

(様式1)

平成22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 | 0 | 0 | | | | 0 | | | | | 0 | | | | 0 | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 5月 | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | 0 | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 6月 | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | 0 | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 7月 | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | 0 | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 8月 | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | 0 | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 9月 | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | 0 | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 10月 | | | | | | 0 | | | | | 0 | | | | 0 | 0 | | | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | | | | | 949,730 | | | | | 128,500 | | | | 6,800 | | | | | | |
| 11月 | 342 | 834,300 | 185 | 236,080 | 76 | 120,650 | 116 | 164,500 | 30 | 36,000 | 1,078,230 | 36 | 7,200 | 3 | 400 | 1,085,030 | 157,050 | 630,000 | 172.2% | #DIV/0! | |
| | | | | | | 662,060 | | | | | 169,500 | | | | | 4,800 | | | | | |
| 12月 | 300 | 682,500 | 149 | 84,400 | 31 | 104,840 | 157 | 215,500 | 38 | 46,000 | 831,560 | 29 | 5,800 | 5 | 1,000 | 836,360 | 151,840 | 630,000 | 132.8% | #DIV/0! | |
| | | | | | | 510,000 | | | | | 82,250 | | | | | 7,300 | | | | | |
| 1月 | 223 | 528,500 | 90 | 43,360 | 22 | 61,860 | 70 | 101,000 | 22 | 18,750 | 592,250 | 59 | 11,800 | 44 | 4,500 | 599,550 | 85,110 | 630,000 | 95.2% | #DIV/0! | |
| | | | | | | 613,180 | | | | | 107,500 | | | | | 4,500 | | | | | |
| 2月 | 329 | 768,940 | 133 | 61,420 | 59 | 217,180 | 126 | 174,000 | 57 | 66,500 | 720,680 | 30 | 6,000 | 10 | 1,500 | 725,180 | 285,180 | 630,000 | 115.1% | #DIV/0! | |
| | | | | | | 281,780 | | | | | 52,000 | | | | | 1,800 | | | | | |
| 3月 | 163 | 357,600 | 74 | 52,040 | 33 | 127,880 | 92 | 133,000 | 54 | 81,000 | 333,760 | 13 | 2,600 | 4 | 800 | 335,560 | 209,680 | 630,000 | 53.3% | #DIV/0! | |
| | | | | | | 3,016,730 | | | | | 539,750 | | | | | 25,200 | | | | | |
| 合計 | 1,357 | 3,171,840 | 631 | 477,300 | 221 | 632,410 | 561 | 788,000 | 201 | 248,250 | 3,556,480 | 167 | 33,400 | 66 | 8,200 | 3,581,680 | 888,860 | 3,150,000 | 113.7% | 0 | #DIV/0! |

(様式2)

平成22年度公会堂利用回数・稼働率

施設名 瀬谷公会堂

《11月～3月》

| 講堂 | | 延利用回数 | | | | 利用可能回数 | 稼働率 |
|----------|--|-------|-----|-----|------|--------|-------|
| | | 昼間 | 夜間 | 計 | | | |
| | | 101 | 55 | 156 | | 264 | 59.1% |
| 会議室 | | 延利用回数 | | | | 利用可能回数 | 稼働率 |
| | | 午前 | 午後 | 夜間 | 計 | | |
| 第1 | | 83 | 94 | 56 | 233 | 396 | 58.8% |
| 第2 | | 79 | 88 | 62 | 229 | 396 | 57.8% |
| 第3 | | 90 | 89 | 57 | 236 | 396 | 59.6% |
| 小計 | | 252 | 271 | 175 | 698 | 1188 | 58.8% |
| 和室 | | 65 | 78 | 50 | 193 | 396 | 48.7% |
| リハーサル室1 | | 62 | 54 | 58 | 174 | 396 | 43.9% |
| リハーサル室2 | | 53 | 53 | 29 | 135 | 396 | 34.1% |
| 合計(会議室等) | | 432 | 456 | 312 | 1200 | 2376 | 50.5% |
| 合計 | | 533 | 557 | 367 | 1356 | 2640 | 51.4% |

※講堂稼働率

(利用日数／利用可能日数)

106日／132日 …… 80.3%

(様式3)

平成22年度公会堂利用状況

施設名 瀬谷公会堂

| 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 | | | | | | 0 |
| 5月 | | | | | | 0 |
| 6月 | | | | | | 0 |
| 7月 | | | | | | 0 |
| 8月 | | | | | | 0 |
| 9月 | | | | | | 0 |
| 上半期計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10月 | | | | | | 0 |
| 11月 | 26 | 7,975 | 73 | 23 | 11 | 107 |
| 12月 | 27 | 7,556 | 105 | 33 | 4 | 142 |
| 1月 | 27 | 6,354 | 70 | 33 | 13 | 116 |
| 2月 | 27 | 10,971 | 80 | 49 | 5 | 134 |
| 3月 | 25 | 5,088 | 80 | 71 | 8 | 159 |
| 下半期計 | 132 | 37,944 | 408 | 209 | 41 | 658 |
| 年間合計 | 132 | 37,944 | 408 | 209 | 41 | 658 |

(様式4)

平成22年度利用者別目的別利用件数

施設名:瀬谷公会堂

《11月～3月》

| 区 分 | | 映画 | 演劇 | 音楽 | 舞踊 | 芸能 | サークル活動 | 集会会議 | 講習会研修会 | その他 | 合計 |
|---------|-----------|----|----|----|----|----|--------|------|--------|-----|-----|
| 市 民 | 地域団体 | 0 | 16 | 59 | 4 | 30 | 184 | 28 | 13 | 12 | 346 |
| | 職域団体 | 0 | 17 | 2 | 0 | 0 | 0 | 22 | 8 | 2 | 51 |
| | その他 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 11 | 24 |
| 法 人 | 企業法人等 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 27 | 18 | 13 | 60 |
| | 公益法人等 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| | 官公署 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 10 |
| 学校・幼稚園等 | | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 49 | 55 |
| 横浜市 | 内部会議等 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 |
| | 市民が参加するもの | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| そ の 他 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 21 | 27 |
| 合 計 | | 0 | 34 | 74 | 4 | 30 | 186 | 87 | 57 | 118 | 590 |

苦情対応状況報告



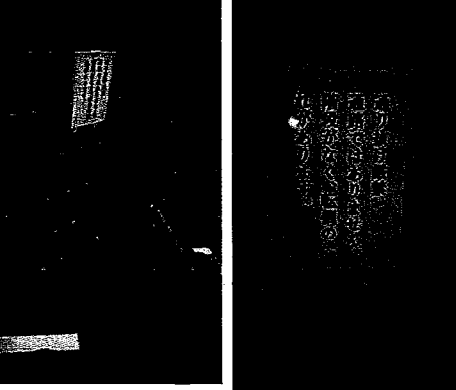
| | 年月日 | 内容 | 対応結果 |
|----|------------|--|---|
| 1 | 2010/11/20 | 公会堂の場所が分かりにくい。 | 公会堂案内図を改訂、且つ、「瀬谷公会堂→」の拡大版掲示を公会堂入口に2か所設けた。結果、わかりやすくなった、との声が聞かれるようになった。 |
| 2 | 2010/11/30 | ホール内が暗く階段がよく見えず、二人けがをした。 一人躓いて転んだ。→病院へ行った。 固定した。 一人階段幅が違うところで感覚が違ったためによるけて右ひざ少し痛めた。 階段に夜光テープ貼れないか？ | 舞台照明もあり真っ暗という状態ではなかったが、客電は落ちていた。右ひざを痛めた方は、職員が救急箱を持って三人がかりで対応。伺ったところ、昼過ぎに膝を打ったが、その時は何でもなく、三時過ぎに立とうと思って見たら、痛くて動けなかった、とのこと。救急車をお呼びするかも伺ったが、不要というご判断で、管沼が区役所へ行き、車いすを借り受け、客席内に入り、職員が負ぶって車いすに座っていただき、タクシーを手配。車いすにて、ケアプラザまでお連れし、ご主人とともに病院へ行っていただいた。翌日職員が電話をし、膝のお皿がずれて、2週間ほど治療すれば治る。とのお話をご主人から頂いた。対応時、多くのご友人がいらしたが、「とても親切によくやっていただいた。」との評価をいただいた。 |
| 3 | 2010/11/30 | 講堂花道部分、手すりがなく、そこから客席へ降りる人もいるが、高く飛び降りた人もいた。 | 花道部分には、規制のためのチェーンがあるが、主催者判断により、外していた。今後も、チェーンの存在と規制を希望するかを確認して対応する。 |
| 4 | 2010/11/30 | 講堂入口の風よけ室の照明がなく真っ暗でどこを開けてよいかわからない。 | 11月10日付で不具合点リストに掲載。12月2日コンソーシアム会議にて提議し、対応策の回答をいただくことになった。原因は、客電と前室の照明が連動しており、公演が始まり客電を落とすと、前室も消えてしまうため。 |
| 5 | 2010/11/30 | 観客席のレイアウト。真ん中の人、左右端の人が出にくい。 | 構造上のため、ご理解をいただくほかなし。 |
| 6 | 2010/11/8 | 今どきトイレウォシュレットなしはないのでは。洗面所・トイレにかみ手洗で手ふきなしはおかしい | 多目的トイレはウォシュレットなので、そちらのご利用を促す。多目的トイレの扉に「ウォシュレット」便座の表記を1/4テプラで入れる。 |
| 7 | 2010/11/10 | 三ツ境駅からバス利用出来たらと思います。是非お願いします。 | 市・区にお伝えしました。 |
| 8 | 2010/11/10 | 11/10天気快晴(14:30) 玄関前の外部照明点灯？経費節減の為、不要と思うが(日中)如何？ | 夜間点灯、昼間消灯で管理中。 |
| 9 | 2010/11/13 | ホールの催物案内をPRして欲しい。全くわからない。瀬谷図書館・区民センター・コミュニティせっちして下さい。演奏会を聞きたくとも利用出来ません。 | HPに催し物案内掲示中。館内、また区役所各所にも配布している。図書館、区民センター、コミュニティへの配布は検討中。 |
| 10 | 2010/12/ | うらのトイレがひとつしかないのが不便でした。2階のトイレ・きれいなのに行き方が分かりづらいでした。ドアがしまってるし。荷物を運ぶ時、雨が降ったらどーするんですか？ | 先行利用の状況が伝わっていないようだ。ホワイエへの階段の場所が分かりづらいうだ。表示、配置図は大きなものが掲示されており、対応には問題ないと思われる。 |

苦情対応状況報告

| | 年月日 | 内容 | 対応結果 |
|----|-----------|---|--|
| 11 | 2010/12/ | 出演者の控え室がない。(楽屋はスタッフでいっぱい!) 普通、控え室(楽屋)は付いてくるもの(無料)なのに、会議室を借りなければならないのはどうでしょうか。せめて、使用団体には無料orかきりにしては? | 主催者から出演者へ情報が伝わっていないようだ。楽屋は無料であるが、主催者が出演者控室として借りた部屋が「会議室」だった。 多数の出演者がいるイベントに関しては、「全館利用」をお願いし、控室、食事場所の場として活用するよう誘導している。 |
| 12 | 2010/12/ | 楽屋を使うのに、有料なのは費用がかかります。 | 楽屋は無料で、講堂に付属している施設と説明している。 |
| 13 | 2010/12/ | トイレの便座がウォームレットになっていないのは、問題だ。高齢者で血圧が高い方は冷たい便座で、血圧が上がるので改善してほしい。 | 2件ほど、口頭での要望があった。 多目的トイレはウォームレットなので、そちらをお使いください、とご案内。今後の改善に反映できるよう伝えます。とお答えしました。 |
| 14 | 2011/1/27 | 造りが非常に悪い 階段は危険 転倒者多い 早急に改善せよ | 館内ご意見箱より No. 15と合わせて検討します。 |
| 15 | 2011/2/3 | 私は先日「せやっこソーラン」を観に行った者なのですが開演し観ている途中に子供のオムツをかえに祖母が子供を抱いて席を立ち講堂から向かって左の階段)階段を下りようとしたら席側の階段がなく落ちて抱いていた子供が手から離れて落ちてしまいこぶをつくってしまいました。幸い大事には至らなかったのですが会場も開演した後は暗くなり足元も見にくく危ないため迷ったのですが何か階段に対策をさせていただきたくメールを送らせていただきました。いろいろな年齢層の方が観にきたりすると思うので同じようなことをして大怪我をされる方が出ない為にもよろしくご願ひ致します。対策として階段がないことが分かるようにと階段も暗く見えづらいのですぐに分かるようにしていただけないかと思ひます。 | Web問い合わせより こちらの階段部分を指していると思われます。子階段がなく、2段分の高さがあります。通路と想定されていないのに、微妙に通れてしまうためです。テープ若しくはチェーンで行動規制する方向で検討します。 |



苦情対応状況報告

| 年月日 | 内容 | 対応結果 |
|-----------------|---|--|
| 16 2011/1/26 | <p>1月25日の保土ヶ谷税務署の確定申告会場を見ていて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・両手杖の人が階段を下りているのに、介添え者がいなかった。 ・車いすや足が悪い人の、出入り口の表示がない。 <p>などを、1月26日に区役所に指摘したが、今日27に来て見て、何も反映されていない。これから行くから、責任者を出せ。ということで、ご来館。 (区の公会堂モニタリングを実施した日です。)</p> <p>ご指摘事項は、上記二項目で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内役を立てるべきである。 ・その旨を示す看板がない。 ・黄色いチェーンで規制しているのは、おかしい。 <p>この3点を主張され、公会堂の回答と区の回答が文書で欲しい、との要請を受けました。</p> | <p>区回答骨子</p> <p>横浜市の公会堂は、市民の集会等各種行事の実施に際して提供する貸し館施設であり、行事の実施に際しての安全管理については、主催者の方にも対応をお願いしているのが現状です。また、瀬谷公会堂は、現在、指定管理者制度が導入され、指定管理者による管理運営が行われております。来館者の方の安全確保のために、入口前階段に案内・介助係員を常時配置するのが理想ではありますが、運営管理費、人件費等限りある予算の中では対応が困難な状況です。</p> <p>今後の対応として、入口前階段を安全に降りることが困難な利用者の方へは、階段付近に裏口(搬入車両駐車場入口)から迂回して入館していただく旨の案内掲示をすることで対応していきます。併せて、公会堂で実施する行事等の主催者には、当日に案内・介助係を配置していただけるよう依頼していきます。</p> <p>また、車椅子利用者が裏口を通して入館出来るよう、開館時間中は車両進入防止用チェーンを常時外しておき、公会堂事務室へ連絡をしなくても通行可能な状態にします。</p>  |
| 17 2011/2/16 | <p>Web問い合わせ対応状況</p> <p>当該通路の壁面に注意書きを目立つように張り出した。</p> <p>3月3日のSPC定例会議にて、議題に上がり、何らかの通行阻止をする具体物を取り付けることとなった。設計にて考案中。</p> |   |
| 18 2011/2/11 | <p>会場がとれた時点では会議室2つはダメなので一つだけにして下さいと約束しましたが打合せ時には会議室3室とも区長が使う事になっているといわれ不満</p> | <p>当該事実がないことが確認されました。</p> |

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 | 11月 | <ul style="list-style-type: none"> ・現公会堂の本日の使用状況を黒板使用の手書き表示から電光掲示板に改めました。 ・HPを立ち上げ、利用状況が数か月分にわたって、利用者の方にわかるようにしました。 ・現庁舎2階入り口横の駐輪場の夜間利用、土日利用の公会堂ご利用客の利便性を考え、ロープによる制限管理を公会堂が担当することにしました。 | <p>公会堂の利用状況が電光文字で判りやすくなり、またHP化により、数ヶ月先の空き状況を閲覧できるようになり、情報化が進み利用者の利便性が向上しました。</p> <p>公会堂の夜間利用の方、土日利用の方の駐輪場のご利用が可能になり、利便性が向上しました</p> |
| 2 | 12月 | <ul style="list-style-type: none"> ・公会堂の各扉にテプラにて、「押す」「引く」などの表示を貼付しました。 ・メガホン、指示棒を購入。万が一の避難誘導に備えました。 ・講堂の移動席の抑え棒にテプラにて、座席表示を明記。色分けし、再組立て時の時間と手間を省けるように判りやすくしました。 ・和室にご要望に応じてスリッパを5足設置しました。 | <p>避難時の判断に利用客の迷いがなくなるよう、判りやすい表示を心がけるとともに、指示の伝達が伝わりやすくなりました。</p> <p>移動席撤去後の再組立てがしやすくなりました。</p> <p>和室からトイレへの移動に際し、靴に履き替えずに行けるようになりました。</p> |
| 3 | 1月 | <ul style="list-style-type: none"> ・月別空き状況表を掲示しました。 ・リハーサル室チラシを作成しました。 | <p>1階と2階に月別空き状況表を掲示し、公会堂の空き状況が分かるようにしました。</p> <p>リハーサル室の内容が分かりやすくなり、稼働率のアップが期待できます。</p> |

| | | | |
|---|----|--|--|
| 4 | 2月 | <ul style="list-style-type: none"> ・リハーサル室チラシをDMにて30通、区内の高校・中学・小学校・音楽教室へ発送しました。 ・諸室にチラシ置きを掲示。毎月のお知らせやリハーサル室チラシなど取りやすくなりました。 ・給湯設備にタオルかけ、タオル、洗剤、スポンジ、タワシなどを設置しました。 | <p>リハーサル室の稼働率アップが期待できます。</p> <p>利用者に気持ちよく使っていただけるようになりました。</p> |
| 5 | 3月 | 特記事項無 | |

平成 22 年度職員研修

施設名：瀬谷公会堂

| | 実施時期 | 内 容 | 概 要 |
|---|-----------|---------|--|
| 1 | 11 月 15 日 | 安全セミナー | <ul style="list-style-type: none"> ・ 共立片野氏による安全セミナー 1. なぜ安全を守るのか <ul style="list-style-type: none"> 1) 安全の目的 2) 法令(労基法・安衛法) 3) 企業リスクと四重責任 2. 災害防止のためのリスクアセスメント 4) グラフから見えるもの 5) 危機回避(自分や仲間を守るために)行動 |
| 2 | 1 月 17 日 | 防災訓練、研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 休館日を利用、消火訓練・避難誘導訓練・AED 取り扱い研修を実施。全員参加。 消防官より <ul style="list-style-type: none"> ① 第一報を入れる際、場所・規模等、細部まで伝えること。 ② 火災元より退避する際、ドア等を閉めながら移動し、火の広がりを防ぐこと。 |
| 3 | 2 月 14 日 | マナー講習 | <ul style="list-style-type: none"> ・ マナーに則った接遇ができるよう、社内講師によるマナー講習を実施。 ・ 電話の取り方、受け方、あいさつの仕方、承り方など、慇懃無礼にならず、利用者の方々に気持ち良くご利用いただくことの徹底を図った。 |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |