

[横浜市旭区民文化センター]
 平成28年度事業報告書及び収支決算報告書
 [横浜メディアアド・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	横浜メディアアド・相鉄・神奈川共立 共同事業体 代表構成団体 株式会社横浜メディアアド
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	代表取締役社長 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28年4月1日から平成33年3月31日まで

1 基本方針

(1) 基本的な方針

◆地域文化創造をリードする ”Advanced Center” へ

横浜市の区文第一号施設として、これまで以上に地域に根付き、市民一体型の創造交流に取り組みました。市民のあらゆるニーズを引き出し、細やかな対応を心がけるとともに、トップレベルの芸術家と地域の人材が交流できる、ユニークな企画も実施しました。

利用率の向上に努めましたが、利用者の高齢化と近隣の施設の充実に伴い、前年度を2ポイント下回る77%にとどまりました。

収支面では、自主事業収入が予算を大幅に上回るとともに、自主事業費、管理費を節約したことで、4,632,899 円の黒字となりました。

(2) 平成28年度の位置づけ

1. 事業の方針

これまで継続してきた事業の趣旨や方向性を改めて見つめなおし、各事業における達成目標と実施方法の明確化に取り組みました。良いものはさらに改善し課題が見つかった場合は、速やかに方向転

換することでより良い事業実施に努めました。

① 交流創造型事業の進化展開

ワークショップなどの交流創造事業をきっかけに、その後も活動を続けている市民の方々の活躍の場として、施設運営ボランティアや情報発信サポーターなどの「人材育成活用事業」を始動しました。

- 演劇ワークショップ修了生・・・チケットやプログラムの配布を担当する「サポートスタッフ」として
- 絵本の読み聞かせ講座修了生・・・定期的に「おはなし会」を主催し、また館外への派遣依頼にも応じる「読み聞かせボランティア」として
- ジャズクリニック修了生・・・定期的な施設利用者やサンハートの情報発信サポーターとして

② 施設外への積極的な発信

ワークショップ・オーディション卒業者のアウトリーチでの活用や他施設事業への派遣等含め、地域内外の活動や、文化イベント・芸術祭等への参加などサンハートから積極的に外に向かう活動に取り組み、サンハートの発信力を強めました。

- 区内のコミュニティスペースや障がい者施設、保育園、学校などへ音楽家や読み聞かせボランティアを積極的に派遣しました。ホームページに専門のページを設け、派遣方法について具体的に発信することで、既に派遣経験のある施設のみならず、需要のある施設の新規開拓に努めました。
- 人材共有の仕組み作り・・・絵本の読み聞かせボランティアの派遣について、定期的に受け入れを実施いただいている施設とは、「人材共有」の仕組みを確立し、よりスムーズな運営を実現しました。

③ 地域・他施設との新しい連携事業

自治会・商店街等との連携の他、区内の他施設や、他区の文化施設とも連携を強め、地域の課題の共有やその解決を共に目指すことの出来る関係性を築きました。

- 自治体・商店街との連携・・・2015 年度に初めて開催された「旭区落語まつり」に、共催事業として参加。地域の寄席との情報共有や、広報協力などを行い、地域の賑わい作りに貢献しました。
- 他文化施設・文化団体との連携・・・「演劇ワークショップ」では、「旭ガイドボランティアの会」との企画連携を行い、旭区の魅力発見という趣旨を追加し、深みと広がりのある企画へと発展させました。
- 他区民文化センターとの共催・・・サンハート独自の企画を、他文化施設との共催という形へ発展させ、参加者や観客に、より魅力的なコンテンツを提供しました。

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

事業カテゴリーは、大きく「鑑賞事業」と「機会提供事業」に2分、さらにそれぞれを分類し、合計5つのカテゴリーに分けて計画、実施いたします。

	[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
鑑賞事業	<ul style="list-style-type: none"> ●一流の芸術家による個性的な公演事業 □ トップレベルのアーティストによるサンハートならではの個性的な公演。 □ 大人向けを基本とし、鑑賞をじっくりと楽しんでいただく、特別感のあるコンテンツ。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 300席という限られた空間だからこそ、出演者と観客との距離が近く、一体感を感じられるというホールの魅力を、存分に感じられる演出を工夫します。 □ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「ジャズライブ」では、日本ジャズ界の第一線で活躍しているプロミュージシャンによる熱のこもったセッションを行いました。 □ 各主催事業にて、来場者・参加者アンケートを実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「ジャズライブ」では233名が場され、アンケートでも非常に高い満足度を得ることができました。 □ アンケート実施状況 平均回収率:51% 平均満足度:96% (※平均満足度は、全体から「回答なし」を除いた場合)
	<ul style="list-style-type: none"> ●普段着の芸術鑑賞 □ 身近で気軽に芸術に触れられる機会を提供。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 館に足を運ぶ事のできない方々へ向けた「アウトリーチ」事業の充実化を図りま 	<ul style="list-style-type: none"> □ 昨年度新規開拓した施設から、再度の要請があるなどして、演奏会や読み 	<ul style="list-style-type: none"> □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

	<input type="checkbox"/> どなたにも楽しんでいただけるように低価格で良質なコンテンツを提供いたします。駅や商店街など館外でも展開。	す。 <input type="checkbox"/> 平日買い物ついでに参加できるようなクラシックコンサート「ワンコインコンサート」を始動し、イベントの認知度向上に務めます。	聞かせなど、14回のアウトリーチを実施しました。 <input type="checkbox"/> 計 4 回のワンコインコンサートを実施し、リピーターとなるお客様もいらっしゃいました。	ットワークを構築する事ができました。 <input type="checkbox"/> 音楽ホールでのワンコインコンサートは、平日の開催でも毎回完売となるほどの人気となりました。
機 会 提 供 事 業	●サンハートオリジナル <input type="checkbox"/> サンハートの育成・交流創造事業としてスタートしたワークショップやオーディション型の事業。 <input type="checkbox"/> サンハートの顔として、館内公演やアウトリーチ活動にも積極的に参加します。	<input type="checkbox"/> 人気企画「演劇ワークショップ」を、旭区・サンハートでしか体験できない特別プログラムへと進化させます。 <input type="checkbox"/> 「アンサンブルオーディション」入賞者を「サンハートレジデントアーティスト」として広く告知宣伝し、サンハートから館外への発信力を高めます。	<input type="checkbox"/> 「語り部コース」を新設し、13 名が参加。旭ガイドボランティアによる現地ツアーを元に、歴史と文化をテーマとして、各々オリジナルの物語を創作・発表しました。 <input type="checkbox"/> サンハートでの主催事業はもちろん、アウトリーチの依頼があった際にも、オーディション入賞者の冠のもと、積極的に起用しました。	<input type="checkbox"/> 旭区についての物語を創作・発表したことによって、参加者はもちろん、観客にも、旭区の新たな一面を感じてもらうことができました。 <input type="checkbox"/> ワンコインコンサートや旭区内のアウトリーチなど、オーディション入賞者の活躍の場が広がりました。
	●私たちのホール <input type="checkbox"/> 市民が企画や運営に参加するコンテンツ。 <input type="checkbox"/> 事業参加をきっかけとした参加者同士の出会いや交流の場の創出。 <input type="checkbox"/> 事業終了後も参加者が活動を継続できる仕組みを作ります。	<input type="checkbox"/> 「すくすくキッズプログラム」への参加団体(指導者)を募集し、共に事業を盛り上げ、さらにこれからの継続的な利用へと繋がります。 <input type="checkbox"/> これまで「区民企画」の一環として実施してきた「名画座」を、独自の企画として新体制での運営を行	<input type="checkbox"/> 近隣でリミックなどの活動をしている個人・団体との共催事業として、計 7 回のプログラムを開催しました。 <input type="checkbox"/> 区民企画委員がサポートに回る形だった「名画座」の運営を、企画委員主体で対応し、独立性の強	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> ほぼ毎回完売の人気企画となり、リピーターのお客様が増加。企画委員自身も

	<p>います。</p> <p><input type="checkbox"/> 企画参加者としてサンハートに関わりを持った方々を中心に「サポートスタッフ」としてサンハートの運営へ携わっていただく仕組みを継続します。</p>	<p>い企画となりました。</p> <p><input type="checkbox"/> 各主催事業において、サポートスタッフ制度を継続し、フロントスタッフや影アナウンスとして、積極的に活動していただきました。</p>	<p>ノウハウを覚え、向上心を持って企画に臨むようになりました。</p> <p><input type="checkbox"/> 継続的に参加して下さっているボランティアの方は、スタッフとしてのスキルを高め、より積極的に業務をこなすようになりました。</p>
<p>●シーズンイベント(その他)</p> <p><input type="checkbox"/> 空き施設の有効活用を目的とした企画や季節に合わせたイベントなど、幅広い市民に向けた多分野にまたがるコンテンツ。</p>	<p><input type="checkbox"/> ホールの時間貸し(ピアノ練習)を行い、施設の有効活用と収入向上に務めます。</p> <p><input type="checkbox"/> 季節感のある事業、時代感に合ったコンテンツを提供します。</p>	<p><input type="checkbox"/> 毎月 1~5 日間、ホールの空きコマをピアノ時間貸しに利用し、有効活用しました。</p> <p><input type="checkbox"/> 夏のオープンデーでは、近年人気のある、ハンドメイド雑貨の展示販売を目的とした、「アートマーケット」を開催しました。</p>	<p><input type="checkbox"/> ピアノの時間貸しでは、ホールでの有意義な練習ができることから、利用者から高い評価を受け、事業収入の向上にも繋がりました。</p> <p><input type="checkbox"/> アートマーケットは 2 日間で計 18 組の出店者が参加、述べ約 750 人が来場されました。</p>

(2) 地域コミュニティの形成・社会的包摂(ソーシャルインクルージョン)の推進

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>● 地域内の対象施設へダイレクトアプローチを行い、隠れた需要の掘り起こしに務めます。</p> <p>● 未就学児(特に未就園児)とその親の活動の場としての需要をさらに広げ、地域コミュニティの形成へと繋がります。</p>	<p><input type="checkbox"/> これまで「要請」を受けてから企画提案を行う「受注型」だったアウトリーチから、より積極的な「企画開発型」へと進化させ、新規アウトリーチ先を増やします。</p> <p><input type="checkbox"/> 人気企画「すくすくキッズプログラム」や「おはなし会」の実施回</p>	<p><input type="checkbox"/> HP に専用ページを設け、新規開拓に努めた他、読み聞かせサポーターによるコンサート形式のおはなし会の企画を立ち上げ、近隣のカフェでの開催を実現しました。</p> <p><input type="checkbox"/> 今年度は 7 回の「すくすくキッズプログラ</p>	<p><input type="checkbox"/> 次年度に向け、新規アウトリーチ先が開拓され、新規企業からの依頼や地域とのより強い連携に繋がりました。</p> <p><input type="checkbox"/> 地域の乳幼児がいる家庭に口コミ等で情報が広がり、参加者が着々と増加しまし</p>

	数および固定客を増やし、さらに参加者同士のつながりを広げられるような工夫をします。	ム」と月 1～2 回の「おはなし会」を開催し、リピーターの参加者同士がコミュニケーションを取りやすい雰囲気づくりを行いました。	た。更にイベント内でも、参加者同士がコミュニケーションを取れるような場面を積極的に設け、保護者同士のつながりができました。
--	---	---	---

(3) 市民協働、市民主体の活動の支援、地域人財育成及び文化的コモンズ形成の牽引

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
<p>●ともに作る:「区民企画委員」の仕組みを継続します。</p> <p>●ともに進める:「運営サポーター」の仕組みを継続します。</p> <p>●ともに育つ:サンハート主催事業から派生した取り組みについて、地域文化に大きく寄与する活動を「共催事業」と位置付け、独自の運営サイクルを確立するまで積極的に支援します。</p> <p>●ともにつながる:サンハートが地域のためにできることを、利用者・市民・地域・関連団体等でともに検討し、地域課題を解決するアイデアを事業化するプロジェクトを、サンハートが主体となって地域をリード推進します。</p>	<p>□ これまで継続事業の多かった「区民企画」において、新規事業の開発に取り組みます。</p> <p>□ 「運営サポートスタッフ」を増員し、またサポートスタッフ同士の交流や理解向上に向けた研修を実施します。</p> <p>□ 共催事業を通じて、ホールの将来的な利用者増加に向けた取り組みを工夫します。</p> <p>□ 30周年記念イベントに向け、長期的視野のもと、企画検討を開始します。</p>	<p>□ 「あさひ名画座」の延長線として、区民がより運営に参加できるようなシステムを考案しました。</p> <p>□ 「運営サポートスタッフ」は前年度から 2 名増員し、スタッフ同士の交流と、業務への理解向上のための研修を実施しました。</p> <p>□ すくすくキッズプログラムやおはなし会などの共催事業を定期的に行いました。</p> <p>□ 主催事業後のアンケートや利用者との話し合いなどから、地域のニーズを掘り起こし、明確化に向けて調査を開始しました。</p>	<p>□ 名画座の広報サポートをしていただける方を交流会の中から募集し、実際にチラシ配布に協力していただきました。</p> <p>□ 業務内容を理解し、職員からの指示がなくとも、サポートスタッフ同士で積極的に業務をこなすようになりました。</p> <p>□ 乳幼児を持つ親の間で、当館の取り組みが口コミ等で広がり、気軽に来館していただけるようになりました。</p> <p>□ 施設の老朽化など、館独自で進められる部分については、改善を行いました。</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

<p>[取組内容]</p> <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続し、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>[達成指標]</p> <p>□施設利用者の発表会を広報支援し、直近のホール・諸室の空き状況を情報コーナー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。</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>[実施内容]</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>■28 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>[達成状況]</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、読み聞かせサポーターや運営サポートスタッフとして活動している利用者から、素直なご意見・ご要望を伺い、今後の活動に反映するよう取り組みました。</p> <p>■魅力的な特典を提供致し、友の会の会員数は前年度実績の 102 名を上回る 114 名となりました。</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 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>□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、二俣川駅周辺商店街、二俣川駅、並びに相鉄線全駅との連携事業を展開していきます。 ※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・諸室の空き情報を更新し、施設内に発信します。</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>■二俣川駅北口「二俣川ライフ」と連携し、「友の会」事業などを実施、推進しました。また、二俣川駅周辺の商店会と連携し、「旭区落語・演芸まつり」の運営に携わりました。</p> <p>■昨年度までの「ロビーコンサート」に、よりお客様の声を反映させて始動した「ワンコインコンサート」では、抽選後の空き施設を活用しました。同じく空き施設</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>■SNSを使用することで、その時の販売状況等に応じ、タイムリーな情報を発信することができました。</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>■ビル商店会との連携で「友の会」を推進し、相互の集客向上を図ることができた他、地元の商店会と協力した「落語まつり」では、演芸による地域の賑わいを演出しました。</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</p>

		<p>を活用した「ホールでピアノ」や、サンハート会議室を使用した「美音倶楽部」など、館内スペースを有効に活用しました。また、館内に数ヵ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>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、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」では、発表系施設の催しや自主事業などの情報を、分かりやすく掲載するよう、工夫しました。預りチケットの一覧を載せ、貸館公演についても、販売促進に努めました。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</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」の掲載方法を工夫したことで、手に入るお客様も多く、広告の申込みも2件入りしました。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>

		用し、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、運営に役立ちます。</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 【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26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>■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26年を経て老朽化した施設・設備の修繕すべきところを緊</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>■定期的に施設点検及び建築物点検マニュアルに準拠した点検を</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>急度合に応じて、音楽工房空調機の補修工事と音楽工房倉庫の給気ファンの更新を行いました。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>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致しました。なお、緊急性が高く経年劣化で内部が腐食していた音楽工房空調機の補修工事と音楽工房倉庫の給気ファンの更新工事を実施しました。</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、定期清掃を計画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。また、受付のダウンライトをLED対応の器具に交換し、受付周辺を明るくして照度の改善に努めました。</p> <p>■ 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。</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ししました。また、受付周りのダウンライトをLED対応の器具に交換し、受付のイメージアップとご利用者が様々な手続きを快適にして頂けるように明るさを改善しました。</p> <p>■ ごみ箱の撤去により、ごみの減量化に対する来館者の意識を高めると共に、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>■ 毎年、サンハートの中</p>

			<p>庭にゴーヤ栽培を実施して、ご好評を得ておりましたが、今年度は横浜市のグリーンアップ作戦によるゴーヤやお花の植栽が実施され、水やり等に協力しました。</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

<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)に連絡網の整備を行います。 □ 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。 □ 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。 □ 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。 □ 近隣在住職員をあらた 	<p>[実施内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 緊急時連絡網を整備・作成し、旭区に提出しました。 ■ 9月の休館日に、全ての避難口と防災設備の確認と帰宅困難者を受け入れる場合の実技訓練と備蓄品の確認を行いました。 ■ 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。 ■ 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・ 	<p>[達成状況]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 受付カルチャースタッフ12名と職員5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。 ■ 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。 ■ 消防計画書を作成し、年間2回の防災訓練
--	---	---	--

	<p>めて確保します。</p> <p>□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。</p> <p>□消防計画書を作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自衛消防組織を結成し、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。 	<p>早期対処できるよう努めました。</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>を実施しました。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・的確な対処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]
<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(PDCAサイクルの導入と確実な運用) 	<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</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。「平成28年度事業計画書」および「平成27年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</p>

	反映させながら施設運営に取り組めます		た。 ■ 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。
--	--------------------	--	--

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]
◆ 管理運営コストの削減に努めます。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	■ 館内照明や冷暖房のこまめなオン・オフを行い光熱水費の削減に努めました。 ■ 当館常備の楽器(ドラム・シンバルなど)の定期的な手入れや(ハンドベル等の)軽微な修繕は極力職員の手で行い修繕費の経費抑制に努めました。	■ 光熱水費については、省エネタイプに更新した冷温水発生機が軌道に乗ったことから、電気料金は、前年度比 13.3%の減、ガス料金は前年度比 22.3%の減となりました。

(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]
◆ 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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 魅力的な事業を実施	■ 館内施設の空き状況については、館内に掲示しました。 ■ 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	■ 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。 ■ 普段ホールを利用さ

	<p>し、入場料収入を最大限に確保します。</p> <p>□事業協賛金、物品提供(飲料メーカー、菓子メーカー)、広告収入等の確保に努めます。</p>	<p>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「あさひ名画座」、「夏休み子ども講座」、「バレンタインコンサート」などでは集客率が向上しました。</p> <p>■催し物案内へ、広告掲載情報を掲載しました。</p>	<p>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24.1%上回りました。</p> <p>■催し物案内への広告掲載申し込みが、新規で2件入りました。</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	105,759,000	105,759,000	0	
利用料金収入	31,515,000	30,648,380	△ 866,620	
事業収入	5,400,000	6,705,261	1,305,261	
その他収入	1,724,000	1,562,631	△ 161,369	
収入合計	144,398,000	144,675,272	277,272	

支出				
人件費	67,368,000	67,231,663	△ 136,337	
事務費	4,899,000	4,636,598	△ 262,402	
事業費	8,900,000	6,955,168	△ 1,944,832	
管理費	58,619,000	56,613,544	△ 2,005,456	
公租公課	12,000	5,400	△ 6,600	
事務経費	4,600,000	4,600,000	0	
支出合計	144,398,000	140,042,373	△ 4,355,627	
収支差額	0	4,632,899		

【自主事業フレーム】

1. 鑑賞事業	一流の芸術家による事業	「スペシャルライブ」
	普段着の芸術鑑賞	「あさひ亭まねき寄席」「ワンコインコンサート」 「ジャズセッション」「アウトリーチ」
2. 機会提供事業	サンハートオリジナル	「演劇ワークショップ」「レジデントアーティスト」 「サンハートアンサンブルオーデイション」
	私たちのホール	「読み聞かせサポーターによるおはなし会」 「すくすくキッズプログラム」「美音倶楽部」 「サンハート運営サポートスタッフ」「区民企画委員」
	その他シーズンイベント	「オープンデー」「ホールでピアノを弾いてみませんか？」 「夏休み子ども講座」「アートマーケット」

【自主事業一覧】

No	実施時期	事業タイトル	会場	事業内容	入場料・受講料	入場者数 (講座参加者数)
1-1	3月	スペシャル ライブ	ホール	人気 No. 1 ジャズドラ マー大坂昌彦をはじ め、人気ミュージシャ ンによるこの日限りの 特別プログラム。	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)	233 人
2-1	計 3 回 (6・9・1 月)	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。9 月は、旭区落語まつ りと連携し、盛大なフ ェスティバルを行う。	一般 2,000 円 (当日 2,200 円) 高校生以下 1,000 円 (当日 1,200 円) ペア 3,500 円 (前売りのみ)	第 57 回 269 人 第 58 回 189 人 第 59 回 289 人
2-2	計 8 回 (5・7・11・3 月、一日 二回公演)	ワンコイン コンサート	ホール 音楽ホ ール	若手音楽家によるクラ シックアンサンブルの コンサート。一日二回 公演で、午前の部は 乳幼児も参加可能と し、誰もが気軽に音 楽に触れられる機会 を提供する。	一般 500 円 ※午前の部は膝上 無料	5 月 363 人 11 月 171 人 3 月 387 人
2-3	10 月	えほんコン	ホール	未就学児やその親を	一般 700 円	294 人

	(二回公演)	サート		対象とした映像とピアノと朗読によるコンサート。横浜在住のピアニスト兼作曲家である西本梨江さんにご出演いただく。	小学生以下 300 円	
2-4	計 10 回 (学校 4 回 福祉 3 回 その他 3 回)	アウトリーチ	旭区内各所	小学校や福祉施設等へ、出前コンサートやワークショップを届ける。オーディション受賞者への演奏機会提供の場も兼ねる。	無料	延べ約 600 人
3-1	計 12 回 9～11 月	演劇 ワークショップ	ホール カルチャー工房	講師に文学座の松井工、特別講師に横浜夢座の五大路子を迎え、演劇を通じたコミュニケーションのスキルアップを目指したワークショップ。	一般 24,000 円 学生 18,000 円	126 人 (29 人)
3-2	計 2 回 (9・12 月)	JAZZ セッション	ホール	人気のジャズミュージシャンのライブに加え、希望者は飛び入り参加して、プロのミュージシャンとのセッションができる。	一般 2,000 円 (当日 2,500 円) 高校生以下 1,000 円 (当日 1,500 円)	9 月 120 人 12 月 101 人
3-3	10 月	サンハートアンサンブルオーディション/レジデントアーティスト	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。入賞者は、主催事業での出演機会提供の他、アウトリーチ事業への参加アーティストとして、地域へ積極的に広報を行う。	一組 5,000 円	14 組
4-1	通年 (月 1 回)	読み聞かせサポーター	ホール ロビー	未就園児とその保護者を対象とした絵本	無料	延べ約 300 人

		ターによる「おはなし会」		の読み聞かせ会。サンハートの読み聞かせ講座を修了した「読み聞かせサポーター」が企画運営を担当する。館外からの依頼も積極的に引き受け、絵本の読み聞かせを通じた地域貢献を目指す。		
4-2	通年 (月1回)	すくすくキッズプログラム	ホール	乳幼児を対象に、初めて音や絵と触れ合う機会を提供。すくすくキッズディレクターを募集し、ディレクターとサンハートとの共催の運営とする。	一組 500～800 円	延べ約 350 人
4-3	通年 (月1回)	美音倶楽部	会議室 音楽ホール	サンハート独自の真空管アンプを使った会員制のレコード鑑賞会。年に2回は、音楽ホールにて一般の方も対象とした鑑賞会を行う。	1,500 円	17 人 7月:33人 12月:37人
4-4	通年	運営サポーター	ホール			11 人
4-5	通年	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 (当日 700 円) バレンタイン 一般 2,500 円 (当日 2,700 円) ペア 4,000 円 (前売のみ)	6月名画座 170人 10月名画座 170人 1月名画座 169人 2月バレンタイン 292人
5-1	7月	オープンデー	全施設	全館で無料や低価格のイベント、さらに市民参加型の催しを行い、普段サンハートを	一部有料	延べ約 1,100 人

				利用しない方や家族連れが気軽に施設に立ち寄っていただくきっかけを提供する。		
5-2	通年	ホールでピアノを弾いてみよう	ホール 音楽ホール	サンハートホールや音楽ホールのフルコンサートグランドピアノを1時間単位で試演できる企画。	1時間 2,000円 2時間 3,800円	延べ約300人
5-3	8月	夏休み子ども体験講座(ハンドベル/映画作り)	ホール 音楽ホール カルチャー工房 ミーティングルーム	夏休みの数日間~1週間、サンハートに集まった小中学生で一致団結し、集大成となる催し物を開催する。(ハンドベル発表会/ショートムービー上映会)	ハンドベル 4,500円 映画作り 4,500円	ハンドベル 26人 映画作り 16人
6-1	通年	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る。	年会費 1,200円	114人
6-2	通年	備品購入 郵送費		チラシ用のカラーペーパー購入費や、他館へのチラシ発送代など。		
6-3	通年	取材 打合せ 諸経費		その他諸経費		

※入場者数について

基本的には来場者数を記載していますが、ワークショップ型のイベントなど、観客以外にイベント参加者がいる場合は、参加者数を括弧内に記入し、一般観客数を入場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(ワンコインコンサート)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7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。