

(様式1)

## 平成24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利用料金等 収入合計 (③+④)	⑥減免金額 合計 (C+E+G)	⑦収入目標額	達成率 ⑤/⑦(%)	⑧前年同月収入 額	前年同月比 ⑤/⑧(%)	キャンセル売上分		
	基本		割増		減免		基本		減免			基本		減免								件数	金額	
	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	338	682,196	153	82,960	16	69,300	33	141,000	3	21,500	815,356	37	7,400	2	400	822,356	91,200	630,000	130.5%	628,242	130.9%	2	11,096	
						695,856																		
						840,270																		
5月	363	702,200	171	161,170	13	23,100	24	125,000	1	4,500	960,770	35	10,200	1	200	970,770	27,800	630,000	154.1%	753,260	128.9%	0	0	
						710,012																		
						103,750																		
6月	323	616,640	114	167,022	28	73,650	25	111,500	3	7,750	813,762	31	6,800	2	300	820,262	81,700	630,000	130.2%	687,120	119.4%	1	840	
						886,766																		
						124,600																		
7月	371	806,056	156	205,310	40	124,600	35	157,500	5	22,000	1,022,266	55	15,000	6	1,400	1,035,866	148,000	630,000	164.4%	884,940	117.1%	4	6,656	
						669,390																		
						105,750																		
8月	323	716,000	138	79,580	58	126,190	37	145,500	9	39,750	775,140	43	8,800	5	800	783,140	166,740	630,000	124.3%	1,035,866	75.6%	0	0	
						854,320																		
						143,000																		
9月	400	797,200	184	118,820	30	61,700	34	151,000	1	8,000	997,320	47	9,600	3	600	1,006,320	70,300	630,000	159.7%	747,560	134.6%	5	3,900	
						635,956																		
						92,750																		
10月	370	703,016	139	92,620	66	159,680	34	121,500	9	28,750	728,706	42	8,400	6	800	736,306	189,230	630,000	116.9%	809,088	91.0%	3	5,716	
						731,720																		
						108,500																		
11月	418	891,280	152	119,100	118	278,660	41	183,500	12	75,000	840,220	41	8,600	10	1,900	846,920	355,560	630,000	134.4%	859,994	98.5%	5	20,180	
						637,960																		
						117,500																		
12月	345	812,900	116	63,020	76	237,960	35	164,500	8	47,000	755,460	33	9,200	6	1,400	763,260	286,360	630,000	121.2%	915,948	83.3%	0	0	
						468,796																		
						67,000																		
1月	292	647,976	112	55,280	62	234,460	28	114,000	9	47,000	535,796	34	7,600	8	1,400	541,996	282,860	630,000	86.0%	587,596	92.2%	2	3,576	
						612,440																		
						106,500																		
2月	349	784,380	134	67,920	89	239,860	31	169,500	12	63,000	718,940	41	11,200	10	2,700	727,440	305,560	630,000	115.5%	713,920	101.9%	4	7,180	
						519,120																		
						104,500																		
3月	455	911,680	147	64,500	180	457,060	38	200,000	12	95,500	623,620	47	9,800	11	2,400	631,020	554,960	630,000	100.2%	606,840	104.0%	2	1,780	
						8,262,606																		
						1,324,750																		
合計	4,347	9,071,524	1,716	1,277,302	776	2,086,220	395	1,784,500	84	459,750	9,587,356	486	112,600	70	14,300	9,685,656	2,560,270	7,560,000	128.1%	9,230,374	104.9%	28	60,924	

平成24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					30	90.0%	
		27	14	41	60	68.3%	
		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	28	27	19	74	90	82.2%
	第2	28	29	17	74	90	82.2%
	第3	26	29	18	73	90	81.1%
	小計	82	85	54	221	270	81.9%
和室		22	27	13	62	90	68.9%
リハーサル室1		27	25	19	71	90	78.9%
リハーサル室2		19	24	15	58	90	64.4%
合計(会議室等)		150	161	101	412	540	76.3%
合計		177	161	115	453	600	75.5%

※講堂稼働率(利用日数/利用可能日数)

27 日 / 30 日 90.0%

平成24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	5,375	117	54	7	178

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
5月	30	5,766	119	48	6	173

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
6月	29	5,776	135	48	8	191

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
7月	30	6,585	128	65	7	200

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
8月	30	6,933	93	67	14	174

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
9月	29	6,926	121	67	11	199

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
10月	30	5,305	129	56	8	193

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
11月	29	7,206	117	44	10	171

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
12月	27	5,962	98	37	8	143

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
1月	27	4,922	96	52	6	154

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
2月	27	9,285	113	56	12	181

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
3月	30	6,623	105	59	12	176

24年度	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
24/4月~25/3月	347	76,664	1,371	653	109	2,133

平成24年度利用者別目的別利用件数

《24年度合計 24年4月～25年3月》

区 分		映画	演劇	音楽	舞踊	芸能	サークル活動	集会会議	講習会研修会	その他	合計
市 民	地域団体	1	0	12	3	2	24	17	6	14	79
	職域団体	1	0	0	0	0	2	71	24	9	107
	その他	0	17	358	115	164	414	64	79	123	1334
法 人	企業法人等	0	0	13	0	1	1	142	108	75	340
	公益法人等	1	0	2	0	0	8	2	28	4	45
	官公署	1	0	1	0	2	0	10	14	22	50
学校・幼稚園等		0	15	44	0	1	1	11	7	4	83
横浜市	内部会議等	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4
	市民が参加するもの	0	0	3	0	0	2	2	4	1	12
そ の 他		1	0	14	0	1	13	13	27	10	79
合 計		5	32	447	118	171	465	333	300	262	2133

24年度苦情対応状況

施設名 瀬谷公会堂

## 苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	2012/4/4	特に無し	
2	2012/5/4	特に無し	
3	2012/6/14	特に無し	
4	2012/7/4	特に無し	
5	2012/8/4	瀬谷区文化祭ポスターの誤表記について訂正の要望があった。(7/21)	主催者の了解を得て、訂正した。(7/25)
6	2012/8/5	お隣の旭区山ハートは、催し物案内を瀬谷図書館と相鉄瀬谷駅においており、とても便利で重宝し助かっております。ところが、貴社は どうして両方へ置かないのですか？一度でも見に行ったことがありますか？区民が利用できるように協力するのが「受託会社」でしょう。「お知らせ」を活用できるように考えてください。	瀬谷図書館は23年度対応済み。駅配置は行いません。
7	2012/8/14	なんで駐車場を無料にしないんですか？	市・区への要望。問合せとして、処理。
8	2012/9/15	9月のイベントのお知らせで、ハートフル歌謡音楽祭で無料と書いているのにチャリティでもなく一般の人からは200円取られた。それでは無料と書かないで200円と記してくれればよいのに。	主催者から送られてきた原稿のFAXには無料と記されていた。主催者に確認したところ、『200円は入場料ではなく、プログラム代としていただいた』とのこと。今後はこのような場合、プログラム代と明記の上、金額を記載するようお願いした。
9	2012/9/20	まず、椅子のないことに驚きました。高齢者のための公共施設です。ご配慮をお願いします。トイレのエアーマットもペーパーもない。こんなこと考えられません。エコかもしれませんがお考え下さい。	公会堂内で唯一、リハーサル室2部屋には椅子を常備しておりませんが、隣接する倉庫に貸出し用の折りたたみ椅子を用意しています。写真入りのご案内をリハーサル室1、2に掲示しました(10/5)。リハーサル室2の前室に地域振興課備品の椅子25脚を設置しました(10月24日)。
10	2012/10/12	公会堂のドアの開ける重さはひどい。女、子どもはきついのでは。	アンケートにご協力いただきましたが、お名前もご連絡先も不明のため対応はいたしません。
11	2012/10/21	各会議室、和室にも大きなホワイトボードがあると良いです。今回、いろいろと書いて説明する事が多いので、できれば大きなホワイトボードが各室にせめて、1コ、それと貸出し用があると大変便利です。	現在、会議室1には黒板、2、3および和室にはホワイトボードを常設しているが、ホワイトボードの大きさには大小あり、会議室2は他より少し大きめです。(新設品) これと同じ大きさのホワイトボードが講堂用としてあり、講堂で利用のないときには、事前に予約をいただいた上で、貸出し可能であることをお電話でお伝えしました。
12	2012/11/1～ 2012/11/30	特に無し	
13	2012/12/1～ 2012/12/28	特に無し	
14	2013/1/22	リハーサル室が非常に寒い。空調も調節し、いろいろ試してみたが、思うような暖かさにはならなかった。(午前中からリハーサル室をヨガのサークルで定期的にご利用の先生より)	リハーサル室は寒い時期には、ご利用前にスタッフが暖房のスイッチを入れていましたが、それでも温まらなかったようです。以降、早朝に警備員さんにスイッチを入れていただくようハリマビシステムさんにお問い合わせしました。結果、左記の先生からはご満足いただきました。
15	2013/1/26	自動販売機の販売価格がたかい。通常は20円引にして区民にかんげんされたし(投書箱へのアンケート、原文のまま)	ご連絡先の記載がなく、対応しておりません。
16	2013/2/4	イベントのお知らせ、瀬谷図書館に置く枚数がいつも少ない。足りないよ。もう少し多く枚数おいて下さい。ケチらないですよ。お願いします。	現在、毎月30枚を送付しています。足りなくなったときには、図書館の方で増刷していただくよう、地域振興課からご依頼いただきました。
17	2012/2/22	舞台担当の方の説明が午前の方(かた)はとても丁寧だったのですが(言葉づかい含)、午後の方はえらそうにタメ口で指示などを出してきた。スタッフや出演者、皆不愉快な思いをしました。ちなみに午前の方はMさんという男性の方、午後の方は、背が高めの男性でした。少し気をつけていただきたいです。	アンケートを確認した日とスタッフのシフト状況から日にちの特定がほぼできました。担当したスタッフには、お客様のご意見を真摯に受け止め、今後十分に気を付けるよう厳重に注意をいたしました。なお、アンケートは無記名であったことから、直接お客様へお詫びをすることは遠慮させていただきました。
18	2012/2/22	公会堂の人の説明の仕方が人によって違う。説明の口調もいい人とそうじゃない人がいる。	同 上 (筆跡から上記アンケートと同一人物と思われます)
19	2013/3/1～ 2013/3/31	特に無し	

## 24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	4/1	申請書・附帯清算書改訂	受付処理時間の短縮による待ち時間の減少。
	4/1	チェックシートの改訂	一件一葉のチェックシートを改訂。コピー代6万円ほどの節約と利用者待ち時間の減少。
	4/5	ストッパーの各室設置	ストッパーを各室、ドアに設置。事務室に借り来なくてもドア解放ができるようになった。
2	5/1	レジの導入	受付処理時間の短縮による待ち時間の減少。また、支払証明の手続きが省かれ、利用者負担が改善されました。
	5/20	公会堂利用手引きの作成	公会堂の詳細にわたる利用手引きを新たに作成。申請者に配布、並びに公会堂に設置。きめ細かい情報提供ができるようになりました。
	5/20	舞台利用手引きの作成	講堂舞台利用に特化した、利用手引きを作成。申請時に配布、並びに公会堂に設置。きめ細かい情報提供ができるようになりました。
3	6/14	新パンフレットの作成	公会堂の新パンフレットを作成。先月作成した「公会堂ご利用の手引き」と「講堂（舞台）ご利用の手引き」と併せ、ご利用情がもれなく伝わるようになりました。
	6/18	舞台備品搬入台の作成	山台や演台・司会台などの重量物の舞台備品の移動が便利になりました。
4	7月	講堂用の大型ホワイトボードを設置しました。	講堂での講演説明用のボードとして、ご利用できるようになりました。幅広い用途が考えられます。
5	8月	該当事項無	
6	9/16	新人研修スタート	新しく受付スタッフ（パート職員）を5名採用

			し、研修をスタートしました。お待たせしない、心のこもった接客を目指します。
7	10/25	利用者懇談会議事録要約を掲示	24年度の議事録要約をサービス改善取組事項一覧とともに館内2カ所に掲示しました。(期間：一週間)
8	11/10	チラシラックの掲示方法の統一	お客様の手に取りやすいように月毎に分け、それぞれにタグを付けて、日付を分かりやすくしました。
9	12/10	お客様アンケート開始	従来のアンケートとは別にA5版のアンケートを窓口で手渡し、回収するという方法で開始しました。データを取りたい項目を数点に絞り今後も時期と内容を変えて実施する予定です。
	12/17	受付スタッフの舞台研修の実施	受付スタッフは通常、舞台業務は行いませんが、窓口等でおお客様のご質問にお答えするためには最低限の知識が必要なことから、休館日に実際の舞台で基礎的な研修を行いました。これにより以前よりスムーズにご案内ができるようになりました。
	12/24	窓口に『25年4月より駐車場が有料になります』とのコメントを貼付しました	抽選会等ではすでにお知らせを始めていますが、実際に駐車場サービス券を受け取っている窓口での告知のためか、お問い合わせが増えています。
10	1/5	HPに駐車場有料化のお知らせをアップ	メールでのお問い合わせもありますが、内容は窓口でのご質問と同じく金額の件です。
	1/25	電光掲示板に駐車場有料化の告知	お問い合わせはほとんどが金額についてです。
11	2/18	舞台袖(下手)モニターの移設	かねてよりご要望の多かった下手袖モニターの移設を行いました。モニターで確認をしながら照明操作ができるようになり「便利になった」とのお声を頂戴しています。

12	3/22 ～3/31	<p>会議室用椅子（18脚）</p> <p>会議室1用ホワイトボード、</p> <p>ショートブームマイクスタンド</p> <p>養生用マット</p> <p>電源ケーブル</p> <p>ホウキ、チリトリを新しく購入。</p>	<p>地域振興課とご相談のうえ、傷みの目立つ会議室用椅子を新しいものと取り換えました。またお客様からご要望が多かった、会議室1の黒板をホワイトボードに取り換え、舞台用にショートブームスタンドをご用意しました。加えて、舞台用養生マットの数を増やし、電源ケーブル、ホウキ、チリトリを新しくしました。</p>