

鶴見公会堂
令和5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.基本方針と達成目標	…… P2～3
4.運営実施方針	…… P3
5.維持管理業務	…… P4
6.運営管理体制	…… P5
7.緊急時対応	…… P5～6
8.利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画	…… P6
9.横浜市重要施策に対する取組	…… P6
10.自主事業	…… P7
11.収支計画	…… P7
12.自己評価表	…… P7

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5年度開館/休館日数	開館日数 319日 休館日数 47日
令和5年度開業時間	4月 9:00-17:00(電話対応のみ) 5月以降 9:00-22:00

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

令和5年度の基本方針

基本方針

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

令和4年度と同様に“人々の縁を繋ぎ、想いを未来へ紡ぎ、だれでも気軽に集う”文化交流拠点を目指し、地域にお住いの皆さまの文化活動の推進や地域活動の拠点としての役割を全うします。

5月再開に向けての準備はもちろん、利用者の高い期待に応えるべく、新たな公会堂をアピールするため、様々な情報を発信していきます。

●利用者サービス

令和4年度は天井工事による休館に伴い、利用者への貢献はできませんでしたが、スタッフミーティングを毎月開催し、再開に向けた準備、利用者サービス向上への意見交換を行いました。

また再開に向けた告知としてHPはもちろんのこと、SNSを用いて「全体への告知」と「個別への告知」を行います。

●目標稼働率(利用可能枠数に対する稼働率)

講堂 62% (コロナ前稼働率から約70%想定)

会議室 55% (コロナ前稼働率から約70%想定)

●設備管理運営

設備維持管理においては天井工事と同時に「講堂天井照明」「ホール空調機械」「網元室(マニラロープ)」「緞帳(落下防止安全金具取付)」「舞台床」「プロセニウムスピーカー」「超硬質インターホン」「固定席」「固定席通路階段カーペット」「移動席床(長尺シート)」の工事が行われました
令和5年度はこれら工事済み設備の維持管理に努め、劣化を防ぐメンテナンスを行い、利用者が安全・安心にご利用していただくよう、努めます。

●運営管理体制

円滑な運営管理を行うため、既存スタッフの継続採用により基礎固めを行います。
それと同時に新人採用を行い、体制の充実を図り、職員の質向上、利用者サービス向上に努めます。

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

- 鶴見人ネットを通して、ボランティア団体との共催イベントを行います。
- 地域活動支援センターを通して、障害者活動の展示会を開き、地域の活性化に貢献します。

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

- 館内掲示は、やさしい日本語を使用することで多国籍に対応し、利便性向上を図ります。
- 5か国語(日・韓・中・西・葡)の公会堂パンフレットを用意いたします。
- 翻訳アプリを導入し、多言語に対応いたします。

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

- HPやSNSを通じて広く意見を募りながら、利用者アンケートを定期的集めることで、多くの意見を集約していきます。
- 年3回の「利用者会議」を実施します。広く参加者を募り、実施事業内容や安全対策など、テーマを設けた意見交換会といたします。
- 利用者アンケート、利用者会議で集約した意見は、次年度購入備品、修繕や安全性、快適性の確保のために参考といたします。

5.維持管理業務

実施業務

別紙1

件名:令和5年度「鶴見区公会堂維持管理計画書」				
年	頻度	委託先	保守内容	実施時期
月	回数	社名		
1	日常清掃業務	グローブシップ株式会社	日常清掃	
2	定期清掃			
	床面清掃ワックス、石床洗浄	グローブシップ株式会社		4月 7月 10月 1月
	カーペット清掃	グローブシップ株式会社		4月 10月
	照明器具清掃業務	グローブシップ株式会社		4月
3	電気・機械設備			
	建物設備維持管理		包括管理・通常監視・日常巡視点検	毎日
	設備総合巡視点検		設備巡視点検	毎月1回
	空調自動制御点検	TMES株式会社	定期点検	年2回
	空調設備点検	1回/月	巡視点検 フィルター清掃	毎月1回
		2回/年	夏冬切替 空調専門メンテナンス	年2回
	二重効用吸収式冷温水器点検・保守	2回/年	ばい煙測定	7月 2月
		随時	保守	随時
	空調設備管理保守	TMES株式会社	定期点検(冷却塔高圧洗浄作業)	年4回
	ピアノ調律	㈱河合楽器横浜	音律調整・タッチ調整・音色調整等	4月
4	衛生管理			
	日常点検	TMES株式会社	巡視点検	随時
	貯水槽	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	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	妙高電気㈱	定期点検(放送設備の専門メンテナンス)	4月 10月
	舞台照明設備点検	東芝ライテック㈱	定期点検(音響装置の専門メンテナンス)	4月
	舞台吊物装置点検	三精テクノロジーズ㈱	定期点検(舞台設備の専門メンテナンス)	4月 10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

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

6. 運営管理体制

令和5年度4月は、9:00～17:30のシフト制、職員2名体制とし、5月以降開館時間 9:00～22:00、常時職員2～3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 8:30～22:00(8h/日)
副館長	1名	シフト制 8:30～22:00(8h/日)
職員(常勤)	1名	シフト制 8:30～22:00(8h/日)
職員(非常勤)	6名	シフト制 8:30～22:00(内4.25h/日)

【人員配置】 基本的な考え方 【全ての行動がお客様へと繋がる】

令和4年度在籍職員を継続雇用し、業務知識のベース固めを行います。その上で常勤・非常勤職員を新たに採用することで職員の充実、緊急時リスクを軽減させます。新人研修を実施し、利用者サービスが低下することがないようにいたします。

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

令和4年度に引き続き、『帰宅困難者一時滞在施設』としての責務を果たします。

- 災害・緊急時には利用者の安全確保を最優先とし、速やかに利用者の避難誘導を行うとともに、利用団体への協力要請、鶴見区役所・警察署・消防署への通報、緊急連絡体制図に基づく関係各所への報告及び指示を受けるなど速やかに行動できるよう心がけます。
- 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、防犯情報の共有を行います。
- 公会堂内の防犯・防災について、館内巡回を1日5回実施すると同時に来館者への積極的な声掛けを行います。来館者へのコミュニケーションを取り、居心地の良い空間を創ると同時に犯罪やいたずらの防止に努めます。

8.利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

●地域活動団体情報コーナーの設置

公会堂利用団体の団体活動紹介、メンバー募集などのポスター&チラシを配架します。

●スタッフミーティングの実施

休館中に実施していた月1回のスタッフミーティングを、再開後も継続して開催します。

様々なテーマについて、スタッフ同士で意見交換を行うことで利用者サービスの向上に繋げ、誰もが上質なサービスを提供できるようにしていきます。

●利用者サービスの向上

傘の貸出サービスと多言語対応ツールの設置を、再開と同時に実施いたします。

また、新人研修には接遇マナーを組み込み、既存スタッフと同等の接遇をいたします。

●食事制限の緩和

コロナ渦以降、館内での食事を禁止としておりましたが、5月以降、行政の方針を鑑みながら一定条件下で食事を許可し、より楽しく過ごすことができる公会堂を目指します。

9.横浜市重要施策に対する取組

●横浜市 SDGs未来都市計画への貢献

環境への取組や地域コミュニティの活性化、防災・減災意識の向上など、横浜市が行うSDGsの取組を深く知っていただけるよう、展示ギャラリーの設置、チラシの配架など、情報発信を積極的に行います。

●情報公開及び個人情報保護

運営に係る各計画書・報告書、利用者よりお寄せいただいたご要望やご意見などは広く公開し、透明性の高い運営を行います。

個人情報保護については個人情報管理台帳を使用し、適切な管理状況を維持します。

●人権尊重

公共施設の運営事業者として、横浜市の人権施策基本指針に則り、利用者に対しても雇用者に対しても人格・個性を尊重し、対応いたします。

●環境への配慮

「ヨコハマ3R 夢プラン」及び「つるみのエコ10カ条」に則り、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いたします。

●市内事業者優先発注の取組

施設維持管理における専門業者はもちろん、備品・消耗品などの購入についても、市内業者から購入し市内事業の活性に貢献いたします。

●個人情報保護など環境配慮

10.自主事業

別紙 1(様式 5) 参照

11.収支計画

別紙 2(様式 3) 参照

12.自己評価表

別紙 3(様式 13) 参照

令和5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, etc.

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, etc.

Summary 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 自主事業費収入, 管理許可・目的外使用許可収入, etc.

令和5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>1. コミュニケーションツールの活用 ご意見箱の設置とHP問い合わせ窓口の他に、Facebook 及び Instagram を活用し利用者の声を聞き取り、利用者 サービス向上に努めます。 ※指定管理者事業計画書3(2)ア 利用者サービス水準の維持、向上、利用促進計画</p>			
	<p>2. 利用団体の活動サポート 許可を得た利用団体の活動の様子を SNS で紹介し、利 用団体の PR に貢献します。 ※指定管理者事業計画書3(2)ア 利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画</p>			
	<p>3. 多言語対応 館内掲示にやさしい日本語を使用し、外国籍でも安心し て利用しやすい施設にします。 筆談に応えられる環境整備を図ります。</p>			
	<p>4. 障害者地域作業所の紹介 期間を限定し、地域作業所の活動や作品をロビーに展 示し、活動の理解と地域社会の交流機会を設けます。</p>			
	<p>5. 傘貸出サービスの実施 一定期間を置いた忘れ物や寄付を募り、傘が必要な方 へ貸し出します。 ※指定管理者事業計画書3(2)ア 利用者サービス水準の維持・場、利用促進計画</p>			
業務運営	<p>1. 運営体制 館長を含めた常勤職員3名、短時間非常勤職員6名、計 9名体制で運営します。</p>			

	<p>ゆとりのあるシフトでリスクの軽減を図ります。 ※指定管理者事業計画書3(1)イ 必要人材の配置と職能</p>			
	<p>2. 円滑な引継ぎ 連絡ノートを活用すると同時に、短時間スタッフの引継ぎ時間をシフトに組み込み、連絡ミスがないようにいたします。</p>			
	<p>3. 本部サポートの充実 本部サポート担当者は2名体制とし、日々責任者と連絡を取り合い、運営状況を把握するとともに教育や研修など、運営に積極的に関わっていきます。 ※指定管理者事業計画書3(1)ア 管理運営組織の計画</p>			
	<p>4. 来館者への声掛け 1日5回の館内巡回を実施し、来館者への声掛けを実施します。お声掛けすることで親しみある、居心地の良い空間を作ります。またその反面、防犯・防災に繋がる巡回とします。 ※指定管理者事業計画書3(3)イ 清掃計画・外構植栽管理・保安警備計画</p>			
	<p>5. 設備管理 工事により新たになった設備は劣化を防ぐメンテナンスを行い、既存の設備は専門業者の助言を受けながら修繕を行います。</p>			
	<p>6. 帰宅困難者一時滞在施設 災害・緊急時には利用者の安全確保を最優先とし、利用者の避難誘導を行います。同時に、関係各所への報告・指示を受ける体制を作ります。 ※指定管理者事業計画書3(1)ウ 緊急時の対応計画</p>			

様式 13

職員育成	1. 新人研修 新人採用時には「施設について」「個人情報管理」「実務研修」など、プログラムされた様々な研修を実施します。 ※指定管理者事業計画書3(1)イ 必要人材の配置と職能			
	2. スタッフミーティング 月1回のスタッフミーティングを実施します。 意見交換、情報共有、問題提起・解決などを行い、職員意識の統一を図ります。			
	3. 技術習得 舞台音響・照明設備に関する研修を行い、全員が同レベルで行えるよう、技術向上を図ります。			
	4. 研修 情報セキュリティ及びハラスメント研修(各年1回)を実施する他、適宜必要な研修を実施します。 またメンタルヘルスチェック(年1回)実施し、職員の健康を守ります。			
財 務	1. 自動販売機の設置 再開と同時に自動販売機を導入します。利用者ニーズや季節を考慮して品揃えを変化させ、手数料収入の増加と利用者満足向上に繋がります。 ※指定管理者事業計画書4(1) 収入計画			
	1. 大型モニターCM 近隣事業者を対象にCM収入を確保します。 CMは大型モニターにスライドショーとして流し、手数料収入の増加、地域活性化に繋がります。			
	2. 外部委託 専門知識の必要な保守については横浜市内業者へ委託いたします。 技術的な問題のない委託先は継続することで安全性の			

様式 13

	<p>確保と経費圧縮に繋がります。 ※指定管理者事業計画書3(2)ウ及び3(3)ア 横浜市重要施策等に対する取り組み 建物の保守管理・補修計画</p>			
<p>その他 (上記4 つの視点 以外の項 目があれ ば追記)</p>	<p>1. コロナ感染症対策 緩和が想定されているマスク着用ルールは、行政の指針 に従いながら、職員の安全確保に努めます。 万が一職員が感染した場合には、緊急連絡先に基づ き、関係各所へ報告いたします。 また、現在は全面禁止している食事について、一部条件 を付けながら緩和いたします。 ※指定管理者次号計画書5 新型コロナウイルス感染症等に係る対応</p>			
<p>利用者等 の意見</p>	<p>1. 利用者意見の収集 ご意見箱、HP、SNS、窓口、利用者アンケートなど、複数 手段で幅広く利用者のご意見を収集します。 収集したご意見を施設管理運営に反映させていただきます。</p>			

《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