

## 1 港北公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

### (1) 港北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

弊社は港北公会堂を港北区及び周辺の皆様に安心してご利用頂き、ご満足頂けるような施設として運営させて頂く所存です。区民に好感を持たれ、区民がより多く港北公会堂に会場し、様々な集会・各種行事の企画立案・参加を通し地域の文化活動を活性化することが可能な施設運営を目指すと共に、社会情勢・区民のニーズ等の環境変化を絶えず把握分析し、利用者の真に求めているものを実現し、利用しやすい施設とします。

「行政サービス代行者」としての自覚を忘れず、特に以下の観点に配慮して運営して参ります。

#### 【安心／安全な施設運営】

弊社の持つ多方面にわたる建物総合管理の経験と実績とを活かし、お客様が「安心・快適」に利用できるよう、施設を維持管理致します。

#### 【気持ちよくご利用頂ける施設運営】

弊社では、長年の施設管理運営の経験に基づき作成した「施設運営・管理マニュアル」に基づく施設維持管理業務の教育はもちろん、接客・マナー・清掃等の実務指導を充分に実施し、お客様に「安心して」「気持ちよく」ご利用頂くことを目標に、徹底した従業員教育に取り組んで参ります。

#### 【公平・平等に利用できる施設運営】

公共施設の管理・運営するという指定管理者の基本姿勢を常に認識し、市民にとって公平・平等なサービス提供を実施します。

#### 【地域・区役所との連携】

港北区の文化活動を活性化するにあたり、地域との密着は欠かせないものと考えており、地域密着型の運営を実施して参ります。また、同時に区役所との連携を密にし、必要事項に関しては、適時・適切な報告や資料の提出を行います。

#### 達成目標

弊社は公会堂の設置理念である「地域文化の活性化・熟成」に基づき、利用者へのダイレクトメール等によるPR活動を行い公会堂への区民参加を促進し、文化活動拠点として運営して参ります。その為の目標は以下の通りとなります。

#### 【第一段階】

現状では徐々に区民による自主的な芸術文化活動が芽生えている状態にあると思われれます。こういった現状では、弊社は必要以上の干渉をせず、区民による芸術文化団体の自立的な形成と活動がなされるような環境整備を行い、お客様満足度を上げていきます。具体的には接客マナーの向上等で、利用率を年間で1%増加を目指します。

#### 【第二段階】

上記利用率増加を実現後には、同種の各団体間（音楽活動、文化サークル活動等）の横のつながりを作ります。公会堂主体での意見交換会等の場を設け、各区民団体間の交流を育み、地域における芸術活動をより盛んにしていきたいと考えております。このような方で諸々の区民団体による自主的な文化活動が盛んに行われることを目標とします。

## 1 港北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

港北公会堂を街の広場として地域を活性化する施設と位置付けております。区民が主体的に集会・各種行事を行うための拠点施設であることから、本施設の運営に当たっては、施設利用者への技術的な支援を含め総合的な助言や支援を積極的に行って参ります。

港北公会堂を「安心・快適」に運営できるよう以下の観点に配慮してまいります。

#### 【利用者へのサービス推進】

区民への情報提供（広報誌・パンフレット等）、区民参加の促進を行うとともに、窓口・電話等において的確で丁寧な対応を行い、利用者へ愛される公会堂と致します。本施設を常用する利用団体・利用者による懇談会の開催、意見箱の設置やアンケート調査により、利用者のニーズを把握し、会館運営に反映させていきます。また、港北公会堂をより利用者にとってもらうための広報活動を行ってまいります。また、サービス向上委員会等で組織や運営方法に対する利用者本位の改善提案を行い、改善には積極的に取り組んで参ります。

#### 【地域密着型の運営】

地域文化の活性化を目指していくためには、利用者と公会堂が双方に良い関係を築いていく必要があります。その為に公会堂を常用する団体の代表者・各地域の自治会長・有識者・区役所職員（港北区役所の許可を得た場合）、公会堂スタッフ等による地域連絡会を開き、利用者等の外側からの視点で様々な意見を公会堂の運営に反映していく地域密着型の運営を行って参ります。また、近隣の大倉山商店街や他商店街とのコミュニケーションを密にして、より地域に密着して参ります。

#### 【効率的な施設運営】

弊社は、港北公会堂の運営において、区民が安心して快適にご利用頂ける公共施設の運営と、区民相互交流の活発化を目指し、施設運営に全力で取り組む所存です。このため、施設の管理運営体制については、「運営の効率化」を志向しつつも、区民に対するサービス水準の維持・向上を充分に実施できる体制を確保し、安定した施設運営を実施致します。「最小のコストで最大限の効果」をスローガンに、運営上効果的なコスト管理を行い、「最良のサービス」提供に努めます。

また、効率的な施設運営には、スタッフ教育の徹底が不可欠です。弊社では「総括責任者」を中心としたスタッフ教育体制を構築し、接遇・施設管理等、業務の各分野における教育を徹底して参ります。

#### 【個人情報保護】

個人情報の取り扱いについて個人情報保護法及び「ISQ15001に準じた対応を進めプライバシーマーク使用許諾を取得いたしました。（認定番号：第A860405（02）号 認定年月日：平成17年12月15日）

情報通信事業に従事するNTTグループ企業として、個人情報保護法や、個人情報取扱特記事項の関係法令に十分に配慮した運営を致します。具体的には、従業員に教育を徹底することで、スタッフ一人一人が個人情報保護を意識しつつ業務に取り組み、施設運営業務上のあらゆる側面における個人情報の保護を厳正に行います。

#### 【環境への配慮】

平成15年7月にISO14001を取得しております。港北公会堂の運営にあたりましては、自社における実践を踏まえつつ、横浜市ISO環境マネジメントシステムに基づく取り組みを行います。

弊社「環境マネジメントシステムマニュアル」による全スタッフの研修指導により、環境負荷への意識向上を図るとともに、ゴミの減量・リサイクル、グリーン購入物品調達、利用者への節電・節水の呼びかけを通し、「市役所ごみゼロ」の取り組みにも貢献して参ります。

## 1 港北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

#### 維持管理方針

永年にわたりNTT関連施設の設備施設の設備管理・清掃業務等のビル管理業務や、会議集会施設の運営に関する事業を展開して参りました。今回、港北公会堂の管理業務につきましても、弊社の協力会社として施設維持管理業務に精通した委託先企業を選定し、弊社との一体的な運営により、確実かつ高品質な運営を実施して参ります。適切な保守点検整備・清掃の実施により、施設の機能を充分発揮させるとともに、施設の長寿化、ひいては維持補修費用の縮減にも繋がると考えており、以下の点に留意しながら適切な維持管理を行って参ります。

#### 【開館前点検の実施】

館内の安全確保については、各種設備の定期点検はもとより、利用者来館前に毎朝スタッフによる日常点検を実施致します。施設の特性上、お子様から高齢者までの利用が臨めることから、日常点検にあたっては社会的弱者の目線にたった点検を心掛けます。また、雨の日に滑りやすくなる正面入口には、注意看板を設置し注意を促します。

#### 【巡回点検】

点検項目を作成し、チェックシートをもとに効率的に巡回できるルートを決めて、公会堂開館時間内に1日に2度（PM12時、閉館時）巡回点検を行います。その際に破損、危険、不正等を発見した際は、迅速に対処して参ります。

#### 【従業員教育の徹底】

スタッフ全員が施設設備の不具合が重大な事態に繋がりがねないとの認識を持ち、日常点検時に際しても些細な異常も見逃さない姿勢を保持し続け、危機管理意識の徹底を図って参ります。

#### 【適切な保守点検の実施】

設備の老朽化、機能水準の維持状況等の点検を行うためには、高度な技術と専門性を持った専門業者による保守点検が必要であり、外部委託により適切な保守点検を実施して参ります。また、日常点検・保守点検等により明らかとなった不具合については、利用者の皆様への影響度、緊急性等の様々な観点から最も効果的な対策を検討し、60万円以下の修繕に関しては指定管理者において速やかに修繕を行います。

#### 再委託について

施設維持管理業務につきましても、弊社の協力会社で実績のある専門会社に再委託することにより安全性・品質を確保致します。維持管理していくには、高度な技術と専門性が必要であり、それぞれの設備分野において専門的知識・技能を有する専門業者への委託により保守点検を実施して参ります。

本事業者は、NTT関連施設・行政関連施設に関する施設維持管理実績を豊富に持ち、業務につきましても、NTT施設維持管理仕様の厳しい水準をクリアできる実力を持っており、利用者から「施設がきれいになった」等のご意見を頂くことが多数ございます。また、弊社にはビルメンテナンスに係わる専門スタッフを要しており、保守点検の際には委託業者に全て任せるとはせず、立会い等を行い、委託業者の業務を点検していく所存です。以下の2点についても配慮して参ります。

1. 弊社神奈川県内の支店で取引がある横浜市内の事業者へ委託予定です。
2. 当該業務に従事する従業員と受託業者間の意志疎通を重要視し、取組姿勢や価値観の共有化を図るため随時協議を重ねていきます。

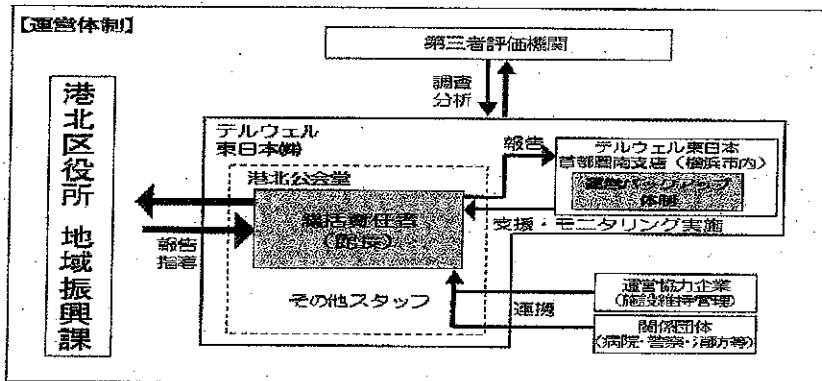
## 2 施設の運営・管理に関する提案

### (1) 管理運営体制と組織

#### ア 管理運営組織の計画

#### 運営体制

「総括責任者」が、港北公会堂全体の業務執行に関する責任者となり、他のスタッフを管理指導する体制とし、指揮命令系統の一元化と、明確な責任体制を確立します。また業務運営について、施設設備保守・維持管理以外の中核的業務については再委託を行わず、直営運営とする方針であります。



#### 【基本体制】

業務時間中は、館長・副館長のうち、1名は常駐することとします。また、館長を総括責任者と位置付け、施設全体の統括管理体制を構築し、報告等に関する一元窓口として対応します。また、サービス向上委員会、地域連絡会の委員長とし、区民の方々との橋渡しの役を担います。

#### 【運営マニュアルの作成】

施設運営の全業務に関し「業務マニュアル」を整備し、スタッフ研修の実施により、館長以下全スタッフが施設運営の全体像を熟知し、複数の業務を兼務できる体制、休務や業務繁忙時の対応等もスムーズにできる体制を確保します。

#### 【運営バックアップ体制】

業務運営にあたり、弊社管理部門（弊社首都圏南支店【横浜市内】に設置）内にもバックアップ体制を構築し、繁忙時・緊急時には臨時増員等を実施し、円滑な運営業務を確保します。

#### モニタリングの実施

##### 【自己評価】

港北公会堂のスタッフ、弊社指定管理者管理部門がワーキンググループを作り、「自己評価マニュアル」を作成し、マニュアルに沿った自己監視を行い、業務の改善を図って参ります。評価すること自体を目的とせず、明らかになった問題を改善していくことを目的とします。

##### 【アンケート調査による定期観測】

定期的に同じ質問を繰返す事により、業務開始後の評価の推移を分析し業務改善に役立てます。

##### 【地域連絡会による改善】

地域連絡会にて挙げられた項目に基づき、サービス向上を図って参ります。

##### 【第三者評価】

公の施設としての管理水準の維持向上を図るため、平成24年度を目標に客観的な第三者による点検評価を実施し、その結果を基に業務改善を図って参ります。あくまでも、サービスの維持・向上を目的とします。

## 2 施設の運営・管理に関する提案

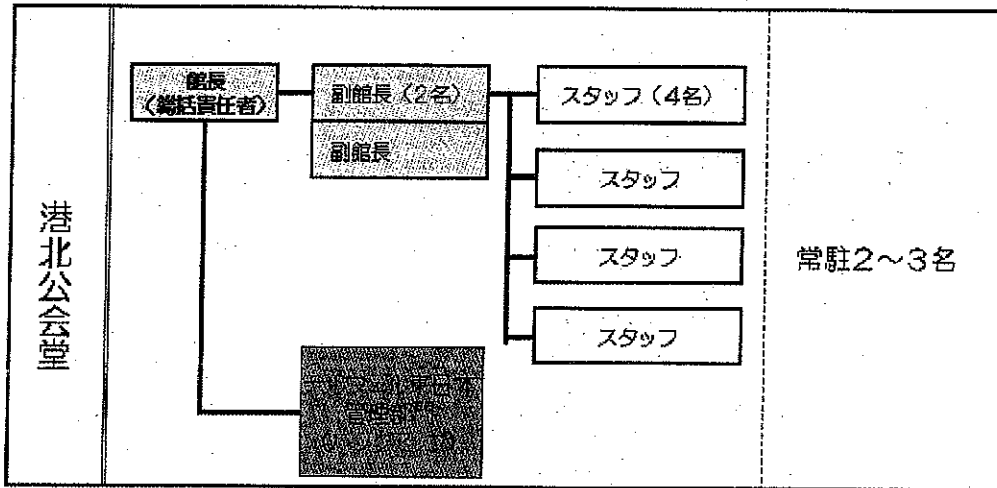
### (1) 管理運営体制と組織

#### イ 必要人材の配置と職能

#### 人員配置

港北公会堂における具体的な人材配置は、以下のように考えております。館長・副館長は弊社社員を配置し、スタッフ（区内から雇用中心）との組合せにて運営致します。これにより、常時2～3名が勤務する体制を整えます。

運営上必要な資格としましては、館長の防火管理資格等を考慮しておりますが、その他にも施設を運営するにあたりサービス向上・経理等の様々なマネジメント能力を携えた経験豊かな人材を配置し、公会堂としての機能を果たしサービス水準の維持向上、効率的配置による経費削減などに最大限に努めてまいります。



①館長1名 副館長2名 スタッフ4名の計7名体制とします。

②業務時間中は、館長・副館長のうち、最低1名は常駐することとします。

#### 人材育成

指定管理者としての各種施設運営経験をふまえ、「スタッフ教育」は施設運営における最も重要な要素の一つと認識しております。利用者から言われる施設は必ず優秀なスタッフが支えており、施設の設置目的をふまえた豊富な経験・知識や教養に基づき、利用者に対して親切・親身なサポートを徹底して、初めて「利用者にご満足いただける施設運営」が実現できると考えております。

#### 【施設運営に関するスタッフ研修計画】

本施設の運営にあたり利用者へ「いつでも楽しく気持ちよく」「安心・安全・快適」施設をご利用頂くために、スタッフに対し必要な研修を定期的実施致します。具体的には下記の内容を予定しております。また、各研修に必要なマニュアル整備も進めて参ります。

研修種別	研修名	実施時期	対象
定期研修	安全教育・接客マナー研修	2回/年	全員
	業務分担マニュアル研修	1回/年	全員
	防災訓練	2回/年	全員
	社内指導	2回/年	全員
新規スタッフ研修	接客・マナー研修	都度	新スタッフ
	業務分担マニュアル研修	都度	新スタッフ

## 2 施設の運営・管理に関する提案

### (1) 管理運営体制と組織

#### ウ 緊急時等の対応計画

##### 【緊急時対策に関する基本方針】

公の施設管理運営にとって、非常事態を未然に防ぐことが本来のあり方であり、その為通常時運営マニュアルを作成しています。しかし、予期せぬ原因に端を発するなど避けきれぬ場もありえます。緊急時に備え、体制作りとスタッフ訓練、危機管理マニュアルを作成し、的確かつ素早い対応が行われるように致します。また「安全」、「安心」の意思はそこに働く者が共有すべき事柄であるので、平素からマニュアルを手元に置いて意識を高め、等しく行動できるようにすることとします。

##### 【運営上の対策】

上記の体制における防災・事故防止に向けた重点的な取り組みとして、日常の運営において下記の施策を実施致します。

##### ①スタッフ教育と各種訓練の実施

防災・事故防止に向けたスタッフ教育として、避難誘導路等を記載した「危機管理マニュアル」「管理の手引き」等による港北区区政運営方針に沿った研修会を実施します。この研修会では、事故防止・防犯・防災に関する事例の紹介と情報共有、および対策の指導を重点的に実施します。防災の知識と緊急時の対応を身につけるとともに、適宜マニュアルの修正を図って参ります。また、消防署の指導による防災訓練の他、自主訓練も半期に1回実施する予定です。全スタッフにAED（自動対外式除細動器）の使用方法を習得させます。

##### ②警察・消防・医療機関との連携

非常時に備え、日頃から近隣の警察・消防・医療機関とコミュニケーションを図り、適切な対応ができる協力体制を確保し、緊急時にスムーズな対応ができるようにいたします。また、近隣の平日昼間に診療可能な病院、救急告示病院・診療所等を記載した「医療マップ」を用意し、緊急時に備えます。

##### ③施設内掲示による、利用者への注意喚起・情報提供

以下の点につきまして、利用者への情報提供施策として、公会堂の目に付きやすい場所にポスター等の掲示を実施します。（現在の実施状況をふまえ、別途検討の上実施致します。）

- ・防犯上の注意喚起（貴重品の取扱い、駐車場における施錠・・・等）
- ・事故発生時の対応（受付窓口への連絡、ケガ等に関する対応、医療機関情報等）

##### ④緊急時避難場所としての利用

港北公会堂において「避難場所」としての利用が必要となった場合も、対応することができるよう体制を整えます。

さらに、緊急時に備えるため、下記のような施策に対応可能です。

##### ・災害時の対策に関する情報提供

災害時の避難方法・場所等の情報について、平時から施設内に掲示しておき、緊急時の円滑な行動の一助とします。

##### ・災害対応型自動販売機の設置

通常の自販機は、停電した場合に機能が停止します。災害対応型自販機は、災害時に飲料を取り出せるようになっています。その結果、一般店舗などと同じく、災害時に飲料を提供可能となり、更に機械自体が丈夫に出来ていますので、災害時に活躍することが出来ます。また、同時にユニバーサルデザインの機体を選択し、バリアフリーにも対応します。

## 2 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

##### サービス水準の維持・向上

弊社は、お客様のご意見・ご要望は、サービス向上につながる貴重な「宝箱」として常に傾聴すべきであると考えており、もちろん苦情・クレームにつきましても「サービス向上への貴重なご意見」「サービス内容を反省する大切な契機」としななければならないと考えております。主に以下の項目を軸にサービス向上に努めます。

##### 【お客様の「声」に基づくサービス向上】

弊社は、日常業務のなかでのお客様とのコミュニケーションを大切にし、「ありがとうございます」「おはようございます」等、スタッフによる声掛けを励行致します。これらの活動を基点とした情報収集に基づき、お客様の要望に基づくサービス改善点を常に模索して参ります。

その他、下記の要領でターゲットおよび方法を設定し、お客様のご意見・ご要望を収集します。

- 【施設利用者】・施設内の目立つ所にアンケート/回収箱を設置。(通年常設)
- ・「ご意見キャンペーン期間」を設け、アンケート等情報を収集。(半期毎)
  - ・スタッフがお客様より伺ったご意見、ご要望の情報共有(随時)
- 【市民全般】・ホームページを使用したご意見収集(通年常設・市の許可を得て実施)
- (※Webコンテンツは、弊社Webコンテンツ部門にて準備可能です)
- ・お電話等によるご意見、ご要望の受付
  - ・地域連絡会によるサービス推進に向けた改善案

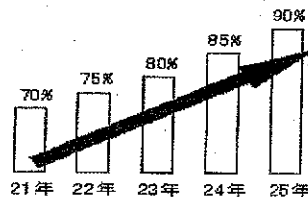
##### 【「サービス向上委員会」によるサービス向上】

上記の手段により、お客様から頂いたご意見・ご要望につきましては、弊社の責任において、「総括責任者」(館長)及びスタッフ、弊社管理部門等により構成する「サービス向上委員会」を月1回実施(緊急性のあるものは都度)し、提供サービス・業務運営の改善にむけた検討を実施することとします。(弊社で指定管理を受けている施設では全て実施中です)

##### 【お客様満足度の向上】

お客様の声をアンケート等で収集し、サービス向上委員会でお客様の視点に立った業務運営の改善を実施後に、どの程度サービス向上を推進できたかを調査するための指標として、「お客様満足度」を設けます。アンケート上にお客様満足度の欄を追加し、半期毎に清掃・接遇等の項目ごとにお客様にどの程度満足して頂いているのかを調べます。

指定管理初年度の平成21年度はお客様満足度70%を目標とし、年間5%ずつ増加することに努めます。



##### 利用促進計画

##### 【広報活動】

区民参加の促進を目的とし、区民への恒常的な情報提供を行います。弊社において作成したホームページ、過去の利用者へのダイレクトメールを通じたイベント案内等の広報制度を構築し、より効果的で戦略的な広報を図ります。

##### 【ホームページ・空室状況照会の構築】

区民の要望に対応できるよう、既存の予約方法(電話申込、来館申込)を残しつつ港北公会堂の空室状況照会や講堂・各室を写真で紹介するPR用ホームページを作成し、利用の促進を図ります。また、Eメールにてのご意見・ご要望を受け付け致します。

2 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

平成21年度は利用料金については利用者の要望・ニーズ、利用率等を踏まえ現状通り（表1を参照）としますが、次年度以降は平成21年度を実績に表2の通り値下げを検討して参ります。

(表1)

平日使用料	午前	午後	夜間	昼夜間
	9時～12時	13時～17時	17時半～22時	1日
第1会議室	1,600	2,100	2,300	6,000
第2会議室	1,000	1,300	1,500	3,800
和室	700	900	1,100	2,700
講堂	15,000		14,000	29,000
全館	22,600		18,900	41,500

(表2)

平日使用料	午前	午後	夜間	昼夜間
	9時～12時	13時～17時	17時半～22時	1日
第1会議室	1,600	2,100	2,300	6,000
第2会議室	1,000	1,300	1,500	3,800
和室	700	700	1,000	2,400
講堂	14,000		14,000	28,000
全館	21,400		18,800	40,200

【設定内容】

- ①基本的な考え方としましては、利用促進を考慮し、利用料の面でも「利用しやすさ」「親しみやすさ」を追求し、現在利用率が比較的到低い「和室」「講堂」の料金を下げております。（色付けしてある箇所が値下げ検討項目です）
- ②利用料金の値下げを切り口に広報活動を行い、全施設利用率1%増（前年比）を目指します。

その他収入の考え方

その他収入事業に関しまして、利用者の利便性の向上を目的とし、利用者に親しみ易く施設を利用して頂けるよう心掛けて展開していきます。それと同時にこちらの事業を行うことで、指定管理料の削減（コスト削減）にも繋がると考え、積極的に行って参ります。

【自動販売機の設置】

現状では飲料のみの自動販売機が1台ということから、弊社では利用者の利便性向上のために軽食の自動販売機の1台追加設置を提案致します。なおこの際、設置する自販機の種類として、緊急時も考慮し「災害対応型自動販売機」の選定を致します（災害時に飲料を取り出せるようになっております）。軽食はカロリーメイト等の手軽に摂取できるものを選別し、利用者が会議や練習・発表のあいまに小腹を満たせ作業が捗るように致します。

【広告事業】

利用料の安定的確保に加え、館内を使用した広告掲示等、ホームページでのバナー広告等の新たな資金開発に努めます。



2 施設の運営・管理に関する提案

(3) 施設の維持管理計画

ア 施設の保守管理・補修計画

保守管理

港北公会堂は昭和53年の開館以来既に長年が経過し、施設設備の老朽化に伴う不具合もあろうことかと思われま。適切な維持管理を行う上で、今後保守点検の重要性はますます高まっていくものと認識しております。このような認識の下、具体的には次の通り業務を遂行して参ります。

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	備考
エレベータ保守点検	エレベータ設置業者によるフルメンテナンス												
定期清掃保守	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12回/年
自動ドア保守点検			○			○			○			○	4回/年
害虫駆除清掃保守		○		○		○		○		○		○	6回/年
トイレ尿石防止剤交換	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12回/年
舞台照明機器保守点検			○						○				2回/年
舞台吊物装置保守点検		○						○					2回/年
ホール音響設備保守点検			○						○				2回/年
ピアノ調律			○										1回/年
エアコン点検・フィルター清掃						○					○		2回/年
飲料水水質検査							○						1回/年

※害虫駆除実施・年1回、生息点検・年5回とします

【基本方針】

適切な保守点検の実施により、施設の機能を充分発揮させるとともに、施設の長寿化、ひいては維持補修費用の縮減にも繋がるかと考えております。各保守の法定点検回数を遵守、点検チェック項目を作成し、それぞれの設備分野において専門的知識・技能を有する専門業者への委託により、効率的な保守点検を実施して参ります。

【利用者への影響】

各設備は利用者へのサービスに関わるものが多いため、保守点検時には、基本的に利用を止めてしまう場合もあります。従って、サービス水準の低下を極力抑えるためには、効率的な保守点検の実施が不可欠と考えます。利用者への影響を最小限に抑えるために、保守点検は休館日に行うこととし、複数日にわたる場合においても休館日を含める等、その影響が最小限となるよう調整して参ります。休館日は利用者に混乱のないよう従来通り毎月第2月曜日、年末年始とします。

【舞台設備に関して】

機器の不調や故障は、公会堂の信用や損害補償に関わる重要な問題です。区民に愛される施設を目指す上で機器の保守点検を実施します。舞台設備の定期保守点検業務を、他施設の操作業務を通じてのみ得られる現場の立場から、最も必要な事項について、保守・調整を行います。また、弊社スタッフによる立会いを実施して参ります。

補修計画

巡回点検・保守点検等により明らかになった不具合については、利用者への影響度、緊急性、費用対効果等などの様々な視点で、最も効果的・効率的な対策を検討し、軽微なものについては弊社において、速やかに修繕を行い、重要なものについては区役所への報告・提案、協議を行って参ります。また、小規模の破損（会議室のクロスの剥がれ等）は、スタッフによる日常点検時に修繕を迅速に実施することにより、利用者に公会堂を気持ちよく利用して頂くことに努めます。

## 2 施設の運営・管理に関する提案

### (3) 施設の維持管理計画

#### イ 清掃計画・保安警備計画

##### 清掃計画

日常清掃・定期清掃とも、業務仕様の指示内容に基づき適正に実施し、利用者の快適な利用環境を確保致します。弊社は永年にわたりNTT関連施設の設備管理・清掃業務等のビル管理業務や、各種会議・集会施設の運営に関する事業を展開して参りました。

このノウハウを活かし、清掃業務仕様につきましては、ご提供頂いた業務仕様/作業基準表の内容を守ることはもちろん、より充実した詳細な作業内容を港北公会堂専用で作成し、実際の業務に取り組みさせていただきます。作業内容につきましては、履行確認チェックを毎回実施し、本施設スタッフによる確認を実施することとします。港北公会堂の清掃においても利用者様に「きれいになった」と喜んで頂けるように努めます。

##### 【日常清掃】

公会堂閉館日は毎日行います。質の高い清掃要員を1名確保し、階段、ホワイエ、便所、湯沸室、エレベータ、使用していない会議室等の掃除機かけ・汚れのひどい箇所の水拭き、トイレトペーパーの補充、公会堂外部周辺の落葉、ゴミ拾いを目的とした外部清掃等の実施。上記の清掃マニュアルを作成し、公会堂を清潔に保持致します。また、スタッフも施設設備の日々の整理整頓、ゴミ拾い等を心掛けます。

##### 【定期清掃】

業務仕様通りに定期清掃を実施します。定期清掃マニュアルを作成し、特に利用者の目に付き易い箇所を重点的に行います。「床（カーペット含む）清掃」は1ヶ月毎に12回/年、「窓ガラス・鏡」は3ヶ月毎に4回/年、「照明器具」は6ヶ月毎に2回/年、実施します。また、定期清掃時には弊社スタッフが立会い、業務チェックを行います。

##### 【トイレ消臭芳香器及び尿石防止剤】

弊社では、数多く施設の維持管理及び清掃を実施しております。清掃時にはもちろんトイレ清掃も実施しております。よって、トイレ消臭芳香器や尿石防止剤の交換も経験に基づき適切な交換時期や破損状況を見極めた上で、交換を実施します。

##### 保安警備計画

警備業務は、利用者の身体・生命・財産の安全確保と公会堂内に存置されている財産等の盗難、撲滅防止等非常に重要な業務と考えております。当該業務につきましても次の内容により専門的知識・技能を有し、かつ機械警備を取り扱っている専門業者へ委託しますが、スタッフも些細な異常も見逃さない姿勢を保持し続け、危機管理意識の徹底を図って参ります。

##### 【スタッフによる巡回警備】

日々の巡回点検時に、出入口の管理、不審者、閉館時間における火気の確認、戸締り、居残り者の有無確認を必ず確実に実施して参ります。

##### 【機械警備】

警備業務を効率的に遂行するため、「従業員帰宅後～来館迄」「休館日」は委託した警備業者の監視センサーによる「機械警備」にて対応致します。また、異常情報を受信した時には遅延なく緊急要員を急行させ、異常事態の内容を確認し、事態の拡大防止のために必要な処置をとります。

### 3 収支計画について

#### (1) 収入計画

##### 基本方針

地域文化の活性化のために区民参加の促進（利用者増加）を第一とし、そのための方策として、平成21年度は混乱を避けるために、各室の利用料金は現状通りとします。「平成20年11月1日よりエレベータ等設置工事のため休館している影響」と「平成21年度は多数の行政行事による減免」とで、平成20年度利用料金収入は減収されると見込んでおります。減収による差額は、ホームページ、パンフレット等の広報活動により、利用率を平成21年度は「平成18年度と平成19年度の平均値」に対して1%の増加を目標としており、年々対前年費の1%増を目指します。また、下記「その他収入」事業を行うことにより、収入を増加させます。

##### 利用料金

平成18年～19年度の平均利用料金収入に対して以下のとおりの考え方で算出しております。

- ①「休館の影響」と「行政行事による減免」とで約3%の減収を見込んでおります。
- ②平成18・19年度の平均値をベース金額とし、①で算出した比率を乗じます。

平均利用料金収入	10,224千円
H21年度利用料金収入ベース	9,904千円

- ③各種広報活動により平成21年度は平均値に対して1%増を図ります。

H21年度利用料金収入	10,004千円
-------------	----------

※広報活動により利用率は年々1%増加を見込んでおりますが、利用料金の減額の影響で平成21年度の利用料金収入は平成18・19年の平均値より下回っております。その他収入で減額分を補完し、平均値の利用料金収入より全体収入で上回る計画になります。

##### その他収入

その他収入に関して、平成21年度は以下の3点を予定しております。

	売上高	売上原価	売上総利益	
自動販売機手数料収入	500,000	146,400	353,600	◆売上 ・来館者10万人のうち、50%が購入(平成19年度実績より算出) ・5万人×100円=500万円 ・500万円×手数料10%=50万円 ◆目的外使用料:3,100円/月×2台×12ヶ月=74,400円 ◆電気料:3,000円/月×2台×12ヶ月=72,000円
壁面広告	720,000	300,000	420,000	売上高:懸垂幕×2枚×3万円/月×12ヶ月=72万円 売上原価:目的外使用料等×30万円/年間
パンナー広告販売	240,000	50,000	190,000	新がこ作成する港北公会堂Webサイトへのパンナー 売上高:1社×@20,000円×12ヶ月 売上原価:1/パンナー作成×@50,000円
計	1,460,000	496,400	963,600	

上記より総収入は

10,004千円(利用料金収入) + 1,460千円(その他収入) = 11,464千円を見込んでおります。

### 3 収支計画について

#### (2) 支出計画

##### 基本方針

港北公会堂を運営するにあたり、業務運営の効率化に基づく経費の削減を徹底し、港北区の運営負担を可能な限り低減して参ります。しかし一方、過度の経費削減により「お客様満足度」がダウンするようなことは、施設の設立趣旨に照らしても厳に慎まなければなりません。これらを踏まえて「最小のコストで最大限の効果」をスローガンに運営において効果的なコスト管理を行い、「最良のサービス」提供に努めて参ります。

具体的には、以下の観点に配意して参ります。

##### 人件費

本施設運営における配置人員の構成は事業計画書様式2-(1)にてご説明致しました運営体制に基づき、弊社社員とスタッフを組合せたローテーション（下記の図をご参照下さい）とし、費用増を最低限に抑えつつ、サービス提供の維持に努めることとします。

		月	火	水	木	金	土	日	週勤務時間
責任者	館長	休日	早番	早番	早番	早番	早番	休日	37.5
	副館長A	早番	遅番	遅番	遅番	休日	休日	早番	37.5
	副館長B	遅番	早番	休日	休日	遅番	遅番	遅番	37.5
	スタッフ(パート)1	早番	早番	休日	休日	早番	遅番	休日	22
	スタッフ(パート)2	遅番	遅番	休日	休日	休日	早番	遅番	22
	スタッフ(パート)3	休日	休日	早番	早番	休日	休日	早番	16.5
	スタッフ(パート)4	休日	休日	遅番	遅番	遅番	休日	休日	16.5
	早番計	2	3	2	2	2	2	2	
	遅番計	2	2	2	2	2	2	2	
	計	4	5	4	4	4	4	4	

※館長・副館長は拘束時間 8.5 時間/日、実働 7.5 時間/日勤務（休憩 1 時間）

※スタッフは拘束時間 6 時間/日、実働 5.5 時間/日勤務（休憩 0.5 時間）

※館長・副館長の早番（8:30～17:00）、遅番（14:00～22:30）とします

※スタッフは早番（8:30～14:30）、遅番（16:30～22:30）とします

※館長・副館長はそれぞれローテーションにて休日を取得することとします

- ①館長・副館長を核にし、スタッフを補完的に勤務することにより1人当たりの稼働時間を減らしていきます。館長・副館長については弊社社員を登用し、責任を持って業務を遂行いたします。
- ②全ての業務について「業務マニュアル」を整備するとともに、徹底したスタッフ教育の実施により、従業員全員が施設運営の全体像を熟知し、複数の業務を兼務できる体制を整え、人員削減を図ります。

##### 委託費

弊社は永年にわたりNTTの施設を始め、多数の施設を運営・維持管理して参りました。その経験とノウハウを活かし、弊社の強みとして委託費も適正な価格でご提供致します。

- ①弊社で実施可能なサービスに関しては直営にて実施致します。
- ②多数の施設の維持管理を実施していることから、高品質かつ低料金の委託先を選定致します。

##### その他

その他にも弊社ならではの施策で経費削減を図ります。

- ①NTTや一般市場に什器や消耗品を販売していることから、低価格での仕入れが可能です。
- ②環境負荷低減・経費削減の観点から節電・節水・照度設定等の省エネルギーに努めます。

平成21年度 港北公会堂収支予算書

単位:千円

		H21年度	備考	
収入	指定管理料	15,327		
	利用料金収入	10,004		
	その他収入	1,460	広告料:720、パナー広告:240、自販機:500	
収入合計		26,791		
支出	人件費	給与	13,528 館長1名、副館長2名、スタッフ4名	
		法定福利費	1,325 社会保険料等	
		厚生福利費	74 健康診断料7名分	
		通勤費	882	
		【人件費計】	15,809	
	管理費① (光熱水費、燃料費)	電気		区負担
		ガス	20	【指定額】
		水道		区負担
	【管理費①計】	20		
	管理費② (保守管理経費)	清掃業務	2,959	定期清掃、日常清掃含む
		自動ドア保守点検	105	
		害虫駆除清掃保守	100	
		トイレ尿石防止剤交換	164	
		舞台照明機器保守点検	462	
		舞台吊物設備保守点検	168	
		音響設備保守点検	126	
		ピアノ調律	63	
		エアコン保守点検	126	
		飲料水水質検査	11	
		エレベータ保守点検	948	
		機械警備費	189	
		施設管理用備品	300	【指定額】
		施設管理用消耗品	500	【指定額】
		電話料金	10	【指定額】
	NHK受信料金	15	【指定額】	
	修繕費	800	【指定額】	
	【管理費②計】	7,046		
	事務費	事務費 (旅費、申請書等印刷、備品購入、 事務用消耗品・施設賠償責任保険 ほか)	308	【指定額】
		【事務費計】	308	
		事務経費	2,224	
【事務経費計】	2,224			
公租公課	印紙税	26	協定書:20千円、各種委託契:6千円(委託、修繕含む)	
	【事務経費計】	26		
その他経費	通信費	233	インターネット接続:66千円、プロバイダ:72千円、DM郵便料:95千円	
	ホームページ費用	524	製作費、メンテナンス含む	
	パソコン購入費	105	PCI台	
	その他収入に関わる仕入・外注費	496	自動販売機:146千円、屋内広告:300千円、パナー広告:50千円	
	【その他経費計】	1,358		
支出合計		26,791		

平成21年度 横浜市港北公会堂 年間研修計画書

平成21年4月1日  
テルウェル東日本株式会社

実施月	予定事業	実施日程	備考
3月 <small>(平成20年度)</small>	・業務分担マニュアル研修	3月中	運営開始前に研修実施
	・安全教育・接客マナー研修	3月中	
	・個人情報保護研修	3月中	
4月			
5月	・環境マネジメント研修(社内指導)	5月中	本社指導による教材自習
6月			
7月			
8月	・安全教育・接客マナー研修	8月中	
9月	・防災訓練	9月中	
10月	・スタッフ健康診断	10月～12月中	
	・個人情報保護研修	10月～12月中	本社指導による教材自習
11月	・環境マネジメント研修(社内指導)	11月中	本社指導による教材自習
12月	・防災訓練	12月中	
1月	・CSR研修(社内指導)	1月中	本社指導による教材自習
2月			
3月			
その他 月実施事項 注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>■「安全衛生NEWS」による安全教育指導(全社実施・月1回)</li> <li>■スタッフ新規採用時には、以下の研修を都度実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・接客マナー研修</li> <li>・業務分担マニュアル研修(OJT)</li> </ul> </li> </ul>		