

横浜市本牧地区センター 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成 27 年 7 月 31 日			
団体名	株式会社 清光社		
代表者名	代表取締役 鈴木 良一	設立年月日	昭和 33 年 9 月 17 日
団体所在地	〒 231-0023 横浜市中区山下町 1 番地シルクセンター 国際貿易観光会館		
電話番号	045-681-2166	FAX 番号	045-664-5614
沿革	<p>昭和 33 年 9 月 株式会社清光社を設立し代表取締役社長に故鈴木四朗名誉会長が就任 本社を横浜市中区山下町 1 番地シルクセンター国際貿易観光会館に置く 資本金 300 万円</p> <p>昭和 46 年 4 月 藤沢商工会議所ビルに湘南営業所を開設</p> <p>昭和 48 年 2 月 資本金 500 万円に増資</p> <p>昭和 48 年 7 月 資本金 1,000 万円に増資</p> <p>昭和 53 年 2 月 資本金 2,000 万円に増資</p> <p>昭和 60 年 4 月 東京支社を渋谷区渋谷に開設</p> <p>平成 2 年 9 月 資本金 4,000 万円に増資</p> <p>平成 19 年 5 月 東京支社を町田市に移転</p> <p>平成 24 年 5 月 湘南営業所を湘南支社に昇格し、藤沢市辻堂のアイクロス湘南ビルに移転</p>		
業務内容	<p>(1) 設備保守管理業務 受変電設備、動力幹線、照明用具、エレベーター、給排水ポンプ等の各種電気設備の運転、操作、点検、整備保守 / ボイラー、冷凍機及び空調機の運転、操作、点検、整備保守 / その他の営繕、小修理等 / 電気工事、管工事</p> <p>(2) 環境衛生管理業務 特定建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づく建築物環境衛生管理技術者派遣、空気環境測定、ばい煙測定、貯水槽等の清掃及び水質検査</p> <p>(3) 清掃管理業務 常時行う日常清掃 / 床面洗浄、ワックス塗布定期清掃 / カーペットクリーニング / ガラスクリーニング / 照明器具、ブラインド、シャッター等の清掃 / 建物内外の壁面清掃 / 野外及び庭園清掃 / 廃棄物の処理業務</p> <p>(4) ホスピタルサニテーション管理業務 病院内のゾーニングと各ゾーンの特性に応じて厚生労働省令で定める基準に適合した清掃及び消毒</p> <p>(5) 保安警備業務 防災、防犯のための昼夜常駐警備及び機械警備業務</p> <p>(6) 駐車場管理業務 駐車場の管理運営 (有人管理・システム管理)</p> <p>(7) 防災設備管理業務 消防法に基づく自動火災報知機、スプリンクラー、消火栓等の点検、整備保守</p> <p>(8) 受付案内・電話交換等サービス業務 受付案内、構内電話交換、エレベーターの運転 / 人材派遣業務</p> <p>(9) 衛生害虫等の防除業務 ねずみ、こん虫等の防除及び巡回点検</p> <p>(10) ホテル客室整備業務 ホテル客室内の清掃、整備 (ベッドメイク、リネン類の交換)</p> <p>(11) 建設業 電気工事業 (変電、送配電、構内電気設備等の設置工事) 管工事業 (冷暖、空気調和、給排水、衛生設備の設置と金属配管工事)</p> <p>(12) マンション管理業務 管理規約、長期修繕化計画の査定、マネジメント業務</p> <p>(13) 予約・応対等サポート業務 (14) ヘルプデスク管理業務</p> <p>(15) ワークスペース管理業務 (16) メール集配業務</p> <p>(17) 普通地方公共団体の指定管理者による公の施設管理・運営業務等</p> <p>(18) 水道メーター検針・料金整理業務 (19) PFI 業務</p>		
担当者 連絡先	氏名		所属 営業企画推進部
	電話	045-681-2166	FAX 045-664-5614
	E-mail		



(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

株式会社清光社（以下、当社）は、横浜市に育まれた創立56年になる総合ビルメンテナンス企業として横浜市や地域社会に貢献することを経営理念としており、社会貢献や地域との協働を積極的に実施しています。様々な機能やサービスが求められる中で、より高度化するお客様のニーズに応えるため、新規事業を実施する体制を整えています。

<b>平成27年度経営方針</b>
・常にお客様の期待と信頼に応える ・会社と社員が共に成長し、安心して働ける会社を築く
<b>主要業務</b>
・総合ビルメンテナンス事業とパブリックビジネス事業を主要業務としています。（詳細は本事業計画書の表紙を参照）

<b>業務概要</b>
◆総合ビルメンテナンス ・設備保守点検業務・環境衛生管理業務・清掃管理業務 ・保安警備業務・受付案内、電話交換等サービス業務 ・ホスピタルサニテーション管理業務 ・ホテル、客室、マンション管理業務

**団体の特色**

①5つのマネジメントシステムを融合した管理運営

品質 ISO9001  
情報セキュリティ ISO27001  
個人情報保護 JISQ15001  
環境 ISO14001  
労働安全衛生 OHSAS18001

・右図にある「品質」「労働安全衛生」「情報セキュリティ」「個人情報保護」「環境」の5つのマネジメントシステムとPDCAサイクルを活用し、業務品質の確保、業務効果の最大化、業務の効率化を継続的に図ります。

⑤新技術・最新情報等の積極的な習得と活用

- 日々進化する維持管理技術や省エネの取組み内容を把握するため、**日本ビルエネルギー総合管理技術協会に所属**し、最新技術や調査結果等の事例を収集しています。
- 市内の4つの地区センター（本牧、長津田、若草台、上中里）の指定管理者として、他の地区センターの館長が集まる会議（館長連絡会議）で、利用者ニーズ等の情報交換や情報収集を定期的に行っています。
- 市内にある他の地区センターや他地域のコミュニティ施設をベンチマークし、定期的な情報収集を行っています。

②有資格者数

・安定した施設管理運営のため、当社全体で**1,000件以上**の有資格者を有し、万全なバックアップ体制を構築しています。

資格名	人数	資格名	人数
建築物環境衛生管理技術者	53名	電気工事士	133名
ビルクリーニング技能士	24名	危険物取扱者	149名
空気環境測定実施者	4名	消防設備士	55名
電気主任技術者	36名	警備員指導教育責任者	6名

⑥CSR活動としての地域活性化への貢献

- 地域密着企業として、市内で活躍するNPO法人や任意団体と**積極的に連携・協働**し、自主事業の実施や地域課題の解決等を行っています。
- 地域人材の雇用や横浜市社会福祉協議会等に対する寄付、横浜市主催イベントへの協賛（ハマこい2014等）等も積極的にを行っています。

③安定した財務状況

・**自己資本比率・流動比率・借入金比率は下記の通りで、優良企業の基準をはるかに上回る安定した財務状況**となっています。

財務指標	比率	優良企業の基準
自己資本比率	67.4%	50%以上
流動比率	277.1%	200%以上
借入金比率	3.7%	25%以下

<b>公益的寄付</b>	平成24年以降、善意銀行（中・緑・青葉・磯子、港南区社会福祉協議会）、横浜市協働の森基金、東日本大震災義援金等への寄付を実施	<b>障がい者支援</b>	横浜市健康福祉局、社会福祉団体、地域住民等と連携し、障がいのある方が調理したパン等を販売
<b>優良法人表彰</b>	適正な納税で「健全な会社運営」が認められ、平成11・16・21・27年の計4回連続受賞	<b>ボランティアサポートプログラム</b>	地域課題に取組むボランティアの設立支援や、NPO法人設立の相談及び事務手続きサポート等を実施
<b>日本版デュアルシステム</b>	年間4人の若年者の受入れと企業実習を実施	<b>Ch.OPEN YOKOHAMA</b>	ユーザーとともに横浜の魅力を発信していく動画サイト（テレビ神奈川プロデュース）に協力、協賛

④障がい者雇用状況

・「横浜市障害者就労支援センター」と連携し、法定雇用率（2.0%）以上の**2.18%**の障がい者を当社で雇用しています。

イ 応募団体の業務における本牧地区センター指定管理業務の位置づけ

当社では、パブリックビジネスを全社の重要事業と捉えており、専門部署による業務を行っています。また、指定管理業務をソーシャルビジネスとして捉えており、横浜市や中区に貢献できるよう取り組んでいます。

全社の重要事業	・パブリックビジネス事業（指定管理事業、PFI事業、市場化テスト等）が会社全体の総事業の20%を占めるまでに取組んでいます。 ・平成18年に指定管理部署を立ち上げ、指定管理施設の増加により、平成27年には右表の指定管理件数、人員体制となっております。
横浜市への貢献	・横浜市内に本社を構える当社として、横浜市の活性化や横浜市民へ貢献することが義務だと考えています。本牧地区センターの管理運営をソーシャルビジネスと捉え、横浜市や中区の課題解決につながる運営や憩いの場としての安全・快適な管理運営を行います。

<指定管理件数と人員体制>

年度	指定管理件数	人員体制
平成18年	3件	3人
平成27年	14件	11人

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主な施設	所在都道府県市区名	業務開始年月	事業規模	業務区分
横浜市本牧地区センター	神奈川県横浜市中区	平成23年4月～28年3月	27,717千円	指定管理業務
横浜市中中里地区センター	神奈川県横浜磯子区	平成23年4月～28年3月	37,192千円	指定管理業務
横浜市長津田地区センター	神奈川県横浜緑区	平成23年4月～28年3月	38,309千円	指定管理業務
横浜市若草台地区センター	神奈川県横浜青葉区	平成23年4月～28年3月	38,829千円	指定管理業務
横浜市緑区民文化センター（みどりアートパーク）	神奈川県横浜緑区	平成25年4月～31年3月	76,474千円	指定管理業務
横浜市民文化会館関内ホール	神奈川県横浜市中区	平成23年4月～28年3月	241,000千円	指定管理業務
横浜市港南公会堂	神奈川県横浜港南区	平成24年4月～29年3月	24,547千円	指定管理業務
横浜市磯子公会堂	神奈川県横浜磯子区	平成27年4月～32年3月	48,461千円	指定管理業務
横浜市営墓地メモリアルグリーン	神奈川県横浜戸塚区	平成18年9月～28年3月	88,972千円	指定管理業務
横浜市八景島	神奈川県横浜金沢区	平成18年4月～23年3月（業務終了）	136,033千円	指定管理業務

※横浜市地区センター**4件**、横浜市内の指定管理施設**10件**、を含む**全14件**の指定管理業務実績あり

## (2) 本牧地区センター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

本牧地区センター（以下、当施設という）は「地域住民が、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、クラブ活動等を通じて相互の交流を深めることのできる場」として設置された公の施設です。

#### ●施設の設置目的（横浜市地区センター条例）

- ・地域住民の自主的な活動や相互交流をサポートするための施設
- ・生活環境向上のために、自主的な活動を支援する場
- ・スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深める場

#### ●市政方針（横浜市中期4か年計画）

- ・女性・子ども・若者・シニアの支援
- ・市民生活の安心・充実
- ・横浜市経済の活性化
- ・都市機能・環境の充実

#### ●区政方針（平成27年度 中区運営方針）

- ・誰もが安心と活力を実感するまち中区
- ・安全・安心で健やかに暮らせるまちづくり
- ・子どもから高齢者までともに支え合うまちづくり
- ・地域の活力があふれるまちづくり
- ・共感と信頼に満ちた区役所づくり

#### 本牧地区センター施設内容

体育室、会議室、工芸室、料理室、和室、音楽室、娯楽コーナー、プレイルーム  
※自主活動や団体活動等で利用できる

#### 施設機能

地域住民の福祉の向上を図るため、自ら事業を行ない、地域住民の自主的な活動を援助する

当社は、市や区のパートナーである指定管理者として、上記の「横浜市地区センター条例」の設置目的や「横浜市中期4か年計画」「中区区政運営方針（平成27年度）」等の関連施策を理解し、さらに施設内容や施設機能を十分理解した上で、区民の信頼にこたえられるよう、設置目的達成と区政運営方針への貢献に向けた管理運営を行います。

昨今、少子高齢化や地域交流の希薄化等の様々な問題が顕在化しており、**一人ひとりが安全にいきいきと健康的に暮らすことやまちの魅力を発見・発信し、次代を担う世代に継承していくことが重要になってきています。**そこで、下記の管理運営基本方針を定め、**オール横浜体制（詳細は7ページ参照）**を構築することで地域の課題解決に貢献します。

### 管理運営基本方針

**地域住民・行政・指定管理者の三者が一体となり、活気があふれ、安全・安心に暮らせるまちづくりに貢献します。**

### 取組み内容

- ①安全性・快適性・公平性の高い施設の提供
- ②誰もが元気で自分らしく、生きがいを感じられる事業の実施
- ③地域との協働による地域課題への取組み

### イ 地域特性、地域ニーズ

当社は、過去4年間の当施設の管理運営を通して地域の実情や特性を下記のように理解しています。

<p><b>地域特性の理解</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大正や昭和初期に建設された近代建築物、特に三溪園や本牧山頂公園等は、地区における緑の拠点であるとともに歴史・文化的な地域資源となっている。</li> <li>・中区全体では、年少人口比率が市内最小であるものの、当施設周辺地区では子どもは多い傾向にあり、中区数値を2.9ポイント、横浜市数値を0.3ポイント上回る（H27）。</li> <li>・当施設周辺地区の老年人口は増加している（H22年度比12.9ポイント増）。</li> <li>・昭和57年の米軍接収地解除以降、ゼロからスタートした地区も存在し、比較的新しい住民が多く存在する。</li> <li>・住居近くを高速湾岸線・産業道路が走り、大気汚染・騒音等、環境悪化が懸念されている。</li> </ul>	<p><b>地域ニーズの理解</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新しいマンションが多く立地し、昔ながらの地域の絆や、つながりが希薄化する中で、地域を活性化するために、子どもから高齢者まで気軽に参加できるイベントや活動を増やすことが望まれている。</li> <li>・地域の子育て支援の充実にあたって、「一時保育」、「育児相談」に加えて、「保護者同士のつながりを生む交流行事」の開催が望まれている。</li> <li>・まちの将来像として、「防犯対策」等に優れた安心して暮らせるまちの実現が望まれている。</li> <li>・豊かな自然や緑を有効活用し、世代間で交流できる行事が望まれている。</li> </ul>
--	---

地域特性・地域ニーズから、当施設周辺地区においては、老年人口が一貫して増加傾向にあると同時に、若い世代や子育て世代も多いため、そうした住民の施設利用が今後増加することが想定されます。また、比較的新しい住民も多く、地域の絆や、つながりを醸成して地域を活性化するために、子どもから高齢者まで幅広い世代を対象とした、住民の相互交流を生み出す自主事業やサービス提供が求められます。ゆえに、当社では、誰もが気軽に楽しみ、相互交流を生み出せる「**情報交流型活動拠点**」としての機能を充実させるとともに、ユニバーサルサービスの導入等で誰もが利用しやすい施設環境、安全面を確保します。

さらに、当地域の歴史・文化的な資源であり、緑の拠点でもある三溪園や本牧山頂公園等を有効活用した世代間交流事業が望まれていることは、この地区ならではの特性であり、これまでも地域諸団体と連携し事業構築にあたってきました。その他、「環境」や「防犯対策」等に住民の関心が寄せられています。これらの地域特性やニーズを着実に汲み取り、施設運営にあたります。

なお、地域ニーズは毎年変わる可能性がありますので、利用者との会話や区のアンケート等を継続的に把握します。また、当社の**スタッフ全員が地域住人**のため、日常生活で感じる課題等を引続き収集し、当施設の管理運営に反映していきます。

### ウ 公の施設としての管理

・中区役所とのパートナーシップを深め、「横浜市指定管理者制度 運用ガイドライン」を基に区民に開かれた地区センター運営を行います。

・ISO9001(品質マネジメントシステム)・ISO14001(環境マネジメントシステム)・ISO 27001(情報セキュリティマネジメントシステム)・JISQ15001(個人情報保護マネジメントシステム)・OHSAS18001(労働安全衛生マネジメントシステム)の5つのマネジメントシステムで各業務の品質確保と設置目的達成を図ります。

	開かれた管理運営と情報提供	人権に配慮した公平な利用者対応	業務品質の確保及び経費の削減			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区のパートナーとして、区民への適切な情報提供・情報開示を行います。</li> <li>・区民による当施設の運営チェック等で透明性のある管理運営を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰もが気軽に利用できる活動拠点として人権に配慮した公平な利用者対応を行います。</li> <li>・職員・スタッフに対してもコンプライアンスを遵守した適切な労働環境を整備します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PDCAサイクルを活用した継続的な業務改善により業務品質を確保します。</li> <li>・過去4年間の活動実績やノウハウを活用し、省エネ活動やスケールメリットによる経費の削減を行います。</li> </ul>			
関連ページ	当施設の利用料金設定	P.11	人権に配慮した接遇対応	P.12	PDCAサイクルによる業務改善	P.12,14
	情報公開規程に基づいた資料等の開示	P.13	接遇向上研修・人権研修、障がい者対応研修、コンプライアンス研修等の定期受講	P.8	セルフモニタリングの実施	P.10
	利用者会議、地区センター委員会等による運営支援	P.7	個人情報保護の徹底 ユニバーサルサービスへの配慮 労働環境の整備	P.8 P.12 P.7	経費の削減	P.17

**(3) 組織体制**

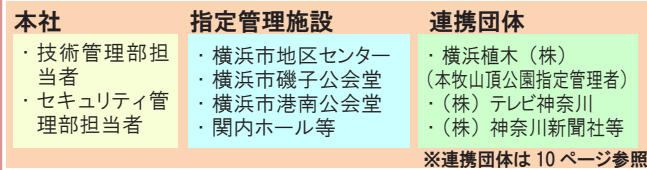
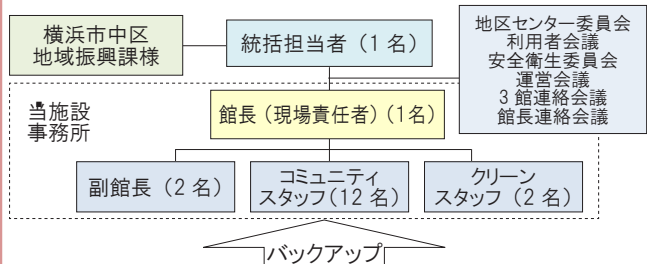
**ア 管理運営に必要な組織、人員体制**

当施設の現指定管理者として、これまでの利用状況や利用者数等を把握していますので、曜日や繁忙期・閑散期に合わせて職員・スタッフを適正に配置します。現在勤務している職員・スタッフは施設の管理運営経験が豊富で、利用者・利用団体とのコミュニケーションや利用者を待たせない受付対応、自主活動に対するアドバイス等に長けているため、希望者を引き続き配置することで、指定管理業務開始と同時に**高品質なサービスを継続して提供することが可能です**。

さらに、各種会議・研修・職員間の情報共有等によるサービス品質の維持・向上や、「オール横浜」体制による手厚いバックアップを行います。

**管理運営体制**

- 施設運営経験の豊富な館長（責任者）の元、運営ノウハウが豊富でコミュニケーション能力が高い既存ベテランスタッフを引続き**常時3人以上**配置します。
- 統括担当者を引続き配置し、他地区センター（長津田・若草台・上中里）との業務連携や情報交換ができるようにします。
- 新本牧地区連合町内会代表、近隣小中学校代表、利用者代表等が参加する**地区センター委員会**や**利用者会議**に引続きご協力いただき、さらに運営会議や館長連絡会議等の各種会議を定期的実施することで、地域一体となった継続的な施設運営と、業務品質確保・業務改善を図ります。



**地元密着の手厚いバックアップ体制構築**

- 横浜市中区に本社を構える当社・当社指定管理施設・連携団体と当施設の徒歩圏内に住む職員・スタッフによる「**オール横浜**」体制で施設管理運営に関わる手厚いバックアップを行っています。
- 職員研修、繁忙期の人員補充、大規模災害発生時の支援、広報活動、自主事業の講師協力、事業企画検討、管理運営に関するモニタリング等の業務を「**オール横浜**」体制で引続きサポートします。
- スタッフ欠員時には当社の営業企画推進部より**地区センター運営経験3年以上**の者を配置する等、業務に支障をきたさない管理運営体制を構築しています。

**情報共有と業務品質確保に向けた会議**

- 運営業務の品質確保や改善のため、下記会議を引続き実施します。下記会議で決定した内容は職員に徹底し、必要に応じて業務マニュアルに反映します。

会議体	実施内容	頻度
朝礼	業務に関する職員間の共有等	毎日
安全衛生推進会議	安全衛生委員会によるヒヤリ・ハット事例やKYT訓練、安全衛生に関する職員間の共有等	月1回
運営会議	運営委員会（館長・副館長・統括担当者）による利用者サービス、業務履行状況の確認等	月1回
3館連絡会議	中図書館、オリブ工房との業務連携に関する協議等	月1回
館長連絡会議	当社が管理する地区センターの館長同士による情報交換等	年4回
地区センター委員会	利用者の要望把握、事業に関する審議等	年1回
利用者会議	利用者の要望把握、運営内容の説明	年1回
利用調整会議	サークル・行政・公共団体等の優先利用に対する利用調整を実施	随時

**当施設に熟知した経験豊富な人員の配置**

- 中区在住で、利用者・地域情報にも精通している管理運営経験豊富なベテラン職員・スタッフを配置します。
- 業務は**マルチタスク制**とし、一人の職員が幅広い業務を実施できるようにします。

役職	業務内容	資格・経験等	雇用形態
統括担当者	・全体マネジメント・区との協議・事業計画書、事業報告書の作成 ・予算、実績の統括管理・団体、施設連携調整 ・NPO法人の設立援助事業・職員の教育・研修	・指定管理業務4年以上 ・当施設管理経験4年以上	正社員
館長	・現場責任者等としての指導・監督 ・各種連絡調整（中区様、地区センター委員会等）・緊急時対応 ・各種帳票の作成（事業計画、日報・月報、報告書等）	・当施設勤務4年以上 ・防火管理者 ・普通救命講習修了者	正社員
副館長	・広報業務・総務、小口経費業務・施設管理業務 ・ボランティア管理業務・自主事業計画実施業務	・当施設勤務3年以上 ・防火管理者 ・普通救命講習修了者	正社員
コミュニティスタッフ	・窓口、接客業務・施設管理業務・アンケート集計業務 ・自主事業計画実施業務	・普通救命講習修了者	パート
クリーンスタッフ	・館内清掃業務	・普通救命講習修了者	パート

**施設の利用状況に合わせた勤務シフト**

- 労働基準法を遵守**し、曜日や利用状況に合わせて配置人数を調整したシフトを組成します。
- ワークライフバランスに考慮した勤務時間（職員：7.5時間、スタッフ：4時間以内）とし、週2日（あるいは1日）は休日とします。
- 業務の引継ぎが適切に行われるよう、職員とスタッフが**15分重複**するように調整します。

	ポスト	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	時間
館長	1																7.5h
副館長	1																7.5h
コミュニティスタッフA	2																4.0h
コミュニティスタッフB	2																4.0h
コミュニティスタッフC	2																4.0h
クリーンスタッフ	1																3.0h

**職員が安全と健康を確保できる職場環境**

- 「**労働基準法**」「**労働安全衛生法**」「**男女雇用機会均等法**」等の関連法令を遵守し、OHSAS 18001による労働安全衛生マネジメントを行う事で、職場における職員の安全・健康確保や快適な職場環境の整備を行います。
- 館長が引続き「**安全衛生推進者**」となり、職場における職員・スタッフの安全と健康確保に向けた労働環境構築や職員・スタッフに対する指示等を行います。

**職員・スタッフの新規採用**

- 現指定管理者として、**既存職員を継続して雇用**する予定ですが、新規に職員・スタッフを雇用する際は、当社の採用基準（コミュニケーション能力や責任感等）を超えており、かつボランティア活動に興味のある地域住民を採用します。
- 職員、スタッフの就業規則に関しては、当社の就業規則に準拠したものを当施設用に整備しています。

### イ 個人情報保護等の体制と研修計画

#### a. 個人情報の管理について

当施設で取扱う個人情報は、「個人情報保護に関する法律」「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、**ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）**や**JISQ15001（個人情報保護マネジメントシステム）**を活かして適正に管理しています。また、情報開示体制の構築や情報開示請求への適切な対応等も実施しています。**（情報開示の詳細は13ページ参照）**

その他の法令に関しても、各種規程やマニュアルの整備、職員・スタッフに対する指導等で適切に対応しています。



#### 個人情報の適切な取扱い方法

・ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）を活用して情報資産を洗い出し、機密度合や保管場所、管理責任者を明確にした上で**JISQ15001（個人情報保護マネジメントシステム）**に沿った手法で適切に管理しています。

**取扱**  
 ・個人情報の取扱い範囲・目的を明示し、本人の了解を取得  
 ・本人確認は免許証等の目視確認に留め、必要な情報のみ取得

**利用**  
 ・個人情報取得時に利用者から利用の承諾を取得  
 ・情報を開示する際は、データのFAX送付を禁止  
 ・電子メールを使用する場合は、添付ファイルに必ずパスワードを設定

**管理**  
 書類  
 ・関係書類は使用後キャビネットに収納し、業務終了時に施錠  
 ・書類閲覧者を制限し、個人情報使用時は持出記録簿に記載  
 ・個人情報に繋がるメモ書きが残らないよう机上整理を徹底  
 PC  
 ・PCはユーザー設定やセキュリティ対策が施されたものを利用  
 ・個人情報ファイルはパスワードを設定  
 ・USBやCD-R等へのコピーを禁止

**破壊**  
 書類  
 ・個人情報掲載の書類破棄時は必ずシュレッダーを実施  
 データ  
 ・個人情報掲載ファイルは担当者がデータを完全に削除  
 PC  
 本体  
 ・PC本体廃棄時は、ハードディスクを物理的に破壊、あるいはハードディスク消去ツールを活用し、ハードディスクを完全に空の状態にしてから廃棄

#### 個人情報保護マニュアルの整備と遵守

- 既存の「**本牧地区センター個人情報保護マニュアル**」を引き続き活用し、法律改正等に合わせて見直しを図ります。
- 全職員・スタッフが**研修や理解度チェックテストを年1回実施**し、適切な取扱い方法を習得します。
- 新規職員・スタッフ採用時に**機密保持誓約書**を取り交わし、個人情報の重要性や漏洩リスク等を十分認識させています。
- 外部へ業務を発注する場合は、業務委託契約書に条文を盛り込みます。
- その他法令に関しても各種規程や運営マニュアル等を整備し、研修等で職員・スタッフに徹底しています。

#### b. 職員研修について

- 職員・スタッフの業務習熟や資質向上のため、**職場内トレーニング（OJT）と職場外トレーニング（Off-JT）**を組み合わせた教育体系を構築します。

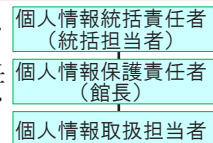
#### 研修計画

- OJTでは新人とベテランが組み、現場業務に合わせて覚えるまで丁寧に伝えていきます。
- Off-JTは年度当初に年間計画を立て、対象者全員が適切に受講できるよう、休館日に研修を行っています。

研修名	具体内容	頻度
指定管理者知識・人権研修	指定管理者について運営上の留意点、横浜市や中区の施策の理解、様々な人権課題についての横浜市の取組み等の習得	年1回
接遇向上研修	接遇の重要性の再確認と実践（第一印象・あいさつ・対応の仕方・感じの良い電話応対・電話応対実習・苦情対応等）	年1回
個人情報保護コンプライアンス研修	個人情報保護マニュアルに沿った取り扱い方法の習得、理解度チェックテストの実施と管理運営で遵守すべき各種法令や違反リスク等の習得	年1回
サービス介助研修	サービス介助の必要性・介助に必要なものについての習得	年1回
障がい者対応研修	「 <b>オリプ工房</b> 」との連携で、障害に関する知識の理解や障がい者対応方法等の習得	年1回
環境保全研修	環境保全に関する地域課題や知識習得、ならびに3Rの効果的な取組み方法等の実習	年1回
防災訓練 避難訓練 事故対応訓練	中消防署との連携でAEDを使用しての応急手当の実施訓練と消火器を使用する消火訓練の指導の実施	年2回

#### 個人情報保護責任者の設置

- 館長を引き続き個人情報保護責任者とし、取扱担当者を配置します。
- その他法令の遵守に関しても館長が責任者となり、適切に対応できるように職員・スタッフを管理監督しています。



#### 個人情報漏洩対策

- 情報漏洩リスクへの対策**として、事務所の立入り可能区画の設定や、部外者の立ち入り時は「**事務所入場受付書**」の提出を行っています。
- 夜間・休日は、事務所の機械警備を実施しています。
- 万が一に備え「**個人情報漏洩賠償保険**」に加入しています。
- 万が一、情報漏洩等の事故が発生した場合は、即座に中区様に報告するとともに、右図の情報漏洩対応フローに従い事故に関する事実関係を調査します。
- 二次被害を防ぎ、類似事案の発生を避けるため、情報漏洩の事実関係を公表し、再発防止策を講じます。



事務所セキュリティ区画

#### 初期対応

- 事実調査（検出・分析）
- 影響範囲の特定
- 関係者、市・区及び関係機関への報告・通知

#### 事故処理

- 原因の究明
- 解決策の検討及び実施
- 本人への対応

#### 事後処理

- 再発防止策の検討・実施
- 原因・再発防止策の公表

#### 情報漏洩対応フロー

#### セルフモニタリングによる業務品質確保

- 個人情報の取扱いや各種法令の遵守が適切になされているかを確認するため、館長や総括担当者によるセルフモニタリングや調査機関による第三者評価を実施しています。**（詳細は10ページ参照）**



個人情報保護研修



防災訓練

管理者研修 (館長)	公共建築物管理者研修	省エネ手法、点検・維持管理の注意点、消防査察の対応等の習得	年1回
	横浜市事例発表会	市内指定管理施設の事例発表会に参加	年1回
	防犯リーダー養成講座	防犯に関する知識・技術の習得と家庭や地域での防犯活動への活用	適宜
	安全衛生管理者会議	労働安全衛生に関する活動報告、「労働災害防止安全標語」募集等の実施	年4回

#### よこはま地域づくり大学の資格取得

- 当社は、「**よこはま地域づくり大学**」を卒業していますので、地域づくりを行っている様々な組織・機関の概要や行政の地域づくりに対する支援メニュー、地域の歴史や資源の着眼点等の知識を当施設の管理運営に活かします。



#### 資格取得支援

- 職員のスキル向上を図るため、「サービス介助士」「横浜防災ライセンス」等の資格取得を積極的に支援します。



## ウ 緊急時の体制と対応計画

施設の管理運営においては、利用者の事故や施設内での不審者・不審物等の発見、自然災害発生による被害等、さまざまな緊急事態が想定されます。最近では**元禄型関東地震の発生や箱根山・富士山等の火山活動等に関する警戒**が強くなってきており、災害時及び災害後の施設設備点検、エレベーターの閉じ込め対応、火山灰処理対応等が必要だと考えています。

当社は、総合ビルメンテナンス企業として培ってきたノウハウを活用し、発生する可能性のある事故・犯罪・災害等のリスクや対応策を引続き検討することで、利用者の安全を最優先とした正確で迅速な対応、被害拡大防止につながる対応等に取組みます。

### a. 施設設備の故障、事故、犯罪等を予防する具体的な計画や体制

当施設は不特定多数の方が利用する施設のため、施設内外のリスクの洗い出しや日常巡回の徹底等により事故・犯罪等の発生予防につなげます。施設設備の故障に関しては、定期点検と日常点検による早期発見を図ります。(詳細は15ページ参照)

#### リスクの洗い出しと対応策の検討

・労働災害の原因や施設運営リスク等を洗い出し、**OHSAS 18001(労働安全衛生マネジメントシステム)**に準じてそれぞれの対応策を定めています。

リスク(一例)	対応方法
体育室の熱中症対策	・暑さ指数掲示等による利用者への注意喚起 ・補給用の水分の備蓄
不審者対策	・中区安全・安心メールを受信し、区内の街頭犯罪発生情報や不審者情報などを館内で情報発信 ・山手警察署や中区PTA連絡協議会等と連携し、「こども110番の家」のポスター掲示

#### 危機管理マニュアルの整備と見直し

・既にある「本牧地区センター危機管理マニュアル」を再度職員・スタッフに周知徹底します。必要に応じてマニュアルを更新します。

#### 巡回による故障・事故・犯罪等の予防

- ・職員による**1日4回以上**(開館時・開館中・閉館時)の施設内外の見回りや、**6S活動**を引続き行います。
- ・巡回時はチェック表を活用し、設備故障、利用者の事故、不審者等の早期発見に努めています。
- ・忘れ物や盗難等にも注意を払い、注意喚起の掲示を行います。
- ・巡回中に設備等の故障を発見した時は利用者への危険性に応じて迅速に補修や安全対策を行っています。

**[6S]**  
整理  
整頓  
清掃  
清潔  
しつけ  
習慣化

#### ヒヤリ・ハットの共有

- ・施設巡回や点検・清掃作業時に気づいた点は、毎日の業務日報や「**危険源改善箇所申告書**」に記載しています。
- ・その内容を**ヒヤリ・ハット事例**としてデータベース化し、館長及び当社へ定期報告するとともに、職員やスタッフに対して朝礼や業務引継ぎ時に共有しています。

### b. 防災計画を踏まえた発災時対応や防災への取組み

横浜市防災計画等を踏まえた防災計画を策定し、防災訓練や備品の備蓄等で災害発生に備えます。また、地域防災拠点(本牧小学校)や広域避難所(本牧山頂公園一帯)と連携し、安全に避難できるよう誘導します。

#### 防災計画の策定

・館長が右の各種計画内容を遵守した上で、災害の種類や発生前・発生中・発生後の対応を記した**防災計画や防災対策を策定**しています。

各種計画  
・横浜市防災計画  
・中区防災計画  
・横浜市指定管理者ガイドライン  
・指定管理者災害対応の手引き

#### 地域と連携した日常的な防災への取組み

- ・緊急時の迅速な負傷者対応や避難誘導に向け、区役所・山手警察署・中消防署・病院・地域防災拠点・災害ボランティアネットワーク等の外部関係機関との連携をより強化します。
- ・大規模災害発生時の区民の**自助・共助意識の醸成**に向け、**中消防署や区民と連携した防災訓練・避難訓練・事故対応訓練・普通救命講習等**を引続き実施します。

#### 緊急時対応備品・物資等の整備

- ・事故や怪我等への対応として、包帯・担架・車いす等を施設内に引続き常備します。
- ・地域防災拠点や広域避難場所に安全に移動できるよう、ハザードマップを常備しています。



救急備品

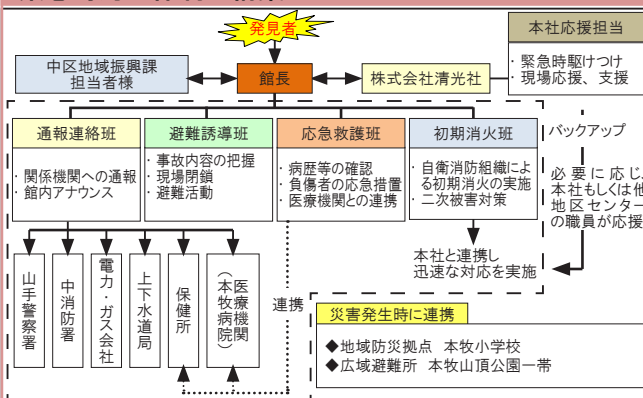
#### 事業総合賠償責任保険の加入

- ・万一の事故やトラブルで業務継続に支障が出ないよう、**事業総合賠償責任保険**に加入しています。当社事業一括加入により、補償額は仕様書(1億円)以上の3億円としています。

### c. 事故・災害等の緊急時の体制及び具体的な対応計画

利用者の安全を第一に、迅速で正確に行動できる対応体制を構築します。

#### 緊急時対応体制の構築



- ・「指定管理者災害対応の手引き」に従い、区を含む関係機関の連絡先を明記した緊急連絡網を引続き整備します。
- ・職員による**自衛消防組織**を新たに組成し、**火災発生時の初期消火**や二次被害対策を行います。
- ・災害発生時は職員が全員集合し、通報連絡班、避難誘導班、応急救護班、初期消火班のそれぞれの役割に分かれ、利用者の安否確認や応急処置、中消防署や山手警察署への通報等を迅速に行えるようにしています。

- ・夜間・休館日等の緊急事態発生時は、**24時間365日体制**で機械警備会社が一次対応し、その後館長もしくは職員が緊急で駆けつける体制としています。

#### 自然災害発生時の対応策

- ・自然災害発生時は緊急時行動チェックシートに則り、初期対応や利用者の安全確保、被害の拡大防止を図ります。
- ・自然災害が原因で事業を中止する場合は速やかに利用者に連絡し、閉館時点で悪天候による危険が予測される場合は館内に待機していただき安全確保に努めます。

**発生前(情報収集・事前準備)**

- ・横浜市防災情報や横浜市防災情報Eメールから大雨・暴風・大雪警報や地震情報を収集
- ・台風・豪雨時は土壌の積み上げによる浸水予防や屋外設置物等の撤去対策を実施
- ・館内放送による利用者へのお知らせと退館誘導等の実施

**発生中(利用者の安全確保)**

- ・館内の倒壊損壊等の確認、館内放送、避難誘導、エレベーター閉じ込め対応、負傷者手当、関係機関への連絡、緊急車両の誘導等を実施
- ・危険箇所立入り禁止措置、初期消火を実施
- ・災害規模等に応じて災害対策本部開設及び運営への協力

**発生後(二次災害防止)**

- ・本社の技術管理担当者による施設設備点検や被害箇所の調査、建物倒壊や火災等の二次災害対策を実施
- ・台風や噴火後は、水たまりや火山灰等の影響による転倒防止や美観の維持のため床や側溝等の清掃を実施
- ・関係機関への災害状況報告や開館の再開・中止の協議

(4) 施設の運営計画

ア 設置理念を実現する運営内容

当社では、「情報交流型活動拠点（地域住民の活動や交流が創出される場）」としての当施設の役割や機能を十分理解しておりますので、地域コミュニティの醸成や地域連携を促進するため、下記の3つに取組みます。

管理運営基本方針に沿った取組

Table with 3 columns: ①安全性・快適性・公平性の高い施設の提供, ②誰もが元気で自分らしく、いきいき暮らせる事業の実施, ③地域との協働による地域課題への取組み. Includes sub-tables for '連携内容' and '連携先'.

目標数値の設定

新たな指定管理期間（5年間）に関して、利用者数や稼働率に加え下記の目標を設定し、達成に向けて取組みます。当社では、前指定管理者が運営していた期間と比較し、利用者数を約28.4ポイント（H22年度88,757人H26年度113,939人）増加、また、体育室の稼働率平均を約5.4ポイント向上させる等の実績がありますので、そのノウハウを最大限活用します。

Table showing performance metrics from 2023 to 2032, including '稼働率' (Operating Rate) and '利用者数' (Number of Users).

品質確保のセルフモニタリングの実施

各業務が計画に沿って適切に実施されているか、利用者のニーズに合致した魅力的な内容になっているか等を把握するため、セルフモニタリングや第三者評価を右表の頻度で実施します。

Table for self-monitoring with columns: 実施者 (Implementer), 実施内容 (Implementation Content), 実施回数 (Number of Times Implemented).

イ 利用促進策

当施設周辺の人口総数は若干減少傾向にあるものの、老年人口は増加していると同時に、若い世代や子育て世代も相当数存在し、今後利用者が増える可能性があるため、ニーズに応じた施設運営に努めることが不可欠です。当社は、新しい区民や地域住民の認知度アップと利用促進に向け、現在実施している広報活動を見直し、新たな取組みを行います。また、情報交流活動拠点として、市内情報等の充実や新規サークル設立を支援するとともに、読書活動の推進や地域と連携した多彩な事業を展開することで利用しやすくなる魅力ある施設になるよう取組みます。

多様な広報活動・利用促進活動の実施

多くの区民に情報が届くよう、宣伝効果の高い既存媒体は引き続き活用しつつ、アクセシビリティに配慮した新たな広報媒体の活用や低稼働施設を利用した説明会等を実施します。

Table for diverse publicity and utilization promotion activities, listing methods like '既存媒体を活用した広報' and 'ポータルサイト掲載'.

新規サークル設立支援 (New)

講座終了後に受講生に声がけし、サークル設立意向を確認していますので、それを引き続き実施します。当施設の前予約方法や講師・仲間との連絡方法などを分かりやすく書いた「サークル設立ガイド」を配布することで、新規サークルの設立支援を行います。講座受講者がサークルを設立した場合は、サークル設立支援として期間限定（6か月以内）で申込みの優先を行います。

読書活動推進の取組み ～中区えほんフェスティバル～

平成23年より当施設が多くの施設に呼びかけたことから立ち上がった「中区えほんフェスティバル」を、中図書館をはじめとして、多くの協力団体（おひさまの会、えほんの森、こどりの会、めぐみ座）とともに引き続き実施し、子育て世代の利用促進を図ります。平成26年4月1日より、「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が施行されました。中区においても、「中区読書活動推進目標」が策定されています。当施設としても、併設される中図書館と連携し、読書会、読み聞かせ等の図書に関する自主事業と連動させ、相乗効果を図りながら利用促進につなげるとともに、読書活動推進目標達成を支援します。



地域と連携した多彩な事業の展開による「地域活性化」

当施設は、半径1Km圏内に多数の公共施設・学校・商業施設が立地しており、自然に満ちた山頂公園が隣接することから、地域活性化の拠点の役割を担うことの必要性がありました。引き続き下記の通り、様々な地域団体等と連携した事業に取組みます。

Table listing 'イベント' (Events) and '連携団体' (Partner Organizations) such as '本牧さくらまつり' and '本牧かぼちゃまつり'.



### ウ 利用料金の設定について

指定管理施設の管理運営において、利用料金収入を増やすことは指定管理者としての重要な役割の一つとなっています。

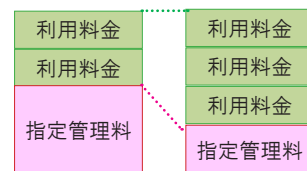
施設の利用料金は受益者負担(利用者が利用料金を払う)が原則ですので、利用料金を増やすことは右図のように指定管理料の削減、ひいては区民の負担削減につながります。

当社では、指定管理者となっている長津田地区センターで、平成23年度に利用料金の値引きを実施しました。その結果、稼働率は向上したものの、値下げ前と比べて効果的な収入増につながったとは言えませんでした。

そこで、当施設に関しては利用料金を変更せず、現在の金額を踏襲します。

なお、この利用料金と施設の利用方法に関しては、ホームページや施設パンフレット等で利用者に周知します。

※指定管理期間中に消費税の増税が予定されていますので、その際は利用料金の再度見直しを図り、変更の場合は、区との協議及び利用者・近隣住民・地元自治会への説明会を実施します。



利用料金増による指定管理の削減

### 利用料金設定について

- ・利用料金は下記の通りとします。
- ・当日利用の場合のみ1時間単位で使用を可能とし、その際は1時間単位の利用料金となります。
- ・下記の利用料金と施設の利用方法に関しては、ホームページや施設パンフレット等で利用者に周知します。

#### ◆利用料金(平日)

部屋名	9:00～12:00	12:00～15:00	15:00～18:00	18:00～21:00	1時間使用※
小会議室	510円	510円	510円	510円	170円
中会議室	960円	960円	960円	960円	320円
工芸室	480円	480円	480円	480円	160円
音楽室	1,650円	1,650円	1,650円	1,650円	550円
和室	1,140円	1,140円	1,140円	1,140円	380円
和室(1/2)	570円	570円	570円	570円	190円
体育室(全面)	1,830円	1,830円	1,830円	1,830円	610円
体育室(2/3)	1,200円	1,200円	1,200円	1,200円	400円
体育室(1/3)	600円	600円	600円	600円	200円

※当日利用の場合のみ  
1時間使用を可能とします。

部屋名	9:00～11:00	11:00～13:00	13:00～15:00	15:00～17:00	17:00～19:00	19:00～21:00	1時間使用
料理室	640円	640円	640円	640円	640円	640円	320円

#### ◆利用料金(日曜・祝日)

部屋名	9:00～12:00	12:00～15:00	15:00～17:00	1時間使用※
小会議室	510円	510円	340円	170円
中会議室	960円	960円	640円	320円
工芸室	480円	480円	320円	160円
音楽室	1,650円	1,650円	1,100円	550円
和室	1,140円	1,140円	760円	380円
和室(1/2)	570円	570円	380円	190円
体育室(全面)	1,830円	個人利用(無料)		610円
体育室(2/3)	1,200円	個人利用(無料)		400円
体育室(1/3)	600円	個人利用(無料)		200円

部屋名	9:00～11:00	11:00～13:00	13:00～15:00	15:00～17:00	1時間使用
料理室	640円	640円	640円	640円	320円

### 利用促進につながる割引等の実施

- ・利用料金体系の変更は想定しておりませんが、次のような新たな割引制度を導入していきます。区民の方々が気軽に参加しやすい制度を提供し、利用促進につなげていきます。(※割引の併用は原則不可とします。)

名称	概要	優遇措置
定期利用団体の優先利用	当施設を定期的に利用されている団体を対象に、6か月以内の優先予約を導入することで、地域密着の団体として確実に活動を続け、発展していけるよう支援を実施	優先予約(コマ制限有)
ボランティア割引(New)	当施設でのボランティア活動(清掃、植栽、防災訓練等)にご協力頂いた利用者を対象に、感謝を込めて利用料金の割引券を配布	10%割引
学割(New)	高校生・大学生を対象に、学生証の提示で利用料金の割引券を配布	10%割引
夜間割引(New)	夜間の稼働率向上のため、夜間枠を利用する方に夜間利用時に使用できる利用料金の割引券を配布	10%割引

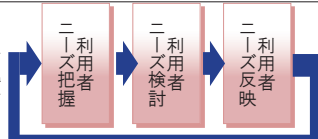
### 減免設定について

- ・地区センター利用料金減免ガイドラインに準拠し、各団体・個人からの利用に関する減免対応を行います。受付窓口やホームページ等で減免に関する情報を的確に発信していくことで、利用者の公平利用の促進に貢献します。

対象となる利用	減免の割合
・本市から委託・依頼・要請等を受けた事業を推進する目的で利用する場合 ・区の自主事業を引き継いだ公益的業務を行う場合 ・指定管理者が地区センターの自主事業等を行うために利用する場合	10割
・高齢者福祉・障害者福祉・子育て支援・青少年の健全育成等を目的に活動する団体がその目的に沿った事業を実施するために利用する場合	5割
・上記で認められていない団体で、指定管理者が公益上特に必要と認めた場合	5割又は10割

**エ 利用者ニーズの把握と運営への反映**

利用者に施設を快適に利用してもらうためには、サービス内容や業務内容を継続的に改善することが必要です。当社では、様々な媒体および利用者との対話等を介して利用者ニーズを正確に把握していますので、**ニーズ内容を検討し、業務に適切に反映します。**これらの流れをPDCAサイクル及び右のフロー図に沿って運用することで継続的な改善を図ります。



**利用者ニーズの把握方法**

・利用者が気軽に意見・要望を当施設に伝えられるよう、下記のような方法により、利用者ニーズの収集を行っています。

手法	内容	頻度
ご意見箱・横浜市民の声	意見箱やホームページ、利用者との対話で要望を収集、市が公表した市民の声で運営に関連しているものを活用	随時
アンケート	利用団体代表や主催者にアンケートを随時実施し、利用者には年1回アンケートを実施	年1回
会合への参加	連合町内会や公益団体の会合や定例会に参加し、区民ニーズを把握	年2回
他施設との情報共有	館長連絡会議で全国のコミュニティ施設やベンチマーク施設の利用者ニーズ反映事例を共有	年4回
利用者会議の活用	利用団体と協同で清掃作業（大掃除大作戦）を実施することで連帯感を生み、意見交換しやすい風土を醸成	年1回

**利用者ニーズの検討方法**

・収集した利用者ニーズは、**運営会議や地区センター委員会**等で検討します。利用者の安全を脅かす事項に関しては迅速に対応し、それ以外は優先順位をつけて運用方法や費用対効果等を検討し、区と協議の上で対応します。

**利用者ニーズの反映方法**

・要望内容及び実施内容は、**当施設内とホームページで随時掲示**し、年度の事業報告書でもアンケート結果と一緒に掲載しています。

ニーズ例	反映内容
茶室の畳等をグレードアップしてほしいとの要望	畳に加えて、障子も新しいものに取り替え、茶道にふさわしい環境を整備

**苦情対応体制の構築と苦情対応**

・苦情対応体制や対応フローは既に整備されていますので、新たな苦情や施設管理リスク等を参考に「**苦情対応マニュアル**」を更新し、職員に徹底します。苦情は、苦情を発生させない「**未然防止対策**」と、拡大を防ぐ「**誠意ある対応**」、同じ苦情を二度と繰り返さない「**再発防止対策**」の3つで、適切な解決を図ります。

未然防止対策	誠意ある対応	再発防止対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>過去の苦情及びその対応を参考に「苦情対応マニュアル」を更新する。</li> <li>当施設だけでなく、他施設で発生した苦情も集約し、データ化、対応策や予防方法の事例の充実を図る。</li> <li>マニュアルは全職員・スタッフに共有する。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>現状を確認した上で、館長・職員が利用者の話を聞き、苦情内容を明確にする。</li> <li>施設側に問題がある場合は、心から謝罪するとともに、二度と同じことが起こらないよう速やかに改善策を講じる。</li> <li>当社に起因するトラブルではない場合でも、当施設のファンになっていただけような対応を心がける。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応終了後は区の担当者へ報告するとともに、館内掲示やホームページ、地区センターだより等で改善内容をお知らせする</li> </ul>

**オ 利用者サービス向上の取組**

利用者満足度向上を図るため、ハード・ソフトの観点から利用者サービス向上の取組みを行います。

**全職員の資質向上による利用者対応**

・職員は「利用者へのサービス提供者」であることを意識し、全員が制服と名札を着用しています。  
 ・全ての利用者や見学希望者に公平で心を込めた接遇ができるよう、人権研修・接遇向上研修を引続き年1回実施します。  
 ・施設利用方法や事業・イベント内容に関する質問や各種相談等に対応できるよう、「業務マニュアル」を整備していますが、必要に応じて想定問答集の追加や関係機関の連絡先の更新等を行います。



制服・名札着用

**快適な利用環境の提供**

・利用者が常に快適に過ごせるよう下記の取組みを行います。

<b>美観向上</b>	利用前後の部屋清掃、1日4回の巡回清掃、雨天時のモップ掛け、チラシや備品の整理整頓、6Sの徹底等による施設内外の美観の維持・向上
<b>環境衛生向上</b>	ノロウイルスやインフルエンザ等の感染症対策として、塩素系溶液による什器備品清掃や、霧吹きによる湿度アップを実施
<b>ユニバーサルサービス提供</b>	高齢者や障がい者に配慮し、文字の大きさに配慮したパンフレット・チラシ・案内表示等の作成、スマートフォンに対応したホームページの作成、老眼鏡や車いすの設置、筆談対応等を実施

**無料 Wi-Fi スポットの提供**

・青葉区役所では横浜市で初めての公衆無線LANが既に導入されており、さらに、横浜市でも在日外国人来街者の利便性向上と市内観光情報の発信強化のため無料 Wi-Fi 環境の整備が行なわれています。  
 ・当施設でも自習やサークル活動時に気軽にインターネットを利用できるよう、館内で利用可能な無料 Wi-Fi を提供します。  
 ・実施に際しては、区民の混乱を避けるため、青葉区で試験的に運用を開始する地区センターを参考に、利用者の要望等に合わせて、より使いやすいものを検討します。

**ボランティア登録と相談対応**

・ボランティアサポートプログラムとして、ボランティアへの参加、ボランティア団体設立、NPO法人の設立等に関する相談・事務手続きをサポートします。  
 ・当施設でもボランティアを募集しており、登録者が活躍できる場（事業運営サポート等）を引続き提供します。

**カ ニーズ対応費の使途について**

ニーズ対応費は、地区センター委員会で了承を得た後、これまで同様、**利便性向上やサービス向上につながる設備の導入、広報・誘致活動、フェスティバル事業費等に活用**します。

＜ 26 年度実績（一部抜粋） ＞

修繕（バスケットコート書換工事）	421,848 円
プロジェクター購入	80,000 円
ホームページ保守（1年間）	64,800 円
フェスティバル事業費	15,410 円

**施設の魅力向上・利便性向上の取組み**

・デジタルサイネージでの情報発信等、これまでの4年間で取組んできた魅力向上・利便性向上策は継続しつつ、今後5年間にに向けて下記の取組みを行います。

<b>情報提供の充実 (New)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ロビーに自由に読める雑誌等を引き続き設置し、さらに利用者からの要望が高い<b>健康やボランティアに関する情報</b>を設置</li> <li>市・区の運営方針や、本牧地域ならではの歴史的・文化的資源に関する情報、地域の防災・防犯に関する情報等も設置</li> </ul>
<b>貸出備品の充実 (New)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在貸し出している将棋・囲碁・オセロ・チェス・トランプ・UNOに加えて、多人数でも参加でき交流を生み出すこともできる百人一首等のかるたゲーム、ならびに脳トレとなるようなパズルを整備</li> </ul>
<b>血圧測定器・体重計の設置 (New)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>横浜健康スタイルを推進するため、誰でも無料で利用できる血圧測定器や体重計を設置</li> </ul>
<b>お湯ポットサービス (New)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>乳幼児連れの利用者からの要望に応じ、ミルク作りや哺乳瓶の湯煎ができるお湯ポットを整備</li> </ul>
<b>不用品交換の掲示板設置</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども服やおもちゃ等、地域住民同士が不用品を交換できるように、「譲ります・譲ってください」掲示板を設置</li> </ul>

## キ 本市重要施策に対する取組

「横浜市基本構想(長期ビジョン)」において横浜市が目指す都市像は、市民力と創造力により新しい「横浜らしさ」を生み出す都市とされています。その実現のためには、「市民主体の取組」と「協働による取組」が不可欠であり、市民が自主的に知恵と行動を結集するとともに、地域で世代間が交流し助け合うことがとても大切です。

当社は、**市・区のパートナーとしてコンプライアンスを遵守し**、管理運営に関わる各種条例や計画等を理解した上で、未来のまちづくり戦略の2017年までの取組みである「**横浜市中期4か年計画**」の重要施策達成に向けた取組みを行います。

### 横浜市中期4か年計画(2014～2017)

・「横浜市基本構想(長期ビジョン)」の実現を目指す**横浜市中期4か年計画の基本政策(36施策)**から、当施設に関わりが深く、取組可能な施策への支援(一部抜粋)を、重要な業務として位置付けます。

	施策	取組概要
女性・子ども・若者・シニアの支援	シニアが活躍するまち 子育て家庭支援の充実	・高齢者を対象とした生きがいづくり・健康づくり・介護予防に関する自主事業を実施 ・「子育て支援者による子育て相談」に会場を提供
市民生活の安心・充実	災害に強い人づくり・地域づくり(自助・共助の推進)	・「横浜市災害時における自助及び共助の推進に関する条例」を踏まえ、災害時でも自助・共助の精神で減災に対応できる人材育成に貢献 ・中消防署と協働し、地域住民も参加可能な防災訓練(避難訓練、防犯訓練、消火訓練、普通救命講習)等を実施
横浜経済の活性化	参加と協働による地域自治の支援	・本牧さくら祭り、本牧かぼちゃ祭り、スプリングフェスティバルの開催による地域交流推進 ・本牧まちづくり会議等の開催
都市機能・環境の充実	中小企業の振興と地域経済の活性化	・地元商店街や地元企業との協働による講座・イベント等の実施(本牧さくら祭り) ・企業協賛・スポンサー誘致等による商店街・地元企業のPRを実施 ・市内中小企業への優先発注による地域経済活性化の推進
	公共施設の保全・更新	・「横浜市公共建築物マネジメント」の考え方に沿った、建物(ハード)と施設運営(ソフト)にかかるトータルコストを削減

### 情報公開

- ・管理運営に関する情報公開請求があった場合は、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」や「横浜市本牧地区センター情報公開規程」に沿って、適切に取扱っています。
- ・情報開示する際は、条例に定められた決定期日を遵守するとともに、個人の不利益を被る情報や個人情報等に配慮した開示方法を選択するなど、適切な情報開示を行います。
- ・当社では、開かれた地区センターを目指すため、事業計画や事業報告、第三者評価結果等をホームページで公開しています。

#### 公開情報

- ・事業計画書(年度ごと)
- ・事業報告書(年度ごと)
- ・第三者評価資料

### 人権尊重

- ・当施設は多くの方が利用されますので、「横浜市人権施策基本指針」に準拠し、「だれもが安心して豊かに自分が自分として生き生きと利用できる」施設を目指した取組みを引き続き行います。

人権研修の実施	全ての職員が一人ひとりの尊厳を守り、誰もが等しく施設を利用出来るような公平な対応を学ぶ。
ユニバーサルサービスの取組み	高齢者・障がい者でも利用しやすい施設へと改善する。
多文化共生の推進	国際都市横浜として外国人との異文化交流を行い、文化の違い等を習得する。

### 環境への配慮

- ・「横浜市環境の保全及び創造に関する基本条例」「横浜市環境管理計画」「ヨコハマ3R夢(スリム)プラン」等に則り、ISO14001環境マネジメントシステムを運用した環境配慮を引続き行います。
- ・「**ヨコハマ3R夢(スリム)プラン**」の「もった・チャレンジ・ザ・3R(リデュース、リユース、リサイクル)」に沿った温暖化対策・CO2削減を継続します。当社が管理している長津田地区センターで、**26年度のゴミ処分料金を区内で一番削減した実績**がありますので、そのノウハウを当施設でも活用します。さらに、総合ビルメンテナンス企業としてのノウハウを活用した省エネに努めます。
- ・清掃や設備点検等で薬剤を利用する場合、引続き環境に優しいものを使用することで汚染の予防と環境保全に配慮します。

#### <当社の環境の取組み>

#### 水源エコプロジェクト

次世代に横浜のおいしい水を引き継ぐことを目的に、横浜市と協働で山梨県道志村に所有する横浜市水道局様の水源涵養林整備を推進し、水源の保全及び環境を守るプロジェクトに取組んでいます。



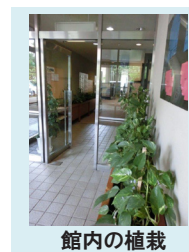
#### よこはま緑のまちづくり基金

環境保全活動の一環として、利益の一部を寄付することにより、横浜市民の緑化活動を支援、促進する「緑化推進事業」を実施しています。

### 具体的取組

#### 【省エネ】

- ・光熱水費の記録と共有
- ・LED照明への交換
- ・OA機器停止時のスイッチオフ
- ・冷房28度、暖房20度に設定
- ・定期的な換気によるエアコン停止
- ・利用者が自由に使えるうちわの設置



館内の植栽

#### 【環境配慮】

- ・館内に多数の植栽を設置
- ・環境に優しい薬剤の使用
- ・備品、消耗品等のグリーン購入

#### 【啓発活動】

- ・大気汚染、騒音問題等の環境課題をテーマにした講座・イベントの実施
- ・ポスターの掲示
- ・ボランティアや地域住民と連携した周辺清掃・植栽活動



啓発活動

#### 【ごみ削減】

- ・インクカートリッジリサイクルプロジェクト参加
- ・図書、資源ごみ等のリサイクル・リユース

### 市内中小企業優先発注

- ・横浜経済の活性化及び市内企業の育成に貢献するため、当施設の管理運営においては、当社、協力会社を含めて横浜市内の企業による**オール横浜体制**を構築しています。
- ・当施設で外部委託や消耗品等の発注を行う際は、市内の中小企業を優先的に活用しています。

### 地元中学の職業体験等の受入れ

- ・「第2期横浜市教育振興基本計画」の発達の段階に応じたキャリア教育の推進に貢献するため、管理運営施設で中学生の職業体験を受け入れます。(大鳥中学校、本牧中学校)

### 食育・地産地消の取組み

- ・健全な食生活の実現、食文化の継承、生活習慣病の予防等が図れるよう、食育に関する自主事業を積極的に実施します。
- ・横浜産の野菜や果物等、地元野菜を活用した料理教室(26年度より「野菜ソムリエ教室」を好評実施中)を開催し、地元活性化と地産地消を図ります。



料理教室

### よこはまウォーキングポイントの推進

- ・健康寿命日本一を目指す「よこはまウォーキングポイント」の推進に協力し、歩数計リーダーの設置やイラストウォーキングマップの配布を引続き行います。
- ・健康増進を図る自主事業と組み合わせることで、健康づくりのムーブメントを更に高めます。



(5) 自主事業計画

a. 自主事業の考え方

当社独自の活性化アプローチ

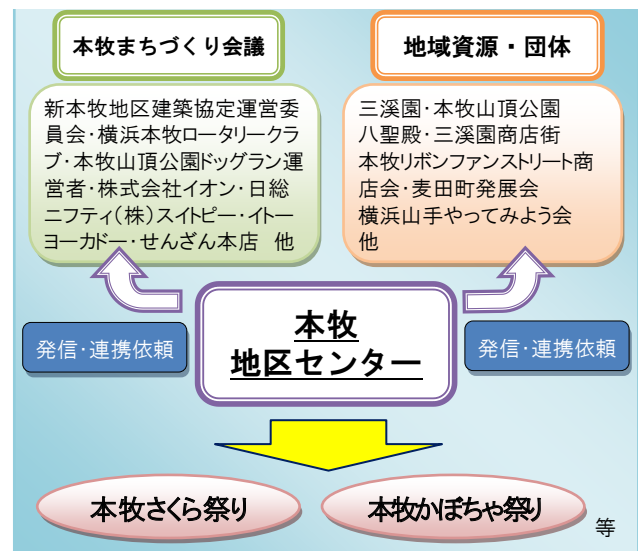
当施設の活性化にあたっては、施設側から多彩な事業や講座をラインナップし、終了後に参加者同士のサークル設立につながるよう支援するという定石的な手法はもちろん取り入れておりますが、現指定管理者として、もう一步踏み込んだ活性化手法として、地域住民の潜在的なニーズを掘り起こす手法を積極的に取り入れています。

この手法は大変有効であり、これまでもいくつもの実行委員会を地域住民とともに立ち上げました。それら実行委員会により事業が運営されたり(本牧かぼちゃ祭り等)、また、参加者自らが企画する運営委員会方式(「本牧メンズスタイル」、「まま力の会」等)をとり、確実に利用者のニーズをとらえるとともに、「参加する」だけでなく自らが発信する市民が活躍しています。

このように、自主事業は、地域住民の自発的な活動を支えながら、地域コミュニティの醸成、相互交流、地域課題の解決を目的として開催します。その中で、現指定管理者としての経験を最大限活用し、過去4年間で人気のあった講座・イベントは継続しつつも、新たに会を組織(ばばあちゃんの会等)していくとともに、「横浜市中期4か年計画」の達成に向けた事業、地域特性・地域ニーズを反映した事業、稼働率向上につながる事業を実施します。実施に際しては、地域住民の自主的活動を妨げない部屋・曜日・時間設定と、ほぼ実費に近い料金設定を行い、講師はできる限り地域に関わりある方や団体をお願いします。もちろん、どの事業でも参加者アンケートを行い、PDCAサイクルに沿って事業の見直しを図ります。

当施設から発信する地域連携(実績例)

- 当施設から、「本牧まちづくり会議」や「三溪園」等の地域団体や地域資源に向けて、主体的に連携構築を呼びかけ、地域のつながりを広域的に創出することに心をくだきました。
- その結果、「本牧かぼちゃ祭り」の復活や、「本牧さくら祭り」をスタートさせる等、数々の連携事業を実現しました。



地域特性・ニーズに合わせた事業の実施

- 地域特性や地域ニーズにあるように、「子どもから高齢者までの幅広い世代を対象とした事業の提供」や「地域子育て支援の充実」、「相互交流の創出」等を反映した事業を引続き企画・実行します。参加者アンケートの要望やその他ニーズ、その年のトレンドに合わせ年度ごとに内容を変更します。

<新規自主事業>

ばばあちゃんの会 / はじめてのお茶 in 三溪園 / 地元シェフ直伝! 地元食材活用料理教室 / ちよいボラ体験 / 備えあれば憂いなし! ~防災意識の啓発 / 元気に歩こうウォーキング教室 / わたたちの環境保全等

低稼働施設の活用

- 平成23年~26年度の料理室の平均稼働率が低い為、新規事業を実施し、稼働率向上につなげます。

施設名	稼働率	対策
料理室	18.7%	地元シェフ直伝! 地元食材活用料理教室を新たに開催

関与度に合わせた事業の実施

- 「きっかけづくり」「継続・定着」「発展」の3つのステップで魅力的な自主事業を行い、自主活動の活性化につなげます。

①きっかけづくり	当施設を利用したことがない方向けに、単発講座・体験型講座・誰でも参加できる大規模イベントを実施
②継続・定着	利用頻度が増えてきた人向けに、連続講座やサークル設立支援等を実施
③発展	活動が活発化してきた人向けに、成果を披露するための発表会、展示会等の提供

b. 自主事業の具体的な取り組み内容

本牧さくら祭り

三溪園・本牧山頂公園に連携を持ちかけ、地域の財産の桜並木を觀賞する会として参加者20人でスタート(H24)。その後、本牧まちづくり会議と連携を開始し(H25)、会は拡大。現在、桜並木沿いの店舗をまきこむ人気投票や桜メニューグランプリ等を開催、三溪園訪問者も取り込む等して、万単位の集客を誇る規模となる。

本牧かぼちゃ祭り

米軍接収地時代のハロウィンの流れを汲む「かぼちゃ祭り」。旧マイカル本牧の衰退とともに休止状態にあったが、本牧まちづくり会議に復活を提案(H24)。仮装しながらスタンプラリーを楽しみ、地域を知る祭りとなる。ポレポレ祭りと連携する等の集客増を図り、現在、3,000人規模(スタンプポイント30か所)のイベントに成長を果たす。

多様なジャンルの事業の実施

※下表は抜粋。具体事業は「横浜市内本牧地区センター自主事業別計画書」を参照

- 市や区の各種施策等の目的達成に向けた事業や、区民の自主活動や相互交流を促進する事業等、幅広い年齢や属性の方を対象とします。また、当施設の地域特性として、半径1km以内に11施設(学校を含めると17施設)がありますので、他施設と「連携を取りながら事業をすみわける」ことを基本としつつ、利用者ニーズに応える事業を多彩に展開します。

シニア支援	子育て支援	異世代交流	生涯学習	健康増進	社会貢献
市民一人ひとりがいきいきと、豊かな暮らしを育む	子どもの健やかな育ちと子育て中の不安や負担を軽減	シニアが子どもたちに地域の歴史文化・行事の継承	生涯にわたって様々な見識を吸収、豊かな人生を彩る	「第2期健康横浜21」に基づき健康寿命を延ばす	地域で活動する様々な団体や人々と連携協力
					
シルバーエイジ革命	親子で外ミツク	はじめてのお茶 in 三溪園	本牧サロン・横濱アーカイヴス	ポディーコンディショニング	おもちゃの病院

スプリングフェスティバルの実施

- 本牧地区センタースプリングフェスティバル(地区センターまつり)を実施し、日頃ご利用頂いているサークル等に無料開放し、発表の場を提供します。

講師バンクの構築(New)

- 講師をデータベース化し、新事業を企画検討中の他関連施設へ情報提供します。また、区内から講師を募集することで、地域住民の新たな活躍の場を提供します。

地域子育て支援の充実

- 中区福祉保健課様とタイアップし、保育士が各種相談に応じます。
- 保護者が自発的に活動できるよう、職員がサポートします。(まま力の会) また、必要に応じて預り保育を付け、育児中の親をサポートする講座等を開催します。(ママ楽)



## (6) 施設の維持管理計画

総合ビルメンテナンス企業として、利用者が常に「快適」、「安全」、「安心」に施設運営ができるよう、併設されている中図書館と連携しながら、効果的・効率的な維持管理の実施をフォローアップします。

中図書館に対しては、必要に応じて、清掃方法や修繕に関する相談、省エネのアドバイス等を行い、建物全体の機能の最大化と長寿命化を図ります。アドバイスの実施に際しては、**ISO 9001**や**ISO 14001 マネジメントシステムに則した業務品質の確保や効率化、環境への取組み**に関する、当社の他施設での豊富な経験を生かします。

さらに、市・区のパートナーとして、維持管理のフォローアップにあたっては、「**オール横浜**」体制を組みます。



### 維持管理年間作業計画の策定

- 当施設においては、施設管理維持業務の一部が指定管理業務外になっていますが、総合ビルメンテナンス企業の視点から、施設管理維持のフォローアップを行います。
- 「維持保全の手引き」「施設管理者点検マニュアル」や当施設の仕様書に基づき、利用者の安全確保と設備機能の最大化を図るための**維持管理年間作業計画**を策定しています。

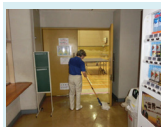
#### <維持管理年間作業計画一例>

項目	業務	内容	年回数	実施月
衛生管理	換気扇の清掃	定期清掃	1	2月
清掃等	清掃業務	日常清掃	毎日	—
	小破修繕	—	随時	—

### 日常清掃

- 常に快適な状態を確保できるよう、引続き**6Sを徹底**するとともに、乳幼児や高齢者、障がい者等の視点に立った日常清掃を実施し、定期清掃との組み合わせで、美観の長期維持を行います。
- 職員・スタッフが作業終了後にセルフチェックできる「**インスペクションシート**」を作成します。
- 不適合項目が存在する場合は直ちに作業をやり直し、作業品質を維持することで、施設の美観を保ちます
- インスペクション実施時は、清掃の業務品質だけでなく、当施設で重要な、利用者視点に立った対応や、接遇等についての検証もを行い、日常清掃業務全体のレベルアップを図ります。

【6S】  
整理  
整頓  
清掃  
清潔  
しつけ  
習慣化



日常清掃

#### <日常清掃工程表>

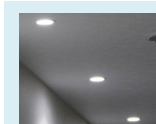
清掃箇所	頻度	内容	使用資機材
トイレ	日 / 2回 開館前まで 15:00	①廃棄物の回収(汚物等) ②消耗品の補充(トイレットペーパー・水石鹸等) ③床面の除塵④洗面台の洗剤拭き⑤小便器・大便器の洗浄⑥ドアの清掃⑦床面の水拭き⑧スイッチの清掃⑨作業後の点検	自在箒・タオル / 白・白パッド・タオル / 赤・モップ
エレベーター	日 / 1回 開館前まで	①壁面の清掃②鏡の清掃③操作盤の清掃④エレベーターの扉の水拭き⑤床面の除塵⑥作業後の点検	タオル / 白・真空掃除機
ELVホール	日 / 1回 開館前まで	①床面の除塵②スイッチの清掃③エレベーターの扉の水拭き④作業後の点検	タオル / 白・真空掃除機
廊下	日 / 1回 開館前まで	①窓台の水拭き②ドアの清掃③手摺りの清掃④スイッチの清掃⑤床面の除塵⑥作業後の点検	タオル / 白・真空掃除機
専用部屋	日 / 1回 8:00	①窓台の水拭き②テーブル・イスの清掃③什器の清掃④スイッチの清掃⑤床面の除塵⑥作業後の点検【料理室・プレイルームは除菌清掃を実施】	タオル / 白・真空掃除機・ダストモップ・自在箒
巡回清掃	1時間毎	①トイレ(適宜清掃・消耗品補充) ②共用部分(適宜清掃)	
	使用終了後	③専用部分(利用者の清掃点検・利用者へ注意喚起・適宜清掃)	

### 衛生管理

- トイレは老朽化により臭いが出てきているため、パイプ清掃や適切な換気を引続き実施します。また、乳幼児や高齢者等の感染リスク低減のために、除菌清掃を徹底します。
- インフルエンザやノロウイルス流行時は、殺菌清掃、利用者への注意喚起、アルコール消毒液の設置で拡大を防止します。
- 巡回時にポイ捨てたばこの回収や、注意喚起ポスター掲示等を行っています。

### 建物・設備修繕業務

- 修繕に関しては、横浜市公共建築物マネジメントが推進する「状態監視保全(点検結果をもとに安全性を確認)」に準拠し、効果的かつ効果的な保全に努めています。
- チェック表を活用した1日4回の**定期巡回(館内・館外)**で不具合や破損等を早期発見し、修繕費用が60万円未満の場合は当社技術管理担当者が補修し、それ以上は区と協議した上で対応しています。
- 修繕費用として**80万円を計上**しており、可能な限り当社技術管理部で行うことでコスト低減を図っています。
- 1階廊下下部の電球を順次**LED照明に交換**し、省エネ・省コストを図っています。引続き既存の照明のLEDへの交換を推進します。



LED照明へ更新

### 貸出備品の保守点検業務

- 貸出備品は、常に安全にご利用いただけるよう、年間計画に沿った保守点検と利用前・利用後の点検を行っております。さらに備品の更新・廃棄・新規購入を随時行うことで、継続的に良好な状態を保っています。
- 備品の保管状況や保管場所を確認するため、年1回、備品管理簿と現物の照会を行っています。

### 警備保安業務

- 閉館中は職員・スタッフによる巡回で事故や犯罪等の早期発見に努め、閉館後や休館日は**機械警備導入**で安全を確保しています。
- 当施設内だけでなく、周辺の不審者出現情報等を把握するため、**引続き山手警察署との連携を強化**します。
- 小中学生のみで利用する場合、平日は小学生17時、中学生18時が退館時間となるため、館内の小中学生に直接伝えて注意喚起し、退館を促しています。
- 最終退館時には、**各階戸締・消灯等の確認・火災予防点検を引続き実施**し、最善の注意を払ってから帰宅します。
- 施設内外の死角・危険箇所に関しては、職員による定期巡回の徹底で、利用者の危険要因排除に努めています。
- 機械警備においては、事件・事故の予防とその後の対応のために、記録装置対応のカメラを設置しています。

### 環境保全業務

- 総合ビルメンテナンス企業のノウハウを活用した省エネ・省資源への取組みを引続き行います。**(詳細は13ページ参照)**
- 当施設周辺的美観保持のため、敷地内の環境美化活動(清掃・除草作業等)を引続き実施します。

### 中図書館等との連携による建物管理

- 3館連絡会議(中図書館・オリブ工房・本牧地区センター)の中で相談し、定期清掃や修繕等を実施します。その際、メンテナンス日程や修繕内容等についてきめ細かく調整を図り、密接に業務連携を図ります。
- 当社は、上記定例会議において建物全体として快適な空間づくりや光熱水費の削減等の効率化に関する提案を行っていますので、引続き実施します。

### 横浜市公共建築物天井脱落対策事業計画について

- 当施設は「横浜市公共建築物天井脱落対策事業計画」の第2群・Bグループに位置付けられており、平成30年度以降の対策工事が見込まれています。工事実施の際は、利用者の安全確保に細心の注意を払うとともに、現場となる体育室では、床面のワックス清掃等で、快適な環境を確保します。

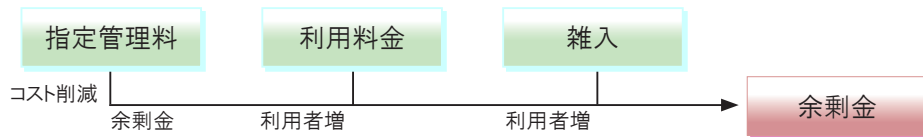
### (7) 収支計画(収入計画)

#### ア 収入計画の考え方について

当社は、市民の税金である指定管理料が当施設の運営に利用されていることを常に意識し、利用者増・稼働率向上等による収入増加や、ムラ・ムダを省いた効率的な管理運営による指定管理料の削減に取り組んでいます。

今後5年間も同様に、ノウハウを活用した業務の実施や業務改善で、収入計画の達成に向けて取り組みます。

なお、利用者増や稼働率向上で得た収入と、経費削減の取り組み等で発生した余剰金に関しては、市・区のパートナーとして自社の利益を追求せず、引続き、施設の備品購入や地域づくり事業や社会貢献事業等に充当していきます。



#### 収入計画の設定

・地区センターの収入は、利用料金、自主事業収入、雑入がありますので、過去4年間の利用統計と下記の増収策を基に、年度ごとの収入計画(目標)を設定します。2年目以降は、講座修了者による新規サークル設立や広報活動による施設稼働率向上を見込んでおりますので、施設の空き状況に応じて自主事業の回数を減らすことを検討します。

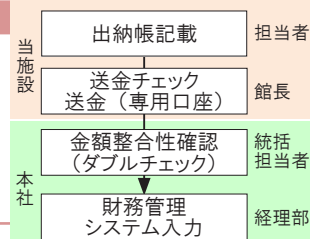
(単位:千円)	平成23~26年度平均	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
利用料金収入	4,312	4,329	4,362	4,404	4,443	4,485
自主事業収入	1,223	2,015	2,015	2,015	2,015	2,015
雑入	998	1,038	1,038	1,038	1,038	1,038

#### 収入計画達成に向けた管理体制の構築

- ・運営会議や館長連絡会議を引続き開催し、計画の進捗確認や業務の課題・不具合項目に対する検討、他施設との運営状況の比較等を行います。
- ・各種会議の結果を地域振興課の担当者様に報告し、指示やアドバイスを受けるとともに、計画達成に向けた是正を行います。
- ・スムーズな運営と利用者サービスの早期展開ができるよう、初年度に当社から指定管理料の10%を予備費として借入れ、入金いたします。

#### 正確な入金管理体制の構築

- ・既存の地区センター専用口座を継続利用し、透明性のある入金管理を行います。
- ・売上金は金庫内に保管し、防犯上、毎日(休館日を挟む場合は3日以内)銀行に入金します。
- ・当社送金時は出納帳と金額の差異が無いかが館長がチェックし、本社では経理部と統括担当者によるダブルチェックを行います。
- ・財務管理システムを活用し、利用料金・自主事業収入等のデータを共有するとともに、報告用の帳票類を正確に作成します。



#### イ 増収策について

当施設の現指定管理者として、この4年間で稼働率を向上(右表)させています。その取組内容をすべて把握していますので、効果の高い内容を継続して実施するとともに、利用者ニーズに合わせた新規の取組を行うことで増収につなげます。

なお、自主事業に関しては引続き実費相当で実施する予定です。

(詳細は14ページ参照)

#### <稼働率実績>

稼働率平均	20~22年度	23~26年度	年度比
和室A	26.3%	27.0%	102.7%
体育室	78.6%	84.1%	107.0%

#### 利用料金の増収策

##### ①積極的な広報活動の実施

- ・区民に講座やイベント等を積極的に周知することで利用者数や稼働率の向上を図ります。地域密着型の施設として、地域掲示板の活用、近隣住宅・マンションへのポスティングの実施、コミュニティ紙への掲載依頼等を行います。(詳細は10ページ参照)

##### ②利用促進活動の実施

- ・これまでに施設を利用したことがない方(個人・団体)を対象とした施設利用説明会や、講座修了者を対象とした新規サークル設立支援等を実施することで、新たな利用者・利用団体の創出を図ります。(詳細は10ページ参照)

#### 雑入の増収策

##### ①物販・サービスの充実(New)

- ・利用者サービス向上につながる取組として、実費相当額の物販(文房具等)やケータイ充電サービス等を実施します。
- ・現在も実施しているコピーや印刷サービスも継続して実施します。



##### ②自動販売機の契約見直し

- ・他地区センターの契約内容と比較し、現在の契約内容の見直しを図ります。見直しにより、28年度以降は下記の売り上げを見込みます。

26年度実績	平成28年度以降
656,620円	700,000円

##### ③協賛・スポンサーの誘致

- ・事業やイベントで地域企業・団体等の協賛を引続き受付けています。※下記は23年度実績です。

企業等	内容	協賛
ダイードリンク(株)	デジタルサイネージ	物品
サンローブーズ(株)	デジタルサイネージ	物品

##### ④広告枠販売と広報ラックの新設

- ・ホームページと地区センターだよりのバナーやデジタルサイネージの広告枠を引き続き販売します。
- ・新たに民間企業のチラシ等が置ける広報ラックを設置し、販売します。



項目	単価	目標
バナー	2,000円/月	1件以上
デジタルサイネージ	5,000円/月	1件以上
広報ラック(New)	2,000円/月	1件以上

## ウ 支出計画の考え方について

公の施設を管理運営する指定管理者として、経費削減はサービス向上と並び重要な取組みの一つです。


当社は、平成23年度から当施設の管理運営を行っており、総合ビルメンテナンス企業としてのノウハウを活用した運営により、平成22年度に比べて**指定管理料を約9.0%（平成22年度22,808千円、平成23年度20,762千円）下げることを達成**しております。

今後5年間に關しては、過去4年間の管理運営実績を基にした適切な年間収支計画を作成し、ムダ・ムラを省いた**管理運営で経費削減**に取り組めます。

なお、一律で経費削減を行うと利用者サービスの低下につながり、施設の設置目的達成や施設が発揮すべき機能に支障をきたす可能性があります。そこで、過去4年間の支出傾向の分析と予測される増加経費を推測したうえで、利用者サービス向上につながる「人件費」「事業費」に関しては適切な費用をかけつつも効率的な取組みを行い、それ以外の「事務費」「管理費」に関しては積極的に削減するよう取組みます。

### 経費配分

人件費  
事業費

維持・増加 

事務費  
管理費

削減 

### a. 支出を適切に管理する仕組みの構築

#### 財務管理システムの活用

- ・財務管理システムを活用することで、年間収支計画に伴う**予測原価**と指定管理業務で支出した実績原価の比較検討を容易にしています。
- ・計画の履行状況、支出の増減、請求書の支払い状況の確認等を正確に実施しています。
- ・データから支出計画の見直しを行い、適正な支出管理を実施します。

#### 支出計画管理体制の構築

- ・財務管理システムのデータを元に、月1回の会議で支出内容の検討を行っています。
- ・予測原価と比較し、増減があるものについては原因を追究し、人員の投入や支出抑制を図る等、当施設の運営バランスを考慮した適正化を図ります。
- ・当社が管理する4つの地区センター間で比較し、経費削減を促進します。

### b. ムダ・ムラを省いた効率的な業務の実施

#### マルチタスク制の導入

#### 人件費

- ・利用者サービスの品質確保と利用者満足度の目標達成に向け、経験豊富なベテランスタッフの継続雇用や繁忙期の増員を引続き行います。能力・経験に応じた適切な賃金設定や、モチベーションアップにつながる賞与の支給等で、人件費は現状維持もしくは増加になることを想定しています。
- ・一方、施設を知り尽くしているベテランスタッフだからこそできるマルチタスク制を導入し、受付対応や清掃の他、巡回時に発見する簡易な不具合等の補修を行えるようにすることで効率的な人員配置になるよう取組みます。

#### 自主事業での工夫

#### 事業費

- ・毎年、地域特性や地域ニーズ、利用者ニーズに合わせた新たな事業を実施するため、事業企画にかかる経費や講師謝礼等の事業費が増えることを想定しています。
- ・新たな事業として他地区センターで人気のある講座やイベント等を実施する際は、同一講師に依頼することで講師代や消耗品等にかかる費用を削減します。
- ・**今後5年間で講師バンクを新たに構築**することを提案しているため、外部からの依頼やアウトリーチ活動等で講師を探す際に講師バンクを活用することで手間を省きます。
- ・地区センターまつりや各種イベントの実施に際しては、これまでに関係を構築してきた地域団体やサークル等に協力いただくことで、無駄な費用をかけることなく地域活性化を図ります。

#### 他団体連携を強化した広報活動

#### 事務費

- ・ホームページやパンフレット、チラシ作成等の広報活動に関して、本社の企画・広報担当者が引続き支援することで当施設の企画・広報担当者の負担を軽減します。
- ・他地区で効果の高かったキャッチコピーやデザイン等を収集し、データとしてストックすることで企画担当者がいつでも参照できるようにします。
- ・パンフレット等の印刷物やホームページに関しては、読みやすい文字の大きさや英語表記、さらには子どもでも読める文字の利用等の配慮が必要ですので、他施設と形式を同一にすることで初期投資を抑えています。
- ・講座やイベントのチラシは当社が管理運営する施設や連携団体に設置してもらうことで、広告宣伝にかかる費用を削減しています。



#### スケールメリットを活用した物品購入

#### 事務費

- ・当施設で利用する消耗品や備品、事務用品等の購入に関しては、当社が定めた事業者を活用しています。
- ・当社が指定管理者となっている市内の地区センター（4施設）やその他市内管理施設でもこちらを活用しており、**代理店登録しているため安価若しくは割引料金で購入が可能**となっています。
- ・清掃時に利用する「アルカリイオン水」は、当社でまとめて生成しているため、洗剤購入にかかる費用を削減しています。

#### ベンチマーキングによる管理費削減

#### 管理費

- ・当社が管理している地区センターだけでなく、他社が管理している地区センターや他自治体の類似施設で同規模施設をベンチマークします。
- ・効率化が図れている有効な手法を引続き取り入れることで管理経費の削減を図ります。

#### 業務の内製化と外部委託内容の見直し

#### 管理費

- ・総合ビルメンテナンス企業として、効果的・効率的な維持管理ができますが、**地域活性化に貢献するため**、引続き横浜市内の事業者へ外部委託を行います。
- ・全てを外部委託にすると委託費が増えてしまいますので、定期点検以外の臨時点検や簡易修繕を**当社技術管理部が実施**することで維持管理費用を引続き削減します。
- ・現在は、市内の他地区センターや、市内で当社が管理している施設との**一括契約**を行うことで委託費の削減につながっています。

#### 3Rや省エネ活動の取組み

#### 管理費

- ・ムリ・ムダを省いた業務の実施で消耗品の消費を引続き抑えます。
- ・横浜市環境管理計画に沿って、職員自らが省エネ活動を行うよう努め、さらに利用者にも協力してもらう事で当施設の光熱水費削減につなげます。

### c. 収入利益の還元

年間収支で余剰金が発生した場合は、その一部を当施設の次年度の広報活動やサービス向上策等に活用します。当社が管理する指定管理施設と同様に、余剰金の一部を慈善活動として、右表の団体等に寄付し、地域環境の改善に貢献します。

還元方法	還元先
広報費・サービス費への充当	広告費（新聞折り込み、コミュニティFM等）、団体への利用促進活動、地区センター祭での出店、無料貸し出し品の充実等
市の団体への寄付	横浜市協働の森基金、横浜サポーターズ寄付金、横浜市市民活動推進基金、中区社会福祉協議会 等

