平成２４年度　区民利用施設の管理運営に係る事業計画書

施　設　名：横浜市上台集会所
指定管理者：一般社団法人　中区民活動支援協会
館　長　名：田邊　憲一

１　管理運営の基本方針について

（１）重点項目

横浜市地区センター条例及び中区区政運営方針に基づき、地域の方々がどなたでも気軽に交流できる公の施設として、以下のように管理運営を行ってまいります。

ア　営利のみを目的とする利用及び横浜市地区センター条例の設置趣旨に反する利用、並びに法令に違反する利用以外、**誰もが平等かつ公平・公正に利用できるよう管理運営**します。
・会議室・和室等、施設を占有して利用する申込みについて、公平・公正になるよう「利用申込手続きマニュアル」を作成し、掲示や広報等によりご利用者にお知らせします。
・行政が主催・共催する事業、また、福祉目的に沿った事業など公共性の高い事業は優先的に利用できるよう「優先利用マニュアル」を作成し、ご利用者にお知らせします。

イ　少子・高齢化の進展とともに顕在化しつつある地域課題解決に向け、地域の各団体や活動グループ・地域施設と連携し、**元気で安心して暮らせる街づくり**を目指してまいります。

ウ　近隣小学校や警察署、防犯協会や各種ボランティア団体と協調し、「こども 110 番の家」等児童・生徒の安全対策を図り、**セーフティタウンの形成**を促します。

エ　地域の交流を促す事業だけではなく、市・区の重点事業について、速やかに浸透するような事業を展開し、**ぬくもりのある地域・活力ある地域づくりの拠点となるよう運営管理**します。

オ　地域課題解決に向け、何をなすべきか・どうすべきか等**考え・実践する担い手づくりとサークルづくりの拠点**とします。

カ　安全快適に施設をご利用できるよう、施設・設備の保守を図るとともに、各種マニュアルを作成し、**日常点検・巡回を強化**します。
また、比較的高齢者のご利用が多いため、ご利用に際し、分かりやすい平易な言葉でご案内するとともに、「何かお手伝いすることはありませんか？」など、**一声声をお掛けするご案内**をします。

キ　掲示物や案内文・申込書等について、専門用語を使わず、**分かりやすい平易なもの**とします。

ク　窓口に老眼鏡を常備し、**高齢者の方に無料で貸し出します。**

（１）　数値目標

上記した重点項目達成のため、温もりのある施設となるよう「おもてなしの心」をもって管理運営し、平成２４年度については**ご利用者数を５％アップ**します。

【参考】年間入館者数の推移

２１年度：２７，５１５人
２２年度：２４，６３１人

２　組織体制

（１）　管理運営に必要な組織、人員体制

（２）　個人情報保護等の体制と研修計画

（３）　緊急時の体制と対応計画

２　組織体制

（１）　管理運営に必要な組織、人員体制について

館長と常勤職員は、中本牧コミュニティハウスと兼務とし、人件費を抑え効率的な管理運営を行います。なお、日・祝日、早番・遅番等勤務区分毎に必ず１名以上配置し、スタッフを統率します。

運営担当スタッフ６名は（午前当番・午後当番・夜間当番の３班で各２名）、各当番１名体制で半月毎に交代勤務し、安全・快適にご利用できるよう館の運営業務にあたります。

交代時には、スタッフが重なるように出勤・退勤して、円滑な引継ぎをします。さらに、業務連絡簿により業務や利用者ニーズ等の連絡事項を伝達して、情報を共有します。

職　　種	人　　数	勤　務　体　制	業　務　内　容　等
館長（中本牧コミュニティハウスと兼務）	1	勤務時間 8：45～17：15 13：15～21：15 休憩時間 勤務時間内に１時間 休日 １週につき２日	・管理方針・事業計画に関すること ・個人情報保護・事故防止に関すること。 ・各種連絡調整に関すること。他
常勤職員（主任）（中本牧コミュニティハウスと兼務）	2		・庶務・経理に関すること。 ・統計処理に関すること。 ・広報に関すること。 ・消防計画に関すること。他
運営担当スタッフ	午前：２ 午後：２ 夜間：２	9：00～13：00 13：00～17：00 17：00～21：00 事務引継のため、勤務時間内に15分の早出出勤と勤務時間内に15分の休憩時間あり。	・受付、案内及び用具等の貸出に関すること。 ・館内整理等利用に関すること。 ・施設及び用具類の保全に関すること。 ・日常清掃業務。 ・簡単な修繕。　他

＊　ご利用者の多数のご要望を受け、２３年度から**開館時間を午前９時**としました。なお、日曜・祝日の夜間時間帯については、ご利用が極端に少ないため、午後５時で閉館し、人件費の抑制を図ります。

（２）個人情報保護等の体制と研修計画

ア　個人情報保護等の体制について

「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例第４条」「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の取扱いに慎重に対処し、個人の権利を侵害しないことを徹底します。具体的には次のような措置を実施します。

①個人情報保護推進委員会を、上台集会所が属する協会内部に創設するとともに「個人情報保護方針」を制定し、館内に掲示し、利用者に個人情報の厳正な取扱いの徹底を公表します。また、「個人情報保護規定」、「個人情報保護マニュアル」により、職員に個人情報保護を徹底します。

②館長を個人情報保護責任者とし、個人情報の保護及び厳正な取扱いを徹底します。

③年に一度、職員やスタッフに対し研修を実施し、業務上必要な情報管理として申込書、掲示物や広報誌等の肖像や氏名、肩書等にも配慮した個人情報取扱特記事項の遵守、利用・取得に関するルールや適正・安全な管理、第三者提供に関するルール、開示や利用停止請求ルール、罰則等について確認します。

④職員全員に対し、個別に個人情報保護に関する誓約書を毎年提出するよう義務付けます。

⑤横浜市が規定する個人情報特記事項についても毎年点検・評価を行います。また自主チェックリストにより、個人情報保護の実施状況を毎年点検します。

⑥個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じたときには区に相談し、その指示に従って対応し、緊急に事実関係を調査し、区に報告し、適切な改善を進めます。

イ　研修計画について

地区センター条例の設立目的や、「地区センターは利用者のものである」という館長憲章を理解し、常にご利用者の立場に立って業務を迅速正確に遂行できるよう、上台集会所が属する協会の研修を館長以下全員受講します。

①接遇研修…接遇は、ご利用者の好感度や満足度の向上に直接繋がります。
子ども、高齢者や障害のある方など、相手の立場に立った応対が出来るよう、事例を元に実践的な研修を行います。

②業務研修･･･年２回の集合研修以外に、日常業務を通じた教育と適宜開催する全体ミーティングで実施します。「苦情の処理」などその日の事例を報告するとともに、対応方法について意見を交換します。

③個人情報保護の取扱いについての研修･･･個人情報の取扱い並びに横浜市個人情報の保護に関する条例に基づく刑罰の内容及び民事上の責任等にかかわる研修を実施します。

④救急救命研修…救命講習修了者常駐施設の認定施設として、全職員が年に１回以上 AED の操作を含む救急救命研修を受講します。

⑤人権研修･･･協会主催の人権研修を館長以下全員が受講します。

その他、必要に応じ適宜職場内研修を行い、ご利用者の満足度が高い施設運営と職員のスキルアップを図ってまいります。

（３）緊急時の体制と対応計画

上台集会所は、商業地域にある複合施設内（１階は商業施設、２階は集会所、３階から７階はマンション）にあり、防火設備について管理協定を結び、安全確保を図かっております。

また、緊急時避難対応マニュアルを作成しており、今後も、区・協会・地域自治会との連絡体制を強化し、地域防災に努めてまいります。

ア　防犯、防災の体制

①　防災の対応策

・「防火管理規定」、「地震等緊急時対応マニュアル」を定め、災害時の対応を規定するとともに関係する地域や関連諸機関の連絡先を明らかにしています。

・防火管理者を定め、防災管理を徹底しています。

・上台集会所消防計画を定め、自衛消防隊（防災も兼ねる）を組織し、災害に対処しており、防災訓練や定期的な消防訓練を年２回実施しています。

・台風や地震等の自然災害が発生し危険が予測される場合は、区役所と相談の上、ご利用者の安全を図るため、閉館等の対応をします。

・地元自治会との連携を一層密にして、緊急時の連絡体制を整えるとともに、地域で行われる防災訓練へ参加し、災害時に円滑な対応ができるようにします。

・緊急時には、近隣住民の一時避難場所として開放し、有効に活用します。

②　防犯の対応策

・職員が随時巡回し、防犯を徹底しています。

・受付近辺に「非常サイレン」を設置しており、犯罪抑止と非常時の警報を兼ねています。

イ　その他、緊急時の対応

緊急時に適切に対応するため、「緊急時に備えた準備」と「緊急時」の２つの対応について、強化・徹底します。

①緊急時に備えた対応策

・協会と連携して「上台集会所地震等緊急時対応マニュアル」を定め、準備をしています。

・開館時及び閉館時の緊急時体制表を作成し、速やかに情報の共有化を図れるようにするとともに、緊急時体制について、日頃からミーティングを行い、的確・迅速に対応できるようにしています。

・非常時に臨機応変に対処するため、入口鍵を区・協会に保管しています。

・緊急時に備え、年に１度事故防止及び対応の研修を実施しています。特に心肺停止状況の対応として、ＡＥＤの設置と実地研修を行っています。

②緊急時の対応策

・利用者に障害や病気等が起きた場合は、「上台集会所地震等緊急時対応マニュアル」に基づき、職員が応急処置を行うとともに、必要に応じ病院へ同行します。

応急措置後に、区役所や協会へ所定の様式により報告します。

３　施設の運営計画

（１）　地域との連携に関する計画について

（２）　広報及び利用促進策について

（３）　利用料金の設定について（※地区センターのみ該当）

（４）　利用者ニーズの把握と運営への反映方法

（５）　ニーズ対応費の使途について（※地区センターのみ該当）

（６）　個人や団体に対する相談、調整、助言等について

（７）　その他利用者サービス向上の取組について

３　施設の運営計画

（１）　地域との連携に関する計画について

今日、社会・経済情勢は流動的であり、価値観の多様化と横時間の増大、また少子・高齢社会の下で、地域の暮らす方々のニーズも多様化しています。このような状況を踏まえ、地域の各団体や活動グループ・地域施設と連携し、地域コミュニティの拠点・交流の場づくりや人の絆づくりを進め、区政の基本目標である「安全なまち・安心な暮らし・元気な中区」の達成に、地域と一体となって努めてまいります。

ア　関係機関及び市や区と連携を図りながら、未来を担う子どもが健やかに育つ環境づくりや支援事業、高齢者の健康・生きがいづくり、街の安全・防犯・環境美化対策、また地域活性化など、地域住民参加型の事業を、地域団体・施設と協調し展開してまいります。

イ　「施設は地域と利用者のためにある」という館長憲章に基づき、お客様満足度の向上に努めます。

ウ　事業を行う際はコスト原理を生かすとともに、必ず振り返りを行い、効率的・効果的な事業運営に努めます。

エ　団塊世代のセカンドキャリア活用として、スキル豊富な高齢者の方々の参加による事業を展開し、また、若い世代との交流や人の絆づくりを促進するなど、地域を故郷として慈しむような場を形成してまいります。

オ　地域の団体や施設と協働しながら、地域特徴を生かした事業を展開し、地元商店街の活性化など、元気あふれる街づくりに努めます。

（２）　広報及び利用促進策について

上台集会所は、平成１８年度から２３年度までの５年間で、延べ１３１，２３３人のご利用をいただいております。

「地域住民の自主的活動や相互交流を促進する場」として、引き続き多くの方々に施設をご利用していただくため、特に次の２点で利用の促進を図ります。

ア　タイムリーにホームページを更新し、ホットな情報を紹介することにより、施設の魅力を多くの人に伝え、ご利用者の便宜を図ります。

イ　「集会所便り」を定期的に発行し、地域の自治会や公共施設等に広く配布することにより、地域住民に周知します。

（４）利用者ニーズと運営への反映方法について

ご利用者のニーズを迅速かつ的確に把握し、事業展開や施設の運営に生かすため、以下のことを行います。

ア　利用者団体会議を毎年１回開催し、ご利用者から直接ご意見・ご要望をいただきます。

イ　毎年１回以上、施設・設備・備品や職員の対応等について、来館者にアンケートを求め、ご利用者のニーズを把握します。

ウ　「ご意見箱」を設置し、来館者のご要望やご意見を承ります。

このように収集したご利用のニーズ等を、職員全体ミーティング等で検証・精査し、地域連絡会に諮り、日常業務や管理運営に反映させるとともに、次年度計画に的確に反映してまいります。

（６）個人や団体に対する相談、調整、助言等について

館のご利用についての相談や調整は、誰もが平等かつ公平・公正にご利用できるよう、分かりやすい平易な言葉でご案内するとともに、ホームページへの記載やチラシ等で広くご利用者にお知らせいたします。

また、既存サークル団体への新たな参加案内等を掲示するなど、地域コミュニティ醸成を図ってまいります。

（８）　その他利用者サービス向上の取組について

広報の充実等

未だ施設をご利用したことがない団体等を対象に、広報の充実や見直しを行うとともに、外国語での施設案内等を作成してまいります。

4　施設の維持管理計画

上台集会所の各施設を、安全・快適にご利用できるよう、また、施設・設備の長寿命化を図るため、職員による日常点検を強化するほか、中区との協定書を遵守し、法定点検を基本とする施設維持管理計画を実施します。

1）建物・設備等の保守管理

建物・設備等については、日頃から職員・スタッフが、館内の点検や日常清掃の際に併せて点検を行い、不具合のある箇所を業務日報・業務日誌で報告し、軽微なものはスタッフが修繕等を行い、経費の節減に努めます。大規模な修繕を伴う場合には中区と調整し、適正な保守管理を行います。

2）清掃等

上台集会所の各施設について、日常清掃はスタッフが行い、床ワックスがけ・窓ガラス清掃等は、中区の特記仕様書の基づき、専門業者が実施します。

上台集会所　建物設備管理計画

項目	業務	実施担当	頻度	実施時期
日常管理	建物設備維持管理	職員	毎日	
	清掃業務	職員	毎日	
	小破修繕	職員	随時	
衛生管理	害虫駆除	外部委託	2回／年	7月　2月
建物等	消防用設備定期点検	外部委託	2回／年	8月　2月
	昇降機定期点検	外部委託	1回／月	
	非常通報装置定期点検	外部委託	2回／年	8月　2月
清掃等	清掃業務	外部委託	1回／月	

様式５
（５-①）

単独団体名・共同事業体名	一般社団法人中区民活動支援協会
施設名	上台集会所

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
自主事業収入 [A]	0	
雑入 [B]	13	
小　計 【ア】([A]～[B])	13	施設運営収入の計
指定管理料 [C]	5,968	【ウ】－【ア】
小　計 【イ】([C])	5,968	指定管理料の計
収入合計(【ア】+【イ】)	5,981	

２ 支出の部

項　　目	合計金額（単位：千円）	備　　考
人件費 [a]	3,668	
事務費 [b]	450	
自主事業費 [c]	0	
管理費A（光熱水費等）[d]	817	
管理費B（保守管理費等）[e]	633	
公租公課 [f]	183	
事務経費 [g]	230	
支出合計 【ウ】([a]～[g])	5,981	

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。

様式５
（５-②）

単独団体名・共同事業体名	一般社団法人中区民活動支援協会
施設名	上台集会所

平成24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			ア	
			イ	
			ウ	
			エ	
			オ	
	小　計		[A] 0	ア～オ
雑入	印刷代		カ 13	
			キ	
			ク	
			ケ	
			コ	
			サ	
	小　計		[B] 13	カ～サ

小　計　【ア】	施設運営収入計	13	[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。

様式５
（５-③）

単独団体名・共同事業体名	一般社団法人中区民活動支援協会
施設名	上台集会所

平成24年度収支予算書

２ 支出の部内訳

（単位：千円）

	項　目	内　容　等	金　額	
人件費	常勤職員		ア 0	
	時給スタッフ	スタッフ賃金	イ 3668	
			ウ	
	小　計		[a] 3668	ア～ウ
事務費		旅費、消耗品費、印刷製本費、通信費、備品購入費	[b] 450	
自主事業費			[c] 0	
管理費A	電気料金		エ	
	ガス料金		オ	
	上下水道料金		カ	
	小　計		[d] 817	エ～カ
管理費B	修繕費		キ 301	
	清掃	定期清掃委託料（月1回）	ク 177	
	消防設備	消防設備保守点検委託料	ケ 57	
	機械警備		コ 0	
	空調設備		サ 0	
	エレベーター	昇降機保守点検委託料	63	
	自動ドア		ス 0	
	電気保守管理点検		セ 0	
	非常用放送設備		ソ 0	
	害虫駆除	害虫駆除委託料	タ 35	
	植栽管理		チ 0	
	設備総合巡視点検		ツ 0	
	その他		テ	
			ト	
			ナ	
			ニ	
	小　計		[e] 633	キ～ニ
公租公課			[f] 183	
事務経費	労務、経理、契約、職員研修など		[g] 230	

小　計【ウ】	施設管理運営経費計	5,981	[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）