

横浜市戸塚区長
田雑 由紀乃様

平成27年5月29日

(指定管理者名)
(代表者名)
(運営担当企業)

アートプレックス戸塚株式会社
代表取締役 加藤 哲郎
株式会社 共立

平成26年度 戸塚区民文化センター 事業報告書

- 1 施設の概要
- 2 指定管理者
- 3 業務統括
- 4 施設の運用に関する業務報告
- 5 事業について
- 6 収支報告
- 7 施設の管理について
- 8 備品について
- 9 その他

- 別紙1 職員名簿
別紙2 職員等に対する研修の実施状況報告書
別紙3 施設利用状況表
別紙4 利用者からの意見・要望等に対する対応状況報告書
別紙5 サービス向上・経費節減努力報告書
別紙6 文化振興事業報告書
別紙7 委託内容一覧表
別紙8 備品変更一覧表
別紙9 収支決算書

1 施設の概要

施設名	横浜市戸塚区民文化センター さくらプラザ
所在地	横浜市戸塚区戸塚町16番地17 戸塚区総合庁舎内
敷地・延床面積	専有延床面積 3436.98㎡
開館日	平成25年8月31日

2 指定管理者

法人名	アートプレックス戸塚株式会社 (運営企業 株式会社共立)
所在地	横浜市西区北幸一丁目11番5号相鉄KSビル
代表者	加藤 哲郎
設立年月日	平成22年4月5日
指定期間	供用開始日から平成39年3月31日

3 業務総括

開館2年目を迎え、貸館・自主事業ともに、大きなトラブルもなく順調に運営を行った。前橋汀子さん自身のプロデュースによる5年のシリーズなどアーティスト自身の企画・プロデュースによる事業がスタートし、区民が上質な芸術に触れる機会の創出に努めた。普及コンサートの集客が伸びず、ファンづくりのための継続的な取り組みが必要である。開館から1年以上経過し、稼働率は前年比10%の向上が見られ、先行の区民文化センターの水準に届いた。

4 施設の運用に関する業務について

(1) 人員配置について ※別紙1 職員名簿／別紙2 職員等に対する研修の実施状況報告書

項目	人数	備考
館長	1人	運営管理事業全般にわたる統括責任者
自主事業責任者	1人	自主事業の企画制作業務全般にわたる責任者
受付・事務責任者	1人	受付事務業務全般にわたる責任者
受付事務・事業担当者	5人	受付事務および自主事業の業務担当者
舞台管理責任者	1人	舞台管理業務全般にわたる責任者
舞台管理者	2人	舞台管理業務全般にわたる担当者
カルチャースタッフ	9人	受付業務担当者

(2) 利用状況(日割)について ※別紙3 施設利用状況

施設名	利用可能数	利用数	利用率	利用人数
ホール	344	261	75.9%	57,629
リハーサル室	344	313	91.0%	13,062
練習室 1	344	318	92.4%	5,689
練習室 2	344	332	96.5%	3,684
練習室 3	344	335	97.4%	2,978
創作室	344	210	61.0%	3,512
ギャラリー A	344	274	79.7%	22,407
ギャラリー B	344	281	81.7%	21,518
全施設	2,752	2,324	84.4%	130,479

開館日数	344日
利用者数	130,479人

(3) その他 ※別紙4 利用者からの意見・要望等に対する対応状況報告書

※別紙5 サービス向上・経費節減努力事項報告書

5 事業について

※別紙6 文化振興事業報告書

主催公演(鑑賞事業23回、区民参加型音楽祭1回、拠点アーティスト育成事業1回、ワークショップ5回、

アートマネジメント1回(2講座)、アウトリーチ(4校12回)、ホールでピアノ4回、区民感謝祭1回、

共催事業2回(春風亭小朝独演会/一瓶窯創業55年記念事業)、区民企画事業(5団体)

主催公演の入場者数は計7,000名を超え、アンケート調査の結果、区民満足度は90%となった。

【特記事項】

ア 地域・他施設との連携協力

- ① トツカーナ:隣接する商業施設と相互に広報物の配架・掲示の協力を行った。
- ② フォーラム(男女共同参画センター横浜):ガールズミュージックフェスティバルにおいて、岩船館長に審査員を依頼、フォーラム賞の提供など、事業協力を行った。
- ③ みなとみらいホール:オルガン講座において、カッコーオルガンや資料提供などの協力を得た。
- ④ 一瓶窯:創業55年記念事業を共催により実施。作品展示及びシンポジウムを行った。
- ⑤ とつかストリートライブ運営委員会:駅周辺の商店街や音楽関係団体、コミュニティFM、行政などからなる運営委員会に参加し、西口ペDESTリアンデッキでのライブを担当した。
- ⑥ 湘南とつかYMCA:THE LEAPSがゴスペルクラスに参加し、ライブを実施。

イ 区民参加の促進

- ① 区民企画事業:区民の自主的な企画・活動の支援・促進を目的に区民企画事業を実施。ホール2団体、リハーサル室2団体、ギャラリー1団体の計4団体を採択した。
- ② イベント登録スタッフ:主催事業の登録スタッフを募集。3名が研修に参加し、1名を登録。主催事業の際に、有償のボランティアとして活動している。
- ③ 区内アーティストとの協働:
 - a) THE LEAPS:戸塚出身在住の2ピースバンド。情報誌での連載やストリートライブへの出演など。
 - b) エレナ:戸塚出身在住の口笛奏者。口笛コンサートや口笛講座への出演。
 - c) 白川 優希:戸塚在住のピアニスト。譜めくりの依頼と、子供向けイベントの企画・出演。
- ④ 地域の紹介:情報誌SAKURAの「戸塚見返り親仁」コーナーで、地元の商店主を紹介。店舗情報を掲載。
- ⑤ 区内在住者の採用:常勤職員として区内在住者を採用した。

6 施設の管理について ※別紙7 委託内容一覧表

適切な管理を行った。
不具合箇所の早期発見に努め、職員で対応できない場合は、メーカーに保守・修理を依頼した。
建築及び設備の不具合箇所を調査し、施工会社に改善の要望を行った。

7 備品の管理について ※別紙8 備品変更一覧表

適切な管理を行った。
サービス向上のため、チラシラックやソファなどを新たに購入した。

8 収支について ※別紙9 収支決算書

利用料収入は、提案時の見込みを下回ったが、省エネなどによる電気代の削減により補うことが出来た。
自主事業は、提案時に対し、収入が300万円の増、支出は70万円の削減、370万円の収支改良となった。

9 その他

職員等に対する研修の実施状況

施設名 戸塚区民文化センター

研修名	主催/講師	実施日	内容及び対象者	参加人数
接遇及び コミュニケーション研修	株式会社ヴォートル [REDACTED]	2014/5/13	接遇の基本・挨拶・言葉使い 職員・パート	20
	株式会社マネジメントサ ポート [REDACTED]	2015/3/10	受付での接遇の基本・挨拶・言葉使い 職員・パート	20
館内研修	[REDACTED]	2015/5/13	ホール諸室などの利用法用、および各 種機材の利用方法について	19
コンプライアンス研修	㈱共立 施設開発事業 本部 [REDACTED] 営業一部 [REDACTED]	2014/11/11	コンプライアンス・個人情報保護 職員・パート	20
安全研修	NPO法人 日本舞台技 術安全協会 相談役	2014/9/19	劇場の安全管理運営について 職員・パート	3
指定管理者制度研修	館長	2014/5/13	制度及び新しい公共について 職員・パート	19
		2014/11/11		19
避難訓練	[REDACTED]	2014/5/13	避難経路・消火設備の確認 職員・パート	20
	戸塚消防署予防課予防係	2015/3/10	自主避難訓練 水消火器による消火訓練 屋内消火栓の使用法 職員・パート	21
個人情報保護研修	館長	2014/1/4	横浜市個人情報の保護に関する条例 職員	1
マイノリティ研修 (福祉体験研修)	横浜市社会福祉協議会 [REDACTED]	2014/11/11	障がい者、高齢者などへの接し方、 実践的な介助方法等 職員・パート	20
職長研修	NPO法人日本舞台技術 安全協会	2015/1/28・ 29	職長・安全衛生責任者教育 職員	2
		2015/3/26・ 27		1
クレーム対応研修	株式会社マネジメントサ ポート [REDACTED]	2015/2/11	クレームに対する考え方および実践ト レーニング 職員・パート	16
非常時対応研修	戸塚消防署予防課予防係	2015/3/10	ホールの担架を使用した搬送訓練 AED講習 職員・パート	21

施設名 横浜市戸塚区民文化センター

		ホール	キヤリー-A	キヤリー-B	リハーサル室	練習室1	練習室2	練習室3	練習室4	計		
4月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145		
		利用コマ数	30	27	27	76	61	78	75	27		
		稼働率	34.5%	93.1%	93.1%	52.4%	42.1%	53.8%	51.7%	18.6%	54.9%	
		前年同月										
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29		
		利用日数	14	27	27	26	22	25	26	9		
		稼働率	48.3%	93.1%	93.1%	89.7%	75.9%	86.2%	89.7%	31.0%	75.9%	
		前年同月										
	利用人数		当月	2,756	2,732	2,724	797	313	202	165	268	9,957
			前年同月									
	5月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150	
			利用コマ数	42	23	25	58	71	84	80	24	
稼働率			46.7%	76.7%	83.3%	38.7%	47.3%	56.0%	53.3%	16.0%	52.3%	
前年同月												
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30		
		利用日数	20	23	25	23	24	27	30	13		
		稼働率	66.7%	76.7%	83.3%	76.7%	80.0%	90.0%	100.0%	43.3%	77.1%	
		前年同月										
利用人数		当月	4,645	2,091	1,959	792	339	237	213	146	10,422	
		前年同月										
6月		区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	
			利用コマ数	49	15	21	60	71	88	78	27	
	稼働率		56.3%	51.7%	72.4%	41.4%	49.0%	60.7%	53.8%	18.6%	50.5%	
	前年同月											
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29		
		利用日数	23	15	21	26	24	26	27	11		
		稼働率	79.3%	51.7%	72.4%	89.7%	82.8%	89.7%	93.1%	37.9%	74.6%	
		前年同月										
	利用人数		当月	5,360	1,316	1,719	763	364	254	187	226	10,189
			前年同月									
	7月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150	
			利用コマ数	54	20	23	66	82	100	90	38	
稼働率			60.0%	66.7%	76.7%	44.0%	54.7%	66.7%	60.0%	25.3%	56.8%	
前年同月												
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30		
		利用日数	23	20	23	25	27	30	28	16		
		稼働率	76.7%	66.7%	76.7%	83.3%	90.0%	100.0%	93.3%	53.3%	80.0%	
		前年同月										
利用人数		当月	4,436	1,050	1,343	1,230	408	262	252	267	9,248	
		前年同月										
8月		区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	
			利用コマ数	62	18	21	98	102	103	109	51	
	稼働率		71.3%	62.1%	72.4%	67.6%	70.3%	71.0%	75.2%	35.2%	65.6%	
	前年同月											
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29		
		利用日数	25	18	21	28	29	29	29	19		
		稼働率	86.2%	62.1%	72.4%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	65.5%	85.3%	
		前年同月										
	利用人数		当月	6,454	1,119	1,120	1,138	534	199	254	190	11,008
			前年同月	473	17	549	0	0	0	7	7	1,053
	9月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	
			利用コマ数	62	28	28	72	90	96	96	57	
稼働率			71.3%	96.6%	96.6%	49.7%	62.1%	66.2%	66.2%	39.3%	68.5%	
前年同月			56.3%	93.1%	93.1%	48.3%	46.2%	45.5%	55.2%	22.8%	57.6%	
日割		利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29		
		利用日数	23	28	28	25	28	29	29	19		
		稼働率	79.3%	96.6%	96.6%	86.2%	96.6%	100.0%	100.0%	65.5%	90.1%	
		前年同月	82.8%	93.1%	93.1%	82.8%	82.8%	79.3%	86.2%	31.0%	78.9%	
利用人数		当月	5,500	2,143	2,130	1,101	463	590	361	543	12,831	
		前年同月	6,283	3,094	3,094	999	291	113	135	49	14,058	
上半期小計		区分割	利用可能コマ数	528	176	176	880	880	880	880	880	
			利用コマ数	299	131	145	430	477	549	528	224	
	稼働率		56.6%	74.4%	82.4%	48.9%	54.2%	62.4%	60.0%	25.5%	58.0%	
	前年同期 ※		(56.3%)	(93.1%)	(93.1%)	(48.3%)	(46.2%)	(45.5%)	(55.2%)	(22.8%)	(57.6%)	
	日割	利用可能日数	176	176	176	176	176	176	176	176		
		利用日数	128	131	145	153	154	166	169	87		
		稼働率	72.7%	74.4%	82.4%	86.9%	87.5%	94.3%	96.0%	49.4%	80.5%	
		前年同期 ※	(82.8%)	(93.1%)	(93.1%)	(82.8%)	(82.8%)	(79.3%)	(86.2%)	(31.3%)	(78.9%)	
	利用人数		当期	29,151	10,451	10,995	5,821	2,421	1,744	1,432	1,640	63,655
			前年同期 ※	(6,283)	(3,094)	(3,094)	(999)	(291)	(113)	(135)	(49)	(14,058)

		ホール	キヤリー-A	キヤリー-B	リハーサル室	練習室1	練習室2	練習室3	練習室4	計		
10月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150		
		利用コマ数	62	27	25	95	98	106	100	50		
		稼働率	68.9%	90.0%	83.3%	63.3%	65.3%	70.7%	66.7%	33.3%	67.7%	
		前年同月	44.4%	86.7%	86.7%	34.7%	50.0%	46.0%	59.3%	22.0%	53.7%	
	日割	利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30		
		利用日数	25	27	25	28	29	30	29	17		
		稼働率	83.3%	90.0%	83.3%	93.3%	96.7%	100.0%	96.7%	56.7%	87.5%	
		前年同月	56.7%	86.7%	86.7%	63.3%	90.0%	80.0%	90.0%	40.0%	74.2%	
	利用人数	当月	5,423	2,333	1,990	1,713	485	285	222	349	12,800	
		前年同月	4,523	2,379	2,239	766	310	182	192	148	10,739	
	11月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	
			利用コマ数	58	29	29	90	111	110	108	66	
稼働率			66.7%	100.0%	100.0%	62.1%	76.6%	75.9%	74.5%	45.5%	75.1%	
前年同月			57.5%	100.0%	89.7%	41.4%	50.3%	56.6%	59.3%	21.4%	59.5%	
日割		利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29		
		利用日数	27	29	29	28	29	29	29	23		
		稼働率	93.1%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	79.3%	96.1%	
		前年同月	72.4%	100.0%	89.7%	82.8%	86.2%	96.6%	93.1%	41.4%	82.8%	
利用人数		当月	6,706	1,385	1,464	1,254	528	298	299	300	12,234	
		前年同月	6,407	2,241	2,612	784	292	221	218	125	12,900	
12月		区分割	利用可能コマ数	74	26	26	127	127	128	128	128	
			利用コマ数	43	19	24	68	90	81	92	57	
	稼働率		58.1%	73.1%	92.3%	53.5%	70.9%	63.3%	71.9%	44.5%	65.95%	
	前年同月		52.6%	100.0%	76.9%	42.3%	55.4%	60.8%	61.5%	23.1%	59.1%	
	日割	利用可能日数	26	26	26	26	26	26	26	26		
		利用日数	20	19	24	26	25	25	26	20		
		稼働率	76.9%	73.1%	92.3%	100.0%	96.2%	96.2%	100.0%	76.9%	88.9%	
		前年同月	65.4%	100.0%	76.9%	92.3%	88.5%	92.3%	96.2%	38.5%	81.3%	
	利用人数	当月	3,826	2,440	2,272	1,003	490	226	254	319	10,830	
		前年同月	4,218	2,009	2,687	1,181	307	225	185	467	11,279	
	1月	区分割	利用可能コマ数	75	27	27	135	135	135	135	135	
			利用コマ数	40	25	19	93	100	98	88	66	
稼働率			53.3%	92.6%	70.4%	68.9%	74.1%	72.6%	65.2%	48.9%	68.24%	
前年同月			48.1%	77.8%	63.0%	37.8%	51.9%	49.6%	46.7%	20.0%	49.4%	
日割		利用可能日数	27	27	27	27	27	27	27	27		
		利用日数	18	25	19	26	26	27	26	20		
		稼働率	66.7%	92.6%	70.4%	96.3%	96.3%	100.0%	96.3%	74.1%	86.57%	
		前年同月	66.7%	77.8%	63.0%	77.8%	88.9%	96.3%	88.9%	37.0%	74.6%	
利用人数		当月	4,705	2,078	1,523	1,208	569	257	233	332	10,905	
		前年同月	3,748	641	986	717	300	154	162	174	6,882	
2月		区分割	利用可能コマ数	78	26	26	130	130	130	130	130	
			利用コマ数	41	21	21	73	97	105	111	48	
	稼働率		52.6%	80.8%	80.8%	56.2%	74.6%	80.8%	85.4%	36.9%	68.5%	
	前年同月		60.5%	96.3%	74.1%	50.4%	59.3%	64.4%	58.5%	34.8%	62.3%	
	日割	利用可能日数	26	26	26	26	26	26	26	26		
		利用日数	18	21	21	24	25	26	26	22		
		稼働率	69.2%	80.8%	80.8%	92.3%	96.2%	100.0%	100.0%	84.6%	88.0%	
		前年同月	74.1%	96.3%	74.1%	74.1%	96.3%	92.6%	96.3%	59.3%	82.9%	
	利用人数	当月	3,554	1,934	1,798	1,000	610	293	237	243	9,669	
		前年同月	3,579	1,836	1,893	703	360	155	198	293	9,017	
	3月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150	
			利用コマ数	58	22	18	88	109	106	113	60	
稼働率			64.4%	73.3%	60.0%	58.7%	72.7%	70.7%	75.3%	40.0%	64.4%	
前年同月			66.7%	96.7%	93.3%	57.3%	50.0%	54.7%	60.7%	36.7%	64.5%	
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30		
		利用日数	25	22	18	28	30	29	30	21		
		稼働率	83.3%	73.3%	60.0%	93.3%	100.0%	96.7%	100.0%	70.0%	84.6%	
		前年同月	76.7%	96.7%	93.3%	83.3%	83.3%	83.3%	96.7%	63.3%	84.6%	
利用人数		当月	4,562	1,786	1,476	1,063	586	283	301	329	10,386	
		前年同月	5,933	1,576	2,259	887	305	212	209	214	11,595	
下半年小計		区分割	利用可能コマ数	494	168	168	837	837	838	838	838	
			利用コマ数	302	143	136	507	605	606	612	347	
	稼働率		61.1%	85.1%	81.0%	60.6%	72.3%	72.3%	73.0%	41.4%	68.4%	
	前年同期 ※		(55.9%)	(92.9%)	(80.6%)	(44.4%)	(52.8%)	(55.4%)	(57.7%)	(26.3%)	(58.1%)	
	日割	利用可能日数	168	168	168	168	168	168	168	168		
		利用日数	133	143	136	160	164	166	166	123		
		稼働率	79.2%	85.1%	81.0%	95.2%	97.6%	98.8%	98.8%	73.2%	88.6%	
		前年同期 ※	(68.7%)	(92.9%)	(80.6%)	(78.9%)	(88.9%)	(90.2%)	(93.5%)	(46.6%)	(80.0%)	
	利用人数	当期	28,776	11,956	10,523	7,241	3,268	1,642	1,546	1,872	66,824	
		前年同期 ※	(28,408)	(10,682)	(12,676)	(5,038)	(1,874)	(1,149)	(1,154)	(1,421)	(62,412)	
	年度合計	区分割	利用可能コマ数	1022	344	344	1717	1717	1718	1718	1718	
			利用コマ数	601	274	281	937	1,082	1,155	1,140	571	
稼働率			58.8%	79.7%	81.7%	54.6%	63.0%	67.2%	66.4%	33.2%	63.1%	
前年実績			55.2%	92.9%	82.4%	44.6%	51.9%	53.9%	57.3%	25.8%	58.0%	
日割		利用可能日数	344	344	344	344	344	344	344	344		
		利用日数	261	274	281	313	318	332	335	210		
		稼働率	75.9%	79.7%	81.7%	91.0%	92.4%	96.5%	97.4%	61.0%	84.4%	
		前年実績	76.7%	96.7%	93.3%	83.3%	83.3%	83.3%	96.7%	63.3%	84.6%	
利用人数		当月	57,927	22,407	21,518	13,062	5,689	3,386	2,978	3,512	130,479	
		前年実績	35,164	13,793	16,319	6,037	2,165	1,262	1,306	1,477	77,523	

利用者からの意見・要望等に対する対応状況報告

施設名 戸塚区民文化センター

No	年月日	内容	対応結果
1	4月15日	ギャラリーの利用期間を7日間単位の貸出しではなく、少ない日数でも利用しやすくしてほしい。	ご意見として承りました。
2	4月17日	ギャラリーの立看板を廊下に出したい。	廊下エリアは共用スペースであり、管理が区の総務課になります。要望として区に申し伝えます。
3	4月17日	団体カードの登録に、なぜ5名分の本人確認が必要なのか。また、なぜ他人の身分証明書を代理人が窓口を持ってくる必要があるのか。	予約システムは横浜市が運営しておりますので、市に申し伝えます。
4	5月7日	利用料金の支払いを振込みにできないか。	予約システムは横浜市が運営しておりますので、市に申し伝えます。
5	5月16日	区主催「ふれあい文化祭」の昨年のギャラリー1区画出演料金(1.2m幅あたり5日間1,500円)が高すぎた。ギャラリー全面を5日間借りた料金32,500円に対して、1区画1,500円×出展者数の金額がはるかに高くなるので、区が儲けているのでは。ギャラリーの壁面総延長を教えてください。	壁面総延長は91.8mである旨伝える。それを受けて、苦情者自ら、今年のふれあい文化祭の区担当者に直接料金体系を問いただすとの事。
6	5月22日	多目的スペースでの社交ダンスの主催団体名を教えられないのはおかしい。だから、女はダメなんだ。	館長にエスカレーションし、ご不快を与えたことは謝罪したが、既にその段階ではないと、難解な質問をし、受付スタッフに回答を求めましたが、分かりかねる旨をお伝えするとやがて落ち着いた帰って行った。
7	5月23日	明日の朝一番に窓口へ申込みに来るように言われてきたのに、受け付けられないとはどういうことだ！謝罪すれば済む問題じゃない！	館長にエスカレーションし、抽選月なので、お受けできないことを伝え、前日の対応が間違っていたことを謝罪したが、ご納得いただけなかった。数時間後電話があり、謝罪を受け入れてくださり、後日改めて申込みに来るとのご連絡をいただいた。
8	5月31日	本番中にホールの客席内大声を出すお客様がいる。客席から出るように声をかけるが、暴れたりした場合、対応してもらえないか。	暴れ出すような様子は見られなかったが、念の為、退館まで見守った。
9	6月2日	老人(女性)が受付前に居座り、意味不明な事を大声で発言し、受付業務を妨害。他の来館者への迷惑となった。(過去にも2回、同様の事があった)	何度も制止退去を促したが、聞き入れられず。総務課に確認の上、戸塚警察署に通報。しばらく待っていたが警察が来なかったため、職員2名が駅前の交番へ連れて行った。
10	7月9日	ギャラリー備品として、高価な作品用にガラスショーケースを用意して欲しい。	ご意見として承りました。
11	8月3日	ギャラリーの展示用に展示機の数を増やしてほしい。	ご意見として承りました。 (順次増やすことに決定しました。)
12	8月9日	そちらで上演される予定の、8月21、22日のユースシアタージャパンのチケットが買えない。一般販売をすることになっていたのに、HPからも削除された。「101匹わんちゃん」を上演することになっていたが、ディズニーにきちんと上演許可を取っていないことが明るみに出たために逃げているのではないか。主催に問い合わせてもはぐらかされてしまう。区民文化センターとしてコンプライアンスはどうなっているのか。このようないかがわしい団体には貸し出すべきでない。市の施設全体にも貸し出さないように情報共有し、再発防止に努めるように。	「お知らせいただきありがとうございます」とお客様には返答。主催者に確認したところ、確かに上演内容を変更し、一般販売を取りやめたとの返答であった。既に配布していた月間スケジュール誌を可能な限り回収し、刷り直して再配布した。また公演当日には、著作権法に抵触するような利用があった場合には利用停止となること、本件は区に報告する旨、主催団体に口頭注意した。

13	9月12日	さくらプラザ主催コンサート(9/17公演「午後の名曲散歩Vol.1」)の招待状がヤフーオークションで転売されているとメールで情報提供があった。	直ちにヤフーオークションへ違法出品者であることを通報したが、落札された。公演当日に落札者が窓口に来場したが、転売された招待状が無効の旨を伝え、お引き取りいただいた。
14	9月20日	発表会当日に講師にサプライズで花束を渡したいが、さくらプラザで事前に預かっていただけないかとの相談があった。	ご事情を考慮し、事前に預かった。後日お葉書にて、スタッフの接客についてお褒めの言葉を頂いた。
15	10月6日	ふれあい文化祭の出展者から文化祭に関する問い合わせ。区→多目的スペース→さくらプラザへと電話をたらい回しにされたとお怒りだった。	主催である地域振興課に問い合わせさせていただきようお願いした。
16	10月8日	事前に渡しておいたギャラリー展示開催中のポスターが掲示していない。	お詫びをし、預かってきたポスターを掲示した。
17	10月8日	練習室2のギターアンプ(附帯設備)にノイズが入る。	お詫びをし、予備のギターアンプを貸出した。
18	10月14日	一時利用申請のためシステムからの予約ができず、来館したが休館日だった。問合せ電話の際に、アナウンスがなかった。	お詫びをし、さくらプラザで希望日を予約した。
19	11月8日	11/8前橋汀子公演時にホールバルコニー席から舞台が見切れていて観ずらかった。	お詫びをして、ご意見として承りました。現在は視界が悪い旨説明しご納得頂いた方のみ販売。
20	11月8日	11/8前橋汀子公演時に駅からさくらプラザへの案内表示が無く場所が分かりにくかった。	お詫びをして、ご意見として承りました。
21	11月8日	11/8前橋汀子公演時にアーティスト自身が電車で来館した際、駅に「区役所」の表示のみで「さくらプラザ」の表示がないことに疑問を持たれ、苦言を呈した。	お詫びをして、ご意見として承りました。
22	11月10日	練習室4にホワイトボードの備品が欲しい。	ご要望として、承りました。(共有備品として後日購入)
23	11月11日	11/8前橋汀子公演の開演が8分も遅れたのにアナウンスがなかった。	お詫びをした。
24	11月12日	はまっカードの更新方法が煩雑すぎる。	予約システムは横浜市が運営しておりますので、市に申し伝えます。
25	11月17日	ギャラリー主催者にも駐車場の減免をしてほしい。	ご要望として、承りました。
26	11月17日	予約システムの使いづらは異常だ。	予約システムは横浜市が運営しておりますので、市に申し伝えます。
27	11月17日	一般予約開始前にギャラリーが埋まっていることも多い。区民優先利用があるのはわかるが優先順位を明示すべき。	ご意見として、承りました。
28	11月19日	ギャラリーの場所がわかりづらいので、わかりやすい表示をだしてほしい。	ご要望として、承りました。
29	11月20日	オープン前に練習室を本番利用しようとしたが断られ、他の施設を探すのに大変苦労した。納得がいかない。	お詫びをし、現状では改善され、練習室でも本番利用が可能になった旨お伝えした。
30	11月21日	施設利用日一週間前のキャンセルで利用料50%を取られるのはおかしい。	市の所管課に申し伝えます。
31	11月24日	シニアサービスなどの制度をつくって割引してほしい。	ご要望として、承りました。
32	11月26日	ギャラリーが利用者目線の作りになっていない。多目的に作られているはずなのに、大きな作品を展示するのに適していない。	ご意見として、承りました。区に申し伝えます
33	12月19日	ギャラリーにてスポットライトのルールが足りない。個人利用しづらい。	ご意見として承りました。

34	12月19日	さくらプラザと多目的スペースのHPが同じで分かりにくい。	お詫びをして、ご意見として承りました。 (現在HPを分割する準備を進めている)
35	12月22日	ギャラリーの打ち合わせを1ヶ月半前には日程が決まるように早めてほしい。	ご意見として承りました。 (現在は、個別に対応が可能)
36	12月28日	施設料を振込で支払えないのはおかしい。お役所はそういう市民の声を受け入れてくれないのか。	市の所管課に申し伝えます。
37	1月5日	横浜市施設予約システムについて、電話はつながらず、つながっても一方的な話し方で、こちらの質問を聞いてくれない、ガイドブックが分かりにくい。	市の所管課に申し伝えます。
38	1月10日	利用当日に付帯設備の支払をしたにも関わらず、駐車料金の減免が無いのはおかしい。	市の庁舎駐車場条例 減免の条項に則している旨をご説明した。
39	1月16日	はまっこカードの登録をHP上からしたいのに「登録」ボタンが無いのはおかしい。	ご意見として承りました。職員がHPを確認したところ、テキストリンクのみでわかりにくいことを確認。
40	1月20日	荷捌きスペースを駐車減免対象にせずに無料で貸してほしい。他施設のホールも利用しているが荷捌きスペースは無料で使用できる。	ご意見として承りました。
41	2月4日	練習室1でホワイトボードを使いたい。	ご意見として承りました。
42	2月4日	区民活動センター(東戸塚)でもチケットを扱ってほしい。	ご意見として承りました。
43	2月4日	予約システム申請登録に関するクレーム。団体登録の際、個人情報の取り扱いや登録料の徴収についてのクレーム。	お詫びをし、ご意見として承りました。
44	2月13日	掲示チラシについて。裏面も貼らないと申込方法が分からない。	お詫びをし、ご意見として承りました。
45	2月15日	駅からさくらプラザへ来るまでに案内がないのでつけてほしい。	ご意見として承りました。
46	2月16日	ギャラリーに展示机、展示ケースを増やしてほしい。	ご意見として承りました。 (展示机は順次購入予定)
47	2月16日	付帯設備を部屋ごとの利用に関係なく貸してほしい。	ご意見として承りました。
48	2月16日	エスカレーター下の吊下げ看板に練習室4がないので分かりづらい。	ご意見として承りました。
49	2月16日	ギャラリーの催し物が分かりづらいので、3F地産地消コーナーの隣の壁面にポスターを貼れると良い。	ご意見として承りました。
50	2月18日	さくらプラザと3F情報コーナーの連携が取れていないので、もっと情報共有をしてほしい。	ご意見として承りました。
51	2月18日	チラシ(三浦友理枝)に公演終了時間が書いてないのはおかしい。	お詫びをし、ご意見として承りました。
52	2月21日	ギャラリーのスポットライトを増やしてほしい。	ご意見として承りました。

53	2月21日	練習室2倉庫の扉が時々開きづらい。	お詫びをし、ご意見として承りました。後日ドアを調整し、開きやすくなりました。
54	3月1日	有料でいいのでコピー機を置いてほしい。	ご意見として承りました。
55	3月3日	土日祝のみに駐車料金の定額サービスがあるのはなぜか。休日こそ私的利用が多いはずだ。	ご意見として承りました。ハリマに確認したところ、ハリマが設定した料金体系とのこと。
56	3月12日	チケットの支払い方法について。銀行振り込みに対応してほしい。現金書留は費用負担も大きく、1週間以内にさくらプラザへ行くことも難しい。	ご意見として承り、ご不便をおかけする旨お詫びをしました。公演前1週間を切ったら当日受け取りが可能な旨ご案内し、ご納得していただいた。
57	3月12日	はまっこカードが利用停止になっているが、どうにか部屋を予約してほしい。	一時利用の手続きを行っていただいた。
58	3月12日	はまっこカードの団体登録について、以前は2名以上の構成員登録だったが、5名に増えたのはなぜだ、納得いかない。	お詫びをし、文化振興課に回答を仰いだ。文振担当者と調整し、お客様には直接、文振にお問合せいただくよう、お願いした。
59	3月15日	音響ワゴンの附帯利用料(1500円)が高いので安くしてほしい。	ご意見として承りました。
60	3月16日	さくらプラザを利用しているサークルの活動情報が知りたい。	ご意見として承りました。参加者を募集している団体の情報を収集する体制を準備中です。
61	3月20日	さくらプラザ自主事業のチラシを郵送してほしい。	ご意見として承りました。DMIについては今後、運用を検討中。
62	3月25日	ギャラリー入口の外(通路)に看板を出したい。	ご意見として承り、庁舎規則として難しい旨ご説明した。
63	3月26日	はまっこカード団体登録の更新案内がわかりにくいから変更してほしい。	窓口にて予約システムサービスセンターに問い合わせをし、ご納得いただいた。
64	3月26日	ギャラリーの看板を総合受付の近くに出したり、チラシを掲示したい。	ご意見として承り、庁舎規則として難しい旨ご説明した。
65	3月27日	はまっこカードの団体登録の手続きに関する記載が紛らわしい。	お詫びをした。その後、ご指摘の項目についてサービスセンターに問い合わせ対応を要請した。
66	3月27日	「戸塚歴史ろまん」がタウンニュースに掲載されているのだからもっと部数を増やしておくべきだ。買いにきたのに、駐車場の減免もないのはおかしい。(同誌は売切れだった)	お詫びをし、購入目的の来館では駐車場の減免が出来ない旨をお伝えした。その後お客様は地域振興課へ行き駐車場の減免をしてもらい、戻られて「何故地域振興課では出来てここでは出来ないのか」とお怒りになり帰られた。地域振興課に確認したところ「区への相談にあたるための減免」との回答を得る。

サービス向上・経費節減努力事項報告書

施設名 戸塚区民文化センター

No	年月日	内容	効果
1	4月1日	事務所レイアウト変更	作業スペースを設けることにより、事務作業が効率化した
2	6月1日	ポスター掲示カ所を増設	トツカーナ側風除室掲示板に「本日の催事」ポスター掲示スペースを増設した。
3	7月2日	ホール反響版ドアのそばに、舞台モニター設置	コンサート時にホール利用者がスムーズにドア開閉ができるようになった。
4	7月18日	クラシック専門誌「ぶらあぼ」を配布	来館者から希望のあったフリーペーパーを設置したことでクラシックコンサート情報を幅広く提供できるようになった。配布部数すべてを配布しきった。
5	7月4日	ホール受付回りで使われる案内サインの作成	主催者が利用者への誘導がしやすくなった。
7	8月6日	練習室付帯設備の追加	お客様の要望に応じてキーボードスタンド2台、譜面台を10台追加しました。
8	11月7日	ホール ホワイエ5Fに設置していたソファを、稼働の高いホワイエ4Fに移動した。	ホワイエ4Fにお客様が滞留しやすくなり、よりソファを有効的に利用できるようになった。
9	12月8日	4F共用部のフロア図面に「練習室4」の表示を入れた	来館者に対し、練習室4(創作室)の場所がわかりやすくなった。
12	12月15日	練習室前に机といすを追加	練習室ご利用のお客様の休憩場所が増えた。
10	12月25日	受付前にソファを1台追加し、設置した	受付待ち、開場待ち等のお客様がより多く座っていただけるようになった。
11	12月25日	親子室のドアに大きな表示をつけた	親子室のドアのサインが暗いのでわかりにくい、というお声があったが分かりやすくなった。
13	1月20日	「ホール楽屋口」扉の表示を大きくした。	楽屋口がわかりやすくなった。
14	1月26日	受付正面に休館日の案内を掲示するスペースを設置した。	来館するお客様にすぐ休館日が分かるようになった。
15	2月11日	4F練習室前窓面にロールスクリーンタイプの館名看板設置	屋外より館の存在がわかるようになった。
16	2月11日	ホール内の座席上部にNoプレートを設置	お客様が席を探しやすくなった
17	2月11日	交流掲示板を設置した。	今まで告知場所のなかった芸術文化活動の仲間を募る告知などを、掲示する場所ができた。
18	2月19日	ホワイエにチラシラックを増設した。	来館者にさくらプラザの活動についてを知っていただく機会が増えた。

19	2月18日	予備の電子ピアノを購入	予備の備品を購入したことで、故障時に即時対応できるようになった。
20	3月1日	日報に「サービス向上・経費節減努力」の欄を設けた。	サービス向上・経費節減努力を、日々の業務の中で意識するようになった。
21	3月11日	ヒアリングシートを作成した。	お客様のご意見、相談、要望などをデータ化し、組織的に対応し、サービス向上に努める。
22	3月15日	受付窓口に職員用の呼び鈴を追加した。	カルチャースタッフと事務所内職員の連携がスムーズになりお客様の対応待ち時間が短縮された。

文化振興事業報告書(平成26年度)

(事業区分:鑑=鑑賞・普=普及・育=育成・参=参加・交=交流・情=情報発信)

別紙 6

	事業名	内容・出演者	開催日	入場者数 参加者数	収入 (千円)	支出 (千円)
鑑	素敵な音楽会	前橋汀子プロデュースvol.1 ヴァイオリン珠玉の名曲集 出演:前橋汀子(Vn)/松本和将(Pf)	4月19日(土)	473	1,232	1,138
鑑・普	素敵な音楽会 若林顕ベートヴェン・ピアノ・ソナタ 全32曲	第1回 若林顕(Pf) 第1番、第2番	5月16日(金)	199	1,961	1,867
		第2回 若林顕(Pf) 第19番、第20番、第3番	7月11日(金)	237		
		第3回 若林顕(Pf) 第4番	9月19日(金)	168		
		第4回 若林顕(Pf) 第5番、第6番	11月14日(金)	178		
		第5回 若林顕(Pf) 第7番、第3番	1月23日(金)	184		
		第6回 若林顕(Pf) 第9番、第10番、第8番	3月20日(金)	317		
鑑	素敵な音楽会	黄金バツハvol.4 小林道夫チェンバロ・ピアノリサイタル 出演:小林道夫(Cem/Pf)	5月24日(土)	303	786	1,005
参・普	区民感謝祭「真夏のさくらの祭典」	真夏のさくらの祭典 プレイベント:ガールズミュージックフェスティバル	8月30日(土) ~31日(日)	1,000	44	716
鑑・普	素敵な音楽会 午後の名曲散歩	第1回 水谷川優子(Vc)	9月17日(水)	261	864	1,196
		第2回 水永牧子(Cem)	10月22日(水)	133		
		第3回 西江辰郎(Vn)	11月26日(水)	155		
鑑	素敵な音楽会	山形由美 荘村清志 フルート&ギター 珠玉の名曲集 出演:山形由美(Fl)/荘村清志(Gt)	9月27日(土)	472	1,464	1,222
鑑	素敵な音楽会	前橋汀子プロデュースvol.2 弦楽四重奏を聴いてみませんか 出演:前橋汀子(Vn)/久保田巧(Vn)/川本嘉子(Vla)/原田禎夫(Vc)	11月8日(土)	476	1,445	1,556
鑑	素敵な音楽会	鈴木理恵子室内楽シリーズvol.1 ヴァイオリン珠玉の名曲集 出演:鈴木理恵子(Vn)/若林顕(Pf)	12月14日(日)	282	599	569
鑑	劇場への招待	新春さくらプラザ寄席「泣く落語2」 演目:母のアンカ/芝浜/味噌蔵 出演:三遊亭歌之介/橋屋文左衛門/柳家小せん/伊藤夢葉/三遊亭歌美	1月24日(土)	395	1,078	750
鑑	素敵な音楽会	鈴木理恵子室内楽シリーズvol.2 ピアノトリオ 魅惑の室内楽 出演:鈴木理恵子(Vn)/上村昇(Vc)/若林顕(Pf)	2月15日(日)	267	652	676
参	ホールでピアノ	時間単位で、スタインウェイのフルコンサートピアノを弾く機会を提供する。	7月1日~4日 /9月3日~5日 /10月7日~9日 /2月3日~6日	62	372	0
鑑・普	子供のための公演	親子で楽しめるコンサート 出演:坂巻貴彦(Pf)/村上祥子(Vn)/松本亜優(Vc)	8月31日(日)	205	102	160
参・交	収穫祭「さくらの祭典」	ガールズミュージックフェスティバル2 審査員:富田京子/ほか	3月14日(土)	125	0	332
鑑・普・育	ブランチコンサート	第7回 安田英主(Pf)	6月30日(月)	203	1,033	1,253
		第8回 小林愛実(Pf)	7月28日(月)	258		
		第9回 菊地美涼(Pf)	8月18日(月)	191		
		第10回 北村朋幹(Pf)	12月1日(木)	163		
		第11回 松田弦(Gt)	1月8日(木)	143		
		第12回 菊本和昭(Tp)	2月9日(月)	174		
普・育	アウトリーコンサート	東俣野小学校/南戸塚小学校/名瀬小学校/平戸台小学校 ※横浜市アート教育プラットフォーム事業	4校×3回 =12回	735	744	721

参・交	ワークショップ	2024年とつか未来地図ワークショップ	8月31日	10	0	0
		陶芸ワークショップ	8月31日	10	0	0
		子どもワークショップ「空の海に魚を泳がせよう！」	3月7日	10	0	92
		口笛講座	3月8日	70	0	5
		パイプオルガン講座	3月18日	111	0	56
参・交	アート・マネジメント講座	「シンポジウム・協働の未来へ」	3月1日	86	0	206
普	拠点アーティスト創生事業	弦楽アンサンブルオーデション	2月14日	14	70	355
鑑・普	共催事業	春風亭小朝独演会	8月17日	450	100	65
		一瓶窯創業55年記念事業	11月12日～17日	400	0	0
参・鑑・普	区民企画コンペ	区民企画事業	1月27日～2月28日	5団体	0	0
情	複合製作費	複数の事業にまたがる製作費	通年		—	750
情	ホームページ運営	自主事業、施設利用ガイドなどの情報を広く告知	通年		—	60
情・普	情報誌	自主事業・施設PRの情報誌作成費	隔月		—	560
合 計				8,920	12,546	15,310

委託内容一覧

施設名 戸塚区民文化センター

No	委託期間	委託内容	業者名
1	平成24年3月1日～	運営・管理業務	(株)共立ファシリティマネジメント
2	平成26年4月1日～	舞台運営・管理業務	(株)ジェー・エス・エス
3	平成26年4月1日～	舞台機構定期保守	三精テクノロジーズ(株)
4	平成26年4月1日～	音響・映像定期保守	(株)システムエンジニアリング
5	平成26年4月1日～	舞台照明定期保守	パナソニックESエンジニアリング(株)
6	平成26年4月1日～	フルコンサートピアノ定期保守・調律	(株)松尾楽器商会
7	平成26年4月1日～	セミコンサートピアノ 及びアップライトピアノ定期保守・調律	(株)ヤマハミュージックリテイリング
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

平成26年度 備品変更一覧

備品D その他

施設名 戸塚区民文化センター

No	品名	型番・形状・スペック等		個数	購入単価 (税抜き) (円)	小計(個数 ×購入単 価)	購入年月日	廃棄年月日	分類・整理番号	備考
63	AED	HS1 M5066A	フィリップス	1	385,000	385,000	平成25年2月28日			ホワイエ→事務室
101	CD/DVDプレーヤー	CD-200iB		2	48,750	97,500	平成25年2月28日			リハーサル室(音響)→ 事務室
183	傘袋スタンド	US-700	w200xd280xh770	2	62,000	124,000	平成25年2月28日			ホワイエ→倉庫
184	傘袋用ダストボックス	レ-700	w380xd280xh770	1	33,500	33,500	平成25年2月28日			ホワイエ→倉庫
219	DVDレコーダー	DMR-BW570	430×59×239	1	105,000	105,000	平成25年2月28日			事務室→倉庫
240	電子オルガン	JUBILATE40		1	1,100,000	1,100,000	平成25年2月28日			練習室→舞台(演奏 用)
追加	ノートパソコン	PC-LS150RSW	NEC	1	89,000	89,000	平成26年4月2日			事務室
追加	ノートパソコン	80G0000SJP	レノボ	1	61,500	61,500	平成26年7月7日			事務室
追加	ディスプレイ	23S8	東芝	1	30,000	30,000	平成26年7月7日			事務室
追加	スクリーン	KPV-ST100HDW	100インチ壁掛けスクリーン	1	38,800	38,800	平成26年10月23日			事務室
追加	望遠レンズ	1NVR70300	NIKKOR VR 70-300mmf/ 4.5-5.6	1	104,000	104,000	平成26年10月23日			事務室
追加	デジタルカメラ	N1V3HPLKBK	デジタル一眼	1	68,000	68,000	平成26年10月23日			事務室
追加	打合せテーブル	MT-302PAW-CN	コクヨ	1	95,800	95,800	平成26年12月8日			廊下交流スペース
追加	ヤマハ電子ピアノ	P-105B			37,905	37,905	平成27年2月3日			練習室2

収支決算書

収入

(単位:円/税込)

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)
指定管理料	126,054,458	0	126,054,458	126,054,458	0
利用料金収入	32,586,181	0	32,586,181	27,629,800	4,956,381
内訳					
施設利用料	0	0	0	21,527,600	-
附帯設備利用料	0	0	0	6,102,200	-
自主事業収入	9,502,945	0	9,502,945	12,546,600	-3,043,655
その他の収入(消費税影響額含む)	999,800	0	999,800	902,395	97,405
収入合計	169,143,384	0	169,143,384	167,133,253	2,010,131

支出

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)
人件費	66,907,577	0	66,907,577	66,907,577	0
光熱水費	21,625,374	0	21,625,374	14,054,417	7,570,957
内訳					
電気	-	-	-	13,765,745	-
水道	-	-	-	288,672	-
管理費	48,469,753	0	48,469,753	48,469,753	0
内訳					
建築設備保守 ※舞台・照明・音響・映像設備	6,272,780	0	6,272,780	6,272,780	0
建物維持管理費	27,327,374	0	27,327,374	27,327,374	0
什器備品保守管理	2,405,274	0	2,405,274	2,405,274	0
大規模修繕(舞台)	12,464,325	0	12,464,325	12,464,325	0
事務費	8,708,656	0	8,708,656	8,708,656	0
事業費	15,922,793	0	15,922,793	15,310,797	611,996
その他費用	7,509,231	0	7,509,231	13,682,053	-6,172,822
支出合計	169,143,384	0	169,143,384	167,133,253	2,010,131
収入合計-支出合計	0	0	0	0	0