

地区センター等 指定管理者事業計画書			
施設名	横浜市柳町コミュニティハウス		
団体名	特定非営利活動法人 金沢区民協働支援協会		
代表者名	理事長 横井 正巳	設立年月日	平成19年12月27日
団体所在地	横浜市金沢区洲崎町1番18号		
電話番号	045-788-0459	FAX番号	045-349-7035
沿革	<p>(平成7年4月 金沢区区民利用施設協会設立)            平成19年10月 金沢区民協働支援協会 設立総会            平成19年12月 神奈川県知事から設立認証、設立登記            平成19年12月 指定管理申請を提出            平成20年2月 指定管理者として指定(7施設)            平成20年4月 業務開始            平成20年6月 旧協会解散            平成22年12月 第2期指定管理者として指定(7施設)            平成23年4月 第2期指定管理者として 業務開始</p>		
業務内容	<p>ふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与することを目的に、金沢区内において次の事業を展開しています。</p> <p>① 区民利用施設の運営事業            金沢区内の区民利用施設14施設(指定管理7・業務受託7)を施設間ネットワークを活かし高品質な管理運営業務を行っています。</p> <p>② 地域交流事業            区民利用施設と地域団体、市民活動グループ等と連携し、世代間交流事業、福祉まつり、スポーツ大会など、多様な事業を展開しています。</p> <p>③ 講座開催事業            地域ニーズにあった魅力ある自主事業を開催し、自主的なサークル・グループの形成を進めています。</p>		
担当者 連絡先	氏名	所 属	
	電話 045-788-0459	FAX 045-349-7035	
	E-mail		

(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地区センター等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 金沢区内の区民利用施設の管理運営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をはじめ、利用団体など関係分野の方々を社員としたNPO法人で、地域の方々と一体となって地域施設を運営しています。
  - ◇ 利用者のニーズに応えた施設の円滑な運営管理を行い、高品質なサービスを提供しています。
  - ◇ 地域コミュニティへの支援・交流等を通じ、活力とふれあいのあるまちづくりを推進します。
  - ◇ 幅広い世代を対象にした自主事業など多彩な事業の実施により、地域住民の相互交流を深め、暮らしやすい地域社会の実現に努めています。

イ 区民利用施設の管理業務が当協会の事業活動の礎です

「ふれあいのある快適な地域社会の実現」に寄与するためには、その活動の場である区民利用施設の指定管理業務は当協会にとって不可欠な業務です。

ウ 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7施設、管理受託施設7施設の管理運営を行っており、昨年度の実績では、全施設合計で約72万人の方々のご利用をいただいております。
- ◆ 指定管理7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。
- ◆ 区民利用施設を一体的に管理運営することにより、施設間の連携ネットワークの構築を図り、自主事業から自立した地域コミュニティの場の提供など、利用者ニーズに的確に対応しています。

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	富岡並木地区センター	横浜市金沢区	平成7年4月	指定管理業務施設
4	六浦地区センター	横浜市金沢区	平成10年5月	指定管理業務施設
5	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	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
14	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) 地区センター等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 金沢区と住民との協働をコーディネートし、まちづくりに貢献します**

**(1) 金沢区と区民との協働による管理運営を行います**

条例に定める設置目的を達成するために、当協会は、旧金沢区区民利用施設協会時代から培った運営経験のノウハウを活かすとともに、更に工夫を重ねてまいります。特に、当協会は、利用者と地域住民との信頼関係は深く、関係機関や地縁団体、テーマ型市民団体との強固なネットワークを築いており、良質なサービスを提供することができます。

**(2) 「金沢まごころ運動」を実践しています**

金沢区は区政運営方針の中で、「金沢まごころ運動」を展開しています。

当協会は毎年、事業計画のなかで、「金沢まごころ運動」の趣旨を活かした取り組みを基本方針に掲げ、館内に標語のステッカーを掲示するとともに、施設利用者に対する質の高いサービスを提供しています。(平成20年度までは「金沢まごころ宣言」)

**イ 金沢は自然と歴史・文化に恵まれたまちです**

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まちとして発展してまいりました。大規模開発により新たな住民も多く、多様な価値観を持った方々が混在しています。住宅地としての成熟とともに住民の高齢化・少子化が進展しています。

- ◇ 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。
- ◇ 地域団体、市民団体等と連携し地域の活性化につながる自主企画事業を展開します。
- ◇ 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 これまでの実績を活かし、公平かつ適正な運営を行います**

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、次のとおり地区センターを運営します。

- ◇ 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、利用者の立場にたっ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。
- ◇ 職員研修等により、公正な利用、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

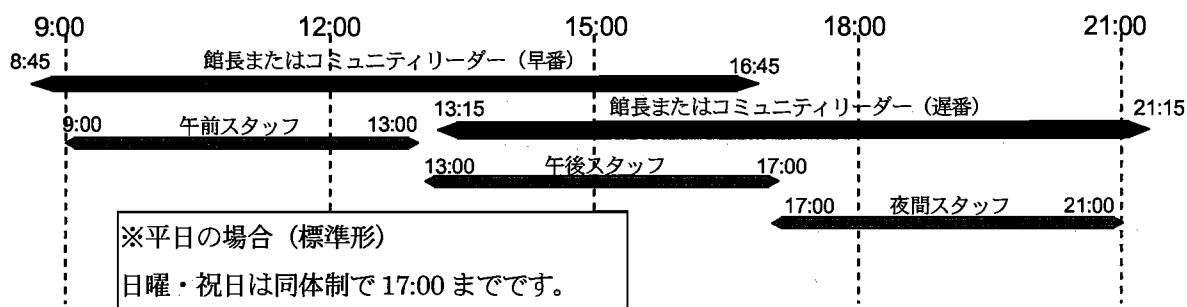
## (1) 職員の構成と雇用の形態

館長1名、コミュニティリーダー1名、コミュニティスタッフ5名の全7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
コミュニティリーダー	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	5	非常勤	利用の受付、図書の貸出・返納整理、施設管理・整理、自主事業等の実施補助、用具の貸出

## (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

- ◇ 館長は行政経験者を選考により、スタッフは公募により採用しています。
- ◇ 公募は、金沢区内の自治会町内会への回覧、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。また、シルバー世代の活用を積極的に進めています。

(3) 組織体制

イ 個人情報保護等の体制と研修計画

**イ a 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
- メール等の誤送達 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。

**イ b 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)

## (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、他方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。また、複合施設の他方と合同で消防訓練等を行います。
- 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「災害時における救援物資、応急資材の集配拠点の使用に関する協力協定」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。
- 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警報受信機に常時掲示し、災害の発生に備えております。
- 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 利用の拡大を図り、稼働率の上昇に努めます**

- ① 利用の拡大を図るため、利用者ニーズに応じた施設運営の改善に向けて利用者や運営委員会、区役所等と協議を進めます。  
(申込方法の見直し、利用時間枠の見直し、日曜・祝日の開館時間の延長 など)
- ② 会議室などの利用希望が重複したような場合は、区内の他の地区センターやコミュニティハウスの空き情報等を共有するなど連携し、利用の促進に努めます。
- 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。
- ⑤ ホームページを活用して、講座や自主事業等の広報の充実を図ります。

(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

**エ 利用者の方々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**

当協会では、「ご意見箱」の常設や利用者アンケートの実施、地域及び利用団体等から構成される「運営委員会」、「利用者懇談会」の開催など、多様な機会、手法により地域及び利用者のニーズを把握し、運営に反映しています。これらは、団体としてのニーズやご意見が大部分ですので、個々の利用者等で捉えますと、多数（数百）の方々のご意見であろうと承っております。

- ◆ 日常的な取り組みとしては、利用申込や利用後の「利用報告書」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。

- ・外部講師による接客研修を行い、あいさつや利用者への対応技術を学びます。
- ・皆さん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。



(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22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	10	26	516

- ・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するなど、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、地域のまちづくりや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していただきます**

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を維持します。
- ・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。
- ・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いたします。  
また、施設利用後の清掃等をお願いいたします。
- ・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（アルバイト職員を含む）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。
- ・年2回の害虫駆除を実施します。

**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)

**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できる限り自前で行います。
- ・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

(7) 公益活動を行うことを目的としている団体です

当協会は、特定非営利活動法人(NPO法人)ですので、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。

協会の収支状況については、日常的な点検による最善を進め、剰余金を生み出し公益目的に充当しています。

**\* 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

ア 安定した収入を得るよう努力します

コミュニティハウスの収入は、指定管理料、自主事業収入及び雑収入と限定された収入源となっています。

- ・地域ニーズを踏まえた自主事業の積極的な推進
- ・自主事業の企画・実施にあたっては、事業採算性がとれることを原則とします。
- ・チラシやポスターなど、刊行物への広告掲載を進めてまいります。
- ・その他、雑収入項目全般について増収策を検討し実施します。

などについて、積極的に取り組み、安定した収入を確保することにより、利用者サービスの水準をさらに高めるよう努めます。

## (7) 収支計画(支出計画)

## ウ 支出計画の考え方について

## ウ サービス水準を落とさずに経費節減に努めます

指定管理業務は収入項目及び収入額のかなりの部分が限定され、高額の収入増が見込めない中で、利用者へのサービス水準を下げず、むしろ高めていくことを目指して、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。

なお、当協会では、先の指定管理の応募に際し、地区センターの常勤職員を3名から2名に、1名を減員するなどの、合理化を進めました。

- ・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、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廉価な業者の選定を行います。
- ・上記に関連して、一定金額以上の契約について入札制度導入を検討します。
- ・備品や設備の小破修繕、植栽の剪定など、スタッフで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。
- ・外構植栽の雑草取りや剪定に、地域団体や地域のグループのボランティアによる作業協力を求めます。
- ・自主事業の講師には、近隣の方をお願いすることを原則として、交通費を節約します。
- ・利用者に、備品等の適正使用や節水・節電をお願いし、呼びかけを掲示します。
- ・スタッフ会議等で「経費の節減案」を出し合い、適宜実行に移します。
- ・管理する全施設の会議等で経費削減の取り組み事例等を報告し、効果のある事例について他の施設に普及させます。
- ・設備保守や清掃業務など専門業者に委託する業務について、複数の施設の業務を一括で委託することにより経費の節減を図ります。

平成 24 年度 柳町コミュニティハウス収支予算書

収入の部

(単位:円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	説明
指定管理料	20,182,000		20,182,000	横浜市より
利用料金収入	0		0	
自主事業収入	100,000		100,000	
雑入	260,000	0	260,000	
印刷代	100,000		100,000	
自動販売機手数料	160,000		160,000	
その他(預金利子)			0	
その他( )			0	
その他( )			0	
収入合計	20,542,000	0	20,542,000	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	説明
人件費	12,864,000	0	12,864,000	
給与・賃金	11,403,000		11,403,000	
社会保険料	1,117,000		1,117,000	
通勤手当	312,000		312,000	
健康診断費	20,000		20,000	
勤労者福祉共済掛金	12,000		12,000	
事務費	1,186,000	0	1,186,000	
旅費	6,000		6,000	
消耗品費	300,000		300,000	
会議賄い費	10,000		10,000	
印刷製本費	0		0	
通信費	150,000		150,000	
使用料及び賃借料	0		0	
備品購入費	60,000		60,000	
図書購入費	500,000		500,000	
施設賠償責任保険	40,000		40,000	
職員等研修費	0		0	
振込手数料	0		0	
リース料	0		0	
手数料	120,000		120,000	
地域協力費			0	
その他			0	
事業費	100,000	0	100,000	
自主事業費	100,000		100,000	
管理費	2,503,000	0	2,503,000	
光熱水費	1,203,000	0	1,203,000	
電気料金	693,000		693,000	
ガス料金	300,000		300,000	
水道料金	210,000		210,000	
清掃費	0		0	
修繕費	300,000		300,000	
機械整備費	0		0	
設備保全費	1,000,000	0	1,000,000	
空調衛生設備保守	50,000		50,000	
消防設備保守	300,000		300,000	
電気設備保守	650,000		650,000	
害虫駆除清掃保守	0		0	
その他保全費	0		0	
諸費	0		0	
公租公課			0	
事務経費			0	
二一ズ対応費	0		0	
支出合計	16,653,000	0	16,653,000	

差引	3,889,000	0	3,889,000	
----	-----------	---	-----------	--