

横浜市経済局
市民経済労働部
雇用労働課 御中

横浜市技能文化会館 平成30年度事業計画

平成30年3月
指定管理者(株)キャリアライズ

はじめに

平成30年度は、私ども株式会社キャリアライズが指定管理者となり、2期目、通算8年目となります。引き続き技能文化会館が「つながる 広がる 進化する」場となるよう

- ・設立以来の「時間・歴史」とその「意味」を今と未来につなげていく場
- ・地域・地元とつながり、人のエネルギーが広がる場
- ・環境・時代の変化を取り入れ進化していく場

を目指して業務に携わってまいります。

特に、前期中にご指摘いただいた事項や日頃頂戴する「お客様の声」「関係者からの要望」等を踏まえ、引き続き働くスタッフの総合力で安心安全の会館運営、更なる業務改善に取り組んでまいります。

平成30年度の事業計画は、

- ・第三者評価及び当期選定時にご指摘頂いた事項の理解と改善にむけての取組
- ・「技文」「横浜しごと支援センター」の更なるブランド力強化
- ・3つの異なる事業（貸室・しごと支援・自主事業）の更なる連携強化

を中心に、「技文」及び「横浜しごと支援センター」が利用者に一層支持されるよう努めてまいります。

設置30年を超えて建物・設備の老朽化が目立ってきていますが、横浜市技能文化会館の指定管理者という重責を担えることに心から感謝し、愛着をもち、尽くしてまいります。

そして、行政・関係者、地域・利用者、私どもが三位一体となり、共に歩んでまいりたいと思います。

皆様には、引き続きのご支援ご協力をお願い申し上げますと共に、弊社サービスへの叱咤激励の材料として、本計画書をご活用いただければ有難く存じます。

平成30年 3月 横浜市技能文化会館
館長 山口亜紀
指定管理者：株式会社キャリアライズ

指定管理期間における運営の基本的な考え方について

次の基本方針に則り、会館運営を行ってまいります。

<拠点としての機能>

1. 横浜市の「技能職振興の拠点」

人で賑わう場として、技能職同士の交流と市民への技能文化の発信を強化

2. 横浜市の「雇用・就労支援の機能」

働く人の情報源として、情報・相談窓口の専門性を発揮

3. 勤労福祉の拠点

市民に愛される場として、勤労者の福祉増進・文化向上の拠点機能を発揮

<運営姿勢>

1. 安全・安心・快適

公共施設として、維持管理を徹底し、多くの方に訪れて頂ける環境を提供

2. 良質なサービスとコストダウンの両立

創意工夫による経費縮減に努め、良質なサービスとコストダウンの双方を実現

3. 平等・公平・法令遵守

行政の代行者として、平等・公平な利用の確保と法令遵守の徹底

参考) マネジメント方針及び社内研修計画

<マネジメント方針>

・チームワークの重視

当社内のチームワーク及びお客さま（利用者、パートナーなど）、行政（市、関係機関など）とのチームワークを重視する。

・3方バランスの原則

3方（利用者、行政、当社）の各メリットのバランスを考える。

・サービス品質の継続的向上

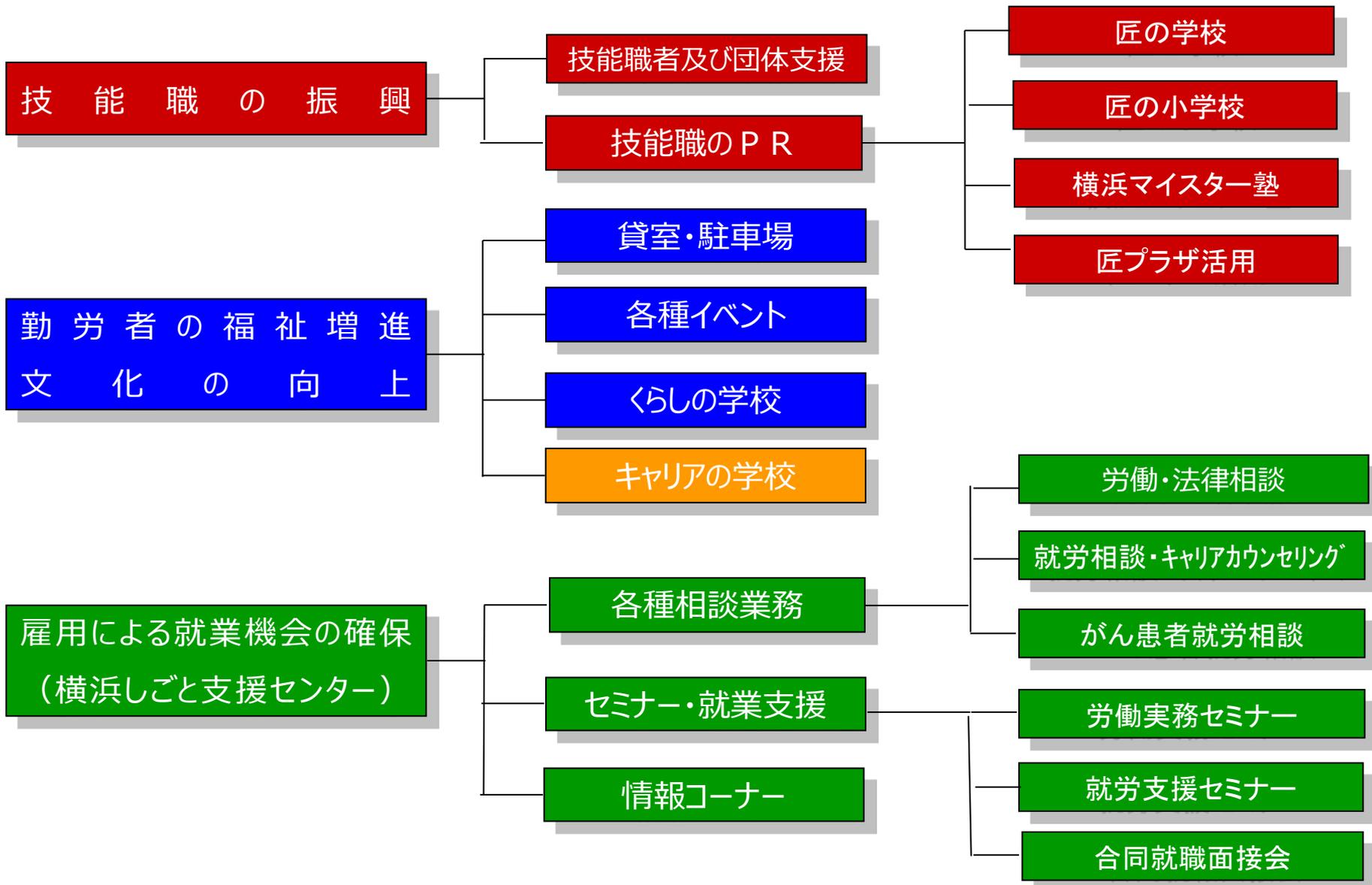
問題・課題（不備、不具合、不平、不満など）に真摯に向き合い、改善・改良を継続的に行う。

<社内研修の定例実施>

組織と個人の能力向上を目指し、月1回の休館日を研修日として活用する。

- ・人権尊重、法令遵守、緊急時対応力強化、対人対応力・サービス品質向上、チームワーク力向上、ビジネススキル向上に努めるべく、定期的に社内研修を実施。
一人一人の意識及びマナー向上により安心、安全、信頼の施設運営に繋げていく。
- ・館内の整理整頓に努め、清潔、効率、安全による顧客満足の向上を目指す。

参考) 会館の機能一覧



平成30年度の運営体制

横浜市技能文化会館

(株)キャリアライズ本社

施設管理業務全般支援
契約管理・法務実務・経理業務

館長	包括責任者、組織マネジメント、人材育成
施設運営担当	施設利用予約・受付、利用者対応
施設管理担当	保守管理、環境維持管理 行政・キャリアライズ本社窓口、事務担当
事業担当	技能職振興、自主事業企画、広報・PR活動

業務委託

- 【建物管理】三菱ビルテクノサービス（株）
- 【警備業務】エーエフマネジメント（株）
- 【機械警備】京浜警備保障（株）
- 【エレベータ】横浜エレベータ（株）
- 【自動ドア】（株）神奈川ナブコ
- 【駐車場精算機】三菱プレジジョン（株）
- 【事務委託】（公財）横浜市シルバー人材センター
（駐車場・ホール設営・夜間事務）

※第三者委託については、添付の協議書を参照

横浜しごと支援センター

相談コーナー

社会保険労務士
就業相談員
キャリアカウンセラー
神奈川県弁護士会

情報コーナー

平成30年度基本方針について

1. 技能職振興

- ①後継者育成支援（小学生向け職業体験など） ②匠プラザの活用
- ③技能職交流室の管理・運営 ④技能職に関する商業市場拡大への貢献と広報強化

2. 雇用による就業の機会の確保

- ①「横浜しごと支援センター」の更なる認知度向上に向けた広報力強化
- ②神奈川県労働局、ハローワーク、横浜市をはじめとする各就労支援機関との連携強化
- ③質の高い相談業務と対応力強化

3. 勤労福祉の増進及び文化の向上

- ①キャリアの学校、くらしの学校の更なるブランド力強化と新規利用者開拓
- ②講座、会館イベントを通じて市民同士の交流機会の提供と市民の活動支援
- ③販売事業の定着と拡大

4. 施設の運営

- ①スタッフ対応力向上による利用者満足度の向上 ②貸室利用率の維持
- ③貸室利用料金改定の検討・準備 ④非常時の運営力強化

5. 施設の管理

- ①法令遵守 ②迅速、的確な設備補修 ③省エネ（エネルギーの適正管理）
- ④附帯設備、備品及び消耗品の適切な保守・管理・更新
- ⑤快適な環境維持管理の促進 ⑥館内セキュリティー向上の継続

6. 広報・PRの強化による認知度向上

- ①HPやSNS（フェイスブック・ツイッター等）による広報活動の強化
- ②チラシやメールマガジンを用いて広報連携先を拡大

技能職振興に関する業務

<重点取組>

1.若年層向け「匠の小学校」のブランド力強化と、ものづくり体験の継続

ものづくり体験の場として「第6回匠の小学校」を開催、多くの子ども達に良質な「手づくりものづくり」の場を提供していく。

2.大人向け「匠の学校」「横浜マイスター塾」開催の継続

「大人の学び場」として、「匠の学校」及び「横浜マイスター塾」を定期的に行き開催し、ものづくり体験や豊かな知識を習得できる場を提供していく。

3.匠プラザの活性化

匠の学校、匠の小学校、横浜マイスター塾の開催や、「技文市（販売コーナー）」の充実を図り、「会館の顔」として気軽に立ち寄りたいたいスペースとして「匠プラザ」のPRを促進。

4.技能職イベントへの協力

- ①「よこはま技能まつり」では市民連携、参加促進を強化し、まつりを盛り上げていく。
- ②「技能職団体の周年行事」や技能職イベントの企画・製作などに積極的に協力し、技能職振興支援を図る。
- ③横浜マイスターの活動に対して、積極的に協力を行う。

5.商業市場の創出・広報力強化

- ①技能職者と連携し、「技文市」オリジナル商品の創出や受注販売など商品力の強化。
- ②会館の小規模修繕など、技能職団体への見積依頼や発注の機会を創出する。
- ③メールマガジンやブログなどのWebを用いて定期的に技能職を紹介、横浜の職人をブランド化、広報の充実を図る。

雇用による就業の機会の確保に関する業務（横浜しごと支援センター）

<重点取組>

1. 質の高い相談業務を継続

① 神奈川労働局や横浜市と相談事例の共有・意見交換を行い、より良質な相談業務を遂行する。

② 相談員同士(法律相談除く)の情報共有、相互研鑽により対応力の強化に努める。

2. 「利用しやすい相談機関」としてアピール強化

① 就業相談員による各種就労支援セミナー、労働相談員による労働実務セミナーを定期的に実施し、頼れる機関としての存在感を示す。参加者の声をWebに掲載し、身近な相談機関としてアピール強化を図る。

② がん患者のための相談窓口を継続設置

③ ハローワークを軸とした関係機関にタイムリーな情報提供、チラシ配架を行う。
利用しやすい機関として積極的に案内してもらえる関係性維持に努める。

3. 公的訓練制度の情報提供の更なる充実を図る

情報コーナー内の「早期就職を目指そう！職業訓練のご案内」コーナーの充実を図る。
公的訓練制度利用の促進につながるキッカケを提供していく。

4. 合同就職面接会の定期開催を継続

県内、市内企業の人材確保と、新卒・既卒及び社会人を含む就業希望者の就業機会の拡大と早期就業のための場として「合同就職面接会」を継続して開催していく。

5. 企業向けセミナーの開催

働き方改革、がん両立支援などをテーマに「ハマふれんど」と連携しセミナーを実施する。

勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務

<重点取組>

1. 自主事業「キャリアの学校」の継続開催と拡大

- ① 中小企業在勤者ビジネスカアップ、モチベーションアップとなる講座の開発、定期開催により、個々の働き方改革を支援する。
- ② 役立つ力を身につけるキャリアの学校、パソコン教室等、年間120講座を定期的に開催し、「いつでもためになる講座を開催している技文」をアピールしていく。

2. 自主事業「くらしの学校」の継続開催と拡大

- ① 「発酵」に注力した「味噌づくり」「梅しごと」や、人気の「男の料理教室」「スパイス教室」「パンづくり」などの継続開催により、安定した集客と同時に新規利用者を獲得していく。
- ② 「きもの教室」「日本の年中行事」「和菓子づくり」など大人の和文化講座の継続開催と同時に貸室（和室、料理室、特別会議室など）の多彩性もアピールしていく。
- ③ 「陶芸」や「金継ぎ」など会館の設備、備品を活用した講座の定期開催により、技能文化会館の魅力を伝えていく。
- ④ 横浜のものづくり企業とのタイアップ講座の継続開催と、新規開拓を行う。

3. 販売事業「技文市」の定着と拡大

- ① 技文オリジナル商品開発を進め、「技文」ブランドの定着強化を図る。
- ② 愉しめる売場づくりに注力し、定期的な模様替えと商品替えを行い、地道なファンづくりを行う。（技能職者商品の受注販売、技文オリジナル商品開発など）

4. 地域連携・貢献の強化

- ① 「技文手づくり市」の継続開催、手づくり・ものづくり好きな市民活動を支援していく。
- ② 地域イベント（技能まつり・馬車道まつり）に参加し、地域連携を深めていく。

<重点取組>

1.「顔の見える運営」を促進

- ①貸室受付カウンターにスタッフが常席し、鍵の受け渡しや予約確認、支払といった日常業務を迅速かつ正確に行い、信頼性を高める。
- ②利用報告書及び利用者アンケートを通じて利用者の声に耳を傾け、より快適な利用環境を創出する。
- ③利用者アンケートにおいて満足度維持・向上（目標90%）を目指す。
- ④独自システムの稼働により、正確かつ迅速な事務処理を継続し、安定的なサービスを提供する。

2.貸室利用促進

- ①ホームページやSNSなどの活用で、抽選後の空室情報をタイムリーに提供し、利用率向上を図る。（目標64.0%）
- ②貸室内の什器や設備の更新、定期清掃により、快適空間の提供に努める。
- ③利用料金の見直し、新規利用者獲得に向けての施策を検討、導入を目指す。
- ④一時利用者の拡大を図り、はまっこカード新規登録、定期利用に繋げていくための親切・丁寧な対応力を強化する。
- ⑤貸室及び共有スペースの美化促進を図り、清潔・安全な環境を提供する。

3.緊急時対応力の向上

- ①緊急連絡先の整備、的確な更新を行い、必要に応じ速やかな調査、報告を行う。
- ②危機管理マニュアルを作成し、適切な運用に努める。

施設の管理

<重点取組>

1. 消防、衛生、建築法規の遵守

2. 老朽設備の適切な更新、補修

三菱電機ビルテクノサービスとの連携により、建物に関する適切かつ迅速な修繕、利用者の利便性向上となる方策を検討する。

発注にあたっては、見積合わせのうえ、横浜市内中小企業の優先発注に努める。

3. 省エネの推進強化とエネルギーの適正管理

光熱水の運転・点検等に関する記録の分析・検討を行い、運用の改善、省エネ機器の積極的な導入を図り、エネルギーの適正管理に取り組む。

4. 附帯設備、備品及び消耗品の適切な保守・管理

① 備品管理台帳の適切な更新を行い、備品の保守・管理を促進する。

② 附帯設備と備品の更新による利便性と安全性の向上を図る。

5. 快適な環境維持管理の促進

定期清掃、館内巡回による清潔・美観チェックを実施し、利用者が快適に過ごせる環境の提供に努める。

6. セキュリティ向上の継続

① 館内巡回を強化し、不備や事故を未然に防げるよう注意を払い、安全性の向上を図る。

② 長時間営業において、早朝から夜間まで働くスタッフ間の積極的な声かけと気づきの共有を行うことで、円滑な運営に努める。

広報・PR活動の充実

<重点取組>

1. 広報活動の充実

- ① Webと印刷物によるタイムリーな情報提供を確実に行う。
- ② 継続してWeb広報の充実に努め、SNS（ツイッター、フェイスブック）活用を強化。
「技文の今」をタイムリーに伝え、新規及び若年層の利用の開拓を推進する。
- ③ 年間30,000通超のメールマガジン配信を継続。技能職の紹介を始め、スタッフからのお便りとして技文を身近に感じてもらえよう活用する。
- ④ メディア（神奈川、読売、朝日新聞、サンケイリビング等）及び各種告知サイトに積極的に情報提供を行い、情報掲載してもらうことにより新規利用層拡大を図る。
- ⑤ 半期毎に市内新聞購読者に折込チラシを配架し、貸室・駐車場、自主事業、横浜しごと支援センターのアピールを積極的に行い、新規利用者獲得を狙う。
- ⑥ 「ハマふれんど」と連携し、会員のための有益な情報提供を行い、新規利用者を獲得する。
- ⑦ 地域イベント（よこはま技能まつり、馬車道まつり）に参加し、地元力促進を図る。
- ⑧ チラシやPOPなどの自前製作を継続し、手にとり易く、わかり易い紙資料提供を行う。
また、自前製作により、タイムリーかつ臨機応変な製作とコスト削減を実現する。

2. 館内広報の創意工夫

- ① 外壁のガラスケース内のレイアウトを定期的に更新し、コンセプトである「手づくり ものづくり 人づくり」を表現し、役立つ上で愉しめる情報を発信する。
- ② 各施設や行政の情報物（チラシやポスター）の掲示、更新、整理整頓を確実にを行い、いつでも最新情報を入手できるよう、情報提供に努める。
- ③ 風除室（正面玄関）の美化に努め、入りたくなる技文を演出する。

平成30年度予算

●収入（千円） (税込)

科目	予算	内訳
指定管理料	125,076	指定管理料
利用料金	38,300	賃金収入
	19,700	駐車場収入
	58,000	利用料金収入計
自主事業	14,400	講座収入
	800	区の小中学校、手づくり市等イベント
	2,100	「夜文市」販売収入
	3,303	合同就職面接会等
自主事業収入計	20,603	
その他収入	4,419	テナント賃借料、コピー機、公費返還、貸出料、自動販売機
収入合計	208,098	
自主事業収入	20,603	
自主事業支出	13,390	
自主事業収支	7,213	
目的外使用許可収入	3,660	自動販売機、物販
目的外使用許可支出	402	自動販売機、物販、携帯電話アンテナ
目的外許可収支	3,258	

貸館事業および自主事業、建物・設備管理も併せ、良質なサービス提供と創意工夫による経費削減に努め、会館全体の総合力で効率とバランスの良い運営を目指してまいります。

●支出（千円）

科目	予算	内訳
人件費	67,200	社員人件費
	9,864	労働相談員
	4,163	キャリアカウンセラー
	2,911	弁護士相談員
16,938	しごと支援計	
84,138	人件費計	
管理費	7,320	事務管理費
	6,720	事業コーディネーター
	14,040	事務管理費計
	13,450	光熱水費
	24,244	設備管理
	6,737	設備保守点検
	13,878	清掃関連
	2,144	環境衛生管理
	2,627	機械設備保守
	3,719	警備業務
	4,800	修繕費
	480	施設消耗品
	74,079	施設管理費計
	88,119	管理費計
事務費	1,400	事務用品
	1,120	通信運搬費
	600	ネットワーク管理費
	1,680	賃借料
	216	旅費交通費
	383	図書費
	1,800	備品費
	2,330	庶務業務
	2,520	多目的ホール
	5,740	駐車場管理
	10,590	事務委託費計
	17,789	会館運営費計
	4,600	講師謝金
	3,420	材料費
1,140	イベント費	
1,620	商品仕入	
210	しごと支援	
2,400	自主事業賃金	
13,390	自主事業費計	
656	ホームページ維持費	
120	ホームページ製作費	
680	印刷製本	
2,140	メディア広報費	
3,596	広報費計	
34,775	事務費計	
158	会費	
428	目的外使用料	
480	雑費	
908	その他の支出計	
208,098	支出合計	