

横浜市上矢部地区センター指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成27年8月5日			
団体名	共同事業体 NPOみんなのまちづくりクラブ・NPO建物管理ネットワーク		
代表者名	NPO法人みんなのまちづくりクラブ 理事長 上林 得郎	設立年月日	平成17年8月1日
団体所在地	横浜市戸塚区鳥が丘24番地7		
電話番号	045-865-6860	FAX 番号	045-865-6860
沿革	<p><b>「NPO 法人みんなのまちづくりクラブ」</b></p> <p>平成16年 「地域活動支援、子育て支援など」を目的に横浜市内で活動を開始</p> <p>平成17年4月 NPO 法人みんなのまちづくりクラブ設立</p> <p>平成17年10月 「横浜市上矢部地区センター」の指定管理者に選定される</p> <p>平成18年4月 上矢部地区センターの管理運営を開始</p> <p>平成18年7月 NPO 主催「夏休み上矢部こどもまつり」を地域住民・上矢部高校と共催、毎年開催</p> <p>平成21年8月 上矢部小学校はまっ子ふれあいスクールと協働事業(理科実験・空手)開始</p> <p>平成22年3月 「上矢部てくてくマップ」発行</p> <p>平成27年3月 NPO 設立10周年記念「上矢部てくてくマップ」改訂版発行</p> <p><b>「NPO 法人建物管理ネットワーク」</b></p> <p>平成17年6月 横浜建物管理協同組合(昭和58年設立)を母体として、「地域・地元での安全で快適な環境の創出に貢献する」ことを目的に NPO を設立</p> <p>平成17年7月 「横浜市藤が丘地区センター」の指定管理者に選定される</p> <p>平成18年4月 「藤が丘地区センター」、共同事業体で「上矢部地区センター」の管理運営を開始</p> <p>平成22年8月 「上矢部地区センター」「藤が丘地区センター」そして緑区の「白山地区センター」の指定管理者に選定される</p> <p>平成23年4月 上矢部、藤が丘、白山地区センターの指定管理者として管理運営を開始</p> <p><b>「共同事業体 NPO みんなのまちづくりクラブ・NPO 建物管理ネットワーク」</b></p> <p>平成17年8月 両 NPO 法人の得意分野を活かして施設の円滑な管理・運営ができるよう、共同事業体を結成</p> <p>平成17年10月 共同事業体が上矢部地区センターの指定管理者に選定される</p> <p>平成18年4月 上矢部地区センターの管理運営を開始</p> <p>他館に先駆けて予約受付のシステム化(手書きからPC受付システムを開発)、体育室のフラット化(基本の状態では卓球台などを置かない)、子育て支援事業を定例で実施</p> <p>平成20年3月 指定管理2年目で、上矢部地区センターの年間利用者10万人突破</p> <p>平成22年8月 指定管理第2期、上矢部地区センターの指定管理者に選定される</p> <p>平成23年4月 上矢部地区センターの指定管理者(第2期)として管理運営を継続して行う</p> <p>平成27年7月 図書貸出で、本の貸出予約受付開始</p>		

業務内容	<p><b>NPO 法人みんなのまちづくりクラブ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地域活動支援、子育て支援事業、地域交流事業、国際交流事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域交流事業の一環として生涯学習支援、子育て支援など市民向け事業の企画・運営</li> </ul> </li> <li>2. 市民活動推進のための地域活動の調査・研究、普及・啓発事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アンケート調査や情報提供のための機関紙発行など</li> <li>・ 「上矢部連合町内会」定例会に出席し、地域活動の普及に努める</li> </ul> </li> <li>3. 地域マップ作成事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の人と共に作り上げた「上矢部てくてくマップ」改訂版を配布(5,500部)</li> </ul> </li> <li>4. 公の施設の管理運営に関する事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上矢部地区センターの指定管理者</li> </ul> </li> </ol>	
	<p><b>NPO 法人建物管理ネットワーク</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建物の環境衛生改善に関する啓発事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ビルの清掃管理、環境衛生管理に関する知識の啓発講習会の開催</li> </ul> </li> <li>2. ハウスクリーニングに関する啓発事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地区センターでの「ハウスクリーニング講座」「網戸張替え講座」等の実施</li> </ul> </li> <li>3. 施設の長寿命化などビルメンテナンスに関する技術の調査研究及び教育訓練事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予防清掃の研究及び清掃用具の開発研究</li> <li>・ 「マンション管理員養成講座」(神奈川県シルバー人材センター他受託)の実技講習実施</li> </ul> </li> <li>4. 福祉施設等のボランティア清掃などの社会貢献事業</li> <li>5. 公の施設の管理運営に関する事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上矢部地区センター、青葉区藤が丘地区センター、緑区白山地区センターの3館の指定管理者</li> </ul> </li> </ol>	
	<p><b>「共同事業体 NPO みんなのまちづくりクラブ・NPO 建物管理ネットワーク」</b></p> <p>上矢部地区センターの指定管理業務</p> <p>指定管理第1期(H18年4月～23年3月)、第2期(H23年4月～28年3月)の上矢部地区センターの指定管理者として、それぞれのNPOの得意分野を生かした運営を行っている。</p> <p>上矢部地区センター独自の「当日申込み半額サービス」・「代理抽選サービス」・「6か月定期予約」や年間300回以上開催の自主事業(H26年の参加者2万人)により、指定管理9年間で上矢部地区センター稼働率は41.1%から57.6%となり<b>16.5ポイント</b>伸びた。平成26年度の年間利用者は13万人、利用料収入も目標額を52万円上回った。また、自主事業から56のサークルが誕生し、上矢部地区センターが地域の活動拠点になっている。</p>	
担当者 連絡先	<p>氏名 <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span></p> <p>電話 045-812-9494</p> <p>E-mail <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span></p>	<p>NPO 法人みんなのまちづくりクラブ</p> <p>所属 横浜市上矢部地区センター館長</p> <p>FAX 045-812-9199</p>

## (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本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(業務概要は前ページ「業務内容」に記載の通り)

**NPO法人みんなのまちづくりクラブ**

経営方針： 地域に暮らす人々と共に、情報交換と仲間づくり、そのための拠点づくりに関する事業を行います。人々のニーズを肌で感じながら、活動拠点としての明るく温かい雰囲気のある地区センターづくり、ふれあいと活力のある健全で住みやすいまちづくりに寄与することを経営方針としています。

主要業務： 公の施設の管理運営に関する業務

- 特色： ① 戸塚で育っている地域力・市民力を地域の拠点である地区センターでつなげて活かすことで、豊かなまちづくりに貢献している。また、地区センターから出て、町内会や地域の事業所、近隣小学校放課後キッズクラブや学童保育との連携事業(理科実験教室・世界の頭脳ゲーム・空手などのイベント開催)を行っている。
- ② 安心・安全なまちづくりのために、地域の人、小学校と協力して「安心・安全マップ」「お散歩マップ」「生活便利マップ」の3種類のマップを盛り込んだ「上矢部てくてくマップ」改訂版を制作・配布、地域の皆様に喜ばれている。
- ③ 0歳から就学前の子ども対象の「親子体操」や「ちびっこ造形」や「絵本の読みかせ」など子育て支援に繋がるプログラムを積極的に行っている。(H26年度年間156回開催・12,758人参加)
- ④ 「はまちゃん体操」「健康体操」「ヨガ」などの健康の維持・増進に繋がる事業を毎週開催している。(H26年度83回開催・4000人参加)
- ⑤ 自主事業からのサークル立ち上げ支援に力を入れている。サークル活動の活性化につなげている。
- ⑥ コンサートや落語、講演会など地域の人が楽しく交流できるイベントを行っている。
- ⑦ 地区センターの運営においては、日常からの業務改善・向上努力を重視している。このため、スタッフの教育と利用者地域の皆様との日常のコミュニケーションを大切にしている。

**NPO法人建物管理ネットワーク**

経営方針： 「健康で安全な地域社会の推進への貢献を図る」ことをNPOの設立趣旨としています。建物管理に関わる啓発事業、調査研究、講座の開催などに力を注ぐとともに、地域の公的施設・建物の管理の実績を活かし、ISO9001の考え方を取り入れた施設の良好な維持管理を行います。経費面でも常に効率的・効果的運営に努め節減を図ります。

主要業務： 公の施設の管理運営に関する業務

- 特色： ① 建物管理に関する経験・ノウハウを活かして施設・設備の状況を事前にチェックし「修繕計画」を策定することで、大きなトラブルとそれによる出費を未然に防止することを重視しています。

- ② 指定管理者自らが日常の設備管理や清掃を行うことできめ細かな維持管理を実現しています。
- ③ 多くの公共施設の業務委託実績を踏まえ、その施設特有の設備管理・清掃作業計画を立案します。
- ④ 管理施設に担当検査員が定期的に巡回し、安全衛生面、履行状況、業務規則、管理保管状況をチェック、5段階評価し不具合発生の防止に努めています。

イ 応募団体の業務における本指定管理業務の位置づけ

**NPOみんなのまちづくりクラブ・NPO建物管理ネットワークの共同事業体**は、指定管理業務をNPOの主要業務と位置づけ、これまで積み重ねてきた経験、運営ノウハウを活かして「**地域に根ざした、地域に愛される地区センター**」づくりに努めていきます。

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

現在管理運営している主な施設名	所在都道府県市区名	業務開始年月	業務区分
横浜市上矢部地区センター	神奈川県横浜市戸塚区	平成 18 年 4 月	指定管理業務 (共同事業体)
横浜市藤が丘地区センター	神奈川県横浜市青葉区	平成 18 年 4 月	指定管理業務 (建物管理ネットワーク)
横浜市白山地区センター	神奈川県横浜市緑区	平成 23 年 4 月	指定管理業務 (建物管理ネットワーク)

(2) 横浜市上矢部地区センター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

戸塚区は「こころ豊かに つながる笑顔 元気な戸塚」を基本目標に掲げ「地域の絆づくり」「安全を実感できるまちづくり」「誰もが安心して暮らせるまちづくり」「活気に満ちた魅力あふれるまちづくり」「きめ細やかなサービスによる、親しまれ利用しやすい区役所づくり」に重点的に取り組んでいます。

地区センターの設置目的は地域の住民がサークル活動、スポーツ、レクリエーションなどの自主的な活動を通じて相互交流を深め、地域コミュニティの形成を促進する事と捉えています。

私たちは上矢部地区センターを地域に根ざした地区センターとして、常に地域の皆様の声を吸い上げ利用者サービスの向上と安全で効率的な管理運営を進めながら

- ・ 安心・安全で明るく温かい雰囲気のある地区センター
- ・ 子どもから高齢者、ハンディキャップのある人など誰でもが楽しめる地区センター
- ・ 主体的にサークル活動ができる地域の拠点としての地区センター

作りを目指します。

イ 地域特性、地域ニーズ

上矢部地域はボランティア活動が活発で高齢者のための食事会・小学生の登下校時の見守り隊・阿久和川の清掃活動などが定着しており、連帯感や仲間意識も強く町内会活動も盛んです。近年は、定年退職者層も増えている一方、大型マンションの建築も進み、若い世代が増加し、様々な地域活動に参加を希望する人が増えています。こうした中、子育て支援事業の充実・青少年育成事業支援、高齢者の生きがいの場づくりなどが地域の重要テーマとなっています。

また、地域内には工業団地もあり、そこで働く人たちの仕事の後のリフレッシュ策として、文化・スポーツ活動の支援ができるよう、各事業に積極的に働きかけをしていきます。

5年前に作成した「上矢部てくてくマップ」の増刷を望む声がありました。再度地域の方と歩き、改訂版を作成、上矢部全域の各戸に配布しました。こうしたことから地域の生活に密着した手作りの物が求められており、地区センターが中心になって活動することへの期待が感じられます。

ウ 公の施設としての管理

横浜市では「公の施設」は「住民の利用に供する施設」「住民の福祉を直接的に増進すること」を目的とする施設と位置付けられています。

このために次のような管理運営を行います。

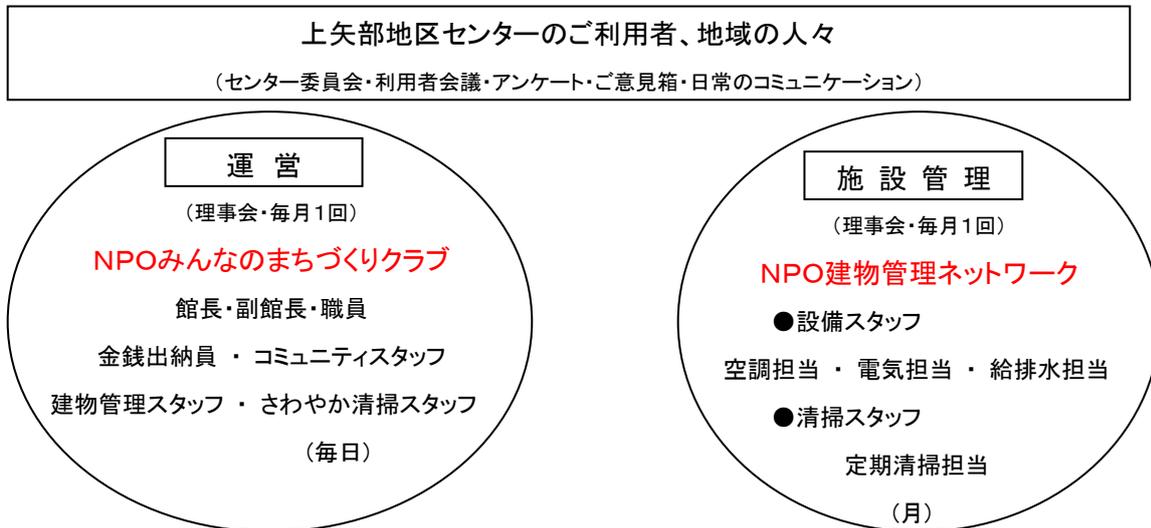
- ・ 公平で公正な管理運営
- ・ 個人情報の適切な管理
- ・ 自主事業の参加費はできるだけ定額の料金設定
- ・ ホームページ、館内外掲示、地域回覧、広報戸塚区版、エフエム戸塚など多様なメディアによるイベントや利用サークルなどの情報発信
- ・ 安全で清潔、いつでも誰もが気持ちよく過ごせる憩いの場づくり

- ・ アンケートやご意見などからの利用者、地域ニーズの収集とそれらを反映させた運営
- ・ 利用者会議やセンター委員会の「議事録」「業務報告書」などの公開を通じて情報公開を進め、透明性のある運営

(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

管理運営目標を確実に展開する体制



NPOみんなのまちづくりクラブが地区センターの運営を行い、NPO建物管理ネットワークが施設の管理を行います。それぞれの得意分野を活かし、情報交換を密にすることにより、スムーズな管理運営で地区センターを支えます。共同事業体は四半期毎に経営委員会を開催し運営のチェックと見直しを行います。

職名	雇用形態・人数・勤務体制など	運営経験	採用条件など
館長	常勤 1 名(週 5 日勤務)	10 年以上	地域の活動拠点作りの意欲と経験があり、指導力・統率力がある人。事務能力、企画・コーディネート力、管理能力のある人
副館長	常勤 1 名(週 5 日勤務)	10 年以上	
職員	常勤 1 名(週 5 日勤務)	10 年以上	
金銭出納員	非常勤 1 名(4H/週 3 日勤務)	10 年以上	経理の知識・事務経験がある人
コミュニティスタッフ	非常勤(4H/週 3 日か 4 日勤務) 午前 4 名・午後 4 名・夜間 2 名	1 年～10 年	地域活動に積極的に関わる意欲があり、親切、ていねいな接遇ができる人
建物管理スタッフ	非常勤(4H/週 1 日勤務) 1 名	10 年以上	小破修繕や設備機器の調整ができる人
さわやかスタッフ	非常勤(3H/週 3 日か 4 日勤務) 2 名	5 年	清掃を毎日丁寧に行い利用者対応ができる人

◇アピールポイント◇

- ◆館長は統括責任者として今までの運営経験を活かし、利用者サービスを心がけ、地区センターのため誠心誠意働く意欲のある人を任命します
- ◆常勤職員全員が、受付業務、自主事業企画運営、経理事務、その他スタッフ業務など全てが出来るようにします。
- ◆金銭出納員は経理の知識のある人を採用し経理とスタッフ業務を兼務します。
- ◆スタッフはNPOの一員として地域の人々の交流を活発にするため、サークル立ち上げ支援・その後の活動相談・地区センター活用の手助けなど全員が積極的に取り組んでいます。
- ◆スタッフ教育を実施し、また、利用者の多い時間帯にスタッフを多く配置し接遇のサービスの向上を図ります。
- ◆建物管理スタッフを配置し、通常、業者に修理依頼するところを建物管理ネットワーク各専門スタッフとの適切な指示連携のもと、小修繕や補修業務を行い、常に建物を安心・安全な状態に維持します。
- ◆清掃スタッフは館内外の清掃業務をきめ細かく行うと共に、利用者と顔を合わせた時などは、笑顔で挨拶し気持ちよく利用して頂くようにします。
- ◆スタッフは、地域の人を公募で採用し、何かあればすぐに駆けつけられる迅速な対応体制を構築します。

(3) 組織体制

イ 個人情報保護等の体制と研修計画

■個人情報保護の体制

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、職員スタッフに研修を行います。個人情報保護法及び関連するその他の法令・規範を遵守し、個人情報を適切に取り扱う誓約書を横浜市に提出します。

- ・館長を個人情報保護の管理責任者とし、全職員・スタッフは個人情報保護制度研修を受けます。チェックテストを年2回行い、個人情報を守る意識を常に持たせます。さらに意識を高めるため名札の裏面に標語を入れることで日常的に確認ができるようにします。
- ・館長はスタッフが個人情報を取り扱う時は個人情報の安全管理が図れるよう監督をします。職制の中で相互に法令順守状況をチェックし個人情報を守り、事業に生かす体制を整えます。
- ・取得する個人情報は目的を明確化し、本人の同意を得て必要最小限適正な情報取得とします。事後、個人情報の記した書類はシュレッター処理し、PCデータは速やかに消去します。また、PCにはウイルス対策ソフトをインストールし個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏えい等の予防に努めます。
- ・個人情報が盛り込まれている書類については鍵付きの保管庫に収納します。
- ・個人情報流出防止のためパソコン端末はパスワード管理をし、さらにセキュリティワイヤーで固定し、取り外し可能メモリ類については館外持ち出し厳禁とします。
- ・郵便やファックス、メールを返信する際は、宛先などを必ずダブルチェックしミスのないようにします。

(ファックス設置場所に「漏えい事故発生マニュアル」を掲示しておく)

- ・個人情報漏えいなどのニュースがあった時は、職員スタッフ間で共有し注意喚起を促します。

■研修計画

職員、スタッフ全員が出席できる休館日に研修を行い、サービス水準の確保、情報の共有化を図ります。また外部の講師を招いて接遇研修を行い実践に繋がめます。

4月	地区センターの体制、個人情報保護、緊急時対応	個人情報に関する誓約書
6月	日常業務点検、AED訓練	戸塚消防署の指導
7月	安全点検、実務研修、事例対応研修(ヒヤリ・ハット)	建物管理ネットワークの指導
9月	消火活動、避難訓練	戸塚消防署の指導
11月	接遇研修、人権研修	外部講師による研修
1月	翌年度の自主事業計画	全員で意見交換
2月	パソコンなどのスキルアップ実務研修	PCサークル講師による研修
3月	新規採用者対象研修・全員の实務研修	全員対象の研修

その他、横浜市が実践する「人権研修」「ごみゼロ推進委員会研修」「生涯学習情報システム研修」「新規採用常勤職員研修(スタートアップ研修・スキルアップ研修)」などに参加します。

■上矢部地区センターの実務マニュアル

上矢部地区センターのマニュアルを整備し、上記研修の他、日常業務の中での指導を徹底します。

- ・ 事務処理マニュアル
- ・ 受付システムマニュアル
- ・ 図書システムマニュアル
- ・ 個人情報マニュアル
- ・ 個人情報に関する自主点検リスト
- ・ 漏えい事故発生時の対応マニュアル
- ・ 上矢部地区センター事故発生時対応手順
- ・ 緊急時及び防犯・防火対策マニュアル
- ・ 事故・トラブル苦情発生時対応マニュアル
- ・ 防災マニュアル(火災発生時対応手順)
- ・ ヒヤリ・ハット集

## (3) 組織体制

## ウ 緊急時の体制と対応計画

## ウ 緊急時の体制と対応計画

## ① 防犯、防災その他の災害・事故予防計画

- ・ 緊急時対策・事故対策のための研修を実施します。マニュアルを整備し、役割分担を明確にします。  
(救急対応・AED実習・消防設備確認・消火訓練・避難訓練・地域の防災拠点訓練など)
- ・ 横浜市防災計画及び戸塚区防災計画に基づき区と協定を締結し、危機発生時の体制整備に努めます。
- ・ 豪雨や震度 5 強以上の地震による帰宅困難者の一時滞在施設として受け入れ体制を整えています。
- ・ 防災計画・消防計画を策定します。また、緊急時に備え防災訓練を年 2 回実施します。
- ・ 外部侵入者による被害防止のため、事務所で監視カメラをチェックし、職員スタッフの見回りを1階自転車置き場やベランダなど日に3回おこないます。
- ・ 日頃から区役所、警察署、消防署など関係機関との連携を密にし、緊急時の対応について指導を受け、職員スタッフ全員が危機管理に対する知識・技能を習得し、対応できるようにします。(常勤職員3人は防火管理者資格を取得します)
- ・ 警備会社は夜間機械警備だけでなく、日中も定期的に巡回し、緊急時には即時対応します。
- ・ 防災用としてヘルメット・メガホン・担架・安心避難セット(救急薬品、非常食等)を備えます。いつでも使えるよう年1回点検をします。
- ・ 施設賠償責任保険1億円に加入します。また、自主事業参加者に対して傷害保険に加入します。

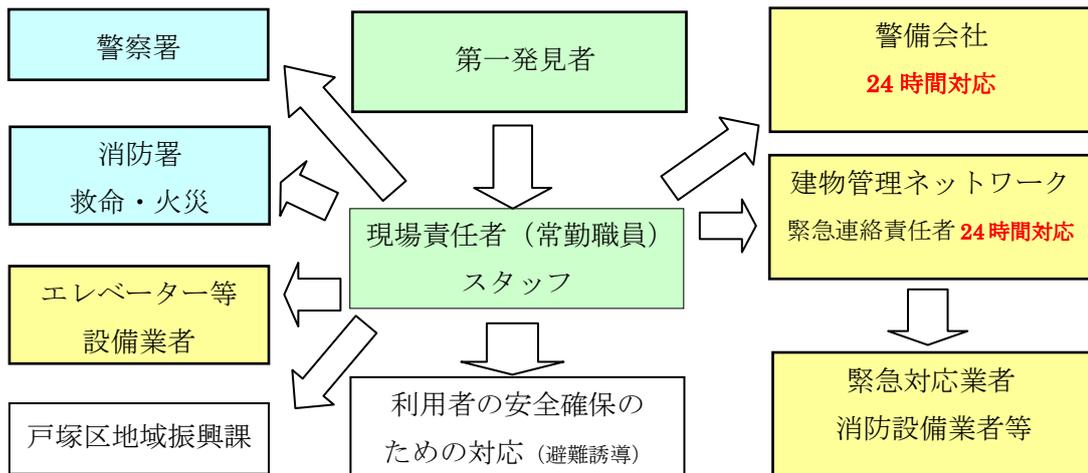
## ② 事故・災害等の緊急時の体制及び具体的な対応計画

- ・ 1階地域ケアプラザ、2階身障者支援自立センター「であい」と連携体制を整えます。
- ・ 事故・災害等緊急時の「緊急時連絡網・連絡先機関一覧表」を整備し、緊急時対応に万全を期します。
- ・ 緊急時対策・事後対策を定めた「防災マニュアル」に従い、職員スタッフは各自の役割を実行し、利用者の避難誘導と安全を確保します。
- ・ 風水害時には、天気予報などで情報を的確に把握し、利用者の安全を第一に考え対応します。

- ・ 緊急時には、戸塚区役所へ迅速に報告し、適切な指示を仰ぎ速やかに対応します。



〈緊急時対応手順〉



緊急時対応手順は事務所内に掲示し、誰でも見られる状態にします

## (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 設置理念を実現する運営内容

- ・「みんなのまちづくりクラブ」が地域の人と共に「上矢部てくてくマップ」を作成し、町内会の協力を得て上矢部地区全戸配布を行いました。引き続き、上矢部高校・上矢部小学校との連携を強め、自主事業に活かし地域に根ざした事業運営を実行します。また工業団地協同組合と共催し夏休み(上矢部探検隊工場見学)を毎年開催します、近隣小学校の放課後キッズクラブ・学童クラブと共催し(夏休み特別企画:PCでうちわ作り・世界のゲームなど)を開催します。
- ・地区センターを利用したことのない人に来ていただくきっかけを作るためのイベント「夏休み上矢部こどもまつり」「おしゃれナイトコンサート」「音楽と落語など」を開催します。
- ・ニーズを反映した自主事業を行い、多くの人に参加したくなる地区センターにします。
- ・地域の会合や防災拠点訓練などに積極的に参加し、地域の課題を共有します。
- ・併設の地域ケアプラザ、身障者自立支援センターであいと連携しレインボーフェスタを開催します。
- ・働く母親を支援するため17時以降の小学生向け「こども食堂」を実施します。

## イ 利用促進策 地域の人の「活動拠点」を目指して

私たちは、地域の人々の様々なニーズを大切に、みんなが楽しく過ごせる居場所づくりをします。

- ★親と子どもが楽しく過ごせる場(プレイルーム・親子体操・絵本の読みきかせ)
- ★健康づくり、気軽にスポーツを楽しむ場(健康体操・個人利用での卓球やバドミントン)
- ★生活に密着した、役に立つ講座の場(料理やお菓子教室・古布を使った布草履作りの講座)
- ★読書や勉強の場、本を借りる場(図書コーナー) ★仲間との歓談、情報交換、憩いの場(ロビー)
- ★下校後に小中学生が安心して過ごせる場(ロビー・体育室)
- ★様々な情報を得る場(広報紙、チラシ、ポスター)
- ★印刷ができる場(町内会や消費生活推進員さんの大量印刷)
- ★地域の課題を話し合い、解決する場(町内会の会合)
- ★地域の人々が集まって勉強する場(家庭防災員によるAED講習・交通安全母の会の会合)

また、以下の3つの利用促進策を実施します。

## ① 子育て支援事業の充実を図ります。

- ・子育てママの保育相談を毎週2回開催します(毎週2回開催しているのは上矢部だけです)
- ・親子で楽しめる・季節のお楽しみ会・人形劇・親子体操などを土曜・日曜に開催し、保育園に通っている子どもや父親が参加できるようにします。

## ② 上矢部のニーズに合わせた「2ヶ月前曜日応当予約」・「6ヶ月定期予約」の予約方法と、さらに「当日申し込みサービス料金制度」を定着させ、空き部屋の利用を促進していきます。

- 利用2か月前の月初めの利用曜日に1カ月分まとめて予約ができる **2か月前曜日応当予約**
- 月1回・6ヶ月間の予約ができる **6カ月定期予約**

- ③ イベント(音楽会・スポーツ大会など)を実施することで地区センターの活動を地域の人にお知らせし利用を促進します。積極的に地域(工業団地)に働きかけ、地区センター事業への参加を呼びかけます。

(4) 施設の運営計画

ウ 利用料金の設定について

ウ 利用料金の設定について

上矢部地区センター利用料金表(3時間料金)

部 屋	午前	午後①	午後②	夜間
体育室(1面)	720 円	720 円	720 円	720 円
体育室(2面)	1,440 円	1,440 円	1,440 円	1,440 円
体育室(全面)	2,160 円	2,160 円	2,160 円	2,160 円
グループ室	480 円	480 円	480 円 (日・祝日 2H)320 円	480 円
会議室1	840 円	840 円	840 円 (日・祝日 2H)560 円	840 円
会議室2	690 円	690 円	690 円 (日・祝日 2H)460 円	690 円
会議室3	270 円	270 円	270 円 (日・祝日 2H)180 円	270 円
音楽室	1,020 円	1,020 円	1,020 円 (日・祝日 2H)680 円	1,020 円
和室	600 円	600 円	600 円 (日・祝日 2H)400 円	600 円
料理室	1コマ2時間 600 円			

利用料金は、占有利用についてのみ負担していただきます。部屋の広さ・利用時間によって定めています。

- 利用の少なかった和室の利用促進のため 8 年前に、1コマ 900 円を 600 円に値下げを行いました。  
また、和室 2 部屋のうち 1 部屋はカーペットを敷きテーブルと椅子を設置し、多目的に利用できるよ  
うにしました。以降、徐々に稼働率が上がっています。
- 平成 26 年度の全部屋の稼働率は、58%でしたが、夜間、料理室の利用率が悪いのが課題です。  
料理室と和室が繋がっているので、17 時以降の「留守家庭児童対策」として「こども食堂」を活用し  
ます。
- 体育室が空いている場合、個人利用者に有料で貸し出す事で稼働率の向上を図ります。

(利用料金の減免基準については、条例、規則に基づいて実施します。)

## (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
- カ ニーズ対応費の使途について

## エ 利用者ニーズの把握と運営への反映

- ・ 町内会自治会の定例会に毎月出席し、また、地区センター委員会、利用者会議などを通して利用者の意見や要望を把握し、ご意見やご提案について積極的に取り入れ、利用者ニーズ、地域ニーズを反映した運営を行います。
- ・ 館内に設置したご意見箱や、メールなどでも利用者ニーズ・地域ニーズの収集に努めます。
- ・ 苦情に対しては、館内掲示板やホームページで回答し理解をいただくよう努めています。
- ・ 日ごろより明るく親しみのある、親切で公平な対応を心がけることで、気軽に話し合える雰囲気を作り、利用者ニーズの把握に努めます。
- ・ 定期的にアンケート調査や自主事業参加者へのアンケートを行います。上矢部地域の特徴を捉え、多様化していく住民ニーズに応じていきます。

## オ 利用者サービス向上の取組

## 新しい取組

## ① 利用者の利便性向上と負担軽減

- ・ 団体枠で体育室が空いている場合、個人利用者に有料で貸出します。(卓球 1 台/120 円)

## ② 図書スペースと読書環境の充実

- ・ 図書の予約を始めました。(戸塚区では初めて)

## ③ 新しい利用者の開拓

- ・ 新しい種類のイベント(子育て支援の講演会、親子コンサートなど)を開催します。
- ・ 隣接する泉区に講座案内の町内回覧をし、利用者増を図ります。

## ④ 地域の民生委員や区役所と連携した事業

- ・ **17 時以降の留守家庭児童対策として「放課後ディサービス」を実施します。**
- ・ NPO と料理サークルの協働により「こども食堂」を実施します。安価で美味しく栄養満点の食事を提供することで留守家庭の支援をしていきます。

## カ ニーズ対応費の使途について

(ニーズ対応費は、利用料金収入見込額の 1/3 の 133 万円です)

ニーズ対応費の使途は、図書、新聞の購入、備品の購入、利用者の祭典「レインボーフェスタ」や「夏休み上矢部子どもまつり」、「近隣小学校の放課後キッズクラブ・学童クラブ」との協働事業、地域還元の事業費、など利用者に直接関係するもの、ニーズを反映したものとします。

また、開館 22 年が経過し壁紙や床の汚れが目立ち始めていますので、修繕計画を立て少しずつ張替をすすめていきます。

( ニーズ対応費の使途については、館内掲示、ホームページなどで公表します。)

(4) 施設の運営計画

キ 本市重要施策に対する取組

キ 本市重要施策に対する取組

① 情報公開

「情報公開規定」を作成し、情報開示の申し出があった場合はルールに則って対応します。  
毎年の「事業計画書」「事業報告書」及び利用者会議や地区センター委員会の「議事録」はいつでも館内で閲覧できるようにします。「利用者アンケートの結果」「ご意見箱の回答」は館内掲示すると共にホームページでも公開します。

② 人権尊重

毎年、職員スタッフ全員が「人権研修」を受講し自己啓発に努めます。  
横浜市の指針である「一人ひとりの市民が互いに人権を尊重しあい、ともに生きる社会」の実現のために、まず誰もが働きやすい職場作りに取り組んでいきます。地区センターを利用する人に対しては外見で判断しない、障がいのある人や外国人も参加しやすくするなど利用者の人権に配慮します。発達障がいの子どもやLGBTについて学び常に意識するようにします。  
(子どもへの指導に配慮し、多機能トイレは誰でも自由に使えるように配慮します)。  
また、昨今では SNS による他人の誹謗中傷や侮辱、無責任な噂、差別的な書き込みなどの人権侵害が社会問題になっています。これらを防ぐために小中学生を中心に正しいインターネットの使い方を指導していく必要があります。このため、上矢部地区センターでは地域の小学生を対象に「DVD で学ぶケータイ・ネットの正しい使い方教室」を実施します。

③ 環境への配慮

横浜市が取り組んでいる「横浜みどりアップ計画」に賛同し、上矢部地区センターを緑あふれる場所とし地域住民が寛げる場にします。(ゴーヤの緑のカーテン作りなど)  
また、地球温暖化対策として「ECO な地区センター」を目指します。

- ・ こまめな消灯と冷暖房の温度管理を徹底する
- ・ 蛍光管を LED に変える

④ 市内中小企業優先発注

地元経済の活性化、地元企業の育成を基本方針とし、優先的に発注します。  
・ 事務所で使用する消耗品や料理教室の食材は地元の商店で購入します  
・ 施設・設備の修繕や壁紙・障子ふすまの張替等の際は地元の業者に優先的に発注します  
・ 備品等の購入、パンフレット等の印刷は地元の業者に発注します。

⑤ みんな元気に！

横浜市中期4か年計画によると、2025年には65歳以上の高齢者が100万人となり超高齢社会となります。高齢者に健康で活動的でいただくため上矢部地区センターが高齢者の自主活動・相互活動を支えていく役割を担っていきます。例えば、「よこはまウォーキングポイント」のリーダーを設置し、「ウォーキングで健康づくり」の講座を実施したり、「健康麻雀」「囲碁・将棋カフェ」「季節の折り紙教室」「歌声喫茶」などで楽しく皆で交流できるようにします。

“上矢部地区センターに行けば楽しく元気になる”よう、自宅にこもりがちな人の背中を押し  
ていきます。

## (4) 施設の運営計画

## ク サークル活動や地域活動が一層活性化するための日常的な事業提案

サークル活動・地域活動を活性化するために上矢部地区センターでは以下のような事業を実施しています。

## 交流の場の拡大・異世代との自然な交流

- ① 地区センターの存在を地域の人達に知っていただくために「上矢部こどもまつり」を開催している。「こどもまつり」では、地域団体、上矢部地区のサークル、上矢部高校の生徒さん達がお手伝いのためボランティア参加しており、そこでは、様々な人々とグループ間の交流が生まれています。さらに、地域の親子が大勢来場し、まつりを楽しむことで、地域が盛り上がっています。このことを契機として上矢部地区センターでもっと何かしたいと思い、活動に加わる人が増えています。

また、毎年行われる「レインボーフェスタ」は・上矢部地域ケアプラザ・であいの会と共催し地域の方と共に開催します。

## もっと地域を知る

- ② 「上矢部てくてく探検隊」では、地域をみんなで一緒に歩き、上矢部を知り、地域の人がお互い知り合う交流の場となっています。近隣工業団地協同組合協力で実現した会社訪問イベントでは、普段は馴染のない地域の会社を訪問し、地域の工場などでものづくりなどを見学することで、地域の工業団地を知り身近に感じることができるようになったと好評です。また、「上矢部てくてく探検隊」への参加で、地域の人々との交流が生まれ、上矢部をもっと好きになる契機となっています。自分が暮らしている上矢部をもっと楽しくするための活動を始めることにもつながっています。

「上矢部てくてくマップ」を地域の人、学校の生徒さんと共に作り上げ、地域に配布し喜ばれています。みんなで歩き、もっと上矢部の事を知り考えることが地域の活性化につながるものと確信します。

## サークル活性化

- ③ バリエティに富み魅力的な自主事業を実施し、自主事業からサークル育成することを目標にしています。上矢部で活動しているサークル情報をホームページや館内掲示で知らせ、サークルの活性化にむすびつくようにしています。

## 子育て支援・きっかけづくり

- ④ 「プレイルーム」は地域の親子が安心して過ごせる楽しい交流の場です。戸塚区内の地区センターでは、毎週「育児相談」を実施していますが上矢部でも好評をいただいております。上矢部地区センター周辺では、大型マンションが建設され小さな子供のいる家庭が増えているので、区役所こども家庭支援課に依頼し、2年前から週2回「保育相談」実施しています。「保育相談」の日は、とても賑わっていますし、それ以外の日も、プレイルームで遊ぶ親子が増えています。また、プレイルームに来ていた親子が、親子体操に参加するようになり、その後、子どもの手が離れた人が自主事業に参加し、サークル活動を始めたり、地区センターのお手伝いを始めたり、地域の活動に加わっていきつたりしています。

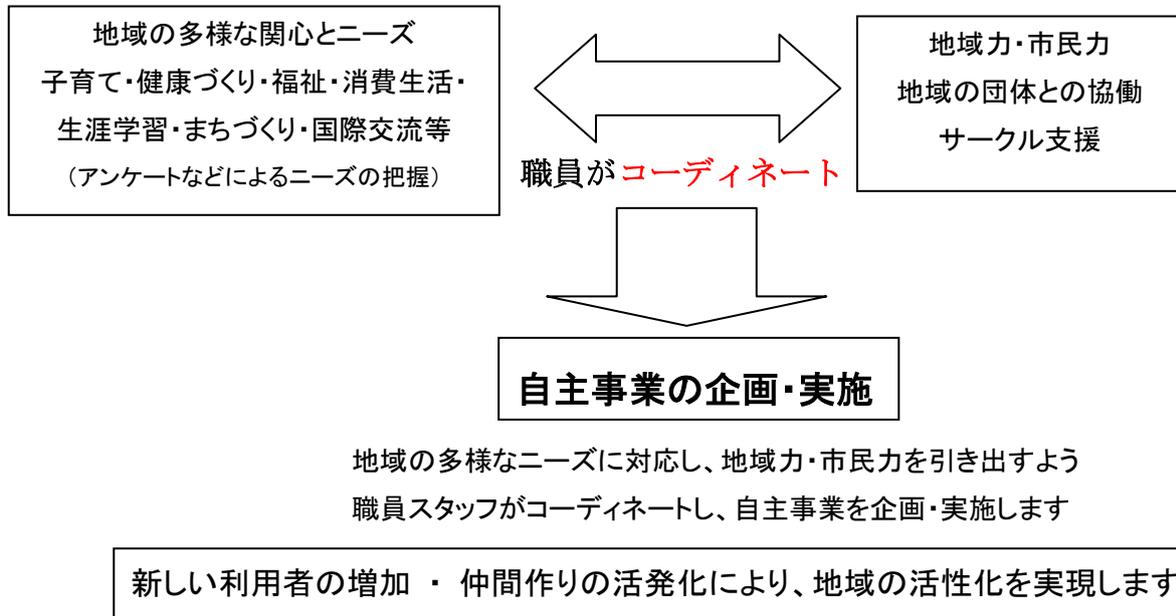
### キッズクラブ・学童との交流

⑥夏休み期間中には近隣小学校放課後キッズクラブに呼びかけ、地区センターで、外部のNPOの協力も得て「理科実験教室」「空手」「頭脳ゲーム」などを実施することで地域の小学生が楽しく「理科」を学び、運動しながら交流できる場を設けています。民間学童保育の参加もありました。

私たちは、こうした地域を知りもっと好きになる活動を続けていき、地域の活性化につなげていきます。また、上矢部地区センターは「とつか区民活動センター」のサークルガイドで「ゆめたねガイド」の作成に協力し、上矢部のサークル情報を区内全域に発信します。

(5) 自主事業計画

■ 自主事業計画の考え方



■ 自主事業の特徴

- ・ 一年間を通じて多くの自主事業を実施している（平成 26 年度 305 回開催）
- ・ 地域の人が講師になって実施する生活に役立つ地域や生活密着型の講座（みそ作りなど）
- ・ 子育て支援事業の充実（親子体操、人形劇、こどもまつりなどに年間 1 万人参加）
- ・ 健康づくり事業の推進（毎回 100 人参加の健康体操やまちゃん体操など）

自主事業参加者がサークルを結成し（実績：H18～H27 の 9 年間に 56 のサークル結成）活動を始めています。「こどもまつり」などの地区センター事業へのボランティア協力者が 50 人を超え、地域の活性化に結びついています。ただ参加する立場から、主体的に地域の活動を始める人たちを生み出しています。

■ 独自性について

- ・ 毎週金曜日の午後②（午後 3 時～6 時）、体育室を青少年育成事業枠として、幼児から高校生までを対象とした事業（ちびっこスポーツ・バウンドテニス・バスケなど）を行い、地域の親子・学生たちがスポーツで交流ができるようにします。
- ・ ニーズが高くすぐに定員が埋まった事業については実施回数を増やして利用者満足度を高めます。
- ・ 0 歳児から各年代に合わせた事業を行いお子さんの成長を見守っています。

■ 実現性について

自主事業は、年間事業計画を策定し、人員・予算を確保したうえで、地区センター委員会で発表します。実施にあたっては、これまで培ってきた地元との協働、ノウハウを駆使して「地域の人たちによる、地域の人たちのための、地域の人たちの活動拠点」作りに努めます。

(6) 施設の維持管理計画

指定管理者は、上矢部地区センターの施設管理を行います。



NPO法人建物管理ネットワークとスタッフと利用者全員で地区センターの建物・設備を大切に維持していきます。施設・設備の状態を事前に把握し、維持管理計画を策定し、効率的な管理業務を行います。

① 施設・設備の保守点検について

毎月の点検日(休館日)に、NPO法人建物管理ネットワークが、保守点検や設備巡視点検を行い、常に安全に利用できる状態にします。点検後は報告書を作成し、不具合が見つかった時は、早めの対応により施設の長寿命化を図ります。

② 補修計画

上矢部地区センターは、開館後22年が経過し、建物のクラックなど劣化が生じています。建築物の管理専門であるNPO法人建物管理ネットワークが修繕計画を策定し、緊急度の高いものから順次補修を進めていきます。指定管理期間の保守・保全計画を立て、費用のかかるものは区と相談しながら実施します。日ごろより、建物管理スタッフが簡単な小破修繕などは工夫して行い、安全に利用できるセンターとします。

③ 清掃計画

毎月休館日に行う定期清掃については効率的な年間管理計画を立て、環境に配慮した資材・洗剤を取り入れながら美観の維持に努めます。

毎日の清掃は「さわやかスタッフ」が行う他、全スタッフが協力し合い良好な快適環境を提供します。カーテン・座布団・料理室流し台・プレイルームおもちゃなどは、項目別に定期的な清掃実施リストによるチェックを行い、清掃・消毒・除菌処理を行いながら常に衛生的な環境を保持します。

④ 外構・植栽等管理計画

日常的にスタッフが敷地内外を巡回し、点検をします。植栽の手入れは、剪定業者に依頼しますが、できるだけ建物管理スタッフが地域ボランティアさんの協力を得ながら行います。少し離れたところにある駐車場の草刈等の手入れは、職員スタッフが定期的に行います。

⑤ 保安警備計画

警備業務は、機械警備により行います。毎日開館時と閉館時に警備会社に連絡し、コミュニケーションを密にします。地元の上矢部交番との連携を密にし、定期的な巡回を依頼しています。

⑥ 「ヨコハマ3R夢プラン」に則したゴミゼロ推進運動に関係者全員で取り組みます。

(資源循環局と協働で行っている「ゴミの分別相談会」はイーオ君も参加し子供たちに大人気です)

備品管理は、「備品管理台帳」による適切な管理を行い備品の不具合等を把握し更新を進めます。

## (7) 収支計画(収入計画)

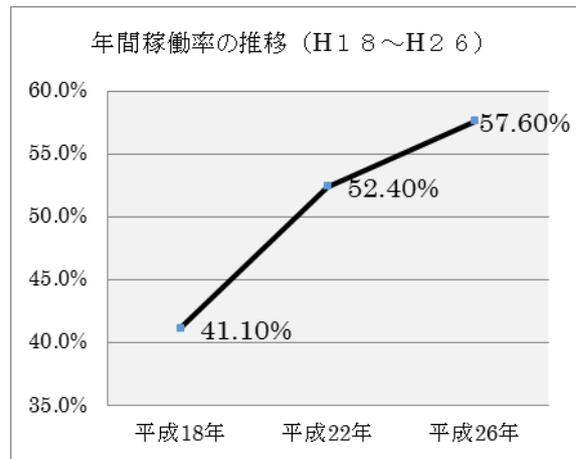
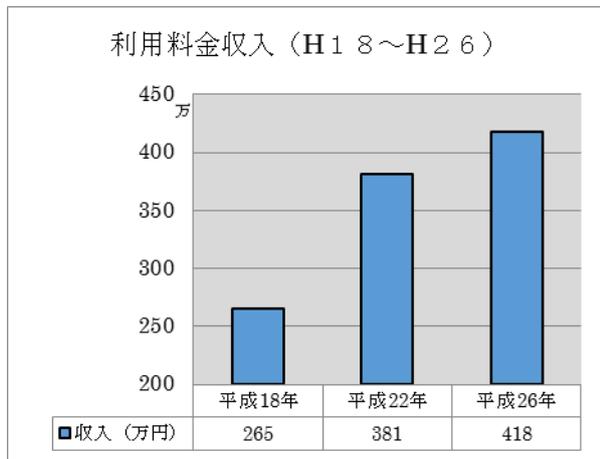
## ア 収入計画の考え方について

## イ 増収策について

## ア 収入計画の考え方について

## ① 利用料金収入

共同事業体が指定管理者として上矢部地区センターの業務に就いてからの9年間の利用料金収入実績は、指定管理2年目が前年比20%増、その後毎年7%増で推移し、順調に伸びています。決められた利用料金目標額もすでに達成しております。今後の指定管理期間で**年間430万円超を目標**とします。(平成18年度265万円⇒平成26年度418万円 1.57倍)



## ② 自主事業収入

上矢部地区センターの稼働率は、**9年間で41.1%から57.6%と約17ポイント**伸び、日中の利用時間帯によっては高稼働状態ですので、自主事業規模の拡大は難しい状況にあります。このため稼働率の低い午後②・夜間に新規事業を実施することで収入増を図ります。

自主事業の参加料は、なるべく安価とし、気軽に参加できるようにします。

## ③ 雑収入

指定管理期間で10%増を目指します。(下記参照)

## イ 増収策について

## ① 利用料金収入

自主事業からのサークル化を積極的に支援することで、新規利用団体を増やしたり、稼働率の低い部屋・時間帯での新規自主事業の開拓を行い利用料金の増を目指します。

## ② 雑収入

利用者の祭典「レインボーフェスタ」や地域の人と共に行う「夏休み上矢部こどもまつり」など参加者数の多いイベントを積極的に開催し、地場野菜販売などで収入増を図ります。印刷代、貸しロッカー代、自販機収入は微増と考えます。

## (7) 収支計画(支出計画)

## ウ 支出計画の考え方について

## ウ 支出計画の考え方について

職員・スタッフそして利用者と共に、節約を心がけ経費の節減に取り組みます。

## ① 光熱水費の節減計画

- ・こまめな消灯
- ・冷暖房の設定温度の適切な管理
- ・環境改善のための見回りの強化
- ・LED電灯などECO器具へ交換

(補足) 全員参加で取り組み、光熱水費 100 万円の赤字を解消した実績があります

## ② 自主事業費の考え方

自主事業にかかる経費(材料費、講師謝金、部屋使用料、保険料など)は参加者負担とし、事業拡大ができるようにします。講師は、できるだけ地域の人、ボランティア、学校、地域団体にお願ひし、地区センターから生まれたサークルの自主的な提案(体験講座)など、地域ボランティア力を活かしていきます。

## ② 事務費

前例にとらわれず、経費節減ができる事務費は見直しを進めます。地区センターの活性化に結びつく備品の整備・購入を中心に使用します。

## ③ 人件費

地区センターの利用者が増えれば、対応するスタッフが必要となります。そこで、利用者の多い時間帯や事業の開催される日などを考慮し繁忙パターンに合わせた勤務を実施することで、人件費を増やさずに利用者サービスの向上を維持します。

## ④ 管理費

施設・設備の管理は、NPO建物管理ネットワーク自らが行うことで、経費の削減につなげていきます。また、施設設備の現状を事前把握し対応できるので作業の効率化・経費削減ができます。

上矢部地区センターは、すでに開館 22 年が経過しています。経費の節減分は、できるだけ修繕などにあてます。修繕については、5 年間の中期目標と年度毎の実施計画を立て、順次行います。

(実績) 上矢部地区センターでは、H18 年から 27 年の間に壁紙の張り替えを順次行い、部屋の雰囲気明るくすることができました。また、配管廻りの塗装や体育室水銀灯昇降装置の修繕など見落としがちな修繕や細かな修繕も実施しました。

調査につきましては、体育室屋根及び壁面亀裂調査を行うことで、修繕計画に反映することができました。

## ③ 事務経費

地区センター運営のために必要な労務・経理・契約などの業務は地区センター職員が行うため、間接経費がかからず、大幅な節減ができます。