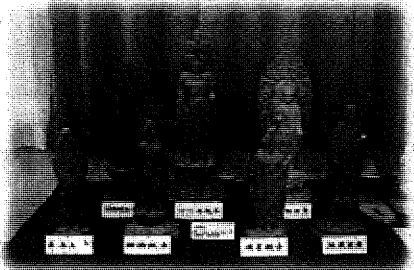



横浜市飯島コミュニティハウス 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成28年7月21日			
団体名	特定非営利活動法人 さかえ区民活動支援協会		
代表者名	理事長 磯崎保和	設立年月日	平成21年9月15日
団体所在地	栄区桂町279-29 横浜市栄公会堂 内		
電話番号	045(894)8771	FAX番号	045(894)9423
沿革	<p>さかえ区民活動支援協会は、平成21年9月に前身である栄区区民利用施設協会からNPO法人として設立し、地区センターなどの運営管理をつうじて、生涯教育の推進、健康スポーツ事業などの自主事業や、地域交流、まちづくりの推進を図る様々な事業に取り組んできました。</p> <p>経営方針に、「全ては地域や区民のために」を掲げ、今後も、地元に着し、地域や利用者との信頼と絆を大切にしながら、区内の貴重な地域資源や蓄積した運営ノウハウを活かし、区民の交流と支えあいを積極的に支援して、地域のつながりによる更なる発展を目指します。</p> <p style="text-align: right;">理事長 磯崎 保和</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成7年4月1日 栄区区民利用施設協会 設立 区と地元が主導し設立した団体で、4地域のコミュニティ、文化・スポーツ活動の拠点として、地区センターやコミュニティハウス・こどもログハウスなどの管理運営を行い、一筋に地域の様々な活動を支援してきました。地区センターやコミュニティハウスで実施する自主事業などから新たなグループが数多く誕生しており、生きがいづくりや環境保全などの課題に主体的に取り組んだり、地域の歴史を学び郷土愛を育む契機にするなど様々な活動が行われています。 ・平成21年9月15日 特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会(以下「支援協会」)設立 組織としての責任の明確化を図り、地域の活動・交流を支援して、より触れ合いのある快適な地域社会を実現するため、法人格を持つ支援協会を設立しました。 栄区区民利用施設協会が培ってきた地域や利用者との絆を大切にしながら、平成23年4月1日から指定管理者として、栄区内の地区センターやコミュニティハウスなど9カ所の指定管理施設・受託施設の管理運営を行っています。「地元に着し、地域とともに生きる」支援協会が、一体的に運営することで、その役割を担っています。 併せて、栄公会堂・栄スポーツセンターを横浜市体育協会・ケイミックスと共同で運営しています。 		
業務内容	<p>① 地区センター・コミュニティハウス・老人福祉センター・こどもログハウス等の管理運営 ② 地域交流の支援 ③ まちづくりの支援</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>仏像彫刻</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ミニ門松づくり</p> </div> </div>		
担当者 連絡先	氏名	所 属	事務局
	電 話	F A X	045(894)9423
	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飯島コミュニティハウス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 応募団体の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について

経営方針

- ① だれもが何度も利用したくなる、魅力ある施設を目指します。
- ② 地域の自主的な活動を支援し、活力ある地域づくりに貢献します。
- ③ お客様ニーズをすばやく捉え、サービス向上につなげます。
- ④ 行政と協働し、施策とタイアップした事業を展開します。
- ⑤ コスト意識を徹底し、効率的な運営を実行します。

さかえ区民活動支援協会は、地区センターなどの運営をつうじて、地域交流やまちづくりの推進、地域コミュニティの活性化を図り、「全ては地域や区民の皆様のために」積極的な貢献をします。

〈業務概要〉

本郷地区センター・豊田地区センター・上郷地区センターのほか、コミュニティハウス(4カ所)、老人福祉センター横浜市翠風荘、横浜市桂山公園こどもログハウスの9施設の一体的な管理運営を行っています。平成27年度には、46万人の利用がありました。

併せて、公益財団法人横浜市体育協会、株式会社ケイミックスと共同で、栄公会堂・栄スポーツセンターを運営しています。

〈主要業務〉 ① 施設の管理運営

② 自主事業などの実施による区民の活動支援・生涯学習活動の支援・地域交流の推進

〈特色〉

支援協会の役員には、栄区連合町内会・栄区文化協会・シニアクラブ・青少年指導員協議会など区内の主要な活動団体の代表の皆様が就任していただいておりますので、地域の実情に合わせた適切な事業運営が可能です。支援協会が3地区センターなどを一体的に運営することで、連携事業が実現でき、点から面的な広がりをもった相乗効果を発揮しています。

イ 応募団体の業務における飯島コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ

飯島コミュニティハウスは、平成19年に開館し、地域に親しまれ、愛されてきた貴重な施設です。

人々が気軽に立ち寄ってみたい、身近な地域活動の拠点として、あるいは子どもたちが安心して集まれる場所として定着しています。また、地域や利用者の皆さまとの良好な関係が保たれ、自主事業や施設利用によって、地域活動が活発になり、地域コミュニティが醸成されています。

平成27年度の利用者数は、2万6,600人で、開館当初(平成19年度)の約1万人から、倍以上に増加し、室の稼働率も、70%を超える高稼働率を維持しています。

この館は、地域連帯の促進や地域活動の支援を業務としている支援協会にとって、重要な施設です。

支援協会は、地域の皆様との信頼関係を築きながら、引き続き、指定管理者として、これまで蓄積してきたノウハウを活用し、地区センターなどとも連携しながら、地域の自主的活動を支援し、相互交流を深め、地域力を高めることに全力を上げてまいります。

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

- ① 地区センター利用者数(27年度)30万人、稼働率60.1%(横浜市平均54.6%)18区中5位。
- ② 栄公会堂・栄スポーツセンターの共同運営を通じて、地域の文化事業、交流や健康づくりを推進しました。
- ③ 現在、運営している施設の総数は、次の10施設です。

現在管理運営している主な施設名	所在市区名	業務開始年月	業務区分
横浜市本郷地区センター	横浜市栄区桂町 301	平成7年4月1日	施設の管理運営
横浜市豊田地区センター	横浜市栄区飯島町 1368-1	平成7年4月1日	〃
横浜市上郷地区センター	横浜市栄区上郷町 1173-5	平成18年5月1日	〃
老人福祉センター横浜市翠風荘	横浜市栄区野七里 2-21-1	平成18年4月1日	〃
横浜市桂山公園こどもログハウス	横浜市栄区桂台中 16-1	平成7年4月1日	〃
横浜市飯島コミュニティハウス	横浜市栄区飯島町 1863-5	平成19年5月1日	〃
横浜市上郷矢沢コミュニティハウス	横浜市栄区桂台南 2-34-2	平成25年3月11日	〃
本郷小学校コミュニティハウス	横浜市栄区中野町 16-1	平成7年4月1日	〃
庄戸中学校コミュニティハウス	横浜市栄区庄戸 3-1-1	平成9年4月19日	〃
栄公会堂・栄スポーツセンター(JV事業)	横浜市栄区桂町 279-29	平成23年4月1日	〃

(2) 飯島コミュニティハウス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 設置目的、区政運営上の位置付け

設置目的	◇活力ある地域づくりに貢献します。	地域活動の拠点として、文化芸術・生涯学習・スポーツなどさまざまな活動を支援し、活力ある地域づくりに貢献します。
	◇地域交流を促進します。	魅力ある自主事業を展開するとともに、行政情報や地域情報など、多くの情報を発信することにより地域交流を促進します。
区政運営上の位置付け 区の基本目標 『みんなの心ひとつに、 みんなの力ひとつに』		①区の基本目標を地域交流の促進ととらえ、地域活動の支援を通じて行政目標を実現します。 ②行政と協働し、セーフコミュニティなど施策とタイアップした事業を展開し、区政運営の促進につなげます。

イ 地域特性、地域ニーズ

飯島コミュニティハウスは、大船駅から戸塚駅間のバス便に恵まれていることや、本郷台駅から徒歩20分に立地していることなどから、集会室やキッズコーナーなどが活発に利用されています。また、豊田・小菅ヶ谷・笠間地区の高齢化率は、約15%~23%と栄区(28.9%)にあって比較的若い世代の多い地区で、これは、大船駅周辺の大規模開発や県道(大船停車場矢部線)沿いの開発に伴い、多くの集合住宅が建設されたことによるものです。したがって、子育て世代と高齢者が混在する地域になっています。そのため、地域ニーズも多様です。

地域ニーズ

地域ニーズへの対応

豊田・小菅ヶ谷・笠間地区は連帯感が強く、自治会活動が活発な地域であり、自治会等の諸活動を支援する場として期待されています。	⇒	地域住民の身近な交流の場としてご利用いただき、自治会・地区社協の活動や様々なサークル活動を積極的に支援してまいります。
全利用者数の半分を、小学生を中心とした若年層が占める傾向があり、子育て支援事業を中心とした様々な取り組みが求められています。	⇒	自主事業などで、子育て中の親子の交流を活性化する事業を展開していきます。 さらに、キッズコーナーなどを子どもたちが安心して集える楽しい空間に提供します。
地域の高齢化が進む中、シニア世代の健康づくりへの関心が高まっており、近場で仲間と気軽に参加できる健康づくりの場が求められています。	⇒	運動や趣味、ボランティアなどを仲間とともに続けることで、生きがいを見つけ、心と体の健康づくりにつながる自主事業を積極的に展開します。

ウ 公の施設としての管理

飯島コミュニティハウスは、地域の誰もがいつでも気軽に利用できる「公の施設」であるとの認識のもと、常に「お客様本位」の管理運営を心がけていきます。

- ① すべてのお客様が公平・公正にご利用できる運営を行います。
- ② 年間の管理計画を策定し、日ごろから施設を清潔で良好な環境に維持し、お客様が快適にご利用いただけるよう管理いたします。
- ③ 栄区防災計画に基づき「地域避難所」に選定された場合、災害等発生時における地域住民の安全・安心な避難場所として活用できるよう協力いたします。

飯島コミュニティハウスには、これまで培ってきた豊富な運営ノウハウの蓄積があります。

今後も、これまで同様、地域の皆様の期待に応え、且つ、時代の要請に応じていくなど、より信頼性の高い運営を継続し、地域に貢献してまいります。

(2) 飯島コミュニティハウス管理運営業務の基本方針について

エ 接客、接遇

オ セーフコミュニティさかえ

エ 接客、接遇

＜飯島コミュニティハウスの目指す施設＞

- ・ **スタッフが笑顔で親切！**
- ・ **ここに来ると楽しくなる！**
- ・ **いつも清潔できれい！**



飯島コミュニティハウスがお客様にとって「居心地の良い場所」であるためには、スタッフ全員が、お客様に対する言葉づかい、態度・振舞いなど接客・接遇の技術を向上させることが重要です。

＜スタッフに求められるスキル＞

- ・ 明るい笑顔と挨拶で、お客様を気持ちよくお迎え
- ・ お客様の話をしっかり聞きとり、手続きを迅速に
- ・ 丁寧な言葉づかいと、おもてなしの心



お客様満足度 (CS) の向上

サービスに対する考え方や行動の型などを学び、おもてなしの心とかたちを身に着け、サービス向上とスキルアップを図るため、職員が「サービス接遇検定の取得」を目指します。

※サービス接遇検定は、(公財)実務技能検定協会主催(文部科学省後援)の資格です。

オ セーフコミュニティさかえ (国際認証都市)

栄区は、平成30年にセーフコミュニティ都市の再認証を目指しています。

区民アンケート調査で、区民が「特に力を入れた方がいいという項目」では、

①防犯対策、②病院や救急医療・地域の保健・病気対策、③高齢者への福祉、④防災対策などが上位を占めています。

セーフコミュニティの7つのテーマは、この区民の期待・要望に応えるものです。

今後、区民の認知度を引き上げ、7つのテーマに沿った取組みを積極的に展開することが、再認証へのポイントといえます。

区民利用施設は、その設置目的から、セーフコミュニティ事業を展開する中心となる施設であり、飯島コミュニティハウスでは、次のとおり、7つのテーマを意識して運営しています。

セーフコミュニティのテーマ	飯島コミュニティハウスでの取組みなど
1 地域での見守り活動	放課後の小学生をキッズコーナーなどで安全に見守り。
2 運動競技中の事故・けが防止	“ヨガ教室”や“3B体操教室”で体の機能を維持・強化。
3 交通安全の取組	“サーチウォーク大会”など、館外で行う事業の中で、交通マナーも学ぶ。
4 児童虐待の早期発見・対応	“にこにこお話会”や“親子リトミック”で子育てを応援。
5 高齢者の転倒・転落予防	“健康アップ教室”や“高齢者サロン”などで高齢者の運動機能維持で予防。
6 地域防災拠点訓練	「地域避難所」としての訓練などで地元町内会自治会に協力。
7 自殺予防	作品展“いじまん”や“ミニコンサート”などで癒し・交流を促進。

(ア) 情報提供

館内で「栄区情報配信サービス」の区民登録を積極的に推進し、区民の安全安心を高めます。様々な媒体を活用して周知します。

(イ) 地域防災活動への支援

区防災計画により「地域避難所」に指定された場合、災害等発生時における地域住民の安全・安心な避難場所としての施設活用に協力します。

栄区情報配信サービス
 ※電子メールを利用して、栄区内の「防災・防犯・食の安全情報」を直接配信する栄区のサービス

(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

お客様へのサービスを第一に、安全・安心・快適に利用できるサービス提供が行える効率的な人員を配置いたします。人員及び勤務体制は次のとおりです。

① 人員体制及び勤務体制

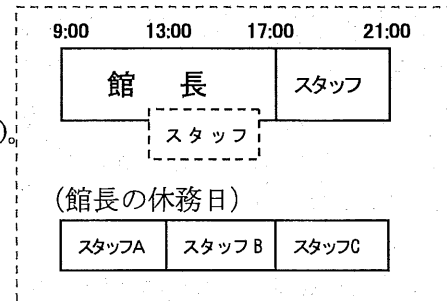
館長、スタッフ:6名(ローテーション勤務)

※館長又はスタッフのいずれか1名を配置。

自主事業の実施時間は、2名以上で勤務(右図の破線枠)。

開館時間は、

- ・平日(月～土曜日)は、9時から21時まで
- ・日曜日、祝日は、9時から17時まで



② 勤務時間

館長は、昼間(9時～17時)勤務を原則とし、夜間(17時～21時)はスタッフが勤務します。

館長の休務日(週2日休)は、全日、スタッフ3名がローテーションにより勤務します。

- ・毎月第4火曜日(施設点検・清掃等のため、休館)は、全員ミーティングを実施します。

※なお、交代時には必ず書面による引継ぎを行い、後日、全員ミーティングなどで運営状況の情報共有を図り、より質の高い運営ノウハウに繋げていきます。

③ 業務内容及び必要な職務能力

職 種	業 務 内 容	必要な職務能力
館 長	管理運営の総括責任者 (施設の防火管理者) ・職員の指導監督 ・利用者団体調整 ・区役所及び地域との協議 ・事業計画、予算管理 ・自主事業の企画実施、など	地域活動の支援に熱心で、統率力・調整能力があり、利用者から信頼される誠実な人柄であること。 また、自治会町内会等地域組織や区役所との連携ができること。
スタッフ職員	・来館者の受付・案内 ・集会室の利用申請の受理、許可 ・図書の貸出、遊具の貸出 ・館内館外の巡回、整理、清掃 ・自主事業の実施の補助、など	地域とのつながりを考慮し、施設の近隣の在住者で、明るく・誠実・迅速な対応ができること。 利用者が快適に過ごしていただける環境づくりができること。 それに伴い、教育・福祉などの経験・資格についても考慮しています。
	スタッフ職員については、地元雇用を推進しスキルアップを図るとともに、「多様な働き方」へのニーズに応えるなど、地域の活性化に貢献していきます。	

④ 支援協会事務局によるバックアップ

事務局は、栄区役所、区内各施設、関係機関との連携、調整、情報交換を行い、各館の運営が円滑にできるように支え、業務を統括していきます。現在のこの体制を堅持して、安定的な管理運営を継続してまいります。

(3) 組織体制

イ 個人情報保護等の体制と研修計画

① 個人情報の保護とその他の法令順守に関する体制

平成17年4月1日から施行された「個人情報保護法」や「横浜市個人情報の保護に関する条例」などに基づき、適切に対処してまいります。

個人情報資料は、施錠可能な書庫に厳正保管するとともに散逸防止に努めています。また、写真の利用時には関係者の了解を得るなど未然にトラブル防止を図ります。

利用者の個人情報の収集は利用申請や事業の参加申込に必要な最小限にとどめ、二次使用は一切行わないことを利用者や参加申込者や来館者にも分かり易く説明して、理解を求めます。

こうした考え方を全職員対象の全体研修会(年2回)及び新規採用者研修(3月)、職場内研修等で周知徹底を図ります。

また、「個人情報保護方針」を館内に掲示して、お客様のご理解とご協力をお願いするとともに、常に、職員が意識して個人情報を取扱うことを徹底しています。

② 職員の研修計画

多様化するニーズに適切に対応するためには、職員一人ひとりの能力向上は勿論のこと、お客様サービスを第一に徹することが求められています。そこで、スタッフがサービスの向上とスキルアップを図るため、

「サービス接遇検定取得」を目指します。

さらに、窓口では、個人情報保護、利用許可等、常にコンプライアンスを意識して公平公正な対応ができることが必要不可欠です。こうした視点に立ち、飯島コミュニティハウスでは職場内研修(OJT)を基本に、次の研修を実施します。

「サービス接遇検定の取得」制度

平成27年度から希望する職員に対して、支援協会が受験料・テキスト代等を負担し、資格取得を全額補助する制度を新設
※27年度 43名合格

館内集合研修	飯島コミュニティハウスの職員を対象に、個人情報保護や人権及び日常業務の進め方の確認等について研修を行います。(毎月2回 全員ミーティング時)	
スキルアップ研修	館長が中心となり、お客様サービス向上やスタッフのスキルアップを図るため、職場内研修(OJT)で話し合いを継続実施します。	年3回 (休館日に実施)
サービス接遇検定	スタッフがサービス接遇検定の取得を目指します。 ※サービス接遇検定の主催は、(公財)実務技能検定協会、(文部科学省後援)	年1回受験 (11月)
防災研修 (防災避難訓練)	消防署より講師を招いて訓練を実施し、緊急対応・AED機器の取扱い等を確認し、万全の体制を整えます。	年2回
新規採用者研修	新人職員を対象に、業務内容・接遇・危機管理・個人情報保護・人権啓発研修等を実施し、4月からの業務に備えます。	3月 (7日程度)
全体研修会	全職員に対し、個人情報保護、接遇対応、サービス向上、人権啓発、事故防止、区事業等の研修を行い、お客様が安全・安心・快適に利用できる施設運営を行います。	年2回 (6月、10月)
館長会議	全館長の業務情報の共有化により、共催事業や事務処理の効率化・運営上の課題等について意見交換を実施します。	年12回 (月例)
外部団体研修	区民活動センター主催研修、ハマふれんど主催スキルアップ研修、などに参加します。	随時参加

その他、横浜市が開催する生涯学習支援講座、施設管理研修等へ積極的に出席して、知識の習得に努め、施設運営に反映させます。

(3) 組織体制

ウ 緊急時の体制と対応計画

お客様が常に安心・安全・快適にご利用いただけるよう緊急時に備え、万全の体制を準備します。災害等発生時には東日本大震災の教訓を踏まえ、来館者等の安全を第一に行動します。

① 地域住民とともに自助・共助の精神で運営する「地域避難所」

『栄区防災計画（自助・共助編）』に基づき、飯島コミュニティハウスは、地域防災拠点への避難が困難な住民が一時的に避難する地元の避難所「地域避難所」に指定されることがあります。横浜市内に震度5強以上の地震が発生した場合、館長は直ちに施設の安全確認を行い、避難者を受け入れるべく準備をします。開設後は、「自治会町内会単位で安否確認を行う情報拠点」として、運営主体である自治会町内会の役員が行う「被災状況の把握」「要援護者の安否確認」、「地域防災拠点との連絡」などに館運営のノウハウを発揮して協力します。

そのため、近隣の自治会町内会が中心となって行う当館への参集訓練や安否確認訓練、短期間の避難を想定した訓練などには積極的に参加して、災害発生に備えます。

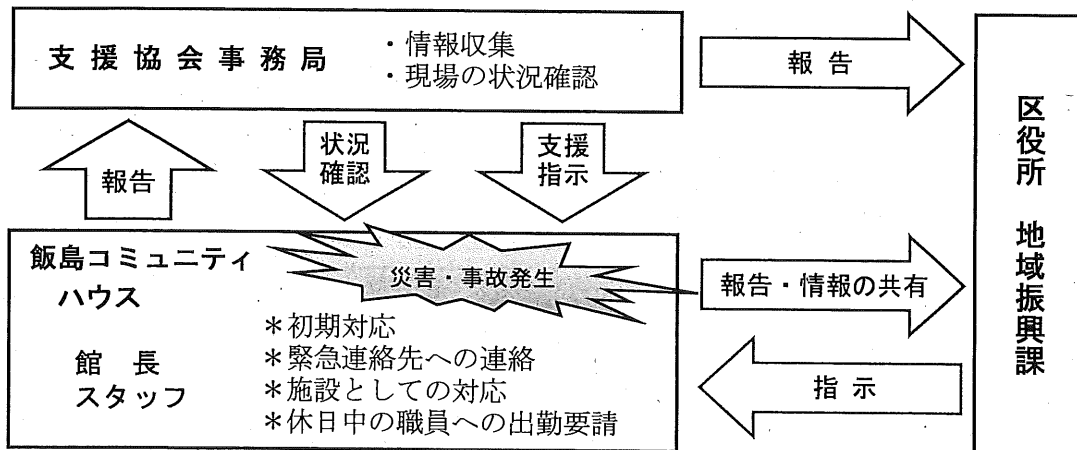
② 緊急時の体制

「緊急時対応マニュアル」を整備し、事故・災害・犯罪・急病等いざというときに的確な措置がとれる体制を整えています。

緊急時には直ちに、利用者の安全確保を最優先に、迅速に対応します。

お客様の誘導、救済等を速やかに実施します。

また同時に、支援協会事務局と区役所地域振興課に状況を緊急に報告します。支援協会事務局は、直ちにサポート体制を取り支援を行います。



③ 緊急時の対応計画

1) 地域避難所	区より「地域避難所」としての指定を受けた時は、積極的に対応がとれるよう、常時から職員の役割分担・各部屋の利用計画を立て非常時に備えます。
2) 経験を活かした地震対策	東日本大震災の経験を踏まえ、市内で震度4以上を感知した場合、施設内点検を実施し、区役所、事務局へ速やかな状況報告を行います。お客様の安全な避難誘導に備えます。「緊急時対応マニュアル」を整備し迅速的確に対応できるよう、研修や日常業務を通して職員へ周知徹底します。
3) 風水害対策への対応	ラジオ・テレビ等の防災情報を的確に把握し、お客様の安全を第一に考え、区役所と調整を図りながら迅速に対応します。
4) 防火管理者の取得	館長は防火管理者の資格を取得し、防災計画、消防計画を作成します。年1回以上の防災訓練を実施します。館長は、防火のプロとして管理します。
5) 災害型自動販売機	災害対応型自動販売機を常置します。災害時は無償で飲料を提供します。
6) 施設賠償責任保険	万が一に備え、施設賠償責任保険に加入しています。

緊急時の対応を全職員に徹底するとともに、事故の未然防止・被害の拡大防止に努めます。

(4) 施設の運営計画

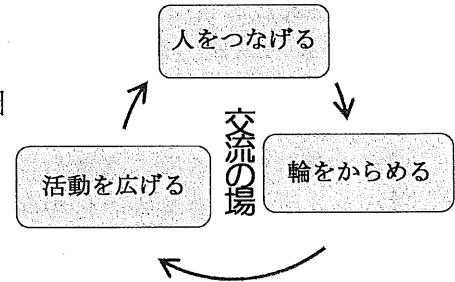
ア 設置理念を実現する運営内容

イ 利用促進策

ア 設置理念を実現する運営内容

① 自主的な活動の支援と相互交流活性化の促進

世代間交流、サークル交流、地域交流などを通して、地域の人々が出会い、繋がりを深めていくことによって、日常生活圏や地域での支え合いが推進され、「地域力」が高まっていくこととなります。



② 魅力的な自主事業の企画実施

地域で手に技術をお持ちの方を講師にお招きして竹細工などのものづくり教室を積極的に開催し、地域の親から子や孫へつなげる技術の伝承を通して多世代交流・世代間ネットワーク形成の一助とします。サークル活動が拡がり、サークルが繋がることとなり、その輪（交流）の中心に当館を位置付けます。

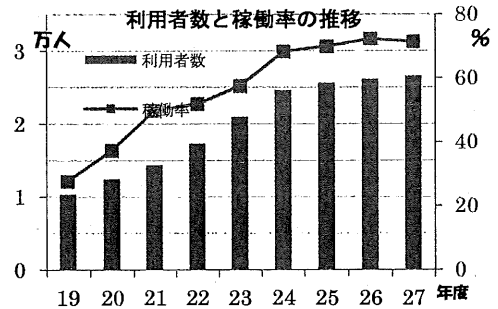
イ 利用促進策

現状


平成 27 年度の利用者数は 26,604 人、初年度 (10,369 人) に比べ、2.5 倍に増加。稼働率も 71.5% と、初年度 (27.7%) に比べ、約 2.6 倍に上昇。

また、より充実したサービスを提供するとともに、お客様満足度の向上と、地域の皆様から親しまれる館になるように努めています。

さらに、今後も、新規利用者の拡大を図り、3 万人のご利用を目指していきます。



利用促進メニュー

① 来館者への挨拶とお客様の立場に立った対応	挨拶、笑顔と心のこもった接遇により、お客様満足度の更なる向上を目指します。
② 緑と花に囲まれた館でおもてなし	敷地内の緑と花による「憩いの空間」の演出に取り組みます。
③ 「運営ボランティア」の新設	地域のシニア世代を中心に、「緑化ボランティアグループ」を立ち上げ、緑豊かで潤いのある館を目指します。
④ SNSの活用による、Web 広報の強化 (Twitter 等)	<ul style="list-style-type: none"> ・28 年 6 月から Twitter を活用してリアルタイムな館の情報 (新着図書、自主事業、サークル活動の様子、空室情報等) を適時提供しています。 ・また、ホームページを充実し、「見て!」「来て!」「面白い!」魅力ある館を目指し、新規利用者を掘り起します。
⑤ シーズンを通した「常設ギャラリー」の設置	夏は七夕の飾りつけ、秋は写真展、冬は子どもの書初めの展示など、親しんでいただける地域密着型ギャラリーを常設します。
⑥ 飯島コミハ文化祭「いいじまん」の企画・実施 ～秋じまん、春じまん～	<ul style="list-style-type: none"> ・当館がより一層の交流の場となるよう、当館活動サークルを中心にした参加型文化祭を開催します。 11 月:音楽会 (ハーモニカ、ハンドベルなどの演奏) 3 月:作品展 (仏像彫刻、手芸、ペン習字など) 
⑦ 豊田地区センターとの連携	イベントや自主事業で、豊田地区センターと連携することにより、活動の幅を広げていきます。(ミニコンサート、など)
⑧ 清潔な施設の保持	いつもきれいで最良な状態に保てるよう、整理整頓・清潔維持に努めます。

(4) 施設の運営計画

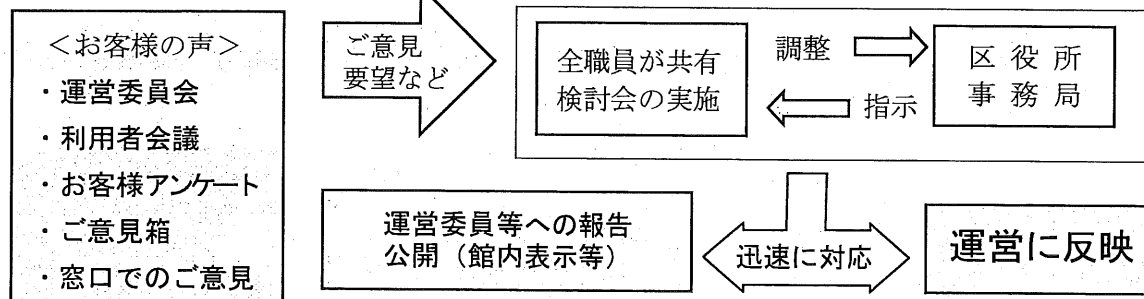
- ウ 利用者ニーズの把握と運営への反映
- エ 利用者サービス向上の取組
- オ 本市重要施策に対する取組

ウ 利用者ニーズの把握と運営への反映

運営委員会、利用者会議、サークル等の意見など、お客様のニーズを反映した取組みを進めます。



●利用者ニーズ反映システム



エ 利用者サービス向上の取組

① お客様の立場に立った対応	挨拶と笑顔による心のこもった接遇により、お客様満足度の向上を図ります。
② 子供向け蔵書の充実	・蔵書・貸出冊数を5年間で1.4倍にします。 (蔵書：現在700冊⇒1,000冊、貸出数：現在270冊⇒400冊/年) ・栄図書館と連携して、図書サービス(図書館ボランティア、リサイクル図書等)を充実させます。
③ インターネット環境の整備	お客様の意見を伺って、インターネット環境の整備を検討。サークル活動や自主事業の幅を広げます。
④ シニアボランティアの活動の活性化	緑化ボランティアグループにより、当館の庭に季節の花々を植え、区が推進する「花咲くさかえ」に協力します。
⑤ 「常設ギャラリー」の設置	サークル(仏像彫刻・絵画・手芸など)の作品を展示できる「常設ギャラリー」を充実させます。また、「2020東京オリンピック・パラリンピック応援コーナー」などを検討します。
⑥ トイレに温水洗浄便座	温水洗浄便座を設置して、お客様サービスを向上させます。
⑦ 他館の活動情報の提供	自主事業への参加を促進するとともに、自主的なサークル活動を支援するため、支援協会の情報網を活かして、地区センター等の情報・専門的知識を積極的に提供します。

オ 本市重要施策に対する取組

飯島コミュニティハウスは、横浜市の中期4か年計画に掲げられた施策や、栄区運営方針、セーフコミュニティ活動推進計画、さかえつなごプランなど、市区の施策に沿って、館を運営していきます。

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 子育てを自主事業等で応援
絵本や児童書の貸出、「にこにこおはなし会」等の開催。 ② シニアパワーの発揮
地域社会にシニアなどが社会参加する機会の拡大。 ③ 370万人の健康づくり事業(健康寿命日本一)
栄区発祥の「サーチウオーク大会」を企画実施。 ④ 栄区セーフコミュニティ事業
7つのテーマに沿った自主事業の企画実施。 ⑤ 栄区読書活動推進計画の事業
子供向け絵本など蔵書の充実。 | <ul style="list-style-type: none"> ⑥ 緑の保全と創出事業との協働及び環境への配慮
「横浜みどりアップ」の実施。 ⑦ 市の施策に沿った運営
(ア)人権尊重を基本に据えた館の運営
(イ)情報公開、個人情報の保護
(ウ)市内中小企業への優先発注
(エ)公共施設の保全・長寿命化 |
|---|---|

(5) 自主事業計画

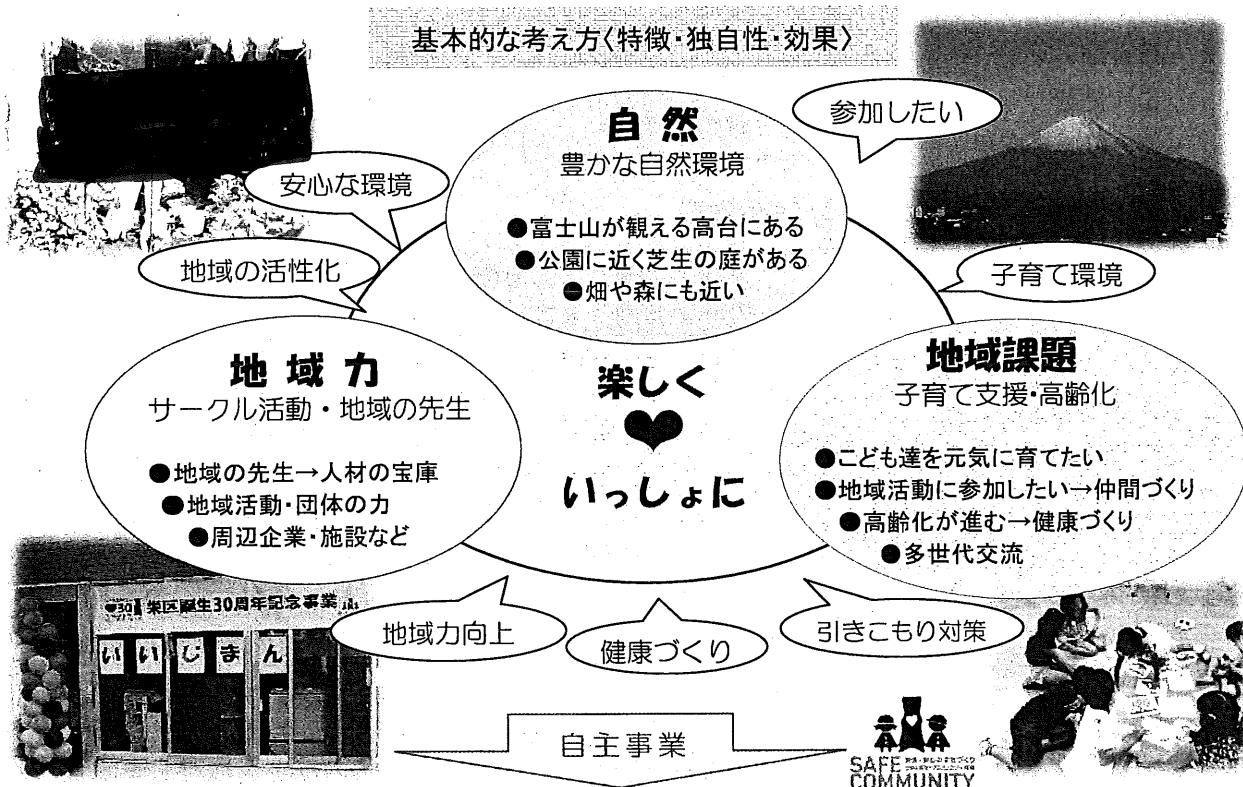
ア 自主事業の考え方

自主事業のモットー ~ 楽しく♡ いっしょに ~

飯島コミュニティハウスは、子供から高齢者まで、地域住民が文化活動・健康づくりを通して、地域の交流を深め、より良い地域社会を築くために設置された施設です。

この施設を多くの地域の方々に活用していただくキッカケとして、『楽しく♡いっしょに』参加できる自主事業を実施します。

自主事業の実施にあたっては、積極的に地元講師にお願いし、「自然」「地域力」「地域課題」の3つの要素を念頭に企画していきます。



子育て支援

- ・親子リトミック
- ・かみしばい、竹細工づくり
- ・にこにこおはなし会
- ・こどもプールで水浴び、など

健康づくり

- ・健康アップ教室、
- ・3B体操教室、
- ・サーチウォーク大会
- ・ヨガ教室、など

多世代交流

- ・ミニコンサート
- ・ミニ門松づくり
- ・デジカメ教室
- ・富士山の写真展示会、など

開館 10 周年記念: 10 祭

イ 実現性と事業連携

一般利用と無理なく組み合わせて、実施します。

これまでの経験を活かして人気の高い事業、地域ニーズの高い事業を中心に実施します。

- ① 豊田地区センターなど他館との事業連携
小学生の学習支援教室「学び舎とよだ」、こども卓球教室、天体観測会、などの他館の事業と連携し相乗効果を目指します。
- ② よこはま健康スタンプラリー
「よこはま健康スタンプラリー」の対象事業として積極的にエントリーします。



特別企画

開館 10 周年記念事業

たくさんの方々が参加できる記念事業「10周年 いいじまん」を特別企画。

飯島コミハ 10 祭(さい)

- ◎音楽会(11月): 秋じまん
- ◎作品展(3月): 春じまん

(7) 収支計画

ア 収入計画の考え方について

イ 支出計画の考え方について

ア 収入計画の考え方について

指定管理料に頼りすぎることのないよう収入増に努めます。維持管理にかかるコスト削減、自主事業参加費の受益者負担、自動販売機・印刷機等の設置による自主財源の確保により、安定した収入を確保して、お客様サービスの向上に還元します。

■自主事業の参加者増と受益者負担

魅力ある自主事業の企画、広報の充実により、参加者の増を目指します。

■収入の確保

区と協議して、自動販売機の移設等を検討します。これにより増収を目指します。

イ 支出計画の考え方について

① 基本的な考え方

支援協会の設立主旨から、営利よりもお客様サービスの向上などを常に念頭に、設置目的である「活力ある地域づくり」及び「地域交流の促進」を使命と考え、お客様への還元を第一に、効果的に支出します。あわせて、支援協会の「経理規程」にしたがって適切に予算執行を行います。

お客様の安全・安心に配慮し、これに関する経費については最優先に支出して、最善の対応を行います。

また、次の考え方を念頭に、メリハリの効いた予算執行を行います。

■魅力ある自主事業の企画・実施

開館10周年記念事業など、魅力ある自主事業費には、重点的に予算を増額し、お客様の期待にお応えします。

■利用者サービスに関する支出

サービス向上に関する経費は、効果的に支出します。また、お客様から要望のある備品や図書等は、適切に購入するよう努めます。

■効果的に修繕費の支出

お客様が快適で使いやすい状態を保つこと、安全に使用できることを基本に、修繕費を効果的に支出します。

② ランニングコストの効率的執行による経費節減

■光熱水費の節減

- ・電力自由化を踏まえ、新電力会社との契約も視野に入れて、電気料金削減のための検討を行います。(他館では、新電力会社との契約により、基本料金の約30%削減を実現しました。)
- ・室内温度の適正管理・不要な照明のスイッチを切るなどにより電気使用量の節減を図ります。
- ・照明設備の更新にあたっては、区と協議し、計画的にLED照明への切替えを検討し、一層の節電を目指します。

③ さらなる経費節減の取り組み

- ・消耗品・事務用品等の在庫管理の適正化を図ります。
- ・事務室の消耗品・備品等の再利用を徹底します。また、コピーは裏紙使用を徹底します。
- ・職員が日常の仕事として清掃を行うことにより、委託業者による清掃回数を抑えます。
- ・軽微な少破修繕については、引き続き、職員の直営により実施します。

計画的な維持管理により総経費の増加を抑え、無理のない増収策と経費節減の工夫に努めます。また、これにより余剰金が生じた場合には、当NPO法人の責務としてお客様や地域の皆様に還元してまいります。

平成29年度は、飯島コミハ開館10周年記念事業に対しては、重点的に予算を支出します。



作品展:いいじまん
(28年3月)

(6) 施設の維持管理計画

施設の維持管理については、お客様が快適に安心してご利用いただけることを第一に、計画性
ときめ細かな対応で施設の維持管理を行います。

ア 長寿命化のための計画的なメンテナンスを実施

- ・利用者が常に快適で安心して過ごせる環境を維持できるように、「予防保全」を念頭に、
P(計画)→D(実施)→C(点検・調査)→A(見直し)のサイクルによって長寿命化を図ります。
また、横浜市の「公共施設の施設管理点検」のガイドラインに従って維持管理を実施します。
- ・空調設備の長寿命化のため、計画的に空調(6機)のオーバーホールを検討します。
- ・照明設備の更新にあたっては、区と協議し、計画的にLED照明への切替えを検討します。

イ 利用者の安全確保

- ・玄関前の点字ブロックが破損したため、26年度に張替工事を行いました。
- ・冬にお客様の風邪予防のため、大型加湿機を4台設置しています。
- ・ノロウイルス対策として子どもなどの吐瀉物を処理する汚物処理キットを常備しています。また、消毒用のアルコール除菌剤を常置し、いつでも手を消毒できるようにしています。
- ・イベント開催時には、その都度「傷害保険」に加入し、万一の事故に備えています。



ウ 事故・災害等の緊急時の体制及び具体的な対応計画

- ・事故・災害等の緊急時の連絡体制を整備しており、館長の適切な判断により対処します。
- ・当館で作成している防災計画、消防計画に基づき、積極的に防災訓練を実施します。
- ・区の防犯・防災計画等に基づいて緊急時の対応方法を、職員に徹底し、研修を実施することによって、的確な対応力が身に付くようにします。
- ・27年度に、区の指導のもと、防犯カメラを設置しました。



エ 魅力ある館への整備

- ・飯島コミュニティハウス周辺からの「富士山の撮影・写真展示会」を開催します。
- ・花いっぱい「花咲くさかえ」→「花じまん」のイベントで館の魅力アップをします。
- ・区と相談して、庭(芝生・側溝蓋)の再整備と活用を検討→夏の「こどもプール」など。



* 平成27年度の主な維持管理実績

項目	業務	内容	実施状況
電気設備	空調機及び冷暖房機器保守点検	空調ファン及びフィルター清掃	年2回実施 フィルター清掃年：4回
	設備総合巡視点検	巡視点検	年12回実施
建物等	消防設備点検	法定点検	年2回実施
	自動ドア点検	定期点検	年4回実施
清掃等	日常清掃	直営実施	毎日実施
	定期清掃	床(洗浄、ワックス)、ガラス清掃	床清掃：毎月1回 ガラス清掃：年6回
保安関係	施錠、防火管理	部屋利用終了時及び終業時に職員によるダブルチェック	毎日実施
衛生管理	害虫駆除 ウォータークーラー水質検査	防除作業 採水検査	年2回 年1回

単独団体名・共同事業体名	(特非) さかえ区民活動支援協会
施設名	横浜市飯島コミュニティハウス

平成29年度収支予算書(兼指定管理料提案書)

I. 指定管理料

(単位：千円)

提 案 額 (a)	12,600,000	指定管理料＝小計【イ】を記入 ※区指定上限額 (b) の範囲内で提案してください。
※区指定上限額 (b)	12,600,000	
差 引 (a) - (b)	0	
提案額の区指定上限額に対する割合 (a) / (b)	100.0%	

II. 平成29年度収支予算書(総括表)

1 収入の部

項 目	合計金額 (単位：千円)	備 考
自主事業収入 [A]	32	
雑入 [B]	200	
小 計 【ア】 ([A]~[B])	232	施設運営収入の計
指定管理料 [C]	12,600	【ウ】 - 【ア】
小 計 【イ】 ([C])	12,600	指定管理料の計
収入合計 (【ア】 + 【イ】)	12,832	

2 支出の部

項 目	合計金額 (単位：千円)	備 考
人件費 [a]	7,126	
事務費 [b]	1,036	
自主事業費 [c]	432	
管理費 A (光熱水費等) [d]	900	
管理費 B (保守管理費等) [e]	2,288	
公租公課 [f]	600	
事務経費 [g]	450	
支出合計 【ウ】 ([a] ~ [g])	12,832	

※金額は、消費税及び地方消費税(8%)込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	(特非) さかえ区民活動支援協会
施設名	横浜市飯島コミュニティハウス

平成 29 年度収支予算書

1 収入の部内訳 (指定管理料除く)

(単位: 千円)

	項 目	内 容 等	金 額	
自主事業収入	参加費	教材費・材料費	ア	32
			イ	
			ウ	
			エ	
			オ	
		小 計		[A]
雑入	印刷代	コピー・印刷機収入	カ	100
	自動販売機手数料		キ	100
			ク	
			ケ	
			コ	
			サ	
		小 計		[B]
小 計 【ア】		施設運営収入計		232 [A]～[B]

※金額は、消費税及び地方消費税（8%）込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	(特非)さかえ区民活動支援協会
施設名	横浜市飯島コミュニティハウス

平成29年度収支予算書

2 支出の部内訳

(単位:千円)

	項 目	内 容 等	金 額	
人件費	常勤職員	館長給与・通勤費・社会保険料等	ア	4,240
	時給スタッフ	スタッフ賃金等	イ	2,886
			ウ	
	小 計		[a]	7,126 ア～ウ
事務費		消耗品費・通信費・リース料・備品購入費 使用料及び賃借料・図書購入費・旅費等	[b]	1,036
自主事業費		講師謝金・材料費等	[c]	432
管理費 A	電気料金		エ	750
	ガス料金		オ	0
	上下水道料金		カ	150
	小 計		[d]	900 エ～カ
管理費 B	修繕費	1件60万円未満の修理	キ	200
	清掃	定期清掃・硝子清掃・空調機フィルター清掃等	ク	680
	消防設備	定期点検	ケ	65
	機械警備	常時	コ	380
	空調設備	保守点検	サ	432
	エレベーター		シ	0
	自動ドア	保守点検	ス	104
	電気保守管理点検		セ	0
	非常用放送設備		ソ	0
	害虫駆除		タ	53
	植栽管理	除草・剪定	チ	50
	設備総合巡視点検		ツ	259
	その他		テ	65
			ト	
			ナ	
		ニ		
小 計		[e]	2,288 キ～ニ	
公租公課			[f]	600
事務経費	労務、経理、契約、職員研修など		[g]	450
小 計 【ウ】	施設管理運営経費計		12,832	[a]～[g]

※金額は、消費税及び地方消費税(8%)込みの額を記載してください。

※公租公課欄には、仕入税額控除後の消費税及び地方消費税見込額、その他税額を記載してください。