

平成29年 5月 31 日

横浜市戸塚区長
田雑 由紀乃様

(指定管理者名) アートプレックス戸塚株式会社
(代表者名) 代表取締役 加藤 哲郎
(運営担当企業) 株式会社 共立

平成28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4年目を迎え、利用料金等収入は3月末で目標額を越え、達成率109%となりました。稼働率は全施設平均で区分割りで76.7%、日割りでは94.1%となり、利用人数は前年度約13万人に対し、156,797人と大きく超えることができました。利用者にとっては、新しくきれいで駅から直結しているアクセスのよい施設として定着してきました。

運営面では、サービスの向上と利用者の要望への迅速で丁寧な対応に務めたことが、このような結果を生んでいると思われ、さらに環境を改善するように努めてまいります。

主催事業は上質な芸術鑑賞機会を求める市民のニーズに応えつつ、子ども向けの事業開催やジャンルの拡大による新規顧客の開拓に取り組んできました。又、広報を充実させ、広く情報がいきわたるよう努めています。

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」は昨年度に継続して通年実施し、一流の講師陣による多彩な講座を展開しました。また、さくらプラザ特待生の事業も継続し、選抜したサポートアーティストには機会を捉えて出演の機会を提供し、若手芸術家の支援にあたっています。

子どものための「夏のオープンデー」と大人のための「春のアートバザール」では無料の催しを多彩に開催し、多くの方に1日さくらプラザで楽しく過ごしていただきました。一方、来館しにくい方々には社会福祉施設などにアウトリーチ事業として芸術家を派遣し、大変喜ばれました。学校へのアウトリーチ事業(区内6校)に加え、さくらプラザ独自に開発しています。

区役所や街の様々な団体との連携も深まり、活気ある多様な事業展開が進んでいます。ストリートライブ実行委員会のメンバーとして、館を飛び出し「はしご酒ライブ」に協力したほか、春フェスの「とつかソングコンテスト」はさくらプラザのホールで行われました。今後も“音楽の街とつか”事業の一翼を担っていきます。

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	10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	344	272	79.1%	61,535
リハーサル室	346	335	96.8%	19,345
練習室 1	346	345	99.7%	7,959
練習室 2	346	345	99.7%	5,003
練習室 3	346	345	99.7%	4,889
練習室 4(創作室)	346	315	91.0%	7,598
ギャラリー A	346	324	93.6%	25,047
ギャラリー B	346	321	92.8%	25,421
全施設	2,766	2,602	94.1%	156,797

開館日数	346日
利用者数	156,797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

ホールの響きの良さと質の高さに対し高い評価を得て、引き続きクラシック音楽鑑賞事業をメインに事業展開しました。加えて子供向けの鑑賞事業やワークショップを増やし、若い年齢層にもアピールしました。

また、リハーサル室で廉価に気軽に楽しめる「名曲サロン」をシリーズ化し、好評を得ました。育成事業では、次代を担う青少年を対象とした「さくらプラザ特待生」の活動も継続実施し、「こどものための芸術の学校」は毎週、一流の講師を用意して年間で行いました。ピアノグランプリ事業は他館との連携で実施し、本選は山手のゲーテ座に会場を移し開催しました。

ジャンルの拡大や広報に力を入れ全体に観客数や参加者数が増え、館内がにぎわいを見せています。子ども向けの「真夏のオープンデー」や「春のアートバザール」などの無料イベントを通じて、さくらプラザの周知ができてきており、客層の拡大につながっていると思われます。

【特記事項】

ア 地域連携協定(9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。

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)
(新規)戸塚区演奏家協会、コンセール・アミティエ

連携実績

- ・「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)及び中野成樹氏(演出家)を起用
- ・株式会社ディストルミュージック、5/28「戸塚密着型Kaho*×商店街楽曲披露ライブ」の会場提供、広報協力
- ・NPO法人あっちこっちの事業「こどものためのわくわくワークショップ」Vol.5開催の会場提供
- ・戸塚区演奏家協会事業9/3「オペラ まさかりが淵」への共催
- ・コンセール・アミティエの「歌声サロン&リトミック」年6回開催、優先予約、減免

今後の連携予定

- ・各団体への会場優先提供、会場費の減免(原則半額)
- ・NPO法人あっちこっち制作の「ミュージック・マスターズ・コース・ジャパン」への共催
- ・戸塚区演奏家協会主催事業への共催「ホット&ハートフルコンサート」
- ・コンセール・アミティエ主催事業への共催

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。
- ② T-Berry豊田屋/102カフェ/戸塚ギャラリー/ハマヤ楽器/ダンススタジオ・ユニスタより当館月間スケジュールへの広告掲載、およびチラシ配布協力。
- ③ 老人福祉センター戸塚柏桜荘:アウトリーチへの会場提供、共同開催を了承いただき、「大萩康司&奥村愛」コンサート開催。
- 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、ダンサー福留麻里さんが訪問。
- ⑤ 商店街や音楽関係団体、コミュニティFM、行政などからなるとつかストリートライブ運営委員会に参加。「はしご酒ライブ」や「とつかストリートライブ春フェス」をともに実施。

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4団体、ギャラリー3団体の計7団体を採択し実施。
- 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社の出店を得て開催。
- 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(名曲サロン)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。
また、館長執筆の「東へ西へ」では区内の名所などが紹介されています。

6 施設の管理について ※別紙7 委託内容一覧表

適切な管理を行いました。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・修理を依頼しました。

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いました。

7 備品の管理について ※別紙8 備品変更一覧表

適切な管理を行いました。

8 収支について ※別紙9 収支決算書

利用料収入は、練習室ほか全体の稼働が上がり、前年度比約477万円の増となりました。

自主事業は、提案時に対し、収入が413万円の増、支出は200万円の増、約213万円の収支改良となりました。

9 その他

- ・館内のサインを見直し、特にギャラリー前の壁面には案内看板を設置し利用者の声に応えました。
- ・利用者アンケートを確実に回収し、お客様の要望に迅速に応えサービス改善に努めました。

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	戸塚消防署 予防課	2016/10/11	救命救急教室	20
		2016/10/11	初期消火及び避難誘導	20
	戸塚区役所	2016/12/14	自衛消防隊訓練	3
予約システム研修	横浜市	2016/6/3	予約システムの使用方法	1
接遇・マナー研修	株式会社Chic	2016/4/12	接遇マナー基本の振り返り、伝わる話し方・聴き方、ロールプレイング 職員・パート	20
	小笠原流礼法	2017/3/14	お客様に対しての心構え、作法 職員・パート	15
個人情報保護研修	館長	2016/4/12 ほか	横浜市個人情報の保護に関する条例 職員・パート	18
指定管理者制度研修	館長	2016/9/27	指定管理者制度と公立文化施設の運営について	9
コンプライアンス研修	館長	2017/4/12 ほか	コンプライアンス・個人情報保護 新人職員	18
地域施設間連携 促進事業研修	戸塚区役所	2017/1/24	地域施設同士の連携、協働などを探るための研修と交流	2
	戸塚区役所	2017/2/21	地域施設同士の連携、協働などを探るための研修と交流	1
プライオリティパーソン 研修	View-net神奈川	2016/10/11	障がい者の社会参加、個人としての感じる障がい、誘導、歩行訓練	19
	View-net神奈川	2016/10/26	障害平等研修実習計画	4
非常時訓練	戸塚区役所	2016/10/11	嘔吐対応	5

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	870		
		利用コマ数	44	27	29	102	103	120	118	609		
		稼働率	50.6%	93.1%	100.0%	70.3%	71.0%	82.8%	81.4%	45.5%	70.0%	
		前年同月	40.2%	89.7%	96.6%	59.3%	62.8%	70.3%	80.7%	28.3%	66.0%	
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	232	
		利用日数	20	27	29	29	29	29	29	25	217	
		稼働率	69.0%	93.1%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.2%	93.5%	
		前年同月	58.6%	89.7%	96.6%	93.1%	96.6%	100.0%	100.0%	58.6%	86.7%	
	利用人数	当月	3,754	1,472	1,731	1,091	761	310	432	404	9,955	
		前年同月	3,462	1,685	2,230	1,064	579	291	304	307	9,922	
	5月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	900	
			利用コマ数	54	28	24	103	102	116	116	73	616
稼働率			60.0%	93.3%	80.0%	68.7%	68.0%	77.3%	77.3%	48.7%	68.4%	
前年同月			54.4%	86.7%	93.3%	52.0%	63.3%	70.0%	74.7%	23.3%	64.7%	
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	240	
		利用日数	21	28	24	30	30	30	30	26	219	
		稼働率	70.0%	93.3%	80.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.7%	91.3%	
		前年同月	70.0%	86.7%	93.3%	93.3%	100.0%	96.7%	100.0%	43.3%	85.4%	
利用人数		当月	5,724	2,124	2,043	1,551	631	381	342	561	13,357	
		前年同月	3,432	1,679	2,240	1,225	501	311	316	231	9,935	
6月		区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	870	
			利用コマ数	49	28	21	108	105	116	116	68	611
	稼働率		56.3%	96.6%	72.4%	74.5%	72.4%	80.0%	80.0%	46.9%	70.2%	
	前年同月		41.4%	86.2%	75.9%	55.9%	71.7%	78.6%	80.0%	29.7%	64.9%	
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	232	
		利用日数	19	28	21	29	29	29	29	25	209	
		稼働率	65.5%	96.6%	72.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.2%	90.1%	
		前年同月	48.3%	86.2%	75.9%	89.7%	96.6%	96.6%	100.0%	51.7%	80.6%	
	利用人数	当月	4,080	2,084	1,677	2,010	620	353	403	389	11,616	
		前年同月	3,355	2,456	1,922	1,093	543	299	335	310	10,313	
	7月	区分割	利用可能日数	88	30	30	146	146	146	146	878	
			利用日数	62	29	30	113	113	124	130	85	686
稼働率			70.5%	96.7%	100.0%	77.4%	77.4%	84.9%	89.0%	58.2%	78.1%	
前年同月			72.2%	73.3%	73.3%	66.7%	80.0%	80.0%	84.0%	49.3%	72.4%	
日割		利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	240	
		利用日数	25	29	30	30	30	30	30	28	232	
		稼働率	83.3%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	93.3%	96.7%	
		前年同月	83.3%	73.3%	73.3%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	73.3%	87.5%	
利用人数		当月	6,143	2,157	2,482	1,991	731	884	378	594	15,360	
		前年同月	4,440	1,304	1,244	1,249	725	263	355	471	10,051	
8月		区分割	利用可能コマ数	87	30	30	150	150	150	150	897	
			利用コマ数	63	26	30	112	114	120	127	62	654
	稼働率		72.4%	86.7%	100.0%	74.7%	76.0%	80.0%	84.7%	41.3%	72.9%	
	前年同月		64.4%	48.3%	72.4%	66.2%	72.4%	82.1%	72.4%	34.5%	64.1%	
	日割	利用可能日数	29	30	30	30	30	30	30	30	239	
		利用日数	27	26	30	29	30	29	30	24	225	
		稼働率	93.1%	86.7%	100.0%	96.7%	100.0%	96.7%	100.0%	80.0%	94.1%	
		前年同月	75.9%	48.3%	72.4%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	55.2%	81.0%	
	利用人数	当月	4,259	2,148	2,155	1,657	600	329	334	366	11,848	
		前年同月	4,795	844	1,257	1,216	593	283	248	215	9,451	
	9月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	136	145	145	145	861	
			利用コマ数	59	28	28	106	129	130	121	83	684
稼働率			67.8%	96.6%	96.6%	77.9%	89.0%	89.7%	83.4%	57.2%	79.4%	
前年同月			40.2%	100.0%	100.0%	75.2%	83.4%	81.4%	77.9%	42.8%	75.1%	
日割		利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	232	
		利用日数	24	28	28	29	29	29	29	28	224	
		稼働率	82.8%	96.6%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	96.6%	96.6%	
		前年同月	65.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	58.6%	90.5%	
利用人数		当月	4,989	2,430	2,429	1,507	702	422	375	633	13,487	
		前年同月	3,218	2,151	2,229	1,375	599	329	346	305	10,552	
上半期小計		区分割	利用可能コマ数	526	177	177	872	881	881	881	881	
			利用コマ数	331	166	162	644	666	726	728	437	
	稼働率		62.9%	93.8%	91.5%	73.9%	75.6%	82.4%	82.6%	49.6%	76.5%	
	前年同期 ※		(52.1%)	(80.7%)	(85.3%)	(62.5%)	(72.3%)	(77.1%)	(78.3%)	(34.6%)	(67.9%)	
	日割	利用可能日数	176	177	177	177	177	177	177	177		
		利用日数	136	166	162	176	177	176	177	156		
		稼働率	77.3%	93.8%	91.5%	99.4%	100.0%	99.4%	100.0%	88.1%	93.7%	
		前年同期 ※	(66.9%)	(80.7%)	(85.3%)	(94.9%)	(98.9%)	(98.9%)	(100%)	(56.8%)	(85.3%)	
	利用人数	当期	28,949	12,415	12,517	9,807	4,045	2,679	2,264	2,947	75,623	
		前年同期 ※	22,702	10,119	11,122	7,222	3,540	1,776	1,904	1,839	(60,224)	

		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	
10月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	900	
		利用コマ数	50	29	29	107	122	132	132	98	699
		稼働率	55.6%	96.7%	96.7%	71.3%	81.3%	88.0%	88.0%	65.3%	80.4%
		前年同月	62.2%	90.0%	90.0%	56.7%	88.7%	80.0%	80.7%	52.7%	75.1%
	日割	利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	240
		利用日数	21	29	29	30	30	30	30	30	229
		稼働率	70.0%	96.7%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.4%
		前年同月	80.0%	90.0%	90.0%	90.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.0%	91.3%
	利用人数	当月	6,172	2,425	2,424	1,822	754	434	484	630	15,145
		前年同月	5,285	1,636	1,644	1,475	770	379	402	519	12,110
11月	区分割	利用可能コマ数	87	29	29	145	145	145	145	145	870
		利用コマ数	69	25	25	112	131	134	133	119	748
		稼働率	79.3%	86.2%	86.2%	77.2%	90.3%	92.4%	91.7%	82.1%	86.0%
		前年同月	65.5%	93.1%	93.1%	67.6%	80.7%	83.4%	79.3%	42.1%	75.6%
	日割	利用可能日数	29	29	29	29	29	29	29	29	232
		利用日数	27	25	25	28	29	29	29	29	221
		稼働率	93.1%	86.2%	86.2%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	95.3%
		前年同月	86.2%	93.1%	93.1%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%	69.0%	92.2%
	利用人数	当月	7,509	1,541	1,541	1,878	696	360	509	949	14,983
		前年同月	5,787	2,454	2,706	1,377	664	453	373	409	14,223
12月	区分割	利用可能コマ数	76	26	26	128	127	128	127	127	765
		利用コマ数	47	23	23	98	114	109	112	84	610
		稼働率	61.8%	88.5%	88.5%	76.6%	89.8%	85.2%	88.2%	66.1%	79.7%
		前年同月	58.7%	38.5%	65.4%	70.3%	83.6%	75.8%	82.0%	53.9%	66.0%
	日割	利用可能日数	26	26	26	26	26	26	26	26	208
		利用日数	20	23	23	24	25	26	26	24	191
		稼働率	76.9%	88.5%	88.5%	92.3%	96.2%	100.0%	100.0%	92.3%	91.8%
		前年同月	76.9%	38.5%	65.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	84.6%	83.2%
	利用人数	当月	3,834	2,609	2,713	1,490	566	400	390	956	12,958
		前年同月	2,925	1,344	1,351	1,360	644	286	382	383	8,675
1月	区分割	利用可能コマ数	79	27	27	135	135	135	135	135	808
		利用コマ数	49	26	27	92	117	121	116	83	631
		稼働率	62.0%	96.3%	100.0%	68.1%	86.7%	89.6%	85.9%	61.5%	78.09%
		前年同月	55.6%	70.4%	70.4%	62.2%	78.5%	83.0%	82.2%	39.3%	67.7%
	日割	利用可能日数	27	27	27	27	27	27	27	27	216
		利用日数	19	26	27	24	27	27	27	23	200
		稼働率	70.4%	96.3%	100.0%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	85.2%	92.59%
		前年同月	70.4%	70.4%	70.4%	96.3%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	84.3%
	利用人数	当月	4,680	2,609	2,713	1,490	566	400	390	966	13,814
		前年同月	4,394	2,210	2,116	1,183	638	355	335	383	11,614
2月	区分割	利用可能コマ数	78	27	27	135	135	135	135	135	807
		利用コマ数	51	25	25	92	117	121	116	83	630
		稼働率	65.4%	92.6%	92.6%	68.1%	86.7%	89.6%	85.9%	61.5%	80.3%
		前年同月	60.5%	96.3%	96.3%	67.4%	80.7%	86.7%	95.6%	54.1%	79.7%
	日割	利用可能日数	26	27	27	27	27	27	27	27	215
		利用日数	22	25	25	24	27	27	27	26	203
		稼働率	84.6%	92.6%	92.6%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	96.3%	94.4%
		前年同月	77.8%	96.3%	96.3%	96.3%	100.0%	100.0%	100.0%	88.9%	94.4%
	利用人数	当月	3,635	1,417	1,418	1,173	668	355	428	517	9,611
		前年同月	4,626	1,890	2,064	1,073	600	398	430	586	11,667
3月	区分割	利用可能コマ数	90	30	30	150	150	150	150	150	900
		利用コマ数	74	30	30	111	133	135	136	88	737
		稼働率	82.2%	100.0%	100.0%	74.0%	88.7%	90.0%	90.7%	58.7%	81.9%
		前年同月	86.7%	96.7%	96.7%	81.3%	81.3%	86.7%	86.0%	48.0%	82.9%
	日割	利用可能日数	30	30	30	30	30	30	30	30	240
		利用日数	27	30	30	29	30	30	29	27	232
		稼働率	90.0%	100.0%	100.0%	96.7%	100.0%	100.0%	96.7%	90.0%	96.7%
		前年同月	90.0%	96.7%	96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	86.7%	96.3%
	利用人数	当月	6,756	2,031	2,095	1,685	664	375	424	633	14,663
		前年同月	6,301	1,392	1,399	1,078	664	312	341	480	11,967
下半期小計	区分割	利用可能コマ数	500	169	169	843	842	843	842	842	5,026
		利用コマ数	340	158	159	612	734	752	745	555	3,855
		稼働率	68.0%	93.5%	94.1%	72.6%	87.2%	89.2%	88.5%	65.9%	82.4%
		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	168	169	169	169	169	169	169	169	1,365
		利用日数	136	158	159	159	168	169	168	159	1,306
		稼働率	81.0%	93.5%	94.1%	94.1%	99.4%	100.0%	99.4%	94.1%	94.4%
		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	32,586	12,632	12,904	9,538	3,914	2,324	2,625	4,651	81,174
		前年同期 ※	29,318	10,926	11,280	7,546	3,980	2,183	2,263	2,760	70,256
年度合計	区分割	利用可能コマ数	1026	346	346	1715	1723	1724	1723	1723	10,326
		利用コマ数	671	324	321	1,256	1,400	1,478	1,473	992	7,915
		稼働率	65.4%	93.6%	92.8%	73.2%	81.3%	85.7%	85.5%	57.6%	76.7%
		前年実績	58.6%	81.2%	85.5%	65.0%	77.2%	79.8%	81.2%	41.3%	71.2%
	日割	利用可能日数	344	346	346	346	346	346	346	346	2,766
		利用日数	272	324	321	335	345	345	345	315	2,602
		稼働率	79.1%	93.6%	92.8%	96.8%	99.7%	99.7%	99.7%	91.0%	94.1%
		前年実績	73.6%	81.2%	85.5%	95.7%	99.4%	99.4%	100.0%	67.8%	84.4%
	利用人数	当月	61,535	25,047	25,421	19,345	7,959	5,003	4,889	7,598	156,797
		前年実績	52,020	21,045	22,402	14,768	7,520	3,959	4,167	4,599	130,480

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3日	要望 練習室ご利用のお客様 駐車場の割引があると良い。	ご意見として承りました。
2	4月3日	ご意見 ホールご利用のお客様 テキパキと分かりやすく教えていただきありがたかったです。	お礼申し上げます。
3	4月4日	ご意見 ギャラリーご利用のお客様 的確なご指示、短時間に簡潔に打合せが終了しました。 フック(M・D)のタイプを統一してもらえると良い。	お礼申し上げます。 フックは現状統一することは難しいため、ご理解いただくようお願いいたします。
4	4月10日	ご意見 ホールご利用のお客様 スタッフが手厚く嬉しかったです。	お礼申し上げます。
5	4月10日	ご意見 ギャラリーご利用のお客様 親切、丁寧、対応が良い。	お礼申し上げます。
6	4月11日	要望 ギャラリーご利用のお客様 固定壁にもガンタッカーを打てるように検討して欲しい。養生テープでワイヤーを貼ってもすぐに浮いてきてしまう。 下にボードを張る。など今からでも出来る方法を検討して欲しい。	ご意見として承りました。
7	4月13日 4月19日	苦情 はまっこカード更新手続き 団体登録の場合、全員の本人確認書類が必要とご説明したところ、市から渡された資料にはそんな案内はない。とお怒りになられた。ご説明を行い再度来館いただいたが、その際にも不備があり手続き不可。他利用者からもクレームが多い内容なら改善をすべき。運用・資料作成について市から正式な回答がほしい。	本人確認がとれたため、更新手続きは完了とした。 横浜市に連絡をし、お客様へ説明をしてもらい、今後資料は改善されることとなった。
8	4月15日	苦情 ホールご利用のお客様 主催者から「ホールについたら駐車許可書・駐車券を受付に出すように」と言われたが、事前の説明が不十分。はじめて利用する時にもわかりやすい説明・資料を作成するべきだ。	ご説明したところすぐにご納得いただきましたが、運用について改善することとする。
9	4月16日	ご意見 ホールご利用のお客様 こちらの意見を十分聞いていただき感謝しています。打合せ時、当日同様に柔軟に対応いただけました。	お礼申し上げます。
10	4月19日	ご意見 練習室が22時まで利用できると助かります。	現状では難しいため、ご理解いただくようお願いいたします。
11	4月22日	苦情 練習室側トイレへの通路をふさぐならフロアマップにも「通行止め」と書くべきだ	お詫び申し上げ、早急にフロアマップに「通行止め」の表示をいたしました。
12	4月22日	ご意見 利用者のスケジュールの都合に合わせて柔軟に対応して下さった。	お礼申し上げます。
13	4月22日	要望 ウォーターサーバーがあると良い	ご意見として承りました。
14	4月27日	要望 練習室にグランドピアノがあると、ステージとの差がなくてよい。 ホールのピアノがはじめ硬かった。	ご意見として承りました。
15	5月	ご意見 譜面台無料サービスが大変助かりました。	お礼申し上げます。今後も継続していきますので、またのご利用をお待ちしております。

16	5月1日	要望 ホールご利用のお客様 ・急須の数が少ない。 ・楽屋の水があまり出ない。	急須のご利用は少ない為、現在のままで運用することとする。 楽屋の水については、対応済。
17	5月2日	要望 ギャラリーの場所がわかりづらい。もう少し見える場所にチラシなどを出したい。	ご意見として承ります。
18	5月3日	苦情 チラシを取りにこられたお客様 受付に職員が集まってしまい、威圧感・監視されているような印象を与えてしまった。	ホール開場時間と重なってしまったため、受付に人が多くなってしまった。今後、あまり不自然にならないよう注意を行いました。
19	5月6日	苦情 ギャラリーご利用のお客様 スポットがついていない。とご連絡あり。つけにいったところ、昨日もお願いした。	5/6は職員の点け忘れであったため、お詫び申し上げます。その前日は、ギャラリーの受付の方に確認をしたところ。「無」という回答であったため、点けなかったとのこと。 有無について、利用者の方にきちんと確認をし、職員内での共有もはっきりしてまいります。
20	5月8日	ご意見 DMを送ってくれて嬉しかった。	4月より希望者の方へDMを送付。 お礼申し上げます。
21	5月8日	苦情 H29.1～2月 区民企画応募された方。応募者にメリットがない。利用料金の減免、利用時間の融通など当然ではないか。	定められた条件内で行っていただけるようご協力をお願いをいたしました。(抽選に参加せずに利用日が確定できるメリットはあるため)
22	5月11日	苦情 ギャラリー搬入にいられたお客様 駐車場の減免をしてもらえらると思ひ、2F受付にいったら3Fを案内され、3F受付にいったら4Fに案内され、4F受付にいったら減免不可と言われた。同じ施設の中の受付なのに、なぜ認識が違うのか。	お詫び申し上げます。 ギャラリーをご利用の方には減免サービスがないことを事前打ち合わせで説明をしているが、今後 書類に記載する等 周知方法を徹底いたします。
23	5月13日	要望 練習室の予約を電話でして、当日支払でも良いようにしてほしい。支払いの為にだけに来館するのは大変。	ご足労いただくこととなりますが、現在のルールを変更することは難しい。 事前に来館いただいでのお支払をしていただくようご理解いただくようお願いをいたします。
24	5月14日	要望 使用中のサークル名などが入口でわかると良い。遅く来た人はどこの部屋か迷うことがあるため。	受付で案内をすることは致しかねるため、自分たちでご用意いただくようご理解をいただくようお願いいたします。
25	5月20日	要望 大型の鏡(移動式)があると良い。	購入予定。7月～貸出しできるよう準備中です。
26	5月20日	要望 ・隣が何の練習をするのか大体でもわかると良い。和太鼓禁止、となっているが、ドラムの音量・振動音は大して変わらないと思う。 ・部屋代割引があると良い。 ・当日予約なら1時間でも予約できたら助かる。 ・電話のところに部屋番号が書いてある良い。	・和太鼓は台数・大きさによっては利用可能としているため、相談いただくようお願いいたします。(利用部屋の制限はあり) ・部屋代・利用時間の融通につきましては、ご理解いただくようお願いいたします。 ・内線電話のところに部屋番号を書くようにいたしました。
27	5月21日	ご意見 練習室2 ドラムをご利用のお客様 スネアの表面がザラザラしてきているため、交換した方が良いのではないかと。	新品に交換をいたしました。
28	5月21日	ご意見 いいホールでした。スタッフも良かった。 とても良いリサイクルができました。感謝いたします。	御礼申し上げます。
29	5月23日	要望 ギャラリーご利用のお客様 壁沿いの柱が太いので小品なら十分飾れると思う。天井にフックを取り付けたらあと数点飾れると思う。 天井フック止め金のネジの頭が出張っていてフックがスムーズに移動しない。	ご意見として承ります。 ネジ頭の引っ張りについては調整中。

30	5月25日	要望 ギャラリーの看板がわかりづらい。何度も言っているが改善されない。	お詫び申し上げます。区に意見として提出いたします。
31	5月25日	ご意見 練習室の机は必要であれば出すというように、閉まっておくのはどうか。	ご意見として承りました。 机を利用されているお客様も多いので、今後 検討いたします。
32	5月26日	苦情 5/24来館のお客様 11月ホールご利用のお客様に対し、5/26の随時申込み開始日を案内。記入用紙を全て用意いただき、お手数をおかけするが5/26に再度来館いただくようお願いをしたが、希望されている日が自主公演日であり、利用不可であった。再度来館いただいた際に、ご説明をしたところ、事前にわかっていたのであれば、再度来館の必要もなく、他施設の手続きができた。とお怒りになられました。その後、再度来館いただき、他日程を予約されました。	予約システムの確認がもれてしまったことが原因。職員に共有。今後はより慎重に案内・手続きをすすめるよう徹底いたします。
33	5月26日	要望 ギャラリー利用希望のお客様 小さな作品紛失予防のため、ガラスのショーケースを希望。(関内ホールの市民ギャラリーでは有料で貸出しされているとのこと)	ご意見として承りました。
34	5月27日	要望 館内にコピー機を置いていただきたい	ご意見として承りました。
35	5月28日	苦情 練習室貸出し時間5分前からの入室をご案内しているが、時間より前に準備を始めたお客様に対し、お待ちいただくようお願いをしたところ、「空いているのだから良いじゃないか、準備だけなら良いじゃないか」とご立腹になられた。	準備片付けも利用時間に含まれているため、ご理解いただくようお願い申しあげました。
36	5月29日	苦情 ホールご利用のお客様 楽屋からホワイエまでの動線が悪い	ご理解いただくようお願い申し上げます。
37	5月31日	要望 地下鉄やJR改札付近に「さくらプラザ」の案内がない。目立つところに看板などを置いてほしい。	ご意見として承ります。
38	6月1日	ご意見 予約金を振込み可にして頂けると更に使いやすくなりありがたい。	ご意見として承りました。振込対応は難しいためご来館いただいての手続きとなる旨ご理解いただくようお願いいたしました。
39	6月6日	ご意見 ギャラリーご利用のお客様 1Fの荷下ろし・荷積みを5分以内に行うのは無理。 地下2・3階の駐車場利用料金が高すぎます(3000円)。 少なくともギャラリー利用者には多少の便宜を図るべき。 改善されない限り2度の利用する予定はない。	ご意見として承りました。横浜市の条例によりギャラリーご利用のお客様の減免サービスは認められていないため、ご理解いただくようお願いいたしました。
40	6月7日	苦情 はまっカード更新手続きのお客様 2月に5名記入をした更新用紙を送付したが、重複者がいたため返信された。サービスセンターからの指示に従いメンバーを変更し再度手続きを行い登録完了となったため、本人確認のために来館された。しかし、重複者が登録完了となりサービスセンターからの指示と違う内容での登録となり、最終的に本人確認ができなかった。	お詫び申し上げます。 サービスセンター 担当者間での引継ぎがされておらず、指示と違う登録で完了されていること、お客様に対しご連絡をしていないことが原因と思われる。
41	6月7日	相談 はまっカード更新のお客様 団体員の登録がされていない旨ご説明。事前にサービスセンターに電話で相談し、「直接施設に行って手続きできると伺った」とのこと。	更新手続きをご説明し、納得いただきました。
42	6月10日	ご意見 ピアノが全部の練習室にあると良い。	ご意見として承りました。

43	6月12日	苦情 はまっカード登録申請のお客様 はまっカード団体手続きに代表者他4名の個人情報を必要とする意味が不明。東京等の施設では代表者以外の個人情報を提示する必要がない所が多いのに、横浜だけはこのような方法をいまだに利用者に強要している。もう少し利用者の立場に立った運用を考えるべきではないか。	お詫び申し上げます。 ご利用者様からのご意見として承ります。
44	6月15日	苦情 はまっカード更新のお客様 お客様が用紙を郵送していなかったためシステムに情報が入っておらず、本人確認ができなかった。「更新手続きがわりにく面倒。また来館するのはおかしい」とお怒りになられた。	ご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。 インターネットでの手続き方法もご説明しましたが、納得はされずお帰りになされました。
45	6月15日	苦情 はまっカード新規登録者 すぐに使用したい旨申し出られたが登録料の納入がまだだったため、銀行で納入していただくようお願いしたところ、「銀行の窓口が開いている時間に納付するのは会社員には難しい。コンビニ支払が出来るよう市に伝えて欲しい。とのご意見	市の担当者に申し伝えますと回答いたしました。
46	6月15日	ご意見 練習室に、上着・コート等を掛け置きできるもの(ところ)があると良い。 横浜市施設予約サービスセンターのマニュアルにがんじがらめにならず、さくらプラザの裁量で判断できる割合を増やしてほしい。	ご意見として承りました。
47	6月19日	要望 譜面台サービス続けて欲しい。	好評のため、継続していきます。御礼申し上げます。
48	6月23日	苦情 【自主公演】名曲サロン(午前中)お越しのお客様 未就学児入場可なのは承知していたが、金額の大小でなく有料なので、大泣きした子は後方の席に案内するなど他の方にも配慮してほしい。	後方に立ってあやしたり、一度退出された方もおり、大泣きしたままという子はいなかったと記憶していますが、以後さらに注意いたします。
49	6月23日	ご意見 【練習室4】鏡ありがとうございました。	御礼申し上げます。
50	6月26日	要望 ギャラリーご利用のお客様 固定壁に養生テープでワイヤーを留めてもはがれてくるので、可動壁のようなガンタッカーの打てるボードを固定壁にはりつけてほしい。料金は上がってもいい。	ご意見として承りました。
51	6月26日	ご意見 ホールご利用のお客様 利用時間の10分前に開けていただけるとありがたい。	ご意見として承りました。
52	6月30日	要望 CDラジカセの音量が小さい。500円するならもう少しボリュームが出るものにしてほしい。	ご意見として承りました。
53	6月30日	ご意見 ホールご利用のお客様 来るたびに説明が違うので少々戸惑いました。	ホール利用前に附帯料金の支払いをしたいと申し出がありました。練習室も利用される方で、練習室の場合は利用前に附帯料金をお支払いいただくが、ホールの場合は附帯が確定してからのお支払いになるとご説明しました。
54	7月9日	苦情 ホールご利用のお客様 楽屋の室内の臭いが気になる。	お詫び申し上げます。 ご利用後に換気するようにし、対策をいたしました。
55	7月9日	苦情 チケット購入のお客様 音響反射板の様子が気になる。特に斜めから舞台を見ると白と茶のストライプがチラチラとカーテンの様に見えて、アーティストに集中できない。どうして無地にしなかったのか。	ご意見として承りました。
56	7月13日	要望 音響ワゴンがもう少し安い使用料だと良い。	ご意見として承りました。

57	7月13日	要望 ホールご利用のお客様 ゴミを始末する業者が入っていると良い。 出演者は荷物が多いため、ごみを各自持って帰るのが大変。	ご意見として承りました。
58	7月13日	要望 ギャラリーご利用のお客様 冷蔵庫があると嬉しいです。	ご意見として承りました。
59	7月15日	苦情 練習室1をご利用のお客様 部屋を利用した際、床の「ミシミシ」という音が気になる。	天候による湿度の影響です。(特に練習室1についてはピアノ管理による湿度の差が生じやすいため)
60	7月24日	要望 練習室1をご利用のお客様 練習室1に譜面台を増やしてほしい。	ご意見として承りました。
61	7月24日	苦情 鍵の忘れ物をしたお客様 5月3日来館時に鍵を忘れ、翌日問合せの電話をした際に「中央管理室に届けたので、そちらに問い合わせてください」と言われ、7月24日に電話したら「とくに警察に届けた」と言われた。確認の電話をしたのに、「どうしてとっておいてくれなかったのか」とかなりご立腹の様子で、「方が一見つからなかつたら弁償してもらおう。公共施設を利用して、どうしてこういうことが起きるのか」との苦情。	ご案内不足をお詫びしました。弁償の可否は回答していませんが、何かありましたらご連絡下さいとお伝えしています。 確認の電話を受けたスタッフは不明ですが1週間程度で中央管理から警察に届けるという案内は恐らくしていません。(貴重品のためすぐに連絡すると思われるため)
62	7月26日	苦情 ホールご利用のお客様 チケット購入者に対し、受付で「悪い席しかないんですが」と言われた方が何人かいる。受付としてそのような対応はおかしいのではないかと。預かりチケットなので、主催の事業と違うのか。	お詫び申し上げます。今後の対応に注意するようスタッフへも共有いたしました。 主催側の配券がそもそも後ろの方しかなく、それを見たお客様が言ったのではないかとと思われる。
63	7月29日	苦情 チケット引き換えにお越しのお客様 前橋さんの当選ハガキを持ってチケット引き換えに来館したが、ハガキに4Fと記載がないので3Fに行ってしまった。ご案内のハガキなので4Fは書くべきだ。	お詫び申し上げます。次回郵送から4Fと追記いたしました。
64	7月29日	要望 練習室2をご利用のお客様 合唱練習する際、ドラムが共鳴してしまう。置いてある黒い布をかけるが、それでもかなり響いてしまい気になる。フェルト布地などもっと厚手の布地を用意してほしい。	ご意見として承りました。
65	7月31日	苦情 施設料支払いに来館されたお客様 ホールを18時～22時で予約し支払いのため来館。18:30開場と記入があったため、30分程転換のため舞台上がれない旨お伝えしたところ、同席していた男性が、「お金を支払っているのに6時から使えないのはおかしい。そっちの都合だろう。前の時間は何をやっているんだ」とご立腹に。舞台担当者に代わって話を聞き、お客様の要望通りに話が進んだため納得された。	準備も利用時間に含まれる旨説明を行いました。伝え方が悪かったのか不快な思いをさせてしまう結果となり、お詫び申しあげました。受付スタッフにて判断できないものは舞台担当、もしくは職員に相談・対応するようにいたします。
66	8月3日	苦情 練習室3をご利用のお客様 空調が効かないとのこと、風量を急、20℃にして様子見。10分後確認に伺ったところ、「冷えてきたがファンが動いていないので、冷たい空気が下に滞ってしまう。一回調べた方が良さ。以前はちゃんと動いていた」とのこと。	お詫び申し上げます。 ハリマさんより、換気することで空調ファンが動くので換気は24時間運転するようアドバイス頂きましたので、職員に共有し注意を促しました。
67	8月6日	苦情 ホールからお手洗い方面への通行止めについて 通行止めにするのなら絶対通れないようにしてほしい。出来ないのなら通行止めはやめた方が良さ」とのこと。	ご不便をおかけいたしました。申し訳ありません。 現在運用について再検討中のため、早急に対応いたします。
68	8月5日	苦情 練習室申請のお客様 9月分を随時で予約しようとしたところ、更新料納付確認が取れていないため、サービス利用停止となっていることが判明。本人は納付したとのことシステムセンターへ電話でお話しただけが納付されず。今回は職員判断で随時で予約を受け付けました。	更新料の確認が取れ次第利用停止解除する旨お客様へお伝え済みです。

69	8月10日	相談 ホールご利用のお客様 3日間夜間のみを押さえているが、リハーサルの関係で利用時間を15分前倒して借りれないかご相談。 帰りに横浜市はどこも厳しくなっている。鎌倉で借りた方が色々融通が利いているとおっしゃいながら帰られました。	午後枠が空いている日は予約して頂ければ13時から利用可能ですが、時間を前倒することは不可能とご説明。時間内で準備、リハーサル時間など調整していただくよう説明しました。
70	8月11日	苦情 ホールご利用のお客様 CDの届出は当日にして下さいと言われたのは何故でしょうか？ 午前からホールを借りているのに、ホール関係の倉庫に鍵が掛かっていた。冷房も入れてほしい。	お詫び申し上げます。 CD等を事前にお預かりするのは管理が煩雑になるため、録音用CDは当日お持ち頂くようお願いしております。 ホール関係は、お客様がいらしてから開けるようにしておりますので、ご理解いただくようお願いいたしました。
71	8月13日	ご意見 はまっこカードは横浜在勤、在住の条件が必要だが、市外でもホール沿線利用者などは使えるようにして頂けると良い。	ご意見として承りました。 はまっこカードの条件を満たさない方には、一時登録をしてお使いいただけるようにしております。
72	8月15日	要望 ピアノ以外の楽器を備品としてほしい。	ご意見として承りました。
73	8月16日	要望 ギャラリーご利用のお客様 湿度管理をして欲しい。	ご意見として承りました。 湿度により影響がある展示は、ご自身で管理いただけますようお願い申し上げます。
74	8月18日	要望 前橋さんと共演される「久保田 巧」さんのリサイタルを企画して下さい。	ご意見として承りました。
75	8月18日	要望 大萩さんのコンサートをタウンニュースで知りました。もっと早く情報を載せてほしい。	ご意見として承りました。 ご希望されるお客様には、DM発送をしております。
76	8月24日	苦情 名曲サロンに来館されたお客様 3F総合案内で苦情をおっしゃいました。 駐輪場コインについて、4階受付で出さないと言われたが、どうしたらいいのか説明されずお客は混乱するばかりだ。区役所の用事以外では駐輪できないこと、知らずに駐輪した場合は中央管理室に相談することをしっかり説明してほしいとのこと。	ご案内不足についてお詫び申し上げます。 丁寧な対応をするよう職員へ注意を促しました。
77	8月28日	要望 練習室ご利用のお客様 コピー機を入れてほしい。	ご意見として承りますが、現時点で導入することが難しいためご理解いただくようお願い申し上げます。
78	8月28日	要望 練習室ご利用のお客様 すべての部屋にピアノがほしい。	ご意見として承りました。 現在、練習室1.リハーサル室にはピアノがあり、練習室2には電子ピアノがあることをご説明いたしました。
79	8月31日	苦情 ギャラリーご利用のお客様 黒いキャップをかぶった男性が日に3~4回来ては作品やタイトル等の文句を言ってくるのが唯一不満だった。他の団体にも知られているほど、良く来館されているとのこと。	ご不快な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。 今後同様なことがありましたら職員にお声掛けいただくようお願いしました。
80	9月1日	苦情 ホールご利用のお客様 当初電話の問い合わせに対し、「録音はリハーサル料金」と案内を受けたが、実際は入場料無料料金と本番と同じ料金になり困りました。	誤った案内をしご迷惑をおかけいたしましたこととお詫び申し上げます。 職員内に、再度マニュアルを周知、案内の徹底いたしました。
81	9月4日	ご意見 ホールご利用のお客様 鍵付きの傘たてがあると良い。 委託チケットの枚数制限をなくしてはどうか。 2F客席に入る階段が急で上がりづらい。	現在は鍵なし傘たてなので、必要に応じてクロークのご利用を検討いただくよう案内いたしました。 委託チケットにつきましては、トラブルの多いこともあり現在の上限でお願いできますようお願いいたしました。 2F客席についてご指摘ありがとうございます。注意事項としてご利用者のみなさまに案内していくようにいたします。

82	9月5日	苦情 ホールご来場のお客様 さくらプラザを建設した会社の責任者と、関わっていた市の責任者に、1F7-1の席に2時間以上座って公演を聴いてみる。と伝えてくれ。空調が効きすぎて体調が悪くなるとのこと。	不快な思いをさせてしまいましたことお詫び申し上げます。 ホール座席位置によって空調の効きが強いことは認識しており、対策を検討中です。あらかじめブランケットの貸出しをするなど対応をいたします。
83	9月6日	要望 練習室ご利用のお客様 利用料を安くするか、附帯料金を無料にしてほしい。	ご意見として承ります。
84	9月7日	要望 譜面台の無料貸出しを今後も続けて欲しい。 持参しなくても良いのがとても助かる。	御礼申し上げます。 譜面台無料キャンペーンは引き続き行って参ります。
85	9月9日	苦情 練習室ご利用のお客様 空調の効きが悪い。	お詫び申し上げます。 職員が練習室に伺い、設定をしてお待ちいただくことになりましたが、早めにお帰りになられました。
86	9月9日	要望 リハーサル室のスタッピングイスの積み下ろしが大変。	ご意見ありがとうございます。 高さがあり指を挟むなど怪我も予測されるため、台車を増やしたことにより、重ねる数が減り安全にしまうことができるようになりました。
87	9月12日	ご意見 ホールご利用のお客様 前回使用した時のスタイルを覚えていてくださり、すでに山台をセットして下さってありがとうございました。	御礼申し上げます。 今後もご利用いただけますようお願い申し上げます。
88	9月12日	ご意見 ギャラリーご利用のお客様 さくらプラザの月間スケジュールが、区民の目が届くところにあると良い。 (駅やスーパーなど)	ご意見ありがとうございます。
89	9月15日	要望 練習室ご利用のお客様 姿見が小さすぎるので、大きなものに変えてもらいたい。	ご意見として承ります。 あわせて、練習室4には大きな鏡があることを案内いたしました。
90	9月16日	苦情 練習室ご利用のお客様 練習室の長机に汚れがあった。	ご不快な思いをさせてしまったことお詫び申し上げます。 倉庫内の掃除を職員が協力し、行うことにいたします。
91	9月20日	ご意見 ホールご利用のお客様 ホール内の段差がまちまちで危ない。	主催者及び来場者への注意喚起の徹底と段差があることがわかるようなサイン等を検討し、安全性を向上させます。
92	9月20日	要望 練習室ご利用のお客様 鏡がもう1枚欲しい。	ご意見として承ります。
93	9月24日	苦情 ホールご利用のお客様 土曜日は正面エレベーターが9時にしか開かないことを打合せで教えてほしかった。	ご案内不足となりましたことお詫び申し上げます。 打合せ時に案内するよう職員で周知いたします。
94	9月25日	ご意見 リハーサル室、練習室前の机にもう少し椅子があると良い。	ご意見として承ります。
95	10月2日	苦情 ホールご利用のお客様 コンクールであちこちのホールを利用しているが、変更があったり要望を出した時の舞台の対応が無愛想で、もう少し融通を利かせてほしかった。 他のスタッフは皆良かった。	ご不快な思いをさせてしまったことお詫び申し上げます。
96	10月5日	ご意見 アートバザールについてのご意見 ギャラリーのブースが狭いため、多目的を優先して押さえてほしい。(ワークショップを行いたい) 前回アンケートに意見を書いたので、今回募集開始する前に自分たちにも確認してほしい。前回の参加者には個別に募集の案内を出すべきだ。	ご意見として承ります。

97	10月7日	ご意見 ホールご利用のお客様 階段が低く高齢者に易しい。 お手洗いが少ない。	ご意見として承ります。
98	10月9日	苦情 ホールご利用のお客様 楽屋の臭いが気になった。	ご不快な思いをさせてしまったことお詫び申し上げます。 利用者退館後、楽屋はドアを開け、送風で換気するように運用するようにいたしました。
99	10月10日	要望 ホールご利用のお客様 反響板を設営する時間が、使う時間外(サービス)に行っていたら嬉しい。	反響板設営も利用時間内に行っていただくことでご案内しております。ご理解いただけるようお願いいたします。
100	10月10日	要望 ギャラリーご利用のお客様 イーゼルをもう少し増やして頂けるとありがたい。	ご意見として承ります。
101	10月13日	苦情 ホールご来館のお客様 出演者にライトが当たった際、ライトの中にホコリがたくさん見えて汚かった。換気はしているのか。もっと換気をした方が良くとお電話ありました。	貴重なご意見ありがとうございます。 確認いたします。
102	10月13日	要望 練習室1ご利用のお客様 姿見があると良い。	ご意見として承ります。 あわせて、練習室4には大きな鏡があることを案内いたしました。
103	10月15日	ご意見 10月2日ホールご利用のお客様 今回はスタッフの皆様良くして下さい、スムーズに運営できました。感謝いたします。常に参加者目線で動いております。ありがとうございます。	御礼申し上げます。 引き続きお客様の満足できるサービスを提供して参ります。
104	10月15日	苦情 来館のお客様 練習室4前の過去分のチラシは紛らわしい。 終了したものと分かりやすくしてほしい。	ご意見として承ります。
105	10月20日	ご意見 練習室ご利用のお客様 ゴミ箱があると良い。 区民の税金で立てられた施設なのだからもっと区民に還元する方法を考えてほしい。	ご意見として承ります。
106	10月24日	要望 ギャラリーご利用のお客様 掃除機がないのはおかしい。	ご意見として承ります。 ご希望があった際に事務所よりお貸出しをしております。
107	10月25日	ご意見 ホールご利用のお客様 受付スタッフが搬入エレベーターの存在を知らせてくれなかった。 マルチケーブル用の通線穴があると良い。	電話のみでの打合せであったため、確認不足となりましたことお詫び申し上げます。 通線穴はご意見として承ります。
108	10月27日	要望 ホールご利用のお客様 会場内にデジタル時計があると開始時刻がびたりと分かる。 時間割(+1時間前入場)など細かな設定があると嬉しい。 会場内の台車搬入ができるようなスロースペースがあるとよい。	ご意見として承ります。
109	10月29日	ご意見 練習室ご利用のお客様 扇風機がほしい(空調の効きが弱い)	ご意見として承ります。
110	11月1日	苦情 駐車場の料金サービスをして欲しい。 月に何度も利用しているにもかかわらず施設費を支払った時のみサービスが受けられるのは納得いかない。 区の施設なのだから利用者に良心的なサービスを提供するべきではないか？	ご意見として承りますが、市の条例に基づいているため対応は致しかねます。ご理解いただきますようお願いいたします。

111	11月2日	苦情 ホール利用者 3階からの誘導が分かりにくいと来場者から指摘があった。	ご意見として承ります。
112	11月3日	要望 コピーサービス(有料)があると助かる。	ご意見として承りますが、現時点でサービスの検討はしていないため、近隣施設にてお願いいたします。
113	11月3日	要望 ホール客席5列と6列の間の段差がわかりにくく、足を踏み外しそうになり転倒しかけた。なにか対策をお願いしたい。	主催者及び来場者への注意喚起の徹底と段差があることがわかるようなサイン等を検討し、安全性を向上させます。
114	11月7日	要望 ギャラリー利用者 文房具等を入れることのできる机が欲しい(小引き出しのついたもの)。	ご意見として承ります。
115	11月13日	苦情 チケット販売時に、座席を選んでいただいたが対象のチケットが既に販売済であることが判明。他の座席をお勧めしたが、「それならいらない」とお帰りになられてしまった。	お詫び申し上げます。 状況を調べたところ、既に販売済であったにも関わらず、予約可能な状態のままであるミスが発生。チケット販売について、スタッフに注意勧告をし、販売フローの再確認をいたしました。
116	11月14日	要望 会場はすばらしいです。立地も最高です。スタッフの方々も明るくて話しやすいです。 ただし、会の運営となった場合、時間のことや使用料金の支払い等、柔軟にご対応いただけたら尚良いと思います。	ご意見いただきありがとうございます。受付時間は、9:00からとなりますためご理解いただけますようお願いいたします。
117	11月15日	苦情 ギャラリーご利用のお客さま 事前にワイヤーとワイヤーの幅(何cm空けておいてほしい)を知らせておいたのにできていないのはどうしてか。職員なんだからそこまでやるのが仕事ではないか。さくらプラザができてからずっとお願いしていることができていない。「責任者に伝えておけ」とのこと。 ただし、事前打合せ時に、そこまで細かいことは出来ないと穏やかにご指摘頂いていた。	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。可動壁、ワイヤーなど職員で対応する範囲を事前にご説明させていただいておりますのでご理解いただくようお願いいたします。 細かく図っての設置をご希望ですと専門業者に依頼していただきますようお願いいたします。
118	11月18日	要望 リハーサル室でワイヤレスマイク2本と有線マイク3本を利用希望。リハーサル室に付随している備品だけでは足りないため他の部屋で利用がなければ貸出可能となるが、当日にならないと可能かどうか分からない旨をお伝え。 その際に、ワゴンがある部屋なら有線のマイクも設備としてあるのが親切ではないのか？また、マイクスタンドも5本あるのになぜマイクは2本なのか。	お詫び申し上げます。 しかし、現在の備品数では、ご説明した貸出し方法しかないため、ご理解頂くようお願いいたしました。
119	11月22日	苦情 先日、寄席の際の座席は出入りもしづらく、あまりにも見えない席であった。(2階席/バルコニー席Rの真ん中辺り)チケット購入時に「見えづらい席ですが宜しいでしょうか」と案内はあったが、想像以上にひどい席であった。バルコニー席だけもっと斜めにし前方へ出して作り直して下さい。とのこと。	お詫び申し上げます。 見えづらい席と事前にご案内は必ずしているが、今後販売方法、価格等について検討をしていきます。
120	11月28日	要望 ギャラリー利用者 コピー機(有料)があると良い。 終了後にゴミは持って帰るので、ゴミ箱があるとよい。 ギャラリー控室にハンガーが欲しい。	ご意見として承ります。
121	11月29日	要望 ホール利用者 ホールの空き時間にピアノが試演できるイベントサービスがあると良い。	ご意見として承ります。さくらプラザ主催事業で、「スタインウェイを弾いてみませんか？」を開催しており、1時間単位でお貸出しをしております。ぜひご参加ください。
122	11月30日	要望 ホール利用のお客様 トランシーバーがあると良い。	ご意見として承ります。
123	12月2日	ご意見 昨年利用の際にもアンケートに記入しましたが、音響板利用、舞台のとびら開閉音がとても気になります。改善して頂けると嬉しいです。	ご意見として承ります。

124	12月2日	要望 ・リリースでは下記のことをやってくれるから見習った方が良い。 受付PCでログインし、抽選申込みをしてくれる。 データを持ち込むとギャラリー掲示用のポスターを印刷してくれる(有料) ・アートバザールで上限の10本以上ワイヤーを使用したい。	ご意見として承ります。 アートバザールに関しては全団体のレイアウトが出揃う1月末以降に検討いたします。
125	12月3日	要望 舞台～客席のアクセス以外は概ね満足です。 有料でも良いのでコピーサービスがあると良い。	ご意見として承ります。
126	12月4日	要望 ギャラリーご利用希望のお客さま 利用期間が「1日」という選択をしたかった。	ギャラリーは原則7日間の貸出といたしますので、ご要望にお応えすることは難しいです。ご理解頂く様お願い致します。
127	12月6日	苦情 ギャラリーご利用のお客さま 虫ピンのピンが無いことは打合せで聞いていない。3回使用しているが知らなかった。アナウンスを徹底してほしい。	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 打ち合わせ時にお伝えするよう職員へ再度周知いたします。
128	12月7日	苦情 アートバザールについてコンセプトをもっとしっかりしてほしい。普段販売不可なのに、バザールの時に良いのは何故なのか？プロのアーティストも参加OKで販売するとかなり値段が張るが、他の団体と差が出てOKなのか？誰のためのバザールなのか？など「目的」が参加者に伝わらないので、展示物販売価格を設定するのにかなり困る。参加する側のモチベーションもあるので、具体的に頂いた方が良い。	ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきますとお応えしました。「参加する方の意思で販売などは自由にして頂いて大丈夫です。団体様のアピール紹介としてお考え下さい」とチラシの内容をお応えしました。納得して頂いていますが「まだあいまいな企画だ」と言われて帰られました。
129	12月7日	苦情 練習室をよく使用する利用者の方 駐車場の減免をしてほしいと受付までいらっしゃる。本日施設の支払いがあったか確認したら支払いが無かったため、減免サービスが出来ないことをお伝えしたところ、「いつもは減免してもらっているのになんで！」とお怒りになりました。別の職員に説明してもらっても納得してもらえず。最終的に先々のご予約を取りお支払いいただいたので減免の処理をしました。 最後までしっかり納得していただかず、「ホールだったら二度と来ないわよ！」等言われて帰られました。	申し訳ございませんが、ご利用日は減免のサービスができませんのでご理解いただけますようお願いいたします。施設料の支払い時は30分減免となりますので、ご利用ください。職員・スタッフの案内方法についても再度注意いたします。
130	12月16日	ご意見 ホールの反響板の縦のラインがとても気になる(横壁面) 特に通路側の席に座ると音楽が集中出来ない。何か意味はあるのか？客席6列目から階段になるが、階段を降りる時6列目から5列目のところでつまづく方をよく見かける。安全管理上問題はないか。	ご意見として承ります。主催者及び来場者への注意喚起の徹底と段差があることがわかるようなサイン等を検討し、安全性を向上させます。
131	12月16日	要望 ホール利用者 自由に使えるスペースをもう少し増やしてほしい	ご意見として承ります。
132	12月17日	ご意見 予約システムを起動させる際、「暗証番号が1年変更していません。暗証番号を変えてください」というワーニングが出る。 (暗証番号を以前の番号で入力しても予約は出来る。) 暗証番号を変えると忘れてしまうので変えたくないが、今後どうすればよいか。 また、すぐシステムエラーになり、始めから入力しなくてはならない。	早急にシステムサービスセンターに確認いたします。他のお客様より同様のご意見を頂戴している。どのお客様も暗証番号は変えたくないのご意向。
133	12月18日	苦情 昨日は下りだったのになぜのぼりのままなのか。終わる時間がわかっていながら事前に準備できるだろう。との苦情。	お客様に謝罪をいたしました。早急にエスカレーターの反転をいたしました。今後の対応については早急に検討いたします。
134	12月21日	要望 五線の入った黒板(白板)を設置してほしい。	ご意見として承ります。
135	12月22日	要望 エスカレーター、開場準備があと5分早ければという思いがあります。	ご意見として承ります。

136	12月24日	<p>要望 HPに上げているギャラリーレイアウト参考図について ・壁面の長さ(最大)ABと記載あるが、上にある例1～3の長さかと思った。紛らわしい。 ・前面の壁面総延長91.8mほどのことか分かりづらい。どこを数えても合わない。 ・Bの倉庫前は壁をしまうから使えないと思う。それも記載しては？ だんだんギャラリーの使い勝手など良くなってきていると思うが、高さがあまり準備が大変である。脚立も危なく、スポットライトも熱くて触れず調整をすることができない。</p>	<p>ご意見として承ります。レイアウト図については、どなたでもわかりやすいよう、修正を行う予定です。</p>
137	12月26日	<p>要望 ギャラリー利用者 壁の修繕をいつか行う時に、画鋲等を刺せるようなボードを柱も含めてつけて欲しい。そうするとワイヤーも不要になり、さくらプラザの準備も楽になる。(文芸春秋画廊がそうしていて便利)</p>	<p>ご意見として承ります。</p>
138	12月27日	<p>要望 ホール利用者 お茶碗があると嬉しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。茶器の貸出しをしておりますので、利用の際にはお声掛けください。貸出備品の案内も掲示するようにいたします。</p>
139	12月27日	<p>苦情 通り抜け禁止のパーテーションについて パーテーションが撤去されてから、利用者でない人が前のテーブルスペースでご飯をしていたり、走り回ったり、大声で話していたりする。利用者が使うスペースとしてもっと周知してはどうか。また、ホールで催しのある時だけパーテーションを開けるようにしてはどうか。開館からずっと利用しているが環境が悪くなった。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。利用者以外の方はお使いできないため、職員が注意しておりますが、環境が悪くならないよう今後運用を検討して参ります。</p>
140	1月9日	<p>要望 ギャラリーご利用のお客様 スポット(光量を変えられるスポットもある)だけで作品を照らせるとギャラリーとしてグレードが上がる。 展示機が少ない。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>
141	1月11日	<p>要望 橋上改札から連絡通路でさくらプラザまで来る場合、建物の壁にある案内表示(さくらプラザの文字)の位置が下すぎて、近くまで行かないと見えない。文字位置を上に変えて欲しい。 初めて来るメンバーもいるが、連絡通路はすぐわかっても、さくらプラザの表示がなかなか見えないのでわかりづらい。区役所にも相談してみる。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>
142	1月13日	<p>要望 コピー機を置いてほしい。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>
143	1月17日	<p>要望 (練習室4)電子ピアノのフットペダルが踏むとキュッキュッと音がする。必ず鳴るとはいうわけではないが、修理ができるならお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。音が鳴るような仕様のようなので、同じご意見が出るようであれば検討します。</p>
144	1月18日	<p>苦情 システムを簡素化してほしい。 入金・キャンセル時、交通費・時間を費やす必要があり、利用者にも不親切である。記入する物も多い。どうにかして改善してほしい。必ず意見を上の人に伝えてほしい。</p>	<p>ご意見として承りまして、システムセンターへも意見を申し伝えますが、現状 来館いただいたのお支払しか対応しておりませんので、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>
145	1月22日	<p>要望 練習室ご利用のお客様 夜の時間帯は来客も少ないのにも関わらず、上りエスカレーターにしているのはどうか。</p>	<p>ご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。受付時間が21時までになっており、催し物の終演時間以外は上りにしておりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。</p>
146	1月24日	<p>要望 ギャラリーご利用のお客様 ギャラリーの展示機・スポットライトを増やしてほしい。鎌倉芸術館のように壁際すべてに机を並べられる数がないと陶芸・手工芸の展示が難しい。さくらプラザは壁面展示の団体しか利用していない。スポットライトのみの演出をしたいが、今の台数だと難しい。上記理由で抽選にも参加していない団体がいくつかあるのも知っている。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>
147	1月24日	<p>要望 JAZZNIGHTチケット購入のお客様 クラシックのコンサートが多いので、津軽三味線の自主事業を企画して下さい。洋物が多いので和物も企画して下さい。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>

148	1月25日	要望 ホールご利用のお客様 ゴミの有料引き取りがあると良い。	ご意見として承りました。
149	1月29日	要望 ホールご利用のお客様 駅からの案内が無いので設置してほしい。	ご意見として承ります。
150	1月31日	相談 廊下の休憩スペースに男女がずっと座っており、見られているようで気になった。 ホール横のソファにも長時間座っている方がいた。	ご不快な思いをさせて大変申し訳ありません。 気になる際は、ブラインドを開めてご利用くださいませ。あわせて、休憩スペースの位置変更や、長時間滞在の方への注意を実施いたします。
151	1月31日	要望 3月の「一日舞台スタッフになってみよう」子供向けであるが、大人向けでもぜひ考えて欲しい。	ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。
152	2月3日	要望 練1利用者 CDデッキを借りましたが、VOL10にしても音が小さくて困りました。芸術館は無料でもっと音量が出るものも貸して下さいます。	ご意見として承ります。なお、現在 大きめのCDデッキも用意し貸出しております。
153	2月4日	苦情 2/21～27ギャラリー全面利用の方から、HPの月間スケジュールに誤表記があるとの連絡をいただきました。 (誤)ギャラリーA (正)ギャラリーAB	この度はご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。以後このようなことが起こらないようフローを見直しいたします。(職員も必ず公開前に確認いたします。) HPはすぐに修正いたしました。あわせて代表の方にもお詫びのご連絡をいたしました。(印刷物に誤りはありませんでした)
154	2月5日	苦情 「ホールの抽選に参加しようとしたら個人カードのため抽選に参加できなかった。以前受付で確認をした時には何もカードの種類については言及されなかった」と申されたので「大変申し訳ございませんでした」とお伝えしたところ、「これから15日までに団体カードの申込をし、本人確認までは間に合わない、なんとか対応して抽選に参加できるようにしてもらえないか」と相談あり。「申し訳ございませんが、こちらでは対応できかねますのでサービスセンターにご相談下さい」とお伝えし、センターへ直接5名様の確認書類をお持ち込みしカード発行が早いとお伝えしました。	ご説明が足りず、失礼いたしました。 お客様の利用方法をお伺い後に、カードのご提案をするよう今後徹底致します。 職員・スタッフも、団体カードor個人カードの説明方法を再度周知徹底致します。
155	2月5日	要望 21:45分以降もあと1時間くらい使えると良い。	庁舎規定で22:00閉館となっておりますので、ご要望にお応えすることは出来かねます。ご了承ください。
156	2月5日	要望 外側の壁がくぎなど打てるようになると展示の自由度が高まる。	ご意見として承りますが、現時点で導入することが難しいためご理解いただくようお願い申し上げます。
157	2月12日	要望 金管楽器の練習なので、ツバ皿があると便利です。	ご自身でご用意頂きますよう、ご協力をお願いいたします
158	2月16日	苦情 ホワイトボードとマーカーを貸出しましたが、白板消しが消えない。ゴシゴシこすらないと消えないので大変でした。	ご不便をおかけいたしましたして申し訳ございません。 白板消しを1枚はがして新しくいたしました。今後、確認するようにいたします。
159	2月17日	要望 CDラジカセの音が小さい。楽器と合すると聞こえなくなる。(TOSHIBA製の小さいラジカセを貸出)	ご迷惑をおかけいたしました。すぐにビクター製の大きいラジカセと交換し、ご利用いただきました。
160	2月18日	苦情 抽選当選枠の確認処理がなされていない状態でご来館。「確定処理が終わられていないため入金処理ができない」旨お伝えすると、カードも持参され代表者が窓口に来館しているのにシステム処理が出来ないのはおかしい。	ご不便をおかけいたしましたして申し訳ありません。 お客様に個人携帯で作業していただき、処理いたしました。市へも意見を伝えます。

161	2月19日	要望 スポットライトの数が少なく薄暗くよく見えない。テーブルが少ない。	ご意見として承ります。
162	2月20日	要望 舞台のPJの揺れを改善して頂きたい。	ご意見として承ります。
163	2月21日	要望 練2利用のお客様 電子ピアノ演奏時、5～6音同時に弾くとすべての音が出ない時があった。 最近、フットペダルの調子の悪い時もあり、フットペダルが原因かも。耐久年数なのでは？入れ換え等して頂けるのか？	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 備品の入れ換えは定期的にチェックをし検討しています。 職員で試演したところ、特に不具合は見つかりませんでした。
164	2月23日	ご意見 練3利用のお客様 譜面台無料キャンペーンはいつまでなのか？ できればこのまま無料だとありがたい。	現時点でキャンペーン終了時期は決まっておりません。 今後もどうぞご利用ください。
165	3月3日	ご意見 清潔な部屋と物品で気持ちよく使えました。	御礼申し上げます。またのご利用 お待ちしております。
166	3月3日	要望 許可書にさくらプラザの電話番号が書かれていないのは不便のため、記載をしてほしい。	ご意見として承ります。
167	3月5日	苦情 1週間以内に支払いをしないと予約が流れてしまうのはどうにかならないのか。 キャンセルしたら次の利用は受付しない等してくれないのか。わざわざ支払いの為に時間と交通費を費やしておりムダだ。 毎回利用許可書を見せないといけないのか。はまっこカードを見せるだけで良いじゃないか。	1週間以内の支払い、キャンセル後の対応については、横浜市予約システムの利用に基づくもののため、ご理解いただくようお願いいたします。 はまっこカードはご本人の確認はできますが、部屋の利用の際には許可書の持参をお願いしておりますので、ご理解ください。 次回ご利用時にご説明いたします。
168	3月8日	苦情 ホールご利用の主催者の方 ホール内が寒かった。という苦情が多数あった。 トイレの手洗い部分が浅い為か、まわりが水でビショビショになってしまう。	ご意見として承ります。
169	3月9日	要望 準備のためにもう少し早く入れれば嬉しいです。	ご意見として承りますが、清掃・安全確認のため、お時間をいただいておりますことご了承ください。
170	3月13日	要望 次年度の「スタインウェイを弾いてみませんか？」の日程が決まりましたら教えてください。	ご意見として承ります。各施設のチラシコーナーやさくらプラザHpでも情報を公開いたしますので、もうしばらくお待ちください。
171	3月13日	要望 (ギャラリー利用者) 台座があれば最高です。	ご意見として承ります。
172	3月15日	要望 情報提供用紙の問合せ先に電話番号の記入をしなくてもいいようにしてほしい。 みなとみらい等は記入をしていない。変な電話がかかってくることもある。	ご意見として承ります。 現在は全ての主催者様に電話番号またはメールアドレス等のお問合せ先をお伺いし、発行しております月間スケジュールにはお問い合わせ先を記載させていただきます。
173	3月19日	ご意見 すべての方に親切にしてください演奏会を開催することができました。 感謝の思いでいっぱいです。ありがとうございました。	御礼申し上げます。
174	3月20日	要望 「スタインウェイを弾いてみませんか？」とても良い企画なので続けてほしい。	ご意見として承ります。 次回開催はHPをご確認くださいとお伝えていたしました。
175	3月20日	ご意見 ギャラリー ワイヤーの移動がしにくい。	ご意見として承ります。

176	3月25日	<p>要望 ギャラリーに年に何度も連続して利用できている団体がある。 できるだけ平等になるように年間で当選できる回数を決めるなど考えて欲しい。</p>	<p>ご意見として承りますが、横浜市予約システムの運用によるため、ご理解いただけるようお願いいたします。横浜市へは意見をお伝えします。</p>
177	3月27日	<p>苦情 ギャラリーの展示用ワイヤーを養生テープで留めているが粘着力が弱く効果がない。 剥がれたテープの見栄えも良くない。</p>	<p>ご意見として承りますが、固定壁につきましては養生テープのみのご利用を主催者さま全員にお願いをいたしております。</p>
178	3月27日	<p>要望 ギャラリーが区役所ビルにある事を知らない方が多数いる。 もっとギャラリーの掲示板等を置かれたら良いと思う。 展示会のポスターをもっと人通りのある所(駅から区役所までの間等)に貼らせてほしい。</p>	<p>ご意見として承ります。 現在、館内のサインを増設する等ギャラリーのPRを随時実施しておりますが、駅からの案内については現時点で対応いたしかねますのでご理解ください。</p>

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	ホールご利用のお客様への注意事項説明用紙を改訂	重要事項のみを簡潔に説明することが出来、当日運営がスムーズになった。
2	ギャラリー公開前(利用期間中)に3F入口にポスター掲示をする	利用期間内であれば掲示を可能にすることにより、来場者数アップに結び付けられる。
3	ドラムセットの原状を写真に撮影	移動された場合にも確実に元の位置に戻ることができる
4	利用予定表(リハーサル室・練習室)改訂	記載事項の箇所がわかりやすくなり、サービス向上につながる。
5	一時利用者登録 運用変更	職員で再認識を行い、どのお客様にも公平な対応が可能となる。
6	練習室横トイレの通路が通れない事を分かりやすくするため、4F受付横フロアマップに「通行止め」の文字を表記	通れない事がわからずクレームになることを事前に防ぐことが出来た。
7	練習室・リハ室に「お部屋の使用方法」の案内表示を掲示	多数質問がある内容を明記することによりサービス向上につながる。
8	熊本地震募金箱設置	市からの依頼を受け、募金箱を設置
9	ホワイエ前立て看板を受付前に移動 ホワイエ前傘たてを楽屋に移動	4階に上がってこられたお客様への案内がしやすくなった。傘たてを移動することでスペースが空き、待合用のイスを置くことができるようになった。
10	ホワイエ扉に「開」「閉」と開閉の方向指示	開け方がわからないと質問が多いため、対応
11	駐輪場資料を更改	最新の情報にすることにより、誤った案内の防止になる。
12	ホール・ギャラリー 利用者アンケートを更改	今後の参考とするため、質問項目を増やし、お客様からのお声をいただく。それに対応することによりサービス向上につながる。
13	戸塚地区センター、戸塚公会堂の案内図を更改	問合せが多い内容のため、案内資料を更改
14	ホール・ギャラリーの空き日程を掲示	受付に問い合わせしなくても空き状況がわかるようになり、サービス向上・利用率UPを見込まれる。
15	楽屋4の備品配置図を更改	利用者が移動しても現状復帰がしやすいよう配置図を作成。
16	練習室1.2.3の机の四隅にクッションを設置	壁を傷つけることがなくなり、利用者も机の移動がしやすくなる。
17	リハ室・練習室の内線電話に部屋番号を貼付	退館チェック時に何番の部屋にいるかわかりやすくなり、職員の誤りもなくなる。
18	ホール及びギャラリーの空き状況をPDFでHPに掲載。	受付に問い合わせしなくても空き状況がわかるようになり、サービス向上・利用率UPとなる。
19	ホワイエ前にホールトイレのご案内表示を追加。	お客様へのご案内がスムーズになる。
20	練習室4に鏡追加。	ご利用者アンケートの声を反映。利便性・稼働率のUPに繋がる。
21	練習室2の電子ピアノのサスペンションペダルの滑り止め交換。	利用者の利便性UPとなる。

22	受付前ソファー位置、練4そば窓側のイス位置変更。	練習室のイスが不足した際に利用しやすくなり、サービス向上につながる。
23	練習室、エスカレーター表示などサインを取り付け	わかりやすいサインに変更することでお客様への利便性向上につながる。
24	HPトップ画面のバナーデザインを変更。資料ダウンロードのバナー追加。	資料ダウンロードのバナーを追加し、お客様へ案内しやすくなる。
25	お客様ヒヤリングシート 統計作成	お客様の声を反映させれるよう一覧表を作成。職員内で共有することで、サービス向上につなげる。
26	ご利用者アンケートを26枚回収することができた	多くのお客様の声をいただけ、今後の運営の参考にさせていただきました。
27	HPのイベント情報ページに掲載している「委託販売チケットのご案内」を修正	お客様からの要望もあり、HPで委託販売が分かり易く修正。お客様へのサービス向上となる。
28	利用の手引き内ホール舞台の準備時間の文言修正	準備時間についてのお問い合わせが多いが内容により幅があるため、文言を修正。不満回避となる。
29	練習室 空調設定の徹底	空調が効いていない。との声が多くあがるため、設定方法を職員で徹底。事前に調整しておくことで、サービス向上となる。
30	練習室4の備品だったアイロンとアイロン台(各2台)を共有備品に変更	ホールのお客様やその他練習室ご利用のお客様へ貸出可能になり、利用の幅が広がる。
31	ホール利用予定表更改	手続き時に何う内容を増やすことにより、事前に職員が想定される内容に柔軟に対応することができ、サービス向上につながる。
32	HP(SNS)の更新回数をUP	多くの方にさくらプラザを知っていただく努力をし、稼働率UP及びチケット販売のUPを計る。
33	HP 練習室4の施設写真を更改	美術、室内楽それぞれの写真を載せ、さまざまな利用方法があることを周知することができた。
34	開館3周年記念展示	過去の公演、出演者のサインを展示。さくらプラザの認知度向上につながる。
35	リハーサル室のスタッキングイスの台車を購入	今まで3台で運用していたのを4台に変更。イスを重ねる数が減り、安全にしまえるようになった。
36	職員に対し5S運動の再徹底を周知	職員が基本に忠実に業務を行うよう徹底し、無駄を省くことでお客様へのサービス向上を進めることが出来る。
37	ホール楽屋扉を夜開けておき、楽屋内に臭いの対策を行った。	お客様より臭いが気になるとのお声をいただきましたので、早急に対応。
38	視覚障がい者 誘導研修実施	視覚障がい者の方の講義、ホール内の誘導研修を行い、来館いただいた時への対応をスムーズに行えるよう学ぶことが出来た。
39	避難訓練を実施	火事が発生した想定で訓練実施。問題点をだし、いつ起こるか分からない災害に備える。
40	利用者アンケート更改	アンケートを更改することにより情報が集まりやすくなる。
41	ギャラリー催事一覧表作成	一覧表にすることで空き状況のお問い合わせがあった際、スムーズにお答えすることができる。

42	ホール・ギャラリー打合せ表更改	一目でホールギャラリー打合せ日が分かるように表を更改。お客様をお待たせすることが少なくなり、職員の負担も軽減される。
43	さくらプラザ公演案内DM希望者が444名となった	多くのお客様より情報誌、月間スケジュールを喜んでいただいております、更なる来場が見込まれる。
44	練習室の鍵の貸出を開始。それに伴い、トイレ前の通行止めとしていた通路を開放。	ご利用者さまに安心して利用していただけるよう、練習室の鍵の貸出しを開始。 それにより、通行止めとしていた導線を開放。エレベーターでいらしたお客さまが練習室に入りやすい、トイレへ遠回りをせずに行けるようになりサービス向上につながる。
45	サービス向上期間として練習室利用者アンケート実施	良く利用している方からの意見や要望が集まり、今後 より良い環境作りに努めることができる。
46	シュレッダー方法変更	まとめてシュレッダーすることにより電話応対中の騒音防止、及び電気代・環境コストの省エネになる。
47	ホール傘立てをホワイエ内へ変更	紛失の懸念に対し予防につながり安心して来場いただける。
48	キーボード貸出開始	全部屋で音楽練習が出来るようになり、お客さまの利用の幅が広がった。大変好評で多数の利用がある。
49	チケット販売に関し、スタッフに注意喚起	ミスが発生しやすい事象を共有することによりクレームなど起こらない対応となり、より良いサービスを提供できる。
50	受付設置の施設利用案内を更改	追加備品など、最新の情報に更新。お客さまへの提案に役立つ。
51	受付、お客さま案内用の資料ファイルを整理	お問い合わせ時に即座に回答できるよう、資料を整理。お客さまをお待たせすることなく案内が可能となる。
52	リハーサル室 ピアノセッティング位置を変更	机、イス台車の移動時に危なくないよう位置を変更。傷のつく恐れを防ぐことができる。
53	職員・スタッフによるお客さまの声会議を開催	受付スタッフ、職員で会議を開催。普段感じるお客さまの要望、ミスが起こりにくい資料作り等を検査することによりサービス向上、より良い施設運営を目指す。
54	チケット委託販売申請書、一部修正	必要事項の欄を追加することで、誤りを防ぐことができる。
55	倉庫内、附帯設備の清掃	清潔に保つ、掃除をすることで故障がないかも併せて確認ができ、より良いサービスを心がける。
56	ギャラリー前にチラシラックを配置	要望の多かったギャラリー前に、チラシラックを配置。利用者の案内等を置くことが可能となり、サービス向上となる。
57	ギャラリー倉庫内の脚立置場に物を置かないように目印を追加	大脚立片付けの際に物の移動をする手間が省けることにより職員とお客さま双方の負担がなくなる。
58	ギャラリー倉庫内の備品配置場所が分かるように掲示物を作成	ギャラリー使用後のチェックの際、お客様ご自身で片づけて頂く様促しやすくなる。
59	職員・スタッフによるお客さまの声会議内容を早急に反映	お客様対応時間の短縮、ミス防止など、職員・スタッフの効率が上昇する。
60	DM希望者、来年度の継続意志確認	隔月情報誌等を希望者にDM送付しているが、来年度も継続するか意志確認を行う。大変喜ばれているようで、感謝のコメント等多くいただいている。
61	附帯設備の使用確認	貸出し時に不備がないよう、附帯設備のチェックを行う。

62	練4倉庫の掃除機をギャラリー倉庫へ移動	展示後、掃除機の貸出しを希望される利用者が多いため、ギャラリー倉庫に掃除機を設置。お客様からの要望に沿う用、運用を変更。
63	クリーンデー開始 (練習室前スペースや練習室倉庫等、毎週水曜日に掃除する)	利用者アンケートを実施した結果、きれいだから利用するとの声が多く、お客様の目に留まる箇所をさくらプラザスタッフで週に一度掃除をすることで、利用率向上に繋げる。
64	ホール前の白いソファを受付前へ移動。 練習室前の机を1台追加。	2017.1月にいただいたお客様の声を反映。練習室を安心してご利用いただけるよう配置を変更。
65	駐車許可証、ギャラリーチェック表、チケット委託販売申請書・確認書、精算書を変更	見直しを計り、よりわかりやすい資料となるよう更改
66	還付処理システム化	お客様に記入してもらおう書類が少なくし、システムでの処理に変更。記入漏れや返金額の誤りを防ぐことができ、処理時間も短くなる。
67	ギャラリーチェック表更改	現状の運用に合うようチェック表を更改。お客様への説明漏れを防ぐことができ、サービス向上につながる。
68	ホール座席のきしみ補修	ホール座席のきしみ箇所を確認。補修をすることで、きしみ音が以前よりも小さくなり、不愉快ではなくなった。

文化振興事業報告書(平成28年度)

(事業区分:鑑=鑑賞・普=普及・育=育成・参=参加・交=交流・情=情報発信)

別紙 6

	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.5 無伴奏ヴァイオリン・リサイタル 出演:前橋汀子(Vn)	4月23日(土)	431	2,576	2,563
		vol.6「弦楽四重奏を聴いてみませんかⅡ」 出演:前橋汀子(Vn)/久保田巧(Vn)/川本嘉子(Vla)、原田禎夫(Vc)	10月16日(日)	429		
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13回 第22番、第23番「熱情」	5月13日(金)	219	2,264	1,693
		第14回 第24番「テレゼ」、第25番	7月15日(金)	227		
		横浜音楽祭2017連携 第15回 アンコールVol.1第14番「月光」、第3番	9月30日(金)	294		
		第16回 第26番「告别」、ショパンエチュード集	11月11日(金)	258		
		第17回 第27番、第28番、モーツァルト	1月13日(金)	186		
		第18回 アンコールVol.2 第8番「悲愴」他	3月17日(金)	332		
鑑	素敵な音楽会	山崎千裕+ROUTE14band(シアター1010連携) 「夜空のトランペット」出演:山崎千裕他	8月27日(土)	251	488	734
鑑	素敵な音楽会	山形由美デビュー30周年CD発売記念リサイタル 出演:山形由美(FI)/菅野潤(Pf)	9月22日(木)	383	924	932
鑑	横浜音楽祭2016 × さくらプラザ	シエトラ&フライシュマン デュオコンサート 出演:シエトラ(Pf)、フライシュマン(Vn)	9月23日(金)	415	434	79
鑑		横浜18区ショートフィルム&コンサート 清水和音ピアノリサイタル・別所哲也出演	11月24日(木)	395	0	0
		清水和音マスタークラス	11月23日(水)	35	0	0
参・普	区民感謝祭 さくらプラザオープンデー 真夏のこども探検隊 ~ようこそへんでこな森へ!~	全館を利用した子供向けイベント。全館でワークショップや宝探し、ギャラリーではプラネタリウムを開催した。	7月23日(土)	2,164	0	635
参・普	6月のBIG BAND PARTY (共催)	東日本大震災による、子どもたちの音楽環境の復興のための活動を続けている「復興支援の会」との共同主催。市内中学校吹奏楽部参加。	6月12日(日)	450	0	0
鑑・普 育	素敵な音楽会 名曲サロン (平日昼2回公演:リハーサル室)	Vol.1 ルナーリア弦楽四重奏団	6月23日(木)	149	422	621
		Vol.2 夏を彩る美しきヴァイオリンの調べ 出演:大澤理菜子(Vn)	8月24日(水)	155		
		Vol.3 口笛で楽しむ懐かしの日本のうた	10月20日(木)	130		
		Vol.4 ゴスペル・イン・クリスマス	11月19日(土)	130		
		Vol.5 Vallote(Vn、Vc)	12月21日(水)	130		
		Vol.6 シューベルティアアーデ 菊地美涼(Pf)	2月8日(水)	118		
鑑	素敵な音楽会 鈴木理恵子室内楽シリーズ	vol.5 ヴァイオリンとチェンバロの調べ 出演:鈴木理恵子(Vn)/曾根麻矢子(Che)	12月10日(土)	171	886	1,141
		vol.6「モーツァルトからのメッセージ」 出演:鈴木理恵子(Vn)/若林顕(Pf)	2月18日(土)	155		
鑑	素敵な音楽会 My favorite artist seriez	JAZZ NIGHT with Grace Mahya & 渡辺裕之	3月24日(金)	330	814	1,016
鑑	劇場への招待 共催:「春風亭小朝独演会」	春々堂と共催。	8月20日(土)	478	100	61
鑑	劇場への招待 秋のさくらプラザ寄席	戸塚区出身の柳家小せん師匠と同時期に真打になった「五人衆」のメンバーによる落語会。	11月5日(土)	369	762	804
鑑	劇場への招待 新春さくらプラザ寄席	「泣く落語~其の四 八五郎出世」 出演:入船亭扇辰/橘家文蔵/柳家小せん/春風亭朝也/扇家和助/ほか	1月12日(木)	372	766	762
参	スタインウェイを弾いてみませんか? ~貴方だけのさくらの祭典~	ホールで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。	年4回 計11日間	190	288	0
鑑・普	子どものための公演 「パンダが戸塚にやってくる?」	さくらプラザオープンデー 夏休みファミリーコンサート~音楽でめぐるワクワク世界旅行~ 出演:こぼんだウインドアンサンブル	7月23日(土) 2回公演	766	486	716

参	収穫祭(運営委員会) 「とつかストリートライブ春フェス」	とつかストリートライブ サマフェス2016 「とつか はしご酒ライブ」	8月10日(水) 11日(木・祝)	360	0	84
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。活動PRコーナーや販売、農産 物の販売コーナー「マルシェ」を開催。	3月3日(金) 4日(土) 5日(日)	1449	39	300
参・交	収穫祭 「とつかストリートライブ春フェス」	「とつかソングコンテスト」 審査員:翔(横浜銀蠅)/ほか 出演:kaho/vallote/サイプレス上野/ほか	3月11日(土)	360	0	84
普・育	アウトリーチ/コンサート・他	①柏桜荘(大萩康司Gt & 奥村愛vn)	6月18日(土)	120	50	165
		②訪問の家 朋(ダンサー・福留麻里)	7/26、8/1	342		
		③秋葉幼稚園お誕生会 芸術家派遣 計4回	10/28,11/11, 12/9,3/3	800		
普・育	教育プラットフォーム アウトリーチコンサート/WS	横浜市アート教育プラットフォーム事業(区内6校 実施) 柳家小せん(平戸小学校)、今井尋也 (東汲沢小・川上北小)、石川弥生(東俣野)、竹 田えり(小雀小)、福留麻里(平戸台小)	6校	682	930	881
参・交	ワークショップ 「こどものための芸術の学校」	小学校4年生から高校生を対象としたワークショップ。 パントマイム、日本舞踊、声優、小鼓&謡、フラメンコ、 ジャグリング、演劇、マジック、伝統文化(作法・弓術)、 コンテンポラリーダンス、民謡と太鼓、殺陣(一流講師 による)	4月~3月 全42回	410	0	905
参・交	講座・ワークショップ	夏休みこども食品サンプル体験講座	8月18日(木)	58	949	698
		大萩康司CDリリース記念 特別レクチャーコンサート(ホール)	9月10日(土)	433		
		わくわくワークショップ(ホール開催) (共催:NPOあっちこっち)	12月11日(日)	180		
		PIANO楽しみ方講座(講師:小林滉三)	10月30日(日)	73		
		夢いっぱいシリーズVol.1 親子ふれあい 歌あそび&パネルシアター(2回公演)	11月4日(金)	146		
		こども体験講座「かわいいキャンドル作り」	11月12日(土)	24		
参・交	アート・マネージメント講座	文化芸術機関の仕事 基礎編	9月2日、7日	25	0	29
		1日舞台スタッフになってみよう!	3月23日(木)	27		
参・交	アート・マネージメント講座 「シンポジウム・芸術の未来へ」	基調講演:鬼木和浩 パネリスト:玉ノ井衛/藤 井ゆずる/中村牧/宇山友思/田中館長	11月16日(水)	49	0	29
普	さくらプラザ クリスマスツリー点灯式2016	電子オルガンによるミニコンサート オルガン演奏:川越南美	11月11日 12月25日	84	0	46
普	拠点アーティスト創生事業 「ピアノグランプリ2017」	ピアノグランプリ2015受賞者 記念公演	1月22日(日)	310	315	283
		審査員:大萩康司/加藤昌則/斎藤圭土/平 野公崇/山本貴志 予選参加:37名 グランプリ:堀江明子 優秀賞2名	3月20日(月)	37	75	1,156
鑑・普	その他・共催事業	戸塚区演奏家協会「オペラ まさかりが淵」	9月3日(土)	451	35	0
		和と洋の響き合いコンサート(後援)	12月25日(日)	150	0	0
		戸塚区演奏家協会「とつかのんVol.3」	2月26日(日)	368	30	0
		SHUSHU MUSIC「歌とリトミックコンサート」	3月26日(日)	293	0	0
参・普	区民企画コンペ	区民企画事業・7団体採択 ホール(プリティッ シュ・ラヴィアン・ローズ、天野聰江、田口箏曲教 室)ギャラリー(磯野悦郎、上矢部高校、フォト夢 とつか)リハ室(カトレアの会)	1/24~2/13	2310	0	0
情	複合製作費	複数の事業にまたがる製作費	通年		0	786
情	ホームページ運営	自主事業、施設利用案内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	722
合 計				19,653	13,633	17,925

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28年度 備品変更一覧

備品I 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
追加	リフェクス軽量フィルムミラ	キャスター型移動式	w900×h1800	1	85,290	85,290	平成28年5月27日			練習室4
追加	除湿機	CD-H1016-AE	コロナ	1	30,800	30,800	平成28年8月25日			練習室1
追加	ヤマハ電子キーボード	NP32B	フットペダルFC5 スタンド L2L 込	1	36,400	36,400	平成29年1月15日			共有備品
追加	TeraStasion	TS3210DNシリーズ4TB	事務室 nas	1	79,000	79,000	平成29年3月8日			事務室

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	33,749,465	-1,163,284
内訳					
施設利用料	0	0	0	26,327,265	-
附帯設備利用料	0	0	0	7,422,200	-
自主事業収入	9,502,945	0	9,502,945	13,632,650	-4,129,705
その他の収入(消費税影響額含む)	999,800	0	999,800	1,274,890	-275,090
収入合計	169,143,384	0	169,143,384	174,711,463	-5,568,079

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	8,573,568	13,051,806
内訳					
電気	-	-	-	8,221,520	-
水道	-	-	-	352,048	-
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	17,924,908	-2,002,115
その他費用	7,509,231	0	7,509,231	24,127,001	-16,617,770
支出合計	169,143,384	0	169,143,384	174,711,463	-5,568,079

収入合計-支出合計	0	0	0	0	0
-----------	---	---	---	---	---