

横浜市睦コミュニティハウス 指定管理者事業計画書			
申込年月日 2021年7月1日			
団体名	特定非営利活動法人 みなみ区民利用施設協会		
代表者名	大津 幸雄	設立年月日	2010年6月1日
団体所在地	横浜市南区浦舟町3丁目46番地 浦舟複合福祉施設 10階		
電話番号	045-243-8411	FAX番号	045-232-9669
沿革 設立の経緯	<p>◎ 平成7年4月 南区の地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館、こどもログハウス及び老人福祉センターの運営管理を目的に、当協会の前身である南区区民利用施設協会が任意団体として設立されました。</p> <p>◎ 平成22年6月 不特定多数のものの利益の増進に寄与する団体であることを明確にするため新たに法人格を取得し、特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会を設立しました。</p> <p>◎ 平成23年4月 南区区民利用施設協会から事業を継承し、特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会は睦コミュニティハウスをはじめとする市民利用施設12施設の運営管理を開始しました。毎年、所轄官庁への事業報告書を提出し、貸借対照表に関してはホームページに公表しております。NPO法の改正等に基づき定款の変更申請を行い、平成30年6月1日には横浜市長の認証を得ております。</p> <p>◎ 令和3年(現在) 上記に1施設加わり、地区センター3施設、コミュニティハウス5施設、スポーツ会館・こどもログハウス・老人福祉センター各1施設の指定管理並びに学校施設活用型コミュニティハウス2施設の運営管理を受託して、市民利用施設計13施設の運営管理を中心とした事業を展開し、公益の増進に寄与する活動をしています。</p>		
業務内容	<p>(1) 市民利用施設の運営管理 地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館、こどもログハウス、老人福祉センターの各市民利用施設を乳幼児から高齢者まで障害のある方も含め全ての皆様が安全・快適・公平かつ気軽にご利用いただけるよう運営管理しています。 また、地区センター・コミュニティハウス・老人福祉センター・スポーツ会館は、災害時における補充的避難所、福祉避難所、帰宅困難者の一時滞在場所及びボランティアセンター代替施設及び土砂災害による避難施設として災害時の避難所等としての役割を担います。</p> <p>(2) 地域交流等の支援 市民利用施設の運営や自主事業の実施を通じて地域の皆様の相互交流を深め、地域との連携を図りながら、まちづくりを推進する事業を行っています。 また、生涯学習の機会や場を提供するとともに子育てや青少年育成に係る様々な情報を提供し、地域の皆様の自主的な活動が活性化するよう支援しています。</p>		
担当者 連絡先	氏名	所属	みなみ区民利用施設協会事務局
	電話	045-243-8411	FAX 045-232-9669
	E-mail	[Redacted]	

(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睦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 地域の誰もが気軽に利用することができ、「楽しかった」、「元気が出た」など、また利用したくなる施設を目指します。 ② 地域の皆様の自主的な活動を支援し、地域コミュニティの醸成、地域の連帯意識の形成を図ります。 ③ 創意工夫による魅力的な自主事業を行うことで、参加者の裾野を広げ、お客様の拡大につなげます。 ④ 無駄なエネルギー消費を減らすなど環境に配慮した施設運営を心掛けます。 ⑤ お客様を気遣い相手を守る「おもてなしの心」で接し、少しでもお客様の喜びにつながる対応をします。	
業務概要	前身の任意団体時代を含め、平成 7 年から令和 2 年まで 26 年間に亘り市民利用施設の運営管理や地域の交流支援事業を実施しています。	
主要業務	市民利用施設の運営管理と地域交流支援	
特色	① 地域の皆様を対象とした施設の運営管理を主要業務とする団体のため、地域住民を中心に設立された団体です。連合町内会長又はその経験者を主要メンバーとする役員を含め従業員の 84% が南区在住です。 ② 経理や労務などの事務を事務局に一元化することで管理状況や予算執行状況を分析し、必要な部分に予算を措置する等スケールメリットを活かした管理が可能となります。また定期的に館長会を開催して、お客様からの意見・要望を共有協議し、対策を図ることができます。 ③ 近年、エレベーターや自動ドア等重大事故の発生原因となりうる設備の事前改修に努めるとともに、快適性向上を目的として洗浄器付洋式トイレへの改修やエネルギー消費を減らす LED 照明への変更も図っております。インターネットによる予約システムも導入しました。令和 2 年度は節減に努め、収益費用は 1461 万 4485 円のプラスとなりました。 ④ 当団体単独管理施設では、再生可能エネルギー発電由来の電気を利用しています。横浜市が掲げるゼロカーボンヨコハマの取組を推進させています。 ⑤ 横浜市 SDGs 認証制度「第 3 回認証事業者」として認証を取得しています。	
イ 応募団体の業務における睦コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ		
「市民利用施設の運営管理と地域交流支援」を主要業務とする当協会において、睦コミュニティハウスの指定管理業務は堀ノ内睦町地区の地域交流活動拠点として欠くことのできない施設です。 また、当施設は、下町気質あふれる周辺住民の皆様をはじめとする多くの方々に愛され、世代を問わず、気軽に集まれる場所となっています。身近にある居心地の良い「地元の図書館」といった青少年図書館当時のよさを最大限発揮しながら、各世代、或いは世代間において、ともにふれあい語り合うといった、相互交流を図ることができる場所で、堀ノ内睦町地区では不可欠な施設です。 近隣の睦地域ケアプラザや青少年地域活動拠点となっている M-base、シルバー人材センターなどの諸施設とも連携・協働し、お客様ニーズに即した多様な事業を展開する一方、区民の身近な図書館として、本に親しみ、本との豊かな出会いを創出する必要があります。このことはまさに、堀ノ内睦町地区地域福祉保健計画スローガン「暮らし広がれ！堀睦」を実現していくこととなります。		
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		
現在管理運営している施設種別	施設数	業務区分
地区センター	3 施設	指定管理
コミュニティハウス	5 施設	指定管理
コミュニティハウス（学校施設活用型）	2 施設	受託管理
老人福祉センター	1 施設	指定管理
スポーツ会館	1 施設	指定管理
こどもログハウス	1 施設	指定管理
（全て南区内の施設）		

(2) 睦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

- ・地域の方々がサークル活動などを通じて、相互交流を深める場となり、「地域の皆様の自主的活動や相互交流のさらなる促進」のための場となる施設を目指します。
- ・乳幼児からお年寄りまでの幅広い市民に親しまれる地域の活動拠点として、また、地域の居場所として、多くの方に利用され様々な地域活動が展開されることにより、地域コミュニティの醸成や地域の連帯意識の形成へと繋がります。このことは、下記の令和3年度南区運営方針の達成に資すると考えます。

■区政運営上の位置付け

南区基本目標：区民の皆さまとの協働のもとで、「あったかい」南区をつくります
 運営方針では、「減災」「賑わい」「健やか」「こども」を重点に、変化する社会情勢の中にあっても、地域の元気や暮らしの安全・安心などにつながる取組を通じて、区民の皆さまに寄り添った施策を進めるとしており、この方針に基づき地域の元気を高められるよう関係する施設間で連携して地域活動を応援し、地域の活性化に向けた施設運営をしていきます。
 また、地域包括ケアシステム南区行動指針に基づき、高齢者が住みなれた地域で暮らし続けられるよう支援していきます。

イ 地域特性、地域ニーズ

堀ノ内睦町地区は、古くから商業地として発展してきた地域であり、現在も商店や工場があり、昔ながらの下町気質が残り、温かみのある街を形成しています。戸建て住宅が多くなっていますが、小規模な集合住宅も増えています。
 高齢化が進む南区にあって、堀ノ内睦町地区においては区平均よりも高齢化が進み、高齢単身世帯も増加傾向で、高齢夫婦のみの世帯も微増傾向となっています。
 一方、年少人口比率は区平均よりやや高く、子育て世帯も多く暮らしています。

地域ニーズ ◎第3期 南区地域福祉保健計画 区民の情(こころ)が生きるまち南区
 つながり・支えあい 活躍の機会・参加の場 災害時にも安心できる備え 健康づくり
 ◎地域包括ケアシステム南区行動指針スローガン 《ずっと一緒にこの街で 未来へつなごう南の風》
 堀ノ内睦町地区スローガン 《暮らし広がれ！堀睦》
 地区目標
 誰もが集える交流の場づくり 新たな担い手づくり 子育て世代への地域支援 住民が支えあうまちづくり

- 睦コミュニティハウスの運営を通じて支援
- ・「交流コーナー」など放課後児童・生徒が気軽に集える場の充実
 - ・「おはなし会」「わいわい広場」など子育て世代を応援する事業の展開
 - ・「認知症サポーター養成講座」などにより地域の新たな担い手の発掘
 - ・「地域交流会」「新年会」など睦ケアプラザや M-base などと連携し、各世代間が相互交流できるふれあいの場の創出
 - ・高齢者も参加しやすい自主事業を実施し、サロン化への支援

ウ 公の施設としての管理

お客様が、いつでも誰でも「公平公正」、「安全安心」に利用できる、地域に密着した施設とします。

- ・利用者であるお客様の人権を尊重し、笑顔、親切、平等、公平、公正に対応いたします。
- ・利用手続きやルールなどをわかりやすく、ホームページ等を通して広く情報提供します。全てのお客様にとって公平な利用方法・抽選方法を策定し、利用を希望されるお客様が複数の場合、厳正なる抽選を行い利用するお客様を決定します。
- ・お客様の意見・要望等を把握して、サービス向上に取り組み、満足度を高めます。
- ・お客様が安全で快適に利用できるよう職員による確認と改善、整理整頓や清掃を徹底します。
- ・個人情報の保護、プライバシーの保護を徹底し、知り得たお客さまの個人情報が漏れることのないよう守秘義務を徹底します。
- ・施設の管理運営について当協会及び区役所のホームページ、並びに館内掲示によって、透明性の確保を図り、説明責任を果たします。

(3) 組織体制

ア 管理運営に必要な組織、人員体制

職員の人員及び勤務体制

雇用形態・人数・勤務

職種	雇用形態	人数	勤務
館長	常勤	1名	平日は7時間/日・休日は7時間30分/日の週5日勤務
副館長	常勤	1名	
スタッフ	非常勤	7名	4時間5分/日の勤務。平日は午前・午後・夜間の3交代、休日は午前・午後の2交代

業務内容・採用条件

職種	主な業務内容	必要な職能や採用条件等
館長	管理運営の総括責任者、施設管理	管理能力、指導・監督力、幅広い知識・経験、地域等と協力・連携がとれる人
副館長	経理事務、庶務、自主事業、館長代理	自主事業の企画、コミュニケーション能力、調整力のある人 公募
スタッフ	受付、案内、点検、常勤職員の補助	接遇能力が高く、誠実で協調性があり、きれい好きで、明るく笑顔で接することができる人 近隣地域から公募

勤務時間とローテーション

平日 (月～土)		9:00	12:00	13:00	17:00	19:00	21:00
開館時間		8:45	12:45	16:45			
館長 副館長	早番	■					
	遅番			■			
スタッフ	午前	■		引継ぎ			
	午後			■		引継ぎ	
	夜間				■		

休日 (日・祝日)		9:00	12:00	13:00	16:00	17:00
開館時間		8:45				17:15
館長・副館長		■				
スタッフ	午前	■				
	午後			■		

管理運営のポイント

- お客様の部屋及び図書の利用に支障がないよう、館長、副館長、スタッフのうち常に2名が勤務している体制とし、勤務交代時は引き継ぎ時間を設け、確実に申し送り事項を伝達します。
- 開館前には、お客様に気持ちよく施設を利用していただくよう、複数人で館内を確認し、利用環境を整えます。
- 多くのお客様が触れる手すり・ドアノブ等については、消毒薬を用いて清拭します。
- 開館時や部屋の利用交代のときは必ず、その他にも適宜、館内を巡回してお客様の安全を確保します。
- 閉館時も、複数人で戸締り等を確認し、施設管理簿にチェックをし、翌朝に引き継ぎます。
- 日祝日の閉館時刻 17:00 直前に利用されているお客様にゆっくり帰り支度をしていただき、職員は 17:00 から施設確認を行います。
- スタッフは近隣在住者が多いことから、緊急時や災害時など、不測の事態にも対応できる体制となっています。
- 毎月、スタッフ会議を開催し、業務確認など情報の共有化を図ります。
- 長年にわたる市民利用施設の管理運営の経験を活かし、最少人数で最大効果が生まれるような体制で臨み、お客様に安全・快適かつ公平に利用していただきます。

(3) 組織体制

イ 個人情報保護等の体制・職員研修計画

個人情報保護等の体制

個人情報の保護とプライバシーの保護を徹底します。「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」の規定に従い、「個人情報取扱特記事項」を順守するとともに、プライバシーを侵害することがないよう、業務で知り得たことの守秘義務を徹底します。

みなみ区民利用施設協会「個人情報保護方針」①個人情報を取り扱う目的を明確にする等扱う際の基本事項、②適正な管理、③従事者の監督、④収集の制限、⑤目的外利用の禁止、⑥使用後の廃棄、⑦研修の実施を徹底します。

- 協会の事務局長が、個人情報保護の管理者となって、各施設の統括を行います。
- 館長が個人情報の保護責任者となり、指定管理者としての個人情報保護について研修を年 1 回以上行い、副館長とともに日常業務を通じて、個人情報が適切に取り扱われプライバシーが保護されていることを確認します。また、日常業務を通じて個人情報の適正管理の重要性について繰り返し周知します。
- 横浜市が毎月公表している「事務処理ミスの状況について」の指定管理者、委託先等での事務処理ミスを職員に周知し、自分のこととして捉え、事務処理ミスの防止に役立てます。

職員研修計画

研修体制は、協会主催で全施設共通で行う研修と、施設として主に休館日や日常業務の中で行う研修があります。また、必要に応じて市や区主催の外部研修などに参加します。

主催	研修名	研修内容	頻度
協会事務局	全体(全職員)研修	休館日に全職員が参集し、人権・接遇・防災・職員健康管理などをテーマに実施します。外部講師による講演です。事務処理ミス防止、個人情報保護、お客様対応等についても研修を行います。	1回/年
	AED研修	新採用職員及び AED 講習を受けたことのない職員が、消防署の職員から AED の使用方法と心肺蘇生法の講習を受けます。	1回/年
	館長研修	館長会(7回/年)に併せて情報公開、お客様対応、人事考課などについて研修と情報交換を行います。	7回/年
	副館長研修	副館長会(5回/年)に併せて、会計・経理、労務管理、自主事業、ネット予約システムなどについて研修と情報交換を行います。	5回/年
	新採用職員研修	協会の運営施設、指定管理者の業務、お客様対応、おもてなしの心、就業規則などについて各施設への配属前に行います。	採用時 1回
睦コミュニティハウス	個人情報保護研修	4月初旬に館長が講師となり、職場で職員(全員)に対して、個人情報取扱いの仕組みとルール、漏洩事故のリスクと対応方法、適切な取り扱いなど実務を踏まえた研修を行います。	1回/年
	人権研修	職員全員を対象に、身近な問題を題材にして人権啓発研修を行います。	1回/年
	新人実務研修(OJT)	新しく配属された職員に、ベテラン職員が仕事の流れ、業務の仕方、注意点等、実務を通して教えます。一通り慣れた時点で習熟度を確認し、必要に応じてフォローします。中途採用者には、この時個人情報保護研修を行います。	採用時 1ヶ月間 複数回
	防災・避難研修	休館日に職員全員に対して、館長から災害発生時の対応、館内放送、避難誘導、消防設備や避難器具の使い方などの研修を行います。	2回/年
	感染症対策研修	インフルエンザ、新型コロナウイルス、ノロウイルス等、施設内での感染防止に関する研修を行います。	年1回 以上週時
	接遇・マナー研修	休館日にスタッフに対して、館長又は副館長から接客マナー、おもてなしの心、お客様要望や苦情対応、業務改善、ヘイトスピーチ対応等について研修を行います。	年1回 以上週時
障害者理解研修	地域の福祉施設の方に講師をお願いし、休館日に職員を対象とした障害者理解に関する研修を行います。	1回/年	

<p>(3) 組織体制</p> <p>ウ 緊急時の体制と対応計画</p>
<p>発災時の対応、避難所としての運営に関する考え方</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 南区と「土砂災害等による避難勧告等発令時における施設利用の協力に関する協定」を締結、大雨、地震等で土砂災害等の恐れのある時は、「避難場所」として避難が必要な方を受け入れます。 ● 「指定管理者災害対応の手引き」に基づき、市民利用施設として災害発生時の体制を整備します。 ● 避難用の物資（食料品以外の毛布、紙おむつ、トイレパック、LED ランタン）を備蓄します。 ● 災害対応自販機の設置し、災害時飲料を確保します。 ● 災害等発生時、規定がない事項についても、南区や横浜市からの要請に協力します。
<p>地域と連携した防災への取り組み</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 南区役所や地域の皆さまと連携し、地域の防災活動・防災訓練に参加し、「いざというとき」にも的確な対応ができるよう、顔の見える関係づくりに努めます。 ● 利用者会議などで、堀ノ内睦町地区の「地域防災拠点」や「広域避難場所」、「福祉避難所」、「津波避難施設」を案内するとともに、避難時の心構えなどについて、周知します。また、睦コミュニティハウスの「土砂災害等に基づく避難場所」としての役割についても伝えていきます。
<p>施設設備の故障、事故、犯罪等を予防する具体的な計画や体制</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 災害、事件、事故、急病発生時の「緊急時対応マニュアル」を作成し、緊急時に備えます。 ● 施設や設備の状況を把握し、保守・保全を適切に行うことにより故障を予防します。 ● 事故事例やヒヤリハットの共有、事故防止マニュアルの作成と遵守などリスクマネジメントの考え方により事故の防止に努めます。 ● 開館中はあいさつや声掛け、定期的な巡回、館内防犯カメラの活用、閉館後は警備会社による機械警備、玄関の人感センサーライトにより犯罪の未然防止を図ります。 ● 午後5時には小学生に、午後6時には中学生に声掛けをし、確実に帰宅を促します。 ● 感染症発生防止のため、手洗いの励行やマスクの着用について入り口や手洗い場で周知します。
<p>事故・災害時等の緊急時の体制及び具体的な対応計画</p>
<p>緊急時に全職員が自ら迅速・的確な対応が取れるよう睦コミュニティハウス「災害時対応マニュアル」を整備し、火災、事故、地震発生等、その都度実践できるよう、日頃から繰り返し確認し万全を期します。</p> <p>緊急事態が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じ、当協会事務局や南区役所等関係者に通報します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事故等が発生した場合、南区と協力して事故等の原因調査にあたります。 ● 横浜市南福祉授産所及び睦コミュニティハウス共同防火管理協議会が消防署と連携し、定期的に避難訓練や防災訓練を実施し、各職員の役割、各設備の点検や初動体制を確認し、施設内の団体職員全員が連携・協力して有事には速やかに対応できるよう万全を期します。 ● 協会管理の直近施設と相互に鍵を常備し、緊急時にも施設解錠できる体制を取ります。 ● 緊急連絡網により迅速で確実な職員参集と事象に応じた関係機関への連絡に万全を期します。 ● 防災訓練、避難誘導訓練、AED 操作訓練を定期的実施し、緊急時に備えます。 ● 大雨警報、津波の情報、地震警報等災害関係情報を把握し、状況に応じお客様にお知らせします。

(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

「暮らしひろがれ！堀睦」としての睦コミュニティハウスを目指し、事業を展開していきます。

図書コーナーの充実

- 前身が青少年図書館で地域には身近な施設としての認知度を生かし、さらに使い勝手の良い図書施設として利用していただけるよう、「推薦図書コーナー」を設けるなどレイアウトに工夫をし、また図書の電話予約システムを構築していきます。
- 幅広い年齢層に満足いただけるよう、出版業界の最新情報や書店の配架状況などを勘案し、絵本から新刊書まで偏りのない図書を配架していきます。
- お客様からの希望にも応えることができるよう、定期的に図書のリクエスト週間を設け、何度も通ってみたい図書コーナーとしていきます。

地域のみんながふれあい、交流できる居場所を提供

- 地域内にある南授産所、睦地域ケアプラザ、M-base（青年館青少年拠点）、シルバー人材センターなどと共催し、地域交流会や新年会など地域のあらゆる年齢層に向けた事業を実施し、地域を活性化します。
- 特に増加しつつあるシニア層に向けて、睦地域ケアプラザと連携し、認知症サポーターや南区独自のボランティアであるかご予防サポーターなど地域の活動者を講師にお呼びして「認知症サポーター養成講座」を実施し、高齢者の居場所としての「高齢者サロン」へとつなげていきます。
- 地域内のコーディネーターとして様々な場面で睦地域ケアプラザと連携していきます。
- 子育て世代に対しては、おはなし会「わいわい広場」、栄養士やヘルスマイトによる「食育講座」などの自主事業を充実させる他、子育て相談会の開催により多くの未就学児童親子に気軽に施設を利用していただき、引き続きプレイルーム利用などにつなげていきます。
- 小・中学生の放課後の安全安心な居場所となるよう、図書閲覧コーナーはLED化して読書しやすい環境にし、学習室は机にパーテーションを設置して学習しやすい環境に、交流コーナーはボードゲームやカードゲームなどの貸出物品を揃え交流しやすい環境にしていきます。
- 障害のあるお客様への配慮については、ホームページへのウェブアクセシビリティの導入や障害者マーク（補助犬マーク、耳マーク等）の施設内掲示等により、障害を理由とする施設利用上の差別を解消します。

地域社会との連携

- 地域が定期的開催する各種会合やイベント等に対し、開催会場として優先的に提供するなど、地域の活動を支援します。
- 睦地域ケアプラザなどと連携し、ボランティアの育成や活動支援をしていきます。
- 地域にある小学校等と連携して「読み聞かせボランティア講座」を実施し、地域の新たな担い手作りを支援していきます。
- 地域の会合や地域行事などにも積極的に参加し、地域と顔の見える関係づくりをします。

イ 利用促進策

- 図書コーナーの陳列方法を工夫し、照明をLEDに変更し、読書しやすい環境づくりをします。
- 連合町内会を通じ「睦コミュニティハウス便り」を各町内会へ配布し、「暮らしひろがれ！堀睦」の実現に向けた自主事業を展開していきます。また、ホームページや南区の各種広報媒体などでタイムリーな情報を発信します。（自主事業例：こども新年会、地域交流会、おはなし会等）
- 自主事業などのイベントについて睦地域ケアプラザと連携し、相互に事業を広報しあい、地域に広く周知していきます。
- さまざまな自主事業を実施することにより、新しい活動内容のサークルの掘り起こしや、立ち上げを支援します。
- Wi-Fiを導入するなどしてお客様の利便性を追求し、延いては、お客様の増加につなげます。

(4) 施設の運営計画

ウ 利用料金の設定について (※地区センターのみ該当)

(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（※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

日常の業務を通して、お客様とのふれあいを大切にし、そのふれあいの中からお客様の生の声を肌で感じることをモットーとして、お客様の声を「改善の宝」と捉えニーズを把握します。また、地域の会合や集まりに積極的に参加することによって、利用されていない方の意見も含め収集します。



ご意見箱

- 「睦コミュニティハウス委員会」及び「利用者会議」の場で意見や要望を把握します。
- 館内に「ご意見箱」を常設し、寄せられた意見・要望苦情等は、その内容と回答を館内に掲示します。
- 利用者アンケートを実施し、アンケート結果及び要望へのお答えや考え方について館内掲示し、ホームページに掲載します。
- 自主事業の参加者アンケートに感想や要望を記載してもらい、次回の企画に役立てます。
- 要望への対応に時間がかかるものや実現困難なものは、丁寧に回答し、ご理解いただくようにします。

オ 利用者サービスの向上の取り組み

- インターネットによる利用予約ができるので、パソコンやスマートフォンでどこからでも部屋の予約と照会、変更、キャンセルができます。その他の手続きも利用当日にできますので、インターネット予約を一層推進してまいります。
- トイレは温水洗浄便座・センサー付き LED 照明に加え、便座除菌剤などを設置して快適性や衛生環境を向上させます。
- 図書コーナーの電灯を LED に変更し、部屋全体を明るくすることで、読書しやすい環境をつくれます。
- そのほか全室の電灯を LED に変更し、省エネルギー化を図ります。
- プライバシー保護の観点から、学習室の机にパーテーションを設置し、気兼ねなく学習に集中できるようにします。
- 交流コーナーには、十分な机やイスを確保し、快適な居場所となるようにします。
- サークル活動が活発化するように会議室内では、無料でWi-Fiが使用できるようにします。
- 図書貸出サービスで、電話予約システムを構築します。
- 夏休み期間中、小学生の学習の場として 8 月中は小会議室を開放します。
- 日頃からスタッフ職員等の意見や提案を積極的に取り入れ、職員のやりがいや満足度を高め、モチベーションをあげることでお客様サービスの向上に努めます。
- ホームページ上の情報などを、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に基づき、ウェブアクセシビリティが確保できるよう、更新していきます。



(4) 施設の運営計画
キ 本市重要施策に対する取組
情報公開 (横浜市の保有する情報の公開に関する条例)
<p>横浜市は、平成12年2月に「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」を制定し、市民の知る権利の尊重と、市の市政に関する説明責務を明記するとともに、行政文書の開示を求める権利を広く何人にも保障します。</p> <p>これを受けて、協会においても「情報の公開に関する規程」を定めており、睦コミュニティハウスでは、事業計画書や事業報告書などについて、閲覧に関するお知らせを館内に掲示し、閲覧を希望する方々へ開示します。また、毎年行っている利用者アンケートの結果や意見・要望への回答も館内に掲示するなど、情報の公開に努めます。</p>
人権尊重 (横浜市人権施策基本指針) 等
<p>横浜市が掲げる目標「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」の実現に向けて、みなみ区民利用施設協会では、職員及びスタッフの人権感覚を高めるため、毎年館長が講師となり、全員を対象に研修を実施します。</p> <p>特に、睦コミュニティハウスは、横浜市南福祉授産所との複合施設になっていることや、周辺には高齢者福祉施設や児童福祉施設が多く立地し、当館の利用も多いことから、機会あるごとに人権意識の発揚と人権尊重の大切さについて日常的に職員間で話し合うこととします。</p> <p>ヘイトスピーチが疑われる場合の利用許可不許可の取り扱いに関する研修を実施します。</p>
環境への配慮 (横浜市環境管理計画)
<p>横浜市では、市民の健康で文化的な生活環境の保全に向けて、事業活動や日常生活における環境への負荷の低減を図るために必要な事項を定めています。</p> <p>これを受けて、睦コミュニティハウスでは、廃棄物処理に関して、横浜市のルート回収制度に参加し、まずごみを削減し、次に分別・リサイクルを進め、あるいは照明器具をLED化し、温室効果ガス排出量の減少に協力します。また、会議ではペットボトルなどの使い捨てプラスチックの使用を抑制します。</p> <p>併せて、裏紙の利用、事務用品等のグリーン購入を行うとともに、お客様の方々には、冷・暖房の適正利用のお願いなどを進めます。再生可能エネルギー100%の電力を館内で利用できるように授産所管理者と調整します。</p>
市内中小企業優先発注 (横浜市中企業振興基本条例)
<p>物品の購入、設備の設置・補修、機器の維持管理などに関して、可能な限り市内の中小事業者に優先して発注します。</p>
読書環境の向上
<p>「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」が平成26年4月1日に施行されました。南区の読書活動の推進〔目標1〕本をもっと身近に感じられるよう、区民と施設のつながりを深めます。〔目標2〕・・・に基づき、自主事業(おはなし会)において本との豊かな出会いを創出するとともに、図書コーナーにおいても読者ニーズに応じた、図書を配架します。図書配架にあたっては、横浜市中央図書館や出版業界における最新情報などを勘案し、図書選定を行い、蔵書を充実させます。</p>
障害者福祉施策 (横浜市障害者プラン、横浜市地域福祉保健計画)
<p>地域ケアプラザと連携し、認知症サポーターやかいご予防サポーターなど地域の活動者の活動の場を作ります。</p>
男女共同参画政策 (横浜市男女共同参画行動計画)
<p>「おはなし会」や「食育講座」など子育てを支援する自主事業を拡充します。また、男女共同参画に関する講座や相談の場などの情報を発信します。当該施設においても男女共に働きやすい職場作りをします。</p>
子ども子育て支援
<p>区主催の子育て支援事業に場所を提供し、また「おはなし会」などの自主事業を実施します。プレイルームなど子育て中の親子の居場所として活用してもらい、小中学生には交流コーナーや学習室に加え、夏季には一定期間学習室として会議室を開放します。</p>
地域の活動拠点として、他の施設とともに地域の課題や情報の共有を図る体制
<ul style="list-style-type: none"> ● 区主催の「まるごとみなみ連絡協議会」に参加し、他施設と地域の課題や情報を共有します。 ● 地域ケアプラザや南授産所など地域の団体が共催で行う地域のイベントへ参画し、課題や情報を共有します(こども新年会や地域交流会など)。 ● 連合自治会や地域の集いへ出席し、課題や情報を共有します。 ● 指定管理で長年培ってきた人脈や組織のネットワークにより地域の課題や情報を共有します。

(5) 自主事業計画

自主事業計画の考え方

横浜市睦コミュニティハウスは、図書館機能を併せもった、地域に住む誰もが気軽かつ公平に利用できる施設です。施設をより多くの人に知っていただくために、地域の実情やニーズを反映した自主事業を積極的に実施し、施設利用へと結び付けていきます。

「わいわい広場」など特に、図書を通じて子育てを支援する事業（「おはなし会」など）や、地域の担い手を育てる事業（「読み聞かせボランティア講座」など）を実施します。

そして、自主事業実施により、この施設が地域住民の相互に交流を深めることのできる場となり、そこから地域住民の自主的な活動が生まれ、新しい地域コミュニティの醸成へと向かいます。

ひいては、地域の新たな担い手の発掘へとつながっていきます。

自主事業計画の特徴と独自性

自主事業の企画にあたっては、シニア層の増加や地域ケアプラザなど地域内に公共機関が多数立地していることや地域に立脚した福祉保健計画など、地域の特性を考慮した内容とします。

① 施設間連携

地域内にある南授産所、睦地域ケアプラザ、M-base（青年館青少年拠点）、シルバー人材センターなどと共催した自主事業を実施します。

② 地域コミュニティの醸成

増加するシニア層に関連した自主事業「暮らし広がれ！ 堀睦シニア」を実施し、高齢者サロンを立ち上げ、地域の認知症サポーターやかいご予防サポーターなど地域の活動者が活動する場を提供します。

③ 子育て支援

子育て世代が集まって、子育ての悩みなどを気軽に話したり相談したりできる自主事業「子育てサロン」を開設し、より多くの未就学児童親子に気軽に施設を利用していただき、引き続きプレイルーム利用などにつなげることができるようにします。

④ 健康と生きがい

シニア層の健康維持と老化防止を図り、仲間・生きがいづくりを応援する事業を行います。

健康づくりのための体操協教室（「健康太極拳」など）や生きがいづくりとしてボランティア養成講座（「読み聞かせボランティア養成講座」など）などの自主事業を実施します。

⑤ 体験学習

「お客様自身が活躍できる場」・「能力・経験を発揮できる場」・「初めての体験や学習の場」となる自主事業（「夏休み歴史教室」「はじめてのウクレレ」「ベビーヨガ」など）を行います。

自主事業計画の実現性

これまで実施してきた自主事業やアンケート結果を基に、地域内施設と連携し地域を活性化することができると多くの事業を多く実施していきます。

地域内施設とは、日常的に連絡を取り合っており、確実に連携して事業を行うことができます。また、自主事業後にサークル活動へとつながりやすい講座を選んで実施していきます。

<事業例>

- 「認知症サポーター養成講座」（睦地域ケアプラザ共催、かいご予防サポーター等地域の活動者）
- 「プラレールで遊ぼう」（睦地域ケアプラザ共催）
- 「夏休み学習支援」（M-base 共催）
- 「地域交流会」（南福祉授産所、睦地域ケアプラザ、M-base 共催）
- 「初めての健康太極拳」（活動サークルの代表が講師）
- 「はじめてのウクレレ」

各自主事業については、チラシを作成し町内会掲示板への掲示や班回覧の他タウンニュースに掲載するなど、広く地域に周知します。

(6) 施設及び設備の維持管理計画

保守委託

施設利用の「安全」と「安心」を確保するために、専門知識と技術の必要なセクションでは、次のとおり専門業者に委託をし、法定点検や機能維持点検を行い、施設の維持保全に努めます。

睦コミュニティハウス維持管理一覧表

電気設備点検	年1回
消防設備定期点検	2回/年
エレベーター定期点検	毎月
自動ドア定期点検	4回/年
床清掃(洗浄・ワックス)	毎月
窓ガラス清掃	2回/年
害虫駆除	2回/年
空調設備点検	1回/年



自主管理

- ・日常的な清掃は職員自身が毎日行います。
- ・午前・午後・夜間の時間帯に各1回以上職員が館内を巡回・確認を行って、不具合等の早期発見に努めることにより、損傷の拡大を未然に防ぎます。
- ・簡単な修理やテーブルの傷の補修など専門的な技術を要さない修繕は職員自らが行き、経費縮減を図ります。

施設を適切に維持管理していくためには、その施設がどのような構造で、どのような設備が設置されているかを把握し、どのような維持保全が必要かを整理していくことが肝要です。

複合施設であり、様々な設備によって稼動しているため、基本的には専門業者が施設の設備等の保守点検業務を受託し管理していますが、適切な保守委託を計画的に進めていくためには、施設側も設置された電気設備や機械設備の名称やその能力を把握しておく必要がありますので、「建築図面」・「電気設備図面」・「空調、衛生設備図面」等を常に手元に置き、日常の施設の巡視や軽微な点検を行います。

修繕等

毎日の巡視点検を重視して傷は小さうちに、設備の不具合は軽度のうちに、的確に修繕を実施し、建物や設備の長寿命化を図ります。

委託業者による保守点検での指摘事項や日常業務の中から必要とする修繕は、「安全」を優先順位の基準として、横浜市とも協議の上で優先順位を考えながら実施します。

(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(※利用料金収入は、地区センターのみ該当)

ア 収入計画の考え方について

横浜市睦コミュニティハウスの収入は、自主事業収入と雑収入(コピー印刷・自販機・貸しロッカー等)を計画します。

自主事業収入

自主事業収入は自主事業の参加費ですが、適正な料金を設定し、材料費及び資料代など事業推進上必要な経費に充てるため、すべてが参加者に還元されます。

自主事業収入は、収益を目的とせず、まず事業への参加意識を持ってもらい、お客様の自主的な活動を促すために、身近にある材料やテーマを利用した講座を企画することで、より多くの方が参加できるようお客様コストの低減化を図ります。その講座開催数と参加者人数を増やすことで増収につなげます。

雑収入(コピー・自販機等)

○コピー

お客様のニーズに応じたサービス対応であり増収を計画はしませんが、カラーコピー対応など、お客様の視点に立ったサービスを提供します。

○自動販売機

自販機は、お客様サービスの観点から設置しておりますので、その収入の多寡よりも、できるだけ多くの利用者ニーズに対応できるよう飲料の種類などを販売業者とも協議しながら計画します。

また、自動販売機による売上収入は、業者に売り上げ報告を求め、必要に応じて売上手数料の協議を行い、できるだけ協会収入を伸ばすよう努めます。

○貸しロッカー収入

サークル活動の団体用にロッカーを設置し、お客様の利便性を向上させます。使用料を徴収しますが、適切な料金を設定します。200円/月程度の適切な使用料とします。



イ 増収策について

<自主事業収入について>

魅力的な自主事業を企画して、適切な料金を設定し、参加率を高めます。

<雑収入>

自販機については売れ行き状況をもて、利用者ニーズに沿った飲料の種類を販売業者と協議しながら用意し、収入アップにつなげます。

具体的には、以下の2点です。

- 常温飲料も配置し、お客様の多様なニーズにこたえる。
- 実績から売れる商品が売れる場所(下段左側)に配置して売り上げを伸ばす。

<p>(7) 収支計画（支出計画） ウ 支出計画の考え方について</p>
<p>職員一人ひとりが経費節減について共通認識を持ち、創意工夫をして日々の業務にあたります。 費用対効果を考え、効率的かつ効果的な支出に努めるとともに、適切な予算の執行となっていることを定期的にチェックします。また、協会が複数の施設を統括して管理運営することのスケールメリットを生かして、支出の削減・縮減化を図ります。なお、経費節減ばかりに目が向き、施設の安全性やお客サービス低下を招かないよう十分注意して運営管理します。</p>
<p>人件費</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 円滑な運営管理とお客様に安全で快適なサービスを提供できる人員を確保し、適切なローテーション勤務により、効率的・効果的に業務を推進します。また、職員の不測の事態にも柔軟に対応できる体制とします。 ・ 業務の進捗確認やダブルチェックを徹底し、業務の標準化、最適化、マニュアル化などにより、誰でも同様なサービスを提供できるようにし、非効率な業務を減らすことによりサービス向上を図ります。 ・ 近隣地域から職員を採用することにより交通費を抑制します。
<p>事務費</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務機器やシステム等の故障によって業務に与える影響が大きいものは、経年劣化や老朽化を考慮し、壊れる前の更新や予備品のストックなどにより、不具合発生時に備え業務に支障がでないように努めます。 ・ 備品・消耗品は、施設利用のために欠かせないものを除き、必要最低限の購入にとどめます。なお、多く消費するものは、まとめ買いによりコスト縮減を図ります。 ・ 一定額以上の物品購入は複数業者からの見積もりを徴収し、価格を比較し経費の節減を図ります。 ・ ネットからの商品情報の収集や 100 円ショップの活用などにより経費の抑制に努めます。 ・ コピーは両面コピーで紙の消費縮減、期限で廃棄する資料等も裏紙利用できるものは再利用します。 ・ 資料や文書を電子化し、活用することでペーパーレスに努めます。
<p>光熱水費</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 協会管理の他施設と一括して、小売電気事業者と契約し電気料金の低減を図ります。また、適切な契約電力とすることで基本料金を抑制します。 ・ ガス空調については小型空調専用契約によりガス料金の低減を図ります。 ・ 照明器具の LED 化と空調の適正温度、こまめな節電により光熱水費を節減します。
<p>管理費</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 軽微な修理や修繕、部品交換、塗装補修など施設管理者で対応できるものは、材料や部品を購入し、職員が直接行うことで修繕費の節減を図ります。 ・ 日頃から施設の状況を把握し、異常が発見された際には、速やかに適切な対応が取れるようにします。 ・ 施設の維持管理は、他施設との一括発注や長期契約（5年）により経費縮減を図ります
<p>自主事業</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ ニーズを考慮した魅力あるテーマを企画し、参加者に求める負担金を極力低く抑え、多くの方に参加していただけるよう努めます。 ・ 地域の「身近な講師」を積極的に活用することや、内容によっては職員が講師を担い、また講師の手伝いをするなどで、経費を節減します。
<p>利用者サービス</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書購入はニーズの反映や魅力のある人気図書を厳選し、多くの人の利用が見込まれる図書の購入に努めます。新着図書コーナーを受付前に設置し、簡単な紹介も行き、貸出サービスの利便性を高めます。 ・ 季節にあったディスプレイなど職員が心を込めて行き、お客さまをお迎えします。また、帰りに雨天となった場合は、用意していない方に傘をお貸しします。

(8) 新型コロナウイルス感染症等に係る対応

↳ログハウスは、6 新型コロナウイルス感染症等の拡大防止に係る対応

【基本的考え方】

見えないウイルスの体内への入り口は目鼻口の粘膜です。睦コミュニティハウスにおける新型コロナウイルス感染症の対策は、感染源となるウイルスを施設内から排除することです。それには第一に換気によって施設外に排出する、次に消毒薬によってウイルスを排除することです。お客様には、手洗いやアルコールの塗布、マスクの着用をお願いし、人と一定の距離をとった上で、利用していただくようにいたします。

なお、受付等にはパーティションを設けるなどして感染防止策を徹底しつつ、かつ利便性のある運営を心掛けます。また、必要に応じ、お客様の利用状況を保健所に詳細提供し感染拡大防止に役立てます。

具体的な感染防止対策

1 お客様に安全にご利用いただけるよう、職員・スタッフ一人ひとりが対策を徹底しています。

- ①出勤時の体調チェック（37.5 度以上の発熱や体調不良の場合は自宅待機）
- ②受付カウンターに感染防止のビニールシートの囲いを設置
- ③受付コーナー前に順番待ちの目印を間隔を空けて設置
- ④受付での金銭のやりとりはトレイで行う
- ⑤勤務時間中及び出退勤時のマスク着用
- ⑥ドアノブ・手すり・エレベーターのボタン・電気のスイッチ・トイレの便座等を適宜消毒
- ⑦館内換気の徹底、換気をするための網戸の設置(全室)
- ⑧館内各所に手指消毒液、備品用消毒液を貸出（事務所等における消毒液の在庫確保）
- ⑨横浜市からの通知に基づき、必要な利用制限や休館等の対応を迅速に実施
- ⑩お客様の利用状況を把握し、必要な情報を保健所へ提供する



2 お客様へのお願い



- ① 自動体温測定器により入館者全員の体温測定
- ②ソーシャルディスタンスの確保（部屋の利用人数の上限、受付時の順番待ち等）
- ③個人利用のお客様に感染発生時の緊急連絡先提出のお願い
- ④団体利用のお客様に利用毎の参加者名簿の作成と保管
- ⑤利用目的に応じた感染対策の遵守（社交ダンスは相手と接触しない等）

他施設等での感染防止対策実績

既管理他施設では、上記感染防止対策を実施し各施設を発生源とする感染症は起きていません。

コロナ禍における自主事業開催の工夫

- 1 開催に際して上記「感染防止対策」を徹底
- 2 安心して参加していただけるよう「感染防止対策」を事前に参加者に伝えるとともに、対策への協力・理解を依頼
- 3 オンライン化するにはどうしたらよいか自主事業で伝達。「オンライン会議の開催方法」等
- 4 ICT を活用し新しい形のオンライン自主事業を提供。「オンラインヨガ、オンラインセミナー」等

新型コロナウイルス感染症等の影響による利用料金収入減に対する対応策

感染防止の観点を踏まえた予約受付

- 1 Web 予約の推進：来館せずとも、抽選会を開催せずとも予約受付可能
- 2 電話予約の推進：Web 予約ができない高齢者等への対応や電話による予約方法の提供
- 3 来館による予約：申請人カウンターに感染防止のビニールシート囲いを設置、お客様には事前に体温測定と手指消毒の実施依頼、マスク着用による感染防止。

単独団体名・共同事業体名	特定非営利活動法人 みなみ区民利用施設協会
施設名	横浜市睦コミュニティハウス

令和4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)	23,919	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)	23,919	
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. 令和4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]	146	
雑入 [B]	365	
小計 【ア】 ([A]~[B])	511	施設運営収入の計
指定管理料 [C]	23,919	【ウ】 - 【ア】
小計 【イ】 ([C])	23,919	指定管理料
収入合計 ([ア] + 【イ])	24,430	

2 支出の部

項目	合計金額 (単位：千円)	備考
人件費 [a]	14,128	
事務費 [b]	2,560	
自主事業費 [c]	622	
管理費A (光熱水費等) [d]	1,955	
管理費B (保守管理費等) [e]	1,835	
公租公課 [f]	1,240	
事務経費 [g]	2,090	
支出合計 【ウ】 ([a] ~ [g])	24,430	

単独団体名・共同事業体名	特定非営利活動法人 みなみ区民利用施設協会
施設名	横浜市睦コミュニティハウス

令和4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		詳細別紙 自主事業計画書 (様式3)	ア 146	
			イ	
			ウ	
			エ	
			オ	
		小 計		[A] 146
雑入	印刷代		カ 5	
	自動販売機手数料		キ 360	
			ク	
			ケ	
			コ	
			サ	
		小 計		[B] 365
小 計 【ア】		施設運営収入計	511	[A]~[B]

単独団体名・共同事業体名	特定非営利活動法人 みなみ区民利用施設協会
施設名	横浜市睦コミュニティハウス

令和4年度収支予算書

2 支出の部内訳(ニーズ対応費除く)

(単位:千円)

	項目	内容等	金額		
人件費	正規雇用職員		ア		
	臨時雇用職員		イ		
	対象外の人件費		ウ	828	ウ-1~ウ-4
	通勤手当		ウ-1	720	
	健康診断費		ウ-2	96	
	勤労者福祉共済掛金		ウ-3	12	
	退職給付引当金繰入額		ウ-4		
	小計		[a]	14,128	ア~ウ
事務費	旅費		エ	3	
	消耗品費		オ	594	
	会議賄い費		カ	3	
	印刷製本費	コピーカウンター料金等	キ	100	
	通信費		ク	78	
	使用料及び賃借料		ケ	100	ケ-1~ケ-2
	横浜市への支払い分		ケ-1	58	
	その他		ケ-2	42	
	備品購入費		コ	180	
	図書購入費		サ	900	
	施設賠償責任保険		シ	10	
	職員等研修費		ス	5	
	振込手数料		セ	20	
	リース料	LED設置	ソ	57	
	手数料		タ	230	
	地域協力費		チ	270	
			ツ	10	
			テ		
小計		[b]	2,560	エ~テ	
自主事業費			[c]	622	
管理費A	電気料金		ト	850	
	ガス料金		ナ	890	
	上下水道料金		ニ	215	
	小計		[d]	1,955	ト~ニ
管理費B	清掃費		ヌ	626	
	修繕費		ネ	490	
	機械整備費		ノ	132	
	設備保全費		ハ	587	ハ-1~ハ-6
	空調衛生設備保守		ハ-1	34	
	消防設備保守		ハ-2	45	
	電気設備保守		ハ-3	481	
	害虫駆除清掃保守		ハ-4	27	
	駐車場設備保全費		ハ-5		
	その他保全費		ハ-6		
共益費		ヒ			
		フ			
		ヘ			
小計		[e]	1,835	ヌ~ヘ	
公租公課	事業所税		ホ		
	消費税		マ	1,240	
	印紙税		ミ		
	その他()		ム		
小計		[f]	1,240	ホ~ム	
事務経費	本部分		メ	1,960	
	当該施設分		モ	130	
	小計		[g]	2,090	メ~モ
小計【ウ】	施設管理運営経費計		24,430	[a]~[g]	