

横浜みなとみらいホール
平成 24 年度業務計画及び収支予算
公益財団法人 横浜市芸術文化振興財団

1 施設の概要

施設名	横浜みなとみらいホール
所在地	西区みなとみらい二丁目3番6号
構造・規模	鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上7階建て 大ホール(2020席、楽屋12室)、小ホール(440席、楽屋4室)、リハーサル室(212㎡)、 音楽練習室6、レセプションルーム、事務室
敷地・延床面積	専有延べ床面積 18,688㎡
開館日	平成10年5月31日(大ホール)、2月1日(小ホール)

2 指定管理者

法人名	(公財)横浜市芸術文化振興財団
所在地	横浜市中区北仲通四丁目40番地
代表者	(公財)横浜市芸術文化振興財団 理事長 澄川喜一
設立年月日	平成3年7月10日
指定期間	平成24年4月1日から平成34年3月31日まで

3 指定管理に係る業務方針

(1) 基本的な方針

第二期指定管理事業計画書に掲げた、豊かな「音楽社会」を拓くコンサートホールを実現するため、芸術文化の役割を最大限発揮し、「常時、世界の魅力ある多彩な音楽をだれもが楽しめ」、「次代における音楽と市民生活の関係を拓き」「音楽社会を支える人材を輩出し、人材の循環を起こし」ながら「地域社会、市民生活への貢献」の実現を念頭に、提案内容を精査し、実行します。

(2) 平成 24 年度の位置づけ

『財団中期経営計画 2011 - 2013』の 2 年目にあたり、その基本施策を踏まえ、横浜みなとみらいホール「政策協働型指定管理 10 年」(H24-33 年度)の中期第一期(H24-26 年度)の 1 年目として、目標にかかげた「新たな長期目標に向けたアクション始動」に取り組みます。

【事業の方針】

開館以来 13 年の成果を踏まえ、新たな長期に向け推進体制を充実整備し、音楽分野の裾野拡大を図ってまいります。平成 24 年度は、特徴的的事业である「オペラ・シリーズ」をより発展的にし、定評の高いオルガン事業を全国発信していくなど、ホールの存在感を高めるよう努めてまいります。そして「ヨコハマ・アート・フェスティバル事業」音楽年のプレ事業の実施を契機に、発信性や芸術性の高いコンテンツを揃え、地域の音楽芸術の振興を牽引するリーダー的役割を担うホールとして新たなスタートを切ります。

【運営の方針】

お客さまのニーズに的確にこたえ、協働・連携の推進で施設の有効活用や利用促進に努めるとともに、協力公演の充実により、横浜みなとみらいホールのブランディングにつながる演奏会を開催します。

【広報の方針】

横浜みなとみらいホールを支えていただいている市民やメディアへの信頼と支援の関係性をよりつよく形成し、良質かつ多様な音楽を気軽に楽しめる場であることをさらに発信します。

【総務の方針】

安全・安心・快適な施設環境を維持するため、大規模修繕の計画・協議を横浜市とともにこなうとともに、大規模震災等にそなえ日常的な意識の向上と訓練を重ねます。ファンドレイジングについて、広報マーケティンググループと連携しながら、効果的なあり方の検討に取り組めます。

4 業務の取組と達成指標

1 経営に関する事業計画

(1) 「施設機能の最大発揮と、総合力ある経営」について

[取組み内容]	[達成指標・成果]
<p>①組織内連携の取組と経営強化 横浜みなとみらいホールの経営責任を明確にし、組織の総合的な力の発揮を一層高めます</p> <p>②社会的協働・連携による取組み 協働体制を拡大・深化させます。</p>	<p>責任明確化、広報・マーケティングおよび業務品質管理の強化を図ります。</p> <p>①副館長職を総支配人とします。 経営Gに、総務チーム、運営チーム、広報宣伝チームを置き、組織と責任を明確にし、機能を高めます。</p> <p>②音楽団体・オーケストラ・企業・大学等との協働により、公演の充実や活動の広がりを図ります。</p>

(2) 「みなとみらい21 地区及び都心の活性化と魅力づくり」について

[取組み内容]	[達成指標・成果]
<p>①「ホールのある街」づくりの地域への提唱 クイーンズスクエア一帯が、「ホールのある街」であることを実感できるように、商業連携の推進をはかります。 また、近隣マンション・企業との密な関係構築を図ります。</p>	<p>来街されるお客様に向けて、当日参加が可能な事業の情報発信につとめ、商業施設のメリットを高めながら連携を推進し、ホールへの集客につなげます。</p> <p><input type="checkbox"/> QSY、LMPへの情報発信 <input type="checkbox"/> 近隣マンション自治体への情報発信 <input type="checkbox"/> 近隣企業の親睦団体への働き掛け、情報提供</p>

2 音楽事業に関する事業計画

(1) 「音楽社会の裾野拡大」について

[取組み内容]	[達成指標・成果]
<p>①気軽に楽しめる公演の実施 低料金のランチタイムコンサートなど、クラシック音楽入門者に向けた公演を開催します。また気軽にオペラを楽しむ機会を提供するシリーズを開催します。</p> <p>②世界レベルのアーティストによる公演の実施 市民のほこりとなるよう、海外の著名なオーケストラの招聘公演を開催します。</p>	<p>日本を代表するホールとして相応しい芸術性の高い公演はもとより、料金設定や実施日時などのマーケティングの視点を取り入れ、多様な市民ニーズに対応した様々なプログラムを提供、音楽人口の拡大に繋がります。</p> <p>■満足度：80%以上</p> <p>■主要事業の入場者数、参加者数など</p> <p>①「みなとみらいクラシッククルーズ」(24公演)、「オルガン1ドルコンサート」(11公演)、</p>

<p>③他芸術団体と連携したコンテンツの提供 音楽事務所等との共催により、リスクの少ない形での優良なコンテンツを提供します。</p> <p>④国内主要オーケストラ定期公演の実施 プロのオーケストラ主催による定期公演を誘致実施します。</p> <p>⑤他ジャンル公演の実施 舞踊ジャンルと音楽のコラボレーション事業やクラシック音楽以外の公演を開催し、それぞれのジャンルのファン層を取り込みます。</p> <p>⑥（創造発信事業や人材育成事業などの）プレ事業の実施 公演に先立ったレクチャーなどの実施することで、本公演への理解を深めます。</p>	<p>「小ホールオペラシリーズ」（4公演） <input type="checkbox"/>入場者数合計：28,500人</p> <p>②パーヴォ/フランクフルト放響、ティーレマン/ドレスデン、ハイティンク/ロンドン響 <input type="checkbox"/>入場者数合計：4,350人</p> <p>③ヤンソンス/バイエルン放響、ソヒエフ/トゥールーズ・キャピトル、インバル/都響 <input type="checkbox"/>入場者数合計：9,550人</p> <p>④神奈フィル：9回/日本フィル：10回/読響：8回のほか東京交響楽団川崎定期を当ホール開催で5回実施。このほか夏休み・第九などの特別公演を実施。 <input type="checkbox"/>入場者数合計：55,000～57,000</p> <p>⑤「ダンス・ダンス・ダンス アット ヨコハマ」に関連付けた事業 <input type="checkbox"/>3事業実施 邦楽公演（2）①参照</p> <p>⑥関連プレレクチャー <input type="checkbox"/>3事業実施 <input type="checkbox"/>入場者数合計：300人</p>
---	--

（2）「創造と発信へのアクション」について

[取組み内容]	[達成指標・成果]
<p>①他ジャンルと融合した企画 多様で独自性の高い創造発信プログラムを開発・発信し、横浜から発信します。</p> <p>②次代へつなぐ音楽を創造 今が旬の作曲家を取り上げ、音楽の“今”を発信します。</p> <p>③横浜の都市ブランドへの寄与 ⇒アクションは（7）参照</p> <p>④市内の他文化施設との連携事業</p>	<p>発信する側の自己満足だけでなく受け手である市民の評価を得、創造・発信の拠点としてのホールの魅力を高めます。また、外部専門家からの意見・アドバイスを参考とし、時代に即したより発信性の高い事業を企画して参ります。</p> <p><input type="checkbox"/>企画委員会の開催：2回/年間 <input type="checkbox"/>オルガン委員会の開催：1回/年間 ■満足度：80%以上</p> <p>①邦楽公演、シネマ×パイプオルガン <input type="checkbox"/>入場者数合計：1,000人</p>

<p>財団内のネットワークを活かした連携事業を実施します。</p>	<p>②「Just Composed in Yokohama」 <input type="checkbox"/> 入場者数合計：250人</p> <p>③横浜芸術アクション事業（7）参照</p> <p>④財団内の連携事業 「横濱ジャズプロムナード」等 <input type="checkbox"/> 4事業実施</p>
-----------------------------------	---

（3）「次代を担う芸術家、つなぐ人材を育む」について

[取組み内容]	[達成指標・成果]
<p>①若手芸術家育成 当館オリジナルのオペラ事業等を通じ、音楽文化を支える人材育成に取り組みます。演奏者やスタッフとして若い人材が集い、同じ公演を通じてそれぞれのスキルアップにつなげます。また、これから世界へ羽ばたくピアニストをいち早く横浜で紹介します。</p> <p>②音楽事業制作の人材育成 市民で構成される実行委員会が主体となって創る公演を支援します。また、養成講座を通じて育った市民プロデューサーに、公演の企画制作および運営の実践の機会を提供します。</p> <p>③大学との連携 音楽大学と連携し、将来演奏者を目指す学生に、研鑽の機会と実践の場を提供します。また、アートマネジメントを学ぶ学生に、当館主催事業に参画する機会を提供し実践的な経験をする機会を提供します。</p> <p>④専門人材の育成 パイプオルガンを有し多彩なプログラムを実施する当館ならではの展開として、ホールオルガニストを養成するプログラムを実施します。</p>	<p>横浜みなとみらいホールの事業を通じて、様々な形で音楽文化に関わる人材が育っていく仕組みを構築し、実施します。</p> <p>■満足度：80%以上</p> <p>①横浜招待国際ピアノ演奏会（2公演） <input type="checkbox"/> 若手演奏家紹介：国内外から4人 <input type="checkbox"/> 入場者数合計：500人 主催事業への発掘若手芸術家の起用 <input type="checkbox"/> 5公演 <input type="checkbox"/> 延べ10人起用</p> <p>②市民が企画制作に関わる事業 <input type="checkbox"/> 5事業 <input type="checkbox"/> 参加者：10人</p> <p>③大学との連携事業 <input type="checkbox"/> 連携学校：4校 <input type="checkbox"/> 連携する事業：3事業</p> <p>④ホールオルガニスト育成事業 <input type="checkbox"/> 育成人材：1人 既に10期14名がプログラムを修了しています。当館主催事業への出演のみならず、国内外で活躍するオルガニストを輩出します。</p>

(4) 「子どもの感性、創造性を育む」について

<p>[取組み内容]</p> <p>①鑑賞型プログラム 音響機器からでは味わえない、実体験としての音楽鑑賞の機会を提供します。</p> <p>②学習・体験型プログラム 鑑賞以外に自らが参加・体験・学ぶことで、更なる感動や今後の音楽活動の喚起となるプログラムを実施します。</p> <p>③教育機関との連携 クラシック音楽の醍醐味であるフルオーケストラの演奏を鑑賞する機会を提供します。教育委員会との共催で市内の小学生を対象にすることで、多くの子どもに音楽を通じた感動体験の場を提供します。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>横浜みなとみらいホールでの音楽体験が、子ども達に夢や感動を与える機会となります。</p> <p>子ども達と一緒にホールに来館した家族が、音楽に親しみ新たな顧客となります。</p> <p>■満足度：80%以上</p> <p>①「こどもの日コンサート」(2公演)、「0歳からのオルガンコンサート」(2公演)、「親子オペラコンサート」「ジュニア・コーラス大集合!」「みなとみらいわくわく遊音地 2013」</p> <p>□入場者数合計：6,950人</p> <p>②子ども対象ワークショップ型事業の実施</p> <p>□10事業実施</p> <p>□参加者数合計：2,000人</p> <p>③心の教育ふれあいコンサート</p> <p>□20公演</p> <p>□入場者数合計：32,000人</p>
---	--

(5) 「音楽情報流通・相談アドバイス」について

<p>[取組み内容]</p> <p>① 音楽情報の集積と提供 オウンドメディアを中心とした広報ツールに音楽情報を集積し、その提供と発信を行います。</p> <p>② 相談アドバイス 利用者に対する利用相談・アドバイスを行い、利用者の立場に立ちかつ効果的な利用を実現します。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>市内随一の音楽の拠点として、蓄積された情報を活用、情報面で開かれたホールを目指します。</p> <p>①</p> <p>□広報ツールを充実させ、効果的な情報収集・提供発信をはかります。広報ツールについては、⇒4—(6)にまとめて記載します。</p> <p>②コンサート相談</p> <p>⇒4—(1)—①に記載。</p>
---	---

(6) 「音楽文化の力、社会的課題への応用開発」について

<p>[取組み内容]</p> <p>①障がいのある方を対象とした事業 音楽体験のバリアフリーをめざし、視覚障がいのある子どもたちを対象にしたプログラムを実施します。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>芸術家や市民、それを繋げる人材、様々な人たちが集う場を提供し、そこで創り上げた「音楽力」を社会の中で還元します。</p>
---	---

<p>②地域へ音楽を広げるアウトリーチ事業 ホールに来てもらうだけでなく、音楽を身近に届ける事業を実施します。</p> <p>③家族で分かち合う空間の提供 音楽体験を通じ、家族の絆を深めるプログラムを提供します。</p> <p>④音楽 NPO と共に実施する事業 市民協働を推進するため、独自で多様な活動をしている音楽 NPO 団体と連携した事業を実施します。</p>	<p>①～④</p> <p><input type="checkbox"/>障がいのある方を対象とした事業：3 事業実施</p> <p><input type="checkbox"/>アウトリーチ事業：5 事業実施</p> <p><input type="checkbox"/>協働音楽 NPO：5 団体</p> <p><input type="checkbox"/>「わくわく遊音地」参加人数：20,000 人</p> <p>■「わくわく遊音地」参加満足度：80%</p>
--	---

(7) 特記事項①「ヨコハマ・アート・フェスティバル（横浜芸術アクション）」について

<p>[取組み内容]</p> <p>①ホールオリジナル・オペラ事業 日本を代表するオペラ作曲家である当館館長・池辺晋一郎の特色を活かし、大ホールでオリジナル形式でのオペラを上演します。</p> <p>②世界のトップクラスのアーティストによる公演 クラシック・ファンに期待に応える海外の著名なオーケストラの招聘公演を実施することで、横浜の魅力を高めます。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>ホール機能を発揮した特徴的事業や国内外に評価の高い公演を打ち出していくことで、日本の代表的なコンサートホールとしての認知度を高め、横浜のブランド向上に寄与します。</p> <p>■満足度：80%以上</p> <p>①「Yokohama Hands-on Opera Project」</p> <p><input type="checkbox"/>入場者数合計：1,200 人</p> <p><input type="checkbox"/>新聞・情報誌掲載数 ：記事としての掲載件数 5 件</p> <p>②「ヤルヴィ指揮/フランクフルト放送響」、「延原武春指揮/テレマン室内オーケストラ」、「ミンコフスキー指揮/オーケストラ・アンサンブル金沢」、「インバル指揮/東京都交響楽団“マーラーチクルス”」、「バーデン市歌劇場・プッチーニ作曲/歌劇トスカ」、「ハインツ・ホリガー室内楽」、「ティーレマン指揮/ドレスデン歌劇場管弦楽団」、「ヤンソンス指揮/バイエルン放送交響楽団」、「ソヒエフ指揮/トゥールーズ・キャピトル国立管弦楽団」、「ハイティンク/ロンドン響」</p> <p>全 14 公演</p> <p><input type="checkbox"/>入場者数合計：16,700 人</p>
--	--

(8) 特記事項②文化庁「優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」について

<p>[取組み内容]</p> <p>文化庁の指定を踏まえ、地域の中核施設として舞台芸術の振興の中心的役割を担うため、3つのシリーズで事業を展開します。</p> <p>①ホールオリジナル・オペラ事業</p> <p>②室内楽に親近感を持っていただくための公演</p> <p>③家族連れでホールを訪れ音楽を楽しむ、ファミリーシリーズの実施。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>「地域の中核劇場・音楽堂」としてのホールの役割を確実に果たし、地域文化の振興に寄与します。</p> <p>■満足度：80%以上</p> <p>①2012 オペラシリーズ～みなとみらい流 I-V □入場者数合計：2,100人</p> <p>②2012 室内楽シリーズ～みなとみらい的 I-V □入場者数合計：1,200人</p> <p>③2012 ファミリーシリーズ ～みなとみらい遊音地 I-III □入場者数合計：2,000人</p>
--	---

3 施設の運営に関する事業計画

(1) 顧客ニーズに的確にこたえる運営について

<p>[取組み内容]</p> <p>① 顔が見えるホール運営 ホール職員が自ら申請受付・公演打合せ・当日の公演担当を分担して利用者とともにコンサートを創りあげる体制を継続します。</p> <p>②声を聞くホール運営 利用者からのアンケート・懇談会に加え、公演実施までの様々な場面でのコンサルタント的役割を果たしながら、より利便性・安全性・効率性を追求したホール運営を行います。 また、周辺地域との連携を重視し、商業施設、近隣住民、近隣企業の勤務者とのかかわりを密にして、ホールへのニーズを探ります。</p> <p>③クレーム対応 第一線で接する舞台スタッフ・レセプション・チケットセンター・職員との情報共有を行わない課題への対応能力を保つために、ホール内での報告・連絡・相談を密に行います。利用者や来館者からの苦情・意見については、迅速・</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>ホールという建物空間のレンタルではなく、スタッフ・サービスやノウハウというソフトも含めた提供をすることで、利用者とともに演奏会を創りあげる横浜ならではの音楽の拠点を目指します。また、お客様の声に耳を傾け改善に繋がります。</p> <p>①顔が見えるホール運営 □ 公演打合せ（通年で550～590件） □ 下見・見学対応（通年で60～90件）</p> <p>②声を聞くホール運営 ■利用者アンケート（通年で120～150件の依頼目標） □利用者懇談会（年1回） ■クイーンズ広報委員会・イベント連絡会への出席（毎月） ■近隣マンション自治会への協力・情報提供（盆踊り・秋祭・コンサートカレンダー等の配布）</p>
--	---

<p>誠実に対応し、改善に取り組めます。</p>	<p>■MMCC 世話人会への参加</p> <p>③クレーム対応</p> <p>□レセプションニスト研修⇒4 - (3)</p> <p>□担当部署職員ミーティング (月2回)</p> <p>□マネージャーミーティング (年10回)</p>
--------------------------	---

(2) 利用促進・来館者促進について

<p>[取り組み内容]</p> <p>①利用促進 大小ホールでのコンサート開催を引き続き主軸とし、安全を確保できる状態での最大限の利用促進をはかります。特にリハーサル室・レセプションルームの単独利用（公演に付随しない利用）の貸出を進めます。</p> <p>②来館者促進 コンサートホールを観光資源と捉え、ご利用団体との協働等によりお客様に楽しんでいただけるイベント実施や、演奏会のない日のエントランスオープンなどホールを広く知っていただく事業等を実施し、より開放的な施設利用を図ります。</p> <p>③施設の有効活用 大小ホールでの演奏会開催を根幹としつつ、ホール以外の施設活用の可能性を検討し、幅広い活用・認知度アップに繋がります。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>音楽鑑賞のニーズに対しては国際的レベルの鑑賞事業を実施・誘致し、また市民の活動に対してはきめ細やかな貸出サービスによって、市民に親しまれ愛されるホールを目指します。</p> <p>①利用促進</p> <p>■ホール休日夜間本公演利用の受入れ</p> <p>■大ホールの空き区分のリハーサル利用促進</p> <p>□利用率</p> <p>大ホール：95% (オルガンメンテナンス含む)</p> <p>小ホール：98%</p> <p>リハーサル室：42%</p> <p>レセプションルーム：20%</p> <p>音楽練習室：75%</p> <p>②来館者促進</p> <p>□神奈フィル公開リハーサル (年5回予定)</p> <p>□ホールスタッフによる館内ツアー</p> <p>□エントランスにホールPRコーナー設置</p> <p>□ロビーコンサート開催 (年3回予定)</p> <p>■来館者数 年間45万人</p> <p>③施設の有効活用</p> <p>■テレビドラマ・CFなど撮影場所としての利用希望を積極的に受け入れます。</p>
--	---

(3) 適切なサービスの提供とおもてなしの向上について

[取組み内容]	[達成指標・成果]
<p>①お客さまのニーズに応える様々なサービスを展開します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チケット ホール独自のオンラインチケット販売システムを導入してサービス向上をはかります。 ・友の会 (Miraist Club) 会員制度の今後について検討し、2013 年度以降の新たな展開に繋がります。 ・ミュージックショップ ご来館の記念や記憶につながる商品、お客さまのご要望に応えた商品などを開発します。 ・ドリンクサービス コンサートの開場および休憩時間に飲料の有料販売を行い、来場者に演奏会のリフレッシュを提供します。 ・託児サービス 専門業者へベビーシッター派遣を委託し、館内託児室で演奏会開催時に来場者向けの託児サービスを運営します。子育て世代にも音楽鑑賞の機会を提供するために経費の一部をホールが負担してサービスを行います。 <p>②財団直営によるレセプションサービス 演奏会での施設案内・入場確認（チケットデスク）・クロック業務など来場者の接客全般を、統括するマネージャー、レセプションとも財団の直接雇用・人材育成により、貸館を含めた全公演でサービスを提供します。</p>	<p>各種サービスを実施することにより、あらゆる層の来館者に対し、快適で、親近感・信頼感を持っていただき、「また来たい」と思えるホールを目指します。</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チケット オンラインチケット導入により、ネット購入のお客様だけでなく、従来の購入方法のお客様も電話回線の混雑緩和によりストレスなくチケットをご購入いただけるようにします。 ■インターネット経由での、チケット購入率 5% ・友の会 (Miraist Club) 継続の是非も含め見直しを行いよりよい形を見出します。 ・ミュージックショップ お気軽にご購入いただける商品を開発するなど、サービスアップを第一の目標としますが、結果的に売り上げアップにもつなげます。 ・ドリンクサービス 委託先との連携を密にし、スムーズなサービスを基本に、季節に応じたメニューの切替えなどの工夫をします。 ・託児サービス □稼働公演数 年間 110～120 公演 □預かり子ども数 年間約 250～280 名 <p>②レセプションサービス ご来館のお客様が安心して快適にお過ごしいただけるよう、また、主催者には公演運営、演奏者には演奏に集中して取り組むことができる環境を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レセプション研修 ■ 採用時研修（4日間） ■ フォローアップ研修（採用後6ヵ月後1回） ■ チーフ研修 (担当部署統括業務の研修：年1回)

	<ul style="list-style-type: none"> ■ コーチャー研修 (新人教育のための研修：年1回) ■ 全体研修 (相互情報交換・伝達目的：年1回) ■ その他避難訓練参加 (年2回)
--	---

(4) 舞台技術サービスについて

<p>[取組み内容]</p> <p>①舞台管理・運用管理 安全第一・効率性を両立させながら、利用者にとって最大限の舞台効果を発揮できるよう、舞台・音響・照明の各設備の整備・維持に努めます。</p> <p>②舞台相談、支援 昨今増加している技術的に多様な利用に対応し、具体的に舞台運営の相談、技術的なアドバイスなどの支援をホール職員・舞台スタッフの連携により実現します。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>アコースティックな音響特性を備えた横浜随一の拠点として活用され親しまれるホールを目指します。</p> <p>①舞台管理・運用管理 コンサートホールでの舞台技術・運営に精通した専門業者へ委託します。</p> <p>②舞台相談、支援 □舞台図面など技術的なデータのHP掲載 (5件)</p>
---	--

(5) 施設特性を最大限に発揮する施設の提供について

<p>[取組み内容]</p> <p>①開館、休館、料金 条例に基づき、適正な開館日数のもと保守点検日を設定し、開館時間等の調整を行います。利用料金は条例上限額とします。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>市民に開かれた演奏会をより多く開催し、また施設の安全を保持できるよう貸出・休館措置を行います。</p> <p>①開館日数、休館 下記開館日数をベースとして、施設状況に即した保守点検・休館を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■大ホール利用可能日数 330日 ■小ホール利用可能日数 337日 <p>施設の機能維持のため、次年度以降の保守点検日設定や大規模修繕に必要な日数確保について、協議します。</p> <p>・利用料金 需要供給のバランスや諸条件をふまえ、より効果的なホール運営のあり方を料金改定も含めて検討を行います。</p>
---	--

(6) 広報宣伝事業について

<p>[取組み内容]</p> <p>①広報・情報発信の強化 ホールの魅力を伝え、お客様との信頼関係を構築し、「共感」を形成します。</p> <p>②プロモーション戦略 コアとなる音楽ファンだけでなく、広く多くの人々への訴求をめざします。特にこれまで来館経験のない層へのプロモーションを強化します。また、プレスとの関係強化にもつとめます。</p> <p>③オウンドメディアの活用 ホームページを中心としたオウンドメディアの充実により、発信力を強化します。SNS や動画を取り入れ、より見やすく使いやすく更新します。メールマガジンとツイッターはそれぞれの内容を充実させます。コンサートカレンダーは紙媒体と WEB との連動をはかり見やすさをアップします。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>「発信力」を高め、ホールのあらゆる活動への共感を得るための広報を強化し、顧客とホールとの信頼感のある関係、ブランドを形成します。</p> <p>①広報チームを設置し、ホール全般の広報宣伝を総合的・効果的に行います。</p> <p>②音楽専門誌だけでなく一般紙への露出増を目指します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> プロモーション強化(新聞・鉄道)実施 <input type="checkbox"/> 媒体への記事掲載 前年度比5%アップ <p>③各広報ツールの特性を生かし発信力を強化します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> サイトのスマートフォン対応を開始します。 ■ HP の総ページアクセス数 月間 12 万件 ■ メールマガジン 月 2 回以上発行 ■ ツイッターフォロワー数 800 件 ■ コンサートカレンダー発行 4 回
--	---

4 施設の管理に関する事業計画

(1) 施設管理について

<p>[取組み内容]</p> <p>①安心・安全への取組み 設備・備品の日常点検や補修を実施します。施設や設備の老朽化に伴い保守点検・整備を強化するとともに、法令改正に伴う業務に対応します。</p> <p>②楽器のクオリティ維持 パイプオルガンとピアノの保守点検を専門業者に委託するほか、オルガンについてはホールオルガニストによる弾き込み・メンテナンスを日常的に行うなど、楽器のクオリティ維持のための適切な管理を行います。</p> <p>③環境維持管理、環境保護</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>最高のコンサートホールとしての快適空間を保持するとともに、法令改正等に対応します。</p> <p>① 施設・設備の現状を把握し、軽度な不具合のうちに解決して事故を未然に防ぎます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 過失事故 0 件 <input type="checkbox"/> 点検・定期整備業務の実施 <p>② 楽器のクオリティ維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ コンサートグランドピアノ保守点検 年 1 回 ■ 楽屋等設置ピアノの定期調律 年 3 回 ■ 音楽練習室ピアノ定期調律 年 12 回 ■ パイプオルガン年間保守 年 1 回 4 日間
--	--

<p>空気環境測定や照度測定を行うほか、必要に応じて適正な検査を行い、興行場法の順守に努めます。</p> <p>ゴミの分別とリサイクル・リユース・リデュースにつとめ、グリーン商品を積極的に活用します。また、館内照明のLED化や洗面所の改修など、エコにつながる改修提案を、引き続き行います。</p>	<p>③ ホールとして適正な環境を維持するとともに、地球の未来に優しい、エコにつながる運営を心がけます。</p> <p><input type="checkbox"/>測定の実施と環境維持 適正値の維持</p> <p><input type="checkbox"/>ゴミの分別 リサイクル 常時</p> <p><input type="checkbox"/>エコにつながる提案</p>
--	--

(2) 改修・修繕について

<p>[取組み内容]</p> <p>①不具合案件の早期報告 施設や設備の不具合は速やかに報告し、大規模修繕の予兆を共有するとともに、早期対応を調整します。</p> <p>②大規模改修の準備 60万円以上の改修案件は横浜市負担となることから、大規模改修について資料をまとめ、改修時期や工事内容の提案を行います。当該年度実施の工事について、現場管理と調整を行います。</p> <p>また、Q S Y管理組合事務局会議への参加など、関係会議等に参加します。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>① 修繕につながる情報を早期から共有して、遅滞なき実施による事故ゼロを目指します。</p> <p><input type="checkbox"/>不具合・事故等の報告 即日実施</p> <p>② 横浜市の改修計画に貢献し、安全・安心な施設を維持します。</p> <p><input type="checkbox"/>修繕計画の進捗管理 常時</p> <p><input type="checkbox"/>横浜市への提出資料作成、情報共有常時</p> <p><input type="checkbox"/>修繕の現場管理と調整業務</p>
--	---

(3) 危機管理について

<p>[取組み内容]</p> <p>①危機管理体制 消防計画や危機管理マニュアルを整備・徹底し、横浜市や近隣施設と連携して、不測の事態に備えます。</p> <p>②避難訓練 避難訓練コンサートなど、実践的な訓練を行います。避難誘導の手法や消火設備、通報設備の取扱、救急救命措置などを確認します。</p> <p>③災害発生時対応 防災機器や避難場所、災害備蓄情報を共有し、万全の対策を進めます。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>Q S Y防火防災協議会の一員として、市の公共施設として、連動した危機管理を行い、災害発生時には迅速的確に対応します。</p> <p>① 最新のガイドラインに従って、「消防計画」「危機管理マニュアル」を整備し、スタッフ教育を行います。</p> <p><input type="checkbox"/>防火防災管理協議会への参加 常時</p> <p>② スタッフの危機認識と優先順位を共有し、危機対応能力を高めます。</p> <p><input type="checkbox"/>避難誘導・通報・防火防災訓練 2回</p> <p>③ Q S Y全体として、またMM地区として、</p>
---	---

	<p>お客様を安全に避難させるための設備やライフライン途絶時の対策がとられています。設備等の安全が確保された場合における避難者の受け入れについて、横浜市の要請に応じて協議し、準備をすすめます。</p>
--	--

5 その他の計画

(1) 適切な施設運営と体制について

<p>[取組み内容]</p> <p>①市との政策協議について 初めて、文化施設の政策協働型運営を行います。</p> <p>②組織体制と職員の人材育成について 明確な責任体制の下、専門業者と連携して施設を管理運営するとともに、職員の人材育成に取り組み、サービスの質の向上を図ります。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>① ホール政策経営協議会を定期的を実施し、指定管理期間中の事業や運営について業務評価を行うとともに、政策や社会情勢にあわせた検討や修正を行い、長期にわたり効果的な運営を行います。</p> <p>② 専門分野の効率的な委託の導入や職員人材育成のため、新人研修やOJT、社内研修を行います。</p>
---	--

(2) コンプライアンスについて

<p>[取組み内容]</p> <p>公共サービスの担い手として、法令・条例・財団規程に基づき、行動規範を徹底し、業務を適正に進めます</p> <p>①コンプライアンス窓口を設置します</p> <p>②研修の実施 コンプライアンスに関する研修にスタッフを派遣します。</p> <p>③適正な現金管理を進めます。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>法令・条例・規則等を徹底し、個人情報保護に努めるとともに、風通しの良い、不祥事のない職場づくりを進めます。</p> <p>① 不祥事を予防・早期発見を図るため、財団内にコンプライアンス窓口を設けます。</p> <p>② 財団事務局と連携し、現場にあった研修に積極的にスタッフを参加させます。</p> <p>③ 現金管理をマニュアルに従い、厳正に行ないます。</p>
---	---

(3) 業務品質管理、評価への取組について

<p>[取組み内容]</p> <p>①自己評価 半期・四半期に業務の執行状況をまとめ、指</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>P D C Aサイクルを徹底し、評価結果を業務改善につなげ、よりよいホール運営に生かします。</p>
---	---

<p>定管理者として自己評価・社内評価を行います。</p> <p>②設置者評価 施設所有者である横浜市による評価を受け、運営に役立てます。</p> <p>③評議委員による外部評価 横浜市が選任した評議委員による外部評価を受け、運営に役立てます。</p>	<p>① 定期的な振り返りにより、遅滞なき計画実施、効果的な運営を行います。 □自己評価 年2回</p> <p>② ホール政策経営協議会で横浜市と指定管理者が一体となって業務評価を行います。</p> <p>③ 横浜市が選任した評議委員による外部評価を受け、ホール政策経営協議会で検討し、次年度以降の業務改善に役立てます。 その他、お客様や近隣社会のニーズを4- (1) で把握し、運営に生かします。</p>
--	---

6 収支について

(1) 収入の向上について

<p>[取り組み内容]</p> <p>①事業収入 入場料等収入、助成金・協賛金、委託料を原資として実施します。</p> <p>②利用料金収入 営業・協働等の強化による段階的な増収を実現します。</p> <p>③外部資金導入 助成金・協賛金・寄付金等の獲得につとめます。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>自主事業の実施と効果的な広報宣伝により事業収入の増収に努めます。また、継続的な助成金・協賛金の確保はもとより、情報収集、ネットワークの活用や事業内容の工夫による新規の外部資金導入を図ります。</p> <p>■金額</p> <p>①事業収入：3億2840万円</p> <p>②利用料金：1億9800万円</p> <p>③協賛金・助成金：2850万円</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化庁「平成24年度優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」、民間企業ほか ・効果的・継続的な協賛金、寄付金のあり方について検討します。
---	--

(2) 支出の削減について

<p>[取り組み内容]</p> <p>経年劣化や法改正に基づく支出増、光熱水費の高騰などを鑑み、一層の経費節減を図ります。</p>	<p>[達成指標・成果]</p> <p>公演利用の増加、電気代の値上がりによる経費増に対応するため、事業費・事務費とも、より一層の経費節減・業務見直しを行います。 施設や設備の老朽化により、定期保守点検・</p>
--	---

	<p>整備予定を見直します。また、法令等の改正により、新たに必要になった保守点検や定期調査を、優先順位をつけて実施します。</p> <p><input type="checkbox"/> Q S Y 契約電気使用量の見直し 2 3 年夏季電気使用量制限時に基づく</p> <p><input type="checkbox"/> 事務用品の計画的購入</p>
--	--

5 収支予算額について

収支予算書

(単位:千円)

項目	予算額	備考
収入		
指定管理料収入	477,010	
事業収入	304,730	入場料収入など
利用料金収入	203,239	施設利用料など
助成金・協賛金	28,500	
その他収入	19,571	雑収入など
合計	1,033,050	

支出		
人件費	192,743	給料手当、非常勤職員報酬、臨時雇賃金など
事務費	109,063	旅費交通費、通信運搬費など
管理費	336,452	修繕費 7,335、賃借料 360、光熱水費 121,516、負担金(管理組合)27,687、委託費 179,554
事業費	394,792	
合計	1,033,050	

収支計	0	
-----	---	--