

平成23年度公会堂利用回数・稼働率

施設名 瀬谷公会堂

《3月》

		延利用回数			利用可能回数	稼働率	
		昼間	夜間	計			
講堂		13		27	30	90.0%	
		26	14	40	60	66.7%	
		延利用回数			利用可能回数	稼働率	
		午前	午後	夜間			計
会議室	第1	27	29	17	73	90	81.1%
	第2	26	28	11	65	90	72.2%
	第3	21	27	11	59	90	65.6%
	小計	74	84	39	197	270	73.0%
和室		20	22	14	56	90	62.2%
リハーサル室1		19	22	15	56	90	62.2%
リハーサル室2		13	16	11	40	90	44.4%
合計(会議室等)		126	144	79	349	540	64.6%
合計		152	144	93	389	600	64.8%

※講堂稼働率(利用日数/利用可能日数)

27日 / 30日 90.0%

平成23年度公会堂利用状況

施設名 瀬谷公会堂

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	5,877	86	35	6	127
5月	30	6,242	85	41	6	132
6月	29	6,856	95	46	6	147
7月	30	8,269	100	52	9	161
8月	30	4,851	97	35	8	140
9月	29	5,618	105	46	6	157
10月	30	8,477	111	54	8	173
11月	29	9,093	110	43	8	161
12月	26	8,288	96	42	8	146
1月	25	10,359	101	29	11	141
2月	27	9,558	118	37	18	173
3月	30	8,161	116	44	10	170
23年度	開館日数 (日)	利用者数 (人)	居所別利用件数 (件)			
23/4月~24/3月	344	91,649	1,220	504	104	1,828

平成23年度利用者別目的別利用件数

施設名: 瀬谷公会堂

≪23年度合計 23年4月～24年3月≫

区 分	映画	演劇	音楽	舞踊	芸能	サークル活動	集會會議	講習會研修會	その他	合計	
市 民	地域団体	0	0	21	5	3	76	34	21	4	164
	職域団体	0	0	0	0	0	2	80	25	5	112
	その他	0	7	227	70	113	416	60	59	46	998
法 人	企業法人等	5	5	12	0	6	10	90	89	56	273
	公益法人等	0	0	1	0	0	1	5	12	1	20
	官公署	1	0	4	0	0	2	20	45	21	93
学校・幼稚園等	0	5	34	3	5	2	2	10	18	79	
横浜市	内部會議等	0	0	0	0	0	7	4	2	13	
	市民が参加するもの	1	1	0	0	0	2	2	3	2	11
そ の 他	0	0	8	0	0	9	19	13	16	65	
合 計	7	18	307	78	127	520	319	281	171	1,828	

苦情対応状況報告

年月日	内容	対応結果
1 2011/4/20	トイレ周回する必要あり、客席階段怖い、廻りの席順不便、設計悪い	ご意見箱のアンケート。 利用回数3~5回目、主に講堂利用、清掃はきれい、対応は普通との評価だが、公会堂の先行利用期間中の不便に対してのご不満。 トイレに関しては、庁舎と一体になることにより、上手側から庁舎トイレが使用できるようになる。
2 2011/5/19	ホール壁際の手摺り設置状況	5/19日設置完了。別紙、報告書参照。
3 2011/6/1	打合せに際し、公会堂から時間を指定されたにもかかわらず、担当職員が失念し、50分ほど待たされてしまった。また、帰り際の駐車券を取り間違えて渡されて、出庫できず「紛失」ボタンで出庫したため、5000円の支払いが発生した。	6月3日、運営業務責任者と担当者とお客様を訪問。対応の不便さを深くお詫びし、駐車料を返還いたしました。 お詫びした結果、「間違いは誰にもあるが、これを糧にして、より良いサービス向上に努めてほしい。」とのお言葉をいただき、対応の不便さについてのお許しをいただきました。 迅速に対応し、直接の謝罪ができたことで、気持ちを理解していただけた。今後の再発することがないよう、職員一同に徹底注意を促した。
4 2011/6/3	月次の公会堂イベント案内が公会堂または庁舎でないと手に入らない。地域振興課並びに公会堂に来館	6/3 地域振興課とも摺合せ、瀬谷図書館、瀬谷区民活動センター、瀬谷地区センター、阿久和田地区センター、中屋敷地区センターへ7月分・8月分のイベント案内を各50部づつ配布。以降は、毎月郵送にて対応することとした。 各センターからも、問い合わせがあるようで、今回の対応について喜ばれた。
5 2011/7/25	受付の場所が入口から入ってきて、一目でわかるようにしていただいた方が良くと思います。	公会堂受付の表示を移動看板に貼り付け廊下に出しました。
6 2011/10/15	公会堂入口、ニツ橋ケアプラザの門が夜間照明が無くて判りにくい。	革新懇様利用時、口頭にて承りました。 地域振興課様への報告済み。電燈の設置、電気代の処理等の問題があり、検討中です。
7 2011/12/16	コーラス団体様の本番公演中に庁舎工事のハツリ音並びに異臭騒ぎ(防水工事に伴うコールドアール臭)があり、公演が阻害された、並びに健康に悪いにおいを嗅がされたとのクレームをいただいた。	お客様にお詫びし、当日の講堂、会議室1・2・3、和室利用料合計17,900円をご返金することでご納得いただきました。 当日のスケジュールは鹿島様にお伝えしていましたが、ハツリ音は伝達ミスとのことでした。異臭の件は工事の進行上と風向きの加減により、やむを得なかったと思われれます。
8 2012/1/26	ご意見箱アンケート コピー機を入れてほしい。	コピーの貸し出し利用はサービスとして行っており、HP上でもその旨の表記をしています。 新庁舎の完成に伴い、コピーサービスの提供が庁舎内で受けられると思われれます。
9 2012/2/1	<クレーム内容>8月度の抽選会に臨まれた方が、8月の抽選可能日をご覧になり、当該団体様のご希望日が、既に優先予約で埋まっていることに、ご立腹された。	最終的に、菅沼が対応させていただいたがお客様の気持ちをくみ取る、お聞きするよりも、説明優先になってしまい、「お上が偉いのね。」と区、市に苦情を向けるような結果になってしまいました。 抽選会終了後、反省会を開き、今後の対応を検討した結果、あくまでもお客様の利便性を優先する対応とすることを確認し、周知徹底策を定めました。
10 2012/2/4	ご意見箱アンケート 公会堂及び区役所は犬ねこOKなんですか？やめたほうがいいと思います。(原文まま)	区庁舎イベントに参加のお客様で、犬を抱っこして入場された方がいらした、と視認していた旨を中央監視で確認いたしました。
11 2012/2/26	ご意見箱アンケート ・講堂 受付用テーブルとイスが少ない。 ・扉を開けておく、ゴムのストッパーではなく初めから備え付けておけばよかったのでは。 ・トイレの便器は省エネの為か冷たかった。	講堂受付導線をホワイエ中心にした際、机を5台映写室に設置したが、それ以上のご希望だった。それ以上に備品庫にはある旨はお伝えしていたが、「遠い」と思われたのだと推察しています。 シズなどで解放できるようにする手段もあったが、逆に躓かれ得たりする危険があると判断し、ゴムのストッパーをお貸出ししています。 設備としてウォームレットになっていません。
12 2012/3/6	ご意見箱アンケート ・何故一般トイレをウォシュレットにしないのですか。せつかく市税をわざわざ投入して使った公会堂、区民利用者のための施設なので、そのぐらいの設備は必要です。(原文のまま)	2011/11/18の投書と同内容。当時の対応結果は以下の通り。 多目的トイレはウォシュレットなので、そちらのご利用を促す。多目的トイレの扉に「ウォシュレット」便座の表記を1/4テプラで入れる。

23年度サービス向上及び経費節減努力事項報告

	実施時期	内 容	効 果
1	4月	地域振興課予算により、ホワイエにベンチ3台、テーブル6台が設置されました。	利用者の利便性が高まりました。 公会堂利用者の方の休憩や食事の場として活用いただくスペースになりました。
2	5月	特記事項無	
3	6月	<ul style="list-style-type: none"> ・公会堂の毎月のイベントを区内各地区センター他へ50部づつ配布いたしました。 今後は毎月初に配布する予定です。 ・リハーサル室を飲み物可にいたしました。(HPで問い合わせ有) 	<p>地域振興課とも摺合せ、瀬谷図書館、瀬谷区民活動センター、瀬谷地区センター、阿久和地区センター、中屋敷地区センターへ7月分・8月分のイベント案内を各50部づつ配布。以降は、毎月郵送にて対応することとした。 各センターからも、問い合わせがあるようで、今回の対応について喜ばれた。</p> <p>節電対応で、空調温度を28℃とするようご協力をいただいているので、水分補給、体調管理の面からもリハーサル室内での「飲み物」を許可しました。 ただし、ペットボトルや水筒などキャップ等で管理できる飲み物とします。 利用後の掃除のご依頼も合わせてお願いすることとしました。</p>
4	7月	特記事項無	<p>現在、衣装の着替え用に楽屋・和室に衣紋掛けを、ダンス利用客のためにリハーサル室にバレーシートを用意しようと考えております。 快適なご利用と、用途開発を行いご利用機会を増やす試みです。整いましたら、ご報告いたします。</p>
5	8月	・カラーパンフレットを作成しました。	瀬谷公会堂の運営も9月に及び、撮りためたシーンや利用者から頂いたお声を基に「判りやすい」「イメージが伝わる」内容に致しました。 カラー8ページに及ぶパンフレットになりました。各地区センターにも置いていただき、広

		<p>・衣紋掛けを発注いたしました。</p> <p>・新たな掲示物を作成いたしました。</p>	<p>く市民・区民の方に手が届くようにしてまいります。</p> <p>また、瀬谷区内の文化活動を行っている団体に対しDMとして送付申し上げる予定です。</p> <p>公会堂ご利用の方の着替え対応として、新たに衣紋掛けを5台発注いたしました。</p> <p>楽屋、和室、リハーサル室に設置いたします。</p> <p>今まで設備として備えられておらず、利用者の皆様にご不自由をおかけしていましたが、気持ちよくご利用いただけるようになります。</p> <p>ご利用者のお声に基づき、「瀬谷公会堂↑」の大型表示を、庁舎近くの工事壁に掲示いたしました。歩行されている方の進行方向正面に見えますので、視認性が良くなり、迷わずにご来館いただけると思います。</p> <p>館内各室に、緊急避難時の避難経路図を作成、掲示いたしました。講堂ご利用の方以外の皆様にも、避難経路が判りやすくなりました。</p> <p>館内各室に「停電時は自家発電機により自動的に点灯しますので、ご安心ください。」という掲示を作成いたしました。</p> <p>夜間利用時、利用者の方が消灯し、まっくらになって「全く見えなくなる。」という不安をお伝え頂いての措置です。</p>
6	9月	<p>・譜面台を10本購入いたしました。</p>	<p>舞台用の譜面台2台しかないのは不便、というお声にお応えして、折り畳み式（鉄製）譜面台を10本購入いたしました。</p> <p>瀬谷文化協会様で、早速のご利用希望が出て、対応ができ、喜んでいただきました。</p>
7	9月	<p>・会議室3をスクール形式にレイアウト変更しましたが、「時計が見にくい」という声にお応えして、時計を増設いたしました。</p>	<p>上座、下座のどちらからでも時計が見えるようになったと、「すぐ対応してくれてうれしい。」とのご評価をいただきました。</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷区内のサークル100件にDMとしてカラーパンフレットを送付し、瀬谷公会堂の利用促進のお願い、PRをいたしました。 リストは250件抽出しており、残りは次月に実施いたします。 ・プレスリリースの発行 地元紙タウンニュース、読売新聞、朝日新聞、毎日新聞各社の横浜支局に、パンフレット完成のプレスリリースを送付いたしました。 ・給湯設備に「熱湯注意」と操作方法の表示を作成、掲示しました。 	<p>瀬谷公会堂の施設や設備紹介により、今後の利用者増加が見込まれます。</p> <p>広報・PRの一助として、利用機会が広がることを期待されます。</p> <p>ご高齢の方から、「使い方が判らないとやけどする。」とのお声をいただき、即日対処いたしました。「これなら安心ね。すぐやっていただいて助かったわ。」とのご評価をいただきました。</p>
8	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時(停電)用懐中電灯(LED)を楽屋とリハーサル室に計4個設置いたしました。 ・公会堂の共用トイレに子供専用の踏み台を計4台(男性・女性各2台)設置しました。 (耐荷重100Kg) ・共立グループが管理運営している6施設へ、新公会堂パンフレットを、各30部、計180部発送、各施設利用者への配布を依頼しました。 したがって、DMは次月実施の予定です。 	<p>利用者懇談会でのご要望にお応えして、LEDの懐中電灯を設置いたしました。</p> <p>非常用電源にて非常灯が点灯いたしますが、「備えがある」ということで、利用者に安心してご利用いただけます。</p> <p>幼稚園のご利用が増える12月に備えて設置いたしました。裾を濡らすことなく、小さなお子さんが背伸びせず、手洗いができるようになります。</p> <p>幅広く瀬谷公会堂のPRに努めることにより、利用機会が増えることが期待されます。</p>

9	11月	・該当事項無	
10	12月	<ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷区近隣市・区内のサークルや文化活動団体141件にDMを送りました。 ・抽選会場を会議室3単独から、会議室1・2の一室利用に変更しました。 	<p>幅広く瀬谷公会堂のPRに努めることにより、利用機会が増えることが期待されます。</p> <p>抽選会申し込みの利用客が増え、会議室3の一室使用では狭くご不自由な状態でした。快適な環境で抽選会に臨んでいただけるよう変更いたしました。</p>
11	1月	・該当事項無	
12	2月	・入館導線の変更や荷捌き室の機能化に伴い、台車を2台追加購入いたしました。	リハーサル室搬入や荷捌き室の搬入処理が便利になります。
13	3月	<ul style="list-style-type: none"> ・リハーサル室2のアップライトピアノの上にLED照明の卓上スタンドを「鍵盤明り用」に設置いたしました。 ・ドアストッパーを各室のドア横に設置いたしました。 ・HPに優先予約状況をお知らせするようにいたしました。 ・毎月の催事案内に「6カ月以上先の優先予約利用についてはお電話にてお問い合わせください。」との表記を入れるように改訂いたしました。 ・公会堂事務所移設に伴う館内掲示物を作成し、ご利用者へのご案内がスムーズに行くように設置いたしました。 	<p>夜間に利用する時、手元が暗く鍵盤が見にくいとお声を反映いたしました。</p> <p>夜間も気持ちよくピアノがご利用いただけるようになりました。</p> <p>公会堂事務所に借りに来なくても良くなりました。</p> <p>優先予約の利用状況が判りやすくなりました。</p> <p>優先予約状況が問い合わせすれば教えてもらえる、というメッセージを常に発信し、ご理解の促進を図れるようになりました。</p> <p>新事務所の場所が判りやすくなりました。</p>

