

鶴見公会堂
令和4年度
事業計画書



株式会社アクト・テクニカルサポート

目次

1.施設概要	．．．．．	P2
2.指定管理者	．．．．．	P2
3.基本方針	．．．．．	P2
4.運営実施方針	．．．．．	P3
5.維持管理方針	．．．．．	P3～4
6.運営管理体制	．．．．．	P5
7.緊急時対応	．．．．．	P6
8. 利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画	．．．．．	P6～7
9. 横浜市重要施策に対する取組	．．．．．	P7
10.自主事業	．．．．．	P8
11.収支計画	．．．．．	P8

1.施設概要

施設名	横浜市鶴見公会堂
所在地	横浜市鶴見区豊岡町 2-1 フーガ 1 6・7 階
構造・規模	SRC造 地上 7 階建 (6・7 階部分)
敷地・延床面積	延床面積 2,463 m ²
開館日	昭和 60 年 10 月 12 日
令和4年度開館/休館日数	開館日数 59 日 休館日数 306 日
令和4年度開業時間	4月5日 9:00-22:00 6月以降 9:00-17:00

2.指定管理者

法人名	株式会社 アクト・テクニカルサポート
所在地	東京都港区赤坂四丁目 1 番 33 号
代表者	代表取締役 長戸 拓
設立年月日	平成元年 4 月 1 日
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

3.基本方針と達成目標

基本方針

未来に「**繋**つなぐ」「**紡**つむぐ」「**集**つどう」鶴見公会堂

“市民の集会その他各種行事の用に供する”という本施設の設置目的に加え、地域にお住いの皆様の文化活動の推進や地域活動の拠点として、人々の縁を繋ぎ、想いを未来へ紡ぎ、だれでも気軽に集う事のできる文化活動の交流拠点を目指し、上記の基本方針を定め運営してまいります。

令和 4 年度は、天井脱落対策工事の為に令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 4 月 30 日が休館となります。この期間を、アフターコロナに向けての充電期間ととらえ、「新しい鶴見公会堂に是非行きたい!」「是非利用したい!」とっていただけるようなワクワクする情報を発信し運営再開に向けて万全な体制を整えてまいります。

【達成目標】 指定管理期間 5 年間での目標

- 地域の皆様に愛される施設づくり→目標:利用率 80%及び苦情件数ゼロ
令和 4 年度は地域連携、近隣施設・学校・利用団体との意見交換などをおこない
令和 5 年度利用再開に向けての準備をおこないます。
- 「安全で快適な施設環境の維持」→目標:アンケートの施設環境項目「満足」以上の回答率 98%
令和 4 年度は、職員の 3Rの推進、省エネルギー等**環境負荷低減**の取り組みをおこないます。
上記取り組みは公会堂のSDGsの施策としてHP等で発信していきます。

4. 運営実施方針

① [地域連携]…地域住民の交流機会の創出、地域内連携による“地域活性”を目指す

- 学生ボランティアチームの基礎を作ります
地域の大学や幼稚園にこちらから事業説明に伺いネットワークのベースづくりをおこないます。
- 地域イベントへの協力
近隣のイベントやお祭りへの協力をおこない、新しい関係性の構築をおこないます。

② [多文化共生]…鶴見区“多文化共生のまちづくり”に則した安全管理や交流活動の推進

- 多言語対応(HP や施設内掲示物の多言語表記や受付での多言語対応の準備)
令和 5 年度以降順次広報物の多言語表記を標準化し、どなたでも平等に情報を得ることが出来る環境の準備をおこないます。
- イベント主催者へ通訳派遣や外国語ボランティア紹介等がスムーズに行えるよう調査、交渉登録の準備を推進します。

③ [利用者ファースト]…差別や垣根なく安全・平等であり、利用者の声を反映した施設運営

- ユニバーサル対応を基礎とした運用の調査、検討、準備を進めます。
- 令和 4 年度は年 1 回の利用者会議の実施 鶴見区内別施設を活用し開催
リニューアル後の予約開始に向けての説明、リニューアルオープンに向けての活動のご説明
ご意見、ご要望の聴取

5. 維持管理方針

安全・安心

快適な環境

経費削減

施設の長寿命化

- 安全・安心、快適な環境構築の取組・実現性
4 月～5 月感染症対策の徹底、検証
危機管理マニュアル、点検マニュアル、各種チェックシートの作成、
- 経費削減、施設の長寿命化の取組・実現性
鶴見区及びツルミフーガ 1 管理組合との情報共有の徹底
職員の 3R の推進、省エネルギーの徹底

5.維持管理業務

維持管理計画書

舞台保守管理計画書

別紙維持管理計画書参照

頻度、管理内容、委託業者名併記

その他

講堂内機械室の清掃・整理

随時

非常時のスプリンクラー運転操作

非常時

別紙1

件名:令和4年度「鶴見区公会堂維持管理計画書」				
年 月	頻度 回数	委託先 社名	保守内容	実施時期
1日常清掃業務	毎日		日常清掃	
2.定期清掃				
床面清掃ワックス、石床洗浄	4回/年			令和4年度は実施なし 工事終了後開館前に実施
カーペット清掃	2回/年			令和4年度は実施なし 工事終了後開館前に実施
照明器具清掃業務	1回/年			令和4年度は実施なし 工事終了後開館前に実施
3.電気・機械設備				
建物設備維持管理	毎日		包括管理・通常監視・日常巡視点検	毎日
設備総合巡視点検	1回/月		設備巡視点検	毎月1回
空調自動制御点検	2回/年	TMES株式会社	定期点検	
空調設備点検	1回/月	TMES株式会社	巡視点検 フィルター清掃	毎月1回
	2回/年	TMES株式会社	夏冬切替 空調専門メンテナンス	
二重効用吸収式冷温水器点検・保守	2回/年	TMES株式会社	ばい煙測定	7月 2月
	随時	TMES株式会社	保守	随時
空調設備管理保守	4回/年	TMES株式会社	定期点検(冷却塔高圧洗浄作業)	
ピアノ調律	移動のみ	(株)河合楽器横浜	音律調整・タッチ調整・音色調整等	ホールから移動 工事終了後開館前に実施
4.衛生管理				
日常点検	随時	TMES株式会社	巡視点検	随時
貯水槽	3回/年	TMES株式会社	水質検査	冷温水:5月 9月 12月 / 冷却水:5月 7月 9月
レジオネラ菌分析	2回以上/年	TMES株式会社	水質検査	5月 7月
5.建物等				
舞台放送設備点検	令和4年度 無	妙高電気(株)	定期点検(放送設備の専門メンテナンス)	現行業者2月又は3月実施予定 工事終了後開館前に実施
舞台照明設備点検	1回/年	東芝ライテック(株)	定期点検(音響装置の専門メンテナンス)	現行業者令和4年2月実施予定 工事終了後開館前に実施
舞台吊物装置点検	2回以上/年	三精テクノロジー(株)	定期点検(舞台設備の専門メンテナンス)	4月

具体的な実施日については種別ごとに協議の上決定させていただきます。
株式会社アクト・テクニカルサポート

6. 運営管理体制

令和4年度は4月、5月 8:30～22:00のシフト制、常時2名体制とし、
6月以降開業時間 9:00～17:00、職員2名体制とする。

【人員体制】

職種	構成	勤務形態
館長	1名	シフト制 週5日勤務 8:30～22:00(8h/日)
副館長	1名	シフト制 週5日勤務 8:30～22:00(8h/日)
職員(非常勤)	2名	シフト制 週2～4日 8:30～22:00(内5.5h/日)

【職員研修計画】 基本的な考え方 **【全ての行動がお客様へと繋がる】**

休館中においても職員の研修計画については、年間教育スケジュールを作成し、計画的に職員のスキルアップを図ります。また、研修受講後、資格取得後にレポートの作成をおこない、データの管理を行うことにより、各職員の進捗状況の把握と教育内容の共有を図ります。

●年間研修

スキルアップ研修	対象	頻度
接遇マナー研修	全職員	年2回
個人情報管理研修	全職員	年2回
ハラスメント研修	全職員	年1回
防災訓練	全職員	年2回
フォローアップ研修	全職員	随時
リーダー研修	館長 副館長	年1回
個別面談	全職員	年4回

●新人研修(新人を採用した場合)

新人研修	研修内容(5～10日間)習得状況により変動有
施設について	施設の歴史 設置目的 職員の役割 公の施設で働く心構え(法令順守、公平・公正等)
就業ルール	就業規則 コンプライアンス シフト チームワーク
接遇マナー研修	表情、立ち振る舞い、クッション言葉、傾聴スキル
ユニバーサル対応	外国人対応、障害者対応、シニアやお子様向け対応、LGBT理解
個人情報管理研修	個人情報管理、事例確認
実務研修	OJT研修、業務別研修 AED研修
フォローアップ	フォローアップ面談(2回/入社から1ヵ月)、業務定着状況に応じたフォローアップ研修
設備研修	ホール設備及び貸出機器、保守点検内容、操作方法等

7.緊急時対応

災害時には人命を最優先とし、災害対応マニュアルに則り、鶴見区と緊密に連携しながら**帰宅困難者一時滞在施設**としての責務を果たします(令和4年度は4月、5月対応)

6月以降、職員は、休館中であっても防災訓練により危機対応能力を高め、事前及び災害時の対策を強化することにより、緊急時対応体制を構築します。

令和5年度の利用者様の事故発生等を回避する観点から下記事前準備、未然防止策の準備、検討、作成をおこない、安全性の向上、事故の未然予防に努めます。

万が一に備えた事前準備	事故・犯罪未然防止対策
災害対応マニュアルの制定	「安全チェックシート」
AED及び使用方法の研修	「ヒヤリハットシート」の活用
防犯用品、非常食の準備	施設全体、設備、什器等の安全性の確認
年2回の防災訓練の実施	ご利用者に配慮したサイン及びハザードマップの作成
ユニバーサル対応の取組	感染症対策の徹底
区内職員の積極採用	犯罪の起きにくい環境の創出

- 鶴見区役所・警察署・消防署との連携により不審者情報、災害情報等を共有するなど、適正な対応により、利用者の安全に配慮します。
- 地域防災への協力から、防犯パトロール、地域防災訓練へ参加し、防犯情報の共有をおこないます。

8.利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

【利用者からのご意見について】

頂いた貴重なご意見・ご要望は、現場職員と本社で毎月協議し、サービスの向上と、提供するサービスの質について分析・評価を行います。“即時対応できるサービス“や、安全対策上、“緊急性の高い要望や問題点“は迅速に改善・提供を行い“自治体等と調整が不可欠な意見・要望”は適宜協議し対応します。頂いたお声は館内掲示やHPで公開し可視化を図り、利用者の声を反映した運営を目指します。

〔利用者からのご意見、ご要望などを収集するための具体的な取組み〕

令和4年 4月 5月

- ご意見箱の設置
- HPのご意見フォーム
- 館内巡回時のお声かけ



令和4年 6月以降

- SNSからのご意見収集
- HPのご意見フォーム

【利用者サービス水準の向上】

受付窓口は施設の顔として、様々なサービスを提供する“**総合窓口**”として機能を充実させてまいります。令和4年度は準備期間として、令和5年度に実施ができるまでの準備をおこないます。

- 職員ホスピタリティ向上研修の実施…年間研修に含めて実施
- 多言語対応 …翻訳アプリ、筆談ツールの利用規約等の作成、設置、設定、
- 雨の日の傘の貸出サービス…寄付の傘を募る、傘の分類、貸出規定の作成、管理方法の作成など
- 複合施設情報提供…今年4年度は調査をおこない、令和5年度より実施。

【利用促進策】

令和4年4月5月

- HP、SNSの運用を開始し、様々な情報を発信していきます。

令和4年6月以降

休館中に令和5年度のに向けた利用促進への取り組みを策定します。

- 団体情報の提供…地域団体情報コーナーの設置準備
- 団体広報の支援、多世代の交流促進…キッズボランティアによる団体活動インタビューの運営の準備
- 地域事業者との関係性の構築…利用ガイドブックの作成
- SNSを活用したコミュニケーションの強化…SNSの開設、情報の発信

9. 横浜市重要施策に対する取組

横浜市SDGs未来都市計画…地域のこどもたちに向けた情報提供

令和4年度はHP上にSDGsのコーナーを設け、横浜市の取り組みを紹介

情報公開及び個人情報保護について…条例に則った情報公開と確立した個人情報管理

横浜市の保有する情報の公開に関する条例に則り、運営にかかわる各計画書、報告書、利用者よりいただいた要望やご意見は広く公開し、透明性の高い運営をおこないます。

個人情報保護については個人情報管理台帳を使用し管理するとともに館長を個人情報保護責任者とし保護期間、保管方法、消去方法等の措置を定め運用します。

人権尊重…ユニバーサル対応や理解の促進

年間研修に組み込んで研修をおこない、知識と理解の向上を図ります。

環境への配慮…環境負荷低減のための行動計画を策定します。

ペーパーレス化、内部資料の裏紙仕様の推進

市内事業者優先発注の取組み…市内事業者の活用

10. 自主事業

令和4年度は自主事業としての事業は実施せず、自主事業開催に向けての計画・準備をおこないます。

11. 収支計画

収支予算書兼決算書参照

令和4年度 「鶴見公会堂」 収支予算書兼決算書 (R4.4.1~R5.3.31)

収入の部

(税込、単位：円)

Table with 7 columns: 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. Rows include 指定管理料, 利用料金収入, 自主事業収入, 雑入, 印刷代, 自動販売機手数料, 駐車場利用料収入, 収入合計.

支出の部

Table with 7 columns: 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. Rows include 人件費, 事務費, 事業費, 管理費, 公租公課, 事務経費, 支出处分, 支出合計, 差引.

Summary rows for 自主事業費収入, 自主事業費支出, 自主事業収支.

Summary rows for 管理許可・目的外使用許可収入, 管理許可・目的外使用許可支出, 管理許可・目的外使用許可収支.

令和4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	<p>利用者からのご意見について ご意見箱の設置や利用者アンケートの実施により頂いたお声は館内掲示やHPで公開し可視化を図り、利用者の声を反映した運営を目指します。</p>			
	<p>サービス水準の向上 ホールアドバイザーの設置、ユニバーサル対応、雨の日傘貸し出しサービスの実施による機能を充実させます。</p>			
	<p>利用促進施策 近隣の小中学校、幼稚園、保育園、商店街、商工会、区内事業者、公共団体、交通機関等へご挨拶に伺い、新しい鶴見公会堂についてご説明させていただきます。</p>			
横浜市重要施策等に対する取組	<p>横浜市 SDGs 未来都市計画 地域の子供たちに市や施設が行う SDGs の取組みをより深く知っていただけるよう、展示ギャラリーを設けるなど、情報発信を行います。</p>			
	<p>人権尊重 ユニバーサル対応や人権問題に関わる基本的な項目を職員研修に取り込み、職員全員の理解の促進を目指し教育を実施します。</p>			
	<p>環境への配慮 省エネルギー対策・温暖化対策等環境負荷低減の取組を推進します。 職員から環境保全推進委員会を選出し、行動計画を策定します。</p>			

清掃計画・保安警備計画	清掃について 月間と年間の清掃実施計画を作成し、計画的且つ効率的な清掃を行います。			
	保安警備 ご来館時のご挨拶と巡回点検時の積極的なお声掛けを徹底します。			
財務	効率的な施設整備保全 補修、修繕、更新等を年度ごとに計画する「鶴見公会堂施設・設備維持計画」を策定し、計画性を持った整備を行い、余分な経費を抑える運営を実施します。			
	無駄のない経費の執行 ペーパーレスの推進（内部資料のデータ化、両面印刷推進、軽微な書類の裏紙使用）を行います。			
	光熱水費の削減による省エネを取り組みます。 ・年間の水光熱費削減目標設定（職員全員で省エネ推進） ・不要な照明の消灯徹底 ・冷暖房温度設定 ・電気、ガス事業者の年度ごとの見直し			
	工事期間が長期にわたる事から機器の保守点検は委託業者と相談上回数を減らし費用を削減します。			
その他	消耗品や事務機器の購入は市内業者への発注を行い市内事業の活性に貢献します。			

《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