

「横浜市南公会堂」  
平成 30 年度事業計画書  
「株式会社シグマコミュニケーションズ」

## 1 施設の概要

施設名	横浜市南公会堂
所在地	〒232-0024 横浜市南区浦舟町 2 丁目 33 番 南区総合庁舎内
構造・規模	コンクリート充填鋼管造 地下1階・地上7階建(建物 3 階・4 階の一部)
敷地・延床面積	延床面積 18, 626 m <sup>2</sup>
竣工時期	平成 28 年 1 月 24 日 (設立後 3 年目)

## 2 指定管理者

法人名	株式会社シグマコミュニケーションズ
所在地	東京都品川区西五反田 7-19-1
代表者	代表取締役社長 村上 雅弘
設立年月日	昭和 61 年 4 月 1 日
指定期間	平成 29 年 4 月 23 日から平成 33 年 3 月 31 日まで

## 3 運営の課題

- ① 企業市民として地元活性化を目指し、地元根ざした管理運営体制の維持及び品質向上。
- ② 既存・新規に捉われず、更なる利用者への高品質なサービス、最新の設備を最大限活用した快適な利用空間の提供。
- ③ 安全と効率化のバランスに配慮した利用者視点の管理運営体制の維持及び品質向上。
- ④ 行政施策や各種法令を遵守した管理運営の維持及び品質向上。
- ⑤ 上記の課題に全力で取り組むことにより、公会堂設置目的(区民の集会その他各種行事の場であり、地域の活性化を図るため、積極的にその役割を担う)の達成、及び芸術文化の振興・向上を目指す。

## 4 指定管理に係る運営・管理の基本方針

### (1) 基本方針

- ① 公会堂が、区民の集会その他各種行事の場であるという、公会堂の設置理念に基づいた管理運営を行うとともに、区政運営上必要とされる公会堂の役割を理解し、積極的にその役割を担います。
- ② 公共施設として全ての施設利用者に対して、平等・公平・公正に接します。
- ③ アンケート等による利用者の意見や要望を管理運営に反映させ、業務水準の向上に活かします。
- ④ 効率的かつ効果的な管理運営を行い、全スタッフが日々、コストを意識した業務展開を行います。
- ⑤ 個人情報保護、各種法令順守を徹底し、適切な維持管理を行います。

移設されて 3 年目、同じく指定管理 3 年目として、私たちは旧・南公会堂での経験、地域性理解や利用者の傾向の分析・スタッフ間での情報共有を業務基盤として南区の利用者の需要に応えるサービスを提供し、公会堂の認知度を高め、更なる施設価値の創出と新規利用者の獲得を目指します。また同時に既存顧客への配慮を忘れず、全利用者に満足していただけるよう全ての業務において「安全・安心」、「平等・公平」を土台にし、心地よい施設環境・空間を創出できるサービス体制の強化、及び「私たち自身が施設の付加価値」となるような存在を目指します。

## 5 施設の運営・施設の管理 「地域に根差した施設運営から利用率の向上を図る」

### ■施設の運営について

- ①利用者へのヒアリングやアンケート等による問題点やニーズの把握により運営課題の検討や改善を進め、一層の利用者満足度の向上を図り、地域区民や利用者ニーズに即した施設運営を行います。
- ②利用しやすく見やすい南公会堂 WEB サイトの運営、一新した利用案内の配布、また周辺施設や地元住民との交流を深めることにより積極的に施設の周知に努め、利用者や来館者の増加と知名度の向上を図ります。
- ③施設の設置目的の原点を見直し、改善の余地の可能性を常に発見し、公会堂運営に必要な設備や備品の改善を続け、施設満足度の向上を図ります。
- ④他の弊社受託施設や市内公会堂と連携し、安全対策や災害時対応について情報を共有し、安全な施設運営を確保します。類似施設で事故や問題が発生した場合は、職員全員に注意喚起を行うと共に、公会堂での対応策を検討し、非常時に備えます。
- ⑤施設を貸し出すことのみにとどまらず、公会堂の利用を通して、利用者の皆様と協調し、「賑わいと交流により区民が楽しみを見出すことができる場」を提供することが出来るよう業務品質の維持向上に努めます。

### ■施設維持管理について

- ①初期の維持管理・整備業務が今後数十年に亘って行われる整備の基となる重要性を理解し、施設・設備の保守点検会社と密なコミュニケーションを図り、「自らの手で行う日常点検」と「プロの手で行われる定期点検」を連携させ、円滑な維持管理を遂行いたします。
- ②当施設が南区役所と一体化した施設のため、共通する施設維持管理に関しましては南区役所総務課との調整により適正に実施いたします。
- ②舞台照明機器保守点検/舞台吊物設備保守点検/音響設備保守点検/ピアノ保守点検に関しましては公会堂独自の管理点検項目と位置付け、施行会社・地元会社を中心に実施してまいります。
- ③清掃に関しましては、高い品質とローコストを同時に実現させるために、定期的なプロフェッショナルメンテナンスと日常のセルフメンテナンスを最適なバランスで組み合わせます。日常清掃に関しましては、地元清掃会社の協力の下、設備点検、巡回警備、来館者とのコミュニケーションの機会であると捉え、基本的には職員が実施することでコスト削減や利用料金の地元還元にも繋げてまいります。
- ④省エネルギーとコスト削減を常に意識した管理に努め、自らできる修繕や改修は積極的に実施してまいります。照明や音響機材等、備品の追加購入に関しましては、専門知識を持った職員が対応することで、利便性と品質の向上を図り、利用者の満足向上を目指します。
- ⑤施設内の巡回を行いながら積極的な声かけを励行した保安警備を実施します。閉館後から翌日の開館時間まで夜間機械警備を確実に起動し、安全の確保に努めます。

## 6 人員配置と勤務体制について

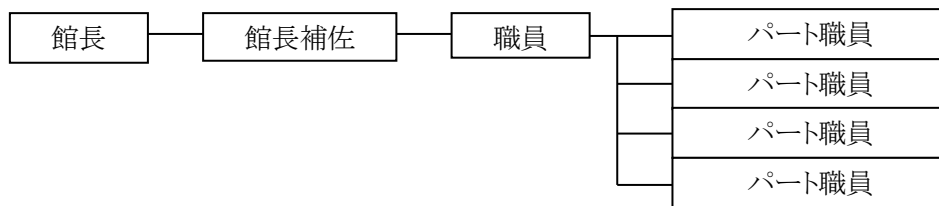
### (1) 人員配置について

項目	人数	備考
館長(社員)	1名	常勤、施設管理運営責任者、技術担当
館長補佐(社員)	1名	常勤、施設管理運営副責任者、技術担当
職員(社員)	1名	常勤、施設管理運営担当者、技術担当
パート職員(社員)	4名	常勤、施設管理運営担当者、技術補助

### (2) 勤務体制について

すべての職員は社員として「常勤」とし、施設の管理運営を行います。

#### 組織図



※この他に本所在籍の社員3名(統括監査役1名、営業1名、経理1名)が南公会堂担当として現場スタッフの業務サポートにあたります。

### (3) 地域住民の積極的な雇用促進と有効的な活用

地元からの職員採用は「当施設近隣の情報の把握」「地域特色の把握」など、地元を根ざす公会堂を管理運営する上で必要不可欠です。「企業市民」として施設運営に地元雇用を促進した人員体制を旧南公会堂より継続いたします。

## 7 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[個人情報の保護に関する法律(平成15年5月法律第57号)及び横浜市個人情報の保護に関する条例(平成17年横浜市条例第6号)]を遵守し、かつ国際的な動向にも配慮した自主的なルール及び体制で運用し、適切な情報管理を実施します。

### ○個人情報の取得・利用・提供について

当社は個人情報の取得にあたり、お客様に対し利用目的を明らかにし、取得した個人情報の使用範囲を限定し、適切に取り扱います。

### ○個人情報の権利尊重について

当社は、個人情報に関する個人の権利を尊重し、お客様の個人情報に対し、開示、訂正、削除を求められたときは、合理的な期間、妥当な範囲内で、これに応じます。

### ○安全管理対策の実施

当社は、個人情報の紛失、破壊、改竄及び漏洩などを防止するため、不正アクセス対策、コンピュータウイルス対策等適切な情報セキュリティ対策を実施致します。

### ○個人情報保護管理の改善・維持

当社は、従業員(社員、アルバイト、パートタイマー、派遣労働者などを含む)、その他関係者に周知徹底させ実行し、改善・維持をしていきます。

### ○法令及びその他の規範の遵守

個人情報に関する法令及びその他の規範を遵守致します。

## 8 研修機会の充実

お客様サービスの充実、及び顧客満足度の向上には各職員のスキルアップと日々の研鑽及び自身が南公会堂職員として従事することに満足する環境を整えることが不可欠と考えます。

その為に職員向け研修機会の充実を図ります。なお、下記はあくまでも実施予定例の為、諸事情により実施不可となった場合にも、可能な限り近い環境での学びの機会提供を行えるよう務めます。

### ・接客サービス研修

⇒社内他施設と連動してフォーマルな中にもフレンドリーな接客が行えるよう、更にもうワンステップ進んだ立ち居振る舞いや応対が出来るように職員のスキルアップの場を設け、各職員が必要に応じて研修に参加できるような機会作りを実施いたします。

### ・個人情報保護研修

⇒多くのお客様の情報をお預かりし、お仕事をさせて頂いている者として、個人情報保護の重要性を忘れないよう研修を行います。弊社契約のコンサルティング会社が実施している研修に職員を随時出席させ、個人情報保護について随時学ぶ機会を設けます。

### ・舞台技術研修

⇒対応する職員の技術力によってお客様対応の差を無くすよう、パート職員を含めた全職員に公会堂職員としての最低限の舞台技術力、及び舞台知識の向上の機会を設けます。

### ・普通救命講習及び防災訓練の実施

⇒沢山のお客様をお迎えする施設の管理者として、防火防災責任者を中心として万が一の時に備える講習や訓練を実施します。

### ・人権尊重の為の研修実施

⇒人権を尊重する大切さを学ぶ機会を設け、公正で公平なサービスの実施を行えるようにします。