

# 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	星 二郎
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

平成29年度は事業対象の目標を明確にし、事業内容のジャンルの拡大にも力を入れました。幅広い年齢層の方々に来館していただける事業を開催したことで「今まで知らなかった」という方たちへのアプローチにも繋がり、施設全体の認知度、稼働率アップにも寄与していると考えます。

利用料金等収入は目標額を越え、達成率108.5%となりました。稼働率は全施設平均で区分割りで81.3%、日割りでは95.7%となり、目標を達成しました。また、利用人数も前年度約156,000人に対し、157,869人と微増ながら昨年を上回りました。

本施設は立地条件やアクセスが良く、新しい建物・設備が整った快適な環境で文化的活動ができることで評判となり、利用者にはリピーターが増えています。

運営面では、引き続き利用者へのサービス向上、要望への迅速で丁寧な対応に努めています。管理面では、利用者の安全管理に重きを置き、客席の手摺の増設や、防災訓練ほか安全管理研修やプライオリティーパーソン対応研修も実施し、職員の意識の向上に務めました。

主催事業開催時の活気が利用者の増加を促し、相乗効果として施設が全体として大変賑わってきました。

開館5年目を迎える本年度は更に気を引き締め、お客様へのサービスを第一に、顧客の信頼を得られるよう運営業務にあたってまいります。

## 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) 利用上状況(日割り)について ※別紙3 施設利用状況等

施設名	利用可能数	利用数	利用率	利用人数
ホール	336	293	87.2%	65,960
リハーサル室	344	335	97.4%	20,201
練習室 1	346	345	99.7%	8,203
練習室 2	344	342	99.4%	5,218
練習室 3	344	341	99.1%	5,052
練習室 4(創作室)	346	324	93.6%	7,978
ギャラリー A	346	328	94.8%	22,540
ギャラリー B	346	327	94.5%	22,717
全施設	2,752	2,635	95.7%	157,869
開館日数	346日			
利用者数	157,869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

主催事業は上質な芸術鑑賞機会を提供しました。前橋 汀子(Vn)、若林 顕(Pf)、鈴木 理恵子(Vn)等の著名な演奏家のシリーズを引き続き実施したほか、声楽や合唱、ポップス、ジャズ等クラシックジャンル以外の企画にも挑戦し、幅広い層の観客に喜んでいただきました。

2年目を迎えた「名曲サロンシリーズ」では、廉価に気軽にコンサートを楽しんでいただきました。区民の多くから要望も多い落語も、共催を含め年3回の公演が定着し、各回ほぼ満員の盛況となり年々動員数も増えていきます。

育成支援事業にも数多く取り組みました。演劇やダンス等、からだを使ったパフォーマンスを継続的に無償で学べる「こどものための芸術の学校」や次代を担う若者のための「特待生事業」は通年実施し、その他にも多彩な講座を展開しました。当館で選抜したサポートアーティストには演奏機会を提供し、引き続き若手芸術家の支援にあたりました。また、新たに乳幼児と保護者向けの「ハッピーるんるん♪親子であそぼコンサートシリーズ」を隔月で開催したところ、毎回満員の盛況で終了しました。

施設全体を開放した、夏の「オープンデー」と春の「アートバザール」では無料の催しを多彩に企画し、多くの来場者を得ました。一方、小学校へのアウトリーチ事業5校のほか、社会福祉施設や幼稚園に芸術家を派遣しました。

区役所や街の様々な団体との連携も年々深まり、当館だけでは実施できないような活気ある多様な事業展開が進んでいます。ストリートライブ運営委員会である「とつかソングコンテスト」は昨年に続きホールで実施され、今後も“音楽の街とつか”事業の一翼を担い、地域に密着した事業を展開してまいります。

### 【特記事項】

#### ア 地域連携協定(9団体):区内・市内の団体と文化振興を目的とする地域連携協定を締結し、連携事業を実施

男女共同参画センター横浜(フォーラム)／株式会社ハマヤ(ハマヤ楽器)／株式会社有隣堂  
株式会社ディストル・ミュージックエンターテインメント／NPO法人あっちこっち／NPO法人STスポット横浜  
急な坂スタジオ(NPO法人アートプラットフォーム)／戸塚区演奏家協会／コンセール・アミティエ

### ■連携実績

団体名	内容
急な坂スタジオ	さくらプラザ主催講座「こどものための芸術の学校」講師としてレジデントアーティスト 岩淵貞太(ダンサー・振付師)、中野成樹(演出家)を起用
戸塚区演奏家協会	ホール公演「ホット&ハートフル」「とつかのん」への共催、会場費減免
NPO法人あっちこっち	「子どものためのアート・音楽・ダンスをいっぺんに楽しむ わくわくワークショップvol.6～くるみ割り人形の世界をぼうけんしよう♪～」への共催、会場費減免
コンセール・アミティエ	リハーサル室公演「歌声サロン&リトミック(年6回開催)」への共催、会場費減免
男女共同参画センター横浜	さくらプラザ主催講座「パパと一緒にアイシングクッキーでXmasツリーをかざろう★」会場使用
株式会社ディストル・ミュージックエンターテインメント	エフエム戸塚「ラジオ収録」会場費減免

## ■今後の連携予定

- ・各団体への会場優先提供、会場費の減免(原則半額)
- ・株式会社ディストルミュージックエンターテインメント「戸塚密着型シンガーソングライター kaho\*10周年記念「テーマソング戸塚4」発売記念ワンマンライブ」への共催、会場費減免
- ・戸塚区演奏家協会「ホット&ハートフル」への共催、会場費減免
- ・コンセール・アミティエ 主催事業への共催、会場費減免

## イ 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

### ②T-Berry豊田屋／102カフェ／戸塚ギャラリー／相鉄フレッサイン横浜戸塚

当館月間スケジュールへの広告掲載およびチラシ配布協力

### ③老人福祉センター戸塚柏桜荘

アウトリーチ事業への会場提供をいただき、ピアノコンサートを共同開催

### ④社会福祉法人訪問の家(重度障害がある方の通所施設)

アウトリーチ事業への会場提供をいただき、アーティスト(パントマイム)を派遣

### ⑤商店街や音楽関係団体、コミュニティFM、行政等が構成する、とつかストリートライブ運営委員会に参加

「はしご酒ライブ」や「とつかストリートライブ春フェス」をともに実施

### ⑥フリーペーパー「戸塚新聞」

「出張！戸塚新聞」コーナーを情報誌に掲載(戸塚区内の店舗情報 等)

## ウ 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1団体、ギャラリー2団体、リハーサル室1団体の計4団体を採択し実施

### ②アートバザール

さくらプラザ利用団体・アーティストの合同発表会(コンサート・展示 他)を実施

マルシェコーナーとして野菜、和菓子、洋菓子等、戸塚近辺の4店舗が出店

### ③区内アーティストとの協働

a) THE LEAPS: 戸塚出身・在住の2ピースガールズバンド。情報誌での連載やアートバザールへの出演

b) 白川優希: 戸塚出身・在住のピアニスト主催公演、譜めくりの依頼と子ども向けイベントの企画・出演

c) 戸塚区演奏家協会のメンバーに主催公演「名曲サロン」シリーズへの出演依頼

### ④地域の紹介

情報誌SAKURA「戸塚見返親仁」コーナーで地元の商店主を紹介・店舗情報掲載

初代館長執筆コラム「東へ西へ」では戸塚区内の名所等を紹介

## 6 施設の管理について ※別紙7 委託内容一覧表

適切な管理を行いました。不具合箇所の早期発見に努め、職員で対応できないものについては、メーカーに保守・修理を依頼しました。

- ・練習室1の前室のドアが床に擦れてしまうため修理(1月)。

## 7 備品の管理について ※別紙8備品変更一覧表

適切な管理を行いました。

- ・ホール音響設備の一部更新を実施いたしました(2月)。

## 8 収支について ※別紙9 収支決算書

利用料収入は練習室ほか全体の稼働が上がり、前年度比約160万円の増となりました。

自主事業は提案時に対し収入が887万円の増、支出は811万円の増となりました。

## 9 その他

・3階ギャラリー前の階段をエスカレーターに換える工事に伴い説明会を実施するとともに、ギャラリーのサインとポスタースペースを区へ依頼しました。

利用者の声を受け、2月のエスカレーター工事終了後

ギャラリーの催し物を展示できるポスタースペースを増設し、ギャラリー会場をアピールできるようになりました。

- ・利用者アンケートを確実に回収し、お客様の要望に迅速に応えサービス改善に努めました。

## 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
危機対応訓練	戸塚区民文化センター	2017/5/9	避難訓練	16
	戸塚区役所	2017/10/5	嘔吐対応	2
	ハリマビシステム	2017/10/10	避難訓練	12
予約システム研修	横浜市	2017/6/8	予約システムの使用方法	1
接遇・マナー研修	株式会社シック	2017/7/11	接遇マナー基本の振り返り クレーム対応 職員・パート	16
個人情報保護研修	神奈川共立職員	2017/5/9 ほか	横浜市個人情報保護に 関する条例 職員・パート	16
指定管理者制度研修	館長	2017/5/9 ほか	指定管理者制度と公立文 化施設の運営について	4
コンプライアンス研修	神奈川共立職員	2017/5/9	コンプライアンス・個人情 報保護 新人職員	1
地域施設間連携促 進事業研修	戸塚区役所	2018/2/6	地域施設間同士の連携、 協働などを探るための研 修と交流	1
		2018/2/15		1
プライオリティ パーソン研修	戸塚区福祉協議会	2017/11/14	座学、車椅子、高齢者疑 似体験、グループワーク	18
非常時訓練	ハリマビシステム	2017/10/10	防火扉、避難経路の確認	18
専門研修	戸塚区民文化センター舞台担当	2017/7/11	音響機材研修	15
	瀬谷公会堂(共立職員)	2017/6/19	舞台研修	3
	公益社団法人 全国公立文化施設協会	2017/7/18	天井耐震化対策研修	1
		2018/1/17~19	全国劇場・音楽堂等ア ートマネジメント研修	1
安全研修	株式会社共立	2018/2/13	想定危険個所の周知、対 応策、主催者への安全指 導 職員	9

## 施設利用状況

施設名 戸塚区民文化センター

		ホール	キヤラー-A	キヤラー-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	84	29	29	145	145	145	145	145	867	
		利用コマ数	50	29	29	111	123	131	133	76	682	
		稼働率	59.5%	100.0%	100.0%	76.6%	84.8%	90.3%	91.7%	52.4%	78.7%	
		前年同月	52.4%	93.1%	100.0%	70.3%	71.0%	82.8%	81.4%	45.5%	70.2%	
	日割	利用可能日数	28	29	29	29	29	29	29	29	231	
		利用日数	20	29	29	28	29	29	29	25	218	
		稼働率	71.4%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	86.2%	94.4%	
		前年同月	69.0%	93.1%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.2%	93.5%	
	利用人数	当月	4,636	1,702	1,869	1,512	584	379	325	483	11,490	
		前年同月	3,754	1,473	1,731	1,091	761	310	432	404	9,956	
	5月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150	900
			利用コマ数	53	28	28	106	122	134	127	92	690
稼働率			58.9%	93.3%	93.3%	70.7%	81.3%	89.3%	84.7%	61.3%	76.7%	
前年同月			60.0%	93.3%	80.0%	68.7%	68.0%	77.3%	77.3%	48.7%	68.4%	
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	240	
		利用日数	24	28	28	28	30	30	30	27	225	
		稼働率	80.0%	93.3%	93.3%	93.3%	100.0%	100.0%	100.0%	90.0%	93.8%	
		前年同月	70.0%	93.3%	80.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.7%	91.3%	
利用人数		当月	4,277	2,257	2,356	1,830	618	390	348	563	12,639	
		前年同月	5,724	2,124	2,053	1,551	631	381	342	561	13,367	
6月		区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	870
			利用コマ数	43	29	29	86	124	125	126	90	652
	稼働率		49.4%	100.0%	100.0%	59.3%	85.5%	86.2%	86.9%	62.1%	74.9%	
	前年同月		56.3%	96.6%	72.4%	74.5%	72.4%	80.0%	80.0%	46.9%	70.2%	
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	232	
		利用日数	18	29	29	28	29	29	29	27	218	
		稼働率	62.1%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	93.1%	94.0%	
		前年同月	65.5%	96.6%	72.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.2%	90.1%	
	利用人数	当月	3,856	2,310	2,259	1,493	573	342	380	672	11,885	
		前年同月	4,080	2,084	1,677	2,010	620	353	403	389	11,616	
	7月	区分割	利用可能日数	87	30	30	146	146	146	146	146	877
			利用日数	66	28	28	124	135	129	125	102	737
稼働率			75.9%	93.3%	93.3%	84.9%	92.5%	88.4%	85.6%	69.9%	84.0%	
前年同月			70.5%	96.7%	100.0%	77.4%	77.4%	84.9%	89.0%	58.2%	78.1%	
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	240	
		利用日数	28	28	28	30	30	30	30	30	234	
		稼働率	93.3%	93.3%	93.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.5%	
		前年同月	83.3%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	93.3%	96.7%	
利用人数		当月	7,501	1,890	2,112	2,123	914	965	626	842	16,973	
		前年同月	6,143	2,157	2,482	1,991	731	884	378	594	15,360	
8月		区分割	利用可能コマ数	87	30	30	145	150	145	145	150	882
			利用コマ数	67	30	30	110	126	130	123	99	715
	稼働率		77.0%	100.0%	100.0%	75.9%	84.0%	89.7%	84.8%	66.0%	81.1%	
	前年同月		72.4%	86.7%	100.0%	74.7%	76.0%	80.0%	84.7%	41.3%	72.9%	
	日割	利用可能日数	29	30	30	29	30	29	29	30	236	
		利用日数	28	30	30	29	30	29	29	28	233	
		稼働率	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	93.3%	98.7%	
		前年同月	93.1%	86.7%	100.0%	96.7%	100.0%	96.7%	100.0%	80.0%	94.1%	
	利用人数	当月	5,341	2,579	2,367	1,551	665	445	371	645	13,964	
		前年同月	4,259	2,148	2,155	1,657	600	329	334	366	11,848	
	9月	区分割	利用可能コマ数	84	29	29	145	145	145	145	145	867
			利用コマ数	57	29	29	108	125	139	130	93	710
稼働率			67.9%	100.0%	100.0%	74.5%	86.2%	95.9%	89.7%	64.1%	81.9%	
前年同月			67.8%	96.6%	96.6%	77.9%	89.0%	89.7%	83.4%	57.2%	79.4%	
日割		利用可能日数	28	29	29	29	29	29	29	29	231	
		利用日数	26	29	29	28	29	29	29	28	227	
		稼働率	92.9%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	96.6%	98.3%	
		前年同月	82.8%	96.6%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	96.6%	96.6%	
利用人数		当月	5,750	2,608	2,636	1,645	727	412	447	768	14,993	
		前年同月	4,989	2,430	2,429	1,507	702	422	375	633	13,487	
上半期小計		区分割	利用可能コマ数	519	177	177	876	881	876	876	881	
			利用コマ数	336	173	173	645	755	788	764	552	
	稼働率		64.7%	97.7%	97.7%	73.6%	85.7%	90.0%	87.2%	62.7%	82.4%	
	前年同期 ※		(63.2%)	(93.8%)	(91.5%)	(73.9%)	(75.6%)	(82.4%)	(82.6%)	(49.6%)	(76.6%)	
	日割	利用可能日数	174	177	177	176	177	176	176	177		
		利用日数	144	173	173	171	177	176	176	165		
		稼働率	82.8%	97.7%	97.7%	97.2%	100.0%	100.0%	100.0%	93.2%	96.1%	
		前年同期 ※	(77.3%)	(93.8%)	(91.5%)	(99.4%)	(100.%)	(99.4%)	(100.%)	(88.2%)	(93.7%)	
	利用人数	当期	31,361	13,346	13,599	10,154	4,081	2,933	2,497	3,973	81,944	
		前年同期 ※	(28,949)	(12,416)	(12,527)	(9,807)	(4,045)	(2,679)	(2,264)	(2,947)	(75,634)	

		ホール	ギャラリー-A	ギャラリー-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	900
		利用コマ数	60	26	26	115	132	139	142	121	761
		稼働率	66.7%	86.7%	86.7%	76.7%	88.0%	92.7%	94.7%	80.7%	84.1%
		前年同月	55.6%	96.7%	96.7%	71.3%	81.3%	88.0%	88.0%	65.3%	80.4%
	日割	利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	240
		利用日数	25	26	26	29	30	30	30	30	226
		稼働率	83.3%	86.7%	86.7%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	94.2%
		前年同月	70.0%	96.7%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.4%
	利用人数	当月	5,750	1,767	1,766	1,924	896	443	441	766	13,753
		前年同月	6,172	2,425	2,424	1,822	754	434	484	630	15,145
11月	区分割	利用可能コマ数	82	28	28	139	139	139	139	139	833
		利用コマ数	66	25	25	112	134	134	130	94	720
		稼働率	80.5%	89.3%	89.3%	80.6%	96.4%	96.4%	93.5%	67.6%	86.4%
		前年同月	79.3%	86.2%	86.2%	77.2%	90.3%	92.4%	91.7%	82.1%	86.0%
	日割	利用可能日数	28	28	28	28	28	28	28	28	224
		利用日数	26	25	25	28	28	28	28	27	215
		稼働率	92.9%	89.3%	89.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	96.4%	96.0%
		前年同月	93.1%	86.2%	86.2%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.3%
	利用人数	当月	7,983	1,344	1,345	1,642	794	411	435	663	14,617
		前年同月	7,509	1,541	1,541	1,878	696	360	509	949	14,983
12月	区分割	利用可能コマ数	79	27	27	133	133	133	133	133	798
		利用コマ数	62	24	24	110	119	124	120	84	667
		稼働率	78.5%	88.9%	88.9%	82.7%	89.5%	93.2%	90.2%	63.2%	83.6%
		前年同月	61.8%	88.5%	88.5%	76.6%	89.8%	85.2%	88.2%	66.1%	79.7%
	日割	利用可能日数	27	27	27	27	27	27	27	27	216
		利用日数	24	24	24	26	27	27	26	24	202
		稼働率	88.9%	88.9%	88.9%	96.3%	100.0%	100.0%	96.3%	88.9%	93.5%
		前年同月	76.9%	88.5%	88.5%	92.3%	96.2%	100.0%	100.0%	92.3%	91.8%
	利用人数	当月	4,906	1,838	1,839	1,739	604	352	393	632	12,303
		前年同月	3,834	2,609	2,713	1,490	566	400	390	956	12,958
1月	区分割	利用可能コマ数	77	27	27	133	133	132	133	130	792
		利用コマ数	48	27	26	102	106	115	109	88	621
		稼働率	62.3%	100.0%	96.3%	76.7%	79.7%	87.1%	82.0%	67.7%	78.41%
		前年同月	62.0%	96.3%	100.0%	68.1%	86.7%	89.6%	85.9%	61.5%	78.1%
	日割	利用可能日数	26	27	27	27	27	27	27	27	215
		利用日数	23	27	26	27	27	27	26	25	208
		稼働率	88.5%	100.0%	96.3%	100.0%	100.0%	100.0%	96.3%	92.6%	96.71%
		前年同月	70.4%	96.3%	100.0%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	85.2%	92.6%
	利用人数	当月	4,028	1,543	1,466	1,419	554	303	347	717	10,377
		前年同月	4,680	2,609	2,713	1,490	566	400	390	966	13,814
2月	区分割	利用可能コマ数	74	27	27	130	135	130	130	135	788
		利用コマ数	63	24	24	99	114	121	119	80	644
		稼働率	85.1%	88.9%	88.9%	76.2%	84.4%	93.1%	91.5%	59.3%	83.4%
		前年同月	65.4%	92.6%	92.6%	68.1%	86.7%	89.6%	85.9%	61.5%	80.3%
	日割	利用可能日数	25	27	27	26	27	26	26	27	211
		利用日数	25	24	24	26	27	26	26	25	203
		稼働率	100.0%	88.9%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	92.6%	96.3%
		前年同月	84.6%	92.6%	92.6%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	96.3%	94.4%
	利用人数	当月	5,069	1,147	1,147	1,379	615	399	430	527	10,713
		前年同月	3,635	1,417	1,418	1,173	668	355	428	517	9,611
3月	区分割	利用可能コマ数	78	30	30	150	150	150	150	150	888
		利用コマ数	71	29	29	125	133	131	136	95	749
		稼働率	91.0%	96.7%	96.7%	83.3%	88.7%	87.3%	90.7%	63.3%	84.3%
		前年同月	82.2%	100.0%	100.0%	74.0%	88.7%	90.0%	90.7%	58.7%	81.9%
	日割	利用可能日数	26	30	30	30	30	30	30	30	236
		利用日数	26	29	29	28	29	28	29	28	226
		稼働率	100.0%	96.7%	96.7%	93.3%	96.7%	93.3%	96.7%	93.3%	95.8%
		前年同月	90.0%	100.0%	100.0%	96.7%	100.0%	100.0%	96.7%	90.0%	96.7%
	利用人数	当月	6,863	1,555	1,555	1,944	659	377	509	700	14,162
		前年同月	6,756	2,031	2,095	1,685	664	375	424	633	14,663
下半期小計	区分割	利用可能コマ数	480	169	169	835	840	834	835	837	
		利用コマ数	370	155	154	663	738	764	756	562	
		稼働率	77.1%	91.7%	91.1%	79.4%	87.9%	91.6%	90.5%	67.1%	83.3%
		前年同期 ※	(67.7%)	(93.4%)	(94.%)	(72.6%)	(87.2%)	(89.1%)	(88.4%)	(65.9%)	(82.3%)
	日割	利用可能日数	162	169	169	168	169	168	168	169	
		利用日数	149	155	154	164	168	166	165	159	
		稼働率	92.0%	91.7%	91.1%	97.6%	99.4%	98.8%	98.2%	94.1%	95.4%
		前年同期 ※	(80.8%)	(93.4%)	(94.%)	(93.9%)	(99.4%)	(100.%)	(99.4%)	(94.%)	(94.4%)
	利用人数	当期	34,599	9,194	9,118	10,047	4,122	2,285	2,555	4,005	75,925
		前年同期 ※	(32,586)	(12,632)	(12,904)	(9,538)	(3,914)	(2,324)	(2,625)	(4,651)	(81,174)
年度合計	区分割	利用可能コマ数	999	346	346	1711	1721	1710	1711	1718	10262
		利用コマ数	706	328	327	1,308	1,493	1,552	1,520	1,114	8,348
		稼働率	70.7%	94.8%	94.5%	76.4%	86.8%	90.8%	88.8%	64.8%	81.3%
		前年実績	67.7%	93.8%	94.4%	73.3%	87.5%	89.2%	87.7%	64.6%	80.8%
	日割	利用可能日数	336	346	346	344	346	344	344	346	2,752
		利用日数	293	328	327	335	345	342	341	324	2,635
		稼働率	87.2%	94.8%	94.5%	97.4%	99.7%	99.4%	99.1%	93.6%	95.7%
		前年実績	79.1%	93.6%	92.8%	96.8%	99.7%	99.7%	99.7%	91.0%	94.1%
	利用人数	当月	65,960	22,540	22,717	20,201	8,203	5,218	5,052	7,978	157,869
		前年実績	61,535	25,048	25,431	19,345	7,959	5,003	4,889	7,598	156,808

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.	種別	発生日	内容	対応
1	予約について	4/3	【苦情】 午前中に6/25リハーサル室15:00-17:00の枠が空いているか電話で問い合わせた時点では空いており、予約を取りに来館したところ、その間に埋まってしまった。	仮予約ができないこと、来館までに他の方の予約が入ってしまう可能性がある旨の説明を再度徹底するようスタッフに周知しました。
2		4/6	【苦情】 練習室利用当日に「急遽用事ができたため、今日は行かない、明日の空き部屋に変更してほしい。(支払った使用料を明日の施設料にしてほしい)」とのご連絡。 施設のルール上変更はできず、「本日利用分はキャンセル扱いとなり、当日では利用料は返還できず、新たに予約される利用分の施設利用料はお支払いいただくことになる」と何度ご説明しても納得いただけなかった。 「市民のための施設で、急遽予定がダメになることなどいくらでもあるのに、なぜ変更もしてくれないのか。市の職員に代われとおっしゃった。	「利用枠の変更」は承ることが出来ず、利用されない部屋はキャンセルに、そして新たに取り直していただく必要があることをご説明しました。メールでの回答を希望されたため、責任者よりメールで回答。折り返しメールでのご連絡をいただきました。内容についてはご意見として承りました。
3		4/20 9/30	【ご意見】 ・ギャラリーの抽選基準が全面利用を優先しているのに、半面利用がたくさん入っているのはなぜか。全面で借りて半分分けしているのではないのか。 ・ギャラリー全面が優先されるため全面で抽選し、当選したら2団体でわけてつかうのは問題ではないか。	・過去の稼働から見ると、全面利用が6割となっております。空き枠の申込みが半面利用が多いと予測しております。職員の説明では納得いただけなかったため、区役所の管轄課をご案内しました。 ・内容を確認し、そのような場合には注意していくなど、公平にご利用いただけるよう運営してまいります。
4		5/10	【相談】 ギャラリーは個人での利用も可能になったのか？団体でなければNGと書いていたが、どうしたら個人で利用できるのか？	抽選に参加するには、団体登録が必要であるが、空き枠申込は個人登録でも利用可能であることをご説明いたしました。
5		6/12 6/22 10/18	【要望】 AB両面利用を優先にするのではなく、A・B単独申込の抽選と平等に当選するようにしてほしい。	ご要望として承ります。
6		6/15 9/13	【要望】 予約システムの画面でも各施設の休館日がわかるようにしてほしい。	ご要望として承ります。
7		7/9	【ご意見】 はまっこカードの個人登録カードでもホール、ギャラリーの抽選に参加できるようにしてほしい。	現時点では抽選に参加できるのは団体登録カードのみとなりますのでご理解ください。
8		7/25	【要望】 予約システムで複数の異なる日程を予約する場合、1件ごとに手続きするのに手間がかかる。さくらプラザしか予約しないのに、毎回施設の選択からしていくのは面倒。改善を期待します。	ご要望として承ります。システム関連会議にてご意見を伝えます。
9		8/28	【要望】 予約システム登録確認後、手続き完了時に確認書(登録内容を印字した用紙)をお渡ししているが、団体登録の場合、最後に来館したメンバーの方に渡すことになってしまうのは問題ではないのか。	確認書の必要性を再度検討させていただき、印刷物のお渡しは廃止いたしました。
10		3/14	【要望】 パソコンで抽選申込をする時に日にちが選択できない日がある。それがPCのエラーなのか、優先予約などで選択が出来ないのか、理由がわかるように画面にメッセージを表示してほしい。	ご要望として承ります。
11		3/27	【ご意見】 1年前せめて9ヶ月前にホールの抽選の時期を早めてほしい。半年前だと予定がたてられなくて困る	はまっこカードの決まりなので他施設も同じようになっています。複数同時に応募できる利点もございます。ご意見として承ります。
12		1/30	【苦情】 ホールご利用のお客さま ホールご利用日に練習室を優先で押えることができるが、ホール利用時間と異なる時間は取ることができずとご説明したところ、「以前は取れた。今後は利用の仕方を統一するべきだ。対応する職員によって対応が違うのはおかしい。」	お詫び申しあげました。 ホール利用と同日同時間帯でのご予約とさせていただいております。今後の利用については統一するよう、再度職員に周知して参ります。
13	ホールの利用について	9/20 9/28	【ご意見】 ・ホワイエから客席に入る階段付近に案内(足元にお気を付け下さいなど)を出してはどうか。 ・ホール前のトイレ表示がわかりづらいので改善してほしい	ご意見として承ります。
14		9/29	【要望】ホールホワイエにある傘立てを鍵付きにしてほしい。	ご要望として承ります。
15		10/29	【要望】 ホールご利用のお客さま 楽屋4にスリッパが置いてあると良い。	ご要望として承ります。
16		12/14	【苦情】 ホールご利用のお客さま 打ち合わせ時に案内ポスターを5枚預けたのに、当日2枚しかないというのは、どうしてなのか。	大変申し訳ありませんでした。 事前に預かったチラシに当日気付くことが出来ませんでした。今後、同様の事が起こらない用、預かりチラシの管理、注意書きを実施するよう注意いたします。
17		12/23	【要望】 ホールご利用のお客さま 2階席の1列目は危ないから注意するように、とのことですが、そう思いましたので、最初から塞いでもらえると手間が省けます。	ご要望として承ります。小さいお子さまが鑑賞される場合には、1列目は注意するようお願いしておりますが、大人の方には喜んでいただける席ですので、ご理解いただきますようお願いいたします。

NO.	種別	発生日	内容	対応		
18	ギャラリーの利用について	5/17 5/24 6/5 7/4	【要望】 ギャラリー前のチラシラックを再設置してほしい	ギャラリー入口前の通路は共用部のため、ラック等の設置ができないため、ギャラリー内にラックを設置しております。		
19		4/8 4/13 5/12	【要望】 練習室に全身が見えるような鏡がほしい。	ご要望として承ります。大きな鏡をご希望のお客様には練習室4をお勧めいたします。		
20		4/17 6/12	【要望】 ギャラリーの柱回りが展示できないためレールをつけてワイヤーが使用できるように考えてもらえないでしょうか。	ご要望として承ります。		
21		4/17 6/5	【要望】 ギャラリーの図面を改編してほしい。	早急に改訂いたします。		
22		5/15 8/15 9/25 10/28	【要望】 ギャラリー壁面にピンを使用出来る様、改修をお願いします。	ご要望として承ります。		
23		5/25 6/5 9/27 10/9 10/28	【ご意見】 ギャラリーの机の増設	ご要望として承ります。		
24		8/9	【苦情】 練習室利用をしていたが、はしご酒ライブの音量が大きすぎる。自分たちはドアも閉め、他諸室に影響がないよう注意しているのに、区のイベントだと許されているのか。	お騒がせしておりますことお詫び申し上げます。担当職員からもお詫び申し上げ、ご納得いただけました。		
25		8/25	【苦情】 練習室利用時間中、上の階からの騒音、走り回る音がひどく練習室を借りた意味がないほどであった。	さまざまな方がご利用されますので、多少の音などはご理解いただけますようお願いいたします。		
26		9/11 11/5 1/29	【要望】 ・吊り下げ具がもっと低いと良い。(脚立なしでも使える高さ) ・イーゼルが増えると嬉しい。 ・固定壁もボードスタイルでの展示ができるよう望みます。	ご要望として承ります。		
27		11/5 2/24	【要望】 ギャラリーの場所がわかりづらいため看板をもう少し目立つ位置に置きたい。	ギャラリー入口への通路にギャラリー用案内掲示板を新設いたしました。		
28		11/12	【要望】 ・花をのせる可動式ボックスが借りられるとよい。 ・長期利用の場合、入室手続きを簡素化してほしい。	ご要望として承ります。		
29		1/8	【苦情】 ギャラリーご利用のお客さま 壁に針が残っていて、子どもが見つけてくれました。危険なので点検が必要かと思えます。	お詫び申しあげました。 今後の対策として現状のチェック項目を見直し、搬出後及び転換作業の際、職員が展示パネルに展示器具の残りがいないか、点検を実施いたします。		
30		諸室の利用について	5/26	【ご意見】 練習室前のテーブルを当日の利用者だけの使用だとわかると良いです。	練習室前スペースは、ご利用の方のみが利用できるスペースとなっており、他の方が利用されている場合には、職員が注意するよう運用しておりますので、安心してご利用ください。	
31			5/30	【ご意見】 リハーサル室について問合せた時に、 ・リハーサル室のイスは100脚ある。 ・全部並べるとお部屋の半分が埋まるくらい。 ・イスは追加可能と聞いていた。	リハーサル室の椅子は80脚です。複数の施設に問合せされているようでしたので混同された可能性もあると思いますが、お客さまに的確なご案内ができるよう今後注意いたします。	
32			9/26 11/24 2/21	【ご意見】 ドラムの音が大きすぎる	現時点では現状のままの運用となります。ご理解いただきますようお願いいたします。	
33			9/30	【ご意見】 リハーサル室の利用(9:15～)だが、事前の打合せ表で9時来館で申請し書類は問題なく受領された。それに合わせスタッフを集合させ準備をしようと思っていたのに、当日待たされたことにより公演が伸びてしまった。案内には注意してほしい。	打ち合わせ時に気づくことができず申し訳ありませんでした。どのご利用者さまにも準備・片づけは時間内をお願いしておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。事前確認の際の注意事項等、職員・スタッフに再度注意いたしました。	
34			11/4	【苦情】 9:15～利用をしたが、床にビーズが落ちていた。 裸足で利用するため気になった。	お詫び申し上げます。 清掃に共有、職員内でも注意してまいります。	
35			12/24	【要望】 練習室2 電子ピアノのチューニングについて チューニングのデフォルトを「440」にならないか。	ご要望として承ります。デフォルトが「440」としてありますが、利用者が変更する場合もございます。 標準設定「440」になっているか、確認するよういたします。	
36			2/4	【ご意見】 練習室ご利用：退館時の現状復帰でブラインドを閉めるとは今まで言われたことがない。スタッフによって対応が違うのは困るので、統一してほしい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 今後の案内について職員内で共有し、認識の統一をさせていただきます。	
37			利用全般	4/28 10/30	【要望】 コピーサービスをしてほしい	現状では承っておりません。ご要望として承ります。
38				7/1 7/4	【ご意見】 ・準備が済みで、利用者が大勢待っているのだから早めに入室しても良いではないか。 ・利用前に部屋が空いていれば早めて入室させてくれると良い。	利用時間には準備かたづけの時間が含まれております。ご理解くださいますようお願いいたします。

NO.	種別	発生日	内容	対応
39	利用全般	7/30	【苦情】 施設の還付手続きに来館されたが、返金可能期間の1週間を過ぎていたため、返金できなかった。「7/29 臨時に17時に閉館するから期限内に来れなかった」との申し出。	ご不便をおかけいたしましたことお詫びいたしました。職員からは17時閉館をお伝えしたとのことでしたので、ご理解いただけますようお願いいたします。
40		8/21 9/26 11/20 1/18	【要望】 ・ゴミを回収・有料で処分してほしい。  ・ゴミ箱の設置をお願いします。	ご要望として承ります。現時点ではゴミは全てお持ち帰りいただくようお願いしておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。
41		10/3 2/11	【要望】 施設利用日に駐車場の減免サービスがほしい	ご要望として承ります。施設代をお支払いいただいた日には減免サービスがありますが、施設利用日はサービス致しかねる旨ご説明をいたしました。
42		3/4	【要望】遅い時間の打ち合わせが出来ると良かった。	ご要望として承ります。
43		3/30	【ご意見】 SAXの音を出すと部屋のブラインドが共鳴し「ジージー」と音が出る。ブラインドを上げる以外に対応策はあるか	ブラインドの向きを調整して頂くか、ブラインドを上げて頂くようご協力をお願いいたします。
44	文化振興事業について	4/12	【ご意見】 前橋さん4/15公演 再々抽選で当選 落選ハガキに「繰り上げ当選した場合は2月末までに通知」とあったため予定を入れてしまったが、3月になってから再々抽選の通知が来た。そういった可能性があるなら先にお知らせするか、再々抽選通知に経緯を書いてもらえると有難い。	次回より落選通知に再々抽選の可能性があることを記載するよう修正いたします。
45		6/21	【ご意見】 「春風亭小朝独演会」チケットをファミリーマートにて発売開始と同時に購入したが、後方の座席しか購入できなかった。 もう少し遠方の客が購入できるよう努力すべきではないか。	お客様のご意向にそえるように今後とも努力いたします。この事業は共催であるため主催者様と相談してまいります。
46		7/14	「カルメン」のチラシを見て受付に「チラシ裏面のFAX用紙で申し込むのかとの質問に「そうです」という回答だったが、窓口でもチケットを販売しているという説明をもらえなかった。販売していたなら、その場で購入することができた。	お詫び申しあげました。 次回の募集の際には、わかりやすい表記となるよう検討いたします。
47		8/4	【相談】 ホームページのメールフォームから「スタインウェイを弾いてみよう」に申し込んだが通知結果がまだ届いていない。	送信ボタンが2回画面に出ており、どちらも押さないと送信されないフォームであったため、勘違いされないよう表示を修正。あわせて「当館からの自動配信メールが届かない場合はお電話ください。」と注意書きを追記いたしました。
48		8/5	【要望】 (主催公演)前橋汀子さんのコンサートチケットが当選したが、座席が気に入らない。(抽選で座席が決定)金額の高い席を設けて抽選してほしい。	厳選なる抽選にて座席を決めさせていただいておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。
49		9/13	【苦情】 委託チケットについてのお問い合わせをいただいていたが、主催公演にも類似した公演があり、開演時間を誤ってご案内してしまった。	大変申し訳ございませんでした。 内容が類似している公演につきましては、日時・時間等を確認し、正しい案内をするよう職員・スタッフに周知、注意いたしました。
50		10/5	【ご意見】 主催事業「スタインウェイを弾いてみませんか？」の空き枠を申込みいただいた際、チラシには、「申込み回数に上限がありません」と記載があるにも関わらず、「1コマのみの予約」と案内された。チラシに記載してあることと違う案内をすることはおかしいのではないか。	申込みが殺到したため、臨時の対応をしてしまいましたことお詫び申し上げます。今後はルールを統一してまいります。
51		11/11	【苦情】 チケット予約時に予約した席と、違う席がおさえられていた。	お詫び申し上げます。 電話での案内の際には、説明に注意して参ります。
52		12/19	【苦情】 12/16 主催公演チケット購入のお客さま 大幅な交通機関の乱れ(JR遅延)により、チケット購入をした主催公演に間に合わなかった。払い戻しの申し出をしたが、返金できないと言われた。	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。開演時間を遅らせ出来る限りの対応はいたしました。コンサートは実施されたため、大変申し訳ありませんが返金の対応はいたしかねます。ご理解いただけますようお願いいたします。
53		12/25	【苦情】 チケット購入いただいたお客さま 電話での予約時、「来館時に見てから決める」と言っていたのに、席が指定されていた。また、ホールも利用しており直接座席を見ることができなかった。電話の時と対応が違う。電話した時もいろいろ質問したが答えられなかった。	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 電話対応者は、座席表を見ながら最終的に座席を決める。とお伝えしたようですが、ご説明が足りず、申し訳ありませんでした。今後の案内については注意して参ります。
54		12/27	【ご意見】 自主事業アートバザール出演団体の方 サクサンアンサンブルとして応募したが、ピアノを入れたいが難しいと言われたが、応募書類に記入する欄はなかったように思う。	お詫び申しあげました。 次回の募集の際には、わかりやすい表記となるよう検討いたします。
55		12/27	【ご意見】 自主事業アートバザール参加団体の方 ギャラリー物品販売について、上限が定められているのはどうしてか。	ご説明が足りず申し訳ありません。営利販売は禁止であるなか、特別に許可している事業ですので、他団体さまとの統一を考え上限を設定させていただいております。 ご理解いただけますようお願いいたします。
56	1/6	【ご意見】 主催公演 アートバザール ギャラリー出展者 ・余ったワイヤーの本数を問合せたが回答がなかった。すぐに回答できたはずなのになぜか。 ・ギャラリー以外の練習室の備品も使えるようになると良い。 ・チラシのレイアウト 各団体文字数に差があるので、文字数を決めた方がよい、など。	ご意見として承ります。 使用備品につきましては、応募要項に記載しているもののみで全団体さまご理解いただけますようお願いをしております。チラシデザインにつきましては、次年度 検討させていただきます。	

NO.	種別	発生日	内容	対応	
57	文化振興事業について	1/19	【要望】 主催公演のチケットについて(リハーサル室) 気付いたときには、申込み終了やキャンセル待ちになっており残念な思いをしている。客席を増やすなどして対応いただけないか。	ご要望として承ります。リハーサル室での公演は、定員を定めており、増やすことは出来かねます。公演案内を郵送することもできますので、ぜひご利用ください。	
58		2/18	【ご意見】 リハーサル室、全席自由の主催公演チケット購入のお客さま前に並んでいる方が友人と合流し、割り込みをしている。(自由席の為、並んだ順番で入室が可能) 自分も含め周りの方も良い気持ちはしないので、「合流はご遠慮ください」などの案内を掲示するなど対応を検討して欲しい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後の案内について検討させていただきます。	
59		2/18	【ご意見】 主催公演チケット購入のお客さま 来館出来ない場合の引き換え方法は現金書留しかないが、郵便局での手続きに1時間も要した。	お詫び申しあげました。 プレイガイドに委託している公演もございますが、対応していない講座などにつきましては、来館いただくか、現金書留かどちらかでお願ひしておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。	
60		3/10	【ご意見】 前橋汀子さんの抽選結果が毎回落選で、友人は毎回当選なのに不公平ではないか？ 前回当選された方は今回は対象から外す、など対応してほしい。	ご意見として承ります。	
61	広報・情報・ホームページについて	5/28	【ご意見】 チラシの配架できる枚数がもう少し多いと助かります。 30枚だと1週間ぐらいでなくなり、その度にチラシを預けに戸塚に行く必要があり、大変です。	配架スペースに限りがございますので、ご理解いただけますようお願いいたします。	
62		7/3	市内の施設に「さくらプラザ 月間スケジュール」が配架されていなかったが、送付数が少ないのではないか。	各施設により送付枚数が決められていることもあるため、ご理解いただけますようお願いいたします。	
63		7/15	【ご意見】 チラシラックにチラシの配架をお願いしているが、自分たちのチラシが見つけられなかった。重なってしまうものもあるため、ラックを増やす、日付順にインデックスをつけるなど分かり易いように配慮してほしい。	定期的にはラックの整理をしておりますが、今後一層分かり易い配架を心がけて参ります。	
64		7/24	【ご意見】 月間スケジュールの催物欄、「入場自由」は無料なのかどうか分かりづらい。「入場無料」の表記にしてもらえると良い。	「入場無料」の表記に変更いたしました。	
65		7/5 7/30 11/9	【要望】 さくらプラザへの案内をもう少し分かりやすくしてほしい。	ご不便をおかけいたしました。丁寧な案内を心がけて参ります。	
66		8/15	【ご意見】 ホームページにも電子ピアノが全部屋利用できることを載せて欲しい。	Facebook、SNSにて情報を公開しておりますが、「施設利用」ページにも掲載するよう早急に準備いたします。	
67		10/3	【要望】 戸塚区の芸術文化を活性化するためにも、さくらプラザでチラシのデザインや印刷を受けてはどうか？(主催公演だけでなく、貸館などのチラシも)	ご要望として承ります。	
68		その他	5/19	ここのホールは、観やすく、椅子もすわり心地よく評判が良いです。	お礼申し上げます。
69			9/13	ケアプラザなどの手伝いをしており、複数の車椅子のお客さまと一緒することを検討中。ホールの車椅子スペースに入れる台数、それ以上来場された場合の対応についてご相談されました。	HPの座席表を見ながら案内をいたしました。 職員、スタッフ全員が正しいご案内方法ができるよう、今一度確認いたします。
70			9/20	エスカレーター工事による仮囲いによってギャラリーの位置がわかりづらいと来場者から苦情があった。通路にサインボードを置けないだろうか。廊下が暗い。	戸塚区役所総務部と調整し、通路にサインボードを置くよういたしました。なお、廊下が暗かったのは、工事後の電気の点け忘れでしたので、お詫びいたしました。
71	10/23		公演ご来場者 急な怪我で困っていたところ、車椅子の貸出し・席の変更をしていただきありがとうございました。それだけでも大変助かりました上に、行き帰りともに車まで付き添っていただき感謝しております。	お礼申しあげました。 またのご来場お待ちしております。	
72	1/22		ギャラリーご利用のお客さま 初めての利用でしたがスタッフの方々の指示とバックアップで無事に楽しく開催することができました。	お礼申し上げます。 またのご利用お待ちしております。	
73	3/10		練習室ご利用の団体が部屋の利用をキャンセルしてしまうため、配架しているチラシに練習随時見学可と案内があるのにいつも開催していない、と見学希望のお客様よりクレームが発生。	見学可の会であれば、当日キャンセルは困ります、と団体の方へ連絡済。 メンバーには当日キャンセルを連絡しているとのこと。	

## 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	内容	効果
1	利用者への説明会開催 区役所エスカレーター工事に関する説明会をギャラリー利用者に対し実施。	工事期間内にご利用のお客さまに対し説明会を実施。同時にギャラリー利用方法などのご意見もいただくことができ、今後の参考にしていく。
2	利用促進・サービス向上 【ホームページ・情報】 ・ホール案内に写真を追加 ・公演情報に現金書留でのチケット購入方法を追加 ・「よくあるご質問」最新情報に更新 ・情報誌、DM送付	・HPに写真、案内を追加し、幅広い利用ができることを周知。稼働率向上に繋げる。 ・遠方のお客さまもさくらプラザ取扱いのチケットを購入しやすくなった。(あわせて購入方法もわかりやすくなった) ・情報誌、月間スケジュール、公演情報等を隔月で送付(希望者)
3	【予約システム】 ・新規登録者への案内配布資料を作成 ・還付処理システム化	お問い合わせの多いカードの新規作成者に対し、明瞭な資料を作成。分かりやすい案内が可能となった。 ・記入していただく書類を減らしシステムでの処理へ変更、誤りも少なくなり、処理時間の短縮になりお客様をお待たせすることがなくなった。
4	【要望・意見の反映】 ・利用者アンケートの実施・回収 ・職員・スタッフによるお客さまの声会議を開催	アンケートを確実に回収することに加え、受付スタッフ、職員で会議を開催。普段感じるお客さまの要望、わかりやすい資料作りを検討。サービス向上、より良い施設運営を目指す。
5	練習室の鍵の貸出を開始。それに伴い通行止めとしていたトイレ前の通路を開放。	ご利用者さまに安心して利用していただけるよう、練習室の鍵の貸出しを開始。 それにより、通行止めとしていた導線を開放。エレベーターでいらしたお客さまが練習室に入りやすい、トイレへ遠回りをせずに行けるようになりサービス向上につながった。
6	備品・施設の充実 【掲示の充実】 ・3Fギャラリー用ポスタースペースを新設 ・ギャラリー内にチラシ配架ラックを配置	・ギャラリーの案内がわかりやすくなった。 ・要望の多かったギャラリー用チラシ配架ラックを配置。 →ギャラリー前は共用部であることから撤去、ギャラリー内に設置
7	ギャラリー倉庫内の備品配置場所がわかるように掲示物を作成	ギャラリー使用後のチェックの際、お客様ご自身で片づけて頂く様促しやすくなる。
8	【備品】 ・練習室4 キーボード設置 ・練習室2 ドラムヘッド交換 ・共有備品 キーボード貸出開始	移動式であったキーボードを利用頻度の高い練習室4に固定。 耐久性、利用頻度を考慮し、備品の購入、貸出を開始。 音楽利用の頻度も上がり、お客さまからの要望に応えることができた。
9	【附帯設備追加・交換】 ・舞台備品としてピンマイクを1台購入 ・リハーサル室 スピーカーユニット交換	・ホール利用者の需要に応え追加購入。 ・主催公演時に不具合発見。部品を交換し、今後の利用に備える。
10	【修繕・補修】 ・練習室1ピアノ椅子のがたつき修理 ・ホール座面の修理 ・ホール座席のきしみ音修理 ・ホール扉の剥がれ部分等の簡易修繕 ・ギャラリーの大脚立がたつき修理 ・練習室1内扉 床補修 ・ドアストッパーを使用しやすいものへ変更	定期的に備品及び設備のチェックを行い、常に安全に使用できる状態を保つ。
11	【清掃】 クリーンデー開始 (練習室前スペースや練習室倉庫等、毎週水曜日に掃除する)	利用者アンケートを実施した結果、きれいだから利用するとの声が多く、お客様の目に留まる箇所をさくらプラザスタッフで週に一度掃除をすることで設備・備品のチェックにも繋がる。

No		内容	効果
12	その他	<b>【経費節減】</b> ・受付資料、リソ印刷を実施 ・シュレッダー使用方法変更	・様式が変わらないもの、頻度の高い印刷物については、リソ印刷に切替。
13		<b>【研修等】</b> ・避難訓練実施 ・プライオリティパーソン研修実施	・非常時に備え、職員・スタッフ参加の避難訓練を実施。避難経路の確認、危険箇所を再確認。 ・高齢者、車椅子のご来場者を想定した研修を実施。今後の運営に役立てる。
14		受付窓口にシニアグラスを設置	弱・中・強 3度数のシニアグラスを設置。必要に応じ、ご自由にご利用いただけるようにしている。

文化振興事業報告書

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

施設名 戸塚区民文化センター

	事業名	内容・出演者	開催日	入場者数	収入 (千円)	支出 (千円)
鑑	劇場への招待	秋のさくらプラザ寄席 第2回 庚寅長月の会・戸塚公演 出演:柳家小せん、蜷気楼龍玉、三遊亭鬼丸 他	11月12日(日)	418	1,837	1,571
		新春さくらプラザ寄席「泣く落語」～其の伍 たちきり～ 出演:橋家文蔵、入船亭扇辰、柳家小せん 他	1月7日(日)	368		
		【共催】春風亭小朝独演会 (主催:春々堂)	8月19日(土)	485	100	60
鑑	素敵な音楽会	市原 愛 ソプラノ・リサイタル ～歌の翼に～	4月29日(土)	313	777	913
		奥村愛(Vn)&大萩康司(Gt)デュオコンサート ～ヴァイオリンとギターの織りなす上質な調べ～	6月24日(土)	240	520	917
		堤 剛&萩原 麻未 CDリリース記念 デュオリサイタル	7月2日(日)	310	1,100	1,099
		甘美なる イタリア・バロック バッハ・ヘンデル・ヴィヴァルディへの道	10月28日(土)	116	290	669
		東京六人組コンサート 室内楽の調べ	11月5日(日)	253	660	607
鑑	My Favorite Series	NAOTO アコースティック デュオ・コンサート	5月29日(土)	366	1,320	1,252
		Truuvèr Quartet Concert トルヴェール・クワルテット with 小柳美奈子	9月8日(金)	318	752	800
		アンコール JAZZ NIGHT JAZZと映画の世界へ	3月23日(金)	346	871	996
鑑	素敵な音楽会 前橋 汀子 プロデュースシリーズ	Vol.7 ヴァイオリン 珠玉の名曲集3 出演:前橋 汀子(Vn)、松本 和将(Pf)	4月15日(土)	435	2,599	2,713
		Vol.8 ピアノ・トリオ 出演:前橋汀子(Vn)、原田 禎夫(Vc)、松本 和将(Pf)	10月21日(土)	406		
鑑	素敵な音楽会 鈴木 理恵子 室内楽シリーズ	Vol.7 ヴァイオリン、ピアノと 弦楽四重奏の コンチェルト! 出演:鈴木 理恵子(Vn)、若林 顕(Pf)、 レスパス弦楽四重奏団	12月16日(土)	131	850	1,540
		Vol.8 カルテット&ピアノ五重奏 傑作選 出演:鈴木 理恵子(Vn)、吉村 知子(Vn)、川崎 和憲(Vla) 藤森 亮一(Vc)、若林 顕(Pf)	2月18日(日)	250		
鑑	素敵な音楽会 若林 顕 ベートヴェン ピアノ・ソナタ 全32曲 シリーズ	第19回 第29番、シューマン:花の曲	5月12日(金)	203	1,821	1,271
		第20回 第30番、第31番 他	7月21日(金)	255		
		第21回 第32番、ブラームス:ピアノ小品集 Op.118	9月29日(金)	237		
		第22回(最終回/アンコールVol.3)第23番「熱情」 交響曲 第6番「田園」 他	11月10日(金)	304		
鑑・普	こどものための公演	子どものためのコンサート ロバの音楽座「森のオト」	5月3日(水・祝)	274	433	656
		【同日開催ワークショップ】 空想楽器「ブンパカパッパ」を作ってみよう!	5月3日(水・祝)	50		
		劇団かかし座 夏休みファミリー公演 「ふしぎな時間 もしもの国で」	7月29日(土) 2回公演	526	680	833
参・普	区民感謝祭「真夏のこども探検隊」	全館を利用したファミリー向け無料イベント。パントマイム鑑賞・体験や打楽器作り、宝探し等を開催。	7月29日(土)	2,522	0	677
参・交	収穫祭「春のアートバザール」	さくらプラザや区内で活動する団体・個人の合同コンサート・展示。活動PRコーナーや販売、農産物の販売コーナー「マルシェ」を開催。	2月22日(木) 23日(金) 24日(土)	1,771	35	505
鑑・普 育	素敵な音楽会 名曲サロン (平日昼2回公演/リハーサル室)	Vol.7 チェロが奏でる春の訪れ 出演:増山 頌子(Vc) / さくらプラザサポートアーティスト	4月20日(木)	122	1,629	1,472
		Vol.8 フェリス・フラウエンコーア ～山手の丘から歌の花束～(ホール公演)	6月11日(日)	428		
		Vol.9 マリンバで聴く夏の名曲 ～TONESが奏でるエネルギッシュな音色～	8月24日(木)	136		
		Vol.10 トロンボーンカルテット 虎徹が贈る 至福のひとつとき	10月25日(水)	109		
		Vol.11 洗足学園音楽大学 コールファンタジア ～心あたたまる午後のひとつとき～(ホール公演)	12月3日(日)	415		
		Vol.12 春を招ぶ パレンタインコンサート 出演:吉府 充希子(Sop)、新津 耕平(Ten) 他	2月3日(土)	134		

	事業名	内容・出演者	開催日	入場者数	収入 (千円)	支出 (千円)
参・育	未来創造プロジェクト 「こどものための芸術の学校」	・コンテンポラリーダンス 講師・岩淵 貞太 ・演劇 講師:中野 成樹、斎藤淳子 ・出張!トリエンナーレSpecial (コンテンポラリーダンス) 講師:岩淵 貞太 対象:小学校4年生から高校生	4月~12月 全20回	227	0	511
育	未来創造プロジェクト 「さくらプラザ特待生」	プロを目指す若者が優れた演奏に触れる機会を増やす ため、さくらプラザ主催事業を無料で鑑賞してもらう。 その他にミーティング、試演会を実施。	通年	14	0	5
普・育	アウトリーチ 横浜市アート教育プラットフォーム	区内小学校5校実施: 東汲沢(小鼓)、上矢部(箏・尺八)、小雀(オリジナルソ ング)、横浜深谷台(演劇)、東俣野特別支援(邦楽)	12月~2月	611	806	738
普・育	アウトリーチ/コンサート・他	①横浜柏桜荘 菊池 美涼(Pf)	2月17日(土)	80	6	66
		②訪問の家 朋 パントマイム(クラウン)	2月6日(火)	50		
		③秋葉幼稚園 お誕生会 (マリンバ・パーカッション 他)	1/19(金) 3/2(金)	400		
参	スタインウェイを弾いてみませんか?	ホール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。	年4回 計12日間	214	323	0
参・交	講座・ワークショップ	夢いっぱいシリーズ Vol.2~7	5月~3月	854	593	798
		しゅんさくの部屋「紙コップ鈴で作る 連なる楽器」	11月19日	10		
		パパといっしょに アイシングクッキーで Xmasツリーをかざろう★	12月10日(日)	18		
		若林顕セルフプロデュース ショパン全ピアノ曲シリーズ プレ講座	3月9日(金)	63		
		ばんだウインドオーケストラメンバーによる 管楽器クリニック/コンサート	3月28日(水)	251		
参・交	アート・マネージメント講座	さくらプラザ・ホール見学ツアー	2月21日(木)	13	0	27
参・交	アートマネジメント講座 VII 「シンポジウム《指定管理の矛と 盾》」	基調講演:永山 恵一、鬼木 和浩 パネリスト:草加 叔也、永山 恵一、鬼木 和浩、田中 啓 介 モデレーター:吉本 光宏	11月13日(月)	62	0	226
普	拠点アーティスト創生事業 ピアノグランプリ 2018	ピアノグランプリ2016 受賞者記念演奏会	10月9日(月・ 祝)	245	250	255
		審査員:大萩 康司、奥村 愛、加藤 昌則、三浦 友理枝、 山本 貴志 予選参加:57組/本選参加:17組 グランプリ 杉田 早苗/優秀賞 2組	本選 1月20日(土)	57	85	1,219
参・普	第5回 区民企画事業	4団体採択 ホール:プリティッシュプラス ラヴィアンローズ リハーサル室:カトレア(朗読)の会 ギャラリー:志村悦子造形教室、フォト夢とつか	1月~3月	2,084	0	0
参・ 交流	とつかストリートライブ 運営委員会	とつかストリートライブ サマフェス 2017 「とつか はしご酒ライブ」	8月8日(火)・ 9日(水)	2,359	0	0
		とつかストリートライブ 春フェス 2018 「第2回 とつかソングコンテスト」	3月3日(土)	410	42	84
鑑・普	その他・共催事業	東京労音府中センター「ザ・ニューズペーパーLIVE」	4月22日(土)	742	0	0
		6月のBIG BAND PARTY	6月18日(日)	410	0	0
		ミュージック・マスターズ・コース・ジャパン ヨコハマ2017 ガラコンサート	7月8日	239	0	0
		戸塚区演奏家協会「ホット&ハートフル」	9月3日	350	0	0
		クリスマスツリー点灯式 2017 オルガンミニコンサート	11月10日	47	0	58
		声楽とオルガンで楽しむ クリスマスミニコンサート	12月15日	61		
		認定NPO法人あっちこっち「わくわくワークショップ」	10月5日 12月2日	198	0	0
		コンセール・アミティエ「歌声サロン&若返りリトミック」	5月~3月 6回	202	0	0
		戸塚区演奏家協会「とつかのんVol.4」	2月25日	427	0	0
情	複合製作費	複数の事業にまたがる製作費	通年		0	807
情	ホームページ運営	自主事業、施設利用案内などの情報を広く告知	通年	事務費に計上		
情・普	情報誌	自主事業・施設PRの情報誌作成費	隔月		0	696
合 計				19,406	18,379	24,041

## 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

## 平成29年度 備品変更一覧

備品 I・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	小計	購入年月日	廃棄年月日	分類・整理番号	備考
					(税抜 円)	(個数×購入単価)				
追加	ピンマイク	audio technica	ATM-M73a	1	32,994	32,994	平成30年1月7日			舞台(音響)
更新	CDプレーヤー	TASCAM	CD-500B	2	75,000	150,000	平成30年2月28日			舞台(音響)
更新	メモリーレコーダー	TASCAM	SS-CDR200	1	140,000	140,000	平成30年2月28日			舞台(音響)
更新	CD/MDプレーヤー	TASCAM	MD-CD1BMKⅢ	2	125,000	250,000	平成30年2月28日			舞台(音響)
更新	CDカセットデッキ	TASCAM	CD-A580	1	60,000	60,000	平成30年2月28日			舞台(音響)
更新	エフェクター	YAMAHA	SPX2000	1	118,000	118,000	平成30年2月28日			舞台(音響)

## 収支決算書

施設名 戸塚区民文化センター

## 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)
1.指定管理料	126,054,458	0	126,054,458	126,054,458	0
2.利用料収入	32,586,181	0	32,586,181	35,359,080	-2,772,899
内訳					
施設利用料		0	0	27,447,030	-
附帯設備利用料		0	0	7,912,050	-
3.自主事業収入	9,502,945	0	9,502,945	18,379,120	-8,876,175
4.その他の収入	999,800	0	999,800	1,567,178	-567,378
5収入合計	169,143,384	0	169,143,384	181,359,836	-12,216,452

## 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)
6.人件費	66,907,577	0	66,907,577	66,907,577	0
7.光熱水費	21,625,374	0	21,625,374	9,610,354	12,015,020
内訳					
電気	-	-	-	9,226,189	-
水道	-	-	-	384,165	-
8.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
9.事務費	8,708,656	0	8,708,656	8,708,656	0
10.事業費	15,922,793	0	15,922,793	24,041,000	-8,118,207
11.その他費用	7,509,231	0	7,509,231	23,622,496	-16,113,265
12.支出合計	169,143,384	0	169,143,384	181,359,836	-12,216,452

13.収入合計－支出合計	0	0	0	0	0
--------------	---	---	---	---	---