

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24年度事業報告書及び自己評価

平成24年度事業計画に沿って、「通期総評」「通期振り返り」「自己評価」を実施。
「自己評価」は、各項目ごとに以下の基準で評価

- A: 計画書の水準を上回る
- B: 計画書の水準を満たす
- C: 計画書の水準を下回る

平成25年4月27日
指定管理者
株式会社キャリアライズ

— 目次 —

	頁
はじめに	3
0. 基本方針	4
1. 管理施設&附帯設備の利用許可業務	6
2. 利用料金徴収業務	6
3. 事業に関する業務	7
4. 施設の運営に関する業務	14
5. 施設の管理に関する業務	15
6. 組織	16
7. 収支報告	17

－はじめに－

“最幸の会館運営を目指して”

私たちキャリアライズが、平成 23 年 4 月より横浜市技能文化会館（以下、会館）の指定管理者として運営を開始してから 2 年が経ちました。

初年度は手探りの状態でしたが、2 年目を迎えた昨年度は、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、会館事業の独自ブランド化、会館事業ご利用者さまの増加など、民間ならではのサービスを徐々に発揮できた実感があります。

これも所管課を中心とする行政関係者のご協力に加え、会館に関わる関係者・パートナーの皆さま、そして、会館をご利用いただくお客さま方の温かいご支援の賜物であると感じております。

この場を借りて心より御礼申し上げます。ありがとうございます。

昨年一年間、私たちは、

- 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
- 地域・地元とつながり、人のエネルギーを広げる
- 環境・時代の変化を取り入れ進化していく

ことを目標に、「会館サービスに“驚き”“愛着”そして「感動」を！」を合言葉に“最幸の会館運営”を目指して取り組んで参りました。それら取組をまとめたものが本事業報告書です。

事業報告書は、私たちの一年間の活動過程をできる限り多くの方に知っていただき、様々なご意見やアドバイスをいただくことで、更なるサービス品質を向上させるための材料として活用したいと考え記しました。ぜひ、より多くの方にご高覧いただき、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

なお、報告書のとりまとめに当たっては、既に行政に提出済の書類も再掲として添付資料にまとめております。本報告書及び添付の参考資料で、会館の指定管理者の取組が一度に理解いただけるようにとの考えに基づいておりますのでご理解のほどお願い致します。

最後になりますが、今年度も昨年度に引き続き“最幸の会館運営”を目指してサービスの品質向上に取り組んで参りますが、私たちの活動に終わりはありません。品質向上には、私たちだけでなく行政、関係者、ご利用のお客さまからのご意見・アドバイスがあつてこそ進化・深化するものと信じております。変化の激しい時代だからこそ、皆さんに支えられ磨かれる“最幸のチームワーク”が大切であると考えております。

皆様には、会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。最幸の会館に向けて、“最幸のチームワーク”のほど、よろしくお願い申し上げます。

平成 25 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）

0. 基本方針

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】
0 基本方針	(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	会館ご利用者の促進 会館事業の見直し 新規ご利用者誘引 発信力・集客力の強化 リピーターとなるご利用者を増やす	会館事業を、以下の名称に刷新し、新規ご利用を促進する 匠の学校 キャリアの学校 くらしの学校	<ul style="list-style-type: none"> ●会館事業刷新による新規利用者増 今年度から従来の会館事業を刷新し、「技能職振興」「雇用による就業支援」「勤労福祉」を「匠の学校」「キャリアの学校」「くらしの学校」として開講。一年間に渡り273講座3,359名(4,133名定員 参加率81%)の受講者を集めることができた。 *【会館事業12、12-1】 この実績は、昨年度の集客数(年間943名)を大きく上回る結果となった。また、新規利用者(初めて利用:37.4%、今年から利用39.9%)が8割近く、利用者の年代も30代25.45%、40代31.0%と、会館講座を通じて新規利用者増加とともに若い世代へのアプローチが図れている。 *【会館事業13-1(P50)】
	(2) 雇用・就業の拠点	働く人の情報源として、情報・相談窓口の専門性を発揮		<ul style="list-style-type: none"> ●会館全体の認知度アップや各種アプローチのきっかけづくりとして、関係各所と連携しながら、人が集まる仕掛けを作る ●地域イベント・活動への協力 <ul style="list-style-type: none"> ○横浜マイスターまつり(11月) ○よこはま技能まつり(10月) ○子どもアドベンチャー(8月) ○技文市、技文フリーマーケット(9月) ○合同就職面接会(7月、1月) ●技能文化会館主催イベントの検討 <ul style="list-style-type: none"> ○ご利用者発表会や会館設置目的に合致したイベント→平成25年度(9月)予定 ●各種外部イベントの誘致促進(中区多文化フェスタなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ●就労支援機能の充実 しごと支援センターによる就労支援セミナー等を51回開催し参加者1,120名を集客。昨年実績(年間208名)を大きく上回った。 *【しごと支援18(P79)】 また、センターとして初めて実施した第1回合同就職面接会(7月)では103名、第2回合同就職説明会(1月)では224名の参加があり、2回で17名(当社調べ)の内定者を生むことができ、就労支援機能が強化された。 *【しごと支援22-1、2】
	(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		<ul style="list-style-type: none"> ●インターネットや各種媒体を活用して、会館及び会館サービスのPRを継続する ●関係各所(*)との連携を密にし、PRの相互協力などの推進 *横浜市経済局市民経済労働部雇用労働課、横浜市技能職団体連絡協議会(以下、技連協)、横浜市商店街総連合会、横浜地域連合など ●市内の法人への営業活動の強化(会館事業や貸会議室の案内など) ●ホームページでの情報発信と併せて、インターネット広告などを使いながら、新規ユーザーへのリーチを広げる ●会館利用者、会館事業参加者のメーリングリストを構築し、メールマガジンなど、利用者との恒常的関係を構築する 	<ul style="list-style-type: none"> ●会館主催新規イベントによる集客、認知向上 例年実施している、子供アドベンチャー(8月)に加え、各種の新規イベントを展開し、会館の認知及び利用促進に大きく貢献した。 6月に市民局と合同開催した「市民相談会」(*【しごと支援24】)、7月にしごと支援センター主催の「合同説明会」(103名集客)、9月には「技文市」(約150名集客)とフリーマーケット(約250名集客)など、従来にない技能文化会館の魅力を引き出し、新たな市民層との接点創出や技能職振興、就労支援、勤労福祉向上に貢献し、地域の活性化に一役買ったと言える。 *【会館事業11、12】
	(4) 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	快適性、利便性の改善 安全な施設運営 法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> ●館内をより快適に利用しやすくするために創意工夫を継続する <ul style="list-style-type: none"> ○各種掲示、展示物の見直し ○有線放送の導入 ●ホスピタリティサービスの向上のために、サービスレベルの研鑽 ●安全を第一に事故を未然に防ぐ仕組みの構築 <ul style="list-style-type: none"> ○危機管理マニュアルの作成と運用 ○防災、防犯に関する対応策検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●広報力向上 ○ホームページ(HP)リニューアル HPのリニューアルを7月より実施。定期的な更新を毎週実施すると共に、会館からの情報発信(技文レポート)を強化し、市民との2WAYコミュニケーションを強化。また、.netでのキーワード検索による広告も開始し、昨年以上にHPへの来訪者が増加(ページビュー371,602 前年比115%、ユニークユーザー70,603 前年比113%)。会館講座の申込経路もHPを経由した申込が3割超と増加しており、新たな広報手段が出来つつある。*【会館事業16、17】 ○メールマガジンの発行 会館からの情報発信機能の強化、お客さまとの定期的なコミュニケーションのためにメルマガを創刊(7月)。公共施設としては先駆的な取組を行った。約1000名に毎月2回配信している。 *【会館事業17】 ○チラシ配架の徹底 チラシ配架においては、関係各所、配架先への訪問を強化し、協力関係を構築すると共に、確実に各配架先で掲出していただけるよう、配架先でのチラシの残数を小まめに確認し、タイムリーな補充を行うなどの工夫した。*【会館事業14、15】 ○新聞折込チラシ・広告の活用 1月と3月に新聞折込チラシを実施。会館講座の宣伝並びに合同説明会の宣伝を行った。1月の合同説明会では、新聞広告を実施し、集客につなげた。 *【会館事業17】
	(5) 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		<ul style="list-style-type: none"> ●設備の老朽化に対応して、管理メンテナンスを強化 ●不具合へ迅速に対応できるような管理体制の見直し ●コスト構造の透明化 	
	(6) 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		<ul style="list-style-type: none"> ●法令遵守を基本に、会館運営における各種契約先との契約内容の確認 ●全社を挙げての書類管理体制についてのチェック 	<ul style="list-style-type: none"> ●関係機関との連携構築 横浜市経済局市民経済労働部雇用労働課、横浜市技能職団体連絡協議会(以下、技連協)、横浜市商店街総連合会、横浜地域連合会などの連絡調整を頻繁に行い、各種の連携が実現できた。 行政とは市報での会館事業の告知協力、技連協とは「匠の学校」開講での協力関係を構築し、横浜市商店街総連合会とはハマふれんど会員向けに会館事業の利用割引告知を行うなどの取組が実現。 しごと支援センターでは、ハローワーク、労働関係機関、学校などと連携し、就労支援セミナーへの集客力を向上させることができた。 *【しごと支援23】

0. 基本方針

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】
0 基本方針	(7)その他：組織マネジメント方針	チームワークの重視	社内メンバー、関係者（市、ステークホルダーなど）、お客さま（ご利用者、パートナーなど）とお互いに分かり合う	<ul style="list-style-type: none"> ●研修などの機会を通じ、社内チームワークをよくなるため努力する ●横浜市経済局市民経済労働部雇用労働課、横浜市技能職団体連絡協議会（以下、技連協）、横浜市商店街総連合会、横浜地域連合など、関係団体と緊密に連携し会館運営をよりよくなるための努力する 	<ul style="list-style-type: none"> ●館内明るくするサービス運動の展開 会館をより快適にご利用いただくために「館内明るくするサービス」運動を展開。有線放送の導入（4月）に始まり、各種掲示物の刷新、案内表示の改善、季節を感じさせる飾り物を使った館内装飾、職員による夏の「浴衣DAY」、新年の「書初めコーナー」「鏡開きお汁粉サービス」2、3月の「チョココレート」「甘酒」サービスなど斬新な企画を実施。利用者からも好評を得ることができ、注目度を高めることにつながった。 *【会館運営5、6】
		3方バランス（3者からそれぞれに感謝される仕事）の原則	お客さま、関係者（市、ステークホルダーなど）、当社の各メリットを考える	<ul style="list-style-type: none"> ●館の運営における意思決定の基準を、ご利用者さま（市民を中心としたお客さま）、会館を支えていただく関係者（諸団体）、当社（キャリアライズ）の各メリットを考え、3方のバランスを考えた判断とする 	<ul style="list-style-type: none"> ●各種施設メンテナンスの充実 会館の老朽化に伴う、各種の不具合にも迅速に対応。階段昇降時の転倒防止のための照明変更、節電対策としてのLED照明の設置、会議室の椅子の交換など限られた予算の中で、効率的に効果的な設備メンテナンスを行った。 *【会館運営7、8、9】 ●危機管理 万が一の事態を考え、防災訓練を2回実施。消防署からの助言をもらい、館内の避難時の課題を抽出し即座に改善を実施した。また、職員による各種の講習会（駐車場管理、防火防災など）に参加し、知見を社内でも積極的に共有した。 ●コンプライアンス 書類の整備、危機マニュアルの導入、金銭取扱業務マニュアルの制定、など法令を遵守した会館運営のために各種の社内業務フローの見直し、マニュアルの制定などを本社と協力して実施。 ●最幸のチームワークへのビルドアップ ○全体研修を毎月実施 休館日には全職員で研修を実施し、チームワークの形成と会館運営サービス向上に努めている。 8月、12月を除き、通期で10回の研修を実施。主なものは、 ・防災訓練、避難訓練、マナー講座、ホスピタリティー研修など ○改善のPDCA 常に、お客さまご利用者からのご要望、運営上の不具合、職場の課題に常に向き合いながら、日々改善を行っている。
		問題に向き合う	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・改良を図る姿勢の重視	<ul style="list-style-type: none"> ●問題・課題があることを前提とし、「不（不備、不具合、不平、不満など）」に常に向き合い改善・改良を図る姿勢を重視する 	

1. 管理施設&附帯設備の利用許可業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価
1 管理施設 & 附帯設備 の利用許可 業務	(1) 利用の手続きなど	利用者との円滑な対応 ホスピタリティー溢れる利用者対応 利用申請に関する適切な指導、助言	①受付対応力向上 ②附帯設備に関する知識向上 ③附帯設備のアイテムを増やす ④利用ガイド(リーフレット)のリニューアル	①受付対応力向上 ○4階との連携による貸し会議室の状況共有 ②附帯設備に関する知識向上 ○音響器材など、経験の浅いものが取り扱えるよう知識情報習得の機会を設ける ③附帯設備のアイテムを増やす ○利用者の声を反映して、PCやワイヤレスマイクなど附帯設備を拡大し、より利便性の高い貸し会議室業務にする ④利用ガイド(リーフレット)のリニューアル ○分かりやすく一目で理解できるように工夫し、刷新する	●1F受付と4F運営メンバーとの連携強化 ●運営メンバー全員が業務を行なえるようにし、シフトが異なっても対応可能とした。 ●附帯設備を増強。*【会館運営8】 その他のマニュアルを整備した。 ●PC講座充実のため、PCの増設を行った。 *【会館運営6(P31)】	A
		上記を実現するために常に利用者 動向をウォッチし幅広くご意見を伺う	①ご利用者さま利用実態の調査 ○講座及び会議室利用者への無記名式アンケート(ご了解頂いた方に、手渡し) ②ご利用者さまからの幅広い声、意見を直接伺う	①来館者の実態を把握【常時】 ○会館事業参加者及び貸し会議室利用者からのアンケート収集を実施 (1Fと各貸室に常時アンケートBOXを設置し、受付担当者より協力をご依頼) ○施設的美観や接遇対応などへの評価を伺うとともに、満足している点・改善が必要な点・新たに追加して欲しい点についての実態の把握を行い、改善へのPDCAとつなげる ②利用者懇談会の実施【年度】 ○施設的美観や接遇対応などへの評価を伺うとともに、満足している点・改善が必要な点・新たに追加して欲しい点についての実態の把握を行う。 ○施設の運営方針についてご説明しよりよい会館運営への協力をお願いする ○当会館で行われている、勤労者の文化活動増進に役立つサークル活動を、より活発化する ○対象・匠の市民らぼ・匠の市民さーくる等(他自主的な活動も含む)の代表者及び会館利用者団体の代表者など ○年1回を予定	●貸室利用者、駐車場利用者へのアンケートを実施し、会館運営の参考データとした。*【会館運営2、3】 ●会館講座参加者へのアンケートを実施。月別半期別に集計し講座企画に反映。*【会館事業13】 ●利用者懇談会(H24.3月)での利用者意見を元に、多くの項目を改善した。 ・各階電気ポット増設 ・暑さ対策として、26℃まで設定可能に ・下期に懇談会を実施 *【会館運営4】 ●運営チームで連絡ノートを作成し、利用者の意見やクレーム、自ら発見した問題点などを共有し、改善するようにした。 ●メールマガジンをプリントし受付にて配布。館内からの情報発信に努めている(毎月)。 *【会館事業17】	A

2. 利用料金徴収業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価
2 利用料金 徴収業務	(1) 利用料金の改定と (2) 利用料金の管理	利用者にとってより利用しやすいよう サービス料金の設定	より利用しやすいように、下記項目について見直しを検討 ①駐車場利用料金と時間の変更 (低稼働会議室の改善) ②特別会議室の料金変更 ③料理室の料金変更	①駐車場利用料金と時間帯の変更 ○近隣相場及び利用実態を加味しながら、利用しやすい料金と時間に設定し直す ②特別会議室の料金変更 ③料理室の料金変更 ○利用実態や利用者の声を参考にしながら、利用いただきやすい料金を設定	●駐車場については、会館利用者の利便の向上施策として、外部利用者の料金改定を計画したが、市況鈍化のため延期とした。 ●料理室について、他会議室が満室を条件に控室を利用可能とし、料金も会議室と同等とした。	B
		利用料金の管理	厳正的確処理による資金管理	●日時による集金管理の徹底 ○収入金については、日時で管理集計し、厳正に管理する ●現金取扱に関する職務権限規定の制定と業務フローを確立 ○現金出納責任者及び代行者の任命 ○現金取扱担当者及び代行者の任命 ○小払い準備金担当を任命し、現金の取扱を実施すると共に、マニュアル化を図る ○日時の管理に加え、月2回程度の現金照合など ●利用料金授受に関する帳簿類(領収書、請書、台帳)を作成し、厳正的確に運用する	●日次での収入管理は確立された。 ●貸室だけでなく、会館事業、イベントなどについても同様。 ●請求書管理、入金管理について確立した。 ●現金取扱いについて、キャリアライズとしての各種権限と業務フローを確立し、厳正に運用した。 ●経理関係帳簿類を作成し厳正に運用した。 ●収入・支出に関する予算執行管理を徹底し、リアルタイムに把握できるようになった。	A

3. 事業に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価	
3 事業に関する業務	ア) 匠プラザを活用した技能職振興の企画等	匠プラザの利用機会向上	匠プラザを活用した各種イベントの誘致、開催	●匠プラザを活用する外部団体の誘致 ●9月のYIACP30周年記念イベントと連動し、匠プラザを使った会館主催イベントに拡大し、認知拡大を図る	●9月15日16日の2日間「技文市」を開催し、手作り商品の販売を実施。2日間で約150名の来場者を集めた。 ●8月～9月にかけて、毎週「匠の学校」の開催、子どもアドベンチャーの実施により、約900名の方が来場。 ●3月30日、31日「食とデザインの絵墨書のコラボレーション展」では、約120名の方に来場。 *【会館事業11(P39)】	A	
		匠プラザのPR手法の見直し	匠プラザにおける展示物の工夫HPでのより魅力的な見せ方の工夫	●匠プラザを会館の顔として、注目を集めるような仕掛けを考える ○会場に「変化」をつけるようなスペースの工夫 ○子どもアドベンチャーでのイベント開催など施設の効果的利用 ●匠プラザ自体のPR力の強化 ○HPのリニューアルに合わせて、会館の収蔵品のWEBギャラリーを展開する ○インターネット広告の検索エンジンを使い、潜在的なユーザーの掘り起こしを行う ●その他 ○技連協とも協力し、匠プラザの活性化方策を検討する ○横浜市の施設の一員として、小中学校、各種団体などへの誘致活動を促進する	●(仕掛け) ○会場内の椅子にゴザを敷き、受付周り竹垣を設置して「和」のテイストを導入。また、季節に合わせて造花や装飾物を活用して季節感を施した ○8月22日23日両日で「子どもアドベンチャー」を匠プラザで実施。延べ639名を集約し盛況に終了。 ○1月の「書初めコーナー」では、約75名の方に自由に書初めいただいた。 *【会館運営5】 ●(PR力強化) ○HP上で収蔵品ギャラリーを展開。*【会館事業17】 ○6月よりInet広告(キーワード検索)を実施、訪問者(ページビュー)増加につなげた。*【会館事業16】 ●(その他) ○未実施。進め方について今後、市とも相談。	A	
	(1) 技能職振興に関する業務	イ) 技能団体への活動支援 * 横浜技能まつり開催への助言と協力 * 技能職者育成事業への支援	横浜市技能職団体連絡協議会(技連協)の活動支援	HPのリニューアルやインターネット広告による技能職のPR認知を図る	●インターネットを使ったPR力強化 ○HPのリニューアルに合わせて、会館の収蔵品のWEBギャラリーを展開する ○HPを通じ横浜市技能職団体連絡協議会の活動やイベントを発信する ○インターネット広告の検索エンジンを使い、潜在的なユーザーや新規ユーザーの掘り起こしを行う	●(PR力強化) ○HP上で収蔵品ギャラリーを展開。 ○「匠の学校」をスタッフブログとしてレポート。 ○7月よりHP上で「技連協便り」の常時掲載。(PDF可、ダウンロード可能) ○技能職の紹介チラシを作成し、HP上でダウンロード可能とした。 *【会館事業17】 ○6月よりInet広告(キーワード検索)を実施、訪問者(ページビュー)増加につなげた。 *【会館事業16】	A
				技能まつりへの協力	●新規ユーザー(親子など)への「匠の学校」のPRや体験イベントによる接点創出、会館の集客を目的にしたサポート	●当日配る粗品の準備作業をサポートした。 ●「技能まつり」への出店を行い、主旨に沿った「手づくり」「物づくり」の商品や食品の販売を企画した。*【会館事業11】	A
				技連協活動への支援	●団体の活動をサポートする事務担当者への業務支援など	●6月より、技連協の事務担当者が4階会館事務室でも作業できるように環境を整備し、情報連携と相互協力の強化を図った。	A
	ウ) 技能職者への支援事業 * 販路拡大 * 後継者育成	技能職者への支援事業	経営支援体制の構築	●技能職者を支援する専門家集団のネットワーク形成 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、専門家ネットワーク(社会保険労務士、弁護士、事業継承コンサルタントなど)を構築する * 小規模事業者ならではの経営課題(例:世代交代に向けた事業承継、家計との区分会計、従業員の労務管理など)に対応できるネットワーク	●(専門家ネットワーク) 現時点では未実施。実施体制については、今後の検討課題。	C	
			販路拡大方法の検討	●インターネットでのEC(電商取引)の可能性の検討/地域の技能職の作品のEC(電商取引)販売サポート検討	●9月の「技文市」で豆腐組合、畳組合、洋装組合にご協力いただき各組合の商品・製品の販売を行った。	B	
			会館講座と連動した支援	●会館講座の「キャリアの学校」での、「財務諸表の見方」「簿記のキホン」など中小企業経営に必要と思われる講座の実施	●「キャリアの学校」で以下の講座を開催。 講座名「簿記のキホン」「財務諸表の見方」「ビジネスマナー」「ビジネスレター」「コアクティブ会話術」「人間関係の築き方」 技能職者への告知集客は今後の課題。	B	
			ハマふれんどと連携した講座開設による支援	●PC講座など、ハマふれんどと講座共催を計画し、共済加入の技能職者への支援を促進	●8月に「キャリアの学校」におけるパソコン講座をハマふれんどと協力して傘下の会員に告知し集客(会員割引を適用)。計3名が参加。技能職者の応募はなく一般会員であった。	B	
	エ) 技能職者や技能職団体の交流を図る事業	技能職者や技能職団体の交流 技能職者、技能職団体の当館利用促進	技連協と会館運営者との情報交換会の開催	●交流ラウンジを活用した技連協との情報共有 ○技能職団体のスケジュールの事前把握や確認 ○横浜市技能文化会館からの情報「匠の学校」に関する各種報告連絡相談。 ○技能職団体関係者と会館運営者の意思疎通を図り、技能職者及び団体同士の交流のあり方を検討する	●技連協理事会、総会に常時出席し、匠の学校の開催状況や、技能まつりでの協力のあり方を議論、意見交換。良好な関係が構築できている。	A	

3. 事業に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評【参考資料】	通期自己評価
(1) 技能職振興に関する業務	オ) 技能文化に関する情報の収集 * 技能に関する情報収集 * 技能&技能職のPR	市民と技能職者との新たな接点を創出	会館事業を刷新し、「匠の学校」としてリニューアル 「地域の職人」「ものづくりのプロ」と市民との新たな接点を創出	<ul style="list-style-type: none"> ●会館事業「匠の学校」の運営方針 <ul style="list-style-type: none"> ○横浜市技能職団体連絡協議会と連携し(共催など)、地域の職人、ものづくりのプロとの協力体制を構築 ○地域の市民が、新たに技能職者の技や経験に触れるような工夫を行う <ul style="list-style-type: none"> →働く女性、親子など従来技能職者との接点が薄かったターゲットを意識 →ターゲット特性や季節感を意識した講座企画を年間で計画し実行 →会館事業の集客を目的として、HPの活用やインターネット広告を使い広く広報 これらの活動を通じ、新規利用者を獲得する ○実施済みの講座については、アーカイブとしてHPを通じて広く市民にフィードバックし、継続企画として定着できるようにする 	<ul style="list-style-type: none"> ●従来の「職人に学ぶ～」講座を「匠の学校」としてリニューアル。 ○技連協(講座内容、組合紹介、横浜市(PR協力)との連携強化) ○匠プラザを使った「匠の学校」を開催。合計参加人数244名 「スクリーン印刷でオリジナルTシャツ」(7月28日) 「左官屋さんの 光る! 泥だんご体験」(8月4日) 「板金屋さんの本格『表札』づくり」(8月19日) 「洋裁のプロが教える素敵なのにカンタンプラスづくり」(9月22、29日) 「お豆腐屋さんから教わる手づくりの贅沢豆腐」(11月3日) 「カーニングのプロから教わる上手なアイロンのかけ方」(12月2日) *【会館事業11、13-2】 ○HPをリニューアルし広報PR強化を図り、実施内容を「技文レポート」として即時公開できるようにした。当日配布する職業紹介資料をHPに常時掲載し、資料のダウンロードを可能にしている。以上の取組を通じ、多くの参加者を集めることができ、徐々に定着しつつある。 *【会館事業17】 	A
	カ) 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	時代に合致した、技術、技能を切り口にした各種事業の展開		<ul style="list-style-type: none"> ●技連協や技能職者とのネットワークを通じ、各種イベントの開催など、技能と市民が出会う場を創出。 YIACP30周年記念イベントの誘致、など 	<ul style="list-style-type: none"> ●9月15日16日17日18日の4日間でYIACP30周年記念イベントを誘致。16日17日については、匠プラザにて「技文市」を開催。 *【会館事業11】 	A

3. 事業に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価	
3 事業に関する業務	(2) 雇用に関する 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 業務	【しごと支援センター】 来所者の実態に合わせたより 実効性のある相談業務の遂行	雇用情勢の悪化に対応した、 できるかぎり就業につながる 相談業務の実現	<p><相談概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ●社会保険労務士やキャリアカウンセリングの資格を有した雇用就業相談員がアドバイスを 行う。 ●相談受付時間 ○月曜日～土曜日(祝日、12/29～1/3は除く) ○9時～17時(月・木曜は20時まで) ●相談方法 ○電話または面談により相談/予約不要 <p><求職者への相談業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ●職業紹介制度の活用法 ○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。 ●ハローワークなど求人紹介機関の活用 ○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する。 ●キャリア・カウンセリングの案内・誘導/木・土曜日 他応相談。9時～17時30分 <p><就業中の方への相談業務></p> <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)業務 ●賃金の不払いや不当解雇など不当労働行為への相談業務 ●より複雑・困難なものは労働問題専門の弁護士を紹介 <p><取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ●労働相談・就労相談のため来所者、および情報コーナー利用者にアンケートを依頼し、 その結果を相談員と共有し、より実行性のある相談業務に活かす ●相談員同士で、定期的に情報交換を行い相互研鑽に務める ●相談員向けの勉強会の実施 ●昨年度同様、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う。 	他施設、特にハローワークの連携を強め(しごと支援センターのリー フレットの設置依頼や当センターでの相談業務の紹介など)、各施設 利用者へのセンター告知に努めた。 *【しごと支援18、23】	B
	イ) 弁護士相談に関する 業務	【しごと支援センター】 来所者の実態に合わせた より実効性のある 相談業務の遂行	雇用情勢の悪化に対応した、労働者 保護を重視した相談業務の実現	<p><相談概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ●弁護士による法律問題に特化した相談業務 <p>●相談受付時間 ○土曜日(祝日、12/29～1/3は除く) ○13時～18時</p> <p>●相談方法/事前予約制(1回40分) * 同一内容による相談は1人1回限り</p> <p><相談業務></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 する。 <p><取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報の共有化 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、回避することが多い ために情報の共有化をはかり、啓発に努める。 	しごと支援センター内での相談業務以外に横浜市市民局と連携した 市民特別相談会を当センター3階で開催。 *【しごと支援19、24】	B	

3. 事業に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価
3 事業に関する業務	(2) 雇用に関する 就業の機会の 確保に関する 業務	ウ) キャリアカウンセリング に関する業務	雇用情勢の悪化に対応した、できるかぎり就業につながる相談業務の実現	<p><相談概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ●キャリアカウンセリングの資格を有した雇用就業相談員がアドバイスを行う。 ●相談受付時間 <ul style="list-style-type: none"> ○木曜日・土曜日(祝日、12/29～1/3は除く) ○9時～17時30分 ●相談方法/事前予約制(1回60分) <p><相談内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ●より、就業希望者の個別ニーズにあった相談業務 ●求人情報の入手の仕方や職業紹介機関の利用の仕方などのアドバイス ●求職活動への支援 <ul style="list-style-type: none"> ○相談業務を通して履歴書・職務経歴書の書き方、面接対応等を指導し、早期の雇用が可能になるよう支援する。 ●未就業者への相談業務 <ul style="list-style-type: none"> ○適性適職診断ツールやビジネススキルチェックシートなどを導入し、職業適性のアドバイスなど、きめ細かく相談に対応する <p><取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ●適時相談内容に関し、相談員同士で意見交換しながら相談者に応じたサービス向上を図る 	<p>※労働相談、法律相談 通期実績 1539件(昨年:1586件)</p> <p>※就業相談、キャリアカウンセリング 通期実績 1200件(昨年:1066件)</p> <p>*【しごと支援19】</p>	A
		エ) 就労支援セミナーに 関する業務	【しごと支援センター】 来所者の実態に合わせたより実効性のあるセミナーの開催 (平成23年度の実績を踏まえたセミナー開催)	<p>「適性診断」セミナーの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●『「職業適性診断」で掴む、自分の強み』を月1回程度開催。無料(但し、診断料のみ実費負担) ●今期も、昨期に続き、他の就労支援期間が実施していない適性診断(VPI)を活用して実施。 ●「適性診断」を呼び水として、30代までの若い就職希望者を取り込むことを目指す。 	<p>今期:参加者261名(前年度通期で69名)</p> <p>*【しごと支援18】(以下、エ)の項に共通)</p> <p><セミナー利用増加の要因(以下、エ)の項目に共通)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①毎月の定期開催で利用者に認知が定着 ②ハローワークに受講証明書を提出し、就職活動実績に反映することができる ③セミナーの講師が、当センターの相談員であるため、受講者にとって「身近」で「信頼感」が湧きやすい。セミナー以外の相談で、相談員と継続相談できる。 ④相談員が当センター利用者の相談実態を把握しているため、講義内容に反映でき、受講者にとってより現実的な講義内容となっている。 ⑤相談員が積極的に講義内容を提案し、逐次ブラッシュアップが図られている 	A
		「応募書類の書き方」セミナーの実施	●キャリアカウンセリングの一環として、『応募書類作成の極意』として、2ヶ月に1回開催予定	今期:参加者359名(前年度通期で14名)	A	
		「面接対策」セミナーの実施	●求職者の面接対策として、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、実践力を養成する	今期:参加者243名(前年度通期で59名)	A	
		成功する就活セミナーの実施	●就職活動概論について講義を行う	7月より定期的で開催し、利用者に応える 今期227名(前年度通期53名)	A	
	人事労務担当者向けセミナーの実施	●企業の人事労務担当者向けに、現場で話題となっている労働問題を取り上げ、雇用側の意識を喚起する	今期:参加者30名(前年度通期13名) 「改正労働契約法」	B		

3. 事業に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価
3 事業に関する業務 (2) 雇用に関する就業の機会の確保に関する業務	エ) 就労支援セミナーに関する業務	【技能文化会館会館講座】 就労支援につながる会館事業 （「キャリアの学校」の展開）	就労支援につながるPC講座、 資格取得支援セミナーの開催	<p>●方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ○会館事業の刷新に伴う「キャリアの学校」の会館事業として、就労支援につながるPC講座、資格取得支援講座を開催予定 <p><PC講座></p> <p>●目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ○履歴書、職務経歴書の書き方など就職に必要なパソコンスキルを身につける。 ○実際のビジネス現場で必要とされるPCスキルを身につけ、就職・転職準備をバックアップする。 ○現在就業中の方に向けて、各PCソフトの専門性を高める機会を付与する。 <p>～平成23年度からの変更点～</p> <p>●設備の増強と開催曜日の変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ○PCハードの性能。台数、ソフトのバージョンが不統一であったものを統一すべく、新たに指定管理者が8台のPCを新規導入 ○既存のPCと併せてできる限り多くの利用者に対応できるようにする ○平日夜の時間帯では、習得時間が短い、集中的に実務を学びたい、などの利用者の声に併せて、平日開催に加えて、日曜日の午前午後を使って集中的に開催。 <p>●内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ○履歴書、職務経歴書を作成できるようになる入門～初級講座 ○就職・転職に役立つ、ワード・エクセル・パワーポイントを中心とした基礎～中級講座の実施。 ○現在就業中の方が、専門的スキルを身につけるための中級～上級講座 ○開催回数：1回定員8人、毎週日曜日、及び平日夜1回開催を基本として計画。受講料は今後検討。 <p><資格取得支援></p> <p>●資格取得支援講座</p> <ul style="list-style-type: none"> ○横浜市内の資格取得期間と協力し、就職・転職をするにあたって、資格とコンピテンシーの両面から、実際のしごと結び付く具体的なイメージを持つ講座を開設する ○講座利用者が、現実的な行動を起こして就労につなげようという「やる気」と「行動力」をアップできるようにする。 <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ●中小企業経営支援講座 「財務諸表の見方」「簿記の基本」など中小企業経営に必要と思われる講座の実施 	<p><PC講座></p> <ul style="list-style-type: none"> ●通期で3講座開催、606名参加 『Word』 16回 116名参加 『Excel』 30回 315名参加 『PowerPoint』 19回 175名参加 <p>*【会館事業11、13-5】</p> <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ●「キャリアの学校」で以下の講座を実施 56回 528名参加 『簿記のキホン』 14回 152名参加 『財務諸表の見方』 10回 103名参加 『コアクティブ会話術』 9回 93名参加 『人間関係の築き方』 6回 74名参加 『自分発見で印象力UP』 3回 28名参加 『ビジネスマナー』 6回 38名参加 『ビジネスレター』 4回 34名参加 『和的コミュニケーション』 1回 6名参加 <p>*【会館事業12-1、13-4】</p>	A
	オ) 情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の提供、並びに管理運営に関する業務	【情報コーナー】 来所者の実態に合わせたより実効性のある情報提供、管理運営業務の遂行	【情報コーナー】 ・情報コーナー利用者の変化 (求職者 や就労支援対象の利用増加) に 対応したセンター内の情報提供 及び管理の見直し ・情報コーナーの活用	<p><相談員による窓口業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ●引き続き、対象者に合わせた情報提供を実施する <p><設備、レイアウトの見直し></p> <ul style="list-style-type: none"> ●就業目的でのPC利用(履歴書・職務経歴書作成など)の実態に合わせて ○しごと支援センターの相談業務(キャリアカウンセリングなど)との連携をとる ○PC講座用にPCの新規導入を行い、利用可能台数を増やす ○情報センターをPC講座用のスペースとして活用できるように、机、椅子などのレイアウト変更を実施 ○就労相談ができるようなカウンターコーナーを設ける <p>●書籍陳列コーナーの見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ○労務関係書籍と求人関連書籍とをバランスよく配置し直し、利用者の利便性を高める。 <p><求人情報提供力の強化></p> <ul style="list-style-type: none"> ●求人情報誌の定期購読と陳列 ●求人情報サービスのURLの表示 ●就職関連書籍の充実 ●利用者自身が利用しやすい、情報提供力の強化⇒専門図書館・情報センター化 ●デジタル媒体の検討 ○DVD等、就労支援をサポートする品揃えの検討(面接対策等) 	<ul style="list-style-type: none"> ●情報コーナーのレイアウト変更を実施。PC利用者増加に対応できるようにした。 ●PCの入替、バージョンアップ、定期メンテナンスを行い、利便性を高めた。 ●求職目的での来館者増に対応し、求人関連書籍や情報誌の陳列など、対応した。 <p>*【会館運営6(フロア案内の充実3)】</p>	B

3. 事業に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価
3 事業に関する業務	(2)雇用に関する就業の機会の確保に関する業務	他機関との連携	関係機関との連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> ●関係機関との密接な連携 横浜しごと支援センターの所管部署である横浜市経済局市民経済労働部雇用労働課の指導を仰ぎながら、関係機関と情報を密にし、市の雇用・就業支援関連事業等に関する情報を収集、利用者への情報提供をはかる。 ●役割の再定義 ハローワーク、ジョブマッチングよこはま、神奈川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・就業支援機関と連携し、地域性や就業希望者それぞれのニーズ・状況にあった支援を行い、役割を再定義する。 ●連絡会議出席による連携 連絡会議への出席により、情報の共有としごと支援センターの存在感を高める。 適宜、課題・目的を持って参加する。 雇用労働課(2ヶ月に1回)、神奈川県労働センター(年に1～2回)開催 ●メンタルヘルスへの対策 雇用情勢の長引く悪化から、メンタルヘルス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する。 また、他就労機関(若者サポートステーション等)との連携も図る。 ●しごと 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している。 ●訪問先一覧の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ●関連機関へはチラシの配架など定期的な訪問を行った。 *【しごと支援23】 ●人材会社とも情報交換し、雇用情勢や人材サービスの動向についての情報収集を行った。 	A
			しごと支援センター広報PR活動	大学キャリアセンターなど、今年度は横浜市内を中心した大学へのPRを行なう。	神奈川大学、関東学院大学、鶴見大学等セミナーあるいは合同就職説明会の案内を実施。 *【しごと支援23】	B
	キ)その他「横浜しごと支援センター」に関する業務	専門家ネットワークとの連携	相談対応の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ●相談対応の研鑽【常時】 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。常に専門性が高く、実効性のあるサービスの提供が行えるようにする。 	相談者相談事例にもとづき適時行い、情報共有に努めた。	B
			求人情報の充実	<ul style="list-style-type: none"> ●しごと支援センターに訪問する利用者に対し求人情報を閲覧できるようにし、求職者が、その需要動向、本人希望と実態の乖離を実感した上での、実践的な求職活動の支援を行なう。 	求人誌の常設やPCでの求人サイトのURL表示などを行った。独自の求人情報の閲覧は未着手。	B
			専門性の高い人材確保	<ul style="list-style-type: none"> ●外部専門家の確保・発掘 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、専門性を確保する。 これら人材の確保に際しては、現在相談業務や就職支援セミナーを担当している専門家を有効に活用すると共に、地域から新しい人材の発掘を行う。 ●株式会社キャリアライズ社内の有用人材の確保 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、人材の確保を行う。 	今年年金に強い社労士を1名増員し、年金問題など幅広く対応できる人員体制を構築。	B
				<ul style="list-style-type: none"> ●求人側 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活用する。 ●求職側 キャリアカウンセラー・産業カウンセラーといった、講師として活躍いただける方とのネットワークを活用する。 	産業カウンセラーの資格を有する就業相談員を下期に補充。また、就労支援セミナー(成功する就活)の講師としても活躍いただいている。	B

3. 事業に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度計画骨子	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価
3 事業に関する業務	ア) 技能文化会館の施設を利用した勤労者福祉増進に寄与する事業の企画・実施			<ul style="list-style-type: none"> ●位置づけ 横浜市の施設である会館として、カルチャーセンターとの差別化を図る。 ●目的 「勤労者の福祉増進／文化の向上」という実施目的 ●方針 「きっかけづくり⇒継続・定着⇒交流・発展」という、文化活動に関わるステップに着目体系的な講座・事業への取組みを行う。 ●対象 勤労者(幅広い年齢・属性の方)／新規参加者優先 ●内容 幅広い勤労者の顕在的・潜在的ニーズに合致した内容とする。 他の2事業との親和性を考え、技能やしごとにつながるものを強化する。 ●時間 勤労者ニーズの観点から、夜間・休日の新規開催を検討する。 ●主催講師の拡充 匠の市民らぼ(旧 市民教室)・匠の市民さーくるを主催して下さる、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する。 ○既存講師 匠の市民らぼ(旧 市民教室)講師のネットワークを活用する。 ○公募 広く横浜市民を対象とし、講師として活躍されたい方を公募する。 	<ul style="list-style-type: none"> ●「くらしの学校」として全面リニューアル 技能文化会館の特色を出すために、「手づくり」「物づくり」「話題性」を入れた企画を展開。 ●麵クッキングのシリーズ化 通期で以下の講座を開催 18回 212名参加 『手づくりの味噌と塩麹』 『酒粕で美容と健康クッキング』 『手づくりの無添加醤油』 『手づくりの梅干と梅酒』 『麵スペシャル極旨 麵醤油と塩麹』 『手づくりの極上麵塩辛』 『手づくりの健康酵素ドリンク』 『手づくりのみりん風調味料』 『麵スペシャル！酒粕としょうがクッキング』 『手づくりの塩麹チョコレート』 『小泉麴屋の手づくり味噌と塩麹』 計212名参加 ●匠の市民らぼから「くらしの学校『陶芸講座』」に移行し、新旧受講者で新たな陶芸教室を展開中、48回開催 551名参加 ●HPのリニューアルと共に、メールによる申し込み受付を実施。確実に参加者増加に貢献している。 *【会館事業11、12-1、13-3】 	A
	イ) 勤労者向けの各種福祉事業との連携			<ul style="list-style-type: none"> ●ハマふれんどで集約される勤労者の要望を取り入れた講座、勤労者支援策などを企画し、より参加しやすい特別価格で提供する。 ●ハマふれんどのネットワークを通じた集客を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ●「キャリアの学校」におけるパソコン講座と「くらしの学校 陶芸講座」をハマふれんどと協力して傘下の会員に告知し集客(会員割引を適用)。 * 同上(1-ウ) ハマふれんどとの協力体制も構築でき、以降、会員向けの講座を案内。 	A
	ウ) 勤労者が実施する事業への支援			<ul style="list-style-type: none"> ●ワークライフバランスの観点から、市民が仕事を離れた時間でも、充実した市民生活を送って下さるよう、その自主的な運営活動に対して配慮した取組みを実践する。 ●当会館を活動拠点として活動するサークルに対して、以下の支援を行なう。 ・情報交換の場としての掲示板等の提供 ・都度持込みが困難な道具などの一時預かりサービスの検討と試行 ・活動に対する相談 ・パンフレットなどの作成への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●会館の掲示板を使い、会館利用の市民サークルの情報交換機能として活用。 	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		利用者懇談会の定期的実施	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者懇談会を企画し、利用者の意見を取り入れた管理運営を行う。 ●対象 ○主催者向け(教室、サークル) 年1回 ○利用者向け 年1回 	<ul style="list-style-type: none"> ●今年度の利用者懇談会を以下の日程で開催。 1回目:12月19日(水)14:30-16:00 2回目:12月21日(金)18:30-20:00 *【会館運営4】 	B
			技能文化会館主催のフェア	<ul style="list-style-type: none"> ●会館全体の認知度アップや各種アプローチのきっかけづくりとして、技能文化会館自体が主催／共催するイベントを促進する。 ●技能文化会館フェア 年1回 ●地域イベント・活動(地域清掃等含む)への協力。 	<ul style="list-style-type: none"> ●「技文フリーマーケット」を開催(9月29日)。 同日大通り公園で開催されたフリーマーケット(市主催)との相乗効果もあり、市民交流の場として賑わい、会館利用者の開拓につながった。また、再度の開催を求めるご利用者の声も多く聞かれたため、次年度は定期化を予定。 	A

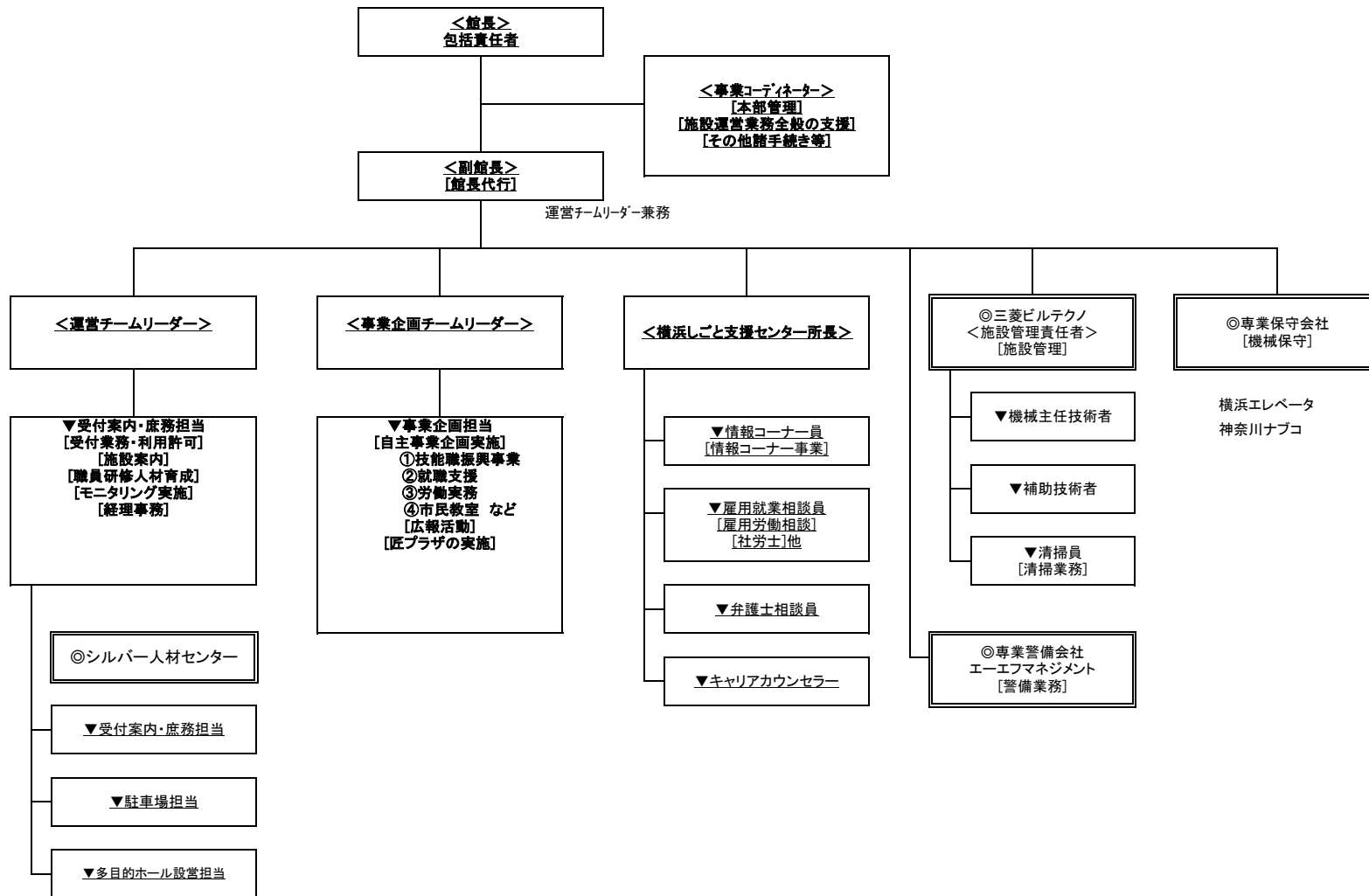
4. 施設の運営に関する業務

分類	業務項目	取組課題	平成24年度における事業計画	事業内容及び補足	通期総評【参考資料】	通期自己評価
4. 施設の運営に関する業務 (1) 施設の運営	ア) 休館日			● 休館日は、年末年始および、施設の安全確保に必要なメンテナンスのため、毎月第2水曜日を休館日とする。	*【会館運営7】	B
	イ) その他施設の提供に関する業務	マネジメント力の実践	「愛される横浜市技能文化会館」職員のホスピタリティー意識の向上	● マネジメント体制：チームでの運営 ○ 館長を配置し、3チーム体制で運営 ◇ 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 各チームメンバーは開館時間に合わせ、来館者様窓口対応が滞りなく行える様に、勤務ローテーション制を組む。 また、週・月間リーダー会議を行い館内の課題共有化を図ると共に、改善点を明らかにし、全職員の成長を支援する。 ○ 新マネジメント体制の特徴 新しいマネジメント体制の下、直接雇用の各社員がクロス・ファンクションで役割を担えるように動機付ける。	● 館長、副館長、3名のリーダーから構成されるマネジメントチームで会館全体を運営。*【本資料6】 ● 貸館事業ではシフト制を引き、誰でも業務を行なえる体制を構築。	B
				● 民間企業のノウハウの活用 ○ 高レベルのホスピタリティー教育 雇用形態のちがいにことなく（清掃員、警備員含め）、他施設（株式会社キャリアライズ・東京電力グループ）同様のレベルを維持する教育を徹底する。 ○ ダイバーシティの実践 年齢を問わず、シルバー人材や障がい者雇用を行なう。 ○ 独自の人事評価制度 独自の人事評価制度の実施による自己啓発・モチベーションアップを醸成する。	● 毎月の休館日を利用してチームワーク作りと研修を行い、社員のレベル向上を行った。 ● マナー研修など基礎教育を行った。 ● 60才以上5名、障害者2名を雇用中。障害者インターン生を3回受け入れ、職場実習を実施した。	A
				● 会館利用者の意見を反映する改善体制 ○ 会館利用者の意見を取り入れる仕組みづくり 会館利用者の意見を積極的に傾聴する仕組みを実行する。 ○ 反映する運営体制 改善を要する事項の柔軟な対応ができる運営体制を構築する。	● 利用者懇談会、利用者の声などを通じて、要望・意見を収集し、改善に努めた。また、これらに対する取り組みを掲示公開した。 *【会館運営4】	A
				● 会館利用者との緊密な連携 ○ 目的 会館利用者との良好な関係の構築・維持・発展 ○ 内容 会館利用者のご意見・ご要望を会館運営に反映・改善する。 また、事業の情報を収集し、利用者に積極的に提供する。 月1回の連絡会議を予定する。	● 施設管理、清掃、警備、シルバー人材などとの毎月の定例ミーティングを持ち、様々な問題や改善を行った。 ● テナントとも定期的な情報交換を実施。	B
				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。 また、施設利用を促進するため備品（レンタルなど）充実の導入を計画する。 ● 利用率（稼働率）の向上 ただし、稼働率の過度な向上は利用者にとっては使いづらい会館でもあるため、適性な稼働率については今後研究する余地がある。（当面68%目標） ● 自主事業の積極的実施 ● より快適な空間の提供 ● ニーズの高い備品類の増強	● 備品：802の椅子更新、アイロン、ミンなどを導入。 *【会館運営8】 ● フリーマーケット、技文市、などの新たな内容に取り組んだ。 ● 空調環境の向上、照明のLED化、トイレ臭い対策。 *【会館運営9】 ● 稼働率は、6.9月で68%到達。 *【会館運営1-1～6】	A
	各種申請書、許可書などの作成と運用		● 各種申請書、許可書など、利用手引きを拡充する。 ● 各部屋に、避難経路、利用者の手引きなどをまとめた冊子を用意する。 ● 館内の掲示、案内などをよりわかりやすいように適宜見直ししていく。	● 各部屋に利用者案内冊子を配備した。 ● EV周りの掲示を改善。 *【会館運営6】	A	
ウ) 書類等の作成	書類保管と処理		● キャリアライズとしてのコンプライアンス、個人情報管理規程による処理を行なう。 ● 規程、財務、決裁の過程などについて記録し、業務の監査性を担保する。	● プライバシーマークの取得・更新中。 ● 個人情報保護マネジメントシステム研修を2回実施した。	B	

5.施設の管理に関する業務

分類	業務項目		取組課題	平成24年度における事業計画	事業内容及び補足	通期総評／【参考資料】	通期自己評価
5 施設の管理に関する業務	(1) 保守管理業務	(ア) 建物の保守管理業務	適切な維持と保守費用の低減	PDCAサイクルの実践 バランスのとれた修繕計画	●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った(LED照明導入、椅子の入れ替えなど)。*【会館運営8】 ●603、801研修室の壁紙更新。 ●801,802研修室に省エネ遮熱シートを設置。 *【会館運営9】	A
		(イ) 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。	●全消火器の10年法定更新。	B
		(ウ) 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。	●調律は全3台完了。	B
		(エ) 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。	●施設消耗品は自主調達とし大きくコストカットに成功した。 *【会館運営8、9】	A
	(2) 環境維持管理業務	(ア) 清掃業務及び衛生管理業務	環境美化と不具合点の発見		●開館日における全館内の清掃を実施し、館内の環境美化を図る。 ●休館日には、計画された定期的な清掃業務を行なう。 ●事務局メンバーは、館内の清掃状況を客観的にチェックする。 ●清掃業務は専門業者への委託と並行して、障がい者への雇用機会のため、障がい者に一部当該業務を担わせる。	●4F事務室清掃は、障がい者の業務とした。下期から匠ブラザも追加した。また、他の分野(広報印刷物のデザイン、搬入作業など)でも障がい者の担当業務を拡大した。	B
		(イ) 保安警備業務	利用者の安全		●開館及び、開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、の警備業務を行う。	●屋上ポール安全柵の設置	B
		(ウ) 施設保全業務	問題の早期発見と改善への取り組み		●施設利用における安全性を最優先とし、施設管理担当の業者と連携した計画的かつ定期的な施設点検を行い、修繕必要箇所の早期発見に努め、横浜市へ怠りなく報告し、事故を未然に防ぐ管理体制を敷く。 ●発見した汚損、不具合については、速やかに市に報告するとともに、善後策を策定する。	●駐車場の安全確認用ミラー設置	B
		(エ) 防災等	利用者の安全		●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、必用な防災アイテムを順次取り揃える。	●防災計画を更新した。 ●防災訓練9月に実施。 ●社員3日分の飲料・食料を備蓄。 ●200回分の簡易トイレ常備	B
		(オ) 目的外使用許可における経費の取扱い	利用者の利便性	自動販売機	●来館者の利便のため、ニーズに即した飲料自販機を置く。	●駐車場自販機をT-ポイント対応に更新。	B
				無線LAN	●来館者の利便性向上のため、館内で利用できる無線LANスポット(HOTSPOT)を提供する。	●NTTがカード販売中止。	B
		(カ) その他	公平な費用負担	共益費	●会館使用者からの共益費収入 清掃、光熱水費、共益施設の保守費など、関係者と協議の上金額を決定する。	●関係者と協議して決定	B
				利用者の利便性	駐車場	●会館利用者の利便のため、駐車場の利用収入の管理を行なう。 ●会館利用者に影響を与えない範囲で、会館利用者以外の利用も促進し、収入拡大を図る。	*【会館運営1-7】
コピー機など	●会館利用者の利便のため、複写機を置く。					B	
公衆電話	●会館利用者の利便のため、公衆電話を置く。				●1Fに移設。	B	

6. 組織



7. 平成24年度会計収支報告

単位:円

科目		実績	予算	予算差	予算比	前年比
収入	指定管理料	118,868,000	118,868,000	0	100.0%	100.0%
	貸室収入	39,222,200	38,000,000	1,222,200	103.2%	103.1%
	駐車場	24,155,700	27,500,000	-3,344,300	87.8%	94.8%
	技能職振興	710,173	この分類での予算設定はありませんでした			
	勤労者福祉	7,223,590				
	しごと支援	1,114,210				
	会館事業計	9,047,973	4,800,000	4,247,973	188.5%	96.2%
	その他	4,023,730	2,200,000	1,823,730	182.9%	150.5%
	収入合計	195,317,603	191,368,000	3,949,603	102.1%	100.4%
	支出	社員人件費	61,097,955	60,066,000	1,031,955	101.7%
雇用就業相談員		9,054,640	9,300,000	-245,360	97.4%	105.2%
弁護士会相談員		2,772,000	2,800,000	-28,000	99.0%	94.1%
キャリアカウンセリング		3,616,332	3,800,000	-183,668	95.2%	105.7%
研修採用費		325,901	500,000	-174,099	65.2%	64.3%
人件費計		76,866,828	76,466,000	400,828	100.5%	106.5%
事務管理費		6,307,466	5,200,000	1,107,466	121.3%	88.1%
事業コーディネーター		5,900,000	5,900,000	0	100.0%	62.8%
管理費計		12,207,466	11,100,000	1,107,466	110.0%	73.7%
光熱水費		13,676,532	12,000,000	1,676,532	114.0%	122.6%
事務消耗品		1,319,867	1,000,000	319,867	132.0%	67.4%
通信費		1,652,102	1,500,000	152,102	110.1%	118.1%
賃借料		1,861,564	1,677,000	184,564	111.0%	68.2%
旅費交通費		209,900	250,000	-40,100	84.0%	129.4%
雑費		297,348	700,000	-402,652	42.5%	214.7%
図書費		340,044	800,000	-459,956	42.5%	86.9%
備品費		3,183,239	2,000,000	1,183,239	159.2%	257.7%
修繕費		4,673,587	4,300,000	373,587	108.7%	199.3%
事務費計		27,214,183	24,227,000	2,987,183	112.3%	126.5%
技能職振興		1,008,923	この分類での予算設定はありませんでした			
勤労者福祉		5,839,992				
しごと支援		845,786				
会館事業費計		7,694,701	3,400,000	4,294,701	226.3%	94.3%
ホームページ制作費		404,250	2,300,000	-1,895,750	17.6%	160.4%
ホームページ運営費		801,890	1,200,000	-398,110	66.8%	107.1%
施設案内作成費		85,260	600,000	-514,740	14.2%	32.6%
広報印刷費		54,600	600,000	-545,400	9.1%	18.3%
メディア広報費		2,327,855	1,000,000	1,327,855	232.8%	319.5%
広告費計		3,673,855	5,700,000	-2,026,145	64.5%	160.5%
建物維持管理		23,814,000	23,814,000	0	100.0%	100.0%
設備点検保守		3,918,600	3,919,000	-400	100.0%	100.0%
機械設備保守		2,385,600	2,997,000	-611,400	79.6%	85.3%
駐車場保守		4,611,600	4,612,000	-400	100.0%	100.0%
清掃管理業務		15,037,680	14,998,000	39,680	100.3%	103.2%
環境衛生管理		1,713,600	1,714,000	-400	100.0%	100.0%
警備業務計		3,616,200	3,620,000	-3,800	99.9%	68.7%
設備遠隔監視		470,400	471,000	-600	99.9%	100.0%
建物診断		436,800	437,000	-200	100.0%	100.0%
受付業務		2,042,824	2,600,000	-557,176	78.6%	52.0%
多目的ホール		2,291,839	2,100,000	191,839	109.1%	108.7%
駐車場管理		5,577,699	5,200,000	377,699	107.3%	109.2%
委託費計		65,916,842	66,482,000	-565,158	99.1%	95.9%
施設清掃消耗品		1,135,650	2,000,000	-864,350	56.8%	55.6%
施設管理費計		67,052,492	68,482,000	-1,429,508	97.9%	94.7%
会費		169,800	245,000	-75,200	69.3%	72.6%
保険料		44,018	105,000	-60,982	41.9%	12.5%
印紙税・租税		40,600	132,000	-91,400	30.8%	58.5%
目的外使用料	401,016	431,000	-29,984	93.0%	145.3%	
館内有線放送料	103,950	120,000	-16,050	86.6%	N/A	
求人情報検索料	0	960,000	-960,000	0.0%	N/A	
その他支出合計	589,584	1,748,000	-1,202,434	31.2%	78.2%	
支出合計	195,468,909	191,368,000	4,100,909	102.1%	101.6%	
収支	-151,306	0				