

[横浜市旭区民文化センター]
平成23年度事業計画書
[相鉄・神奈川共立 共同事業体]

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	横浜市旭区二俣川一丁目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階建の地上5階及び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	相鉄・神奈川共立 共同事業体 代表構成団体 株式会社相鉄エージェンシー
代表団体所在地	横浜市神奈川区栄町5番地1
代表団体代表者	取締役社長 櫻木 政司郎
代表団体設立年月日	昭和58年1月22日
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで

1 基本方針

(1) 基本的な方針

◆ 旭区民がいきいきと充実した生活を送るための文化芸術を通じた「喜びづくり」

平成23年度より新たな指定管理者としてサンハートの運営業務を行うにあたり、「お客様の喜びを実現する」を企業理念に掲げる、地域に根ざした企業グループ『相鉄グループ』として、横浜市旭区民文化センターの運営を通して区民の喜びをつくり、旭区の地域活性化、地域価値向上に貢献します。

ビジョン実現のためのミッションは、旭区民文化センター及び旭区の現状を踏まえて、「利用率の確保と満足度の向上」、「世代間交流」、「次世代の育成」を意識して策定します。

1. さまざまな立場・ライフスタイルの区民の、文化芸術との「出会いづくり」を推進します。
2. 文化芸術活動を通して、区民・地域「交流と仲間づくり」を推進します。
3. 質の高いサービスの提供による、区民・利用者の「満足づくり」を推進します。

(2)平成23年度の位置づけ

平成23年度は、新たな指定管理者として、区民と私たちが文化芸術を通じて「であう」、そして区民企画委員をはじめとした自主・共催事業などと共に「あゆむ」、というサンハートでの新たな関係の構築と呼びかけの年とします。

1. 事業の方針

<魅力ある新しい施策の提供・実施による「新規利用者の開拓」と区民参加の促進>

これまで文化芸術に親しむ機会の少なかった「子どもを含む、子育てファミリー層」や「障がいのある方」などが楽しんで文化事業に接触・参加いただける事業や、当事業体の専門性を活かした事業を導入・実施します。

<区民や他施設との協働による、世代や境遇を超えた交流の推進>

多様な事業を企画・実施することにより、幅広い区民の交流を図ります。そのために、地域団体や他の施設、企業、学校などとの連携を図っていきます。

<地域の資産および資源の発掘と活用>

区内にある文化的モノ(個人の所蔵物など)や、コト(民話などの歴史的資産)、区内在住・在勤・在学・出身のヒト(文化人やアーティスト)に積極的に光を当て、事業に活用・紹介していきます。

<相鉄グループのバックアップ>

二俣川駅における事業の実施や、相鉄線車内及び駅への広告掲出、二俣川ライフ内でのPRなど、文化芸術を区民にとって「より身近にする」ことを相鉄グループがサポートします。

2. 運営の方針

<顧客満足度の高いサービスの提供>

「施設を利用できる時間」、「情報提供」、「利用相談への対応」、「利用者支援」など、利用者・来場者の立場に立ったユーザビリティの高い施設運営を行い、顧客満足度を高めます。

<レベルの高い接遇・接客>

安心と信頼の獲得のために、「職員の接遇・接客」に関する研修を行い、職員一人ひとりの“顔”が見えるような施設を目指します。

<ニーズの把握の徹底と改善への反映>

利用者・区民の声を収集する機会としてアンケート(「簡単に」、「無料で」集計が可能なシステム『SQS』を使用)を定常的に実施すると共に、意見や要望を活かす業務改善システムを構築。利用者と共に課題の抽出や改善に取り組みます。

3. 管理の方針

<二俣川駅北口共同ビル管理組合との一体管理>

構成団体である相鉄企業は二俣川駅北口共同ビルの管理組合事務業務と建物維持管理業務を併せて受託しているという利点を活かし、更なる効率的な管理を追求しコストパフォーマンスの高い維持管理を実現します。

<施設予防保全の実現>

「今、施設や設備がどのような状態か」を踏まえて「今後施設や設備はどうなっていくか」について、将来を見据えた予防保全(中長期修繕計画・設備機器更新計画の策定・提案)に取り組みます。

2 自主事業に関する計画【別紙1】

(1)文化事業の企画及び実施について

<p>[取組内容]</p> <p>●「区民参加型交流事業」「文化芸術普及事業」「鑑賞事業」「人材育成/発掘事業」の4つのカテゴリーで、区民に役立つ施策を実施します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□4つのカテゴリーごとに、「施設の提供」「文化活動情報の提供」「文化活動に関する事業の相談」「文化事業の企画・実施」を視点に取り組みます。</p> <p>□「新しい参加者の開拓」「新しい関係の構築」「世代間の交流」を図ります。</p>
<p>●若年層向けのコンテンツを強化します。</p>	<p>□「オープンデー」や「ロビーコンサート」など、気楽に文化芸術に触れられる企画を継続させるとともに、若年層、特に子育てファミリー層の関心を高める内容を強化し、客層を拡げます。</p> <p>□利用者アンケートによるリサーチを反映させます。</p>
<p>●著名なアーティストを招へいた魅力的なコンテンツを実施します。</p>	<p>□様々な立場や、ライフスタイルの方に改めてサンハートに注目していただき、文化芸術に振り向いていただくための、質の高い著名なアーティストを招へいする「サンハートスペシャル」企画を実施します。</p>
<p>●区民企画委員との連携による企画を実施します。</p>	<p>□「人材育成/発掘事業」の一環として「区民企画委員」を再募集し、連携して事業の企画運営を行います。</p> <p>□月1回の開催を基本に企画会議を行い、企画事業の公演は平成24年度より年1回以上を予定します。</p>

(2)文化活動についての相談について

<p>[取組内容]</p> <p>●区民の文化活動活性化のために、専門的なアドバイスを随時行います。</p> <p>●地域の文化団体や文化施設からの相談等に対し、共同事業体が横浜市内各文化施設で培ったノウハウを提供します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□利用者等からの文化活動に関する相談を随時受け付けられるような人員体制で、職員・舞台技術スタッフが一丸となり専門的知識・ノウハウを提供します。</p> <p>□共同事業体が運営している横浜市内各文化施設での事例・アドバイスの例などをデータベース化して、汎用性の高い内容のものは配布・掲示用資料として作成します。</p>
---	--

(3)文化活動に関する情報の提供について

<p>[取組内容]</p> <p>●ホームページをリニューアルし、リアルタイムに質と鮮度の高い情報を発信していきます。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□サンハートの事業・運営について積極的に且つ、リアルタイムな情報をホームページをはじめ、メールマガジン、毎月発行の催し物案内で区民の興味を引く情報を発信します。</p>
---	---

(4) その他、センター設置目的を達成するために必要な事項について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 魅力ある新しい施策の提供・実施による「新規利用者の開拓」と「区民参加の促進」◆ 地域の資産及び資源の発掘と活用◆ 文化芸術に触れる区民を拡大するためにアウトリーチを積極的に行います。	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□ これまで文化芸術に親しむ機会が少なかった子どもを含む子育てファミリー層や、障がいのある方などが楽しんで参加できる事業を導入します。□ 区内にある文化的モノ、コト、ヒトに積極的に光を当て、事業に活用・紹介していきます。□ 相鉄線駅構内や商業施設といった人の集まる施設と、福祉施設や病院、学校などの施設という二つの方向で展開していきます。
---	---

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

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 利用者サービスの向上に努め、既に行われているサービスに加え利用者ニーズに合わせたサービスを増やします。◆ アンケートやヒアリング等から区民・利用者のニーズを的確に把握します。◆ サンハート友の会を継承し、会員へ更なるサービス向上と共に強力なサポーターとしての関係作りを図ります。	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□ 施設利用者の発表会の広報支援や、直近1ヶ月以内のホール・諸室の空き状況をホームページでリアルタイムに発信する等により顧客満足度を向上させます。□ 通年実施の利用者アンケートや自主事業等期間限定の来観者アンケートをはじめ、ヒアリングの随時実施と年1回利用者懇話会を開催して、ご意見・ご要望を的確に把握してサービス向上に努めます。□ 改めてサンハート友の会の会員登録を行い、会員からの声を次年度の事業へ反映させる等施設のサポーター的存在として会の運営を行います。
---	---

(2) 的確な施設提供の実現について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 効率的且つ安定した施設の開館・運営を行います。◆ 利用者アンケートや利用者懇話会からの声を基に満足度向上・利用促進を図ります。◆ 施設利用者へ専門的な利用方法等効果的なアドバイスを行います。◆ 周辺施設と連携して地域全体の賑わい作りに貢献します。	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□ 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□ 様々な媒体を活用し、施設のPRを充実させ稼働率向上に努めます。□ 舞台技術を含め、専門性をもった職員が常駐して、利用者からの相談・下見・利用打合せをはじめ、トラブル等緊急時にも迅速に対応します。
--	---

<ul style="list-style-type: none"> ◆ 施設を有効活用し、施設の魅力作り・活性化を図ります。 ◆ 利用者へ施設のホール・諸室の空き情報をリアルタイムで広く発信します。 	<ul style="list-style-type: none"> □二俣川ライフ、二俣川駅、及びグリーングリーン(平成24年度秋閉館予定)等との連携事業を展開していきます。 □ロビーコンサートを引き続き実施すると共に、施設有効活用について区民からアイデアを募集します。 □予約システムで閲覧できない直近1ヶ月以内のホール・諸室の空き情報を施設内のみならず、ホームページでもリアルタイムに更新し、広く発信します。
--	--

(3)的確な広報の展開について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 地域・区民の文化芸術情報発信拠点としての役割を担います。 ◆ 情報の内容により、最適な媒体・手段により、効率的な広報を実施します。 	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none"> □情報コーナーでは、文化芸術資料として、雑誌・図書・情報誌を設置するほか、類似の他施設情報の紹介を行うなど様々な文化芸術情報を得る事ができるスペースとして整備します。 □毎月の催し物案内発行、ホームページのリアルタイム更新、メールマガジンの配信をはじめ、当事業体ならではの媒体(交通広告・広報紙等)などあらゆる媒体を活用しPRを行います。
--	--

(4)専門性と区民の力を統合する組織づくりについて

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業企画・施設管理・舞台技術の経験・実績豊かな職員・専門スタッフと、区民をはじめとした地域スタッフを配置し、全ての職員が適切なコスト感覚、効率的な管理とホスピタリティ精神をもった運営を行います。 ◆ 職員・スタッフの施設運営スキルアップのために研修を実施します。 	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none"> □以下の通り人員を配置し運営します。 【運営スタッフ】※2交代、常時2名以上配置 <ul style="list-style-type: none"> 館長 1名 副館長 1名 職員 5名 【舞台技術】※利用状況により1～3名 <ul style="list-style-type: none"> 職員 4名 【受付スタッフ】 <ul style="list-style-type: none"> カルチャースタッフ12名(地域採用) □機材研修、個人情報研修、消防訓練等を実施し、運営に役立っています。
--	--

4 施設の管理に関する計画

(1)安全で効率的な維持管理・予防保全について

<p>[業務内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆安全・安心できる施設の維持◆定期的な設備点検◆必要に応じた緊急点検◆施設設備の予防保全	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□ 設備等保守管理項目を遵守し、定期的な施設点検を実施します。□ 老朽化した建築、設備のリスクマネジメント評価を行い、修繕計画の適正化を図ります。□ 月1回の定期的な施設点検の他に、建築物点検マニュアルに準拠した点検及び、建築物定期報告に準拠した点検を年1回行います。
---	--

(2)快適な環境の維持管理について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆快適な環境の維持	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□ 清掃項目一覧及び清掃内容一覧を遵守し、日常・定期清掃を実施します。□ 美観を維持するよう取り組みます。□ 環境に配慮し、廃棄物の発生抑制に努めます。□ 空気環境測定(VOC等含む)を実施し、結果報告書を作成します。□ 社内による、業務の品質管理点検を実施し、特別清掃・日常清掃の計画を策定する。□ ヨコハマ3R夢など市の施策や事業に協力します。
---	---

5 その他の計画

(1)危機管理対策について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 緊急時の対応◆ 利用者の安全・安心を確保◆ 防災管理	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□緊急内容別(事故、犯罪、火災、設備故障など)に連絡網を整備し、市に提出します。□大規模災害等が発生した場合は、行政機関との協力を行って行ける様に取り組みます。□BCP 計画策定の基礎資料を作成します。□近隣在住職員をあらためて確保します。□事故、犯罪及び火災等を発生させない為に、職員による定時巡回を実施し、職員不在となる時間帯などは機械警備を行います。□消防計画書及び対応マニュアルを作成します。 自衛組織を結成し、日常の防火・防災に努めます。 催事の際は、避難導線の確保の指導を行います。 年2回防火・防災訓練を実施します。
--	--

(2) 自己評価・PDCAサイクルの活用について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 日報及び月報の作成・管理(業務記録の整備)◆ 業務計画書及び業務報告書の作成・管理(利用者のニーズや声を反映した業務計画の策定)◆ モニタリングの実施(モニタリングへの対応・体制の整備)◆ 自己評価の実施(自己評価、PDCA サイクルの導入と確実な運用)	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□業務記録の適正な作成・保管と共に重要な件に関して随時報告をおこないます。□PDCA サイクルの推進とともに重要な件に関して随時報告出来る体制づくりに取組みます。□業務記録の一元管理によるモニタリングへの対応・体制を構築します。□利用者アンケートの結果や利用者の声を、常に自己評価に反映させながら施設運営に取組みます。
--	--

6 収支について

(1) 経費削減の努力について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 管理運営コストの削減に努めます。	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□無駄な光熱水費の削減と、業務効率化等による無駄なコストの削減に努めます。但し、利用者の満足を阻害するようなサービス低下につながる必要コストの削減はしません。□軽易な修繕については職員自ら行い、修繕費を有効に活用します。
--	---

(2) 収入向上の努力について

<p>[取組内容]</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 収益向上、適正な受益者負担を設定し、外部資金獲得に努めます。	<p>[達成指標]</p> <ul style="list-style-type: none">□ホール・諸室の空き状況をホームページにてリアルタイムに公開し、収益の向上を図ります。□魅力的な事業を実施し、入場料収入を最大限に確保します。□事業協賛金、広告収入の確保に努めます。(共同事業体本社のバックアップ体制)
--	---

(3) 収支予算書

項目	予算額	備考
収入		
指定管理料収入	102,000,000	協議の結果による
利用料金収入	35,000,000	
事業収入	4,500,000	
その他収入	1,000,000	
収入合計	142,500,000	

支出		
人件費	67,500,000	
管理費	36,000,000	
事務費	6,200,000	
事業費	10,000,000	
負担金	18,200,000	
一般管理費	4,600,000	
支出合計	142,500,000	
収支差額	0	

【別紙1】

自主事業一覧

No	実施時期	事業タイトル	会場	事業内容	入場見込	事業費
1	23年 6・9・12月 24年 3月 年間計4回	あさひ亭 まねき寄席	ホール	若手落語家による 公演。 ファンが多く、定着 している企画の継 承。 幅広い客層へのP Rを行い、開拓に繋 げる。	1,200人	年4回合計 ¥3,200,000
2	23年 7・10月 24年 1・3月 年間計4回	アウトリーチ コンサート・落語・ 展示	区内 各所	相鉄線の駅構内や 区内の福祉施設へ アウトリーチを行 い、サンハートへ来 られない方へ鑑賞 機会を提供。	1,200人	年4回合計 ¥900,000
3	23年 6・8・11月	ロビーコンサート	ロビー	ホールのロビーでク ラシック系を中心と したコンサートを実	600人	年4回合計 ¥160,000

	24年 1月 年間計4回			施。定着しているファン層に加えて、子育てファミリー層の関心を高める内容を強化。		
4	23年 8月1週間 年間1回	サンハートミニギャラリー	アートギャラリー -	ギャラリーを小さく区切り、作品数の少ない方にも展示機会を設ける。	1,500人	¥100,000
5	23年 8月 年間1回	みんなで歌おう	諸施設	サンハート「オープンデー」として実施。ファミリー層をはじめ、誰でも楽しめる参加型の音楽イベント。	1,500人	¥200,000
6	23年 9月より 24年3月まで毎月。 年間計7回	サンハート名盤アワー	音楽 ホール	区民所有のアナログレコードを真空管アンプを使って鑑賞。	700人	年7回合計 ¥700,000
7	23年 9月 年間1回	サンハート「身体で聴こう音楽会」	音楽 ホール	体感音響システム（パイオニア製）を使い、聴覚障害のある方を始め、誰でも楽しめるコンサートを実施。	100人	¥1,100,000
8	23年 10月 年間1回	赤ちゃんリズムを楽しむ	ホール	子育て中のママ、パパと赤ちゃんが初めて音楽と親しむ企画。	300人	¥100,000
9	23年 11月1週間 年間1回	サンハートステューデントギャラリー	サンハート 諸施設	旭区内の中・高校の文化系部活に発表の場を提供。	2,500人	¥100,000
10	23年 11月 2日間 予定	旭区民ミュージカル	ホール	区民参加のミュージカルに発表の場を提供する。	600人	¥0
11	23年 11月	ファミリーコンサート	ホール	一流の演奏家による乳幼児から一緒	300人	¥1,090,000

	年間1回			に楽しめるクラシックコンサート。		
12	24年 1月 年間1回	サンハートスペシャル 「佐山雅弘クインテット・ライブ」	ホール	23年度から始まる「ジャズ・クリニック」の講師を務める佐山氏のコンサート。質の高いライブを楽しんでいただく。	300人	¥950,000
13	24年 1月	シアターライブ 「ジャズ絵本」	ホール	絵本をプロジェクターで映写して、作詩家・能祖将夫の朗読と佐山雅弘による即興のジャズ演奏をあわせる。旭区の昔話をテーマにした新作絵本を制作。	300人	¥1,100,000

14	23年 4月から 通年	ホームページ等による情報提供		ホームページや館内の掲示板の刷新、ブログの立ち上げにより、情報提供機能を充実させる。		¥0
15	23年 4月から 通年	相談窓口		相談窓口を設け、区民の文化活動に関する相談に応じる。		¥0
16	23年 4月から 月1回 計12回	区民企画員		区民企画員を再募集して、サンハートの事業企画・運営に関する会議を実施する。		年間合計 ¥20,000
17	23年 10月 年間1回	利用者懇話会		利用団体同士の交流を図り、よりよい施設づくりを探る。		¥20,000
18	23年 4月から 通年	サンハート友の会		「友の会制度」を継承。毎月サンハートの情報を送付する。		¥240,000

19	23年 4月から 通年	ロビーイベント(コン サートその他)出演 者募集		平成 24 年度からロ ビーで開催するイベ ントの出演者を募集		¥20,000
20	23年 4月から 通年	サンハート サポーター制度		よりよい施設運営 のために、企業協 賛の仕組みを作る。		¥0