

横浜市竹之丸地区センター 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成27年7月31日			
団体名	一般社団法人 中区民活動支援協会		
代表者名	金子 豊	設立年月日	平成22年4月6日
団体所在地	横浜市中区野毛町3丁目160番地4号		
電話番号	045-260-6175	FAX番号	045-260-6176
沿 革	<p>当協会は、平成18年度からの指定管理者制度導入に伴い、鋭意サービスの向上とコストの削減に努めながら、ご利用者の増加を図ることとし、区内の6施設の指定管理に当たっております。</p> <p>同時に5館の学校コミュニティハウスの受託管理も行なっております。平成22年4月、多様化する区民のニーズに的確に応え、社会的信用と責任ある体制を確立するため、中区区民利用施設協会を継承する非営利型の一般社団法人“中区民活動支援協会”を設立いたしました。</p> <p>協会役員は連合町内会長など地域の活動団体の代表者で構成され「施設の管理運営と区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」を理念に、定款を定め活動してまいります。</p>		
業務内容	<p>区民利用施設等の管理運営に関する事業とともに地域住民の自主的なサークル活動や地域活動の支援を行なうこととします。</p> <p>1 非営利活動にかかる事業</p> <p>(1) 地区センター、コミュニティハウス、集会所など横浜市中区内に存する区民利用施設の管理運営事業</p> <p>(2) 地域交流のためのイベント事業</p> <p>(3) 講座、健康づくり、国際交流促進事業</p> <p>2 収益的事業</p> <p>(1) 自動販売機設置事業</p> <p>(2) 印刷、出版など事業活動に付帯するもの</p>		
担当者 連絡先	氏名	所 属 事務局	
	電 話	045-260-6175	F A X 045-260-6176
	E-mail	naka-sisetu@nifty.com	

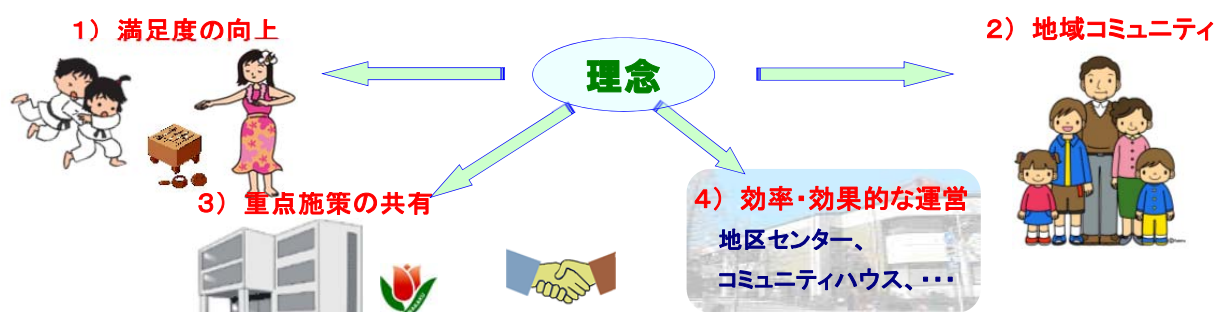
(1) 応募団体に関すること

- ア 応募団体の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について
- イ 応募団体の業務における野毛地区センター指定管理業務の位置づけ
- ウ 応募団体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 応募団体の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について

当協会は、区内11施設の管理にあたり、「施設の管理運営と区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」を理念とし、次の4つの経営方針で臨んでいます。

- 1) 利用者満足度の向上を常に図りながら、多数の人に有効に使われることを最大の目標とする
- 2) 地域住民の交流を促進することで、地域コミュニティの活性化を図る
- 3) 子育て・高齢者支援、他文化共生などの区の重点施策を共有し、支援する
- 4) 継続的に安定して事業を行うために、効率・効果的な運営を行う



この4つの方針に基づき、各館の創意工夫を効果的に引き出し、「笑顔・親切・安全」を基本に、「全ての施設は地域と利用者のために」をモットーとした館長憲章を定めて、施設運営を行います。

イ 応募団体の業務における竹之丸地区センター指定管理業務の位置づけ

竹之丸地区センターの運営管理は、野毛地区センターと並んで協会業務の中核であり、前記理念の実現を目指す存立目的そのものです。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。

ウ 応募団体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

当協会はこの20年間、地域密着の運営と、地域コミュニティの醸成や住民の連帯意識の形成に努めてまいりました。

また、二期目の指定管理を受託した4年間で、年間利用者は44万人から48万人と10%増、利用料金収入は年平均で950万円であり、この間に複写機など備品の充実、冷暖房機改修や自主事業拡充等のサービスに努めるとともに、経費の節減に加え旧協会からの寄付金(1,770万円)と併せて、この4年間で2,800万円の繰越金ことができました。今後も経営基盤を安定させ、持続的に良質なサービス提供をできることを目指します。

※必要に応じ行を追加してください。

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
野毛地区センター	神奈川県横浜市中区	平成7年4月	指定管理
竹之丸地区センター	同上	平成18年4月	同上
麦田清風荘	同上	平成7年4月	同上
中本牧コミュニティハウス	同上	同上	同上
柏葉公園子どもログハウス	同上	同上	同上
上台集会所	同上	同上	同上
学校コミュニティハウス 5カ所	同上	同上	受託管理

(2) 竹之丸地区センター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

地区センターは「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」設置されています。一方、平成27年度の中区区政運営方針は、「誰もが安心と活力を実感するまち中区」として、「～住んでよし、働いてよし、訪れてよし～」を掲げています。

竹之丸地区センターでは、「地域住民の活動と交流の場」のための「**地域コミュニティの拠点**」として、その中でも特に次の3点を重視して運営していきます。

- ① 安全・安心で健やかに暮らせるまちづくり
- ② 子どもから高齢者までともに支え合うまちづくり
- ③ 地域の活力があふれるまちづくり

イ 地域特性、地域ニーズ

竹之丸地区は、主に丘陵地からなる緑の多い歴史のある住宅地で、近隣には開港時からの旧跡や、大きな公園、文化施設が数多くあります。観光地が近いにもかかわらず、昔からのまちの落ち着きがあります。

住民は戦前からいる人々と、環境と交通の便の良さに惹かれて住み始めた人々からなり、特に最近には新しいマンションの比較的若い世代が多いという地域で、昼間は子ども、女性と高齢者の多い典型的な住宅地です。また、小中学校や高校などの教育施設が多いことも特徴です。

このような地域の特性をふまえ、当地区センターでは、地域ニーズにあった子育て支援、成年女性向けの生涯学習、高齢者の居場所作りや各年齢層（特にシニア世代）に見合う独自性のある事業、青少年の健全育成からなる事業を計画立案し、積極的に展開します。施設利用については、利用者の要望や意見を的確に反映し、安全性を確保しながら、快適で利用しやすい施設として利用者を第一としたサービスを目指します。

ウ 公の施設としての管理

地区センターは公の施設として、「住民の福祉の増進に供する」「誰もが使える」「不当な差別をしない」など、地域住民のだれもが気軽に利用できるように、次のとおり公共性を確保する管理運用を行います。

①誰もが平等かつ公平

部屋の利用や自主事業の申込みでは、先着順を原則・公正に利用できるようにします。とし、重なる場合は抽選にして、公平に利用できるようにします。なお、行政が主催・共催する事業や福祉目的に沿った事業など公共性の高い事業は優先的に利用できるようにします。

②「子育て支援」、「高齢者の居場所作り」、「青少年健全育成」など地域社会の課題に積極的に取り組みます。またそのような目的の団体の利用に際しては、優先、減免の対象といたします。

③機会の平等を確保するため、広報区版やホームページなどを通じて積極的に情報提供を行います。

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

1) 組織、人員体制の概要

管理責任者の館長1名、管理及び企画を行う主任2名と運営にあたるスタッフ14名(運営スタッフ12名、美化スタッフ2名)を配置します。これにより、利用者の利便性、安全性の確保と館内の効率的・効果的な運営維持を行います。さらにイベントやスタッフの急な不在に備えて「応援スタッフ」制度を利用し、効率的な人員配置を行います。

館長	常勤	1名	運営管理の総括、職員の指導監督
主任	常勤	2名	自主事業の企画実施、庶務、経理、スタッフの指導・補助
スタッフ(運営担当)	時給	12名	・利用申込の受付・案内・対応、各種器具・備品の貸出と点検 ・館内外の整理・清掃、簡単な修理等の施設管理 ・館長・主任の事務補助
スタッフ(美化担当)	時給	2名	清掃

館長と常勤職員は、早番・遅番、日曜・祝日等勤務区分毎に必ず1名以上配置し、スタッフを統率します。スタッフは6名ずつ(A、B、Cの3班で各2人)の2チームに分かれ、半月毎に交代勤務し館の運営業務にあたります。各班は午前・午後・夜間の区分毎に2名を配置し、館内で発生したトラブルなどに柔軟に対応できるようにします。交代時には、スタッフ同士が重なるように出勤・退勤して、円滑な引継ぎをします。さらに、業務連絡簿により業務や利用者ニーズ等の連絡事項を伝達して、情報を共有します。また館長・主任は開閉館前後に15分早くまたは遅くの勤務で、準備と整理を行います。

2) 開館時間と勤務体制

開館日と時間は設置条例通り、開館は午前9時～午後9時(ただし、日曜・祝日は～午後5時)とし、休館日は毎月第一木曜日と12月28日～1月4日とします。

勤務シフトと部屋の貸し出しコマを次のようにします。

項目 \ 時間帯		午前	午後①	午後②	夜間 ※1
月曜 ～ 土曜	開館時間・コマ	午前9～正午	正午～3時	午後3～6時	午後6～9時
	館長・主任 早番 遅番	午前8：45～午後4：45			
	運営スタッフ	A 午前9～午後1時	B 午後1時～5時	C 午後5～9時	
日曜 祝日	開館時間・コマ	午前9～正午	正午～3時	午後3～5時	
	館長・主任	午前8：45～午後5：15			
	運営スタッフ	A 午前9～午後1時	B 午後1時～5時		
美化スタッフ		午前8～11時			

4) 採用等の条件

※1 日曜祝日の夜間はありません

当地区センターの特色に応じ、当協会が公募により複数審査員が選考します。当地区センターでの業務に合致し、地域と利用者のニーズに適切に対応できるように、職員・スタッフを近隣地域から採用することを原則とします。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。

採用にあたっては、生涯学習、地域活動支援などのスキルを持つ人を優先することがあります。

(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

1) 個人情報保護等の体制

当協会は「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例第4条」「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱いに慎重に対処し、個人の権利を侵害しないことを徹底します。

当協会は定款で「個人情報保護に万全を期する」ものと定め、次の具体的措置を講じています。

- ・「個人情報保護方針」を制定し、館内に掲示し、利用者に個人情報の厳正な取扱いの徹底を公表します。また、「個人情報保護規定」、「個人情報保護マニュアル」を作成し、職員に個人情報保護を徹底します。
- ・館長を個人情報保護責任者とし、個人情報の保護及び厳正な取扱いを徹底します。
- ・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。
- ・職員全員が、個別に個人情報保護に関する誓約書を毎年提出します。
- ・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に相談し、その指示に従って対応し、緊急に事実関係を調査し、区に報告し、適切な改善を進めます。

2) 研修計画

地区センター設立趣旨や「地区センターは利用者のものである」という**館長憲章**を理解し、常に利用者の立場に立って業務に当れるよう、「**年間研修計画**」を作成し、実行します。全員が集合して行う全体研修は年2回実施し、館長以下全員必修とします。また必要があれば、積極的に外部への見学・研修参加を行います。研修は事例を中心としたロールプレイング等の実践的なものに重点を置きます。

①接遇研修…接遇は、利用者の好感度や満足度の向上に直接繋がります。

子ども、高齢者や障がい者など相手に合わせた対応が出来るよう、事例をもとに実践的な研修を行います。

②業務研修…年2回の集合研修以外に、日常業務を通じた教育と毎日のミーティングで実施します。

「苦情の処理」などその日の事例を報告するとともに、対応方法について意見を交換します。

③個人情報保護の取扱いについての研修…個人情報の取扱い並びに横浜市個人情報の保護に関する条例に基づく刑罰の内容及び民事上の責任等にかかわる研修を実施します。

④救急救命研修…救命講習修了者常駐施設の認定施設として、全職員が年に1回以上 AED の操作を含む救急救命研修を受講します。

⑤人権研修…当協会主催の人権研修を受講します。

館長憲章

私たち職員は、「全ての施設は地域と利用者のためにある」ということを基本に、あらゆる可能性を追求し、実現します。

(一部抜粋)

(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

竹之丸地区センターは、成年女性を中心に、乳幼児から高齢者まで様々な方が利用します。安心してご利用頂くために、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。

当地区センターには、防火管理者を置き、年に2回の避難・消火訓練を行ないます。「緊急時避難対応マニュアル」を作成し、市や区、協会、地域自治会との連絡体制を構築します。

1) 防犯、防災の対応について

①防災の具体策

防災については、竹之丸地区センター消防計画をもとに、自衛消防隊（防災も兼ねる）を組織し、災害に対処します。そのために、防災訓練や定期的な消防訓練を年2回実施し、利用者の安全度を高めます。防災訓練・避難訓練は「防火管理規定」と「地震等緊急時対応マニュアル」に基づいて行います。

台風や地震等の自然災害が発生し、危険が予測される場合は、区役所と相談の上、館長の判断で閉館等の対応をします。

近隣に地域広域避難場所（根岸森林公園）がありますが、緊急時には当地区センターが避難場所として活用されることも想定されるため、地域住民のニーズに対応できるようにします。

②防犯の具体策

館長と主任が館内外を随時巡回するほか、来館者が必ず通る受付では、スタッフによる案内とチェックを行います。当地区センターの閉館時間帯は、外部委託による機械警備を実施します。

盗難等があった場合は、至急警察へ届けるとともに区役所へ連絡し、指示を受けます。後日、文書を持って、被害状況・処理経過・対応策を報告します。

2) 緊急時の対応について

緊急時に適切に対応するためには、あらかじめ十分な準備をしておくことが大切です。「緊急時に備えた準備」と「緊急時の対応」の2つに分けて考え、具体的には次のように取り組みます。

①緊急時に備えた準備

協会本部と共に作成した「竹之丸地区センター地震等緊急時の対応マニュアル」を基に、開館時及び閉館時の緊急時体制表と緊急時連絡図を作成しています。職員やスタッフが予測しうるさまざまな緊急事態について日頃からミーティングを行い、理解し実行できるようにします。

緊急時に備え、年に1度事故防止および対応の研修を実施します。特に意識や呼吸の無い場合への対応として、AEDの設置と実地研修を行い、緊急時には直ちに救命救急措置をとります。

②緊急時の対応

「竹之丸地区センター地震等緊急時対応マニュアル」に基づき、利用者の安全確保を第一に、職員が避難誘導など被害を未然に防ぐ対応を行います。

(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

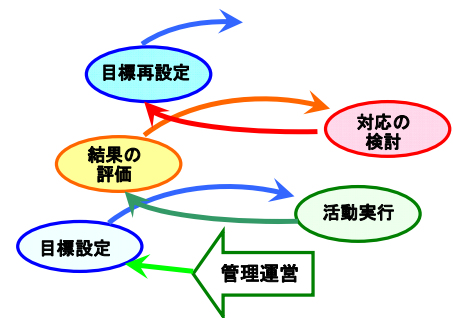
ア 設置理念を実現する運営内容

近年、急速な少子・高齢化や、団塊世代が定年を迎える等社会構造が大きく変化し、地域住民の価値観も多様化しています。このように様々な価値観に対応し、**健全な地域コミュニティの形成をサポートする**場として、地区センターの存在意義や役割がますます高まっています。

当協会は次の方針で毎年計画を策定、実行評価する**PDCAサイクル**で管理運営することにより、地域コミュニティの形成を促進し、区政の基本目標の「住みやすく居心地の良い街づくり」に寄与します。

- ①関係機関及び市や他区と連携を図りながら福祉の街づくりに関する課題(高齢者対策・子育て支援)や地域課題(街の安全・防犯・環境美化等)に取り組みます。
- ②サービスの向上のため、専門家による覆面調査を実施します。またサービスに関する利用者アンケートを定期的実施します。
- ③「地区センターは利用者のものである」という館長憲章に基き、利用者本位で管理運営します。
- ④進んで参加したくなる魅力的な事業を行います。特に地域の特徴を反映した事業に力を入れ、「団塊の世代のコミュニティ形成」や「多文化共生」に関する事業を展開します。
- ⑤利用者へのサービス向上をいっそう推進します。
 - ・ホームページのさらなる充実(多文化共生や団塊世代)
 - ・地域に関する案内サービスの充実(地域、店)
 - ・自主事業実施後のサークル育成の充実
 - ・講師希望者への活動の場の提供

さらに、3年目を目処に横浜市の**第三者評価**を受診し、業務とサービスの質の向上を図ります。

方針実行のPDCA**イ 利用促進策**

竹之丸地区センターは、平成23年度から当協会が運営していますが、部屋の稼働率、利用者数ともに順調に増加しています。当協会の管理運営が良かったことが一因と自負しています。設置理念の「住民の自主的活動や相互交流を促進する場」として、できるだけ多くの人に当施設を利用してもらうには、引き続きこの方針を進め、特に次の2点で利用の促進を図ります。

1) 広報の充実

- ①タイムリーにホームページを更新し、自主事業やイベントなどのホットな情報を紹介することで、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。
- ②地区センター便りを定期的に発行し、地域の自治会や公共施設等に広く配布することで、地区センターの魅力を地域住民に周知します。
- ③広報区版やタウン情報誌を積極的に活用し、イベントや自主事業などの情報を区全体に伝えます。

2) 部屋の使い方の工夫(多目的利用の推進)

会議室等の利用目的を限定せず、割引と併せてダンス、楽器演奏等の多目的利用を推進します。常にニーズに添えていくことで、利用者の便宜を図り、利用の促進につなげます。

(4) 施設の運営計画

ウ 利用料金の設定について

ウ 利用料金の設定について

1) 利用料金の設定の考え方

竹之丸地区センターの利用料金の設定は現行通りとします。

利用料金の設定の単価は、平成17年6月に市民局区連絡調整課で示された基準単価4.6円/m²/時間（料理室5.3円/m²/時間、体育室1.2円/m²/時間）を上限とします。

算定面積は、「施設概要」にある各部屋面積を採用します。

竹之丸地区センター利用料金一覧表

室名	算定面積 m ²	単価 円 /m ² /時間	利用料金 円			
			延長 ※1 1時間	1コマ (3時間)	日・祝の午後 ②	
一般 利用 施設	小会議室	35.0	4.6	160	480	320
	中会議室	71.9	4.6	330	990	660
	工芸室	55.3	4.6	250	750	500
	料理室	61.6	5.3	330	※2 660	1h 330
分割 利用 施設	和室(全面)	71.9	4.6	330	990	660
	和室(1/2)	36.0	4.6	170	510	340
	体育室(全面)	549.2	1.2	660	1,980	—
	体育室(2/3)	366.1	1.2	440	1,320	—
	体育室(1/3)	183.1	1.2	220	660	—

※1 当日利用は、1時間単位で利用でき、空いていれば延長（早目の利用）もできます。

※2 料理室のみ1コマ2時間とし、連続2コマを使用できます。

日・祝の午後②は1コマ2時間につき、2時間分の利用料金にします。

日・祝の午後②は体育室の個人利用時間帯につき、貸し出しはしません。

2) 利用料金体系の工夫

多くの人に利用していただき、「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、相互交流を深めて地域コミュニティの形成に寄与する」という当地区センターの設置目的を実現するためには、平等性・公平性を確保しながら、利用者の利用しやすいように、以下の方針で料金の割引などを行います。

- ①公的利用、福祉や青少年の健全育成目的利用には、区と協議の上減免措置を行います。
- ②各部屋は目的に応じた方法での利用を原則としますが、ご希望の部屋が埋まっている場合には、他の部屋を案内します。さらに、小音量の楽器練習で工芸室の代わりに料理室を使用していた場合など、料金設定の高い部屋の他目的利用については割引料金を検討します。
- ③部屋が空いている場合は、1時間単位で、利用延長や早目の利用開始ができることとします。
- ④長期利用については、10回以上の予約につき1回分の利用料金を免除します。

※A4版1ページ以内でおまとめください。

(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

エ 利用者ニーズの把握と運営への反映

地区センターの立地する地域の特性に合わせて「**地域に溶け込み、地域のニーズに応える**」ことを基本として運営することとします。さらに幼児から高齢者まで幅広い年齢のほか、性別や国籍の異なる様々な利用者があり、それぞれの望むことも異なります。そこで私たちは次のような方法で、利用者のニーズを把握し、運営と事業実施に反映させます。

- ① **積極的に地域のニーズの把握に努めます。**（地域の会合・行事への出席、地域団体との連携）
- ② **利用者会議を毎年2回開催し、利用者から直接意見を求めます。**さらに館全体のアンケートを実施します。また自主事業毎の個別アンケートを実施し、自主事業のニーズを調査します。
- ③ **来館者への聞き取り、ご意見箱、まちや学校の地域の声により、普段からニーズ収集に努めます。**

このように収集した利用者ニーズを検証・精査し、優先順位を付けて日常業務や管理運営に反映させると共に、地域連絡会に諮り、マニュアル改訂や次年度計画に反映させます。

オ 利用者サービス向上の取組

利用者満足度の向上を図るには、提供するサービスの充実が不可欠です。当協会は「笑顔・親切・安全」を基本とした館長憲章にあるようにサービス向上に努めますが、「人」「ソフト」「設備」の3点から次のサービス向上に力を入れていきます。

1 人**① 対応の工夫**

サービスの基本は対応であり、対応の良否がそのまま館のレベルに反映されます。「常に相手の立場で考える」姿勢で、「挨拶の励行」から始まり、「言葉遣い」、「潜在的要望の把握」、「代替案として他室や他施設の紹介」などの工夫やレベル向上を図ります。

2 ソフト**① 利用者ニーズの把握**

「アンケート」、「聞き取り」、「ご意見箱」、「竹之丸地区センター地域連絡会」や「利用者会議」などから利用者ニーズを把握し、的確に反映したサービスを提供します。

② 情報の提供

利用案内と自主事業について、パンフレット、広報区版、ホームページ、地元町内会掲示板やタウン誌等で情報の提供に努めます。未だ利用していない人々を積極的に勧誘するために、ホームページの活用とともに、「竹之丸地区センターニュース」の発行など、紙媒体での情報提供も積極的に行います。

3 設備・備品

- ① 安全・清潔な地区センターを目指し、毎日設備点検や清掃を行いチェックリストで確認します。
- ② 老朽劣化している内装や設備を更新して、利用者が快適で使いやすい環境を整えます。

カ ニーズ対応費の使途について

利用者ニーズへの対応は予算に盛り込み、利用料収入を可能なかぎり、その対応に充てます。

- 主な用途
- ・劣化が目立つ設備や内装の修繕や更新
 - ・「センターまつり」などの大規模な事業
 - ・人気のある自主事業で追加実施の要望が多いもの

(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

本市重要施策である「横浜市中期4か年計画 2014～2017」は、横浜の未来を切り拓いていく「横浜市基本構想（長期ビジョン）」の実現に向けオール横浜で取り組む計画とされています。「人も企業も輝く横浜」への4つの戦略のうちの1つである『あらゆる人が力を発揮できるまちづくり』を進め、活力ある都市を実現していくため

- ① 子どもを産み育てやすい環境づくり
- ② 未来を担う子どもや若者の育成
- ③ 女性・シニア等あらゆる人の力を引き出す
- ④ 健康づくりへの取組



竹之丸保育園との共催事業（子育て支援）

という4つの「まちづくりの方向性」が挙げられていますが、これらは、まさに「地区センター」の設置目的にも合致するものであり、竹之丸地区センターの果たす役割は非常に大きいと考えます。そこで、当地区センターでは、本市重施策の実現に向けて以下の事業を進めていきます。

① 子どもを産み育てやすい環境づくり

未就学児が利用できる「プレイルーム」では、遊具での遊びのほか、お母様同士の交流の場になっています。子育て支援策として、「ママと幼児子育て応援クラブ」、「子連れヨガ」など親子で楽しめる自主事業を開催します。

② 未来を担う子どもや若者の育成

当地区センターの近隣には学校が多く、年代別利用者比率が、中学生 14%、高校生 11%（市平均 5～6%）と、非常に高い特徴があります。



パドルテニスジュニア講習会

そこで、学生の自習に適したグループ室や図書室などを提供するほか、卓球やバスケットボール等ができる体育室など、休日や放課後の自主活動の場として活用しやすい環境を整えます。

③ 女性・シニア等あらゆる人の力を引き出す

地域にお住まいの方の知識を活用させていただき、講座を開催します。永年培った経験を活かすことにより、高齢者の活躍の場を広げ、地域において、横浜の元気づくりの主役として、また、多様な働き手として活躍することで、生涯現役社会を実現します。

④ 健康づくりへの取組

体育室を活用し、パドルテニス、ソフトバレー、卓球など手軽に親しめるスポーツを行います。また、フラダンスやヨガなどが行える環境も整え、利用者の健康づくりに役立てていきます。

上記のほか、地元町内会や商店会の参加により、七夕まつり、ハロウィン、クリスマス会などを行います。また、「竹之丸地区センターまつり」は、利用者のサークル活動の発表の場になり、地元小学校の金管バンドや多くの地元の方の来館など、地域的一大イベントになっています。

当地区センターでは、以上のような様々な企画を通じて、『あらゆる人が力を発揮できるまちづくり』を進めてまいります。

(5) 自主事業計画

1 自主事業に対する基本的考え方

当協会は、「全ての施設は地域と利用者のために」を館長憲章に掲げ、各施設の特徴を生かし、かつ施設間の連携もとりながら自主事業を開催します。竹之丸地区センターでは、地域の交流を深め、地域のために活動する団体を支援することを基本にします。常に利用者で地域のニーズの把握に努め、自主事業内容へ反映させていきます。

2 自主事業運営の基本方針と具体的対応

当地区センターは、高台にある住宅街の中にあるため利用者の駐車場はありますが、鉄道やバスの利用は不便です。半径 500m以内に 13 の学校があり、根岸森林公園、三溪園、外国人墓地、山手西洋館など歴史的な建造物が点在しています。当地区センターの自主事業は、文化的で質の高い講座が好まれる地域です。今後も利用者や地域のニーズに合う新しい自主事業を積極的に開催します。そのために利用者からの意見、地元スタッフの意見等から、ニーズ・要望等を把握すると共に、積極的に地域の行事や会合に参加し、自主事業の内容や実施方法を改善します。

(1) 地域の交流を促進する事業を行う

当地区センターでは、新しい住民と古い住民が混在しているなかで、子どもからお年寄りまで、幅広い年代の人に利用されています。住民は地域の文化に誇りを持っており、そのような特色を踏まえて地域交流を深めるとともに、地域のために活動する団体を支援します。外国人も多いため、地域の住民との交流を促し、地域コミュニティの形成を支援する事業を実施します。

●乳幼児から高齢者までが楽しく参加できる事業

具体例:「地区センターまつり」、「地域交流クリスマス会」、「ボランティアコンサート」

●子育て中の母親が社会から孤立しないようにするための事業（子育て支援事業）

具体例:「ママと幼児の子育て応援クラブ」・「子連れでヨガ」・「地域保育園との共催事業」
「親子料理教室」

(2) 地域の特徴を生かした事業を実施する

●在日外国人が参加しやすく、地域住民と交流できる事業

具体例:「茶道デビュー」、「初級日本語講座」、「親子和 문화講習会」

●横浜に根づく異国文化を紹介し多文化共生を図る事業

具体例:「横浜発見」・「横浜を英語でご案内」



親子和 문화講習会

(3) 地域の団体と積極的に連携する

地域団体と連携して事業を行うことで、住民のボランティア活動や文化活動を支援します。

具体例:「地域保育園との共催事業」・「おもちゃの病院」・「商店街のハロウィン祭り・七夕まつり」
「東北被災地支援（地区センター祭り）」

(4) 地域の課題解決を支援できる事業を実施する

高齢者が多い地域ですが、坂道が多いため、家にこもりがちの方の生き甲斐、居場所の確保を支援します。

具体例:「ちょっと役に立つ手仕事教室」

「地域交流クリスマス会」・「ボランティアコンサート」



身体と脳に優しいストレッチ

(5) 誰もが参加しやすい事業を行う

生涯学習や健康促進などに力をいれます。

具体例:「パドルテニス講習会」・「身体と脳に優しいストレッチ」・「竹之丸料理教室」

(6) 施設の維持管理計画

竹之丸地区センターを安心・快適にご利用いただくために、「建物設備管理計画」に基づき「安全性の確保」と「快適性・利便性の保持」という2つの目的で、計画的に維持管理を行います。

1) 建物・設備等の保守管理

日頃からスタッフが館内の巡回や日常清掃の際に点検を行い、不具合があれば、できるだけスタッフの手で修繕しますが、専門的保守点検は専門業者に委託します。

2) 清掃計画

「日常清掃チェックリスト」に従って美化担当スタッフが、毎午前中に実施するほか、突発的な汚れについては、スタッフが随時清掃します。床清掃・窓ガラス清掃は、専門業者に委託します。

3) 植栽等の管理

植栽の整備は年2回、業者が実施するほか、スタッフが水遣り、草取り、清掃を実施します。

4) 保安警備計画

防災監視装置により24時間の火災やガスの監視を行い、閉館時は機械警備を行います。

「竹之丸地区センター建物設備管理計画表」 概要

項目	業務	実施担当	頻度
電気・ 機械設備	設備総合巡視点検	委託	1回/月
	自家用電気工作物点検	委託	1回/月
	中央監視装置点検	委託	1回/年
	空調自動制御機器・熱源機器等点検	委託	4回/年
	機械警備	委託	通年
衛生管理	受水槽高架水槽清掃	委託	1回/年
	定期水質検査	委託	3回/年
	冷却塔冷却水水質管理・冷却塔保守点検	委託	3回・2回/年
	冷温水ポンプ・冷却水ポンプ保守点検	委託	3回・2回/年
	防虫駆除作業・調査業務	委託	2回/年
	ウォータークーラー水質検査	委託	1回/年
	レジオネラ菌分析検査	委託	2回/年
建物等	消防用機器点検・消防総合点検	委託	1回/年
	自動火災報知・ガス漏れ火災警報設備点検	委託	2回/年
	非常用放送設備・非常電源専用受電設備点検	委託	2回/年
	非常電源専用受電設備点検	委託	2回/年
	誘導灯及び誘導標識点検	委託	1回/年
	エレベーター保守点検	委託	1回/月
	自動ドア点検	委託	3回/年
清掃等	定期清掃(床・窓ガラス)	委託	6回・2回/年
	植栽剪定・草刈	委託	2回/年
	雑排水管高圧洗浄	委託	1回/年
日常管理	防災監視盤点検	職員	常時
	建物設備維持管理	職員	毎日
	清掃業務	職員	毎日
	小破修繕	職員	随時

(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

ア 収入計画の考え方について**1) 基本的考え方**

指定管理者制度は、「住民ニーズに効果的・効率的に対応するとともに、民間の能力を活用して住民サービスの向上と経費の節減を図ること」を目的としています。収入計画に関しては、住民ニーズをきめ細かく把握してサービスを向上させることで収入の増加を図り、それを利用者に還元することでサービスをより一層充実させます。

イ 増収策について

当施設の収入は、「指定管理料」、「利用料金収入」と「自販機等の収入」で構成されます。これらのうち、施設の自助努力で増加を図れるものとして、「利用料金収入」と「自販機等の収入」があります。これは様々な創意工夫により増加を目指すべきと考え、次のように計画します。

なお当地区センターでは、事務の簡素化を兼ねて、自主事業参加費は全て講師謝礼や材料実費に直接充てるため、「自主事業収入」は計上しません。

1) 利用料金収入**①ニーズに沿った貸し出し方法の工夫**

当施設ではサービス向上に努めるとともに、部屋の多目的利用を促進するなど、利用者ニーズに沿った部屋の貸し出しを行うことで稼働率の向上と利用料金収入の増加を図ってまいります。今後も利用者ニーズを常に把握し、ニーズに合ったサービスの工夫を行うことで、部屋の利用を促進し収入増加を図ります。

②サークル化の促進による利用団体の増加

自主事業終了後のサークル化を促進することにより、部屋を利用する団体の増加を図り、稼働率のアップ、利用料金収入の増加に結びつけます。

③「長期利用制度」の促進による稼働率向上

最長6カ月間の事前予約による、利用者のスケジュール管理における利便性の向上や、10回以上予約で1回分の利用料免除などのメリットを周知することにより、稼働率向上に努めます。

④広報の充実による周知徹底

ホームページをいっそう充実させるとともに、ミニコミ誌等へのプレスリリースに努め、特にこれまで利用していない人々への広報に重点を置きます。

2) 自販機収入

ベンダーから提供される商品ごとの売り上げや、利用者からの意見をもとにきめ細かく品ぞろえを見直すことで、自販機の手数料収入の増加を図ります。また100円自販機の導入で利用者のニーズに沿う方法についても検討します。

また3年に1回、設置条件の入札を行い、ベンダーを選定するようにします。

(7) 収支計画(支出計画)

ウ 支出計画の考え方について

1 基本的な考え方

地区センターは「地域コミュニティの拠点」としての機能を果たし、利用者のニーズに応える必要があります。当協会は、高い利用者満足度を追求しながら、より少ないコストを目指すことが望ましい運営と考えます。

それには、限られた予算や人員を効率的に使い、事業経費の削減に努め、生まれた余裕をサービス向上や設備改善に使い、利用者満足度の向上を図る必要があります。また繁忙時は、臨時の応援スタッフを活用することで、サービス低下を回避します。

ニーズ対応費は、利用料金収入見込み額の3分の1に相当する額を充当することは勿論ですが、その用途について、利用者の声を聞いて反映させていき、利用者満足度の向上を図ります。

さらに、経費の縮減は年度毎の達成目標を設定し、5年間にわたり目標管理に基づくコスト削減を実施します。なお、館長は1件10万円以下の支出権限をもち、必要な対応が迅速に図れるようにしています。

2 具体的な計画

竹之丸地区センターではこれまで、蛍光灯の大幅な削減など照明の見直しを行い、経費の削減を徹底して行ってまいりました。今後も引き続き経費の削減や人材の適切な活用により、効率的な運営を図る一方で、サービス向上につながる予算には重点的に資源を配分します。

具体的には次のような点に配慮して支出計画を立案します。

● 管理費の節減

- ・照明と空調のこまめな入り切りを徹底します。

特に空調については、管理費への影響が大きいため、扇風機の活用など適切な運用に努めます。

● 購買コストの削減

- ・メンテナンス工事や備品の購入の際、少額でも出来るだけ複数業者から見積りを取るなど、競争原理を導入し、コストを削減します。
- ・協会全体による物品の共同購入により、備品や消耗品の購買コストを削減します。
- ・設備の予防保全により、重大不具合を防止することで、修繕費を削減します

● 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、業務を簡単化し、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ます。節約できた時間を運営、接遇研修や企画に使い、サービス向上に向けます。

● 決算重視と無駄な予算のカット

前年比ベースで予算を組むのではなく、毎年ゼロベースで事業や備品購入の必要性を判断したうえで予算を組むこととします。そして、決算では確実な検証を行っていきます。