

(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桜道コミュニティハウス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 (社)こうなん区民利用施設協会の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について

■当協会の経営理念

私たちは、『港南区における区民利用施設の管理運営を通じて区民の皆さまの「生きがいある暮らしづくり」と「活力ある地域社会の実現」に貢献する』という経営理念のもと、広く地域社会に貢献すべく事業展開をしています。

■経営方針

- ①私たちは、高い目標を目指して、常にサービス向上のための継続的な改善活動を行います。
- ②私たちは、社会的責任と公共的使命を意識して、コンプライアンスに根差した経営を行います。
- ③私たちは、常に区民の皆さまのニーズを的確に捉え、その期待に応えます。
- ④私たちは、一人ひとりがつながり、地域で支え合う関係を育むための担い手になることを目指します。
- ⑤私たちは、経営理念を実践するため、人材育成に重点を置き、信頼される職員の育成を行います。

■当協会の特色

私たちは、コミュニティハウス、地区センターなど区民利用施設の管理運営を通じて、地域に貢献することを目的に港南区に誕生し、地域の中で育てられた団体です。当協会は、平成 24 年に社団法人化し、法人の理事会構成員は、地域における防犯・安全の推進、文化・スポーツの振興、地域福祉の向上、地域活性化等を目的とする地域団体の代表者です。私たちは、これからも地域に根差した団体として、区民の皆さまの『生きがいある暮らしづくり』と『活力ある地域社会の実現』に向け、真摯に活動してまいります。

イ (社)こうなん区民利用施設協会の業務における桜道コミュニティハウスの指定管理業務の位置づけ

桜道コミュニティハウスは、昭和 47 年に青少年図書館として設置されて以来、時代のニーズに適合しながら少しずつ事業内容、施設設備の充実を図りながら今日に至っています。年々利用者数は増加しており、ご利用者からも高い評価をいただいているものと自負しています。

私たち協会は、港南区内の公の施設の管理運営業務に特化し、事業運営を行っておりますが、当コミュニティハウスは、開館以来継続的に運営を行っている施設であり、「協会運営の礎」となっている施設です。私たちは、既に地域の多くの方々、ご利用者の皆さまとの密接な関係が構築され、業務執行上必要なノウハウも多く蓄積されています。こうした経験とノウハウを活かしながら、施設運営を通じて地域社会に貢献することが「協会の使命」と考え、当コミュニティハウスを引き続き、協会運営の要(かなめ)施設として位置づけ、管理運営を行っていきたく考えております。

ウ (社)こうなん区民利用施設協会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

《3年間の利用者実績》			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
年度	指定管理施設	受託施設				
24	373,953	63,367	横浜市港南地区センター	神奈川県横浜市港南区	平成 7 年 4 月	指定管理
			横浜市東永谷地区センター	神奈川県横浜市港南区	平成 9 年 6 月	指定管理
			横浜市野庭地区センター	神奈川県横浜市港南区	平成 14 年 2 月	指定管理
			横浜市桜道コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成 12 年 4 月	指定管理
25	※361,420	64,070	横浜市日野南コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成 22 年 11 月	指定管理
			横浜市下野庭林 [°] ツ会館	神奈川県横浜市港南区	平成 7 年 4 月	指定管理
			野庭すずかけコミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成 7 年 4 月	受託管理
			上永谷コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成 7 年 4 月	受託管理
			日限山コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成 7 年 4 月	受託管理
26	378,063	74,410	港南台コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成 10 年 4 月	受託管理

※平成 25 年度は、野庭地区センター電気設備不具合の為休館(26/2.19~3.31)

(2) 桜道コミュニティハウス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

桜道コミュニティハウスは、地域の皆さまの「自主的な活動の場」・「相互交流を深める場」であり、その活動を通して、「地域コミュニティの活性化」と「地域の交流促進」に寄与する施設であると考えています。港南区は「つながり はぐくむ ふるさと港南」のもと、地域の皆さまと協働でつくる「安全でだれもが安心して暮らせるまち」を区政運営の基本目標として掲げております。これらを受け、区政運営方針の実現に寄与するべく、桜道コミュニティハウスを『地域社会をつなぎ、活力ある地域づくりに貢献できる身近な施設』と位置づけ、下記の運営方針によって管理運営を行ってまいります。

施設の運営方針

- ◆ 公務の代行者として法令を遵守し、高い倫理観をもって業務の運営にあたります。
- ◆ 子どもからお年寄りまで様々な年代層がふれあう機会、交流の場を提供します。
- ◆ 多世代に亘る生涯学習のきっかけづくりを積極的に行います。
- ◆ 地域の様々なニーズに応え、地域課題の解決ができる的確な事業を実施します。
- ◆ 様々な地域活動団体との緊密なネットワークを育み、地域のつながりを広げます。
- ◆ 「来てよかった」「また利用したい」と感じてもらえるホスピタリティ溢れるサービスを提供します。

イ 地域特性、地域ニーズ

<地域特性>

桜道コミュニティハウスが位置する地区は、田野川、大岡川に沿う笹下釜利谷道路、鎌倉街道に挟まれ、地形は起伏に富んでいます。両街道の交差点より南方に向かって丘陵地となり、日野公園墓地につながっています。現在は、多くの住宅、マンションが立ち並び静かな住宅地となっています。また、笹下地区、日野第一地区では、高齢者人口の比率はほとんどの町で 20%以上となっております。また、コミュニティハウスの至近距離内には区役所など行政機関、南台小学校、笹下中学校など文教施設、保育園、ケアプラザなど福祉施設、子育て支援拠点(はっち)があります。更に港南地区センター、スポーツセンターなど公共施設が存在しており、多世代の人々が行き交う地域となっています。

<地域のニーズ>

安全・安心のまちづくりを推進する地域ぐるみの活動等と相まって、住民の防犯・防災意識は高いものがあります。地域には、様々な趣味や教養などを身につけ、いつまでも若々しくいたいと願う人も多く、健康チェックや健康づくりのための運動をしたいと考える健康志向の強い地域と考えています。地域の支え合いネットワーク活動も盛んな一方、子育て支援・子育て世代の交流の場や誰もが気軽に、安全・安心に過ごせる居場所を求める声も多くなっています。

私たちは、これらのニーズを運営に反映させる考え方として、桜道コミュニティハウスが「幅広い利用者が多目的で集い、行き交うコミュニティハウス」であることを踏まえ、地域住民や多様な主体がつながり、協働・連携して地域課題の解決を図っていく拠点としての機能を発揮することで地域の活性化を目指します。

ウ 公の施設としての管理

私たちは、公務の代行者として法令を遵守し、高い倫理観をもって業務の運営にあたります。また、桜道コミュニティハウスが公の施設であることを踏まえ、公平公正な施設利用の確保、平等で公平な接遇の提供、人権への配慮、横浜市地区センター条例をはじめとする各種関係法令の遵守等を踏まえた施設の管理運営を行います。

<施設の利用許可・貸し出し>

- 施設利用方法やルールについて「利用要綱」に定めるとともに、チラシ、ホームページ(HP)等各種情報提供手段を通じて、広く利用者に広報します。
- 利用許可、利用不許可にあたっては、法令基準に基づき公正で厳正かつ迅速に対応します。
- 自主事業からの発展「グループ」については、活動開始後6回までの優先利用を認めることで、「グループ」の育成を図ります。
- 施設の利用予約は、公平、公正が保たれるよう厳正な抽選により、利用者の利便の観点から電話での仮予約も抽選会以降受け付けます。
- 1週間以内に空き室がある場合は、個人の占用利用等弾力的運用を行います。
- 予約状況等については、館内の受付ボードに分かりやすく掲出し、電話での問い合わせにも対応します。

<利用者サービス>

- 施設の情報は、HPやコミュニティだより、館内掲示板、町内会掲示板、広報よこはま等により、広く地域の方々にご案内します。また、アウトリーチ活動による新規利用者の開拓を行い、多くの方々の利用を促進させます。
- 公平性を保ち、かつ「ハートフルなふれあい」の感じられるサービス提供を接遇の基本にします。「接遇マニュアル」を作成し、接遇研修を定期的に行います。環境にやさしい施設の美化・清掃活動を行います。
- 「安全点検マニュアル」に基づく施設巡回点検により、施設の安全性を確保します。緊急時における冷静な対応が行えるよう、職員全体で「緊急時対応マニュアル」に基づく訓練を定期的に行います。

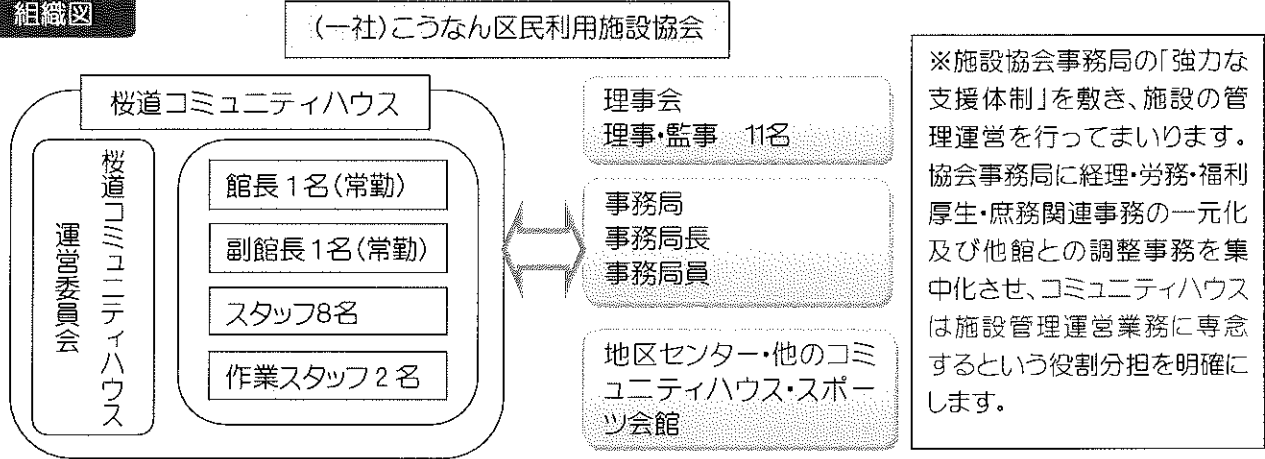
(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

基本的な考え

私たちは、地域の皆さまに愛され、快適かつ安全、安心にご利用いただける施設運営を目指します。そのため、最少の人員体制で最大の効果を生み出す業務執行、事業運営の適性を備えた人材を配置します。館長の指揮命令のもと副館長、スタッフが密接な連携を図り、円滑な業務運営を行います。

組織図



業務内容、資格、勤務形態等

職種	人数	業務分掌	資格等	勤務形態
館長	1名	事務総括、地区センター委員会等に関する事務、内外連絡調整、文書管理、渉外業務、案内		常勤(5勤2休)
副館長	1名	経理事務、一般庶務、労務、自主事業の企画、施設管理、受付、図書管理、案内		常勤(5勤2休) 勤務シフト:早番・遅番のローテーション
スタッフ	8名	受付、案内、集計等簡易事務、図書業務、自主事業実施補助、軽微な清掃、館内装飾		非常勤(隔週6~7日) 勤務シフト:午前・午後・夜間
作業スタッフ	2名	清掃、館内外整理整頓		非常勤(隔週7日) 勤務シフト:午前

勤務体制について

館長・副館長(1日7時間・週5日交替勤務)		スタッフ(1週間交代勤務)	
早番	8:45~16:45	午前(1名)	8:45~13:00(15分休憩含む)
遅番	13:15~21:15	午後(1名)	12:45~17:00(15分休憩含む)
		夜間(1名)	16:45~21:00(15分休憩含む)
		作業(1名)	8:00~11:00

※スタッフは隔週勤務で、午前・午後・夜間の1日3交代制とし、スタッフ交代時には、申し伝え事項等の情報受伝達を確実にいたします。

職員の採用(採用の条件・必要な能力等)

(3) 組織体制
イ 個人情報保護等の体制と研修計画

1. 個人情報保護に対する基本的な考え方

私たちは、指定管理業務を遂行するにあたっては、「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例」及び条例施行規則等の個人情報に関する法令等を遵守するとともに、コンプライアンスを強く意識した管理運営を行います。なお、個人情報の利用は、取得目的の範囲内で、権限が与えられている者のみが、業務遂行上必要な範囲内での取り扱いを行うなど、細心かつ厳格な取り扱いを行います。

○当協会作成の「個人情報保護管理規程」等の諸規則及びマニュアルに基づく個人情報保護の徹底

- 当協会では、ご利用者様からお預かりした個人情報は、当協会の社会的責務との認識をもって個人情報保護体制を確立し、「個人情報保護方針」「個人情報取扱い10か条」を定め、適正な管理を行います。
- 館長を個人情報管理責任者とし、個人情報取扱いの管理・監督、個人情報の漏えい、紛失の防止等に取り組んでいきます。
- 個人情報保護が、業務のなかで実践されているかどうかを定期的な業務監査によって確認し、必要に応じて是正処置、予防処置を講じます。

○個人情報保護ルール

個人情報収集	個人情報を提示した利用者に対し、個人情報の取り扱い範囲、目的を明確に明示し本人の了解を得ます。
個人情報取扱	情報の利用については収集時に承諾を得ておきます。また、個人を特定することが可能なデータのFAX送付を禁止し、電子メール等を使用する場合は、添付ファイルに必ずパスワード設定をします。
個人情報保管	①個人情報が記載された書類については、使用中以外はすべてキャビネットに収納し、業務終了時は施錠します。 ②個人情報を含むパソコンのロック設定、パソコン内の個人情報ファイルへのパスワードを設定します。また、USBやCDR等へのコピーや持ち出しを禁止し、使用中以外は鍵のかかるキャビネットに保管します。 ③館長が所定の位置に保管するとともに、使用者を限定し、不用意に担当者以外が閲覧しないように管理します。
個人情報廃棄	①個人情報掲載の書類破棄時は取扱い担当者が必ずシュレッダー処理を行います。 ②個人情報のパソコンデータは担当者が完全に削除します。また使用不能となったパソコンは、ハードディスクを破壊し、完全にデータ消去を行います。

具体的な取り組み

- ①組織的対策
 - 個人情報保護方針の掲示
 - 申込書等への個人情報収集目的、目的外使用禁止等の明示
- ②人的対策
 - 外部委託企業に対する「個人情報守秘義務契約」締結の義務づけ
 - FAX、メールの誤送信防止のため送信先のダブルチェック実施
- ③物理的対策
 - 離席時のスクリーンセーバー設定
 - パソコン盗難防止チェーンの取付け
 - パソコン等からの出力資料のシュレッダー処理
 - 定期的な保管状況の確認
 - 個人情報に関わる書類の施錠保管
 - 事務室内に外部の者をむやみに入室させないこと等
- ④技術的対策
 - ウイルス対策ソフトの導入等情報漏えいに対する技術的対策の実施
 - 個人情報が含まれるデータファイルにパスワード設定等

○情報公開への対応

桜道コミュニティハウスが保有する情報の開示請求に対しては、「横浜市指定管理者の情報公開に関する規程」及び協会独自の『情報公開規程』に則り、開示請求があった場合は速やかに公開を行うなど適切に対応します。

○コンプライアンスの取り組み

当協会は、地域社会を構成する一員として法令を遵守した高い倫理観を持って活動を行っていく必要があると考えます。そのため、独自の「職員行動基準」を定めるとともに、理事会直結の「コンプライアンス委員会」を設置し、全職員に対して法令遵守を徹底しています。また、職員には「エシックスカード」(行動の判断基準が書かれたカード)の常時携帯を義務付け、職員・スタッフ一人ひとりがコンプライアンスを意識し、実践できる体制を取っています。

2. 研修計画

私たちは、「施設の運営方針」に則り、確実に施設の運営管理を実践するためには、「人材育成こそが最も重要」であると考えます。桜道コミュニティハウスでは皆さまから信頼される職員・スタッフを育成するため、定期的な各種研修を行い、プロフェッショナルな職員・スタッフの育成を行います。また館長、副館長による「OJT研修」を強化します。

研修名	概要	回数	参加者
エバーグリーンサービス研修	接遇のスキル向上を含めたユニバーサルサービスを行うための研修		全員
実務研修(OJT)	日常業務の手順や機材の取り扱い、施設管理の基礎等を学ぶ		全員
防災・防犯訓練	消防署・警察署より講師を迎え防災・防犯訓練(サスマタ取り扱い訓練等)を実施する		全員
個人情報保護研修	個人情報保護方針や個人情報取扱い10か条をもとに個人情報保護を徹底する		全員
コンプライアンス研修	職員行動基準、エシックスカードを確認し法令遵守の意識を徹底する		全員
人権研修	職務に習熟するだけでなく、人権感覚を磨き人権意識を持って職務を遂行する		全員
日常業務確認研修	日常業務を再点検し問題意識と課題解決力を養い、全員の資質向上につなげる		全員
救急救命研修	消防職員等を講師に迎え、AED操作や救急救命措置を学ぶ		全員
地域コディネータ研修	参加と協働を進めるうえで必要な地域を繋ぎ、まとめるためのコディネータ力をつける		職員
館長研修	これからの地域政策、施設経営の在り方等管理職としてのレベルアップを図る		館長
PDCA研修	施設管理運営のなかでPDCAサイクルを徹底し、確実に成果を上げる考え方と方法論を学ぶ		全員

(3) 組織体制

ウ 緊急時の体制と対応計画

私たちは、災害、事故等の発生時には、「利用者の安全確保が何事にも優先する」という徹底した意識をもって、「安全・安心を最優先」にした組織体制と対応計画を策定し緊急時の対応にあたります。また、定期的な訓練等を関係機関、家庭防災員、自治会・町内会等地域と連携して行うことで、危機管理対応能力の向上に努めます。

なお、桜道コミュニティハウスは、港南区と締結している「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき、災害発生時には防災計画に基づく補完施設としての役割を担います。

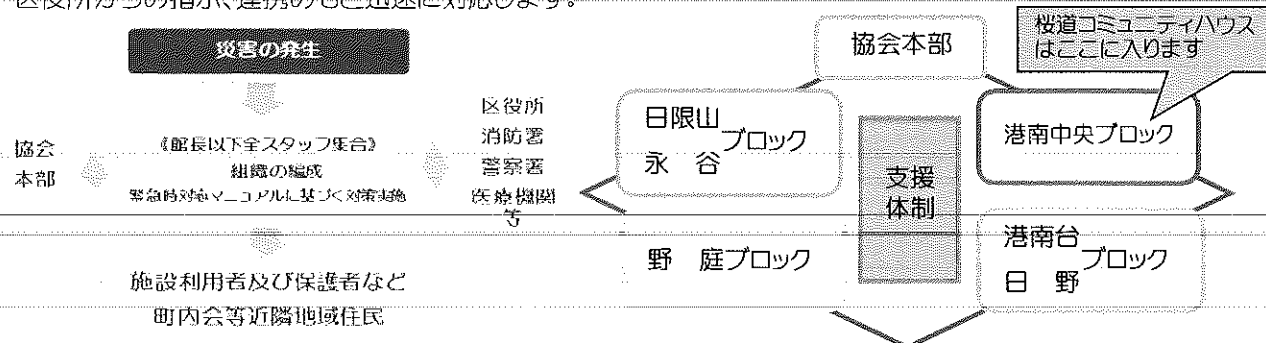
1. 危機管理対応の考え方と日常の取組み

犯罪防止	<p>< 割れ窓理論に則した事故・犯罪の未然防止と地域と一体となった防犯力の向上 ></p> <p>警察署、区役所との連携強化を図り、防犯指導を仰ぎます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇チェックリストに基づき、職員による定期的な館内外の確認巡回、ゴミ置き場等の整理整頓 ◇緊急通報システム設置(開館時)、警備会社へ機械警備委託(閉館時) ◇防犯カメラの設置(1階) ◇警察官巡回、子ども110番の家登録、防犯グッズ(催涙スプレー、サスマタ等)配備
防災・事故防止	<p>< 防災計画、緊急時対応マニュアルに基づく対応 ></p> <p>横浜市防災計画、港南区防災計画にある事業者の責務、役割を踏まえた行動をとるとともに発災時には、区災害対策本部の指示に従い迅速に対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇児童、高齢者をはじめ利用者の安全確保を最優先にした避難訓練の実施 ◇一時的避難場所となることを想定した訓練の実施 ※訓練時には、所轄消防署の臨席のもと訓練状況のチェックをしてもらいます。 ◇自治会・町内会が行う地域防災訓練への職員参加、施設の役割確認 ◇緊急時対応マニュアルの整備とマニュアルに基づく対応訓練実施 <p>< マニュアルの内容 > 関係部署への連絡網、緊急時の体制、館長・副館長・スタッフ等関係者の役割分担、地域防災拠点、いっとき避難場所、広域避難場所、避難経路等</p> <p>< 自衛消防隊の編成及び消防訓練の実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ◇自衛消防組織の設置(館長:隊長、副館長:副隊長、スタッフ:通報連絡班・避難誘導班・消火班・救護班)と実践的訓練 <p>< 事故やヒヤリハット事例の共有による事故防止力の向上 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ◇事故やヒヤリハット事例発生時は記録簿に残し「ミーティングで事例を報告」 ◇協会に設置する「安全管理委員会」に以下の①～④を報告 <ul style="list-style-type: none"> ①内容の把握②原因究明と検討③対策の立案 ④必要に応じた安全管理マニュアルの改訂 ◇「ヒヤリハット事例集」として取りまとめ、協会全体の施設での再発防止に役立てます。 <p>< 防災・事故防止等の発生に備える事前準備 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ◇緊急連絡先(消防署、警察署、区役所(地域振興課、福祉保健センター)、警備会社、施設管理委託業者及び必要伝達事項の掲示 ◇AED(自動体外式除細動器)の設置、取扱い訓練講習 ◇医薬品の整備 ◇緊急地震速報器の設置 ◇掲出物の画鋏止めの禁止 <p>施設賠償責任保険加入</p>

2. 緊急時の体制及び対応

緊急事態が発生した場合は特別体制をとります。区役所からの指示、連携のもと迅速に対応します。

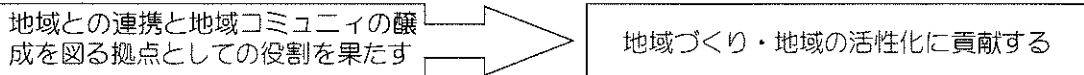
※私たち協会の傘下施設の機動力や合同力を生かし下記の施設間相互の支援体制・近隣在住職員の応援体制を敷きます。



- (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
 - ウ 利用料金の設定について(※地区センターのみ該当)

ア 設置理念を実現する運営内容

地域の皆様方の様々な「自主的な活動の場」であり、その活動を通じて「相互交流を深める場」であるとした施設の設置理念に基づき、私たちは、積極的に地域との連携、地域コミュニティの醸成を図る拠点としての機能を発揮し、地域づくり、地域の活性化に貢献できる施設運営を図りたいと考えています。



< 具体的取り組み >

	みんなが集う (共催イベント等)	参加していただく (講師参加)	広く認知してもらう (告知協力)	自分からでかける (アウトリーチ)
連携先	・学校等教育機関 ・他の公共機関/施設 ・民間企業など	・港南区街の先生の会 ・港南区街のアドバイザー ・区民活動支援センター	・学校等教育機関・他の公共機関 ・民間企業など	・学校等教育機関 ・他の公共機関/施設 ・民間企業など
連携内容	施設単独では満足度の高いイベント等の実施が困難な場合に互いの強みを生かし連携して実施する (例) 近隣中学校楽部発表会 ダンス発表会	自主事業の講座等の講師としてご参加いただき、その力を発揮してもらう	施設の案内や講座のチラシ等の貼付・設置など告知に協力してもらう	当施設から他の施設、教育機関等に出かけて行き、「講座」等を実施する (例) 幼稚園・保育園での『おはなし会』 ケアテラス・老人ホーム等での事業発表会
連携目的	互いの力を発揮して、満足度の高い有益なイベント等を行う	専門知識や技術をお持ちの地域の方に参加いただくことで、地域性をより根付かせる	多くの場所で、当施設の実施内容をアピールし、顔の見える関係構築を図る	当施設から離れた地域の住民や当施設を知らない住民等に対して、当施設を知ってもらう

イ 利用促進策

私たちは、桜道コミュニティハウスをより多くの地域の方々にご利用いただくために、利用者のニーズを踏まえた質の高いサービスを提供することが重要であると考えています。そのため、これまでの施設利用状況の分析結果から判明した課題を踏まえて、利用者ニーズにあった事業を提供して参ります。また、アウトリーチ活動や施設のPR など積極的な情報発信を行い、新規利用者の開拓とリピーターの確保を行うことにより、施設の利用促進につなげて参ります。

< 利用実績の分析と今後の利用者目標数 >

指定管理第二期(H23 年度から 26 年度)における利用者数は着実に増加しています。新規利用者からリピーターまで多くの方々に対して、私たちのこれまでの真摯な取り組みが認知された結果であると考えています。しかし、これに満足することなく、今後も明確な目標を立てて、利用者の立場に立った接遇、サービス、自主事業の充実等を通じて利用者に満足いただける施設運営をする中で、利用者数、稼働率の向上に向けた努力をしていきます。

【H23年度～H26年度の利用数等推移】

年(開館日数)	午前利用	午後利用	夜間利用	利用人数合計	稼働率
H23年度(338日)	11,137	19,945	4,712	35,794	68%
H24年度(347日)	11,865	21,795	5,266	38,926	71%
H25年度(347日)	11,781	21,115	4,740	37,636	73%
H26年度(347日)	12,721	22,162	4,642	39,525	72%

夜間利用や日曜日の利用の増加を重点的目標にして、利用者数については、平成26年度実績比 約15%増の45,000人、稼働率については75%を5年後の目標数とします。

< 利用促進に向けた具体的取り組み >

自主事業やイベントの充実	自主事業の充実、魅力あるイベントの開催。専門知識や技術等を持つ地域人材や地域団体・企業との協働による事業の高質化を図ります。
積極的 PR 活動、広報活動	施設内掲示板、HP の充実(区内公共機関とのリンク)、広報よこはまへの掲載、チラシ等の町内回覧、掲示板掲出、ポスティング等による積極的な施設及び事業のPRを行います。
広聴・ホスピタリティ溢れる接遇	学校、町内会等に出向いて、様々なニーズを把握します。『笑顔』『声かけ』『親切』をモットーに職員一同、心のこもった接遇に心がけます。

- (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(※地区センターのみ該当)

エ 利用者ニーズの把握と運営への反映

私たちは、桜道コミュニティハウスをご利用いただく方々からの意見・要望・苦情は「施設運営改善への最重要な提言」と捉え、迅速かつ誠実な対応を行います。利用者アンケート、ご意見箱、利用者との日常会話等、様々な方法によってニーズを把握し、施設の運営・改善につなげます。

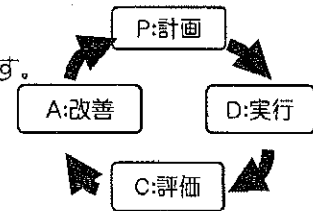
(1) 積極的な利用者ニーズの収集・把握の方法

情報の収集方法	
利用者ニーズの調査	ご意見箱/利用者アンケート
各種会議	利用者会議/運営委員会
館長相談	随時受付
要望等の受付	直接受付(HPからの受付、職員へのご要望等/ご意見箱/ご意見ダイヤル)
自主事業	参加者からのご意見/参加者アンケート
街頭でのアンケート	利用者以外の人たちへの施設周知度も含めた調査

(2) 運営への反映方法

私たちは、施設をご利用いただく方々に対するサービスは、「継続的に改善」していくことが重要であると考えています。そのため、継続的な改善の仕組みである「PDCAマネジメント・システム」(P:計画、D:実行、C:評価、A:改善)を構築・導入して、施設の運営管理の中で活用していきます。

- ◇要望に対する対応結果は公表します。
- ◇緊急性のあるものは、迅速に対応し、必要に応じて事務局及び区役所に相談します。
- ◇ルール変更が生じる場合は、十分な期間を設け周知します。(館内掲示・HP・来館者へ直接説明 等)



オ 利用者サービス向上の取組

私たちは次の三点を重点的に利用者サービスの向上に取り組みます。

ニーズを捉えた新たなサービスの提供

○H27年度から電話での仮予約から本申請までの期間を1週間から1か月に延長することにより、予約のための必要来館回数を減らし、利用者の負担軽減を図りました。また、図書貸し出し数を増冊しました(2冊から4冊)。

○新作や話題性のある図書を積極的に購入するなど図書サービスの充実を行います。

○協会傘下全施設の事業情報や自主活動グループの活動状況をリアルタイムに得られるようにします。

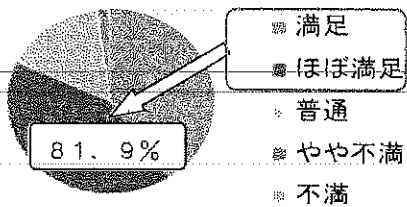
魅力ある自主事業の提供

- 地域人材の活用、地域団体・企業との協働等による事業の高質化を図ります。
- 人気講座の継続はもちろん、様々なニーズに応えるべく魅力ある、多彩かつ満足度の高い事業を企画します。
- 他館で実施し、評判の高かった事業なども取り入れます。

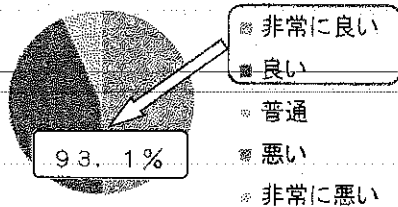
ホスピタリティあふれる、ふれあいサービスの提供

- 職員が笑顔で声かけ、親切、丁寧をモットーにした対応、迅速・誠実な対応を実践します。
- 団体や個人利用の方々の作品を展示し、ふれあいの機会を増やします。
- 安全で安心感の得られる施設運営をし、快適な施設環境の提供に心がけます。
- 季節感が感じられる飾り付けをし、温かな空間を演出します。

施設内設備や備品



職員・スタッフの対応



利用者満足度100%を目指します

H27年2月アンケートより

回答者 542名

(4) 組織体制

キ 本市重要施策に対する取り組み

私たちは、横浜市の基本構想、新たな中期計画の基本的方向とそれに基づく横浜市中期計画等を理解したうえで、桜道コミュニティハウスの設置目的や使命を踏まえ、横浜市の重要施策に積極的に取り組んでまいります。

◀ 情報公開 ▶

- ◆ 積極的公開：事業計画書・報告書、予算、決算、運営委員会議事録、利用者会議録、利用者アンケート結果、お客様からの声、第三者評価受審結果等情報公開を積極的に行います。
- ◆ 公開請求：横浜市情報公開規程、協会独自の情報公開規程に基づき開示請求に対して迅速、適切に対応します。

◀ 人権尊重 ▶

- ◆ 施設利用における差別のない平等な対応、誰もが利用しやすい施設運営を行います。
- ◆ 施設館内に関連ポスター、チラシの掲示を行い、利用者を中心に広く啓発を図ります。

◀ 環境への配慮 ▶

- ◆ 「ヨコハマ3R夢プラン」の推進による、環境にやさしい施設運営を行います。
- ◆ ペットボトルキャップ回収(途上国への生ワクチン供給に貢献)、マイボトル推進運動、トナーカートリッジやプリンターインクカートリッジ回収は利用者、地域住民の参加も得て実施しています。

◀ 中小企業振興 ▶

- ◆ 「横浜市中小企業振興基本条例」の趣旨を踏まえて、原則として市内、区内中小企業に修繕発注、物品調達を行います。(平成26年度協会全体での市内発注・調達率は全件数の98%以上となっています。)

◀ スポーツ振興、健康づくり ▶

- ◆ 「横浜市スポーツ振興計画」の基本目標となっている子どもの体力向上、地域スポーツ振興、高齢者、障害者のスポーツ推進を図る自主活動の場としての機能を果たしていきます。
- ◆ 健康増進、健康寿命の推進を図るための「健康」をテーマにした自主活動の場を確保します。
- ◆ 熱中症予防、地域の省エネ効果を高める「クールシェアスポット」として横浜市に登録し、サービスの向上を図っています。

・スポーツ推進委員やスポーツトレーナー、保健活動推進員、食生活等改善推進員、福祉保健センターの協力を得ながら「健康づくり」「体力づくり」に向けた事業を行います。
 ・横浜市健康福祉局事業の「よこはまウォーキングポイント事業」、「よこはま健康スタンプラリー事業」に参加し、リーダー設置、スタンプ押印窓口となっています。

◀ 子ども・青少年育成・読書活動推進 ▶

- ◆ 小中学生を中心にした子ども達、青少年の集い、学び、学習の場として、また、世代間交流が自然にできる雰囲気づくりを行います。
- ◆ 読書活動推進条例の趣旨を踏まえた全世代を対象にした読書習慣を推進していくための蔵書の工夫や自主活動を支援します。また図書コーナーの活用促進を図る環境づくりを目指します。

「朗読会」「読み聞かせの会」等の事業を行い、読書活動を推進していきます。
 また、港南区読書大使の活用も図ります。


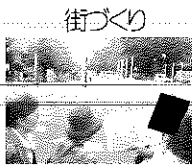
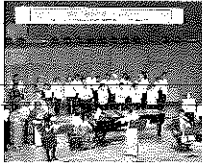

◀ 協働推進、防災 ▶

- ◆ 「市民協働条例」や港南区における「協働による地域づくりの推進」の趣旨を踏まえて、地域の協働を推進する活動拠点の役割を果たします。
- ◆ 「横浜市防災計画・港南区防災計画」に基づき緊急時対応マニュアルを作成し、利用者の安全第一を最優先した体制と対応能力を強化します。

当協会の合同力を活かした事業

協会全施設合同事業

横浜市の重要施策を区民の皆さまに直接肌で感じてもらうため、様々なテーマに基づく体験型事業を実施しています。

<p>24年度 地域防災力強化</p> 	<p>25年度 横浜のにぎわいと街づくり</p> 	<p>26年度 参加と協働</p> 	<p>27年度予定 文化芸術創造都市横浜の魅力を探る</p> 
---	--	--	--

(5) 自主事業計画

私たちは、地域住民の皆さまが自主事業への参加によって新しい目標や出会いの機会が生まれ、それを契機に新しいコミュニティ団体やサークルが誕生し、その結果として地域参加を通じて地域の活性化につながると考えます。そのことを踏まえて私たちは、地域のニーズに合致し、高品質かつ魅力ある多彩な自主事業を開催します。

1. 実施方針

- ① 地域課題やニーズを踏まえ、利用者会議、アンケート等の意見を企画に反映させます。
 ② 行政課題を視野に入れます。 ③ 参加しやすい事業(低廉な参加料、体験型事業等)にします。
 ④ 地域人材・資源を活用した事業とします。 ⑤ サークル結成に結びつくような事業企画をします。

2. テーマ設定

私たちは、上記の考え方にに基づき、5つのテーマに沿った計画を策定します。

テーマ	地域ニーズ・地域の課題等	具体的な自主事業内容
健康・生きがい ・仲間づくり	地域との交流の中で、健康で毎日をいきいきと過ごし、人とのかわりを通じて主体的に取り組む学びの意識が高い。 また共に学び合う新たな仲間づくりが望まれている。	「ふるさと歴史探訪」 「血管年齢チェック」「終活セミナー」 「お正月の寄せ植え」「美文字レッスン」 「古典文学に親しむ」等
安全・安心 な暮らしづくり	災害時に生きぬくための危機管理意識や犯罪のない安全で安心のできる地域づくりの意識が高い。又、高齢者や放課後の子ども達の安全・安心な居場所を求める声も多い。	「親子 de 防災」 「最近の悪徳商法」 「住まいの学習館」等
地域力を支える 担い手づくり	子育て活動支援などの地域住民相互のボランティア人材を育成し 守り支えあふ活動や相談できる仲間づくりのニーズが高い。 地域の連携をはぐくみ担い手の育成が望まれている。	「子育てママの魔法」 「すくすくおはなしタイム」等
子育て支援/子ども の居場所づくり	近隣に保育園、学校等の文教施設も多いいわゆる子育て世代の交流の場や地域の人々とのふれあいによる豊かな生活体験を楽しめる居場所が求められている。また次の世代への相互支援活動につなげる意識も高い。	「さくらんぼひろば」 「パパと一緒にあ・そ・ぼ！」 「理科クラブ夏休み工作教室」 「わくわく実験！ふしぎ発見」等
新しい出会いや 交流の場づくり	誰もが気軽に立ち寄り、相互交流、相談のできる機会の充実を図り、深め合い地域文化の継承と顔の見える地域づくりが望まれている。	「港南桜まつり」「文化祭」 「桜道ギャラリーサロン」 「みんなで作るブックツリー」 「多文化共生の街～横浜を知る～」等

3. 地域の多様な主体を巻き込んだイベントの開催

地域で活動している様々な団体、地元企業、学校、役所等との様々な団体と協力関係を築いていますが、地域を構成する多様な主体が参加し、一緒に作り上げていくイベントも開催していきます。多くの参加者が楽しんでいただけるような内容にします。

- (1) 近隣自治会・町内会との連携協力及び協賛企業や地域ケアプラザ、子育て支援等と連携して、『桜道コミュニティハウス文化祭』を開催し、地域ネットワークの形成及び地域の盛り上げと新規利用者の掘り起こしにつなげます。
 (2) 区が推進する「読書活動推進」の趣旨を踏まえ、地域や小・中・高等学校の参加を得る関連事業を行います。
 (3) 毎年4月に実施される連合町内会等が主催する「港南桜まつり」等に参加、地域との連携強化を図ります。
 (4) 港南福祉保健センター、スポーツ推進委員連絡協議会、食生活等改善推進委員会等と連携し、主に高齢者の「健康づくり」を目的に、健康ウォーキング講座を定期的開催するなどし、サークル化への発展を支援し、年齢を問わず参加できる『ウォーキングイベント』等の開催につなげます。

4. 自主事業・イベントの実施目標

3期目の目標値を下表のように設定いたします。

自主事業の種類	2期目の平均値 (H23～26年度)	3期目の平均目標値 (H28～32年度)	備考
イベント数	4回/年	5回/年	港南桜まつり、文化祭、合同事業、コンサート、七夕等
講座数	18講座/年	23講座/年	2期目の実績値の30%の講座増を図る
講座参加者数	1,704人/年	2,130人/年	2期目の実績値の25%の参加者増を見込む
新規サークル数	5サークル/年	6サークル/年	2期目の実績(5サークル/年)に1サークル増を見込む

(6) 施設の維持管理計画

私たちは、日常の美化に積極的に取り組むことで、「隅々まで配慮の行き届いた」施設の維持管理を行います。また、「横浜市公共建築物マネジメントの考え方」に基づきプリメンテナンス(予防保全)に心がけるとともに、状態監視保全を活用した保守・点検データベースを構築し、施設の長寿命化につながる維持管理を行います。

【プリメンテナンスによる保全】

- 施設の長寿命化に資するため、修繕計画を基にした日常・定期点検チェックリストを作成し、施設異常の早期発見・早期修繕を行い、予防保全の徹底を図ります。
- 施設機能の劣化状況・修繕履歴等の情報は、データベース化し、設備・機器等の修繕時期や内容の見直しなどに活かすとともに、計画的な設備点検や部品交換などに反映させます。これらの情報を区役所と共有することにより、将来の的確な修繕予算の確保に役立てます。

1. 建物・設備等の保守管理・修繕計画・清掃計画

➡ 厳密な管理で事故防止、安全を確保します

保守点検	<p>外壁、廊下、階段などの経年劣化等に対して、修繕工事を適切に行えるよう計画的、定期的な保守点検を行います。なお、協会一括委託により委託費の軽減を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■定期点検・保守<消防法、建築基準法等>…専門業者に委託(建基法12条2項点検は市で実施) ■「安全点検マニュアル」に基づく運転監視、巡回点検…職員による実施 ■台風、大雨前後の点検…職員による点検 ■突発的故障…職員の連絡による保守委託業者による即時対応 <p>施設の保全・故障への取組</p> <p>点検による不具合が見つかった場合→業務日誌に記載→職員間の情報共有→以下の対応(※) ※ 緊急を要する場合 →使用禁止等の処置、速やかな専門業者への依頼 緊急を要しない場合→施設改良改修の計画化、法定点検、機能維持点検等に活用</p>
修繕計画	<ul style="list-style-type: none"> ■使用上危険度の高いところや利用上支障になる部分は修繕工事に必要な費用を把握し、計画的な修繕を実施 ■玄関自動扉等の部品は、各部位ごとに修繕周期、工事金額等を把握して計画的な修繕計画に反映 ■修繕は、可能な限り単独の工事ではなく修繕周期の近い複数の工事をまとめて同時期に実施し、仮設費用や人件費、経費などを節約 ■小破修繕については、職員が迅速に対応し、利用者の安全を確保します。
日常清掃	<ul style="list-style-type: none"> ■「清掃チェック項目」毎の清掃(館内、敷地内、隣接地)… ■定期清掃…専門業者に委託 (協会一括委託による委託経費削減)

2. 外構植栽等管理計画

➡ 綺麗で、潤いのある空間を創り出します

剪定・草刈	<ul style="list-style-type: none"> ■軽微なもの…作業スタッフにより適宜実施 ■高所の剪定、草刈…委託業者により実施
植栽・花飾	<ul style="list-style-type: none"> ■季節感を感じられる植栽、館内・洗面台などの花飾りを実施

3. 「自分たちの施設」という意識を持っていただくためのご利用者への働きかけについて

- トイレの使用など施設美化への協力について
- 空き缶、ペットボトル、ごみ等の持ち帰りについて
- こまめな消灯のお願いや過度な冷暖房の使用抑制による節電及び節水について

みんなで一緒に
取り組もう!

➡ 声掛けやポスター等を活用して働きかけを行います

(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)

ア 収入計画の考え方について

私たちは、桜道コミュニティハウスが、地域の皆さまの生涯学習などさまざまな「自主的な活動の場」であり、その活動を通じて「相互交流を深める場」として、「地域コミュニティの活性化」と「地域の交流促進」に寄与する施設であると考えています。そのため、私たちの収入計画の考え方は、「地域コミュニティの活性化」「地域の交流」促進の結果としての収入増を図ることを基本としています。具体的には、指定管理料だけに頼るのではなく、多くの利用者に自主事業にご参加いただくことで、自主事業収入を増やすとともに、地域の方々が求めるサービスを提供することによって、雑収入を増やすなど、積極的な収入の多元化を検討してまいります。

① 指定管理料

指定管理料は、効率的・効果的な運営管理を行い、施設の長寿命化に資する維持管理を行うなど、将来コストの削減も踏まえた経費の節減に努力いたします。

② 自主事業収入

自主事業収入は、出来る限り多くの参加者にご参加いただくため、参加費は出来る限り低廉な価格に設定しますが、魅力的な自主事業やアウトリーチ活動による利用者数の増加によって、自主事業収入を増やす努力をいたします。自主事業企画については、次の4つの手法を活かして、より地域住民のニーズに応えられるような高品質かつ魅力ある多彩な自主事業を展開します。

- ①住民参加による企画
- ②アウトリーチの積極的な展開
- ③他施設との連携による多様な企画
- ④企業・教育機関などの地域の多様な主体を巻き込んだイベントなどの企画

[Redacted content]

(7) 収支計画(支出計画)

ウ 支出計画の考え方について

ウ 支出計画の考え方について

私たちは、施設の管理運営に際して、誰が行っても同じ水準で業務執行ができるよう「各種マニュアルに基づく業務運営の効率化」を徹底し、「ムリ・ムラ・ムダ」のない施設運営を行い、結果として経費の削減につなげます。また、消耗品や光熱水費については、PDCAサイクルを徹底して活用し、スタッフ一人ひとりが経費削減意識を持ちながら業務に当たります。加えて、当施設のスタッフ全員が参加するミーティングを定期的で開催し、経費削減に向けた創意工夫を日常的に実践していきます。しかし、削減に目を向けすぎて、施設利用上の安全性低下やサービス低下を招くことのないよう利用者の安全を最重点においた経費配分を考え、運営して参ります。修繕については、今後増加していくことが予測されますが、プリメンテナンス(予防保全)の考え方に基づき、「定期的・計画的な補修」を実施し、ライフサイクルコストの最小化を目指し、日常の施設点検や専門業者による月次点検による指摘事項の中から、緊急性等を踏まえてリストアップし、計画的に実施します。

協会としての対応

1. 毎月次報告及び四半期での予実管理(予算・実績)の実施

年度予算と齟齬が発生しないように、毎月の事業報告とともに、四半期ごとの「予算・実績管理」を義務付け、適正な執行管理に努めるとともに、事務局と施設とのコミュニケーションをこれまで以上に活性化し、経費削減につながるよう、事務局のバックアップ体制を強化します。

2. 協会内全施設のスケールメリットを活かしたコスト削減

定期の点検・保守業務、定期清掃業務及びパソコンや災害時の備蓄品等備品・消耗品の購入については、協会で一括契約を行い、スケールメリットを活かしたコスト削減を行います。

桜道コミュニティハウスとしての対応

1. 水道光熱費のコスト削減

施設職員に省エネ意識を徹底させるとともに、利用者に対しても省エネを呼びかけ、相互協力のもとコスト削減を図ります。

《電気料金の低減》

- 全時間帯の不使用箇所照明のON/OFF設定に心掛けます。
- 利用死角となっている箇所の蛍光灯の間引きを行います。
- イニシャルコストの削減のため、今後順次安定器不要のLDE専用の配線工事をします。
- 各部屋の冷暖房機器の温度設定にご協力いただくため、室内温度計を設置し、きめ細かい温度管理をさせていただきます。

《水道料金の低減》

- こまめに漏水チェックを行ったり、トイレの『流水音発生器』の設置、植栽への水撒き用の散水栓には節水コマを使用するなど、水道使用量の削減に努めていますが、一層のコスト削減、省資源化意識の向上及びその実践に努めてまいります。

2. 事務費のコスト削減

消耗品の在庫管理を徹底し、無駄のない計画購入により、コスト削減を行います。

- まとめ買いによる、安価な購入を行います。
- 両面印刷や裏紙使用を推進します。
- 極力PCメールやFAXを利用するなど、ペーパーレス化による消耗品費や郵送費の節減を行います。

3. 保守委託管理費のコスト削減

日常の点検を徹底し、常に正常稼働に意識を向け、少しの異常をも見逃さないチェック体制のもと軽度な段階での修繕等を行い、施設維持費の将来コストの削減につなげます。また小破修繕や植栽管理など職員でできるものについては、積極的に自分達で行うようにします。