

令和元年度 「鶴見公会堂」 収支予算書兼決算書
(H31.4.1~R02.3.31)

収入の部

(税込、単位：円) (別紙2)

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	54,330,000	9,312,600	63,642,600	63,642,600	0	横浜市より(トイレ洋式化にかかる追加指定管理料を含む)
利用料金収入	12,225,000		12,225,000	9,903,520	2,321,480	コロナウイルスにより休館した利用料金の減
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	
横浜市負担費用	0		0	996,000	996,000	新型コロナウイルス感染症に関する横浜市に費用負担分
雑入	2,619,000	0	2,619,000	3,180,408	561,408	
印刷代	0		0	0	0	
自動販売機手数料	441,000		441,000	385,290	55,710	
駐車場利用料金収入	0		0	0	0	
その他 (広告ラック収入・預金利息)	2,178,000		2,178,000	2,795,118	617,118	
収入合計	69,174,000	9,312,600	78,486,600	77,722,528	764,072	

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	16,859,000	0	16,859,000	16,314,065	544,935	
給与・賃金	14,416,000		14,416,000	13,914,505	501,495	館長1名・副館長1名・常勤職員1名及び時給職員6名
社会保険料	1,415,000		1,415,000	1,316,384	98,616	
通勤手当	854,000		854,000	885,330	31,330	常勤職員・時給職員
健康診断費	174,000		174,000	197,846	23,846	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	1,780,000	0	1,780,000	1,496,283	283,717	
旅費	15,000		15,000	8,984	6,016	出張旅費
消耗品費	906,000		906,000	648,337	257,663	貸出消耗品・事務消耗品費
会議賄い費	0		0	0	0	
印刷製本費	81,000		81,000	95,150	14,150	申請書作成費
通信費	354,000		354,000	304,101	49,899	電話代・郵送料・インターネット利用料等
使用料及び賃借料	93,000	0	93,000	101,370	8,370	
横浜市への支払分	93,000		93,000	101,370	8,370	目的外使用料等
その他	0		0	0	0	
備品購入費	100,000		100,000	101,860	1,860	貸出備品・事務備品
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	210,000		210,000	215,750	5,750	
職員等研修費	0		0	6,000	6,000	
振込手数料	8,000		8,000	6,731	1,269	
リース料	0		0	0	0	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	13,000		13,000	8,000	5,000	地域イベントの協力費等
事業費	100,000	0	100,000	101,080	1,080	
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	100,000		100,000	101,080	1,080	イベントの実施
管理費	48,324,000	9,312,600	57,636,600	49,293,732	8,342,868	
光熱水費	10,046,000	0	10,046,000	9,870,800	175,200	
電気料金	7,685,000		7,685,000	7,914,343	229,343	
ガス料金	1,211,000		1,211,000	1,042,407	168,593	
水道料金	1,150,000		1,150,000	914,050	235,950	
清掃費	3,030,000		3,030,000	2,815,196	214,804	日常・定期清掃費
修繕費	615,000	9,312,600	9,927,600	1,859,867	8,067,733	
トイレ洋式化修繕費	0	9,312,600	9,312,600	512,600	8,800,000	トイレ洋式化工事の着工金
その他修繕費	615,000		615,000	1,347,267	732,267	小破修繕費
機械警備費	0		0	0	0	
設備保全費	2,388,000	0	2,388,000	2,385,050	2,950	
空調衛生設備保守	1,416,000		1,416,000	1,394,010	21,990	空調自動制御装置点検・フィルター交換・ばい煙測定等
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	
その他保全費	972,000		972,000	991,040	19,040	放送設備・舞台照明・舞台吊物・ピアノ・トイレ保守費
共益費	32,245,000		32,245,000	32,362,819	117,819	管理組合管理費負担金 (建築法定期点検含む)
公租公課	1,427,000	0	1,427,000	1,374,626	52,374	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,426,000		1,426,000	1,368,626	57,374	
印紙税	1,000		1,000	6,000	5,000	
その他 ()	0		0	0	0	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	1,409,000	0	1,409,000	10,726,782	9,317,782	
本部分	1,064,000		1,064,000	1,064,000	0	労務・経理等の支店事務経費
当該施設分	345,000		345,000	862,782	517,782	ウェブアクセシビリティ構築費・第三者評価委託費等
トイレ洋式化修繕積立金支出(繰越)	0		0	8,800,000	8,800,000	コロナウイルスによる資材調達が可能にならなかったため、令和2年度に繰り越し
ニーズ対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	69,899,000	9,312,600	79,211,600	79,306,568	94,968	
差引	725,000	0	725,000	1,584,040	859,040	

自主事業費収入				0		
自主事業費支出				101,080		
自主事業収支				101,080		
管理許可・目的外使用許可収入				385,290		
管理許可・目的外使用許可支出				101,370		
管理許可・目的外使用許可収支				283,920		

(様式1)

令和元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 (2割)	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	665,590						127,700				793,290	6,600				0	799,890	126,600	1,015,000	78.8%	984,800	81.2%
	180	699,300	43	60,790	16	94,500	55	159,200	4	31,500		35	7,200	3	600							
5月	621,620						97,500				719,120	7,000				192	726,312	80,480	880,000	82.5%	851,668	85.3%
	172	596,164	49	81,336	6	55,880	46	121,500	4	24,000		38	7,600	3	600							
6月	841,980						164,950				1,006,930	7,900				10,440	1,025,270	112,880	1,113,000	92.1%	1,073,100	95.5%
	197	803,720	52	116,890	9	78,630	79	198,700	5	33,750		41	8,400	3	500							
7月	814,500						166,000				980,500	8,200				3,260	991,960	117,400	1,076,000	92.2%	1,042,126	95.2%
	167	799,600	46	111,900	15	97,000	61	186,000	2	20,000		43	8,600	2	400							
8月	692,360						107,000				799,360	6,700				1,072	807,132	142,260	795,000	101.5%	765,740	105.4%
	140	706,340	38	85,280	7	99,260	47	149,500	4	42,500		34	7,200	3	500							
9月	680,420						134,000				814,420	7,600				14,104	836,124	179,140	1,149,000	72.8%	1,114,900	75.0%
	181	724,100	44	82,260	10	125,940	66	186,000	7	52,000		43	8,800	6	1,200							
10月	825,750						142,500				968,250	8,800				1,760	978,810	167,040	892,000	109.7%	863,484	113.4%
	192	795,540	53	159,650	12	129,440	68	179,500	7	37,000		43	9,400	3	600							
11月	887,910						162,000				1,049,910	9,200				1,396	1,060,506	159,800	1,002,000	105.8%	974,676	108.8%
	201	880,200	71	128,610	12	120,900	73	200,500	7	38,500		48	9,600	3	400							
12月	742,730						130,500				873,230	8,600				9,652	891,482	160,890	990,000	90.0%	962,430	92.6%
	130	749,500	37	110,620	14	117,390	62	173,000	7	42,500		42	9,600	6	1,000							
1月	640,820						152,500				793,320	6,400				13,448	813,168	133,390	856,000	95.0%	772,220	105.3%
	138	652,800	44	86,410	7	98,390	65	187,500	4	35,000		31	6,400	0	0							
2月	762,480						122,750				885,230	6,800				1,176	893,206	331,140	1,100,000	81.2%	907,156	98.5%
	133	855,800	45	124,770	12	218,090	88	234,000	10	111,250		43	8,600	9	1,800							
3月	62,160						11,500				73,660	400				5,600	79,660	0	1,357,000	5.9%	1,212,448	6.6%
	6	54,300	5	7,860	0	0	4	11,500	0	0		2	400	0	0							
合計	8,238,320						1,518,900				9,757,220	84,200				62,100	9,903,520	1,711,020	12,225,000	81.0%	11,524,748	85.9%
	1,837	8,317,364	527	1,156,376	120	1,235,420	714	1,986,900	61	468,000		443	91,800	41	7,600							

(様式2)

令和元年度公会堂利用回数・稼働率(累計)

施設名 鶴見公会堂

		延利用回数				利用可能回数	稼働率
		昼間	夜間	計			
講堂		253			253	348	72.7%
		250	110	360		696	51.7%
		延利用回数				利用可能回数	稼働率
		午前	午後	夜間	計		
会議室	第1	280	294	202	776	1044	74.3%
	第2	258	291	155	704	1044	67.4%
	第3	285	300	198	783	1044	75.0%
	小計	823	885	555	2263	3132	72.3%
和室		277	279	167	723	1044	69.3%
リハーサル室		0	0	0	0	0	#DIV/0!
合計(会議室等)		1100	1164	722	2986	4176	71.5%
合計				832	3346	4872	68.7%

(様式3)

様式3

令和元年度公会堂利用状況

施設名 鶴見公会堂

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	8,412	160	10	2	172
5月	30	5,770	95	57	17	169
6月	29	10,074	116	67	11	194
7月	30	6,155	90	57	15	162
8月	30	5,953	79	36	13	128
9月	29	7,300	111	57	10	178
上半期計	177	43,664	651	284	68	1,003
10月	30	6,398	112	59	16	187
11月	29	9,827	116	65	16	197
12月	27	6,249	71	48	11	130
1月	27	6,352	91	34	13	138
2月	28	7,412	82	47	2	131
3月	30	270	3	2	0	5
下半期計	171	36,508	475	255	58	788
年間合計	348	80,172	1,126	539	126	1,791

令和元年度利用者別目的別利用件数(累計)

施設名:鶴見公会堂

《累計》

区 分		映画	演劇	音楽	舞踊	芸能	サークル活動	集會會議	講習會研修會	その他	合計
市 民	地域団体	3	0	1	0	1	2	25	11	2	45
	職域団体	0	0	0	0	0	0	32	13	14	59
	その他	4	7	97	39	12	647	140	59	66	1,071
法 人	正業法人	5	0	0	1	0	2	200	46	39	293
	公益法人	0	0	0	0	1	0	6	34	37	78
	官公署	0	0	0	0	0	0	4	13	0	17
学校・幼稚園等		1	0	5	3	0	0	16	7	16	48
横浜市	内部会議等	0	0	0	0	0	1	32	13	3	49
	市民が参加するもの	0	0	0	0	0	0	8	8	1	17
そ の 他		0	0	3	0	0	10	58	28	15	114
合 計		13	7	106	43	14	662	521	232	193	1,791

(様式7)

令和元年度 委託内容一覧

施設名 横浜市鶴見公会堂

No	委託期間	委託内容	金額(税込)	業者名
1	2019/4/1～ 2020/3/31	放送設備保守点検	216,836円	妙光電機(株)
2	同上	舞台吊物装置保守点検	222,360円	三精テクノロジーズ(株)
3	同上	舞台照明設備保守点検	308,000円	東芝ライラック(株) (4月より社名変更)
4	同上	フルコンサートピアノ保守点検	73,150円	(株)河合楽器製作所
5	同上	空調業務保守点検	1,394,010円	高砂丸誠エンジニアリングサービス(株)
6	同上	トイレ保守	170,694円	日本カルミック(株)
7	同上	清掃(日常・定期)、照明清掃	2,815,196円	テルウェル東日本(株)
		令和元年度合計	計7件 5,200,246円	

令和元年 修繕一覧

施設名 横浜市鶴見公会堂

No	修繕年月日	修 繕 箇 所	金額	業 者 名
1	5月13日	トイレ洗面台洗剤入止め金具(6F男子トイレ)	313円	講堂スタッフ修理(直営)
2	6月9日	舞台黒幕破損補修	842円	講堂スタッフ修理(直営)
		第1四半期 計2件	1,155円	
3	8月23日	3号室エアコン水漏れ故障修理(ドレンパイプ、トレイ劣化のため交換 2基)8/10故障	296,352円	高砂丸誠エンジニアリングサービス(株)
4	9月10日	6F男子トイレ小便器排水管修繕	588,600円	高砂丸誠エンジニアリングサービス(株)
5	9月10日	1号室エアコン故障(9/9 故障発生)	応急修理のみ (屋外機プロペ ラ破損修理未)	高砂丸誠エンジニアリングサービス(株)
6	9月17日	3号室内線電話落下(壁掛け)修理	0円	講堂スタッフ修理(直営)
7	9月17日	講堂中央通路カーペット張替工事	99,360円	(株)ディエス・コーポレーション
8	9月17日	空調自動制御装置修繕	361,800円	高砂丸誠エンジニアリングサービス(株)
		第2四半期 計6件	1,346,112円	
9	10月2日	講堂控室B(和室)の襖の破れ箇所修理	0円	講堂スタッフ修理(直営)
10	12月28日	和室・事務室空調故障修理(12/17発生)	0円	地域振興課

		第3四半期	計2件	0円	
11	1月6日	3号室内線電話落下(壁掛け) 再発		0円	修理未(壁面脆弱)
12	2月2日	7Fトイレ漏水(2/2発生)		0円	修理未 (R2年度予算で修理予定)
13	2月10日	下手モニターTV故障(修理済)		0円	妙光電機株
14	3月2日	和室・事務室空調故障修理 (12/17発生)		0円	高砂丸誠エンジニアリングサービス(株)
15	3月3日	3号室内線電話落下(壁掛け)		0円	直営修理
		第4四半期	計5件	0円	
		令和元年度	計15件	1,347,267円	

令和元年度 備品一覧

4月28日

施設名 横浜市鶴見公会堂

No	品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減
				数量	年月日	数量	年月日	
	4月～6月			0		0		
	第1四半期 計 0件			0		0		
消耗品(購入)	ハンディクリーナー(掃除機)	マキタ	14,300	1	2019年9月5日	0		1
	第2四半期 計 1件			1		0		1
	10月～12月			0		0		1
	第3四半期 計 0件			0		0		1
新規購入	ワイヤレスマイク	WM-P970 (ハンド型)	37,840	2	2020年2月1日			2
新規購入	ダイナミックマイク	PS-C502	11,880	1	2020年2月1日			1
地域振興課より	ワイヤレスマイク	WM-P970 (ハンド型)		4	2020年3月16日			4
地域振興課より	ピンマイク	WM-P980		2	2020年3月16日			2
地域振興課より	ヘッドセット(ピンマイク用)			2	2020年3月16日			2
地域振興課より	ミニマイクスタンド			5	2020年3月16日			5
地域振興課より	ワイヤレスチューナー4波用	WT-904-B		1	2020年3月16日			
廃棄	ヤマハ グランドピアノ	4040100 CF NIPON GAKKI (1985年製)				1	2020年2月28日	-1
廃棄	ワイヤレスチューナー	WT-820				1	2020年3月16日	-1
	1月～3月			17		1		
	第4四半期 計 7件			17		1		

(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。

令和元年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告

施設名 横浜市鶴見公会堂

	実施時期	内 容	効 果
1	計4回 (4月、5月、6月)	振込み詐欺、還付金詐欺の注意喚起(サイネージ掲載及び掲出)	・地域住民への注意喚起 ・利用者への注意喚起とサービス向上
2	計4回 (4月、5月)	7Fの1号室あるいは2号室のみの夜間利用者を3号室(6F)への利用変更を誘導し7Fフロアの節電を図った	・地球環境保全への貢献 ・経費節減
3	5月13日	和室テーブルの出し入れの際の怪我等未然防止のため「2名での運搬のお願い」を表示	・利用者の安全確保
4	5月13日	6F男子トイレ手洗い場洗浄液容器留金具破損修理実施(スタッフ)	・利用者サービスの向上 ・経費節減
5	5月19日	①机等の整列乱れや忘れ物等防止のため使用後の「現状復帰のお願い」を表示(各部屋) ②講堂利用後忘れ物等が多いため、の6Fトイレ及びEV前に「忘れ物注意」を表示	・利用者サービスの向上
6	5月20日	<第1回サービス向上委員会(研修)開催> ①平成30年度事業報告及び平成31年度事業計画 ②横浜市公会堂事務取扱要領等の研修 ③勤務交代時の円滑引継及び業務効率	・安全公平な業務遂行 ・利用者サービスの向上
7	5月31日	使い易いテーブルを手前に置いて欲しいとの要望によりテーブル収納位置を番号表示(利用者からの要望)	・利用者サービスの向上
8	6月5日	空調スイッチ周辺への「STOP地球温暖化」ポスターの掲示	・地球環境保全への貢献 ・経費節減
9	6月9日	舞台背面黒幕損傷箇所の補修を実施(スタッフ)	・利用者サービスの向上 ・経費節減
		第1四半期 計9件	
10	7月15日	駐車場案内地図リニューアルして希望者に配布するとともに受付カウンターへ配備	・利用者サービスの向上 ・職員の案内稼働軽減
11	7月16日	部屋にチェック表洋式の改善(簡素化、責任者名追加)	・利用者サービスの向上 ・職員のチェック稼働軽減

12	7月25日	【デジタルサイネージの活用】 最新NHKニュースの配信及び天気予報をリアルタイム掲載するとともに、災害時には地域災害情報の配信	・利用者サービスの向上と注意喚起
13	7月27日	スタッフ交流会(於:旭公会堂)参加及び「いいとこどり」の議事メモフィードバック	・利用者サービスの向上 ・事務処理の効率化 ・職員の意識向上、スキルUP
14	8月3日	自主事業(映画「ミニオンの大脱走」)上映会実施	・利用者サービスの向上(来館約170名) ・利用者への謝意
15	8月19日	■第2回サービス向上委員会 ①舞台設備(照明、音響、吊物等)操作方法等実施研修 ②各種課題検討、利用者アンケートの実施、他 ③企業倫理・CSR研修(Telwel本社講師)	・職員の意識向上、スキルUP ・利用者サービスの向上 ・CSR危機管理意識の醸成
16	計3回 (7月-9月)	【デジタルサイネージの活用】 区役所からの還付金詐欺等金融被害防止チラシ掲載	・利用者サービスの向上 ・利用者の被害防止
17	9月1日	利用者アンケートの実施(9/1~9/30)	・利用者サービスの向上
18	9月5日	会議室(1号室)に小型掃除機を配備	・利用者サービスの向上 ・公会堂施設の適正な維持管理
19	9/8、9/9	台風15号による開館時間の変更 9/8(日)22:00→20:00 9/9(月)9:00→9:30	・利用者、職員の安全確保
20	9月10日	6F男子トイレ小便器排水管修繕	・利用者サービスレベルの維持(外注) ・公会堂施設の適正な維持管理
21	9月10日	1号室エアコン故障のため応急修繕(台風15号影響)	・利用者サービスレベルの維持(外注) ・公会堂施設の適正な維持管理
22	9月17日	3号室壁掛け内線電話落下の修繕(直営)	・利用者サービスレベルの維持 ・経費節減(直営)
23	9月17日	講堂中央通路カーペット張替工事	・利用者の安全確保(外注) ・公会堂施設の適正な維持管理
24	9月17日	空調自動制御装置修繕	・利用者の安全確保(外注) ・公会堂施設の適正な維持管理

(様式11)

25	9月30日	消費税10%改定に伴うレジ登録の変更(直営)	・利用者サービス向上
		第2四半期	計16件
26	10月12日	台風19号直撃に伴う臨時休館	・利用者並びに職員の安全確保
27	10月15日	和室障子破れ修理(直営)	・利用者サービスの向上 ・施設の適正な維持管理
28	11月12日	フーガビル管理組合合同避難訓練への参加	・利用者の安全、安心の確保 ・職員の防災意識の向上
29	11月25日	横浜アートナビへの掲載	・公会堂の訴求
30	12月3日	横浜市第三者評価の受審	・指定管理者業務の適正な遂行 ・利用者サービスの向上 ・施設の適正な維持管理
31	12月4日	利用者懇談会の開催(5団体)	・利用者サービスの向上 ・行政との円滑な連携強化
32	12月4日	自動販売機の更改	・利用者サービス向上
33	12月12日	横浜市指定管理者研修を受講	・指定管理者業務の適正な遂行 ・利用者サービスの向上 ・職員の意識向上
34	12月17日	和室エアコン故障に伴う利用者対応の実施	・利用者サービスの確保
35	12月22日	ホール(講堂)利用時の「仕込図」の様式改善	・利用者サービスの向上 ・準備稼働の効率化
36	12月26日	各部屋の「利用後チェック表」の下敷き板に館内避難経路図を貼付	・利用者の安全確保
37	10月～12月 (6件)	区内特殊詐欺発生に伴う注意喚起	・地域住民への注意喚起 ・利用者への注意喚起とサービス向上
		第3四半期	計12件

令和元年度 鶴見公会堂自己評価表

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 地域連絡会（1回/年）を開催し、利用者の意見要望を収集し、鶴見区と協議し運営の改善を図ります。	利用者懇談会を12月4日（水）に開催し、利用5団体様代表並びに地域振興課のご出席をいただき、今年度のアンケート結果のご説明、ご意見、ご要望等の意見交換等を行うなど、より良い公会堂運営のための改善を図るため、区と綿密に連携して協議等を円滑に進めてまいりました。	今後も利用者懇談会は年1回開催し、幅広いジャンルから利用頻度の高いご利用者代表にご出席いただき、ご意見、ご要望等を施設運営に反映することにより、利用者サービスの向上に努めます。	A
	2 利用者アンケート強化月間（1回/年10月）を設定し、利用者の意見要望を収集し、鶴見区と協議し運営の改善を図ります。 目標：スタッフ及び施設満足度が90%以上	実施期間：9月1日～9月30日 実施123団体（回収率100%）。 スタッフ、施設の満足度も平均90%を維持することができました。	今後も利用者アンケートの取組み強化月間を設け、定期的にご利用者のご意見等を収集、分析し、よりよい施設運営に役立てるよう取り組んでまいります。	A
	3 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。（通年）	窓口カウンターにご意見箱を常設しており、利用者アンケート結果等を公会堂運営の改善に反映するなど、より円滑な公会堂運営を目指して取り組んでまいりました。	今後も継続して取り組むこととします。ご意見箱のご利用が少ないことから、利用者懇談会、利用者アンケート等と併せて幅広くご意見をいただけるようスキームづくりに取り組んでいきます。	A
	4 自主事業（映画上映）を開催し、地域の子供達と保護者への訴求を図り地域に密着した公会堂運営を目指します。（8月）	子供向けの夏休み映画上映会「怪盗グルーのミニオンの大脱走」を8月3日（土）に自主事業として開催し、家族連れなど174名の方に観覧にいただき大変ご好評を頂きました。	開催有無を含め別途検討とします。 公会堂収支を勘案し開催を検討しますが、地域の皆さんに喜ばれる施策を検討します。	A
	5 デジタルサイネージを活用した、催し物情報・施設空き状況の情報発信をしております。 ※横浜市・鶴見区のニュース・イベント等、地域に密着した情報発信をしております。（随時）	6フロビーのデジタルサイネージを活用し、施設案内のほか、最新のNHKニュース、災害時の鶴見区の避難場所情報、区内の金融詐欺被害情報など、地域に根ざした幅広い情報発信を行っています。	今後も継続して取り組むこととします。 利用者懇談会等で、ご利用者から発信内容の評価を収集し、ご意見、ご要望等を踏まえたコンテンツの情報配信を目指します。	A
	6 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ホームページに改修してまいります。（ウェブアクセシビリティ対応）	横浜市主催の「令和元年度指定管理者研修」（12月）等を踏まえ、指定管理者としてホームページのウェブアクセシビリティに適正に対応しています。	今後も継続して取り組むこととします。 来年度は3年計画の最終年度となりますが、ウェブアクセシビリティの変化に対応したホームページを目指します。	A

業務運営	1 運営体制は、館長含めフルタイム3名及びスタッフ6名体制で運営してまいります。(通年)	館長等含め職員9名による3交替で開館中常時2名以上配置体制としています。	利用者の安全、安心の確保、公平、公正な施設運営を基本に円滑な体制で運営します。	A
	2 「各種マニュアル」「関係機関等連絡先」「緊急時連絡網」を事務室内に配備し緊急時に備えます。(通年) また、非常時に備え、防災訓練を年3回開催します。	事務室に「指定管理者災害対応マニュアル」及び「緊急連絡体制図」を配備しています。また、フォーガIビル合同防災訓練への参加(年2回)、職員向けの避難誘導訓練(11月)を実施し、災害時の対応に備えています。	マニュアル類の現行化を図るとともに、継続して訓練参加することとします。	A
	3 常に利用者へ挨拶・声掛けをし、「防犯」「防災」に努め、整理整頓を励行し、鶴見区運営方針「安心」「ぬくもり」「活力」の実現に向け取り組みます。 施設内巡回：3回以上/日	電話受付時は、「お電話ありがとうございます。鶴見公会堂〇〇です。」と名乗りをし、ご利用後は、必ず「ありがとうございました」の声かけを全職員が励行することにより、利用者に「安心」と「ぬくもり」を与えられるよう心掛けています。	これまでの声掛け励行等に加え、部外講師によるビジネスマナー講習等を計画し、より一層利用者に「安心」と「ぬくもり」を与えられる対応スキル、ノウハウを身につけられよう取り組みます。	A
職員育成	1 サービス向上委員会を開催(4回/年)し、スタッフのスキル向上・利用者の安心安全を確保するとともに、「帰宅困難者」の受け入れ等にも万全を期することとします。 例：設備操作・CSR研修・安心安全(AED)・利用許可等々	休館日を利用し、全職員出席のサービス向上委員会を年4回開催し、CSR研修、AED講習、舞台機器操作研修など、職員の資質向上を図り、利用者の安全・安心の確保に努めています。また区との「災害時における施設利用に関する協定」を締結し、帰宅困難者の受け入れにも万全の体制をとっています。	あらゆる機会をとらえ、利用者サービスの向上に向け、今後も継続して職員のスキルアップ、資質向上に取り組みます。 サービス向上委員会についても内容を更に充実させ利用者サービス向上に役立てます。	A
	2 サービス向上委員会以外にも、市主催の研修にも積極的に参加します。(随時)	市施設管理者出前研修(5月)、市指定管理者研修(12月)に参加しています。	今後も継続して積極的に参加します。	A
	3 利用者動向等によりタイムリーな研修を実施します。また、サービス向上委員会以外にも日々のミーティングで各種情報を共有し円滑な公会堂運営に役立てます(通年)	サービス向上委員会での課題検討等をはじめ、連絡ノート活用、当番交替時の引継ぎミーティングなど、職員間でのタイムリーかつスムーズな情報流通により、円滑な公会堂運営に取り組んでいます。	今後も利用者動向を踏まえ、職員間のタイムリーな課題共有、情報流通等の仕組みづくりにより、円滑な公会堂運営に努めます。	A
	4 テルウェル東日本が運営する鶴見公会堂・旭公会堂のスタッフによる「スタッフ交流会」(1回/年以上)を開催し、より良い公会堂運営を模索します。	旭公会堂設で開催されたスタッフ交流会(7月)にスタッフ2名が参加し、共通の課題や各種情報等についてお互いの意見交換を実施、また内容について職員間で議事録を水平展開するなど利用者サービスの向上に努め、円滑な公会堂運営に取り組んでいます。	他公会堂等との情報交換、意見交換はお互いのスタッフにとっても非常に有意義で役立つことから、今後も継続して実施する予定です。	A

財務	1 自動販売機については、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、利用者の満足度向上に努めてまいります。(通年)	6Fと7Fの自販機を入替え、災害対策用に整備するとともに軽食など販売商品を多様化し利用者満足度の向上に取り組んでいます。	今後とも経費節減、収益確保のための営業努力に継続して取り組みます。	A
	2 公会堂の老朽化対策については、可能な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、鶴見区と協議のうえ安全な施設運営を推進します。(通年)	館内巡回点検等で発見された軽微な損傷等は、職員自身が修理等を行い経費削減に努めています。また緊急修理、費用支出が伴う大規模な修繕等はテルウェル東日本神奈川支店及び地域振興課等との連携により対応するなど、利用者が「安全、安心」してご利用できるよう施設運営に取り組んでいます。	軽微な修理は継続して内製化で対応しますが、老朽化等により施設運営に支障をきたす恐れのある設備故障等も保守点検で指摘されていることから、中長期計画の中で鶴見区とも連兼、協議しながら対応していくこととします。	A
	3 タイムリーな公会堂訴求(自主事業・催し物開催時等)により更に利用率向上を図り事業計画書の目標設定である 12,225千円達成を目指します。	施設の目的外使用として、6Fロビーに「有料広告ラック」を6枠設置し、1件あたり月額1,000円の広告料収入を確保するな、利用料以外にも事業計画目標の達成に向けた取り組みを行っています。	有料ラック以外、さらなる収入確保についても検討していくこととします。	C
その他 (上記4つの視点以外の項目があれば追記)	1 鶴見区が主催するイベント等には積極的に参画してまいります。	区民利用施設長会(12月)に出席し、区内他施設長との情報交換を行いました。	鶴見区とこまめな連携により円滑な施設運営に努めます。	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 日常的な意見のとりまとめ	これからも利用者がより便利に、より快適にご利用いただける施設運営を目指して取り組んでまいります。	「利用者の声」が公会堂サービス向上に寄与することから更に多くの「声」の収集に努めます。	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