

(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 柳町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 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、金沢区内の区民利用施設の運営管理業務を行うために設立したNPO法人です。金沢区内全ての地区連合町内会及び関係分野の方々を社員として設立されたNPO法人で、地域や団体と連携して次の業務を推進しています。

- ◆ 地区センターなどの施設を地域住民の活動及び交流の場として、ご利用いただく業務は、当協会の中核的な業務と位置づけています。
- ◆ 利用者懇談会やセンター委員会などを通じて、利用者のニーズに応えた施設の円滑な運営管理を行い、満足度の高いサービスを提供しています。
- ◆ 地域交流の拠点施設として、地域団体や自主的なサークルの活動を支援し、地域コミュニティの醸成から「活力とふれあいのあるまちづくり」を推進しています。

イ 応募団体の業務における 柳町コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ

柳町地域は海拔1～2mと低く、防災意識が高い地域です。この施設は、津波一時避難施設として指定され、地域住民の安全・安心のため、地域に不可欠な施設となっています。古くから開けた住宅地であることからコミュニティは完成されており、その交流の場として機能しています。

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

区民利用施設の管理運営に十分な実績と高い評価を受けています

- ◆ 現在、指定管理6施設、管理受託施設7施設の管理運営を行っており、平成26年度の実績では、全施設合計で約77万人の方々のご利用をいただいております。
- ◆ 市民意識調査(平成25年度)では、当協会の管理施設の満足度はトップランクの評価です。(市平均15.5%、金沢区24.3%)。
- ◆ 指定管理6施設について、指定管理者第三者評価を受けましたが、「管理運営」「サービス提供」「地域交流」など、全ての評価項目に高い評価を受けております。
- ◆ 区民利用施設の一元的な管理運営によって、無駄を省いた効率的な運営と公益的使命に基づくサービスの向上と均質化を目指しています。

番号	現在管理運営している主な施設	所在市区名	業務開始年月	業務区分
1	金沢地区センター	横浜市金沢区	平成7年4月	指定管理業務施設
2	釜利谷地区センター	横浜市金沢区	平成7年4月	指定管理業務施設
3	能見台地区センター	横浜市金沢区	平成13年9月	指定管理業務施設
4	柳町コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成14年4月	指定管理業務施設
5	六浦スポーツ会館	横浜市金沢区	平成7年4月	指定管理業務施設
6	並木コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成24年9月	指定管理業務施設
7	六浦南コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成7年4月	管理業務受託施設
8	小田コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成7年4月	管理業務受託施設
9	富岡コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成7年4月	管理業務受託施設
10	大道コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成7年4月	管理業務受託施設
11	釜利谷西コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成9年4月	管理業務受託施設
12	八景コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成13年4月	管理業務受託施設
13	並木北コミュニティハウス	横浜市金沢区	平成14年4月	管理業務受託施設

(注) 「業務開始年月」は、金沢区区民利用施設協会からの業務開始で記載しました。

(2) 柳町コミュニティハウス管理運営業務の基本方針について

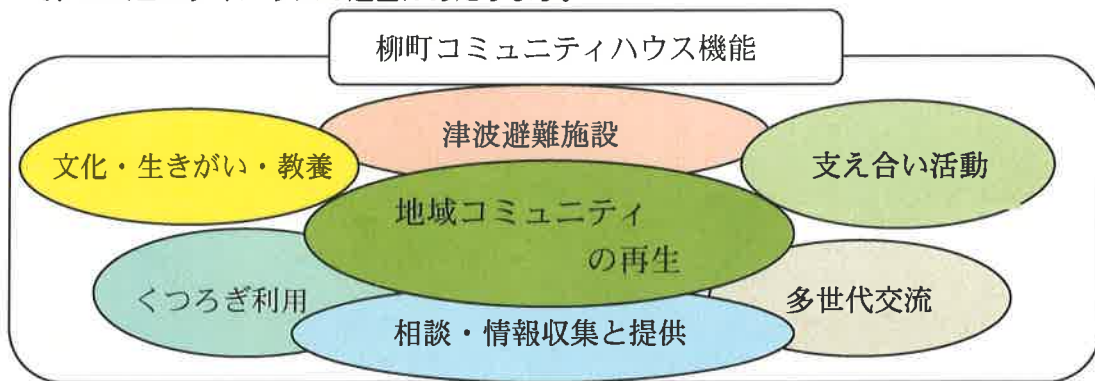
ア 設置目的、区政運営上の位置付け

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、区政運営上の位置づけ

コミュニティハウスは、「地域の自主活動や福祉・ボランティア、学習、児童青少年活動などの身近な拠点」として位置づけられています。地域の公の施設として、地域住民が協働して活躍する場・交流する場となり、「いつまでも住み続けたいまち 金沢」を実現する活動が広がることが求められていると考えます。当協会は、地域に必要な活動や支え合いを区民自身が作り出して行くコミュニティの支援、地域の人と人とのつながりを育む拠点として、コミュニティハウスの運営にあたります。



イ 地域特性、地域ニーズ

金沢は、歴史と文化のまちとして、緑と海に囲まれ自然に恵まれた町として発展してまいりました。住宅地としての成熟とともに高齢化・小子化が進展しています。また、当地域は、三方を平潟湾、侍従川、六浦川の水面に囲まれており、海拔は1m～2m内外と比較的低く、標高の高い地形は有りません。このような立地条件のなか、防災、災害対策（津波対策）について地域住民の意識が強く、平成 24 年度には、横浜市により施設屋上に津波警報伝達システムが整備され、併せて津波一時避難施設に指定されます。

- ◇ 大規模災害発生時には津波一時避難施設として地域住民の安全に役立てます。
- ◆ 活動の場の提供を通じ、新旧住民の地域コミュニティの支援・醸成に取り組みます。
- ◆ 利用者アンケートや利用者懇談会により利用者ニーズを把握するほか、自治会町内会や利用者団体の会議を通じ、利用者や地域のニーズを把握し運営に取り入れます。

ウ 公の施設としての管理

公の施設は、その管理・運営は公平適正でなければなりません。当協会は公の施設の設置目的である「住民の福祉の増進」のため、次のとおり運営します。

- ◆ 利用者や評価機関から高い評価をいただいている、これまでの管理・運営実績を活かし、利用者の立場にたつて公平かつ適正を旨としたサービスを提供します。
- ◆ 施設の利用ルール等について公平性と透明性を徹底します。
- ◆ 応対研修や人権研修等の職員研修を通じ、公平な利用、適正な業務運営等についてのスキルを高めます。

(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

ア 適材適所でムダを省いた人員体制による管理運営です

(1) 職員の構成と雇用の形態

館長1名、副館長1名、コミュニティスタッフ6名の全8名で構成しています。

職 種	人数	雇 用	業 務 内 容 等
館 長	1	常 勤	運営管理の総括責任者
副 館 長	1		館長補助、庶務・経理・事業等の責任者
コミュニティスタッフ	6	非常勤	利用の受付、図書の出貸・返納整理、施設の管理・整理、自主事業等の実施補助、用具の出貸

(2) 勤務体制

常時2人以上の人員が在館するようシフトを組んで勤務しています。



(3) 休館日

年末年始（12/29～1/3）及び毎月1回の設備等点検日（第4月曜日）

(4) 採用条件

地域の施設として情熱のある人を採用します

- ①館長は公の施設管理であることから、行政経験者を選考により、副館長スタッフは公募採用します。
- ②地域と密着した運営を図ることから、地域に関心があり地域活動経験などを考慮して採用します。
- ③緊急時に参集できるよう、地域の方を採用します。
- ④公募は、金沢区内の自治会町内会への回覧、館内ポスター掲示等で周知を図り、近隣地域から職務経験や地域での活動経験等を考慮して採用しています。
- ⑤緊急時の対応策として過去に勤務したスタッフをアルバイト登録しています。

(3) 組織体制
イ 個人情報保護等の体制と研修計画

個人情報を「漏らさない」「持ち出さない」体制を構築します

指定管理者運用ガイドライン（平成21年）にあるとおり、当協会は「個人情報の保護に関する法律」、「横浜市個人情報の保護に関する条例」及び、指定管理業務仕様書の「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を適正に取り扱います。

(1) 責任体制

- ① 館長を責任者とする個人情報保護体制を確立し、当協会が定めた「個人情報取扱要綱」をスタッフ全員に周知徹底し、関連法令とともに遵守いたします。
- ② 各種申込書、申請書等への記載事項は必要最小限にとどめ、二次利用は一切行わないこととします。また、収集目的を利用者に明示します。
- ③ 必要がなくなった個人情報は、その段階で廃棄いたします。
- ④ 取得した個人情報は、法令または公的機関からの要求がある場合、または、本人の同意がある場合以外は第三者に開示しません。

(2) 当協会がとるべき対策 ～他の漏えい事例をふまえて～

これまでの「個人情報の漏えい事例」の原因は、

- 個人情報データが入った媒体の紛失、盗難
- 伝票など帳票類の誤廃棄
- メール等の誤送信がほとんどです。

当協会は、次の対策などにより情報の漏えい防止に努めます。

- ① パスワードを設定し、個人情報にアクセスできる担当者を限定します。伝票などの帳票類・データ媒体などは、鍵のかかる場所に保管し、盗難防止に努めます。
- ② データ・帳票類は、持ち出し禁止とします。
- ③ 具体的なルールを定めた「個人情報取扱マニュアル」及び「チェックリスト」を作成し、スタッフの理解度を点検するとともに、個人情報の厳格な管理を徹底し、情報の流出防止、持ち出し厳禁、パソコン等の盗難防止などを徹底してまいります。

綿密な研修計画で職員全体のスキルアップに努めます

- ① 業務研修、接遇研修、人権研修、個人情報取扱研修その他必要な研修を行います。
- ② 内部による日常的な指導・研修のほか、スタッフ全員が参加する、横浜市や金沢区、外部機関が行う専門講師による研修を行います。（年1回以上）

新人研修	新規採用時に1回	新規採用者
人権研修	1回/年	全職員・スタッフ
接遇研修	1回/年	全職員・スタッフ
個人情報研修	1回/年	全職員・スタッフ
救急救命研修	1回/年	全職員・スタッフ

(3) 組織体制**ウ 緊急時の体制と対応計画****ウ 地域の方々が安心して利用できる安全な施設づくりに努めます****(1) 事故、災害の予防対策・事前対策**

消防関係法規その他の法令を遵守し、防災計画の策定、防災訓練の実施、防犯講習の受講などを通じ、スタッフ全員が防犯・防災意識を高め、地域の方々が安心して利用できる環境を整えます。また、本施設は複合施設となっていますので、他の施設管理者と連携し安全対策に万全を期します。

- ① 館長を防火・防災・防犯の管理者とし、防災計画や警備計画、緊急時の連絡体制、防犯・防災マニュアル等を策定し、スタッフ全員で共有します。
- ② 消防署や地域団体等と協力して、消防訓練、避難訓練を年2回以上行い、防災力の向上に努めます。複合施設の他施設と連携し、毎月1回・年12回合同で避難訓練を実施します。
- ③ 市内に大規模な地震、風水害、その他の災害の発生に備え、金沢区役所と「災害時における施設利用の協力に関する協力協定」を結ぶなど、金沢区の災害対策を支援いたします。
- ④ 風水害情報や不審者情報は、迅速かつ正確に利用者に対し随時提供します。
- ⑤ 館内で発生したヒヤリ・ハットした事例や、他の施設で発生した事故情報等を参考に、職員間で事故の状況を検証し、施設における防止対策に活かします。
- ⑥ 防犯・防災のため、適宜(5回以上/日)館内を巡回します。また、利用者の貴重品管理や体調管理への気配りを含め、積極的な「あいさつ」「声かけ」を行います。
- ⑦ 閉館時の防災、防犯については、警備会社等と契約し万全を期します。万一事故が発生した際でも、近隣在住職員が駆けつける体制を整えています。
- ⑧ 施設で事故等が発生した場合に備え、対人補償の対応を確保するため、施設賠償責任保険に加入しています。
- ⑨ AEDを設置しコミハだけでなく近隣の居住者も使用できるよう配慮しています。

(2) 事故、災害が発生した場合の対応

緊急時に的確で、迅速な対応が取れるよう、

- ① マニュアルに基づき、館長以下の「役割分担表」「緊急連絡表」は、館内に掲示し、緊急時の対応に努めます。
- ② 災害発生時の通報文例を非常用放送設備に常時掲示し災害の発生に備えています。
- ③ 協会事務局、区役所、消防署、警察署、医療機関等との連携を確保します。

(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 利用者視点の運営で設置理念を実現します

柳町コミュニティハウスは、住民の自主的活動と交流の促進を目的として設置された「公の施設」ですので、主役は利用者です。住民が繰り返し集うことで、地域コミュニティが育まれるものです。このため、利用者が「また利用したい」と思ってもらえるような運営を行います。

- ① 明るく清潔で、親しみやすく利用しやすい雰囲気のコミュニティハウスとします。
- ② 地域の特性やニーズに対応した様々な交流の場や自主企画事業により、地域の方々の「地域デビュー」を支援します。
- ③ 幼児・児童から高齢者まで地域の方々の「居場所」づくりを支援します。
- ④ 講座や自主事業から発展（自立）したグループの支援を行います。

イ 利用促進策

- ① 柳町コミュニティハウスの利用状況は、次のとおりです。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
利用者数	27,260人	26,928人	27,902人	30,140人
稼働率	52%	51%	51%	49%

- ② 柳町コミュニティハウスの案内看板（設置場所をわかり易くする、事業の内容を説明する）の設置を区役所と相談し、利用者の増加へ繋がります。
- ③ コミュニティハウスの情報や自主事業などを広く広報するため、チラシやポスターを自治会町内会への配布・回覧・掲示により利用を促します。
- ④ 新規利用者の開拓のため、「広報よこはま・金沢区版への掲載」、「たよりの発行」、「ミニコミ誌の活用」などを積極的に進め、コミュニティハウスの宣伝に努めます。

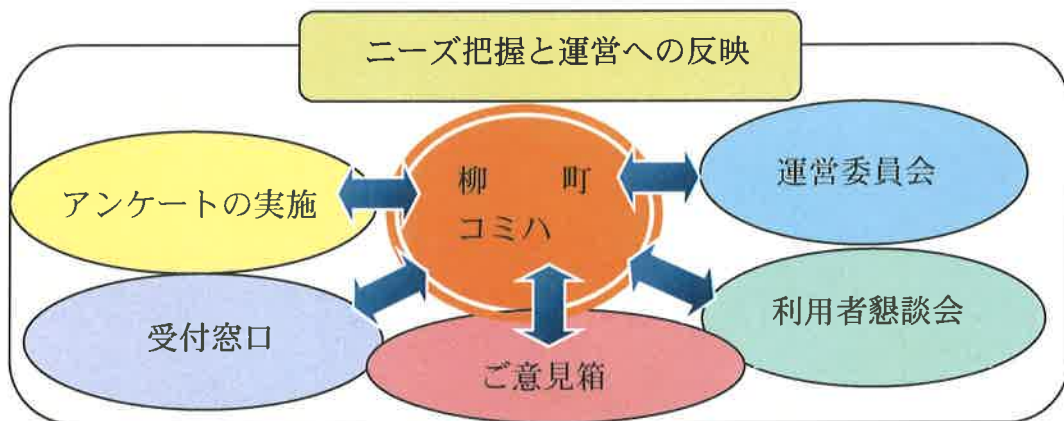
(4) 施設の運営計画

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 利用者のご負担にならないよう充分注意しながらご意見を積極的に伺います



- ◆ 日常的な取り組みとしては、利用申込や利用後の「利用チェックリスト」提出など、利用者が窓口に来館した際を捉え、フェース to フェースで積極的にご意見を伺っています。
- ◆ いただいたご意見や提案、苦情の内容と、その対応結果は施設内に掲示し、積極的な対応を利用者にお伝えしています。
- ◆ 地域ニーズや利用者ニーズへの対応は、関係機関との調整や費用対効果などを十分に検討し、自主事業や施設の運営に反映してまいります。

オ 利用者満足度の高いサービスを提供します

心のこもった接客技術を身につけ、利用者が期待するサービスを的確に把握し、施設を気持ちよく利用してもらうよう努めてまいります。

- ◆ 区政運営方針である「まごころ運動」を軸に質の高いサービスを提供します。
- ◆ あいさつや利用者への対応技術を学びます。
- ◆ 皆さまからいただいたご意見やご要望に応え、サービスの向上に努めます。
- ◆ 利用者の利便性・快適性を向上させることを、当協会の第一の責務として日々研鑽に努めてまいります。

(4) 施設の運営計画

キ 本市重要施策に対する取組

1 情報公開・個人情報の保護

◆保有される情報は、「金沢区民協働支援協会の保有する情報の公開に関する規定」により適切に運用されています。また、スタッフ及び常勤職員に対し、個人情報の保護、守秘義務等の研修を行いつついます。

2 環境への配慮

◆今年度より館内照明を予算の範囲でLED化し、節電・省エネ対策を推進します。

◆東南向きの学習室前のベランダにゴーヤのグリーンカーテンを設置し、エアコン等の節電に努めます。



3 災害に強いまちづくり

◆区災害本部との密接な連携により住民の安全・安心のため施設を活用しています。

その一環として、区と「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」を締結し、津波一時避難施設と指定され、津波避難者の受け入れを支援しています。また、津波警報伝達システムとして「屋外スピーカー」を設置し、周辺住民に対して津波警報発令時の情報発信を行うことになっています。



(5) 自主事業計画

(5) 地域活動へのデビューの支援など地域交流を進めます

自主事業は、地域活動に参加するための機会を設け、地域コミュニティグループの形成につながるよう支援・コーディネートするもので、自主事業の企画・立案にあたっては、地域や利用者の要望を的確に捉え積極的に取り組んでまいります。

ア 実績を活かした、内容の濃い自主事業を展開します

柳町コミュニティハウスでは、平成26年度に自主事業を次のとおり開催しました。

	講座	回数	参加者
自主事業	15	51	672

- ◆参加者の多い自主事業は、今後も内容を検討しながら継続して開催します。
- ◆世代間交流できる講座など、地域ニーズを踏まえた魅力ある自主事業を展開し、更なる参加者数の増加を目指します。
- ◆稼働率の低い時間帯を活用するなど、利用率の向上につながる事業を展開します。

イ 誰でも参加できる、よりよい自主事業を行います

自主事業の企画にあたり、基本となる

- ◆興味のある人は誰でも気軽に参加できるもの
- ◆事業内容が楽しく、継続できるものが大切な要素であると考えます。

具体的には、幼児や高齢者など各世代を対象とした事業や世代間の交流を促進する事業など、多岐にわたって検討し、企画・立案・実施いたします。

これらの自主事業に参加した地域の方々が、事業終了後に自主的にグループやサークルを立ち上げ交流に発展するなど、地域の中で繋がりを深め、さらには、まちづくりや地域の活性化に役立つような活動のキッカケになるよう取り組んでまいります。

(6) 施設の維持管理計画

(6) 安全で安心して快適に施設を利用させていただきます

利用者の方々が快適に施設を利用していただけるよう、万全の管理を行います。
また、複合施設のため、他方の施設管理者との調整を欠かさず行います。

ア 保守管理・修繕等の計画

- ◆施設内外の損傷状況、エレベーター、自動扉、防災機器及び電気・空調設備などの保守点検は、それぞれ専門業者に委託し、安全で安心な施設環境に努めます。
- ◆利用者の安全に大きな影響する施設設備のエレベーターについては、専門業者に、安全性の確保に特段の注意を払います。
- ◆設備や材料の劣化状態に着目した状態監視保全を進め、施設の長寿命化を考慮した修繕の取組みを行政と連携して行います。
- ◆建物、設備、備品などの日常的な保守管理は、スタッフが効率よく確認できるよう「設備点検表」を用い行います。
- ◆利用者の退出後は、設備等に損傷がないか確認します。
- ◆機器の不具合が発見された場合は、早急に修繕等の対策を講じます。

イ 清掃計画

- ◆エコロジーの観点から利用者のごみは、持ち帰っていただくようお願いします。
また、施設利用後の清掃等をお願いします。
- ◆利用者の方々がお互いに気持ちよくご利用いただくため、敷地内は禁煙とします。
- ◆毎日の清掃は、スタッフが行います。
- ◆毎日の清掃では対応できない清掃は、専門業者に委託して清掃を行います。

ウ 外構植栽等の管理計画

- ◆壁面の緑化など、環境保全と緑化に努めます。(金沢区区政運営方針)
- ◆緑化対策の一環として、学習コーナー前にグリーンカーテンを設置しました。

エ 保安・警備等の計画

- ◆利用者の安全を第一優先に、館長を責任者とする体制を取り、緊急時に迅速な対応ができるような体制を整備します。(詳細は、「緊急時の体制と対応計画」に記載)
- ◆夜間警備は、専門業者に委託して警備を行います。(年末年始の職員不在時を含む)
- ◆館内外を安全に保つため、適宜、館内及び館外周辺の見回りを行います。

オ 効率化、合理化への取り組み

- ◆設備や備品の小破修繕など、スタッフでできることは自前で行います。
- ◆専門業者に委託する業務については、過去の実績等に捉われることなく、競争原理を採用した公平かつ効率的な業者選定を行います。

- (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

〈利益は公益事業のために使います〉

特定非営利活動法人 金沢区区民協働支援協会は、その利益(剰余金)は全て公益事業のために使うことが義務付けられている団体です。

収支計画を綿密に検討するとともに、業務の進捗・収支バランスなどの管理により、利益を生み出し、健全な協会運営を行います。

〈当協会で行う公益事業〉

- 市民利用施設の管理運営 ○地域交流事業 ○講座開催事業

安定した収入(指定管理料、雑収入及び自主事業収入)を得る努力をします。

- ① 印刷費、自動販売機の単価の見直しにより収入の増大を図ります。

印刷費収入 100 千円、自動販売機収入 120 千円

- ② 地域ニーズを踏まえた自主事業を積極的に推進します。

自主事業の企画・実施にあたっては、原価(材料費、講師謝金、人件費)に合った参加費を設定し、事業採算性がとれることを原則とします。

自主事業収入 127 千円

- ③ フロアマット、コミュニティハウスだよりへの広告掲載を募集します。

(7) 収支計画(支出計画)

ウ 支出計画の考え方について

ウ 支出計画の考え方について

利用者へのサービス水準を低下させることなく、費用対効果を常に考慮し、事務・業務の合理化・効率化等による経費の削減に取り組んでまいります。

〈経費節減の取り組み〉

① 管理費の削減

- ◆機械、設備等の保守点検や清掃業務など、専門業者に委託する業務については、入札制度など競争原理を採用した公平かつ廉価な業者の選定を行っています。
- ◆複数の施設の業務を一括かつ複数年契約で委託することにより保守費用の節減を図ります。
- ◆白熱灯から長寿命蛍光灯・LED化、消費電力や熱源の高い機器台数の制御により、ピーク時の契約電力を抑え、電気料金を節減しています。

② 修繕費の圧縮

備品や設備の小破修繕、植栽の剪定など、スタッフができることはできるだけ自前で行います。また、スタッフの採用に際しても、このような技能を持った地域の方々を採用するよう努めます。

③ 利用者に備品の適正利用や節水・節電をお願いし、呼びかけを掲示します。

④ スタッフ会議で経費の節減・効率化案を出し合い、適宜実行に移します。

⑤ 管理する全施設の会議で経費削減の取り組み事例を共有しています。

自主事業計画書

施設名 柳町コミュニティハウス

団体名 金沢区民協働支援協会

事業名	①募集対象	自主事業予算額					
	②募集人数	総経費	収入		支出		
	③一人当たり参加費		指定管理料 から充当	参加費	講師謝金	材料費	その他
ミシンの相談会	一般	0	0	0	0	0	
	定めず						
	なし						
包丁の研ぎ方講座	一般	5,000	-1,000	6,000	5,000	0	
	10名						
	600						
網戸の張替え方	一般	4,000	-2,000	6,000	4,000	0	
	10名						
	600						
水まわりのメンテナンス ・お掃除セミナー	一般	0	0	0	0	0	
	10名						
	なし						
パソコン何でも相談	一般	60,000	0	60,000	60,000	0	
	5名/1日						
	500/1回						
iPad 入門講座	一般	15,000	0	15,000	15,000	0	
	5名						
	3,000/全6回						
パソコンで作る年賀状	一般	15,000	0	15,000	15,000	0	
	5名						
	3,000/全6回						
おもちゃ病院	一般	0	0	0	0	0	
	定めず						
	なし						
宿題お助け ワークショップ	小学生	0	0	0	0	0	
	定めず						
	なし						
クリスマス フラワーアレンジメント	一般	21,000	-4,000	25,000	6,000	15,000	
	10名						
	2,500						
おはなし会	幼児～一般	0	0	0	0	0	
	定めず						
	なし						
子育て支援講演会①	一般	3,000	3,000	0	3,000	0	
	20名						
	なし						
子育て支援講演会②	一般	3,000	3,000	0	3,000	0	
	20名						
	なし						
情報発信スポット	一般	0	0	0	0	0	
	定めず						
	なし						
町内会共催事業	一般	0	0	0	0	0	
	定めず						
	なし						
		0	0				
合計		126,000	-1,000	127,000	111,000	15,000	0

事業ごとの事業内容等を様式4に記載してください。

自主事業別計画書（単表）

施設名 柳町コミュニティハウス

団体名 金沢区民協働支援協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ミシンの相談会	ミシンの専門家が、不調なミシンの無料教習・メンテナンスを行う 日常の‘お困りごと’に焦点をあて、地域の方々にとってより身近な存在となる。	5月・8月 11月・2月 計4回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
包丁の研ぎ方講座	包丁の研ぎ方を学習する 単に包丁を研いでもらうだけではなく、研ぎ方を習得することにより、参加者の満足感の向上を目指す。	5月・11月 計2回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
網戸の張替え方	網戸の張り替え方を学習する 身近な場所で修繕技術が習得できることにより、また行きたい存在となる。	6月 計1回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
水まわりのメンテナンス・お掃除セミナー	修理の専門家が、水まわりに関わる知識・技術を教える 日常の‘お困りごと’に焦点をあて、地域の方々にとってより身近な存在となる。	6月・12月 計2回

自主事業別計画書（単表）

施設名 柳町コミュニティハウス

団体名 金沢区民協働支援協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
パソコン 何でも相談	パソコンを使うことで生じる‘困った’に、マンツーマンで講義を行う 日常の‘お困りごと’に焦点をあて、地域の方々にとってより身近な存在となる。	第2・4木曜日 計24回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
iPad 入門講座	iPadの基本的な使い方を学び、実際に活用する 地域の方々の‘やってみたい’を後押しし、達成感・満足感を向上させる。	7～9月 第2・4木曜日 計6回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
パソコンで作る 年賀状	自分だけの年賀状作りに挑戦する 地域の方々の‘やってみたい’を後押しし、来て良かった存在となる。	10～12月 第2・4木曜日 計6回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
おもちゃ病院	おもちゃドクターが、おもちゃの修理を無料で行う おもちゃの修理をきっかけに、地域の方々の来館を促し、満足感を得る。	偶数月 第2月曜日 計6回

自主事業別計画書（単表）

施設名 柳町コミュニティハウス

団体名 金沢区民協働支援協会

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
宿題お助け ワークショップ	<勉強> <自由研究> 2つのブースに分け、夏休みの宿題に取り組む場所を提供する 学生も含めボランティア講師を配置し、子供たちの達成感を向上させる。	7・8月 計2回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
クリスマス フラワー アレンジメント	複数の講師を招き、クリスマスのフラワーアレンジメントをワークショップ形式で行う 複数の講師を招くことにより利用者の選択肢を広げ、満足度につなげる。	12月 計1回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
おはなし会	絵本等の読み聞かせ ことばに興味を持ち、集団での時間の過ごし方を身につける目的で継続的に開催している事業。参加状況等を把握し、子育て支援講演会への参加も促していく。	毎月 計12回

事業名	目的・内容	実施時期・回数
子育て支援 講演会	未就学児～就学児の父母を対象に、教育・心理等の専門家が講演会を行う 近隣大学等に協力を依頼し‘抱え込まない’環境づくりの一助となる。	計2回

自主事業別計画書（単表）

施設名 柳町コミュニティハウス

団体名 金沢区民協働支援協会

事業名	目的・内容	実施時期・回数
情報発信 スポット	地域住民の気になる事柄に焦点をあて、適切な時期に情報発信を行う 情報発信の場となることにより、地域の方々にとってより身近な存在となる。	随時

事業名	目的・内容	実施時期・回数
町内会 共催事業	各町内会と連携し、映画上映・落語鑑賞会等を行う 地域とのつながりを意識し、より利用しやすい場所を目指す。	随時

事業名	目的・内容	実施時期・回数

平成28年度 「柳町コミュニティハウス」 収支予算書兼決算書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	20,759,000		20,759,000		20,759,000	横浜市より
利用料金収入	0		0		0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	0		0		0	
自主事業収入	127,000		127,000		127,000	
雑入	220,000	0	220,000	0	220,000	
印刷代	100,000		100,000		100,000	
自動販売機手数料	120,000		120,000		120,000	
駐車場利用料収入			0		0	
その他（ ）			0		0	
収入合計	21,106,000	0	21,106,000	0	21,106,000	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	11,946,000	0	11,946,000	0	11,946,000	
給与・賃金	10,723,000		10,723,000		10,723,000	
社会保険料	1,100,000		1,100,000		1,100,000	
通勤手当	107,000		107,000		107,000	
健康診断費	16,000		16,000		16,000	
勤労者福祉共済掛金	0		0		0	
退職給付引当金繰入額	0		0		0	
事務費	1,347,000	0	1,347,000	0	1,347,000	
旅費	6,000		6,000		6,000	
消耗品費	500,000		500,000		500,000	
会議滞在費	5,000		5,000		5,000	
印刷製本費	0		0		0	
通信費	180,000		180,000		180,000	
使用料及び賃借料	14,000	0	14,000	0	14,000	
横浜市への支払分	0		0		0	
その他	14,000		14,000		14,000	
備品購入費	40,000		40,000		40,000	
図書購入費	300,000		300,000		300,000	
施設賠償責任保険	10,000		10,000		10,000	
職員等研修費	30,000		30,000		30,000	
振込手数料	0		0		0	
リース料	262,000		262,000		262,000	
手数料	0		0		0	
地域協力費	0		0		0	
事業費	127,000	0	127,000	0	127,000	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	0		0		0	
自主事業費	127,000		127,000		127,000	
管理費	2,470,000	0	2,470,000	0	2,470,000	
光熱水費	1,197,000	0	1,197,000	0	1,197,000	
電気料金	850,000		850,000		850,000	
ガス料金	305,000		305,000		305,000	
水道料金	42,000		42,000		42,000	
清掃費	69,000		69,000		69,000	
修繕費	300,000		300,000		300,000	
機械警備費	156,000		156,000		156,000	
設備保全費	748,000	0	748,000	0	748,000	
空調衛生設備保守	70,000		70,000		70,000	
消防設備保守	68,000		68,000		68,000	
電気設備保守	610,000		610,000		610,000	
害虫駆除清掃保守	0		0		0	
駐車場設備保全費	0		0		0	
その他保全費	0		0		0	
共益費	0		0		0	
公租公課	1,391,000	0	1,391,000	0	1,391,000	
事業所税	50,000		50,000		50,000	
消費税	1,341,000		1,341,000		1,341,000	
印紙税	0		0		0	
その他（ ）	0		0		0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	3,825,000	0	3,825,000	0	3,825,000	
本部分	3,825,000		3,825,000		3,825,000	
当該施設分	0		0		0	
二一ス対応費	0	0	0	0	0	
支出合計	21,106,000	0	21,106,000	0	21,106,000	
差引	0	0	0	0	0	
自主事業費収入				0		
自主事業費支出				0		
自主事業収支				0		
管理許可・目的外使用許可収入				0		
管理許可・目的外使用許可支出				0		
管理許可・目的外使用許可収支				0		

目標設定・自己評価合体版

平成28年度柳町コミュニティハウス自己評価表

え

目標設定 の視点	あ 計画内容及び運営目標	い 計画内容及び運営目標 に対する実績	う 今後の取組 (改善計画)	自己 評価
利用者 サービス	<p>事業計画書</p> <p>(2) イ 地域特性、地域ニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○防災、津波対策の一環として、施設屋上に「津波警報伝達システム」が整備され、併せて「津波一時避難施設」に指定され地域住民の安全に役立っています。 ○27年度末に竣工した隣接 金沢八景公園内の津波避難施設への防犯カメラ設置施設として施設管理に協力します。 ○利用者アンケートを隔年から毎年実施することにより、利用者ニーズを把握し、運営に反映します。 <p>【数値目標】</p> <p>利用者満足度：H19 横浜市調査 75.6%を5ポイントアップ</p>			
	<p>(4) オ 利用者サービス向上の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ○インターネット・ホームページを開設し、会議室等の空き情報のほか、自主企画事業の開催情報や新規購入図書の情報など最新の情報を更新してまいります。 ○コミュニティハウスの情報や自主事業などを広く広報するため、チラシやポスターの自治会町内会への回覧を廃止し、町内会掲示板活用に転換することにより常設広報に切り替えます。 ○新規利用者開拓のため、広報よこはま・金沢区版への掲載、たよりの発行、ミニコミ誌の活用などを積極的に進めます。 ○平成28年度の会議室等稼働率を前年度の実績である49%を上回る水準に引き上げます。 			
	<p>事業計画書</p> <p>(3) ア 管理運営に必要な組織、人員体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ○28年度は館長、スタッフ3名の交代が生じるので、利用者サービスに支障が無いように、雇用継続者を含めたスキルアップ 			

	<p>を行います。</p> <p>個人情報保護研修や人権研修等必要な研修をすみやかに実施し、その後の習得度をチェックします。</p>			
業務運営	<p>ウ 緊急時の体制と対応計画</p> <p>○ 統括防火管理者である金沢八景保育園と連携し、発災時における利用者の避難誘導や地域の方々等の受け入れを行います。</p> <p>行政や地域団体と協力して避難訓練に参加し、防災力の向上に努めます。</p>			
	<p>(4) イ 利用促進策</p> <p>○ 会議室等の空き情報をインターネット・ホームページ上に公表し、更新する。</p> <p>○ 窓口受付サービスを強化し、他施設の情報案内も行います。</p> <p>○ 蔵書の貸し出し予約、購入リクエスト受付等により、図書コーナー貸出件数増に反映させます。</p> <p>○ ○貸出蔵書の年間人気ベストテンを公表し、貸出利用促進を図ります。</p>			
	<p>キ 本市重要施策に対する取組</p> <p>○ 発災時には、津波一時避難施設として津波避難者の受け入れを行います。</p> <p>○ 津波警報伝達システムとして「屋外スピーカー」を設置し、周辺住民に対して津波警報発令時の情報発信を行います。</p>			
	<p>(5) 自主事業計画</p> <p>○ 地域ニーズを反映した特色のある自主事業を展開します。</p> <p>平成28年度 講座数 20講座</p> <p>参加者 27年度実績を上回る参加者獲得を目指します。</p> <p>○ 自主事業申込み方法を改善し、電話申込みやホームページからのネット申込みも受け付けを検討します。</p>			
	<p>(6) 施設の維持管理計画</p> <p>○ 平成28年度年間利用者数は、27年度実績30,000人を</p>			

	<p>上回る水準を目指します。</p> <p>○保守管理・修繕等の計画見直しにより維持管理経費を節減します。</p> <p>【数値目標】維持管理費：前年度比±0</p> <p>【数値目標】年間利用者数：前年度比2%増</p> <p>事業計画書</p> <p>(3)ア 管理運営に必要な組織、人員体制 に記載しているもので、対象年度に行う予定のもの</p> <p>○28年度は館長、スタッフ3名の交代が生じるので、 緻密な研修計画により交代者に加え、雇用継続者を含めたスキルアップを行う。</p>			
職員育成	<p>イ 個人情報保護等の体制と研修計画</p> <p>○個人情報保護研修等必要な研修を採用直後に実施し、その後の習得度をチェックする。</p> <p>【数値目標】苦情件数：年間10件以下</p> <p>・目標設定の視点に基づく目標を記載</p>			
	<p>利用者等の意見の把握方法 主な意見、要望</p> <p>○会議室利用状況情報が何らかの方法で入手できないか。</p> <p>○幼児用プレイルームがあると良い。</p>	<p>意見、要望に対する対応</p> <p>○会議室等空き情報は柳町コミハのホームページに5月からアップ予定。 かつ館内にも掲示予定。</p> <p>○和室の利用が無い時間帯に「ちびっこ“ほっ”とスペース」と称したぶれいルームとして開放している。</p>		
利用者等の意見				

《自己評価》

A：計画、目標を上回って実施

B：計画、目標を保持して実施

C：計画、目標を下回って実施

※「利用者等の意見」は、計画内容及び運営目標欄に利用者等から寄せられた意見・要望を、計画内容及び運営目標に対する実績・今後の取組（改善計画）欄に意見等に対する対応を記載