7　施設の使命を達成するための取組　使命１

【使命１】文化芸術の活動と体験の場となる
文化芸術に関する活動と体験の場を提供することで、市民の活動を支援する。

▶ 具体的な取組み

利用相談、施設見学への対応

常におもてなしの心を持った丁寧な対応に努め、ご希望の内容に沿った利用が可能なよう、適切なご案内を行います。

当事業体では施設利用に関わるすべてのスタッフに対し、設備・備品の操作に関する研修を定期的に実施しています。そのため、基本的な利用に関する相談に対してはその場で対応することが可能です。より専門的な内容の相談については舞台管理スタッフが都度対応いたします。

利用者と接する機会の多いスタッフには、高齢者や障がい者など様々な方への適切な対応を学ぶことができる(公財)日本ケアフィット共育機構の認定資格『サービス介助士』の取得を奨励します。

【施設貸出業務】

利用希望者への情報提供

利用希望者へは以下の方法で情報提供を行います。不明点や疑問を事前に解消し、快適に施設を利用していただけるよう努めます。

- 施設ホームページにおける情報提供
（施設紹介、利用料金、利用申し込み手順、附帯設備・備品情報、各種図面等）
- 受付に備品や利用イメージ等を視覚的に提示できるタブレット端末の常備
- 空きコマを活用した施設見学の実施
- 【ギャラリー】効果的な展示内容をご提案できるリーフレットの作成

【タブレットを活用したご案内】

施設特性に応じたご案内

当施設における施設見学の希望は夜時間帯が多く、舞台管理スタッフが不在の場合もあります。どの時間帯であっても見学者からの舞台設備・備品等に関する質問には即時回答できるよう、運営業務スタッフ（受付・事務、事業、カルチャースタッフ含む）に舞台業務研修を実施しています。

また、ホールは**利用形態（平土間利用、拡張席利用など）によって客席数や準備・原状復帰にかかる時間が異なるため、利用に合わせた適切な情報提供・ご案内を行います。**

外国人利用者への対応

鶴見区は他区と比較して外国人人口が多く、当施設にも利用者として訪問される機会が多くあります。外国人利用者向けに、**視覚的に利用の様子などを理解していただくための動画を作成**します。

利用申請、利用前打合せへの対応

利用前打合せは利用日の1か月前を目途に必ず実施します。施設予約にあたり、利用規則や注意事項に関する確認を念入りに行い、認識の差による問題が生じることのないよう努めます。当施設や他施設での事例などを示しながら最適な利用方法についてアドバイスを行い、利用者の文化芸術活動を最大限サポートします。

打合せ内容はスタッフ間で速やかに共有し、急な変更事項にも細やかに対応できるようできるようにします。対応事例は毎月1回実施する責任者会議において議題として取り上げ、今後の打合せにおける効率化に活用します。

7　施設の使命を達成するための取組　使命１

予約システム操作用パソコンの設置

利用者が自由に使える予約システム操作用パソコンを引き続き設置します。予約システムの操作に慣れていない利用者に対して、受付対応スタッフによるアドバイス・サポートを行います。

【予約システム操作用パソコン】

受付対応スタッフのスキルチェックとスキル向上策

利用申請にかかる処理スピードを意識した定期的なスキルチェックを行います。申請の処理プロセスを定期的に見直し、常に利用者ニーズに応えた受付対応を実施します。

また、施設点検日などを利用し、施設貸出業務のロールプレイを実施します。利用者・受付対応者・オブザーバーの3者に分かれて役割を明確化し、チェックシートを用いて統一した基準で行います。ロールプレイにより明らかになった改善点は全運営業務スタッフに共有し、必要に応じて「受付業務マニュアル」の内容に反映させます。

【受付対応ロールプレイ】

施設管理のネットワークを活用したご案内

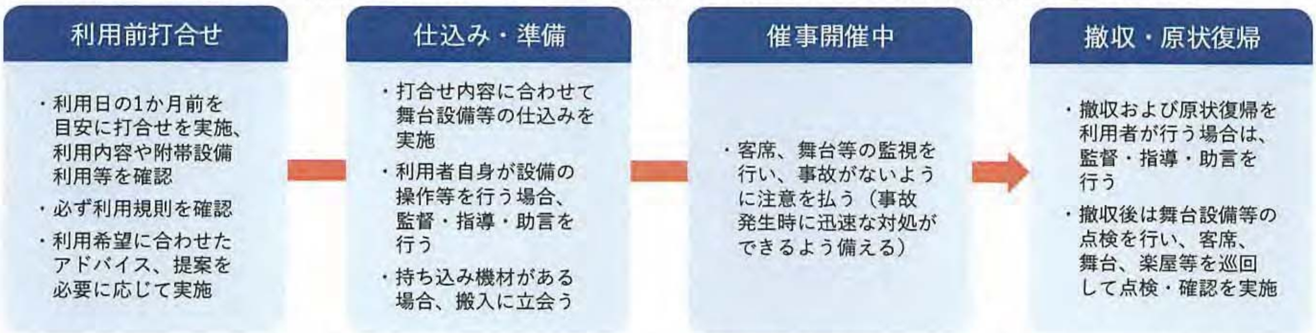
別利用者との利用希望日重複などによりご希望の日程の予約を行えなかった利用希望者に対し、必要に応じて横浜市内・近隣市他施設の紹介を行います。代表団体は横浜市内および近隣市において多数の公立文化施設を管理しているため、ご希望に合った施設の紹介をスムーズに行うことが可能です。

「リモート打合せ」の導入　NEW

新型コロナウイルス感染症による昨今の状況を踏まえ、**ウェブを活用した「リモート打合せ」を導入**します。来館が難しい利用者に対してもスムーズな打合せが行える環境を整え、窓口対応時と同様に安全面に配慮した入念な利用規則などの確認、アドバイスを実施します。

舞台面における対応

利用者が事故なく安全に施設を利用できるよう、以下の業務を実施し事故の未然防止に努めます。



あまりホールでの作業に慣れていらっしゃらない利用者が仕込みや舞台操作を行う際には、舞台管理スタッフが立会い、安全面に配慮しながら利用者自身でも簡単な操作が可能なよう指導を行います。

ホールのロールバックチェアの操作については、安全管理の観点から必ず当施設のスタッフが行います。

広報面における利用者支援

コミュニケーション・ボードの活用

利用者の活動支援の場として、メンバー募集やイベントの告知等を行える「コミュニケーション・ボード」（利用者情報交流のための掲示板）を最も目に触れやすい情報コーナー近辺に設置します。

利用者同士で活動内容がわかるようになることで施設利用団体同士のコラボレーションや合同でのイベント実施等に繋がるよう、利用者の意見をうかがいながら工夫を重ねます。

【コミュニケーション・ボード】

7　施設の使命を達成するための取組　使命1

デジタルサイネージを活用した活動紹介の機会提供 NEW

館内に設置しているデジタルサイネージに関して、**利用者が活用するための機会を拡大**します。活動風景の紹介のほか、イベント告知やメンバー募集にも利用していただけるよう検討します。

将来的には地域のイベント情報をはじめ、全国的な文化芸術に関するトピックスなども紹介できるようにし、「文化芸術情報の発信基地」の役割を果たすことを目的にした運用を行います。

チラシ配架・ウェブサイト情報掲載などの広報支援

利用者へ「催物情報提供用紙」を配布し、ご要望の形に合わせた広報支援を行います。当事業体が作成・発行している当施設の「催し物案内」への掲載のほか、施設ホームページへの催物情報掲載も行います。(公財)横浜市芸術文化振興財団が運営する横浜のアートイベント検索サイト「ヨコハマ・アートナビ」への掲載依頼についても当施設のスタッフが代行し、利用者側にかかる負担を削減します。また、利用者よりチラシを持ち込みいただいた場合は会館内情報コーナーへの配架を行います。

有料の鑑賞事業に関しては、窓口にてチケットの販売代行サービスも行います。

【催物情報提供用紙】

利用者ニーズの収集・反映

ニーズの収集方法

利用者からのニーズを以下の方法で収集します。

①利用者からのヒアリング	日常業務（窓口、電話対応等）の中で利用者からヒアリングを行います。
②サルビアホール利用者の会	利用者の会を設立し、実際の利用者から直接ヒアリングを行う機会を設けます。
③利用者アンケート	利用に関するアンケートに回答していただきます。 利用日当日に利用者へアンケートを配布しております。館内にはアンケートBOXの設置を行っております。
④問い合わせフォーム	当施設のホームページに設置したお問い合わせフォームにお寄せいただいたご意見、ご要望についても収集・検討を行います。

※「サルビアホール利用者の会」の設立 NEW

実際の利用者の意見を業務にダイレクトに反映させるため、**「サルビアホール利用者の会」を設立**し、館長・各責任者が直接利用者へ施設利用に関するご意見の聴取および意見交換を行います。

「サルビアホール利用者の会」は、現在事業面における意見収集のために運用している「サルビアホール運営交流会」のメンバーを中心に、半期に1度を目途に開催します。いただいたご意見は都度まとめ、改善策を検討するとともに、共同事業体会議や鶴見区との連絡会議にて議題に挙げ、検討結果を利用者にお伝えします。

利用者の方々に「自分たちの施設」であることを認識していただくことで、利用者と指定管理者が一体となった施設運営を行います。

現サルビアホール運営交流会　参加団体
鶴見区文化協会・(公社)鶴見法人会・つるみ文芸協会・鶴見室内管弦楽団・鶴見邦楽連盟

ニーズの反映方法

利用者から寄せられたご意見・ご要望に関しては都度まとめ、責任者会議および共同事業体会議にてサービスに可能な限り反映するための検討を行います。即時サービスに反映可能な事項に関しては職員会議や朝礼・昼礼にてスタッフに共有します。(情報共有のための会議体制については【様式15】「チームワークの醸成」をご覧ください。) 費用がかかるものや指定管理者で判断することが難しい内容などに関しては、連絡調整会議にて横浜市および鶴見区と協議のうえ、サービスに反映可能か検討を行います。

7　施設の使命を達成するための取組　使命１

▶ 使命１に関する指標

【提案者が提案する指標】※提案者記載部分		目標値※提案者記載部分	
		2年目	5年目
定量指標①：貸館利用率（リハーサル室、練習室／日割） ・第二期指定期間の利用率を確保します。	リハーサル室	99.0%	99.0%
	練習室①	99.0%	99.0%
	練習室②	99.0%	99.0%
	練習室③	99.0%	99.0%
定量指標②：「サルビアホール利用者の会」参加サークル・団体数		延べ　10　団体	延べ　30　団体

【業務の基準で設定している指標】		目標値※提案者記載部分	
		2年目	5年目
定量指標①：貸館利用率（ホール、ギャラリー／日割） ・【ホール】【音楽ホール】第二期指定期間の利用率を確保します。 ・【ギャラリー】第二期指定期間で最も利用率の高かった2017年度の利用率78%を基準とし、ギャラリーにおける自主事業の実施や利用者ニーズの調査・サービスの考案により、5年間を通して利用率の向上を目指します。	ホール	ホール 85.5% 音楽ホール 99.0%	ホール 88.0% 音楽ホール 99.0%
	ギャラリー	80.0%	85.0%
定量指標②：総来場者数 ・第二期指定期間で最も来場者数の多かった2017年度の来場者数を基準とし、5年間を通して来場者数アップを目指します。		延べ 145,000人	延べ 150,000人
定性指標①：利用者の状況についての現状把握		当施設利用者へのアンケートの実施等による統計・分析、現利用団体の活動状況把握、報告書の作成、データ化	潜在的利用者（区内小中学校生徒、地区センター利用者など）へのアンケートの実施（利用率、当施設に求めるもの等）による統計・分析、報告書の作成、データ化

【上記の取組を行う理由】※提案者記載部分

指定管理者業務の基準に記載されている「区民文化センターが果たす役割」を達成するため、誰にでも使いやすく、快適な施設環境づくりを目指します。定量指標の数値は第二期指定期間における目標としてスタッフのモチベーションに繋げるだけでなく、定点観測および将来指標の策定に活用します。

各施設の貸館利用率について、当施設は他区民文化センターと比較して集客力が高い都市部にあることから、目標値を高く設定しています。

指標を採用した理由

・【提案者が提案する指標】定量目標①：貸館利用率（リハーサル室、練習室）

利用率目標値を設定し数値としてデータ化することにより、需要の高い区分や利用方法、採用したサービスの効果の分析などに活用します。

・【提案者が提案する指標】定量目標②：「サルビアホール利用者の会」参加サークル・団体数

施設運営に関するより多様なご意見を収集します。いただいたご意見は【業務の基準で設定している指標】定性指標①の達成にも活用し、利用者ニーズの調査を行います。

8　施設の使命を達成するための取組　使命２

【使命２】文化芸術活動を担う人材を育む
地域で文化活動に興味を持ち、活動を主導する人材を増やすことで、地域住民の文化芸術活動の可能性を広げる。

具体的な取組み

文化活動に興味を持ち、活動を主導する人材を増やすための4つのステップ

地域で文化芸術活動を主導する人材の育成は、以下の4つのポイントを重視して取組みます。

ステップ1からステップ4の取組みを連続的に実行していくことで、**文化芸術への興味・関心から、自主的・主体的な文化芸術との関わり、活動成果の発表、さらに専門的なノウハウの吸収へと段階を踏んで発展**させていきます。

これらの経験を踏まえた人材がそれぞれの地域の中で文化芸術活動を主導する人材となり、地域の文化活動が活性化されることで、地域コミュニティの醸成に寄与できる取組みとします。

なお、第三期指定期間2年目における人材育成に係る事業の実施回数（予定）は以下の通りです。

人材育成の4つのステップ

- ステップ1　文化芸術に興味・関心を持つ人を増やす
- ステップ2　興味・関心から主体的な活動につなげる
- ステップ3　文化芸術活動の成果発表の場を提供する
- ステップ4　専門的なノウハウを学べる機会を提供する

人材育成に係る事業の実施回数（2023年度の想定）

事業分類	事業名	実施回数
アウトリーチ	アウトリーチ（区内施設、「まちなかパフォーマンス」など）	年4回
アウトリーチ	横浜市芸術文化教育プラットフォーム	年8回
参加・体験	アート・ワークショップ（気軽に参加・体験できるワークショップ）	年1回
参加・体験	サルビア・アカデミー（文化活動サポートのためのワークショップ）	年2回
参加・体験	3館合同オープンデー	年1回
参加・体験	わたしはピアニスト（ホールでのピアノ演奏体験）	年12回

ステップ１：「文化芸術に興味・関心を持つ人を増やす」ための具体的な取組み

日常的に文化芸術に触れる機会を提供するアウトリーチ活動の実施

日常的に文化芸術に興味・関心を持つ人を増やす取組みとして、区内の公共施設との連携によるアウトリーチ活動を積極的に実施します。

地区センターやコミュニティハウスをはじめ、障がい者施設や高齢者施設、病院といった様々な場所で文化芸術に触れられる機会を提供することで、文化芸術に親しむ風土を醸成し、文化活動に興味・関心を持つ区民の絶対数を増やします。

【区内各地でのアウトリーチ】

鶴見駅前を中心とした「まちなかパフォーマンス」の実施

鶴見駅前を中心に、多くの人々が集まる公共スペースでの「まちなかパフォーマンス」の実施に向け、様々な団体・コミュニティとの連携を深めていきます。当事業体はこれまでの指定期間の中で、シークレイン入口の広場部分でのパフォーマンス実施実績がありますが、第三期指定期間は鶴見駅周辺に限らず、区内各地の公共スペースでのパフォーマンス実施を目指します。

【まちなかパフォーマンス】

8　施設の使命を達成するための取組　使命２

「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」への参加

横浜市の重要な文化施策の一つである「横浜市芸術文化教育プラットフォーム」と連携し、子どもたちに文化芸術との触れ合いの機会を提供します。本格的な文化芸術を体験してもらうことはもちろん、文化芸術の鑑賞マナー啓発などの教育的要素も取り入れ、各学校の教育内容や特性に応じたプログラムを当事業体がコーディネートします。

学校でのアウトリーチには、オーディションによって選ばれた「サルビア・アーティストバンク」の登録アーティストを積極的に派遣し、若手アーティストの育成にも寄与する取組みとします。

実施年度	実施数	実施実績	実施イメージ
2019年度	4校	・箏体験による日本の伝統音楽体験 ・はじめての作詞・作曲講座 （「横浜音祭り2019」と連携した特別版）	
2020年度	4校	・箏、尺八による日本の伝統音楽鑑賞 ・落語の解説、鑑賞 ・コンテンポラリーダンスによる身体表現 ・打楽器三重奏コンサート	

【横浜市芸術文化教育プラットフォームの実施実績】

区内の全小学4年生をホールに招待する「ときめきコンサート」を継続実施

区内の全小学校4年生をホールに招待して実施する「ときめきコンサート」を継続開催します。子どもたちに文化芸術の楽しさを感じてもらい、将来的な文化芸術活動の当事者となってもらうとともに、当施設の未来の顧客を育てる取組みとします。コンサート実施後は児童・保護者を対象としたアンケート調査を実施し、子どもたちの文化芸術への関心を調査します。

ステップ２：文化芸術への「興味・関心から主体的な活動に繋がるきっかけをつくる」プログラムの提供

文化芸術に興味を持った人が主体的に参加し体験できる、様々なワークショップを実施します。また、すでに文化芸術活動を行っている人に対しては、活動のヒント・サポートとなる実践的なアートマネジメントワークショップを提供します。

ワークショップタイトル	内　容	講　師（想　定）
「熱いビートで気分はカリブ海 スティールパンワークショップ」	カリブの楽器「スティールパン」の演奏体験ワークショップ	二宮千紘（スティールパン奏者）
「はじめての狂言教室 ～声を出して笑おう～」	狂言で用いられる様々な表現方法を学び、体験できるワークショップ	松本薫 （大蔵流 茂山千五郎家 狂言師）
「集客 UP 大作戦！ 魅力あるチラシをつくろう！」	プロデザイナーによる、実践的で効果的なチラシデザイン講座	下野剛 （デザイナー・アートディレクター）
「舞台上でさらに美しく！ ステージマナー講座」	舞台上での美しい振る舞い・所作を学ぶ、アーティストのための講座	佳山みな（女優・美粧家）
「誰でもできる！ 絶対ウケる MC 講座」	プロのアナウンサーによる、実践的な MC（司会）講座	竹平晃子 （NHK 横浜放送局アナウンサー）
「舞台裏講座」	音響・照明・舞台設備や ホールの基本事項を学ぶ講座	当事業体の舞台スタッフ

【スティールパンワークショップ】

【狂言ワークショップ】

【チラシデザイン講座】

【舞台裏講座】

8　施設の使命を達成するための取組　使命２

ステップ3：文化芸術活動の成果発表の場の提供

「鶴見中央コミュニティハウス」・「鶴見国際交流ラウンジ」と合同で実施する「3館合同オープンデー」などにおいて、地域の文化芸術活動の成果発表の場を提供します。市内区民文化センター最大規模のホールでの照明・音響などの本格的な舞台演出を体験していただくことで、日ごろの活動への刺激とそれぞれの活動に対するさらなる意識の向上を図り、地域の文化芸術活動の可能性を広げます。

成果発表の場においては団体同士の交流会やプロ・アーティストとの共演を企画するなど、他団体とのコミュニケーションの中で新しい発見やアイデアが生まれるよう計画します。

【「オープンデー」などでの活動発表の場を提供】

ステップ4：「専門的な文化芸術活動のノウハウを学べる機会」の提供

文化事業を支えるボランティアなどの運営への参加促進

当施設が主催する自主事業の当日運営業務をサポートしていただく「区民サポーター」制度を継続します。レセプショニスト業務（公演時の来場者対応業務）に加え、第三期指定期間においては区民サポーターの活動範囲をさらに拡大し、区内で行うアウトリーチ活動への参加や連携イベントの企画など、事業の運営面にも参画していただける仕組みをつくり、これまで以上に多くの区民に参加していただけるよう取組みます。

【区民サポーター】

未来の文化活動人材を育てる「こども企画委員」の発足

主に小学生を対象に、鑑賞事業やその他のイベントを企画し運営する「子ども企画委員」を募集し、当事業体スタッフのコーディネートのもと、企画の実現に向けた活動を行います。

概ね 2～3 か月程度の期間で企画の立案・制作、イベント当日の来場者対応から公演後の撤収作業まで、一連のイベント開催プロセスを体験します。コンサートなど広く一般に公開する内容を前提とし、出演者との打合せやイベント当日の来場者対応など一連の業務を体験できるよう計画します。

鶴見区の未来を担う子どもたちが文化芸術に親しみを持てるような計画とすることで、未来の文化活動を主導する人材を育成すると同時に、アーティストや来場者など多くの人とのコミュニケーションを通じて、子どもたちの情操教育にも寄与できるよう留意します。

【企画立案からアーティスト対応まで一連の業務を体験】

地域で文化活動を主導する人材へのサポート

文化団体や文化活動をする人への相談対応、活動サポート

当施設の「地域コーディネーター」による活動相談を随時受け付けます。当事業体にはあらゆる文化芸術ジャンルの専門家と、活動発表のための企画・制作に関するプロフェッショナルが揃っており、日常的な活動から発表会の企画まで、トータルにサポートします。

また、毎月発行するイベント情報誌や施設ホームページ、館内に設置しているサイネージを活用した活動紹介など、広報面もサポートします。

区内の文化団体との協働による団体相互の活動の活性化

個別の団体に対するサポートに加え、区内の文化芸術活動団体同士を結び付け、さらに活動が拡大・発展していくためのサポートを行います。当事業体がこれまでの指定管理業務の中で培ってきた鶴見区内の文化芸術活動に関する情報を活用し、同種団体への連携事業実施の働きかけや自主事業への協力を呼び掛ける中で、団体相互の連携やコミュニケーションを促進します。

8　施設の使命を達成するための取組　使命２

使命２に関する指標

【提案者が提案する指標】	目標値	
	2年目	5年目
定量指標①：「区民サポーター」が参加する事業数 ・鑑賞事業での来場者対応など ・アウトリーチ、連携事業での企画運営業務など	年間10事業以上	年間15事業以上

【業務の基準で設定している指標】	目標値	
	2年目	5年目
定量指標①：次世代育成・若手アーティスト育成等に寄与する事業数 ・横浜市芸術文化教育プラットフォームなど子どもたちを対象とした事業 ・若手アーティストに活動の場を提供する鑑賞事業など	年間８事業以上	年間10事業以上
定量指標②：施設の事業に協力する地域住民（ボランティア等）の人数 ・「区民サポーター」の登録者数 ・地域との連携事業などに参加する地域住民の数	年間20人以上	年間50人以上
定性指標①：子どもたちや学校の定性分析 ・区内全小学4年生を対象とした「ときめきコンサート」で調査を実施 ・アンケート内容では記述式の設問を重視し定性分析を行う	「ときめきコンサート」でのアンケート調査・分析 結果を事業計画に反映	「ときめきコンサート」でのアンケート調査・分析 結果の公表
定性指標②：新たに参加した人の属性分析 ・アンケート内容は記述式の設問を重視し定性分析を行う	人材育成プログラム参加者へのヒアリング調査 結果を事業計画に反映	調査結果レポート作成・公表 結果の公表

【上記の取組を行う理由】※提案者記載部分

上記の取組みを行う理由

地域の文化芸術活動の活性化のためには、区民自身が活動の中心にいるという意識を持った活動が活発に行われることが重要であると考えます。

地域人材育成プログラムでは、単に知識やノウハウを与えるだけでなく、個々の活動でそれを活かすことのできる場も合わせて整備することが求められるため、当事業体は実践的かつ発展性のあるプログラムを提供し、文化芸術活動を担う人材の育成を促進します。

地域の文化芸術活動を充実させていくには、文化芸術活動を行う者だけでなく、文化の創り手と受け手を繋ぐ役割を担う人材が重要になることから、「区民サポーター」や「子ども企画委員」のような場で事業制作のプロフェッショナルである当事業体の運営業務スタッフと協働で事業を実施することにより、具体的な活動のノウハウを吸収できるような取組みとします。

指標を採用した理由

「区民サポーター」は、当事業体の文化芸術活動に関するノウハウを伝えるうえで最も中心的な役割を果たす取組みです。第三期指定期間では、これまで通りの自主事業でのレセプショニスト業務への参画にとどまらず、適性を見極めたうえで、アウトリーチ活動や連携イベントの企画・運営にも参画できる仕組みを整えます。

これらを踏まえ、第三期指定期間初年度～2年度はレセプショニスト業務を中心に、アウトリーチ活動への参加を段階的に開始し、最終年度にはアウトリーチ活動や連携イベントへの参画を念頭に置いた指標と目標値を設定しました。目標の達成のためには、具体的な取組みの中で述べたように日頃から文化芸術に親しむ人の数=裾野の拡大を重要視し、これらの施策に取組みます。

9　施設の使命を達成するための取組　使命３

【使命３】文化芸術の鑑賞の機会を提供する
音楽、演劇、ダンス、美術などの文化芸術に触れる機会を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受け入れる区民文化の醸成に貢献する。

具体的な取組み

鑑賞事業の基本的な考え方

気軽さと上質さのバランスに留意し、ジャンルにとらわれない幅広い文化芸術と触れ合える鑑賞事業を計画します。区民にとって身近な施設で文化芸術の世界の広さや多様さに触れることで、日常的な文化芸術活動への刺激となり、地域の文化芸術活動を活性化させます。また、当施設ならではの鑑賞事業を提供するため、施設の機能・特性を活かすことを重視した計画とします。

施設	施設の機能・特性	想定できる鑑賞事業の実施内容
ホール	・横浜市区民文化センター最大規模の客席数 ・可動式の音響反射板とプロセニアム、音響・照明設備 ・平土間仕様に転換可能	・駅前立地を活かした広範囲な集客が望める事業 ・ホール規模を活かした大人数を集客できる事業 ・音響、照明の演出を伴う大規模公演事業 ・平土間仕様での身体パフォーマンス公演事業
音楽ホール	・生音を活かした音楽利用に重心を置いたシューボックス型ホール ・100席規模で演者と聴衆の距離が近く一体感がある ・豊かな残響で特にクラシックに最適	・気軽に安価で楽しめる小規模な事業 ・アーティストと観客の距離感を活かした事業 ・音響の良さを活かしたクラシック音楽事業
ギャラリー	・可動式展示壁により自由な壁面レイアウトが可能 ・絵画、書道、写真、工芸などの美術作品の展示・発表に適した空間	・若手アーティストによる個展 ・デジタルアートやプロジェクションマッピング ・自由な空間レイアウトによるアート鑑賞事業 ・アート系専門学校と連携したアート発表会

鑑賞事業の実施計画

第三期指定期間2年目（2023年度）の鑑賞事業は以下の内容を計画しています。

ジャンル	事業内容	実施回数	開催場所
音楽	音楽公演（クラシック）	年1回	ホール
音楽	音楽公演（ポピュラーミュージック）	年1回	
演劇	演劇公演	年1回	
ダンス	ダンス公演	年1回	
音楽	サルビア・アーティストバンク公演	年2回	
音楽	子ども・親子向け公演	年2回	
伝統芸能	伝統芸能公演（落語・狂言）	年2回	
音楽	子ども・親子向け公演	年2回	音楽ホール
音楽	音楽公演（オールジャンル）	年6回	
伝統芸能	伝統芸能公演（落語）	年4回	
アート	アート鑑賞事業	年1回	ギャラリー
演劇	共催事業	年2回	（未定）
音楽	共催事業		
その他	追加事業	（未定）	（未定）

9　施設の使命を達成するための取組　使命３

鑑賞事業のラインナップ

ホールでの鑑賞事業のラインナップ

ホールでの鑑賞事業は、ジャンルの多様さと上質さ・気軽さのバランスに配慮しながら、区民文化センター最大規模のホールを活かして、多くの区民に文化芸術鑑賞機会を提供できるよう計画します。

ホールの特性を活かした当施設ならではの事業として、平土間仕様での鑑賞事業を積極的に実施し、アーティストを間近に感じることで区民の文化芸術活動にも刺激を与えられるように計画します。

第三期指定期間にホールで実施する鑑賞事業のラインナップは以下の内容を想定しています。

ジャンル	事業内容の想定	アーティストの想定	参考・イメージ
・音楽	・国内外のトップアーティストによるクラシック鑑賞事業 ・区内外からの集客が期待できるアーティストを招聘する公演 ・親子が一緒に楽しめる歌と踊りを中心とした公演 ・演出を伴う幅広いジャンルの音楽公演	・千住真理子（Vn） ・舘野泉（Pf） ・神奈川フィルハーモニー ・首都圏の吹奏楽団 ・ケロポンズ ・ラヤトン（アカペラグループ） ・アーティストバンク登録アーティスト	 【クラシック公演】 【親子向け公演】 【演出を伴う音楽公演】【アーティストバンク公演】
・演劇	・本格的な演劇公演 ・演劇的要素を含む公演（朗読・一人芝居など）	・劇団チョコレートケーキ ・劇団俳優座	 【本格的な演劇公演】　【朗読公演】
・ダンス ・身体パフォーマンス	・平土間仕様のホールでのアーティストと観客のコミュニケーションを重視した公演 ・照明演出など視覚的な演出をメインにした公演	・Cュタツヤ（ダンサー・振付師）	 【平土間でのダンス公演】
・伝統芸能	・落語、狂言をはじめとした伝統芸能鑑賞事業 ・邦楽、雅楽の演奏会	・茂山千五郎家（大蔵流狂言師） ・落語芸術協会	 【狂言会】　【落語】

9　施設の使命を達成するための取組　使命３

音楽ホールでの鑑賞事業のラインナップ

音楽ホールでの鑑賞事業は、豊かな残響を誇るホールの特性を活かしたクラシック音楽の鑑賞事業を中心に、観客との距離が近い100席という贅沢な空間を活用した公演内容を計画します。

第三期指定期間に音楽ホールで実施する鑑賞事業のラインナップは以下の内容を想定しています。

ジャンル	事業内容の想定	アーティストの想定	参考・イメージ
・音楽	・国内外の一流アーティストによるソロ、アンサンブル公演 ・共催事業を視野に入れた、海外のトップアーティストを招聘する公演 ・気軽に楽しめる音楽公演 ・世界の音楽をテーマにした公演	・プラジャーク弦楽四重奏団 ・神奈川フィルハーモニー管弦楽団首席奏者 ・アーティストバンク登録アーティスト	 【一流アーティストによる室内楽公演】 【気軽な音楽公演】　【世界の音楽】

ギャラリーでの鑑賞事業のラインナップ

ギャラリーでの鑑賞事業は、若手アーティストの個展や一般公募によるアート展示会、デジタルアートなどの新しいジャンルの実施に挑戦し、多彩なアートの世界を体験していただける事業を計画します。

第三期指定期間にギャラリーで実施する鑑賞事業のラインナップは以下の内容を想定しています。

ジャンル	事業内容の想定	アーティストの想定	参考・イメージ
・アート	・新進アーティストによる個展 ・デジタルアート展	・金藤みなみ（現代美術家）	 【アート展示】　【デジタルアート】

横浜市の芸術フェスティバルと連携した鑑賞事業

横浜市が3年ごとに開催する芸術フェスティバル事業「横浜トリエンナーレ」、「横浜芸術アクション事業」（音楽：「横浜音祭り」、ダンス・身体パフォーマンス：「Dance Dance Dance＠YOKOHAMA」）と連携した鑑賞事業を実施します。横浜市の連携イベントとして認定されることで全市的に広報され、より多くの集客を実現し、施設・周辺地域の賑わいを創出します。

横浜トリエンナーレ

【つるみアートフェスタ】

Dance Dance Dance ＠ YOKOHAMA

【つるみキッズダンスフェスタ】

横浜音祭り

【わたしたちの第九 公演】

9　施設の使命を達成するための取組　使命３

使命３に関する指標

【提案者が提案する指標】	目標値	
	2年目	5年目
定量指標①：鑑賞事業のチケット販売率 ・ホール天井脱落対策工事期間を除く指定期間の平均	75%	78%
定量指標②：鑑賞事業のアンケート回収率 ・ホール天井脱落対策工事期間を除く指定期間の平均	60%	70%

【業務の基準で設定している指標】	目標値	
	2年目	5年目
定量指標①：鑑賞型事業のメニューのジャンル数及び実施回数 ・音楽、演劇、ダンス、伝統芸能、アートの5ジャンルを実施	5ジャンル 延べ25回	5ジャンル 延べ25回
定量指標②：体験型事業の事業数及び実施回数 ・ピアニスト体験事業 ・体験型ワークショップ	4事業 延べ14回	4事業 延べ18回
定量指標③：アウトリーチ事業の実施回数 ・横浜市芸術文化教育プラットフォームの実施数 ・公共施設などでの施設独自のアウトリーチの実施数	延べ12回	延べ14回
定量指標④：来場者（参加者）満足度（アンケート集計） ・5段階評価（非常に満足・満足・普通・やや不満・不満）	評価4以上の割合 80%以上	評価4以上の割合 85%以上
定性指標①：参加者の定性分析 ・すべての鑑賞事業でアンケート調査を実施 ・記述式の設問による定性分析を実施	アンケート結果の集計・分析 鑑賞事業の計画に反映	アンケート結果の集計・分析 5年間の統計作成

【上記の取組を行う理由】

上記の取組みを行う理由

鑑賞事業は最も親しみやすく参加しやすい「文化芸術の窓口」となる事業です。当施設の市内区民文化センターで最大規模という施設特性を最大限に活用し、多くの区民に対して様々なジャンルの鑑賞事業を提供することで、感性豊かで多様な価値観を受入れる区民文化の醸成に貢献します。

文化芸術が持つ「人と人を結びつける力」を様々な地域課題の解決に結び付けていく第一歩として、多くの人が受入れやすく、身近に感じられる鑑賞事業を実施します。

指標を採用した理由

当事業体の第二期指定期間における自主事業チケットの販売実績を踏まえ、第三期指定期間最終年度での販売率75%を目指します。自主事業の内容を精査し、区民ニーズに沿った計画を行うとともに、計画的で効果的・効率的な広報の実施により目標を達成します。

自主事業の効果を正確にモニタリングするために欠かせないアンケート調査について、アンケート用紙の回収率を最終年度で70%に設定します。アンケート回収への積極的な協力の呼びかけや配布・回収方法の見直し、記入環境の改善などにより目標を達成します。

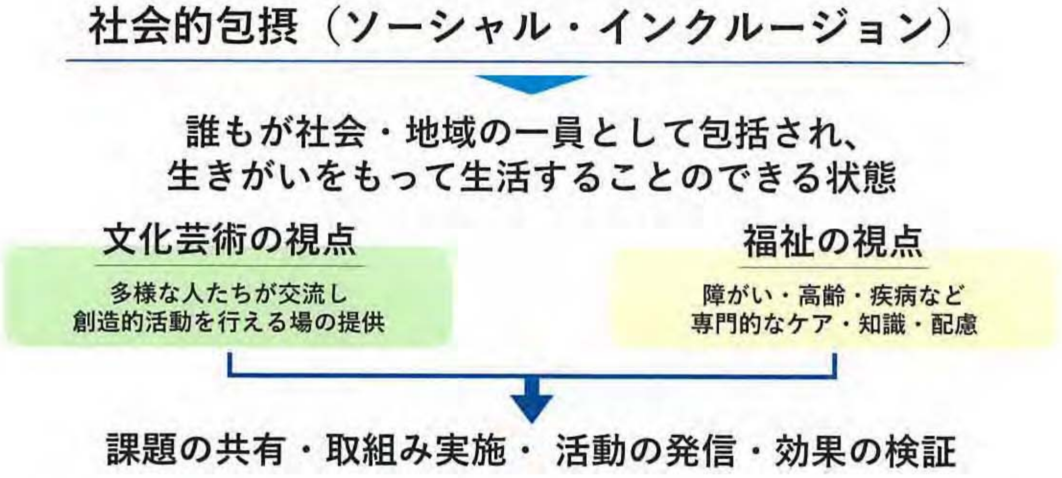
10　施設の使命を達成するための取組　使命４

【使命４】幅広い人を文化活動に受け入れ、地域の力を結びつける
年齢、性別、国籍、言語、障害の有無、経済的状況等にかかわらず、鶴見区の幅広い人を受け入れ、親しまれる施設となるため、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）の視点も踏まえた利用者本位の運営を行う。また、地域の文化施設として求められる役割と専門性をふまえ、地域コミュニティのベースとなる文化的コモンズの形成に寄与する。

具体的な取組み

ソーシャル・インクルージョンの基本的な考え方

公立文化施設の大きな使命として、文化芸術を通じた「社会参加機会の創出」が期待されており、「社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）」の視点での取組みが重要となっています。
ソーシャル・インクルージョンとは、「誰もが社会・地域の一員として包括され、生きがいをもって生活することのできる状態」であり、これを実現するためには、専門的なノウハウを有する福祉分野の団体との連携が必要であると考えます。文化芸術分野と福祉分野がそれぞれの視点で専門性を発揮しつつ、連携によって課題を共有し、活動の積極的な発信、取組みの効果の検証を行います。



ソーシャル・インクルージョンの視点を踏まえた利用者本位の運営

あらゆる人を受入れる施設となるための取組み

ひらがな（もしくはふりがな付き）の施設利用案内や自主事業プログラム・パンフレットを作成し、必要とされる利用者へ提供します。施設利用案内については、中国語・韓国語への対応も検討します。
施設ホームページの改修を行い、「JIS X 8431-2016:3の適合レベルAA」に準拠したウェブアクセシビリティに配慮します。誰もが簡単に文化芸術の情報にアクセスできる環境を整備します。
「人権・コンプライアンス研修」や「市の重要政策への理解を深める研修」を通して、全スタッフがソーシャル・インクルージョンに関する見識を深めます。

ソーシャル・インクルージョンを実現するための連携・ネットワークの構築

ソーシャル・インクルージョンの実現に向けた連携・ネットワーク構築を推進します。
「鶴見国際交流ラウンジ」・「横浜市鶴見区生活支援センター」・「鶴見区民地域活動協会」・「鶴見区社会福祉協議会」など、これまで連携を図ってきた団体・施設を中心に、取組みの輪を広げる活動を行います。ソーシャル・インクルージョンに関する活動については、後述の「地域コーディネーター」を中心として取組み、文化的コモンズの形成と連動させていきます。

10　施設の使命を達成するための取組　使命４

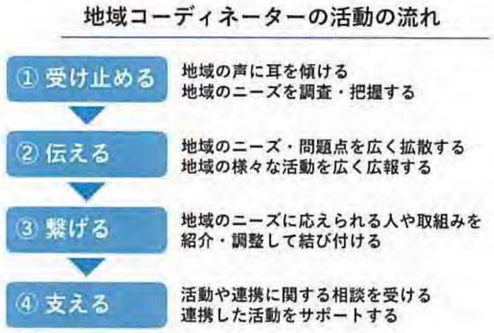
文化的コモンズ形成に寄与する具体的な取組み

文化芸術には、多くの人を結び付け地域コミュニティを活性化し、地域の活力やまちの魅力を高める力があります。当事業体は「文化的コモンズ」を「地域の共同体の誰もが自由に参加できる共通の文化的営みの総体」（財団法人地域創造「災後における地域の公立文化施設の役割に関する調査研究　－文化的コモンズの形成に向けて－」（2014年３月）より）と位置付け、文化芸術の拠点である公立文化施設は文化的コモンズを形成する使命と役割を担う、という視点で施設の運営に取組みます。

文化的コモンズの形成を担う「地域コーディネーター」の役割と活動

地域コーディネーターの役割は、地域の文化団体・コミュニティ・公共施設の架け橋となり、人と人、活動と活動を繋ぎ、サポートすることだと考えます。当事業体はその重要性を十分に認識し、「文化芸術の専門的知識」と「鶴見区に対する強い想い」を持つ人材を地域コーディネーターとして配置します。

地域コーディネーターの活動は、地域の声に真摯に耳を傾けることからはじめ、自ら進んでコミュニケーションを図ることでニーズや課題を拡散し、コミュニティ・ネットワークを繋げていくことを重視します。



鶴見区民文化センターの「顔」である館長が引き続き地域コーディネートを担当

地域コーディネーターについては、鶴見区民文化センターの顔であり、これまでも**地域との連携を推進する中心的役割を担ってきた館長が担当**します。

当事業体はこれまでも、館長を中心に地域の様々な団体・コミュニティとの連携を推進してきました。第三期指定期間においても引き続き館長がその役割を担うことで、連続性と継続性を持って取組みます。地域コーディネート業務を指定管理業務の中心的業務と位置付け、館長の指揮のもと、全運営業務スタッフが協力して業務にあたります。

地域コーディネーターの育成

地域コーディネーターは、（一財）地域活性化センター主催の「地域コーディネート研修会」や、総務省主催の「地域コーディネーター育成研修」など、外部の様々なコーディネーター研修に随時参加し、地域コーディネートに関する知識やスキルを向上させます。

当施設の指定管理業務で培った地域コーディネートに関する情報・スキルと研修で学んだ知識を地域に積極的に還元し、地域の中にコーディネーター人材を育成していきます。「文化芸術活動を主導する人材育成」（詳細は【様式17】参照）の取組みと連動させることで、文化芸術を中心とした地域コーディネートの輪を広げていきます。

10　施設の使命を達成するための取組　使命４

公共施設との連携　事例：開館10周年記念特別公演「鶴見に響く歓喜の歌　私たちの第九」を通して

鶴見区の幅広い人を文化芸術活動に受入れ、地域の力を結びつけるための具体的な取組みとして、当事業体が第二期指定期間に実施している「鶴見に響く歓喜の歌　わたしたちの第九」が挙げられます。

この事業は、プロの指揮者・歌手、鶴見区で活動する管弦楽団、一般から広く募集する合唱団による第九公演を当事業体のコーディネートのもと実施するもので、地域の文化的資源の活用、地域の公共施設との連携、質の高い鑑賞事業の提供など、当施設の複数の使命を同時に果たすための重要な取組みとなっています。

合唱団の練習を「矢向地区センター」、「寺尾地区センター」、「鶴見中央コミュニティハウス」といった参加者にとって身近な地域の施設で行い、音楽を通じた交流から新しいコミュニティの形成に繋がるよう工夫しています。

【第九合唱団募集チラシ】

第三期指定期間においても、指定期間中に開催される「横浜音祭り」との連携事業として実施を計画し、定期的な実施により区民の交流の場、ネットワークづくりの場を提供します。

【地区センター・
コミュニティハウスでの合唱練習】

自治会・町内会との連携を継続・発展

鶴見区には126の自治会町内会があり、地域のニーズ・課題の把握には、自治会町内会との連携が欠かせません。これまでの地域イベントへのアーティスト派遣などに加えて、今後はより密な連携を図っていきます。自治会町内会の会議・会合にオブザーバーとして参加させていただくことや回覧板における広報連携など、双方にメリットのある具体的な連携を進めていきます。

【鶴見田祭り】

【三ッ池公園
フェスティバル】

その他の団体・コミュニティとの連携を継続・発展

鶴見区が主催する「観光ネットワークづくり交流会」への積極的な参加を通じて、商工会や商店街、区内の企業・事業所・マスコミ・メディアなど鶴見区の様々な団体とのネットワーク構築に取組みます。文化芸術分野を代表する立場として様々な属性・業種の団体と交流を図ることで、区内全域におよぶ新たなネットワーク構築に取組みます。

シークレイン内「鶴見中央コミュニティハウス」の指定管理者である「NPO法人鶴見区民地域活動協会」と引き続き連携していくと同時に、区内の様々なNPO・NGO団体との連携を強化し、福祉やまちづくりといった様々な分野でネットワークを構築していきます。

鶴見区には「沖縄タウン」をはじめとする沖縄県人会コミュニティが存在しており、当事業体も「ウチナー祭」や映画「だからよ～鶴見」上映会などで連携を深めてきました。今後もイベント協力にとどまらず、様々な取組みを協働して実施していきます。

10　施設の使命を達成するための取組　使命４

▶ 使命４に関する指標

【提案者が提案する指標】	目標値※提案者記載部分	
	2年目	5年目
定量指標①：ソーシャル・インクルージョンの関連研修への職員の参加数	年間1回以上	年間1回以上
定量指標②： 地域コーディネーターの関連研修への参加数	年間1回以上	年間1回以上

【業務の基準で設定している指標】	目標値※提案者記載部分	
	2年目	5年目
定量指標①：社会包摂の実現を目指す事業数 ・ワークショップなどの参加型事業	5事業以上	7事業以上
定量指標②：地域の施設・団体と連携して実施した事業数 ・地区センター、コミュニティハウスでのアウトリーチ	4事業以上	6事業以上
定性指標①：地域コーディネーター担当による地域との連携状況のレポート	初年度･2年目のレポートを作成し事業計画に反映	5年間の連携状況について報告書を作成 事業実施報告会を開催
定性指標②：バリアフリーの視点からの来館者の声 （アンケート調査インタビュー調査）	来館者に対するアンケート調査・インタビュー調査を実施し事業計画に反映	5年間の調査結果について報告書を作成 結果を公表

【上記の取組を行う理由】※提案者記載部分

地域の活力を最大限引出し活用するためには、多様な人材からのさまざまな意見・アイデアを取込むことが必要不可欠です。文化芸術の力を用いてあらゆる人を結びつけることが当施設の重要な使命であることを十分に認識し、これらの取組みを推進していきます。

個人の価値観や能力は性別・年齢・国籍・障がいの有無などに左右されるものではありません。地域やコミュニティがソーシャル・インクルージョンの考えにもとづいた活動を行っていけば、これまでの既存の思考では生まれ得なかった新しいアイデアやサービスが生まれる可能性が高まります。

ソーシャル・インクルージョンの取組みにおいては、取組み自体を広く伝えていくことで仲間を増やし、その価値を多くの方と共有することが重要となります。当施設での事業の実施を連鎖的に地域に広げていくことで、鶴見区をはじめ横浜市全域に効果を波及させていきます。

指標を採用した理由

地域コーディネーターの関連研修への参加数は、最終年度で年間1回以上と設定していますが、当事業体が指定管理者となっている他施設との事例共有、研修会参加時の研修内容の共有は随時行います。地域コーディネーターである館長が施設を代表して研修に参加し、その内容・ノウハウを運営業務スタッフに共有することで、施設としての運営業務における地域コーディネートの知識・スキルを高めます。

11　施設の使命を達成するための取組　使命５

【使命５】持続可能性を高める施設運営を行う
　法令等に則った施設の保守・点検や日常的な予防的修繕などの維持管理を行い、安全で快適な施設を維持する。また、効率的な経費の執行や収入増の取組等により、安定的な施設運営を行う。

▶ 使命５を達成するための具体的な取組み

法令等に則った施設管理

　現行の法令に則るだけでなく、**3つの観点**から確実な施設管理を実施します。
　①将来法改正が行われた際に即座に対応できる専門性の高い管理を行います。②実際に法令に則って施設管理が行われているかの見える化をすることで、法定点検の未実施や法定届出の提出漏れを防ぎます。③建物全体を統括管理する「シークレイン管理組合」と連携・情報共有し、法令に則った施設管理を実施します。

①法令を熟知した専門性の高い管理

　施設管理については**維持管理責任者をバックアップする高い専門性を持つチーム**を作ります。
　構成団体の本社（所在地：みなとみらい）に所属するエンジニアリング部のスタッフから電気・空調・給排水・建築機械などの専門担当を付け、それぞれの専門において現在の保守・点検内容が現状の法令に則っているか、また法令は改正されていないかなどを確認します。法令が改正された場合は速やかに改正の内容に合った施設管理内容を構成団体から横浜市へ報告します。

【エンジニアリング部スタッフ】

②法定保守点検レポートの作成による履行の見える化

　実際に法定保守点検が履行されたか、実施や届出の漏れを防ぐため、当施設専用に法定保守点検レポートを作成します。法定保守点検の項目ごとに「実施予定月」を記入し、作業完了後、実施日を記入していくことで**履行の見える化**を行います。
　また、完了後に法定届出が必要な項目については、「届出日」「前回届出日」を記入し法定届出の漏れを防ぎます。レポートは月1回の構成団体の定例会に提出し構成団体内にて相互確認を行い履行の確認と今後のスケジュールの情報共有を行います。構成団体で確認後、横浜市へも提出します。

■　鶴見区民文化センター　法定保守点検レポート（令和3年4月度）

NO	法定保守点検項目	法令	年回数	実施予定月	実施日	前回実施日	届出日	前回届出日
1	防火防災対象物点検	消防法	1	12月		12月9日		2月16日
2	エレベーター点検（法定点検）	建築基準法	1	6月		6月17日	—	—
3	エスカレーター点検（法定点検）	建築基準法	1	6月		6月17日	—	—
4	衛生害虫駆除	建築物環境衛生管理基準	6	5月　7月　9月　11月　1月　3月		3月17日	—	—
5	空気環境測定（ホール）	興行場法	6	4月　6月　8月　10月　12月　2	4月21日	2月17日	—	—
6	照度測定（ホール）	興行場法	2	8月　2月		2月17日	—	—

【法定保守点検レポート】

③シークレイン管理組合との連携

　建物全体を統括管理するシークレイン管理組合と積極的に連携し、建物全体の法定点検実施状況について情報共有を行います。
　具体的にはシークレイン管理組合で実施している躯体や建築設備にかかわる「建築設備定期検査」「特殊建築物定期調査」、消防設備の「消防設備点検」、電気設備の「電気設備年次点検」は法定点検であるだけでなく、施設運営の安全に関わる点検ですので、当施設に関わる不具合事項の情報共有を行います。確認した情報を元に**当施設に関わる部分について修繕の協力**を行うことで、当施設の躯体、設備の高い安全性を確保します。

【シークレイン】

11　施設の使命を達成するための取組　使命５

日常的な予防的修繕

施設運営の持続性を高めるため、**4つの視点**から日常的な予防的修繕を行います。毎月の「建築・設備巡回点検」による①巡回設備員の視点と「施設巡回」による②維持管理責任者の視点、毎日の「清掃作業」による③清掃スタッフの視点と「日常業務」での④受付・事務および舞台管理スタッフの視点というそれぞれの視点から不具合を発見します。発見した不具合は修繕計画表で管理し、修繕作業漏れを防ぐことで施設環境を維持します。

４つの多角的な視点	点検名	作業頻度
巡回設備員	建築・設備巡回点検	１回/月
維持管理責任者	施設巡回	１回/月
清掃スタッフ	清掃作業	毎日
受付・事務、 舞台管理スタッフ	日常業務	毎日

【４つの視点による不具合の早期発見】

巡回設備員の視点

巡回設備員は、毎月現地で建築・設備巡回点検を行う際に専門の定期点検会社から提出された点検報告書を事前に確認し、重点的に点検する箇所を予定することで不具合の発見率を高めます。

不具合を発見した際は**洗面台の蛇口1つまで写真で細かく報告書に記載**し、状況報告と是正の提案を行います。報告書は月1回の構成団体定例会で提出し、内容を報告します。

巡回設備員は緊急対応等の応急措置・修繕経験が豊富な人材が担当し、洗面台蛇口のパッキン交換などの**簡易な作業は、その場で手持ちの工具を用いて応急措置・修繕**します。

建築・設備巡回点検　報告書

物件名：鶴見区民文化センター　　2021年4月7日

3F女子トイレ(JR側)
5番目の水石鹸ポンプ 不良の為、要交換
押しボタン部より漏れがあります。

送風機　P-FE-3-11ｷﾞｬﾗﾘｰ系統
Vベルト(A-47)に亀裂見られます。
交換要します。

【点検報告書の例】

維持管理責任者の視点

維持管理責任者は、定期点検会社から提出された点検報告書、および巡回設備員の建築・設備巡回点検報告書の記載事項を事前に確認したうえで、月に1回施設巡回を行います。専門的な巡回設備員とは違い**利用者の視点から施設の設備や躯体の不具合を発見**します。

発見した不具合は重篤な状態であれば緊急対応により応急措置・修繕を即座に行います。軽微な内容であれば、確認した状況、是正方針、見積りを構成団体の月1回の定例会で報告します。

不具合については、修繕管理表に記載することで不具合発生から修繕完了まで履歴が追えるようにし、不具合の修繕作業漏れを防ぎます。

【責任者の施設巡回】

清掃スタッフの視点

清掃スタッフは維持管理責任者より毎月施設巡回の報告を受け、清掃作業の対象箇所で注意すべき箇所や不具合確認する箇所を確認します。ただ清掃作業をするのではなく、**日常的に清掃作業対象に対して注意**を向けることで、不具合の早期発見をします。

具体的にはトイレの自動水栓の不具合、洗面台蛇口の水漏れ、照明不点灯、扉クローザー不具合等を早期発見し不具合報告、予防的修繕を行うことで安全で快適な施設を維持します。

【責任者とスタッフの情報共有】

受付・事務および舞台管理スタッフの視点

受付・事務および舞台管理スタッフは構成団体の月1回の定例会で提出された建築・設備巡回点検報告書、維持管理責任者による施設巡回の報告から日常の業務の中で注意する設備や場所の情報共有を行います。

情報を共有することで日常業務や施設移動を行う際に**一人一人が点検者の目線**となって不具合を早期発見し、対応します。

11　施設の使命を達成するための取組　使命５

効率的な経費の執行

効率的な経費の執行により安定的な施設運営を行うには、経費執行の**優先度を考えた計画的な修繕**が必要です。そこで、修繕管理表を用いた計画的な予防的修繕を実施します。

修繕管理表を用いた計画的な予防的修繕

効率的な修繕予算の執行を行うためには、経費執行の優先度を設定し計画的に修繕を実施する必要があります。そのために、修繕管理表を作成し、事象が発生するたびに記録します。この修繕管理表により不具合の**修繕作業漏れを防ぐ**とともに、**修繕予算の執行を計画的に管理**します。

毎月の点検や日常業務の中で発見された不具合を多角的に評価し、「優先度」「発生日」「見積金額」「修繕予定日」「修繕完了日」の順で修繕管理表に記録し管理します。3段階評価（ABC）で分かりやすい優先順位（緊急度）を設定することで、対応すべき事象が一目瞭然となります。さらに記録を蓄積していくことで予防保全の精度を高めることができ、効率的な経費の執行を行うことができます。

収入増の取組み

利用料金収入増の取組み

安定的かつ効率的・効果的な施設の管理運営を行っていくための原資となる指定管理者の収入において、大きなウエイトを占める利用料金収入を最大限確保するため、これまで高い評価をいただいている安心・安全な施設運営を継続していくことを前提に、利用者ニーズの把握にもとづく利便性の向上に関する取組みを実施します（詳細は【様式25】参照）。施設利用料金収入を増加させることで、指定管理料に依存しない施設運営を実現させます。

自主事業収入増の取組み

自主事業の計画においては、区民が文化芸術の世界の広さ・多様さに触れられることを重視することはもちろん、当施設が持つ鶴見駅前という立地条件の良さや、区民文化センター最大規模の客席数という施設特性を最大限活用します。

区内外からの多くの来場者が見込めるニーズの高い鑑賞事業を積極的に実施することで来場者数・参加者数を増加させ、自主事業収入の増加を実現します。（自主事業ラインナップの詳細は【様式18】参照）

その他収入増の取組み

公演チケットの販売代行サービスによる手数料収入の増加に積極的に取組みます。施設ホームページやイベント情報誌などで広く広報を行うことで、販売促進を行い指定管理者・代行サービス依頼者の収入増になると同時に、広報面でのサポートとなるよう留意します。

補助金・助成金・協賛金収入獲得の取組み

当事業体はこれまでも補助金・助成金・協賛金収入の確保に努めてきましたが、第三期指定期間ではこれまで以上に積極的に獲得への取組みを推進します。

自主事業実施の際は申請可能な助成金について入念に調査し、申請可能な補助金・助成金については可能な限り申請します。事業ごとに作成する事業企画書には「助成金申請の有無」の記載を必須項目とし、事業責任者は助成金申請・獲得状況について常に確認・把握し、年間最低1事業以上、補助金・助成金獲得を目指します。

11　施設の使命を達成するための取組　使命５

使命５に関する指標

【提案者が提案する指標】	目標値	
	2年目	5年目
定量指標①：**年度内発生の不具合修繕の完了** ・修繕管理表を用い修繕予定日を設け、完了確認を行うことでスケジュール通りに不具合修繕を完了します。 ・4つの視点から不具合を早期発見し、速やかに修繕スケジュールを組むことで年度内に修繕を完了させます。	90%以上	90%以上
定量指標②：**法定点検等の完了届出の実施** ・法定保守点検レポートを用い、点検実施後に届出が必要な点検について構成団体内で情報共有をします。 ・法定保守点検レポートを用い、前回届出日を超えないように届出のスケジュール管理を行います。	90%	90%
定性指標①：**法令改正時の施設管理内容の変更報告** ・法令改正時は構成団体エンジニアリング部から定期点検会社、関係各所へ確認し、必要であれば施設管理内容の変更を行います。横浜市への報告は代表団体より速やかに実施します。	速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告	速やかに施設管理内容の変更を行い、横浜市へ報告

【業務の基準で設定している指標】	目標値　数値が記載してある項目は、業務の基準で設定した数値のため変更しないでください。	
	2年目	5年目
定量指標①：施設の管理瑕疵に起因する事故件数	0件	0件
定量指標②：法定点検等の実施	100%	100%
定量指標③：修繕予算の執行率	90%	90%
定性指標①：施設の使いやすさや快適さについてのヒアリング	指摘個所は速やかに是正	指摘個所は速やかに是正
定性指標②：管理運営費推移の要因分析	初年度・2年目の推移をデータ化し分析、結果を次年度に反映	5年間の推移をデータ化し分析、結果を市・区に報告

【上記の取組を行う理由】 ※提案者記載部分

効率的な経費の執行のため、発生した**不具合を4つの視点で早期発見**し、修繕管理表を用いて計画的に修繕を完了することで**年度内の修繕完了率を高め**ます。不具合が重篤化する前に修繕することで修繕費用の低減を行います。

法令等に則った施設管理を行うため、法定保守点検を確実に履行するのはもちろんのこと、点検後の届出が義務付けられているものについては法定保守点検レポートを用い、届出まで確実に履行します。また、法令改正時は都度、法令内容を確認し**法令に即した点検、運営**を行います。

指標を採用した理由

不具合の早期発見と計画的な修繕は**日常的な予防的修繕の要**です。これを確実に履行することは安全で快適な施設の維持に繋がります。また、限られた予算の中で適切な修繕を行うには計画的で効率的な経費の執行も不可欠となるため、可能な限り年度内の不具合は年度内予算で修繕完了します。

法令に則った施設の保守・点検を行うだけでなく、点検後の届出や法令改正時の点検内容、運営の確認を行うことで、**法令を遵守した安全で快適な施設を維持**します。

12　施設の使命を達成するための取組　使命６

【使命６】新型コロナウイルス感染症の影響を想定し、施設運営を継続する
　新型コロナウイルス感染症の影響が長期化した場合には、徹底した感染防止対策の下で、安全に自主事業及び貸館業務を実施し、市民の文化活動の基盤として施設運営を継続する。

▶　具体的な取組み

徹底した感染防止対策

消毒作業による感染防止対策

【多接触箇所の消毒】

　消毒作業や感染防止設備・資機材を用いた新型コロナウイルス感染症予防を中心とした対策を実施し、施設利用者の脅威となる感染症に対して構成団体のノウハウを使って万全の体制を構築いたします。日常清掃時に「ドアノブ、エレベータースイッチ、エスカレーター手すり、階段手すり、照明スイッチ、自販機購入ボタン、便座」など**不特定多数の方の多接触箇所を重点的に消毒**いたします。
　ホールにおいては客席の肘掛や背もたれを消毒対象とし、**利用者が安心して鑑賞を楽しめる環境を提供**いたします。特にホールドアの取っ手は最も多くの方の手が触れる箇所のため、利用後と開始前に消毒拭きを行うことで安全・安心な環境を作ります。消毒拭きには厚生労働省推奨の次亜塩素酸ナトリウムなどを使用いたします。
　各施設の利用後はスタッフが消毒作業を実施することで安心して利用いただけるように、いつ消毒作業を実施したか分かるチェック表を作成し掲示いたします。使用した資機材は別に次亜塩素酸ナトリウムで拭き上げます。モップ・タオル類は一晩次亜塩素酸ナトリウムに漬け置き消毒することで、消毒に用いた資機材からの菌の拡散を防ぎます。
　拭き上げに用いるタオルは１か月ごとに新品に取替え、常に清潔な状態を保ちます。

感染防止設備・資機材の選定

【顔認証 AI 式非接触体温計】

　施設内各所の入口には必ず手指消毒用アルコールボトルを設置し、手指消毒のお願いを掲示いたします。手指消毒用アルコールボトルは直接手に触れないセンサー式のものとし、ボトルを直接触れることでの感染を防ぎます。また、アルコール濃度は厚生労働省の推奨する「エタノール濃度70％以上相当」のものを揃えます。受付前に顔認証AI式の非接触体温計を設置し、検温により感染の疑いのある方の入場を阻止することで、**施設でのクラスター発生を防止**いたします。

飛沫感染防止による感染症対策

【飛沫感染防止シールド】

　受付にはソーシャル・ディスタンスを保つための位置を定めたサインを表示し、相互の距離を２ｍ、最低１ｍ以上間隔を空けてくしゃみや咳によるしぶきによる他者への感染を防ぎます。また**飛沫感染防止シールドを設置**し、利用者とスタッフ間の会話による感染を防ぎます。
　エレベーター内は密閉空間のため換気が悪く、また相互の距離を１ｍ以上保つことが難しいことから、感染防止のため会話を控えていただくように注意喚起文の掲示を行います。

12　施設の使命を達成するための取組　使命６

消毒作業、健康管理に関する研修実施

コロナ禍の中でクラスターなどを発生させていない構成団体独自のノウハウを活かした**鶴見区民文化センター専用の「新型コロナウイルス感染拡大対策マニュアル」を作成**し、「清掃準備の仕方」「次亜塩素ナトリウムの希釈の仕方」「作業方法」「作業対象箇所」などを明確にいたします。

マスク、使い捨て手袋の着用方法や廃棄方法など、素手で素肌に触れない事やごみに触れない事など作業衛生についての留意事項も盛り込みます。

消毒作業マニュアルの作業対象箇所の説明には実際の対象箇所の写真を用い、スタッフが具体的に作業対象箇所をイメージできるようにいたします。

厚生労働省、および関係各所より新型コロナウイルス感染症の新たな指針が出た場合は、館長、および維持管理責任者より臨時の全体スタッフミーティングを行い、最新の知識を持ちます。

年4回、全体スタッフミーティングを行い、消毒作業や健康管理について情報の共有を行います。

新たに加わったスタッフに対しては、館長、もしくは清掃責任者によって、配置前に当マニュアルを用いた現地指導を行ったのちに配属いたします。

【新型コロナウイルス感染拡大対策マニュアル】

スタッフの感染防止

スタッフが新型コロナウイルス感染症の起点にならないように健康チェックは入念に行います。

具体的には**構成団体独自に出勤条件**を定めます。出勤条件として**「37.0度以上発熱、もしくは味覚障害、呼吸器症状など感染が疑わしい場合は出勤停止」**といたします。

健康チェックの要として、構成団体独自の帳票であるヘルスチェック表を用います。このヘルスチェック表によって「出勤時の体温」「マスクの着用」「出勤時の手指消毒」「体調良好の確認」を管理します。各スタッフは出勤時にこのチェック表に記載を行い、自己管理の徹底を行います。館長、および清掃責任者は出勤時にヘルスチェック表を確認することで部下の体調管理を適切に行います。

【ヘルスチェック表】　　所属：鶴見区民文化センター

◆【通達】新型コロナウィルス感染症への対応方針について（最新版）を日頃から励行すること
◆ 体調不良時（37.0℃以上の発熱、かつ以下のような症状がある場合）は直ちに上長に報告し指示を仰ぐこと

※1　体調良好の確認：だるさ、食欲不振、呼吸困難、せき、のど痛み、味覚不良、嗅覚不良、くしゃみ、鼻水、関節・筋肉痛、腹痛、下痢など
※2　体調変化の確認：※1に加え、仕事中にぶつけたり、躓いたり、転んだりして、体の痛みや打ち身、捻挫などはありませんか？

日付(曜)	氏名	ハリマ太郎						氏名	ビステム花子					
	出勤時確認				退勤時確認			出勤時確認				退勤時確認		
	出勤前の体温	マスクの着用	手指消毒の励行	体調良好の確認※1	マスクの着用	ヒヤリハット報告	体調変化の確認※2	帰宅後の体温	出勤前の体温	マスクの着用	手指消毒の励行	体調良好の確認※1	マスクの着用	ヒヤリハット報告	体調変化の確認※2	帰宅後の体温
7月16日（木）	35.5℃	○	○	○	○	○	○	35.9℃	36.8℃	○	○	○	○	○	○	36.9℃
7月17日（金）	34.8℃	○	○	○	○	○	○	36.2℃	36.6℃	○	○	○	○	○	○	36.8℃
7月18日（土）	35.4℃	○	○	○	○	○	○	36.1℃	36.8℃	○	○	○	○	○	○	37.2℃
7月19日（日）	35.7℃	○	○	○	○	○	○	36.2℃	自宅待機							

【ヘルスチェック表　記入例】

12　施設の使命を達成するための取組　使命６

安全な自主事業の実施体制

感染防止対策下での自主事業の実施については、自主事業計画策定時・チケット販売時・開催日当日の3つのフェーズに分けた対策を行います。各々のフェーズにおいて万全の感染防止対策を実行すると同時に、来場者が快適に文化芸術を体験できる環境を重視して、「文化芸術の鑑賞の機会を提供する」という施設の使命を果たします。

自主事業計画策定段階：あらゆる感染防止対策状況を想定した自主事業計画の策定

自主事業の計画策定段階において、開催当日の蔓延防止措置や緊急事態宣言の発令などの状況をあらかじめ想定し、あらゆるパターンに対応できるよう、チケットの発券枚数や公演内容・公演時間などを複数パターンに分けて計画します。

状況に合わせてパターンの中から選択し、即座に対応できるよう備えることで、来場者に対してスムーズで的確なアナウンスができる体制を構築します。

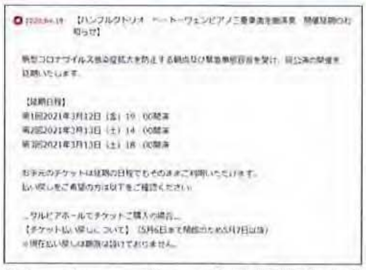
アーティストや関係者との出演契約については事前に十分な協議・調整を行い、一定の基準にもとづいた開催の判断、公演延期・中止の際の条件を設定し、リスクを最小限に止められるよう留意します。

チケット販売時：感染防止対策状況に伴う公演の開催に関する情報を正確かつ丁寧に発信

チケット販売時には、感染防止対策の状況によって公演の延期や中止、販売枚数の制限が発生する可能性を正確かつ丁寧に説明します。

万が一自主事業の延期や中止が発生する場合はチケット購入者に対して迅速にアナウンスします。ホームページ・SNSでの情報発信はもちろん、電話などにより購入者へ個別連絡し、確実に情報を提供します。

チケット料金の返金や振替公演の実施に関してのご案内を丁寧に行うことで、来場者の不安を少しでも和らげるとともに、自主事業の延期や中止によって施設の信頼を損なうことがないよう最大限配慮します。


第1回2021年3月12日（金）19：00開演
第2回2021年3月13日（土）14：00開演
第3回2021年3月13日（土）18：00開演

【ホームページでの公演延期告知】

自主事業開催当日：万全な感染防止対策のもと、快適な文化芸術鑑賞環境を提供

自主事業の開催当日は、万全の感染防止対策を実施すると同時に、来場者がストレスを感じることなく文化芸術を楽しめる空間の提供を第一に心がけます。

来場者の受付や当日券の販売時は、ソーシャル・ディスタンスの確保と飛沫防止シールドの設置による感染防止対策に十分留意するとともに、受付対応を行うスタッフにはマスク・フェイスシールドの着用を義務付けます。

来場者に対する検温、来場者自身による公演チケットの「もぎり」やパンフレットの受取りを丁寧に説明した上でお願いし、健康状態の確認を的確に行いつつ、直接的な接触が起こらないように留意します。これらの対応によって、通常時に比べ入場に時間がかかることが想定されるため、余裕を持った開場時間設定を行うなど、スムーズな入場で来場者同士の接触が起こらないよう配慮します。

チケットの販売状況や自主事業の内容に合わせた千鳥配置を基本とした客席配置、休憩時間での場内換気の実施により、会場内での感染を徹底的に防止します。

公演終了後の退場時にはスタッフの誘導のもとで分散退場をお願いし、来場者の「密」を徹底的に排除します。

【受付時のディスタンス確保】

【全来場者への検温】

【パンフレット受取りのお願い】

【客席の千鳥配置】

12　施設の使命を達成するための取組　使命６

安全な貸館業務の実施体制

横浜市のガイドラインを遵守しつつ、利用者本位で利用機会を最大限確保

新型コロナウイルス感染防止対策下での貸館業務の実施においては「横浜市文化施設における新型コロナウイルス感染対策ガイドライン」を遵守し、利用者の安全・安心を第一に心がけます。

同時に、安全・安心を担保したうえで「いかに施設を最大限利用していただくか」を常に考えることで、市民の文化芸術活動の基盤となる貸館業務を継続し、「文化芸術活動の活動と体験の場となる」という施設の使命を果たします。

利用相談、利用打合せでの親切丁寧な説明とアドバイス

感染拡大状況にもとづいて横浜市が策定しているガイドラインを的確に把握し、ガイドラインに照らし合わせた適切な利用方法について、その内容をわかりやすく丁寧に利用者へ提供します。

利用後の消毒作業はスタッフが実施し利用者の負担を軽減

他の区民文化センターでは利用後の消毒を利用者自身で行うことが多い中、当事業体は原則としてスタッフが消毒作業を行います。利用者は利用時間を最大限確保することができ、感染防止対策下であっても利用者への影響が最小限に留まるよう配慮します。

消毒を行うスタッフは適切な消毒方法の専門知識に関する研修を受けており、確実な消毒の実施により利用者に安心・安全な施設を提供します。

【スタッフによる利用後の消毒作業】

収支見込の考え方

【様式24】に示す5年間の収支は、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しないものとします。

感染防止対策下で施設運営を行う際は、提案内容について鶴見区と慎重な協議を行い、利用者サービスと施設運営を継続するための適切な収支とのバランスをとります。

特に自主事業については来場者数制限による大きな減収が見込まれることから、実施内容・実施回数ともに柔軟に見直しを行うこととします。

新型コロナウイルス感染防止対策下にあっても施設運営の継続性を確保するため、雇用の確保と維持を最重要課題とし、人員調整による人件費の削減は行いません。

▶ 提案者が提案する指標

【提案者が提案する指標】	目標値※提案者記載部分	
	2年目	5年目
定量指標①：当施設のスタッフを起因とするクラスター発生数を０とする。 以下の施策を徹底することでクラスター発生数を０とします。 ・ヘルスチェック表を用いた体調管理 ・出勤基準（発熱、もしくは味覚障害等コロナウイルスと類似の症状は出勤禁止）の徹底 ・入館時の顔認証ＡＩ体温計を用いた検温と自己申告の徹底 ・政府、自治体により外出自粛要請が出た際の遵守	クラスター発生数0	クラスター発生数0
定性指標①：自主事業、施設利用者アンケートに項目を追加しモニタリング ・追加項目「感染防止対策に関するご案内は十分でしたか」 ・追加項目「安心・安全に施設を利用できましたか」	アンケート結果分析	アンケート結果分析