

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年度事業計画

CAREER RISE

平成27年3月18日
指定管理者(株)キャリアライズ

はじめに

平成27年度は、私ども(株)キャリアライズが、横浜市技能文化会館の指定管理者として5年目(最終年度)となります。初年度より

- ・ 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

を目指して業務に携わってまいりました。

また、平成25年度は第三者評価があり、平成26年度は、そのご指摘事項を検証し、日々の業務に埋没しがちな「気づき」を「業務改善」に繋げてまいりました。

平成27年度の事業計画は、私どもの集大成、総仕上げとして

- ・ 4年間の運営で培ったノウハウ・ナレッジを更に強化
- ・ 継続して第三者評価でのご指摘事項に取り組む
- ・ 更なる「技文」「横浜しごと支援センター」のブランド力強化

を目指し、加えてより一層「顔の見えるサービス」に注力し、一人でも多くの当館ファンをつくっていきたいと考えております。

そのために、行政・関係者、地域・利用者、私どもが三位一体となり、和(輪)の維持・拡大に努めていく所存です。

私たちを取り巻く環境と意識が日々変化する中、「今の時代」「愛すべき横浜」で当館の指定管理者という重責を担えることに感謝し、私たちの思い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、引き続きのご支援ご協力をお願い申し上げると共に、当社サービスへの叱咤激励の材料として、本計画書をご活用いただければ有難く存じます。

平成27年3月 横浜市技能文化会館

館長 山口亜紀

指定管理期間における運営の基本的な考え方について

平成23年度より指定管理者として横浜市技能文化会館の運営に携わっている当社は、指定管理者選定時の以下の基本方針に則り、会館運営を行っております。

<拠点としての機能>

1. 横浜市の技能職振興の拠点

人で賑わう場として、技能職同士の交流と市民への技能文化の発信を強化

2. 雇用・就労の拠点

働く人の情報源として、情報・相談窓口の専門性を発揮

3. 勤労福祉の拠点

市民に愛される場として、勤労者の福祉増進・文化向上の拠点機能を発揮

<運営姿勢>

1. 安全・安心・快適

公の施設として、維持管理を徹底し、多くの方に訪れて頂ける環境を提供

2. 質の高さとコストダウンの両立

創意工夫により経費縮減に努め、質の高さとコストダウンの双方を実現

3. 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

参考) マネジメント方針および社内研修計画

＜マネジメント方針＞

・ チームワークの重視

当社内のチームワーク及びお客さま（利用者、パートナーなど）、行政（市、関係機関など）とのチームワーク

・ 3方バランスの原則

3方（利用者、行政、当社）の各メリットのバランスを考える

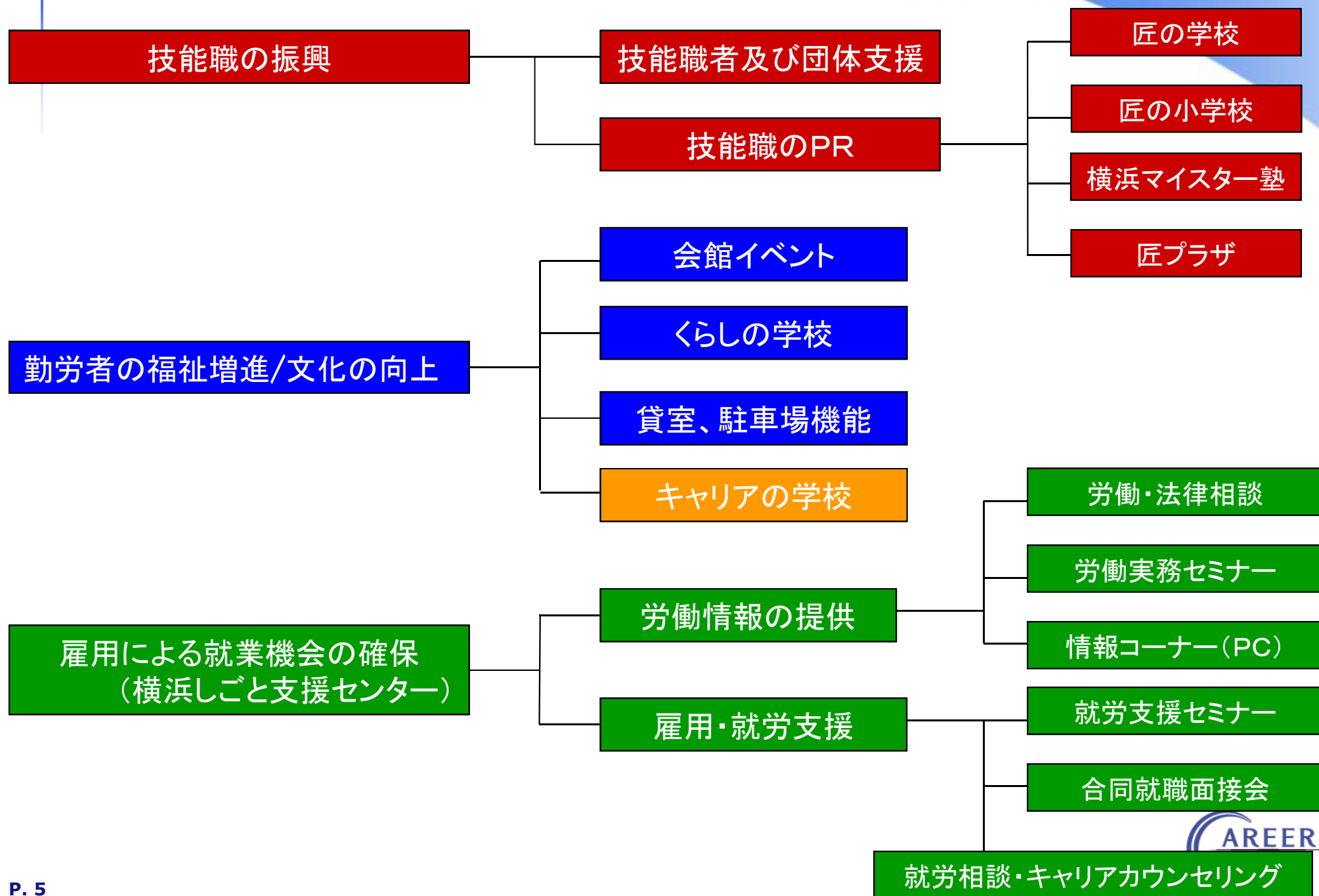
・ サービス品質の継続的向上

問題・課題はあって当然。「不（不備、不具合、不平、不満など）」に常に向き合い改善・改良を図る姿勢を継続

＜社内研修の定例実施＞（休館日を予定）

- ・ チームワーク、サービスレベル向上、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

参考) 会館の機能一覧



平成27年度の運営体制

手づくり ものづくり 人づくり
横浜市技能文化会館

館長 包括責任者・組織マネジメント・人材育成・事業企画担当
館長代理 館長代行・運営サービス担当

(株)キャリアライズ本社
 施設管理業務全般支援
 契約管理・法務実務・経理業務

技能職振興・業務効率化担当
 行政・技能職・キャリアライズ本社対応窓口
 内部統制・コンプライアンス・金銭担当

運営サービスチームリーダー
 貸室事業（貸室予約・利用許可・駐車場）
 設備管理担当
 館内美化促進

事業企画チームリーダー
 自主事業（講座・イベント企画運営）
 広報活動
 販売事業「技文市」担当

横浜しごと支援センター長
 就業相談・キャリアカウンセリング
 労働相談・法律相談
 各種セミナー・合同就職面接会の開催

- 【建物管理】三菱ビルテクノサービス
- 【警備業務】エーエフマネジメント
- 【機械警備】京浜警備保障
- 【エレベータ】横浜エレベータ
- 【自動ドア】 神奈川ナブコ
- 【駐車場精算機】 アマノ
- 【事務委託】 シルバー人材センター
 （駐車場・ホール設営・夜間事務）

- 社会保険労務士
- 就業相談員
- キャリアカウンセラー
- 横浜弁護士会

情報コーナー

平成27年度基本方針について

1. 技能職振興

- ①後継者育成支援（小学生向け職業体験など）
- ②匠プラザの活用・拡大化
- ③技能職に関する商業市場拡大への貢献

2. 勤労福祉

- 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ピーターづくり

3. 就労と労働の情報源

- ①横浜しごと支援センターの更なる認知度向上
- ②ハローワークはじめ各就労支援機関、神奈川労働局、横浜市などとの連携による対応力強化

4. 広報、PR力の強化

- ①メディアや企業など第三者との連携継続
- ②館内広報や紙媒体によるアナログ的広報とWEB広報の両輪化の強化

5. 施設の運営（貸室事業）

- ①サービス品質向上による利用者満足の上昇
- ②貸室利用料金の適正化・見直し
- ③貸室利用率の維持・拡大
- ④館内セキュリティー向上の継続

6. 施設の管理

- ①非常時の運営力強化
- ②迅速、的確な設備補修
- ③コンプライアンスの遵守

<重点取組>

1. 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

2. 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、大人のための暮らし・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開催を検討

3. 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話、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

4. 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

技能職振興

5. 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
畳組合商材の大量発注や畳張替の依頼など、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

6. 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

7. 技能職の広報・PR、会館内の技能職種種の視覚化

- 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

勤労者福祉

<重点取組>

1. キャリアの学校

① 勤労者向け講座の定期開催および集客強化

ビジネスカアップ、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

2. ぐらしの学校

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、多種多彩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

3. 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

4. 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

就労と労働の情報源（横浜しごと支援センター）

<重点取組>

1. 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、神奈川県労働局、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

2. 「利用しやすい相談機関」として、更なる利用者サービス向上に努める

①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

②「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

3. 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「早期就職を目指そう！職業訓練のご案内」コーナーに、神奈川県労働局、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

4. 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



就労と労働の情報源（横浜しごと支援センター）

5. 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
- ・ 就活ガイド
- ・ 応募書類作成
- ・ 面接対策
- ・ 女性のための就労支援セミナー

6. 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）

7. 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

8. 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

9. 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

広報・PR力の強化

<重点取組>

1. 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

2. 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

広報・PR力の強化

3. 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

4. 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

施設の運営（運営サービス）

<重点取組>

1. 「顔の見えるサービス」を促進

- 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鍵の受け渡し、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

2. 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施設利用表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

3. 貸室利用促進

- ①貸室用との多様化を提案し、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

施設の運営（運営サービス）

4. はまっこカード登録促進

- 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連動

5. 独自システム導入・稼働による正確な事務処理の実施

- 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

6. セキュリティー向上の継続

- ①夜間業務担当者との情報共有強化（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

7. 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

施設の管理

<重点取組>

1. 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

2. 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

3. 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

4. 省エネ対策（暑さ対策、寒さ対策）の推進強化

- ①予備冷房・暖房による貸室内温度の一定化
- ②防寒スプレー、ひざかけ、うちわ、サーキュレーター常備など、省エネ対策の視覚化を図る

5. 消防、衛生、建築法規の遵守

平成27年度予算

●収入					
科目		H26実績見込み	H27予算	前年実績比	
指定管理料		124,076,000	124,076,000	100.0%	
貸館事業	貸室	貸室収入	34,105,700	35,500,000	104.1%
		附帯設備	4,256,400	4,500,000	105.7%
		貸室収入計	38,362,100	40,000,000	104.3%
	駐車場	20,101,900	20,100,000	100.0%	
貸館事業小計		58,464,000	60,100,000	102.8%	
会館事業	会館講座		10,292,820	10,300,000	100.1%
	イベント		769,000	800,000	104.0%
	物販		1,860,130	1,900,000	102.1%
	しごと支援		2,138,415	2,150,000	100.5%
	会館事業小計		15,060,365	15,150,000	100.6%
その他	共益費		2,425,001	2,400,000	99.0%
	コピー機		249,310	260,000	104.3%
	公衆電話		2,730	3,000	109.9%
	ロッカー		325,356	340,000	104.5%
	飲料自販機		1,592,471	1,690,000	106.1%
	その他収入小計		4,594,868	4,693,000	102.1%
収入合計		202,195,233	204,019,000	100.90%	
支出合計		202,168,679	204,019,000	100.9%	
収支差額		26,554	0		

●支出					
科目		H26実績	H27予算	前年実績比	
人件費	社員人件費	65,338,924	65,500,000	100.2%	
	仕事支援	雇用就業相談員	9,272,080	9,300,000	100.3%
		弁護士会相談員	3,029,400	3,100,000	102.3%
		キャリアカウンセリング	3,759,024	3,750,000	99.8%
		仕事支援計	16,060,504	16,150,000	100.6%
	研修採用費	268,220	260,000	96.9%	
人件費計	81,667,648	81,910,000	100.3%		
管理費	事務管理費	7,253,196	7,250,000	100.0%	
	事業コーディネーター	6,000,000	6,000,000	100.0%	
事務費	管理費計	13,253,196	13,250,000	100.0%	
	光熱水費	16,215,168	16,500,000	101.8%	
	事務消耗品	1,104,783	1,000,000	90.5%	
	通信運搬費	1,151,112	1,200,000	104.2%	
	賃借料	1,471,652	1,400,000	95.1%	
	旅費交通費	221,512	250,000	112.9%	
	雑費	256,350	230,000	89.7%	
	印刷図書費	729,749	730,000	100.0%	
	備品費	844,665	800,000	94.7%	
	事務委託費	受付業務	2,024,822	2,030,000	100.3%
		多目的ホール	2,925,201	3,000,000	102.6%
		駐車場管理	5,527,088	5,600,000	101.3%
		事務委託費計	10,477,111	10,630,000	101.5%
	事務費計	32,472,102	32,740,000	100.8%	
会館事業費	講師謝金	3,391,218	3,400,000	100.3%	
	材料費	2,281,743	2,400,000	105.2%	
	イベント費	1,422,255	1,500,000	105.5%	
	仕入商品	1,368,883	1,600,000	116.9%	
	しごと支援	195,444	200,000	102.3%	
	自主使用貸室	1,640,800	1,800,000	109.7%	
	会館事業費計	10,300,343	10,900,000	105.8%	
広告費	ホームページ維持費	781,055	871,000	111.5%	
	メディア広報費	2,322,949	2,370,000	102.0%	
広告費計	3,104,004	3,241,000	104.4%		
施設管理	建物維持管理	24,494,400	24,500,000	100.0%	
	設備点検保守	4,030,560	4,031,000	100.0%	
	機械設備保守	2,367,360	2,400,000	101.4%	
	清掃管理業務	15,426,288	15,500,000	100.5%	
	環境衛生管理	1,896,710	1,900,000	100.2%	
	警備業務	3,719,520	3,720,000	100.0%	
	設備遠隔監視	483,840	484,000	100.0%	
	建物診断	449,280	450,000	100.2%	
	駐車場保守点検	4,743,360	4,744,000	100.0%	
	修繕費	2,592,737	3,000,000	115.7%	
	施設消耗品	467,155	500,000	107.0%	
	施設管理費計	60,671,210	61,229,000	100.9%	
	その他	会費	169,800	170,000	100.1%
保険料		0	50,000		
印紙税・租税		11,000	10,000	90.9%	
目的外使用料		352,196	352,000	99.9%	
館内有線放送		116,640	117,000	100.3%	
その他雑費		50,540	50,000	98.9%	
その他支出合計		700,176	749,000	107.0%	
支出合計	202,168,679	204,019,000	100.9%		