

平成29年度 「旭公会堂」 収支予算書兼決算書

(H29. 4. 1~H30. 3. 31)

(税込、単位：円)

収入の部

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
指定管理料	19,016,000		19,016,000	19,016,000	0	横浜市より
利用料金収入	5,446,000		5,446,000	6,621,048	1,175,048	
持込電気料	54,000		54,000	57,200	3,200	
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	503,000	0	503,000	436,593	66,407	
自動販売機手数料	317,000		317,000	387,398	70,398	
コピー料金	6,000		6,000	21,190	15,190	
駐車場利用料収入	0		0	0	0	
その他（広告ラック・預金利息）	180,000		180,000	28,005	151,995	広告ラック収入・預金利息収入等
収入合計	25,019,000	0	25,019,000	26,130,841	1,111,841	

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	15,338,000	0	15,338,000	16,000,515	662,515	
給与・賃金	13,415,000		13,415,000	13,948,230	533,230	館長・副館長及び時給職員8名
社会保険料	992,000		992,000	1,031,837	39,837	
通勤手当	708,000		708,000	742,420	34,420	常勤職員・時給職員
健康診断費	223,000		223,000	278,028	55,028	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	3,062,000	0	3,062,000	2,530,425	531,575	
旅費	22,000		22,000	9,200	12,800	市内出張費
消耗品費	1,123,000		1,123,000	1,056,186	66,814	貸出消耗品・事務消耗品
会議賄い費	0		0	0	0	
印刷製本費	50,000		50,000	110,160	60,160	利用許可申請書等の印刷費
通信費	146,000		146,000	126,567	19,433	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	74,000	0	74,000	74,400	400	
横浜市への支払分	74,000		74,000	74,400	400	行政財産目的外使用許可申請書
その他	0		0	0	0	
備品購入費	850,000		850,000	506,897	343,103	貸出備品・事務備品
管理事務費（H Pメンテナンス）	120,000		120,000	129,413	9,413	パフォーマンスチャージ費・H Pサーバー利用料等
事務機器（P C、F A X、他）	507,000		507,000	400,000	107,000	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賃貸責任保険	81,000		81,000	80,530	470	賃貸責任保険料
職員等研修費	50,000		50,000	0	50,000	
振込手数料	9,000		9,000	8,072	928	
リース料	0		0	0	0	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	30,000		30,000	29,000	1,000	協賛金等
事業費	0	0	0	0	0	
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	0		0	0	0	
管理費	4,901,000	0	4,901,000	5,539,333	638,333	
光熱水費	38,000	0	38,000	37,415	585	
電気料金	38,000		38,000	37,415	585	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	0		0	0	0	
清掃費	2,751,000		2,751,000	2,797,080	46,080	日常・定期清掃・特別清掃費
修繕費	537,000		537,000	1,275,674	738,674	少破修繕費
機械警備費	222,000		222,000	221,616	384	
設備保全費	1,353,000	0	1,353,000	1,207,548	145,452	
音響設備保守点検	513,000		513,000	430,380	82,620	
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	77,000		77,000	76,680	320	
講堂天井照明電球交換	133,000		133,000	71,280	61,720	講堂天井照明電球19ヶ所交換
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	1,154,000	0	1,154,000	1,198,405	44,405	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,153,000		1,153,000	1,198,405	45,405	消費税等
印紙税	1,000		1,000	0	1,000	印紙代等
その他（）	0		0	0	0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	564,000	0	564,000	590,201	26,201	
本部分	505,000		505,000	505,000	0	労務・経理等の支店費用含
当該施設分	59,000		59,000	85,201	26,201	地域連絡会の開催等
二ーズ対応費	0		0	0	0	
支出合計	25,019,000	0	25,019,000	25,858,879	839,879	
差引	0	0	0	271,962	271,962	
自主事業費収入				0		
自主事業費支出				0		
自主事業収支				0		
管理許可・目的外使用許可収入				408,588		
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				334,188		

平成29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キャンセル料	⑥利用料金等 収入合計 (③+④+⑤)	⑦減免金額 合計 (C+E+G)	⑧収入目標額 (C+E+G)	⑨前年同月収入 額	前年同月比 (⑥/⑨)(%)							
	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	439,920						67,500						507,420	3,900				1,264	512,584	224,640	500,000	102.5%	574,482	89.2%				
	68	536,800	24	67,960	13	164,840	29	126,000	10	58,500		26	5,200	7	1,300													
5月	554,610						109,500						664,110	2,700				528	667,338	468,190	600,000	111.2%	695,702	95.9%				
	73	755,300	20	116,900	29	317,590	47	256,000	28	146,500		29	6,800	17	4,100													
6月	435,000						70,250						505,250	6,500				0	511,750	460,430	410,000	124.8%	429,690	119.1%				
	84	707,800	15	52,780	33	325,580	49	201,000	29	130,750		33	10,600	16	4,100													
7月	685,830						113,500						799,330	5,900				0	805,230	512,450	500,000	161.0%	505,590	159.3%				
	87	899,200	29	191,680	29	405,050	46	219,000	23	105,500		34	7,800	10	1,900													
8月	428,700						71,500						500,200	5,600				856	506,656	249,900	330,000	153.5%	339,080	149.4%				
	61	592,100	16	33,000	15	196,400	35	123,000	12	51,500		32	7,600	6	2,000													
9月	366,760						64,000						430,760	3,800				0	434,560	261,790	500,000	86.9%	549,710	79.1%				
	65	524,800	19	28,450	18	186,490	34	137,500	14	73,500		20	5,600	7	1,800													
10月	368,330						71,750						440,080	7,500				11,596	459,176	875,950	350,000	131.2%	359,060	127.9%				
	63	972,700	18	59,430	28	663,800	40	283,000	24	211,250		16	8,400	5	900													
11月	380,930						79,000						459,930	4,600				0	463,330	826,120	250,000	185.3%	285,670	162.2%				
	73	904,000	18	80,950	25	604,020	40	298,500	22	219,500		26	6,000	9	2,600													
12月	469,260						98,750						568,010	4,600				4,824	577,434	336,890	500,000	115.5%	531,454	108.7%				
	76	636,000	21	58,600	19	225,340	34	208,500	16	109,750		32	6,400	10	1,800													
1月	581,990						134,250						716,240	5,700				0	721,940	275,540	560,000	128.9%	623,010	115.9%				
	68	730,400	26	57,780	16	206,190	35	201,500	12	67,250		31	7,800	11	2,100													
2月	437,910						100,000						537,910	3,800				0	541,710	363,250	440,000	123.1%	470,034	115.2%				
	76	645,500	26	48,060	25	255,650	34	206,000	17	106,000		26	5,400	8	1,600													
3月	395,490																											

平成29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	5, 265	53	15		68
5月	30	6, 619	65	8		73
6月	29	8, 437	67	15	2	84
7月	30	6, 926	59	27	1	87
8月	30	6, 691	39	18	4	61
9月	26	5, 049	49	14	2	65
上半期計	174	38, 987	332	97	9	438
10月	30	9, 387	47	13	3	63
11月	29	8, 797	51	16	6	73
12月	27	5, 789	59	17	0	76
1月	27	6, 109	57	11	0	68
2月	26	8, 965	64	11	1	76
3月	30	8, 032	60	14	1	75
下半期計	169	47, 079	338	82	11	431
年間合計	343	86, 066	670	179	20	869

平成29年度委託内容一覧

施設名：横浜市旭公会堂

No	委託期間	委 託 内 容	金 額(円)	業 者 名
1	H29.4.1～ H30.3.31	機械警備	221,616	セコム株式会社
2	H29.4.1～ H30.3.31	レンタルマット、モップ	42,768	株式会社サニクリーン東京
3	H29.4.1～ H30.3.31	トイレ保守	81,000	日本カルミック株式会社
4	H29.4.1～ H30.3.31	グランドピアノ保守点検	76,680	株式会社ヤマハミュージック リテイリング横浜店
5	H29.4.1～ H30.3.31	舞台照明設備保守点検 舞台吊物設備保守点検	505,440	丸茂電機株式会社
6	H29.4.1～ H30.3.31	音響設備保守点検	430,380	パナソニック コンシューマー マーケティング株式会社
7	H30.3.22	講堂天井照明電球交換19個	71,280	三洋装備株式会社
合計			1,429,164	

平成29年度修繕一覧

施設名：横浜市旭公会堂

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金 額(円)	業 者 名
1	H29.4.1^27	講堂移動椅子座の張替え78脚	508,291	KSS株式会社
2	H29.4.29	女子トイレ扉蝶番外れ補修	0	公会堂スタッフ
3	H29.5.20	中割れ幕及び一文字幕破れ修理	50,760	有限会社志村加工所
4	H29.5.31	CDラック補修	0	公会堂スタッフ
5	H29.5.31	音声コード断線修理	0	公会堂スタッフ
6	H29.5.31	講堂客席階段滑り止め補修	0	公会堂スタッフ
7	H29.6.19	講堂下手防護柵保護布取付け紐交換	0	公会堂スタッフ
8	H29.6.19	男子トイレ立形水石鹼入れ液漏れ補修	0	公会堂スタッフ
9	H29.7.31	パソコンバッテリー交換	9,504	ベスト電器
10	H29.8.3	1号会議室化粧板修理	0	公会堂スタッフ
11	H29.8.8	講堂下手袖幕1修理	お客様弁償 50,760	有限会社志村加工所
12	H29.8.28	和室1・2号蛍光灯をLEDに交換	410,400	パナソニックESエンジニアリング株式会社
13	H29.9.25	行事案内の電子化に伴う工事費	85,320	三洋装備(株)
14	H29.10.6	女子トイレ洗面台つまり修理	0	公会堂スタッフ
15	H29.10.20	長机1脚(ストッパー)修理	0	公会堂スタッフ
16	H29.10.30	長机2脚(脚が閉じない)修理	0	公会堂スタッフ
17	H29.11.4	ワイヤレスインカム1・2番修理 (ヘッドホンイヤーパッド交換)	0	公会堂スタッフ
18	H29.11.20	講堂控室ドアストッパー修理	0	公会堂スタッフ
19	H29.12.14	講堂メインスピーカー交換	139,147	パナソニックコンシューマーケティング株式会社

(様式8)

20	H30.1.5	和室フランス落し修繕	40,500	北沢建設(株)
21	H30.1.23	給湯室Pタイル張替え	0	公会堂スタッフ
22	H30.1.28	和室1号障子破れ補修	0	公会堂スタッフ
23	H30.2.9	キャスター倉庫前Pタイル張替え	0	公会堂スタッフ
24	H30.2.17	放送室前Pタイル張替え	0	公会堂スタッフ
25	H30.2.21	公会堂受付横の鉢植えの鉢が割れたため植え替え	0	公会堂スタッフ
26	H30.3.22	講堂シーリング電球の交換(2灯)	0	公会堂スタッフ
27	H30.3.22	1号倉庫会議机補強バー取り付け加工	31,752	(株)ウチムラ
合 計			1,275,674	

平成29年度備品一覧

施設名：横浜市旭公会堂

(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。

施設名：横浜市旭公会堂

苦情対応状況報告

年月日	内 容	対 応 結 果
1 H29.12.9	ホールの行事準備作業中に、お客様持込の可搬式スクリーン組み立て時、お客様が左手人指し指を切ってしまった。	出血したところ絆創膏などで止血するための応急処置をした。なかなか血が止まらないため医者に行く事を進めたが本人は大丈夫と言って行事は終了した。後日確認したところ、病院には行っておらず大丈夫でしたとのこと。今後、持込み機器を利用する場合にも注意喚起を行っていくこととします。
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

平成29年度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 H29.4.1 ～4.27	講堂移動椅子座の張替え	講堂にある移動椅子の座面張替えを前年度から継続で残り半分実施した。お客様から座り心地が良いと好評価を得ている。
2 H29.4.25 ～5.5	ホワイエに鯉のぼりを飾った	鯉のぼりを飾り子供たちに喜ばれた。
3 H29.4.29	女子トイレ扉蝶番外れ補修	女子トイレの扉の蝶番が外れていた為、扉が閉まらなかった。スタッフが補修して、経費節減となった。
4 H29.5.2	シーリング、サスペンション電球交換	講堂利用照明業者にシーリング、サスペンション電球を交換して頂き、経費節減に繋げた。
5 H29.5.12	アッパーホリゾントの青フィルター交換	講堂利用舞台業者に指導を頂き、アッパーホリゾントの青フィルターを交換し、色が鮮やかになったとお客様に喜ばれた。
6 H29.5.25	旭公会堂地域連絡会の開催	地域の皆さんに寄り添った公会堂を目指して、利用者代表の方、地域振興課、テルウェルの三者で、第一期指定管理期間の報告を行い、第二期指定管理の運営に役立たせていくための意見交換を行った。
7 H29.5.31	CDラック補修	放送室CDラックが壊れてCDが収納できない状態だったため、スタッフ自らが補修して、経費節減に繋げた。
8 H29.5.31	音声コード断線修理	プロジェクターから音声が出なくなってしまったので点検したところ、音声コードが断線していたためスタッフ自ら補修し、経費節減も繋げた。
9 H29.5.31	講堂客席階段滑り止め補修	講堂の客席階段滑り止めがリードから外れて危険であったため、スタッフ自ら滑り止めを戻し、危険回避と経費節減に繋げた。
10 H29.6.19	講堂下手防護柵保護布取付け紐交換	講堂下手の防護柵保護布取付紐をスタッフが取り替えた。お客様より「綺麗になったね」のお声があった。
11 H29.6.19	男子トイレ立形水石鹼入れ液漏れ補修	男子トイレの手洗い場、立形水石鹼入れが液漏れしており、汚れていた。スタッフがシールを巻いて補修し経費節減に繋げた。

(様式11)

12	H29.8.2	1号会議室化粧板修理	化粧板が剥がれていたのでスタッフが修理貼り付けをし、経費節減に繋げた。
13	H29.8.8	講堂下手袖幕1修理	お客様が破ってしまったので業者に修理依頼し、弁償していただいた。
14	H29.8.28	サービス向上委員会を開催	避難誘導、煙ハウス体験等防災訓練の実施、舞台照明・吊り物操作についての研修を行い、お客様の安心・安全の確保と公会堂の利便性の向上を図った。
15	H29.9.8	旭区総合庁舎消化訓練等に参加	初期消火訓練、通報訓練、地震体験をしてお客様の安全確保に役立たせる。
16	H29.9.10	受付にハロウィンの飾り付けをした	受付にハロウィンの飾り付けをし、お客様に喜んでいただいた。
17	H29.9.25	行事案内板をデジタルサイネージに変更	行事案内板をアナログからデジタル式に変更し、区役所からの区民情報の提供、災害情報の提供も可能となり、利便性の向上、安心安全のサービス向上に繋げた。
18	H29.10.25	サービス向上委員会を開催	救急救命、CSR研修、デジタルサイネージの取扱いについて研修を受け、お客様の安全と利便性の向上を図った。
19	H29.10.6	女子トイレ洗面台つまり修理	女子トイレ2番洗面台が詰まった。排水管のごみ等を除去して流れるよう公会堂スタッフが修理し、お客様の衛生面の改善と経費節減を図った。
20	H29.10.20	長机1脚(ストッパー)修理	長机のストッパーが破損していたのを公会堂スタッフが修理し経費節減を図った。
21	H29.10.26	旭区民利用施設職員研修参加	旭区主催の旭区民職員研修会に参加し、他施設の取り組みなどの研修を受けサービス向上に努める。
22	H29.10.30	長机2脚(脚が閉じない)修理	長机の脚が閉じないのを公会堂スタッフが修理し経費節減を図った。
23	2017/11/1 ～11/30	公会堂利用者アンケートの実施	お客様からのお声を聞き、使いやすい公会堂にしていくためアンケートを実施した。講堂の中の様子をモニター等で見られるようにしてほしい等の貴重なご意見をいただき、使いやすい公会堂にしていくためのお客様の声を大切にしてまいります。

(様式11)

24	H29.11.2	中学生の職場体験の受け入れ	区内の中学校から職場体験の生徒を受け入れ、公会堂の仕事内容等を学んでいただき公会堂に理解を深めていただく一助になるよう受け入れを継続してまいります。
25	H29.11.4	ワイヤレスインカム1・2番修理	ワイヤレスインカムのヘッドホンイヤーパッドを公会堂スタッフが交換し、経費節減を図ると共に利用者に気持ちよくご利用いただく。
26	H29.11.8	横浜市指定管理者事例発表会出席	横浜市の主催で行われた指定管理者事例発表会に出席し、他の指定管理者の取り組みを学習する事でスタッフのスキルを上げていく。
27	H29.11.20	講堂控室ドアストッパー修理	講堂控室のドアストッパーが壁からはずれストッパーが利かなくなってしまった。公会堂スタッフが修理し経費節減を図った。
28	2017/12/5 ～12/24	クリスマスの飾り付け	エレベーター前のロビー及びドアにクリスマスの飾り付けをして利用者に楽しんでいただいた。
29	2017/12/8 ～12/28	ラグビーワールドカップ2019パネル展の開催	2年後にラグビーワールドカップの決勝戦が開催され、盛り上げるため区内巡回のパネル展を地域振興課主導で旭公会堂から始めた。一人でも多くの区民に公会堂に来ていただく契機にする。
30	H29.12.14	講堂メインスピーカーの交換	講堂スピーカーの高温レベル低下により音響レベルの遠側が不均衡となっていた。ユニット2台を交換し、均一の音響レベルとした。お客様から聞き心地が良くなったとのお声があった。
31	H30.1.19	プロジェクターの更改購入	プロジェクターの経年劣化により画面に線が入っていたため更改しました。ご利用者様より、画面が鮮明だと喜ばれた。
32	H30.1.23	給湯室のPタイル補修	給湯室のPタイルが剥がれていた。ご利用者様がつまづかれたら危険なため、スタッフが応急的に張替えを行うとともに今後は日々点検し、安全と環境整備に配意した。
33	H30.1.26	中学生の職場体験の受け入れ	区の要請を踏まえ、区内の中学校から職場体験の生徒を受け入れ、公会堂の仕事内容等を学んでいただき理解度向上に努めました。
34	H30.1.28	和室1号の障子の破れ補修	行事の準備で障子を取り外す際、破れてしまったので、スタッフが張替えを実施。

(様式11)

35	H30.1.31	可搬式スクリーンを買い替え	会議室や和室でプロジェクターを利用する際に古い可搬式スクリーンを貸し出していたが、軽くて、使い易いものを購入した。ご利用者様より、喜んで頂いている。
36	H30.2.17	放送室前Pタイル張替え	放送室前のPタイルが剥がれていた。ご利用者様がつまづかれたら危険なため、スタッフが応急的に張替えを行うとともに今後は日々点検し、安全と環境整備に配意した。
37	H30.2.21	公会堂受付横鉢植えの植え替え	行事終了後、受付横の観葉植物の鉢が割れてしまっていた。鉢を購入し植え替えた。
38	H30.2.26	ホリゾント幕重しの左右の出っぱり切断	以前からご利用者様より、つまずきそうで危ないとご指摘があった、左右の出っぱりを吊物点検業者に切断してもらい、安全と環境配備に配意した。
39	H30.2.26	サービス向上委員会を開催	個人情報保護、舞台照明・吊り物操作についての研修を行い、サービス向上に努めた。
40	H30.3.19	第6回地域連絡会を開催	地域の皆さんに寄り添った公会堂を目指し、利用者代表、地域振興課、テルウェル三者の連絡会の開催により、平成29年度の運営状況を報告し、来年度の運営に役立たせるための、意見交換を行った。
41	H30.3.22	講堂シーリング電球交換(2灯)	シーリング電球を緊急措置としてスタッフが交換したが、今後は専門業者へ依頼する。
42	H30.3.26	サービス向上委員会を開催	休館日を利用して、応急救護、AED使用方法、音響設備および、プロジェクターの操作方法についてスタッフが研修を受け、サービス向上に努めた。

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29年8月28日(月)14:00~17:00

場 所 旭公会堂第2会議室

1 消防訓練について (講師: 旭消防署)

(1) 避難誘導について

- ・ 講堂舞台からの出火を想定した避難誘導訓練
- ・ 火より煙のほうが怖い、吸い込むと意識がなくなるので的確な判断の基避難誘導
- ・ 火事であるとの声掛けの声を大きく
- ・ 講堂だけでなく会議室・和室・トイレ等にも声掛け

(2) 煙ハウス体験について

- ・ 煙ハウスを使って屋内で煙がどのようにになっているのか体験
- ・ 煙は上から充満するので、体を低くしてハンカチ等で口を覆っての避難
- ・ ハンカチ等は濡らさないように

2 テルウェル東日本(株)研修について

デジタルサイネージの操作研修

3 舞台照明・吊り物操作について (丸茂電機)

(1) 照明装置ミキサーの基本的操作

(2) 舞台吊り物の注意点

4 その他

(1) 消防署出初式リハーサル

(2) 半日年次有給休暇(半休)の取得方法

II 第2回旭公会堂職員研修

日 時 平成29年9月25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 (講師: 旭消防署)

(1) AEDの取扱方法

(2) AEDを使用した訓練実施

2 テルウェル東日本(株)研修について

(1) CSR研修について

神奈川支店CSR研修資料に基づき説明

(2) デジタルサイネージの操作方法について

3 舞台音響装置について (パナソニック)

- ・ インカムを使用した研修(無線インカムの操作研修を含む)

4 その他

III 第3回旭公会堂職員研修

日 時 平成 30 年 2 月 26 日(月)14:00~17:00

場 所 旭公会堂第 1 会議室

1 テルウェル東日本(株)研修について

(1) 個人情報保護について

- ・個人情報保護法の改正点
- ・横浜市における個人情報の保護に関する条例等
- ・横浜市の個人情報保護に関する誓約書

(2) 勤怠管理システム「f o l l o w」の導入について

2 プロジェクターの操作方法について

3 吊り物、照明の取扱い方法について (丸茂電機)

- ・基本的な操作方法と注意点
- ・調光設備の登録方法と削除方法

4 その他

シフト表について

IV 第4回旭公会堂職員研修

日 時 平成 30 年 3 月 26 日(月)14:00~17:00

場 所 旭公会堂第 1 会議室

1 消防訓練について (講師:旭消防署)

(1) 応急救護訓練について

- ・簡単な担架の作り方
物干し竿等、棒 2 本と毛布 1 枚により担架を簡単に作成
また、棒が無い場合の毛布での移動方法
- ・三角巾の使用方法
- ・A E D の使用方法
(実物 A E D を使用した訓練)

2 音響設備の取扱い方法について (パナソニックテクニカルサービス)

(1) 音響設備の基本操作方法

(2) ビデオへの録音方法

(3) 指定のマイクからの録音方法

(4) エコーの入れ方と解除方法

3 その他

2017年度 利用者アンケート(39件)

スタッフへの満足度 100% ・ 施設への満足度 100%

(1) 実施期間等

◆実施期間 2017年11月1日～11月30日

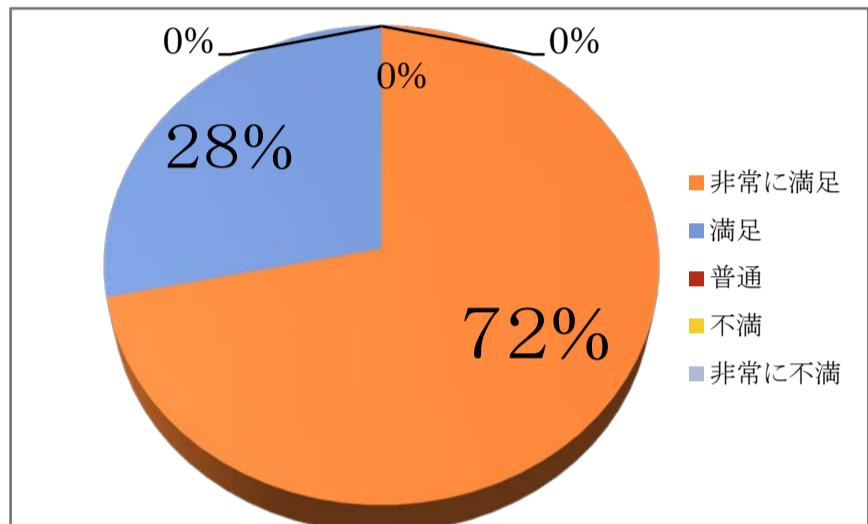
◆アンケート対象者 利用代表者等

◆サンプル数 39件(回収数39件/回収率100%.複数回利用者は1回の回答をお願いしました。)

(2) 結果概要

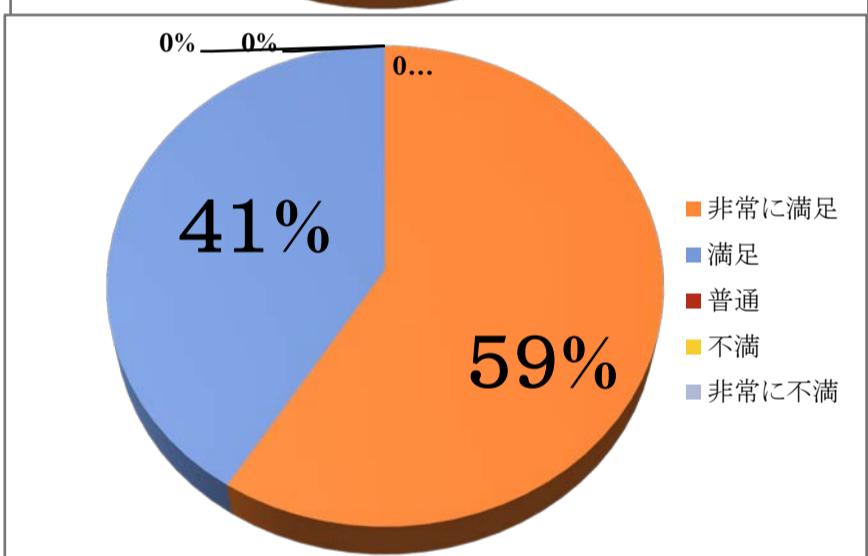
◆スタッフへの満足度 100% (「非常に満足」「満足」の計)

	16年(件)	16年	17年(件)	17年
非常に満足	45	83%	28	72%
満足	7	13%	11	28%
普通	1	2%	0	0%
不満	1	2%	0	0%
非常に不満	0	0%	0	0%
計	54	100%	39	100%



◆施設の満足度 100% (「非常に満足」「満足」の計)

	16年(件)	16年	17年(件)	17年
非常に満足	33	61%	23	59%
満足	18	33%	16	41%
普通	3	6%	0	0%
不満	0	0%	0	0%
非常に不満	0	0%	0	0%
計	54	100%	39	100%



(3) 主な感想

【スタッフの対応等】

- ・全員親切です。
- ・わかりやすく教えていただきありがとうございました。
- ・いつもありがとうございます！
- ・丁寧に対応して下さいました。
- ・笑顔が素敵です。

【施設へのお声】

- ・予定表が電子掲示版になり見やすい。
- ・利用しやすいのでこれからも利用したいです。
- ・手入れがいき届いてよかったです。
- ・気持ちよく利用しました。
- ・きれいで良かった。

【利用者からのご要望】

- ・部屋にコンセントが少ない、和室に増やしてほしい。
- ・和室に時計、座椅子がほしい。
- ・講堂控室に入る階段に手摺がほしい。
- ・水分補給のため講堂への水筒とペットボトルの持込みは許可してほしい。
- ・受付方法の見直しをしてほしい
- ・講堂の中の様子をモニターなどで見られるようにしてほしい。

【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
- 横浜市公会堂事務取扱要領に沿って対応します
- 要望意見として集約
- 要望意見として集約

2017年11月期アンケート集計結果

《スタッフ満足率で非常に満足が70%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者主催者等を対象に行った(サンプル数39件、未提出0件)

◇スタッフに対する質問で満足度(非常に満足・満足の計)は前年度96%から100%へと上がった。

昨年度1%落ちた結果を受け止め、もう一度初心にかえり、ゼロからお客様対応の見直しが必要と
スタッフ一丸となって取り組んだ結果、お客様から好感が得られた。

この体制を維持していくように、気を引き締めて今後もお客様対応をする。

◇施設に対する質問で「施設への満足度100%」を得た。(非常に満足・満足の計)

昨年度のアンケートでご意見が出た、施設に対するご要望にお応えするため

1号会議室と2号会議室のアコードィオンカーテンをパネルパーテーションに取替えた。

講堂の可動椅子の座面張替えも実施、また和室2号をフローリングに張替え、洋室化し会議机と椅子を
置いて利用できるように改装もした。

今回のアンケートでは、きれいで使い易いとのお言葉を多く頂いた。

特に、和室の洋室化は高齢の方に利用し易いと好評だ。

老朽化が激しいが、スタッフによる目配りと修繕で、利用者様が快適に過ごして頂けるよう努力していく。

◇主な感想

【スタッフの対応等】

- ・いつもありがとうございます。
- ・よく気付って下さって色々として下さっています。
- ・全員親切です
- ・わかりやすく教えていただきありがとうございました。
- ・事前に注意事項のアナウンスがほしかった。従来からの慣例でやっていた
- ・いつも親切です。
- ・いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・急な用件にも対応いただきすかりました。
- ・いつも良くしていただいています ありがとうございます。
- ・笑顔が素敵です♥♥
- ・細かいところまで説明して下さり全体への連絡しやすかった
- ・丁寧に対応して下さいました。
- ・要望に色々と対応して頂いた。
- ・とても親切で良かった
- ・親切にして頂きました
- ・積極的に器具などの説明に来て下さりありがとうございました。
- ・朝早くから対応していただきありがとうございました。子ども達も頑張ることができました。

【施設に対するお声】

- ・予定表(1日の)が電子掲示板になり見やすいです。
- ・空調・換気が出来る設備に変更
- ・受付方法の見直しをしていただけするとありがとうございます。Web予約や3ヶ月前の月の1日からその月の
予約ができるなど。
- ・利用しやすいのでこれからも利用したいです。
- ・利用しやすいです。もう少し安いともっと助かりますつつ使ってなくても会議室の分もなのでつつ
- ・いつも丁寧に接して頂きありがとうございます。完璧で言うことありません♡
- ・また和室が使用出来てうれしいです。
- ・手入れがいき届いて良かった
- ・気持ちよく利用しました。
- ・きれいで良かった
- ・講演会が始まって中の内容が伺えると良いと思いました。(モニターなど)
- ・ご協力していただき本当に感謝しております。
- ・スタッフの方には、いつもお気遣いいただけてます。感謝！！

【利用者からの要望等】

- ・部屋にコンセントが少ないと感じました。特に時計のある壁側にコンセントがあると使い勝手がいいと思います。
- ・背もたれのある座イス5~10脚あるとよいと思います。和室に片方の部屋だけ時計がある、両方の部屋に時計があるといい。
- ・控室に入る処に手摺りがあつたら(狭くて無理?)
- ・ありがとうございました。
- ・いつも親切に対応くださりありがとうございます。
- ・この頃は、水分補給が叫ばれてます。水筒とペットボトルの持込は許可して欲しい

平成 29 年度 旭公会堂自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者様サービス	1 利用者様代表である地域連絡会の委員を 3 名から 5 名に増員します。年 1 回以上連絡会を開催して問題点等について区と情報共有をし、改善に向け努力してまいります。	利用者様代表である地域連絡会の委員を 3 名から 5 名に増員して、3 月 19 日に開催いたしました。	今後も地域連絡会を年 1 回以上開催し、適正な運営と効果的な施策について旭区様と情報共有し、利用者様から親しまれ、利用しやすい公会堂を目指します。	A
	2 利用団体代表にアンケートを 9 月対象に実施し、スタッフ及び施設の満足度（満足、非常に満足の合計）を 90% 以上に保ちます。	アンケートを 11 月に実施（39 件）しその結果は、スタッフ及び施設の満足度（満足、非常に満足の合計）は 100% で、目標を達成することができました。	今回のアンケート結果に満足することなく、スタッフ一同更に、満足いただける公会堂を目指します。	A
	3 公会堂ご意見箱及び市民からの提案手紙箱を常設し、利用者様からの意見や要望・苦情等を受付けます。	区役所の提案手紙箱にありました 2 件の提案については、次のとおり対処しました。①区庁舎駐車場で 22 時以降も騒いでいるとの苦情へは、駐車場内およびホームページに近隣住民の皆さんに迷惑がかからないようマナー徹底について注意喚起しました。②「旭公会堂の貸会議室使用ルールの改善で、会議室に主催者名を提示、利益相反上問題がないか確認してほしい」に対しては、サイネージ等に行事名などを掲示し、「営利目的の利用許可はしておりません」と、回答してます。	引き続き、公会堂のご意見箱については、ご利用者様からの意見や要望・苦情などを今後の運営に反映し、利用者様に親しまれ利用しやすい公会堂を目指します。 なお、公会堂のご意見箱は、分かりやすいように配意するとともに P R していきます。	B
	4 サービス向上委員会を年 4 回以上開催し、気持ちよくご利用していただけるよう意見交換等行ないサービス向上を図ってまいります。	サービス向上委員会を 4 回開催しました。 H29 年 8 月・9 月 H30 年 2 月・3 月	今年も、年 4 回以上サービス向上委員会を開催し、ご利用者様に安心・安全に気持ち良く利用していただけるように、スタッフ研修を実施するとともに、公会堂のサービス向上に向け対応していくこととします。	B
業務運営	1 緊急時の対応は、「緊急時等対応手引き」を隨時改訂し、職員への周知を行ないます。また、防火・防災訓練を年 3 回以上開催します。	「緊急時等対応手引き」を必要な都度改訂します。また、防火・防災訓練は 3 回開催しました。	緊急時の対応については、引き続き「緊急時等対応手引き」を必要な都度改訂するとともに、スタッフへも指導徹底を図ります。また、防火・防災訓練を年 3 回以上開催します。	B

	<p>2 区庁舎の老朽化に伴い外壁改修工事が約半年間行なわれることにより、利用人数等の減少が予想されます。同様な工事が行われた 26 年度を参考に下記を目標とします。</p> <p>①利用人数は、28 年度比 92%</p> <p>②稼働率は、28 年度比 90%</p>	<p>利用人員は H28 年度 80,425 名に対し H29 年度は 86,066 名と約 6,000 名増の結果となりました。稼働率についても H28 年度が 66.71% で H29 年度は 67.67% と 1% 上回る結果となり、目標を達成することができました。</p>	<p>今後も利用人数の拡大、稼働率の向上にむけて効果的な取り組みを推進していきます。</p>	A
	<p>3 ホームページで利用室空情報を毎日 19 時に更新して、翌日には最新の情報を利用者様にお届けできるようにします。</p>	<p>毎日 19 時に更新しています。</p>	<p>ホームページに利用室空情報を毎日更新するとともに、サイネージへも同様の情報を発信し、旭区様に相談のうえ、利用者様のサービス向上となる情報発信に努めます。</p>	B
	<p>4 ホール移動椅子の座 209 脚を張り替え、お客様に気持ち良くご利用していただくようにします。</p>	<p>4 月に座面の張り替えは終了し、お客様から喜ばれました。</p>	<p>今後は肘掛など劣化状態を確認し、旭区様へ改善提案をしていきます。</p>	B
	<p>5 ハロウィン飾り、クリスマスツリーや鏡餅をホワイエで飾り付けお客様に楽しんでいただきます。</p>	<p>ハロウィン、クリスマスツリー、鏡餅をスタッフが飾り付けました。</p>	<p>30 年度は、再度ハロウィンやクリスマスツリー等を飾り付け、利用者様に季節感を感じていただく取り組みを推進していきます。</p>	B
	<p>6 利用者様に対する挨拶などの声掛けを継続的に実施し、普段から「スタッフの目が行き届いている」という印象を利用者様に持て頂くことにより、イタズラや犯罪抑止効果を發揮することで利用者様に安心感を持っていただけるようにします。</p>	<p>見回りや声掛けに努め、利用者様に気持ち良くご利用いただけるよう取組みました。</p>	<p>館内の見回りや利用者様への声掛けを継続し、安心・安全に気持ち良く利用していただけるように、公会堂のサービス向上に努めます。</p>	B
職員育成	<p>1 個人情報保護に関する研修、人権啓発研修、新規採用者の新任研修、C S R (企業の社会的責任) 研修等を実施します。また、市等からの研修出席要請にも積極的に応えスタッフのスキル向上に取組みます。</p>	<p>個人情報保護に関する研修、人権啓発研修、C S R (企業の社会的責任) 研修等を実施しました。理解度を深めるため、理解度アンケートも実施しました。さらにスタッフのスキル向上に取組みます。</p>	<p>30 年度も休館日を利用するなど、C S R 研修、マナー研修を実施していきます。</p>	B
	<p>2 音響操作、照明・吊物関係操作の基本的な研修を行い操作技術の向上を目指します。</p>	<p>サービス向上委員会で実施してきました。さらにスタッフのスキル向上に取組みます。</p>	<p>30 年度も舞台スキルの向上を図り、利用者様への技術提供を実施していきます。</p>	B
	<p>3 救命講習の受講をし、安全・安心に取組みます。</p>	<p>旭消防署に講習をお願いして 3 回実施してきました。</p>	<p>消防署の支援のもと、A E D 操作や消火器の使用方法のスキル向上を図り、より安全管理を徹底します。</p>	B

財務	1 定期清掃を直営で行い、環境汚染に繋がる清掃時に出る排水を極力減らすと共に経費節減を図ります。	定期清掃を行い、旭公会堂の環境整備と合わせ、環境汚染に繋がる清掃時に出る排水を減らすことにしました。	引き続き定期清掃により、利用者様が気持ちよく利用できるように、清掃クルーとも連携し取り組んでまいります。	B
	2 自動販売機に時代や季節のニーズに沿ったバリエーション溢れる商品を取り揃え手数料収入の増加に努めます。	きめ細かな自販機メーカーと連携し、商品のラインアップを図りました。	30 年度は、新商品や人気商品等も取りそろえるように、メーカーに働きかけます。	B
	3 軽易な修繕についてはスタッフ自ら行い修繕費の有効活用を行ないます。	軽易な修繕の応急措置はスタッフにより実施しました。	今後においては、定期的な点検を行い、応急措置としてスタッフが軽易な修繕を実施して、専門業者と連携し、必要な修繕を実施していきます。	B
	4 区庁舎の老朽化に伴い外壁改修工事が約半年間行なわれることにより、利用料金の減少が予想されます。同様な工事が行われた 26 年度を参考に 28 年度比 91% を目標とします。	利用料金については、H 28 年度が 5,979,892 円に対し H 29 年度は 6,678,248 円と約 70 万円増加することができました。	今年度も昨年度同様に、目標達成に向け努力いたします。	A
その他 (上記 4 つの視点以外の項目があれば追記)	1 旭区文化祭や区民まつりに「あさひくん」ポロシャツ及びジャンバーを着用し、お手伝いをいたします。	旭区文化祭や区民まつりに参画することにより、区民との懇親を深めることができました。	引き続き旭区様イベント等と連携し効果的なイベントの開催や参画により旭区様へ貢献していきます。	B
利用者様 等の意見	1 地域連絡会 2 アンケート調査 3 ご意見箱の常設 4 受付での聴取	苦情・事故発生時の対応フローに沿って旭区地域振興課と情報共有を図り迅速な対応をします。 アンケート結果は別紙		A

《自己評価》

A : 計画、目標を上回って実施 B : 計画、目標を保持して実施 C : 計画、目標を下回って実施

※「利用者様等の意見」は、計画内容及び運営目標欄に利用者様等から寄せられた意見・要望を、計画内容及び運営目標に対する実績・今後の取組（改善計画）欄に意見等に対する対応を記載