

横浜市経済局  
市民経済労働部  
雇用労働課 御中

**横浜市技能文化会館**  
**令和元年度事業報告書**

令和2年4月30日  
指定管理者：パーソルテンプスタッフ株式会社

## 令和元年度振り返り

令和元年度は、現運営体制として4年目、経営統合後の新年度の1年間でした。  
継続して、市民の皆様にも愛され、より良い会館運営の実現に向けて取り組んでまいりました。  
私どもが目指す会館運営として

- ・設立以来の「時間・歴史」とその「意味」を今と未来につなげていく場
- ・地域・地元とのつながり、人のエネルギーが広がる場
- ・環境・時代の変化を取り入れ進化していく場

を念頭におき、常に業務と改善に携わってまいります。

今年度は、より良い安定運営の維持・継続を目指し、3つの異なる事業（貸室・事業・しごと支援センター）の総合力発揮、関係者および利用者との良好な関係の維持に努めてまいりました。

また、今年度は、天皇即位に伴う5月の大型連休、6月の第三者評価、10月の大型台風上陸、2月以降は新型コロナウイルス感染症防止に伴う閉鎖など、多くの非日常を体験することとなり、改めて、会館の設置目的、指定管理者としての役割、非常時対応等を考えさせられました。

本報告書は、私どもの1年間の活動を多くの方にご理解いただき、ご意見やご指摘をいただくことで適切なサービスや、業務の品質向上を図るための材料として活用したいと考え、記しています。ぜひ、多くの方にご高覧いただき、忌憚ないご意見をいただければ幸いです。

来年度は指定管理期間の最終年度となります。

本年度より継続している新型コロナウイルス感染症拡大の防止、という大きな課題を抱えての運営となります。所管課を中心とする行政、会館関係者、会館をご利用いただく皆さまには、日頃のご支援に深く感謝し、引き続きのご理解、ご協力をお願い申し上げます。

また、当社の取組への叱咤激励の材料として本報告書をご活用いただければ有難く存じます。

令和2年4月30日

横浜市技能文化会館（指定管理者：パーソルテンプスタッフ株式会社） 館長 山口 亜紀

## 1. 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務

①利用率、団体別利用件数、入館者数の向上、駐車場利用台数について

平成30年度	62.6%	10,431件	285,980名	24,165台
令和元年度	60.7%	9,331件	252,125名	20,317台

②10月の台風19号上陸では、初めての臨時休館とし、前日までに当日の全利用者へ臨時休館の連絡を行い、当日は念のため午前中のみ問合せ等の対応をいたしました。特に、駐車場は長時間営業であり、機械メンテナンスも含め台風当日と翌日を、休業し、安全確保に努めました。

③新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う閉館を3月3日から実施しています（注：3日～5日は調整期間。6日から全館閉鎖。ただし、電話での労働・就業相談は継続。）

2月以降キャンセルが増加し、2月の利用率は66.2%から62.4%に減少しました。3月中のご利用団体件数は約300件でしたが、ご利用日までに全利用者へ連絡が出来、大きな混乱もなく利用者様にはご理解いただけています。

④8月に匠プラザ事務所内の動線を考慮したレイアウト変更を行い、お待たせしない対応やコミュニケーション強化に努め、事務効率向上にも繋がりました。

⑤「顔の見える運営」を継続して促進いたしました。

「利用者アンケート」の実施 回答数：276名 ※3月閉鎖の為、回答数は例年の半数。

【利用のきっかけ】知人の紹介34.8%、ネット検索30.1%、会館・イベント18.1%となっておりバランス良い経路となっています。今後も口コミをしていただけるような対応を継続することとWeb広報に注力し、利用しやすい会館でありたいと思います。

【受付スタッフ対応】非常に良い：47.8% 良い：35.5% 普通：15.2%の評価多くの方に高評価いただきましたが、良質なご利用者に支えられての運営であり、利用しやすい、身近な会館として「顔の見えるサービス」を継続してまいります。

⑥貸室利用促進

・会館のメールアドレス変更に伴い、リーフレットを刷新しました。情報をコンパクトにまとめわかりやすいものに進化させています。

・月1回配信のメルマガで、会館全体の利用を継続してPRしています。

・利用者の要望に応え、来年度から利用できる備品の拡充と整理を行いました。  
（例）和室用椅子、トレーニングマット、茶道具および料理室の整理整頓

## 2. 事業に関する業務

### (1) 技能職振興に関する業務

匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等

	匠の小学校	匠の学校	横浜マイスター塾
開催数	1日間	50回	6回
来場者数	1,900名	602名	112名
協力団体・講師数	13団体	3団体	3名

◆夏休み子ども体験教室「匠の小学校」は第7回目の開催となりました。

来場者数は昨年同様、最大来場者数1,900名となりましたが、怪我や事故、混乱もなく安定運営が出来ました。ご参加団体様からは100名超の職人の皆さまにご協力いただき、利用者様のご理解、私どもの運営ノウハウの向上による「三方良し」の実現に繋がりました。

◆神奈川県洋装組合連合会の協力により、継続して「洋裁クラブ」を毎月、計43回開催し、延べ482名の方にご参加いただきました。3回で1クールのため、参加者同士でのコミュニケーションも進み、講師の指導に加え、同様の趣味を持つ方々の情報交換の場となってきています。

◆神奈川県クリーニング組合の「上手なアイロンのかけ方」は毎年2回開催し、毎回参加される熱烈なファンの方もいます。また、講師の皆さままで毎回進め方を確認し合い、講座運営のブラッシュアップにご協力いただいている人気講座となっています。

◆神奈川県塗装協会の「ペンキ塗り教室」では、初めて個別の「無料相談」を行い、来場者は熱心にご相談されていました。今後に向けてのトライアルになりました。

◆匠プラザの1月中のミニイベントとして「書初めコーナー」を設置、例年以上のご参加がありました。スタッフで選ぶ「賞」を設け、受賞者が再訪して下さる等、新たな繋がりが出てきています。

### (2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務

#### ① 各種相談業務実績

	労働相談	就業相談	キャリアカウンセリング	法律相談	がん就労相談
件数	741件	693件	226件	97件	14件

#### ② 各種セミナー開催の継続・拡大

	職業興味検査	成功する就活	応募書類作成	面接対策	女性向け就労セミナー	労働実務セミナー
開催数	11回	11回	11回	11回	3回	3回
参加者数	79名	360名	378名	132名	122名	62名

7月に開催したセミナー「がん患者の仕事と治療の両立支援について」は14名参加

### ③ 合同就職面接会開催の継続・強化

	参加企業数	利用者数	内定者数	採用者数
第21回	25社	87名	5名	2名
第22回	23社	57名	1名	1名
合計(延べ数)	48社	144名	6名	3名

企業の人材不足は続いています、人材確保の難しさが表れています。

### (3) 勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務

各種福祉事業とイベントの実施

	くらしの学校	キャリアの学校	キャリアの学校(PC)	手づくり市
開催数	132回	24回	90回	2回
参加者数	1,833名	362名	551名	650名

新規に農業振興課の地産地消プロジェクト「はまふっどコンシェルジュ」との連携を図り

野菜ソムリエによる食育の「親子野菜教室」を開催、今後も定期開催を予定しています。

アンケート結果では、94.6%の方に再利用を希望されるなど、満足と期待の手応えがありました。

2月下旬以降、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座の中止・延期となりました。

### 3. 施設の管理に関する業務

建築物、建築設備、附属設備、備品等の保守管理は専門知識を持つ委託先と情報共有、進捗確認を行い、利便性も考慮しながら適時適切な修繕を実施しました。

利用者には不便も生じましたが、安全性確保のためエレベータ2基の更新を行いました。

### 4. その他の業務

事業計画書・事業報告書の作成、業務実施状況の確認、個人情報保護、人権尊重の研修について、適宜実施いたしました。

### 5. 指定管理の実施により達成すべき目標等

・匠プラザ内の販売コーナー「技文市」は月平均130名超の来場があり、認知が向上しています。

貸室利用の度にご利用されたり、贈答用に複数購入いただくなど、定着してきています。

神奈川県洋装組合連合会様のご協力で扱った「生地」は3年間で430枚、完売しました。

・継続して幅広い利用者層を対象に、チラシなどの紙媒体とHPやSNSなどのWeb、来館者用に館内広報を充実させ、会館およびご支援センターの認知度と集客向上に努めました。

区役所ほか 公共機関訪問・送付	新聞折込チラシ	ハマふれんどNEWS掲載	横浜技能まつり チラシ掲載	メルマガ配信	SNS発信
1,037件	172,250部	342,068部	10,000枚	37,802通	183回

評価項目	事業計画	参考資料 参照頁	事業実施内容	自己 評価
<b>1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務</b>				
(1)	利用申請受付、利用許可及び各種問い合わせへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「顔の見える運営」を促進               <ol style="list-style-type: none"> <li>①貸室受付カウンターにスタッフが常席し、鍵の受け渡しや予約確認、支払といった日常的業務を迅速かつ正確に行い、信頼性を高める。</li> <li>②利用報告書および利用者アンケートを通じて利用者の声に耳を傾け、より快適な環境を創出する。</li> <li>③利用者アンケートにおいて満足度維持・向上（目標90%）を目指す。</li> <li>④独自システム稼働により、正確かつ迅速な事務処理を継続し、安定的なサービスを提供する。</li> <li>⑤ホームページやSNSなどで、抽選後の空室情報をタイムリーに提供し、貸室利用促進を図る。</li> <li>⑥一時利用拡大を図り、はまっカード新規登録、定期利用に繋げていくための親切・丁寧な対応力を強化する。</li> <li>④貸室及び共有スペースの美化促進を図り、清潔・安全な環境を提供する。</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「顔の見える運営」を促進               <ul style="list-style-type: none"> <li>○1階匠プラザ事務所内のレイアウト変更を実施し、利用者およびスタッフ間のコミュニケーション強化および動線確保で事務効率向上に努めました。電話やメール対応時にスタッフ名を名乗ることで、安心感を与えると同時にスタッフの責任感の醸成を促進しました。</li> <li>○利用者アンケートにおいてスタッフの対応が「非常に良い：47.8% 良い：35.5% 普通：15.2%の評価良い」のご評価をいただきました。運営に対する苦情は0件であり、安心、安全運営を維持しています。</li> <li>○利用報告書および利用者の声に対し、不備については即時および後日対応済みです。</li> <li>○今後は、利用者の声や対応内容をHP等で発信し、利用者との情報共有を行っていきたくと考えています。</li> <li>○受付カウンターや館内POP、メルマガ等で工事や休館日等の情報を積極的にご案内しました。</li> <li>○特に、2～3月にかけてのエレベータ工事では、待ち時間が多く大変ご不便をかけることになりましたが、多くの方にはご理解いただきました。</li> <li>○一時利用拡大には至りませんでした。問合せには迅速に対応いたしました。</li> <li>○12月と3月に貸室内の清掃と備品整理を行い、和室の障子貼りや料理室の棚内の清掃などをスタッフが行うことで備品の使われ方を確認できました。</li> </ul> </li> </ul>	A
(2)	利用料金の徴収	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者から徴収した利用料金に関する帳簿を作成し、管理する。</li> <li>○利用料金の見直し、新規利用者獲得に向けての施策を検討、導入を目指す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○継続して、1日2回、「現金残高確認表」を作成し、終業後に「収入内訳表」を記入、複眼での確認による正確な管理を行いました。</li> <li>○貸室利用料金、駐車場収入、自主事業売上、物販売上の4種の売上と月次に加わるコピー機収入など、確実な管理を行いました。</li> <li>○利用料金の見直しは長年の課題ですが、今年度終盤に発生した、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う長期閉鎖により、貸室利用時間や定員、建物設備、備品の扱いなど、多岐に渡る課題があることがわかりました。課題を整理して、検討・改善を進めていきたいと思ひます。</li> </ul>	B
<b>2 事業に関する業務</b>				
<b>(1) 技能職振興に関する業務</b>				
ア	匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●匠プラザの活性化               <ol style="list-style-type: none"> <li>①匠の学校、匠の小学校、横浜マイスター塾の開催や「技文市（販売コーナー）」の充実を図り、「会館の顔」として気軽に立ち寄りやすいスペースとして「匠プラザ」のPRを促進。</li> <li>②技能職者と連携し、「技文市」オリジナル商品の創出や受注販売など商品力の強化を図る。</li> <li>③美化促進を図り、清潔・安全な環境を提供する。</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●匠プラザの活性化               <ul style="list-style-type: none"> <li>○技能職の講座「洋裁クラブ」「上手なアイロンのかけ方」を開催し、匠プラザを活用しています。</li> <li>○特に「洋裁クラブ」は毎月2日間、50～60名の方が、熱心に洋裁を体験しており、参加者以外の方から、興味を持たれることが多くありました。</li> <li>○「上手なアイロンのかけ方」は、男女に人気の講座です。また、東芝様にコードレスアイロンの貸し出しでのご協力いただきました。</li> <li>○「匠の小学校」では二線日会場として、スタッフ手づくりの「割りばし鉄砲」を体験する子供たちで溢れ、昔遊びを楽しむ場として多めに沸きました。</li> <li>○「技文市」は、貸室利用と同時に人気にのり商品をお買い求めになるお客様が定着しました。</li> <li>○今年度の人気商品は「梅」と「海苔」で、ご進物に利用になる方もいらっしゃいました。</li> <li>○1月中は「書初めコーナー」を設置し、98枚の書初めを掲示しました。毎年書いてくださる方や初めての来館者など様々な方々が、懐かしいと言いつつ書いてくださり、新年らしい慣例の催しになりました。</li> </ul> </li> </ul>	A
イ	技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●若年層向け「匠の小学校」のブランド力強化と、ものづくり体験の継続               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ものづくり体験の場として「第7回匠の小学校」を開催、多くの子ども達に良質な「手づくりのものづくり」の場を提供していく。</li> </ul> </li> <li>●技能職イベントへの協力               <ol style="list-style-type: none"> <li>①「よこはま技能まつり」では市民連携、参加促進を強化し、まつりを盛り上げていく。</li> <li>②「技能職団体の周年行事」や技能職イベントの企画・製作などに積極的に協力し、技能職振興支援を図る。</li> <li>③横浜マイスターの活動に対して、積極的に協力を行う。</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●第7回「匠の小学校」の開催               <ul style="list-style-type: none"> <li>○昨年に続き、技能職者13団体様にご協力いただき、115名の職人さん、30名のボランティアスタッフと私どもも全スタッフで運営しました。職人さんからは、運営がスムーズとの感想をいただき、約1,900名の来場者からも喜ばれるイベントとなりました。</li> </ul> </li> <li>●技能職イベントへの協力               <ul style="list-style-type: none"> <li>○「第40回よこはま技能まつり」のポスターおよびチラシの製作協力および館内とWeb広報で集客協力を行いました。当日は、会場にて来場者へのチラシ配布や第2ステージの司会進行など、イベントを盛り上げる協力を行いました。</li> <li>○「横浜マイスターまつり」の広報および当日運営に協力しました。</li> <li>○10月18日に2階ホールにて、神奈川県工業組合による修学旅行生の職業体験があり、受入・誘導等にご協力を行いました。当日の様子は神奈川新聞に掲載されました。</li> </ul> </li> </ul>	A
ウ	技能職者や技能職団体の交流を図る事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>●大人向け「匠の学校」「横浜マイスター塾」開催の拡大               <ul style="list-style-type: none"> <li>○「大人の学び場」として、「匠の学校」及び「横浜マイスター塾」を定期的に開催し、ものづくり体験や豊かな知識を習得できる場を提供していく。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「匠の学校」「横浜マイスター塾」開催の拡大               <ul style="list-style-type: none"> <li>○「横浜マイスター塾」は「食」のマイスターに絞って開催しました。昨年度の新マイスター（今平マイスター）の講座を新規開催、阿部マイスター、中山マイスターには新メニューで開催いただき、好評いただきました。特に、マイスター講座は広報開始後、短時間で満席になるほど人気です。2月に予定していた清水マイスターのフランス料理講座は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止となりました。</li> </ul> </li> </ul>	A
エ	技能文化に関する情報等の収集及び提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>●広報力強化               <ul style="list-style-type: none"> <li>○メールマガジンやブログなどのWebを用いて定期的に技能職を紹介、横浜の職人をブランド化、広報の充実を図る。</li> <li>○技能職者と連携し、「技文市」オリジナル商品の創出や受注販売など商品力の強化。</li> <li>○会館の小規模修繕など、技能職団体への見直し依頼や発注の機会を創出する。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●広報力強化               <ul style="list-style-type: none"> <li>○会館所有物の「伝統技能保存ビデオ」をホームページ上で御覧いただけるよう工夫し、不変の職人の手しごとやものづくりの工程を伝えるツールとして再活用しました。</li> <li>○水守マイスター、横浜市量組連合会、神奈川県洋装組合連合会、神奈川県スクリーン・デジタル印刷共同組合にご協力いただきオリジナル商品を展開しました。3月以降はオリジナル手ぬぐいによる「手づくりマスク」の製作を検討しています。</li> <li>○ホール壁の一部破損修復、駐車場係員控室のビニール製扉など、特注となる内装や女子トイレの洋式化など技能職団体様にご協力いただきました。</li> </ul> </li> </ul>	A

評価項目	事業計画	参考資料 参照頁	事業実施内容	自己 評価
<b>2 事業に関する業務（続き）</b>				
<b>（２）雇用による就業の機会の確保に関する業務</b>				
ア	雇用及び就業の並びにキャリアカウンセリングに関する相談業務 (弁護士相談を含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●質の高い相談業務を継続</li> <li>①神奈川県労働局や横浜市と相談事例の共有・意見交換を行い、より質の高い相談業務を遂行する。</li> <li>②相談員同士（法律相談除く）の情報共有、相互研鑽により対応力の強化に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○雇用労働課が中心となって、神奈川県労働局、雇用労働課、しごと支援センターの3者で、センターでの労働相談事例を共有する連絡会が年2回(8月、2月)開催されました。相談事例の共有化がなされ、連携強化することができました。</li> <li>○就職活動の方法、職業の適性・選択、応募書類の作成など、いち早い就労が実現するよう助言を行いました。</li> <li>○社会保険労務士として外部のセミナーに参加し、それに基づいて最近の法令など相談業務に必要な資料を収集、意見交換を実施し、日々研鑽を行っています。</li> <li>○就労相談員として就業にむけた雇用に関する知識等を、労働相談員を含め知識の習得・意見交換により、相談のレベルアップを実現しています。</li> <li>○昨年同様、女性相談員による女性向けキャリアカウンセリングをHPのみで募集し、7月に実施。5名の相談者のうち、転職活動をめざす人は3名、現在は無職だが、就職活動の方向性を相談する人が2名。就・転職を真剣に考える相談者にとって、日曜日はゆっくと相談できる良い機会となりました。今後も継続して開催していきたいと思います。</li> <li>○今年度もがん患者のための仕事と治療の両立支援就労相談を、専門の社会保険労務士により、月1回第4金曜日に実施。面談による相談方法以外に電話での相談も行いました。相談者からは相談員に高い評価をいただいています。医療機関以外での相談窓口は横浜しごと支援センターだけというメリットを活かし、更なる認知度を高め、利用促進を図りたいと思います。(令和元年度相談者数：14名 平成30年度：16名)</li> </ul>	A
イ	就職支援セミナー・労働実務セミナー及び自主事業の企画実施に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「利用しやすい相談機関」としてアピール強化</li> <li>①就業相談員による各種就労支援セミナー、労働相談員による労働実務セミナーを定期的に実施し、頼れる機関としての存在感を示す。参加者の声をWebに掲載し、身近な相談機関としてアピール強化を図る。</li> <li>②がん患者のための相談窓口の継続設置。</li> <li>●合同就職面接会の定期開催を継続</li> <li>県内、市内企業の人材確保と、新卒・既卒及び社会人を含む就業希望者の就業機会の拡大と早期就業のための場として「合同就職面接会」を継続して開催していく。</li> <li>●企業向け出張セミナーの開催</li> <li>働き方改革、がん両立支援などをテーマに「ハマふれんど」と連携しセミナーを実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○就労支援セミナーとして「職業興味検査」「成功する就活」「応募書類作成」「面接対策」を4月から2月まで毎月開催(3月は閉鎖のため開催せず)(44回、949名が参加 前年：1,023名)</li> <li>○「女性のための就労支援セミナー」6月、10月、1月に開催 122名参加(前年154名)</li> <li>○横浜市より「がん患者の仕事と治療の両立支援について」をテーマにしたセミナーを受託し7月に開催しました。夜間開催により企業の方の参加者が目立ちました。大手企業では社内体制が整ってきていますが、中小企業にとってはまだまだこれからと思われます。セミナーを開催することで、横浜市内の企業を支援をしたいと思います。</li> <li>○労働実務セミナーの開催： <ul style="list-style-type: none"> <li>◆7月「年次有給休暇の基本と改正について」</li> <li>◆9月「公的年金制度の障害給付について」</li> <li>◆12月「働き方改革関連法」のポイント整理</li> </ul> </li> <li>労働相談員がそれぞれ講師となり、相談事例を有効に活用しながら、現場に即したセミナーとなり、好評を得ました。</li> <li>○今年度も6月、1月に合同就職面接会を開催し求職者と企業とのマッチングの場を提供しました。横浜エリアでは、開催する機会が少ないため、定期的な開催は大いに役に立っています。神奈川県内全域のハローワーク、一部東京のハローワーク、神奈川県および横浜市の就労支援施設、県内の大学や市内の専門学校に面接会の案内をし周知することで、当センターの知名度・認知度のアップに貢献しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>●第21回(6月)参加企業：25社、内定：5名、採用者数：2名</li> <li>●第22回(1月)参加企業：23社、内定：1名、採用者数：1名</li> </ul> </li> <li>○「女性のための合同就職面接会」実施のため、女性向けキャリアカウンセリング、女性を対象とした就労支援セミナーでニーズを考える検討材料にしています。</li> </ul>	A
ウ	情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集・提供及び管理運営に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●公的訓練制度の情報提供の更なる充実を図る</li> <li>情報コーナー内の「早期就職を目指そう！職業訓練のご案内」コーナーの充実を図る。</li> <li>公的訓練制度利用の促進につながるキッカケを提供していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報コーナー内の「早期就職を目指そう！職業訓練のご案内」コーナーでは、チラシ配架による最新情報を提供しています。継続して、公的訓練制度利用の促進につながるキッカケを提供しました。</li> </ul>	B
エ	「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「利用しやすい相談機関」としてPR強化</li> <li>ハローワークを軸とした関係機関にタイムリーな情報提供、チラシ配架を行う。</li> <li>利用しやすい機関として積極的に案内してもらえ関係性維持に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○横浜市内及び川崎、藤沢のハローワークの他、かながわ若者就職支援センター、シニアジョブスタイルなど神奈川県や横浜市の就労支援施設にセミナーチラシを切れ目なく配架し、周知徹底につとめ、利用率の向上に貢献しました。</li> <li>○センター有益性のPRとして「労働相談における相談事例」「就業相談・キャリアカウンセリング利用者の就活成功メッセージ」「セミナー参加者の声」をHPで紹介しています。利用者の生の声を伝えることで利用しやすい施設としてアピールを行いました。</li> <li>○購読希望者にメールマガジンを継続して配信、センター専用メールマガジン「しごと通信」も新規に配信開始しました。</li> </ul>	A

評価項目	事業計画	参考資料 参照頁	事業実施内容	自己 評価
(3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務				
ア	技能文化会館の施設を利用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	P18	<p>●キャリアの学校の継続開催と拡大 ○ロングラン開催の「会社の数字キホンと常識」は、継続して8年開催しています。不変のスキルであり、夜間講座として仕事帰りに熱心に受講されています。 ○ビジネススキルアップ講座として、ビジネスエチケット、事務処理ミスの対応、アンガーマネジメント、問題発見・解決、ファシリテーション、マネジメントとリーダーシップのスキルをシリーズ化して開催しました。働く人のそれぞれの課題にヒントを与え、受講者に役立つ内容で人気となっています。ハマふれんど会員の参加も多く、参加者の内35%が会員であり、複数回参加の方も多いことが特徴です。 ○Windows10が標準化となり、PC教室参加者が増加中です。1日集中して6時間受講のプログラムは習得しやすいようで、受講後に次の講座を申し込んでいく方も多くいます。今年度は新たに「文字入力キホン」を開講し、より幅広いカリキュラムを提供しました。</p> <p>●くらしの学校の継続開催と拡大 ○人気の「味噌づくり」「梅しごと」「男の料理教室」「スパイス教室」「パンづくり」などの継続開催により、安定した集客と同時に新規利用者を獲得していく。 ○「きもの教室」「日本の年中行事」「和菓子づくり」など大人の和文化講座の継続開催と同時に貸室（和室、料理室、特別会議室など）の多彩性もアピールしていく。 ○「陶芸」や「金継ぎ」など会館の設備、備品を活用した講座の定期開催により、技能文化会館の魅力伝えていく。 ○横浜のものづくり企業とのタイアップ講座の継続開催と、新規開拓を行う。</p>	A
イ	勤労者向けの各種福祉事業との連携	P19	<p>●ハマふれんどとの連携 ○毎月ハマふれんどNew s 会館講座やイベントを掲載いただき、計216名が講座に参加されました。特に、当館単独では集客の難しいキャリアの学校にお申込が多く、今度も連携を図りながら働く人に役立つスキルを提供したいと思います。 ○ハマふれんど会員には割引料金で参加いただけるよう参加費の補助を実施しました。</p>	A
ウ	勤労者が実施する事業への支援	P19	<p>●「技文手づくり市」の継続開催 ○4月と9月に「技文手づくり市」を開催し、延べ650名が来場。出店者情報をツイッターとFacebookで随時発信し、幅広い層に開催を周知しました。 ○当日は、会場隣の工房を出店者の休憩所として提供し、快適な会場として喜ばれました。 ●地域イベントへの参加 ○5月と11月に馬車道商店街主催の「馬車道まつり」に出店。来場者には出店者を含みピーターも多く、「技文市」の慣例イベントとして定着しています。</p>	A

評価項目	事業計画	参考資料 参照頁	事業実施内容	自己 評価	
<b>3 施設の管理に関する業務</b>					
(1) 保守管理業務					
ア	施設の環境衛生管理 及び保全	<ul style="list-style-type: none"> <li>●老朽設備の適切な更新、補修 三菱電機ビルテクノサービスとの連携により、建物に関する適切かつ迅速な修繕、利用者の利便性向上となる方策を検討する。</li> <li>●発注にあたっては、見積合わせのうえ、横浜市内中小企業への優先発注に努める。</li> <li>●附帯設備、備品および消耗品の適切な保守・管理</li> <li>①備品管理台帳の適切な更新を行い、備品の保守・管理を促進する。</li> <li>②附帯設備と備品の更新による利便性と安全性の向上を図る。</li> </ul>	P6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○三菱電機ビルテクノサービスと連携し、専門家の目で建築物・建築設備ともに管理を行い年間の修繕計画や、突発的な修繕にも迅速に対応しました。発注にあたっては市内中小企業へ優先的に発注を行いました。</li> <li>○安全や衛生面を考慮し、不要な老朽備品を整理、廃棄を行い備品台帳の整備に努めました。</li> <li>○2階、5階多目的トイレにおむつ交換台設置し利便性向上を図りました。</li> <li>○利用者からの要望と地下1階の電波不安定を考慮し、地下1階および1階に無線LAN配線及びWiFiルータ設置工事を行いました。それにより、利用者とともにスタッフ事務所でもWiFiが使用可となり、利便性向上となりました。</li> </ul>	B
(2) 環境維持管理業務					
ア	施設の環境衛生管理 及び保全	<ul style="list-style-type: none"> <li>●快適な環境維持管理の促進</li> <li>①貸室内の什器や設備の更新、定期清掃により、快適空間の提供に努める。</li> <li>②定期清掃、館内巡回による清潔・美観チェックを実施し、利用者が快適に過ごせる環境の提供に努める。</li> <li>●省エネの推進強化とエネルギーの適正管理</li> <li>光熱水の運転・点検等に関する記録の分析・検討を行い、運用の改善、省エネ機器の積極的な導入を図り、エネルギーの適正管理に取り組む。</li> </ul>	P6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定期的な清掃・害虫生息調査・水質検査を実施し、館内の美化・環境整備に努めています。</li> <li>また利用者目線に立ち、休館日にスタッフが館内巡回による点検を行うなど、サービス向上策を検討し、一部導入を開始しました。</li> <li>○A階段、1階・7階 喫煙コーナーにLED照明を増設し、消費電力の抑制及び館内の環境整備に努めました。</li> <li>○特別会議室、602、701、702、801会議室のブラインドカーテンを更新し、貸室環境の整備を行っています。</li> </ul>	B
イ	保安警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●セキュリティ向上の継続</li> </ul>	P6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○館内巡回を強化し、不備や事故を未然に防げるよう注意を払い、安全性の向上を図りました。</li> <li>○長時間営業において、早朝から夜間まで働くスタッフ間の積極的な声かけと気づきの共有を行うことで、円滑な運営に努めています。</li> <li>○夜間スタッフの情報共有のため、継続して夕礼を実施、非常口施錠時間の見直しなど、責任の所在を明確することでセキュリティ意識の向上を共有しています。</li> </ul>	B
ウ	防災等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消防、衛生、建築法規の遵守</li> <li>●緊急時対応力の向上</li> </ul>	P6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○年度内に2回、非常時訓練を実施。消防立ち合いの応急や消火器使用の実践研修、DVD視聴による防火・防災研修等も実施しました。</li> <li>○防火管理者を3名配置、統括防火管理者を選任し、テナントの防火管理者選定など、防火・防災活動を連携して行っています。</li> <li>○スタッフ・委託先・テナントと連携の上、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め、閉鎖および閉鎖中の情報共有を行っています。</li> </ul>	B

評価項目	事業計画	参考資料 参照頁	事業実施内容	自己 評価	
<b>4 指定管理の実施により達成すべき目標等</b>				A	
(1)	自主財源の確保及びコスト削減に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>●良質なサービスとコストダウンの両立</li> <li>貸室事業および自主事業、建物・設備管理も併せ、良質なサービス提供と創意工夫による経費削減に努め、会館全体の総合力で効率とバランスの良い運営を目指す。</li> </ul>	P7	<ul style="list-style-type: none"> <li>○良質なサービスとコストダウンの両立</li> <li>●貸室利用者アンケートおよび講座アンケートでは、「今後も利用したい94.6%」「スタッフ対応が非常に良い・良い83.3%」の評価をいただいております。</li> <li>●2月以降、売上が大幅に減少しましたが、上期中の売上確保と下期の支出縮減のバランス良い運用に努めました。</li> </ul>	A
(2)	サービス向上に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>●迅速・的確な設備補修</li> <li>●エネルギーの適正管理</li> <li>●附帯設備、備品及び消耗品の適切な保守・管理・更新</li> <li>●快適な環境維持管理の促進</li> </ul>	P6	<ul style="list-style-type: none"> <li>●迅速・適格な設備補修</li> <li>○会館前の水道管工事により、会館設立以来の下水管点検、消防指摘による3階情報コーナーの図書棚の撤去、エレベーター改修工事など、安全性確保の設備補修を行いました。</li> <li>○適正なエネルギー管理を行い、光熱水費は前年比91.4%で推移しています。</li> <li>○貸室のブラインドカーテン更新、多目的トイレにおむつ交換台設置、陶芸窯のメンテナンス、各階給湯器の更新等、適切な更新を行いました。</li> <li>○A階段および喫煙コーナーのLED照明増設、荷物用エレベーター内保護シート交換、無線LAN・Wifi設置、2階女子トイレの洋式化等、利便性向上を目的とした改良を行いました。</li> </ul>	A
(3)	コンプライアンスの徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>●個人情報の保護</li> <li>●人権尊重</li> </ul>	P6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○11月の休館日に経済局 平沼副局長を講師に迎え、男女共同参画の社会をテーマに研修を行い、人権尊重の意識共有を図りました。</li> <li>○11月に個人情報の取り扱いを含む情報セキュリティとコンプライアンス遵守の研修を実施しました。</li> <li>特に7月の社内監査の指摘事項の徹底を図っています。</li> </ul>	B
(4)	利用率(稼働率)の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●指定期間（5年間）での目標65%</li> </ul>	P2	<ul style="list-style-type: none"> <li>●通期で60.7%のため、未達となりました。</li> <li>特に5月の大型連休、2月以降の新型コロナウイルス感染症の影響による利用減少が大きな要因です。</li> <li>5月と3月を除くと昨年並みの62.2%の利用率となります。</li> <li>9年間、運営を行っている中で、65%の目標値は高い目標であったことを実感しております。</li> <li>利用者の高齢化、建物の老朽化、ライフスタイルの多様化に加え、利用希望の集中化があり、曜日や時間帯に関わらず満遍なくご利用いただく事は大変難しいことだと思います。</li> <li>また、台風や感染症の拡大など、予期せぬ災害も多く公共施設の役割を改めて考えさせられる年度となりました。</li> <li>しかしながら、より多くの方に安心してご利用いただけるよう継続して努力してまいります。</li> </ul>	B
(5)	会館の認知度向上のための情報発信・広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>●広報・PR活動の充実</li> <li>①Webと印刷物によるタイムリーな状況提供を確実に行う。</li> <li>②継続してWeb広報の充実に努め、SNS（ツイッター、フェイスブック）活用を強化。</li> <li>「技術の今」をタイムリーに伝え、新規及び若年層の利用の開拓を推進する。</li> <li>③年間30,000通超のメールマガジン配信を継続。技能職の紹介を始め、スタッフからのお便りとして技文を身近に感じてもらえるよう活用する。</li> <li>④メディア（神奈川、読売、朝日新聞、サンケイリビング等）及び各種告知サイトに積極的に情報提供を行い、情報掲載してもらうことにより新規利用層拡大を図る。</li> <li>⑤半年毎に市内新聞購読者に折込チラシを配架し、貸室・駐車場、自主事業、横浜しごと支援センターのアピールを積極的に行い、新規利用者を獲得する。</li> <li>⑥「ハマふれんど」と連携し、会員のための有益な情報提供を行い、新規利用者を獲得する。</li> <li>⑦地域イベント（よこはま技能まつり、馬車道まつり）に参加し、地元力促進を図る。</li> <li>⑧チラシやPOPなどの自前製作を継続し、手にとり易く、わかり易い紙資料提供を行う。</li> <li>また、自前製作により、タイムリーかつ臨機応変な製作とコスト削減を実現する。</li> <li>●館内広報の創意工夫</li> <li>①外壁のガラスケース内のレイアウトを定期的に更新し、コンセプトである「手づくり ものづくり 人づくり」を表現し、役立つ上で愉しめる情報を発信する。</li> <li>②各施設や行政の情報物（チラシやポスター）の掲示、更新、整理整頓を確実にを行い、いつでも最新情報入手できるよう、情報提供に努める。</li> <li>③風除室（正面玄関）の美化に努め、入りたくなる技文を演出する。</li> </ul>	P27～28	<ul style="list-style-type: none"> <li>●広報・PR活動の充実と創意工夫</li> <li>○チラシの製作および印刷、HPの更新、SNS活用、館内広報（装飾）など、ほとんどの広報活動の自前化を継続しています。</li> <li>これによりタイムリーで身近な「顔の見える運営」に繋がっています。</li> <li>○毎月1回のメルマガ「技文便り」と「しごと通信」を継続配信し延べ40,796通配信しました。技文便りは3月度で122号となりました。</li> <li>○申込受付の電話やメールの対応スタッフが、講座当日の運営を行うなど、参加者および利用者にとって「顔が見えていること」で安心と親しみを感じていただいていると実感しており、スタッフの一人ひとりが「技文の広報担当者」として日常的にPR活動を行っています。</li> <li>○外壁ガラスケース内、風除室、各階のエレベーターボタン周辺、チラシ配架BOX、などの館内広報の確実なメンテナンスを行い、利用者に有益な情報を提供しました。</li> <li>○リーフレットを刷新し、必要な情報を集約して伝えるようにしました。</li> <li>○毎月開催している就労支援セミナーのチラシはハローワーク各所に切れ目なく配架することで、多くの就労希望者に役立っています。</li> </ul>	A
<b>5 その他の業務</b>				B	
(1)	事業計画書の作成	事業計画書及び収支予算書の作成 事業報告書及び収支決算書の作成		期日までに事業計画書および事業報告書を作成し、提出いたしました。	B
(2)	業務実施状況の確認	連絡調整会議の実施及び必要事項の随時報告		毎月、月次報告書を作成し、定例会議で報告のうえ提出いたしました。	B