

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**  
**令和2年度事業報告書**

令和3年4月1日  
指定管理者：パーソルテンプスタッフ株式会社

## 令和2年度振り返り

令和2年度は、指定管理期間の最終年度となりました。

今年度は前年度に続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止による会館閉鎖から始まりました。前年度の3月3日からの閉鎖は5月31日まで続き、約3か月を経て、6月1日に再開となりました。

再開にあたっては、県や市のガイドラインをもとに、出来る限り、利用者の要望に応えつつも・マスク着用 ・消毒液の使用 ・咳エチケット に加え、ソーシャルディスタンスにご理解いただくようWebや紙資料[会館ご利用について]を発行し、アナウンスを徹底、ご協力いただきました。

会館閉鎖中は、貸室利用者および自主事業参加者への会館閉鎖および利用中止の連絡を行い各種問合せ対応や、利用料金返還、再開にあたっての準備を行ってまいりました。

この間、返還金対応という新たな業務に対し、事務手順を一から検討し、利用者と私どもの双方がわかりやすく正確に返還できるよう試行錯誤を重ね、スタッフの対応力向上に繋がりました。

再開後の運営にあたっては、ご利用者、関係者とともに新たな技文スタイルをつくっていくことを念頭にご意見を伺いながら、小さな改善を積み重ねました。

また、11月から約4か月におよぶ大規模修繕工事や3月の情報コーナー改修工事、4月以降のワクチン接種会場受入れの準備等、数々の臨時業務が重なり、蓄積された運営ノウハウを応用して発揮することが出来たことは、最終年度の集大成になったと実感しております。

本報告書は、私どもの様々な取り組みを多くの方にご理解いただき、ご意見やご指摘をいただくことで適切なサービスや対策、業務の品質向上を図るための今後の材料に繋がればと考え記しました。

振り返りますと、良識ある利用者、関係者の皆さまに恵まれ、所管課の皆さまのご支援もいただきながら5年の任期を果たすことができました。

建物の老朽化、利用者の高齢化、ライフスタイルの多様化に加え、感染症予防という大きな課題を抱えながらも、技能文化会館が長く人々に愛され、働くスタッフが愛着を持てる施設であってほしいと心から願います。技能文化会館および関係する皆さまに深く感謝申し上げます。

令和3年3月31日

横浜市技能文化会館（指定管理者：パーソルテンプスタッフ株式会社） 館長 山口 亜紀

## 1. 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務

	利用率	団体別利用件数	入館者数	駐車場利用台数
令和元年度	60.7%	9,331件	252,125名	20,317台
令和2年度	48.4%	6,307件	80,756名	12,022台

①新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う閉館および時短開業と各種工事による利用内容変更等の臨時対応が相次ぎました。

【閉館】令和2年3月3日～5月31日 ※緊急事態宣言：4月7日～5月25日

【再開】6月1日（601料理研修室を除く貸室利用と駐車場営業の再開）

【再開】8月1日 601料理研修室・トレーニングルームの個人利用（夜間火曜日のみ）

【時短開業】1月12日～3月31日 緊急事態宣言により開業時間を20時まで短縮

【貸出中止】外壁工事に伴う冷暖房の使用不可のため、2月1日～3月31日の期間

多目的ホールの予約中止、トレーニングルームの利用料金半額

【ワクチン接種会場準備】4月1日～9月30日までワクチン集団接種会場となるため、

既予約の振替対応や中止の連絡等の臨時対応

②「顔の見える運営」を継続促進

◆令和2年11月～12月にかけて貸室利用者アンケートを実施しました。

より多くの方にご対応いただくため、224団体512名の方にご協力いただきました。

【利用のきっかけ】知人の紹介37.2% ネット検索25.1% 会館事業に参加20.1%

バランス良い利用経路となっており、今後も口コミしていただけるような対応を継続

することと、Webや利用者を通じて「発信」していくことに注力していきたいと思っております。

【スタッフ対応】非常に良い 38.9% 良い46.0% 普通14.6%の評価をいただきました。

85%の方に良い・非常に良いとの高評価をいただけたことはスタッフの励みにもなります。

【感染症対策について】

多くの方に、「よく対策されており安心して利用できる」とのコメントをいただきました。

③貸室利用促進

◆貸室定員の半減や冷暖房使用不可期間による貸出中止などがありましたが、

前年比79.7%の利用率48.4%と健闘しました。

◆定期利用者も活動自粛される中、新たに定期利用いただく団体もあり、感染症対策を進めながら、市民の活動を応援することが出来ました。

## 2. 事業に関する業務

### (1) 技能職振興に関する業務

匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等

	匠の小学校	匠の学校	横浜マスター塾
開催数	新型コロナウイルス感染症 拡大防止のため、中止	23回	全5回
来場者数		177名	8名
協力団体・講師数		2団体	1名

◆予定していた夏休み子ども体験教室「第8回匠の小学校」は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、「開催中止」といたしました。その他の技能職イベントも中止とし、技能職2団体による「洋裁クラブ」と「子どもペイント教室」および水守マスターの「帯づくり教室」を開催し、参加者からは大変喜ばれました。

- ◆和竿づくりの吉田喜三郎マスターの作品を寄贈いただき、匠プラザで展示を開始しました。
- ◆2階ホワイエに画像によるマスター紹介コーナーを設置しました。

### (2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務

#### ①各種相談業務実績

	労働相談	就業相談	キャリアカウンセリング	法律相談	がん就労相談
件数	928件	574件	143件	80件	11件

◆4～5月にかけての緊急事態宣言中の閉館時も電話相談を受け付けました。

#### ②各種セミナー開催の継続・拡大

	職業興味検査	成功する就活	応募書類作成	面接対策	女性向け 就労セミナー	労働実務セミナー
開催数	10回	10回	10回	10回	3回	3回
参加者数	86名	224名	216名	116名	66名	48名

③平成24年度から通算22回開催した合同就職面接会でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催を見合わせたことになりました。

### (3) 勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務

各種福祉事業とイベントの実施

	くらしの学校	キャリアの学校	手づくり市
開催数	70回	78回	1回
参加者数	775名	431名	300名

- ◆人気の料理教室は自粛し、「陶芸」「金継ぎ」「味噌」など個々に行うものづくり講座が人気にな!
- ◆在宅勤務やスキルアップのため「パソコン教室」の需要が高まり、申込数が増えました。
- ◆講座開催のための感染症対策と、参加者向けのチェックシートを用いて安心して受講できる環境を提供しました。

### 3. 施設の管理に関する業務

- ◆11月～3月に外壁および屋外の防水・塗装などの大規模修繕工事を行いました。
- ◆3月に3階の改修工事を行い、4月に向け新テナントを迎え入れる準備を行い、4月以降のワクチン会場に向け、トイレの洋式化を進めました。

### 4. その他の業務

事業計画書・事業報告書の作成、業務実施状況の確認、個人情報保護、人権尊重の研修について、適宜実施いたしました。

### 5. 指定管理の実施により達成すべき目標等

◆匠プラザ内の販売コーナー「技文市」では、神奈川県洋装組合連合会のご協力で技文オリジナル手ぬぐいで「マスク」と「エコバッグ」を製作・販売し、ヒット商品になりました。特にマスクはヒット商品となりました。

◆多数の講座やイベントを自粛したことや、延期や中止になることも踏まえ、チラシ製作・印刷を控え、Webによる広報に注力しました。特にツイッターを活用しタイムリーな発信を強化しました。

区役所ほか 公共機関訪問 送付	新聞折込チラシ	ハマふれんどNEWS掲載	メルマガ配信	SNS発信
422件	実施なし	140,343部	35,570通	483回

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価	
<b>1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務</b>					
(1)	利用申請受付、利用許可及び各種問い合わせへの対応	<p><b>「顔の見える運営」を継続促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●1階貸室受付窓口および事務所で明い挨拶を促進し、鍵の受け渡しや予約確認、支払といった日常業務の正確な事務処理を行い、業務の信頼性向上に努める。窓口や電話問合せなど、丁寧な対応に努め、安心と良質なサービスを提供していく。</li> <li>●利用報告書および利用者アンケートを通じて利用者の声に拾い上げ、より利用しやすい環境を整備していく。</li> <li>●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。</li> </ul> <p><b>貸室利用促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●貸室受付窓口での利用者とのコミュニケーションから「要望」に対して「工夫」を提供し、利用者獲得、利用率向上に繋げる。（前年比増：目標64.0%）</li> <li>●利用料金の見直し、新規利用者獲得に向けての施策を継続して検討する。</li> <li>●自主事業と連携し、利用者の幅を拡大させていく。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●「顔の見える運営」</li> <li>○アンケートのスタッフ対応：[非常に良い38.9%][良い46.0%][普通14.6%]で99.5%となり、[良くない][悪い]の評価はゼロだった。</li> <li>○感染症拡大防止策として、[検温・手指消毒・換気・定員減・備品の消毒等]の対応を実践し、「安心して利用できる」との声を多くいただいた。</li> <li>○新年度は閉館から始まり、4月7日に緊急事態宣言が発令されたことで、初めて3か月におよぶ長期間閉館となった。</li> <li>また、再開および営業時間短縮等の不規則な運営が続く中、令和3年2月以降は、4月以降のワクチン集団接種会場としての受入れ準備を行った。これらの臨時業務の多くは未経験業務であり、特に「返還金」業務は試行錯誤しながら進め、対応力強化、運営ノウハウの蓄積ができた。</li> <li>予約中止や変更依頼の電話数は折り返しも含めると1000件を超える対応となったが、苦情なくご理解・ご協力いただいた。</li> <li>●貸室利用促進</li> <li>○利用率：48.4%</li> <li>○最も利用の多いトレーニングルームは、大規模修繕工事中（2月～3月）は「暖房不可のため半額で利用」とし、74.3%の利用率を確保した。</li> <li>○次年度のワクチン集団接種会場となる際に、人気の高い会議室（701.702.703）が使用不可のため、601料理室控室を代替利用いただく等、継続利用促進を図った。</li> </ul>	A
(2)	利用料金の徴収	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者から徴収した利用料金に関する帳簿を作成し、管理する。</li> <li>●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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○臨時業務の「利用料金返還」により、扱う現金の種類が増えましたが、各種帳簿作成・照合等の管理を行い、正確な運営が出来た。</li> <li>4～5月閉館の返還対応は400件超あったが、全員に返還し完了した。</li> <li>○利用料金見直しにつき、行政および次期指定管理者に料金適正化の提案・引継を行った。</li> </ul>	A
<b>2 事業に関する業務</b>					
<b>(1)技能職振興に関する業務</b>					
ア	匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等	<p><b>匠プラザの活性化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「匠の学校」「匠の小学校」「横浜マイスター塾」の開催やミニイベントの開催、販売事業「技文市」の充実など、会館の顔である匠プラザを活用する。</li> <li>●会館の総合受付として、利用者が寛ぎとゆらぎを感じられるスペースとなり気軽に立ち寄ってもらえる動線の工夫と美化に努める。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●匠プラザの活性化</li> <li>○新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、「匠の小学校」および「横浜マイスター塾」は全般的に中止とした。</li> <li>人気の「洋裁クラブ」のみ、16回開講し、のべ115名の方にご参加いただいた。特に、緊急事態宣言解除後の開講は大変喜ばれた。</li> <li>○神奈川県洋装組合連合会の協力を得て、閉館中に技文オリジナル手ぬぐいで「手ぬぐいマスク」を製作し、再開後から販売開始した。</li> <li>「SNSで見た」とマスクを買い求めに初めて来館される方もいた。</li> <li>○しごと支援センター改修工事に伴い、3月ひと月の期間限定で情報コーナーのPCを匠プラザに移設した。</li> <li>日頃、匠プラザに来場されない方にも匠プラザを知っていただくことが出来た。</li> </ul>	A
イ	技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	<p><b>若年層向け「匠の小学校」の継続開催</b></p> <p>良質なものづくりの体験の場として「第8回匠の小学校」を開催、多くの子ども達に技能職を身近に感じてもらえる場を提供する。</p> <p><b>大人向け「匠の学校」「横浜マイスター塾」開催の継続</b></p> <p>「大人の学び場」として、「匠の学校」および「横浜マイスター塾」を定期的に開催し、豊かな知識と確かなものづくり体験を習得できる場を提供していく。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●若年層向け「匠の小学校」の継続開催</li> <li>ご協力いただく技連協とも協議のうえ、感染症拡大防止のため中止した。</li> <li>●「匠の学校」「横浜マイスター塾」の継続開催</li> <li>○神奈川県洋装組合連合会および神奈川県塗装協会、水守マイスターにご理解・ご協力いただき、人気の「洋裁クラブ」「こどもペイント体験教室」「リメイクで楽しむ帯の仕立て」講座を安全対策を講じての開催となった。</li> </ul>	A
ウ	技能職者や技能職団体の交流を図る事業	<p><b>技能職イベントへの協力・商業市場の創出</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地域イベント（よこはま技能まつり）に参加し、地元力促進を図る。</li> <li>●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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●技能職イベントへの協力・商業市場の創出</li> <li>○新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、よこはま技能まつりの中止。</li> <li>○神奈川県洋装組合連合会の協力を得て、技文オリジナル手ぬぐいで「マスク」と「エコバッグ」を製作し販売開始。</li> <li>○横浜浴槽設備組合に加入の技能職に、見積合わせを行ったうえで館内トイレの洋式化を発注。</li> </ul>	A
エ	技能文化に関する情報等の収集及び提供	<p><b>広報力強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「よこはま技能まつり」をはじめとする各種技能職イベント等のPRおよび運営協力を積極的に行い、技能職者との連携に努める。</li> <li>●匠プラザで匠の学校を開催し、身近な技能職をアピールする。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●広報力強化</li> <li>○各種イベントは中止となったが、タウンニュース紙上での横浜マイスターまつりについては、館内でチラシを配架した。手にした利用者が抽選に当選し、マイスター作品が贈られ、感激したとの報告を受けた。</li> <li>○「マスク」の包装は技能職の紹介を記載し、スタッフが着用することで商品PRができた。また、SNSの発信強化をしたところ、マスクを買い求めに初めて来館された利用者が見受けられた。</li> </ul>	A

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価
<b>2 事業に関する業務（続き）</b>				
<b>（2）雇用による就業の機会の確保に関する業務</b>				
ア	雇用及び就業の並びにキャリアカウンセリングに関する相談業務（弁護士相談を含む）	<p><b>良質な相談業務の継続と有益性の訴求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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、良質な相談業務を遂行する。</li> <li>●相談員同士の情報共有、相互研鑽により対応力強化に努める。</li> <li>●各種セミナー参加者の声を定期的にHPに掲載し、センター利用の有益性を訴求する。</li> <li>●面談と電話によるがん患者のための相談窓口を継続して設置する。</li> <li>●ハローワークを軸とした関係機関に確実にチラシ情報を提供し、利用しやすい機関として積極的に案内してもらえる連携強化に継続して努める。</li> </ul>	<p>○神奈川労働局とはコロナ感染のため、例年行っている交換は実現できなかったが、センターの存在は十分理解している。</p> <p>○横浜市とは月一回の定例会で相談事例の共有を図っており、親身な対応は我々にとって大いに助かっている。</p> <p>○相談者は労働基準監督署でセンターを利用する様、勧められているようで、労働局でもセンターは理解されている。</p> <p>○しごと支援センターホームページからセミナー申込が多数あり、利用者にとって有益な存在となっている。</p> <p>○セミナー開催チラシをハローワーク、就労支援期間に毎月確実に配架し、安定した申込を確保した。</p>	A
イ	就職支援セミナー・労働実務セミナー及び自主事業の企画実施に関する業務	<p><b>各種セミナーの定期開催を継続</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●就業相談員による就労支援セミナー</li> <li>●女性相談員による女性のための就労支援セミナーとキャリアカウンセリング</li> <li>●労働相談員による相談事例に基づく労働実務セミナー</li> <li>●がん患者のための両立支援セミナーなど各種セミナーを定期開催し、雇用と労働に関わる役立つ情報を発信し続ける。</li> </ul> <p><b>合同就職面接会の定期開催を継続</b></p> <p>県内、市内企業の人材確保と、新卒・既卒および社会人を含む就業希望者のためのマッチングの場として「合同就職面接会」を継続開催する。</p>	<p>○4月、5月はコロナ感染予防のため、就労支援セミナーは開催することができなかったが、6月より「職業興味検査」、「成功する就活」、「応募書類の作成」、「面接突破の極意」は例年通り開催することができた。</p> <p>女性向け就労支援セミナーは、当初の予定通り、6月、10月、1月に開催することができ、女性の就労支援が実現できた。</p> <p>労働実務セミナーは7月、9月、12月に開催することができたが、年度最後の3月開催分は緊急事態となったため中止となったのは残念であった。</p> <p>ハローワークへの広報により、セミナーは毎回定員に達することができ、ハローワークとの連携がとれた。</p> <p>合同就職面接会は当初開催のため準備を進めていたが、コロナ感染予防のため、残念ながら中止となった。</p>	A
ウ	情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集・提供及び管理運営に関する業務	<p><b>情報コーナーの利用充実を継続</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●無料利用のPCの保守・更新を継続、落ち着いて書類作成ができる環境を提供していく。</li> <li>●各種就労支援および公的訓練制度利用等の情報発信を継続する。</li> </ul>	<p>○情報コーナーでPCが利用できることで、就職支援サポートができた。</p> <p>○ハローワークなどの各就労支援施設の案内が役立っている。</p> <p>○タイムリーなチラシの配架等で、センターとして情報発信ができた。</p> <p>○3月の改修工事により情報コーナーは閉鎖となったが、1階匠プラザに4台のPCを移設し、22日間で288名の利用者を受け入れた。</p> <p>連日待機者が出るほど、活用いただいた。</p>	A
エ	「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	<p><b>「利用しやすい相談機関」としてPR強化</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○ハローワークなど各就労支援機関にタイムリーな広報活動を実現することで安定した運営ができた。</p> <p>○毎週開催した就労支援セミナーは、毎月定員を超える参加者待ちになり、大いに役立つことが出来た。</p>	B

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価	
(3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務					
ア	技能文化会館の施設を利用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	<p><b>自主事業「キャリアの学校」の継続開催</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 役立つ力を身につけるビジネスカアップのための「会社の数字 基本と常識」「コミュニケーション」「リーダーシップ」「マネジメント」などの講座を定期開催する。</li> <li>● パソコンの文字入力や基礎操作から、資格取得支援までの幅広いカリキュラムを用意した少人数性で学びやすい「パソコン教室」を継続開催し、働く人の能力開発を支援していく。</li> </ul> <p><b>自主事業「くらしの学校」の継続開催</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人気の高い「味噌づくり」「梅しごと」「男の料理教室」「スパイス&amp;ティー」などに加え「食育」にも注力し、「親子野菜教室」の開催を継続して行う。リピーターを含む安定した集客と同時に、新規に若年層利用者も獲得していく。</li> <li>● 技能文化会館らしい、大人の和文化として「きもの教室」「日本の節気」「和菓子づくり」などを継続開催し、和の技能の入口に触れるキッカケを提供していく。</li> <li>● 「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、多彩な貸室を活用し、ものづくりの楽しさや、連続講座としての参加者同士の交流の場を創出していく。</li> </ul>		<p>○ 感染症対策を行いながら、出来る範囲で開講した。室内備品や機器の消毒、換気、マスク着用、アクリルボード設置、手指消毒液、使用備品のセルフ消毒、「受講前チェックシート」講師用のポータブルマイク（マスク着用で聴きとりづらいため）等を用意し、万全の体制で開講した。また、パソコン教室の需要が高まった印象があり、定員減数にしたこともあり、満席が目立った。テレワークや、転職準備、スキルアップなど、理由は様々も、「今だからこそ」の姿勢で意欲の高さが感じられた。</p> <p>○ 予定していた講座の中で、自粛せざるを得ないものと、工夫をすれば開講できるもの等、検討を重ね感染症対策を講じたうえで、参加希望者の期待に応えた。</p> <p>○ 人気の高い料理教室はほぼ開講できなかったが、飲食を伴わないものは感染症対策を行い開講するよう努めた。</p> <p>○ 金継ぎ、陶芸、味噌づくり等の個別に行うものづくり講座が人気となり、参加者の意欲を感じた。</p>	A
イ	勤労者向けの各種福祉事業との連携	<p><b>横浜市勤労福祉共済事業「ハマふれんど」との連携</b></p> <p>ハマふれん会員誌「ハマふれんどNews」を通じて、市内在勤者に向けた有益で良質なセミナーや講座を提供し、会館認知度向上と会館利用者獲得を狙う</p>		<p>○ ハマふれんどNewsに会館の講座やイベントを紹介ページを掲載。ビジネス向け講座は中小企業の自己啓発研修にご利用いただくなどの反響があった。</p> <p>○ ハマふれんど会員向けに継続して割引制度を適用し、ご利用いただいた。</p>	B
ウ	勤労者が実施する事業への支援	<p><b>地域連携・貢献の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「技支手づくり市」を継続開催し、手づくり・ものづくり好きな市民活動を支援していく。</li> <li>● 地域イベント（技能まつり・馬車道まつり）に参加、地域連携を深め、会館の存在感を示していく。</li> </ul>		<p>○ 4月に予定していた「手づくり市」は緊急事態中となり、中止としたが、9月に1回開催することができた。ソーシャルディスタンス対応として、出店者ブースを減少させ、パネルで仕切ったレイアウトなど随所に感染症対策を講じての開催となったが、のべ300人の方にご来場いただいた。</p> <p>活動を自粛をしつつも、人々が集まり、対面に対応することは各々が元気を交換できたようで、開催してくれて嬉しい、との多くの声をいただいた。</p> <p>○ 不用品のミニバザーも併催し、賑わいに繋がりが喜ばれた。</p>	A

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価
<b>3 施設の管理に関する業務</b>				
(1) 保守管理業務				
ア	施設の環境衛生管理及び保全	<b>老朽設備の適切な更新、補修</b> 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、横浜市内中小企業への優先発注に努める。 <b>附帯設備、備品および消耗品の適切な保守・管理</b> 附帯設備と備品の更新と備品管理台帳の適切な更新を行い、利便性と安全性の向上を図る。	○三菱電機ビルテクノサービスと連携し、専門家の目で建築物・建築設備ともに管理を行い年間の修繕計画や、突発的な修繕にも迅速に対応した。発注にあたっては市内中小企業および技能職者に優先的に発注を行った。 ○安全や衛生面を考慮し、不要な老朽備品を整理、廃棄を行い備品台帳の整備に努めた。 ○利用者の利便性向上とコロナ禍におけるリモート需要を受け、701・702・703会議室および801・802会議室に無線LAN配線及びWi-Fiアクセスポイント設置工事を行い、活用いただいた。	A
(2) 環境維持管理業務				
ア	施設の環境衛生管理及び保全	<b>老朽設備の適切な更新、補修</b> ●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、エネルギーの適正管理を行う ●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・美化の確認を実施し、利用者が快適に過ごせる 環境の提供に努	○定期的な清掃・害虫生息調査・水質検査を実施し、館内の美化・環境整備に努めた。 また、新たにスタッフによる貸室利用後の机・椅子の消毒、備品の消毒、換気の対応等を実践しており、感染症拡大防止を図っている。 換気の難しい地下トレーニングルーム・オーディオルームには、空気清浄機を導入し、安心して利用できる環境作りを進めた。 ○外壁工事による匠プラザエアコン使用不可期間には、来館者及びスタッフ防寒対策としてビニールパーテーションや電気ヒーターを設置、快適に過ごせる環境作りを進めた。	A
イ	保安警備業務	<b>セキュリティ向上の継続</b> 長時間営業において、スタッフおよび委託先、テナントなど、会館関係者間で積極的な声掛けと情報共有を行い、安心・安全の会館づくりを継続させる。	○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、安全性の向上を図った。 外壁工事期間中は、施工会社の信友建設と連携し、日々の連絡事項・工程進捗状況を専用シートで始業と終業時に共有し、安全第一・事故防止に努めた。 ○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掛けと気づきの共有を行うことで、円滑な運営に努めた。	B
ウ	防災等	<b>消防、衛生、建築法規の遵守</b> <b>緊急時対応力の向上</b> ●緊急連絡先の的確な更新を行い、非常時に適切・迅速な対応ができるよう、訓練を行う。 ●事故や救急など、関係者への的確な情報共有を徹底し、発生時の適切な対応および再発防止の意識を共有、醸成する。	○年度内に2回、非常時訓練を実施。消防署員立会いの消火栓・消火器使用方法の研修を実施した。 ○防火管理者を3名配置、統括防火管理者を選任し、テナントの防火管理者選定など、防火・防災活動を連携して行った。 ○スタッフ・委託先・テナントと連携の上、感染症拡大防止臨時閉鎖中の入退館対応、人員体制の変更など、臨機応変に対応した。	B

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価
<b>4 指定管理の実施により達成すべき目標等</b>				
(1)	自主財源の確保及びコスト削減に関する取組	<b>良質なサービスとコストダウンの両立</b> 貸室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縮減に努め、会館全体の総合力で効率とバランスの良い運営を目指す。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●良質なサービスとコストダウンの両立</li> <li>○外壁や塗装等の大規模修繕工事や3階の改修工事等、開館期間中の半分が工事中となったが、利用者に説明のうえご理解・ご協力をいただいた。初めての事象が多く、「緊急事態期間」「還付金対応」「営業時間短縮」等について、「会館利用について（お知らせとお願い）」文書を毎月更新し、HP掲載と紙資料の配布を行い、混乱を来さないようコミュニケーション強化に努めた。</li> <li>○利用の少ない日曜日夜間の新規予約中止など、開館時間を短縮することで委託費用の縮減や、備品棚卸による什器類のリユースなど、固定費の縮減を推進した。</li> </ul>	A
(2)	コンプライアンスの徹底	<b>個人情報の保護</b> <b>人権尊重</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員向けに個人情報の保護・人権尊重の研修を実施した。</li> <li>個人情報保護研修：10月14日（水）</li> <li>人権尊重研修：10月14日（水）</li> </ul>	B
(3)	利用率(稼働率)の向上	<b>指定期間（5年間）での目標65%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用率の向上</li> <li>平成28年度：63.8% 29年度：64.3% 30年度：62.6% 令和元年度：60.4% 令和2年度：48.4%</li> <li>1年目、2年目と伸長したが、3年目で減少に転じ、令和元年度、2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により低迷となった。しかしながら、コロナ禍において過去4年の平均比77%と健闘した。</li> </ul>	B
(4)	会館の認知度向上のための情報発信・広報活動	<b>広報活動の充実</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●Web広報の充実に努め、SNS（ツイッター、フェイスブック）活用を継続する。</li> <li>●メールマガジン「技文便り」を継続配信し、技能文化会館に親しみと愛着を感じてもらえるよう活用する。</li> <li>●各種メディアおよび告知サイト等に定期的に情報提供を行い、情報掲載促進を図る。</li> <li>●市内新聞購読者に折込チラシを実施、貸室・駐車場、横浜しごと支援センター、自主事業（講座・イベント・地域イベント）の広報を行い、新規利用者獲得を狙う。</li> <li>●チラシやPOPなどの自前製作を継続し、親しみやすくわかり易い紙資料提供を行う。</li> </ul> <b>館内広報の創意工夫</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●外壁のガラスケース内の展示を定期的に更新し、会館の活動を積極的に発信する。</li> <li>●公共施設やイベント会場の各種チラシなどの配架を行い、有益情報提供に努める。</li> <li>●風除室（正面玄関）の美化と情報発信に努め、清潔感とゆしみのあるスペースとして活用する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●広報活動の充実</li> <li>○閉館中もSNSの発信や技文レポート、メルマガ等のWeb活用を継続し、利用者にも「HP閲覧」が習慣づいてきた。</li> <li>○6月より「会館の利用について（お知らせとお願い）」を発行し、HP掲載、館内利用者に紙資料での配布等、変更の多い会館運営をわかりやすく伝える工夫を行った。</li> <li>最新の更新は3月6日更新で11号となり、開館時間短縮、定員変更、臨時休館日、指定管理者変更、4月以降の貸室予約中止など、お伝えしたいことをコンパクトにまとめ、ご理解・ご協力をお願いを伝えるよう務めた。</li> <li>●館内広報の創意工夫</li> <li>○「ソーシャルディスタンス」「換気のお知らせ」「貸室定員の明記」など、目につく場所に掲示し、注意喚起を徹底した。</li> <li>○ホワイトボードマーカーや延長コードなどの消耗品使用にあたり、「消毒済」と「使用済」ボックスを設置、「手指消毒液」や「消毒液」は各階に設置し、利用者の皆さんに安心してご利用いただけるよう務めた。</li> </ul>	A
<b>5 その他の業務</b>				
(1)	事業計画書の作成	事業計画書及び収支予算書の作成 事業報告書及び収支決算書の作成	期日までに事業計画書および事業報告書を作成・提出した。	B
(2)	業務実施状況の確認	連絡調整会議の実施及び必要事項の随時報告	毎月、月次報告書を作成し、定例会議で報告のうえ提出した。	B