



## 事業計画書様式2- (2)

- ・各項目について、どのように考え、どのような運営を行っていくのか、具体的に記載してください。
- ・各項目とも別紙により記載可。ただしそれぞれA4版1ページ以内として下さい。
- ・今回複数の施設（区内の地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館）に応募される方は下記1から13までの設問については同一記載としてください。

## 1 地区センターの運営の基本方針とその展開方法

運営の基本方針

港北区区民利用施設協会（以下「協会」という。）は、平成8年4月の設立以来、9年余にわたり、地区センターを始め、コミュニティハウス、コミュニティスクール等区民利用施設を、「地域住民の誰もが、いつでも気軽に利用できる地域に開かれた施設」として提供できるよう、また「利用者（お客様）に充実感、満足感が得られる施設」となるよう次の項目を運営の基本方針とし、管理運営を行っております。

- ① 公の施設の目的である「住民の福祉を増進すること」を基本に、常に公平な利用を図るとともに、地域および利用者のニーズを的確に捉え、利用者の立場に立って常にサービスの向上に努め、円滑かつ適切な管理運営を行うこと。
- ② 区民の自主的な活動の支援を通じて、地域の特色を活か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。
- ③ 利用者の拡大や裾野の広がりを図ること。
- ④ これまでに培った様々な施設の管理運営のノウハウを生かして、効果的且つ効率的な運営を図ることにより、安定性と信頼性のある管理運営を行うこと。

展開方法

今後とも地域との信頼関係と円滑な意思の疎通を大切にしつつ、地区センター等が「誰もがいつでも気軽に利用できる地域に開かれた施設」となるよう、次により、管理運営してまいります。

- ① 地域文化の創造、住民の健康維持・増進、健全な市民生活の推進を図るため、住民による生涯学習・文化・スポーツ活動の場を提供し、住民の自主サークル活動を支援します。
- ② 地域で生活する人々相互の絆を深めるため、協会主催の自主事業や文化祭及び各種利用者団体会議などを実施し、住民の相互交流の場づくりを推進します。
- ③ 子どもから高齢者までの幅広い層の交流を深め、地域社会との交わりや地域社会への参加の促進を図るため、オープンスペースや談話室、図書コーナーなど個人利用のスペースを、「心やすらぐ居場所」「共生の場所」として位置づけ提供してまいります。

## 2 区の特徴・区政運営方針等の理解と運営方針への反映について

**区の特徴**

港北区は面積が広く、市内で唯一30万人を超える人口を擁する大規模区であり、都心に近い位置にあることから、東京のベッドタウンであるとともに、事務所・事業所も集積し、近年大規模マンションの増加が目立つなど、産業・住宅都市として発展しています。一方、区内を横断・縦断する鶴見川・早淵川・矢上川流域には、農地や自然が残り、区民の憩いの場ともなっています。

人口は、依然微増状態が続いていますが、港北区の特徴は、流入、流出人口ともに多い、すなわち人口の移動率が高いことが上げられます。老年人口比率は、市内他の区と比べると低い方に属しますが、出生率の低下とともに徐々に少子高齢化現象が認められます。

区域面積が広い港北区は、自然・住宅地・事業所地・文教地区等多様な地域から成り、複雑な現代社会を反映し、区民ニーズも多様化していますが、港北区では、区の人口が毎年一定割合で入れ替わり、居住年数の比較的短い住民も多いことから、他区に見られない行政課題も抱えています。

**区政運営方針**

このような状況を踏まえ、港北区では、平成17年度の区政運営方針では――――

第一に基本理念として、16年度の運営方針に掲げた「区役所は顧客である区民を対象とするサービス業である」とする理念を継承し、更に「サービスの改善・拡充」を追加し、一層区民満足を重視した区政の運営に取り組んでいくとしています。

第二に、区づくりの方向性として、「区民の誰もが安心して暮らせるまちづくり」を掲げています。平成16年度の港北区暮らしの課題調査報告書に示された港北区民のニーズである「防犯対策、地域医療、地震対策、高齢者福祉など」に積極的に取り組んでいこうとするもので、重点推進施策として「子ども・家庭、高齢者、障害児・者の支援」「地域交流支援」「防犯、防災対策」などが具体的に推進すべき事業とされています。

**協会の施設運営と区政運営方針****(1) 顧客満足度を重視した運営**

公の施設としての地区センター等の区民利用施設の管理運営は、まさに物的・人的サービスの提供そのものであり、運営の基本には、利用者の満足度をいかに充足させることができるかが強く求められています。

項目1の協会の基本方針で述べたように、協会は、常に利用者の満足度を意識し、利用者のニーズの把握に努めるとともに、お客の視点、すなわち自分が利用者の立場にたったときどのようにしてもらったら満足できるか、望まれているサービスが何かを的確に捉え、運営してまいります。

**(2) 誰もが安心して暮らせるまちづくりへの貢献を目指す運営**

人口の移動率が高いことは、住民の地域社会との関係の希薄化に拍車をかけ、また、少子高齢化社会は、地域社会の人と人との絆を一層弱める傾向をもたらすことが危惧されます。

協会は、次に掲げる事業を実施することにより、地域住民の地元への愛着心を育み、まちづくりに対する意識の高揚につなげる、地域住民全体の連帯感の醸成やコミュニティの形成等の実現を図ってまいります。協会は、そのことにより、区の運営方針の「区民の誰もが安心して暮らせるまちづくり」の一端を担ってまいります。

- ① 各種サークルにより行われる学習、文化活動等の支援
- ② 住民による自由な相互交流の場づくりの推進
- ③ 施設主催事業への参加や施設利用を通じての「地域との接点や社会参加の機会」の提供

### 3 地域コミュニティの形成支援、情報提供について

#### 地域コミュニティの形成支援について

生涯学習等の場の提供や自主事業を通じて地域住民の連帯感の醸成や、定住意識の高揚を図るよう努め、コミュニティの形成に寄与してまいります。

具体的な事業運営の手法については、項目2で、述べたとおりです。

なお、地区センター主催の自主事業を広く広報することや地域組織を通して広く参加を促すことでも、地域コミュニティの醸成に寄与できる面があると思われまます。

#### 情報提供について

幅広い層の区民の施設利用を促し施設利用の一層の拡大を図るとともに、地域住民の各種活動の活発化を促すためには、情報提供、広報活動が重要となります。

- ① 施設からの情報提供の手段として、「センターだより」などを定期的に発行し、施設の様々な情報を利用者や自治会・町内会に広く発信していきます。
- ② 区生涯学習支援センターの広報誌「楽遊学」や、地域情報紙等に積極的に自主事業の情報を提供し、広報に努めます。
- ③ 館内に地域の利用団体や活動グループ等のチラシや行政からの各種情報を常備し、来館者に提供します。また、各施設の空き情報について、わかりやすい形で掲示し、利用しやすいようにしていきます。
- ④ ホームページに区内外の地域活動や文化活動等について積極的に収集した情報を掲載し、利用者のニーズに即した情報を効率的かつ効果的に提供できるようにします。

### 4 利用者満足度の考え方

項目2の顧客満足度を重視した運営で述べたように、施設の利用者の満足度を上げるため、日々努力することは、サービス業の基本的な経営方針の一つです。

利用者とのコミュニケーションを図り、適宜、様々な情報を得ることにより、利用者のニーズを的確に把握し、また常にアンケートなどにより顧客満足度を評価分析し、改善すべきものを検討し、実行することにより、質の高いサービスの提供につなげることができると考えます。

## 5 地域活動への協力・参加の実績

自治会・町内会をはじめ、地区社会福祉協議会、地区青少年指導員協議会などが主催する行事等（盆踊り、バザー、写真・写生・書初め等各種作品コンクールなど）に、共催、協賛の形で、会場の提供や運営の手助けをするなどにより、協力し、また参加しています。

## 6 スタッフの採用・配置計画

## [採用について]

- ・館長には、原則として豊富な行政経験者を充てます。
- ・センター指導員、コミュニティハウスのリーダー及び各施設の時間給職員は、一般公募により、意欲のある人材を広く求めます。

特に時給職員は、施設の地域性を考慮し、施設の近隣居住者から一般公募により採用し、また、より多くの地域の方に身近な施設を理解していただくために、勤務年限を2年ないし3年（スポーツ会館は、市の方針を踏襲し当面5年）とします。

## [センター、コミュニティハウスの職員配置]

- ①常勤職員（館長1名・指導員2名）（ローテーションによる交代勤務体制）

早番（8時45分～16時45分）	遅番（13時15分～21時15分）
日曜・祝日（8時4～17時15分）	

- ②時間給職員 \*仕様書に従い、次のとおりとします。

- ・スタッフの人数は、施設規模により、各時間帯1～2名のローテーション勤務
- ・コミュニティハウスのコミュニティスタッフは、各時間帯とも1名勤務

区分	9時～13時	13時～17時	17時～21時
コミュニティ スタッフ	2名	1～2名	1～2名
作業担当	1名（1日3時間） 菊名地区セは無し		
図書スタッフ	1名（週2日 13時～17時） 菊名地区セは無し		

## [スポーツ会館の職員配置]

管理人5人によるローテーション勤務

午前の時間帯のみ2人勤務とし、午後及び夜の時間帯は、一人勤務。

## 7 環境への配慮

定期的に点検し、適宜、樹木の伐採、茶毒蛾等の害虫駆除、放置自転車の処分等を実施してまいります。

- ・環境機器が性能どおり運転されているか
- ・樹木、草等が近隣に迷惑をかけていないか
- ・施設周囲の清掃に怠りが無いか
- ・利用者が利用上のルールを守っているか（ゴミ、喫煙、カラオケの音量など）

## 8 スタッフの研修計画

利用者からの地区センターなど区民利用施設に対するニーズはますます多様化しており、施設の果たすべき役割の重要性も高まっています。

これらに適切に対応し、利用者サービスに徹する施設運営を行うため、次の研修を実施し、職員意識の一層の向上と改革を図り、こうした要請に応えられるよう努めてまいります。

- ① 協会の新採用職員全員に対して、「協会の使命」「施設の設置目的と役割」「公の施設の職員としての心構え」「接遇対応基本研修」等をテーマに採用時研修を実施します。
- ② 常勤職員及び時間給職員全員を対象として、毎年度当初に「接遇対応基本研修」を実施し、接遇の基本及び人権についての意識向上を図ります。
- ③ 各施設でも、新採用職員に当該施設に応じた実務研修を実施し、円滑な運営に努めます。
- ④ サービス向上や適切な接遇への「目標テーマ」を設定し、全員が共通認識をもって実行し取組結果を検証し次に活かしていくことで、常に継続的にレベルアップを図ります。

## 9 個人情報保護の考え方

平成17年4月1日から「個人情報の保護に関する法律」が全面施行されたことに伴い、個人情報については一層厳格な取扱いが求められますが、地区センターは地域に密着した施設で、利用者の大半が近隣地域住民のため、施設の管理運営を通じて知り得た情報の適切かつ厳正な管理が重要となります。

個人情報については、協会では従来から横浜市の基準により厳正な取扱いを行ってきましたが、法の全面施行に伴い、「港北区区民利用施設協会個人情報保護規程」を制定（平成17年3月29日制定）し、個人情報の必要最少限の収集、目的外利用・提供の制限、適正管理義務等を定めました。

思想、信条、宗教に関する情報や人権侵害になるおそれがある情報を収集しないことは当然のことながら、収集した情報は厳重に保管管理するとともに、目的外利用の禁止や不要になった情報の裁断廃棄等、館長指導員、スタッフの会議、研修など機会あるごとに趣旨の徹底に努めていますが、今後とも、更に厳格かつ適切な取扱いを職員全員に徹底してまいります。

仕様に示された「個人情報取扱特記事項」の内容については、厳守いたします。

## 10 苦情受付体制について

利用者からの苦情、要望、提案については、迅速・的確に把握したうえで、これらを運営面やサービス向上面に活かしていくことが重要となるため、次により対応していきます。

- ① 従来から館内に設置している「お客様ご意見箱」などにより苦情等を把握するとともに、日常の中で、直接生の声を伺うことで、常時、意見や要望等の把握に努めていきます。
- ② ご意見箱などにより苦情が寄せられた場合には、職員全員に内容を周知し、対応方針を徹底します。(苦情受付簿を常備し、状況、対応結果等を記録し、苦情処理をなおざりにしないよう職員間の連絡を密にします)
- ③ 定期的で開催している「利用者代表者会議」において、意見や苦情、要望等を直接把握していきます。
- ④ 随時、「利用者アンケート」を実施し、苦情やニーズ等の把握に努めます。
- ⑤ 利用者共通の事項については、回答を館内に掲示もしくは館のたよりに掲載します。
- ⑥ 「市長への手紙」「区長直行便」などにより市・区役所に寄せられた利用者などからの意見について、区役所と連携を図り、適切に対応します。

## 11 防犯、防災、緊急時の対応についての考え方

地区センターなどの区民利用施設は、日常、幼児から高齢者に至る幅広い層の多数の住民が利用していること及び緊急時には横浜市防災計画により、災害対策本部支援施設、ボランティア活動拠点、在宅要援護者等の特別避難場所として位置づけられているため、建物全体の防犯、防災計画に沿って、日頃から関係機関等との密接な連携のもとで安全の確保に努めていくことが重要となります。

緊急時における利用者等への安全対策や、日常発生する事故・発病等に迅速・的確に対応できるよう培ってきた経験を活かして適切に対応するとともに、医療機関、警察、消防等の関係機関との連携を密に保つよう努めていきます。

中央監視装置等の安全設備、防災関係機器の定期点検により、常時機器の機能を正常に作動することを確認しておきます。

災害発生時には、区役所との連携のもとで特別避難場所として避難者の受入等に迅速・的確に対応していきます。

## 12 前項について、その有効な対応策

次により対応していきます。

- ① 館長に防火管理の有資格者を充て、策定した防火計画及びマニュアルに沿って的確に対応するとともに、消防局の協力を得て定期的に防火訓練を実施します。
- ② 利用者が幅広い年齢層にわたるため、利用者に緊急事態が発生した場合に備えて、施設の安全対策を講じつつ、講習、訓練などを通じ、万一の事故発生時の初期対応に万全を期します。
- ③ 日常から職員による防災・防犯にかかる設備点検を励行するとともに、職員不在時の施設全体の防犯警備業務は専門の業者に委託します。
- ④ 風水害時において警報等が発せられ、災害等の危険が予想される場合は、利用者に適切な情報を提供する等の措置を講じて、被災の未然防止や混乱の発生防止に努めます。
- ⑤ 緊急事態の発生には、「職員の緊急連絡網」に基づいて、電話・FAX・インターネット(メール)等により迅速に対応できる体制で臨むとともに、区役所等との連絡体制を確保して、適切に対応していきます。

## 13 利用の公平性についての考え方

- ① 公の施設の管理には、公平公正の管理運営が強く求められます。従って、合理的な理由のない利用料の減免措置や施設の優先予約措置は、管理者に対する信頼を損ないかねません。そこで、地区センターの利用料の減免については、条例を根拠とする利用に関する取り決め(利用要綱)があり、優先予約については、市の指導で示す基準(地区センターの場合は利用要綱に規定)がありますので、これらを的確に解釈し運用する必要があります。  
(地区センターの利用要綱では、地域でのサークルの結成支援のため、自主事業参加者から生まれたグループが引き続き活動を希望する場合に、一定期間に限っての優先利用を認めることとしておりますが、公平の観点から、優遇期間が、長期にわたらないように適切な運用が求められます)
- ② できる限り多くの団体が利用できるように団体の占用利用については、利用可能な回数の原則を定め公平を期しています。
- ③ 忙しい利用者や、わざわざ来館する手間を省くことを可能とするためにも、今後、電話による本予約やインターネット予約の導入を検討していく必要がありますが、来館者・電話予約者との重なりでの公平性を担保する仕組み(横浜市市民利用施設予約センターで行っているような予約システム)が作られることが課題となります。



#### 14 経費節減のための取り組みについて

- 1 冷暖房の適切な稼働や不要な電気の消灯などにより経費の削減を続けます。
- 2 再利用できる消耗品は、極力再利用します。
- 3 ボランティアの活用により、事業費(講師謝金)の節約を図り、事業の量的拡大を図ります。

#### 15 施設備品(蔵書等)の維持管理について

施設運営費の節減のために、施設備品(蔵書等)の管理に努めます。

定期的に台帳と現物を照合し、修繕すべきものは早期の修繕により耐用年数の延長に努めます。

特に蔵書については、返却日が経過している借用者への督促を行うほか、日常的に図書紛失(万引き)防止などに努めます。また、たな卸しにより在庫管理を行い、不明図書の原因分析を行い、対応策を立てます。

#### 16 設備機器維持の考え方

専門業者の定期点検を受けるとともに、日常的に設備機器の点検を行い、機器の機能維持に努めます。

#### 17 応募した施設に特に提案したいこと

- ①当施設は、青少年図書館からの転換施設であって、これまで、青少年を対象とした図書の貸し出し・閲覧、学習室の機能充実が求められてきました。その経緯から、図書費予算は、地区センターと比較し、厚く手当てされています。

地区センター条例により、市民利用施設として位置づけられた現在、当施設は、コミュニティの場として、子供から高齢者までが利用する施設となっています。そこで、図書の購入についても、幼児、子供向けに限定せず、大人向けの図書の購入にも重点を置き、幅広い層の地域住民に活用されるよう利用者の拡大を図ってまいります。

- ②多目的室は、団体(5名以上のグループ)利用の部屋とされていますが、当日予約団体が無く空き室の場合には、少人数でも利用できるようにします。また、予約は、1団体月2回までとしますが、当日空き室のある場合には、利用できるようにします。

#### 18 応募した施設の地域交流を図るための手法

多彩な自主事業を実施することにより、より多くの地域住民が、当館に集い、交流が図られるよう努力してまいります。

#### 19 応募した施設の地域住民に情報提供するための工夫

主として、自治会町内会等を始め、地域の各種組織へ、館のたよりなどのPR紙の配布、回覧依頼を行うほか、自治会町内会の掲示板へPR紙の掲示を行うことで、近隣地域住民に幅広く情報提供しています。

また、当施設の館内に設置してある「利用者情報ひろば掲示板」及び「PRボックス」などを通じて情報の提供をしていきます。

#### 20 応募した施設と地域との連携について

利用者の施設管理運営についての要望等を反映させるため、自治会町内会などの地域組織の代表者や、利用者代表からなる運営委員会があり、これまで、この運営委員会や委員を通じ、館の運営について協議し、施設管理をしてまいりましたが、今後とも当該委員会とより一層の連携を図ってまいります。

#### 21 応募した施設と区内他施設との連携について

協会が管理運営する施設では、協会主導で定例的に館長会議及び指導員・リーダー会議を開催し、情報交換を行い、情報の共有化を図り、全施設の連携のもとに効果的な管理運営、事業執行に努めてまいります。(たとえば、自主事業の失敗例や成功例の原因の分析結果の情報交換などにより、効率的且つ効果的な事業展開を図ることが可能です)。

#### 22 自主事業の企画立案手法及び効果測定

①自主事業の計画立案にあたっては、常に地域ニーズ等を十分に把握しながら、「何を目的に実施するのか」を明確にするとともに、事業の実施を通じて地域の発展や住民のプラスに繋がる内容を念頭において、地域・住民に貢献できるよう努めます。

こうした考え方にに基づき実施する自主事業を通じて「住民の自発的な学びの場」を積極的に確

# 18年度 自主事業 計画書 No.1

団体名 港北区区民利用施設協会

施設名 菊名コミュニティハウス

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
四季を楽しむ園芸教室	1年を通して、花壇やプランターの管理を学ぶ。 ※昨年度より継続	5月・7月 2回
パソコン塾	パソコンを使う際の疑問等の相談を受ける。	4月～9月 10回
紅茶教室	おいしい紅茶の淹れ方、楽しみ方を学ぶ。	5月～9月と 2月～3月 7回
やさしいトラベル 英会話	元添乗員から海外旅行の必要な英会話や秘訣等を学ぶ。	5月～7月 5回
パソコン教室	入門編と応用編にわかれて、エクセルとワード等を学ぶ。	6月と10月 24回
もめんのわらじ作り	不要の浴衣やシーツでわらじを作る。	7月 2回
初めての水彩画	水彩画の基本を学ぶ。	10月～3月 6回
はじめての パッチワーク	古い着物等を使って、パッチワークをする。	10月～3月 6回
パソコンで作る 年賀状	ワードやエクセルで年賀状を作成する。	11月 2回

# 18年度 自主事業 計画書 No.2

団体名 港北区区民利用施設協会

施設名 菊名コミュニティハウス

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
フラワーアレンジ教室	冬から春の生花のアレンジを学ぶ。	12月～3月 4回
手あみの ルームシューズ	あまりの毛糸でルームシューズを作る。	12月 1回
5周年記念 菊名寄席ⅠとⅡ	季節の落語を聞く。	12月と3月 2回
手作り味噌	手づくりの味噌を体験する。	2月 1回
冬のアロマテラピー	風邪予防ルームスプレー、リップクリーム、 入浴剤を作る。	1月～2月 3回
絵本の読み聞かせ講座	絵本の読み聞かせの必要性、選び方、実践を 学ぶ。	1月～2月 4回

# 18年度 ワンパクホリデー 事業 計画書

団体名 港北区区民利用施設協会

施設名 菊名コミュニティハウス

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
わんぱくクラブ	港北ジュニアリーダースクラブの指導で 異年齢交流と物づくりをする。	6月～2月 8回
おはなしのへや	読み聞かせ・パネルシアター・手遊び等	4月～3月 11回
ホタルの鑑賞会	ホタルの生態を学び、観賞する。	6月 1回
七夕おりがみ教室	七夕の笹を折り紙で飾る。	7月 1回
親子で作る虫よけ スプレーとキャンドル	アロマオイルを使って虫よけスプレーと 虫よけキャンドルを作る。	7月 1回
なつやすみ子ども えいが会	こどもの映画を上映する。	8月 2回
そろばん教室	そろばんを使って、数につよくなる。	12月～2月 8回
人形劇	『オフィスやまいも』による、開館5周年 記念事業の人形劇 ※ 謝金は特別会計の記念事業費から	11月 1回

平成18年度 菊名コミュニティハウスの管理に関する業務の収支予算書

(単位:千円)

		内 訳	金 額
<b>収入合計(A)</b>			21,666
項目	①指定管理料	市からの指定管理料	21,416
	②利用料金収入		0
	③その他収入		250
<b>支出合計(B)</b>			21,666
項目	人件費	給料(常勤職員3人) 9,550 賃金(コミュニティスタッフ6人、作業担当2人) 4,675 社会保険料他 1,555	15,780
	事務費	消耗品費 400 備品購入費 185 図書購入費 556 その他 375	1,516
	事業費	自主事業費 200 ワンパクホリデー 100	300
	管理費	光熱水費 1,800 清掃費 339 (定期清掃2ヶ月に1回) 修繕費 100 機械警備費 234 設備保全費 204 その他委託料 21	2,698
	税	租税公課	754
	事務経費		618
<b>収支(A)-(B)</b>			0