

横浜みなとみらいホール
平成24年度業務報告及び収支決算
 公益財団法人横浜市芸術文化振興財団

【施設の概要】

施設名	横浜みなとみらいホール
所在地	西区みなとみらい二丁目3番6号
構造・規模	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上7階建て 大ホール(2020席、楽屋12室)、小ホール(440席、楽屋4室)、リハーサル室(212㎡)、音楽練習室6、レセプションルーム、事務室
敷地・延床面積	専有延べ床面積 18,688㎡
開館日	平成10年5月31日(大ホール)、2月1日(小ホール)

【指定管理者】

法人名	(公財)横浜市芸術文化振興財団
所在地	西区みなとみらい二丁目3番6号
代表者	(公財)横浜市芸術文化振興財団 理事長 澄川 喜一
設立年月日	平成3年7月10日
指定期間	平成24年4月1日から平成34年3月31日まで

【人員配置】

項目	人数(計画)	人数(報告)	備考
館長	1	1	
総支配人	1	1	
経営グループ	8	12	別途派遣1
事業企画グループ	8	8	別途派遣1
レセプションист	100	101	
舞台技術スタッフ	9	9	東京舞台照明

【開館日数と利用状況】

開館日数 344日

施設名	稼働率(日にち単位)	利用人数(人)
大ホール	100%	417,501
小ホール	98%	85,760

1 平成 24 年度総括

平成 24 年度は、指定管理第 2 期の 1 年目として、今後 10 年間の礎を築くべく組織内の体制・連携強化を推進し、新たな展開にも積極的に着手しました。

【事業企画】

「横浜芸術アクション事業」を中心に、コアなクラシックファンに向けた芸術性の高い事業から、子ども対象事業まで、多様なコンテンツを展開し、多くの市民が横浜みなとみらいホールに集まる様々なシーンを創出して参りました。経済状況の悪化で全国的に音楽業界の券売が苦しい中、演奏団体との連携や広報の強化により、年間の事業全体では比較的好調でした。また、新聞、専門誌に後パブで取り上げられた事業もあり、内容の面でも充実したものを十分に発信でき、ホールの存在感を高めることに寄与いたしました。

【運営】

大・小ホール共に 90%を超える稼働率のなか、高いサービスを維持した運営を実現させることができました。また、広報チームとの連携により、HP 上での貸館利用者への利便性を高めるサービスも導入し、新たな顧客層の開発に繋がるような取組みに着手することができました。

【広報】

横浜みなとみらいホールの事業内容や施設そのものを強くアピールするべく、各セクションと連携しオウンドメディアを中心とした発信力の強化に努めました。また、お客様の利便性を高め、横浜みなとみらいホールのファン獲得に繋がるような新たなサービス(チケットセンターウェブ、スマホサイト導入、ニコニコ動画配信、市民先行販売等)も積極的に展開しました。

【総務】

施設の経年劣化が大きな課題となるなか、安全・安心な施設の提供を実現させることができました。加えて、今後の計画的な経費執行を見据え、横浜市や事務局と連携をとりながら、大規模修繕の計画の道筋をつけることができました。

ファンドレイジングについては、経営企画グループと連携しながらあり方を検討。長期的な視野で外部資金を獲得していく為のステップボードとなるような活動を始動させることができました。

2 経営に関する振り返り

(1) 「施設機能の最大発揮と、総合力ある経営」について

①組織内連携の取組と経営強化

横浜みなとみらいホールの経営責任を明確にし、組織の総合的な力の発揮を一層高めます

②社会的協働・連携による取組み

協働体制を拡大・深化させます。

達成指標	事業報告(振り返り)
①副館長職を総支配人とします。 経営グループに、総務チーム、運営チーム、広報宣伝チームを置き、組織と責任を明確にし、機能を高めます。	①4月1日付けで組織を改め、副館長職を総支配人とし、経営グループに総務・運営・広報チームを配置し、組織と責任を明確にした体制に整えました。
②音楽団体・オーケストラ・企業・大学等との協働により、公演の充実や活動の広がりを図ります。	②多くの音楽団体・オーケストラとの太いパイプを生かして、公演・ワークショップ・アウトリーチなど多彩に活動を進めています。近隣企業や音楽系大学と提携して、文化活動を広めました。

(2) 「みなとみらい21地区及び都心の活性化と魅力づくり」について

①「ホールのある街」づくりの地域への提唱

クイーンズスクエア一帯が、「ホールのある街」であることを実感できるように、商業連携の推進をはかりま

す。

また、近隣マンション・企業との密な関係構築を図ります。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>□ QSY、LMP への情報発信 □ 近隣マンション自治体への情報発信 □ 近隣企業の親睦団体への働き掛け、情報提供</p>	<p>□ 毎月 QSY と LMP へチラシを配布。(4 月～3 月で各 12 回) ロビーコンサート(3 回:うち神奈川フィル 2 回・MMCJ1 回)や公開リハーサル(7 回:うち神奈川フィル 6 回・東響 1 回)等、来館者促進公演の QSY でのアナウンス(4 月～3 月で 26 回)を実施しました。</p> <p>□ 近隣マンション自治体に対し、専用チラシラックを設置し、月 1 回(4 月～3 月で各 12 回)情報を提供しました。</p> <p>配布先と部数は下記のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none">・ みなとみらいミッドスクエア 700 部(各戸配付 650 部+ラック 50 部)・ ブリリアグランデみなとみらい 600 部(各戸配付 570 部+フロント預け 30 部)・ MM タワーズフォレシス(L・R) 200 部 ラック(各 2 箇所)に各 50 部)+各戸配付分 R 棟 601 戸&L 棟 625 戸 <p>また、3 公演(「シネマ×オルガン」・「トスカ」・「ドレスデン」)のマンション住人優待割引チラシも配布。それによるチケットの売り上げは、シネマオルガン@1,500 円×7 枚、ドレスデン S 席@27,000 円×1 枚、A 席@23,400 円×3 枚、トスカ S 席@10,800 円×7 枚</p> <p>また、役員交代時に理事会に参加して 15 周年事業をアピールするなど積極的な交流・協力関係強化に取り組みました。</p> <p>□ MMCC への定期的な参加と情報提供を行なっています。世話人会月 1 回(4 月～3 月で各 12 回)うち 1 回当ホールで開催)</p> <p>この他、連絡会議への出席を通して良好な関係を構築し、縁日(1 回)や盆踊り(1 回)、秋祭り(1 回)などのイベントへの相互協力も行いました。</p>

3 音楽事業に関する振り返り

(1)「音楽社会の裾野拡大」について

①気軽に楽しめる公演の実施

低料金のランチタイムコンサートなど、クラシック音楽入門者に向けた公演を開催します。また気軽にオペラを楽しむ機会を提供するシリーズを開催します。

②世界レベルのアーティストによる公演の実施

市民のほこりとなるよう、海外の著名なオーケストラの招聘公演を開催します。

③他芸術団体と連携したコンテンツの提供

音楽事務所等との共催により、リスクの少ない形での優良なコンテンツを提供します。

- ④国内主要オーケストラ定期公演の実施
プロのオーケストラ主催による定期公演を誘致実施します。
- ⑤他ジャンル公演の実施
舞踊ジャンルと音楽のコラボレーション事業やクラシック音楽以外の公演を開催し、それぞれのジャンルのファン層を取り込みます。
- ⑥(創造発信事業や人材育成事業などの)プレ事業の実施
公演に先立ったレクチャーなどの実施することで、本公演への理解を深めます。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>■満足度:80%以上</p> <p>□主要事業の入場者数、参加者数など</p> <p>①「みなとみらいクラシッククルーズ」(24 公演)、「オルガン1ドルコンサート」(11 公演)、「小ホールオペラシリーズ」(4 公演)</p> <p>□入場者数合計:28,500 人</p> <p>②パーヴォ/フランクフルト放響、ティーレマン/ドレスデン、ハイティンク/ロンドン響</p> <p>□入場者数合計:4,350 人</p> <p>③ヤンソンス/バイエルン放響、ソヒエフ/トゥールーズ・キャピトル、インバル/都響</p> <p>□入場者数合計:9,550 人</p> <p>④神奈フィル:9 回/日本フィル:10 回/読響:8 回のほか東京交響楽団川崎定期を当ホール開催で 5 回実施。このほか夏休み・第九などの特別公演を実施</p> <p>□入場者数合計:55,000~57,000</p> <p>⑤「ダンス・ダンス・ダンス アット ヨコハマ」に関連付けた事業</p> <p>□4 事業実施 邦楽公演(2)①参照</p> <p>⑥関連プレレクチャー</p> <p>□3 事業実施</p> <p>□入場者数合計:300 人</p>	<p>■現在までに実施した全ての事業において顧客満足度 80%を維持しており、ほとんどの事業が 90%に達しています。(アンケート調査による)</p> <p>□入場者数について</p> <p>①全ての事業を終了し、28,405 人とわずかに達することができませんでした。</p> <p>②合計して 4,760 人、達成しました。</p> <p>③合計して 9,817 人、達成しました。</p> <p>④国内主要オーケストラ定期公演については、以下のとおり計画どおり行なっています。</p> <p>□上半期に、神奈フィル:10 回(13,530 人)、日本フィル:特別公演・夏休み公演を含む 14 回(27,309 人)、読響:8 回(13,927 人)、東響川崎定期:5 回(5,907 人)の定例公演を実施しました。</p> <p>□入場者数合計:60,673 人</p> <p>⑤4 事業実施 8/1「ハマの舞踏会」、8/8「みなとみらいクラシック・クルーズ」、8/20-22「ヤングアメリカンズ・アジアーツア-2012」、「1ドルコンサート」(全体テーマ「踊りましょうルーシーと!」)</p> <p>⑥5 事業実施 9/3「山田一雄トークショー」、9/17 街の音楽院「ドビュッシー」、10/25「シュターツカペレ・ドレスデン」、11/4「調律のしごと」、11/25「チェロ」、12/1「Just」、3/25「オーストリア」</p> <p>合計して 338 人、事業本数を増やして達成しました</p>

(2)「創造と発信へのアクション」について

- ①他ジャンルと融合した企画
多様で独自性の高い創造発信プログラムを開発・発信し、横浜から発信します。
- ②次代へつなぐ音楽を創造
今が旬の作曲家を取り上げ、音楽の“今”を発信します。
- ③横浜の都市ブランドへの寄与
⇒アクションは(7)参照
- ④市内の他文化施設との連携事業
財団内のネットワークを活かした連携事業を実施します。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>発信する側の自己満足だけでなく受け手である市民の評価を得、創造・発信の拠点としてのホールの魅力を高めます。また、外部専門家からの意見・アドバイスを参考とし、時代に即したより発信性の高い事業を企画して参ります。</p> <p><input type="checkbox"/> 企画委員会の開催:2回/年間</p> <p><input type="checkbox"/> オルガン委員会の開催:1回/年間</p> <p>■満足度:80%以上</p> <p>①邦楽公演、シネマ×パイプオルガン</p> <p><input type="checkbox"/> 入場者数合計:1,000人</p> <p>②「Just Composed in Yokohama」</p> <p><input type="checkbox"/> 入場者数合計:250人</p> <p>③横浜芸術アクション事業(7)参照</p> <p>④財団内の連携事業 「横濱ジャズプロムナード」等</p> <p><input type="checkbox"/> 4事業実施</p>	<p>顧客満足度については全ての事業で80%を越え、多くの事業が90%を維持。アンケートの意見や外部の専門家の意見も取り入れて企画を実施しています。</p> <p><input type="checkbox"/> 今年度の企画委員会の開催が次年度の5月にずれ込みました。</p> <p><input type="checkbox"/> オルガン委員会を1回開催しました。</p> <p>①合計して1,752人、達成しました。</p> <p>②235人入場、わずかに達成できませんでした。</p> <p>③別途説明</p> <p>④7事業実施「横濱ジャズプロムナード」、「MMCC ①弦楽器編 ②シネマ×オルガン編」、「グレートアーティストシリーズ 木之下晃写真展」、「ポーランド室内合奏団」、「諏訪内晶子」、「オルガンコンサート at 横浜美術館」</p>

(3)「次代を担う芸術家、つなぐ人材を育む」について	
<p>①若手芸術家育成 当館オリジナルのオペラ事業等を通じ、音楽文化を支える人材育成に取り組みます。演奏者やスタッフとして若い人材が集い、同じ公演を通じてそれぞれのスキルアップにつなげます。また、これから世界へ羽ばたくピアニストをいち早く横浜で紹介します。</p> <p>②音楽事業制作の人材育成 市民で構成される実行委員会が主体となって創る公演を支援します。また、養成講座を通じて育った市民プロデューサーに、公演の企画制作及び運営の実践の機会を提供します。</p> <p>③大学との連携 音楽大学と連携し、将来演奏者を目指す学生に、研鑽の機会と実践の場を提供します。また、アートマネジメントを学ぶ学生に、当館主催事業に参画する機会を提供し実践的な経験をする機会を提供します。</p> <p>④専門人材の育成 パイプオルガンを有し多彩なプログラムを実施する当館ならではの展開として、ホールオルガニストを養成するプログラムを実施します。</p>	
達成指標	事業報告(振り返り)
<p>横浜みなとみらいホールの事業を通じて、様々な形で音楽文化に関わる人材が育っていく仕組みを構築し、実施します。</p> <p>■満足度:80%以上</p> <p>①横浜招待国際ピアノ演奏会(2公演)</p> <p><input type="checkbox"/> 若手演奏家紹介:国内外から4人</p> <p><input type="checkbox"/> 入場者数合計:500人</p> <p>主催事業への発掘若手芸術家の起用</p> <p>①-2 若手アーティストが活躍するその他公演</p> <p><input type="checkbox"/> 5公演</p> <p><input type="checkbox"/> 延べ10人起用</p>	<p>若手アーティストを積極的に登用し、特にオペラ事業では若手の歌手を育てています。</p> <p>①招待ピアノ</p> <p><input type="checkbox"/> 若手演奏家紹介:4人達成</p> <p><input type="checkbox"/> 入場者数:615人</p> <p>①-2</p> <p><input type="checkbox"/> 10公演</p> <p><input type="checkbox"/> 18人起用</p> <p>「蝶々夫人」(4人)</p> <p>「1ドル5,7,8,10,2」(5事業6人)</p> <p>「ヘンゼルとグレーテル」(4人)</p>

<input type="checkbox"/> 5 事業 <input type="checkbox"/> 参加者:10 人 ③大学との連携事業 <input type="checkbox"/> 連携学校:4 校 <input type="checkbox"/> 連携する事業:3 事業 ④ホールオルガニスト育成事業 <input type="checkbox"/> 育成人材:1 人 既に10期14名がプログラムを修了しています。 当館主催事業への出演のみならず、国内外で活躍するオルガニストを輩出します。	「みんなあつまれ！おんがくひろば！」(4事業4人) ②市民が企画する事業 <input type="checkbox"/> 5 事業 <input type="checkbox"/> 参加者:17 人 (コンサートを作ろう3事業、みなとみらいクラシッククルーズ2事業) ③大学との連携 <input type="checkbox"/> 4 校 <input type="checkbox"/> 5 事業(フェリス、昭和音大、玉川大学、桐朋学園大学) ④オルガニスト育成 <input type="checkbox"/> 1 人 龍田優美子氏
---	--

(4)「子どもの感性、創造性を育む」について

- ①鑑賞型プログラム
音響機器からでは味わえない、実体験としての音楽鑑賞の機会を提供します。
- ②学習・体験型プログラム
鑑賞以外に自らが参加・体験・学ぶことで、更なる感動や今後の音楽活動の喚起となるプログラムを実施します。
- ③教育機関との連携
クラシック音楽の醍醐味であるフルオーケストラの演奏を鑑賞する機会を提供します。教育委員会との共催で市内の小学生を対象にすることで、多くの子どもに音楽を通じた感動体験の場を提供します。

達成指標	事業報告(振り返り)
横浜みなとみらいホールでの音楽体験が、子ども達に夢や感動を与える機会となります。 子ども達と一緒にホールに来館した家族が、音楽に親しみ新たな顧客となります。 ①「こどもの日コンサート」(2公演)、「0歳からのオルガンコンサート」(2公演)、「親子オペラコンサート」「ジュニア・コーラス大集合!」「みなとみらいわくわく遊音地 2012」 <input type="checkbox"/> 入場者数合計:6,950 人 ②子ども対象ワークショップ型事業の実施 <input type="checkbox"/> 10 事業実施 <input type="checkbox"/> 参加者数合計:2,000 人 ③心の教育ふれあいコンサート <input type="checkbox"/> 20 公演 <input type="checkbox"/> 入場者数合計:32,000 人	子ども向け事業を季節に合わせて配置し、多様な音楽体験を横浜の子どもたちに定期的に提供をしています。参加者数も定着しています。 ①鑑賞型プログラム 「こどもの日コンサート」(2公演) 「0歳からのオルガンコンサート」(2公演) 「親子オペラコンサート」(2公演) 「ジュニア・コーラス大集合!」 「みなとみらいわくわく遊音地 2012 ファミリーランド」(3公演) <input type="checkbox"/> 入場者数合計 10,386 人 ②学習・体験型プログラム <input type="checkbox"/> 12 事業 <input type="checkbox"/> 現在 13 事業で 2,733 人 達成しました (「みんな集まれ」計 6 回開催「工作室」「実験室」「楽器体験」「ベビーランド」「パイプオルガンを弾いてみよう」「探検隊」「招待ピアノWS)) ③教育機関との連携 <input type="checkbox"/> 20 公演 <input type="checkbox"/> 36,000 人

(5) 「音楽情報流通・相談アドバイス」について	
<p>①音楽情報の集積と提供 オウンドメディアを中心とした広報ツールに音楽情報を集積し、その提供と発信を行います。</p> <p>②相談アドバイス 利用者に対する利用相談・アドバイスをを行い、利用者の立場に立ちかつ効果的な利用を実現します。</p>	
達成指標	事業報告(振り返り)
<p>市内随一の音楽の拠点として、蓄積された情報を活用、情報面で開かれたホールを目指します。</p> <p>①情報収集と発信 広報ツールを充実させ、効果的な情報収集・提供発信をはかります。広報ツールについては、⇒4-(6)にまとめて記載します。</p> <p>②コンサート相談:4-(1)-①に記載</p>	<p>①ウェブサイトを中心にオウンドメディアの発信力を高めました。HP 上では単なる公演情報の発信だけでなく、関連の読み物も連載するなどして充実を図っているほか、動画配信などにも積極的に取り組みました。</p> <p>②コンサート相談:4-(1)-①に記載</p>

(6) 「音楽文化の力、社会的課題への応用開発」について	
<p>①障がいのある方を対象とした事業 音楽体験のバリアフリーをめざし、視覚障がいのある子どもたちを対象にしたプログラムを実施します。</p> <p>②地域へ音楽を広げるアウトリーチ事業 ホールに来てもらうだけでなく、音楽を身近に届ける事業を実施します。</p> <p>③家族で分かち合う空間の提供 音楽体験を通じ、家族の絆を深めるプログラムを提供します。</p> <p>④音楽 NPO と共に実施する事業 市民協働を推進するため、独自で多様な活動をしている音楽 NPO 団体と連携した事業を実施します。</p>	
達成指標	事業報告(振り返り)
<p>芸術家や市民、それを繋げる人材、様々な人たちが集う場を提供し、そこで創り上げた「音楽力」を社会の中で還元します。</p> <p>①～④</p> <p><input type="checkbox"/>障がいのある方を対象とした事業:3事業実施</p> <p><input type="checkbox"/>アウトリーチ事業:5事業実施</p> <p><input type="checkbox"/>協働音楽 NPO:5団体</p> <p><input type="checkbox"/>「わくわく遊音地」参加人数:6,200人 (目標数値の積算;ジュニア・コーラス 830人+ハマの JACK670人+舞踏会 50人+オペラ 750人+玉川 1350人+クラシックルーズ 1,050人+オルガン 1,500人)</p> <p>■「わくわく遊音地」参加満足度:80%</p>	<p>様々な人々をつなぎあわせて事業を実施しています。</p> <p><input type="checkbox"/>障がいのある方への事業:3事業実施 盲特別支援学校 オルガンWS 小学校、中学校、出前ソプラノミニコンサート</p> <p><input type="checkbox"/>アウトリーチ:7事業実施 大さん橋、能見台南小、山下小、YCC、神橋小、盲特別学校、パンパシフィック「トスカ」</p> <p><input type="checkbox"/>5団体(「ハマのJACK」「横浜シティオペラ」「ミラマーレ・オペラ」、「stスポット」、「じぶん未来クラブ」)</p> <p><input type="checkbox"/>「わくわく遊音地」参加人数:7,370人</p> <p>■「わくわく遊音地」参加満足度 94.5%</p>

(7) 特記事項①「ヨコハマ・アート・フェスティバル(横浜芸術アクション)」について
<p>①ホールオリジナル・オペラ事業 日本を代表するオペラ作曲家である当館館長・池辺晋一郎の特色を活かし、大ホールでオリジナル形式でのオペラを上演します。</p> <p>②世界のトップクラスのアーティストによる公演 クラシック・ファンの期待に応える海外の著名なオーケストラの招聘公演を実施することで、横浜の魅力を</p>

高めます。	
達成指標	事業報告(振り返り)
<p>ホール機能を発揮した特徴的的事业や国内外に評価の高い公演を打ち出していくことで、日本の代表的なコンサートホールとしての認知度を高め、横浜のブランド向上に寄与します。</p> <p>■満足度:80%以上</p> <p>①ホールオリジナル・オペラ事業 「Yokohama Hands-on Opera Project」 □入場者数合計:1,200人 □新聞・情報誌掲載数:記事としての掲載件数5件</p> <p>②世界のトップクラスのアーティストによる公演 □入場者数合計:16,700人 「ヤルヴィ指揮/フランクフルト放送響」、「延原武春指揮/テレマン室内オーケストラ」、「ミンコフスキー指揮/オーケストラ・アンサンブル金沢」、「インバル指揮/東京都交響楽団“マーラーチクルス”」、「バーデン市歌劇場・プッチーニ作曲/歌劇トスカ」、「ハインツ・ホリガー室内楽」、「ティーレマン指揮/ドレスデン歌劇場管弦楽団」、「ヤンソンス指揮/バイエルン放送交響楽団」、「ソヒエフ指揮/チュールーズ・キャピトル国立管弦楽団」、「ハイティンク/ロンドン響」全14公演</p>	<p>■各事業とも顧客満足度80%以上を維持しています</p> <p>①ホールオリジナル・オペラ事業 □1,417人 達成しました。 □情報掲載60件 うち記事扱い26件</p> <p>②世界のトップクラスのアーティストによる公演 □全14公演を合計して入場者数17,113人 達成しました。</p>

(8) 特記事項②文化庁「優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」について	
<p>文化庁の指定を踏まえ、地域の中核施設として舞台芸術の振興の中心的役割を担うため、3つのシリーズで事業を展開します。</p> <p>①ホールオリジナル・オペラ事業 ②室内楽に親近感を持っていただくための公演 ③家族連れでホールを訪れ音楽を楽しむ、ファミリーシリーズの実施</p>	
達成指標	事業報告(振り返り)
<p>「地域の中核劇場・音楽堂」としてのホールの役割を確実に果たし、地域文化の振興に寄与します。</p> <p>■満足度:80%以上</p> <p>①2012 オペラシリーズ～みなとみらい流 I-V □入場者数合計:2,100人</p> <p>②2012 室内楽シリーズ～みなとみらい的 I-V □入場者数合計:1,200人</p> <p>③2012 ファミリーシリーズ～みなとみらい遊音地 I-III □入場者数合計:2,000人</p>	<p>文化庁の申請内容に沿って事業を展開し、地域文化の振興に積極的に寄与しています。</p> <p>■各事業とも顧客満足度80%以上を維持しています</p> <p>①ホールオリジナル・オペラ事業 □合計して2,605人 達成</p> <p>②室内楽に親近感を持っていただくための公演 □合計して954人 達成せず</p> <p>③家族連れでホールを訪れ音楽を楽しむ、ファミリーシリーズの実施 □2,508人 達成</p>

4 施設の運営に関する振り返り

(1) 顧客ニーズに的確にこたえる運営について

①顔が見えるホール運営

ホール職員が自ら申請受付・公演打合せ・当日の公演担当を分担して利用者とともにコンサートを創りあげる体制を継続します。

②声を聞くホール運営

利用者からのアンケート・懇談会に加え、公演実施までの様々な場面でのコンサルタント的役割を果たしながら、より利便性・安全性・効率性を追求したホール運営を行います。また、周辺地域との連携を重視し、商業施設、近隣住民、近隣企業の勤務者とのかかわりを密にして、ホールへのニーズを探ります。

③クレーム対応

第一線で接する舞台スタッフ・レセプションист・チケットセンター・職員との情報共有を行ない課題への対応能力を保つために、ホール内での報告・連絡・相談を密に行います。利用者や来館者からの苦情・意見については、迅速・誠実に対応し、改善に取り組みます。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>ホールという建物空間のレンタルではなく、スタッフ・サービスやノウハウというソフトも含めた提供をすることで、利用者とともに演奏会を創りあげる横浜ならではの音楽の拠点を目指します。また、お客様の声に耳を傾け改善に繋がります。</p> <p>①顔が見えるホール運営</p> <p><input type="checkbox"/> 公演打合せ(通年で 550～590 件)</p> <p><input type="checkbox"/> 下見・見学対応(通年で 60～90 件)</p> <p>②声を聞くホール運営</p> <p>■利用者アンケート(通年で 120～150 件の依頼目標)</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者懇談会(年 1 回)</p> <p>■クイーンズ広報委員会・イベント連絡会への出席(毎月)</p> <p>■近隣マンション自治会への協力・情報提供(盆踊り・秋祭・コンサートカレンダー等の配布)</p> <p>■MMCC 世話人会への参加</p> <p>③クレーム対応</p> <p><input type="checkbox"/> レセプションист研修⇒4-(3)</p> <p><input type="checkbox"/> 担当部署職員ミーティング(月 2 回)</p> <p><input type="checkbox"/> マネージャーミーティング(年 10 回)</p>	<p>①顔が見えるホール運営</p> <p><input type="checkbox"/> 公演打合せ 670 件</p> <p>【内訳】来館 479 件、電話・FAX 等 191 件。この他、電話や来館での利用に関わる下見・相談等に随時対応。</p> <p><input type="checkbox"/> 下見・見学対応:80 件</p> <p>②声を聞くホール運営</p> <p>■利用者アンケート</p> <p>小ホール利用者を対象に 3 月末にアンケートを実施(189 件)。今回は通常の紙ベースでの体裁ではなく、業務の効率と回収の即効性を鑑み、初めてインターネットでのアンケートを実施しました。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者懇談会 1 月 20 日(日) 13:00</p> <p>演奏中に大ホール客席内を移動し、音の聞こえ方やステージの見え方の違い、段差無しの動線等を実際に体験して頂く「お座席巡り」を実施。11 団体 192 名が参加(うち 4 団体はボランティア演奏での参加)。初の試みでしたが、参加者から大変参考になった、是非継続してほしいとの声が多数あがりました。今後も形を変えながらの継続を検討します。</p> <p>■クイーンズ広報委員会・イベント連絡会:毎月参加</p> <p>■近隣マンション自治会への定期的なチラシ配架及び 3 公演分(「シネマ×オルガン」・「トスカ」・「ドレスデン」)の特別優待チラシの配布を実施しました。</p> <p>■MMCC 世話人会:毎回出席</p> <p>③クレーム対応</p> <p><input type="checkbox"/> レセプションист研修4-(3)記載</p> <p><input type="checkbox"/> 毎月定例的に関係職員のミーティングを行っているほか、チケットセンターとも必要に応じて随時意見交換を行っています。</p>

	<input type="checkbox"/> マネージャーミーティング:11回実施。 各委員会・連絡会で積極的に情報発信や交流を図っています。
--	--

(2) 利用促進・来館者促進について

- ①利用促進
大小ホールでのコンサート開催を引き続き主軸とし、安全を確保できる状態での最大限の利用促進をはかります。特にリハーサル室・レセプションルームの単独利用(公演に付随しない利用)の貸出を進めます。
- ②来館者促進
コンサートホールを観光資源と捉え、ご利用団体との協働等によりお客様に楽しんでいただけるイベント実施や、演奏会のない日のエントランスオープンなどホールを広く知っていただく事業等を実施し、より開放的な施設利用を図ります。
- ③施設の有効活用
大小ホールでの演奏会開催を根幹としつつ、ホール以外の施設活用の可能性を検討し、幅広い活用・認知度アップに繋がります。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>音楽鑑賞のニーズに対しては国際的レベルの鑑賞事業を実施・誘致し、また市民の活動に対してはきめ細やかな貸出サービスによって、市民に親しまれ愛されるホールを目指します。</p> <p>①利用促進</p> <p>■ホール休日夜間本公演利用の受入れ</p> <p>■大ホールの空き区分のリハーサル利用促進</p> <p>□利用率</p> <p>大ホール:95%(オルガンメンテナンス含む)</p> <p>小ホール:98%</p> <p>リハーサル室:42%</p> <p>レセプションルーム:20%</p> <p>音楽練習室:75%</p> <p>②来館者促進</p> <p>□神奈フィル公開リハーサル(年5回予定)</p> <p>□ホールスタッフによる館内ツアー</p> <p>□エントランスにホールPRコーナー設置</p> <p>□ロビーコンサート開催(年3回予定)</p> <p>■来館者数 年間 45 万人</p> <p>③施設の有効活用</p> <p>■テレビドラマ・CF など撮影場所としての利用希望を積極的に受け入れます。</p>	<p>①利用促進</p> <p>■ホール休日夜間本公演利用の受入</p> <p>大ホール:15回(オルガンメンテ除く。前年度参考10回)</p> <p>小ホール:30回(前年度参考40回)</p> <p>■大ホール空き区分のリハーサル利用促進</p> <p>大ホールリハ利用(貸館):20回(前年度参考:16回)</p> <p>□利用率</p> <p>大ホール 100%、小ホール 98%</p> <p>リハーサル室 51%、レセプションルーム 23%</p> <p>音楽練習室(6室平均)75%</p> <p>②来館者促進</p> <p>□「神奈川フィル 公開リハーサル」6回実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4/19 355名 ・ 5/24 391名 ・ 6/21 503名 ・ 11/22 511名 ・ 1/24 401名 ・ 2/13 303名 <p>□4/13「東京交響楽団 公開リハーサル」・「館内ツアー」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入場者数 290名 ・ 館内ツアー 27名 <p>公開リハーサルは、神奈川フィル 6回、東京交響楽団 1回で計7回実施し、予定の5回を2回上回りました。神奈川フィルへの支援を重視したた</p>

	<p>めです。</p> <p>館内ツアーは東京交響楽団の公開リハーサル終了後に有料(1名 500円)で実施しました。</p> <p>□ エントランスには常に最新のホール情報を発信するコーナーを設置。加えて、9月～11月実施の「友の会キャンペーン」で、集客の多い自主事業において、特設カウンターも設置して新規入会の受付を行いました。</p> <p>□ ロビーコンサートは、予定通り3回実施しました。 入場者数は下記の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 5/15 神奈川フィル 55名 ・ 7/6MMCJ 66名 ・ 7/19 神奈川フィル 117名 <p>■ 来館者数:554,110人</p> <p>③ 施設の有効活用</p> <p>■ 撮影利用実績:4件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 6/1 リハーサル室:「めざましテレビ」インタビュー収録 ・ 7/12 小ホール:講談社月刊少年マガジン「四月は君の嘘」舞台風景取材利用 ・ 1/23-25 館長応接室:テレビ東京ドラマ撮影「検事・沢木正夫 第三の容疑者 ・ 2/15 レセプションルーム:フジテレビドラマ撮影「GTO」
--	---

(3) 適切なサービスの提供とおもてなしの向上について

- ① お客さまのニーズに応える様々なサービスを展開します。
- ・ チケット:ホール独自のオンラインチケット販売システムを導入してサービス向上をはかります。
 - ・ 友の会(Miraist Club):会員制度の今後について検討し、2013年度以降の新たな展開に繋がります。
 - ・ ミューズショップ:ご来館の記念や記憶につながる商品、お客さまのご要望に応えた商品などを開発します。
 - ・ ドリンクサービス:コンサートの開場及び休憩時間に飲料の有料販売を行い、来場者に演奏会のリフレッシュを提供します。
 - ・ 託児サービス:専門業者へベビーシッター派遣を委託し、館内託児室で演奏会開催時に来場者向けの託児サービスを運営します。子育て世代にも音楽鑑賞の機会を提供するために経費の一部をホールが負担してサービスを行います。
- ② 財団直営によるレセプションサービス
- 演奏会での施設案内・入場確認(チケットテイク)・クローク業務など来場者の接客全般を、統括するマネージャー、レセプションистとも財団の直接雇用・人材育成により、貸館を含めた全公演でサービスを提供します。

達成指標	事業報告(振り返り)
各種サービスを実施することにより、あらゆる層の来館者に対し、快適で、親近感・信頼感を持っていただき、「また来たい」と思えるホールを目指します。	<p>① 各種サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ チケット:6/1 にチケットセンターWEB を導入。当該システムへの登録者数は3月末現在で 4,878

す。

①各種サービス

- ・チケット:オンラインチケット導入により、ネット購入のお客様だけでなく、従来の購入方法のお客様も電話回線の混雑緩和によりストレスなくチケットをご購入いただけるようにします。
 - インターネット経由での、チケット購入率 5%
- ・友の会:友の会(Miraist Club)継続の是非も含め見直しを行いよりよい形を見出します。
- ・ミュージックショップ:お気軽にご購入いただける商品を開発するなど、サービスアップを第一の目標としますが、結果的に売り上げアップにもつなげます。
- ・ドリンクサービス:委託先との連携を密にし、スムーズなサービスを基本に、季節に応じたメニューの切替えなどの工夫をします。
- ・託児サービス
 - 稼働公演数 年間 110~120 公演
 - 預かり子ども数 年間約 250~280 名

②レセプションサービス

ご来館のお客様が安心して快適にお過ごしいただけるよう、また、主催者には公演運営、演奏者には演奏に集中して取り組むことができる環境を提供します。

- ・レセプション研修
 - 採用時研修(4日間)
 - フォローアップ研修(採用後6か月後1回)
 - チーフ研修
(担当部署統括業務の研修:年1回)
 - コーチャー研修
(新人教育のための研修:年1回)
 - 全体研修
(相互情報交換・伝達目的:年1回)
 - その他、避難訓練(年2回)

名を達成。

- インターネット経由でのチケット購入率は主催公演で 23.1%、貸館公演で 33.5%、合計 24.6%と当初の目標を大幅に上回りました。
 - ・友の会:会員減に歯止めをかけるべく、9/1~11/30 で「入会キャンペーン」を実施し、期間中 341 名の入会をいただきました。更に紹介制度や再入会制度も新たに導入し、12 月からはネットで簡単に入会申し込みができるようにした結果、3 月末までの新規入会者数は 607 名に達しました。収支についても、パンパシフィックホテル運営のドリンクコーナーで使用できるドリンク券を 1 枚につき今まで 400 円で精算していたものを 10 月から 300 円に値下げしてもらった交渉に成功したため、改善することができました。
 - ・ミュージックショップ:今期は 8 月にオリジナルキーホルダーを、2 月には地元クラフト会社による楽器モチーフのクリップやキーホルダーなど気軽に購入できるグッズを新たに発売しました。この他、パーティーや手ぬぐいハンカチなどについて、季節や公演に合わせて新作商品を取り扱うなどして、サービスアップに努めました。
 - 売り上げ:全体では昨年比 0.97 倍
オリジナル商品については、1.7 倍
2011 年度売上金額
全体:7,439,560 円 オリジナル 941,300 円
2012 年度売上金額
全体:7,159,390 円 オリジナル 1,454,480 円
 - ・ドリンクサービス:委託先と連携を密にし、スムーズなサービスを提供しました。また、季節に応じて、パンの種類を変えることにより、メニュー切替えの工夫をしました。
 - ・託児サービス:託児のニーズが増え、昨年度に比して実績が上がってきました。託児を必要とする層に、ホールの託児サービスがより広く認識されてきたことが伺えます。
 - 稼働公演数:133 公演(3 月末現在。昨年度末参考 130 公演)
 - 預かり子ども数:267 人(3 月末現在。昨年度末参考 268 人)
- #### ②レセプションサービス
- マネージャーを中心に、常にベストの体制を整えられるよう心がけました。
- 新人研修 4/22、24 ~26
 - コーチャー研修 5/27、30

	<ul style="list-style-type: none"> ■ チーフ研修 9/7、9 ■ 全体研修 8/27 ■ フォローアップ研修 10/2、6 ■ 避難訓練 8/17、9/3、1/29、3/14 実施 (うち 9/3 は避難訓練コンサート) <p>日々の公演時のミーティング等を活用し、お客様からのご意見やクレーム等の情報を共有し、サービスの質の維持を心がけました。また、採用後半年たった新人向けのフォローアップ研修を行い、レセプション全体のレベルのボトムアップを図りました。</p>
--	--

(4) 舞台技術サービスについて

- ① 舞台管理・運用管理
安全第一・効率性を両立させながら、利用者にとって最大限の舞台効果を発揮できるよう、舞台・音響・照明の各設備の整備・維持に努めます。
- ② 舞台相談、支援
昨今増加している技術的に多様な利用に対応し、具体的に舞台運営の相談、技術的なアドバイスなどの支援をホール職員・舞台スタッフの連携により実現します。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>アコースティックな音響特性を備えた横浜随一の拠点として活用され親しまれるホールを目指します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 舞台管理・運用管理 コンサートホールでの舞台技術・運営に精通した専門業者へ委託します。 ② 舞台相談、支援 <input type="checkbox"/> 舞台図面など技術的なデータの HP 掲載(5件) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 舞台管理・運用管理 利用者の様々な要望の中で、コンサートホールとしての特性を活かした形でホールをご利用頂けるよう、専門の舞台スタッフとの連携を密にして、適切なアドバイスや細やかな対応を心がけた。また、舞台スタッフによる職員向けの研修を行い、打合せ時に有効な情報のブラッシュアップを図った。 ② 舞台相談・支援 <input type="checkbox"/> 舞台図面の HP 掲載を実現しただけでなく、バーチャル下見ができる特殊画像もアップしました。(7件)

(5) 施設特性を最大限に発揮する施設の提供について

- ① 開館、休館、料金
条例に基づき、適正な開館日数のもと保守点検日を設定し、開館時間等の調整を行います。利用料金は条例上限額とします。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>市民に開かれた演奏会をより多く開催し、また施設の安全を保持できるよう貸出・休館措置を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 開館日数、休館 下記開館日数をベースとして、施設状況に即した保守点検・休館を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 大ホール利用可能日数 330 日 ■ 小ホール利用可能日数 337 日 <p>施設の機能維持のため、次年度以降の保守点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 開館日数、休館 <ul style="list-style-type: none"> ■ 休館日には必要な点検・清掃等を入れて、安全・快適にホールをご利用頂けるよう引き続きベストな環境を維持しました。 ■ 施設・設備の不具合に対して、ホール利用に影響がないよう、最適な方法を探り、対処しています。コンサートホールとしての質を維持できないレベルの経年劣化については、建築調査を経て、関係部署との協議を進め、26 年度に 2 週間の修繕休館を申請

<p>検日設定や大規模修繕に必要な日数確保について、協議します。</p> <p>②利用料金 需要供給のバランスや諸条件をふまえ、より効果的なホール運営のあり方を料金改定も含めて検討を行います。</p>	<p>しています。</p> <p>②利用料金については、特に以前から指摘されている大・小ホールの金額設定(平日夜間と土日昼間金額のアンバランス等)と需給バランスについて、引き続き料金改定の検討を重ねていきます。</p>
--	---

(6) 広報宣伝事業について

- ①広報・情報発信の強化
ホールの魅力を伝え、お客様との信頼関係を構築し、「共感」を形成します。
- ②プロモーション戦略
コアとなる音楽ファンだけでなく、広く多くの人々への訴求をめざします。特にこれまで来館経験のない層へのプロモーションを強化します。また、プレスとの関係強化にもつとめます。
- ③オウンドメディアの活用
ホームページを中心としたオウンドメディアの充実により、発信力を強化します。SNS や動画を取り入れ、より見やすく使いやすく更新します。メールマガジンとツイッターはそれぞれの内容を充実させます。コンサートカレンダーは紙媒体とWEB との連動をはかり、見やすさをアップします。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>「発信力」を高め、ホールのあらゆる活動への共感を得るための広報を強化し、顧客とホールとの信頼感のある関係、ブランドを形成します。</p> <p>①広報チームを設置し、ホール全般の広報宣伝を総合的・効果的に行います。</p> <p>②音楽専門誌だけでなく一般紙への露出増を目指します。</p> <p><input type="checkbox"/> プロモーション強化(新聞・鉄道)実施</p> <p><input type="checkbox"/> 媒体への記事掲載 前年度比 5%アップ</p> <p>③各広報ツールの特性を生かし発信力を強化します。</p> <p><input type="checkbox"/> サイトのスマートフォン対応を開始します。</p> <p>■HP の総ページアクセス数 月間 12 万件</p> <p>■メールマガジン 月 2 回以上発行</p> <p>■ツイッターフォロワー数 800 件</p> <p>■コンサートカレンダー発行 4 回</p>	<p>主催事業だけでなくホール全体のブランディングを視野に入れた総合的・計画的な広報活動を行っています。加えて、「公開リハーサル」や「ロビーコンサート」等、来館者促進事業を実施すると共に、来年度の開館 15 周年に向けて、ロゴ作成、協賛・協力依頼なども行いました。特に 15 周年広報については、主催だけでなく協力事業にも印刷物へのロゴ入れを実施し、オリジナルバッジの作成・販売やロゴ入り壁紙カレンダーのアップなど新たな展開を試みました。</p> <p>①露出増加</p> <p><input type="checkbox"/> 一般紙へは、有料広告も含めて主要事業の露出を増やしています。6月に東急線車内ビジョンでの動画発信など新たな媒体への展開も実施し、プロモーションの強化に努めています。</p> <p><input type="checkbox"/> 記事掲載 前年度比 5%アップは達成。44%の大幅アップ。 2011 年度掲載実績 706 件(新聞 355・雑誌 171・フリーペーパー 259・WEB 116・TV ラジオ 31) 2012 年度掲載実績 1,015 件(新聞 356・雑誌 231・フリーペーパー 288・WEB 119・TV ラジオ 21)</p> <p>②各広報ツールによる発信力強化</p> <p><input type="checkbox"/> スマートフォンサイトを開発し、公演情報提供とチケット販売、友の会への勧誘をワンストップで行うことが</p>

	<p>できるようにしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■HP の総ページアクセス数は目標を大幅に上回り、平均値ベースで月間 20 万件を達成。 ■ツイッターフォロワー数は 3 月末現在で 1,550 件。 ■メールマガジンは月 2 回以上発行を慣行。 ■コンサートカレンダーは年度内 4 回刊行を達成しました。 <p>うち、これまで来館経験のない層へのプロモーションとして実施したのは、東急線車内ビジョンでの動画発信、横浜駅等でのデジタルサイネージ掲載、動画 CM 配信などです。</p>
--	---

5 施設の管理に関する振り返り
(1) 施設管理について

- ①安心・安全への取組み
 設備・備品の日常点検や補修を実施します。施設や設備の老朽化に伴い保守点検・整備を強化するとともに、法令改正に伴う業務に対応します。
- ②楽器のクオリティ維持
 パイプオルガンとピアノの保守点検を専門業者に委託するほか、オルガンについてはホールオルガニストによる弾き込み・メンテナンスを日常的に行うなど、楽器のクオリティ維持のための適切な管理を行います。
- ③環境維持管理、環境保護
 空気環境測定や照度測定を行うほか、必要に応じて適正な検査を行い、興行場法の順守に努めます。ゴミの分別とリサイクル・リユース・リデュースにつとめ、グリーン商品を積極的に活用します。また、館内照明のLED化や洗面所の改修など、エコにつながる改修提案を、引き続き行います。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>最高のコンサートホールとしての快適空間を保持するとともに、法令改正等に対応します。</p> <p>①施設・設備の現状を把握し、軽度な不具合のうちに解決して事故を未然に防ぎます。</p> <p><input type="checkbox"/>過失事故 0 件</p> <p><input type="checkbox"/>点検・定期整備業務の実施</p> <p>②楽器のクオリティ維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ■コンサートグランドピアノ保守点検 年 1 回 ■楽屋等設置ピアノの定期調律 年 3 回 ■音楽練習室ピアノ定期調律 年 12 回 ■パイプオルガン年間保守 年 1 回 4 日間 <p>③ホールとして適正な環境を維持するとともに、地球の未来に優しい、エコにつながる運営を心がけます。</p> <p><input type="checkbox"/>測定の実施と環境維持 適正値の維持</p> <p><input type="checkbox"/>ゴミの分別 リサイクル 常時</p> <p><input type="checkbox"/>エコにつながる提案</p>	<p>①不具合情報の一次窓口を定め、迅速な対応に努めています。定期的に設備・舞台・事務室間で情報の共有を図り、優先順位を明確にして対応に当たっています。</p> <p><input type="checkbox"/>過失事故 年間 0 件</p> <p><input type="checkbox"/>保守点検・定期整備 計画どおり実施</p> <p><input type="checkbox"/>法令改正等への対応</p> <p>誘導灯改修(市工事)の現場管理実施</p> <p>計量メーターの調査</p> <p>②楽器のクオリティ維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ■コンサートグランドピアノ保守点検: スタインウェイ 1,3 号機:8/16 スタインウェイ 5 号機:10/17,18 スタインウェイ 6,7 号機:3/23~26 ヤマハ CFⅢ:8/16 ベーゼンドルフアー:3/11,12 ■楽屋ピアノの定期調律:7,10,2 月実施 ■音楽練習室ピアノ定期調律:毎月実施

	<p>■パイプオルガン保守:1/31、2/4～6</p> <p>③環境維持とエコ</p> <p><input type="checkbox"/>空気環境測定: 定期実施、適正値を確認済</p> <p>アスベスト調査:2/4 に横浜市が実施。飛散なし。</p> <p><input type="checkbox"/>ゴミの分別とリサイクル:常時実施</p> <p><input type="checkbox"/>エコ提案:ホワイエ照明のLED化を市に提案。</p> <p>H25 工事として調査・検討が始まっています。</p>
--	--

(2) 改修・修繕について

- ①不具合案件の早期報告
 施設や設備の不具合は速やかに報告し、大規模修繕の予兆を共有するとともに、早期対応を調整します。
- ②規模改修の準備
 60万円以上の改修案件は横浜市負担となることから、大規模改修について資料をまとめ、改修時期や工事内容の提案を行います。当該年度実施の工事について、現場管理と調整を行います。また、QSY 管理組合事務局会議への参加など、関係会議等に参加します。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>①修繕につながる情報を早期から共有して、遅滞なき実施による事故ゼロを目指します。</p> <p><input type="checkbox"/>不具合・事故等の報告 即日実施</p> <p>②横浜市の改修計画に貢献し、安全・安心な施設を維持します。</p> <p><input type="checkbox"/>修繕計画の進捗管理 常時</p> <p><input type="checkbox"/>横浜市への提出資料作成、情報共有常時</p> <p><input type="checkbox"/>修繕の現場管理と調整業務</p>	<p>①建物・建築設備に関わる不具合、事故等に関わる案件について、事故報告書で横浜市と事務局に即日報告しています。</p> <p><input type="checkbox"/>事故報告書による即日報告:確実に実施しています。</p> <p>②不具合やQSY改修計画に基づき、大規模改修について提案を行うとともに、市の要請を受けて会議に出席しています。</p> <p><input type="checkbox"/>修繕計画の進捗管理:確実に実施しています。</p> <p><input type="checkbox"/>横浜市への資料作成と情報共有:確実に実施しています。</p> <p><input type="checkbox"/>現場管理と調整:確実に実施しています。</p>

(3) 危機管理について

- ①危機管理体制
 消防計画や危機管理マニュアルを整備・徹底し、横浜市や近隣施設と連携して、不測の事態に備えます。
- ②避難訓練
 避難訓練コンサートなど、実践的な訓練を行います。避難誘導の手法や消火設備、通報設備の取扱、救急救命措置などを確認します。
- ③災害発生時対応
 防災機器や避難場所、災害備蓄情報を共有し、万全の対策を進めます。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>QSY 防火防災協議会の一員として、市の公共施設として、連動した危機管理を行い、災害発生時には迅速的確に対応します。</p> <p>①最新のガイドラインに従って、「消防計画」「危機</p>	<p>①最新ガイドラインによる「消防計画」「危機管理マニュアル」の整備</p> <p><input type="checkbox"/>防火防災管理協議会:5/29 出席</p> <p><input type="checkbox"/>「消防計画」の変更と届出:実施済み</p>

<p>管理マニュアル」を整備し、スタッフ教育を行います。</p> <p>□防火防災管理協議会への参加 常時</p> <p>②スタッフの危機認識と優先順位を共有し、危機対応能力を高めます。</p> <p>□避難誘導・通報・防火防災訓練 2回</p> <p>③QSY全体として、またMM地区として、お客様を安全に避難させるための設備やライフライン途絶時の対策がとられています。設備等の安全が確保された場合における避難者の受け入れについて、横浜市の要請に応じて協議し、準備をすすめます。</p>	<p>②避難誘導・通報・防火防災訓練</p> <p>□避難誘導・通報・防火防災訓練 8/17、1/29 地震・津波避難を含む訓練 3/13 避難訓練コンサート 9/3 の、計4回実施しました。</p> <p>③市の要請に応じた避難者の受け入れ 現在のところ、常態での要請はありませんが、災害時に施設の状況を確認しながら、個別に対応することになっています。</p>
--	---

6 その他に関する振り返り
(1) 適切な施設運営と体制について

- ①市との政策協議について
初めて、文化施設の政策協働型運営を行います。
- ②組織体制と職員の人材育成について
明確な責任体制の下、専門業者と連携して施設を管理運営するとともに、職員の人材育成に取り組み、サービスの質の向上を図ります。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>①ホール政策経営協議会を定期的実施し、指定管理期間中の事業や運営について業務評価を行うとともに、政策や社会情勢にあわせた検討や修正を行い、長期にわたり効果的な運営を行います。</p> <p>②専門分野の効率的な委託の導入や職員人材育成のため、新人研修やOJT、社内研修を行います。</p>	<p>①政策経営協議会については、年度内3回開催(7/23、8/31、11/20)し、政策経営協議会の進め方、評価委員の事業視察、大規模修繕計画やH25年度事業計画や今後の社会情勢等を見据え利用料金改定等について協議しました。</p> <p>②設備管理・舞台技術・清掃・警備・チケット販売・託児・ドリンク営業等の専門業者への効率的な委託を行なっています。</p> <p>③新人研修、中堅職員研修、管理職研修など、職能に応じた研修に参加しました。</p>

(2) コンプライアンスについて

- 公共サービスの担い手として、法令・条例・財団規程に基づき、行動規範を徹底し、業務を適正に進めます。
- ①コンプライアンス窓口を設置します
- ②研修の実施
コンプライアンスに関する研修にスタッフを派遣します。
- ③適正な現金管理を進めます。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>法令・条例・規則等を徹底し、個人情報保護に努めるとともに、風通しの良い、不祥事のない職場づくりを進めます。</p> <p>①不祥事を予防・早期発見を図るため、財団内に</p>	<p>①コンプライアンス窓口 ホール内;経営G長、財団;業務管理G長を置き、日常的に業務を適正に進めました。</p> <p>②財団事務局の指示により、「横浜みなとみらいホー</p>

<p>コンプライアンス窓口を設けます。</p> <p>②財団事務局と連携し、現場にあった研修に積極的にスタッフを参加させます。</p> <p>③現金管理をマニュアルに従い、厳正に行ないます</p>	<p>ル個人情報保護マニュアル」を作成。全職員に配布し、7/3 の全体ミーティングで指導しました。新規に配属された職員に対しては、個々に研修及び資料配布を行ないました。</p> <p>③現金管理 2 名体制による現金チェックと毎日の銀行入金を厳正に実施しました。</p>
--	---

(3) 業務品質管理、評価への取組みについて

- ①自己評価
半期・四半期に業務の執行状況をまとめ、指定管理者として自己評価・社内評価を行います。
- ②設置者評価
施設所有者である横浜市による評価を受け、運営に役立っています。
- ③評議委員による外部評価
横浜市が選任した評議委員による外部評価を受け、運営に役立っています。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>PDCA サイクルを徹底し、評価結果を業務改善につなげ、よりよいホール運営に生かします。</p> <p>①定期的な振り返りにより、遅滞なき計画実施、効果的な運営を行います。</p> <p><input type="checkbox"/>自己評価 年 2 回</p> <p>②ホール政策経営協議会で横浜市と指定管理者が一体となって業務評価を行います。</p> <p>③横浜市が選任した評議委員による外部評価を受け、ホール政策経営協議会で検討し、次年度以降の業務改善に役立っています。</p> <p>その他、お客様や近隣社会のニーズを 4-(1) で把握し、運営に生かします。</p>	<p>①定期的な振り返り <input type="checkbox"/>自己評価:半期・期末の振り返り共に実施済み。</p> <p>②市と指定管理者一体での業務評価 <input type="checkbox"/>評価軸:横浜市と協議しながら策定しました。 <input type="checkbox"/>評価委員による事業評価:9 月から事業視察を受入れ、本年度分は全て完了しました。</p> <p>③外部評価を受けての業務改善 ニーズ把握に基づく運営の見直しについては、可能な限り、積極的に反映し、運営の改善に努めました。</p>

7 収支に関する振り返り
(1) 収入の向上について

- ①事業収入
入場料等収入、助成金・協賛金、委託料を原資として実施します。
- ②利用料金収入
営業・協働等の強化による段階的な増収を実現します。
- ③外部資金導入
助成金・協賛金・寄付金等の獲得につとめます。

達成指標	事業報告(振り返り)
<p>自主事業の実施と効果的な広報宣伝により事業収入の増収に努めます。また、継続的な助成金・協賛金の確保はもとより、情報収集、ネットワークの活用や事業内容の工夫による新規の外部資金導入を図ります。</p> <p>①事業収入:2 億 8,240 万円</p>	<p>①事業収入:2 億 2,600 万円の見込みです。 指定管理料の減額に伴う、事業収支の安定化策の一環として、リスク按分型の共同主催事業を増やしたためです。支出も同様に下がっています。</p> <p>②利用料金:年度末約 2 億 900 万円</p> <p>③協賛金・助成金:約 3,000 万円</p>

<p>②利用料金:2億323万円</p> <p>③協賛金・助成金:2,850万円</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化庁「平成24年度 優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」、民間企業ほか・効果的・継続的な協賛金、寄付金のあり方について検討します。 	
---	--

(2) 支出の削減について	
経年劣化や法改正に基づく支出増、光熱水費の高騰などを鑑み、一層の経費節減を図ります。	
達成指標	事業報告(振り返り)
<p>公演利用の増加、電気代の値上がりによる経費増に対応するため、事業費・事務費とも、より一層の経費節減・業務見直しを行います。</p> <p>施設や設備の老朽化により、定期保守点検・整備予定を見直します。また、法令等の改正により、新たに必要になった保守点検や定期調査を、優先順位をつけて実施します。</p> <p><input type="checkbox"/> QSY 契約電気使用量の見直し 23年夏季電気使用量制限時に基づく</p> <p><input type="checkbox"/> 事務用品の計画的購入</p>	<p>①経費削減</p> <p><input type="checkbox"/> 電気料金: QSY 契約電気使用量について、見直し済みです。併せて、り災証明の申請を行い、再生可能エネルギー発電促進賦課金の減免を受けました。正面口庇照明、B1フロアの蛍光灯・電球の大半をLEDに変更し、省電力化を図りました。</p> <p><input type="checkbox"/> 事務用品の計画購入: 文房具類の再利用を推進し、必要なものに絞って購入することで節約に努めました。</p> <p>②施設・設備の保守点検・整備の見直し、法令対応</p> <p>定期的に設備・舞台・事務室間で情報の共有を図り、法令改正の確認や、不具合対応について協議を行い、優先順位を明確にして対応に当たっています。</p>

収支報告書

(単位:千円)

項目	予算額	決算額	差額	備考
収入				
指定管理料収入	477,010	477,010	0	
利用料金収入	203,239	209,797	▲6,558	4—(2)に基づき算出
事業収入	284,200	204,406	79,794	3に基づく実施による収入
市からの委託料収入	18,431	18,405	26	心の教育ふれあいコンサート
助成金・協賛金	28,500	30,959	▲2,459	助成金・協賛金収入
その他収入	21,670	25,381	▲3,711	ミュージックショップ売上、駐車券販売、自動販売機手数料収入など
合計	1,033,050	965,958	67,082	

支出				
人件費	141,482	153,543	▲12,061	人員配置計画に基づく
事務費	157,760	122,212	35,548	ホール運営事務費
管理費	309,005	334,086	▲25,081	光熱水費、施設管理、修繕費
負担金	30,011	28,800	1,211	クイーンズスクエア横浜管理組合費負担金など
事業費	368,207	303,329	64,878	3に基づき実施
その他支出	26,585	21,105	5,480	ショップ、チケットセンター経費など
合計	1,033,050	963,075	69,975	

収支計	0	2,883	▲2,883	
-----	---	-------	--------	--