

横浜市野毛地区センター 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適確に答え、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	FAX 045-260-6176
	E-mail	naka-sisetu@nifty.com	

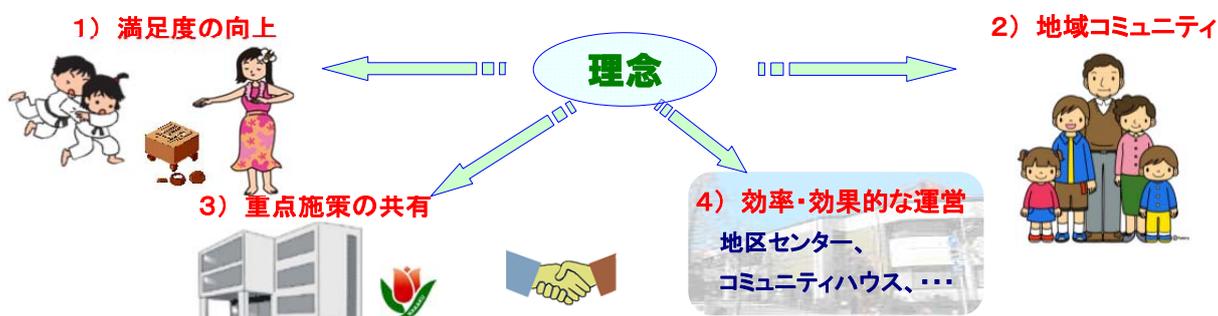
(1) 応募団体に関すること

- 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野毛地区センター指定管理業務の位置づけ

野毛地区センターの運営管理は、竹之丸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) 野毛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、「～住んで良し、働いて良し、訪れて良し～」を掲げています。

野毛地区センターでは、「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

野毛地区は横浜の下町として、歴史も古く風情あふれ、区外からも多くの人々が来る街で、地域経済の活性化や地域文化の継承・発展のため、様々な団体が積極的に活動しています。当施設はこのような地区の中心に立地し、JR桜木町駅や京急日ノ出町駅からも近く、遠方からのアクセスも非常に便利です。近年は商業地区に新しいマンションが建ち、新旧住民が混在してともに暮らしております。地域の特性として古くからの住民は高齢者が多く、新しい住民は若い世代が多いということもあり、当施設には様々な世代の利用者が訪れます。このような地域の特徴を踏まえ、次のような方針で運営します。

- ・ 町内会や野毛街づくり会、地域飲食業組合など**地域の団体と積極的に連携**して地域振興に寄与します。また野毛大道芸実行委員会と協力し、PRをはじめ、全館を控え室に提供し大道芸をバックアップします。
- ・ **地域コミュニティの核**として、世代間、新旧住民間、地域住民と他地域の住民との交流を、センター祭りなどのイベント、利用団体や小学校によるギャラリーへの作品展示、自主事業などを通して、積極的に支援します。

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・公正に利用できるようにします。

部屋の利用や自主事業の申込みでは、先着順を原則とし、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、減免、優先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。

センターまつりステージ発表



(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

1) 人員体制と業務内容

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(美化担当)	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、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、業務連絡簿など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。

2) 開館時間と勤務体制

開館日と時間は設置条例通りとし、休館日は毎月第3月曜日と12月28日～1月4日、開館時間は午前9時～午後9時とします。また玄関は15分前に開き、利用者がロビーで快適にお待ちできるようにします。

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			午後1:15～午後9:15	
	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	※1 日曜祝日の夜間はありせん			

3) 採用等の条件

当協会が当施設の特色に応じ、公募により複数審査員が選考します。当施設での業務に合致し、地域と利用者のニーズに適切に対応できるように、職員・スタッフを近隣の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。

※A 4版1ページ以内でおまとめください。

(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、高齢者や障害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

ア 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。

1) 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。

2)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します。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。

(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「住んで良し・働いて良し・訪れて良し」の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**反映実行の業の力**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(周辺施設、店舗)
 - ・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

**イ 利用促進策**

野毛地区センターの部屋の稼働率は、平成23年度からの4年間の平均で74%であります。これは立地に恵まれたこともありますが、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。

※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
ウ 利用料金の設定について

● 利用料金の設定について

● 利用料金の設定の考え方

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)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。

野毛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 ※1							
			1時間 当たり	午前・午後①・夜間		午後②※2				
				通常申込		平日・土曜		日・祝		
				通常申込	当日申込	通常申込	当日申込	通常申込	当日申込	
一般利用	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 ※3	50.0	4.6	220	440	220	440	220	440	220
利分用割	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 午後②は2割引。当日は5割引

※ 3 料理以外での利用

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・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。料理以外で料理室を利用する場合は割引料金としました。

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。
その場合の料金を右に示します。

1時間延長料金

室名	1時間延長利用料金 円			
	午後①	午後②	夜間	
一般利用	会議室	110	80	110
	集会室	370	290	370
	工芸室	120	90	120
	料理室 ※1	130	130	130
	料理室 ※3	110	110	110
利分用割	和室(全体)	190	150	190
	和室(1/2)	90	70	90

※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

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おり、それぞれの望むことが異なります。しかしその様々なニーズにできる限り応えていくことが使命であると考えます。私たちは次のような方法で、利用者のニーズを把握します。

- ① 利用者会議を毎年開催し、利用者から直接意見を求めます
- ② 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。
- ③ 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。

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」、「野毛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、区実施のツイッターへの参加、ホームページ、地元町内会掲示板やタウン誌で新しい情報の提供に努めます。未だ利用していない方々を積極的に勧誘するために、広報の充実や見直しを行うとともに、既存の**英語版の利用案内**掲載などホームページの充実を図ります。

3) 設備・備品

① 安全で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、チェックリストに記入します。

② 利用者の使いやすい環境を整えるために備品など充実します。

例：プロジェクターの台数増、会議室に大鏡を設置、和室畳の表替え

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・「センターまつり」などの大規模な事業や、増設などの希望の多い備品の購入

- ・修繕の必要な設備で、特に利用者のニーズが強い場合
- ・人気のある自主事業で、追加の実施の要望があった場合

(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

横浜市中期4か年計画2014～2017の未来づくり戦略の、柱の一つである「あらゆる人が力を発揮できるまちづくり」を進めて行くうえで、野毛地区センターの位置づけが重要となってくると考えられます。

野毛という地域の特性やニーズを考えながら、地域コミュニティの核となるべく以下のような活動に積極的に取り組んでまいります。

・町内会・野毛街づくり会、地域飲食業協同組合などの地域の団体と積極的に連携し、地域振興に寄与

第一北部連合町内会

例) 独居老人のための「ふれあい給食会」で本町小学校との交流や、防犯教室開催
元気づくり推進協議会に館長が参加し活動拠点施設として協力

本町小学校

例) 野毛ギャラリーへの作品展示
校外学習やスタンプラリーへの協力

大道芸実行委員会

例) スタッフ説明会の会場として利用
大道芸当日の控室として全館貸し切り利用

・世代間・新旧住民サークル間の交流

例) センターまつりの開催

・安心・安全な暮らしのために

例) 管理組合で開催する防災訓練に参加し、他の店舗と共に消化・避難誘導訓練に参加
職員全員による「AED」訓練の実施
「あなたも防災・減災プロフェッショナル」などの講座の開催

・地域で安心した子育てをサポート

例) 「赤ちゃん学級」「おやこの広場」への協力
「ふれあい親子コンサート」など親子向けの自主事業の開催

・地域住民の習慣的な健康づくりの促進

例) 「太極拳」「ヨガ」「シニアのきらめきストレッチ」などの講座の開催

(5) 自主事業計画

(ア) 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、各施設の特色を生かした施設の運営を行っており、施設間の事業連携も盛んです。また当施設は「野毛」という独自の文化的背景を持つ地域に立地しており、次のような特色があります。

商業ビルの3階に立地しており、桜木町駅や日ノ出町駅にも近く、遠方から来館される方も大勢います。古くからの商業地区に新しいマンションが建ち、新しい住民と古い住民が混在しています。

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。

住民は地区の文化に誇りを持っており、積極的に外部にアピールしようとしています。

こ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。事業は**企画→実施→評価→改善**のPDCAサイクルに従って進め、利用者のニーズに合わせて見直します。

(イ) 自主事業運営の基本方針と具体的対応● **地域の交流を促進する事業を行う。**

新しい住民と古くから住む住民が混在しており、世代も様々です。他地域からの利用者も大勢います。そこで多様な利用者の交流を促進し、地域コミュニティの形成を支援するために、誰もが参加し易いようなテーマと参加費を設定するようにします。その上で、事業を展開し開催します。

● **乳幼児から高齢者までが楽しく参加できる事業**

例:「地区センターまつり」、「鉄道フェスタ～鉄道模型運転会～」、「七夕～星に願いを込めて～」

● **地域で活動するサークルや団体・個人を支援する事業**

例:「野毛ギャラリー」、「地区センターまつりでのステージ発表」

● **大量退職してくる団塊の世代に、地域との交流を促す事業**

例:「シニア・スローエアロビクス」、「タブレット体験会」、「家庭菜園ボランティア養成講習会」、「住まいの修繕ボランティア養成講習会」

● **子育て中のママが社会から孤立しないようにするための事業**

例:「親子の広場」、「あかちゃん学級」

● **地域の特徴を生かした事業を実施する**

野毛は大道芸に見られるように下町文化が息づく街です。また外国人も大勢住んでいます。このような地域の特徴を生かした事業を実施し、地域文化の継承・発展を支援します。

● **地域文化を紹介する事業と異国の文化を紹介し、多文化共生を図る事業**

例:「音楽と落語の宅配便(共催)」や「ヨコハマ遊学校」

例:「ごはんで世界一周 !!」

● **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。

例:「井戸端交流コンサート」「ハッピーハロウィン」

「野毛の店主に習う料理」「おもちゃの病院」

● **地域の課題解決を支援できる事業を実施する**

子どもたちの放課後の遊び場所やお年寄りの居場所の確保などの問題に取り組みます。

例:「放課後の子どもと遊びましょう(共催)」、「読み聞かせの会」、「ふれあい給食(共催)」

本町小学校社会科見学



(6) 施設の維持管理計画

施設の維持管理には、「安全性の確保」と「快適性・利便性の向上」という2つの目的があると考えます。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、施設管理者点検表に基づき管理計画を実施します。建物・設備の管理は一部を除き「ちえるる野毛管理組合」が実施することになりますが、空調設備や自動ドアの点検等については、業者に委託し計画的に維持管理を行います。

1) 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。

2) 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が行いません。

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	管理会社対応	
	電気設備巡視・定期点検（高圧受電以上）	管理会社対応	
	非常用発電機点検	管理会社対応	
	中央監視装置点検	管理会社対応	
	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	管理会社対応	
	空気環境測定	管理会社対応	
	害虫駆除	管理会社対応	
	汚水槽・雑排水清掃	管理会社対応	
	ウォータークーラー	外部委託	1回/年
	レジオネラ菌分析	外部委託	3回/年
	グリストラップ等の清掃	外部委託	1回/年 料理室は 1回/月
建物 等	建築設備	管理会社対応	
	消防用設備点検	管理会社対応	
	防火対象物定期点検	管理会社対応	
	放送設備点検	管理会社対応	
	ガス監視装置点検	管理会社対応	
	昇降機点検	管理会社対応	
	自動ドア点検	外部委託	3回/年
	非常通報装置点検	管理会社対応	
	建築物建物点検	管理会社対応	
	清掃業務	管理会社対応	
	雨水槽清掃	管理会社対応	
清掃 等	清掃業務	外部委託	6回/月
	植栽剪定・草刈	外部委託	2回/年

※A4版1ページ以内でおまとめください。

(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

● 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、利用者ニーズをきめ細かく把握し、サービスを向上させることで収入の増加を目指します。さらにそれを利用者に還元することで、当施設のサービスをよりいっそう充実させます。

収入の増加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収入増加を図ります。

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」、「雑入（自販機等の収入他）」で構成されます。殊に利用料金収入は、協会の努力によって、様々な創意工夫により増加を目指すべきと考えます。更に、自動販売機収入は館の利用者にとっても好評であると同時に、協会にとっても貴重な収入になっています。

これらの収入増加を実現するため、「使い易いお部屋の貸し出し」、「サークルなどのリピーターの増加」や「広報の充実」を進めます。特にホームページでは当施設をフルに活用してもらえるよう、お部屋の空き状況が見ることができるようリンクを貼り、リアルタイムの情報提供に努めます。

① 利用料金収入

● 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、「当日利用半額」、「時間帯による割引」等の料金の割引や、「料理室の料理以外での利用の割引」部屋の多目的利用の推進を図るなど、利用者ニーズに沿った部屋の貸し出しを行うことで利用率の向上に努め収入の増加を図ってまいりました。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。また、今後は和室を全面利用料金した場合の、割引料金導入を進めてまいりたいと考えます

● 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、利用料収入の増加に結びつけます。

● 広報の充実による施設サービスの周知徹底

ホームページをいっそう充実させるとともに、中区のツイッターなどに参加し、いち早い情報の提供に努め、新規利用者を開拓します。

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、品揃えをきめ細かく見直すことで、自販機の手数料収入の増加を図ります。また新たな自販機の導入など、利用者ニーズを踏まえたサービスの提供についても検討します。

(7) 収支計画（支出計画）

ウ 支出計画の考え方について

● 支出計画の考え方について

● 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、まず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。

野毛地区センターは昨年度、年間7万4千人の利用者があり、部屋の稼働率も74%となっており、この状況での職員の削減はサービスの低下と、安全運営に支障をもたらす可能性があります。従って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、その使途について、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。

■具体的な計画

当施設ではこれまで、蛍光灯の大幅な削減など照明の見直し、スタッフ配置人員の削減等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。

これまで必要な照度を確保した上で、66本の蛍光灯を減らしてきましたが、今後もさらに照明の見直しを行い光熱費を削減します。

● 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もりを取るなど、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、結果はどうであったかの、決算に重点をおきます。

※A4版1ページ以内でおまとめください。