

平成28年5月6日

横浜市戸塚区長
田雑 由紀乃様

(指定管理者名)
(代表者名)
(運営担当企業)

アートプレックス戸塚株式会社
代表取締役 加藤 哲郎
株式会社 共立

平成27年度 戸塚区民文化センター 事業報告書

- 1 施設の概要
- 2 指定管理者
- 3 業務統括
- 4 施設の運用に関する業務報告
- 5 事業について
- 6 収支報告
- 7 施設の管理について
- 8 備品について
- 9 その他

- 別紙1 職員名簿
別紙2 職員等に対する研修の実施状況報告書
別紙3 施設利用状況表
別紙4 利用者からの意見・要望等に対する対応状況報告書
別紙5 サービス向上・経費節減努力報告書
別紙6 文化振興事業報告書
別紙7 委託内容一覧表
別紙8 備品変更一覧表
別紙9 収支決算書

1 施設の概要

施設名	横浜市戸塚区民文化センター さくらプラザ
所在地	横浜市戸塚区戸塚町16番地17 戸塚区総合庁舎内
敷地・延床面積	専有延床面積 3436.98㎡
開館日	平成25年8月31日

2 指定管理者

法人名	アートプレックス戸塚株式会社 (運営企業 株式会社共立)
所在地	横浜市西区北幸一丁目11番5号相鉄KSビル
代表者	加藤 哲郎
設立年月日	平成22年4月5日
指定期間	供用開始日から平成39年3月31日

3 業務総括

開館3年目を迎え、利用料は達成率88%だったが稼働率は順調に上がり、8月には初めて月次の利用料収入目標額を達成し、下半期は3月に目標値を超えた。自主事業収入は堅調に伸び、収入全体としてほぼ目標額を達成することが出来た。鑑賞事業を質量ともに充実させ、上質な芸術鑑賞機会を求める市民のニーズに応えることが出来た。

次代を担う子供たちの育成事業「こどものための芸術の学校」と「さくらプラザ特待生」がスタートし、「芸術の学校」は、朝日新聞全国版教育面に4日連続で取材記事が掲載され、全国的にも注目を集めた。

4 施設の運用に関する業務について

(1) 人員配置について ※別紙1 職員名簿/別紙2 職員等に対する研修の実施状況報告書

項目	人数	備考
館長	1人	運営管理事業全般にわたる統括責任者
自主事業責任者	1人	自主事業の企画制作業務全般にわたる責任者
受付・事務責任者	1人	受付事務業務全般にわたる責任者
受付事務・事業担当者	5人	受付事務および自主事業の業務担当者
舞台管理責任者	1人	舞台管理業務全般にわたる責任者
舞台管理者	2人	舞台管理業務全般にわたる担当者
カルチャースタッフ	11人	受付業務担当者

(2) 利用状況(日割)について ※別紙3 施設利用状況

施設名	利用可能数	利用数	利用率	利用人数
ホール	345	254	73.6%	52,020
リハーサル室	345	330	95.7%	14,768
練習室 1	345	343	99.4%	7,520
練習室 2	345	343	99.4%	3,959
練習室 3	345	345	100.0%	4,167
練習室 4(創作室)	345	234	67.8%	4,599
ギャラリー A	345	280	81.2%	21,045
ギャラリー B	345	295	85.5%	22,402
全施設	2,760	2,424	87.8%	130,480

開館日数	345日
利用者数	130,480人

(3) その他 ※別紙4 利用者からの意見・要望等に対する対応状況報告書
 ※別紙5 サービス向上・経費節減努力事項報告書

5 事業について

※別紙6 文化振興事業報告書

満足度は、ほとんどの鑑賞事業において90%を上回り、ホールの響きの良さと質の高さに対し、高い評価を得た。また、次代を担う青少年を対象とした新規事業がスタートし、主催事業を無償で鑑賞できる「さくらプラザ特待生」には18名が選ばれた。小学校4年生から中学2年生まで14名が参加する「こどものための芸術の学校」は、取材記事が朝日新聞の教育面に4日間連載され、斬新な取り組みとして全国的に注目された。

【特記事項】

ア 地域連携協定(7団体): 区内・市内の団体と文化振興を目的とする地域連携協定を締結し、連携事業を実施した。
男女共同参画センター横浜(フォーラム)/株式会社ハマヤ(ハマヤ楽器)/株式会社有隣堂
/株式会社ディストル・ミュージックエンターテインメント/NPO法人あっちこっち
/NPO法人STスポット横浜/急な坂スタジオ(NPO法人アートプラットフォーム)

連携実績

- ・「パリスタによる本格ラテアート講座」をフォーラム生活工房にて共同開催
- ・「こどものための芸術の学校」講師として、急な坂スタジオ・レジデントアーティスト岩淵貞太氏(ダンサー・振付家)の紹介・調整
- ・「こどものための芸術の学校」講師として、急な坂スタジオ・元レジデントアーティスト中野成樹氏(演出家)の紹介・調整
- ・「アートバザール」及び「ガールズミュージックフェスティバル」においてハマヤ楽器と有隣堂の各カルチャースクールの体験講座を無償・無料で開催
- ・NPO法人あっちこっちの子ども向け事業「子どものためのアート・音楽・ダンスをいっぺんに楽しむわくわくワークショップ」Vol.4(@ヨコハマ創造都市センター12/20(日)開催)のリハーサルのための会場提供
- ・アートマネジメント講座をSTスポットにおいてSTスポット・急な坂スタジオの3者で実施
- ・急な坂スタジオ・レジデントアーティスト矢内原美邦(振付・演出・戯曲作家・第56回岸田國士戯曲賞受賞)が演出する「東京ノート」の稽古場提供

今後の連携予定

- ・ディストルミュージックへの会場提供及び共催
- ・NPO法人あっちこっちの子ども向け事業「子どものためのアート・音楽・ダンスをいっぺんに楽しむわくわくワークショップ」Vol.5への会場提供及び共同主催
- ・STスポット及び急な坂スタジオのアーティスト育成事業への会場提供及び共催

イ 地域・他施設との連携協力

- ① トツカーナ: 隣接する商業施設と相互に広報物の配架・掲示の協力を行った。
- ② T-Berry豊田屋/ふらっとステーション・とつか/パニヤンツリー/102カフェ: 「ランチコンサート」への協力。
チケット購入者への特典(割引など)をご提供いただき、チラシに掲載した。
- ③ 老人福祉センター柏桜荘: アウトリーチへの会場提供、共同開催を了承いただき、次年度の開催を決定した。
- ④ 生活介護事業所朋: アウトリーチへの会場提供を了承いただき、次年度の開催を調整した。
- ⑤ とつかストリートライブ運営委員会: 商店街や音楽関係団体、コミュニティFM、行政などからなる運営委員会に参
西口パデストリアンデッキでのライブやさくらプラザホールでのライブをともに実施した。

ウ 区民参加の促進

- ① 区民企画事業: 区民の自主的な企画・活動の支援・促進を目的に区民企画事業を実施。
ホール2団体、ギャラリー2団体の計4団体を採択した。
- ② アートバザール: さくらプラザで活動する団体・アーティストの合同発表会(コンサート・展示)を実施。
地産地消コーナーの生産者にお声掛けをし、4社の出店を得た。
- ③ 区内アーティストとの協働:
 - a) THE LEAPS: 戸塚出身在住の2ピースバンド。情報誌での連載やストリートライブへの出演など。
 - b) エレナ: 戸塚出身在住の口笛奏者。口笛コンサートや口笛講座への出演。
 - c) 白川 優希: 戸塚在住のピアニスト。譜めくりの依頼と、子供向けイベントの企画・出演。
- ④ 地域の紹介: 情報誌SAKURAの「戸塚見返り親仁」コーナーで、地元の店主を紹介。店舗情報を掲載。
- ⑤ 区内在住者の採用: 区内在住のパート職員1名を常勤職員として採用した。

6 施設の管理について ※別紙7 委託内容一覧表

適切な管理を行った。
不具合箇所の早期発見に努め、職員で対応できない場合は、メーカーに保守・修理を依頼した。
建築及び設備の不具合箇所を調査し、施工会社に改善の要望を行った。

7 備品の管理について ※別紙8 備品変更一覧表

適切な管理を行った。

8 収支について ※別紙9 収支決算書

電気のデマンドを下げたことにより電気量が大幅に削減された。
利用料収入は、練習室の稼働が上がり、前年度比130万円の増となった。
自主事業は、提案時に対し、収入が376万円の増、支出は79万円の増、約300万円の収支改良となった。

9 その他

職員等に対する研修の実施状況

施設名 戸塚区民文化センター

研修名	主催/講師	実施日	内容及び対象者	参加人数
危機対応訓練	戸塚区役所	2015/5/14	初期消火及び避難誘導	1
		2015/7/10	初期消火及び避難誘導	1
		2015/10/15	嘔吐対応	2
予約システム研修	横浜市	2015/7/12 16 27	予約システムの使用方法	4
接遇・マナー研修	株式会社マネジメントサポート ■■■■	2015/7/14	接遇の基本・挨拶・言葉使い 職員・パート	19
館内研修	■■■■	2015/7/14	ホール諸室などの利用法用、および 各種機材の利用方法について 新人パート	4
個人情報保護研修	館長	2015/8/15 ほか	横浜市個人情報の保護に関する条 例 職員・パート	20
指定管理者制度研修	館長	2015/9/28	制度及び新しい公共について 新人職員	1
コンプライアンス研修	館長	2016/9/28	コンプライアンス・個人情報保護 新人職員	1
接遇・マナー研修	瀬谷公会堂(株式会社共立) 株式会社シック ■■■■	2015/7/14	接遇の基本・挨拶・言葉使い 新人職員	1
地域連携 促進事業研修	戸塚区役所	2016/1/28		2
	戸塚区役所	2016/2/23		1
プライオリティパーソン 研修	戸塚区高齢・障害者支援課 ■■■■	2016/3/8	障害者差別解消法について	19
	社会福祉法人 横浜市戸塚区 社会福祉協議会	2016/3/8	障がい者、高齢者などへの接し方、 車椅子体験、実践的な介助方法等 職員・パート	18
非常時対応訓練	職員	2016/3/8	嘔吐対応	18

施設名 横浜市戸塚区民文化センター

		ホール	ギャラリーA	ギャラリーB	リハーサル室	練習室1	練習室2	練習室3	練習室4	計	
4月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	
		利用コマ数	35	26	28	86	91	102	117	41	
		稼働率	40.2%	89.7%	96.6%	59.3%	62.8%	70.3%	80.7%	28.3%	66.0%
		前年同月	34.5%	93.1%	93.1%	52.4%	42.1%	53.8%	51.7%	18.6%	54.9%
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	
		利用日数	17	26	28	27	28	29	29	17	
		稼働率	58.6%	89.7%	96.6%	93.1%	96.6%	100.0%	100.0%	58.6%	86.6%
		前年同月	48.3%	93.1%	93.1%	89.7%	75.9%	86.2%	89.7%	31.0%	75.9%
	利用人数	当月	3,462	1,685	2,230	1,064	579	291	304	307	9,922
		前年同月	2,756	2,732	2,724	797	313	202	165	268	9,957
	5月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150
			利用コマ数	49	26	28	78	95	105	112	35
稼働率			54.4%	86.7%	93.3%	52.0%	63.3%	70.0%	74.7%	23.3%	64.7%
前年同月			46.7%	76.7%	83.3%	38.7%	47.3%	56.0%	53.3%	16.0%	52.3%
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	
		利用日数	21	26	28	28	30	29	30	13	
		稼働率	70.0%	86.7%	93.3%	93.3%	100.0%	96.7%	100.0%	43.3%	85.4%
		前年同月	66.7%	76.7%	83.3%	76.7%	80.0%	90.0%	100.0%	43.3%	77.1%
利用人数		当月	3,432	1,679	2,240	1,225	501	311	316	231	9,935
		前年同月	4,645	2,091	1,959	792	339	237	213	146	10,422
6月		区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145
			利用コマ数	36	25	22	81	104	114	116	43
	稼働率		41.4%	86.2%	75.9%	55.9%	71.7%	78.6%	80.0%	29.7%	64.9%
	前年同月		56.3%	51.7%	72.4%	41.4%	49.0%	60.7%	53.8%	18.6%	50.5%
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	
		利用日数	14	25	22	26	28	28	29	15	
		稼働率	48.3%	86.2%	75.9%	89.7%	96.6%	96.6%	100.0%	51.7%	80.6%
		前年同月	79.3%	51.7%	72.4%	89.7%	82.8%	89.7%	93.1%	37.9%	74.6%
	利用人数	当月	3,355	2,456	1,922	1,093	543	299	335	310	10,313
		前年同月	5,360	1,316	1,719	763	364	254	187	226	10,189
	7月	区分割	利用可能日数	90	30	30	150	150	150	150	150
			利用日数	65	22	22	100	120	120	126	74
稼働率			72.2%	73.3%	73.3%	66.7%	80.0%	80.0%	84.0%	49.3%	72.4%
前年同月			60.0%	66.7%	76.7%	44.0%	54.7%	66.7%	60.0%	25.3%	56.8%
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	
		利用日数	25	22	22	29	30	30	30	22	
		稼働率	83.3%	73.3%	73.3%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	73.3%	87.5%
		前年同月	76.7%	66.7%	76.7%	83.3%	90.0%	100.0%	93.3%	53.3%	80.0%
利用人数		当月	4,440	1,304	1,244	1,249	725	263	355	471	10,051
		前年同月	4,436	1,050	1,343	1,230	408	262	252	267	9,248
8月		区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145
			利用コマ数	56	14	21	96	105	119	105	50
	稼働率		64.4%	48.3%	72.4%	66.2%	72.4%	82.1%	72.4%	34.5%	64.1%
	前年同月		71.3%	62.1%	72.4%	67.6%	70.3%	71.0%	75.2%	35.2%	65.6%
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	
		利用日数	22	14	21	28	29	29	29	16	
		稼働率	75.9%	48.3%	72.4%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	55.2%	81.0%
		前年同月	86.2%	62.1%	72.4%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	65.5%	85.3%
	利用人数	当月	4,795	844	1,257	1,216	593	283	248	215	9,451
		前年同月	6,454	1,119	1,120	1,138	534	199	254	190	11,008
	9月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145
			利用コマ数	35	29	29	109	121	118	113	62
稼働率			40.2%	100.0%	100.0%	75.2%	83.4%	81.4%	77.9%	42.8%	75.1%
前年同月			71.3%	96.6%	96.6%	49.7%	62.1%	66.2%	66.2%	39.3%	68.5%
日割		利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	
		利用日数	19	29	29	29	29	29	29	17	
		稼働率	65.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	58.6%	90.5%
		前年同月	79.3%	96.6%	96.6%	86.2%	96.6%	100.0%	100.0%	65.5%	90.1%
利用人数		当月	3,218	2,151	2,229	1,375	599	329	346	305	10,552
		前年同月	5,500	2,143	2,130	1,101	463	590	361	543	12,831
上半期小計		区分割	利用可能コマ数	528	176	176	880	880	880	880	880
			利用コマ数	276	142	150	550	636	678	689	305
	稼働率		52.3%	80.7%	85.2%	62.5%	72.3%	77.0%	78.3%	34.7%	67.9%
	前年同期 ※		(56.6%)	(74.4%)	(82.4%)	(48.9%)	(54.2%)	(62.4%)	(60.0%)	(25.5%)	(58.1%)
	日割	利用可能日数	176	176	176	176	176	176	176	176	
		利用日数	118	142	150	167	174	174	176	100	
		稼働率	67.0%	80.7%	85.2%	94.9%	98.9%	98.9%	100.0%	56.8%	85.3%
		前年同期 ※	(72.7%)	(74.4%)	(82.4%)	(86.9%)	(87.5%)	(94.3%)	(96.0%)	(49.4%)	(80.5%)
	利用人数	当期	22,702	10,119	11,122	7,222	3,540	1,776	1,904	1,839	60,224
		前年同期 ※	29,151	10,451	10,995	5,821	2,421	1,744	1,432	1,640	63,655

		ホール	ギャラリー-A	ギャラリー-B	リハ-サル室	練習室1	練習室2	練習室3	練習室4	計		
10月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150		
		利用コマ数	56	27	27	85	133	120	121	79		
		稼働率	62.2%	90.0%	90.0%	56.7%	88.7%	80.0%	80.7%	52.7%	75.1%	
		前年同月	68.9%	90.0%	83.3%	63.3%	65.3%	70.7%	66.7%	33.3%	67.7%	
	日割	利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30		
		利用日数	24	27	27	27	30	30	30	24		
		稼働率	80.0%	90.0%	90.0%	90.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.0%	91.3%	
		前年同月	83.3%	90.0%	83.3%	93.3%	96.7%	100.0%	96.7%	56.7%	87.5%	
	利用人数	当月	5,285	1,636	1,644	1,475	770	379	402	519	12,110	
		前年同月	5,423	2,333	1,990	1,713	485	285	222	349	12,800	
	11月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	
			利用コマ数	57	27	27	98	117	121	115	61	
稼働率			65.5%	93.1%	93.1%	67.6%	80.7%	83.4%	79.3%	42.1%	75.6%	
前年同月			66.7%	100.0%	100.0%	62.1%	76.6%	75.9%	74.5%	45.5%	75.1%	
日割		利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29		
		利用日数	25	27	27	28	29	29	29	20		
		稼働率	86.2%	93.1%	93.1%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	69.0%	92.2%	
		前年同月	93.1%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	79.3%	96.1%	
利用人数		当月	5,787	2,454	2,706	1,377	664	453	373	409	14,223	
		前年同月	6,706	1,385	1,464	1,254	528	298	299	300	12,234	
12月		区分割	利用可能コマ数	75	26	26	128	128	128	128	128	
			利用コマ数	44	10	17	90	107	97	105	69	
	稼働率		58.7%	38.5%	65.4%	70.3%	83.6%	75.8%	82.0%	53.9%	66.02%	
	前年同月		58.1%	73.1%	92.3%	53.5%	70.9%	63.3%	71.9%	44.5%	65.9%	
	日割	利用可能日数	26	26	26	26	26	26	26	26		
		利用日数	20	10	17	26	26	26	26	22		
		稼働率	76.9%	38.5%	65.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	84.6%	83.2%	
		前年同月	76.9%	73.1%	92.3%	100.0%	96.2%	96.2%	100.0%	76.9%	88.9%	
	利用人数	当月	2,925	1,344	1,351	1,360	644	286	382	383	8,675	
		前年同月	3,826	2,440	2,272	1,003	490	226	254	319	10,830	
	1月	区分割	利用可能コマ数	81	27	27	135	135	135	135	135	
			利用コマ数	45	19	19	84	106	112	111	53	
稼働率			55.6%	70.4%	70.4%	62.2%	78.5%	83.0%	82.2%	39.3%	67.69%	
前年同月			53.3%	92.6%	70.4%	68.9%	74.1%	72.6%	65.2%	48.9%	68.2%	
日割		利用可能日数	27	27	27	27	27	27	27	27		
		利用日数	19	19	19	26	27	27	27	18		
		稼働率	70.4%	70.4%	70.4%	96.3%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	84.26%	
		前年同月	66.7%	92.6%	70.4%	96.3%	96.3%	100.0%	96.3%	74.1%	86.6%	
利用人数		当月	4,394	2,210	2,116	1,183	638	355	335	383	11,614	
		前年同月	4,705	2,078	1,523	1,208	569	257	233	332	10,905	
2月		区分割	利用可能コマ数	81	27	27	135	135	135	135	135	
			利用コマ数	49	26	26	91	109	117	129	73	
	稼働率		60.5%	96.3%	96.3%	67.4%	80.7%	86.7%	95.6%	54.1%	79.7%	
	前年同月		52.6%	80.8%	80.8%	56.2%	74.6%	80.8%	85.4%	36.9%	68.5%	
	日割	利用可能日数	27	27	27	27	27	27	27	27		
		利用日数	21	26	26	26	27	27	27	24		
		稼働率	77.8%	96.3%	96.3%	96.3%	100.0%	100.0%	100.0%	88.9%	94.4%	
		前年同月	69.2%	80.8%	80.8%	92.3%	96.2%	100.0%	100.0%	84.6%	88.0%	
	利用人数	当月	4,626	1,890	2,064	1,073	600	398	430	586	11,667	
		前年同月	3,554	1,934	1,798	1,000	610	293	237	243	9,669	
	3月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150	
			利用コマ数	78	29	29	122	122	130	129	72	
稼働率			86.7%	96.7%	96.7%	81.3%	81.3%	86.7%	86.0%	48.0%	82.9%	
前年同月			64.4%	73.3%	60.0%	58.7%	72.7%	70.7%	75.3%	40.0%	64.4%	
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30		
		利用日数	27	29	29	30	30	30	30	26		
		稼働率	90.0%	96.7%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.7%	96.3%	
		前年同月	83.3%	73.3%	60.0%	93.3%	100.0%	96.7%	100.0%	70.0%	84.6%	
利用人数		当月	6,301	1,392	1,399	1,078	664	312	341	480	11,967	
		前年同月	4,562	1,786	1,476	1,063	586	283	301	329	10,088	
下半期小計		区分割	利用可能コマ数	504	169	169	843	843	843	843	843	
			利用コマ数	329	138	145	570	694	697	710	407	
	稼働率		65.3%	81.7%	85.8%	67.6%	82.3%	82.7%	84.2%	48.5%	74.7%	
	前年同期 ※		(61.1%)	(85.1%)	81.0%	(60.6%)	(72.3%)	(72.3%)	(73.0%)	(41.4%)	(68.4%)	
	日割	利用可能日数	169	169	169	169	169	169	169	169		
		利用日数	136	138	145	163	169	169	169	134		
		稼働率	80.5%	81.7%	85.8%	96.4%	100.0%	100.0%	100.0%	79.3%	90.5%	
		前年同期 ※	(79.2%)	(85.1%)	(81.0%)	(95.2%)	(97.6%)	(98.8%)	(98.8%)	(73.2%)	(88.6%)	
	利用人数	当期	29,318	10,926	11,280	7,546	3,980	2,183	2,263	2,760	70,256	
		前年同期 ※	28,776	11,956	10,523	7,241	3,268	1,642	1,546	1,872	66,824	
	年度合計	区分割	利用可能コマ数	1032	345	345	1723	1723	1723	1723	1723	
			利用コマ数	605	280	295	1,120	1,330	1,375	1,399	712	
稼働率			58.6%	81.2%	85.5%	65.0%	77.2%	79.8%	81.2%	41.3%	71.2%	
前年実績			58.8%	79.7%	81.7%	54.6%	63.0%	67.2%	66.4%	33.2%	63.1%	
日割		利用可能日数	345	345	345	345	345	345	345	345		
		利用日数	254	280	295	330	343	343	345	234		
		稼働率	73.6%	81.2%	85.5%	95.7%	99.4%	99.4%	100.0%	67.8%	87.8%	
		前年実績	75.9%	79.7%	81.7%	91.0%	92.4%	96.5%	97.4%	61.0%	84.4%	
利用人数		当月	52,020	21,045	22,402	14,768	7,520	3,959	4,167	4,599	130,480	
		前年実績	57,927	22,407	21,518	13,062	5,689	3,386	2,978	3,512	130,479	

利用者からの意見・要望等に対する対応状況報告

施設名 戸塚区民文化センター

No	年月日	内容	対応結果
1	4月2日	苦情 練習室ご利用のお客様が支払手続きの途中で先に部屋に行かれてしまい、直後に行ったスタッフの鍵開けが間に合っていないことに立腹。	鍵開けのタイミングが遅れたことにお詫びをし、通常はご来館後支払手続きが終わってから鍵開けをしている旨ご説明。
2	4月6日	苦情 練習室1をお一人でご利用の女性のお客様から、途中で年配の男性2人が「部屋の見学に来た」と勝手に入ってきて不快な思いをしたとのこと。	ご不快な思いをさせたことにお詫びをし、改善策を提示(受付・事務所から死角になっているトイレ側通路からの侵入だったので、改善策として通路を封鎖して、全て受付前を通るようにする)
3	4月7日	要望 公演チラシに終演時間(公演時間)の目安が載っていると嬉しい。	ご意見として承り、チラシ作成時に検討。
4	4月8日	苦情 練習室利用者が自販機に行く際、トイレ側通路封鎖が不便。	トラブルがあって封鎖した旨をご説明。ご不便をおかけいたしますが利用者の安心・安全の為にとご説明。
5	4月8日	要望 電話にて予約キャンセル時に、システム上画面から施設の方で消して欲しい。	ご来館いただき手続きの上操作可能だが、返還の無い場合は通常そのままに置く旨ご説明。
6	4月10日	相談 8月にギャラリー利用希望だが、利用日程も少ないので他の部屋での利用は可能か?(映像使用)	リハーサル室をお勧めした。
7	4月10日	苦情 はまっカード団体登録の条件(5名)が納得いかない。サービスセンターに言ったら家族での登録を勧められた。実際利用しない人を登録させるのはおかしい。登録条件が破たんしてる。	ご意見として文化振興課にお伝えする。
8	4月10日	要望 プロジェクター一式2,000円だが、プロジェクターとスクリーンを別々に借りられないか?	ご意見として承りました。
9	4月11日	要望 ギャラリー入口以外の見やすい場所にチラシ等の掲示を出したい。	ご意見として承り、庁舎規則として難しい旨ご説明した。
10	4月12日	要望 会員登録があるといい。情報を会員あてに発信して欲しい。	ご意見として承りました。会員制度は検討中。
11	4月13日	苦情 練習室2利用時に、床に切れたギター用の弦が落ちていた。ハウスの練習で裸足で利用するので危ない。	お詫びをし、退館時のチェックをより丁寧に行うよう改善。
12	4月15日	要望 ギャラリーの固定壁の材質を変えて欲しい。可動壁同様画鋏などを使用したい。他のギャラリーはそうなる。	ご意見として地域振興課にお伝えする。
13	4月15日	相談 ホールでの物販について。団体グッズTシャツ・トレーニングウェアの販売は可能か?	通常の店舗で販売しているものは営利目的に該当するのでご遠慮いただく。
14	4月18日	要望 練習室3をドラムレスのバンドで利用時に、ギタースタンドが欲しい。	ご意見として承りました。翌月に4台購入。
15	4月18日	要望 練習室1ご利用時にアップライトピアノの一部分から金属音のような音がした。	確認して異常はなし。それ以降他の利用者からの報告もない。

16	4月19日	要望 練習室で12時～18時の時間帯枠を作って欲しい	ご意見として承りました。
17	4月19日	要望 練習室に鏡が欲しい。ダンス利用。	ご意見として承りました。鏡に関して調査するも、かなりの高額となることが分かった。
18	4月20日	要望 施設当選者が「抽選結果の確認」を最後まで遂行しないまま来館。結果、窓口で支払いが出来なかった。確認しなくても支払える方法はないか？	システム上難しい旨ご説明。文化振興課にご意見としてお伝えする。
19	4月20日	苦情 ご利用者から、はまっカードの更新書類はいつ届き、Webではいつからできるのか質問あり。詳細は予約システムにお問い合わせいただくようお願いしたところ、スタッフが知らないのはおかしいと立腹。	お詫びをし、予約システムにスタッフが問い合わせ、書類は2か月前発送、Webでは2か月前よりお知らせ表示が掲載される旨お伝えする。
20	4月23日	苦情 予約システムについて、PCや電話での予約が難しいので他の方法を考えて欲しい。	文化振興課にお伝えする。
21	4月24日	苦情 有料でいいからコピーさせて欲しい。	庁舎規則上難しい旨ご説明。(特に譜面は著作権上も難しい旨ご説明) コピー機のある近くのコンビニをご案内。
22	4月24日	苦情 トイレ側通路封鎖について、不便である。不審者などの侵入は館で監視するべきだ。	ご不便をおかけするが利用者の安心・安全の為とご説明。
23	4月26日	苦情 受付横の柱のトイレマークの矢印が方向が分かりにくい。リハーサル室前の通路にトイレの行き方を表示して欲しい。	お詫びをし、分かりにくい矢印は隠して、リハーサル室前の通路に案内矢印を設置。
24	4月28日	苦情 3階から階段を上がってきてトイレ側通路を通って練習室に行こうとしたら通れなかった。また戻る手間がかかるので、通り抜け禁止のことがもっと早くわかるようにして欲しい。	ご不便をおかけすることをお詫びする。サイン表示も含め検討中。
25	4月28日	苦情 月間スケジュールが出るのが遅い。他の施設では2か月前に出る。	ご意見として承り調査するも、市内他館でも翌月のスケジュール発行にとどまっている模様。
26	4月28日	要望 自主公演にフラメンコのギター演奏を希望。	ご意見として承りました。
27	4月29日	苦情 トイレ側通路封鎖について、消防法上問題があるのではないか？	ご意見として承りました。キヤスター付きパーテーションで封鎖しているため、有事の際は簡単に開けることができ、通行可能である。
28	4月30日	相談 区の後援を受けてさくらプラザの部屋の優先予約を取りたいので詳しい手続きを教えてください。	区の後援と優先予約は別の手続きになる旨ご説明。活動支援については地域振興課をご案内。優先は基準があり厳正・公平な審査によって決まる旨をお伝えする。
29	4月30日	要望 申請時に附帯料金を一緒に支払えるようにして欲しい。利用時に再度支払うのは大変なため。	文化振興課に申し伝えます。
30	5月2日	苦情 練習室2ご利用のお客様から、ドラムのタムにガムテープが貼られたままで、のりが機材に残ってるのでガムテープの使用を禁止すべきでないかのご指摘。	ご意見として承り運用を再検討。音にアタック感を付けるためにガムテープを貼る人もいますが、備品の保全の意味でもガムテープの使用は禁止いたします。
31	5月2日	要望 さくらプラザの事業の開演時間を夕方にして欲しい。2000円の公演料は高いので1000円ぐらいの安価にしてはどうか？	ご意見として承りました。

32	5月4日	要望 ギャラリーご利用者から、ギャラリー内の消火器の赤が目立つので柱の陰に隠したい。柱にもピクチャーレールを付けて目立つ展示スペースが欲しい。ギャラリーB奥の非常扉、倉庫扉、可動壁収納場所の一角がごちゃっとしているのではどうかならないか？	ご意見として承り、検討。消火器の場所の移動についてはハリマに確認中。
33	5月5日	要望 ギャラリーの外看板を貼るところが汚い。新しいシートを使用したい。	ご意見として承り、検討。地域振興課から外看板の変更許可がおりたので、新看板を発注。
34	5月7日	要望 JR地下改札からさくらプラザまでの道順が分かりにくい。「戸塚区民文化センター」とは書いてあるが「さくらプラザ」と書いた表示が少ないので迷ってしまった。「さくらプラザ」と書いた表示を増やしてほしい。	ご意見として承りました。
35	5月7日	苦情 トイレ側通路封鎖について、不便である。	ご不便をおかけするが利用者の安心・安全の為とご説明。ご理解いただいた。
36	5月9日	苦情 閉庁日である本日、子ども家庭支援課主催「両親学級」が5階で開催されるも、セキュリティがかかっていて10時以降参加者が5階に上がることが出来ず、総合案内及びさくらプラザ受付に多数来館。	来館者にお詫びをし、子ども家庭支援課に連絡するも内線は繋がらず5階への職員導線も施錠されていたので、ハリマ立ち会いのもと開錠させ同課職員と協議するも、同課職員の対応が二転三転結果来館者を長い時間待たせてしまう。11時頃エレベーターを5階も停められるように決定。主催者である「子ども家庭支援課」が閉庁日のセキュリティを全く理解していないことが原因。
37	5月10日	苦情 練習室3ご利用のお客様が楽器を搬入する際に、トイレ側通路封鎖について不便である。	ご不便をおかけするが利用者の安心・安全の為とご説明。ご理解いただいた。
38	5月10日	苦情 ギターアンプ3台ご利用の練習室2のお客様から、1台の音が歪んでしまうとご指摘。	お詫びをし、検証するもアンプ内部の接触不良の可能性があるので、音響ワゴンを代用としてお使いいただきご納得いただける。至急メンテナンスに出す。
39	5月11日	要望 リハーサル室・練習室1ご利用の団体名を教えてください。	ご利用者の情報開示は出来ない旨ご説明。今後は「お客様のご連絡先をお伺いして後ほど各団体の代表者にお問い合わせがあった旨お伝えして、代表者からご連絡いただくようお願いする」とお客様にお伝える。
40	5月13日	要望 ギャラリーのピクチャーレールでビスが出ている箇所があるので改善してほしい。(棒で左右に動かせるようにしてほしい)	ご意見として承り、検討。
41	5月14日	要望 練習室3、4にも電子ピアノを入れて欲しい	ご意見として承り、購入検討。
42	5月18日	苦情 トイレ側通路封鎖の理由書が練習室側のパーテーションにしか貼っていない。ホール側のパーテーションにも貼るべきだ。	パーテーションより手前には理由書が貼ってあるが気づきにならなかったようなので、お詫びをしてホール側パーテーションにも理由書を貼るようにした。
43	5月19日	苦情 利用日に窓口で有料附帯設備を申し込んだ際、新しい許可書と差し替えるという対応が人によってバラバラなのがおかしい。	お詫びをし、有料附帯設備を申し込んだ際は最新の許可書と差し替えていることを再度ご説明、スタッフ間でも再徹底する旨お伝えしご納得いただく。
44	5月19日	要望 駅や施設などもっといろいろなところにさくらプラザのイベントのパンフレットを置いて欲しい。(市コールセンターへのFAQ)	現在、横浜市内文化施設84か所に配布。新たに市営地下鉄駅に設置されている横浜市PRボックスにも配架開始する。
45	5月22日	要望 横浜市の貧困の子供たちが無料で学習できる場を作って欲しい。	地域振興課をご案内。
46	5月23日	要望 開場前にホールにいらしたお客様から、封鎖してあるトイレ側通を通ってトイレに行きたい。(足が悪いので遠くを回れないため)	職員立ち会いのもと通路を開放。

47	5月23日	苦情 利用料を来館して支払うのが手間なので、クレジットカード払いが出来るようにしてほしい。「抽選結果の確認」をしていなくても窓口で支払いが出来るようにしてほしい。	ご意見として承り、検討。抽選結果の確認を省いて欲しい旨は文化振興課にご意見としてお伝えする。
48	5月26日	要望 ギャラリー固定壁の塗装がはがれているところが目立つ。作品展示の際気になるので補修してほしい。	ご意見・ご要望として承り、検討。
49	5月28日	要望・苦情 施設の情報開示請求をしたいので申請書が欲しい。さくらプラザの申請様式がないとしたら指定管理者として不適切である。	さくらプラザの情報公開請求様式は現在ない旨をお伝えし、共立本社の施設担当者に連絡しアートプレックス戸塚の担当者への連絡を依頼。同時に区の地域振興課に報告。
50	6月10日	要望 泉区に住んでいるが前橋汀子コンサートのチケット料金が戸塚区民だけ安いのは何故か？市の税金で運営しているのなら横浜市民全部を安くするべきでは？	さくらプラザは戸塚区の施設なので、戸塚区民のみ区民割引料金を設定している場合がある旨お伝えする。
51	6月10日	苦情 昨年4月に行われた前橋汀子コンサート時に、本人の愛嬌がなくて良くなかった。	ご意見として承りました。
52	6月10日	相談 ひまわりの郷ホールの抽選申込みをされた方が来館、「抽選申込み完了メールがこない」「そのメールに団体登録のURLが載っていると聞いたが」と相談。	予約システムに電話して直接お話しいただきました。
53	6月13日	苦情 前橋汀子コンサートのチケット料金が戸塚区民とその他の区民とで違うのは何故か？他の館ではそういうことはしていない。	さくらプラザは戸塚区の施設なので、戸塚区民のみ区民割引料金を設定している場合がある旨お伝えする。
54	6月18日	要望 トイレ側通路封鎖について、通り抜け禁止の表示が分かりにくい。エレベーターを上がったらずぐに目につく場所に掲示してほしい。	ご意見として承りました。
55	6月18日	苦情 6/16 練習室2を利用した際に、途中追加した附帯料金の入った新しい許可書(領収書)を退出時に渡されていなかったため本日(6/18)受け取りにきたが、ここに来るのにも交通費がかかっているのを忘れないようにちゃんとして欲しい。	謝罪して、今後十分に気を付ける旨お伝えしてご納得いただいた。
56	6月26日	苦情 練習室3で舞踊の練習をしたお客様から、足袋を使用した際足裏が真っ黒になったがどのような清掃をしているのかのご質問。	当館練習室は土足利用となっているため、モップ・掃除機などの清掃となっておりますので申し訳ございませんとお答えする。
57	6月28日	要望 7/8公演(歌謡祭)にて出演者がコーディネートした衣装や師範が使っている道具などに販売許可が出ないのはなぜか？他のホール(例:関内ホール)ではできて、さくらプラザだけできないのはなぜか？	当館は区民文化センター条例に基づいて判断している旨ご説明。ステージ衣装やユニフォーム、楽器ケース等、公演に関係ない市販商品の販売はご遠慮いただいておりますので今回は出演者のCD販売のみでお願いする旨お伝えしてご納得いただいた。
58	6月29日	苦情 12月22日～27日ギャラリーBご利用のお支払で来館されたお客様に、23日は点検日のため利用できず5日間になる旨確認したところ、「予約時点では点検日とわからなかったし、事前に窓口で確認したら6日間で21,000円と言われ、その時点でも点検日のことは教えてくれなかった。5日間ではやれない。」と苦情	説明不足だったことを謝罪する。(窓口で対応した日時・対応者・詳細はわからず)また、12月28日(18時まで)と1月4日もご利用いただける旨ご説明して、再度ご検討いただくことに。
59	7月1日	苦情 練習室3の譜面台2台のネジが壊れている。事前に確認をしておいてくれないか？	お詫びをする。ネジ山が壊れやすいので負担がかかる部分のねじを全台交換した
60	7月2日	要望 チケット予約の際、銀行振り込みを対応してほしい。	ご意見として承りました。
61	7月4日	苦情 受付にて「区とか市とか国への苦情だ。北朝鮮や中国の問題についておかしいとは思わないのか？」と声を荒げ恫喝に近い物言い。赤ら顔でろれつが回っておらず目が座っていた。	「こちらは区民文化センターでございますので、区・市・国への苦情であればしるべき部署に苦情を言ってください」とご説明。その後独り言をいいつつEVホールの方へ出ていく。

62	7月4日	苦情 当館で本番利用予定の主催者が、主催者問い合わせ先が記載されていないチラシを持参し配架を要求。主催者問い合わせ先の記載がないチラシは預かれない旨ご説明するも他館では預かってくれるのに何故預かれないのか?とご納得せず、責任者を出すように要求。	が対応。当館では、告知物には主催者の問い合わせ先を記載し、当館が主催しているものと誤解がないようお願いをしている旨ご説明。それでもご納得いただけないようであったが最終的に引き下がられた。
63	7月12日	要望 7月10日の若林顕さんのコンサートが素晴らしい。シリーズ最終日に座談会のようなお話が出来る催しものはないのか?との問い合わせ。	現時点では企画していませんが、ご要望としてスタッフに伝える旨お答えする。
64	7月16日	苦情 ホール打ち合わせ時に楽屋料金について何も伝えてもらっていなかった。	お詫びをして楽屋料金をお伝えしたが、打ち合わせ時のスタッフに確認すると打ち合わせ時にはホール附帯料金と併に楽屋料金もお伝済み。(見積りもお渡し済み) お客様が覚えていないようです。但し、現「利用に際してのお願い」ホール手引きには楽屋料金についての記載がないので、料金表を添付してお渡しすることとした。
65	7月18日	要望 リハーサル室ご利用の方から、「利用時のピアノの屋根開閉について自分たちの方が会館側よりはるかに詳しいので自分たちでやりたい」と要望。	以前、利用者が屋根を開閉して破損させてしまう事故があったため会館側が行うように決めた経緯があるので、たとえ利用者が慣れているとおっしゃても今後も屋根の開閉は会館側が行う。
66	7月20日	要望 前橋さん公演先行予約抽選に落選されたお客様より電話で、バルコニー席・スタッキング席の販売の有無の問い合わせ。	今回はごさいませんと回答。(しかし翌日、当選者のキャンセル確定後に再度落選者の中から抽選を行い同時にバルコニー・スタッキング席のご案内も随時行う旨共有される。情報共有が遅れてしまった。)
67	7月22日	相談 「様から、フォーラムを予約しようとした際に「音楽教室は営利目的なのでご利用できません」と言われた。他の施設では言われたことが無いがさくらプラザはどうなんですか?	利用行為が営利目的であれば利用不可だが、「」という名前自体が利用不可の要因ではない、とご説明。
68	7月22日	苦情 7/22の名曲散歩コンサートにご来館のお客様から、「ホール客席通路の床の模様(桜柄の絨毯)のせいで段差がわかりにくく、つまずいてしまった。」と苦情	お詫びをして、ご意見として承りました。
69	7月24日	相談 カンジャマ・マイムの次回公演・その他活動について知りたいのでアーティストの問い合わせ番号を教えてください。	アーティストのHPをご案内したが、ネットは使えないとのことなので、アーティストHPに掲載されている問い合わせ番号を調べてお伝えした。
70	7月24日	苦情 利用者の催事情報をさくらプラザHPにも掲載して欲しい。	ご意見として承り、利用者の催事情報も掲載するページを月末までに作成した。
71	7月27日	苦情 ホール主催者が、3台分駐車場減免の内1台分を減免し忘れて、駐車料金を払って出庫してしまった。後日領収書を持ってくるので返金してくれないか?もしくは施設利用料から差し引いてくれないか? 出庫前に駐車券を受付に持ってくるよう「駐車許可書」などに案内を記載するべきではないか?	中央管理室に問い合わせたところ、領収書があれば返金可能とのことなので、その旨お伝えする。(万が一領収書がなくても対応可能) 今後は打ち合わせ時に減免方法説明の徹底と「駐車許可書」にも減免方法を記載する旨お伝えする。
72	7月29日	苦情 前橋汀子さんのチケット購入に来館されたお客様が駐車場の減免を要求。以前にさくらプラザスタッフからチケット購入を含め代金を支払えば減免対象と聞いた。	お詫びをして、間違った情報をお伝えしないようスタッフ間の情報共有を徹底する旨お伝えする。
73	7月30日	要望 「練習室1前のコインロッカーを使いたくて来たのにないの? 駅のコインロッカーを使うしかないのだね・・・」	(施設ご利用者ではなく、無料コインロッカーを目的に頻繁に来館する方) ホールご利用者用にホール内に移動いたしましたとお答え。
74	7月30日	要望 フラダンス練習で頻繁にご利用いただいているお客様から、練習室3に鏡を置いて欲しい。7名で利用しているので、現在の姿見では小さい。	ご意見として承りました。(検討してはいますが、大きな鏡は高額)

75	7月31日	要望 利用許可書未提出対応記録簿の記入に関して他の方に名前が判らないようにして欲しい。	ご意見として承り、一覧になっていた記録簿を、お一人一枚のものに作り直した。
76	7月31日	要望 はまっこカードの身分確認を代理人が来館。事前に電話で尋ねた際、代理人でも大丈夫ですとだけ言われ、何を持ってきてくださいとは一切言われなかったため、はまっこカードと振込用紙のみ持参。説明不足を謝罪して身分確認できる書類(名前・住所・生年月日)をお願いすると1時間後にパスポートのコピーを持参するも、住所が記載されたページが抜けていた。(手書きの住所はダメだと思ったから)しばらく来館できないとおっしゃるので一時登録をご案内。	説明不足を謝罪。また、はまっこカードの身分確認必要事項(名前・住所(手書きでも可)・生年月日)のお客様へのご説明の徹底をいたしますとお伝えする。
77	8月1日	苦情 下の駐車場に停めたお客様より、駐車場の案内の人に「1時間無料」と案内されたので減免して欲しい。	減免対象の手続き以外は減免出来ない旨伝え、訂正してお詫びをした。
78	8月1日	要望 練習室2のドラムのフットペダルの戻りが悪いので工具(ペンチ)を貸してください。	ペンチをお貸ししてネジを締め直したらもどに戻る。定期的に点検を行うようにする。念のため予備のペダルを購入した。
79	8月2日	苦情 利用手続きに来館された団体のお一人が、代表者が手続きをしている間受付にて職員に地方政治へやオリンピックへの不満など支離滅裂な話を延々とされ、手続きが終わったらそのまま帰られる。	代表者をはじめ他の方はおとなしい方たちだったのでお話を伺うにとどめる。
80	8月3日	要望 さくらプラザで募集中の作文コンクール作品をお持ちになった方が、「さくらプラザは敷居が高い。公共の施設なのでもっと親しみやすい雰囲気にして欲しい。区報は見ない。情報が伝わってこない。クラシックは寝てしまう。年寄りが楽しめるような落語を定期的にやって欲しい。」と要望。	ご意見として承りました。
81	8月4日	苦情 窓口にいらしたお客様から「以前、団体名変更を申し出たところ、一度廃止届を提出して新たに新規でカードを作り直すよう案内があり、その際に新カードの構成員5名の本人確認は必要ないと説明を受けた。」	誤った説明だったことをお詫びして、新規カードの構成員の方は全て本人確認は必要になるとお伝えする。
82	8月10日	要望 3階の総合受付でもさくらプラザの月間スケジュールを配布して欲しい。	ご意見として承りました。ギャラリー入口看板に付けたポケットに月間スケジュールを入れることにより対応。
83	8月14日	苦情 練習室2の退館時に(退館の旨内線連絡は有)「点検しますので少々お待ちください」とお伝えしたところ「人によって点検をやったりやらなかったりじゃないか」とご不満をおっしゃられる。「決まり、決まりっていうのは嫌な感じ!」ともおっしゃられる。	「お忘れ物を含めて毎回確認させていただいております」とお伝えし確認終了までお待ちいただく。
84	8月16日	苦情 練習室1ご利用の合唱団の方から退出時に「練習途中で、携帯を室内に忘れたと言って勝手に入ってきた人がいた。一緒に探してあげたが見つからず。練習中だったのでびっくりした。」とのご報告を受けた。	ご迷惑をおかけしたことをお詫びする。退出時のご報告だったので、勝手に入った人が特定できず。(封鎖中のトイレ側通路から入った形跡はないので受付前を通過して練習室1へ行ったと思われる)
85	8月21日	要望 3階エスカレーター入口にチラシ・ポスターを貼れるようにして欲しい。	ご意見として承りました。
86	8月31日	ご意見 リハーサル室を下見されたお客様が、静かな場面のある本番利用のため、歩くたびに床面がピシピシと音を立てるのを大変気にされていた。	ご意見として承りました。ハリマとともに対応を協議中。
87	9月1日	苦情 2つの部屋が取れたが片方だけキャンセルしたいが両方の部屋がキャンセルとなってしまふ。翌日の7時まで再予約が出来ないのは知っているが何か優先権はないのか?仕様がおかしい改善して欲しい。	片方だけキャンセルできない仕様であること、また再予約の際優先権はない旨ご説明。仕様については文化振興課に申し伝えまますとお伝え。

88	9月3日	苦情 共立の事務所はこちらですか？と4F受付に来館されたお客様が「3Fの受付の人が3人は多くないですか？暇そうにべちゃくちゃおしゃべりをしていて気になった。以前も気になったが今日は更にそう思った。注意してください。」とのご意見。	お詫びをして貴重なご意見として承りますと回答。
89	9月11日	要望 3F総合案内へ寄せられたご意見。「休館があるならその分支払期限も延ばして欲しい。」	ご意見として承りました。
90	9月11日	苦情 リハーサル室ご利用のお客様から「床のパリパリ音が気になる。特にヴァイオリン演奏時に気が散ってしまう。」との苦情。	お詫びをして、現在原因調査中である旨お伝えする。(中央管理室へ連絡→24日にワックス業者が床チェックに入る予定) 24日(木)現調の結果、ワックスの影響ではないことが判明し、建設企業へ対応を依頼。後日床材メーカーにて調査予定。
91	9月14日	要望 ギャラリー固定壁に作品を展示する際、ワーヤーを養生テープでとめているがはがれやすいので、1枚やわらかいボードを貼って、ガンタッカーや釘が打てるようにして欲しい。	ご意見として承ります。
92	9月15日	相談 はまっカード「サービス利用停止」でご来館。「各施設に納付書兼領収書を提示すればその場で使えるようになるとサービスセンターから案内された。抽選参加のためどうしても本日に使いたい。すぐに使えるようにして欲しい。」との事。	サービスセンターに確認したところ、同様の案内をしたとの事で、サービスセンターにて「本登録」に変更するとの回答。お客様の納付書兼領収書を確認してサービスセンターに本登録の変更手続きをその場で行ってもらい、お客様にご納得いただく。
93	9月15日	苦情 リハーサル室のテーブルがベタベタして汚れた箇所がある。(10台中3台が汚れていた)	お詫びをして汚れをふき取る。
94	9月18日	要望 午後の名曲散歩の時間帯がちょうど良いので続けて欲しい。	担当者に伝える旨回答。
95	9月21日	要望 不足というわけではないが、Dフックがあと20個くらいあると良いのではないかな？	ご意見として承りました。
96	9月24日	要望 7/22主催公演「午後の名曲散歩vol.5」と9/11いのちの電話主催公演の来館者より、両公演とも終演近くなると冷房が効きすぎていたので工夫して欲しい。	ご意見として承りました。
97	9月28日	ご意見 ホールの壁際の席があと10cmほど間が空いていたら非常時通れるのに、どうしてこんな設計なの？ 前橋さんのコンサートで壁際の席で残念だわとのご意見。	お客様には貴重なご意見として承ります、と回答。設備運用方法などで、さらに工夫を試みる。
98	9月29日	要望 練習室1ご利用のお客様より、「除湿機がついているため暑かった。年寄りが多いのでエアコンは使いたくない。24時間換気を徹底してください」とのこと。	お客様にはお詫び。練習室1はピアノがあり、現状、梅雨の時期～夏場は換気を入れると70%に近い湿度となってしまいうため、ピアノの状態維持のためエアコンおよび除湿機で調整しているが、外気多湿時期以外は、通常24時間換気をする運用である。
99	10月1日	苦情 2014年10月に「情報開示規定」の開示請求をしたが、「今はないが準備中」との回答であった。開館から2年経つがまだ出ていないのか。との苦情。	現在承認手続きに時間がかかっている旨を説明。承認手続きを行った時期を回答。お引き取りいただいた。
100	10月2日	苦情・要望 土日祝の駐車料金のお問い合わせがありご案内したところ、「以前ホールを利用した際、土日祝にも関わらず4,500円を支払った。」とご立腹。お調べしたところ平日利用であったことを伝えると納得していただきましたが、「公共施設の駐車場にしては高すぎる。もう少し安く設定できないのか」とのご要望。	駐車場運営に関する事なので、管理者であるハリマビシステムの連絡先をご案内しました。
101	10月6日	相談 横浜画廊散歩(月間)に掲載されるさくらプラザの情報はどちらに依頼すれば載せていただけるのか。 また、内容が一部しか載らないのはなぜか。とのお問い合わせ。	情報掲載用紙を期限内に提出していただくと、その情報は全て横浜市民ギャラリー(発行元)へお送りしています。と回答。 内容が一部しか載らない件に関しては、確認し、後日来館いただいた際に回答。

102	10月7日	苦情 練習室利用の際、間違えて部屋に入ってきてしまう方がいた。	お客様お帰りの際に左記のご報告あり。謝罪もうしあげた。
103	10月12日	ご意見 動線が難しく子ども達の発表会には工夫が必要。とのこと。	ご意見として承りました。
104	10月12日	要望 ギャラリー専用の駐車場があれば良い。	ご要望として承ったものの、現状では難しい。
105	10月15日	要望 3Fの空いている壁面がもったいない。入口の外のスペースに「ギャラリーはこちら」などあったらわかりやすい。中の柱にピクチャーレールを取り付けてほしい。 4Fの練習室4の前の壁などにも展示をできるようにしてはどうか。ギャラリーとは別に展示できる場所があったりしてもよいと思う。	ご意見として承りました。
106	10月16日	苦情 はまっこカードの本人確認手続きの際、前回 本人確認について案内が足りず、職員証と名刺をご持参いただいたが在勤の確認しかとれず(本人確認書類が不足)登録ができなかった。	再度来館いただくことになりました。
107	10月17日	苦情 「リハーサル室で練習しているオーケストラの団体名を教えてください」と受付にいらっしゃいましたが、個人情報になるため開示できないとお伝えしたところ「宣伝になるのにどうして教えられないんだ」と怒られながら帰宅された。	個人情報保護のため、現状の対応を継続する。
108	10月18日	相談 さくらプラザの若手コンサートに出るにはどうしたら良いのですか？ また、どのように出演者を選んでいるのですか？とのご質問。	企画に応じて音楽事務所などにお声掛けをし出演者を選んでいる。12月23日の若手演奏家が出演するコンサートは、選考会を実施し上位者が出演している。このようなオーディションがある場合は、館内やHP 各近隣施設へのチラシ配架などで告知している。と回答。
109	10月20日	要望 ラテアートのお支払の際、「領収書は出ないのですか？」と質問。	「領収書の発行はしていませんが必要な場合は発行できます」と回答したが希望はされなかった。今後も希望者には領収書は発行する。
110	10月21日	要望 練習室で利用する机を増やしてほしい。2台以上必要なときに各部屋に予備がない。もしくは、共通備品として借りられないか。との要望。	メンテナンスのため練習室2の机を廊下に出していたため、臨時に貸し出した。ご要望は、ご意見として承りました。
111	10月24日	要望 4階でどんな催し物が行われているか判らない。3階の階段やエスカレーターのところ、当日どんな催し物が行われているか、掲示すべき	ご意見として承りました。
112	10月24日	苦情 なぜ(4Fの通路に)パーテーションがあるの？ トイレに行きにくい。防犯上の問題があるなら、鍵をかければよいではないか	ご不便をおかけしていることを謝罪した。
113	11月2日	要望 ギャラリーに時計があると便利。	ご意見として承りました。
114	11月3日	要望 ホール楽屋4(和室)にスリッパがあると嬉しい。(ハイヒールのため)	ご意見として承りました。
115	11月6日	要望 立地も良いですし、区内の高齢の方が喜ぶような映画上映をやってほしい。	ご意見として承りました。
116	11月6日	要望 はまっこカードを登録する上でどの条例に基づいているのかわかりたい。この件について、職員全員がすぐに答えられるようにした方がよい。	平成26年1月1日改訂「横浜市市民利用施設予約システム利用者登録約款」に基づいていると回答。さくらプラザは横浜市区民文化センター条例に基づき運営しているとも回答。

117	11月8日	<p>苦情 ①「8:50楽屋入り、搬入開始」と打ち合わせていたが、パーテーションで入れない。3F総合案内で「8:50に4Fに行けます。」と聞いていたが入れなかった。3Fから4F確認したところ、「8:55にパーテーションが開く」と言われご立腹。打合せ時にきちんと伝えてほしい。職員に徹底してほしい。 ②「ホール受付担当の方がいらっしゃったら説明があるのでご連絡下さい。」と言われたが、「聞いていない。こちらにも都合がある」とおっしゃり不満そうであった。</p>	ご迷惑をお掛けしたことを謝罪いたしました。
118	11月8日	<p>苦情 ギャラリーオープン中に客ではない方(5.6名)が勝手に入ってきて、30分ほど大きな声でしゃべったり、勝手に倉庫を開けたりしてきてとても迷惑だった。入口近くで大声で話をしていたので、他のお客様が入りにくく帰ってしまわれた。</p>	ご迷惑をお掛けしたことを謝罪いたしました。このようなことがあった場合には、すぐにお知らせくださいとお伝えしました。
119	11月9日	<p>要望 ギャラリー打合せ前に、可動パネルがどのようにセッティング出来るのか、何パターンか写真(資料)があると助かる。打合せで色々なパターンが出来ることがわかったので残念だった(知った時にはすでに展示物を決めてしまっていた)。次回利用する際は色々パターンを考えて使ってみたい。</p>	ご意見として承りました。
120	11月13日	<p>苦情 前橋汀子さんの公演が座席指定不可なのはおかしい。クラシックではありえない、どうしてだ。他のホールではやっていない。とご立腹。</p>	ご意見として承りました。
121	11月14日	<p>要望 3階のエントランスから上がってきてこんなに素敵なホールがあるとは思わなかった。3階からは想像が出来ない。もっとわかりやすくしてほしい。</p>	御礼を申し上げ、ご意見を区にお伝えしますと回答しました。
122	11月17日	<p>相談 この建物に来るまでに「区民文化センター」の案内表示が一切ないが、どうぞ案内すれば良いか。</p>	区庁舎の案内表示があるので、そちらをご覧ください。と回答。あわせて区へお客様のご要望としてあげる旨お伝えした。
123	11月17日	<p>要望 ギャラリーのスポットライトの数とワット数を増やしてもらえるとさらに良い。(スポットだけで作品を照らせると良い)ギャラリーのグレードも上がる。</p>	ご意見として承りました。
124	11月18日	<p>苦情 ギャラリーの場所があまり目立たないためポスター等を貼ることが出来る場を増やして欲しい。以前から何度も伝えているの一向に実現されない。</p>	ご意見として承り、区へお客様のご要望としてあげる旨お伝えした。
125	11月19日	<p>苦情 車椅子席は何席あるか問い合わせ。2席とご案内したところ、「少なすぎる。障がい者をバカにしているのか」とお怒りになられた。</p>	謝罪し、車椅子専用スペースは2席ですが、主催者さまにお問い合わせいただくように回答。
126	11月19日	<p>要望 練習室に鏡があると良い。あれば利用者が増えると思う。</p>	ご意見として承りました。
127	11月20日	<p>苦情 抽選前にギャラリーの優先的に予約が入っている月が多い。どうしたら優先予約をとれるのか、不公平ではないのか。との質問。その他「予約システムの入力が使いづらい、ギャラリーは1週間単位で申し込むのに画面には3日しか表示されない。IDやパスワードの大文字がやりづらい。改良してください」との苦情。</p>	優先予約については、職員よりご説明。システム改良については、ご意見として承りました。
128	11月21日	<p>要望 ポスター、チラシのサイズがよくわからない。5ヶ所と聞いたが、いつから掲示をしてもらえるのか。</p>	掲示場所、サイズをメモしたものをお客様に手渡し。当日のみの掲示とお伝え。打合せ時にお伝えしているが、同様の質問が多いため、手引きなど改善予定。
129	11月22日	<p>苦情 ギャラリー入口の看板を増やしてほしい。ギャラリーの存在に気付かず、素通りしてしまう。ポスターを貼れるようにするか、看板を増やしてほしい。</p>	ご意見として承り、区へお客様のご要望としてあげる旨お伝えした。

130	11月27日	要望 ホールの予約を半年前の抽選ではなく、1年前から予約できるようにしてほしい。利用してみたいが、半年前では落選した後、他の場所を探すにも時間が短い。	ご意見として承りました。
131	11月27日	苦情 団体登録ご希望のお客様だが、ご本人1名のみ身分証をお持ちになって来館。予約システム上は本人確認は全員未完了。 しかしお客様は「同じ団体の別の者が本部(サービスセンター)に行って確認は済んでいる。本部が良いといったのだから、これで登録を完了させろ」と主張される。サービスセンターに確認したところ、そのような説明はしていないとの返答。お客様にその旨お伝えすると「我々のメンバーが嘘を言っているのか！」と納得されず、センターとのやり取りをしていた受話器を投げ捨てるなどし激高。	サービスセンター責任者より直接電話で話をされるまで、結局一時間半ほど受付に居座る。お客様とセンターとの通話が終わった途端席を立たれお帰りになったため、センター側とどういう結論になったのかは不明。
132	11月28日	要望 名称が複雑で人に教える時に困難。どこが「さくらプラザ」なのか。4F行きのエスカレータの指示は難しい。	ご意見として承りました。
133	11月28日	要望 ホールの予約を半年前の抽選ではなく、1年前から予約できるようにしてほしい。他の市では1年前の抽選が多い。	ご意見として承りました。
134	11月29日	要望 4階にホールがあるとは知らなかった。ここは外からは真っ白な建物があるだけで、一見何の建物か判らない。ミュージアムのように、のぼりを立てたり、3階に催し物の看板を立てたりすべき。	ご意見として承りました。
135	12月2日	要望 練習室にコート掛けが欲しい。テーブルに置きたくない。	ご意見として承りました。
136	12月5日	要望 舞台 音響板 開閉御がうるさいので、改善されるとお優しい。	ご意見として承りました。
137	12月7日	要望 ギャラリーの場所が目立たない。ギャラリー入口の外に看板が出せるようにしてほしい。	区に伝えますとお伝えしました。
138	12月9日	要望 音響ワゴンがもう少し安いとよい。	ご意見として承りました。
139	12月13日	苦情 ホワイエに置いてあるスタンド花のオアシスが落ちて絨毯に入ると取れなくなる場合があり、そうすると弁償してもらうことになる。と言われたが、そんなに重要な事をなぜ最初に言ってくださらないのかとても疑問。	花の取り分け方法について具体的に明記した注意書きを作成し打合せ時に説明することとした。
140	12月13日	ご意見 きれいなホールでお客様からも素晴らしい会場ですねと好評でした。舞台袖も広く、ピアノも素晴らしく、品格を感じます。	お礼申し上げた。
141	12月14日	相談 「市従割」で5時間駐車場が無料になると聞いたので、減免してほしい。	会議などの業務で区役所に来館された場合のみ減免制度がある。それ以外では減免にならない。中央管理にも確認し、回答しました。
142	12月14日	要望 どうしてもゴミが出るので、回収をしてほしい。	ご意見として承りました。
143	12月20日	ご意見 とても親切で笑顔の対応をしてくださった。	お礼申し上げた。
144	12月26日	ご意見 音響が素晴らしい。駅直結で便利。とても紳士的・友好的に対応していただいた。	お礼申し上げた。
145	12月26日	苦情 口笛サークルを立ち上げたが人が集まらない。募集掲示板の位置も悪い。(掲示板の先が)通り抜け禁止のため、人通りもなく掲示板が目につかない。何とかしてほしい。	ご意見として承りました。
146	1月5日	要望 ホール利用時に練習室の割引があると良い。	ご意見として承りました。

147	1月6日	相談 予約システム 抽選をしたいがエラーになる。ホームページの表示がわかりにくい。等 システムに関する相談。	職員がサービスセンターに操作方法を確認し、お客様にご連絡。無事に抽選に参加された。
148	1月7日	ご意見・要望 ①打合せ時、とてもスムーズで確認事項が明確で助かりました。ホールならではの音響等アドバイスをいただけ最善を尽くせました。全般的により良い状況を考えてくださり、温かみのある対応で気持ち良くすごさせていただきました。 ②手先が冷えるので楽屋または舞台そでに小さなヒーターがあると助かります。 ③客席の一番舞台よりの最後の階段の段差につまづく方が多かったです。最終段というのがわかる対策ができればと思います。	お礼申し上げます、ご意見の部分は、検討課題として承りました。
149	1月7日	要望 ギャラリー利用のお客様。搬入・搬出日だけでも駐車料金を無料にしてほしい。	区役所内の施設のため我々の裁量では決められない部分が多いとご説明。ご意見として区に上げる旨お伝えした。
150	1月8日	要望 コピー機があると良い。	ご意見として承りました。
151	1月8日	要望 継続のために手続きをもっと簡単にしてほしい。	ご意見として承りました。
152	1月9日	ご意見 忘れ物を届けてくださったり、設備の設営まで手伝ってくださりありがとうございました。	お礼申し上げます。
153	1月10日	苦情 1/5 ホールご利用のお客様。 ①搬入口を使わせないという態度はおかしい。大変不快である。 ②ピアノの移動を利用者に手伝わせるべきではない。職員が不足しているわけではないのに利用者にやらせるのは間違っている。 ③挨拶の仕方、態度が悪い。上からで不快である。 ④何度も利用しており内容が同じなのに、毎回打合せに来る必要があるのか？電話で済むような内容なのに、毎回来させるのは利用者の負担を考えていない。	ご不快な思いをさせてしまったことについては謝罪いたしました。今後、改善・指導を徹底することをご説明。 ①搬入口についてはお客様をお待たせすることになるので、一般用エレベーターを案内していることをご説明。それならわかるが露骨に使わせたくないという態度であった、とのこと。 ②職員の手が足りない際にはお手伝いいただく必要がありお願いをしていると説明をしたところ、原則職員がやるべきであり、何のために職員がいるのか。とご立腹。 ③ご不快を与えてしまったことを謝罪いたしました。 ④原則、来館での打合せをお願いしているが内容によっては電話で済ませることもある。今後、利用者負担を認識するべきとの指摘。 さくらプラザ ホールはとても良いコンサートホールなのでこれからも利用をしたい。利用者が気持ちよく使えるよう改善を望む、とのご意見を承りました。
154	1月10日	要望 大きな鏡があると良い。	ご意見として承りました。
155	1月10日	要望 駐車場割引、室料が安いと嬉しい。	ご意見として承りました。
156	1月16日	要望 ギャラリーご利用のお客様。 ①Dフックを増やしてほしい。Dフックを利用する箇所が多いのに、Mと同数だとどうしても足りなくなる。ネジギタと外した跡が残るので、他の利用者の方が気にしてしまうのでは？ ②レーンに釘の頭が出てしまっており、棒で動かせない。何か検討してほしい。	ご意見として承り、今後検討していきます。と回答。
157	1月10日 1月17日	ご意見 譜面台無料サービスはありがたい。	お礼申し上げます。
158	1月19日	要望 工芸作品(陶芸等)の作品が展示できる台座が借りられると良い。	ご意見として承りました。
159	1月23日	ご意見 進行の手順など、とても手際よく対応してくださいました。	お礼申し上げます。

160	1月30日	ご意見 朝いちばんにトイレを使用したらペーパーが少なくなっていて、お掃除をした感じが見受けられない	お詫び申し上げます。
161	2月3日	要望 コンサートの案内チラシなどを掲示できるボードがあると良い	現在、チラシを配架するラックは設置しているため、そちらをご案内いたしました。
162	2月4日	要望 壁一面に鏡をつけてほしい。こうしてアンケートに書いていることが反映されると良い。	ご意見として承りました。
163	2月4日	要望・苦情 はまっカード更新の確認で2回目の来館。 ① 登録メンバーの中に横浜市在勤の方がおり、横浜市職員カードご持参された。横浜市在住の資格確認は必要ないと思いこまれていた様子。1回目に書類がそろわず確認できない時点で詳しい説明がなかったとお怒りでした。 ② 更新書類が複写になっていて、2枚目は手元に残すというのがわかりにくい。もっと大きな字で記載してください。	本人確認に関する説明資料を作成しているため、お客様へのご説明時にお渡すようにいたします。
164	2月5日	ご意見 こちらの要求にきめ細かく聞いていただきとても充実したり、ハーフサルができました。本番でもどうぞよろしくお願い致します。	御礼申し上げます。
165	2月6日	ご意見 直前の変更、事前打ち合わせ時にも要望を対応していただきました。	御礼申し上げます。
166	2月11日	要望 アートバザールの様な催物がある際に、多目的室を使用して「テーブルでお茶会」の内容で組み入れて欲しい。	ご意見として承りました。
167	2月12日	ご意見 分かりやすく説明し親切であった。行動は迅速でテキパキとしていた。	御礼申し上げます。
168	2月14日	苦情 自主公演のリハーサル時、照明の担当者に関するクレーム。コンサートの照明決めに際し、高圧的で非常に不快だった。普段であれば声を荒げて叱責しているところ。イメージを工夫して形にするのが仕事なのだから、やるのが当然。このような対応でホールとして大丈夫なのか？	出演者である[]に不愉快な思いをさせてしまったことに対しお詫びいたしました。
169	2月14日	要望 さくらプラザHPにも預かりチケットの情報を載せてほしい。	HPイベント情報内に委託チケット情報を載せていることをご説明。
170	2月16日	苦情 ① レイアウト図に記載するフックの数が両面利用時の数量なのか、片面利用時の数量なのか分かりづらい。 ② レイアウト図に寸法が書いてあるが、可動壁の設置によって 使えない長さがある。 ③ フックと書いてあるのは、ワイヤーを吊り下げるフックなのか、作品をかけるフックなのか分かりづらい。	事前の打合せ時にご説明を行いご理解いただきましたが、今後わかりやすい資料にしていくよう検討をいたします。
171	2月17日	苦情 リハーサル室をご利用のお客様に対し、現状復帰のお願いをしたところ、掃除を強要されたと思われた様子で、大変ご不満になられた(前回は清掃をしなくても良い、と言われた)。また清掃用モップが汚れており、利用者に清掃をお願いするのは、失礼ではないか。とのご指摘。	現状復帰のお願いについてお客様にきちんと説明ができなかったこと、対応について謝罪いたしました。また説明時の言い方に気分を害された様子でしたので、今後このようなことがないように周知いたします、と合わせて謝罪をいたしました。
172	2月25日	要望・ご意見 ギャラリー利用のお客様 大物の展示品を吊るす際、2人で持って上げられるような脚立があると嬉しい。天井が高いので大物展示品も飾れ、駅に近く区役所への人の流れも多く、たくさんの方々に見に来ていただき、嬉しい。	脚立については、ご意見として承ります。御礼申し上げます。
173	2月27日	要望・苦情 音響機材が不十分だと感じました。もう少し多いとホールで開催できる催物の幅が広がるのではないかと。前から使うと言っていた音響機材が使えず大変だった。当日のスタッフの体制についてはサポート体制がやりやすかった。	主催者が音響機材の利用詳細を小屋入り数日前まで決められず、PA業者とも連絡が取れなかったため、結果的に機材は極力持ち込んでいただくようお願いしました。

174	2月29日	ご意見 駅から直接入場できることで、搬入・搬出もしやすい。来場者のアクセスが良く、遠方からも来ていただいた。天井も高く、ゆとりのあるスペースで飾りやすく見やすい。初めてのご利用で不安なところもあったが、わかりやすい案内だけで安心しました。丁寧な対応ではきはきと気持ちよく、スタッフのみなさん良い方ばかりだとみんなで話をしました。	御礼申し上げます。
175	3月1日	要望 ギャラリーご利用のお客様 BGMがあると良い。	ご意見として承りました。
176	3月6日	ご意見 照明、その他 良いステージになるようアドバイスをいただき、良くしていただきました。ありがとうございます。	お礼申し上げます。
177	3月11日	要望 ドアストッパーがやりづらい。もう少ししっかりした物があると良い。 自動販売機の場所がわかりづらい。 スタッフの方には丁寧に対応してくださり、とても感じよく声掛けしていただきました。ありがとうございます。	ドアストッパー、自動販売機についてはご意見として承りました。あわせてお礼申し上げます。
178	3月12日	要望 録音してすぐに聴くことができる設備があると良い。	ご意見として承りました。
179	3月12日	ご意見 技師の方も受付の方も対応がとても丁寧で助かった。緊急に録音をお願いしても対応していただきありがたかった。施設利用にあたって、とても満足できました。ありがとうございます。	お礼申し上げます。
180	3月13日	ご意見 かなり細やかな指示を受けれてくれ、急な変更にも柔軟に対応していただきました。おかげ様で感動的なコンサートが出来ました。ありがとうございます。	お礼申し上げます。
181	3月13日	ご意見 親切に対応していただきました。	お礼申し上げます。
182	3月14日	苦情 ホール主催者の受付担当の方より 1F上手最前列3席が座れないのはなぜか？お客様が座れずに困っているし、理由が書いていない。	舞台上手に階段を設置する場合、避難経路確保のため3席つぶしていることをご説明。 打合せ時に説明しているが、今後は、利用当日受付担当にご説明する等、検討いたします。
183	3月14日	ご意見 受付などで、毎回丁寧に様々な案内をしていただき、退館まで気持ち良く利用させていただきました。また次回もよろしくお願い致します。	お礼申し上げます。
184	3月14日	苦情 ホール利用の際、駐車場3台減免をお願いしており、駐車許可書までいただいていた車の止めるスペースがなかった。	事前に場所を確保していたものの、無断で別の方が利用してしまうトラブルがあり、お詫び申し上げます。荷捌きスペースをご案内し、駐車していただきました。
185	3月15日	要望 ギャラリー固定壁にタッカーが打てると良い。(上からパネルを後付するなどの方法で)重い作品をかけると前に倒れてしまい、養生テープで留めてもすぐにはがれてしまう。	ご意見として承りました。
186	3月15日	ご意見 ギャラリーご利用のお客様 初めて利用させていただきましたが、説明が具体的で分かりやすかったです。飾り付けの日に職員の方から丁寧に説明していただきました。 レベル出し(絵の高さを揃えるために赤い線が浮き出るもの)があると良い。	お礼申し上げます。レベル出しについては検討いたします。
187	3月20日	苦情 ギャラリーをご利用のお客様 立て看板を部屋の外に出せないのはおかしい。ギャラリーの壁と区民スペース・総合受付の壁が同色のため、ギャラリーが目立たなくわかりにくい。場所がわからず帰ってしまうお客様が多い。	ご意見として承りました。

188	3月21日	苦情 ギャラリーをご利用のお客様 入口横の掲示板に催物のチラシを貼っていただくよう依頼をしていたのに、会期中の1週間貼られていなかった。	こちら側のミスをお詫びいたしました。今後は、預かった職員が責任を持ち掲示するよう指導をいたしました。
189	3月21日	相談 ホール利用の手引きを見られた方からのお問い合わせ 楽屋ラウンジ・クロークはどのようなスペースでしょうか？(扉はあるのか、仕切られているのか、など)	どういったスペースなのかご説明。 今後の資料として、図面・導線など入れておくなど検討いたします。
190	3月22日	ご意見 テキパキと分かりやすく打合せをしていただき、気持ち良かったです。優しい言葉をかけていただいたり、とても親切に対応していただきました。	お礼申し上げます。
191	3月26日	ご意見 とても丁寧で分かりやすく対応してもらいました。こちらが聞く前に積極的に対応してくださいました。	お礼申し上げます。
192	3月26日	ご意見 遅い時間に対応していただきありがとうございました。	お礼申し上げます。
193	3月29日	ご意見 横浜市の予約システムはハードルが高い。川崎市は事前に支払いに行くなどということはなく、振込用紙が届いて近くの金融機関で払えばよい。横浜市民はこんなシステムに文句も言わずに利用しているのか。	ご意見を所管課に申し伝えます。

サービス向上・経費節減努力事項報告書

施設名 戸塚区民文化センター

No	内容	効果
1	1 附帯設備の料金の一部変更	利用者の要望に応え、有線マイクの料金を100円に値下げ、ギャラリーのスポットライト貸出を無料とした。
2	2 共有備品にプロジェクターを導入	利用者の要望に応え、プロジェクター貸出を開始。
3	3 受付スタッフ向けの「今月の接遇強化重点項目：最後までお客様の話しを聞く」を掲示し取り組んだ。	お客様の要望を聞けるようになり、接客サービスの向上につながった。
4	4 ホール・ギャラリーの全利用団体にアンケート配布を開始	利用者のニーズ、クレームを把握する精度・スピードが向上した。
5	5 ご要望の多かった姿見を、共有備品として購入	利用者の利便性が向上した。
6	6 お問い合わせの多い近隣施設へのアクセス地図を配布	利用者へのご案内の精度・スピード向上した。
7	7 さくらプラザ利用者のチラシ置き場移動。	一か所に集約することで来館者がより効率的に求める情報を得られるようになった。
8	8 ご要望の多かったホワイトボードを、共有備品として購入。	利用者の利便性が向上した。
9	9 チラシラックを増設	多くの芸術文化に関する情報を掲示することで、来館者数増が見込まれる。
10	10 リハーサル室入口の案内サインを改良	利用者へのご案内の精度・スピード向上した。
11	11 トイレまでの案内サインを増設	利用者が迷わずトイレに行けるようになった。
12	12 ホールお客様貸出用にブルーシートを用意	ホール利用者が生花などを取り分ける際に、養生がしやすくなった。
13	13 受付の呼び鈴前に「御用の方はお気軽にベルを押してください」という案内を掲示	より迅速にお客様対応ができるようになった。
14	14 リハーサル室の、ホール楽屋側のドアストッパーを改良	リハーサル室からホールへの移動が簡便になった。
15	15 ギャラリーの外掲示パネルケースの台紙を更新	ギャラリー主催者が、催し物のポスターを簡単に掲示出来るようになった。
16	16 練習室3にギタースタンドを購入	練習室3でもバンド練習がしやすくなった。
17	17 交流掲示板の申込用紙を作成	チラシなど広報物を作成しない団体の告知にも対応できるようになった。

18	チケット販売代行の、販売期間を1ヵ月延長	各主催団体のチケット販売機会が増えた。利用者のチケット購入機会が増えた。
19	利用者アンケートが21枚寄せられた。	利用者の貴重なご意見が集まり、サービス向上につながった。
20	ホール客席扉L1,R1のドアクローザーを開閉角度の大きいタイプに変更	利用者のホール入場導線が広がり、スムーズな入場が可能になった。
21	練習室前のコインロッカーをホールホワイエ内に移動	より利用頻度の高い場所に移動することにより利用者のサービス向上につながる。
22	クロスを購入	使用時に汚れなど発見された場合、迅速に清掃できるようになった。
23	標準=ピン変換アダプターを購入	お客様が持参される、幅広い機材に対応できるようになった
24	交流掲示板の申込用紙を作成した。	チラシなど広報物を作成しない団体の告知にも対応できるようになった。
25	チケット販売代行の、販売期間を1ヵ月延長	各主催団体のチケット販売機会が増えた。利用者のチケット購入機会が増えた。
26	ホール客席扉L1,R1のドアクローザーを開閉角度の大きいタイプに変更	利用者のホール入場導線が広がり、スムーズな入場が可能になった。
27	練習室前のコインロッカーをホールホワイエ内に移動した(7/28実施)	より利用頻度の高い場所に移動することにより利用者のサービス向上につながる。
28	3Fエスカレーター入口、4Fホワイエ前にも次回の休館日を表示するようにした	次回の休館日が分かりやすくなった。
29	利用許可書の「未提出対応記録簿」を、一覧の物から一人一枚の用紙に変更	お客様のご要望を反映。個人情報保護が強化できた。
30	ギャラリー入口の看板にチラシラックを付け、月間スケジュールの配架を開始。	お客様のご要望を反映。ギャラリー利用者がすぐに月間スケジュールを持ち帰ることができるようになった。
31	チラシラックに、透明なプラスチックボードを増設	自重で折れてしまうチラシが減り、来館者がチラシを見やすくなった。
32	ギャラリー倉庫及び控室にギャラリー直近の空き日程を掲示。同書面の配布も開始。	ギャラリー稼働率時向上につながる。
33	練習室2のキーボードの電源ケーブルの予備を購入	突然の故障に対応できるようになった。
34	練習室2のドラムのフットペダルの予備を用意。	紛失や急な破損にも即時交換対応ができるようになった。
35	プロジェクター、各種アンプ用の電源ケーブル予備を用意	紛失や急な破損にも即時交換対応ができるようになった。
36	練習室2のバスドラムの皮をシールで補強。	備品を保護することで耐用年数を高められた。

37	ギャラリー空き日程の告知チラシを4階各所に掲示。	ギャラリー稼働率時向上につながる。
38	練習室4の販売促進チラシを4階各所に掲示	練習室4の稼働率時向上につながる。
39	受付前に掲示した、練習室への案内図面を改良	練習室への行き方がよりわかりやすくなった。
40	ギャラリー入口にも、ギャラリー空き日程のチラシを配架。	ギャラリー稼働率時向上につながる。
41	利用者のご意見が上半期で133枚寄せられた。	利用者の貴重なご意見が集まり、サービス向上につながった。
42	3F掲示板を整理し、掲示面積を増やした。	ホールギャラリー利用者のチラシを、A3サイズ縦横自由に掲示できるようになった。
43	練習室でご要望の多いホワイトボードを、ホワイエ倉庫より練習室4に移動。	ホワイトボードを移動翌日よりさっそくご利用いただいている。
44	チラシラックの表示を「さくらプラザご利用団体の公演」→「さくらプラザでの催物」に変更。	限られたスペースで効率的にチラシを配架できるようになった。
45	トツカーナ及び練習室2前にさくらプラザパンフレット配布。	稼働率向上につながる。
46	ホワイトボード用の貸出備品セットを増やした。	ホワイトボードの同時複数利用に対応できるようになった。
47	ホームページの問い合わせフォームに、携帯メールアドレス入力時の「受信拒否設定解除のお願い」を追記。	解除設定をしていただけないことで、これまではこちらからの返信メールが受信されないケースがあった。今後問い合わせの返信の効率が上がる。
48	受付時間がお客様に判りづらいようなので、掲示物を作成し、受付時間前後に、受付デスク前に掲示することとした。	受付対応時間がお客様に伝わりやすくなった。
49	ギャラリーのチラシラックにて、用紙支えとして使用しているクリアファイルの盗難が続いているため、クリアファイルを固定した。	クリアファイルの盗難がなくなった。
50	ホール トイレの場所が判りにくいので、ホワイエ内に案内表示を増やした。	ホール内トイレへの行き方がよりわかりやすくなった。
51	全ての楽屋にさくらプラザパンフレットを配架	施設稼働率向上につながる。
52	練習室前に施設空き状況の一覧表を掲示	施設稼働率向上につながる。
53	楽屋ラウンジに「置き引き注意」の張り紙を掲示	楽屋ラウンジ ロッカー利用率向上、貴重品盗難の防止となる。
54	地域連携協定団体のチラシラックを受付前に設置	相互に協力をすることで、市民へのサービス向上となる。
55	お客様からの指摘を受け、お客様トイレの流しボタンに「押す」マークを掲示	お客様の要望に速やかに対応。ボタンが分かりやすくなった。

56	利用者アンケートを更新	ホールギャラリーのアンケートに、備品・サービス要望欄を追加。お客様のご意見をヒヤリングしやすくなり、サービス向上につながる。
57	リハーサル室での本番利用打合せ表に、情報開示の可否の欄を追加	関係者のみの発表会など情報開示を不可とされる団体にも対応できるようになった。
58	ギャラリー空調の操作法説明書類を改良し、ギャラリー内に掲示。	空調をお客様自身で操作しやすくなった。
59	お客様配布用駐車場の案内図、周辺案内図を改訂。	利用者への案内が行きわたり、サービス向上につながる。
60	受付 お客様案内ファイルを開きやすいものに交換。中身も整理・改訂	お客様への案内がスムーズになった。
61	ホール利用予定書の情報掲載欄に「ホームページのみ」の項目を追加。	月間スケジュール掲載締切後のホームページ掲載に対応することが可能となった。
62	リハーサル室、練習室の利用予定表でお客様記入ミスが多い部分を修正。	事前情報が的確になり、利用当日スムーズに対応することができるようになった。
63	連携協定書を受付前に掲示	地元で活動している各団体との相互協力を利用者にアピールできた。
64	全練習室の扉に「扉はゆっくり開けてください」の注意書きを掲示	扉前を歩いている来館者の安全確保につながる。
65	ホール内に、「防火シャッター この下に物を置かないでください」の貼り紙を設置	出火時に災害軽減につながる。
66	施設パンフレットのデータをホームページにUP	来館したことのないお客様にも、施設のパンフレットをご覧いただけるようになった。
67	ホームページからダウンロードできる資料を増やした。	ホームページを活用することで案内が行きわたりサービス向上につながる。
68	ホームページにホールの内部写真を追加	楽屋の内部や親子室など、普段立ち入れない場所の様子が、事前に写真でわかるようになった。
69	練習室3の音響ワゴンに説明書きを追加	ミキサーに詳しくない方にも、利用法が判るようになった。
70	利用頻度の高いお客様配布書類を選び出し、印刷機で印刷することとした。	経費節減につながる。
71	総合庁舎へのアクセスマップを配布開始	車いすでの最短経路など、普段お客様本人も使用しない来館方法をお伝えしやすくなった。
72	キーボードアンプ利用法を練2倉庫に掲示	利用者ご自身でもキーボードアンプを利用できるようになった。
73	利用者・来館者からのアンケートが142枚寄せられた。	利用者の貴重なご意見が集まり、サービス向上につながった。

	事業名	内容・出演者	開催日	入場者数	収入 (千円)	支出 (千円)
鑑	素敵な音楽会 前橋汀子プロデュース	vol.3 ヴァイオリン珠玉の名曲集2 出演:前橋汀子(Vn)/松本和将(Pf)	4月18日(土)	475	2,705	3,211
		vol.4 前橋汀子と弦楽合奏「四季ヴィヴァルディ」 出演:前橋汀子(Vn)/森下幸路(Vn)/他	11月7日(土)	433		
鑑・普	素敵な音楽会 若林顕 ベートヴェン ピアノソナタ全32曲	第7回 第11番、第12番「葬送」	5月15日(金)	181	1,874	1,230
		第8回 第13番、第14番「月光」	7月10日(金)	187		
		第9回 第15番「田園」	9月18日(金)	162		
		第10回 第16番	11月20日(金)	224		
		第11回 第17番「テンペスト」、第18番	1月22日(金)	199		
		第12回 第21番「ワルトシュタイン」	3月18日(金)	243		
鑑	素敵な音楽会	三浦友理枝デビュー10周年記念ピアノ・リサイタル 出演:三浦友理枝(Pf)	5月16日(土)	190	440	466
鑑	素敵な音楽会	市原愛ソプラノ・リサイタル 出演:市原愛(Sp)/丸山滋(Pf)	6月13日(土)	373	916	1,019
普・育	拠点アーティスト創生事業 サポートアーティスト演奏会	弦楽アンサンブルオーディション受賞者による記念演奏会 出演:さくらプラザサポートアーティスト5組	6月27日(土)	211	106	293
参・普	区民感謝祭 さくらプラザオープンデイ 真夏のこども探検隊	全館を利用した子供向けイベント。4階を宝島、3階ギャラリーを海に見立てて、宝探しや移動水族館など関連イベントを開催。	7月25日(土)	2,214	0	747
鑑・普	素敵な音楽会 午後の名曲散歩	第4回 荒川洋(Fl)	5月27日(水)	120	891	1,168
		第5回 渡辺克也(Ob)	7月22日(水)	204		
		第6回 彦坂真一郎(Sax)	9月16日(水)	129		
鑑	素敵な音楽会 鈴木理恵子室内楽シリーズ	vol.3 ヴァイオリンとギターの調べ「聖夜の室内楽」 出演:鈴木理恵子(Vn)/荘村清志(Gt)	12月19日(土)	284	1,220	931
		vol.4 フランス名曲集「美しき夕暮れ」 出演:鈴木理恵子(Vn)/若林顕(Pf)	2月14日(日)	192		
鑑	劇場への招待 新春さくらプラザ寄席	「泣く落語〜其の参 文七元結」 演目:お父さんのハンディー/文七元結/ほか 出演:三遊亭歌之介/橘屋文左衛門/柳家小せん/ターク広和/ほか	1月10日(日)	381	980	734
参	ホールでピアノ	スタインウェイのフルコンサートピアノを弾く機会を提供する。		98	328	0
鑑・普	子供のための公演 「おしゃべりなパントマイム」	出演:カンジャマA・B・C	7月25日(土)	886	453	857
鑑・普	子供のための公演 「ファミリーコンサート」	親子のための特別企画 上原彩子と楽しむくみ割り人形 出演:上原彩子(Pf)	12月12日(土)	335	498	515
参・交	収穫祭「アートバザール」	さくらプラザや区内で活動する団体・個人の合同コンサート・展示。各団体の活動のPRコーナーや販売、地産地消コーナーの生産者による農産物の販売コーナー「マルシェ」を開催。	2月11日(木・祝) 12日(金)	1620	27	451
参・交	収穫祭「ガールズミュージックフェスティバル3」	とつかストリートライブ冬フェスと合同開催。 審査員:翔(横浜銀蠅)/ほか 出演:kaho*/vallote/THE LEAPS/ほか	3月5日(土)	400	140	612

鑑・普・育	ブランチコンサート	第13回 安部まりあ (Pf)	4月9日(木)	142	1,241	845
		第14回 新倉瞳 (Vc) / 櫻井さやか (Pf)	6月18日(木)	342		
		第15回 安田英主 (Pf)	8月20日(木)	205		
		第16回 菊地美涼 (Pf)	10月29日(木)	179		
		第17回 早淵綾香 (Vn) / 樹神有紀 (VI)	12月21日(月)	145		
		第18回 安田英主 (Pf)	2月18日(木)	221		
普・育	アウトリーコンサート	横浜市アート教育プラットフォーム事業 川上北小学校 / 境木小学校 / 東汲沢小学校 / 東品濃小学校 / 平戸小学校 / 平戸台小学校	6校12回	682	744	641
参・交	ワークショップ 「こどものための芸術の学校」	芸術表現を学びたい小学校4年生から高校生を対象としたワークショップ。毎週月曜日17時からプロのアーティストの下、演劇・コンテンポラリーダンス・パントマイムなどを行った。 体験会参加者30名。入校14名。	11月28日(土) 1月18日(月)～ 毎週月曜日	155	0	316
参・交	ワークショップ	ゆかた見返り美人養成講座	7月23日(木)	3	516	629
		Let'sくちぶえ！エレナの口笛講座	9月から全5回	20		
		中西俊博音楽講座「素晴らしき哉、ヴァイオリン」	11月1日(日)	250		
		パリスタによる本格ラテアート講座	11月21日(土)	29		
参・交	アート・マネジメント講座 「シンポジウム・芸術の未来へ」	パネリスト: 草加叔也 / 鬼木和浩 / 田中啓介 モデレーター: 吉本光宏	10月27日(火)	30	0	135
普	拠点アーティスト創生事業 「ピアノグランプリ2016」	審査員: 奥村愛 / 加藤昌則 / 斎藤圭土 / 平野公崇 / 山本貴志 グランプリ: 植松洋史 / 村瀬豊江	3月20日(日)	15	75	1,174
鑑・普	共催事業	5月のBIG BAND PARTY	5月17日(日)	200	0	0
		春風亭小朝独演会	8月22日(土)	472	112	57
参・普	区民企画コンペ	区民企画事業	2月13日ほか	4団体	0	0
情	複合製作費	複数の事業にまたがる製作費	通年		0	106
情	ホームページ運営	自主事業、施設利用ガイドなどの情報を広く告知	通年		事務費に計上	
情・普	情報誌	自主事業・施設PRの情報誌作成費	隔月		0	575
合 計				12,831	13,266	16,712

委託内容一覧

施設名 戸塚区民文化センター

No	委託期間	委託内容	業者名
1	平成24年3月1日～	運営・管理業務	(株)共立ファシリティマネジメント
2	平成26年4月1日～	舞台運営・管理業務	(株)ジェー・エス・エス
3	平成26年4月1日～	舞台機構定期保守	三精テクノロジーズ(株)
4	平成26年4月1日～	音響・映像定期保守	(株)システムエンジニアリング
5	平成26年4月1日～	舞台照明定期保守	パナソニックESエンジニアリング(株)
6	平成26年4月1日～	フルコンサートピアノ定期保守・調律	(株)松尾楽器商会
7	平成26年4月1日～	セミコンサートピアノ 及びアップライトピアノ定期保守・調律	(株)ヤマハミュージックリテイリング

平成27年度 備品変更一覧

品目その他

施設名 戸塚区民文化センター

No	品名	型番・形状・スペック等	個 数	購入単価 (税抜き) (円)	小計(個数 ×購入単 価)	購入年月日	廃棄年月日	分類・整理番号	備考
新規購入・廃棄・変更なし									

収支決算書

収入

(単位:円/税込)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)
指定管理料	126,054,458	0	126,054,458	126,054,458	0
利用料金収入	32,586,181	0	32,586,181	28,980,450	3,605,731
内訳					
施設利用料	0	0	0	22,825,850	-
附帯設備利用料	0	0	0	6,154,600	-
自主事業収入	9,502,945	0	9,502,945	13,266,450	-3,763,505
その他の収入(消費税影響額含む)	999,800	0	999,800	1,049,781	-49,981
収入合計	169,143,384	0	169,143,384	169,351,139	-207,755

支出

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)
人件費	66,907,577	0	66,907,577	66,907,577	0
光熱水費	21,625,374	0	21,625,374	9,598,492	12,026,882
内訳					
電気	-	-	-	9,310,830	-
水道	-	-	-	287,662	-
管理費	48,469,753	0	48,469,753	48,469,753	0
内訳					
建築設備保守 ※舞台・照明・音響・映像設備	6,272,780	0	6,272,780	6,272,780	0
建物維持管理費	27,327,374	0	27,327,374	27,327,374	0
什器備品保守管理	2,405,274	0	2,405,274	2,405,274	0
大規模修繕(舞台)	12,464,325	0	12,464,325	12,464,325	0
事務費	8,708,656	0	8,708,656	8,708,656	0
事業費	15,922,793	0	15,922,793	16,712,388	-789,595
その他費用	7,509,231	0	7,509,231	18,954,273	-11,445,042
支出合計	169,143,384	0	169,143,384	169,351,139	-207,755
収入合計-支出合計	0	0	0	0	0