

9 鑑賞事業

指定期間（5年間）に実施する事業概要（方針）

事業概要（基本方針）

●全体の方向性

- ・鑑賞事業については、「世の中のトレンド」や「来館者のニーズ」をくみ取り、魅力あるラインナップを設定していく。二期目では、「第一期(平成 23 年度～平成 27 年度)のラインナップ」をベースにしつつ、事業ごとに内容を精査して、「内容の・調整」や「頻度の見直し」などを行っていく。
- ・また、「地元ニーズ」や行政の方針も十分に踏まえつつ、既存事業のリニューアルや、「新規事業の導入」も積極的に行っていく。
- ・なお、鑑賞事業での集客アップ策として、従来の「各種割引」(現状のサルビア券、区民特割、誕生月割など)に加えて、今後は、LINE やメールマガジンで「クーポン割引」も導入する予定。

●「著名アーティスト」による上質な公演

- ・第一期では「エキスパートシリーズ」として、日本を代表するピアニストの横山幸雄や仲道郁代のクラシックコンサートをはじめ、ジャズ、ポピュラー、演劇、寄席など、多様なジャンルにおいて「著名なアーティストによる上質な公演」を数多く実現してきた。
- ・二期目も、一期目のノウハウやネットワークを活かしつつ、「バレエ」など、新しいジャンルも取り入れながら、引き続き「上質な公演」を積極的に提供していく。

●「自主企画事業」について ～良質なものを低価格で

- ・自主企画事業については、“良質なものを低価格で”をモットーに、年代や開催時期(平日・土日)などに十分配慮して、幅広い層(乳幼児からお年寄りまで)を対象に、多彩な事業(『アーティストプラスワンハンドレッドシリーズ』『さるびあ落語』など)を行ってきた。
- ・おかげさまで、区民の方々から好評を得ており、今後も、定番化したものを中心に、自主企画事業を充実させていく。

●「音楽ホール」について

- ・音楽ホールでは、「サルビアホール・カルテット・シリーズ」をはじめ、質の高い事業を実施してきた。
- ・著名な音楽雑誌(音楽の友)にて「公共文化施設として誌上初めて掲載される」など、マスコミの注目度も高く、大変好評である。
- ・二期目も、音楽ホールでの公演内容を充実していくことで、これまで以上に、本施設の音楽ホールの“名声”を高めていく。

<雑誌「音楽の友」での掲載>

- ・記事：コンサート・スペースに行こう
- ・発行：平成 26 年 12 月発行
- ・発行部数：10 万部
- ・読者層：クラシック愛好家

●「市の文化芸術事業」(横浜芸術アクション事業等)への協力

- ・『横浜芸術アクション事業』として、平成 28 年度と平成 31 年度に「音祭り」が、平成 30 年度には「ダンスダンスダンス」が予定されているが、こうした市が重視する文化事業に対し、積極的に連携・協力を行っていく。
- ・具体的には、一期目の実績で培ったノウハウも踏まえて、事前に「市の事業(上記)の該当期間」に合わせて、当該事業に相応しい本施設の事業(エキスパートシリーズ等の上質な鑑賞事業など)を企画する。また、市当局に対し、適宜、必要な情報を提供していく。
- ・なお、代表団体は、市内で複数の区民文化センターを管理しているため、実施する事業のタイプについて、可能な限り「重複」が生じないように配慮・工夫を行う予定。



YOKOHAMA
OTOMATSURI
横浜音祭り



団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

9 鑑賞事業

● “サルビア開館10周年記念”に向けて

- ・本施設は、平成32年度3月に「開館10周年」を迎えるため、平成32年度後半には「10周年ムード」を高めるために「周年事業」を開催する予定である。
- ・詳細は、地元や行政の意向も踏まえて確定する予定だが、平成23年の開館記念事業で行ったアーティスト(由紀さおり、安田祥子・渡辺貞夫等)の「リバイバル公演」なども実施可能と考えている。

具体的な取組

●エキスパートシリーズ (主催)

<概要>

- ・当該事業は、クラシック・ジャズ・ポピュラー・演劇・バレエ・寄席、など、多ジャンルに渡って、「著名なアーティスト」を招いて行う公演。
- ・中規模ホールの特徴を活かして、「出演者との親密な雰囲気」を保ちながら、“上質な公演”を味わうことができ、これまで高い評価を得ている。
- ・主な対象：小学生～高齢者

<今後の方針>

- ・二期目には、これまで実施してこなかった芸術分野として、今、人気が出てきている「バレエ公演」を取り上げる予定である。具体的には、国際的に著名な熊川哲也氏が主宰するKバレエカンパニー公演の「Ballet Gents」を検討している。
- ・また、ケースによっては、第一期に実施した「ソプラニスタ 岡本知高」のコンサートのように、「地元小学生の合唱団とのコラボレーション」など、鑑賞事業の従来の枠を越えるような取組にも挑戦していく。
- ・今後は、本施設(音楽ホール)を「全国ツアー公演の中の1会場」にするなど、さらに上質な鑑賞事業の提供を目指し、知名度アップにもつなげていく。

<過去の実績>

岡本知高コンサート(クラシック)、横山幸雄ピアノコンサート(クラシック)、仲道郁代ピアノコンサート(クラシック)、大野雄二郎パンティックファイブ(ジャズ)、ビリーバンバン(ポピュラー)、GOBコンサート(オカリナ)、かかし座公演(影絵)、劇団ニュースペーパー公演(演芸)、劇団わらび座公演(ミュージカル)、など。

●Artist+100 アーティストプラスワンハンドレッドシリーズ (主催)

<概要(実績など)>

- ・「アーティストと100人のお客様で作る贅沢なひと時」をコンセプトに、音楽ホールで開始している「1時間のミニコンサート(午前、午後の1日2回公演)」。質の高い公演をリーズナブルな価格で鑑賞できることで、区民をはじめ、多くの方々か支持されている。
- ・クラシック系を中心としつつ、様々なジャンルの公演も実施してきたが、午前中の公演では、幼児連れのご家族にも大変好評を得ている。
- ・主な対象：午前：乳幼児連れ 午後：小学生～高齢者



団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

9 鑑賞事業

<今後の方針>

- ・ 今後も、時代のトレンドや、地域の特性も踏まえて企画をしていく。出演者は、アーティストバンク(旧レジデントアーティスト)に所属のアーティストや、これまで培ってきた出演者等を想定している。
- ・ また、これまでも若手アーティストの出演が多かったが、引き続き「若手人材の育成」も図っていく。
- ・ なお、今後、午前の公演については、午前中に外出ししやすい「若い子育て世代」を応援するため、「子供(親子連れ)に限定した形式」にする予定である。

●さるびあ落語 (主催)

<概要(実績など)>

- ・ 「噺家と 100 人のお客様で作る贅沢なひと時」をコンセプトに、音楽ホールで 2 ヶ月に 1 回、「二つ目の噺家」が 1 人で 1 時間の高座を務める公演。安価で楽しむことができ、大変好評を得ている。
- ・ 出演者は「立川流の噺家」を中心に構成しており、若手を応援する落語ファンからも根強い人気がある。
- ・ 主な対象: 小学生～高齢者。



<今後の方針>

- ・ 二期目は、これまでの方法を継続する一方で、会社員等の「新たな客層」も意識して、部分的に「夜公演」も導入する。開催日を「ノー残業デー」にするなど、「地元の状況やニーズ」をよく調査した上で、テーマや時間帯を選び、まずは試験的に実施していく。

●サルビアキッズミュージック (主催)

<概要(実績など)>

- ・ 毎年 5 月の「こどもの日」にちなんで開催する「子供向け」の公演。音楽、ダンス、教育(英語)等、様々な芸術・文化・教育の要素も兼ね備えた内容で構成している。
- ・ チーマー、わくわくさん、エリックさん等、子供が普段テレビ等で親しみを持っているアーティストが出演し、大変好評を得ている。
- ・ 「親子チケット割引」をはじめ、来館時に「ベビーカー置き場」や「オムツ替えスペース」を用意・案内し、「親子連れが来やすい環境」を整えている。



- ・ 主な対象: 公演前半:0～3 才 公演後半:4 才～小学生 ※公演内容によって変動あり

<今後の方針>

- ・ これまえ、TV メディアに露出のあるアーティストのみならず、杉並区立杉並芸術会館「座・高円寺」制作の独自性の強い事業を取り入れたケースもあったが、今後は、「座・高円寺」の事業に見られるように、高い「芸術性」や「創造性」を追求し、子供たちの創造力を掻き立てるような「斬新な企画」も前向きに検討していく。

●サルビアホール クアルテットシリーズ (共催)

<概要(実績)&今後の方針>

- ・ 世界から名うての実力派アーティストが集い、首都圏の室内楽ファンからサルビアホールを「弦楽四重奏の聖地」と言わしめるシリーズ。
- ・ 「弦楽四重奏」に特化し、2014 年度まで、わずか 4 年で



団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

9 鑑賞事業

「45回」という豊富な実績を誇る。

- ・「鶴沼室内楽愛好会」の平井氏がプロデュースする共催事業として、音楽ホールの音楽特性を最大限に活かし、「上質な演奏」を鑑賞できる贅沢なコンサートとなっている。
- ・主な対象：クラシック音楽愛好家、など

●ボーイズバレエ（公開発表会）

⇒様式21(次世代育成)を参照

平成28年度の事業（予定）

●関係先とも連携して「効果的かつスムーズな実行」へ

- ・下記の各事業は、現場の担当スタッフ(複数の自主事業担当など)を中心にした実施体制によって、主催者や連携先と緊密に連携しながら、効果的かつスムーズに実行していく。
- ・なお、「実施の頻度・回数」については、実施主体等、関係者との調整もあるため、現時点で暫定的なものであることをご留意いただく。

事業	概要・体制・意図等	頻度(予定)	効果	連携先等
エキスパートシリーズ	※前述(本様式内を参照)	・年4回(6月、10月、12月、2月)	・地域の文化の底上げ ・本施設の認知度アップ ・来館者の増大 ・国内外の著名アーティストによる上質な公演を体験	※前述
アーティストプラスワンハンドレッドシリーズ	※前述(本様式内を参照)	・年12回(偶数月) ※1日2回公演	・地域の文化の底上げ(※乳幼児からお年寄りまで幅広い層が楽しめる企画により) ・リピーターの確保(※隔月開催により) ・新規顧客開拓(※低価格の料金設定により) ・若手人材の育成(※「アーティストバンク」の活用により)	※前述
さるびあ落語	※前述(本様式内を参照)	・年6回(奇数月)	・地域の文化の底上げ ・リピーターの確保 ・新規顧客開拓	※前述
サルビアキッズミュージック	※前述(本様式内を参照)	・年1回(5月) ※1日2公演	・地域の文化の底上げ ・家族の交流機会づくり ・芸術文化教育	※前述
サルビアホール・カルテット・シリーズ	※前述(本様式内を参照)	・年6回(共催) ・年3回(貸館) ※主催者と要調整	・地域の文化の底上げ(国内外の著名アーティストによる上質な公演体験) ・本施設の認知度アップ	※前述
ボーイズバレエ(公開発表会)	※前述(様式21参照)	—	—	—

団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

10 普及事業

指定期間（5年間）に実施する事業概要

基本方針

●全体的な方向性 ～

- ・普及事業については、区民をはじめ、利用者から一定の支持を得て定着している「第一期のラインナップ(タイトル)」をベースにしつつ、「世の中のトレンド」や「来館者のニーズ」を踏まえたラインナップを設定する。
- ・具体的には、これまで好評であった事業(「わたしはピアニスト」「舞台裏講座」など)を継続しながら、地元ニーズ等に基づいて「新規の提案」(サルビア課外教室などを盛り込んでいく。
- ・また、「区の方針」(＝本施設の「業務基準」)に基づき、右図のようなポイントも押さえながら、下記の事業を的確に実施していく。

- 1) 区民が自ら文化芸術活動に参加する契機となる講座
- 2) 様々な区民が参加できる事業

<様々な区民が参加できる事業>

* 主な対象者

- ① 様々な経済事情にある方
- ② 高齢者
- ③ 子どもたち
- ④ 外国にルーツを持つ方
- ⑤ 障がいのある方

●区的重要施策「多文化共生」を踏まえた普及活動

- ・第一期で実施した「インターツールミワールドカルチャーシリーズ」は、区的重要方針でもある「多文化共生」に基づいた取組であり、また、定員オーバーが続くなど、利用者からの好評を得ている。
- ・よって、二期目でも、「世界の芸術文化を体験できる講座」として、発展的に継続していく。

●幅広い層の人たちが参加しやすい「様々な工夫」

- ・普及事業の推進にあたっては、「各種の割引サービス」(区民特割、誕生月割引など)を通じて、経済的な負担を軽減することで、区民等が文化活動により参加しやすい環境を整えていく。
- ・また、LINE(ライン)・ツイッター等、SNSも活用して、若い世代を中心に幅広い人達に積極的に情報を配信する。それにより、芸術文化活動や本施設での取組に少しでも関心を持ち、参加につながるような工夫を粘り強く行っていく。

●「アウトリーチ活動」における新たな展開

- ・これまで、区の文化振興の将来を見据えた「人材育成」の一環として、「区内の小学生」を対象にしたアウトリーチ事業を行ってきた。二期目にあたっては、区内の小学校関係者から高い評価を得たことも踏まえ、新規で『サルビア課外教室』(※本様式の別頁参照)を開催する予定である。
- ・これは、従来のアウトリーチ活動とは異なって、「外」ではなく「内」(＝本施設)に人を招待して活動するものである。本格的な設備環境を有する本施設(ホール)の特性も活かして、子供たちに「質の高い演奏(臨場感)」と「鑑賞マナー」を体験する貴重な機会としていただく。



具体的な取組 (概要)

区民が自ら活動に参加する契機となる「講座」

●アートマネジメント系実践講座(ワークショップ)

団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

10 普及事業

<概要>

- ・文化芸術活動に本格的もしくは組織的に関わる上で必要となるスキルを習得していただくため、「アートマネジメント系の実践講座(ワークショップ)」をシリーズで開催する。広報チラシ作成、レセプション、予算作成等について、座学と実践の両方で学ぶ。
- ・当ワークショップは、本施設の「区民企画委員制度」(区民参加)の一環として行うものだが、部分的に一般開放することにより、区民など、より多くの人達が文化芸術活動に関わる「きっかけの場」にしていただく。



● 「舞台裏講座」(主催)

<概要(実績など)>

- ・一般の人が普段は入って見ることができないホール(本施設)の“舞台裏”を体感していただくとともに、舞台・音響・照明・進行など、舞台に関する技術や制作を体験する「実践講座」を開催する。
- ・「見学」や「座学」だけではなく、「実際に機材に触れる」など、「実習」を行う。ケースに応じて「仕込み」「本番」「撤収(バラシ)」まで、一連の作業も体験していただく。
- ・平成 26 年度の実績では、「舞台照明」をテーマにして行い、同時に「無料の子供向けミニコンサート」も開いて、その際の「オペレーション」を参加者に体験していただき、大変好評であった。よって、今後も、区民のニーズも踏まえながら、こうした「実践形式の舞台裏講座」を積極的に行っていく。
- ・主な対象：舞台裏業務に興味のある方、文化系類似施設の職員、コンサートやイベントを企画している方、学校行事のコンサート等に携わっている学生の方、など。



「様々な区民」が参加できる事業

● 「様々な事情」や「社会的なハンディ」のある方々への多様な取組

- ・本施設では、様々な事情で本施設利用が困難になりがちな方々に対し、下記の通り、多様な取組を行ってきた。今後も、事業の「内容」や「提供手段」に工夫を加えるなど、「アウトリーチ活動」を中心に、取組をより一層、充実させていく。

対象(想定)	本施設での具体的取組
様々な経済事情にある方	・アーティストプラスワンハンドレッド事業(良質な鑑賞事業を低価格で提供) ・各種の割引制度(区民特割、誕生月割など)
高齢者	・さるびあ落語 ・アウトリーチ活動(地区センター、老人施設への出張演奏など)
子どもたち	・サルビアキッズミュージック ・アウトリーチ活動(小学校等) ・横浜市教育文化プラットフォーム(学校プログラム)への協力 ・毎年開催のオープンデー(施設開放) など
外国にルーツを持つ方	・ヤングアメリカンズ(※既述) ・オープンデー(※既述) ・インターツルミワールドシリーズ(特に日本文化体験の講座) など
障害のある方	・アウトリーチ活動(障害者施設への出張演奏など) ・館内自主事業時の「授産施設」出店 など

団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

10 普及事業

●インターナショナルワールドカルチャーシリーズ（主催）

<概要（実績など）>

- ・鶴見の地域性を踏まえた「多文化共生」をテーマに、世界の文化を知るワークショップ。これまで「世界20カ国以上、計24回」に及ぶ豊富な実績を残してきた。
- ・一般的によくあるものはあえて避け、「ディジュリドゥ」「マトリョミン」「ヒンメリ」など、一般には認知度は低いが、興味をそそるようなものを意欲的に扱ってきた。
- ・主な対象：成人（20代以上）の方を中心にどなたでも。



<今後の方針>

- ・「まだ扱っていない地域・ジャンルのもの」を取り上げていく。これまでのように「大使館レベル」にも働きかけ、「現地人の講師」を呼ぶなど、本格的な内容とする。また、幼児を含め、子供も参加できる企画にも挑戦していく。
- ・さらに、通常はリハーサル室で行う当講座を、年1回、スペシャル版（舞台で行うもの）として「ホール」を使用した大規模なものも行っていく。なお、平成27年度では、「狂言」をテーマに、ホールでの当講座を実施予定である。
- ・将来的には、狂言・リバーダンス・フラダンス等、当講座で区民が習ったものを、次に自分達で発表（公演）したり、裏方を務めたりする、など、より深い文化芸術活動につながっていくような流れも、意識的に作っていく。



<過去の主な実績>

- ・バグパイプ（イギリス）、カポエイラ（ブラジル武術）、ジャンベ（アフリカ太鼓）、梵字（インド）、ジャズボーカル（アメリカ）、ディジュリドゥ（アボリジニの管楽器）、トルン（ベトナムの竹の打楽器）、マトリョミン（ロシア）、エブル（トルコ染物）、津軽三味線（日本）、ガムラン（インドネシアの音楽）、ムビラ（ジンバブエの楽器）、ヒンメリ（フィンランドの飾り）、切り紙（中国）、尺八（日本）、ジャンボ紙ずもう（日本）

●サルビア課外教室（主催）

<概要 >

- ・鶴見区内の小学4年生の全員（約2,500名）を招待し、鶴見の未来を担う子供達に、立派な舞台環境の下、音楽の素晴らしさをじっくり味わってもらい、大々的な事業。
- ・従来のアウトリーチ活動とは異なり、「外」ではなく、「内」に来てもらう独自の発想の下、本格的な「コンサート演奏」と「鑑賞マナー学習」を同時に体験してもらう。
- ・演奏者は「アーティストバンク」（既述）のメンバーを想定し、「若手アーティストの育成」の場にもしていく。
- ・なお、当該事業は、「子どもには、小学生の時から“本物の音楽”を聴かせたい」という指定管理者（スタッフ全員）の切なる思いから出た企画でもあり、これにより、クラシックの「将来のファンや演奏家」が一人でも多く生まれることを願っている。
- ・主な対象：鶴見区内の小学4年生全員（約2,500名）



その他の取組

●わたしはピアニスト（主催）

団体名	神奈川共立・ハリマビステム共同事業体
-----	--------------------

10 普及事業

<概要 (実績など)>

- ・利用者単独で「ホールのグランドピアノ」を安価に使うことができる事業。ピアノ練習以外にも、ピアノを入れた合奏・合唱の練習等も可能としている。本来は最低1区分利用で付帯設備料含め 25,000 円の料金がかかるが、当事業では「大幅な割安」となり、毎回抽選となるなど、大人気となっている。
- ・「小さな子供が発表会前に練習する」や「特別な日にホールでの演奏をプレゼントする」など、小規模なレベルで、幅広い層により「多様な利用」が行われている。
- ・最近では、多くの施設で普及している事業だが、当代表団体が指定管理者となった本施設では、他より先駆けて盛んに行ってきた経緯がある。
- ・主な対象：ピアノを弾きたい方全て。



平成 28 年度の事業 (予定)

●関係先とも連携して「効果的かつスムーズな実行」へ

- ・下記の各事業は、現場の担当スタッフ(複数の自主事業担当など)を中心にした実施体制によって、連携先等、関係者と緊密に連携しながら、効果的かつスムーズに実行していく。
- ・なお、「実施の頻度・回数」については、関係者との調整などもあるため、現時点で暫定的なものであることをご留意いただく。

事業	概要・体制・意図等	頻度	効果	連携先等
アートマネジメント系実践講座	※前述(本様式内を参照)	・年1～2回程度	・市民協働の促進 ・地域の文化の底上げ ・個人のスキル向上(人材育成)	※前述
舞台裏講座	※前述(本様式内を参照)	・年1回(1月)	・地域の文化の底上げ ・個人のスキル向上(人材育成) ・貴重な体験機会の提供(非日常性の体感) ・舞台使用等の安全教育	※前述
インターツルミワールドカルチャーシリーズ	※前述(本様式内を参照)	年6回(奇数月)	・地域の文化の底上げ ・本施設の知名度アップ ・多文化共生の推進(※多様な国の文化に関する知識と理解の向上により) ・貴重な体験機会の提供(非日常性の体感)	※前述
サルビア課外教室	※前述(本様式内を参照)	・年1回 ※数日間にわたって実施	・地域の文化の底上げ ・人材育成 ・マナー向上 ・貴重な体験機会の提供(非日常性の体感)	※前述
わたしはピアニスト	※前述(本様式内を参照)	・年12回(計24日) ※毎月2日実施	・地域の文化の底上げ ・本施設の知名度アップ ・新規顧客開拓(※安価で容易なホール利用により) ・貴重な体験機会の提供(非日常性の体感)	※前述

団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

11 活動支援

指定期間（5年間）に実施する事業概要（方針）

基本的な方針や仕組

●全体的な方針 ～常に、お客様の声に沿った「最大限の対応」を目指して

- ・区の方針(業務基準など)では、『活動支援』とは、「区民自らが行う文化芸術活動(創作、練習、発表等)に対する支援活動(①相談受付 ②助言 ③広報活動)」とされている。
- ・当事業体では、これまでも利用者に対して「施設利用や活動に関する助言」や「広報面での協力」(公演案内等)などを幅広く行ってきた。文化芸術活動で意欲があり、または、実践をしている方々の「受付・相談窓口」を率先して担うことで、今後も、区民の文化芸術活動を支援していく。
- ・特に、ホール利用等にあたっては、「個々の利用者」に応じたきめ細やかな助言や支援を行っている。例えば、同じ利用者でも、その時々々の利用目的や利用形態などで、音響・照明・舞台等の使い方等が異なるため、各スタッフが、その優れた専門性や経験に基づいて、的確に相談に応じている。
- ・受付相談を担当する各スタッフは、本施設の“顔”であり、お客様と接する“最前線”であるとの自覚を持ち、常に、利用者への『誠意ある対応』を基本原則にして業務に当たっている。
- ・そして、各利用者の希望に対して「最大限の対応」が出来るように努めている。希望通りの対応が出来ない場合でも、代替案を示すなど、その意向に出来る限り沿えるような工夫や努力をしている。

●本施設におけるサポートの概要

- ・活動支援では、当事業体では、主に下記分野でのサポートを幅広く行っており、今後も継続していく。

①基本的な情報提供や案内

施設利用での基本的な問合せ(空き状況、設備の使い方、予約手続き等)への情報の提供

②来館者・利用者への「相談・助言」

個別具体的な利用にあたっての相談や助言

③利用者どうしの「利害の調整」(仲介)

利用者間で、当日の動き等について問題やトラブルが生じる(または生じた)際の利害の調整

④ハード面(物的・環境上)での各種支援

実際の利用にあたって、利用者の「利便性」が高まるような「物的な措置」(設備、物品など)

⑤ソフト面(人的・サービス上)での各種支援

実際の利用にあたって、利用者の「利便性」が高まるような「人的な対応」(人員手配、販促など)

●受付相談での基本スタンス ～お客様の“希望”と“現実”をいかに擦り合わせるか

- ・利用(希望)者が“頭”で考えたもの(＝まだ実現していないもの)に対して、基本的に、下記の観点から検討し、必要な情報提供や助言を行う。
 - ①本施設の制約(ハード・ソフト両面)は別にして、どうすれば実現できるのか(“形”に出来るか)?
 - ②本施設の制約の中で、どうすれば実現できるか?
- ・お客様の一人一人の事情や意向に合わせて、本施設で出来ること・出来ないこと等について、その都度、より正確に、より分かりやすく伝える努力をする。
- ・「お客様のニーズに沿った『形』を提示する」ことをモットーにし、本施設を“無理に売り込む”ことはしない。お客様の要望次第では、(結果として)他の施設を案内することもある。

●受付相談業務の「品質」を担保するための仕組(教育・指導など)

- ・受付相談業務については、長い年月をかけて、試行錯誤を経て現場スタッフ全員で作り上げてきた「本施設独自のマニュアル」がある。定期的な見直しも含めて、現場にて最大限に活用している。
- ・また、新人の就業開始時には、他のスタッフが必ず付き添うという、“マンツーマン”の教育・指導を「約3か月間」行い、非常に手厚いOJT(職場での実務訓練)を行っている。
- ・さらに、受付スタッフ(＝カルチャースタッフ)の中では、主に経験が長い者が、経験の浅い人などを教えていく雰囲気(土壌)が出来ている。スタッフ間では、自然な形での「役割分担」をしながら、複数いるリーダー格のスタッフが、適宜、必要な教育や指導を行っている。

11 活動支援

具体的な取組 (概要)

相談受付/助言

●「窓口対応」における基本スタンス

- ・相談受付等の窓口では、主に下記のポイントに留意し、「適切かつ効果的な対応」を行っている。

①笑顔や挨拶に努め、相手が話しやすい雰囲気を作る

②利用者や周囲への“気配り”を心がける

- 相手の様子(意向・動き等)によく注意する
- 窓口によく多くの人が同時に訪れる場合もあるため、自分が対応不可の場合は、他スタッフをすぐ呼ぶ

③相手の動きや求めに対して、極力、すぐに対応する

- 「お客様は待たせない」との姿勢を徹底する

④不確定なことは言わない

- 自分で判断できない場合、判断できるスタッフを呼ぶ
- 場合によって事後に回答する。その旨をすぐ伝える



●個々のケースに合わせた「きめ細やかな対応」

- ・最初に「相手(お客様)の企画意図や事情」をよく伺った上で、本施設の機能や仕様を踏まえた、適切な「情報提供」や「助言」を行う。特に、下記に関する質問や相談については、本施設ならではの実情や利用実績を踏まえて、丁寧な説明や案内に努める。

* 必要となる時間(長さ) 例)この種の公演では、準備・本番等で、どのくらいの時間がかかるか?

* 必要となる附帯設備 例)この演出では、どの設備がいくつ必要で、料金はどの程度かかるか?

* 使用する機材(扱い) 例)自前の機材を持ち込みたいが、現場で(どのように)使用が可能か?

- ・インフォーマルな部分も含めて、本施設の特徴を事前によく理解いただき、「現実的で実効性のあるプラン」を提示する。
- ・なお、現地の見学(下見)や事前打合せでは、しっかりと時間を取って、お互いの不明点等について、出来る限り明らかにして、必要な対応を検討・実施しておく。

●本施設利用から離れた“多様な相談”への柔軟な対応

- ・相手からお話を伺った後に本施設では対応できないこと(予約が取れない、希望に沿う機能がそもそもない等)が分かった場合でも、「近隣の類似施設」(公会堂、地区センター、コミュニティハウスなど)を紹介するなど、出来る限り、相手のニーズに配慮した対応を努める。

- ・また、「こんな習い事をしたいが、本施設で教室等を開いているか」など、貸館業務から離れた内容の質問等があった場合、これまで、館内掲示版、広報チラシ、インターネット等、様々な媒体を駆使して、その場で出来る範囲で「情報収集」に尽力してきた。今後も、お客様の様々な問合せに対して、“まちのコンシェルジュ”的な役割も果たせるように、可能な限り、柔軟に対応していく。



●「多様な地元ニーズ」への対応 ～本施設の特長を活かして

- ・本施設の4階ホールは、通常席・拡張席・平土間など、多様な利用を想定した「仕様の転換」が可能であり、区民文化センターとしては他に例が少ない施設となっている。
- ・今後は、受付相談の際などに、こうした設備面の特長も積極的に案内・アピールする。それにより、従来の音楽演奏だけでなく、「多分野の芸術活動」(ダンス・伝統芸能等)や「地元団体の各種イベント」(儀典・行事・講習会等)など、地元を中心とした「多様なニーズ」に出来る限り応えていく。



団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

11 活動支援

広報活動

●本施設の「定番的な媒体」での広報

・本施設では、館内等で、下記のサービスを継続的に実施している。来場者を中心に、より多くの人目に触れるように、今後も、情報の見せ方等でより工夫に努めていく。

- *「情報コーナー」(館内受付前)でのチラシの配架
- *「情報掲示板」(館内壁面)でのチラシの掲示
- *「催し物案内」への情報の掲載
- *「横浜アートナビ」への情報の掲載代行

⇒様式24(広報・プロモーション等)を参照



●『催し物案内』での積極的な広報

・月発行の『催し物案内』(4,000部)では、利用団体の公演内容を含む「毎月のイベントスケジュール」を掲載している。毎回在庫がなくなるほど普及しており、利用団体の公演等の宣伝上、有効な媒体の一つとなっている。

・「アーティストへのインタビュー」や「区民サポーターのコメント」を掲載する等、毎回、興味深いテーマや親しみやすい切り口を設けて、紙面づくりに工夫を凝らしている。



●「インターネット・SNS」を活用した情報発信

・本施設では、高度情報化の時代に合わせて、以前より、下記の通り、「インターネットやSNSによる情報発信」に注力している。利用団体の公演情報等についても、「団体の活動促進」や「集客アップ」に貢献すべく、本番直前まで小まめに発信していく。

- *「ホームページ」や「メールマガジン」での情報掲載(適宜)
- *「ツイッター」及び「フェイスブック」での情報発信(適宜)
- *「LINE(ライン)」による即時の情報発信 【新規提案】

⇒様式24(広報・プロモーション等)を参照

各種の「側面的な支援」

利用者どうしの「利害調整」への支援

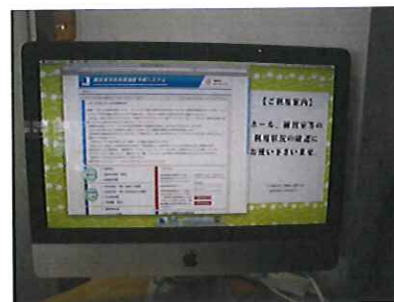
●トラブルを回避し、「快適なスムーズな利用」のために

- ・本施設は、「シークレイン1階の搬入口利用」(優先使用や段取り等)や「利用形態」(騒音等、隣室への影響)などで、利用者間の利害が対立し、問題やトラブルにつながるリスクを有している。
- ・こうした問題を防ぐべく、現場スタッフでは、長年の経験も踏まえ、問題を事前に予測し、必要に応じて、利用者間に調整を促したり、事前の対策を提案するなど、側面的なサポートを行っている。

手続き上の各種サポート ～ITの積極的な活用

●受付窓口での「手続き支援サービス」

- ・本施設では、受付窓口にて、来館者が自分で予約手続きができる「お客様専用パソコン」を独自に設置している。
- ・そこで、パソコンが苦手な人やお年寄り等のために「受付スタッフ」(カルチャースタッフ)が、その場で来館者と一緒に操作したり、一部作業を無償で代行するなど、登録・予約等において「手厚い手続き支援サービス」を実現している。



●「タブレット端末」の積極活用

・稼働率が非常に高く、来館者の見学時間がどうしても確保できない場合も少なくない。そうした現状を踏まえ、受付窓口や事前打合せ時に、「タブレット端末」を用意し、必要に応じて、施設・備品等の写真を閲覧できるようにし、来館者が使用時のイメージ(雰囲気)をつかみやすくしている。

団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

11 活動支援

●「ホームページ」を通じた資料の入手

- ・本施設の専用ホームページでは、下記のような各種資料データの「ダウンロード」が可能となっている。遠方在住や多忙等で来館できない方などに便利なサービスとなっている。
 - * 建物・設備の関係資料(舞台図面、機材備品リスト、等)
 - * 施設利用上の説明資料(初使用者にも分かりやすい「練習利用の付帯設備セッティング例」、等)
 - * 申込手続き上の必要書類(施設利用者向けの「情報提供用紙」、等)

ソフト面における各種の支援

●「預かりチケット」の販売

- ・主催団体が本施設で開催する「有料の鑑賞事業」(コンサート、イベント等)については、窓口にて「チケットの販売代行サービス」も行っている。貸館などで来館する人がふと目にして気軽に購入できるようにすることで、主催団体の「集客・収益確保」に貢献している。

●「アーティストバンク所属アーティスト」の紹介・手配

- ・本施設では、従来のレジデントアーティスト事業を発展的に改編し、若手アーティスト等の実演を区内各所でより気軽に体験できる仕組として「アーティストバンク制度」を設ける予定。当制度を活用して、地元の方々などのご要望に応じて、アーティストの紹介や手配を本施設にて行う。

⇒様式24(広報・プロモーション等)を参照

平成28年度の事業(予定)

●関係先とも連携して「効果的かつスムーズな実行」へ

- ・下記の各事業は、現場の担当スタッフ(複数の自主事業担当など)を中心にした実施体制によって、連携先等、関係者と緊密に連携しながら、効果的かつスムーズに実行していく。
- ・なお、「実施の頻度」については、関係者との調整などもあるため、現時点で暫定的なものであることをご留意いただく。

事業	概要・体制・意図等	頻度	効果	連携先等
相談受付/助言	※前述(本様式内を参照)	・ 通年	・ 利用者の利便性向上 ・ 区民等の活動支援(地域文化振興)	※前述
広報活動(定番的な媒体)	※前述(本様式内を参照)	・ 通年	・ 利用者の利便性向上 ・ 区民等の活動支援(地域文化振興)	※前述
広報活動(催し物案内)	※前述(本様式内を参照)	・ 月1回	・ 利用者の利便性向上 ・ 区民等の活動支援(地域文化振興)	※前述
広報活動(ネット・SNS活用)	※前述(本様式内を参照)	・ 通年(適宜)	・ 利用者の利便性向上 ・ 区民等の活動支援(地域文化振興)	※前述
利害調整	※前述(本様式内を参照)	・ 通年(適宜)	・ 利用者の利便性向上 ・ 館内トラブルの回避	※前述
手続支援サービス	※前述(本様式内を参照)	・ 通年(適宜)	・ 利用者の利便性向上	※前述
タブレット活用	※前述(本様式内を参照)	・ 通年(適宜)	・ 利用者の利便性向上	※前述
ホームページ活用(資料入手)	※前述(本様式内を参照)	・ 通年	・ 利用者の利便性向上	※前述
アーティスト紹介・手配	※前述(本様式内を参照)	・ 通年(適宜)	・ 利用者の利便性向上 ・ 区民等の活動支援(地域文化振興)	※前述
預かりチケット	※前述(本様式内を参照)	・ 通年(適宜)	・ 利用者の利便性向上 ・ 区民等の活動支援(地域文化振興)	※前述

団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

12 区や施設の特徴を活かした事業

指定期間（5年間）に実施する事業概要（方針）

基本方針

● 「区の方針」に基づいた的確な事業実施

- ・区の方針(業務基準など)に基づき、下記のポイントを押さえた事業を的確に実施していく。

【区の特徴】

- ・国際色の豊かさ ⇒区による「多文化共生」の推進
- ・地元の歴史的資産や文化に関する「地域団体等による活発な保存活動」

【施設の特徴】

- ・本施設の「交通面での利便性」
- ・2つの公益施設(コミュニティハウス、国際交流ラウンジ)との「合築施設」
- ・「2つのホール」を有すること

● 「多文化共生」の鶴見区の特徴を反映した「区民参加事業」

- ・これまで『多文化共生』をテーマに、世界各地の文化や暮らしを実践的に学ぶワークショップ(=「インターナショナルワールドカルチャーシリーズ」)を数多く行ってきた。また、「日本人と外国につながる子ども達」による「こども絵画展」を毎年、実施している。
- ・二期目では、こうした事業を継続するとともに、多文化共生をさらに推進するため、新規事業として、国籍に関係なく、誰もが参加できる「音楽を通じた教育ワークショップ及び発表会」(=「ヤングアメリカンズ」)を実施する。

● 「複合施設」(シークレイン)の特徴を活かした事業

- ・シークレイン内にある公益施設 3 館合同(サルビアホール、鶴見国際交流ラウンジ、鶴見中央コミュニティハウス)で、毎年、夏休みオープンデーを大々的に実施しており、毎回、約2,000名が来場するなど、人気を誇っている。大変な好評を得ており、今後も継続していく予定。

● 「施設の特徴」(特にホールの平土間)を活かした事業の積極的な展開

- ・施設の特徴を活かし、ホールを有効に使った「自由演奏会」や、複合施設のシークレイン共用部(1階入口)での「ミニ演奏会」(=『プラザコンサート』)を継続する。
- ・また、ホールの「平土間」を活かした事業を積極的に展開していく。これまでの実績として、「ダンス」(区民企画委員によるプロデュース事業)や「子供向けコンサート」(親子が平土間で座って鑑賞が可能)などを行ってきたが、このような種類の文化事業を行っていく。
- ・今後は、「地域の各種団体」(自治会・商店会、小学校等教育施設、地元企業、等々)のセレモニーや行事での利用も出来るように、柔軟に対応していく。

● 地元伝統組織(総持寺等)との連携 【新規提案】

- ・今後は、総持寺をはじめ、地元にも根ざした伝統的な組織との交流を深め、「日本や地域の文化伝統」を気軽に体験できたり、紹介したりする事業などを積極的に企画していく。
- ・とりわけ、本施設の近隣にあり、地元にも密着して文化的活動も広く行っている曹洞宗本山の「総持寺」に対しては、事業の共催など、連携・協力を図っていく。
- ・例えば、『声明』(しょうみょう。仏典に節をつけた仏教音楽の一つ)に関連した催しのホール内での開催」や「本施設アウトリーチ事業の総持寺境内での実施」など、を検討していく。



団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

12 区や施設の特性を活かした事業

具体的な取組（概要）

「地域の特性」を踏まえた事業

●「ヤングアメリカンズ」（共催）

<概要>

- ・ヤングアメリカンズ(YA)は、音楽を通じたワークショップ形式の教育(=ミュージックアウトリーチ)に取り組む米国の非営利団体であり、当該事業は、当該団体による「区民参加型」の事業として実施する。
- ・40人のアメリカ人青少年の指導により、鶴見区などの子供150人(小学生から高校生まで)が3日間で「1時間のミュージックショー」を作り上げる。
- ・このプロセスの中で、「他人との交流」「自己の肯定」「表現の大切さ」「仲間とひとつの事を成し遂げること」などを体験し、学んでいく。



<特長>

- ・“キャスト”と呼ばれる指導役のアメリカ人青少年達は、開催国である日本の家庭にホームステイし、日本人の普段の生活に触れながら、子どもとその家族との交流も深めていく。よって、ホールでの活動時間内だけでなく、3日間の朝から晩まで全ての時間が「異文化交流ワークショップ」となっている。
- ・当企画は、平成27年で「10周年」を迎え、年ごとに参加者は大幅に増えている(初年度2,435人から2014年時点で10,016人へ)。その魅力や達成感の高さから、リピーターになる人が多い。
- ・多文化共生のまちである鶴見において、「言語に依らないコミュニケーション」を活かした当事業を行うことは特に意義深いと思われる。

●こども絵画展

<概要>

- ・毎年、区内の子供達から、絵画を募集し(幼稚園や学校など、関係団体を経由して依頼)、ギャラリーにて展示会を行っている。年々、出展数が増えており、人気の企画となっている。また、『多文化共生』をテーマに、「世界の子供たちの絵画」も展示している。
- ・区内の各教育機関への働きかけにより、個人だけでなく「団体単位」の出展も増えている。
- ・主な対象：未就学児童、小学生、中学生



<今後の方針>

- ・第一期の展示テーマは自由だったが、第二期では「テーマ」を設定してより発展的に展開する予定。
- ・近年、応募点数が急増している状況も踏まえて、今後は、「地域連携」の一環として、区内の銀行・郵便局・店舗など、展示スペースを持つ各種施設に働きかけ、「共同展示」を目指す。これにより、観覧客が区内を回遊する流れを作って、文化芸術を通じた「地域の活性化」につなげる。
- ・また、これまで、終了後は、絵を全て返却してきたが、今後は、希望をとって「子供地球基金」に寄付し、世界の子供達のために役立てていく。
- ・第一期では、近隣保育園による“園児のお散歩コース”となる場合が多かったことも踏まえ、区内保育園等への「広報」を強化し、本施設の「認知度アップ」と「新規来場者の獲得」につなげていく。

団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

12 区や施設の特徴を活かした事業

「施設の特徴」を踏まえた事業

●シークレイン公益施設3館合同の「オープンデー」 (主催)

<概要>

- ・現在、横浜市内の区民文化センターでは夏に「子供向け事業」として、多くの施設で施設開放(オープンデー)を実施しているが、本施設では、「シークレイン公益施設3館」(区民文化センター、国際交流ラウンジ、コミュニティハウス)が合同で行っている。
- ・これは、ファミリー向けイベントとして、最新トレンドや地域特性に合わせた「コンサート」「クラフト」「バザー」「体験型イベント」など、**多様なプログラム**をシークレイン2~4階の各所で展開し、地元の子供達を中心に“来場者が丸一日楽しんでもらえる”企画となっている。
- ・第一期では「鶴見人ネット」も活用し、「鶴見区在住の文化人」を招いて「紙芝居」や「昔遊び教室」(けん玉・めんこ等)を行った。
- ・なお、プログラム20件など、最近では2000人ほどの来場者があるなど、事業規模や入場者数などの点で、市内の類似施設のオープンデーとして「市内 No.1」と自負している。
- ・主な対象: どなたでも(特に、子ども、家族連れなど)



<特記事項>

- ・当イベントには、鶴見区の外国のルーツを持つ方も来場するため、「国際交流ラウンジ」から**全面的な協力**を得て、広報用チラシは「**5か国語**」で作成している。
- ・「開催日の設定」にあたっては、区内の他の諸行事と、出来る限り「重複」をしないように、事前に調査して工夫をしている。
- ・「区内の授産施設」(障がい者施設)に出店を依頼して、「手作り製品」(焼き菓子、エコバック、携帯ストラップ等)を販売していただいている。
※過去の実績(授産施設名):「鶴っこ」「ばれっとわーくす自然館」「ふれあいの家」

<今後の方針>

- ・今後も、公益施設2館との連携を緊密にして、区民のニーズを捉えた「様々なコンテンツ」を企画し、「本施設の知名度」や「来場者数」のアップにつなげていく。

●自由演奏会

<概要>

- ・参加者が自分の好きな楽器を持ち寄り、演奏するパートも自分で選んで演奏する「**1日限りの吹奏楽大合奏会**」。
- ・本施設(設備)の特徴を活かし、ホールを「**平土間**」にすることで、多数の演奏者(200名)が参加できる事業となっている。
- ・本施設の「区民企画委員」(既述)により発案・制作された事業としてスタートし、第一期の後半からは、本施設の「自主事業」として実施している。毎年、締切り前に定員に達するなど、**大人気のイベント**となっている。



団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体

12 区や施設の特性を活かした事業

<特記事項(特長など)>

- ・参加者は、横浜市外など、広域から集まっている。また、参加者と別に多数の観客(150名)も同時に集まっており、他所でも同様の催しはしばしばあるが、観客も含めた高い集客力は珍しいと言われている。

<今後の方針>

- ・区民等、参加者から人気であることに加え、吹奏楽発祥の地である「横浜の地」において、こうした「区民参加型」の吹奏楽イベントを継続的に開催することの「意義」は大きいため、「地域文化の継承」の点からも、今後も継続していく。



平成 28 年度の事業 (予定)

●関係先とも連携して「効果的かつスムーズな実行」へ

- ・下記の各事業は、現場の担当スタッフ(複数の自主事業担当など)を中心とした実施体制によって、連携先等、関係者と緊密に連携しながら、効果的かつスムーズに実行していく。
- ・なお、「実施の頻度」については、関係者との調整などもあるため、現時点で暫定的なものであることをご留意いただく。

事業	概要・体制・意図等	頻度	効果	連携先等
3館合同 オープンデー	※前述(本様式内を参照)	・1回 (7月)	・地域の文化の底上げ ・本施設の知名度アップ ・来館者の増大(幅広い層の集客) ・夏休みの思い出作り(特に子供たち)	※前述
ヤングアメリカンズ	※前述(本様式内を参照)	・1回 (2月)	・地域の文化の底上げ ・国際交流(言語に関わらず、どの国籍の方でも参加可能) ・コミュニケーション力の向上	※前述
自由演奏会	※前述(本様式内を参照)	・1回 (3月)	・地域の文化の底上げ ・施設仕様(平土間)の活用 ・コミュニケーション力向上 ・地域の伝統文化の継承	※前述
子ども絵画展	※前述(本様式内を参照)	・1回 (2月)	・地域の文化の底上げ ・施設機能(ギャラリー)の活用 ・地域連携 ・国際貢献(世界規模の活動促進)	※前述
インターツルミワールドカルチャーシリーズ	※前述(様式18普及事業)を参照	—	—	—
シークレインプラザ ミニコンサート	※前述(様式22連携機能)を参照	—	—	—

団体名

神奈川共立・ハリマビステム共同事業体