

平成29年度 「金沢公会堂」 収支予算書兼決算書  
(29.4.1~30.3.31)

収入の部

(税込、単位：円)

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	17,086,000		17,086,000	17,086,000	0	横浜市より
利用料金収入	2,576,000		2,576,000	2,958,576	△ 382,576	
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	300,000		300,000	0	300,000	
雑入	12,000	0	12,000	4,007	7,993	
印刷代	0		0	0	0	
自動販売機手数料	0		0	0	0	
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)	12,000		12,000	4,007	7,993	
<b>収入合計</b>	<b>19,974,000</b>	<b>0</b>	<b>19,974,000</b>	<b>20,048,583</b>	<b>△ 74,583</b>	

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
<b>人件費</b>	<b>14,506,000</b>	<b>0</b>	<b>14,506,000</b>	<b>14,632,160</b>	<b>△ 126,160</b>	
給与・賃金	12,410,000		12,410,000	12,380,262	29,738	館長・副館長及び時給職員4名
社会保険料	1,342,000		1,342,000	1,359,517	△ 17,517	
通勤手当	614,000		614,000	689,390	△ 75,390	常勤職員・時給職員
健康診断費	140,000		140,000	202,991	△ 62,991	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	
<b>事務費</b>	<b>746,000</b>	<b>0</b>	<b>746,000</b>	<b>1,044,442</b>	<b>△ 298,442</b>	
旅費	27,000		27,000	6,900	20,100	市内出張旅費
消耗品費	120,000		120,000	529,688	△ 409,688	貸出消耗品費・事務消耗品費
会議諸費	0		0	0	0	
印刷製本費	40,000		40,000	0	40,000	
通信費	36,000		36,000	41,614	△ 5,614	電話代・郵送料等
使用料及び賃借料	19,000	0	19,000	18,600	400	
横浜市への支払分	19,000		19,000	18,600	400	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	300,000		300,000	248,600	51,400	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	76,000		76,000	74,320	1,680	
職員等研修費	60,000		60,000	0	60,000	
振込手数料	12,000		12,000	8,720	3,280	
リース料	0		0	0	0	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	56,000		56,000	116,000	△ 60,000	地域イベントの協力費等
<b>事業費</b>	<b>300,000</b>	<b>0</b>	<b>300,000</b>	<b>18,748</b>	<b>281,252</b>	
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	300,000		300,000	18,748	281,252	イベントの実施
<b>管理費</b>	<b>1,585,000</b>	<b>0</b>	<b>1,585,000</b>	<b>1,559,405</b>	<b>25,595</b>	
光熱水費	0	0	0	0	0	
電気料金	0		0	0	0	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	0		0	0	0	
清掃費	1,080,000		1,080,000	1,080,000	0	日常・定期清掃費
修繕費	60,000		60,000	0	60,000	
機械警備費	0		0	0	0	
設備保全費	445,000	0	445,000	479,405	△ 34,405	
空調衛生設備保守	0		0	0	0	
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	445,000		445,000	479,405	△ 34,405	ピアノ、音響、コピー機保守費
共益費	0		0	0	0	
<b>公租公課</b>	<b>1,101,000</b>	<b>0</b>	<b>1,101,000</b>	<b>1,099,182</b>	<b>1,818</b>	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,100,000		1,100,000	1,099,182	818	
印紙税	1,000		1,000	0	1,000	
その他 ( )	0		0	0	0	
<b>事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)</b>	<b>1,736,000</b>	<b>0</b>	<b>1,736,000</b>	<b>1,658,150</b>	<b>77,850</b>	
本部分	1,386,000		1,386,000	1,386,000	0	労務・経理等の支店費用
当該施設分	350,000		350,000	272,150	77,850	H P サーバー利用料金・持込器具電気料等
二一ス対応費	0		0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>19,974,000</b>	<b>0</b>	<b>19,974,000</b>	<b>20,012,087</b>	<b>△ 38,087</b>	
差引	0	0	0	36,496	△ 36,496	

自主事業費収入				0		
自主事業費支出				18,748		
自主事業収支				△ 18,748		
管理許可・目的外使用許可収入				3,000		
管理許可・目的外使用許可支出				18,600		
管理許可・目的外使用許可収支				△ 15,600		

(様式1)

施設名 金沢公会堂

## 平成29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	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	71	183,090	30	33,350	0	216,440	17	47,000			47,000	263,440	17	3,400	0	3,400	5,410	272,250	0	177,000	153.8%	158,380	171.9%
5月	72	148,500	28	15,560	2	158,460	21	42,500	2	6,250	36,250	194,710	16	3,200	0	3,200	0	197,910	11,850	152,000	130.2%	135,870	145.7%
6月	65	145,940	26	14,758	1	151,898	21	31,500	2	5,000	26,500	178,398	7	1,400	0	1,400	11,600	191,398	13,800	211,000	90.7%	189,422	101.0%
7月	84	225,100	32	24,920	7	214,500	27	59,000	6	19,000	40,000	254,500	23	4,600	3	600	1,000	259,500	55,120	275,000	94.4%	246,370	105.3%
8月	79	178,106	28	18,880	0	196,986	15	28,200	0		28,200	225,186	14	2,800	0	2,800	5,144	233,130	0	231,000	100.9%	207,120	112.6%
9月	79	205,612	34	22,568	0	228,180	18	43,500	0		43,500	271,680	15	3,000	0	3,000	1,728	276,408	0	204,000	135.5%	183,470	150.7%
10月	84	208,828	39	30,682	5	211,790	20	50,000	5	19,500	30,500	242,290	17	3,400	3	600	2,232	247,322	47,820	227,000	109.0%	203,574	121.5%
11月	86	222,872	32	23,358	18	188,370	41	76,500	18	27,000	49,500	237,870	15	3,000	2	300	168	240,738	85,160	211,000	114.1%	189,030	127.4%
12月	81	194,200	31	24,290	1	207,930	22	37,000	2	9,000	28,000	235,930	21	4,200	1	200	0	239,930	19,760	222,000	108.1%	199,720	120.1%
1月	84	203,000	30	28,710	3	225,610	18	34,500	3	2,500	32,000	257,610	25	5,000	2	200	0	262,410	8,800	205,000	128.0%	183,806	142.8%
2月	90	220,800	31	24,280	8	227,680	27	47,500	5	10,000	37,500	265,180	20	4,000	1	200	0	268,980	27,600	247,000	108.9%	221,462	121.5%
3月	90	222,000	35	21,340	4	226,400	21	49,500	3	12,500	37,000	263,400	27	5,400	1	200	0	268,600	29,640	214,000	125.5%	237,346	113.2%
合計	965	2,358,048	376	282,696	49	2,454,244	268	546,700	46	110,750	435,950	2,890,194	217	43,400	13	2,300	27,282	2,958,576	299,550	2,576,000	114.9%	2,355,570	125.6%

(様式2)

平成29年度公会堂利用回数・稼働率（第4四半期）

施設名 金沢公会堂

《1月》

	延利用回数				利用可能回数	稼働率
	午前	午後	夜間	計		
多目的室	16	18	6	40	81	49.4%
リハーサル室	22	24	17	63	81	77.8%
合計	38	42	23	103	162	63.6%

《2月》

	延利用回数				利用可能回数	稼働率
	午前	午後	夜間	計		
多目的室	17	21	6	44	78	56.4%
リハーサル室	24	22	21	67	78	85.9%
合計	41	43	27	111	156	71.2%

《3月》

	延利用回数				利用可能回数	稼働率
	午前	午後	夜間	計		
多目的室	18	18	6	42	90	46.7%
リハーサル室	23	21	19	63	90	70.0%
合計	41	39	25	105	180	58.3%

第4四半期合計	120	124	75	319	498	64.1%
---------	-----	-----	----	-----	-----	-------

(参考)第1四半期合計	120	106	60	286	528	54.2%
(参考)第2四半期合計	120	118	60	298	534	55.8%
(参考)第3四半期合計	130	129	95	354	516	68.6%

29年度 合計	490	477	290	1257	2076	60.7%
---------	-----	-----	-----	------	------	-------

(様式3)

## 平成 29 年度公会堂利用状況 (第4四半期)

施設名 金沢公会堂

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	1,506	61	14	2	77
5月	30	1,417	54	23	0	77
6月	29	1,626	51	15	1	67
7月	30	1,622	65	27	0	92
8月	30	1,407	55	16	2	73
9月	29	1,529	58	22	1	81
上半期計	177	9,107	344	117	6	467
10月	30	1,925	57	31	0	88
11月	29	2,770	84	11	1	96
12月	27	1,474	71	19	0	90
1月	27	1,824	69	22	1	92
2月	26	2,162	89	10	0	99
3月	30	1,676	70	23	6	99
下半期計	169	11,831	440	116	8	564
年間合計	346	20,938	784	233	14	1,031

参考 第1四半期合計	88	4,549	166	52	3	221
参考 第2四半期合計	89	4,558	178	65	3	246
参考 第3四半期合計	86	6,169	212	61	1	274

## 平成29年度利用者別目的別利用件数（第4四半期）

施設名:金沢公会堂

《1月》

区 分		映画	演劇	音楽	舞踊	芸能	サークル活動	集會会議	講習会研修会	その他	合計
市 民	地域団体			6			40	3	24		73
	職域団体								2		2
	その他										0
法 人	企業法人等							4	7		11
	公益法人等							1	3		4
	官公署										0
学校・幼稚園等											0
横浜市	内部会議等										0
	市民が参加するもの									1	1
そ の 他				1							1
合 計		0	0	7	0	0	40	8	37	0	92

《2月》

区 分		映画	演劇	音楽	舞踊	芸能	サークル活動	集會会議	講習会研修会	その他	合計
市 民	地域団体			10	2		37	4	25		78
	職域団体								2		2
	その他										0
法 人	企業法人等							3	10		13
	公益法人等								2		2
	官公署										0
学校・幼稚園等									1		1
横浜市	内部会議等										0
	市民が参加するもの									2	2
そ の 他				1							1
合 計		0	0	11	2	0	37	7	42	0	99

《3月》

区 分		映画	演劇	音楽	舞踊	芸能	サークル活動	集會会議	講習会研修会	その他	合計
市 民	地域団体			6			34	6	28		74
	職域団体								2		2
	その他							4	13		17
法 人	企業法人等			1				3			4
	公益法人等										0
	官公署										0
学校・幼稚園等											0
横浜市	内部会議等										0
	市民が参加するもの							2			2
そ の 他											0
合 計		0	0	7	0	0	34	15	43	0	99

《合計》

区 分		映画	演劇	音楽	舞踊	芸能	サークル活動	集會会議	講習会研修会	その他	合計
市 民	地域団体	0	0	22	2	0	111	13	77	0	225
	職域団体	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
	その他	0	0	0	0	0	0	4	13	0	17
法 人	企業法人等	0	0	1	0	0	0	10	17	0	28
	公益法人等	0	0	0	0	0	0	1	5	0	6
	官公署	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
学校・幼稚園等		0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
横浜市	内部会議等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	市民が参加するもの	0	0	0	0	0	0	2	3	0	5
そ の 他		0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
合 計		0	0	25	2	0	111	30	122	0	290
(参考)第1四半期計				23			85	22	91		221
(参考)第2四半期計				16	2		81	30	117		246
(参考)第3四半期計			2	32		2	95	12	116	15	274
(参考)29年度計		0	2	96	4	2	372	94	446	15	1031

## 施設管理計画・実績表

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	〇〇社	12	毎月															
	空調機保守点検及び冷暖房機器保守点検	中央監視装置点検	管理対象外																	
	電気設備点検(高圧受電以上)電気工作物保安管理	巡視点検(毎月1回) 定期点検(年1回・3年1回随時)	〇〇社	12	毎月															
設備機器管理	グランドピアノ保守点検	グランドピアノ保守点検	ヤマハミュージックリテイリング	2	8・2月					8/14							2/14			
	音響設備保守点検	設備機器点検	パナソニックコンシューママーケティング	2	9・3月						9/3							3/12		
衛生管理	レジオネラ属菌検査	水質検査	△△社	2	8・2月															
	ねずみ・昆虫等防除	定期清掃、定期調査	〇〇社	各2	8・2月															
建物等	消防用設備点検	定期点検	管理対象外																	
	昇降機点検	定期点検	〇〇社	12	毎月															
	自動ドア点検	定期点検	〇〇社	4	6・9・12・3月															
	機械警備点検	機械警備	■●社	12	毎月															
清掃等	清掃業務	日常清掃	テルウェル東日本	3回/週(月、水、金)	毎月	12回	14回	13回	13回	13回	13回	13回	13回	12回	12回	12回	13回			
		床清掃(洗浄・ワックス)	テルウェル東日本	4	6・9・12・3月			6/12			9/4			12/4			3/5			
	植栽剪定・草刈	除草工	管理対象外																	

(様式6)

## 平成29年 維持管理・保守点検 実施報告

施設名 金沢公会堂

NO	実施年月日	実施内容	業者名	点検結果等	対応状況
1	H29年8月	グランドピアノ保守点検	(株)ヤマハ ミュージック リテイリング	良	
2	H29年9月	AVワゴン機器、音響ワゴン保守点検	パナソニック コンシューマー マーケティング(株)	良	
3	H30年2月	グランドピアノ定期調律	(株)ヤマハ ミュージック リテイリング	良	
4	H30年3月	AVワゴン機器、音響ワゴン保守点検	パナソニック コンシューマー マーケティング(株)	良	
5					
6					
7					
8					
9					
10					

(様式7)

## 平成 29 年度委託内容一覧

施設: 金沢公会堂

No	委託期間	委託内容	金額(円)	業者名
1	H29/4/1～ H30/3/31	グランドピアノ保守点検	76,680	(株)ヤマハミュージック リテイリング
2	H29/4/1～ H30/3/31	AVワゴン機器、音響ワゴン保守点検	248,400	パナソニックコンシューマー マーケティング(株)
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				



(様式9)

### 平成29年度備品一覧 (第4四半期)

施設名 金沢公会堂

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	
1	椅子購入(グランドピアノ)	ヤマハ コンサートツール CS-6	48,600	1	H29.10.18			
2	(参考) キャスター付大型ミラー	nasa0859	27,000 (216,000)	8	H30.3.2			
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

(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。

## 平成29年度苦情対応状況報告 (第4四半期)

	年月日	内容	対応結果
1	(第1四半期) H29年6月5日	◆公会堂の連続使用について 多目的室・リハーサル室とも連続して利用して良いか。	「金沢公会堂指定管理業務の特記仕様書内の第2-1基本事項の利用許可に基づき、許可している」と説明しております。
2	(第2四半期) H29年9月24日	◆公会堂の利用可否について 行政書士による相続遺言の無料相談は営業活動に該当し、公会堂利用にはそぐわないのではないか？	「横浜市公会堂事務取扱要領の第4章許可に基づき、相談会については許可している」と説明しました。
3	(第3四半期) H29年10月28日	◆片付けについて イベント終了後片付けをしている時、スタッフに急かされているように感じる。あまりいい気分ではない。	利用時間内で片付けも含まれていることから、時間外に片付けが終了するように、スタッフが「支援」ということで、片付けを実施していることをご理解いただきました。「支援」する時は、責任者に一声かけてから実施することとしております。
4	(第4四半期) H30年3月25日	◆多目的室・リハーサル室について ①前室の机、椅子、ロッカーが気になる。 ②譜面台(指揮者用)が汚い。 上記2点を何とかしてほしい。	①公会堂内が狭いため、可能な範囲で多目的室、リハーサル室の利用が重複していない場合は収納するなどの運営をすることで、ご理解いただいた。 ※開催日が祝日等であれば個別に対応できることを伝えました。 ②譜面台の清掃は行っているが老朽化のため、修繕又は購入を検討します。
5			
6			
7			
8			
9			
10			

## 平成29年度サービス向上及び経費節減努力事項報告 (第4四半期)

0	実施時期	内 容	効 果
1	①4/24 ②6/26 ③8/27 ④10/30 ⑤12/18 ⑥2/14	【自主事業としてのランチタイムコンサート】 ①ママさんプラスバンド「チャオバンビーノ」 ②さわやかなハワイアン ③アンサンブル「どれみーれ」 ④おやじバンド「木下フェア-meetsはる」 ⑤ハンドベル&防災おどり ⑥おんがく紙芝居	・区民サービスの向上 ・金沢公会堂の訴求  <課題> ・音楽以外の要望への対応 ・来年度以降の開催検討
2	(参考) 地域連絡会 11/22	①28年度収支事業計画報告 ②意見交換 ・新公会堂のグランドピアノ購入 ・椅子台車の車輪を4輪に変更 ・荷捌き室へのインターホン設置 ・リハーサル室の一時閉鎖 ・新公会堂の予約時期 等	利用者代表からの一定の評価と、 以後の公会堂運営への反映
3	(3月) キャスター付大型ミ ラーの購入	<前提> ①多目的室利用の促進 ②8月からリハーサル室が一時閉鎖 ③リハーサル室のダンス利用の増加  <大型ミラー購入> 高さ1.785m幅0.8m×8枚購入=全幅8m	・リハーサル室利用ダンス団体へDM 発送や受付窓口でミラー購入を PR ・導入した3月は3団体が利用
4	<スタッフ向施策> H29年6月12日	第1回サービス向上委員会 ・個人情報保護法の改正 ・トラブル時のエスカレーションルール ・安全研修(事故予測等) ・file類の取扱変更 ・リハーサル室の予約について(一時閉館)	・利用者サービス向上 ・安全確保
5	<スタッフ向施策> H29年10月10日	第2回サービス向上委員会 ・音響・映像等機器接続の確認 ・金沢公会堂事務取扱要領 ・特記仕様書のふりかえり ・「空き情報」についての考え方 ・安全について(脚立取扱い・指先呼称等)	・利用者サービス向上 ・安全確保
6	<スタッフ向施策> H29年12月21日	音響勉強会 ◆顧客要望:CD・MD・Ipot等へ録音したい CD:不可 MD:可能 Ipot:録音装置があれば可能	・利用者サービス向上 ・安全確保
7			
8			
9			
10			

## 平成29年度 金沢公会堂スタッフ研修等実施状況

施設 金沢公会堂

実施年月日	主な研修内容	参加人数
5月11日・12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新年度事業計画周知</li> <li>・運用ルールの再確認</li> <li>・安全確保（ピアノ運搬・脚立作業等）</li> </ul>	7名
6月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法改正について</li> <li>・file類の取扱</li> <li>・トラブル時のエスカレーションルール</li> <li>・安全研修（事故予測等）</li> <li>・リハーサル室の一時閉鎖</li> </ul>	7名
10月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音響、映像等機器接続確認</li> <li>・金沢公会堂事務取扱要領等の振り返り</li> <li>・「空き情報」についての運用ルール</li> <li>・安全について（脚立取扱い・指差呼称等）</li> </ul>	6名
12月21日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音響勉強会</li> <li>CD/MD/Ipotへの録音 CD：不可 MD：可能 Ipot：付属機器があれば可能</li> </ul>	6名
3月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練コンサートへ指定管理事業者として参加し、知識の習得（於：杉田劇場）</li> </ul>	3名

## 平成29年度 金沢公会堂スタッフ名簿

平成30年3月末日

	氏名	フリガナ	勤務形態	担当業務
館長	荒木 忠	アラキ タダシ	社員(シフト勤務)	管理・運営業務
副館長	竹澤 公	タケザワ タダシ	同上	同上
スタッフ	鳥井 美幸	トリイ ミユキ	同上	運営業務
スタッフ	日高 尚子	ヒダカ ヒサコ	同上	同上
スタッフ	平野 奈月	ヒラノ ナツキ	同上	同上
スタッフ	園田 一馬	ソノダ カズマ	同上	同上

<参考:平成30年度>

平成30年4月1日

	氏名	フリガナ	勤務形態	担当業務
館長	荒木 忠	アラキ タダシ	社員(シフト勤務)	管理・運営業務
副館長	齋藤 勝巳	サイトウ カツミ	同上	同上
スタッフ	鳥井 美幸	トリイ ミユキ	同上	運営業務
スタッフ	日高 尚子	ヒダカ ヒサコ	同上	同上
スタッフ	平野 奈月	ヒラノ ナツキ	同上	同上
スタッフ	中本 眞奈美	ナカモト マナミ	同上	同上

## お客様からのご意見・ご要望等アンケート集計結果(平成29年度)

来館された皆様の「ご意見・ご要望」を把握し公会堂の運営に役立てることを目的に、ご意見箱を受付カウンター上に設置しています。

1月4日から1月31日を「アンケート強化月間」として、より多くの皆様の声を収集できるよう取り組みました。

◇ 有効回答数 14 <強化月間12 その他2>  
(アンケート項目に回答がない場合があり、有効回答数と集計数が一致していません)

### 1. 回答者様内訳

<b>■性別</b>	女性	10	名	<b>■年代</b>	40歳代	3	名
	男性	3	名		50歳代	2	名
					60歳代	3	名
					70歳代	4	名
<b>■居住</b>	区内	10	名	<b>■利用回数</b>	はじめて	2	名
	市内	3	名		1～2回/週	1	名
					1～2回/月	6	名
					1～2回/年	3	名

### 2. 金沢公会堂の満足度をお聞かせください

設問	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	
スタッフの対応について	11 84.6%	2 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100.0%
利用手続について	9 69.2%	2 15.4%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	84.6%
施設の設備について	8 61.5%	3 23.1%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	84.6%
利用料金について	5 38.5%	1 7.7%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	46.2%
実施しているイベントについて	3 23.1%	4 30.8%	3 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	53.8%
総合的満足度	4 30.8%	6 46.2%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	76.9%

<利用者様からの声(原文のまま)>

- 施設に関して
  - ・会場が狭い
  - ・きれい。私たちには丁度いい施設です。
- 備品等に関して
  - ・いろいろな備品を大切にしているのがよくわかります。
  - ・新しい公会堂の備品はどうなるのですか。
- スタッフ対応に関して
  - ・いつも安心して利用させてもらっています。
  - ・椅子の出し入れありがとうございます。
  - ・皆さん親切です。

### 3. どのような経緯で金沢公会堂を利用するようになりましたか

- ホームページをみて 1名
- 区役所からの紹介 1名
- 区の情報誌・広報誌をみて 1名
- 区役所に立ち寄ってしった 2名
- 知人友人からの紹介 4名
- その他 (元々知っていた) 2名

### 4. 今後どのような活動で金沢公会堂を利用したいですか

- 自己啓発・趣味 5名
- 音楽の練習 1名
- ボランティア活動 1名
- 発表会・演奏会・講演会・セミナー等 3名
- 会議・面談等 2名

### 5. ご意見等ございましたらご記入ください

- ・新公会堂が出来た際の運用は？

## 金沢公会堂利用回数及び稼働率の比較

平成28年度利用回数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
多目的室	①午前	7	12	12	19	12	19	12	16	12	12	20	16	169
	率	24.1%	40.0%	41.4%	63.3%	40.0%	65.5%	40.0%	55.2%	44.4%	44.4%	76.9%	53.3%	48.8%
	②午後	9	17	12	23	15	19	19	17	10	14	19	16	190
	率	31.0%	56.7%	41.4%	76.7%	50.0%	65.5%	63.3%	58.6%	37.0%	51.9%	73.1%	53.3%	54.9%
	③夜間	5	10	4	5	3	11	5	5	4	2	10	4	68
	率	17.2%	33.3%	13.8%	16.7%	10.0%	37.9%	16.7%	17.2%	14.8%	7.4%	38.5%	13.3%	19.7%
①②③利用計	21	39	28	47	30	49	36	38	26	28	49	36	427	
利用率	24.1%	43.3%	32.2%	52.2%	33.3%	56.3%	40.0%	43.7%	32.1%	34.6%	62.8%	40.0%	41.1%	
リハーサル室	④午前	17	22	25	24	30	24	25	26	19	21	26	26	285
	率	58.6%	73.3%	86.2%	80.0%	100.0%	82.8%	83.3%	89.7%	70.4%	77.8%	100.0%	86.7%	82.4%
	⑤午後	19	20	24	24	30	19	24	22	21	21	18	23	265
	率	65.5%	66.7%	82.8%	80.0%	100.0%	65.5%	80.0%	75.9%	77.8%	77.8%	69.2%	76.7%	76.6%
	⑥夜間	5	7	13	13	16	9	11	13	11	8	15	14	135
	率	17.2%	23.3%	44.8%	43.3%	53.3%	31.0%	36.7%	44.8%	40.7%	29.6%	57.7%	46.7%	39.0%
④⑤⑥利用計	41	49	62	61	76	52	60	61	51	50	59	63	685	
利用率	47.1%	54.4%	71.3%	67.8%	84.4%	59.8%	66.7%	70.1%	63.0%	61.7%	75.6%	70.0%	66.0%	
利用可能総回数		87	90	87	90	90	87	90	87	81	81	78	90	1038
平均稼働率		35.6%	48.9%	51.7%	60.0%	58.9%	58.0%	53.3%	56.9%	47.5%	48.1%	69.2%	55.0%	53.6%

平成29年度利用回数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
多目的室	①午前	18	11	17	22	18	15	15	26	15	16	17	18	208
	率	62.1%	36.7%	58.6%	73.3%	60.0%	51.7%	50.0%	89.7%	55.6%	59.3%	65.4%	60.0%	60.1%
	②午後	17	13	16	18	18	19	18	27	14	18	21	18	217
	率	58.6%	43.3%	55.2%	60.0%	60.0%	65.5%	60.0%	93.1%	51.9%	66.7%	80.8%	60.0%	62.7%
	③夜間	3	0	10	3	2	7	6	18	6	6	6	6	73
	率	10.3%	0.0%	34.5%	10.0%	6.7%	24.1%	20.0%	62.1%	22.2%	22.2%	23.1%	20.0%	21.1%
①②③利用計	38	24	43	43	38	41	39	71	35	40	44	42	498	
利用率	43.7%	26.7%	49.4%	47.8%	42.2%	47.1%	43.3%	81.6%	43.2%	49.4%	56.4%	46.7%	48.0%	
リハーサル室	④午前	25	22	27	26	16	23	28	26	20	22	24	23	282
	率	86.2%	73.3%	93.1%	86.7%	53.3%	79.3%	93.3%	89.7%	74.1%	81.5%	92.3%	76.7%	81.5%
	⑤午後	22	16	22	24	19	20	23	26	21	24	22	21	260
	率	75.9%	53.3%	75.9%	80.0%	63.3%	69.0%	76.7%	89.7%	77.8%	88.9%	84.6%	70.0%	75.1%
	⑥夜間	15	16	16	16	17	15	21	23	21	17	21	19	217
	率	51.7%	53.3%	55.2%	53.3%	56.7%	51.7%	70.0%	79.3%	77.8%	63.0%	80.8%	63.3%	62.7%
④⑤⑥利用計	62	54	65	66	52	58	72	75	62	63	67	63	759	
利用率	71.3%	60.0%	74.7%	73.3%	57.8%	66.7%	80.0%	86.2%	76.5%	77.8%	85.9%	70.0%	73.1%	
利用可能総回数		87	90	87	90	90	87	90	87	81	81	78	90	1038
平均稼働率		57.5%	43.3%	62.1%	60.6%	50.0%	56.9%	61.7%	83.9%	59.9%	63.6%	71.2%	58.3%	60.7%

前年度比	161.29%	88.64%	120.00%	100.93%	84.91%	98.02%	115.63%	147.47%	125.97%	132.05%	102.78%	106.06%	113.3%
------	---------	--------	---------	---------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	--------

平成 29 年度 金沢公会堂自己評価表

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
利用者様サービス	<p>1. 地域連絡会 1回/年以上開催して問題点等について利用者様及び地域振興課と情報共有をし、改善に向け努力してまいります。</p>	<p>◆11月22日開催 28年度事業収支計画報告と意見交換を実施した。</p>	<p>アンケートやご意見箱等による利用者様の「期待」を業務へ反映したい。</p>	B
	<p>2. 利用者様満足度 利用者様等アンケートを通年実施するとともに、11月にアンケート強化月間を設け、より多くの意見を収集しスタッフ及び施設の満足度(満足、やや満足の合計)90%以上を目指します。</p>	<p>◆利用者様アンケートを1月に実施(14件)し、その結果は「スタッフ及び施設の満足度」93%で目標を達成しました。 (13件/14件がやや満足以上)</p>	<p>・1月を「アンケート強化月間」として実施。 利用者様からは、「スタッフ及び施設の満足度」には満足いただいているが、一部の利用者様からは、アンケートを記入することに不評であった。</p>	B
	<p>3. サービス向上委員会 2回/年以上開催し、気持ちよくご利用いただけるよう利用者様・地域振興課等と意見交換行ないサービス向上を図ってまいります。</p>	<p>◆6月12日、10月10日開催 ・個人情報保護、トラブル対応、音響等スキル等を習得 ◆12月：音響勉強会開催</p>	<p>今年も、年2回以上サービス向上委員会を開催し、ご利用者様に安心・安全に気持ち良く利用していただけるように、スタッフ研修を実施するとともに、公会堂のサービス向上に向け対応していくこととします。</p>	B
業務運営	<p>1. 目標稼働率 多目的室：60% リハーサル室：66% 多目的室及びリハーサル室とも「認知度」は向上しているが目標稼働率は達成できていない状況から、平成28年度と同様の目標といたします。</p>	<p>◆多目的室：48.1% (目標未達成) ◆リハーサル室：73.4% (目標達成) 平均：60.7%</p>	<p>これまでの課題は多目的室の夜間利用が少ない。 今後は、8月から多目的室のみの運営となるが、新公会堂完成までの間、引き続き利用者様へのPRとサービス向上に努めることとします。</p>	A
	<p>2. 緊急時対応 「緊急時等対応手引き」を随時改訂しスタッフへ周知することにより緊急時に備えます。金沢区役所の防災訓練に参加(9月)し防災意識を高めます。</p>	<p>◆「緊急時対応手引き」をスタッフ内で再確認しました。 ◆金沢区役所の防災訓練中止(9月) ◆3/24 杉田劇場避難訓練コンサートに3名が参加しました。</p>	<p>緊急時の対応については、引き続き「緊急時等対応手引き」を必要の都度、改訂するとともにスタッフへも指導徹底を図ります。また、防火・防災訓練を年2回以上参加いたします。</p>	A
	<p>3. 利用室空き状況の周知 ホームページを随時更新して、速やかな情報提供に努めます。</p>	<p>◆必要の都度(1~2回/週)更新しています。</p>	<p>ホームページに利用室空情報を随時更新するとともに、利用者様のサービス向上となる情報発信に努めます。</p>	B
	<p>4. 椅子の配備 利用者様の声に基づき、リハーサル室にキャスターのない椅子を平成29年3月に配備しました。利用目的により使い分けいただき利便性向上及び安全確保に努めます。</p>	<p>◆キャスターの無い椅子をご利用した団体の把握 ギター・フラワー・切り絵・写経等グループ</p>	<p>キャスターの無い椅子は「利用者様の声」を反映し配備し、利用者様が大変喜ばれている。</p>	B
	<p>5. タイムリーな飾り付け 可能な範囲で正月等々の飾り付けを行いタイムリーに行い</p>	<p>◆ひな祭り・五月人形・クリスマス・鏡餅等をスタッフが飾り付けまし</p>	<p>リハーサル室の閉鎖はあるが、可能な限り、ひな祭りやクリスマスツリー等を飾り付け、利用者様に季節感を感じて</p>	B

	利用者様等に楽しんでいただきます。	た。	いただく取り組みを推進していきます。	
	6. 安全安心確保 挨拶等声掛けを継続的に実施し、「スタッフの目が行き届いている」という印象を利用者様に持っていただけるようにし、イタズラや犯罪抑止効果を発揮することで利用者様等の安全安心を確保いたします。	◆入退館時の挨拶励行 挨拶により種々の情報収集ができている。	館内の見回りや利用者様への声掛けを継続し、安心・安全に気持ち良く利用していただけるように、公会堂のサービス向上に努めます。	B

職員育成	1. 研修等 個人情報保護に関する研修、人権啓発研修、新規採用者の新任研修、CSR、救命等研修を実施します。併せて日々の引継ミーティングで周知徹底を図り業務に役立てます。	◆サービス向上委員会：6月10月 ◆引継時ミーティング：毎日	30年度も休館日を利用するなど、CSR研修、マナー研修を実施していきます。 また、引継時ミーティングについても同様に実施していきます。	B
	2. 設備操作等 音響等設備の基本的操作をサービス向上委員会において実施し操作技術の向上を目指します。	◆サービス向上委員会：6月10月 ◆音響勉強会：12月 ◆引継時ミーティング：毎日	30年度も設備操作等のスキル向上を図り、利用者様への技術提供を実施していきます。	A
財務	1. 日常・定期清掃 直営で高品質の清掃を実施し、経費節減はもとより環境に配慮した清掃を行います。	◆日常清掃：3回/週（月水金） ◆定期清掃：4回/年（6月9月12月2月）	運営の基本方針にある「気持ち良くご利用いただける施設運営」において清掃は不可欠であることから、品質の高い清掃を継続して実施する。	B
	2. 修繕 軽易な修繕についてはスタッフ自ら行い修繕費の有効活用を行いません。	◆パイプ椅子・グランドピアノ椅子・平台・脚立等簡易な修繕の応急措置はスタッフにより実施しました。	今後においては、定期的な点検を行い、応急措置としてスタッフが軽易な修繕を実施して、専門業者と連携し、必要な修繕を実施していきます。	B
その他 （上記4つの視点以外の項目があれば追記）	シフト制勤務であることから、日々の「引継時ミーティング」が、利用者様情報・安心安全等々の共有を図るために非常に重要と考えます。更に充実した「引継時ミーティング」とし業務に反映いたします。	◆2回以上/日励行しました。	種々の情報共有は利用者様のサービス向上においては極めて重要であることから継続して実施する。	A
利用者様等の意見	1. 地域連絡会 2. アンケート調査 3. ご意見箱の常設 4. 受付での聴取	苦情・事故発生時の対応フローに沿って金沢区地域振興課と情報共有を図り迅速な対応をします。		

《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

※「利用者様等の意見」は、計画内容及び運営目標欄に利用者様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