

横浜市駒岡地区センター 指定管理者事業計画書									
申込年月日 平成 27 年 7 月 14 日									
団体名	アクティオ株式会社								
代表者名	代表取締役 鈴木 悟	設立年月日	昭和 62 年 2 月 27 日						
団体所在地	〒153-0064 東京都目黒区下目黒1-1-11 目黒東洋ビル4F								
電話番号	03-5435-6170	FAX 番号	03-5435-6178						
沿 革	<p>私どもは公の施設やイベント会場の運営管理サービスを高い品質で提供してきたと自負しています。これからも集客・接客に係わるエキスパート集団を目指し、常にチャレンジし続ける企業です。</p> <p>私どもアクティオ(株)は、世界最大の大型膜面構造物メーカーである太陽工業(株)と、その膜面構造物を中心にした仮設設備のレンタル会社であるTSP太陽(株)を母体とした会社です。太陽工業(株)は博覧会のパビリオン等の設計・施工などを、TSP太陽(株)は公的な式典・イベントなどの計画・施工・運營業務などを請負ってきました。こうした業務を通して、幅広いお客様から、イベントの運営や接客に優れた人材供給、高い品質の企画、さらには恒久施設の運営計画立案や、実際に運営管理業務の要請をいただくようになりました。これらの要望に応えるべく当該業務の専門会社として、昭和62年2月にアクティオ(株)を設立し、現在に至っています。</p>								
	昭和 62 年	アクティオ株式会社設立	●イベント事業を開始						
	平成 元年	大阪支店開設	●施設運營業業を開始						
	平成 02 年	福岡営業所開設							
	平成 13 年	名古屋営業所開設							
	平成 14 年	一般労働者派遣事業許可取得							
	平成 15 年		●指定管理事業を開始						
	平成 17 年 横浜営業所開設/警備業法認定		<table border="1"> <tr> <th colspan="2">横浜市駒岡地区センター</th> </tr> <tr> <td>16 年 5 月</td> <td>横浜市白幡地区センター運営開始 (指定管理者準民間事業者第 1 号)</td> </tr> <tr> <td>23 年 4 月</td> <td>当施設指定管理者運営開始</td> </tr> </table>	横浜市駒岡地区センター		16 年 5 月	横浜市白幡地区センター運営開始 (指定管理者準民間事業者第 1 号)	23 年 4 月	当施設指定管理者運営開始
横浜市駒岡地区センター									
16 年 5 月	横浜市白幡地区センター運営開始 (指定管理者準民間事業者第 1 号)								
23 年 4 月	当施設指定管理者運営開始								
	平成 20 年 Pマーク「認定番号:10861681(01)号」								
	※平成 26 年 8 月に「10861681(04)号」を認定								
	<p>【多数の運営実績が評価されています】</p> <p>私どもの経営姿勢と事業内容が評価され、現在、指定管理事業は横浜市駒岡地区センター(以下、駒岡地区センター)を含め 120 施設、施設運營業業では東京スカイツリー[®]展望台運營業務をはじめ 36 施設の運營業務等も受託しています。</p>								
業務内容	<p>人の集まる所には、多種多様な接客を伴う運營業業が必要となります。私どもは、そのなかでも特に公共性の高い施設やイベントでの事業展開を主領域としています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者制度に基づく公の施設の管理受託 ・美術館、博物館等文化施設の案内、受付、誘導等運営に関する請負業務 ・社会福祉施設の経営及び経営の受託 ・博覧会、展覧会、展示会、見本市、各種会議、行催事の調査、企画立案、実施運営 ・都市計画、都市再開発、緑化工事の設計管理の受託業務 ・文化、スポーツ等の催事の企画、制作並びにその運営と実施 ・商品開発及びその販売促進に関する企画と実施 ・特定労働者の派遣及び一般労働者の派遣業務 ・商品の販売のための企業内社員教育及び訓練の企画と実施 ・印刷物、書籍、出版物の企画サービス並びに販売 ・広告代理店業務 ・洋品雑貨、服装雑貨、装身具及び日用雑貨の販売 ・食品、清涼飲料水、酒類の販売 ・飲食店の経営 ・旅行代理店業務 ・総合警備保障業務 ・ビルメンテナンス業 ・賃貸別荘、貸ビル、旅館、ホテル、その他宿泊施設の経営 ・建築物、工作物(看板、煙突及び照明塔)の設計管理の受託業務 								
担当者	氏 名	所 属	東日本事業部 東日本営業部 東京営業 2 課						
連絡先	電 話	F A X	03-5435-6178						
	E-mail								

(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駒岡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

1. 団体の理念

ACTIOは、
お客様と共に
「喜び」と「感動」を
提供し続けます。



「来て良かったね」
「また来たいね」

2. 団体の経営方針

指定管理者として多数の施設を管理運営する私どもは、公の施設を預かる者として、また社会の一員として社会的責任を果たすことは必須であると考えています。
そして民間事業者としての企業の経営目的(理念と目標)とドメイン(事業領域)を踏まえ、事業計画の策定・PDCA マネジメント・サイクルの実行により、安全で高品質なサービスの提供、地域への配慮、公正・公平な活動、環境保護等の活動を行います。

3. 健全で安定した経営状況

私どもアクティオは、提出した決算書類に示す通り、健全な経営状態を続けているだけではなく、経営の安定性・健全性に関する自己資本比率や流動比率は前期に比べ、さらに好転しています。

4. 経営基盤の強化による経営の安定性

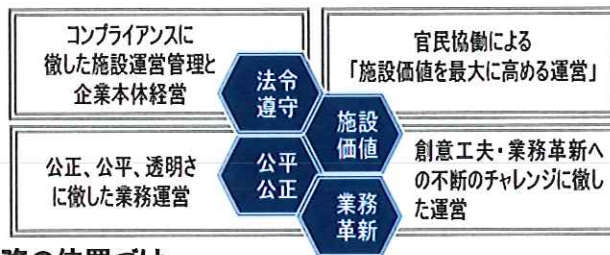
官需である《指定管理事業》と民需である《施設運営事業》が当社の事業基盤を作り、短期の《イベント事業》を支えます。主な3つの事業ドメイン(右図)でバランスのとれた事業経営が維持でき、現在の健全で安定性の高い経営状態となりました。



《指定管理事業》における私どもの特徴は地区センターなどのコミュニティ施設に加え、生涯学習施設、文化施設など管理運営施設が多種多様であることです。施設数や施設種別の幅の広さは業界でも類を見ない、特色ある強みです。

5. 指定管理業務に取り組む姿勢

指定管理者として多数の施設を管理運営する私どもは、公の施設を運営する者として社会的責任を果たすことは必須であり、また、公の施設を預かる者として、人権保護や安全で高品質なサービスの提供、公正・公平な活動、環境保護、情報公開等に取り組んでいます。私どもは何よりも「施設価値の最大化」を一番に掲げて公の施設の管理運営に臨んでいます。



イ 応募団体の業務における駒岡地区センター指定管理業務の位置づけ

私どもは日本で初めて純民間事業者として白幡地区センターの指定管理者の選定を受けました。その後、横浜市の地区センターにおいては、計7施設の指定管理者として選定され、駒岡地区センターも各施設と協力し合い、切磋琢磨しながら管理運営を行っています。これら地区センターの指定管理業務を確実に遂行しているからこそ、コミュニティ施設の延長線となる高齢者福祉施設、児童厚生施設等の指定管理業務も行うことができていると考えます。これらの経験がもたらす管理運営力や事業展開力は、各種施設を管理運営するための基礎能力として当社指定管理事業の根幹を築く重要な部分となりました。

当地区センターは地域住民の強い要望によって設置された施設であるからこそ、指定管理者の想いだけでなく、地域住民とともに施設を盛り上げていく意識付けが必要な施設です。また、当施設は、駒岡地域ケアプラザとの複合施設であり、地域住民にとって一体感をもった利用しやすい施設であるためにも、ケアプラザとの連携や相互協力の取組みも重要なことと捉えています。

今後も「地区センターは地域の利用者のもの」という意識を持って私どもは、地域住民や団体と交流を育み、地域からも信頼感や期待感を充分得られていると自負していますが、さらに、当地区センターの強みを発揮し、駒岡地区の地域コミュニティの醸成、地域活性化に寄与していくことが、当地区センターの指定管理業務と捉えています。

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

駒岡地区センターの他、地域コミュニティ機能をもつ、近郊の運営施設を主な実績として記載いたします。

施設名	所在地	開始年月	業務区分	施設名	所在地	開始年月	業務区分
白幡地区センター	神奈川県横浜市	H16.5~	指定管理者	有馬・野川生涯学習支援施設	神奈川県川崎市	H24.4~	指定管理者
今井地区センター	神奈川県横浜市	H18.4~	"	大田区洗足区民センター	東京都大田区	H24.4~	"
大場みずが丘地区センター	神奈川県横浜市	H18.4~	"	都賀コミュニティセンター	千葉県千葉市	H18.4~	"
篠原地区センター	神奈川県横浜市	H18.4~	"	畑コミュニティセンター	千葉県千葉市	H18.4~	"
十日市場地区センター	神奈川県横浜市	H23.4~	"	蘇我コミュニティセンター	千葉県千葉市	H23.4~	"
永田地区センター	神奈川県横浜市	H23.4~	"	ほどがや市民活動センター	神奈川県横浜市	H18.4~	業務委託

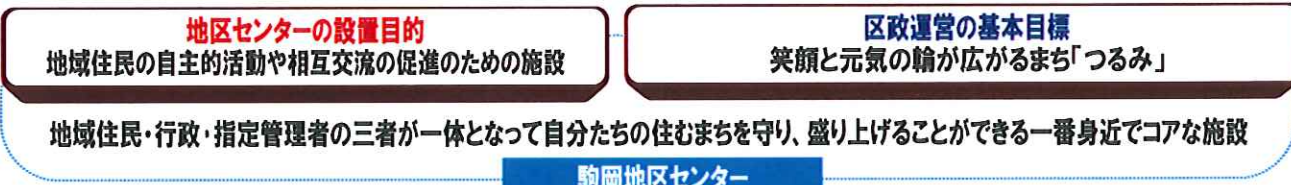
※その他の運営施設につきましては応募書類(テ)に一覧表を添付します。

(2) 駒岡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

現指定管理者の実績や経験をもとに、利用者から「また来たいね」と感じてもらえる接遇、人材の育成、講座等の事業実施、安心・安全で公平な施設管理を行います。

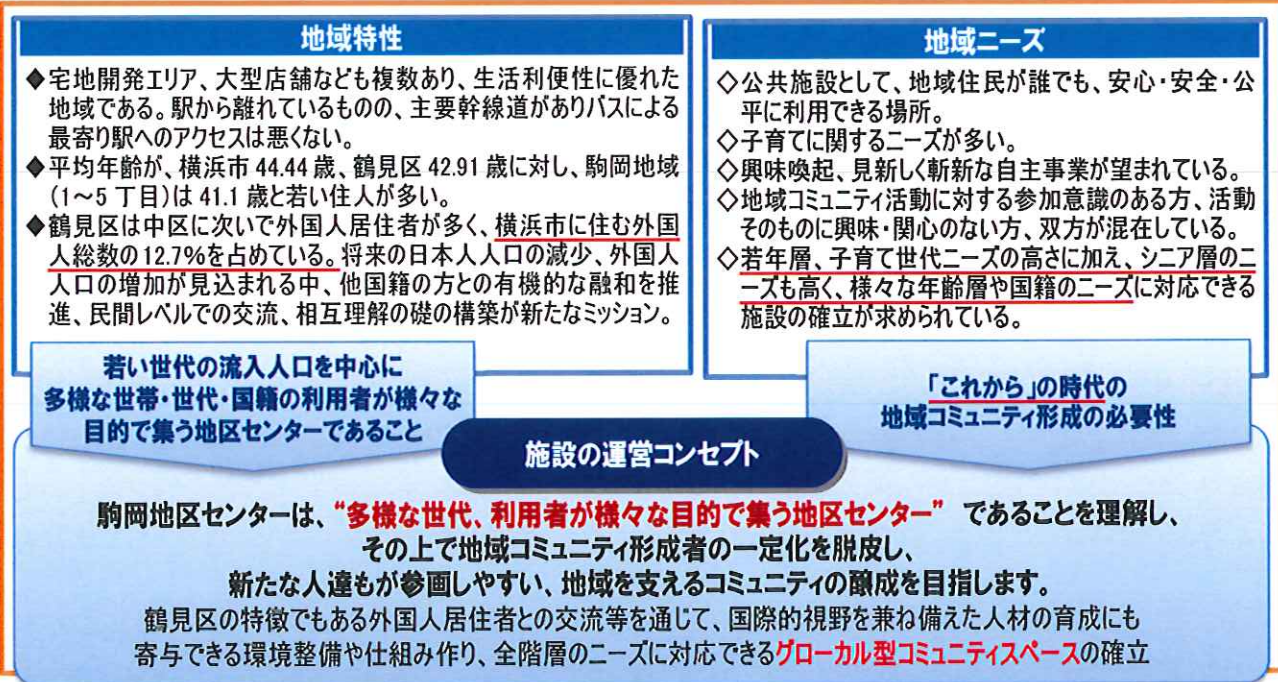
ア 設置目的、区政運営上の位置付け



指定管理期間(5年間)を通じ、以下の通り取り組みます

多世代、多国籍社会に向けた有益で魅力的な事業の実施	安全・安心で快適な空間提供を実現する適切で効果的なリスクマネジメント	各種法令遵守、規約・マニュアルに則った公平・公正な管理運営
利用者ニーズを業務に反映する、サービス向上に向けた継続的改善	環境への配慮や省エネ等効率的な資源活用による管理運営コストの削減	礼節を重んじ、誠実でやさしいホスピタリティの感じられる接遇対応

イ 地域特性、地域ニーズ



ウ 公の施設としての管理

公の施設を管理運営していく上で利用者に対する公平な対応は欠かせません。私どもはこの「公平性の確保」を強く認識し、利用者に対して明確で透明性をもったルールを定め、これを公表し、施設管理運営を行います。

仕組みの公平性	情報提供および方法(媒体)の公平性	接遇の公平性
関連法令を順守 施設貸出、事業申込みルール策定・運用 抽選方法の策定・運用 指定管理事業に合わせた経理規定	施設貸出や利用方法のルールを公表 わかりやすい文言をふまえた申請書類、帳票類の説明文の統一 ユニバーサルデザインによる広報 利用方法等は受付窓口で閲覧可能	理解度の差異や要求レベルの異なる利用者に対して、職員・スタッフの言動を統一 施設管理者が「当たり前」と思っていることが、利用者には通用しないこともあるという認識を持って、相手の目線に合わせた接遇、慮る気持ちの接遇
・公平公正な利用案内や貸出、利用方法の策定 ・公平公正な運用の徹底 ・利用者ニーズを把握し、運営ルールに反映 ・運営協議会等で運用活用を決定	・外国語の簡単なサインの掲示 ・施設利用ガイド作成・配布・施設専用 HP 作成 ・チラシ、ポスター作成・掲示 ・区報や館内掲示、回覧板での情報提供	・接遇マニュアル、業務マニュアルの作成 ・研修の実施(接遇、人権、見られ公務員研修等) ・スタッフ会議での問題点抽出と意識統一

(3) 組織体制

イ 個人情報保護等の体制と研修計画

プライバシーマーク認定企業として、厳しいルールに則り、正しい管理・保存を徹底します。また、研修においては、「東京スカイツリー®展望台運営業務」等で認められた接客研修をはじめ、「来て良かったね また来たいね」と思われる施設運営ができる人材の育成を可能にする、当施設の性質に合わせた専門研修を実施します。

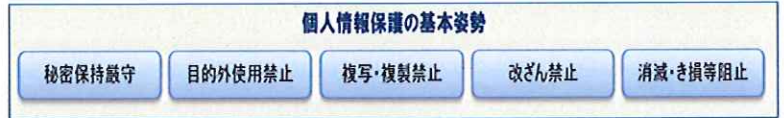


1 個人情報保護等の体制と研修計画

1. 個人情報保護等の体制

●個人情報保護の安全管理体制

当社は、社長をトップとした個人情報保護マネジメントシステム(PMS)組織を編成し、個人情報の適切な保護を維持するため、定期的(毎年5月)にPMSを見直しています。横浜市個人情報保護条例に準拠したうえで、当社が定めるPMSの最高位の文書である個人情報保護マニュアルには、具体的に各種の規定を定め、施設では業務フローに沿って、個人情報の管理を徹底しています。PMS監査責任者は、内部監査チームを編成し、毎年運用状況の監査を行っています。



【施設での取り組み】

- ・当社個人情報保護方針の掲示
・書類はシュレッダーで処理
・ノートパソコン、書類は施錠できる場所に保管
・事務所内への職員・スタッフ以外の立ち入りを禁止
・利用者記入の各種書類に個人情報保護に関する文言を記載
・個人情報保護に関する研修の実施
・図書館貸出システム Lily-4s データ表示クリアの徹底

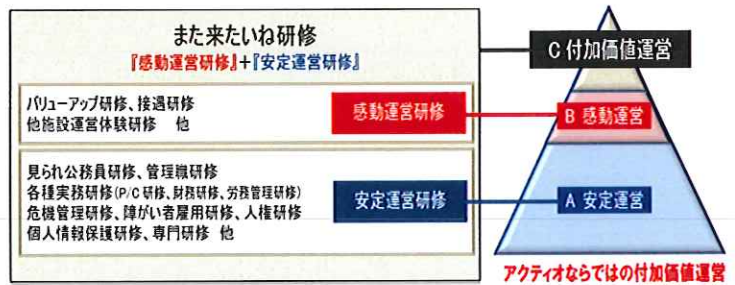
【法令遵守(コンプライアンス)のための取り組み】

- 横浜市の例規各種や関連法令をまとめ、業務に携る関係者へ明確に提示・共有することにより周知徹底を図ります。
● 利用者に信頼されるサービスを提供するため、独自の「企業倫理(行動)基準」を定めています。
● 「企業ホットライン制度」を設け、企業不祥事の早期発見と通報者の保護に努めます。

2. 施設職員研修“また来たいね研修”の実施

公の施設の管理運営には、継続的に実施する社員教育により、業務品質を維持・向上させることが必須です。

私どもの人材育成ノウハウ“また来たいね研修”を実施することにより、「安定した運営」と「感動を与える運営」が達成でき、【アクティオならではの付加価値運営】が可能となります。



おもてなしの心あふれる接客など、施設の利用者から認められたお客様対応能力は、私どもが社員研修を徹底して実施しているからこそ成り立っているのです。このように長年培ってきた研修とこれを実施する体制で、駒岡地区センターの顔となるスタッフの育成を行います。

Table with 3 columns: 実施する基本的な研修計画, 管理職/事務員, スタッフ. Rows include マナー研修, 実務研修(OJT), リカレント研修, etc.

【見られ公務員研修】
民間企業の従業員が指定管理者として公の施設で勤務する際、利用者からは公務員のように思われる(見られる)ということをしっかりと職員に理解させ、適切な言動ができることを目的に実施します。
Includes a photo of a training session.

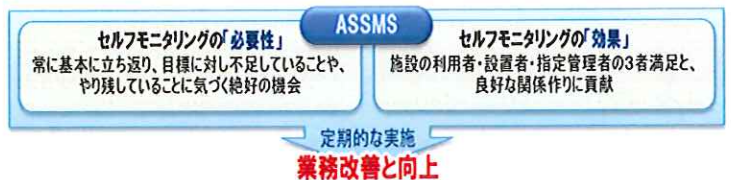
3. スタッフの高いモチベーションを維持し続けるための仕組み

●「きめ細やかルール」の運用と「きめ細やか接客の実行」

専属講師によるリカレント研修の他、月1回のスタッフ会議で運営ルール、対応方法や方向性、接客等についてディスカッションやシミュレーションを行っています。業務マニュアルも毎年改訂し、スタッフ間でお互いの業務確認をしています。全員が地区センターを支えていく者としてのモチベーションを保つ場をつくっています。

●アクティオ セルフモニタリングシステム(ASSMS)

施設の管理運営では「当たり前のことを確実に行うこと」が重要です。当社独自のセルフモニタリング項目に基づいた自己点検(月次16項目、半期30項目、年次120項目)を導入し、業務改善と向上に努めています。



なおセルフモニタリングに加え、第三者評価機関による外部モニタリングも実施しています。

(3) 組織体制

ウ 緊急時の体制と対応計画

災害・事故・事件対応で最も優先されるのは利用者の安全です。
子どもは緊急時に利用者の安全を守るため、あらゆる事態と可能性を検証します。
また、併設しているケアプラザと独自の分かりやすい危機管理マニュアルを作成し、事態別に訓練を重ね備えます。

ウ 緊急時の体制と対応計画

1. 危機管理の基本的な考え方

未然防止の徹底と安全に対する意識付け	想定されるリスク(「事故・事件」「自然災害」等)を把握し、そのリスクをできるだけ低減させるため、各種マニュアルの整備や研修・訓練を行うなど、確実な対応ができる体制を構築します。マニュアルは随時見直し、反映させ、職員・スタッフ間で共有します。
迅速で的確な緊急時対応	「事故・事件対応」「自然災害」発生時には、被害を最小限にとどめ、二次的被害を回避するために速やかに危険状態の遮断措置を実行します。鶴見区と「災害時における施設利用の協力に関する協定」を締結・対応(帰宅困難者等受け入れも想定)し、駒岡地域ケアプラザと連携します。
リスクコントロール	復旧に努め、危機発生後の二次被害の防止を優先し、各種保険の適応体制の構築とモニタリングの実施により定期的な見直しと改善を行います。

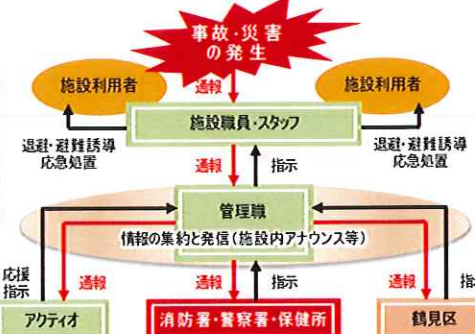
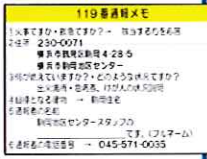
2. 未然防止策の実施

全般	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時連絡表、危機管理マニュアル整備 ・ヒヤリハット活動備蓄と分析 休館日設備巡視点検、不具合早期発見対応、および予防 ⇒「割れ窓理論」に基づく館内外の整備徹底 自衛消防隊を設置し、合理的で実効性ある安全管理体制を構築 ⇒緊急事態に合わせた役割、ケアプラザとの情報共有 ⇒シフトによる勤務のため、朝礼等でその日の編成を確認
防犯	<ul style="list-style-type: none"> 「防犯への備え」を見える化:防犯グッズ(サスマタ・催涙スプレー・カラーボール等)設置 定期的な日常館内外巡視巡回点検(開館時/午前午後各2/夜間2/閉館時) ⇒(コマ毎の時間に巡回し「巡回チェック表」に記載) トイレ、更衣室等への盗撮・盗聴器の設置等を防止する「電波クリーニング」を実施 ・夜間は警備会社に委託 <p>「犯罪を発生させない」日常の運営における取り組み</p> <p>受付での来館者把握はもちろんのこと、敷地内の巡回で、問題発生のしやすい環境の発見と改善を行い積極的に犯罪防止に努めています。また、利用者への犯罪を「させない」という意識付けも重要です。受付は空席にせず笑顔で挨拶し、明るい健全な施設を作りだすことが、不審者の侵入予防効果につながります。</p>
防災	<ul style="list-style-type: none"> 館長には消防法に基づく防火・防災管理者資格者を配置 ・防災教育(適宜)、防災訓練(年2回)、消防署指導による AED 取扱研修、普通救命 等 ハザードマップ確認と事務所・館内掲示による有事対応案内 ・落下物、倒壊物等の対策 地域防災拠点「駒岡小学校」との連携体制の確立 ・広域避難場所「三ツ池公園」の把握
他	<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理対策(感染症防止するため、手洗いやうがいを励行) ・入口や手洗い場にインフルエンザ対策 ・ Dengue熱対策(蚊取り線香) 空調温度、湿度、換気、採光などの環境に配慮した清潔で安全管理

3. 緊急時対応について

速やかに鶴見区に連絡し、判断を仰ぐことのできる体制を整え、緊急時にも迅速かつ安定した業務を行います。

- 自衛消防隊(通報連絡係・初期消火係・避難誘導係・応急救護係)⇒緊急事態に合わせた役割の遂行(通報、初期消火、避難者の呼びかけと誘導、応急手当等を行い被害拡大の防止)
- 全スタッフが119番通報段取りメモ(右図)を常備
- 駒岡地区センター管理業務緊急連絡表の設置 ⇒地域振興課への連絡 (休日や夜間でも連絡可能な行政担当者の連絡先を事前に確認) ⇒緊急事態により勤務時間外職員員の招集
- 当社危機管理本部設置発動 ⇒情報収集の一元化のうえ横浜市、鶴見区と連携
- 災害等情報受信としてテレビの設置
- AED/災害用ベンダーの設置(有事の際に、飲料が取り出せるベンディングマシン)
- 最大ポスト数(職員・スタッフ用)災害時用備蓄確保



4. リスクコントロール

災害発生後は、通常の開館状況に戻れるよう、所管課と連携を図り、速やかに次の対応をとります。また、当社は指定管理賠償責任保険に加入し、万が一の利用者の被害・損害の対応に備えています。



⇒緊急時レベルにより、警察、消防、外部専門機関等との現場検証のもとリスク再発防止策を実施

5. 地域とともに行う防災・防犯への取り組み

災害に強い地域社会づくりが求められる今、指定管理者として求められているのは、「施設内の管理」だけではありません。防災まちづくり拠点の1つとして地域と連携し、当施設ができる防災・防犯活動を行い、地域住民の安全・安心に努めます。

駒岡地区センター

- 駒岡小学校、末吉中学校
 - ・子ども110番施設として登録 ・地域の防犯・防災情報交換
 - ・学校・家庭・地域連携事業実行委員会に参加し、情報交換(末吉中学校)
- 駒岡交番との連携
 - ・適宜巡回依頼等対応
- 横浜市消防署駒岡消防出張所
 - ・救急救命講習、防災訓練(年2回実施)

(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

**地域の様々な団体や人々との連携・協力は相乗効果を生み出し、地域振興にもつながります。
「気楽に集えるコミュニケーションの場」として利用者が自然に集まり、地域の未来について語り会える施設をめざします。**

ア 設置理念を実現する運営内容

1. 地域団体との連携による地域振興・地域貢献・活性化事業

地区センターがその地域のハブ的機能を持つことにより、地域コミュニティの醸成や促進が活性化されます。私どもはこの点を重視し地域連携を促進・発展させてきました。今後も今まで以上に継続・発展的に地域連携を強化していきます。

【1期目に取り組んだ地域連携の事例】

主な連携先
・学校、大学等の教育機関(駒岡小学校、上末吉小学校、末吉中学校、寺尾中学校) ・駒岡地域ケアプラザ ・駒岡地区社会福祉協議会、駒岡地区子供育成連絡協議会、駒岡地区婦人会連合、駒岡地区青少年指導員協議会、鶴見区老人クラブ駒岡地区連合会、駒岡地区スポーツ推進委員会連絡協議会、 ・駒岡地区連合会、駒岡下町会、駒岡上町会、駒岡中町会、二ツ池自治会 ・鶴見消防署駒岡消防出張所 ・NPO 法人 ABC ジャパン ・慶応義塾大学、鶴見大学

- ◆ **高齢者食事会の会場(調理室・小中会議室)として活用**
 独り暮らしの高齢者の健康支援の一環として、食事会を実施する団体(きらく会)との連携事業
- ◆ **地域のおまつりの協賛**
 ミツ池フェスティバル ⇒ アクティオがおやき屋台などの参加・協力
- ◆ **支援講座の実施**
 駒岡地区連合会・駒岡地区民児協・駒岡地域ケアプラザ・地区センター・駒岡小学校PTAとの連動で毎年2月に子供をテーマとした講座を開催



2. 世代間交流事業・ボランティア受入れから次世代地域リーダー発掘事業へ

地域での自分たちの活動を楽しみながら、自ら地域を活性化する次世代地域リーダーの発掘を目標に、施設運営にかかわるボランティアの受入態勢を整えるなどの取り組みを行います。

高齢者中心のサークル消滅の救済

世代間交流も踏まえた「救済のための自主事業」を行う過程で、活動を支える新たなリーダーを発掘します。

みんなで食卓を囲んで温かい食事を……子ども食堂

家庭の事情で、ゲーム機片手にカップ麺をすすって食事を済ませている子どもたちを対象に、地域ボランティアによる食事の提供(有料)を行い、大勢で食事をする機会として、社会貢献、地域貢献に取り組みます。

3. 多国籍間交流を図れる地区センターへ

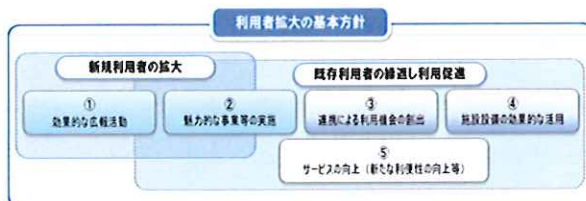
世代間交流だけではなく横浜市で2番目に在留外国人の多い鶴見区の将来を見据えて、また将来起こり得る移民対策にも準備する形で、多国籍間での交流の活性化をめざします。

【お国祭り、文化紹介、子供交流、多国籍文化祭、一方通行ではないインタラクティブな交流】

イベントとして、今期中(平成27年10月)にブラジル国籍の在住者との交流事業を実施予定(協働事業としてNPO法人ABC ジャパンと連携)です。誰でも参加しやすい「スポーツ」「音楽」「料理」などをテーマとした交流事業です。本格的な事業は28年度より開始します。

イ 利用促進策

「利用者拡大の基本方針」(右図)のもと利用促進を図ります。さらに職員・スタッフの日常の接遇や対応、施設設備が良好であればこそ、口コミで評判が伝わり、利用促進につながります。



1. 広報活動における取り組み

わかりやすいビジュアル重視の広報活動を継続して行い、地区センターの魅力を広く伝えていきます。

- ⇒ 施設ホームページの運営、地区センターニュースの発行(月刊)、メールマガジン登録者へ発信、鶴見区広報誌への掲載、地域タウン誌への掲載、自治会の掲示板掲示と回覧、ポスティングなどで確実に情報を発信
- 自主事業チラシは他の公の施設へ設置依頼、小学校・中学校・幼稚園へターゲット(児童や親子)を絞った事業チラシの配布

2. 来館につながるアプローチ方法の提案

当地区は区境にあることから、近隣区住民の利用もあります。新たな利用者層を発掘し、利用してもらうため、それぞれに一番効果のあるアプローチ方法で、さらなる利用促進を図ります。

例えば

- 近隣 ⇒ 周辺地域への草の根広報活動(自治会、マンション管理組合等へ出向き、施設案内、施設パンフレット配布)
- 区民(外国人住民) ⇒ 地元外国人向け情報紙への当施設の情報掲載依頼等
- 近隣大学、高等学校 ⇒ 施設の特徴を利用した利用促進策の実施(音楽活動、創作活動中の団体や個人)

3. サービスの向上 新たな利便性の向上

【利用回数制限の変更】 現行の利用回数制限(一団体月5回まで)を応当日以降、利用日ひとつ月以内の時期から、空いている部屋を何回でも自由に利用できるようルール変更を提案

【予約ネットシステム導入の提案】 利便性、効率性を図るべく、24時間予約ができる専用の予約ネットシステムを構築し、導入することを提案

(4) 施設の運営計画

ウ 利用料金の設定について(※地区センターのみ該当)

**横浜市地区センター条例に定められた利用料金設定を基準とし、
今後は稼働率、利用状況に応じた利用料金設定の下、公平、公正な運営を致します。**

㊦ 利用料金の設定について

基本的には現状を踏襲した利用料金設定を基準とするものの、次期は現状の稼働率、利用状況、需要に即した料金改定の提案を行い、受益者負担の原則に則り、一部の料金改定を行うことを提案します。(下表参照)
この利用料金の改定を実施する際には、運営協議会や利用者会議での意見と、区内の他の地区センターとのバランスを考慮して設定します。(行政との協議を図り、市長の承認を前提とします。)

駒岡地区センター利用料金(1コマ2時間分料金)			
部屋名	利用料金(現況)	利用料金(提案)	平均稼働率
中会議室	660円	660円	19.1%
小会議室	320円	320円	45.4%
料理室	620円	620円	7.2%
和室(全面)	560円	560円	21.1%
音楽室	460円	540円	74.5%
工芸室	540円	540円	38.3%
体育室(全面)	1,260円	1,440円	83.3%
体育室(2/3面)	840円	960円	
体育室(1/3面)	420円	480円	

* 当日利用のみ時間貸しも実施(1時間単位)

当日利用のみ時間貸しも実施(1時間単位)		
部屋名	利用料金(現況)	利用料金(提案)
中会議室	330円	330円
小会議室	160円	160円
料理室	310円	310円
和室(全面)	280円	280円
音楽室	230円	270円
工芸室	270円	270円
体育室(全面)	630円	720円
体育室(2/3面)	420円	480円
体育室(1/3面)	210円	240円

【利用料金設定根拠】

横浜市の市民利用施設の運用・保全にかかるコストの75%は管理運営費であり、保全費は25%、一方収入は利用料金20%指定管理料(税金)80%であり、(受益者)利用者負担原則の考え方より利用頻度(稼働率)の高い(=競争率の高い)施設の利用料金を変えることにより市民負担の公平化、公正化を計り、かつ収入の増大をめざすものとします。

上記部屋の「音楽室」および「体育館」が該当します。

なお、利用料金の変更は「横浜市地区センター条例」8条1項、第9条1項及び2項 別表の利用料金表の範囲内とし、近隣の地区センターとの整合性を保つものとします。

利用料金収入増大により、指定管理料を減額して提案しています。また、利用料金収入の増大は、ニーズ対応費の増加につながることから、より利用者の利便性や快適性につながるものと考えます。

合わせて各施設(部屋)の利用制限の緩和を図り、利用目的の拡大、利用効率の向上を目指します。

(4) 施設の運営計画

- 工 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(※地区センターのみ該当)

利用者から収集した意見・要望は「施設価値向上への大切な足がかり」であると考え可能な限り運営に反映させます。運営内容は常にPDCAサイクルで点検・改善し、「高い利用者満足度」の実現を目指します。

工 利用者ニーズの把握と運営への反映

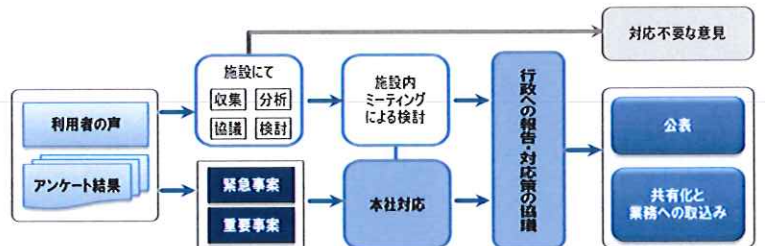
利用者の生の声やアンケート調査、施設利用者会議やご意見箱などを通じた幅広い意見の収集等を通じて、利用者のニーズを的確に反映していきます。また、当社の横浜地区センター館長会議でも他区の情報が集まるので、他区の対応等比較できることも強みです。

利用者との積極的なコミュニケーション	受付での声かけはもちろんのこと、いつでも、どこでも利用者への挨拶や声かけをきっかけに積極的に“会話”をすることにより情報の収集・交換ができております。
地域住民モニタリング	(利用者)ご意見箱の設置、利用者アンケート、自主事業後アンケート等による情報収集を行います。 (利用していない人) 当施設を利用しない理由や施設への意見を伺い、利用促進やサービス向上策に役立てます。
施設利用者会議	利用者対象の会議を実施。利用者アンケート実施後に開催し、結果を報告、質問の回答やさらなる意見を募ります。この会議の内容は、議事録にまとめ、後日資料として館内に掲示、配布します。
プレイルーム会議	未就学児童の親子を中心としたプレイルーム利用者の会議を実施。プレイルームの装飾を一緒に作りながら、ここでの意見をもとに講座を開催したり、当地区センターの利用案内をするなど相互の情報交換の場とします。
運営協議会(地区センター委員会)	年1回の会合において、利用者の要望や意見を聞く他、協議会からの提言や指定管理者からの提案事項などを話し合います。

【利用者ニーズの反映方法】

- 【1】利用者ニーズを的確に把握する 【2】取り入れる意見を選択する 【3】利用者ニーズを運営に反映する

上記3点が、サービス向上に直結すると考えています。利用者からの意見は、スタッフ会議等で検討(状況によっては区に相談)の上、利用者会議やアンケート等で意見を求め、運営協議会に相談します。また、ルールの変更をする場合には、周知期間を経て、口頭、掲示等で公表します。



【迅速で親切・丁寧・誠意ある対応】

苦情は、当施設への期待、あるいは強い関心の表れであると受け止め意見がトラブルに発展しないようにします。



オ 利用者サービスの向上の取組み

現指定管理者として過去のアンケート等による利用者ニーズと利便性を考慮した新たなサービスを導入していきます。

<p>部屋貸出についてのサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 空き部屋の当日申込みが電話申込みでも可能 ● 利用1ヶ月以内からの利用回数制限の撤廃(現行は1ヶ月、1団体5回まで) 	<p>図書コーナーのサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 横浜市立図書館との協働による「資料再活用事業」での蔵書数の改善 ● 図書コーナーのリサイクル本の有効利用促進 <p style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center;">図書コーナー蔵書数を増やします！</p>	<p>温かいぬくもりのあるサービスの導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 受付スタッフは、アドバイザー的な対応、慮る心(利用者が満足して施設を利用できるようなアドバイスを加味した受付・案内ができるように) ● 事業に気軽に参加しやすい仕組みづくり ⇒ 子育て世代、高齢者当日キャンセル OK ● プレイルーム内に要望記載コーナーを設ける
---	--	---

カ ニーズ対応費の使途について

<p>平成 28 年度のニーズ対応費 約 102 万円 (利用料金収入実績の1/3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者還元を主眼とし快適環境を提供するための備品購入や改善工事等、利用者の利便向上のために活用、要望の多い図書の購入。 ・大勢の人が参加できるイベント費として活用
---	---

「自分たちの施設を自分たちの手でさらに良くしていこう」という意識付けとともに、利用者の要望・意見を参考にニーズ対応費の使途を決定し、運営協議会で承認を得ます。

(4) 施設の運営計画

キ 本市重要施策に対する取組

横浜市の重要施策として、「情報公開」「人権尊重」「環境への配慮」「市内中小企業優先発注」について、市の方針に則り、確実に対応していきます。

キ 本市重要施策に対する取組

1. 情報公開に関する考え方

個人情報保護は厳守しつつ、情報公開に努めることも重要であることを十分認識しています。『横浜市の保有する情報の公開に関する条例』の趣旨に則り、「情報公開規程」を作成し、当施設の運営に関する情報の公開に努めます。

【当施設で整備している情報開示対象の書類等】

施設管理運営全般	施設概要やサービス内容、ルールが記載されたパンフレット等、帳票類、WEBでの文言の統一
維持管理業務の実施状況	映像、情報設備、備品維持管理における点検結果報告や状況報告等
施設の利用状況等施設で整備している情報開示対象の書類等	利用者対象の会議を実施。利用者アンケート実施後に開催し、結果を報告、質問の回答やさらなる意見を募ります。この会議の内容は、議事録にまとめ、後日資料として、掲示、配布します。
事業の実施状況	実施事業数、入場者数、その他事業に関わる報告等
管理経費等の収支状況	修繕や事業にかかった収支等
利用者の意見、要望等	個人情報保護法の範囲内で対応可能なもの

2. 人権尊重に関する考え方

私どもは、利用者の人権を尊重するとともに、公平・公正・平等利用を確保します。館長は、市が主催する人権研修を受講し、その受講内容とテキストを用いて、職員・スタッフに同様の研修を行います。当社内では外部講師を招き、年1回の全職員・スタッフを対象とした研修を行うほか、年1回のリカレント研修による公平公正な接遇の振り返りを行い、職員、スタッフが一体となって更なるスキルアップをめざします。

全ての利用者に公平な対応



3. 限りある資源を無駄にしない取り組み …環境への配慮

省エネルギー対策、温室効果ガス削減対策等、環境負荷低減への取り組みは必須と考えます。私どもは数多くの施設の指定管理者として各施設で実施する取り組みの水平展開が可能です。現指定管理者として当施設の建物・設備機能や利用状況を踏まえ、また、1期目の成果を活かし、適正で確実な省エネ・省資源対策等を行い、次世代へつなげる環境保全を維持します。

- ・地域から使えるものの再利用や寄付(図書コーナーのリサイクル本、プレイルームのおもちゃ等)
- ・緑のカーテン、ライトダウン等の実施による節電、LED導入
- ・紙類の消費を抑制(文書の電子化・データ共有化)
- ・スタッフと利用者の良好な関係の構築による広報宣伝活動(口コミによる情報拡散が期待され必要以上の印刷物を抑制)
- ・冷暖房の設定温度調整や時間短縮(室内の冷房設定(28度)を守ってもらう、うちわの貸出)、節水
- ・横浜市の資源ごみルート回収に参加(よこはまG30の推進)



4. 市内中小企業優先発注に関する考え方

清掃業務をはじめ、施設管理に欠かせない維持管理、修繕等については、積極的に市内の専門会社を活用し、地元還元を優先しています。また運営業務にかかわる業務委託先も市内の事業者を活用しています。また、小規模設備の修繕、消耗品、事務用品などは、地域の個人事業所等に依頼します。地域貢献事業の認定企業にスポットをあて、地域住民の購買促進につながるように多くの人が集まる地区センターのイベントへの協力、協賛を通じて発信していきます。

委託業務/主な扱い品目	事業者名	所在地
定期清掃	京浜サービス株式会社	横浜市中区
植栽管理	有限会社山田造園	横浜市鶴見区
書籍購入	株式会社住吉書房	横浜市戸塚区
家電修繕	有限会社スズデン	横浜市鶴見区

*その他、消耗品・事務用品など地元での購入を優先しています。

(5) 自主事業計画

**魅力ある自主事業は、参加者に新しい目標や出会いの機会を提供できます。
各事業は、施設の設置目的の具現化、稼働率の向上など施設価値を高めるための重要な役割を担っています。**

1. 自主事業の基本的な考え方

自主事業の目的は地域住民や利用者がこれに参加することにより新しい仲間やグループが形成され、自発的に活動できる機会が創出できることです。それと同時に施設設置目的の具現化、世代間交流機会の提供、空き部屋の活用など多くの狙いがあり、施設の活性化はもとより地域の活性化においても非常に重要なものと考えます。今期の自主事業の実施状況は右表の通りです。

	講座数	延べ開催日数	延べ参加人数
平成23年	34	53	703
平成24年	34	40	1167
平成25年	52	71	1161
平成26年	53	82	1004
合計	173	246	4035

2. 次期の自主事業の取り組みについて ⇒詳細は様式3および4へ

講座数を増やすことに終始するのではなく、より地域のニーズに合致した事業のテーマや内容となるよう、事業品質にこだわり、これを前進・深化させていきます。主な事業は以下の通りです。なお、人気の事業は継続して行います。

世代間交流のイベント企画

高齢の経験者から歴史、体験を語り伝え、それを次の世代に受け継ぎ将来への課題を見つけ、改善を目指し、世代間の相互理解を深める交流の場を提供する。

- ・親子3世代の語り部
- ・おじいちゃん、おばあちゃんと遊ぼう

**多国籍交流のイベント企画
駒岡グローバル事業**

市内2番目に多い外国人居住者との交流、融和は将来の喫緊の課題、地域住民と外国人居住者との交流の場を提供する。

- ・国際イベント(文化祭、フェスティバル)
- ・国際交流会(料理、習慣、困った事)

**次年度以降の課題として
ワンランク上のプレミアム事業**

参加費用にこだわらない、従来実施していなかった質を求めた自主事業(参加者の事業に対する向上心に即した質の高い事業)を開発・実施し、新しい層の参加者、利用者の開拓をめざす。

具体的な事業は、28年度に計画し、29年度に実施します。

3. 消滅サークルの救済措置のための自主事業

当施設では高齢者が主体に活動しているサークルが多く、高齢化によってメンバーが減少し、サークル活動自体消滅の危機にさらされているサークルが見受けられます。私どもは、地域住民の主体的な活動機会が消滅しないように、新規活動者を募り、活動を活性化する支援として、サークル団体との共催で体験講座を適宜開催します。地域住民にサークルを紹介する機会にもなり、施設自体の活性化も図れます。

4. 駒岡地区センター丘の上まつりの取り組み…地域力で地域を盛り上げる

駒岡地区センター丘の上まつりは、駒岡地域ケアプラザと共同で開催する大イベントです。「地域住民および利用者参加型」をめざし実施しています。活動サークルには、まつりの趣旨を理解してもらい、発表の場としてだけでなく、来館者が参加できる形式(オープン講座等)にしてもらいます。また、まつり当日に限り、当施設でまだ本格的な活動をしていないサークルの紹介を目的とした発表事業の機会を設けることで、より多くの地域住民が参加できるおまつりとしていきます。さらに、運営自体をサポートしてもらう機会として、ボランティア募集も行います。地域町内会の焼きそば等屋台ブース、行政サービスの出展ブースや講座なども加わり、地域みんなで盛り上がるまつりに発展させていきます。もちろん、地域在住の外国人の参加も募り、国際色豊かな交流の場となるような運営もめざします。



【駒岡地区センター開館15周年記念行事】…平成28年度

駒岡地区センターは平成28年3月に開館15周年を迎えます。

15周年を地域利用者と祝い、「駒岡地区センター丘の上まつり」と合わせて、地域への感謝、次のステップにつなげる行事として記念イベントを、年間(28年度)を通して開催したいと考えます。(活動団体によるロビーコンサートの実施等)

5. 多種多様な公共施設における自主事業等の実施記録を活用

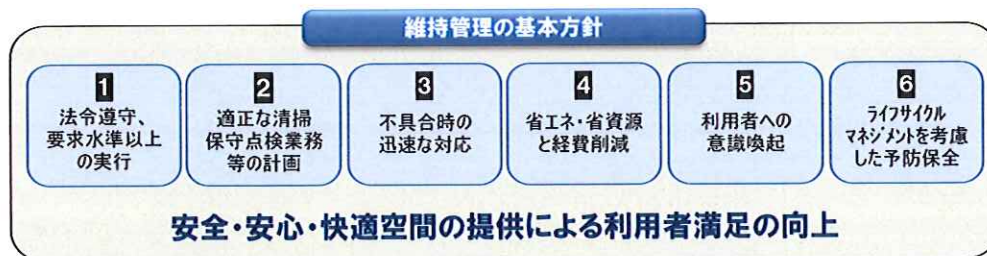
アクティオ本社では、各施設で実施した自主事業などの記録をまとめて全施設へ配布しています。類似施設の事業だけではなく、異なる種類の施設で実施された事業も知ることができるため、違う視点からのアイデアソースとして、事業企画の独創性につながります。



自主事業等実施記録書

(6) 施設の維持管理計画

施設・設備の内容を十分に把握したうえで、清潔かつその機能を正常に保持し、利用者に快適で安全な利用を提供することができるよう適正な維持管理を行います。

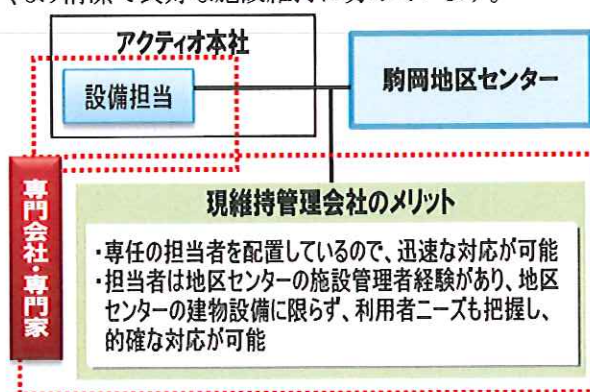


1. 清掃、保守点検等の実施体制

建築物及び設備の保守管理は、日常点検のほか専門会社に委託し、法令に基づき建築設備を適正に維持管理しています。毎月休館日に空調、昇降機、自動ドア、防災機器等はそれぞれの専門会社が点検しています。また、建物及び設備整備点検のほか専門会社による清掃と植栽の手入れを行い、より清潔で良好な施設維持に努めています。

本社に経験豊富な設備担当を配置し、その設備担当が月に1回以上の頻度で施設に赴き、指導やアドバイスをを行います。当社は維持管理会社ではありませんが、維持管理業務を委託会社に任せきりにはしないと同時に、施設職員だけでなく本社も対応しています。これが責任運営の証しです。不具合等が発生した場合も、迅速に対応し、設備担当は必要に応じて現地調査や立会いも行います。

設備担当(本社)	経験豊富な担当者による直接指導・監督(立会い)
専門会社(委託先)	仕様書等に基づいた各維持管理業務の実施
館長(施設)	各維持管理業務立会い、業務報告受理



施設職員・スタッフ	全員の管理意識を高く持ち、ちょっとした異常や変化を報告(日々の業務やミーティング)
------------------	---

2. 維持管理業務計画

法令や仕様書で定められた維持管理業務は専門会社から維持管理計画書を提出してもらい、必要な回数の定期点検及び調整、部品の交換等を行い当施設が持つポテンシャルを最大に発揮できるよう、安定的かつ確実に実施します。

3. 省エネ・省資源と廃棄物削除

横浜市環境管理計画の趣旨をふまえ、省エネ、省資源への取り組み、廃棄物については「横浜市一般廃棄物処理基本計画」にそって削減等を積極的に行い、環境に配慮した維持管理業務を行っていきます。

4. 建物や設備機能・財産価値を保持

軽微な破損においては施設職員で迅速に補修・修繕を行い、危険箇所をそのまま放置することなく、利用者の安全・快適な利用を確保します。なお、当地区センターは、開館して15年目となります。建物・設備機器については、経年劣化も見受けられるようになってきています。設備の更新など大規模な修繕が必要と判断される場合は維持管理専門会社、鶴見区、横浜市建築局などと密に協議を行い、安全性、経済性を考慮したうえで、中・長期的な修繕を見据えた計画を立てます。また職員自らが設備保全セミナー講習などに参加し、水平展開することで急なトラブルにも迅速に対応し、安全・利便性の確保をします。

5. 日常の見回り・点検

職員、スタッフはチェックリストをもとに見回り、点検を行います。日々の点検を行うことで軽微な故障、破損を見つけることができ、行き届いた施設管理を行っていきます。

6. 利用者への意識喚起

よりよい施設維持管理をしていくためには、指定管理者が利用者に対して「利用者も含め、みんなで創り上げるみんなの施設」という意識付けをすることが必要です。いつでも清潔で快適な施設を維持できるよう、利用者への施設に対する愛情、愛着心を育む啓発へつなげ、結果として施設、設備の安定的な使用と長寿命化につながるものと考えています。

7. 現指定管理者だからこそ、迅速に対応できる不具合

私どもが当施設の管理運営を開始した時点から、発生した不具合状況を記載したデータをファイルに保存しています。当施設のみならず、これらのデータは本社にも保管し、情報を共有することで、不具合等が発生した際にも、施設および本社において、迅速な対応が可能となっています。また、当社の横浜市地区センター(7施設)で、発生した故障やトラブル事例も情報共有することで、水平展開ができています。

(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(※地区センターのみ該当)

指定管理者の使命である「地域コミュニティの創出による活性化」を図り、稼働率と収入増加をめざします。

ア 収入計画の考え方について

収入項目 ・利用料金収入 ・自主事業収入 ・コピー代/印刷代 ・まつりなどでの販売代・自動販売機手数料

地区センターにおける収入項目は上記の通りですが、その中でも施設の利用料金が収入のほとんどを占めます。地域活動拠点として、地域団体や地域住民の継続的な施設利用、自主事業のサークル化による新たな団体利用等の促進を図るとともに、新たな利用者を開拓することで、地域コミュニティの活性化とともに貸館としての利用料金収入を上げていきます。

私どもの今期の利用料金収入および稼働率の経緯は以下の通りです。徐々にですが、利用料金・可同率とも増加させています。次期についても、利用者促進やサービス向上への取り組みを実行し、利用料金収入を確保します。

●利用料金収入

前指定 管理者	平成22年度	2,388,740円
ア ク テ イ オ	平成23年度	2,533,575円
	平成24年度	2,722,630円
	平成25年度	2,681,855円
	平成26年度	2,735,930円

●部屋別稼働率

	前指定 管理者	平成22年度	小会議室	中会議室	料理室	和室	体育室	工芸室	音楽室	年間平均
ア ク テ イ オ	平成22年度	35.7%	19.9%	5.5%	22.7%	84.7%	28.5%	65.0%	40.6%	
	平成23年度	36.1%	24.8%	5.1%	23.9%	83.1%	24.8%	72.9%	41.6%	
	平成24年度	34.4%	24.0%	6.2%	20.7%	86.8%	30.2%	72.4%	42.5%	
	平成25年度	35.8%	24.3%	6.2%	19.6%	85.9%	31.4%	74.3%	42.9%	
	平成26年度	45.4%	19.1%	7.2%	21.1%	83.3%	38.3%	74.5%	44.1%	

●時間帯別稼働率

	前指定 管理者	平成22年度	午前	午後	夜間	平均
ア ク テ イ オ	平成22年度	52.4%	33.2%	31.7%	40.6%	
	平成23年度	55.1%	32.4%	32.2%	41.6%	
	平成24年度	53.0%	34.7%	36.0%	42.5%	
	平成25年度	52.2%	39.4%	33.8%	42.9%	
	平成26年度	50.0%	45.4%	35.1%	44.1%	

1. 次期の目標施設稼働率および利用料金

収入計画においてもっとも大切なのは、コンスタントな施設利用、空き部屋や空き時間のロスを減少させることです。

今後の収入計画の目標を立てる際の1つの指針として、「次期の5年目で年間施設稼働率を61%以上にする」と掲げ、施設の活性化・利用者の増加の結果としての収入増を目指します。

地域コミュニティの創出による活性化によって

利用者数の増加 → 利用料金の増収

	平成 26 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
稼働率	44.1%	55.0%	56.5%	58.0%	59.5%	61.0%
利用料金	2,735,930 円	3,050,000 円	3,100,000 円	3,150,000 円	3,200,000 円	3,250,000 円

平成 28 年度の利用料金は、音楽室・体育室の利用料金変更に伴う収入増加を見込み、(利用時間が 26 年度同様で)約 300,000 円増、稼働率は「子ども食堂」などの新規事業実施により、10%レベルでの上昇を予測しています。

以下、その他の収入も含めた収入計画・稼働率の根拠は以下の通りです。

- ①平成 26 年度実績をベースに実現性等を検証しています。(達成の可否)
- ②特別な要因がない限り、実績同額以上としています。企業努力による達成可能な目標を設定して取り組んでいます。
- ③新規団体登録の推進および団体登録更新の確実なフォローにより、利用団体の確保と増加に取り組めます。
- ④自主事業収入などの新規事業の定期化により、地域社会貢献に努めるとともに、施設の有効利用を図ります。

イ 増収策について

私どもは、「施設・地域コミュニティの継続的な活性化」が施設や地域の持続可能な繁栄につながり、ひいては利用者・行政・指定管理者の3者においての共通の財産となり、結果として施設の増収にもつながると考えます。

これまでの当施設の運営状況や地区センター利用促進ガイドラインを踏まえ、以下の増収策を実施します。

1. 施設利用料金見直しによる増収

- ・受益者負担原則の考え方より、利用頻度の高い(競争率の高い)施設の利用料金を改定することで、負担の公平化、公正化を計り、かつ収入の増大をめざします。

2. 施設稼働率をUP

- ・ポテンシャルのある大学、高校の学生を中心に音楽室等の利用促進、新たな利用客層の開拓及び利用制限の緩和による施設の利用率向上をめざす。
- ・自主事業から新規サークルの立ち上げ、既存サークルの活性化を支援 ⇒サークル活動の消滅を避ける

3. サービスの向上など利用者の利便性をUP

- ・設備や備品の充実による利用方法の拡大⇒古い機材の更新等
- ・工芸室等の利用緩和⇒音楽活動の利用が可能となるよう基準(ルール)を設け、利用目的の拡大を図る
- ・自動販売機の増設(パンやお菓子の自動販売機)

(7) 収支計画(支出計画)

ウ 支出計画の考え方について

駒岡地区センターの管理運営目標に則した支出計画に基づき、効果的かつ安全な運営を実現します。経費削減がサービスの質や内容の低下につながらないことを基本として取り組みます。

7 支出計画の考え方について

現指定管理者として、職員・スタッフの努力により水道光熱費削減など適切な支出計画が遂行できたと感じています。次期においても現指定管理者として運営してきた経験や、私どもが多数の施設を管理運営するスケールメリットを活かし、地域内企業等の活用のバランスも図りながら、継続して当施設の適切な管理運営に活かしていきます。経費の中で人件費の占める割合が高くなっている要因としては、施設を運営していく上で必要な人員を配置するため、そして、毎年上昇する最低賃金を見込んだ予算編成の影響があげられます。適正な人件費を確保しつつ、管理可能な経費については、これまで以上に細かく精査していきます。

1. アクティオの継続運営に伴うコストセーブとサービスクオリティの向上

継続して運営することによって、「**新たな経費**」をかけることなく高水準のサービス提供と業務を遂行することができます。

- ・HPの開設など立上げに関わる支出や新規スタッフの募集、研修、採用に関する支出が不要
→駒岡地区センターの運営を熟知した現スタッフが継続勤務
- ・継続リースによる支出の削減
- ・維持管理経費については4年間の経験やノウハウを継続することで、極力無駄な出費を抑制
- ・電気料金契約見直しによる電気代の軽減。(電気ダイヤモンド監視装置導入)

2. アクティオのスケールメリットを活かした効果的な運営

120施設の指定管理者として管理運営する中で、集中購買が可能な備品は数をまとめることによる経費削減が可能です。

スケールメリットを活かす	<ul style="list-style-type: none"> ・複数施設でリース契約をする際のメリット(複合機やパソコン等の本社での一括リース) ・「指定管理者賠償責任保険」への一括加入における補償内容の充実による有利な保険料設定の実現 ・各施設で企画・実施する様々な事業等のデータベースを参考に講師料や出演料の適性な相場確認が可能 ・他施設の経費削減方法を参考に活用
近隣施設との連携メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の施設と連携して、同じ出演者を招へいすることによる経費の削減→例:講師料(出演料)や広告宣伝費 ・近隣の指定管理施設合同で実施することによる経費の削減 →例:研修費や求人募集広告経費 ・地区「センターまつり」などで活用する「杵臼」、「屋台セット」「お化け屋敷セット」などの共同購入

3. 経費削減について

現指定管理者として当施設管理運営経験を踏まえ、実行できるマルチワーク体制や3M(ムダ・ムリ・ムラ)徹底排除を継続することが効果的であると認識しています。

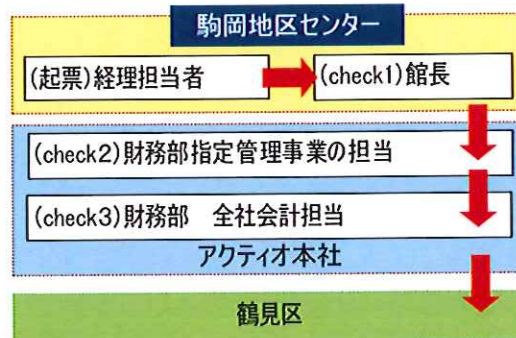
経費削減策	職員等が複数業務を効率よく行うマルチワーク体制	「3M」の徹底排除によるコスト削減	購買管理手法の取入れによる外部調達コストの削減	利用者の意識を高め、コストを削減
反映される費用項目	人件費	光熱水費・備品費・消耗品費	維持管理費・備品費・消耗品費	光熱水費・消耗品費

具体的な取り組み

- 【人件費】 地元雇用することで緊急時対応に応じられるほか、結果的に通勤費を抑制
- 【光熱水費】 ムダのない温度設定等を心掛け、節電意識を徹底、スタッフユニフォームのクールビズ、ウォームビズ
電気契約の見直しによる電気代軽減
- 【消耗品費・備品費】 紙類の消費を抑止、利用者への意識喚起による対応策、必要かつ最小限のOA機器の設置
- 【その他】 電話会社やインターネット接続事業者も、コストパフォーマンスのよい会社を選択、

4. トリプルチェックの経理体制による経費の適切な管理

館長とは別に施設内に経理担当者、本社でも指定管理事業専門の経理担当者を配置し、経理体制を強化しています。施設では、本社とは切り離して出入金処理をします。施設運営資金(小口費用や光熱水費、つり銭等経費)は、本社(指定管理事業専門部署と財務部)でチェック後、必要資金を口座に振り込みます。チェック機能が複数あることによって、監視によるムダな経費が抑制できます。これらのチェックを経て、鶴見区へ適正な収支報告を行っています。



5. 当社の横浜市地区センター(7施設)館長会議での収支報告

横浜市地区センター館長会議では、各地区センターの収支報告を毎月行っています。他の地区センターと比較することができるので、同項目での支出の差異などが生じた場合に原因や解決策を見出すことが可能です。各地区センターにおける業務に対する問題点や改善策、他行政区での取り組み等の情報交換やディスカッションによって、さらに広い視野から各種状況に応じた運営の提案ができます。