

横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館 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 横浜市保土ヶ谷区峰岡町1-20-4 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 一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会の管理運営開始</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>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"> <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	FAX (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瀬戸ヶ谷スポーツ会館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) 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

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瀬戸ヶ谷スポーツ会館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いただいております。現在10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。

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	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
横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス	同上	H11. 5.15	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	指定管理
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) 瀬戸ヶ谷スポーツ会館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、保土ヶ谷の実現を目指して」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スポーツ会館として、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。

当協会は、スポーツ会館の設置理念である「地域住民」が、「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」の実現を目指して館を運営し、次の点を重視します。

- ①施設の物理的制約から、多種のスポーツ利用は困難ですが、これまで卓球をはじめ体操、フラダンス等の軽運動に利用されてきていますので、更に一層気軽に利用しやすい施設になるよう努めます。
- ②集会、会議、講習等の地域活動の促進の拠点として利用しやすい施設になるよう努めます。

**イ 地域特性、地域ニーズ**

保土ヶ谷区の南端にあり、ほぼ南区との区界にも接しており、首都高速神奈川3号狩場線の高架下の施設です。JR保土ヶ谷駅から15分程の住宅街の一角にありますが、道路は狭く新たな利用者には見つけにくい場所に位置しています。この地域は古くからの住宅街で少子高齢化が進んでいますが、一方マンションも多くなっています。高齢化とマンションの増加ということから、利用者は高齢者と成人女性による趣味や健康のための運動のための利用が主流になっています。

この館の特徴として、近年の利用状況を見ても成人女性と高齢者の利用が主流となっており、特に高齢者の利用はここ数年増加傾向にあります。趣味と健康を目的とした利用が増加しているといえます。

また、南区との境に位置している立地のためか、南区民の利用も多いのも特徴的です。

私たちは、こうした特徴を踏まえながら、より一層の利用促進を図るため、以下の点に留意して地域ニーズ、利用者ニーズの把握に努めます。

- ①日ごろから、職員やスタッフが利用者の方から直接その声をお聞きするようにします。
- ②地域の自治会長や体育指導委員から構成される運営委員会から地域ニーズに関する意見を求めます。

私たちは、こうして把握した地域ニーズを館の運営に反映させながら、更に一層、利用者満足度の向上を図って行きます。

**ウ 公の施設としての管理**

横浜市の地区センター条例の設置目的を踏まえ、住民の地域交流拠点としての本旨に則り、公平・公正性を確保しながら極力利用制限を緩和し、利用申請に対して利用許可を行います。

また、利用の機会を高めるためにホームページをはじめ広報の充実を図る一方で、市政・区政等の情報も提供できるよう努めていきます。稼働率の向上を目指して、効率的・効果的な運営を追及しつつ、利用者にとって利用しやすい快適な空間になるように努めます。

(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**

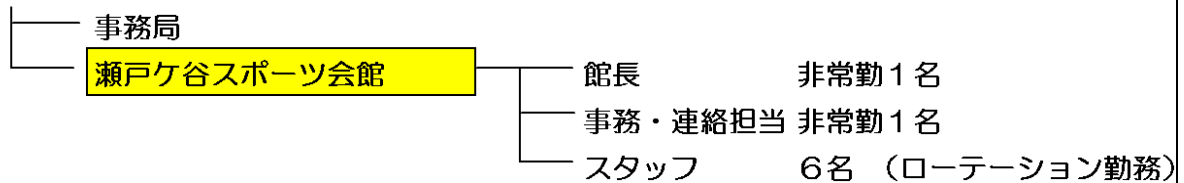
**(ア) 勤務体制**

スポーツ会館の管理のため責任者として館長および事務・連絡担当者を1名非常勤として配置し、管理運営担当者を常時1名配置します。

これにより、利用者が安全・快適に利用できるように建物と設備を維持するための最も効率的な人員配置にできます。

主な業務は予約受付・貸し出しの確認、個人利用時間帯の館内整理と建物・設備の点検・整備・清掃ですが、併せて安全・安心の確保を確実にできると考えます。

**保土ヶ谷区民利用施設協会**



- ① 管理責任者として館長1名を配置します。館長は非常勤で協会事務局長が兼任します。
- ② 事務・連絡担当として、協会事務局員1名を非常勤で配置します。
- ③ スタッフとのミーティングで、翌月の各自の予定等も勘案しながらローテーションを作成し、それに従って勤務します。各スタッフの突発的な事情による休暇については、他のスタッフと調整して交代勤務をしてもらうようにします。

**(イ) 開館・勤務時間**

**①開館時間**

- ・開館時間 毎日午前9時から午後9時（日・祝日は午後5時まで）
- ・休館日 毎月 第3月曜日（休日の場合は翌日）  
（年末年始は12月28日～翌年1月4日休館）

**②勤務時間**

午前 午前9時～午後1時      午後 午後1時～午後5時      夜間 午後5時～午後9時

**ウ) 採用条件**

スタッフは、地域と利用者のニーズに適切に対応でき、建物設備の維持をできるように、次の条件を満たす人を優先して採用します。

- ・地域居住者
- ・設備・建物の営繕がある程度分かる

また、勤務評価を行い、次年度の雇用条件と契約更新に活かします。

(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

青少年から高齢者まで様々な方が利用されるスポーツ会館では、多くの個人情報を取り扱います。

当協会では、「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報保護に関する条例」に基づき協会で作成した「個人情報保護方針」と「個人情報保護マニュアル」を徹底することや毎年全職員へ研修を実施すること等を通じて個人情報保護に努めています。

- 当協会は「個人情報保護方針」を制定しており、個人情報の厳正な取扱いの徹底をする旨を館内に掲示し、利用者に表明します。
- 「個人情報保護マニュアル」を作成し、館長を個人情報保護責任者として、職員に個人情報保護の厳正な取扱いを徹底させます。

年に一度、職員やスタッフに対し研修を実施し、業務上必要な情報管理として申込書、掲示物や広報誌等の肖像や氏名、肩書等にも配慮した個人情報取扱特記事項の遵守、利用・取得に関するルールや適正・安全な管理、第三者提供に関するルール、開示や利用停止請求ルール、罰則等について確認します。

職員全員に対し、個別に個人情報保護に関する誓約書を毎年取ります。

横浜市が規定する個人情報特記事項についても毎年点検・評価を行います。また自主点検チェックリストにより、個人情報保護の実施状況を毎年点検します。

個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じたときには区と相談します。区の指示に従って対応し、緊急に事実関係を調査後、区に報告し、適切な改善を進めます。

(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館運営が求められますが、それには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た研修を職員全員に実施します。具体的には年度初めに作成する年間研修計画をもとに、次のような研修を行います。

- ①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ていきます。
- ②業務研修：日頃の業務の中での苦情対応、業務改善等事例に即した実務研修を実施します。
- 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・防災訓練を実施します。また毎年1回以上、職員全員にAED研修を実施します。
- 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きます。
- ⑤個人情報保護研修：上記1)のとおりです。

(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**

当施設は青少年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。一方、勤務者は常時1人なので、状況に応じた適切な対応が取れるように研修、ミーティング等で繰り返し確認しておくようにします。

**(ア) 防犯、防災の対応について**

日中は職員が常時巡回を行い、閉館時は館内を確認・施錠した後、機械警備を行います。

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・連絡体制を整備します。年1回利用者の理解を得て共に避難訓練を実施します。

**(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や連絡網を整備し、それを踏まえた研修・訓練で対応します。

**①日常点検と対応準備**

設備の法定点検や、体育室他のチェック表とマニュアルによる日常点検を行います。AED操作を含む救急救命研修を受講して万が一に備えますが、事故や急病等の緊急事態となった場合には、1人勤務であることから、状況に応じた対応が適切に取れるように、応急措置、消防・警察への通報等の措置を迅速に行います。その後に必要ならば協会へ応援を依頼します。

**②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。

(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**

瀬戸ヶ谷スポーツ会館は、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にした施設です。当協会はこのような設置理念を実現するために、この施設の利用に関して「安全・安心に」「快適に」「地域と共に」をキーワードにした管理運営を行います。

①「安全・安心に」

建物・設備を常時点検し、異常の発見に努めます。異常があれば、危険度、危険の箇所、応急措置の必要性等を勘察しながら、迅速、適切な対応をします。

また、用具、器具等についても破損の有無、また正常な位置にあるか等の点検に努め、利用者にとって安全・安心してご利用いただけるように努めます。

②「快適に」

ソフト面では、スタッフと利用者の方のコミュニケーションが重要であり、丁寧な言葉遣いや態度、明るい笑顔、親切な対応等スタッフ一人ひとりが利用者の方が楽しく、快適に過ごせるように接遇します。ハード面では、いつも清潔感にあふれるようにこまめな清掃、整理整頓を実行します。特に、トイレ等の水回りについては、特段の注意を払うようにします。

③「地域と共に」

地域ニーズを的確に反映しながら館を運営していくためにも、利用者会議、運営委員会等の意見を尊重し、また、スポーツ会館が地域にとっても貴重な財産であり地域全体で暖かく見守り育てるという意識が人々の間に浸透していくことを目指すべきであると考えます。このためにも、様々な地域活動、地域の行事等をより積極的に受け入れていく必要があると考えます。

**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は、できるだけ多くの人に当施設を利用してもらう必要があります。利用の促進は次の4点で考えます。

(ア) 接遇レベルの向上

「ほっとなホスピタリティ」を合言葉に、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す。「また、来ようね」が自然に定着することを目指します。

(イ) 広報の充実

職員自らホームページの更新を行い、自主事業やサークル情報等をタイムリーに紹介します。

(ウ) ミーティング室の活用

ミーティング室は、会議の目的のほか、現状でも囲碁、将棋、麻雀、カラオケ等の目的にも利用していただいておりますが、これを更に広い用途に拡大していきたいと考えています。

(エ) サークル活動の助言・相談の充実

サークルの結成に対して積極的に助言・相談・調整に応じることを通して活動を定着させ、施設利用の促進を図ります。

(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。これ以外にも次の方法などで、ニーズの把握に努めます。

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ます。

- ① 運営委員会及び利用者会議を毎年定期的を開催し、利用面に関する意見を求めます。
- ② 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。

**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**

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、特に遊び場所を求めている未就学児や児童、成年男子、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一人一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**

スポーツ会館は、「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、スポーツ会館が企画・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。スポーツ会館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、地区センター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。

**(イ) 自主事業の特徴及び開催の方向性について**

施設の規模として、体育室は卓球台がやっと4台置ける程度の広さであり、天井も低くバドミントン、バレーボール等は不可能という物理的な制約を受けています。また、ミーティング室は、一度に18人程度の利用は可能ですが、十分余裕のあるスペースとはいえません。こうした制約下での自主事業の展開については、一度に多数の参加者を見込む企画よりも、少人数を対象として実施した結果好評であれば、再度同一内容で開催するといった面も否めません。基本的に、施設の制約を踏まえ、それに適合するような工夫をしていくことが重要であると考えます。

**①地域の特性やニーズの反映**

新規の事業の企画に際しては、利用者会議や来館者アンケート等で地域ニーズや利用者ニーズを把握するだけでなく、自主事業参加者にも、当該事業の感想だけでなくどのような事業を望んでいるか意見を求めていきます。

**②健康のための軽運動や子育て支援の講座**

施設の利用者には高齢者、成人の女性の比率が高く、健康問題にも関心が高い実情を踏まえフラダンス、ヨガ等の軽運動の講座はここ数年人気があり、健康と軽運動を組み合わせた事業を今後も引き続き実施していくこととします。また、子育て支援のための講座も好評であり今後も定着するように継続したいと考えています。

**③新たなテーマの設定の検討**

施設の利用者に高齢者が多い現状を踏まえながら、例えば「歴史散策」のような、他の世代の人達との交流、参加を目指した、新たな企画を検討していきたいと考えます。

## (6) 施設の維持管理計画

建物設備の安全性と清潔感は、スタッフ接遇とならび、利用者への印象に大きな影響を与えますので、最も重視して維持を図ります。

## (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、実施します。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 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、首都高速道路(株)の管轄ですが、敷地内の除草や簡単な植栽の手入れはスタッフが行います。

## (エ) 保安警備計画

清掃状況のチェックとあわせ、安全確保、と事故や犯罪を未然に防ぐため、スタッフが館内見回りを常時実施します。

## (オ) 横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館管理計画表

項目	業務	内容	実施	年回数	実施月
清掃等	清掃業務	日常清掃	職員	毎日	毎日
		床面清掃	委託	2	6,12月
		窓ガラス清掃	委託	2	6,12月
		カーペットシャンプー	委託	2	6,12月
		空調機フィルター清掃	委託	2	6,12月
		網戸清掃	委託	2	6,12月
	衛生管理	害虫駆除	委託	2	6,12月
建物等	機械警備点検	機械警備	委託	毎日	毎日
	消防用設備点検	総合機能点検	委託	2	5,11月
	ウォータークーラー水質検査	水質検査	委託	1	9月
	設備点検	非常用通報装置	委託	2	5,11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、瀬戸ヶ谷スポーツ会館においては、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**

当協会は運営に当って、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、施設運営に直接関わる人件費、管理費が全体の支出の約85%を占めているのが現状です。

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、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は着実にこの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や空調管理を実践することが、単に管理費の節減という問題に留まらず、横浜市が標榜する「環境行動都市」の実現に向けた行動であることを、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。

**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して経理処理や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
- ・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できると考えます。）

**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。

## 《平成 27 年度瀬戸ヶ谷スポーツ会館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	スポーツ施設として室温等の適正な管理	けが 0 の達成
職員育成	研修の強化 リスクマネジメント能力の向上	接遇・人権・個人情報保護・防災等の研修の実施 年間 6 回の検討会議開催
財務	赤字財務の解消	収支差額 0 円

## 《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					