

## 平成28年度 「旭公会堂」 収支予算書兼決算書 (28.4.1~29.3.31)

収入の部

(税込、単位：円)

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)	説明
指定管理料	19,000,000		19,000,000	19,000,000	0	横浜市より
利用料金収入	4,990,000		4,990,000	5,914,992	924,992	利用
持込電気料	60,000		60,000	64,900	4,900	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	0		0	0	0	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	393,000	0	393,000	393,401	401	
自動販売機手数料	346,000		346,000	362,596	16,596	
コピー料金	6,000		6,000	5,800	200	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（広告ラック・預金利息）	41,000		41,000	25,005	15,995	
収入合計	24,443,000	0	24,443,000	25,373,293	930,293	

支出の部

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)	説明
人件費	15,104,000	0	15,104,000	15,545,610	441,610	
給与・賃金	13,122,000		13,122,000	13,559,820	437,820	館長・副館長及び時給職員8名
社会保険料	972,000		972,000	959,928	12,072	
通勤手当	746,000		746,000	796,740	50,740	常勤職員・時給職員
健康診断費	264,000		264,000	229,122	34,878	常勤職員・時給職員
勤労者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	1,700,000	0	1,700,000	2,474,613	774,613	
旅費	24,000		24,000	23,090	910	市内出張費
消耗品費	860,000		860,000	737,757	122,243	貸出消耗品・事務消耗品
会議賄い費	4,000		4,000	0	4,000	地域連絡会
印刷製本費	30,000		30,000	77,371	47,371	
通信費	146,000		146,000	133,444	12,556	電話代・郵送料・wi-fi利用料・インターネット利用料他
使用料及び賃借料	75,000	0	75,000	74,400	600	
横浜市への支払分	75,000		75,000	74,400	600	自動販売機設置費
その他	0		0	0	0	
備品購入費	200,000		200,000	830,696	630,696	貸出備品・事務備品
管理事務費（HPメンテナンス）	108,000		108,000	120,259	12,259	HPメンテナンス・HPのCMS構築費・パフォーマンスチャージ費
事務機器（PC、FAX、他）	100,000		100,000	300,000	200,000	パソコン更改及びセキュリティ強化
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	82,000		82,000	78,130	3,870	
職員等研修費	50,000		50,000	57,474	7,474	舞台技術安全講座、マナー研修
振込手数料	7,000		7,000	7,992	992	
リース料	0		0	0	0	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	14,000		14,000	34,000	20,000	旭ふれあい区民まつり協賛金等
事業費	40,000	0	40,000	13,277	26,723	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	0		0	0	0	
自主事業費	40,000		40,000	13,277	26,723	イベント費
管理費	5,491,000	0	5,491,000	5,140,689	350,311	
光熱水費	0	0	0	32,500	32,500	
電気料金	0		0	32,500	32,500	自動販売機電気料
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	0		0	0	0	
清掃費	2,151,000		2,151,000	2,351,000	200,000	日常・定期清掃・特別清掃費
修繕費	1,800,000		1,800,000	1,266,465	533,535	少破修繕費
機械警備費	222,000		222,000	221,616	384	
設備保全費	1,318,000	0	1,318,000	1,269,108	48,892	
音響設備保守点検	430,000		430,000	430,380	380	
舞台照明設備保守点検	281,000		281,000	280,800	200	
舞台吊物設備等保守点検	225,000		225,000	224,640	360	
ピアノ保守点検	108,000		108,000	76,680	31,320	
講堂天井照明電球交換	150,000		150,000	132,840	17,160	
トイレ保守	81,000		81,000	81,000	0	
レンタルモップ費用	43,000		43,000	42,768	232	
空調衛生設備保守	0		0	0	0	
消防設備保守	0		0	0	0	
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
共益費	0		0	0	0	
公租公課	1,130,000	0	1,130,000	1,164,580	34,580	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,128,000		1,128,000	1,161,580	33,580	
印紙税	2,000		2,000	3,000	1,000	
その他（）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	978,000	0	978,000	1,034,524	56,524	
本部分	978,000		978,000	910,734	67,266	労務・経理等の支店費用
当該施設分	0		0	123,790	123,790	持込器具電気料・その他
二ーズ対応費	0		0	0	0	
支出合計	24,443,000	0	24,443,000	25,373,293	930,293	
差引	0	0	0	0	0	
自主事業費収入				0		
自主事業費支出				13,277		
自主事業収支				13,277		
管理許可・目的外使用許可収入				368,396		
管理許可・目的外使用許可支出				74,400		
管理許可・目的外使用許可収支				293,996		

## 平成28年度利用料金収入実績

単位(円)

	①施設利用料[(A)+(B)-(C)]						②附属設備料[(D)-(E)]				③利用料金 収入合計 (①+②)	④持ち込み器具電気料[(F)-(G)]				⑤利用料金等 収入合計 (③+④)	⑥減免金額 合計 (C+E+G)	⑦収入目標額	達成率 (⑤)/(⑦) (%)	⑧前年同月収入 額	前年同月比 (⑤)/(⑧) (%)							
	基本		割増		減免		基本		減免			基本		減免														
	件数	基本料金(A)	件数	割増料金(B)	件数	減免金額(C)	件数	基本料金(D)	件数	減免金額(E)		件数	基本料金(F)	件数	減免金額(G)													
4月		488,682				79,500					568,182		6,300			574,482	258,140	491,000	117.0%	552,410	104.0%							
5月	68	600,200	30	81,322	16	192,840	26	143,500	12	64,000		35	7,600	7	1,300													
		605,402				84,000					689,402		6,300			695,702	464,590	654,000	106.4%	735,490	94.6%							
6月	77	790,712	25	161,480	25	346,790	50	198,500	28	114,500		41	9,600	16	3,300													
		361,940				61,750					423,690		6,000			429,690	398,020	377,000	114.0%	293,500	146.4%							
7月	81	604,460	17	50,550	29	293,070	47	164,500	31	102,750		33	8,200	11	2,200													
		418,040				82,750					500,790		4,800			505,590	468,790	510,000	99.1%	442,380	114.3%							
8月	74	714,200	24	51,380	31	347,540	44	201,000	28	118,250		39	7,800	17	3,000													
		294,580				40,500					335,080		4,000			339,080	178,900	302,000	112.3%	209,266	162.0%							
9月	62	409,800	14	26,980	12	142,200	17	76,000	7	35,500		24	5,200	4	1,200													
		470,410				72,500					542,910		6,800			549,710	407,090	260,000	211.4%	292,330	188.0%							
10月	80	721,400	30	54,500	26	305,490	40	171,500	19	99,000		39	9,400	12	2,600													
		292,760				58,000					350,760		8,300			359,060	894,800	383,000	93.7%	429,744	83.6%							
11月	67	911,260	21	66,100	27	684,600	40	267,500	27	209,500		19	9,000	4	700													
		231,570				50,500					282,070		3,600			285,670	844,130	412,000	69.3%	462,780	61.7%							
12月	67	779,680	19	75,120	26	623,230	37	269,000	22	218,500		28	6,000	11	2,400													
		440,954				85,500					526,454		5,000			531,454	304,230	484,000	109.8%	543,910	97.7%							
1月	69	611,484	20	53,000	18	223,530	30	165,000	15	79,500		31	6,200	7	1,200													
		495,660				120,250					615,910		7,100			623,010	276,070	465,000	134.0%	524,270	118.8%							
2月	68	645,200	18	57,980	12	207,520	35	187,500	10	67,250		32	8,400	7	1,300													
		392,234				74,500					466,734		3,300			470,034	622,850	343,000	137.0%	370,110	127.0%							
3月	67	814,724	17	55,960	28	478,450	36	216,000	25	141,500		27	6,200	15	2,900													
		537,510				75,500					613,010		3,400			616,410	367,770	369,000	167.0%	709,170	86.9%							
		5,029,742				77,500							64,900			5,979,892	5,485,380	5,050,000	118.4%	5,565,360	107.4%							
合計	852	8,350,120	251	813,752	278	4,134,130	438	2,213,000	242	1,327,750		5,914,992		371	88,400	118	23,500											

## 平成 28 年度公会堂利用状況

施設名 旭 公会堂

月別	開館日数 ( 日)	利用者数 ( 人)	居所別利用件数( 件)			
			区内	市内	市外	計
4 月	29	6, 494	50	16	2	68
5 月	30	7, 108	60	17	0	77
6 月	29	5, 279	66	14	1	81
7 月	30	6, 721	51	20	3	74
8 月	30	4, 302	42	19	1	62
9 月	29	6, 190	53	26	1	80
上半期計	177	36, 094	322	112	8	442
10 月	30	8, 226	53	11	3	67
11 月	29	7, 689	53	14	0	67
12 月	27	5, 283	57	10	2	69
1 月	27	7, 863	52	11	5	68
2 月	26	7, 671	53	13	1	67
3 月	30	7, 599	60	12		72
下半期計	169	44, 331	328	71	11	410
年間合計	346	80, 425	650	183	19	852

施設名：旭公会堂

### 苦情対応状況報告

年月日	内 容	対 応 結 果
1 H28.9.30	ホームページに公会堂利用者が区役所駐車場でうるさい。毎週木曜日の太鼓の騒音と振動が酷く迷惑している。何か対策は出来ないでしょうかと書き込みがあった。	・駐車場の騒音に対する対応は、すでに駐車場には「迷惑にならないよう静かにご利用ください」の注意書きがあることから、太鼓及び吹奏楽の利用者に「近隣の皆様にご迷惑にならないようマナーあるご利用をお願いします。」とお声掛けをする。またホームページに「駐車場ご利用の皆様へのお願い」を掲載しました。 ・太鼓の騒音と振動に対する対応は、利用を不許可には出来ないため、少しでも騒音・振動を和らげるため、回数を月2回程度とすること、利用時間帯は午後9時頃までとする事が出来るよう利用者と相談する。とメールで回答しました。
2 H28.10.30	区役所の「お客様の声」に区役所入口に旭公会堂の場所説明の看板を設置されたほうがよろしいかと思いますと投書がありました。	区役所入口横の旭公会堂掲示板に「旭公会堂は4階です」と掲示しました。
3		
4		
5		
6		
7		
8		

## サービス向上及び経費節減努力事項報告

実施時期	内 容	効 果
1 4月	・熊本地震で被災された方々の支援のため横浜市の要請に基づき募金箱を設置した。	被災された方々の支援のため、横浜市の要請に基づいて受付カウンターに募金箱を設置した。
2 4月	・公会堂駐車場看板バリケートの交換	公会堂利用主催者用の駐車場看板が老朽化したためお客様が見やすいうように交換した。
3 4月	・シーリングライト電球の交換	シーリングライト電球が1箇所不点灯のため舞台照明にむらができた。講堂利用舞台専門業者に無償で交換していただき経費節減につなげた。
4 5月	・床Pタイルの補修	消防署側の3・4・5階階段踊り場の床Pタイルが浮き、利用者様がつまづいて転倒する危険があるため、スタッフが補修を行い経費節減につなげると共に、利用者様が安全にご利用できるようにした。
5 5月	・地域連絡会の開催	地域の代表者を委員にした地域連絡会を開催した。ご利用者の目線にたったご意見を頂戴し、さらなるサービス向上を目指す。
6 5月	・シーリングライト電球の交換	シーリングライト電球が2箇所不点灯のため舞台照明にむらができた。講堂利用舞台専門業者に無償で交換していただき経費節減につなげた。
7 6月	・多目的トイレ水漏れ補修	多目的トイレ配水管からの水漏れをスタッフがパッキン交換を行い補修し経費節減に努めた。
8 6月	・横浜市主催の施設管理者施設点検の研修会に参加	施設点検の基本研修を受け、ご利用者にご不便をお掛けしないような施設運営に役立たせる。
9 6月	・プロジェクターランプ交換	プロジェクターのランプ交換勧告インジケータが点灯しので、スタッフがランプ交換を行い経費節減に努めた。
10 7月	・多目的トイレの水石鹼容器アーム交換	悪戯で壊された多目的トイレの水石鹼容器アームを交換し、手洗い時、水石鹼が使用できるようになった。
11 7月	・講堂天井の修理	舞台業者が誤って破損してしまった天井を修理し、お客様の安全を守るようにした。
12 7月	・4階階段の化粧版の破損修理	化粧版が欠落していた為修理した。公会堂の美観を保ち自前での修理で経費節減に努めた。
13 7月	・節水器を女子トイレ洗面台2台に取付	節水に努める。
14 7月	・女子トイレ洗面台の詰り修理	早期に修理したことにより洗面台の衛生を保ちお客様に気持ちよくお使いいただき。
15 8月	・1号会議室のPタイル欠損張替え	Pタイルが欠損していたので張替え、お客様に気持ちよくお使いいただき、自前での張替えで経費節減に努めた。
16 8月	・女子トイレ洗面台水道の自動遮断スイッチの修理	手洗いの水道が断水、自動遮断スイッチを修理した。手洗いが出来るようになり衛生面が改善された。

## (様式11)

17	8月	・シーリングライト電球の交換	シーリングライト電球が1箇所不点灯のため舞台照明にむらができる。舞台専門業者に無償で交換していただき経費節減につなげた。
18	9月	・ピアノの鍵修理	ピアノの鍵が硬くなっていたので修理、自前での修理で経費節減につなげた。
19	9月	・ワイヤレスアンプのマイク2本交換	マイクの劣化が見られたので交換、サービス向上につなげる。
20	9月	・サービス向上委員会の開催	年数回接遇等の振り返りや舞台技術の操作研修を受けサービス向上につなげる。
21	9月	・ラジカセの交換	ラジカセに故障が有り新規ラジカセに変えた。使いやすいラジカセに交換しサービス向上に努める。
22	9月	・1ヶ月間お客様アンケートを実施	お客様からの声を今後の施設運営に活かしていく為にアンケートを実施した。
23	10月	・駐車場の区役所案内板及び地下1階入口扉の公会堂案内表示を張り替え	公会堂は区役所の4階に有るため初めて来館する人はわかりづらいとのお声がある。案内表示を張り替え少しでも分かりやすいようにした。
24	10月	・旭区総合庁舎消火訓練及び濃煙体験訓練に参加	区役所の防災訓練に参加し、万が一の災害に備える。
25	11月	・女子トイレ奥の洗面台水道自動遮断スイッチを修理	一番奥の洗面台水道が断水、自動遮断スイッチをスタッフが修理し経費節減と手洗いが出来るようになり衛生面が改善された。
26	11月	・講堂下手袖幕破れの補修	下手の袖幕1と中割幕に破れが見つかったので補修をした。補修したことにより袖幕等を交換しなくてよくなり経費節減に繋がった。
27	12月	・窓ガラスにクリスマスデコレーションを、受付付近にツリーを飾り付け	ご来館された子供たちと共に窓ガラスにデコレーションを飾り、ツリーは受付付近に飾り来館者の目を楽しませた。
28	12月	・講堂上手メインスピーカを交換	音響設備定期点検で上手メインスピーカーの高音レベルが低下しているとの指摘を受けスピーカを交換した。
29	12月	・パイプイス台車の補修	パイプイス台車のキャスターを交換し、お客様がスムーズに椅子を移動することができるようになった。
30	12月	・ホワイトボードの補修	地域振興課より不用になったホワイトボードをいただき、お客様が利用できるように補修し経費削減を図った。
31	12月	・ロアーホリゾントのカラーフィルターを交換	カラーフィルターを交換することによりホリゾント幕に投影される色が蘇った。
32	12月	・サービス向上委員会の開催	マナー研修を行ない更なるサービス向上を図った。
33	12月	・事務所受付カウンター付近に鏡餅を飾った	新しい年を迎えるにあたり、ご来館される利用者様と共に正月をお祝いするため鏡餅を飾った。
34	1月	・ホワイエ等のPタイル欠損をスタッフが張替え	お客様の安全と経費節減に努めるため、ホワイエのトイレ前Pタイルの欠損をスタッフが張替えた。
35	1月	・講堂上手階段に危険箇所テープの貼付	講堂上手の階段にトラテーピを貼付し、お客様の安全を図った。
36	1月	・ホワイエ壁の汚れを落とした	ホワイエの壁にセロハンテープ等の剥がし残し等があり汚れを落とし綺麗にし、お客様に気持ちよく施設をご利用いただく。

(様式11)

37	1月	・公立文化施設協議会主催の研修会に参加	お客様の安全を守るため、災害対策で避難訓練のあり方、災害への備えなどの研修を受けた。
38	1月	・中学生の体験学習を受け入れ	区内の中学校から体験学習生を受け入れ、公会堂の機構などを学習していただいた。
39	2月	・1・2号会議室間仕切り改修工事を行った	1・2号会議室が蛇腹のカーテンで仕切れ隣の会議室の声が大きく聞こえるとのご指摘があり、パネルパーテーションでの間仕切りを横浜市のアイデア提案モデル事業で行い、お客様から好評価を得ている。
40	2月	・サービス向上委員会の実施	消防訓練、もちあげくん操作研修、照明・吊り物舞台装置操作研修を行い、お客様の安全とスタッフのスキルアップを図った。
41	3月	・譜面台をスタッフが補修	お客様が不用意に破損させた譜面台をスタッフが補修し、お客様に感謝された。
42	3月	・公立文化施設協議会主催の研修会に参加	舞台構成・進行等の研修を受けお客様へのアドバイスに活かしていく。
43	3月	・和室2号の和・洋室化工事を行った	和室の稼働率を高めるために、横浜市のアイデア提案モデル事業でお客様からの要望に応え和室又は洋室でご利用できるよう改修し、稼働率をアップを図る。
44	3月	・立看板(大)をスタッフが補修	立看板(大)が劣化してきたのでスタッフが補修し経費節減を図った。
45	3月	・マイクヘッドの歪みをスタッフが補修	マイクNo.11・12・14のヘッドの歪みが目立つのでスタッフが補修し経費節減を図った。
46	3月	・サービス向上委員会の実施	改正される個人情報保護法、ホームページの変更について研修を行い、第二期指定管理に向け更なるサービスの向上に繋げる。
47	3月	・講堂移動椅子の座張り替え	講堂移動椅子の座張り替えを指定管理第二期初年度に約束したものを前倒しをして今年度実施した。お客様からすわり心地がよいと好評価を得ている。
48			
49			
50			

## 平成28年度備品一覧

(様式9)

施設名：旭公会堂

No	品 名	形状・その他	単価(円)	購 入		廃 荐		増 減
				数量	年月日	数量	年月日	
1	アクリル募金箱	幅(100)奥行(100)高さ(200)投入口(60×5) 盗難防止金具付	4,729	1	4月27日			増 1
2	駐車場バリケード	B2A(800×1200)	6,156	1	4月27日			増 1
3	耐火金庫用スペアキー	CROWN扉付耐火金庫JIS1037用	6,048	2	5月30日			増 2
4	耐火金庫用スペアキー	CROWN扉付耐火金庫JIS1037用				2	5月30日	減 2
5	サンテール節水システム	トイレ手洗い用節水器eフィットKeZ型	22,032	2	7月26日			増 2
6	ワイヤレスマイク・ハンド型	【後継】WM-1220	65,880	2	9月21日			増 2
7	ラジオカセットレコーダー	東芝 TY-CDW88(s)	15,531	1	9月28日			増 1
8	電気ケトル	ティファール電気ケトル K0340175	4,860	1	12月19日			増 1
9	置き畳	天然い草 無着色 842mm×1750mm×15 mm	126,904	12	3月11日			増 12
10	ケルヒャー高圧洗浄機	K3 サイレント	29,160	1	3月28日			増 1
11	ブラビアベーシック(テレビ)	3YSB/49X8300D	204,120	1	3月28日			増 1
12	スタッキングチェア	No.32 ブラウン 420×500×750	143,856	18	3月30日			増 18
13	エコノミータイプセミテーブル	TA-1845ライトグレー 1800×450×700	113,400	6	3月30日			増 6
14	ブラインド ユニコンモア35	ソリッド カC403 左操作・ポール式	61,020	1	3月31日			増 1
15	ブラインド ユニコンモア35	ソリッド カC403 右操作・ポール式	27,000	1	3月31日			増 1
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
合計			830,696					

(注)当該年度予算で購入した備品、または廃棄した備品を記入してください。

(様式8)

## 平成28年度修繕一覧

施設名：旭公会堂

No	修繕年月日	修 繕箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	28.4.30	シリング電球1個交換	9,936	ステージマルチプランニング
2	28.5.3~12	3階、4階、5階消防署側階段Pタイル張替え	0	公会堂スタッフ
3	28.5.27	シリング電球2個交換	19,872	横浜ステージスタッフ
4	28.6.11	多目的トイレ水漏れ修理	0	公会堂スタッフ
5	28.6.30	プロジェクターランプ交換	48,600	公会堂スタッフ
6	28.7.5	多目的トイレ用立形水石鹼入れ(TS126AR、TOTO製)交換	15,336	三洋装備株式会社
7	28.7.12	講堂天井修理	0	北沢建設株式会社
8	28.7.16	4階階段化粧版修理	0	公会堂スタッフ
9	28.7.31	女子トイレ洗面台詰り修理	0	公会堂スタッフ
10	28.8.5	舞台照明設備 弱電盤卓類修繕	285,120	丸茂電機株式会社
11	28.8.7	1号会議室Pタイル張替え	0	公会堂スタッフ
12	28.8.20	女子トイレ洗面台水道自動遮断スイッチ修理	0	公会堂スタッフ
13	28.8.22	シリング電球1個交換	9,936	丸茂電機株式会社
14	28.9.5	ピアノ鍵修理	0	公会堂スタッフ
15	28.10.3	スタッキングチェア一座張替5脚、貫きパイプ溶接1脚	60,458	KSS株式会社
16	28.10.22	シリング電球3個交換	39,744	三洋装備株式会社
17	28.10.26	エプソンプリンター	34,884	エプソン販売(株)
18	28.11.11	女子トイレ一番奥の洗面台自動遮断スイッチ	0	公会堂スタッフ
19	28.11.14	講堂下手袖幕1及び中割幕	48,600	(有)志村加工所
20	28.12.5	講堂上手メインスピーカー	67,392	パナソニックコンシューマーマーケティング(株)

(様式8)

21	28.12.16	パイプイス台車	0	公会堂スタッフ
22	29.1.14	講堂上手階段に危険箇所テープを貼付	0	公会堂スタッフ
23	29.2.6~9	1・2号会議室間仕切り改修	市のアイデア 募集工事	北沢建設
24	29.3.13	譜面台修理	2,347	公会堂スタッフ
25	29.3.13~19	和室2号改装(洋・和室化)	市のアイデア 募集工事	北沢建設
26	29.3.19	立看板(大)補修	0	公会堂スタッフ
27	29.3.20	マイクNo.11・12・14マイクヘッド補修	0	公会堂スタッフ
28	29.3.2~30	講堂移動椅子座の張替え100脚	624,240	KSS株式会社
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
合計			1,266,465	

(様式7)

## 平成28年度委託内容一覧

施設名：旭公会堂

No	委託期間	委 託 内 容	金 額(円)	業 者 名
1	H28.4.1～H29.3.31	機械警備	221,616	セコム株式会社
2	H28.4.1～H29.3.31	ピアノ保守点検	76,680	(株)ヤマハミュージック東京 横浜店
3	H28.4.1～H29.3.31	舞台放送設備点検	430,380	パナソニックテクニカルサービス株式会社
4	H28.4.1～H29.3.31	舞台照明設備点検 舞台吊物装置点検	505,440	丸茂電機株式会社
5	H28.4.1～H29.3.31	レンタルマット、モップ	42,768	サニクリーン東京
6	H28.4.1～H29.3.31	トイレ保守	81,000	日本カルミック(株)
7	H28.11.14	講堂天井照明電球交換23個	90,720	三洋装備(株)
8	H29.3.16	講堂天井照明電球交換10個	42,120	三洋装備(株)
9				
10				
合計			1,490,724	

# 2016年度 利用者アンケート(54件)

スタッフへの満足度 96% ・ 施設への満足度 94%

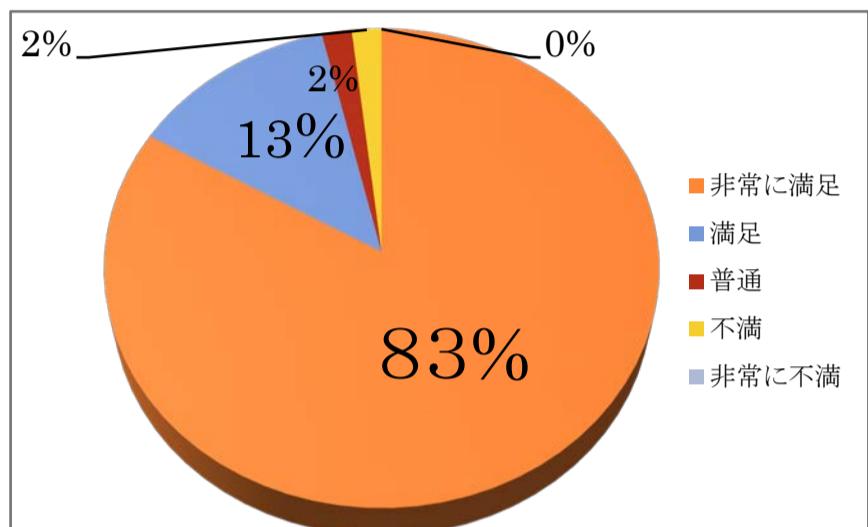
## (1) 実施期間等

- ◆実施期間 2016年9月1日～9月30日
- ◆アンケート対象者 利用代表者等
- ◆サンプル数 54件(回収数54件/回収率100%)

## (2) 結果概要

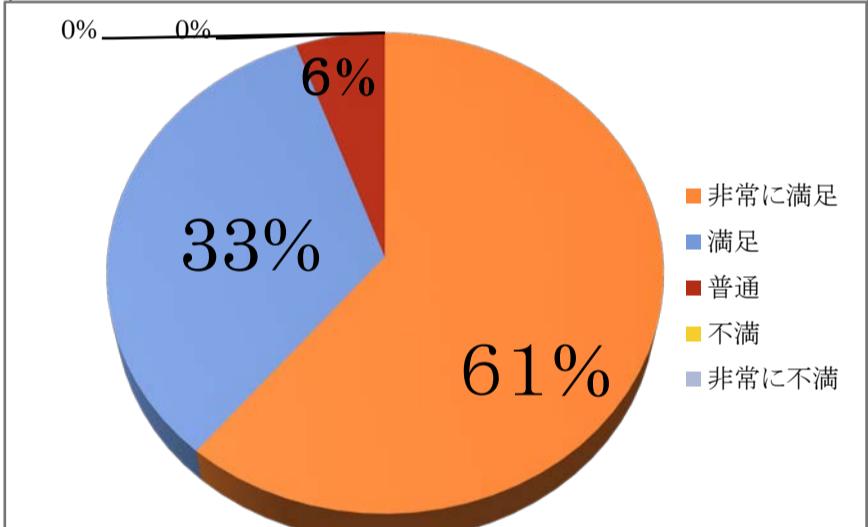
### ◆スタッフへの満足度 96% ('非常に満足'・'満足'の計)

	15年(件)	15年	16年(件)	16年
非常に満足	35	63%	45	83%
満足	19	34%	7	13%
普通	2	4%	1	2%
不満	0	0%	1	2%
非常に不満	0	0%	0	0%
計	56	100%	54	100%



### ◆施設の満足度 94% ('非常に満足'・'満足'の計)

	15年(件)	15年	16年(件)	16年
非常に満足	28	50%	33	61%
満足	25	45%	18	33%
普通	3	5%	3	6%
不満	0	0%	0	0%
非常に不満	0	0%	0	0%
計	56	100%	54	100%



## (3) 主な感想

### 【スタッフの対応等】

- ・笑顔で対応していただき、朝から気持ちよかったです
- ・必要な倉庫をあけたり用具を出してくださり、とてもありがとうございます
- ・キビキビと動いて下さり、親切でとても感謝しております
- ・親切で優しい方々で満足しています
- ・いつも笑顔で接していただいているので有難いです

### 【施設へのお声】

- ・和室の足がぐらぐらしており(端を踏むと浮く)、老人や妊婦にはあぶないと思います
- ・駐車場の代金が少々高いかな…と思われます。
- ・机のキャスターの調子が悪いようで安定感がなくガタガタしている所があった
- ・空調をより細かく調整していただけると更に満足です
- ・とてもきれいなホール、会議室でした

### 【対処等】

- 補修をいたしました
- 要望意見として集約
- 要望意見として集約
- 要望意見として集約

### 【利用者からのご要望】

- ・申し込みが月毎にまとめてできると良いです。その都度、来所するのが大変です。
- ・トイレマークがわかりづらい(全国共通トイレマークにしてほしい)
- ・台車が古いで新しい台車を用意して欲しい

### 【対処等】

- 要望意見として集約
- 要望意見として集約
- 要望意見として集約

# 2016年9月期アンケート集計結果

平成28年10月

《スタッフ満足率で「非常に満足」が80%を超えスタッフの対応に好感を得る》

## 【総論】

- ◇ 今回のアンケート調査は施設利用主催者等を対象に行った。(サンプル数54件、未提出0件)
- ◇ スタッフの対応についての質問で、満足度(非常に満足・満足の計)は96%と高水準を維持し、非常に満足が80%を超えスタッフの対応に好感を得ることが出来た。一方、引継ぎミスからお客様に不快な思いをさせ不満1件を出してしまった。小さなミスが大きな失敗に繋がる事を肝に銘じ、初心にかえり気を引き締め、お客様に不快な思いをさせないよう、さらなるマナーの向上に努めて行くこととします。
- ◇ 施設に対する質問では、きれいで使い易いとのお言葉を多く頂き、「施設への満足度94%」(非常に満足・満足の計)を得る事が出来た。昨年のアンケートで頂いた、施設に対するご要望にお応えし、講堂控室にロッカーを設置、土日祝日及び夜間の庁舎正面玄関の開放を実施、また、施設の老朽化が進んでおり、常日頃の点検・清掃をこまめに実施した結果であると思われる。今回のアンケートでも貴重なご意見を頂戴しましたので、ご要望に沿えるよう努めてまいります。

## ◇ 主なご意見等

### 【スタッフの対応等】

- ・ていねいな対応に感謝しています
- ・笑顔で対応して頂いて、朝から気持ちよかったです
- ・スタッフの対応が親切丁寧
- ・いつもすばらしい対応をしていただいている
- ・いつもやさしい笑顔で嫌な顔一つせず対応してくれます
- ・いつも大変気をつかって頂き、感謝しております
- ・いつもありがとうございます！
- ・感じよく気持ちよく使えました
- ・対応に満足しています
- ・必要な倉庫をあけたり用具を出してくださり、とてもありがたいです
- ・キビキビと動いて下さり、親切でとても感謝しております
- ・みなさんとても親切です
- ・ていねいでした
- ・いつも笑顔で対応してくださりありがとうございます
- ・親切で優しい方々で満足しています。不満はございません
- ・特になし
- ・親切でとても良いと思いました
- ・片付け時にスタッフの方が少しお手伝い下さり、とっても助かりました
- ・いつも笑顔で接していただいているので有難いです
- ・初めての上映会開催だったので分からぬことばかりでしたが、とても丁寧にご対応いただきました。ありがとうございました！
- ・対応がとても良かった
- ・いつもていねいに対応していただいている。ありがとうございます
- ・皆様親切でした。ありがとうございます

※ お褒めを頂きましてありがとうございます。今後も明るくお客様のお声を大切に感謝されるような運営をスタッフ一同心掛けてまいります。

### 【施設に対するお声】

- ・設備もきれいで使いやすいです
- ・舞台が広くて使いやすい
- ・広くて良い
- ・余計なものがなく、とても使いやすく助かります。いつもありがとうございます
- ・とても使いやすいです
- ・非常に親切で、助かりました
- ・良かったです
- ・設営にも協力して頂き感謝しています！
- ・使いやすかったです
- ・特に是正点は無いと思います
- ・とてもきれいなホール、会議室でした

※ お褒めを頂きましてありがとうございます。施設の老朽化が進んでいますが、お客様に安心してご利用いただく施設を目指してまいります。

・安価を希望します

※ 貴重なご意見ありがとうございます。公会堂ご利用に当たっては、色々ご制約等がございます。ご不明なところ等はお気軽にスタッフへお声をお掛け下さい。

・和室の足がグラグラしており(端を踏むと浮く)、老人や妊婦にはあぶないと思います

※ 貴重なご意見ありがとうございます。グラグラしない様改修いたしました。

・駐車場の代金が色々高いかな…と思われます

※ 貴重なご意見ありがとうございます。公会堂利用者は、原則として区役所駐車場のご利用を遠慮して頂いており、極力、公共交通機関のご利用をお願いしています。公会堂としての駐車場は、講堂利用主催者様用の3台分のみでございます。皆様のご理解ご協力をお願い致します。

・机のキャスターの調子が悪いようで安定感がなくガタガタしている所があった

※ 貴重なご意見ありがとうございます。会議室の机は、行事内容により机を移動して利用する場合がございます。行事利用後現状復帰をお願いしていますが、元あった所に机を戻すのは不可能でありガタつく場合がございます。キャスターを調整することによりガタつきが無くなりますので、スタッフにお声をおかけ下さい。ご協力をお願いします。

・空調をより細かく調整していただけだと更に満足です

※ 貴重なご意見ありがとうございます。空調施設は庁舎一体型で機械室において管理をしています。構造上、公会堂のみこまめな温度調整には限界があります。今後も機械室と連携を図り対応してまいりますのでご理解ご協力をお願いします。

### 【利用者からの要望等】

・いつもありがとうございます

・いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます

・物販に関して、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした

・ございません

・今後とも利用させて頂きます

※ 貴重なご意見ありがとうございます。今後も安全で使いやすい公会堂を目指してまいります。

・申し込みが毎月まとめてできると良いです。その都度、来所するのが大変です

※ 貴重なご意見ありがとうございます。公会堂ご利用に当たっては、色々ご制約等がございますが、まとめて申請できる方法等、ご不明なところ等はお気軽にスタッフへお声をお掛け下さい。

・トイレマークがわかりづらい(全国共通トイレマークにしてほしい)

※ 貴重なご意見ありがとうございます。トイレ入口のトイレマークは全国共通の物であるか調査し対処してまいります。

・台車が古いので新しい台車を用意して欲しい

※ 貴重なご意見ありがとうございます。ご使用になった台車は区役所所有の台車かと思われます。区役所には要望いたしますが、公会堂にも1台ございますのでスタッフにお声をお掛け下さい。

# 職員研修実施実績等

## I 第1回旭公会堂職員研修

日 時 平成28年8月22日(月)14:00~17:00

場 所 旭公会堂 第2会議室

- 1 救命救急について
  - (1) AED実習訓練について
- 2 テルウェル東日本（株）研修について
  - (1) 指定管理応募結果等について
  - (2) ホームページ研修
    - 1) ホームページ変更内容について
    - 2) CMS操作手順について
    - 3) みんなで取組むCSR活動について
      - 1) CSRとは
      - 2) 企業倫理
      - 3) 危機管理
      - 4) 人権啓発
      - 5) 情報セキュリティ
      - 6) 環境保全運動
      - 7) 社会貢献活動
  - 3 舞台音響操作について
  - 4 その他

## II 第2回旭公会堂職員研修

日 時 平成28年12月26日(月)14:00~17:15

場 所 旭公会堂 第2公会堂

- 1 テルウェル東日本（株）旭公会堂次年度の雇用について
- 2 マナー研修について（別冊）
  - (1) ビジネスマナーの重要性
  - (2) 公会堂に市民が望むサービスについて
  - (3) ビジネスにおける態度
- 3 次年度の勤務表について
- 4 その他
  - (1) 音響反射板等の取り扱いについて
  - (2) 問合せ等の案内について

### III 第3回旭公会堂職員研修

日 時 平成29年2月27日(月)14:00~17:00

場 所 旭公会堂 第2会議室・ホワイエ

#### 1 消防訓練

(1) 消火器の操作訓練

(2) 通報訓練

(3) 避難についての講話

#### 2 もちあげくん操作研修

#### 3 照明・吊物舞台装置研修

#### 4 その他

(1) 夜番スタッフ新規採用者について

(2) 4月の勤務シフトについて

### IV 第4回旭公会堂職員研修

日 時 平成29年3月27日(月)14:00~17:00

場 所 旭公会堂 第2会議室

#### 1 個人情報保護法について

#### 2 ホームページについて (アイピース株式会社)

(1) 公会堂HP変更箇所について

①「NEWS」画像差替 (NEWS→最新情報)

②上部メニュー項目へ「講堂抽選情報」を追加・名称変更・順序変更

③下部メニュー項目へ「講堂抽選情報」を追加・名称変更・順序変更

④「施設へのご案内」ページに「附属設備」項目追加

⑤「アクセス」ページにイラスト地図追加

現行ホームページを上記5箇所変更する。

(2) 公会堂CMS操作手順について

#### 3 その他

(1) 遅刻・早退・欠勤及び外出届について (別紙)

### V その他研修

#### 1 横浜市主催の研修に出席

(1) 建築物保全研修 (平成28年6月27日)

(2) 区民利用施設職員研修

1) 施設の役割を知る (平成28年9月15日)

2) 地域との連携を行っている事例 (平成28年11月22日)

3) 施設における事業企画 (平成29年1月26日)

2 神奈川県公立文化施設協議会研修

- (1) 避難訓練のあり方・災害への備え（平成 29 年 1 月 24 日）
- (2) 舞台構成・進行等（平成 29 年 3 月 16 日）

3 せたがや文化財団 世田谷パブリックシアター研修

- (1) 舞台技術安全講座（平成 28 年 10 月 1・2 日）