

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27年度事業報告書

平成28年4月28日
指定管理者:株式会社キャリアライズ

平成27年度振り返り①

平成27年度は、私ども(株)キャリアライズが指定管理者に選定されて5年目、最終年度となりました。

初年度より、私どもが目指す会館運営として

- ・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・地元とのつながり、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

を念頭におき、常に業務と改善に携わってきております。

5年目である今年度は、指定管理期間の最終年度として集大成、総仕上げの年となりました。

過去4年の間に気づいたことの改善、整備を行い、有終の美であると同時に次につながるよう、働くスタッフ一丸となり全力で取り組んでまいりました。

一方で、建物の老朽化、利用者の高齢化など、長く愛され利用され続けている会館ゆえの変化も多く、不具合などのリスクも多く抱えながらの運営となりました。

これらを踏まえながら「手づくり ものづくり 人づくり」を合言葉に、業務改善を積み重ね、効率性、安全性の向上に努め、つながりと広がりを創りだす取組を進めてまいりました。

本報告書は、私たちの1年間の活動過程を多くの方にご理解いただき、ご意見やご指摘をいただくことで、更なるサービス品質向上を図るための材料として活用したいと考え、記しています。ぜひ、多くの方にご高覧いただき、忌憚ないご意見をいただければ幸いに存じます。

最後になりますが、次年度以降もこの5年間で蓄積されたノウハウを活かし、更なる愛着を持ち、一人でも多くの「技文」「しごと支援センター」の利用者およびファンづくりに努めていく所存です。所管課を中心とする行政の皆さま、会館の関係者・パートナーの皆さま、そして会館をご利用いただく多くの皆さまには、日頃のご指導、ご支援に深く感謝し、引き続きのご支援、ご協力をお願い申し上げるとともに、当社の取組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大変有難く存じます。

平成28年4月28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) 館長 山口 亜紀

平成27年度振り返り②

1. 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務

①利用率、団体別利用件数、駐車場利用台数の向上

	利用率	団体別利用件数	入館者数	駐車場利用台数
平成23年度	62.9%	10,476件	277,360名	30,494台
平成24年度	63.2%	10,520件	273,450名	29,225台
平成25年度	63.3%	10,536件	281,260名	25,672台
平成26年度	63.5%	10,576件	307,410名	24,470台
平成27年度	63.7%	10,648件	286,030名	25,522台

- ・リーフレット配布、Web広報強化により、電話問合せから確実な貸室利用に繋がった。
- ・利用件数増に伴い利用率増となったが、少人数の団体の利用が多くなってきたため、入館者数は減となった。
- ・駐車場利用についてはWeb広報強化などもあり、多少持ち直している。

②独自システム導入・稼働による正確・迅速な事務処理を行った。

③「顔の見えるサービス」促進、「利用者アンケート」の実施 回答数:577名

(利用年数)10年以上:50% (利用理由)スタッフ対応が良いから:46%
スタッフ対応力およびサービス品質向上に努め、クレームゼロを継続。

⑤はまっこカード登録促進により、新規に190団体の利用を創出。

④附帯設備強化とアメニティーの充実

- ・好評の貸しロッカーを増設(Lサイズ6ボックス)、Sサイズ12ボックス共に利用率100%
- ・1階ラウンジ、2階ホワイエの什器入替えを行い、明るく利用しやすい雰囲気づくりを行い、アメニティーの充実を図った。

2. 事業に関する業務 (1)技能職振興に関する業務

①匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等

	匠の小学校	匠の学校	横浜マイスター塾
開催数	1日間	5回	9回
来場者数	1,600名	61名	164名
ご協力講師数	14団体	2団体	8名

平成27年度振り返り③

①匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等

- ・横浜マイスター塾(食のマイスターシリーズ)にあわせ、マイスターコーナーの展示を更新。加えて、フロア内にマイスターの作品を展示、立体的な職人像の展示、什器(テーブルと椅子)の入替など、来館者が匠プラザをより快適に楽しめる工夫を行った。

②技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業

- ・商業市場の創出策として、横浜マイスター塾開催時に、マイスター商品の販売を行い大好評(完売)となった。販売コーナー「技文市」では、豊関連商品のオーダーを受注している。

③技能職イベント協力、技能職のPR

- ・技能まつりのチラシ、ポスターの製作協力と当日の出店、マイスターまつりの当日運営協力に加え、会館利用者にチラシ配架、ホームページ掲載、新聞折込チラシでのPRなどを積極的に実施し、集客に協力した。
- ・匠の小学校開催に合わせ、職業紹介冊子「職人カタログ」を新規に作成。好評を博し市主催の「ハマの職人展」においても配布され、多くの市民PRできる新ツールとなった。

2. 事業に関する業務 (2)雇用による就業の機会の確保に関する業務

①各種相談業務実績

	労働相談	就業相談	キャリアカウンセリング	法律相談	がん就労相談
平成27年度	1,033件	867件	240件	107件	17件

- ・労働相談は減少傾向にあるが、これは経済環境の好転により労働者と企業の個別トラブルが減少したためではないかと推測される。相談内容は解雇(自己都合・会社都合)賃金未払い等。
- ・インターネット検索でセンターを知り得たルートが半数(48%)を占める。ホームページ利用向上のため、「相談事例」などを毎月掲載中。
- ・雇用労働課の働きかけにより神奈川労働局、雇用労働課、しごと支援センターの三者で相談事例の共有化を図ることができた。
- ・平成27年9月より「がん患者のための社会保険労務士による就業相談」を開始。

②各種セミナー開催の継続・拡大

	職業興味検査	成功する就活	応募書類作成	面接対策	女性向けセミナー	労働実務セミナー
開催数	12回	12回	12回	12回	3回	5回
参加者数	123名	364名	402名	167名	109名	112名

平成27年度年度振り返り④

③合同就職面接会開催の継続・強化

	第9回(6/20)	第10回(10/17)	第11回(1/23)	合計(延べ数)
参加企業数	34社	34社	33社	101社
利用者数	143名	105名	124名	372名
内定者数	8名	5名	9名	22名
採用者数	3名	3名	6名	13名

2. 事業に関する業務 (3)勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務

①各種福祉事業とイベントの実施

	くらしの学校	キャリアの学校	キャリアの学校(PC)	フリマ&手づくり市
開催数	112回	29回	96回	2回
参加者数	1,443名	282名	398名	600名

- ②館内PR強化により販売事業「技文市」の認知度向上、リピーター増。安定的な売上確保。

3. 施設の管理に関する業務

- ①建築物、建築設備、附帯設備、備品等の保守管理は専門知識を持つ委託業者と情報共有。進捗確認を行い、適時適切な修繕を実施した。ただし、水周り、建具の不具合が多発傾向。
- ②経年劣化したホール用椅子300脚を新規購入、サービスおよび利便性の向上を図った。
- ③防災を筆頭に定期点検、訓練を行い、環境美化も強化し環境維持管理に努めた。

4. その他の業務

事業計画書・事業報告書の作成、業務実施状況の確認、個人情報保護、人権尊重の研修について、適宜実施、遂行している。

5. 指定管理の実施により達成すべき目標等

- ①各種メディアに積極的に働きかけることや、ハマふれんど事業との連携による事業PRなどを効率的に実施。予備冷暖房による光熱水費削減など支出コントロールを行い、削減費用を備品費に充当など、予算を効率およびバランス良く使用し、全体的なコスト削減に繋がった。
- ②情報発信・広報活動の強化 (チラシ配架、送付先、送信数、掲載数(延べ数))

区役所・図書館	公共機関訪問・送付	企業FAX	新聞折込	メルマガ配信	メディア掲載
629箇所	945箇所	3,157箇所	160,500部	25,712通	61紙面

平成27年度事業報告

アライズ

評価項目	事業計画	事業計画書参照	事業実施内容	自己評価
1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務				
(1) 利用の手続き等				
ア 利用申請受付、利用許可及び各種問い合わせへの対応	<p>独自システム導入・稼働による正確な事務処理の実施</p> <p>①行政書類(見積書・請書・請求書)作成システムの導入 ②利用報告書作成システム処理の更なる利便性の追求と展開 ③各種集計業務の精度向上 ④多目的ホールレイアウト作業のCAD導入による作業効率化</p>	P15	<p>独自システム導入・稼働による正確・迅速な事務処理を実施。</p> <p>①行政書類作成システムを導入・使用することで、迅速・正確な書類作成が行え利便性の向上が図れている。 ②独自の利用報告書作成システムを用い、貸室の適正利用と忘れ物防止などに役立つチェック機能と利用者の声の収集および改善の双方が成され、快適利用につなげている。 ③システム導入とファイリング整備を平衡して行ったことで、精度およびスピード向上が図れ、分析資料としても活用できている。 ④CADによるレイアウト作成で生産性向上、ノウハウの蓄積、正確性の高い設営を可能にしている。</p>	B
イ 受付の人員体制	<p>「顔の見えるサービス」を促進</p> <p>①貸室受付カウンターにスタッフが常席することで、利用者とのコミュニケーションを拡大し、情報提供・共有・交換を強化 ②継の受け渡し、支払対応等を更に迅速に行い「お待たせしない対応」を更に強化し、クレームゼロの継続・努力 ③利用報告書の活用、利用者アンケート実施など、利用者との対話を更に強化し、利用者の声を反映させるサービスを実施</p>	P15	<p>「顔の見えるサービス」の更なる促進</p> <p>①受付カウンターにスタッフが常席し、利用者とのコミュニケーションにより情報交換・共有がなされている。それにより、利用者の協力姿勢を創出、安心・安全・信頼の運営に繋がっている。更にリピーター(10年以上にわたる長期利用者)が半数近くおり、新旧利用者のバランスに優れた利用者層を築けている。 ②スタッフ対応力向上によりクレームゼロ、お待たせしない対応を継続・実現している。 ③2～3月に利用者アンケートを実施、前年回答数550件を上回る577回答を得られ、期待度と協力度の高さが実感できた。利用報告書とともに利用者ニーズの把握ができ、次年度のサービス向上策として活用・展開させていく。</p>	A
ウ 利用手続きの周知	<p>はまっこカード登録促進</p> <p>①ホームページでの利用促進掲載と電話、メールでの問合せの迅速対応強化 ②一時利用拡大とはまっこカード登録促進の運動</p>	P16	<p>はまっこカード登録推進を積極的に実施した。</p> <p>①ホームページ・新リーフレット、口コミにより増加した電話・メール問い合わせに迅速・親切丁寧な対応で、はまっこカード登録推進を行った。 ②前年度に引き続き「はまっこカード」登録を前提とした利用と、地方団体主催による横浜市民参加型イベントへの一時利用促進を積極的に行い、新規に190団体の利用を創出。横浜市の公共施設利用の促進に繋がっている。</p>	A
(2) 利用料金の徴収				
ア 利用料金の変更	<p>来期運営に関する検討項目</p> <p>割引制度や利用お試しキャンペーンなど利用料金を見直し、新規利用者獲得に向けての施策を検討していく</p>	P15	<p>○現状の把握、今後の展開を踏まえ、利用料金を見直し、割引制度等は継続検討を行っていく。</p>	B
イ 利用者から徴収した利用料金に関する帳簿を作成し、管理する。	<p>仕様書通りに帳簿を作成、管理報告する</p>	P18	<p>○仕様書通りに帳簿を作成、複数チェックのうえ、管理および報告を行った。</p>	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
2 事業に関する業務				
(1) 技能職振興に関する業務				
ア 「匠プラザ」を活用した技能職振興事業の企画等	匠プラザの活性化 ①匠の学校、匠の小学校、横浜マイスター塾で匠プラザを活用 ②整備した収蔵品リストを有効活用し、展示品の一部入替を実施 ③「ハマの職人」パネル展示、技能職者(団体、横浜マイスター)のリーフレットやチラシコーナーを新設し、技能職者の情報発信の場として有効活用する ④季節ごとに楽しめるミニイベントを実施し、人が集う仕掛けをつくる ⑤正面玄関から匠プラザまでの誘導動線の工夫	P8	会館の顔である「匠プラザ」の活性化を図った。 ①技能職関係のイベントや講座(匠の学校、匠の小学校、横浜マイスター塾)で匠プラザを活用。講座やイベントで初めて会館を知った来場者への匠プラザの認知を広げた。 ②横浜マイスター塾(食のマイスターシリーズ)にあわせ、マイスターコーナー展示を更新。今後も「マイスター塾」と連動した展示を行い、技能職のPRを行っていく。 横浜マイスターの貴重な作品をガラスケース内に展示、立体的な職人像の展示を行い、来館者の目を惹きつける展示工夫を行った。 ③技能職者のビデオを常時観覧できるスペースを確保し、希望者に視聴してもらった。横浜マイスターや技能職者の店舗リーフレットや活動記事などを常備、加えて新規スタッフの取材・手づくりによる「職人カタログ」を作成し、手に取り、持帰ることができることにより、より身近な職人、技能職者のPR強化に努めた。 ④例年実施している書初めコーナーを1月に開設、100名弱に利用いただいた。2～3月は恒例の製図コンクール作品展示を行った。 ⑤匠プラザ入口で「ハマの職人」ビデオを常時放映することで、足を止めて観てもらい、入りやすい匠プラザを演出。加えて、看板や矢印等のサインを表示。今後は床面へのサイン表示を検討。	A
	若年層向け「匠の小学校」のブランド力強化とものづくり体験の継続 ①技能継承・後継者育成の支援策として取り組みを強化 ②技能職団体との確実な報連相、効率的な広報活動を行い「夏休みは匠の小学校」となるよう「匠の学校」に続くブランドに育てる ③「子どもアドベンチャー」に継続参加	P8	「匠の小学校」ブランド力強化とものづくり体験の継続 ①夏休み期間中(8/23)に会館全室を利用して「匠の小学校」を実施。参加団体数13団体、100名超の職人のみなさんに講師となっていた。体験者数736名、来場者数約1,600名(前年は2日間でほぼ同数の来場者)となり、技法最大のイベントとして定着してきている。 ②新規の団体として3団体(建設労連、写真師会、表装インテリア協会)に参加いただき、喫茶組合のご紹介で地域の老舗「ふらんすやま」にも出店していただいた。また、開催に合わせて参加団体に取材を行い「職人カタログ」を作成、「匠の小学校」の更なるブランド力強化となった。 ③「子どもアドベンチャー」に継続参加(8/18、19)。来場者数803名と来場者の少なかった前年度(297名)を大きく上回った。	
	大人向け「匠の学校」の定期開催 ①人気の「豆腐づくり」「アイロンがけ」に加え「ペンキ塗り」も継続開催し、大人のためのくらし・実用講座としての認知度を更に高める ②技能職団体とタイアップした新規講座の実施を検討	P8	①大人向けの実用講座として「豆腐作り」「アイロンがけ」「ペンキ塗り」の講座を継続して開催。「匠の学校」は全体を通して満足度が高く、アンケートでは76%の方が講座内容に「非常に良い」と回答している。 ②子ども向けに実施していた「お手玉づくり」講座を、大人向けにアレンジし新規開催を予定。(次年度開催)	
	大人向け「横浜マイスター塾」の定期開催 横浜マイスターの講座、技能披露、作品紹介、ものづくり体験により、市民との接点を創出し、横浜マイスター制度のPR強化を図る	P8	○今年度は9回開催。下期は食のマイスターシリーズとして4名のマイスターに5回講座を開催していただいた。特に食肉加工の中山マイスターの講座は申込多数により急遽同日に2回開催することとなった。また、当日は商品販売、販路拡大の一助となった。今後も商品販売も含め、横浜マイスターのPR強化を進めていく予定。	
イ 技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	商業市場の創出 ①技能職案内窓口の開設を検討 各団体と協力し、「身近な職人」の紹介を行っていく方法を検討 ②販売コーナー「技文市」での技能職商材の拡大 豊組合商材の大量発注や量販替の依頼など、販路拡大の実績を元に今後も各団体に商材提供の働きかけを継続 ③外部販売イベント(例:馬車道マルシェ)に継続出店し、販路と会館および事業認知の拡大を図る ④会館の小規模修繕など、技能職団体へ見積依頼や発注の機会をつくる ・和室の畳替え・障子の張替え・看板製作・花壇の植栽など	P9	商業市場の創出 ①「身近な職人」の紹介事業について、技連協と協力して実施していくことで了解を得た。次年度以降順次体制を整え、第1歩として紙媒体での発行を行っていく予定。 ②各団体に手作り作品キットの商品化を働きかけている。「匠の小学校」を目標に、商品化を実施し、販路拡大を目指す。 ③外部販売イベントとして「馬車道マルシェ」に春と秋の2回、継続参加。販路の拡大と会館の認知向上に努めた。 ④会館の小規模修繕において、今後見積もり依頼の機会を行っていく予定。	B
ウ 技能職者や技能職団体の交流を図る事業	技能職イベントへの協力 ①「マイスターまつり」事前準備、当日運営の協力 ②「よこはま技能まつり」のチラシ・ポスターの製作に協力し、当日は出店することでイベント集客への協力	P9	技能職イベントに積極的に協力 ①「マイスターまつり」の準備や運営、貸室予約に協力した。 ②「技能まつり」のポスター・チラシ製作および広告に協力、あわせてキャリアライズとして出店参加した。今後、ステージイベントの参加者を貸室利用団体から募集する等、新たな協力方法を検討していく。	B
エ 技能文化に関する情報等の収集及び提供	技能職の広報・PR、会館内の技能職種の視覚化 ①「ハマの職人」DVDを常時放映 ②会館内に横浜マイスターの写真および開催イベント記録を常時掲示 ③技能職イベントを画像で紹介、ホームページ内の技文レポート(ブログ)などで発信	P9	技能職の広報・PR、会館内の技能職種の視覚化 ①匠プラザ入口で「ハマの職人」を常時放映。足を止め見入る利用者も多いため、今後も継続して放映していく。 ②「匠の小学校」にあわせ、参加団体を紹介する「職人カタログ」を作成。過去に発行したのもりリニューアルし、全12職種発行した。好評を博し、市主催の「ハマの職人展」(11/28)においても配布することとなり、多くの市民に手にとってもらえる新ツールとなった。 ③会館外壁のガラスケース、各階の壁面などで、技能職イベントの記録画像を掲示、ホームページ内のブログでも定期的に発信し、目で楽しめる工夫を行っている。	A
オ その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施	イベント フリーマーケット、手づくり市、技文市などの事業間連携を推進	P10	○フリマ&手作り市を開催(10/11)。その際の出店者(市民)のアドバイスにより、手作り品のみの「手作り市」を初めて開催(2/20)し、最大定員となる50店の出店となった。ものづくりの裾野を広げる活動として今後も継続して実施していく。	A

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
2 事業に関する業務(続き)				
(2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務				
ア 雇用及び就業に関する相談業務(弁護士相談を含む)	質の高い相談業務を継続 ①労働相談の中で、特に共有すべき事案に関し、神奈川労働局、横浜市と意見交換を行い、相談事例の共有を図る ②いち早い就労につなげるための丁寧な就労相談及び対応力の強化に努める	P11	①6月、9月、3月に神奈川労働局、雇用労働課、しごと支援センターの三者で相談事例にもとづいた内容の労働相談を共有するミーティングに参加し、神奈川労働局、横浜市と相談事例の共有化をはかり、継続して連携を密にすることができた。 ②より早い就労に結びつけるため丁寧な相談に努めた。	B
	相談対応力の更なる強化 利用者サービス維持・向上のために、相談員同士(法律相談除く)の情報交換を促進し、相互研鑽に努める	P12	○社会保険労務士同士で、外部のセミナーや労務士同士の勉強会を実施し、相互研鑽に努めている。 2月のがん就労相談セミナーの講師は当センター労働相談員が行い、好評を博した。	
イ キャリア・カウンセリング及び就職支援セミナーに関する業務	「女性のためのキャリアカウンセリング」を新設し、女性カウンセラーによる相談日を設け、女性のための就労支援を強化する	P11	○6月14日(日)に実施した女性向けキャリアカウンセリングは女性相談員による初めての試みとして実施。9名の相談者のうち、在職中の相談者が7名おり、転職を真剣に考える相談者にとって、センターの休日である日曜日はじゅっくり、ゆっくりと相談できるいい機会と思われ、今後も女性活躍推進事業の一環として継続実施予定。	A
	就労支援セミナーの定期開催 通常の相談業務に加え、各種就労支援セミナーを定期開催する ・職業興味検査 ・就労ガイド ・応募書類作成 ・面接対策 ・女性のための就労支援セミナー	P12	○職業興味検査、就労ガイド、応募書類作成、面接対策の4セミナーを毎月開催、女性のための就労支援セミナーを3回、合計55回開催、1,154名参加。多くの就業希望者を支援している。 特にハローワークを介して参加する方が多く、ハローワークとの連携強化が図れている。	
ウ 情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集及び提供、並びに管理運営に関する業務	公的訓練制度の情報提供の更なる充実を図る 横浜しごと支援センター情報コーナー内に設置した「早期就職を目指す! 職業訓練のご案内」コーナーに、神奈川労働局、ハローワーク、神奈川県、横浜市および関係機関で実施する制度のチラシ等の情報・資料をより充実させ、公的訓練制度利用の促進につながるキッカケをつくる	P11	○「早期就職を目指す! 職業訓練のご案内」コーナーを設置し、神奈川労働局、神奈川県、横浜市および関係機関で実施する職業訓練のチラシを配架し、充実を図っている。 ○パソコン8台を設置している情報コーナーでは、ハローワークからの紹介で応募書類作成を目的とした利用者が増えている。 パソコンは不特定多数の方が使用するため、清潔および美化に努め、利用しやすい環境を作っており、特に女性の利用が増えている。 ○情報コーナーで応募書類の作成を目的とした利用者が増えている。 26年度:3,902名⇒27年度:4,142名	B
エ 「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	労働相談、就業相談、キャリアカウンセリングなど、横浜しごと支援センター内での相談内容の概要・傾向および各種セミナー、合同就職面接会の「利用者・参加者の感想」などをホームページに掲載し、横浜しごと支援センターの有益性を積極的にアピールする	P11	○センターリーフレットや各種セミナーチラシなど、ハローワークをはじめとする関係機関に延べ350回訪問、延べ484箇所へ送付など、地道な広報を継続・強化している。 ○会館1階の「横浜しごと支援センターご案内」専用ガラスケース内の掲示物を刷新。来館者がエレベーター待ちをしている間に目につくような案内、常時リーフレットやチラシの配架を実施し、センターの認知度向上に繋げている。	A
	横浜しごと支援センターホームページの改修 定期的にリンク先のメンテナンスを行い、新鮮な情報を提供する 「利用者の声」「参加者の声」「担当者の声」の掲載により、センターの身近さ、利用しやすさを訴求する	P13	○適宜メンテナンスを行い、情報の提供を行った。 ○就労相談や労働相談に参加した利用者アンケートの声をホームページおよびホームページ内のブログに掲載し、利用しやすい環境とセミナーの内容が伝わるよう努めた。 ○ホームページやホームページ内のブログ等で、利用者の声等を掲載し、センターの身近さ、利用しやすさをアピールした。	
オ その他「横浜しごと支援センター」に関する業務	合同就職面接会の定期開催を継続 県内、市内企業の参加による新卒・既卒を含む就業希望者の就業機会の拡大と早期就業のための場をつくる	P11	○6月、10月、1月に開催し、求職者と採用を希望する企業とのマッチングの場を提供。定期的な開催により期待される面接会となっている。 ○横浜市および県内のハローワークをはじめ、神奈川県内の就業支援機関、東京しごとセンター、県内大学や市内の専門学校などに面接会の案内を実施し、周知に努めた。 ○当日は就労支援セミナー「成功する就労」「応募書類の作成」「面接対策」を実施し、利用者へ役立つ情報を多く提供している。 ○個別相談を実施し、面接会に対する利用者のマインドアップにつなげている。 ■第9回(6月)参加企業⇒34社、内定⇒8名、採用者数⇒3名 ■第10回(10月)参加企業⇒34社、内定⇒5名、採用者数⇒3名 ■第11回(11月)参加企業⇒33社、内定⇒9名、採用者数⇒7名	A
	企業経営者や働く人向けの労働実務セミナーの継続開催 労働環境の変化や現状理解を深めるために、相談員(社会保険労務士)による労働実務セミナーを定期開催する(年3回を予定)	P12	○その時々々のテーマを取り上げ企業経営者や働く人を対象としたセミナーを開催した。 7月「労災保険・雇用保険を知っておこう」、9月「職場でのトラブル対策」、11月「過重労働の問題点とその解消策」、3月「相談事例にみる採用から退職までのトラブル」 特に11月開催のセミナーは神奈川労働局の過重労働撲滅キャンペーンに対応し、労働局との連携が図れた。	
	がん撲滅対策の関係機関連携 ①横浜市と連携し、がん対策社会保険労務士による相談窓口を設置し、就労支援を行う ②がん対策をテーマにした労働実務セミナーを実施し、啓蒙に努める	P12	①2人に1人ががんになると言われる状況の中で、がん患者の仕事と治療の両立をはかるため、就労相談を9月より実施。 市内のハローワークや横浜市立病院、県立がんセンター、横浜労災病院などがん就労支援を行っている病院にチラシの配架。 チラシを見たという相談者が増えており、相談者数⇒9月～3月 17名。今後も医療機関と異なる相談場所として、センターならではの強みを活かして相談対応していきたい。 ②横浜市より委託を受け、2月18日「がん患者のための両立支援セミナー」の実施 対象:企業経営、人事労務者、参加人数:14名 毎月の相談以外にセミナーを実施することで、がん患者の両立支援にむけての取り組みができた。	
企業向け出張セミナーのトライアル開催 元気で働き続けるための「これからのライフプラン・就業支援セミナー(案)」の新規開催を進める	P12	次年度以降の開催を予定し、面接会参加企業など、協力いただいている企業との情報交換からニーズの把握を行っている。		

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
2 事業に関する業務(続き)				
(3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務				
ア 技能文化会館の施設を活用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	基本方針 ①各学校(キャリアの学校、くらしの学校)の更なるブランド力強化 ②講座、会館イベントを通じた新規利用者獲得とリーダーづくり	P7	平成23年度からの5年間を通して、「キャリアの学校」「くらしの学校」のブランド化および、就労支援セミナー、匠の学校、横浜マイスター塾との連携を図ることで、新規利用者からリーダー確保が図れた。 ○キャリアの学校開催数:176回 参加者数:1,646名 ○くらしの学校開催数: 411回 参加者数:4,892名 計6,538名 (5年間の累計)	A
イ 勤労者向けの各種福祉事業との連携	キャリアの学校 勤労者向け講座の定期開催および集客強化 ビジネス力アップ、スキルアップを目的とした「パソコン教室」を軸に、「会社の数字」「マナー」「資格取得支援」「ロジカルシンキング」など、展開強化を図り、定番講座に育てる 自分づくり講座の「会話術」などを定期開催し年間参加数1000名を目指す	P10	○キャリアの学校 開催数:29回 参加者数:282名 ○パソコン教室 開催数:96回 参加者数:398名 新規に「ロジカルシンキング」などのビジネス力向上プログラムを導入し、好評を得た。 次年度は、パソコン教室プログラムの再考、好評を得た新講座ロジカルシンキングの展開版など、新たな視点で集客強化を図りたい。	A
	くらしの学校 ①オリジナル企画の創出による新規利用者開拓 「発酵」に注力した「味噌づくり」「梅しごと」「酵素シロップ」を継続開催し安定的な集客を獲得 季節講座(浴衣着付け)やロングセラーの陶芸、人気の男の料理など、多種多様な講座を揃え集客拡大を図る ②横浜ものづくり企業とのタイアップ講座の継続開催と新規開拓 ③横浜に根付いた団体(みんなのキッチン)とコラボレーション講座開催	P10	○くらしの学校 開催数:112回 参加者数:1,443名 ①発酵シリーズの定着化が進み、定番講座に展開できている。 ②タイアップ企業の新規開拓により、さらなる集客強化が図れた。 ③「みんなのキッチン」とのコラボ企画や、トライアル企画として韓国学生との「日韓料理教室」 要望の多かった「パンづくり」、市民講師サポート企画として試みた「編物」などの新規企画の開催につなげた。 ④通年開催の陶芸教室、人気の男の料理教室など、定着させている。	A
ウ 勤労者が実施する事業への支援	次年度以降の新規実施となる企画の検討を開始	P10	○平成28年度より運用開始予定の「市民講師サポート企画」として編物教室を試み、好評を得た。 今後の運用にあたり、規定作成、緩やかな広報を平成28年度から開始し、市民講師活躍の場を提供し、貸室利用促進にもつなげている。	A
エ その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施	イベント フリーマーケット、手づくり市、技文市などの事業間連携を推進	P10	○従来「フリーマーケット&手づくり市」として開催していたが、その中でも「手づくり市」の要望が高く、単独で「手づくり市」を企画・開催、多目的ホール満場となる50店が出店した。 ○「技文市」で扱う職人手づくり商品や、横浜家具店の職人手づくり商品など、プロから趣味までの多彩な商品を揃えたが、一般の来場者拡大が今後の課題。	B
3 施設の管理に関する業務				
(1) 建築物・建築設備・附帯設備等の保守管理				
ア 建築物	● 建築物の保守管理業務 ○ PDCAサイクルの実践とバランスのとれた修繕計画立案と実施 ・建物に関し、専門知識を持つ委託業者と協力し、故障、建物の老朽化などに対応する。 ・定期的な診断とマネジメントも入れ、補修の優先順位、費用などを考慮した計画を立て、PDCAサイクルをまわしながらの運営を行なう。 ・計画的な修繕を実施しながら、利用者の声、職員による館内のチェックを通じ、より快適な会館利用のために創意工夫を行う。	P17	○専門知識をもつ委託業者と協力し、優先順位を考慮しながら適切な修繕を実施。 ○緊急性の高い修繕について、専門知識をもつ委託業者と速やかに実施。 ○所管課および委託業者と、不具合の気づき、改善、解決策などの情報共有を適宜行い、PDCAサイクルを回している。	B
イ 建築設備	● 建築設備の保守管理業務 ○ 法規遵守の点検と修繕 ・電気設備、エレベータ、立体駐車場などの建築設備について、定期的かつ関連する法規に従った点検、保守および補修を行なう。 ・点検、保守、補修の結果を逐次報告する。 ・各設備機器の専門保守点検業者と連携して、その業務を行なう。	P17	○専門知識をもつ委託業者と協力し、法令に従った点検と補修を実施。 ○各種点検、検査結果の指摘事項について、速やかに改善と改善対策を行った。 ○ホール・ライティングパトンの修繕、駐車場精算機の更新に向け、専門業者による予備調査を行い、次年度以降の改善計画を提案している。	B
ウ 附帯設備	● 附帯設備の保守管理 ○ 定期的な点検と調律を行い、その結果を報告する。	P17	○ピアノの調律・定期メンテナンスを行った。 ○トレーニング室の拡声装置設備のメンテナンスを行い、利用者のニーズにあった新たな使用方法を提案、利便性向上を図った。	B
エ 備品	● 備品類の保守管理業務 ○ ニーズに合った備品の調達 ・備品について、施設運営に支障をきたさないよう管理し、必要に応じて購入・補修などを行なう。 ・消耗品について、施設運営に支障をきたさないよう管理し、適宜購入、更新する。	P17	○経年劣化しているホール用の椅子300脚を新規購入、入替を行った。利用者の快適性とホール設営スタッフの作業軽減に繋がりがサービス向上を図った。 ○備品および消耗品の在庫管理を行い、運営に支障をきたさないよう購入・更新している。また、購入にあたっては、集中購買化によるコスト削減に努めている。	A
(2) 環境維持管理業務				
ア 清掃業務及び環境衛生管理	貸室および共有スペースの美化促進 ①定期的な清掃の実施により、清潔を維持 ②館内巡回強化による美化チェックの実施	P17	①定期的な清掃・害虫生息調査・水質検査を実施し、館内の美化・環境整備に努めた。 ②利用者目線に立ち、トイレに清掃チェック表を設置。清掃状況の視覚化を行い、サービス向上に努めた。	B
イ 保安警備	情報共有の強化 ①朝礼・夕礼の実施、連絡事項の見える化によるチームメンバーの情報共有を強化 ②緊急連絡先の整備、適宜メンテナンス実施、共有化	P17	①毎日の朝礼・夕礼において、職員と委託業者の情報共有を強化している。 ②緊急連絡先の整備、メンテナンスを行い、緊急時対応に備えている。 防犯対策として、駐車場等複数箇所に防犯カメラを設置するなど、防犯体制強化を図った。	B
ウ 施設の保全	老朽設備の適切な更新、補修 建物修繕に関する効果的方策の検討推進	P17	○委託業者からの効果的方策の提案に沿い、老朽化に伴う修繕を適宜、適切に行なった。	B
エ 防災等	● 防災等 ・自衛消防隊組織を結成し、日常の防火、訓練に努める。 ・館内の利用者の安全を最優先に防災マニュアルなどを整備する。 ・想定シナリオに基づいた防災、避難訓練を年2回は実施し、災害に備える。 ・災害に備え、必要な防災アイテムを順次取り揃える。	P17	○統括防火管理者からテナント(ベネフィット・ワン)へ防火管理者の選任、および防災計画の消防への提出を行うよう指導を行った。 ○防災マニュアル・緊急連絡網の適宜更新を行っている。 ○年2回の避難訓練と、年1回のAED講習を実施した。 ○備蓄品の消費期限・在庫の確認を行い、緊急時に備えている。	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
4 その他の業務				
(1) 事業計画書及び事業報告書の作成				
ア 事業計画書及び収支予算書の作成	仕様書通りに作成、報告する		期限内に事業計画書及び収支予算書を作成、提出した。	B
イ 事業報告書及び収支決算書の作成	仕様書通りに作成、報告する		期限内に事業報告書及び収支決算書を作成、提出した。	B
ウ 月次報告ほか各種報告書の作成	仕様書通りに作成、報告する		毎月、月次報告ほか各種報告書を作成し、提出した。	B
(2) 業務実施状況の確認(連絡調整会議の開催)				
ア 連絡調整会議の実施	定期的に開催する		毎月第3金曜日を原則に、定期的に開催した。	B
イ 必要事項の随時報告	仕様書通りに報告する。		随時口頭、メール、書面で報告した。	B
(3) 個人情報保護に関する法令等の遵守				
ア 研修の実施状況	コンプライアンス遵守、プライバシーマーク運用のため、社内研修を定期的に行い、一人一人の意識向上を図る	P4	○6月10日の休館日に個人情報研修を実施。当日参加できなかったスタッフには後日改めて実施し、全員の意識向上を図った。 ○新規採用を行った場合も、入社時に研修を行っている。	B
(4) 人権の尊重				
ア 研修の実施状況	人権尊重に努めるべく、社内研修を定期的に行う	P4	○3月9日の休館日に人権研修を実施。経済局消費経済課長を講師として、「男女共同参画社会の実現に向けて」をテーマとして実施した。	B
5 指定管理の実施により達成すべき目標等				
(1) コスト削減に関する取組み	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	P4	○昨年度、効果のあった屋上放水や予備冷暖房を継続して実施。夏季の屋上工事における足場及びネットによる日差し遮断の効果もあり、冷房による電気使用料を抑制できた。 ○各種メディアに積極的に働きかけることで、講座PRを無料掲載していただき、広報費の削減が行えた。削減部分を備品費に充当、ホール用椅子300脚を購入する等、予算を効率およびバランス良く使用し、全体的なコスト削減に繋がっている。 ○ホール用椅子の購入については、ホール設営の作業員の安全面を考慮したことに加え、軽量による作業軽減が期待でき、結果的にコストの削減が見込まれる。	A
(2) 自主財源の確保に関する取組み	販売事業「技文市」の定着と拡大 ①地域イベント(馬車道まつり)への参加による会館認知度向上と地域連携強化 ②商材の拡大(技能職商品、タイアップ企業商品の開拓) ③飽きさせない売場づくりによる、固定客拡大と新規顧客獲得	P10	販売事業「技文市」の定着と拡大 ①地域イベント(馬車道まつり)に5月と11月の各4日間、計8日間出店し、地域連携強化と会館認知度向上に貢献した。特に、リピーター客が増えている。 ②地元企業の参画増、技能職1団体新規参画 ③こまめな商品入替・売場づくり、館内POP掲示などにより、貸室利用者の認知度向上、安定した売上確保ができるようになってきた。(自主事業売上上の13%程度)	B
(3) サービス向上に関する取組み	付帯設備の強化とアメニティーの充実 ①貸しロッカーの増設および利用促進 ②付帯設備の充実化と備品管理の促進 ③施設利用者の改装と共有スペース(1階入口周辺は廊下など)の有効活用	P15	①6階に設置したSサイズロッカー(12ボックス×2台)が好評のため、利用者ニーズに応え地下1階にLサイズ(6ボックス)を1台増設。合計3台の貸しロッカーは、利用率100%となり、利用者の利便性およびサービス向上となった。 ②利用率が低かったトレーニングルームの音響システムのメンテナンスを行い、新規利用キャンペーンを実施。音質と利便性の向上により利用者増、好評を得ている。オーディオルームのドラムセット・アンプの修理およびPR促進で利用者増。付帯設備の有効利用となった。 ③1階モニター・壁掛け案内版、2階構えの利用案内表示は、幅広い年代層の利用者対応に繋がった。1階喫茶手前ラウンジスペース及び2階ホワイエの什器を入れ替え、明るく、利用しやすい雰囲気づくりに努めている。	A
	セキュリティ向上の継続 ①夜間業務担当との情報共有強化(夕礼の実施・連絡帳の活用) ②利用者マナー向上の促進 ③スタッフによる館内巡回強化により、不備や事故を未然に防ぐ努力を行う	P16	①警備・清掃・設備・受付間の夕礼を毎日実施し、夜間業務の情報共有促進、業務効率化・安全確保を強化している。 ②利用者との良好な関係構築に努め、利用者の私物放置を完全撤去に誘導できた ③スタッフによる巡回強化で不審者の侵入防止、体調不良者の早期発見、設備不備の気づきなど、利用者の快適空間創出を積極的にやっている。	A

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
5 指定管理の実施により達成すべき目標等(続き)				
(4) コンプライアンスの徹底	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)の徹底 <社内研修の定例実施>(休館日を予定) ・チームワーク、チームレベル向上、非常時対策、コンプライアンス遵守、人権尊重に努めるべく、社内研修を定期的に実施し、一人一人の意識およびマナー向上により安心、安全、信頼の施設運営に繋げていく ・館内共有スペースおよび事務スペースの整理整頓を積極的に行い、能率、安全、品質向上に努め顧客満足(クレームゼロ)を目指す	P3-4	○休館日に研修・訓練を8回実施した。 ・年度方針の共有 ・プライバシーマーク運用のための個人情報保護研修 ・マイナンバーについての研修 ・所管課、経済局についての研修(講師:経済局雇用労働課) ・人権研修(講師:経済局消費経済課長) ・火災研修(講師:経済局消費経済課長) ・災害等非常時対策としての防災訓練(年2回) ・館内美化、整理整頓、大掃除	B
(5) 利用率(稼働率)の向上	貸室利用促進 ①貸室用途の多様化を提案し、利用率を拡大(目標64.0%以上) ②割引制度や利用お試しキャンペーンなど利用料金を見直し、新規利用者獲得に向けての施策を検討していく ③企業利用の誘致、トレーニングルーム以外の貸室個人利用の新設 夜間優先予約の活用など、新たな利用法を検討、提案していく ④ダイレクトメール発信による貸室・駐車場広報の強化を図る ⑤利用者備忘録を作成し、貸室継続利用の促進と用途を拡大	P15	①目標値64%以上には未達となったが、利用者の高齢化の中、初年度より継続して利用率向上、今年度は過去最大の63.7%となった。 ②2階工房・音楽室でのダンス練習などの用途拡大を提案し、利用率の低い夜間利用の促進を図った。 ③匠プラザ入口に「空室案内板」を設置し、直前の空室情報提供で利用者誘致に努めた。 ④リーフレット配布、メルマガ配信等、積極的に貸室および駐車場情報を発信し、利用率維持・向上に努めた。 ⑤利用者の特徴的な対応事項を、スタッフ間で共有し、備忘録構築を重ね、貸室リピーター確保に努めている。	B
	駐車場利用減少対策 ①現場スタッフへのヒアリングによる対応策の検討 ②看板設置やホームページへの動画掲載によるPR強化 ③地域へのPR、近隣同業他社との情報交換・共有の促進	P16	①駐車場スタッフとの連携・情報交換で固定利用者への対応力向上に努めた ②ホームページ動画アセス等で増加した電話問い合わせに細かな情報提供が出来るようになった ③近隣施設に於けるイベント情報を収集し、スタッフ間で共有、利用者確保に努めた。地域との情報交換に今後も積極的に努める。	A
(6) 会館利用促進に向けた、情報発信・広報活動	効率良い広報活動の拡大 ①ホームページの逐次更新による閲覧数の維持・拡大 ②メールマガジンの継続配信 配信数2000通/回を目指す ③チラシ(講座一覧、就労支援セミナー一覧、パソコン教室一覧)の定期配架を継続し、認知度アップと集客強化に努める ④メディアへの働きかけ 各新聞社(神奈川、読売、朝日、サンケイリビング等)に積極的かつ定期的に情報提供を行い、情報掲載を働きかける ⑤印刷物(リーフレット)のリニューアルと配架先の新規追加による広報強化 わかりやすく見やすいリーフレットの作成により、多彩で利用しやすい会館であることをアピールし、新規顧客開拓、利用促進につなげる ⑥近隣区への新聞折込チラシの継続(半年に1回) 講座、イベント、貸室、販売事業等、会館事業全般および貸室、駐車場利用のアピールを積極的に行う	P13	リーフレット、チラシ等、紙資料製作の前化、ホームページ、ブログなどWebのこまめな更新等により、費用をかけずに効果的な広報活動を拡大させている。また、ハローワークなどにはチラシを持参することで関係性構築に繋げている。 ①ホームページの閲覧数、ページビューともに継続して伸長。 ブログやフェイスブックを活用、定期的な更新を行い、新規利用者獲得に繋げている。 講座申込者の30%がネット検索およびホームページからの申込となっている。 訪問数:前年比112% 初年度(平成23年度)比:199% ページビュー 前年比106% 初年度(平成23年度)比:177% ②メールマガジンを72号まで定期配信、今年度延べ25,712通 2,142通/1回 および、テンプレートデザイン変更の実施。 ③図書館、市区役所、ハローワークなど、チラシの定期的な配架により、各所においてチラシを見ての申込みが24%と、講座・セミナーの安定集客に繋がっている。 ④積極的にメディアに働きかけ、一般紙掲載増(神奈川、読売、朝日、日経)に26回掲載された。 ⑤会館リーフレットを刷新し、より見やすくわかりやすい紙面に変更し、10,000部を配布。 ⑥チラシの新聞折込を2回実施、160,500部を配布し、認知度向上、利用者増、自主事業集客に繋げている。	A
	館内広報の工夫と向上 ①わかりやすい、見やすいポスターの作成と掲示場所の一定化による情報提供の集約化を図る ②季節を感じさせるディスプレイなど、視覚的に楽しめる工夫を行う ③外壁のガラスケース内に、イベントの予告に加え、会館事業の記録画像を適宜掲示しPRを強化する ④外壁のガラスケース内に職人の道具などの展示による、会館内をイメージさせる仕掛けを行い、館内に足を運んでもらう ⑤館内で「ハマの職人」DVDを常時放映し、技能職を身近に感じてもらえるキッカケをつくる	P14	館内広報の工夫と向上 ①案内やお知らせなど、掲載場所の整理・整備を実施し、より見やすくデザイン性に優れた掲示物に刷新し、わかりやすさを訴求できていく。 講座案内、横浜ごと支援センター案内、会館案内の各所を整理・集約したことで、情報の整理が行えている。 ②技文市コーナーなど、季節感を演出した商品や説明表示により、こまめに視覚的に飽きさせない工夫を行っている。 ③④外壁のガラスケースに横浜マイスターを紹介するマイスターパネルや講座開講時の記録写真を掲示、収蔵品の道具を展示し、会館行事や会館内をイメージしやすく刷新した。 ⑤匠プラザ入口で「ハマの職人」DVDを常時放映、匠プラザ内に職種毎のビデオをじっくり観賞できるスペースを作り、技能職紹介の映像を活用し、技能職を身近に感じてもらえる工夫を行っている。	A
	地域企業との広報連携 ①販売事業や講座の協力企業や関係団体とホームページやチラシ紙面などで相互リンクすることで、連携強化により認知度向上に努める ②地域イベント(馬車道まつりなど)に参加し、のぼりやチラシ配布などを行い、会館の身近さ、利用しやすさを直接伝える	P14	地域企業との広報連携 ①地域の法人と相互協力を進め、販売や講座、貸室利用に展開させている。 ②地域イベント(技能まつり、馬車道まつり)に継続参加し、会館PRを積極的に行っている。特に馬車道まつりへの参加は平成27年10月で6回目となり、買い物リピーター客も増え、地域の方々に会館をPRできている。	