横浜市旭区民文化センター
平成２２年度事業計画

施設の概要

施設名	横浜市旭区民文化センター　サンハート
所在地	旭区二俣川一丁目３番地
構造・規模	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下１階地上６階建ての、地上５階および６階の一部を専有
敷地・延床面積	専有面積　2,564 ㎡
開館日	平成 2 年 8 月 4 日

指定管理者

法人名	共同事業体 公益財団法人 横浜市芸術文化振興財団（代表構成団体） 株式会社 横浜アーチスト
代表団体　所在地	中区北仲通四丁目４０番地
代表者	理事長　澄川喜一
設立年月日	平成 3 年 7 月 10 日
指定期間	平成 18 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日

１　基本方針

（１）基本的な方針

２２年度は指定管理期間の最終年度であると同時に、サンハートの開館２０周年を迎える年度でもあります。「文化は市民自身が作り出すもの」という開館当初からの基本理念と、指定管理期間をサンハートの第２ステージとして掲げてきた５つの基本方針のもとで、さらに多くの区民との協働を多面的かつ柔軟に推し進め、「区民が芸術・文化を通じて主体的に地域生活を豊かにしていくための活動拠点」の集大成とすると同時に、次へのステップとしての確固たる土台を築きます。

５つの基本方針

① 区民が積極的に運営に関われる仕組みを作ります。
② 全ての区民が施設を有効に活用できる環境を整えます。
③ 拠点施設として、地域への貢献を果たします。
④ 様々なネットワークと有機的に結合します。
⑤ 区民活動の促進者としての役割を明確にします。

（２）平成２２年度の位置づけ

平成２２年度はこれまでの運営の成果をもとに、さらに以下の取り組みに重点を置いて、サンハートが掲げた当初の理念を実現するとともに、より多くの区民が人生を豊かにするために期待をもってサンハートを利用していただけるよう、次のステップへの土台を築きます。

①事業の方針

＜積極的な鑑賞者の育成＞

「身近な場所で、気軽に質の高い芸術・文化に触れたい」という区民が、自らの体験を発信し、外へ向かって表現する積極的な鑑賞者となることを目指した仕組みづくりを進めます。

＜区民参画事業の多面的な展開＞

企画アイデアの公募、区民企画委員による事業の実施など、これまで行ってきた区民参画事業については、機能を強化するとともに自立性を高めていきます。また将来的に参加区民自らが自主運営していくことを目指した活動団体を育成します。

＜アウトリーチ事業を通じた地域活性化＞

区内全域を対象として施設外で行ってきた事業展開（アウトリーチ事業）を継続し、特に地域の団体と協働で行ってきた事業については、地域団体に大幅に役割を移して自立度を高め、芸術文化を通じた地域活性化の芽を育てていきます。

＜新たな文化資源の発掘＞

地域のネットワークを通じて埋もれている文化資源を積極的に発掘し、新たな文化拠点作りにつなげていきます。

＜サンハート開館 20 周年記念事業の実施＞

開館 20 周年を祝うに相応しい事業を区民や利用団体、共同ビルの他のテナントなどと合同で開催します。

②運営の方針

＜顧客満足度を高めるサービスの充実＞

これまで行なってきたアンケートなどの利用実態調査を再度分析し、利用者の潜在的なニーズに応える新たなサービスを増やし、顧客満足度をさらに高めます。

＜発信力の強化＞

市政記者発表、メディアの文化担当者への個別アプローチ、地域情報誌との密接な連携、ホームページ、メールマガジン、友の会への案内、館内掲示など、広報手段とタイミングを戦略的に選択し、事業の成果を効果的に発信するとともに、区民モニターや友の会から区民の声を盛り込むなどの工夫により、多くの区民から興味をもたれる情報を発信していきます。

③管理の方針

開館から 20 年を経て施設の老朽化が最大の懸案事項となっています。次年度より次期の指定管理期間が開始することを踏まえ、施設の老朽化に対して旭区と連携して中長期の対応策を練っていきます。

安全性の確保や施設利用の根幹に関わる設備を最優先に、故障に対して迅速に対応するとともに、予算額を含めた修繕に関する情報を旭区に随時提供していきます。また、アメニティに

関する設備の老朽化についても、来館者の意見や要望をもとに最小限の予算でどのように来館者の満足度を高めていくか、旭区に対して提案をします。

２　自主事業に関する計画　（別表１）

（１）文化事業の企画および実施について

［取組み内容］ 事業に区民の力を活用するシステムを充実させ、区民参加の機会を広げていきます。 ◆ 区民企画委員会の主体性を高めるとともに、検討する事業の幅を広げ、他の活動団体と協働する事業も実施します。 ◆ サンハート友の会を母体に、鑑賞事業の企画に関する意見を吸い上げ、事業に反映させていきます。また、実施した事業については区民モニターによるレポートを増やしていきます。	［達成指標］ ● 一定の条件のもとに区民企画委員会に事業の最終決定権を与えて自立性を高めるほか、区民活動団体と協働する事業を年１回以上実施することにより、区民同士のネットワークを広げます。 ● 興味のあるジャンルで、出演者や演目について積極的に意見を寄せる区民を増やし、区民の目線で事業展開を図るとともに、区民の参加意識を高めます。
［取組み内容］ 旭区で活動する文化団体を支援するとともに、新たな活動団体の育成にも取り組みます。 ◆ 区内の文化団体にサンハートを利用して実施する事業に対して、必要に応じて共催・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。 ◆ これまで区民の自主的活動実績がない分野として、舞台芸術で自主的な活動を行っていける団体の育成に取り組みます。	［達成指標］ ● 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。 ● 新たな分野での活動団体が生まれることにより、これまでと違った区民層が文化活動に積極的に関与する機会が生まれ、様々な場所で稽古や発表を行うことで、地域がより活性化していきます。
［取組み内容］ 新たな分野の開拓、賑わいの創出、アーティストの発掘、区民の強い要望などに関する事業をバランスよく積極的に行っていきます。 ◆ 既存の枠を超える実験的、意欲的な事業を実施し、文化のパイオニアとしての存在感を示します。 ◆ オープンデーやロビーコンサートなどで新進アーティストを積極的に起用するほか、ホールやギャラリーを普段と違った使い方で活用します。 ◆ 多くの区民からの根強い人気に支えられ	［達成指標］ ● 異なる分野を組み合わせた事業を展開することで区民の感性を刺激し、固定観念を超えた新しい価値感を生み出す土壌を作り出します。 ● 新進アーティストを発掘するとともに、柔軟な活用による施設の潜在的な可能性を区民に提示します。 ● 区民からのアンケート結果を参考にしながら、障害者、高齢者、子育て中の区民に配慮した事業を実施します。

たシリーズものの事業を継続していくとともに、区民の小さな声に応える事業も行っていきます。	
［取組み内容］ 旭区文化センター開館20周年を記念する事業を、区、利用団体、共同ビルテナントなどと協働で開催します。 ◆ 開館記念日である8月4日に記念式典とともに、20 年の歩みを振り返る展示を行います。 ◆ 多数の区民が参加して作り上げるミュージカルをメインの記念事業として制作し秋に記念公演を行います。	［達成指標］ ● 区民とともにサンハートの歴史を振り返り、区民の文化活動の実績とサンハートが地域にもたらした文化的成果を、区民から寄せられたエピソードも交えて広く紹介し、新たな出発をいっしょに祝います。 ● ミュージカルの参加区民は出演者だけでなく、制作や運営にも関わっていくことで、将来的に自主的に活動を続けていく団体の母体とします。

（２）文化活動についての相談について

［取組み内容］ ◆ 区民の文化活動活性化のため、随時専門的なアドバイスを行います。 ◆ 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。	［達成指標］ ● 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。 ● 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。 ● 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。

（３）文化活動に関する情報の提供に関すること

［取組み内容］ ◆ 区民モニター制度、友の会、ホームページ、メールマガジンのそれぞれの機能を強化し、これらの相乗効果により情報の質とお鮮度を高め、情報発信力を高めます。	［達成指標］ ● 区民モニター制度を通じて区民がサンハートの事業や運営に関して積極的に情報発信する機会を増やし、毎月の「催し物案内」、ホームページ、メールマガジン、友の会への案内などの内容を充実させ区民の興味を引く情報を発信します。

（４）その他、センターの設置目的を達成するのに必要な事項について

［取組み内容］	［達成指標］
地域の文化資源を発掘し、支援・活用していきます。 ◆ さまざまなネットワークから情報を集め、地域の文化資源のデータベース化に取り組みます。 ◆ 人的文化資源ともいえるアーティストデータバンクの充実させ活用の促進を図ります。	● 人、物、場所、伝承などあらゆる領域にわたって区内の文化資源を掘り起こし、活用に備えデータベース化します。 ● アーティストデータバンクの募集範囲を広げるとともに、アーティスト紹介後の実績調査を行い、活用促進の具体策を検討します。
［取組み内容］ 「文化芸術創造都市・横浜」の全市展開の拡充という財団の基本方針を受けて、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。 ◆ 前年度に続き、区内数か所で区民ミュージカルのワークショップやパフォーマンスを実施します。 ◆ 区内の福祉施設等で、施設管理者と協働して文化事業を実施します。 ◆ 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。	［達成指標］ ● より多くの区民に区民ミュージカルへ親しみを呼び起こし、出演だけでなく舞台のサポートスタッフなどにも参加するきっかけを積極的に増やしていきます。 ●「ほっとたつはな亭」など地域に定着してきた事業は、施設側に大きく役割を移して最小限の支援とする一方、地域施設の実情や要望に沿ったきめ細かな実施プランをもとに、新たな地域施設との協働でアウトリーチ事業を増やしていきます。 ● 前年度に続き、市内全域で展開されている「芸術文化教育プログラム推進事業」の実施主体として、希望する区内の小中学校に体験プログラムを提供します。

３　施設の運営に関する計画

（１）顧客満足度の向上について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ ホスピタリティの一層の向上に努め、既に行っている様々なサービスに加え、利用者の新たなニーズに対応するサービスを増やします。 ◆ アンケートやヒアリングなど様々な方法で、区民のニーズを的確に把握します。 ◆ 友の会の会員向けサービスの充実を図り、サンハートの強力な応援団として関係の強化を図ります。	● 施設利用者の行う公演や発表会の広報支援メニューを用意し、踏み込んだ支援サービスにより顧客満足度をＵＰします。 ● 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、サービス向上に反映します。 ● 友の会の個々の会員からの声を事業に反映させていくほか、会員対象のイベントも実施するなど、温もりを感じる会の運営を行い、発足２年目となる今年度は 300 名の会員登録

	を目標とします。

（２）的確な施設提供の実現について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 効率的で安定した施設の開館・運営を行います。 ◆ 利用者集中アンケートや利用者懇談会から利用者の声を吸い上げ、満足度の向上と利用促進を図ります。 ◆ 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。 ◆ 周辺施設と連携し、地域の賑わい作りに貢献します。 ◆ 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。 ◆ 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。	● 開館日数　345 日 休館日　　20 日 年末年始　12 月 29 日～ 1 月 3 日 施設点検・消防設備点検　14 日 ● 様々な広報媒体を活用し、施設ＰＲを充実させ、ホールの利用率を４％、新規団体登録を 30 件前期達成目標よりＵＰさせます。 （新規登録数の目標）180 団体・個人 （稼働率目標） ホール　90%　　音楽ホール　100% アートギャラリー　100% 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% ● 利用相談や下見、利用打ち合わせ時に、舞台技術スタッフや職員がアドバイスします。 ● 二俣川ライフ等との連携事業を継続、拡充します。 ● 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するとともに、施設有効活用のアイデアを区民から募集し、可能なものは実施します。 ● 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。

（３）的確な広報の展開について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ サンハートに来れば多くの情報が手に入る、地域の「芸術文化情報センター」としての役割を担います。［取組み内容］ ◆ 発信する情報の内容に応じて、最も適した広報手段と組み合わせ、効果的で効率的な広報を実施します。	● 情報コーナーでは、芸術・文化に関する雑誌や図書、新聞、情報誌を開架するほか、文化団体同士が自由に交流したり、さまざまな文化情報に接することのできる場として整備します。 ● 「催し物案内」、メールマガジンを毎月 1 回発行し、ホームページのこまめな更新と友の

	会への案内と併せて、欲しい情報を欲しい人のもとへ確実に届けるとともに、広報よこはま旭区版、指定管理者の発行する広報誌、マスコミやミニコミ、くちコミなどあらゆる媒体を活用し潜在顧客へＰＲします。 （ホームページへのアクセス数の目標） 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

（４）専門性と区民の力を統合する組織づくりについて

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 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し、区民をはじめとした地域スタッフと結束して、施設を運営します。 ◆ スタッフ研修を実施し、施設運営に関するスキルアップを図ります。	● 次のとおり人員を配置し、運営します。 【運営スタッフ】※２交代、常時２名以上 館　長　１ 副館長　１ 職　員　３ 運営カルチャースタッフ　４（地域採用） 【受付スタッフ】※３交代、常時２名以上 受付カルチャースタッフ　12（地域採用） 【舞台スタッフ】※利用状況により１～3 名 ㈱横浜アーチスト（構成団体）所属の 舞台・音響・照明技術者　４ ● 機材研修や個人情報研修、消防訓練等を実施し、実践に役立てます。

４　施設の管理に関する計画

（１）安全で効率的な維持管理について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 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 20 年を経た施設・設備を安全に維持します。 ◆ 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。	● 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。 ● 小破修繕を効果的に実施します。高額修繕については旭区を通じて横浜市に対応を依頼し、利用者にとって安心・安全な利用環境を安定的に提供します。 これらにより、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。

（２）快適な環境の維持管理について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 行き届いた清掃等、施設の衛生環境を整え、適切な保守点検を実施します。 ◆ 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します。	● 日常清掃・定期清掃・定期環境測定等を専門業者に委託します。 ● 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。

（３）施設予防保全への取り組みについて

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 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。	● 建築物・建築設備のトラブル報告を作成し、旭区他に情報提供します。大規模改修については、将来の事故を見越した改修案を作成して提出します。 ● 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。 ● 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。

５　その他の計画

（１）危機管理対策について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 諸届けを出し、防火管理体制を整えます。 ◆ 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。 ◆ 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。	● 人事異動発令時には速やかに変更を届出、報告します。 ● 危機管理マニュアルを常に整備・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します。また、旭区ほか、関係各所への迅速な通報体制を整えます。 ● 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。 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。

（２）自己評価・ＰＤＣＡサイクルの活用について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 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。 ◆ 業務記録を作成し、施設管理者に報告します。 ◆ 自己評価を行い、事業計画や施設管理の見直しを常に図ります。	● 「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。 ● 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、施設に保管します。旭区に月次報告し、モニタリングを受けます。 ● 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。

（３）よりよい運営のための環境整備に関する提案について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ これまでの運営の集大成として、20 年に渡り館を運営してきた経験と専門的見地から、今後の館を取り巻く環境変化を見通し、よりよい運営を実現するための施策について区に対し助言と提案を行います。	● 区が、規則の見直しや大型設備の更新など長期にわたって館の運営に影響を及ぼす重要な決断をする際に、参考となるような客観的なデータと、あるべき方向性について説得力のある独自のシナリオを提供します。

６　収支について

（１）経費削減の努力について

［取組み内容］	［達成指標］
老朽化した施設の修繕費を確保するため、こまめな運転調整による光熱水費の抑制など、事務費・管理費のコスト削減に努めます。	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ながら、光熱水費など事務費・管理費の経常経費の 4%削減を目指し、修繕の必要に備えます。

（２）収入向上の努力について

［取組み内容］	［達成指標］
◆ 利用料収入の一層の向上を図ります。 ◆ 事業収入の一層の増加を図ります。 ◆ 外部資金導入に努めます。	● 空きコマ情報を積極的に公開します。 また、従来から課題となっている利用料未払いでの直前・当日キャンセルについて、随時実態を把握し利用者に理解を求めながら改善を図っていきます。 ● 魅力的な事業と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。

	● 事業助成金の申請をするほか、事業協賛金・広告収入の確保に努めます。 目標額 事業助成金　450 万円（申請中） 事業協賛金・広告収入　20 万円

（３）収支予算書

項目	予算額	備考
収　入		
指定管理料収入	103,474,000	協議の結果に基づく
利用料金収入	33,000,000	サンハート主催減免分、旭区協議分を除外し、3-(2)に基づき算出
事業収入	12,850,000	2 に基づき事業を実施することによる収入、および、事業協賛金・事業助成金収入
その他収入	1,000,000	自動販売機手数料収入、委託販売手数料収入等
収入合計	150,324,000	
支　出		
人件費	50,295,000	3-(4)に基づき算出　※技術スタッフ人件費は共同事業体契約として支払うため、管理費に計上
管理費	77,242,000	4 に基づき実施。ほか、管理組合費、管理組合修繕積立金、光熱水費、修繕費、事務局経費等
事務費	9,787,000	新聞・雑誌購入費、事務消耗品費、諸税等
事業費	13,000,000	2 に基づき算出
支出合計	150,324,000	
収支差額	0	