

# 令和元年度事業評価結果(総論)

総合評価		
総合達成率 (昨年度実績)	評価値	所見
93.2% (98.4%)	A	目標に沿った事業運営がなされているものの、全体として業務改善に必要な市民のニーズを把握するためのアンケート数や他館との交流など情報量の少なさが目立っている。

## 【総合評価】

横内芸術監督の指導の下、劇団扉座やあつぎ舞台アカデミーなど財団を代表する事業に加え、トップレベルのアーティストが出演する芸術性の高い事業を数多く開催することができ、市民に数多くの上質な事業を提供することができた。

加えて、市民が舞台に立つことができるコンサートやイベント、小中学校へのアウトリーチを開催することで市民が文化芸術を身近に触れる機会を創出するとともに地域に根差した文化芸術の推進を図ることができた。

また、昨年度の課題であったアンケートなどによる市民の具体的なニーズの把握については、SNSの活用だけではなく、新たにウェブアンケートやgoogleマイビジネスの活用などを通じ、リアルタイムでより多くのお客様の声を把握する体制の構築に努めることができた。

施設管理面では災害時を含め最新の情報を迅速に発信するため、ホームページやSNSを活用し、来館者や利用者が安心安全に施設を利用できる施設運営に努めた。

## 【理事の意見】

総合評価の所見の内容について、アンケート回収率が低い点は、来場者にアンケート用紙を渡すだけでなく、『今後の参考のために記入してほしい』等のアナウンスが必要ではないか。また、来場者の男女比率、来場者に限らず、公民館等で子育て中の方や多くの人が集まるところで希望をとるなど、文化会館を身近に感じてもらう試みも大切であり、今後改善を図っていく必要がある。

また、県美展の来場者が少ないため、理由の解析が必要ではないだろうか。

今後の方向性については、コロナ対策として動画配信は新しい試みで良いと思う。

来場者収益も大事なことではあるが、将来を担う子どもたちが、文化芸術を育むための継続的な事業は重要だと考える。

文化の発信拠点としての役割を止めないよう、新しい文化の創造ができることが課題である。

令和元年度の事業については、おおむね良好に実施・展開できたと思う。年度の終わり頃から、新型コロナウイルスの影響を受け、計画していた事業が中止となり、やむを得ない対応だったと思う。今後も感染症予防対策を行い、事業が少しでも多く実施されていることを願い、多くの人々が心豊かになれる場を作ってほしい。

## 今後の方向性

厚木市文化会館が文化の発信拠点としての役割を止めないよう、新しい文化芸術の創造を開拓し続けることが責務である。そのためにも過去と同じ事業をただ継続するのではなく、時代の流れや市民の需要の把握につとめ、時代とニーズに即した新たな企画に挑戦していく職員の能力向上や組織基盤の強化が必要である。

次年度以降事業を実施するにあたり、職員の技術や企画力向上を目指し他館との連携事業の企画実施に加え、文化芸術発信の拠点として新たな手法となる映像配信や文化会館以外の場所での公演実施など会館の枠を越えた新しい試みに挑戦していきたい。

定款	市民文化の創造及び育成に関する事業(定款第4条第1号)
基本方針	厚木市文化会館のオリジナル作品を創造することによるあつぎ文化の形成
	横内謙介氏の指導の下、会館自らが育成した人材・資材を活用しオリジナル作品を創造し厚木の文化を育みます。
	厚木にゆかりのある表現者との連携により地域に根付いた創作活動の実施
	横内謙介氏を芸術監督として迎え、劇団扉座と協力のもと、演劇公演を創作発信します。
	あつぎ文化を発信できる将来を担う表現者の育成
	横内謙介氏らを講師に迎え、将来を担う厚木の子どもたちに地元で一流の指導を受けられる環境を創出し、将来の厚木の文化を担う表現者を育成します。

総合評価		
総合達成率 (昨年度実績)	評価値	所見
86.3% (90.1%)	B	概ね計画通りに事業を運営することができている。昨年度の課題であった新たな観客、将来の観客を生み育てることとして、あつぎ舞台アカデミーの体験レッスンの実施に加え、「新浄瑠璃百鬼丸」において、25歳以下の無料招待を実施。文化芸術のすそ野拡充に努めた。

今後の方向性
入場者数などの実績についてもおおむね計画通りに進められていることに加え、他の事業と比べ来場者の平均年齢が低く、若者の来場者が顕著である。また「新浄瑠璃百鬼丸」にて25歳以下の若者無料招待が大変好評で文化芸術に触れる機会創出に大きくつながっている。今後も継続して新たな観客、将来の観客を生み育てていくとともに地域とのかかわりを持った事業として育んでいく必要がある。

## 【A】利用・来場状況

公演別入場者・参加者数					
No	公演名		目標値 (人)	実績(人) (前回・去年比)	達成率
	日時	会場			
1	厚木シアタープロジェクト「新浄瑠璃 百鬼丸」		1,000	1,077	107.7%
	6月16日	大ホール		—	
2	劇団扉座「最後の傳令」		650	570	87.7%
	11月25日・26日	小ホール		(111.6%)	
3	あつぎ舞台アカデミー ※注1		36 (受講者)	32	88.9%
	通年	展示室他		(100%)	
4	ドリーム×3		560	554	98.9%
	8月26日・27日	小ホール		(112.3%)	
5	あつぎ舞台アカデミー 体験レッスン		30	11	36.7%
	2020年4月14日	展示室		(84.6%)	
平均達成率					84.0%

利用・来場状況 達成率
84.0%

## 【B】満足度

公演の内容に対して満足であると回答した割合						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	%		88.0%	88.0%	100%	
実績値		86.8%	88.8%	87.7%	80.5%	
達成率			100.9%	99.7%	80.5%	

満足度 達成率
80.5%

## 【C】収入

事業別収入				
No	公演名	事業費(円)		達成率
		収入目標	収入実績	
1	厚木シアタープロジェクト「新浄瑠璃 百鬼丸」	2,400,000	3,512,700	146.4%
2	劇団扉座「最後の傳令」	2,400,000	2,285,000	95.2%
3	あつぎ舞台アカデミー	1,800,000	1,280,000	71.1%
4	ドリーム×3	1,100,000	988,600	89.9%
5	あつぎ舞台アカデミー 体験レッスン	-	-	-
平均達成率				100.6%

収入達成率
100.6%

## 【D】広報・パブリシティ

メディア露出件数						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	件		6	14	10	
実績値		2	3	10	8	
達成率	%		50.0%	71.4%	80.0%	

パブリシティ 達成率
80.0%

## 【E】利用・来場者層

アンケート実施による来場者・参加者情報指数 ※アンケートを実施したもののみ掲載							
No	公演名	平均年齢 (歳)	市内在住率	男女比		リピーター 率	シルバー チケット 利用数(人)
				男	女		
1	厚木シアタープロジェクト「新浄瑠璃 百鬼丸」	43.1	=	24.5%	75.4%	61.5%	12
2	劇団扉座「最後の傳令」	46.5	=	48.3%	51.6%	62.9%	8
3	あつぎ舞台アカデミー	12.4	81.2%	18.7%	81.2%	62.5%	利用対象外
4	あつぎ舞台アカデミー 体験レッスン	11.1	83.3%	25.0%	75.0%	0%	利用対象外

## 【F】その他

あつぎ舞台アカデミー新規参加希望者数						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	人		10	10	14	
実績値		12	7	7	10	
達成率	%		70.0%	70.0%	71.4%	

### 補足

※注1)あつぎ舞台アカデミーは令和2年2月末に新型コロナウイルスの影響により中止とした。  
 ※広報・パブリシティ件数は、新聞、テレビ、タウン誌、情報誌などのメディア媒体掲載件数を記載。

定款	市民文化の普及及び振興に関する事業(定款第4条第2号)
基本方針	地域の文化資源の発掘
	地域の文化資源である演奏家や表現者とのヒューマンネットワークを形成しつつ、彼らとの協働による文化芸術の普及を図ります。
	人とのネットワークづくりを行うことで地域の文化力形成
	地域の文化資源である演奏家や表現者とのヒューマンネットワークを形成することにより、文化資源の育成を行います。
	学校教育との連携を図った事業の実施
	音楽家など表現者と学校教育の現場と連携し、子どもたちに芸術に触れる機会を創出するとともに、芸術が身近にある環境を作り、将来の文化の表現者・観客となるきっかけを作ります。

総合評価		
総合達成率 (昨年度実績)	評価値	所見
94.9% (101.9%)	A	昨年度の事業評価を踏まえ、スタインウェイピアノを弾いてみようの開催の拡充に努め計画より多く実施することができ、新たな利用者を開拓することができた。 その一方で、学校訪問コンサートは希望校すべてを受け入れることができず2校実施にとどまった。

今後の方向性
学校訪問コンサートについては継続して助成金の獲得などの予算確保に努め公演回数を増やすことを目指す。また、スタインウェイピアノを弾いてみようのみならず、空いているホールや会議室などの新たな活用方法を検討し、文化芸術に触れる機会の拡充に努めたい。

### 【A】利用・来場状況

公演別入場者・参加者数					
No	公演名		目標値 (人)	実績(人) (前回・去年比)	達成率
	日時	会場			
1	厚木ジャズ祭		1,300	1,106	85.1%
	5月12日	大ホール		(93.8%)	
2	Sコンサート		250	256	102.4%
	12月21日	小ホール		(99.6%)	
3	学校訪問コンサート		2校	250(2校)	100.0%
	通年	市内 小中学校		(人:58.5%) (校:40%)	
4	スタインウェイピアノを弾いてみよう		28枠	44枠	157.1%
	通年(7日程)	大ホール		(44.8%)	
平均達成率					111.2%

利用・来場状況 達成率
111.2%

## 【B】満足度

公演の内容に対して満足であると回答した割合						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	%		88.0%	88.0%	100%	
実績値		86.8%	92.8%	89.4%	100.0%	
達成率			105.5%	101.6%	100.0%	

満足度 達成率
100.0%

## 【C】収入

事業別収入				
No	公演名	事業費(円)		達成率
		収入目標	収入実績	
1	厚木ジャズ祭	650,000	616,100	94.8%
2	Sコンサート	200,000	257,000	128.5%
3	学校訪問コンサート	0	0	—
4	スタインウェイピアノを弾いてみよう	50,000	81,000	162.0%
平均達成率				128.4%

収入達成率
128.4%

## 【D】広報・パブリシティ

メディア露出件数						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	件		7	5	5	
実績値		4	4	5	2	
達成率		%		57.1%	100.0%	40.0%

パブリシティ 達成率
40.0%

## 【E】利用・来場者層

アンケート実施による来場者・参加者情報指数 ※アンケートを実施したもののみ掲載							
No	公演名	平均年齢 (歳)	市内在住率	男女比		リピーター 率	シルバー チケット 利用数(人)
				男	女		
1	Sコンサート	65.7	71.4%	17.1%	62.9%	42.9%	利用対象外

## 【F】その他

あつぎアーティスト応募者数						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	人		10	10	10	
実績値		15	7	10	8	
達成率		%		70.0%	100.0%	80.0%

### 補足

※広報・パブリシティ件数は、新聞、テレビ、タウン誌、情報誌などの紙面媒体掲載件数を記載。

定款	芸術文化の鑑賞機会の提供に関する事業(定款第4条第3号)
基本方針	上質で魅力的な公演を鑑賞する機会を市民に提供
	魅力的なコンテンツを市民に提供するため、プロダクションと強いネットワークを築き、より多彩な公演事業を開催します。
	会館をにぎわいの場とし、経済波及効果を生む
	厚木市民のみならず、市外の多くの方も文化会館に集う事業を展開し、会館をにぎわいの中心として機能させていきます。

総合評価		
総合達成率 (昨年度実績)	評価値	所見
89.8% (107.4%)	B	新型コロナウイルス感染症の影響により3事業を中止することとなり、公演中止の周知及びチケットの払戻しについては円滑に行うことができた。また、松山千春や東京スカパラダイスオーケストラなどの即日完売となる人気公演を誘致することができた。また、毎年恒例行事となっている県美展及び松竹大歌舞伎の集客が厳しい状況が続いている。

**今後の方向性**  
積極的な公演誘致を継続して行い、多くの鑑賞機会の創出を目指すことのみならず、歌舞伎公演の際のイヤホンガイド無料貸し出しやプレセミナーの開催など顧客サービスに工夫を重ね、満足度の向上を目指すとともに、新規顧客の獲得のためパブリシティなどの広報活動に注力する必要がある。また、上質な公演の開催を目指し、他館との連携も含め新たなジャンルの公演の開拓を目指す。

### 【A】利用・来場状況

公演別入場者・参加者数					
No	公演名		目標値 (人)	実績(人) (前回・去年比)	達成率
	日時	会場			
1	松山千春 コンサートツアー 2019		1,300	1,319 (101.1%)	101.5%
	4月28日(土)	大ホール			
2	歌舞伎プレセミナー		300	185 (68.7%)	61.7%
	7月19日(金)	小ホール			
3	松竹大歌舞伎		900	779 (86.0%)	86.6%
	9月25日(火)	大ホール			
4	東京スカパラダイスオーケストラ		920	1,278 -	138.9%
	1月19日(日)	大ホール			
5	あつぎ寄席「よったり落語会」		350	338 (94.9%)	96.6%
	2月17日(日)	小ホール			
6	あつぎランチタイムコンサート		200	128*注1 -	中止
	3月12日(木)	小ホール			
7	あつぎ寄席「二人会」		350	295*注1	中止
	3月10日(日)	小ホール			
8	TSUKEMEN LIVE 2020		350	348*注1 -	中止
	3月16日(月)	小ホール			
9	県美展		400	214 (58.3%)	53.5%
	9月28日～10月8日	展示室			
10	共催事業		12,000	19,000 (133.5%)	158.3%
	12事業17公演	大ホール			
平均達成率					99.6%

利用・来場状況 達成率
99.6%

## 【B】満足度

公演の内容に対して満足であると回答した割合						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	%		87.0%	90.0%	100%	
実績値		86.8%	87.2%	91.6%	92.6%	
達成率			100.2%	101.8%	92.6%	

満足度 達成率
92.6%

## 【C】収入

事業別収入				
No	公演名	事業費		達成率
		収入目標	収入実績	
1	松山千春 コンサートツアー 2019	10,500,000	10,930,140	104.1%
2	歌舞伎プレセミナー	0	0	100.0%
3	松竹大歌舞伎	5,300,000	3,994,170	75.4%
4	東京スカパラダイスオーケストラ	8,700,000	8,749,000	100.6%
5	あつぎ寄席「よったり落語会」	875,000	1,051,750	120.2%
6	【中止】 あつぎランチタイムコンサート	0	0	
7	【中止】 あつぎ寄席「二人会」	0	0	
8	【中止】 TSUKEMEN LIVE 2020	0	0	
9	県美展	0	0	100.0%
10	共催事業	1,500,000	1,517,653	101.2%
平均達成率				100.2%

収入達成率
100.2%

## 【D】広報・パブリシティ

メディア露出件数						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	件		6	10	6	
実績値		4	7	5	4	
達成率	%		116.7%	50.0%	66.7%	

パブリシティ 達成率
66.7%

## 【E】利用・来場者層

アンケート実施による来場者・参加者情報指数 ※アンケートを実施したもののみ掲載							
公演名	平均年齢 (歳)	市内在住率	男女比		リピーター 率	シルバー チケット 利用数(人)	
			男	女			
1	歌舞伎プレセミナー	62.0	81.7%	34.6%	60.6%	74.0%	利用対象外
2	松竹大歌舞伎	68.0	74.0%	20.8%	79.2%	66.2%	245
3	あつぎ寄席「よったり落語会」	57.8	78.6%	55.6%	44.4%	78.6%	71

## 備考

※注1) 公演中止に際してのチケットの払戻しを行った枚数  
 ※広報・パブリシティ件数は、新聞、テレビ、タウン誌、情報誌などの紙面媒体掲載件数を記載。



定款	ぶんか情報の収集および提供に関する事業(定款第4条第4号)
基本方針	文化に対する情報経路の充実 厚木市文化会館で開催する公演情報を広く提供することを目的に会館会報誌「ぶんか情報館」及び「会館スケジュール」を発行し、市内公共施設・近隣会館への配下を行い、積極的な情報提供を行います。
	文化に関する新たな情報提供方法の開拓  ,ホームページ、チラシなど公演や催し物情報のアクセス経路を工夫、充実させます。

総合評価		
総合達成率 (昨年度実績)	評価値	所見
110.4% (73.8%)	A	本厚木駅改札前のチラシラックの配架など配架場所の拡充やSNSのネットワークなどのベースができていたこともあり、公演情報の発信を大きく展開できるようになった。また、新型コロナウイルスの影響による公演中止等の情報をSNSやメールマガジンを活用しスムーズに来場者に伝達することができた。

今後の方向性
厚木市の広報と密な連携を行い、広報あつぎや地元メディアなどの紙媒体への広報活動は継続して行うことに加え、TwitterやフェイスブックなどのSNSへのアプローチや広告の活用の開拓に努めていく。 文字媒体だけではなく、将来的には動画配信サービスの活用の可能性も視野に研究を行う必要がある。

### 【A】実施状況

実施状況指数				
No	事業名	目標値	実績	変動率
1	ぶんか情報館の発行	87,000	87,000	100.0%
2	月間スケジュールの発行	1,500	1,500	100.0%
3	ホームページアクセス数(ユーザー数/年)	100,000	104,255	104.3%
4	Twitterフォロワー数	320	371	115.9%
5	フェイスブックフォロワー数	500	475	95.0%
平均達成率				103.0%

実施状況 達成率
103.0%

### 【B】満足度

満足度						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	%	実施なし				
実績値						
達成率						

満足度 達成率
評価対象外

### 【C】収入

事業別収入				
No	指数	事業費		達成率
		収入目標	収入実績	
1	ぶんか情報館(広告収入)	200,000	296,100	148.1%
平均達成率				148.1%

収入達成率
148.1%

### 【D】広報・パブリシティ

公演事業来場者による「ぶんか情報館」閲覧率						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	%		50.0%	50.0%	50.0%	
実績値		46.2%	43.2%	52.0%	51.8%	
達成率			86.4%	104.0%	103.6%	

広報・パブリシティ 達成率
80.1%

公演事業来場者による「ホームページ・SNS」閲覧率						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	%		15.0%	15.0%	15.0%	
実績値		8.20%	10.6%	10.1%	10.3%	
達成率			70.7%	67.3%	68.7%	

メディア露出件数(事業総計)						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	件		20	32	22	
実績値		10	15	22	15	
達成率	%		75.0%	68.8%	68.2%	

### 【E】利用・来場者層

SNS閲覧指数					
	公演名	平均年齢 (歳)	市内在住率	男女比	
				男	女
1	フェイスブック フォロワー	50.6	37.8%	53.0%	46.0%

補足
フェイスブックフォロワーの平均年齢はフェイスブックより集計された年代別グラフより独自に推定値を算出。

定款	文化振興に関する調査研究(定款第4条第5号)
基本方針	来場者を対象としたニーズの把握や業務改善
	事業の内容や成果を積極的に公開し、透明性とアカウントビリティを高めることを目指します。また、厚木の特性や市民ニーズの把握に努め、それらの結果を踏まえた運営を行います。
	会館の専門的な経験や知識の向上を目的とした調査研究
	高いホスピタリティでホール利用者及び観客の芸術活動をサポートするために、他館をはじめ各文化芸術団体・教育機関とのネットワークの構築や視察など職種を問わず行える環境を構築する。

総合評価		
総合達成率 (昨年度実績)	評価値	所見
87.8% (83.3%)	B	アンケートの回収数が極めて少なく市民のニーズ把握としては不足している状況が続いており、苦戦をしている状況ではあるが、新たな試みとしてウェブアンケートを導入やtwitterアンケートの導入を行った。また、11月よりチケットのネット予約サービスをスタートさせ業務改善を行った。また、令和2年度の連携事業を目指し、神奈川芸術劇場をはじめ他館との連携体制構築に努めることができた。

今後の方向性
11月よりチケット予約システムをリニューアルし、ネット予約やウェブ決済などを導入し、チケット購入の利便性を向上することができたが、引き続き市民ニーズ把握に努めサービス向上に努めていく。 また、神奈川芸術劇場をはじめ全国の劇場との連携事業を令和2年度に開催すべく準備を進めているが、令和2年度以降も継続して事業が展開できるよう関係構築及び新規開拓に努めなければならない。

## 【A】実施状況

実施状況指数				
No	事業名	目標値	実績	達成率
1	他館視察及び研修等参加件数	-	4	-
2	公演事業アンケート回収件数	1,000	244	24.4%
3	チケット予約総件数	1,000	1,213	121.3%
4	チケットウェブ予約件数	400	324	81.0%
			平均達成率	75.6%

実施状況指数 達成率
75.6%

**【B】満足度**

職員の研修(事業)に対する満足度						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	%	調査なし				
実績値						
達成率						

満足度 達成率
評価対象外

**【D】広報・パブリシティ**

メディア露出件数(パブリシティ効果)						
年度	単位	H28	H29	H30	R1 (H31)	R2
目標値	件		1	3	1	
実績値		0	1	2	1	
達成率	%		100.0%	66.7%	100.0%	

パブリシティ 達成率
100.0%

**補足**

インターネットチケットシステム導入記事※厚木市広報。  
昭和音楽大学アートマネジメント学科インターン生1名受入れ

定款	芸術文化振興のための国際交流(定款第4条第6号)
基本方針	世界の多様な文化を理解する機会を創出による厚木から芸術文化の振興 明日の世界を担う子供たちの夢と想像力をはぐくむことを目的として、他国の文化を市民に紹介する機会を積極的に創出していきます。

総合評価		
総合達成率	評価値	所見
-	評価対象外	神奈川県ビエンナーレ国際児童画展の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止による会館の貸出休止に伴い令和元年度の開催は中止となった。令和3年度開催予定。

今後の方向性

### 【A】利用・来場状況

公演別入場者・参加者数					
No	事業名		目標値	実績	達成率
	日時	会場			
1	実施なし		-	-	-
平均達成率					-

利用・来場状況 達成率
-

**【B】満足度**

事業の内容に対して満足であると回答した割合						
年度	単位	H28	H29	H30	H31	H32
目標値			88.0%			
実績値	%	実施なし	98.0%	実施なし	実施なし	
達成率			111.4%			

満足度達成率
-

**【C】収入**

事業別収入				
No	事業名	事業費		達成率
1	実施なし	0	0	-
平均達成率				-

収入達成率
-

**【D】広報・パブリシティ**

メディア露出件数(パブリシティ効果)						
年度	単位	H28	H29	H30	H31	H32
目標値			3			
実績値	件	実施なし	2	実施なし	実施なし	
達成率	%		66.7%			

パブリシティ達成率
-

**【E】利用・来場者層**

アンケート実施による来場者・参加者情報指数 ※アンケートを実施したもののみ掲載							
	公演名	平均年齢(歳)	市内在住率	男女比		リピーター率	シルバー利用件数(人)
				男	女		
1	-	-	-	-	-	-	-

備考

定款	文化施設の管理運営(定款第4条第7号)
基本方針	施設利用率の向上、貸館事業に対するサービスの向上
	多くの方に施設を利用・来場していただくためのPRに努めるほか、アンケート調査を実施し利用者の声を反映した使いやすい会館を目指す。常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに利用者サポートに必要な専門知識、スキルを職種問わず構築するための研修機会・体制を整える。
	施設の安全管理
	防災基本方針、災害発生時対応マニュアルに基づき委託業者や主催者と協力し、観客(来館者)が安心して公演・催事に参加できる体制を整える。災害に備えた訓練や職員研修を実施するとともに、利用者への防災意識の啓発に努める。日々の施設管理点検を徹底し、利用者が安全かつ快適に利用できる環境づくりを推進する。

総合評価		
総合達成率	評価値	所見
89.8%	B	<p>利用者が安心して利用できる文化会館を目指して29年度に策定した危機管理基本方針及び災害発生時対応マニュアルの運用を開始し、利用者への周知に努めるとともに休館日を利用した危機管理に関する全員研修を実施し、利用者の安全確保とサービス向上に取り組んだ。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い公演の延期やキャンセルが相次ぎ、利用率や利用料収入、新規利用登録者数に大きな影響があった。施設利用の取り消し、返金などに対応するとともに、注意喚起ポスターの掲出、手指消毒剤の設置など、市と連携した感染対策を講じた。</p>

今後の方向性
<p>開館から42年目を迎え、老朽化が顕著であるため、厚木市と連携しつつ施設の安全性・快適性を確保することはもとより、災害対策に関する取り組みを推進し、主催者、来館者等の危機意識の啓発に努める。併せて、窓口スタッフの接客研修、休館日を利用した全員研修等は継続して行い、より安全な運営体制を整える。利用者サービス向上のため、利用者の声を施設の運営に反映させる仕組み作りに取り組む。</p>

#### 【A】利用・来場状況

施設利用率(%)						
	H28	H29	H30	平均 (目標値)	R1	達成率
大ホール	78.4%	71.0%	76.9%	75.4%	72.4%	96.0%
小ホール	91.8%	81.9%	88.3%	87.3%	77.9%	89.2%
展示室	61.9%	67.4%	60.5%	63.3%	54.4%	86.0%
集会室	89.3%	90.4%	88.3%	89.3%	80.4%	90.0%
和室	60.9%	55.5%	58.9%	58.4%	53.4%	91.4%
会議室	95.7%	92.9%	94.3%	94.3%	85.4%	90.6%
	79.7%	76.5%	77.9%	78.0%	<b>70.7%</b>	<b>90.6%</b>

新規利用登録者数(件)			
H28	H29	H30	平均 (目標値)
73	108	109	97

R1	達成率
81	<b>83.8%</b>

施設利用者数(人)						
	H28	H29	H30	平均 (目標値)	R1	達成率
大ホール	144,880	146,215	145,982	145,692	121,302	83.3%
小ホール	57,024	53,577	53,560	54,720	47,458	86.7%
展示室	13,532	15,395	15,680	14,869	11,145	75.0%
集会室	20,519	24,844	21,615	22,326	20,096	90.0%
和室	8,427	7,934	6,835	7,732	6,423	83.1%
会議室	10,898	12,000	11,505	11,468	10,373	90.5%
合計	255,280	259,965	255,177	256,807	<b>216,797</b>	<b>84.4%</b>

利用来場状況 前年比・達成率
<b>86.3%</b>

**【B】収入**

施設利用収入額(円)		
R1予算(目標値)/円	実績/円	達成率
49,760,699	42,034,925	84.5%

収入
84.5%

※過去3年平均

**【C】満足度**

会館窓口スタッフの接遇に対する満足		
参考		R1
H29	H30	
98.4%	99.1%	99.0%

施設の使いやすさ満足度		
参考		R1
H29	H30	
97.6%	97.3%	98.2%

満足度
98.6%

(R1年度 満足度のデータについて)

利用者へのアンケートから抽出  
 実施期間: 令和元年10月1日~12月28日  
 対象: 実施期間内の施設利用者102団体  
 有効回答数: 102件

**サービス向上のためのアンケート調査・研修等の実施状況**

項目	主な取り組み内容等	回数
アンケート調査実施	利用者アンケートの実施 (有効回答:102件)	1
外部研修参加	神奈川県公立文化施設協議会研修 「日常業務で出会う悩ましい案件/法律的解釈 クレーム対応の知識と技術	1
近隣会館情報交換	県央地域文化施設連絡協議会出席	3

**安全管理(防災マニュアルの策定・運用、利用者への安全配慮)についての調査・訓練・研修等の実施状況**

項目	主な取り組み内容等	回数
内部研修実施	休館日全員研修実施(防災教育訓練、実働訓練)	1
外部研修参加	「政令、法令の改正をふまえて舞台上での高所作業時の安全について学ぶ」	1
	上級救命講習受講	1
	自然災害対策セミナー「効果的防災研修・訓練の実現」「事業継続訓練と啓発」	1
訓練等	自衛消防訓練の実施(特殊災害訓練/厚木市消防本部合同訓練)	1
他館等視察等	海老名市文化会館避難訓練コンサート視察	1
	ミュージア川崎避難体験コンサート	1
近隣会館情報交換	ハーモニーホール座間 防災等情報交換会	1

**定期点検保守点検、委託業者や市との連携状況**

項目	主な取り組み内容等	回数
委託業者との連携	各セクションとの情報共有会議(ヒヤリハット報告)の実施	12
市との連携	定例打合せ	3
	月例報告会	12