

平成 27 年度 西谷地区センター 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成 年 月 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	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</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民間企業へ移行</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「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 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>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"> <li>1 区民利用施設の管理運営</li> <li>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</li> <li>3 まちづくりの推進やこどもの健全育成の推進</li> <li>4 区民の自主的な活動の支援（助言、情報提供、調整など）</li> <li>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</li> <li>6 地域コミュニティの醸成に関する事業</li> <li>7 前各号に掲げる事業に付帯又は関連する事業</li> </ol>		
担当者 連絡先	氏名 橋本 隆	所 属 事務局	
	電 話 045-442-7571	F A X 045-442-7570	
	E-mail hpfa5001@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
- イ 指定管理者の業務における西谷地区センター指定管理業務の位置づけ
- ウ 指定管理者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

**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並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こと」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) 永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ことであると考えます。

**イ 指定管理者の業務における西谷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、当法人の存立目的そのものであり、これにより地域との交流を深め、地域社会の発展に貢献することは我々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**

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	指定管理
横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス	同上	H11.5.15	指定管理
横浜市川島町公園こどもログハウス	同上	H7.4.1	指定管理
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	受託管理
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) 西谷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
- イ 地域特性、地域ニーズ
- ウ 公の施設としての管理

**ア 設置目的、区政運営上の位置付け**

保土ヶ谷区は、かつて東海道の宿場町として栄えた歴史のある街です。また丘陵には緑も多く自然環境にも恵まれています。このような特徴を踏まえ、保土ヶ谷区は「いつまでも住み続けたいまち、保土ヶ谷の実現をめざして」の基本目標を掲げています。私たちはこのように環境に恵まれた保土ヶ谷で活動する地区センターとして、一層住みよい街になるよう、「人と人とのふれあい」「こころの豊かさを育むまち」の面から街づくりの良きサポーターとして尽力していきたくと考えています。

例えば、地域住民の自主性を引き出すように、地区センターが仕掛けづくりをして利用者のイベントや自主的活動を促進します。また高齢者の多い区の実態を踏まえ、サークルへの参加を促すなどして地域の仲間づくりを支援するとともに、子供と祖父母世代と一緒に参加できる事業を企画して世代間交流を促進し、区民の相互交流を深めることで「いつまでも住み続けたいまち」の実現に貢献します。

**イ 地域特性、地域ニーズ**

当施設は、相鉄線の西谷駅から5分という利便性があり、行政関係の催しや他区からの利用者が多いのも特徴です。当地域は昔から住んでいる人達と新しく移り住んだ人達とが一緒に地域コミュニティを形成しています。「新旧住民」融合や世代間のコミュニケーションの場として、また近隣には小学校2校、中学校3校、高校があり、放課後の子どもたちの居場所的な役割も担う大切な施設であります。

地域性は西谷・川島地区が中心として、上菅田・新井町や仏向・上星川からの利用者が多く、近くに図書館もなく、旧西谷地区センターでは年間11,000名の皆様が図書を利用していた実績を鑑みて、更に児童図書や人気の図書を充実させます。

また、相鉄西谷駅はJR線との相互乗り入れが実施されることから、乗降客の増加とともに、西谷駅周辺の活性化が見込まれ、こうした状況変化に応じて地区センターの利用者にどのような影響が生じてくるのか、期待を込めて見守る必要があると思います。

このような地域特性とニーズに基づき、「地域の課題解決」、「地域コミュニティの形成」、「生涯学習」を中心とした事業運営を行い、「地域コミュニティの核」として地域の活動を支援します。

**ウ 公の施設としての管理**

当施設では、横浜市の地区センター条例の設置目的を踏まえ、公正・公平性を確保しながら、より利用者の皆様の意向に沿った、利用者本位の利用しやすい施設運営に努めます。

(ア) サークル活動・個人利用のすべての利用者が公平・公正に利用できる施設運営に努めます。

地区センター条例等を遵守し、地域・利用者のご意見、ご要望を取入れた計画的な運営をします

(イ) 地域に貢献する施設づくりに努めます。

地区センターは地域の一員であることを深く自覚し、積極的に地域活動に協力していきます。

(ウ) 利用者ニーズ・地域ニーズを正確に把握し、良質なサービスを提供します。

(エ) 生涯学習を通じた啓発活動をいたします

自主事業を通じて得た知識を地域へ・次世代へ還元する生涯学習へ発展させていきます。

(オ) 地域の情報活動の場としての役割を果たします。

行政サービスや地域活動に関する情報を提供できるように努めます。

(カ) 個人情報の保護や緊急時の対応について、利用者の安全確保を最優先にした体制の整備や取り組みを強化します。

(キ) 利用者の皆様といっしょに創り上げる施設に努力いたします。

## (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

## (1) 組織、人員体制の概要

運営に当たっては、「利用しやすい」・「利用者にやさしい」施設として、①利用者の相談やニーズに対応できる ②利用者の安全を確保できる ③緊急時に対応できる等の観点を重視しながら、施設の特徴、実情等に適合する人員体制を構築すべきと考えます。

常時、常勤職員1名以上、スタッフが2名以上の勤務とし、利用者である子どもや高齢者にやさしい施設をつくる人員体制により、不測の事態や利用者への対応に支障がないようにします。

職員の出張や休みに備えて一時的に勤務する元スタッフを「応援スタッフ」として活用します。

a.常勤職員 館長1名、副館長2名

b.時給職職員 時給職職員は、近隣の区内在住者から公募により採用するスタッフ15名です。勤務時間帯は固定で、2班が隔週交代勤務します。

## (2) 勤務時間

## a 常勤職員

曜日	勤務別	勤務時間
月から	早番	8:45~16:45
土まで	遅番	13:00~21:00
日・祝・休日	早番	8:45~17:00

## b 時給職職員

時間帯別	勤務時間
午前	9:00~13:00
午後	13:00~17:00
夜間	17:00~21:00
作業担当	8:00~11:00

※コミュニティスタッフは通年1日4時間、1週7日以内の隔週勤務で実質勤務期間は6ヶ月です。

※コミュニティスタッフ（作業担当）は通年1日3時間、1週7日以内の隔週勤務で実質勤務期間は6ヶ月です。

## (3) 平日の勤務体制及び業務内容

館長	常勤	1名	運営管理の総括、職員の指導監督
副館長	常勤	2名	自主事業の企画実施、庶務、受付、窓口サービス
コミュニティスタッフ ※各時間帯2名配置	時給	6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 ・図書の出借・整理、その他館長の事務補助など
コミュニティスタッフ作業担当	時給	1名	清掃

## (4) 採用等の条件

地域に密着した活動と緊急時の迅速な対応ができるよう、スタッフは次のような条件で採用します。

- ・ 近隣在住者で公共施設の管理運営に必要な知識を持つ方
- ・ 生涯学習や地域活動に意欲的で自主事業の積極的に取り組める方

**(3) 組織体制****イ 個人情報保護等の体制と研修計画****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**

幼い幼児から高齢者まで地域の様々な方が利用される地区センターでは、個人情報を取り扱う機会が多くあります。

「個人情報の保護に関する法律」および「横浜市個人情報保護に関する条例」、これに基づいた当法人の「個人情報保護方針」と「個人情報保護マニュアル」や、毎年行う全職員への研修実施により、職員一人ひとりが法律・条例やその制度の趣旨を正しく理解することによって、利用者の皆様の個人情報保護を守ることをお約束致します。

**a.個人情報の取り扱いについて**

- ① 利用者の個人情報の収集は必要最小限にとどめ、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致しません。
- ② 入館者記入表での個人名記入を行わず、団体登録でも会員の個人情報を収集しません。
- ③ 取得した個人情報は正確かつ安全に管理致します。  
個人情報が含まれるファイルは必ず施錠できる収納戸棚に保管し、パソコンはパスワードを設定し、盗難防止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。
- ④ 個人情報の保管と廃棄はマニュアルで定め、利用目的が終了した際はすみやかに事務室内でシュレッダーによる廃棄処分をします。
- ⑤ その他、ミーティングや連絡日誌で指導または情報連絡を致します。

**b.職員の教育**

毎年全員を対象として、「個人情報保護マニュアル」を基礎に研修を実施し、研修終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。この職員全員の誓約書は横浜市の指示に従い横浜市長あてに提出します。

**(2) 研修計画**

ニーズの多様化と要求水準の高まりに適切に対応するには、利用者サービスに徹する施設運営が求められ、職員一人一人の能力向上が必要です。当法人では「接遇」を最重視し、「相手の立場に立って考える」を基本に、利用者満足度の向上等を目指しています。

また、年度の初めに作成する年間研修計画を基本に、全員に研修を実施してきました。その実績を踏まえ、次のように研修を実施します。

- ① 個人情報保護研修
- ② 接遇研修：採用時の新人研修と全職員を対象にした集合研修を基本に、随時OJTや相互チェックで、接遇についてのレベルを高め、本年度は、ご苦情発生件数H26年度比50%減に努めます。
- ③ 業務研修：日頃の業務の中で生じた苦情対応、業務改善等事例に即した実務研修を実施します。
- ④ 防災研修：事故や災害などの緊急事態に備え、事故防止研修や避難訓練・防災訓練を実施します。また職員全員にAED研修を実施します。
- ⑤ 人権研修：定期職員研修の中で、毎年テーマを決めて人権感覚を磨きます。
- ⑥ 常勤職員研修：館長・副館長については、相談・調整・立案を適切に行えるよう、横浜市や関係団体で行われる研修に積極的に参加して、専門知識の習得に努めます。

**(3) 組織体制****ウ 緊急時の体制と対応計画****ウ 緊急時の体制と対応計画**

当施設は、乳幼児から高齢者まで地域の様々な方が利用されますので、安心してご利用頂くために、「安全最優先」から、事故や犯罪の防止と事故・急病・犯罪・災害時の対応について、日常点検・チェック表、マニュアルや定期的な訓練により、万全を期します。

地区センターは、通常、常勤職員1名と朝・昼・夜3交代制出番のスタッフ2名との計3名の出勤体制であることがほとんどなので、火災の発生などに備えて、その場に居合わせた職員、スタッフ全員が、消火器の操作をはじめとする機敏な初期対応ができるように日頃から訓練を繰り返していきます。

**(1) 防犯、防災の対応について**

犯罪や災害発生の緊急時に備えて対応マニュアル・連絡体制を整備します。

開館時にはこまめに職員が巡回を行い、職員の目の届きにくい場所は監視カメラで見守り、利用者の安全確保に最善を尽くします。閉館時に館内を確認・施錠した後は、警備会社による防犯・防火管理を行います。それ以外に各種センサーで館内を監視します。

**a. マニュアル策定と訓練**

犯罪と災害時に速やかに対応できるよう、対応マニュアル・消防・防災計画があり、これに基づいて、当法人が年に1回実施する全体研修の中でテーマとして取り上げるほか、職員研修時には、西谷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。

**b. 避難場所としての対応**

当法人は平素より自治連合町会や地区社協との関わりを深く持っておりますため、非常時には「いつでも、迅速、適切、機能的」に地域との協同作業により、避難体制を整えることが可能であります。特に東日本大震災の経験を踏まえると、地区センターが帰宅困難者の避難場所として具体的な役割を果たすことが可能であり、そのための条件整備等について積極的に行政と調整していく必要があると考えます。また、地域とのつながりを重視する観点から、「西谷中学校区地域防災拠点管理運営委員会」の委員として会議への出席、地域防災拠点訓練の参加等を行っております。

**(2) その他、緊急時の対応について**

事故や急病などの緊急事態に対応するため、日頃からその防止に努め、万が一起きた場合に備えてマニュアルを整備し連絡網を明確にして、それを踏まえた研修・訓練で対応します。

**a. 日常点検と対応準備**

設備の法定点検や、マニュアルに定めた体育室他のチェック表により日常点検を行います。事故や急病等の緊急事態となった場合には、救助や消防・警察への通報などの対応を優先して行いますが、職員スタッフ誰もがAED操作ができるように救急救命研修の受講を義務付け、いざという場合に備えるようにしています。

また携帯電話に横浜市・防災情報Eメールに登録し緊急時の対応連携を緊密にします。

**b. 再発防止のための対応策**

(i) 再発防止に向けて原因を究明し、対応策の策定、マニュアル・チェック表の改訂、記録保存を行い、保土ヶ谷区地域振興課に報告します。

(ii) 事故等が発生した場合は、ミーティングで職員全員に周知・徹底します。また事例に基づいた実践的な緊急時対応に関する研修を毎年行います。

(iii) ヒヤリハット報告書を作成し、事故再発防止に努めます。

**(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**

地区センターは、地域住民の自主的活動を支援し、相互交流を促進することを目的として設立された施設です。当協会はこのような設置理念を実現するため、地域コミュニティの育成を支援するとともに地域の抱える課題解決に力を入れ、子育て支援、高齢者の生きがいづくりなどの面で大きな成果を上げてきました。今後もこの実績を踏まえ、次のような方針で管理運営を行います。

- ・子育て支援や高齢者の生きがいづくりの問題など地域の抱える課題解決を積極的に支援します。
- ・地域活動と相乗効果を上げ、地域の抱える課題解決に積極的に取り組んでいくため、地域の団体代表の方からなるセンター委員会や利用者会議での意見を積極的に取り入れ、施設運営に反映させます。
- ・地域住民の生活の質の向上のため生涯学習の場と参加の機会を提供します。

また、地域密着の運営活動の具体的な点として、地区連合町会の総会に於いて活動方針に関して「地区センターの各種行事への積極的参加への推進」の決議により施設利用促進の支援を頂いております。

**イ 利用促進策**

設置理念を実現し、住民の自主的活動や相互交流を促進するために、潜在的利用層の掘り起こしに努め、新規利用層の獲得に向けた新しい事業展開を図り、H25年度比利用者数5%増を目指します。

**(1) 地域との関係の強化と接遇レベルの向上**

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進めます。また利用者の方が楽しく快適に過ごせるように「接遇」のレベル向上を図り、「また、来ようね」が定着することを目指します。

**(2) 広報の充実**

当法人のホームページだけで年間41,000回以上のアクセスがあり、さらに横浜市地区センター情報のアクセスと合計しますと区内や近郊にお住まいの方から年間10万回以上のアクセスがあると推定され、このアクセス数を社会資源として大きく活用いたします。

また「西谷地区センターだより」は自主事業を中心に、近隣の自治会・町内会へ回覧板で定期的に案内し、その他区報やタウン情報誌等も積極的に活用していきます。

更に、西谷地区センターは市内で一番新しく建設されたことから他の施設と比較しても「快適性」に優れている点と従来からの強みとしている立地上の「利便性」と合わせて、未利用者に対する大きな宣伝の武器として活用していきたいと思っております。

**(3) 自主事業による利用者の増加**

H27年度は、小学生向け新規自主事業4講座を企画することで、子どもたちの利用増加を図ります。また、子育て支援として、子育て中の母親を対象に、保育付き講座を当センターでは初めて開催します。さらに、保土ヶ谷区読書活動推進協力事業として、幼児向け「おはなし会」を新たに企画します。

**(4) 会議室等の稼働率向上**

会議室等はできるだけ多くの方が、利用目的に合わせて、公平に利用できる必要があります。そのうえに立って、次の考え方で取り組みます。

- a. 会議室の利用申込は、1ヶ月前の1日に先着順で受付ます。重なれば話し合い又は抽選で決めます。申込は原則月2回ですが、利用日の2週間前以降は何回でも申込受付します。
- b. 自主事業を引き継いだ事後サークルについては、スタート時から6ヶ月間は優先予約を可として仲間づくりを、協力、支援していきます。
- c. 仮施設の西谷会館で新規利用されたサークルの皆さんが数多く増えました。このサークルの継続的な利用の促進を図ります。また通信カラオケ等の優位性を持った設備のある部屋は、より稼働効率を高めていきます。

## (4) 施設の運営計画

## ウ 利用料金の設定について (※地区センターのみ該当)

## ウ 利用料金の設定について

## (1) 利用料金の設定の考え方

利用料金の設定は、平成17年6月に市民局区連絡調整課で示された基準単価4.6円/㎡/時間（料理室5.3円/㎡/時間、体育室1.2円/㎡/時間）を採用し、これを基に算定しています。但し、算定面積は、各部屋の実床面積から倉庫、棚などを差し引いた実際に物理的に利用可能な面積としています。

西谷地区センター利用料金一覧表

室名	算定面積	単価	利用料金			
			1時間当たり	1コマ(3時間)	日・祝(最終)	
一般利用施設	中会議室	55.5㎡	4.6円/㎡	250円	750円	500円
	小会議室	40.0㎡	4.6円/㎡	190円	570円	380円
	グループ室	34.0㎡	4.6円/㎡	160円	480円	320円
	工芸室	50.0㎡	5.3円/㎡	270円	690円	460円
	料理室	61.5㎡	5.3円/㎡	320円	640円	
分割利用施設	和室(1/2)	29.0㎡	4.6円/㎡	130円	390円	260円
	和室(全体)	58.0㎡	4.6円/㎡	260円	780円	520円
	体育室(1/3)	174.0㎡	1.2円/㎡	210円	630円	—
	体育室(2/3)	348.0㎡	1.2円/㎡	420円	1,260円	—
	体育室(全体)	522.0㎡	1.2円/㎡	630円	1,890円	—

料理室のみ1コマ2時間とし、連続2コマを使用できます

## (2) 利用料金収入の増加のために

公正・公平の考え方を守りつつ、利用者の増加を図ることで、利用料金収入をH25年度比5%増を目指すため、今年度は次のこと実施いたします。

- a. 自主事業後の立ち上げサークル団体を増やし、継続的な部屋利用をしていただけるよう努めます。
- b. ニーズの高い自主事業を企画し、集客することで、当センターを知っていただき、その後のご利用につなげます。



**(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** 利用者サービス向上の取組**カ** ニーズ対応費の使途について (※地区センターのみ該当)**エ 利用者ニーズの把握と運営への反映**

日常の利用者からの意見や要望、苦情等については、日頃から極力職員やスタッフが、利用者から直接お聞きし、その旨を施設運営に反映させるよう心掛けています。また、収集した利用者ニーズを、スタッフミーティング等で検証・精査し、優先順位をつけ、日々や予算が必要なもの等については翌年度の施設管理運営に反映させます。

H26年度に、利用者の皆さんに「運営に対するご意見・感想」や「新センターに望むこと」などのアンケートを実施した結果、113名の方からご回答を頂き、87%以上の方から、現在の運営に対する肯定的評価を頂きました。今後もニーズの把握は以下のように実施します。

- ① 利用者会議及び地域代表者等から構成されるセンター委員会を定期的開催して利用面に関する意見を求めます。
- ② 来館者アンケートを実施するほか、ご意見箱、スタッフからの意見収集でニーズを把握します。
- ③ 個別の自主事業や特定のテーマに関して、参加者や関係者にアンケートを実施します。
- ④ ①②③で把握したニーズをもとにH27年度は、新たな自主事業を10事業企画します。

**オ 利用者サービス向上の取組**

サービスの提供については「ニーズに答え、利用者満足度の向上に努める」を基本において対応します。また、サークルの皆さんには「フレンドシップ・パートナー」の精神で、相互信頼関係を築きながら、練習から発表までの過程において求められる支援を十二分に発揮できるように協力してまいります。

**(1) ニーズの把握**

上記エのとおり多様な手段を用いて地域や利用者の意見を集めることによりニーズを的確に把握し、それを踏まえたサービスを提供します。また、現在利用していない潜在的利用者の発掘のためにホームページなどによる他施設との文化・芸術のネットワーク化や広報を鋭意活用します。

**(2) 対応技術の向上と対応方法の工夫**

施設運営の基本となるのは、スタッフと利用者のコミュニケーションです。対応の良否がそのままサービスレベルに反映されます。「相手の立場で考える」姿勢で、「日頃の挨拶の徹底」、「言葉遣いの工夫」、「利用者の潜在的要望の把握」、「利用者の要望に答えられない場合の代替案の提示」など対応方法の工夫やレベル向上により、サービスレベルを向上し、利用者満足度の向上を図ります。

**(3) 「特徴あるサービスコーナー」の設置**

人と人とのつながりや絆の大切さが再認識されています。障害者の自立支援と施設利用者へのサービスを目的として、施設の一角を障害者のみなさんが担うカフェコーナーとして開放しておりますが、利用者様のご理解、ご協力も浸透しているため、このカフェコーナーは今後も継続してまいります。その他、高齢者を中心としたパソコン指導グループに定期的に、常設のコーナーを提供して、そのグループを支援することを通じて指導を受ける利用者のニーズに応えてまいります。

**カ ニーズ対応費の使途について**

ニーズ対応費は、利用料金収入見込額の3分の1に相当する金額を利用者ニーズに対応するための費用として執行しなければならないとされています。その趣旨を踏まえ、利用者ニーズの高い図書購入や、その他、適宜に、利用者本位のイベントの実施、設備の補修、備品の購入等に充当していきます。

**(5) 自主事業計画****(ア) 自主事業計画に対する基本的な考え方**

地区センターは、「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」として存在する「地域コミュニティの拠点」です。

また、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、「心の豊かさを深める」「学んだことを社会に役立てる」に発展させることを目指しています。そして、自主事業を通じて「受講した皆様が地域の中で同じ趣味の仲間をつくり自主的な活動を行う」ことにより、コミュニティの活性化を図る手段として位置づけています。

他方で、地域住民は様々な目的意識をもっていますから、地域特性やニーズを的確に把握することが重要であり、利用者会議やアンケート等を通じてニーズの把握に努め、これらを反映させた自主事業を企画いたし、実施していきます。

さらに、地区センターが「公の施設」であることを考慮すれば、「世代間の交流」、「地域子育て力」等の諸課題に対して、積極的に取り組むことで、地域住民の関心も喚起できると思います。

**(イ) 自主事業の特徴及び開催の方向性について**

上記の考えを基に、西谷地区センターでは「地域で教える」、「地域で学ぶ」、「地域を結ぶ」、「地域を活性化する」と言う4つの方針のうえ、皆様が参加しやすい講座を中心に自主事業・生涯学習普及活動を展開して参ります。

**(1) 地域の人材を活かす「地域で教える」事業**

- ・地域の方々が培ってきた特殊な技術や経験、学びを活かす活動の場をさまざまな形で提供します。

**(2) 地域のカルチャーセンター的「地域で学ぶ」事業**

- ・各年代にあった事業を提供していきます。

①幼児を持つ親子：「親子で遊ぼう!」「親子リトミック教室」など親子のふれあい、保育付き講座による子育て支援

②小学生：卓球教室、夏休み工作教室、子ども料理教室、母の日プレゼント工作

③団塊世代：仲間作り、趣味を生活に活かす講座（「英語でLet's Sing」「包丁の砥ぎ方講座」等）

④高齢者：健康体操、脳トレ体操などの健康づくり、囲碁将棋などの趣味講座

**(3) 「地域をむすぶ」事業**

- ・「文化祭」や体験学習講座などでの活動、地域との共催の「もちつき大会」は、今後も近隣自治会や利用サークルの協力のうえ、地域と一緒に展開していきます。
- ・毎回好評を頂いているチャリティダンスを通じて収益金寄付の福祉支援活動も続けて参ります。

**(4) 「地域を活性化する」事業**

当法人は自ら管理運営する他の施設と連携した自主事業を展開することができます。23年度は、ほどがや地区センターと「東日本大震災チャリティ事業」を共同企画し開催致しました。施設単体ではなく複数でスケールメリットを発揮しながら広域的な呼びかけをすることによって、より多くの地域団体や利用者団体等の参加を実現し、大きな目的であった良好な地域コミュニティを深めながら被災地支援の相應の義援金を募ることができた成功例と自負しています。今後は、こうした成功例を参考にしながら、これまで地域の一員の意識で参加してきた「西谷フェスティバル」等への一層の協力・支援を行い、西谷地区全体の活性化に貢献していきたいと思ひます。

## (6) 施設の維持管理計画

## (ア) 建物・設備等の保守管理

建物・設備の保守管理等のため、「建物設備管理計画」を策定し、法定の電気、消防設備やエレベータ等の点検及び保守管理を専門業者に委託します。さらに、建物・設備等は、日頃から職員スタッフが館内の点検や日常清掃の際に、不具合のある箇所を報告するとともに、軽微な修理は職員スタッフの手で行い、経費の節減に努めます。

また大規模な修繕を伴う場合には、保土ヶ谷区役所と協議して横浜市に修繕の申請を行っています。

当法人は区民の皆様の財産を預かる身ですので施設の管理には万全を期します。

## (イ) 清掃計画

「建物設備管理計画」に基づいて、委託専門業者により、床清掃を年2回、窓ガラス清掃を年2回実施します。日常清掃は、「日常清掃チェック表」に従って作業スタッフが、水回りを中心に重点的に行います。加えて、他のスタッフも同チェック表に従って所定の清掃を実施します。

## (ウ) 植栽等の管理

植栽の管理は、作業スタッフが日常の業務の中で、周辺の除草や清掃を行います。

## (エ) 小規模修繕

小規模修繕は、スタッフが対応し、不具合の解消と経費節減に努めます。

## (オ) 保安警備計画

清掃状況のチェックとあわせ、事故、犯罪を未然に防ぐため、スタッフが館内見回りを午前、午後、夜間の3回実施します。また併せて、常時各種の防災センサーで館内を監視します。閉館時、施錠後は、玄関及び各部屋の窓・出入口は機械警備となります。

西谷地区センター 建物設備管理計画表

項目	業 務	年回数	実施月
電気・ 機械設備	設備総合巡視点検	12	毎月
	自家用電気工作物定期点検（巡視点検）	6	隔月
	自家用電気工作物定期点検（定期点検）	1	11月
	空調機等保守点検	随時	随時
衛生管理	害虫駆除	2	5・11月
	ウォータークーラー清掃・水質検査	1	9月
建 物 等	消防用設備点検	2	5・11月
	昇降機保守点検	4	5・8・11・2月
	自動ドア点検	4	4・7・10・1月
	機械警備点検	毎日	毎日
清 掃 等	床面定期清掃	2	8・2月
	窓ガラス清掃	2	8・2月
	カーペットシャンプークリーニング	1	2月
	畳清掃	1	2月
	フローリング清掃	1	2月
	料理室天井グリズフィルター清掃	1	2月
	ファンコイルフィルター清掃	2	8・2月

**(7) 収支計画 (収入計画)****ア 収入計画の考え方について****イ 増収策について (※地区センターのみ該当)****ア 収入計画の考え方について****(1) 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、当法人としては、様々な取組みを創意工夫して収入の増加を図り、同時に法人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。

**(2) 収入計画の特徴と独自性**

当法人は、「区民利用施設の管理運営事業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」とした団体です。(定款第3条) 当法人が行うことができる事業は極めて限定的であり(定款第4条)、現行では、一般的な収益事業を展開することはできないことになっています。従って指定管理者業務遂行の過程では、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。

さらに、多様な営利事業を行っているながら指定管理者業務に参入してきている民間の営利企業と比べると、収入面だけでなく人員体制等も指定管理者業務の占めるウエイトが非常に高く、それだけに、指定管理者業務の喪失は協会という組織の存続に影響を与える可能性を持ちます。

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、自動販売機収入も行政財産の目的外使用の許可手続きを経て、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になっています。

**イ 増収策について**

増収策は収入項目別に次のように考えています。

**(1) 施設の稼働率向上による利用料金の増収策**

- ・ 仮施設であった西谷会館で多くの新しい利用サークルが増えました、引き続き新センターでの利用を促進いたします。また、利用していない人々に対する広報に力を入れます。具体的には、ホームページなどを通じて、新規の施設の快適性や利便性、その他施設独自の自主事業等をアピールします。また、防音施工や通信カラオケ設備の部屋など各部屋の特徴やピアノなど備え付け備品を例示し、サークル等の活動目的に合致した効果的な利用方法例を提示し、利用の促進を図ります。
- ・ 会議室の利用申込は、1ヶ月前の1日から先着順で受付し、重なれば抽選で決めます。「抽選会以降に、利用申込が無い空室は、利用回数の制限を設けないこと」などにして、会議室貸出しの利便性を更に周知し、稼働率向上を図ります。
- ・ 特に稼働率の低い午後②及び夜間の時間帯などに魅力有る自主事業を開催し、自主事業を引き継いだ事後サークルは、スタート時から6ヶ月間、優先予約を可能とし、利用促進を図ります。

**(2) 自主事業収入による増収策**

自主事業の効率化を図り安価な参加費で多くの教室に参加して頂くことにより増収を図ります。

**(3) 自販機の品ぞろえの改善による増収策**

ベンダーから提供される商品ごとの売り上げや、利用者からの意見をもとにきめ細かく品ぞろえを見直すことで、自販機の手数料収入の増加を図ります。

**(4) 簡易オフセット印刷による増収策**

地域団体・自治会・管理組合や学生などに、簡単に安価に大量の印刷ができる簡易オフセット印刷の使用頻度を高め、増収策の一助とします。

## (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**

## (1) 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おいています。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ながら、利用者満足度の向上を図ります。

具体的に支出の費目ごとに見ると、施設の管理運営を業務とする以上、運営に直接関わる人件費、管理費が全体の支出の約80%を占めているのは必然的であると考えます。

ただし、管理費については、東日本大震災に端を発して、社会的に大きな問題となってきた節電対策等に関する問題も多く含んでいます。こうした節電のための行動が、単なる経費の節約という観点だけではなく、日常の中で、職員、スタッフの意識を徹底させることや、利用者の理解と協力を得ることを通じて、今日の我々の行動様式そのものを見直すという大きな発想で取り組んでいきたいと考えます。事業費については、まさに施設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。

## (2) 具体的な計画

西谷地区センターについては、建築後長年経過した施設に比較すれば、管理費や建物・設備に関する修繕費等については、当面、少ない支出で済むことが見込まれるために、その分だけ全体として少ない指定管理料の金額で対応可能と思われます。従って、指定管理者側でもこのことを前提として、予算上バランスよく各費目別に配分して執行していくこととなります。

**a.管理費の節減**

東日本大震災を契機に企業、工場、家庭等で高まった節電対策への取り組みを一過性のものとして終わらせるのではなく、今日的課題として位置付け、引き続き一層徹底、強化してまいります。

具体的な取り組みとしては、頻繁に館内巡回を徹底のうえ照明と空調のこまめな入り切り等などを行い、積極的に節電に努めます。

**b.法人のスケールメリットを活かす経費削減**

法人本部の役割を果たしている事務局が一括発注、契約等を行うことで、通常よりも安い価額で目的を実現し、経費の削減につなげます。

- 会計経理、労務管理の事務局による一体的実施
- 即時対応型の電気設備保守、消防設備保守、清掃等の業務委託の共同化によるコスト低減
- 設備総合巡視点検等による予防保全の観点からの重大不具合の予防（間接的に修繕費の支出を予防していると考えます。）

**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、業務の効率化を行います。また、時給職員の業務レベルの向上を図ることで生産性を上げ、人件費の減額を図ります（H26年度比60万円減）。

## 《西谷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	新規自主事業の展開	新規自主事業 H26年度比10事業増
業務運営	利用者人数の増加	利用者数 H25年度比5%増
職員育成	接客対応の向上	クレーム件数 H26年度比50%減
財務	①稼働率向上による収入増 ②人件費節減	① H25年度比5%増 ② H26年度比60万円減

## 《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					
業務運営					
職員育成					
財務					