

横浜市竹之丸地区センター事業計画書

1 管理運営業務の基本方針について

- (1) 重点項目
- (2) 数値目標

(1) 重点項目

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。

竹之丸地区センターでは、「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点を重点項目として運営していきます。

- ① 元気な中区：市民の力による地域の活性化（市民が行う地域活動を支援）
- ② こどもが健やかに育つ環境づくり（子育て支援と青少年育成）
- ③ 高齢者や団塊世代への対応

竹之丸地区センター周辺の地域の特徴を踏まえ、当施設では、地域ニーズにあった成年女性向けの生涯学習、子育て支援、高齢者の居場所作りや各年齢層（特に団塊世代以上）に見合う独自性のある事業、青少年の健全育成からなる事業を計画立案し、積極的に展開します。

施設利用については、利用者の要望や意見を的確に反映し、安全性を確保しながら、使い易く利用しやすい施設として、利用者を第一としたサービスを目指します。

また、管理運営については、「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、次のように公共性を確保する管理運用を行います。

- 部屋の利用や自主事業の申込みでは、原則先着順とし、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。
- 「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。
- 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情報提供を行います。

(2) 数値目標

- ① 稼働率の向上（60%以上を目標とします）

竹之丸地区センターの平成22年度稼働率は41.8%（上半期39.8%）でしたが、23年度に当協会が指定管理者として指定を受けて以来、サービス向上に努めるとともに、「当日利用」や部屋の多目的利用を促進して稼働率の向上を図った結果、28年度上半期稼働率は58.3%となりました。平成29年度は、60%以上の稼働率を目指します。

- ② 利用料金収入の増加（297万円以上を目標とします）

部屋の利用を促進することにより稼働率を向上させ、利用料金収入の増加を図ります。平成29年度の利用料金収入については、297万円以上を目指します。

横浜市竹之丸地区センター事業計画書

2 組織体制

- (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
- (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
- (3) 緊急時の体制と対応計画

(1) 管理運営に必要な組織、人員体制

管理責任者の館長1名、庶務及び企画を行う主任2名と運営にあたるスタッフ14名（運営スタッフ12名、美化スタッフ2名）を配置します。

これにより、利用者の利便性、安全性の確保と館内のもっとも効率的・効果的な運営維持を行います。

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	12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、早番・遅番、日曜・祝日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6名ずつ（A、B、Cの3班で各2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2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体制とします。

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。

また館長・主任は、開閉館前後に15分早くまたは遅くの勤務で、準備と整理を行います。

(2) 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と研修計画（その1）**

中区民活動支援協会（以下、「協会」とする）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。協会は定款で「個人情報保護に万全を期する」と定め、次の具体的措置を講じています。

- 個人情報保護推進委員会を協会内部に創設するとともに「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。
- 職員およびスタッフ全員が、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。
- 個人情報の開示請求に対しては、「個人情報保護規定」に基づいて開示します。

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個人情報保護等の体制と研修計画（その2）

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。

- 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、高齢者や障がい者など相手に合わせた対応が出来るよう、事例を元に実践的な研修を行います。
- 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。
- 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。
- 救急救命研修…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。
- 人権研修…協会または当地区センター主催の人権研修を受講します。

(3) 緊急時の体制と対応計画

①緊急時の体制

竹之丸地区センターは、成年女性を中心に乳幼児から高齢者まで地域の様々な方に利用されています。安心してご利用頂くために、「安全優先」の見地から、事故や犯罪の防止と事故・急病・犯罪・災害時の対応について、日常点検・チェック表、マニュアルや定期的な訓練により万全を期します。

当施設に消防法に規定された「防火管理者」および「防災管理者」(兼務)を置き、年に2回の避難・消火訓練を行ないます。

当施設は横浜市と締結した「災害時における施設利用の協力に関する協定」において「補完施設」として位置付けされており、平成28年に策定された「横浜市竹之丸地区センター災害対応マニュアル」に基づき、市や区、協会、地域自治会との連絡体制を構築します。

防災については、「竹之丸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、利用者の安全度を高めます。

防災訓練・避難訓練は「防火管理規定」と「地震等緊急時対応マニュアル」に基づいて行います。

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。

緊急時には当施設が、上記協定における「補完施設」として活用できるようにします。

防犯の具体策としては、館長と主任が館内外を随時巡回するほか、来館者が必ず通る受付には、スタッフを配置して案内とチェックを行います。当施設の閉館時間帯は、委託業者による機械警備を実施します。

また、館内の主要箇所(9カ所)には画像を録画できる防犯カメラを稼働させています。

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。後日、文書により、被害状況・処理経過・対応策を報告します。

②緊急時の対応計画

緊急時に適切に対応するためには、あらかじめ十分な準備をしておくことが大切です。

「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、具体的には次のような計画を立て、取り組みます。

・ 緊急時に備えた準備

「竹之丸地区センター地震等緊急時対応マニュアル」を基に、開館時及び閉館時の緊急時体制表と緊急時連絡図を作成しています。職員やスタッフが、予測しうるさまざまな緊急事態について日頃からミーティングを行い、理解し的確に実行できるようにします。

非常時に対処するため、入館に必要な警備カード及び鍵を区・協会に保管します。

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。特に意識や呼吸の無い場合への対応として、AEDの設置と実地研修を行い、緊急時には直ちに救命救急措置をとります。

・ 緊急時の対応

利用者に障害や病気等が起きた場合は、「竹之丸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うとともに、適切な医療につなげます。応急措置後に区役所や協会へ連絡します。

横浜市竹之丸地区センター事業計画書

3 施設の運営計画

- (1) 地域との連携に関する計画について
- (2) 広報及び利用促進策について
- (3) 利用料金の設定について
- (4) 利用者ニーズの把握と運営への反映計画
- (5) ニーズ対応費の使途について
- (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について
- (7) その他利用者サービス向上の取組について

(1) 地域との連携に関する計画について

近年の急速な少子・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。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するこは、地区センター設置条例の目的とするところです。

「地域との連携」に関しては、地域の人々が利用したくなる、参加したくなる管理運営を行いながら、特に設備等の改善と、地域の特徴を反映した事業に力を入れ、「団塊の世代のコミュニティ形成」や「青少年の健全育成」に関する事業を展開します。地域との連携計画は次の通りです。

- ・利用したくなる管理運営と設備の充実を図ります
- ・対応サービスの向上を図ります
- ・地域と利用者のニーズに合う事業を開催します。

さらに、横浜市が行った第三者評価の結果を踏まえ、地域及び地域住民との連携、利用者サービスの向上等について質の向上を図ります。

(2) 広報及び利用促進策について

広報については次のような方策を進めます。

- ・英語版の利用案内を活用し、多文化共生に努めるとともに、団塊世代のコンテンツ掲載などホームページを充実します。
- ・成年男性など未だ利用していない人々に興味をもたせる事業やサークルの紹介をします。

また、利用促進策としては次のような三つの方策を進めます。

1) 利用したくなる環境と設備の充実

- ・内装や什器（ソファ、イス）の状況を常に把握しながら、利用者に気持ちよく使用してもらえるよう努力します。
- ・会議室等の利用ルールの工夫：多目的利用、予約方法、当日利用や割引の強化を検討します。
- ・体育室の団体及び個人の利用枠の変更を検討し、利用率の向上を図ります。
- ・植栽にも手を入れ、景観を改善します。
- ・平成 28 年度に地下の体育室入り口に自販機を 1 台増設し、利用者の利便性を高めましたが、引き続き、利用者ニーズに合わせて内容の充実を図っていきます。

2) 対応サービスの向上

「常に相手の立場で考える」姿勢で、「潜在的要望の把握」、「代替案の提示・代替え他施設の紹介」など対応方法のレベル向上と、受付には必ず人を配置し、来館者への「挨拶」を徹底します。

3) 地域と利用者のニーズに合致する事業開催

- 自主事業の固定化および参加者の高齢化が懸念されることから、利用者ニーズに合わせた新しい企画で参加者増加を図ります。
福祉の街づくりに関する課題(高齢者対応・子育て支援)、地域課題(青少年の健全育成、多文化共生)に取り組みます。また、これまで当地区センターで未実施であっても評価の高い事業を誘致します。
- 地域の財産(森林公園、山手の洋館、多文化)を活かす自主事業を開催します。
- 多文化共生や団塊世代をテーマにした自主事業(日本のお茶&世界のお茶、健康体操など)を開催します。

(3) 利用料金の設定について

利用料金の設定は現行通りとします。ただし、和室と料理室の利用率を向上させるため、利用回数に応じた割引を工夫します。その他利用者のニーズや利用率を勘案して変更を検討します。

ただし、変更する場合でも、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/㎡/時間(料理室5.3円/㎡/時間、体育室1.2円/㎡/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。

竹之丸地区センター利用料金一覧表

室名		算定面積 ㎡	単価 円 /㎡/時間	利用料金 円		
				延長 ※1 1時間	1コマ (3時間)	日・祝の午後② (2時間)※3
一般 利用 施設	小会議室	35.0	4.6	160	480	320
	中会議室	71.9	4.6	330	990	660
	工芸室	55.3	4.6	250	750	500
	料理室	61.6	5.3	330	※2 660	660
分割 利用 施設	和室(全面)	71.9	4.6	330	990	660
	和室(1/2)	36.0	4.6	170	510	340
	体育室(全面)	549.2	1.2	660	1,980	—
	体育室(2/3)	366.1	1.2	440	1,320	—
	体育室(1/3)	183.1	1.2	220	660	—

※1 当日利用は、1時間単位で利用でき、空いていれば延長もできます(前延長も可)。

※2 料理室のみ1コマ2時間とし、連続3コマを使用できます。

※3 日・祝の午後②は1コマ2時間につき、2時間分の利用料金にします。

日・祝の午後②は体育室の個人利用時間帯につき、貸し出しはしません。

上記利用料金の設定のもとに館を運営していきませんが、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料金を工夫する必要があり、同時に公共性からも、次のような方針で料金の割引を行います。

- 公的利用、福祉や青少年の健全育成目的利用には、区と協議の上減免措置を行います。
- 各部屋は目的に応じた方法での使用を原則としますが、多目的の利用を促進します。他の目的で利用する場合、料金設定の高い料理室は割引料金を今後検討します。
- 部屋が空いている場合は、1時間単位で利用を延長(前延長も可)できることとします。

横浜市竹之丸地区センター事業計画書

(4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法

地区センターの立地する地域にはそれぞれの特性やニーズがあるので、当地区センターでは「地域に溶け込み、地域のニーズに応える」ことを基本とします。同時に、幼児から高齢者、女性と男性や外国人と様々な利用者があり、それぞれの望むことが異なります。そこで私たちは次のような方法で、利用者のニーズを把握し、運営と事業実施に反映させます。

- ・積極的に地域のニーズを得るようにします。(会合・行事へ出席、地域団体との連携)
- ・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。さらに毎年1回以上の館全体のアンケートを実施します。また自主事業毎の個別アンケートを実施し、自主事業のニーズを調査します。
- ・来館者への聞き取り、ご意見箱、まちや学校の地域の声により、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、「竹之丸地区センター地域連絡会」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。

(5) ニーズ対応費の使途について

利用者要望への対応は、ニーズ対応費として予算に盛り込み、利用料収入の1/3を充当します。

(主な用途)

- ・劣化が目立つ設備や内装の修繕や更新
- ・「地区センターまつり」などの大規模な事業
- ・追加の実施の要望や人気のある自主事業

(6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について

個人や団体に対する相談、調整、助言等においては、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、「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。

また、情報の提供については常に気を配り、利用案内と自主事業について、パンフレット、広報区版、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人々を対象として、広報の充実や見直し、ホームページの充実を図ります。

横浜市竹之丸地区センター事業計画書

(7) 利用者サービス向上の取組について

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

• 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

• 利用者ニーズの把握

「アンケート」、「聞き取り」、「竹之丸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。

• ご意見箱の設置

利用者からのご要望や、日ごろの運営のなかで地区センター側が気付いていないことなどについて、いつでも気軽に記入していただける「ご意見箱」を設置し、改善につなげていきます。

• 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、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人々を積極的に勧誘するために、広報の充実や見直し、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

• 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、チェックリストで確認します。

• 老朽劣化している内装や設備を更新して、利用者が使いやすい環境を整えます。

横浜市竹之丸地区センター事業計画書

4 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、次のような点に配慮して維持管理を行います。

(1) 建物・設備等の保守管理

建物・設備の保守管理等のため「建物設備管理計画」を策定し、電気・機械設備や建物等の専門的保守点検は専門業者に委託します。さらに、建物・設備等については、日頃からスタッフが館内の点検や日常清掃の際に併せて点検を行い、不具合があれば、軽微なものはスタッフの手で修繕します。

高額に及ぶ場合や大規模な修繕を伴う場合には、中区役所に修繕の申請を行います。

(2) 清掃計画

「建物設備管理計画」に基づき、専門業者に委託して、床清掃・窓ガラス清掃を年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、毎朝実施します。このほかトイレなど汚れやすいところについては、スタッフなど全員で随時清掃します。

(3) 植栽等の管理

植栽の剪定は年2回、業者が実施するほか、スタッフが定期的に灌水、除草・清掃を実施します。

(4) 保安警備計画

監視機器により24時間の火災やガスの監視を行い、閉館時は委託業者による機械警備を行います。

受付では必ず入館者への挨拶を徹底して、不審者の侵入防止と共に職員が随時見回り、異常がないかを点検します。

【竹之丸地区センター建物設備管理計画表 概要】

	実施	実施担当	頻度	
電気・ 機械 設備	設備総合巡視点検	委託	1回/月	
	電気設備点検(高圧受電以上)	委託	1回/月	
	同上	委託	1回/年	
	非常用発電機点検	委託	2回/年	
	中央監視装置点検	委託	2回/年	
	空調自動制御点検	委託	2回/年	
	空調設備点検	委託	1回/月	
	同上	委託	2回/年	
	熱源機器等点検	委託	2回/年	
	建築設備	委託	1回/年	
	衛生 管理	受水槽高架水槽清掃	委託	1回/年
		飲料水水質検査	委託	2回/年
		その他大腸菌検査	委託	1回/2月
残留塩素検査		委託	1回/週	
空気環境測定		委託	1回/2月	
害虫駆除		委託	2回/年	
汚水槽・雑排水清掃		委託	1回/年	
ウォータークーラー		委託	1回/年	
レジオネラ菌分布		委託	2回/年	
建築設備		委託	1回/年	
建物 等	消防用設備点検	委託	2回/年	
	防火対象物定期点検	委託	1回/年	
	ガス監視装置点検	委託	1回/年	
	昇降機点検	委託	1回/月	
	同上昇降機点検	委託	1回/年	
	自動ドア点検	委託	4回/年	
	監視カメラ点検	委託	1回/年	
	舞台音響設備点検	委託	2回/年	
	舞台設備点検	委託	2回/年	
	非常通報装置点検	委託	2回/年	
	駐車場ゲート点検	委託	1回/年	
	清掃等	定期清掃	委託	6回/年
雨水槽清掃		委託	1回/3年	
植栽剪定・草刈		委託	2回/年	
建設設備維持管理		委託	毎日	
日常管理	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	