

都筑公会堂 指定管理者事業計画書				
申込年月日 平成 26 年 7 月 23 日				
団体名	横浜都市みらい・新都市ライフ共同事業体			
代表者名	株式会社横浜都市みらい 代表取締役社長 安達哲郎	設立年月日	平成元年 2 月 1 日	
団体所在地	横浜市都筑区茅ヶ崎中央 6 番 1 号 (株)横浜都市みらい 内			
電話番号	045-943-2461	FAX 番号	045-941-3911	
沿革	【代表団体】株式会社 横浜都市みらい 平成 元年 ㈱横浜都市みらいの前身である㈱港北都市開発センター設立 平成 7 年 港北ニュータウン地域冷暖房事業開始 平成 9 年 CATV事業「ケーブルネットつづきの森」開局 平成 10 年 ショッピングタウンあいたい開業 平成 11 年 横浜アリーナ施設設備管理、清掃、整備及び防火管理に係る業務受託 平成 12 年 港北ニュータウン共同溝等管理受託開始 平成 16 年 会社合併により ㈱横浜都市みらい設立 平成 21 年 みなとみらい21共同溝管理受託、臨港道路共同溝管理受託 平成 25 年 サウスウッド開業(センター南駅)			
	【構成団体】株式会社 新都市ライフ 昭和 53 年 ㈱新都市ライフの前身である㈱新都市サービス設立 昭和 57 年 都市再開発㈱設立 昭和 59 年 ㈱光が丘都市センター設立 昭和 62 年 光が丘 IMA ホール開業 平成 16 年 会社合併により ㈱新都市ライフ設立			
業務内容	【代表団体】株式会社 横浜都市みらい ・商業施設、オフィスビル等の建設、経営及び管理 商業施設等 (都筑区)あいたい、キーサウス、サウスウッド (西区)横浜アンパンマンこどもミュージアム ・温水、冷水、蒸気等の熱供給に関する業務(熱供給事業許可業務) 主な供給先 (都筑区)都筑区総合庁舎、昭和大学横浜市北部病院、都筑警察署他 ・地域や住民活動の活性化の支援 (まちそだて事業) ・損害保険・生命保険代理業 (損害保険、生命保険の募集に関する業務) ・土地活用コンサルタント業務、不動産売買、賃貸及び仲介 (宅地建物取引業許可業務) ・宅地・住宅又は諸施設の管理業務			
	【構成団体】株式会社 新都市ライフ ・商業施設、公益施設、サービス施設等の建設、経営及び管理 商業施設等 74 施設 (ニュータウン関連40施設、再開発関連 27 施設、団地関連等 7 施設) ・ホール運営 光が丘 IMAホール (500 席) ・再開発施設管理組合業務の受託 (組合事務、建物維持管理) 15施設、27管理組合 ・地域コミュニティ活性化事業、コンサルティング事業			
担当者 連絡先	氏名	■■■■■	所 属	㈱横浜都市みらい 企画部
	電 話	045-943-2461 ■■■■■	F A X	045-941-3911
	E-mail	■■■■■		

1 応募団体に関すること

(1) 施設管理運営業務の実績、特色

代表団体 (株式会社 横浜都市みらい)

- **地元の都筑区で約25年、まちづくりに関連した「官民の施設管理」で豊富な実績**
 - ・代表団体は、都筑区の港北ニュータウンで居住者の利便施設の運営管理、地域冷暖房事業及びまちそだてに関連した業務を実施しています。
 - ・公共施設の管理運営業務としては、横浜アリーナをはじめ、みなとみらい21地区及び港北ニュータウンの共同管理業務など、横浜市施設の豊富な管理受託実績があります。
 - ・これらの事業を通じ、一貫して地域社会への貢献に努めてきました。
- **地域・行政と緊密に連携した「地域への貢献」**
 - ・地元組織「タウンセンター活性化検討会」・「まちづくり協定運営委員会」などの事務局業務を通じて、地域企業や住民・行政と連携しながら、都筑区のみならず、都筑区のみならずの一翼を担っています。
 - ・平成22年から独自に実施している 都筑 motto いきいき元気プロジェクト(助成金によりこれまで5年間で延べ61団体を支援)は、都筑区を対象とした「まちそだて活動」を行う団体に対し、行政の助成金とは異なる視点で、活動費の一部を助成しており、地域や行政からも高く評価されています。

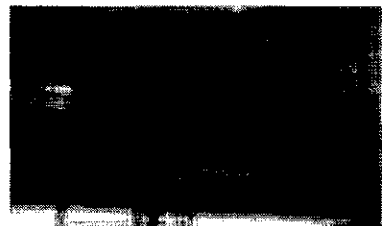
【(株)横浜都市みらい】

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
ショッピングタウンあいたい	神奈川県横浜市都筑区	平成10年4月	直営
キーサウス	神奈川県横浜市都筑区	平成13年10月	直営
横浜アンパンマンこどもミュージアム	神奈川県横浜市西区	平成19年4月	施設管理
サウスウッド	神奈川県横浜市都筑区	平成25年10月	直営

構成団体 (株式会社 新都市ライフ)

- **首都圏全域で「多数の商業・公益施設」を管理運営**
 - ・構成団体は、首都圏域で74施設(施設面積73万㎡)の商業・業務施設等の運営管理を行っており、横浜市内では、野毛、新本牧、港南台、鴨志田、こどもの国等で近隣型商業施設の運営管理をしています。
- **まちづくりに関連した「幅広い地域協働の活動」を推進**
 - ・地域のまちづくり貢献事業として、まちづくり情報発信館(八王子みなみ野)、子育て親子の交流の場(千葉市おゆみ野)、水辺のまちづくり館(越谷レイクタウン)等の公益的施設の運営管理を行い、平成25年度に、さいたま環境賞「埼玉県知事表彰」を受賞しました。
 - ・流山市では「流山新市街地安心安全まちづくり協議会」の事務局として、環境維持・防災・子育て等の地域協働の活動で、平成20年度に、まちづくり関係功労者として「内閣総理大臣表彰」を受賞しました。
- **光が丘パークタウンにおいて、27年間にわたり「文化ホール」を運営**
 - ・ホールの運営としては、光が丘パークタウン(練馬区)の光が丘IMAホール(500席)を27年間、直営で運営管理してきました。
 - ・音楽、舞台、映像、アミューズメントなど、数々の主催事業を行うと共に、貸ホールとしても、地域グループの発表会などに頻りに利用され、練馬区民や行政から高く評価されています。

※当ホールで20年間、毎月一回開催している「IMA寄席」は、地元にて定着。その収入は全額地元の社会福祉協議会に寄付するなど地域に貢献。



【光が丘IMAホール】

【(株)新都市ライフ】

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
ちえるる野毛	神奈川県横浜市中区	昭和58年11月	直営、管理組合業務
赤羽パルロードI・アピレ	東京都北区	昭和61年3月	直営、管理組合業務
光が丘IMA 中央館・東館・南館	東京都練馬区	昭和62年4月	直営
W.A.O こどものくにショッピングプラザ	神奈川県横浜市青葉区	平成8年4月	直営
ライフガーデン 流山おおたかの森	千葉県流山市	平成19年7月	直営

2 都筑公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(1) 都筑公会堂管理運営のための総合的な基本方針と達成目標

総合的な基本方針

<全体的な考え方>

●「協働のまちづくり」に深く関わってきた、私たちならではのアプローチ

- ・私たち(横浜都市みらい・新都市ライフ共同事業体)は、施設の安全・安心な運営管理や利用促進に加えて、まちづくりという長期的・地域的な視点に立って、当公会堂の管理に取り組んでいきます。
 - ・代表団体は、平成元年から港北ニュータウンのまちづくりに関わり、この都筑の豊かな環境や文化を行政とともに育んできました。
 - ・これからは、当公会堂の指定管理を通じて、この財産を引き継ぎ、地域のつながりを強め、地元意識を醸成し、将来を担う子供たちが地域を愛し、誇りに思う「ふるさとづくり」に貢献します。
- そして、都筑区が目指す「未来につなぐ笑顔のつづき」の活動拠点として寄与するよう運営していきます。

<基本的な方針>

●文化施設としても重要な「地域の活動・交流施設」

- ・当公会堂は、地域の住民・団体にとって集会・交流・活動の場に加え、区民の文化施設としての機能を重視します。

●「ふるさとづくり」や「地域文化の振興」への貢献

- ・当公会堂の役割を踏まえ、貸館や自主事業等を通じて住民間のつながりを促し、地域芸術・文化の振興を支援します。
- ・利用者の皆様に満足していただくため、右図のポイントを意識しながら、常に質の高いサービスと管理運営を追求します。
- ・そのために、長年培ってきたノウハウや経験(お客様対応、ソフト事業、災害対応、維持管理等)を最大限発揮し、「利用しやすさ」「快適さ」「親しみやすさ」を意識し、満足度の高いサービスの提供と質の高い管理を実践してまいります。

<管理運営のポイント>	
(1) 地域の活性化	
(2) 利用の公平性	
(3) 創意工夫による効果的な管理運営	
(4) サービス向上、施設利用促進	
(5) 快適で安全な維持管理	
(6) 個人情報保護等の法令順守	
(7) 危機管理の徹底	
(8) 管理運営費の節減	

<応募団体の特長・独自性>

【代表団体: (株)横浜都市みらい】

- ・地域団体・企業との数多くの連携事業 ⇒ 地元での幅広いネットワーク(人、団体、資源、情報、等)
- ・地域冷暖房事業での業務実績(主に空調設備関連) ⇒ 省エネ、CO2削減対策、安全管理のノウハウ
- ・本社及び事務所からのアクセスが容易 ⇒ 緊急時の迅速な対応

【構成団体: (株)新都市ライフ】

- ・光が丘IMAで27年間培ってきたホールの運営実績 ⇒ 集客・広報、地域連携、安全管理のノウハウ

達成目標

●「区の施策実現」(地域課題の解決)を踏まえた「質の高いサービス・管理」

- ・私たちは、指定管理者に求められる3つの評価視点(①市民、②財務、③地域・社会)に基づいて、区の施策の実現に貢献するため、利用者数の増加や満足度等について、利用者の実態や意見を把握し、速やかに達成目標(アウトカムの数値目標)を明確にし、区に報告します。

視点	主な分野	具体的な取組み
①市民の視点	便利・快適さ	・利用者サービスの充実(物販・飲食、付加価値サービス、広告等) ・ホームページの改善(更新頻度増加、ヒット数上昇) ・情報案内コーナーの改善
	利用者満足度	・職員の接客力の向上(笑顔、挨拶、声掛け等)
	安全・安心	・安全・安心な維持管理、災害時の帰宅困難者への対策
②財務の視点	利用料金収入	・利用料金収入の増加
	コスト縮減	・保守管理費の縮減
③地域・社会の視点	区民の交流促進	・利用者数の増加 ・市民活動系団体(NPO等)の利用件数の増加
	文化芸術振興	・文化芸術系団体の利用件数の増加
	環境への配慮	・廃棄物量の削減、省エネルギー
	地域経済活性化	・地元中小企業への優先発注

2 都筑公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(2) 運營業務の実施方針

全体的な考え方

●目指す方向性

- ・より多くの人々が気軽に訪れ、利用しやすく親しみやすい空間づくりを目指します。
- ・館内に明るさ、賑わい、快適さを生み出し、施設全体の雰囲気やイメージを向上させます。
- ・地域の活動団体や人材に積極的に働きかけ、地域連携や市民協働による活動を推進します。

●代表団体等が持つノウハウや経験を最大限活用

- ・代表団体が持つ地元ネットワーク(人、団体、情報等)や構成団体が培ってきた、多くの商業施設運営やIMAホール運営ノウハウを最大限活かし、利用者の満足度(CS)を向上させます。

人員・組織体制

●「人材配置・育成」について

- ・館長、副館長各1名、スタッフ職員2名(事務1名、技術1名)の常勤職員に加え、非常勤の専門技術職員1名を置くことで、安定性と柔軟性・効率性を備えた組織体制を構築します。
- ・各役職の役割に応じた適切な人材を配置し、業務上の知識・技術を幅広く修得できる研修を実施します。また、職員をマルチスキル化し、各職員に柔軟な対応力を身につけさせます。

●「業務の自己評価」について

- ・アンケート調査及び利用者懇談会により、利用者からの意見・要望等を定期的に収集します。また、代表団体独自の内部監査システムや当公会堂の運営会議(現場と本社関係者で構成)を通じて、利用者の声や課題を共有し、改善方策を検討します。

サービス水準の維持・向上、利用促進

●利用促進に係る「サービス」について

【サービス全般】

館内の演出・雰囲気づくり	・写真、絵画、生け花等による装飾(地元サークル・愛好家による協力)
情報発信・案内機能の強化	・HPの充実、フェイスブック、代表団体の地域ポータルサイト(マイ都筑ドットコム)
区民利用施設等との連携	・都筑図書館、地区センターとの連携 等
文化事業サポーター(仮)	・コンサート等の企画、当日対応等のサポート役を区民から募集

【利用者支援サービス(スペースの有効活用等)】

ホール関連支援サービス	・音響・照明、映像等の操作代行、看板・装飾花等の演出等サービスの取次
飲食・物販サービス	・ホワイエ等で弁当・飲料等の提供、上演関連商品の販売支援
情報案内コーナーの改善	・調度品の工夫、情報コンテンツの選定・見せ方等の見直し
デジタルサイネージ設置	・行政・地域団体、利用団体等の地域情報を積極的に情報発信
生活支援サービス	・館内での託児、送迎サービス、簡単な買い物代行等サービスの取次

●「利用料金」について

- ・施設・付属設備の利用料金体系は既存利用者の混乱防止等のため、当面、現行の料金体系を維持します。
- ・今後、会議室、和室、リハーサル室で利用時間区分の細分化(料金見直し)を提案します。

●「自主事業」について

- ・区政運営方針、地域特性、当公会堂の役割等を踏まえ、「ふるさとづくり」「子育て支援」「文化芸術振興」「健康づくり」など、対象分野を重点化します。自主事業による収益は、維持管理、利用者サービスなど、施設運営への利益還元を行い、利用者の増加と運営改善の“正のスパイラル(循環)”を生み出します。

市の各種施策への協力など(独自性)

●「企業の社会的責任」に基づいて「信頼性の高い運営」と「地域貢献」を実現

- ・コンプライアンス(個人情報保護等): 代表団体は、元Pマーク認証企業として、既に確立した個人情報保護を含めた厳格な管理体制(組織、内部監査、物理的対策等)を適用します。
- ・情報公開: 情報公開請求への社内体制(責任者、規程、請求者への迅速・丁寧な対応等)を確立します。
- ・人権尊重: 商業施設運営等を通じた障がい者・高齢者等に配慮した取組みを実践します。
- ・環境への配慮: 代表団体等は環境対策への独自の取組み(省エネ委員会、ECO・ハート活動等)があり、環境負荷測定に基づくPDCAサイクルの効果的な取組みを行っています。特に、代表団体が熱供給事業者として持っている省エネ対策のノウハウを活用します。
- ・地元企業の活用: 横浜市の条例に基づき、地元企業を積極的に活用します。

2 都筑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

全体的な考え方

●「建物・設備の維持管理」について

- ・私たちは、多くの商業施設や直営ホールで培ったノウハウ・経験を活かし、安全性・確実性・経済性を踏まえた管理を行います。
- ・区の方針や業務水準を維持し、常に利用者の視点に立って、きめ細やかな対応を行います。
- ・保守点検等で専門性の高いものは委託しますが、日常的には技術スタッフがチェックを行い、建物等の適切な維持に努めます。
- ・全職員による巡回を徹底し、不具合の早期発見、早期改善を行い予防保全に努めます。
- ・センター南に本社及び商業施設、北部病院近くに熱供給事業本部を持つ代表団体の強みを発揮し、緊急時等に、人員急派も含めた迅速な対応を行います。
- ・「中期維持管理計画(5年間)」に基づく「修繕の効率化」や「省エネ対策」等を通じてコスト削減を図ります。
- ・巡回や清掃を徹底することで、管理者の目が行き届いている施設とのイメージを外部に発信して、アメニティの向上につなげます。

<維持管理のポイント>

- * 専用マニュアルの作成
- * 作業計画の事前作成
- * 専用チェックシートによる点検
- * 五感を活かしたチェックの徹底
- * 業務仕様書に即した業務
- * 利用者(子供・高齢者等)への配慮
- * 区への連絡・報告

●「緊急時対応」について

- ・地震・災害・事故等の緊急時には、マニュアル等に従って利用者の安全確保を第一に、初期対応のスピード化など、効果的な対策を講じます。
- ・当公会堂から徒歩3分以内の代表団体の拠点(熱供給事業本部)に専門スタッフが24時間体制で常駐していることから、代表団体の緊急連絡体制等を活用し、迅速に対応します。

建物・設備の維持管理

●「施設全体の保守・管理」について

- ・必要とされる有資格者を配置するとともに、法定点検及び日常点検を励行します。
- ・修繕計画は、初年度にライフサイクルコストを考慮した「中期維持管理計画」(5年間)を策定します。

●「ホール管理」について

- ・よくある事故・トラブルを念頭に、ホールの各分野(照明・音響・舞台等)のポイントを押さえて点検します。
- ・常勤の技術スタッフに加え、協力団体として業界大手の「(株)神奈川共立」の専門技術職員を配置(非常勤)します。(株)神奈川共立の全国的なネットワークや情報の提供により強力な支援が得られます。

●「清掃・外構管理・保安警備」について

- ・清掃: 季節・月・曜日、イベント時などに合わせて、一時的な増員体制も含めて、臨機応変に対応します。
- ・外構植栽管理: 中庭部分において、物資搬出入、駐車場利用の際に安全対策等適切な管理を行います。
- ・保安警備: 日常は、全職員による巡回を徹底し、女性、子供の多い時は監視レベルを強化します。

緊急時の対応・対策

●「災害」(地震・火事等)への対応について

- ・開館時間以外の災害対応についても、本社を含めて、人的対応が早急に出来る体制を構築します。
- ・「帰宅困難者一時滞在施設」として帰宅困難者を受け入れ、避難誘導など、行政や周辺商業施設等と連携して必要な対応を行います。
- ・本公会堂のBCP(事業継続計画)を策定・運用します。

<事前対策のポイント>

- * 市の方針・計画の遵守
- * 専用マニュアルの作成
- * 関係機関(警察・消防等)と連携
- * 職員の教育(研修・訓練等)
- * 連絡手段&方法の確保
- * 食料・物資の確保(常備)

●「事故」(けが・発病等)への対応について

- ・日常点検、清掃、設備等の手入れを小まめに行い、劣化や損傷を防止し、事故等を軽減します。
- ・巡回を強化し、利用者に対して「施設の安全利用」に関する案内や注意を行います。
- ・AED(小児兼用)を設置するとともに、全職員に救命講習を受講させ実践力を身につけさせます。

<発災時対応のポイント>

- * 利用者の安全確保⇒応急手当・避難誘導等
- * 関係機関への迅速な連絡
- * 二次災害の防止(暫定措置)

●「犯罪」への対応について

- ・本公会堂内及び周辺の巡回を徹底するとともに、日常的な施錠、整理整頓などを徹底し、犯罪の予防対策を励行します。
- ・近隣商業施設等で行っている防災訓練や防犯パトロールに参加し、地域との連携を強化します。

3 施設の運営・管理に対する提案

(1) 管理運営体制と組織

イ 必要人材の配置と職能

職能ごとの概要

●知識・能力・経験等を踏まえた適材適所

- ・下記のとおり、各役職に応じた知識・能力・経験等を踏まえた適切な人材を配置します。
- また、地元雇用にも配慮し、緊急時対応や地域ニーズ把握等で活躍していただきます。

役職	業務概要	採用条件(経験、資格等)
館長	<ul style="list-style-type: none"> ・全体統括(業務進捗管理、人事・経理・労務等) ・各種事業の立案・決定、区との連絡調整 ・外部との連絡調整、自主事業の企画 ・人材育成、利用者対応、巡回、等 ・防災計画の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営等の責任者経験(5年以上) ・コミュニケーションスキル ・危機管理・安全対策の知識・経験 ・行政や文化芸術への理解 ・防火管理者の有資格者 等
副館長	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理統括(業者対応含む)、物品購入 ・受付・利用者対応、巡回、等 ※館長不在時の代行(全般) 	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理の知識・経験(5年以上) ・施設運営・危機管理等の業務経験 ・コミュニケーションスキル 等
専門技術マネージャー	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール管理(舞台・照明・音響等)に関する専門的な対応・作業支援・人材育成、等 	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台・照明・音響に関する高い専門知識や経験
コンシェルジュスタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・受付・案内、利用者対応、ホール使用団体との連絡調整、自主事業対応、清掃、等 	<ul style="list-style-type: none"> ・接客のスキル・経験(3年以上) ・ITスキル(PC・ネット等)、事務処理力
技術スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体(ホール、外構を含む)の維持管理、日常点検(巡回等)、清掃、簡易補修、等 	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理(保守・清掃・警備等)の知識・経験(3年以上)

職員の研修体制

●「多様なスキルを持った人材」を計画的に育成

- ・管理運営に必要な業務を横断的に行い、多様な技能を学ぶことでマルチスキル化(一人で複数の業務をこなす)を進め、幅広い対応力を身につけることにより、利用者の満足度の向上に努めます。

研修名	対象	頻度	習得内容等
接遇研修	全員	年1回	利用者サービス向上のための接遇マナー、クレーム対応など ※代表団体運営の商業施設でのテナント研修と連携
コンプライアンス研修	全員	年1回	順法意識を醸成するため、具体事例の把握を含めた、法令遵守の基本事項や取組み方法
個人情報保護研修	全員	年1回	個人情報保護法の基本概念、関連規定、各種対策や実践方法等
危機管理研修(防災防犯等)	全員	年1回	防災、防犯の事前対策、緊急事態発生時の対応等に関する知識・ノウハウ
防災訓練(実践)	全員	年2回	地震・火災等発生時の初期対応(通報、避難誘導、消火等)
救命救急講習会	全員	年1回	人工呼吸、心臓マッサージ、AED操作、傷病者への手当・搬送等
舞台管理研修	関係者	年1回	舞台・照明・音響の機器等の基本的な知識や管理方法等
新人研修	新任者	随時	施設概要、業務の基本事項(接遇マナー、危機管理、法令遵守等)

業務の自己評価

●アンケート調査 ～全体利用と自主事業の2種類の調査～

- ・「施設利用」と「自主事業」を対象に2種類の各調査を年1回以上、実施します。
- ・調査の際に「個人の特定化」につながらないように、実施方法等については細心の注意を払います。
- ・収集した情報を客観的に分析し、サービス内容や情報発信の方法等の改善につなげます。

●「利用者懇談会」の開催

- ・当公会堂の利用者で構成する「利用者懇談会」(年2回程度)を設置し、利用しやすさ、サービス、自主事業、スタッフ対応等について、“身近なユーザー”としての率直な意見をいただき、施設運営の改善に役立てます。

●代表団体による「内部監査システム」の活用

- ・代表団体独自の「内部監査システム」で既に任命されている監査員が、年1回程度専用チェックリストを基に業務やサービス、コンプライアンスの実施状況等を点検・評価し、PDCAサイクルに反映させます。

3 施設の運営・管理に関する提案

(1) 管理運営体制と組織

ウ 緊急時の対応計画

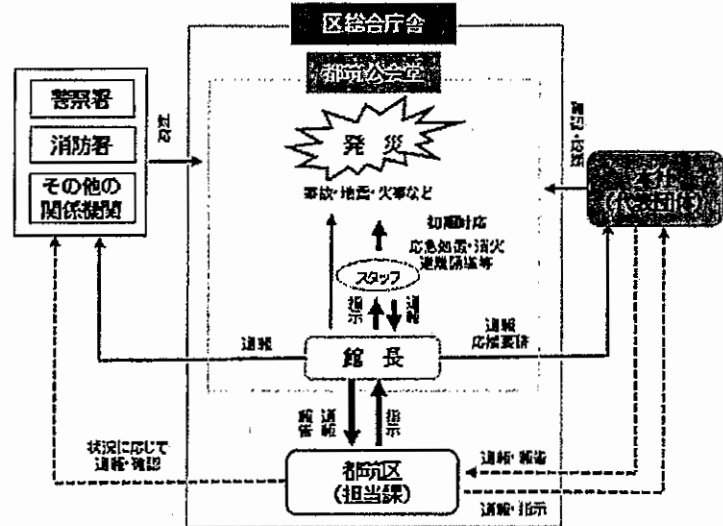
基本的な考え方

●「リスク管理」と「危機管理」

・災害、事故等の予防のため、あらかじめ具体的な対応計画を記載したマニュアルを作成し、災害等を未然に防ぐ対策を講じます。[リスク管理]

・また、災害、事故等の発生に備えて、緊急時対応マニュアルを作成し、発災時には、当マニュアルに従い、「利用者の安全確保」を第一に、速やかな「初期対応」等を行い、都筑区及び関係機関等に緊急事態の発生を通報するなど必要な措置を講じ、現場では、二次災害の発生のないよう適切な対応を行います。[危機管理]

・なお、当公会堂から徒歩3分以内の代表団体事務所(熟供給事業本部)には専門人員が24時間常駐しており、緊急時に迅速に対応することが可能です。



「発災時の対応」及び「帰宅困難者一時滞在施設としての運営」について

●発災時の具体的な対応

・緊急時対応マニュアルに従い、上図のとおり、関係者への連絡・確認等を迅速・適切に対応します。発災直後は利用者の安全確保・施設の安全確認を優先し、必要な対応(応急措置、避難誘導等)を迅速に行います。深夜、休館、非番時等の際の職員の参集ルールを決めておき、代表団体及び構成団体の本社も含めて人的対応が早急に出来る体制を構築します。

●「帰宅困難者」への対応

・都筑区では、震災時に約 34,000 人の帰宅困難者の発生が予想されており、当公会堂は、区防災計画で「帰宅困難者一時滞在施設」に指定されていることから、震災時は、安全性を確認の上、区の防災計画に従い全面的な協力をを行います。

施設設備の故障・事故・犯罪等を予防する具体的計画・体制について

●「故障・事故(けが・発病等)」の事前対策

日常管理の徹底	・日常点検・清掃をはじめ、設備等の維持管理の徹底、劣化や損傷の防止
人的事故への対策	・利用者の不注意、認識不足などによる事故防止のための安全指導強化、職員巡回
AED 設置と実践訓練	・AED(小児兼用)の設置、職員全員の「救命講習」受講義務づけ、実践訓練
損害賠償保険の付保	・利用者等に対する損害賠償責任に対応するため「施設賠償責任保険」に加入

●「犯罪」への事前対策

日常管理の徹底	・日常点検・清掃をはじめ、設備等の維持管理の徹底、劣化や損傷の防止
定期巡回の徹底等	・毎日の定期巡回、施設、備品の整理整頓等
防犯意識の向上	・区・警察と連携した犯罪情報入手、防犯講習会参加、構成団体社員の警察 OB、消防 OB 等による防犯指導・助言
地域との連携	・周辺施設、自治会等と連携した防犯パトロール・防災訓練、緊急時の相互連絡・協力

事故・災害等の緊急時の体制と具体的な対応計画について

日常管理の徹底	・日常点検・清掃をはじめ、設備等の維持管理の徹底、劣化や損傷の防止
災害に対する事前準備	・「緊急時対応マニュアル」の策定、緊急連絡網、避難場所等の事前確認 ・防災機器等の常備、職員研修、利用者を交えた防災訓練等
BCP(事業継続計画)策定	・構成団体が現在運用している BCP を当公会堂にも適用
事故等発生時の対応	・「緊急時対応マニュアル」に従って、利用者の安全確保、関係者への連絡、二次災害防止等への迅速な対応。事故後には都筑区と協力して原因調査を実施。

3 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

基本的な考え方

●多数の商業施設、ホール運営で培ってきた代表団体等のノウハウ活用

- ・公共施設として「誰もが安全で快適に利用できる施設運営」「平等・公平な利用機会の提供」を心がけ、市民の視点で「利用者価値が向上できているか」、「良質なサービスが継続的に提供され、利用者満足度が向上できているか」などについて自己評価やモニタリングを行い利用者サービスの向上を図ります。
- ・多数の商業施設運営、ホール運営で培ってきたノウハウや経験を最大限に活用し、常に利用者に「おもてなしの精神」で接遇することによって、利用者の満足度を高め、利用率の向上につなげます。

利用者サービス水準の維持・向上、利用促進策

●館内の演出・雰囲気づくり（写真、絵画、生け花等の活用）

- ・地元のサークル等の協力を得て、写真、絵画、生け花等を飾り、また、それらを定期的に入れ替えることで、館内（特に入口・ホワイエ）に明るさやにぎわいを演出し、施設全体のイメージ向上につなげていきます。

●情報発信・案内の強化 ～ネットの活用

- ・専用ホームページのデザインや内容を一新し、開催予定イベント等の情報を積極的に発信します。

- ・フェイスブック登録により「能動的な情報発信」や「双方向のやりとり」を行い、情報伝播力を高めます。

- ・代表団体が運営する地域ポータルサイト（マイ都筑ドットコム）を全面的に活用します（情報掲載等）。

●近隣の公共施設（地区センター、図書館等）との緊密な連携

- ・区内の区民利用施設等で行われる催事等を情報収集し、本施設と連携した取組みを検討します。特に隣接の都筑図書館とは、図書館の館内展示やイベント（読み聞かせ会等）などを検討します。

●申込手続きの公平性の確保

- ・重複登録防止のため「利用団体のチェック」を徹底し、必要に応じて代表者等に確認を求めます。

●「文化事業サポーター（仮称）」の募集

- ・コンサート等の企画・当日対応等、文化系事業のサポート役を区民等から募集し、市民協働を推進します。

利用者からの意見・要望・苦情等の対応等

●「多様な手段での利用者の声収集」と「迅速かつ丁寧な対応」

- ・利用者の声は、運営改善やサービス向上のための貴重な財産と捉え、様々な声を定常的に幅広く集めるために多様な手段（現場での直接ヒアリング、意見箱、電話・FAX、フェイスブック等）で収集します。
- ・意見等は専用の様式で正確に記録し、回答は速やかに館内掲示等で公開することを原則とします。
- ・苦情については、初期対応において特に慎重かつ丁寧な対応を行います。

●「関係者間の情報共有」の徹底

- ・苦情等は、当公会堂の運営会議で速やかに対応策等を検討・決定し、情報は一元的に管理します。さらに、代表団体等のデータベースに保管し、関係者間での情報共有を徹底します。
- ・利用者の声は一過的な対応でなく、原因を見究め、業務改善につなげるPDCAサイクルを機能させます。

利用者サービス（物販、ロビー・ホワイエ等の有効活用を含む）

●ホール関連支援サービス

- ・音響・照明・映像関連の操作や、看板や装飾花等の制作などについて、利用者から要望があった場合、専門業者への取次を行います。

●上演に伴う付加価値サービス（録画・写真撮影・グッズ販売等）

- ・音楽・舞踏等の上演や発表に伴い、出演者等の録画、写真撮影、ネット中継などの要望があった場合、専門業者への取次を行います。また、チケット販売についても、ホームページの活用等による支援を行います。

●飲食・物販サービス

- ・公演内容や利用者ニーズに合わせて、「弁当・飲料等の提供」「関連商品の販売」を行うことを提案します。

●情報案内コーナーの改善 ～「デジタルサイネージ」による地域情報の発信など

- ・情報案内コーナーは、明るさや賑わいを創出するため、調度品の工夫、情報コンテンツの選定、見せ方等を大幅に見直し、多くの人が気軽に訪れ、わかりやすく利用しやすい空間にします。また、当コーナーにデジタルサイネージ設置を検討し、行政・地元団体、当公会堂情報を積極的に発信します。

●その他 ～ 便利な住民向けサービス

- ・将来的には、ホワイエ等の場を活用し、子育て世帯や高齢者等の来館者に対して生活支援サービス（館内での託児、来館者の送迎サービス、簡単な買物代行等）についても提案します。



3 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

基本的な考え方

● 現行料金体系の当面の維持 ～ 利用者の混乱回避へ

- ・施設の利用料金については、当面は、既存利用者の混乱を避けるため、現行の料金体系を維持します。とりわけ、平成27年度は初年度であることから、料金の改定は行いません。
- ・このほか、「土日祝日等の割り増し料金」や「参加者から入場料等を徴収する場合の利用料金」などについても、現行の料金体系を維持します。
- ・なお、利用料金の減免、連続利用の日数制限については、特記仕様書の記載のとおりとします。

「利用料金」の設定

● 「施設利用料」について

- ・下記のとおり、現行の料金体系を維持します。

(単位:円)

時間 室名	昼間		夜間	昼夜間
	午前(9:00～12:00)	午後(13:00～17:00)	17:30～22:00	9:00～22:00
第1会議室	1,000	1,400	1,500	3,900
第2会議室	800	1,100	1,200	3,100
和室	800	1,100	1,200	3,100
リハーサル室	1,300	1,800	2,000	5,100
講堂(ホール)	15,000		14,000	29,000

《料金の割り増しについて》

- ・土日祝日の使用料は、通常料金の「2割増」とします。
- ・参加者から入場料等を徴収するときは、下記の通りの「割増」とします。
⇒1,000円以上、2,000円未満は5割増、2,000円以上は10割増

● 「付属設備使用料」について

- ・下記のとおり、現行の料金体系を維持します。

(単位:円)

主な設備	午前 (9:00～12:00)	午後 (13:00～17:00)	夜間 (17:30～22:00)	昼夜間 (9:00～22:00)
グランドピアノ	1,500	1,500	1,500	4,500
アップライトピアノ	1,000	1,000	1,000	3,000
拡声装置	1,500	1,500	1,500	4,000
スポットライト	1,500	1,500	1,500	4,000
音響装置	1,000	1,000	1,000	3,000
映像装置	2,000	2,000	2,000	6,000

「利用時間区分の見直し等」の提案

● 「利用時間区分の細分化」による料金の見直しの検討について

- ・稼働率が比較的高く、予約が取りにくい施設では、より多くの人が使えるように、現状の利用時間区分を細分化するなどして、利用しやすくなるよう提案します。

ただし、これについては、区や利用者のご意向を踏まえ慎重に検討する予定です。

《検討例》

①講堂 ⇒ 「午前区分」及び「午後区分」の新設

②リハーサル室、会議室1・2、和室 ⇒ 利用時間区分の細分化(料金の見直し)

- ・このほか、将来的には、代表団体が管理する近隣の商業施設(サウスウッド等)の各店舗において「当公会堂利用者への割引サービス」を導入すること等も検討します。

3 施設の運営・管理に関する提案

(2) 施設の運営計画

ウ 本市重要施策等に対する取組

個人情報保護を含むコンプライアンス体制

●「コンプライアンス（全般）」についての基本的な体制

- ・私たちは、既に個人情報保護を含むコンプライアンスに関する方針・規程を有しており、社内全体のコンプライアンスを統括する委員会を設ける等、確固としたチェック体制を構築しています。
 - ・特に、代表団体の横浜都市みらいは、元CATV事業者としてプライバシーマークを取得していた経緯から、現在も当時の厳格な管理体制を続けており、この体制を当公会堂にも適用する予定です。
 - ・専用のマニュアルを整備し、不当要求への対応、情報の適正管理等、取引先との節度ある関係など幅広い分野での問題発生時の対応を記載し、その周知徹底を図ります。
- また、法令遵守全般に関して代表団体独自の「コンプライアンス委員会」による監査を定期的に行います。

●「個人情報保護」に関する取組み ～本施設への適用

- ・代表団体は、個人情報保護についても、前述の確かな管理体制の下に、当公会堂においても①マニュアル整備、②責任者の明確化、③情報取得時等の適切な対応、④職員への義務付け・教育(誓約書・研修等)⑤保管法方法など、ルールを定めて励行します。また、本社担当者が年1回内部監査を行い、個人情報管理をはじめ、各種業務が適切かどうかを厳格にチェックし、必要に応じて指導を行います。
- ・個人情報の保管・廃棄については①物理的隔離(専用倉庫に収納・施錠等)、②アクセス制限(パスワード設定等)、③データ移動制限(USB等持出し原則禁止等)、④不正侵入阻止(ウイルス対策等)、⑤廃棄時の完全処理(シュレッダー処理等)など、包括的な物理的対策により、情報の紛失・漏洩等を防止します。

情報公開

●情報公開のための「実効性の高いルール」の整備

- ・当公会堂の情報は、個人情報等制限情報を除き、多様な手段(館内掲示、HP等)で公開する予定です。
- ・「情報公開請求」に関しては、市の情報公開条例に基づき、実効性の高いルール(情報規程・マニュアル策定、責任者の明確化、請求者への迅速・丁寧な対応、非公開情報の有無等の請求内容の慎重なチェック、等)を整えるとともに、区担当部局と緊密に連携・確認しながら、迅速かつ適切に対応していきます。

人権尊重

●幅広く開かれた公共施設としての「職員教育」や「環境整備」の充実

- ・多くの人に開かれた公共施設として、誰もが平等・公平に利用できる施設運営を行います。
 - ・そのために「人権に関する職員の教育」(研修、OJT等)を積極的に行います。
 - ・また、全ての利用者が利用しやすい環境整備を推進します。
- 例えば、①障がい者・高齢者：筆談器・老眼鏡、車椅子の設置等、②幼児連れ：ベビーベッド・授乳コーナー・ベビーカー置き場の設置等、③外国人：情報発信・案内板での外国語表記等。

環境への配慮

●私たちの「独自の仕組み」に基づく厳格なチェック体制

- ・区の方針(エコハマ3R夢、CO₂削減等)を踏まえて、紙資源の節約(リサイクル等)、節電・節水、ゴミ削減、環境にやさしい製品使用等、職員一人ひとりが、日頃から、多様な取組みを実践します。
 - ・独自の仕組みを活用し、PDCAサイクルに基づき、取組みの「実効性」を高めます。
- 例えば、環境負荷に関する情報(光熱水関連データ、ゴミ排出量等)を定期的に収集・記録し、本社に報告し、その情報を基に、年度毎に現場での環境対策の方針を決め、チェックしていきます。
- ・また、環境対策の取組みについては、「本施設の運営会議」で対策等を検討するとともに、本社における「環境対策委員会」などを通じて、定期的なチェックや助言・指導を受けます。

●「熱供給事業者」のノウハウ(省エネ対策等)の活用

- ・熱供給事業者として培ったノウハウを活かし、空調を中心に省エネ対策を行います。電力・熱需要の平準化を意識して、多くの来館者や設備稼働が予想される際、事前に空調や換気を行い、機器類の稼働のタイミングをずらす取組み(=ピークシフト)等に取り組みます。

市内中小企業優先発注

●地元の商業施設運営者として、地元企業等の積極的な活用

- ・代表団体は、都筑区に本社を置き、地元で商業施設等を長年運営管理してきた企業として、地元企業との取引を積極的に行ってきました。
- 当公会堂においても同様に、「業務委託」「物品調達」「人材雇用」など、幅広い分野で、都筑区を中心に市内の企業を出来る限り活用していきます。
- ・特に、故障等の緊急時には、施設運営への影響を最小限に抑えるため、十分な技術力を持ち、すぐ駆けつけられる地元の協力会社を育成していきます。

3 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

基本的な考え方

●「長寿命化」と「ライフサイクルコストの低減」の重視

- 施設等の維持管理では、①安全性、②機能性、③経済性(コスト)、④環境への負荷低減、などの視点にたち、その総合的バランスを考え、計画・実行します。
- 市財政の厳しさ、管理予算の制約も踏まえ、「施設の長寿命化」及び「ライフサイクルコストの低減」をより重視した管理を行います。指定管理期間5年間の当公会堂の施設・設備に関する修繕計画を具体的に盛り込んだ「中期維持管理計画」を作成し、効率的な修繕を行ないます。

●多数の商業施設、ホールの運営実績を活かした「きめ細やかな対応」

- 各種作業の実施にあたっては、市の施設点検マニュアルに従い当公会堂独自のチェックシートを作成し、日常・定期点検を詳細かつ正確に行い、不具合等の早期発見・早期改善に努めます。
- また、多数の商業施設や光が丘IMAホールで培ってきたノウハウや経験を活かし、利用者の視点に立った丁寧できめ細かい対応に努めます。

「建物設備」(ホール以外)の保守管理・点検

●全般的なこと(保守点検)

- 本施設の建物設備を常時安全かつ適正に維持するよう、作業計画書に基づき、保守管理・点検の業務を行い、業務結果は区に報告します。
- 自動扉、舞台照明設備、舞台吊物装置、舞台音響設備、ピアノ等、専門性の高い保守点検業務については「専門業者」に委託し、仕様基準を遵守した点検・管理を実施します。

●「施設点検」について

- 日常点検及び定期点検を計画的に行うとともに、利用状況に応じ、適宜点検を行います。点検時には、異音、接合部等の緩み、破損・摩擦・腐食、ヒビ割れ等について、チェックシートに基づき徹底的にチェックします。

●「日常の巡回(巡視)」について

- 館長等による日常・定期の巡回においても、施設・設備ごとのポイントを押さえて点検し、異状がある場合は、修繕等、必要な対応を行います。なお、イベント時は、特に巡回頻度を高めます。

●利用者に配慮した「保守点検日」の設定

- 利用者への影響を最小限に抑えるため、保守点検は原則、「休館日」(月1回)に行います。また、事故等による急な保守業務については、空き時間など、人の出入りが無い時間帯に実施します。

「建物設備」(ホール以外)の補修計画

●「中期の維持管理計画」の策定と効果的な運用

- 過去の修繕履歴の調査や必要に応じた劣化診断を行い、ライフサイクルコストを意識した、補修・更新を含む、長寿命化のための「中期維持管理計画」(5年間)を施設特性、利用実態、予算等を踏まえた現実的なプランとし策定します。
- 当計画の運用後、点検結果や状況変化等を踏まえて「計画の見直し」を行います。

「ホール」(舞台設備)に関する保守管理

●専門スタッフと外部委託

- 舞台・照明等の維持管理は、基本的に専門業者に委託しますが、事前・事後などに専門スタッフが、念入りに確認し技術的チェックを行います。
- 作業後には、「委託業者の持ち込み機器」と「当公会堂帰属の機器」(ケーブル、マイク、照明器具等)が混在することがあるため、直後には員数チェックをすぐに行います。なお、当公会堂の機器には、紛失防止のため、テープ等で印を付けておきます。

●設備点検のポイント

- 利用時の突然のトラブルを回避するために、設備点検では、よくある事故・トラブルを念頭に、特に舞台関連設備・備品等(照明、音響、吊り物等)について、下記のようなポイントを押さえてチェックを徹底します。
 - * 照明: 点灯不良(球切れ等)、光の切り替えの不具合、等
 - * 音響: ノイズの有無、マイクロフォンの音の断裂、音響卓周辺のケーブルの不具合、等
 - * 吊り物: 電動機器の異音(巻く時の音等)、綱元での重しのズレ、等

3 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・外構植栽管理・保安警備計画

基本的な考え方

●「業務仕様書等の遵守」と「代表団体の強みの発揮」

- ・市及び都筑区の方針(指定管理業務仕様書等)に従い、常に「利用者の視点」に立って、適切な清掃、保安警備等を行います。また、センター南に本社と商業施設、及び、北部病院近くに業務拠点(熱供給事業本部)を持つ「代表団体の強み」を最大限に発揮し、緊急時には人員急派も含め、迅速な対応を行います。

清掃計画

●「計画性」を持ちつつ、状況に応じた「臨機応変な対応」

- ・施設内の美観・衛生環境を維持するため、現場の職員によって、下記のとおり、業務仕様書に従って、清掃を実施します。また、季節・月・曜日、イベント開催時など、その時々利用状況等に応じて、一時的な増員体制も含め、臨機応変な対応に努めます。
- ・なお、作業にあつては「確実な履行」と「効率化」のため、事前の清掃業務計画を立てるとともに、チェックシートによる毎回の点検を行い、常に清潔・快適な施設維持に努めます。

項目	場所(公会堂専有部内)	内容	作業頻度
日常清掃	ロビー、階段、廊下、各室等、便所、湯沸かし室	掃き、拭き、洗浄及び消耗品の補充等	休館日を除く毎日
	質の高い清掃要員を確保し、業務仕様書に則し各場所で適切に対応し、清潔に保つ		
定期清掃	床面	掃き、洗浄、ワックス等	年6回(1回/2ヶ月)
	ワックス処理は都度の剥離作業を踏まえ、無駄なく環境に配慮できるように適切に対処		
窓ガラス清掃 スカイライト 清掃	窓ガラス、スカイライト	拭き、汚れ除去	年2回(1回/6ヶ月) スカイライトは年1回
	作業時は、静かで、周囲に影響のないように配慮。		
照明器具清掃	照明器具	拭き	年1回
	事前に電気室内の係員と調整し、周囲に影響のないように配慮		

●業務上の留意点 ～お客様の特性や利用状況への十分な配慮

- ・トイレの汚れは、集客上大きな問題につながるため、特に「トイレ清掃」を徹底します。
- ・イベント後は大量のゴミ発生等の懸念もあるため、清掃は、通常よりも時間をかけて念入りに行います。
- ・清掃作業は、利用者への利便性を考慮し、出来る限り、出入りが少ない時間帯に実施します。
- ・都筑区には小さな子供が多く、高齢者も増えてきていることを十分踏まえて、清掃に使う薬剤等については刺激が少なく環境にやさしいものを極力使用するようにします。

外構植栽管理

●中庭部分の利用についての適切な指導・管理

- ・外構管理の対象となる中庭駐車場を、利用者が搬出入作業のため利用する場合、周囲への安全対策等について、必要な説明や指導を行います。
- ・特に、ホール利用者に対しては、事前の打合せ時に案内・説明を行うとともに、当日の搬出入時に適切に指導管理を行います。
- ・なお、館内にプランター等を設置し、緑のうるおいを演出するとともに、適切な植栽管理を行います。

保安警備計画

●巡回点検の徹底 ～事故・犯罪等の抑止へ

- ・館長をはじめ、全職員による館内の巡回を徹底し、特に、死角や事故が起きやすい場所については、巡回の頻度・注意レベルを高め、女性や子どもの利用が多い場合は回数を増やす等、監視を強化します。
- ・巡回を頻繁に行うことによって、「管理者の目が行き届いている施設である」というイメージを来館者等に持っていただき、施設内の安全・秩序を保ち、事故や犯罪、不審者の侵入の防止につなげます。

●きめ細やかな点検、整理・施錠の強化

- ・設備の不具合・破損・いたずら、忘れ物、不審物等がないかをチェックします。
不具合が見つかり、その場で対応できるものについては、即時に現状回復に努めます。その他、火気の点検、消灯、施錠等を徹底します。特に部外者禁止エリアの倉庫等については施錠を励行します。
- ・備品等については、員数チェックとともに、整理整頓に努めます。

4 収支計画について

(1) 収入計画

「収支計画全体」についての基本的な考え方

●指定管理5年間を見据えた「安定的な経営基盤づくり」

- ・収支計画については、指定管理期間5年間全体の見通しを検討していますが、当面は、「指定管理料の低減」を優先するのではなく、利用料金収入の増加への取り組みに注力するとともに、利用者サービスの向上につながる経費、「修繕費」などの必要な項目に優先的に経費を配分する予定です。
- ・初年度については、初期投資(物品購入、サービス改善等)等により他年度よりも支出が増え、収支構造が逼迫するため、指定管理料は「区が設定した上限額」を計上させていただきます。ただし、指定管理期間の5年間を通じて、徐々に施設利用効率を高めて、利用料金収入、その他の収入を増やすとともに、業務の効率化等によってコスト縮減を図りながら、安定的な経営基盤を構築していきます。

「収入計画」の基本的な考え方

●収益の再投資による更なる利用者増への「正のスパイラル」へ

- ・初年度は、直近の実績をベースに収入を計上しています。通常の貸館事業の他に、「自主的な提案事業」(利用者支援サービス等)、及び「その他の収入」(物販・飲食サービス、広告事業、自動販売機など)を積極的に実施することによって、全体の収入を増やしていきます。これらの収益は、基本的に「安全・安心への取り組み」「館内環境の改善」「利用者サービスの向上」などに資するものに再投資することで、利用者の満足度を高め、利用者数をさらに増やしていくという「正のスパイラル(循環)」を目指します。
- ・こうした一連の取組みの結果として、段階的に、当公会堂全体の収入を増加させ、ひいては「指定管理料の低減」につなげます。

「利用料金収入」について

●実際の利用状況を見ながら「段階的な収入増」へ

- ・前述のとおり、施設及び付属設備の利用料金については、当面、現行の料金体系を維持し、収入増に向けた各種取組みの成果が出てくるまでに時間を要することから、初年度の利用料金収入については、「直近の実績」とほぼ同額で積算します。
- ・次年度以降は、取組みの成果が現れ、一部の施設(リハーサル室・会議室等)で「利用時間区分の細分化」も提案するため、稼働率のさらなる向上(利用の効率化)により、利用料金収入の一定の増加を見込みます。

「その他の収入」について

●全体的な考え方

- ・その他の収入については、収益増への各種取組み(営業努力)の成果が現れ、各種事業の認知度も高まるため、収入は増加していく見込みです。
- ・なお、収益の一部については、建物・設備の充実やアメニティー及び利用者サービスの向上など、利用者への利益還元を行う予定です。

●「自主的な提案事業」(利用者サービスなど)について

- ・利用者サービスについては当面、ホール関連支援サービス、上演に伴う付加価値サービス、生活支援サービス等に重点を置きますが、将来的には、当該サービスの認知度や利用率が上がり、収益をより向上させる仕組み(固定もしくは売上歩合による手数料収入等)を構築していきます。

●「広告事業」について ～デジタルサイネージの活用

- ・当公会堂の屋内環境に配慮し、デジタルサイネージを活用した館内広告を検討します。当面は、地域情報や行政・地域団体(自治会等)情報、公会堂情報等を無償で発信する予定ですが、そこでの情報発信の実績を蓄積していくことで「媒体価値」を高め、将来的には「広告販売」も目指します。

●「自主事業」(イベント・教室等)について

- ・自主事業の初年度は、行政施策実現に寄与する「公益性が高いもの」(地域貢献事業等)を中心に検討することとしており、多くの受益者負担を想定していないため、多額の収入は想定していません。

●「自動販売機」について ～地域社会への還元へ

- ・自動販売機については、AED設置や防災対応等の付加価値サービスとセットになったものなど、地域貢献につながる機器の選定を検討します。また、「コーズ・マーケティング」(社会貢献と連動した販促手法等)を探り入れることにより、自販機収入の一部を社会に還元します。



4 収支計画について

(2) 支出計画

「支出計画」の基本的な考え方

- 「サービス向上」や「環境改善」への支出の重点化
 - ・収入計画と同様に、指定管理期間5年間を通じて検討していますが、初年度については独自の考えで積算したものを除き、過去の実績を踏まえて予算を計上します。
 - ・当面は、収入に見合った支出を意識しつつ、「利用者サービス」や「施設環境の改善」(修繕費等)につながる経費に、優先的かつ適切に予算を配分していきます。
- 収支全体に影響する「人件費」の抑制 ～「人材の質」を確保した上での縮減
 - ・現指定管理者の固定費(人件費等)が収支全体に大きく影響していることを踏まえ、特に「館長・副館長の人件費」については、代表団体及び構成団体の人材等(同社が運営する商業施設の管理職経験者等)で、接遇対応、マネジメント能力、危機管理能力、技術力などに長けた優秀な人材を活用し、人件費の縮減を行います。
 - ・この他、「事務費」については、初年度は過去の実績を踏まえ、ほぼ同額を計上しています。また、「管理費」(修繕費等)についても、現場の実態を把握しながら、業務の効率化を図っていく予定ですが、一部の専門業者ヒアリング及び過去の実績をベースに計上しています。
- 多数の商業施設等で培ってきた「コスト縮減ノウハウ」の活用
 - ・多数の商業施設、ホール運営で培った「コスト縮減のノウハウ」(修繕、清掃、安全管理、環境対策等)を活用するとともに、備品の一括購入等による調達コストの低減を図ります。
 - ・このように、管理経費全体の縮減と、「収入増への取組み効果」を合わせて、将来の指定管理料の低減につなげていきます。

「経費削減」について

- 現実的かつ計画的な経費削減
 - ・収支予算書を費目ごとに精査し、市の方針も踏まえた現実的かつ計画的な経費削減を行ないます。
 - なお、自主事業等については、過去の事例や地域特性も踏まえ、利用者数や収入について一定の見通しを立て、無理のない収支構造を検討します。

費目(例)	経費削減のための具体的方策(例)
給与・手当	* 業務の体制や方法を適宜見直し、残業や休日出勤を極力減らし「時間外手当」を抑制する。
消耗品費	* 競争原理の徹底(見積もり合わせ、入札等)により価格を下げる。 * 大量に購入する場合は単価契約を締結し、節減に努める。
修繕費	* 技術スタッフ等が可能な限り自ら修繕しコストの削減を図る。
賃借料	* 規定の年限がある物品賃借(リース)で期限経過後の再リースで運用コストを抑制。
謝礼金	* 無償・低報酬の自主事業等を増やす(ボランティア活用、他団体と共催等)。 * 代表団体等の職員自身が講師を務める。
委託費	* 入札等の競争原理で外注費を抑制する。 * 外部委託率を抑制し、内製化を進める。

- スタッフの「マルチスキル化」
 - ・「マルチスキル化」を進め、業務の質を確保し、コスト縮減に努めます。
- 近隣の施設との連携による業務の効率化・コスト縮減
 - ・代表団体等が管理している近隣の施設と連携・協力し、広報、緊急時対応、自主事業、物品調達、業務委託等の分野で「企画・調達の共同化」「人の手配(相互派遣等)」を行うなどによりコスト縮減に努めます。
- 環境負荷データ等の日常的なチェック
 - ・当公会堂での環境対策の履行状況を定期的にチェックし、その結果を分析して対策を検討します。
 - ・特に光熱水費は、メーター等のデータを日常的・継続的に記録する等、温度や水量等を小まめに調整します。職員全員がデータの数値を共有化し、コスト縮減への意識を高めます。
- 「熱供給事業者」ならではの省エネ技術の活用
 - ・熱供給事業者として培ったノウハウを活かし、空調を中心に省エネ対策(空調負荷の低減等のための小まめな空調機フィルター清掃、ダンパー開度調整による外気冷房運用の最大化等)を積極的に行います。
 - ・特に夏場、多くの来館者や設備稼働が予想される際、事前に空調や換気を行い、機器類の稼働のタイミングをずらす取組み(=ピークシフト)を行いコスト縮減につなげます。

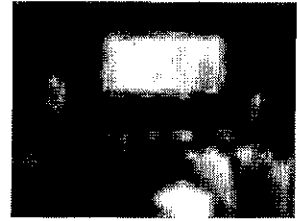
5 自主事業計画について

(1) 自主事業を計画するにあたっての考え方

基本的な考え方

● 区政運営方針や地域特性を踏まえた「事業の重点化」

- ・都筑区の区政運営方針や区の特性を踏まえて、魅力的で実効性の高い自主事業を企画・実施していきます。
- ・とりわけ、転入者の増加に加え、区民の平均年齢が市内で最も若く、子育て世帯も多い特性を考慮して、「ふるさとづくり」(住民間の交流の促進)や「子育て支援」の分野を重視していきます。
- ・また、区民ニーズを踏まえ、「市民団体からのアイデア提案」を募集するとともに、商業事業者の販促イベントとの連携など、地元商業者ならではの提案も行います。



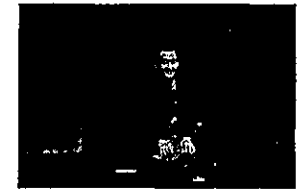
● 「文化施設」としての役割を踏まえた企画

- ・当公会堂には市民・区民の集会、各種団体の行事・催事の場としての役割に加えて、区民の「文化施設」としての役割も重視されていることから、文化芸術系の自主事業も積極的に行っていきます。

事業実施にあたってのポイント

● 「光が丘IMAホール」での自主事業ノウハウ等の活用

- ・文化芸術系事業では、構成団体が光が丘IMAホールで培ってきた自主事業(寄席、コンサート等)のノウハウや人的ネットワークを積極的に活用します。



● 地域の資源・ニーズを的確に踏まえた事業企画

- ・代表団体の「地元団体との幅広いネットワーク」を活かして、地域の資源やニーズを採り入れた事業を企画していきます。

● 「都筑 motto いきいき元気プロジェクト」等とのコラボ事業

- ・代表団体がセンター南北で運営する商業施設イベントとの連携や、独自に実施している「都筑 motto いきいき元気プロジェクト」の助成団体(5年間で延べ61団体を支援)に当公会堂の施設利用を促し、地域住民等の活動拠点としての活性化、利用効率を高める等、代表団体ならではの企画を提案していきます。

● 集客アップのための「情報発信」の強化

- ・自主事業の集客にあたっては、従来型的手法(チラシ・ポスター、ホームページ等)に加え、双方向のやりとりが可能である「ソーシャルメディア」(フェイスブック等)も活用し、能動的な情報発信を進めます。

「行政施策」の実現への寄与

● 「区政運営方針」を反映した各種事業の企画

- ・行政施策実現に寄与するため、区政運営方針を踏まえた下記事業を企画します。

① ふるさとづくり ～まちがつながり にぎわう～

- ＊各地区(自治会等)の取組みを知るイベント
- ＊外国人居住者(ドイツ人等)との文化交流イベント
- ＊郷土の歴史・文化等を学ぶ講座

② 子育て支援 ～子どももおとなもみんなが輝く～

- ＊子育て応援講座、親子体操教室
- ＊絵本等の読み聞かせ・展示会

③ 健康づくり ～子どももおとなもみんなが輝く～

- ＊「健康長寿日本一」のための講座(お年寄り向け体操教室、ヨガ教室等)
- ＊読書活動推進のための図書館との連携事業(読み聞かせ等)

④ 災害対策 ～安心して暮らす～

- ＊防災セミナー、応急救命処置講習会

⑤ 環境対策 ～豊かな環境を引き継ぐ～

- ＊環境にやさしいライフスタイル講座



「利益還元」について

● 当公会堂の運営への「利益還元」によって「正のスパイラル」へ

- ・自主事業で得られた利益は、共同事業体の企業利益とするよりも、利用者の満足度を高めるため、利用者サービスやアメニティー向上などに再投資します。こうした利益還元によって、「施設の魅力がさらに増し、それにより、利用者がまた増える(収入・利益も増える)」という「正のスパイラル(循環)」を目指します。

5 自主事業計画について

(2) 事業計画

●区の地域特性を活かした、魅力あるイベント・講座等

・地元根ざした代表団体(横浜都市みらい)の幅広い地元ネットワークを駆使し、また、構成団体(新都市ライフ)のホール運営での優れたノウハウを活かして、下記のとおり、区の方針や特性を踏まえた分野ごとに、魅力あるイベントや講座等を検討・実施する予定です。

※下記は例であり、詳細(対象選定、実施時期・方法等)は、区や関係者と協議のうえ、確定させていただく予定です。

<ふるさとづくり、災害対策>

No.	事業名	目的・内容等	実施時期・回数
1	「都筑のまち」を知るための講座&探訪ツアー	・地元の歴史や文化に詳しい人(郷土史家、愛好家等)や街づくりに詳しい講師を招き、都筑の歴史・文化・緑・まちづくり等について学ぶ。また、座学で学んだことに関連する場所(史跡など)や、グリーンマトリックス(保存地・緑道等)を巡るウォーキングも合わせて行う企画。 *場所:会議室 *対象:大人20名程度	年2回
2	“おらが地区”のオモシロ自慢大会(事例発表&実演)	・自治会の活動を通じて“地域自慢”ができる人に依頼し、その事例の発表や実演(踊り・歌など)をしてもらう。さらに、自治会や地区の魅力もアピールしていただく。転入者など、一人でも多くの区民に「自治会」に興味を持ってもらい、自治会の加入率アップにつなげる。 ・なお、「メイドインつづき」の物産(商品、地元野菜等)の購入や、自治会加入促進(パンフ配布等)も行なえる企画。 *場所:ホール	年1回
3	帰宅困難者対策を含む防災セミナー	・「帰宅困難者一時滞在施設」でもある本公会堂の特性も踏まえ、都筑区の被害想定や防災対策を学ぶセミナー。また、市の防災施策やハザードマップ等の資料を活用し、参加者による地震発生時の模擬演習(ワークショップ)を行う企画。 *対象:区民、区内事業者(企業等)の関係者 *場所:会議室	年1回

<子育て支援>

No.	事業名	目的・内容等	実施時期・回数
1	親子向け館内体験ツアー(バックヤードツアー)	・専門スタッフによるガイド付きで、普段は立ち入れない舞台裏や専用設備等を直接見て回れる体験プログラム。本公会堂に興味や親しみを持ってもらい、利用促進につなげる企画。 *場所:公会堂全体(ホール内等) ※ホール専門の「榎神奈川共立」(協力団体)の支援あり	年1回(夏休みなど)
2	絵本の読み聞かせ&展示イベント ※都筑図書館との連携事業	・地元のサークル等の協力も得て、人気の絵本の読み聞かせ会を行う。隣接する「都筑図書館」と連携して、関連する絵本をホワイエ等で展示することも想定した企画。 *場所:和室、会議室 *対象:幼児・児童(低学年)を持つ子育て世帯 ※出版社・書店、玩具会社等との連携(協賛等)も検討	年1回

5 自主事業計画について

(2) 事業計画

No.	事業名	目的・内容等	実施時期・回数
3	親子で楽しめる体操教室 ※10回シリーズ	<ul style="list-style-type: none"> 身体を使った遊び、リズム体操、母親向けのエクササイズ、子供と一緒に柔軟筋トレなど、気軽に体操が出来る教室。身体を動かしながら、親子のふれあいを深めていただく企画。 *場所:リハーサル室 *対象:未就学児(4才以上)と保護者 20組程度 	週1回 ※計10回(約2か月間)

<文化芸術振興>

No.	事業名	目的・内容等	実施時期・回数
1	都筑公会堂の寄席イベント	<ul style="list-style-type: none"> 日本の古典芸能・庶民文化である「落語」を、子供からお年寄りまで気軽に楽しめるイベント。洗練された話術や古典の良さを味わうとともに、笑いを通じて憩いや交流を図る企画。 *場所:和室、ホール ※構成団体(新都市ライブ)が直営する IMA ホールにて、同様イベント実績が 20 年以上あるため、同社の事業ノウハウや人的ネットワークを積極的に活用する予定。 	年1回

No.	事業名	目的・内容等	実施時期・回数
2	地元アーティストによるミニクラシック演奏会	<ul style="list-style-type: none"> 敷居が高いと思われがちなクラシック音楽に親しんでもらうため、ホールにおいて地元にはゆかりのあるアーティスト(プロ、セミプロ等)による生の演奏を楽しんでいただく。 また、演奏する曲や作曲家についての解説やエピソード話など、演奏者自身のトークをふんだんに盛り込み、親しみやすい内容とする企画。 *場所:ホール ※構成団体(新都市ライブ)に類似実績あり(IMAホール)。 	年1回(秋)

<健康づくり>

No.	事業名	目的・内容等	実施時期・回数
1	健康体操教室 ※10回シリーズ	<ul style="list-style-type: none"> ストレッチや簡単な筋力トレーニングなどを誰でも手軽に楽しくできる教室。日ごろ運動不足や運動が苦手な人、高齢で身体機能が低下してきた人など誰でも気軽に出来て、ストレス解消や健康維持にも役立てていただく企画。 *場所:リハーサル室 *対象:大人20名程度 	週1回 ※計10回(約2か月間)

No.	事業名	目的・内容等	実施時期・回数
2	パワーヨガ教室 ※10回シリーズ	<ul style="list-style-type: none"> 通常のヨガより、筋肉トレーニングと瞑想的部分を充実させ、運動量が多いため代謝が良くなり、集中力強化やストレス解消に効果がある、最近人気のスタイルのヨガ教室の企画。 *場所:リハーサル室 *対象:大人20名程度 	週1回 ※計10回(約2か月間)

単独団体名・共同事業体名	横浜都市みらい・新都市ライフ共同事業体
施設名	都筑公会堂

平成27年度収支予算書(兼指定管理料提案書)

I. 指定管理料 (単位:円)

提案額(a) (消費税及び地方消費税を含む)	20,873,000	指定管理料=小計【イ】を記入 ※区指定上限額(b)の範囲内で提案してください。
※区指定上限額(b)	21,000,000	
差引(a)-(b)	▲ 127,000	
削減率(a)/(b)	99.4%	

II. 平成 27 年度収支予算書(総括表)

1 収入の部

項目	合計金額 (単位:千円)	備考
利用料金収入 [A]	15,705	
その他収入 [B]	4,000	
小計【ア】(A+B)	19,705	施設運営収入の計
指定管理料① [C]	20,873	【ウ】-[ア]
小計【イ】(C)	20,873	指定管理料の計
利用料金収入 [A]の補填額(★) [D]	449	[A]÷1.05×1.08-[A]
収入合計(【ア】+【イ】)	40,578	

2 支出の部

項目	合計金額 (単位:千円)	備考
人件費 [a]	14,111	
管理費A(光熱水費等) [b]	6,064	
管理費B(保守管理費等) [c]	12,157	
事務費 [d]	967	
公租公課 [e]	1,161	
その他 [f]	3,539	
事務経費 [g]	2,579	
支出合計【ウ】(a)~(g)	40,578	施設管理運営経費の計

※金額は、消費税及び地方消費税込みの額を記載してください。(全て8%で積算してください。)

★消費税が8%となりましたが、現段階では利用料金は据え置きとしています。平成26年度は平成24年度実績をもとに利用料金収入の増税分の補填を行っています。平成27年度以降の対応については市で検討中ですが、ここでは利用料金収入[A]に対して3%の差額が生じることを想定して[D]に記入してください。

単独団体名・共同事業体名	横浜都市みらい・新都市ライフ共同事業体
施設名	都筑公会堂

平成27年度収支予算書

1 収入の部内訳(指定管理料除く)

(単位:千円)

	項目	内容等	金額		
利用料金収入	講堂(ホール)	(過去の利用実績から推計、以下同様)	ア	8,719	
	会議室		イ	1,897	
	和室		ウ	601	
	リハーサル室		エ	1,541	
	付属設備使用料		オ	2,631	
	持込器具電気料		カ	316	
			キ		
			ク		
			ケ		
	小計		[A]	15,705	ア~ケ
その他収入	自動販売機売上手数料収入	建物内4台	コ	500	
	自主事業収入	入場料等	サ	1,000	
	スタッフ受注収入	舞台設備操作スタッフ等	シ	2,200	
	物販・広告等収入	物販・企業広告掲示等	ス	300	
			セ		
		小計		[B]	4,000
小計【ア】		施設運営収入計		19,705	[A]~[B]

※金額は、消費税及び地方消費税込みの額を記載してください。(全て8%で計算してください。)

単独団体名・共同事業体名	横浜都市みらい・新都市ライフ共同事業体
施設名	都京公会堂

平成27年度収支予算書

2 支出の部内訳

(単位:千円)

	項目	内容等	金額	
人件費	常勤職員		ア 7,180	
	時給スタッフ		イ 6,931	
			ウ	
	小計		[a] 14,111	ア～ウ
管理費A (光熱水費等)	電気料金	指定額	エ 5,094	
	ガス料金	指定額	オ 0	
	上下水道料金	指定額	カ 970	
	小計		[b] 6,064	エ～カ
管理費B (保守管理費等)	修繕費	一件60万円未満の小規模修繕	キ 989	
	清掃費	特記仕様書のとおり(日常清掃、定期清掃(年6回))	ク 2,609	
	施設管理諸費	日常施設管理用及び清掃用消耗品購入	タ 625	
	建築設備保守費	仕様書のとおり(巡視:月1回等、定期:年2回等)	ケ 1,581	
	自動ドア保守費	特記仕様書のとおり(年3回)	コ 206	
	舞台照明機器保守費	特記仕様書のとおり(年2回)	サ 903	
	舞台吊物装置保守費	特記仕様書のとおり(年2回)	シ 379	
	舞台音響保守費	特記仕様書のとおり(年2回)	ス 781	
	ピアノ調律保守費	特記仕様書のとおり(年4回・年2回)	セ 194	
	舞台設備等技術費	専門技術マネージャー等委託	ソ 3,890	
			チ	
			ツ	
			テ	
			ト	
		ナ		
		ニ		
	小計		[c] 12,157	キ～ニ
事務費		旅費、消耗品費、印刷製本費、通信費、施設賠償責任保険、リース料等	[d] 967	
公租公課		収入印紙、消費税	[e] 1,161	
その他		自主事業、スタッフ受注、自動販売機、物販・広告等、目的外使用料	[f] 3,539	
事務経費	(労務、経理、契約、職員研修など)		[g] 2,579	
小計【ウ】		施設管理運営経費計	40,578	[a]～[g]

※金額は、消費税及び地方消費税込みの額を記載してください。(全て8%で計算してください。)
(各内訳には課税取引分の消費税及び地方消費税額を含んだ金額を記載、公租公課欄には仕入税額控除後の見込額を計上)