

17 アイデア・ノウハウの提案

指定期間（5年間）に実施する事業概要（方針）

これまでの主なノウハウ（実績）

●お客様に好評の「各種の利用者サービス」

- 二期目では、「当事業体の独自アイデア」または「代表団体で培ったノウハウ」として、下記の利用者サービスを導入し、お客様などから大変、好評を得てきた。今後も、こうしたサービスを継続していく。

取組	概要
お客様専用予約パソコンの窓口設置	・受付窓口にて、来館者がその場で自ら予約が出来るように、お客様専用パソコンを設置。他所ではまだ事例が少なく、便利さで好評を得ている。
演出機材・備品のレンタル(有料)	・舞台管理専門会社の強みを活かし、多様な演出機材のレンタルを用意。通常は入手しにくい消耗品なども安価で提供して、喜ばれている。
舞台関連スタッフの速やかな手配	・主催者に演出オペレーター等舞台スタッフを、要望に応じて紹介。「舞台専門会社ならではのネットワーク」も活用し、本施設に合った人材をすぐ手配している。
子供用クッションの貸出(無料)	・映画館等によくある「子供用クッション」を公共ホールでいち早く導入し、お年寄りにも好評。東日本大震災時、帰宅困難者にも配り、多くの方から感謝された。

●レジデントアーティスト事業 ～二期目から『アーティストバンク』へ改編

- 当事業では、若手アーティストを広く募集し、専門家を交えた審査会を開き、意欲と技術の高い人を複数、選定してきた。
- 本ホールでの演奏会に加え、区内の学校・地区センター・福祉施設など、外に出かけて盛んにアウトリーチ活動を行ってきた。受入れ先等の希望を事前に聞いて内容や手法を工夫するなど、常に、初心者でも“分かりやすく”“親しみやすい”企画を目指している。
- 二期目は、当事業で培ったノウハウやネットワークを活かしつつ、新たなる『アーティストバンク事業』として仕組を改編する。募集・選定する分野や人数を拡充し、アウトリーチ先を含め、アーティスト達の活躍の場をさらに増やしていく予定。



●3館合同オープンデー（施設開放イベント）

- 毎年夏に、シークレイン内公益施設3館が合同で「施設開放のお祭り」として、コンサート、クラフト教室、バザー、体験型イベントなど、多彩なプログラムを行っている。小さな子供のいる家族連れ等が一日中楽しめる企画で、毎回、日に2千人以上の来場者がある大盛況ぶり。市内他施設の開放イベントと比べ質・量ともにNO. 1と自負している。
- 当イベントの隠れた魅力の一つに、写真の通り、個々のブースや会場全体を飾る「豪華な装飾(セット)」がある。実は、この全てが、現場スタッフ(舞台スタッフ等)の“手作り”である。開催直前まで、連日の集中作業で丁寧に作り込まれている。このクオリティの高さは、まさに舞台専門会社として名実ともに実績を残してきた代表団体(神奈川共立)の“力量”を示している。



二期目にあたっての「提案」

●“スマートクリーニング”を本施設に導入 ～「感染症対策」にも優れた効果を発揮！

- “スマートクリーニング”とは、病院などで普及している、簡潔で衛生レベルの高い清掃法を進化させた『プレウェット方式』による清掃方法である。
- この方法では、米国疾病管理センターのガイドラインで細菌除去率が高いとされるマイクロファイバー製品に、EPA登録洗剤(既述)をあらかじめ染み込ませ、「除菌」と「消毒」を同時に行う。そして、この清掃作業を、本施設に合わせた「効率性の高い手順」で行う。
- これにより、“水拭き・乾拭き”“洗浄・拭き上げ”の2工程の作業を1工程で行えるので、「優れた作業効率」と「高い衛生環境レベル」を同時に達成できる。



団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

17 アイデア・ノウハウの提案

● 「LINE (ライン)」の導入 ～ 大人気SNSで「若者」を中心に幅広く情報発信

< “ライン” とは? >

- ・スマートフォンなどで、会員どうしで、無料で「チャット」や「通話」を楽しめるサービス。2013 年末時点で、日本で5千万人、世界全体で3億人を超える会員がいるとされ、若者を中心に、子供からお年寄りまで幅広い層が盛んに利用しているなど、「大人気の情報共有媒体」である。
- ・本施設では、会員(=登録者)に対し、下記のサービスを行う予定。
 - ① 催しやサービス等の情報を配信する。
 - ② 鑑賞事業等で「割引クーポン」を発行する。
 - ③ オリジナルキャラ「サールクン」の「スタンプ」(※)を販売する。
 ※メッセージに挿入できるイラスト(写真参照)。喜怒哀楽など、言葉にしにくい感情を効果的に表現できて、ライン人気の理由でもある。一般向けに販売も可能。



< 効果・メリット >

- ・会員個人にリアルタイムで“販促活動”ができる。例えば「本日の夜、急きょ練習室が空いたので、使ってみませんか」などと呼びかけ、その場ですぐ予約手続きも出来るなど、「稼働率アップ」に役立つ。
- ・メッセージは自動的にスマホ等の画面にその都度表示され、情報が“すぐに、確実に”届く。また、ラインは公共施設での導入事例がほとんど無く、「話題性」(認知度アップ)でも大きな効果が見込まれる。

● 「サールクン」の増殖・強化～ 二期目の“飛躍(秘薬)”へ

- ・一期目に独自制作したオリジナルキャラクター「サールクン」が、今、鶴見区内で静かに浸透中である。親しまれはじめたサールクンに、本施設の認知度と集客アップのために、二期目の“飛躍(秘薬)”としての活躍を目指す。
- ・今まで本施設の利用者層として弱かった「若い世代」(子供、学生、10代・20代の若者など)へのアピールをはじめ、新規顧客開拓の“起爆剤”になってもらう。具体的には下記の段階(①～④)を踏んで、その都度、実施を検討していく。
 - ①ラインで「スタンプ化」して、販売する。特に「若い世代」へのアピールを狙う。
 - ②各種の「グッズ」を制作・販売する。特に、人形など、三次元のもの(着ぐるみ以外)を増やす。
 - ③「着ぐるみ」(=ゆるキャラ)の制作を目指す。その際、その制作までのプロセスを“イベント化”
 ⇒制作費用をクラウドファンディングなどで募集し、話題性を作って、マスコミにアピールする。
 - ④最終的(将来的)に、「着ぐるみ」を実際に制作し、各所で活躍してもらう。
 ⇒本施設独自の“ゆるキャラ”として売り出し、宣伝やイベントで各所に出没する。



平成 28 年度分の事業等 (予定)

● 関係先とも連携して「効果的かつスムーズな実行」へ

- ・下記の各事業等は、現場の担当スタッフ(複数の自主事業担当者、または、清掃スタッフなど)を中心にした実施体制により、連携先等、関係者と緊密に連携して、効果的かつスムーズに実行していく。

事業	概要/体制/意図等	頻度	効果	公益性等との関連	連携先等
各種利用者サービス	※前述(本様式内を参照)	通年(適宜)	・利便者サービス向上 ・収益アップ(一部事業で)	・本施設ミッション(鑑賞機会提供、活動支援等)への寄与	※前述
アーティストバンク	※前述(本様式内を参照)	通年(適宜)	・若手人材育成 ・本施設認知度アップ	・若手アーティスト育成 ・地域貢献/社会包摂	※前述
3館合同オープンデー	※前述(本様式内を参照)	年1回(夏)	・認知度・集客アップ ・複合施設内連携の強化	・子育て支援 ・地域貢献	※前述
スマートクリーニング	※前述(本様式内を参照)	通年	・衛生環境・美観維持 ・感染症対策	・本施設ミッション遂行にあたっての環境づくり	※前述
「ライン」の導入	※前述(本様式内を参照)	通年(適宜)	・認知度・集客アップ(特に新規顧客開拓)	・本施設ミッション(鑑賞・活動等の機会提供等)への寄与	※前述
サールクン増殖・強化(*)	※前述(本様式内を参照) *平成28年度は、スタンプ販売とグッズ制作(一部)のみ	通年(適宜)	・認知度・集客アップ(特に新規顧客開拓)	・本施設ミッション(鑑賞・活動等の機会提供等)への寄与	※前述

団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

18 貸出業務への取組

利用者本位の貸出業務への取組方針及び取組方法

基本的な考え方

●法令に即しつつ、個々の来館者に合わせた「丁寧な案内・対応」

- ・市の関係条例・規則に即して「ルール」(利用要綱)を設け、適切に手続き(受付・許可等)を行う。
- ・特に本施設の設置目的を踏まえて、文化に関する活動や事業を中心に貸出を進めていく。
- ・施設ごと、予約時期などによって異なる複雑な手続きルールについては、館内掲示やホームページ等で周知するとともに、「窓口での丁寧で分かりやすい案内」を徹底する。
- ・優先利用や減免についても、希望者等に対して案内や相談を丁寧に行っていく。

●多様な利用ができるホール～「地域のニーズ」も踏まえて柔軟に対応

- ・ホールは、一定要件を満たした上で「展示利用」や「コンベンション利用」が可能のため、今後も、自治会・商店会・学校・企業等の地元ニーズも踏まえ、この種のセレモニーや行事等に柔軟に対応する。

●平成30年度ホール利用停止に関する「正確な説明」と「広報」の徹底

- ・事前の早い段階から市当局との連絡・調整をした上で、各種媒体(紙、インターネット等)や、地元への直接的な説明を通じて、「正確な情報」を速やかにお届けできるように尽力する。

具体的な取組(主なポイント)

●「利用許可・受付」について

- ・受付・事務スタッフは、夜間を含め常時4名以上の人員を配置し、様々な状況に対して柔軟に対応できる業務体制を構築している。挨拶や笑顔を欠かさず、初めてのお客様をはじめ、来館者に常に懇切・丁寧に対応している。
- ・窓口にて「利用案内資料」を用意するとともに、「タブレット端末」も活用して、「丁寧な案内」や「積極的な相談」に努めている。
- ・また、隣接諸室への騒音等を考慮し、和太鼓利用の制限など、状況に応じて利用調整を行っている。

●「問合せ対応・相談等」について

- ・施設利用(希望)者に対しては、「サービス向上」や「安全確保」の観点から、問合せ対応や、助言・指導的確に行っている。下見等の施設見学では、舞台スタッフの同席も含め、丁寧に対応。
- ・事前打合せ、練習・本番での立会いなどでは、受付・舞台の両スタッフが緊密に連携しながら、本番で不測事態等が起きないように、念入りに説明や対応を行っている。

●「申込抽選」について

- ・「予約システム上での抽選申込、抽選結果の確認」や「当選後の利用申請」など、複雑な手続き・ルールについて、様々な機会を捉えて周知を徹底している。とりわけ、「芸術文化活動以外の利用での抽選不可(予約可能期間が直前で短いこと等)」に関する注意を促している。

●「優先利用」について

- ・下記の優先利用については、区当局との事前調整を緊密に行う。年間上限(月ごとに半数を超過しない)に即して、「全体の稼働」や「収支見通し」など、総合的に勘案しながら、適切に判断していく。
 - * 指定管理者が主催または共催して行うもの
 - * 横浜市または鶴見区が主催・共催・後援する事業、かつ地域の文化の創造に資するもの
 - * 横浜市または指定管理者が特に認めるコンベンション(会議、集会、大会等)

諸室の利用率が高まる工夫

●現状を踏まえて「幅広い具体策」を積極的に展開

- ・本施設は、開館5年目の新設、駅前立地などにより、概して、平日も含め「非常に高い稼働率」(音楽ホールが100%近い等)を達成している。一方、ホールとギャラリーは、平日を中心に「稼働率(日割)60~70%」で推移しており、更なる利用促進が求められている。
- ・当事業体では、こうした現状を踏まえて、まだ十分ではない認知度を向上させるため、まずは「広報・情報発信」に注力するとともに、各種の幅広い具体策を実施していく予定(※詳細は次項参照)。
- ・将来的には、自主事業等でこれまで『観客』として来館した方々が、今後は、自らの活動や発表の場として本施設を使う『実践者』となっていくような、「利用の流れ(好循環)」を是非、作ってきたい。

団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体

18 貸出業務への取組

●利用促進のための「具体的な方策」

分野	具体的な方策
広報・情報発信の強化	⇒様式24(広報・プロモーション等)を参照
割引サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール等での直近受付と割引制度「30%割引」⇒様式33を参照 ・市民(区民以外も)の割引制度の導入(「友の会」の創設など) ・「友達割引」を設定:最初限定など、何らかの制約を設ける。【検討事項】 ・利用料セット割引:ホール終日利用の場合 10%割引【検討事項】
施設の利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ギャラリーでの「高所作業台」の貸出 ・窓口での「タブレット端末」設置 →利用案内地に使用イメージを容易に ・老眼鏡・筆談器の用意 ・「子育て支援機能」の拡充・アピール(親子室、オムツ替えスペース等)

新規の利用者を増やすための工夫

●基本的な考え方

- ・まずは本施設やそこの事業を知っていただくため「広報・情報発信の強化」(上述)を図るとともに、地に根ざして区民利用を増やすため「地域との連携」を強化する。また、未利用者のニーズをくみ取るリサーチ強化(アンケート手法の工夫など)も積極的に行う。⇒様式27(要望・苦情)参照

●「地域との連携」の強化 ⇒様式22(連携機能)、様式23(調査研究)を参照

- ・本施設の認知度アップのため、メイン利用者である区民や地元関係者との「関係づくり」を推進する。特に、自治会・商店会等の地域団体、保育幼稚園、小中学校、企業をはじめ、「鶴見区文化協会」、文化芸術系のNPO・サークル等への働きかけを強化していく。

●“使いやすさ” “分かりやすさ” に訴える工夫

- ・この他、「稼働の低い日・時間帯での『一時利用』の促進(登録条件・手続き等の緩和)」「区民参加を促す工夫(先行販売、割引など)」とともに「事業名の工夫(分かりやすく、親しみやすいネーミング)」など、出来る限り、推進していく。

諸室について利用率の目標とする指標

●年間稼働率アップに向けて「数値目標」を設定

- ・稼働の現状を踏まえ、二期目の「年間平均稼働率の目標値」を下記の通り設定する。日割だけでなく「利用区分別」の目標値も設けることで、達成に向けて「より実効性のある取組」が出来るようにする。
- ・なお、目標値の算定根拠は、おおむね、稼働の低めの施設では「第一期(平成23～26年度)の最高稼働率に変動稼働率(=最高稼働率-最低稼働率)の約50%分をプラスした数値」、既に稼働率の高い施設では「現状維持」または「第一期の最高稼働率に合わせた微増」、としている。

<「日割稼働率」の目標値>

- ・全諸室平均: 94% 第一期(平均91.1%)から「3.1%アップ」
【内訳】 ホール:84% 音楽ホール:99% ギャラリー:80%
リハーサル室:98% 練習室1:100% 練習室2:99% 練習室3:100%

<「区分稼働率」(利用区分ごと)の目標値>

- ・全諸室平均: 83.1% 第一期(平均75.6%)から「7.5%アップ」
【内訳】 ホール:74% 音楽ホール:92% ギャラリー:80%
リハーサル室:77% 練習室1:97% 練習室2:76% 練習室3:86%

●「その他の指標」について

- ・このほか、稼働率に間接的な影響があるものとして、各種自主事業における「来場者数」「来場者の満足度」(アンケート結果等)をはじめ、「地域団体連携(接触件数)」「ホームページ(アクセス数)」「ツイッター(フォロワー数)」などの各種指標にも注目し、一定の目標を設けて各数値のアップを目指す。

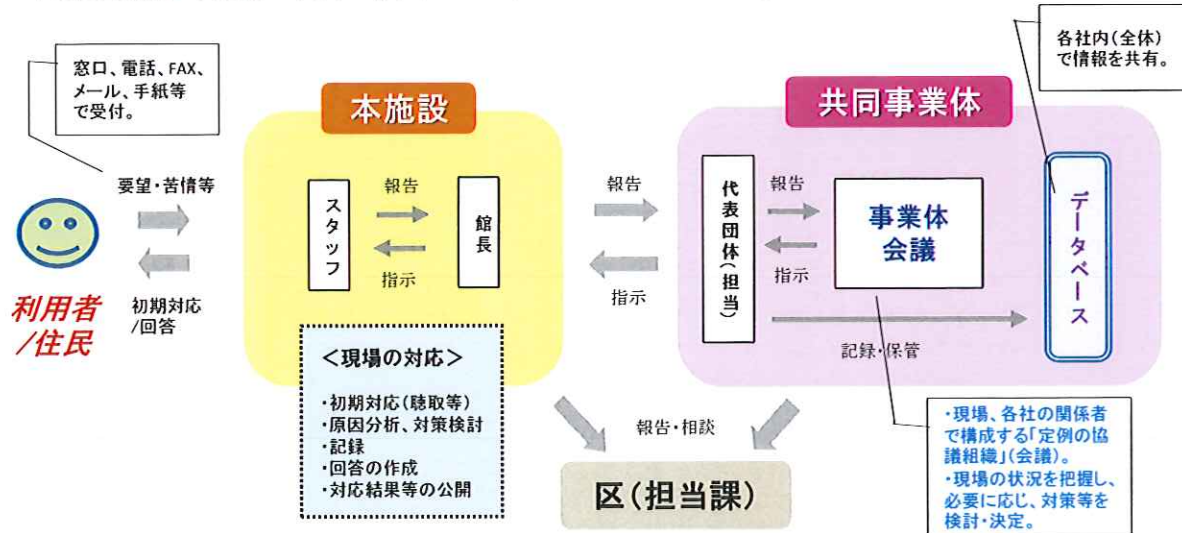
19 要望・苦情への対応

利用者等からの要望や苦情について、対応方針及び具体的対応策

基本的な「考え方」及び「仕組」(流れ)

●PDCAサイクルとしての「実効性のある仕組」を確立

・要望や苦情は、お客様との良好な関係を築くための“貴重な機会”にとらえ、その対応にあたっては、下図の通り、具体的な仕組を確立している。一過性の対応ではなく、原因や背景を見究め、内部で対応策を検討し、業務の改善に確実につなげるPDCAサイクルを機能させている。



利用者等の声の「聴取方法」

●利用者の声を常時、受け付ける「多様な手段」

- ・より多くの人達から、幅広い声を、継続的に集めるための「多様な手段」を用意する。
- ①現地職員による直接対応 ②意見箱 ③電話・FAX
- ④ホームページ(本社・現場の各問合せフォーム) ⑤Eメール ⑥SNSのメッセージ機能

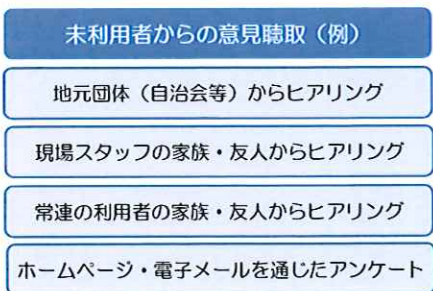
●対象や目的に合わせた「実効性の高いアンケート調査」

- ・下記3種類のアンケートを適宜行い、対象ごとの詳細な分析を行っている。自主事業アンケートでは、筆記用具を必ず付ける等の工夫を凝らし、毎回、高い回答率(60%以上など)を達成している。
- ①自主事業参加者・来場者向けアンケート
- ②施設内のアンケートボックス
- ③料金受取人払郵便はがきアンケート
- ※本人投函により、代表団体本社(代表取締役)に直接、声を届けられる方式

●「未利用者の声」を積極的に拾うため取組

・右図のような方法を通じて、“サイレント・マジョリティ”(目に見えない、多数の潜在的な利用者)である「未利用者」の声を率先して収集し、これまで見えなかった課題やニーズの発掘に努め、より良い施設運営につなげる。

・また、適宜、来館歴のない人に限定した、本格的な「WEBアンケート」(委託調査)や「街頭アンケート」も行う。



●地元関係者が参加する「運営懇談会」を定期開催

・地元に密着した団体(自治会・商店会・NPO等)の関係者を招いて、定期的に「懇談会」を行う。厳しい批判や前向きなご提案など、地元ならではの「自由で率直な意見交換」の場とする。

利用者等の声に対する「対応方法」(回答、検討など)

●「意見の記録」と「一元的な収集・管理」

・意見等は専用フォームにて正確かつ迅速に記録している。現場担当スタッフが収集・整理し、内部検討にかける。必要に応じて「外部の専門家」の協力も得て、より客観的な分析や対策立案に努める。

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

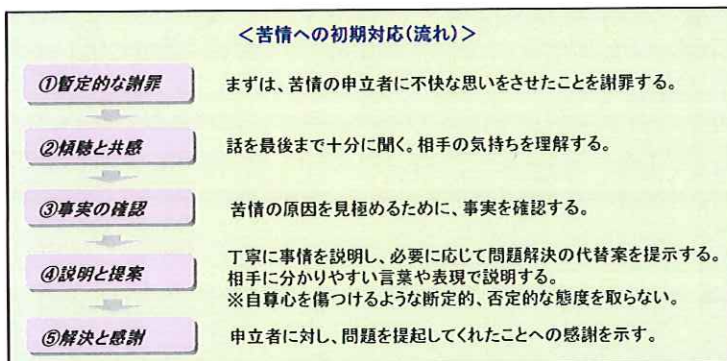
19 要望・苦情への対応

●苦情への「初期対応」

- ・問合せや苦情は、まずは丁寧に話を伺い、その場で対応できる場合はすぐ対応する。その場で対応できない場合は、内部で検討し、迅速な回答などに努める。

●積極的な「情報公開」 ～管理者の責任意識の向上へ

- ・要望等とその対応結果は、人の目の届く所(館内情報掲示板、HP等)で公開している。これにより、声を寄せた方への「説明責任」を果たすとともに、スタッフの「責任意識」や「やる気」を高める。



組織としての共有方法、区への報告方法

1) 組織としての共有方法

●「現場レベル」での取組

- ・引継ノート、サイボウズなど、多様なツールを活用するとともに、「職員ミーティング」(月1回)を通じて、スタッフ全員の情報共有を徹底する。

●「本社レベル」(代表団体)での取組

- ・「館長」「自主事業責任者」「舞台管理責任者」という各々の役職レベルで、市内各施設(指定管理施設)との間で横断的に「定例会議」(四半期に1回開催)を個別に開いており、業務の種類やテーマごとに、非常にきめ細かく「情報共有」や「対策等の検討」を行っている。

●「共同事業体」としての対応 ～「事業体会議」の定例開催(月1回)

- ・要望等については、代表団体と構成団体の主要関係者で構成する「事業体会議」(月1回定例)でも報告し、その場で、状況の確認や対策等の検討・決定を行っている。

●「専用データベース」の構築と有効活用

- ・要望等とその対応結果は、本社内の「専用データベース」を構築して保存し、「会社全体での情報共有」を行う。過去データを蓄積・分類しておくことで、社内の誰でもアクセスできるようにし、「事後の詳細分析」や「課題発生時の参照」に役立つなど、幅広く活用していく。

2) 区への報告方法

●緊密なコミュニケーション ～ 区による「実態把握」と「施策実現」への寄与

- ・区とは、館長や本社を中心に、電話・メール・面談等を通じて、日常的に「緊密なコミュニケーション」を図る。また、「文化施設管理者等連絡会議」(年1回以上)をはじめ、区開催の会議等に積極的に参加する。現場の動きについて積極的な情報提供を行い、指定管理者として説明責任を果たす。
- ・区からの照会等に対しては、原則、「資料の作成」(文書の提出)により、正確な情報提供を行う。
- ・これにより、区当局による「正確な実態把握」に努め、「市の事業等への協力」を行っていく。

●具体的で分かりやすい報告書作成 ～「区のモニタリング」への全面協力

- ・「日報」をはじめ、右図の通り、規定の「区のモニタリング」に関する報告にあたっては、主に「正確さ」「具体性」「簡潔さ」を重視して、各種の書類を作成する。
- ・特に、苦情等報告で重要となる「日報」や「事故報告」では、写真の添付など、分かり易さを重視する。
- ・また、集計等において数値や図表を盛り込むなど、より「客観性の高い資料づくり」に努める。

＜区のモニタリング(報告)＞

- ①月次(月間事業報告書)
- ②四半期(収支確認等)
- ③半期(自己評価)
- ④年間(事業報告書)
- ⑤随時

●顔が見える人間関係づくり ～「区の照会等」へ丁寧な対応

- ・報告等で不明な点等がある場合は、直接出向いて説明や相談することも厭わない。「顔が見える人間関係」を大切にしながら、緊急時も含めて「より効果的でスムーズな協力関係」の構築に努める。

団体名

神奈川共立・ハリマビシステム共同事業体