

港南公会堂 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成23年8月9日			
団体名	株式会社 清光社		
代表者名	鈴木 信俊	設立年月日	昭和33年 9月 17日
団体所在地	横浜市中区山下町1 シルクセンター内		
電話番号	045-681-2166	FAX 番号	045-664-5614
沿革	<p>昭和33年9月 株式会社清光社を設立し代表取締役社長に鈴木四朗故名誉会長が就任 本社を横浜市中区山下町1 シルクセンター国際貿易観光会館に置く 資本金 300万円</p> <p>昭和46年4月 藤沢商工会議所ビルに湘南営業所を開設</p> <p>昭和48年2月 資本金 500万円に増資</p> <p>昭和48年7月 資本金 1,000万円に増資</p> <p>昭和53年2月 資本金 2,000万円に増資</p> <p>昭和60年4月 東京支社を渋谷区渋谷に開設</p> <p>平成 2年9月 資本金を 4,000万円に増資</p> <p>平成19年5月 東京支社を町田市に移転</p>		
業務内容	<p>(1) 設備保守管理業務 重変電設備、動力幹線、照明用具、エレベーター、給排水ポンプ等の各種電気設備の運転、操作、点検、整備保守 / ボイラー、冷凍機及び空調機の運転、操作、点検、整備保守</p> <p>(2) 環境衛生管理業務 特定建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づく建築物環境衛生管理技術者派遣、空気環境測定、ばい煙測定、貯水槽等の清掃及び水質検査</p> <p>(3) 清掃管理業務 常時行う日常清掃 / 床面洗浄、ワックス塗布定期清掃 / カーペットクリーニング / ガラスクリーニング / 病院清掃区域（手術室等）の清掃 / 照明器具、ブラインド、シャッター等の清掃 / 建物内外の壁面清掃 / 野外及び庭園清掃 / 廃棄物の処理業務</p> <p>(4) ホスピタルサニテーション管理業務 病院内のゾーニングと各ゾーンの特性に応じて厚生労働省令で定める基準に適合した清掃及び消毒</p> <p>(5) 保安警備業務 日常の常駐警備業務</p> <p>(6) 駐車場管理業務 駐車場の管理運営（有人管理・システム管理）</p> <p>(7) 防災設備管理業務 消防法に基づく自動火災報知機、スプリンクラー、消火栓等の点検、整備保守</p> <p>(8) 受付案内・電話交換等サービス業務 受付案内、構内電話交換</p> <p>(9) 衛生害虫等の防除業務 ねずみ、こん虫等の防除及び巡回点検</p> <p>(10) ホテル客室整備業務 ホテル客室内の清掃、整備、ベッドメイク、リネン類の交換</p> <p>(11) 建設業 電気工事業（変電、送配電、構内電気設備等の設置工事） 管工事業（冷暖、空気調和、給排水、衛生設備の設置と金属配管工事）</p> <p>(12) マンション管理業務 管理規約、長期修繕計画の査定、マネジメント業務</p> <p>(13) 予約・応対等サポート業務 (14) ヘルプデスク管理業務 (15) ワークプレイス管理業務</p> <p>(16) メール集配業務 (17) 普通地方公共団体の指定管理者による公の施設管理・運営業務等</p> <p>(18) 水道メーター検針・料金整理業務 (19) PFI業務</p>		
担当者 連絡先	氏名	●●●●●●●●	所属 ●●●●●●●●
	電話	●●●●●●●●	FAX ●●●●●●●●
	E-mail	●●●●●●●●●●●●●●	

1. 応募団体に関すること

(1) 施設管理運営業務の実績、特色

株式会社清光社は1958年9月17日に中区のシルクセンターで創立した横浜市の地元企業です。創立以来53年間、官公庁を中心とした様々な建築物に関する長年の実績と豊富なノウハウを活かし、時代のニーズに沿ったサービスを提供しております。また、お客様に満足していただけることが弊社に課せられた責任と自任するとともに、地域社会及び地球環境の保全に貢献していくことも大切な使命であると考えております。

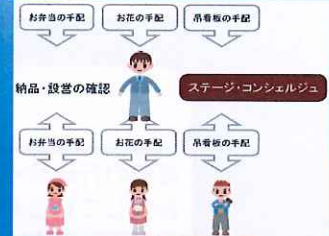
弊社の指定管理実績

横浜市市民文化会館関内ホール

実績 ホールを訪れるお客様の心地よさを創造し、演出し、気持ちよく過ごしていただくために、舞台・照明・音響の相談に限らず、お花や看板・お弁当の手配等、催物のすべてをサポートするステージコンシェルジュを配置し、利用者ニーズに対応をしています。また、デジタルコンテンツを使用した広報を展開し、利用者へ情報を提供しています。

特色 馬車道商店街とのイベントやプロの芸術家によるワークショップを行っています。また、デジタルコンテンツの集積と活用も行っていきます。(ヨコハマアートチャンネル：芸術文化に関する公演やイベントなどの記録、アーティストの素顔、芸術文化施設の紹介など、様々な側面から横浜のアートシーンを動画で紹介しています。)

関内ホールで実施しているステージコンシェルジュのイメージ図



横浜市地区センター（上中里・長津田・本牧・若草台）

実績 利用状況の確認、分析などを行い、実情に合わせた開館時間・休日・料金設定などにより、利用機会の拡充を図っております。地域コミュニティ醸成のために、地元自治会と連携した防災訓練、小学校や近隣施設との話し合い、地元自治会のお祭りへの参加、毎月行われている自治会連合への出席、地元有識者によるセンター委員会の開催、利用者をつなげる利用者会議等の開催をしています。

特色 近隣住民、地元自治会、近隣施設などと密着した運営により、地域課題の一助になるよう支援をしています。また、地域の方と協働で緑化事業や障害者の支援事業を実施しています。

長津田地区センターでの障害がある方が調理したパンの販売事業



横浜市営墓地メモリアルグリーン

実績 個人情報の取扱いにおいて「メモリアルグリーン個人情報取扱マニュアル」を作成、適宜見直し、修正等の徹底した品質管理により、登録業務から各種行政手続き等において、20万件以上の個人情報、行政文書（戸籍謄本、住民票）等を取り扱っておりますが、現在まで情報漏えいは0件です。

特色 横浜市との協働で、障害を持つ方が作成したパンの販売を行っています。また、地域の住民、近隣施設任意団体、NPO法人との連携を取り、定期的なプレイパークの主催等、様々なイベントを開催、地域の問題解決の一助となるように地域への積極的なアウトリーチ活動を行っております。

地元自治会、地域団体と協働で実施しているプレイパーク事業



その他の実績

弊社の基礎業務である清掃管理業務、設備保守管理業務、保守警備業務、駐車場管理業務、環境衛生管理業務を始め、ニーズに対応した、受付案内・電話交換等サービス業務、ホスピタルサニテーション管理業務、ホテル・客室・マンション管理業務等、そして指定管理業務・PFI事業等のPPP事業等^{※1}、約300件に及ぶ施設管理等を受託しています。

※1 Public Private Partnershipの略「公共と民間のパートナーシップ」の意）官と民がパートナーを組んで事業を行うこと。

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	事業規模	業務区分
横浜市市民文化会館関内ホール	神奈川県横浜市中区	平成18年4月	250,182千円	指定管理業務
横浜市中中里地区センター	神奈川県横浜市磯子区	平成23年4月	32,151千円	指定管理業務
横浜市長津田地区センター	神奈川県横浜市緑区	平成23年4月	31,496千円	指定管理業務
横浜市本牧地区センター	神奈川県横浜市中区	平成23年4月	20,762千円	指定管理業務
横浜市若草台地区センター	神奈川県横浜市青葉区	平成23年4月	32,551千円	指定管理業務
横浜市営墓地メモリアルグリーン	神奈川県横浜市戸塚区	平成18年9月	260,641千円	指定管理業務
横浜八景島	神奈川県横浜市金沢区	平成18年4月	140,000千円	指定管理業務（過去実績）
神奈川県立がんセンター	神奈川県横浜市旭区	平成21年4月	133,000千円	施設管理業務(平成25年度よりPFI業務開始)
神奈川県立保健福祉大学	神奈川県横須賀市	平成15年4月	51,221千円	PFI業務
こどもの城(青山劇場、ホテル、ギャラリー等)	東京都渋谷区	昭和60年9月	230,969千円	総合管理業務
神奈川県立音楽堂	神奈川県横浜西区	昭和35年4月	10,845千円	施設管理業務
秦野市文化会館	神奈川県秦野市	昭和55年8月	50,832千円	総合管理業務
横浜市金沢区総合庁舎	神奈川県横浜市金沢区	昭和46年4月	33,650千円	施設管理業務

2. 港南公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

(1) 港南公会堂管理運営のための総合的な基本方針と達成目標

基本 方針

港南公会堂の設置目的

市民の集会その他の各種行事の用に供する目的であり、港南区の施策と連携し、住民同士が連帯感を深め、自治意識を醸成し、地域コミュニティの活性化に寄与する。

H23 年度港南区区政運営方針

地域の力（協働力）と地域支援でつくる「誰もが安心して暮らせるまち」
区民生活の基準となる「行政サービスを正確、親切に提供する区役所」

地域特性

(立地・周辺環境・利用対象エリア・対象利用者等)

複数の行政サービス施設、公共施設が集中している港南中央駅より徒歩1分という立地が存在しているが、稼働率が67%と駅前施設にしては低い状況にあります。これは、港南中央駅が港南区に所在する駅の中で2番目に利用者数が少ない駅であることと、平成9年に港南区民文化センター「ひまわりの郷」が上大岡駅前に開設されたことにより、区内を同様に利用対象エリアとしている港南公会堂と競合したことが要因と考えられます。(港南公会堂の利用者の内訳では、区内が61.9%となっています。) また、周辺環境は商業施設が多く所在しており、利用対象者は企業法人が約4分の1(23.5%)と多く、公会堂の設置目的(市民の集会や各種行事)である地域団体の利用は8.0%と低くなっています。

地域住民、港南区様、清光社の官民が協働で作り上げる『新たな社会的価値を創造する港南公会堂』を目標に以下の基本方針を定めます。

港南公会堂管理運営基本方針

1. 地域活動を支える持続的な地域コミュニティの形成への寄与
2. 地域特性・ニーズに対応したクリエイティブな利用者サービス
3. 快適に利用できる空間の創出

達成 目標 1

アウトリーチ活動を連携施設等で年1回実施します。

地区センターでの指定管理業務経験を生かし、地元自治会及び近隣公共施設(小学校、地区センター、文化施設等)、公共・民間団体と情報を共有し、定期的な打合せを行うことにより、地域の課題(地域の防災計画、課題取組へのサポート、貸室予約状況の連携等)に積極的に取り組みます。また、課題解決への一助になるように地域の団体と連携したイベントを実施します。

達成 目標 2

指定管理期間5年間で利用率10%の向上

地域特性・ニーズに対応したクリエイティブな利用者サービスを実施することにより、稼働率を年間2%ずつ向上させます。港南公会堂の立地条件や周辺環境、利用エリアや利用者動向を分析するとともに、利用者ニーズを正確に把握する為に、数多くの要望を受け取る体制を構築します。これらの収集した情報を分析・評価・検討することにより、利用者が求めるサービスを提供する体制を整えるとともに、地域に密着した活動を実施することにより、競合する港南区民文化センター「ひまわりの郷」との差別化を図ります。また、弊社の他指定管理施設で講師を行っている俳優や演劇の指導者による市民の参加型講座、ワークショップを開催することにより市民交流の機会増加と、公会堂での演劇利用実績を増やします。

達成 目標 3

利用者満足度80%以上を達成します。

利用者に「快適に利用できる空間を提供」することにより、公会堂アンケートにおいて満足度80%を達成します。清光社の本業である公の施設での総合ビルメンテナンス業務経験(関内ホール、青山劇場、音楽堂)を活かし、地域活動・文化・芸術・知の創造空間である芸術文化施設を適切に管理運営します。

(2) 運営業務の実施方針

港南公会堂は、市民の集会その他の各種行事の用に供する目的のほか、市民の集会その他の各種行事及び地域コミュニティの活性化を市民の集会、その他の行事を通じて『区の施策と連携する』『住民同士が連携を深める』『自治意識を醸成する』『地域コミュニティの活性化に寄与する』という役割が設定されています。これらを踏まえ、公共施設として「公平・公正な管理運営」「アウトリーチ活動による地域コミュニティの活性化」及び指定管理施設としての「利用者ニーズを反映したクリエイティブな運営」「事業の効率化」を港南公会堂の運営実施方針と定めます。

「公平公正」な運営

公共施設を運営するにあたり、基本的で特に重要になる事項が公正公平な運営になります。利用者から公会堂使用許可申請書の提出があった場合、特定の団体が施設を継続して専用の使用をすることがないように留意し、1日以内に公会堂使用許可書を発行します。営利目的、設置目的に反する利用については、厳しく利用を制限するとともに、利用許可の取り消しを行います。また、予約受付時や利用者サービス提供時にも公平公正な運営に照らし合わせた利用許可やサービスの提供を実施していきます。なお、現在書類等の紙ベースで行っている使用許可業務を出来る限り簡素化、システム化を行い、重複予約をはじめとする利用トラブルが起きない体制を構築します。これらの業務を実施するにあたり、特に多くみられる問題は、利用ルールの周知ができていないための問題です。港南公会堂で実施する業務について、多くの方にホームページやポスター等の媒体を利用した情報を公開するとともに、利用指導を行うことにより、利用ルールやサービス内容を周知徹底していきます。

地域コミュニティの活性化

■地域課題に対する取り組み

地元自治会及び小学校・中学校等の会合に積極的に参加し、現在の地域の課題及び地域のニーズの情報収集を行うとともに、アウトリーチ活動等による相互交流の場を提供します。また、港南区様、近隣公共施設及び団体と連携し、利用者へ幅広い情報を提供するとともに、利用機会の拡充に努めます。なお、地区センターにおいて、地元自治会、学校、社会福祉協議会、青少年協議会、体育協会、児童・民生委員、老人会と連携して情報共有化を行うことにより、各団体と連携した施設の利用を実施しています。



地区センターにて行っている俳優演劇指導者による演劇指導の様子

■芸術文化活動のサポート・地元人材の活用

清光社では『横浜アートチャンネル』を通して、芸術文化施設及びアーティストのサポート活動を行っています。引き続き『横浜アートチャンネル』を通して、地元のアーティストのサポートを行うとともに、地元のアーティストと連携を取り、区民が芸術に触れる機会を創出します。なお、地区センターにおいて、地元アーティストによる区民参加型の演劇事業を展開しております。



弊社管理施設で行っている『横浜アートチャンネル』

地域特性・利用者ニーズを反映したクリエイティブな運営

■地域特性・設置意義を考慮した他施設との連携

公会堂の利用者は企業法人の利用が約4分の1と多く、本来の公会堂の設置目的である地域団体の利用は8.0%と少なくなっています。地元自治会や地域の団体との連携を密にし、地域課題解決の一助になるようにアウトリーチ活動を実施することにより、本来の公会堂の機能を周知し、地域団体の利用を促進します。また、港南区の地区センター及び「ひまわりの郷」等と利用状況を共有することにより、双方の部屋の稼働率の向上を図るとともに、利用者の利用の機会を増やします。

■利用者視点での運営

公会堂のホールで演劇やコンサートを行うには、様々な知識と準備が必要になります。利用者の様々な要望を確認し、安全に開演ができるようサポート・提案を行うとともに、利用者が必要としている物品等を一括して案内するワンストップサービスを導入します。なお、区内ホールにおいて既にワンストップサービス（ステージコンシェルジュの配置）を採用し、舞台・照明・音響の相談に限らず、お花や看板、お弁当の手配等、催物に関わる全てをサポートしています。

事業の効率化

清光社ではISO 9001 品質マネジメントシステム、ISO 14001 環境マネジメントシステム、OHSAS18001 労働安全マネジメントシステムの3つのマネジメントシステムを活用した管理運営を実施しています。品質及び環境、安全を考慮した運営、管理に関する各種マニュアルを作成し、職員全員が対応できる体制を構築することにより、平均的なサービス提供及び管理運営を実施します。また、インスペクションを随時実施することにより、不具合事項の削減と迅速な是正により、サービス水準の低下を防ぎます。なお、業務の実施においては、指定管理の意義を念頭に、豊富な指定管理経験を生かした事業計画を策定し、右図マネジメントシステムを運用したPDCAサイクルによるスパイラルアップを図り、事業の効率化及びコスト削減を促進します。



(3) 維持管理業務の実施方針

港南公会堂は今ある施設をいかに延命するかが重要になります。古い施設の特徴を把握することによりライフサイクルコストを意識した維持管理を実施します。また、延命化と並行して、常に「快適であり」「安全であり」かつ「安心である」環境を提供することも重要です。施設管理委託業者と連携を取り、修繕補修計画を策定します。

「快適」「安全」「安心」の確保

港南公会堂では、施設管理維持業務の一部が指定管理業務外になっていますが、「快適」「安全」「安心」を完全な形で提供するために、総合ビルメンテナンス企業の視点から施設管理維持のフォローアップを行います。また、港南公会堂は平成23年11月には築40年を迎え、年を重ねた建築物の例に漏れず、各所の汚れの蓄積や各設備の不具合の顕現化及び横浜市中期4か年計画での建て替えを想定した維持管理の実施が重要です。それらを踏まえ、施設管理委託業者と連携を取り、港南区様と協議しながら、その時々によつて最適な方法で対応し、「快適な空間」を創出します。

引き継ぎ時の総点検	建物全体のケア	緊急時の対応	震災への対応
清掃・設備・警備において、弊社の事業部・技術管理部・セキュリティ管理部により、施設管理の総チェックを行うとともに、施設管理委託業者と打ち合わせを行い、「快適な空間の創造」を行います。	港南区様と連携し、建物の施設管理を実施するとともに、総合ビルメンテナンス企業として、施設管理全般の助言を行い、建替えを意識した建物及び設備の「延命化」「ライフサイクルコストダウン」を実施します。	緊急時に施設管理委託業者が即時に出動できない場合でも、清光社本社及び各事業所*1から緊急内容に合わせた応援要員を即時に出動させ、緊急対応を行い、被害の拡大を防ぎます。【清光社本社所在地は、20分圏内にあります。】	物品の保管や什器の配置を確認し、チェックシートによる危険個所の特定を行います。特定した箇所の補修及び転倒防止器具の設置を行い、地震による二次災害防止策を講じます。また、日々の巡回の際にチェックシートを活用し、防止器具等に不具合が無いか点検を行います。

*1 【港南公会堂 20分圏内に、清光社本社及び事業所 20件が所在し、職員 270名以上が就業しております。】

快適な空間の創造

■ 日常清掃実施計画

公会堂においては、利用者による自主的な清掃により、美観の維持を行っています。乳幼児や高齢者等の利用者視点に立った除菌清掃等の施設管理を実施するとともに、定期的に、高齢者や障害者等が快適に利用できるように、視覚障害者・聴覚障害者・肢体不自由者等の視点に立って施設内を点検し、危険個所の特定を行い、改善します。また、感染の原因になる嘔吐物に関しては、迅速に処理を行い、拡大を防止します。

■ 適切な点検計画

公会堂には通常の設備の他に音響、照明などの専門的な設備があり、これらの設備を常にベストな状態で利用者様に貸し出す事ができる様に、専門業者による定期点検のみに頼らず、日常点検のポイントを研修などで公会堂全職員が把握し、計画的に日常点検を行い、事故などの未然防止、高品質な設備と経費節減を図ります。また、指定後、港南公会堂の設備点検業者とコンタクトを取り、現状の把握を徹底します。

■ 保安警備

館内の死角個所を重点とした巡回経路・日常での危険個所を記載した点検マップを作成し、職員による巡回警備を実施します。また、不審者等が巡回時間を把握できないように巡回時間を適宜変更し、対応します。



■ PDCAサイクルの活用【上図参照】

PDCAサイクルを活用することにより、業務改善を継続的に実施します。

業務の遂行体制

インスペクションの実施	社員教育	修繕補修計画
日常清掃作業終了後、職員はインスペクションシートを利用し、清掃のチェックを行います。不適合項目が存在する場合は、直ちに作業をやり直します。また、清掃時及び定期巡回時の内容をインスペクションシートへ記録し、職員全員で共有することによりチェック体制の強化を図ります。	スキルに合わせた階層教育により、徹底した職員教育、訓練を行います。業務に必要な様々な知識・技能を取得することにより、施設管理の質の向上を図ります。また、「サービス介助士」取得により、障害者・高齢者の視点に立った施設管理を実施します。	日常・定期点検時に発見された不具合については、迅速に補修・修繕を施します。また、点検データの分析結果、安全性、経済性を考慮し、建築物及び機器更新が必要な場合は、横浜市中期4か年計画による建替えの可能性も勘案し、港南区様に延命も含めた修繕補修計画を提案します。

3. 施設の運営・管理に関する提案

(1) 管理運営体制と組織

ア. 管理運営組織の計画

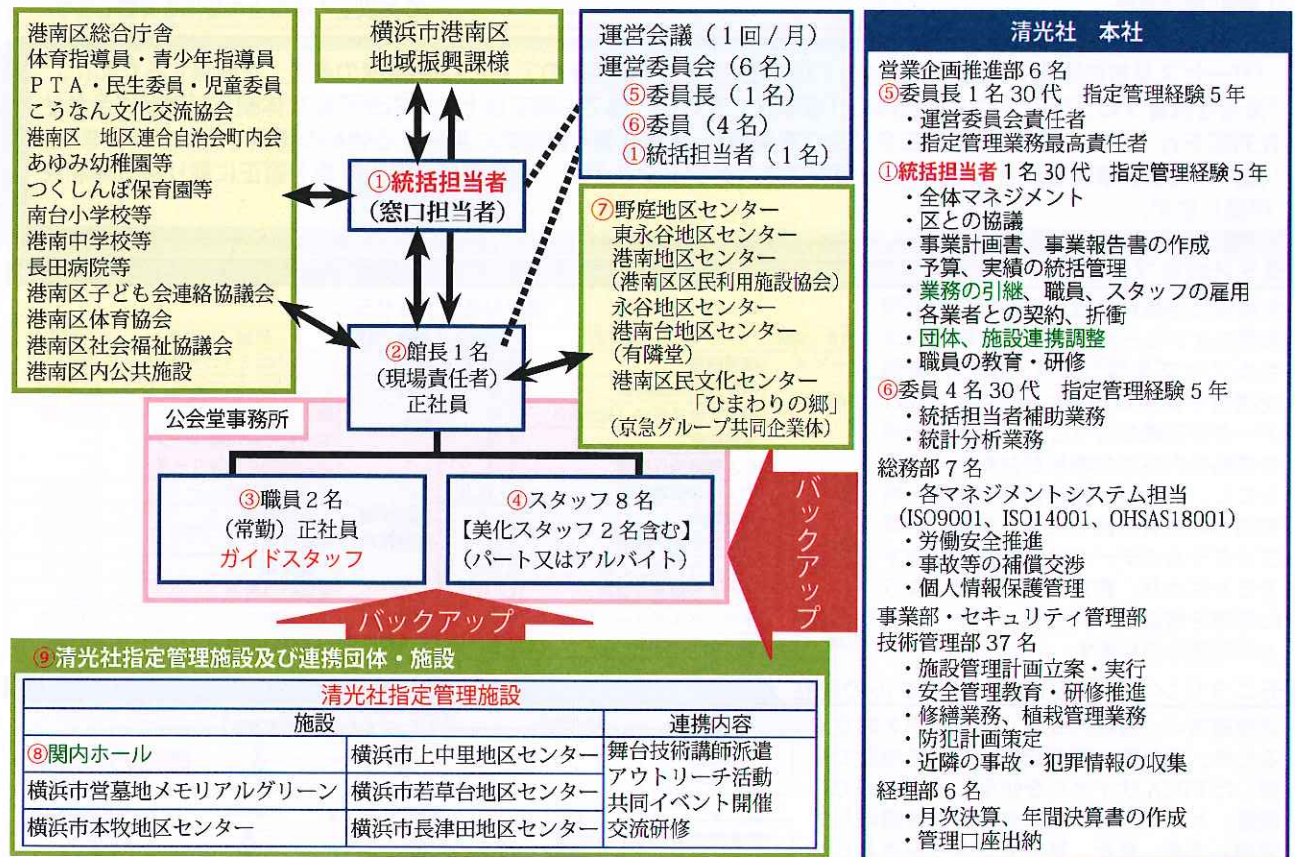
これまでの実績・経験により培った管理運営能力や課題対応能力に加え、住民・利用者のニーズが的確に反映される組織体制、充実した連携施設・連携団体・清光社本社バックアップ体制、繁忙期及び緊急時にも安定的な管理運営を実施できる体制、サービスの質を向上し続けるための職員教育を維持し続けることをお約束します。

運営体制図

特徴① 港南区内の地区センター【下図⑦】及び関内ホール【下図⑧】と連携を取り、講堂及び会議室、和室の利用状況を共有し、利用者への利用機会を増やすとともに、稼働率の向上を図ります。また、相互に関係することで地域課題についても情報の共有を行います。

特徴② 清光社本社は港南公会堂より20分の位置にあるため、緊急時に即時に対応ができる体制を構築しております。また、**連携団体及び指定管理施設との連携【下図⑨】**により、クリエイティブなサービスの提供を即時に実施できる体制を整えております。

特徴③ 豊富な指定管理経験を持つ**統括担当者【下図①】**を配置することにより、議会議決後、速やかに業務の詳細な現況調査を実施し、**平成24年1月から円滑な引き継ぎ業務を実施します**。また、日々の業務に追われる館長をサポートするとともに、各団体との調整を行い、新規事業計画やアウトリーチ活動等を実施します。



シフト体制

舞台技術者（ガイドスタッフ）が常駐するシフト体制により、ワンストップサービス【P8.「ワンストップサービス」参照】による利用者サービスの向上及び舞台操作等の安全性を確保した運営体制を構築いたします。

勤務日数	時間	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
館長	23日 7.5h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
常勤	23日 7.5h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
非常勤	15日 4.5h			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
非常勤	15日 4.5h					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
非常勤	15日 4.5h							■	■	■	■	■	■	■	■	■
非常勤(美化)	15日 4.0h											■	■	■	■	■
合計人数		1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2

【時期・利用状況（11月港南区区民文化祭、8月夏休み等）により人員の増減を行い、適正な配置を行います。】

イ.必要人材の配置と職能

■港南公会堂職員の採用について

館長候補者には社会経験が豊富であり、同等の施設での管理職経験者を配置する事を想定しています。常勤職員には舞台系技術経験があり、ガイドスタッフとして職務をこなせる者を配置します。スタッフには、ボランティア活動に興味のある地域の方を採用することにより、地域との連携や災害時等のスムーズな対応を可能とします。また、本公会堂は既存館でありますので、議決後早期の段階で現在の職員の方への意思確認を行い、引き続き勤務を希望される方につきましては、弊社の理念及び本提案内容にご理解いただけることを確認した上で、採用させていただくことを考えております。なお、職員の就業に関しましては、労働基準法に準拠した弊社の就業規則により対応します。

公会堂事務所

②館長：40～55歳
正社員1名（専任）
保有資格：防火管理者
職能：関内ホール総務管理職経験者及び舞台系管理経験者
業務内容
・現場責任者
・個人情報保護責任者
・港南区様との連絡調整
・近接、併設施設との連絡調整
・利用団体との利用打合・調整
・連携団体・施設・コミュニティの連絡調整
・緊急時対応業務
・各種日報・月報の作成、報告
・職員の勤怠管理

③職員：20～65歳
正社員2名（専任）
職能：舞台系技術経験者
業務内容
・公会堂広報業務
・総務、小口経理業務
・利用料金に関する窓口、接客業務
・各種報告書の作成
・利用団体との利用打合・調整
・来場者人数などの利用統計業務
・施設管理業務
・警備保安業務
・火災予防業務（戸締り等）
・ボランティア管理業務
・遺失物、取得物、残置物の処理

④スタッフ：20～65歳※
パート8名（美化担当含）
職能：
地域住民でありボランティア等に興味がある方
業務内容
・利用申込業務
・窓口、接客業務
・環境美化業務
・備品管理業務
・警備保安業務
・集計業務
・原状回復補助
・日常清掃業務
障害者雇用に基づく障害者1名以上、
団塊世代の地域コミュニティ参画に基づく
60歳以上1名以上の雇用を実施します。

「サービス品質の確保」「業務の効率化」「利便性の向上」「集客率のアップ」「利用者の安全」を確保するために、『清光社教育プログラム』による職員の「標準化」を行い、誰でも規定以上の対応が可能な体制及び現状に合わせた対応を行うために、計画的なモニタリングを実施し、業務改善を継続的に実施する体制の構築を行います。また、「個人情報取扱事業者」として、「個人情報マネジメントシステム」を活用し、個人情報を適正に取り扱う体制を構築します。

■清光社教育プログラム

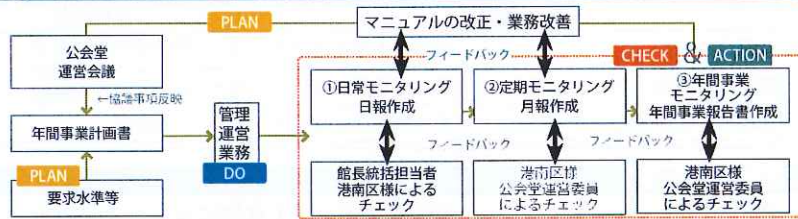
年度末に各職員に適した翌年度の年間教育スケジュールを作成し、職員のスキルアップを図ります。また、研修受講後や資格取得後に報告書の作成、データの管理を行うことにより、研修や資格の内容を全職員が共有できるようにし、各職員の進捗状況の把握と教育内容の共有を図ります。なお、教育プログラムのデータは翌年度に反映することにより、教育の漏れが無いように管理を徹底し、利用者サービスの向上の促進を図ります。

清光社教育プログラム

教育・資格	研修・講習名	実施月	教育・資格	研修・講習名	実施月
サービス 管理運営	接遇研修	4・12月	環境	かながわコミュニティカレッジ	適宜
	指定管理知識研修	3月	防災	災害救援ボランティアコーディネーター	7・8月
	指定管理講習会（横浜市）	7月	安全	横浜市ライセンスリーダー	初年度
	事務研修	4月		生活資機材取扱リーダー	
法令	個人情報保護研修	6・12月		救助資機材取扱リーダー	
	人権教育	12月	施設管理	普通救命講習	初年度
福祉 サービス	ボランティア研修	5月	清掃教育	入社時教育	入社時
	サービス介助士2級	2年目		初級教育	1年目
	子ども支援養成講座	8～12月		中級教育	2年目
他施設 研修	メモリアルグリーン研修	3月	施設管理	資格取得教育	適宜
	関内ホール研修	9月	設備教育	入社時教育	入社時
				小破修繕教育	1年目

■モニタリングによるPDCAサイクルの確立

管理運営の「継続的改善」の仕組みを確立するため、現在指定管理を行っている施設で構築したPDCAサイクルを使用し、「C（CHECK）機能」として右図のモニタリングを継続して実施します。また、外部モニタリングとして第三者評価を2年目と4年目の計2回実施し、積極的な業務改善を実施します。



■清光社としての個人情報等の扱い方

法律・条令に則った個人情報保護の徹底	個人情報開示請求	個人情報取扱マニュアルの作成・活用	責任者の設置と取扱い体制の構築
「個人情報取扱事業者」として「個人情報保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、個人情報を適正に取り扱います。また、守秘義務に関しても入社時に誓約書を結び、職員への周知・徹底を継続します。	情報開示請求があった場合には、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」等に則り、「本人・代理人確認」、「開示等受付報告書」による受付、「要求事項への可否審査」等を実行し、個人情報の取扱いを厳重に行います。	「個人情報保護マネジメントシステム」より「港南公会堂個人情報取扱マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し・改善を行い、個人情報保護を徹底します。また、年2回、教育と効果測定を実施します。	館長を個人情報保護責任者とした上で、取扱担当者を決定し、個人情報の保護期間、保管方法及び消去方法等の措置について、取扱担当者に指示します。また、統括責任者による抜き打ちチェックを実施し、個人情報の管理徹底を図ります。

ウ.緊急時の対応計画

利用者様の安全確保を最優先とし、訓練・研修により職員の危機対応能力を高めるとともに、事前および事後の対策を強化することにより、不測の事態への備えを強化します。さらに、利用者様への被害を回避する観点から、建築物や舞台設備などの日常点検や早期修繕の徹底を図ることを基本的な考え方とします。また、**先日の震災による帰宅困難者を想定し、危機管理マニュアルに落とし込み、港南区様と連携した受け入れ体制を構築します。**

(ア) .事故、災害、傷病人発生時等の危機管理対策の基本的な考え方

■利用者安全の最優先

事故・災害・傷病者発生時等においては、利用者の避難、誘導、安全確保を第一とし、『横浜市防災計画（震災対策・風水害対策・都市災害対策）』『国民保護計画』および『横浜市指定管理者ガイドライン』『港南区防災計画』『指定管理者災害対応の手引き』を全職員が十分に把握し、行動します。

■職員の危機対応能力向上および事前・事後の対策強化

「港南公会堂危機管理マニュアル」を作成し、研修により周知・徹底を図り、防災訓練・事故対応訓練を強化することによりマニュアルの見直しや改善の継続を行い、危機管理能力を更に高めます。

■緊急時の施設破損等を最小限に抑える施設管理

災害時等において、建築物の損傷による利用者への被害を避けるとともに、人命救助などの地域支援活動に支障をきたさないよう、建築物の日常点検、早期修繕及び予防保全の徹底を図ります。

(イ) .事故、災害、傷病人発生時等に対する事前の危機管理対策

■「港南公会堂危機管理マニュアル」を作成・見直し・改善を行います

危機管理計画に準拠した「港南公会堂危機管理マニュアル」には、様々な事故・災害等の発生に備え、災害時等の情報収集や横浜市様・港南区様を含めた関係部署への緊急連絡網、緊急時体制、役割分担、周辺防災拠点、ハザードマップ、緊急時行動チェックシート、避難経路図等、災害時の必要対応事項を網羅します。「港南公会堂危機管理マニュアル」の周知・徹底を図るために、机上訓練や防災訓練の際に各職員の行動をチェックし、評価の低い職員にはマニュアルを再確認させます。また、机上訓練や防災訓練の実施時に当該マニュアル中に課題が発見された場合は、見直し・改善を行います。

■緊急時などにおける、総合庁舎・近隣施設との連携

災害時に公会堂が横浜市防災計画で位置づけられた役割（災害対策本部支援施設、物資集配拠点、ボランティア活動拠点）を理解し、有事の際に港南区様の要請に応える体制を構築します。地域防災拠点、地域医療救護拠点に指定されている「南台小学校」広域避難所に指定されている「日野公園墓地」は、災害時に重要な機能を果たす施設になります。避難誘導・災害時協力を含めた災害時対応策を策定し、災害時の連携を確認します。また、災害時及び通常業務時における傷病者発生に備え、「長田病院」との連携体制を構築します。

■事故・災害時に有用な資格・技術の取得

横浜市様、港南区様が実施する「総合防災訓練」「災害救助活動ネットワーク」への参加、「救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」「サービス介助士」の取得等、地域の防災活動への参加及び災害時に実用性がある資格を取得することにより、職員の危機対応能力を維持・向上させます。

■避難誘導設備の点検

公演中等、来場者が多数いる際に災害等が発生した場合に備え、各種吊り物等、客席の避難誘導灯、非常灯等の点検・整備は最重要項目とし、万が一に備えます。

■各種保険への加入

業務継続に支障がないよう、事故等が発生し弊社が賠償責任を負った際のリスク対応として、各種保険に加入します。【補償上限額 3 億円の施設賠償保険に加入しています。】

(ウ) .災害時等における対応策

■初動対応および二次災害防止

初動対応として、利用者様の安否確認と避難・誘導による安全確保を実施するとともに、横浜市様及び港南区様への連絡、災害時のレベルに準拠した運営委員および勤務時間外職員の参集を行い、救援活動拠点機能を維持します。（地震震度 4 及び気象注意予報は館長召集、地震震度 5 以上及び気象警報は全職員召集）傷病者発生時には、「長田病院」と連携をとりながら、傷病者の安全を確保し、適切な処置を行います。また、重病人発生時には、迅速に 119 番通報を行うとともに、救急車の受け入れ態勢を整え、迅速な搬送を実施します。二次災害の防止として、舞台の吊り物等の落下防止、火災・延焼の防止とともに、危険が周囲に及ぶ可能性のある場合には、来場者への危険周知や避難の誘導、港南区様や外部技術者等への連絡およびそれらと連携した対応を実施します。

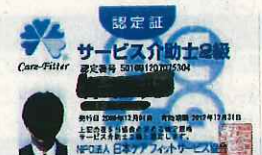
■地域との連携

「南台小学校」「港南中学校」等の機能が最大限発揮できるように、事前に策定した災害時対応策を実施し、災害別の避難誘導等をバックアップします。また、ライフラインを確保するために「横浜市防災ライセンスリーダー」は南台小学校等の「応急給水栓」「簡易トイレ」等の災害設備の設置協力を行います。

AED を新規設置し、毎月の定期点検とともに、職員全員が指導を受け、常時使用可能な状態とします。

危機管理マニュアル
記載項目

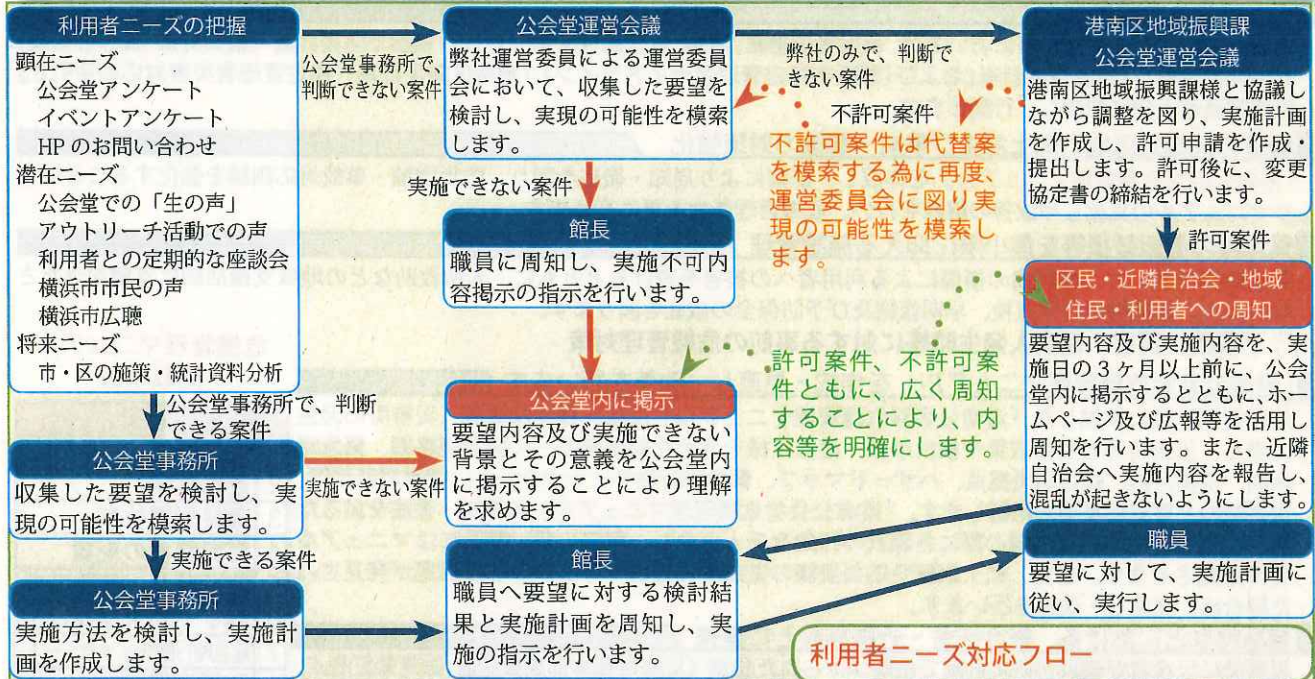
1	1 章 事前対策
1	1 情報収集
2	2 連絡体制
3	3 職員配置体制
4	4 有資格者の配置
5	5 防災拠点・避難場所
6	6 ハザードマップ
7	7 緊急時行動チェックシート
8	8 防災資機材
9	9 危機管理教育
2	2 章 災害時の対応
1	1 地震災害
2	2 気象災害
3	3 火災
4	4 事故・事件の対応
3	3 章 その他の緊急時
1	1 建物占拠テロ行為
2	2 感染・伝染病・食中毒



(2) 施設の運営計画

ア.利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

利用者ニーズを正確に把握するために、様々な場所・時間そして人から数多くの要望を受け取る体制を構築するとともに、収集した情報を分析・評価・検討することにより、あらゆる角度から実現の可能性を模索し、実施する体制を構築いたします。また、月に1回、近隣公共施設との連携のため、情報収集を行い、これら獲得した情報及びニーズを元に利用者サービスを展開していきます。



利用促進のための様々なサービス

弊社が行ってきた指定管理施設での豊富な経験を活用し、多面的な施設の利用者に対するサービスを展開し、利用者の期待と信頼に応え、施設稼働率を向上させます。

ホームページ設立 明るくわかりやすく、双方向なホームページを開設します。開設後も積極的な更新を行い、新鮮な情報を閲覧者に提供します。	ワンストップサービス お花の手配、当日の受付、クロークサービスなど公演に際し必要となる様々な手配、手続きを補助し、利用者の負担の軽減に努めます。
自動販売機の設置 飲料の自動販売機だけではなく、軽食、スナック等の豊富な種類の自動販売機を設置します。	アウトリーチ活動 港南区内の小中学校等のプラスバンド、演劇部等の舞台演出の相談に応じ、時には直接出向きお手伝いを行います。
人材紹介サービス 弊社の指定管理施設での実績のある豊富な各分野の専門家を講師として紹介し、利用者の文化活動をサポートします。	小中学校との連携 小中学生向けの見学会、職業体験等の受け入れやベルマークやエコキャップ運動を通して近隣小中学校との連携を図ります。
デジタルサイネージ デジタルサイネージを導入することにより、利用者に公会堂の活動広報のみでなく、他公共施設情報、地元自治会の情報を幅広くリアルタイムで配信します。	

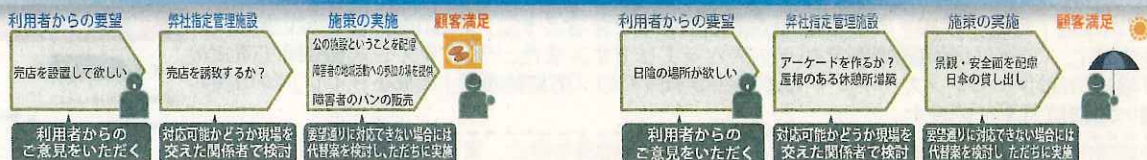


【上記サービスは弊社指定管理物件ですすでに実行しているものであり、弊社で即実行可能な準備があります。】

駐輪場対策

港南区総合庁舎の駐輪場が午後5時15分に閉鎖されてしまい、夜間に利用する人の駐輪場対策として、近隣駐輪場と午後5時以降の利用契約を調整します。利用者はあらかじめ予約を頂くことで利用できる体制とし、違法駐輪や近隣施設の迷惑にならないように配慮します。

弊社指定管理施設において、利用者の要望を検討した結果、施設の構造上の問題や設置趣旨を考慮し、実施不可能だった案件において、代替サービスを実施し、顧客満足につなげた事例を下記に紹介します。



イ. 利用料金性を前提とした具体的な料金設定の方針

港南公会堂の利用統計を分析し、利用料金等の割引の提案を検討いたしました。利用料金変更には6カ月の周知期間が必要であることと、料金変更による利用者の混乱が予測されるため、指定管理初年度は利用料金等の変更は実施いたしません。今年度は次年度以降の割引料金設定のための情報収集、検討期間とし、指定開始2年日以降に、利用率向上のため、利用枠の増加及び利用料金割引、セット割引等を実施いたします。

■ 利用料金の設定とコマ数の変更

港南公会堂の利用状況を参照すると、講堂、会議室1、会議室2、和室共に、昼間の利用率に比べ夜間の利用率が極端に低いことが読み取れます。当日その後に利用者がいない場合は、延長料金の割増しを無くし、夜間の稼働率を向上させます。また、講堂の午前のみ、午後のみ、の料金設定【下表の注1部分参照】及び午後夜間枠の料金設定【下表の注2部分参照】を新設し、短時間のリハーサルや練習の機会を増やします。そして、早朝の利用ニーズ（講演などの準備時間）に対応するため、必要があれば実費相当額のお支払いを頂き、公会堂の開館時間を8:00に変更します。

港南公会堂料金表（案）

● 講堂・会議室の使用料

室名	定員	平日料金					
		午前	午後	夜間	昼間	午後夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-17:00	13:00-22:00	9:00-22:00
講堂	534名	8,000 ^{注1}	9,000 ^{注1}	14,000	15,000	23,000 ^{注2}	29,000
会議室	21名	400	600	600	1,000	1,200	1,600
会議室	33名	600	900	1,000	1,500	1,900	2,500
和室	20名	300	300	400	600	700	1,000
全館	600名			16,000	18,100	26,800 ^{注2}	34,100

室名	定員	土・日・祝日料金					
		午前	午後	夜間	昼間	午後夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-17:00	13:00-22:00	9:00-22:00
講堂	534名	9,600 ^{注1}	10,800 ^{注1}	16,800	18,000	27,600 ^{注2}	34,800
会議室	21名	480	720	720	1,200	1,440	1,920
会議室	33名	720	1,080	1,200	1,800	2,280	3,000
和室	20名	360	360	480	720	840	1,200
全館	600名			19,200	21,720	32,160 ^{注2}	40,920

※ 入場料等を徴収してのご使用は、1,000円以上2,000円未満は5割増し、2,000円以上は10割増しとします。（*入場料等…その他これに類する料金）

※ 使用のない場合は、1時間以内で延長することが出来ますが、2割増となります。

● 附属設備の使用料

設備種別	定員	午前	午後	夜間	昼間	午後夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-17:00	13:00-22:00	9:00-22:00
拡声装置		1,500	1,500	1,500	3,000	3,000	4,000
スポットライト		1,500	1,500	1,500	3,000	3,000	4,000
ピアノ		1,500	1,500	1,500	3,000	3,000	4,500
音響装置	C D	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
	M D	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
	テープレコーダ	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
	ラジカセ	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
映像装置	映写機	2,000	2,000	2,000	4,000	4,000	6,000
	プロジェクタ	2,000	2,000	2,000	4,000	4,000	6,000

● 持込電気料 持込機器の消費電力1Kwにつき200円とします。

■ 地元活動支援

港南公会堂における地域団体利用率は約8%であり、学校・幼稚園の利用率も5%前後と低い水準となっています。公会堂の設置目的（市民の集会や各種行事）である地域団体の利用の促進の一助となるように、港南区様と慎重な協議を行った上で、地域利用団体と近隣小中学校の学校活動、社会福祉活動等の利用料金を50%割引にします。これにより、近隣自治会、学校等の利用機会の拡充を行い、利用率の向上を図ります。

■ 終日利用割引

各部屋ともに終日利用の場合は10%割引を実施し、終日利用を促すことにより、空室の軽減、利用料金の増収を図ります。

利用料金の割引に関しましては、港南区様との協議や手続きが必要になるため、平成25年度からの開始を想定しています。

(3) 施設の維持管理計画

ア.施設の保守管理・補修計画

横浜市中期4か年計画による建替えの可能性を見込み、施設の利用の妨げとなる致命的な部分を除き、弊社技術管理部による自社修繕等、最低限の補修を行います。しかしながら、弊社技術員が利用者の安全にかかわる箇所や必要だと判断した場合には、港南区様との協議の上、迅速な修繕計画を策定し、大規模修繕及び機器の更新を行います。

施設保守管理業務

弊社技術職員は委託業者からの定期点検データを参照し、不具合状況をデータ化するとともに、不具合箇所の早期是正及び修繕等の計画を作成し、港南区様と調整を行います。修繕計画は横浜市中期4か年計画による建て替えを想定し、機器の延命化を基本に策定いたしますが、弊社技術員が機器の安全性・経済性を考慮した結果、建築物並びに機器の更新が必要な場合には、港南区様と協議を行い、利用者の安全を優先し、大規模修繕を実施します。また、**不具合箇所の早期発見・早期是正によるライフサイクルコストダウンを意識した設備機器の延命化を実施**します。

公会堂設備の点検

舞台機構・音響・照明・備品の保守管理業務は、現在委託されている港南公会堂を熟知している業者を基本としながら、専門職である職員による日常点検と特殊設備などの定期点検を実施することで、利用者の安全及び施設・設備を確実に貸与できる体制を構築します。また、弊社管理施設である「関内ホール」「こどもの城(青山劇場)」を参考に、**港南公会堂の設備操作マニュアル及び点検マニュアルを作成し、職員全員が不具合対応や利用者への説明ができる体制を構築することにより、サービスと安全性を向上させます。**

舞台設備(音響・照明・舞台設備)の貸し出しについて

舞台設備などの専門的な設備の定期保守点検は現在舞台設備の保守管理を実施している専門業者(予定)に委託しますが、公会堂技術者による日常点検、目視、利用者からのフィードバックなど様々な意見をデータベース化することにより、常に万全な状態で貸し出しができる体制を構築し、備品が不備なまま利用者に提供され、サービスの低下及び事故が起きないように細心の注意を払います。また、貸し出し時に、公会堂技術者による丁寧な使用説明により、プログラム通りの公演ができるようにサポートします。

備品管理について

備品管理台帳及び備品ラベルを作成することにより、備品の購入日及び廃棄日を明確し、備品の紛失を防止します。また、ホール利用で問題が多い利用者の備品の使用の有無について、備品貸出台帳を作成し、利用の有無を明確にし、利用後のトラブルを解消します。

バックアップ体制

営業に支障が出る設備機器の不具合が生じた場合は、即時に対応ができる技術職員を派遣し、復旧作業を行います。迅速なバックアップ体制により早期に営業ができる体制を構築しています。**【20分圏内の事業所(本社職員を含む)で、即時に対応ができる技術職員が24名在籍しています。】**

休館日(施設点検日)について

総合ビルメンテナンス会社としての長年の経験より設備維持管理上問題ないと判断した場合、利用者の利便性向上のため、年末年始を除く**休館日を2か月に1回**にし、利用機会の拡充及び各部屋の稼働率の向上を図ります。ただし、指定管理開始初年度における休館日の変更は利用者の混乱を招く為、現在の第三月曜日の休館日(施設点検日)と12月29日から1月3日の休館日は同様とします。

点検者 青木

品名	測定	動作	修理	調整	記録	数量	備考
1 電動機							
2 カップリング							
3 減速機							
4 マグネットブレーキ							
5 巻き取りドラム							
6 ビローブロック							
7 チェーン							
8 スプロケット							
9 昇降機ベース							
10 昇降機取付ボルト							
11 防振ゴム							
12 核消車ベアリング							
13 核消車ベアリング							
14 核消車ベアリング							
15 下消車ベアリング							
16 ワイヤロープ							
17 バランスウェイト							
18 ガイド							
19 マニロープ							
20 各取付ボルト							
21 リミットスイッチ							
22 突き上げスイッチ							
23 制御盤各扉							
24 操作盤各扉							
25 バトン類							
26 バトンレール							
27							
28							
29							

舞台設備点検表



イ. 清掃計画・保安警備計画

港南公会堂要求事項を確実に履行するために、3つのマネジメントシステムを活用した業務実施を行い、「快適」「安全」「安心」を計画的にお届けするとともに、PDCA サイクルを確実に実施し、あらゆる要求事項に対応した緻密な業務計画を策定・実施します。また、詳細な記録及び調査を行い、確実な業務改善を実施することにより、CSの向上及び業務計画のスパイラルアップを図ります。

■ 日常清掃業務

高齢者や障害者等が快適に利用できるように、**視覚障害者・聴覚障害者・肢体不自由者等の視点に立って施設内を点検**し、清掃管理の改善を行います。また、乳幼児や高齢者等の利用者視点に立ち、感染リスク低減のため、トイレ等の汚染エリアは、除菌清掃の徹底を図るとともに、インフルエンザやノロウイルス感染の原因になる嘔吐物に関しては、迅速に処理を行い、拡大を防止し、流行時には、入口にアルコール消毒液を設置します。

■ 清掃研修

公会堂の全職員に対し、弊社教育担当による清掃研修(年/2回)を実施いたします。この研修によりインスペクション能力を高めるとともに、清掃の効率化を図り、利用者に快適な空間を提供いたします。また、清掃時及び清掃後のインスペクションを実施することにより、設備の不具合等を早期発見し、修繕を行います。

■ 委託業者との連携

弊社技術職員が日常の不具合箇所等の職員ヒアリングを事前に行い、清掃委託業者と打ち合わせを行うことにより、円滑で実施漏れがない業務体制を構築します。

■ 館内の汚れのリセットを行います

現在の港南公会堂は築40年が過ぎており、長年の汚れがこびりついています。特に、カーペット部分、ピータイル部分の傷や汚れが目立ちます。ホールのイメージである「知的で洗練された空間」に少しでも近づけるように、指定管理開始時に、弊社のプロの清掃スタッフによるリセット清掃を実施し、『快適な空間』を提供します。

【右写真は港南公会堂の講堂の階段に付着した『しみ』(平成23年7月15日時点)であり、このような汚れを対象にリセット清掃を実施します】



■ 警備保安業務

- ・清光社セキュリティ管理部顧問(元神奈川県警)を介し、港南警察署と良好な関係を構築し、港南区公会堂(総合庁舎)周辺の防犯状況を把握することにより、迅速な防犯体制の構築を行うとともに、機械警備導入後は、機械警備業者と連携して万全な警備体制を構築します。
- ・開館中も、不審者等の侵入に配慮し、館内の死角等の把握を常に意識をした館内巡回を行います。施設内外において、死角となりやすい箇所に関しては、職員が定期的に巡回を行い、利用者の危険要因の排除に努めます。
- ・最終退館時には、各階戸締り・消灯等の確認・火災予防点検を実施し、最善の注意を払ってから退館します。
- ・「関内ホール」や「こどもの城」等、ホール施設での警備保安業務経験を活かし、不審者対応や死角箇所対応、巡回経路等についての教育を実施し、職員の警備知識や警備能力向上を図ります。

■ 環境保全の取組

「Yokohama エコ活」の推進

- ・空調機設定温度を「夏季28℃以上、冬季20℃以下」に徹底します。また、定期的にフィルター清掃を行うとともに、扇風機を併用します。
- ・ヒートアイランド対策としてロビーにおいて『緑のカーテン』の設置を行います。
- ・不要な照明の消灯や照度の調節を徹底します。

「ヨコハマ3R夢(スリム)」の推進

ゴミの持ち帰り運動等を行うとともに、「3R活動(Reduce・Reuse・Recycle)」を実践します。コピー用紙の裏面利用を行う際には、個人情報記載されている用紙を裏紙として使用しないように、個人情報の廃棄はシュレッダーで行うことを徹底します。
【その他の取組は、P.13「コスト削減」参照】

日常清掃作業工程表

清掃箇所	頻度	内容
トイレ (重視項目)	日/2回 8:00 12:00	①廃棄物の回収(汚物等)②消耗品の補充(トイレットペーパー・水石鹸等)③床面の除塵④洗面台の洗剤拭き⑤小便器・大便器の洗浄⑥ドアの清掃⑦床面の水拭き⑧スイッチの清掃⑨作業後の点検
給湯室 (控室脇)	日/1回 8:30	①シンクの清掃②床面の洗浄【レジオネラ感染対策として、除菌清掃を実施】
E L V ホール	日/1回 9:00	①床面の除塵②スイッチの清掃③エレベーターの扉の水拭き④作業後の点検
ロビー(ロビー)等	日/1回 9:00	①窓台の水拭き②テーブル・イスの清掃③手摺りの清掃④床面の除塵⑤作業後の点検
会議室・和室	使用終了後	①窓台の水拭き②テーブル・イスの清掃③床面の除塵④作業後の点検
講堂	使用終了後	①窓台の水拭き②可動イスの清掃③扉の清掃④床面の除塵⑤作業後の点検
控室 (和洋室)	日/1回 8:40	①窓台の水拭き②テーブル・イスの清掃③什器の清掃④鏡の清掃⑤床面の除塵⑥作業後の点検
巡回清掃 (重視項目)	1時間毎 使用終了後	①トイレ(適宜清掃・消耗品補充)②共用部分(適宜清掃) ③専用部分(利用者の清掃点検・利用者へ注意喚起・適宜清掃)

4. 収支計画について

(1) 収入計画

「年間収支計画」「5年間の中期計画」を算出し、指定管理経費の変動に耐えられるコスト管理を実施するために、清光社本社の財務管理システムを活用し、財務会計から管理会計までをトータル的にカバーし、過去の実績からの確かな予測管理を行い、数値化した目標管理を徹底いたします。また、常に現場管理と財務管理を把握できる体制になっており、収入と支出のバランス管理を迅速に行うことにより、適切な管理運営を行います。

ア. 収入計画の考え方について

■ 提案内容早期実施体制の構築

初年度に関しては、仮協定締結による口座開設の遅延及び当座の先行投資を考慮し、清光社本社から指定管理料の10%を予備費として借り入れ、初期費用の支出を行うことにより、スムーズな立ち上げと利用者サービスの早期展開を実施可能な体制を構築します。予備費に関しては初年度末に清算いたします。

■ 入金管理

- 仮協定締結後、港南公会堂専用の口座を迅速に開設し、透明性のある入金管理を行います。また、財務管理システムの迅速な入金チェック体制により、請求・利用料金仮受・利用料金精算を行い、確実な料金回収を行い、公会堂運営上、支障のない管理を徹底いたします。
- 公会堂事務所においては、毎日、利用料金・自主事業収入等のデータを財務管理システムに入力し、リアルタイムでの管理を行います。また、現金管理は、金庫での管理を徹底し、レジには必要な金額のみを収納するとともに、売上金に関しては、翌日に入金を行い、大金を保持しないようにします。

イ. 利用料金収入・雑収入の積算

■ 利用料金収入増への取組

利用者が安全に利用できる舞台専門技術者の配置、ワンストップサービスによる利便性向上により、講堂利用率を毎年2%アップし、5年間合計10%アップを実現します。また、近隣公共施設との連携により会議室・和室の利用促進を行い全体的な利用率向上を図ります。

	昼間	日数	H22年 利用率	目標 利用率	増加率	昼収入	夜間	日数	利用室	夜間収入	合計
講堂	15,000	347	67%	69%	2%↑	1,975,298	14,000	347	50%	2,429,000	¥4,404,298
会議室1	1,000	347	66%	80%	14%↑	152,680	600	347	30%	62,460	¥215,140
会議室2	1,500	347	68%	80%	12%↑	229,020	1,000	347	30%	104,100	¥333,120
和室	600	347	46%	60%	14%↑	68,706	400	347	20%	27,760	¥96,466
										年間総合計	¥5,049,024

■ 雑収入

自動販売機の他に、新たなサービスとして、ホームページのバナー広告及び館内広告掲示サービスを実施します。(ケータリングサービス・お花・ピアノの調律・デジタルサイネージは弊社で実施済みのサービスです。)

■ 港南公会堂内広告掲示サービス

壁面及び床面に、有料にて企業広告の掲示を行います。地元企業及び協賛企業を優先的に取り扱い、公会堂への協賛企業の拡大を目指します。

・ バナー広告

弊社が作成したホームページにバナー広告の募集を行い、月額2,000円の計5件の掲載を予定し、年間120,000円の売上を想定しております。

・ 壁面掲示

月額料金A1サイズ4,000円を基準に掲示サイズ別に料金を設定し、広告の募集を行います。年間30,000円の売り上げを想定しております。

・ デジタルサイネージ

ディスプレイに動画又は静止画を描写し、企業広告を有料にて配信します。(港南区様と協議の上実施いたします。)

■ 物販販売手数料

講堂利用時に必要になるお弁当やお花、ピアノ調律等のサービス提供により、利便性向上とともに販売手数料収入を増やします。

・ ケータリングサービス

講堂利用者のみならず、会議等で必要になるお弁当を提供いたします。年間200,000円の売り上げを計上しております。【「都寿司」「広美」(横浜市)を予定】

・ お花

講堂での演劇、演奏会で必要になるお花を提供いたします。年間30,000円の売り上げを想定しております。【「桜井造園土木株式会社」(横浜市)を予定】

・ ピアノの調律

講堂での演劇、演奏会で必要になるピアノの調律を提供いたします。年間70,000円の売り上げを想定しております。【「つちむら音楽工房」(港南区)を予定】

■ ファンドレイズ活動

公会堂において、独創的で魅力あふれる運営を実施するためにファンドレイズ活動による資金調達を実施します。港南公会堂の活動に協力していただける企業を広報活動及び営業活動により募集し、公会堂のスポンサーとして、資金面で活動協力をしていただきます。また、弊社の連携団体や関係企業に協力を呼び掛け、協賛金・協賛品を募ります。年間目標は100,000円を想定しております。【弊社が管理を行っている指定管理施設では、日本ペプシコーラ販売(株)様、ダイドードリンコ(株)様から総額300万の協賛を受けております。】

(2) 支出計画港南公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

本提案書及び港南公会堂事業計画書に基づく「年間収支計画」を作成するとともに、財務管理システムを活用した迅速な支出管理体制を構築します。予測原価と実績原価に差異が生じた場合は、即時に支出項目の適正化を図り、「業務マニュアル」に反映します。また、地元の力を活用することにより、支出の抑制を行い、幅広い事業展開ができる体制を構築します。

■財務管理システム

財務管理システムを活用した正確な支出管理体制を構築し、指定管理経費の変動に対応します。「年間収支計画」に基づく予測原価を統括担当者が入力し、請求書及び現金支出等の実績原価を、公会堂事務所で入力します。実績原価の日々の入力により、タイムリーな支出管理を行い、正確な数字が把握できる体制を構築します。

■経理規程の作成

港南公会堂専用の経理規程を作成し、経理に関する方針・処理方法などをまとめることにより、経理業務の効率化を図るとともに、不正やミスを防止します。また、関連法令に順守した会計処理を確実に実施します。

■支出の見直し

予測原価と実績原価に差異が出た場合は、ISO9001 品質管理システムによる作業工程の見直し及び物品の購入見直しを行い、各支出項目の適正化を図ります。また、業務マニュアルの変更を行い、全職員が変更内容を把握できる管理運営体制を構築します。

■地元の力の活用

横浜市の地元企業の連携及び地域の人材の活用により、効率的に港南公会堂の管理運営を行い、数多くの事業展開が行える体制を構築します。

■委託企業及び人材の選定方法

<ul style="list-style-type: none"> ・ 安価で適正な業務遂行 <p>弊社は地元企業であり、関内ホールや神奈川県立音楽堂等のホール管理経験を生かした安価で質が高い業務を実施する業者選定が可能であり、質を維持したコストダウンを図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンプライアンス遵守企業 <p>利用者様が安心して活動できる運営管理を実施する為に、横浜市公会堂条例及び関係法令等を遵守できる企業及び人材を選定します。 【守秘義務の誓約書を取っております。】</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 安全安心の担保 <p>区民の財産である公会堂の管理運営に支障がないように、各種保険に加入している企業を選定いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜市地元企業及び人材 <p>横浜市の地元企業及び人材であり、横浜市のために責任・熱意をもって業務を実施できる企業・人材を選定いたします。</p>

■コストの縮減

弊社の総合ビルメンテナンス業及び指定管理業務の経験を生かし、ハード及びソフトの両面から計画的にコストの縮減を行います。

■省資源による縮減

「ヨコハマ3R夢(スリム)プラン」に則り、リデュース(発生抑制)、リユース(再使用)、リサイクル(再生利用)の3つのRを推進します。

- ・ 利用者へゴミの持ち帰りを広報し、リデュースを徹底します。
- ・ 設備、機器等に不具合があるものに関しては、安全性の確保できる範囲内で、弊社技術職員が小破修繕によるリユースを徹底します。
- ・ 事務所で排出されるゴミを適切に分類し、リサイクルを徹底します。

■省エネによる縮減

弊社技術職員による定期的な巡回及び施設管理委託会社との連携により、最大需要電力(電力デマンド)の制御を実施し、適切な電力使用を実施いたします。また、今回の地震による電力供給の制限が今後5年間継続することを考慮した管理を実施し、利用者に広く理解を求め、年間5%の削減を実施します。

【弊社の指定管理施設においては、冷暖房の温度管理(夏:28℃・冬:20℃設定)、照明器具の間引き、LEDの順次交換等により、昨対比18%減(平成23年4月から6月)を実現しています。】

■ベンチマークによる縮減

他区の公会堂や類似施設のベンチマーキングにより、有効な手段を取り入れ、コスト縮減を促進する体制を整えます。

■収入利益の還元

年間指定管理経費に余剰金が発生した場合は、弊社が管理する指定管理施設と同様に余剰金の一部を、時代に則した社会貢献事業に寄附(東日本大震災救援金)又は横浜市の緑化団体等(横浜市協働の森基金、横浜サポーターズ寄附金、横浜市市民活動推進基金等)に寄附し、地域環境の改善及び社会に貢献します。寄付行為に関しては、決算手続き終了後、港南区様と寄付内容を協議し、迅速に実施いたします。

【過去5年間累計実績約350万円】



神奈川県新聞平成23年7月2日号掲載

単独団体名・共同事業体名	株式会社 清光社
施設名	横浜市港南公会堂

平成24年度公会堂収支予算書(兼指定管理料提案書)

I. 指定管理料

(単位:円)

提案額(a) (消費税及び地方消費税を含む)	18,552,000
---------------------------	------------

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)	21,838,000
------------	------------

差引(a)-(b)	▲ 3,286,000
削減率(a)÷(b)	85.0%

II. 平成 24 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
利用料金収入 [A]	5,085	
その他収入 [B]	910	
小計【ア】 $([A]+[B])$	5,995	施設運営収入の計
指定管理料① [C]	18,552	【ウ】-【ア】
小計【イ】 $([C])$	18,552	指定管理料の計
収入合計 $([ア]+[イ])$	24,547	

2 支出の部

項目	合計金額 (単位:千円)	備考
人件費 [a]	18,900	
管理費A(光熱水費等) [b]	0	
管理費B(保守管理費等) [c]	2,580	
事務費 [d]	1,311	
公租公課 [e]	1,000	
その他 [f]	36	
事務経費 [g]	720	
支出合計【ウ】 $([a]~[g])$	24,547	施設管理運営経費の計

※金額は、消費税及び地方消費税込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	株式会社 清光社
施設名	横浜市港南公会堂

平成24年度公会堂収支予算書

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	
利用料金収入		施設使用料及び付属設備使用料	ア 5,049	
		持ち込み器具電気料(代行徴収)	イ 36	
			ウ	
			エ	
			オ	
			カ	
			キ	
			ク	
			ケ	
		小計		[A] 5,085
その他収入	自販機手数料	自販機手数料 30千円*12ヶ月	コ 360	
	広告掲示サービス	バナー広告;10千円*12ヶ月、壁面広告;2.5千円*12ヶ月、	サ 150	
	物販販売手数料	ケータリングサービス;200千円、生花販売;30千円、 ピアノ調律;70千円	シ 300	
	協賛金		ス 100	
			セ	
		小計		[B] 910
小計【ア】		施設運営収入計	5,995	[A]~[B]

※金額は、消費税及び地方消費税込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	株式会社 清光社
施設名	横浜市港南公会堂

平成24年度公会堂収支予算書

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	責任者1名、職員2名(22日*3名*12ヶ月)	ア 11,100	
	時給スタッフ	事務職員6名(15日*6名*12ヶ月)、 清掃員2名(15日*2名*12ヶ月)	イ 7,800	
			ウ	
	小計		[a] 18,900	ア~ウ
管理費A (光熱水費等)	電気料金		エ	
	ガス料金		オ	
	上下水道料金		カ	
	小計		[b] 0	エ~カ
管理費B (保守管理費等)	修繕費	舞台設備小破修繕:1,000千円、専有部施設小破修繕:650千円、 リセット清掃:150千円*1回	キ 1,800	
	清掃	廃棄物ルート回収	ク 25	
	消防設備		ケ	
	機械警備		コ	
	空調設備	フィルター清掃	サ 105	
	エレベーター		シ	
	自動ドア		ス	
	電気保守管理点検		セ	
	非常用放送設備		ソ	
	害虫駆除		タ	
	植栽管理		チ	
	設備総合巡視点検		ツ	
	その他	舞台設備保守点検	テ 650	
			ト	
			ナ	
		ニ		
小計		[c] 2,580	キ~ニ	
事務費		通信費:20千円*12ヶ月、コピー機保守:15千円*12ヶ月、 ホームページ管理:20千円*12ヶ月、消耗品費:30千円*12ヶ月、 備品購入費:30千円*6回、自販機目的の外使用料:37千円×3台	[d] 1,311	
公租公課		消費税、印紙税	[e] 1,000	
その他		持ち込み器具電気料(代行徴収分処理)	[f] 36	
事務経費	(労務、経理、契約、職員研修など)	60千円*12ヶ月	[g] 720	
小計【ウ】	施設管理運営経費計		24,547	[a]~[g]

※金額は、消費税及び地方消費税込みの額を記載してください。

(各内訳には課税取引分の消費税及び地方消費税額を含んだ金額を記載、公租公課欄には仕入税額控除後の見込額を計上)

