


横浜市保土ヶ谷公会堂 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成 25 年 2 月 28 日			
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	橋本 淳	設立年月日	平成 23 年 6 月 15 日
団体所在地	〒240-0052 横浜市保土ヶ谷区西谷町747-8-102		
電話番号	(045) 370 - 5231	FAX 番号	(045) 370 - 5230
沿革	<p>平成 7年4月 1日 区民利用施設の管理と生涯学習の普及を目的に保土ヶ谷区区民利用施設協会を設立し、横浜市からの委託により以下の施設の管理運営を開始 ほ도가や・西谷・初音が丘地区センター・峯・笹山小学校コミュニティハウス・川島町公園こどもログハウス・瀬戸ヶ谷スポーツ会館（7施設）</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</p> <p>平成 11年5月30日 今井地区センターの管理運営開始</p> <p>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</p> <p>平成 18年4月 1日 今井地区センターの管理運営は他法人へ</p> <p>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の「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</p> <p>平成 24年4月 1日 一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会として施設の管理運営開始</p> <p>平成 24年4月 1日 保土ヶ谷公会堂の管理運営開始</p> <p>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>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における区民の自主的な活動の支援をすることにより、区民を主体にした活力とふれあいのある快適な地域社会に寄与すること」を目的として区民の代表者で構成された一般社団法人です。 私たちは、この目的を達成するために区民の皆様のニーズを広く把握し、反映しますことを使命として次の事業を行っています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 区民の皆様の文化創造活動を支援する公益団体として、音楽・芸能・美術・工芸・文学・語学・健康・福祉・スポーツなどの幅広い分野の自主活動を促進・支援するとともに、地区センターやコミュニティハウス等の区民利用施設を運営することにより活動の場を提供しています。</li> <li>② 区民施設をより有益に活用していただくための企画・提案と施設の維持管理・運営する事業</li> <li>③ 文化創造幅広い生涯学習の企画と運営、その後のサークル活動支援と活動場所を提供する事業</li> <li>④ 保土ヶ谷区の地域連携を促進する事業、地域コミュニティを醸成する事業、地域福祉の増進を図るための事業</li> <li>⑤ そのほか、区民を主体とした活力とふれあいある快適な地域社会を醸成するために必要な事業</li> </ol>		
			

## 1 指定管理団体に関すること

## (1) 施設管理運営業務の実績、特色

**a 保土ヶ谷区民の皆様の文化芸術活動、生涯学習をサポート**

当法人は区民施設の管理や様々な自主事業を通じて、保土ヶ谷区民の皆様の文化芸術活動や生涯学習をサポートしてまいりました。また、区民芸能祭などの出演者様には地区センターを練習会場としている団体も多いために親睦も深く、気軽に意見を交換し地区センター外の地域活動でも協力し合える「フレンドシップ・パートナー」体制を築いて参りました。当法人が保土ヶ谷公会堂の指定管理者を希望する目的の一つは、文化芸術活動を愛する区民の皆様へ練習時から発表会までの一環した支援を行うことにより保土ヶ谷区の文化芸術活動をより深め、「心の豊かさを育むまち～保土ヶ谷」を築いてゆくことにあります。

**b 区民活力をいかした運営**

当法人は様々な技能を持った区民の方々をスタッフとして雇用し、その技能を地域に活かしていただいています。この保土ヶ谷公会堂の指定管理におきましても、保土ヶ谷公会堂の規模と設備でしたら十分な技術と知識と経験を持つ技能者・経験者を区民の皆様から充てています。

**c 地域活動をサポート**

当法人は、文化芸能活動や生涯学習に限らず、地域コミュニティの醸成や地域福祉の増進を図りますために、区役所、自治会、地区社協、青少年指導員、区子連、教育機関などの多くの関係機関との協力をしてまいりました。また、これまで子ども芸能祭などへのスタッフ派遣などの協力をしてまいりましたが、今後も地域活動をしている諸団体様との連携をより深め、区民芸能祭や区民文化祭などの区民イベントも支援してゆきたいと考えます。私達は「いつまでも住み続けたいまち、保土ヶ谷」の実現を目指して、一歩ずつ前に進みたいと考えています。

**d 図書館の施設管理について**

保土ヶ谷公会堂の指定管理者は他区と異なり、図書館の設備などの一部を管理委託されることです。

当法人は、規模は若干小さくはありますが、桜ヶ丘コミュニティハウス（旧青少年図書館）を始め、図書コーナーを持つ地区センターを平成7年より維持管理してまいりました実績を持ち、このような図書施設の管理は当法人の得意とするところであります。

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	H 7. 4. 1	指定管理
横浜市初音が丘地区センター	同 上	H 7. 4. 1	指定管理
横浜市川島町公園こどもログハウス	同 上	H 7. 4. 1	指定管理
横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館	同 上	H 7. 4. 1	指定管理
横浜市峯小学校コミュニティハウス	同 上	H 7. 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	H 7. 4. 1	受託管理
横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス	同 上	H11. 5.15	指定管理
横浜市くぬぎ台小学校コミュニティハウス	同 上	H17. 5.15	受託管理
横浜市保土ヶ谷公会堂	同 上	H24. 4. 1	指定管理
横浜市西谷地区センター	同 上	H24.12.15	指定管理

## 2 保土ヶ谷公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

### (1) 保土ヶ谷公会堂管理運営のための総合的な基本方針と達成目標

#### ア 基本方針 利用団体様・区民の皆様の声を活かした運営を私達の使命としています

公会堂の利用団体様は地区センター等を練習会場として利用くださることが多く、これまで地区センターは公会堂で利用団体様が発表会を開催するまでの支援やアドバイスをして参りましたために、多くの区民の皆様や利用団体様のご意見やご要望を聞かせていただいております。このたび、当法人が保土ヶ谷公会堂の指定管理者に申請することに至りました理由も、これら多くの利用団体様からのご要望によるものです。この事業計画書におきましては、これらの皆様からいただきました「生の声」を区政にお伝えすることを目的にしますと共にその既に抽出されております課題を解決しますことと地域の活性化をより実現して参りますためのご提案をさせていただきます。

#### イ 指定期間中の達成目標 利用団体様・区民の皆様から頂いたご意見・ご要望

##### a 利用について

○指定管理者制度の導入は全員一致で賛成しています。指定管理者には、施設の維持管理や貸室業務に偏らず、区民や利用団体の意見や要望を広く取り入れる姿勢を持っていただきたいと願っています。

○現在の公会堂は、利用団体の要望や意見を気軽に交わせる関係ではないと感じています。もっと区民が気軽に意見を言え、柔軟に反映してもらえらる運営を願っています。「コーディネートサービス」「利用者会議」「アンケート」「運営委員会」のような制度を導入してはいかがでしょうか？⇒運営委員会、アンケートなどにより平成 24 年度より実施しています。

○区役所の優先予約と重なることが多く、講堂の予約が取りにくいと感じています。公会堂の指定管理者には、区民が効率的に活用できるようにイベントの重要性に応じて利用団体間の調整をとる機能を持ってほしいと願います。

⇒現在、保土ヶ谷区役所様と調整を進めております。

##### b ホームページと利用ガイドの充実

○予約状況が分かるHPを作ってほしいと願っています。また、貸出し品や設備についての説明が不十分なので、HPでわかるようにして下さい。できれば、設備の機種や操作ガイドもHPに公表してもらえたら、リハーサルや事前の準備が楽になります。充実したHPを作成して使いやすくして下さい。⇒平成 24 年6月にホームページを開いたしました。

○アマチュアの場合、安定した活動をするためには集客方法が大きな課題になっています。アマは集客のためにPRの費用をかけることができないので、良いイベントを開催しても継続が困難な環境にあります。公会堂がHPなどでアマチュアの開催するイベントをPRしてもらえたら、もっと区民の文化芸能活動を活性化できるのではないかと思います。

⇒既にホームページなどによりPRを実施しております。

##### c アマチュアによる文化芸能活動の拠点として

○芸能など区民の発表の場が少なく、一団体では発表会は成立しない場合が多い。さまざまな芸能分野で、発表できるイベントを開催してほしい。特に初心者発表場所が少なく、芸能や創作活動は人前で発表してゆくことにより上達してゆくと感じます。このような初心者が気軽に発表できるような機会を多く設けてほしいと願っていますし、そのための組織作りを公会堂や地区センターやコミュニティハウスを通じて利用団体に呼びかけてほしいと思います。もっと、区民の文化創作活動に対して、柔軟な協体制をとっていただける区政であってほしいと願っています。

⇒平成 25 年度より、公会堂を利用する公的イベントとのコーディネートを進めております。

##### d 公会堂の長寿化・補修・設備の充実

○設備関係について、利用者のニーズに応じてもっと工夫してほしいと感じます。例えば、天井に無指向性の集音マイクを常設するだけでピアノシモが出せるコンサートホールとして活用できるようになるのでは？

⇒当協会保有の高性能マイクを天井から使用できる改善しました。また、同じく当協会保有の無指向性マイク6本とミキサーを使用することにより、よりバランスの良い録音ができますよう改善しました。

○会議室などの壁面の損傷や汚れが目立つので、計画的な修繕をしてほしい。また、利用者に対して、もっと現状復帰をする義務を徹底してゆくべきではないのか？ 管理者はもっと公共施設を大切にすることを指導を利用団体にしてほしい。

⇒利用団体様に点検表をご記入いただくことによりご協力いただけますよう努めております。

○大地震などの災害に対して、公会堂の設備に不安を感じる。情報をタイムリーに避難者に伝えることができるのか不安を感じる。非常時に舞台を効果的に利用できるよう考慮してください。

⇒講堂舞台のスクリーンに、プロジェクターによりパソコンを通じてニュースなどの映像が投影できますよう改善しました。

## 2 保土ヶ谷公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

### (2) 運營業務の実施方針

#### a 保土ヶ谷公会堂活性化プロジェクト（5カ年計画）

公会堂の指定管理制度導入に伴いまして、私たちは平成7年から区民の皆様の文化芸術活動を支援して参りました実績から、「保土ヶ谷公会堂活性化プロジェクト」を計画しており、現行の公会堂の課題抽出と解決方法、社会資源としての活用、機能開発、区内における文化芸術活動の展開と支援体制、社会的な効果、将来の展望などを検討していきます。

#### b 区内アマチュア芸術家を支援するホームページ・広報機能を充実させます。

- 当法人はパソコンの普及啓発を区民の皆様に展開して参りました関係上、ホームページやインターネットサービスについては高水準の自己開発能力を持ち、平成24年度にはこの開発能力を活かして公会堂ホームページを作成し、講堂や会議室の予約状況、イベント情報、会場案内図、公会堂見取り図、設備・貸出品の一覧と操作ガイド、災害時の避難経路のご案内、各種サービスのご案内などの実用的な情報を提供するシステムを整備しました。
- アマチュア芸術活動の大きな課題は、公演時の広報活動に費用をかけることが困難なために集客能力を持たず、なかなか継続した活動ができないということにあります。当法人はこの課題を解決するために、ホームページ・サイトの充実させ、各区民施設のネットワークを活かすことにより文化芸術を愛する区民の皆様の活動を応援いたします。

当法人のHPへは年間37,000件以上のアクセスがあり、またリンクしている横浜市地区センター情報のHPと併せると年10万件を超えると予測されます。この10万件の多くは保土ヶ谷区在住・近郊の方のアクセスと恐れられ、このアクセス数を活用することにより区内のアマチュア芸術活動家を強力にバックアップできるHPを可能にしました。（具体的には、公会堂HPや当法人HPなどのスケジュール一覧や登録団体の団体名などから利用者様のHPへリンクする仕組みによりイベントや利用団体様の活動を紹介する発信能力を付加したHPです。また、ホームページをお持ちではない利用団体様につきましては、ご希望によりチラシなどをPDFにて紹介しております。



#### c 交通の利便性を活かしたワークショップの展開と総合的な文化芸術活動の支援

保土ヶ谷公会堂は横浜駅から相鉄線で6分、星川駅から徒歩1分という利便性のために区外からも集客が期待され、施設の設備や集客のキャパシティを考慮しますと、多彩なワークショップを展開することが可能な環境にあります。このような好条件を活かし、ぜひ当法人が展開して参りました文化芸術活動や生涯学習の経験を活かしたワークショップを企画させていただきたいと考えております。なお、当公会堂は岩間市民プラザと大変に近い距離にあり、岩間市民プラザ様も多様なワークショップを展開しております。当公会堂では岩間市民プラザ様とともに地域ニーズや年間事業計画、区内の文化芸術活動の支援体制を研究しあい、地域支援としての計画的なワークショップを展開してまいりたいと考えております。

## 2 保土ヶ谷公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

## (3) 維持管理業務の実施方針

## a 施設管理の基本方針 ～ 快適な空間作りと安全確保を第一に

区民の文化芸術活動の場として皆様に愛されております保土ヶ谷公会堂をお預かりする指定管理者として、建物設備・機械設備等の価値をいつまでも最高の状態で維持できますよう、計画的かつ継続的に管理いたします。また、利用者様の安全を第一に考え、誰もが安全で快適な空間を共有できるよう維持管理を徹底します。

## b 環境整備への自信 ～ お花のあるまちづくり

川沿いというロケーションを活かすためにも、施設敷地内に限らず、現在の緑主体の樹木だけでなく地域の園芸サークルやフラワーショップのご協力のもとに色とりどりの花を植え、「美しいまちづくり」「まちのお花の名所づくり」計画を継続して実施いたします。



## c 経費節減対策 ～ 無駄を徹底的に排出し、施設のリニューアルに努めます。

経費節減には無駄を徹底的に排出いたしますことが不可欠と考え、各所の無駄を見直します。保土ヶ谷公会堂におきましては、会議室やロビーの壁など随所に老朽化による損傷が発生しておりますが、平成 25 年度もこれを継続し、施設のリニューアルを図ります。

## d 建築設備維持管理・機械設備維持管理

建築設備維持・機械設備維持の管理を計画的に確実に執行いたします。年間管理計画表を作成し計画的な点検を実施していきます。このような設備に関しましては点検方法・管理基準等が法令により定められていることが多く、法令に基づいた管理点検を行っていきます。

築 30 年を過ぎた公会堂と図書館は建築設備・機械設備など老朽化が進んでいます。今後も計画的に修繕計画を整え、専門業者との相談、打合せのもとに建物設備、機械設備の確実な維持管理に努めてまいります。



## e ロビーの機能拡充 ～ 情報発信の場としての機能の拡充をめざします

お客様をお迎えするロビーの広報機能の拡充をさらに目指します。公会堂利用者様のイベント情報、サークル様のメンバー募集情報、横浜市内のイベント情報、市政、区政のお知らせまで、ただの待つためのロビーではなく、お客様に有効な情報をお持ち帰りいただけるようにロビーの改修をいたします。そのために資料ラックの増設や、区役所に集まる芸能関係のパンフレット分配、利用者様のお知らせの掲示板などを拡充いたします。

## f 舞台設備の効果的な活用

舞台設備につきましては音響・照明等をより効果的かつ多くの利用者様に活用していただけますよう操作ガイドを作成し、職員による利用指導を充実します。また古い設備が多く利用者ニーズに対応するためにも音響設備、照明設備などの充実を検討してまいります。

## g 災害時設備の拡充 (⇒本事業計画書の7ページをご参照ください)

## h 私たちが考えるホスピタリティ～文化・芸術を愛する区民の皆様のフレンドシップ・パートナーとして

「公会堂での発表は年 1～2 回の団体様がほとんど…そのためになかなか要望を伝えにくい。」指定管理者制度導入後は区民運営を実施し、これまで私たちは「気軽に意見や要望や希望を言える。気軽に何でも相談できる。そして、話したことが無駄に終わらないから信頼できる。」というフレンドシップ・パートナー体制を築き上げてまいりました。私たちは、この信頼関係と人間関係こそがホスピタリティと考えています。

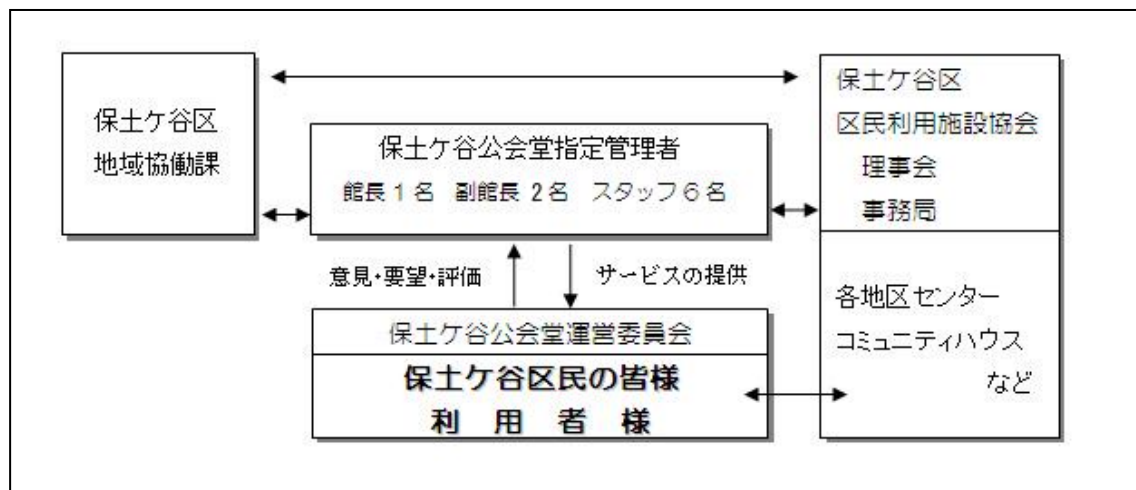
### 3 施設の運営・管理に関する提案

#### (1) 管理運営体制と組織

##### ア 管理運営組織の計画

#### a 管理運営体制

保土ヶ谷公会堂の運営組織図



#### b 勤務体制・組織体制

- 館長・副館長（常勤） 週36時間就労による毎月のイベント等に応じたシフト制をとります。
- スタッフ（非常勤） 隔週勤務、1日3交代勤務として常時2名以上の職員が従事するよう勤務体制をとります。また、繁忙時には3名以上の必要人員を確保します。なお、当法人のスタッフは隔週勤務形態をとっていますので、区民イベント等での人員応援が必要な場合は、最高40人までのサポートが可能です。
- 区民利用施設協会理事会は各地区センターとコミュニティハウスの所在地の連合町内会長、区民会議議長、区青少年団体会長、老人クラブ会長、各地区センター館長等により構成しています。
- 事務局は全施設の委託事業者の選定と支出、職員の福利厚生、経理などを所掌し、合理的な事務と経費の効率化を図っています。
- 各地区センターとコミュニティハウスの館長は毎月業務検討会議を開催し、区内各地域の情報交換と区民の皆様へ提供するための総合的・地域的なサービスを検討し、資質向上に努めます。

#### c 組織の特徴と社会的な効果

- 区民の皆様のご意見を最も活かした運営・区民参加による運営・公平な運営  
事業計画の策定にあたっては、館長が利用団体様や区民の皆様から随時アンケートやモニタリングを行ったうえで案を作成し、区民代表・利用団体代表・学識経験者で構成する保土ヶ谷公会堂運営委員会で決議いたします。また、毎年の事業報告・目標達成の評価・社会的な効果測定につきましても同様の手順により健全・適正・公平な運営に努めます。
- 区内の文化芸能活動・地域福祉への貢献  
当法人が保土ヶ谷公会堂の指定管理者になった場合のメリットは、区内ほとんどの区民施設を運営することにより区内全域のニーズを把握することが可能になり、これに伴って区民の皆様様の様々なニーズに対して、柔軟なサービスを提供できますよう努めています。

## 3 施設の運営・管理に関する提案

## (1) 管理運営体制と組織

## イ 必要人材の配置と職能

## a 人員配置・所掌業務・職能

## 公会堂専任職員

職 種	職員数	職務分掌
館 長	1名(常勤)	●運営管理の統括 ●利用相談・イベントコーディネイト ●利用者ニーズの調査・分析 ●事業計画案の作成 ●苦情対応責任者 ●設備・備品の保守管理 ●職員研修の企画・指導 ●区役所との連絡調整業務 ほか
副館長	2名(常勤)	●館長の補佐 ●設備・備品の保守管理 ●スタッフの業務指導 ●広報 ●ホームページの作成・管理 ●PC関係のプロデュース ●利用相談 ●経理・庶務 ほか
スタッフ	6名(非常勤)	●利用申込み受付、案内、対応 ●窓口サービス ●会場・備品の管理 ●館内外の整理 ●日常点検 ほか

## 事務局・地区センター・コミュニティハウス等のサポート・スタッフ

事務局	3人(常勤)	経理・庶務、施設管理の補助業務
スタッフ	78名(非常勤)	サポートスタッフ(通常は地区センター・コミュニティハウス等で隔週勤務)

## b 個人情報の保護について、個人情報保護研修

当法人では、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な管理を行うほか、独自に「個人情報保護方針」とマニュアル「区民施設における個人情報保護の留意点(具体例、事例集)」を作成し、毎年の研修を通じて全職員に周知徹底し、職員全員が自己責任を自覚するよう「個人情報保護に関する誓約書」を市長あてに提出します。その個人情報保護に対する研修内容は次のとおりです。

- 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
- 区民施設における個人情報の留意点

## c 研修計画

当法人は、神奈川県内の類似施設や福祉施設から個人情報保護研修、施設マナー研修、人権研修、HPの作成研修、救急救命講習等の講師派遣のご依頼をいただくほどの豊富な人材を職員に採用しております。

また、照明・音響設備につきましては、舞台装置などに熟知した常勤職員によりスタッフの音響・照明研修の指導を行います。

## (a) 採用時研修の内容

- 業務研修
- 音響照明研修
- 個人情報保護研修
- 救急救命・防災・防犯研修
- マナー研修
- 人権研修

## (b) 指定管理期間中の研修内容

- 接遇・マナー研修
- 防災・救急救命・防犯研修(AED含む)
- 舞台管理研修
- 事故防止と安全性の確保
- 施設・設備管理研修
- 利用者ニーズのコーディネート
- ニーズ調査とモニタリングの方法
- バリアフリー研修
- 生涯学習
- 地域福祉計画
- 市政・区政の理解と行政サービスに関するインフォメーション
- 業務改善検討会議

## d 自己評価体制

多くの区民の皆様や利用団体様の評価を反映しますために、次の評価体制を取ります。

- 専門事業者による第三者評価を受けます。
- 区民代表者、学識経験者、利用団体代表者様による運営委員会を設置します。(年2回)
- 利用団体様による利用者会議を開催します。(年1回、自由参加)
- フレンドシップパートナーの常勤、アンケート、提案箱の常設、苦情対応者の明示等の随時対応をします。

### 3 施設の運営・管理に関する提案

#### (1) 管理運営体制と組織

##### ウ 緊急時の対応計画

#### a 事故・災害・犯罪など予防計画について

幅広い年代層の方を想定いたしまして、あらゆる危険から来館者様を守ることが公共施設管理者の絶対的な使命と考え、事故や災害、犯罪の予防には細心の注意を払い、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、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りスクマネージメントができるよう研修を行い、事故予防計画、防災計画、防犯計画、緊急マニュアルなどを研究し、「事故ゼロ」を達成するために万全の体制を整える覚悟でおります。なお、日常の点検につきましては、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常に利用者様の安全確保に細心の注意を払います。閉館時は十分な点検を行い、閉館後はセコムによる防犯・防火管理をします。

(ご参考) 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

- 事故の予防対策と発生時の対応 ●救急救命 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」)
- 災害発生時の対応～誘導避難・安全確認 ●自然災害発生時の対応 ●リスクマネージメント～市民施設のためのヒヤリハット集

#### b 災害時の対応計画

私たちは、来場者様の多いイベントには3人以上の職員を配置するように配慮するとともに、公会堂の危険箇所や立ち入り禁止箇所などを示したご案内を充実させ、さらには、ホール入口や非常口までの避難経路を見直して整備し、公会堂内やHPに明示させていただいております。

また、万一の災害時に備え、来場者様の避難誘導に関する利用団体様との協力体制を確立する重要性を痛感しており、利用団体様と十分な事前打合わせが必要不可欠と考え、これをさらに充実させて参ります。

このほか、災害時に自家発電機から途中の電気設備に損傷が発生した場合や音響・放送機器が使用できなくなった場合、非常灯だけの照明になってしまった場合などを想定した避難誘導計画の整備を進めてまいります。

#### C 震災等発生時の区民支援対策

東日本大震災発生時、当法人が指定管理する地区センターでは数百人の地域住民の皆様への避難を受け入れましたが、この際には職員・スタッフに地域活動者を採用しておりますことや、日ごろの地域との密接な関係がありましたために、自治会の役員様との共同作業により円滑に地域の避難場所としての役割を果たしました。また、これまで区内の水害や土砂崩れ発生時には、深夜でも区役所の要請から5分以内に職員が駆けつけ、当法人が管理しております区民施設を迅速な対応で避難場所に解放して参りました。そして、震災後の現在、町内会などの各自治体との共同防災訓練の実施、災害時地域住民の受入れ体制を熟慮したマニュアル作成や地域に根ざした防災計画などを策定し、地震など災害発生時には区内の区民利用施設が統合的に機能することで区民の皆様への「非常時のシェルター」としての機能を拡充することに努めております。

なお、保土ヶ谷公会堂では緊急時に本市の指示に従い広域応援部隊、避難者等を受け入れる可能性がございます。当法人には、これまでの経験から率先して避難住民を受け入れる体制作りに自負がございます。休日や夜間の大地震などの発生にも備え、区役所が機能できなくなった場合も想定した体制を確立しています。

また、隣接する帷子小学校は地域の皆様への避難場所にも指定されておりますが、情報の適切な伝達が避難住民の不安要素の軽減へつながる重要事項と考えております。当法人は公会堂へ避難された住民の皆様への情報伝達手段といたしまして高速インターネット回線を導入し、プロジェクターから24時間リアルタイムの情報を公会堂のスクリーンへ映し出せるよう整備しています。



3 施設の運営・管理に関する提案

(2) 施設の運営計画

ア 利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

a 利用者サービスの水準維持・向上・利用促進計画

- 充実したホームページとメディア体制を設置し、普及に努めます（⇒詳細は本事業計画書3ページをご参照ください）
- 効率性をはかるための利用者間の調整機能を確立するよう努めます。
- サービスを向上するために活性化プロジェクト委員会を設立し、ニーズに合わせた設備を整えます。
- 自主事業によりアマチュアの文化芸能活動の発表の場を提供し、以後、独立した運営を促進することにより長期的な利用促進計画を実施します。

b 物販・付帯サービス・諸施設の活用

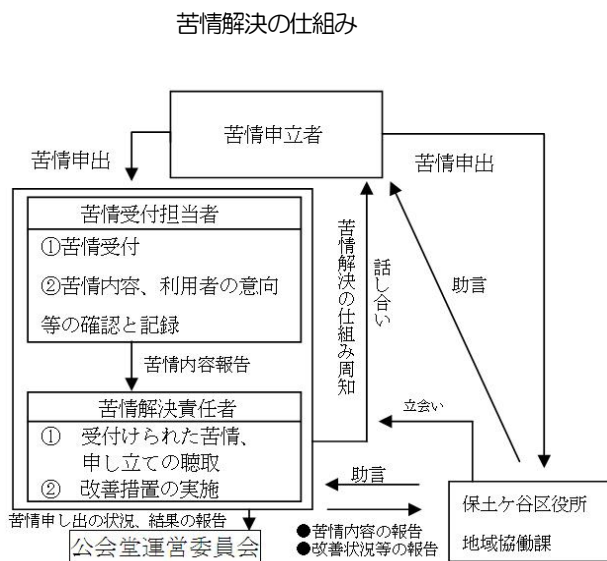
当法人で上記の利用促進計画のほかにも可能なサービスは次のとおりですが（実費）、実施につきましては運営委員会及び活性化プロジェクト委員会で協議して参りたいと考えています。

- 音響・照明サービス：音響・照明・映像などのオペレーション
- ピアノ調律サービス：年2回の定期調律以外のご希望があれば手配します。
- 看板製作・装飾花サービス：地域の専門業者へ手配が可能です。
- 映像機器・音響機器レンタル：備品にない機材を専門のレンタル業者へ手配します。
- 館外貸出サービス（無償）：当法人所有の音響機材等自治会等のイベントに貸与します。

c 利用者様からの意見・要望・施設運営への反映

当法人は、「気軽に意見や要望が言える…暮らしの中のフレンドシップパートナーでありたい」をモットーとしてまいりました。また当法人は、自治会、民生委員、青少年指導員、子ども会・PTA 役員などの地域福祉に関して職員が当法人の2割を占め、長期に渡って多くの区民の皆様の声モニターングし、区民施設の運営に反映してきました。また、私どもは利用団体様や観客の皆様に限らず、来館されることのない区民の皆様にもこの公会堂をどう運営してゆくべきか、さらにはどうすればより多くの区民の皆様を活用いただけるかを問うべきと考え、既に3-1-ア-Cに記載いたしました各委員会を整えております。

d 苦情処理の対応について ～ 苦情解決の仕組み



私達はこれまで「施設は人なり」をモットーに運営し、利用者様からご苦情をいただくことのないよう設備にも人間関係においても快適な環境づくりに努めております。また、利用者様全員に公平で、納得いただける施設運営を目指しますため、施設の利用規則や修繕・備品購入計画・事業計画につきましては、利用者会議の皆様と一緒に決定しております。

なお、万一のご苦情に関しましては館内に掲示しております左図「苦情解決の仕組み」のとおり懇切丁寧に対応して適正な解決に努め、苦情内容と経過につきましては、区地域協働課と地区センター運営委員会へ随時報告をいたします。

苦情解決責任者 館長 橋本 隆

指定管理者 一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会

住所 保土ヶ谷区西谷町 747 TEL 370-5231

## 3 施設の運営・管理に関する提案

## (2) 施設の運営計画

## イ 利用料金性を前提とした具体的な料金設定の方針

## a 利用料金の設定（利用料金表）

会 場	時間帯	昼 間		夜 間	昼夜間
		午 前	午 後		
1号会議室		2,000円	2,700円	3,100円	7,800円
2号会議室		1,000円	1,400円	1,600円	4,000円
和 室		500円	700円	700円	1,900円
講 堂		15,000円		14,000円	29,000円
全 館		23,300円		19,400円	42,700円

※ 利用料金の返還につきましては、横浜市公会堂条例施行規則のとおりといたします。また、付属設備使用料も現行どおりといたします。

## b 利用料金の考え方

現行で実施しております利用料金のほか、区民の皆様への文化芸術活動の支援としまして、1カ月前の当該日に講堂が空いている場合は、リハーサル料金として50%の減免料金の設定が可能になりますよう、引き続き提案して参ります。このことにより少人数の利用団体様がより活発に活動がきるようになりますほか、公会堂をエア感を活かした録音施設などとしても安価・多目的に使用できることになり、より多くの区民の皆様にご利用いただくことが可能になると考えます。このことを実現しますために、今後も関係機関との調整を進めて参ります。

## c 収益を公益的に還元し、修繕・備品・設備の充実を図ります

利用料金を据え置くことの課題としまして、次ページで提案しますとおり、築30年を迎える公会堂の老朽問題は深刻で、これらの各所にわたる補修を短期間で実施するためには多額な費用が予測され、経費を捻出する具体的な計画が必要不可欠です。当法人では各地区センター等の指定管理者となって以来、同様に老朽化していた各センターで利用者様のご協力のもとに経費節減に努め、その捻出した収益の全額を施設の内装工事や備品購入、外溝工事に充て、リニューアルに尽力して参りました。当公会堂におきましても同様の方法を実施いたします。

3 施設の運営・管理に関する提案

(3) 施設の維持管理計画

ア 施設の保守管理・補修計画

a 法定点検の遵守

公会堂の施設管理につきましては次の保守管理業務が不可欠となりますが、これらの業務のほとんどは当法人が長年区民利用施設を管理したうえで委託事業者との連携は既に確立しており、当協会設立以来、無事故で運営してきた実績を持ちます。また、保土ケ谷区の区民施設を当法人が統括して運営することにより、コストパフォーマンスの効率化と故障時などの迅速な対応が可能となります。

なお、休館日の設定につきましては、利用者様に浸透していることを考慮して従来どおり月1回とし、法定点検においてはできる限り休館日に実施し、利用者様のご迷惑にならないよう計画いたします。

電 気 機 械 設 備	建物設備維持管理	毎日	建 物 等	消防用設備点検	2回/年
	非常用発電機点検	2回/年		舞台音響設備点検	1回/年
	冷温水器保守委託	6回/年		ガス警報器設備保守点検	1回/年
衛 生 管 理	簡易専用水道検査	1回/年		電話交換設備保守委託	1回/月
	害虫駆除	12回/年		昇降機点検(法令点検)	1回/月
	水道水水質検査	2回/年		昇降機点検(建築基準法第12条)	1回/年
清 掃 等	レジオネラ属菌検査	2回/年		車椅子用昇降機点検	2回/年
	清掃業務(日常清掃)	毎日		自動ドア点検	6回/年
	清掃業務(定期清掃)	1回/月		舞台照明設備点検	2回/年
	植栽剪定・草刈	随時		舞台吊物設備点検	2回/年
	小破修繕	随時	機械警備業務委託	常時	

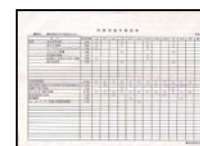
b 日常点検

○ 舞台設備（音響・照明・貸出備品類）の点検

舞台設備の不具合は講堂へ立つ利用者へ公演を台無しにするのみならず、ひいては観客への公演の印象を損なう可能性がございます。常にそのことを念頭に置き、舞台設備の点検に従事してまいります。

舞台設備の保守維持管理につきましては、専門の職員が保守維持管理マニュアルを策定し、マニュアルに基づいた日常点検を指定管理者の責務とし日常清掃等の保守維持管理に努めてまいります。

マニュアルを基に日常点検ではチェックシートを作成し記録に残す維持管理を実施いたします。専門の職員のみならずそれ以外のスタッフでも点検可能にすることで、定期点検を数多く繰り返して行い、不具合の発見、設備の故障の修繕等の保守維持管理業務を遂行してまいります。また不具合があった場合は専門の職員が迅速に修繕計画を策定しそれに基づいた修理を実行いたします。これらにより、利用者様が安全にご利用していただくための保守維持管理に努めてまいります。



チェックシート

○ 安全管理・設備管理・美化の維持

常時2名以上の勤務体制を取り、シフト交代毎に日常点検を行います。また、講堂の利用時はトイレを頻繁に利用する場合もあり公演の途中でスタッフによる清掃を行い、さらに専門業者に委託し清潔なトイレを維持します。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・事故の予防をします。

C 収益の積立金による修繕計画

当法人では公会堂の収益の全額を公益的に還元いたします。収益を施設の修繕費や不具合点の整備、備品購入費などに充当することで、より多く区民の皆様の文化芸術活動を継続的に支援してまいります。このことが当法人を指定管理者に選定していただいた大きなメリットと考えております。

### 3 施設の運営・管理に関する提案

#### (3) 施設の維持管理計画

##### イ 清掃計画・外構植栽管理・保安警備計画

#### a 清掃計画

- 清掃計画は機能維持・美観保持など建物保全の基礎と考え、計画的に遂行してまいります。また、本事業計画 10 ページに記載いたしました法定の年4回の定期清掃と日常の清掃業務は業務提携している清掃業者に委託して計画的に行ないます。

またこれら以外の日常の清掃計画といたしましては、当法人が指定管理しております全施設で実施していますとおり、職員が開館時間前にチェックリストを元に危険箇所点検、設備点検、美化点検と委託外の清掃を行います。また、開館時間内にも職員が1時間毎に屋内と屋外を巡視してトイレなどの美化点検を行うと同時に、館内の防犯・防災・事故の予防点検をします。

#### b 外溝植栽管理

- 当協会が業務提携している植栽剪定業者に委託し、高木剪定、中低木刈込、生垣刈込、人力除草、薬剤散布などの計画的な植栽剪定をいたします。

なお、公会堂前の道路は、隣接する帷子小学校の通学路でもあり、川沿いの通路は夜間人通りが少ないため、この地域の保安のためにも高木が照明を遮ることが無いように周辺に十分に配慮し、これまで私達が指定管理施設で実施して参りましたとおり、公会堂内に限らず地域への協力をいたします。

また、当法人が指定管理する区民施設で実施しております「花の名所づくり」活動を、地区センターなどで活動いただいている園芸サークル様やボランティアの皆様と職員とが一体となって実施していく予定です。多くの区民の皆様と共同で施設づくりをしていき、より愛される公会堂を運営してゆきたいと願っております。



#### c 保安警備計画

- 毎日の保安警備につきましては、開館前にチェックリストを元に設備点検を行って事故を予防し、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・事故を予防し、施設の安全を維持します。
- 閉館時には来場者様が全員退出されたことを確認したうえで一度出入口を施錠し、チェックリストにより各室の施錠と火やガスの始末の確認、消灯、水道栓の確認、忘れ物の確認をし、また全てを終了した後に、近隣にご迷惑がないよう公会堂・図書館周辺に散布されたゴミの清掃と屋外の点検をいたします。
- 保安警備設備の点検は専門の事業者にて委託いたします。また、盗難に備え、職員が帰宅後の夜間の施設の保安警備には、業務提携している防犯警備業者に委託し、もし防犯センサー異常・火災異常・ガスリーク異常を検知した場合は緊急対応員が公会堂へ5分以内に急行できる体制をとります。
- 万一の盗難に備え、事務所に極力現金は置かず、必要物品の購入時は、できる限り事務局から支出いたします。
- 避難誘導訓練は、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、防災利用団体予約表による館内の残存者確認、消火、利用者様の安否確認までの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きます。

## 4 収支計画について

### (1) 収入計画

当法人の場合、保土ヶ谷公会堂におきましては、これまでの実績どおり施設利用料金が収入の中心になると考えています。特に、この公会堂の近隣には類似施設が多いという地域性から考察しますと、講堂を区民の皆様により安価で多目的にご利用いただけますようにコーディネートして参りますことが、増収計画の中心になると考えております。実際、当法人が指定管理するほどがや地区センターでは、この事業計画書でも提案しております利用コーディネートと各会場が多目的に利用できるように整備しましたことにより、指定管理2年目から区見込み額を5～10%上回る収入を安定して確保しています。この**確実な実績を持つ増収策**を保土ヶ谷公会堂におきましても導入したいと考えています。その主な増収計画と収入見込みは、次のとおりです。

#### a 講堂の利用料収入向上

- 指定管理1年目に高質な録音が可能になるように設備を整えました。また、これまでほどがや地区センターではフレンドシップパートナー事業の一つとして、音楽室を利用している団体様がCDを自主作成する場合などの録音技術、集音技術、編集技術などを無償で指導してまいりましたが、これを公会堂のサービスとして定着させてアマチュア音楽家の活動を支援しますとともに、利用率を向上させたいと考えます。
- ホームページによるPR機能を充実させ、リハーサル割引を導入することにより区外からの利用団体様もご利用しやすくすることで増収を図ります。特に録音指導サービス以外では、少人数による団体様の練習会場としてや、会場のスケールや防音設備が必要なバレエや演劇、大人数の吹奏楽団、マーチングバンドなどの練習会場やリハーサル会場として利用しやすくすることにより利用率の向上を図ります。

#### b そのほか

- 会議室・和室については、近隣に無料のアワーズやはるかに安価な料金の地区センターがあり、これらの施設には公会堂以上にさまざまな無料貸し出し品もあります。このような環境を考察しますと、当法人は区民の皆様へ便宜を図る立場でありますので、むしろ安価で利便性のある施設を区民の皆様を紹介する「良心的な公益法人でありたい」と考えております。講堂のリハーサル料金導入により併用くださる利用者が若干増加する程度の増収と見込みます。
- 自動販売機収入につきましては、収入の全体比からではわずかではありますが、公会堂の設備を充実させてゆくための貴重な財源の一つと考えます。売上還元率 30%以上の事業者を選定するとともに、流行やお客様の嗜好を十分にモニタリングし、お客様サービスの一つとしましても人気のある飲料水を充実させたいと考えています。

## 4 収支計画について

### (1) 支出計画

#### a 基本的な考え方

当法人は公会堂の運営に当たり、より少ないコストで質の高いサービスを提供することを基本において進めます。限られた予算や人員を効率的に活用し、全体経費の縮減に努め、生まれた余裕をサービスの向上や設備の充実、施設改修等に充当しながら、利用者様の満足度の向上を図ります。

具体的に費目ごとに見ますと、施設の管理運営にかかわる人件費、管理費が全体の支出の大きな割合を占めることは避けられないと思われまます。

こうした状況の中でも、人件費については、当公会堂の館長には、①当法人管理下の各地区センターやコミュニティハウスとの連携も視野に入れていること、②公会堂業務に対応できる知識と技術と豊富な経験を持ち、施設運営に造詣の深い人材を充てる必要があると考えること等の理由で、現職の地区センター館長を選任し、そのノウハウをスタッフの指導や運営に活かすことにより効率を上げ、さらに区民活力を活かした運営により人件費の大幅な削減を図ります。

また、管理費の縮減に関しましては、節電・節水などを始め、全ての箇所での無駄を徹底的に見直して排出し、利用者様のご理解をいただいて具体的に実践したいと考えております。

#### b 具体的な取組み

##### ○ 協会のスケールメリットを活かした経費節減

当法人本部の役割を果たす事務局が、区内9つの区民施設の法定点検などを一括発注・契約等を行うことで、通常よりも安い価格で業務を遂行し、経費の削減につなげます。

例) 機械警備、清掃などの業務委託の共同化によるコストの低減

備品、消耗品の共同購入によるコストの低減 など

##### ○ 人材の効率的活用

点検・確認などの作業では、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素化し、担当者の負担を軽減化することにより作業効率の向上を図り、作り出した時間を利用者サービスに向けまます。また、当法人の豊かな人材を活かして、音響機器などのシールド交換や軽微な故障の修繕技術を持つ職員・スタッフを選任し、修繕などの不必要な出費を縮減します。また、特殊なホームページなどの作成につきましても、ソフト開発の委託をせず、専門技術を持った現職員により自己開発を行います。

##### ○ 管理費の節減

上記のように、照明、空調のこまめな入り切りや節水などにつきましても、職員は当然ながら利用者様のご理解をいただきながら、身近な取り組みを実践します。

#### c 支出計画の特徴

私どもの支出計画は各支出を縮減することにより、老朽化した公会堂の会議室壁面などをはじめとする損傷箇所の補修費や設備交換などの資金を捻出することに重点をおいた支出計画です。

また、それを実行するために「公会堂長寿化プロジェクト委員会」を利用団体様や技能者と設立し、「公会堂リニューアル5カ年計画」により計画的に実施する予定でおります。

また、ホームページを自己開発する能力がありますことや、区民活力をいかした利用団体様へのサービス内容の充実、周辺地域支援、区内全域への社会的効果などを総合的に考慮しますと、効率的なコストパフォーマンスと考えています。