

平成 27 年度 ほどがや地区センター 指定管理者事業計画書			
団体名	一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会		
代表者名	代表理事 橋本 淳	設立年月日	平成 23 年 6 月 15 日
団体所在地	〒240-0064 横浜市保土ヶ谷区峰岡町一丁目 20 番地4 丸華ビル301		
電話番号	045-442-7571	FAX 番号	045-442-7570
沿革	<p>平成 7 年 4 月 1 日 保土ヶ谷区区民利用施設協会設立（任意団体） ほどがや・西谷・初音が丘地区センター、川島町公園こどもログハウス、 瀬戸ヶ谷スポーツ会館、峯小学校・笹山小学校コミュニティハウス 以上、7 施設の管理運営を開始</p> <p>平成 11 年 5 月 15 日 桜ヶ丘コミュニティハウスの管理運営開始 平成 11 年 5 月 30 日 今井地区センターの管理運営開始 平成 17 年 5 月 15 日 くぬぎ台小学校コミュニティハウスの管理運営開始 平成 18 年 4 月 1 日 今井地区センターの管理運営は民間企業へ移行 平成 23 年 4 月 1 日 西谷地区センターの管理運営が終了し、その代替施設として 「西谷会館」の管理運営開始（平成 24 年 11 月 30 日まで）</p> <p>平成 23 年 6 月 15 日 一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会設立 平成 24 年 4 月 1 日 保土ヶ谷公会堂の管理運営開始 平成 24 年 12 月 15 日 西谷地区センターの管理運営開始</p>		
業務内容	<p>一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会は、「区民利用施設の管理運営及び地域住民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与する」ことを目的として、次の事業を行っています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 区民利用施設の管理運営 2 文化・芸術・スポーツ等の講座やイベントなど自主事業の企画及び実施 3 まちづくりの推進やこどもの健全育成の推進 4 区民の自主的な活動の支援（助言、情報提供、調整など） 5 区民主体のクラブ型組織やサークル化に向けての支援 6 地域コミュニティの醸成に関する事業 7 前各号に掲げる事業に付帯又は関連する事業 		
担当者 連絡先	氏名 館長 水野 久平	所属	ほどがや地区センター
	電話 045-333-0064	FAX	045-333-0064
	E-mail hpfa5010@soleil.ocn.ne.jp		

(1) 指定管理者に関すること

ア 指定管理者の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について

当法人は、平成7年に任意団体としてスタートしましたが、平成23年6月15日一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会として法人格を取得しました。団体の目的は「区民利用施設の管理運営事業ならびに地域住民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与する」であり、地域に密着した施設運営を行うために、「地域の特性を活かした館創り」を掲げ、次の経営方針で運営しています。

- (ア) 区民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある地域コミュニティの醸成に寄与します
- (イ) ニーズに応え、利用者満足度の向上に努めます
- (ウ) 公正・公平、効率的かつ効果的な区民利用施設の管理運営を行います
- (エ) 持続的に使命を果たすために、効率的で安定した経営を行います。

また、当法人が区内全域の地区センターやコミュニティハウスなどの指定管理者であることのメリットは、保土ヶ谷区の全域のニーズを常に把握でき、地域的に欠かさざるをえないようなサービスを、他の地域の施設が補完することにより、保土ヶ谷区でのニーズを満たすことが可能になると考えます。

イ 指定管理者の業務におけるほどがや地区センター指定管理業務の位置づけ

上記理念の実現を目指す当施設の管理運営は、協会の存立目的そのものであり、これにより地域住民の交流を深め、地域社会の発展に貢献することは当協会に与えられた使命であると考えます。当施設の運営においてもこの経営方針を前面に打ち出し、地域の皆様のご期待にお応えしたいと考えております。

ウ 指定管理者が行っている公の施設その他類似施設の管理運営に関する主な実績
平成27年度の管理運営施設は次のとおりです。

現在管理運営している主な施設名	所在都道府県市区名	業務開始年月	業務区分
横浜市ほどがや地区センター	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	H7.4.1	指定管理
横浜市初音が丘地区センター	同上	H7.4.1	同上
横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス	同上	H11.5.15	同上
横浜市峯小学校コミュニティハウス	同上	H7.4.1	受託管理
横浜市笹山小学校コミュニティハウス	同上	H7.4.1	同上
横浜市くぬぎ台小学校コミュニティハウス	同上	H17.5.15	同上
横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館	同上	H7.4.1	指定管理
横浜市川島町公園こどもログハウス	同上	H7.4.1	同上
横浜市保土ヶ谷公会堂	同上	H24.4.1	同上
横浜市西谷地区センター	同上	H24.12.15	同上

(2) ほどがや地区センターの管理運営業務の基本方針について

ア 設置目的、区政運営上の位置づけ～地域の特性、地域のニーズに応じた運営をします

地区センターは「地域住民が、自らの生活環境向上のために自主的に活動し、及びスポーツ、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」でありますことともに、保土ケ谷区政におきましては、「防災・防犯をはじめとした安全・安心なまちづくり」「支えあいの実践から始まる身近な暮らしの安心・充実」「未来を担う子どもたちの育成」「次世代につなげる魅力あるまちづくり」を達成するための地域の拠点として大きく役割を担うことを期待されています。

地区センターは保土ケ谷区の行政中枢部であり、商業地、大型の団地やマンション・古い住宅街等が混在する複雑な地域です。また、地域の社会資源としましては、公会堂・スポーツセンター・岩間プラザなどの各種施設が多数ある地域でもあります。しかしながら、このような利便性の反面、この地域にある帷子小学校と峯小学校の学区には安全な遊び場が少なく、この地区センターは「未来を担う子どもたちの育成」の場としての役割を大きく担います。人口形態を見ますと、この地域は少子化が進み、高い人口密度であるにもかかわらず少子化が進んだ高齢社会の人口ピラミッドで、さらには団塊の世代が高齢期を迎えるために、65歳以上の人口が大きく増えることが予測されます。

私たちはこのような地域の特性を踏まえ、地域の皆様の声を広くうかがい、保土ケ谷が一層住みよい街になりますよう世代と世代をつなげ、「心の豊かさを育むまち」の良きサポーターとなりますようにこの地区センターを運営いたします。

イ 公の施設としての管理

- a 「サークル活動並びに個人で利用を希望する全ての市民の皆様が公平・公益的に利用できる施設運営」に努めます。これを実現するために、利用者会議・利用者アンケート・地域代表者による委員会を開催して決め、地域・利用者の皆様の意見やご要望を遍く取り入れた施設の運営をします。
- b 「地域に貢献する施設づくり」に努めます。地域の声を反映するために広く伺い、地域の皆様と地域の課題に取り組み、より良い社会を作るための公共施設として積極的に地域活動に協力します。
- c 「利用者ニーズ・地域ニーズに即応すること」に努めます。利用者様や地域のニーズを正確かつ綿密に把握し、適正かつ効果的・効率的に即応を心がけ、常に「良質なサービス」を区民の皆様にご提供できますよう努めます。
- d 「利用者様の安全確保」のために常に配慮を怠らず、利用者様が安心して利用できますよう、また万が一、不慮の事故が発生した場合でも、最善の対応がとれますよう常に万全の体制を整えます。
- e 「生涯学習を通じた啓発活動」をいたします。受講者の個人趣味に留まらず、「次世代へつなげる心の豊かさ」「次世代につなげる豊かな地域社会づくり」をテーマに、「地域へ・次世代へ還元する生涯学習」へ発展させてゆきます。また、生涯学習を希望する来館者様に、アワーズやプラネットなどと協力したサークル紹介をします。
- f 「地域の皆様への情報提供の場として」官公庁のパンフレット等の広報誌の管理に留まらず、地域の皆様に市政・区政などの情報を正確に伝えられますよう努力いたします。また、地域活動などの豊富な情報を地域の皆様に伝えられますよう努めます。
- g 所管課や公共施設との綿密な連絡をとり、「区政への協力」に努めます。また、地区センターや公会堂などの区民利用施設は区役所や様々な団体の大きなイベントが多く、これらの催事が円滑に開催できますよう専門的な知識を持って協力いたします。
- h 風水害や地震などの非常時には、「いつでも、迅速、適切、機能的」な避難場所としての体制を整え、区政や地域との協同作業による防災・減災の取り組みを進めます。

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

職員の配置は、利用者の利便性、安全性の確保と館内の運営維持のために、管理責任者の館長1名、管理及び企画を行う主任2名と運営にあたるスタッフ18名(運営スタッフ16名、美化スタッフ2名)を配置します。

人員は多い利用者と広い敷地を考慮して、時間帯により勤務者人数を変えることで、利用者へのサービスと安全・安心の確保に効率・効果的な体制を得られます。

さらにイベントやスタッフの急な不在に備えて「応援スタッフ」制度を利用し、人員増加の抑制と効率的な人員配置を行います。

(ア) ほどがや地区センターの職員配置

ほどがや地区センターは、横浜市内で最も広大な敷地を持ち、さらに体育館8室と本館14室が分離している特殊な構造です。また、敷地内は放課後児童の遊び場になることや近隣の障害者施設や休日救急医療センターへの通路であること、松原商店街への通行路であることなど、来館者様とほぼ同数の地域の皆様が毎日この敷地を使用しますために館内の確実な運営とともに、敷地内の安全性と美化を留意した人員体制を効率的に取ります。

(イ) ほどがや地区センターの人員体制

効率性と確実な施設運営を考慮し、開館時間内は常時4人以上、最も繁忙な時間帯(12時と15時前後)は5人以上が勤務している体制を確保します。

館長	常勤	1名	運営管理の総括、地域や他機関との連携、地域福祉の増進に係わる調査、企画及び調整、利用者様並びに地域の皆様の意見徴収、地域ニーズの調査・分析、苦情対応
副館長	常勤	2名	自主事業の運営、経理・庶務、受付、窓口サービス、職員の指導監督、苦情対応、利用者様の意見徴収
スタッフ(運営担当)	時給	16名	・利用申込の受付・案内・対応、各種器具・備品の貸出と点検 ・館内外の整理・清掃、簡単な修理等の施設管理 ・館長・副館長の事務補助
スタッフ(美化担当)	時給	2名	清掃、施設内の簡易な修繕、植栽、地域や近隣の美化の協力

常勤職員：館長1名、副館長2名 計3名(週5日勤務、8時45分～16時45分、13時～21時)

シフト制により開館時間内は常勤職員1～3人が必ず在勤し、苦情や緊急時等の対応責任者を常時確保します。

時給スタッフ：各2班が隔週で勤務し、開館時間内は常時3人が勤務している体制を確保します。

- 7時15分～10時30分 1名(作業専任)
- 8時45分～13時00分 2名
- 11時15分～15時30分 1名
- 12時45分～17時00分 2名
- 16時45分～21時00分 3名 (計9名×2班、途中15分休憩)

※ 2班が毎週交代勤務することで、スタッフの休暇でも人員を常に確保し、さらにはイベントや緊急時の際には円滑に増員できる態勢をとります。また、このような採用方法をとることでより多くの地域情報を収集するスタッフを確保し、さらに地域活動の人材を育成してゆきます。

(ウ) 常勤職員および時給スタッフ採用条件

人格に優れ、公共施設の管理運営に必要な知識を持つ者、または、地域福祉、生涯学習、そのほか地域社会に貢献する知識・技術を持つ者を公募または運営委員会(地域代表者)の推薦により採用します。

3) 組織体制

イ) 個人情報保護等の体制と研修計画

(1) 個人情報保護等の体制

当協会では、個人情報の収集を必要最小限に留め、内閣府の通達及び横浜市条例に忠実に管理を行い、当協会独自に「個人情報保護方針」とマニュアル「地区センターにおける個人情報ほごの留意点（具体例・事例集）」を作成し、毎年の研修を通じて全職員へ周知徹底することで個人情報保護に努めています。なお、具体的な個人情報保護体制の概要は次のとおりです。

- ①利用者様の個人情報の収集は必要最小限にとどめ、情報を収集する場合は必ず事前に利用目的と利用範囲を明示し、それ以外の使用は決してしません。
- ②入館者記入表での個人名記入を無くし、登録団体名簿でも代表者様の連絡先以外の情報は収集しません。さらに二次利用は、公共機関からの依頼であっても、①同様の手順のうえご本人様の了解印を得た場合以外は一切行いません。また、個人情報を収集が必要とする業務や開示を求められた場合などについては、職員の一存でこれらを行うことを禁止し、必ず館長決裁を受けることとして管理しています。
- ③取得した個人情報は正確かつ安全に管理措置を講じます。個人データの漏洩や滅失を防ぐために、個人情報が含まれるファイル・書類は必ず施錠できる棚に保管し、パソコンはパスワード設定と盗難予防の施錠をしています。また、個人情報の館外への持出しは禁止しています。個人情報の保管と廃棄はマニュアルで定め、明示した目的が終了しました際は速やかに事務所内でシュレッダー処理します。
- ④苦情の申し出があった場合は適正かつ迅速に処理するために、苦情受付の窓口と担当者、苦情処理手順の策定等の必要な体制を整備し、館内にその掲示をしています。
- ⑤毎年、官公庁が主催する個人情報保護に関する研修を受講した館長が、法の理解とともに具体的な地区センター業務の中で個人情報を厳守することを目的として職員全員を対象とした研修を行っています。また、研修修了後に職員全員が自己責任の自覚を認識するよう「個人情報保護に関する誓約書」を提出します。また、この職員全員の誓約書は横浜市の指示に従い、さらに横浜市長あてに提出しています。なお、当協会で実施している個人情報保護研修の概要は以下のとおりです。

○個人情報保護の必要性○個人情報保護法の概要○利用目的の特定○適正な取得と取得に際しての利用目的の通知等○正確性の確保○安全管理措置○開示制限○第三者提供の禁止○苦情処理 ○地区センター業務に係わる具体的な個人情報保護の留意点（利用団体について、個人利用者について、記名について、名簿の管理について、自主事業について、帳票・データの管理について、電子メール・FAXでの取り扱いについて、職員の個人情報について等）⑪ 質疑応答

(2) 研修計画

「施設は人なり」を基本理念に次の研修を実施しています。なお、平成26年2月実施の利用者アンケートでは、140 団体（総会員数 2,568 人）からご回答をいただき、職員のマナーと接遇態度については「良い89件、ふつう51件、悪い0件」と高い評価をいただいています。

- a 採用時研修：●業務研修 ●個人情報保護 ●救急・防災・防犯研修●マナー研修●人権研修
- b 年間研修：●市政・区政の理解と行政サービスインフォメーションの方法 ●マナー研修 ●福祉教育 ●利用ニーズのコーディネート ●児童の健全育成 ●生涯学習 ●安全性の確保 ●ニーズ調査～モニタリングの方法 ●生涯学習研修 ●業務改善検討会議～業務改善研修 ●利用者サービス向上会議～サービス向上研修 ●施設・設備管理研修 ●経理研修 ●地域福祉計画 ●人権研修・バリアフリー研修 ●個人情報保護 ●防災防犯研修 ●事故防止と救命研修(AED含む)

(3) 組織体制**ウ 緊急時の体制と対応計画****a 事故予防計画・防犯計画・及び発生時の対応計画について**

地区センターは乳幼児からお年寄りまでの幅広い年代層の方が利用されますために、あらゆる危険から来館者様を守ることが公共施設の使命と考え、日常点検・チェック表、定期巡視、マニュアルや研修・訓練により万全を期しています。また、事故を予防するために施設のバリアフリー化・危険箇所の修繕につきましては、この4年間最も力を入れて改善し、事故ゼロを達成しています。また、設備や備品、巡視箇所などの十分な安全を確保するために毎日チェックリストをもとに点検し、職員全員が来館者様の行動を予測したリスクマネジメントができるよう十分な研修を行っています。

さらに、職員が開館時間内は事故予防・防犯・防災のために1時間毎に巡回を行い、職員の目の届きにくい場所にはカメラ4台で館内を見守り、常に利用者様の安全確保に最深の注意を払っています。閉館時は十分な点検を行い、閉館後はセコムによる防犯・防火管理をしています。

なお、市内80地区センターにおけるヒヤリハット集の編纂にあたりましては、当協会が市館長会の編集委員として協力した資料です。このように「横浜市全体の地区センターの利用者様のことを考え、その安全を確保すること。公益的な視野で考え、将来の地域のあり方を考え、協力してゆくことも当協会の使命と考えています。

b 事故・犯罪・火事・地震・そのほかの災害に備えた職員の研修・訓練内容と完備しているマニュアルについて（各研修を全職員対象に年1回ずつ）

○事故の予防対策と発生時の対応 ○AED研修 ○防犯対策と発生時の対応 ○防火対策及び防火訓練（付「防災計画」） ○震災発生時の対応～誘導避難・安全確認 ○水害発生時の対応 ○リスクマネジメント～市内80地区センターにおけるヒヤリハット集

c 事故や傷病者発生時の対応

事故や急病等の緊急事態となった場合には、119番への適切な通報・救命措置（AED操作含む）、救急車の誘導・来館者様への協力要請、これらの役割分担などの救命に必要な対応を職員に徹底した研修を行っています。

また、このセンターは公園に隣接しているために公園内でケガをする児童もあり、その対応や保護者に連絡がとれない場合に備えて小学校との連携体制を確立しています。さらに、近隣の整形外科医・学校医と協同する体制を確立しています。

なお、万が一事故が発生した場合は、再発防止に向けて原因を徹底的に究明し、対応策の実施、マニュアル・チェック表の改訂、記録保存、職員全員への周知・徹底を行います。また協会本部・区の担当課に速やかに報告します。

d 火事や地震などの発生時の訓練

年2回、春に利用者会議出席者と共に避難訓練、秋の職員研修時に消防署と防火設備業者の協力を得て防災訓練を行います。なお、訓練の内容については、通報、警報・放送などによる来館者への周知、避難場所の確保・誘導、防災用利用団体予約表による館内の残存者確認、消火、各サークルによる会員の安否確認までの万全なマニュアルと訓練職員の役割分担などには万全の訓練を実施しています。

e 水害発生時の避難場所の確保について

帷子川の洪水警報発生時は地域住民の避難場所になるために、区の所管課の要請に応じて、深夜でも開館できるような体制が必要になります。また、地域外でも、区内で土砂崩れ警報などが生じた場合の避難場所になるために、区の要請に迅速に応じ24時間いつでも開館できる人員体制を整えています。実績として、このセンターは地域で運営して参りました。26年9月発生 of 台風18号・19号の際は、区役所の要請に対し、すばやく対応を致しました。（震災については避難場所の指定を受けていませんが、帰宅困難者一時滞在施設に指定されており、区からの要請がありました際は対応を致します。）

(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

地区センターの設置理念である「地域コミュニティの醸成や地域の連携を促進させるための運営」につきまして、私たちは専門的な知識（地域福祉援助技術＝Community Organization）を駆使し、さらに地域力を結集するためにネットワーク体制を築き、保土ヶ谷中央地区社会福祉協議会をはじめ60以上の公共機関や公益法人、地域団体との協力体制のもとに、様々な地域活動をしてきました。その一例として、私たちが地域の社会資源を活用して「ほどがや地区センター」で実施してきた乳幼児から高校生までへの支援の数々は、「地域の結集力」として各関係機関から高い評価をいただき、保育園長・保育士研修会での事例発表、横浜市教育委員会の教員研修や横浜市内の中高校生・保護者会を対象にした出張講座、青少年育成センターの指導者養成研修などの依頼を毎年数多く頂いています。

なお、この地域は保土ヶ谷区の中核部であり、横浜市の中核部にも近いことから公営・民営の様々な施設が密集しており、一部の世代にはたいへんに恵まれた環境ですが、反面、放課後の小学生の安全な遊び場所、中学生の健全育成の場の確保、高齢期を迎え収入の減ってくる団塊の世代の生きがい支援については課題を抱えています。私たちはこの地域的な課題の解決に協力することを重点項目として、次の利用促進策を勧めてゆきたいと考えます。

さらに事業評価として、毎年の業務報告書提出以外に、3年目を目処に横浜市の**第三者評価**を受診することになっており、26年度に実施しました。さらなる業務改善とサービスの質の向上等を図ります。

イ 利用促進策

- a 小学生に対しては先に記述しました「居場所事業」から地域の中で児童の安全な遊び場を確保してゆく「遊び場ステーション」に発展させる計画を立案しています。
- b 中学生の健全育成事業に関しましては、学区の中学ばかりではなく、隣接する学区の中学にも出張講座を実施し、施設のPR活動をしてゆきたいと考えます。
- c 団塊の世代への支援につきましては、「(5) 自主事業計画」を参照してください。
- d 自治会、地区社会福祉協議会、老人クラブ、子ども会、スポーツ推進委員、青少年指導員、PTA、学校家庭地域連絡会、民生委員・児童委員、保護司、少年補導委員などの定例会に積極的に参加して地域の情報やニーズを綿密に収集し、さらに地区センターがどのように協力できるか情報を提供することにより、地域活動と相乗効果を上げる協力体制をさらに確立してゆきます。現在では保土ヶ谷中央地区との協力体制が最も大きく利用促進効果を上げているので、今後、保土ヶ谷中央東部地区・星川岩間地区への協力を積極的に行うことにより利用促進を図ります。
- e 広報やWEBなどの手段のみではなく、商店街などへの毎年20以上の地域イベントへの協力、小学校のバリアフリー研修や施設見学、中学校や高校への職業体験実習の受け入れなど、利用促進を図っています。
- f この4年の間に新たな利用団体が著しく増加した理由には、抽選倍率の高かった会場を、他の会場の機能を向上して多目的に利用できるようにしたことや、サークル活動の相談やコーディネート能力を向上させたこと、インターネットを見ての電話申込みが多いことからデータをリアルタイムにしたことなどが挙げられます。これらをさらに充実させていきたいと考えます。
- g 地域ばかりではなく、当協会が総合的に地区センターなどの施設を管理運営することにより、保土ヶ谷区全域の皆様へ、より有益なサービスの提供を図り利用を促進したいと考えます。なお、このほかの利用促進策として「(4) -オ 利用者サービスの向上の取り組み」「(5) 自主事業計画」「(7) -イ 増収策」をご参照ください。

4) 施設の運営計画
ウ 利用料金の設定について

ウ 利用料金の設定について

利用料金は応募要項に示されたとおりの部屋別単価（横浜市が指定する利用料金換算法）により設定します。その理由は次のとおりです。

- a 平成 26 年度の利用者アンケートでは、利用料について「高い 8%・適切 75%・安い 27%」と圧倒的に「適切・安い」の回答が多かったこと。このアンケート結果から、行政方針である「受益者負担」は、当センターの利用者様に十分ご理解いただいていると判断しています。また、有料化により利用者ニーズ対応費という予算が可能になりましたことで、ほどがや地区センターの美化と設備がはるかに充実したというご意見を利用者様から多くいただいています。
- b 利用日当日において、1 時間単位で利用できるように改定しました。これにより 3 時間 1 コマの制限を受けなくなるために、延長が見込まれる場合や 1 時間利用の予約が可能となり利用者のニーズに柔軟に対応することになりました。
- c 現状として午前と午後①の時間帯はほとんど満室状態となっており、これらは、各会場を多目的に利用ができるようにコーディネートし使用しやすくなるようにした効果であります。
- c 利用率の低い時間帯については、必ずしも全ての利用団体様に料金単価を下げるのではなく、公益性の高い青少年育成団体や小学校の保護者会様などに 50%減免の制度を適用して誘致することにより利用率の向上を図ります。

料金表

会場名		座席数	1コマあたりの 利用料金（※1）	日・祝の午後② （※2）	1時間あたりの 延長料金	
本館	多目的室A	24	600円	400円	200円	
	多目的室B	30	510円	340円	170円	
	小会議室A	18	420円	280円	140円	
	小会議室B	22	450円	300円	150円	
	和室	全面利用		480円	320円	160円
		分割利用（10畳）		240円	160円	80円
	料理室	25	640円	640円	320円	
音楽室	30	840円	560円	280円		
体育室	中会議室	48	840円	560円	280円	
	体育室	全面利用		1890円	630円	
		分割利用 2/3 面		1260円	420円	
		分割利用 1/3 面		630円	210円	
レクリエーションホール		510円		170円		

（※1） 料理室は2時間、そのほかの会場は3時間の料金です。
（※2） 日曜・祝日の午後②は、全会場が2時間の利用料金です。

(4) 施設の運営計画

- エ 利用者ニーズの把握と運営への反映
- オ 利用者サービスの向上の取り組み
- カ ニーズ対応費用の使途について

エ 利用者ニーズの把握と運営への反映

当法人では利用者様の声を反映しますために、「利用者アンケート」「利用者会議」「ご利用時の聞き取り」「ご意見箱」「地区センター委員会」「スタッフからの意見収集」「地域の社会福祉調査」のほか、窓口でいつでもご意見を伺える体制をとるなどの多様な手段を用いて地域の皆様や利用者様の意見をまとめてニーズを的確・綿密に把握し、それを「公平性・公益性・効率性」の観点でマネジメントしたうえで毎年の事業計画を立案し、利用者会議と地域の代表者からなる運営委員会で審議いただくという運営方法で反映しています。

またそのほか、自治会、地区社会福祉協議会、老人クラブ、子ども会、スポーツ推進委員、青少年指導員、PTA、学校家庭地域連絡会、民生委員・児童委員、保護司、少年補導委員などの定例会に積極的に参加して地域の情報やニーズを収集し、さらに地区センターがどのように協力できるか情報を提供することにより、地域活動と相乗効果を上げる協力体制を確立しています。

なお、来館者様の苦情に関しましても、館内に苦情対応方法を明示し、常時苦情担当者を置き窓口にて即応できる体制をとっています

オ 利用者サービス向上の取り組み

利用者様のサービス向上につきましては、これまで当協会が上げた利益のほとんどを老朽化の進んだ設備や備品の修繕・交換に費やしてまいりましたとおり、これを継続します。また、本事業計画書で記述しました「(4) 一イ利用促進策」「(5) 自主事業計画」と併せまして、次のことを提案いたします。

- a 施設の利用を促し、地域交流を促進するためには、活動の場を必要とする個人や団体、サークルの結成に対して積極的に助言・相談・調整に応じる必要があります。そこで初めて利用する来館者様の相談に的確に応じられるよう、スタッフのコーディネート能力向上を図り十分な教育・研修・研究をしていきます。また、ほどがや地区センターの機能以外のニーズがありました場合、他の施設の紹介や情報を提供する機能をさらに充実させたいと考えます。
- b この地区センターを利用していない近隣在住の皆様にも満足していただけるよう、単に地区センター内のサービスに留まらず、地域のイベントや町内の美化計画や各地域団体へ積極的に協力し、地区センターの外に出てサービスを提供することも重要な取り組みと考えます。また、利用者様や地域へのサービスだけではなく、近隣に在住の皆様に対してのご迷惑を十分に配慮することも必要です。特に保土ケ谷区全域から多数の来館者様がいますために、路上などへのゴミの投棄、自動2輪車による騒音、秋の落葉への配慮、夜間利用者も多いこと等々に対して、近隣の皆様へご迷惑をかけませんよう最深の配慮をすることも重要なサービスと考えます。
- c 平成26年度より利用日当日において、1時間単位で利用できるように改定しました。これにより3時間1コマの制限を受けなくなるために、延長が見込まれる場合や3時間枠でなく1～2時間利用が当日朝からの予約が可能となり利用者のニーズに柔軟に対応することにより、利用者サービスの向上につながりました。

カ ニーズ対応費の使途について

ニーズ対応費は利用者の皆様へのサービス向上に使用する…いわば利用者様のお金をお預かりしている立場であります。このために、利用料金収入の3分の1にあたるニーズ対応費と備品購入費については次年度予算を利用者様に公開し、毎年利用者アンケートにより希望を伺ったうえで、事業計画案を作成し、利用者会議で団体代表者様たちと一緒に「公平性・公益性・効率性」のもとに使途を検討し、地域代表者で構成する運営委員会で最終使途を決定するという方針をとってきました。このように利用者様の皆様の意見をもとにこの4年間で地区センターの美化とリニューアルをしてきました。今後もこの方針を継続したいと考えます。

(5) 自主事業計画

(ア) 身につけた知識を社会に役立てる、活動の場を提供する

これまで私達は、「公共施設の行う自主事業は、単に一人ひとりの興味を満たす講座に留まらず、生涯学習を通じて心の豊かさを増してゆく」「身につけた知識を社会に役立てることで自己の価値を高め、てゆくことへ発展させること」と考え実践してまいりました。そして、そのためには単に学ぶ場を作るばかりではなく、その「学んだ知識を社会に還元するための活動の場を提供すること」も私達の責務と考えます。私たちは、「同じ趣味を持った受講者様が更に自主的な活動へ発展させ、心の豊かさを持った仲間をつくる」そして活動の場を提供することにより「コミュニティの活性化へつなげる」こと…それが自主事業の本来の目的と考えています。

(イ) 自主事業の企画について

これまで私達が実施して参りました自主事業は、生涯学習やレクリエーション活動指導法、グループワーク援助法などの専門知識を持った職員たちが、情報力をフルに活用して地域や市内の生涯学習指導者や社会資源を選定し、数々の良質な講座を区民の皆様様に提供してきました。その基本的な考え方は次のとおりです。

- a 自主事業の企画に関しては、「全てのライフステージのニーズを考慮して企画をする」「幅広い世代の年齢層が参加できる自主事業を考案する」「育児講座や介護保険などのように特定の世代の生活に役立つ自主事業も考案する」ことが必要と考えています。また、区民の皆様様の多種多様な興味に添えるように、スポーツ、文芸、美術・工芸、音楽、語学、歴史、料理、娯楽、旅行、福祉、健康、生活、法律などのあらゆる分野を網羅する講座を組み、さらには国際性を考えた講座も企画します。
- b 当地区センターは交通の利便性を考えますと、他の地区センターの圏域ではニーズが低く成立しない講座でも（俳句、短歌、謡曲等）、区内全域のニーズを考えると十分に成立する講座もあります。当センターは保土ヶ谷区全域のニーズを把握した講座を企画することも責務と考えます。
- c 安価な受講料で良質の講座を数多く提供できますよう、低予算でハイ 퀄리티 の講座を企画する必要があります。その一例として、社会資源を活かした自主事業として近隣の各施設や機関とコラボレーションを図り、お互いの機能を相乗的に発揮できる自主事業等の工夫をしています。
- d 「合同育児講座～にこやかほがらか親子の広場」のほか、私たちが企画した自主事業が現在では区役所の重要な事業になっている講座がいくつかあります。その背景には、正確な社会調査と分析、プログラム作成が可能な専門的な知識によるものです。私たちは社会的ニーズを正確に把握し、公益性・効率性・公平性と社会啓発につなげること…それが公共施設を運営する者の自主事業と考えています。

(ウ) 指導者の育成事業

生涯学習を効果的に実施するためには、まず「面白そう」という印象の講座を企画することが第一に重要ではありますが、これとともに、初めて受講した方が興味を損なわずに継続してゆくためには、「この先生に習うことが楽しい」「いつまでも、この先生に習いたい」と感じますよう、指導者の技術や知識だけではなく「指導者の心の豊かさ」が必要不可欠だと思います。私達は講座の企画だけではなく、このような品格を持った講師を広域的に発掘し、また地域に潜在している専門知識を持った方々を生涯学習指導者として啓発・育成してゆくことも重要な責務と考えています。初めて自主事業の講師を担当いただく場合は、事前に「生涯学習の理念」を十分に話し合い、私たちが企画した自主事業が生涯学習指導者を育成してゆく場にもなりますように努めています。

(エ) PR方法と広報能力の充実

企画した自主事業を区民の皆様様に広く広報することも重要な責務です。私達はあらゆる広報媒体を常に研究し、可能な限り広報活動につなげています。また、世代によって異なる情報の収集方法を把握し、あらゆる世代に伝達できる広報を研究しています。（現在の広報手段：ホームページ、区役所HPのお知らせ、広報ほどがや区版、プラネット、地域情報誌、地域商店街の広報誌、自治会の回覧、館内掲示など）

(6) 施設の維持管理計画

a 法定点検

法定点検を遵守するとともに保土ヶ谷区長との契約を遵守した施設維持管理計画を実施します。
 なお、この法定点検等につきましては、専門の管理事業者と委託契約を締結し、次のとおり実施します。

項目	業務	年回数	実施月
電気・機械 設備点検	設備・巡視点検	12	毎月
	空調機保守点検及び冷暖房機器保守点検	4	5,8,11,12月
	電気設備点検、電気工作物保安管理	6	隔月
衛生管理	レジオネラ属菌検査	2	5,8月
	冷却水対策	1	5月
建物等	建築設備定期点検	1	4月
	消防設備点検	2	6,12月
	昇降機点検	12	毎月
	自動ドア点検	4	4,7,11月
	機械警備点検	毎日	毎日
清掃等	床面定期清掃	4	4,7,10,1月
	窓ガラス清掃	4	4,7,10,1月
	カーペットシャンプークリーニング	2	4,10月
	フローリング清掃	2	7,1月
	照明器具清掃	1	10月
	料理室フード及びフィルター清掃	2	4,10月
	換気扇清掃	2	7,1月
	植栽剪定・草刈	1	8月
	害虫駆除	2	8,2月
	ウォータークーラー清掃・水質検査	1	9月

b 日常点検

● 施設美化

作業専任者が開館1時間30分前に出勤し、館内清掃、屋外清掃を行います。また、当センターは来館者以外にも松原商店街への買い物客や隣接する公園で遊ぶ児童がトイレを頻繁に利用しますために、スタッフにより毎日3回の清掃を行い、さらに週一回は専門業者に委託し清潔なトイレを維持します。

● 造園・花壇

粗大ゴミなどの投棄問題の対策として実施した花壇は、当センターの職員のボランティア活動を中心として利用団体様、地域の民生委員、地元商店街の花屋さん達の協力によるものです。今後も地域との協力関係を図り継続したいと考えます。また、当センターは落葉樹が多く、秋期はスタッフが毎日3回屋外清掃を行い、落ち葉が近隣の家に入らないよう最深の注意を払います。

● 定期巡視

毎日、開館時間前にチェックリストを元に設備点検を行い、事故の予防をします。また、開館時間内は職員が1時間毎に屋内と屋外を巡視して防犯・防災・事故の予防し、さらに施設の美化を維持します。

c 積立金による修繕

前述しましたとおり、収益金の積み立てにより、委託費では賅えない修繕に充当します。

(7) 収支計画

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

(ア) 基本的考え方

指定管理者制度が、「住民サービスの向上」と「経費の節減」を目的として導入された経緯を重視し、当協会としては、様々な取組みを創意工夫して収入の増加を図り、同時に協会自体の経営の安定も確保しながら、利用者に有効に還元することでより一層のサービスの向上を図ることを基本に収入計画を作成すべきであると考えます。

(イ) 収入計画の特徴と独自性

当協会は、「区民を主体とした活力と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とする」公益的な団体です。協会が行うことができる事業は極めて限定的であり、横浜市から支払われる指定管理料が、協会全体の収入の非常に大きな割合を占めています。

このような観点からすれば、指定管理料をはじめ、指定管理者業務に付随して生じる利用料金収入、自主事業収入、自動販売機収入等はいずれも貴重な財源となっています。殊に利用料金収入は、協会の自助努力によって、本来の業務の中で協会全体の収入増加にもつながる途が開かれているという意味で重要であり、様々な創意工夫を傾注して増加を目指すべきと考えます。

更に、自動販売機を設置し稼働させていただいておりますが、館の利用者にとっても好評であると同時に、協会にとっても貴重な収入源になっています。

イ 増収策について

増収策につきましても、公共施設内であるために、条例などで許容される範囲で実施することを絶対条件としながら、大きく収益を伸ばして参りました。また、安定した経営を図るためには増収と伴に減収のリスクがある収入項目を徹底的に改善することも不可欠と考えております。

このことを踏まえ、既に本事業計画書の「(4)-イ 利用促進策」「(4)-オ 利用者サービス向上の取り組み」「(5) 自主事業計画」で記述しました計画の他に、次の増収策を講じます。

a 利用料金収入の拡大

- 様々な区民の皆様のニーズに対応できますよう、多目的に会場が利用できるよう改善してきました。今後、地域の新たな要望や潜在しているニーズの発掘や、多様化し変化してゆくニーズに対応した機能を向上してゆきます。
- 会議室の利用申込は、前月1日に予約抽選会を実施し、抽選会終了後の空き室は先着順で受け付けます。定期的なサークル活動に支障がなくなった「2週間前の空き室」は回数に制限なく利用することを可能とし、「その期間は個人利用も可能」と改正します。
- 自主事業を引き継いだ事後サークルについては、3ヶ月間の優先予約を可能とし、継続的で円滑なサークル活動ができるよう支援し、さらに増収を試みます。

*会員の少なくなったサークルを自主事業「サークル活動応援します」に取り上げ、利用団体の減少を防ぎます。

b 自主事業収入の拡大について

「(5) 自主事業計画」で記述しました自主事業により利用団体数の増加を図ります。また、自主事業の効率化を図り安価な参加費で区民の皆様に良質な講座を数多く受講いただくことにより増収を図ります。また、これまでにセンターから外へ出て、自主事業のノウハウを生かし、地域のイベントなどの支援・プロデュースにより施設の利便性をPRすることでも増収を続けてきました。この範囲をさらに拡大し増収を図ります。

c 印刷費収入の拡大

ホールの印刷機は利用団体ばかりではなく地域の皆様にも使われ、印刷費収入は増収しています。また、横浜国立大学での同好会活動などでもニーズは高く、さらに広報をしていきます。

d 自動販売機収入の安定化

館内と敷地内に一台ずつ導入した災害対応型自動販売機は大きな収益をもたらしています。今後も、人気商品と利用者様へのモニタリング等により安定した販売実績を確保します。

(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

(ア) 基本的な考え方

当法人は地区センターの運営に当っては、より少ないコストで質の高い利用者満足度を追求することを基本にしています。このためには、限られた予算や人員を効率的に使い、全体経費の削減に努め、生まれた余裕をサービスの向上や設備改善に充当して、利用者満足度の向上を図ります。

管理費については、横浜市が標榜する環境行動都市に直接関係する問題として捉え、こまめに不用の照明のスイッチを切ることや節水等日常の中で、職員、スタッフの意識を徹底させることや、そうしたことに利用者の理解と協力を得ることが強く求められていると考えます。

事業費については、まさに館の個性を発信する源泉になっており、限られた予算の中で自主事業の企画の内容に合わせて最大限優先して執行させるべきであると考えます。

ニーズ対応費については、横浜市の指導に従い利用料金収入見込み額の3分の1に相当する額を確実に充当することは勿論ですが、例えばその用途について、利用者会議において利用者の声を聞き、それを反映させながら決定していくという手続きを経ることも重要であると考えます。

(イ) 具体的な計画

当法人はほどがや地区センターにおいて、管理費や事務費、その他経費の削減と効率的な運営を図り、着実にこの4年間管理費等を抑えてきました。

a. 管理費の節減

上記の例のように日常の中で節水等を実践することが、単に管理費の節減という問題に留まらず、横浜市の標榜する「環境行動都市」の実現に向けた行動であることを、職員、スタッフに徹底すると同時に利用者の理解と協力を求め一体的な取組みを行います。

- 光熱費などの節約：利用者の皆様と協力して横浜市の指導する暖房19度、冷房28度を守り、利用者様の居ない箇所の光熱費を職員が小まめに消してきた結果です。
- 水道蛇口への節水コマの取り付け。
- ゴミの削減：利用者様にはゴミの持ち帰りを協力してもらい、さらに、この地区センターは、一般通路にもなっているために、ゴミの廃棄問題につきましても皆様にご理解をいただき、ゴミの排出削減を行っています。
- 印刷資料の削減
パソコンのディスプレイ機能や掲示板等を活用し、廃棄物になる紙類を極力削減しました。
- 設備の予防保全により不具合の程度を軽くし、修繕費の削減を図ります。

b. 複数の施設運営をするスケールメリットを活かす経費削減

- 会計経理、労務管理を協会事務局が総合的に行い経費削減を実現させています。
- 当協会10施設で設備の保守管理や定期清掃などの共同委託・購入と複数年度契約を行うことで経費を削減します。

c. 人材の効率的活用

点検・確認、清掃等の作業では、マニュアルやチェックポイント図表を整備して、業務を簡単化し、担当者の負担を減らすことにより作業効率の向上を図り、生じた時間を利用者サービスに向けます。

《ほどがや地区センター目標設定時公表項目》

目標設定の視点	運営目標	管理指標・数値
利用者サービス	利用者サービスの向上	満足度調査前年比10%向上
業務運営	稼働率の向上 地域住民の雇用	夜間利用10%向上 5名の新規採用
職員育成	研修の増加	前年比20%増
財務	稼働率向上による収入増	利用料収入5%増

《実績評価時公表項目》

目標設定の視点	運営目標	管理指標・数値	実績値	目標との差異	今後の取組 (改善計画)
利用者サービス	利用者サービスの向上	満足度調査前年比10%向上			
業務運営	稼働率の向上 地域住民の雇用	夜間利用10%向上 5名の新規採用			
職員育成	研修の増加	前年比20%増			
財務	稼働率の向上による収入増	利用料収入5%増			