

平成 29 年度、平成 30 年度

横浜市戸塚区民文化センター  
指定管理者業務評価報告書

令和 2 年 3 月

横浜市戸塚区民文化センター指定管理者選定評価委員会

## 目 次

1	指定管理者評価業務について	
(1)	要求水準・提案等の確実な執行	1
(2)	執行確認としての評価	1
(3)	評価の通知と公表	2
2	指定管理者	
(1)	事業者名	2
(2)	指定管理期間	2
3	指定管理施設概要	2
4	区民文化センターの基本的な考え方	
(1)	区民文化センターが果たすべき機能	3
(2)	戸塚区民文化センターの基本理念	3
(3)	施設コンセプト	4
5	平成 29 年度、平成 30 年度事業実施計画	
(1)	施設の利用に関する業務	4
(2)	会議の実施	4
(3)	市民活動促進事業	4
(4)	広報事業	5
(5)	チケット販売	5
6	評価	
(1)	評価の方法	6
(2)	評価基準	6
(3)	評価委員会による総評	6
(4)	各評価項目の評点	9
(5)	評価委員名簿及び開催経緯	10

## 1 指定管理者評価業務について

### (1) 要求水準・提案等の確実な執行

戸塚区民文化センターは、平成 25 年 9 月の開館以来、戸塚区の文化芸術創造拠点として、より良い施設を目指し、日々管理運営を行っている。

当施設は開館から 6 年が経ち、15 年間の指定管理期間のうちの中期に入ってきたため、施設を取り巻く環境も大きく変わり始める時期を迎えている。要求水準書や提案書等に基づく適正な管理運営にとどまらず、地域の文化振興により大きな影響を与えられる施設となるよう、これまでの実績を振り返り、今後のさらなる向上を図っていく必要がある。

また、平成 27 年度に指定管理者選定評価委員会による外部評価を受けており、評価結果から抽出された課題等に対し、どのような取組を実施しているのか、これを振り返ることも重要である。

本委員会では、平成 29 及び 30 年度における指定管理の事業実績に対し、事業報告書、指定管理者自己評価、モニタリング、行政評価をもとに、横浜市戸塚区民文化センター指定管理者選定評価委員会による評価を受け、これを今後の施設運営に反映させていくことを目的とする。

### (2) 執行確認としての評価

要求水準等では、執行状況を確認するために、次に示す仕組みを設定しています。

#### ア 提案

本事業においては、文化芸術活動の状況が、長期的には変化することが予想されるため、次のような提案を求めるものとする。

- a 事業実施期間（約 17 年間）の事業方針
- b 事業実施期間（約 17 年間）の運営方針
- c 開館準備期間及び開館記念事業の事業計画
- d 開館から 5 か年の中期事業計画方針
- e 開館から 3 か年の各年度事業計画（収支計画含む）
- f 事業計画概要、事業計画概要を踏まえた次年度事業計画（収支計画含む）
- g 4 年次に次期 5 か年の中期事業計画案を提出する
- h 9 年次に 11 年次以降の中期事業計画案を提出する。

#### イ 事業報告

各年度終了後に事業報告として、運営実績、文化事業、収支等を報告する。

#### ウ 自己評価

利用者から施設運営に関する意見聴取などを実施し、自己評価を行う。

#### エ モニタリング及び実績評価

区によるモニタリング及び実績評価を行う。

## オ 区が行う行政評価

区は、事業報告書とモニタリング結果を踏まえ行政評価を実施する。

## カ 評価委員会

選定事業者は、区民文化センター管理運営・事業実施業務に関する評価を行うために区が設置する評価委員会の評価を受けるものとする。

### (3) 評価の通知と公表

上記(2)の評価を報告書としてまとめ、指定管理者に通知するとともに区ホームページにて公表することを原則とする。

## 2 指定管理者

### (1) 事業者名

アートプレックス戸塚株式会社

代表取締役 星 二郎

所在地 横浜市西区北幸一丁目 11 番 5 号相鉄K Sビル

### (2) 指定管理期間

平成 25 年 3 月 3 日～平成 39 年 3 月 31 日

## 3 指定管理施設概要

### (1) 施設名称

横浜市戸塚区民文化センター（愛称 さくらプラザ）

### (2) 所在地

横浜市戸塚区戸塚町 16-17 戸塚区総合庁舎 4 階、3 階（一部）

### (3) 延床面積

3436.98 m<sup>2</sup>

### (4) 施設内容

#### ① ホール

客席：451 席（1 階席：361 席／2 階席：90 席／車椅子席：2 席／親子室：6 席）

説明：音響反射板を有した約 450 席のホール。反射板を収納することで、演劇やダンス公演でも利用可能な設備。

#### ② ギャラリー

面積：A／約 110 m<sup>2</sup> B／約 130 m<sup>2</sup> 高さ 3.6m

説明：可動壁で様々なレイアウトで使用可能。絵画や写真工芸などの多彩な展示が開かれている。

### ③ リハーサル室

面積：約 111 m<sup>2</sup>（収容人数 100 名）

説明：本番利用も可能なリハーサル室。ピアノや歌の発表会などにも利用されている。ピアノは YAMAHA のセミコンサートピアノであり、音響ワゴンやマイク・スピーカーも揃っている。

### ④ 練習室 1

面積：約 40 m<sup>2</sup>（収容人数 20 人）

説明：アップライトピアノがあり、コーラスの練習や、楽器の練習に適している。

### ⑤ 練習室 2

面積：約 30 m<sup>2</sup>（収容人数 10 人）

説明：バンド演奏に適していて、電子ピアノ・ドラムセット・各アンプ・音響ワゴンが設置されている。

### ⑥ 練習室 3

面積：約 30 m<sup>2</sup>（収容人数 10 人）

説明：少人数のダンス練習から管楽器の練習まで幅広く利用可能。

### ⑦ 練習室 4（創作室）

面積：約 58 m<sup>2</sup>（収容人数 24 人）

説明：20 人ほどのアンサンブルなど室内楽の練習に適している。手芸・工芸・デッサンなどの創作活動にも利用可能。

## 4 区民文化センターの基本的な考え方

### (1) 区民文化センターが果たすべき機能

区民文化センターは、地域の文化芸術創造拠点施設として、鑑賞や創作・練習、発表など区民の身近な活動の場としてはもとより、その役割を十分に発揮していくため、以下の機能を有するものとする。

- a 文化芸術活動の発表、創作・練習、鑑賞の場としての機能
- b 創造力の育成支援を行う機能
- c 市民交流や情報交換、相談を担う機能
- d 地域の文化資源のネットワーク拠点としての機能
- e 人材育成の機能

### (2) 戸塚区民文化センターの基本理念

上記の区民文化センターが果たすべき機能を踏まえ、戸塚区民文化センターについては、以下の基本理念に基づいて整備・運営を実施するものとする。

『まちを元気にする私たちのアートステーション』

～市民の主体的な活動で、まちを活性化する文化芸術拠点～

区民文化センターは、子ども・青少年から高齢者までの様々な世代・ライフステージの市民の活動を対象とする。市民の主体的な活動を支援するため、市民が自ら発表を行うためのホール、様々な創作活動を支える練習施設、活動のための情報コーナーや、運営に携わる人材を備え、市民が文化芸術活動を相互に発信したり、交流したりする拠点（ステーション）とする。この施設を核として地域へ文化芸術を展開し、まちを活性化することを目的とする。

### **(3) 施設コンセプト**

- a 文化芸術によるまちづくりを進める拠点
- b 誰もが身近に文化芸術に親しむ場
- c 文化芸術活動に打ち込める場
- d 様々な世代が交流する場
- e 文化芸術を育てる場
- f 文化芸術活動のネットワークの拠点

## **5 平成 29 年度、平成 30 年度事業実施計画**

### **(1) 施設の利用に関する業務**

開館時間及び休業日に関する基本要件に加え、稼働率・入場者数の目標値を設定し、稼働率の向上や賑わいの創出に努める。また、新規利用者の獲得、既存利用者の利用頻度向上を図るため、練習室の譜面台やギャラリーのスポットライト無料キャンペーン等の割引制度を継続的に実施する。

### **(2) 会議の実施**

#### **① 維持管理運営部会**

PFI事業全体の会議に出席し、月次報告等を行う。

#### **② 優先予約利用調整会議**

優先予約について、地域振興課と調整会議を行う。

#### **③ 区民文化センター会議**

館長及び各業務責任者による責任者会議を月 1 回以上、各セクションの会議を月に 1 回以上、職員全体会議を月 1 回以上開催する。

#### **④ その他会議**

市や区、SPC が主催する会議について、要請に応じて出席する。

### **(3) 市民活動促進事業**

#### **① 施設広報**

市民を始めとする施設利用者に対し、HP等の広報媒体により、施設の空き状況

や利用方法を公開し、利用者が使いやすい環境を整備する。施設内に月間催事予定表などを掲示する。

#### ② 利用者の安全確保

利用者の演出の要望に応えながらも施設の安全を確保し、より高い満足感が得られるよう支援するとともに、事務の効率化を図る。

#### ③ 利用受付業務

横浜市民利用施設予約システムの有効利用、窓口・HP・広報誌等を用いて十分な告知をすることで、利用ルールの周知徹底を図るとともに施設の平等利用に努める。

#### ④ 新規利用者の開拓

市民の芸術文化活動状況を把握・分析して利用者動向をつかみ、積極的に誘致営業活動に努める。

#### ⑤ リピーターの確保

サービスの向上と利用者の立場に立った運営により、リピーター確保に努める。

#### ⑥ 付加価値の提供

貸し出し施設の他、駐車場・レストランなどについて丁寧な説明を行い、より機能的な利用のサポートをする。

#### ⑦ 相談・助言・紹介機能

常駐する専門家による利用者への演出的アドバイスなどの相談・助言を行う。利用者の要望にあわせて、別途有料にて技術者派遣・フード・サイン類のサポートサービスをすることで利用者の利便性を図る。

### (4) 広報事業

区民文化センター「さくらプラザ」オリジナル情報紙を隔月発行するとともに、HPを適宜更新し、各自主事業の情報チラシを活用した周知を行う。

また、積極的に地元企業・学校等への広報依頼と販売協力に取り組み、新聞折込等による広報営業活動を行う。

その他、新聞等メディアの取材、TV、自主事業など近隣自治体文化施設等のポスター・チラシの配置など連携するとともに情報提供の充実を図る。

### (5) チケット販売

#### ① 自主事業のチケット販売

各年度に指定管理者が行う自主事業のチケット販売を行う。

施設窓口だけではなく、利用者が日常の中で情報に触れられる環境に配慮した告知展開が行えるよう、オンラインなどを利用し、利便性を高める。

## ② その他のチケット販売

市民の利便性を高めるため、施設利用者や市内外他施設の公演チケットの委託販売を受付窓口にて実施する。委託販売手数料は指定管理者の収入として計上する。

## 6 評価

### (1) 評価の方法

- ・平成 29 年度、平成 30 年度事業を評価の対象とする。
- ・『戸塚駅西口第 1 地区第二種市街地再開発事業に伴う公益施設整備事業要求水準書の「第 9 運營業務要求水準 2 区民文化センター管理運営・事業実施業務 (2)業務実施条件」』から評価項目を設定した。
- ・その他、委員会が評価対象とした業務内容について、新規で評価項目を設定した。
- ・指定管理者が、項目ごとに目標を設定し、これに対する実績報告と自己評価を行った。
- ・区が指定管理者から提出された事業計画書、事業報告書、モニタリング、自己評価をもとに行政評価を行った。
- ・自己評価、行政評価等をもとに評価委員会が外部評価を行い、評価表を作成した。

### (2) 評価基準

評価表の項目ごとの評点は以下のとおりとした。

評点	点数	説明
A	4～5点	標準を上回っていた。
B	3～4点	概ね標準を達成できた。
C	1～3点	標準を下回っていた。
D	0点	標準を大きく下回っていた。

### (3) 評価委員会による総評

#### 【業務実施条件】

##### ○業務実施体制

業務責任者、各事業責任職、業務担当者の配置について、要求水準のとおり適正に配置されている。また、アウトリーチ事業における補助職員を採用することで、積極的な姿勢が見える。職員向けに様々な研修を実施しているため、特に全員を対象としているものについては、年度途中の採用者も含め確実に実施されたい。

##### ○施設の開館日等

休館、開館時間変更などの手続きについては、横浜市区民文化センター条例施行規則第 2 条第 2 項、戸塚区民文化センター利用細則第 2 条第 2 項で定められたとおり、適正に処理されている。

##### ○利用料金等

ホールの利用料金体系にリハーサル区分を新設した点や、譜面台の無料キャンペーン



を継続して実施している点から、ホール等の利用促進を図っていることが評価できる。

#### 【施設運營業務】

##### ○利用受付関連業務

受付の対応が丁寧を実施されており、適正に実施されている。一方で、一般の利用者にとって、優先予約の基準が分かりづらいため、より具体的に定めてほしい。

##### ○利用料金の徴収事務

現金の収受と管理について、適正に管理されている。利用料の減免を行う際には、公益性と収入のバランスを鑑みて、適正な基準のもとに実施されたい。

##### ○施設貸出業務

利用者との打合せを実施する際のマニュアルを整備し、ホームページ上に公開する等、利用者への安定した対応を補償している点が評価できる。また、区内の他施設で開催される公演のチケットの販売を実施していることも、区民の利便性向上に寄与しているため継続されたい。今後は、利用率の向上だけでなく、時間帯や目的に応じた貸館事業の充実を図ってほしい。

#### 【舞台設備等保守管理業務】

##### ○舞台設備の保守管理

設備の点検や修繕を計画的に実施しており、定期的な清掃も実施しているため、適正に管理されている。今後、築年数が経過していくにつれ、予期せぬ問題等が生じる場合には、関係各所と連携して適切に対応されたい。

##### ○備品等の保守管理

機器の状態を定期的に確認し、利用者の要望に応じた備品の更新や追加購入を実施できており、適正に管理されている。

#### 【事業実施条件】

##### ○自主事業の企画実施業務

###### (A) 鑑賞事業

目標数を上回る事業数を実施しており、質の高い公演を提供できている点が評価できる。今後は、より幅広いジャンルの公演を提供するとともに、公演ごとの振り返りから、PR方法等のさらなる向上を図ってほしい。

###### (B) 普及・創造支援事業

子ども向けのワークショップを継続的に開催しており、親子で参加できる事業を幅広く提供している。また、新たなアーティストの育成に寄与するコンクール等を開催しており、創造支援事業の目標回数も達成できている。今後は、音楽に取り組んでいる学生が力試しとして発表できるような場の提供に力を入れてほしい。

##### ○地域の文化活動支援業務

アウトリーチ事業として、区内の他施設や小学校に出向き、音楽に触れる機会を提供できている。今後は、単に目標回数を達成することだけでなく、これまで実施して

いない場所にも積極的に出向いて実施してほしい。

○PR等情報提供業務・相談業務

情報誌「SAKURA」を定期的に発行しており、内容が充実している点が評価できる。PRの方法として、施設設備の中で優れている点や区民の文化活動の普及に寄与している活動等をSNS等も活用し、積極的に広報してほしい。

また、利用者からのご意見や要望を受けた際に、その内容と対応方針が広く利用者の目に見えるように掲示をすることで、積極的に対応する姿勢を持ってほしい。

【評価業務】

要求水準書等の基準に沿って、適正に行われている。

【評価委員による新規項目】

○緊急時対応について

施設独自の非常時マニュアルを整備し、定期的な避難訓練を実施している点や、各利用室に避難経路図が貼り出されている点が評価できる。災害等が発生した際に、事業を中止するか判断する基準を設ける等、緊急時の対応について区と連携できるよう検討してほしい。

○コスト削減及び利用料金収入に関する取組

利用者数と比較し、電力等の使用量が増加している傾向が見られるので、技術的知見も参考にエネルギー節減に努めてほしい。

また、リハーサル室や練習室の空き枠がある際に、SNSで情報発信しているため、利用率向上の姿勢が見られる。利用者のニーズに応じて、現行のコマ割りや料金の見直しも検討されたい。

○人材育成や組織体制・研修の実施について

館長を中心として、職員を受付事務・事業企画・舞台管理の3つに分けており、その中で柔軟に対応しているため、効率的な業務管理に努めている。今後は、より地域に展開できる人材を育成することも重視されたい。

【中期的な事業展開】

15年間の指定管理期間の中で中期に入っており、施設が抱える課題が多様化する時期を迎えているため、毎年度の事業内容を振り返り、翌年度事業計画の充実を図れるよう、PDCAサイクルを意識して運営されたい。また、地域の文化活動支援事業に力を入れて取り組むとともに、文化芸術活動における区民の主体性を尊重し、敷居の低い参加型事業も幅広く展開してほしい。区民のニーズに広く耳を傾け、区民と協働で文化芸術振興ができるような施設運営の実現を期待します。

(4) 各評価項目の評点

項目	平成 29 年度評点	平成 30 年度評点
業務実施条件	B	B
施設運営業務	A	A
舞台設備等保守管理	B	B
事業実施業務		
(ア) 自主事業の企画実施業務		
(A)鑑賞事業	A	A
(B)普及・創造支援事業	A	A
(イ) 地域の文化活動支援事業	B	B
(ウ) PR 等情報提供業務		
(エ) 相談業務	B	B
評価業務	B	B

(5) 横浜市戸塚区民文化センター指定管理者選定評価委員会 委員名簿及び開催経緯

ア 委員名簿 (50 音順 敬称略)

氏名	所属等
大崎 徹	弁護士 (アレイナ横浜法律事務所)
菊池 朋子	公益財団法人 横浜市男女共同参画推進協会 理事 兼 男女共同参画センター横浜 館長
田内 和男	戸塚文化協会 理事
藤崎 晴彦 (委員長)	横浜市立大学国際商学部 准教授
吉田 洋子 (委員長職務代理)	吉田洋子まちづくり計画室

イ 指定管理者選定評価委員会開催経緯

日時、場所	審議内容等
日時 令和元年 11 月 20 日 (水) 15 時 30 分～16 時 30 分 場所 戸塚区役所 8 階中会議室 2 及び戸塚区民文化センター	1 委員長及び職務代理者の選出について 2 委員会の概要等について 3 評価方法及び評価の進め方について 4 施設見学
日時 令和 2 年 2 月 19 日 (水) 15 時 30 分～17 時 30 分 場所 戸塚区民文化センター 創作室 (練習室 4)	1 指定管理者業務実績および自己評価の確認 2 委員による指定管理者へのヒアリング 3 委員会の総評審議

## 要求水準 (2)業務実施条件(要求水準書 80ページ)

ア 業務実施体制									
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価		H29	H30
(7)	業務責任者	文化芸術施設の管理運営に3年間以上従事した実績がある者を配置。	・横浜市文化芸術施設の管理運営に長年従事した実績のある者を配置した。	◎	◎	横浜市内外だけでなく、市外の幅広い地域における文化芸術施設の館長を数多く経験されている者を配置しており、適正である。			
(1)	業務担当者	開館時間内は業務担当者として、常時2名以上の要員を配置すること。	・職員2名・パート2名の計4名以上の要員を配置し、常時責任者を1名配置した(夜間は職員2名、パート1名)。 ・提案上は館長を除く運営職員5名のところ、稼働率向上や事業の多様化などの要因を鑑み、平成29年度は6名、30年度は7名配置し円滑な運営に努めた。これにより利用者の要望への迅速な対応、アウトリーチ事業や施設外での様々な広報・活動も円滑に勧めることができた。	○	○	・開館時間内は、最低でも職員2名・パート2名以上を配置している。 ・施設の運営状況に合わせて柔軟に職員を配置しており、円滑な運営に努めている。 ・特に力を入れて取り組んでいたパート勤務のスタッフを週5勤務の補助員として配置することで、活躍の場を広げており、人材育成の面からも工夫が見られる。		○	○
イ 施設の開館日等									
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価		H29	H30
	開館日等	休館日、開館時間については、選定事業者の申請により区が決定する。	休館、開館時間の変更について予め区に申請し、必要な手続きを行った。	○	○	平成29年度7/14, 29, 12/28, 1/4 平成30年度7/14, 7/21, 12/28, 1/4 上記日程について、夜間点検のため開館時間を17時までに変更したが、区と事前調整を行い、必要な手続きを適正に行っている。 また、利用者への事前周知も十分な期間を見込んでおり、トラブル等は発生していない。今後も適正に実施されたい。		○	○
ウ 利用料金等									
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価		H29	H30
	利用料金等	・市長の承認を得て定める。 ・施設の有効利用・利用促進・利便性の向上等を考慮し割引料金等の設定を検討する。	・譜面台無料キャンペーンは好評により継続実施した。 ・その他、開館時間の変更など区と事前に調整の上、必要な手続きを行った。	○	○	条例に基づいた利用料金の設定を行っている。 平成26年から継続している譜面台無料キャンペーンは引き続き好評である。 今後も利用者ニーズ等をしっかり把握し、利用率向上に向けたサービスを展開して欲しい。		○	○

## 要求水準 ア 施設運営業務(要求水準書 81～83ページ)

(ア) 利用受付関連業務									
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価		H29	H30
a	利用受付期間	・受付に利用申請業務を理解している職員を常時1名以上配置する。また、利用希望者からの相談があった場合には相談に応じる。	・常時1名以上配置した。丁寧に迅速な対応に努めた。	○	○	平成29年度は、予約方法について、ご意見やご要望を多数いただいていたが、大きなトラブルなく運営している。また、平成30年度は、多様なお客様の受入体制の整備に注力しており、加えて、受付の対応に関して、目立ったご意見やご要望が挙がっておらず、受付対応における職員のスキルの向上が見られる。引き続き丁寧に対応することで、利用者の満足度向上に努めていただきたい。		○	○
b	利用者の決定	・「施設利用細則」に則り、公平に利用者を決する。	・当該細則に則り、公平に許可を行った。	○	○	利用細則第6条に則り、抽選等も公平に行っているため、適正に管理している。		○	○
c	優先予約	・優先予約は一般利用者の使用を制限しない範囲にする。 ・優先予約により施設利用する日を除く予約システムにて申し込む可能な日程を抽選開始日の3週間前までにホームページで公表する。	・優先予約の基準に則って運用した。 ・区と優先予約についての利用調整会議を毎月開催し、適正な日数を厳守し、一般の利用に配慮した。	○	○	「戸塚区民文化センター優先予約及び減免に関する基準」に則り、優先予約の決定や日数について、適正に管理されている。今後も遵守して取り組んでほしい。		○	○
(イ) 利用料金の徴収業務									
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価		H29	H30
a	利用料金の徴収	・予約システムにおいて示された利用料金を徴収する。	適切に管理を行った。	○	○	適正に徴収・管理している。		○	○
b	経理処理	・徴収した利用料金は他の収入金と区別して収支報告を行う。	適切に履行した。	○	○	月報及び事業報告書により、施設利用料及び付帯設備利用料の収入額の報告を欠かさずに受けている。また、他の収入金と別個に管理しており、適切な管理がなされている。		○	○
c	現金の管理	・紛失などの事故がないよう慎重に取り扱う。 ・金融機関に速やかに入金する。 ・事務所で保管する場合は金庫等安全に管理する。	適切に管理を行った。	○	○	・平成29年度、平成30年度ともに現金の紛失等のトラブルなく運営できている。 ・現金は大型金庫に保管しており、職員のみが開錠できるように管理されている。パスワードも定期的に変更しているため、管理は適正である。		○	○
d	利用料金の減免	・公演内容に公益性があると認めた場合は利用料を減免する。	・共催事業「ザ・ニューズペーパーLIVE」「春風亭小朝独演会」「6月のBIG BAND PARTY」など、質の高い公演の誘致や地域団体の支援のために、利用料の減免を行った。 ・地域連携協定に基づき、区内活動団体や公益性の高い利用に対し、利用料の減免を行った。	○	○	公益性の高い事業については共催事業として展開し、適正に減免を実施している。事業の趣旨を丁寧に話し合い、共催事業のさらなる充実を期待する。		○	○

(ウ) 施設貸出業務								
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価	H29	H30
a	施設の貸出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用承認を得た利用者へ諸室及び設備・備品を貸し出す。</li> <li>・ホール、ギャラリーの貸出しにあたっては利用者と利用日前に十分な打合せを行い、内容を利用者と共有する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール、ギャラリーについては1か月前を目安に、利用打合せを行った。</li> <li>・打合せ事項のマニュアル等を整備し、誰が対応しても公平なサービスができるように情報共有を行った。</li> <li>・ご意見や苦情を整理し、迅速に改善できるよう努めた。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・打ち合せ時の質問事項をマニュアル化し、打ち合わせ内容の公平性を担保しているだけでなく、本マニュアルをホームページへ公表することで、必要な確認事項を利用者に事前に把握してもらい、円滑な運用を図っていることが評価できる。</li> <li>・これまで一貫して増加していた利用料収入が平成30年度に初めて低下している。予算目標は超えているが、何故低下したのか、しっかり分析し、今後の施設運営に生かして欲しい。</li> </ul>	○	○
b	指導、監督及び助言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が施設を安全に利用できるよう適切な助言を行う。</li> <li>・ホールについては舞台技術者が指導、監督を行う。舞台機構の操作は舞台技術者が行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切に業務及び監督を行い、必要に応じて指導、助言を行った。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験を積んだ専門の技術者による指導・助言が徹底されている。</li> <li>・舞台、ギャラリー利用中の事故等は発生しておらず、安全・適正に管理されている。</li> </ul>	○	○
c	電話での問合せ、施設見学対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話による問合せ、相談には相談者の立場に立って対応する。</li> <li>・施設見学希望があった場合は利用を妨げず、事務執行の支障のない範囲で対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ、相談に対して、適切に対応した。</li> <li>・施設見学や視察の希望に対しては、当日の申し出についても柔軟に対応した。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人や団体が事前に予約して行う施設視察だけでなく、一般の利用者が当日に施設見学を希望された場合にも、柔軟に対応している。</li> </ul>	○	○
d	オープンホワイエ	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用がないときのホールホワイエについては原則オープンとし、一般来場者へ無償での利用を可能とする。オープンホワイエにした際は一般来場者がホール客席内及び舞台裏に立ち入れないような仕組みとする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・選定後の市との協議の中で、防犯等の理由から、日常的にはオープンにせず、イベント時にはオープンホワイエに配慮することを確認した。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ面から市と協議した結果を忠実に履行している。なお、季節に合わせてホワイエ前のスペースを装飾することで、景観の向上を図っている点は、利用者からも好評であり、今後も継続して行っていただきたい。</li> </ul>	○	○
e	チケット預り・販売受託	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者が事業を実施する場合、窓口でのチケット預かり及び販売受託に対応可能とする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者だけではなく、区内の団体及び近隣施設で開催される催事についてもチケットの受託販売を行った。また、「戸塚歴史ろまん」(戸塚区発行)の販売協力を行った。(29年度 234冊 30年度 261冊)</li> </ul>	◎	◎	<ul style="list-style-type: none"> <li>区内の他施設のチケット販売も受け入れており、販売中のイベントについては、受付後方に掲示されているので、利用者にも配慮されている。「とつか歴史ろまん」や「とつかはしご酒ライブ」チケットの販売協力も実施しており、区の事業にも積極的に協力していただいている。</li> </ul>	◎	◎
f	ドリンクコーナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が希望する場合はドリンクコーナーを運営する事業者を紹介する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レストランモアが運営する3階の102カフェを紹介した。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正に管理している。</li> </ul>	○	○
g	報告書の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務を実施した毎日の日報を作成する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切に履行した。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>日報を取りまとめ、月報として区に提出している。</li> </ul>	○	○

## 要求水準 イ 舞台設備等保守管理業務(要求水準書 83～84ページ)

(ア) 舞台設備の保守管理								
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価	H29	H30
a	日常点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台設備に劣化や異常がないか目視点検を行なう。</li> <li>・使用時に問題が発生した時点で速やかな対応、処理を行なう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切に履行した。</li> <li>・不具合箇所を発見した際は、保守業者に速やかに対応を依頼した。</li> </ul>	○	○	<p>舞台やその照明、音響機材、ピアノの保守点検について、それぞれ第三者委託することで、効率的に実施している。また、平成29年度は、ホール内の転落事故防止のため、手すりの設置を実施したが、区と速やかに協議し、適切に対応していたことが評価できる。</p>	○	○
b	定期点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期点検を実施する。また、各設備によりメーカーから推奨された保守点検に基づき点検を実施する。</li> <li>舞台機構 年間2回以上</li> <li>舞台照明 年間2回以上</li> <li>舞台音響 年間2回以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メーカー推奨の定期保守点検を計画通り実施した。</li> </ul>	○	○	<p>年度計画で定めた点検を適正に実施している。また、状況に応じて緊急で点検対応を実施している。日常点検と合わせて、日々の点検により利用者に事故なく運営している。</p>	○	○
(イ) 備品等の保守管理								
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価	H29	H30
a	備品の保守管理	<p>施設の運営に支障をきたさぬよう、備品の管理を行なう。 市が指定する様式で備品管理簿等を作成し、その管理を行なう。 破損、不具合が生じたときには速やかに区に報告を行なう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳を作成し、初度備品を適切に管理した。</li> <li>・ホール音響設備の一部更新を実施した。</li> <li>・新規購入備品については備品台帳に追加記載した。</li> </ul>	○	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品については、管理番号を割り振り、区別して管理されているが、一部管理番号のついていない備品も散見されるため、管理を徹底されたい。</li> <li>・舞台関係の高度な備品については、利用者に不自由がないよう、また、より質の高い講演等になるよう、更新する備品についてもしっかり精査され、利用者の満足度向上に繋がっている。</li> </ul>	○	○
b	舞台消耗品	<p>施設の運営に支障をきたさぬよう必要な舞台消耗品を購入し、管理を行なう。 不具合が生じたものに関しては随時更新を行なう。</p>	<p>適切に履行した。</p>	○	○	<p>各部屋の消耗品の不具合については、日常的に点検を実施しており、適切に履行している。</p>	○	○
c	事務消耗品	<p>施設の運営に支障をきたさぬよう必要な事務消耗品を購入し、管理を行なう。 不具合が生じたものに関しては随時更新を行なう。</p>	<p>適切に履行した。</p>	○	○			
d	ピアノの保守管理	<p>ピアノの保守管理を行うものは、納入ピアノメーカーの技術研修を受け、保守管理に精通した、実績を持った技術者に依頼する。</p>	<p>各メーカーに依頼し、適切に履行した。</p>	○	○	<p>ピアノの保守管理については、ピアノメーカーの技術者による定期保守点検を実施し、これを月報で報告を受けているため、今後も継続して適正な管理に取り組まされたい。</p>	○	○



要求水準 ウ 事業実施業務(要求水準書 85ページ)

(ア) 自主事業の企画実施業務		自己評価		行政評価		
項目	目標	H29	H30	H29	H30	
a	自主事業の目的					
b	(a)鑑賞事業	<p>(平成29年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■鑑賞事業:25公演(リハーサル室会場含む)</li> <li>■子ども向け鑑賞事業:3公演</li> <li>■共催事業:8公演</li> </ul> <p>「劇場への招待」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸塚出身の落語家柳家小せん師匠を中心に秋のさくらプラザ寄席と新春寄席を開催。毎回楽しみに来館される方も増えた。</li> </ul> <p>「素敵な音楽会」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前橋汀子プロデュース公演シリーズは2回開催。チケットは毎回完売となり、来場者の満足度も高い。(チケットは抽選申込制)</li> <li>・若林顕ベートーヴェン、ピアノ・ソナタ全32曲シリーズの最終年で年4回開催。仕事帰りに鑑賞できるコンサートとして平日夜8時開演。着実に観客数は増えていることから、内容、時間等を再考し次年度以降も同氏のシリーズ開催予定。</li> <li>・鈴木理恵子室内楽シリーズは2回開催。</li> <li>・名曲サロンは平日の昼間に気軽に楽しめるコンサートとしてリハーサル室で開催。当館のサポートアーティストをはじめ、若手芸術家に演奏機会を提供する場ともなっており人気が高いシリーズである。(45分2回公演)</li> </ul> <p>「My Favorite Series」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クラシック以外の様々なジャンルの音楽を楽しんでいただけるシリーズとして3回開催。</li> </ul> <p>(平成30年度)</p> <p>今年度は開館5周年という節目の年であることから事業においては関連企画を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■鑑賞事業:23公演(ギャラリー、リハーサル室会場含む)</li> <li>■子ども向け鑑賞事業:4公演</li> <li>■共催事業:8公演</li> </ul> <p>「劇場への招待」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸塚出身の落語家柳家小せん師匠を中心に秋のさくらプラザ寄席と新春寄席を開催。恒例となり毎回楽しみに来館される方も増えた。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動弁士 澤登翠とピアニスト 新垣隆による、名作無声映画上映会を実施。人気の演目「チャップリン」「オペラ座の怪人」を語りとピアノで楽しんでいた。</li> </ul> <p>「素敵な音楽会」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「開館5周年記念公演」とし、開館記念日にはピアニスト清塚信也による公演を開催。チケットは即日完売し、横浜市内だけではなく遠方からの来場者もあり、さくらプラザの周知にも繋がった。</li> <li>・その他にも、若手ピアニストジョージ・リーをはじめ日本国内外で活躍するアーティストの公演を開催し、記念イヤーを盛り上げた。</li> </ul>	◎	◎	◎	◎

b	(B)普及事業、創造支援事業	<p>・「講座・ワークショップ」 様々なジャンルのワークショップなどの入門的な普及事業を、創作室などを活用して実施する。 (年4回以上)</p>	<p>(29年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■子ども向けワークショップ:3回</li> <li>■講座事業:2回</li> <li>■拠点アーティスト創生事業:2回ほか</li> </ul> <p>・「こどものための芸術の学校」 年間を通じ、参加無料で実施した。内容はコンテンポラリーダンス、演劇等で小学生から高校生までが参加した。また、今年度は「出張！トリエンナーレSpecial」として「横浜トリエンナーレ」応援プログラムを実施。総合庁舎3F オープンスペース(区民広間)でコンテンポラリーダンスを披露した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ピアノグランプリ」</li> </ul> <p>拠点アーティスト創生事業として実施しているコンクール。今年度の予選・本選、昨年度の受賞者記念コンサートを開催。この事業は他館(区民文化センターほか)との連携により予選審査・広報などの協力を得ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「さくらプラザ特待生」</li> </ul> <p>プロを目指す若者が優れた芸術に触れる機会を増やすためにさくらプラザ主催事業を無料で鑑賞してもらうプロジェクト。ミーティングや試演会も実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■講座・ワークショップ 5回</li> <li>・「夢いっぱいシリーズ」</li> </ul> <p>0歳からのお子様と親子で楽しめる参加型のコンサート。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「若林頭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」</li> </ul> <p>2018年度スタートのシリーズをより楽しんでいただくための講座を開催。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「しゅんさくの部屋 紙コップ鈴で作る 連なる楽器」</li> </ul> <p>さくらプラザ共有スペースに作品を飾り、通行する利用者にも楽しんでいただいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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」</li> </ul> <p>連携協定を結んでいる男女共同参画センター横浜(フォーラム)を会場に使用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ぼ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&amp;コンサート」では楽器ごとにクリニックをで受けられることで、遠方からも申込、参加いただいた。</li> </ul>	◎	◎	<p>・子ども向けワークショップ、講座事業については、年間で4回以上開催し、多くのお客様にご参加いただいている。大人向けの音楽講座はもちろん、親子で参加できるワークショップまで幅広く展開しており、今後も継続して取り組またい。</p> <p>・拠点アーティスト創生事業として「ピアノグランプリ2018」を開催しており、審査委員を招いた本格的な本選はもちろん、前段として過去の受賞者による記念演奏会を実施しており、集客にもつなげていることが評価できる。</p> <p>・創作室(練習室4)の稼働率について、この2年間はどちらも区分割で64%であり、供用開始以降上昇傾向を維持している。単に数字的な伸び率にとどまらず、利用内容にも引き続き注目し、活用されたい。</p> <p>・毎年度開催しているシンポジウムについて、平成30年度は東京オリンピックを控える中で、公共文化施設のありかたについて考える場を提供している。また、開館5周年を絡めた体験型の講座も展開しており、施設に興味を持っていただくきっかけづくりができています。</p> <p>・ディスカッションや見学など、積極的に参加できる機会を創出することは、芸術の拠点として重要なことであると考えるため、今後も継続的に取り組またい。</p> <p>・区民企画事業については、平成30年度は8団体と多くの団体にご参加いただき、2,414名方にご参加いただいた。今後も、多くの区民団体が参加でき、文化芸術に触れられる機会を創出してほしい。それだけでなく、これまでコンサート等の文化的事業に関わりのなかった区民の方々にも来館してもらえるような取り組みを今後展開していくことを期待します。</p>	○	○
---	----------------	--	---	---	---	---	---	---

b	(B)普及事業、創造支援事業	<p>・「講座・ワークショップ」 様々なジャンルのワークショップなどの入門的な普及事業を、創作室などを活用して実施する。 (年4回以上)</p>	<p>(平成30年度) ■子ども向けワークショップ:4回</p> <p>・「こどものための芸術の学校」 年間を通じ、参加無料で実施した。内容はバントマイム、ダンスシアター、人形劇等で小学生から高校生までが参加した。芸術を通じ表現することの楽しさを感じてもらえた。レッスンの成果を発表会で実感してもらった。子どもたちに達成感があり、保護者からも高評価を得た。 ・「おとぎ話の世界に入っちゃおう！」 オープンデーのプレ講座として開催。自分の好きな物語で“顔はめパネル”を工作。オープンデー当日にフオトスポットとして飾り、参加者以外にも好評を得た。</p> <p>■拠点アーティスト創生事業:2回ほか</p> <p>・「ピアノグランプリ」 拠点アーティスト創生事業として実施しているコンクール。今年度の予選・本選、昨年度の受賞者記念コンサートを開催。この事業は他館(区民文化センターほか)との連携により予選審査・広報などの協力を得ている。</p> <p>・「さくらプラザ特待生」 プロを目指す若者が優れた芸術に触れる機会を増やすためにさくらプラザ主催事業を無料で鑑賞してもらうプロジェクト。ミーティングや試演会も実施。</p> <p>■講座・ワークショップ 5回</p> <p>・「らららん♪ドレミシリーズ」 0歳からのお子様と親子で楽しめる参加型のコンサート。昨年までの「夢いっぱいシリーズ」の後継事業。動く・聴く・歌うなど毎回テーマを変えて楽しんでいただいた。</p> <p>・「平野公崇Sax即興演奏レクチャーコンサート」 実力派サクソフォニスト平野公崇による即興演奏についてのレクチャーコンサート。クラシックを楽譜通りと即興での演奏の違いを聴き比べたり、お客様が出した「音」をきっかけに即興で演奏するなどの参加型コンサート。</p>	◎	◎			
---	----------------	--	---	---	---	--	--	--

b	(B)普及事業、創造支援事業	<p>・「アートマネジメント講座」 区民自らが文化芸術活動の担い手となることをねらいとしたアートマネジメント課程を年1回以上実施する。</p> <p>・「区民企画事業」 広く区民の活動団体・個人を対象に、芸術性が高く、先駆的な事業、または公益性の高い事業を公募し、実施を支援。優先予約を行う。(年2件程度)</p>	<p>■29年度</p> <p>・シンポジウム「指定管理の矛と盾」 主に芸術文化振興に従事する者を対象にしたシンポジウム。基調講演に続きパネリストによるディスカッションを実施。</p> <p>・「区民企画」 戸塚区民による企画 4団体を採択。(ホール1、ギャラリー2、リハーサル室1) 優先予約、広報協力を行った。</p> <p>・「さくらプラザホール見学ツアー」 舞台装置、照明、音響の機材を実際に操作していただく体験ツアー。ホールでのミニコンサートもお楽しみいただいた。</p> <p>■30年度</p> <p>アートマネジメント講座:3講座ほか</p> <p>・シンポジウム 「ポスト東京2020と公共文化施設」 間近に迫った東京オリンピックに向けて公共文化施設が求められていることや、過去の事例、地域の様々な課題に対して文化によって何ができるかを提示することで文化施設の可能性をディスカッションした。</p> <p>・「あこがれのレセプションистになろう！」 ・「感謝をこめて ワンコイン・ピアノリサイタル」 公演にいらしたお客様に有意義な時間を過ごしていただくために必要なレセプションист(ホール案内)の業務体験をしていただくことで、ホール運営が大勢の人間で成り立っていることを理解していただく。関連公演で案内業務の実践体験を行なった。</p> <p>・「区民企画」 戸塚区民による企画募集。8団体を採択(ホール2、ギャラリー2、リハーサル室3、練習室1)優先予約、広報協力を行った。</p>	○	○			
---	----------------	---	---	---	---	--	--	--

(イ)地域の文化活動支援業務									
項目		目標	自己評価	H29	H30	行政評価	H29	H30	
a	業務の目的								
b	業務の概要	<p>・身近な場所での鑑賞機会の創出や、ワークショップへの参加機会を創出する。(年2回以上)</p> <p>・区内の様々な場所で区民の自主的な文化芸術活動が実施されるよう、アプローチする。</p> <p>・地元商店街、企業、学校、病院、福祉施設など区内の様々な団体、施設と連携をとり実施する。</p>	<p>・戸塚区演奏家協会の公演、とつか美術会などの展覧会など、区民中心の事業や区民に門戸を広げる事業を優先したり、広報の支援を実施した。</p> <p>■29年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉施設などへのアウトリーチ事業:4回</li> <li>・老人福祉センター「柏桜荘」に赴き、若手ピアニストの公演を開催。地域住民も数多く訪れ、大変喜ばれた。</li> <li>・訪問の家朋(重度障害者)においてパントマイムを実施。パルーンアートなどを一緒に楽しんでいただいた。</li> <li>・秋葉幼稚園 誕生会に2回芸術家を派遣した。</li> </ul> <p>■30年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸塚区演奏家協会の公演、とつか美術会などの展覧会など、区民中心の事業や区民に門戸を広げる事業を優先したり、広報の支援を実施した。</li> <li>・社会福祉施設などへのアウトリーチ事業:3回</li> <li>・老人福祉センター「柏桜荘」、特別養護老人ホーム「太陽の國」に赴き、若手ピアニスト、トロンボーンカルテットの公演を開催。地域住民も数多く訪れ、大変喜ばれた。</li> <li>・秋葉幼稚園 合同誕生会にゴスペルアーティストを派遣した。</li> </ul>	○	○	<p>・区内の他施設において、文化芸術に触れる機会を創出できているため、積極的な姿勢が見られる。</p> <p>・幼稚園から高齢者施設まで幅広くアウトリーチを行っており、それが継続して行われていることは評価したい。</p> <p>・区内の文化的拠点として、アウトリーチ事業は重要な取組みと考えるため、継続して実施しつつ、これまで実施していない他の様々な場所へも積極的に出向き、戸塚区全体の文化活動を支援していく働きを期待します。</p>	○	○	
		<p>・区内学校などで、子供たちが芸術に触れる機会を創出するプログラムを実施する。(年5校以上)</p>	<p>・横浜市アート教育プラットフォームと提携し、区内小学校の希望を調整し芸術家を派遣しアウトリーチ事業を展開した。</p> <p>■29年度(すべて体験事業):5校</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小鼓:今井 尋也(東汲沢小) 3日間</li> <li>・箏・尺八:内田 裕子(上矢部小) 1日間</li> <li>・オリジナルソング作り:竹田えり(小雀小) 3日間</li> <li>・演劇:齋藤 淳子(深谷台小) 3日間</li> <li>・邦楽:石川 弥生(東俣野特別支援学校) 3日間</li> </ul> <p>(参加者数 合計 611名)</p> <p>■30年度:5校</p> <p>&lt;体験&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和太鼓:丸山二郎(小雀小)2日間</li> <li>・箏・尺八:内田裕子(上矢部小)1日間</li> <li>・演劇:有吉宣人(舞岡小)3日間</li> <li>・邦楽:石川 弥生(東俣野特別支援学校)3日間</li> </ul> <p>&lt;鑑賞&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・落語:柳家小せん(平戸小)1日間</li> </ul> <p>(参加者数 合計537名)</p>	○	○	<p>・各年度5校ずつ、アウトリーチ事業を実施しており、小学4年生を対象とし、音楽に触れる機会を創出している。毎回小学生に希望を募り、企画を行っていることは、継続してほしい。</p> <p>・職員等の人脈も活用し、若手アーティストに積極的に声をかけ、発表の場を創出しているため、事業を通じてアーティストと学校をつないでいることが評価できる。</p> <p>・今後は、アウトリーチ事業で参加した児童・生徒が文化芸術活動に興味を持ち、さくらプラザで実施するコンサートやイベントに足を運んでもらえるような取組みとして展開していくことを期待する。</p>	○	○	

(ウ)PR等情報提供業務(要求水準書 86ページ)								
項目	目標	自己評価	H29	H30	行政評価	H29	H30	
PR等情報提供業務	3階の情報コーナーにおいて、文化関係のチラシ・ポスターの掲示等情報提供を行うとともに、広報媒体の在庫管理を行う。	・情報コーナーは、区の広報コーナーとの位置づけになり、区の管理となった。他団体が業務を受託したため、自主事業のチラシの配架を依頼した。	○	○	区役所内3階の情報コーナーにチラシを配架し、適正に管理していた。	○	○	
	開館2か月前をスタートとし、2か月ごとに一度程度、情報誌を発行し、配布する。	・隔月で発行し、区内各施設及び市内外の文化施設等に配架を依頼したり、当館観客にも配布。個人にも希望者にはDM送付している。 ・毎月、出演者へのインタビューを行い、アーティストの魅力や音楽の理解を深める記事づくりをした。 ・施設の情報発信だけでなく、地元の商店主を紹介するコーナーなど、広く地域の魅力発信にも努めた。	◎	◎	情報誌「SAKURA」を隔月で発行している。情報誌内の「戸塚見返親仁(とつかみかえりおやじ)」や、「出張！戸塚新聞」のコーナーで、地元商店のPRを含めるなど、施設の情報発信だけでなく地域のPRも積極的に行っている。	○	○	
	開館12か月前までにwebサイトを開設し、随時更新を行い最新情報を提供する。	・最新の情報提供に努めた。 ・フェイスブックを活用し、事業の情報だけではなく、地域の情報などをタイムリーに発信した。	○	○	ホームページについては、毎年度約350,000件のアクセスがあり、PRに役立っていると考え。また、フェイスブックで積極的に事業情報を発信しているので、今後も幅広い世代へのPRに取り組まれない。	○	○	
	芸術文化や様々な分野の活動を行っている区民などの情報を蓄積し、提供できるようにする。	・交流掲示板の設置やネットワークを活かした情報収集により、助言・提供を行った。	○	○	交流掲示板は区民の芸術活動の普及に貢献する重要なものと考え、適正な管理にとどまらず、今以上に積極的なPRに活用されることを期待する。	△	△	
	情報ボードを設置するなど、区民相互の情報交流を促進させる役割を担う。	・チラシラックの拡充や配置の見直しなど、情報交流機能の充実に努めた。 ・メンバー募集や他の施設の情報なども積極的に配架している。	○	○	チラシラックには、自主事業だけでなく、地域の事業等も配架されており、情報交流機能が充実している。管理についても、適正に行われている。	○	○	
(エ)相談業務(要求水準書 86～87ページ)								
項目	目標	自己評価	H29	H30	行政評価	H29	H30	
相談業務	地域の資源(場所・人材・文化団体・事業等)について、情報を収集し、相談に応じて提供できるように整理する。	・広報・PR等により情報の収集・整理をし、相談に応じて提供を行った。 ・区内芸術・文化団体の会員募集の掲示やチラシの配架及び当館の月間スケジュールやホームページに情報開示希望のものは掲載している。	△	△	交流掲示板をはじめ、情報の収集・広報について適正に行われているが、区民文化センターは芸術の拠点としての役割を担っているため、芸術・文化活動を行っている区内団体の広報PRについては、今以上に力を入れてほしい。	△	△	
	区内文化団体等に対し、施設の情報等を提供し、施設利用や事業への参加等についての働きかけを行う。	・施設案内や区民企画事業の募集チラシなどの送付や配布を行い、区内団体への情報発信に努めた。	○	○	施設のPRを積極的に実施しており、区民文化団体の利用率向上につながっていると考える。平成29年度から30年度にかけて、区民企画事業は8団体に大幅増加しているため、今後も継続して実施してほしい。	○	○	
	毎日8時間以上窓口で相談に応じることが出来るように、人員体制を確保する。	・常時窓口等での相談に応じた。ご意見については、出来るだけ対面でお話しできるよう場を設けた。	○	○	お客様のご意見に対しては、可能な限り窓口で伺うことに力を入れて取り組んでいるので、これを今後も継続されたい。	○	○	
	文化芸術活動や施設運営等に関する区民ニーズについて、利用者の意見や提案等を把握する方法を講じる。	・アンケートやご意見箱で意見の収集を行った。 ・ヒアリングシートを導入し、お客様からの意見・要望・苦情をすべて記録し、情報共有と対応を徹底した。 ・区内文化団体や利用者から直接寄せられた要望をもとに、積極的な改善に努めた。	○	○	平成29年度は146件、30年度は43件のご意見、ご要望をいただいている。今後とも、ご利用者からのアンケートに向き合い、単に要望として受けるだけにとどまらず、施設運営に反映していくよう検討されたい。	△	△	

## 要求水準 エ 評価業務(要求水準書 87ページ)

(エ) 評価業務				自己評価		行政評価			
項目	目標			H29	H30			H29	H30
(ア) 提案内容	a~e								
	f	8月末までに次年度の事業計画概要を作成し区へ提出する。次年度事業計画を作成し、12月末までに区の確認を受ける。	事前に区と調整の上、期日までに提出した。	○	○	期日までに全て提出を受けている。		○	○
	g								
(イ) 事業報告	年度終了後、2か月以内に運営実績、文化事業報告、収支決算書等を提出する。	様式については区及び市と協議の上、期日までに提出した。		○	○	期日までに全て提出を受けている。なお、収支決算書等を含む報告内容については、区民にとってより分かりやすい内容となるよう継続して区と協議されたい。		○	○
(ウ) 自己評価	事業報告書提出後1か月以内に提出する。	書類を提出した。		○	○	期日までに全て提出を受けている。施設開館から5年が経過しているため、評価の方法についても今後区と協議されたい。		○	○

## 中期的な事業展開について

項目	事業展開	行政評価
中期的な事業展開について	<p>地域に優れた芸術機関があり、「質の高い芸術」に触れられることそのものが持つ価値を広く区民が享受できる環境づくりを進めます。優れた芸術によりステータスを高めるとともに、それを地域全体で共有し、活気ある地域づくりに役立てるための地域連携を推進します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 青少年育成事業を強化し、子どもたちが「生きる力」を向上する機会を提供する。</li> <li>2. 地域や他施設・他団体との連携を強化し、共同事業を積極的に行う。</li> <li>3. 区内の活動団体が、安定的に継続して活動していくための支援を重点的に行う。</li> <li>4. 有料の鑑賞・普及事業の集客率向上による収支改良を行い、増益分を採算性の低い普及・育成事業に繰り入れ、事業の充実・拡大を進める。</li> </ol>	<p>・前期5か年にあたる平成25年度から平成29年度までは様々な自主事業を展開し、さくらプラザをPRすることで、着実に利用者数及び部屋利用率を伸ばしてきた。また、区内の他施設や学校と連携した事業を展開する等、今後に繋がる様々な事業を実施し、参加者からも好評を得ることができた。しかし、中期5か年の初年度にあたる平成30年度は、開館以来初めて利用者数及び部屋利用率が対前年度で下回る結果となった。何故、下回ったのか、しっかり分析し、今後の施設運営に生かして欲しい。加えて、これまで利用者等からいただいたご意見を今一度振り返り、利用者ニーズを改めて把握し、利用者のさらなる満足度向上に向けたサービスを展開していくことを期待する。</p> <p>・区内の文化的拠点として、現在実施しているアウトリーチ事業を継続しつつ、これまで出向いていない他の様々な場所へも積極的に出向き、戸塚区全体の文化活動をこれまで以上に支援していく働きをして欲しい。</p> <p>そうしたさくらプラザの事業展開により、これまで文化施設と関わりのなかった方々もさくらプラザに興味を持ち、実際に足を運んでもらえるようになることで、潜在的な利用者を掘り起こし、戸塚区全体の文化活動のさらなる発展に繋がっていくことを期待します。</p>
平成30年度の計画	<p>平成30年度を見据えた計画について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民協働の仕組みを確立し、区民参加の機会を拡大。</li> <li>・区民企画委員会の仕組みの確立と自ら企画し制作する過程へとシフト。</li> <li>・区民の文化活動拠点としての評価を獲得し、文化情報拠点としての充実を図る。</li> </ul>	
平成31年度の計画	<p>平成31年度の計画について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「区民企画事業」や後援・共催事業により区民自らが活動したり、活動する機会の創出と支援をする。</li> <li>・質の高い芸術の提供により区民の文化活動拠点としての評価を獲得するとともに、文化情報拠点としての充実を図る。</li> <li>・サービス向上や相談事業の充実による新規利用者の開拓とリピーター確保。</li> <li>・さくらプラザファンを増やす。</li> <li>・効率的な広報の実践。</li> </ul>	

		A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員
業務実施条件	(ア)業務実施体制 (イ)施設の開館日等 (ウ)利用料金等	<p>【評価する点】</p> <p>よくやっておられると思います。料金設定が他の同種施設(リッスや杉田劇場)よりやや高めですが、施設のクオリティの高さを考慮すれば妥当だと思っています。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>年間開館日と閉館時間また事業量にあわせて、職員配置数を増やすなど、運営管理を適正におこなっている。特にアウトリーチ事業や施設外での広報活動に注力するなど、積極的な姿勢が見える。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>ア 業務実施体制 (イ)業務担当者  <ul style="list-style-type: none"> <li>職員、パート全員を対象とした研修(避難訓練、プライオリティパーソン研修、個人情報保護研修、接客マナー研修等)のほか、専門研修や安全研修を適宜実施している点。</li> <li>ウ 利用料金等</li> <li>ホールの利用料金体系にリハーサル区分を新設し、ホール利用者への訴求を試みている点。</li> </ul> </p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>ア 業務実施体制 (イ)業務担当者  <ul style="list-style-type: none"> <li>全員研修としているものについては、年度の中途採用者に対しても確実に実施すること。</li> <li>個別研修においても、研修内容の職場への周知が図られるよう、資料回覧や参加者による報告会など行うこと。</li> <li>イ 開館日等</li> <li>業務水準書や提案書にある、「開館時間の延長」について潜在ニーズの調査を行うこと。</li> </ul> </p>	<p>【評価する点】</p> <p>・業務責任者…幅広い地域で文化・芸術施設での経験者を手配されており、適正である。</p> <p>・業務担当者…業務に支障をきたさないように柔軟に対応されている。安全に利用されることを第一に考えた対応、さらに利用者との事前打ち合わせを通じて、利用者への適切なアドバイスなどを行っており、好評。</p> <p>・譜面台の無料化キャンペーン…利用者の経済的負担の軽減になるだけでなく、統一した譜面台を使い、舞台見栄えもすっきりするため好評。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>・受付業務は、来場者への印象が大切である。パート職員の教育も含めて、円滑に業務が進められるよう努力していただきたい。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>基本的な職員の配置はしっかりしていると思う。アウトリーチなどに対して補助員をプラスで採用したことは評価できる。また人材育成の面でも評価できる</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>アウトリーチの施設を増やしてほしい。そのための実施体制は工夫してほしい。区民企画会議の拡大は検討してほしい。そのための人員確保が必要(人材の質を含めて)</p>
	施設運営業務	(ア)利用受付関連業務 (イ)利用料金の徴収業務 (ウ)施設貸出業務	<p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>「優先予約」および「利用料金の減免」について  <ul style="list-style-type: none"> <li>「戸塚区民文化センター優先予約及び減免に関する基準」というものを追加資料として頂きましたが、ここに記載された「優先予約」や「料金減免」の趣旨、および具体的にどういものがそれに該当するのかが、今一つ不分明な印象を拭きませんでした。</li> <li>指定管理者側から仕掛けるの自主事業であっても、施設の利用行為である場合は一般市民と平等の立場で行われるべきだというのが建前だと思います。その原則にきちんと留意するならば、運用基準などをもう少し明確化しておくべきだと考えますのでご検討ください。</li> </ul> </p>	<p>【評価する点】</p> <p>・平成29年、30年ともに施設稼働率の平均80%を超え、15万人以上の利用があること。  <ul style="list-style-type: none"> <li>打ち合わせマニュアルをHPで掲載するなど、利用者目線にたった配慮がみられる。</li> <li>区内の団体及び近隣施設で開催される催しのチケット預かりは、駅直結の施設として市民サービスの点から評価できる。心配は事務量の増。</li> </ul> </p>	<p>【評価する点】</p> <p>(イ)利用料金の徴収業務  <ul style="list-style-type: none"> <li>現金の收受と管理について、手続が明確になっており、事故が起きていない点。</li> <li>利用料金収入専用口座を開設運用し、区分経理を徹底している点。</li> <li>金庫管理に対して、定期的なパスワード変更を施しセキュリティを高めている点。</li> </ul> <p>(ウ)施設貸出業務  <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者との打ち合わせを行う際のマニュアルを整備し、利用者への対応品質の安定化を図った点。</li> <li>ホール利用時には、専門スタッフが監督、助言を行うことで利用者をサポートし、事故やトラブルが起こらないよう配慮している点。</li> <li>区内他施設での公演チケットの販売に協力し、区民の利便性向上に寄与している点。</li> </ul> </p> </p>	<p>【評価する点】</p> <p>・「予約システム」が利用者に着定していることに併せて、受付の対応スキルの上昇などが相まって、業務がスムーズに出来ている。</p>



		A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員
舞台設備等保守管理業務	(フ)舞台設備の保守管理 (イ)備品等の保守管理	【評価する点】 きちんと対応されていると思います。 事故が起きていないのが何よりです。	【評価する点】 ・舞台技術者が毎日開館前に設備劣化や以上がないか点検している、ということは非常に重要。  【更なる取組を期待する点】 ・2階席を実際に視察した際、利用者からのアンケートにあたり、子供だけでなく、高齢者の利用時についても安全面での不安がある。何等かの対応ができないか。	【評価する点】 (ア)舞台設備の保守管理 ・毎週水曜日のクリーンデーの設定(練習室対象)や定期的な設備点検を通じて、ホール座面の修理や壁、壁の補修などの小破修繕を適時に実施し、利用者の安全性の確保と美観の向上に寄与している点。(資料:「サービス向上・経費節減努力事項報告書」) (イ)備品等の保守管理 ・機器の状態の確認や利用者の要望に応じ、備品を更新、追加購入している点。(資料:「サービス向上・経費節減努力事項報告書」、「備品変更一覧」)	【評価する点】 ・適正に管理されている。	【評価する点】 適切に管理されている点は評価できる。  【更なる取組を期待する点】 まだ新しい施設なので問題は起こっていないようだが年数がたつてくると故障や破損などが起きてくる恐れがある。
	事業実施業務	(A)鑑賞事業	【評価する点】 鑑賞事業については非常に充実した内容だと思います。  【更なる取組を期待する点】 せっかくこれだけの演目が並んでいるのだから、もっとお客が来るようにPRはもうひと頑張りあって良いように思いました。	【評価する点】 ・目標数を上回る事業数を実施しており、幅広い年齢層を意識した企画となっている。また著名な音楽家を招聘した演奏会は魅力的である。	【評価する点】 ・「劇場の招待」は連続して計画よりも多くの収支差額を出している点(予実差異2017年度286,000円→2018年度841,000円)。 ・「素敵な音楽会(若林顕プロデュース)」は連続して計画よりも多くの収支差額を出している点(予実差異2017年度550,000円→2018年度1,516,000円) ・「素敵な音楽会(名曲サロンシリーズ)」は毎年延べ1,000人以上の区民に音楽に気軽に親しむ機会として認知されている点。  【更なる取組を期待する点】 ・「素敵な音楽会」については、公演毎の振り返り(入場料設定、PR方法の有効性の検証など)を行うことが望まれる。	【評価する点】 ・子供から大人・老人まで楽しめる事業を継続して実施しており、敬意を表します。「落語」は日本の中学の英語の教科書でも取り入れられています。若い人達も日本の古くからの「伝統芸能」にも興味を持っています。 ・音響の素晴らしさを活かして、種々工夫を凝らした演目を企画・実施しており、幅広い年齢層のお客様にも来場していただけるよう努力していることを高く評価したい。
(ア)自主事業の企画実施業務	(B)普及事業・創造支援事業	【評価する点】 こぼんだウインドオーケストラメンバーによる中高生の参加型クリニックは、拝見させて頂きましたが、大変良かったと思います。 あれだけのメンバーが指導陣として一挙に揃うのは稀なこととは思いますが、また機会があればトライしてもらえたら嬉しいです。 上野星矢先生(ピアノグランプリ審査員)に、中高生向けのフルートクリニックなんかをやって頂けたなら、結構学生さんが集まりそうな気がします。  【更なる取組を期待する点】 音大受験生や音大生を対象に、音大受験なしし修了試験シーズンの前位のタイミングで、一人持ち時間15分程度でホールで自由に演奏してもらい、プロ奏者を目指す学生さん限定の参加型の催し(音大生＆音大受験生の「度胸だめしトライアル大会」)なども、エントリー希望者は結構いるように思えました。	【評価する点】 ・さくらプラザ特待生は、プロを目指す若者に鑑賞機会を創るといふアイデアが大変よい。ちなみに、どのように参加者を募集しているのか? ・子ども向けワークショップなど、音楽芸術のみならず、身体表現を若年層に幅広く体験する機会を創出している。 ・拠点アーティストの創生を目的に市内文化施設団体との共同開催による「ピアノグランプリ」は区民をまきこんだ広がりのある事業となっている。 ・アートマネジメント講座は文化施設の内側にある課題や展望を区民と共有し、将来の施設のあり方を考える企画として意義がある。過去の記録もHPに掲載されており、参加者にもフィードバックができています。  【更なる取組を期待する点】 ・戸塚周辺地域の歴史性を鑑み、祭りや伝統芸能などをテーマとした催し(展示含め)等も地域団体と協力して、実施することを期待したい。	【評価する点】 ・「ピアノグランプリ」は着実に地域に根づいてきている点。 ・「区民企画事業」の入場者数が2017年度に2,084人→2018年度に2,414人へと増加している点。 ・「アートマネジメント講座」でホール運営の幅広い視座を区民に提供している点。  【更なる取組を期待する点】 ・子どものための芸術の学校」の入場者数は2017年度に227名(全20回)→2018年度に106人(全19回)と減少しているため、取組を強化することを期待します。 ・「講座・ワークショップ」の入場者数は2017年度に593名(全5講座)→2018年度に469人(全5回)と減少しているため、取組を強化することを期待します。	【評価する点】 ・子ども向けワークショップを継続して開催し、小学生から高校生まで参加した。子どもたちも受け身でなく、主体的に表現することを学び達成感を味わっている。今後も継続して取り組んでいきたい。 ・講座ワークショップもユニークな取り組みで、楽しい雰囲気を読み取れる。 ・区民企画事業やストリートライブフェスなど、区民の企画・参加の行事を継続発展させていきたい。  【更なる取組を期待する点】 ・戸塚区内の中学校・高等学校にはいろんな文化部があります。それぞれの文化部の活動を紹介することを企画してはどうでしょうか。コーラス部・ブラスバンド部・演劇部・ダンス部などの舞台関係部門だけでなく、書道部・華道部・美術部などの展示部門などを取り上げ、若い学生たちの活動を多くの区民に鑑賞してもらえたら。	【評価する点】 子ども向けワークショップや親子で楽しめる参加型のコンサートなどは評価できる。 さくらプラザ特待生もすばらしい発想である。  【更なる取組を期待する点】 戸塚の文化芸術はもっと幅広いものであると思うので多様な試みを今後も頑張ってほしい。

		A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員
事業実施業務	(イ) 地域の文化活動支援事業	<p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>HPを拝見した限りでは、こうしたアウトリーチ活動の「要望に応じています」という積極的なPRが見当たりませんでした。</p> <p>例えば、リリスのHPでは、「アーティスト紹介」のページの中に「コンサートのご提案」という項目がありますし、サルビアのHPには「アーティストバンク」という試みが紹介されていました。</p> <p>果たして、これほどの程度のニーズがあるかは不明ですが、このようなPRについても検討してみる余地はあるように思いました。</p>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用が困難である層に対し、アウトリーチによる芸術鑑賞の機会提供は、公共施設の取り組みとして意義がある。</li> <li>区内の小学校への芸術家を派遣する事業の中核役割を担っている。これにより小学生が芸術に触れ、またさくらプラザを利用し、若手芸術家育成につながる可能性がある。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「アウトリーチ」を毎年、区内小学校5校ならびに社会福祉施設等3施設、計約1,000人に対し実施し、さまざまな文化芸術の普及に努めている点。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の施設や小中学校で色々な取り組みをされており、皆様に夢と希望を与える活動を繰り広げられている。更に充実した取り組みを企画し、実施していただきたい。</li> </ul> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>戸塚区には舞台関係や展示関係で、数多くの個人や団体が地道に活動されています。出来るだけ多くの団体や個人とのパイプを太くして、いろんなジャンルの催し物を提供できるように一層の努力をされるよう望みます。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <p>アウトリーチの活動は素晴らしい。音楽環境が必ずしもよくないところで芸術家に活動してもらうには本当に大変な努力がいると思う。</p> <p>お年寄り向けの柏梅荘での活動は遠くに出にくいお年寄りにとって貴重な体験だと思う。</p> <p>また学校での取り組みも戸塚区民の子どもたちが文化芸術に早い時期に体験できて将来が楽しみである。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>アウトリーチの活動は手間もかかり大変だと思うが出向く場所を今まで以上に増やしてほしい。</p>
	(ウ) PR等情報提供業務 (エ) 相談業務	<p>【評価する点】</p> <p>情報誌「SAKURA」は内容的にも非常に充実しており、読み物としても楽しいです。</p> <p>バックナンバーをHPで掲載している点も良いと思います。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HPのイベント情報ですが、タブやバナーを利用するなどして、もう少しイベントの種類ごとを検索ができる仕組みを導入されてはどうでしょうか。</li> <li>例えば、リリスやサルビアの場合は「鑑賞する」「参加する」などの分類で検索できます。</li> <li>同種他の施設に対してこの施設が優れている点をもっと積極的にアピールする姿勢が良かったと思います。例えば、通常この手の施設の練習室は音響はデッドですが、この戸塚だけは練習室の響きが非常に良く、気持ちよく練習ができます。</li> <li>ホールの客席も、前席との空間が広く、大人の男性が足を組んでゆったりと鑑賞できるスペースが確保されています。こうした特徴があることで、他施設との差別化が志向されても良いように思います。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <p>情報誌「SAKURA」は内容が充実している点で評価するが、制作から発行まで業務量として負荷がかかるのではないかと心配。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートやご意見箱で利用者の意見を収集し、その内容を全職員で共有していること。平成29年と30年では意見・要望数が146件から43件と減っているが、対応の成果ではないかと。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Webページのほか、Facebook(334フォロワー)、Twitter(876フォロワー)などのSNSを活用している点。</li> <li>チラシラックはエリア、ジャンル別に整然と整理され、美観にも配慮している点。</li> </ul> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「自主事業アンケート」集計結果によると、60代以上が回答者数の半数にのぼっている。このことも関連するが、公演認知媒体ではチラシやロコミなどと比べてWebページが最も少ない。また、開館5年の施設としてはSNSのフォロワー数が少ないように思うので、PR戦略を見直すことを期待する。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区役所3階の情報コーナーには適切にパンフレット類が配架されている。受付の対応も問題なし。</li> </ul> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望や意見に対し、前向きに取り組み、種々改善に取り組んでおられる。</li> <li>利用者からの意見や要望について、受付の窓口で行い、解決に努力されているのですが、それを一覧にして、掲示するなどして他の利用者にも周知徹底するようにされると良いと思います。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <p>情報誌はどれもレベルが高く、さくらプラザ以外の商店街などの情報も載せていることは評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>区民がいろいろいるところでやっている文化芸術活動を掘り起こし情報を提供をしてほしい。</p>
評価業務	(エ) 評価業務	(エ) 評価業務	(エ) 評価業務	(エ) 評価業務	(エ) 評価業務	(エ) 評価業務
中期的な事業展開について		<ul style="list-style-type: none"> <li>地域へのアウトリーチは、ソーシャルインクルージョンの観点からも望ましく、公的施設が担う役割としても評価できる。一方で、戸塚駅に直結しているさくらプラザのアクセスの良さを生かし、障害をもつ人たちがもっと足を運べる機会が増えるようにと考える。</li> <li>平成30年に利用者数および部屋の利用率が前年度を下回る結果となったようだが、アウトリーチ事業にシフトしたことなども要因ではないか。そのバランスをとることが公共施設運営にとって課題でもある。</li> </ul>	<p>【統計データ資料】によると、利用料金収入、施設利用者数はH29年度、文化振興事業入場者数はH28年度にそれぞれピークをつけて以降、緩やかに減少しつつある。他方、この間も光水熱費は増加している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部屋別稼働率(時間区分別)を見ると、特にギャラリー、リハール室、練習室3、練習室4については稼働率が前年(H29年度)に比べ減少している時間帯が多い。また、ホールおよび練習室4の夜間帯の稼働率は他の部屋が80%前後に比して50%台と低く、改善余地が残されている。</li> <li>事業計画書にある割引制度や現在継続中の譜面台利用無料サービスといった取組だけではこうした減少に対して根本的な解決には繋がらないため、未利用者を含めたニーズの発掘を区民意識調査などにみられる区役所と連携した調査を実施しそれらのニーズと指定管理者自身のシーズをマッチさせる必要がある。</li> <li>アウトリーチ活動については、現在の小学校や社会福祉施設(年間8施設)にとどまらず、区内の広範な施設に向け、積極的に取り組むことが望まれる。</li> <li>事業計画の指標について、提示されている定量目標では概括的過ぎるため、内部管理上は、各目標をブレイクダウンした個別目標を設定し、さらにそれらを定性的にもとらえるPDCAの仕組みを整備することが重要である。重要なのは、アウトプットだけではなく、アウトカムも測定、評価することである。また、その際にインプットがきちんとアウトカムに結びついたかを検証することも不可欠である。</li> </ul>	<p>30年度は利用者数が大きく減少している。その理由や原因について、分析し、今後の施設運営に生かすことが大切である。今後さらに充実した施設運営をしていく上で、大切なことである。いろいろと難しいことも考えらるが、原因を分析し、対策をたてて、今後の取り組みを充実させていきたい。</p>	<p>H25～29年度に関しては施設運営は上昇していると思う。H30年度は少し停滞か？(もともと数字だけでの評価は危険で室内も含めた自己評価が必要である。)</p> <p>戸塚区の文化芸術に関する掘り起こしが必要。それは資源も人材もである。</p> <p>また、さらには文化芸術に関わっていない区民にもっと刺激をさせて文化芸術のうねりを作ってほしい。楽しいことだという運動が必要。</p>	

	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員
緊急時対応について		<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルを作成し、定期的な訓練が行われている点。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設独自の非常時マニュアルを元に、年2回以上全職員対象の避難訓練をしている点。</li> <li>・各部屋の入口に避難経路図が張り出されている点。</li> </ul> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さまざまな状況下での災害発生を想定した実践的な訓練を実施することが望まれる(例えば、開庁時間外の災害、鑑賞事業中の震災、大規模停電による孤立、近隣住民や戸塚駅利用者などの一時避難など)。</li> </ul>		<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所が同じ建物にあるので区と連携しているのはとてもよい。</li> </ul> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅前施設であるので帰宅困難者の受け入れを検討してほしい。(これはもちろん建物全体としてである。)</li> </ul>
コスト削減及び利用料金収入に関する取組		<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リハーサル室や練習室の空き枠について、SNSで告知するなど努力がみられる。</li> </ul>	<p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リピーターに継続して利用してもらえるような料金制度や、新規利用者を呼び込むようなキャンペーンなどを実施し、その効果を小まめに(四半期毎)検証し、次の計画に活かすことが望まれる。</li> <li>・利用料金収入改善を考える際には、現行のコマ割や料金の見直しも併せて検討すべきである。</li> <li>・H28年度～H30年度にかけて、電力使用量が一貫して増えている点(※電力使用量を利用者数で除した利用者数当たり電力使用量(kw/h)の3年間の推移は3.09→3.17→3.40)。さらに、H29年度に比しH30年度は利用者数が減少していること、一方では利用者数当たり水道使用量(m3)は一貫して減少している(0.004617→0.004592→0.004321)ことを踏まえると、当施設における電力管理に甘さがあると思われるため、専門知識・資格や技術的知見・ノウハウを有するスタッフを業務に割り当てる必要がある。</li> </ul>		<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所との連携</li> </ul> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハードなども関係してくると思うが省エネに関して一層の努力をしてほしい。区役所とも相談必要。</li> </ul>
人材育成や組織体制・研修の実施について		<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務量が多い中でも、職員間の情報共有を怠りなく行っている。また職員の人材育成についても注力しており研修も多分野にわたり、実施できている。</li> </ul>	<p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全員研修としているものについては、年度の中途採用者に対しても確実に実施すること。</li> <li>・個別研修においても、研修内容の職場への周知が図られるよう、資料回覧や参加者による報告会などを行うこと。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長を筆頭に受付・企画事業・舞台の3つのチームに分け、それぞれ責任者を配置し、スキルの向上のみならず、横断的に業務を遂行できるよう情報の共有を図れるよう努めておられる。更なる発展を期待します。</li> </ul>	<p>【評価する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的な研修を続けていることは評価できる。</li> </ul> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸塚の幅広い文化芸術に関して知ること、またそれをどう活用していかについての研修を行ってほしい。あるいは戸塚区民でそのような力を持っている人がいたらその活用も考えられる。とくに若い人を導入して育てていく意識も大切である。</li> </ul>

	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員
総 評	<p>地域の文化振興拠点、ことに創造的な育成支援を行う施設(基本構想(提言))という狙いを実現しようと考えた場合、「参加型の催し」に力をいれなければなりません。その場合に、市民活動の「発表の場を提供する」というだけでは、既存の団体のエンターキーで占められることになると思います。</p> <p>それも、もちろん大切な活動なのですが、「育成支援」というコンセプトからすると、それだけでは少し弱いように思えます。</p> <p>前々から思っているのですが、この手の文化施設が活気のある場であり続けるには、高齢者や子育て世代だけでなく、学生世代が興味をもって足を運ぶ場になることが重要だと考えます。</p> <p>しかし、高齢者や子育て世代の望む憩いの場と、学生世代が集う場とは、往々にしてニーズが相反するので、これを安易にブッキングさせると高齢者や子育て世代の離反を招く恐れすらあり、相応の注意が必要でしょう。</p> <p>ですが、例えば、横浜市役所の「市民広間演奏会」などは、若手演奏家の参加(トライアル)の場でありながら、無料で誰でも聴けるということもあって、高齢者の方々も含めて多くの市民が耳を傾けています。</p> <p>区内の音大生や音大受験生に出演希望者を募って、ホワイエ等で、誰でも聴ける演奏会などを企画してみるのには、「育成支援」というコンセプトにも沿い、高齢者などにも喜ばれるのではないかと…などと思いました。</p> <p>出演者は、中高生吹奏楽部員のアンサンブルや、合唱部などでもよいと思います。</p> <p>学生世代は、練習する場には事欠きませんが、人前で発表する場は意外と少なく、それなりにニーズがあるように思います。</p> <p>特に音大生や音大受験生にとっては度胸試し、修業の場にもなります。</p> <p>私の勝手なイメージとしては、最近流行りの「駅の解放ピアノ」よりは本格的で、横浜市役所「市民広間演奏会」よりは敷居が低いものです。</p> <p>素人の浅知恵にすぎないものですが、せつかくこれだけの施設があるのだから、永く世代を超えて賑わう場となってくれればと念じております。</p>	<p>・開館7年を迎え、稼働率も高く、15万人を超える利用があり、運営は安定し順調である。一方で、年々事業量が増え、多岐にわたっている。施設運営者として求められるさまざまな対応とあわせ、これだけの業務を限られた人員で対応していることは、職員全体の不断の努力によるものと実感した。</p> <p>・今後の事業展開として、主催事業を減らし区民主体の活動支援にシフトしていく、あるいはアウトリーチを増やすというは公的施設として意義がある。だが公益性を重視することで、収益にはつながらなくなる。こういった課題に対し職員態勢とあわせ、どのような方針で事業を実施していくかを区とも検討する必要性がある。</p> <p>・小学校への芸術普及事業や若手音楽家や芸術家育成については、今後も継続し取り組みを期待したい。HPをみると、U22を対象に、鑑賞事業について500円で参加できる枠を設定しており、金銭的にゆとりのある層のみならず、万人が芸術に触れられる機会を創るこの試みは公的施設として評価されるべきであろう。</p> <p>・区民の交流を促す場づくりの事業として、区民主体になり、例えば手仕事関連のサロンなどを定期的に開催することも一考であろう。だれでも気軽に参加し、お茶を飲みながら作品作りと交流を楽しむ場といった、敷居の低い参加形態が文化センター内にあってもよいのではないだろうか。</p>	<p>・平成25年に開館し5年が経過した当館は区民の認知度も高く、年間15万人の利用者をかかえる区の中核的文化施設である。多くの演奏家を揃えた魅力的な自主事業やアウトリーチを通じた区民への文化芸術啓蒙活動、さらに次世代人材育成など、さまざまな機能を職員、スタッフが役割分担しながら業務を遂行している。その成果は、第1期(H25年度～H29年度)を通じて一貫して利用者数および利用料金収入が増加していることにある。</p> <p>・利用者に対する配慮については、①部屋が利用されていて内部が見学できないことを想定し、部屋内部の写真を利用申込スペースに掲示することでその不足を補ったり、②部屋利用後に原状復帰する際のレイアウト図を入口に示したり、③部屋の扉の間に指が挟まれないよう戸袋を新設するなど、さまざまな形で行われている点を高く評価する。</p> <p>・一方、H30年度のデータから利用料金収入が前年比減となり、また利用者数も減少している。部屋別稼働率も全体としては80%を超えているものの、部屋別、時間帯別に見ると、稼働率が減少しているコマもあることから、特に稼働率が減少もしくは低いコマに対しては対策を講じる必要がある。</p>	<p>戸塚区民文化センターの運営にあたっておられる皆様の常日頃のご努力に改めて敬意を表します。業務報告書に「この戸塚区民文化センターを芸術・文化の拠点として、地域に愛される施設を目指し、お客様の声に紳士に耳を傾け、職員のスキルアップに努め、業務に取り組みます。」と記されています。それぞれの活動について事細かく記述されている内容からも、十分にその意向や姿勢が汲み取れました。芸術・文化は急に育つのではなく、皆様の地道で確固たる信念のもとに企画し、実行されて初めて成果として実ってくるものだと思います。しかも単発ではなく、継続してはじめてその成果が実ってきたと実感できるものだと思います。</p> <p>私は、従来「利用者」または「観客」の一員として、舞台上立たせて頂いたり、展示物を鑑賞のためにこの施設を利用していただく立場でした。今回、皆様の業務報告や活動内容に触れて、改めて、関係者の皆様のたゆまぬ努力の成果がこの施設が短期間で大きく成長し、それこそ芸術文化の拠点となるべく成長していることを知りました。これから「戸塚区民文化センター」が名実ともに戸塚の芸術文化の中心となるよう願っています。ありがとうございました。</p>	<p>目標を立てて取り組みを進めているところは評価できる。</p> <p>中期での課題だと思うが、すでにある既存の団体とのコラボだけでなく、区民企画委員会を最初の方針に立ち戻り進めてほしい。</p> <p>今までに見えてこなかった戸塚区民を掘り起こすために、単に参加するだけでなく、一緒に創造し作り上げていくような動きが欲しい。</p> <p>参加から協働へ進めていけないものだろうか。アウトリーチで知り合った人たちとの新しい協働が考えられないか。</p> <p>さらには、若い人など今まで表に出てこなかった人たちの協働も望みたい。そうした活動の中で、今までかならずしも文化芸術に関わりが少なかった人の掘り起こしにつながるとうい。</p>