

横浜市泉公会堂 指定管理者事業計画書			
申込年月日 令和 4年 7月 8日			
団体名	相鉄企業株式会社 ※共同事業体又は中小企業等協同組合として応募している場合には、その名称を記入してください。		
代表者名	代表取締役 佐武 宏	設立年月日	昭和 36年 11月 1日
団体所在地	横浜市西区北幸二丁目9番14号 ※法人の場合は登記簿上の本店所在地を、任意団体の場合は代表者の住所をご記入ください。 市税納付状況調査(様式6同意書による)に使用します。		
電話番号	045-319-2408	FAX 番号	045-319-0506
沿革	<p>昭和 36年 11月 相模鉄道(株)が所有する相鉄ビル、相鉄文化会館ビル等横浜駅周辺ビルの清掃管理業務を目的として「相鉄ビルサービス(株)」を設立。本店を横浜市西区北幸町一丁目6番地に置く(資本金 250万円)</p> <p>昭和 48年 11月 大型ショッピングセンター「相鉄ジョイナス」の建物総合サービス業務を受託</p> <p>昭和 58年 3月 警備業法に基づく認定取得</p> <p>平成 3年 9月 株式を社団法人日本証券業協会に店頭売買銘柄として登録</p> <p>平成 6年 10月 医療関連サービスマーク認定</p> <p>平成 10年 5月 病院清掃サービス分野において ISO9002 の認証取得</p> <p>平成 14年 5月 マンション管理業者登録</p> <p>平成 15年 3月 ISO の認証を 9001 : 2000 年版へ移行</p> <p>平成 16年 12月 (株)ジャスタック証券取引所に株式を上場</p> <p>平成 17年 10月 相模鉄道(株)との株式交換により同社の完全子会社となる</p> <p>平成 17年 10月 建築物環境衛生総合管理業登録</p> <p>平成 18年 4月 指定管理業務開始</p> <p>平成 19年 3月 下水処理施設の運転管理・設備機器の保守点検等サービス分野において ISO14001 の認証取得</p> <p>平成 22年 3月 ISO9001、ISO14001 の承認範囲を病院設備の運転管理及び保守点検サービス分野にも拡大</p> <p>平成 23年 3月 創立 50 周年</p> <p>平成 24年 3月 特定建設業(水道施設工事業)許可</p> <p>平成 24年 9月 宅地建物取引業者免許取得</p> <p>平成 25年 8月 一般建設業(塗装工事業、防水工事業)許可</p> <p>平成 26年 1月 一般建設業(水道施設工事業)許可</p> <p>平成 30年 2月 大和研修センター開所</p> <p>平成 30年 3月 エコチューニング事業者認定</p> <p>平成 30年 8月 毒物劇物一般販売業登録</p> <p>平成 30年 10月 労働者派遣事業許可</p>		
業務内容	<p>【総合建物サービス業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビルメンテナンス業 ・環境サービス業 ・設備工事業 ・指定管理者業務 <p>【不動産賃貸業】</p>		
担当者 連絡先	氏名	所 属	ファシリティ営業部パブリック営業課
	電話	FAX	045-319-0506
	E-mail		

1 応募団体に関すること
(1) 施設管理運営業務の実績、特色

類似施設および公の施設の管理運営に関する実績と特色

■管理運営実績

現在、当社が運営管理する指定管理施設は、県内において14施設です。文化施設、スポーツ施設、勤労支援施設、公園施設など多種多様な分野にわたることが特徴です。本社の指定管理部署を中心に、現場を監督する「エリアマネージャー」、自主事業をサポートする「事業マネージャー」、設備・警備・清掃の部門で現場をサポートする「Super Visor (スーパーバイザー)」を配置するなど、現場サポート体制が充実しています。各施設間をつなぐ「館長会議」などの連携体制により自主事業を水平展開するなど、高レベルなサービス品質の均一化や課題共有による解決力の向上を図っています。

【近隣施設・類似施設抜粋一覧】

施設名称	自治体	管理団体の形態	業務内容	指定管理期間
横浜市泉区民文化センター テアトルフォンテ	横浜市泉区	単独	全指定管理業務	〈共同事業体〉 2016.04.01~2022.03.31 〈単独〉 2022.04.01~2027.03.31
横浜市金沢公会堂	横浜市金沢区	単独	全指定管理業務	2019.03.01~2024.03.31
横浜市旭区民文化センター サンハート	横浜市旭区	共同事業体	維持管理業務	2011.04.01~2027.03.31
横浜市長浜ホール	横浜市	共同事業体	維持管理業務	2006.04.01~2027.03.31
横浜市保土ヶ谷スポーツセンター	横浜市	共同事業体	維持管理業務	2022.04.01~2027.3.31
藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設 Fプレイス	藤沢市	共同事業体 (代表)	運営管理業務	2019.04.01~2027.03.31
大船フラワーセンター	神奈川県	共同事業体	維持管理業務	2018.04.01~2023.03.31
海老名市立門戸橋コミュニティセンター	海老名市	共同事業体	全指定管理業務	2019.04.01~2024.03.31
寒川総合図書館・寒川文書館	寒川町	共同事業体	維持管理業務	2017.04.01~2027.03.31
海老名運動公園 北部公園・中野公園・スポーツ施設	海老名市	共同事業体 (代表)	全指定管理業務	2006.04.01~2027.03.31

■当社の指定管理者としてのミッション

指定管理者には、ファシリティ・マネージャーとしての機能提供に加えて、地域の総合的な「調整役」としての役割が求められていると意識して当社は運営を行っています。当社はこれまで60年にわたり「建物総合サービス業」という形で、施設管理運営に携わってきました。当社にとって指定管理者としてご指名いただき活動できることは、地域の皆さまが支え合う地域文化やスポーツ活動などの創造のお手伝いを、公共施設の運営を通じてさせていただく大切な役割であり、右記のミッションを軸に取り組んでいます。

「 “施設”は“まち”とともに 」

“Facilities” along with the “Cities”

I 創造	新たな文化芸術・スポーツ活動などを発信すること
II 交流	人々がつといて関わり合う場であり続けること
III 協働	地域市民とともにまちの発展へ向けて歩むこと
IV 育成	地域市民の自主自立した活動の広がりを促すこと

■当社の指定管理施設における運営方針

当社は、下記9項目を基本的な方針として、指定管理施設の運営にあたっています。

① 公平・公正・平等 地方自治法244条の精神に則り、大切な公の施設を預かる指定管理者であることを顧慮し、地域市民や施設の利用者に対して「あらゆる多様性を尊重し」、「公平・公正・平等」な施設運営を行います。	⑥ 環境に配慮した運営 廃棄物の削減や省エネルギー化、グリーン購入、資源の活用など、環境に配慮した運営を行います。
② サービス向上による利用促進 地域市民や利用者の意見・要望の領得に励みしなやかに施設運営に反映することにより、サービスの向上・施設の利用促進を図り、指定管理料削減へつなげるとともに財政健全化に協力します。	⑦ 地域との良好な関係の構築 地域との連携および良好な関係づくりに努め、すべてのステークホルダーとの建設的なコミュニティを構築します。
③ 適正な維持管理 施設・附帯設備および備品などの適正な管理を励行するとともに、当社が最も得意とするファシリティ・マネジメントのノウハウを活用し、指定管理期間のみならず中長期的視点をもって、施設が有する機能・性能を確実に管理します。	⑧ 危機管理・安全管理の徹底 自然災害が多発する昨今、災害時、緊急時、事故発生時などに備えた危機管理・安全管理・保安管理を徹底し、有事の際の帰宅困難者への対応も交通事業者などと連携して遂行します。 また、感染症対策に努め施設の安心・安全を確保し、新しい生活様式に寄り添いながら施設運営を継続します。
④ 経費の節減 効率的・効果的な運営を行い、経費の節減に努めるとともに、スタッフ全員がマルチスキルとヒューマンパワーを駆使した業務効率化を目指します。	⑨ 個人情報の保護 地方自治体の個人情報保護方針に基づき個人情報を適正に管理し、個人情報保護を徹底します。
⑤ コンプライアンスの徹底 電気事業法や遺失物法、労働基準法など施設の管理運営に係るあらゆる関係法令を遵守し、業務を遂行します。	

2 泉公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針
(1) 泉公会堂管理運営のための総合的な基本方針と達成目標

基本方針と達成目標

基本方針

泉区民の絆がひろがる場所 ～つなげる泉公会堂～

“施設のにぎわい創出”“いこいの場を提供”

“やさしい施設を実現”“多世代とのかかわりあいを可能に”

達成目標

にぎわい

- ①広報活動の強化
- ②フリースペースの貸出

いこい

- ①防寒グッズの貸出
- ②利用者用告知スペースの設置
- ③リハーサル室のイスの入替

やさしい

- ①防犯カメラのグレードアップ
- ②抽選方法の刷新
- ③マイノリティへの配慮

NEW!
かかわりあい

- ①泉区民文化センターとの連携
- ②ワークショップの開催
- ③レンタル充電器の設置

指定管理期間中に広まった新型コロナウイルス感染症により、人々の活動には様々な制限がかかり、当施設においても感染拡大の最盛期には休館や時間を短縮しての運営を余儀なくされました。そのような中で、感染拡大の長期化から「ウィズコロナ」といった、コロナと共生しながら経済活動を進めていく“新しい生活様式”が生まれました。また、今日に至っては感染拡大が落ち着きつつあり、イベントなどの制限も緩和されてきています。

このような状況を鑑み、当社はコロナの影響でさらに地域・人との関わりが希薄になりがちな昨今において「**つながり**」を大切にしたいと改めて感じています。当施設の運営においても、「コロナと共にありながら、泉区民が積極的に活動できる環境を整えたい」、「社会が再び動き出すのと同様に、施設や地域の活動を活発にさせていきたい」、そして、現行の運営で掲げてきた基本方針「泉区民の絆を深める場所 ～生まれ変わる泉公会堂～」を踏まえ、今こそ深めた絆をひろめる時だと考えました。前述の思いを達成するべく、次期基本方針を**泉区民の絆がひろがる場所 ～つなげる泉公会堂～**、達成目標を**“施設のにぎわい創出”“いこいの場を提供”“やさしい施設を実現”“多世代とのかかわりあいを可能に”**に設定し、運営を行っていきます。

■泉公会堂を取り巻く環境と当社の取組

当施設は講堂の音の響きが良いことから、近隣の吹奏楽団や中学校・高等学校の吹奏楽部、地域の音楽サークルなどの利用が多い施設であり、当社指定管理期間においても、自主事業として近隣中学校の吹奏楽部と地元の楽団によるコラボレーション「**ウインターコンサート**」を開催しました。この取組は、若者に当施設に対して親しみをもっていただくきっかけになると同時に、文化芸術活動を通じた世代間交流の場となりました。

また、当施設2階部分には泉区役所との連絡通路があり、多くの方が立ち寄りやすい環境であることを踏まえ、来館者とのコミュニケーションを積極的に図り、まさに「**いこいの場**」としての**泉公会堂を実現**することができました。さらに、近隣には当社が管理運営を行う文化施設「泉区民文化センター」があり、両施設間のサポートが可能となるのは、**当社が一体運営しているからこその特長**です。

泉区は水と緑に溢れ、農地が横浜市内で最も多い自然豊かな地域であり、泉公会堂30周年記念で泉伝統文化保存会および地域のみなさまや学校と協働して制作した「**中和田いずみ (Yocco18泉区担当キャラクター) のうた**」においても区内の豊かな自然の写真がミュージックビデオに起用されていたり、歌詞にも度々自然を思わせるフレーズが登場しています。泉区が魅力発信のために掲げる「**#住むなら泉区**」というキーワードも「中和田いずみのうた」に登場させたほか、当社が発行する広報物やSNSでの情報発信の際にも一緒に掲載し、浸透に寄与しています。

■当社の指定管理者としての取組方針

当社は管理を承った物件に係る地域社会の皆様、地域行政の皆様に育てていただいた会社であると深く感謝しながら活動しています。その感謝の気持ちを「**地域貢献**」として返していきたいという思いをもって指定管理業務に取り組んできました。指定管理者としてスポーツ施設、文化施設、就労支援施設など、様々な施設でマネジメントさせていただく中で、その施設の特徴を活かし、その地域の「**まちづくり**」「**ひとづくり**」「**コミュニティづくり**」に貢献したいと考えています。そして、すべての人に「**感謝の気持ちを届けたい**」との思いから、安定した経営基盤のもと指定管理期間を全うし、任務を最後まで果たすこととお約束します。

2 泉公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針 (2) 運営業務の実施方針

運営業務の実施方針

■第3期目の達成目標について

第3期においては、「施設の“にぎわい”」「“いこい”の場を提供」「“やさしい”施設を実現」といった達成目標により、**ソフト面・ハード面の両面**から当施設のリニューアルを実施しました。

- にぎわい** ホワイエおよび2階ホールの椅子と机、看板のリニューアルにおいては、「泉公会堂の印象が明るくなった」と利用者の方から大変好評を得ています。
- いこい** 利用者アンケートでいただいた意見をもとに、多目的トイレに荷物置き、各貸室にはコート掛けを設置し、即座に意見の反映および施設の利便性向上に努めました。また、利用者会議では和やかな雰囲気の中、利用者の方から忌憚のない意見をいただきました。お茶セミナーでは、お茶の淹れ方について学ぶと同時に、参加者同士の交流を促し、区民同士のつながりづくりに貢献しました。
- やさしい** 露出していたおむつ交換台周りにカーテンを設置し、プライバシーへ配慮した空間に整えました。また、入口前広場にはベンチを設置し、開館前の待合スペースとしてご利用いただけるよう整備しました。



■第4期目の達成目標について

第4期目である次期指定管理期間においては、これまでの達成目標に、新たに「**かかわりあい**」という項目を加え、泉公会堂のさらなるサービス・利用環境の向上につなげます。「かかわりあい」には年代や所属する団体、組織を問わずあらゆる泉区民が「かかわりあい」、人とのつながりの輪を広げていってほしいという思いが込められており、「かかわりあい」の詳細な目標においても、必ず人とのかかわりが要となる取組を掲げています。

また、これまでに掲げていた達成目標の3項目についても新たな取組を実施します。

① 広報活動の強化

利用者会議で出していた「広報が他施設に比べて弱い」といった意見をもとに、**広報活動の強化**を図ります。具体的には**配架物ラックの新調**、相鉄沿線の情報を集めた**スマホアプリ(相鉄Style)への情報掲載**に向けて検討しています。また、コラム掲載をしていたこともありタウンニュースと深いつながりがあるため、引き続き同紙へ情報掲載できるよう、働きかけます。

② フリースペースの貸出

空いている貸室を学習室などとして開放し稼働率を上げるとともに、学生やテレワークで利用する会社員など新たな利用者層を開拓します。
このフリースペースを**月1回は必ず**設置します。

にぎわい

① 防寒グッズの貸出

利用者会議にて「冬期は会議室が寒い」という意見をいただいたため、**ミニヒーター**を利用者に貸し出せるように用意します。

② 利用者用告知スペースの設置

当施設の運営をしてきた中で、利用団体から「高齢化で人手不足のため、新たな団員を募集したい」という声を相次いでありました。そこで、利用団体が団員を募集できるのはもちろん、**泉区民が自由に告知ができる掲示板**を設置します。

③ リハーサル室のイスの入替

利用者アンケートにて「リハーサル室の丸イスを背もたれ付のイスに変えてほしい」という意見をいただいたため、既存のイスから**背もたれ付のイス**に入替を行います。

いこい

① 防犯カメラのグレードアップ

現在設置しているものよりもさらに**性能の良いカメラ**を設置し、施設の安全性を高めます。

② 抽選方法の刷新

直接来館し提出する必要のあった抽選参加申込を、**電話またはFAXで済むような方法に刷新**しました。また、抽選方法についても、来館必須からスタッフの代理抽選に変更し、利用者の負担軽減を図りました。次期でもこの方法を継続して行います。さらに、抽選結果のインターネット上での発表も検討します。

③ マイノリティへの配慮

尿漏れパッドを使用する方のため、**男性用トイレにサニタリーボックス**を設置するほか、あらゆる方に配慮した施策を行っていきます。

やさしい

① 泉区民文化センターとの連携

当社が管理する近隣施設「泉区民文化センター」と連携し、メッセージ事業(出張事業)などを**年に2回**共催、オープンデーの開催ほか、地域の行事においても協力して出展します。

② ワークショップの開催

画家の先生による絵画ワークショップや、小さな木の玉「まるたま」を使ったクラフトのワークショップなどを**年に4回**開催いたします。

③ レンタル充電器(モバイルバッテリーシェアリングサービス)の設置

レンタル充電器を設置することで、施設の利便性を向上させるのはもちろんのこと、**若者が来館する機会を創出**します。

NEW
かかわりあい

2 泉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

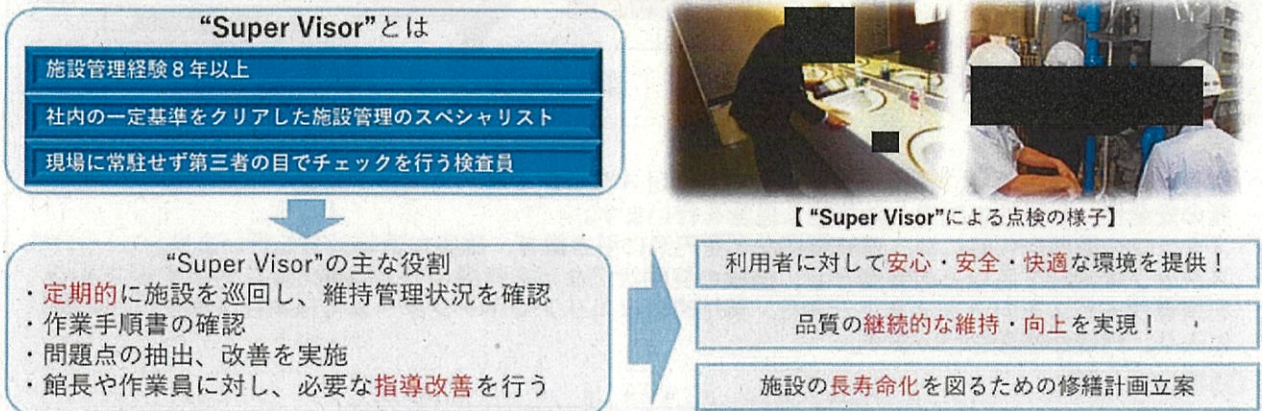
維持管理業務の実施方針

当社は1961年の創業以来、**安全と安心、快適な環境**を提供してお客様の感動を実現することを理念に事業を展開しています。様々な施設における建物管理サービスを通じて、お客様と共に成長し培ってきた品質と安全、ホスピタリティを基盤として、維持管理業務仕様書や各種関連法令に従い当施設の機能・性能、品質を常時適切な状態で維持すると共に、**施設の価値向上**を図ります。

下記のような取組を実施し、当社でしかできない専門的な維持管理体制を実現します。

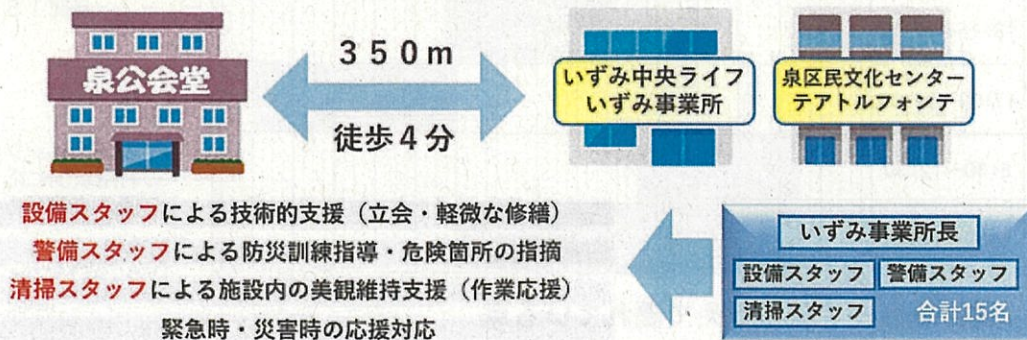
品質の継続的な維持

■“Super Visor (スーパーバイザー)”によるチェック体制



万全な応援体制

いずみ中央ライフ内に開設している当社いずみ事業所は、泉公会堂から直線距離でわずか**350メートル**、**徒歩4分**に位置しています。**設備スタッフ・警備スタッフ・清掃スタッフ**合計15名が常駐しており、通常開館時の応援だけでなく**不測の事態にも迅速な対応が可能です**。



計画的な修繕業務による安全・安心の担保

日常巡回点検・保守点検などで施設の不具合を早期発見に努め、不具合の拡大につながる前に一次対応を行っています。また、その時点で、小破修繕になるか委託作業を含む作業になるかを早期判断し、対応を行っています。

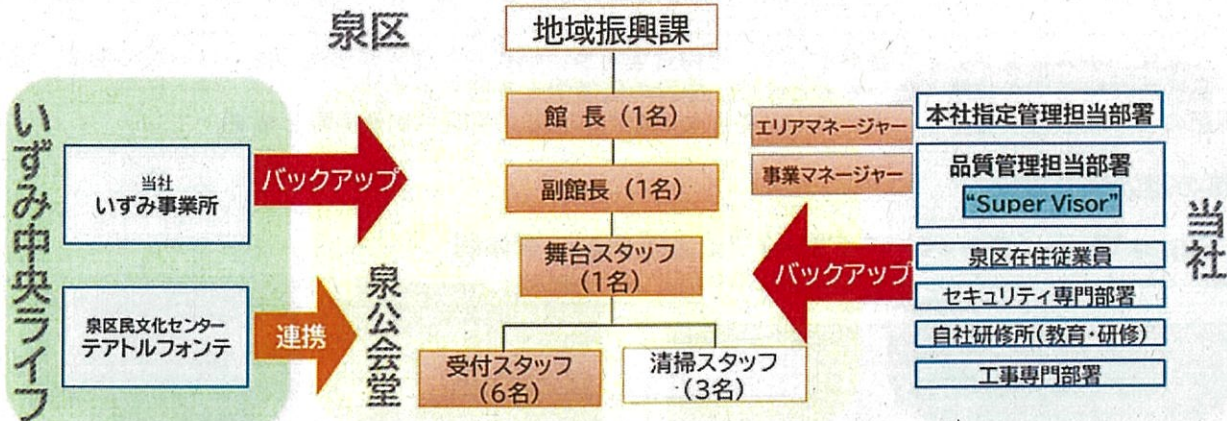
委託修繕の場合は、綿密な打ち合わせを行い、複数の会社から見積を徴し実施します。日頃の活動として営業支障の可能性や保守点検による不具合の発見、部品の在庫状況などの確認を行い、緊急時に備えます。

修繕が1件60万円未満は貴区へ報告のうえ、指定管理者判断で修繕を実施します。その額を超える場合は可能な範囲で一次対応を行い、報告書を作成し貴区と協議させていただきます。

設備機器などの特徴や使用状況を考慮し、修繕が必要な項目の優先順位を明確にし、大規模な場合は、次年度の予算作成時に貴区と協議させていただきます。

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

管理運営組織図



- ・ 館長1名、副館長1名、舞台スタッフ1名、受付スタッフ6名、清掃スタッフ3名を配置し、利用者の安全性、利便性の確保と効率的な運営を行います。
- ・ スタッフの勤務交代時には、連絡事項などを円滑に引き継ぎ、確実な情報共有を行います。
- ・ スタッフは常時2名以上の体制とし、施設の稼働状況などを考慮のうえ臨機応変に対応することで利用者サービスを向上させます。また、繁忙時にはエリアマネージャーまたは本社スタッフが応援に入り、円滑な運営を行います。

《勤務シフト例》

		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
館長	8:30~17:00																
副館長	14:00~22:30																
受付1	8:30~13:30																
受付2	13:15~17:15																
受付3	17:00~22:00																
清掃	8:30~12:30																
舞台	8:30~17:00																

※休日設定

【館長・副館長】
月間8~9日

【その他スタッフ】
月間15~16日

※舞台スタッフは施設の利用状況に応じ勤務時間に変動があります。

泉公会堂の運営を行っていくうえで優れている点

- ・ 上記スタッフによる管理運営体制に加え、当施設を統括するエリアマネージャーが施設の巡回および業務指導などを行うことで継続的に業務の品質を向上させます。
- ・ 品質管理担当部署に在籍する施設管理のスペシャリスト"Super Visor"による第三者的視点から施設の維持管理における問題点の抽出、改善などを行い、常に安全な施設運営を行います。
- ・ 当社では工事専門部署を保有しており、不具合や故障があった際には早急な施設の復旧が可能です。
- ・ いずみ中央ライフを管理するいずみ事業所は、警備スタッフ・設備スタッフ・清掃スタッフが常駐しています。また、泉区在住の従業員もおり、当施設の緊急時においても迅速に対応できる体制です。
- ・ 当社が管理する近隣施設「横浜市泉区民文化センター テアトルフォンテ」と、一体管理によるスムーズかつ細やかな連携が可能であることを活かし、泉区の地域振興活動に協働で取り組みます。
(例: イベント情報の共有および案内、貸館の相互案内、テアトルフォンテ事業のアウトリーチ利用)
- ・ 当社セキュリティ専門部署と機械警備専門会社による双方向監視を行うことでより安全性の高い管理運営体制を整備しています。

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

スタッフの配置・職能について

■スタッフの配置

現指定管理者として現行スタッフを継続して配置することにより、円滑な運営体制を確保します。

職種	業務内容	職能・資格など
館長 (1名)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用承認、貸館、管理運営の統括業務 ・施設維持管理業務(設備運転・保守管理、清掃、警備など) ・区、自治会、各種団体、関係施設などとの調整 ・自主事業および広報活動の企画・立案・実施・統括 ・予算・決算の管理 ・個人情報保護、現金取扱責任者 ・施設スタッフの監督・指導 ・舞台操作方法などの助言 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理施設で館長の経験 ・地域振興への知識理解 ・区の方針に合わせた運営業務に導くリーダーシップ ・サービス介助士 ・防火管理者 ・危険物取扱者乙種第4類 ・第二種酸素欠乏危険作業主任者 ・下水道3種技術検定
副館長 (1名)	<ul style="list-style-type: none"> ・館長補佐 ・自主事業の企画補助 ・受付スタッフの監督・指導 ・利用案内、貸館日程管理 ・積極的な広報活動(館外・館内広報、メディア対応、電子広報管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ・接客業務経験者 ・維持管理業務経験者
受付スタッフ (6名)	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務(申請手続き対応、金銭授受など) ・貸館日程管理 ・利用案内、利用当日の対応など ・自主事業の補助 ・積極的な広報活動(館外・館内広報、メディア対応、電子広報管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な接客応対力、ホスピタリティ精神 ・受付業務経験または同等の能力や経験
舞台技術スタッフ (1名)	<ul style="list-style-type: none"> ・講堂、備品管理業務 ・施設利用対応(貸館利用者との舞台設備および進行などについての打ち合わせ・アドバイス、下見対応) ・舞台設備の日常管理、保守・点検の立ち会い ・自主事業当日の舞台進行 	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台機構使用における安全管理への十分な知識 ・業務に必要な研修を受けた者
清掃スタッフ (3名※委託)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃全般 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要な法定研修を受けた者

■館長挨拶

私は、1995年に入社し、下水道施設の維持管理業務および営業、本社の総務担当、施設工部門の事務担当を経て2014年より当社指定管理部門へ、えびな市民活動センター、大和市勤労福祉会館、墨田区みどりコミュニティセンターの館長として指定管理業務に従事してまいりました。また、指定管理物件を統括する部門にて各管理施設のフォローアップ経験もあります。

このような実務経験を活かしつつ、平成17年から築き上げてきた利用者や地域住民、地域施設の方々との円満な関係をより深めていき、さらに親しみやすく良い意味で敷居の低い施設運営を目指します。
(当施設 現館長：古谷 哲)

研修・教育プログラム、自己評価体制について

■研修・教育制度

スタッフ一人ひとりがホスピタリティを高め、スキルアップを通じてコミュニティ形成のリーダーシップを担う人材として活躍するため、また、専門性や緊急時の対応能力を向上させるために右記のような研修・教育を実施しています。

【2021年度 研修実績】
横浜市個人情報保護に関する条例に関する研修、煙感知器発報時の対応訓練、防災訓練(2回/年)、翻訳アプリ研修(2回/年)、新緊急通報装置取扱い訓練、舞台異常時訓練、雇入れ時・作業内容変更時の安全衛生教育、令和3年度 泉区人権啓発・防災講演会、個人情報保護月次研修、泉消防署出張救急教室、当社グループCSR研修、社内個人情報保護研修、多様な性自認・性的指向に関する対応指針の研修、多目的トイレ非常呼び出しボタン対応訓練、情報セキュリティに関する研修、ノーマライゼーション研修、人権研修

■業務点検のための自己評価体制

当社では、本社や各管理施設間での評価・内部監査を実施することで、業務の点検および監視に努めています。事業報告や業務内で気付いた点、利用状況、改善策などを気軽に意見交換できる環境を整え、施設間での連携や自主事業の水平展開などさらなるサービス向上につなげています。

名称	頻度	内容
館長会議	月1回	各管理施設の館長と本社スタッフによる稼働率などの情報共有・改善、自主事業報告、課題の共有・改善
本社によるインスペクション	年1回	本社スタッフによる運営管理チェックシートに基づいた施設状況についてのチェック
スーパーバイザーモニタリング	定期	施設管理のスペシャリスト“Super Visor(スーパーバイザー)”による維持管理業務についてのモニタリング
防災アドバイザーによる点検	定期	防災アドバイザーによる施設内の防災に関する危険箇所などのチェック・改善
第三者評価	2年目または3年目	指定管理者第三者評価機関所属評価員などの専門家による問題点や課題対応策の分析・対応

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

危機管理体制について

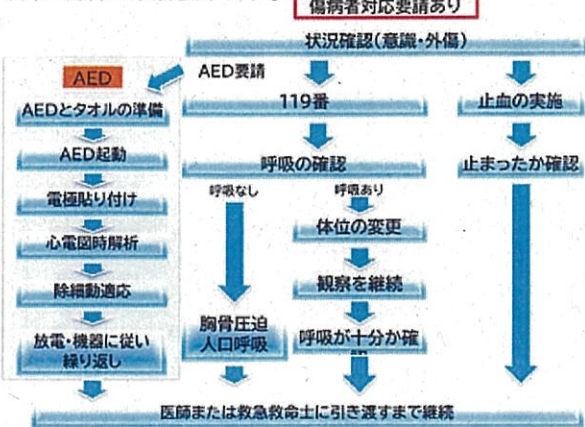
■基本方針

当社は「横浜市防災計画」および「泉区防災計画」に則り、日頃から貴区、警察署、消防署など関係各所と連携し、迅速・的確な対策をとります。「自助・共助・公助」を前提とし、当社所属の防災アドバイザー（消防署警防課長経験者）による専門的なアドバイス、これまでの管理運営実績で得たノウハウや知識を活かした防災計画・事業継続計画などの策定による施設スタッフへの周知徹底、実践的な訓練を行うことで、緊急時における適切な対応を実現すべく万全の体制で臨みます。

さらに、当社には「泉区民文化センター テアトルフォンテ（約10名）」の他、「いずみ中央ライフ（約15名）」「相鉄ライフ二俣川（約15名）」「コブレ二俣川（約25名）」「相鉄ライフ三ツ境（約20名）」「ココロット鶴ヶ峰（約10名）」といった事業拠点が近隣にあり、技術スタッフが24時間体制で常駐している施設もあるため、万全な応援体制をもって対応することができます。

■傷病者への応急処置

傷病者が発生した場合には、的確な応急処置を施します。応急処置を実施する際には、医師または救急隊員と連携のうえ、傷病者の状況に応じた対応を行います。また、救急に必要なAED使用の訓練、消火設備を実際に使用する消防訓練など、各種訓練を実施済みです。



■火災・地震・風水害・事故対応・不審物対応・防犯マニュアルフローチャート整備

有事においては適切な初動対応を行えるかが被害の大きさに直接関わってくるため、非常に重要な点となります。当社では現在、すべてのスタッフが適切な初動対応を行い、被害を最小化できるよう、あらゆる緊急事態に備えたフローチャートを整備しています。当施設においてもこれを踏襲したフローチャートを整備し、緊急事態発生時に迅速に対応し、利用者やスタッフを含めたすべての方の安全・安心を確保します。

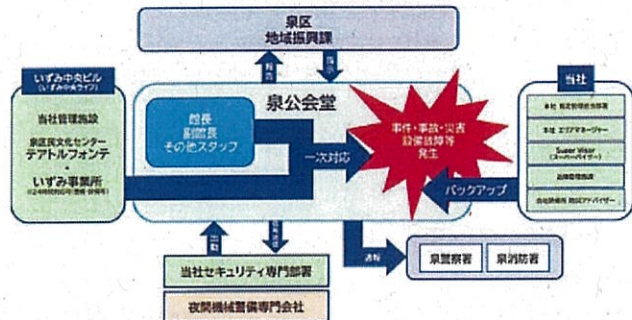
【安全管理方針】

- 1 「未然防止の徹底」と「万全の体制」による利用者の安全確保
- 2 法令・規則を遵守し、人命の安全第一の対応
- 3 事後は原因を究明し、再発防止策を実施

【自助】
当社では研修センターを設けており、防災アドバイザー（消防署警防課長経験者）が在籍しています。防災アドバイザーの専門的なアドバイスのもと、防災計画を策定します。

【共助】
「皆のまちは皆で守る」と定義づけて積極的に動き、日頃の避難訓練や防災意識の啓発活動によって、地域全体ひいては市全体の安心安全な生活に寄与します。

【公助】
緊急時には、近隣に在住するスタッフや事業拠点に勤務する当社社員が急行ならびに受け入れ体制を整え、施設の開放などの面の支援します。



■緊急事態における近隣住民救護への対応

水、保存ビスケット、アルミブランケット、トイレパックなど防災備蓄品を講堂収容人数である600名分用意し、緊急時に備えます。また、緊急事態が発生した際には近隣住民の方へ施設の貸室を開放し、備蓄品を提供します。

■舞台研修

舞台上は操作を間違えば利用者が怪我をするなどの大惨事になりかねません。当社では舞台上での事故を防ぐため、舞台設備異常時対応マニュアルの整備と舞台設備異常時の対応訓練を行っています。



■自然災害発生時の対応

当社の管理施設では、自然災害発生時の対応・対策を事前に講じ、下記のような対応策を全スタッフに共有することで緊急時の冷静沈着な対応につなげており、当施設でもこれを活用します。

自然災害	対策
台風・大雨 (ゲリラ豪雨など)	事前 ・台風・大雨などの気象情報をリアルタイムで入手し、施設の事前点検を行います。 ・必要に応じて土のうや防雨板などの災害対応設備を設置します。 ・気象情報をもとに市と相談し、閉館する場合は館内アナウンスを行います。
	発生時 ・利用者の状況を確認し、負傷者がいる場合は、応急手当や救急車を依頼します。
	事後 ・台風通過後は施設の巡回を行い、危険が想定される箇所が発見された場合は立ち入り禁止措置を講じ、修繕を実施します。
火災	発生時 ・火災現場を早急に確認し、利用者の避難誘導を初期消火を実施します。 ・利用者の状況を確認し、負傷者がいる場合は、応急手当や救急車を依頼します。
	事後 ・積火後の現場検証の立ち入りや施設の事後点検を行います。
地震	発生時 ・警報発令時には利用者の避難誘導をします。
	事後 ・利用者の状況を確認し、負傷者がいる場合は、応急手当や救急車を依頼します。 ・建物、設備などの確認を行い、損傷がある場合は立ち入り禁止措置を講じます。
大規模地震	発生時 ・市の指示に従い、災害対策本部などの機関に協力します。 ・市民の受入や食料・毛布などの配給を行います。 ・本部から支援を受け、被害拡大防止を図ります。
	事後 ・建物・設備などの確認を行い、損傷がある場合は立ち入り禁止措置を講じます。

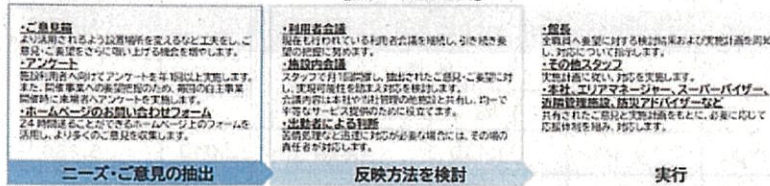
3 施設の運営・管理に関する提案
(2) 施設の運営計画
ア 利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

利用者の意見を活かす取組

■ニーズやご意見の抽出・反映方法

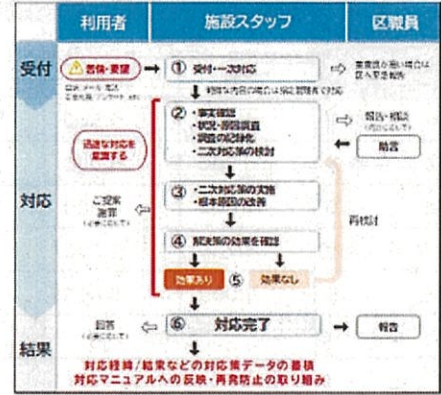
利用者のご意見、要望、苦情は、下記の方針・方法のもと適正に取り扱い、施設運営に役立てます。利用者からのご意見は、要望系と苦情系の2つに分かれます。要望系はアンケートなどでしっかりと利用者のニーズを抽出し、利用者にとって本当に必要なサービスとは何かを検討する必要があります。苦情系については解決にスピードと的確性が求められると考えています。

【抽出・反映方法】



項目	内容
発生確率を下げる (未然防止策)	・要望、苦情処理に関するマニュアルを整備 ・接遇研修によるスタッフ教育 ・スタッフ対応の一本化
発生影響度を下げる (沈黙化に努めトラブルに発展させない)	・苦情の内容などを記録に残しデータベースを作成 ・1名で対応せず、苦情対応フロー図に基づき2名以上で対応 ・情報収集と整理、共有化
期間・時間 (素早い判断と対応)	・合理的な解決の道筋をつける ・専門家や関係機関の協力を得る

【苦情・ご意見対応フロー図】



利用者支援・利用促進策

■自社グループアプリへの掲載 [NEW!]

自社グループでリリースしているアプリイベント情報などを掲載できるよう、自社グループ全体で検討していきます。このグループアプリは、鉄道・バスや商業施設、不動産・ホテルなど、当社グループ各社の提供する各種サービスに、ワンストップで簡単にアクセスが可能となっており、当施設の宣伝にとどまらず、泉区の魅力発信・発展へもつなげていけるツールです。



■SDGs未来都市の重要施設としてのPR活動

自社グループが横浜市と協働で進めている相鉄いずみ野沿線次代のまちづくり (FCP) のイベントである「やよい祭」に参加し、SDGs未来都市のビジョンに基づいた新たな街づくりの中での施設運営を念頭に置いたPR活動を行うとともに、自社グループの泉区で行われているイベントにも参加し、当施設の認知度の向上および利用促進、地域のにぎわいづくりに寄与してきました。引き続き、活動を推進し、誰もが住みたいと憧れる「泉区」の街づくりと連動して、街の象徴となるような施設運営、PR活動を行います。



■男性用トイレへサニタリーボックス設置 [NEW!]

前立腺がん手術後に頻尿や尿漏れのためパッドを使用する例や、加齢による尿漏れ、トランスジェンダーで生理がある人などが、外出先で使用済みのパッドを捨てる場所がなく困っているという声に応えるため、男性用トイレにサニタリーボックスを設置します。

■タウンニュースへの掲載

タウンニュースにはつづきに情報提供をし、当施設の自主事業などを大きく取り上げていただいています。また、当施設が新型コロナウイルスワクチン接種会場となっていた期間中、「館長コラム 泉公会堂の舞台ウラ」を毎月連載させていただき、地域の方の当施設に対する親しみをさらに醸成することができました。今後もこのようにメディアと連携して当施設の営為を発信していきます。



■モバイルバッテリーシェアリングサービス導入 [NEW!]

モバイルバッテリーシェアリングサービスの充電器レンタルスタンドを設置し、充電器を借りて・返して当施設を訪れるという集客効果を狙います。特にスマートフォンを利用する機会が多い若年層の来館を促す効果が期待でき、施設利用につながる機会をつくります。また、災害発生時には、緊急モバイルバッテリーとしても活用できます。

■舞台利用に関する提案

直営の舞台スタッフならではのスムーズな体制がとれるため、講堂での利用内容に応じて、スタッフの必要人数や業者の紹介などの提案をすることが可能です。

3 施設の運営・管理に関する提案

(2) 施設の運営計画

イ 利用料金制を前提とした具体的な料金設定の方針

利用料金の考え方

■利用料金の設定

当施設の利用料金は、近隣の施設と比較しても公共施設として適正な設定であり、管理運営を指定管理者が行うためにも妥当な金額と考えています。また、現在の利用料金は既に利用者に定着していることを踏まえ、地域の活動者や活動団体所属の皆様にご利用いただくためにも、変更はせず継続して設定します。

	平日				土日祝			
	昼間		夜間	昼夜間	昼間		夜間	昼夜間
	午前	午後			午前	午後		
第1会議室	1,200	1,500	1,700	4,400	1,440	1,800	2,040	5,280
第2会議室	700	1,000	1,100	2,800	840	1,200	1,320	3,360
和室	600	800	900	2,300	720	960	1,080	2,760
リハーサル室	1,700	2,200	2,500	6,400	2,040	2,640	3,000	7,680
講堂	7,000	8,000	14,000	29,000	8,500	9,500	16,800	34,800
全館	24,700		20,200	44,900	29,640		24,240	53,880

■割引料金の取り扱い

利用料金は指定管理者の重要な収入源であるため、安易な割引制度は導入せず、事業やサービスの質を上げることで、利用者満足と利用料金収入の向上を図っていきます。ただし、利用者からの意見などにより導入が必要と判断した場合は、割引料金を設定し運用します。

■割増料金の取り扱い

利用料金同様に既存利用者に認知されている従来の割増料金を継続します。横浜市公会堂条例に則り、右記のとおり設定します。

内容	率
土日祝日	2割増
入場料1,000円~1,999円	5割増
入場料2,000円以上	10割増

内容	率
横浜市 主催	100%減免
横浜市 共催	50%減免

■減免の取り扱い

減免が発生する場合には、「通常の管理運営に大きな支障をきたさない」かつ「公平性が阻害されない」よう判断し、適切な処理を行います。

減免の申請においては、申請団体の活動内容や減免金額の妥当性を適正に審査し、適切なプロセスをもって決定します。

減免利用があった際には、区とのモニタリング時に報告します。

利用促進のための新制度

■講堂トライアル貸出の設定 [NEW!]

利用者会議でいただいた「お試しで講堂を借りられる制度があると良い」という要望をかなえるために、空きのある平日において、講堂の時間貸し（1時間ごと入替/最大連続2時間）を実施します。施設を広く知ってもらうことを目的とし、新たな利用者の獲得を狙います。当社の管理する他施設でも類似の制度を導入しており、大変ご好評いただいています。

※料金や詳細な内容については精査のうえ決定します。

対象	制度名	具体的な内容	料金(例)	適応日
講堂	講堂トライアル貸出	設定した日程(平日)において、講堂の時間貸しを行います。 有料・無料に関わらず、コンサート、講演会、公開レッスン、撮影・録音などの「本番利用」はできません。	1時間 1,800円 (付帯設備別料金)	設定した日程

3 施設の運営・管理に関する提案
(2) 施設の運営計画
ウ 横浜市重要施策等に対する取組

個人情報保護その他法令遵守に関する体制について

■個人情報保護に関する取組

公共施設を指定管理する団体として、利用者のプライバシーに配慮し、個人情報を適切に取り扱うことは重要です。当社では、ご利用者様に安心してご利用いただくために、個人情報を適切に管理する証である**プライバシーマーク**の認証を取得しています。そのため、適切な管理体制のもと、個人情報保護法をはじめ横浜市の個人情報保護制度に沿い、個人情報を適切に取り扱うことが可能です。



【プライバシーマーク】

■関係法令の遵守について

公の施設を管理運営するにあたり、当社は法令および企業倫理を遵守し、適切な業務を遂行します。

【主な関係法令】

- ◆地方自治法 ◆地方自治法施行令 ◆横浜市公会堂条例 ◆横浜市公会堂条例施行規則 ◆横浜市行政手続条例
- ◆施設・設備の維持保全関係法令 ◆労働関係法令 ◆環境法令など ◆神奈川県暴力団排除条例
- ◆障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 ◆個人情報の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 など

横浜市の重要施策課題への取組

■情報公開

当社は、公の施設の管理者として、市民からの情報公開の要請があれば、積極的に開示することは当然の義務だと考えており、横浜市の情報公開制度に則った適切な情報公開に取り組みます。また、原則として情報を開示する一方で、法令や条例の規定により公にすることが適切でない情報を公開したり、個人の権利利益や第三者に該当する情報をみだりに公開することがないよう、場合によっては部分公開とするなど、情報を適切に取り扱います。

■人権尊重

年1回、施設的全スタッフ対象に人権研修ならびにコンプライアンス研修を実施し、スタッフの人権感覚の醸成に努めています。当社ではすべての方が誇りをもって自立した生活を送ることが出来るよう、積極的に障害者雇用の促進を行っています。現在24名を雇用し、指定管理施設の現場においても4名が勤務しています。また、社員のワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の取組として定時退社日「カエルデー」の設置、育児休暇および産休の取得率100%を維持するなど、社員にとって快適な職場環境づくりに努めています。

■環境への配慮

当社は、日頃から環境に配慮した取組を積極的に行っており、2007年にはISO14001を取得し、省エネ、省コストを推進しています。環境保護の観点から、日常的に設備管理などで使用する資材などにおいては、環境負荷の低い「**グリーン購入法適合商品**」を優先基準として選定しています。また、脱炭素社会の実現に向けて、建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、建築物の快適性や生産性を確保しつつ、設備機器・システムの適切な運用改善などを行うことを指す「**エコチューニング**」において、エコチューニング事業者認定制度要綱第9条第3項に基づき、当社は認定事業者となっています。月末には受付スタッフが**ハマロードサポーター**に参加し、当施設周辺および泉区の環境美化に貢献しています。



【ISO14001認定証】

■市内中小企業優先発注

当社は横浜市に立地する企業であり、現在管理運営を行っている施設においても**市内中小企業**へ優先的に発注しています。当施設においても横浜市が定める「横浜市中小企業振興基本条例」の趣旨をふまえ、**市内中小企業**への優先発注を積極的に行っています。また、空調・給排水などの修繕は**区内企業**に発注するなど、区内企業の振興を促し、泉区への還元を心掛けています。



【ハマロードサポーターの様子】

■障がい者福祉政策への取組

「横浜市障害者差別解消検討部会の提言及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針等」を踏まえ、障害者差別解消法の基本的な考え方である「障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現」に努めます。2022年6月時点で法定雇用率2.3%に対し**261%**の水準を維持しており、障害者の方の雇用に貢献しています。

また、当グループでは、障がいを持つ方の自立支援をし、地域社会の福祉向上に寄与することを目的に誕生した特例子会社があり、障がいを持つ社員が活躍しています。

■男女共同参画政策への取組

男女雇用機会均等法や改正パートタイム労働法の施行などの社会情勢および横浜市男女共同参画計画の政策の一つである「女性活躍のさらなる躍進」に基づいて、女性が働きやすい環境づくりに努めます。当社管理施設においても多くの女性従業員が活躍しており、女性の受付スタッフが企画・運営を行うイベントを開催し、参加者にも好評をいただいています。また、当社管理施設においては**2施設で女性の館長**が活躍しています。

3 施設の運営・管理に関する提案
(2) 施設の運営計画
エ 自主事業

自主事業の基本的な考え方

■「つなげる」を意識した自主事業計画

当施設管理運営のための基本方針で掲げた「泉区民の絆がひろがる場所～つなげる泉公会堂～」をもとに、自主事業においても下記4つの「つなげる」を軸に実施していきます。

また、自主事業開催にあたっては区民の利用環境を妨げないよう、場所や時間の設定には十分に配慮するとともに、より多くの方に参加していただけるよう、チラシ・SNS・ホームページなどの様々な媒体を利用した広報で事前周知をします。

1 意識をつなげる 2 世代をつなげる 3 地域をつなげる 4 施設とつなげる

自主事業の具体的な内容

■避難訓練コンサート 1 意識をつなげる

横浜市消防音楽隊によるコンサートの開催中に大地震、そして火災が発生した想定のもと避難訓練を行う、防災意識を啓発するための体験型のイベントです。泉消防署からの講評もいただき、防災意識向上を図ることができています。この訓練を活かし、利用者にとってさらに安心安全な泉公会堂を目指していくために、次期でも継続して開催します。次期では、別の災害を想定しての実施や煙ハウスなどの新たなイベントの追加も検討します。



■ウインターコンサート 2 世代をつなげる

地域の吹奏楽団であるいずみ吹奏楽団と区内中学校吹奏楽部が持ち回りで行う合同コンサートです。地域で活動する社会人吹奏楽団と中学校吹奏楽部とのコラボレーション演奏会を開催することにより、世代間交流や地域の魅力活力の発信および文化振興を図ることができています。また、無料で行うコンサートであるため気軽であり、地域の方々への文化芸術の提供の場となっているため、次期でも継続して開催します。



■ワークショップ事業 [NEW!] 2 世代をつなげる

交流機会づくりとして大きな効果が期待できる「体験型事業」を、様々なジャンルで展開していきます。主に、絵画やクラフトのワークショップを検討しています。

■IZUMI TWINS合同オープンデー [NEW!] 3 地域をつなげる

泉区の文化・地域活動の拠点である「公会堂」と「区民文化センター」のそれぞれの役割を通じて、昔からの先住区民と新たに転入してきた区民をつなげるコミュニティの形成を図るため、泉区民文化センターテアトルフォンテと合同でオープンデー（両施設の全館を使用したイベント）を開催します。

■テアトルフォンテとの共催事業 [NEW!] 3 地域をつなげる

地域の様々な場所で出張ライブを開催し、音楽を届ける「メッセンジャーライブ」や「アウトリーチ活動」などの「メッセンジャー事業」を泉区民文化センターテアトルフォンテと共催します。

公共施設や地域のイベントに限らず、商業施設や駅前、商店街、区内に拠点を持つ企業などでの開催も積極的に行い、地域のにぎわい創造と活性化へつなげます。

また、2026年の泉区制40周年の際にもIZUMI TWINSとしてテアトルフォンテと連携した事業を開催するために、計画していきます。

■ピアノを弾こう 4 施設とつなげる

当社が始めた事業で、講堂の舞台上でピアノ（YAMAHA CF）を安価で気軽に弾いていただくために毎月開催している大好評イベントです。天井工事に伴い、綺麗になった講堂を一人でも多くの方に体感していただくため、稼働率向上および講堂の利用につながるために開催しています。

参加率も上がってきており、楽しみにしているリピーターが増加するとともに講堂の認知度向上にもつながっているため、次期でも継続して開催します。



■空き施設のリースペースとしての開放 [NEW!] 4 施設とつなげる

新規に取り込みたい若年代代などが、一人ひとりの「居場所」として快適に過ごせるよう、空き貸室をリースペースとして貸し出し、その区画・提供サービスを検討します。

3 施設の運営・管理に関する提案
(3) 建物の維持管理計画
ア 建物の保守管理・補修計画

安心・安全・快適な環境

泉公会堂は泉区役所に隣接していることもあり、日々多くの方が来館されます。来館されるすべての方々に常に安全・安心・快適な環境を提供するため、法令に基づく保守管理はもちろん建物の劣化状況に適応した**維持管理計画**を策定し、施設の安全を確保します。

また、日常巡回においては**館長・副館長**が巡回を行い、音やにおいなど五感を最大限に活用して異常を早期に発見することで、事故を未然に防ぎます。定期点検においては、館長・副館長が専門業者と綿密な打合せを行い、施設に寄せられた利用者の声も考慮しながら点検を実施します。

さらに、Super Visor（スーパーバイザー）や近隣のいずみ中央ライフ設備スタッフが、緊急時はもとより、平常時の設備保守管理においても、立会やアドバイス、軽微な修繕の実施などサポートを行います。

泉公会堂 施設維持管理業務年間計画(例)

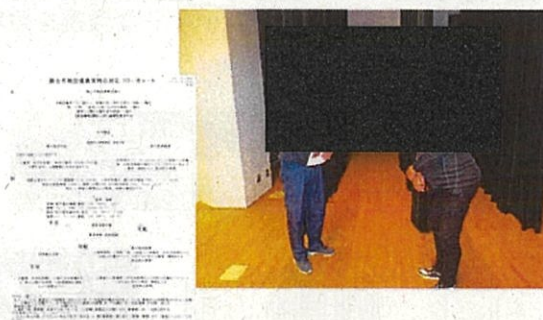
点検内容	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
植栽・外構・花壇点検保守	1回/年		●										
音響設備保守	1回/年						●						
舞台照明設備保守	1回/年								●				
舞台吊物設備保守	1回/年					●							
ピアノ保守/調律	4回/年	●			●			●			●		
エレベーター保守	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
冷温水発生機保守	4回/年		●			●			●		●		
冷却水/冷温水処理	4回/年		●			●			●		●		
レジオネラ属菌検査	2回/年			●			●						
飲料水水質検査	2回/年				●						●		
非常用発電機点検保守	2回/年				●			●					●
自動ドア保守	4回/年	●			●			●			●		
消防設備点検	2回/年			●						●			
防火対象物点検	2回/年			●						●			
トイレ保守業務	6回/年		●		●		●		●		●		●
防火扉点検	1回/年									●			
害虫駆除清掃	2回/年			●						●			
機械警備	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

■利用者・来場者の安全を最優先した舞台管理計画

舞台公演中は多くの方が来場しているため、トラブルが発生するとパニックにより二次災害へ繋がる危険性が高くなります。来場者の安全を確保するためには、スタッフによる迅速な判断とアナウンスが求められます。

当社では、**舞台設備異常時対応マニュアル**を整備し、マニュアルを活用した**訓練**を年に2回、実施しています。

また、利用者が**安全・快適**にご利用できるように舞台の貸し出しを行う前は、スタッフによる舞台設備点検を行い突発的な事故が起きない管理を行っています。



■貸出備品などの補修

利用者への貸出備品について、ケガや事故につながるようなリスクの高いものは**毎日安全点検**を実施し、**利用者の安全と利便性**を確保しています。

利用者サービス向上につながる補修は継続的に実施し、より使いやすい環境を実現しています。



休館日設定の考え方

休館日は現利用者の利便性や認知度を考慮し、**現行のまま**とします。また、臨時に施設点検などを行う場合、臨時休館情報を施設内掲示やSNSなどで情報発信を行います。

休館日	毎月第2月曜日(祝祭日の場合は翌日)
	年末年始(12/29~1/3)

3 施設の運営・管理に関する提案

(3) 建物の維持管理計画

イ 清掃計画・外構植栽管理・保安警備計画

清掃計画

施設の清潔感を創出するためには、日常的な清掃と定期的な清掃が不可欠です。汚い施設との認識をもたれてしまえば施設の価値や印象は衰退します。今まで培ってきた「**豊富な経験やノウハウ**」を活かしてきめ細やかなサービスを心掛け、泉公会堂が長きにわたって地域の皆さまに愛される存在であるために、品質および利用者満足の向上を図ります。

泉公会堂 清掃計画(例)

清掃項目	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日常清掃	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
床面定期清掃	6回/年		●		●		●		●		●		●
カーペット定期清掃	2回/年					●							●
窓ガラス定期清掃	1回/年												●
照明器具定期清掃	1回/年				●								

外構植栽管理

施設に彩りを与える樹木や植栽は、市民にとって馴染み深い存在として親しまれています。当社は、それぞれの植栽が果たしている役割を確認し、その機能を最大限に発揮できるように管理や手入れを心がけていきます。



保安警備計画

■監視カメラの活用・増設

既に設置されている監視カメラの活用に加え、死角となるエリアに監視カメラを増設します。現指定管理期間でも増設を検討しており、監視カメラの他に、巡回用のウェアラブルカメラによる防犯力強化を図ってきました。これまでの管理期間で得た施設管理のノウハウを活かし、今後、利用者がさらに安心して施設を利用できるよう、少ない台数でもトレーサビリティな監視を可能にしていきます。

- 1 犯罪抑止力の向上
- 2 館内防犯・安全性の確保
- 3 警察機関への協力



【監視イメージ図】

カメラ設置図案

【設置場所】

- ・地下1階 EV前
- ・1階 事務室前～ホワイエ
- ・1階 ホワイエ～トイレ前
- ・1階 正南入口



1F

【設置場所】

- ・2階 廊下～ホール
- ・2階 区役所前通路



2F

■安全パトロールの実施

- ・社内安全衛生基準を基に本社から調査員を派遣し安全パトロールを実施します。
- ・鍵や拾得物の管理体制、巡回ルートや利用者の安全性の検証を行い、問題点の抽出、改善方法の策定や館長への指導を行い、施設の安全性を向上します。

■いずみ中央ライフの応援体制

当施設から徒歩4分の場所に位置しているいずみ事業所では警備スタッフが24時間体制で常駐し、業務に当たっています。警備スタッフは警察OBによる実践的な研修を受けた施設警備のプロです。この警備スタッフが災害発生時対応マニュアル作成に対してのアドバイスや繁忙期の警備応援にあたり、緊急時にも連携をとり対応します。

【安全パトロールチェックリスト】

項目	確認内容	確認結果
1	パトロールルート	
2	パトロール時間	
3	パトロール人員	
4	パトロール記録	
5	パトロール結果	
6	パトロール改善点	
7	パトロール実施状況	
8	パトロール実施回数	
9	パトロール実施人員	
10	パトロール実施時間	
11	パトロール実施場所	
12	パトロール実施内容	
13	パトロール実施結果	
14	パトロール実施改善点	
15	パトロール実施実施状況	
16	パトロール実施実施回数	
17	パトロール実施実施人員	
18	パトロール実施実施時間	
19	パトロール実施実施場所	
20	パトロール実施実施内容	
21	パトロール実施実施結果	
22	パトロール実施実施改善点	
23	パトロール実施実施状況	
24	パトロール実施実施回数	
25	パトロール実施実施人員	
26	パトロール実施実施時間	
27	パトロール実施実施場所	
28	パトロール実施実施内容	
29	パトロール実施実施結果	
30	パトロール実施実施改善点	

4 収支計画について (1) 収入計画

収入計画

■基本的な考え方

現指定管理期間の当施設の収入実績や他施設管理実績に基づき、収入計画を作成しました。今後の利用者の動き、様々な増収策を考慮し、リアリティのある収入想定を見込んでいます。また、引き続き当施設の専用口座で、当施設に関わるお金を適切に管理します。

■主な収入について

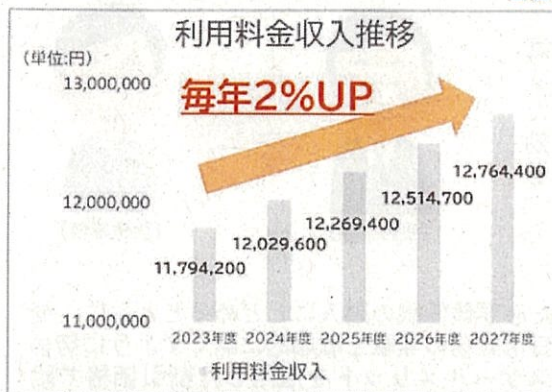
指定管理料 33,014,000円

適切な収入計画、経費削減策を講じた支出計画に基づき、安全性やサービス品質を維持・向上させるため指定管理料を上記のとおり設定します。

利用料金収入 11,794,200円想定



来館者・利用者増、利用率増



利用料金収入につきましては、過去の実績をもとに、「にぎわい・やさしい・いこい・かかわりあい」の達成目標の遂行、広報や貸館業務などの利用者支援・利用促進策の実施に伴う稼働率の向上を反映させ、設定しています。



①施設の存在感のアピール、利用者・リピーターの確保

- ・従来行っている広報活動はもちろん、公共交通機関や商業施設と連携し、地元周辺のみならず沿線地域に向けて積極的に働きかけを行います。
- ・利用者に向けて、貸室の空き情報や自主事業の最新情報をホームページやSNSなどを通してリアルタイムに情報発信することにより、利用の促進を図ります。

②区民の個性によって姿を変えるしなやかな施設運営

- ・ソーシャルインクルージョンについて積極的かつ生産的に考え、障がい者・高齢者・外国人・小さなお子様をお連れの方々の利用促進に努めます。
- ・オープンデーなどなたでも気軽に参加しやすい事業の開催や、授乳スペース・多目的トイレの案内などを通じて使いやすい施設づくりをします。
- ・引き続き、Wi-Fiを設置します。インターネット環境を整備することにより、様々な文化活動の促進、一般利用者の活動の充実につなげ、利用の向上に努めます。

自主事業収入 506,000円想定



収入の拡大

有料の自主事業に関して以下のポイントをおさえ、増収につなげます。

①魅力的かつ地域のライフスタイルやニーズに合わせた事業内容

- ・既存の事業から人気が高いものを選定し開催を継続、また応用を効かせた新規事業を展開します。意識・世代・地域・施設の4つの「つなげる」を軸に新規利用者やリピーターの増加や施設の認知度向上を目指します。

②将来的に持続可能な事業の展開

絵画やクラフトのワークショップなどの「体験型事業」や居場所づくりにつながる「空き施設のフリースペースとしての開放」などを行い、継続した次世代育成活動につなげます。

自動販売機収入 267,000円想定

近隣に営業所がある企業の自動販売機を導入し、地域の志向に合わせた商品ラインナップを展開します。また、引き続き災害ベンダー付きの自動販売機を設置し、災害発生時には在館者へ無償で飲料を提供します。



【自動販売機】

4 収支計画について
(2) 支出計画

支出計画

■基本的な考え方

人件費、事業費、水光熱費、修繕費などすべての項目において、現指定管理期間や変動が予測される現在の社会情勢、新規提案に関わる経費を考慮して、実績に近い支出計画を作成しています。

■経費縮減の具体的な取組

当社は、当施設としての一定のサービスレベルを保ち、魅力的な事業実施や広報業務での利用者増を図るための支出は適正に見込みながらも、無駄な経費を極力低減することを大前提とし、経費削減を積極的に取り組みます。

以下のポイントを重点課題として経費の削減と効率的な運営に努めます。

①マルチスタッフによる効率的な人員配置

当社は、管理している指定管理物件においてスタッフが特定の業務を実施するだけではなく、他の業務をこなせるようにマルチジョブを実施してきました。これにより繁閑に合わせた人員配置や、それぞれの業務へのサポート体制がとりやすく、効率の向上、人件費の削減に努めてきました。今後もこの体制を維持し、さらなる効率的運営を行います。



②備品・消耗品の管理

当社は、常に備品・消耗品などの見直しを図り無駄を省いた必要最低限の購入にとどめるとともに、発注担当者を決め、予算確認、スタッフ相互にチェックを行い日常業務の無駄を徹底的に無くすように努めます。また、消耗品などについては当グループ全体としてスケールメリットを活用した割引価格で購入し、経費の削減につなげています。

③他施設・当社グループ企業と連携した事業・広報活動

当社が管理する他の指定管理施設と連携した事業を実施することで、企画運営にかかる費用や講師料の軽減を図ります。また、他の施設も広報ツールとして利用し、公共交通機関、商業施設における広報についてもグループの強みを活かすことで、広告宣伝費の有効利用を図ります。

(例) IZUMI TWINS合同オープンデー、テアトルフォンテ「メッセージャー事業」

④光熱費のさらなる削減

- ・当社は、建物総合管理のプロフェッショナルとして、初期設定されたトイレ・手洗いの自動洗浄装置などは、設定の見直しを行いさらなる節水を行います。
- ・空調運転の適切な温度設定、閉館前の空調の停止など省エネに取り組みます。
- ・使用していない部屋のこまめな照明の消灯、利用者の妨げにならない程度の減灯、小さなことではありますが省エネに取り組みます。
- ・省エネは、利用者に対しても協力を呼び掛けます。
- ・昨今、原油価格の高騰により、電気代の上昇が懸念されています。当社では、現状の照度状況および照明器具の調査を実施し、LED照明を導入します。右表のとおり、5か年を通して段階的に行い、**電気料金の削減**に努めます。

泉公会堂 LED化計画(案)

LED化計画	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
1階 客用トイレ(男女・多目的)	●				
1階 控室横 男女トイレ		●			
第1会議室				●	
第2会議室					●
2階 客用トイレ(男女・多目的)			●		

⑤施設・設備の維持管理など

- ・予防保全の考え方に基づいた日常点検（施設内巡回時の目視など）を実施します。
- ・不具合や破損などの早期発見により修繕費の低減を図ります。
- ・小規模な設備修繕については、専門技術とノウハウをもつ館長やSuper Visor（スーパーバイザー）が行うことで、内製化を図り、迅速性と経費縮減の両立を図っています。
- ・トイレや洗面台などの不具合については一次対応を素早く行うため、部品図面や予備品を整備し、利用不能時間を極力短くすることで、施設の利便性の向上、経費の削減を図っています。

5 新型コロナウイルス感染症に係る対応

コロナ対策における実績・対応策

■基本方針

新型コロナウイルス感染拡大は、私たちの生活に大きな変化をもたらし、感染拡大の長期化から「ウィズコロナ」といった、コロナと共生しながら経済活動を進めていく新しい生活様式が生まれました。当社は泉公会堂の運営においても、コロナと共にありながら泉区民が積極的に活動できるよう、**横浜市・全国公立文化施設協会の示す新型コロナウイルス感染症対策に係るガイドライン**に沿って、感染症予防に努めながら施設運営を行います。

■新型コロナウイルス感染症対策の実施について

- 施設を利用していただく際にはコロナ対策として、「**健康状態確認書**」の記入と体温計のお渡し、利用後の貸室の消毒をお願いしています。「**健康状態確認書**」には利用日・利用時間帯・利用室名・利用団体名・参加者人数・健康状態の確認・参加者名簿作成の確認について記してあり、有事の際に連絡が取れる体制が整っています。また記入していただいた個人情報は、細心の注意を払い適切に取り扱っています。
- 清掃により共用部の消毒が行われているのはもちろんのこと、受付スタッフが共用部である階段の手すり、ホワイエに置かれたテーブル、イスなどの消毒を適宜行っています。
- 換気においては、ホワイエに付近の排煙窓を適宜開けることで空気の循環を促しています。また、大人数を収容するイベントが開催された際は常時排煙窓を開けるようにしています。
- 受付には**ビニールカーテン**を設置し、利用者の方との対応の際に受付スタッフの飛沫が飛ばないように、また、受付スタッフに飛沫が飛ばないように工夫を凝らしています。
- ホワイエを快適にご利用いただくため、設置したイスを間引くことで施設内で密になることを防いでいます。
- 施設利用の申し込みで利用するボールペンには、利用前と後で分けられるようなペン立てを用意しています。また、利用後のボールペンは受付スタッフがこまめに消毒し、すぐ利用者が使える状態を維持しています。
- 抽選予約の方法についても、新型コロナウイルス感染症リスク軽減のため、**抽選方法の刷新**を行っています。※詳細は同ページ「**抽選方法の変更**」をご覧ください。
- 換気のタイミングの目安となるよう貸室に**二酸化炭素濃度測定器**を設置することで、コロナ対策に関する意識啓発を促します。
- 入口に検温も同時にできる**非接触型の消毒器**を設置し、接触などによる感染リスクを軽減させ、利用者のお手を煩わせることなく消毒と検温を同時に行ってもらうことで、施設内での感染を未然に防ぐ効果をもたらします。
- 施設内すべての洋式トイレに**便座クリーナー**を設置し、共用部を経由しての感染リスクを低減させます。
- 横浜市や泉区のコロナ対策への取組に合わせ引き続き、柔軟に対応します。



【健康状態確認書・体温計】



【受付に設置されたビニールカーテン】



【利用前後がわかるボールペン立て】



【便座クリーナー】

■自主事業実施における対応策

- 自主事業ごとに来場者・参加者にご協力いただける範囲で氏名および**緊急連絡先の提供**をお願いし、名簿を作成・保管するよう努めます。(保存期間は、当面1か月以上とする。)
※なお、個人情報保護の観点から、名簿などの保管には十分な対策を講じます。
- 感染が疑われる者が発生した場合には、速やかに区福祉保健センターと連携が図れるよう、**区福祉保健センターとの連絡体制を常に整えます**。
- 区福祉保健センターなどの公的機関による聞き取りに必要な情報を提供し、区福祉保健センターの判断により消毒命令が発せられた際には必要箇所の消毒を行います。

■新型コロナウイルス感染症などの影響による利用料金収入減に対する対応策

新型コロナウイルスなど感染症含む不可抗力により利用料金収入が減収となった場合でも、休館しないようであれば補填は望みません。ただし、休館状況があまりにも長く(1~2か月程度)の場合は協議の場を与えていただきたいと思います。

■抽選方法の変更

新型コロナウイルス感染症対策、また利用者の方の利便性向上のため、現行では抽選参加申込および抽選方法を下記のとおり変更し、来館回数を削減しました。

- 旧：①来館のうえ、抽選申込用紙を記入し提出していただく
②抽選日にも来館し、抽選に参加していただく

- 新：①抽選参加申込を「電話」または「FAX」で行えるようにした
②抽選日には来館不要で、スタッフが代理抽選を行い、抽選結果を電話で連絡する

これにより、結果確認のための来館による密を防げるのはもちろんのこと、何度も来館する手間が省けるため利用者の方から大変好評を得ています。また、抽選結果においては電話で連絡の際に抽選申し込み者が電話に出ることができない場合もございますので、利用者からの希望があれば、インターネット上での当選発表も検討しています。

単独団体名・共同事業体名	相鉄企業株式会社
施設名	横浜市泉公会堂

令和5年度収支予算書（兼指定管理料提案書）

I. 指定管理料 (単位：千円)

提案額 (a)	33,014	指定管理料提案額=小計【イ】を記入 ※区指定上限額 (b) の範囲内で提案してください。
※区指定上限額 (b)	33,014,000	
差引 (a) - (b)	▲33,014,000	
提案額の区指定上限額に対する割合 (a) / (b)	0.0%	

II. 令和5年度収支予算書（総括表）

1 収入の部

項目	合計金額 (単位：千円)	備考
利用料金収入 [A]	11,794	
自主事業収入 [B]	506	
雑入 [C]	297	
小計【ア】 ([A]~[C])	12,597	施設運営収入の計
指定管理料① [D]	33,014	【ウ】 - 【ア】
小計【イ】 ([D])	33,014	指定管理料の計
収入合計 (【ア】 + 【イ】)	45,611	

2 支出の部

項目	合計金額 (単位：千円)	備考
人件費 [a]	20,267	
事務費 [b]	2,540	
自主事業費 [c]	401	
管理費A (光熱水費等) [d]	7,905	
管理費B (保守管理費等) [e]	11,347	
公租公課 [f]	1,888	
事務経費 [g]	1,263	
支出合計【ウ】 ([a]~[g])	45,611	施設管理運営経費の計

※金額は、消費税及び地方消費税（10%）込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	相鉄企業株式会社
施設名	横浜市泉公会堂

令和5年度収支予算書

1 収入の部内訳 (指定管理料除く)

(単位：千円)

	項目	内容等	金額	
利用料金収入	利用料金収入	貸室の収入を令和4年度予算に対して約2%増	ア 11,794	
			イ	
			ウ	
			エ	
			オ	
			カ	
			キ	
			ク	
			ケ	
	小計		[A] 11,794	ア～ケ
自主事業収入	自主事業収入	ウインターコンサート、ワークショップなど	コ 506	
			サ	
			シ	
			ス	
			セ	
	小計		[B] 506	コ～セ
雑入	印刷代	コピー機サービス	ソ 29	
	自動販売機手数料	販売手数料	タ 268	
			チ	
			ツ	
			テ	
			ト	
	小計		[C] 297	ソ～ト

小計【ア】	施設運営収入計	12,597	[A]～[C]
-------	---------	--------	---------

※金額は、消費税及び地方消費税（10%）込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	相鉄企業株式会社
施設名	横浜市泉公会堂

令和5年度収支予算書

2 支出の部内訳

(単位：千円)

	項目	内容等	金額		
人件費	正規雇用職員	館長	ア	6,622	
	臨時雇用職員	副館長、舞台スタッフ、受付スタッフ	イ	11,888	
	対象外の人件費		ウ	1,757	ウ-1~ウ-4
	通勤手当		ウ-1	1,322	
	健康診断費		ウ-2		
	勤労者福祉共済掛金		ウ-3		
	退職給付引当金繰入額		ウ-4	435	
	小計		[a]	20,267	ア~ウ
事務費	旅費		エ	40	
	消耗品費		オ	462	
	会議賄い費		カ		
	印刷製本費		キ	154	
	通信費		ク	243	
	使用料及び賃借料		ケ	95	ケ-1~ケ-2
	横浜市への支払い分		ケ-1	95	
	その他		ケ-2	0	
	備品購入費		コ	51	
	図書購入費		サ	0	
	施設賠償責任保険		シ	184	
	職員等研修費		ス	22	
	振込手数料		セ	3	
	リース料	監視カメラ、マット、シートクリーナー	ソ	920	
	手数料		タ	252	
	地域協力費		チ	11	
	広告宣伝費		ツ	103	
	小計		テ		
		[b]	2,540	エ~テ	
自主事業費		[c]	401		
管理費A	電気料金	2021年度計画どおり	ト	5,145	
	ガス料金	2021年度計画どおり	ナ	1,972	
	上下水道料金	2021年度計画どおり	ニ	788	
	小計		[d]	7,905	ト~ニ
管理費B	清掃費	日常清掃、定期清掃	ヌ	4,176	
	修繕費		ネ	2,000	
	機械整備費		ノ	238	
	設備保全費		ハ	4,933	ハ-1~ハ-6
	空調衛生設備保守	冷温水発生器、冷却水、冷温水系水処理	ハ-1	1,244	
	消防設備保守	消防設備、防火設備等	ハ-2	902	
	電気設備保守	非常用自家発電機	ハ-3	462	
	害虫駆除清掃保守		ハ-4	53	
	駐車場設備保全費		ハ-5	0	
	その他保全費	昇降機、自動ドア、植栽管理、舞台関係	ハ-6	2,272	
共益費		ヒ			
		フ			
		ヘ			
小計		[e]	11,347	ヌ~ヘ	
公租公課	事業所税		ホ	23	
	消費税		マ	1,863	
	印紙税		ミ	2	
	その他()		ム		
	小計		[f]	1,888	ホ~ム
事務経費	本部分		メ	1,263	
	当該施設分		モ		
	小計		[g]	1,263	メ~モ
小計【ウ】	施設管理運営経費計		45,611	[a]~[g]	

※金額は、消費税及び地方消費税込(10%)込みの額を記載してください。

※公租公課欄には、仕入税額控除後の消費税及び地方消費税見込額、その他税額を記載してください。