

[ 横浜市旭区民文化センター ]  
 平成26年度事業報告書及び収支決算報告書  
 [ 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	鉄骨コンクリート造 地下1階地上6階建の、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

2. 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	代表取締役 三浦彰久
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

3. 指定管理に係る業務総括

(1) 基本的な方針の総括

◆ 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」

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」を理念に掲げ、『地域に根ざした指定管理者』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てまいりました。

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、「高い利用率の確保とご利用者満足度の向上」、「世代間交流」、「次世代の育成」を意識して策定した本年度の事業計画に沿って全ての事業を計画通り達成することができました。

年間の利用率については、更なる向上に努めましたが、大幅に変更となった新予約システムの導入と高齢化に伴い、前年度比3ポイント減の79%となりました。

収支面では、自主事業収入は予算を大幅に上回りましたが、電気料金の使用量増加により、光熱水費が予算を上回った結果、収支合計ではわずかではありますが、176,950円の黒字となりました。

## (2) 26年度の業務の方針及び達成目標の総括

### 1. 事業の総括

これまでの「育成」「交流」「創造」というテーマを、館内事業だけでなく館外活動にも広げ、地域における「文化的コモンズ」の形成に向けた取り組みを実働、発展させる年となりました。

<地域資産を活用したユニークな芸術文化の創造と発信>

- 旭区ゆかりの名将畠山重忠公の生誕850年を記念し旭区全体で行われた「畠山重忠生誕850周年事業」のトリとして、平成25年度に初演した詠み芝居「重忠と菊の前」の再演を行いました。事業のクライマックスとして畠山重忠について区民の皆様により身近に感じていただく機会を提供する事ができました。
- 旭区役所との広報連携をはじめ、旭区ガイドボランティアの会によるパノラマ展示、横浜歴史博物館による鎧兜のレプリカ展示、区内の菓子店によるオリジナルスイーツの開発と販売など様々な取り組みを行い、旭区の地域活性化・文化振興に寄与しました。

<質の高い育成事業の実施と「文化的コモンズ」形成への取り組み>

- 平成24年度から継続的に開催している「演劇ワークショップ」及び「ジャズクリニック」では、それぞれ30名・20名の受講者が数カ月にわたりサンハートで練習やプロによる指導を受けました。最終日には、それぞれサンハートホールの舞台上で観客を前にパフォーマンスを行いました。
- 演劇ワークショップ終了後、受講者には自主事業開催時の「フロントスタッフ」や「読み聞かせサポーター」への参加の機会を提供し、サンハートを拠点とした新たなコミュニティの形成と文化活動の活性化に繋げる事ができました。
- ジャズクリニック終了後、受講者有志によるジャズアンサンブルの結成と定期的な練習が提案され、参加者自ら、新たな活動の計画を進めています。

<文化的専門施設としての地域貢献への取り組み>

- 「アンサンブル・オーディション」では、県外（仙台・名古屋）からの参加が増加し、事業自体や施設、さらに地域としての認知度向上に寄与しました。
- オーディション入賞者を地域の福祉施設や公共の場へ派遣し、「公共の場の賑わいづくり」「コンサートによる施設のPR活動」「利用者への感謝の気持ちの表現」などの様々なニーズに応え、カスタムメイドの出前コンサートを運営しました。

<区民自らが支える「マイホール」意識の醸成>

- 「区民企画委員」による人気企画「バレンタインコンサート」の継続実施に加え、昨年度好評を博した「あさひ名画座」を本格始動させ、映画館のない旭区の「映画館」の役割を担う存在へ成熟させる事ができました。
- 「運営サポーター」を増員し、自主事業におけるフロント業務運営面の強化を図りました。また、それによって地域に寄り添う運営を実現させる事ができました。

### 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した。

<レベルの高い接客・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”が見える施設を目指しました。

＜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を定期的に実施いたしました。また、利用者懇話会を年度末に開催したほか各種団体との合同連絡会へ参加し、利用者と共に課題の抽出や改善に取り組みました。

＜個人情報保護の徹底＞

9月の休館日に、個人情報保護について職員・スタッフ全員を対象とした研修会を実施し、その後理解度チェックテストを行いました。その結果、施設全体として個人情報の漏えい事故等は発生致しませんでした。

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ます。その利点を活かし、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する事が出来ました。

＜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・長寿命化対策に取り組みました。

2 自主事業に関する計画（事業フレーム等については【別紙1】に記載）

(1) 文化事業の企画および実施について

[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ごろな価格で鑑賞できる環境を整え、地域のニーズに応えます。</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>□ 「あさひ亭まねき寄席」の継続、クラシック音楽の魅力を伝える「フルートコンサート（仮称）」を実施します。</p> <p>□ 旭区ゆかりの名将畠山重忠生誕850年を記念し、「詠み芝居畠山重忠（仮称）」を実施します。地域資源を活かすことで、サンハートと旭区への愛着を深め、区民の皆様から愛される施設を目指します。</p> <p>□ 参加者を対象としたアンケートを引き続き実</p>	<p>□ 「あさひ亭まねき寄席」を計3回開催しました。</p> <p>□ 「気軽にクラシック LYNX フルートアンサンブル」では、トーク付きのコンサートの他、一般の方々が開演前に出演者から指導を受け、本番の舞台と一緒に立つという参加型の企画を行いました。</p> <p>□ 地域の様々な団体と協力し「詠み芝居 重忠と菊の前」（2日公演）の再演を成功に導きました。</p>	<p>□ 「あさひ亭まねき寄席」では全体で674名、フルートコンサートでは、小中学生を中心に128名の来場と9名の体験がありました。</p> <p>□ 「詠み芝居 重忠と菊の前」では、二日間の公演で計340名が参加、地元企業4社からの協賛、2社とのオリジナル菓子開発、2団体との展示連携を行い、幅広い客層へ多様なアプローチを行う事ができました。</p> <p>□ アンケート実施状況 平均回収率：49% 平均満足度：94.9%</p>

	<p>施し、寄せられた意見を事業に反映し、満足度80%以上を目指します。</p>		<p>(※平均満足度は、「回答なし」を除いた割合)</p>
<p>[取組内容]</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でき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>[達成指標]</p> <p>□ 「ロビーコンサート」や「親子で楽しむ音楽会」等、若年層、特に子育てファミリーが、関心を高め、気軽に参加できるコンテンツを継続します。</p> <p>□ サンハート・アンサンブル・オーディションの入賞者との連携を深め、アウトリーチ先への派遣事業を継続実施します。昨年度に引き続き、新規アウトリーチ先へのアプローチと開拓を積極的に実現します。</p>	<p>[実施内容]</p> <p>□ 「親子で楽しむ音楽会」では昨年に引き続き西本梨江さんによるえほんコンサートを開催し、子どもたちが自由に伸び伸びと音楽に触れ合う機会を提供しました。</p> <p>□ 昨年度派遣実績のある「ほっとぽっと」から今年度は二回の派遣要請を受け、さらに新たな会場との繋がりを作る事ができました。</p>	<p>[達成状況]</p> <p>□ 全3回のロビーコンサートでは、計1005名のお客様にご来場いただきました。アンケートでは「3歳の子供がいるので心配だったが、スタッフの配慮がとても親切だった。」とのお声を頂戴しました。</p> <p>□ えほんコンサートは、昨年の約40%増となる計389名のお客様にご来場いただき、人気企画として定着しました。</p> <p>□ アウトリーチ実施実績 学校：5校 福祉施設：3回 公共の場（駅）：2回</p>
<p>[取組内容]</p> <p>●育成事業</p> <p>□ 文化芸術を担う次の世代の育成を図ります。</p> <p>□ 区民企画委員の事業拡大、区民運営サポーターの募集を行います。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□ アンサンブル・オーディションを継続実施し、若い演奏家に研鑽と演奏の場を提供します。</p> <p>□ 昨年実施した「あさひ名画座」を発展させ、区民企画委員・運営サポーターの活動の幅を広げます。</p>	<p>[実施内容]</p> <p>□ オーディションでは「弦楽ピアノデュオ」「管楽ピアノデュオ」「室内楽」の三部門を行いました。</p> <p>□ 「あさひ名画座」では映画上映会を2回、映画づくりワークショップを1回実施しました。</p>	<p>[達成状況]</p> <p>□ オーディションでは、全14組の個性溢れるアンサンブルに出場いただき、うち8組が本選出場、さらに4組が入賞しました。入賞した4組は大阪国際音楽コンクールへ推薦し、1組が入賞しました。</p> <p>□ 「あさひ名画座」では、上映終了後交流会を開催し、のべ32名が映画や地域活動について交流を深めました。</p>
<p>[取組内容]</p> <p>●交流創造事業</p>	<p>[達成指標]</p>	<p>[実施内容]</p>	<p>[達成状況]</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>□ 演劇・ジャズともにワークショップ第三期となる本年は、これまで培ってきたワークショップの経験を活かし、受講生の拡大や事業終了後のさらなる活動を視野に入れて実施します。</p> <p>□ 受講生の満足度70%以上を目指します。</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>□ 演劇ワークショップでは、前年度よりさらに完成度の高い舞台発表を目指し、グループワークを重視したワークショップを行いました。</p> <p>□ ジャズアンサンブルでは、継続参加者がリーダーシップを取り、自主的な練習やメーリングリストの活用などチームワークを高める取り組みを行いました。</p>	<p>□ 演劇ワークショップ修了生には、「バックステージツアー」や「読み聞かせサポーター養成講座」への参加を案内し、ワークショップ終了後もサンハートを拠点とした主体的な文化活動を行えるような基盤を作る事が出来ました。</p> <p>□ 満足度：95.8% (※満足度は、「回答なし」を除いた割合)</p> <p>□ ジャズクリニック講師からは、今回、参加者が積極的に自主練習や意見交換をできる環境を作ったことが、演奏力の向上に繋がったとの意見を頂きました。</p>
---	--	--	--

(2) 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

<p>[取組内容]</p> <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には事業共催を通して支援します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□ 催し物案内への広告提供や事業への協賛を積極的に呼びかけます。</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を継続実施します。</p>	<p>[実施内容]</p> <p>□ 旭ジャズまつりとの広告パートナーを継続しました。</p> <p>□ 「友の会」会員へ向けた特典の中で、ライフ店舗からのお得なサービス提供をいただきました。</p>	<p>[達成状況]</p> <p>□ 催し物案内への広告の他、個別の主催事業で、地元企業からの協賛(4件)や物品提供(1件)をいただきました。</p> <p>□ 二俣川ライフ内サービス店9店との提携を継続しました。</p>
---	--	--	---

(3) 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

<p>[取組内容]</p> <p>●館の顔としての自主事業の活動を広く告知宣伝します。</p> <p>●ターゲットとなる顧客層を把握し、一番適切な手段でPR活動を行います。</p> <p>&lt;PR手法の例&gt;</p> <p>①催し物案内</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□ あらゆるPR手法を昨年に引き続き活用します。</p> <p>□ 徹底したスケジュール管理を行い、戦略的なPR活動を行います。</p> <p>□ 二俣川駅頭でのチラシ配布や、近隣マンションへのポスティングなど、</p>	<p>[実施内容]</p> <p>□ 自主事業の広報については、広報印刷物での告知に加え、ホームページやSNSを使ったオンライン広報、区報・横浜市アートナビを通じた各種媒体への掲載、プレスリリースを通じた各種フリーペーパーへの情報掲載な</p>	<p>[達成状況]</p> <p>□ 二俣川駅頭でのチラシ配布では、職員と区民企画委員が協力して、あらゆる客層へアプローチする事ができました。</p> <p>□ ツイッターやフェイスブックなどのSNSを活用し、若年層へのアプローチに加え、相互コミュニケーションを取る事で、主催事業の宣伝だけな</p>
--	---	--	--

<p>②プレスリリース ③区報 ④ウェブサイト ⑤印刷物 ⑥館内掲示 ⑦ソーシャルネットワーキングサービス ⑧広告 等</p>	<p>職員自ら積極的に広報活動を実施します。</p> <p><input type="checkbox"/> 他館との協力体制を強化し、告知物の配架・配布など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><input type="checkbox"/> 事業の顧客層へマッチした場所（学校・楽器店など）への広報物配架依頼を強化し、新規広報協力箇所を開拓します。</p>	<p>ど、幅広いメディアへ向けた発信とフォローアップを行いました。</p> <p><input type="checkbox"/> 区民企画委員や運営サポーターなど地域のネットワークを使った口コミでの宣伝も積極的に行いました。</p>	<p>く館全体の好感度アップに繋げる事ができました。また、次年度（平成27年度）に向けホームページを全面リニューアル致しました。</p>
---	--	---	--

#### (4) 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><input type="checkbox"/> 従来の来館型チケット販売方法のほか、あらゆる客層に対応した多種多様な販売方法を考案します。</p> <p><input type="checkbox"/> 友の会会員数 140 名を目標とします。</p>	<p><input type="checkbox"/> 区役所との連携で行われた「重忠と菊の前」では、区役所内の売店にてチケット販売を行いました。</p> <p><input type="checkbox"/> リピーターの多い「あさひ亭まねき寄席」では、公演会場内で次回のチケットの先行販売を行い、来場者目線でのサービスを継続しました。</p> <p><input type="checkbox"/> オンラインで予約・清算が可能な「カンフェティウェブ」を継続使用し、利便性を高めました。</p>	<p><input type="checkbox"/> 「あさひ亭まねき寄席」では、友の会会員へ向けた先行販売も行ったため、公演当日の会場での販売は以前ほど混雑する事がなくなり、スムーズな運営につながりました。</p> <p><input type="checkbox"/> カンフェティでは新たにクレジットカード清算機能が追加され、より便利に使用いただけるようになりました。</p> <p><input type="checkbox"/> 友の会会員数：118名（※会員の高齢化に伴い、更新されない方や退会される方が増加しました）</p>

### 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

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>◆利用者サービスのさらなる向上に努め利用者ニーズに合わせたサービスを増やします。</p>	<p><input type="checkbox"/> 施設利用者が主催する発表会の広報支援、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>■ 施設利用者の発表会等のポスターやチラシを館内に掲示・配架し、広報支援を行いました。また、ホームページ内で直近1ヶ月以内のホール・音楽ホー</p>	<p>■ 館内で実施する施設利用者の広報支援はもとより、他館での公演チラシも配架協力をするなど、利用者の芸術活動を積極的に支援しました。空き状</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>◆サンハート友の会を継承し、会員への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>	<p>□ 各年実施の利用者アンケートや自主事業等の来館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。</p> <p>□ 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。また、会員特典の充実等を図り、会員数増をめざします。</p>	<p>ルの空き状況を毎週月曜日に更新、発信しました。</p> <p>■ 自主事業実施時の来場者アンケート、及び利用者懇話会を継続実施しました。また、受付スタッフによるヒアリングを日常的に行いました。</p> <p>■ 26年度友の会会員（継続・新規）を募集しました。会員特典については、二俣川ライブ内飲食店で使用できる割引やサービスを各店舗に協力依頼しました。</p>	<p>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に心がけました。</p> <p>■ 自主事業開催時の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うかがうとともに、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選出、率直なご意見・ご要望をうかがうことができました。</p> <p>■ 魅力的な特典を提供致しましたが、目標値が高かったこともあり、友の会の会員数は目標数には届きませんでした。なお、会員の方はご来館されるが多いため、その都度ヒアリングを行い、事業や施設運営についてご意見をうかがいました。</p>
---	---	--	--

(2) 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>□ 開館日数 345日 休館日 20日 年末年始 12月29日～1月3日（6日） 施設点検・消防設備点検 14日</p> <p>□ 「催し物案内」をはじめ、</p>	<p>■ 開館日数 345日 休館日 20日 年末年始 12/29～1/3 施設点検・消防設備点検 14日</p> <p>■ 催し物案内や各種媒体に加えて、フェイスブ</p>	<p>■ 臨時の休館等もなく、所期の予定通り345日の開館を達成しました。また、施設点検・消防設備点検も予定通り実施することができました。</p>

<p>◆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広く発信します。</p>	<p>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。</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>□ 旭区内の諸施設、二俣川駅等との連携事業を展開していきます。</p> <p>□ 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。</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。</p>	<p>ックやツイッターなどSNSを使用した情報発信を実施しました。</p> <p>■ 舞台技術（音響・照明）の専門職員が常駐し、利用者の相談に丁寧に応えるとともに、利用に際してきめ細かなプロデュースを行いました。</p> <p>■ 相鉄線「二俣川」駅および駅北口「二俣川ライフ」等と連携し、「駅deライブ」、「友の会」事業などを実施、推進しました。</p> <p>■ ホールロビーを使用した「ロビーコンサート」、サンハート会議室を使用した「美音倶楽部」の実施など館内スペースを有効に活用しました。</p> <p>■ 直近の空き状況をホームページで随時更新しながら公開。また、館内に数ヶ月にわたる各室場の予約状況を掲出し情報提供を行いました。</p>	<p>■ 昨年度全面的にリニューアルした催し物案内については、「見やすくなった」「読み応えがある」などの評価をいただきました。</p> <p>■ 舞台技術担当職員の技術の高さ、真摯な対応に対してご利用者からお褒めの言葉をいただいたり、来場者アンケートにも音響・照明などを評価する回答が少なくありませんでした。</p> <p>■ 「二俣川」駅との連携で開催した駅構内でのコンサートには毎回多数の来場者を集め、賑わい感を創出。また、「友の会」や自主事業とビル商店会との連携を実施し、相互の集客向上を図ることができました。</p> <p>■ 館内スペースを有効利用して実施した自主事業等はいずれも好評を得、年間を通して多数の来場者を獲得しました。また、新聞閲覧専用コーナーを拡大したことから利用者間のトラブルも減少しました。</p> <p>■ リアルタイムな情報発信に努めるとともに、ネットユーザーではないご利用者(特に高齢者)については電</p>
--	--	--	---



			<p>話、窓口で丁寧な情報提供やご相談にお応えしました。また、新予約システムの運用開始にあたっては、さらに丁寧な対応をこころがけ、大きなトラブルの発生を未然に防ぐことができました。</p>
--	--	--	--

(3) 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>◆情報の内容に合わせ、最適な媒体・手段により、効率的な広報・宣伝活動を実施します。</p>	<p>□ 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。</p> <p>□ 毎月の催し物案内発行（平成25年度リニューアル）、ホームページのリアルタイム更新をはじめ、当事業体ならではの媒体（交通広告・広報紙等）を有効に活用しPRを行います。</p>	<p>■ 文化芸術関係の図書類を情報コーナーに配架し、情報誌等については常に最新刊を閲覧できるように配置にも工夫をしました。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域の公共施設情報なども用意しました。</p> <p>■ 毎月発行の「催し物案内」を昨年度から大型化し、より多くの情報を掲載できるようにリニューアルしました。また、当事業体ならではの媒体（交通広告、地域情報紙等）を適宜活用し、適切かつ積極的なPRを実施しました。</p>	<p>■ 情報コーナー（無料スペース）については、施設ご利用者のみならず、多数の一般来館者の方々（月平均約1,000人）にもご利用いただきました。「催し物案内」を大型化したことで催事情報だけでなく、アーティストや利用団体様へのインタビュー記事など様々な情報を掲載・発信することができました。交通広告・地域情報紙などを有効に活用し、自主事業の集客に貢献することができました。</p>

(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</p> <p>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2～3名</p> <p>職員 5名</p> <p>【受付スタッフ】</p> <p>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、個人情報保護研修等を実施。また、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、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>■ 消防・防災訓練および個人情報保護研修を実施。また、指定管理者研修等に参加することで管理運営面でのスキルアップに努めました。</p>

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

[業務内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>◆安全・安心できる施設の維持</p> <p>◆定期的な設備点検</p> <p>◆必要に応じた緊急点検</p> <p>◆施設設備の予防保全</p>	<p>□ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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。</p>	<p>■ 施設・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ました。</p> <p>■ 開館後24年を経て老朽化した施設・設備の修繕すべきところを緊急度合に応じて、順次補修・改善を行いました。また、予防保全の観点から設備のオーバーホール等を実施しました。</p>	<p>■ 設備保守管理として、施設・設備の定期点検を実施し、安全な施設の維持に努めました。</p> <p>■ 定期的に施設点検および建築物点検マニュアルに準拠した点検を実施しました。また、施設・設備の破損・汚損・故障などの発生に際しては迅速に対応し、併せて関連設備の緊急点検を実施し、予防保全に努めました。</p>

(2) 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]
<p>◆安心できる環境の維持</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 美観を維持するよう取り組みます。</li> <li>□ 環境に配慮し、廃棄物の発生抑制に努めます。</li> <li>□ 空気環境測定（VOC等含む）を実施します。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ ヨコハマ 3R 夢など市の施策や事業に協力します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 日常清掃、定期清掃を予定どおり実施しました。</li> <li>■ 職員・スタッフ全員が常に整理整頓を心がけ、快適にご利用いただけるよう努めました。</li> <li>■ 館内にはごみ箱を設置せず、ご利用者にはごみの持ち帰りを促しました。</li> <li>■ 受付カウンターおよび事務室内のごみについて減量化に努めるとともに、ごみ分別を徹底しました。</li> <li>■ 館内の空気環境測定を毎月実施し、報告書を作成しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各清掃をもれなく実施し、快適な環境保持と美観の維持に努めました。</li> <li>■ 情報コーナーの各テーブルに観葉植物と生花を配置し、館内を明るくソフトな雰囲気にしました。</li> <li>■ ごみ箱の撤去により、ごみ減量化に対する来館者の意識を高めるとともに、事務室内のごみ減量化に努め、確実な分別廃棄を実施しました。</li> <li>■ 中庭にゴーヤ・向日葵・瓢箪など各種の植物植栽を施しました。グリーンカーテンとして猛暑時の室温上昇を抑え、視覚的にもオアシス的な空間として、来館者からもご好評を得ました。</li> <li>■ 空気環境測定、害虫駆除(防除)、水質検査(レジオネラ菌)などを定期的実施し、安心してご利用いただける環境づくりをしました。</li> </ul>

## 5 その他の計画

### (1) 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]
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆緊急時の対応</li> <li>◆利用者の安全・安心を確保</li> <li>◆防災管理</li> <li>◆個人情報保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 大規模災害等が発生した場合は、行政機関との連絡・協力を円滑に行えるよう訓練等を通じて体制を整えます。</li> <li>□ 平成 24 年度に作成した「帰宅困難者一時滞在施設」としての運用マニュアルに基づき訓練を実施し、緊急時に備えます。</li> <li>□ BCP 計画策定の基礎資料を作成します。</li> <li>□ 緊急時の連絡網を作成するとともに旭区役所へ提出します。</li> <li>□ 近隣在住職員をあらためて確保します。</li> <li>□ 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ます。</li> <li>□ 消防計画書を作成します。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、避難導線の確保等の指導を行います。消防計画書および緊急時対応マニュアルに基づき年 2 回防火・防災訓練を実施します。</li> <li>□ 個人情報保護研修等を定期的実施し、職員・スタッフ全員に個人情報保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 緊急時連絡網を整備・作成し、旭区に提出しました。</li> <li>■ 9 月の休館日にプロジェクターを利用した「一時滞在施設開設マニュアル」を確認するとともに、当館職員・スタッフ全員に備蓄品の確認と帰宅困難者が来館した際の手順について確認を致しました。</li> <li>■ 当館職員およびスタッフは、相鉄線沿線在住者を中心に採用し、万が一の際に迅速な対応ができるよう備えました。</li> <li>■ 防災センター警備員による定時の巡回に加え、随時当館職員・スタッフが館内を巡回し、異常を早期発見・早期対処できるよう努めました。</li> <li>■ 消防計画書を作成し、日頃より防火・防災に努め、安全確認のチェックを日々行いました。また、催事の際には利用団体の責任者に対し、事前に避難誘導確保についての指導を行いました。</li> <li>■ 9 月の休館日に当館職員・スタッフ全員に</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 帰宅困難者一時滞在施設として、緊急時に円滑に機能するよう、全職員・スタッフが災害対策訓練に参加しました。併せて備蓄品の確認を行いました。</li> <li>■ 受付カルチャースタッフ 12 名と職員 6 名は、旭区在住ないし概ね相鉄線沿線在住者で構成されています。</li> <li>■ 各職員・スタッフが適宜館内を巡回および事務室内モニターにて各室場内を確認し、安全・安心の確保に努めました。</li> <li>■ 消防計画書を作成し、年間 2 回の防災訓練を実施し、水消火器を使用した消火訓練をおこないません。また、当館が入居している共同ビル全体の緊急地震速報対応および消防訓練、救命講習に参加することにより職員・スタッフの意識を高め、緊急時に迅速・的確な対処ができるよう備えました。</li> <li>■ 個人情報漏洩は 1 件も発生致しませんでした。</li> </ul>

	<p>護の徹底を図るとともに、漏えい事故等の防止に努めます。万が一の際には関係各所への迅速な報告、万全な事後対策を講じます。</p>	<p>個人情報保護研修を実施しました。また、中途採用者に対してもその都度研修と理解度チェックテストを実施しました。</p>	
--	--	---	--

(2) 自己評価・PDCAサイクルの活用について

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>◆日報及び月報の作成・管理（業務記録の整備）</p> <p>◆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）</p> <p>◆モニタリングの実施（モニタリングへの対応・体制の整備）</p> <p>◆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>	<p>□ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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。</p> <p>□ 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>	<p>■ 日々の業務内容を業務管理日誌、業務週報に記載し、情報の共有と周知を図りました。</p> <p>■ 月報の形式で月毎の運営管理報告を作成し、毎月旭区および共同事業体への報告を行いました。</p> <p>■ 「平成26度事業計画書」および「平成25度業務報告及び収支決算」を作成し旭区役所に提出しました。</p>	<p>■ 業務管理日誌を通じて日々の業務に関する職員間の情報共有の徹底に努めました。また、受付スタッフに対しては常用連絡ノートおよびミーティング議事録の回覧などを用いて情報共有、連絡強化を図りました。モニタリングでは運営管理業務実績の報告及び業務に関する打合せを実施し、施設・旭区との情報共有、協力体制の構築を図りました。</p> <p>■ 毎月定期的に運営・技術職員が参加する全体ミーティングを実施しました。職員各々が報告・確認・提案などを行い、施設の運営管理および自主事業実施にあたっての問題を検討しながら最適な選択を行いました。</p>

## 6 収支について

### (1) 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。</p> <p>□ 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。</p>	<p>■ 館内照明の間引き点灯を昨年度より引き続き実施するとともに、点灯時間の短縮や冷暖房のこまめなオン・オフなどを行い光熱水費の削減に努めました。</p> <p>■ 当館常備の楽器類(ハンドベル、ドラムなど)などの軽微な修繕、部品交換は極力職員の手で行い修繕費等の経費削減につとめました。</p>	<p>■ 光熱水費については、電気料金の値上がりおよび猛暑が続いたこともあり前年費 4.3%の増加となりました。また、人件費については昨年度のような新予約システム習熟研修がなかった事から 3.7%の減少となりました。</p> <p>■ 修繕費、舞台保守費等については、当初予算を 0.1%下回ることができました。</p>

### (2) 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>□ 事業協賛金、広告収入等の確保に努めます。</p>	<p>■ 館内施設の空き状況については、館内に掲示するとともにホームページにリアルタイムに掲載しました。</p> <p>■ 継続して実施した「あさひ亭まねき寄席」や「五大路子 詠み芝居」、「演劇ワークショップ」、「パレンティンコンサート」「フラ・フェスティバル」などを実施しました。</p> <p>■ 事業協賛については、「詠み芝居 重忠と菊の前」に対して、相模鉄道(株)・(株)相鉄ビルマネジメント・(株)相鉄ピュアウオーターに対して働き</p>	<p>■ ホームページや館内で空き状況をリアルタイムに閲覧できることで、高い施設利用率を維持するとともに、ご利用者の利便に寄与することができました。</p> <p>■ 集客力の高い魅力的な自主事業を多数実施したことで、自主事業収入は当初予算を 47.6%上回りました。</p> <p>■ 事業協賛金については、相鉄グループ三社から合計 12 万円を獲得することができました。</p>

		かけを行いました。	
--	--	-----------	--

(3) 収支決算書

項目	予算額	決算額	増減額	備考
収入				
指定管理料収入	105,823,000	105,823,000	0	
利用料金収入	33,478,000	31,205,690	△ 2,272,310	利用者数の減少
事業収入	4,564,000	6,734,963	2,170,963	
その他収入	1,789,000	1,416,469	△ 372,531	
収入合計	145,654,000	145,180,122	△ 473,878	

支出					
人件費	68,048,000	68,059,881	11,881		
管理費	58,476,000	59,036,738	560,738		
	保守管理費	17,637,000	17,489,520	△ 147,480	
	舞台保守費	4,269,000	4,239,566	△ 29,434	
	修繕費	2,580,000	2,629,245	49,245	
	光熱水費	14,322,000	15,077,422	755,422	電気使用量の増加
	負担費	19,668,000	19,600,985	△ 67,045	
事務費	4,596,000	4,447,768	△ 148,232		
事業費	9,934,000	8,858,785	△ 1,075,215		
一般管理費	4,600,000	4,600,000			
支出合計	145,654,000	145,003,172	△ 650,828		

収支計	0	176,950	176,950	
-----	---	---------	---------	--

[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 (講座参加者)
1-1	6・9・1 月	主催	あさひ亭 まねき寄席 (有料)	ホール	若手の落語家による公演。季節毎にテーマを設け、落語ファンのみならず幅広い客層を開拓した。	一般 2,000円 (当日 2,200円) 中学生以下1,000円 (当日 1,200円) ペア 3,500円 (前売りのみ)	第51回 279人 第52回 170人 第53回 225人
1-2	9月	主催	フルーツコンサート	ホール	フルーツ普及推進協議会共催。実力あるフルーテ	一般 1,500円 (当日 2,000円)	128人 (9人)

			(有料)		イストの公演を実施。楽器体験も交え、様々な角度から音楽を楽しんでいただいた。 (フルト普及協議会共催)	中高生 1,000 円 (当日 1,500 円) 小学生 500 円 (当日 1,000 円)	
1-3	10 月	主催	【サンハートスペシヤル】 詠み芝居「重忠と菊の前」 (有料)	ホール	旭区ゆかりの名将畠山重忠の生誕 850 年を記念した詠み芝居。 (旭区共催)	一般 3,500 円 (当日 4,000 円) 高生以下 2,500 円 (当日 3,000 円) ペア 6,000 円 (前売りのみ)	340 人
1-4	3 月	主催	ファミリーコンサート (有料)	ホール	0 歳から楽しめるクラシックコンサート。アンサンブル・オーディションの最優秀グループが出演した。	一般 1,000 円 (当日 1,200 円) 小学生以下 500 円 (当日 700 円)	151 人
1-5	7 月	主催	チャリティー フラフェスティバル (有料)	ホール	東日本大震災復興支援目的で行ってきたシリーズ。入場料の一部を義援金として寄付した。	前売：500 円 当日：600 円 参加費：500 円/人	244 人 ※チケット販売数は 278 人完売 (16 団体)
2-1	5 月、11 月	主催	サンハートプレゼンツ駅 de ライブ (無料)	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。		Vol. 6：672 人 Vol. 7：419 人
2-2	8 月	主催	オープンデー (基本的に無料・一部有料あり)	諸施設	サンハートを全面的に開放し、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。	キャンドル作り：300 円 それ以外は無料	474 人
2-3	一日 2 回 計 6 回 (4・7・12)	主催	ロビーコンサート (無料)	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。アンサンブルオーディションの優秀賞受賞者に出演いただいた。		Vol. 13：414 人 Vol. 14：268 人 Vol. 15：323 人
2-4	計 8 回 (学校 5 回 福祉 3 回)	主催	アウトリーチ (無料)	旭区内 各所	横浜市芸術文化教育プラットフォーム事業と連携し、小学校にアーティストを派遣し、体験型授業をコーディネートした。		二小：103 人 ゆいま-る：40 人 さち小：127 人 都岡小：72 人 ゆいま-る：40 人



	※施設からの要望に対応				福祉施設ではアンサンブルオー디션受賞者を派遣し、出前コンサートを行った。		不動丸：134人 療育：70人
2-5	計8回	主催	サンハート美音倶楽部 (有料)	会議室  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た鑑賞会を行った。  7月・12月には音楽ホールを活用してレコードコンサートを開催した。	会費：1100円 前売：500円 (当日：600円)	七夕：28人 ウインター：36人 (15人)
3-1	8月	主催	夏休み子供講座 (無料 ただし参加費は有料)	カルチャー工房、ホール等	サンハート専属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、裏方全般を担当するホールのお仕事体験講座。	参加費 ハンドベル：4500円 お仕事体験：1000円 発表会：無料	80人 (33人)
3-2	11月		親子で楽しむえほんコンサート (有料)	ホール	乳幼児を対象に、えほんの朗読とピアノ演奏を親子で一緒に楽しんでいただいた。	大人 700円 こども 300円	389人
3-3	8月		サンハート・アンサンブル・オー디션 (無料 ただし参加費は有料)	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디션。入賞者への演奏機会も提供した。	参加費：5000円/組 オー디션：無料	10名 (14組)
3-4	通年		区民企画委員 (有料)	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。委員は公募にて募集し、月1回の会合を通してコンサート等の企画運営を行った。	名画座：500円 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)	名画座2：137人 名画座3：195人 バレンタイン：257人
3-5	通年		運営サポーター		自主事業のフロント業務のサポートスタッフとして育成した。		(20人)

4-1	10～12月		五大路子 演劇ワークショップ (無料 参加費有料)	ホール	文学座松井工と夢座五大路子によるオール世代対象の演劇ワークショップを行った。	参加費 一般： 24,000円 学生： 18,000円	130人 (30人)
4-2	26年 1～3月		佐山雅弘ジャズワークショップ (有料)	ホール	ジャズドラム人気ナンバーワンの大坂昌彦と、サクソフォン奏者岡淳によるジャズクリニック。特別ゲストとして佐山雅弘などの一流ジャズプレイヤーの指導が行われた。最終日はプロとの共演の舞台となった。	参加費： 14,000円 参加費(学生)：8,500円  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)	266人 (20人)
5-1			サポーター制度		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を強めた。		
5-2			クロスプロモーション体制		二俣川ライフや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した。		
5-3			事業共催		旭区の文化芸術活動に特に貢献する団体を共催支援した。		
5-4			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行った。		
5-5			サンハート友の会		固定顧客層への優遇体制を整え、顧客満足度向上を図った。	会費： 1,200円	118人
5-6			販売促進活動		来館だけでなく、オンラインや関係施設での販売を継続した。		
			その他諸経費		郵送費、打合せ費等		