

鶴見公会堂 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成 28 年 7 月 15 日			
団体名	テルウェル東日本株式会社		
代表者名	代表取締役社長 三和 千之	設立年月日	平成 13 年 4 月 2 日
団体所在地	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目 14 番 9 号		
電話番号	03-3350-7121	FAX 番号	03-3341-3001
沿革	<p>昭和27年 2月 財団法人 電気通信共済会 設立</p> <p>平成11年 10月 第6回全国ビルクリーニング技能競技会 厚生労働大臣賞</p> <p>平成13年 4月 テルウェル東日本株式会社 設立</p> <p>平成14年 1月 (財団法人 電気通信共済会より収益事業を継承、株式会社として設立)</p> <p>〃 12月 全省庁における入札参加資格を取得 企業倫理ヘルプライン相談窓口開設</p> <p>平成15年 1月 都庁および東京23区役所における入札参加資格を取得</p> <p>7月 ISO14001認証を取得</p> <p>平成17年 12月 プライバシーマーク認定取得</p> <p>平成18年 4月 北海道立釧路芸術館 指定管理者受託 (以降22案件順次受託)</p> <p>平成19年 11月 第10回全国ビルクリーニング技能競技会 厚生労働大臣賞</p> <p>平成24年 4月 横浜市鶴見公会堂・旭公会堂・金沢公会堂 指定管理者運営開始</p> <p>平成25年 4月 横浜市泉公会堂 指定管理者運営開始</p> <p>〃 11月 東京都世田谷区に「ぼこころ保育園」を開設</p> <p>平成26年 4月 千葉県佐倉市立児童センター 指定管理者運営開始</p> <p>平成27年 4月 「ぼこころ保育園 祖師谷」東京認可保育所としてオープン</p> <p>平成28年 4月 茨城県東海村学童クラブ (5施設) 一括指定管理者運営開始</p>		
業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建物等の清掃、警備・受付・案内等総合管理に関する業務 建物・付属設備の警備、窓口等の受付案内、交通誘導・催物等に関する業務 2. 事務用什器・オフィス用品等の販売 3. 介護保険等に基づく居宅介護支援事業・訪問介護事業等 4. 不動産の分譲・売買・賃貸借等及び土地・建物の維持管理等業務 5. 貨物運送取扱業務 6. 情報通信システム等に関する工事・保守・維持管理等業務 インターネット情報通信システムに係る設備の設計、工事、保守、コンテンツ作成並びに情報通信システム研修、電気通信設備に関する設計、工事、保守等及び技術受託に関する業務 7. 各種通信機器に関する販売・工事・保守・維持管理等業務 8. 各種電気通信設備等に関する工事・保守・維持管理等業務 電気通信回線等を用いた非常通報装置、防犯設備等の販売、設置、保守管理及び通信機器、付属関連機器の販売、レンタル、設置、保守等に関する業務 9. 電報受付及び配達業務 10. 公衆電話ボックスの清掃・設置・料金収集及び電柱広告関連業務 11. NTT関連企業等の福利厚生施設に関する業務 12. 前各号に付帯関連する一切の業務 		
担当者 連絡先	氏名	所属	神奈川支店 サービスマネジメント部 指定管理者推進担当
	電話 045-680-5395	FAX	045-680-5576
	E-mail		

1 応募団体に関すること

(1) 施設管理運営業務の実績、特色

このたび、鶴見公会堂の指定管理者公募に申請させていただきましたテルウェル東日本株式会社です。当社は現在、本施設の指定管理者として運営させていただいており、今日に至るまで多くの利用者の皆様に平等できめ細やかなサービスを提供してまいりました。

特に、施設運営においてはNTTグループ企業として培ってきた実績や運営ノウハウを十分に発揮するとともに、施設運営に必要な多くの有資格者（ビルクリーニング技能士、建築物清掃管理評価資格者2級）等を有している強みを活かし、万全なバックアップ体制を構築することで、本施設運営において当社の「総合力」をフルに発揮してサポートしております。

さらには、当社は『地域に密着し社会に貢献できる事業者』を目指していることから横浜市内にテルウェル東日本(株)神奈川支店を配置し、日々心温まるサービスで事業運営を展開しております。

指定管理者制度においては、文教施設を中心に多くの地方公共団体様からご指名を頂戴し運営実績で全22案件38施設（下表のとおり）を有しております。本施設に類似した施設を東日本各地において多く運営していることから、そこで培った実績・経験・優良事例を共有・連携し当社における運営の特色であることを自負しております。

本施設の2期目において鶴見区制90周年の節目の年であることを認識するとともに、征矢鶴見区長の年頭の挨拶にあるとおり「**笑顔と元気の輪が広がるまち『つるみ』**」を合言葉に、引き続き、「安心」、「ぬくもり」、「活力」を実感できるまちづくりを指定管理者として推進して参りますので何卒よろしくお願い申し上げます。



鶴見公会堂 講堂

指定管理者実績

No	現在管理運営している主な施設名	所在都道府県市区名	業務開始年月	業務区分
1	横浜市旭公会堂	神奈川県横浜市	平成24年 4月	ホール等総合運営
2	横浜市鶴見公会堂	神奈川県横浜市	平成24年 4月	ホール等総合運営
3	横浜市金沢公会堂	神奈川県横浜市	平成24年 4月	ホール等総合運営
4	横浜市泉公会堂	神奈川県横浜市	平成24年 4月	ホール等総合運営
5	小山市立生涯学習センター	栃木県小山市	平成24年 4月	ホール等総合運営
6	佐倉市志津コミュニティセンター	千葉県佐倉市	平成19年 4月	ホール等総合運営
7	佐倉市西志津ふれあいセンター	千葉県佐倉市	平成21年 4月	ホール等総合運営
8	佐倉市立志津児童センター	千葉県佐倉市	平成23年 4月	児童室・学童クラブ
9	茨城県東海村学童クラブ	茨城県東海村	平成28年 4月	児童室・学童クラブ
10	栃木県さくら市氏家児童センター	栃木県さくら市	平成24年10月	児童センター・学童クラブ
11	墨田区横川コミュニティ会館	東京都墨田区	平成27年 4月	図書館運営
12~16	大田区立図書館 5館 (大森南・大森西・羽田・浜竹・六郷)	東京都大田区	平成19年 4月	図書館運営
17	練馬区立小竹図書館	東京都練馬区	平成26年 4月	図書館運営
18	中野区産業振興センター	東京都中野区	平成26年 4月	産業振興施設運営
19	新潟市秋葉区文化会館	新潟県新潟市	平成25年 4月	施設運営・維持管理
20	北海道立釧路芸術館	北海道釧路市	平成18年 4月	美術館運営
21	札幌市資料館	北海道札幌市	平成18年 8月	美術館運営
22	秋田県大仙市大曲駐車場	秋田県大仙市	平成26年 4月	駐車場運営・管理

2 鶴見公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(1) 総合的な基本方針と達成目標

1. 設置目的を踏襲した基本方針

(1) 「地域文化の活性化・醸成」「多様な交流活動の場」の提供に努めます。

鶴見区は、住宅地が連なる丘陵部「丘のまち」、鶴見川に沿った「川のまち」そして臨海部の「海のまち」で構成されている様々な顔を持つ地域であります。人口も約28万人（横浜市内18区中3番目）を擁し、特に近年は外国人移住者も多く「国際色豊かな多文化共生のまち」として認識しております。また、本施設はJR鶴見駅に最も近い公共施設としての機能を有していることから、鶴見区各所から利用者が集まりやすい施設です。よって私たちは、「地域文化の活性化・醸成」「多様な交流活動の場」という方針を掲げ、本施設において鶴見区内外や周辺地域で開催するイベント周知や、本施設に来れば文化に触れあうことができる利用者同士のマッチング空間の提供、そして外国人移住者も含めただれもが利用しやすい「文化・交流の場」として運営してまいります。

(2) 公共性の維持・安全性の確保・平等性の維持によりサービス品質向上に努めます。

当社は本施設の1期目の指定管理者制度導入時の運営において「公共性の維持」「安全性の確保」「平等性の維持」の3点を基礎とした運営を心掛けてまいりました。次期運営においても引き続きこの3点を基礎とした運営を行い、公の施設の管理代行者としての法令順守・コンプライアンスの徹底を図り、サービス品質向上の先にあるお客様の笑顔と満足度をさらに高めてまいります。

<p>公共性の維持</p> <p>■ 多様な価値観をもつ多くの区民を結ぶ公共の施設として、5か国語利用案内等の外国人移住者へのサービス提供にも努めてまいります。</p>	<p>安全性の確保</p> <p>■ 複合ビル内に設置された施設であることを認識し、管理組合様との連携を密に行うことで、効率的かつ最適な施設維持管理を行います。</p>	<p>平等性の維持</p> <p>■ コンプライアンスを徹底し、公平・平等な施設運営を確保します。スタッフ教育も徹底し、安心して気持ちよくご利用頂ける運営を行います。</p>
---	---	--

2. 達成目標

(1) 施設環境改善 ⇒ 利用者サービスの向上

- ① 手書き貸館案内板からデジタルサイネージに変更します。
- ② 現在の障がい者トイレを多目的トイレとして整備します。
- ③ 車椅子を配備致します。(現在、西友様からお借りしております)
- ④ 客席上部照明をLED照明に変更します。



デジタルサイネージ

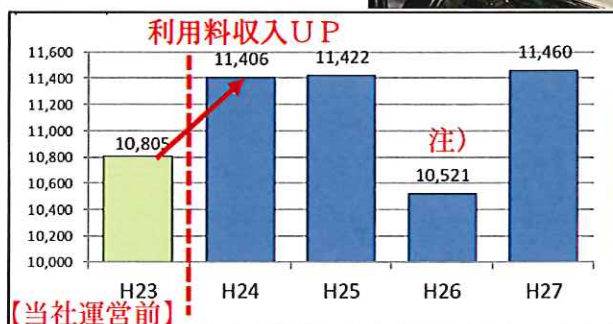
(2) ホームページリニューアルとパンフレットラックの充実

NTTグループ企業としてのホームページ作成・運用ノウハウを傾注し、新たな利用者の発掘やリピーターの増加に繋がります。また今年度より新たに設置した鶴見区施設を中心とした施設別・イベント別パンフレットラックを継続して活用し「交流の場」としての機能も発揮します。



(3) 安定した利用料金収入の確保

当社は平成24年度より指定管理者としてサービス品質の向上・改善を図りその結果、(右記のとおり) 運営前から4年平均で3.7%の利用料金増加をすることができました。増加分については、施設の備品補充や環境美化として本施設運営の一助として活用しました。次期においても同様の施策を展開します。



2 鶴見公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(2) 運營業務の実施方針

1. 地域密着化プロジェクトのご提案 ～鶴見区制90周年プロジェクト～

本施設は、30年におよぶ長い歴史を通じ鶴見区の「にぎわい」「地域振興」の象徴的施設として地域の皆様に支えられて運営してまいりました。

その後、当社が本施設の現指定管理者として、今日に至るまでその流れを引き継ぎつつ、1,158からなる公会堂利用団体様からご意見や、サークル団体（リピーター）様等といった各種団体による「利用者懇談会」を開催し、本施設の運営方法、課題の抽出、解決方法など将来を見据えた協議を重ねてまいりました。



利用者懇談会の模様

次期指定管理期間においては、鶴見区制90周年を迎えることや、区内居住者や外国人移住者も年々増加傾向にあることから、上記の利用者懇談会メンバーに文化協会・老人クラブ・子ども支援団体様等を加えることで、「より地域に根差すコミュニティの形成」を目指した「地域密着化プロジェクト（仮称）」を発足して運営していくことをご提案させていただきます。

地域交流実績（例）



30周年記念イルミネーション



「ブラジル Week in つるみ」

地域密着化プロジェクト

- 区制90周年本番イヤーへの参加
- 更なる区民活動センターとの連携
- 外国人移住者の利用促進施策の協議
- 地域行事等の積極的なサポート支援
- 地域事情に合致した施策の開催協議
- ブラジル Week in つるみの継続開催

2. 更なる満足度増、地域支援する広報機能・利用環境整備の拡充

- (1) 当社が運営開始してからは、利用者増、利用料金収入増、利用者満足度増といった「**3増**」を行ってまいりました。次期指定期間においては接遇専門スタッフによる更に質の高い接客サービスを提供できる研修を定期的で開催し「施設満足度増」を果たし「**4増**」にします。
- (2) ホームページの運用においては、現在も当社のホームページ専門企業に改良・改善を日々図り進めておりますが、今後は、上記の地域密着プロジェクトの場でも協議し、利用者目線に合った情報提供や、鶴見地域のタイムリーな情報掲載、利用者マッチングを推進します。
- (3) 現在も推進しておりますが、利用料金を活用し区民に還元するという観点で什器・備品等の入れ替えを実施しております。今後も椅子・テーブルを中心に使用頻度が高く老朽化し危険性の高いものから順に入れ替え、利用環境整備においても更なる拡充をしてまいります。

3. 地域活性「やりたい」を“かたち”にするお手伝い

現在、当社は公会堂をはじめ多くの舞台・ホール・会議室等の運営管理を行っております。その運営の中で、区民が集い、区民が自ら発信する文化活動が活発に行われることが公会堂の模範であると考えております。よって運営スタッフ自らが「催事運営コーディネーター」として各種団体の活動をサポートできる人材に有資格者の指導のもと教育していきます。



4. 個人情報保護

当社では、個人情報の取り扱いについて、プライバシーマーク使用許諾を取得しております。（認定番号：第 10860405 (05) 号）

情報通信事業に従事するNTTグループ企業として、個人情報保護法や「横浜市個人情報保護に関する条例」等の関係法令に十分に配慮した運営をいたします。また、個人情報保護士による定期的な情報管理体制の点検を実施すると共に、実施においては本施設館長を「情報適正利用管理補助者」と位置づけ、点検リストや情報管理簿等を配備し随時チェックを実施いたします。



2 鶴見公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(3) 維持管理業務の実施方針

1. 施設管理の基本方針 ～3つの視点で安全第一～

本施設をすべての利用者が「安全・安心・快適」に利用するためには、施設の不備や不安はあってはなりません。本施設は複合施設であり、鶴見フーガ1管理組合様の行う総合管理と当社の施設管理を効率的に行う必要があると考えております。よって当社ノウハウを傾注し、3つの「人の視点」「物の視点」「環境の視点」から適切な維持管理・運営を行うことを本施設管理の基本方針とし、すべての利用者に対して「安全・安心・快適」な環境を提供いたします。

 人の視点	<ul style="list-style-type: none"> ■緊急時にも対応可能な適切な人員配置を行います。 ■スタッフの緊急対応能力を研修等により養います。 ■常に施設内状況を把握し、異常の早期発見に努めます。 		 <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">安全</div> <div style="background-color: blue; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">安心</div> <div style="background-color: orange; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">快適</div>
 物の視点	<ul style="list-style-type: none"> ■法令を順守した点検を実施し、設備に沿い使用します。 ■施設や設備の日常・定期点検を適切に行います。 ■設備や備品は常に正常に作動するよう管理します。 		
 環境の視点	<ul style="list-style-type: none"> ■台風、地震等の災害に日常より備えます。 ■熱中症などに配慮した運営を行います。 ■利用しやすい機器類等の追加配備を行います。 		

2. 快適な空間の提供 ～利用者サービス向上に向けて～

本施設では利用者による自主的な清掃も行って頂いておりますが、当社の強みである自社雇用の清掃スタッフによる日常清掃も行っております。今期運営開始以降、高齢者から乳幼児まで来館される施設であることを自覚し、除菌清掃や付帯設備の更改による施設環境美化を実施してまいりました。今後も引き続き安全で安心な空間の提供を行うとともに、利用者の皆様に快適にご利用していただくことを日頃より念頭においた維持管理業務を遂行してまいります。

【本施設での実績例】



3. 故障等発生時の迅速な対応について ～開館前点検・日常点検の徹底～

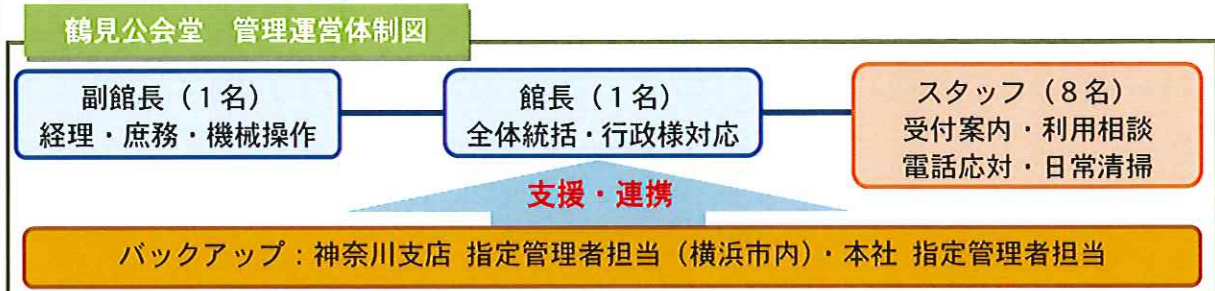
当社は、利用率も増加し、多くの利用者が様々な目的で来館されることから、毎朝の開館・利用者の来館前に、各種設備の目視点検とスタッフによる日常点検を現在実施しております。今後も継続するとともに、修繕が必要となる箇所については鶴見区様と連携を図り解決してまいります。



3 施設の運営・管理に関する提案
(1) 管理運営体制と組織 **ア 管理運営組織の計画**

1. 管理運営体制

当社は、現指定管理者として引き続き現体制を維持し運営を行ってまいります。館長（総括責任者）が全体の業務執行や複合施設「フーガ1」の理事会・総会にオブザーバーとして参加し、管理組合様との建物維持管理業務の調整等を行います。また、副館長・受付スタッフについても、本施設の運営業務で培ってきたノウハウを傾注するとともに、当社専門スタッフによる「催事コーディネーター」の育成研修を受講し利用者へのサービス向上に努めてまいります。



(1) 運営体制

館長：1名、副館長：1名（ともに弊社社員）、スタッフ8名（パート社員：区内から優先雇用）の合計10名体制で運営します。**(現区民雇用率：70%)** また、館長を総括責任者と位置づけ、施設全体の総括管理体制を構築し一元窓口で対応します。さらには、「地域密着化プロジェクト」の中心者として各種団体との連携・調整を行い、本施設と区民・利用者との橋渡しを行います。

(2) バックアップ体制

本施設運営にあたり、引き続き当社神奈川支店（横浜市内設置）の指定管理者担当においてもバックアップ体制を構築し、各種研修の開催や、繁忙期、緊急時等における迅速な対応を行ってまいります。また、「催事コーディネーター」としての人財育成の観点から舞台関連専門スタッフによるバックアップ研修を実施し、スタッフ各人のスキル向上に全社で取り組んでまいります。

2. 勤務体制

当社は、現指定管理者としての豊富な経験・ノウハウを活かし、過去の利用率データ等を参考にしながら、時間帯や繁忙期・閑散期を踏まえた1か月単位の変形労働時間制運営いたします。

また、開館前30分にスタッフを配置することで、開館時において多くの利用者がエレベーター前に集合し不便を掛ける場合には、ロビーエリアに誘導することも臨機応変に対応しており、今後も引き続き**“ゆとり”**を持った勤務体制で利用者目線に立った運営を行ってまいります。

勤務時間		時間	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	0:00	
勤務時間	開館時間			9:00 ~ 22:00																
対応時間				8:30 ~ 22:15																
				開館時間よりも“ゆとり”を持って対応																
人員配置		時間	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	0:00	
人員配置	館長・副館長【早番】	7.5		8:30 ~ 17:00																
	館長・副館長【遅番】	7.5																		
	スタッフ【早番】	4.5		8:30 ~ 13:30																
	スタッフ【中番】	4																		
	スタッフ【遅番】	4.5																		
				館長・副館長：7.5時間勤務の常勤スタッフとします。																
				受付スタッフ：4時間と4.5時間勤務の常勤スタッフとします。																

3 施設の運営・管理に関する提案

(1) 管理運営体制と組織 イ 必要人財の配置と職能

1. 人財配置と職能

現在当社は、本施設の人財配置と職能を下表のとおり定めて運営しております。次期においても、効率的かつ効果的な施設運営を目指すとともに役割分担を明確にし、それぞれの業務に必要な技術・経験・ノウハウを有した人財を配置して運営してまいります。また、専門性に特化した研修を定期的実施することで、更なるスタッフの成長をサポートしてまいります。

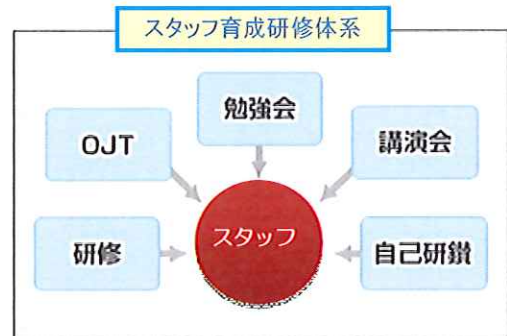
なお、配置については区民雇用を優先し**地元のマンパワー**を最大限に活用してまいります。

役職区分	資格・能力・経験等	職 能
館 長	<ul style="list-style-type: none"> ●防火管理者 ●普通救命講習修了者 ●同種管理職経験 10 年以上 ●接遇研修修了者 ●サービス介助士 	<ul style="list-style-type: none"> ●区との折衝 ●諸規定の制定・改廃 ●防災・消防計画の策定 ●スタッフの採用・研修に関する事項 ●その他、受付管理・施設維持管理運営に関する事項 ●事業計画・業務の総合調整 ●委託会社との調整 ●情報管理責任者
副 館 長	<ul style="list-style-type: none"> ●防火管理者 ●普通救命講習修了者 ●類似施設の管理経験 3 年以上 ●接遇研修修了者 	<ul style="list-style-type: none"> ●館長不在時の代理 ●物品の購入・検収 ●受付管理 ●利用調整・支援・指導 ●舞台設備維持管理 ●危機管理計画に関する事項
受付スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ●新任スタッフ研修（個人情報等）修了者 ●接遇研修修了者 ●Word、excel 等の基本操作ができる者 ●普通救命講習修了者 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者等の受付案内 ●利用調整・管理 ●経理業務 ●利用相談窓口 ●館内放送事務 ●日常清掃

2. 人財育成

当社は人材の**“材”**は財産の**“財（たから）”**であることを認識した人財育成計画を全社一丸となって取り組んでおります。

特に施設運営においては、人財で決まるといっても過言ではありません。本施設は子どもから高齢者・障がい者などの全ての利用者が平等、公平に利用できる施設であります。次期も、右記のように職務を通じた育成を行い、研修によっては職場外研修を実施しスキルアップを図ります。



3. 新規採用・定期研修計画

接遇や救助法等に係る資格取得を引き続き支援するとともに、スタッフの知識向上・スキル向上のための定期研修を施設休館日を利用して実施してまいります。なお、新規採用者については、新任研修受講を必須とします。



研修内容	対象	回数	教育担当
新任スタッフ研修	新規採用者	随 時	神奈川支店担当者
ビジネスマナー研修（接遇）研修	全スタッフ	年 1 回	神奈川支店担当者・外部講師
個人情報保護・企業倫理研修	全スタッフ	年 1 回	本社 C S R 推進室・個人情報保護士
普通救命・A E D ・危機管理研修・防災訓練	全スタッフ	年 1 回	消防署・救急救命有資格者

4. モニタリング

当社は、本施設を**「安心」、「安全」「快適」**に利用していただくために次期間においても3つのモニタリングを実施してまいります。

利用者であり、本来の所有者でもある区民チェック制度を確実に機能させて、利用者サービスの向上・施設利用満足度向上に繋がります。

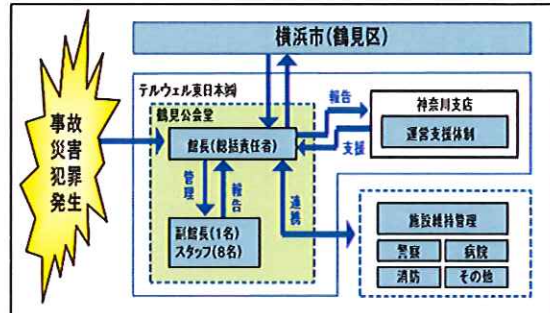
- (1) セルフモニタリング：ビジネスリスク自治点検を毎月1回実施します。
- (2) 第三者モニタリング：横浜市認定第三者評価機関に委託します。
- (3) アンケート利用調査：定期的な質問を繰返し、評価推移を分析します。



3 施設の運営・管理に関する提案
(1) 管理運営体制と組織 ウ 緊急時の対応計画

1. 緊急時対策に関する基本方針

公の施設の管理運営にとって、非常事態を未然に防ぐことが本来のあり方であり、その為本施設版危機管理マニュアルを作成しております。...



(1) 緊急時体制構築・スタッフ訓練

引き続き当社は、全スタッフに対してAED・蘇生法訓練、舞台技術管理、救急車の呼び方と救急導線の確認などの日常訓練を実施し、訓練記録への記入を義務付けます。...



AED救命講習

(2) 危機管理マニュアルに則った対応

当社は「鶴見公会堂危機管理マニュアル」に則り、下表「災害時の心得」の内容を行動規範として、引き続き避難誘導活動・応急救護活動等を行います。...



フーガ1の避難訓練

災害時の心得

- 確実な情報の収集により行動を決定する。 ● 2次災害を防ぐ。(地震の際火元を消すなど)
● 指揮命令系統を一本化し、混乱を防ぐ。 ● 独りよがりな行動をとらない。
● 早期に必要な救助資材を確保する。 ● 利用者全員を把握し、出来るだけ集団で行動する。

(3) 安否確認システムの活用

当社は、緊急時に全員の連絡先に安否確認連絡を送信し、応答により個人の安否確認が可能な「安否確認システム」を有しており本施設運営においても災害時の迅速な状況把握に役立ってます。

2. 防犯・防災の取組み

防犯に対する取組みの基本は、施設利用者に対する挨拶などの声掛けを継続的に実施することと捉え、現在も行っております。今後も引き続き実施するとともに、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いただくことでイタズラや犯罪抑止効果を発揮し、利用者の安心感を与えてまいります。...

●防犯対策

- ・施設内の巡回を行っております。不定期かつ頻繁に行うことで抑止効果を高めてまいります。
・不審者情報がある場合、施設周辺のパトロール強化を要請してまいります。
・区役所との日々の連携によりエレベーターボタン脇に「振り込め詐欺発生」チラシを掲示し高齢者への注意喚起を促しております。
・利用者へのご挨拶やお声がけにより、注視の意識付けを不快感なく行います。



入口エレベーター前

●防災対策

- ・「横浜市防災情報Eメール・緊急速報メール」を活用し、情報確認を行います。
・緊急時には、施設利用制限、事業の中止を判断し、被災を回避してまいります。
・消火器等の機器点検を確実に実施し、修繕交換が必要な設備は迅速に対応してまいります。
・作業、巡回に人手が必要な場合は、スタッフ、管理部門社員の出勤予定を変更等で対応してまいります。

3 施設の運営・管理に関する提案

(2) 施設の運営計画 ア 利用者サービス水準の維持・向上・利用促進計画

1. 利用者サービス 水準の維持・向上 ～『感謝されるサービス』を目指して～

当社は、現在「つるみ笑顔と感動！プロジェクト」に賛同し、本施設を快適に利用していただくため、電話対応から接遇にいたるまで、丁寧な対応を心掛けて運営をしております。一例ではありますが具体的には、「外国人向け施策」や、「施設備品設置写真」等を掲示するなどといったコンシェルジュ機能を拡充し日々改良・改善を図ってまいりました。よって、次期においては更に進化した「感謝されるサービス」を目指しホスピタリティーマインドを向上させるため、多くの企業等で研修実績を有する講師による「ロールプレイング研修」を実施し、外部の第三者の目から接遇におけるスキルアップを図っていきます。



電話対応研修



5か国語案内

(1) アンケートボックスの設置

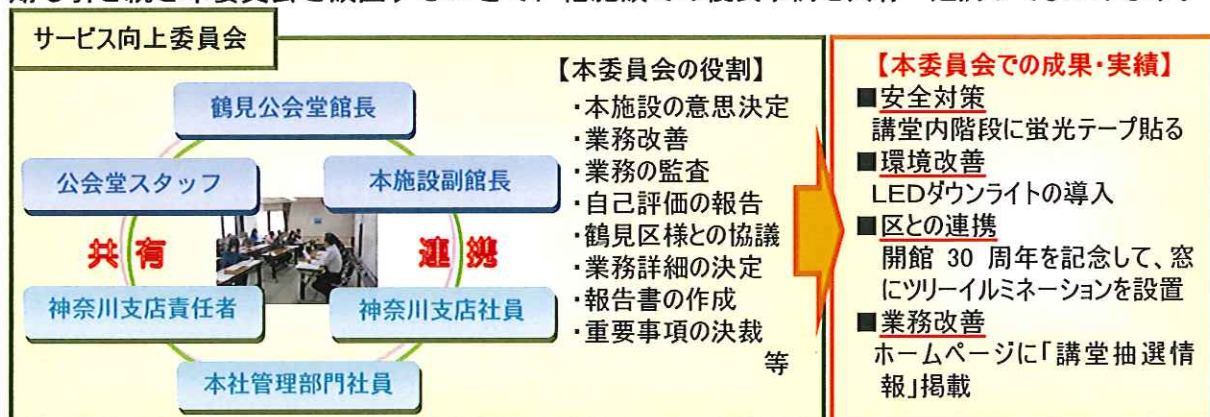
当社は指定管理者として運営開始時より、利用者のご意見・ご要望は、サービス向上につながる貴重な「宝箱」として常に傾聴すべきであり、苦情・クレームについても「サービス向上への貴重なご意見」「サービス内容を反省する大切な契機」と受止め運営を行ってまいりました。今後も「常設アンケートボックス」、「利用者とのコミュニケーション」等で収集したご意見・ご要望は、館長及びスタッフ、グループ管理部門等により構成する「サービス向上委員会」（以下記載）において品質・業務改善に向けた検討を行ってまいります。



アンケートBOX

(2) サービス向上委員会の継続設置について

「サービス向上委員会」を設置し運営していくことが当社の運営の特色のひとつと考えております。また、この委員会で様々議論し多くの改良・改善施策を行った実績を有しており、次期も引き続き本委員会を設置することで、他施設での優良事例を共有・連携してまいります。



2. 利用促進に向けた施策

本施設を有効かつ効率的利用していただくために、当社としては、本施設のどの部分において更に利用促進していくことが可能かをサービス向上委員会で討議してまいりました。次期においては、今期で培ってきた人的なネットワークと運営経験をベースとした実績・ノウハウを傾注し、対応施策を立案・実行していきたいと考えております。

空き室対応施策

2週間以内の会場の空き部屋状況を確認しながら、近隣の各種団体・商店街にこちらからアプローチして利用促進営業を展開してまいります。

夜間利用増加施策

現在、夜間講堂利用率が低くなっていることから、老人クラブや高齢者団体向けに通信カラオケ機器を導入し利用者拡大を図ってまいります。

3 施設の運営・管理に関する提案

(2) 施設の運営計画 イ 利用料金制を前提とした具体的な料金設定の方針

1. 利用料金の考え方

当社は、前回のご提案で講堂の昼間における利用区分において午前・午後に分けた新区分を提示させていただき、横浜市公会堂事務連絡調整会議等においても継続的に議論してまいりましたが、本提案は条例改定が必須であり、現実的に厳しいとのご判断で現在に至っております。

よって当社は、次期運営における利用料金の考え方について条例改定が必要でない、指定管理者(当社)自らの収入を削減し、そこから少しでも利用者に還元するといった「割引制度(仮称)」を導入し、利用率・利用料収入増に繋げていくことをご提案させていただきます。

施設利用料

■ 現行の料金体系のまま運営いたします。

施設	昼間		夜間	昼夜間
	午前	午後		
1号会議室	800	1,100	1,200	3,100
2号会議室	1,000	1,300	1,400	3,700
3号会議室	900	1,200	1,300	3,400
和室	600	800	900	2,300
講堂	15,000		14,000	29,000
全館	22,700		18,800	41,500

割引制度(仮称)

予約時の状況や、本施設を継続的に利用している各種団体様に対して、一定の金額を指定管理者の収入である利用料金からの一部割引のため還元する施策であり、ピーター増や利用率向上に繋げる制度であります。(但し、実施については鶴見区様と協議の上)

還元

■ 付帯設備使用料についても現行どおりといたします。

【利用料金設定の根拠】

- 利用料金の設定については、現行を踏襲いたします。特に次期指定管理期間初年度の平成29年度は、前年度からの予約が生じていることも想定され、利用者を不必要に混乱させることを避けるために、不用意な値下げや割引はせず、現行の料金体系は変更しません。
- 現在の利用料金は、周辺施設の同規模ホールなどと比較しても低料金であり、公共施設として妥当な料金であると判断しております。また利用料金は指定管理者の重要な収入源であり、安易な利用料金の値下げは事業の安定性を欠き、利用者サービスの低下に繋がると判断します。

2. 利用料金収入の目標設定

本施設は、平成24年度より指定管理者制度が導入され当社が選定されました。運営開始後、当社の運営ノウハウをフルに発揮し、利用者増を目標とした利用環境改善、宣伝広告、各種団体との連携といった施策を展開することで導入前に比べ、約5.4%増加させてまいりました。

次期の当社の目標としては、前段に記述した多くの施策を展開し、過去3か年平均の5%UPの年度平均12,000千円を上回る利用料金収入を目標に設定し運営してまいります。

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H29年度以降平均
利用料金収入	10,804	11,405	11,422	10,521 ※1	11,460	12,000
H23対比	10,804	11,429 ※2 (対H23比 5.4%増)				
運営時期	当社運営前	当社が指定管理者として運営後				(対3か年平均の5%UP)

※1: H26は講堂の大規模修繕を実施したため、2か月使用不可能となった。

※2: H26の利用料金を除いた3か年平均値(講堂の大規模修繕があり比較できないため)

3. 優先予約受付の的確な運用(減免について)

利用料金の減免については「横浜市公会堂条例」及び「横浜市公会堂条例施行規則」を遵守した施設運営を行います。

また、当社は「優先受付マニュアル」を配備しており、団体の

種別	主催	共催	後援
減免率	100%	50%	0%

種別によって減免率が変わること認識した上でスムーズな受付を行っております。今後も法令を遵守した運営を行い、親切な対応で本制度の理解を深めていくこと認識し運営してまいります。

3 施設の運営・管理に関する提案

(2) 施設の運営計画 ウ 本市重要施策等に対する取組

1. 本市重要施策に対する取組について

【基本方針】

横浜市の重要施策として「情報公開」「人権尊重」「環境への配慮」「市内中小企業優先発注」について市の方針に則り、確実に対応していきます。

(1) 情報公開に関する考え方

当社は、公の施設を管理する指定管理者には、高い透明性が求められていることを認識しております。当社は横浜市「情報公開に関する標準規程」に則り、可能な限り情報公開の請求に対応いたします。また、運営状況等の各種情報については、協定書に基づき適切なタイミングで随時ご報告いたします。なお、これらの情報について区民のみならずから情報公開の請求があった場合には、鶴見区様と協議の上、可能な限り情報提供するとともに今後は、本施設で行った事業の様子をホームページに掲載し、積極的な情報発信をいたします。

(2) 人権尊重に関する考え方

当社は、NTTグループの一員として、法規を守るだけでなく、道徳や社会規範のもとに行動するため、人権尊重と企業倫理・コンプライアンスを推進しています。

具体的には、社内組織である「人権啓発室・企業倫理推進室」が、それぞれ人権と企業倫理・コンプライアンスに関わる課題や対策を審議し活動計画を決定した後に現場への浸透に取り組んでいます。本施設におきましても、引き続き「横浜市人権施策基本指針」に則り、「一人ひとりの市民がお互いに人権を尊重しあい、ともに生きる社会の実現」を目指し、館長・スタッフと定期的に情報共有を行い、本施設・神奈川支店・本社全体で取り組みを推進いたします。また、本施設スタッフには年1回、人権に関する研修を行います。



人権啓発ポスター



人権研修の様相

(3) 環境への配慮

当社は、平成15年7月にISO14001を取得しており、そのルールや横浜市の「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき省エネルギー対策、温室効果ガス削減対策等、環境負荷低減への取り組みを引き続き行ってまいります。

また、市民に対する環境保全意識向上のための取り組みとして、本施設内に分かりやすい説明表示と協力依頼を掲示し、環境負荷の低減にご協力頂くよう努力いたします。また、備品・消耗品に関してはグリーン購入法に基づいて物品調達を実施いたします。



項目	具体的な取り組み
リデュース 廃棄物の発生抑制 無駄・非効率の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ・LED照明の導入、窓ガラスへの遮熱シート貼付、紙類の消費を抑止 ・冷暖房の設定温度調節や時間短縮 ・洗面所ハンドル栓からレバー栓に変更、節水コマを洗面台蛇口に設置
リユース 再利用・再活用	<ul style="list-style-type: none"> ・所作台のささくれやへこみの補修【実績:2015/8/10】
リサイクル 再資源化	<ul style="list-style-type: none"> ・エコキャップ回収BOX設置 ・小型家電回収BOXの設置協力(横浜市資源循環局)

(4) 市内中小企業優先発注に関する考え方

建物保守管理業務においては管理組合様が総合的に実施していることから、修繕や購入物品等が生じた場合において、市内企業で実績、経験のある企業に委託します。また、横浜市が販売している飲料水「はまっ子どうし」や地元商品をNTTグループ企業一丸となって販売しており、引続き販売促進することで横浜市並びに横浜市内企業様に貢献していきたいと考えております。



横浜みに貢献

3 施設の運営・管理に関する提案

(3) 施設の維持管理計画 ア 施設の保守管理・補修計画

1. 施設の保守管理

本施設は複合施設であり、鶴見フーガ1管理組合様との連携が施設の保守管理において不可欠であると認識しております。当社は、上記組合様と1期目に信頼関係を構築し、現在も定期的に情報交換を行い双方で効果的な保守管理を行っております。また、施設の維持管理においては「利用者・区民にとって安全であること」「利用者ニーズに合った性能が発揮されること」「地球環境に優しいこと」といった働きが期待されていることから、今後も建物維持管理を館長の指揮の下で迅速な対応を行い、実施事前・作業完了等の報告書はその都度、鶴見区様にご提出いたします。

鶴見公会堂 維持管理業務一覧

項目	点検内容	作業頻度
日常清掃	公会堂専有部の掃き・モップ掃除、窓ふき 等	毎日実施
定期清掃	ワックス塗布・剥離、カーペット・照明器具清掃 等	6回/年
空調設備	空調自動制御点検、空調用ローフィルター交換	1回/年
水質管理保守	レジオネラ菌分析、冷却塔高圧洗浄作業等	4回/年
放送設備保守	音響調整卓・舞台袖端子盤等の総合点検・清掃、ITV点検	2回/年
舞台照明設備保守	調光盤・操作卓・各種ライト類等の総合点検・清掃	1回/年
舞台吊物設備保守	緞帳・袖幕等の調整・作動確認・清掃	2回/年
ピアノ保守	音律調整・タッチ調整・音色調整 等	1回/年

(1) 利用者への影響

各設備は利用者へのサービスに関わるものが多いため、保守点検時には基本的に利用を止めてしまう場合もあります。従って、サービス水準の低下を極力抑えるためには、効率的な保守点検の実施が不可欠と考えます。当社は、次期においても利用者への影響を最小限に抑え、安全を確保するという観点から保守点検は休館日を行うこととし、休館日は利用者に混乱のないように従来通り毎月第3月曜日、年末年始とします。

(2) 舞台設備（音響・照明・貸出備品類）の点検

舞台設備の不具合は講堂へ立つ利用者へ公演を台無しにするのみならず、ひいては観客への公演の印象を損なう可能性がありますので、常にそのことを念頭に置き、舞台設備の点検に従事してまいります。また、舞台設備の保守維持管理につきましては、専門の職員が保守維持管理マニュアルを策定し、マニュアルをもとに日常点検ではチェックシートを作成し記録に残す維持管理を実施いたします。

(3) 安全管理・設備管理・美化の維持

常時2名以上のスタッフ勤務体制を取り、シフト交代毎に日常点検を行います。また、講堂利用時はトイレを頻繁に利用する場合もあり公演途中にスタッフによる清掃を行う等、臨機応変に対応し利用者満足度を高めます。

(4) 利用料金の還元による環境整備

当社は、利用料金の目標額を上回った場合においても、収益を修繕費や不都合な箇所の整備、備品購入費等に充当し環境整備を行うことで、利用者への利益の還元に努めてまいります。

実績のある委託先企業一覧

No	業務名	委託会社名	区分	住所
1	舞台音響保守点検	妙光電機株式会社	市内	横浜市都筑区都筑町39-4
2	舞台吊物点検	三精テクノロジーズ株式会社	県外	新宿区新宿4-3-177グランドホテル新宿ビル
3	舞台照明点検	東芝エレクトロニクス株式会社	県内	川崎市幸区堀川町72-34
4	ピアノ調律点検	松河合楽器製作所	市内	横浜市中区吉田町10-3
5	空調設備点検			
6	空調用冷却水点検	電研試験エンジニアリングサービス株式会社	区内	横浜市鶴見区豊岡町2-1フーガ1
7	冷温水管理保守点検			
8	トイレ保守	日本カルミック株式会社	市内	横浜市中区吉町4-45-1横浜新築ビル



舞台関係の日常点検



3 施設の運営・管理に関する提案

(3) 施設の維持管理計画 イ 清掃計画・外構植栽管理・保安警備計画

1. 清掃計画

現在清掃業務は、日常清掃、定期清掃、特別清掃を効率的に組み合わせ、イベント実施状況を踏まえた「清掃業務計画書(月間・年間)」を作成し当社直営で実施しております。お陰様で多くの利用者の皆様より「きれいになったね」「手が行き届いているね」とのご好評の声を頂戴しており、次期においても引き続きお客様に快適な衛生環境をご提供してまいります。また、当社は「全国ビルクリーニング技能協議会」において日本一の称号を頂戴しており、名実ともに日本一高いレベルの清掃業務であることを証明してまいります。



(1) 日常清掃：直営で実施します

本施設の開館日においては引き続き直営で実施致します。直営で行うことで施設の不備や修繕等が必要な部分において、当社社員として直接館長に情報共有できるとともに、作業中に発見した危険物や不審者等の情報についてもすぐに直接報告できるメリットを活かします。引き続き清掃業務だけでなく、警備的な視点からも注意喚起・目配りをします。



(2) 定期清掃：直営で実施します

定期清掃時にワックスの塗り重ねが多いとそのワックスの剥離清掃も多くなり、その清掃時に出る排水は環境汚染の原因ともなります。私どもの長年の建物維持管理の経験を活かし、美観を維持しつつ、剥離回数を減らし環境への負担を減らす仕様で引き続き作業を行います。

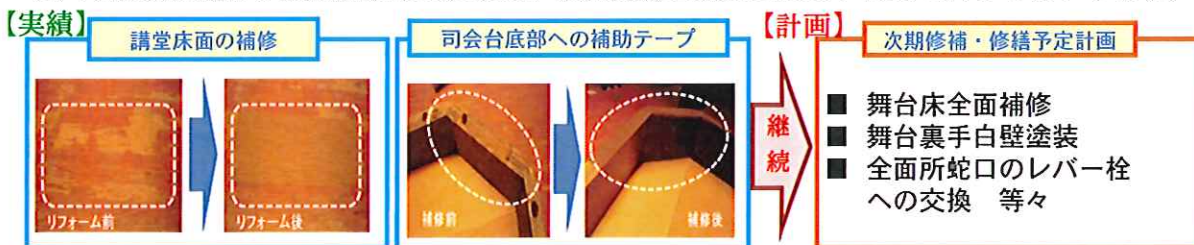
(3) リサイクルの取り組み

当社は、本施設で発生したゴミについては再利用することを現在も推進しております。一例ではありますが、右記のとおりペットボトルの排出に際してもキャップは社会貢献に、ボトルは加工してトイレの花瓶に変えることで限りのある資源を有効に活用しており、今後もこのような活動を推進してまいります。



2. 施設補修・修繕

当社は1期目当初より施設の全点検を実施、各年度において限りある予算の中から修繕の必要性を順位付けして行ってまいりました。外部委託で修繕・再生させることはもちろんのこと当社自前のノウハウで利用者目線に立ってリフォーム・補修をしてまいりました。次期におきましても、本施設の備品等の耐用寿命を延ばし、経費削減と環境に優しい管理を行ってまいります。



3. 保安警備計画

保安警備業務は、安心・安全・快適な施設運営を目指すうえで重要な業務と認識しております。スタッフによる挨拶等のお声掛けにより、利用者に「管理者の目が行き届いている」という注視の意識をお持ち頂くことで、利用秩序の保持・事故の防止に繋がるものと考えております。

日常点検については、巡回チェックシートを作成し、毎日、定時・開館・閉館時はバックヤード・階段・トイレなど、目の届きにくい箇所を巡回し、防犯・防災を徹底しております。

4 収支計画について

(1) 収支計画

1. 収入計画の基本的な考え方

当社は現指定管理者として、本施設の運営においてはこれまでの実績のとおり利用料金収入が収入の中心になると認識しております。特に本施設周辺においては類似施設が多いという地域性から、本施設を区民の皆様により安価で多目的にご利用いただけるように公の施設の管理代行者としてコーディネートしていくことが、増収に繋がるものと考えております。

実際に、本施設においても直営時代の料金収入を上回る実績を有しております。よって、当社は横浜市において本施設と同類の施設を運営しており、その経験からいかに利用者・リピーターを増やせるかというノウハウを保有している自負があります。その上で、次期指定期間においても、各館の利用率向上に向けた優良事例の共有や、イベント毎における連携を密にして安定的な利用料金収入を確保し、利用者の皆様に還元していきたいと考えております。

【稼働率実績】

年度	H25			H26			H27			3か年 稼働率 (%)	次期目標 稼働率 (%)	目標増加率	
	室名	利用回数 (回)	利用枠数 (回)	稼働率 (%)	利用回数 (回)	利用枠数 (回)	稼働率 (%)	利用回数 (回)	利用枠数 (回)				稼働率 (%)
鶴見 公会堂	講堂	388	691	56.2%	323	571	56.6%	380	696	54.6%	55.8%	60.0%	4.2% UP
	会議室1	897	1041	86.2%	873	1041	83.9%	856	1044	82.0%	84.0%	85.0%	1.0% UP
	会議室2	839	1041	80.6%	807	1041	77.5%	808	1044	77.4%	78.5%	80.0%	1.5% UP
	会議室3	903	1041	86.7%	897	1041	86.2%	897	1044	85.9%	86.3%	87.0%	0.7% UP
	和室	836	1041	80.3%	851	1041	81.7%	868	1044	83.1%	81.7%	85.0%	3.3% UP

利用率UP施策

- 通信式カラオケを配備し、講堂の夜間利用率増加に取組みます。
- 割引制度（鶴見区様と協議の上）を導入し、利用率増加に繋がります。
- 商店街、各種団体への営業活動を行い、利用率増加に繋がります。

目標増加率
平均 2.32%
UP

2. 「その他収入」について

■ 自動販売機販売手数料

Wi-Fi 機能・災害対策機能付き自動販売機を継続設置し、防災の観点からもその他収入を活用します。また、購入者のニーズに沿った商品ラインナップを取り揃え、少しでも貴重な財源である手数料収入の増加に努めてまいります。



■ 広告ラック収入

前回ご提案時から導入しております「広告ラック」については、年間約5万円の収入を確保しております。本施策を引き続き実施するとともに、利用者に見やすいラックをご提供いたします。



見やすい広告スタンド

■ バナー広告収入

当社協業企業の協力のもと、HPにバナー広告を掲載してもらい、収入拡大を図ります。

3. 利益の還元について

本指定管理者制度における利用料金制度は、「公の施設」の利用料及び自動販売機手数料の収入を指定管理者の収入として収受することができる仕組みです。その上で、当社は「指定管理者制度は利潤の極大化追求がその目的ではない」という認識の上、次期においても踏襲するとともに計画以上の収入については、利便性向上に還元してまいります。



和室へのホワイトボード導入

4 収支計画について

(2) 支出計画

1. 基本方針

当社は、今期の本施設における指定管理者を受注するにあたり「より少ないコストで質の高いサービスを提供すること」を方針に掲げご提案し、今日まで運営させていただいております。また、限られた予算や人員を効率的に活用し、全体経費の縮減に努め利益の還元を利用者サービスの向上や備品購入、施設修繕に充当しながら運営するとともに、当社本社・支店スタッフによるイベント支援やモニタリング業務等、全社一丸となって本施設の運営を円滑にサポートすることにより、支出の抑制や経費の削減に寄与してきたと自負しております。



引き続き本社・支店サポート体制を維持継続し、多くの類似施設を運営しているノウハウを傾注することで、更なるコスト削減施策をご提案し鶴見区様に還元してまいります。

2. 経費削減の取り組み

(1) 当社のスケールメリットを活かした経費節減

NTTグループ企業各社の福利厚生業務をメインで事業展開しているスケールメリットを活かし、市場価格よりも安価でサービスを提供してまいります。

- 例) 清掃業務の直営化・・・NTT局舎の清掃スタッフが本施設と兼務で業務を行うことで、コストを低減。
 消耗品等の購入・・・自社ネット購入サイト「買いやすネット」を活用することで、汎用品等の購入費の削減。
 人財の継続雇用・・・現スタッフを継続雇用することで、求人広告等の新たな雇用に係るコストを抑制。

(2) 人財の効率的活用

当社は、横浜市・鶴見区行政関連で業務経験のあるOB・OGの方を当社人財として受入れ、公共施設の運営に活用させていただくことも視野に入れております。また、簡易的な修繕や点検作業等については、現スタッフの保有するスキルを活用し直営で行うことで支出を抑制します。

(3) 省エネルギー

地道な省エネルギー対策は、中長期的に見た場合大きなコスト縮減に繋がります。同時に、CO2 排出量など環境負荷低減の効果も得られ、「地球環境に優しい施設づくり」を実現します。



自社製節水器具

- 施設の照明は、不要箇所はこまめに消灯するなど、点灯管理を行う習慣をつけます。
- 施設の照明をLED化へ（一部実施済み）
- ロビー6・7F階段側の窓ガラスに遮熱フィルムを貼付。
- 節水ツール「e-フィット」（自社ブランド）を設置し水量の抑制に努めます。
- スタッフユニフォームのクールビズ・ウォームビズを継続してまいります。

3. 経理業務の総合チェック体制による管理

現場の館長とは別に施設内に経理担当者を配置するとともに、神奈川支店においても指定管理者専門部署に経理担当を配置して経理業務を強化してまいります。さらには、本社財務部において財務監査を行うことで総合的に監視によるムダな経費を抑制し運営してまいります。