

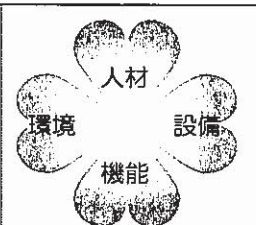
平成30年度 横浜市保土ヶ谷公会堂 指定管理者事業計画書			
平成30年2月28日			
団体名	一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会		
代表者名	代表理事 畑尻 明	設立年月日	平成23年 6月 15日
団体所在地	〒240-0064 横浜市保土ヶ谷区峰岡町1丁目20番地4 丸華ビル301		
電話番号	(045) 442-7571	FAX 番号	(045) 442-7570
沿革	<p>平成 7年 区民利用施設の管理と生涯学習の普及を目的に保土ヶ谷区区民利用施設協会を設立し、横浜市からの委託により以下の施設の管理運営を開始する。 ほどがや・西谷・初音が丘地区センター、峯・笹山小学校コミュニティハウス・川島町公園こどもログハウス・瀬戸ヶ谷スポーツ会館（7施設）</p> <p>平成 11年 横浜市の委託により桜ヶ丘コミュニティハウスと今井地区センターの管理運営を開始する。</p> <p>平成 17年 横浜市の委託によりくぬぎ台小学校コミュニティハウスの管理運営を開始する。</p> <p>平成 18年 指定管理制度の導入に伴い保土ヶ谷区内の地区センター条例施設5、こどもログハウスの指定管理者に選定される。</p> <p>平成 23年 一般社団法人格取得</p> <p>平成 24年 保土ヶ谷公会堂の指定管理者に選定され、管理運営を開始する。 西谷地区センター（建替え）の指定管理者に選定され、管理運営を開始する。</p> <p>平成 29年 保土ヶ谷公会堂指定管理2期目が開始。</p>		
業務内容	<p>一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会は「区民利用施設の管理運営及び地域における区民の自主的な活動の支援をすることにより、区民を主体にした活力とふれあいのある快適な地域社会に寄与すること」を目的として区民の代表者で構成され、法人を運営しています。また、私達はこの目的を達成するために、区民の皆様の声を広くうかがい、運営に反映することを使命としまして、次の事業を行っています。</p> <p>① 区民の皆様の文化創作活動を支援する公益団体として、音楽・芸能・美術・工芸・文学・語学・健康・福祉・スポーツなどの幅広い分野の自主活動を促進・支援するとともに、地区センターや公会堂、コミュニティハウスやこどもログハウスなどの区民利用施設を運営することにより活動の場を提供しています。</p> <p>② 区民利用施設をより有益に活用していただくための企画・提案と施設の維持管理・運営する事業を展開しています。</p> <p>③ 文化創造のほか、幅広い生涯学習の企画と運営、その後のサークル活動支援と活動場所を提供する事業を行っています。</p> <p>④ 保土ヶ谷区の地域連携を促進する事業、地域コミュニティを醸成する事業、地域福祉の増進を図るための事業を行っています。</p> <p>⑤ そのほか、区民を主体とした活力とふれあいある快適な地域社会を醸成するために必要な事業を展開しています。</p>		
担当者 連絡先	[Redacted]		

1 運営団体に関すること

(1) 施設管理運営業務の実績、特色

ア 運営団体の経営方針、特色等について

最良の区民サービスを提供するための4本柱
人材の充実・設備の充実・機能の充実・環境の充実



当法人は、平成7年に任意団体としてスタートしましたが、平成23年6月15日一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会として法人格を取得しました。団体の目的は「区民利用施設の管理運営ならびに地域住民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与する」であり、地域に密着した施設運営を行うために、「これまで以上に心の豊かさを育む公共施設にしたい」を掲げ、次の経営方針で運営しています。

(ア) 区民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある地域の醸成に寄与します

(イ) ニーズに応え、利用者満足度の向上に努めます

(ウ) 公正・公平、効率的かつ効果的な区民利用施設の管理運営を行います

当法人が区内全域の地区センターやコミュニティハウスなどの指定管理者であることのメリットは、保土ヶ谷区の全域のニーズを常に把握でき、地域的に欠かせないサービスを、他の地域の施設が補完することにより、保土ヶ谷区でのニーズを満たすことが可能になると考えます。

イ 区民の皆さまの文化芸術活動、生涯学習をサポート

当法人は、区民利用施設の管理や様々な自主事業を通じて、区民の皆さまの文化芸術活動や生涯学習をサポートして参りました。また区民芸能祭などの出演団体には地区センターを練習会場としてご利用いただき親睦も深く、気軽に意見交換し地域活動でも協力し合える「フレンドシップパートナー」体制を築いて参りました。当法人が、保土ヶ谷公会堂の指定管理者を行う目的の一つは文化芸術活動を愛する区民の皆様への練習から発表までの一貫した支援を行うことにより保土ヶ谷区の文化芸術活動をより深め、「心の豊かさを育むまち～ほどがや」を築いてゆくことにあります。

ウ 公の施設の管理運営に関する主な実績

当法人は、50万人(27年度)を超える利用がある区民利用施設を運営して参りました実績は、決して他の事業者の劣ることはないと自負しております。現在保土ヶ谷区にて10施設の区民利用施設を管理運営している実績から、ほぼ区全域に亘って、区民のニーズを常に把握できていると自負しており、この利点は、今後の指定管理施設の運営にも大いに発揮できると考えています。

なお、平成30年度の管理運営施設は次のとおりです。

現在管理運営している施設種別	施設数
公会堂	1施設
地区センター	3施設
コミュニティハウス	4施設
スポーツ会館	1施設
こどもログハウス	1施設

(1 / 1 4) ※A4版1ページ以内でおまとめください。

2 保土ヶ谷公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(1) 保土ヶ谷公会堂管理運営のための総合的な基本方針と達成目標

ア 基本方針

a 地域の特性

公会堂の近隣には行政機関や公共施設が集中し、また商店街、大型スーパーなどがあり、区民の生活を支える拠点となっています。天王町・峰岡・常盤台地区は交通が充実し、星川・桜ヶ丘・月見台地区はスポーツや文化施設、ビジネスビルが混在する人の往来が多い地域です。仏向・川島地区は、自然が残る地域として区民の癒しの場となっており、上新・西谷・上星川地区では、農業専用の土地があるなど緑に囲まれた地区という特徴を持っています。

b 公の施設として役割

公の施設として施設の公共性・公益性を理解し公正・公平な取扱い、安全性の確保、サービスの向上に努めます。区民の為のサービスの提供、横浜市の施策への協力と関連施設や機関との連携を努めます

保土ヶ谷公会堂は、区民の皆様の施設として設置されたものであり、小中学校の演奏会、中高吹奏楽部の大会に向けたホールリハーサル、地域団体ほか各種団体やボランティアグループなどによるコンサートや発表会など子どもから高齢者の方々まで様々な区民の交流を深める場であり、研修や講演会、また生涯学習を通し学び合う場として重要な役割を担っております。

当法人は、これまで公会堂でご利用者が発表会を開催するまでの支援やアドバイスをし、多くの皆様に喜んでいただいております。今後も区民の皆様からいただきました「ご意見・ご要望」を施設運営に活かして参ります。

c 地域密着型、区民主体の運営

地域とつながりのある当法人ならではの緊急時の対応、設備会社との連携等、運用のノウハウを最大限に生かすことができます。職員の中には地域の町内会・自治会役員として活躍している者も多くご利用者も安心感がございます。職員・スタッフ共に近隣の居住者で勤務構成しておりますので、「災害時帰宅困難者の一時滞在施設」の対応につきましても迅速に駆けつける事ができ十分にその機能が果たせます。

イ 達成目標

地域の活性化を図るためご利用者への PR 活動を行い公会堂への区民参加を促進し、区民の活動拠点として運営して参ります。保土ヶ谷区が一層住みよいまちになるよう、29 年度保土ヶ谷区運営方針基本目標の「いつまでも住み続けたいまち ほどがや」と感じていただけるようすべてのご利用者に平等で質の高いサービスを提供し良きサポーターとして尽力していきたいと考え、次の目標を掲げます。

a 利用者サービスの向上

○公正・公平で、ホスピタリティの精神を持ち、ご意見・ご要望を反映させサービス向上に努めます。

b 稼働率・利用収入を更に向上します

○夜間の稼働率向上を図ります。

○生涯学習講座の自主事業の企画を図ります。当法人が運営する地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館、ログハウスとお互いの連携を図り成功例を参考にした自主事業に取り組み利用料金収入及び新規利用者の拡大に努めます。

c 経費節減・補修・設備の充実

○引き続き施設の LED 化に取り組みます。エネルギーの削減に関しては、指定管理者として運営以降の実績を踏まえて、より効果的な経費削減に取り組みます。

○設備関係については、ご利用者のニーズを把握して、その声を反映させる運営を行ってまいります。

d 文化サークル・地域団体のつながりの懸け橋になります。

○区民団体の自主的な文化活動が盛んに行われておりますが、ホームページの活用、催し物案内掲載等必要な情報を可能な状況の上で支援し地域の活性化を図ります。

2 保土ヶ谷公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(2) 運営業務の実施方針

ア 運営業務の基本的な考え方

保土ヶ谷公会堂は、地域の活性化を図るために設置された施設であり、区民が主体的に集会・各種行事を行うため、私達は公会堂ご利用者へ技術的な支援を含め小さなことまで総合的な助言や支援を行って参ります。公会堂を安全・安心・快適にご利用いただけるよう、以下の観点に配慮して運営を致します。

a 利用者サービスについての基本的な3つの方針

- ① **公正・公平な取扱い** 公会堂は、公の施設でありご利用にあたっては横浜市公会堂条例、横浜市公会堂事務取扱要領を指針として、公正・公平に取り扱い、またきめ細かい対応で、顧客満足度向上を目指します。
- ② **ホスピタリティ** ご利用者の立場になり「今、ご利用者のためにできることは何か・何を必要とされているか・何を求めているらっしゃるか」を常に心がけ、ホスピタリティの精神を忘れずに対応致します。
- ③ **ご意見・ご要望の反映** 区民の皆さまやご利用者のご意見・ご要望を真摯に受け止め、利用者サービスの向上に努め、施設の利用促進を図ります。

b ホームページと利用ガイドを充実し区民文化活動をサポート

- 空室情報・利用案内・貸出設備を掲載したホームページを更に充実させ、リハーサルや事前準備がスムーズに進むようサポートして参ります。
- 利用団体が安定した活動をするためには集客方法が大きな課題となっており、公会堂がホームページなどで開催するイベントをPRすることにより区民の文化芸能活動の活性化を支援して参ります。

c 安全・安心の確保

- 公会堂は「災害時帰宅困難者の一時滞在施設」であり、緊密な連絡をとり区政施策である「20万区民の自助・共助による減災運動」推進の協力等、災害発生時には区の要請に迅速に応じられる体制を整えます。
- 日常の安全巡回、設備や備品の適切な管理のもと、いつも安心して利用頂ける環境を守ります。
- 個人情報保護や法令順守を徹底するほか、危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行を図ります。

d 利用料金の収入向上

- 夜間稼働率の引き上げ、自主事業を推進し利用料金の収入向上に努めます

2 保土ヶ谷公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(3) 維持管理業務の実施方針

＜併設する保土ヶ谷図書館との協力体制をとり施設の維持管理を進めて参ります＞

ア 施設管理の実施方針 ～快適な空間作りと安全確保を第一に～

36年の歴史を持ち、皆さまに愛されております「保土ヶ谷公会堂」を、建物設備・機械設備の価値を最高の状態で維持できますよう、計画的かつ継続的に管理いたします。平成 24 年度に指定管理者として保土ヶ谷公会堂を管理運営させていただきましてから、明るい公会堂づくりに力を入れて参りました。また、平成 29 年度に実施された講堂天井改修工事により、座席の更新や天井・壁面・床等が新しく大変綺麗になりました。

私どもは公会堂を今後も「経年劣化」ではなく「経年美化」していく施設としてさらに美しくなるよう創意工夫を続けます。

イ 環境整備 ～お花のまちづくり～

区の「みどりアップ計画」の理念を広く普及することを心がけて、川沿いというロケーションを活かすためにも、緑主体の樹木だけでなく職員スタッフ、ボランティアの方々のご協力のもとに色とりどりの花を植え「美しいまちづくり」計画を実施します。

ウ 経費節減&機能アップ～長寿命化へ～

経費節減には、無駄を徹底的に排出することが不可欠と考え、各箇所の無駄を見直します。また、不具合の早期発見に努め、早い段階での修理により修繕費を押さえます。

ご利用者との協力のもと細部にわたる節約に努め経費を捻出し、老朽化した施設の改修に充て長寿命化に努めます。

エ 設備維持管理

建築設備・機械設備・電気設備の維持管理は年間管理計画表を作成し、法令に基づいた管理点検を計画的・確実に行っていきます。築 36 年になる公会堂と図書館は建築設備・機械設備・電気設備などの老朽化が予測されます。

各専門業者との協力体制が確立されており専門業者との相談・打合わせのもと法令点検、日常の点検を進めてまいります。

オ ロビーの機能拡充 ～情報発信の場としての機能の拡充をめざします～

お客様をお迎えするロビーの広報機能の拡充を目指します。公会堂ご利用者のイベント情報・メンバー募集情報、横浜市内のイベント情報、市政・区政のお知らせまで、ただ待つためのロビーではなく、お客様に有効な情報をお持ち帰りいただけますよう、更にロビーのレイアウトを工夫します。

なお、平成 29 年度の天井改修工事の修了に併せて、ロビーの椅子を更新し、明るい雰囲気になりました。

カ 舞台設備の効果的な活用

舞台設備につきましては、音響・照明等をより効果的かつ多くのご利用者に活用していただけますよう操作ガイドを作成し、職員による利用指導を充実します。

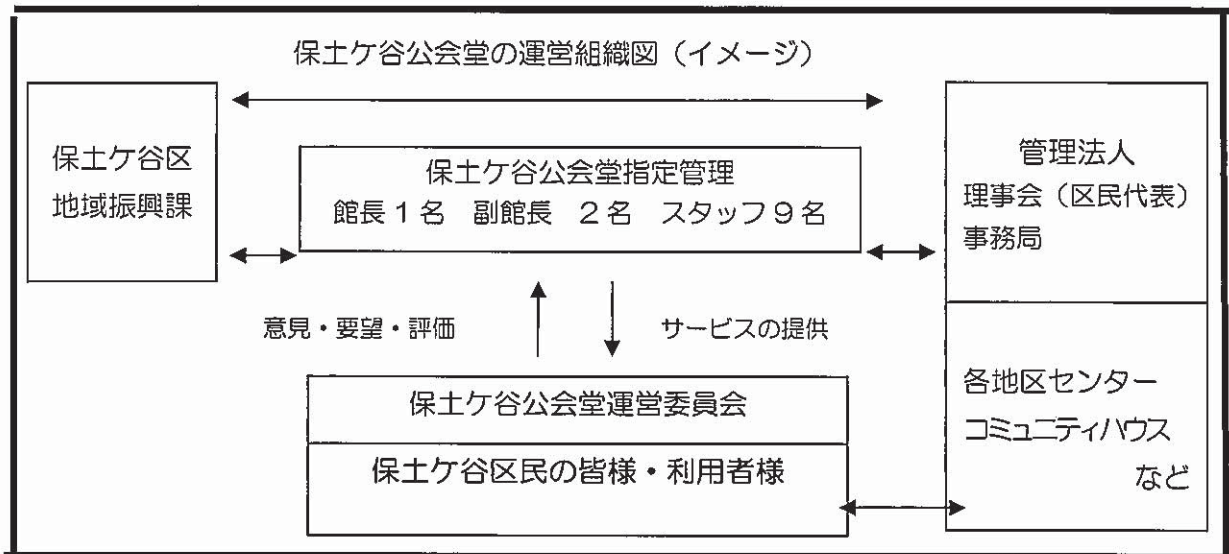
3 施設の運営・管理

(1) 管理運営体制と組織

ア 管理運営組織

公会堂をより多くの区民の皆様に公正・公平に活用いただくためには、指定管理者が従来のご利用者や多くの地域の皆様のご意見をモニタリングする能力を持ち、その要望を運営に反映する組織体制を整えていることが不可欠と考えます。また当法人は、区民参加による区民利用施設の運営を志しており、この組織体制によって区民活力を活かした運営が可能です。

ア 管理運営組織



イ 勤務体制・組織体制

- 館長・副館長（常勤）は、週35時間就労による毎月のイベント等に応じたシフト制をとります。
- スタッフ（非常勤）は、1日3交代勤務としてイベントに応じたシフト制をとります。また、繁忙時には3名以上の必要人員を確保します。
- 館長・副館長とスタッフは、舞台設備・音響・照明・施設管理等に経験者を選任して配置します。また、電気主任技術者につきましては緊急時対応を含め、事業者委託します。
- 当法人の理事会は、各地区センターとコミュニティハウスの所在地の連合町内会長、地域役員、区青少年団体会長、各地区センター館長等により構成しています。
- 事務局は全施設の委託事業者の選定と支出、職員の福利厚生、経理などを統括し、合理的な事務と経費の効率化を図っています。
- 公会堂、各地区センター、コミュニティハウスの館長は毎月業務検討会議を開催し、区内各地域の情報交換と区民の皆様へ提供するための総合的・地域的なサービスを検討し、資質向上に努めています。

ウ 組織の特徴と社会的な効果

- a 区民の皆様のご意見を最も活かした運営・区民参加による運営・公平な運営
利用団体様や区民の皆様から随時アンケートやモニタリングを行い、事業計画に反映してまいります。「区民代表・利用団体代表・学識経験者で構成する保土ヶ谷公会堂運営委員会」により毎年の事業報告・目標達成の評価・社会的な効果測定を実施し、健全・適正・公平な運営に努めます。
- b 地域密着への貢献
保土ヶ谷公会堂を運営する法人は、区内ほとんどの区民利用施設を運営しており、区内全域のニーズを把握することが可能になり、これに伴って区民の皆様へのニーズに対して、柔軟なサービスを提供してまいります。

3 施設の運営・管理

(1) 管理運営体制と組織

イ 必要人材の配置と職能

ア 人員配置・所掌業務・職能

公会堂職員

職 種	職員数	職務分掌
館 長	1名(常勤)	●運営管理の統括 ●利用相談・イベントコーディネイト ●利用者ニーズの調査・分析 ●事業計画案の作成 ●苦情対応責任者 ●設備・備品の保守管理 ●職員研修の企画・指導 ●区役所との連絡調整業務 ほか
副館長	2名(常勤)	●館長の補佐 ●設備・備品の保守管理 ●利用相談・イベントコーディネイト ●スタッフの業務指導 ●広報 ●ホームページの管理 ●経理・庶務 ほか
スタッフ	9名(非常勤)	●利用申込み受付、案内、応対 ●窓口サービス ●館内外の整理 ●日常点検 ●会場・貸出備品の管理 ほか

事務局・地区センター・コミュニティハウス等のサポートスタッフ

事務局	3人(常勤)	経理・庶務、施設管理の補助業務
スタッフ	92名(非常勤)	サポートスタッフ(通常は地区センター・コミュニティハウス等で隔週勤務)

イ 個人情報の保護について

個人情報の収集を必要最小限に留め、内閣府の通達及び横浜市条例に忠実な管理を行うほか、独自に「個人情報保護方針」とマニュアル「区民施設における個人情報保護の留意点(具体例、事例集)」を作成しております。研修を実施し職員に周知徹底し、全員が自己責任を自覚するよう「個人情報保護に関する誓約書」を市長あてに提出しております。その個人情報保護に対する研修内容は次のとおりです。

*個人情報保護の必要性 *個人情報保護法の概要 *正確性の確保 *安全管理措置
 *利用目的の特定 *適正な取得と取得に際しての利用目的の通知等 *第三者提供の禁止
 *開示制限 *苦情処理 *区民施設における個人情報の留意点

ウ 業務習熟・資質向上のための研修

ご利用者や地域の皆様に「安全・安心」「きれい・清潔」を提供し「快適な環境に貢献」「満足いく」「便利」な施設をつくるため、業務を熟知するとともに、職員の資質向上を目標に、職員・スタッフに次の研修を実施しています。

a 採用時研修の内容

*業務研修 *個人情報保護研修 *マナー研修 *救命救急・防災・防犯研修 *音響照明研修
 *人権研修

b 年間研修の内容

*接遇・マナー研修 *防災・防犯研修・救命救急(AED含む) *舞台管理研修 *生涯学習
 *事故防止と安全性の確保 *施設・設備管理研修 *利用ニーズのコーディネート
 *ニーズ調査とモニタリングの方法 *バリアフリー研修 *業務改善検討会議
 *行政主催の研修・講習への積極参加

エ 自己評価体制

多くの区民の皆様やご利用者の評価を反映するために、次の評価体制を取ります。
 ○行政による指定管理者としての第三者評価を3年以内に受けます。
 ○区民代表者、学識経験者、ご利用団体代表者による運営委員会を今後も継続します。
 ○アンケート、ご意見箱の常設、苦情内容の明示等の随時対応をします。

3 施設の運営・管理

(1) 管理運営体制と組織

ウ 緊急時の対応計画

ア 事故・災害・犯罪など予防計画について

幅広い年代層の方を想定いたしまして、あらゆる危険からご利用者を守ることが公共施設管理者の絶対的な使命と考え、事故や災害、犯罪の予防には細心の注意を払い、チェック表を元に「日常点検」「定期巡視」を行います。また研修・訓練により職員スタッフのスキルを高め、万全を期します。

事故の予防 施設のバリアフリー化・危険箇所の早期発見、設備や備品のチェック・日常の点検（朝・午前・午後・夜間）に安全巡回を行い、常にご利用者の安全確保に細心の注意を払います。閉館時は十分な点検を行い、閉館後は防犯警備業者による防犯・防火管理をします。

訓練・研修・体制 ご利用者の行動を予測したリスクマネジメント・公会堂やコンサートホールなどの事故予防計画、防災計画、防犯計画、緊急マニュアルなどを研究し、「事故ゼロ」を達成するために万全の体制構築を致します。

（参考）

☆事故・犯罪・火事・地震・その他の災害に備えた職員の研修・訓練内容と完備しているマニュアルについて
 ●事故の予防対策と発生時の対応 ●救命救急 AED 研修 ●防犯対策と発生時の対応 ●防火対策及び防火訓練（付「防災計画」） ●災害発生時の対応～誘導避難・安全確認 ●自然災害発生時の対応 ●リスクマネジメント～市民施設のためのヒヤリハット集

イ 災害時の対応計画

公会堂は、「災害時帰宅困難者の一時滞在施設」としての役割があり、横浜市帰宅困難者用備蓄物資の他に、独自の準備品と物資を用意致します。万一の場合に備え「地域に不慣れな方に公会堂周辺のご案内地図の作成」と「入館退館記入表」などの他に掲示物をあらかじめ用意致します。災害時停電においても飲料商品を搬出・無償提供することが可能な、災害対応型自動販売機を設置しております。

また、開館時に火災や大地震などの災害が発生した場合、来場者全員を確実に避難誘導するために、来場者の多いイベントには適正な職員を配置するとともに、公会堂の危険箇所や立ち入り禁止箇所などを示したご案内を充実させ、ホール入口や非常口までの避難経路を整備します。更に、万一の災害時に備え、避難誘導に関するご利用団体との協力体制を確立するための十分な事前打合わせが必要不可欠と考えております。

ウ 震災発生時の区民支援対策

東日本大震災発生時、当法人で指定管理する地区センターでは数百人の地域住民の皆様の避難を受け入れましたが、この際には職員・スタッフに地域活動者を採用しておりますことや、日ごろの地域との密接な関係がありましたために、自治会の役員様との共同作業により円滑に地域の避難場所としての役割を果たしました。

また、これまでも区内の水害や土砂崩れ発生時には、深夜でも区役所の要請から迅速に職員が駆けつけ、施設を避難場所に解放して参りました。そして、町内会・自治会との共同防災訓練の実施、災害時地域住民の受け入れ体制を熟慮したマニュアル作成や地域に根ざした防災計画などを策定し、地震など災害発生時には区内の区民利用施設が統合的に機能することで、区民の皆様様の「非常時のシェルター」としての機能を拡充することに努めております。

保土ヶ谷公会堂では緊急時に本市の指示に従い広域応援部隊や避難者等を受け入れる可能性がございます。これまでの経験から率先して避難住民を受け入れる体制作り、休日や夜間の大地震などの発生にも備え、区役所が機能できなくなった場合も想定した体制を確立しています。また、「災害時帰宅困難者の一時滞在施設」に指定されておりますが、情報の適切な伝達に努め、避難住民の不安の軽減へつなげてまいります。

3 施設の運営・管理

(2) 施設の運営計画

ア 利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

ア 利用者サービスの水準維持・向上・利用促進計画

私達の運営に対するご意見について、アンケートを実施しております。いままでのアンケートではサービスが「良い」という評価を9割近く頂くことができました。今後さらにお客様に喜んでいただけるよう努力して参ります。

施設運営は「サービス業」そのものであり、ご利用者への挨拶から始まる接客の向上及び的確に対応ができるよう職員スタッフの能力向上を図ります。

○「お客様の喜びが私たちの喜び」と感じるホスピタリティの精神を持ち、すべてのご利用者に「気軽に意見や要望を言える・気軽に何でも相談できる・そして、話したことが無駄に終わらないから信頼できる。」と感じていただけるようフレンドシップパートナー体制を築いてまいります。

○イベント情報、サークル活動、市内のコンサートチラシ等の有効な情報や案内の広報機能とホームページの充実を目指します。

○清掃の行き届いた清潔な公会堂を心がけ、また季節のお花を楽しめるようにいたします。

○細かなサポートを心がけ、利用目的をスムーズに進められますよう、打合わせの際に作成した「打合表」と「団体別顧客利用状況」を記録保存し、毎回のご利用時に有効活用していきます。

イ 利用者様からの意見・要望・施設運営への反映

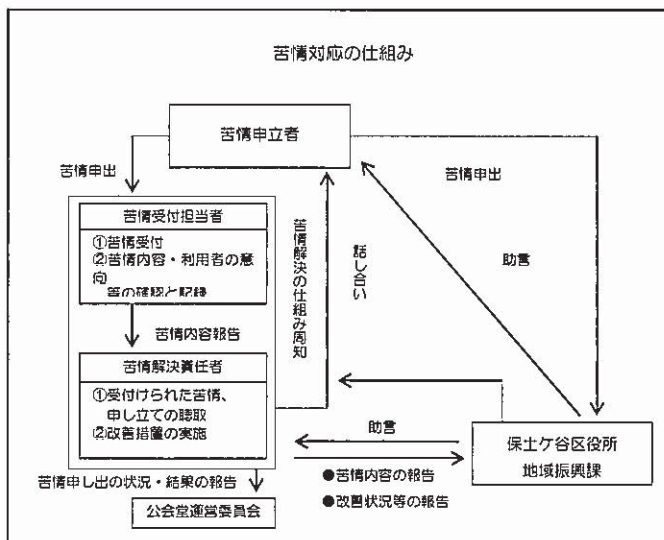
「気軽に意見や要望が言える・・・暮らしの中のフレンドシップパートナーでありたい」をモットーとし、ご利用者の声を反映するために「利用者アンケート」「ご意見箱」等を積極的に活用してニーズを的確に把握し「公平性・公益性」の観点で運営して参ります。

自治会、民生委員、青少年指導員、子ども会・PTA 役員などの地域福祉に關ってきた職員が多くおり、区民の皆様の声をモニタリングし、区民利用施設の運営に反映してきました。

今後も幅広くご意見をいただきながら、運営に努めてまいります。

ウ 苦情処理の対応について

苦情対応の仕組み



これまで「施設は人なり」をモットーに運営し、ご利用者から苦情をいただくことのないよう設備にも人間関係においても快適な環境づくりに努めております。また、ご利用者全員に公平で、納得いただける施設運営を目指すため、施設の利用規則や修繕・備品購入計画・事業計画につきましては、ご利用者のご意見・ご要望を反映させ決定しております。なお、万一の苦情に關しましては左図「苦情解決の仕組み」のとおり懇切丁寧に対応して適正な解決に努め、苦情内容と経過につきましては、区地域振興課と公会堂運営委員会へ随時報告をいたします。

3 施設の運営・管理

(2) 施設の運営計画

イ 利用料金性を前提とした具体的な料金設定の方針

ア 利用料金の設定 (利用料金表)

施設利用料金

(単位：円)

		昼間 (9時～17時)	夜間 (17時半～22時)	全日 (9時～22時)
講堂	平日	15,000	14,000	29,000
	土日祝	18,000	16,800	34,800
全館	平日	23,300	19,400	42,700
	土日祝	27,960	23,280	51,240

(単位：円)

		午前 (9時～12時)	午後 (13時～17時)	夜間 (17時半～22時)	全日 (9時～22時)
1号会議室	平日	2,000	2,700	3,100	7,800
	土日祝	2,400	3,240	3,720	9,360
2号会議室	平日	1,000	1,400	1,600	4,000
	土日祝	1,200	1,680	1,920	4,800
和室	平日	500	700	700	1,900
	土日祝	600	840	840	2,280

イ 利用料金の考え方

利用料金は、基本的に現行通り実施してまいります。また附帯設備利用料・持込電気器具電気利用料も同様と致します。

現在の利用料金は同規模のホールをもつ周辺施設と比較しましても低料金であり公共施設として適正な料金であると考えております。

ウ 減免への対応について

利用料金の減免につきましては、条例を順守して判断致しますが、減免の基準や行事内容を判断するのは難しく、誤った判断は公正・公平に反するものであります。過去の利用状況を一覧表にし、誤りのない運営を致します。また、優先利用に関して、ひと月の土曜・日曜・祝日の合計数の2分の1を超えないよう管理し一般利用との均等を図ります。

エ 収益の公益的な利用

築35年を迎える公会堂の老朽問題は深刻で、これらの各所にわたる補修を短期間で実施するためには多額な費用が予測され、経費を捻出する具体的な計画が必要不可欠です。公会堂で捻出した収益を施設の内装工事や備品購入、外溝工事に充ててまいりました。

(9/14) ※A4版1ページ以内でおまとめください。

3 施設の運営・管理

(2) 施設の運営計画

ウ 本市重要施策等に対する取組

ア 横浜市重要施策に対する取組

横浜市の目指す方向（横浜市中期4か年計画）

横浜市中期4か年計画に謳われている、「あらゆる人が力を発揮できる街づくり戦略」を踏まえ市民が積極的に活躍できる機会の提供等に努めるとともに、以下の施策について重点的に取り組みます。

イ 保土ヶ谷区運営方針に協力する取組

☆保土ヶ谷区の基本目標「いつまでも住み続けたいまち ほどがや」を達成するための取組

ウ 保土ヶ谷公会堂としての取組

・情報保護

ご利用者から収集する個人情報が必要最小限とし、取扱いには十分注意し守秘義務を順守致します。業務上必要な書類の保管は赤いシールを貼り閉館時には収納場所に施錠をし、開館時はおお客様の目の届かない所で開くなど徹底します。書損じや不要になった書類はそのつどシュレッターをかけます。

・人権尊重

あらゆる住民の方がご利用になるこの施設には様々な方が来館されます。人権尊重の視点を持ち、人権意識の向上に努め皆様に心を込めて対応致します。

・環境配慮

横浜市は国より「環境未来都市」に指定されており、公会堂の管理運営にあたっては、3Rの推進や省エネ対策の一助となるグリーンカーテンの育成、空調の効率的な使用によるCO₂排出量の削減に努め省エネ管理基準を独自に定め、脱地球温暖化対策への協力をいたします。

・市内中小企業優先発注（中小企業育成条例）

帳票印刷や物品購入、修繕依頼を区内の業者を優先して発注しており、地域に経済効果をもたらす施設運営をします。また行政と市民協働事業から生まれた、保土ヶ谷区内の地場野菜を使った「ほどがや弁当」の広報に協力し地産地消への協力をいたします。

・障害者福祉政策

公会堂では、定期的に教職員を対象とした特別支援の研修会場としてご利用いただいております。また特別支援児童の合同発表会、発達障害をもつ子どもたちのミュージカル公演、障害支援団体様のご利用時には、それぞれの障害の特性を理解し、ご不便を感じさせない対応でノーマライゼーションの理念を持って運営いたします。

・男女共同参画政策

内閣府男女共同参画局が掲げる「男女共同参画社会」は横浜市の基本政策の中に「女性が働きやすく活躍できるまち」の項目で謳われておりますが、職員の8割が女性であり、勤務先は徒歩通勤可能な圏内で勤務日は都合に合わせることが可能な月単位のシフト制、女性にとっては家庭・仕事・子育てを可能にした働きやすい条件を整えた勤務形態で貢献します。

・シニアが活躍するまち

これは、法人設立目的の一つでもある生涯学習そのものであり、高齢社会に向けて最も重要な政策です。運営スタッフの定年を70歳に設定し、永年培った経験・知識・能力を地域社会に還元することが地域活性化につながると考えます。

・安心して暮らせるまち

第3期福祉保健計画「保土ヶ谷ほっとなまちづくり」の基本理念を理解し「つながりあい支えあい」を実現すべくご利用者と関わりを大切にしたい運営をして参ります。

3 施設の運営・管理

(3) 施設の維持管理計画

ア 施設の保守管理・補修計画

ア 建物設備の保守管理・点検・補修計画

公会堂の施設管理につきましては、次の保守管理業務が不可欠となりますが、長年区民利用施設を管理したうえで委託事業者との連携が確立しており、無事故で運営してきた実績を持ちます。

また、保土ヶ谷区の区民利用施設を統括して運営することにより、コストパフォーマンスの効率化と故障時などの迅速な対応が可能となります。法定点検においてはできる限り休館日に実施し、ご利用者の迷惑にならないよう計画いたします。

項目	業務	回数	項目	業務	回数	項目	業務	回数
電気機械設備	建物設備維持管理	毎日	衛生管理	簡易専用水道検査	年1回	建物等	舞台吊物点検	年2回
	非常用発電機点検	年2回		水道水水质検査	年2回		ガス警報器設備保守委託	年1回
	冷温水器保守点検	年6回		レジオネラ属菌検査	年2回		電話交換設備保守点検	毎月
	自家用電気工作物定期点検	年1回		空気環境測定	隔月ごと		昇降機保守点検	毎月
	煤煙測定	年2回		害虫駆除	毎月		小荷物専用昇降機保守点検	毎月
	ロスナイ定期点検業務	年1回		消防用設備点検	年2回		車椅子用昇降機	年2回
清掃等	定期清掃・日常清掃 植栽・草刈		建物等	舞台音響設備点検	年2回	自動ドア点検	年4回	
				舞台照明点検	年2回	機械警備業務委託	常時	

イ 日常点検

a 舞台設備（音響・照明・貸出備品類）の点検

舞台設備の不具合は、舞台へ立つご利用者の公演を台無しにするのみならずひいては、公演の印象を損なう可能性がございます。常にそのことを肝に命じ、舞台設備の点検に万全を期してまいります。舞台設備の保守維持管理につきましては、専門の職員が保守維持管理マニュアルを策定し、マニュアルに基づいた日常点検を指定管理者の責務とし日常清掃等の保守維持管理に努めてまいります。

日常点検ではチェックシートを作成し記録に残す維持管理を実施いたします。専門の職員のみならずそれ以外のスタッフでも点検可能にすることで、定期点検を数多く繰り返して行い、不具合の発見、設備の故障の修繕等の保守維持管理業務を遂行に努めてまいります。また不具合があった場合は専門の職員が迅速に修繕計画を策定し、それに基づいた修理を実行いたします。これらにより、ご利用者が安全に利用していただくための保守維持管理に努めてまいります。

b 安全管理・設備管理・美化の維持

常時2名以上の勤務体制を取り、シフト交代毎に日常点検を行います。また、講堂の利用時はトイレを頻繁に利用する場合もあり公演の途中にスタッフの点検と清掃を行い、さらに状況に応じて清掃委託業者による清掃を行い清潔なトイレを維持します。毎日、開館時間前・午前・午後・夜間に屋内と屋外を巡視して防犯・防災・事故の予防に努めます。

ウ 収益の積立金による修繕計画

公会堂の収益を公益的に還元いたします。収益を施設の修繕費や不具合箇所の整備、備品購入費などに充当することで、より多く区民の皆様の文化芸術活動を継続的に支援してまいります。

3 施設の運営・管理に関する提案

(3) 施設の維持管理計画

イ 清掃計画・外構植栽管理・保安警備計画

ア 清掃計画

日常清掃・定期清掃は専門業者に委託し、職員スタッフによる毎日の安全巡回（朝・午前・午後・夜間）の際には吸殻やゴミを拾い敷地内をきれいに保ちます

日常清掃作業仕様・・下記ルーティン作業を利用状況に合わせてフレキシブルに適宜柔軟に対応

公会堂掃除機	ホワイエ・廊下・事務室・ホール・会議室・和室・調光室・階段
図書館掃除機	1F、2F、3F 各フロア・階段・会議室・ロッカー室・対面朗読室・録音室
公会堂水拭き及び洗浄	廊下、ホール内手摺り・入口ドア・控室（洋、和）の鏡、テーブル・会議室の机、椅子、ホワイトボード・ホワイエのソファ・講堂換気口・各室のノブ・チラシラック・トイレ床面・便器・洗面台
図書館水拭き及び洗浄	通路・階段の手摺り・入口ドア・各フロアの机、椅子、ソファ、窓枠・トイレ床面・便器・鏡・洗面台・チラシラック
図書館除塵	各フロア本棚
公会堂・図書館 補充作業	トイレトーパー・洗面台の水石鹼液
公会堂・図書館 共通作業	ゴミ収集・分別・計量・乾燥排出・建物周りの清掃除草
定期清掃（月に一度休館日に実施）	
公会堂	スロープ（ブラシ洗浄）トイレ（薬品を使用しブラシ洗浄・吹き上げ）講堂・会議室・ホワイエ（ブラシ洗浄・ワックスがけ）
図書館	事務所・フロア・食堂（ブラシ洗浄）

* その他大掃除は年に 4 回窓拭き・照明器具・高所ガラス清掃を実施、汚れの状況により柔軟に対応

イ 外構植栽管理

高木剪定・中低木剪定は（年 1 回）、生垣刈込は（年 2 回）、草取りは（月 1 回）行います。

樹木の剪定技術を持つ者や植苗の知識と経験豊富な人材に恵まれていること、また地域住民の中でボランティアをしてくださる方もおられ、敷地内を緑豊かな環境にして季節ごと色とりどりの花を育て公会堂・図書館の来館者様をお迎えします。公会堂の敷地内の花壇には大きな切り株が 2 か所あり、土の中で育ち続け周りのコンクリートを膨らませて大変危険です。切り株から生えてくる新芽を摘んでこれ以上育たない様管理します。

ウ 保安警備計画

保安警備において大切なことはご利用者とのコミュニケーションと周辺的美観を保つことを考えます。積極的な挨拶・声掛けを行い、不審者が近寄りにくい雰囲気を作り、職員スタッフによる毎日の定期安全巡回の際には、不審物の発見、掲示物の汚れ剥がれ、異常の早期発見、ごみを拾い美化の保持、閉館間際にはチェックリストをもとに窓や扉、門扉の施錠・消灯・水道栓・ガス栓・お忘れ物の確認をします。閉館後は業務提携している防犯警備業者に委託し、防犯センサーの異常や火災異常が発生したときには緊急対応員の職員が早急に駆けつける体制をとります。万一の盗難に備え事務所内には極力現金は置かず、通帳と印鑑の別保管を徹底します。

救命講習・消火訓練：当法人が管理する施設全体で年 1 回・併設の図書館と合同で年 1 回

避難訓練：ご利用者のご協力のもと年 1 回。

* 当法人の職員は全員上級救命講習の資格を持つことが必要条件とされております。

4 収支計画について

(1) 収入計画

保土ケ谷公会堂におきましては、施設利用料金が収入の中心になると考えています。特に、この公会堂の近隣には類似施設が多いという地域性から考察しますと、公会堂を区民の皆様により安価で多目的にご利用いただけますようにコーディネートして参りますことが、増収計画の中心になると考えております。

平成24年度指定管理開始後の利用料金の実績は下記の通りです。

(単位：円)

利用料金年間実績推移	
平成24年度	8,946,050
平成25年度	9,180,084
平成26年度	10,074,528
平成27年度	10,326,748

*減免利用金額を除く

ア 更に利用料収入を増やすために

a 夜間稼働率の向上

24年度の指定管理開始後、講堂・会議室の稼働率は上昇し利用料金の収入も増加しておりますが全体をみますと夜間利用の伸び悩みがあることは現実です。

そこで、可能な限り公共施設としての条例が許される範囲で実施することを絶対条件としながら利用目的を広げ夜間の稼働率を上げ増収につなげたいと考えます。一つの事例として、社交ダンスの練習場所を探していた団体様に1度お試し利用を許可し、隣の会議室・和室に音が漏れることがないということが確認でき、その後たびたびご利用いただいております。

b 自主事業の取組

稼働率の少ない夜間の会議室を利用し一般利用に支障がない範囲で自主事業を展開致します。生涯学習の一環として夜間の教室を展開し、仕事帰りの方が参加可能な習い事や講座を提案します。

当法人の運営する区民利用施設には、様々な講師が活動しており近くの市民活動センターと情報交換しながらバックアップしていきます。稼働率の向上による増収のみならず、公会堂が新しいご利用者を増やすことで保土ケ谷区民のつながりを増やしていくことが大きな目的の実現になります。

また、自主事業の一環として、区役所を中心とした施設が連携して実施しているはぐくみプロジェクトに積極的に参加し、施設間連携に力をいれ利用拡大を図ります。

c PRに力を入れた増収への取組

ホームページによるPR機能を充実させることにより、区外からのご利用団体も利用しやすくすることで増収を図ります。特に少人数による団体様の練習会場として、また会場のスケールや防音設備が必要なバレエや演劇、大人数の吹奏楽団、マーチングバンドなどの練習会場やリハーサル会場として利用しやすくすることにより利用率の向上を図ります。

リピーターの利用団体の紹介で新規ご利用者が増え、催しを観に来られたお客様が別の目的で主催者になることもあります。会議室への通路に設置していた展示コーナーをリニューアルしたことで、写真・絵画・書道・切り絵の展示希望者が口コミで増え、そこから会議室への利用に発展していくケースも出ています。小さなことから利用に結びつくことを経験しておりますので、ひとつひとつの出会いを大切にし心をこめて対応していきます。

自動販売機収入につきましては、収入の全体比からではわずかではありますが、公会堂の設備を充実させてゆくための貴重な財源の一つと考えます。売上還元率の高い事業者を選定するとともに、流行やお客様の嗜好を十分にモニタリングし、お客様サービスの一つとしましても人気のある飲料水を充実させたいと考えています。

4 収支計画について

(2) 支出計画

ア 基本的な考え方

公会堂の運営に当たり、限られた予算や人員を効率的に使い全体経費の削減に努め生まれた余裕をサービスの向上や設備改善に充当して、利用者満足度の向上を図ります。

管理費については、横浜市が標榜する環境行動都市に直接関係する問題として捉え、こまめに照明や空調を切ることでエネルギーを大切にすることを職員スタッフに徹底させることや、このような取組みをご利用者のご理解とご協力を得ることを通じて、「今日の我々の行動様式そのものを見直す」という大きな発想で取り組んでいきたいと考えます。可能なかぎり無駄を省き経費削減に努めますが、一方で、過度の節減によりお客様満足度が損なわれることは厳に慎むべきと考えます。これらを踏まえながら効果的なコストパフォーマンスを行い最良のサービスを提供します。

イ 具体的な取組

a エネルギーの削減

効率的にエネルギー（水道光熱費）の削減を推進して参りましたが、併設する図書館のLED化を進めることで、電気料金の使用量は抑えられ環境にも貢献できると考えます。また引き続き、大型空調の使用に於いては横浜市の指導する設定温度を順守し、事務室・会議室・和室等のこまめな照明及び空調を管理し節電に努めます。

エネルギー使用量の推移（H24年度より指定管理開始）

*23年度は東日本大震災発生の為22年度を基準にする

	ガス m ³	水道 m ³	電気 kWh
平成22年度（基準）	3,164	4,878	37,513
平成25年度	2,817	3,732	31,322
平成26年度	2,449	3,468	30,065
平成27年度	2,463	3,504	30,896
平成28年度	2,963	3,663	31,675

b 複数の施設運営をするスケールメリットを活かした経費節減

○会計経理、労務管理を法人事務局が総合的に行い経費削減を実現させています。

○当法人が管理運営する区内10施設で設備の保守点検などの共同委託により一括発注・契約等を行うことで、通常よりも安い価格で業務を遂行し、経費の削減につなげます。

例) 機械警備、清掃などの業務委託の共同化によるコストの低減

c 市内中小企業への優先発注

当法人は、物品購入や修繕依頼につきましては「横浜市中企業振興基本条例」を順守することは勿論のこと、地域に経済効果をもたらす施設運営することが、指定管理者の義務と考えて運営いたします。

d 人材の効率的活用

点検・確認などの作業では、マニュアルやチェックポイント図表を整備して業務を簡素化し、担当者の負担を軽減化することにより作業効率の向上を図り、作り出した時間を利用者サービスに向けます。

また、当法人の豊かな人材を活かして、音響機器などのシールド交換や軽微な故障の修繕技術を持つ職員・スタッフの選任により修繕を行い不必要な出費を縮減します。

ウ 計画の特徴

指定管理開始後、削減した経費を老朽化した公会堂の会議室内装更新に充てて参りました。私どもの支出計画は各支出を縮減することにより、老朽化した設備の損傷箇所の補修費や設備交換などの資金を捻出することに重点をおいてまいります。

平成30年度保土ヶ谷公会堂収支予算書

収入の部						
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
指定管理料	55,751,000		55,751,000		55,751,000	横浜市より
利用料金収入	8,940,000		8,940,000		8,940,000	
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	0		0		0	
雑入	855,000	0	855,000	0	855,000	
印刷代	0		0		0	
自動販売機手数料	700,000		700,000		700,000	
駐車場利用料収入	0		0		0	
その他（ ）	155,000		155,000		155,000	
収入合計	65,546,000	0	65,546,000	0	65,546,000	
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	18,820,000	0	18,820,000	0	18,820,000	
給与・賞金	16,921,000		16,921,000		16,921,000	
社会保険料	1,674,000		1,674,000		1,674,000	
通勤手当	186,000		186,000		186,000	
健康診断費	21,000		21,000		21,000	
勤労者福祉共済掛金	18,000		18,000		18,000	
退職給付引当金繰入額	0		0		0	
事務費	2,212,000	0	2,212,000	0	2,212,000	
旅費	10,000		10,000		10,000	
消耗品費	988,000		988,000		988,000	
雑賄い費	10,000		10,000		10,000	
印刷製本費	50,000		50,000		50,000	
通信費	207,000		207,000		207,000	
使用料及び賃借料	121,000	0	121,000	0	121,000	
横浜市への支払分	38,000		38,000		38,000	
その他	83,000		83,000		83,000	
備品購入費	680,000		680,000		680,000	
図書購入費	0		0		0	
施設賠償責任保険	49,000		49,000		49,000	
職員等研修費	0		0		0	
振込手数料	15,000		15,000		15,000	
リース料	0		0		0	
手数料	5,000		5,000		5,000	
地域協力費	50,000		50,000		50,000	
諸費	27,000		27,000		27,000	
事業費	0	0	0	0	0	
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	0		0		0	
管理費	37,482,000	0	37,482,000	0	37,482,000	
光熱水費	14,972,000	0	14,972,000	0	14,972,000	
電気料金	9,400,000		9,400,000		9,400,000	
ガス料金	3,200,000		3,200,000		3,200,000	
水道料金	2,372,000		2,372,000		2,372,000	
掃費	7,647,000		7,647,000		7,647,000	
雑費	1,106,000		1,106,000		1,106,000	
機械整備費	253,000		253,000		253,000	
設備保全費	13,504,000	0	13,504,000	0	13,504,000	
空調衛生設備保守	9,846,000		9,846,000		9,846,000	
消防設備保守	438,000		438,000		438,000	
電気設備保守	1,784,000		1,784,000		1,784,000	
害虫駆除清掃保守	256,000		256,000		256,000	
駐車場設備保全費	0		0		0	
その他保全費	1,180,000		1,180,000		1,180,000	
共益費	0		0		0	
公租公課	1,915,000	0	1,915,000	0	1,915,000	
事業所税	0		0		0	
消費税	1,915,000		1,915,000		1,915,000	
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）	5,117,000	0	5,117,000	0	5,117,000	
本部分	5,117,000		5,117,000		5,117,000	
当該施設分	0		0		0	
二一対応費	0		0		0	
支出合計	65,546,000	0	65,546,000	0	65,546,000	
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		