

[横浜市旭区民文化センター]
平成 31 年度（令和元年度）事業報告書
[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 m ²
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、当事業体が管理運営する文化施設の手本となるよう、これまで以上に地域に根付き、市民一体となった活動を中心とした。他の文化施設に先立って、市民参加や地域活性を促し、次代に向けた子どもや若者たちの育成を行い、さらには区内の他文化施設との協力で、施設従事者のレベルアップも牽引した。市民文化のレベル向上に寄与できる区文のリーダー的な位置づけを目指す。地域文化の牽引役となることで、地域の自慢、地域への愛着を増幅させられる施設となった。

<” Advanced Center” 実現のための3つのミッション>

①幅広い市民からの共感獲得

多くの市民へ良質な文化芸術の提供と、アウトリーチによる社会的包摂のさらなる推進をした。

②若年層の利用拡大

新規利用者の開拓と、世代にあったアプローチの積極的实施した。

③地域・他施設との積極的な連携

連携事業による施設・地域が一体となった活性化と相互レベル向上に向けた取り組みの積極的实施した。

(2) 平成 31 年度の位置づけ

□ 事業の方針

平成 30 年度は、新規 SNS 媒体として Instagram の導入をはじめ、既存 SNS からの情報発信の増加、ホームページの機能拡大、館内掲示の充実化など、様々な年齢層に対応できるよう広報拡大を積極的に取り組んだ結果、今までサンハートを利用したことがない、新規顧客を増加させることができた。

平成 31 年度も引き続きサンハートの認知度を高めていけるよう、広報拡大をしていくとともに、利用世代拡充を狙い、若い世代をターゲットとしたイベントを開催していく。

① 交流創造型事業の進化展開

当事業体の大きな成果のひとつに、ワークショップなどの交流創造事業がある。市民の文化活動のきっかけづくりとして始まり、その後持続的な活動に発展させている市民が続出。さらには参加者同士の交流でコミュニティ活性化にも繋がっている。また、ワークショップ終了後は、発表の場にホールを利用する、ボランティアとして施設運営に係るといった好循環も見られる。今後は、そのような好循環を積極的に後押しする仕組みを今後も継続し、「人材育成活用事業」として進化・定着させていく。

- 演劇ワークショップ修了生…チケットやプログラム配布を担当する「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

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を含め、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む、サンハートの発信力を強めていく。

- 既存の派遣先とのさらなるつながりと、新規開拓・・・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。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引き続き注力していく。
- 派遣事業の積極的な PR・・・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。また、町の賑わいづくりの一助として、派遣事業の資料を地域公共施設等へ配布し、広く告知していく。
- 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している施設とは「人材共有」の仕組みを確立し、よりスムーズな運営を実現させる。

③ 地域・他施設との新しい連携事業

自治会・商店街等との連携はもちろん、区内の他文化施設や、他区の区民文化センターとも連携を強めるなど、地域・他施設との連携を旭区民文化センターがリードして、地域の課題の共有やその解決を目指していく。

● 他文化施設・文化団体との連携

各 SNS を通して他文化施設・文化団体及び地域コミュニティの主催事業を相互リツイートし合い、互いの事業内容拡散を行う。

また、区のまちづくりを考え、実践していくコミュニティである「旭区まちづくりポット」と連携し、みなくるでの「いちにち図書館」への参加及び当館のオープンデーにて「絵本限定いちにち図

書館」を実施する。

- 他区民文化センターとの共催

類似した公演がある際は、双方連絡を取り合い、公演時にチラシの折り込みを行う。

- 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、顧客満足度を高める。

<レベルの高い接客・接遇>

安心と信頼の獲得のために、「職員の接客・接遇」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を定期的実施すると共に、利用者懇話会・各種団体との合同連絡会への参加等を通して利用者と共に課題の抽出や改善に取り組む。

- 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させる。

<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「今後施設や設備はようになっていくか」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）に取り組む。

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、実施していく。

	[取組内容]	[達成指標]	[実施内容]	[達成状況]
鑑賞	<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を開催する。 	<ul style="list-style-type: none"> □ アンサンブルオーディション最優秀賞受賞組によるクラシックコンサートを開催。若手ながら優れた演奏力・プレゼンテーション力を持つ演奏家への活躍の場を提供していく。 	<ul style="list-style-type: none"> □ あらかじめ客層や好まれる傾向、コンセプト等を出演者に伝え、サンハートに合ったプログラム構成を依頼。出演は前年度のアンサンブル・オーディションにて最優秀賞を受賞したヴァイオリンデュオ「Duo Deux Fleurs」に依頼。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 通常のコンサートだけではなく、演奏終了後にヴァイオリンの体験コーナーを設け、老若男女問わず参加いただいた。体験型と参加型を組み合わせたコンサートを実施することで、より楽器とアーティストを身近な存在に感じることができ、来場者からも満足度が高いイベントとなった。
	<ul style="list-style-type: none"> □ 大人向けを基本とし、鑑賞をじっくりと楽しんでもらうべく、特別感のあるコンテンツを取り入れる。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 社会人が仕事帰りに立ち寄れる「気軽に寄り道クラシック」を新規に立ち上げ、普段サンハートの主催事業に参加することのできない若い世代に対し、鑑賞の場を提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 夜の時間帯（19:00 開場・19:30 開演）に公演を設定し、通常時サンハートに赴くことができない客層をターゲットに絞った。出演は前年度のアンサンブル・オーディションにて最優秀賞を受賞したヴァイオリンデュオ「Duo Deux Fleurs」に依頼。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 時間帯を夜にずらしたことで、結果的に客層を下げることができ、サンハートに馴染みのないお客様も取り入れることができた。

<p>● 普段着の芸術鑑賞</p> <p>□ 身近で気軽に芸術に触れられる機会を提供する。</p>	<p>□ 0歳から鑑賞可能なジャズコンサートを開催し、途中退入ができること、授乳室や簡易的なおむつ替え台、ベビーカー置き場を設置することを提示することで、保護者に対して子供連れでのコンサートをもっと身近に感じてもらえるようにしていく。</p>	<p>□ オープンデー内にて実施をし、子供だけではなく、保護者にも楽しんでもいただけるよう本格的なジャズスタンダードナンバー集に加え、アニメソングも交えた世代を超えても飽きのこないプログラム構成とした。</p>	<p>□ 子供向けのプログラムでは、今までクラシックか童謡・アニメソングに偏っていたため、本格的なジャズを聴いたことは保護者にとってかなり好評であった。サンハートの公演ではあまり馴染みのない金管楽器（トランペット）をメンバー構成に加えたのも盛り上がり要因の一つとなった。</p>
<p>□ どなたにでも楽しんでもらえるよう、低価格で良質なコンテンツを提供する。</p>	<p>□ ワンコインコンサートの運営方法を1日2公演であったものを1公演に変更し、アーティストに対しても対象年齢を明確化することで、より一層対象者に合った良質なコンサートを提供する。</p>	<p>□ 今までは子供向けと大人向けと同じ1枚のチラシにて掲載していたため、デザインが難しく、チラシの受け手側もメイン客層が分かりにくい広報となっていたが、ワンコインコンサートのチラシを固定デザインとし、完全に対象年齢を分けたプログラム構成及びチラシデザインに変更した。</p>	<p>□ ワンコインコンサートは当初目標としていた数字を大幅に超え、7月公演は259名（86%）、9月公演は272名（91%）の集客となった。同じ出演者によるリピート公演を望む声もあり、オーディション受賞者の質の向上と共に、客層の目線に合わせたプログラム構成が功を奏した。</p>

機会提供事業	<ul style="list-style-type: none"> ● サンハートオリジナル □ 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を展開する。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「演劇ワークショップ」では、台本作を元ワークショップ受講者に委託し、卒業生と受講生のコラボレーションを試みる。また、今回は出演者の他に、大道具及び小道具、演出助手の舞台裏方要員も募集していく。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 今回初めて成果発表を有料公演とし、出演者にはチケットノルマ制を課した。また、今回は台本を一から作成するのではなく、既存の台本を使用したり、舞台上で使用する小道具・大道具を舞台助手に作成してもらうなど、演劇参加者がより演技に集中できる環境づくりを徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 出演者 30 名・裏方 2 名の応募があり、中学生の参加者もいたことで、演出にも幅を出すことが可能となった。また、本格的な演劇指導が始まる少し前にお試し体験（プレワークショップ）を設けたことで、演劇参加へのハードルが下がり、新規参加者を獲得することができた。参加者へのチケットノルマ制のおかげで多方面からの集客となり、サンハートを知っていただく良いきっかけにもなった。
	<ul style="list-style-type: none"> □ 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ていく。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 「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ていく。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 歌とピアノ・重唱・ピアノ連弾の 3 部の公募をかけ、延べ 11 組の志願者にてオーディションを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 歌とピアノ部門にて最優秀賞 1 組・優秀賞 1 組、ピアノ連弾部門にて優秀賞 2 組を輩出。受賞者の計 4 組には令和 2 年度の自主事業コンサート出演の副賞を授与し、客層に合わせた曲目選定などを含めてコンサート全体の構成考案を依頼した。

<p>● 私たちのホール</p> <p>□ 市民が企画や運営に参加するコンテンツを設ける。</p>	<p>□ 「すくすくキッズプログラム」の講師は一部地元で活動している方を起用し、その活動への積極的な支援を含めた相互協力をを行う。</p>	<p>□ 音楽系 3 回、講座系 1 回、スポーツ・健康系 2 回、映画 1 回と多岐にわたるジャンルのイベントを開催。ヨガ講座では旭区内で教室を開いている方に講師を依頼。</p>	<p>□ 子供だけではなく保護者も堪能できる企画内容とし、どのジャンルのイベントもアンケートでの参加者満足度が高い結果となった。また、ヨガ講座では、このプログラム参加者から教室の生徒になった方々もおり、講師自身の活動支援や、保護者の活動幅の支援にも繋げることができた。</p>
<p>□ 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を創出する。</p>	<p>□ 引き続き行う「読み聞かせ」では、新規サポーター獲得と既存サポーターの振り返りを含めたサポーター養成講座を開催し、読み聞かせを行う上での疑問点や改善点などの意見交換の場を設ける。</p>	<p>□ 大河内恵津子先生を迎え入れ、全 5 回の「よみきかせサポーターレベルアップ講座」を実施。参加者は既存のサポーターメンバーだけでなく、一般公募をかけた。一般公募で参加した方の中で希望した者は講座受講後に新規サポートメンバーとして登録した。</p>	<p>□ 3 年ぶりとなる養成講座を経て、読み聞かせの基本を再認識したことで、既存メンバー内の意識向上を図ることができた。また、講座終了後は新規サポートメンバーとして 5 名が加入し、アウトリーチ含め、読み聞かせイベントに多く参加いただいた。</p>
<p>□ 事業終了後も参加者が活動を継続できる仕組みを作る。</p>	<p>□ 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」及び「読み聞かせサポータ</p>	<p>□ サポートスタッフに対しては 4 月に音楽大学から外部講師を招き、レセプションニストとしての基礎研修会を</p>	<p>□ 読み聞かせサポーターに関しては、定期的に定例会を開き、意見交換会や自主勉強会を行った。現状</p>

		一」としてサンハートの運営へ携わってもらう仕組みを継続する。	実施し、読み聞かせサポーターに対しては、読み聞かせの講師を招き、レベルアップ講座を実施した。	抱えている問題や疑問点などを出し合い、情報共有することで、サポーター同士で向上し合う形を作り上げることができた。
<p>● シーズンイベント（その他）</p> <p>□ 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を設ける。</p>	<p>□ 引き続きホールの時間貸し（ピアノ練習）や、作品展示が可能なレンタルスペース「ウェルカムギャラリー」の開催など、施設の有効活用と収入向上に務める他、既存イベントであるアートマーケットを新たに夏と冬の年2回開催とし、作家に対しより多くの作品発表の場を設け、季節感あふれたレイアウト構成をしていく。</p>	<p>□ ホールの時間貸しは毎月開催し、月平均5日間実施。ウェルカムギャラリーは月平均3台（合計4台）の利用があり、アートマーケットについては年1回の所を年2回に回数を増やし、どちらの回も募集定員を上回る盛況ぶりとなった。</p>	<p>□ ウェルカムギャラリーについては、リピーターの他に1件新規利用者も増えた。利用者の展示物付近に置いてある宣伝ハガキの捌けも良く、利用者の活動の宣伝協力もできた。ホールの時間貸しやアートマーケットに関しては、市外・県外からの参加者も多数おり、館全体の宣伝としても有用なイベントとなっている。</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る。</p>	<p>□ 地域を絞り、カフェやケアプラザ、地域公共施設へアウトリーチ活動の宣伝資料を配布し、「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</p>	<p>□ 既存のアウトリーチ先以外にも新規アウトリーチ依頼があった。新規依頼については、音楽系はセンター北にあるレクサスのリニューアルオ</p>	<p>□ レクサス及び旭区内のマンションでのアウトリーチについては、過去のアンサンブル・オーディション受賞者を4組派遣することができた。</p>

	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ていく。	オープンイベントと、旭区内のマンション内の自治会イベントにて2回実施し、読み聞かせは瀬谷のマンション内の自治会でのおはなし会の実施依頼があった。	読み聞かせの瀬谷でのアウトリーチについては、コロナウイルスの影響により延期となり、実施の実績はなかった。
● 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げていく。	□ イベントとして定着した企画である「すくすくキッズプログラム」は、講師自身の関係者が多く参加しており、サンハートの他イベントに関する新規顧客獲得が難しく、講師公募型から依頼型へ運営方法を変更することで、サンハート独自の保護者コミュニティ形成を図る。また、リトミックに偏っていたプログラム構成を見直し、保護者目線からも楽しめる多ジャンルのコンテンツを展開していく。	□ リトミックや音楽コンサートの他にも、ヨガ体験教室や写真講座（子供の写真の撮り方や保存方法）を開催し、子供を連れて参加できる保護者のためのイベントを実施。	□ コンサートや写真講座については、母親のみならず父親の参加もあり、父親の子育てに関する関心度が高いことが伺えた。また、10月に開催したコンサートでは横浜ケーブルビジョン（YCV）の撮影が入り、定期的にサンハートで子育て支援関連のイベントを行っていることと、サンハート全体の告知をすることができた。

(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]
● とともに作る：「区民企画委員」の仕組みを継続する。	□ 既存の「区民企画委員」に加え、新たに「区民鑑賞モニター」を設立し、主催公演を鑑賞した上で、区民目線での意見・感想を事業に反映していく。	□ こちらが指定した自主事業イベントに区民鑑賞モニターを招き、スタッフの態度・対応やイベント全体の構成、周囲のお客様の反応、自身の感想の提出	□ イベント内容やスタッフの対応などのソフト面だけではなく、施設全体のハード面に対してもアンケートを取り、館全体の改善点を洗い出すことが

		(200字程度)など、一般の来場者アンケートからは得ることが難しいイベント全体の総合評価を依頼した。	出来た。
● ともに進める:「運営サポーター」の仕組みを継続する。	□ 職員が持つサービス介助士の資格を生かし、そのノウハウを「運営サポートスタッフ」に研修を通して学ばせる。	□ 車いすの介助方法や視覚障害を持つ方への対応方法、火災や地震が起きた際の避難方法などを、運営サポートスタッフにレクチャーした。	□ 避難方法をレクチャーする際は、消火器や消火栓がどこに配置されているか、そして利用施設ごとに適した避難経路を伝えた。また、レセプションとしての仕事内容をチェックリスト方式でまとめ、指示がなくとも公演時自主的に行動できるよう対策を講じた。
● 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する。	□ アウトリーチに関して、自主事業担当者の立ち合いがなくとも開催施設に訪問できるようにしていく。	□ アウトリーチ先に派遣するアーティストやサポートメンバーに対し、依頼者の情報や依頼内容の詳細を伝え、自主事業イベントが重なった際も対処できるよう心掛けた。	□ 読み聞かせについては、全アウトリーチ立ち合い無しで実施することができ、その他アーティストを派遣するアウトリーチに関しては、依頼者との引き合わせ時のみ立ち合いをし、その後はアーティストのみでの対応も数回行い、トラブルなく対処することが出来た。
● 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・関連団体等とともに	□ インターネットリサーチや紙媒体でのアンケートを活用するとともに、新たに設置した「区民	□ 公演ごとに特徴を得たフィードバックができるようアンケート集計表を改訂した。	□ アンケート集計結果を各公演終了後に事務所内にて回覧することで情報共有し、何か指摘が

<p>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、地域をリードし推進する。</p>	<p>鑑賞モニター」との意見交換会を実施し、地域における幅広い課題共有と解決策を模索していく。</p>		<p>あった場合は、次回開催までに可能な限り改善するよう努めた。</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す。</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る。</p>	<p>□ 施設利用者の発表等のポスターやチラシを館内に掲示・配架し、広報支援を行った。</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た。</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する。</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サービス向上に努める。</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た。また、受付スタッフによるヒアリングを日常的に行った。</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分析するとともに、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た。また、利用者懇話会ではサポートスタッフの方からの素直なご意見・ご要望を集約し、今後の活動に反映するよう取り組んだ。</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る。</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う。また、新たにジョイナステラス各店舗と連携するなど会員特典の充実等を図り、会員数増をめざす。</p>	<p>□ 31年度友の会会員（継続・新規）を募集した。会員特典については、ジョウナステラスや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た。</p>	<p>□ 割引特典を提供し、友の会の会員数は前年度実績並みの92名となった。</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・運営を行う。</p>	<p>□ 開館日数 346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</p>	<p>□ 開館日数 316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 臨時休館日 30日</p>	<p>□ 10月12日（土）台風19号の影響により、3月3日（火）～31日（火）新型コロナウイルスの影響によりそれぞれ臨時休館を実施し、全316日の開館となった。また、施設点検・消防設備点検も計画に沿って実施することができた。</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・利用促進を図る。</p>	<p>□ アンケート等の結果から得た意見だけ反映するのではなく、様々な媒体を活用し、施設のPR及び自主事業の最新情報を発信することで、利用者が得たい情報をすぐ入手できる環境を整</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た。</p>

	える。		
● 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う。	□ 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する。	□ 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たとともに、利用に際してきめ細かなプロデュースを行った。	□ 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なかった。
● 周辺施設と連携して地域全体の賑わい作りに貢献する。	□ 二俣川ライフ、ジョイナステラス、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く。	□ 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、推進した。また、二俣川駅周辺の商店会が実施した「旭区落語・演芸まつり」に協力した。	□ 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、地元の商店会に協力した「落語まつり」では、演芸による地域の賑わいを演出した。
● 施設を有効活用し、施設の魅力作り・活性化を図る。	□ ワンコインコンサートを引き続き実施するとともに、施設の有効活用を図る。	□ 過去に実施した「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た。同じく空き施設を活用した「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た。	□ 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た。
● 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する。	□ 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	□ 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った。	□ 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

	を更新し、施設内に発信する。		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相談に対応した。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、安定した運用に努めた。
--	----------------	--	---

(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う。</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する。</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）にもご利用いただいた。</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・宣伝活動を実施する。</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な更新をはじめ、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を行う。</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を実施した。</p>	<p>□ 「催し物案内」の掲載方法を工夫したことで、手に取るお客様も多く、広告の掲載も行った。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う。</p>	<p>□ 以下の通り人員を配置し運営する。</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名換算（地域採用）</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13名総勢24名のスタッフが常時5名以上で運営している。</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に習熟したカルチャースタッフ13名との相互協力により、円滑かつ効率的な管理運営を行った。</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する。</p>	<p>□ 機材研修、個人情報保護研修、消防訓練等を実施し、運営に役立てる。</p>	<p>□ 消防・防災訓練、個人情報保護研修等を実施した。また、指定管理者研修、各種セミナーに参加した。</p>	<p>□ 消防・防災訓練および個人情報保護研修を実施した。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する。サンハートは開館から29年を迎え、設備全体が老朽化してきている。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ていく。

(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>□ 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</p>	<p>□ 建築物点検マニュアル、建築物定期報告に準拠した点検を実施した。</p>	<p>□ 二俣川駅北口共同ビル設備係協力のもと、施設・設備の状況を確認しながら点検を行った。</p>

	告に準拠した点検を年1回行う。		
● 定期的な設備点検および必要に応じた緊急点検	□ 設備等保守管理項目を遵守し、定期的な施設点検を実施する。	□ 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た。	□ 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た。
● 施設設備の予防保全	□ 施設設備等の中長期修繕計画や修繕・改修について、早めに施設情報を提供し、関係各所に働きかけるとともに、利用受付・打ち合わせ時に利用者に備品や設備の正しい取り扱いを説明し、安全で確実な利用を促進する。	□ 修繕・改修について、早めの情報提供、関係各所への手配を実施した。また、対策を講じ掲示等も行った。	□ 日々の状態確認や専門業者の定期保守点検の結果により、修繕計画を見直し、緊急性の高いものから情報提供し、修繕・改修を要望した。

(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]
● 安心できる環境の維持	<p>以下 7 点を達成指標とする。</p> <p>①清掃項目一覧及び清掃内容一覧を遵守し、日常・定期清掃を実施する。</p> <p>②美観を維持するように取り組む。</p> <p>③環境に配慮し、廃棄物の発生抑制に努める。</p> <p>④空気環境測定（VOC等含む）を実施する。</p> <p>⑤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。</p> <p>⑥ヨコハマ3R夢など市</p>	<p>①日常清掃、定期清掃を計画どおり実施した。</p> <p>②職員・スタッフ全員が常に整理整頓を心がけ、快適に利用できるよう努めた。</p> <p>③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た。</p> <p>⑤⑥ 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、ごみ分別を徹底した。</p> <p>④⑦</p>	<p>①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た。</p> <p>②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た。</p> <p>③⑤⑥ ゴミ箱の撤去により、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た。</p>

	<p>の施策や事業に協力する。</p> <p>⑦空気環境測定結果の報告書を作成する。</p>	<p>空気環境測定を2ヵ月に1回(奇数月)実施し、報告書を作成した。</p>	<p>④⑦</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、安心して利用できる環境づくりをした。</p>
--	--	--	---

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>□ 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う。</p>	<p>□ 緊急時連絡網を整備・作成し、旭区に提出した。</p>	<p>□ 人事異動の都度名簿を作成したため、緊急時には遅滞なく対応を図ることが出来た。</p>
<p>● 利用者の安全・安心を確保</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る。</p>	<p>□ 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った。</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た。併せて備蓄品の確認を行った。</p>
<p>● 防災管理</p>	<p>以下5点を達成指標とする。</p> <p>①社会福祉協議会の協力を仰ぎ、肢体不自由者や高齢者への対応方法を学ぶ。</p> <p>②緊急時の連絡網を作成するとともに旭区役所へ提出する。</p> <p>③近隣在住職員をあらためて確保する。</p> <p>④事故、犯罪及び火災等が発生させない為に、</p>	<p>①社会福祉協議会の協力の元、車いす操作や視覚障がい体験などの実技を行った。</p> <p>②人事異動があった際は、連絡網を都度更新・提出した。</p> <p>③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た。</p>	<p>①実体験をすることで、座学だけでは学ぶことができない多くの気づきを発見することができ、高齢者や障害者への理解を深めるとともに、こころのバリアフリーにもつなげることが出来た。</p> <p>②職員は常に最新の連絡網情報を得ており、有事の際はこれに基づき対応するよう周知徹底を図った。</p>

	<p>職員による定時巡回を実施する。</p> <p>⑤消防計画書を作成し、自衛組織を結成することで、日常の防火・防災に努める。また、催事の際は、避難導線の確保等の指導を行うとともに、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・防災訓練を実施する。</p>	<p>④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た。</p> <p>⑤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った。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った。</p>	<p>③受付カルチャースタッフ13名と職員4名は、旭区在住ないし相鉄線沿線在住者で構成されている。</p> <p>④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・安心の確保に努めた。</p> <p>⑤消防計画書を作成し、年間2回の防災訓練を実施した。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た。</p>
--	---	---	---

(2) 自己評価・PDCAサイクルの活用について

<p>[取組内容]</p> <p>● 日報及び月報の作成・管理（業務記録の整備）</p>	<p>[達成指標]</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う。</p>	<p>[実施内容]</p> <p>□ 日々の業務内容を業務管理日誌、舞台業務日報、業務週報に記載し、情報の共有と周知を図った。</p>	<p>[達成状況]</p> <p>□ 業務管理日誌、舞台業務日報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</p>
--	---	---	---

			化を図った。
● 事業計画書及び事業報告書の作成・管理（利用者のニーズや声を反映した事業計画の策定）	□ 2月に事業計画書を5月に事業報告書を作成し旭区役所に提出する。	□ 寄せられた意見を盛り込みつつ「平成31年度事業計画書」および「平成29年度業務報告及び収支決算」を作成し旭区役所に提出した。	□ 事業計画書及び事業報告書は旭区役所のホームページに掲載され、利用者が閲覧することが出来た。
● モニタリングの実施（モニタリングへの対応・体制の整備）	□ 業務記録の一元管理によるモニタリングへの対応・体制を構築する。	□ 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った。	□ 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った。
● 自己評価の実施（PDCAサイクルの導入と確実な運用）	□ 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む。	□ 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った。

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る。	□ 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る。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ないようにするとともに、軽易な修繕に	□ 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た。また、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	□ 光熱水費について削減に努めた結果、前年度比 10.2%の減少となった。

	については職員自 行い、修繕費を有効 に活用する。	抑制に努めた。	
--	---------------------------------	---------	--

(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]
<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る。</p>	<p>以下 3 点を達成指標とする。</p> <p>①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、収益の向上を図る。</p> <p>②魅力的な事業を実施し、入場料収入を最大限に確保する。</p> <p>③エレベーター横に設置したウェルカムギャラリー（レンタルボックス）や、ホールの空きコマを有効利用する「ホールでピアノを弾いてみませんか？」を実施することで、その他収入の確保に努める。</p>	<p>①館内施設の空き状況については、館内に掲示した。</p> <p>②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」などは引き続き好評で集客に寄与した。</p> <p>③ホールの空きコマを有効利用するため好評な「ホールでピアノを弾いてみませんか？」という企画を引き続き実施した。</p>	<p>①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た。</p> <p>②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 2.1% 上回った。</p> <p>③普段ホールを利用しないお客様にもホールを活用してもらっただけでなく、収入向上に繋がった。</p>

(3) 収支予算書

単位：円

項目	予算額	決算額	増減額	備考
収入				
指定管理料収入	107,017,000	107,017,000	0	
利用料金収入	28,724,000	26,794,930	△1,929,070	
事業収入	6,036,000	6,631,102	595,102	
その他収入	1,295,000	4,326,081	3,031,081	新型コロナに係る費用負担額3,016,000
収入合計	143,072,000	144,769,113	1,697,113	

支出				
人件費	67,878,000	70,142,215	2,264,215	
事務費	4,637,000	4,428,239	△208,761	
事業費	8,120,000	6,428,997	△1,691,003	
管理費	57,819,000	55,936,696	△1,882,304	
公租公課	18,000	10,000	△8,000	
事務経費	4,600,000	4,600,000	0	
支出合計	143,072,000	141,546,147	△1,525,853	
収支差額	0	3,222,966		

【自主事業フレーム】

1. 鑑賞事業	一流の芸術家による事業	「ジャズライブ」 「最優秀賞受賞記念コンサート」 「気軽に寄り道クラシック」
	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」 「ジャズライブ for K I D S」「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」 「サンハートアンサンブルオーディション」
	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」「夏休み子ども講座」 「ホールでピアノを弾いてみませんか？」 「ウェルカムギャラリー」「アートマーケット」

【自主事業一覧】

館 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)
1-2	3月	ジャズライブ	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 高校生以下 2,000円 ペア券(前売のみ) 5,000円 ※当日各500円増	コロナウイルスの影響により公演中止
1-3	6月	最優秀賞受賞記念コンサート	ホール	アンサンブルオーディション最優秀賞受賞組による、良質なクラシックコンサート。	一般 2,000円 高校生以下 1,000円 ペア券(前売のみ) 3,500円 ※当日各200円増	103名
1-4	12月	気軽に寄り道クラシック	音楽ホール	仕事帰りに寄れる19時以降に開催する大人のためのクラ	一般 1,000円 高校生以下	64名

				シックコンサート。	800円 ※当日各200円増	
2-1	計3回 (4・7・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。季節毎にテーマを設け、時には漫才や寄席文字等の色物も取り入れる。	[4・7・1月] 一般 2,000円 中学生以下 1,000円 ペア券(前売のみ) 3,500円 ※当日各200円増	[4月] 176名 [7月] 201名 [1月] 275名
2-2	計3回 (7・9・3月、 1日1回公演)	ワンコイン コンサート	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。誰もが気軽に音楽に触れられる機会を提供する。	[7・9・3月] 一般 500円	[7月] 259名 [9月] 272名 [3月] 公演中止
2-3	8月	ジャズ for KIDS	ホール	未就学児やその親を対象とした親子のジャズコンサート。授乳室やベビーカー置き場を設ける他、途中退出入自由とし、気兼ねなく参加できるように配慮する。	一般 2,000円 ペア券(前売のみ) 3,500円 小・中学生 1,000円 未就学児 500円 2歳以下 膝上無料	139名
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	学校 5回 保育園 8回 自治会 2回 商業施設 7回 他施設 13回

3-1	計 12 回 9・10・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。	通常コース 24,000 円 学生コース 18,000 円 体験コース 2,000 円 裏方コース 1,000 円 チケット販売 500 円	出演者 30 名 裏方 2 名 講師 3 名 入場者 296 名
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。	参加料 1 組 5,000 円	10 組名 歌とピアノ 4 組 8 名 重唱 1 組 3 名 ピアノ連弾 5 組 10 名
4-1	通年 (月 1 回)	読み聞かせサポ ーターによる 「おはなし会」	ホール ロビー	未就園児とその保護 者を対象とした絵本 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。	無料	延べ 244 名

4-2	通年	すくすくキッズ プログラム	ホール カルチャ ー工房	乳幼児を対象に、初 めて音や絵と触れ合 う機会を提供すると ともに、子育ての合 間に子供連れで参加 可能な母親向けのイ ベントを開催する。	[5月・11月] ヨガ講座 1,000円 [6月・12月] リトミック 親子ペア券 800円 (追加300円) [9月] 写真講座 1,000円 [10月] コンサート 親子ペア券 1,000円 大人700円 子供300円	[ヨガ講座] 5月 大人13名 子供13名 11月 大人13名 子供13名 [リトミック] 6月 大人65名 子供65名 12月 大人51名 子供51名 [写真講座] 大人7名 子供6名 [コンサート] 大人34名 子供34名 延べ365名
4-3	通年 (月1回)	美音倶楽部	会議室	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 賞会を行う。	1時間100円	登録会員 13名 延べ利用人数 97名
4-4	通年	運営サポーター	ホール			登録人数 9名
4-5	通年	区民企画委員	ホール 会議室	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700円 当日800円 [バレンタイン] 一般2,000円 高校生以下1,000円	[錆びたナイフ] 179名 [ムーミン谷の 彗星] 123名 [四つの恋の物 語]

					ペア券 3,500 円	188 名 [歩いて歩いても] 191 名 [この道] 186 名 [セロ弾きのゴーシュ] 公演中止 [バレンタイン] 211 名
5-1	8 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。	[Sing in Chorus] 一般 800 円 小・中・高校生 500 円 [アイルランドの風] 一般 1,000 円 小・中・高校生 800 円 [Summer Concert] 一般 1,000 円 小・中・高校生 800 円 [手作り楽器] 参加費 300 円 [ミニコンサート] 参加費無料 [ハンドメイド WS] 各店舗参加費あり [いちにち図書館] 参加費無料 [おはなしかい] 参加費無料 [手作り絵本工房] 参加費 500 円	[Sing in Chorus] 75 名 [アイルランドの風] 101 名 [Summer Concert] 84 名 [手作り楽器] 37 名 [ハンドメイド WS] 116 名 [いちにち図書館] 406 名 [おはなしかい] 56 名 [手作り絵本工房] 22 名 延べ 1,036 名

5-2	通年	ホールでピアノを弾いてみませんか？	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 530名
5-3	8月	夏休み子ども体験講座（ハンドベル／ゴスペル）	ホール カルチャー工房	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・ゴスペル発表会）	[ハンドベル] 4,500円 [ゴスペル] 4,500円	[ハンドベル] 11名 [ゴスペル] 29名
5-5	通年	ウェルカムギャラリー	エレベーター横	エレベーター横にある窓際にレンタルスペースを設置し、宣伝ツールとしても利用できる自分だけの小さなギャラリーを開催。	1ボックス 2,000円	延べ利用 25台
5-6	6・12月	アートマーケット	アートギャラリー	出店者による手作りアート作品を販売するイベント。	参加費 [マーケット] 2,000円 [ワークショップ] 2,500円	延べ出店者 1,010名 ※8月開催分はオープンデーに含む
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	会員数 91名
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		

令和元年度 「旭区民文化センター」 収支予算書及び報告書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	107,017,000	0	107,017,000	107,017,000	0	横浜市より
利用料金収入	28,724,000		28,724,000	26,794,930	1,929,070	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	620,000		620,000	631,480	△ 11,480	
自主事業収入	5,416,000		5,416,000	5,999,622	△ 583,622	
雑入	1,295,000	0	1,295,000	4,326,081	△ 3,031,081	
印刷代	218,000		218,000	179,290	38,710	
自動販売機手数料	542,000		542,000	455,204	86,796	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他（ ）	535,000		535,000	3,691,587	△ 3,156,587	コロナウィルス感染拡大防止の対応に係る横浜市の費用負担分3,016,000円
収入合計	143,072,000	0	143,072,000	144,769,113	△ 1,697,113	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	67,878,000	0	67,878,000	70,142,215	△ 2,264,215	
給与・賃金	67,878,000		67,878,000	70,142,215	△ 2,264,215	
社会保険料	0		0	0	0	
通勤手当	0		0	0	0	
健康診断費	0		0	0	0	
勤労者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	4,637,000	0	4,637,000	4,428,239	208,761	
旅費	54,000		54,000	37,932	16,068	
消耗品費	300,000		300,000	300,000	0	
会議賄い費	22,000		22,000	19,200	2,800	
印刷製本費	882,000		882,000	810,724	71,276	
通信費	654,000		654,000	690,937	△ 36,937	
使用料及び賃借料	155,000	0	155,000	198,560	△ 43,560	
横浜市への支払分	155,000		155,000	165,780	△ 10,780	
その他	0		0	32,780	△ 32,780	
備品購入費	1,230,000		1,230,000	1,292,755	△ 62,755	
図書購入費	120,000		120,000	25,348	94,652	
施設賠償責任保険	234,000		234,000	233,140	860	
職員等研修費	90,000		90,000	0	90,000	
振込手数料	4,000		4,000	656	3,344	
リース料	836,000		836,000	768,987	67,013	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	56,000		56,000	50,000	6,000	
事業費	8,120,000	0	8,120,000	6,428,997	1,691,003	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	620,000		620,000	631,480	△ 11,480	
自主事業費	7,500,000		7,500,000	5,797,517	1,702,483	
管理費	57,819,000	0	57,819,000	55,936,696	1,882,304	
光熱水費	13,824,000	0	13,824,000	12,547,473	1,276,527	
電気料金	8,335,000		8,335,000	7,790,626	544,374	
ガス料金	3,086,000		3,086,000	2,683,509	402,491	
水道料金	2,403,000		2,403,000	2,073,338	329,662	
清掃費	0		0	0	0	
修繕費	2,100,000		2,100,000	1,856,523	243,477	
機械警備費	0		0	0	0	
設備保全費	41,895,000	0	41,895,000	41,532,700	362,300	
空調衛生設備保守	17,816,000		17,816,000	17,651,460	164,540	
消防設備保守	0		0	0	0	
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	24,079,000		24,079,000	23,881,240	197,760	
共益費	0		0	0	0	
公租公課	18,000	0	18,000	10,000	8,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	0		0	0	0	
印紙税	18,000		18,000	10,000	8,000	
その他（ ）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	4,600,000	0	4,600,000	4,600,000	0	
本部分	4,600,000		4,600,000	4,600,000	0	
当該施設分	0		0	0	0	
二一ズ対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	143,072,000	0	143,072,000	141,546,147	1,525,853	
差引	0	0	0	3,222,966	△ 3,222,966	

令和元年度 利用者懇話会(議事録)

日 時 : 令和2年4月27日(月)、30日(木) 11:00~16:00

対 象 者 : サンハートサポートスタッフ(7名)に電話にてヒアリング

担当 新型コロナウイルス感染症の影響で、当館が3月1日より臨時休館になり、当初予定しておりました、利用者懇話会が開催出来なくなっていました。

この懇話会は毎年開催しており、皆様のご意見を今後の施設管理・運営に役立たせていただくものです。

今回ご協力して頂ける方には、お電話で率直なご意見・ご要望をお聞かせ頂きたいと思っております。よろしくお願いたします。

◎施設について

- ・ホールの空調設備がよくない、広い施設で温度設定が出来ないのは如何なものか。また事務所内でしか管理が出来ないのも難点。舞台下手側で管理出来ると良い。
- ・ホールやロビーの椅子が布製のため、シミが目立つ。あまり見た目が綺麗なものではない。座りたい、と感じない。飲み物をこぼした際に、拭き取れるものだと良いと感じる。
- ・ホールロビーの椅子や、ホール内前方の取り外し可能な椅子が重たい。年配者や女性には、もう少し軽いと移動しやすい。
- ・ホールの座席が小さく感じる。体格の良い方や男性には、座り心地はよくないように感じる。
- ・トイレの数が少ない。演奏会休憩時間や終演後は混雑する。
- ・和式は撤去して良いのではないか。
- ・トイレが綺麗で使用しやすい。全部の個室トイレが温便座使用になると嬉しい。
- ・設備が古い。観客を大切にしてほしい。他の施設と比較して見劣りがする。この種文化施設と洗面所の施設は必須。常に清潔感のあるものに心がけていただきたい。
- ・サンハートの入り口(エレベーターもしくは螺旋階段)から入ると、まず最初にホールロビーが目に入り込んでくる。電気もつけずに、広い座るスペースがあるのに何故座ってはいけないか、疑問に思うし印象が悪い。お客様には、ホールロビー空間がホールに属した施設だと、分からない。ガラス等で、ロビー施設空間を囲むことが出来るのであれば、ホールに属した施設だと理解でき

る。

- ・ホールの椅子と椅子の間隔が狭い。他のお客様の荷物等があると、なかなか席を離れるのが難しい。
- ・ロビーの影アナの音量はもう少し上げた方がよい。ホール内と違って、ロビーは慌ただしく動いているので、影アナに気が付かない時がある。
- ・サンハートの場所は、とても便利が良い。駅からすぐそばで、雨が降っても濡れないで行くことができる。
- ・楽屋の設備がもう少し整っていると嬉しい。(例 ドライヤーの貸出 など)
- ・楽屋のトイレは清潔感を感じない。また、煙草の匂いがする。(4階に喫煙所があるため)
- ・楽屋数が少ないので、大人数の利用の際には不便。
- ・ホール内の様子を写すモニターのうつりが悪い。
- ・サンハート施設内の場所が初めて来館した方には難しい。音楽ホールの催し物に来館されたのに、ホールに入ってしまうお客様を何度か対応した。フロアマップをもっと見やすく設置したらどうか。
- ・情報コーナーの雰囲気の利用しづらい。4人掛けのテーブルに1人が荷物を広げていると、なかなか相席しづらい。同じ人がいつも同じ席に座って利用している様を感じる。もっと気軽に、開放的に座れると嬉しい。
- ・情報コーナーの本棚の本はどんなコンセプトで展示しているのか不明。ただ置いているという印象。もっと考慮してほしい。

◎自主事業について

- ・カルチャー工房や練習室を利用している方の発表の場を主催事業として提供したらどうか。地元の利用者の方が大半だと思うので、良いと思う。
- ・地元中学・高校の文化部門の発表の場。(音楽学部、演劇部 等)→そういう機会を設けないとサンハートのような古い区民文化センターには(新しく綺麗な施設は別)若い人は来ない。
- ・3、4 か月間の練習をし、発表する稽古型発表会の提供。(現在演劇を行っているが、それ以外のイベントを行う、例 ミュージカル、落語体験 など)
- ・映画上映会は毎回楽しみにしている。
- ・サンハートの自主事業は様々なイベントを企画していて楽しい。2019年のオープンデーに開催した「アイルランドの風」のようなイベントは音楽ホールの雰囲気ともあって非常に良かった。

- ・和楽器の公演を聴いてみたい。
- ・ジャズやアイリッシュ音楽など、クラシックばかりの音楽以外のことも開催していて、ポイントが高い。
- ・クラシックよりばかりだけでなく、ポップス・映画音楽等のコンサートが好みである。
- ・影絵や人形劇をやってみたらどうか、子供が多く来場しそう。
- ・こんなご時世なので、笑いを取り入れた明るいイベントを開催してほしい、自粛モードが続いているのでサンハートには頑張してほしい。
- ・朗読会を開催してほしい。
- ・医学講座を定期的に開催してほしい。年代的に気になる方が多いと思う。

◎その他

- ・行政相談が出来る窓口を設置したらどうか。旭区役所は駅から遠いので、サンハートでそのようなブースを設けた場合、足を運ぶ客層は増えると思う。旭区役所に相談して連携をとるべき。※毎日は難しいと思うので、週替わりに派遣する相談窓口を変える。(例 子育て支援、年金、遺産相続 等)
- ・色々な地域情報誌(広報あさひ、タウンニュースわかば 等)にサンハート情報が掲載されていてありがたい。今後も続けていってほしい。
- ・今後の飛躍を考えるのであれば根本的に現在の場所が良くない。駅からのアクセスが少々わかりづらい。相鉄側ともっと連携できないのかと思う。横浜市や旭区の支援はしてもらえないのか。
- ・事務所・受付スタッフの皆さんが、優しくて対応が良くして頂いている。