

横浜市都筑公会堂 平成29年度事業計画書

●施設概要

施設名	横浜市都筑公会堂
所在地	横浜市都筑区茅ヶ崎中央32-1
構造・規模	RC造一部SRC造 地上3階 地下1階
延床面積	3,136.11㎡
施設内容	1階：ロビー、ホール、リハーサル室、事務室 2階：和室、大会議室、小会議室 屋外：駐車場（3台）
竣工日	平成7年3月31日

●指定管理者概要

指定管理者	横浜都市みらい・新都市ライフ共同事業体		
代表者名	株式会社横浜都市みらい 代表取締役社長 安達哲郎	設立年月日	平成元年2月1日
所在地	横浜市都筑区荏田東四丁目10-4		
指定期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで		

各団体の事業概要	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 【代表団体】株式会社 横浜都市みらい <ul style="list-style-type: none"> ・商業施設、オフィスビル等の建設、経営及び管理 商業施設等（都筑区）あいたい、キーサウス、サウスウッド （西区）横浜アンパンマンこどもミュージアム ・温水、冷水、蒸気等の熱供給に関する業務（熱供給事業許可業務） 主な供給先（都筑区）都筑区総合庁舎、昭和大学横浜市北部病院、都筑警察署他 ・地域や住民活動の活性化の支援（まちそだて事業） ・損害保険・生命保険代理業（損害保険、生命保険の募集に関する業務） ・土地活用コンサルタント業務、不動産売買、賃貸及び仲介（宅地建物取引業許可業務） ・宅地・住宅又は諸施設の管理業務 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 【構成団体】株式会社 新都市ライフ ホールディングス <ul style="list-style-type: none"> ・商業施設、公益施設、サービス施設等の建設、経営及び管理 商業施設等76施設 （ニュータウン関連40施設、再開発関連27施設、団地関連等9施設） ・ホール運営 光が丘IMAホール（500席） ・再開発施設管理組合業務の受託（組合事務、建物維持管理） 15施設、27管理組合 ・地域コミュニティ活性化事業、コンサルティング事業 </div>
----------	---

1. 全体的な考え方

- ◆「協働のまちづくり」に深く関わってきた、私たちならではのアプローチを行います。
- ・私たち（横浜都市みらい・新都市ライフ共同事業体）は、施設の安全・安心な運営管理や利用促進に加えて、まちづくりという長期的・地域的な視点に立って、当公会堂の管理に取り組んでいきます。
- ・当公会堂の指定管理を通じて、将来を担う子供たちが地域を愛し、誇りに思う「ふるさとづくり」に貢献し、都筑区が目指す「未来につながるまちづくり」の活動拠点として寄与するよう運営していきます。

2. 公会堂管理運営のための基本的な方針

- ◆文化施設としても重要な「地域の活動・交流施設」としての機能を重視します。
- ◆貸館や自主事業等を通じて住民間のつながりを促進し、「ふるさとづくり」や「地域文化の振興」に貢献します。
- ◆長年培ってきたノウハウや経験（お客様対応、ソフト事業、災害対応、維持管理等）を最大限発揮し、「利用しやすさ」「快適さ」「親しみやすさ」「公平性」「地域連携」を意識し、満足度の高いサービスの提供と質の高い管理を実践します。

3. 運営業務の実施方針

- ◆目指す方向性
 - ・より多くの方が気軽に訪れ、利用しやすく親しみやすい空間づくりを目指します。
 - ・館内に明るさ、賑わい、快適さを生み出し、施設全体の雰囲気やイメージを向上させます。
 - ・地域の活動団体や人材に積極的に働きかけ、地域連携や市民協働による活動を推進します。
- ◆代表団体等が持つノウハウや経験を最大限活用
 - ・代表団体が持つ地元ネットワーク（人、団体、情報等）や構成団体が培ってきた多くの商業施設運営・IMAホール運営のノウハウを最大限活かし、利用者の満足度（CS）を向上させます。
- ◆「自主事業」について
 - ・区制運営方針、地域特性、当公会堂の役割を踏まえ、地元企業である強みを活かした「ふるさとづくり」「子育て支援」「文化芸術振興」「健康づくり」などを企画し、当公会堂ならではの自主事業を実施します。

4. 人員・組織体制

●「人員配置・育成」について

- ・館長、副館長をはじめとした責任職のスタッフ職員（事務・技術）に加え、非常勤の専門技術マネージャーを置くことで、専門性と柔軟性・効率性を備えた組織体制とします。

【人員配置について】

項目	備考
館長	施設運営管理責任者
副館長	施設運営管理副責任者 講堂担当
運営スタッフ	運営管理 施設管理 舞台照明音響担当
コンシェルジュ	受付 運営管理補助

※この他に本社職員・非常勤専門技術マネージャーが現場スタッフ業務のサポートにあたります。

- ・役割に応じた適切な人材を配置し、業務上の知識・技術を幅広く修得できる研修を実施します。
- ・職員のマルチスキル化を推進し、各職員に柔軟且つ高度な対応力を身につけさせます。

●勤務体制等

- ・昼間、夜間をとおし責任者を含む複数名体制を維持します。
また、スタッフ交代時には様々な課題や利用者からのご要望などを情報共有するため引き継ぎ業務を行う重複時間を設けます。

5. サービス水準の維持・向上、利用促進

●利用促進に係る「サービス」について

【サービス全般】

情報発信・案内機能の強化	・HP適宜更新し、常に情報の鮮度を保ちます ・（施設予約状況がタイムリーに分かるように情報提供します） ・代表団体の地域ポータルサイト（マイ都筑ドットコム）の活用・連携の継続
区民利用施設等との連携	・他の区民利用施設等との連携による情報発信

【利用者支援サービス】

ホール関連支援サービス	・音響・照明等の操作代行、看板・装飾花等の演出の支援サービス及び紹介
物販等サービス	・自動販売機等による飲料提供
情報案内コーナーの改善	・調度品の工夫、情報コンテンツの選定・見せ方等の見直し。案内サイン見直し

●利用促進に係る「附帯サービス」について

- ・利用者サービスの一環としての附帯業務サービス（照明・音響技術者のご紹介や市場価格より安価な看板製作）を充実し、利用者が描く理想の公演内容に近づけるためのサポートや業者手配の負担などの軽減を行います。
- ・利用者からの声を反映した施設利用環境の向上を図り、利用者ニーズに合致した利便性の高い施設として運営します。

●「利用者事前打合せ」

- ・利用者の方には公演スケジュールの約1ヶ月前に舞台設営・音響・照明・使用設備などについて綿密な打合せを行います。この事により当日のトラブル等を未然に防ぎ、利用者の公演ニーズに合致するよう運営・サポートします。
- ・公会堂職員スタッフ全員が情報共有出来るよう、打合せ内容を記載した「打合せ表」を作成し、担当職員が代わっても閲覧及び舞台設営のサポートが出来る体制を構築します。

●「ホームページ」について

- ・HPについては見やすさを重視した公会堂イベント情報の発信を行なうと共に、利用者の利便性を高めることを目的に、施設予約状況の速やかな更新を行い、利用機会の促進を促します。
- ・HPを公会堂の主要広報ツールとして閲覧機会を増やすために、関連情報やイベントなど多種多様な情報を発信します。

●利用者ニーズの把握

- ・利用者ニーズの把握は公会堂の利用促進の上で最も重要な情報となるため、利用者と接する中で生の声、アンケート、ホームページの問い合わせ等で要望・意見を把握します。平成28年度はお客様の声から区との協議で講堂座席の座面交換を実施し利用者様の施設利用快適性の向上に努めましたが、今年度も引き続き、大規模修繕について区と協議し環境改善を推進します。
- ・区との意見交換等による要望及び改善事項については、費用対効果や優先度を勘案しつつ具体的な改善に取組み、その効果の検証と共にPDCAサイクルによる、更なる利用促進につなげます。

6. 施設維持管理業務の全体的な考え方

●「建物・設備の維持管理」について

- ・区の方針や管理水準を維持し、常に利用者の視点に立って、きめ細やかな対応を行います。
- ・保守点検等で専門性の高いものは委託しますが、日常的にはスタッフがチェックを行い、建物等の適切な維持と長寿命化に努めます。また、日々の日常清掃の他に休館日には計画的な定期清掃を実施し、快適な施設環境を維持します。

●「緊急時対応」について

- ・都筑区役所と連携し迅速且つ適切な初期対応を行います。また、公会堂の「緊急時対応のマニュアル」のスタッフへの徹底と合わせ、当公会堂に近接する代表団体の本社と連携したバックアップ体制を構築します。

7. 建物・設備の維持管理

●「施設全体の保守・管理」について

- ・当公会堂は総合庁舎として都筑区役所との一体管理のため、共通する施設維持管理（空調関係の運転・監視など保守/消防設備点検/建築設備定期点検/建築物定期点検等）に関しては、区役所総務課と調整し適正に実施します。
- ・自動ドア保守点検は専門業者に、設備巡視点検は商業施設運営における豊富な経験・実績から指定管理者の有資格者が自ら実施します。
- ・法定点検及び日常点検を適切な時期に励行し、不具合の早期発見・早期改善に努めるなど予防保全を心がけます。また、施設及び備品の修繕や改修は自らできる事は速やかに積極的に行い、利用者のアメニティの向上と経費削減を行います。
- ・日頃から、省エネに資する取組みやゴミの減量化にも配慮した運営を行います。

●「講堂管理」について

- ・照明機器/音響機器/舞台吊物装置/ピアノ（グランド及びアップライト）は施行業者や地元業者を中心に定期的にメンテナンスを実施し、利用者の使用時に支障のないように高品質なサービスを展開します。
- ・備品等の整備・点検をこまめに実施し、利用者に備品の不具合によるトラブルが起きないようにします。

●「清掃」について

- ・日常清掃や定期清掃は外部専門業者へ委託します。公会堂は小さいお子さまの利用も多いことから清掃に使う薬剤等については、人体への刺激が少なく、環境にやさしい薬剤を使用し安全・安心な施設管理を行います。
昼夜間は職員自ら館内を巡回し、汚損などを発見した際は適宜、清掃を実施することで、公会堂のアメニティの向上につなげます。

8. 緊急時の対応・対策

●緊急時のマニュアル等について

- ・地震・災害・事故等の緊急時には、利用者の避難・誘導・安全確保を第一に、「横浜市防災計画」「都筑区防災計画」「指定管理者災害対応の手引き」などの各種マニュアルを全職員が十分に把握し行動します。
- ・「都筑公会堂 危機管理マニュアル」を研修等で周知徹底を図り、防災訓練等を通して、適宜見直しを図り、危機管理項目内容の刷新と状況に即したマニュアルに改善・変更を行います。

●「災害」（地震・火災等）への対応について

- ・「帰宅困難者一時滞在施設」として帰宅困難者を受け入れ避難誘導など、行政や周辺商業施設等と連携して必要な対応を行います。
- ・日頃から消火栓や補助散水栓など消防設備や非難誘導灯などを定期的に巡回点検し、有事に備えます。
- ・都筑区役所や都筑公会堂独自の「防災訓練」や「救命講習」の参加を通して、公会堂職員がAEDの取り扱いや救命講習など実践力を身につけ危機対応能力の向上します。
- ・設備・備品等の日常点検、手入れを小まめに行い、劣化や損傷を防止し、事故等を未然に防ぎます。

●「犯罪」への対応について

- ・職員による公会堂施設内外の巡回を徹底するとともに、日常的な施錠、来館者への挨拶、声がけなどを徹底し、「目が行き届いている」という印象で、犯罪の予防対策を励行します。
- ・閉館後から翌日の開館時間まで夜間機械警備を行い、安全確保に努めます。
- ・有事の際は区役所および警察署と連携し、二次被害の防止に努めます。

9. 個人情報保護について

- ・個人情報保護に関する法令及びその他の規範及び横浜市個人情報保護に関する条例等を遵守し、適切な情報管理を実施します。
- ・個人情報の取得にあたり、個人情報に関する個人の権利を尊重するとともに、利用目的を明らかにし、個人情報の収集を最低限にとどめ、取得した個人情報の使用範囲を限定し、適切に扱います。
- ・毎年個人情報保護研修を実施しているが、本年も、計画的にスキルアップを図るとともに都筑公会堂運営における個人情報保護を全職員に徹底します。

10. 第三者評価の実施

- ・本年は、指定管理業務開始から3年目を迎えることから、「横浜市都筑公会堂指定管理業務に関する基本協定」に基づき第三者評価を実施します。

以上

平成29年度 横浜市都筑公会堂管理計画書

項目	業務	内容	再委託会社	年回数	実施月	平成29年												平成30年		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
電気・機械設備	設備巡視点検	設備巡視点検	自社	12	毎月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	消防用設備点検	定期点検	(区役所総務課)	2	9・3月						○							○		
設備機器管理	舞台照明機器保守点検	設備機器点検	東芝エルティールエンジニアリング㈱	2	8・2月					○							○			
	舞台吊物設備保守点検	設備機器点検	東宝舞台㈱	2	5・11月		○						○							
	音響設備保守点検	設備機器点検	㈱神奈川共立	2	6・1月			○							○					
ピアノ整備	ピアノ保守整備	グランドピアノ	㈱河合楽器製作所	4	4・7・10・1月	○			○				○			○				
		アップライトピアノ		2	4・10月	○							○							
建物等	自動ドア点検	定期点検	㈱ドリーム自動ドアサービス	3	4・8・12月	○				○					○					
	機械警備点検	機械警備	セコム	通年	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
清掃等	館内清掃業務	日常清掃	中央管財㈱	346	開館日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		床清掃(洗浄・ワックス)		6	奇数月		○		○		○		○		○		○		○	
		全館ガラス清掃		2	9・3月							○								○
		スカイライト清掃		1	3月															○
		照明器具清掃		1	11月										○					

自主事業実施計画

年間で3企画程度を実施予定

	事業名	目的・内容等
1	都筑公会堂 親子映画試写会	都筑区は平均年齢も若く小さなお子様も多いことから、家族で気軽に参加できる映画上映会を企画。 「こどもがまだ小さいので、一般の映画館に連れて行くのは躊躇するなあ・・・。」など悩みも多いもの。 「映画館デビュー」と題し、お子様向けの上映会を実施します。 また、市や区と提携し「こども家庭支援」や各施設などをアピール
2	「DIY」講座	暮らしに役立つDIY講座。 主に集合住宅にお住まいの方を対象にマイホームのメンテナンスや暮らしの彩りに役立つアイデアを学びます。 またキッチンで役立つ台所用品などを製作します。
3	「ケアストレス カウンセリングに 学ぼう！」 少しだけ優しくな れる人間関係講座	受講者が楽しい雰囲気の中で「対人コミュニケーション」「人間関係のストレスを軽減する方法」について学び、日常生活に行かせることを目的とします。日常でありがちなコミュニケーションのズレをロールプレイング風、コント風に紹介していきます。
4	「都筑のまち」を 知る講座	地元の歴史や文化に詳しい人（郷土史家、愛好家等）や街づくりに詳しい講師を招き、都筑の歴史・文化・緑・まちづくり等について学ぶ。地域の再発見や愛着を深めて頂く講座として実施予定。

平成29年度横浜市都筑公会堂自己評価表

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>達成目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民同士の交流の場としてより良いサービスを提供していきます。 			
	<p>運営業務の実施方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公正かつ公平な施設利用 			
	<p>利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート等の実施 ・職員の接客力向上(笑顔・挨拶・声掛け等) ・ホームページ及び館内掲示版の施設予約状況即時更新 			
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査 平成28年度比向上 ・アンケートから利用者サービスに関する分析・対応 			

	<p>対象年度に行う予定のもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より多くの方が訪れ利用しやすく、親しみやすい空間づくりを目指します。 ・施設全体の雰囲気、明るさ、賑わい、快適さの創出につとめます。 ・地域連携や市民協働による活動を推進する為に、地域の活動団体や人材に積極的に働きかけます。 			
業務運営	<p>管理運営組織の計画</p> <p>館長・副館長を各1名、スタッフ職員2名の常勤職員に加えて受付担当者など常時複数人によるシフト体制でご利用者さまニーズに対応いたします。</p>			
	<p>必要人材の配置と職能</p> <p>ホールの運営については、必要に応じ、非常勤の専門技術職員を配置することで、柔軟性と効率的な組織体制を構築します。</p>			
	<p>緊急時の対応計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害、事件、事故、急病等の緊急時対応マニュアルに沿って対応するものとし、また、避難訓練等についても定期的に実施致します。 			
	<p>施設の保守管理・補修計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障子補修予定 			
	<p>清掃計画・外構植栽管理・保安警備計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃については毎日の日常清掃をはじめ、休館日には定期清掃を行います。都筑区は小さな子どもが多く高齢者の利用も多いことから、清掃に使う薬剤等は人体や環境にやさしい製品を使用し安全・安心な施設管理を行います。 			

	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を年3回開催いたします。 (案) 親子映画デビュー 都筑のまちを知る講座 笑み筋体操 D I Y教室 など 			
職員育成	対象年度に行う予定のもの			
	<ul style="list-style-type: none"> ・年1回以上、舞台装置に係る技術習得の研修会を実施 ・個人情報保護研修の実施 ・接遇研修・防災訓練の実施 			
財務	施設の保守管理・補修計画に記載しているもので対象年度に行う予定のもの <ul style="list-style-type: none"> ・障子補修予定 			
	収入計画 <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率が高い施設のため稼働率を維持し、利用料金収入を維持します。 			
	支出計画 <ul style="list-style-type: none"> ・修繕については内製化できるものは内製化でコスト削減を行い、専門性の高い分野についての修繕は外部に委託します。 ・修繕やメンテについては可能な限り、横浜市の事業者へ発注します。 			
利用者等の意見	利用者等の意見の把握方法 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート等の実施・対応 (月間及び自主事業) ・窓口による意見・苦情の受付・対応 ・アンケートBOXの設置 ・ホームページからのご意見等の受付 ・ご意見ダイヤルの掲示 			

《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