

横浜市経済局市民経済労働部雇用労働課 御中

横浜市技能文化会館
平成23年度 事業報告書および自己評価

平成24年4月27日

指定管理者:株式会社キャリアライズ

－ 目 次 －

総括	3
<分類の概要説明> <自己評価基準> <組織図>	4
1. 調査研究啓発事業	5
2. 相談事業	7
3. 情報提供事業	9
4. 新ネットワーク構築事業	10
5. 会館事業	12
6. その他の事業	16
7. 施設運営管理	17
8. 平成23年度 収支決算書	18
<添付資料>	別添

－ 総括 －

“最幸の会館運営を目指して”

私どもキャリアライズは、平成 23 年 4 月より横浜市技能文化会館の指定管理者として運営を開始しました。

当館の設置目的である

- 技能職の振興
- 勤労者福祉の増進と文化の向上
- 雇用による就業機会の確保

に向けて、複数の公益施設運営の実績で培った民間企業の特長を活かした会館運営、各種サービスの提供に努めてまいりました。また、基本方針としまして、

- 安全・安心・快適（公の施設として多くの方に訪れていただける環境を提供）
- 質の高さとコストダウンの両立（創意工夫により経費削減に努め、質の高さとコストダウンの双方を実現）
- 平等・公平・法令遵守（行政の代行者として、平等・公平な利用の確保とコンプライアンス：法令遵守徹底）

を大切にして運営してまいりました。

運営開始直後は、昨年起こった東日本大震災による経済環境・雇用情勢の変化による会館利用の停滞、電力需給逼迫による夏の節電対策など、環境変化に対応した会館運営と地域拠点としてのご利用者さまへのサービス向上という難しい課題に取り組んできました。

この 1 年間に振り返りますと、指定管理者として初めて経験する東日本大震災の影響以外に、館の老朽化による設備面の不具合など様々な課題が生じましたが、関係者の皆さまの暖かいご協力によりつつがなく対応できたと考えております。

館内のご利用におきましては震災前まで回復し、その他の各種サービスについても滞りなく日常運営ができるまでに至っております。就労支援などいくつかのサービスにつきましては、ご利用者さまからも高い評価をいただけるまでに至っており、人材会社としての当社なりの持ち味が徐々に発揮できつつあることを実感しております。

また、上記・会館設置目的や運営方針に加え、1 年間に渡る変化に富んだ当館運営に携わった経験、利用者・関係者の皆さまとのやりとりから、

- 設立以来の「時間・歴史」とその「意味」を今と未来につなげていく場
- 地域・地元とつながり、人のエネルギーが広がる場
- 環境・時代の変化を取り入れ進化していく場

を会館運営を通じて創っていくことの責任を改めて感じております。

そのためには、当館を運営する現場で働く私たちが一つになり、そのチームワークを行政・地域・関係者・利用者の皆さまに広げていくこと、“最幸のチームワーク”を発揮することから始まると考えております。

“最幸のチームワーク”。これは、私たちの職場の合言葉です。

私たちは、当館をご利用される人のみならず、当館で働く私たち含め当館に関わる人々が幸せになる場、幸せを感じる機会を提供することが、最幸の会館運営につながるものと信じています。

東日本大震災以降、経済情勢のみならず地域や私たちを取り巻く環境と意識が大きく変化する中、「この時代」「この横浜」で当館の指定管理者という重責を担えることに深く感謝し、私たちのエネルギーを当館に関わる全ての方々と地域のエネルギーにつなげていきたいと決意を新たにしております。

皆様には、当館運営への引き続きのご支援ご協力をお願い申し上げますと共に、当社サービスへの叱咤激励の材料として本報告書をご活用いただければ、ありがたいと存じます。

平成 24 年 4 月 27 日

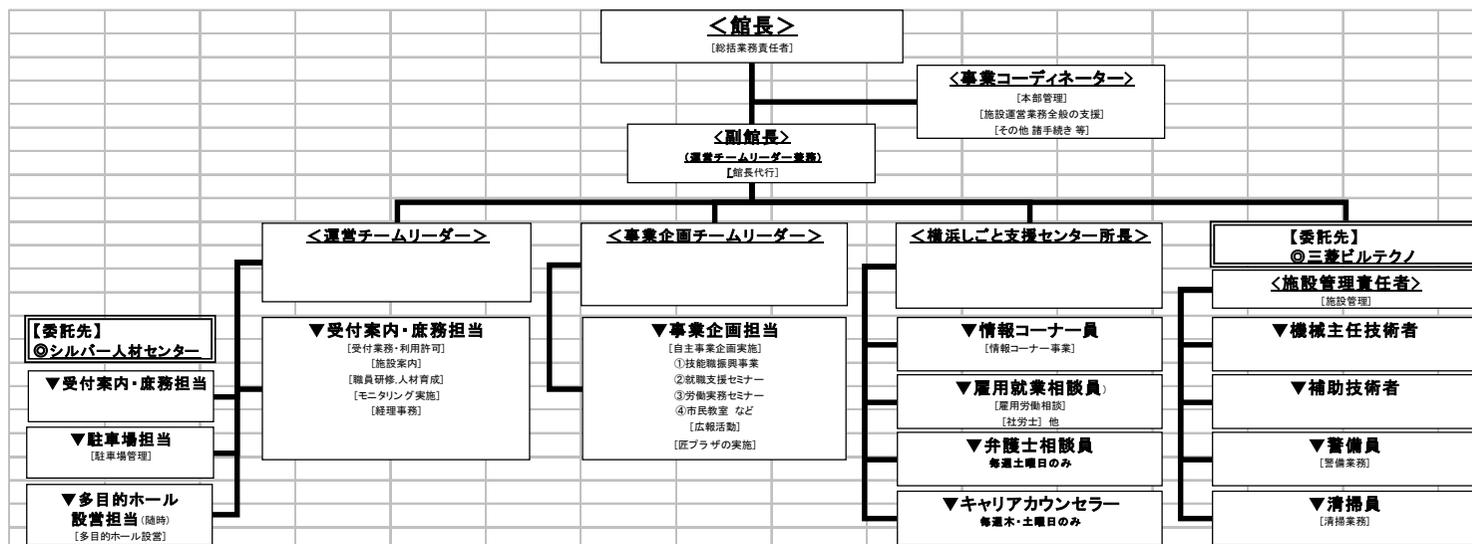
横浜市技能文化会館（指定管理者：株式会社キャリアライズ）

＜分類の概要説明＞

No.	分類	概要
1	調査研究啓発事業	横浜市技能文化会館 全体。事業企画チーム主管。 3つの設置目的「技能職振興」「勤労者の福祉増進および文化の向上」「雇用による就業機会の確保」の実施状況について、アンケートや直接交流等で多面的に調査研究し、活用・報告する。
2	相談事業	横浜しごと支援センターにて実施。横浜しごと支援センター主管。 雇用・労働に関する相談業務。「働く人の情報源」＝「橋渡し」としての役割を徹底し、独自の中立的存在価値を発揮する。雇用及び就業に関する相談窓口や情報の収集及び提供への取組みを行う。
3	情報提供事業	横浜市技能文化会館 全体。事業企画チーム主管。 3つの設置目的「技能職振興」「勤労者福祉増進および文化の向上」「雇用による就業機会確保」による事業の認知度向上・利用者数増加を図り、施設の存在価値を上げるため、各種情報提供を行う。 自ら実施する館内掲示やホームページの活用等と、外部のパブリシティや横浜市広報の活用等とを組み合わせる。
4	新ネットワーク構築事業	横浜市技能文化会館 全体。事業企画チーム主管。 「匠の技と魂(こころ)に出会う場所」横浜市技能文化会館の存在価値・付加価値を、事業によって広く発信し、各種ネットワークにつなげることで、最大限に高める。
5	会館事業	横浜市技能文化会館 全体。事業企画チーム主管。 3つの設置目的「技能職振興」「勤労者の福祉増進および文化の向上」「雇用による就業機会の確保」を会館独自の事業として実践し、拠点施設としての機能・取組みを強化する事業。
6	その他の事業	横浜市技能文化会館 全体。運営チーム主管。 設置目的を踏まえ、より多くの技能職・勤労者・市民が活用する施設として、各種専門機能や拠点機能が発揮できる会館運営を行い、適正な事業収入を確保する。
7	施設運営管理	横浜市技能文化会館 全体。運営チーム主管。 多くの市民が訪れる施設として維持管理を徹底し、安全・安心・快適な環境を提供すると共に、創意工夫により経費削減に努め、質の高さとコストダウンの双方を実現する運営を行う。 また公の施設として平等・公平な利用の確保とコンプライアンスの徹底を施設運営管理の基本とする。

＜自己評価の基準＞ A:計画書の水準以上の成果 B:計画書の水準を満たす C:計画書の水準を下回る

＜組織図＞



1. 調査研究啓発事業

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
調査研究啓発事業	技能職振興事業	技能職者・団体の実態調査と活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ●横浜市技能職団体連絡協議会(以下技連協)を通じた技能職者へのアンケート(技能職者・団体の実態調査)を4月実施。配布団体45団体回収44団体 <参考:関心のある課題/上位> 「技能継承」「後継者育成」「商品・作品展示」「子どもと触れ合う各種イベント」「実演」「会館ホームページ上での情報発信」「あなたの街の匠まっぶ」「技能職団体との意見交換」 ●技連協理事会への出席を通じた技能職団体との意見交換 ●技能職者・団体の抱えている課題に応じた事業の実施については、経営支援目的で簿記、財務諸表の見方などを会館講座として実施 <参考> 代表的な課題)経営支援、販路拡大・新規顧客獲得、後継者育成など 	<ul style="list-style-type: none"> ●積み残しの課題については次年度以降継続的に対応実施予定。 例)旧「職人に学ぶ講座」の開催数拡大 など <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・技能職振興1:技能職団体アンケート報告 ・技能職振興:参考)来年度方針 	B	
		一般利用者の実態調査	<ul style="list-style-type: none"> ●来館者の実態を把握するため、一般利用者へのアンケートを2011年9月1日～10月31日にかけて実施 ○方法:会館利用者に対して受付にて協力を依頼しアンケート回収BOXで回収 ○有効回答:227通 ●駐車場利用者に対しては、2011年9月1日～9月30日で実施 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館運営2:利用者アンケート調査報告書 ・会館運営4:駐車場に関するアンケート 	A	
	雇用による就業機会の確保事業	横浜市技能文化会館の活動情報や技能職振興・雇用による就業機会確保・勤労者福祉増進と文化の向上に係る情報発信のための収集	<ul style="list-style-type: none"> ●国、県、市の就業に関する情報の確保 ○横浜市連絡会参加機関(隔月の定期開催)および国・神奈川県が行っている就労支援機関との連携を図る。 <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市市民局との緊急雇用対策に関するミーティング。 ・労働関係機関との定期ミーティングの実施。 ○ハローワークより雇用労働統計を入手し作成。 ○関連機関への定期訪問の実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・ハローワーク・横浜、港北、戸塚、横浜南、川崎 ・シニアジョブスタイルかながわ ・かながわ若者就職支援センター ・神奈川県立青少年センター ・労働プラザ ・横浜市近隣の大学の就職部など ●情報コーナーにおける就労支援コーナーの設置 ○しごと支援センター内に、就労支援コーナーを設置し、関連書籍を用意。 ●その他、ホームページでの情報の発信 ○新着情報としてホームページを随時更新。 	<p><次年度以降への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホームページ来訪者数の拡大策。 ●技能職振興に関するPR・支援の強化策の検討。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業5:H23年度チラシ配布、訪問先一覧 ・しごと支援5:訪問先一覧 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業6:ホームページ月別訪問者数 	A	
	求職者の活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ●相談窓口利用者、情報コーナー来訪者へのアンケートを依頼し、活動支援実態・効果を把握(常時) ○方法:無記名式アンケート(参加者に対して、相談終了時) ○目的:実効性のあるサービス提供のために、事業効果及び利用実態の把握のために逐次、調査を実施。 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しごと支援2:しごと支援センター利用者アンケート 	A		

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
(非UU)	勤労者の福祉増進及び文化の向上事業	勤労者の実態調査	<ul style="list-style-type: none"> ●市民(勤労者)に対するアンケート実施状況 ○当館利用者に対するアンケートは実施済。 *2011年9月1日～10月31日実施。回答227通 ○会館講座受講者に対するアンケートは講座受講時に実施済(常時)。 	【添付資料】 ・会館運営2:利用者アンケート調査報告書 ・会館事業1:会館講座アンケート集計	B	
		勤労者の活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者懇談会(主催者)の設置・活用 ○以下の日程で利用者懇談会を開催 1回目:平成24年3月23日(金) 18:30～20:00(参加者11名) 2回目:平成24年3月28日(水) 14:30～16:00(参加者7名) 	<次年度以降への申し送り事項> ●利用者懇談会からの意見を反映した運営改善の具体化。 ○利用者からの要望への改善対応項目及び検討状況について報告書を作成し、館内閲覧とする、など。	B	
	調査結果の活用	各事業の調査結果研究・活用	<ul style="list-style-type: none"> ●収集した調査内容・結果を、事業企画や事業実施および管理運営全般への改善として活用 ○会館講座については、受講者からのアンケートに基づき、講座内容の企画、PR方法の見直しなどに反映。 ・会館事業の講座の全面見直し→次年度は「匠」「くらし」「キャリア」の学校としてリニューアル。 ・人気不人気の講座を判断し、内容を一新。 ●会館運営、しごと支援センターにおいても同様に、利用者アンケート結果を参考に次年度以降の計画に反映。 	<次年度以降への申し送り事項> ●会館事業、運営の計画(P)・実施(D)→アンケートの実施(C)→改善の実施(A)を引き続き回す。	A	

2. 相談事業

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
相談事業	横浜しごと支援センターは、「働く人の情報源」=「橋渡し」としての役割を徹底し、独自の中立的存在価値を発揮する。	雇用及び就業に関する相談窓口や情報の収集及び提供への取組み	<p>●雇用及び就業に関する相談業務の実施状況</p> <p>○キャリアカウンセリングは今期より土曜日を追加し、平日に来所出来ない就業中の相談者への相談業務を実施。</p> <p>○適性適職診断に関しては、VPI(職業興味検査)を使い、セミナーなどを使いながらアドバイスを実施。</p> <p>○近年増えている、職場におけるメンタル関連の相談に対して、実績のある相談員(2名)を配置し、個別相談に対応できる体制を構築。* 下半期より実施</p> <p>○キャリアカウンセリング及び就業相談の中で、応募書類の作成方法、個別面接対策の実施を行い、相談者に対応。</p> <p>* セミナー実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応募書類の作成セミナー 2/18(土) 14名参加 ・面接対策セミナー10/29(土) 23名、2/28(火) 17名、3/17(土) 19名 ・職業適性診断8/26(金)19名、1/28(土) 13名、2/25(土) 20名、3/26(土) 17名 	<p><参考:相談員による主なアドバイス内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ●未就業者、転職(求職)希望者への相談業務 ○職業紹介制度の活用法 <ul style="list-style-type: none"> ・ハマワークやジョブマッチングよこはま、かながわ求職者支援センターなど、行政や民間が行っている職業紹介制度を上手く活用する方法について助言し、支援する。 ○ハローワークの活用法 <ul style="list-style-type: none"> ・ハローワークで実施しているキャリアカウンセリング、支援セミナー、緊急雇用対策情報など、ハローワーク利用の仕方を支援。 ○キャリア・カウンセリング <ul style="list-style-type: none"> ・職業興味検査やビジネススキルチェックシートなどを導入し、今後のキャリア、仕事選びをアドバイス。 ・カウンセリングを通して履歴書の書き方、面接対応等で実効性のある相談対応を実施し、早期の雇用が可能になるよう支援する。 ●就業者への相談業務 <ul style="list-style-type: none"> ○職場でのトラブルへのアドバイス <ul style="list-style-type: none"> 働く方のメンタル面の相談(例えば過重労働、職場のストレス、ハラスメント)や不当労働行為の相談への対応。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しごと支援1:しごと支援センター通期利用実績について 	A	
			<p>●就労施設活用セミナーの開催(無料)</p> <p>○日時:8/19(金)18:30~21:00 無料 15名参加</p> <p>○内容:すぐに役立つ「しごと施設」のお得な活用や国・県・市の仕組みや活用法。どのような相談が出来るかについて解説。</p>	<p><次年度以降への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●就業希望者の増加に伴い、募集ターゲットについて要検討。 ●より多くの就業希望者に訴求できるよう広報手段、活用ツールについて検討。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しごと支援1:しごと支援センター通期利用実績について 	A	
			<p>●就労制度・助成金活用セミナーの開催(無料)</p> <p>○日時:9/24(土)13:30~15:30 無料 23名参加</p> <p>○「就労施設・助成金を上手に活用しよう」セミナーを実施。</p>	<p><次年度以降への申し送り事項></p> <p>同上</p> <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しごと支援1:しごと支援センター通期利用実績について 	A	
			<p>●対象層限定の就労支援セミナーの開催(参加費無料、VPI費用500円のみ徴収)</p> <p>○日時:8/26(金)19名、1/28(土) 13名、2/25(土) 20名、3/26(土) 17名</p> <p>○今期より、他施設が実施していないVPI(職業興味検査)を取り入れ、求職希望者の個別特性にあったサポートとなる内容で開催。</p> <p>○他に、応募書類の作成、ロールプレイングを含めた面接対策を行い、より実践的ノウハウの習得に努めた。</p>	<p><次年度以降への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●雇用情勢の厳しさを反映して、年度の初めから回を追うごとに参加者が増加したため、参加者増に対応できる運営体制の検討。 ●参加者配布ツールのリニューアル(より見やすく、分かりやすくするための工夫)。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しごと支援1:しごと支援センター通期利用実績について 	A	
			<p>●弁護士相談に関する業務の実施</p> <p>○法律問題に特化した相談への対応を実施した(毎週土曜日 13:00~18:00)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士を配置し、雇用及び就業に関する相談業務のうち、法律問題に特化した相談に対応。 ・今年度は年間52回開催。横浜弁護士会から派遣された弁護士に依頼。 <p>○弁護士間での情報共有化促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談は、トラブルになりがちなケースを事前に把握することにより、回避できることが多いため、相談員間の情報共有化を図り、啓発に努めた。 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しごと支援3:しごと支援センター土曜法律相談実績 ・しごと支援4:法律相談内容と件数 	A	

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
相談事業	横浜ごと支援センターは、「働く人の情報源」=「橋渡し」としての役割を徹底し、独自の中立的存在価値を発揮する。	専門性の確保及び関係機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ●専門性の高い人材確保への取組 <ul style="list-style-type: none"> ○外部専門家の確保・発掘 <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険労務士、弁護士、キャリアカウンセラー及び産業カウンセラーを配置し、専門性を確保した。 ・専門人材の確保に際しては、各相談員のプロフィールシートを作成し、適材適所のシフトを行った。 ○株式会社キャリアライズ社内の有用人材の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・社内での有資格人材の異動、あるいは指定管理者として再就職支援事業を実施している川崎市男女共同参画センターとの連携を図り、人材の確保を行った。 ○適材適所(要員配置の見直し)の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・メンタル関連の相談増加に対応し、これらの相談に対して実績のある相談員(2名)を配置し、個別相談に対応できる体制を構築。* 下半期より実施 		A	
			<ul style="list-style-type: none"> ●相談対応の質向上への取組 <ul style="list-style-type: none"> ○相談対応に関する相談員相互の研鑽【常時】 <ul style="list-style-type: none"> ・相談対応の質の向上を図るため、センター内で情報共有に努めるとともに、内部勉強会や外部の研修会等を活用。 ・「相談カード/ジョブカード」の記載内容を変更し、相談員同士で相談内容の共有を推進し、事例を通じた実効性のあるサービスの提供を行った。 		A	
			<ul style="list-style-type: none"> ●関係機関との連携強化への取組 <ul style="list-style-type: none"> ○横浜市経済局市民経済労働部雇用労働課との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・市の雇用・就業支援関連事業等に関する情報を収集し、利用者への情報提供を図った。 ○横浜市関係機関との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・市民局との緊急雇用対策に関する意見交換など。 ○その他関連機関との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・ハローワーク、ジョブマッチングよこはま、かながわ若者就職支援センター、中高齢者就職支援センターなど国や神奈川県、横浜市の雇用・就業支援機関への定期訪問を実施し、就労支援情報の提供や関連情報の交換などを実施(就労支援セミナーパンフレットを相互に配架しあい、国・県の施設を含め情報の共有を推進) ・地域の大学就職部を訪問し、センターの広報及び情報共有を定期的に実施。 ●就労支援関係機関の連絡会議出席による連携を推進 <ul style="list-style-type: none"> ・連絡会議への出席により、各施設との情報共有及びしごと支援センターからの情報発信に努めた。 ●メンタルへの対策 <ul style="list-style-type: none"> ・雇用情勢の長引く悪化から、メンタルに問題を抱える利用者の潜在的増加が想定される。これら利用者に対応し、必要に応じて、適切な治療機関への橋渡しを実現するため、産業医や精神科医といった専門家、医療系機関との連携を強化した。 ・また、他の就労機関(若者サポートステーション等)との連携も図った。 	【添付資料】 ・会館事業5:H23年度チラシ配布、訪問先一覧 ・しごと支援5:訪問先一覧	A	

3. 情報提供事業

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
情報提供事業	横浜市民文化会館と3つの設置目的(技能職振興・雇用による就業機会確保・勤労者福祉増進と文化の向上)による事業の認知度向上・利用者数増加を図り、施設の存在価値を上げる。	ホームページによる、より効率的・効果的な情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページの定期更新(最新情報の提供や、技能職団体・技能職者の情報を発信) ○横浜市技能職団体連絡協議会や青年部、および44職種46団体を紹介するページを作成し、作品や仕事内容を一般に広く伝えようと試みるも、当方の体制が整わず、進捗できず。 	<p><次年度での検討事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●技連協との協議を通じ、ホームページに関わらず効果的に訴求する方法を模索(インターネット広告の活用など)。 	C	
			<ul style="list-style-type: none"> ●メールマガジンの活用 ○会館事業受講者を中心としてメールマガジンの配信希望者の募集に専念。 ○配信は今年度は実施できず、次年度へ持ち越し、5月発信で計画。 	<p><次年度への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●会館事業の受講者を中心にメールマガジン配信希望者に対して配信予定。 ●個人情報取得に留意しながら、配信希望者を増やすための方策を検討。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業6:ホームページ月別訪問者数 	B	
		会館の活動情報や技能職振興・雇用による就業機会確保・勤労者福祉増進と文化の向上に係る情報提供を目的とした広報物の発行	<ul style="list-style-type: none"> ●機関誌・ビデオ製作 ○今期は、広報ツールを作成することにより、誰に何をどのタイミングでどのように届けるのがよいのかを、会館事業の集客実態に合わせて検討することを優先したため、実施せず。 	<p><次年度への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●当館HPをPRメディアの中心に置き、HPへの来訪者を増やす。 ●HPの内容(コンテンツ)として「技能職」を捉え、その活動・仕事・作品などを広く市民に広報できるようにする。 	C	
			<ul style="list-style-type: none"> ●イベント案内方法の工夫 ○計画された展示即売・商談イベントがなかったため、会館事業における匠の講座の集客の工夫を行った。 ○会館ご利用案内リーフレットの全面リニューアルを決定。*納品はH24年度の予定 	<p><次年度への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●リーフレットの全面リニューアルに合わせて、リーフレットを広く配布できる施策について検討。 	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●市民アンケート結果の関係機関・技能職団体への報告 ○アンケート結果(会館利用者、会館事業受講者)についてはとりまとめ、その結果を踏まえた会館事業の方向性として技連協に提案を実施。 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・技能職振興(参考)来年度方針 	B	
		会館の認知度向上・利用者数増をめざした広報活動の強化	<ul style="list-style-type: none"> ●パブリシティ活動の強化 ○ミニコミ誌、FMよこはま等、神奈川新聞・雑誌・テレビといった地域のマスコミへ、23年度に実施する講座やイベントに関する広報活動を実施し、自発的に話題作りや関係者訪問といった活動により発信。結果的に、一部メディアには当館の会館事業の情報が定期的に掲載されるようになった。 ○行政及び関係機関で会館事業の案内ができるように、定期的情報(主にチラシ)の配架依頼を実施。 ○市内公共施設及び会館利用企業などへの定期的に情報を発信(チラシ)の送付。 ○指定管理者の顧客及び市内の民間企業に対して、FAXによる情報発信を実施。⇒送付先 約320件 	<p><次年度への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●H23年度の活動を更に強化し、パブリシティ活動を継続的に行っていく。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業4:H23年度メディア掲載、登録サイト一覧 ・会館事業5:H23年度チラシ配布先、訪問先一覧 	A	
		会館内情報提供環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ●技能職振興関連 ○匠プラザでの、技能職紹介のビデオを常設上映方式に変更(本年11月より)。 	<p><次年度への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●館内における各情報提供を引き続き充実させる。 	A	
	<ul style="list-style-type: none"> ●就労支援 ○情報コーナーでの就労支援関連コーナーの設置。 ○就職関連本の充実、求人情報誌の定期購読の実施。 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館運営7:掲示刷新事例 				
	<ul style="list-style-type: none"> ●勤労者福祉 ○館内掲示板での各サークルの情報発信。 ○館内掲示板に注目を集めるような工夫(造作物を使った展示の工夫など)。 					
	横浜市民広報との連携	<ul style="list-style-type: none"> ●広報よこはまへの情報掲載 ○雇用労働課の協力により、当館会館事業情報を広報よこはまに掲載する業務フローを確立した。 		B		
情報提供事業	横浜しごと支援センター内情報コーナーの活用	<ul style="list-style-type: none"> ●相談員による窓口業務の充実 ○パソコン利用者への利用アドバイス(プリンタによる印刷方法など)。 ○関連図書案内などを適宜実施。 ●利用者自身が利用しやすい、情報提供力の強化として以下の施策を実施 ○働く人の情報源となるよう就労関連コーナーの設置。 <ul style="list-style-type: none"> ・就労関連書籍の充実(会社四季報など)。 ○求人関連情報の陳列。 <ul style="list-style-type: none"> ・求人情報誌の陳列 ・仕事関連機関からの発信文書の陳列 ○パソコン設置台数の増加。 <ul style="list-style-type: none"> ・就労支援目的での利用者増加に対応して、パソコンを12台に増設(旧型の入れ換え含め新規に8台購入)。 ○新規図書の購入。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズや社会保険労務士からのアドバイスにより、逐次必要な新規図書を購入(主に、労務関連書籍)。 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しごと支援2:しごと支援センターご利用者アンケート集計 ・会館運営7:(館内)掲示刷新事例(「しごと支援センター」) 	A		

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
新ネットワーク構築事業	「匠の技と魂(こころ)に出会う場所」横浜市技能文化会館の存在価値・付加価値を、事業によって広く発信することで、最大限に高める。	他機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ●他機関との会議や研修参加による情報交換 ○また近隣・関連施設との情報交換を促進した。リーフレット等の設置ナレッジの共有や情報交換を実施。 <ul style="list-style-type: none"> * 2. 相談事業の「専門性の確保及び関係機関との連携」の項を参照 ○月1回、キャリアライズ本社での施設長会議を実施し、情報共有、施設運営に必要なナレッジの交換を定期的に実施。 参考) 当社指定管理施設 <ul style="list-style-type: none"> ・川崎市男女共同参画センター(愛称:すくらむ21) ・港区立男女平等参画センター(愛称:リーブラ) ・練馬区立リサイクルセンター ・江東区男女共同参画推進センター(愛称:パルシティ江東) ・川崎エコくらし未来館 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業5:チラシ配布先、訪問先一覧 ・しごと支援5:訪問先一覧 	A	
		専門家ネットワークとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ●技能職振興関連 <ul style="list-style-type: none"> ○技連協をはじめとする、技能職者・技能職団体との連携を図った。 ●技能職者を支援する専門家 <ul style="list-style-type: none"> ○技能職者に対する専門性の高い経営支援事業を実施するための、会館講座での講師依頼を機会に専門家ネットワーク(事業再生会社、税理士など)が構築できた。 	<p><次年度以降への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●技連協と密接に連携し、優先すべき課題を再整理後、経営支援などの課題が出た場合には対応。 	B	
		●就労支援 <ul style="list-style-type: none"> ○中小企業診断士や税理士など、必要な専門的助言をいただける方とのネットワークを構築 <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業の講座に講師として登壇いただく ○キャリアカウンセラー・産業カウンセラーとのネットワークを構築。 <ul style="list-style-type: none"> ・セミナー講師との連携を強め、今後の人材確保に努めた、新規の相談員を紹介していただき、増員要請に応えられるような体制を構築。 		B		
		●勤労者福祉 <ul style="list-style-type: none"> ○勤労者福祉に長い実績のある「ハマふれんど事務局」「横浜労働者福祉協議会(労福協)」と、会館運営及び会館事業における情報交換を行った。 ●(全般)会館事業における講師の拡充 <ul style="list-style-type: none"> ○主催事業(匠の市民らぼ(旧市民教室)・匠の市民さーくる、会館事業)の各種講座の講師とのネットワークを拡充し、利用者にとって魅力ある講座を適宜開催した。 例)陶芸・絵手紙・写経(書道の先生)等、匠の市民らぼ(旧市民教室)の先生にお声掛けし、新講座を開講。 ○広く横浜市民を対象とし、講師として活躍されたい方の公募 <ul style="list-style-type: none"> ・自主的な立候補者は各月数名いらっしゃるが、公募・選考基準など未整備なため今期は未実施。 <p>次年度以降の実施予定</p>	<p><次年度以降への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●「ハマふれんど事務局」及び「横浜労働者福祉協議会(労福協)」との意見交換については定期的に開催予定 	B		

5. 会館事業

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補正事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
会館事業	横浜市技能文化会館の3つの目的「技能職振興」「勤労者の福祉増進および文化の向上」「雇用による就業機会の確保」を事業として実践し、拠点施設としての機能・取組みを強化する。	25周年記念事業	<ul style="list-style-type: none"> ●横浜市技能文化会館フェアの開催。 ○3月に予定されていたフェアは延期。次年度に再度計画・実施予定。 		C	開催延期したため
		技能職振興事業	<ul style="list-style-type: none"> ●匠プラザの活性化*3. 情報提供事業の「会館内情報提供環境の整備」項目(以下)に準じる ●匠プラザの集客性を高める展示・ツールの企画実施として以下を実施 ○5月の横浜マスターコーナーにてパネル展示を実施。 ○(展示企画)「匠の技と魂(こころ)」展の実施 1.【理美容の世界】7/16(土)~8/31(水) 西洋理髪発祥の地である横浜。“昭和30年代”“理・美容師”をテーマに当時の横浜の風景と横浜市技能文化会館に寄贈頂いている品を中心に展示。 2.【和裁士の世界】8/1(月)~8/14(日) 夏にふさわしい、代表的な「麻」織物3点、小千谷縮(おぢやちぢみ)・宮古上布(みやこじょうふ)・越後上布(えちごじょうふ)と和裁の道具を展示。 協力:「神奈川県和服縫協同組合」 「山本きもの工房」内閣総理大臣賞受賞 和裁士 山本秀司氏 3.【司厨士の世界】8/22(月)~8/31(水) 横浜を代表するホテルニューグランド制服などの展示 協力:「公益社団法人全日本司厨士協会 神奈川県本部」 「ホテルニューグランド」取締役総料理長 宇佐神茂氏 ○子どもアドベンチャー2011の開催 【大工さんのノギリ・カンナ削り体験】 協力:横浜マスター 関野美三夫氏(建築大工) ●匠プラザへの集客活動 ○集客活動として横浜観光コンベンション・ビューローサイトへの登録は完了 ○小中学校、各種団体などへの誘致活動*4. 新ネット事業の「団体・機関等へのアプローチ」項目に準じる 	<ul style="list-style-type: none"> 【添付資料】 ・技能職振興2:匠プラザ「匠の技と魂」展示状況 ・技能職振興3:匠プラザ校外学習状況 	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●匠の魂(こころ)講座(旧 職人から学ぶ講座)を以下の内容にて実施 ○しごとに生きる技能検定とは?(10月22日 参加者5名) 講師、佐藤信義氏(花)、山本秀司氏(和裁)、江本真由美氏(職業能力開発協会) ○ものづくり体験 和裁の仕事(10月23日 参加者17名) 講師 山本秀司氏 ○技能職資格講座1 和裁のしごと(10月29日 参加者7名) 講師 山本秀司氏 ○ものづくり体験 花のしごと(10月30日 参加者6名) 講師 若松静子氏 ○技能職資格講座2 和裁のしごと (10月29日、11月14日、21日、*3回連続講座、各回6名参加) 講師 山本秀司氏 ○技能職資格講座1 花のしごと 講師 小川恭子氏 ○技能職資格講座2 花のしごと (1月30日、2月6日、13日*3回連続講座、各回10名参加) 講師 佐藤信義氏 	<p><次年度以降への申し送り事項> ●平成24年度より、広く市民に技能職を知っていただくために、従来実施していた「職人に学ぶ講座」を「匠の学校」にリニューアル予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> 【添付資料】 ・会館事業3:H23年度会館講座一覧 ・会館事業:参考)来年度方針 	B	

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
会館事業	横浜市技能文化会館の3つの目的「技能職振興」「勤労者の福祉増進および文化の向上」「雇用による就業機会の確保」を事業として実践し、拠点施設としての機能・取組みを強化する。	技能職振興事業	●匠の出前講座(旧 職人から学ぶ講座(出前事業)) ○今年度は未実施	<次年度以降への申し送り事項> ●出前講座という手法に限らず、広く市民に技能職を知っていただくための方策を検討。 ●平成24年度より、従来実施していた「職人に学ぶ講座」を「匠の学校」にリニューアル予定。	C	出前講座への具体的な動きができなかった
			●技能職団体の活動サポート ○技能職同士の交流スペースの確保 ○会館職員との情報共有の場の設定 などを実施		B	
			●技能職者交流ラウンジ ○技能職者の交流ラウンジを情報交換の場として機能させた。		B	
			●異業種交流イベント ○今期は未実施		C	具体的な動きができなかった
			●横浜マイスターまつりへの協力(11月20日) ○集客のための広報協力実施(館内でのポスター掲示、チラシ配布、ホームページでのPR) ●よこはま技能まつりへの協力(9月11日) ○キャリアアライズより4名程度の要員を当日のお手伝いとして協力 ○集客のための広報協力実施(館内でのポスター掲示、チラシ配布、ホームページでのPR) ●他局(教育委員会)との連携 ○子どもアドベンチャーの2011の開催(8月17日、18日) *2. 相談事業の「会館内情報提供環境の整備」参照		B	
			●経営支援 ○会館講座として中小企業経営者向けに「財務諸表の見方」「簿記講座」を実施。 ○その他の計画については、今期は未実施。	<次年度への申し送り事項> ●経営支援、後継者育成などの課題解決に向けて、技能職の活動を広く市民に理解周知する事が大切。	B	
●後継者育成 ○インターンシップの実施 技能職の後継者育成も視野に入れて、高校生や専門学校生、短大・大学中退者などを対象とした技能職説明や「夏休み短期インターンシップ事業」などによる職場体験事業をETICと協力して募集したが(1名募集があったものの)実現せず。	<次年度への申し送り事項> ●H23年度の実績を踏まえ、インターンシップにとらわれず、経営支援、後継者育成などの課題解決につなげるために、技能職の活動を広く市民に理解周知する。	B				

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
会館事業	横浜市技能文化会館の3つの目的「技能職振興」「勤労者の福祉増進および文化の向上」「雇用による就業機会の確保」を事業として実践し、拠点施設としての機能・取組みを強化する。	雇用による就業機会確保事業	<p>「自分を知る」</p> <p>●勤労者アセスメントの実施</p> <p>○キャリアカウンセリングの一環として、希望に応じて実施。VPI職業興味検査を使い、セミナー(無料)を実施。</p> <p>・8/26(金)、1/28(土)、2/25(土)、3/26(月)</p> <p>●テーマ別ディスカッションの実施⇒未実施。VPIセミナーで吸収</p> <p>○様々な価値観、物の考え方、見方に触れる機会を提供し、多角的に自己理解する場として、他社から見た自分を理解することで、就労活動に活かすための企画を予定していたが、上記VPIセミナーでの実効性があったため、吸収。</p>	<p>【添付資料】</p> <p>・しごと支援1:しごと支援センター通期利用実績について</p>	A	
			<p>「職業能力を高める」</p> <p>●パソコン講座の開催</p> <p>○エクセル、ワードを中心として、「職務経歴書の作成」やPCスキルの基礎習得を目的に開催。各回とも多くの方に参加いただき、好評を得た。</p>	<p><次年度への申し送り事項></p> <p>●パソコンを増設し、開催回数を増加。開催内容も見直し(パワーポイントを追加)強化する予定。</p> <p>【添付資料】</p> <p>・会館事業3:H23年度会館講座一覧</p>	A	
			●資格・コンピテンシー支援講演会⇒事項「資格取得講座」にて実施		B	
			<p>「職業能力を高める」</p> <p>●資格取得講座</p> <p>○一般資格(役立つ資格)を2回と技能関連資格の1回を実施。</p> <p>・「役立つ資格」講座(2月16日、3月15日)、「しごとに生きる技能士検定とは?」(10月22日)</p>	<p>【添付資料】</p> <p>・会館事業3:H23年度会館講座一覧</p>	B	
			●「就職先を探す」アドバイス(雇用就業相談員による相談会)⇒今期は就労支援セミナーにて実施	<p>【添付資料】</p> <p>・しごと支援1:しごと支援センター通期利用実績について</p>	B	
			●労働実務セミナー(経営者・人事担当者向け労働実務プログラム)	<p>【添付資料】</p> <p>・しごと支援1:しごと支援センター通期利用実績について</p>	B	
	○以下の内容で実施	・「有期労働契約の留意点とトラブル防止策」(9月28日 13名参加)				

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
会館事業	横浜市技能文化会館の3つの目的「技能職振興」「勤労者の福祉増進および文化の向上」「雇用による就業機会の確保」を事業として実践し、拠点施設としての機能・取組みを強化する。	勤労者の福祉増進 ／文化の向上事業	<ul style="list-style-type: none"> ●匠の市民らぼ(旧 市民教室)の自立化支援 <ul style="list-style-type: none"> ○(上期)旧市民教室を継続し、匠の市民らぼとして実施。19講座募集し、18講座開講(陶芸2講座→1講座のみに)。 ○(下期)18講座のうち12講座を匠の市民らぼ→サークルへと移行。 	<p><次年度への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●市民サークルの活動支援のための方策検討。参加者募集への協力や、各サークルの発表の場の提供など。 	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●横浜市技能文化会館フェアの開催 <ul style="list-style-type: none"> ○次年度以降に延期。 		C	5. 会館事業「25周年記念事業」の項目と同様
			<ul style="list-style-type: none"> ●スキルアッププログラム <ul style="list-style-type: none"> ○会館講座として「財務諸表の見方」・「簿記」を開催。 <ul style="list-style-type: none"> ・受講者の評価も高く、人気が高い。また、企業から、自社内教育の話の申し入れなどがきている。 	<p><次年度への申し送り事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●ビジネスキャリア系の会館講座「キャリアの学校」における優良コンテンツとして定期的開催を検討。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業3：H23年度会館講座一覧 	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●ストレスマネジメントプログラム <ul style="list-style-type: none"> * 就労者・未就労者の心理的支援・福祉増進目的。 * 就労者・未就労者を問わず、自己管理のために必要なストレスマネジメントプログラムを提供した。 ○開催実績(勤労者向けストレスマネジメント系プログラム) <ul style="list-style-type: none"> ・自分を癒し、心を育む写真(10月15日 参加者3名) ・ハワイアンリボンレイLESSON(10月21日 参加者 3名) ・鍼灸マッサージ師によるゼンシン体操(10月30日 参加者 11名) ・ニコニコタッチ(2月14日 参加者4名) 	<p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館事業3：H23年度会館講座一覧 	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●利用者懇談会の実施 1. 調査研究啓発事業の「勤労者の活動支援」項目に準拠 <ul style="list-style-type: none"> ○以下の日程で「利用者の集い」を開催 <ul style="list-style-type: none"> 1回目：平成24年3月23日(金) 18:30～20:00(参加者11名) 2回目：平成24年3月28日(水) 14:30～16:00(参加者7名) 	<p><次年度検討事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ●「利用者の集い」からの意見を反映した運営改善の具体化 <ul style="list-style-type: none"> ○利用者からの要望への改善対応項目及び検討状況について報告書を作成し、館内閲覧とする。 <p>【添付資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館運営5:「利用者の集い」開催のご案内 	B	

6. その他の事業

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補足事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
その他の事業	技能文化会館の設置目的を踏まえ、より多くの技能職・勤労者・市民が活用する施設として、各種専門機能や拠点機能が発揮できる会館運営を行い、適正な事業収入を確保する。	より利用しやすい環境の提供により、利用率の向上を図る。 *収入については「収支」参照のこと	<ul style="list-style-type: none"> ●貸館事業 <ul style="list-style-type: none"> *横浜市技能文化会館の目的や施設の特徴を活かし、会館本来の事業である貸館事業による利用料金収入の拡大を図るために施設利用を促進するため備品(レンタル・販売)の充実やバック料金の導入を計画する。 ○H23年度中は昨年度と同程度の運用を実施。 ○利用実態を鑑み、附帯設備の買い替え、貸し出し品目の増加を実施。 	<次年度への申し送り事項> ・利用率改善のための貸室料金の値下げや貸し出し区分の見直しを検討中。 【添付資料】 ・会館運営1：H23年度利用実績 ・会館運営8：修繕工事、備品購入一覧	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●駐車場事業 <ul style="list-style-type: none"> ○駐車場利用実態、近隣相場などの調査を実施し、会館利用者に加え近隣来訪者の利用を促進し、駐車場利用収入拡大計画を策定。 	<次年度への申し送り事項> ●料金改定については次年度実施予定。 【添付資料】 ・会館運営1：H23年度利用実績 ・会館運営4：駐車場に関するアンケート ・会館事業：参考)次年度方針	A	
			<ul style="list-style-type: none"> ●自動販売機 <ul style="list-style-type: none"> ○来館者ニーズに即した自販機選定を行い、適正な収入を確保した。 ○緊急時に備え、AED搭載機を設置。 		A	
			<ul style="list-style-type: none"> ●共益費等 <ul style="list-style-type: none"> ○会館在勤組織と意見交換し、共益費について合意。 		B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●無線LANフリーベイド事業 <ul style="list-style-type: none"> ○来館者の利便性向上を図るため、館内で利用できる無線LANスポット(HOTSPOT)の訴求を行ったが、販売は苦戦。 *年度計画94枚の目標に対して、14枚の実績 	<次年度への申し送り事項> ●新たな販売手法の検討が必要。	C	期初目標より大きく下回ったため
			<ul style="list-style-type: none"> ●携帯基地局 <ul style="list-style-type: none"> ○来館者が不自由なく携帯電話を利用できるよう、NTTドコモと携帯電話基地局の契約を締結。 		B	
<ul style="list-style-type: none"> ●新規事業のパイロット実施 <ul style="list-style-type: none"> ○横浜市都市整備局都市交通課所管のコミュニティ・サイクル(NTTドコモ運営)へ参加(H24年1月)。 他施設と協力しながら地域の活性化に貢献。 http://www.city.yokohama.lg.jp/toshi/tosai/kasseika/ 	<次年度への申し送り事項> ●横浜市とも協力し、地域活性化のために、建物・立地を活かした会館事業の企画立案を検討。	A				

7. 施設運営管理

分類	事業目的	方向性	平成23年度実施状況	補正事項(次年度へ申し送り事項、添付資料など)	自己評価	備考
施設運営管理	多くの市民が訪れる施設として維持管理を徹底し、安全・安心・快適な環境を提供すると共に、創意工夫により経費削減に努め、質の高さとコストダウンの双方を実現する運営を行う。また公の施設として平等・公平な利用の確保とコンプライアンスの徹底を施設運営管理の基本とする。	施設の管理運営にあたっては、利用者の安全確保、館内美化の維持、利便性の向上へ向けた最大限の努力を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ●警備業務 <ul style="list-style-type: none"> ○開館及び、閉館準備時間中の常駐警備(館内巡回・立哨・駐車場管理等)の実施、夜間における機械警備等、昨年度と同様に警備業務を行った。 		B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ○開館日における全館内の清掃を実施。特にトイレやホール等の共用スペースの部分は清掃を徹底し、環境美化を図る。また、事務局メンバーも定期的に館内の清掃状況を客観的(日時)にチェックし、自ら率先して清掃美化を心掛けた。 	【添付資料】 ・会館運営8:平成23年度年間保守業務実施一覧	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●多目的ホール管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ○会場設営に関する業務をシルバー人材センターに委託して実施。前月20日を目処に翌月スケジュールを人材センターに依頼し、人数調整を行う。各種設備・器具・備品の使用方法は全職員が熟知するよう指導徹底した。 ○シルバー人材職員と随時レイアウトの打合せをし、誤りの無いよう手配し、マニュアルを作成 		B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●施設管理(修繕) <ul style="list-style-type: none"> ○施設利用における安全性を最優先とし、事務局と施設管理担当の三菱ビルテクノサービスと連携した定期的な施設巡回を行い、修繕必要箇所の早期発見に努め、横浜市へ意図なく報告し、事故を未然に防ぐ管理体制を敷いた。 ○トレーニング室修繕(H23年12月)に際し、修繕箇所をリストアップし、修繕後、利用者の反応などを利用者懇談会にて確認した。 	【添付資料】 ・会館運営8:平成23年度年間保守業務実施一覧 ・会館運営9:修繕工事、備品購入一覧	B	
			<ul style="list-style-type: none"> ●お客様サービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ○平成24年2月より1度の休館日を利用して、全体研修を実施。お客さまサービス向上に向けての研修を実施した ・緊急時の救命トレーニング。館内の様々な問題に対する解決策の話し合い(2月8日) ・危機管理マニュアルの共有と周知。個人情報の取扱いに関する研修(3月14日) 		A	
		<ul style="list-style-type: none"> ●組織体制については、本資料「組織図」参照 			A	
		以下の体制にて組織運営を行った。	<ul style="list-style-type: none"> ●マネジメント体制(平成24年1月より館長交代) <ul style="list-style-type: none"> ○館長を配置し、3チーム体制で運営 <ul style="list-style-type: none"> ・運営チームリーダー(副館長) ・事業企画チームリーダー ・横浜しごと支援センター所長 ○方針～最善のチームワークを創る ○新マネジメント体制の特徴 <ul style="list-style-type: none"> ・問題に向き合う ・3方(行政、ご利用者、当方)の満足の追求 ・ダイバーシティー(男女共同参画及び障がい者雇用の推進) ●マネジメント体制を推進する仕組み <ul style="list-style-type: none"> ○全体研修の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・チームワークの醸成、業務品質改善、危機管理安全管理対策を目的に実施 ○関係者との活発なコミュニケーション推進 <ul style="list-style-type: none"> ・リーダー会、毎日の朝会などチーム内コミュニケーション機会の設定 ・行政との定期会議の開催による緊密なコミュニケーション ・技連協主催会議への参加、ハマふれんど事務局、地域連合、など関係者・テナントとの定例会の実施 ○ご利用者の声を反映した改善行動 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまからの要望を連絡ノートに記載し関係者で共有し、改善への取組みを見える化した(「利用者の集い」の実施など) ●その他:館内サービスにおけるホスピタリティー向上を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・館内を明るくする改善活動(造作物などによる掲示板の工夫、LEDの導入、有線放送の導入など):ハード面 ・職員率先して笑顔でご利用者に挨拶する行動の定着:ソフト面 	【添付資料】 ・会館運営7:(館内)掲示刷新事例 ・会館運営9:修繕工事、備品購入一覧	A	

8. 平成23年度収支決算書

(単位:千円)

収入		予算	実績
指定管理料	指定管理料	118,868	118,868
利用料金収入	貸室収入	40,000	38,080
	駐車場収入	25,500	25,479
会館事業	会館事業収入ALL	17,399	9,407
	『匠』事業	3,900	221
	『しごと支援』事業	3,099	1,777
	『勤労者福祉』事業	10,400	7,410
その他収入	その他収入ALL	3,150	2,674
	共益費	1,863	898
	無線LAN	47	19
	コピー収入	240	261
	公衆電話		2
	自販機収入	1,000	1,495
収入科目計		204,917	194,489

支出		予算	実績
人件費	人件費ALL	76,851	72,176
	管理職者	24,675	24,675
	事業企画担当職員	9,975	9,975
	受付案内職員	18,219	18,219
	横浜しごと支援センター職員	3,823	3,823
	雇用就業相談員 社労士	8,954	8,611
	弁護士相談員	3,092	2,945
	キャリアカウンセリング相談員 就業相談員	7,402	3,421
	人材採用研修育成費	711	507
管理費	管理費ALL	10,737	10,560
	業務管理費	5,063	7,161
	事業コーディネーター	5,674	9,400
事務費	光熱水費	14,175	11,153
	消耗品費	540	1,958
	通信費	1,008	1,399
	賃借料ALL	2,347	2,731
	駐車場機械リース	1,654	1,444
	コピー機リース	693	1,287
	旅費、業務用交通費等	263	182
	雑費	525	138
	図書購入費等	1,395	391
	備品購入費	1,554	1,235
修繕費	4,500	2,346	
会館事業	会館事業費用ALL	13,334	8,164
	『匠』事業	5,723	343
	『しごと支援』事業	2,693	1,654
	『勤労者福祉』事業	4,919	6,167
広告費	広告費ALL	4,641	2,289
	ホームページ制作	252	252
	ホームページ運営費	819	748
	施設案内作成	1,050	261
	広報印刷代	420	299
	メディア広報代	2,100	728
委託費	委託費ALL	72,030	70,985
	事務管理費 (シルバー人材)	4,200	3,931
	多目的ホール管理費 (シルバー人材)	2,100	2,109
	駐車場管理費 (シルバー人材)	5,250	5,108
	三菱ビルテクノ	60,480	59,837
会費	雑会費	183	234
その他支出	保険料	105	352
	印紙税等租税公課	210	69
	目的外使用料	519	276
支出科目計		204,917	192,618