

令和6年度第二回横浜市戸塚区民文化センター指定管理者選定評価委員会会議録	
日 時	令和6年12月26日（木）10時00分～12時10分
開催場所	戸塚区役所9階特別会議室
出席者	藤崎晴彦委員長、石田麻子委員、嘉藤亮委員、白藤香織委員、水戸桂子委員、竹内地域振興課長、山本区民利用施設担当係長、野戸
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴者0人）
議題	<p>1 開会</p> <p>2 議事の説明</p> <p>3 定足数の確認</p> <p>4 委員会の公開・非公開について</p> <p>5 指定管理者業務実績及び自己評価の確認</p> <p>6 各委員による指定管理者へのヒアリング</p> <p>7 委員会の総評</p> <p>8 事務連絡</p> <p>9 閉会</p>
決定事項	<p>1 本委員会は「7 委員会の総評」以降については非公開とする。</p> <p>2 各項目における委員会の評点を決定する。</p> <p>3 委員会による総評は、事務局が各委員の意見をとりまとめ、委員長がこれを整理する。</p> <p>4 会議録の内容については、事務局が作成し、委員長がこれを整理する。</p>
議事	<p>1 開会</p> <p>開会に先立ち、事務局より挨拶</p> <p>2 議事の説明</p> <p>本委員会の議事内容及び委員会の進め方について事務局より説明</p> <p>3 定足数の確認</p> <p>事務局から、本委員会が要件を満たしており、成立していることを報告</p> <p>4 委員会の公開・非公開について</p> <p>(委員長) 各委員の率直な意見により、活発な議論を実施するため「7 委員会の総評」以降の審議について非公開としたいと考える。</p> <p>(事務局) 条例や要綱に基づき、非公開とすることが認められることを説明</p> <p>(委員長) 事務局の説明を踏まえて委員の皆様はいかがか。</p> <p>(委員) 異議なし</p> <p>(委員長) 「7 委員会の総評」以降については非公開に決定</p> <p>5 指定管理者業務実績及び自己評価の確認</p> <p>指定管理者から業務実績に基づくプレゼンテーションを実施</p>

6 各委員による指定管理者へのヒアリング

1 「業務実施条件」、「施設運営業務」、「舞台設備等保守管理業務」

(委 員 長) 事前に各委員から出た質問事項で、「職員研修の成果」、「受付業務担当者の配置」、「ホワイエの開放」、「販売手数料について」「コロナ5類移行後も利用者が伸びなかった点」について回答願いたい。

(指定管理者) 職員研修の成果については、ロールプレイや体験など業務に取り入れやすい内容を多くしている。研修によっては、実際にあった事例を読み込んで、参加者全員で対応を確認することも取り入れており、よりよい施設運営に生かすことができている。

令和5年度の受付業務担当者が、令和4年度より減少している点については、令和4年度に職員の退職者を補充したために一時的に人数が増えた。現在は適正な配置人数のため、当面は補充の予定はない。

ホワイエの開放について、現状では自主事業の際のみにとどめているが、ご指摘のあった通り、開かれた施設という考え方からすると、ホワイエの開放は大きな意義があるので、セキュリティ一面の課題を戸塚区と相談しながら進めていきたい。

販売手数料は基本手数料 2,000 円、またはチケット売り上げの 10% のどちらか多い方をお支払いいただいている。

令和5年度利用者数が戻らなかった理由だが、過去の数年のコロナによる影響や天井改修工事で、活動を休止した団体の戻りが弱い印象がある。夜間の利用が非常に少なくなっており、コロナなどで利用方法の変化があると考える。練習室の利用が好調で、練習から始めてホールでの演奏につなげたいという目的があると思われるため、動画公開サポートなどで紹介を行い、利用者とコミュニケーションをとりながらホールの利用につなげていきたい。

(委 員 長) 活動を休止した団体の戻りが弱いとあったが、これに対して、何か対策や対応は検討しているか。

(指定管理者) 全館イベント時に区で活動している団体に声をかけて出演いただくなど、活動の継続を促していくと考えている。

(委 員) チケットの委託販売について件数が増えているが、世の中の流れとしてチケットレス・電子化というのが非常に増えている中での手ごたえを教えてほしい。

(指定管理者) 委託チケットの預かりは、地域の方からの依頼がほとんどである。区役所や、さくらプラザ利用の際に買っていく方などで、当施設に馴染みがあり、紙のチケットを購入することが楽しいという方もいらっしゃる。チケットレスは若い方にはよいと思うが、年齢層が高い当施設では利用者は多くはないと考える。

2 「事業実施業務」

(委 員 長) 事業実施業務について事前に質問があった、「自主事業・共催事業等への区民ニーズを把握する工夫」、「さくらプラザ特待生」、「区民企画事業について」、「戸塚区ならではのアウトリーチ」、「PR など情報提供の

工夫」について回答願いたい。

(指定管理者) 自主事業・共催事業等への区民ニーズを把握するためにどのような具体的な策を講じているかについては、公演後のアンケート、窓口でのヒアリング、他施設担当者との情報交換などをしている。

さくらプラザ特待生について、基準はおおむね 13~20 歳の将来プロのアーティストを目指す方で、登録期間は 3 年間である。応募書類はプロフィール・応募動機で選出をしており、現在 13 名登録している。さくらプラザの自主公演の無料鑑賞ができる機会の提供や、特待生による有料コンサートを開催し、活動を支援している。

区民企画事業について、令和 4 年度は 10 周年に向けて企画をリニューアルし、テーマの設定、報告会への参加を条件とし、さらに施設利用料の減免を新設するなどの内容に変更をした。結果、新規の応募者が増えた。

文化活動支援事業で戸塚区ならではのアウトリーチがあるのかという点だが、昔から住んでいる方と新しく転入してきた若いファミリー層が混在しており、交流の機会を作るのが難しい点が課題の一つと考えている。地域に密着した施設と共同事業を実施し、家族でより身近な施設で楽しめる文化芸術が喜ばれると感じている。

PR 等情報提供業務について、施設からのお知らせ・告知を行う際に、フェイスブックや Xなどを利用している。施設の空き状況・自主公演のお知らせ、練習室の PR 動画などの配信を行っている。

(委員) 配信している動画は非常によくできているが、視聴数があまり伸びていない。視聴を促すための対策があれば伺いたい。

(指定管理者) 視聴が伸びない点は、さくらプラザのホームページが古いままだとなっている点もマイナス要因であるが、改修の具体的な予定が立っていないため、レイアウトの工夫などで対応していきたい。

(委員) PR 情報は駅をはじめ多くの方に目に留まるような場所がよいと思うがどうか。

(指定管理者) 地下鉄は全駅でパンフレットを置いている。日々より効果のある場所を探している。また、他の公共施設とも一緒に PR できればと思っている。

(委員) さくらプラザ特待生を卒業した方がいると思うが、その後のサクラプラザとの関係性を伺いたい。

(指定管理者) 自主的に活動している卒業生もいるため、卒業後も応援していくシステムがあればよいと考えており、今後サポートアーティストにつながり、より地域に還元していくような形をとっていきたい。

3 中期的な事業展開・新規追加項目

(委員長) 中期的な事業展開について及び追加項目についての質問について回答願いたい。

(指定管理者) どのような職員の専門性が必要となっているのかについては、安全面として舞台周りについての、専門的な知識があった方がよい。また、文

化施設であるため、音楽・美術を学んできた方は即戦力になると思う。

施設の特性を生かした利用促進の方針及び取組については、当施設は、ホールの音響機能を活かした国内のトップアーティストの公演を廉価で楽しんでいただくことを基本としている。また、さくらプラザのステータスを確立するアーティストや、応援したい若いアーティストを選定するよう努めている。戸塚出身やゆかりのある方、横浜市内で活動しているなど、地域に密着し地域性があるとお客様に喜ばれるため、今後の事業企画で、活動いただけるよう意識してきたい。

親子室や託児のニーズについては、現状、ホール以外で親子室や託児サービスのニーズは特にはないが、今後はお子さんを預けてコンサートを楽しめるよう託児について考えていくことも必要と思う。

合理的で効率的な施設運営の取組の中で、ファンドレイジングやオリジナルグッズ販売の検討はどうかという点だが、現在のところそういうものは考えていないが、施設として収入を上げるための方策は今後も案を考えていきたい。

防災および防犯対策など緊急時管理体制、日常的なリスク管理に関連して、カスタマーハラスマント対策についてだが、現状ではカスタマーハラスマントに特化したマニュアルや指示は作成していない。トラブルやクレームへは個人で対応せず上司に相談することとしている。

また、荒天時の対応は、気象特別警報が発出された場合は市の判断に基づき休館し、それ以外の場合は施設の判断となるが、施設の判断ではほとんど休館しないため、お客様の来場に関して危険が伴う場合はキャンセルをしていただいて、状況に応じて返金をする形をとっている。

区役所との複合ビルという特徴による発災時の対応についてだが、当施設は市の定める一時滞在施設にはなっていないものの、区へ協力することになっている。実際に過去の台風時に協力したことがあった。

組織体制における工夫や人材育成に関する研修の実施状況についてという点で、可視化をしているのかということについて、研修成果を可視化することはできていない。利用者アンケートなどから成果を判断しており、新人研修は業務のチェックリストに基づいて、どこまで進んだかがわかるようにしている。今後、個人個人で差があつてよいものと、均一にするものとあるので、可視化できるものを考えながらやっていきたい。

7 委員会の総評

非公開にて実施

配付資料	1 資料
・	(1) 評価委員名簿
特記事項	(2) 評価及び今後の流れについて
	(3) 各委員による仮評価表
	(4) 仮評価用事前送付資料
	2 特記事項
	特になし