

横芸文経業第135号

平成22年6月9日

横浜市旭区長 萩原 博 様

公益財団法人横浜市芸術文化振興財団  
理事長 澄川 喜一

平成21年度横浜市旭区民文化センター収支決算報告について

「横浜市旭区民文化センターの管理に関する基本協定書」に基づき、下記のとおり平成21年度収支決算状況について報告します。

【収支状況】	(単位：円)
収入	153,079,815
指定管理料収入	102,735,000
利用料金収入	34,351,270
事業収入	14,150,818
その他収入	1,842,727
特定資産取崩収入	0
支出	138,197,970
人件費	44,625,292
管理費	71,936,036
事業費	13,545,393
事務費	8,091,249
収支差額	14,881,845
前期繰越収支差額	795,423
次期繰越収支差額	15,677,268

以上

担当：旭区民文化センター

西澤

電話：364-3810/FAX：391-6930

横浜市旭区民文化センターの管理に関する基本協定書 決算説明書

【収支明細】

(単位：円)

会計科目	
収入合計(A)	153,079,815
指定管理料収入	102,735,000
利用料金収入	34,351,270
事業収入	14,150,818
その他収入	1,842,727
特定資産取崩収入	0
支出合計(B)	138,197,970
人件費	44,625,292
給料手当・退職給付支出	26,776,631
非常勤職員報酬支出	9,244,170
福利厚生費支出	3,746,003
臨時雇賃金支出	3,267,753
委託費(派遣)支出	0
退職給付引当資産支出	1,590,735
管理費	71,936,036
修繕費支出	1,817,250
消耗什器備品費支出	0
光熱水料費支出	12,062,179
負担金支出	18,207,957
委託費支出	39,848,650
事業費	13,545,393
通信運搬費支出	87,061
旅費交通費支出	73,700
消耗品費支出	161,031
印刷製本費支出	588,170
賃借料支出	166,743
保険料支出	5,860
租税公課支出	6,800
委託費支出	11,942,071
支払手数料支出	51,461
雑支出	462,496
事務費	8,091,249
旅費交通費支出	82,440
通信運搬費支出	1,058,901
消耗什器備品費支出	108,600
消耗品費支出	2,229,903
印刷製本費支出	15,120
賃借料支出	1,654,804
保険料支出	47,120
租税公課支出	2,700,220
支払手数料支出	167,026
雑支出	27,115
収支差額(C)=(A)-(B)	14,881,845

平成21年度 横浜市旭区民文化センター 利用状況

旭区民文化センター

年間

開館日数 345 日

区分	施設名	ホール		音楽ホール		ギャラリー	カルチャー 工房	ミーティングルーム		音楽工房				合計
		日	時間帯	日	時間帯			A	B	A	B	C	D	
利用可能数		345	987	345	1,002	343	1,708	1,021	1,021	1,707	1,711	1,712	1,711	12,923
利用数		332	753	340	864	333	1,536	827	846	1,396	1,462	1,597	1,258	10,872
利用率		96	76	99	86	97	90	81	83	82	85	93	74	84
利用団体数		271		455		59	543	665		605	721	576	617	4,512
利用人数		55,187		25,950		37,704	16,365	7,637	3,487	6,188	2,738	2,223	3,871	161,350
利用目的	音楽	クラシック音楽	213 (28%)	665 (77%)	0	337	102	862	277	252	349			3,057
		ポピュラー音楽	75 (10%)	59 (7%)	0	11	36	95	1,018	1,180	735			3,209
		民族音楽	3 (0%)	91 (11%)	0	8	2	57	55	53	90			359
		邦楽・民謡	59 (8%)	12 (1%)	0	9	14	240	81	84	23			522
		その他音楽	28 (4%)	10 (1%)	0	2	6	63	19	17	32			177
		演劇	55 (7%)	0 (0%)	0	71	19	36	0	0	1			182
	ミュージカル	96 (13%)	18 (2%)	0	100	29	30	2	1	18			294	
	人形劇	1 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0			1	
	その他演劇	7 (1%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0			7	
	古典芸能	歌舞伎・能・狂言・浄瑠璃	0 (0%)	0 (0%)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		落語・講談	13 (2%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
		その他芸能	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	舞踊	日本舞踊	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		バレエ・ダンス・民族舞踊	24 (3%)	0 (0%)	0	796	9	6	3	3	3			844
		その他舞踊	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0			0
	映像	映画・ビデオ	7 (1%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
		写真	0 (0%)	0 (0%)	52	1	14	0	0	0	0			67
		その他映像	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	0	0	0			0
	美術工芸	美術	45 (6%)	0 (0%)	173	15	65	0	0	0	0			298
		工芸	0 (0%)	0 (0%)	24	0	0	0	0	0	0			24
その他美術・工芸		0 (0%)	0 (0%)	32	0	177	0	0	0	0			209	
文芸	0 (0%)	0 (0%)	7	0	59	0	0	0	0			66		
その他の文化活動	茶華書道	32 (4%)	0 (0%)	33	15	330	0	0	0	0			410	
	社交ダンス	0 (0%)	0 (0%)	0	109	0	0	0	0	0			109	
	健康(フィットネス)	2 (0%)	0 (0%)	0	50	0	0	0	0	0			52	
	その他の催物	93 (12%)	9 (1%)	12	11	579	7	7	7	7			732	

※ 利用目的の数値は、文化活動利用についてのみ利用時間帯単位で統計をとったものである

## 平成21年度 運営に関する報告

指定管理者	公益財団法人横浜市芸術文化振興財団・株式会社横浜アーティスト共同事業体
構成団体の代表	公益財団法人横浜市芸術文化振興財団 : 理事長 澄川喜一 株式会社横浜アーティスト共同事業体 : 代表取締役 内田秀三
スタッフの構成	館長:西澤 洋 職員:5名 技術スタッフ:4名、カルチャースタッフ:15名
運営懇話会	委員:12名
スタッフ研修	消防訓練(全員:1回、他:3回)、防災講習会(職員:二俣川ライフビル主催/1回)、リーダー研修(副館長1回)、事業企画人事考課者研修(副館長1回)、パワーハラスメント研修(館長1回)、受付対応研修、クレーム対応研修(副館長、カルチャースタッフ:各1回)、G30研修(担当職員:横浜市主催/1回)

※横浜市芸術文化振興財団は、神奈川県知事より公益認定の通知をうけ、平成21年7月1日に「公益財団法人横浜市芸術文化振興財団」として移行登記をしました。

## 【旭区民文化センター】

指定管理者制度4年目となる21年度は、旭区誕生40周年、横浜開港150周年という大きな節目にもあたり、旭区や横浜市と足並みをそろえながら、旭区民ミュージカルという区民参加型の大きな記念事業を成功させ、全区民にお祝いのメッセージを発信すると同時に、旭区の文化芸術の発展に向けた新たな可能性を提示することができました。

また、区民企画委員による事業や地域施設での活動についても計画より回数を大幅に増やし、区外にもエリアを拡大するなど区民協働と地域文化拠点機能の強化をさらに積極的に推し進めました。夏のオープンデーではロビーでのゲストハウス建築プロジェクトをはじめとするワークショップや展示で「地元企業の力」を区民に紹介するなど、日頃から旭区の文化の発展に貢献している法人区民に光をあて、新たな視点で区民の絆を捉えなおす機会も提供しました。

今後も、旭区の文化芸術振興に様々な立場に関わる個人、団体を結びつけて、地域の活性化につながる役割を果たしていきます。

表1 事業実績

	合計 事業数	事業目的別事業数 ※							ジャンル別事業数							事業 入場者数	
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	音楽	演劇	舞踊	古典 芸能	大衆 芸能	映像	美術 工芸		その他
H20年度	43	-	1	22	-	20	-	-	25	-	1	-	4	2	2	9	20,230
H21年度	67	2	1	39	16	9	-	-	34	2	-	-	4	2	9	16	22,304

※事業目的の区分

- ①芸術創造・発信事業 ②新進芸術家発掘事業 ③芸術文化アクセス拡大事業  
④市民文化活動支援事業 ⑤市民協働支援事業 ⑥助成事業 ⑦その他事業

表2 施設運営実績

	開館日数	ホール利用率(%)		施設全体 利用人数
		ホール	音楽ホール	
H20年度	345	94 (72)	99 (89)	156,020
H21年度	345	96 (76)	99 (86)	161,350

※ホール利用率: 日にち単位(時間単位)

旭区民文化センター（サンハート）

平成 21 年度総括

指定管理者制度 4 年目となる 21 年度は、旭区誕生 40 周年、横浜開港 150 周年という大きな節目にもあたり、旭区や横浜市と足並みをそろえながら、旭区民ミュージカルという区民参加型の大きな記念事業を成功させ、全区民にお祝いのメッセージを発信すると同時に、旭区の文化芸術の発展に向けた新たな可能性を提示することができました。また、区民企画委員による事業や地域施設での活動についても計画より回数を大幅に増やし、区外にもエリアを拡大するなど区民協働と地域文化拠点機能の強化をさらに積極的に推し進めました。夏のオープンデーではロビーでのゲストハウス建築プロジェクトをはじめとするワークショップや展示で「地元企業の力」を区民に紹介するなど、日頃から旭区の文化の発展に貢献している法人区民に光をあて、新たな視点で区民の絆を捉えなおす機会も提供しました。今後も、旭区の文化芸術振興に様々な立場で関わる個人、団体を結びつけて、地域の活性化につなげる役割を果たしていきます。

事業計画における取組の項目・方針

事業報告（取組内容）

■自主事業■

(1) 文化事業の企画および実施

① 区民企画事業

事業に区民の力を活用するシステムづくりを行い、区民の手による文化事業を実現します。

- ・ 区民から企画アイデアを公募し、事業に役立てます。
- ・ 区民企画委員会を開催して、区民の視点で企画検討から実施までを自主的に進める文化事業を実施します。
- ・ 事業当日の運営スタッフや、定例事業の制作スタッフなど、区民が関われる機会を広げます。

(達成指標)

- 区民企画委員会を開催し、区民企画事業を年 2 回以上実施することを目標に、運営支援します。
- 「あさひ亭まねき寄席」をテストケースとして、区民による鑑賞団体の設立を支援します。またクリスマス等の館内デコレーション事業を実施し、参加団体を公募します。

- 月 2 回開催する区民企画委員会において、区民公募企画の検討を行ったほか、自らの手で事業の企画、制作、広報、販売、当日の運営まで行いました。子育て支援の催しを 2 回、クリスマスとバレンタインの時期にそれぞれコンサートを 1 回ずつ行うなど、達成目標の倍の合計 4 回の区民企画事業を実施し、映像付きやドリンクサービス付きなど付加価値を高め、すべての催しを満員にしました。これにより区民企画委員としての自信を深めると同時に、区民企画委員の活動を広く知ってもらうことができました。区民企画委員を卒業したメンバーも地区センターなどで地域の文化活動を支えるなど、積極的に文化振興に関わる区民が増えています。
- 鑑賞団体の設立支援については、今年度よりサンハート友の会を立ち上げ、これを母体に区民ニーズごとに鑑賞グループが生成されていくよう働きかけを始めました。10 月 1 日よりスタートした第 1 期友の会は、年度末までに 185 名まで会員が増え、会員向けの謝恩コンサートの場を使って、今後の会員相互の交流や友の会の新たな魅力作りを探るためのアンケートを実施しました。館内デコレーション事業は今年も参加者公募により、ロビーと通路が区民のユニークな作品発表の場となりました。

② 文化団体支援事業

旭区で活動する文化団体を支援し、継続化と活性化を図ります。

- ・ サンハートを利用して実施する事業に対し、必要に応じ共催・後援・優先予約を行います。また広報や技術面でも協力します。
- ・ 講座修了生のサークル化と継続的な活動を支援する従来の「仲間作りスポット」を改善し、より適切な支援を行います。

(達成指標)

- 旭区と連携のうえ、多くの区民で構成される代表的な地域文化団体の大規模な公募展に共催することにより、広く一般の区民の作品発表の場を提供しました。旭区誕生 40 周年を記念した公募展を追加で行うなど、例年より活発に行われた区民団体の活動をサポートしました。
- サンハートで育った講座修了団体から、ハンドベル教室の講師として 2 名を招いて子どもハンドベル教室を開催しました。これにより講座修了団体の活動機会を増やすだけでなく、講座修了団体の将来のメンバーを育てる機

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旭区を代表する規模の大きな展覧会等が開催され、各文化団体との相互協力関係と信頼関係が増すことで、地域におけるサンハートの重要性と必要性が高まります。</li> <li>● 施設だけでなく、他の施設での活動も増加します。また、講座修了団体を育成し、希望団体を自主事業の出演者や講師として年 1 回は活用して、活動の場を広げます。</li> </ul>	<p>会にもなっています。また、子どもハンドベル教室の発表公演をスタッフとして支える、ホールのお仕事体験講座も実施し、様々なホールの仕事に対する興味と理解を高める機会を作りました。</p>
<p>③ 普及事業</p>	
<p>鑑賞機会を提供、講座など体験型事業を展開、文化の裾野を広げていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホールの特性に応じた規模・内容の、質の高い公演を、初心者にもわかりやすい構成で実施します。</li> <li>・ 入門レベルワークショップ事業を一般向け、子ども向けに実施します。</li> <li>・ 普段は施設を利用しない方や日常的には文化活動とは縁遠い方も、気軽に参加できる機会を提供します。</li> <li>・ 区内・市内の若手アーティストを発掘・支援する事業を実施します。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ホール、音楽ホールでのコンサートを年 10 回実施します。</li> <li>● ワorkshop事業を年 3 回以上、実施します。</li> <li>● 入場自由のロビーコンサートを毎月 1 回、また多彩な内容のオープンデーを夏休み期間に開催し、新規来館者を獲得します。</li> <li>● 舞台公演または作品展示により若手アーティストを紹介する事業を年 1 回以上、実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 幅広い層に人気の高い寄席をシリーズ化した「あさひ亭まねき寄席」を 4 回実施し、質の高い公演を身近な施設で楽しめる機会として定着を図るとともに、いまだ公演ごとに新たな顧客を獲得しています。</li> <li>● 初心者にもわかりやすく、かつ一流の演奏家の質の高い演奏を楽しんでもらえるよう、演奏者自身のレクチャー付コンサートをシリーズで 3 回実施しました。演奏家の想いを知り、新たな角度から鑑賞を深める貴重な機会となりました。</li> <li>● 11 回のロビーコンサートを開催し、オープンデーでの開催分を除いても延べ 1,807 名の区民、市民が音楽、木管、弦楽、パーカッションなど様々な響きを楽しみました。</li> <li>● 無料で気軽に楽しむことができるロビーコンサートは、回を重ねるごとに聴衆が増えてきています。通常の演奏会に行くことができない乳幼児連れの若い家族の姿もよく見かけるようになり、生演奏に触れる多様な機会を提供しているほか、若手アーティストを紹介する場ともなっています。ロビーの賑わいは、アートギャラリーの活性化にもつながる相乗効果をもたらしています。</li> <li>● 賑わいと絆をテーマに開催した今年のオープンデーは、地域の文化振興に力を入れている地元企業、地元の紙工作アーティスト、地域のボランティア活動団体の協力により、この日だけで 7 つもの参加型ワークショップを実施することができました。人気のため毎年抽選となる公募出演者によるリレーコンサートも、出演者と観客が接する場面が見られるようになってきました。延べ入場者数 2,330 人、参加ボランティア数 52 人と大変な賑わいにより新たな来館者獲得に結びついています。</li> <li>● 世界的に活躍している横浜出身のヴァイオリニストによるプロデュースで、異芸術がボーダーレスにコラボレーションをする意欲的な事業、ビヨンド・ザ・ボーダー in サンハートをコンサートと子供向けワークショップの 2 形態で実施し、アートの新たな楽しみ方を提案するとともに新鮮な発見の場を提供しました。</li> <li>● 今年度の区民企画委員事業で、若手アーティストによるイタリア歌曲のコンサートも企画するなど、アーティスト発掘につながる事業を展開しました。</li> </ul>

<p>④ 旭区誕生 40 周年及び横浜開港 150 周年連携事業</p>	
<p>旭区誕生 40 周年及び横浜開港 150 周年と連携した事業を実施し、地域の文化活動の活性化につなげます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区と協働して、多数の区民が参加できる、40 周年記念事業となる舞台公演を制作します。</li> <li>地域の文化団体や市内の NPO 等が行う、旭区誕生 40 周年・開港 150 周年事業のサポートを行います。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業の要素(鑑賞・体験・区民参加・アウトリーチ等)を総合した集大成として、区民公募のスタッフ・キャストでのミュージカルを制作。</li> <li>旭区誕生 40 周年・開港 150 周年の市民活動に対して、施設の優先提供や広報協力等を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旭区誕生 40 周年および横浜開港 150 周年を記念して制作した旭区民ミュージカルは、公募による 70 名以上の区民が出演して 3 日間にわたり 5 回の公演を行い、チケットはすべての公演で完売となりました。本公演のほかにも、開港 150 周年や旭区誕生 40 周年の記念イベントや地域のイベントに積極的に参加し、館外でのパフォーマンスを 7 回行いました。</li> <li>市民がつくる開港 150 周年記念ステージ「DO-RA-MA YOKOHAMA 150」の稽古から本番公演までの会場確保に協力したほか、地域の文化団体による旭区誕生 40 周年記念の特別公募展にも会場確保とサンハート賞の授与などの協力を行い、各団体との事業を通じた連携、協調の絆を強化しました。「DO-RA-MA YOKOHAMA 150」の公演後、使用した電子ピアノの寄贈を受けました。</li> </ul>
<p>⑤ 文化活動についての相談</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>区民の文化活動活性化のため、随時専門的アドバイス。</li> <li>地域の各種団体・施設等からの質問や相談に対応し、文化芸術に関するノウハウを提供します。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者等からの文化活動に関する相談を随時受け付け、職員・舞台スタッフが専門的知識とノウハウを活かして対応します。</li> <li>アドバイス内容や紹介アーティストなどのデータを蓄積し、汎用性の高い事例については資料を配布、掲示します。</li> <li>職業体験・インターンシップなどを受け入れ、学校教育に協力します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの相談に随時対応し、公演の実施に関するアドバイスやアーティストの紹介を行いました。</li> <li>利用者自らの公演広報の強化について特に関心が高いことがわかってきたので、新たに広報支援パッケージの検討を始めました。</li> <li>鶴見総合高校よりジョブシャドウイングの生徒 2 名を受け入れ、学校のキャリア教育に協力しました。</li> </ul>
<p>⑥ 文化活動に関する情報提供</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の「芸術文化情報センター」としての役割を担います。</li> <li>サンハート自主事業や利用団体の文化活動などの情報を効果的に対外発信し、全ての区民の手に届けます。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>芸術・文化に関する雑誌や図書、新聞、情報誌を開架し、周辺文化施設等と協力しイベント情報等を集め、分かりやすく提供します。</li> <li>情報コーナーを整備、文化団体同士が交流できる環境づくりを行います。</li> <li>事業広報強化のため、10・11 月の自主事業を中心に「アートフェスティバル」として括り、総合的に広報します。</li> <li>毎月「催し物案内」を発行、施設ホームページなどで、インターネット公開します。財団が協力するサイトにも情報提供を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ロビーにつながる明るく開放的な情報コーナーに、新聞 5 紙、文化芸術関係の新刊雑誌 16 誌、開架の図書等約 1,000 点のほか、開架チラシ毎月約 300 点を常時整備しました。来館者が気軽に様々な情報を得る場として、また活動グループのメンバー同士が簡単な打合せを行う場とし賑わいが増し、日中はほぼ満席となるなど、人と情報がクロスオーバーする場としての機能を存分に発揮しました。</li> <li>ホームページに区民ミュージカルの公式サイトを設け、ブログを使って一般区民の興味をひきつけるために、稽古の様子や制作の苦労話などをこまめに公開するなど、公演事業をいわば立体的に楽しんでもらいました。</li> <li>より多くの層の来館が見込める夏休みのオープンデーに照準を合わせて、web 上に財団以外の指定管理施設も巻き込んで総合ページを作り、広報強化を図りました。</li> <li>サンハート友の会を立ち上げ、会員向けに効率的な広報を行うと同時に、メールマガジンの発行など、多様な広報を行いました。</li> </ul>



<b>⑦ 地域の文化資源の発掘・支援・活用事業</b>	
<p>地域の文化資源を発掘し、支援・活用していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>旭区の歴史や風土を、区民ミュージカルに活かします。</li> <li>自主事業に地域のアーティストを積極的に活用します。</li> <li>アーティストデータバンクの情報収集と利用促進を進めます。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民ミュージカルの脚本に区内文化資源を取り入れ、参加区民や鑑賞者が地域を見直し愛着を深める契機とします。</li> <li>地元アーティストを起用する事業を、区民企画やアウトリーチなど3事業以上、実施します。</li> <li>登録済みのデータベースの更新と新たな登録者の募集を、実演者だけでなく指導者や美術系アーティストに範囲を広げて行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民ミュージカル参加区民から地域についてヒアリングを行ったり、地域を歩いて取材した材料や地域性を感じさせる話題を脚本に活かし、地域に対する関心を高めるきっかけ作りを積極的に行いました。</li> <li>地元アーティストを起用した事業として、紙工作の展示および工作ワークショップ、ジャズレクチャーコンサート、クリスマス・ハワイアンコンサート、区民企画のバレンタインコンサート、アウトリーチ事業のほっとたつはな亭などで地元アーティストを起用し、地域文化の活性化を図りました。</li> <li>Y150の区民創発プロジェクトに参加する区民、地元企業、ロータリークラブに、アーティストデータバンクからアーティストを紹介し、地元アーティストの活動機会を増やしました。</li> </ul>
<b>⑧ アウトリーチ事業</b>	
<p>地域における文化拠点としての機能強化のため、区内を対象にアウトリーチ事業を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民ミュージカルの制作中、区内数か所でアウトリーチを実施します。</li> <li>区内福祉施設等で、施設管理者と協働して文化事業を実施します。</li> <li>未来を担う子どもたちに、広くアートに触れる機会を提供します。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民ミュージカルへ関心を高め、より多い区民の支援を得ます。</li> <li>「ほっとたつはな亭」に加え、地域ケアプラザ等でも実施し、アウトリーチ事業の受け皿団体を育成します。</li> <li>市内全域で展開の「芸術文化教育プログラム推進事業」の実施主体として、希望の区内小中学校に体験プログラムを提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開港150周年や旭区誕生40周年の記念イベントのほか、地域のイベントにも積極的に参加し、館外でのパフォーマンスを7回実施し、いずれの回も観客から高く評価され、本公演のプロモーション効果も上がりました。</li> <li>横浜療育医療センターへの出張コンサートは新型インフルエンザ対策のため、やむなく中止となりましたが、旭区地域生活支援拠点で2ヶ月に1度の頻度で行ったほっとたつはな亭については、施設側で広報ちらしを自主制作するなど、自立度が高まっています。</li> <li>区内の左近山第二小学校、二俣川小学校、都岡小学校、ひかりが丘小学校、希望ヶ丘小学校、左近山小高小学校で実施しました。学校側の希望を聞きながら、指導アーティスト等の最適なコーディネートを考え、実施後の振り返りも含め、丁寧なプログラムにより子どもたちへの教育効果を最大限に高めることができました。</li> </ul>

<b>■施設運営■</b>	
<b>(1) 顧客満足度向上</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートやヒアリングなどで、区民のニーズを把握。</li> <li>窓口サービスの充実と向上に、引き続き努めます。</li> <li>利用者からの要望や苦情に対し、迅速かつ適切に対応。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通年実施のご意見箱アンケート、期間限定の集中アンケート、随時実施のヒアリング、年1回開催の利用者懇談会などで、要望や意見を集約します。</li> <li>利用者の新たなニーズに対応します。また、受付スタッフ及び職員の接客研修を年1回実施、常に基本を確認します。</li> <li>利用者からの要望・意見をサービス向上に反映し、その結果を迅速に回答します。施設で解決できない案件につ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12月から1月にかけて利用者集中アンケートを実施し、120件の回答が得られました。これらの集計分析と併せて、1月に利用者懇談会を開催し、利用者との率直な意見交換から、利用者と同じ目線で課題と改善策を探りました。練習室のパイプ椅子のきしみなど、ちょっと気になる程度のことでも明らかになり、すぐに点検と注油で解消するなど、迅速かつきめ細かな対応で、顧客満足度向上を図りました。</li> <li>利用者の新たなニーズを探り、さらなるサービス強化を図るために、催し物広報を支援する取り組みの検討を始めました。</li> <li>接客研修に4名の受付スタッフを参加させ、サービス向</li> </ul>

<p>いては、旭区ほか各担当課と迅速に協議し回答します。</p>	<p>上に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通年実施のご意見箱には 5 件の要望・意見が寄せられました。それぞれに迅速に回答を掲示し、ケースによっては旭区保護課の協力を得ながら解決にあたりました。</li> </ul>
<p>(2) 的確な施設提供</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適切な施設の開館・運営を行います。</li> <li>・ 利用促進のための取組みを行い、新たな利用者を獲得します。</li> <li>・ 施設利用者や利用希望者に、専門的で効果的な利用方法のアドバイスを行います。</li> <li>・ 周辺施設と連携し、地域の賑わい作りに貢献します。</li> <li>・ 施設を有効活用して魅力ある施設づくりを行い、来館者の増加とさらなる活性化を図ります。</li> <li>・ 利用者の立場に立った公平で円滑な予約システムの運用を行います。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 様々な広報媒体を活用し、施設PRを充実させます。</li> <li>● (新規登録数の目標) 150 団体・個人</li> <li>● (稼働率目標) ホール 86% 音楽ホール 99% アートギャラリー98% カルチャー工房 90% ミーティングルーム 90% 音楽工房 (4 室の平均) 90%</li> <li>● 利用相談や下見、利用打合せ時に、舞台技術スタッフや職員がアドバイスします。</li> <li>● 二俣川ライブ等との連携事業を継続、拡充します。</li> <li>● ロビーコンサートや館内デコレーション等を引き続き実施し、施設有効活用のアイデアを来館者から募集し、可能なものは実施します。</li> <li>● 予約センターおよびシステム参加施設と密に連携をとり、苦情やトラブル情報を共有して、施設運営に役立てます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地元ケーブルテレビでの定時の施設紹介コーナーや地域情報誌の広報記事を通じて、地域密着の施設 PR 活動を着実に行いました。広報誌・情報誌への事業の掲載実績：105 回</li> <li>● 新型インフルエンザの対策、怪我人や病人の発生や施設の故障の対応など危機管理を適切に行い、館を円滑に運営しています。</li> <li>● 利用前の打ち合わせで適切な技術的アドバイスを行い、利用価値を高めるソフト面での支援を積極的に行いました。</li> <li>● (年間の稼働率) ホール 96% 音楽ホール 99% アートギャラリー97% カルチャー工房 90% ミーティングルーム 82% 音楽工房 (4 室の平均) 84%</li> <li>● 初めてサンハートで公演を行う団体など、利用者からの希望により事務所スタッフ、技術スタッフとの打ち合わせを複数回行い、質問事項には電話、電子メールも使って適時に回答するなど、きめ細かい対応を行いました。</li> <li>● 二俣川ライブ側の予算の都合で、今年度の共同イベントは見送りとなりましたが、来年度の実施に向けた取り組みについて間もなく話し合いを始める予定です。</li> <li>● 予約センターや他施設との連携で、システムの不適切な利用を防ぎ、公平適切な施設利用の促進に努めました。</li> </ul>
<p>(3) 的確な広報の実施</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全ての区民に効果的で効率的な広報を実施します。</li> <li>・ 施設ホームページを工夫しインターネットでの広報環境を充実。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「催し物案内」を毎月 1 回発行し、広報よこはま旭区版、などあらゆる媒体を活用。市内外の文化施設等と広報協力をを行います。</li> <li>● (協力団体の目標数) 80</li> <li>● ホームページ作成に区民の力も活用し、魅力あるページ作りを実現します。また、双方向性の強化を図ります。</li> <li>● (アクセス数の目標) トップページアクセス：36,000 件/年 ページアクセス：100,000 件/年</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 区民モニターを公募し、事業を体験した感想をホームページを通じて発信するなど、双方向性を意識したホームページの活性化を図りました。また、事業の活動状況をブログで紹介するなど、ホームページに新たな魅力を付加しました。</li> <li>● 旭区役所との連携により、市民プロデューサー養成講座で区民ミュージカルの PR に取り組んでもらいました。その成果である市民の取材レポートは、区民ミュージカル公式サイトで公開しています。</li> <li>● メールマガジンを発行し、自主事業の情報や話題を発信しています。</li> <li>● ホームページの内容充実に力を入れた結果、ページアクセスは達成指標を上回りましたが、トップページアクセスは達成指標に届きませんでした。ただし、メールマガ</li> </ul>

	<p>ジンの発行や友の会会員へのダイレクトメールなど、利用者の都合に合わせて多様な手段できめ細かい情報を提供できるよう広報体制を強化しており、情報へのアクセスの便は確実に向上しています。</p> <p>トップページアクセス実績：28,543 件／年 ページアクセス実績：108,586 件／年</p>
<p>(4) 専門性と区民の力を統合する組織作り</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業企画・舞台技術・施設管理の経験豊かな職員・専門スタッフを配置、区民、地域スタッフと結束して、施設を運営します。</li> <li>・ スタッフ研修を実施、施設運営のスキルアップを図ります。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 適切に職員を配置し、カルチャースタッフは、地域の人を採用します。</li> <li>● 機材研修や個人情報研修、消防訓練等を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 適切に職員を配置するとともに、旭区内および近隣区内からカルチャースタッフを採用しています。</li> <li>● カルチャースタッフを接遇研修に参加させ、接客スキルの向上に努めたほか、職員もクレーム対応研修、パワーハラスメント研修など、これまで参加したことの無い研修に積極的に参加し接客における対応能力の強化と職場環境の向上を図りました。</li> </ul>

<p>■施設管理■</p>	
<p>(1) 安全で効率的な維持管理</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員が日常点検を行うほか、保守管理・保守点検を専門業者に委託し、開館 19 年を経た施設・設備を安全に維持します。</li> <li>・ 多発する経年劣化の状況を把握し、緊急性の高いトラブルから迅速に対応して被害の拡大や深刻化を防ぎます。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建物総合管理業務（清掃・保安警備・施設保全）を共同ビル管理組合から指定された企業に委託するほか、保守点検業務を別紙のとおり委託・実施します。隔年実施の該当点検整備を行います。</li> <li>● 小破修繕を効果的に実施。高額修繕については旭区を通じて横浜市に対応を依頼。</li> <li>● 故障や事故による利用中断や停止、臨時休館の発生をゼロとします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員の日常点検と専門業者への保守点検委託により施設の適切な維持管理を行い、これまで故障や事故による利用中断や停止、臨時休館の発生はゼロとなっています。</li> <li>● 小破修繕の実施と、高額修繕については旭区および横浜市への報告を適宜行っています。</li> <li>● 利用者が怪我を負う恐れのある危険箇所は、ただちに応急処置を行ったうえで、後日速やかに補修工事を行うなど、利用者の安全を最優先とする対応を行っています。</li> </ul>
<p>(2) 快適な環境の維持管理</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃等、施設の衛生環境を整え、適切な保守点検を実施。</li> <li>・ 全ての来館者に、常に明るく快適で居心地の良い環境を提供。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日常清掃・定期清掃・定期環境測定等を専門業者に委託。</li> <li>● 情報コーナーの切り花、館内の植栽などで安らぎのある空間を演出し、また館内デコレーション事業で季節感を醸し出します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 清掃、空気環境測定などの業務を適切に実施し、清潔で快適な環境を維持しています。さらに、消毒液の常備など衛生環境への気配りを継続し、来館者に安心感を与えています。</li> <li>● 芸術文化関係図書や新聞各紙、情報誌を常備し利用者が新たな情報を得る場として活用している情報コーナーには、共同ビル内の花屋さんの厚意で常に季節の切花が飾られているほか、通路やロビーにも区民からの公募作品をデコレーションするなど快適な空間の演出に力を注ぎ、来館者に施設の老朽化を感じさせず、アメニティ向上に大きな成果をあげています。</li> </ul>

(3) 施設予防保全への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設・設備のトラブルを施設管理者である旭区ほか関係機関に迅速に報告し、予兆の把握と情報共有を図ります。</li> <li>● 施設・設備等の中長期修繕計画や改修案に沿って、万全の予防保全を行います。</li> <li>● 利用者に施設・設備の正しい取り扱いを説明し、安全で確実な利用を促進します。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建築物・建築設備のトラブル報告を作成し、旭区他に情報提供。大規模改修については、将来を見越した改修案を作成して提出。</li> <li>● 過去の事故歴や修繕情報、統計データ、修繕計画を収集・保管し、信頼性の高い報告と情報提供を行います。</li> <li>● 利用始めに貸し出し機材の説明を行うほか、利用前後に点検を行います。利用の手引きなどを準備・配布するほか、利用に即した機材マニュアルを作成し提供します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保守点検業者から近い将来に修繕を要するものについて、早めに改修案を出させて旭区に報告しました。</li> <li>● 過去のトラブル発生時に対応策を記録し、トラブルの再発を防止すべく、継続的なチェックと必要に応じて追加の対応策を講じました。</li> <li>● 利用者の求めに応じた機材説明のほか、使用前、使用後の点検により、機材を常に最善の状態に保ち、快適な利用環境を整えています。</li> </ul>

■その他■	
(1) 危機管理対策	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 諸届けを出し、防火管理体制を整えます。</li> <li>● 危機管理マニュアルに基づく緊急時の対応を徹底します。</li> <li>● 共同ビルの一員として共同防火管理体制を作り、訓練や研修に参加します。統括防火管理者のもと、複合ビル危機管理体制づくりに協力します。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人事異動発令時には速やかに変更を届出、報告します。</li> <li>● 危機管理マニュアルを整備・改善し、マニュアルに基づくスタッフ研修と消防訓練を実施。旭区ほか、関係各所への迅速な通報体制。</li> <li>● ビルの消防訓練や地震速報訓練、救急研修等に参加します。</li> <li>● 年1回以上開催されるビル全体の消防訓練に参加し、施設としても年1回の消火・通報・避難訓練を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以下のとおり必要な変更届を速やかに提出しました。 (届出先と届出内容) 旭区役所→緊急連絡網 旭消防署→消防計画変更届・防火管理者選任届 旭健康福祉センター→興行場営業許可事項変更届 共同ビル管理組合→共同防火管理協議事項に関する同意書</li> <li>● 館独自の消防訓練を2回実施し、各種緊急時に備えました。</li> <li>● 年2回実施された共同ビルの防災訓練と防災講習会にそれぞれ参加し、ビル全体に対する防災意識を強化しました。</li> </ul>
(2) 自己評価 PDCA サイクルの活用	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全スタッフが、公平・確実・迅速・親切な利用者対応や施設・設備の維持管理を行います。</li> <li>● 業務記録を作成し、施設管理者に報告します。</li> <li>● 自己評価を行い、事業計画や施設管理の見直しを図ります。</li> <li>● 20年度旭区実施の指定管理者業務評価を業務改善に活用。</li> </ul> <p>(達成指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「業務マニュアル」に基づいたスタッフ研修を随時実施します。また情報共有のための申し送り書類を常備し、活用します。</li> <li>● 定められた計画書・報告書のほか、業務日誌・舞台業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務マニュアルは、随時必要な変更と追加を行い、実態に即した使いやすいものを常備しています。</li> <li>● 定められた計画書・報告書のほか、業務日誌・舞台業務日報を作成し、施設に保管。旭区に月次報告し、モニタリングを受けています。</li> <li>● 上半期の自己評価のため、利用者アンケート等の様々な指標を分析中です。</li> <li>● 施設の改修など、対応案と過去の経過に関する資料を揃えて旭区と協議し、即時対応可能なものから実施しました。</li> </ul>

<p>日報を作成し、施設に保管。旭区に月次報告し、モニタリングを受けます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者アンケート等の様々な指標の分析を基に、半期ごとに自己評価し、モニタリングとともに業務改善に活かします。</li> <li>● 評価項目ごとに旭区とも協議のうえ改善方法を検討、順次実行。</li> </ul>	
<p>■収支■</p>	
<p>(1) 経費削減の努力</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 必要な経費を確保しながら、事務費・管理費のコスト削減。 (達成指標)</li> <li>● 職員、スタッフのコスト意識を高め、また利用者の理解と協力も得られるよう努めます。</li> <li>● 管理費・事務費の 4%削減を目標とします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理費の多くを占める光熱水費を毎月過去の実績と比較し変動要因を分析するなど、固定的経費の抑制に努め、収支のさらなる改善を達成しました。</li> <li>● 管理費・事務費について、達成指標である 4%削減を目標に経費節減に努め、最終的に約 8%の削減を達成しました。</li> </ul>
<p>(2) 収入向上の努力</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用料収入の一層の向上を図ります。</li> <li>● 事業収入の一層の増加を図ります。</li> <li>● 外部資金導入に努めます。 (達成指標)</li> <li>● 空きコマ情報を積極的に公開します。</li> <li>● 利用料未払いでの直前・当日キャンセルについて、利用者に理解を求めるほか、関係団体に改善提案を行います。</li> <li>● 効果的な広報を実施し、入場料収入を最大限に確保します。</li> <li>● 事業助成金、事業協賛金・広告収入の確保に努めます。</li> <li>● 目標額事業助成金 300 万円 (申請中)、事業協賛金・広告収入 20 万円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 空きコマ情報をロビーの見やすい場所に掲示して、有効利用の促進に努めています。</li> <li>● 料金未払いのキャンセルについては、直接お客様に電話をして、慎重に予約日を入れていただくようお願いをしています。</li> <li>● ホームページの事業 PR の充実、友の会の立ち上げ、メールマガジンの発行などにより、情報を必要としているところに確実に届くよう、経費を抑えた効果的な広報を実施し、事業収入予算を約 16%上回る事業収入を達成しました。</li> <li>● 旭区民ミュージカルに対し、旭区より 200 万円、地域創造より約 300 万円の事業助成金を得たほか、オープンデー等の事業協賛金として 20 万円を得ることができました。</li> </ul>