

平成30年度 「旭公会堂」 収支予算書兼決算書
(H30.4.1～H31.3.31)

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	19,016,000		19,016,000	19,016,000	0	横浜市より
利用料金収入	6,323,000		6,323,000	6,215,134	107,866	平成29年度事業報告書を基に算出
持込電気料	77,000		77,000	63,600	13,400	平成29年度事業報告書を基に算出
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	399,108	103,892	
自動販売機手数料	347,000		347,000	364,106	17,106	
コピー料金	6,000		6,000	9,990	3,990	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他（広告ラック・預金利息）	150,000		150,000	25,012	124,988	広告ラック収入・預金利息収入等
収入合計	25,919,000	0	25,919,000	25,693,842	225,158	

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	15,803,000	0	15,803,000	15,573,777	229,223	
給与・賃金	13,820,000		13,820,000	13,156,127	663,873	館長・副館長及び時給職員8名
社会保険料	1,010,000		1,010,000	1,040,204	30,204	
通勤手当	730,000		730,000	1,156,050	426,050	常勤職員・時給職員
健康診断費	243,000		243,000	221,396	21,604	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	3,294,000	0	3,294,000	2,101,251	1,192,749	
旅費	12,000		12,000	8,850	3,150	市内出張費
消耗品費	840,000		840,000	564,656	275,344	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	38,880	11,120	利用許可申請書等の印刷費
通信費	144,000		144,000	169,354	25,354	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	85,000	0	85,000	76,608	8,392	
横浜市への支払分	85,000		85,000	76,608	8,392	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	500,000		500,000	298,763	201,237	貸出備品・事務備品
管理事務費（HPメンテナンス）	1,497,000		1,497,000	799,336	697,664	HPウェブアクセシビリティ構築費及びメンテナンス費・パフォーマンスチャージ費
事務機器（PC、FAX、他）	0		0	0	0	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	81,000		81,000	80,300	700	賠償責任保険料
職員等研修費	50,000		50,000	0	50,000	研修費他
振込手数料	9,000		9,000	8,504	496	
リース料	0		0	0	0	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	26,000		26,000	56,000	30,000	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	4,890,000	0	4,890,000	4,618,891	271,109	
光熱水費	33,000	0	33,000	46,368	13,368	
電気料金	33,000		33,000	46,368	13,368	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	2,367,000		2,367,000	2,375,047	8,047	日常・定期清掃・特別清掃費
修繕費	1,000,000		1,000,000	726,192	273,808	少破修繕費
機械警備費	220,000		220,000	221,616	1,616	
設備保全費	1,270,000	0	1,270,000	1,249,668	20,332	
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	77,000		77,000	76,680	320	
講堂天井照明電球交換	133,000		133,000	113,400	19,600	
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	1,187,000	0	1,187,000	1,136,506	50,494	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,186,000		1,186,000	1,135,706	50,294	消費税等
印紙税	1,000		1,000	800	200	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）	745,000	0	745,000	750,343	5,343	
本部分	668,000		668,000	668,000	0	労務・経理等の支店費用含
当該施設分	77,000		77,000	82,343	5,343	その他（持込器具電気料等）
二一ズ対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	25,919,000	0	25,919,000	24,180,768	1,738,232	
差引	0	0	0	1,513,074	1,513,074	

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				374,096	
管理許可・目的外使用許可支出				76,608	
管理許可・目的外使用許可収支				297,488	

(様式1)

平成30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	達成率 ⑥/⑧(%)	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	431,260						73,000				504,260	4,100				0	508,360	197,840	503,000	101.1%	512,584	99.2%
	74	527,600	23	47,100	12	143,440	27	126,500	9	53,500		23	5,000	5	900							
5月	527,710						66,000				593,710	4,900				0	598,610	288,190	656,000	91.3%	667,338	89.7%
	69	600,200	23	136,200	19	208,690	35	144,000	18	78,000		26	6,400	8	1,500							
6月	593,570						93,000				686,570	5,800				672	693,042	349,920	503,000	137.8%	511,750	135.4%
	77	745,710	21	101,080	25	253,220	43	188,500	22	95,500		27	7,000	6	1,200							
7月	503,610						99,000				602,610	5,400				0	608,010	427,500	791,000	76.9%	805,230	75.5%
	81	756,740	29	69,870	25	323,000	46	200,500	25	101,500		34	8,400	12	3,000							
8月	306,740						27,500				334,240	5,400				0	339,640	240,550	498,000	68.2%	506,656	67.0%
	68	471,900	21	23,290	12	188,450	19	78,000	10	50,500		31	7,000	5	1,600							
9月	263,680						48,500				312,180	5,900				2,628	320,708	347,630	427,000	75.1%	434,560	73.8%
	71	491,120	31	30,690	22	258,130	28	136,500	17	88,000		25	7,400	6	1,500							
10月	350,760						89,000				439,760	8,700				0	448,460	736,550	453,000	99.0%	459,176	97.7%
	66	835,800	17	80,510	25	565,550	41	258,500	23	169,500		23	10,200	6	1,500							
11月	436,850						71,000				507,850	2,800				3,680	514,330	622,340	455,000	113.0%	463,330	111.0%
	64	786,100	19	119,790	20	469,040	32	223,500	13	152,500		18	3,600	4	800							
12月	334,680						92,250				426,930	3,900				3,680	434,510	387,100	567,000	76.6%	577,434	75.2%
	68	547,000	18	46,330	18	258,650	30	219,000	15	126,750		28	5,600	9	1,700							
1月	479,530						98,250				577,780	5,800				0	583,580	289,570	557,000	104.8%	721,940	80.8%
	68	639,600	18	47,250	14	207,320	34	178,500	12	80,250		28	7,800	10	2,000							
2月	497,520						95,500				593,020	5,300				0	598,320	404,150	436,000	137.2%	541,710	110.5%
	74	726,000	21	59,570	23	288,050	39	209,500	20	114,000		35	7,400	12	2,100							
3月	526,410						95,250				621,660	5,600				3,904	631,164	545,390	554,000	113.9%	476,540	132.4%
	90	833,700	32	123,750	36	431,040	47	208,000	22	112,750		36	7,200	9	1,600							
合計	5,252,320						948,250				6,200,570	63,600				14,564	6,278,734	4,836,730	6,400,000	98.1%	6,678,248	94.0%
	870	7,961,470	273	885,430	251	3,594,580	421	2,171,000	206	1,222,750		334	83,000	92	19,400							

平成30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	5,066	52	19	3	74
5月	30	5,945	55	10	4	69
6月	29	6,787	60	17	0	77
7月	30	7,419	66	15	0	81
8月	29	4,727	38	28	2	68
9月	29	6,217	53	17	1	71
上半期計	176	36,161	324	106	10	440
10月	30	7,671	56	10	0	66
11月	29	6,773	49	14	1	64
12月	27	6,471	52	16	0	68
1月	27	5,194	46	22	0	68
2月	26	8,440	54	17	3	74
3月	30	9,179	69	19	2	90
下半期計	169	43,728	326	98	6	430
年間合計	345	79,889	650	204	16	870

(様式7)

平成30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	H30.4.1～ H31.3.31	機械警備	221,616	セコム(株)
2	H30.4.1～ H31.3.31	レンタルマット、モップ	42,768	(株)サニクリーン東京
3	H30.4.1～ H31.3.31	トイレ保守	81,000	日本カルミック(株)
4	H30.4.1～ H31.3.31	ピアノ保守点検	76,680	(株)ヤマハミュージック リテイリング横浜店
5	H30.4.1～ H31.3.31	舞台照明設備保守点検	280,800	丸茂電機(株)
6	H30.4.1～ H31.3.31	舞台吊物設備保守点検	224,640	丸茂電機(株)
7	H30.4.1～ H31.3.31	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)
8	H30.4.1～ H31.3.31	清掃業務	2,375,047	テルウェル東日本(株) において実施
9	R1.9.26	講堂天井照明電球17個交換	64,800	三洋装備(株)
10	H31.2.26	講堂天井照明電球12個交換	48,600	三洋装備(株)
		30年度合計 計10件	3,624,715	

(様式8)

平成30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	H30.4.3	講堂用平台裏のネジ留め	0	公会堂スタッフ
2	H30.4.8	講堂シーリング電球交換	0	ジャズまつり照明業者
3	H30.4.14	女子トイレ前Pタイル補修	0	公会堂スタッフ
4	H30.4.24	講堂シーリング電球交換	0	公会堂スタッフ
5	H30.5.3	公会堂ギャラリー用椅子前Pタイル張り替え	0	公会堂スタッフ
6	H30.6.26	エプソンプリンター修理	34,884	エプソン販売(株)
7	H30.7.31	講堂控室から舞台に上がるための階段に手摺を設置	34,344	(株)ウチムラ
8	H30.7.31	講堂扉の戸当たりの無い3箇所に戸当たりを設置	29,160	(株)ウチムラ
9	H30.8.14～15	会議室・和室の扉塗装と、和室の壁一部補修と障子の裏のカウンター補修と塗装	90,180	北沢建設(株)
10	H30.8.30	舞台照明設備強電盤類・舞台袖操作盤修繕	288,360	丸茂電機(株)
11	H31.1.19	講堂シーリング電球、サスペンション電球交換	0	旭ロータリークラブチャリティコンサート照明業者
12	H31.1.24	講堂上手側の舞台に上がる階段の修理	0	公会堂スタッフ
13	H31.1.26	女子トイレフラッシュバルブ水漏れ修理	12,744	(株)クラシアン厚木支社
14	H31.1.28	木製保管庫新規鍵取付、扉加工	96,984	(株)ウチムラ
15	H31.2.2	貸し出し用会議機のネジ留め	0	公会堂スタッフ
16	H31.2.5	オムツ替えシート下のPタイル補修	0	公会堂スタッフ
17	H31.2.7	講堂客席天井灯と、シーリング電球交換	0	公会堂スタッフ
18	H31.2.20	会議室と和室側の壁の剥がれの補修	0	公会堂スタッフ
19	H31.2.25	事務所入り口扉DC枠補強工事	99,360	北沢建設(株)
20	H31.2.26	女子トイレ洗面台詰まり修理	7,776	(株)クラシアン厚木支社
21	H31.3.11	立て看板の補修	0	公会堂スタッフ
22	H31.3.13	和室の入口扉の補修	0	公会堂スタッフ
23	H31.3.19	講堂吊看板用フックの補修	0	公会堂スタッフ
24	H31.3.19	講堂用平台の補修	0	公会堂スタッフ
25	H31.3.22	講堂チェアの間柱の溶接・塗装	32,400	(株)ウチムラ

(様式8)

26	H31.3.26	会議室のパネルパーテーションの留め具の補修	0	公会堂スタッフ
27	H31.3.27	女子トイレ洗面台の蛇口の補修	0	公会堂スタッフ
		30年度合計	計27件	726,192

平成30年度 苦情対応状況報告

施設名 横浜市旭公会堂

	年月日	内容	対応結果
1	4月22日	ご意見箱に講堂利用のお客様から、『気温が30度近く上がった状況で冷房を入れないのは頭が硬すぎる。熱中症の方が出たらどう責任を取るおつもりですか?』との意見をいただいた。	空調管理は区庁舎と一体のため冷房が入らない時期とご説明し、大型扇風機を配備し、利用者様にご理解いただきました。また、区役所へ利用者様のご意見について情報共有を図りました。
2	6月27日	6月27日(水)に講堂を利用する際に、正面玄関の開錠依頼をしていたにも関わらず、公会堂スタッフが正面玄関の開錠することを失念してしまい、その結果、遠因ではあるが、参加者2名が地下において駐車場の鎖に転倒して、怪我をされた。	正面玄関の開錠依頼があった際は警備室への依頼した日時等を記載し、開錠漏れがないようにチェック体制の管理を強化した。また、区役所と本件確認にあたり、今後は館長・副館長が当日の開錠有無について再確認することとした。
3	8月1日	講堂ご利用のお客様から電話があり、『映画を上映する前段で女性から、「講堂内での飲食は禁止となっております」とのアナウンスがありました。この暑い中、水分補給をしなくて熱中症になったらどうするのですか?』とのクレームがありました。	横浜市の公会堂事務取扱要綱ならびに旭区公会堂事務取扱要綱で、講堂内では、飲食禁止となっていること、休憩時間等を利用して水分補給をして頂くようご説明し、ご理解いただきました。しかしながら、利用者様のご意見のとおり、熱中症を危惧し地域振興課と相談した結果、水分補給は認めることとしました。また、ホール内に大型扇風機を常設し、室温上昇の抑制に努めることとしました。

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	H30.4.3	平台裏のネジの緩みを修繕	講堂で合唱などで使用する、平台のネジの緩みを発見したのでスタッフが全ての平台のネジを修繕した。ご利用者様の安全と環境配備に配慮した。
2	H30.4.8	ジャズまつりの照明業者に、シーリング電球を交換して頂く	講堂利用の照明業者の方に電球を交換して頂いた。
3	H30.4.14	女子トイレ前Pタイルの補修	女子トイレ前Pタイルが剥がれていた。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、安全と環境配備に配慮した。
4	H30.4.17	会議室用プロジェクター購入	会議室用プロジェクターが、老朽化により、映像が一部欠けてしまうとともにカラーの色が変色している事から新しくプロジェクターを購入しました。利用者から映像が綺麗になったと喜ばれている。
5	H30.4.24	シーリング電球交換	シーリング電球を緊急措置としてスタッフが交換した。
6	H30.5.3	公会堂ロビーギャラリー用椅子前のPタイル 張り替え	ギャラリー前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り替えを行うとともに、安全と環境配備に配慮した。
7	H30.5.11	和室2号に電波掛時計を設置	昨年度のアンケートで要望があった和室2号に、電波掛時計を設置し、環境配備の改善をした。
8	H30.5.12	避難場所テラスにひまわりを植える	事務所前のテラスに、ひまわりを植えて、夏の暑い時期ご来館されるご利用者様に、目で涼んで頂くこととした。
9	H30/7/16 ~8.13	7月西日本豪雨災害募金箱の設置	地域振興課のご指示に基づき、7月の西日本豪雨災害の被災地に対する支援として、公会堂受付カウンターに募金箱を設置し、早期復興に向け、ご利用者様に協力を仰ぐこととした。
10	H30.7.9	当社が運営している金沢・鶴見・旭の3公会堂スタッフ交流会 ・各公会堂業務における効率的運営 ・各担当者業務の課題等	各公会堂の効率的運営方法等を共有し、自公会堂の業務方法のベストな選択をすることにより、業務運営の効率化を推進するとともに、スタッフ同士のヒューマンネットワークを形成した。
11	H30.7.23	第1回サービス向上委員会を実施 ・防火・防災訓練 ・CSR研修	・火災を想定し、誘導方法、消火器取扱い方法を再確認し、ご利用者様の安全確保によるサービス向上を図った。 ・人権啓発、企業倫理および個人情報関係の研修を行い、スタッフの意識向上を図った。
12	H30.7.26	講堂調光室のインカムを更改	ご利用者様より、調光室のインカム不具合のご意見を頂いたことから、保守点検会社に調査依頼し、新しいインカムに交換した。

(様式11)

13	H30.7.31	講堂下手から舞台に上がる階段に手摺を設置	昨年度アンケートで要望があった、講堂の下手から舞台に上がる階段の手摺の設置について完了した。これにより、高齢のご利用者様の安全向上が図られた。
14	H30.7.31	講堂扉の戸当たりを設置	講堂の扉の戸当たりが無い箇所があり、全扉を開放する際に不便であったため、全扉に設置し利用向上に繋げた。
15	H30.8.6	避難場所テラスにコスモスを植える	事務所前のテラスに、コスモスを植えて、景観の向上と来館のご利用者様に秋の訪れを楽しんで頂いた。
16	H30.8.14	1・2号会議室・和室の入口ドアの塗り替え	1・2号会議室および和室の入口ドアの汚れが著しいことから、再塗装により綺麗となり、ご利用者様の利用意識の向上に努めた。
17	H30.8.14	和室1号の壁とカウンターの新装	和室1号の壁に穴とカウンターの塗装が剥げて汚いため、専門業者に修理依頼し、建物の保全を図った。
18	H30.8.15	講堂移動椅子と1号会議室の椅子を清掃	講堂の移動椅子2脚および1号会議室の椅子(全脚)が、シミ等による汚れが散見されたので、ケルヒヤーで清掃し清潔な椅子として利用可能となった。
19	H30.8.21	照明操作金具棒の購入	講堂舞台照明のシュート戻し用の竿は、手作りのため不具合が生じていたことから、新しいものを購入した。利用の多い照明業者も作業の安全・効率が進展した。
20	H30.9.11	利用者アンケートの実施(9月1日～9月30日)	利用者様からのご意見を頂き、今後の運営に反映させ、サービス向上に繋げることとする。なお、アンケート結果は別紙のとおり。
21	H30.9.6	和室用座椅子を購入	昨年度アンケートで要望があった、和室用の座椅子を購入・配備し、ご利用者様の和室の利用の快適性の向上を図った。
22	H30.9.7	キャスター倉庫ドア修繕	キャスター倉庫のドアのネジが外れていたことから、スタッフが修繕し経費削減に努めた。
23	H30.9.8	エコキャップ送付	テルウエルの環境保全活動として、公会堂ご利用者様より集めたキャップを、NPO法人エコキャップ推進協会様に送付し、社会貢献活動に役立てた。
24	H30.9.12	講堂袖幕の修繕	定期保守点検で破れを指摘された、講堂袖幕の破れをスタッフがアイロンシートで補修し設備の保全に努めるとともに、修繕経費の節減を図った。

(様式11)

25	H30.9.13	1号会議室のPタイル補修	1号会議室内のPタイルが剥がれ、つまづく危険な状態になっていたことから、スタッフにより張替えを実施し、ご利用者様の安全と経費削減に繋げた。
26	H30.9.11～ 26	旭区動物愛護週間子ども絵画展を開催	旭区生活衛生課の協力のもと、動物愛護週間に合わせて、旭区の保育園児さんの動物絵画展を開催し、園児さんのかわいらしい動物の絵で、公会堂ホワイエが明るくなり、公会堂の利用増に一助となった。
27	H30/9/19 ～10.19	北海道胆振東部地震募金の設置。	地域振興課のご指示に基づき、9月の北海道胆振東部地震の被災地に対する支援として、公会堂受付カウンターに募金箱を設置し、早期復興に向け、ご利用者様に協力を仰ぐこととした。
28	H30.9.25	第2回サービス向上委員会を実施 ・CSR研修 ・音響卓操作における注意事項の再確認 ・防災訓練	・個人情報保護法・情報セキュリティを重点的に研修を行い、スタッフの意識向上を図った。 ・大規模災害(地震等)時の対応に関する知識等を習得し、行動方針等について、スタッフ共有を図った。 ・また、消防装置を確認し、ご利用者様の安全についてスタッフの意識向上を図った。
29	H30.9.26	旭区民文化祭パンフレットをパーテーションに掲示	公会堂受付前に、今年の旭区民文化祭に参加される団体様の行事内容パンフレットを掲示するとともに花を飾り、来館されるご利用者様へのPRを高め、多くの区民の方の来場効果を図った。
30	H30.10.30	第7回地域連絡会の開催	地域の皆さまに親しまれる公会堂を目指すため連絡会を開催し、平成30年度上期の運営状況報告や今後の運営に役立たせるための意見交換を実施した。
31	H30.11.2	中学生の職場体験	中学生が区役所・公会堂の職場体験をするイベントで、館長から公会堂の管理運営について説明しました。今後も市民の皆様に広く知って頂き、親しまれる公会堂を目指していきます。
32	H30.11.8	ラジオカセットCDデッキの修繕	CDデッキのヘッドホン端子部分が奥に入り込んでしまい、使用不可となっていました。スタッフが修繕し、経費削減を図りました。
33	H30.11.3	女子トイレ扉の補修	女子トイレの扉から釘が出て、板が剥がれそうになっていたため、スタッフが補修し、ご利用者様の安全と経費削減に繋げた。
34	H30.11.26	第3回サービス向上委員会開催 ・AED操作の講習 ・防災訓練 ・ヘイトスピーチ	AEDの操作方法について参加スタッフ全員が実際に体験し、有事の際にすぐ対応できるように再認識しました。また、火災・地震・停電時やヘイトスピーチのフロー図についてスタッフの対応方法を再確認し、ご利用者様の安全、スタッフの危機管理意識の向上を図った。

(様式11)

35	H30.12.10	1号会議室と和室にコートハンガーを設置	【アンケート解決策】 和室ご利用者様から洋服掛けが欲しいとの要望について、1号会議室と和室の前にコートハンガーを設置しました。ご利用者様から喜びのコメントをいただき、サービス向上に繋がった。
36	H30.12.11	立て看板の補修	立て看板から釘が出ていたため、釘の芯を取り除き、補修をしました。ご利用者様の安全と経費削減に繋がった。
37	H30.12.27	講堂袖幕の修繕	講堂上手側一番手前の袖幕が破れていました。スタッフが修理し、経費削減に繋がった。
38	H31.1.19	電球を講堂利用の調光業者にて交換(無料)	日頃、講堂を利用する方(照明業者)にてシーリング電球とサスペンション電球を、無料で交換していただいた。
39	H31.1.23	中学生の職場体験	区の施策として、中学生が区役所・公会堂での職場体験を、館長から公会堂の管理運営について説明し、認知度向上の一助とした。
40	H31.1.24	舞台上上がる階段の補修	舞台上上がる階段の滑り止めが剥がれ、スタッフにより張り替えを実施し、ご利用者様の安全確保と経費削減に繋がった。
41	H30.1.26	旭区ズーラシア駅伝に参加	旭区主催の旭区ズーラシア駅伝に参加し、区行事への貢献を果たした。
42	H31.1.28	第4回サービス向上委員会開催 ・企業倫理研修 ・公会堂の運営について ・調光設備、吊りもの設備について	・企業倫理研修を実施し、スタッフの意識向上を図った。 ・受付方法、調光設備及び吊物設備などの注意事項を再確認し、利用者の安全確保及びサービス向上を図った。
43	H31.2.5	オムツ替えシート下のPタイルを張り替え	オムツ替えシート下のPタイルがはがれ、るまづく危険な状態になっていたことから、スタッフが応急的に張り替えを行い、安全確保と環境に配慮した。
44	H31.2.6	授乳室を掃除	新たに設置された授乳室を日常的にスタッフが清掃し、衛生面の向上に努めた。
45	H31.2.20	会議室の天井壁を補修	会議室の天井が剥がれたため、暫定的に補修し、環境美化に努めた。
46	H31.2.28	自主事業としてスマホ安全教室の開催	スマートホンの安全な利用方法を参加者17名に対して実施し好評をいただいた。
47	H31.3.19	講堂用平台の補修	平台の板が一部剥がれており、危険なためスタッフが補修し、ご利用者様の安全と経費削減に繋がった。
48	H31.3.26	1号会議室と2号会議室パーテーションの留め具の修繕	会議室パーテーションの留め具が外れた状態であったため、スタッフが補修し、ご利用者様の安全と経費削減に繋がった。

サービス向上及び経費節減努力事項報告(第4四半期)

施設名 横浜市旭公会堂

	実施時期	内 容	効 果
1	H31.1.19	電球を講堂利用の調光業者交換していた だく	講堂のシーリング電球とサスペンション電球を、講堂利用の照明業者に交換していただき、経費削減に繋げた。
2	H31.1.23	中学生の職場体験	中学生が区役所・公会堂での職場体験をするイベントで、館長から公会堂の管理運営について説明した。今後も市民の皆様へ広く知って頂き、親しまれる公会堂を目指していきます。
3	H31.1.24	講堂の舞台上上がる階段の補修	講堂の舞台上上がる階段の滑り止めが剥がれて、滑りやすい状態になっていた。滑り止めの張り替え修理を実施し、ご利用者様の安全と経費削減に努めた。
4	H30.1.26	旭区ズーラシア駅伝に参加	旭区ズーラシア駅伝にテルウェルチームが参加した。広く公会堂を知って頂くため、地域の行事に参加し、区民の皆さまへのPRを高めた。
5	H31.1.28	第4回サービス向上委員会開催 ・企業倫理研修 ・公会堂の運営について ・調光設備。吊りもの設備について	・企業倫理研修を実施し、スタッフの意識向上を図った。 ・予約時の漏れ等、事故が無いよう、スタッフに注意喚起をし、基本動作の確認をした。 ・調光設備、吊りもの設備について、不明点を業者さんへ確認した。
6	H31.2.2	貸し出し用会議機のネジ留めを実施	1号倉庫に保管している、貸し出し用会議機のネジが外れていたため、スタッフがネジを探し、修繕し、経費削減に努めた。また、他の会議機全てのネジの緩みを確認した。
7	H31.2.5	オムツ替えシート下のPタイルを張り替え	男子トイレ前のオムツ替えシート下のPタイルがはがれていた。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、安全と環境配備に配慮した。
8	H31.2.6	授乳室を掃除	市民の方のご要望で、授乳室が設置され、公会堂をご利用される方も、区役所に来られた方も気持ちよく利用して頂けるよう、スタッフがオムツ替えシートとソファーを清掃し、清潔さに努めた。
9	H31.2.20	会議室と和室側の壁の剥がれを補修	会議室と和室側の天井に近い壁が剥がれしまったため、スタッフがボンドで接着し、ご利用者様の安全と経費削減に繋げた。
10	H31.3.11	立て看板の修繕を実施	大の立て看板の上部片方が剥がれ、釘が出た状態になったため、スタッフが釘を打ち直し補修した。ご利用者様の安全と経費削減に繋げた。

(様式11)

11	H31.3.13	和室の入口扉の補修を実施	扉を閉める時、大きな音を立てていたの で、スタッフが扉の上部の蝶番を締め直 し、音が鳴らないよう補修した。経費削減 に繋げた。
12	H31.3.19	講堂吊看板用の吊り下げフックの補修	講堂の吊看板に下げて式典などで利用す る、国旗、区旗、市旗の吊り下げフックが紛 失したため、部品を探して新しいフックを装 着し修繕をした。スタッフが部品の調達か ら修理を行い、経費削減に努めた。
13	H31.3.19	講堂用平台の補修	講堂で合唱などで使用する、平台の板が 一部剥がれており、ガムテープで補強はし てあったが危険なため、スタッフが釘で打 ち直し補修した。ご利用者様の安全と経費 削減に繋げた。
14	H31.3.26	1号会議室と2号会議室のパーテーション の留め具の修繕	会議室のパーテーションの留め具が外れ、 パーテーションが留められない状態になっ た。スタッフがボンドで割れた箇所を貼り付 け、ネジで床に固定し修繕をして、ご利用 者様の安全に努めた。
15	H31.3.27	女子トイレ洗面台の修理	女子トイレの洗面台の水が出なくなってい たため、スタッフが電池交換を実施し、経 費削減に努めた。

平成30年度職員研修実施実績

施設名 横浜市旭公会堂

	実施年月日	主な研修内容
第一回	平成30年7月23日	<ul style="list-style-type: none"> 旭消防署 防火・防災訓練(避難訓練 119番通報 消火器取扱訓練) CSR研修(企業倫理、危機管理、人権啓発、情報セキュリティー、社会貢献活動及び環境保全活動、安全衛生) 舞台照明・吊り物の取扱方法(サスペンションの調整・取付方法等) 情報共有・確認事項(正面玄関の開錠について 夜番の翌日準備について)
第二回	平成30年9月25日	<ul style="list-style-type: none"> 防災訓練(もし地震が起きたら【DVD視聴】 実際に大きな地震が発生した時のスタッフの対応について) 情報共有・確認事項(ホームページへのアップ管理簿の変更 行事予定表の表示方法の変更と再確認) CSR研修(企業の社会的責任 人権問題と人権啓発、個人情報保護) 音響設備の取扱方法(マイク混線時の回避方法 ビデオ撮影時の音録音方法等)
第三回	平成30年11月26日	<ul style="list-style-type: none"> 旭消防署 防災訓練等(全員が心臓マッサージ、AED操作を体験) 2018年度テルウェル神奈川支店の修正計画について ヘイトスピーチ団体への対応方法についての再確認 第7回地域連絡会議の報告(上半期の利用状況 利用者アンケート結果 質疑等) 情報共有・確認事項(公会堂の緊急時の対応方法 優先予約の受付方法等)
第四回	平成31年1月28日	<ul style="list-style-type: none"> CSR研修(ビジネスリスクの根絶 2018年度上期における事件事故発生状況) 舞台照明・吊り物の取扱方法(電気設備点検時の調光設備への対応方法) 情報共有・確認事項(旭区総合庁舎電気設備点検の実施 公会堂主催のスマホ・ケータイ安全教室の開催 ダブル予約の防止)

利用者からの意見徴収集計結果

横浜市旭公会堂地域連絡会

1 日 時 平成 30 年 10 月 30 日 (月)

2 場 所 旭公会堂 第 2 会議室

3 議 題

(1) 旭公会堂平成 30 年度上半期事業報告について

- 1) 利用状況について
- 2) サービス向上及び経費節減努力について
- 3) アンケート調査結果について
- 4) 苦情事例について
- 5) その他

(2) 意見交換

Q 正面玄関の開錠漏れがあり来館者が怪我をされた報告について、対策のゴム印について見せていただきたい。

A 対策用のゴム印について見て頂きました。

また、公会堂として二度と同じミスを起こさないようにスタッフに徹底するとともに利用日当日に館長・福館長が必ず開錠確認することとしています。

Q 8 月と 9 月の利用率は下がっていますね、10 月と 11 月は文化祭が入っているので利用率は上がってきますか

A 10 月 11 月はおっしゃるとおり、文化祭の行事が多く入っていますので利用率は上がると思います。

Q 老人クラブの行事で歌声ひろばと映画会は反響が大きく、今年から年に 2 回開催することになりました。公会堂を利用しますので宜しくお願いします。

歌声ひろばでは、著作権料でジャスラックより支払い命令があり支払いに应じました。今後は著作権に触れない方法で開催していくこととします。

また、どうして老人クラブが旭公会堂で歌声ひろばを開催することをジャスラックが知ったのかと不思議でしたが、旭公会堂のホームページの行事予定表に載っていた為でした。

A 日頃、公会堂をご利用いただきありがとうございます。

ジャスラックからの支払い命令は大変ですね。公会堂のホームページには乗せない方が良いですか。

Q 隠しても、今は著作権料が取れるところからは徴収するそうです。カラオケでもとります。変に隠してばれたら大事になります。どうぞ載せて下さい。

A わかりました行事予定表には載せさせていただきます。

Q 講堂の誘導灯ですが、映画会の際に足元が暗すぎます。もう少し明るくなりませんか。急にトイレにお立ちになる方もいます。今は役員に懐中電灯を持たせて対応しています。

A 誘導灯については、現在4Wの蛍光灯を使用していますが、明るくできるか確認しますが、あまり明るくなりすぎても映画上映等に影響がでますので検討していきたいと思います。

Q スタッフの方がいつも笑顔で対応してくださり、利用しやすいです。ありがとうございます。民事協全員研修の時、講堂が暑くどうしたらと思っていたら、大型の扇風機を出して下さい助かりました。

A 公会堂の講堂への冷房につきましては、旭区の総合庁舎と一体の冷暖房機で、切り替えをしないと冷房が入りません。また、冷房が入っても真夏日になると講堂内の気温が上がってしまい、ご利用者様にはご迷惑をお掛けしております。

平成30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
利用者サービス	1 利用者代表である地域連絡会を年1回以上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。	地域連絡会については、10月に開催し、委員の皆様からご意見を頂き、改善に向けて取り組んでまいりました。	利用者からいただいたご意見を今後の運営に反映させ、可能な限りサービス向上に努めるとともに、来年度も計画的に利用者懇談会を開催するよう取り組んでまいります。	A
	2 利用団体代表にアンケートを昨年とは違う期間10月を対象に1箇月間実施します。さらに今以上にスタッフ及び施設の満足度を上げ運営して参ります。	9月1日～30日を対象に利用者アンケートを実施しました。 ・スタッフへの満足度 98% ・施設への満足度は 98%	アンケート調査を継続し、より良い公会堂運営に反映します。(9月)	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、利用者からの意見や要望・苦情等を受付けます。	ご意見箱によりご利用者様からの意見要望・苦情を受け付けています。(4月空調関連のご意見があり対応しました)	ご意見箱の認知度向上を図り、利用者の意見要望を収集し運営の改善を図ります。	A
	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、7月・9月・11月・1月に開催し、ご利用者様の安心・安全、スタッフのスキル向上に向けて、研修を実施しました。	計画的に日程や研修計画を組み、サービス向上委員会を年4回開催し、利用者サービスへの向上やスタッフの育成に引き続き努めます。	A
業務運営	1 緊急時の対応は、「緊急時等対応手引き」を随時改訂し、職員への周知を行ないます。また、防災訓練を年3回以上開催します。	「緊急時等対応手引き」現行化を図り、サービス向上委員会と周知徹底しました。併せて防災訓練を3回実施しました。	・「緊急時対応手引き」は最新の状態を保つため必要により改定します。 また、防災訓練については継続して実施します。	A
	2 公会堂、利用人数・稼働率については、平成29年度実績を踏まえ見込むこととします。 ① 利用人数は、84,000人を目指します。 ② 稼働率については、 講堂 66% 会議室 73% 和室 63%	平成30年度の実績 ・利用人数 79,889人 達成率 95.1% ・稼働率：講堂 60.2% 会議室 73.2% 和室 61.3%	利用人数・稼働率とも、目標を下回る結果となりました。夜間利用拡大が最大の課題であり現状分析のうえ利用率向上を図ります。	C
	3 デジタルサイネージを活用し、区役所情報等を利用者にお届けできるようにします。	「空き室情報」「催し情報」等通常情報に加え、区役所情報として「あさひ区誕生50周年」ポスターを掲出しました。	通常情報の他、新たに災害情報・ご要望のある食堂利用案内の配信	A

	4 公会堂ホームページにウェブアクセシビリティ（高齢者や障害者を含め、誰もが提供される情報や機能を支障なく利用できること）を構築します。	ホームページにウェブアクセシビリティ化を一部実施しました。	し利用者サービスを向上します。 すべての人が身体的制約や環境に関係なく、利用しやすく必要な情報が得られるウェブアクセシビリティ対応も計画的に実施いたします。	B
	5 会議室・和室のドアが老朽化しており、お客様に気持ちよくご利用していただけるように修繕します。	会議室・和室のドアの塗り替えを30年8月に実施しました。	建物維持管理等、区役所と情報共有連携のもと、安全な施設運営を推進します。	A
	6 ハロウィン飾り、クリスマスツリーや鏡餅をハワイエで飾り付けお客様に楽しんでいただきます。	クリスマスツリーなどの飾り付けを行い、利用者へ季節感を感じていただいた。（都度）	利用者へ季節感を感じていただくよう、引き続き努めます。	A
	7 利用者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に持って頂くことにより、イタズラや犯罪抑止効果を発揮することで利用者に安心感を持っていただけるようにします。	施設巡回時など、整理整頓に心がけた。また、挨拶・声掛けをし、防犯・防災に努めた。（日々）	利用者へ挨拶・声掛けをし、防犯・防災に努めるとともに、整理整頓に引き続き努めます。	A
職員育成	1 個人情報保護に関する研修、人権啓発研修、環境保全活動、CSR（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。	個人情報保護法、人権啓発研修、新規採用の新任研修、CSR研修等を休館日に行いスタッフの意識向上を図りました。（2回/年） また、旭区から要請があった研修会へ積極的に参加しました。	利用者動向等によりタイムリーな研修を休館日に実施し、スタッフの意識醸成及びスキル向上を目指し、利用者の安心安全を引き続き確保します。	A
	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。	音響・照明操作の注意事項の再確認を休館日に行い利用者のサービス向上を確保しました。（1/28）		A
	3 救命講習の受講をし、安全・安心に取組みます。	消防署員による、防火・防災・救命講習を実施しました。		A
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。	休館日に定期清掃を行い、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しました。	利用者が気持ちよく利用できるよう、引き続き取り組みます。	A
	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。	季節に沿った商品のラインアップを図りました。	様々なニーズに対応できるように季節に沿った商品を取り揃え、利用者の満足向上に努めてまいります。	A
	3 軽易な修繕については、引き続きスタッフ自ら行い修繕費の有効活用を行いません。	巡回点検において老朽箇所等に点検を行い、簡易な修繕はスタッフで行い経費削減に努めまし	公会堂老朽対策については、可能は限りスタッフが修繕を行います。また、費用がかかるものについては旭区と協議のうえ安全な施設運営を推進します。	A

	4 利用料金については、事業計画書の目標設定である 620 万円を上回る運営を目指します。	実績 628 万円（達成率 101%）と目標を上回ることができました。	夜間利用促進等により年度計画 620 万円達成を目指します。	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パーを着用し、お手伝いをいたします。 2 旭区誕生 50 周年イベントの成功に向けて参加し協力していくこととします。	「あさひくん」ポロシャツ、ジャンパーを着用し、全スタッフが対応できるようにしました。	文化祭・区民まつりなどイベントの成功に向けて参加、協力していくこととします。	A
利用者等の意見	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。		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

※「利用者等の意見」は、計画内容及び運営目標欄に利用者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