

横浜市経済局
市民経済労働部
雇用労働課 御中

横浜市技能文化会館
平成26年度事業報告書

平成27年4月30日
指定管理者:株式会社キャリアライズ

平成26年度振り返り①

平成26年度は、私ども(株)キャリアライズが指定管理者に選定されて4年目となりました。

初年度より、私どもが目指す会館運営として

- ・設立以来の「時間・歴史」とその「意味」を今と未来につなげていく場
- ・地域・地元とのつながり、人のエネルギーが広がる場
- ・環境・時代の変化を取り入れ進化していく場

を念頭におき、常に業務と改善に携わってきております。

4年目は、3年の間に私たちなりに気づいたこと、できること、できないこと、しなければならないこと等が、より明確になり、それらを整理し、整備の段階に入った年となりました。

また、技能職振興、勤労福祉向上、雇用による就業機会の確保のあらゆる面で「可能性」を実感し、少しずつではありますが、実現に繋げていくことができた年と言えます。

一方で、利用率の伸び悩みや駐車場利用台数の減少などの課題があり、会館収入にも影響しています。

また、施設の老朽化に伴う建具や給水等の不備、不具合の発生は増加傾向にあります。

これらも踏まえ、業務の改善を連続させることで、効率性、安全性の向上に努め、何より、サービス業として人で賑わう場を創り出す取組を重ねてまいりました。

本報告書は、私たちの1年間の活動過程をできる限り多くの方にご理解いただき、様々なご意見やご指摘をいただくことで、更なるサービス品質向上を図るための材料として活用したいと考え、記しています。

ぜひ、より多くの方にご高覧いただき、忌憚ないご意見をいただければ幸いに存じます。

最後になりますが、最終年度となる平成27年度は、ますます愛着を持って会館運営を継続してまいります。所管課を中心とする行政の皆さま、会館に関わる関係者・パートナーの皆さま、そして会館をご利用いただく多くの皆さまには、日頃のご指導、ご支援に深く感謝し、引き続きのご支援、ご協力をお願い申し上げますとともに当社の取組への叱咤激励の材料として本報告書をご活用いただければ有難く存じます。

平成27年4月24日

横浜市技能文化会館(指定管理者:株式会社キャリアライズ) 館長 山口 亜紀

平成26年度振り返り②

1. 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務

①利用率、団体別利用件数、入館者数の向上と駐車場利用の減少

	利用率	団体別利用件数	入館者数	駐車場利用台数
平成23年度	62.9%	10,476件	277,360名	30,494台
平成24年度	63.2%	10,520件	273,450名	29,225台
平成25年度	63.3%	10,536件	281,260名	25,672台
平成26年度	63.5%	10,576件	307,410名	24,470台

・Webと紙媒体によるPR強化を実施し、一時利用数が大幅に増加、利用率向上に繋がった。今後、一時利用から恒常的な利用に繋がっていくことが期待できる。

・夏の子どもイベント効果もあり入館者数増。

・駐車場については、入庫できない大型車種が増加してきたこともあり、利用減少が続いている。(入庫断り:月500台弱)

②「利用者アンケート」の実施 回答数:550名

(利用年数)1年未満と1~3年 34.2% (スタッフ対応)非常に良い・良い・普通 89.9%

③利用者利便性の向上と館内アメニティーの充実

・受付カウンターにスタッフ2名の常席により、迅速な対応を実現。

・貸しロッカー(2基24BOX)の導入、好評につき次年度増設予定。

・利用の都度提出いただく「利用報告書」を相互の連絡用紙として活用し、利用者ニーズの情報収集と同時に不具合の迅速解決、改善に努め、クレームゼロを維持継続している。

④セキュリティ強化

・シャッターオープン時間および貸室利用時間の適正化の徹底、促進。

・スタッフおよび設備担当の複数回の館内巡回実施による、安心・安全性の向上。

2. 事業に関する業務 (1)技能職振興に関する業務

①匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等

	匠の小学校	匠の学校	横浜マイスター塾
開催数	2日間	6回	9回
来場者数	1,600名	108名	182名
ご協力講師数	11団体	3団体	8名

平成26年度振り返り③

①匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等

・匠プラザ活性化としてマイスター作品「水琴窟」の展示、マイスターコーナーの一新を図った。
 年中行事を意識したミニイベント(ミシン月間、七夕、書初めコーナー、お汁粉サービス)を実施し、匠プラザ内に来場していただくキッカケづくりを継続・拡大させた。

②技能職団体・技能職者への活動支援・支援事業

・横浜マイスター塾開催時に、マイスター作品の販売を行い好評を得た。
 ・販売コーナー「技文市」において、畳関連商品のオーダーを受注。
 ・会館内の小規模修繕(畳の張替え、看板設置など)を、技能職団体に依頼。

③技能職イベント協力、技能職のPR

・技能まつりのチラシ、ポスターの製作協力と当日の出展、マイスターまつりの当日運営協力に加え、会館利用者にチラシ配架、ホームページ掲載、新聞折込チラシでのPRなどを積極的に実施し、集客に協力した。

2. 事業に関する業務 (2)雇用による就業の機会の確保に関する業務

①各種相談業務実績

	労働相談	就業相談	キャリアカウンセリング	法律相談
平成26年度	1,220件	886件	306件	117件

・労働相談は減少傾向にあり、経済環境の好転により、労働者と企業の個別トラブルが減少したのではないかと推測される。相談内容は解雇(自己都合、会社都合)が最大。

・インターネット検索でセンターを知り得たルートが半数を占める。
 ホームページ利用向上のため、「相談事例」などを掲載中。

・雇用労働課の働きかけにより神奈川労働局、雇用労働課、しごと支援センターの三者で相談事例の共有化を図ることができた。

②各種セミナー開催の継続・拡大

	職業興味検査	成功する就活	応募書類作成	面接対策	女性向けセミナー	労働実務セミナー
開催数	12回	12回	12回	12回	3回	4回
参加者数	141名	379名	388名	163名	99名	101名

平成26年度年度振り返り④

③合同就職面接会開催の継続・強化

	第6回(6/21)	第7回(10/17)	第8回(2/21)	合計(延べ数)
参加企業数	32社	32社	34社	98社
利用者数	177名	146名	158名	481名
内定者数	7名	12名	14名	33名
採用者数	4名	9名	7名	20名

2. 事業に関する業務 (3)勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務

①各種福祉事業とイベントの実施

	くらしの学校	キャリアの学校	キャリアの学校(PC)	フリマ&手づくり市
開催数	101回	42回	111回	1回
参加者数	1,204名	345名	563名	300名

②技能職振興(販路開拓)と勤労者福祉(地域貢献)による販売事業「技文市」の利用者増加

3. 施設の管理に関する業務

①建築物、建築設備、附属設備等の保守管理は専門知識を持つ委託業者と情報共有、進捗確認を行い、適時適切な修繕を実施している。

②環境維持管理業務においても、防災を筆頭に定期点検、訓練を行い、環境美化も強化。

4. その他の業務

事業計画書・事業報告書の作成、業務実施状況の確認、個人情報保護、人権尊重の研修について、適宜実施、遂行している。

5. 指定管理の実施により達成すべき目標等

①コスト削減および自主財源確保の取組について、イベントの自前化によるコスト削減とサービス向上の実現、消耗品や備品の集中購買化、光熱水費の抑制によるコスト削減と同時に、自主事業拡大による財源確保に取り組んだ。 会館事業収入:前年比121.6%

②情報発信・広報活動の強化 (チラシ配架、送付先、送信数、掲載数(延べ数))

区役所・図書館	公共機関訪問・送付	企業FAX	新聞折込	メルマガ配信	メディア掲載
666箇所	1,351箇所	2,612箇所	206,200部	30,318通	61紙面

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	参考資料参照頁	自己評価
1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務					
(1) 利用の手続き等					
ア 利用申請受付、利用許可及び各種問い合わせへの対応	<p>基本方針 サービス品質向上、スタッフホスピタリティーによるご利用者満足の向上 館内アメニティーの改善 創意工夫による貸室稼働率の向上 館内セキュリティの向上</p> <p>●館内アメニティーの充実(利用者が憩い場の創出) ・館内装飾の充実、掲示物の工夫など</p> <p>●利用者利便性の向上 ・貸しロッカーの導入 ・附帯設備の充実(プロジェクター、マイク等の更新) ・利用報告書による利用者履歴の構築とニーズの把握</p> <p>●空室状況の発信 ・1階受付、メルマガでの発信による利用促進</p> <p>●セキュリティ強化 館内巡回の定期実施とシャッターオープン時間変更の改定(8:30→8:45) 鍵受け渡し時間の設定(利用開始時間の5分前)</p>	P19	<p>○受付カウンターにスタッフが定席することや事務所内レイアウト変更による動線見直しにより、利用手続のより迅速な対応を実現した。</p> <p>○独自のシステム導入により、利用報告書や各種書類出力の自動化、効率化を図り、迅速かつ正確な事務力が提供できている。</p> <p>○「利用者アンケート」を実施し、550人からの回答結果、スタッフ対応は普通・良い・非常に良いとの回答が89.9%の利用者から得られた。</p> <p>○はまっこカード登録向上を目指し、ホームページやメールマガジンなどへの掲載強化により、問合せや予約の増加に繋がった。その結果、一時利用数の大幅増加となり稼働率向上(前年度63.2%→今年度63.5%)および新規利用者獲得に繋がった。</p>	資料1 P3-4 資料2 P2-4 資料1 P40	A
	<p>●利用者利便性の向上 ・貸しロッカーの導入 ・附帯設備の充実(プロジェクター、マイク等の更新) ・利用報告書による利用者履歴の構築とニーズの把握</p>	P19	<p>○館内の各種案内表示のリニューアルやデザイン統一化など、館内掲示物および装飾の美化に努めた。その甲斐あり、来館者には「明るいイメージ」と評されることが多い。また夏の水琴窟・冬の書初めなど四季折々を楽しめる工夫を凝らし来館の楽しさを提供し続けた。</p> <p>○台風や降雪などの悪天候日に限り、タオルの貸し出しを行った。</p> <p>○寒さ対策の一環としてひざ掛け貸し出し、暑さ対策として各室にミニサーキュレーターを常設するなど、アメニティーとホスピタリティー双方の充実を図った。</p> <p>○各階の電気ポットを電気ケトルに替し、必要に応じて使用することで、安全、コスト削減、利便性を実現した。</p>	資料1 P3-4	
	<p>●空室状況の発信 ・1階受付、メルマガでの発信による利用促進</p>	P19	<p>○4月より貸しロッカーを1基(12ボックス)を導入したが、需要が高く好評につき1基を増設し、2基(24ボックス)で運用中。更に空き待ち対応のため、来期は大きさにバリエーションを持たせたロッカー導入を予定している。</p> <p>○附帯備品の定期点検を実施し、不具合は、修理および入替などで迅速に対応している。</p> <p>○利用報告書・アンケート・備忘録(利用者ノート)により、利用者ニーズ・現状把握に努め、事前対応による利便性・満足度の向上に常に取り組んでいる。特にレイアウト対応を行うホール設営は、リピート利用者用に独自のCADシステムを活用し、利便性に加え生産性の向上につながった。</p>	資料1 P3-4 資料1 P5-8	
	<p>●セキュリティ強化 館内巡回の定期実施とシャッターオープン時間変更の改定(8:30→8:45) 鍵受け渡し時間の設定(利用開始時間の5分前)</p>	P19	<p>○受付とメールマガジンでの空室情報提供継続と共に利用用途の拡大・有効活用の提案を付加する等で利用拡大を図った。</p>	資料1 P40	
	<p>●積極的な声掛けで利用者とのコミュニケーション強化 ・リピーターへのフォローアップで会館事業PR促進 ・利用者ニーズの適宜把握 ・接客業としての身だしなみ改善としてドレスコードルールを導入</p>	P19	<p>○シャッターオープン時間および貸室利用時間の適正化の徹底を促進している。</p> <p>○複数回の館内交替巡回でセキュリティを強化し、不審者入館等の問題が減少した。利用者の安心・安全を確保できている。</p>	資料1 P40	
イ 受付の人員体制	<p>●積極的な声掛けで利用者とのコミュニケーション強化 ・リピーターへのフォローアップで会館事業PR促進 ・利用者ニーズの適宜把握 ・接客業としての身だしなみ改善としてドレスコードルールを導入</p>	P19	<p>○受付人員については、親切丁寧・明るい笑顔が定評。ホスピタリティ精神一による対応は多種多様な対人力向上となっている。</p> <p>○受付対応は、アンケート結果のとおり高評価をいただいている。</p> <p>○接客業として、親しみやすい雰囲気かつ清潔感をベースにした身だしなみを心がけ、ビジネスカジュアルを基本としている。</p>	資料2 P2-4	A
ウ 利用手続きの周知	<p>●利用報告書による裏面伝言板メモで対話拡大とお知らせ事項の徹底化</p>	P19	<p>○リーフレットとともに「施設利用の流れ」を、見やすくわかり易く、かつコンパクトにリニューアルした。</p> <p>○「貸室利用報告書」を運営側と利用者側のコミュニケーションツールとして活用し、利用者の目的、ニーズの情報収集につとめている。それにより迅速な対応、改善に大いに役立っており、的確かつ心地よい対応を実現し、クレームゼロを維持継続できた。</p>	資料1 P3-4、41 資料1 P5-8	A
(2) 利用料金の徴収					
ア 利用料金の変更	<p>●来期運営に関する検討項目 ・午前・午後・夜間の価格アンバランスの是正検討 ・建物修繕に関する効果的方策の検討推進</p>	P20	<p>○利用時間帯別のアンバランスは正の資料収集とデータによる分析を行い、料金改定を検討・構築中。</p>	資料1 P8-12	B
イ 利用者から徴収した利用料金に関する帳簿を作成し、管理する。	<p>●仕様書通りに帳簿を作成、管理報告する</p>	P25～26	<p>○仕様書通りに帳簿を作成、管理報告した。</p>	資料1 P15	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	参考資料参照頁	自己評価
2 事業に関する業務					
(1) 技能職振興に関する業務					
ア 「匠プラザ」を活用した技能職振興事業の企画等	<ul style="list-style-type: none"> ●若年層向け「匠の小学校」の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・昨年夏休みの小学生向けに開催して大盛況であった「匠の小学校」を来年度は夏休み期間中2回(前半と後半)開催 ・また、期間中開催される「子どもアドベンチャー」と連携し、集客をより強化する ●市民向け「匠の学校」の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・市民への技能職の紹介と交流を目的とした「匠の学校」を「大人のためのくらし・実用系講座」として、年間数回を目標に展開 ●「横浜マイスター塾」の展開 <ul style="list-style-type: none"> ・今年から開始した新規企画を来年度は定期開催し、横浜マイスターの講話、技、作品と市民との接点を創出。＊来年度は上半期に4回を開催予定 ●匠プラザの活性化策 <ul style="list-style-type: none"> ・整理・リスト化した取藏品を活用し展示の見直しを検討 ・匠プラザ内で技能職の仕事を紹介するパネル展示イベントを実施予定(匠の小学校開催時を予定) ・匠プラザでのミニイベント等開催により、匠プラザの認知度拡大 	P9	<p>○子どもの夏休み期間中に「匠の小学校」を2回開催(7/27、8/17)。技能職団体計11団体参加、1,600名の来場者(保護者含む)があり、夏休みの子ども職人体験イベントとして定着してきている。また、事前申込制や当日運営のボランティア要員配置などにより安定運営も実現。「親子マッサージ」ほか親子で体験できる内容も好評となった。加えて、保護者向け内容(肩カットやマッサージ)や待ち時間対応のプチ縁日などの効果もあり、来場者の90%以上が「面白かった」「また来たい」との感想結果になっている。</p> <p>○横浜マイスターによる従来の「子どもアドベンチャー(大工体験)」とあわせ、宿題などの需要のある時期に設定し、大変好評を得た。</p>	資料1 P16-17 資料2 P5-13 資料1 P18	A
イ 技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ●技能職商業市場拡大への取組 <ul style="list-style-type: none"> ・技能職の展示イベントと連携し、技能職の関連商材の物販を「技文市」で展開するなど、技能職の商業的市場拡大への機会を提供 ・物販コーナー「技文市」での職人手作り商材の拡大 ・外部物販イベント(馬車道マルシェなど)への出店による販路と認知の拡大 	P10	<p>○技能職商業市場拡大の一環として、和裁のマイスター鈴木氏、染色のマイスター山村氏のマイスター塾開催時にマイスター作品の販売を行い、購入者に喜ばれた。</p> <p>○販売コーナー「技文市」において、新たに和裁組合の商品取り扱いを開始した。また、従来より取り扱っている畳組合の商品についても、オーダーメイドの発注(保育園での複数枚のゴザ購入、会館利用者の畳張替え)を受けるなど販路拡大へのきっかけとなった。</p> <p>○販売に関しては継続して「馬車道マルシェ(年2回)」「技能まつり」へ参加し、認知の拡大に努めた。</p> <p>○匠プラザ内ベンチ椅子の畳張替えを畳組合に依頼、破損していた駐車場看板の修繕を看板組合に依頼。今後も小規模修繕の依頼を積極的に行っていく予定。</p> <p>○前述の匠の学校の塗装協会の講座において、塗装協会の事業協力として開催につなげた。</p>	資料1 P22、38 資料1 P36	A
ウ 技能職者や技能職団体の交流を図る事業	<ul style="list-style-type: none"> ●各技能職イベントの協力 <ul style="list-style-type: none"> ・「技能まつり」への出店、「マイスターまつり」当日運営への協力 ・会館講座や物販、HPを通じてPRし、イベント集客への協力 	P10	<p>○「技能まつり」のチラシおよびポスター作成を行い、当日は出展することでイベント開催に協力をした。</p> <p>○「マイスターまつり」においては、マイスター会や市の依頼で受付窓口等を担当し、当日運営への協力を行った。</p>	資料1 P19	A
エ 技能文化に関する情報等の収集及び提供	<ul style="list-style-type: none"> ●会館ホームページでの技能職のPR <ul style="list-style-type: none"> ・HPのコンテンツの一つとして「技能職」の紹介を継続 ・会館事業のレポートをスタッフブログで継続的に発信 	P10	<p>○技能職イベントのチラシを講座受講者に配布、館内にポスター掲示、ホームページに掲載など、集客の協力を行った。</p> <p>○ホームページ内および、紙資料での情報提供として、身近な職人を検索・照会できる手法を検討中。</p>	資料1 P40	A
オ その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施	<ul style="list-style-type: none"> ●横浜しごと支援センターと連携し、センター主催の合同就職面接会に技能職団体の出展を依頼し若年層採用の可能性を模索 	P9	<p>○技連協に職人希望者の可能性も考慮し、合同就職面接会への出展を依頼したが実現に至らず。</p>		B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	参考資料参照頁	自己評価
2 事業に関する業務(続き)					
(2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務					
ア 雇用及び就業に関する相談業務(弁護士相談を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ●労働相談 <ul style="list-style-type: none"> ○労働環境の変化を鑑み、行政との連携、関係機関との連携を強化 ・相談内容(記録カード)の共有 ・相談内容に関する定期的な情報交換の場の設定(月1回程度) ・行政、関係機関を交えた相談内容に関する事例検討など、いわゆるブラック企業への対策を強化する ・利用者サービス維持・向上のために、相談員同士(法律相談除く)の情報交換を促進し、相互研鑽に務める ●弁護士相談 <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士を配置し、雇用及び就労に関する相談業務のうち、法律問題に特化した相談に対応する 	P12-16	<ul style="list-style-type: none"> ○労働相談の中でも、特に問題と思われる事例について、神奈川労働局、横浜市と連携を図り、情報交換を行った。 ○センター長および相談員が、ブラック企業対策セミナーに参加し、知識の習得とレベルの向上を図った。 ○社会保険労務士同士で、外部セミナーに参加し、相互研鑽に努めている(特に、今後開始予定のがん対策問題など) 	資料1 P23-24	A
イ キャリア・カウンセリング及び就職支援セミナーに関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ●キャリアカウンセリング業務 <ul style="list-style-type: none"> ・就労希望者の個別ニーズにあった相談業務 ・求人情報の入手の仕方や職業紹介機関の利用の仕方などのアドバイス <求職活動への支援> <ul style="list-style-type: none"> ・相談業務を通して履歴書・職務経歴書の書き方、面接対応等を指導し、早期の雇用が可能になるよう支援する。 <求職活動への支援> ・未就労者への相談業務 ・適性適職診断ツールやビジネススキルチェックシートなどを導入し、職業適性のアドバイスなど、きめ細かく相談に対応する ●各種セミナーの開催 <ul style="list-style-type: none"> ○就労支援セミナーの開催 <ul style="list-style-type: none"> ・今期同様に「職業興味検査(VPI)」「就活ガイド」「面接突破の極意」「応募書類の書き方」の4講座を各1回/月程度で実施(無料:適性診断のみ実費負担) ○女性のための就労支援セミナーの開催 <ul style="list-style-type: none"> ・女性の復職支援・促進に「女性向け」の就労支援セミナーを年3回開催 ○労働実務セミナーの開催 <ul style="list-style-type: none"> ・今期同様に「働いている方にとって必要かつ役立つ労働実務セミナーを年間数回実施 ・いわゆるブラック企業対策として、企業選択の際に役立つよう、働く人の労働に関する基本的知識を紹介する情報提供セミナーを合同就職面接会にあわせて開催 	P12-16	<ul style="list-style-type: none"> ○キャリアカウンセリング <ul style="list-style-type: none"> 木曜日:149件、土曜日157件 就職活動のための助言・・・適職をさがすための情報収集や応募書類の作成、面接に臨む心構えなど幅広く相談者の要望に応じることができた。 <求職活動への支援> 就業相談実績のなかで、応募書類作成、面接対策といった具体的な相談内容が全体の半数近くを占め、早期の就業に向け可能性を広げることができた。 <未就労者への相談業務> 情報コーナーの専門ブースに適職診断ソフトを導入し、相談者が利用できるようにした。相談員が結果を解説するなど一体となった相談を行っている。 	資料1 P25-26	A
ウ 情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集及び提供、並びに管理運営に関する業務		P12-16	<ul style="list-style-type: none"> ○就労支援セミナーの開催 <ul style="list-style-type: none"> セミナー実施のため、センターHP以外にハローワーク(横浜市内、川崎、藤沢)、神奈川県や横浜市の就労支援機関に毎回チラシを配架。特にハローワークで知り申込にいたった参加者は、50%近くとなる。 ・「職業興味検査(VPI)」「就活ガイド」「面接突破の極意」「応募書類の書き方」の4講座を毎月定期開催し、毎回好評を博した。 開催数:48回 参加者数:今年度⇒1,071名 ○女性のための就労支援セミナーの開催 <ul style="list-style-type: none"> ・女性の復職支援・促進に「女性向け」の就労支援セミナーを年3回開催⇒6月、10月、2月の合同就職面接会開催月に実施した。センターの女性相談員が講師を務め、その後の個別相談にも対応し、より安心感を与えている。 ○労働実務セミナーの開催(企業向け、一般利用者向け) <ul style="list-style-type: none"> 7月⇒「退職時のトラブル対策」、9月⇒「いじめ・パワハラ」、12月⇒「パートタイム労働法」、3月⇒「社会保険～健康保険、厚生年金等」 開催数:4回 参加者数:101名 	資料1 P27 資料2 P18-20	A
エ 「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	<ul style="list-style-type: none"> ●横浜しごと支援センターの機能をより広く認知していただくための成果実績のPR強化 ・労働相談・就労相談・弁護士相談・キャリアカウンセリングなど、センターでの相談内容の傾向・概要をHPで告知し、利用者サービスの向上に努める ・利用者からの声、当センターの成果(合同就職説明会での内定実績など)をHP等で積極的に広報し、センターの機能をアピール 	P12-16	<ul style="list-style-type: none"> ○労働相談⇒相談内容をホームページに掲載し、利用しやすさをアピール ○就労相談⇒就活に成功した事例を相談者から聞き、ホームページに掲載 ○各種就労支援セミナー⇒セミナー参加者の感想をアンケートから広く拾い上げ、ホームページに掲載して、利用しやすい環境づくりを行った。 	資料1 P28 資料2 P21-23	A
オ その他「横浜しごと支援センター」に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ●合同就職面接会の開催 <ul style="list-style-type: none"> 年間3回の合同就職面接会開催を予定。若者・中途採用・女性をターゲットに開催を計画。6月、10月、2月を予定 	P12-16	<ul style="list-style-type: none"> ○合同就職面接会を主催し、より具体的な就労支援を根付かしている。 継続開催することで、出展企業と各種問合せの増加となった。 当日は就労支援セミナー:「成功する就活」、「応募書類作成の極意」、「面接突破の極意」を面接会参加者に向けて開催。また個別相談を望む参加者には「個別就職相談」を実施し、面接会の内定者数の向上に努めた。 第6回(6月):参加企業数⇒32社、内定⇒7名、採用者数⇒4名 第7回(10月):参加企業数⇒32社、内定⇒12名、採用者数⇒9名 第8回(2月):参加企業数⇒34社、内定⇒14名、採用者数⇒7名 	資料1 P28、30 資料2 P24-35	A

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	参考資料参照頁	自己評価
(3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務					
ア 技能文化会館の施設を活用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	<ul style="list-style-type: none"> ●基本方針 ・講座、会館イベントを通じた新規ご利用者の獲得を目的とした企画・実施 	P11	<ul style="list-style-type: none"> ○横浜マイスター塾の定番化やくらしの学校、キャリアの学校の新規講座と定番講座双方の実施により、新規顧客獲得とリピーターの確保を実現している。 講座参加者数：H25年度3540名⇒H26年度3683名 ○講座参加アンケートより 会館の初回利用および1年以内利用開始者 76% 	資料1 P31-34 資料2 P14	A
イ 勤労者向けの各種福祉事業との連携	<ul style="list-style-type: none"> ●くらしの学校 ・当館オリジナルの企画である「手づくり食材(発酵シリーズ)」の開催 ・地元のものづくり企業とのタイアップ講座の開催 ・その他、会館利用者の属性に即した講座の展開 -横浜野菜を使った料理、男性向け講座、健康と食をテーマにした講座など 	P11	<ul style="list-style-type: none"> ○発酵シリーズの料理教室(味噌づくり、酵素づくり、梅しごと)のブランド化により、好評・安定集客が図られている。 ○企業タイアップ講座として、岩井の胡麻油、三本コーヒー、美濃屋あられ、にんべん等の講座を開催し、参加者満足度の高い講座となっている。加えて、販売拡大に繋がっている。 ○都築区の「みんなのキッチン」とのコラボ企画料理教室開催、人気の男の料理教室、ロングランの陶芸教室等、気になる講座の創出と安定講座の定期開催により、参加者の広がりを実現している くらしの学校 開催数:102回 参加者数:1,214名 	資料1 P35	A
	<ul style="list-style-type: none"> ●キャリアの学校 ○勤労者向けに人気の講座を展開 ・パソコン教室、簿記・会計講座の開催、資格取得支援講座への展開 ・人間関係、会話術、コミュニケーションなど、ストレスマネジメント、自分づくり講座を展開 ○企業向け講座の開催 ・ビジネスコミュニケーション・マナーなど中小企業の従業員向け講座の開催 	P11	<ul style="list-style-type: none"> ○ビジネススキルアップを目的としたパソコン教室、会社の数字キホンと常識の定期開催に加え、ビジネスコミュニケーション、論理的思考(ロジカルシンキング)、クレーム対応講座も新規開催し、スキルアップの幅の拡大を行った。 ○資格取得を目的とした秘書検定対策や、パソコン教室のMOS対策講座なども開催した。 ○ストレスマネジメントや自分づくりを目的とした会話術や思考術講座の定期開催、安定集客を実現している。 キャリアの学校 開催数:42回 参加者数:345名 パソコン教室 開催数:111回 参加者数:563名 	資料1 P35	
ウ 勤労者が実施する事業への支援	<ul style="list-style-type: none"> ●イベント ・会館利用者参加型の手づくりイベントの開催 ・フリーマーケットの定期開催 	P11	<ul style="list-style-type: none"> ○「フリーマーケット&手づくり市」を開催(9月)。手づくり市出店者を広義の技能職ととらえ、裾野を広げていく予定。 	資料1 P18	B
エ その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施			<ul style="list-style-type: none"> ○技能職振興(販路開拓)と勤労者福祉(地域貢献)による販売事業「技文市」の継続運営と拡大、利用者増加。 ○地元商店街振興イベント「馬車道マルシェ」継続出店し、会館認知度向上と事業拡大に努めた。 	資料1 P38	A

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	参考資料参照頁	自己評価
3 施設の管理に関する業務					
(1) 建築物・建築設備・附帯設備等の保守管理					
ア 建築物	<ul style="list-style-type: none"> ●建築物の保守管理業務 ○PDCAサイクルの実践とバランスのとれた修繕計画立案と実施 ・建物に関し、専門知識を持つ委託業者と協力し、故障、建物の老朽化などに対応する。 ・定期的な診断とマネジメントも入れ、補修の優先順位、費用などを考慮した計画を立て、PDCAサイクルをまわしながらの運営を行なう。 ・計画的な修繕を実施しながら、利用者への声、職員による館内のチェックを通じ、より快適な会場利用のために創意工夫を行う。 	P21	<ul style="list-style-type: none"> ○専門知識をもつ委託業者と協力し、修繕・補修の優先順位や費用を考慮しながら計画を立案し、適時、適切な修繕を行った。 ○委託業者および職員による館内チェックを通じ、不具合箇所の早期発見と修繕を速やかに行なった。 ○委託業者と定期的な情報共有の場を設け、継続して計画の進捗確認を行っている。 	資料1 P36	B
イ 建築設備	<ul style="list-style-type: none"> ●建築設備の保守管理業務 ○法規遵守の点検と修繕 ・電気設備、エレベータ、立体駐車場などの建築設備について、定期的かつ関連する法規に従った点検、保守および補修を行なう。 ・点検、保守、補修の結果を逐次報告する。 ・各設備機器の専門保守点検業者と連携して、その業務を行なう。 	P21	<ul style="list-style-type: none"> ○専門知識をもつ委託業者と協力し、不具合箇所の早期発見と修繕を速やかに行なった。 ○電気設備、エレベータ、立体駐車場などの建築設備および、各設備機器の専門保守点検業者と連携して、定期的かつ関連する法規に従った点検、保守および補修を行った。 ○点検、保守、補修の結果を逐次報告をした。 	資料1 P36	B
ウ 附帯設備	<ul style="list-style-type: none"> ●附帯設備の保守管理 ○定期的な点検と調律を行い、その結果を報告する。 	P21	<ul style="list-style-type: none"> ○ピアノの調律およびホールのバーテーションの修理・定期メンテナンスを実施。 ○マイク、プロジェクター、音響設備など、日頃からこまめな機能チェック、清掃、管理、入替に加え、目前での修理も行った。 	資料1 P36	B
エ 備品	<ul style="list-style-type: none"> ●備品類の保守管理業務 ○ニーズに合った備品の調達 ・備品について、施設運営に支障をきたさないよう管理し、必要に応じて購入・補修などを行なう。 ・消耗品について、施設運営に支障をきたさないよう管理し、適宜購入、更新する。 	P21	<ul style="list-style-type: none"> ○プロジェクター用にHDMIケーブルなどを購入し、最新機器への対応を可能にした。 ○消耗品について、適宜チェックを行い施設運営に支障をきたさないよう補充・更新を行っている。 	資料1 P36	B
(2) 環境維持管理業務					
ア 清掃業務及び環境衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ●清掃業務及び衛生管理業務 ○環境美化と不具合の早期発見と是正 ・開館日における全館内の清掃を実施し、館内の環境美化を図る。 ・休館日には、計画された定期的な清掃業務を行なう。 ・事務局メンバーは、館内の清掃状況を客観的にチェックする。 ・清掃業務は専門業者に委託するが、障がい者への雇用機会及び美化促進のため、障がい者による館内清掃と備品メンテナンスを実施。 	P22	<ul style="list-style-type: none"> ○開館日における全館内の定期的な清掃実施により、館内の環境美化を維持している。 ○定期的な環境衛生点検(空気環境、害虫、水質など)を実施した。 ○休館日を利用した計画的な清掃業務(床のワックスがけ、茶器の洗浄など)を実施した。 ○職員(障がい者)による館内巡回と清掃を実施した。 		B
イ 保安警備	<ul style="list-style-type: none"> ●保安警備業務 ○利用者の安全の確保 ・開館及び、開閉館準備時間中の常駐警備(館内巡回・立哨・駐車場管理等)の実施、夜間における機械警備等の業務を行う。 	P22	<ul style="list-style-type: none"> ○夜間における立哨警備(館内巡回・立哨)と機械警備の実施。 ○防犯カメラの試験的設置を行い、今後の有効活用を検討。 		B
ウ 施設の保全	<ul style="list-style-type: none"> ●施設保全業務 ○利用者の安全確保及び問題の早期発見と改善への取り組み ・施設利用における安全性を最優先とし、施設管理担当の業者と連携した計画的かつ定期的な施設点検を行い、修繕必要箇所の早期発見に努め、横浜市へ怠りなく報告し、事故を未然に防ぐ管理体制を敷く。 ・発見した汚損、不具合については、速やかに市に報告するとともに、善後策を策定する。 	P22	<ul style="list-style-type: none"> ○定期的に施設関係者会議を実施し、様々な角度からの情報収集・共有を行うことで、問題点の早期認識・改善に努めた。 ○問題発見の場合は、速やかに関係者に連絡し、是正や防止、善後策の策定に取り組んだ。 ○毎日、委託業者(設備および警備、夜間受付)と職員による夕礼を実施し、情報共有およびセキュリティを強化した。 		A
エ 防災等	<ul style="list-style-type: none"> ●防災等 ・自衛消防隊組織を結成し、日常の防火、訓練に努める。 ・館内の利用者の安全を最優先に防災マニュアルなどを整備する。 ・想定シナリオに基づいた防災、避難訓練を年2回は実施し、災害に備える。 ・災害に備え、必要な防災アイテムを順次取り揃える。 	P23	<ul style="list-style-type: none"> ○警備業務の一環として、日常の防火点検を実施。 ○館内の利用者の安全を最優先とした防災マニュアルなどの整備 ○防災、避難訓練を2回(25年9月および26年3月)実施した。 ○AED講習の実施と起震車による大地震体験訓練を実施した。 ○災害備蓄品の補充(トイレ用品、防寒具の強化)と食品類の賞味期限の適切な管理を実行している。 	資料1 P37	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	参考資料参照頁	自己評価
4 その他の業務					
(1) 事業計画書及び事業報告書の作成					
ア 事業計画書及び収支予算書の作成	仕様書通りに作成、報告する		平成26年3月26日付で事業計画書及び収支予算書を作成、提出した。		B
イ 事業報告書及び収支決算書の作成	仕様書通りに作成、報告する		平成27年4月24日付で事業報告書及び収支決算書を作成、提出した。		B
ウ 月次報告ほか各種報告書の作成	仕様書通りに作成、報告する		毎月、月次報告ほか各種報告書を作成し、提出した。		B
(2) 業務実施状況の確認(連絡調整会議の開催)					
ア 連絡調整会議の実施	定期的に開催する		毎月第3金曜日を原則に、定期的に開催した。		B
イ 必要事項の随時報告	仕様書通りに報告する。		随時口頭、メール、書面で報告した。		B
(3) 個人情報保護に関する法令等の遵守					
ア 研修の実施状況	<p>●社内研修の定例開催(休館日を予定)</p> <p>○今年度と同様、以下の目的で全員参加の休館日研修を実施し、チームワーク&サービスレベル向上、非常時対策、コンプライアンス遵守に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最幸のチームワークショップ開催によるチームビルディング ・防災・避難訓練など非常時対策訓練 ・ホスピタリティー、マナーなど会館サービスのレベル向上 ・職員全員で会館サービスをより良くするためのアイデア出し ・付帯設備や備品などの整理整備により、効率性及び美化の向上 ・プライバシーマーク運用の向上 ・人権意識の向上 など 	P24	<p>○休館日に社内研修を9回実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度方針および目標設定の共有 ・プライバシーマーク運用の向上 ・人権意識の向上 ・防災・非難訓練による非常時対策訓練 ・子ども体験教室直前の怪我や熱中症の応急処置対応(中消防署指導) ・付帯設備や備品のメンテナンス、整理整備による効率性および安全性の向上 ・館内倉庫および事務所内のレイアウト変更、整理整頓による効率性の向上 ・匠プラザ展示物および収蔵品勉強会の実施 	資料1 P37	A
(4) 人権の尊重					
ア 研修の実施状況	・人権意識の向上	P24	○25年度に引き続き、「人権とは？」をテーマに社員全員で研修を受講した。	資料1 P37	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	参考資料参照頁	自己評価
5 指定管理の実施により達成すべき目標等					
(1) コスト削減に関する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ●ニーズに合った備品類の調達 <ul style="list-style-type: none"> ・備品について、施設運営に支障をきたさないよう管理し、必要に応じて購入・補修などを行う。 ・消耗品について、施設運営に支障をきたさないよう管理し、適宜購入、更新する。 ●省エネ対策の推進 <ul style="list-style-type: none"> 遮熱シートの増設など 	P21	<ul style="list-style-type: none"> ○職員各人のスキルアップによる生産性向上、少人数での運営を可能にし、コスト削減に繋がった。 ○自前化を含め、イベント費用見直しにより、コスト削減と自前ならでのサービス向上に繋がっている。 ○備品や消耗品購入の集中購買化を図り、コストダウンに繋がっている。 ○小額設備や修繕について、相見積りでのうえ市内業者発注し、タイムリーかつコストダウンを実現している。 ○光熱水費用の削減を目指し、予備冷暖房の実施、夏場の屋上散水による暑さ対策の実施により、電気使用量の削減を図った。 	資料1 P3-4、36	A
(2) 自主財源の確保に関する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ●技能職商業市場拡大への取組 <ul style="list-style-type: none"> ・技能職の展示イベントと連携し、技能職の関連商材の物販を「技文市」で展開するなど、技能職の商業的市場拡大への機会を提供 ・物販コーナー「技文市」での職人手作り商材の拡大 ・外部物販イベント(馬車道マルシェなど)への出店による販路と認知の拡大 ●その他自主財源の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・会館利用者の利便のための駐車場、コピー機、公衆電話の利用収入の管理を行う ・会館利用者に影響を与えない範囲で、会館利用者以外の利用も促進し、収入拡大を図る 	P10 P20	<ul style="list-style-type: none"> ○講座開催数増による、講座受講料収益の確保 <ul style="list-style-type: none"> H25年度 8,517千円 → H26年度10,179千円 ○横浜しごと支援センター 合同就職面接会定期開催および出展社数増による収益確保 <ul style="list-style-type: none"> H25年度 平均 26.6社 → H26年度 平均 32.6社 ○「技文市」商材の拡大と外部イベント出店などによる販路拡大 <ul style="list-style-type: none"> H25年度 1,085千円 → H26年度1,885千円 ○ディスプレイやPOP工夫による新規顧客獲得とリピーターを確保している。 ○技能職関連の商材として新たに和裁組合の商品を取り扱い開始。今後も積極的に各団体へ声かけしていく。 ○飲料自動販売機の導入により、利用者の利便性に加え自主財源の確保 <ul style="list-style-type: none"> H25年度 1,259千円 →H26年度 1,310千円 ○利用者利便性と財源確保の両方向により、貸しロッカーの新設 301千円 ○有料付帯設備の追加設定 	資料1 P15、30、31-34、38	A
(3) サービス向上に関する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者利便性向上業務 <ul style="list-style-type: none"> ・来館者の利便のため、ニーズに即した飲料自販機を置き、案内する ●施設の運営(受付サービス) <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフホスピタリティーによるご利用者満足の向上 ・創意工夫による貸室稼働率の向上 ・館内アメニティーの改善 ・館内セキュリティの向上 	P7 P23	<ul style="list-style-type: none"> ○貸室アメニティーの充実 <ul style="list-style-type: none"> 各室にコートハンガー、ミニサーキュレーターの常設、希望者にひざかけ貸し出しサービスを実施 ○各階に自動販売機設置(2台増設) ○変更および追加したサービス機能をわかりやすく、視覚的に明いPOP表示を行っている。 ○貸しロッカーの導入により、利用者利便性を向上させた。 ○忘れ物チェックと保管により、利用者サービスを継続している。 ○館内に多数の最新チラシの設置を行い、来館者に情報提供を行っている。加えて、配架物のメンテナンス、整理整頓を欠かさず、わかり易く手取りやすい環境づくりを継続している。 ○選挙投票会場となり、新規来館者の増加および地域に貢献した。 	資料1 P3-4	A
(4) コンプライアンスの徹底	<ul style="list-style-type: none"> ●コンプライアンスの遵守 <ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心の施設:施設価値の維持と向上 ・消防、衛生、建築法規の遵守 ・確実な定期点検、日常業務の遂行、災害対策の推進 ・防災・避難訓練など非常時対策訓練 ・プライバシーマーク運用の向上 	P23	<ul style="list-style-type: none"> ○法定点検や避難訓練の実施など、コンプライアンスを遵守する行動を心がけた。 ○個人情報保護に関して、プライバシーマーク運用のため、職員各自への意識付けのための研修を行った。 	資料1 P37	B
(5) 利用率(稼働率)の向上	<ul style="list-style-type: none"> ●創意工夫による貸室稼働率の向上 	P7	<ul style="list-style-type: none"> ○貸室利用用途の利用拡大の工夫と実施(料理研修室のガス台にカバー設置で会議にも適応等) ○会館リーフレットのリニューアル、googleインドアビュー、道ナビ等のPRツールで認知度と利便性の拡大による利用者増加を図った。 ○PR強化により、一時利用数が増加し、試し利用から固定利用に繋がった。新規利用者誘致とはまっカード登録者増加の二面に於ける拡大成果が得られた。今後の発展も見込まれる。 	資料1 P3-4、39-41	A
(6) 会館利用促進に向けた、情報発信・広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ●一般紙や雑誌へのアプローチ強化 ●自社メディア発信力の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの逐次更新による認知力の向上 ・メールマガジンの継続配信 ●印刷物のリニューアル(チラシ、リーフレット)と定期配架 <ul style="list-style-type: none"> 障がい者への雇用機会の一部として、デザイン、搬入等の業務分担を予定 ●新聞折込チラシの活用(四半期ごとに配布予定) ●地域密着型メディアとの連携 <ul style="list-style-type: none"> ・地域メディアなど地元コミュニティの発掘と連携 ・地域企業との広報連携 ●館内広報の工夫と向上 <ul style="list-style-type: none"> ・会館利用者へのアプローチ ・運営サービス(受付)と連動したアプローチ ・講座リピーターの確保 ●地域活性化につながる誘致を目的とした企業へのアプローチ 	P18	<ul style="list-style-type: none"> ○各新聞紙面への掲載による広報効果を改めて認識し、積極的に情報提供することで掲載率も高まり、集客に反映されている。 ○講座講師の新聞取材、雑誌掲載など、関係者からの発信力も強化された。 ○ホームページの更新頻度を高めた結果、平均45,000以上のページビューとなり、認知力の向上につながった。 ○新規に動画で会館を見せる取組を開始した。特に問合せの多い会館までのアクセスとして「道ナビ」、館内案内映像として「googleインドアビュー」を導入し、会館利用強化を図った。 ○メールマガジンを継続配信。配信頻度を見直し、下期より月1回の配信としたが、延べ30,000通を超える配信を行った。 ○リーフレットのリニューアルを行い、会館における全ての事業紹介を行えるツールとして使用を開始した。 ○印刷物の作成やチラシ搬入において障がい者の担当業務とし、ダイバーシティ取組みの一環としている。 ○改めて新聞折込チラシの効果と費用を検討した結果、外部一般紙による広報効果を鑑みて新聞折込を下期から2回へと削減(26年度は3回実施)したが、継続実施してきたことで集客力強化となった。 ○神奈川新聞、ほど、タウンニュース等、地域密着のメディアを利用した広報活動が集客に反映された。 ○各区役所、図書館へチラシの定期配架を行い、確実な講座集客に繋がっている。 ○会館正面玄関周辺の行事案内ケース内や販売ワゴン周辺のPR物の定期メンテナンス、季節感を演出したディスプレイなど、目で楽しめる工夫を行っている。 ○チラシや掲示物が期間切れや古いものにならないよう、こまめなメンテナンス・補充を行い、常に新鮮な情報提供ができるよう努めた。 ○動画や映像での道案内や館内案内、リーフレットによる会館総合案内、ホームページ掲載情報拡大などの総合的な広報活動により、初めて30万人超の入館者数となった。 ○講座開始前、終了後に匠プラザに足を運ぶよう誘導に努めることで、受付での講座受付や販売ワゴンでの買い物など、受付職員が対応し、確実なリピーター確保につながっている。 ○会館講座として横浜の老舗ものづくり企業による講座を実施。「技文市」での商品取り扱いなど、地域経済の活性化への一助とした。 技文市の関係企業(横浜) 3社→5社に増加 今後も数社増加予定。 ○貸室利用企業の合同就職面接会出展 ○近隣企業の販売顧客化 	資料1 P3-4、39-41	A