

## 横浜市下野庭スポーツ会館 指定管理者事業計画書

申込年月日 平成 27 年 7 月 17 日

団体名	一般社団法人こうなん区民利用施設協会		
代表者名	会長 高森 政雄	設立年月日	平成 24 年 4 月 3 日
団体所在地	横浜市港南区港南6-2-3 桜道コミュニティハウス内		
電話番号	045(847)5211	FAX 番号	045(847)5262
沿革	<p>平成 7 年 4 月 ・地区センター、コミュニティハウス等港南区における公の施設の管理運営業務を一括して行うことを目的に、港南区区民利用施設協会(現法人の前身)を設立し、下記の8施設の管理運営受託を開始する。</p> <p style="padding-left: 40px;">港南地区センター・永谷地区センター・港南台地区センター 下野庭スポーツ会館・港南台北公園こどもログハウス 野庭すずかけコミュニティハウス・上永谷コミュニティハウス・日限山コミュニティハウス</p> <p>平成 9 年 4 月 ・東永谷地区センターの受託管理開始</p> <p>平成 10 年 4 月 ・港南台コミュニティハウスの受託管理開始</p> <p>平成 12 年 4 月 ・桜道コミュニティハウスの受託管理開始</p> <p>平成 14 年 2 月 ・野庭地区センターの受託管理開始</p> <p>平成 18 年 4 月 ・指定管理者制度により、下記の5施設の指定管理を開始 港南地区センター・東永谷地区センター・野庭地区センター 桜道コミュニティハウス・下野庭スポーツ会館</p> <p>平成 22 年 11 月 ・日野南コミュニティハウスの指定管理開始</p> <p>平成 24 年 4 月 ・一般社団法人こうなん区民利用施設協会を設立 現在 6 施設 の指定管理施設、 4 施設 の受託管理を行っている。</p>		
業務内容	<p>区民利用施設の管理運営及び地域における区民の自主的活動の支援等を通じて、活力とふれあいのある快適な街づくり、地域社会の発展に寄与することを目的に、次の事業を行っています。</p> <p>1 自主的活動、住民同士の交流の場の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区民利用施設の管理運営(現在、区内10施設の管理運営)</li> </ul> <p>2 自主的活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域ニーズを捉えた『自主事業』の企画実施</li> <li>・ 自主的活動の推進</li> </ul> <p>3 地域コミュニティづくりの支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 活力とふれあいのあるまちづくりに寄与する事業</li> </ul>		
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

- 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下野庭スポーツ会館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(社)こうなん区民利用施設協会の経営方針、業務概要、主要業務、特色等について

## ■経営理念と経営方針及び特色

私たちは、『港南区における区民利用施設の管理運営を通じて区民の皆さまの「生きがいある暮らしづくり」と「活力ある地域社会の実現」に貢献する』という経営理念のもと、広く地域社会に貢献すべく事業展開をしています。

## ■経営方針

- ① 私たちは、高い目標を目指して、常にサービス向上のための継続的な改善活動を行います。
- ② 私たちは、社会的責任と公共的使命を意識して、コンプライアンスに根差した経営を行います。
- ③ 私たちは、常に区民の皆さまのニーズを的確に捉え、その期待に応えます。
- ④ 私たちは、一人ひとりがつながり、地域で支え合う関係を育むための担い手になることを目指します。
- ⑤ 私たちは、経営理念を実践するため、人材育成に重点を置き、信頼される職員の育成を行います。

## ■当協会の特色

私たちは、地区センターなどの区民利用施設の管理運営を通じて、地域に貢献することを目的に港南区に誕生し、地域の中で育てられた団体です。当協会は、平成 24 年に社団法人化し、法人の理事会構成員は、地域における防犯・安全の推進、文化・スポーツの振興、地域福祉の向上、地域活性化等を目的とした地域団体の代表者です。私たちは、これからも地域に根差した団体として、区民の皆さまの『生きがいある暮らしづくり』と『活力ある地域社会の実現』に向け、真摯に活動してまいります。

## イ(社)こうなん区民利用施設協会の業務における下野庭スポーツ会館の指定管理業務の位置づけ

私たちは、下野庭スポーツ会館の管理運営にあたっては、協会の経営理念のもと、地域のニーズを踏まえたうえで、地域と協働して地域コミュニティの醸成の支援を積極的に行っていきたいと考えています。下野庭スポーツ会館は、当協会が運営する施設の中では、スポーツ利用中心の場として、地区センターやコミュニティハウスとは異なるタイプの施設となっています。私たちは、当会館を単にスポーツの場としてだけでなく、多様な世代のさまざまなニーズにあわせた趣味、教養、健康づくりなどの講座もミーティング室を利用して積極的に開催していきたいと考えています。当会館は、協会発足と同時に運営を始めた思い入れのある施設です。協会の持つ施設運営のノウハウを活用して、地域の皆さまに愛され、親しまれる施設であると同時に、さまざまな事業にチャレンジする施設と位置付け、施設の管理運営を積極的に行っていきたいと考えております。

## ウ(社)こうなん区民利用施設協会が行った公の施設の管理運営に関する主な実績

《3年間の利用者実績》			現在管理運営している主な施設名	所在都道府市区名	業務開始年月	業務区分
年度	指定管理施設	受託施設	横浜市港南地区センター	神奈川県横浜市港南区	平成7年4月	指定管理
			横浜市東永谷地区センター	神奈川県横浜市港南区	平成9年6月	指定管理
24	373,953	63,367	横浜市野庭地区センター	神奈川県横浜市港南区	平成14年2月	指定管理
			横浜市桜道コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成12年4月	指定管理
25	※361,420	64,070	横浜市日野南コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成22年11月	指定管理
			横浜市下野庭スポーツ会館	神奈川県横浜市港南区	平成7年4月	指定管理
26	387,761	74,410	野庭すずかけコミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成7年4月	受託管理
			上永谷コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成7年4月	受託管理
			日限山コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成7年4月	受託管理
			港南台コミュニティハウス	神奈川県横浜市港南区	平成10年4月	受託管理

※平成25年度は野庭地区センター-電気設備不具合の為休館(26/2.19~3.31)

(2) 下野庭スポーツ会館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**

下野庭スポーツ会館は、地域の皆さまがスポーツ、レクリエーション、研修会等自主的活動を通じて相互交流を深めていく場として市が設置したものであり、生活環境の向上や健康維持にお役にたつ施設であると考えています。区政運営方針の基本目標として、「つながり はぐくむ ふるさと港南」のもと、地域の皆さまと協働でつくる「安全でだれもが安心して暮らせるまち」を掲げています。私たちは、下野庭スポーツ会館を「地域をつなぎ活力ある地域づくりに貢献するため、様々な主体と協働して満足度の高い地域社会を創っていく拠点施設」として位置付け、区政の目標達成に向けた積極的な取り組みを行っていきたいと考えています。

**一 港南区の基本目標施策一**

1. 安全・安心のまちづくり
2. 超高齢社会の中でも一人ひとりが元気に暮らせるまちづくり
3. 子ども・青少年が健やかに育つまちづくり
4. 住み続けたいまちづくり
5. 地域の皆さまと協働で進める地域づくり

**一下野庭スポーツ会館の運営方針一**

区民の皆さまが、自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、サークル活動等を通じて相互の交流を深め安全で清潔な施設を気持ちよく利用していただくようこの運営方針に基づいて管理運営して参ります。

- ① 安全で清潔な施設を気持ちよく利用していただく
- ② 明るく、爽やかに親切な対応
- ③ 地域や利用者のニーズを取り入れて魅力ある事業の展開
- ④ 要望などいただいた意見を反映させ、公平・公正でオープンな運営

**イ 地域特性、地域ニーズ**

下野庭スポーツ会館は横浜横須賀道路の高架下にあり、港南区内では無料で利用できる唯一のスポーツ施設です。

**地域特性**

- ◇ 地下鉄上永谷駅から徒歩約5分のところに位置し近隣には大型商業施設や図書館もありますが、他に類似施設が無いいため、多くの方々にご利用いただける施設と考えます。
- ◇ 近隣には大規模団地が連なりマンションも多く住宅街を形成しています。住民地域活動も盛んで、様々な団体による地域支え合い活動の基盤が構築されています。
- ◇ 周囲は比較的平坦な地域で、全体的には高齢化が進む一方、駅周辺や日野 3 丁目・6 丁目は若い世代の方が多く、多世代に亘る方々が行き交う街となっています。

**地域ニーズ**

- ◇ 周辺地域の声から、地域社会に必要なこととして、介護予防の健康体操や気軽に集える居場所の充実、気軽に交流できる(祭りなど)機会の充実を望む声が多くあります。
- ◇ 充実すべき活動としては防災防犯、高齢者や障害者の見守り、介助などがあがっています。
- ◇ 当施設利用者からは、体を動かすことのできる屋内空間、人の輪の中で語る機会、安心して過ごせる居場所を求める声があります。

私たちは、地域特性やニーズを施設運営に反映させていく基本的な考えとして、スポーツ利用を中心としつつも幅広い世代の方々が、健康保持、趣味や教養など様々な目的で集い、行き交うスポーツ会館をめざすとともに、地域のさまざまな課題を解決し、活力ある地域づくりの拠点としていきたいと考えています。

**ウ 公の施設としての管理**

私たちは、公務の代行者として法令を遵守し、高い倫理観をもって業務の運営にあたります。また、下野庭スポーツ会館が公の施設であることを踏まえ、公平かつ公正な施設利用の確保、平等かつ公平な接遇の提供、人権への配慮、横浜市地区センター条例をはじめとする各種関係法令の遵守等を踏まえた施設の運営管理を行います。

**施設の利用許可**

- ◇ 施設利用要綱を定めるとともに、ホームページ（HP）等各種の情報提供手段を通じて広く情報を提供します。
- ◇ 自主事業の発展グループについては、一定期間施設の優先利用を認め、その育成と発展を図っています。
- ◇ 法令基準に基づき、利用を拒むべき場合は、迅速かつ適正に対処します。

**施設の貸出**

- ◇ 予約は公平、公正が保たれるよう厳正な抽選を行います。
- ◇ 1週間以内に空き室がある場合は個人の占有利用等弾力的な運用を行います。
- ◇ 電話での仮予約受付もを行います。

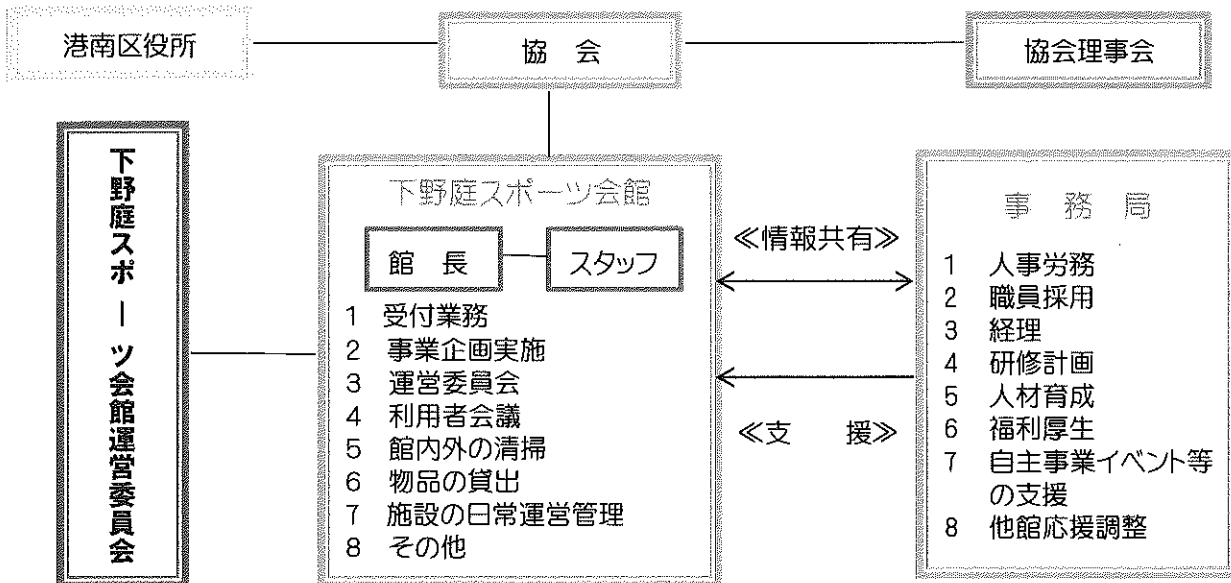
**利用者サービスの提供**

- ◇ 施設の情報は、HP、スポーツ会館だより、掲示板、自治会回覧板、広報よこはま港南区版などを利用して、広く地域の皆さまにご案内します。
- ◇ 「ハートフルなふれあい」の感じられるサービス提供を行うため、「接遇マニュアル」に基づきサービス提供を行いますとともに、「定期的な接遇訓練」を行います。
- ◇ 緊急時対応マニュアルに基づき、「定期的な防災訓練」を行うことで、安全・安心な施設運営を行います。
- ◇ 災害時には、一人でも多くの方の安全を確保するためヘルメット等備品の充実及び実習訓練の積み重ねを行います。
- ◇ 「安全点検マニュアル」に基づき、施設の巡回点検を行い、利用者が安心して憩える施設運営を行います。

(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

組織図と人員配置

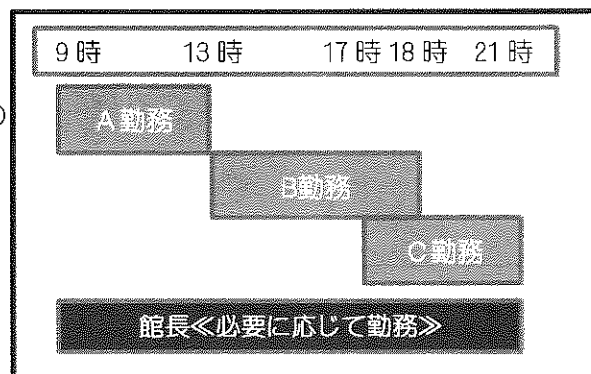


人員体制について

職種	人数	業務分掌	資格等	勤務形態
館長	1名	事務総括、スポーツ会館運営委員会業務、内外連絡調整、渉外業務 研修、文書管理		非常勤(傘下地区センターの館長の兼務とする) 必要に応じて適宜勤務
スタッフ	6名	受付、案内、簡易事務、 自主事業企画実施 施設内外の清掃・美化・装飾		非常勤 1日4~5時間3交替を6名でローテーション勤務

勤務体制について

- 1日3交替制で1枠に一人のスタッフが勤務します。  
17時から18時はスタッフ2人の勤務とし施設内外の「安全確認」等を行います。
- 自主事業を実施する時間帯は事業担当者を含め2人で勤務します。
- スタッフ交替時には、申し伝え事項等のしっかりとした情報受伝達を確実にを行います。



職員の採用(採用の条件・必要な能力等)

[Redacted text]

[Redacted text]

(3) 組織体制

イ 個人情報保護等の体制と研修計画

私たちは、指定管理業務を遂行するにあたっては、「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例」及び条例施行規則等の個人情報に関する法令等を遵守するとともに、コンプライアンスを強く意識した管理運営を行います。なお、個人情報の利用は、取得目的の範囲内で、権限が与えられている者のみが、業務遂行上必要な範囲内での取り扱いを行うなど、細心かつ厳格な取り扱いを行います。

1.個人情報保護等の体制

- 「個人情報保護管理規定」等の諸規則及びマニュアルに基づく個人情報保護の徹底
  - ・当協会では、ご利用者様からお預かりした個人情報の保護は、当協会の社会的責務との認識をもって個人情報保護体制を確立し、「個人情報保護方針」を定め、適正な運用を行います。
  - ・館長を個人情報管理責任者とし、個人情報取扱いの管理・監督、個人情報の漏えい、紛失の防止等に取り組みます。
  - ・個人情報の保護が、業務のなかで実践されているかどうかを定期的な業務監査によって確認し、必要に応じて是正処置・予防処置を講じます。
- 情報公開への対応
  - ・下野庭スポーツ会館が保有する情報の開示請求に対しては、「横浜市指定管理者の情報公開に関する規定」及び協会独自の「情報公開規程」に則り、速やかに公開を行うなど適切に対応します。

協会個人情報取扱い 10 箇条

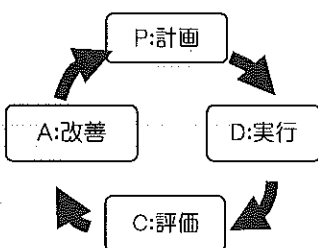
- ① 何が個人情報なのか特定し共有
- ② 不必要な個人情報は取らない
- ③ 保管管理の徹底
- ④ 不要な情報の廃棄徹底
- ⑤ 第三者への提供不可
- ⑥ 個人のパソコン持ち込み禁止
- ⑦ パソコンの館外持ち出し禁止
- ⑧ 個人の携帯アドレス等に自動転送禁止
- ⑨ データ持ち出し禁止
- ⑩ 個人情報意識の改革

2.コンプライアンスの取組み

当協会は、地域社会を構成する一員として法令を遵守した高い倫理観を持って活動することが前提であると考えています。そのため、独自の「職員行動基準」を定めるとともに、理事会直結の「コンプライアンス委員会」を設置し全職員に対して法令遵守を徹底しています。また、職員には「エシックスカード」(行動の判断基準が書かれたカード)の常時携帯を義務付け、スタッフ一人ひとりがコンプライアンスを意識し実践できる体制を取っています。

3.研修計画

研修名	概要	回数	参加者
エバ-ササ-ビス研修	外部講師を迎え、接遇及び障害の有無に関わらずエバ-ササ-ビスを行う為の研修を行う。		全員
個人情報研修	個人情報保護方針や取扱い 10 か条をもとに個人情報保護を徹底する		全員
コンプライアンス研修	職員行動基準、エシックスカードを確認し法令遵守の意識を徹底する		全員
人権研修	職務に習熟するだけでなく人権感覚を磨き人権意識を持って職務を遂行する		全員
業務確認研修	ミーティングの中で日常業務の再確認をし、スタッフ全員の共有化を図る		全員
救急救命研修	消防職員等を講師に迎え、AED操作や緊急時の対応などを学ぶ		全員
防災訓練	消火器設置場所の確認や緊急マニュアルの確認をし、「助ける」意識を高める		全員
PDCA研修	施設の管理運営のなかでPDCAサイクルを徹底し、確実に成果をあげる考え方と方法論を学ぶ		全員
館長研修	これからの地域政策、施設経営の在り方等管理職としてのレベルアップを図る		館長



- ◇業務改善計画を作成する。(P)
- ◇利用者のご要望等は「ご意見・ご要望受付簿」及び「業務日誌」に文書で残す。(D)
- ◇館長を中心に定期的なスタッフミーティングを開催し、情報を共有する。(D)
- ◇実施結果を検証し、評価する。(C)
- ◇共有した情報をもとに課題等の抽出を行い、改善策を策定する。(A)
- ◇改善策を実行した結果は、必ず検証し、必要に応じて「各種マニュアル」を改訂する。(A)
- ◇改善策実行に際してルール変更等必要時には、周知期間を設ける等適切な対応を行う。(A)
- ◇改善策は、協会全施設の「館長会議」や「苦情トラブル対策委員会」に報告し、全施設での運営管理に反映させる。(A)

(3) 組織体制

ウ 緊急時の体制と対応計画

1. 危機管理対応の考え方と日常の取組み

私たちは、「利用者の安全確保が何事にも優先する」という徹底した意識をもって「安全・安心を最優先」にした対応計画を策定し、緊急時の対応にあたります。また、定期的な訓練を繰り返すことにより危機管理対応能力の向上に努めます。

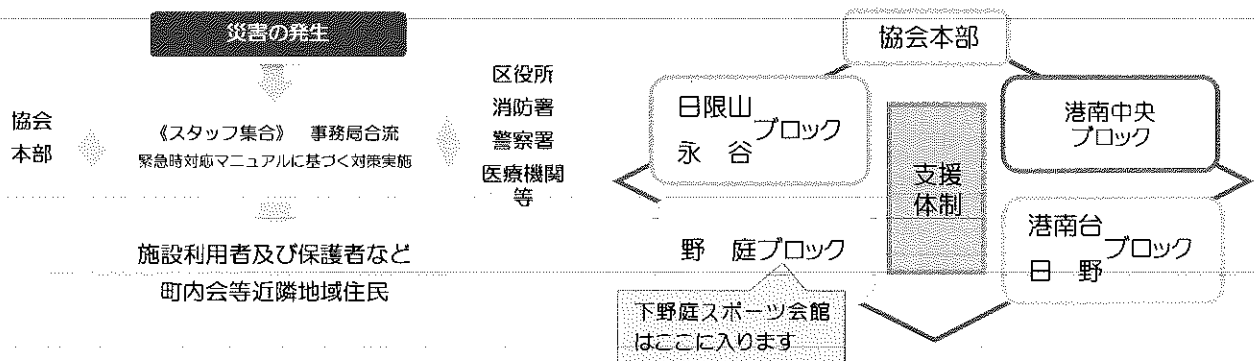
なお、下野庭スポーツ会館は、港南区と締結している『災害時における施設利用の協力に関する協定』に基づき、災害発生時には、防災計画に基づく補完施設としての役割を担います。

犯罪防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>○割れ窓理論に則した事故・犯罪の未然防止と地域と一体となった防犯力の強化 割れ窓理論の観点から犯罪抑止につなげるとともに警察署との連携強化を図る</li> <li>■フェック外に基づき、職員による定期的な館内外の確認巡回</li> <li>■緊急通報システムの設置(開館時)、警備会社に機械警備委託(閉館時)</li> <li>■警察官巡回、子ども110番の家登録、防犯グッズ(催涙スプレー、サスマタ等)配備</li> </ul>
防災・事故防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>○防災計画、緊急時対応マニュアルに基づく対応 横浜市防災計画、港南区防災計画にある事業者の責務、役割を踏まえた対応を行うとともに、発災時には、区災害対策本部の指示に従い迅速に対応します。</li> <li>■児童、高齢者をはじめご利用者の安全確保を最優先にした避難訓練の実施</li> <li>■一時的避難場所となることを想定した災害訓練の実施 (訓練時には、区、所轄消防署に臨席してもらい、訓練状況のチェックをしていただきます)</li> <li>■自治会・町内会が行う地域防災訓練への職員参加と施設の役割確認による地域との連携強化</li> <li>■緊急時対応マニュアルの整備とマニュアルに基づく対応訓練実施</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>《常に携帯しています》施設の住所・電話番号・関係部署の連絡先、地域防災拠点、いっとき避難場所、広域避難場所、帰宅困難者一時滞在施設、避難経路等記入したものを「名札」の中にエシックスカードと共に入れ、事務室にいなくても対応できるようにする</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事故やヒヤリハット事例の共有による事故防止力の向上</li> <li>■事故やヒヤリハット事例発生時は、記録簿に残し「スタッフミーティングで事例を報告」</li> <li>■協会に設置する「安全管理委員会」に報告し、以下の対応を行う <ul style="list-style-type: none"> <li>①内容の把握 ②原因究明と検討 ③対策の立案</li> <li>④必要に応じた安全管理マニュアルの改訂</li> </ul> </li> <li>○防災・事故防止等の発生に備える事前準備</li> <li>■緊急連絡先(消防署、警察署、区役所(地域振興課、福祉保健センター)、医療機関、警備会社、設備管理会社との必要伝達事項を館内の見やすい場所に掲示</li> <li>■AED(自動体外式除細動器)の設置及び取扱い訓練講習</li> </ul>

2. 緊急時の体制及び対応

下野庭スポーツ会館は、一人での勤務時間帯が多いので緊急時の対応には有事斬断の心構えで事態に対処できるよう準備するとともにマニュアルを基に毎年訓練を繰り返し実施し、スタッフ全員が迷う事なく対応できるようにいたします。

緊急事態が発生した場合は、不要な手間を極力かけないよう館長もしくは事務局に「下野庭スポーツ会館緊急事態発生」とだけ電話をすれば、近隣在住スタッフの応援体制が取れ、またブロック施設からは職員(館長・副館長・スタッフ)が駆けつける支援体制を整えます。





(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
- ウ 利用料金の設定について(※地区センターのみ該当)

**ア 設置理念を実現する運営内容**

下野庭スポーツ会館は、地域の皆さまがスポーツ、レクリエーション、研修会、サークル活動等自主的活動を通じて相互交流を深めていく場とした施設の設置理念に基づき、地域の皆さまの交流活動、地域コミュニティの活性化に寄与する運営を行って参ります。

**理念を実現する運営内容**

皆さまの沢山の「声」に耳を傾け、皆さまに満足していただくために

- ①安全で安心して利用していただくために利用物品や施設整備点検に心がけ、防犯防災に配慮いたします。
- ②魅力ある場として多くの方々に参加していただく自主事業を企画し賑わいを創出していきます。
- ③広く認知していただくために、他施設にも出張しPRを兼ねた事業を行います。
- ④より良い施設にしていく為に、頂いた意見の反映や効果的効率的経費の執行に心がけます

**イ 利用促進策**

私たちは、下野庭スポーツ会館をより多くの地域の方々にご利用いただくためには、地域のニーズを踏まえた質の高いサービスを提供することが重要であると考えます。また、このような公共施設があることを知らない方々にどのようにアピールし、足を運んでいただくかが課題の一つであると考えます。

**魅力的な自主事業の開催**

多種多様な自主事業を企画します。参加してみよう、と思っただけのような事業が一つでもみつければ成功です。

**傘下施設での出張PR**

「おまつり・文化祭」に下野庭スポーツ会館のブースを設置し、施設や事業の広報、PRを行います。

**地域にこだわらないPR作戦**

港南区内でのイベント等に積極的に参加させていただき、下野庭スポーツ会館PRをいたします。

**その他積極的なPR活動**

- ・スポーツ会館だよりの発行……………春と秋に発行し、イベント情報やその時期の社会情報なども掲載します。(例:インフルエンザやノロウイルスの流行情報や予防法等)
- ・ホームページの充実……………各種イベント情報、注意事項、緊急お知らせ等も掲載  
(例:雪等で荒天が予想される場合の注意点や近隣のバス電車情報)
- ・広報よこはま港南区版やタウン情報誌への掲載……………おまつりや自主事業等の記事を掲載します。
- ・大型商業施設付近での施設利用のPRや自主事業のチラシ配布

**これまでの利用実績の推移と今後の利用者目標数**

下野庭スポーツ会館は、着実に利用者数が増加しています。また、スポーツ室の午前・午後の稼働率はほぼ100%です。今後はミーティング室と屋外ひろばのPRをし、スポーツ室での夜間事業を実施するなど利用者増にも力を入れて参ります

【H22～H26年度の利用者数推移】

	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度
利用者数	12,627人	12,869人	14,575人	14,689人	13,170人

① H26年度はスポーツ室屋根改修工事により2週間利用不可

5年後目標利用者数:年間 15,000人

利用者目標人数は、これまでの過去5年間の平均利用者数(13,586人)や自主事業の企画内容等を踏まえて毎年約2%ずつの利用者数増加目標として設定しました。多種多様な事業展開で新規利用の方が一人でも多く来館いただけるように努力いたします

(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 ニーズ対応費の用途について(※地区センターのみ該当)

**エ 利用者ニーズの把握と運営への反映**

私たちは、下野庭スポーツ会館をご利用いただく方々からのご意見・ご要望・苦情は、「施設運営改善への最重要な提言」と捉え、迅速かつ誠実な対応を行います。私たちは、自治会・町内会等のご意見、利用者アンケート、ご意見箱、ご利用者との日常会話など、様々な方法によってニーズを把握し、施設運営の改善につなげます。

(1) 積極的な利用者ニーズの収集・把握の方法

情報の収集方法	
利用者ニーズの調査	ご意見箱/利用者アンケート
各種会議	利用者会議/スポーツ会館運営委員会(地域振興課にオブザーバー出席を依頼し区方針等を伺う)
館長相談	随時受付
ご要望等の受付	直接受付(HPからの受付、職員へのご要望等)/ご意見箱/ご意見ダイヤル
自主事業	参加者からのご意見/参加者アンケート

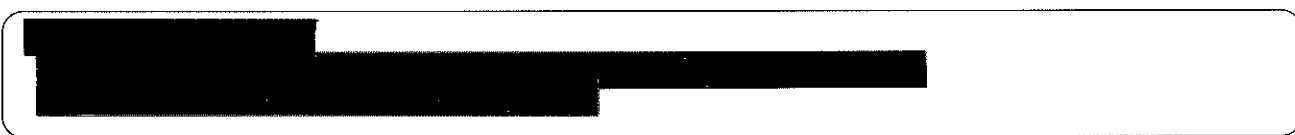
(2) 運営への反映方法

私たちは、施設をご利用いただく方々に対するサービスは、「継続的に改善」していくことが重要であると考えています。そのため、より良い施設にするための継続的な改善の仕組みである「PDCAマネジメントシステム」を構築・導入して、施設運営管理の中で活用していきます。

- ◇ 要望等に関する対応結果は公表します。
- ◇ 緊急性のあるものは、迅速に対応し、必要に応じて事務局及び区役所に相談します。
- ◇ ルール変更が生じる場合は、十分な期間を設け周知します。(館内外掲示・HP・来館者へ直接説明等)

**オ 利用者サービス向上の取組**

私たちは、「笑顔であいさつ」が一番の「おもてなし」と考え、どんな時も気持ちの良い挨拶を心がけます。



**2. 快適な施設環境の提供**

- ◆ 玄関、トイレは常に清潔を心がけ不快な思いをしないように清掃いたします。
- ◆ 入り口掲示板には、スタッフの手作りで季節折々のお花や行事を折り紙で表現したものを飾り、利用者はもちろん通りすがりの方にも和んでいただきます。

**3. ホスピタリティ溢れるサービス**

- ◆ ご利用者への笑顔を忘れず、「積極的な声かけ」「丁寧さ」「誠実」「利用者視点に立つ」「迅速な対応」を重視したサービスに努め、心のこもった接遇を行います。

**4. 魅力ある自主事業の提供**

- ◆ 地域の様々な教育機関、個人、サークル団体、企業等とコラボレーションを行い、多彩なイベントや祭典等を開催し施設の設置目的に資する、質の高い魅力ある多彩かつ満足度の高い自主事業を実施します。

**5. 職員紹介**

- ◆ 職員は、専用ユニフォームとネームプレートを常時着用し、新しい利用者やお子さまからみてもすぐに職員と判り、安心してご利用していただきます。



(4) 施設の運営計画

キ 本市重要施策に対する取組

私たちは、横浜市の基本構想及び新たな中期計画の基本的方向とそれに基づく横浜市中期計画等を理解したうえで、下野庭スポーツ会館の設置目的や使命を踏まえ、横浜市の重要施策に積極的に取り組んでまいります。

情報公開

- ◆ 積極的公開：事業計画書・報告書、予算、決算、運営委員会議事録、利用者会議録、利用者アンケート結果、お客様からの声、第三者評価受審結果等は、どなたでも気軽に閲覧できるよう掲示したりHPでお知らせし、積極的に情報公開を行います。
- ◆ 公開請求：横浜市情報公開規定、協会独自の情報公開規定に基づき開示請求に対して迅速、適切に対応します。

人権尊重

- ◆ 施設利用における差別のない平等な対応、誰もが利用しやすい施設運営を行います。
- ◆ 施設館内に関連ポスター、チラシの掲示を行い、利用者を中心に広く啓発を図ります。

「認知症高齢者の人権」「子どもの人権」「ネット差別」等をテーマに講座等の事業を開催します。

環境への配慮

- ◆ 「ヨコハマ3R夢プラン」の推進による、環境にやさしい施設運営を行います。
- ◆ ペットボトルキャップ回収(途上国への生ワクチン供給に貢献)、マイボトル推進運動、トナーカートリッジやプリンターインクカートリッジ回収は利用者、地域住民の参加も得て実施しています。

中小企業振興

- ◆ 「横浜市中企業振興基本条例」の趣旨を踏まえて、原則として市内、区内中小企業に修繕発注、物品調達を行います。(平成26年度協会全体での市内発注・調達率は全件数の98%以上となっています。)

スポーツ振興、健康づくり

- ◆ 「横浜スポーツ振興計画」の基本目標となっている子供の体力向上、地域スポーツ振興、高齢者、障害者のスポーツ推進を図る自主活動の場としての機能を果たしていきます。
- ◆ 健康増進、健康寿命の推進を図るための「健康」をテーマにした自主活動の場を確保します。

- ・スポーツ推進委員やスポーツトレーナー、保健活動推進員、ヘルスメイトの助言、福祉保健センターの協力を得ながら「健康づくり」「体力づくり」に向けた事業を行います。
- ・横浜市健康福祉局事業の「よこはま健康スタンプラリー」、「よこはまウォーキングポイント事業」に参加し、リーダー設置、スタンプ押印窓口となっています。

協働推進、防災

- ◆ 「市民協働条例」の趣旨を踏まえて、地域の協働を推進する活動拠点の役割を果たします。
- ◆ 「横浜市防災計画・港南区防災計画」に基づき、緊急時対応マニュアルを作成し、利用者の安全第一を最優先にした体制と対応能力を強化します。

当協会の合同力を活かした事業

協会全施設合同事業

横浜市の重要施策を区民の皆さまに直接肌で感じてもらうため、様々なテーマに基づく体験型事業を実施しています。

24年度  
地域防災力強化



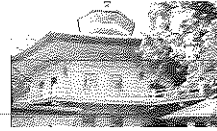
25年度  
横浜のにぎわいと街づくり



26年度  
協働と参加



27年度予定  
文化芸術都市～  
横浜の魅力を探る



## (5) 自主事業計画

私たちは、地域住民の皆さまが自主事業への参加によって新しい目標や出会いの機会が生まれ、それを契機に新しいコミュニティ団体やサークルが誕生し、その結果として地域参加に繋がり、地域の活性化をもたらすと考えます。そのことを踏まえて私たちは、地域ニーズに合致し、魅力ある多彩な自主事業を開催します。

## 1. 自主事業の実施方針

◆地域課題やニーズを反映した事業 私たちは、様々な方法により把握した地域のニーズや課題を踏まえて自主事業を企画します。また、自主事業終了時には必ずアンケートを実施し、参加者のご意見等は次の事業から反映するようにします

◆協会のネットワーク・ノウハウ・スケールメリットを生かした事業 当協会では、協会傘下全施設の自主事業情報をデータベース化して共有しています。このシステムを有効に活用し、人気があった事業や参加者の満足度が高かった事業を横展開することにより、質の高い事業を行います

◆参加しやすい事業 気軽に「行ってみよう」と思える内容で、参加しやすい低廉な参加料で事業を行います。また、可能な限り「参加者が体験できる」「実際にやってみる」といった体験型の事業を行います。

◆地域人材・地域資源を活用した事業 自主事業の講師は地域の在住者や街のアドバイザー等に優先的にお願いし、地域住民の方の活躍の場を広げます。また、地域の企業や市内の企業との協働事業による魅力ある事業も行います。

◆サークル結成に結び付く事業 自主活動への発展を見据えた講座を企画します。また、サークル結成に向け、立ち上げ準備、活動の場の提供などのお手伝いを行います。

## 2. 自主事業の目標値

一人でも多くの新規利用者に来館いただくために、多種多様の質の高い事業を展開するとともに「下野庭スポーツ会館まつり」等地域が盛り上がるイベントを開催します。なお三期目の目標値を下表のように設定いたします。

自主事業の種類	2期目の平均値	3期目の目標値	備考
イベント数	1～2回/年	2～3回/年	スポーツ大会、おまつり、パブリックビューイング
自主事業講座数	16講座/年	20講座/年	2期目の実績値の25%の講座数増
講座参加者延数	800人/年	900人/年	2期目の実績値12%の参加者数増
新規サークル数	3サークル/年	4サークル/年	2期目の実績値の1サークル増

## 3. 地域の多様な主体を巻き込んだイベントの開催

■ご利用団体や地域団体のご協力並びに民間企業の協賛をいただき『下野庭スポーツ会館まつり』を開催し、地域ネットワークの形成及び地域の盛り上げと新規利用者の掘り起こしにつなげます。

■2020年開催「東京オリンピック」で、パブリックビューイング「決勝戦！金メダルへの応援」を開催し地域の方や利用者と一緒に盛んな応援をし盛り上げます。

■スポーツ系の自主事業で、サークルが複数できた種目については「大会」を開催し、さらなるサークル増加に繋がります

■屋外ひろばを「起点」「終点」とした永野十景巡りウォーキングイベントを開催します。

## 4. 自主事業のテーマと概要

テーマ	地域のニーズ等	具体的な自主事業内容
健康増進	スポーツと聞いただけで消極的になってしまう方から、日常的に体を動かし健康増進に結びつけたいという声が多く聞かれる。できるだけ肩ひじを張らずに安心して参加いただける事業が望まれている。	「自彊術」「気功」「笑いヨガ」「インディアカ」「グラウンドゴルフ」等
参加・つながる	高齢者世帯の多い地域であるが、子育て世代の住民も多く世代を超えた住民の交流や、気軽に交流できる機会の充実が求められている。	「スポーツ会館まつり」「親子で木工作り」「写経」「似顔絵」「スマートフォン」等
新しい出会い 交流の場づくり	新たな交流の機会や深め合いができる場、さらには顔が見える関係づくりなどが望まれている。	「各種スポーツ大会」「東京オリンピック決勝戦・金メダルへの応援」等

(6) 施設の維持管理計画

私たちは、日常の美化に積極的に取り組むことで、「隅々まで配慮の行き届いた」施設の維持管理を行います。また、「横浜市公共建築物マネージメントの考え方」に基づきプリメンテナンス(予防保全)に心がけるとともに、状態監視保全を活用した保守・点検データベースを構築し、施設の長寿命化につながる維持管理を行います。

【プリメンテナンスによる保全】

- 施設の長寿命化に資するため、修繕計画を基にした日常・定期点検チェックリストを作成し、施設異常の早期発見・早期修繕を行い、予防保全の徹底を図ります。
- 施設機能の劣化状況・修繕履歴等の情報は、データベース化し、設備・機器等の修繕時期や内容の見直しなどに活かすとともに、計画的な設備点検や部品交換などに反映させます。これらの情報を区役所と共有することにより、将来の的確な修繕予算の確保に役立てます。

1. 建物・設備等の保守管理・修繕計画・清掃計画

厳密な管理で事故防止、安全を確保します

保守点検	<p>外壁、床などの経年劣化等に対して、修繕工事を適切に行えるよう計画的、定期的な保守点検を行います。なお、協会一括委託により委託費の軽減を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■定期点検・保守く消防法、建築基準法等＞専門業者に委託(建基法12条2項点検は市で実施)</li> <li>■「安全点検マニュアル」に基づく運転監視、巡回点検…職員による実施</li> <li>■台風、大雨前後の点検…職員による点検</li> <li>■突発的故障…職員の連絡による保守委託業者による即時対応</li> </ul> <p><b>施設の保全・故障への取組</b></p> <p>点検により不具合が見つかった場合→業務日誌に記載→職員間の情報共有→以下の対応(※)</p> <p>※ 緊急を要する場合 →使用禁止等の処置、事務局へ報告、速やかな専門業者への依頼 緊急を要しない場合→施設改良改修の計画化、法定点検、機能維持点検等に活用</p>
修繕計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>■使用上危険度の高いところや利用上支障になる部分は修繕工事に必要な費用を把握し、計画的な修繕を実施</li> <li>■修繕は、可能な限り単独の工事ではなく修繕周期の近い複数の工事をまとめて同時期に実施し、仮設費用や人件費、その他経費などを節約</li> <li>■小破修繕は職員でできるものは職員が対応</li> </ul>
日常清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>■「清掃チェック項目」毎の清掃(館内、敷地内、隣接地)…</li> <li>■定期清掃…専門業者に委託 (協会一括委託による委託経費削減)</li> <li>■屋外ひろば…夏の時期や強風の時は特殊砂が飛ばないように水撒きをし、近隣住民に迷惑を掛けないように心がけます。</li> </ul>

2. 外構植栽等管理計画

綺麗で、潤いのある空間を創り出します

剪定・草刈	<ul style="list-style-type: none"> <li>■軽微なもの…職員により適宜実施</li> <li>■植栽害虫駆除…委託業者により実施</li> </ul>
植栽・花飾	<ul style="list-style-type: none"> <li>■季節感が感じられる植栽、館内外などに折り紙飾りを実施</li> </ul>

3. 「自分たちの施設」という意識を持っていただくためのご利用者への働きかけについて

- トイレの使用など施設美化への協力について
- 空き缶、ペットボトル、ごみ等の持ち帰りについて
- こまめな消灯のお願いや過度な冷暖房の使用抑制による節電及び節水について

みんなで一緒に  
取り組もう!

声掛けやポスター等を活用して働きかけを行います

(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

私たちは、下野庭スポーツ会館は、地域の皆さまの生涯学習などさまざまな「自主的活動の場」であり、その活動を通じて「相互交流を深める場」として、「健康増進の場」に寄与する施設であると考えています。私たちの収入計画の考え方は、指定管理料だけに頼るのではなく、多くの利用者に自主事業にご参加いただくことで、自主事業収入を増やすとともに、地域の方々が求めるサービスを提供することによって、雑収入を増やすなど積極的な収入の多元化を検討してまいります。

指定管理料

効率的・効果的な運営を行いつつ、施設の長寿命化に資する維持管理を行うなど将来コストの削減も踏まえた経費の節減に努力します。

自主事業収入

自主事業収入は、出来る限り多くの方にご参加いただくため、参加料は材料費等の実費程度の低廉な価格に設定しますが、魅力的な自主事業による参加者数の増加によって、自主事業収入を増やす努力をいたします。

雑収入



イ 増収策について

自主事業収入

自主事業企画については、次の4つの手法を活かして、より地域住民のニーズに応えられるような高品質かつ魅力ある多彩な自主事業を展開します。私たちは、自主事業は、多くの方々に下野庭スポーツ会館を知ってもらい、参加してもらう為の事業と位置付け、事業参加者数の増加を生みだし、結果として自主事業収入の増加につなげることを目的として実施します。

- ① 住民参加による企画
- ② アウトリーチの積極的な展開
- ③ 企業・教育機関など地域の多様な主体を巻き込んだイベント・祭典等の企画
- ④ 新規の参加を増やす企画

雑収入



## (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

私たちは、施設の管理運営に際して、誰が行っても同じ水準で業務執行ができるよう「各種マニュアルに基づく業務運営の効率化」を徹底して「ムリ・ムラ・ムダ」のない施設運営を行い、結果として経費の削減につなげます。また、消耗品や光熱水費については、PDCA サイクルを徹底して活用し、スタッフ一人ひとりが経費削減意識を持ちながら業務に当たります。加えて、当施設のスタッフ全員が参加するミーティングを毎月定期的開催し、経費削減に向けた創意工夫を日常的に実践して行きます。しかし、削減に目を向けすぎて、施設利用上の安全性低下やサービス低下を招くことのないよう利用者の安全を最重点においた経費配分を考え、運営して参ります。修繕については、今後増加していくことが予測されますが、プリメンテナンス(予防保全)の考え方に基づき、「定期的・計画的な補修」を実施し、ライフサイクルコストの最小化を目指し、日常の施設点検や専門業者による月次点検による指摘事項の中から、緊急性をふまえてリストアップし、計画的に実施します。

## 協会としての対応

## 1. 毎月次報告及び四半期での予実管理(予算・実績)の実施

年度予算と齟齬が発生しないように、毎月の事業報告とともに、四半期ごとの「予算・実績管理」を作成を義務づけ、適正な執行管理に努めます。なお、事務局と施設のコミュニケーションをこれまで以上に活性化するとともに、経費削減につながるよう、事務局のバックアップ体制を強化します。

## 2. 協会内全施設のスケールメリットを活かしたコスト削減

定期の点検・保守業務、定期清掃業務及びパソコンや災害時の備蓄品等備品・消耗品の購入については、協会で一括契約を行うなどスケールメリットを活かしたコスト削減を行います。

## 下野庭スポーツ会館としての対応

## 1. 水道光熱費のコスト削減

施設職員に省エネ意識を徹底させるとともに、利用者に対して省エネを呼びかけるなど、相互協力のもとコストの削減に取り組みます。

## 《電気料金の低減》

- 全時間帯の不使用箇所照明のON/OFF設定に心掛けます。
- 施設内外の電灯は全てLEDにしましたが、一層節電に努め経費削減を強化します。
- 各部屋の冷暖房機器の温度設定にご協力いただくため、室内温度計を設置します。
- 時間帯や天候による照度の差異に注意を払って照明器具のこまめな調整を行います。

## 《水道料金の低減》

- 夏の時期の水撒きは欠かせませんが、ムダのないように心がけます。
- 節水コマを使用し吐水量を削減することでコスト削減及び省資源化を図っていますが、一層のコスト意識や省資源意識を持ちながら実践していきます。

## 2. 事務費のコスト削減

- 消耗品の在庫管理を徹底し、無駄のない計画購入により、コスト削減を行います。
- まとめ買いによるコスト削減を図ります。
- 両面印刷や裏紙使用を推進します。
- 極力PCメールやFAXを利用するなど、ペーパーレス化による消耗品費や郵送費の節減を行います。
- 事務室のプリンターのインク消費を抑えるため、濃度は節約モードで使用します。

## 3. 保守委託管理費のコスト削減

日常の点検を徹底し、常に正常稼働に意識を向け、少しの異常をも見逃さないチェック体制のもと軽度な段階での修繕等を行い、施設維持費の将来コストの削減につなげます。また小破修繕や植栽管理など職員でできるものについては、積極的に自分達で行うようにします。