

〔 横浜市旭区民文化センター 〕
平成 24 年度業務報告及び収支決算
〔 相鉄・神奈川共立 共同事業体 〕

1 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 m ²
開館日	平成2年8月4日

2 指定管理者

団体名	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
所在地	横浜市神奈川区栄町5番地1
代表者	取締役社長 三浦彰久
代表者設立年月日	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

3 指定管理に係る業務総括

(1) 基本的な方針の総括

指定管理者として2年目を迎えるにあたり、昨年度に引き続き文化芸術との「出会いづくり」、地域における区民・地域の「交流と仲間づくり」、区民・利用者の「満足づくり」を推進する事を基本方針として事業計画を作成しましたが、自主事業として「鑑賞事業」「普及事業」「育成事業」「交流創造事業」の4つのカテゴリーに積極的に取組んだ事により全ての事業を計画通り達成することができました。

それにより館の利用率は23年度の82%から84%に2ポイント向上させることができました。収支面においては、107,987円（対前年△92.3%）のプラスとなりましたが、開館後22年半を経過しているため、経年劣化に伴う備用品費・修繕費の予算超過および光熱水費の高騰により厳しい結果となりました。

(2) 24年度の業務の方針及び達成目標の総括

① 事業の総括

<「鑑賞事業」「普及事業」中心から「育成事業」や「交流創造事業」へ重点をシフト>

若手音楽家の音楽表現力育成を目指した「サンハート・アンサンブル・オーディション」、演劇の訓練を通して日常生活をより明るく活き活きと過ごす事を目的とした「演劇ワークショップ」、プロのジャズミュージシャンとの合同ライブを最終目標とした「ジャズクリニック」等、サンハートを拠点とした多種多様な育成交流事業を開始し、参加者や観客から高い評価を得る事ができました。

<『イベント』ではなく『芸術プログラム』としての事業コンテンツ>

「サンハート・アンサンブル・オーディション」入賞者を、ロビーコンサートや駅 DE ライブの出演者として起用しました。詠み芝居「雨情の心への旅」では、公演後に出演者によるトークバックを行い、参加者と館の双方向のコミュニケーションにより演劇ワークショップの周知を行いました。このように、一つの事業を単なるイベントとしてではなく、年間を通して地域の文化芸術活動を活性化させる体制として確立することができました。

<企画事業の効果を最大化するためのストラテジックプランニング>

「夏休み子ども講座」では、小・中学生の参加申し込みを受け付ける為、行政と連携し、区内の小・中学校への周知を徹底するなど、事業毎のターゲットを絞り込み、ターゲットに対してより確実にアプローチできる方法を検証することができました。

<相鉄グループのバックアップを利用して、区民目線での利便性を追求>

サンハート主催事業のチケットを相鉄4駅のグリーンぼけっとで販売を開始しました。また、最寄駅である二俣川駅構内でPRキャンペーンや近隣の集合住宅等へのチラシ配布を実施し、地域住民への周知活動を徹底しました。

②運営の総括

事業計画・施設管理・舞台技術・窓口業務のスタッフ総勢23名で、懇切丁寧でハートフルな対応を心がけました。また、アンケートを随時実施して、利用者からの要望を運営に活かせるように努めました。身近な媒体をフルに有効活用して、施設・事業のPRを行いました。稼働率・集客率の向上に努めたことにより、年間通じて平均84%(平成23年度82%)の高い稼働率を達成するとともに自主事業における集客数の向上に努めました。

③管理の総括

建築物点検・設備保守管理として、各種の点検を実施しました。施設内のいたるところ及び備品等全体的に経年劣化による故障・破損等が頻繁に発生している中で、応急処置から修繕まで速やかに対応しました。また、日常清掃に加えて、害虫駆除・水質検査・空気環境測定を実施し、環境衛生面での施設管理に努めました。スタッフ全員が一丸となり、利用者が快適に使用できる環境維持に努めました。

④その他の総括

対応マニュアルを策定し、日常業務の中では、事故・災害等の緊急時備蓄品の支給を受けるとともに、旭区災害対策訓練への参加などを通じて、関係各所との連携強化を図りました。スタッフ全員に対して防災訓練や救命講習等を実施し、利用者の安全確保に努めました。平成24年度も、急病人については、マニュアルに基づいた対応を的確に実施した結果、いずれのケースにおいてもスムーズに対処することができました。

4 業務の達成状況

(1) 自主事業について

ア. 文化事業の企画および実施について

企画事業は「鑑賞事業」、「普及事業」、「育成事業」、「交流創造事業」の4つのカテゴリーを見据え、総合的な5カ年の事業全体のビジョン実現に向けて取り組みました。

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●鑑賞事業</p> <p>□身近で良いものを手頃な価格で鑑賞できる環境を整え、沿線価値向上に貢献します。</p> <p>□年に一度「サンハートスペシャル」として、一流のアーティストによる公演を実施し、地域の文化芸術活動を牽引し、地域活性化につなげます。</p>	<p>□手話を使ったダンスパフォーマンスや0歳から参加可能なファミリーコンサート等、あらゆる客層が参加できる企画内容を考案します。</p> <p>□会場内にベビーカー置き場を設置したり、ターゲットに応じた公演時間・チケット料金を考慮する等、あらゆる客層に対応した柔軟な運営方法を工夫します。</p> <p>□参加者を対象としたアンケートを引き続き実施し、寄せられた意見を事業に反映し、満足度80%を目指します。</p>	<p>■大人から子供まで楽しめるプラネタリウム、0歳児からでも参加できるファミリーコンサート、聴覚障害に関わらず楽しめる手話ダンス公演など、様々な方を対象とした催し物を安価で実施しました。</p> <p>■「サンハートスペシャル」として女優五大路子さんによる詠み芝居を二本実施し、横浜にゆかりのある人物に焦点をあて上演しました。</p>	<p>■対象者別の企画数 一般： 2 企画 親子： 2 企画 聴覚障害者： 1 企画 若年層： 1 企画</p> <p>■「モバイルプラネタリウム」では、背付の椅子を用意し、ご高齢のお客様がより快適にお楽しみいただけるよう工夫しました。また、0歳児以上を対象とした企画では、会場内にベビーカー置き場を設置しました。</p> <p>■アンケート実施状況 平均回収率：55.6% 平均満足度：79.7%</p>
<p>●普及事業</p> <p>□これまで芸術文化にあまり接点のなかった芸術文化初心者も気軽に参加するきっかけとなるような企画を実施します。</p> <p>□何らかの理由で来館が困難な方々が、芸術文化活動から離れていくのを防ぐため、アウトリーチ等の出前事業を展開します。</p>	<p>□「ロビーコンサート」や「親子でリズム!リズム!!リズム!!!」等、若年層、特に子育てファミリーが、感心を高め、気軽に参加できるコンテンツを継続します。</p> <p>□「駅 DE ライブ」や「オープンデー」等、多くのお客様が初めてサンハートの活動を知るきっかけとなる事業では、きっかけづくりだけで終わらないよう、他事業と計画的に連携を取り、持続性のあるプログラムを提供します。</p>	<p>■クラシック音楽を気軽に楽しんでいただける様、ロビーコンサートを4回、「駅 DE ライブ」を2回実施した。また、乳幼児とその親に音楽の楽しさを伝える為、音楽付きパネルシアターを行いました。</p> <p>■療育医療センターや、区内の小学校へのアウトリーチ活動を行いました。</p>	<p>■継続実施している「ロビーコンサート」では、約7割のお客様がサンハートに月1回以上は足を運ばれ、芸術文化に親しまれている事が分かりました。「親子でリズム!リズム!!リズム!!!」では、参加者の50%以上が初めての来館でした。</p> <p>■「駅 DE ライブ」では、サンハート・アンサンブル・オーディションの入賞者に演奏機会を提供</p>

			しました。そして、当日の公演では、オーディションの告知も行い、観客にも参加を促しました。
<p>[取組内容]</p> <p>●育成事業</p> <p>□芸術文化を担う次の世代の育成を図ります。</p> <p>□区民企画委員を引き続き募集し、区民目線ならではの企画を実施します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□現役で活躍するアーティストや音楽家を講師や審査員として招き、講座やオーディションを実施し、現代(「今」)の文化芸術をタイムリーに若い世代に伝達し育成します。</p> <p>□サンハートが今まで培い、また区民に愛されてきた「夏休みハンドベル講座」や「バレンタインコンサート」等、サンハートの伝統企画を継承します。</p>	<p>[実施内容]</p> <p>■「サンハート・アンサンブル・オーディション」や「似顔絵ワークショップ」、「夏休み子ども講座(ハンドベル/ホールのお仕事体験)」等様々な育成事業を実施しました。</p> <p>■区民企画委員を募集し、夏のオープンデーでは「メダカの学校(参加型合唱コンサート)」、2月にはバレンタインコンサートの企画運営を行いました。</p>	<p>[達成状況]</p> <p>■「サンハート・アンサンブル・オーディション」では、元NHK交響楽団首席フルート奏者の小出信也先生に審査委員長をお引き受け頂きました。似顔絵ワークショップでは、横浜トリエンナーレ2005の招聘アーティストである木炭画家の黒田晃弘さんにご協力頂きました。</p> <p>■「夏休み子ども講座」では、昨年実施した「ハンドベル講座」に加え、「ホールのお仕事体験講座」も実施しました。</p>
<p>[取組内容]</p> <p>●交流創造事業</p> <p>□サンハートと区民が一体となって文化芸術を育む事が出来る企画を実施します。</p> <p>□事業を通じて区民が交流し、互いに刺激し合い芸術的且つ社会的に成長できる環境を提供します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□平成27年度を最初のゴール地点と捉え、長期的な計画に基づいて、本年度は演劇とジャズの二つの軸で、「交流」をキーワードに交流創造事業を始動します。</p> <p>□次年度への継続希望率50%を目指します。</p> <p>□指導者となるプロのアーティストから客観的な評価を頂き、次年度に活かせるような運営体制を整えます。</p>	<p>[実施内容]</p> <p>■演劇の経験がない方も、「日常生活をより生き活きと表情豊かに過ごす」事を目的とした「演劇ワークショップ」やプロミュージシャンから直接指導を受けられ、さらにその成果をライブで発表する「ジャズクリニック」を実施しました。</p>	<p>[達成状況]</p> <p>■演劇ワークショップでは、ほぼ全員が次年度への継続を希望しました。ジャズクリニックでは、スケジュールの関係で継続希望率は少なかったものの、25%が継続希望でした。</p> <p>■両ワークショップ終了後、講師と参加者による反省会を実施し、次年度に向けてより良い実施計画を検討しました。</p>

イ. 地域の文化活動に対する協力体制の構築（サポーター制度）について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●地域活性化、地域価値向上等の目的を共有する企業や団体との協力体制を築きます。</p> <p>●旭区の優れた文化事業を事業共催を通じて支援します。</p>	<p>□平成 23 年度に協賛頂いた企業に引き続き協力の依頼を行います。</p> <p>□二俣川ライフ内の店舗と「友の会」会員を対象としたクロスプロモーションプランを始動します。</p>	<p>■二俣川ライフとグリーン・グリーンの二企業に協賛を頂きました。</p> <p>■二俣川ライフ内の 9 店舗から「友の会」会員を対象とした割引サービス等の協力を受けました。</p>	<p>■二俣川ライフからの特典協賛により、「友の会」会員数が、約 61%増加しました。</p> <p>■協力店舗にも「友の会」の告知ポスターを掲出して頂く事で、認知度が向上しました。</p>

ウ. 自主事業に関する情報の提供及び効果的な広報宣伝活動について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●館の顔としての自主事業の活動を広く告知します。</p> <p>●ターゲットとなる顧客層を把握し、最も適切な手段でPR活動を行います。</p> <p><PR手法の例></p> <p>①催し物案内 ②館内掲示 ③プレスリリース ④区報 ⑤HP ⑥SNS ⑦広告 ⑧印刷物</p>	<p>□あらゆる PR 手法を昨年引き続き活用すると共に、ツイッター等、新たな手法を試案します。</p> <p>□徹底したスケジュール管理を行い、戦略的に PR 活動を行います。</p> <p>□他館との協力体制を強化し、互いに助け合いながら効果的な PR 活動を実施します。</p>	<p>■毎月発行する催し物案内や主催事業のチラシを制作し、館内掲示や他館への配布を実施。また、HP や SNS、ツイッター等を使って若年層へのアプローチも行いました。</p> <p>■区報への掲載の他、ローカル誌へプレスリリースを送付し、情報掲載を呼びかけました。</p>	<p>■ツイッターでタイムリーな情報提供を行った結果、フォロワー数は 150 人を超えました。また、利用者との気軽に身近な情報交換も可能となりました。</p> <p>■市内の文化施設等で、同時期に内容の重なるイベントが実施される場合、積極的に情報交換を行い、折込チラシ等による協力体制を構築しました。</p>

エ. 自主事業を中心とした事業全体のマーケティングについて

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●区民目線での利便性を徹底的に検証し、事業が認知されてから参加に至るまでの一連の流れを改善します。</p> <p>●固定客に対してチケット割引サービス等を提供する「友の会」制度を継続します。</p>	<p>□従来の来館型チケット販売方法ではなく、あらゆる客層に対応した多種多様な販売方法を考案し、実施します。</p> <p>□友の会会員数 100 名を目標とします。</p>	<p>■相鉄 4 駅（横浜、二俣川、三ツ境、緑園都市）のグリーンぼけっとで主催事業のチケット販売を行いました。</p> <p>■オンラインチケット「カンフェティ」でのチケット販売を開始しました。</p>	<p>■グリーンぼけっとやカンフェティでのチケット購入者は、始めは少なかったものの、徐々に定着してきました。</p> <p>■友の会は、特典増加や主催事業の種類の増加により会員数は目標の 100 名を超え、116 名となりました。</p>

(2) 施設の運営について

ア. 顧客満足度の向上について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●今年度の運営を踏まえ、利用者ニーズに適したサービスを実施します。</p> <p>●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。</p> <p>●要望に対してはレスポンスし、目に見える運営をします。</p>	<p>□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。</p> <p>□期間限定の利用者アンケートや自主事業等随時実施の来館者アンケートをはじめ、年1回利用者懇話会等のヒアリングを継続することにより、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。</p> <p>□改善結果については、館内またはホームページ等で公表することにより、意見収集に留まらない利用者への回答と説明を行い、常に対話を図ります。</p>	<p>■利用者広報支援の一環としてポスター・チラシの事前館内掲出・配架を実施し多くの人の目に触れるよう工夫しました。また、館内室場の空き状況をホームページに掲載するとともに、館内にも掲出しました。</p> <p>■自主事業実施時の来場者アンケートの実施、および利用者懇話会を継続実施し、来場者・利用者の評価・ご意見・ご要望を伺いました。また、受付スタッフによるこまめなヒアリングを実施しました。</p> <p>■ご利用者からの要望等に対しては、できることからスピーディーに実施（ルールの改定、設備備品の修繕・交換等）し、同時に館内に改善結果を掲示するなど「見える化」に努めました。</p>	<p>■ポスターおよびチラシの館内事前掲出・配架を実施するとともに、当日の急な開演時間変更等にもできる限り広報対応を行いました。空き室状況については電話対応も含め、利用者に対して丁寧な対応を心がけました。</p> <p>■自主事業開催時に実施した来場者アンケートでは、事業についての評価および感想を伺うとともに、ニーズを把握し次年度の事業計画に反映させることができました。また、利用者懇話会では利用頻度の高い団体様をランダムに抽出、率直なご意見・ご要望を伺うことができました。</p> <p>■日常のご利用者との対話や、ご利用団体との定期的な連絡会および利用者懇話会などを通じて、「対応が早くて助かる」「利用者の話をよく聞いてくれる」「サンハートが明るく、楽しい施設になってきた」などの評価を頂戴しました。</p>

イ. 的確な施設提供の実現について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●効率的且つ安定した施設の開館・運営を行います。</p> <p>●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。</p> <p>●施設利用者への専門的な利用方法等効果的なアドバイスを行います。</p> <p>●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> <p>●施設を有効活用し、施設の魅力作り・活性化を図ります。</p> <p>●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よりわかりやすく発信します。</p>	<p>□開館日数 345日</p> <p>休館日 20日</p> <p>年末年始 12/29～1/3</p> <p>施設点検・消防設備点検 14日</p> <p>□相鉄線各駅、関連施設、公共交通等、様々な媒体を活用し、施設のPRを充実させ稼働率の向上、利便性向上に努め、有機的な施設運営をしていきます。</p> <p>□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。</p> <p>□予約システムで閲覧できない直近1ヶ月以内のホール・諸室の空き情報を引き続き施設内、ホームページでもリアルタイムに更新し、タイムリーな情報提供で利便性を高めます。</p>	<p>■開館日数 345日</p> <p>休館日 20日</p> <p>年末年始 12/29～1/3</p> <p>施設点検・消防設備点検 14日</p> <p>■相鉄線交通広告をはじめ、各種情報誌および専門誌への情報掲載、ホームページからの情報発信など、メディアミックスを有効に活用しました。</p> <p>■舞台技術・舞台照明の専門スタッフが常駐して、様々な利用者の相談に丁寧に対応しました。</p> <p>■相鉄線「二俣川」駅および駅北口「二俣川ライフ」、駅南口「グリーングリーン」との連携を図りました。</p> <p>■直近1ヶ月以内の空き状況をホームページ上でリアルタイムに更新しながら発信。また、館内には数ヶ月にわたる全ての室場の予約状況を掲出し、ご利用者に情報提供を行いました。</p>	<p>■平成24年度は、年間345日開館して、皆様にご利用いただきました。</p> <p>■相鉄線車内吊りや駅貼りポスター、地域情報紙や専門誌、チラシ等を効果的に活用し、施設や催事のPRを行い稼働率、集客率向上に努めました。</p> <p>■舞台技術を含めた専門スタッフが常駐し、利用者からの相談にこたえて安心してご利用いただけるように努めました。</p> <p>■二俣川駅との連携では、駅構内でのコンサートを開催。多くの来場者を集め、賑わいを創出。「ジャズ創発ライブ」「あさひ亭まねき寄席」では二俣川ライフ・グリーングリーンと連携して事業展開を図りました。</p> <p>■リアルタイムな発信を心がけるとともに、ネットユーザーではないご利用者については、電話対応時の丁寧な情報提供およびご相談にお応えしました。</p>

ウ. 的確な広報の展開について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●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。</p> <p>●利用者ニーズに合った情報を揃え、効果的な広報を実施します。</p>	<p>□情報コーナーの、文化芸術資料を再点検し、文化センターにふさわしい情報を提供できる雑誌・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を進めます。</p> <p>□利用者の声を聞き入れながら、文化施設としての観点から、情報に優先順位を付け、メッセージ性のある広報を行います。</p>	<p>■情報コーナーに設置する図書類を厳選し、常に最新刊を閲覧できるよう、配置にも工夫しました。また、情報コーナー周辺には横浜市内はもとより神奈川県内各地の公共施設情報なども用意し、最新且つ様々な文化芸術情報に触れられるよう努めました。</p> <p>■適正かつ的確な催事情報の発信、および明確なメッセージ（「であい」を創りながら新たな楽しみ・発見を促す「みつける・ひろがる」など）を持った告知物の制作を常に念頭に置き、積極的な広報活動を実施しました。</p>	<p>■サンハートのご利用内容に即した専門誌、情報紙を定期購読するとともに、横浜市内・市外の公共施設および民間施設・団体からの配架依頼にも積極的に対応。芸術文化の分野のみならず教育・暮らしなどに関わる情報なども設置しました。</p> <p>■適切な媒体や効果的な媒体を使用し広報活動を実施しました。また、館内の空きスペースを有効に活用し告知用ボードを新たに設置するなど、利用者の広報・募集活動等を積極的に支援しました。</p>

エ. 専門性と区民の力を統合する組織づくりについて

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●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。</p> <p>●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>	<p>□以下の通り人員を配置し運営します。</p> <p>【運営スタッフ】※2交代、常時2名以上配置 館長 1名 副館長 1名 職員 5名</p> <p>【舞台技術】※利用状況により1～3名・職員4名</p> <p>【受付スタッフ】 カルチャースタッフ12名（地域採用）</p> <p>□機材研修、個人情報研修、消防訓練等を実施し、運営に役立てます。</p>	<p>■【運営スタッフ】※2交代、常時2名以上配置 館長 1名・副館長1名 職員 5名</p> <p>■【舞台技術】職員4名 ※利用状況により1～3名</p> <p>■【受付スタッフ】 カルチャースタッフ12名 総勢23名のスタッフが常時5名以上で運営しております。</p> <p>■消防・防災訓練、館内個人研修の実施および市主催の指定管理者研修、各種セミナーに参加しました。</p>	<p>■運営スタッフ7名と舞台技術の専門スタッフ4名、さらに横浜市旭区民文化センターとしての受付業務を熟知したカルチャースタッフ12名との相互協力により、円滑かつ効率的な管理運営を行いました。</p> <p>■個人情報研修と消防訓練を実施しました。また、運営・技術・受付スタッフ各担当で、普通救命講習を受講し運営スキルアップに努めました。</p>

利用状況等について

施設名	平成24年度	
	稼働率	利用者人数
多目的ホール	94% (76%)	47,663人
音楽ホール	94% (77%)	24,260人
その他		72,476人
合計		144,399人

※稼働率：日にち単位（時間帯単位）

(3) 管理について

ア. 安全で効率的な維持管理・予防保全について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<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 	<ul style="list-style-type: none"> □設備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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■設備保守管理を的確に行うために定期的に施設点検を実施しています。 ■老朽化した施設内の修繕すべきところを優先順位を決めて、順次、改善を行っております。また、必要に応じて、緊急(臨時)点検を実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ■設備保守管理として定期的に施設点検を実施し安全確保に努めました。 ■老朽化した施設内の修繕を実施しました。 ■毎月1回の施設点検と年に1回の建築物点検を建築物定期報告に準拠して実施しました。突発的に起こる故障等に際して、修繕はもとより、関連設備の緊急点検を実施しました。

イ. 快適な環境の維持管理について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<ul style="list-style-type: none"> ●安心できる環境の維持 	<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。 □共有スペース(受付や情報コーナー)の美観を維持します。 □環境に配慮し、廃棄物の発生抑制に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ■清掃関連については日常清掃・定期清掃を実施しました。 ■空気環境測定を毎月実施し、結果報告書を作成しました。 ■全職員が各自の目線で、気が付いたところ 	<ul style="list-style-type: none"> ■清掃については、日常清掃と定期清掃を実施しました。 ■館内の害虫駆除・水質検査(レジオネラ菌等)空気環境測定など定期的に行いました。 ■エレベーター前の窓側

	<p>□空気環境測定（VOC等を含む）を実施し、報告書を作成します。</p> <p>□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します。</p> <p>□ヨコハマ3R夢など市の施策や事業に協力します。</p>	<p>から改善し、利用者が気持ちよく快適に利用できる館にしました。</p> <p>■館内のゴミ箱を撤去し、ご利用者にはゴミの持ち帰りを促すと同時に、事務室等のゴミを少しでも減量できるよう努めました。</p>	<p>に観葉植物を配置しました。また、情報コーナーにミニサイズの観葉植物と生花を配置して、館内を明るくソフトなイメージにしました。</p> <p>■中庭に緑のカーテンとして、「ゴーヤ」、旭区の花「朝顔」、「絹さや」などを植栽実施しました。当館のオアシス的な空間として、スタッフは、もとより利用された多くの方から、大好評をいただきました。</p>
--	--	---	--

(4) その他について

ア. 危機管理対策について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●緊急時の対応</p> <p>●利用者の安全・安心を確保</p> <p>●防災管理</p>	<p>□緊急内容別（事故、犯罪、火災、設備故障など）に連絡網の整備を行います。</p> <p>□大規模災害等が発生した場合は、帰宅困難者一時滞在施設として、行政機関との協力・連携できるように取り組みます。</p> <p>□BCP 計画策定の基礎資料を作成します。</p> <p>□近隣在住職員をあらためて確保します。</p> <p>□事故、犯罪及び火災等が発生させないために、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には機械警備を行います。</p> <p>□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、日常の防火・防災に努めます。催事の際</p>	<p>■緊急時のマニュアルや連絡網を整備して、市に提出しました。</p> <p>■大規模な災害が発生した際に、行政機関と協力し対応します。</p> <p>■帰宅困難者一時滞在の際のマニュアルを策定するとともに必要な緊急時備蓄品および機材の支給を横浜市より受けました。</p> <p>■受付カルチャースタッフ及び運営スタッフも相鉄沿線の在住職員を極力採用しました。</p> <p>■適宜、館内をスタッフが巡回し、異常を早期発見・早期対応できるようにしております。</p> <p>■消防計画書および、対</p>	<p>■横浜市より「帰宅困難者一時滞在施設」としてサンハートは指定されました。緊急時の受け入れについて、旭区の主要な関係各所と連携して、帰宅困難者受け入れの協力体制を更に進めていきます。</p> <p>■受付カルチャースタッフ12名と運営スタッフ6名は、旭区在住ないし、相鉄沿線在住の職員で運営しています。</p> <p>■適宜、受付カルチャースタッフや技術スタッフ運営スタッフが館内を巡回およびモニター監視により、異常時の早期対応ができるように周知しております。</p>

	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。	応マニュアルを作成しました。日頃の防火・防災に努め、日々安全確認のチェックを実施しています。また、催事の際は、利用団体の責任者に対し、避難誘導確保について指導を行っております。	■消防計画書により、年に2回の防災訓練を全スタッフで、実施しました。また、実際に水消火器を使用した消火訓練も実施しております。
--	-------------------------------------	--	---

イ. 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行います。 □PDCAサイクルの推進と共に重要な件に関して随時報告でき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。 	<p>[実施内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■毎日の業務内容を日報に記載し、情報の周知と共に共有化を図りました。 ■月報の形式で月毎の業務報告を作成し当館館長及び副館長、共同事業体本社担当者出席の上、毎月旭区役所への報告を行いました。 ■平成24年度事業計画書及び平成23年度事業報告書を作成し、旭区役所に提出しました。 	<p>[達成状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■日報を通じて日々の業務に関する職員間の情報共有の強化に努めると共に、受付スタッフに対しては常用連絡ノートを用いて情報の伝達及び相互の連絡強化を図りました。 ■月1回のモニタリングでは月毎の業務実績の報告及び、業務に関する打合せを実施しました。 ■毎月定期的に全体ミーティングを実施し、職員各々が報告・確認・提案等を行い、施設の運営・管理及び自主事業実施にあたっての様々な問題を議論しながら最適な選択を行うことができました。
--	---	--	--

5 収支について

ア. 経費削減の努力について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●管理運営コストの削減に努めます。</p>	<p>□無駄な光熱水費の削減と、業務効率化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低減はしません。</p> <p>□軽易な修繕については職員自ラ行い、修繕費を有効に活用します。</p>	<p>■トイレの照明をLED化するとともに、間引き点灯を実施しました。また、暖房を21時で切るなど、省電力・省エネルギーに努めました。</p> <p>■ハンドベル修理やドラム修理など軽微な修繕・補修は極力職員が実施しました。</p>	<p>■省電力・省エネルギーに努力した結果、光熱水費（電力）については、予算を5%下回りました。</p> <p>■開館後22年半を経過しているため経年劣化に伴う修繕は避けられず、修繕費については予算を21%上回ってしまいました。</p>

イ. 収入向上の努力について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●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>	<p>□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。</p> <p>□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。</p> <p>□引き続き、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）</p>	<p>■館内施設の空き状況については、館内に随時掲示するとともに、ホームページでリアルタイムに掲載しました。</p> <p>■継続的に実施している「あさひ亭まねき寄席」や「バレンタインコンサート」等の他、五大路子さんの「詠み芝居」や演劇ワークショップを実施しました。</p> <p>■二俣川ライフと二俣川グリーングリーンから事業協賛金を得ることができました。</p>	<p>■ホームページなどで空き状況を閲覧したり、館内に数ヶ月にわたる全室場の申込み状況一覧を掲示したことで施設利用率向上（2ポイント向上）に繋がりました。</p> <p>■集客活動の強化に努めたこともあり、事業収入は予算を30%上回りました。</p> <p>■事業協賛金は、自主事業経費として役立たせていただくことができました。</p>

収支決算書

(単位:円)

項目	予算額	決算額	差額	備考
収入				
指定管理料収入	101,000,000	101,000,000	0	
利用料金収入	35,000,000	33,463,850	△1,536,150	
事業収入	4,000,000	5,190,505	1,190,505	
その他収入	1,000,000	1,498,505	498,505	
合計	141,000,000	141,152,860	152,860	

支出				
人件費	67,500,000	68,952,475	1,452,475	
管理費	54,730,000	55,034,942	304,942	
内訳	保守管理費	17,070,000	17,137,870	67,870
	舞台保守費	4,515,000	4,502,215	△ 12,785
	修繕費	2,000,000	2,427,506	427,506
	光熱水費	12,945,000	12,807,394	△ 137,606
	負担費	18,200,000	18,159,957	△ 40,043
事業費	9,370,000	8,564,784	△ 805,216	
事務費	4,800,000	3,892,672	△ 907,328	
一般管理費	4,600,000	4,600,000	0	
合計	141,000,000	141,044,873	44,873	

収支計	0	107,987	107,987	
-----	---	---------	---------	--

【別紙】自主事業実績一覧

No	実施時期	主催 共催	事業タイトル	会場	事業内容	入場料・受講料	入場者数 (見込者数)
1-1	24年6・9・12月、 25年3月 年間計4回	主催	あさひ亭 まねき寄席 (鑑賞)	ホール	若手落語家による公演。季節毎にテーマを設け、時には人形踊りや紙切りなど、色物も採用。	一般 2,500円 (当日 2,700円) 中学生以下 1,500円 (当日 1,700円) ペア 4,000円 (前売りのみ) ※第47回のみ価格改定。	第44回:133人 第45回:126人 第46回:260人 第47回:125人 計644人 (1,200人)
1-2	24年 5・7月 年間計2回	主催	【サンハートスペシャル】 五大路子 舞台公演 (野口雨情、長谷川伸の作品) (鑑賞)	ホール	五大路子と「横浜夢座」の協力によって実施する舞台公演。今年度後半からスタートするワークショップシリーズのキックオフイベントとして実施。	一般 3,000円 (当日 3,500円) 高校生以下 2,000円 (当日 2,500円) ペア 5,000円 (前売りのみ)	野口雨情:273人 長谷川伸:170人 計443人 (600人)
1-3	24年4月	主催	モバイルプラ ネタリウム 宇宙に関する CG展 (鑑賞)	ホール ギャラリー	移動式プラネタリウムをホールで、宇宙に関するCG展をギャラリーで開催。平成24年度に観測される珍しい天文現象についての解説も実施。	無料 ※モバイルプラネタリウムは整理券を配布。	モバイル:501人 CG展:749人 計1,250人 (1,000人)
1-4	25年3月	主催	ファミリーコ ンサート (鑑賞)	ホール	0歳から楽しめるクラシックコンサート。サンハート・アンサンブル・オーディションの最優秀グループへの演奏機会を提供。	一般 1,000円 (当日 1,200円) 小学生以下 500円 (当日 700円) ※3歳以下で膝上鑑賞のお子様は無料	131人 (300人)
1-5	24年9月	主催	HANDSIGN ダ ンスライブ (鑑賞)	ホール	手話ダンスチームHANDSIGNによるダンスパフォーマンス。入場料の一部を東日本大震災被災地復興支援の為に日本ろうあ連盟へ募金。	一般 1,500円 (当日 2,000円) 高校生以下 500円 (当日 1,000円)	287人 (300人)

1-6	24年11月	主催	やまもときょう こラテンナイト (鑑賞)	ホール	平成23年度に人気の高かった、やまもときょうこによるラテンジャズライブ。入場料の一部を東日本大震災被災地復興支援の為に日本盲導犬協会へ募金。	一般 1,500円 (当日 2,000円) 高校生以下 500円 (当日 1,000円)	131人 (300人)
2-1	24年4・10月	主催	サンハートプレゼンツ駅 DE ライブ (普及)	二俣川駅	二俣川駅改札前広場でのアコースティック系音楽のアウトドアコンサート。	無料	811人 (1,000人)
2-2	24年8月	主催	オープンデー (普及)	諸施設	サンハートの諸施設を全面的に開放し、楽しい催し物に気軽に参加できる夏休みの一日限りのイベント。	無料 一部有料 500円	1,059人 (650人)
2-3	24年5・6・9・25年1月	主催	ロビーコンサート (普及)	ホール ロビー	乳幼児や車椅子のお客様も広々と参加できるショートプログラムコンサート。	無料	869人
2-4	24年6・9・10	主催	アウトリーチ (普及)	旭区内各所	小学校や福祉施設へ出前コンサートやワークショップのコーディネートを実施。	無料	569人
2-5	毎月実施 (4・8・1月以外)	主催	美音倶楽部 (普及)	ホール ロビー など	区民所有のアナログレコードをサンハート製作の真空管アンプとスピーカーシステムを使って鑑賞。テーマ性のあるレコードコンサートを実施。	無料	138人 (300人)
3-1	24年8月	主催	夏休み子ども講座(ハンドベル・ホールのお仕事体験) (育成)	カルチャー工房、ホール等	サンハートのハンドベルチーム経験者による子供の為のハンドベル講座と、ハンドベル発表会の裏方全般を担当するホールのお仕事体験講座。	ハンドベル 4,500円 お仕事体験 1,000円 (発表会は無料)	30人 (50人)

3-2	24年10月	主催	親子でリズム! リズム!!リズム!!! (育成)	ホール	乳幼児を対象に、初めて音やリズムと触れ合う機会を提供。	親子 1,000円 (大人 700円) (子供 300円)	126人 (200人)
3-3	24年11月	主催	似顔絵ワークショップ (育成)	ミーティング ルーム	木炭を使って互いにコミュニケーションを取りながら似顔絵や自画像を描く黒田晃弘さんによるオール世代対象のワークショップ。	無料	20人 (50人)
3-4	24年8月	主催	サンハート・アンサンブル・オーディション (育成)	音楽ホール	地域のアマチュア音楽家や近隣の音大生を対象に、クラシック室内楽を中心としたアンサンブルのオーディション。入賞者はファミリーコンサートやロビーコンサート等の出演権を獲得。	参加費 5,000円	参加者18組49名
3-5	通年	主催	区民企画委員 (育成)	ミーティング ルーム 等	区民の目線を通してサンハートならではの企画をプロデュースする。区民企画委員は公募にて募集し、月1回の会合を通じて「バレンタインコンサート」等の企画運営を担当。	バレンタイン 一般 2,000円 (当日 2,200円) ペア 3,500円 (前売りのみ)	6人 (10人) バレンタイン 285人(300人)
4-1	24年10～ 12月	主催	五大路子演劇 ワークショップ (交流創造)	ホール、 カルチャー 工房	五大路子と「横浜夢座」のメンバーによるオール世代対象の演劇ワークショップ。	参加費 12,000円	39人 (30人) 発表会 154人 (250人)
4-2	25年1～2 月	主催	佐山雅弘ジャズ ワークショップ (交流創造)	ホール 音楽工 房	佐山雅弘とクインテットメンバーによるジャズバンドクリニック。	一般 3,000円 (当日 3,500円) 高校生以下 2,000円 (当日 2,500円) ペア 5,000円 (前売りのみ)	5人 聴講生 23人 (30人) ライブ 206人 (300人)

5-1			サポーター制度		協賛、団体割引、広告収入等、サンハートの事業趣旨に賛同される企業や団体との連携強化。	二俣川ライフ、二俣川グリーングリーン	
5-2			クロスプロモーション体制		二俣川ライフや二俣川駅など地域の公共施設と協力体制を整え、互いにメリットのあるプロモーション方法を考案。		
5-3	24年11・12月		事業共催		旭区の文化芸術活動に特に貢献する団体を事業共催として支援。	旭区民ミュージカル、RDT	
5-4	24年4月～25年3月		広報宣伝活動		サンハートの各事業についての的確な広報宣伝活動を実施。	タウンニュース、横浜市PRボックス、交通広告、催し物案内他	
5-5	24年4月～25年3月		サンハート友の会		固定顧客層への優遇体制を整え、顧客満足度を向上。	会費 1,200円	116人 (100人)
5-6	24年4月～25年3月		販売促進活動		従来に来館型販売方法から、より幅広い方法を考案。	駅頭配布、ポスティング、出張販売等	