

横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス 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	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 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の 「西谷会館」の管理運営が開始（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、平成 23 年 6 月 15 日、それまでの任 意団体から法人格を持つ団体として新しく設立され、その目的は従前と同様「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」ことを目的としています（定款第 3 条）。</p> <p>この目的を達成するためにつぎの事業を行います。</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 		

(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桜ヶ丘コミュニティハウス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」(定款第3条)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

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桜ヶ丘コミュニティハウス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法人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

当法人は、これまで任意団体の時代を通じて、特に地域に密着した運営に努め、地域コミュニティの醸成や住民の連帯意識の形成に貢献してきました。その結果、数多くの区民の皆様のご支持を得ることができ、22年度末までに累計で725万人の皆様にご利用して頂いています。現在10つの公の施設を保土ヶ谷区にて管理運営している実績から、ほぼ区全域に亘って、区民のニーズを常に把握できていると自負しており、この利点は、今後の指定管理者施設の運営にも大いに発揮できると考えています。また、24年度の505回の自主事業から、地域を拠点とした多くのサークルが生まれました。平成26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	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	同上
横 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	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	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	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	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) 桜ヶ丘コミュニティハウス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」という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コミュニティハウスとして、保土ヶ谷が一層住みよい街になるよう、「人と人とのふれあい」の面から街づくりを支援したいと考えています。

例えば、地域住民の自主性を引き出すように、コミュニティハウス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、「おりがみ教室」など、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、ゲームと携帯世代の子どもたちに生身の人間のふれあいの大切さを伝えます。

これからも、地域住民の自主的な活動を支援し、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 保土ヶ谷」の実現に貢献します。

イ 地域特性、地域ニーズ

当施設は、保土ヶ谷駅から1.6km程の通称学園通りと呼ばれる尾根道から少し下った丘の中腹にあります。遠方からの利用者よりも近隣者が多く、沿道の地元桜ヶ丘、岩崎町、霞台、初音ヶ丘などからの利用者が中心となっています。日常徒歩圏に商店街はなく、個人住宅が多く、また学園通りの名にふさわしく、保土ヶ谷幼稚園から桜台小学校、岩崎中学校、桜丘高校まで（以前は県立栄養短期大学もありました）学校が揃っているのが特徴です。

青少年図書館時代（昭和42年設立）から地域の図書館として親しまれ、コミュニティハウスに転換後は、自主事業への参加にも積極的です。地域活動も盛んで、自治会や子ども会などが活発に活動しています。

当施設の運営に当たり地域のこのような特徴を踏まえ、次のような方法で、地域ニーズを把握しています。

また、収集した地域ニーズを、スタッフミーティング等で検証・精査し、自主事業などの事業運営に反映させています。

- (ア) 地域で活動する人々で構成される運営委員会から地域ニーズに関する基本的な意見を集めます。
- (イ) 入卒式、文化祭、運動会など地域の学校行事や会議に積極的に参加し、地域のニーズを集めます。
- (ウ) 日頃から極力職員やスタッフが、利用者から直接地域の声をお聞きするよう心掛けます。

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極力利用の制限を緩和し、利用日の2週間前以降の空室の利用制限の撤廃等のサービス施策や地域に密着した自主事業を鋭意実施するなど創意工夫を凝らし、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ています。

なお、行政が主催・共催する事業、行政から委託を受けた事業、福祉目的に沿った事業など公益性の高い事業や地区センターの自主事業を引き継いだ事後サークルが利用する場合には、優先的に利用できるようにしています。

さらに公の施設として「世代間の交流」、「地域の子育て力強化」などの行政課題にも積極的に取り組みます。

(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

(ア) 組織、人員体制の概要

施設の運営に当たっては、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1名以上、勤務する体制とし、不測の事態や利用者への対応に支障がないようにしています。また、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」として活用しています。

a.常勤職員 館長1名、副館長1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8名と応援スタッフ3名です。勤務時間帯は隔週毎に午前、午後、夜間が順次移動するローテーションで、2班が隔週交代勤務しています。

なお、この体制のメリットは、各時間帯の業務内容は図書業務が中心で、ほとんど同様であることから、スタッフはどの時間帯でもこなすことができ、スタッフの出勤計画や変更入替の作成が容易なことです。緊急時には、「応援スタッフ」の充当も可能です。

(イ) 勤務時間

a 常勤職員

曜日	勤務別	勤務時間
月から 土まで	早番	8:45~16:45
	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	8:45~12:55
午後	12:45~16:55
夜間	16:45~21:00
作業担当	8:00~11:10

※時給職員のうち午前、午後、作業担当は10分間、夜間は15分間の休憩時間を含みます。

※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。

(ウ) 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	1名	自主事業の企画実施、庶務、受付、窓口サービス 図書の購入・管理、各種器具・備品の貸出と点検
コミュニティスタッフ ※各時間帯1名配置	時給	3名	・図書の貸出・整理・修理等 ・利用申込の受付・案内・対応・館内外の清掃、 ・その他施設管理運営に関する補助的業務
コミュニティスタッフ作業担当	時給	1名	清掃、簡単な修理等の施設管理

(エ) 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
- ・生涯学習や地域活動に意欲的であり、図書に関心がある

(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

(ア) 個人情報保護等の体制

親子連れから高齢者まで地域の様々な方が利用されるコミュニティハウスでは、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に基づいた当協会の「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で、個人情報保護に努めています。

a.個人情報の取り扱いについて

利用者の個人情報の収集は必要最小限にとどめ、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。

個人情報が含まれるファイルは必ず施錠できる棚に保管し、パソコンはパスワードを設定し、セキュリティスロットとワイヤーで施錠し流出を防ぎます。また個人情報の館外への持出しは原則禁止とします。

個人情報の保管と廃棄はマニュアルで定め、シュレッダーで廃棄しています。

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」を基礎に研修と効果測定を実施し、終了後に全員が誓約書を提出しています。

その他に必要な場合は、毎月のミーティング等で情報を伝えています。

(イ) 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。当協会では「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と事故防止等を目指し、年度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います。

①接遇研修：採用時の新人研修と毎年3回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ていきます。

②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ています。

③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・防災訓練を実施しています。また毎年1回以上、職員全員にAED研修を実施しています。

④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いています。

⑤個人情報保護研修 上記(ア)のとおりです。

⑥専門職員研修：常勤職やスタッフが、ゴミゼロ推進委員研修や水回り器具のメンテナンスセミナー、公共建築物保全に関する研修など横浜市や関係団体で行われる専門研修に積極的に参加して、専門知識の習得に努めています。

(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

当施設では、これまで幸い重大な犯罪行為や火事等の災害は起きていません。しかし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、万全を期しています。特にコミュニティハウスは、通常、常勤職員1名と朝・昼・夜3交代制出番のスタッフ1名との計2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自衛消防隊を組織し、各自の役割分担をあらかじめ十分に把握し、緊急時の連携を緊密にしています。

(ア) 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の対応マニュアル・連絡を整備しています。

開館時はこまめに巡回を行い、閉館時は館内を確認・施錠した後、機械警備を行っています。

それ以外に24時間各種センサーで館内を見守っています。

a. マニュアル策定と訓練

犯罪と地震・火災等の災害時に速やかに対応できるよう、対応マニュアル・消防・防災計画があります。

職員研修時には、消防署と防火設備業者の協力を得て防災訓練を行っています。

b. 避難場所への避難

緊急時にはスタッフが、利用者を隣接する市営住宅の駐車場に避難誘導させます。更に危険な場合は岩崎中学校に避難させます。

(イ) 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掲示して、それを踏まえた研修・訓練で対応しています。

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館内チェック表により日常点検を行っています。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っていますが、AED（毎日職員が点検）操作を含む救急救命研修を受講して万が一に備えています。

b. 再発防止のための対応策

(a) 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、記録保存を行っています。また協会に報告すると共に、保土ヶ谷区地域振興課に報告しています。

(b) 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・徹底しています。また職場研修時に事例に基づいた実践的な緊急時対応に関する研修を行っています。

(c) 幸い事故が起きなかった場合であっても、ヒヤリハット報告書を必ず作成するとともに、他の施設等の事例についても情報を収集し、事故再発防止に努めています。

(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**

コミュニティハウスは、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。当施設で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醸成、地域の連帯性を推進するとともに地域が抱える課題解決に力を入れ、特に青少年図書館図書時代から蓄積されたノウハウを基にした図書の貸出業務等を主に、これと併せて子育て支援、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。

- ・地域に根ざしたコミュニティ図書館として愛読者の要望に応えます。
- ・子育て支援や高齢者の生きがい作りの問題など、地域が抱える課題解決を積極的に支援します。
- ・地域活動との相乗効果を上げ、地域が抱える課題解決に積極的に取り組んでいくため、地域の代表者からなる運営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。
- ・「おりがみ教室」など、子どもと祖父母世代の方が、一緒に参加できるプログラムを通して、世代間交流のほか、地域住民の交流を推進します。
- ・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。

イ 利用促進策

当施設では、「静かな文教地区桜ヶ丘で、3万冊の蔵書と多彩な自主事業で皆様をお待ちしております」をキャッチフレーズに利用促進を図っていますが、当施設の利用者は、固定利用者が多く、しかも区内の近隣の住民が95%以上という特性を考慮し、これら固定利用者の期待に沿うサービスを提供することは勿論のことですが、東北を忘れないシリーズ講座の実施などにより、新規利用層の獲得に向けた新しい事業展開を図ります。

(ア) 広報の充実

これまで行ってきた自主事業のチラシを受付窓口の配付、ポスターの館内外の掲示、ホームページの掲載等の他、今年度から自主事業・新着図書の紹介・当館への地図を毎号掲載した桜ヶ丘コミュニティハウスだより「さくらの風」を作成し、自治会・町内会、学校、関係団体などへ配付し、積極的に周知することとしました。

また、当館のホームページや、「ほどがや市民活動センターアワーズ」のホームページ等で自主事業やイベント、サークル情報などホットな情報をタイムリーに紹介することで、当施設の魅力を多くの人に伝えるとともに利用者の便宜を図ります。

(イ) 集会室等の稼働率の向上

集会室等はできるだけ多くの方が、使用目的に合わせて、公平に利用できる必要がありますから、次の考え方で取り扱います。

- a.集会室等の利用申込は、1ヶ月前の同日（応当日）から先着順で受け付けています。重なれば話し合い又は抽選で決めます。
- b.現在1ヶ月の利用回数は、原則2回までですが、利用日の2週間以内で、空室が有れば、回数に制限なく申込が可能です。
- c.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3ヶ月間、優先予約を可とし、仲間づくりを支援しています。

(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

該当なし

(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

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が、これ以外にも次の方法などにより、ニーズの把握に努めています。

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、日々や翌年度の施設管理運営に反映させています。

(ア) コミュニティハウス運営委員会及び利用者会議を毎年定期的で開催し、利用面に関する意見を求めています。

(イ) 来館者アンケートを毎年1回以上実施するほか、ご意見箱でニーズを把握しています。

(ウ) 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ています。

(エ) 自治会をはじめ地元の行事、会議等に積極的に参加し、地域の情報やニーズを細かく収集します。

オ 利用者サービス向上の取組

サービスの提供は経営方針の中の「ニーズに応え、利用者満足度の向上に努める」という考え方に基づき、次の考え方でサービス向上に努めます。

(ア) 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広報やホームページを鋭意活用します。

(イ) 対応技術・方法の向上とスタッフマニュアルの活用

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、「言葉遣いの工夫」、「利用者の潜在的要望の把握」、「利用者の要望に応えられない場合の代替案の提示」、「他施設情報の案内・提供」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。これらを推進するツールとして「スタッフマニュアル」とOJTを活用します。

(ウ) 助言・相談・調整機能の充実

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。このことに合わせて、研修等を通して職員1人1人の対応能力の向上を図ります。

カ ニーズ対応費の使途について

該当なし

(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

コミュニティハウスは、「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。

従って、コミュニティハウスが企画・実施する自主事業の目的は、地域住民が自主事業に参加することで、共通の問題意識をもつ仲間の輪を大きくして、仲間作りや自主的な活動を活性化させていくことにあります。コミュニティハウスはそうした活動を見守りながら支援を続け、良好な地域コミュニティの醸成を目指す存在と考えます。

また、自主事業は単に人気取りに行うものではなく、生涯学習の一環としての「学びの場」であり、「特技・技術を活かす場」です。また自己の成長を図る手段となります。

同時に、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、コミュニティハウスが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、自主事業に毎年反映させていくことが不可欠であると考えます。

さらに、コミュニティハウスが「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」の問題に対して、積極的に取り組むことで、地域住民にアピールできると確信します。

イ 自主事業の特徴及び開催の方向性について

上記の考えを基に桜ヶ丘コミュニティハウスでは①興味をそそり生活を豊かにする事業 ②旧青少年図書館からのノウハウの蓄積を更に充実させて、活用を図った事業 ③新規利用層を開拓する事業 ④地域や利用者の活性化を図ることができる事業の4つの方針で自主事業を開催しています。

具体的には、

①多くの層の興味をそそり生活を豊かにする事業の開催

- ・いろいろな世代を対象とする「楽しく」「生活を豊かにする」事業

(例：音の森林浴コンサート・子育てサロン)

- ・学んだことが地域活動で活かせる事業

(例：楽しい音楽療法)

- ・世代を超えたふれあいができる事業

(例：おりがみ教室 右写真)

- ・地域と連携した事業

(例：車イスの操作～地域ケアプラザ、家庭防災員との共催事業)

②旧青少年図書館からのノウハウの蓄積を更に充実させて、活用を図った事業の開催

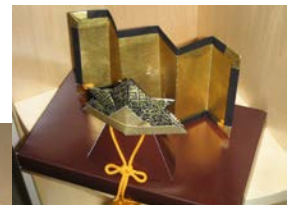
(例：おはなしの会、人形劇、図書館で働いてみよう)

③東北を忘れないシリーズの実施による新規利用層の開拓

(例：東北にゆかりのある事業)

④講座終了後、自主グループとして引き続き活動を継続し、地域や利用者の活性化を図ることができる事業の開催

今後は地域との連携強化と、利用者数・利用率向上を目指し、上記4つの方針を重視した自主事業を開催してまいります。また、開館10周年事業の一環として、平成23年度から始めました「桜まつり」を今後も実施し、利用者の増加を図ります。



(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、消防設備等の点検及び保守管理を専門業者に委託しています。さらに、建物・設備等については、日頃からスタッフが館内の点検や日常清掃の際に、併せて点検を行い、不具合のある箇所を報告するとともに、軽微な修理はスタッフの手で行い、経費の節減に努めています。

また、高額に及ぶ場合や施設運営に支障を来すことが予想される箇所で、大規模な修繕を伴う場合には、毎年、保土ヶ谷区役所を経由して横浜市に修繕の申請を行います。

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4回、窓ガラス清掃を年2回実施しています。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ています。

ウ 植栽等の管理

植栽の管理は、業者へ年1回依頼するほか、作業スタッフが日常の業務の中で除草や清掃を行っています。

エ 外構管理

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ています。

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回実施しています。また併せて、常時各種の防災センサーで館内を監視しています。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。

桜ヶ丘コミュニティハウス 建物設備管理計画表

項目	業 務	年回数	実施月
衛生管理	害虫駆除	2	6・12月
	ウォータークーラー清掃	1	9月
建物等	消防用設備点検	2	5・11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	4	6・10・12・3月
	窓ガラス清掃	2	11・3月
	カーペットシャンプー	2	10・3月
	網戸清掃	1	11月
	照明器具清掃	1	3月
	空調機フィルター清 掃樹木剪定等	2	6・12月
	屋上排水管詰り除去作業	1	12月
植栽剪定・草刈	2	7・11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

(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、「区民利用施設の管理運営」を通して、「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」公益的な団体のため、協会の収入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。ただ、桜ヶ丘コミュニティハウスにおいては、地区センターと異なって、利用料金収入を得る途が開かれていませんので、その分経費の節減に努めることが重要になると考えます。

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、施設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

該当なし

(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

当協会はコミュニティハウスの運営に当っては、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、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に注意を払う等日常の中で、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。

(イ) 具体的な計画

当協会は、他の地区センターにおいて着実にこの5年間管理費等を抑えてきました。そのノウハウを当施設にも適用し、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ます。

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。例えば次のように取り組みます。

- ・ 照明と空調のこまめな入り切り（夜間に集会室の使用がなければ学習室を除く1階を閉鎖して照明を切るなど）

b.協会のスケールメリットを活かす経費削減

協会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、労務管理の協会事務局による一体的実施
- ・ 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の低減
- ・ 備品、消耗品等の共同購入によるコストの低減
- ・ 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、業務を簡素化し、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。