実施</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>館長自らが防災管理者となり防災計画書は提出済です。防火防災防犯に率先垂範し有事に備えた。</li> <li>独自作成したマニュアルの社内共有徹底し防災訓練を年2回実施した。</li> <li>特に貸館時のお客様が多数来館なされた際に、火元を特定し安全な避難経路から必ず避難するような実践型の訓練を実施している。(春1回、秋1回)</li> <li>防災訓練、AED訓練は鶴見消防署、防犯訓練は鶴見警察署の協力の下に、鶴見中央コミュニティーハウス、鶴見国際ラウンジと三館合同で実践訓練を実施した。</li> </ul> <b>帰宅困難者受け入れ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>鶴見区総務課防災担当より帰宅困難者一時滞在施設としての【災害時における施設等の提供協力に関する協定書】締結の要請を受け、概要の説明をして頂いた。協定内容などについて区と協議を進め早期の締結を目指し、31年度中に締結予定。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災管理者の選任や、防災計画書の届出は適切に行われている。</li> <li>横浜市震災対策条例第8条に定められた、事業者としての基本的責務として、従業員用に防災備蓄品が備えられている。</li> <li>鶴見中央コミュニティーハウス及び鶴見国際交流ラウンジと合同で、避難訓練(年2回)やAED操作研修が実施されている。</li> <li>防災対応マニュアルが整備され、共有されている。</li> <li>区の要請に応じて、帰宅困難者一時滞在施設としての協定締結にむけた打ち合わせに参加する等、区の災害対応に協力している。</li> <li>防災訓練や避難訓練コンサートを定期的に開催して、施設としての防災・災害対応力を高めていくこと。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に問題なく、しっかり取り組まれている。</li> </ul>	A

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会		
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
4 収支について									
(1) 収支の状況及び適正管理	・収支計画に基づき、健全かつ安定的な運営を行うとともに、収支の改善を図る。 ・適正かつ効率的な経費執行を行う。 ・収入は、必要な帳簿を作成し他の経費と混同することのないように適正に管理する。	公募要項4(6) (P5) 提案書26 (様式34)	・増加傾向にある支出に対し、各種の具体策を積極的に講じて収支改善に努める。 ・利益については、指定管理者への成功報酬と利用者サービス向上の原資であるという方針をベースとしてバランスを取りながら扱う。	<b>収支バランスと今後</b> ・支出は自主事業や人件費の使い過ぎで増加傾向であったが、外国人アーティストの招への抑制、自主事業のチケット販売努力、人件費の支出を見直し、30年度には収支を改善し、赤字幅を大幅に健全化する見込みである。 ・事業収入、施設利用料、付帯設備料等の収入について、厳密に仕分け・管理を行っている。 ・収支を適正に管理することで、利益を確実に利用者サービス向上のために還元した。特に今後は多文化共生に向けて沖縄民謡や在留外国人向けの音楽イベントや日本古典芸能など催事などバラエティーに富んだ事業開催と障害者福祉施設などへのアウトリーチを開拓し積極開催する。	B	・28年度、29年度の収支決算書を見比べると、全体収支についてはバランスを取り戻しつつある。しかし、消耗品費・備品費・自主事業費・光熱水費等で、予算額と決算額の差が大きくなっている。科目毎の執行率にも注意を払い、適切に予算書を作成・執行すること。 ・横浜市が毎年実施している「指定管理者の財務状況調査」の結果、問題ないことを確認した。 ・区内在住者・18歳以下・65歳以上・障害者むけの割引券（サルビア券）を自主事業で販売するなど、利用者への利益還元が行われている。	B	・自己評価及び行政評価で指摘の通り、一部目標が達成できていない。	B
(2) 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	・利用料金を条例に規定する範囲内で適切に設定し、徴収する。	業務の基準III-1(4) (P9) 提案書25(様式33)	・現行の利用区分と利用料金を継続する。 ・ギャラリーの利用区分の分割や時間貸しを実施し、稼働率の向上と収益アップを図る。 ・リハーサル割引制度など、各種割引サービスの実施。	<b>料金設定</b> ・開館以来設定してきた利用料金は、維持継続中である。 <b>ギャラリー稼働</b> ・唯一稼働率の低いギャラリーのお客様の利便性を増やす為にも、オープン当初は1週間単位の貸し出しだったものを、短期の利用も可能にした。残念ながら稼働率を改善するに至っていない。稼働率 28年74.9% 29年66.9% 30年58.8% <b>利用割引</b> ・当館で本番開催の為に練習をする団体には、その練習利用の時間帯は割引価格を導入して、リハーサル練習から本番への円滑な活動を支援している。	A	・利用料金が適切に設定され、徴収されている。 ・ギャラリーについては、稼働率を高めるための工夫もみられるが、結果に結びついていないため、さらなる改善・PR等に力を入れること。	A	・ギャラリーについては、(1)鑑賞事業のコメントも参照し、区民に上質な鑑賞や発表の機会の提供ができるよう工夫すること。 ・例えば、高校生の発表にギャラリーを活用してもらい、学校関係者だけでなく一般区民にも見てもらえるよう、高校に展示を働きかけてみるなど、駅前に立地する強みを生かしていくこと。	A

目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所	評価委員会				
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
(3) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料以外の収入確保に積極的に取り組む。</li> <li>経費を削減するなど効率的な運営を行う。</li> </ul>	業務の基準Ⅲ-3 (P11) 提案書26 (様式34)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者サービスの充実や稼働率の向上を目的とした、新しい収益事業の実施。</li> <li>地元企業等に企業スポンサーを募集し、企業協賛イベントを実施。</li> <li>日本芸術文化振興会等の全国的な助成制度の活用を検討。</li> <li>市内の複数施設の指定管理者としてのスケールメリットの最大活用。</li> <li>顧客満足度を踏まえつつ、最大限のコスト削減に努める。</li> <li>費目別に経費を精査するほか、入札等による外注費の抑制など、実効性があり現実的なコスト削減に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>利用サービスの充実</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>今期の指定期間では、ホール、音楽ホールで開催する主催者の販売チケットをサルビアホールの受付にて積極的に販売を実施した。その手数料収入増のみならず、主催者様の興行の一助になることが、お客様の動員と稼働率の向上に結びつけた。</li> <li>演劇、歌舞伎、ミュージカルなど主催事業を広げるべく企業協賛イベントを模索したが難しかった。継続した交渉を実施していきたい。</li> <li>小学校4年生向け「ときめきコンサート」が好評であるのに続いて、当館オープン10周年記念行事の一つとして中学生向けの日本伝統芸能である狂言、歌舞伎、落語の企画を検討中、そのコストを吸収するべく助成制度を活用していきたい。(文化庁31年度次代の文化を創造する新進芸術家育成事業)</li> </ul> </li> <li><b>複数施設の指定管理メリット</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>コピー機設置の無償貸与</li> <li>舞台設備特殊装置などの共同購入</li> </ul> </li> <li><b>コスト削減</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>最大のコストは人件費と保守点検費用と水道光熱費である。その中でコストコントロールすることが可能なのは水道光熱費である。</li> <li>水光熱費は、過度な冷やしすぎ暖め過ぎを無くすこと、またマメに電源をオフにすることを職員全員に働き掛けを実施した。</li> <li>人件費に関しては自主事業や貸館の状況に応じた職員及びアルバイトスタッフのシフト作りを心掛け、お客様へのサービスレベルが下がらない運営に努めた。そしてムリムラムダの排除を心掛けた。</li> </ul> </li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>チケット販売手数料については、自動販売機等による収入額よりも多くなるなど、重要な収入源に成長している。今後も、単に手数料で収入をあげるという視点だけではなく、主催者・利用者双方にとってプラスアルファのサービスを提供した結果、収入増につながったという視点を忘れずに、適切に徴収すること。</li> <li>企業スポンサーの募集方法や協賛内容を見直し、協賛イベントの実現に努めること。</li> <li>国の助成制度活用にあたっては、スケジュール等に注意し、区とも連携をはかりながら実施すること。</li> <li>物品調達や印刷製本、メーカー指定の必要のない点検・修繕の実施にあたっては、今後積極的に見積競争を行う等して、コスト削減に努めること。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>助成金については文化庁だけでなく、企業など様々な助成制度があるので活用すること。</li> </ul>	B

目標		公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所	評価委員会				
目標項目	目標水準	目標水準の根拠	具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価	
5 その他									
(1) 個人情報保護の取組 /情報公開の取組	・個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取扱う。 ・個人情報が漏洩しないよう予防対策を行う。 ・従事者に対して個人情報に係る研修を行う。 ・「情報公開規程」を作成し、それに基づき、情報開示請求等に対して適切に対応する。	業務の基準IX-3 (P21) 業務の基準IX-4 (P22) 提案書24 (様式32)	・法令等を遵守し、個人情報を適切に取扱う。 ・不正アクセスによるパソコンからの漏洩防止策を講じる。 ・個人情報取扱いマニュアルを整備して全スタッフに周知徹底するなど、スタッフへの教育・指導を行う。 ・情報公開規程を策定し、適切に運用する。	<b>個人情報の保護徹底</b> ・顧客の皆様個人情報をお預かりする業務を担うことから、職員全員とアルバイトスタッフ全員に個人情報取扱いマニュアルを配布、個人情報の取り扱い研修は時間をかけて、職員全員に実施した。 ・個人情報資料の施錠管理 ・不必要になったデータのシュレッター実施。 特に上記2点に関しては22:00の閉館時、それぞれの項目のチェック表による終業チェックを実施している。 ・使用している全部のパソコン機種にセキュリティープログラムを導入した。 (F - s e c u r e使用) <b>情報開示</b> ・開示可能な情報基準を設定して職員、舞台、アルバイトスタッフを含めて熟知させ適切な運営を実施している。特にお客様からの問い合わせに対して、不用意に個人情報に関する質問に答えられないような指導と体制作りを実施した。	A	・個人情報保護研修が実施され、個人情報保護に関する誓約書が提出されている。 ・個人情報取り扱いマニュアルが整備され、スタッフに周知共有されている。 ・パソコンにセキュリティーソフトが導入されている。 ・個人情報資料が適切に取扱われている。 ・情報公開規程が整備されている。	A	・目標が達成できている。	A
(2) 労働関係法令の遵守	・就業規則にのっとった適切な労働環境になっている。 ・労働契約法に基づく、有期労働契約から無期労働契約への転換等について、指定管理者の企業としての考え方が整理されている。	業務の基準IX 2 (P21) 提案書7 (様式15)	・雇用形態 館長：正社員または嘱託社員 各業務責任者：正社員または契約社員 各スタッフ：臨時職員（パートタイム）または業務委託 ・指定管理期間5年という制約の中で、「雇用の安定性」「業務・サービス水準の維持」「コスト節減（指定管理料抑制を含む）など、総合的なバランスを考慮し、その都度、各役職に応じた適切な雇用形態を定めていく。	<b>新労働契約法</b> ・正社員から契約社員、アルバイトと雇用状況は複雑であるため、新たに導入された新労働契約法を良く理解することに努め、本社総務部門と連携してその運用を遵守するように取り組んでいる。 ・特に契約社員、アルバイト社員の方にも新労働契約法を会社側から十分に説明し相互理解のもとに年次の契約更新を実施している。 ・基本的な考え方として5年満期を迎えてから、本人からの希望があった場合は、会社の方針のもとに無期雇用への変換を図っている。	B	・指定管理者の企業としての考え方が整理されている。 今後も適切に労働契約を締結すること。	A	・労働契約法に基づく、有期労働契約から無期労働契約への転換等については、新しい課題でもあるので、指定管理者と行政がきちんと課題として認識して、次の指定管理者選定等に生かすこと。	A
(3) 本市の重要施策を踏 まえた取組	・利用者等の人権を最大限尊重するとともに、職員に対して人権に関する研修を各年度1回以上実施する。 ・市内中小企業への優先発注の徹底に努める。 ・その他、市の重要施策を踏まえた取組を行う。	業務の基準III-5(6) (P13) 業務の基準IX-6(1) (P22) 提案書24 (様式32)	・様々な人権問題への理解を深めるとともに、障害者や高齢者等に配慮した取組を積極的に行う。 ・企業として、子育て世代への支援や女性スタッフ・障害者の雇用促進に取り組む。 ・地元企業として、幅広い分野で区内業者や市内中小企業等に優先発注する。	<b>お客様に対するジェンダーフリー</b> ・ご来館いただいた如何なるお客様もご不満を抱かせないような接客を心掛ける、その為にも働く人々にもジェンダーフリーな職場環境を目指し人権問題研修を年間1回実施した。今後は海外の人向けの人権研修を国際交流ラウンジの館長講を師になって頂き年間2回以上の研修を実施していく。 ・指定管理者の榊神奈川共立の障がい者の実雇用率は4.3%を超えて法定雇用率を満たしている。 ・女性の採用状況は職員、アルバイトスタッフを含め25名中19名(76%) その内の大半の方が子育て世代である。その為、シフト作成時には全員の希望日をヒヤリングして作成、突発的な休みも認めて、有給消化率は必ず100%消化している。 ・鶴見中央ケアプラザの方に講師を務めて頂き、障がい者研修（障がい者体験も含む）を実施 補助支援の必要性の学習を実施した。 <b>地元企業の優先使用</b> ・文房具を始め寄贈の花類など地元の業者様への確実な発注と斡旋を実施した。	A	・人権研修（高齢者・障害者）を年1回実施している。 ・H30に横浜市が実施した、指定管理者における障害者雇用状況の調査の結果、共同事業体はいずれも法定雇用率を満たしていることを確認した。 ・市内中小企業への優先発注が行われていることを確認した。	A	・目標が達成できている。	A

目標			公募時の主な提案内容	指定管理者	区役所		評価委員会		
目標項目	目標水準	目標水準の根拠		具体的な取組事業・業務	自己評価	コメント	評価	コメント	評価
6 特記事項（自由記載）									
<p><b>【開館10周年に向けたサルビアホール事業展開計画】</b> @横浜市の唱える地域文化芸術活動の拠点機能を発揮する！</p> <p>★鶴見が文化芸術の溢れる街であると区民の皆様を感じて頂けるように、サルビアホールがそのプラットフォームになる企画展開をする！</p> <p>≪地域ネットワーク＝文化的commons≫の形成</p> <p>(1) 鶴見区の各区民施設と（地区センター、コミュニティハウス等）連携して鶴見区全域で開催される音楽や芸術イベント（仮名称アートフェスティバルin鶴見）の開催を牽引する。区民参加型の事業展開とする。</p> <p>(2) そのメイン会場としてサルビアホールにて大型オープンデーを企画を実施する。(33年3月までに実施完了)</p> <p>(3) 鶴見区の中小学生に向け日本伝統文化鑑賞を学校行事として学んで頂く。候補として狂言会、歌舞伎鑑賞、落語鑑賞などから選んで頂く。(32年から開始予定)</p> <p>≪社会包摂＝ソーシャル インクルージョン≫</p> <p>(4) 国際交流ラウンジ様との共催にて 多文化音楽祭 沖縄民謡際（三線を中心に）など鶴見の地域特性に合わせての音楽祭の開催</p> <p><b>【天井工事期間の取組（ピンチをチャンスに変える。）】</b></p> <p>(1) アウトリーチ先の開拓 特に潮田、末吉、生麦、矢向、駒岡(29年、30年実施) 北寺尾（29年実施）地区センターやサルビアホールから遠い地区のコミュニティハウス各施設小中学校にアウトリーチを計画的に実施する。4月～6月 月間2回×3ヶ月＝6回 7月～3月まで月間3回×9ヶ月＝27回を予定 <u>合計33回実施予定</u></p> <p>(2) 『社会包摂＝ソーシャル インクルージョン』の課題解決として特に障害施設や福祉施設を重点開拓先とする。</p> <p><b>【評価委員会コメント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルインクルージョンの理解に誤解があるようだ。誰もが、社会、地域社会の一員として包括され、生きがいを持って生活することのできる状態を目指す、芸術文化による取組の事を幅広く指して「ソーシャルインクルージョン」というが、全体として理解が浅い印象を受ける。非常に難しい問題で、専門家等（アドバイザーや地域団体など）と連携してやっていかなければいけないものである。</li> <li>・「サルビアホールの個性とは何か」これから先の10年に向けたビジョンを、区と指定管理者がともに考えていく時期に来ている。</li> <li>・横浜市の文化施設は、設置当時は個性があるのに、だんだんと個性が失われ、単なる貸館化していているように感じる。</li> <li>・区も、サルビアホールをどう活用していくのか、柱の部分について、指定管理者とともに考え、指定管理者のよい提案については、適切に予算措置をするなどしていくべき。</li> </ul>									

評価基準

「A」目標が達成できている（標準） <input checked="" type="checkbox"/> 「B」目標がおおむね達成できている（一部達成できていない） <input checked="" type="checkbox"/> 「C」できていない（目標に大きく届いていない）
---