

横浜市並木コミュニティハウス 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成28年7月15日			
団体名	特定非営利活動法人 金沢区民協働支援協会		
代表者名	理事長 横井正巳	設立年月日	平成19年12月27日
団体所在地	横浜市金沢区洲崎町1番18号		
電話番号	045-788-0459	FAX番号	045-349-7035
沿革	<p>ふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与することを目的に設立された、<b>金沢区民主体の非営利団体</b>です。「金沢区に住んでいて良かった」と思える、「<b>金沢あい(愛・会い)</b>」に溢れる地域づくりを目標に活動しています。</p> <p>当協会は、金沢区区民利用施設協会を前身としています。その後、指定管理制度の導入など、地域社会や多様化する市民ニーズに的確に応えるため、NPO法人化しました。</p> <p>前身を含めると20年以上、当協会は施設運営事業、講座開催事業、地域交流事業などの活動をとおして、地域の人々の活動を支え、まちづくり・地域づくりに貢献してまいりました。</p> <p>平成7年4月 金沢区区民利用施設協会設立(当時、区内全10館のうち9館を管理運営)</p> <p>平成18年4月 指定管理者として業務開始(第1期)</p> <p>平成19年9月 金沢区町内会連合会の運営と事務局機能を受託</p> <p>平成19年12月 特定非営利活動法人 金沢区民協働支援協会 設立</p> <p>平成20年4月 横浜金沢観光協会と連携して協働オフィス金沢を立ち上げ、業務開始</p> <p>平成23年4月 指定管理者として業務開始(第2期)</p> <p>平成24年9月 並木コミュニティハウス開館と同時に指定管理業務開始</p> <p>平成28年4月 指定管理者として業務開始(第3期)</p> <p>平成28年5月 全施設統一デザインでスマホにも対応した公式ホームページに全面改訂 現在、業務受託施設を含め、区民利用施設13館を管理運営中</p>		
業務内容	<p>金沢区内において、以下のような多様な事業を展開しています。</p> <p>①区民利用施設の運営事業 (H27年度利用者 805, 276人) 利用者ニーズを反映した管理運営業務を行い、地域交流の場、自主的活動の場として、快適でより楽しく利用していただいております。</p> <p>②地域交流事業 (H27年度参加者 14, 460人) 当協会が管理する施設同士はもちろん、近隣の施設や地域団体、市民活動グループ等とも連携し、世代間交流事業、センターまつり、文化祭、スポーツ大会など、多様な交流事業を展開しています。</p> <p>③講座開催事業 (H27年度参加者 50, 407人) 地域ニーズにあった魅力ある自主事業を開催し、自主的なサークル・グループの形成をフォローし、様々な団体と相互交流を進めるなど、生涯学習活動を積極的に支援しています。</p> <p>④自動販売機設置事業 (H27年度収益 約4,873千円) 施設内に自動販売機を設置し、収益を①～③の事業に充てます。</p>		
担当者 連絡先	氏名	[REDACTED] 所属 協会事務局長	
	電話	045-788-0459 FAX 045-349-7035	
	E-mail	[REDACTED]	

(1) 応募団体に関すること

- ア 応募団体の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について
- イ 応募団体の業務における並木コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ
- ウ 応募団体が行った公の施設その他類似施設の管理運営に関する主な実績

ア 応募団体の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について

『区民利用施設等の管理運営に関する事業を通じて、「安心して暮らし続けることができるまち」「ふれあいのある快適な地域社会」の実現に貢献する』という経営理念のもと、地域交流の拠点施設として事業を展開しています。

◆経営方針

- ・地域の連携とコミュニティの形成に貢献し、地域のつながりづくりの役割を果たします。
- ・最良のサービスを提供するため、地域や利用者の声に耳を傾け、改善に絶えず努めます。
- ・公共施設としての使命と社会的責任を自覚し、徹底したコンプライアンスによる経営を行います。
- ・当協会が管理する全施設間のネットワークを活かして、効率的かつ創意工夫に基づく効果的な運営を行います。
- ・円滑な事業の推進のため、働きやすい職場環境の確保と人材の育成に取り組みます。

◆協会の特色

- ・理事全員が金沢区内の地区連合町内会や関係団体のメンバーであるのを始め、職員も金沢区民を中心に採用しており、**地元金沢区の情報に精通した人員で構成**されています。
- ・全ての金沢区民に対して公平にサービスを提供するため、**金沢区内の全施設の指定管理者に応募**することを基本方針にしています。収益性の高い一部の施設にだけ応募するようなことは致しません。
- ・営利団体・企業は利潤を追求し、生み出す必要がありますが、当協会は**非営利のNPO法人**なので、その分をサービス向上に充当することが可能です。指定管理者制度の導入により競争原理が働いた結果、非営利団体でもコスト管理やサービス提供の能力は飛躍的に向上しているため、いまや市民利用施設の運営は、優良なNPO法人にとって最良のパフォーマンスを発揮する舞台となっています。

イ 応募団体の業務における並木コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ

- ・並木コミュニティハウスの指定管理は5年目を迎え、開館時に比べて**利用者数は約1.5倍、稼働率は約1.7倍**となっており、地域の方々との良好な関係を築いています。

※オープン初年度（H24年度）は稼働7ヶ月間（9月～翌年3月）だったため、利用者数は実数9,834人を12ヶ月換算して計算しました。

並木コミュニティハウスの利用推移		
開館1年目 H24年		開館5年目 H27年
利用者 16,858人	<b>1.5倍増</b>	24,572人
稼働率 37%	<b>1.7倍増</b>	64%

- ・オープン時から当協会が指定管理者として運営を行っている並木コミュニティハウスは、当協会の中でも利用者数及び稼働率の伸びが最も大きく、自主事業の開催回数もコミュニティハウスとしては群を抜く多さです（年間延べ300回超）。おかげさまで地元では、「NPOによる施設運営のお手本」との声もあり、非営利団体による運営のモデル・ケースとして静かな注目を浴びています。市が指定する方式による「第三者評価」や金沢区による年4回の「業務点検報告」でも高い評価を得るなど、並木コミハは**当協会を代表する施設のひとつ**です。

ウ 応募団体が行った公の施設その他類似施設の管理運営に関する主な実績

現在管理運営している施設種別	施設数
地区センター（金沢／釜利谷／能見台）	3施設
コミュニティハウス（並木／柳町／六浦南／小田／富岡／大道／釜利谷西／八景／並木北）	9施設
スポーツ会館（六浦）	1施設

(2) 並木コミュニティハウス管理運営業務の基本方針について

- ア 設置目的、区政運営上の位置付け
- イ 地域特性、地域ニーズ
- ウ 公の施設としての管理

ア 設置目的、区政運営上の位置付け

◆設置目的

地域の住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、講演会、研修会、サークル活動などを通じて相互交流を深める（横浜市並木コミュニティハウス指定管理募集要項より）

◆区政運営の基本目標

地域の皆さまと共に考える、挑戦する、つくる！～訪れたい、住みたいまち・環境未来都市 金沢を目指して～（平成28年度金沢区運営方針より）



並木コミュニティハウスは  
地域交流・健康づくり・文化芸術活動をとおして  
“金沢あい”をはぐくむ場

イ 地域特性、地域ニーズ

- ・並木コミュニティハウス（以下、並木コミハ）の対象である並木中学校区を含む並木地区は総面積約50km<sup>2</sup>のエリアです。昭和40年代後半から開発が始まり、昭和53年からの入居開始になっており、比較的新しい住宅地です。しかし、現状は開発当時の子供達が巣立っていく時期を迎え、高齢化率は区平均を上回っています。一方で子育て世帯は平成12年前後に一時減少したものの、平成17年以降は区平均を上回る増加率を示しています。このことから、高齢者の孤立化を防ぐとともに、若い世代が地域に定着することのお手伝いをするのが、並木コミハの重要な役割と考えています。
- ・近隣数百mの距離に小中高校が揃っているにもかかわらず、学校併設型ではないため、並木コミハは子供達への知名度が低いことも事実です。そのため、学校併設型である近隣の並木北コミハと相互に自主事業の宣伝を行い、棲み分けを行うとともに双方の認知度を高めていきます。
- ・並木コミハは、リハビリ病院の併設施設であり、館内設備は病院と同じ仕様であるため、ハード面でのバリアフリーは非常に優れています。この点を活かして、ハンディキャップのある方にも多く利用して頂き、近隣住民との交流を通じて**ハート（心）のバリアフリー**も実現いたします。
- ・エリア内には大きなショッピングモールがあり、またシーサイドラインの東側には工業団地が密集しており、これらの企業と共催事業を実施し、**CSRの場を提供**することも多様化する地域のニーズのひとつです。

ウ 公の施設としての管理

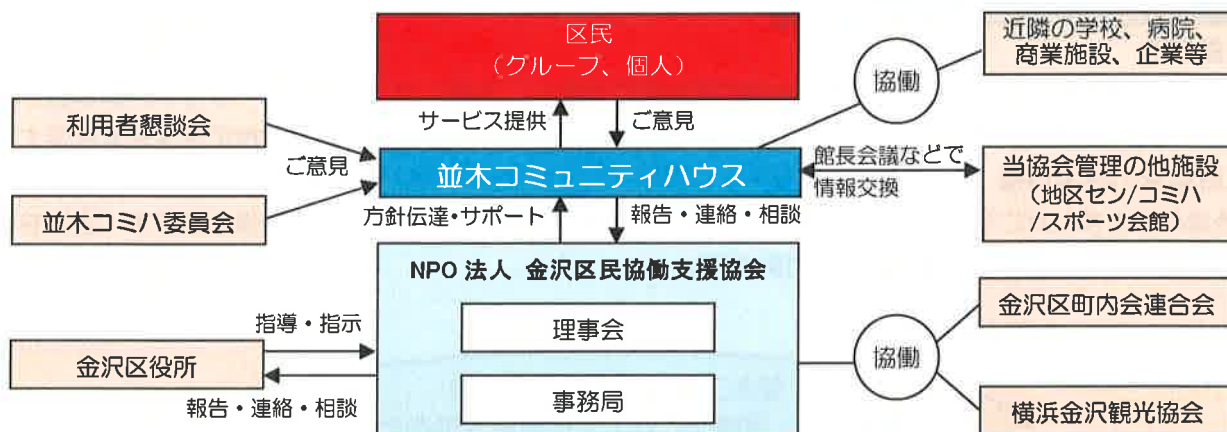
- ・当協会には、横浜市役所出身の職員が数名おり、**公共施設の運営や接遇について豊富な知識・ノウハウ**を持っています。この職員を中心に「公共施設としての管理運営」について徹底した指導・研修等を行います。
- ・各種の運営ルールを整備し、公平かつ公正な運営を行います。最もトラブルが多いのが貸室予約ですが、月初に公開抽選を行って公平を期すのはもちろん、不正な予約申込をおやめ頂くよう掲示や呼びかけを行うなど、ルールやマナーの徹底に努めています。また、利用団体とコミュニケーションを密にとり、ご希望の枠がとれなかったときの対処方法（他施設の紹介等）について、ご相談に乗るようなことも行います。
- ・子育て、仕事、学業などで忙しい利用者のため、これまでも要望の多かった「自宅や外出先からインターネットでの利用申込」に取り組みます。一方、ネットを使わない/使えない方たちのために、電話や来訪による申込も引き続き受け付け、公平性を確保します。

(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

◆組織図



◆人員体制

**館長** 事務統括・現場責任者 [1名・常勤・1日7時間・週5日]

地域活動や地域行政に精通し、住民対応やマネジメント能力のある人を配置します。管理運営の統括責任者として、職員に様々な職務を指示する立場ですので、広い視野で物事に当たり、優れた指導力を備えていることを重視します。また、地域を愛するとともに、意欲にあふれていることも必須条件です。

**事務リーダー** 【新設】館長補佐・事業企画・事務全般 [2名・時給・1日4.25時間・月15日]

館長を補佐するスタッフです。企画力、創造力、地域連携力（コーディネート能力）を兼ね備え、受付スタッフを指導でき、コミュニケーション能力の高い人材を配置します。パソコン・スキルも必須条件です。当協会が管理している施設での将来の館長候補でもあります。

**受付スタッフ** [6名・時給・1日4.25時間・月15日]

地域に密着した区民利用施設の役割を理解し、利用者の立場に立ったサービスを提供でき、協調性を兼ね備えた意欲のある人材を配置します。通常業務のほか、それぞれに「防災担当」「自主事業担当」などの役割を与え、モチベーション・アップを図ります。当協会が管理している施設において、将来の事務リーダーとなってもらうことも視野に入れています。

◆勤務体制

- ・常時 2 名の人員を在館させます。ただし、繁忙期や大きなイベント等が開催される日は、必要に応じて 3 名以上の人員を配置します。
- ・館長不在時に代役を務められる事務リーダーを新設します。館長又は事務リーダーどちらかが必ず在館するようシフトを組み、**責任者不在の状態を無くします。**
- ・スタッフ交替時には 15 分の引継時間を必ず確保し、引継・申し送りを漏れなく確実にいきます。

館長	早番	遅番	日・祝
	8:45~16:45	13:15~21:15	8:45~17:15
事務リーダー/受付スタッフ	8:45~13:00	12:45~17:00	16:45~21:00

◆雇用

近隣地域より公募します（原則として金沢区民）。ただし、館長については重大な責任を負う立場であるため、協会の内部異動により事務リーダーを昇格させることがあります。

## (3) 組織体制

## イ 個人情報保護等の体制・職員研修計画

## イ-A 個人情報保護等の体制

当協会はこれまで、前身時代を含め、個人情報を漏洩させるような事故を発生させたことは一度もありません。しかし一方、全国規模の大手企業ですら情報を漏洩させたというニュースは決して少なくなく、しばしば新聞・テレビなどで報じられています。従って、当協会でもこれまでの対策に甘んじることなく、さらに一步踏み込んだ保護体制を構築します。

## ◆基本方針

- ・協会事務局内に個人情報保護統括を置き、並木コミハを含む各施設の館長に個人情報保護担当の役割を持たせ、組織としてシステムティックに、統一的で堅牢な個人情報保護体制を構築します。
- ・「職場で仕事が終わらずに仕方なく、メモリやパソコンをこっそり自宅に持って帰る」ことが情報漏洩につながるケースは少なくありません。つまり、仕事量の限界を超える無理な勤務や職場風土が漏洩する原因のひとつです。したがって、無理のない勤務体制をしき、余裕のある仕事環境を整えることは、個人情報保護においても大変重要であると当協会では考えます。

## ◆個人情報保護の具体策

- ・『個人情報の保護に関する法律』『横浜市個人情報の保護に関する条例』、指定管理業務仕様書の『個人情報取扱特記事項』等の遵守が大前提となるので、これらをわかりやすくまとめた「個人情報取扱マニュアルとチェックリスト」を作成し、職員全員に配布します。
- ・各施設の個人情報保護担当を集めた勉強会を定期的に関催し、報道される最新の情報漏洩事例を研究し、対策をマニュアルに盛り込みます。また、個人情報保護が業務において徹底されているか定期的に内部監査し、必要に応じて予防・是正措置を講じます。
- ・「個人情報取扱マニュアル」には例えば次のような内容が含まれます。
  - a. 全コンピュータにパスワード設定。紙の文書・帳票類やメモリカードなどの保管規定（館外持出厳禁）
  - b. 申込書、申請書等の記載事項は必要最小限にとどめる。個人情報の利用目的を利用者に明確に説明し、二次利用は一切行なわない。不要となった個人情報はシュレッダーで廃棄。
  - c. 情報開示請求に対しては、横浜市及び当協会で定めた規定に則って対応。

## イ-B 研修計画

当協会では、下記のような研修を行っています。また、新たな研修が必要と責任者が判断した場合は、随時計画を増補します。

研修名	概要	回数	対象者
新人研修	市民利用施設職員としての心構え等を学ぶ。	年1回	新採用者
実務研修(OJT)	日常業務の手順や再点検を行い職員の資質向上につなげる。	随時	全員
人権研修	人権感覚を磨き人権に関する素養と問題意識をもって業務を遂行する。	年1回	全員
接遇研修	おもてなしの心は何かを問い直し、利用者満足度の向上に努める。	年6回	全員
個人情報研修	個人情報保護の取扱いについて徹底して漏えい、紛失の防止に取り組む。	年1回	全員
救命救急研修	AED操作や救急救命措置を消防署職員から指導を受ける。	年1回	全員
消防訓練	併設の病院事業者と合同で消火・避難誘導訓練を実施する。	年2回	全員
他施設視察研修	他施設を訪問し、取組等を学び当施設運営に活かす方法を検討する。	随時	全員
その他	市や区で開催する各種研修にも積極的に参加。	随時	全員

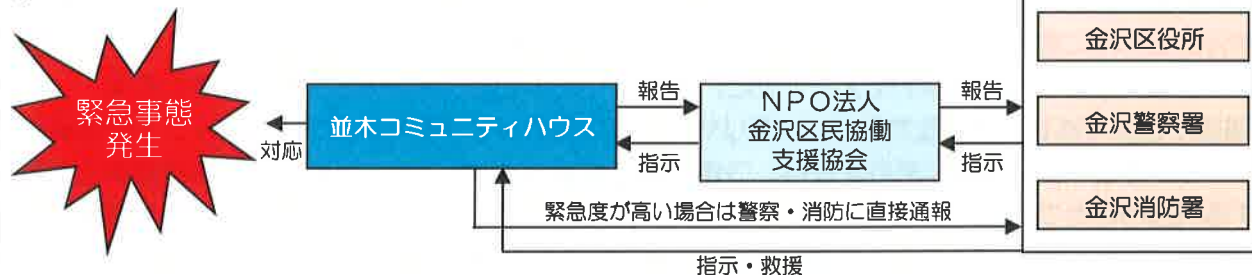
## (3) 組織体制

## ウ 緊急時の体制と対応計画

## ウ 緊急時の体制と対応計画

ひとくちに緊急時と言っても、病気・事故・事件・風雨・火事・地震・津波など、様々な事態があり、対処方法もそれぞれ異なります。当協会は、事前のシミュレーション（訓練を含む）を頻繁に、しかも多様なケースを想定して実施することが何より肝要であると考えます。これが、未知の事態に際した場合でも、職員の方の柔軟な対応力と素早い判断力を培います。

## ◆体制



※このほか、必要に応じて併設の病院に応援を要請（医療的な支援が必要な場合）

## ◆対応計画

## ①マニュアルの策定と周知

具体的でわかりやすく、さまざまな事態を想定した「防犯・防災マニュアル」を策定し、館内スタッフルーム内のいつでもすぐに見られる場所に置きます。また、同マニュアルに基づいた「役割分担表」「緊急連絡表」「緊急時の館内アナウンス文例」を館内スタッフルームに常時掲示します。

また毎週、館内で防犯・防災打合せを行い、各回ひとつの緊急事態を机上シミュレーションします。必要に応じて随時、利用者の方にも参加して頂き、避難や応急措置などの訓練も実施します。

※消防・避難訓練は、消防署や併設の病院と協力して年2回以上実施

## ②対策・体制の改善・強化

協会内の施設で発生したヒヤリ・ハットを含む**緊急事態情報を共有**し、今後の対策に活かします。また近年、特に地震や津波、風雨などについて、従来は想定していなかった事態（想定を超える大津波、後から来る本震等）が次々に起こっています。最新の知見に常に注意を払い、対策を定期的に見直します。

## ③地域特性に応じた対策

並木コミハは臨海部の標高が低い地域に立地しており、大きな地震では津波に襲われる可能性があります。

**津波発生時の避難場所、避難経路を載せたマップを作成**し、職員や利用者に周知し、訓練を行います。

## ④利用者（区民）の防犯・防災活動サポート

金沢区では、地域住民の防犯・防災意識が非常に高く、例えば、多くの自治会が防犯・防災の勉強会を頻繁に実施しています。並木コミハとしてはそのような勉強会等、防犯・防災目的での施設利用を優先的に受付けるほか、自治会や公的機関が作成した防災マニュアル・マップ等の資料を、館内で配架・配布するなどのお手伝いをさせていただきます。



## ⑤その他の諸対応

- ・ 防犯・防災のため、1日3回以上、館内全室・全スペースの巡回（パトロール）
- ・ AED取扱方法や応急蘇生処置を全職員に習得させ、定期的に習熟訓練を実施
- ・ カギや警報類、AEDなどに故障がないか、防犯・防災設備チェックリストで定期的に確認
- ・ 児童・生徒に緊急事態が発生したときに適切な対応を図るため、「こども110番の家」に登録
- ・ 施設で事故等が発生した場合に備え、施設賠償責任保険に加入
- ・ 非常用電源を備えた災害バンダー機能付き自販機の設置

(4) 施設の運営計画

ア 設置理念を実現する運営内容

イ 利用促進策

ア 設置理念を実現する運営内容

前述のように並木コミハの設置目的は「地域の住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、講演会、研修会、サークル活動などを通じて相互交流を深める」→換言すれば、「隣人との交流・健康づくり・文化芸術活動を通して地元金沢への愛を育む場」です。

当協会は、これまでの並木コミハの運営において自主事業を重視することで、設置目的・理念を実現してまいりました。開館当初から、「エッセイを書いてみませんか」や「金沢区ゆかりの作家と作品を訪ねる」など、独創性の高い自主事業を数多く開催し、**自主事業の開催回数は年間延べ300回を超えており**、これはコミュニティハウスとしては群を抜く多さです。

魅力ある自主事業は、区民に並木コミハの存在を知って頂くキッカケとして非常に重要です。また、近隣の施設・企業・団体と協働イベントを共催することで、相互の宣伝効果も生じます。自主事業に参加して知り合った区民同士で新たにサークルが結成され、継続的に並木コミハを利用して活動をしている例がこれまで数多くあります。このような運営により、並木コミハの利用者数は**ここまで年平均約13%増を達成**しています。

イ 利用促進策

◆自主事業

近隣施設や企業との新たな共催事業など、企画内容をいっそう充実させるとともに、区広報、新聞、テレビやタウン誌に加え、並木コミハ公式ホームページも広報ツールとして十分に活用し、**新規利用者を開拓**します。また、利便性向上のため、ホームページの申込フォームからの参加申込みを可能にしました。

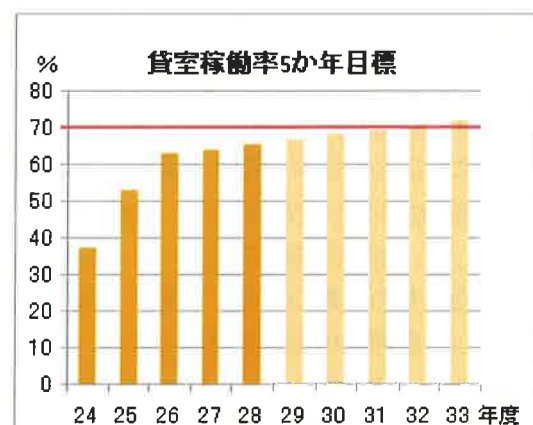
◆貸室事業

地区センター以外の指定管理施設（並木コミハを含む）では、各施設のホームページで空室情報を公開し、利便性を向上しています（地区センターの空室情報は、横浜市の公式サイトで公開されています）。また、自施設の空きがないときに、他施設の同種の部屋を紹介する試みも行います。

◆サークル支援

並木コミハを利用してくださっているサークルの支援策として、ホームページの**「サークル紹介」ページを充実**させます。現在は団体一覧の掲載のみですが、今後は、数行の紹介文・活動写真・作品紹介などを掲載し、メンバー募集や活動活性化のお手伝いをいたします。また、発表の場としてロビーに展示スペースを設けています。

【5年後の目標数値】 **利用者数30,000人、稼働率70%**（平成27年度実績比の20%増）



## (4) 施設の運営計画

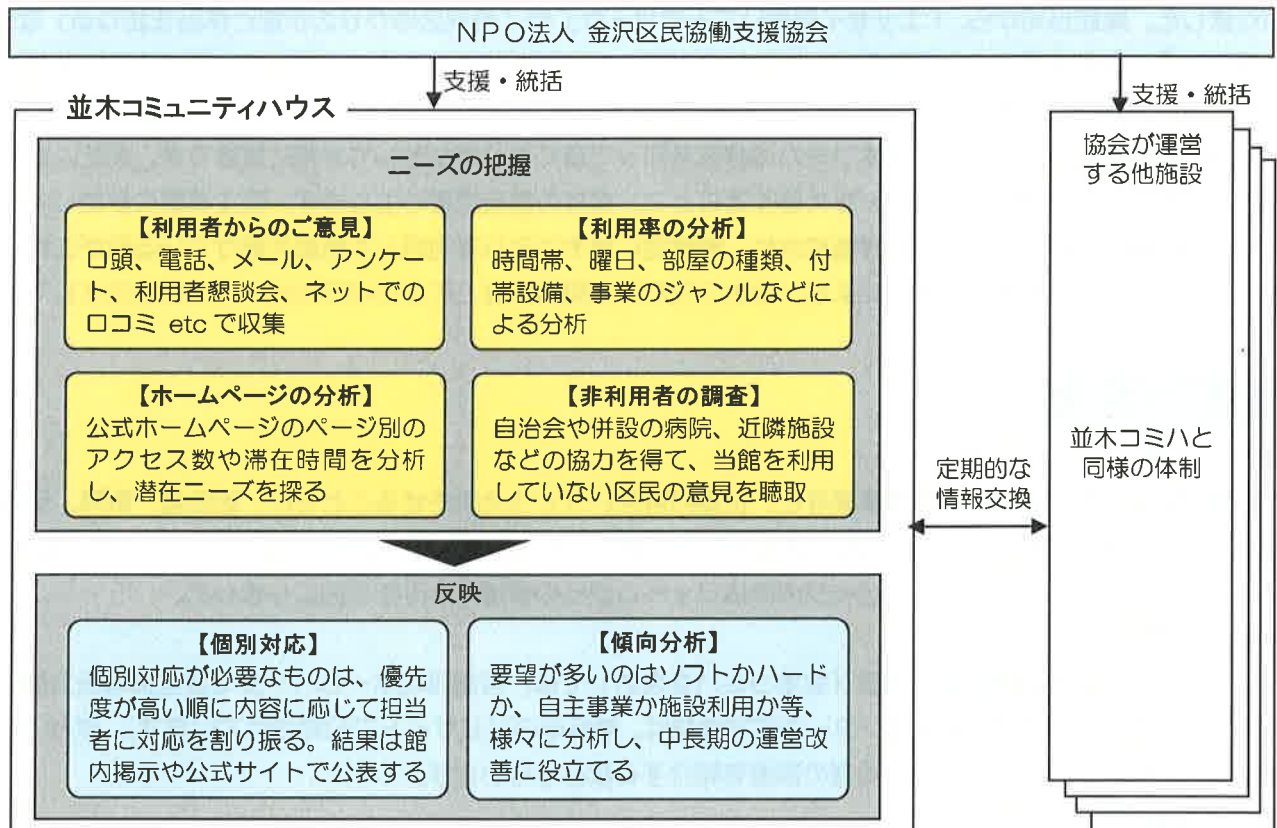
ウ 利用者ニーズの把握と運営への反映

エ 利用者サービス向上の取組

## ウ 利用者ニーズの把握と運営への反映

協会事務局に「CS（カスタマーサービス）統括」を、並木コミハをはじめ各館に「CS担当スタッフ」を配置します。利用者からの直接のご意見や苦情はもちろん、他にも様々な手段を用いて、**ニーズを総合的に把握**して優先度をつけ、各館の担当スタッフに反映を依頼します（例：設備の改善であれば設備スタッフ宛て）。

また、他館と定期的・継続的に情報交換を行い、**ひとつのご意見が区全体に波及する**仕組みを実現します。



## エ 利用者サービス向上の取組

- サービス向上の**最初の一步は対応マナー（接遇）**であると考えます。「笑顔で」「利用者の気持ちになって」「断るとき・謝るときほど心を込めて」の3原則で対応します。
- 図書貸出日は週2日ですが、新着本はロビーに置き、毎日貸出可能にします。また、気軽に読める実用書（健康・料理等）や絵本もロビーに置き、ちょっとした待ち時間も楽しく過ごして頂きます。
- 地域の**社会福祉施設の製品（軽食や手作り品等）**の販売コーナーを館内に設置します。利用者の利便性向上はもちろん、障害者の方たちの自立支援策としても意義があります。
- 運用ルールは、利用者の立場にたって常に見直します。例えば現在は、「貸室1コマの時間（現4時間）を短くして、たくさんの団体が使える運用」を検討中です。
- ロビーには当館のチラシだけでなく、協会他施設や、協働している近隣施設のチラシ、観光協会の観光ガイド等も配架して、地域の情報発信コーナーを目指します。「通りがかりにちょっと寄りたくなる」「ここに来れば何か面白いものが見つかる」と思って頂ける場にします。また、観光ガイドブック『横浜金沢魅力帳』を受託販売し、金沢区の情報を発信します。
- 自販機の飲料は、利用者に少しでも低価格で提供するため、並木コミハの**利益を減らしても割引いて販売**しております。なお、前述のとおり、自販機には災害ベンダー機能付きのものを採用しています。



## (4) 施設の運営計画

## オ 本市重要施策に対する取組

## オ 本市重要施策に対する取組

横浜市の『中期4か年計画 2014-2017』で示されている4つの基本政策に対して、当協会は並木コミハの運営において以下のような取組を行います。 ※末尾の( )は同計画 基本36施策の番号

## 【1】 女性・子ども・若者・シニアの支援

- ・シニア層が、元気なうちから自主的に、健康作りや介護予防に取り組めるよう関連自主事業を開催し、またシニア・サークルを応援します。(施策2)
- ・子育て支援として、託児つきの子育て応援講座等を実施し、保護者の負担を軽減すると共に、活動しやすい環境をつくります。(施策1~7)
- ・平成28年度より横浜市立大学の地域コミュニティ活動拠点「並木ラボ」と協働で出前講座を展開中です。今後は、関東学院大学との3者コラボも実現したいと考えています。(施策8)



託児つき健康フラダンス講座

## 【2】 市民生活の安心・充実

- ・前述した緊急時の体制と対応計画を基に、災害に強い人・まち・地域を作ります。(施策9~12)
- ・病院併設の完全バリアフリー施設であることを活かし、生活対応力アップ支援のために高齢者や障害者を対象にしたイベントの回数を増やし、人が地域社会で共生していくための架け橋となります。(施策13、14)
- ・地域の団体「金沢スポーツクラブ」(並木3丁目)と協働で、誰もがスポーツに親しめる環境を整備します。特に、運動不足になりがちな働き盛りの世代のために、土日や夜間開催のスポーツ事業を充実させます。(施策17)



## 【3】 横浜経済の活性化

- ・近隣のショッピングモールや、シーサイドライン東側に多数存在する中小企業と協働の事業を開催し(例:食品等の製造工程の見学会&体験型イベント等)、CSRの場を提供します。(施策19)
- ・修繕や物品調達に当たっては、市内経済活性化のために、「横浜市中企業振興基本条例」を踏まえて、地元を中心とした市内中小企業への優先発注を行います。(施策19)
- ・当協会事務局と同じ建物内にあり、結びつきも強い「横浜金沢観光協会」と協働して、観光スポットに特化したガイド養成講座、金沢八景歴史みどころウォークなどを開催します。また、横浜金沢観光協会が認定している金沢ブランドのパンフレットを配架し、金沢区の特産品のPRに協力します。(施策23)
- ・都市部だけでなく、並木コミハ周辺のような住宅地でも文化芸術活動が行えるよう、発表の場の提供やプロフェッショナルを招いてのアート講座などを積極的に開催します。(施策24)



## 【4】 都市機能・環境の充実

- ・ヨコハマ3R夢プラン第2期推進計画に基づき、ごみと資源の総量を削減すると共に徹底した廃棄物の分別・資源化を進めます。(施策36)

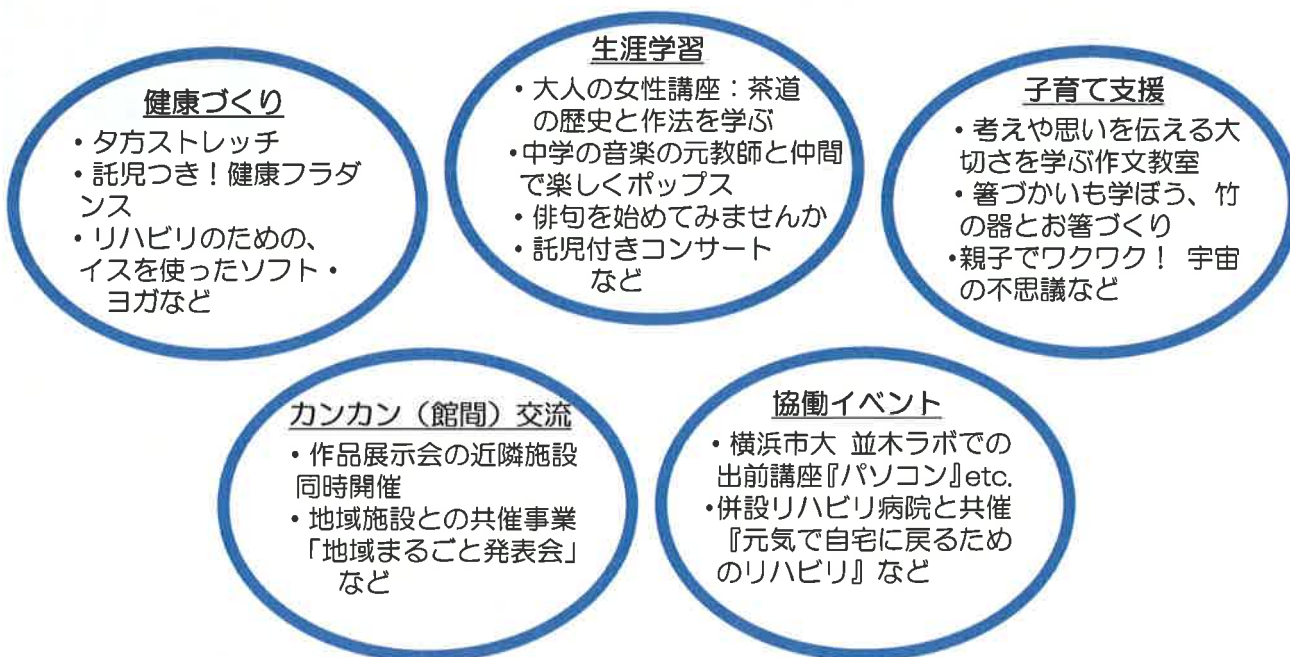
(5) 自主事業計画

自主事業計画

並木コミハは、横浜市で最も多くの自主事業を開催しているコミュニティハウスです(通常のコミハの自主事業は数十回ですが、並木コミハは年間延べ300回超。参加者数延べ4,000人も横浜市のコミハで最多)。当協会では、区民の皆様が地域活動に参加する最初のキッカケとなる自主事業を、とても重視しています。自主事業を通じて立ち上がったサークルも多数存在しています。

自主事業を企画する上で特に重要なのは、「利用者・地域住民の潜在的ニーズを的確に捉えること」です。これには、利用者アンケート等の分析も大切ですが、それだけではなかなか良い企画は生まれません。利用者の方たちとの日常会話や新聞・テレビ・雑誌などのメディアも参考にし、利用者の方たちが何を求めているのか、常にアンテナを張り、企画に役立てています。また、自治会や観光協会、併設の病院、地元大学等との強いつながりを通じ、地元のユニークなボランティア講師を発掘することも得意としています。例えば、世界史の講義がとても素晴らしかった元教師の方が地域におられるという評判を聞いて、その方を講師にお迎えして開催した「世界史探訪(全24回)」は、大変人気の高い講座になりました。

◆実施中、計画中の事業



◆自主事業に関する今期の目標

- ・自主事業への新規参加者(これまで並木コミハをほとんど利用したことがない参加者) 1.5倍増
- ・サークル立ち上げ数 1.5倍増
- ・託児つき自主事業の回数 2倍増
- ・夕方～夜に開催する自主事業の回数 2倍増
- ・公式ホームページからの自主事業参加申込フォームによる応募者の増加 2倍増



## (6) 施設の維持管理計画

### 早期メンテで安全・安心・快適な施設づくり

並木コミハは、平成24年オープンと比較的新しい施設です。現時点では真新しく清潔ですが、当協会のこれまでの施設管理経験から、**老朽化が目立たない今のうちからしっかりしたメンテナンスを行うこと**が、建物や施設の使用寿命を伸ばす上で非常に重要と考えています。

### 建築物保守、設備機器の管理

建物・設備の日常的な保守管理には、当協会の施設管理ノウハウを集積した「設備等点検表」を用い、起こりそうな不具合の兆候を的確に捉え、早めの対処を行うことでコストダウンを図ります。

### 美化

建物や備品は、普段からキレイに保たれていると、利用者の皆さんも大切に扱ってくださいます。日常の清掃は、職員が毎日行います（朝は床や窓の清掃、夜に衛生設備関係）。また、専門業者による定期清掃を年2回行います。



### 備品管理

音響機器・映像機器・椅子・机・鏡・茶器その他の**各種備品は備品台帳をもとに利用状況を把握し**、場合によっては協会管理の他施設と貸し借りを行うなどして、無駄なく適正な管理を行います。

### 廃棄物処理

利用者にごみの持ち帰りへの協力をお願いし、施設から発生する廃棄物の減少に努めています。

- ・横浜市一般廃棄物処理基本計画（横浜3R夢プラン）に沿って、廃棄物の分別・資源化に対応し、横浜市のルート回収で適正に処理します。

### 保安警備

日頃からささいなリスクにも目を向け、大きな事件に至らないよう取り組む。

- ① 夜間や休館日には機械警備等による保安体制を強化。
- ② 開館日には職員による巡回監視を実施。

### 修繕

設備や備品の小破修繕のうち、スタッフでできるものは自前で行うことにより、コストを削減します。なお、専門業者に修繕を委託する必要があるものは、あらかじめ修繕計画を作成して取り組むこととし、複数の業者に見積りを依頼するなど、公正かつ経済性を重視して業者を選定します。

(7) 収支計画(収入計画)

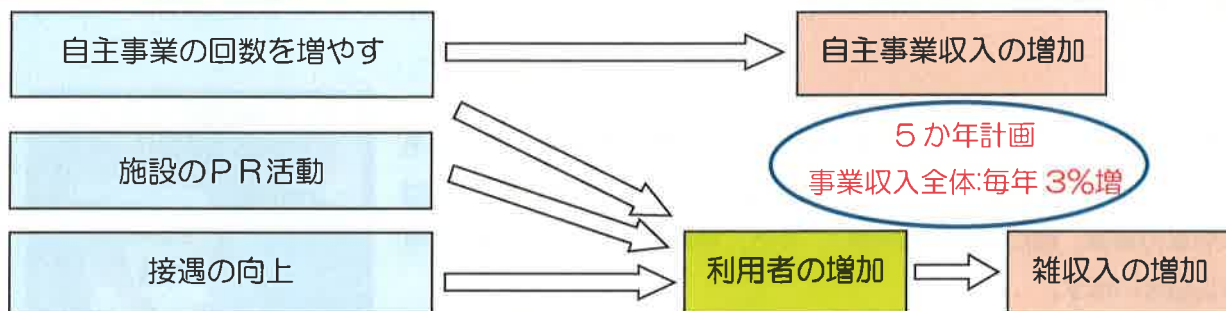
ア 収入計画の考え方について

イ 増収策について

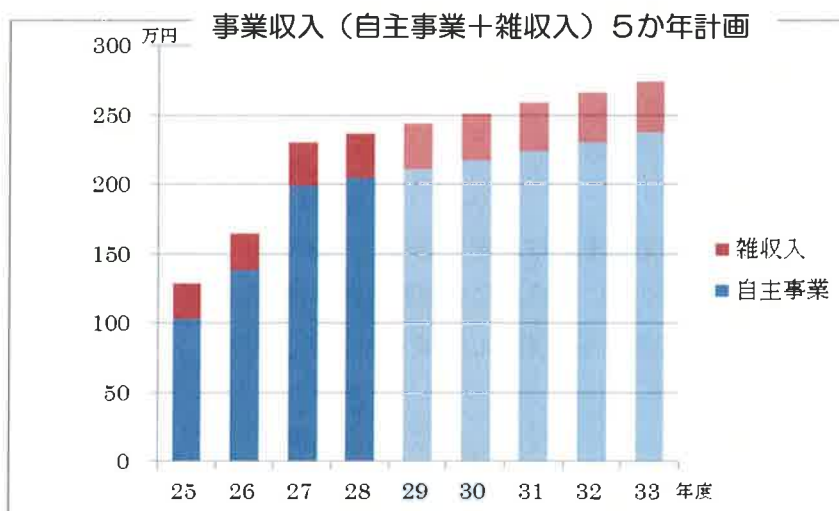
ア 収入計画の考え方について

他の条例設置型コミュニティハウスと同様、並木コミハでも、収入面で最も大きいのは指定管理料ですが、その割合を少しでも抑え、自主性を高めるためには、自主事業の収入を伸ばすことが最重要だと考えています。この方針に基づき、第1期では自主事業収入を毎年、確実に増やしてまいりました。今後も下記のような増収策を実施していっその増収を図り、備品や図書の実、迅速な修繕などに役立てます。

イ 増収策について



- スキルの高い職員を配置し、自主事業講座の回数を増やします。健康・生涯学習事業、子育て支援事業、地域連携事業など約30講座を企画します。
- 講師謝金が収支を圧迫しないよう、優良・優秀で地元愛のあるボランティア講師の発掘に努めます。
- ホームページの充実や、近隣施設との協働などで、多方面に渡る広報活動を行い、また研修などを重ねて接遇を向上し、施設利用者を増やします。利用者が増えれば、結果として雑収入(印刷機・自動販売機の収入)も増えると考えています。
- 品揃えの良い自動販売機業者を新たに選定したため、以前の業者より、販売手数料収入10%増が見込めます。それでも、販売価格は安価に抑えています(p.7参照)。
- サークルや自治会等の資料印刷に使える印刷機があることをPRし、増収を図ります。
- 金沢区が作成した観光ガイドブック『横浜金沢魅力帳』を受託販売し、雑収入を増やします。



横浜金沢魅力帳(表紙)

## (7) 収支計画(支出計画)

## ウ 支出計画の考え方について

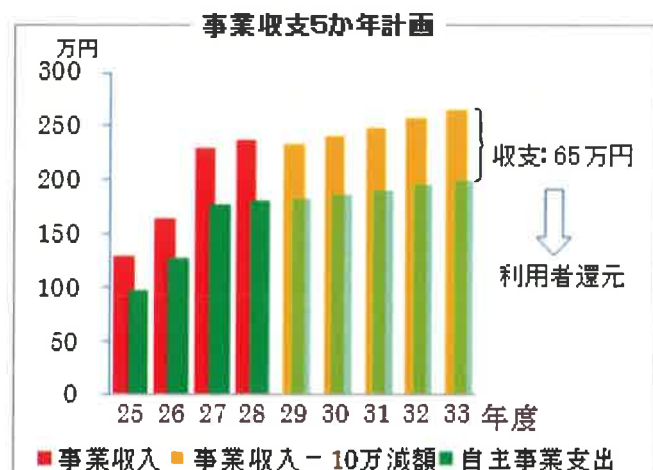
## ウ 支出計画の考え方について

支出で大きな割合を占めるのは人件費ですが、これまでの施設管理経験から、人件費の無理な低減はサービス低下を招くと、当協会は考えております。したがって、人件費削減以外の面で、下記のような支出を抑える諸策を実施し、一方で前ページに挙げた各種の増収策を行うことで増収・増益を図り、利用者還元を実施するとともに、指定管理料の低減を実現します。

- ・備品の購入と修繕の年間計画策定に当たっては、当協会が管理する他施設との比較を行い、突出して多い部分があれば原因を探って改善し、低く抑えられている場合はそのノウハウを他施設に提供します。このような相互協力を通じて、区内全域の区民利用施設の支出低減に貢献します。
- ・自主事業の主なコストは講師謝金と材料費です。これが高くなると当然、参加費が高くなります。当協会では講師選定に当たって、自治会・町内会や横浜金沢観光協会との強力なネットワークに加え、区民活動センターに登録されている「街の先生」も活用し、**地元を愛するボランティア講師**を迎えるなど、利用しやすい参加費を設定します。
- ・修繕、物品調達の発注先業者は、「横浜市中小企業振興基本条例」を踏まえ、市内経済活性化のために、地元を中心とした**区内(一部は市内)の中小企業を優先**します。ただし、前述のように複数の業者に見積りを依頼し、コストダウンに努めます。
- ・その他、以下のような諸策により、支出を低減してまいります。
  - a. 節電の実施(室内温度のこまめな管理、貸室不使用時の消灯の徹底、節電キャンペーンの実施など)
  - b. 消耗品の的確な在庫管理
  - c. 10万円以上の支出は、発注同の作成を義務付け
  - d. ICレコーダーやヒートン金具等の使用頻度の低い備品は、施設間で貸し借りをを行い、また、コピー機やプリンターの機種更新で使えなくなったトナー等の消耗品は、その機種を使っている他施設へ譲渡
  - e. 施設の保守専門業者とは、当協会の複数施設と一括かつ複数年契約を結ぶことにより割引を実現

事業収支5か年計画は次のとおりです。

- ① 27年度決算では自主事業収支22万円+雑収入31万円=53万円の事業収入があり、今後さらに収入を増やせるてごたえがあります。
- ② そこで、**指定管理料は指定上限額より10万円減額**します。
- ③ 自主事業等の充実をはじめとする増収策を図り、平成33年度には65万円の収益を目指します。増収を原資に、さらに充実した自主事業企画や備品等の充実を行う好循環を実現し、サービスを向上します。



単独団体名・共同事業体名	(特非) 金沢区民協働支援協会
施設名	横浜市並木コミュニティハウス

## 平成29年度収支予算書(兼指定管理料提案書)

### I. 指定管理料

(単位：千円)

提 案 額 (a)	13,749	指定管理料=小計【イ】を記入 ※区指定上限額 (b) の範囲内で提案してください。
※区指定上限額 (b)	13,849	
差 引 (a) - (b)	▲ 100	
提案額の区指定上限額に対する割合 (a) / (b)	99.3%	

### II. 平成29年度収支予算書(総括表)

#### 1 収入の部

項 目	合計金額 (単位：千円)	備 考
自主事業収入 [A]	2,055	
雑入 [B]	340	
小 計 【ア】 ([A]~[B])	2,395	施設運営収入の計
指定管理料 [C]	13,749	【ウ】 - 【ア】
小 計 【イ】 ([C])	13,749	指定管理料の計
収入合計 (【ア】 + 【イ】)	16,144	

#### 2 支出の部

項 目	合計金額 (単位：千円)	備 考
人件費 [a]	11,131	
事務費 [b]	700	
自主事業費 [c]	1,666	
管理費 A (光熱水費等) [d]	860	
管理費 B (保守管理費等) [e]	356	
公租公課 [f]	904	
事務経費 [g]	527	
支出合計 【ウ】 ([a]~[g])	16,144	

※金額は、消費税及び地方消費税(8%)込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	(特非) 金沢区民協働支援協会
施設名	横浜市並木コミュニティハウス

## 平成 29 年度収支予算書

## 1 収入の部内訳 (指定管理料除く)

(単位: 千円)

	項 目	内 容 等	金 額	
自主事業収入	参加費	健康・生涯学習事業	ア 1,985	
	参加費	子育て支援事業	イ 52	
	参加費	地域連携事業	ウ 18	
			エ	
		#VALUE!	オ	
	小 計		[A] 2,055	ア～オ
雑入	印刷代	印刷機使用手数料 (過年度実績をもとに積算)	カ 170	
	自動販売機手数料	清涼飲料水販売手数料	キ 170	
			ク	
			ケ	
			コ	
			サ	
		小 計		[B] 340
小 計 【ア】		施設運営収入計	2,395	[A]～[B]

※金額は、消費税及び地方消費税 (8%) 込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	(特非) 金沢区民協働支援協会
施設名	横浜市並木コミュニティハウス

## 平成 29 年度収支予算書

## 2 支出の部内訳

(単位: 千円)

	項 目	内 容 等	金 額	
人件費	常勤職員	館長1名給与	ア 3,420	
	時給スタッフ	事務スタッフ2名、受付スタッフ6名賃金	イ 6,953	
	社会保険料他	社会保険料、通勤手当、健康診断費	ウ 758	
	小 計		[a] 11,131	ア～ウ
事務費		消耗品費・通信費・図書購入費他	[b] 700	
自主事業費		健康・生涯学習、子育て支援事業他 経費	[c] 1,666	
管理費 A	電気料金	過年度実績をもとに積算	エ 660	
	ガス料金		オ 0	
	上下水道料金	過年度実績をもとに積算	カ 200	
	小 計		[d] 860	エ～カ
管理費 B	修繕費	過年度実績をもとに積算	キ 150	
	清掃	定期清掃業務 年2回	ク 50	
	消防設備		ケ	
	機械警備	機械警備保守契約	コ 156	
	空調設備		サ	
	エレベーター		シ	
	自動ドア		ス	
	電気保守管理点検		セ	
	非常用放送設備		ソ	
	害虫駆除		タ	
	植栽管理		チ	
	設備総合巡視点検		ツ	
	その他		テ	
			ト	
			ナ	
		ニ		
小 計		[e] 356	キ～ニ	
公租公課		[f] 904		
事務経費	労務、経理、契約、職員研修など	[g] 527		
小 計 【ウ】	施設管理運営経費計	16,144	[a]～[g]	

※金額は、消費税及び地方消費税（8%）込みの額を記載してください。

※公租公課欄には、仕入税額控除後の消費税及び地方消費税見込額、その他税額を記載してください。