



1 団体の状況

1 代表団体の状況 (株式会社東急コミュニティー)

1) 会社概要

- 本社所在地 東京都世田谷区用賀四丁目 10 番 1 号
- 設立 1970 年 4 月 8 日
- 従業員数 (当社) 10,722 名 (グループ) 3,433 名 ※2022 年 3 月 31 日時点
- グループ会社
  - 【マンション管理(株)マリモコミュニティ
  - 【ビルメンテナンス】東急ビルメンテナンス(株)/用賀熱供給(株)
  - (株)湘南コミュニティー/第一ビルサービス(株)
  - 【スペース運営】(株)TC フォーラム/(株)インフィールド 他

■事業分野

公共施設や商業施設・ビル、マンションの総合不動産管理による事業展開

お客様の生活環境と資産価値向上に貢献する多彩なサービス

マンション事業	ビル・施設事業	公共施設・公営住宅事業
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンション管理</li> <li>・居住者向けサービス</li> <li>・マンション工事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビルマネジメント</li> <li>・プロパティマネジメント</li> <li>・ビル・施設工事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公営住宅管理</li> <li>・公共施設・運営・管理</li> </ul>
 <p>■プリズムタワー みなとみらい</p>  <p>■プリズム横浜</p>	 <p>■ウィングスクエア横浜</p>	<p>指定管理者制度</p>  <p>■青葉公会室</p>  <p>■横浜人形の家</p>  <p>■北本市文化センター</p>  <p>■渋谷区文化総合センター大和田</p>

2) 企業理念(ビジョン)

■TOKYU COMMUNITY WAY



お客様に提供する価値を生活・環境・資産の将来における価値と定義し、その未来価値を提供するためにお客様やステークホルダーに約束することを明確にした企業ビジョンを「TOKYU COMMUNITY WAY」として定めています。

<p><b>使命</b> ～私たちの社会的使命、存在意義～ 未来価値の追求により、良質な社会的ストックの形成に貢献します</p>	<p><b>私たちのあるべき姿 ～お客様との約束～</b> 私たちは、お客様への「安心」、「安全・快適」、「上質」なサービスの提供を通じて、未来価値を創造していくベストパートナーです</p>
--	---

未来価値創造に向けた行動指針・3つの宣言

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <p>■お客様に対して<br/>期待を超える未来価値を提供し「感動」をお届けします。<br/>○ライフタイムマネジメント<br/>○災害対策</p> | <p>■社会に対して<br/>人・社会・自然が調和した美しい生活環境を「創造」し続けます。<br/>○省エネ、CO2削減への取組み<br/>○環境方針の制定 等</p> | <p>■社員に対して<br/>互いに高めあいながら「活き活き」成長し続けます。<br/>○ワークライフバランスの実現<br/>○社員教育</p> |
|--|--|--|

			<p>2022 健康経営優良法人 Health and productivity No.1 500</p>
---	---	--	---

## 1 団体の状況



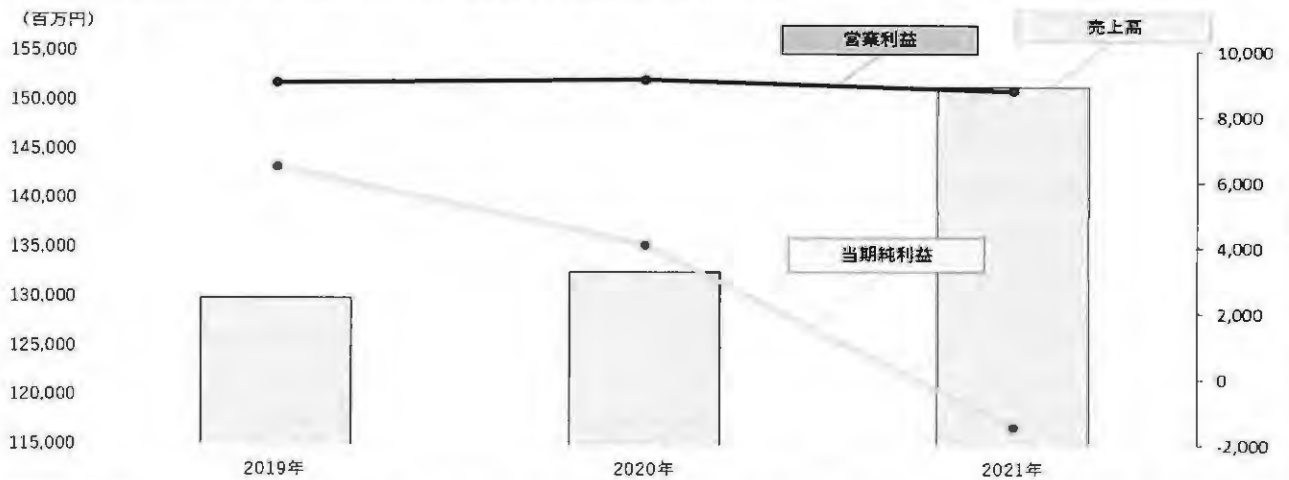
## 3) 財務状況

## ■業績の推移

- ・PPP関連事業を含めた大規模案件の新規受注拡大により、安定的な収入が確保されております。
- ・マンション・ビルともに管理案件が拡大し、将来の磐石な事業基盤構築に向けた管理体制整備、収益力強化に向けた先行投資を戦略的に実施しています。
- ・2021年度は「横浜子ども科学館」のほか、東京都港区の大型複合施設「札の辻スクエア」、PFI事業の「名古屋第4地方合同庁舎整備等事業」などを新たに受託しました。

## ■売上高・営業利益・経常利益の推移

- ・昨今の新型コロナウイルスによる影響を受け、2020年度、2021年度の純利益は一時的に減じたものの自己資本比率は安定的に50%を超えており、「長期的・安定的」な事業展開を行っております。



	2019年度(第51期)	2020年度(第52期)	2021年度(第53期)
売上高(百万円)	129,957	132,586	151,368
営業利益(百万円)	9,053	9,153	8,807
当期純利益(百万円)	6,483	4,105	▲1,463

## 4) 管理・運営実績による認定・受賞について

## ■「国土交通省 PPP 協定パートナー」に認定

- ・全国各地の行政施設において、PFI事業や指定管理者制度などのPPP事業に積極的に取り組み、業界随一の幅広い実績が認められ「令和3年度国土交通省 PPP 協定パートナー」に認定されました。

## ■女性活躍推進「えるぼし認定」の取得

- ・女性の活躍推進に関する取組みが優れている企業として、東京労働局より「えるぼし認定」を取得しています。
- ・当社は5つの評価項目すべての基準を満たし、三段階目(最高位)の認定を取得しています。



## ■代表団体が取り組むSDGsを踏まえた取組み

- ・自主事業等の実施により、幅広い世代の学びの場を提供し生涯学習を通じて、地域住民が主体的に交流する場を醸成します。
- ・研修による社員教育を通してLGBTQや外国人利用者に配慮した施設運営を行い、多様性を尊重し誰もが平等・公平に利用できる施設を実現します。
- ・地域住民の事業に対する連携・協力を積極的に行い、地域社会の繋がりを醸成、コミュニティの育成を支援します。





1 団体の状況

1 構成団体 A の状況 (株式会社神奈川共立)

1) 会社概要

- 本社所在地 神奈川県横浜市西区岡野二丁目 6 番 6 号
- 設立 1985 年 11 月 11 日
- 従業員数 65 名
- グループ会社 (株)共立/(株)共立映像/(株)共立ライティング/ケイ・アンド・ケイ(株) 他
- 事業内容

制作・照明・音響の営業展開や、文化施設の運営管理をする総合商社

施設運営	舞台制作	施工保守
<p>様々な管理運営の実績を活かし、公共・民間の文化施設、劇場、スタジオの業務委託によるコンサルティングや、優れた技術と対応力をもって照明・音響・舞台・映像等の舞台技術の管理運営を行っています。</p>   <p>■ 瀬谷区民文化センター “あじさいプラザ” ■ 鶴見区民文化センター “サルビアホール”</p>	<p>企画・制作などのコンサルタント業務をはじめ、照明・音響・舞台・映像等のオペレート業務やライトアップデザインなどの分野においても数多くの実績があります。</p> 	<p>多くの施設管理の経験を生かした万全の施工・保守点検を実施し、ホスピタリティ溢れるサービスを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 舞台設備の電動化工事</li> <li>◇ 舞台機構の調整・施工</li> <li>◇ 音響設備施工</li> <li>◇ スクリーン取付け</li> <li>◇ 舞台照明設備施工</li> <li>◇ ITVシステム施工</li> </ul>

- ・構成団体 A は横浜市西区に本社を置き、神奈川県内において多数の実績を持つ文化芸術の専門企業です。
- ・厚木市・海老名市などの文化会館の舞台管理業務を契機に、文化施設の指定管理業務やコンサルティング、各種イベントの企画制作など、様々な芸術文化の舞台技術の分野で実績を培ってきました。
- ・指定管理者制度の開始当初から指定管理業務に取り組み、横浜市を中心として多数の文化施設管理実績を重ねており、本施設においては、指定管理者として現指定管理期間まで 2 期にわたり事業体の構成団体として舞台管理業務を務め、青葉区の文化振興に寄与すべく真摯に取り組んで参りました。
- ・構成団体 A はコンサート・イベントの照明・音響オペレーションなどの業務についても多数の実績を持ち、主催者側のニーズや業務の流れに関してもデータ・ノウハウの蓄積があるため、「利用者側」「会場運営者側」両者の立場に立ったサービスの考案・提供が可能で、利用者の文化活動を側面から支援します。

2) 企業理念


構成団体 A はグループ共々、「信用を重んじ、英知の限りを尽くし、和を大切にする」という企業理念を共有し、常に技術の研鑽に励み、ハード・ソフト両面において一層の充実を心がけています。

**共立グループ憲章**

共立グループは共立グループ法人各社の定める定款に基づき、聯共立を中心としてそれぞれの技術を結集、創造性に富んだ活動を発揮し、広く芸術・文化の高揚に貢献する。

共立グループは企業活動の社会的責任を自覚するとともに、常にグループの信用を重んじ、研鑽を重ね、英知を育て技術を革新し、和をもって総力を結集し、顧客の信頼を得て四者共益（取引先・資本・労働・経営）をはかる。

上記の目的達成のため、グループ法人各社はお互いの主体性を尊重し、協調をはかるとともに自らの経営の責任において業務を組立て、グループ全体の恒久的発展のために努力するものである。





# 1 団体の状況

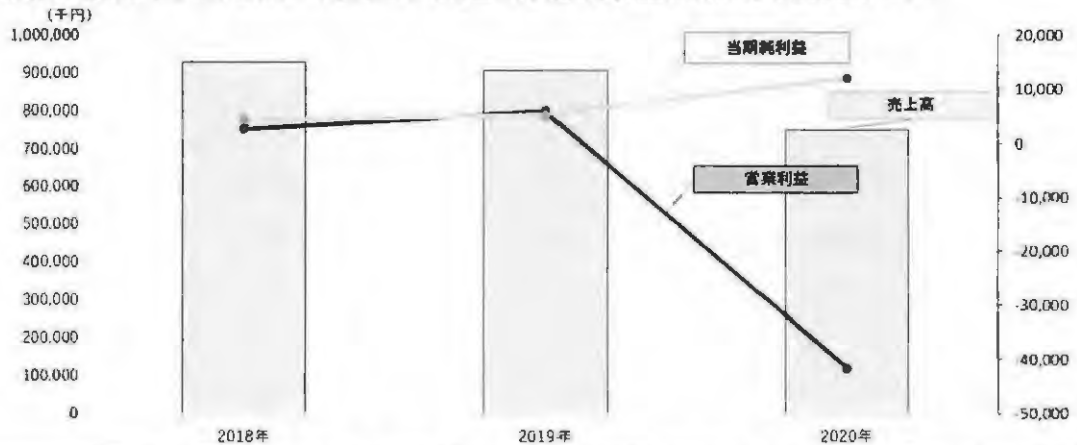
## 3) 財務状況

### ■業績の推移

・構成団体 A は舞台管理(指定管理・業務委託)の他にイベント制作(音響・照明など)を行っていましたが、世界的な新型コロナウイルスの感染の影響を受け、コンサートやイベントが激減、売上高や営業利益が減少の傾向となりました。

### ■売上高・営業利益・経常利益の推移

- ・2018・2019 年度は不採算な部門は縮小し、売上高は下がったものの営業利益は改善傾向にありました。
- ・2020 年度は新型コロナウイルスの影響もあり、売上高、営業利益も減少しています。
- ・2021 年度は未確定ですが、2020 年度に比べ売上高、営業利益も増加する見込みです。



	2018年度(第34期)	2019年度(第35期)	2020年度(第36期)
売上高(千円)	930,400	908,184	752,221
営業利益(千円)	2,889	6,025	▲41,565
当期純利益(千円)	4,420	5,329	11,999

## 4) 安全管理と利用者サービスについて

### ■安全管理について

・安全管理が求められる当業務では、事故防止のための危険予知活動の実施や高所作業におけるフルハーネス型墜落制止用器具の着用を義務付け、利用者に対しても適切な助言を行うなど、安全を最重視した業務実施を行います。

安全安心な舞台管理業務



### ■利用者サービスについて

・横浜市が掲げる「新しい価値を生み出し、魅力ある文化芸術創造都市」「郊外区の活性化・魅力向上」など施策を実行する視点を持ち、目的をもって利用者へサービスを提供します。

・利用者からの意見は館長をはじめとした事務スタッフとも共有し、改善が必要なものについては即応しま



【青葉区民文化センター】

## KYORITZ 株式会社 神奈川共立

- ・横浜市を中心に、神奈川県内で多数の文化施設管理実績あり
- ・指定管理者代表団体としての実績を多数有しており、市の文化施策を理解したうえでの舞台管理業務を実施
- ・施設管理だけでなく、イベント舞台制作業務に関しても多数の実績あり  
⇒「利用者側」と「会場運営者側」どちらの立場も理解したサービスの提供が可能

指定管理中の地区民文化センター



【鶴見区民文化センター】



【栄区民文化センター】



【瀬谷区民文化センター】



【旭区民文化センター】



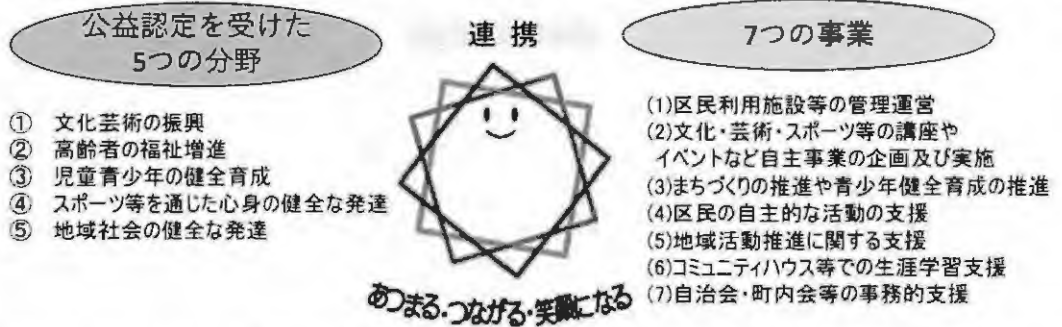
1 団体の状況

1 構成団体 B の状況 (公益社団法人横浜市民施設協会)

1) 会社概要

- 本社所在地 横浜市青葉区あざみ野二丁目9番地22の302
- 設立 2010年4月7日 ※公益認定:2014年4月7日
- 職員数 173名
- 事業内容

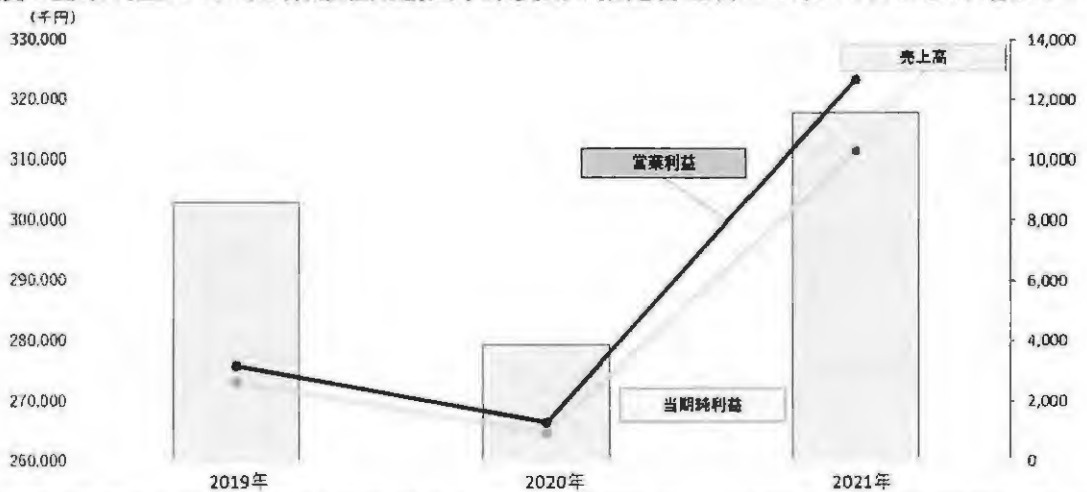
・地域との協働と区役所との連携を念頭に、下記5つの分野と7つの事業を相互に関係づけ活動しています。



- ・構成団体 B は、地区センター等の施設運営に関わってきた自治会・町内会の中心的メンバーが発起人となって設立した社団法人です。
- ・区民利用施設の管理運営は、重要な役割を担っているため、適切な管理運営はもとより、自治会・町内会をはじめとした地域の声を丁寧にかきた自主事業を日々研究し改善に取り組んでいます。
- ・地域が取組む独自の住民活動も地域コミュニティ醸成の重要な要素です。
- ・このため、地域活動への人的・経費的支援、事務支援等の役割も果たしています。

2) 財務状況

- ・2020年度は新型コロナウイルス流行の影響により、利用率、利用料収入が激減しましたが指定管理料や委託料による施設運営を行っていることから法人全体としては大きな損失はありません。
- ・2021年度については利用制限の緩和も見られ、利用率、収益も増加傾向にあります。
- ・2021年度の営業利益については緊急雇用創出事業費用が指定管理料に上乘せられたため、増加しています。



	2019年度(第7期)	2020年度(第8期)	2021年度(第9期)
売上高(千円)	302,985	279,359	317,898
営業利益(千円)	3,180	1,304	12,682
当期純利益(千円)	2,624	950	10,295



2 団体の実績

1 代表団体の管理運営実績

1) 青葉区民文化センター(フィリアホール)の運営実績

【第2期(2018年度~2022年度)の重点施策ポイント】

- 第2期においては、市の政策を理解し、区民文化センターの役割を理解して、地域を繋げる「地域コミュニティ形成」「地域コモンズ形成」の牽引役を担うことを意識した活動の実施。
- 音楽を通して「地域課題」にアプローチし、そこに新たなコミュニティを生み出すための活動の実施。
- 青葉区民文化センターに来ていただくだけでなく、地域の様々な場所でのコンサート企画を行い、地域に文化発信の拠点づくりを目指し、そのネットワーク拡大に向けた活動の実施。

青葉区民文化センター(フィリアホール)

総利用者数

85,591

人

(2018年度)

※ホール、リハーサル室、練習室1~3 合計

全体稼働率

90.5 %

(2018年度)

自主事業実施総数

62 公演

(2018年度)

施設利用料収入

25,459,980 円 (2018年度)

自主事業収入

55,636,985 円 (2018年度)

第2期 主な文化事業

●コンサート・シリーズ:高品質な文化芸術鑑賞機会を提供する鑑賞事業の実施

「女神との出会い」シリーズ 「ただ一つの世界」シリーズ 「らん・らん・ランチにいい音楽」シリーズ

●エデュケーション・コミュニティ・プログラム:教育/地域密着型プロジェクトの発展と体系的実施

「フィリアホール室内楽アカデミア」 「キッズ&ファミリー・プログラム」 「地域コミュニティプログラム」  
「フィリア・ジュニア合唱団」 「横浜市芸術文化教育プラットフォーム事業」

※実績数値については2018年度(新型コロナウイルス流行前)のものを記載

横浜市-青葉区との連携事業

多彩な文化事業

2019横浜音祭り



東アジア文化都市  
2014横浜



2017全国緑化都市  
よこはまフェア



2014区制  
20周年記念公演



2022アンヌ・  
ケフェレック



2021キッズファミリープログラム



2022  
千住真理子



横浜市文化芸術教育  
プラットフォーム



美しが丘東小学校





## 2 団体の実績

### 2) 公共施設の管理運営実績

- ・代表団体は、建物管理のリーディングカンパニーとして、全国でビル・施設管理件数約 1,100 件、マンション管理戸数約 620,000 戸、指定管理(業務委託含む)・PFI 事業 100 件以上の実績を有し、そのうちホール・文教施設は 37 件の管理実績を有しています。
- ・豊富な公共施設管理実績のノウハウを発揮し、更に注力していくことで、施設価値や利用者サービス、そして地域の魅力の向上を実現し、地域社会に貢献していきます。
- ・豊富な実績に基づき、企業理念でもある「未来価値創造のベストパートナー」として、本施設におきましても安定した事業運営を行います。
- ・代表団体は、横浜市青葉区を発祥の地としており、横浜市内に 5 箇所の事業所を有しています。
- ・横浜市内の管理施設は、718 施設(分譲マンション:398 施設、賃貸マンション 118 施設、オフィス・商業ビル 80 施設、その他施設 122 施設)となっています。

### 3) 管理運営実績一覧

施設名/所在地	概要	イメージ
青葉区民文化センター 神奈川県横浜市青葉区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型：文化ホール</li> <li>・発 注 者：横浜市青葉区</li> <li>・契 約：指定管理</li> <li>・管理期間：2013 年 4 月～現在</li> </ul>	
青葉公会堂及び 青葉スポーツセンター 神奈川県横浜市青葉区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型：文化ホール</li> <li>・発 注 者：横浜市青葉区</li> <li>・契 約：指定管理</li> <li>・管理期間：2011 年 4 月～現在</li> </ul>	
みなとみらいホール 神奈川県横浜市西区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型：文化ホール</li> <li>・発 注 者：横浜市芸術文化振興財団</li> <li>・契 約：業務委託</li> <li>・管理期間：2007 年 4 月～現在</li> </ul>	
横浜人形の家 神奈川県横浜市中区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型：文化ホール・展示室</li> <li>・発 注 者：横浜市</li> <li>・契 約：指定管理</li> <li>・管理期間：2016 年 4 月～現在</li> </ul>	
渋谷区民文化総合 センター大和田 東京都渋谷区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型：文化ホール</li> <li>・発 注 者：東京都渋谷区</li> <li>・契 約：指定管理</li> <li>・管理期間：2017 年 4 月～現在</li> </ul>	
北本文化センター 埼玉県北本市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型：文化ホール</li> <li>・発 注 者：埼玉県北本市</li> <li>・契 約：指定管理</li> <li>・管理期間：2015 年 4 月～現在</li> </ul>	



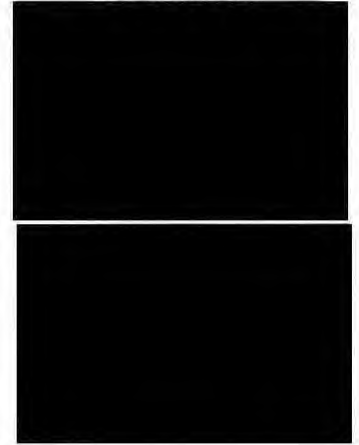
## 2 団体の実績

### 1 構成団体 A の管理運営実績

#### 1) 青葉区民文化センター(フィリアホール)での管理運営実績

- ・構成団体 A は青葉区民文化センターフィリアホールにおいて2013年より指定管理者の構成員として舞台管理業務を行っています。
- ・本施設における舞台管理業務も 10 年目を迎え、舞台設備の習熟、安全管理、利用者ニーズの把握と実践など現指定管理者だからこそ出来るサービスを提供しています。
- ・利用者は音楽ホールの利用経験がある方が多いため、専門性の高いアドバイスが出来ており、質の高いホール利用や満足度向上、上質な音楽の発信につなげることが出来ています。
- ・初めて利用する方にもフィリアホールの特徴を適切に説明しながら施設の特性を最大限活かせるよう対応し、新規利用者の定着に繋がります。

お客様対応例



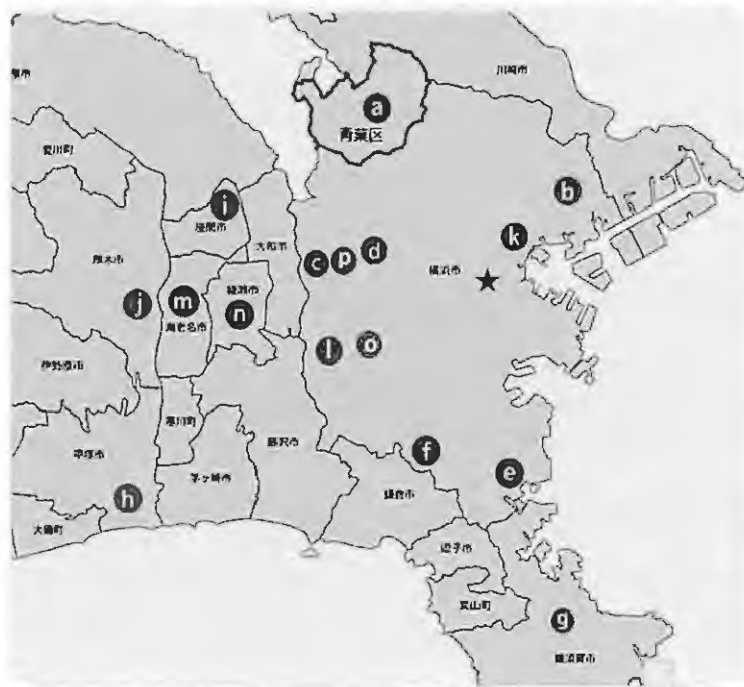
#### 2) 県内の指定管理・業務委託などの実績

- ・構成団体 A は会社の設立以来、県央エリア(厚木市・綾瀬市・海老名市など)を中心に事業展開し、指定管理者制度の本格運用が始まった平成 18 年以降は横浜市を中心に指定管理事業を行っています。
- ・特に構成団体 A は横浜市内の区民文化センターについては現在供用されている 11 施設のうち 5 施設で、指定管理業務を行なっています。(代表団体:3 施設、舞台管理業務実施施設:4 施設)

※グループ会社である株式会社共立の戸塚区民文化センターを含めると 6 施設

このため他の区民文化センターとの連携が容易で他館の実例を参考にしながら質の高い管理を行います。

#### ▼ 神奈川共立が管理実績のある公立文化施設マップ(横浜市周辺)



★ 株式会社神奈川共立 (横浜市西区)		
a	横浜市青葉区民文化センター	指定管理者 (舞台管理) 構成団体
b	横浜市鶴見区民文化センター	指定管理者 (施設運営) 代表団体 自主事業 舞台管理
c	横浜市瀬谷区民文化センター	指定管理者 (施設運営) 代表団体 自主事業 舞台管理
d	横浜市旭区民文化センター	指定管理者 (舞台管理) 構成団体
e	横浜市長浜ホール	指定管理者 (舞台管理) 構成団体
f	横浜市栄区民文化センター	指定管理者 (施設運営) 代表団体 自主事業
g	横浜買手文化会館 横浜買手はまゆり会館	指定管理者 (舞台管理) 構成団体
h	平塚文化芸術ホール	指定管理者 (施設運営) 代表団体 舞台管理
i	座間市立市民文化会館	業務委託 (舞台管理)
j	厚木市文化会館	業務委託 (舞台管理)
※参考 過去舞台管理業務を行っていた施設 (抜粋)		
k	横浜市神奈川区民文化センター	指定管理者 (舞台管理) 構成団体
l	横浜市栄区民文化センター	指定管理者 (施設運営) 代表団体 自主事業 舞台管理
m	海老名市文化会館	指定管理者 (舞台管理) 構成団体
n	綾瀬市オーエンス文化会館	業務委託 (舞台管理)
※共立 東京都渋谷区に本社を置く(株)神奈川共立のグループ会社		
o	横浜市戸塚区民文化センター	PFI 交付・専管企画・舞台・音楽
p	横浜市瀬谷区瀬谷公会堂	PFI 交付・舞台・音楽

芸術された文化施設運営のノウハウを「横浜市」「青葉区」に還元

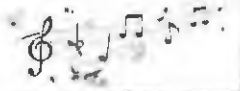


## 2 団体の実績



## 3) 指定管理者実績一覧

会館名	主ホール規模	業務内容	管理運営期間	イメージ
横浜市青葉区民文化センター 「フィリアホール」 神奈川県横浜市青葉区	500席	舞台管理業務	2013. 4. 1～2023. 3. 31 (2期10年)	
横浜市鶴見区民文化センター 「サルビアホール」 神奈川県横浜市鶴見区	最大652席	運営統括業務（代表団体）、 受付業務、事業運営業務、 舞台管理業務	2011. 3. 4～2027. 3. 31 (3期16年)	
横浜市瀬谷区民文化センター 「あじさいプラザ」 神奈川県横浜市瀬谷区	最大150席	運営統括業務（代表団体）、 受付業務、事業運営業務、 舞台管理業務	2022. 3. 1～2027. 3. 31 (1期5年)	
横浜市栄区民文化センター 「リリス」 神奈川県横浜市栄区	300席	運営統括業務（代表団体）、 受付業務、事業運営業務	2006. 4. 1～2027. 3. 31 (4期21年)	
横浜市旭区民文化センター 「サンハート」 神奈川県横浜市旭区	300席	舞台管理業務	2011. 4. 1～2027. 3. 31 (3期16年)	
横浜市長浜ホール 神奈川県横浜市金沢区	104席	舞台管理業務	2006. 4. 1～2027. 3. 31 (4期21年)	
平塚文化芸術ホール 見附台公園 神奈川県平塚市	1,200席	総括管理業務（代表団体）、 受付業務、維持管理業務、 舞台管理業務	2022. 3～2042. 2 (1期20年)	
横須賀市文化会館 横須賀市はまゆう会館 神奈川県横須賀市	文化会館 1,098席 はまゆう会館 516席	舞台管理業務	2006. 4. 1～2027. 3. 31 (5期21年)	
横浜市泉区民文化センター 「テアトルフォンテ」 神奈川県横浜市泉区	386席	運営統括業務（代表団体）、 受付業務、事業運営業務、 舞台管理業務	2006. 4. 1～2022. 3. 31 (3期16年) ※終了	
海老名市文化会館 海老名市民ギャラリー 神奈川県海老名市	1,098席	舞台管理業務	2006. 4. 1～2022. 3. 31 (3期16年) ※終了	
横浜市神奈川区民文化センター 「かなっくホール」 神奈川県横浜市神奈川区	300席	舞台管理業務	2006. 4. 1～2016. 3. 31 (2期10年) ※終了	



## 2 団体の実績

### 1 構成団体 B の管理運営実績

#### 1) 公共施設の管理運営実績

- ・指定管理者として、青葉区の地区センターなど11施設の適切な管理運営と施設の利用促進による地域住民のふれあいを図るほか、身近な施設での催しや講座開催を通じて市民・区民の芸術文化の振興や青少年の健全育成などの事業をすすめています。
- ・学校コミュニティハウスの管理では、常に学校長と連携をとり地域の集会や学習活動の一翼を担っています。
- ・自治会町内会の会議の支援などを始め、民生委員、青少年指導員など地域の青少年・高齢者などを支える団体と協力し、地域社会の健全な発展に向け事業を行っています。
- ・公益社団法人横浜市民施設協会は、公共施設の管理運営、文化芸術の振興、自治会活動の支援、青少年の健全育成などを掲げ、快適な地域社会の健全な発達に寄与することを経営理念としています。
- ・地域の抱える様々な課題に積極的に寄り添い、社会的信用を維持・向上するため、日々、工夫と改善を重ね、活動しています。

#### 2) 指定管理実績一覧

施設名/所在地	概要	イメージ
青葉区民文化センター 神奈川県横浜市青葉区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:文化ホール</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2013年4月～現在</li> </ul>	
横浜市山内地区センター 青葉区あざみ野二丁目 3-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:地区センター・集会所</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2006年4月～現在</li> </ul>	
横浜市藤が丘地区センター 青葉区藤が丘一丁目 14-95	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:地区センター・集会所</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2022年4月～現在</li> </ul>	
横浜市若草台地区センター 横浜市青葉区若草台 20-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:地区センター・集会所</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2016年4月～現在</li> </ul>	
横浜市美しが丘西地区センター 青葉区美しが丘西三丁目 60-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:地区センター・集会所</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2006年4月～現在</li> </ul>	
横浜市奈良地区センター 青葉区奈良町 1843-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:地区センター・集会所</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2006年4月～現在</li> </ul>	



## 2 団体の実績

施設名/所在地	概要	イメージ
横浜市青葉台コミュニティハウス 青葉区青葉台二丁目 25-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:コミュニティハウス</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2006年4月～現在</li> </ul>	
横浜市荏田西コミュニティハウス 青葉区荏田西一丁目 4-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:コミュニティハウス</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2016年4月～現在</li> </ul>	
横浜市荏田コミュニティハウス 青葉区あざみ野南一丁目 4-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:コミュニティハウス</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2016年12月～現在</li> </ul>	
横浜市新石川スポーツ会館 青葉区新石川三丁目 13462	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:スポーツ施設</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2011年4月～現在</li> </ul>	
美しが丘公園こどもログハウス 青葉区美しが丘二丁目 22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類 型:ログハウス・公園</li> <li>・発 注 者:横浜市青葉区</li> <li>・契 約:指定管理</li> <li>・管理期間:2006年4月～現在</li> </ul>	

### 3) 公共施設の管理運営実績(受託事業)

- ・学校併設型コミュニティハウス 6館 (発注者:横浜市青葉区)  
 鴨志田コミュニティハウス、さつきが丘コミュニティハウス、山内コミュニティハウス  
 桂台コミュニティハウス、すすき野コミュニティハウス、みたけ台コミュニティハウス
- ・スポーツ施設 1か所 (発注者:横浜市青葉区)  
 青葉スポーツプラザ

### 4) 管理運営実績(受託事業)

- ・青葉区連合自治会長会議事務局事務受託(発注者:青葉区連合自治会長会)
- ・荏田西三丁目グランド管理運営事務受託(発注者:荏田西三丁目グランド運営委員会)

### 5) 独自事業(地域推進事業負担金)

- ・令和2年度から、公益社団法人横浜市民施設協会では、法人の目的事業の一つとして、地域活動の推進に向けた支援事業を掲げ、取組みを進めています。
- ・この地域活動推進事業の一つとして、地区連合自治会・町内会が企画する地域活動事業を支援するため、事業経費の一部を負担する事業を行いました。

#### 令和3年度実績

- 負担額 事業経費の一部。ただし、当法人の負担上限額は5万円です。
- 利用実績 15 地区連合のうち、6連合
- 執行金額 300,000 円
- 用 途 「地域内花植え活動」「ふれあいベンチ管理事業」「地区環境整備事業」「掲示板補修」他



### 3 指定管理業務実施にあたっての基本的な方針

#### 1 横浜市政策への理解と基本姿勢

##### 1) 横浜市の状況と政策への理解

###### ■横浜市をとりまく状況

- ・横浜市(以下、「市」とする)の直面する課題として、超高齢・人口減少によるコミュニティの維持、経済面における国内市場の縮小・生産年齢人口の減少、SDGsへの取組みなど、市をとりまく環境は大きく変化しており、私たちもこれまでの施設運営を通じて、社会の変化を肌で感じています。
- ・近年、新型コロナウイルス感染拡大は市民生活や経済活動が大きな影響を与え、文化芸術における主要行事は思うような形で実施できず、市民同士の触れ合いの機会が失われつつあります。
- ・上記の大きな社会変化を受け、私たちは改めて市がこれまで培ってきた文化芸術の豊かな歴史と多分野にわたる事業は、これまでと変わらない魅力を持つばかりか、時代(ニーズ)に応じて形を変え発展し、賑わいづくり・観光振興だけでなく、市民の活力やコミュニティの活性化を図る役割を担っていると再認識しています。

###### ■市政策への理解

- ・横浜市が示す各種上位計画は、新たな変化・発展を牽引するものと考え、第2期で検討した「横浜市文化芸術創造都市施策」に加え、第3期では新たに「新たな中期計画の基本的方向(※1)」、「横浜市SDGs未来都市計画」を踏まえ、青葉区民文化センター(以下「本施設」とする)の運営管理を行います。

(※1)令和4年度策定予定

###### 新たな中期計画の基本的方向

- 戦略1 すべての子どもたちの未来を創るまちづくり
- 戦略2 誰もがいきいきと生涯活躍できるまちづくり
- 政策30 文化芸術創造都市による魅力・賑わいの創出と文化的に豊かな生活の実現

###### 横浜市文化芸術創造都市施策

- 基本方針1 市民の文化芸術活動を支援し、心豊かな市民生活の実現を目指します
- 基本方針2 子どもたちをはじめとする次世代育成を進めます
- 基本方針3 アーティスト・クリエイターを支援し、創造性を生かしたまちづくりを進めます
- 基本方針4 賑わいづくり・観光MICE展開にもつながる、横浜らしい先駆的な文化芸術を国内外に発信します

###### 横浜市SDGs未来都市計画

- 課題1 都市間競争の加速化とグローバル化の進展
- 課題2 人口減少社会到来、超高齢社会の進展と郊外部の活力低下
- 課題3 「脱炭素化」に向けた都市の役割の高まり

横浜市の示す上位計画(計画・施策)を十分に理解し、本施設での役割を果たします

##### 2) 青葉区運営方針への理解

- ・青葉区の基本目標である「住みつづけたい・住みたいまち 青葉」の実現に向け、4つの柱のうち、「1. 誰もがいきいきと、健やかに暮らせるまちづくり」の青少年事業における地域活動拠点との連携、「3. さまざまな人や地域活力を高めるまちづくり」の区民活動支援センター事業における地域活動の担い手となる人材育成と地域の課題解決に向けた取組みは、本施設が注力すべき重要課題だと理解・認識しています。

##### 3) 基本姿勢

- ・上位計画を踏まえ、本施設として重点的に取り組むべき課題を「基本姿勢」として定め、課題解決にあたります。
- ・各種計画・方針が変更される場合は、都度これらを見直し、事業計画に反映します。

基本姿勢1 「新たな中期計画の基本的方向」をふまえたビジョン・ミッションの策定

基本姿勢2 「横浜市文化芸術創造都市施策」と使命1~4の関係性の理解・施策への反映

基本姿勢3 「横浜市SDGs未来都市計画」と使命5・6の関係性の理解・施策への反映



### 3 指定管理業務実施にあたっての基本的な方針

#### 基本姿勢 1 「新たな中期計画の基本的方向」を踏まえたビジョン・ミッションの策定

##### 【新たな中期計画の基本的方向における理解】

- ・本計画の基本姿勢にある「地域コミュニティ強化の視点」では、地域の様々な団体と人がつながり、お互いに協力し、地域コミュニティを将来にわたり維持・継続することが重要な役割として求められていることから、私たちは地域コーディネーターを 2013 年度から専任配置し、地域課題の解決に継続して取り組んでいます。
- ・当該計画の 9 つの戦略のうち、「戦略 1 すべての子どもたちの未来を創るまちづくり」では子ども・青少年の一人ひとりが自分の良さや可能性を発揮すること、「戦略 2 誰もがいきいきと生涯活躍できるまちづくり」では誰もがいつになってもその人に合う役割を持って地域社会とかがかわること、「政策 30 文化芸術創造都市による魅力・賑わいの創出と文化的に豊かな生活の実現」が我々の目指すべきビジョン・ミッションだと認識しています。(その他の戦略等にも取り組む必要が有ると認識)

#### 基本姿勢 2 「横浜市文化芸術創造都市施策」と使命 1~4 の関係性の理解・施策への反映

##### 【横浜市文化芸術創造都市施策の推進に向けた4つの基本方針の理解】

- ・4つの基本方針と本施設に求められている使命(使命 1~4)の関係性を理解することで、文化政策との整合性を高め、本施設の活動が様々な観点で文化政策に繋がる活動になると理解しています。

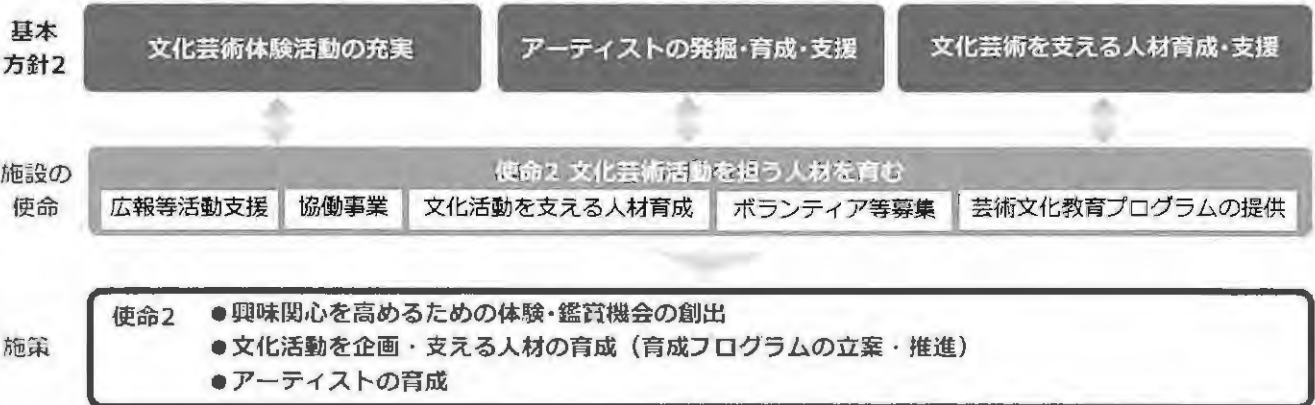
##### 【基本方針1と施設の使命1・4の関連性と取組み】

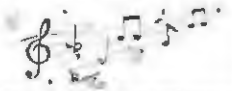
- ・基本方針 1 では、市民が文化芸術に接することで文化芸術の発展につながると同時に、コミュニティが活性化され地域課題の解決に寄与するとあることから、本施設の文化事業が重要な役割を担っていると認識しています。



##### 【基本方針2と施設の使命2の関連性と取組み】

- ・基本方針 2 では、多様で優れた文化芸術を通じて才能豊かな新進アーティストの活用から世界に羽ばたくための育成とあるため、独自の次世代音楽家発掘から育成までのプログラム提供が必要だと認識しています。

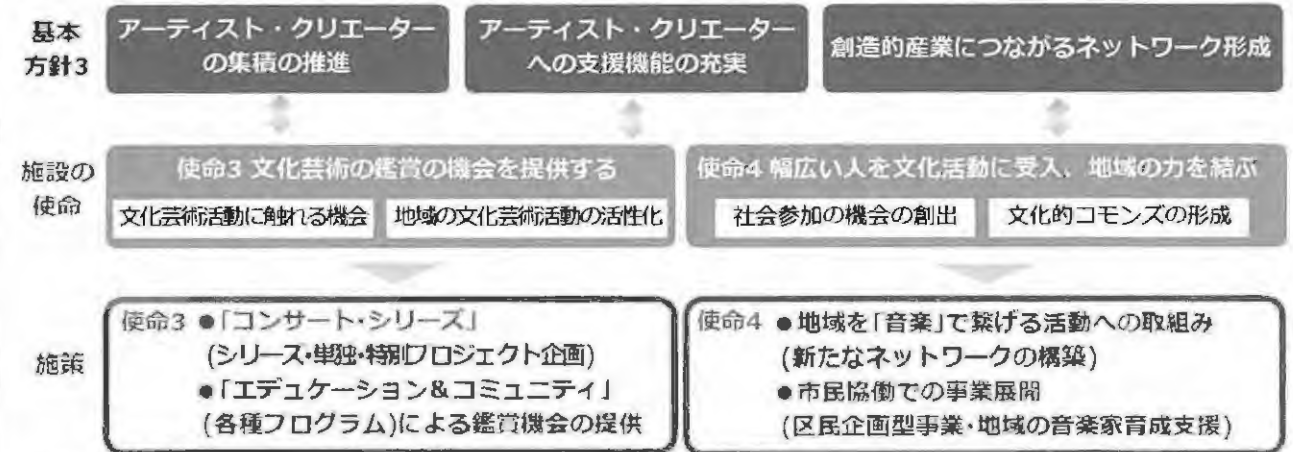




### 3 指定管理業務実施にあたっての基本的な方針

#### 【基本方針3と施設の使命3・4の関連性と取組み】

・基本方針 3 では、アーティスト・クリエイターなどの創造的な人材の集積と企業や地域との協働を推進し、創造性を生かしたまちづくりとあることから、文化施設(フリアホール)と地域施設(区民センター)としての役割を融合させ、これまで関りのなかった新たなつながり・新たなコミュニティ形成が必要だと考えます。



#### 【基本方針4と施設の使命3・4の関連性と取組み】

・基本方針 4 では、横浜らしい特色のある文化芸術を創造し発信することで、多くの人を引きつける都市につながるのとあることから、区民文化センターを代表するフリアホールの知名度と国内外アーティストを招聘した事業など文化芸術のハブ機能を担うことが必要だと認識しています。



### 基本姿勢3「横浜市 SDGs 未来都市計画」と使命5・6の関係性の理解・施策への反映

#### 【横浜市 SDGs未来都市計画と使命5・6の関連性と取組み】

・計画にある3つの課題と本施設に求められる使命(5・6)と運動させ、経済や文化による新たな価値・賑わいを創出し続ける都市の実現を目指すため、「持続可能性・継続的な施設運営」が必要だと認識しています。





3 指定管理業務実施にあたっての基本的な方針

2 第3期における基本的な方針 (ビジョン・ミッション)

1) ビジョン(中期的なイメージ)

＜第2期ビジョン＞  
地域を「繋げる」フィリアホール

＜第3期ビジョン＞  
“ひと”と“まち”の未来へー文化でつなぐステーション

※ステーションとは…「訪れる、送り出す、つなげる」を担う場所

■ 第2期の振り返りと第3期への想い

- ・第2期は、「地域を繋げる」をテーマに活動するため、「地域コミュニティの形成」「文化的コモンズ形成」の牽引役を意識し、施設の外に拠点を作ることで、そして地域連携とネットワークづくりにおいては、文化施設の専門性に加えて、地域施設として新たな区民文化センターのあり方を創造するための事業を展開してきました。
- ・しかし、2020年度の新型コロナウイルス感染症拡大により状況は一変し、本施設を通じた音楽文化並びに人と触れ合う機会が失われましたが、私たちはコロナ禍における変化にいち早く対応し、施設利用における安全性の確保とアウトリーチ活動を行うなど文化事業や地域との繋がりを継続させてきました。
- ・第3期ビジョンでは「地域コミュニティ強化の視点」を踏まえ、地域の様々な団体と人がつながり、互いに協力する地域コミュニティを将来にわたり維持・継続するため、文化事業による魅力・賑わいを創出したいと考え、「人」と“まち”の未来へー文化でつなぐステーション」を掲げます。

2) ミッション(役割)

<b>集う</b>	主体的な活動の場を提供する	<b>支える</b>	文化活動を支援し、次世代のアーティストを育成する
<b>繋げる</b>	文化を発信し、音楽を通じて地域を繋げる	<b>触れ合う</b>	市民との触れ合いにより地域課題にアプローチする
<b>拡げる</b>	文化活動の魅力を新たな手法で拡げる		

■ 本施設に求められる新たな役割

- ・コロナ禍で求められたオンライン機能は、本施設での利用が制限される中で強力なツールとなり、文化活動の魅力を上げていく上で、継続的に活用していきたいと考えます。
- ・また、コロナ禍とホールの天井改修工事により離れていった利用者を取り戻す活動として実施したアウトリーチ活動では、新たな出会いや繋がりができることを再認識でき、継続した活動が更なるネットワークの拡大と新規利用者の獲得に繋がると期待します。
- ・第2期ミッションでもある「集う・支える・繋げる・触れ合う」に加え、フィリアホールと青葉区民文化センターの持つ2つの特性と側面を持つ本施設が、様々な場所や手法で文化活動を実施することで、青葉区から横浜市まで音楽の魅力を拡げられるよう取り組みます。

「繋げる」における更なるミッション…本施設は地域の様々な「拠点」を通じて地域に「繋がり、繋げる」

- ▶ 良質で高評価を受ける音楽芸術の発信拠点
- ▶ 市民の発表会やコンサートの場としてのあこがれ、ステータスとなる拠点
- ▶ 巣立っていく若者たち、地域の人々の育成を進める拠点
- ▶ 気軽に参加し、音楽文化を楽しめ体感する地域の拠点
- ▶ 人々の連携を生み、活動する文化伝播の拠点





4 応募理由

1 応募の背景と理由

1) 応募の背景

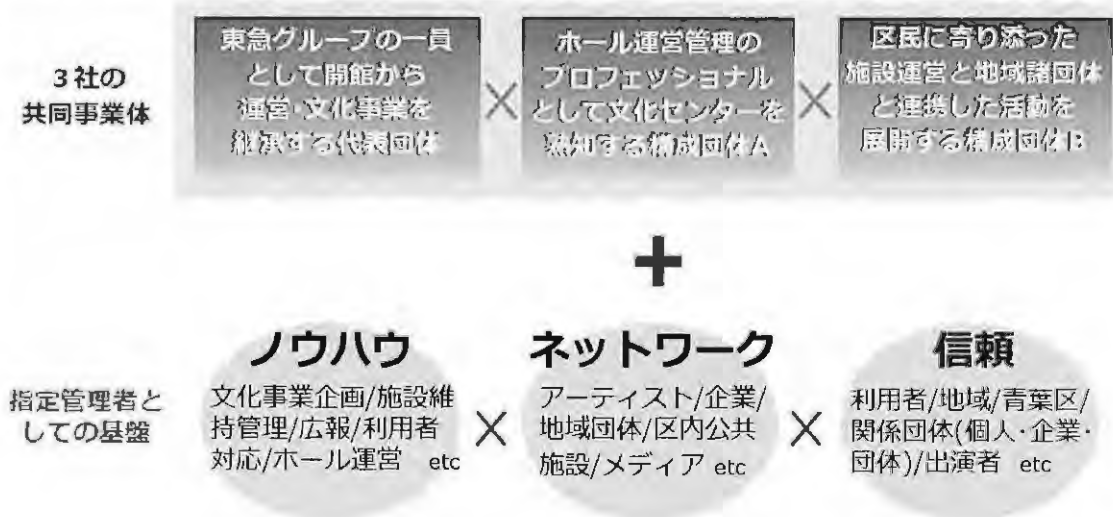
■これまでの取組みと想い

- ・私たちは、2013 年より指定管理者として本施設の使命や目標を達成すべく様々な取組みを行ってきました。
- ・2013 年度からの第 1 期では「生まれ変わる」をビジョンに掲げ、音楽鑑賞機会の創出、文化発信、市民活動の場の提供、市民の人材育成、区民参加型事業を展開し、2018 年度からの第 2 期は「地域を繋げる」を掲げ、地域コミュニティの形成や文化的コモンズの形成を意識した施設にすべく継続的に発展させてきたと考えます。
- ・コロナ禍では本来の活動が制限され、臨時休館・利用者数及び利用時間の制約、コンサートの魅力でもある海外等の著名アーティストによる企画の中止を余儀なくされたことで、私たちが本来やりたかった取組みが実行できず不完全燃焼にあることから、それらを成し遂げたいという想いがあります。

2) 応募の理由

■理由①共同事業体としての強み

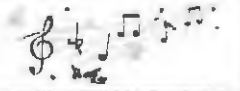
- ・私たちは、2013 年より共同事業体を組成し、これまで培った「ノウハウ・ネットワーク・信頼」を有しており、本施設を運営する上で必要なスキルと実績を兼ね備えています。
- ・共同事業体の代表団体は、施設管理並びに文化事業企画を専門とする優秀なスタッフを有していること、構成団体 A は市内区民文化センターの豊富な管理実績と舞台運営のプロフェッショナル企業であること、構成団体 B は区内地区センターやコミュニティハウスの運営実績をはじめ、地域事業に長けていることから本施設の指定管理者として十分なスキルと実績があります。
- ・特に代表団体は、青葉台エリアの開発及び発展に寄与する東急グループの一員であり、2000 年から東急(株)より業務委託にて青葉区民文化センターの管理運営を担っています。
- ・本施設の特性と設置目的を誰よりも熟知し、フィリアホールの象徴でもあるクラシック音楽ホールとして、一流演奏家のリサイタルからファミリーコンサートまでの幅広い事業を展開してきました。



《本施設の使命を実現》

- 使命1 文化芸術の活動と体験の場となる
- 使命2 文化芸術活動を担う人材を育む
- 使命3 文化芸術の鑑賞の機会を提供する
- 使命4 幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける
- 使命5 持続可能性を高める施設運営を行う
- 使命6 新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、事業を継続する





4 応募理由

■理由②青葉区民文化センター及びフィリアホールの施設特性への理解



- ・私たちは、青葉区民文化センターの地域との連携、「地域活動をさらに発展拡大させる顔」と「フィリアホールにおける文化発信、発表の場を提供する顔」の「二つの顔」があると理解しています。
- ・青葉区民文化センターは地域における文化的コモンズの牽引役として、地域と連携・協働による課題への取り組みをはじめ、他施設と連携企画により文化芸術振興に触れる機会を創出するだけでなく、全ての人(ソーシャルインクルージョン)が気軽に参加でき、楽しめる企画を提供するなど区民に寄り添った施設です。
- ・フィリアホールはただの愛称ではなく、上質な文化の発信・鑑賞事業を主軸とした施設の顔として認知され、シリーズ企画は約30年にわたり地域に愛されていると同時に、次世代音楽家の育成では多くの若手アーティストを送り出してきた、市内を代表するクラシックホールです。

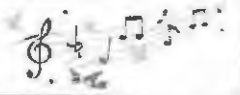
2 施設の運営方針

1) 8つの運営方針

・私たちは指定管理者として、公共施設を運営する上での運営方針を掲げ、事業に取り組めます。

<p><b>①公正・公平・平等な施設運営</b> 行政の代行者となる指定管理者として、法令を遵守し、様々な利用者にとって公平・平等な利用を確保するとともに、公正かつ透明性の高い施設運営を行います。</p>	<p><b>⑤危機管理(災害・事故等)の徹底</b> 有事の際には、青葉台東急スクエア並びに交通事業者(鉄道等)と連携し、対応するとともに、有事を想定した訓練・研修、マニュアルの整備等を実施します。</p>
<p><b>②安全かつ適正な維持管理</b> 開館から約30年以上が経過し、将来にわたって安定的かつ健全な状態に保つため、長期保全を視野に入れた維持管理を実施し、機能・性能ともに品質維持に努めます。</p>	<p><b>⑥地域とのネットワークを構築</b> 地域コーディネーターを中心とした地域との連携及び良好な関係性を構築し、地域との事業を通じて地域課題の解決に努めます。</p>
<p><b>③適正かつ健全な収支構造</b> 指定管理料に依存しない安定した収入を確保し、業務を内製化することで支出の削減に努めます。</p>	<p><b>⑦個人情報の保護</b> プライバシーマークの認証をベースとして策定した個人情報保護規程に則り、個人情報を適正に管理し、情報漏洩及び不正利用防止に努めます。</p>
<p><b>④円滑な業務執行体制</b> 専門性が求められる施設であることから、必要知識・経験を有したスタッフを配置し、館長のマネジメントにより、効果的・効率的な施設運営を推進します。</p>	<p><b>⑧地域への還元</b> 文化事業で得た収入は地域事業へ積極的に活用するとともに、委託先として市内協力企業への発注を行うなど地域に根差した施設運営を実現します。</p>

5 運営組織の構造、開館時間の勤務シフト、休館日設定の考え方



1 共同事業体による運営組織とサポート体制の構築

1) 専門性に優れたプロフェッショナルな人材による運営組織

■ 運営組織の考え方と組織体制

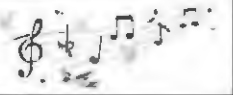
- ・私たちは、利用者の安全安心と心地よく快適な利用者サービス、文化芸術の発信、地域を繋ぐ地域事業の充実・拡充ができる体制を目指し、共同事業体各社から各分野におけるプロフェッショナルな人材を配置します。
- ・第3期開始は、現館長を継続配置し、豊富な経験に裏付けられた確かなマネジメント力と実行力により、本施設のさらなる発展と事業計画の遂行、安定した運営を実現します。
- ・文化事業、地域事業を担う「文化事業チーム」、施設管理及び広報、総務、事務業務を担う「施設運営チーム」、ホールの運営及び舞台設備等の管理を担う「舞台技術チーム」には、専門知識、ノウハウを持った人材を継続配置する予定です。
- ・上記要員配置の考えに加え、開館時間中の必要ポスト確保を前提とし、休日取得等の法令を順守したシフト管理を行います。

■ 共同事業体及び関係先のサポート体制

- ・代表団体は、東急沿線の東京都世田谷区に本社を構えており、本施設を所管する「施設運営部」が引き続き、運営マネジメントを行い、多くの文化施設の運営経験に基づいたサポートを行います。
- ・構成団体 A は、西区に本社を構え、舞台技術者が多く在籍し、他区民文化センターでの豊富な実績があるため、必要に応じてサポートを行います。
- ・構成団体 B は、区内に事務局を構え、区内 18 か所の区民利用施設の管理運営を行っており、多くの区民利用施設の管理運営経験に基づいたサポートを行います。



## 5 運営組織の構造、開館時間の勤務シフト、休館日設定の考え方



## 2 一体感のある運営組織にするための取組み

## 1) 各種会議体の開催

## ■情報共有及び課題への対応

- ・定期的に開催する各種会議体では、それぞれの目的に応じた情報共有、課題の認識・解決を行います。
- ・青葉区との定例会議では、利用状況、自主事業の企画・スケジュール、利用者からの要望、修繕必要箇所等を報告し、課題を含めた協議・報告の場とします。
- ・朝礼では、当日の各室稼働情報、イベント情報、打合せ予定、来館者情報、事務所スタッフの業務状況報告を行うことで、問合せ等に対して従事するスタッフが迅速に対応できるよう努めます。
- ・昼礼は、マルチスタッフのシフト入替時に実施し、午前の金銭管理報告、各室稼働情報、券売実施時の状況報告、事務所からの情報・指示事項を共有し、午後の対応に備えます。
- ・トラブルやクレームが発生した際には、館長(又は代行者)に状況を報告・相談の上、今後の対応策を講じます。
- ・市内の区民文化センター、市民プラザの館長が一同に会する「区民文化センター・市民プラザ館長会議」に出席し、情報共有・意見交換を実施しています。

会議名称	内容	対象者	頻度
青葉区定例会議	利用状況・自主事業企画・利用者の要望等の報告、課題共有、意見交換等	青葉区担当者 館長	年12回 (※1)
共同事業体会議	事業報告、収支報告、情報共有、 課題共有、意見交換 ※オンライン開催可	共同事業体各社担当者 館長 各業務責任者(必要に応じて)	年4回
事務所スタッフ ミーティング	稼働等の情報共有、各業務進捗状況、 今後の業務予定、業務別課題協議	館長 事務所スタッフ(※2) 舞台責任者	年6回
マルチスタッフ ミーティング	カウンター業務の状況共有、 業務責任者からの指示伝達、 課題共有及び解決策の意見交換	館長 施設管理責任者 総務広報責任者	年4回
課題解決ミーティング	トラブル・課題への対応策協議、 各種マニュアル改編内容協議	館長 各業務責任者(該当業務のみ) 関連するスタッフ	適宜
朝礼・昼礼	当日の利用状況共有、 来館者打合せ等の予定報告、 金銭状況確認	出勤者全員	毎日
区民文化センター・ 市民プラザ館長会議	情報共有、意見交換	館長	年4回

※1 青葉区と協議の上、頻度は必要に応じて変更

## 2) チームワークを醸成するための取組み

## ■スタッフ間の情報共有

- ・代表団体が導入しているクラウドストレージサービス「BOX」は、クラウド上にデータ保管し、簡単にアクセスできるだけでなく、暗号化・アクセス制御などのセキュリティが高いことから、安心して利用できるデジタルツールです。
- ・BOX内には、各室稼働状況、ホール利用の年間スケジュール、自主事業、地域事業の資料などを保管し、誰もが職務権限に応じて業務の進捗及び情報を確認することができます。(一部、セキュリティ上別サーバー使用)
- ・会議体やデジタルツールの活用により情報共有を図りますが、基本的には日常のコミュニケーションによる意見交換や情報交換が重要と考え、一体感のあるチーム作りを目指します。



5 運営組織の構造、開館時間の勤務シフト、休館日設定の考え方

3 開館時間の勤務シフト

1) 勤務シフト(案)

■ 事務所スタッフの勤務シフトの考え方

- ・事務所スタッフの勤務時間を A~G の7つに区分しています。
- ・A~D は事務所内で勤務するスタッフ、E~G はホールの舞台スタッフとし、利用状況に応じて人数を配置します。
- ・自主事業等の公演の際は、公演時間に合わせて人員配置を柔軟に変更し、対応します。

		A	B		C		D		E		F		G																								
		9:30~18:30		13:00~22:00		9:30~16:30		9:45~15:15		10:00~22:00		10:00~17:00		13:00~22:00																							
No.	ポスト	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	勤務 日数	休日 日数			
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水					
1	館長	A		A	B			A	A	A	A		B		A	A	B			A	A	A	B	A	B		A	A			A			21	10		
2	スタッフ1	A	A		A	A			B	A	A	A		A		B	A			B	A	A			A	B	A	A			A	B		21	10		
3	スタッフ2	A			A		A	B	B		B	A		A	B	A	A			A	A	B			A	A		A	A	B		A		21	10		
4	スタッフ3	B		B	A	A			B		A	A		A	A	A	A			A	B	A			A	A		A	A	A	B	A		21	10		
5	スタッフ4	A	B			A	B		A	A		A	A	B		A	A			A	A	B			A	A	A	B	A			A		21	10		
6	スタッフ5		A	A	A	B		A	B	B		B			A	A	A			A	A	A			B	A	A	B	A	A			A		21	10	
7	スタッフ6		G				C		C	C		C		C			G			C	C			G	C		C			G	C			14	17		
8	スタッフ7		D		D			D			D	D		D		D	D			D	D			D			D			D			D		14	17	
9	舞台責任者		E	E	E	E	F		F	F	F	E		F		F	E			F		G	F		F	E		F			E	E		20	11		
10	舞台スタッフ1	E	F	E	E				E	F	E	F		E	E	F				F		F	F		E	E	F		E	E			E		20	11	
11	舞台スタッフ2	E	E	E		G		F			E	E	F	E		F				E	E	G	F	F	G	E		F	E	E			E		20	11	
12	舞台スタッフ3	E	G	E	F		F		F		G	E		G	F		E			F		F		G		E	E		G	F	E			E		20	11

※上記シフトからマルチスタッフ及びレセプションは除く

■ マルチスタッフ(カウンター)の勤務シフトの考え方

- ・マルチスタッフは、1日5ポストとし、午前2名、午後2名、夜間1名体制を基本とします。
- ・利用申請やチケット販売が集中する日は、スタッフを増員して対応します。
- ・マルチスタッフは、状況に応じてカウンター作業だけでなく、チケット販売数及び利用状況の集計など事務所作業も行います。

A	9:45~14:00	B	9:45~14:00	C	14:00~18:00	D	14:15~20:00	E	18:00~22:00
---	------------	---	------------	---	-------------	---	-------------	---	-------------

■ レセプションの勤務シフトの考え方

- ・レセプションは公演の開始、終了時間に合わせて A~C の3つに区分し、6~8名で構成・配置します。

A	9:15~13:00	B	12:15~16:30	C	15:15~19:30
---	------------	---	-------------	---	-------------

2) 開館時間中のスタッフ配置(案)

- ・利用者へ「迅速・丁寧・満足度向上」を基本とした対応を心掛け、必要人数を配置します。
- ・カウンタースタッフを日中2名配置し、夜間は事務所及びカウンタースタッフを各1名とします。

各ポスト要員配置 : 平常時・昼ホール利用ありの場合

No.	ポスト	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
	開館時間															
1	事務所スタッフ1															
2	事務所スタッフ2															
3	事務所スタッフ3															
4	舞台スタッフ1															
5	舞台スタッフ2															
6	カウンタースタッフ1															
7	カウンタースタッフ2															
8	カウンタースタッフ3															
9	カウンタースタッフ4															
10	カウンタースタッフ5															

## 5 運営組織の構造、開館時間の勤務シフト、休館日設定の考え方



## 4 開館時間の設定

## 1) 開館時間と利用時間帯の設定

## ■開館時間の設定

- ・本施設の開館時間は、「10:00～22:00」とし、カウンターの受付時間は 20 時までとします。
- ・開館時間は、原則、青葉台東急スクエアの開館時間と合わせた 10 時からになります。
- ・閉館時間は市内他区民文化センターと同一の設定時間とし、20 時以降の利用者の退館は、エレベーター2 基を運行させ、1 階専用口からの退館となります。(建物下層階の営業時間は 10 時～20 時まで)

## ■ホールの利用時間帯の設定

- ・予約システムでの申込は、コマ利用ではなく 1 日利用としての申請となり、利用時間は利用内容に応じて料金支払い時に確定させることで、利用内容における適正な時間を施設側で判断します。
- ・コンサート等での利用は準備・撤去を含めた演奏時間を考慮し、2 コマ以上での利用を基本としています。
- ・抽選完了後の空き日については、1 コマ単位でのリハーサル及び練習利用を可能とし、空きコマの有効活用を促進しています。
- ・午後と夜間のコマの間の 1 時間は、利用の延長時間帯として活用可能としています。
- ・ピアノ調律に限り、午前 9 時からの利用枠を設定しています。(但し、搬入等での利用は原則不可)
- ・午前と午後との間の干渉時間帯は、午後及び夜間利用者が前倒して調律等を行う場合に使用できる枠としての利用を検討しています。

ホール利用区分				
(調律のみ)	午前	午後	(延長時間)	夜間
9:00～10:00	10:00～12:00	13:00～17:00	17:00～18:00	18:00～22:00

## ■リハーサル室・練習室の利用時間帯の設定

- ・各コマでの利用時間は 2 時間とし、スタッフによる清掃及び備品チェックを行うためのインターバルを設けています。
- ・コマの連続利用を可能とし、予約申込段階から申請が可能です。
- ・開館時間である青葉台東急スクエア及び本施設は 10 時からになりますが、入口からの移動時間を考慮し、10 時 15 分からの貸出としています。
- ・閉館時間が 22 時のため、最終コマは 21 時 45 分までとし、22 時には完全退館となります。
- ・利用時間内で準備、片付け、感染対策等の消毒を利用者に行っていただきます。

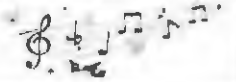
リハーサル室・練習室利用区分				
1	2	3	4	5
10:15～12:15	12:45～14:45	15:00～17:00	17:30～19:30	19:45～21:45

## 2) 休館日設定

## ■休館日設定に関する提案

- ・毎月第 3 水曜日を休館日とし、施設内の設備保守点検及び定期清掃等を実施するメンテナンス日としますが、祝日の場合は、前後の水曜日に振替えます。(青葉区へ連絡・報告を行う)
- ・年末年始休館日は、12 月 28 日から翌年 1 月 4 日までとし、1 月 4 日が土日にあたる場合は、臨時開館として、青葉区へ事前に申請します。
- ・青葉台東急スクエアの都合により休館せざるを得ない場合は、ホームページや館内掲示等による周知を行います。
- ・天災、天候、交通機関の状況により、開館時間の繰り下げや閉館時間の繰り上げ、臨時休館が必要な場合は、青葉区へ事前に了承を得てから対応します。

## 6 必要人材の配置と職能、主要人材の能力担保



## 1 必要人材の配置と職能

## 1) 人材配置の考え方

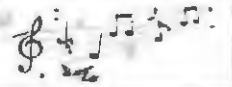
## ■フィリアスタッフとしての心構えと求められること

- ・私たちは、施設運営及び各種事業を遂行するため、一体感のある組織を構成し、各スタッフは実務担当であり責任者という意識を持って業務を遂行します。
- ・事業企画においては、業務への専門性、知識、経験、そして「情熱」が必要であり、フィリアホールの求める質の高い事業を遂行していく能力が求められます。
- ・マルチスタッフは、利用者に最も接するカウンター業務を担うため、丁寧かつ親切な対応と円滑な業務が求められると同時に、事務業務の補助や必要に応じてレセプションを兼任するなど高い処理能力が求められます。
- ・舞台スタッフは、舞台設備の技術的・専門的な助言と利用者の安全管理に配慮した対応が求められます。
- ・全ての業務に共通することはホスピタリティ精神であり、ただの施設管理者ではなく、利用者ファーストを常に考え、行動できる人材を育成・配置します。

## 2) 業務と職能及び配置予定者

役職・職種	主な職務	必要な職能・資格	雇用形態	人数
館長 (施設維持管理責任者兼務)	・組織全体の統括管理 ・市及び区との窓口業務 ・青葉台東急スクエアとの窓口業務 ・施設の保安全管理(維持管理・修繕等)	・市の政策、各種法令の理解 ・マネジメント力と的確な判断力、リーダーシップ ・行政、関係者等との折衝力 ・施設運営管理経験・防火防災管理者	常勤 (代表団体)	1名
文化事業コーディネーター (事業企画運営責任者)	・文化事業企画、運営 ・地域事業企画との連携、協力 ・アーティストの育成事業企画 ・販促業務(チラシ制作等)	・文化芸術全般に対する造詣、幅広い知識と経験 ・実務経験を通じた各方面との関係性、折衝力 ・文化政策への理解と企画立案、提案力 ・アーティスト育成企画への知識と経験	常勤 (代表団体)	1名
地域コーディネーター	・地域事業企画、運営、人材育成 ・区民企画事業の実施 ・地域施設連携企画、運営 ・学校連携事業の実施	・地域施設運営の実務経験 ・地域における人的、業務ネットワーク構築力 ・地域課題ニーズの把握、対応と対策立案力 ・利用者、地域関係者との折衝力	常勤 (構成団体B)	1名
施設管理責任者	・施設利用の管理、貸出備品管理 ・利用予約管理、稼働状況管理 ・事前打合せ等利用者サポート ・利用団体活動支援	・横浜市利用予約システムへの理解と経験 ・予約状況の管理と稼働率向上策の企画提案力 ・顧客対応及び顧客志向感覚 ・活動支援策の立案、行動力、折衝力	常勤 (代表団体)	1名
総務広報責任者	・総務管理、人事シフト管理 ・マルチスタッフ管理、研修管理 ・広報(媒体、HP、SNS等)活動 ・庶務経理業務補佐	・広報業務での専門知識、折衝力 ・迅速かつ的確な業務遂行力 ・各種相談等への対応力	常勤 (代表団体)	1名
舞台責任者	・舞台の管理運営 ・利用者打合せ ・舞台設備保守管理	・舞台技術の専門知識 ・音響設備、照明装置等の基礎知識 ・顧客対応、折衝力	常勤 (構成団体A)	1名
票券販促責任者	・票券システム管理(委託含む) ・先行予約業務管理、一般販売管理 ・DM等の票券販促管理	・システム管理業務の知識、経験 ・データ管理に基づく顧客志向の販売促進力 ・制作物実践の知識、経験	常勤 (代表団体)	1名
事業企画担当者 (文化事業企画補佐)	・文化事業企画、若手育成企画 ・広報、プログラム等作成管理	・文化芸術への造詣、知識、折衝力、管理能力 ・広報業務でのネットワーク構築力	常勤 (代表団体)	1名
マルチスタッフ (カウンター)	・利用者予約受付、当日対応 ・利用問合せ対応、入金管理 ・チケット販売、事務所業務補助	・利用要綱、区民文化センター条例等の基礎知識 ・顧客志向と高いホスピタリティ ・的確な業務遂行力	常勤 (代表団体)	14名 程度
事務経理担当者	・金銭管理、請求業務管理 ・アルバイト労務管理	・経理実務経験 ・迅速かつ的確な業務遂行力	常勤 (代表団体)	1名
舞台スタッフ	・舞台技術に関する業務 ・利用者打合せ ・舞台設備保守管理	・舞台技術の専門知識 ・音響設備、照明装置等の基礎知識 ・顧客対応、折衝力	常勤 (構成団体A)	3名
レセプションリスト	・公演時の接客対応、避難誘導係	・接客接遇の基礎知識と実務経験 ・顧客志向と高いホスピタリティ	非常勤 (代表団体)	必要 数

## 6 必要人材の配置と職能、主要人材の能力担保



## 2 主要人材の能力担保

## 1) 人材の能力担保

## ■ 継続した人材の確保による能力担保

- ・私たちは、第3期の運営における要員は、現行要員を継続して配置する予定です。
- ・業務の継続により能力・経験を蓄積し、更なる発展、事業拡大への意識、意欲を高めていきます。
- ・新たな要員を採用する場合は、スキル、経験、専門知識などを持つ人材の配置を原則とします。

## ■ 各責任者及び主要スタッフの経歴等

- ・各責任者及び主要スタッフはいずれも現スタッフを継続配置する予定です。

役職・職種	経歴・能力・資格
館長 (施設維持管理責任者兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2015年より館長として勤務</li> <li>・長年施設運営に従事し、ホテル・スポーツ施設等も経験</li> <li>・顧客志向・ホスピタリティ精神を持ち、利用者目線の施設運営に定評がある</li> <li>・施設管理経験にて培った建築設備の知識を有する</li> <li>・青葉区在住で個人として地域活動にも積極的に携わっている</li> <li>・資格：甲種防火防災管理者</li> </ul>
文化事業コーディネーター (事業企画運営責任者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2014年より勤務</li> <li>・長年本施設のコンサート企画を担当</li> <li>・音楽学・アートマネジメントを学び、音楽業界や首都圏他地域の劇場に従事経験有</li> <li>・音楽への造詣・知識・情報量が高く、業界内のネットワークを有する</li> <li>・地域の音楽講座等では講師を務める</li> </ul>
地域コーディネーター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2016年より勤務</li> <li>・地区センター副館長として地域協働・連携による自主事業を担当</li> <li>・区民活動センターにて地域活動を支援</li> <li>・地域ネットワークを活用でき、バイタリティ、積極性がある</li> <li>・地域との協働事業では継続的な発展に向け地域人材の育成に取り組んでいる</li> </ul>
施設管理責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年より勤務</li> <li>・音楽大学卒業、市内施設でのホール運営・施設管理業務の経験有</li> <li>・予約システム管理の必要な知識を有し、丁寧な対応と円滑な意思疎通、利用者との関係性構築</li> <li>・演奏家としての一面もあり、市内地域施設や観光施設にて演奏を行うなど、地域の音楽活動に貢献</li> </ul>
総務広報責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理開始以前から勤務</li> <li>・各業務の取りまとめ役として、施設全体の円滑な業務推進とスタッフ間の調整役を担う</li> <li>・票券・広報業務の他、各種実務経験有</li> <li>・改善意欲が高く、ホームページの改善から広報販促先の確保・新規提案を行う</li> </ul>
舞台責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2016年より勤務</li> <li>・市内文化施設での舞台管理経験有</li> <li>・舞台管理運営業務の他、舞台設備・機構の更新計画や修繕計画を行う</li> </ul>
票券販促責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2016年より勤務</li> <li>・都内及び県内の劇場で長年にわたり票券業務を担当</li> <li>・コンサート制作業務の経験もあり、共催公演企画において制作補助の役割を担う</li> <li>・新たな販促方法、WEB予約などの提案からフィリアホールメンバーズリストの管理を行う</li> </ul>
事業企画担当者 (文化事業企画補佐)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2015年より勤務</li> <li>・国内外でのコンサート企画制作業務の経験有(アーティスト対応、事業企画等)</li> <li>・音楽への造詣・知識が非常に高く、若手音楽家の育成事業を担当</li> <li>・英語・フランス語・ドイツ語が堪能であり、海外アーティストの対応、海外情報収集に力を発揮</li> </ul>
事務経理担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長年同業務に携わり、経理処理能力が高く、入出金管理を正確に行う</li> </ul>

## ■ マルチスタッフ、レセプションистの人材確保

- ・カウンターでの接客接遇を担当するマルチスタッフは、業務経験が豊富で利用者との関係も熟知した現スタッフの継続配置を予定しています。
- ・レセプションистは、フィリアホールの公演に来館されるお客様を熟知し、経験豊富でホスピタリティのある現スタッフの継続配置を予定しています。

## 6 必要人材の配置と職能、主要人材の能力担保



## 3 人材育成への取組み

## 1) 人材育成の考え方

## ■スタッフの育成及びマニュアル活用による業務知識の習得

- ・各スタッフの能力、スキル、業務に対する姿勢、意欲は利用者が感じるサービスの質や施設の魅力に直結するため、スタッフの育成は施設の継続的発展に欠かせない要素だと認識しています。
- ・利用者対応、予約システム、発券システム、総務広報、金銭管理等の各業務についてマニュアルを整備しており、マニュアルを通じて業務の基本的知識を養います。
- ・業務内容の見直しに応じて、適宜マニュアルを整備・更新することで、業務レベルの向上を図ります。

共同事業体のノウハウ  
を生かした研修

スタッフの意欲を  
高める専門研修の実施

継続的なフォロー  
アップ研修の実施

## スタッフに必要な資質と能力の向上

## ■業務のスキルアップに向けた研修の実施

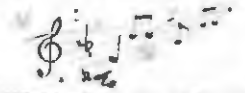
- ・研修は各担当業務に関わらず、広い視野と新たな知識を養うことで個人の成長並びに業務の質向上に繋がると考え、多種多様な研修カリキュラムを実施します。
- ・横浜市を代表する区民文化センターとして、上質なサービスや事業が提供できるよう各団体の社内研修だけでなく、外部講師を招聘した実践型の研修を企画します。
- ・研修の実施については、施設運営に影響がでないよう数回に分けて実施します。
- ・区民サポーターや地域人材などにも研修対象を拡大し、接客研修(接客、高齢者疑似体験、障がい者対応)など一般教養として必要なスキルを身に付けていただきます。

## 2) 具体的な研修内容(案)

	研修項目	実施内容	頻度
接客	接客接客研修 クレーム対応研修	業務の基礎となる接客接客、電話対応、クレーム対応	年1回
	サービス介助基礎研修 高齢者疑似体験	サービス介助の基礎、高齢者疑似体験、障がい者接客	年1回
	障がい者対応研修	地域ケアプラザや福祉作業所と連携した障がい者との対応基礎	年1回
法令 遵守	人権研修 LGBT研修	人権への基礎認識、外部講座等への参加 性的少数者に関する基礎知識の習得と理解、対応基礎	年1回
	コンプライアンス研修	コンプライアンスに関する課題の認識、学習	年12回
	個人情報保護研修	個人情報の取扱いに関する認識、学習	年1回
安全 衛生	防災防火訓練	建物全体の防火防災訓練へ参加、防災機器等の基礎知識	年1回
	救急救命講習	応急救命及びAED取扱い	2年1回
	感染症対策基礎研修	感染症対応への基礎知識とノロウィルスを想定した消毒作業の実践訓練	年1回
	舞台設備基礎研修	舞台設備・貸出設備の基礎知識、想定質問対応	年1回
	安全衛生研修	労働安全衛生法による安全管理知識、作業時の安全管理	年1回
一般	環境保全研修	清掃作業の基礎、実例を想定した対処方法等	年1回
	外部団体講習	公立文化施設協会や地域創造等団体が実施する講習	年1回
	他施設交流研修	他区民文化センターや地区センター等での運営見学・交流	適宜



7 施設の使命を達成するための取組 使命 1



【使命 1】文化芸術の活動と体験の場となる

文化芸術に関する活動と体験の場を提供することで、市民の活動を支援する。

【使命 1 を達成するための具体的な取組】

1 文化芸術の活動・体験の場と活動支援の取組方針

1) 本施設及び地域における活動・体験の場を提供・支援

■ 基本的な考え方

- ・本施設は日々の練習、日頃の成果を発表する場であり、地域の人々が集える場として利用いただくため、常に利用者ファーストの対応を心掛け、最善のパフォーマンスを発揮できる環境を整えます。
- ・私たちは、本施設に留まらず地域の様々な拠点も「文化活動拠点」として提供したいと考え、これまで培ってきた地域ネットワークを通じて、利用する団体・個人が活動範囲を拡げられる支援を行います。
- ・地域との連携に際しては、本施設が地域拠点及び団体・個人とを媒介するコーディネーター役を務めます。
- ・演奏家や団体のデータベースを構築し、誰もが閲覧できる環境を整えることで、市民・アーティストの活動支援(プロデュース)し、新たな活動の場を提供します。



横浜市文化芸術創造都市施策 基本方針1

市民・アーティストの文化活動の支援/文化芸術活動の拠点の充実 に寄与

施策 本施設における場の提供(ホール・リハーサル室・練習室)/利用者への活動支援/利用促進に向けた取組み(空き日・コマ利用)/利用者ニーズの把握/アーティスト・データベースの活用(地域拠点における活動促進・支援)

2) 本施設における場の提供への取組み

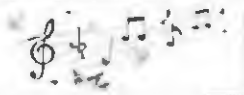
■ 本施設を安心・快適に利用していただくためのサービス・対応

- ・横浜市区民文化センター条例及び横浜市市民利用施設予約システム(以下、「予約システム」とする)に従い、公正公平な施設運営を継続し、申請手続きから本番まで安心して利用頂ける施設運営を目指します。
- ・利用者へ広く告知するため、利用要綱や利用手引き、貸出備品などの施設情報はホームページへ掲示し、利用者にとって有益となる情報を展開します。
- ・空き室がある場合は、施設ホームページへ毎週掲載するとともに、館内の情報コーナーや各室、ロビーに掲示し、利用者が空き日をすぐに把握できるよう努めます。
- ・来場時にスマートフォンやタブレット等で予約システムへアクセスする方が多いことを受け、インターネット環境として、フリーWi-Fiを整備しているため、引き続き快適な環境でご利用いただけます。
- ・インターネット申請や予約確認が苦手な高齢者等に関しては、カウンタースタッフが利用状況を確認し、丁寧な対応で予約手続きを行います。

図表 ホームページ施設利用案内



## 7 施設の使命を達成するための取組 使命 1



## 3) ホールでの活動・体験の場の提供への取組み

## ■ ホール利用におけるサポート

- ・公演を行う利用者に対し、利用申請から事前打合せ、本番当日までの活動を全面的にサポートします。
- ・専門の舞台技術スタッフが打合せ段階から相談・アドバイスを行うだけでなく、コロナ禍における感染症対策を意識した並び方等の動線、客席との距離、客席の配置などきめ細やかに対応します。
- ・コロナ禍の状況を踏まえ、対面の打合せだけでなく、利用者の利便性向上としてリモート打合せを導入します。
- ・ホワイエでは無料備品の貸出(机・掲示)や、ホール専属のレセプションによる公演受付・案内業務の有料サポート、バーカウンターでの軽飲食の販売など、上質な公演とするためのサービスを提供し利用者及びお客様の満足度を高めます。

## 【バーカウンターでの第2期における実績】

- ・青葉台東急スクエアの飲食テナントである(株)良品計画「Café & Meal MUJI」に出店を依頼し、軽飲食等の販売を実施

## 4) リハーサル室・練習室での活動・体験の場の提供への取組み

## ■ 練習からミニコンサートまで多様な利用への対応

- ・リハーサル室では練習だけでなく、「ミニコンサート室」と呼称を付け、小規模の発表会やコンサート利用ができる環境を整備しています。
- ・練習しやすい環境と利用者負担軽減のため、利用料金内に譜面台等の備品を含めています。(市内他区民文化センターは有料の場合あり)
- ・発表会やコンサートで需要のあるワイヤレスマイクセット、プロジェクターや利用者の安全を守る飛沫防止フィルムも取り揃えています。

## 5) 利用者への活動支援に向けた取組み

## ■ 利用者への技術サポート・広報支援・更なる支援策の拡充

- ・舞台設備や進行に関するサポート・アドバイスは、公演という特別な企画を任せられた団体の代表並びにスタッフ皆さまの学習の場でもあり、今後の活動を継続していく上で必要な人材育成にも繋がると考え取組みます。
- ・ホールやリハーサル室での公演、イベント情報は、ホームページの公演カレンダーに掲載し、チラシ及び団体ホームページのリンクを記載するだけでなく、ホームページトップ画面に案内表示をするなど広報活動の支援に努めます。
- ・公演チラシの配架はもちろん、他施設にも送付、配架要請を行い広くPRします。
- ・今後は市民・アーティスト活動支援の観点から他施設で行う公演等のチラシの配架も実施します。

図表\_HP トップ画面での公演案内



本日の営業時間 Today's Opening Hours	2022年6月14日 (火) 10:00-20:00 Tuesday 14 June 2022, 10:00-20:00
----------------------------------	--

抽選受付 Drawn Office Hours	10:00-20:00
----------------------------	-------------

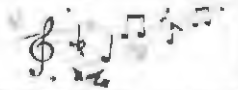
チケットセンター Box Office Hours	11:00-18:00
------------------------------	-------------

## 6) 利用者の利用促進にむけた取組み

## ■ 利用促進に向けた方策

- ・ホールの空き日(予約がない日)を利用した自主企画の継続・見直しによる利用促進を図ります。
  - シリーズ企画①: ヤマハ、スタインウェイを2時間枠で利用できるシリーズ企画「ピアノの夢」の実施
  - シリーズ企画②: ピアノ以外の練習を2時間枠で利用できるシリーズ企画「カゲレン」の実施
- ・いずれも空き日利用のため開催は不定期ですが、利用希望者が多く継続企画として実施するとともに、今後は希望に応じて「録音」を受けるなど新たなサービス拡充に向け、早期に実現できるよう料金を含め検討します。
- ・ホールの空き日利用として、ホワイエでのコンサート開催や地域施設のイベント企画も積極的に奨励します。
- ・リハーサル室でのミニコンサート等は6か月前から公募することでの利用を促し、地域のアーティストが気軽にチャレンジできる機会とサポートを行います。

## 7 施設の使命を達成するための取組 使命 1




## 2 ユーザーニーズの把握

## 1) ユーザー満足向上に向けた情報収集

## ■ 日常と定期による情報収集

- ・日常利用での意見・要望を収集するため、利用後に提出するチェックリストの裏面へ「ご意見・ご要望」の記入欄を設けることで、受付でのヒアリングを実施し、より具体的な内容を確認します。
- ・利用者アンケートを年2回実施し、施設への要望(備品設備の増設等)や接客対応など様々な観点から回答いただき、利用者サービスの改善による満足度向上を目指します。

■ 新たな取組みによるユーザーニーズの把握 

- ・新たに「ご意見投稿箱」を設置し、匿名で意見・要望を募ることで、新たなユーザーニーズの把握に努めます。
- ・利用者や地域住民、地域関係団体(自治会等)を募り、直接的な意見や課題認識をする場として、「意見交換会」を年1回実施します。
- ・青葉区や区民活動支援センターなど地域ネットワークを活用し、本施設の未利用者のご意見・要望を伺える機会を創出したいと考えています。
- ・収集した意見・要望は可能な限り可視化し、施設の掲示板やカウンターで閲覧可能な状態とします。

## 3 アーティスト・データベースの整備・拡充による活動支援


## 1) アーティスト・データベースの活用の考え方

## ■ アーティストの活動の場を創出・支援するための仕組みづくり

蓄積されたアーティスト情報 → データベース化/情報公開 → 活動の場を創出・支援



- ・これまで施設側で蓄積してきたアーティスト情報をデータベースに集約し、地域の音楽文化振興とアーティストにおける活動の場を提供・支援するためのツールとして、最大限活用したいと考えています。

■ アーティスト・データベースの活用方法 

- ・長年蓄積されたアーティストから新たに発掘したアーティスト情報をデータベースに集約し、本施設ホームページでの掲載に加え、紙媒体で年1回アーティストを紹介する冊子を発行する予定です。
- ・音楽愛好家やイベント主催者、近隣地域を含む文化・公共施設などで実施される催し等において、アーティストの新たな活動の場として繋がりができるようサポートすることで、本施設が文化的拠点としての役割を担います。

## 2) アーティスト・データベース・プロジェクトについて

## 【データベースの種類】

## ①「フィリアホール地域アーティスト・データベース」

- ・青葉区とフィリアホールにゆかりのあるプロ演奏家のデータベース(プロの演奏家のみを想定)

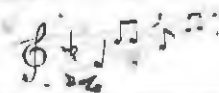
## ②「青葉区地域音楽団体データベース」

- ・青葉区内で活動する音楽団体・個人の演奏家のデータベース
- ・地域で活動する音楽アーティストでプロ・アマともに掲載予定
- ・団体の情報を共有し、文化芸術活動に関わる個人・団体同士の交流を目指す

【登録方法】登録基準を設定の上、登録希望者を公募(審査の上、登録の可否を判断)

【進め方】初年度は情報公開からスタートし、地域への周知を目的とする。登録したアーティスト・団体を外部へ紹介する手段等については他施設事例をもとに検討する

## 7 施設の使命を達成するための取組 使命 1



## ■ 令和3年度指定管理者選定評価委員会に対する提案事項

評価委員会委員の主なコメント	第3期における提案
文化的commonsの形成に向けたフィリアホールの役割	地域の音楽団体等を繋げるアーティスト・データベースの整備・拡充
文化的commonsの牽引役としての地域課題の把握・解決	
地域ニーズを反映した施設運営	利用者や地域住民・団体等との意見交換会(年1回)
利用者の意見の減少に対する意見徴収方法	

## 【提案者が提案する指標】※提案者記載部分

## ■ 定量指標:リハーサル室・練習室の利用率

- ・コロナ禍による利用減少における改善策により、利用率を第2期(期間平均)から10%以上増加させます。
- ・具体的な策として、多様な利用への対応を想定し、ミニコンサートや発表会などに利用できる環境を整備、夜間の空きコマ利用促進に向けたポイント付与による割引サービスの導入検討します。

室名	第2期実績					第3期計画					
	平成30年	令和1年	令和2年	令和3年	期間平均	令和5年	令和6度	令和7度	令和8度	令和9度	期間平均
リハール室	87.6%	82.5%	59.1%	81.2%	77.6%	86.6%	88.0%	89.5%	90.9%	92.4%	89.4%
練習室1	94.6%	83.9%	62.0%	81.2%	80.4%	91.6%	91.9%	92.2%	92.5%	92.8%	92.2%
練習室2	95.9%	87.1%	62.0%	80.5%	81.3%	94.0%	94.3%	94.6%	94.9%	95.2%	94.6%
練習室3	93.2%	86.6%	59.7%	73.1%	78.1%	92.6%	92.9%	93.2%	93.4%	93.7%	93.1%

## ■ 定量指標:アーティスト・データベースの活用

- ・アーティスト・データベースの整備、活用による「地域での活動の場を提供する機会」を創出します。
- 目標値: 2年目2回、5年目5回※本施設から繋がりをサポートする機会の回数

## 【業務の基準で設定している指標】

## 目標値※提案者記載部分

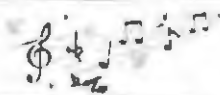
		2年目	5年目
定量指標①:貸館利用率(ホール)			
・過去4年間はコロナ禍の影響により平均70.4%	ホール	75%	80%
・令和4年度の天井改修工事、コロナ禍の影響で離れた利用者を様々な施策によって呼び戻し、従来の高稼働な利用率を目指す			
定量指標②:総来場者数			
・令和3年度の総来場者数はコロナ禍の影響により、56千人		90,000人	92,000人
・魅力的な文化事業とアウトリーチ活動により、平成30年度実績の85千人以上の来場者数を目指す			
定性指標①:利用者の状況についての現状把握		利用者アンケート	利用者アンケート
・毎年2回実施する利用者アンケートにより、利用者ニーズ及び属性等を把握・分析		の集計、属性等の分析	の集計、属性等の分析

## 【使命1を達成するための具体的な取組を行う理由】※提案者記載部分

## ■ 様々な活動の場の提供と活動の支援

- ・使命1の目的でもある「活動の場の提供・活動の支援」では、本施設だけでなく、地域の様々な拠点での活動を通じて、市民・アーティストが活発に活動できる環境を整備・支援することが、使命達成に求められることだと考えます。
- ・「アーティスト・データベース」プロジェクトは、使命2の「人材を育成」、使命3の「文化芸術の鑑賞の機会」、使命4の「文化的commonsの形成」にも繋がる取組みであり、本事業において重要な役割を担います。

8 施設の使命を達成するための取組 使命2



【使命2】文化芸術活動を担う人材を育む

地域で文化活動に興味を持ち、活動を主導する人材を増やすことで、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げる。

【使命2を達成するための具体的な取組】

1 文化芸術における人材育成の取組方針

1) 文化芸術体験の充実・地域人材及びアーティストの育成

■基本的な考え方

- ・本施設は「各区の個性ある文化形成の寄与」が主たる目的であり、そのための人材育成が求められます。
- ・文化事業を支える人、実践する人を育成するには、「文化芸術への興味関心を高める働きかけ」が必要です。
- ・私たちは文化芸術の鑑賞、体験の機会を充実させ、「自らが文化事業に関りを持ちたい」と想う気持ちを醸成し、文化芸術事業の発展に寄与する人材を育成します。

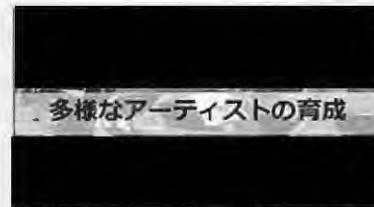
文化事業を企画・支える人の育成



市民協働型事業への人材育成



アーティストの育成



多様なアーティストの育成

横浜市文化芸術創造都市施策 基本方針2

文化芸術体験活動の充実/アーティストの発掘・育成・支援/文化芸術を支える人材育成・支援 に寄与

施策 興味関心を高めるための体験・鑑賞機会の創出、文化活動を企画・支える人材の育成（育成プログラムの立案・推進）、アーティストの育成

■興味関心を高めるための体験・鑑賞機会の創出

- ・私たちは、ワークショップやレクチャー企画、学校・地域施設へのアウトリーチなど鑑賞・体験の機会を提供するとともに、地域の様々な拠点で気軽に「音楽を鑑賞・体験の機会」を提供します。
- ・音楽を体験する場で興味関心を高め、次のステップでは自らが事業や企画を支える人になりたいと想う人材を発掘・育成していきます。
- ・鑑賞・体験の機会は、子どもから高齢者、障がいのある方、外国人などが平等に参加できる企画とします。

《企画案》

- ・ホワイエでのロビーコンサートや参加型ワークショップ、家族向けワークショップ  
子ども連れの場合、ホールでの鑑賞に抵抗があると考え、参加しやすいホワイエでの開催
- ・地区センター等でのコンサートや音楽講座
- ・横浜市芸術プラットフォームへの参加や区内学校へのアウトリーチ

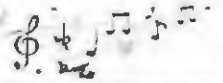
ホワイエでのロビーコンサート

地区センターでのコンサート

区内学校へのアウトリーチ



## 8 施設の使命を達成するための取組 使命2



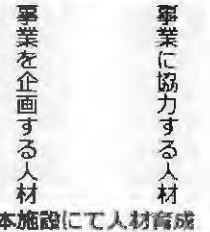
## 2 文化活動を企画・支える人材の育成

## 1) 地域の文化活動を企画・支える人材育成

## ■「市民協働型」の事業展開に向けた人材育成の考え方

- ・市民と私たちがともに活動する「市民協働型」の事業展開を進めるには、自主的な関わりを持つ人材が不可欠です。
- ・私たちは、市民協働型による文化事業を展開するにあたり、2つの人材を育成します。  
《地域事業・コンサートを企画する人材》…自ら事業の企画・実施できる人  
《事業に協力する人材》…市民サポーター(ボランティア)として文化事業に関わる人
- ・2つの人材育成により、市民主導による文化事業を展開することで、青葉区ならではの文化形成に寄与できると考えます。

## 市民協働型事業



## ■事業を企画する人材の育成に向けた取組み

- ・地域事業を企画する人材を育成するにあたっての育成プログラムは以下の通りです。


## 【地域事業企画に向けた育成プログラム(案)】

- ① 区企画事業…企画立案から開催までに必要な知識・情報、手法をレクチャー
- ② アウトリーチ事業…地域課題を把握し、自らが企画・事業の組立を実践
- ③ 地域コーディネーターによる教育…基本的な心構え、役割等をレクチャー
- ④ 地域の民生委員や児童委員、福祉施設におけるヒアリング機会を設ける

- ・コンサートを企画する人材を育成するにあたっての育成プログラム(実践的講座)は以下の通りです。

## 【コンサート企画に向けた育成プログラム(案)】

- ① 基本のコンサート企画・ステージマネージャーに必要な知識・情報をレクチャー
- ② 舞台設備の基本知識、舞台演出(音響・照明)、舞台セッティング
- ③ 広報販促の方法、チラシ・ポスター制作

■事業に協力する人材の育成に向けた取組み 

- ・区民サポーターとして、各種事業に関わるボランティアを募集し、育成します。
- ・地域コミュニティプログラム「フィリアホール・オープンデー」(※1)や、音楽に関する講座、地域支援講座のサポーター役として活動する機会を設けます。(※1)地域の方が気軽に音楽を楽しめる夏の体験型イベント
- ・地域サポーターとしての誇りや自信を持ちながら活動していく上で必要な知識・意識する分野を学ぶ場を提供するため、以下の育成プログラムを設定します。

## 【区民サポーターの育成プログラム(案)】

- ・接客マナー研修 ・文化事業における専門知識・ノウハウ研修 ・高齢者疑似体験

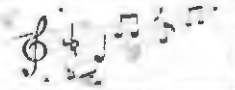
■地域の青少年に向けた体験や学習機会の創出 

- ・私たちは地元の青少年が文化に触れる体験を提供し、文化活動への興味関心を高めていきます。
- ・文化に触れる体験機会は以下の通りです。

## 【地元青少年に向けた体験プログラム(案)】

- ・本施設で開催する各種コンクール応募者の練習場所として音楽ホールでの練習利用を設定
- ・青葉区内の中学生を職場体験として受入れ、本施設の仕事体験を行う
- ・青少年の居場所づくりプロジェクトと連携し、本施設の事業体験を行う
- ・地元小中学生中心のフィリアジュニア合唱団の支援等を引き続き実施

## 8 施設の使命を達成するための取組 使命2



## 3 アーティストの育成

## 1) フィリアホールでのアーティスト育成

## ■ フィリアホールでのアーティスト育成の考え方

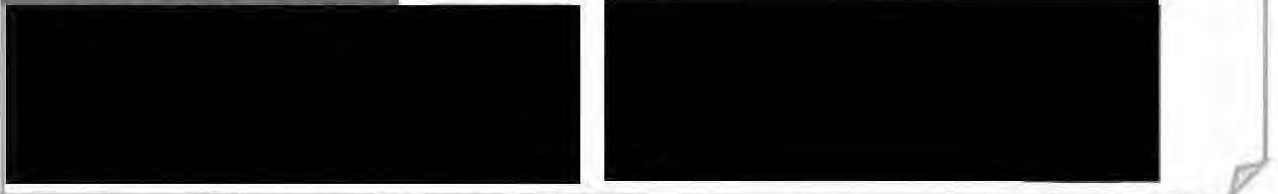
- ・本施設の特徴でもあるクラシックコンサートの企画力、ノウハウ、人脈を駆使して、地域の音楽愛好家からプロを目指す若年層アーティストに向けて、様々な育成体験プログラムを実施します。
- ・本施設の文化事業テーマの一つでもある「ミュージックアカデミー」は、プロを目指す音楽家の卵たちへの育成プログラムとして強化します。(詳細は様式 18 を参照)

## 2) フィリアホール室内楽アカデミア(未来にはばたくドリームコンサート)の実施

## ■ 世界へ羽ばたく人材を輩出する「室内楽アカデミア」による若手アーティストの育成

- ・区民企画から始まり、多くのアーティストの卵を見出してきた本事業は、本施設の若手育成の中心的企画です。
- ・厳しいオーディション、そして半年以上かけてプロの演奏家とのレッスンを経て、「ドリームコンサート(仮称)」での共演を果たす企画として、小中高、音大生などのクラスで実施します。
- ・10年目を経過した「室内楽アカデミア」は、修了生のほとんどがプロの演奏家を目指して活躍し、小中学生だった子どもたちが立派に成長するなど、世界へ羽ばたく人材を輩出しています。

## 本プログラム出身アーティスト



## 3) 音楽愛好家や地域活動を目指すアーティストの育成

## ■ 音楽愛好家や地域活動を目指すアーティストの育成に向けた取組み

- ・地域音楽愛好家の造詣を高める、地域での活動を担う演奏家育成企画を展開します。

## 【育成企画(案)】

- ① 一流アーティストによるマスタークラス…若手音楽家向け
- ② アマチュア向けワークショップ…地域音楽愛好家向け
- ③ 施設利用者向けワークショップ…一般利用者(未経験者)

## ■ 地域の文化事業を担う音楽家育成に向けた取組み

- ・地域の課題や状況を理解し、課題解決に向けた事業への関心を高める講座を開催します。

## 【育成企画(案)】

- ① 民生委員・施設関係者(障がい者、育児、介護者等)へのヒアリング…状況、課題、ニーズ等を学び感じる機会
- ② 専門的音楽ワークショップ技術養成講座…若手演奏家が普段学ぶことができない演奏技術の習得機会

## 4) フィリアホールからプロを目指すアーティストの育成

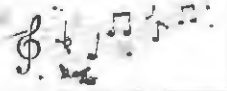
## ■ プロを目指すアーティスト育成に向けた取組み

- ・音大生や若手音楽家を対象としたレクチャー企画やマスタークラスを開催し、演奏技術だけでなく、音楽環境や音楽ビジネスといった企画により、幅広いアーティストの育成事業を展開します。

## 【育成企画(案)】

- ① 座談会の開催…音楽を取り巻く環境の変化とこれからのあり方についての意見交換
- ② トップアーティストによるマスタークラス・クリニック
- ③ 若手音楽家のインキュベーションプログラム

## 8 施設の使命を達成するための取組 使命2



## ■ 令和3年度指定管理者選定評価委員会に対する提案事項

評価委員会委員の主なコメント	第3期における提案
区民サポーターの更なる充実 中学生向け職業体験の継続	区民サポーターの募集と育成プログラム(目標:30人以上) 緑区・都筑区など青葉区以外の受入れを実施

## 【提案者が提案する指標】

## ■ 定量指標:【地域人材育成事業】区民企画の実施

- ・新たな文化事業の担い手を育成する区民自ら企画する「区民企画」の実施  
毎年:3回※応募内容により回数増も検討

## ■ 定量指標:【地域人材育成事業】実践的舞台講座の開設

- ・実践的にコンサート企画等に関する様々な舞台講座の開催  
毎年:3回※応募内容により回数増も検討

## ■ 定性指標:【音楽家育成事業】レクチャーコンサート・音楽講座等でのアンケート活用

- ・地域の方や音楽愛好家向けを企画・実施する際は、アンケートや意見交換の機会を設け、ニーズや要望を収集し、企画への反映を行う

## 【業務の基準で設定している指標】

## 目標値※提案者記載部分

	目標値※提案者記載部分	
	2年目	5年目
定量指標①:次世代育成・若手アーティスト育成等に寄与する事業数	5本	5本
定量指標②:施設事業に協力する地域住民(ボランティア等)の人数	20人以上	30人以上
定性指標①:子どもたちや学校の定性分析 ※横浜芸術プログラム等での実施分析や課題ニーズの把握 ・訪問先の学校(子ども達含む)に対して、アンケート調査とヒアリングを実施し、効果の分析と課題を報告書にまとめます。 ・報告書は訪問先の学校等にも共有し、共通認識を持って課題解決に取り組むための意見交換と次回プログラムへの反映を行います。	アンケート調査 ヒアリング実施 調査内容の共有 次回プログラム へ反映	アンケート調査 ヒアリング実施 調査内容の共有 第4期プログラム へ反映
定性指標②:新たに参加した人の属性分析 ・アンケート調査による属性を把握し、参加理由や感想をもとに次回企画への反映を行う	アンケート調査 次回企画へ反映	アンケート調査 第4期企画へ 反映

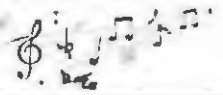
## 【使命2を達成するための具体的な取組を行う理由】

## ■ 文化芸術における地域人材及びアーティストの育成

- ・「文化活動を担う人」の育成は、文化芸術を通じた活動を行う上で重要な位置づけとなります。
- ・文化事業を提供し続けるためには、「文化事業を企画・支える人」と「アーティスト」の2つの人材を育成する必要がある、きっかけづくりから活動の場を提供すること、そして継続的に活動できるよう支援することが私たちの役割だと認識しています。
- ・本施設で育成した人材が「青葉区出身」「フィリアホール出身」と胸を張って活動できるよう全力でサポートし、横浜市文化事業を牽引する人材となるよう育成します。



9 施設の使命を達成するための取組 使命3



【使命3】文化芸術の鑑賞の機会を提供する  
音楽を中心とした質の高い文化芸術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区民文化の醸成に貢献する。

【使命3を達成するための具体的な取組】※提案者記載部分

1 文化芸術の鑑賞機会を提供するための取組み方針

1) フィリアホールの良質で充実した音楽芸術文化の提供

■基本的な考え方

- ・本施設は、開館以来約30年にわたり、市内はもとより首都圏でも評判の高いクラシックコンサートを提供し続け、フィリアホールというブランドイメージの定着と多くのクラシックファンを増やし大切にしてきました。
- ・国内外のトップアーティストや新進気鋭の若手など、主催・共催を含め年間数十本のコンサートを開催し、文化発信を続けてきたことが市民の創造性・感性を豊かにする役目を担ってきたと考えます。
- ・本施設でのホールでのコンサート、ホワイエでのワークショップ、リハーサル室でのミニコンサートや、地域の様々な拠点でのアウトリーチ事業の開催により文化芸術の鑑賞機会を「人に、地域に届ける」ことを継続することが求められていると認識しています。

■文化芸術の鑑賞機会を提供するための2つの柱

文化芸術の鑑賞機会を提供するための2つの柱

上質なクラシックコンサートを中心とした音楽文化  
「コンサート・シリーズ」

誰もが気軽に参加でき楽しめる音楽体験  
「エデュケーション&コミュニティ」

横浜市文化芸術創造都市施策 基本方針3・4

アーティストの集積の推進・支援機能の充実/専門文化施設からの発信力の強化 に寄与

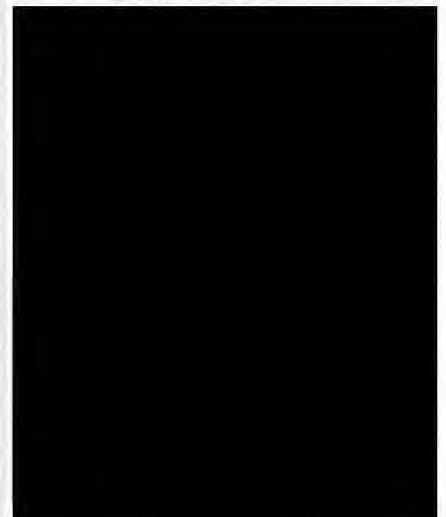
施策 「コンサート・シリーズ」(シリーズ企画、単独企画、特別プロジェクト企画)、  
「エデュケーション&コミュニティ」(各種プログラム)による鑑賞機会の提供

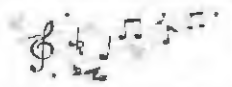
- ・本施設の2つ柱である「コンサート・シリーズ」「エデュケーション&コミュニティ」を第2期より継続実施します。
- ・第3期における主催・共催公演の方針は以下の通りです。

《取組み方針》

- ・全てのシリーズにおいて、アーティストの人選は過去の実績をもとに国内外から招聘
- ・これまで以上に横浜市・青葉区ゆかりのアーティストを積極的に登用(若手中心)
- ・共催公演も従来通り開催を予定し、広報物の共同制作など従来以上の連携を強化
- ・海外アーティスト招聘は国内での安全に配慮した開催とし、ガイドラインに沿った対応を継続(情報公開後の中止・延期が生じないよう慎重に調整)
- ・コンサート動画配信により、幅広い方へ音楽鑑賞の機会を提供(様式25を参照)
- ・各種企画はコロナ禍の影響を見極めた上で最適な手法により実施

横浜市・青葉区ゆかりのアーティスト





9 施設の使命を達成するための取組 使命3

2 「コンサート・シリーズ」による鑑賞機会の提供

1) 第3期における「コンサート・シリーズ」の見直し

■ シリーズ展開の見直しによる来場・鑑賞機会の更なる創出

これまで以上にバラエティに富んだ出演者を登用し、お客様が鑑賞しやすい価格・時間帯、内容に適した企画とするため、増加傾向にあったシリーズを中心とする整理統合を行い、更なる来場機会を創出します。

第2期 (土曜ソフレ) 女神との出逢い/(JUST ONE WORLD)ただ一つの世界/(マイ・フィールド)私の人生、私の音楽  
5つのシリーズ / (土曜ティータイム)音楽のある風景/フィリア・ハイムコンツェルトシリーズ

整理統合による新シリーズ化

第3期 土曜マチネシリーズ/ランチタイム・コンサート・シリーズ/  
新シリーズ(案) 神奈川フィルの名手による室内楽シリーズ/山崎伸子プロデュース 輝く若手演奏家による「未来に繋ぐ室内楽」

タイトル	内容	開演情報	回数
土曜マチネシリーズ (副題未定)	・主に国内アーティストによるリサイタル ・「女神との出逢い」後継シリーズ	土曜日 14:00~(120分休憩有)	年8回
ランチタイム・コンサート・ シリーズ	・若手演奏家を中心とするリサイタル ・旧ウィークデーコンサートシリーズ 「らん・らん・ランチにいい音楽」の後継	平日 11:30~(60分休憩無)	年6回
神奈川フィルの名手による 室内楽シリーズ「名曲の午後」 (サブタイトル変更可能性有)	・神奈川フィル首席による室内楽公演 ・旧シリーズの継続 ・主催1回、神奈川フィル主催1回(共催)	平日 14:00~(90分休憩有)	年2回
山崎伸子プロデュース 輝く若手演奏家による 「未来に繋ぐ室内楽」	・日本を代表するチェリスト山崎伸子氏が 推薦する勢いある若手演奏家を室内楽形式で紹介 ・同名で「ミュージックアカデミー」シリーズで 展開した企画を「ハイムシリーズ」に代わる室内 楽特化シリーズに位置づける	平日 14:00~(120分休憩有)	年1回

2) シリーズではない単独企画(案)

- ・第3期新シリーズに属さないコンサートは、シリーズ名をつけない単独の企画として実施予定です。
- ・クラシックを基調とし、文化事業の幅を広げるため、新たなジャンル(ダンス等)にも挑戦します。

企画一覧	分類
「青葉区制30周年記念コンサート」	新規
大物海外アーティストによるリサイタル公演 (旧「ただ一つの世界」「ハイムコンツェルト」シリーズを統合した内容想定)	既存改編
ニューイヤー・ガラ(コンサート)	既存
横浜市・青葉区との連携事業「横浜音楽祭2025(仮)」 協力コンサート	既存
「Dance Dance Dance」「ヨコハマトリエンナーレ」との更なる コラボレーション	新規

3) 特別プロジェクト企画(案)

- ・プロジェクト名をつけた複数公演からなる新たな特別プロジェクトを企画します。

タイトル	内容	開演情報	回数
【シリーズ内プロジェクト】 仲道郁代&ウェールズ弦楽四重奏団に よるピアノ五重奏曲紹介シリーズ	・「土曜日マチネシリーズ」内で実施 ・全5回の5年計画	「土曜日マチネシリーズ」に 準ずる	年1回
【シリーズ外プロジェクト】 「日本におけるクラシック音楽発祥の地・ 横浜」の歴史を音楽とトークでたどる シリーズ ナビゲーター浦久俊彦(タイトル未定)	・詳細なテーマ及び出演者等は調整中 ・全5回開催予定 ・日本の西洋音楽の歴史において重要な役割を果たした「横浜」という 土地でかつて何が起こったか、その歴史を実際の演奏と共に知り、 地域住民の文化的な関心を高め、市内中心部(中区・西区)から離れた 青葉区だからこそできる、新たな「横浜」への文化的アイデンティティ の醸成に寄与する企画		年1回

## 9 施設の使命を達成するための取組 使命3



## 3 「エデュケーション&amp;コミュニティ」による鑑賞機会の提供

## 1) 「エデュケーション&amp;コミュニティ」プログラム企画(案)

## ■文化事業、地域事業、施設利用の連携による鑑賞機会の創出

- ・本プログラムは「文化事業」「人材育成」に通ずる企画として、ホール、ホワイエ、地域の様々な拠点で実施します。
- ・「キッズ&ファミリー」「地域コミュニティ」「ミュージックアカデミー」の3つのプログラムを軸に構成します。

分類	プログラム	内容
キッズ&ファミリー	夏休み/冬休み ファミリーコンサート	・入場対象年齢を0歳まで引き下げ ・公演回数：2回（年齢等で区分し、内容を変更）
	プチコンサート・ワークショップ	・幼児、保護者向け体験型事業 ・若手音楽家を積極的に起用
地域コミュニティ	フィリアホール・オープンデー	・館内全体でのイベントデー ・ソーシャルインクルージョンの推進
	ロビーコンサート	・地域高齢者等に向けたミニコンサート
ミュージック アカデミー	マエストロの白熱教室 (協力:東京音楽大学)	・指揮者広上淳一氏による東京音大指揮科学生の公開授業
	フィリアホール室内楽アカデミア	・オーディションで選定された音楽家の卵とプロの共演
	一流アーティストによるマスタークラス	・「ハバナ&BASQ」「諏訪内晶子マスタークラス」の 継続した企画
	地域音楽愛好家向けワークショップ	・チェロのワークショップを企画（2023年度）
	利用者向けワークショップ	・合唱、器楽、邦楽などのワークショップ
	愛好家のための共演トライアル企画	・プロとの共演体験

## 0歳児からのキッズのための「プチコンサート」

## 「ロビーコンサート」

## 「フィリアホール室内アカデミア」・修了生コンサート

## 須川展也(Sax)「ワークショップ」

## 《「コンサートシリーズ」「エデュケーション&amp;コミュニティ」を提供するための販促・広報活動》

- ・鑑賞する方へ本施設の提供する企画・プログラムを的確に伝えるには、販促・広報活動が重要な役割を担うと考えます。
- ・販促・広報活動は活用するツールによって、地域から世界まで幅広く情報を伝えられる機会となります。
- ・私たちは、SNS や WEB 広告をはじめ、高齢者向けの紙媒体（従来から改編）、ホームページのブラッシュアップ、区広報誌、タウン誌を活用するなど様々な方法で情報を届けます。

▶詳細は様式 25 を参照

## 9 施設の使命を達成するための取組 使命3



## 4 文化事業におけるネットワーク

## 1) 本施設の文化事業を支える連携先とのネットワーク

・私たちは下記団体と連携し、国内外アーティストのキャスティングやシリーズ企画、子供向け企画など文化事業を中心とし事業を展開するための長年培ってきた業界屈指のネットワークを構築しています。

## 【関心表明取得先】

## ■ 令和3年度指定管理者選定評価委員会に対する提案事項

評価委員会委員の主なコメント	第3期における提案
音楽に触れる「きっかけづくり」における充実	ニーズに沿った企画を提供 「コンサート・シリーズ」年20本 「エデュケーション・コミュニティ」年10本
多くの若手演奏家を支援	「ミュージックアカデミー」における各種プログラム支援
市や区の他企画事業との連携・拡充	「Dance Dance Dance」「ヨコハマトリエンナーレ」との コラボレーション

## 【提案者が提案する指標】 ※提案者記載部分

## ■ 定性指標: アカデミープログラムやワークショップ等の参加者分析

・各事業実施時はアンケート調査を実施し、分析の上、ニーズや課題を洗い出し、次回企画への反映を行う

## ■ 定性指標: アウトリーチ事業でのニーズや改善点の把握

・各事業実施時はアンケート調査を実施し、分析の上、ニーズや課題を洗い出し、次回企画への反映を行う

【業務の基準で設定している指標】	目標値 ※提案者記載部分	
	2年目	5年目
定量指標①: 鑑賞型事業のメニューのジャンル数及び実施回数 ・ジャンル: クラシック・邦楽・その他(ダンス等) ※主催共催含むを想定	3ジャンル 30本	3ジャンル 30本
定量指標②: 体験型事業の事業数及び実施回数 ・ジャンル: アカデミー(レクチャー含む)・ワークショップ・ マスタークラス	3ジャンル 15本	3ジャンル 15本
定量指標③: アウトリーチ事業の実施回数 ・アウトリーチ先: 地域施設・学校・その他	年間15回 以上	年間15回 以上
定量指標④: 来場者(参加者)満足度(アンケート集計) ・実施時期(頻度): 公演開催時に来場者(参加者)に対して実施	満足度 80%以上	満足度 90%以上
定性指標①: 参加者の定性分析 ・アンケート集計により参加者の情報を把握(年齢、住所、利用頻度、意見、 好きなアーティスト等)	アンケート 集計分析 事業へ反映	アンケート 集計分析 第4期へ 反映

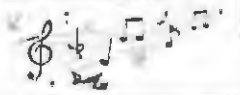
## 【使命3を達成するための具体的な取組を行う理由】 ※提案者記載部分

## ■ 文化芸術の鑑賞機会を提供における2つの取組み

・「文化芸術の鑑賞機会」は、本施設だけでなく地域の様々な拠点で多くの人が鑑賞できる機会を提供することが求められており、本施設の専門性・特色を維持するクラシックと文化事業の幅を広げるための新たなジャンルを企画することで、更なる鑑賞機会を提供します。

・鑑賞の機会を提供することは、「聴く」「学ぶ」「体験する」に繋がると考え、使命2の「人材育成」にも寄与すると考えます。

10 施設の使命を達成するための取組 使命4



【使命4】幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける
年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状况等にかかわらず、青葉区の幅広い人を受け入れ、親しまれる施設となるため、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）の視点も踏まえた利用者本位の運営を行う。また、地域の文化施設として求められる役割と専門性をふまえ、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寄与する。

【使命4を達成するための具体的な取組】※提案者記載部分

1 幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつけるための基本的考え方

1) 地域の力を結びつけるための事業方針

■ 第2期で形成した地域の繋がり的发展・拡大

- ・地域の中に存在する社会課題に対し、文化芸術による新しい貢献のあり方が期待されていると考え、本施設の役割として「地域コミュニティの形成」「社会的包摂の推進」「文化的コモンズの形成」が必要だと認識しています。
・地域活動を進める中で重要なポイントは、地域のニーズや地域課題に対して相手方が「どのようなアプローチを期待しているか」というニーズを把握することであり、決して押し売りの提案であってはならないと理解しています。
・一例として学校訪問事業は、「音楽家の演奏を生で聴く」というテーマに対して、音楽家を紹介してコンサートするだけでなく、担当教諭や学年担当へ「子供たちに感じてもらいたいこと、何を学んでほしいか」をヒアリングし、出演する音楽家も交えて企画することでニーズに合致した事業を提供しています。

社会・地域課題(※1)

近隣とのつきあいの希薄化 地域にある活動団体に関する情報不足 地域活力の低下

※1「令和元年度 青葉区区民意識調査調査結果報告書4.地域と生活について」より抜粋



横浜市文化芸術創造都市施策 基本方針 1・3

文化活動によるコミュニティの活性化/創造的産業につながるネットワーク形成 に寄与

施策 地域を「音楽」で繋げる活動への取組み(新たなネットワークの構築)、市民協働での事業展開(区民企画型事業・地域の音楽家育成に向けた支援)

2) 地域との繋がりを構築し、音楽を届けた第2期の取組み実績(一部抜粋)

- ・第2期では、横浜市芸術文化教育プラットフォームの学校訪問事業は4年間で14校18日間、地区センター・ケアプラザ等は4年間で累計43施設53日間のアウトリーチ事業を実施しました。

Table with 2 columns: 主な連携先 (Main cooperation partners) and 事業内容 (Project content). Rows include: 小学校(谷本・荻子田・荻田西・みたけ台) - 横浜市芸術文化教育プラットフォーム学校訪問事業; 山内地区センター、地域ケアプラザ(5施設) - 共同開催: フィリアホールで手作り楽器を演奏しよう; 大場・たまプラザ地区ケアプラザ - フィリア・ジュニア合唱団出演; 美しが丘公園こどもログハウス - 親子コンサート計3回; 若葉台地区センター、奈良地区センター - コンサートマナー講座(講師: 本施設の文化事業コーディネーター); 美しが丘西・山内地区センター - ファミリーコンサート; 山内地区センター - ロビー・コンサート、障がいのある子とママのフラダンス

10 施設の使命を達成するための取組 使命4



2 地域を「音楽」で繋げる活動への取組み

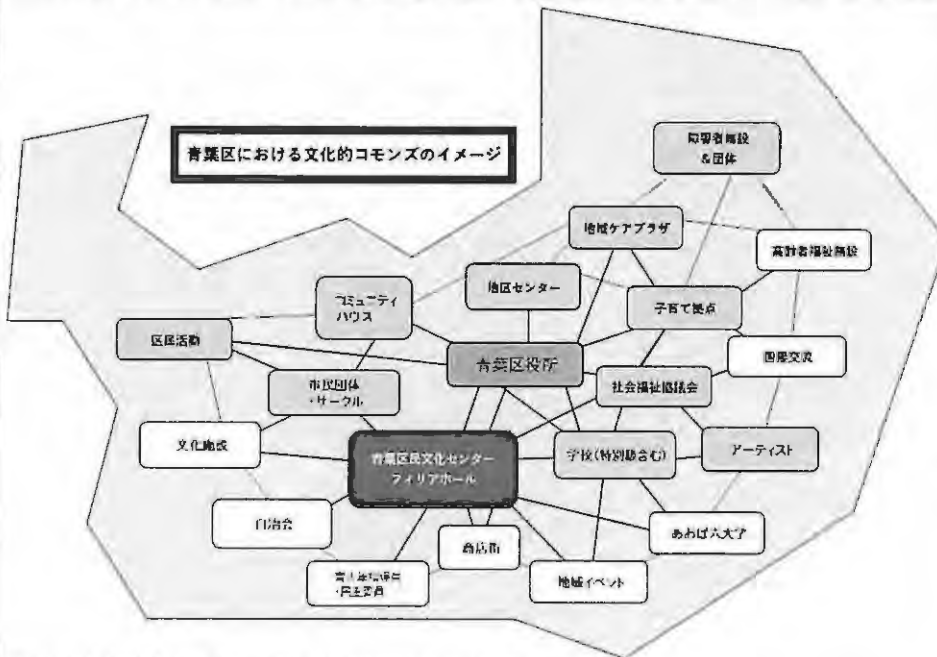
1) 第3期における新たな連携先

■ 第2期の文化的コモンズ形成に向けた取組み

- ・様々な「場＝拠点」に音楽を届けることができ、特に青葉区全地区センター(6施設)でのコンサート開催は多くの人と触れ合い、新たな繋がりを構築できました。
- ・区民企画では、コロナ禍で中止を余儀なくされた反面、新たな地域課題に向き合う機会として、施設外での事業に注力できたと考えます。

《第2期で構築した新たなネットワーク》

青葉区全地区センター／あおばコミュニティーテラス／青葉区内全地域ケアプラザ／県立あおば支援学校  
コミュニティーハウス／社会福祉協議会／区民活動支援センター／子育て拠点ラファール 等



横浜市文化芸術教育プラットフォーム  
さつきが丘小学校



地区センター等連携企画  
手作り楽器を演奏しよう



若草台地区センター  
30周年記念コンサート

■ 地域を繋ぐネットワークの発展に向けた活動

- ・これまで築いてきたネットワークを「拡げる・育む」ことで、地域課題の解決に向け協働し、多様なニーズに対応できる信頼関係を構築させ、地域活動をより発展させていくことを目指します。
- ・地域の事業が多様性を持ち発展することで、分野や立場を超えた人との関わりが構築できます。
- ・地域の拠点(学校・福祉・区民施設等)や区役所と情報・意見交換を行いながら、青葉区全体がフィールドとなり、地域での活動拠点を更に拡げていきます。

■ 新たなネットワークの構築先

・今後、重点的に繋がりたい連携先は下記の通りです。

連携先	連携の目的
青葉区国際交流ラウンジ	国籍・言語を超えた「多分化共生」を推進する施設として、外国人の方にも文化事業を届けることで、新たな繋がりや活動領域を拡げる活動
民生・児童委員	地域住民に寄り添った活動を行う方に講師を依頼し、地域での音楽活動を志すアーティストへ地域課題やニーズを学ぶ・知る機会を創出
青少年指導員	青少年指導員より「青少年の居場所づくり」や「青少年向け企画」に対する本施設としての関りや求められるニーズ・課題等の助言を事業に反映
自治会・商店街	地域のより身近な場所での事業展開の可能性として、区政30周年事業では相互に連携し、青葉区内での一大イベントを実施検討したい
中学校・高校・大学	近隣の中学校・高校の他、あおば六大学や、横浜市・川崎市の音楽大学などとの連携を検討

## 10 施設の使命を達成するための取組 使命4



## 3 市民協働での事業展開

## 1) 市民協働事業の方針

## ■ 市民と協働による事業展開

- ・市民主導の活動により潜在的ニーズが顕在化し、市民の持つ知恵やネットワークにより新たな事業が生まれます。
- ・事業に参加する方の育成に取組み、地域全体の活性化と次世代へ文化事業を継承する役割が期待できます。
- ・年齢や言語、障がいの有無を問わず誰もが参加できるワークショップやコンサートを協働で企画します。
- ・市民自らが「地域コーディネーター」となれるよう、密度の高いコミュニケーションと育成に力をいれます。

## 2) 市民協働事業の具体的な取組み

■ 2つの区民企画型事業 

- ・「区民企画」と「あおばカノン」は、本施設の「新たなカタチ」として模索し企画した事業であり、新たな魅力づくりと文化芸術への関わり方を考える機会としています。
- ・音楽と美術を融合した事業を社会福祉協議会や地域ケアプラザ、支援学校と協働し、障がいやハンディーキャップのある方が手掛けた絵画や作品を音楽と絡めながら地域へ発信していく事業も目指していきたいと考えます。
- ・連携先として地域の学校、市民団体等とも連携を強めていきます。

## 【区民企画】

- ・第3期も区民企画を公募し、「区民による区民の事業」を発掘、バックアップすることで共に成長を目指す
- ・地域課題の解決に繋がる企画案を募集し、本施設とともに協働して事業化
- ・区民企画者には、企画運営に必要な専門知識やノウハウを享受し、事業を継続して遂行できる人材育成

## 【あおばカノン】

- ・青葉区内の方が企画し、地域ケアプラザなどの協力を得ながら、チャリティー事業を展開

「区民企画」バリアフリーコンサート

「あおばカノン」ステージ・ホワイエでの催し

## ■ 地域の音楽家育成に向けた支援

- ・地域の演奏事業に力を入れたい演奏家向けの講座を開設します。
- ・市民音楽家を地域の施設や団体へ繋げ、相互の活動へつなげていくコーディネートを行います。
- ・「区民企画」から生まれた「フィリアジュニア合唱団」は、運営委員制度に移行し、市民主体の運営により子ども達の育成を目指すため、本施設は引き続き支援を行います。

## 3) 地域コーディネーターが全面的にサポート

## ■ 地域コーディネーターの役割

- ・地域のニーズを把握し、地域ネットワークを構築、そして市民協働の事業展開など幅広く活動する人材として、専任で配置し、活動の責任を担います。
- ・地域コーディネーターは、文化事業コーディネーターや施設管理責任者と協力し、地域における「青葉区民文化センターの顔」として地域に根差した活動を行います。
- ・地域の情報や課題にアンテナを張り、幅広い人と会話することで、求められていることを把握します。
- ・連携先との繋がりを構築し、各施設の特色を生かした事業を企画することで、更なる魅力を引き出し、「地域の事業」として発展させていきます。

## 10 施設の使命を達成するための取組 使命4



## ■ 令和3年度指定管理者選定評価委員会に対する提案事項

評価委員会委員の主なコメント	第3期における提案
文化的コモンズの牽引役として、更なる他団体との協業	青葉区国際交流ラウンジ、民生・児童委員、青少年指導員、自治会・商店街へのアプローチ
学生団体のみならず、学校法人とも連携	星槎学園、クラーク学園へのアプローチ
横浜市や川崎市の音楽大学との連携	昭和音楽大学、明治学院大学（芸術学科）、フェリス学院大学（音楽芸術学科）へのアプローチ

## 【提案者が提案する指標】※提案者記載部分

## ■ 定量指標：区民企画・協働事業数

・地域課題に向き合い、市民協働で進めていく区民企画や市民協働事業の安定的な開催を目標とする

区民企画：年3本以上

市民協働事業：年2回以上

## ■ 定量指標：学校アウトリーチ

・横浜市芸術文化教育プラットフォーム事業参加及び独自の学校訪問企画の実施

プラットフォーム事業：年3校以上

その他学校訪問：年2校以上

## ■ 定性指標：事業実施時のアンケート調査

・事業実施時にアンケート実施・分析・次回への反映

## 【業務の基準で設定している指標】

## 目標値※提案者記載部分

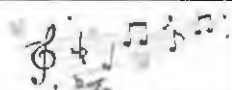
	2年目	5年目
定量指標①：社会的包摂の実現を目指す事業数	8事業以上	8事業以上
定量指標②：地域の施設・団体と連携して実施した事業数	10事業以上	10事業以上
定性指標①：地域コーディネーター担当による地域との連携状況のレポート	半年毎の 定例報告	期間総合 報告
定性指標②：バリアフリーの視点からの来館者の声（アンケート調査インタビュー調査） ・障がいのある方、お子様連れの方などからハード・ソフト両面における意見、要望を確認し、利用改善に努めます。 ・ハード面における改善においては、必要に応じて修繕計画に反映させ、計画的に実施します。	改善箇所の 洗出し 区へ共有 修繕事項へ の反映	来館者の声 に対する 改善箇所を 報告

## 【使命4を達成するための具体的な取組を行う理由】※提案者記載部分

## ■ 幅広い人に向けたアウトリーチ事業による3つの推進

- ・私たちは社会・地域課題の解決を通じて、「地域コミュニティの形成」「社会的包摂の推進」「文化的コモンズの形成」の3つを推進するため、地域の拠点や関係団体等と連携していきます。
- ・地域の拠点及び関係団体等との連携においては、アウトリーチ事業に力を入れ、第1・2期で構築したネットワークを「広げる・育む」こと、そして新たな連携先にもアプローチし、地域活動をより発展していきたいと考えます。
- ・アウトリーチ事業では、より身近で気軽に音楽に触れる機会を目的とした事業内容を企画します。
- ・それ以外にも「市民協働事業」として、「区民企画」では地域課題の解決に繋がる企画を募集及び事業化、「あおばカノン」では地域ケアプラザ等の協力を得ながらチャリティー事業を企画し、幅広い人が参加・鑑賞できる機会を創出します。





1 1 施設の使命を達成するための取組 使命5

【使命5】持続可能性を高める施設運営を行う

法令等に則った施設の保守・点検や日常的な予防的修繕などの維持管理を行い、安全で快適な施設を維持する。また、効率的な経費の執行や収入増の取組等により、安定的な施設運営を行う。

1 安全安心・快適な施設環境の維持

1) 施設維持管理業務の基本方針

■基本的な考え方

- ・私たちは第3期のビジョンとして『“ひと”と“まち”の未来へー文化でつなぐステーション』を掲げます。
- ・維持管理業務を通じて、本施設を安心安全・快適に楽しめる場(ステーション)とすることで、利用者・来場者に高いホスピタリティを提供し、幅広い年齢層、多様な国籍の方が訪れる施設を目指します。
- ・「安全安心」と「快適」を提供するために重要なのは、施設全体の状況を常時、的確に把握し、発生した事象に迅速に対応できる体制の構築と、些細なことでもスタッフ間で共有し合える関係性を築くことです。
- ・本施設においては、スタッフ同士が密に連携することで、総合的なマネジメント力を発揮し、維持管理業務を的確・スムーズに行います。

「安全安心・快適」「ホスピタリティの提供」

予防保全/予知保全 + 定期点検 X 各スタッフの連携

横浜市SDGs未来都市計画

都市インフラの老朽化/脱炭素への取組み/高齢化社会への取組み に寄与

施策 安全安心・快適な施設環境の提供、施設・設備の維持保全及び管理、環境配慮、SDGsへの取組み

2) 予防保全を通じた安全安心・快適な施設環境の提供

■予防保全の考え方と管理コスト低減に向けた取組み

- ・予防保全とは、日常点検等で認められた不具合兆候に対し、迅速な処置を施すことで、大がかりな修繕の発生を抑制し、設備等の延命化を図る考え方です。
- ・さらに、予防保全の他、状態監視にて故障を予見する「予知保全」の仕組みを取り入れ、経年劣化による損傷等を最小限に抑えていきます。

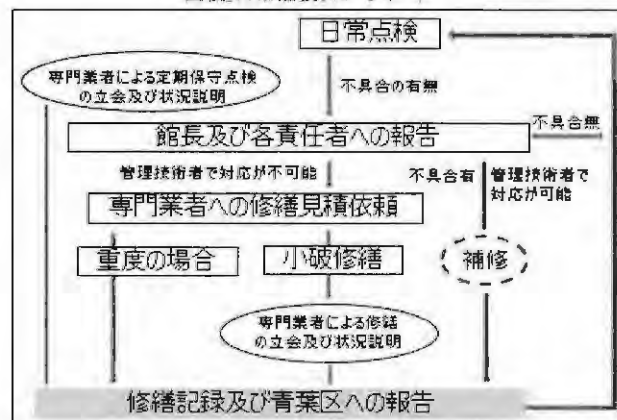
図表 予防保全の考え方・流れ



■不具合への迅速な対応による施設環境の維持

- ・日常点検により発見される不具合は、軽度の場合が多いことから、迅速に対応することにより、施設への影響を最小限に抑えることが可能です。
- ・ホールにおいて、舞台スタッフが日常点検時に発見した不具合のみならず、清掃員が業務中に感じ取った不具合兆候についても共有し、補修・修繕について適切に対応しています。
- ・本施設の補修・修繕を実施する場合は、事前に青葉区及び設置者へ相談・報告します。

図表 日常点検フローチャート





1 1 施設の使命を達成するための取組 使命 5

2 施設・設備の維持保全及び管理

1) 設備・備品保守管理の基本施策

■ 日常点検と定期点検の組合せによる予防保全の実現

- ・日々の点検(日常点検)とは別に、定期的な専門会社による点検(定期点検)も確実にを行い、点検内容を確認・検証することで、適切な予防保全を実現します。
- ・本施設は、ホールという特性上、特にピアノや舞台設備、客席の保守管理が重要です。
- ・ピアノに関しては、各ピアノメーカー専門技術者による保守点検を行い、舞台設備等に関しては、専門の舞台スタッフによる定期的かつ専門的な保守点検を行うことで、利用者満足と来場者の安全確保に努めます。
- ・第1期、第2期で蓄積されたノウハウをもとに、設備の状況や施設の汚損度を正確に分析し、最適な維持管理計画を策定することで「安心・安全の確保」と「施設の長寿命化」を実現します。

図表 維持管理年間計画(一部抜粋)

	業務	内容	頻度	月												実施概要		
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
機械設備	フリアホール専用空調設備点検	定期点検	1回/年														○	定期点検
	空調設備総点検	定期点検	1回/年														○	全室空調設備の総点検
	空調設備フィルター保守	定期保守	1回/年														○	事務所空調機フィルター清掃
	フリアホール内消火器詰替	適宜																期限切れ消火器を対象
環境	空気環境測定	定期測定	6回/年	○		○		○		○		○		○				ホール・ホワイエ・楽屋・事務所
	照度測定	定期測定	2回/年			○						○						ホール・ホワイエ・楽屋・事務所
舞台設備等	舞台設備保守管理点検	定期点検	3回/年		○				○				○					舞台吊物等メンテナンス
	照明設備保守管理点検	定期点検	2回/年						○					○				舞台照明設備メンテナンス
	音響設備保守管理点検	定期点検	1回/年											○				音響装置メンテナンス
	ITV設備保守管理点検	定期点検	1回/年											○				映像設備メンテナンス
	ホール客席保守点検	定期点検	1回/年														○	指定業者により実施
	ピアノ保守・調律等	スタインウェイ2台(ホール設置)	定期点検	各1回/年								○					○	
調律			各1回/年								○					○		
ヤマハグランドピアノ1台(ホール設置)		定期点検	1回/年						○									
		調律	4回/年		○				○			○				○		
ヤマハグランドピアノ1台(リハーサル室設置)		定期点検	1回/年						○									
		調律	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
ヤマハアップライト1台(楽屋3設置)		定期点検	1回/年						○									
		調律	6回/年	○		○		○		○		○		○		○		
ヤマハアップライト2台(練習室2・3設置)	定期点検	1回/年							○									
	調律	6回/年		○		○		○		○		○		○		○		
小破修繕		適宜																

2) 適切な清掃計画による美観維持

■ 日常清掃、定期清掃、特別清掃の適切な組合せによる美観維持

- ・日常清掃では、水汚れや床のシミ等をチェックし、定期清掃でカーペットや床の清掃を行います。
- ・床やカーペットの洗浄など、こまめな清掃で、本施設の高品質なコンサートにふさわしい美観・環境維持に努めます。

■ 施設稼働に合わせた清掃計画

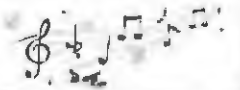
- ・各種設備の保守点検は、利用者の妨げにならないよう、原則休館日や閉館後に実施することとし、清掃業務については施設稼働に支障のない時間帯に実施することを基本とします。

図表 清掃計画(案)

	業務	頻度
日常清掃	ホール、ホワイエ、トイレ、ゴミ箱	毎日
	床洗浄・ワックス塗布	1回/3ヶ月
定期清掃	カーペット洗浄	1回/年
	窓ガラス(内面)	6回/年
特別清掃	天井・照明器具	1回/年
	給排気口	1回/年

図表 日常清掃業務(案)

清掃時間	清掃エリア
7:00~9:00	ホール、リハーサル室、練習室、トイレ、通路
9:00~10:00	各室点検
10:00~	施設全体を巡回(清掃、ゴミ回収等)



1.1 施設の使命を達成するための取組 使命5

3 持続可能な施設に向けた取組み

1) 経年劣化への対応とバリューアップに向けた取組み

■横浜市・青葉区との連携・協議による経年劣化対応

- ・本施設は、開業30年を経過しており、ホールの照明・音響設備や防犯カメラ、空調機器は経年劣化が著しく、古い機種の部品は入手に時間を要し、緊急対応も困難な状況が生じる恐れがあります。
- ・予防保全、小破修繕による延命措置と並行し、抜本的な対策として、横浜市・青葉区の保全更新計画と予算措置を連動させた更新改修工事に取り組むことで施設の長寿命化を目指します。

■ピアノの維持・管理による長寿命化

ピアノ	3台のフルコンサートピアノを所有している本施設の特性を活かすためにも、ピアノの維持・管理は重要な項目となるため、それぞれ個性の異なるピアノを利用者ニーズに合わせた修繕を計画・実施し、長寿命化に努めます。
-----	---

■改修方針と改修更新が必要な設備機器(例)

音響設備	音響設備更新の際の機材選定に際しては、音質のクオリティアップも視野に入れて検討します。 改修更新が必要な設備機器(例)・・・音響制御卓・三点吊り機構・電力増幅器・ワイヤレスマイクシステム
照明設備	舞台照明のLED化を検討し、更なる消費電力の削減を目指します。 改修更新が必要な設備機器(例)・・・照明調光卓・調光器・各種コンセント(制御・システム対応機器)
その他	省エネ・長寿命化可能な設備・機器への改修更新により、改修更新頻度の低減に努めます。 改修更新が必要な設備機器(例)・・・舞台設備; 制御盤・残響パネル駆動マシーナ式、ITV機器類; カメラ・モニターTV更新

2) 安定した収入の確保と適正な支出管理

■事業収入・利用料収入の安定化

- ・本施設は「自主事業収入」の比重が大きいため、SNSを活用した券売ルートの開拓とフィリアホールメンバーズの拡大による自主公演収入の安定化と施設利用率の向上を図り、利用料金収入増を目指します。



■適正な費用支出

- ・広報物の内製化による費用削減、省電力化による光熱費削減と、事業費の適正管理を徹底します。

3) SDGsへの取組み

- ・バリアフリー、ユニバーサルデザインへの対応は SDGsの観点ならびに幅広い来場者を受入れる本施設の使命としても今後取組む必要のある課題です。
- ・サイン看板類の見直し、床面・壁でのユニバーサルデザイン、階段・トイレ・ホール内段差等でのバリアフリー対応など、来場者が快適に楽しめる空間作りを行います。

図表 バリアフリー・ユニバーサルデザイン導入

①	ホワイエ入口階段: 手すり設置
②	ホール入口階段: 手すり設置
③	ホール内スローフ部分: 手すり設置
④	客席案内板: 盤面デザイン変更
⑤	壁面客席案内板: 盤面デザイン変更
⑥	ホワイエ男女トイレ: サイン盤面変更
⑦	クローク案内サイン: 盤面変更
⑧	ホワイエ床面: ユニバーサルデザイン検討
⑨	バーカウンター前面床: ユニバーサルデザイン検討
⑩	ホワイエ男女トイレ: 車いすブースへの手すり増設
⑪	共用通路壁面の案内図: 点字設置

※①～③実施済み、④～検討項目

4) 快適性の向上、ホスピタリティマインドの醸成

- ・お困りの方を見かけた際には、カウンタースタッフのみならず、舞台スタッフ、清掃員も積極的に声掛けを行います。
- ・対応後、「何に困っていたのか」「どのように対応したのか」について、スタッフ間で共有・事例を蓄積することで、利用者・来場者の快適性の向上と、スタッフのホスピタリティマインドの醸成を図ります。



1 1 施設の使命を達成するための取組 使命5

■令和3年度指定管理者選定評価委員会に対する提案事項

評価委員会委員の主なコメント	第3期における提案
電力等エネルギーの更なる削減	舞台照明のLED化の検討 省エネ・長寿命化可能な設備、機器への改修更新
利用者・来館者の利便性向上	バリアフリー・ユニバーサルデザインへの取組み

【提案者が提案する指標】※提案者記載部分

■備品予算の執行率

・定量指標：備品類の確実な貸出しと、利用者ニーズに対応した備品購入 毎年90%

■地域との連携、地域への貢献

・定性指標：地域の方々に愛される施設となるよう、地域連携、地域貢献に取り組めます。

【業務の基準で設定している指標】	目標値※提案者記載部分	
	2年目	5年目
定量指標①：施設の管理瑕疵に起因する事故件数 ・維持管理業務計画に基づき、法定点検及び契約で定められた点検業務等を確実にやり、管理瑕疵に起因する事故を防止します。	0件	0件
定量指標②：法定点検等の実施 ・本施設における法定点検等を維持管理業務計画に落とし込み、業務の抜け漏れを防止します。	100%	100%
定量指標③：修繕予算の執行率 ・更新対象設備機器を洗出し、青葉区と協議、優先順位付けした上で本施設の修繕に取り組めます。	90%	90%
定性指標①：施設の使いやすさや快適さについてのヒアリング ・定期的にヒアリング、アンケートを実施し、利用者の要望を吸上げ、日常業務へ反映します。 ・事業期間終了時にとりまとめた内容は第4期運営に活かします。	取りまとめと業務への反映	取りまとめと第4期への引継ぎ
定性指標②：管理運営費推移の要因分析 ・要因分析及び傾向を把握することで、毎年の管理運営費の平準化を図るとともに、削減案を立案・推進します。	要因分析と次年度反映	要因分析と対策立案

【使命5を達成するための具体的な取組を行う理由】※提案者記載部分

■建物の安全安心・快適に向けた取組み

・建物維持管理において最も重要なのは、利用者や来館者が安全安心・快適に過ごせることです。

・この実現のため、私たちは、「維持管理」、「修繕・更新」、「清掃」に焦点を当て、右記の通り取組みます。

■本施設の持続可能性の追求

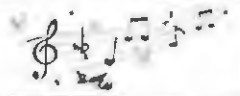
・本施設は公共施設であるため、区民が利用するに当たり、健全な収支構造の計画・維持が必要であると認識しています。

・様式 20-1 3/4 に記載の取組みとバリアフリー等の更なる整備により、新たな来館者・利用者を取込むことで、収入増を目指します。

図表 事業継続に向けた取組み

- 日常点検・定期点検による予防保全の実施(様式20-1 2/4)
- 経年劣化への対応と設備備品のバリューアップ(様式20-1 3/4)
- 適切な手法・清掃計画に基づく美観の維持(様式20-1 2/4)
- 新たな取組みによる増収、適切なコスト管理(様式20-1 3/4)
- バリアフリー、ユニバーサルデザインを通じたSDGsへの取組み(様式20-1 3/4)

1 2 施設の使命を達成するための取組 使命 6



【使命6】不測の事態（新型コロナウイルス感染症等）の影響を想定し、施設運営を継続する  
新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に  
自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設運営を継続する。  
その他感染症の流行等の事態においても適切な対策を実施したうえで、利用者が継続して利用で  
きるような施設運営を継続する。

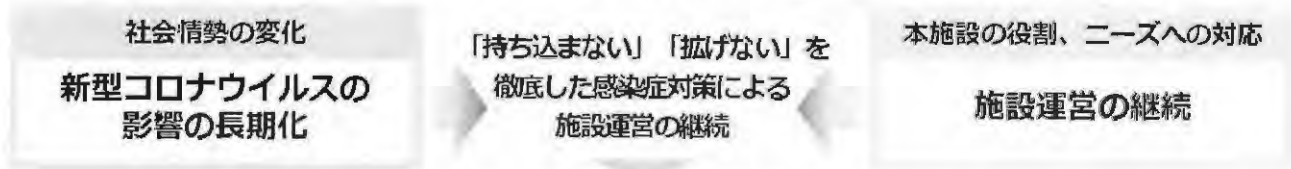
【使命6を達成するための具体的な取組】※提案者記載部分

1 新型コロナウイルス感染症への基本対応

1) 徹底した感染対策による施設運営の継続

■ 基本的な考え方

- ・感染防止に重要なのは「持ち込まない」「拡げない」「持ち出さない」ことですが、本施設のような不特定多数の  
方が訪れる施設にとって特に重要なのは「持ち込まない」「拡げない」ことです。
- ・本施設では、飛沫防止対策や利用時のルール徹底、消毒等のための備品を導入することで、感染症の流行  
等の事態においても、利用者が安全安心に施設を利用できるよう、感染症対策に取り組めます。



横浜市SDGs 未来都市計画  
文化芸術に触れる場の必要性 に寄与

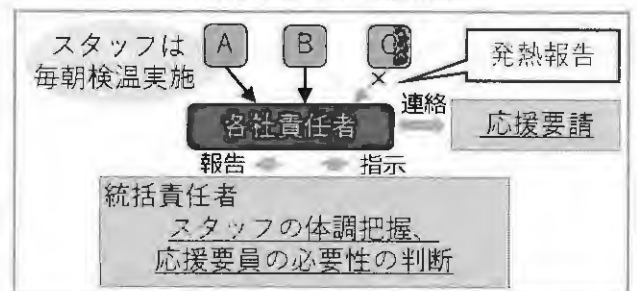
施策 利用者・来場者・スタッフの感染対策、感染者発生時の対応、非常時マニュアル、BCP計画の見直し

2) 施設・スタッフの感染対策

■ 出勤前の検温の徹底

- ・各スタッフには出勤前の検温を義務付け、発熱があった  
場合は各責任者に報告、必要に応じて応援要請を行  
うなど、バックアップ体制を構築します。
- ・感染が確認された際には、前日の勤務状況から、濃厚  
接触者の有無や施設内の立ち寄り箇所等を確認し、  
重点的な清掃・消毒作業を行うなど、コロナウイルスを  
「拡げない」取組みを行います。

図表 発熱確認時の連絡体制



■ 情報コーナーの利用制限・カウンターへの入口制限

- ・机や椅子の数を減らすことで、物理的距離の確保を図  
り、感染対策（接触・飛沫感染防止、3密回避）を行  
います。

情報コーナー



■ 各所へのパーテーション設置

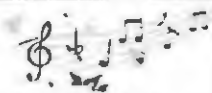
- ・ビニールシートによるパーテーションを設置し、カウンターに  
加え、事務所内各機の両サイドを天井から机上まで遮  
蔽し、感染防止に努めます。
- ・カウンターは、接客部分にアクリルパーテーションを設置し  
ています。

カウンター遮蔽

事務所内遮蔽



1 2 施設の使命を達成するための取組 使命 6



2 ホール事業における感染防止策 (自主事業)

1) 自主事業における対応方針

■各種ガイドラインの遵守

- ・自主事業の開催にあたっては、横浜市感染防止対策ガイドライン及び劇場コンサートの開催に関する各種のガイドライン、内閣官房等の通知等を遵守します。
- ・開催前、開催時の各々の時点で感染防止策を講じることで、来場者が安全安心・快適に音楽芸術を鑑賞・体感してもらえる環境を確保し、文化芸術の鑑賞機会の提供という使命を果たします。

2) 自主事業の流れと取組み

■自主事業での取組み

企画段階: 開催時の感染状況を想定して企画します。

- ・開催日の約6か月前には、ガイドラインや政府通知に従い開催告知をします。
- ・開催告知には、「延期・中止となる場合がある」旨を明記するとともに、「体調不良の場合の来場自粛のお願い」等も記載し、HP・Twitter 掲載、DM 等で広報します。
- ・出演契約についても、「中止・延期」の場合のリスク分担・次回開催日程等について認識を共有します。

チケット販売段階: 中止延期等による返金対応を明確にします。

- ・延期、中止の可能性のある旨をHP・Twitter、DM 等で情報発信し、購入者へ説明を徹底します。
- ・また、中止、延期した際の返金手続きについても合わせてご案内します。  
※開催した場合であっても、事前キャンセル、当日キャンセルに関わらず、キャンセルされた方には全額返金することとします。

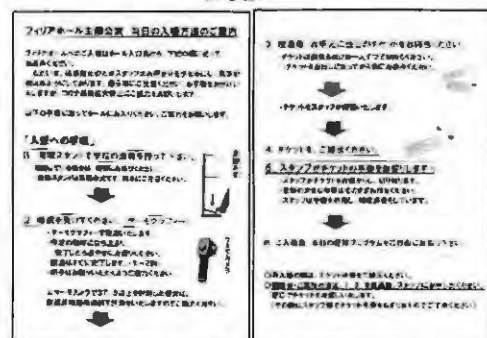
開催当日: 消毒・マスク着用・会話制限・入退場ルールを徹底します。

- ・来場者向けに、入館までの手順等を掲示します。(図表\_1)
- ・適正距離保持の整列⇒手指消毒⇒サーモカメラ検温⇒チケットもぎり⇒入場という流れになるよう動線を定めます。
- ・アルコール消毒が肌に合わない方や幼児向けにノンアルコールのウェットティッシュを常備します。
- ・神奈川 LINE コロナ事業所認定証(図表\_2)を掲示し、LINE 活用を呼び掛けます。
- ・休憩時間中は、全扉を開放し喚起を行います。
- ・トイレや通路に適正距離維持表示(図表\_3)を設置し、整列利用を呼び掛けます。
- ・公演終了時には時差退場を行うこととし、事前にアナウンスします。

図表 自主事業開催の流れ



図表 1

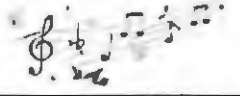


図表 2



図表 3





1 2 施設の使命を達成するための取組 使命6

3 ホール事業における感染防止策 (施設運営)

1) 施設運営における対応方針

■ 施設利用ルールの徹底

- ・全ての利用者に対し、「施設利用のガイドライン」を配布しています。
- ・ガイドラインでは、「来館前の自宅での検温」「体調不良時の来館自粛」「来館時の手指消毒・マスク着用」「備品の共用禁止」「飲食可能な場所指定」などを記載しています。
- ・上記のほか、下記のようなホール特有のルールも設けることで感染症の拡大を予防します。

図表\_施設利用のガイドライン (音楽ホール用)



公演計画時 : 神奈川県が定める感染防止策を記載したチェックリストの作成とHPでの公表、来場者名簿の作成、消毒液の設置、来場者の検温等

ホール利用時 : 客席利用人数、舞台上の利用人数の制限

その他 : 消毒、換気、演奏者同士の間隔、物販スタッフの感染防止策、ゴミ処理等

図表\_衛生備品



2) 利用者の感染症予防への取組み

■ 消毒用の備品設置と換気の励行

- ・安心して本施設を利用していただくため、以下の取組みを行っています。
- ・ホール・リハーサル室・練習室入口に抗菌マットおよび足踏み式消毒スタンド設置。
- ・利用者へ手指消毒液・非接触体温計・各所消毒用キットを貸出します。
- ・ホールを含む諸室は機械換気を前提の上で、1時間に1回、利用者へ換気の協力をお願いします。

4 感染者発生時の対応

1) 対応方針

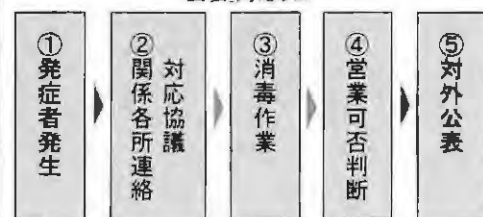
■ 感染拡大の防止を優先

- ・本施設において感染者が発生した場合は、施設における感染拡大の防止を第一優先し、速やかに青葉区及び関係部署と連携して、濃厚接触者の調査、利用者への通知、施設の消毒、施設営業の可否、対外公表等について具体的な対応を決定します。
- ・濃厚接触者等の感染の疑いがある者が発生した場合には、自宅での待機を要請するとともに、陽性の判定が出た場合を想定して事前に対応策を検討します。
- ・感染者(濃厚接触者を含む)に係る個人情報とは、特段必要とする者以外には共有しないよう徹底します。

■ 速やかな対応を実施

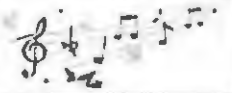
- ・本施設で定めた新型コロナウイルス感染者発生時の対応要領に従い、消毒作業、施設営業可否、対外公表など青葉区と協議の上、対応します。

図表\_対応フロー



- ①情報取得
- ②保健所の指示に従い、濃厚接触者を調査、自宅待機要請
- ③保健所の指示に従い、消毒作業の有無を決定
- ④営業可否判断及び再開日程等を青葉区と協議
- ⑤内容等を青葉区と協議の上、HP等で公表

1 2 施設の使命を達成するための取組 使命 6



5 収支見込の考え方

1) 提案収支について

■5カ年収支での感染拡大の見方

- ・新型コロナウイルスの感染拡大のスピードも鈍化してきていることから、様式 24 にて提案する 5 か年間の収支では、コロナ禍における利用率の減少及び制限等の要素は考慮せず計画しています。
- ・コロナ禍の影響とは別に、提案収支の初年度(令和 5 年度)においては、ホールの天井耐震化工事の影響を鑑み、令和 5 年 4 月分は見込まず試算しています。
- ・感染拡大の中で、休館・開館時間制限、自主事業への人数制限や開催時間制限等が発せられた場合、利用者の安全を最優先し、横浜市並びに青葉区と協議のうえ、対応方針を決定します。
- ・平時より感染拡大のリスクを想定し、他の収入確保策や費用削減に努めます。

6 その他感染症及び緊急時の対応

1) 感染症対策

■コロナ以外の感染症対策

- ・新型コロナウイルス感染症以外にも、今後強力な感染症発生による運営への影響発生も考えた対策体制構築を図ります。
- ・ノロウイルスなど従来の感染症に対しては既存の汚物処理キットで対応し、嘔吐等にはスタッフが迅速に対応できるよう研修を重ねます。

図表 汚物処理キット

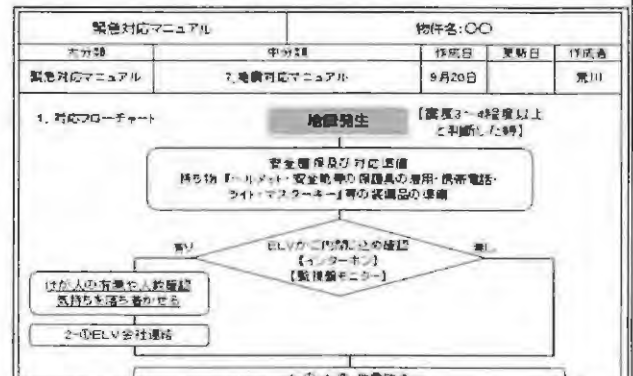


2) マニュアル、避難訓練

■各種マニュアルの整備、改編

- ・昨今、甚大な被害を及ぼしている自然災害については、「非常時対応マニュアル」の中で想定している規模よりも一層大きなものとなっていることから、改めて被害規模を見直すことで、より緻密なマニュアルへ改編を進めます。
- ・改編にあたっては、代表団体が独自に策定している地震対応マニュアル等も踏まえて改編します。

図表 緊急対応マニュアル(一部抜粋)



■避難訓練等の実施

- ・「被害想定」や「避難方法」等を検証して実施するとともに、避難訓練コンサートの開催も検討します。
- ・青葉台東急スクエアとの連携も継続し、共同自衛消防隊避難訓練に参加するなど、防犯・防災について、密に情報共有を行っていきます。

3) BCP 計画の見直し

■感染症拡大に対応した BCP(事業継続計画)

- ・大規模地震等を想定した BCP に加え、新型コロナウイルスのような大規模感染症に対応した BCP も整備し、スタッフが同時多発的に感染した際の要員確保や利用の確保、施設開館の継続など、今回のコロナ禍での活動経験を踏まえ、具体的な事象を想定しながら策定します。

【BCPとは】

- ・テロや災害、システム障害など危機的状況下に置かれた場合でも、重要な業務が継続できる方策を用意し、事業を継続できるようにしておくための計画



## 13 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

・料金設定（附帯設備については、様式 25（5年間の収支及び収支バランス）の「利用料金収入」欄に附帯設備も含めた収入を記載してください。

[上限額は、1式又は1台、1日につき8,000円]。

## 【利用料金の設定】

※赤字部分（部屋の名称と上限額）は変更できません。

（単位：円）

種 別		午前		午後		夜間		一日		上限額（1日につき）	
		平日	土日、休日	平日	土日、休日	平日	土日、休日	平日	土日、休日	平日	土日、休日
ホ ー ル	入場料等を徴収しない場合	10,500	13,500	22,500	28,000	24,500	27,500	57,500	69,000	57,500	69,000
	入場料等を徴収する場合	18,500	21,500	37,500	46,500	41,500	46,500	97,500	114,500	97,500	114,500
リハーサル室		2,350	2,850	2,350	2,850	2,700	3,000	12,450	14,550	12,450	14,550
練習室 1		600	700	600	700	650	750	3,100	3,600	4,100	
練習室 2		600	700	600	700	650	750	3,100	3,600		
練習室 3		650	800	650	800	750	850	3,450	4,100		
楽屋 1		500	500	800	800	800	800	2,100	2,100	4,200	
楽屋 2		500	500	800	800	800	800	2,100	2,100		
楽屋 3		800	800	1,100	1,100	1,100	1,100	3,000	3,000		
楽屋 4		800	800	1,100	1,100	1,100	1,100	3,000	3,000		
楽屋 5		1,000	1,000	1,600	1,600	1,600	1,600	4,200	4,200		

## 1.3 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

## 1 利用料金設定の方針

## 1) 利用料金の考え方

- ・本施設の持続可能な運営を目指すには、安定した利用料金収入と適正な利用料金の設定が求められます。
- ・安定した利用料金収入は、利用者の継続的な利用と新規利用者への利用促進が必要です。
- ・適正な利用料金とは、利用者にとって判りやすい料金設定と「横浜市区民文化センター条例」に定める額の範囲内において、時間ごとに算定した金額設定だと考えます。
- ・各利用料金設定は、現状の料金形態を継続し、その上で利用者ニーズに沿った利用料金設定の新設、改編を行います。
- ・消費税の改正があった場合は、利用料金の改定又は指定管理料の補填等について、青葉区と協議を行なうことを前提としています。

## 2) ホールの適正な料金設定

## ■ホールの料金設定

- ・午前・午後・夜間の3コマで料金を設定し、2コマ利用時と終日利用の料金を設定することで、利用者の目的に沿った金額が一目で確認できます。
- ・時間以外にも曜日(平日、土日祝)、入場料(有料・無料)、録音・撮影(営利・非営利等)などによって適用される料金が変わるため、利用目的等を確認の上、最適な料金を確定させます。
- ・9時～10時は調律を希望する場合、17時～18時は午後コマ(13～17時)の延長利用に対応する料金設定です。

## ホール利用料金

(円/税込)

用途	曜日		(9時～10時)	10時～12時	13時～17時	(17時～18時)	18時～22時
入場料 徴収	平日	時間帯料金	(6,800)	18,500	37,500	(10,000)	41,500
		10時～17時		56,000			
		13時～22時			79,000		
		10時～22時		97,500			
録音・撮影 (営利目的)	土日 休日	時間帯料金	(8,000)	21,500	46,500	(11,500)	46,500
		10時～17時		68,000			
		13時～22時			93,000		
		10時～22時		114,500			
入場料 無料	平日	時間帯料金	(4,000)	10,500	22,500	(6,000)	24,500
		10時～17時		33,000			
		13時～22時			47,000		
		10時～22時		57,500			
録音・撮影 (非営利・個人 利用等)	土日 休日	時間帯料金	(4,800)	13,500	28,000	(6,500)	27,500
		10時～17時		41,500			
		13時～22時			55,500		
		10時～22時		69,000			

## ■楽屋の料金設定

- ・楽屋はホールを利用される方が借りる部屋であるため、ホールの利用時間と連動した区分とします。
- ・楽屋各室の料金は広さ(面積)に応じて算定しており、楽屋内の備品(椅子・机・譜面台等)は料金内ですが、楽屋3に設置のアップライトピアノは別途附帯料金を設定しています。

## 楽屋料金表

(円/税込)

楽屋	面積	10時～12時	13時～17時	(17時～18時)	18時～22時
楽屋1・2	(18㎡)	500	800	(200)	800
楽屋3・4	(26㎡)	800	1,100	(200)	1,100
楽屋5	(36㎡)	1,000	1,600	(400)	1,600

## 1.3 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

## 3) リハーサル室・練習室の適正な料金設定

## ■ リハーサル室・練習室の料金設定と検討事項

- ・料金は、1日を5区分のコマとして設定し、利用時間帯に応じて清掃及び備品チェックを行うため、インターバルを設けています。(連続利用の場合、インターバル時間の料金は発生しない)
- ・各室の料金は広さ(面積)に応じて算定しており、平日・土日祝によって区分を設定しています。
- ・各室には利用料金内に椅子、譜面台等の附帯設備を組み入れています。リハーサル室と練習室2・3に設置するピアノは別途附帯料金を設定しています。
- ・リハーサル室は有料コンサートにも対応できることから、ホールの料金設定と同様に有料・無料での利用を勧誘するなど、新たに料金設定を行うことも視野に入れ検討します。(設定時は青葉区と協議)

## リハーサル室・練習室利用料金

(円/税込)

名称	面積定員	曜日	10:15~12:15	12:45~14:45	15:00~17:00	17:30~19:30	19:45~21:45	付帯設備(無料)
リハーサル室	(71.5㎡) (80人)	平日	2,350	2,350	2,350	2,700	2,700	・椅子60脚・譜面台20台 ・机 3台
		土日・休日	2,850	2,850	2,850	3,000	3,000	
練習室1	(24㎡) (10人)	平日	600	600	600	650	650	・椅子4脚・譜面台4台
		土日・休日	700	700	700	750	750	
練習室2	(24㎡) (10人)	平日	600	600	600	650	650	・椅子4脚・譜面台4台
		土日・休日	700	700	700	750	750	
練習室3	(27㎡) (10人)	平日	650	650	650	750	750	・椅子4脚・譜面台4台
		土日・休日	800	800	800	850	850	

## 4) 附帯設備の適正な料金設定

## ■ 附帯設備の料金設定と検討事項

- ・現在の料金設定を引き続き継続しますが、利用頻度に応じて料金改定(劣化が進む備品の交換)や新規備品購入に合わせて新たな料金設定を検討し、料金設定時には他区民センターを参考に適正料金とします。
- ・Wi-Fiポイントに加え、有線LANのインターネット配信ができる環境を完備し、コロナ禍では利用者サービスの一環として無料利用としましたが、更なる需要が増加した際に、回線の増設や通信速度の見直しをせざるを得ない場合には、新たな料金設定を検討することも視野にいれます。

## 2 &gt; 利用料金納入・返金について

## ■ 利用料金の納入

- ・横浜市の条例等に則り、施設利用料金は原則前納としますが、横浜市・青葉区主催事業及び指定管理者が認めた場合は、後納も可としています。
- ・附帯設備は当日利用や利用状況に応じて追加・変更が発生するため、当日納入とします。(指定管理者が認めた場合は、後納も可)
- ・納入方法は現在現金のみの取扱いですが、令和5年度にキャッシュレス機能が追加されることを受け、新たに銀行振込にも対応できる体制とし、利用者の利便性向上に努めます。

## ■ 利用料金の返金

- ・所定の期間までに「利用取消届」が提出された場合は、既に納入されている額の半額(端数切捨)を返金します。
- ・利用取消しが利用者の責めに帰すべき事由ではないと判断した場合は、全額返金とします。
- ・コロナ禍において横浜市・青葉区から指示がある場合は、それに従って返金する旨を利用者に告知します。

## 1 3 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

## 3 利用料の割引サービスについて

## 1) 割引サービス

・本施設では、利用促進・利用サービスの観点から利用料金の割引サービスを設定し、今後も継続していきます。

## ■リハーサル利用における割引サービス

- ・ホールをリハーサル(1公演につき1回)で使用する場合は、通常料金から30%割引を適用し、利用日の28日前までに利用申請をすることを条件とします。(直前での利用申請も可としますが、割引料金は適用外)
- ・リハーサルは1コマ単位での利用を可とします。

## ■練習利用における割引サービス

- ・ホールの空きコマにおける利用促進の方策として、利用者の練習としての1コマ単位での利用を可能としています。
- ・利用日の7日前までに利用申請があった場合は、利用料金の30%割引を適用します。(直前での利用申請も可としますが、割引料金は適用外)

## ■その他割引サービスの検討

- ・利用がない日の利用促進として、リハーサル割引回数の範囲拡大を検討します。(利用者ニーズを把握した上で導入の可否を判断)
- ・リハーサル室・練習室の夜間(19:45~22:00)の空きコマを利用促進するため、ポイント付与による割引サービスの導入を検討します。
- ・附帯設備における利用者サービスの一環として、割引サービス(対象:録音サービス)の導入を検討します。
- ・割引サービスは、令和6年度(2年目)までに利用者ニーズ、状況を精査した上で、導入の可否を判断します。

## 4 利用料の減免等について

## 1) 減免の考え方

## ■公平な基準と収入への配慮

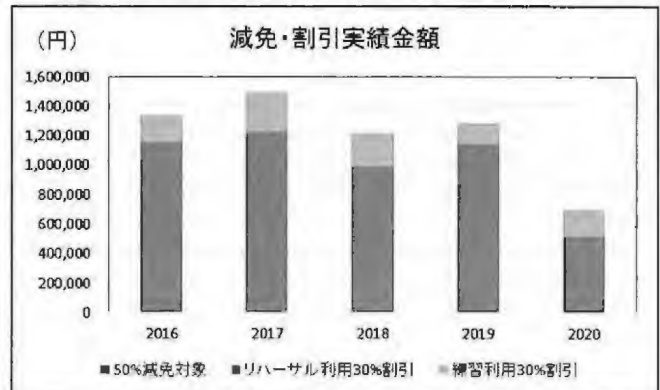
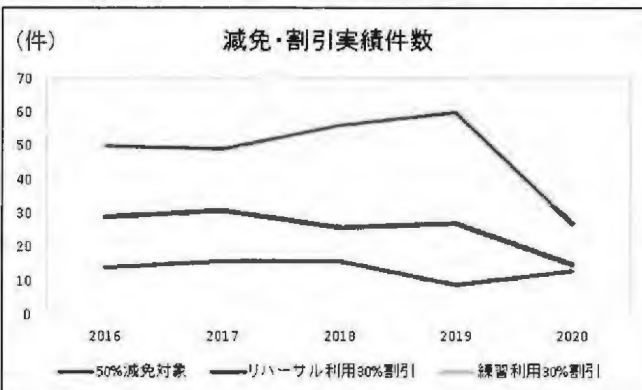
- ・横浜市条例に則り、一定の要件の満たす事業に対しては利用料金の減免を行います。
- ・減免する場合は、特定の利用団体への優遇とならないよう公平に判断するとともに、必要以上の減免対応は指定管理者の経営状況に影響がでることから、支障のない範囲で対応します。

## 【減免とする事業(一定の要件を満たす事業)】

1. 横浜市又は青葉区が主催・共催する事業において、事前に減免要請があった場合
2. 本施設が「特別協力」する事業において、必要と認められる事由がある場合
3. 減免は原則50%までとし、事前に協議の上、了解を得ている場合

## 《過去5年間(2016-2020)の減免・割引実績》

・2020年度はコロナ禍による利用制限・減少となりましたが、引き続き減免・割引対応による利用促進を継続します。



## 1 4 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



## 1 指定管理料のみに依存しない収入構造

## 1) 収入構造

## ■ 収入構成比による分析

(千円/税込)

項目	令和5年	令和6年	令和7年	令和8年	令和9年	期間平均	構成比
指定管理料	152,785	152,785	152,785	152,785	152,785	152,785	65.7%
利用料収入	25,282	26,877	26,953	27,029	27,105	26,649	11.4%
自主事業収入	45,588	49,342	49,342	49,342	49,342	48,591	20.9%
雑収入	4,307	4,378	4,378	4,378	4,378	4,363	2.0%
<b>合計</b>	<b>227,962</b>	<b>233,382</b>	<b>233,458</b>	<b>233,534</b>	<b>233,610</b>	<b>232,388</b>	<b>100%</b>

- ・指定管理料以外の収入を確実に獲得することが健全な収支を確保する上で大切だと考えます。
- ・全体では指定管理料収入の次に、自主事業収入割合が高く、他の市内区民文化センターと比較しても自主事業(文化事業等の貢献)に力を入れていることから、20.9%を占めます。
- ・その次に構成比が高い利用料収入は、令和4年度におけるホール天井耐震化工事による休館、コロナ禍の影響により利用が減少した練習室・リハーサルの利用率を高めることで第2期以上の収入増を図ります。
- ・雑収入の企業協賛金、寄付金等は、占める割合は少ないですが、事業実施の貴重な財源として、これまで通りの確保を目指します。

## 2) 各収入項目における収入獲得の考え方

## ■ 利用料収入

- ・利用料収入の令和5年度は、ホールの天井耐震化工事の影響により利用開始が令和5年5月からになると想定し、ホールの利用料収入を11か月分で算出しており、令和6年度以降は通常利用を想定しています。
- ・利用料収入増加に向けた取組みは以下の通りです。

【ホール】空き日を利用した自主企画(様式 16-1 参照)

- ・シリーズ企画①「ピアノの夢」、②「カゲレン」によるホールの有効利用の促進

【リハーサル室・練習室】利用率向上(様式 16-1 参照)

- ・小規模の発表会やコンサート利用促進により、夕方から夜間のコマ利用を高める

## ■ 自主事業収入

- ・自主事業は利益を追求するのではなく、鑑賞型事業の機会提供の充実を前提に考えています。
- ・自主事業収入は主にチケット収入であることから、9割以上の販売率を確保するため、広報販促を強化します。
- ・利用者の興味関心を高める企画、スケジュール、単価設定を加味し、年間の事業本数を設定します。
- ・利用料金収入同様、令和5年度はホールを11か月想定と考え事業本数を調整し、収入を想定しています。
- ・新たな取組みとして、有料動画の配信(YouTube等)を検討しています。

## ■ 雑収入

- ・企業協賛金への協力企業・団体の拡大…東急グループ各社、地元企業、商店街等への営業活動  
第2期実績:東急株より協賛金として年200万円あり(その他東急グループからも協賛実績あり)
- ・寄附金確保への取組み強化…地元企業、商店街、自治会等
- ・補助金の活用促進…文化庁、神奈川県、横浜市等の公的助成金の活用や公的団体・協会の補助金事業への参加検討

## 1 4 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



## 2 経費削減等効率的運営の努力

## 1) 支出構造

## ■ 支出構成比による分析

(千円)

項目	令和5年	令和6年	令和7年	令和8年	令和9年	期間平均	構成比
人件費	89,340	89,340	89,340	89,340	89,340	89,340	38.4%
事務費	9,580	9,906	9,906	9,906	9,906	9,840	4.2%
事業費	48,995	53,582	53,562	53,721	53,790	52,730	22.6%
管理費	59,085	59,102	59,102	59,102	59,102	59,098	25.4%
公租公課	12,635	13,125	13,131	13,138	13,145	13,034	5.6%
事務経費	8,327	8,327	8,327	8,327	8,327	8,327	3.8%
合計	227,962	233,382	233,458	233,534	233,610	232,389	100%

- ・人件費が全体を占める構成比は 38.4%であり、最も割合が高く、第 3 期は舞台スタッフを増員し、利用者に対するホール利用等におけるサービス向上を目的とした増額となります。
- ・人件費の次に、管理費割合が高く、第 3 期より清掃費単価の上昇、舞台設備保全における費用の増額を見込んでいます。
- ・次に事業費割合が高く、使命 1～4に記載した各種事業の新たな取組みを含めた費用を見込んでいます。

## 2) 各支出項目における経費削減等効率的運営の考え方

## ■ 人件費

- ・自主事業におけるチラシ制作等を文化事業コーディネーター等が自ら手掛けることで、広報宣伝に係る費用を抑制します。
- ・現状の人員体制を維持しつつ、第 2 期からの収入増加(利用料収入等)を目指し、費用対効果の高い運営を目指します。

## ■ 事務費

- ・備品消耗品は、品質・適正価格を精査(相見積等)し、グロスや購入先との交渉により費用の増加を抑制します。
- ・通信費は、ネット環境需要の拡大により増加傾向にありますが、利便性向上による利用者満足度のアップに繋がると同時に、利用状況に応じて回線の見直しが必要である場合は、一定条件を付けた形での有料化を検討します。
- ・リース料は現在機器の入替等を行わず、再リースとすることで費用圧縮に努めています。
- ・キャッシュレス化に伴い、手数料の増加が懸念されますが、サービス向上と利用者数の増加が期待できることから、費用対効果として最適なキャッシュレス対応の機器・サービスを選定し、費用増加を抑制します。

## ■ 事業費

- ・出演料以外の諸経費を圧縮し、収益性のある事業構造とすることで、安定的かつ継続性のある企画とします。
- ・チラシ、プログラム等の制作を内製化することで費用圧縮と DM(ダイレクトメール)の送り先の見直しにより、効果的な広告宣伝とします。
- ・チケット販売システムは費用圧縮に向け、切替え等の検討を進めます。

## ■ 管理費

- ・光熱水費は使用量圧縮に向け、ホールを中心とした電力消費の削減に努め、昨今のエネルギー単価高騰による影響を最小限に留めます。

## 5年間の収支及び収支バランス (青葉区民文化センター)

## 収入の部

(税込、単位：円)

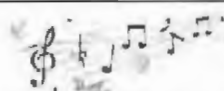
科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	説明
指定管理料	152,785,000	152,785,000	152,785,000	152,785,000	152,785,000	横浜市より
利用料金収入	25,282,000	26,877,000	26,953,000	27,029,000	27,105,000	ホール、リハーサル室、練習室(1・2・3)、附帯設備収入
自主事業収入	45,588,000	49,342,000	49,342,000	49,342,000	49,342,000	
雑入	4,307,000	4,378,000	4,378,000	4,378,000	4,378,000	
印刷代	55,000	55,000	55,000	55,000	55,000	
自動販売機手数料	385,000	385,000	385,000	385,000	385,000	
その他( )	3,867,000	3,938,000	3,938,000	3,938,000	3,938,000	協賛金、補助金他
収入合計	227,962,000	233,382,000	233,458,000	233,534,000	233,610,000	

## 支出の部

科目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	説明
人件費	89,340,000	89,340,000	89,340,000	89,340,000	89,340,000	
給与・賞金	89,340,000	89,340,000	89,340,000	89,340,000	89,340,000	
社会保険料						
通勤手当						
健康診断費						
勤労者福祉共済掛金						
退職給付引当金繰入額						
事務費	9,580,000	9,906,000	9,906,000	9,906,000	9,906,000	
旅費	2,326,000	2,326,000	2,326,000	2,326,000	2,326,000	
消耗品費	1,155,000	1,155,000	1,155,000	1,155,000	1,155,000	
会議精霊費						
印刷製本費	489,000	489,000	489,000	489,000	489,000	事務印刷費、施設販促印刷費
通信費	2,229,000	2,229,000	2,229,000	2,229,000	2,229,000	電信電話、インターネット使用料、運送費
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分						
その他						
備品購入費	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	
図書購入費	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	
施設賠償責任保険	78,000	78,000	78,000	78,000	78,000	施設賠償責任、イベント保険
職員等研修費						
振込手数料						
リース料	2,526,000	2,526,000	2,526,000	2,526,000	2,526,000	音響、照明設備等のリース料
手数料	557,000	883,000	883,000	883,000	883,000	クレジットカード手数料、キャッシュレス対応手数料
地域協力費						
事業費	48,995,000	53,582,000	53,652,000	53,721,000	53,790,000	
自主事業費	45,225,000	49,812,000	49,882,000	49,951,000	50,020,000	指定管理料に充当する自主事業費
その他の事業費	3,770,000	3,770,000	3,770,000	3,770,000	3,770,000	チケット発券手数料、HP管理費等
管理費	59,085,000	59,102,000	59,102,000	59,102,000	59,102,000	
光熱水費	9,141,000	9,501,000	9,501,000	9,501,000	9,501,000	
電気料金	8,231,000	8,565,000	8,565,000	8,565,000	8,565,000	
ガス料金						
水道料金	910,000	936,000	936,000	936,000	936,000	
清掃費	3,950,000	3,950,000	3,950,000	3,950,000	3,950,000	
修繕費	3,000,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000	3,000,000	
機械整備費						
設備保全費	4,594,000	4,251,000	4,251,000	4,251,000	4,251,000	
空調衛生設備保守	720,000	420,000	420,000	420,000	420,000	初年度のみVOC等の室内濃度測定あり、空調機点検、フィルター清掃、空気環境測定業務
消防設備保守	66,000	23,000	23,000	23,000	23,000	
電気設備保守						
害虫駆除清掃保守	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	
駐車場設備保全費						
その他保全費	3,788,000	3,788,000	3,788,000	3,788,000	3,788,000	舞台設備点検
共益費	38,400,000	38,400,000	38,400,000	38,400,000	38,400,000	
公租公課	12,635,000	13,125,000	13,131,000	13,138,000	13,145,000	
事業所税						
消費税	12,600,000	13,090,000	13,096,000	13,103,000	13,110,000	
印紙税	35,000	35,000	35,000	35,000	35,000	
その他( )						
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	8,327,000	8,327,000	8,327,000	8,327,000	8,327,000	
本部分	6,918,000	6,918,000	6,918,000	6,918,000	6,918,000	本部費
当該施設分	1,409,000	1,409,000	1,409,000	1,409,000	1,409,000	無線・セキュリティソフト更新、各種ライセンス料、スタッフ衣服代他
支出合計	227,962,000	233,382,000	233,458,000	233,534,000	233,610,000	
差引	0	0	0	0	0	

自主事業費収入	45,588,000	49,342,000	49,342,000	49,342,000	49,342,000	
自主事業費支出	48,995,000	53,582,000	53,652,000	53,721,000	53,790,000	
自主事業収支	△ 3,407,000	△ 4,240,000	△ 4,310,000	△ 4,379,000	△ 4,448,000	
管理許可・目的外使用許可収入	0	0	0	0	0	
管理許可・目的外使用許可支出	0	0	0	0	0	
管理許可・目的外使用許可収支	0	0	0	0	0	

1 6 施設全体の運営に対するアイデア・ノウハウの一層の活用



1 本施設の活性化に向けた取り組み（基本方針、新規利用者の拡大）

1) 基本方針

■ 基本的な考え方

・本施設を活性化するためには、「新規利用者の拡大」、「既存利用者の継続利用」とそれを実現するための「広報活動」の3つの側面から取り組むことが重要と考えています。

<b>【新規利用者の拡大】</b>	<b>【既存利用者の継続利用】</b>	<b>【広報活動】</b>
利用経験の少ない方に、施設に足を運んでもらうための新たな取り組み	施設に何度も来ていただけるよう利便性・快適性を向上し、「リピーター」「ファン」をつくる	新たな媒体による情報発信、積極的な広報活動

3つの側面から本施設の活性化に取り組みます

新規利用者	新規利用者のニーズに応じたサービス提供
既存利用者	既存利用者の継続的な利用を促すための取り組み
広報活動	新たな媒体の活用とチラシの内製化の継続

2) 新規利用者のニーズに応じたサービス提供

■ 基本的な考え方

・利便性の高い通信環境が整っていることをアピールポイントとし、新規利用者の拡大を図ります。

■ Wi-Fi 環境の整備

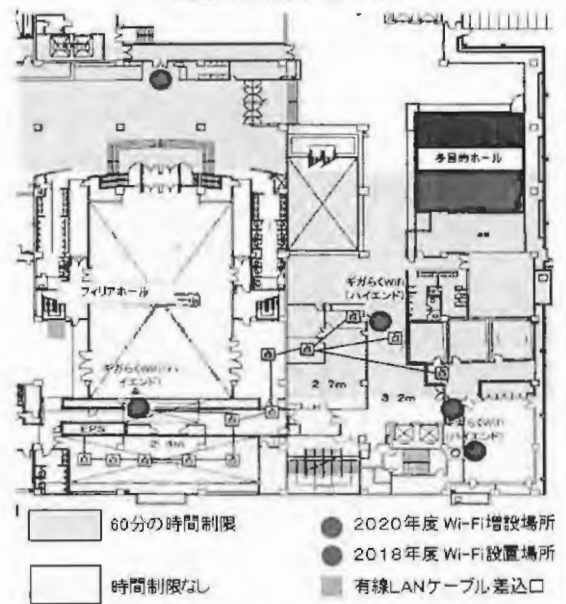
- ・本施設では、第2期指定管理の初年度に、利用者サービス向上のため2018年にWi-Fiアクセスポイントを設置しました。
- ・更にコロナ禍において、オンライン配信や双方向通信のニーズの高まりから、2020年にWi-Fiアクセスポイントを増設しています。
- ・現在は、ホワイエ、カウンター横、楽屋ロビー、リハーサル室・練習室ロビー内にアクセスポイントを設置しており、ホール以外のほぼ全域で快適な通信環境を整備しています。
- ・ホール内においては、舞台袖に有線でのLAN接続用のケーブルコンセントを設置し、電波の強弱を解消することで高速度の安定した配信ができる環境を整えています。

■ 動画配信による音楽体験の提供

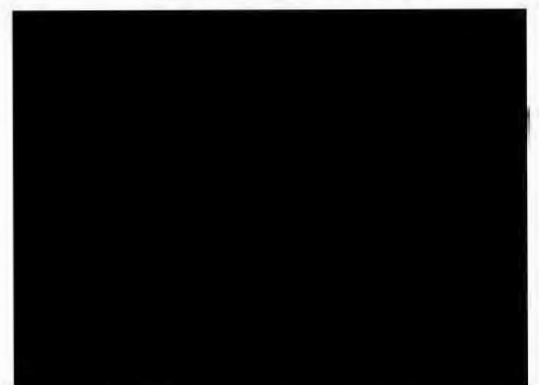


- ・本施設では、令和2年からYouTubeチャンネルを開設しており、子ども向けの動画コンテンツを配信しています。
- ・動画共有サイトを活用した動画配信については、令和5年度から本格的に企画としてスタートを予定し、今後は大人の音楽愛好家も楽しめる配信専用コンサート等も検討します。
- ・動画配信は、本施設を世界レベルで宣伝できる有効な媒体であるとともに、本施設にお越しいただけない地域の方にも音楽文化を提供する有効な手段であると考えています。

図表 Wi-Fi 接続可能エリア



図表 現在配信中のこども向け動画





## 1 6 施設全体の運営に対するアイデア・ノウハウの一層の活用



## 2 本施設の活性化に向けた取組み（既存利用者の継続利用）

## 1) 既存利用者の継続的な利用を促すための取組み

## ■ 基本的な考え方

・本施設の魅力に加え、利便性・快適性の向上を図ることで、利用者離れを抑制し、既存利用者の継続的な利用を促します。

## ■ キャッシュレス化促進への対応

・キャッシュレス化が主流になる中で利用者ニーズや社会のトレンドに公共施設として対応できるよう、取扱い品目を拡充し、更なる利用促進に努めます。

## 利用可能なクレジットカードブランドの拡大

現在使用できないJCBをはじめ、アメリカン・エキスプレス、ダイナースクラブ等のカード利用ができるよう対応を進めます。

## 交通系電子マネーの導入（Suica、PASMO）

旧来のカードシステムの経年劣化により新規交換した新たなクレジットカードシステムが交通系電子マネーに対応しているため、今後、対応方法を検討し、導入に向けた対応を進めます。

## ■ チケットレスシステムの検討

・スマホやタブレットでのチケットレス対応を検討します。  
 ・また、シネマコンプレックスなどで取り入れている「券売機型」のチケット販売方法も、金銭事故減少やカウンター業務の軽減に繋がることから、費用対効果を踏まえて導入を検討します。

## ■ HP に「申込フォーム」を設定検討

・幼児向けや地域向けイベントでは、チケット購入ではなく、事前申込での来場者募集をしています。  
 ・事前申し込みは、現状、来館又は電話でのみ受け付けていますが、本施設のHPに「申込フォーム」を設けるなど、Web受付についても検討します。

## ■ 高齢者に配慮した対応の継続実施

・デジタル化が進む中でスマートフォンやPCにより、紙や媒体を介さない対応が増加しておりますが、本施設の利用者の多くは高齢者であることから、従来の手法を残しつつ、利便性を高めていく必要があると考えます。  
 ・スマートフォンでの手続きを要望される場合には、カウンタースタッフが丁寧に操作方法をレクチャーします。

## 青葉区の広報誌や地域のフリーペーパーへの通年掲載

・広報横浜青葉区版や、タウンニュースに自主事業のコンサート情報を通年掲載することで、定期的に高齢者に情報を届けます。  
 ・高齢者にとってはなじみの媒体であり、地域に密着した情報発信が行えます。

## 窓口や電話でのチケット販売の継続

・本施設の多くのお客様は、迷ったら・困ったらスタッフに聞いて解決したいという気持ちを強く持っています。  
 ・Webでの申し込みが主流となっておりますが、窓口・電話での販売を継続は必要不可欠と考えます。  
 ・特に高齢者の方は、チケットが手元にないことにより購入したことを忘れてしまうなどの恐れもあるため、チケットレスではなく、従来の方法が有効と考えます。

## 1 6 施設全体の運営に対するアイデア・ノウハウの一層の活用




## 3 本施設の活性化に向けた取組み（広報活動）

## 1) 新たな媒体の活用

## ■ 基本的な考え方

- ・内容の素晴らしいコンサートであっても、それを鑑賞する人達に的確に伝えなければ、集客には繋がりません。
- ・事業収入を安定的に確保していくためにも、広報活動は重要な業務だと認識しています。
- ・私たちは本施設の利用者やチケット購入者の属性を熟知していることから、費用対効果の大きな媒体を選定し、より効果的な広報活動を展開します。

■ より多くの人々に伝えるための施策 

- ・SNS を活用した広報活動を検討・展開し、施設内におけるイベントやニュースを発信、若い世代に対しても施設の魅力を訴求します。



- ・SNS を活用した広報活動により新たな顧客層を開拓することで、フィリアメンバーズの拡大に繋がります。  
（現在：約 9,000 名 一次期指定管理期間：約 9,500 名へ拡大）

## ■ 紙媒体の広報活動の継続

- ・本施設の利用者には、高齢者も多く、インターネット環境に不慣れな方もいるため、紙媒体での広報活動は依然として必要だと認識しており、引続き、広報横浜青葉区版や地域のフリーペーパー等に定期的に情報を掲載し、広く、多くの方々に利用していただけるよう情報発信に努めます。

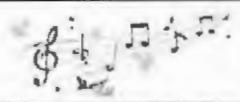
## ■ Web サイトのリニューアル

- ・高齢者や障がい者の方にとっても使いやすく利便性のよいホームページとするため、ユーザビリティに配慮しながらリニューアルの検討を進めます。

## 2) チラシの内製化

## ■ チラシの内製化の継続 ～コンサートの魅力がより伝わるチラシへ～

- ・内製化の趣旨は、公演企画を広く、的確に伝え、購買意欲を高めることにあります。
- ・チケット購入者・来場者が抱くイメージと公演内容のギャップを埋めるため、広告物のデザインと公演内容の一致に努め、終演後の来場者満足の向上と集客の拡大を目指します。
- ・チラシ制作にあたっては、多種多様な企画内容、演奏される作品・作曲家・時代背景・出演者に即したイメージ作りや、企画内容によって異なる音楽体験の臨場感をイメージさせることが重要と認識しています。
- ・文化事業コーディネーターは、音楽芸術に造詣が深い人材を配置していることから、企画内容によって異なる公演の臨場感をイメージできるような素晴らしいチラシを今後も制作します。



1 6 施設全体の運営に対するアイデア・ノウハウの一層の活用

4 新たな取組みの検討

1) 利用者の増加とサービスの充実に向けた取組み

■Web やSNSによる利用者ニーズの収集

- ・他施設で実施例のある、HP等から「ご利用者アンケート」を実施する方法を検討します。
- ・アンケートの実施に際しては、セキュリティ面と個人情報の取り扱いに配慮します。

■青葉区活動支援センターの協力による情報収集

- ・活動支援センターに登録されている音楽系の団体に向け、本施設への要望やご意見等を収集する取組みを行います。

■実現するためのサイクルの構築

①サービスの向上・深化

- ・利用者ニーズを吸い上げ、サービスの向上と深化により利用者満足度とリピート率を高めます。

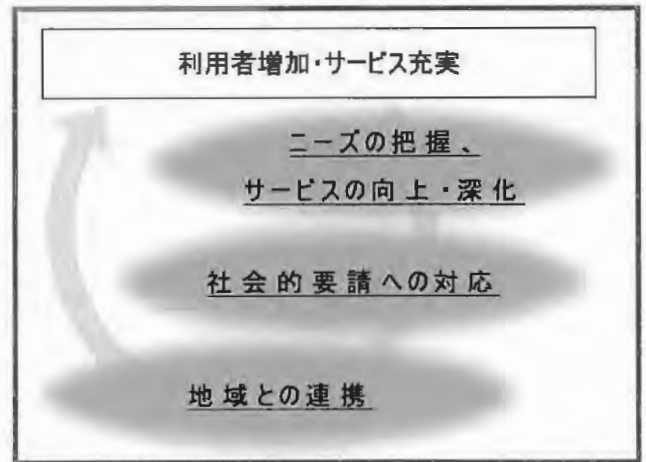
②社会的要請への対応

- ・Web の活用等、非接触などの社会的要請に柔軟に対応することで、新規利用者の拡大、利用者の利便性向上に貢献します。

③地域との連携

- ・私たちだけではなし得ない施策も、地域と連携して取り組むことで、本施設の活性化を図ります。

図表 利用者増加、サービス充実サイクル



2) 利用促進策の検討

■空き日・空き枠の有効活用策の検討

- ・空き日・空き枠の有効活用策を検討・実行し、その後の利用定着に繋がります。
- ・現時点の案では、夜間利用が中心となる社会人や学生への利用促進策が有効だと考えています。
- ・今後も利用情報を効果的に伝える手段を検討し、改善することで利用率向上に努めます。

3) 本施設から発信するクラシック音楽情報

■青葉区内、近隣地域まで含むクラシック・コンサート情報を集約するメディアの創設

- ・私たちが今までの事業期間を通じて課題と認識しているのは、青葉区や近隣地域で多様な音楽イベントが開催されているが、開催そのものが認識されていない傾向があることです。

- ・私たちは、多様な音楽イベントを体系的に幅広く紹介するメディアを制作したいと構想しています。

- ・具体的には、青葉区から比較的アクセスしやすい横浜市北部の4区(港北・都筑・青葉・緑)+川崎市高津区・宮前区・麻生区+町田市(含む大和市+相模原市)までのエリアにおけるクラシック音楽イベント情報を集約したWeb データベースや冊子等の制作です。

- ・この壮大な構想へのチャレンジを通じて、本施設周辺地域が「クラシック音楽イベントが盛んな地域」というイメージを形成・定着することができると考えます。

- ・音楽に満ちた青葉区の魅力紹介、音楽活動の活性化や本施設の集客、イベント種類の多様化に寄与し、横浜市・青葉区の文化創造・魅力あるまちづくりに貢献します。

図表 創設するメディアの対象地域(イメージ)



## 17 市の重要政策課題への対応



## 1 個人情報保護について

## 1) 個人情報保護の重要性の理解

- ・利用者や施設関係者の個人情報を取り扱う本施設において、「個人情報の保護」に真摯に取り組むことは、私たちの信用確保及び施設価値の増大に繋がります。
- ・私たちは、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする各種関連法令を遵守し、本施設の運営を行っています。
- ・代表団体では、2008年6月から引き続き一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)より、「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」として「プライバシーマーク(認定番号:第10710070号)」の認定を受けています。

図表 プライバシーマーク



## 2 情報管理について

## 1) 情報漏えい防止策

- ・本施設では、利用者や施設関係者の個人情報を含む各情報の漏えい防止体制を整備しています。
- ・代表団体を中心に、コンプライアンス、リスク管理、情報管理体制の構築と定期的な教育を行います。
- ・情報の徹底管理や秘密漏えい防止、電子情報のセキュリティ管理について、ルールを定め、その教育・研修の実施と周知・徹底に努めます。
- ・利用者からお預かりする個人情報を漏洩・改ざんなどのリスクから保護するため、個人情報保護に関連する法令・規則、その他の規範を遵守するとともに、必要かつ適切な個人情報管理体制を構築します。

## 1. 組織的安全管理措置

安全管理について職員の責任と権限を明確にし、安全管理に対する規程や手順書の整備・運用を行います。

## 2. 人的安全管理措置

個人情報管理者(代表団体 施設運営部長)・個人情報取扱責任者(代表団体 施設運営部マネージャー)を選任し、現地職員への教育・訓練を実施します。

## 3. 物理的安全管理措置

- ① 個人情報は施錠可能な書庫へ保管し、本施設外へ持ち出す際は所定の手続きを必要とします。
- ② シュレッダー、溶解処理によって個人情報を廃棄します。
- ③ 壁などへの個人情報の掲示、机上への放置を禁止します。

## 4. 技術的安全管理措置

- ① パソコン使用及び個々のデータの使用は、パスワードによる本人認証を実施します。
- ② 本施設外へのメール(添付ファイル)は、データ漏洩対策ソフトを講じます。
- ③ 携帯電話・記録媒体(CD・USBメモリ等)内ファイルに対してもパスワードの設定によるセキュリティを実施します。
- ④ 本施設で使用する全てのパソコンに対してウイルスチェックを定期的に行い、ウイルス感染によるデータの漏洩・破壊を防止します。
- ⑤ メールを社外の複数の宛先に一斉送信する場合は、必ず以下の対応を行います。
  - ・送信前に送信先がBCC設定になっている事を確認

## 2) 情報公開について

- ・私たちは、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に則り、「青葉区民文化センター情報公開規程」を設けてます。
- ・個人情報保護を厳守しつつ、一方で行政機関の代行者としての自覚を持ち、利用者の「行政文書の公開を請求する権利」を十分に尊重し、適正に開示責任を果たします。



### 17 市の重要政策課題への対応

#### 3 人権尊重について

##### 1) 公平性のある施設運営への取組み

- ・本施設は公の施設であり、全ての人々が公平に利用できるよう「公平性のある施設運営」に努めます。
- ・全ての人に同じ情報が行き渡るように、ホームページや施設パンフレット、施設掲示物など分かりやすい方法で発信し、施設の利用ルール、方法の周知徹底を図ります。
- ・障がいのある方には「情報提供」、「施設予約・利用のしやすさ」を常に意識し、サービスを提供します。
- ・代表団体では、人権尊重に関する研修を年1回実施しており、研修を受講した代表団体のスタッフから他スタッフに研修内容を共有することで、施設全体で人権尊重への意識を高めます。

##### ●取組みの継続

- ◆ 障がいのある方への対応：カウンターやトイレの出入り口等への点字ブロックの設置や、案内看板への点字表記の追記等、障がい者対応を提案します。
- ◆ 高齢者への配慮：杖の使用、車いすに気付いたら職員は入口までお迎えし、ご用件をお伺いします。車椅子の方にはホールまでの同行を希望するかどうかをお尋ねします

#### 4 環境への配慮について

##### 1) ヨコハマ3R 夢プランへの取組み

- ・私たちは、横浜市の重要施策の一つである、ゴミのリデュースを核として環境管理計画や地球温暖化対策実行計画を実行する取組みである「ヨコハマ3R夢」プランを次期指定管理期間においても意識し、「Reduce(発生抑制)」「Reuse(再使用)」「Recycle(再生利用)」について取組みを進め、環境問題及び持続可能な社会の実現と発展に貢献していきます。

#### ヨコハマ3R夢プラン

Reduce(発生抑制)	Reuse(再使用)	Recycle(再生利用)
<p>&lt;取組み&gt; データ化による紙の削減やマイカップ持参により、紙ゴミを抑制</p>	<p>&lt;取組み&gt; 情報漏えいに配慮の上、メモ用紙等での裏紙使用の継続</p>	<p>&lt;取組み&gt; 排出された事業ゴミを分別し、再資源化に貢献</p>

#### 5 市内中小企業への優先発注及び地元への貢献

##### ■再委託先登録制度の採用

- ・業務の委託先を選定する際は、「品質の確保」及び「業務の確実な履行」ができることを基準に再委託先を選定しています。
- ・代表団体では、再委託先登録制度を設けており、作業能力品質、財務評価等といった審査を経た上で維持管理を実施する協力会社を選定・発注します。

図表 再委託先選定基準

項目	基本要件	見積金額・提出	業務管理体制
内容	経営体制・財務状況・従業員数・主要取引先	金額の妥当性、明細書の有無、及び提出期限の厳守・発注決定から実施までのスピード感	業務履行における十分なスタッフ数確保の可否、緊急対応体制の有無

##### ■地元への貢献

- ・本施設で勤務するスタッフは市内在住者を優先的に採用しています。
- ・地域を良く知るスタッフの手で、地域に寄り添った企画を実施することができるだけでなく、緊急時の体制構築にもメリットがあります。