

令和2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
81.7% (98.4%)	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、事業及び貸館の大半が中止となった。そのような状況下ではあったが、オリジナル番組の制作や無観客公演の開催など、新たな取組に挑戦し成果を上げることができた。 今後は、これらのコンテンツをより多くの市民の方々に提供し楽しんでいただくことや、いかに収入につなげられるかが課題である。

【総合評価】

新型コロナウイルス感染症の影響により、令和元年度以降、多くの事業の中止が続いたが、その中で実施できたNHK交響楽団の公演や「あつぎシアターエール」等においては、徹底的な感染症対策に努め無事に開催することができた。

なお、KAAT神奈川芸術劇場等との連携事業の企画をきっかけに、感染症下における事業開催など緊密な情報交流ができ、有益な関係を構築することができた。

さらに、令和元年度に課題としていた映像配信については、厚木伊勢原ケーブルテレビと連携したオリジナル番組の制作やYouTube配信を行い、劇場に来場しなくても文化芸術に触れる機会の創出を図ることができた。今後については、これらのノウハウを活用し、より幅広く市民に提供する仕組み作りが課題と捉えている。

施設管理については、徹底的な感染症対策に努めたが、利用者からの催事のキャンセルが続いたため、稼働率が低減し、計画に沿った施設運営を行うことが困難であった。

稼働率の向上及び施設利用収入の確保という観点からも、新たな視点で施設運営の在り方を検討していかなければならない。

また、令和5年度以降に計画されている改修工事期間中の事業計画についても、方向性を検討する必要がある。

【理事の意見】

コロナ禍においてYouTube配信を行うなど大変な努力をしていると思う。こうしたことも踏まえた評価を行えるよう、3段階評価を4段階評価に変更すべきではないか。総合達成率80%を超えている事業においては、『ある程度評価できる』等の表現にしてはどうか。

今後の方向性

目標値を見直す上で財団の努力が反映されるよう、実体に沿った評価方法を検討していく必要がある。正しい判断につながる評価や判断につなげたい。

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
	横内謙介氏が主宰を務めている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
- (90.1%)	—	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、全事業を中止せざるをえない状況となった。

今後の方向性
<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、事業を計画通りに進めることができなかった。このように事業運営を根本から見直すような事態に備え、事業運営の方向性を再検討する必要がある。</p> <p>今後も市民文化の創造及び育成を目指し、地域とのかかわりを大切にしたい事業として育んでいく必要があると考える。そのためにも感染症対策を講じ安全な事業の手法を検討することが求められている。</p>

【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	あつぎ舞台アカデミー		36 (受講者)	中止	—
	通年	展示室他		—	
2	ドリーム×3		560	中止	—
	8月22日・23日	小ホール		—	
3	厚木シアタープロジェクト「お伽の棺2020」		650	中止	—
	6月13日・14日	小ホール		—	
4	劇団扉座「タイトル未定」		650	中止	—
	11月28日・29日	小ホール		—	
平均達成率				—	

利用・来場状況 達成率
—

【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
—

【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	あつき舞台アカデミー	700,000	—	—
2	ドリーム×3	1,450,000	—	—
3	厚木シアタープロジェクト「お伽の棺2020」	2,400,000	—	—
4	劇団扉座「タイトル未定」	2,400,000	—	—
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						
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
—

【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	あつき舞台アカデミー	—	—	—	—	—	—
2	ドリーム×3	—	—	—	—	—	—
3	厚木シアタープロジェクト「お伽の棺2020」	—	—	—	—	—	—
4	劇団扉座「タイトル未定」	—	—	—	—	—	—

【F】その他

あつき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
※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
97.2% (94.9%)	A	新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの公演が中止を余儀なくされ、学校訪問の代替企画として、新たにオリジナルの番組制作に取り組み、市内小学校にDVDを寄贈する新たなプログラムを立ち上げることができた。 また、スタインウェイピアノは感染症対策として1日当たりの枠数、参加者数を減らし開催することができた。

今後の方向性
新型コロナウイルス感染症拡大という危機をきっかけに、市内の小中学校に向けたコンテンツを制作するノウハウを構築することができた。感染症の状況を鑑みながら、新たなチャンネルの拡大に努めていきたい。

【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	中止	—
	5月12日	大ホール		—	
2	スタインウェイピアノを弾いてみよう		70枠	52枠	74.3%
	通年	大ホール		118.2%	
3	Sコンサート		250	中止	—
	12月21日	小ホール		—	
4	学校訪問コンサート		2校	中止	—
	通年	市内 小中学校		—	
5	厚木市文化会館ミュージックエール		—	中止	—
	通年	市内 小中学校		—	
平均達成率				74.3%	

利用・来場状況 達成率
74.3%

【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%	100%
実績値		86.8%	92.8%	89.4%	100%	100%
達成率			105.5%	101.6%	100.0%	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	—	中止
2	スタインウェイピアノを弾いてみよう	40,000	68,600	171.5%
3	Sコンサート	110,000	—	中止
4	学校訪問コンサート	0	—	中止
平均達成率				171.5%

収入達成率
171.5%

【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	7
実績値		4	4	5	2	3
達成率		%		57.1%	100.0%	40.0%

パブリシティ 達成率
42.9%

【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	スタインウェイピアノを弾いてみよう	31.1	44.9%	27.0%	73.0%	54.5%	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	10
実績値		15	7	10	8	中止
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
80.8% (89.8%)	B	新型コロナウイルス感染症の影響により多くの公演が中止を余儀なくされた。しかしながら、新たにあゆチャンネル(厚木伊勢原ケーブルネットワーク)と協力し、会館のオリジナル番組を制作、放送、YouTubeで配信する新たな試みに挑戦することができた。またこれからの活動は新聞などに掲載されるなど大きなプロモーションを図ることにつながった。

今後の方向性
新型コロナウイルス感染症の影響により、劇場収容率が50%と制限された状況下で、共催事業の誘致が厳しい状況となっているため、収入確保が困難な状況であった。少ない予算でも継続して公演を実施するため、助成金の獲得に努め、多くの鑑賞機会の創出を目指す。また、ケーブルテレビやネットを活用した新たな公演事業を実施するとともに、パブリシティなどの広報活動に注力し、新たな新規顧客獲得を目指す。

【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	立川志の輔独演会		350	中止	—
	4月5日(日)	小ホール		—	
2	あつぎシアターエール 第1回		—	無観客	—
	7月30日(木)	小ホール		—	
3	新しい生活様式に沿った公演運営シュミレーション		—	中止	—
	8月23日(日)	小ホール		—	
4	松竹大歌舞伎		920	中止	—
	9月23日(水)	大ホール		—	
5	鼓童×ロベール・ルパージュ<NOVA>		1200	中止	—
	9月17日(日)	小ホール		—	
6	文化会館文化講座		—	中止	—
	10月3日(土)	小ホール		—	
7	あつぎシアターエール 第2回		—	無観客	—
	7月19日(金)	小ホール		—	
8	NHK交響楽団 厚木公演		900	524	58.2%
	11月2日(月)	大ホール		—	
9	セールスマンの死		800	中止	—
	1月16日(土)	小ホール		—	
10	あつぎ寄席「よったり落語会」		350	中止	—
	3月10日(日)	小ホール		—	
11	あつぎ寄席「特選会」		350	中止	—
	3月10日(日)	小ホール		—	
12	県美展		230	中止	—
	9月28日~10月8日	展示室		—	
13	共催事業		12,000	3,980	33.2%
	4事業8公演*注1	大ホール		(20.9%)	
平均達成率					45.7%

利用・来場状況 達成率
45.7%

【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%	100%
実績値		86.8%	87.2%	91.6%	92.6%	96.7%
達成率			100.2%	101.8%	92.6%	96.7%

満足度 達成率
96.7%

【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	立川志の輔独演会	1,400,000	—	中止
2	あつぎシアターエール 第1回	0	0	—
3	新生活様式に沿った公演運営シュミレーション	0	—	中止
4	松竹大歌舞伎	5,300,000	—	中止
5	鼓童×ロベール・ルパージュ<NOVA>	10,000,000	—	中止
6	文化会館文化講座	0	—	中止
7	あつぎシアターエール 第2回	0	0	—
8	NHK交響楽団 厚木公演	8,000,000	7,924,000	99.1%
9	セールスマンの死	4,000,000	—	中止
10	あつぎ寄席「よったり落語会」	875,000	—	中止
11	あつぎ寄席「特選会」	875,000	—	中止
12	県美展	0	—	中止
平均達成率				99.1%

収入達成率
99.1%

【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	11
実績値		4	7	5	4	9
達成率	%		116.7%	50.0%	66.7%	81.8%

パブリシティ 達成率
81.8%

【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 NHK交響楽団 厚木公演	60.1	66.8%	30.0%	64.8%	72.9%	152	

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
94.6% (88.6%)	A	新型コロナウイルス感染症の影響に起因するのか、文化情報館の閲覧者よりもSNS発信による情報の閲覧率が上がっている状況である。公演の中止や払い戻しなど公演情報の発信をタイムリーに発信周知することができた。 また新たにYouTubeを使った映像配信を立ち上げることができ、新たな情報発信媒体を開拓することができた。

<p>今後の方向性</p> <p>厚木市の広報担当部署と緊密な連携をし、広報あつぎや地元メディアなどの紙媒体への広報活動を継続して行うことに加え、TwitterやフェイスブックなどSNSへのアプローチや広告の活用場の開拓に努めていく。 また、動画配信を今年度より立ち上げたが、今後は無料サービスだけではなく新たな収益確保の可能性を研究する必要がある。</p>

【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	88,000	88,000	100.0%
2	月間スケジュールの発行*注1	50	50	100.0%
3	ホームページアクセス数(ユーザー数/年)	100,000	41,000	41.0%
4	Twitterフォロワー数	450	490	108.9%
5	フェイスブックフォロワー数	500	552	110.4%
6	YouTubeチャンネル再生回数	8,000	12,030	150.4%
			平均達成率	101.8%

実施状況 達成率
101.8%

【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	169,200	84.6%
平均達成率				84.6%

収入達成率
84.6%

【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%	50.0%
実績値		46.2%	43.2%	52.0%	51.8%	24.2%
達成率			86.4%	104.0%	103.6%	48.4%

広報・パブリシティ 達成率
97.5%

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%	25.0%
実績値		8.20%	10.6%	10.1%	10.3%	43.9%
達成率			70.7%	67.3%	68.7%	175.6%

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	19
実績値		10	15	22	15	13
達成率	%		75.0%	68.8%	68.2%	68.4%

【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	48.4	38.4%	55.0%	45.0%

補足

注1 コロナ禍の影響を鑑み、紙面配布を休止しホームページを活用した情報発信にシフトした。
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
83.9% (87.8%)	B	新型コロナウイルス感染症の影響により多くの公演が中止を余儀なくされ、アンケートの実施機会が激減した。しかしながら、昨年度導入したウェブアンケートの活用などの工夫をし、市民ニーズの把握に努めた。また、昨年からのサービスを開始したチケット予約システムにより、来館しなくても購入できる旨を周知し、ウェブ予約の利用促進を図った。なお、研修については中止が多く、計画通りに実施できなかったが、ウェブでの研修や、感染症対策の視察も兼ね劇場で開催される研修に参加するなど積極的な知識の蓄積に努めた。

今後の方向性
<p>新型コロナウイルス感染症の影響をきっかけに「非接触」が求められるようになったこともあり、チケットのウェブ予約、ウェブアンケート、ネット決済等、インターネットを通じたサービスのニーズが高まってきている。利用者の利便性向上のためにも、さらなるウェブサービスの開拓をするとともに、すでに導入しているサービスについても利用率向上に努める。</p> <p>また、近隣の劇場への視察や連携事業を実施することを目指し、積極的な関係構築に努める。加えて、令和5年度以降の改修工事期間を見据えた事業展開についての調査検討を的確に行っていく必要がある。</p>

【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	10	9	90.0%
2	公演事業アンケート回収件数	1,000	272	27.2%
3	チケット予約総件数	1,000	661	66.1%
4	チケットウェブ予約件数	400	220	55.0%
5	チケットウェブ利用割合(%)	33%	33.2%	100.6%
平均達成率				67.8%

実施状況指数 達成率
67.8%

【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	1
実績値		0	1	2	1	1
達成率	%	/	100.0%	66.7%	100.0%	100.0%

パブリシティ 達成率
100.0%

補足	
感染症予防動画配信記事※タウンニュース	

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	隔年実施のため今年度に実施はなし

今後の方向性
隔年実施でおこなっており、R1年開催が新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかったため、平成30年より3年連続で開催していない状況である。神奈川ビエンナーレ児童画展の開催だけではなく、今後の国際交流事業の在り方について再考する必要がある。

【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	R1	R2
目標値			88.0%			
実績値	%	実施なし	98.0%	実施なし	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	R1	R2
目標値	件	実施なし	3	実施なし	実施なし	実施なし
実績値			2			
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
54.2%	C	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う市の要請により、休館を余儀なくされ、また、開館時においても利用者数50%の制限が長期化したことから公演の延期やキャンセルが相次ぎ、施設利用の取り消し、返金などの対応を行ったため利用者数は著しく目標を下回り、収入についても激減した。</p> <p>このような状況ではあったが、利用者が安心して利用できる文化会館を目指し、利用者への災害発生時対応マニュアル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。また、新型コロナウイルス感染予防ガイドラインを策定し、厚木市及び利用者と連携した感染防止対策を講じた。</p>

今後の方向性
<p>施設の老朽化が顕著であり、厚木市が令和5年度に文化会館の大規模改修を予定している。改修までの期間は、施設の安全性を重視し、運営に支障を来すことがないように、市と連携した適切な維持管理を行う。窓口スタッフの接客研修、休館日を利用した職員研修など、継続して職員の資質の向上に努めつつ、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。また、増加する地震、水害等に備え、災害対応に関する取組も推進する。</p>

【A】利用・来場状況

施設利用率(%)						
	H29	H30	R1	平均 (目標値)	R2	達成率
大ホール	71.0%	76.9%	72.4%	73.4%	44.1%	60.1%
小ホール	81.9%	88.3%	77.9%	82.7%	42.2%	51.0%
展示室	67.4%	60.5%	54.4%	60.8%	16.2%	26.7%
集会室	90.4%	88.3%	80.4%	86.4%	56.3%	65.2%
和室	55.5%	58.9%	53.4%	55.9%	19.4%	34.7%
会議室	92.9%	94.3%	85.4%	90.9%	55.5%	61.1%
	76.5%	77.9%	70.7%	75.0%	39.0%	51.9%

新規利用登録者数(件)			
H29	H30	R1	平均 (目標値)
108	109	81	99

R2	達成率
58	58.4%

施設利用者数(人)						
	H29	H30	R1	平均 (目標値)	R2	達成率
大ホール	146,215	145,982	121,302	137,833	16,946	12.3%
小ホール	53,577	53,577	47,458	51,537	6,030	11.7%
展示室	15,395	15,395	11,145	13,978	1,347	9.6%
集会室	24,844	24,844	20,096	23,261	4,093	17.6%
和室	7,934	7,934	6,423	7,430	562	7.6%
会議室	12,000	12,000	10,373	11,458	1,209	10.6%
合計	259,965	259,732	216,797	245,498	30,187	12.3%

利用来場状況 前年比・達成率
40.9%

【B】収入

施設利用収入額(円)		
R2予算/円	実績/円	達成率
51,750,000	11,254,166	21.7%

※過去3年平均

収入
21.7%

【C】満足度

会館窓口スタッフの接客に対する満足度		
参考		R2
H30	R1	
99.1%	99.0%	100.0%

施設の使いやすさ満足度		
参考		R2
H30	R1	
97.3%	98.2%	100.0%

満足度
100.0%

〈R2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3年3月1日～3月31日

対象: 実施期間内の施設利用者及び令和元年度のホール利用者(FAX)

有効回答数: 50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:50件）	1
内部研修実施	休館日全員研修「利用率向上を目的とした利用者サービスや接客」	1
	財団事業中長期計画策定の前段勉強会	1
	接客研修	2
	障害者対応研修「ウィズコロナ時代の新しい接客・介助方法」	2
外部研修参加	地域劇場・音楽堂等職員アートマネジメント研修会	1
	障害者理解度促進研修	2
	全国劇場・音楽堂等職員アートマネジメント・舞台技術研修会 6講座	6
	神奈川県公立文化施設協会「ウェブマーケティング入門」	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	エレベーター閉じ込め救出訓練	1
	休館日全員研修実施(実働訓練とディスカッション)	1
外部研修参加	「新型コロナウイルス禍における文化施設の感染症対策について」	1
	普通救命講習参加	2
訓練等	自衛消防訓練の実施 9月、3月	2
他館等視察等	神奈川県民ホール 開館準備コンサート視察	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	1
	月例報告会	12