

## 1 管理運営業務の基本方針について

- (1) 重点項目
- (2) 数値目標

## (1) 重点項目

「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、及びスポーツ、レクリエーション、クラブ活動を通じて相互の交流を深める場としての地区センターを運営すること」。横浜市地区センター条例ではこのように設置目的が示されています。野毛地区センターはこの設置目的を達成するため、中区区民利用施設協会及び他館と共に地域の中核施設であるという認識を持って、次のことを基本として管理運営してまいります。

- (ア) 誰もが利用しやすく、親しまれる地区センターであること。
- (イ) 利用者の安全・安心が確保された地区センターであること。
- (ウ) 利用者のニーズを把握し、応えていく満足度の高い地区センターであること。
- (エ) 子育て支援、高齢者支援、多文化共生、地球温暖化防止など区の重点施策を共有し支援すること。
- (オ) 施設の適確な維持・管理及び事業の効率、効果的な運営を行うこと。

## (2) 数値目標

利用者数 65,000人(24年度実績の 2.0%増)

稼働率 74.8%(24年度実績の 1.0%増)

自主事業等のタイムリーなホームページでのお知らせ、魅力ある地区センター便りの発行等広報の充実に努めるほか、会議室、和室、料理室等が多目的に利用できるよう環境の整備をはじめ利用PRに努め、より多くの方々の利用促進を図ります。

## 参考

## 平成24年度実績

利用者数 68,606人

稼働率 74.1%

## 2 組織体制

- (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
- (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
- (3) 緊急時の体制と対応計画

### (1) 管理運営に必要な組織、人員体制

職員の配置は、利用者の利便性、安全性の確保と館内の運営維持のために、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8名（運営スタッフ6名、美化スタッフ2名）を配置します。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、人員増加の抑制と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	6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(美化当)	時給	2名	清掃

館長と常勤職員は、日・祝日、早番・遅番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3名ずつ（A、B、Cの3班で各1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1名を配置します。

採用については、採用委員会を設置し公正を期し適材を得ることとしています。当施設の特色に応じ、原則、公募により複数審査委員が選考します。

### (2) 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

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」と定め、次の具体的措置を講じています。

- ・個人情報保護推進委員会を協会内部に創設するとともに「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。

## イ 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応対が出来るよう、事例を元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。

## (3) 緊急時の体制と対応計画

当施設は、中心市街地にある商業ビルの3階に立地しており、防犯・防災においてもビルの他のテナントと緊密な連携体制を敷いております。合わせて近隣住民や地域自治会とも連携対応も進めます。当施設は特定避難場所として位置付けがなされているので、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。

### ア 防犯、防災の対応について

#### ① 防災の対応策

- ・「防火管理規定」、「地震等緊急時対応マニュアル」を定め、災害時の対応を規定するとともに関係する地域や関連諸機関の連絡先を明らかにしています。
- ・ビルの総括防火管理者の下、地区センターの防火管理者を定め、ちえるる野毛ビルと連携して防災管理を行います。
- ・野毛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回実施します。このほか、ビル全体で行われる消防訓練にも参加し、利用者の安全度を高めます。
- ・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。
- ・日頃から地元自治会との連携を密にして、緊急時の連絡体制を整えるとともに、防災訓練への参加を呼びかけ、災害時に円滑な対応ができるようにします。
- ・緊急時には、当施設を近隣住民の避難場所として開放し、有効に活用します。

#### ② 防犯の対応策

- ・館長と主任が随時巡回するほか、ビルの警備員が1日7回程巡回します。
- ・受付には「非常サイレン」を設置し、犯罪抑止と非常時の警報を兼ねます。
- ・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。

## イ その他、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、十分な準備をしておくことが大切です。緊急時の対応は「緊急時に備えた準備」と「緊急時の対応」の2つに分けて考えます。

### ① 緊急時に備えた準備

- 協会本部と連携して「野毛地区センター地震等緊急時対応マニュアル」を定め、準備をします。
- 開館時及び閉館時の緊急時連絡体制表を作成し、職員やスタッフが予測しうるさまざまな緊急時体制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。
- 非常時に対処するため、予備の鍵を区・協会、警備室に保管します。

### ② 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。

- 利用者に障害や病気等が起きた場合は、「野毛地区センター地震等緊急時対応マニュアル」に基づき職員が応急処置を行います。特に意識や呼吸のない場合はAEDを使い直ちに救命救急措置をとります。そして救急車を待ち、病院へ同行します。応急措置後には、区役所や協会へ連絡します。

## 野毛地区センター事業計画書

### 3 施設の運営計画

- (1) 地域との連携に関する計画について
- (2) 広報及び利用促進策について
- (3) 利用料金の設定について（※地区センターのみ該当）
- (4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法
- (5) ニーズ対応費の使途について（※地区センターのみ該当）
- (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について
- (7) その他利用者サービス向上の取組について

#### (1) 地域との連携に関する計画について

ア 市の中心市街地に位置する地区センターである野毛地区センターの役割は、町内会、野毛街づくり会など地域の振興や活動の場として、また、野毛大道芸や野毛山節等地元の伝統文化・芸能の活動の場、あるいは、相互交流の場として、再発展の過渡期にある野毛地区の中心的な施設であるとの認識の基に地域ニーズに応え、運営をしていきます。

イ 野毛地区センターは中区と連携した高齢者向けの事業、子育て支援事業や地域に密着した講師等による各種自主事業、あるいは生涯学習・スポーツなど様々な団体のサークル活動であらゆる階層の地域住民にとって、なくてはならない身近な存在となっています。

ロビーは、保護者と一緒におもちゃで遊ぶ幼児から、ゲームをしたり本を読む小中学生、勉強に来る大学・高校生、女性の団欒や、囲碁・将棋を楽しむ人たち等、世代を超えて幅広い人達の交流の場となっています。

ウ 野毛地区センターは近年、団体利用が増加して会議室等を予約できずにいる方が増えてきています。近隣の賑わい座、青少年センター等の公共的施設と連携し、会議室等の空き情報を利用者に提供、自主事業を共催するなど、施設相互で協力します

#### (2) 広報及び利用促進策について

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、できるだけ多くのお客様に当施設を利用していただくため、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。

##### ア 広報の充実と利用の促進

- 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。

##### イ 部屋の使い方の工夫（多目的利用の推進）

会議室等の利用を「会議」に限定せず、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。常にニーズに応じていくことで、利用者の便宜を図り、利用の促進につなげます。

### (3) 利用料金の設定について

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/㎡/時間（料理室5.3円/㎡/時間）を上限とし設定します。（1円単位四捨五入）

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」と言う施設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、次のような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・優先措置を行います。
- ② 各部屋は目的に応じた方法で使用することを原則としますが、ご希望の部屋が埋まっている場合、他の部屋を案内します。多目的利用の場合、料金設定の高い料理室は割引料金を検討します。
- ③ 利用率の低い午後②の時間帯については、他の時間帯と比較して2割引の料金とします。
- ④ 当日申し込みの場合は、通常の申込の場合の半額の料金とします。
- ⑤ 利用当日、部屋が空いている場合は1時間単位で利用を延長できることとします。

野毛地区センター利用料金表

室名	算定面積 ㎡	単価 円/ ㎡・時間	利用料金（円）							
			1時間 当たり	午前・午後①・夜間		午後②				
				通常申込	当日申込	平日・土曜		日・祝		
						通常申込	当日申込	通常申込	当日申込	
一般 利用 施設	会議室	48.1	4.6	220	660	330	520	260	340	170
	集会室	159.8	4.6	740	2,220	1,110	1,770	880	1,180	590
	工芸室	51.2	4.6	240	720	360	570	280	380	189
	料理室 ※1	50.0	5.3	270	540	270	540	270	540	270
	料理室 ※2	50.0	4.4	220	440	220	440	220	440	220
用分 施設 割利	和室（全体）	82.8	4.6	380	1,140	570	910	450	600	300
	和室（1/2）	41.4	4.6	190	570	280	450	220	300	150

※1 1コマは3時間、料理室のみ1コマ2時間とします。

※2 料理以外で利用の場合の料金です。

### (4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法

当地区センターでは幼児から高齢者、女性と男性や外国人と様々な利用者が来館します。、それぞれのニーズは異なりますが出来る限り、その様々なニーズに応じていくことが使命であると考えます。次のような方法で、利用者のニーズを把握します。

- (ア) 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
- (イ) 毎年1回以上の館全体のアンケートと自主事業毎の個別アンケートを実施し、ニーズを把握します。
- (ウ) 来館者への聞き取り、ご意見箱とまちや学校という**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、地域連絡会に諮り、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、マニュアル改訂や次年度計画に反映させます。

(5) ニーズ対応費の使途について

利用者ニーズへの対応は基本的に予算に盛り込み、利用料収入の1/3をニーズ対応費に充てます。

主な用途としては「センターまつり」などの大規模な事業、修繕の必要な設備、利用者のニーズのある備品、人気のある自主事業で追加の実施の要望があった場合などに対応していきます。

(6) 個人や団体に対する相談、調整助言などについて

ア 地域の活動に参加したい、あるいは趣味を広げて生活環境を向上させたい等の相談などには、当センターの自主事業や中区内の他の施設で活動している団体の紹介も行なっております。

イ 部屋の貸出しを通じて、サークル活動のきっかけ作りを図るため、個人情報保護に配慮しながら、当センターのホームページの「お仲間募集」などで広く活動サークルを紹介するための工夫をします。併せてサークル活動が自主的に出来るよう積極的にサポートしてまいります。

(7) その他利用者サービスの向上について

ア お客様の接遇がサービスの基本になります。常に思いやりと感謝の気持ちをもってお客様が気持ちよくご利用できますよう努めます。

イ 常に利用者ニーズの把握に努め事業に反映します。

ウ 毎日の点検、清掃などを通し安全、清潔な地区センターを目指します。

エ お部屋、備品などの利用環境の整備に努め満足度の向上に取り組みます。

## 野毛地区センター事業計画書

### 4 施設の維持管理計画

当施設を安心して、気持ちよくご利用いただくために、中区との協定書を遵守し、法定点検を基本とする施設維持管理計画を実施します。この法定点検等につきましては、専門の管理事業者と委託契約を締結し、実施します。なお建物・設備の管理は一部を除き「ちえるる野毛管理組合」が実施します。

#### ア 建物・設備等の保守管理

建物・設備等については、日頃から職員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業務日報・業務日誌で報告し、修理は、軽微なものは職員の手で行い、経費の節減に努めます。大規模な修繕を伴う場合には、中区役所と協議し修繕の対応を図ります。

#### イ 清掃・植栽管理

清掃・窓ガラス清掃は専門業者に委託して年6回実施します。日常清掃は、「日常清掃チェックリスト」に従って美化担当スタッフが、毎日午前中に実施します。このほかトイレなど汚れやすいところについては、他の職員も含め、随時清掃します。

室内の植物は職員が毎日の手入れ、水遣りを実施します。ベランダの手入れは職員、花のボランティアが行ないます。

**野毛地区センター 建物設備管理計画表**

項目	業務	実施担当	頻度
日常 管理	建物設備維持管理	職員	毎日
	機械警備点検	職員	常時
	清掃業務	職員	毎日
	小破修繕	職員	随時
衛生 管理	設備総合巡視点検	外部委託	1回/月
	電気設備巡視・定期点検（高圧受電以上）	外部委託	1回/月
	非常用発電機点検	外部委託	2回/年
	中央監視装置点検	外部委託	1回/年
	空調自動制御点検	外部委託	2回/年
	空調設備巡視・定期点検	外部委託	1回/月、2回/年
	熱源機器等点検	外部委託	2回/年
	建築設備	外部委託	1回/年
	空気環境測定	外部委託	1回/2月
	害虫駆除	外部委託	2回/年
	汚水槽・雑排水清掃	外部委託	2回/年
	ウオータークーラー	外部委託	1回/年
	レジオネラ菌分析	外部委託	1回/年
	グリストラップ等の清掃	外部委託	4回/年
建物 等	建築設備	外部委託	1回/年
	消防用設備点検	外部委託	2回/年
	防火対象物定期点検	外部委託	1回/年
	放送設備点検	外部委託	1回/年
	ガス監視装置点検	外部委託	1回/年
	昇降機点検 月次及び建築基準法	外部委託	1回/月、年1回
	自動ドア点検	外部委託	4回/年
	非常通報装置点検	外部委託	2回/年
	建築物建物点検	外部委託	1回/3年
	雨水槽清掃	外部委託	1回/3年
清掃 等	清掃業務	外部委託	1回/月
	植栽剪定・草刈	外部委託	2回/年