

令和4年度、令和5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7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・提案書等の執行	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	令和4年度、令和5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)	各項目に対する委員会の評価	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・提案書等の執行

戸塚区民文化センターは、平成 25 年 9 月の開館から 10 年目を迎えた。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。

当施設の評価対象年度は、15 年間の指定管理期間のうち中期運営期間の最終年度である令和 4 年度と、後期運営期間の初年度にあたる令和 5 年度となっているが、令和 4 年度の新型コロナウイルス感染症のガイドラインに基づく運営から令和 5 年度は感染症法上の位置付けが変更となりガイドラインも廃止となった。また、令和 4 年度は天井脱落対策工事により約 8 か月間ホールが休館となった。そのため単に要求水準や提案書等を適正に執行することにとらわれず、事業実施や施設運営において、新型コロナウイルス感染症対策やホール休館に起因した「状況の変化に応じて工夫された点」、また、「こうした経験を施設運営にどのように活かすことができたか」についても評価対象とすることとした。

本委員会では、令和 4 年度及び令和 5 年度における事業実績に対し、事業報告書、指定管理者に対するヒアリング、自己評価、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としての評価をとりまとめ、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る。

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等を実施し、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 佐野 克欣

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～令和 9 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 m²

(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 m² B／約 130 m² 高さ 3.6m

説明：可動壁により、様々なレイアウトで使用可能。絵画や写真工芸等の多彩な

展示が開かれている。

③ リハーサル室

面積：約 111 m²（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等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 m²（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 m²（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 m²（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 m²（収容人数 24 人）

説明：20 人ほどのアンサンブル等室内楽の練習に適している。手芸・工芸・デッサン等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、発表等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、次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、次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、交流できる拠点（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 令和4年度、令和5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、PFI事業者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、ホームページ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等を掲示する。

② 利用者の安全確保

利用者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

横浜市市民利用施設予約システムの有効利用、窓口・ホームページ・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

貸し出し施設のほか、駐車場やレストラン等の合築施設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等の相談・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、ホームページを適宜更新し、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、テレビ、自主事業等近隣自治体文化施設等のポスター・チラシの配置等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、オンライン等を利用し、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

- ・令和4年度、令和5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) 各項目に対する委員会の評価

【業務実施条件】

○業務実施体制

経験のある館長や、常時責任者が適切に配置されている。

また、感染症や稼働率増加及び新しい予約システムへの移行など、人員体制を厚くすることで、新たな業務や利用者からの様々な要望にも対応できている点が評価できる。

○施設の開館日等

休館及び開館時間変更等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

譜面台の無料キャンペーン等割引料金設定等は、積極的にPRすることで、利用促進と利用料金確保へつなげることができており、今後も継続してほしい。

さらに新規の料金サービスやキャンペーンの提案を期待したい。

【施設運營業務】

○利用受付関連業務

受付の対応が丁寧で親切という声を聞いている。優先予約の適用基準の明確化、予約状況が見える化されており利用計画が立てやすくなっている点は評価できる。

また、予約状況に応じて配置人数を増員している点は接客や安全面からも評価できる。

○利用料金の徴収事務

台風等の影響により、突発的に発生した利用料金の還付業務にも透明性をもって適切に対応されている。

新たに区民企画事業による採択団体への施設利用料等の減免の実施は、団体の申請件数の増加につながっており、結果として区内活動団体の活性化が図られるため継続してほしい。

○施設貸出業務

利用者へ設備の使用方法を丁寧に説明されており、また助言も適切であり、スムーズに利用できている点が評価できる。

また区内他施設で開催される公演のチケットの受託販売を実施しているが、直接購入するため施設に足を運んでくれる方が多く、併せて他の公演も購入する方もいるため、販売件数が伸びている点は良い傾向だと考える。

感染症対策については、ガイドラインを遵守するとともに、施設利用に関する要望や意見に対し、適切な対応をしている。

【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、経年劣化は避けられないため、日常的な点検を継続されたい。

○備品等の保守管理

機器の状態を定期的に確認し、安全性を確保するとともに、計画的な備品の更新が実施できており、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

令和4年度は感染症対策が大幅に緩和されましたが、引き続き適切な対応により安全安心の確保に努めていたことが評価できる。

また、ホール天井脱落対策工事のため、ホール以外の諸室を使用したイベントの実施や、利用者へは近隣施設を紹介する等工事の影響を最小限に抑え、またアウトリーチ事業を中心にしたことで、地域との交流も生まれており新たな事業展

開が期待できるなど、随所に事業の工夫が見受けられた点が評価できる。

様々な世代が参加できる事業が企画されているが、特に子ども向け企画は生の音楽を身近に体験できる貴重な機会となっているため、今後も子育て世代の利用者が増えるような企画を継続してほしい。

(B) 普及・創造支援事業

コロナ禍で中止していた事業が再開され、特にアーティスト事業の支援の取組は地域に根差した館の取組として非常に重要であり、支援を受けたアーティストが演奏家として館の事業へ協力するなど連携が取れており、好循環が生まれていることが高く評価できる。

アートマネジメント講座を始め、幅広い年齢層が様々なジャンルの文化芸術を楽しめるワークショップを実施するなど、文化拠点としてアーティストの育成事業にも取り組んだことが評価できる。

○地域の文化活動支援業務

コロナ禍においても、対面開催から収録映像の提供に切替え、事業を途切れさせることなく、音楽を施設に届けていたことが評価できる。

令和5年度は様々な施設と連携し、さくらプラザの特性を生かしたアウトリーチ事業を展開しており、音楽に留まらず演劇の提供なども行った。特に普段音楽に接する機会が少ない、困難な状況にある子ども向けのアウトリーチ事業を実施したことが高く評価できる。今後も継続してほしい。

○PR等情報提供業務・相談業務

紙媒体での情報発信への区民ニーズは高く、情報紙をリニューアルするなど情報発信にも力を入れており評価できる。

各種 SNS はその特性に応じて適切な情報発信を行っているが、更なる閲覧者の増加のための効果的な利用に期待する。

また、SNS による団体活動紹介動画をきっかけとして、団体相互の交流が広がりを見せ始めており、新たな事業展開を期待する。

【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】

○中期的な事業展開について

コロナ禍において、様々な利用制限があったにもかかわらず、事業の工夫やオンラインの活用を取り入れるなど適切な対応がされていた。令和5年度は中止していた事業を順次再開するなど、集客につなげたことは十分に評価できる。

また、10周年の周年事業を核とする様々な事業展開は施設の価値を再定義し新たな利用者の掘り起こしにつながった点が評価できる。

基本理念に沿った区民の主体的な活動の場となる事業を更に展開し、特に地域連

携コーディネータが区民活動を繋げ、新たな価値を創出する役割を担っていく取組に期待する。

今後も利用者ニーズを適切に把握し集客に一層努めてほしい。

○施設の特性を生かした利用促進のための方針及び取組について

本施設の大きな特長は、優れた音響特性を持つことによるクラシック系を中心としたコンサートの開催ニーズの高さとそれに見合った施設の質の高さにあり、その点を生かす事業展開ができており、利用者増につながっている。

音響の素晴らしさを利用者から発信する機会を設けたり、駅に近く、利用者の利便性が良いことをこれまで以上に積極的に発信し利用者増につなげる取組としてほしい。区庁舎内の施設である特性を生かし区民への情報発信が効率的に行われており高稼働率が維持できている。また、質の高い文化事業への参画機会や区民の文化活動の場を提供できており区民が文化芸術に積極的に参加できる多様な取組ができています。

○合理的で効果的な施設運営の取組について

適切な体制により、市民目線での運営がされている。また職員の専門性を生かしたアーティストに対するケアが意識されている点が評価できる。

主催事業のほか活動団体のイベント周知のサポートや地域人材の発掘・地域の魅力発信に努めることで、それら団体や人材を事業参加へ促すことができている、好循環が生まれている。

今後は、新たなデジタル技術を積極的に取り入れ、対面からICTの活用による対応も検討されたい。

○防災及び防犯対策など緊急時管理体制、日常的なリスク管理体制について

避難訓練等を実施し、マニュアルの更新に繋げており、PDCAサイクルが適切に機能している。非常時の役割分担が事務所内で可視化されており、情報共有が適切に行われている点が評価できる。

○組織体制における工夫や人材育成に関する研修の実施状況について

開館時間が長時間であるが、チーム連携で適切な施設運営ができています。研修、講習はオンライン講座や動画視聴も取り入れ、業務の特性に応じた研修を行っており職員のスキル向上に努めている。結果、市民からの要望にも丁寧かつ適切に対応できており、利用者の評判も高くなっている。

人材育成は施設運営のすべての根幹である。特に地域連携については早い時期から直接地域と触れる機会を多く設けコミュニケーションを図るよう後継を育てていくことを期待したい。

今後も、組織としてのスキルの積み重ねに心がけてほしい。

【全体を通して】

今回の評価対象年度は、令和4年度の新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、横浜市文化施設感染症拡大防止ガイドラインを遵守しながらの施設運営から、令和5年度に感染症法上の扱いが変更となり、大幅に制限が緩和された転換期を跨いだ2か年の評価となった。さらに令和4年度は東日本大震災を契機とした天井脱落対策工事が急遽実施されることとなり、ホールが約8か月にわたり休館となった。そのため評価にあたっては、各評価項目の達成度に基づく評点に加え、コロナ禍での運営を念頭に置きつつ、コロナ禍においても様々な工夫により事業を継続した点、制限緩和後の事業再開や利用者がどのようにしたら戻ってくるか、ホール休館に伴いホール以外の諸室を利用した事業の工夫、アウトリーチを中心とした事業の転換等、これまでの経験や知識、地域連携や支援アーティストの活用など持っている資源を最大限活用した事業の実施手法も評価した。

(4) 各評価項目の評点

項目	令和4年度評点	令和5年度評点
業務実施条件	A	A
施設運営業務	A	A
舞台設備等保守管理	A	A
事業実施業務		
(ア) 自主事業の企画実施業務	A	A
(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	A	A
(ウ) PR等情報提供業務	A	A
(エ) 相談業務		
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
石田 麻子 (職務代理者)	昭和音楽大学オペラ研究所 教授
嘉藤 亮	神奈川大学法学部 教授
白藤 香織	男女共同参画センター横浜 館長
藤崎 晴彦 (委員長)	横浜市立大学国際商学部 准教授
水戸 桂子	戸塚文化協会 舞台技術部

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6年9月30日(月) 10時00分～12時00分 場所 戸塚区役所6階中会議室1	1 委員長及び職務代理者の選出について 2 委員会の趣旨等について 3 評価方法及び評価の進め方について
日時 令和6年12月26日(木) 10時00分～12時20分 場所 戸塚区役所9階特別会議室	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

		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】 業務責任者に経験者を配置、業務担当者は目標を超える人数を配置して、新しい予約システムへの移行にも対応できているようだ。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 譜面台無料キャンペーンが好評とのこと、他にも新規性のある料金サービスのご提案があるとよさそうだ。</p>	<p>【評価する点】 提案以上の受付配置と、予約システムのスムーズな移行ができたことは評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 稼働率増加の対応として職員を5名から7名に増やし、様々な要望にも対応できている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 譜面台貸出無料キャンペーンは、今後も継続していただきたい。職員の増員配置も継続していただきたい。</p>	<p>【評価する点】 ・提案以上の職員配置をおこなっている点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・R5年度の利用者数が当初計画より下回っているようなので、キャンペーンなどのさらなる促進が求められる。</p>	<p>【評価する点】 ・コロナ禍の感染症対策や稼働率増加への対応のため、手厚い人員配置を行っていることは評価できる。またR5の利用料金収入は前年度比12百万増となり、収支計画以上の利用料金収入を得ている。 ・新しい予約システム導入にも適切に対応されていた。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</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>【評価する点】 優先予約の基準をHPに掲載したことで、利用者の計画立案に寄与する成果があがっていることが評価できる。事故なく、口座管理、現金管理が行われている。減免措置も透明性をもって対応がなされている。チケットの受託販売件数が伸びているのは良い傾向だと考える。区との連携のもと、ホワイエの開放なども検討されている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 今後開かれた施設としてのあり方につなげるために、ホワイエの開放については検討をより進めてほしい。</p>	<p>【評価する点】 優先予約の適用基準の明確化等、利用者に見える形での対応を図っていること、新たに区民企画事業による採択団体への減免の実施は積極的に評価できる。 利用者からの意見・要望等に丁寧に対応している。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 減免については、より広く周知を図ってはどうか。</p>	<p>【評価する点】 (ア)・利用状況により対応できる職員を増やしている。また、優先予約の状況を早く知りたいと思う利用者にとっては、HPでの情報は嬉しいと思う。 (ウ)・利用事前打合せには数回立会ったが、細かいところまで十分に説明して頂いた。本番当日までの機材使用方法や助言も分かり易く、本番もスムーズに終わることができた。舞台控室の撤収もスムーズにできた。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 「区民企画事業」の料金の割引設定は、優先予約制度の利用も含め続けていただきたい。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>
舞台設備等保守管理業務	(ア)舞台設備の保守管理 (イ)備品等の保守管理	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 適切に管理されている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 (ア)技術者の毎日の点検は、無事に本番を迎える為に必要なことである。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>

	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員
--	-----	-----	-----	-----	-----

事業実施業務	(A)鑑賞事業	<p>【評価する点】 0歳からシニアまで、多様な年齢層の利用者が期待できるような多角的な事業企画が展開されていることがわかる。 新型コロナウイルス感染症への対応が必須となっていた期間においても、安全安心の確保に努めていたことがうかがえる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 多くの人々の興味と関心を惹きつけるような企画が今後も望まれる。</p>	<p>【評価する点】 動画の配信は質も量も非常に良いものだと積極的に評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 動画の視聴者をより増やすための試みをさらに行ってほしい。 HPのレイアウトの改善を検討してはどうか</p>	<p>【評価する点】 ・幅広い年齢の方が参加してみたいと思う様々なプログラムを企画、実施しているのは、評価できる。 ・いくつかコンサートを拝見させていただいた。座席もとてもリラックスして楽しめたのと、照明などの裏方の部分も演目とは別に見せていただく機会があり、管理運営がしっかりしていた。 ・令和5年度の「入場者数」が令和4年度に比べると増えており、パンフレットやポスターなど区民の皆様目の留まり関心を持たれていると思う。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 見るだけではなく、「触れる、音を出す、一緒に歌う、」など様々な年代の方が楽しいと思える企画を実施してもらって、それが口コミで伝わり足を運んでくれたらと思う。 公共の場でのポスター掲示場所やパンフレット配架は、より目につくところを検討されたい。</p>	<p>【評価する点】 ・鑑賞事業「劇場への招待」「素敵な音楽会」を通じて良質の芸術を提供できている点。 ・子ども向け鑑賞事業を含む幅広い世代に受け入れられるよう多様な事業を展開している点。 ・リハーサル室を活用した名曲サロンは、規模が小さいからこそ演者との距離感が近いことで生々しい体験を提供できた点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・令和5年度の周年事業をきっかけに来場した利用者が継続的に足を運びたいような企画の実施を望む。</p>	<p>【評価する点】 R4は市の新型コロナウイルス感染症対策のガイドラインに沿って適正な規模で安全に公演を実施できていること、またホールの天井工事期間中もアウトリーチや他室を利用したイベントを開催して市民ニーズに応えた点を評価する。R5は、開館10周年の周年事業として、目標数を大幅に上回る公演の開催や積極的なアウトリーチにより地域の文化拠点としての認知度を高めた点を評価する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 今後も横浜市／戸塚区出身のアーティストの登用により、区民が活躍する機会の創出を期待する。</p>
	(ア)自主事業の企画実施業務	<p>【評価する点】 ・様々な事業を多角的に行っているということは、地域の、区の館としてのあり方の一つの姿であり評価できる。 ・普及事業・創造支援事業の展開は手厚く、そしてニーズに応えるように行われているように感じる。 ・若手アーティストの活動支援について、館の活動に参加するよいサイクルが生まれているので、これは館の強みとして展開が期待できる。 ・さくらチャレンジプロジェクトの実施だけではなく報告会も実施し、団体同士の連携が生まれている点は好ましいと考える。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・サポートアーティスト、地域連携アーティストといったアーティスト支援の仕組みは、地域に根差した館の取組として極めて重要であり継続して欲しい。 ・今後は、特待生が卒業生として館に戻ってきて関わりが持てるような活動のサイクルが出てくるとさらに活性化すると期待している。 ・アートマネジメント講座が回数を重ねて実施されている点は、館がコンサート以外に発信する企画として、意義があるものになっていると考える。時宜を得た企画内容で、継続してほしい。 ・SNSを活用したPRの更なる展開を期待する。</p>	<p>【評価する点】 拠点アーティスト創成事業が再開されたことは積極的に評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 Youtubeなどを活用した周知などデジタル化への対応を期待する。</p>	<p>【評価する点】 ・0才からの子供にも気軽に生の音を聴いてもらえており、マットに座って生の音を楽しめるプログラムが素晴らしいと思う。子育て中の親御さんにも気分転換になるのではと思う。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・年齢制限があると思うが、楽器に触れられる機会が「親子」でできるのもいいのではないかと(変わった音でのパーカッション、太鼓など)。 ・SNSをもっと効果的に利用することに期待する。</p>	<p>【評価する点】 ・周年関連事業であった、「とつかの未来地図ワークショップ」は、戸塚地域を繋ぎ、再発見できる取組として評価できる。 ・同じく、周年記念事業として展開してきた「春の芸術祭2022、2023」では、各回1,500人規模の参加者による各種催しを展開してきた点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・幅広い年齢の区民がさまざまなジャンルの文化芸術を楽しめるよう工夫してワークショップを実施したほか、戸塚区の文化拠点としてアーティストの育成事業にも取り組んだことを評価する。R5は、区民参加型ワークショップにより区民とともに戸塚区の未来を考える機会を創出し、展示を通して多くの方に見ていただくなど、10周年にふさわしい取り組みを行った。 ・アートマネジメント講座では、次世代をつなげる目的で旧戸塚4区の団体が一堂に会する機会を創出した。また、既存のリソースを活用してバックステージツアーやレセプション体験を行うことで、区民の施設のバックヤードへの理解を深め、ファンを育てる取り組みができた点を評価する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・今後も旧戸塚4区の団体のゆるやかなつながりが新たな取り組みにつながることを期待します。</p>

		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>【評価する点】 地域の各組織との連携がうまくとれている点を評価したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 アウトリーチ事業は手間がかかるうえに、継続性が求められるため、館にとっては多くの人員を割きたいところ。過剰になりすぎないように適切な事業数での実施をお願いしたい。</p>	<p>【評価する点】 アウトリーチ事業を本格的に展開できている点は積極的に評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・アウトリーチ事業は幅広くやっているので今後もより拡大していただきたい。</p>	<p>【評価する点】 ・アウトリーチ事業は素晴らしいと思う。子供から高齢者まで芸術に触れる機会が多数あることは素晴らしい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・市内施設と連携し、さくらプラザの特性を活かしたアウトリーチ事業を展開している点。 ・戸塚柏桜荘へのアウトリーチ事業を4年ぶりに対面開催できた点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 アウトリーチ事業の中で地域の課題解決をしていく視点を持っていて、母子生活施設の子ども向けの事業を行った点に注目している。困難な状況にある子ども向けの演劇ワークショップの実施は、子どもの体験格差を埋める取り組みとして評価する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 困難な状況にある子どものためのアウトリーチの拡充を期待する。また、横浜市プラットフォーム事業では、複数年計画で区内の小学校全校で実施されたい。</p>
	(ウ)	<p>(ウ)PR等情報提供業務 【評価する点】 SNSでの情報発信が盛んになっているものの、やはり紙媒体での情報発信への区民ニーズは高いと考えられる。そうしたことへの細やかな対応の様子が見て取れる。</p>	<p>(ウ)PR等情報提供業務 【評価する点】 YouTubeによる動画配信は、内容面も含め積極的に評価できる。</p>	<p>(ウ)PR等情報提供業務 【評価する点】</p>	<p>(ウ)PR等情報提供業務 【評価する点】 ・情報紙「SAKURA」の誌面リニューアル、および10周年記念メッセージなど、内容が充実した情報発信に意欲的な点。 ・XやFacebook、youtubeなどをそれぞれの特性に応じて適切な情報発信を行っている点。</p>	<p>(ウ)PR等情報提供業務 【評価する点】 ソーシャルインクルージョンの観点から、Webアクセシビリティ向上に取り組み、音声読み上げソフトに対応するよう表記を見直したことを評価する。</p>

	<p>PR等情報提供業務 (エ) 相談業務</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 ・部屋の予約状況など定期的な配信も必要ではあるが、主催事業や例えば閲覧数が伸びる舞台裏のエピソードなど興味を引くような内容の発信が必要と考える。</p> <p>(エ)相談業務 【評価する点】 区民利用への細やかな相談対応が極めて重要となる中、直接対話に努めるなど、適切に対応ができていないかと拝察する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 更なる閲覧者の増加のための施策を推進してほしい。館内に多くのチラシが配架されているが、何か規則性を持たせて、誘導できるような対応も考えてみてはどうか。</p> <p>(エ)相談業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】 「地域のイマ、とコレカラ…」は、地域で活躍する区民や魅力の発信として素晴らしいものであるので、HP上のバナーの位置をもう少し目立つところにしてもよいのではないかと考える。</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 SNSの発信の工夫を検討してほしい。</p> <p>(エ)相談業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 ・タイムパフォーマンスが求められる時代であるためYoutubeショートやInstagramなどSNSの特性を生かした短い時間でも情報を得ることができる広報の活用を期待する。</p> <p>(エ)相談業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 YouTubeを活用した動画公開サポート事業で、より多くの団体の活動紹介が進み、団体相互の交流のきっかけになっていくことを期待する。</p> <p>(エ)相談業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】 災害時の予防対策の一つとして、荒天時のイベントの延期や中止の判断についての考え方のHPへの掲載を検討されたい。</p>
<p>評価業務</p>	<p>エ 評価業務 【評価する点】 適正に、期日までに提出がなされている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 報告内容について、その方法などについて、区との協議が今後必要と考える。</p>	<p>(エ)評価業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>(エ)評価業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>(エ)評価業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>(エ)評価業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>(エ)評価業務 【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】 過去の開催イベントデータはHPで閲覧できるが、事業報告書の掲載など、区民への情報公開をさらに一歩進めてほしい。</p>

	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員
<p>中期的な事業展開について</p>	<p>【評価する点】 コロナ禍により、世界中の同様の施設が対応に苦慮、奔走するなか、当館においても、同様の状況に置かれていたにも関わらず、オンラインの活用や延期公演への対応、適切な対応がなされたと考えてよさそう。また、改修工事の実施もはさみ、館としての運営には困難な事案が重なったとはいえ、利用者数の復活、さらに拡充に向けた柔軟な対応がなされてきたことを大いに評価したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・利用者あるいは利用していない近隣住民のニーズを適切につかみ、自主事業への集客には一層努めていただきたい。今後の運営を見据えると、音楽以外の事業やアウトリーチも重要であるが、音響が良く、著名な演奏家に演奏したいと思ってもらえる魅力のある素晴らしい館であることを誇りに、運営をしてもらいたい。</p>	<p>【評価する点】 コロナ禍の影響で満足に事業が実施できない状況から計画されていた事業を順次再開し、集客につなげたのは十分に評価に値する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 館の運営においては、事業等非常により試みをしており、これ以上ない水準と考える。さらなる展開としては、アウトリーチとSNS等動画配信の拡大が必然的であるため、発展の可能性に期待したい。 ・アーティストの育成、支援は、戸塚区民が自分たちで支援している、育てているという雰囲気を作ることができれば良いと考える。そのような観点で育成に携われる仕組みの一つとして寄附という形を検討してはどうかと考える。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】 コロナ禍の制限も廃止され、戸塚区民、戸塚区民を利用される様々な年代の方々にも「戸塚区民文化センター」に興味を持って足を運んでもらえるような企画、イベントに期待したい。</p>	<p>【評価する点】 ・R5年度は周年事業を核とする様々な事業展開をおこない、施設の価値を再定義し、新たな利用者の掘り起こしに取り組んできた点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 周年事業を核とした事業展開を一過性にせず、さらに次の10年に向けた取組を続けてほしい。</p>	<p>【評価する点】 基本理念に沿って、鑑賞事業の素晴らしさがありながらプラスして区民の方との交流事業や区民の主体的な活動の場となるような様々な事業を展開していること、アーティストの普及育成をしている点が評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 特に、地域連携コーディネーターが区民の活動をつなげて新たな価値を創出する役割を担っていくことを期待する。</p>
<p>施設の特性を生かす取組に利用促進のための方針</p>	<p>【評価する点】 本施設の大きな特長は、優れた音響特性を持つことによるクラシック系を中心としたコンサート開催ニーズとシーズの高さにあると思います。その点を活かすことができていると感じます。立地の良さと事業展開が区民や区外からの人の流れを生み出していると考えます。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 一般の区民ホール、区民会館としての役割だけでなく、館の特性として音響の良さを全面的に打ち出してほしい。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】 今後とも、首都圏で駅に近いホールを有するが故の利便性に依存した「待ち」の姿勢ではない、積極的な発信を期待したい。</p>	<p>【評価する点】 ・様々な年代の区民が参加できる事業の実施は、SNSによるPR活動が欠かせない。事業の成功を通して新たな取組がされることを楽しみにしている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 音響の素晴らしさを利用者の感想としてSNSで発信する取り組みを検討されたい。</p>	<p>【評価する点】 ・Webインタビューをきっかけに地域団体との関係性構築を進めている点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 区庁舎内の施設である特性を生かした区民へのイベント告知やPRにより、施設稼働率9割を維持している。また基本理念に沿って、質の高い文化事業への参画機会や区民の文化活動の場を提供するとともに、区民参画型事業を通して戸塚区民が文化芸術にいそしめるような多様な取り組みを行っている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 地域の団体や学校連携にさらに取り組んでほしい。特に、区民連携によるアウトリーチ事業では、母子生活支援施設や児童養護施設、こども家庭支援センター、地域ケアプラザなど、困難な状況にある市民へのアウトリーチの拡充を期待したい。</p>
<p>合理的で効率的</p>	<p>【評価する点】 過度な合理化に陥らず、適切な体制により、市民目線での運営がなされていると感じられる。また、職員の方の専門性から、アーティストに対するケアが意識されている点も良いと考える。</p>	<p>【評価する点】</p>	<p>【評価する点】</p>	<p>【評価する点】</p>	<p>【評価する点】 主催事業以外に活動団体のイベントの周知をサポートしているほか、情報誌「SAKURA」にて区内で活躍中の音楽家・芸術家にインタビューし、地域人材の発掘や地域の魅力発信に努めている。</p>

横浜市戸塚区民文化センター仮評価表(外部評価)

令和6年度

<p>平 つ い な 施 設 運 営 の 取 組 に</p>	<p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 新たな技術を積極的に取り入れ、対面に対応すべきところと、ICTを活用した対応を行うところをメリハリをつけて運営に取り組んでいっていただきたい。</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 様々な小さい指摘、意見などが稼働率の向上につながると思うので引き続き丁寧な対応に取り組まれない。</p>	<p>【更なる取組を期待する点】 様々な事業同士をうまく循環させていくことが必要となる。春・秋のイベントが各事業の中に入っていければ、各事業を大きくしていくことができると考える。現在の館であればそれができると期待している。</p>	<p>【更なる取組を期待する点】</p>
--	----------------------	--	---	---	----------------------

	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員
<p>制 防 、 災 お 常 よ び な 防 り 犯 ス ク 策 な 理 等 な 理 体 緊 急 時 つ 管 い 理 て 体</p>	<p>【評価する点】 個人的な努力に加えて、組織的に事故やトラブルを未然に防ぐ努力がなされていると考える。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 避難訓練等を通じてマニュアルの更新につなげる等、現場レベルでのPDCAサイクルが適切に機能している。 ホワイトボードを活用した役割の可視化を図っている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】 「気配り、目配り、心配り、情報共有」によって、様々な緊急事案が起きた時の早急な対応がなされるように願う。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>
<p>組 関 織 す 体 制 に 研 に お け る 施 工 状 況 や 人 材 育 成 に</p>	<p>【評価する点】 多くの研修、講習の実施、参加を通じて、職員の方のスキル向上に努めている。今後も継続していただきたい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 行政評価にもあるように、組織としてのスキルの積み重ねに心掛けていかれることが肝要である。</p>	<p>【評価する点】 オンライン講座や動画視聴を取り入れて業務の特性に応じた研修を行っている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 人材育成は全ての根幹である。特に地域連携については、早い時期から直接地域住民と触れる機会を多く設け、コミュニケーションを図るようにして後継を育てていくことを期待したい。</p>	<p>【評価する点】 様々な研修は必要である。受講後、職員の意識も上がって利用率アップにつながっている点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・実践的な研修を実施している点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 開館時間が長い中、チーム連携で適切な施設運営ができています。また報告・連絡・相談を密にし、市民からの要望にも丁寧に対応できている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>

	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員
<p>総 評</p>	<p>全体として、とりわけ利用者への対応、行政とのコミュニケーションなど、適切な館の運営がなされていると考える。また、他施設との連携などを通じたアウトリーチ事業なども実施されていて、多方面での活動が行われている。事業数、事業内容と職員の配置とのバランスを取りながら、継続して、柔軟な館の運営が行われていくことを望みたい。一方、光熱費などの経費がかさむことが想定される中、自主事業の収益化などには一層の努力が望まれる。</p>	<p>コロナ禍において、十分に実施できなかった事業を順次再開できたことは高く評価したい。 動画の配信等については、コロナ禍の知見をうまくいかせたものと思われる。視聴者獲得に向けて、引き続き尽力してほしい。 今後は、区民が参加する場としてではなく、区民が主体的に活動できる展開を図ってほしい。 若手演奏家の育成事業は貴重かつ有益なものであるが、より一般の方で、学生層や若手就労層にもこれを開放して、インフォーマルな成果発表の機会をも受けてみてはどうか。</p>	<p>基本理念に基づいて「戸塚の町」が様々な施設を使って、文化芸術を通じ、様々な年代の方々に利用・交流できる場所になってほしい。</p>	<p>・R5年度は新型コロナ5類移行初年度かつ開館10周年というタイミングで、これまで温めてきた企画が当初計画通り実施できたことを評価する。 ・参加・普及活動事業や育成事業からアウトリーチ事業へつながる取組も見られている。 ・情報発信もWebやSNS、動画配信など、様々な媒体を活用することで、より多くの市民に施設を知ってもらう機会を増やす努力がうかがえる。 ・利用人数や稼働率(区分割・日割)についても、R4,R5とも増加傾向にある。ただし、R5年度の利用者については、計画目標(150,000人)に実績(122,301人)は届いていないため、今後、対策を講じる必要がある。</p>	<p>R4年度はコロナ下で落ち込んだ施設稼働率を区分割で96%にまで向上させたこと、予定外のホールの天井改修工事への臨機応変な対応や事業展開の工夫で前年度を上回る来館者数を得ていることを評価する。R5年度は、新中期計画の元、区民の文化活動や交流を促進する地域コーディネーター機能により、区民の自主的活動支援や区民協働を進め、地域の文化拠点としてのさくらプラザの役割を果たそうと新たな取り組みを進めていることや、10周年記念事業を通して地域での施設の認知度向上に努めたことを評価する。</p>

要求水準(2)									
ア 業務実施体制									
項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5	
(ア) 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。	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。	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。	◎	◎	市外の文化芸術施設館長も歴任した者を配置しており、適正である。	◎	◎	
(イ) 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。	各時間帯とも職員2名、パート2~3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名だが、近年は稼働率増加への対応として、また、新型コロナウイルス感染症への対応策として7名配置した。これにより還付業務や利用制限の説明、安全対策、消毒・除菌作業、利用者の要望への対応に迅速且つ丁寧に対応することができ、円滑な運営ができた。 ・令和5年度は11月からの横浜市新予約システムへの移行もトラブルなく対応することができた。	○	○	・提案内容を超える受付職員を配置し、円滑な受付業務を行っている。 ・本市で新たに導入した予約システムに対応し、スムーズに移行した。			
イ 施設の開館日等									
項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5	
開館日等	休館日、開館時間の変更については予め区に申請し、必要な手続きをとる。	年末年始及び月1回の施設点検日と2月、8月についてはその翌日も点検日とし休館とした。 開館日については9:00~22:00を施設利用時間とし、開館した。 ■令和4年度 ホール特定天井改修工事のため、6月~2023.1月はホールのみ利用停止とした。(令和5年2/4より通常運用)	施設点検日はホール機構の法令点検、機材・備品の保守点検を行うほか、職員、パート職員を対象に全体会議や研修を実施するなど効率的な運営に努めた。休館、開館時間を変更する場合は区に申請し、必要な手続きを行なった。 また、施設の利用停止期間は利用制限の説明や既納分の還付業務を適切に実施した。	○	○	令和4年度5年度ともに適切に開館時間の変更及び休館日の申請を行っている。申請理由はいずれも施設点検のためであり、区と調整し必要な手続きを行った。	◎	◎	
ウ 利用料金等									
項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5	
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、割引料金の設定をする。	条例に基づいた利用料金の設定をしている。譜面台無料キャンペーンの実施。ホールのリハーサル料金の設定。(当館で本番利用をする場合、本番日までの練習でホールを利用する場合に割引料金で利用できる)	譜面台無料キャンペーンは好評であり、今後も継続していきたい。 リハーサル料金は発表会などの本番を想定しての練習利用として利用いただいている。	○	○	・利用料金設定については、条例に基づき適正に設定している。 ・利用促進につながる割引料金等の設定を今後も継続するとともに、新たな料金サービスも検討してもらいたい。	○	○	

要求水準(3) ア 施設運営業務 (要求水準書 81~82ページ)

(ア) 利用受付関連業務									
項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5	
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は相談に応じる。	利用申請業務を理解している職員を常時1名以上配置した。丁寧で迅速な対応に努めた。	利用申請業務を理解している職員を常時1名以上配置した。施設の利用状況によって配置する職員数を多くするなど円滑な受付業務に努めた。	○	○	月報及び維持管理運営部会で、利用者意見の報告を受けており、都度丁寧に対応していることを確認している。 引き続き利用希望者の声を聞く姿勢に努めてもらいたい。	○	○	
b 利用者の決定	「施設利用細則」に則り公平に利用者を決定する。	当該利用細則に則り公平且つ速やかに利用許可を行なった。	当該利用細則に則り、公平に許可を行なった。	○	○	利用細則第6条に則り、公平に抽選等を行っており、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。また、優先予約により抽選申し込みができない日程は予約システムの抽選開始日の3週間前までにホームページで公表する。	区との「優先予約利用調整会議」を毎月開催し、適正な日数を遵守した。一般利用者の使用を制限しないことに十分配慮した。 優先予約により抽選申し込みができない日程をホームページ、月間スケジュール誌上で公表した。また、優先予約の基準をホームページにも掲載している。	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、適正な日数を遵守し、一般の利用に配慮した。優先予約の基準をホームページに掲載したことで基準が明確になり、申請の判断がしやすくなった。	○	○	「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、適正に管理している。 自主事業を行う際は、一般利用・行政利用に配慮し利用調整を行っている。	○	○
---	------	---	---	--	---	---	---	---	---

(イ) 利用料金の徴収業務

項目		目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
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し、適切に管理する。	予約システムにおいて示された利用料金を適正に徴収した。利用料金の還付がある場合も同様に適正に還付した。	適切に管理を行なった。	○	○	・利用料金についての管理を適切に行った。 ・利用停止に伴う特例的な還付業務を適切に遂行した。	○	○
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。	徴収した利用料金は専用の口座に入金した。徴収した利用料金は他の収入金と区別し毎月適切に管理した。	適切に履行した。	○	○	月報で毎月の利用料金収入が適切に履行されていることを確認している。	○	○
c	現金の管理	紛失などの事故がないよう慎重に扱う。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。	現金は1日3回明細と現金の確認を行い、紛失等がないように取り扱った。徴収した利用料金は専用の口座に入金した。事務所で保管する場合は金庫で保管した。金庫の暗証番号は安全確保のため定期的に変更し、職員のみで共有した。	適切に管理を行なった。	○	○	・現金の紛失等のトラブルは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り、地域の文化芸術振興に寄与すると認められる場合は利用料を減免する。	・文化事業の自主公演及び共催事業「春風亭小朝独演会」「6月のBIG BAND PARTY」は複数年にわたり継続しており、公益性が高いと判断した公演のため減免を行なった。 ・戸塚区演奏家協会「とつかのん」、コンセール・アミティエ「音楽サロン」等、地域連携協定を結んでいる区内の活動団体の支援のために減免を行なった。 ・令和4年度より「区民企画事業」にて採択団体の施設利用料、付帯設備利用料の減免を行った。 ■令和4年度 9団体 ■令和5年度 4団体	・文化事業の自主公演及び共催事業「春風亭小朝独演会」「6月のBIG BAND PARTY」は複数年にわたり継続しており、公益性が高いと判断した公演のため減免を行なった。 ・戸塚区演奏家協会「とつかのん」、コンセール・アミティエ「音楽サロン」等、地域連携協定を結んでいる区内の活動団体の支援のために減免を行なった。 ・「区民企画事業」の減免については、令和4年度より事業企画テーマ設定、報告会への参加等を応募必須条件としたため、採択団体の負担が増えることによる措置である。その結果、利用料減免が申込の理由の要因となるなど、区民の文化活動のきっかけにすることができたと考えている。	○	○	・ホームページに優先予約制度についてのページを設け、基準を掲載しており、利用者に対し周知が図られている。ただし、優先利用の基準をより具体的に定める必要があると考える。また、減免についても同様に掲載することが望ましい。 ・「区民企画事業」の募集に際し料金の割引設定を行ったことは、区内活動団体の活性化につながり評価できる。	○	○

(ウ) 施設貸出業務

項目		目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
a	施設の貸出	利用承認を得た利用者へ諸室及び設備・備品を貸し出す。ホール、ギャラリーの貸出にあたっては利用者と利用日前に十分な打合せを行い、内容を利用者で共有する。	・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。リハーサル室、練習室についても利用内容により打合せを行った。 ・打合せ事項を記載した打合せ表を基に、利用者と情報を共有した。どのスタッフが対応しても同じサービスができるようにマニュアル等の整備を行った。 ・職員がチラシ校正を行い、正確な情報発信ができるよう適切にアドバイスをこなしている。 ・非常時の避難体制については打合せ時から確認し、リスク管理に努めた。	・打合せ事項のマニュアル等を整備し、どのスタッフ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なった。 ・ご意見や苦情を整理し、迅速に改善できるよう努めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策について横浜市のガイドラインに沿った適切な管理・アドバイスも行なった。 令和5年5月のガイドライン廃止以降も諸室、備品等の除菌、消毒を行い、安全な施設の貸出に努めた。	○	○	・利用者との打ち合わせについては丁寧な説明できている。部屋及び備品の貸し出しを適切に行っている。 ・設備に損傷が認められた際は、迅速に修繕対応しており評価できる。また、利用者に帰責事由がある場合に実費を適切に請求している。	○	○

b	指導、監督及び助言	利用者が施設を安全に利用できるような適切な助言を行う。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なう。	・ホールについては舞台職員が搬入から催事準備、本番、片付け撤去まで一貫して監督し、状況により助言を行った。また、利用終了後は原状復帰の確認及び設備等への破損、異常がないことを確認した。 ・ギャラリーはレイアウト設営まで施設職員で行い、利用者の利便性を図った。	・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。 ・新型コロナウイルス感染症対策について横浜市のガイドラインに沿った適切な管理・アドバイスも行った。 ・令和4年度はガイドラインが徐々に緩和されたため、改訂時には必要に応じて情報共有のため利用者へ連絡を行うことで急な内容変更による混乱を事前に防ぎ、安全に催事本番を迎えることができた。 ・令和5年5月にガイドラインが廃止され、通常運用に戻ったが、引き続き定期的に除菌、消毒を行い安心してご利用いただけるよう努めた。	○	○	舞台設備の利用にあたっては、専門の技術者を配置し指導、助言を徹底し安全な利用がなされるよう努めていることが認められる。	○	○
c	電話での問合せ、施設見学対応	電話による問合せ・相談には利用者の立場に立って対応する。施設見学希望があった場合は利用を妨げず、事務執行に支障のない範囲で対応する。	・問合せ、相談には適切且つ丁寧に対応した。 ・施設見学や視察の希望については、当日の申し出についても柔軟に対応した。 ・電話による打合せの希望にも対応した。	・問合せ、相談には適切且つ丁寧に対応した。 ・施設見学や視察の希望については、当日の申し出についても柔軟に対応した。 ・利用者の利便性を考慮し、電話での打合せにも対応した。	○	○	要求水準どおりの業務を適正に実施した。	○	○
d	オープンホワイエ	利用がない時のホールホワイエについては原則オープンとし、一般来場者に無償での利用を可能とする。ただし、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にする。	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。	セキュリティ面、安全面を考慮し、現状では自主事業において限定的に開放するなど留めている。	○	○	日常的なオープンについては市と協議を実施しており、自主事業におけるオープンホワイエに配慮していることを確認した。	○	○
e	チケット預り・販売受託	施設利用者が事業を実施する場合、窓口でのチケット預り及び販売受託に対応可能とする。	施設利用者だけではなく、区内の団体及び区内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。 ■令和4年度 32件 ■令和5年度 47件	施設利用者だけではなく、区内の団体及び区内近隣施設で開催される催事についても、チケット受託販売を行なった。さくらプラザの立地の良さを活かしたサービスであり、利用者からも好評である。	○	○	利用者の利便性を考慮し、要求水準の基準以上の対応として、施設利用者以外の団体等のチケット販売受託に協力している点は評価できる。	○	○
f	ドリンクコーナー	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。	ドリンクコーナーを希望する場合はレストランモアが運営する3階の102カフェを紹介するが、令和4年度は新型コロナガイドラインもあり、ドリンクコーナーの利用希望はなかった。令和5年度も利用の希望はなかった。	・利用希望があった際は紹介できるように連携しているが、新型コロナの影響から、ドリンクコーナーの希望がないのが現状である。 ・自主公演時については、3階102カフェにて公演チケット提示で10%割引で利用できるサービスを実施しており、公演の上演前や上演後にゆっくり喫茶や食事をお楽しみいただいている。	○	○	令和4年度5年度については、利用制限に伴いドリンクコーナーの利用はなかったが、引き続き3階102カフェと連携していくことが望ましい。	○	○
g	報告書の作成	業務を実施した毎日、日報を作成する。	日報は毎日作成した。共有事項については朝礼・昼礼時に確認した。	適切に履行した。	○	○	・日報をとりまとめ、月報として区に提出している。 ・PFI事業者で実施している、維持管理運営部会にて毎月報告している。	○	○

要求水準（3） 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	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
a	日常点検	舞台設備に劣化や異常がないか目視点検を行なう。使用時に問題が発生した時点で速やかな対応・処理を行う。	・舞台技術者が毎日開館前に舞台設備に劣化や異常がないか目視による点検を行なった。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。 ・その他諸室においても開館前に職員が点検を行ない、貸出準備をした。	・適切に履行した。 ・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。	○	○	・舞台専門のスタッフによる日常点検及び、諸室の点検について適正に実施している。 ・不具合箇所についても、発見次第速やかな対応を実施している。	○	○

b	定期点検	<p>法定点検は必ず実施する。また各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。</p> <p>舞台機構 年間2回以上 舞台照明 年間2回以上 舞台音響 年間2回以上</p>	<p>下記点検を実施した。</p> <p>■令和4年度 舞台機構 年間2回 2022/4/12、2023/3/14 舞台照明 年間2回 2022/5/9-10、2023/2/14-15 舞台音響・映像 年間2回 2022/8/9、2023/1/31-2/1</p> <p>■令和5年度 舞台機構 年間4回 2023/6/13、9/12、12/12、2024/3/12 舞台照明 年間2回 2023/7/10-11、11/13-14 舞台音響・映像 年間2回 2023/8/8-9、2024/2/7-8</p>	<p>メーカー推奨の定期保守点検を計画通り実施した。</p> <p>・令和3年度は2022/6/1～2023/1/31がホール天井工事のため、メーカー（保守業者）と実施時期を相談し、適切に実施した。</p>	○	○	<p>法定点検を確実にいき、設備の維持に努め、適切に管理されている。</p>	○	○
---	------	--	--	---	---	---	--	---	---

(イ) 備品等の保守管理

項目		目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
a	備品の保守管理	施設の運営に支障をきたさぬよう備品の管理を行う。市が指定する様式で備品管理帳簿等を作成し、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う。	備品台帳を更新し、適切に備品管理を行なった。区へ報告すべき不具合・破損はなかった。諸室の共有備品の一部更新を実施した。	<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳を更新し、適切に備品管理をした。 ・諸室の共有備品の一部更新を実施した。 ・新規購入備品については備品台帳に追加記載した。 	○	○	備品台帳の更新及び整理を行い、適正に管理した。	○	○
b	舞台消耗品	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、管理を行う。不具合が生じたものに関しては随時更新を行う。	利便性を考慮し、必要な舞台消耗品を購入し、管理した。不具合が生じたものは速やかに更新した。	適切に履行した。	○	○	適宜消耗品を更新し、適切に管理されている。	○	○
c	事務消耗品	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、管理を行う。不具合が生じたものに関しては随時更新を行う。	事務消耗品は管理表を作成し、不足することがないように、管理した。また、不具合が生じたものは速やかに更新した。	適切に履行した。	○	○		○	○
d	ピアノの保守管理	ピアノの保守管理を行う者は、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とする。	<p>専門メーカーに依頼し、適正に実施した。</p> <p>ホール：フルコンサートピアノ（スタインウェイジャパン） リハーサル室：セミコンサートピアノ（ヤマハ） 練習室：アップライトピアノ（ヤマハ）</p>	各メーカーに依頼し、適切に履行した。	○	○	月報で保守点検の報告を受け、適切に管理されていることを確認している。	○	○

要求水準（3） ウ 事業実施業務（要求水準書 84～86ページ）

(ア) 自主事業の企画実施業務

項目		目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
a	自主事業の目的								

b	(a) 鑑賞事業	<p>・施設機能を活かした質の高い鑑賞事業を実施し、広く市民に鑑賞の機会を提供する。</p> <p>・幅広い年代層に配慮し、すべての区民を対象として想定すること。</p> <p>・特に音響性能を重視したホールがあることから、アコースティックな音響を活かした公演を企画実施する。</p> <p>・戸塚区の内外から集客を見込める鑑賞事業及び戸塚区民の参加を募り実施する事業を開催する。</p> <p>・入場料については、区民が気軽に参加できるように料金を設定する。</p> <p>・開催時期や多くの区民が参加しやすいような時間帯となるよう配慮する。</p> <p>(年6回以上)</p>	<p>令和4年度は引き続き「横浜市文化施設における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」に則り安全な事業実施に努めた。上半期は客席定員を50%以下に制限し公演を開催、下半期はイベントの特性に合わせて定員を100%以下に調整した。ホール特定天井改修工事のため、工事期間中は諸室を使用したイベントやアウトリーチを中心に開催した。また、年間を通して横浜芸術アトラクション事業「横浜音祭り2022」を実施した(合計7公演の共催、パートナー事業)。</p> <p>令和5年度はコロナ感染症ガイドラインが廃止されたが、消毒液設置等、感染症対策を行ったうえで実施した。8月には開館10周年を迎えることができ、年間を通して周年イヤーとしての賑わいのある事業展開を実施した。ホールの優れた響きを活かし、クラシックを中心としたコンサートを実施した。</p> <p>■鑑賞事業(子ども向け鑑賞事業含む)</p> <p>○令和4年度:7公演 ○令和5年度:10公演</p> <p>□劇場への招待</p> <p>○令和4年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さくらプラザ春の芸術祭2022関連事業 さくらプラザ寄席柳家小せん独演会(入場者数:227名) ・【こどもの日!特別公演】らららん♪ドレミ Vol.17 プロコフィエフ「ピーターと狼」(入場者数:271名) <p>○令和5年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・【劇団がかし座×さくらプラザ こどもの日!特別公演】「ふしぎの国のアリス」(入場者数:256名) ・0歳から大人まで!親子で楽しむEL Cielo2020 (入場者数:503名) ・らららん♪ドレミ Vol.23 0歳からのコンサートデビュー♪なおちゃんと一緒に!みんなであうたってあそぼ!(入場者数:309名) 	<p>令和5年5月に新型コロナウイルス感染症のガイドラインが廃止されるまでの期間については、ガイドラインに則り、来場者に安心して楽しんでいただけるよう、安全に配慮しての事業展開に努めた。</p> <p>ホール特定天井改修工事期間中はホール以外の諸室を使用したイベントやアウトリーチを中心に開催し、地域との交流も生まれた。また、年間を通して横浜芸術アクション「横浜音祭り」実施(令和4年)。開館10周年をキーワードにさくらプラザと地域が一体となってお祝いできたことは地域の活性化にも貢献できた。</p> <p>■鑑賞事業</p> <p>□劇場への招待</p> <p>○令和4年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚出身の落語家柳家小せん師匠の人気の寄席公演。今年は3日間開催の全館イベント「春の芸術祭」のオープニングイベントとして開催。1階席1、2列目をクロズドにしたが、満席近い来場となり、春の芸術祭1日目を盛り上げた。 ・大人気の親子向けシリーズ「らららん♪ドレミ」の特別公演。お話と音楽で楽しむ公演として、俳優と指揮者つき小編成オーケストラによる朗読公演をお楽しみいただいた。楽器紹介コーナーや指揮者体験コーナーを設けるなど、コロナ禍での開催が難しかったプログラムも行った。 <p>○令和5年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・劇団がかし座による「ふしぎの国のアリス」では、影絵をホールという特別な空間で親子で楽しめたと、満足度の高さが伺えた。 ・さくらプラザオープンデーのホール公演として、0歳から大人まで楽しめる公演を開催。ピアソラを得意とするバンドによる子ども向けコンサート。午前・午後の2回公演で各回で対象年齢を分けプログラムも変えて実施。関連企画としてアーティストと一緒に楽器体験ができるイベントも実施し、充実した時間を過ごせたという感想を頂いた。 ・大人気親子向けシリーズのホール公演。歌のおねえさん、なおちゃんによるクリスマスLIVEを実施。継続的な実施を希望するご意見を多数いただいた。 	○	○	<p>新型コロナウイルス感染症への対応は、ガイドラインが廃止になったあとも、施設判断として、消毒液を設置するなど、安心して利用できる環境の整備を継続して行っている点が評価できる。</p> <p>令和4年度は市から示されたガイドラインに則り、適正な定員により安全に事業を実施した。人気の企画を休演することなく開催でき、利用者のニーズにしっかり応えることができた。</p> <p>また、特定天井改修工事期間は、ホールでの実施が制限された公演もあったが、ホール以外の諸室の使用やアウトリーチを最大限活用し事業を実施した結果、地域との交流も生まれており、新たな事業展開も期待できる。</p> <p>令和4年度はコロナ禍が継続しており、公演数は7公演と少な目であったが、感染症対策を適正に行い、感染者数を見ながら、令和2年に延期した人気企画を再度実施することができ、公演者との良好な関係性も伺える。</p> <p>3年に一度開催される横浜市の音楽フェスティバル「横浜音祭り」に共催として事業を展開し、当イベントの盛り上げに貢献した。</p> <p>令和5年度は開館10周年を迎え、周年企画を複数実施し、年間を通して多くの方が来場した結果、施設をより知ってもらう機会となった。</p> <p>0歳から大人まで楽しめる企画や回ごとに年齢を分けたプログラムなど様々な世代が楽しめる企画を実施し、参加者からも高評価を得ている点は評価できる。</p> <p>総じて、少人数編成のコンサートの企画など、室内楽に強みのあるホールの特性を活かした事業を行っている。世代を問わず、様々な事業が企画されている。戸塚区は子育てしたいまちを目指しており、特に子どもを対象とした事業を今後も企画し、子育て世代の利用者が増加するよう努めていきたい。</p>	○	○
---	----------	---	---	---	---	---	---	---	---

要求水準(3) ウ 事業実施業務(要求水準書 84~86ページ) 続き									
(ア) 自主事業の企画実施業務									
項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5	

b	(a) 鑑賞事業		<p>□素敵な音楽会 ○令和4年度 ・El Cielo 2020×アストル・ピアソラ (入場者数: 165名) ※令和2年度新型コロナウイルス感染症の延期公演 ・名曲サロンシリーズ Vol. 32~Vol. 35 (入場者数: 521名) ・横浜音祭り2022共催 気軽にバロック!! トークと演奏を楽しむコンサート (入場者数: 47名) ○令和5年度 ・開館10周年記念 若林顕セルフプロデュース 若林顕ピアノリサイタル (入場者数: 222名) ・開館10周年記念 前橋汀子 珠玉の名曲集in戸塚 (入場者数: 432名) ・開館10周年記念 福井敬テノールリサイタル (入場者数: 438名) ・開館10周年記念 鈴木理恵子&若林顕デュオリサイタル (入場者数: 245名) ・名曲サロンシリーズ Vol. 36~38 (入場者数: 399名)</p>	<p>□素敵な音楽会 ○令和4年度 ・El Cielo 2020×アストル・ピアソラは令和2年度に上演延期とした公演。クラシックに限らずホールの特性を活かした鑑賞事業を今後も開催していく。 ・名曲サロンシリーズは若手演奏家自身による曲目解説を交えながらのコンサート。令和4年度は全4公演をホールで2公演、リハーサル室で2公演開催した。 天井改修工事前の最後のホール公演をさくらプラザサポートアーティスト2名と地域連携アーティスト1名によるアンサンブルの編成で開催し、好評であった。 ・リハーサル室公演では、感染症の状況を鑑みながら開催。人気のマリンバやサクソフのコンサートで来場者からは目の前で生の演奏が楽しめたと喜びの感想を多くいただいた。 ・横浜音祭り共催事業。リハーサル室にて若手演奏家によるチェンバロ、カウンターテナー、ソプラノによる「バロック音楽の入門」コンサートを開催。ホール改修工事後には名曲サロンシリーズホール特別公演として、同じ出演者にリコーダー奏者の第一人者の濱田芳通氏を加えた編成で「古楽」を楽しむ特別プログラムを開催した。</p> <p>○令和5年度 ・区民からも人気の高い世界的ヴァイオリニスト前橋汀子のリサイタル、ピアニスト若林顕のソロリサイタル、横浜出身の鈴木理恵子とのデュオリサイタルを実施。毎年公演を楽しみにしている固定ファンも多く、戸塚に根付いている公演。また、新型コロナウイルス感染症で延期となっていた日本を代表するテノール 福井敬のリサイタルを開催した。 ・名曲サロンシリーズはホール1公演、リハーサル室2公演の全3公演を開催。リハーサル室ではコロナ禍で要望の多かった声楽コンサートの他、サポートアーティストによるチェロリサイタルを実施した。 ホール特別公演では、戸塚区出身でさくらプラザ未来創造プロジェクト「特待生」に参加していた若手ピアニストによる公演を開催した。来場者からはこれからの活躍が楽しみという感想を多くいただいた。</p>		<p>行政評価はP5にまとめて記載しています。</p>	
---	----------	--	--	---	--	-----------------------------	--

要求水準 (3) ウ 事業実施業務 (要求水準書 84~86ページ) 続き

(ア) 自主事業の企画実施業務

項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
b	(a) 鑑賞事業	<p>■共済事業 令和4年度: 13公演 令和5年度: 15公演</p> <p>○令和4年度 ホール ・春風亭小朝 独演会 (入場者数: 440名) ・5月のBIG BAND PARTY (入場者数: 142名) ・木村大×小松 亮太 ギターとバンドネオン 2人のヴィルトゥオーゾが織りなす情熱と哀愁の競演 (入場者数: 230名) ・戸塚区演奏家協会によるガラコンサート Vol. 8 とつかのん (入場者数: 250名) リハーサル室 ・坂巻 貴彦おしゃべりコンサート (入場者数: 106名) ※2回</p>	<p>■共済事業 ・毎年人気の公演を開催するとともに、海外在住の若手アーティストによる公演や地域の活動団体等との共催で幅広いジャンルの公演を開催した。 ・令和4年度は、公演内容によっては新型コロナウイルス感染症ガイドラインに則ったうえで、定員を100%以下で配席を行った。</p>			<p>行政評価はP5にまとめて記載しています。</p>		

			<p>公演 ・コンセールアミティエ「音楽サロン plus」シリーズ第45回～50回（入場者数合計：520名）※各2回公演 ・戸塚区演奏家協会によるホット&ハートフル サロンコンサート【フィギュアスケートの音楽】（入場者数：23名） ・戸塚区演奏家協会によるホット&ハートフル サロンコンサート【映画の中の音楽】（入場者数：43名）</p> <p>○令和5年度 ホール ・社会風刺コント集団 ザ・ニューズペーパーLIVE2023（入場者数：557名）※2回公演 ・5月のBIG BAND PARTY（入場者数：254名） ・春風亭小朝 独演会（入場者数：469名） ・戸塚区演奏家協会によるホット&ハートフルサロンコンサート【中田義直生誕100年 夏の思い出】（入場者数：408名） ・シカゴ交響楽団プラス・クインテット【横浜公演】（入場者数：380名） ・戸塚区演奏家協会によるガラ・コンサート Vol.9 とつかのん（入場者数：150名） リハーサル室 ・コンセールアミティエ「音楽サロンplusシリーズ第51回～第56回」（入場者数合計：416名） ・レクチャコンサート ジャズピアノのふるさと（入場者数：71名）</p>						
b	(b) 普及事業、創造支援事業	<p>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>■講座・ワークショップ ○令和4年度 ・らららん♪ドレミシリーズVol.17～Vol.20（参加者：275名） ・手ぶらで楽しむ はじめての切り絵体験 ～戸塚の花・桜をモチーフにした色紙作品～（参加者：11名） ○令和5年度 ・らららん♪ドレミシリーズ Vol.21～23（参加者：587名） ・さくらプラザ開館10周年関連事業 わたしたちが考える「とつかの未来地図」ワークショップ～みらいを描こう！とつかのドリームMAP～（参加者：4名） ※横浜トリエンナーレ応援プログラムとして実施。</p> <p>■普及事業 ○令和4年度 ・「スタインウェイを弾いてみませんか～ホールでピアノ～」（4月・2月・3月 参加者：59名） ○令和5年度 ・「スタインウェイを弾いてみませんか～ホールでピアノ～」（毎月1回、計12回 参加者：167名）</p> <p>■拠点アーティスト創成事業 ○令和4年度 ・サポートアーティスト2名と地域連携アーティスト1名によるアンサンブル演奏を名曲サロンシリーズで実施。 ○令和5年度 ・サポートアーティスト2名 「さくらプラザオープンデー」と「春の芸術祭」に出演。 ・地域連携アーティスト1名 「春の芸術祭」イベントに出演。</p>	<p>■講座・ワークショップ □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。リハーサル室を会場にスタッキング席のエリアとマットに座って楽しめる席を用意。気軽に目の前で生の音楽を楽しめる大人気シリーズ。 ○令和4年度 全4公演（内1公演はホール特別公演としてこどもの日に開催）を開催。マリンバや声楽、クラリネットなど様々なアンサンブルをお楽しみいただいた。 ○令和5年度 全3公演（内1公演はホール特別公演として12月に開催）を開催。また、さくらプラザオープンデーでは、開館10周年の連携として3階多目的スペース（大）を会場にコンサートを実施。マリンバの演奏をお楽しみいただいた。 ・とつかの未来地図ワークショップは開館10周年関連事業として実施。2014年「真夏のさくらの祭典」で制作した「とつかの未来地図」をもとに現在の戸塚と比べ、また、その10年後はどんな“とつか”になっているかを親子で考えて、とつかの未来地図を作りだした。作品は「横浜トリエンナーレ応援プログラム」として、2024.2/11～2024.12/28まで展示を行う。</p> <p>■普及事業 「スタインウェイを弾いてみませんか」ホールのフルコンサートピアノを弾いて響きの良さを体験していただける人気の企画。さくらプラザの周知、利用のデビューにつながった。 令和4年度はホールの稼働している期間に合わせて開催。</p> <p>■拠点アーティスト創成事業 サポートアーティストや地域連携アーティストの活動の支援となった。</p>	○	○	<p>・区民が文化芸術活動に関心を持つ事業を実施するという役割を理解しており、幅広い年齢層への事業展開ができています。 ・0歳から生の音楽に触れる機会を提供しており、毎回多くの参加者を集めている点が評価できる。 ・令和5年度は横浜トリエンナーレ応援プログラムとして、区民参加型のワークショップを開催し、とつかの未来地図を制作した。作品は長期にわたり施設内に展示され多くの方に楽しんでいただけた。 ・創作室（練習室4）の利用については、前評価対象年度（令和2、3年度）に対して利用率はやや向上している。利用促進に向けたPR動画をSNSで配信するなどの取組みを行った点が評価できる。継続した取組を期待したい。 ・拠点アーティスト創成事業では、コロナ禍で中止していた地域連携協定アーティストやサポートアーティストによる公演を実施することができた。 今後の事業展開として、さくらプラザ特待生として活躍された方が成長し、演奏家として施設へ戻ってきて演奏会を開催する機会が増えることを期待したい。 ・本事業は、若手演奏家へ演奏の機会を提供するとともに、集客性の高い企画の演奏家として依頼できるなど、両者にとっての好循環が生まれている点が評価できる。</p>	○	○

要求水準（3） ウ 事業実施業務（要求水準書 84～86ページ） 続き

(ア) 自主事業の企画実施業務

項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
b (b) 普及事業、創造支援事業		<p>■未来創造プロジェクト</p> <p>□さくらプラザ特待生</p> <p>○令和4年度（通年 参加者数：14名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さくらプラザ主催公演の鑑賞（無料） ・音祭り共催公演のリハサールを鑑賞し、プロのアーティストとの交流を図る。 ・さくらプラザ特待生 公開試演会を春の芸術祭のイベント内で開催。 <p>○令和5年度（通年 参加者数：14名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さくらプラザ主催公演の鑑賞（無料） ・さくらプラザオープンデー フリーピアノのイベント参加 ・試演会をホールで開催 ・特待生1名をアウトリーチで演奏者として派遣 <p>□こどものための芸術の学校</p> <p>○令和4年度（9月・12月のべ6回入場者数：43名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・演劇 講師：有吉 宣人（俳優） ・ダンス&ボディーパーカッションワークショップ 萩原 広充（ドラマー・パーカッショニスト）、佐藤 深雪（ダンサー・コレオグラファー） <p>○令和5年度（8月・2月のべ4回 参加者数：33名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さくらプラザオープンデー こどものための芸術の学校 落語ワークショップ 講師：桂 伸しん（落語家） ・春の芸術祭 こどものための芸術の学校 クラシックバレエワークショップ 講師：大山 理沙（バレリーナ） 大山 詩織（バレリーナ） <p>■区民感謝祭 真夏のこども探検隊</p> <p>○令和4年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「不思議な音色の国」（のべ参加者：956名） <p>毎年恒例の全館を利用したファミリー向けのオープンデー（ホールのみ休館）。音祭り2022 パートナー事業として「不思議な音色」をテーマに一日楽しめるイベントを開催した。</p> <p>○令和5年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「開館10周年記念フェスティバル」（のべ参加者：1746名）※ホールイベント含む <p>開館10周年の記念イベントとして、毎年恒例の全館を利用したファミリー向けのオープンデー。今回は多目的スペースも会場として使用し、かつてない規模で一日楽しめるイベントとして開催した。</p> <p>■令和4年度収穫祭 春の芸術祭2022（延べ参加者数1,512名）</p> <p>令和5年度に迎える開館10周年へのスタートとして開催。さくらプラザ利用者・戸塚にゆかりのある推薦アーティスト・区民の文化的交流イベント。公募団体、推薦アーティストによる演奏・展示や施設紹介も兼ねたワークショップ、手作り雑貨コーナーを開催。毎年恒例の全館を利用したファミリー向けのオープンデー（ホールのみ休館）。音祭り2022 パートナー事業として「不思議な音色」をテーマに一日楽しめるイベントを開催した。</p> <p>■令和5年度収穫祭 春の芸術祭2023（延べ参加者数1,450名）</p> <p>令和5年度に迎えた10周年のフィナーレとして開催。公募団体、推薦アーティストによる演奏、展示や施設紹介も兼ねたワークショップ、手作り雑貨コーナーを開催。さくらプラザ利用者・戸塚にゆかりのある推薦アーティスト・区民の文化的交流イベント。公募団体、推薦アーティストによる演奏・展示や施設紹介も兼ねたワークショップ、手作り雑貨コーナーを開催。</p>	<p>■未来創造プロジェクト</p> <p>□さくらプラザ特待生</p> <p>メンバー同士のミーティングやさくらプラザ自主公演の無料鑑賞、イベントへの参加など様々な経験を積み自身の芸術活動に活かしてもらっている。</p> <p>令和4年度からは新たに3期生も加わり、現在14名が登録、活動中。メンバー同士のミーティング、さくらプラザ自主公演の無料鑑賞に加え、プロのアーティストとの交流の機会や「試演会」の機会を提供した。</p> <p>令和5年度は特待生1名をアウトリーチで演奏者として派遣した。</p> <p>□こどものための芸術の学校</p> <p>次代を担うこどもたちに優れた芸術に触れる機会を提供することができた。</p> <p>令和4年度はコロナ禍でも安心して参加できる内容を講師とともに作り上げ、マスクの下の顔の表情について考えるなど、コロナ禍ならではの表現に挑戦した。</p> <p>令和5年度は、コロナ禍で実施が難しかったプログラムから伝統芸能の落語とバレエの体験ワークショップを実施。落語では、声だけではなく、身振り手振りを使って表現する難しさを感じたという感想をいただいた。</p> <p>■真夏のこども探検隊</p> <p>会場装飾や協賛など区内の施設や幼稚園、地域の団体、企業などに協力いただき、地域とのつながりや世代間の交流を促すイベント作りを行った。</p> <p>令和4年度はホールが特定天井改修工事により休館していたため、メイン会場をギャラリーとし全館イベントを開催。ギャラリー全体を糸と紙コップで楽器にする「ストリングラフィ」という観て聴いて楽しめる不思議な楽器の部屋に。その他にもマトリョミンという直接触らなくても音が出る楽器や、音の出し方を自分で考える楽器体験コーナー等、様々なイベントでお楽しみいただいた。</p> <p>令和5年度は「開館10周年フェスティバル」をテーマに、人気シリーズの「名曲サロン」や「らららん♪ドレミ」、「こどものための芸術の学校」の企画を取り入れたほか、さくらプラザ特待生の集大成となるようなイベントを実施した。</p> <p>■収穫祭 春の芸術祭2023、2024</p> <p>さくらプラザと区民・利用者・アーティストの文化的交流イベント。</p> <p>令和4年度は開館10周年のスタートイベントとして開催。地域企業による楽器体験コーナーや今回初めて大学生の学生ボランティアにも参加いただいた。「春の芸術祭」関連企画として旧戸塚4区にスポットをあてたシンポジウムやバックステージツアー、レセプション体験講座、切り絵の体験講座（作品は芸術祭期間中ギャラリーにて展示）を行うなど、ホールの天井改修工事が明けた2月から約1ヵ月半に渡り、様々なイベントを開催した。</p> <p>令和5年度は開館10周年のフィナーレとして開催。自由にピアノを弾いていただくフリーピアノやショートフィルムの上映会、戸塚警察署協力の防犯コーナーと白バイの展示、関連企画としてバックステージツアーやワークショップなどでさくらプラザの10周年を地域の皆さんとお祝いした。</p>			行政評価はP7にまとめて記載しています。		

要求水準（3） ウ 事業実施業務（要求水準書 84～86ページ） 続き

(ア) 自主事業の企画実施業務

項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
b (b) 普及事業、創造支援事業	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。(2講座以上を含む、年1回以上)	<p>■アートマネジメント講座</p> <p>○令和4年度</p> <ul style="list-style-type: none"> アートマネジメント講座14 さくらプラザ春の芸術祭2023 特別シンポジウム 次世代の文化的なつながりを目指して～旧戸塚4区の初めの一歩～ (参加者：70名) アートマネジメント講座15 さくらプラザ春の芸術祭2023 関連事業 ホールの舞台裏を覗いてみよう！バックステージツアー (参加者：6名) アートマネジメント講座16 さくらプラザ春の芸術祭2023 関連事業 大人のためのワークショップ あこがれのレセプションになってみよう！ (参加者：6名) <p>○令和5年度</p> <ul style="list-style-type: none"> アートマネジメント講座17 さくらプラザ春の芸術祭2024 関連事業 大人のためのワークショップ「ホールの舞台裏を覗いてみよう！バックステージツアー」 (参加者：10名) アートマネジメント講座18 さくらプラザ春の芸術祭2024 特別企画「アウトリーチコーディネーターの実情と育成に関わるトークイベント」 (参加者：13名) <p>■区民企画事業さくらチャレンジプロジェクト</p> <p>○令和4年度 (9団体採択)</p> <p>【リハーサル室】</p> <ul style="list-style-type: none"> 金子都・佐伯水美 ヴァイオリンピアノデュオ「金子都&佐伯水美 名曲ファミリーコンサート」 (75名) ようこそ劇場へプロジェクト「シャンソンコンサート ようこそ劇場へ」 (33名) kazuya「kazuya 5th Anniversary concert 歌うたいの旅～5駅目の景色～」 (47名) 飯島まゆみ「ふるさとの道、夏、さくら、そして虹 ピアノで紡ぐ日本のうた」 (45名) ブルッキー「と・び・ら」お話コンサート Vol.2」 (85名) <p>【ギャラリー】</p> <ul style="list-style-type: none"> 魔女のアトリエ「魔女とその仲間たち展」 (のべ911名) フォト夢とつか「みんなの写真展」 (のべ734名) 小嶋 由紀「サンクスフェスティバル(パッチワーク展&ミニコンサート)」 (のべ640名) <p>【練習室4】</p> <ul style="list-style-type: none"> Roxane「家族で祝うひなまつり～伝統文化「つまみ細工&いけばな」体験ワークショップ～」 (16名) <p>○令和5年度 (4団体採択)</p> <p>【リハーサル室】</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜Fun★Key Singers本日開店！歌声喫茶 ファンキーズと歌おう！」 (49名) M's music <p>①0歳からOK！親子で楽しめる名曲ファミリーコンサート</p> <p>②クラシック名曲コンサート～音楽で心躍るひとときを～ (79名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ブルッキー「と・び・ら」お話コンサートVol.3 (117名) <p>【ギャラリー】</p> <ul style="list-style-type: none"> 魔女のアトリエ「魔女とその仲間たち展」 (のべ1,099名) <p>■区民企画事業さくらチャレンジプロジェクト報告会</p> <p>○令和4年度 (24名参加)</p> <p>○令和5年度 (13名参加)</p>	<p>■アートマネジメント講座</p> <ul style="list-style-type: none"> アートマネジメント講座14 さくらプラザ春の芸術祭2023 特別シンポジウム 次世代の文化的なつながりを目指して～旧戸塚4区の初めの一歩～ <p>旧戸塚4区(泉、栄、瀬谷、戸塚)で文化活動をしている団体のネットワークを検討する会とした。各区の区民文化センターに協力をあおぎ、出演団体を紹介いただいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> アートマネジメント講座15・16 <p>春の芸術祭関連講座として、バックステージツアーとレセプション体験を行った。</p> <p>寄席公演を題材とし、舞台準備や、来場されたお客様への接客など、実際に公演の運営に参加してもらい施設への興味や理解を深める機会となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> アートマネジメント講座17 <p>施設への興味や理解を深める機会となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> アートマネジメント講座18 <p>地域との連携を行うコーディネーターの今について、どのような業務があり課題があるのか、文化施設の視点から考える講座を実施。アウトリーチという活動があるということを知ることができた、という感想があり理解が深まった。</p> <p>■区民企画事業さくらチャレンジプロジェクト</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸塚区民による企画募集。 <p>10回目の節目を迎えることを機に、令和4年度から一部リニューアル。「世代間交流を促す芸術文化事業」というテーマを設定。これまでの優先予約や広報協力だけでなく、利用料金の減免の他、団体が企画を創り上げるための伴走支援を行った。令和5年度は、前年度に引き続き、「世代間交流を促す芸術文化事業」をテーマに企画を募集。</p> <p>■区民企画事業さくらチャレンジプロジェクト報告会</p> <p>区民企画事業に参加した団体の報告会を年度末に実施。採択団体同士や一般来場者にそれぞれに取組みを共有した。参加団体からは「不安なことを手厚くサポートしてくれありがたかった。」「初めてでしたので不安もあったが、楽しく活動できた。」等の評価をいただいた他、団体同士のコミュニケーションも生まれ、次につながるきっかけになった。</p>	○	○	<p>・アートマネジメント講座は、区民に事業への参加者としてではなく、プロデュースする側の視点で参加してもらうことを目的としている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年度は実際に行われた寄席公演を題材として舞台準備や接客など運営に参加し、施設への興味や理解を深める機会を提供できており、運営に関わる区民が一人でも多く育っていくことに期待したい。 令和5年度は、地域との連携を行うコーディネーターについて学ぶ講座を開催することにより、施設と利用者を繋ぐ役割の一つとして、施設内の利用だけでなく公演者を派遣するアウトリーチ事業の紹介をすることができた。今後もコーディネーターの活用をよりPRし多くの区民が芸術に触れる機会を展開する取組に期待したい。 旧戸塚4区で文化活動をしている団体のネットワークを検討する会を開催し、各区の団体同士のつながりを作ることができたため、今後の新たな事業展開を期待したい。 さくらチャレンジプロジェクトは、自ら文化活動を企画・実施する区民が増える契機となった。今後継続することで、区内文化活動が活性化することを期待したい。 	○	○

(イ) 地域の文化活動支援業務

項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
a 業務の目的								

<p>b</p>	<p>業務の概要</p>	<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年2回以上創出する。</p>	<p>■アウトリーチ事業 ○令和4年度：5回 1) 明治学院大学 アウトリーチ「さくらプラザ『さくらチャレンジプロジェクト』`世代間の交流を促す事業、を考えよう！」(17名) 2) こども家庭支援センターくらきアウトリーチ「出張さくらプラザ!おしばいであそぼう!」 講師：有吉 宣人、石原 朋香、植浦 菜保子(9名) 3) 南戸塚保育園アウトリーチ「出張さくらプラザ!みんなでなかよく 親子リトミック♪」 講師：山添 薫(24名) 4) 大正地区センターアウトリーチ「出張さくらプラザ!はらじゅく落語会」 出演：桂 伸しん(75名) 5) 横浜市戸塚柏桜荘アウトリーチ「あしなが音楽会」 出演：川田 将人、菊地 美涼(47回再生)</p> <p>○令和5年度：4回 1) 岩崎博物館ゲート座ホール さくらプラザアウトリーチ事業「田邊 ゆり チェロ・リサイタル」 出演：田邊 ゆり、藤吉 歌音(28名) 2) こども家庭支援センターくらきアウトリーチ「出張さくらプラザ!おしばいであそぼう!」 講師：有吉 宣人(11名) 3) 父親育児支援事業 戸塚区内5ヶアプラザ共催(東戸塚・平戸・原宿・名瀬・上倉田)とつかパパ楽の会(TPR)「♪マリンバコンサート♪」 出演：三神 絵里子、横内 奏(31名) 4) 横浜市戸塚区柏桜荘アウトリーチ「あしなが音楽会」 出演：高橋龍之介 柳川瑞希(55名)</p> <p>■横浜市アート教育プラットフォームと提携し、区内小学校へアーティストを派遣し、アウトリーチ事業を展開した。</p> <p>○令和4年度 5校実施 <体験> 音楽創作：烏田 晴奈、水杉 亜希(柏尾小学校)6日間 マリンバ：三神 絵里子・篠崎 陽子(東俣野特別支援学校)2日間 演劇：佐藤 辰海(川上小学校)3日間 小鼓：今井 尋也(名瀬小学校)1日間 <鑑賞> 箏：寺井奈美、大江美恵(東品濃小)1日間</p> <p>○令和5年度 6校実施 <体験> 音楽創作：烏田 春奈、水杉 亜希(柏尾小)3日間 マリンバ：三神 絵里子、篠崎 陽子(東俣野特別支援学校)2日間 和太鼓：丸山 二郎(平戸台小)2日間 <鑑賞> 箏：寺井 奈美、大江 美恵(東信濃小)1日間 箏：寺井奈美、大江 美恵(川上小)1日間 声楽：遠山 美樹、正村 恵(小雀小)1日間</p>	<p>■アウトリーチ事業 ○令和4年度 1) 明治学院大学の社会教育士課程の学生向けに「世代間交流を促す芸術文化事業」を企画してみてもらおうワークショップを、大学の授業内で実施した。 2) 母子生活支援施設に通所する子どもたち向けに、コミュニケーションを学べる演劇ワークショップを実施した。3名の講師により、子どもたちと講師と一緒に演劇を創り上げることができた。 3) 南戸塚地域ケアプラザと協力し、南戸塚保育園での親子リトミックを開催した。講師は同じ南戸塚エリア在住のアーティストに依頼した。 4) 原宿地域ケアプラザと協力し、大正地区センターの体育室にて落語会を開催した。アーティストは戸塚区出身の若手落語家の桂伸しんに依頼。当日は、原宿地域ケアプラザに登録しているボランティアにも協力していただいた。 5) 毎年協力している戸塚柏桜荘へアウトリーチとして、アーティスト派遣を行った。コロナ禍以降映像収録での開催となっているが、多様な方法で音楽を届けることができた。</p> <p>○令和5年度 1) 岩崎博物館ゲート座と連携をとり、「さくらプラザ特待生」を1名派遣し、公演を行った。 2) 母子生活視線施設に通所する子どもたち向けに、子どもたちと講師と一緒に演劇を創り上げることができた。 3) 上倉田地域ケアプラザを始めとする5ヶアプラザと協力し、湘南とつかYMCAを会場に「パパとお子さん」を対象にしたコンサートを実施した。 4) 毎年協力している戸塚柏桜荘へのアウトリーチ。前年度まで、コロナ禍により映像収録での開催となっていたが、約4年ぶりに対面での開催となった。</p> <p>■横浜市プラットフォーム事業連携アウトリーチ 横浜市アート教育プラットフォームと提携し、区内小学校の要望を伺い、体験、鑑賞それぞれのアーティストを派遣し事業を展開した。 令和4年度は5校実施。内1校は「横浜音祭り」特別プログラムとして6日間開催した。 新型コロナウイルス感染症対策を施し、全日程を無事に終えることができた。 令和5年度は6校実施した。</p>	<p>○</p>	<p>○</p>	<p>・令和4年度までは対面開催ができず、アーティストを施設に派遣し収録した映像をみなさまにお届けする方式に変更し柔軟に対応しており、事業を途切れることなく継続できた点は評価できる。 ・令和5年度はコロナ禍で中止していた老人福祉センターへのアウトリーチ事業が4年ぶりに開催でき、多くの方に生演奏を届けることができた。</p> <p>子どもたちの創造力の育成を目的として学校などで芸術に触れる機会を創出する事業を実施。 コロナが落ち着き、要求水準どおり年間5校以上の開催ができた。また、横浜市事業の「横浜音祭り」の特別プログラムとして6日間連続した授業を行った柏尾小学校では、アーティストと学校をつなぐコーディネータとしてさくらプラザが関わったことで、児童が全力で音楽を楽しむことができたとの高評価を得ることができた。芸術と触れ合う機会を持つことがなかなか難しい中で、今後もコーディネータとしての役割を期待したい。</p>	<p>○</p>	<p>○</p>
----------	--------------	---	--	--	----------	----------	--	----------	----------

(ウ) PR等情報提供業務 (要求水準書 86ページ)

項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5
----	----	----	------	----	----	------	----	----

PR情報提供業務	3階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なう。	自主事業及び共催事業のチラシを配架した。	3階情報コーナーは区の広報コーナーとの位置づけになり、区の管理となっている。他団体が業務を受託したため、自主事業及び共催事業のチラシ配架を依頼した。	○	○	区役所内3階の情報コーナーにチラシを配架し、適正に管理した。4階廊下部分にも、自他問わず各施設が行う文化事業関係のチラシやポスターを配置し情報提供に努めた。	○	○
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・隔月で発行し、区内各施設及び市内外の文化施設、市営地下鉄各駅等に配架した他、当館来場者にも配布。希望者には個人宛にもDMを送付している。 ・毎号、出演者へのインタビューを行い、アーティストの魅力や事業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はなく、地元の商店主等を紹介するコーナー等、広く地域の魅力発信にも努めた。 <p>○令和4年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍による市民生活の変化について情報発信するため、令和2年度より開始したWebインタビューコーナー「地域のイマ、とコレカラ…」を継続。施設利用者、区内施設・企業等、今年度は11団体に取材を行った。また、8月には25団体の記事をまとめた冊子版を制作・配布した。 <p>○令和5年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館10周年にあたり、アーティストや地域連携協定を交わしている団体からいただいたメッセージを掲載。 	<ul style="list-style-type: none"> ・隔月で発行し、区内各施設及び市内外の文化施設、市営地下鉄各駅等に配架した他、当館来場者にも配布。希望者には個人宛にもDMを送付している。 ・毎号、出演者へのインタビューを行い、アーティストの魅力や事業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はなく、地元の商店主等を紹介するコーナー等、広く地域の魅力発信にも努めた。 <p>○令和4年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度はコロナ禍による市民生活の変化について情報発信するため、Webインタビューコーナー「地域のイマ、とコレカラ…」を継続、施設利用者、区内施設・企業等、11団体に取材を行った。また、8月には25団体の記事をまとめた冊子版を制作・配布した。新たな活動の広がりにも貢献できた。 ・令和5年度は開館10周年の記念イヤーとしてアーティストや文化団体などからお祝いのメッセージをいただいた。 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・情報誌「SAKURA」を隔月で発行しており、文化芸術の関連情報の発信に努めている。 ・作成した情報誌は館内のみならず、市営地下鉄や商業施設にも配架した。 ・令和4年度はコロナ禍による市民生活の変化から、情報発信は情報紙面からWEBページへ移行。それに伴い天井改修工事ですなくなった公演紹介記事の代わりに新連載を3本スタートさせる等ホール以外での施設の楽しみ方を読者にPRする取組を行った点が評価できる。 ・令和5年度は、開館10周年を記念した記事として利用団体からのメッセージを掲載しており、利用者側から施設の良さをPRしてもらうよい機会となった。 ・紙媒体を希望する方もいるため、施設利用につながるような紙面づくりを継続してほしい。 	○	○	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・最新の情報提供に努めた。 ・Webアクセシビリティ向上のため、音声読み上げソフトに対応するよう表記を見直した。 ・フェイスブックやツイッター等SNSを活用し、練習室の空き情報や自主公演情報の他、地域情報等をタイムリーに発信した。 ・令和5年度8月の開館10周年に向け、令和4年から特集ページを公開。記念公演情報等を掲載した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・最新の情報提供に努めた。 ・Webアクセシビリティ向上のため、音声読み上げソフトに対応するよう表記を見直した。 ・フェイスブックやX(旧ツイッター)等SNSを活用し、練習室の空き情報や自主公演情報の他、地域情報等をタイムリーに発信した。 ・開館10周年を記念した公演やイベント情報を公開し、地域との一体感を醸成できた。 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・最新の情報になるよう、また閲覧回数が多いページを音声読み上げ対応に順次しており、ニーズにあった対応を行っている。 ・令和5年度の10周年記念イヤーでは、10周年を前面に打ち出し地域との一体感を醸成するWEBページ作りを行った。 	○	○	
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、提供できるように整理する。	<ul style="list-style-type: none"> ・メンバー募集チラシの配架やネットワークを活かした情報収集をし、助言・提供を行った。 ・令和3年度にトライアル版として行った「動画公開サポート」の本運用を開始し、利用者の活動紹介した。 ・令和4年度は25本の動画を公開した。 ・動画コンテンツ「あーとつか ～発見！とつかのアートたち！～」を3本公開した。 ・令和5年度は12本の動画を公開した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・メンバー募集チラシの配架やネットワークを活かした情報収集をし、助言・提供を行った。 ・「動画公開サポート」は施設利用者の活動を紹介している。令和4年度は25本、令和5年度は12本の動画を公開した。公開団体への問合せもあり、新しい活動の広がりを支援できた。 ・「あーとつか ～発見！とつかのアートたち！～」は区内にある身近な芸術を知るきっかけ作りとして製作、動画公開した。(令和4年度) 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・YouTubeを活用した動画公開サポート事業により多くの団体が活動紹介をすることができ、団体への問い合わせもあるなど新たな広がりを見せている点は評価できる。 ・引き続き、デジタル対応が難しい区民への情報発信も並行して取り組んでほしい。 	○	○	
情報ボードを設置するなど、区民相互の情報交流を促進できるようにする。	<ul style="list-style-type: none"> ・適宜チラシラックを整理し、見やすい配置を心掛け情報交流機能の充実に努めた。 ・メンバー募集 ・区内他施設公演情報 ・「地域連携協定団体」情報 ・横浜市からのお知らせ 等 	わかりやすい分類にし、欲しい情報を見つけやすくなるような配置を心掛けた。	○	○	ラックについては、自主事業だけでなく地域情報も配架されており、情報交流機能も充実している。管理についても常に見やすい配架となっており適正に行われている。	○	○	

(工) 相談業務 (要求水準書 86~87ページ)									
項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5	
相談業務	地域の資源について、情報を収集し、相談に応じて提供できるように整理しておく。	<ul style="list-style-type: none"> ・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、及び情報開示希望の催事は当館の月間スケジュールやホームページに掲載している。 ・PR情報提供業務でも記載したとおり、Webインタビューコーナー「地域のイマ、とコレカラ…」において、利用者および近隣施設、企業への取材を実施し、広報誌、ホームページ上に掲載した。 ・地域施設と連携することで、当館では実施が困難である相談者からの提案を繋げ、実施することができた。 ・地域連携施設より若手アーティストを紹介いただき、「動画公開サポート」で紹介した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、及び情報開示希望の催事は当館の月間スケジュールやホームページに掲載している。 ・PR情報提供業務でも記載したとおり、Webインタビューコーナー「地域のイマ、とコレカラ…」において、利用者および近隣施設、企業への取材を実施し、広報誌、ホームページ上に掲載した。 ・地域施設と連携することで、当館では実施が困難である相談者からの提案を繋げ、実施することができた。 ・紹介いただいたアーティストは、今後時期をみて公演を企画していく。 	△	○	区民利用施設や区内民間企業などへインタビューを行い地域の魅力発信への積極的な取組が評価できる。日頃から地域施設との連携に努めており、当施設で実施困難な案件も連携を生かして他施設での実施に繋げることができた点は利用者の満足度向上にもつながり評価できる。他施設からの紹介アーティストの活用については、今後の企画に期待したい。	○	○	
	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」や「春の芸術祭」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。	施設案内や「区民企画事業」や「春の芸術祭」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。施設利用時には直接対話するなどし、情報発信に努めた。	○	○	区内文化団体や地域住民に対して情報発信を行い事業への参加を促した。春の芸術祭には多くの団体が参加しており、引き続き効果的な情報発信に努めてほしい。	○	○	
	毎日8時間以上窓口で相談に応じることができるよう、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、極力対面で話ができるような場を設けた。	常時窓口等での相談に応じた。ご意見については、極力対面で話ができるような場を設けた。新予約システムへの移行直後はシステム変更に伴う様々な質問、相談に対応した。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のご意見に対しては、可能な限り対面で丁寧な対応を心掛けており今後も継続されたい。 ・令和5年度は予約システムの改修があり、移行後は問い合わせが多かったが適切な対応を行うことができた。 	○	○	
	文化芸術活動や施設運営に関する区民ニーズについて、利用者の意見や提案等を直接に把握する方法を講じる。	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートによる意見の収集。ホール・ギャラリー利用者に加え、リハーサル室・練習室本番利用者へのアンケートも追加し、意見を収集することができている。 ・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ている。 ・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。 ・Webインタビューコーナー「地域のイマ、とコレカラ…」や情報誌のインタビューにおいても、取材対象者よりニーズを吸い上げることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート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、情報共有を徹底し改善策を講じた。 ・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。 ・「地域のイマ、とコレカラ…」をきっかけとして区内団体や法人、施設利用者へのインタビューを行った。それに合わせ、ニーズ調査として当館に期待することをヒアリングし、情報発信や事業企画、施設運営に活かしている。 ・ギャラリー利用者から要望が多かったスポットライトを追加し、固定壁の補修を行った。 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・多岐にわたる要望を受付ているが、できる限り対応するよう努めている。 ・様々な方法により意見の集約をしており、利用者だけでなく他施設や法人からの意見も取り入れ施設運営に生かすことができている。 	○	○	

要求水準 (3) 工 評価業務 (要求水準書 87ページ) ※評価可能な要求水準のみ抜粋しているため (ウ) 自己評価まで

項目	目標	実績	自己評価	R4	R5	行政評価	R4	R5	
(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月末までに区の承認を受ける。	事前に区と調整の上、適正に提出した。	事前に区と調整し、適正に提出した。	○	○	事前に区と調整し、適正に行っている。	○	○
	g~h								

横浜市戸塚区民文化センター 評価表

令和6年度

(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。	様式について区及び市と協議し、期日までに提出した。	様式について区及び市と協議し、期日までに提出した。	○	○	期日までにすべ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。	本書類を提出予定。	本書類を提出予定。	○	○	期日までにすべて提出を受けている。 PFI事業終了まで残すところ3年となったため、次期選定に向け令和6年度からの自己評価方法については区と協議されたい。	○	○

中期的な事業展開について

項目	事業展開	行政評価
【平成30年度～令和4年度 中期計画】 中期的な事業展開について	<p>地域に優れた芸術期間があり、「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る。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する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 青少年育成事業を強化し、こどもたちが「生きる力」を向上する機会を提供する。(こどものための芸術の学校、特待生制度) 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。(春の芸術祭) 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。(区企画事業、共催事業) 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。 	<p>・中期5か年の5年目にあたる令和4年度は、中期の最終年度としてまとめの年となったが、引き続きコロナ禍で、制限のある中での施設運営や新たな事業展開をせざるを得ない状況であった。しかし、そのような状況下においても、オンラインの活用や地域施設、法人への取材をWEBページ上で発信するなど、できることを工夫して情報発信を継続させた点が評価できる。</p> <p>・令和4年度は一部制限が緩和されたため、利用者ニーズに対応し、延期した公演の再演を行うことができた。 コロナ禍に加え、当初想定していなかった特定天井改修工事を実施することとなり、ホールの利用が長期にわたり不可となるため、施設連携を生かして他の文化施設を案内する等丁寧な対応を心掛けた。また自主事業ではホール以外の諸室を活用した新たな事業を企画するなど、状況に応じて柔軟に対応できたことは、これまでの施設運営の経験が生かされた結果であり評価できる。</p>
【令和5年度～8年度 中期計画】 中期的な事業展開について	<p>「まちを元気にする私たちのアートステーション」の基本理念のもと、開館以来これまでの取り組みにより、戸塚区民文化センターは地域の文化拠点として年間多くの方に来館いただいております。特に響きの良いホールの特性を活かした上質な公演は横浜市だけでなく、市外からの来館も多く好評を得ています。 次期4か年は14年間の指定管理期間のまとめとしてこれまでの取組に加え、区民の自主的活動支援、区民との協働の拡充を大きな目標として取組を進める。 戸塚区において個性的な活動をしている文化団体を文化資源としてとらえ、それら団体と地域団体、区民、行政をつなぐコーディネーターの役割をさくらプラザが担うことで地域が活性化し、街に活気が生まれると考えており、積極的に事業を推進する。 2023年度には開館10周年を迎え、地域に根差した施設として、戸塚の文化芸術の更なる発展の一助となるように邁進していく。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域連携コーディネーター機能を活用した事業展開 2. 普及・育成事業、アウトリーチ事業の拡充 3. 効果的なPR、広報計画の展開 	<p>・令和5年度は、14年間にわたる指定管理期間の後期4か年の初年度にあたる年となっている。 コロナ禍の制限も廃止され、また令和8年度に終わりを迎える指定管理期間の集大成に向けた事業展開として、コーディネーターとしての役割の充実を目標としており、アウトリーチ事業の実施によるアーティストと学校・施設をつないだり、サポートアーティストの活用による若手演奏家へ演奏機会の提供と区民が音楽に触れる機会の創出ができており、利用者からも好評評価を得ている。</p> <p>・令和5年度は開館10周年を迎え、年間を通じて事業を展開したことにより多くの方に施設を知ってもらう機会となった。今後もホールの特性を生かした上質な公演やニーズを捉えた事業展開を期待したい。また、SNSや動画配信も活用した情報発信には引き続き取り組むとともに、デジタルへの対応が難しい方については対面や情報誌も活用しながら対応をお願いしたい。 また、10年という長期にわたる運営経験や企画力を活かし、施設のグレードを維持しつつ区民にとって誇りとなるような施設及び内容の質の高さに配慮しつつも、利用しやすく親しみのあ</p>

<p>令和6年度の計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多世代の交流の場を創出し地域の活性を図る。(ソーシャルインクルージョンの取組を進める) ・「区民企画事業」や公演・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。 ・地域連携コーディネーターを配置し、地域のつながりを創出する。 ・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。 ・SNSの活用や動画配信等により新しい自主事業の展開を構築するとともに、施設利用者の活動の広がりを支援する。 ・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。 ・さくらプラザファンを増やす。 ・効率的な広報の実践。 	<p>る施設となるよう事業展開を期待したい。そして、市民が今後も利用しなくなる企画を期待する。</p> <p>さくらプラザの基本理念は、「市民の主体的な活動で、まちを活性化させる文化芸術拠点」であり、市民(区民)の主体的な活動の場となるよう様々な事業を展開している。中でも地域アーティストの創成や区民企画事業、春の芸術祭などは例年多くの区民が参加している人気事業となっている。アフターコロナの事業展開においては、市民が文化芸術活動を相互に発信したり、交流するする拠点となるよう、また、さくらプラザを核として他施設との連携により文化芸術を通じてまちを活性化することができる施設運営に期待したい。</p>
-----------------	---	--

令和6年度 評価委員による新規評価項目

項目	目標・実績・自己評価	行政評価
<p>施設の特徴を生かした利用促進のための方針及び取組について</p>	<p>■施設運営方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「まちを元気にするわたしたちのアートステーション」を基本理念として、文化施設という機能を活かした豊かなまちづくりと地域の課題解決に貢献することを目指し、 ・区民同士が新たに出会うきっかけづくり、支援を行う。 ・区民団体との協働事業、企画段階から区民が参画できる仕組みづくりを行う。 ・積極的にアウトリーチ事業を実施する。 ・質の高い事業、戸塚らしい事業を実施する。 ・次代を担う若い人材の育成に努める。 <p>以上を運営の方針とし、運営にあたっている。</p> <p>■これまでの代表的な事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○春の芸術祭 ○オープンデー～真夏のこども探検隊～ ○子どものための芸術の学校・さくらプラザ特待生 ○アウトリーチ ○さくらプラザサポートアーティスト ○トップアーティストによる質の高い鑑賞事業 <p>■実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区庁舎内の施設である特長を活かし、多くの区民が目にする庁舎内の掲示物やテレビモニターでイベント告知や施設のPRをし、認知度アップに努めた。 ・ガラス張りの諸室の特定を活かし、自主事業の際は、ブラインドやカーテンを開け、イベントに参加していない方にも見えやすいように工夫した。 ・館内のアート作品やイベントをSNSを利用して告知することで、施設に興味を持つきっかけにつながった。また、定期的に施設空き状況を告知し、稼働率増加に努めた。 ・コロナ禍より始めた「動画公開サポート」は、施設利用者の活動状況を撮影し、さくらプラザのYouTubeアカウントで公開する活動支援の企画で、練習室での活動やギャラリーの展示の様子など活動団体のPRやメンバー募集などに役立ててもらっている。 ・ホールでは反響板を活かしたトップアーティストによる上質なクラシックコンサートを実施した。また、ホール天井工事によりホールが使用できない期間は、リハーサル室をメイン会場とし、若手演奏家によるコンサートや親子向けコンサートを中心に実施した。 ・駅前という立地を活かした普及育成事業として、子どもたちに無料で文化・芸術に触れる機会を提供した(特待生制度・こどものための芸術の学校・オープンデー 真夏のこども探検隊) ・アウトリーチを実施することで、さくらプラザに来たことがなかった方たちに文化芸術を届けるとともに、来場するきっかけの提供を行った。 ・令和4年度は、コロナ禍に実施していた地域連携事業のwebインタビュー「地域のイマとコレカラ」を取りまとめて冊子を製作、無料配布し、再度地域のPRに努めた。 ・令和5年度は開館10周年の記念イヤーとして、1年を通し鑑賞事業を主軸に様々な事業展開を実施した。3階の多目的スペースも会場とした全館イベントを実施するなど施設の賑わいに努めた。 <p>■自己評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区庁舎内の施設であることで、幅広い年齢層の方へ向けての情報発信ができていると感じる。 ・イベント開催時は戸塚区のイベントと同日に開催することで、庁舎全体の賑わいの創出ができた。 ・アウトリーチがきっかけとなり、さくらプラザのイベントに来場いただくことができた。 	<p>都心部の文化施設と役割を分担し、地域の文化センターとして、子ども・青少年から高齢者まで様々な世代やライフステージの区民の活動の拠点として設置されており、施設の運営方針である「まちを元気にするわたしたちのアートステーション」として、鑑賞事業をはじめ、様々な事業展開がされている。</p> <p>区庁舎と一体の施設のため、サイネージや掲示スペースを活用し、イベント告知や施設PRに力を入れており、区役所へ手続きに来た方が、さくらプラザフロアへ足を運び、施設や練習風景を見学したり、ギャラリーでのアート鑑賞への集客に繋げることができている。</p> <p>駅から近いなど利便性が良いこともあり、子育て中の保護者も気軽に参加できる企画や子どもが無料で文化・芸術に触れる機会の提供ができている。</p> <p>空き情報の公開や動画公開サポートでの活動状況の公開、SNSでの発信、情報誌の配付等を通じて利用促進に努めており、テレビ局の企画として演奏風景の撮影で使用されたり、番組収録に使われたりと、認知度がアップしている状況を区としても把握することができている。</p> <p>発表会や公演に使いやすい規模のホールであり、音楽系を中心とした性能を確保しつつ、舞台系の活動にも利用しやすいように配慮された施設の特徴をいかした公演や舞台を企画するなど、自主事業の工夫が見られ集客に繋げることができている。また、イベント開催を区のイベントと同日開催としたり、3階の区民広間や多目的スペースも活用することで区庁舎全体のにぎわいの創出に貢献できている。区との連携にも力を入れている。</p> <p>他都市から視察も多く注目されていることが伺える。今後も戸塚区において誇れる施設として、駅から近い立地、区庁舎との一体施設、質のよいホール等の特性を活かした事業展開をお願いしたい。</p>

横浜市戸塚区民文化センター 評価表

令和6年度

- ・動画公開レポートでは、動画を視聴した方から、ワークルへの同好せもあり、新たな活動の広がりや支援することかできた。
- ・webインタビュー「地域のイマとコレカラ」冊子製作、配布は地域の様々な活動をしている方たちのPRとなり、形に残るものとして、大変喜んでいただけた。
- ・開館10周年は様々な企画で地域の皆さんと一緒に祝いすることができた。

合理的で効率的な施設運営の取組について

■目標

- ・日常業務を確実に丁寧に実施することにより、施設の利用満足度が上がり稼働率へとつながると考え、業務を確実に実施することを基本とする。
- ・マルチジョブ体制による業務効率を図る。
- ・効率的なシフト体制の実施。
- ・利用者目線、アーティスト目線によるサービス向上を目指し利用率増加に繋げる。
- ・効率的なPR、イベント告知を推進する。

■実績

- ・月間スケジュールでは主催事業だけではなく、掲載を希望するイベントの告知をしている。併せて、ホームページにも掲載しており、利用者サービスのひとつとなっている。
- ・隔月発行の情報誌「SAKURA」はさくらプラザのイベント情報の他、地域人材発掘のため、区内で活躍する方たちをインタビューするなど、文化芸術に関わらず、新たな地域の魅力を紹介することができた。
- ・利用者、公演鑑賞者からいただいたアンケートは集計し、いただいたご意見、ご要望から、どのようなニーズがあるかを分析し、運営に反映している。
- ・各自の業務の進捗状況を報告・連絡・相談を密にすることで業務の効率化に努めている。
- ・PFI契約による指定管理期間を活かし、長期の修繕計画を策定しており、各施設の保守点検、修繕、備品の更新など計画的に実施している。また、点検等の実施にあたっては、月1回の保守点検日に実施するようにしており、利用者の利用機会の損失を最小限にするよう努めている。
- ・コロナ禍より継続している安全対策として施設内に消毒液を設置している。また、受付から諸室への動線を一方向にしており、不審者等の立ち入りの予防にも繋がっている。

■自己評価

- ・SNSを利用した告知は施設のPRや稼働率増加に繋がった。特に夜間時間帯は当日でも申込みが入ることがあり、立地の良さも影響していると感じる。
- ・情報誌の地域で活躍する方を紹介する企画は、地域の新たな魅力発見につながった。

また、紹介した方たちがさくらプラザ主催イベントに参加していただくなど、継続的な関係性を築いている。

- ・マルチジョブを意識し、業務効率化に努めている。
- ・職員に音楽大学や美術大学出身者が複数おり、アーティストへのケアも十分行いながら、利用者としての目線も忘れずに対応しており、アーティストからも使いやすいホールという評価をいただいている。
- ・利用者からの直接のヒアリングやアンケートから必要なニーズを吸い上げ、迅速に対応するようにしている。ギャラリー利用者からの要望が多かったスポットライトの追加と固定壁の修繕を実施し、きれいな施設で気持ちよくご利用いただけている。

<p>防災および防犯対策など緊急時管理体制、日常的なリスク管理体制について</p>	<p>■目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設利用者が安心して利用できるように、事故、トラブルの未然防止に努める。 緊急事案が発生時には速やかに責任者、館長に報告をし、指示を仰ぐ。事案により、本社、戸塚区、SPC内で共有する。 公共施設であることを認識し、情報発信等の際は複数人で内容のチェック、確認の実行を徹底する。 災害時の避難場所には指定されていないが、区から要請があった場合は協力して安全管理に努める。 個人情報の取扱いについては十分注意し、適正に取り扱う。 <p>■実績</p> <ul style="list-style-type: none"> スタッフ表のホワイトボードには出勤者と非常時の役割分担を可視化し安全管理に努めている。 危険予知活動表（KY表）を作成し、未然に事故を防ぐことができている。 来場者、利用者への積極的な声かけをすることと、定期的に館内を巡回し、不審物発見、トラブルを未然に防ぐとともに施設の美化に努めた。 「横浜市防災情報Eメール」を活用し、戸塚区周辺地域の自然災害を把握し、早期に利用者及び職員へ適切な対応ができた。 個人情報取扱い、防災などマニュアルをつくり定期的に研修することで意識を高める。 職員、パートスタッフへ向けて年2回の避難訓練を実施。実施後は振り返りを行い、非常時の対応を再認識できるとともに、マニュアルを有効的に更新することができた。 「横浜市防災eパーク」を活用し、職員、パートスタッフに視聴してもらうことで防災についてより身近に考えてもらうことができている。 自主公演時には進行表に非常時の役割分担も記入し、安全管理に努めている。 戸塚区主催の緊急地震速報対応訓練（毎月）や避難訓練に参加している。 現金を取り扱う際は、必ず声を出し、複数人でチェックし、ミスを防ぐ。 <p>■自己評価</p> <ul style="list-style-type: none"> 各自が「気配り・目配り・心配り・情報共有」をすることで、トラブルや事故を未然に防ぐことができている。 横浜市防災情報Eメールの活用で、台風や大雨、などの自然災害や熱中症などが想定される際は予め利用者へ連絡するなど、安全な施設運営ができている。 戸塚区主催の非常時訓練に参加することで戸塚区とも情報共有ができている。 	<p>マニュアルの整備、研修や講習の受講により未然に事故やトラブルを防ぐことができるよう努めている。</p> <p>また、見落としや連絡もれが発生しないよう、ホワイトボードへの見える化を行っているなど工夫が見られる。</p> <p>個人情報の取扱いについては、区でも点検を実施しており適切に管理がされていることを確認している。</p> <p>災害時の対応については、区の防災訓練に参加しており、区との情報の共有ができている。</p> <p>南海トラフ地震対応や台風等警報発令時の体制や庁舎内の迷子の捜索、不審物への対応等多岐にわたる緊急対応について、区からの要請の都度、職員一人ひとりが適切に対応できている。</p> <p>対応が難しい利用者や困難なクレーム案件も多く、日常的なリスク管理については、対応研修等の実施や、職場内でのフィードバックを行うなど、安全安心な施設運営を行ってほしい。また、ハードクレーム案件は区とも共有し適切な対応がなされるようお願いしたい。</p>
<p>組織体制における工夫や人材育成に関する研修の実施状況について</p>	<p>■目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長を全体の責任者とし、受付事務、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、報告・連絡体制を確立する。 個々の担当業務だけではなく、横断的に業務を遂行できるように協力体制をとる。担当者が不在でも利用者への対応が円滑に進むように普段から情報の共有を実行する。 施設点検日を利用して全体会議や研修を実施する。 時勢に即した研修を実施し、職員のモチベーションアップ、スキルアップを目指す。 <p>■実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 朝礼、昼礼を通じ職員間で共有事項を毎日確認した。 定期的に全体会議や各チームにおいてミーティングを実施、情報の共有、問題点の改善に努めている。 他区民文化センター主催の自主公演等の視察や戸塚区内他施設との情報交換を通じ、企画や施設運営の参考とした。 研修はコロナ禍より、内容によってオンライン受講や動画視聴なども取り入れ、時間に余裕を持って確実に受講できるようにした。 地域連携に対応できる人材育成のためのひとつとして、地域にスポットをあてたシンポジウムやアウトリーチコーディネーターの育成に関わる講座を実施した。 特に俗人化しやすい傾向がある地域連携業務については、臨場感を大切にし、報告書に加え、職員同士の対話の時間を多く設けている。 <p>■自己評価</p> <ul style="list-style-type: none"> 多角的な研修の実施により、施設運営業務の重要性を認識し、職員全員で知識を深めることができた。 研修はロールプレイングや体験を重視し、日常業務にすぐに取り入れられるようにしている。 研修実施後は受講者へはアンケートをとり、研修の理解度、満足度、重要性を自身でも深めることができるよう取り組んでいる。 <p>■令和4年度研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 接遇、マナー研修 受付業務、館内研修（新人研修・打合せ対応・予約システム研修） 個人情報保護、コンプライアンス研修（ハラスメント研修含む） 全体研修（施設運営・PFI・指定管理者研修） 安全研修（舞台・高所作業） 救命講習（救命講習・AED取扱い） 専門研修（全国公文協セミナー・神奈川公文協研修）※一部オンライン プライオリティパーソン対応研修（障がい者理解促進） 戸塚区地域施設間連携促進事業研修 避難訓練、非常時研修（避難訓練・防犯講習・戸塚区総合庁舎危機対応研修） 子育て連絡会（上倉田・吉田・矢部地区、南戸塚地区） 	<p>受付事務、企画事業、舞台の3つのチーム分けがしっかり機能し、チーム内の情報共有もされており、区としては連絡が取りやすい点は評価できる。</p> <p>それらの点は、利用者が施設に連絡する際も同様でありサービスの向上や利用率アップにもつながっていると考えられる。</p> <p>人材育成は、安全管理、接遇、コンプライアンス、個人情報取扱いの研修をはじめとして、事業の企画に必要な他施設との連携や子育て会議に参加するなど多方面の研修に参加する機会を職員に提供しており、施設運営に必要な人材の育成に努めていることが認められる。</p> <p>他施設の見学や視察を通じて、より多くの施設や事業を知ることができるため、引き続き施設間の情報交換や交流を密に行ってほしい。</p> <p>地域とのつながりが重要な事業は、属人化しやすい傾向があるため、複数人で対応できる工夫や後継者の育成に努めてほしい。</p>

- 令和5年度研修
- ・ 接遇、マナー研修
- ・ 受付業務、館内研修（新人研修・打合せ対応・予約システム、各フォローアップ研修）
- ・ 個人情報保護、コンプライアンス研修（ハラスメント研修含む）
- ・ 全体研修（施設運営・PFI・指定管理業務研修）
- ・ 安全研修（舞台・高所作業）
- ・ 救命講習（救命講習・AED取扱い）
- ・ 専門研修（全国公文協セミナー・神奈川公文協研修）※一部オンライン
- ・ プライオリティパーソン研修（障がい者理解促進）
- ・ 戸塚区地域施設間連携促進事業研修会
- ・ 避難訓練、非常時研修避難訓練・防犯講習・戸塚区総合庁舎危機対応研修）
- ・ 子育て連絡会（上倉田・吉田・矢部地区、南戸塚地区）