

平成29年度桜ヶ丘コミュニティハウス収支予算書

収入の部						
科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	21,749,000		21,749,000		21,749,000	横浜市より
利用料金収入	0		0		0	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入	0		0		0	
自主事業収入	71,000		71,000		71,000	
雑入	517,000	0	517,000	0	517,000	
印刷代	96,000		96,000		96,000	
自動販売機手数料	350,000		350,000		350,000	
駐車場利用料収入			0		0	
その他 ()	71,000		71,000		71,000	
収入合計	22,337,000	0	22,337,000	0	22,337,000	
支出の部						
科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	13,994,000	0	13,994,000	0	13,994,000	
給与・賃金	12,743,000		12,743,000		12,743,000	
社会保険料	1,121,000		1,121,000		1,121,000	
通勤手当	104,000		104,000		104,000	
健康診断費	14,000		14,000		14,000	
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000		12,000	
退職給付引当金繰入額	0		0		0	
事務費	1,614,000	0	1,614,000	0	1,614,000	
旅費	20,000		20,000		20,000	
消耗品費	343,000		343,000		343,000	
会議費	28,000		28,000		28,000	
印刷製本費	5,000		5,000		5,000	
通信費	192,000		192,000		192,000	
使用料及び賃借料	97,000	0	97,000	0	97,000	
横浜市への支払分	22,000		22,000		22,000	
その他	75,000		75,000		75,000	
備品購入費	100,000		100,000		100,000	
図書購入費	777,000		777,000		777,000	
施設賠償責任保険	4,000		4,000		4,000	
職員等研修費	0		0		0	
振込手数料	2,000		2,000		2,000	
リース料	0		0		0	
手数料	0		0		0	
地域協力費	10,000		10,000		10,000	
諸費	36,000		36,000		36,000	
事業費	453,000	0	453,000	0	453,000	
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 費	453,000		453,000		453,000	
自主事業費	0		0		0	
管理費	3,274,000	0	3,274,000	0	3,274,000	
光熱水費	1,950,000	0	1,950,000	0	1,950,000	
電気料金	940,000		940,000		940,000	
ガス料金	840,000		840,000		840,000	
水道料金	170,000		170,000		170,000	
掃費	154,000		154,000		154,000	
修繕費	540,000		540,000		540,000	
機械整備費	195,000		195,000		195,000	
設備保全費	435,000	0	435,000	0	435,000	
空調衛生設備保守	0		0		0	
消防設備保守	45,000		45,000		45,000	
電気設備保守	99,000		99,000		99,000	
害虫駆除清掃保守	52,000		52,000		52,000	
駐車場設備保全費	0		0		0	
その他保全費	239,000		239,000		239,000	
共益費	0		0		0	
公租公課	1,259,000	0	1,259,000	0	1,259,000	
事業所税	0		0		0	
消費税	1,259,000		1,259,000		1,259,000	
印紙税	0		0		0	
その他 ()	0		0		0	
事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)	1,743,000	0	1,743,000	0	1,743,000	
本部分	1,743,000		1,743,000		1,743,000	
当該施設分			0		0	
二一ズ対応費	0		0		0	
支出合計	22,337,000	0	22,337,000	0	22,337,000	
自主事業費収入				0		
自主事業費支出				0		
自主事業収支				0		
管理許可・目的外使用許可収入				0		
管理許可・目的外使用許可支出				0		
管理許可・目的外使用許可収支				0		

平成 29 年度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			
申込年月日 平成 29 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 1 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)</p> <p>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

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桜ヶ丘コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ

保土ヶ谷区において「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」に寄与するための計画を提案し、区民施設を管理運営することを目的として、地域の皆さまの交流を深め、地域社会の発展に貢献します。

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28年度の管理運営施設は次のとおりです。今後も多くの区民の皆さまにご利用いただきまして施設を管理運営する責任を自覚して地域に密着した運営に努め、地域コミュニティの醸成や地域の皆さまの連帯意識の形成に貢献してまいります。

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	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	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

コミュニティハウスは「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、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」でありますことと共に 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期待されています。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 ほどがや」の地域拠点としてこれからも尽力していきたい、保土ヶ谷が一層住みやすい街となるよう、「人と人とのふれあい」「心の豊かさを育むまち」という街づくりのよきサポーターとして尽力したいと考えています。

イ 地域特性、地域ニーズ

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がった丘陵にあります。緑が多く、自然環境に恵まれ、学園通りの名にふさわしく、保土ヶ谷幼稚園、桜台小学校、岩崎中学校、桜丘高校まで、学校が揃っているのが特徴です。青少年図書館（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も蔵書数、貸出数とも多いという特徴を保っています。地域の利用者也図書館の利用は際立っています。その特色を、自主事業にも積極的に取り入れていきます。29年度は「読書スタンプラリー」と「朗読会」を実施いたします。また、桜台小の学校司書の方と定期的に情報交換をして、子どもたちの本に対するニーズや傾向を把握して、利用につなげていきます。

ウ 公の施設としての管理

「利用を希望するすべての皆様が公平・公益的に利用できる施設運営」に努めます。

行政が定める条例・規程以外の規則は、利用者アンケート・利用者会議、地域代表者による委員会を開催して決議し、地域・利用者の皆様の意見やご要望を幅広く取り入れた施設の運営を目指します。

- a. 「地域に貢献する施設づくり」に努めます。地域の声を広く伺い反映し、地域の皆様と地域の課題に取り組み、住民の皆様の福祉の増進を図る公共施設として積極的に地域活動に協力します。また、地域の福祉向上を図るために地域住民の皆様の自主的な活動を支援いたします。
- b. 「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」を区民の皆様に提供できますよう努めます。
- c. 「利用者様の安全確保」のために常に配慮を怠らず、利用者が安心して利用できますよう、万全の体制を整えます。
- d. 「生涯学習等を通じた啓発活動」をいたします。「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。
- e. 「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、地域の皆様に情報を生活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。
- f. 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。
- g. 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ます。
- エ 区政や地域との共同作業による防災・減災の取組みをすすめます。

(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

(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. 時給職員 時給職員は、近隣の区内在住者から公募により採用するスタッフ10名と 応援スタッフ2名です。勤務時間帯は隔週毎に午前、午後、夜間、事務室補助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、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	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 時給職員

時間帯別	勤務時間
午前	8:45~13:00
午後	12:45~17:00
夜間	16:45~21:00
作業担当	8:00~11:15

※時給職員のうち午前、午後、夜間、作業担当は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。

※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	8名	・図書の貸出・整理・修理等 ・利用申込の受付・案内・応対・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	2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。

・近隣在住の方。・生涯学習や地域活動に意欲的であり、図書に関心のある方。

(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

(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に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。

その他に必要があれば、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、ごみ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等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。
- ・子どもと祖父母世代の方が一緒に参加できる事業で、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

「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います」をキャッチフレーズに利用促進を図っています。固定利用者が多く、区内の近隣の住民が95%以上という特性を考慮したサービスを提供するとともに「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」施行を記念してより多くの人を読書に親しまれるような企画を立てます。

(ア) 広報の充実

自主事業のチラシを館内外に掲示、配布だけでなく、桜ヶ丘CHだより「さくらの風」を、自治会・町内会、学校、関係団体などへ直接持参して、回覧・掲示等を依頼して積極的に周知しています。

また、当館のホームページや、「アワーズ」のホームページ等で自主事業や、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

できるだけ多くの方が、使用目的に合わせて、公平に利用できるように、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。
- b. 1ヶ月の利用は、原則2回ですが、利用日の2週間以内での申込は、回数に制限なく可能です。
- c. 自主事業を引き継いだ事後サークルは、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。
- d. ホームページに部屋の予約状況を載せています。

(ウ) 当施設の効果的なPR

a. 施設の愛称募集を実施、桜ヶ丘コミュニティハウスを利用者に親しみのある、愛される施設を目指します。一愛称募集の結果、「さくらす」と決定—

b. 施設キャラクターのくまをゆるキャラとして受付に常駐、ニックネームを「さくらす」と命名、これから様々な活躍を企画していきます。

c. ホームページ作りに利用者を加え、PR活動に一層の成果を上げていきます。

(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

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、利用者から直接聞いて、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、ニーズの把握に務めています。

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、日々または、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

(4) 施設の運営計画

キ 本市重要施策に対する取組

キ 本市重要施策に対する取組

(ア) 個人情報保護管理

「個人情報保護に関する法律」および「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、個人情報の収集を必要最小限に留め、独自に「個人情報保護方針」「個人情報保護マニュアル」を作成し、毎年の研修を通じて、周知徹底することで、個人情報の保護に努めます。

(イ) 情報公開

「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の趣旨に基づき、「一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会情報公開規程」を作成し、管理する文書の公開について、必要な事項を定めることにより、行政文書開示請求等に対して、適正に対応するよう努めます。

(ウ) 人権研修

人権を尊重するため、「相手の立場に立って考える」を基本に、年 1 回人権研修を実施し、公平・公正な利用を確保するよう努めます。

(エ) 横浜市内経済活性化への協力

横浜市中小企業振興基本条例に則り、施設の清掃、修繕など外部に委託する業務、また物品の調達は、市内中小企業への発注を優先するよう努めます。

(オ) 温室効果ガスの削減への協力

①横浜市一般廃棄物処理基本計画「ヨコハマ 3R 夢プラン」

施設で発生する廃棄物である可燃ごみ、プラスチック類、古紙の分別・リサイクルの徹底を図るとともに、リデュース・リユースの取組も積極的に進め、更なる 3R を推進するよう努めます。

②横浜市地球温暖化対策実行計画

施設で使用する照明・電気機器などは、機器更新時に省エネルギーなど環境負荷低減を講じた機器を、導入するよう努めます。

(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

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旧青少年図書館からのノウハウの蓄積を読書活動推進に活かす事業 ②生活を豊かに、世代を超えたふれあいができる事業 ③東北を忘れないシリーズ事業 ④地域・利用者の活性化を図る事業 ⑤親子と一緒に楽しむ事業 ⑥子供の体験事業の6つの方針で自主事業を開催します。

具体的には、

- ① a. さくら読書スタンプラリー b. 図書室で働いてみよう c. 朗読会
- ② a. おりがみ教室 b. 人形劇 c. かみしばい d. セタかざり e. おはなし会
- ③ a. チャリティーコンサート b. 宮澤賢治作品の朗読講座 c. 防災講座
- ④ a. 桜まつり b. サークル活動応援事業 c. 料理講座他
- ⑤ a. 子育てサロン b. おやこあそび c. おやこで食育
- ⑥ a. 夏休み工作教室 b. 夏休み工作教室 c. お菓子教室 d. 工作教室

地域との連携強化と、利用者数・稼働率向上をめざし、上記6つの方針を重視した自主事業を開催していきます。長く活動しているサークルの中には、会員減少で継続活動が難しい場合もでていきますので、体験講座を実施したり、PRすることで応援していきます。また、平成23年度から始めました「桜まつり」は回を重ねるごとに盛り上がりを見せて、観覧者の中からサークルに入り活動を始める方も多く、地域の活性に役立っています。

(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	6月
樹木剪定	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り、利用料金収入はありませんので、日々経費の節減に努めてまいります。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り組みを行います。例えば次のように取り組みます。

- ・照明と空調のこまめなチェック（夜間に集会室の使用がなければ学習室を除く照明は切るなど）
- ・当館でできるものはオリジナルで作成します。（ご案内印刷・図書バーコード作成等）

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。

横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス自主事業計画書

団体名 一般社団法人 保土ヶ谷区民利用施設協

事業名	①募集対象	自主事業予算額					
	②募集人数	総経費	収入		支出		
	③一人当たり参加費		指定管理料 から充当	参加費	講師謝金	材料費	その他
1.スタンプラリー	小学生						
	無料	5,000	5,000	0	0	5,000	0
2.図書室で働いてみよう	小学生						
	10人 無料	1,000	1,000	0	0	0	1,000
3.朗読会	一般						
	20人 無料	11,000	11,000	0	10,000	1,000	0
4.おりがみ 2回	幼児・小学生・一般						
	10人 無料	8,000	8,000	0	6,000	2,000	0
5.人形劇 2回	幼児・小学生・一般						
	40人 無料	30,000	30,000	0	30,000	0	0
6.七夕かざり	幼児・小学生・一般						
	12人 無料	7,000	7,000	0	6,000	1,000	0
おはなし 6回	幼児・小学生・一般						
	15人 無料	21,000	21,000	0	21,000	0	0
8.チャリティーコンサート ① ② ③	一般						
	45人 無料	55,000	55,000	0	45,000	0	10,000
9.防災を学ぼう	一般						
	12人 無料	8,000	8,000	0	6,000	2,000	0
10.桜まつり サークル発表会	一般						
	無料	40,000	40,000	0	20,000	5,000	15,000

事業名	①募集対象	自主事業予算額					
	②募集人数	総経費	収入		支出		
	③一人当たり参加費		指定管理料 から充当	参加費	講師謝金	材料費	その他
11.サークル活動応援事業	一般 30人 0円～500円	28,000	23,000	5,000	20,000	8,000	0
12.絵画入門 5回	一般 10人 1000円	40,000	30,000	10,000	30,000	10,000	0
13.手作りの小物 保育つき	一般 10人 800円	22,000	14,000	8,000	6,000	8,000	8,000
14.料理講座	一般 10人 700円	17,000	10,000	7,000	10,000	7,000	0
15.包丁研ぎ	一般 15人 200円	10,000	7,000	3,000	6,000	3,000	1,000
16.子育てサロン 9回	未就園児と保護者 15組 無料	30,000	30,000	0	23,000	3,000	4,000
17.おやこあそび 6回	2歳以上の未就園児親子 10組 300円	35,000	32,000	3,000	30,000	3,000	2,000
18.おやこで食育 2回	未就園児と保護者 10組 200円	14,000	12,000	2,000	12,000	2,000	0
19.夏休み工作教室	小学生 12人 500円	12,000	6,000	6,000	6,000	6,000	0
20.夏休み手芸教室	小学生 12人 500円	12,000	6,000	6,000	6,000	6,000	0
21.お菓子教室 ① ② ③	小学生～高校生 10人 500円	31,000	16,000	15,000	15,000	15,000	1,000
22.工作教室 ① ②	未就学児と小学生 15人 200円	16,000	10,000	6,000	10,000	6,000	0
合計		453,000	382,000	71,000	318,000	93,000	42,000

事業ごとの事業内容等を様式4に記載してください。

横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス自主事業別計画書(単表)

団体名 一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
横浜市読書活動 推進イベント	青少年図書館として発足した、当館の豊富な蔵書を活用して、これまでの図書ご利用者に加えて、新たなご利用者の増加を旨とします。	毎年実施
1. スタンプラリー	1. 2は、小学生を対象に実施します。	スタンプラリー
2. 図書室で働いて みよう	1. は、スタンプラリーを実施することで、たくさんの本を借りることで、様々な分野の本に接する機会を作ります。	夏から秋 1回
3. 朗読会	2. は、実際にカウンターで貸出・返却の手続きや、検索を体験します。本の修理やクリーニングも実習し、本を大切に扱うことを学びます。	図書室で働いてみよう 夏休み 1回
	インターネットで必要な情報だけを断片的に切り取る方法ではなく、系統的に並べられた書架を回ることによって、楽しみながら情報を探し出すことを体験し、広い視野を持つ	朗読会 冬 1回
	3. は、朗読のプロによる宮沢賢治の語りを堪能できます。読書推進だけでなく東北ゆかりの宮沢賢治を、東北を忘れない事業にも関連付けています。	
事業名	目的・内容	実施時期・回数
生活を豊かに、世代 を超えたふれあいが できる事業	幼児からお年寄りまで幅広い年代が、いっしょに参加できる講座です。	毎年実施
4. おりがみ	当館は前身の青少年図書館より、おりがみ教室を伝統的に続けてきました。日本の伝統的なおりがみから、あそべるもの、芸術的なものと幅広いその魅力を伝えていきます。	おりがみ 2回
5. 人形劇	毎回いろいろな世代の方が参加され、楽しい時を一緒に過ごされることで世代間交流に一役買っています。	人形劇 夏・冬 2回
6. 七夕かざり		七夕 7月 1回
7. おはなし		おはなし 6回
事業名	目的・内容	実施時期・回数
東北を忘れない 事業	震災から6年が経過し、被災地から離れた場所にいる私たちは、ともすれば、復興には程遠い東北の現状を忘れがちです。	毎年実施
8. チャリティー コンサート	機会あるごとに東北の人たちの心に寄り添えるよう、また近い将来、私たちのところでも起きる可能性の高い、災害に対する備えを怠らないように喚起するシリーズです。	チャリティーコンサート 9月 12月 3月 3回
9. 防災を学ぼう	8. は、4年目になりますが、毎回大変好評です。寄付金は全額社協に届けています。	防災を学ぼう 夏 1回
	9. は、災害発生時に一番困ること、知っておきたいことなどを学びます	

事業名	目的・内容	実施時期・回数
地域、利用者の 活性化を図る事業	10. は、当館で活動しているサークルの日頃の成果を披露していただき、併せて作品展示も行います。参加団体全員での合同演奏や、講師によるコンサートも行います。	桜まつり 5月 1回 毎年実施
10. 桜まつり サークル発表会	これにより交流の輪が一層広がり、新たなご利用者の拡大に、つながっています。	
11. サークル活動 応援事業	11. は、当館を利用して活動しているサークルの中で、会員減少や会員募集をしている団体に呼びかけ、講座を実施して、会員の増加を目指します。	サークル活動応援 4回
12. 絵画入門	12. は、絵は初めてという方にも、試していただきたい入門講座です。	絵画 秋 5回
13. 手作りの小物	13. は、忙しい日常から離れ、手仕事をしながら楽しい時を過ごし作品を仕上げます。 保育つき。	手作り小物 秋
14. 料理講座	14. は、現役シェフの指導のもと、実習します。プロならではのコツを楽しく学びます。	料理 冬 1回
15. 包丁研ぎ	15. は、包丁の研ぎ方を初心者にもわかりやすく実習します。	包丁研ぎ 夏 1回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
親子と一緒に 楽しむ事業	親子と一緒に、ふれあいを深めるとともに、地域にお友達を作る機会を提供します。	毎年実施
16. 子育てサロン	未就園児と保護者を対象とした、子育て支援講座は毎年好評につき、引き続き実施します。	子育てサロン
17. おやこあそび	16. は、通年実施していますので、楽な気持ちで参加していただいています。	おやこあそび 1月～3月 全6回
18. おやこで食育	17. は、入園前に、みんなで遊ぶことの楽しさを6回シリーズで体験できます。 18. は、親と子の双方に、正しい食習慣を身に付けてもらうため、楽しい雰囲気の中で、食べることの基本を体験します。	おやこで食育 秋 全2回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
子どもの体験事業	子どもたちが自らの手で作り上げることで、達成感を感じることができる講座です。	毎年実施
19. 夏休み工作教室	19. 20. は、毎年好評です。	工作 夏休み 1回 手芸 夏休み 1回
20. 夏休み手芸教室	21. は、学年の違う子どもたちが協力して、作り上げます。	お菓子 3回 6月・11月・1月
21. お菓子教室		
22. 工作教室	22. は、日常生活で使う機会が減っている、カッターナイフや、はさみの安全な使い方を学び、手作りの楽しさを体験します。	工作教室 春 2回

平成29年度桜ヶ丘コミュニティハウス自己評価表

目標設定の視点	計画内容及び運営目標	計画内容及び運営目標に対する実績	今後の取組(改善計画)	自己評価
利用者サービス	事業計画書 (2)イ 地域特性、地域ニーズに記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			
	ウ 公の施設としての管理			
	(4)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			
	利用者満足度 90%以上を維持する 図書サービスとして、お勧め本コーナーを充実する			
業務運営	事業計画書 (3)ア 管理運営に必要な組織、人員体制に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			
	ウ 緊急時の体制と対応計画			
	(4)ア 設置理念を実現する運営内容			
	イ 利用促進策			
	キ 本市重要施策に対する取組			
	ク アイデア提案を募った項目(該当施設)			
	(5) 自主事業計画			
	(6) 施設の維持管理計画			
	近隣の小学校の学校司書と定期的に情報交換することで、小学生のニーズを把握して、利用増につなげる 地域の町内会と連携して、防災を学ぶ自主事業を実施する			

職員育成	事業計画書 (3) ア 管理運営に必要な組織、人員体制 に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			
	イ 個人情報保護等の体制と研修計画			
	人権・個人情報保護・AED 等の基本研修以外に、図書サービスを充実するためのレファレンス研修を実施する			
財務	事業計画書 (6) 施設の維持管理計画（における効率化の工夫） に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの			
	(7) ア 収入計画の考え方			
	イ 増収策			
	ウ 支出計画			
	(4) カ ニーズ対応費の使途（地区センターのみ） 光熱水費の数値目標を 28 年度に対して 0.1%減を目指す			
その他 （上記 4 つの視点 以外の項 目があれ ば追記）	全国都市緑化よこはまフェアに合わせて、お花を玄関に飾ると共に、継続的に植替えをして、お客様をお迎えます。 また、図書室に「みどりのコーナー」を作り、皆様に緑化に関したお勧めの本を紹介します。			
利用者等の意見		意見、要望に対する対応		

《自己評価》

A：計画、目標を上回って実施

B：計画、目標を保持して実施

C：計画、目標を下回って実施

※「利用者等の意見」は、計画内容及び運営目標欄に利用者等から寄せられた意見・要望を、計画内容及び運営目標に対する実績・今後の取組（改善計画）欄に意見等に対する対応を記載