

令和2年度、令和3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5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2年度、令和3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。

当施設は、今回の評価対象年度は、15 年間の指定管理期間のうち中期運営期間にあたるが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、当初想定していなかった状況下での運営となった。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を、「状況の変化に応じてどのように工夫されたか」、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 2 年度及び令和 3 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：本番利用も可能なりハーサル室。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㎡（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㎡（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㎡（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㎡（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2年度、令和3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2年度、令和3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、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応として、人員体制を厚くすることで、臨時業務に対応している点を評価できる。

○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に期待したい。

【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。貸館業務において、常時経験者を配置することは利用者数確保において極めて重要な点であり、評価できる。

○利用料金の徴収事務

新型コロナウイルス感染症の影響により、突発的に発生した利用料金の還付業務にも適切に対応されている。

今後は、支払い方法に電子マネーを導入する等、利便性向上についても検討されたい。

○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、業務の標準化に取り組んで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。

新型コロナウイルス感染症への対応については、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、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。

また、館内の利用者やスタッフが安心できるよう、受付や、館内各所に感染症対策用品を用意している。

【事業実施条件】

○自主事業の企画実施業務

(A) 鑑賞事業

新型コロナウイルス感染症にかかるガイドライン等により、様々な制約があった中で計画の中止や延期等の判断を含めた丁寧な対応が評価できる。

また、中止や延期した事業に代わり実施した、動画配信企画は、コロナ禍で何ができるかを模索していた姿勢が読み取れる。一方で個人のスキルによる企画ではなく、館としての強みにしていくために、組織体制を整理し継続されたい。

一方で、コロナ禍以前の利用形態には戻らないことが推測される。戸塚区や館の特性を改めて検討し、利用者ニーズに対応した事業展開を期待する。

(B) 普及・創造支援事業

令和2年度に中止や延期した企画については、令和3年度に、感染症対策を取りながら再開できており、区民や参加者の交流の場を確保している。

また、コロナ禍で新たに需要が生まれた動画制作講座や施設運営規定の企画を実施した点も評価できる。

○地域の文化活動支援業務

動画配信を活用して、アウトリーチ事業を継続的に実施した点を評価したい。

今後は、区全体を巻き込みながら、これまで実施していない場所でも積極的にアウトリーチ事業を実施してほしい。

○PR等情報提供業務・相談業務

情報誌は、自ら取材した地域資源や、地域活動に関わる方々を紹介することで、地域の文化振興拠点施設としての役割を果たしている。

また、作成した情報誌等の配架場所を見直したり、WEB媒体を活用することにより、館の活動に興味と関心を集めようと努力している。

地域での文化活動は、高齢世代が主体となっているものも多いので、情報発信におけるSNS等の活用にあたっては、デジタル操作に慣れていない方へのサポートにも配慮されたい。

【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

火災や地震発生時のフローチャートやマニュアルを作成している点を評価する。従業員全員が対応できるよう、簡略化したものを作成したり区との連携をこれまで以上に強化する等、さらなる取組に期待したい。

○コスト削減及び利用料金収入に関する取組

利用料金収入の確保にあたっては、今後のPR活動に期待したい。一方で、特に光熱水費においては、総合庁舎とも情報共有をしながら、使用量の管理を徹底されたい。

○人材育成や組織体制・研修の実施について

ミーティングや研修を重視しており、地道な人材育成が来館者への適切な対応につながっている。

一方で、スタッフの階層別に求められるスキルや専門性を分析するとともに、自発的に外部研修等に参加できるよう環境づくりを進めてほしい。

○リスク管理体制について

個人情報漏洩をはじめ、様々なリスクに対して、研修や業務内での個別対応にとどまらず、PDCAサイクルや、多様な事案に対応できる管理体制を構築されたい。

○新たな施設運営の取組について

感染症対策においては、市のガイドラインに先駆けて工夫した取組を行ったり、リモートでの業務を開始したりと、利用者も職員も安心できる運営を体現した点を評価する。この運営期間の経験を生かして今後の事業展開を図ってほしい。

【中期的な事業展開】

新型コロナウイルス感染症の影響により、計画した取組や行事を遂行し、数値的な実績を上げることは困難であったと推測される。こうした中で、新たに生まれたニーズの把握に努めるとともに、事業実施や施設運営の取り組みを最大限遂行しようとしている点が評価できる。

今後の指定管理期間では、コロナ以前とは異なった形で多様な事業を展開されることを期待するとともに、さくらプラザと関わって生まれた人材や作品が、地域の財産として還元されるよう取り組まれない。

【全体を通して】

今回の評価対象年度は、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となった。評価にあたっては、コロナ禍での運営を念頭に置いたため、各評価項目の達成度に基づく評点に加え、新型コロナウイルス感染症の影響に対して、施設運営や事業実施の中で工夫したことや、新たなニーズを見つけて対応したことなども評価した。

(4) 各評価項目の評点

項目	令和2年度評点	令和3年度評点
業務実施条件	A	A
施設運営業務	B	B
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	B	A
(A) 鑑賞事業	B	A
(B) 普及・創造支援事業	B	A
(イ) 地域の文化活動支援事業	B	A
(ウ) PR等情報提供業務	B	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	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
田内 和男	戸塚文化協会 理事
常光 明子 (職務代理者)	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

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4年10月26日(水) 16時00分～17時00分 場所 戸塚区役所9階特別会議室	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5年2月15日(水) 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】 経験のある館長が配置されている。人員を増強してコロナ禍に対応した。細かい点のようだが譜面台無料サービスなど利用者目線に立ったサービス提供ができています。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 コロナ禍においても実施体制を維持してきたことは評価に値する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・開館中の人員配置は適切である。 ・この2年間コロナ対策でイレギュラーな業務も加わっていたと考えられるが、総力を挙げて対応されていることがよく理解できた。 ・機材や備品の保守点検が必要になった場合には、職員を対象とした研修を行うなど効率的な運営に努めた。また、休館・開館時間の変更などについて、区との調整を密にして実施した。 ・譜面台の無料貸出しは、出演者にとっては費用の削減になるだけでなく、手荷物の削減となる。さらに、演奏会全体として、客席からの見栄えもよく統一の取れたイメージにつながり、一段と素晴らしい舞台になる要因の一つにもなる。以前から実施されており感謝するとともに今後とも継続をお願いしたい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・今後コロナに対する政府の考え方や対応策が、過去2年間とは相当異なってくるのが予想される。政府、行政の対策や対応方針を的確に把握するとともに、来場者に不快感を与えないような努力が必要になる局面も予想される。無理のない判断が必要とされる場面も出てくるのではないかとと思うが、柔軟に対応されることを期待したい。</p>	<p>【評価する点】 (ア)業務実施体制 ・各時間の職員体制を常時4名以上配置することで、業務量増加に対応している点。 (イ)施設の開館日等 ・緊急事態宣言等に伴う開館時間の変更に対して、適切に対応した点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 (イ)施設の開館日等 ・緊急事態宣言等の影響を受けながらもR2年度からR3年度にかけて稼働率を回復させているが、R元年度と比べると稼働率20ポイント減、利用者数は約半減している状態であるため、対策を講じる必要がある。</p>	<p>【評価する点】 予期せぬコロナ感染拡大防止対応に、人員体制を厚くし、利用料金の返還業務、利用者説明など十分に取り組んでいることを評価する。</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】 利用申請業務は当該館においてはカギとなるサービスである。常時経験者を配置することは極めて重要だと考える。特例による利用者対応(利用料金の還付)がなされ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】 ・優先予約の適用基準の明確化や、施設貸出におけるマニュアル化等、事前の準備が適切に行われており評価できる。 また、利用者からの意見・要望等にも適切に対応している。 ・区内の団体や近隣施設の催事に関するチケットの受託販売は、センターの趣旨目的に合う対応として評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 (ア)利用受付関連業務 ・利用者から「受付は丁寧で親切だ」との声を聞いている。 ・優先予約制度を遵守するとともに、一般利用者への配慮としてホームページを活用するなど利用者目線に立った運営ができていいる。 (イ)利用料金の徴収業務 ・コロナ禍で、イレギュラーな事態にも的確に対応し、当然なこととはいえ現金管理・会計管理が正しく行なわれている。 (ウ)施設貸出業務 ・貸出し1か月前の打ち合わせの実施や、打ち合わせ事項のマニュアルを整備し、対応に差が出ないよう取り組まれている。さらにコロナ禍でのイレギュラーな対応についても、ガイドラインを遵守するとともに、利用者にも解りやすく説明・公表するよう心掛けている</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・公益性のあると思われる活動団体への施設使用料の減免制度について、ホームページなどで、PRを強化してはどうか。</p>	<p>【評価する点】 (ア)利用受付関連業務 (ウ)施設貸出業務 新型コロナウイルス感染症関連を含む数多くの利用者の要望や意見に対し、適切に対応し、内容により区に繋ぐなどの対応をしている点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 (イ)施設利用料の支払方法が現金のみに限定されているが、電子マネー等のキャッシュレス決済による支払方法も導入し、利用者の利便性を高めることが期待される。</p>	<p>【評価する点】 適正に貸出業務が行われている</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・コロナ禍でガイドラインを遵守しながらの利用者への案内は苦勞が多々あったことと察する。この2年間での対応やマニュアルをWITHコロナでの運営にも柔軟にいかしていただきたい。 ・コロナ禍の影響で減収してしまった利用料金収入等を今後増やしていくために、割引キャンペーンや備品の使いやすさ等のPRに力を入れ、利用の促進につなげてほしい。</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】 現状では事故なく管理がおこなわれている。</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】 経年による劣化は避けられないため、今後も日常的な注意を怠らないようにしてもらいたい。</p>	<p>【評価する点】 (ア)舞台設備の保守管理 ・舞台技術者による日常点検を実施し、不具合があれば即対応している。 ・年度計画通り実施しており、事故なく運営ができていいる。 (イ)備品等の保守管理 ・備品台帳を整備し、適正に管理している。また、舞台及び事務消耗品についても適正に管理されている。 ・ピアノの保守管理も専門家による保守点検を行い問題なく履行されている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 (イ)備品等の保守管理 ・新型コロナウイルス感染症対策として、受付や館内各所に対策用品を用意し、利用者が安心して施設利用できるのみならず、スタッフの健康も配慮できた点。 ・利用者ニーズを踏まえた備品更新を積極的に実施することで、利用者満足を高めている点。</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
<p>事業実施業務</p> <p>(ア)自主事業の企画実施業務</p>	(A)鑑賞事業	<p>【評価する点】</p> <p>地域住民のニーズに応えた鑑賞事業は極めて重要な催事となる。近隣に寄席などがない中での企画は継続が望まれよう。実演の配信などの努力は大いに評価できる。</p> <p>また、動画作成講座など時宜にかなった企画だと考えられる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>シリーズ企画が終了するなど、ポストコロナ以降の企画展開については過渡期にあるようだ。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>コロナ禍にあって、初期の目的を達成できないことはやむを得ない。そうした中で、できる範囲で事業を実施したこと、特に動画配信等の代替措置を講じたことは高く評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>・動画配信等の活用は今後もあわせて行うことを検討してもらいたい。</p> <p>・コロナ禍以前の利用形態へ完全に戻っていくことはおそらくないと考える。区役所とも相談しながら社会状況の変化を捉え、戸塚区ならではのニーズを把握していくことが必要なので、課題点として検討を進めてほしい。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>・新型コロナウイルスの感染症の影響を鑑み、横浜市のガイドラインを遵守しながらの運営であっただけに、計画の取りやめ、延期などがあった。2年度は特にその影響が大きく、2事業に留まったのはやむを得ない事である。</p> <p>・3年度は、コロナ禍の経験を踏まえ、延期した演目なども種々制約条件をクリアして、13事業を行った。今後も利用者ニーズを勘案して、取り組みを強化していただきたい。</p> <p>・戸塚出身の落語家柳屋小せん師匠、横浜出身の鈴木理恵子氏など地元出身者の招聘は、地元にも勇気を与えてくれることにつながる。今後ともこのような人選に心掛けていただきたい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>・ピアノ鑑賞やオペラなど人気のあるものは、観客動員が多く見込めるため、今後も広く多くの芸術家が出演できるよう期待している。</p> <p>・邦楽や邦舞などの日本古来の楽器音楽、特に古典舞踊などは広く一般の人にも紹介するよう心掛けてほしい。箏、三絃、尺八を始めとした楽器の紹介はもちろん、伝統的な邦楽、日本の伝統楽器で演奏する現代音楽なども紹介し、日本の文化が発展することを願っている。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>・事業実施数は中止・延期の影響で少ないものの、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、可能な限り事業を実施した点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>・コロナ禍での事業経験を活かし、新たなファン層の開拓や館内にとどまらない鑑賞事業の企画など、積極的に取り組んでもらいたい。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>コロナ禍の2年間ということで、鑑賞事業について数値的な実績をあげることが難しかったことは拝察する。事業の中止やソーシャルディスタンスへの配慮は、神奈川県及び横浜市からの通知に基づき、遵守して運営されており、感染拡大防止への貢献がなされている。</p> <p>コロナにより、表現の場を失ったことが、エンターテインメント、芸術文化の振興に大きな損失であったことは現在も続く課題であるが、「この状況で何ができるか」を常に模索していた姿勢が読み取れた。(ぜひ伺いたい点:コロナ下での経験や得た知見をどのようにブラッシュアップして次期にいかしていくか具体的な構想があれば教えて下さい)令和3年度には動画や他機関との連携も工夫し、事業の再開に取り組んだ点を評価する。</p> <p>目標として「施設機能を活かした」とあり、これが音響性能をいかしたホールならではの良質な音を楽しむ公演の鑑賞機会提供であったと理解するが、複数のオリジナルシリーズを企画し、ファンを創出できている。駅近という立地の良さもあり、区内外からの来場が見込まれると思うが「地元戸塚で良質な事業を鑑賞でき、区外からも人気を博している」というのは、区民の“地元自慢”になれるのではないかと、期待したい。</p> <p>また、リモートでの動画配信にも積極的に取り組んでおり、発信の場、つながる場を創出してきた試みも高く評価する。</p> <p>【更なる取り組みを期待する点】</p> <p>ぜひ伺いたいとして上記したとおり、開館10年を目前に、コロナ禍を経験したことは、これからの運営にとって、決してマイナスばかりではないと考える。</p> <p>そこで得た知見や、人脈をいかし、コロナ前に戻すのではなく、新たなエンターテインメントの楽しみ方の提案や、地域や人をゆたかにはぐくむ芸術文化の力を発信できる事業企画を期待する。</p>
	(B)普及事業・創造支援事業	<p>【評価する点】</p> <p>鑑賞事業と同様に、コロナ禍において事業が中止となったことはやむを得ない。そうした制約がある中で、工夫を凝らして事業を実施した点は評価できる。</p> <p>さくらプラザ特待生制度は、芸術・文化活動の底上げを図る試みとして評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>継続的にニーズの掘り起こしを行い、より幅広い層に対して、さらに多様な事業が展開されることを期待する。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>・平成2年度はコロナ感染が拡大してきた年で、行政から施設の使用制限や、厳しい感染防止対策が求められた年でもあった。予定した事業を中止せざるを得ないことは致し方ない事であった。しかしながら令和3年度には、工夫を凝らし、多くの観客動員を実現しており、種々創意工夫したことを高く評価したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】</p> <p>・「講座・ワークショップ」においては、事前講座を実施することで本公演に臨む市民への啓発を進めたり、親子参加型のコンサートを新型コロナウイルス感染症対策をとりながら実施した点。</p> <p>・「普及事業」では、緊急事態宣言の状況をきっかけとする事業を新たに企画実施し、利用者から好評を得た点。</p> <p>・R2年度は中止した「区民感謝祭」「収穫祭・春の芸術祭」をR3年度には新型コロナウイルス感染症対策をとりながら再開し、区民や参加者との交流の場を確保した点。</p> <p>・「アートマネジメント講座」では、コロナ禍で新たに需要が生まれた動画制作講座や施設運営視点の講座を企画実施した点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>・コロナ禍で新たに需要が生まれた動画制作講座や施設運営視点の講座を既存の事業と両立させながら事業を進められることを期待する。</p>	<p>【評価する点】</p> <p>中期事業計画において、次期5年間にむけて普及・創造事業を重視していることが伺えた。その視点で実績、評価を拝読した。令和2年度、中止が相次いだ状況は鑑賞事業に同じだが、ホール利用(ホールデビュー)の日程を増やしたり、区民参加型の企画を打ち出したことを評価したい。またその参加者に中止となった利用者層がいることを把握できている点も企画運営者の姿勢として、同じコロナ下を過ごす利用者により添えており頼もしく感じた。人材育成では特待生事業やアートマネジメントがコロナ禍のニーズや課題をとらえて、意義深い運営をされていると評価した。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p> <p>これから普及と創造支援を活発にしていこうでは、双方向性も重要になると考えるので、アイデアや取組を期待する。</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】 地域の拠点として、普及事業を実施していくことは、細やかな目配りが必要となるが、当該館にとっては最も重要な役割の一つだとも言える。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 動画配信等による代替措置を講じたことは高く評価したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 資源が限られているところではあるが、配信活動を継続的に行うとともに、区全体を巻き込む形でのアウトリーチ活動をしてもらいたい。</p>	<p>【評価する点】 ・コロナ禍で、老人福祉施設での地道な活動を継続するという意識の高さは敬服に値します。トロンボーン、ソプラノの実演と映像配信など工夫を凝らした活動である。 ・コロナ禍での小鼓・津軽三味線の体験、箏・尺八の演奏鑑賞など和楽器に触れる機会が少ないだけに、皆さんには貴重な体験となったと思う。 実演された講師の方々にも感謝したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・文部科学省も「和楽器」に触れる機会を拡充する方針である。コロナ感染拡大期でも工夫して実施されている。今後平常な社会に戻れば更なる活動ができるよう期待する。</p>	<p>【評価する点】 通常はアーティストが現地へ赴き、施設利用者と交流するアウトリーチ活動を、現地で映像録画し後日配信するという、コロナ禍における事業として新たに取り組んだ点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・利用者から好評を得た配信型アウトリーチ活動は内容により継続することを検討されるとよい。</p>	<p>【評価する点】 動画による事業展開にいち早く取り組んだ点を評価する。 また、コロナ禍においても区内小学校へのアウトリーチを、感染拡大防止対策のもとで継続できたことは、児童にとって貴重な体験授業の機会となったと評価したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 動画配信による活動の支援や活性化は、コロナ後もぜひ継続して取り組みをすすめてほしい。</p>
	(ウ)PR等情報提供業務 (エ)相談業務	<p>【評価する点】 地域のステークホルダーを紹介するなど、館の活動に興味と関心を高めようとする姿勢は評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ウェブアクセスビリティは障がいのある方々のみならず、高齢の方々に対しても工夫が必要だと考えられる。</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】 公共ホールのSNS展開は必須であり、ただし課題ともなっている。</p>	<p>【評価する点】 様々な活動に関するチラシも配架されており、地域の拠点として機能している。 情報誌の質やSNS等々の活用も評価したい。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 SNSの活用は、形骸化しやすいため、区民が積極的に利用できる情報ツールとなるよう質を向上させる努力を続けて欲しい。また、高齢者等のデジタル機器の操作に慣れていない区民向けのサポートにも配慮して欲しい。</p> <p>(エ)相談業務 【評価する点】 「見返戸塚人」や「地域のイマとコレカラ・・・」は、地域で活躍する区民や魅力発信として大変素晴らしい試みである。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・情報発信の成果は非常に見えにくい、利用者アンケート等を通じて情報発信がどの程度機能しているのか把握を試みても良いのではないか。 ・すでに過年にわたり運営してきている中で、利用者以外の区民を含め、全体的なセンターの認知度についてアンケートを実施する時期にきているのではないかと。</p>	<p>【評価する点】 ・区役所3階の情報コーナーとの連携が取れており、配架依頼がスムーズに行われている。その結果、情報がきちんと整理されていて手に入れやすいようになっている。 ・情報誌「SAKURA」を楽しく読ませていただいている。インタビュー記事やコロナ禍における市民の生活の変化など面白いと思う。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・この「評価委員」になって、久しぶりにホームページを開いてみた。最新の情報を提供していただき感謝している。</p> <p>(エ)相談業務 【評価する点】 ・地域の魅力発信に積極的に取り組んでおり、更なる展開を期待したい。 ・令和3年は施設利用率は高水準になっている。地道な活動やPRが良い結果につながったと考えたい。 ・利用者の相談を、基本的には受付窓口で内容を根気よく丁寧にヒアリングし、解決に結び付けている。こうした姿勢は相談者には好印象を与えている。 ・令和3年で34件のご意見、ご要望を受けており、その対応に努力されている様子がうかがえる。問題によっては、他施設や他の法人への問い合わせなどが必要な場合も出てくる。こうした情報も問題解決に生かしていることが伺える。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・掲示物の配架見直しや媒体露出を増やすことを通じ、施設の認知度を高める努力をしている点。 ・ホームページの見直しやSNSや動画の活用を進め、紙媒体以外にも施設の利用方法を広く周知できるようになった点。 ・ホームページに「ソーシャルメディアポリシー」を掲示している点。 ・施設利用に関するWebアンケートを実施し、非利用者からも意見を集められている点。 ・利用者からの意見・要望等に対して、適切に対応することで、利用者満足度を高めている点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・ホームページの質向上のために、「ウェブアクセスビリティ規格 JIS X 8341-3」に準拠することが望ましい。 ・アンケートは質問項目の設計・集計・分析にいたる各プロセスが一貫することで、その効果が最大限に発揮されるので、アンケートの目的を明確にした上でそれに即したプロセスを考えるとよい。 ・アンケート以外の調査手法(例えば、数人からなるグループインタビュー)もおこなうことで、アンケートでは測りづらい隠れたニーズの把握をするとよい。</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>【評価する点】 動画やSNSを使ったPR活動において、さくらプラザの取組みは地域の多様な資源・機関にとっての頼れるリーダー的存在になっている。情報誌やちらしも魅力的で、オリジナリティを持った編集がなされている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 今後も、地域の多様な資源・機関と連携して、地域全体の情報交流や活性化につながる発信を期待する。 また、地域での文化活動は高齢世代が主体となっている者も多く、各世代に届く媒体の開発や、異世代交流の活性化役割によりいっそう期待をしたい。</p>
評価業務		<p>【評価する点】 適正な対応。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 適切に実施されている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・期日までに対応をすまし、報告も実施しており、問題なし。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・行政評価通り、分かりやすい内容にするよう期待します。 ・評価方法も行政記述通り、評価方法を区と相談してもらいたい。</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】 適切に対応されている。</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
中期的な事業展開について	<p>【評価する点】 コロナ禍での人員補強、オンライン対応、ノウハウの提供事業など、適切な活動を推進している。利用者目線での対応に配慮が感じられることも評価できる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ポストコロナを見据えた取り組みが今後重要となる。地域の館として、存在感を示していただいたい。</p>	<p>【評価する点】 地域連携コーディネーターの配置を予定する等、意欲的な活動が期待される。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 コロナ禍による制約が徐々に取り除かれる中で、全面的な事業の実施が望まれる。そこでは、コロナ禍での経験を活かし、コロナ以前のものとは異なった形で多様な事業を展開されることを期待したい。</p>	<p>【評価する点】 ・令和2年と3年はコロナ禍の影響で、計画した取り組みや行事などを中止せざるを得ないことが多い年であった。そんな中で、業務を円滑に進めるためにマニュアルの整備に取り組み、ホームページを一新、地域の施設などへの取材を冊子にまとめるなど、将来の事業展開に備えた取り組みを行うなど、評価したい。 ・コロナに対応する行政の方針をよく理解し、利用者にも十分説明するとともに、いろいろ協力を呼びかけ、理解してもらい、特に問題なく対応できた。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・さくらプラザの基本理念を念頭に置いた各種取り組みを今まで以上に強化していくことを期待している。生き生きとした戸塚、文化の香り高い戸塚になるよう願っている。</p>	<p>【評価する点】 ・新型コロナウイルス感染症に伴う利用制限の中で、新たな事業提案や自粛期間から生まれたニーズの把握に努め、パフォーマンスの落ち込みを最小限にとどめた点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・施設の態様や利用者の要望を意識しながら、アフターコロナの施設利用方法について検討していくことが望まれる。</p>	<p>【評価する点】 ポストコロナにつながる取り組みや、態勢づくりが考えられている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 さくらプラザと関わって生まれた人材や作品が、広く地域に還元され、地域の財産となることを期待して、中期的な視点で息長く取り組みを続けられることを願いたい。</p>
緊急時対応について	<p>【評価する点】 継続的に災害対応の確認がなされていると認められる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 区と連携して非常時の行動が適切にマニュアル化されている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・緊急時を想定した訓練の回数やその質によって、実際に起こった時の人の動きや被害の度合いに大きな差が出てくることは言うまでもない。「地震/火災発生時の対応・フローチャート」を画餅にすることなく、また「区役所・さくらプラザの連携」の内容などを全員が共有できるよう、今まで以上に連携を強化して取り組んでいただきたいと思う。 ・従業員の意識の向上や対応力の強化に力点を置かなければなりません。催し物への来場者、区役所への来場者が入り乱れることは避けられないことになる。従業員が自分の安全だけでなく、来場者が安全に避難できるように誘導することも大きな任務と思う。区との連携・調整を密にした訓練が的確に行われている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・火災発生時、地震発生時それぞれに対応した全体フローチャートを作成している点。 ・区役所との連携に関する覚え書きを作成している点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 ・全体フローチャートはよくまとめられているが、文字情報が多いため、災害発生時に担当者が文章を読み込む必要があり、迅速な行動に移れない可能性がある。そのため、事務室掲示用に行動を単純化したフローチャートを別途作成するとよい。</p>	<p>【評価する点】 マニュアル、対応の流れが非常にわかりやすく、非常勤スタッフも含めて共有しやすい体裁に整えられている</p> <p>【更なる取組を期待する点】 区役所との複合ビルという立地から、発災時には他機関(他フロア)との連携が安全を守るカギになると思われる。ホール等収容人数の多い施設で、避難誘導対象も多数になることが想定される。他機関との平時からの情報、状況共有を継続的に取組としていただきたい。</p>
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】 コスト削減への意識付が徹底されている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 区の指針に従って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】 ・令和2年度はコロナ禍で、利用者が活動を中止し、行政も設備の利用制限を発出するなど、収入減となったことはやむを得ないことと考える。 ・令和3年度は、利用者のニーズに種々対応することにより、利用率も大きく回復してきている。まだまだ油断はできないが、利用者のニーズに耳を傾け、柔軟な対応に努めていただきたい。 ・光熱、水道費ともに基本的な節電・節水対策を施していると考えられる。今後ともより良い運営に努めてもらいたい。</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】 ・H30/H31(R1)と比べ、R2/R3年度の利用料金収入に占める施設利用料の割合が77%から80%に上昇している。施設利用者向けの附帯設備利用料金割引等の施策の影響も考えられるが、今後も割引を前提とするのであれば附帯設備料金体系そのもの見直しも検討する必要があるものと思われる。 ・光水熱費は、新型コロナウイルス感染症の影響による稼働率低下に伴い、R2年度(区分割54.8%、日割73.2%、利用者数32,000人)はH30/H31(R1)年度(区分割80%、日割95%、利用者数150,000人)と比べ35%減少したがR3年度(区分割80.8%、日割91%、利用者数75,849人)はH30/H31(R1)年度と同額まで増加しており、稼働率の回復や基本料金の改定でさらなる増加が予想される。そのため、「使用量」に関するきめ細やかな管理を総合庁舎と情報共有しながら徹底しておこなうことが求められる。</p>	<p>【評価する点】 社会状況による高熱費はじめ諸経費の上昇は避けられないが、区との必要な協議等、適正に管理されている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 2022年度ホール工事のため、一部利用停止となっていた。再開後の稼働状況が収入確保に直結するので、ひきつづきPR活動、利用促進につとめられたい。</p>

	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員
人材育成や組織体制・研修の実施について	<p>【評価する点】 組織体制の確立と管理は少ない人員の中でも徹底されていると感じられる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 計画的に研修が実施されている</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 ・館長を筆頭に受付、企画、舞台の3チームに分け、報告、連絡体制を確立し、情報の共有を図っている。横断的に業務を遂行できるよう協力体制もとっている。それは、利用者への対応がスムーズにできるようにするためである。こうした姿勢は高く評価したい。 ・人材育成のための研修はコロナ禍であり、オンラインや動画配信など、平常時とは違った手法を取り入れ実施している。内容も、日常業務に必要とされるテーマ。スキルの向上に向けたテーマだけでなく、コロナ感染対策を始め、救急救命対応や食品衛生などの内容まで、幅広いテーマを取り上げ、より良い施設運営に向けた取り組みを行っている。皆様のスキルアップの向上には是非役立ててもらいたい。 ・こうした日頃の地道な活動を通じて、来客者へ好印象を与えていることを納得しました。</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】 ・職員、パート職員がスキル向上のために外部研修に自発的に参加しやすい環境づくりを進めるとよい。</p>	<p>【評価する点】 シフト勤務制の職場において、ミーティングや研修を重視している点を評価する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 研修内容は多岐にわたって行われているが、スタッフの階層別によるようなスキル、専門性が求められるかをより深く分析し、人材育成や全体のレベル向上につなげられてはどうかと感じた。</p>
リスク管理体制について	<p>【評価する点】 最大限のリスク管理が行われている。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 事故等の発生時の対応をマニュアル化している。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 引き続き、様々なリスクに対応するため、多様な事案に対応した管理体制を構築して欲しい。</p>	<p>【評価する点】 ・「利用者からの要望事項に対する対応状況報告書」から取り組み内容が明確に理解できる。すなわち、 (1) 要望をよく聞き、すぐに対応できるものは即、要望通りに修正して直している。 (2) コロナ禍での種々制限や、イレギュラー事項に対する問題については、懇切丁寧に説明をし納得していただくよう交渉している。 (3) その他、企画に関する問題や制度的な問題は、一旦預かりとし、しかるべく部署に連絡し、後日何らかの形で返事をする。 ・こうした対応姿勢は、「利用者の立場に立って、考える」姿勢の表れであり、行政との連携も密にして対応していると考えられる。 ・ホールホワイエの傘立てに個別番号を振り、傘の取り違え防止になった。(3年越しに解決した)来場者へのこうした対応が、積み重なって、評価も変わってくることにつながるのだと思う。</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】 ・リスクのうち、とりわけ情報漏洩リスクは管理の重要度が高まっているもののひとつであり、研修や業務内で様々な対応を取られているところではあるが、情報マネジメント(ISO/IEC 27001およびJIS Q 15001等)にもとづくPDCAサイクルを構築することも必要になると思われる。</p>	<p>【評価する点】 日常的な安全管理意識と行動、マニュアル対応など適切に行われている。</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
新たな施設運営の取組について	<p>【評価する点】 コロナ禍における対応は最大限になされていると考えられる。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 市のガイドラインに従った対策を適切に講じている。動画配信等、コロナ禍でも代替措置を講じてきた。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 コロナ禍での経験を活かして、今後の事業の展開を図って欲しい。</p>	<p>【評価する点】 目標である1. 利用者・来客者への配慮。2. 施設内での気構え、取り組みやを行い、3. コロナ禍での地域との連携強化では戸塚区の活性化につながっている。当センターの仕事への取り組み姿勢が明確に表れていて納得できた。 ・掲げた目標に対して、市のガイドラインに沿った感染防止対策を徹底して実行している。利用者とは対面での打ち合わせを電話で行うことなども実施している。 ・職員の体調管理にも配慮し、シフト調整を行い施設運営もできた。 ・コロナ禍でも地域との連携強化に取り組み、成果を上げている。 ・このような地道な取り組みが積み重なり、当センターの評価につながっていくことになると思う。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>	<p>【評価する点】 リモートでの打ち合わせを開始したり、動画コンテンツの制作・配信といった、新型コロナウイルス感染症蔓延状況を見据えた新たな取組を始めた点。</p> <p>【更なる取組を期待する点】 リモート事業が来館に繋がるようなオムニチャネル型事業の展開を期待します。</p>	<p>【評価する点】 コロナ禍での感染拡大防止に努め、利用者にとっても、職員にとっても安心できる運営を体現してきた点を評価する。</p> <p>【更なる取組を期待する点】</p>
総評	<p>地域の核となる館の活動として理想的な事業展開となったのではない。コロナ禍においては、利用者との接点として最前線の現場となったわけだが、危機管理が必要となった際に地域、利用者目線での対応は最も重要である。そうした対応がしっかりとなされていたと拝察する。オンラインなど本来対面を旨とする館が提供するノウハウとしては異質だったかもしれないが、地域の館のサービス提供のあり方として、優れた事例となったのではないだろうか。 事業の実施にあたっては、全方位的な展開もある程度必要だが、ホールをはじめ、本施設が持っている固有の特性や強みというものがあるはずなので、これを分析し前面に打ち出していくことも良いのではないだろうか。 今後は行政との適切な連携のもと運営がなされていくことを望みたい。</p>	<p>コロナ禍において、十分に事業を展開できなかった事情があり、稼働率や利用料収入が減少したことはやむを得ないものと思われる。そうした制約がある中で、できる限りの活動をしてきたことは高く評価したい。</p> <p>この間試みられた動画の配信等は、単なる施設の利用に止まらない新たな実績につながったものと思われる。一時的な対応とせず、こうした知見を新たなニーズの掘り起こしや認知度の向上等のために利用し、引き続き地域における芸術・文化の拠点として活動してもらいたい。</p> <p>今後は、区民が参加する場だけでなく、区民が主体的に活動できる、あるいは区民とセンターが協働して活動する場として展開していくことが望まれる。</p> <p>様々な年齢層にアプローチをしていく必要があるところ、従来型の事業に加え子供向け事業や若手演奏家の育成事業等により一定の幅をもたせていることは評価したい。さらに学生や若い就労世代に向けた試みも望まれる。よりインフォーマルに成果を発表できる機会を設けるだけでも一定の効果を得られると思われる。</p>	<p>1. 利用者・来場者を第1義と考え、満足のいくよう対応し、実行する。 2. 利用者や来場者からのいろいろなニーズ、要望に真正面から取り組み、話し合いで解決の糸口を見つけるとともに、問題によっては関係部署と相談し解決を図る。 3. この文化センターが、地域の文化向上の拠点としての存在となるよう、種々の講座を企画立案し実行するとともに、人材の掘り起こしや発表の場を提供するなど、大きな目的に向かって歩んでおられる。 このような課題に向けて、館長はじめスタッフの皆様が日頃努力されており、問題意識や取り組み姿勢のすばらしさに感動するとともに敬意を表します。</p> <p>この2年間、今まで経験したことのない新型コロナ感染拡大の時期に色々とイレギュラー事項が発生したことと思います。感染症対策の徹底、計画した事業の中止や延期、それに伴う利用者との折衝とその解決などです。 業務のマニュアルを整備し、公平な対応ができるようにしたこと。実演ができなかった行事については、動画で配信。ホールでの「ピアノ演奏」を実現したこと。アートマネジメント講座を開設し、地域コーディネーターを意識した発信とする取り組みなど、区民文化センターの役割も果たしておられる。 このような実情を学び、これからの戸塚の文化向上のために、「戸塚区民文化センター」がその要となり発展することを願っています。</p>	<p>(その他) 1. ホールおよびギャラリーの稼働率が新型コロナウイルス感染症蔓延以前の状況にまだ戻っていないため、稼働率向上に向けた施策が求められます。 2. 広報や配架資料、施設利用案内、物品貸出等については、適切な対応をしていることが読み取れます。引き続き、利用者視点での継続的改善をされることを期待します。 3. 利用者からの意見・苦情に対し、適切に対応し、必要に応じて区や市とも課題を共有している点は高く評価します。</p> <p>(総評) 評価対象年度である、R2年度およびR3年度は新型コロナウイルス感染症に伴う利用制限の影響が色濃く反映されたものとなった。とりわけ、臨時休館や再開後も時間短縮や感染対策のため施設の利用貸出を停止したり、自主事業の多くが中止・延期となったR2年度は利用人数が前年比79%減となり、利用料収入と自主事業収入もそれぞれ予算比48%減、77%減になるなど厳しい状況であった。 しかしながら、適切な感染予防対策を取った上で文化振興事業を実施したR3年度は、入場者数はR2年度比129%増、利用者数も同136%増、利用料収入と自主事業収入はそれぞれ同91%増、同185%増といずれも回復傾向を示している。 他方で稼働率はホールやギャラリーなどの一部施設を除き、おおむね90%を超えているが、それでもR元年度と比べると施設利用者数が50%にとどまるため、今後は新規利用者の獲得のみならず、継続利用者の利用頻度を上げるような施策を講じることを期待する。</p>	<p>令和2年度、3年度は、誰にも予期できなかったコロナ下での社会活動、事業運営となった。横浜市においては、感染拡大防止のため市内公共施設の一斉休館や、開館時間の短縮が行われ、計画通りの事業運営が困難になったばかりでなく、新たな課題に対しての対応を迫られる2年間となった。指定管理者は、まず第一段階として、ガイドラインの遵守、利用者に安心される運営を試み、施設的环境整備に努めてきたことが伺える。次の段階として、コロナ下での安心安全を守りながらの事業を試行し、とくに動画をつかった発信や活動支援に力を発揮し、地域に存在感を示した点を高く評価したい。 開館から10年のタイミングであり、指定管理業務の後半戦に入ること考えると、今までの実績に加えて、戸塚の文化創造の発信源であり、地域の人・活動の頼もしいサポーターとして、いっそうの専門性やマインドの醸成を期待したい。この点に向けての要望としては、人材としての職員育成と地域ニーズの把握により一層力を入れていただきたい。長く居住する区民と新住民が混在する戸塚での地域ニーズをどうやって把握するのか。アウトリーチ事業や配信事業を通じて、新たなニーズを見出す試みなどにも期待したい。また、文化・芸術や地域という概念を広くとらえたときに、どのようなスキルが職員の専門性となるのか、日常の業務運営と並行しての人材育成は難しいと思うが、人材こそがさくらプラザの強みではないかと期待している。</p>

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	実績	自己評価	R2	R3	行政評価		R2	R3
(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されている者を配置しており、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。	○	○	・開館時間中は、職員2名に加えパート職員も配置しており、適正に配置している。 ・稼働率の増加や、新型コロナウイルス感染症対策への対応として、人員を増やすことで円滑な運営の継続に向けた工夫が見られる。		◎	◎
イ 施設の開館日等										
項目		目標	実績	自己評価	R2	R3	行政評価		R2	R3
	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。	年未年始及び月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2年度 緊急事態宣言により4月～5月が施設利用停止となったため、窓口業務を9:00～17:00と変更した。 ■令和3年度 緊急事態宣言及びまん延防止等措置により施設利用時間の短縮期間はあったが、受付時間は通常通りとした。	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2年度は8/12、R3/2/10、2/11を休館、12/28を9時から17時までに時間変更を実施。 令和3年度は8/11、11/23、R4/2/9を休館、7/14、7/25、12/28を9時から17時までの時間変更を実施。 いずれも保守点検や研修等に伴う変更であり、区と事前調整の上、必要な手続きを適正に行った。 ・コロナ禍における利用時間短縮期間は、周知を十分に行いトラブルの発生もなかったため、今後も適正に実施されたい。		○	○
ウ 利用料金等										
項目		目標	実績	自己評価	R2	R3	行政評価		R2	R3
	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。 ・ホール割引料金の設定について、有効利用や利用促進の視点において評価できる。 ・コロナによって利用も変わってきているため、最新の利用者ニーズを把握し、既存のものにとられない料金サービスも検討し実施につなげて欲しい。		○	○

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	R2	R3	行政評価	R2	R3	
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。	○	○	受付業務について特に目立ったトラブルなどの報告はなく、適切な人員配置により円滑に受付業務を実施している。 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、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。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、優先予約の基準を新たにホームページに掲載した。	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によって基準が明確になり、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。 ・ホームページへの掲載については、運営委の円滑化や利用者目線に立った工夫を施している。	○	○	
(イ) 利用料金の徴収業務										
項目		目標	実績	自己評価	R2	R3	行政評価	R2	R3	
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なった。 ・利用停止や制限の発生に伴う特例的な還付業務を適切に遂行した。 ・特例対応では、利用者に対する丁寧な説明が求められるため、市からのガイドラインや利用細則について周知、把握を徹底した上での対応に努めたい。	○	○	
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。	○	○	月報及び事業報告書による収支報告を区が確認しており、適切に履行されている。	○	○	
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に安全に管理する。	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」、認定NPO法人あっちこっち「おやこでたのしむクラシック(動画配信)」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。	・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 (令和2年度は新型コロナウイルス感染症のため公演が中止となり、代わりに収録・配信を実施)」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」、認定NPO法人あっちこっち「おやこでたのしむクラシック(動画配信)」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。	○	○	・公益性のあるものや、知育活動団体の支援を目的とした減免を適切に実施している。 ・減免目的や基準について、ホームページや広報媒体を活用し、利用者に向けて明確に示すことが望ましい。	○	○	

(ウ) 施設貸出業務									
項目		目標	実績	自己評価	R2	R3	行政評価	R2	R3
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、内容を利用者と共有する。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和2年度より引き続き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行なっている。 ・非常時の避難体制については打合せ時から確認するなどリスク管理に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和2年度より、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ている。 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによる対応に差が出ることがないように、マニュアルを整備する点について評価できる。 ・コロナ禍では感染状況によって様々な利用制限をお願いしてきたが、ガイドラインを踏まえた施設利用となるよう対応してくれている。 ・感染症対策に限らず、利用者が打合せ時の内容や注意事項などを理解しやすいよう整理し、ご意見や苦情の削減を目指して欲しい。 	○	○
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和2年度より、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ている。 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・特に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、助言を徹底している。 ・新型コロナウイルス感染症により発生した新たな業務（消毒や諸室の人数制限など）についても適切に実施している。 	○	○
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	○	○	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、約40公演のチケット受託販売を行なった。	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、約40公演のチケット受託販売を行なった。	○	○	施設利用者に限らず、区内活動団体や近隣施設での催事についても販売受託に協力しており、施設間連携の視点も取り入れている点について評価できる。	◎	◎
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、利用希望はなかった。	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、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのガイドラインに則り、ドリンクコーナーの利用はなかった。	○	○	評価対象期間については、利用制限に伴いドリンクコーナーの利用はなかったが、通常時はレストランモアが運営する区庁舎3階の「102カフェ」を紹介するための連携ができている。	○	○
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。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・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、庁舎維持官営運理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	R2	R3	行政評価	R2	R3	
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。	○	○	・設備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	法廷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。 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	下記点検を実施した。 舞台機構点検 年間4回 2021/6/8, 9/14, 12/14, 2022/3/8 舞台照明点検 年間3回 2021/7/12-13, 11/9, 2022/2/8 舞台音響点検 年間2回 2021/8/10-11, 2022/2/8-9 舞台映像点検 年間2回 2021/8/10-11, 2022/2/8-9	メーカー推奨の定期保守点検を計画通り実施した。	○	○	年度計画で定めた計画どおり、適正に実施していることで、事故なく運営している。	○	○	
(イ) 備品等の保守管理										
項目		目標	実績	自己評価	R2	R3	行政評価	R2	R3	
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。	・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。 ・市の備品の廃棄や修繕を行う際は、区への事前の報告をお願いしたい。	○	○	
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。	○	○	日常的な点検により、適切に管理、履行した。	○	○	
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。	専門メーカーに依頼し、適正に実施した。 ホール：フルコンサートピアノ(松尾楽器) 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)	各メーカーに依頼し、適切に履行した。	○	○	メーカー技術者による保守点検を実施したことについて、月報にて報告を受けており、継続して取り組まれない。	○	○	

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	R2	R3	行政評価	R2	R3			
a	自主事業の目的	<p>新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の影響を鑑み、横浜市の感染症対策ガイドラインに則り公演を実施した。令和2年度は、ほとんどの公演を中止とした。感染症対策の為、主催公演の会場はすべてホールとし、客席の定員を基本的に50%以下の千鳥配席で開催した。</p> <p>令和3年度はコロナ禍で開催が難しかった内容や感染症の影響により延期・中止にした公演を主に行った。チケットの販売方法に関して、コロナ禍で公演の中止・延期や公演日にお客様自身の体調不良により公演にいけないなどの不安のご意見に配慮し、主催公演に関しては支払期間を公演日当日まで予約引取りを対応可能とした。</p> <p>■鑑賞事業実施数 ○令和2年度：2公演 ○令和3年度：13公演</p> <p>□劇場への招待 ○令和2年度 ・新春さくらプラザ寄席(入場者数：124名)定員を50%の千鳥配席とした。 ・秋のさくらプラザ寄席(延期) ・活動弁士&ピアノ演奏付 名作無声映画上映会(中止) ○令和3年度 ・秋のさくらプラザ寄席(入場者数：199名) ※令和2年度に新型コロナウイルスの影響により延期とした公演。</p> <p>□素敵な音楽会 ○令和2年度 ・鈴木理恵子室内楽シリーズ vol.12【振替公演】(入場者数：177名)定員を50%の千鳥配席とした。 ※令和元年度に新型コロナウイルスの影響により延期とした公演で、6年に渡るシリーズのラストとなる公演。 ※以下、中止公演 ・若林顕セルフプロデュース ショパン全ピアノシリーズ「ショパンを巡る旅」vol.11~vol.15(2021年度にシリーズ5公演を延期) ・名曲サロンシリーズ vol.23~vol.26(全4回 シリーズ中止) ・El Cielo 2020 魂のタンゴ(中止) ・トップテノール福井 敬 リサイタル(中止) ・気軽にモーツァルト!【振替公演】ピアノコンチェルトを弾き振りで!(中止) ・前橋 汀子 珠玉の名曲集(中止) ・日本語で楽しむオペラ シリーズ vol.2(中止) ・高橋 敦 トランペット・リサイタル(中止) ・今野 玲央 箏曲独演会(中止) ○令和3年度 ・若林 顕 セルフ プロデュース2021 さくらプラザ 特別ピアノ リサイタル(入場者数：176名) ・若林顕セルフプロデュース ショパン全ピアノシリーズ「ショパンを巡る旅」Vol.11~Vol.15(全5回、入場者数：790名)※2020年度に新型コロナウイルスの影響により延期とした公演で、3年に渡るシリーズの全15回のラストとなる公演。 ・名曲サロンシリーズ Vol.27~Vol.31(全5回、入場者数：722名) ・日本語で楽しむオペラ シリーズ Vol.2(入場者数：133名/アーカイブ配信再生数：のべ360回)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の影響を鑑み、横浜市の感染症対策ガイドラインに則り公演を実施した。また会場をリハーサル室で開催していた主催のシリーズ公演に関してはソーシャルディスタンスを保つため、ホール公演として行った。</p> <p>チケットの販売方法に関して、コロナ禍で公演の中止・延期や公演日にお客様自身の体調不良により公演にいけないなどの不安のご意見に配慮し、主催公演に関しては支払期間を公演日当日まで予約引取りを対応可能とした。</p> <p>■鑑賞事業 □劇場への招待 ・戸塚出身の落語家柳家小せん師匠を中心にしたさくらプラザ寄席は毎回人気が高く、感染症の状況に合わせて公演を開催。(令和2年度) ・人気の寄席公演。今回で5回目の開催となる「庚寅長月の会」戸塚出身の落語家 柳家小せん師匠を中心にした同期5人の真打で、昨年は感染症の影響で中止とした為、2020年に真打昇進10周年を迎えた師匠陣のお祝いの場も兼ねて開催した。(令和3年度)</p> <p>□素敵な音楽会 ・2019年度に新型コロナウイルスの影響により延期となった、6年に渡る横浜出身の鈴木理恵子氏のシリーズ最終公演。多くの方からコンサートの再開を喜ぶ声があった。(令和2年度) ・若林顕セルフプロデュース ショパン全ピアノシリーズ「ショパンを巡る旅」Vol.11~Vol.15 2018年5月を皮切りに1年に5公演、3年に渡る全15回のシリーズで、2020年度は新型コロナウイルスの影響により延期とした。シリーズ再開直前には「若林 顕 セルフ プロデュース」特別公演を開催するなど、シリーズの再会に向けた盛り上がり演出し、惜しまれつつも2022年2月にシリーズのラストを飾った。(令和3年度)</p> <p>○令和2年度 □中止公演 新型コロナウイルスの影響を鑑み、2019年度からの延期公演を含む情報公開を行っていた主催公演16本をやむなく中止とした。 年間通してお客様からは主催公演の再開を待ち望む声を多くいただいた。 ※一部公演については、日程調整等を行い、令和3年度年度以降の実施を検討している。</p> <p>○令和3年度 ◇名曲サロンシリーズ Vol.27~Vol.31 全5公演をホールで開催した名曲サロンシリーズでは、さくらプラザにゆかりのある若手アーティストに出演を依頼。またVol.30ではコロナ禍で感染症対策を講じての演奏が難しかったピアノ手連弾を開催。2020年度からリモート演奏動画のサポートをし、3本公開(再生回数：のべ2,600回)。動画で楽しんでいただくとアーティストがホールで再会を果たした。 ■日本語で楽しむオペラ シリーズ Vol.2 ・2020年度に感染症の影響により延期をした。今回は公演のアーカイブ動画を1カ月の期間限定で「オリジナルストーリー ころもり前夜」を無料配信、本編は有料で配信するなど新たな試みに挑戦し再生回数はのべ360回となった。 2022年度はホールの天井改修工事の為、2023年度以降にシリーズの再開を検討する。</p>				<p>・令和2年度の鑑賞事業は、新型コロナウイルス感染症の影響による休館期間や、利用制限等により要求水準の回数を満たすことができていなかったが、実施した2公演については、ニーズや利用制限を踏まえた柔軟な対応により、実施につなげられている。</p> <p>また、可能な範囲で事業の延期を検討し、実施できたものもあったため、コロナ禍に合わせた持続的な事業展開に取り組んでいる。</p> <p>・令和3年度は、諸室の利用制限はありながらも13公演を実施している。また、特に令和2年度に延期した公演は利用者からの再開へのニーズに応じて実施しており、今後も利用者ニーズを意識して取り組まれている。</p> <p>・商業施設への広告掲載や総合庁舎内のデジタルサイネージを活用するなど、区民の参加を募る広報活動も実施した。</p> <p>・コロナ禍での公演実施の工夫として、リモート演奏動画の補助や、公演の動画配信などを活用し、多くの方に再生されている点で評価したい。</p> <p>・延期した公演は開催までの時間を有効に活用し、内容をより充実させ楽しんでもらえるような企画にしたい。</p>				
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>									

横浜市戸塚区民文化センター 評価表

令和4年度

<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>■子ども向け鑑賞事業</p> <p>・劇団うりんこ「ともだちやーあいつもともだちー」入場者数：140名)</p> <p>※令和2年度は新型コロナウイルスの影響により延期とした5月の子ども向け公演であったが、令和3年度に夏休みの全館イベントでホール公演として開催した。</p> <p>定員数を50%以下に限定したため、より多くの方にお楽しみいただけるよう、無料で初のLive配信とアーカイブ配信を1週間限定で行った。(再生回数：のべ169回)</p> <p>○令和2年度</p> <p>□共催事業：6公演(実施：2公演)</p> <p>・春風亭小朝独演会(入場者数：175名)</p> <p>・6月のBIG BAND PARTY(中止)</p> <p>・ザ・ニューズペーパーLIVE(中止)</p> <p>・木村大&アンドリュー・ヨーク(中止)</p> <p>・コンセール・アミティエ「歌声サロン plus」(シリーズ4公演の内3公演中止)</p> <p>・戸塚区演奏家協会「ホット&ハートフルVol.43」(中止)</p> <p>■その他</p> <p>さくらプラザアーティストや各団体と協力し、ステイホーム期間に行える「テレワーク演奏」をYouTubeを始めとするSNSで配信。ホールの利用が空いてしまった日程を使用し、CD録音や演奏動画の作成を行うなどホールの魅力を活かした芸術の発信を強化した。</p> <p>○令和3年度</p> <p>□共催事業：12公演(中止：1公演)</p> <p>・ザ・ニューズペーパーLIVE 2021(2回公演 入場者数：440名)</p> <p>・6月のBIG BAND PARTY(入場者数：207名)</p> <p>・春風亭小朝 独演会(入場者数：209名)</p> <p>・コンセール・アミティエ「歌声サロン plus」シリーズ第41回～第44回(入場者数：208名)</p> <p>・木村大 ギターコンサート "memory-go-round"(入場者数：99名)</p> <p>・戸塚区演奏家協会による ガラコンサートvol.7 とつかのん(入場者数：177名)</p> <p>・宮本剣一 ビッグバンド(入場者数：190名)</p> <p>・聖夜のトランペット クリスマス・スペシャル・コンサート(中止)※11月29日発表の入国に関する制限措置により公演日の来日が困難となり中止。</p> <p>・ザ・ニューズペーパーLIVE 2022(2回公演 入場者数：536名)※2022年度に天井改修工事が行われるため、日程調整をし今年度2公演の開催とした。</p>	<p>□子ども向け鑑賞事業</p> <p>・令和2年度は、新型コロナウイルスの影響を鑑み、5月5日に予定していた劇団うりんこ「ともだちやーあいつもともだちー」公演を中止し、払い戻し対応を行った。年間で情報公開を行っていた子ども向け全公演2本をやむなく中止とした。</p> <p>・令和2年度に公演を中止にした劇団うりんこ「ともだちやーあいつもともだちー」を7月の全館イベント「真夏のこども探検隊」のホールイベントとして新規開催。</p> <p>戸塚図書館と相互連携し、演劇の題材になっている絵本シリーズの人気投票や内容にまつわるクイズを行うなど工夫を行った。</p> <p>□共催事業</p> <p>○令和2年度</p> <p>・感染症の状況に合わせて「春風亭小朝独演会」を定員の50%千鳥配席で公演を行った。</p> <p>ガイドラインに則った感染症対策に安心して公演を楽しめたという感想や公演の再開を心から喜ぶ声をお客様から多くいただいた。</p> <p>□中止公演</p> <p>毎年大人気の「ザ・ニューズペーパーLIVE」、「6月のBIG BAND PARTY」等、主催と協議し感染症の状況に合わせて中止を判断した。海外からのアーティストの渡航制限や学校の部活動の制限などから中止せざるを得ない公演があった。</p> <p>■その他</p> <p>コロナ禍ならではの事業として、今できるものを考え、少しでも地域の文化芸術活動に貢献できることとして発信できた。現在も継続しているものもあり、今後の事業にもブラッシュアップしながら活かしていく。</p> <p>○令和3年度</p> <p>・毎年人気の公演を開催するとともに、感染症の影響で招致が難しかった外国のアーティストによる公演(入国制限により中止)など、様々な企業・地域連携団体と幅広い演目の公演を開催した。公演内容によってはガイドラインに則った上で、定員を100%以下で配席を行った。(令和3年度)</p>	
--	--	--	--

	<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2年度 ・らららん♪ドレミシリーズ(全4回 シリーズ中止) ・さくらプラザ オープンデー2020 事前ワークショップ(ローズウィンドウ)(中止) □さくらプラザオペラシリーズvol.2 [事前講座]2度出演できる!!オペレッタ「こうもり」 ハイライトオペラに出演する市民合唱団の合唱講座(中止) ・ハイライトオペラ出演の市民合唱の講座。 ・[事前講座]今日からあなたもオペラデビュー! 60分で味わうオペレッタ「こうもり」の魅力(中止) ○令和3年度 ・らららん♪ドレミシリーズVol.13~Vol.16(入場者数:581名) ・[事前講座]今日からあなたもオペラデビュー!~60分で味わうオペレッタ『こうもり』の魅力~(入場者数:74名)</p> <p>■普及事業 ○令和2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~(通年179名) ・「ホールで練習してみませんか!?(通年17名) ・プリントアウト展覧会~ギャラリーの壁をうめつくそう! (作品数:112点) ○令和3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~」(通年203名) ・「ホールで練習してみませんか!?(4月・5月・6月のべ25名)</p> <p>■拠点アーティスト創成事業 ○令和2年度 □ピアノグランプリ ・ピアノグランプリ2020 受賞者記念コンサート(中止) ・ピアノグランプリ2021(中止) ○令和3年度 地域連携アーティストによるオープンデーの体験型コンサートやアートマネジメント2講座にて演奏を依頼。 サポートアーティスト3名に関しては、在住が県外のため感染症の影響を考慮し、公演の開催を見送った。</p>	<p>■講座・ワークショップ □らららん♪ドレミシリーズ 全4公演をホールで開催。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。千鳥配席ではなく1家族ごとに一席空けて配席を行い実施した。 内容はNHK「おとうさんといっしょ」初代歌のお姉さんによる公演を年間2回、Bambini(バンビーニ)による親子で楽しめるクラシックコンサートを2回、プログラムは開催時期の季節を感じられる構成とした。 コロナ禍でイベントが減ったこともあり予約も好調で、多くの親子に楽しんでいただけた。 □[事前講座] ・令和2年度は、令和元年度に大きな反響をいただいたハイライトオペラシリーズの第二弾で、今年度初となる市民合唱団を募集しており、50名採用されていたが、ディスタンスを確保する感染症対策の難しさから中止とした。 ・令和3年度は、今日からあなたもオペラデビュー!~60分で味わうオペレッタ「こうもり」の魅力~ 本公演に向けた「事前講座」としてプレコンサートを「60分で楽しむオペラ」として開催した。 本公演に向けて演目「こうもり」をドイツ語の原語歌唱とナビゲーターや出演者による見どころの解説など、オペラの魅力方を幅広い方に伝える講座となった。</p> <p>■普及事業 ・令和2年度に開催した、「プリントアウト展覧会~ギャラリーの壁をうめつくそう!」は、緊急事態宣言中に新たに始めた活動や、作った作品、身近な風景などを区民から募集し、自宅に居ながら企画に参加し、鑑賞できる、コロナ禍ならではの新たなスタイルの区民参加型の企画。作品はさくらプラザでA3コピー用紙に印刷し、ギャラリーに展示し、動画で公開を行った。中でも緊急事態宣言により、中止となってしまったギャラリーのご利用者様の参加が多かった。 ・令和2年度は、横浜市のガイドラインに則り、感染症対策を行った上で緊急事態宣言を除いた6月以降に当初予定していた「スタインウェイを弾いてみませんか」に加え、ホールの空き状況に合わせて追加日程を組んだ。 ・今まで練習室の利用だけであった方々を含め多くの方にとってさくらプラザホールのデビューにつながり、スタインウェイピアノを演奏する喜びの感想をいただいた。また、新たに幅広い方々に向けた「ホールで練習してみませんか!?(通年17名)」というホールの舞台上を使用できる(ピアノは貸出し)楽器練習を目的とした企画をスタートした。 ■拠点アーティスト創成事業 感染症の影響により開催が難しかったサポートアーティストや地域連携協定アーティストとの公演を令和4年度予定。</p>	○	○	<p>・コロナ禍における影響としては、利用制限や感染症対策の徹底が求められ中止した事業もあったが、要求水準書に沿って計画し工夫した運営を行っていた。 ・区民が文化芸術活動に関心を持つための事業としての役割を理解しており、幅広い年齢を対象とし、かつ入門的で参加しやすいワークショップを行うことで、多くの来場者を集めている点が評価できる。 ・創作室(練習室4)は、前評価対象年度(H29.H30)に対して利用率はやや向上している。ワークショップでは、音楽分野での利用・ニーズが高い施設の特性を把握した内容となっているが、アフターコロナへ向けた運営では、創作室(練習室4)を活用した他分野での取組みにも期待したい。 ・拠点アーティスト創成事業では、地域連携協定アーティストによる事業を行うなど、演奏機会の場の提供を集客にも繋げている点で評価できるが、アーティスト側からも積極的に施設を活用しやすくすることで、作品創造を促す取組みについての視点も求めたい。 ・春の芸術祭では、区民とアーティストなどが参加し、多くの交流が生まれることで、市として区民文化センターに求める役割「文化的コモンズ」の形成としての成果がみられる。</p>	○	○
--	--	--	---	---	---	--	---	---

横浜市戸塚区民文化センター 評価表

令和4年度

b

(b) 普及事業、創造
支援事業

■未来創造プロジェクト

○令和2年度

□さくらプラザ特待生（通年 参加者数：19名）
・さくらプラザ主催公演の鑑賞（無料）、特待生ミーティング、試演会をホールで実施。

□こどものための芸術の学校（中止）

○令和3年度

□さくらプラザ特待生（通年 参加者数：19名）
・さくらプラザ主催公演の鑑賞（無料）、さくらプラザ特待生コンサートをホールで初開催。（入場者数：110名）

□こどものための芸術の学校（9月・10月のべ5回入場者数：44名）

タップダンス 講師：Batt（バット）

■区民感謝祭

○令和2年度

・「真夏のこども探検隊 ～ボン・ボヤージュ！ 戸塚で世界旅行」 毎年恒例の全館を利用したファミリー向けオープンデー。（中止）

○令和3年度

真夏のこども探検隊（延べ参加者数402名）

・「やあ、ともだち！みーんなどもだち！！ずっと、ともだち！！！！」

毎年恒例の全館を利用したファミリー向けオープンデー。新型コロナウイルスの影響を鑑み、「ともだち」との関りをテーマにホールイベントをメインとし、各諸室で行うイベントは事前予約制の最小限の定員で開催。またイベント当日に持参できる手作り楽器や衣装の事前動画を制作・公開した。

■収穫祭 春の芸術祭

○令和2年度

・さくらプラザ利用者・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、食品販売コーナーを開催。（中止）

○令和3年度

参加者数延べ1,129名

・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。

■未来創造プロジェクト

□さくらプラザ特待生

プロを目指す若者が自分の芸術活動に活かせる経験を提供してきたが、令和2年度は、例年無料で招待を行っていた主催公演がほとんど開催できなかったため、新たな試みとしてホールで実際に演奏する機会を提供した。

令和3年度は、上記取組に加え、学校に行くことができない、コンクールや発表会など人に向けて表現する機会が失われているなどコロナ禍ならではの状況への措置として、初めて一般公開の無料コンサートを開催し、お客様に向けて演奏する経験を提供した。また、ゲストMCとして特待生と比較的年齢の近いプロのアーティストをお招きし、一緒にコンサートを作り上げた。今後も状況に合わせて様々な機会の提供を行っていく。

□こどものための芸術の学校

令和2年度は、横浜市教育委員会のガイドラインに則り、開催に向け様々な方法を模索したが、感染症対策の難しさから中止を判断した。

令和3年度は、横浜市中で実施している芸術アクション事業

「Dance Dance Dance」を意識し、子どもたちのダンスデビューの機会になるようタップダンスの講座を開講。また、9月の回は戸塚区内広域親子イベント「とつかおやこフェスタ」関連事業として行った。

■真夏のこども探検隊

令和2年度は感染症対策を行った上での開催を行うことは難しいと判断したため、中止とした。

令和3年度は、コロナ禍で交流が減ってしまったと思われる「ともだち」をテーマに開催した。

感染症対策として事前予約制にし、最少減の定員での開催にした。その為、イベントに参加する方はもちろん、当日参加できない方も楽しめるように、事前に手作り楽器制作動画、楽器演奏の練習動画などを公開。後日、イベントの様子をアーカイブ動画として無料配信した。

■収穫祭 春の芸術祭

令和2年度は、感染症対策を行った上での開催を行うことは難しいと判断したため、中止とした。

令和3年度は、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。感染症対策として、例年に比べ各公募団体の数や練習室で開催していたイベントの数を縮小し開催した。また、マルシェでは食品の販売は行わず、販売ブースに関してはお客様が密集しないようリハーサル室を会場とし、適宜入場制限を行い開催した。

	<p>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>	<p>■アートマネジメント講座 ○令和2年度 ・アートマネジメント講座11～「プロに教わる！演奏動画の基礎の基礎～」(入場者数：23名) ○令和3年度 ・アートマネジメント講座12～プロに教わる！動画制作の基礎の基礎 スマートフォンで動画デビュー！～(入場者数：16名) ・アートマネジメント講座13 ポストコロナ時代の公共ホールを考えるシンポジウム 区民文化センターには何が出来る？～“つながり”をキーワードに～(入場者数：11名 アーカイブ配信視聴数：合計392回再生)</p> <p>■区民企画事業 ○令和2年度 6団体採択 【ホール】 ・遠藤香奈子・和歌子 【ギャラリー】 ・魔女のアトリエ ・フォト夢とつか ※フォト夢とつか 新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し中止。 ○令和3年度 5団体採択 【ホール】 ・遠藤香奈子・和歌子「とつかニューイヤーコンサート2022」 ・小さい鐘の会「東郷 まどか ピアノリサイタル」</p> <p>【ギャラリー】 ・魔女のアトリエ「魔女とその仲間たち展」 ・フォト夢とつか「みんなの写真展」 ・造形教室むむていあ&めいめい会「<感じる心・生み出す手>アート展」</p> <p>※フォト夢とつか「みんなの写真展」は、新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し、主催者都合により中止。</p>	<p>■アートマネジメント講座 □アートマネジメント講座11「～プロに教わる！演奏動画の基礎の基礎～」 コロナ禍により需要が増えた演奏動画作成に関する講座。演奏活動をするアーティスト向けに、演奏の撮影方法や編集方法の基礎を学ぶ機会とした。練習室の利用者の講座への参加、講座参加者のホールを利用しての撮影につながった。</p> <p>□アートマネジメント講座12～プロに教わる！動画制作の基礎の基礎 スマートフォンで動画デビュー！～ コロナ禍により需要が増えた演奏動画作成に関する講座。施設の利用者や地域の文化団体に向けて、身近なスマートフォンで演奏の撮影方法や編集方法の基礎を学ぶ機会とした。地域連携アーティストに演奏を依頼した。</p> <p>□アートマネジメント講座13 ポストコロナ時代の公共ホールを考えるシンポジウム 区民文化センターには何が出来る？～“つながり”をキーワードに～ 横浜市の区民文化センターが各館に地域コーディネーターを配置している時勢にあわせ、文化施設における地域コーディネーターの重要性を発信する場とした。感染対策のため、会場での参加は最低限の定員設定とし、動画でのアーカイブ配信を行った。</p> <p>■区民企画事業 ・戸塚区民による企画募集。コロナ禍のため中止を申し出る団体もあったが、2年間で計6団体が公演・展覧会を開催することができた。</p>	○	○	<p>・アートマネジメント講座では、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え、かつコロナ禍による需要を考えた内容の講座を実施しており、運営に工夫が見られる。 ・区民企画事業については、ホールを活用した本格的なコンサートに加え、ギャラリーでの展示機会を設けている。ここでは、文化活動に触れる機会の提供を提供することで、区民文化センターとしての役割を発揮している。 ・引き続き、先進的なテーマを取り上げた講座を中心に、これまでコンサート等の文化的事業に関わりがなかった区民の方々にも来館してもらえるような取組みを今後も展開していくことを期待する。</p>	○	○
--	---	--	---	---	---	---	---	---

(イ) 地域の文化活動支援業務										
項目		目標	実績	自己評価	R2	R3	行政評価	R2	R3	
a	業務の目的									
		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>○令和2年度</p> <p>■アウトリーチ事業：1回</p> <p>・老人福祉センター横浜市戸塚柏桜荘 ピアノ演奏録画</p> <p>○令和3年度</p> <p>■アウトリーチ事業：2回</p> <p>・老人福祉センター横浜市戸塚柏桜荘 トロンボーンカルテット演奏録画及び、ソプラノ演奏録画</p>	<p>・毎年実施している柏桜荘へのアウトリーチ。令和2年度はピアノの演奏を、令和3年度は柏桜荘側からの希望でトロンボーンカルテットの演奏を、さくらプラザからの推薦としてソプラノの演奏を柏桜荘で行い、その映像を撮影した。映像は、柏桜荘のYouTubeアカウントにて、期間限定で公開された。トロンボーンカルテットは191回、ソプラノは259回再生された。</p>	○	○	・他施設へのアウトリーチが難しい運営となったが、動画配信とすることでコロナ禍においても、文化的拠点としての役割を果たそうとしている点が評価できる。	△	○	
b	業務の概要	区内学校などで、子ども達が芸術に触れる機会を創出するプログラムを実施する。(5校以上)	<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5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>○令和2年度</p> <p><体験></p> <p>小鼓：今井尋也（東汲沢小）3日間</p> <p>小鼓：今井尋也（境木小）2日間</p> <p>津軽三味線：栗原武啓（東俣野特別支援学校）2日間</p> <p>演劇：有吉宣人（倉田小）3日間</p> <p><鑑賞></p> <p>箏：寺井奈美・大江美恵（横浜深谷台小）1日間</p> <p>○令和3年度</p> <p><体験></p> <p>小鼓：今井尋也（境木小）3日間</p> <p>津軽三味線：栗原武啓（東俣野特別支援学校）2日間</p> <p>ボディーパーカッション：萩原広充、佐藤深雪（倉田小）3日間</p> <p><鑑賞></p> <p>狂言：川野誠一、野島伸仁、今井尋也（東品濃小）1日間</p> <p>箏・尺八：寺井奈美、大江美恵、川俣夜山（矢部小）1日間</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5校の要望を伺い、体験、鑑賞それぞれの芸術家を派遣し事業を展開した。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。</p>	○	○	<p>・区内の学校を対象とした、アウトリーチ事業だが、コロナ禍においても要求水準どおりの事業を実施できている。</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、地域資源の活用や地域団体、施設との連携を図り、戸塚区全体の文化活動を支援し、より活発化させていく働きを期待する。</p>	○	○	

(ウ) PR等情報提供業務 (要求水準書 86ページ)									
項目	目標	実績	自己評価	R2	R3	行政評価	R2	R3	
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。	・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。 ・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年度よりインタビューコーナーを新設し、継続している。	・隔月で発行し、区内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。 ・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年度よりインタビューコーナーを継続している。	○	○	・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等広く区民の目に触れるよう配架した。 ・コロナによる地域の変化をプラスにとらえた記事を作成しており、工夫を凝らしている点も評価できる。	○	○	
	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。 ・Webアクセシビリティ向上のため、音声読み上げに対応するよう閲覧回数が多い「催し物スケジュール」を始め、段階的に表記を見直している。 ・フェイスブックやツイッターなどSNSを活用し、練習室の空き情報や事業の情報の他、地域の情報などをタイムリーに発信した。 ・トップページに直近の自主事業情報を画像付で配置した。 ・「資料ダウンロード」「月間スケジュール」など、閲覧頻度が高い情報について、トップページのデザインを一新しアクセスしやすいよう変更した。	・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、音声読み上げに対応するよう閲覧回数が多い「催し物スケジュール」を始め、段階的に表記を見直している。 ・フェイスブックやツイッターなどSNSを活用し、練習室の空き情報や事業の情報の他、地域の情報などをタイムリーに発信した。	○	○	・コロナ禍で需要の高まったSNSやホームページについて、更新を行ったり、ニーズに合わせたモデルチェンジを行うなど、工夫して取り組んでいる。 ・感染状況や改修工事によっては、自主事業や施設利用に様々な変更が生じるため、引き続き最新の情報をタイムラグが起きないように適正に管理されたい。	○	○	
	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、提供できるよう整理する。	・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年度から ・「動画公開サポート」トライアル版を開始した。 ・「あーとつか ～発見!とつかのアートたち!」を開始した。	・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年度から ・「動画公開サポート」トライアル版を開始し、利用者の活動風景やメンバー募集動画をさくらプラザYouTubeチャンネルへ公開した。 ・「あーとつか ～発見!とつかのアートたち!」を開始し、戸塚区内にある美術作品を紹介する動画を3回作成し、さくらプラザYouTubeチャンネルへ公開した。	○	○	・YouTubeを活用した利用者情報の発信に努めており、発信力向上に努めて欲しい。 ・YouTubeチャンネルの発信にとどまらず、デジタルに対応できない区民も含めて主体的に提供していくことにも注力されたい。	○	○	
	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。	・チラシラックの配置を見直し、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。 ・「地域連携協定団体」紹介のためのチラシラックを設置。	・チラシラックの配置を見直し、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。 ・「地域連携協定団体」紹介のためのチラシラックを設置。	○	○	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。	○	○	

(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	R2	R3	行政評価	R2	R3
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。 ・ 利用者および近隣施設、企業への取材を毎月実施し、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。 	<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。 ・ 利用者および近隣施設、企業への取材を毎月実施し、広報誌、ホームページ上に掲載した。(不定期ではあるが、アーカイブ版を製作し、継続性のある情報発信に努め、情報交流に役立っている) ・ 区内施設との連携により相談者の要望に応え、他館で実施することができた。 	△	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「見返戸塚人」や「地域のイマとコレカラ・・・」などでは、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みが評価できる。 ・ 情報発信について、ホームページのみならず、SNSの展開についても期待したい。 	○	○
	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。	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設や自主事業等のPRに努めており、コロナ禍における運営においても、利用率が維持できている。 ・ 情報発信にあたっては、実績として区内文化団体、特に施設利用団体が、どの程度施設利用や事業への参加につながったかを意識されたい。 	○	○
	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、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。	○	○	利用者のご意見に対しても、可能な限り窓口で何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"> ・ アンケートで意見の収集を行った。ホール・ギャラリー利用者に加え、令和3年度よりリハーサル室・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。 ・ WEBインタビューコーナー「地域のイマ、とコレカラ…」にて12団体にインタビューを行った。 	<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。 ・ 「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、情報発信を行った。 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ R3は34件のご意見、ご要望を受けており、できる限り対応するよう努めている。 ・ 利用者だけでなく、他施設や法人等へもヒアリングを行うことで、施設運営に活かしていく意図が見える 	○	○

要求水準（3） Ⅰ 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	R2	R3	行政評価		R2	R3
(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、適正に行った。		○	○
	g~h									
(イ) 事業報告	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	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
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。（区民企画事業、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。
令和4年度の計画	<ul style="list-style-type: none"> ・「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の活用や動画配信などにより新しい自主事業の展開を構築する。 ・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。 ・特定天井工事実施により、ホールの使用が不可となるため、利用者へは区内外の文化施設の案内を含め丁寧な対応を実施する。自主事業はホール以外の施設を活用した企画とする。

・中期5か年の3、4年目にあたる令和2年度と令和3年度は、指定管理期間の折り返し時期であり、これまでの運営経験を踏まえたより良い事業展開へ試行錯誤していく時期でもあったが、当初想定していなかった新型コロナウイルス感染症拡大という事態となり、やりたいことができなかつた印象を受けている。しかし、そうした中でもオンラインの活用や、事業が実施できない期間には、ホームページを一新したり、地域の施設、法人などへの取材をまとめた冊子を作ったりするなど、中長期的な視点で評価をしても、今後の事業展開の糧になるよう工夫し運営していた点が評価できる。

・新型コロナウイルス感染症のようなこれまでに経験したことがないような事態にあつては、突発的な対応や利用者への丁寧な説明が必要になる場面が多く発生するため、市が示す方針やガイドラインを踏まえた対応にとどまらず、それらを踏まえた上でさらに利用者の目線に立ち、工夫を加えた対応を実施していくことを望む。

・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」としており、主体的な活動の場として、継続しつつより良い事業となるよう工夫して実施している。地域アーティストの創生や区民企画事業、春の芸術祭などは例年多くの区民が参加してくれている人気事業となっているが、アフターコロナへ向けた事業展開においては、「まちの活性化」、特に他の区民利用施設や地域団体等へも波及していくことに期待する。

令和4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
災害や風水害への対策および防犯を含む緊急時対応について	<p>■目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害や風水害等緊急時には区と協議の上、適切な対応をとる。緊急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。 <p>■実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火災、地震、台風などを想定した非常時マニュアルを策定し、年2回以上全職員（パート含む）対象の訓練を実施している。 ・区主催の自衛消防隊訓練や衛生訓練に参加している。 ・定期的に緊急連絡網を使用した安全確認を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発災時の初動対応や避難誘導について区総務課と調整を行い、通報、初期消火、避難経路や誘導手順などの確認が定期的に行われている。職員全員が対応できるよう引き続き訓練を行ってほしい。同じ庁舎内にある施設なので、引き続き円滑に連携が取れるような体制を整え協力されたい。
光熱水費等のコスト削減および利用料金収入を増やすための取り組みについて	<p>■目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費のコスト削減については区庁舎の経費節減の基準に準じる。 ・利用料金収入は毎月の売り上げ目標を達成する。 ・施設の備品はいつもきれいに利用できるように管理する。 <p>■実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費のコスト削減については区の省エネ指針に則り、極力無駄を省くように努めた。共用部の照明の一部は通常時は消灯、使用しないまたは使用後の諸室の空調、電気は消灯する、を実践した。 ・定期的にリハーサル室、練習室の空き枠を館内に掲示したり、SNSで告知するなど稼働を増やすための工夫をした。 ・備品は必要に応じ更新し、適正に管理したことでいつもきれいな状態で貸出しできた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入は、令和2年度が利用制限等により減少したものの、諸室の利用時間の増加とともに、事業についても工夫してより多く実施できたことから、令和3年度は概ねコロナ前の水準には近づいており、運営努力が結果として出ている点は評価できる。 ・光熱水費について、公共施設として、基本的な節電対策を施していると評価できる。引き続き、コスト削減に加えて環境に配慮した施設運営も加味してより良い運営に努められたい。

<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>■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、問題点の共有をし改善するなどの対応をした。 ・研修はコロナ感染症拡大防止の観点からオンラインや動画視聴なども取り入れ実施した。 ・他施設視察や情報交換を通じ施設運営の参考とした。 <p>■2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） ・文化振興、指定管理者研修（公文協セミナー・神奈川公文協セミナー他） ・戸塚区施設間連携促進事業研修 ・個人情報保護、コンプライアンス研修 ・安全研修（舞台） ・救急講習（救急救命・AED取扱い） ・業務研修（舞台技術・音響） ・専門研修（食品衛生責任者講習・ネット配信） ・非常時研修（コロナ感染対策） ・プライオリティパーソン対応研修 ・避難訓練、危機対応研修（避難訓練・自衛消防隊訓練・緊急地震速報対応） <p>■3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・予約システム研修） ・指定管理者研修 ・個人情報保護研修 ・安全研修（舞台） ・救命講習（救急救命・AED取扱い） ・コンプライアンス研修（コンプライアンス研修・ハラスメント研修）※一部オンライン ・専門研修（除菌清掃講習・公文協セミナー・神奈川公文協セミナー）※一部オンライン ・プライオリティパーソン対応研修 ・戸塚区地域施設間連携促進事業研修会※オンライン ・避難訓練、非常時研修（避難訓練・戸塚区総合庁舎危機対応研修・戸塚区総合庁舎職員避難訓練） 	<ul style="list-style-type: none"> ・組織体制については、運営及び事業に関する事など、それぞれ担当の役割が明確であり、なおかつ情報共有もなされているため、区としても施設を所管していく中で他施設と比較して連絡が取りやすい体制になっており、事業を円滑に進めることができている。 ・人材育成については、通常業務に関わることから、非常時の対応、個人情報保護に関わる内容まで、幅広く研修を実施しており、より良い施設運営に向けた取組が見られる。また、施設の特性に特化した、文化振興や舞台関係の研修も入れることで、職員のスキルアップを図ることに努めている。
<p>緊急時のリスク管理や、施設利用に関する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。 ・緊急事案が発生時は速やかに責任者、館長へ報告し状況により区および本社とも共有する。 ・公共施設であることを認識し、情報発信の際は内容のチェック、確認を徹底する。 <p>■実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的に声かけ、挨拶を励行し利用者とのコミュニケーションをとり、安全の管理に努めた。 ・情報誌、ホームページ、SNS等施設からの情報発信については内容のチェックを複数回実施している。 ・戸塚消防署協力のもと、年1回救命講習を行い、最新の情報や蘇生方法をシミュレーションしている。 （2022年度については戸塚警察署による防犯講習を実施しており来年以降も継続していく） ・監視モニターにより利用状況を確認している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修や講習を含めて、未然に事故やトラブルを防げるよう努めている。 また、事案発生時のフローも整理していることから、事前の対策から事後の対応までをカバーした対策が取られている点で評価できる。 ・実績として、リスク管理の徹底により、大きな事務ミスや事故案件はなかったが、来館者対応でのクレーム等、細かい情報についても、適宜区と共有するとともに今後のリスク管理強化に向けて取り組まれない。 ・窓口マニュアルにとどまらず、リスク管理体制としての、不審者対策や、金銭の取扱いに関する指針などについても考えたい。

<p>新型コロナウイルス感染症の拡大に起因し工夫した、新たな施設運営の取組について</p>	<p>■目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者・来館者が安心して利用できるように配慮する。 ・施設内でクラスターを発生させない。 ・地域とのつながりや連携を強化するコンテンツをつくり、戸塚区の活性化に貢献する。 <p>■実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・除菌抗菌コーティング剤の使用により利用者の安全とともに職員の作業効率化を図った。 ・利用者動線を一方向にし、密を回避できるようにした。 ・各諸室前にアルコール消毒液、検温器を配置し、入室前の体調チェックができるようにした。 ・貸館打合せは対面のみではなく、希望者には電話でも行えるようマニュアルを整備した。 ・ホール客席、共有部ソファ等への「ソーシャルディスタンス」掲示により密を回避している。 ・職員は毎日の体調管理を行うとともに、柔軟なシフト調整で施設運営ができた。 ・動画コンテンツの製作・配信 <ul style="list-style-type: none"> ・ホール利用紹介「ホール客席内聴こえ方・見え方イメージガイド」「ステージの作り方」 ・ライブ配信「ともだちや～あいつもともだち～」 ・アーカイブ配信「オペレッタ こうもり」「オープンデー」 ・プリントアウト展覧会 ・若手アーティストによるリモート公演 ・地域連携企画 <ul style="list-style-type: none"> ・「あーとつか ～発見！とつかのアートたち！～」 ・「動画公開サポート」 ・webインタビュー「地域のイマとコレカラ」 	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的には、市が示すガイドラインに則った対策を徹底しており、貼り紙による注意喚起等の対策を丁寧に実施している。また、対面を避けた電話対応を円滑に行えるよう新たにマニュアルを整備したり、コーティング材の使用などプラスアルファとなる対応を行っている。 ・動画コンテンツの活用や、地域の情報発信としての雑誌「地域のイマとコレカラ」の作成など、事業面で新たな取組がなされている。 ・独自の取組として、職員間での感染リスクを減らすため、テレワークに取り組んだ。その中でも受付業務や電話対応などのオペレーションが手薄とならないよう工夫している。
---	---	---