

平成21年度 区民利用施設の管理運営に係る事業計画書

施設名：横浜市上台集会所

指定管理者：中区区民利用施設協会

館長名：田邊 憲一

1 施設の管理運営に対する基本的考え方

横浜市地区センター条例及び中区区政運営方針に基づき、商店街の中心にある地域に密着した利用者本位の施設として、誰もが安全・快適に、気軽に利用できる交流の場となるよう、また、温かなふれあいのある地域社会づくりの発信の場として、管理運営を行います。

そのため、ア「利用者の満足度の向上」

イ「地域活動の拠点としての活性化」

ウ「合理的運営」

などの経営方針のもとに、「費用対効果」「コスト管理」など様々な角度や視点から創意工夫を行い、その実現を図り、公益的使命を達成します。

また、具体的行動指針として「館長憲章」を定め「笑顔・親切・安全」を基本として、「職員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達成してまいります。

2 施設の管理運営に対するニーズ等の把握に関すること

(1) 地域との連携に関する計画について

当集会所は、旧住宅都市整備公団上台集合住宅併設の公設市場改築に際し、周辺地域の住民の方々から集会施設の設置をとの要望を受け、昭和49年6月22日に地域の集会施設として誕生しました。

以上の経緯から地域に密着した利便施設として、老若男女を問わずあらゆる年齢層の方々に利用されており、地域コミュニティの醸成や地域連帯感の形成に寄与し、爾来（じらい）今日に至っております。

この周辺地域の特性は、住民の高齢化が著しく、当集会所の利用者も高齢者が2人に1人になっており、高齢者向けの事業が定期的で開催されております。

その他、地元の各種集会、講座及び子育て支援の教室も併せて開催されており、かけがえのないコミュニティの場として、年間2万5千人余の方々に諸々に活用されています。

近年の地域社会の変化に柔軟に対応し、「行政、市民、幼児から高齢者までが、交わる、ふれあう場」を提供する当施設の存在は貴重であり、これを（拠点としての場の提供）踏まえて地域連携を図っていきます。

(2) 地域ニーズや利用者ニーズのとらえ方と、運営への反映の方法

日常業務において、利用者や地域との良好なコミュニケーションを形成すると共に、「お聞かせください」箱の設置やアンケート調査、また、利用者会議・地域連絡会、さらに区や施設の広報・他施設との情報交換を通じて、利用者や地域ニーズを様々な角度から把握するよう努めています。

アンケート調査や利用者会議、また地域連絡会からのご意見・ご要望を基に、得られたニーズは、区の重点対策などに十分配慮しながら、優先順位及び実施時期を明確にし、事業、施設整備等のソフト面・ハード面に反映させていきます。

3 施設でのサービスの提供に対する考え方

(1) 21年度におけるサービスの提供に関する基本的な考え方

会議室・和室等、それぞれの使用目的に沿って、気楽に快適にご利用できるよう、利用者の目線に立った満足度の高いサービスを提供してまいります。また、HPを開設し、積極的なPR活動をすることにより、潜在的な利用者へアピールします。

その他、地元町内会や行政、あるいは様々なサークル活動等の拠点としての場の提供を目指し、それにふさわしい快適な空間・環境づくりのために、接遇のサービス向上を課題に、利用者の声を聞きながら努力を続けています。

当集会所では、協会のモットーである「笑顔・親切・安全」をサービス提供の原点として、「すべての施設は利用者と地域のために」を館長憲章と定め、全職員に徹底しております。

(2) 会議室等の利用に関する取扱いについて

会議室・和室の利用については、団体利用を原則としています。

利用日の1ヶ月前の午前10時から、先着順で利用の申し込みを受けます。

電話による予約の受け付けは、利用する日の1ヶ月前の翌日からとしております。

ただし、当日部屋の利用がない場合で、希望がある場合は貸し出しを行い、稼働率アップを図っています。

また、公共・公益団体の利用を優先しています。

なお、利用後の清掃など自主管理をお願いしています。

(3) 活動の場を必要とする個人や団体に対する相談、調整、助言等について

当施設が「地域活動団体の拠点としての場の提供」をその設立目的としていることを区の広報を通じてPRしております。

また、部屋の貸し出しを通じてサークル活動の場のきっかけづくりを図り、利用団体からの相談に適切に対応・助言すると共に、必要に応じて個人情報保護に配慮しながら登録団体の紹介も行なっております。

(4) その他のサービス実施に関する計画について

- ◆ 区役所窓口業務の取次ぎ等利便性の向上に取り組みます。
- ◆ 高齢者の利用が高い(ふれあい給食会など)ため、館の出入りのサポートなど、利用者の立場に立った応対に努めると共に、トイレに温便座を設置し快適な利用に心がけます。
- ◆ 地域のバザーや選挙投票に開放し、地域に貢献します。

4 施設の経営に関する考え方

経費節減に向けて年度ごとに目標値を定め、事務費・管理費の見直しを図ります。具体的には、管理契約内容の見直し・節電・節水等節約を徹底してまいります。日曜、祭日の夜間の利用が少ないので、利用者の理解を得ながら午後5時までの開館方策を検討します。

5 施設の運営に関する職員体制・情報保持等の考え方

(1) 職員の配置及び採用について

当集会所には、上台集会所館長として中本牧コミュニティハウス館長及びこれを補佐する主任2名を兼務で配置し、さらに、窓口業務を担当するスタッフ6名を配置しております。

また、採用にあたっては、地域との一体性及び業務の普遍性に配慮し、適正な採用基準の下に、意欲あるスタッフを区民から公募しております。

なお、スタッフの配置については、午前・午後・夜間の区分ごとに1名の勤務体制をとっております。

(2) 職員の研修計画について

当協会では、利用者の施設に対する好感度の第一は接遇にあることを念頭におき、お客様満足度の高い心地よい快適で良質な接遇と、迅速・的確かつ正確な応対、また・常に安全で清潔な施設運営を目指しております

当協会で行なう接遇及び人権・個人情報保護研修には、全職員が参加し、その趣旨を徹底しています。特に、当新規採用者研修においては、業務開始前に、新人接遇・人権研修を別途実施しています。以上の点に重点を置き、常に来館者の視点に立った運営管理を目指します。

(3) 個人情報の保護の措置について

当協会では、個人情報の取り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罰則の内容及び民事上の責任等の趣旨を周知するため必要な研修を行い、さらに、「中区区民利用施設協会個人情報保護方針」を定め、その遵守を全職員に徹底しています。

また、この方針を施設内に掲示することにより、利用者に対しても、利用申込書等で知り得た個人情報について、適切に管理することをお知らせしています。

6 緊急時対策について

(1) 防犯、防災の対応について

当集会所では、施設内での犯罪や防災のため、スタッフが随時巡回し防犯・防災に努めています。

また、所管の消防署の指導により年2回、中本牧コミュニティハウスと合同避難・防災訓練を実施し、利用者の避難誘導等、非常の事態に迅速に対応できるよう万全を期しております。

なお、当協会では、「事件・事故の発生における危機管理のあり方について」を定め、利用者の避難誘導訓練・通報等の緊急連絡網の整備・緊急動員体制・他施設との連携及び応援体制について、マニュアルにより、これを所管の施設に対し周知徹底しております。

(2) その他、緊急時の対応について

非常時の施設利用に対応するため、入り口の鍵を中本牧コミュニティハウス及び区の所管課で保管することとしています。

また、非常時の特別避難場所として整備を進めるとともに、地域における緊急の場合には、いつでも受け入れる防災施設として柔軟に対応します。

7 その他

地球温暖化対策の具体化に向けての取り組みや、G30のステップアップの取り組み、またセーフティネットのあり方等々、地域と一体となった環境づくりや安全対策に努めてまいります。

平成21年3月3日

平成21年度 横浜市上台集会所 収支予算書

収入の部

項目	金額(円)	備考
指定管理料	5,968,000	収入内訳1のとおり
小計(A)	5,968,000	

支出の部

項目	金額(円)	備考
人件費	3,409,000	支出内訳1のとおり
事務費	483,000	支出内訳2のとおり
管理費	1,704,000	支出内訳3のとおり
事務経費	207,000	
公租公課	165,000	消費税相当分
小計(B)	5,968,000	

差し引き

(A) - (B)	0	
-----------	---	--

収入内訳1 指定管理料内訳

項目	金額(円)
人件費	3,409,000
事務費	483,000
管理費	1,704,000
事務経費	207,000
公租公課	165,000
計	5,968,000

支出内訳1 人件費

項目	金額(円)	備考
スタッフ賃金(通常)	3,061,000	(午前)@840×3時間×345日×1名 (午後)@840×4時間×345日×1名 (夜間)@890×4時間×290日×1名
スタッフ賃金(休暇対応)	130,000	(午前)@840×3時間×7日×1名 (午後)@840×4時間×8日×3名 (夜間)@890×4時間×4日×2名 (繁忙期予備・その他) 4,000
スタッフ社会保険料等	66,000	健康診断(@8,200)、労災保険料
スタッフ通勤手当	152,000	
計	3,409,000	

支出内訳2 事務費

項目	金額	備考
旅費	3,000	
消耗品費	332,000	
会議賄費	1,000	
印刷製本費	0	
通信費	60,000	
備品購入費	30,000	
施設賠償責任保険	47,000	
廃棄物処理費	0	ルート回収に伴う処分費
手数料	10,000	
計	483,000	

支出内訳3 管理費

項目	金額	備考
光熱水費	830,000	
清掃費	124,000	
修繕費	600,000	
消防設備保守	120,000	
害虫駆除清掃保守	30,000	
その他保全費	0	
計	1,704,000	