

平成20年度 区民利用施設の管理運営に係る事業計画書

施設名： 竹之丸地区センター
指定管理者： 株式会社 有隣堂
館長名： 川地 昌夫

1 施設の管理運営に対する基本的考え方

「地域住民のための、地域住民による、地域住民が主役の地区センター」ととらえ、以下の基本理念のもと、管理運営いたします。

公共施設として、誰にでも偏りなく公平に対応いたします。

1. 管理運営に地域住民や利用者の意見を積極的に反映させます。
2. 個人情報の保護を徹底いたします。
3. 管理運営費の削減に努め、効率的運営をいたします。
4. 地域・他施設と協働してまいります。
5. 利用者・スタッフにお客様志向で対応いたします。

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

年度始めと半期をめぐりに区や近隣施設、自治会との連絡相談を行います。

1. 年度始めに地域連絡会を開催し、地区センターの運営計画をご説明し、ご理解ご承認いただきます。
2. 区内の合同行事での協力を通して、他地区センターとの連携を密にし、効果的な自主事業の運営をいたします。
3. 地域の子ども会とも施設利用やお子様をご参加いただける講座、季節のコンサート、地区センターまつりなどの行事、イベントを通じて連携・交流を図ります。

(2) 地域ニーズや利用者ニーズのとりえ方と、運営への反映の方法

運営活動や会議を通じてニーズをとらえ、運営の軌道修正や事業の追加変更を行います。

1. 地域連絡会や利用者会議などで利用者のご意見を収集します。
2. 利用者アンケートやホームページからのご意見を収集します。
3. ご利用されている地域住民の皆様との普段の会話からもニーズをとらえます。
4. 自主事業の参加率などからニーズの分析をします。
5. 収集・分析した情報を運営見直し作業や自主事業の企画立案に活かします。

3 施設でのサービスの提供に対する考え方

(1) 19年度におけるサービスの提供に関する基本的な考え方

「自分以外はすべてお客様」をモットーに、地域の皆様が自由に、公平に、快適に利用できるサービスを提供し、地域の皆様の自主的活動と相互の交流が実現できる環境づくりをいたします。

1. お年寄りからお子様まで気楽にご利用いただけるよう、相手の立場に立ったご案内をいたします。
2. 不慣れなお客様にも懇切丁寧なご案内をし、リピーターになっていただけるよう努力いたします。
3. いつでも誰でも的確で親身なご案内ができるよう、館長以下スタッフ全員に実地教育を行ないます。
4. 声かけの励行や笑顔の接客で明るい雰囲気づくりにつとめます。

(2) 会議室等の利用に関する取扱いについて

1. 地域の皆様に公平に利用していただくとともに、できるだけ多くの要望に応え皆様に利用していただけるようスケジュールの調整を行ないます。
2. 安全、安心、快適な利用環境で施設をご利用いただけるように、施設の3S（整理、整頓、清掃）を徹底いたします。
3. 施設の利用状況を分析し、利用率向上の手段を検討いたします。
4. よりご利用頂き易い施設となるよう、利用者のご意見を運営に反映します。

(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

1. 地域の皆様の活動拠点として、相談、調整、助言等を親切丁寧に行ないます。
2. 他の施設や団体、地域との連携をはかり、活動の場を広げていきます。
3. サークル活動の立ち上げを積極的にサポートしていきます。
4. 来館者へのサークル紹介を行っていきます。

(4) その他のサービス実施に関する計画について

利用者満足度向上のために、下記の新規サービスを区と相談の上で検討し、進めてまいります。

- (ア) 会議室等の施設予約方法の改善（最大6ヶ月の事前予約を後期より開始）
- (イ) 上記と合わせ10回以上施設利用料金を事前支払いの際は1回利用分の施設利用料を割引する制度の開始。
- (ウ) 作業所のパンの委託販売。

4 施設の経営に関する考え方

(1) 施設の効率的な管理運営のための計画について

1. 年度事業計画を策定し、「お客さま満足度・経費予実・自主事業計画・施設稼働率等」の評価を四半期毎に行い、必要に応じた対策を講じます。
2. 清掃、設備点検、保守管理等の管理費、消耗品購入等の事務費については、市内業者へ優先的に見積依頼をし、廉価で質の高いサービスを提供する業者に発注をする予定でおります。
3. 市民ニーズの多様化、変化のスピードに対応するため PDCA の管理サイクルから、STPD(see, think, plan, do)の管理サイクルへ移行し、あらゆるニーズに迅速に対応するマネジメントを実施いたします。
4. 職員としてのスキルアップを目的とした「目標管理制度」を導入します。年度初に各職員と面談し、役割とその期待値を共有するとともに、個々に業務目標を掲げ、その進捗状況と評価を四半期に一度レビューすることにより、業務品質の向上を目指します。

別紙「20年度竹之丸地区センター施設維持管理計画」のとおり

(2) 利用料金の設定について

1. 体育室・会議室等の利用料金は、他の地区センター様との協調性を重要視し、廉価で住民が利用しやすい料金を設定いたします。
2. 本年度中は利用料金の改定は予定しておりません。3-(4)-ア = 利用申込み方法の追加に伴い、利用料金の割引制度を開始します。
3. 夜間や特定の施設（料理室等）、利用率の低い時間帯または施設の改善のため、利用状況、他施設等の情報収集と分析を年度内に実施します。

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

1. 館長1名、副館長2名、コミュニティスタッフ14名（ローテーション勤務）を配置します。
2. コミュニティスタッフは地域から採用した方を中心に構成していますが、欠員が生じた場合でも地域からの採用を優先します。また、スタッフ間の協力を通じてコミュニティスタッフ自身が交流の場と考えてもらえるようにしたいと思います。

(2) 職員の研修計画について

1. 館長・副館長に対しては目標管理制度による面談を行い、仕事の棚卸を四半期毎に行います。
2. コミュニティスタッフに対しては、サービスの質を落とさないよう、毎朝のコミュニケーションミーティングを行うことで、コミュニティスタッフ全員のレベルアップとモチベーションの維持を図ります。
3. 休館日を利用し、全員で消防訓練や備品のメンテナンス方法などを確認します。

(3) 個人情報の保護の措置について

弊社では、平成17年度より完全施行された個人情報保護法に基づき、個人情報保護方針を定め、個人情報の保護に努めています。地区センターにおける個人情報の取扱いについては、この方針をもとに個人情報保護のための管理組織・管理のための取扱い手順を定め、館長を管理責任者とし、個人情報の保護に取り組みます。また全職員には定期的に教育を実施し、周知徹底をはかります。また弊社は2006年にプライバシーマークの取得をしており、定期的な研修やリスクチェックを行って参ります。

6 緊急時対策について

(1) 防犯、防災の対応について

1. 防犯

日頃より地域全体の防犯状況を関係所管と連絡を取り合い把握し、利用者が安心して利用できるセンター運営を目指します。また地域で行っている防犯活動に参画し、地域防犯に積極的に協力いたします。

- (ア) センター開館・閉館に関して作成した巡視マニュアルに基づき、防犯に努めます。
- (イ) 定期的にマニュアル及びフローチャートによる職員教育を実施し、即座に対応できるよう訓練いたします。

2. 防災

防災計画・消防計画などをたて、いざというときに備えるとともに年1回防災訓練を実施いたします。

- (ア) 館長を防火管理者に定め、防火管理者選任届、消防計画などを消防署に届けます。
- (イ) 風水害時の対応はラジオ、テレビ等で天気予報や注意報、警報を的確につかんで利用者の安全を確保するための対応をいたします。

(2) その他、緊急時の対応について

1. 利用者に急病、怪我などの事故があった場合、病状、症状を確認し地区センター備付けの薬品等で対応できるものは応急処置を講じます。状況により職員が病院へ同行するとともに家族などに連絡します。事後、緊急連絡経路に基づき連絡、指示を仰ぎます。
2. 傷害などの事故防止のため、館内外の必要な場所に適切な注意書きを掲示します。
3. 盗難にあった場合は至急警察に届けるとともに、緊急連絡経路に基づき連絡、指示を仰ぎます。
4. 「横浜市防災計画」に位置づけられた支援施設・避難場所等として災害時には協力して参ります。

別紙「竹之丸C緊急連絡経路」のとおり

7 その他

1. 弊社が運営する他の地区センターとの情報交換や研修を実施し、よりよいサービスの立案や運営の工夫に努めてまいります。
2. 利用者のご意見に基づき体育室の団体利用・個人利用の枠を見直す前提として、利用状況の分析を実施します。

平成20年度 自主事業計画書

	事業名	募集対象	自主事業予算額(円)					
		募集人数(延べ)	総経費	収入		支出		
		参加費		委託料	参加費	講師謝金	材料費	その他
1	継続事業 おはなしのへやであそぼ(毎月)	未就学児と保護者 360 人 0 円	72,000	72,000	0	70,000	2,000	
2	継続事業 夏休み子供囲碁教室(3回)	小学生 45 人 500 円	23,000	15,500	7,500	20,000	3,000	
3	継続事業 夏休み子供卓球教室(5回)	小学生 100 人 500 円	75,000	65,000	10,000	50,000	20,000	50,000
4	継続事業 やってみよう算数パズル	小学生 15 人 500 円	15,000	7,500	7,500	10,000	5,000	
5	母の日のためのお菓子作り教室	小学生 15 人 500 円	25,000	17,500	7,500	10,000	15,000	
6	父の日のためのお菓子作り教室	小学生 15 人 500 円	25,000	17,500	7,500	10,000	15,000	
7	森林公園で初夏の花探そう	小学生 15 人 200 円	15,000	12,000	3,000	10,000	5,000	
8	みんなで歌おう! 唱歌・童謡(3回)	小学生以上 60 人 300 円	55,000	49,000	6,000	50,000	55,000	
9	パドルテニス講座(6回)	小学生以上 180 人 500 円	90,000	75,000	15,000	60,000	25,000	20,000
10	継続事業 地域再発見講座/アウトドア	一般 45 人 200 円	35,000	26,000	9,000	30,000	5,000	
11	地域再発見講座/インドア	一般 45 人 200 円	35,000	26,000	9,000	30,000	5,000	
12	さわやか健康体操講座(6回)	一般 180 人	50,000	35,000	15,000	45,000	5,000	
13	秋の木の實でクラフト作ろう	小学生以上 15 人 200 円	15,000	12,000	3,000	10,000	5,000	
14	ハワイアン柄のポーセラーツ	一般 24 人 1,500 円	45,000	27,000	18,000	20,000	25,000	
15	シルバーアクセサリーを作ろう(3回)	一般 45 人 1,500 円	35,000	12,500	22,500	25,000	10,000	
16	季節の料理、あれこれ(5回)	一般 50 人 800 円	65,000	57,000	8,000	40,000	25,000	
17	親子で楽しむカリグラフィー/秋	未就学児童と保護者 40 人 200 円	20,000	12,000	8,000	10,000	10,000	
18	七夕コンサート	一般 100 人 0 円	40,000	40,000		30,000	10,000	
19	クリスマスコンサート	一般 100 人 0 円	50,000	50,000		40,000	10,000	
20	ひなまつりコンサート	一般 100 人 0 円	40,000	40,000		30,000	10,000	

指定期間中に実施する自主事業のうち、主なもの(20事業以内)について、記載してください。

平成19年3月2日

平成19年度 <施設名> 収支予算書

収入の部

項目	金額(円)	備考
指定管理料	34,390,000	収入内訳1のとおり
利用料金	2,434,000	収入内訳2のとおり
その他事業収入	205,000	自主事業参加費
	300,000	自動販売機収入等
小計(A)	37,329,000	

支出の部

項目	金額(円)	備考
人件費	19,821,000	支出内訳1のとおり
事務費	1,750,000	支出内訳2のとおり
事業費	1,005,000	支出内訳3のとおり
管理費	11,518,000	支出内訳4のとおり
二一ズ対応費	814,000	
事務経費	1,463,000	
公租公課	958,000	消費税相当分
小計(B)	37,329,000	

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	19,821,000
事務費	1,750,000
事業費	800,000
管理費	11,518,000
二一ズ対応費	814,000
事務経費	1,463,000
消費税	958,000
利用料金収入	2,434,000
その他収入(自販機等)	300,000
計	34,390,000

収入内訳2 利用料金収入見込

部屋名	単価(円)	コマ数		料金計
小会議室	480 円	533	/ 1324	255,840
中会議室	990 円	544	/ 1324	538,560
和室A	510 円	304	/ 1324	155,040
和室B	510 円	363	/ 1324	185,130
工芸室	750 円	622	/ 1324	466,500
料理室	660 円	298	/ 1954	196,680
体育室A	660 円	274	/ 671	180,840
体育室B	660 円	343	/ 671	226,380
体育室C	660 円	346	/ 671	228,360
小計				2,433,330
改め				2,434,000

支出内訳1 人件費

項目	金額	備考
職員給与(館長)	11,327,000	給与・残業代
職員給与(副館長)		給与・残業代
職員社会保険料等		健康保険料、健康診断、厚生年金、児童手当拠出金、雇用保険料、労災保険料
通勤費		交通費
スタッフ賃金(通常)	8,494,000	
スタッフ賃金(休暇対応)		
スタッフ社会保険料等		
スタッフ交通費		
計	19,821,000	

支出内訳2 事務費

項目	金額	備考
旅費	30,000	
消耗品費	700,000	
会議賄費	30,000	
印刷製本費	40,000	
通信費	200,000	
使用料及び賃借料	70,000	
備品購入費	300,000	
図書購入費	200,000	
施設賠償責任保険	20,000	
職員研修費		
ごみ処理費	110,000	
地域協力費	50,000	
計	1,750,000	

支出内訳3 事業費

項目	金額	備考
自主事業費	836,500	
わんぱくサタデー事業費	168,500	
計	1,005,000	

支出内訳4 管理費

項目	金額	備考
光熱水費	6,500,000	
清掃費	1,300,000	
修繕費	600,000	
機械警備費	665,000	
冷暖房設備保守	550,000	
消防設備保守	155,000	
電気設備保守	900,000	
害虫駆除清掃保守	100,000	
その他保全費	748,000	
計	11,518,000	