

[横浜市旭区民文化センター]
 平成27年度事業報告書及び収支決算報告
 [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

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

1 基本方針

(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營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、前年度と同じ79%にとどまりました。

収支面では、自主事業収支が予算を大幅に上回るとともに、前年度更新した冷温水発生機が省エネタイプだったこともあり光熱水費が予算を下回り、2,986,916 円の黒字となりました。

(2) 平成27年度の業務の方針及び達成目標の総括

1. 事業の総括

開館25周年となった平成27年度は、活動の集大成とし、地元ゆかりの題材を元にした「重忠と菊の前」の上演や、館内外でのクラシックアンサンブルによる気軽なコンサートを多数開催した「アンサンブルフェスティバル」など、さらに今後につなげるための事業を実施しました。

(1) 継続事業における集大成として、多面的で広がりのある企画を開催しました。

- 演劇・・・サンハートオリジナル作品「重忠と菊の前」を再演し、郷土文化として定着させました。
- クラシック音楽・・・「サンハートアンサンブルフェスティバル」と題し、過去のオーディション入賞者と審査員による共演コンサートの他、大小様々なアンサンブルコンサートを近隣のコミュニティスペースやカフェなどと連携して実施しました。普段、様々な理由からサンハートに足を運ぶ事の少ない方々にも、区内の至るところで気軽に音楽を鑑賞していただきました。
- 名画座・・・これまで実施してきた名画座の参加者から生まれたネットワーク団体「サポートメンバー」による広報・運営活動を始動しました。

(2) 主催事業を通じて関わりを持ち、支援・育成してきたアーティストや、館主催ワークショップ受講者で意欲のある方々を、地域各所へ派遣し、演者のさらなる育成と、施設内だけでは拾いきれない幅広いニーズへの対応を行いました。

- 旭区内の5つの小学校にプロアーティストを派遣し、アートプログラムの特別授業を実施しました。
- オーディション入賞者による福祉施設などへの出張コンサートを行いました。またアンサンブルフェスティバルでは、新規アウトリーチ先を積極的に開拓し、新たな関係を築きました。
- 演劇ワークショップ受講者をさらに育成し、絵本の読み聞かせボランティアや運営サポーターとして、主催事業での新たな展開を始動し定着させました。

(3) 地域の明日を担う子どもたちへ対する事業を強化し、サンハートを拠点とした新たな文化芸術活動の創造を後押ししました。

- 子育てファミリーに対する人気企画「すくすくキッズプログラム」をシリーズ化し、定期的を開催しました。イベント前後で、来場者同士の交流を促進し、新たなコミュニティを形成しました。
- 地域の伝統芸能継承のため、地域団体との協力のもと、ワークショップを開催しました。

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、「職員の接客・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常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。

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(株)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 自主事業に関する報告（自主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>□ 身近な地域に根差したホールだからこそ実現できる企画を実施します。旭区にゆかりのある鎌倉武将をモデルにした「詠み芝居 重忠と菊の前」を再演し、芸術活動を通じて地域をより深く愛していただける工夫をします。</p> <p>□ 鑑賞・普及・育成といったカテゴリーを超えた広がりのある事業を展開します。</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%以上を目指します。</p>	<p>□「詠み芝居 重忠と菊の前」の三年目の再演に際し、これまで協力関係にあった旭区観光協会や旭ガイドボランティアの会との連携の他、地元4社からの協賛や、関連グッズの販売などを行いました。</p> <p>□育成事業「アンサンブルオーディション」での入賞者や審査員の協力のもと、「アンサンブルフェスティバル」を開催し、普及事業となるアウトリーチコンサートを多数開催しました。</p>	<p>□「詠み芝居 重忠と菊の前」及び「アンサンブルフェスティバル」などの記念事業において、区内の全自治会町内会への回覧板での周知が功を奏しました。「重忠と菊の前」では過去最多となる409名の来場がありました。</p> <p>□「アンサンブルフェスティバル」では、全10回の公演で、延べ約870名が来場されました。</p> <p>□アンケート実施状況 平均回収率:52% 平均満足度:95% (※平均満足度は、全体から「回答なし」を除いた割合)</p>
<p>●普及事業</p> <p>□ 地域の方々が身近に様々な種類の芸術文化に関わるきっかけを作ります。</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>□ 敷居の高いイメージのあるクラシック音楽を、「ロビーコンサート」や「駅 de ライブ」などを通して、身近に鑑賞できる環境作りに努める他、旭区特有の伝統芸能を取り上げ、ワークショップを通じて気軽に体験できる場を提供します。</p>	<p>□ロビーコンサートを2回、駅 de ライブを2回開催した他、乳幼児向けのコンサートやアウトリーチコンサートをほぼ毎月開催しました。</p> <p>□オープンデーでは笠はや志の協力のもと、旭区に根付いた伝統芸能を気軽に体験できる場を提供しまし</p>	<p>□ロビーコンサートや駅 de ライブは、認知度も高く、多数のお客様が音楽を楽しまれる一方、収容人数に限度がある事が今後の課題となりました。</p> <p>□笠はや志のワークショップでは、子どもたちにも、地域文化を伝える事ができま</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。地域における様々な施設と連携し、「音楽の溢れる街づくり」を実現します。</p>	<p>た。</p> <p>□ 今までアウトリーチコンサートを実施していた施設の他、新たに5施設でのアウトリーチコンサートを実施しました。</p>	<p>した。</p> <p>□ アウトリーチ事業を通じて、地域の様々なコミュニティースペースとの連携を強め、文化ネットワークを構築する事ができました。</p>
<p>● 育成事業</p> <p>□ 芸術文化を担う次の世代の育成だけでなく、乳幼児を抱えた母親たちの交流の場作り、シニア世代の方々の地域貢献の仕組み作りなど、あらゆるニーズに対応した企画を実施します。</p> <p>□ 区民企画委員や運営サポーター、読み聞かせサポーターなど、住民参加型の運営体制を構築します。</p>	<p>□ 乳幼児連れの母親たちが集うきっかけとなるアートプログラムを定期的で開催し、新たなコミュニティの形成を促します。</p> <p>□ 「演劇ワークショップ」を通じて知り合い、地域での社会貢献意欲のある方々に対し、「読み聞かせ講座」や「バックステージツアー」を開催し、館の運営のサポーターとして活動していたく仕組みを作ります。</p> <p>□ 区民企画委員の取り組みとして成熟した「名画座」を継続開催し、地域との繋がりを強めます。</p>	<p>□ 「すくすくキッズプログラム」と題し、3回の体験プログラムと2回のコンサートを開催しました。</p> <p>□ 「読み聞かせサポーター養成講座」を2回開催し、計約40名の方々が絵本の読み聞かせボランティアとしてのノウハウを身につけました。また、「サポートスタッフ」の制度を開始し、影アナウンスやフロントスタッフとして主催事業でのボランティア体制を整えました。</p> <p>□ 区民企画あさひ名画座を3回実施しました。</p>	<p>□ 毎回キャンセル待ちが出る程の人気企画となりました。定期的に乳幼児連れの企画を開催する事によって、サンハートが母親同士の情報交換の場となるなど、ネットワークの受け皿の役割も果たしました。</p> <p>□ 地域の方々がボランティア活動を通じて「もっと地域に貢献したい」という意欲を十分満たす事ができました。</p> <p>□ 「名画座」としての認知度が上がり、売り切れる事もありました。</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>□ 23年度から継続してきた演劇とジャズの二つのワークショップで、創造活動に加え、これまでの集大成となる発表を行います。</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、これまでに比バスケールの大きな作品の上演を行い、好評を博しました。</p> <p>□ 「ジャズクリニック」では、聴講券の単独販売を新たに行い、より幅広い観客層の取り込みを行いました。</p>	<p>□ 「演劇ワークショップ」の修了公演では、各作品（寸劇）同士の繋がりを持たせ、参加者同士が互いの作品も見学するなど、新たな姿勢が見られました。</p> <p>□ 「ジャズクリニック」の集大成となるジャズライブでは、過去最多の285名が来場されました。</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

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 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。 □ 「名画座」では、地域の商店会との連携を深め、相互にメリットのあるプロモーションを通じて協力体制を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「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。 □ 「名画座」運営委員による「夏休み子ども講座 映画づくりワークショップ」を開催し、地域の小学生を対象としたユニークな内容の企画を実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 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。 □ 地元の小学生だけでなく、市内他区や東京都内から合計17名の小学生が参加しました。次年度以降、地域の商店会などへのアプローチに向けて、実績と基盤が確立されました。

(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

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<ul style="list-style-type: none"> ● 館の顔としての自主事業の活動を広く告知宣伝します。 ● 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><PR手法の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 催し物案内 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 	<ul style="list-style-type: none"> □ あらゆるPR手法を昨年に引き続き活用します。 □ 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。 □ 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。 □ ウェブ上の広報を強化します。ホームページをリニューアルし、より分かりやすく魅力的なサイト作りを心がけます。また、Twitter だけでなく、Facebook を活用し、主に若年層のユーザーへのアプローチを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 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らびに旭区自治会など、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>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>	<ul style="list-style-type: none"> □ 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>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でなく館全体の好感度アップに繋げる事ができました。</p> <p>旭区連合自治会に配布する事により、広く区民に周知する事ができました。</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>□ 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継続します。</p> <p>□ 友の会制度のメリットを大々的に宣伝し、新規会員のアップを目指します。</p>	<p>□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>□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>□旭区役所との共催で行われた「重忠と菊の前」では、区役所地域振興課に担当者配置して頂きチケット販売を行いました。</p>	<p>□「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>□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>友の会会員数：105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>◆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>□施設利用者の発表会を広報支援し、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>□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、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</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。</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>■27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、二俣川ライフ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>■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、利用頻度の高いハンド</p>

	<p>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>ベル団体や、読み聞かせボランティアの総会にそれぞれ出席し、素直なご意見・ご要望を伺う事が出来ました。</p> <p>■魅力的な特典を提供致しましたが、友の会の会員数は前年度実績の118名を上回る事は出来ませんでした。なお、会員の方はご来館されることが多いため、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>◆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。</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>□開館日数 346日</p> <p>休館日 20日</p> <p>年末年始 12月29日～1月3日</p> <p>施設点検・消防設備点検 14日</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>□二俣川ライフ、二俣川駅等との連携事業を展開していきます。</p> <p>※グリーングリーンは平成30年3月末まで改装工事中。</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</p>	<p>■開館日数 346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>■催し物案内や各種媒体に加えて、フェイスブ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</p>	<p>■臨時の休館等もなく、所期の予定通り346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>■一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</p>

	<p>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>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。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>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。</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、新予約システムについては、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>◆情報の内容により、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」を一昨年度から大型化し、より多くの情報を掲載できるよう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、</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はなく、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>

		適切かつ積極的なPRを実施しました。	
--	--	--------------------	--

(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 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2～4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【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

利用者が安心して利用できるよう快適な環境作りを目指し、安全性、防犯性について最大限の配慮をします。サンハートは開館から25年を迎え、設備全体が老朽化してきています。それらの状況を踏まえた上で、施設の運営に支障をきたさぬよう維持管理に努めます。

(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</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25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、ホール音響調整卓の代替と工房内空調機増設</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</p>

	<p>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>工事を行いました。</p>	<p>損・汚損・故障などの発生に際しては迅速に対応致しました。なお、緊急性の高いホール音響調整卓の代替と工房内空調機増設工事を実施致しました。</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>	<p>□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。</p> <p>□美観を維持するよう取り組みます。</p> <p>□環境に配慮し、廃棄物の発生抑制に努めます。</p> <p>□空気環境測定(VOC等含む)を実施します。</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>□空気環境測定結果の報告書を作成します。</p>	<p>■日常清掃、定期清掃を予定どおり実施しました。</p> <p>■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。</p> <p>■館内にはゴミ箱を設置せず、ご利用者にはごみの持ち帰りを促しました。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p>	<p>■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。</p> <p>■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なりました。</p> <p>■ゴミ箱の撤去により、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に努め、確実な分別廃棄を実施しました。</p> <p>■昨年に引き続き中庭にゴーヤ栽培を実施しました。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。</p> <p>■空気環境測定、害虫駆除(防除)、水質検査(レジオネラ菌)などを定期的を実施し、安心してご利用いただける環境づくりをしました。</p>

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]
<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、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。</p> <p>□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。</p> <p>□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。</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為に、職員による定時巡回を実施します。</p> <p>□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。</p> <p>□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。</p>	<p>■緊急時連絡網を整備・作成し、旭区に提出しました。</p> <p>■9月の休館日に旭区役所総務課危機管理担当と災害対策訓練を予定していましたが、当日豪雨による旭区災害対策本部が設置されたため、当館職員のみで、全ての避難口解放の実技訓練を行いました。</p> <p>■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。</p> <p>■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・早期対応できるように努めました。</p> <p>■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。</p>	<p>■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。</p> <p>■受付カルチャースタッフ12名と職員6名は、旭区在住でない概ね相鉄線沿線在住者で構成されています。</p> <p>■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。</p> <p>■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した。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など、訓練を重ねることにより職員・スタッフの意識を高め、緊急時に迅速・的確な対応ができるよう備えました。</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</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>■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>■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</p>

<p>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(PDCAサイクルの導入と確実な運用)</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り組めます。</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り組めます</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 27 度事業計画書」および「平成 26 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>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、前年度省エネタイプの冷温水発生機に交換したことから、電気料金は前年費8.4%の減少となりました。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ことから2.1%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0.6%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、館内に掲示しました。</p> <p>■ホールの空きコマを有効利用するため「ホールでピアノを弾いてみませんか？」という新たな企画を開始しました。</p> <p>■継続して実施してきた「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」、「名画座」などでは集客率が向上しました。</p> <p>■事業協賛については、「詠み芝居 重忠と菊の前」では、相模鉄道(株)・(株)相鉄ビルマネジメント・(株)シンノオ・旭区観光協会に対して働きかけを行いました。</p>	<p>■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>■普段ホールを利用されないお客様にもホールを活用していただいただけでなく、収入向上に繋がりました。</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 20.1% 上回りました。</p> <p>■事業協賛金については、相鉄グループ二社と地元企業や協会から合計16万円を獲得することができました。</p>

(3) 収支予算書

項目	予算額	決算額	増減額	備考
収入				
指定管理料収入	105,810,000	105,810,000	0	
利用料金収入	33,008,000	31,511,750	△ 1,496,250	
事業収入	6,029,000	7,238,077	1,209,077	
その他収入	1,540,000	1,405,164	△ 134,836	
収入合計	146,387,000	145,964,991	△ 422,009	

支出				
人件費	67,193,000	66,609,418	△ 583,582	
管理費	59,022,000	57,688,132	△ 1,333,868	
事務費	4,442,000	4,346,495	△ 95,505	
事業費	11,130,000	9,734,030	△ 1,395,970	
一般管理費	4,600,000	4,600,000	0	
支出合計	146,387,000	142,978,075	△ 3,408,925	
収支差額	0	2,986,916	2,986,916	

【別紙1】

【自主事業フレーム】

1. 鑑賞事業	一般	「あさひ亭まねき寄席」「重忠と菊の前」
	若年層を対象	開館25周年記念「アンサンブル・フェスティバル」
2. 普及事業	新規顧客開拓	「駅deライブ」「オープンデー(伝統芸能WS)」
	芸術離れを防ぐ	「ロビーコンサート」「アウトリーチ」「レコード鑑賞会」
3. 育成事業	子どもの体験事業	「ハンドベル講座」「お仕事体験講座」 「すくすくキッズプログラム」
	地域の若手演奏家発掘	「アンサンブル・オーディション(歌、ピアノ連弾)」
	住民参加	「区民企画委員(名画座、バレンタインコンサート)」
4. 交流創造事業	演劇	「五大路子演劇ワークショップ」
	音楽	「佐山雅弘ジャズクリニック」
5. その他	地域の協力体制の構築	サポーター制度(協賛)
		事業共催
		ビル内店舗とのクロスプロモーション
	PR・販売促進	広報宣伝活動
		サンハート友の会
		販売促進活動

【自主事業一覧】

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 (講座参加者数)
1-1	6・9・1月の 計3回	主催	あさひ亭 まねき寄席	ホール	著名な真打ちや若手落語家による公演。季節毎にテーマを設け、幅広い客層を開拓する。	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54回 216人 第55回 239人 第56回 262人
1-2	11月		重忠と菊の前	ホール	二俣川で壮絶な最期を遂げた鎌倉武士畠山重忠の生涯を、妻菊の前の目線で描く詠み芝居。	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)	21日 192人 22日 217人
1-3	3月		ファミリー コンサート	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への演奏機会提供	一般 1,000円 (当日 1,200円) 小学生以下 500円 (当日 700円)	133人

					も兼ねる。		
1-4	12月		アンサンブル フェスティバル	ホール	24年度から実施しているアンサンブルオーディション入賞者と審査員による共演等	一般 3,000円 (当日 3,500円) 高生以下 2,000円 (当日 2,500円) ペア 5,000円 (前売りのみ)	約870人 (ガラコンサート の他、計9公演 での入場者数)
2-1	5月、9月 (1日2回)		駅deライブ	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	5月 497人 9月 355人
2-2	8月		オープンデー	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。	一部有料	延べ約900人
2-3	4月、6月 (一日2回 計4回)		ロビーコンサ ート	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。 ※11月実施予定分は、アンサンブルフェスティバルの「ワンコインコンサート」として12月に実施。	無料	4月 245人 6月 301人
2-4	計23件 (学校5校 地域・福祉 12回 保育園6 回)		アウトリーチ	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を行う。オーディション受賞者が演奏する機会とする。	無料	延べ約1,000人
2-5	7月、12月 (計2回)		サンハート 美音倶楽部 レコード鑑賞 会	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。各回テーマを設定。	会費1,200円	15人
3-1	7～8月		夏休み子供 講座 (ハンドベル、 映画作り)	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。今年新たにショートフィルム製作体験も加える。	ハンドベル 4,500円 映画作り 3,000円	ハンドベル 17人 映画作り 17人
3-2	4・5・7・8・		すくすくキッズ	ホール	乳幼児を対象に、初めて音	親子一組 500円	4月 107人

	9・2月 (計6回)		プログラム(えほんコンサート他)		や絵と触れ合う機会を提供。		5月 267人 7月 30人 9月 33人 2月 340人
3-3	8月		サンハート・アンサンブル・オーディション	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、器楽を中心としたアンサンブルのオーディション。入賞者への演奏機会も提供する。	一組 5,000円	19組
3-4	8・9・1月 (計4回)		区民企画委員	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。「バレンタインコンサート」と「名画座」の企画運営を行う。	名画座 一般 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)	9月 170人 1月 121人 1月 208人
3-5	通年		運営サポーター		自主事業のフロント業務等のサポートスタッフとして育成。		9人
4-1	8月～11月		五大路子演劇ワークショップ	ホール カルチャー工房	五大路子と劇団横浜夢座メンバーおよび文学座松井工によるオール世代対象の演劇ワークショップ	一般 24,000円 学生 18,000円	113人 (27人)
4-2	27年12月 ～ 28年3月		佐山雅弘ジャズワークショップ	ホール 音楽工房	佐山雅弘と一般公募メンバーによるジャズアンサンブルのクリニック&コンサート。最終日は共演する。	(クリニック) 一般 24,000円 学生 18,000円 (ジャズライブ) 一般 3,000円 (当日 3,500円) 高生以下 2,000円 (当日 2,500円) ペア 5,000円 (前売りのみ)	285人 (17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を強める。		
5-2			クロスプロモ		二俣川ライフや地域の公共		

			ーション体制		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する。		
5-3			事業共催		旭区の文化芸術活動において特に貢献する団体を共催支援。		
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う。		
5-5			サンハートの会		固定顧客層への優遇体制を整え、顧客満足度向上を図る。	会費 1,200 円	105 人
5-6			販売促進活動		来館だけでなく、オンラインでの販売を継続		
			その他諸経費		郵送費、打合せ費等		

※参加者数について

育成・交流創造事業については、講座参加者数を括弧内に記入し、終了発表会等での一般観客数を参加者数として表示しています。

※オープンデーについて

オープンデーの一環として、親子コンサート(すくすくキッズプログラム)と名画座(区民企画)を実施したため、各事業の開催時期には8月が含まれますが、参加者数についてはオープンデーの方に加算されています。