

横浜市別所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>◎ 平成 24 年 3 月 別所コミュニティハウスが新設され、当協会が運営管理を開始しました。</p> <p>◎ 令和 3 年(現在) 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</p> <p>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。</p> <p>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、災害時における補足的避難所、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</p> <p>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。</p> <p>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	F A X	045-232-9669
	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別所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	<ul style="list-style-type: none"> 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、お客様の拡大に繋がります。 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慮る「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	<ul style="list-style-type: none"> 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、対策を図ることが出来ます。 ③ 近年、エレベーターや自動ドア等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 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別所コミュニティハウス指定管理業務の位置づけ

◎南区の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とって、別所コミュニティハウスは別所地区の地域交流を支援するための拠点として欠くことのできない施設です。

◎隣接の南が丘中学校、別所地域ケプラザ、南福祉保健センターと連携して事業を展開する必要があります。

◎キッズコーナーを使う子育て支援、敷地を使って行う健康体操等の高齢者支援、南が丘中学校の文化祭の会場として活用していただく等の青少年支援と各世代の居場所づくりに、今以上に実施できることがあると考えます。

以上のことに取組、南区地域福祉保健計画の別所地区スローガン『^{ほほえみ}微笑が絶えない ほっとする故郷』を達成することを目指します。

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) 別所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、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

南区運営方針：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、地域活動を応援し、地域の活性化に向けて施設を運営していきます。
 また、地域包括ケアシステム南区行動指針に基づき、高齢者が住み慣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

- ・南区の南西部に位置し汐見台平戸線を中心に南北に丘陵部が迫る地形をもった戸建て住宅地区です。
 - ・高齢人口比率 23.8% (南区 25.7%)、年少人口比率 12.1% (同 10.4%) です。
 - ・南区の中では子育て世代を含む比較的若い世代が多く、高齢人口比率は低い地域です。
 - ・核家族化の進行や高齢者世帯の増加に伴い世代間交流の必要性が高まっています。
- 以上の地域特性、ニーズから「人と人」「人と施設」を繋ぎ合わせ地域の方々が生きがいを求め活動し、施設の利用を通じて「時間」・「空間」・「仲間」を共有しあえるように「集い」・「学ぶ」・「繋ぐ」ことに積極的に取り組みます。

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
 別所地区スローガン 微笑が絶えない ほっとする故郷

地区目標

- 暮らしに役立つ地域の情報を広く届けるために ■地域の中で顔の見える関係をつくるために
- 高齢者や障がい者の生活を地域で支えるために ■子育て世代を支えるために
- 住み慣れた地域で健康で長く暮らしていくために

別所コミュニティハウスの運営を通じて支援

- ・地区社協や地域ケアプラザの広報紙を配架し活動を周知・案内
- ・地域ボランティアグループ「スマイルサポート別所」の活動を「網戸張替」や「樹木の選定」等の自主事業を通して担い手が活躍できるよう支援
- ・別所地域ケアプラザ等と連携し、自主事業「のびのび体操と脳トレ」や「認知症&介護ケア」で高齢者を支援
- ・赤ちゃん学級、子育て相談「ママと子のホットタイム」、子育てサロン「ぬくもり」、おはなし会「いきいきキッズ」による子育て支援

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、知り得たお客様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

組織体制

- ・情報の共有化
各施設の運営管理に必要な経理や労務などの事務を事務局に一元化し、定期的に館長会や毎月スタッフ会議を開催し、その都度課題や利用者から寄せられた意見要望に対する協議を行い、速やかに適切な対応を行います。
- ・スケールメリットを生かした運営
毎月業務実績を事務局に報告し、事務局が運営管理状況や予算執行を分析し、総括することでスケールメリットを生かした運営を行います。
- ・緊急時の対応
時給職員(スタッフ)は近隣居住者とすることから、緊急時や災害時にも徒歩での出勤による参集が可能です。
- ・連絡・引継ぎの徹底
スタッフは交代制の勤務であることから、申し送りを直接行うことは勿論、連絡ノートを設け連絡引継ぎ事項を連絡ノートに記載し、情報の共有を図り、引継ぎ漏れを防止します。

人員体制

- ・長年にわたる市民利用施設の運営管理の経験と蓄積されたノウハウを生かして、最少人数で最大効果が生まれるような体制で臨み、人件費の削減に努めます。
- ・公募にあたっては、特に資格取得の必要はありませんが、健康で協調性や社交性が高く、明るく笑顔でお客様に接することができ、なおかつボランティア精神を持ち誠実な人柄の人材を求めます。

	館 長	時給職員(スタッフ)
人 数	1人	4人
勤務内容	施設運営管理の総括	館長の補助
勤務体制	平日(月～金) 8:45～17:00	A時間帯(土・日) 8:45～13:00 B時間帯(土) 13:00～17:00 B時間帯(日・祝日) 13:00～17:15 C時間帯(月～土) 17:00～21:00

管理運営のポイント

- ・平日日中は館長1名が勤務する体制とし、平日夜間のC時間帯はスタッフ1名が、土曜はA時間帯、B時間帯、C時間帯を各1名のスタッフが勤務し、日祝日はA時間帯、B時間帯を各1名のスタッフが勤務する体制とします。
- ・月初めの抽選会に、館長・スタッフ全員が顔を合わせ、ミーティングや研修等を行い意思の疎通を図るとともに職員の意識の向上を図ります。また、「連絡ノート」により日々の情報を共有します。
- ・全日開館15分前から勤務し、施設清掃・消毒を行い、お客様には清潔な状態で気持ちよく利用していただきます。
- ・また、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。
- ・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。
- ・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。
- ・当協会が管理している施設間の応援体制を敷くことで、不測の事態でもスタッフの配置が可能です。

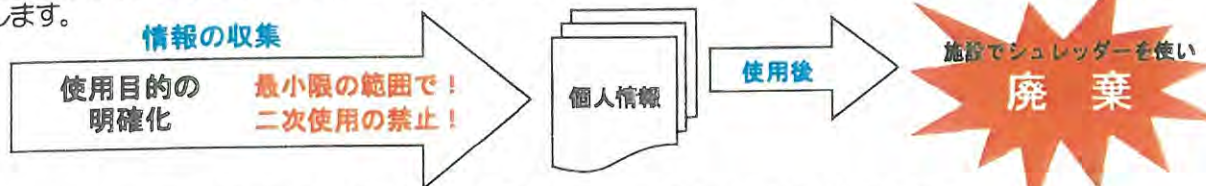
(3) 組織体制

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」を遵守するとともに、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中途対象者を含め研修を年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ちます。

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無い職員が、消防署の職員からAEDの使用方法和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
	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
別所コミュニケーションハウス	個人情報保護研修	4月初旬に館長が講師となり、職場で個別に職員（全員）に対して、個人情報の仕組みとルール、漏えい事故のリスクと対応方法、適切な取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、注意点等を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。	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
	感染症対策等研修	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 以上随時
	接遇・マナー研修 事務処理ミス防止研修	スタッフに対し、館長から接客マナー、おもてなしの心、利用者要望への対応、ハイトスピーチ対応等について研修を行います。横浜市の事務処理ミス事例を基に事務処理ミス防止研修を行います。	年1回 以上随時
	障害者理解・認知症サポーター研修	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又は認知症サポーター講座を隔年で行い、全職員が受講します。	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「土砂災害時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」を締結し、土砂災害等が発生するおそれのある場合に避難勧告等の発令時には、南区からの要請に基づき求められる「避難場所」としての施設使用に積極的に協力します。 ・平素より「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の災害等発生時の体制を整備するとともに、スタッフ会議などで土砂災害警戒情報発令時に避難所として施設開放に対する心構えや協力体制を確認していきます。 ・避難者用の物資（毛布・紙おむつ・トイレパック・LED ランタン）について備蓄します。
<p>地域と連携した防災への取り組み</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・南区役所や地元の皆様と連携し、地域の防災活動・防災訓練へ参加し、顔の見える関係づくりを実践します。 ・利用者会議の中などで、土砂災害警戒情報発令時に避難所として施設開放する旨の案内をするとともに発令後の避難実績を説明し、地域の方に日ごろから避難の心構えを周知していきます。
<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、緊急事態に備えます。 ・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。 ・開館中は挨拶や声かけ定期的な巡回を行い、また警察の協力も得ながら犯罪の発生を未然に防止します。 ・利用者安全対策及び犯罪抑止力の向上のため、録画機能を持った高機能の防犯カメラを複数設置し、犯罪抑止力を向上させるとともに日々、職員による館内の定期的な巡回を行います。 ・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別所コミュニティハウス「緊急時対応マニュアル」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> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態が発生した場合は、すぐに館内の利用者に情報を提供するとともに緊急連絡網もとに当協会事務局や南区役所等関係者に電話・FAX・Eメール等を駆使して通報するなど臨機応変に対処します。 ・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 ・協会管理の直近施設と相互に鍵を常備し、緊急時に施設開錠に対応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、いざというときに備えます。 ・大雨等の気象警報や地震警報、災害関係情報を把握し、状況に応じてお客様にお知らせします。 ・消防署と連携し、定期的に行う避難訓練や防災訓練においては、各職員の役割、各設備の点検や初動体制の確認など実践を想定して実施し、有事に備えます。

(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

ア 設置理念を実現する運営内容

仲間づくりの拠点となり、地域の顔なじみを増やし、地域コミュニティの醸成や地域連帯意識
 図る場所となる別所コミュニティハウスを目指し、以下の事業を展開していきます。

地域みんなの居場所を提供

- ・ 「赤ちゃん学級」、子育て相談会「ママと子のホッとタイム」、子育てサロン「ぬくもり」、おはなし会「いきいきキッズ」、「お話劇場」「キッズ用品リサイクル交換会」などの子育て支援、「のびのび体操と脳トレ」、「認知症&介護ケア」、「ビューティーセミナー」など高齢者が家に引きこもらず、健康を維持しながら生活を楽しんでいけるような高齢者支援の自主事業を充実させ、より多くの方々に施設を利用していただけるように努めます。
- ・ 子供向け書籍やオセロなどの盤ゲームを充実させ、小・中学生が楽しく過ごせる放課後の居場所を確保し、さらには夏休みには小・中学生向け工作教室を開催するなどして、別所コミュニティハウスにより多くの子供たちが関心を持てるような事業を展開します。
- ・ 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。

ホームページの充実と活用

- ・ 施設情報やイベント情報などをタイムリーに提供するとともに、地域主催の行事や地域の活動団体の紹介など地域情報発信の支援をします。
- ・ 利用者向けに各部屋の予約状況をタイムリーに掲載するなどして、利用しやすい施設を目指します。

地域社会との連携

- ・ 自治会、町内会などが定期的で開催する各種会合、イベントの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。
- ・ 「街の先生」や「地域在住の方」に自主事業の講師を依頼するなど、ボランティア育成や活動支援に努めます
- ・ 地域の会合、行事などにも積極的に参加し、地域と顔の見える関係作りに努めます。

イ 利用促進策

現在の施設利用状況

- ・ 昨年に比較して稼働率は上がっている時間帯もありますが、全体の稼働率や利用者数は減少しています。利用者の約8割が区内在住者です。

広報活動の充実

- ・ ホームページ、区の広報媒体、町内会、自治会の回覧板・掲示板を活用した情報発信
- ・ 別所地域ケアプラザと連携して互いに行事などの情報を掲示してより広い広報に努めます。
- ・ 施設のホームページに空き室状況を掲示します。
- ・ 自主事業等のポスターは、地区センターや他のコミュニティハウスと連携して相互に掲示するなど、広報に努めます。

新規利用者の開拓

- ・ 様々な自主事業を実施し、新しいサークルの立ち上げを支援します。
- ・ 住宅街に立地していることから、近隣のスーパーマーケットの掲示板などにポスター・チラシの掲示を依頼し利用者の増加を図ります。

(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

- ・ 日ごろから得られたお客様の声を「改善の宝」と捉え、積極的に意見や要望に声を傾け、必要なことは迅速に取組めます。
- ・ 日常業務を通じて、お客様とのふれあいを大切にし、その中から生の声を肌で感じることをモットーとして、地域の会合や集まりに積極的に参加することによって地域の情報収集に努めます。
- ・ 開設から現在まで多くのお客様と築き上げた信頼関係は何物にも代え難い無形の資産であると考えます。

委員会・利用者会議等の開催

- ・ 地域の有識者で構成される「別所コミュニティハウス委員会」や毎月1回開催する「利用者会議」の場で意見を頂きながら、お客様からの声を施設の運営に反映させ、行った改善は結果を利用者会議で報告するとともにお客様の目に見える掲示を行い、より良い運営に努めます。
- ・ 施設を利用したことのない方々の意見や地域の生の声を直接聴くために、地域の会合などにも積極的に参加しニーズの調査なども行います。
- ・ 区役所と連携し、地区懇談会での提案等を運営の参考にします。

利用者アンケート

- ・ 利用者アンケートを実施し、結果及び対応を館内に掲示しホームページに掲載します。お客様の声を運営に反映させます。
- ・ 自主事業での感想や要望をアンケートに記入していただき次の事業に反映させます。

ご意見箱

- ・ ご意見箱を常設し、常に意見、要望等に耳を傾け、利用者ニーズに迅速・的確に対応します。

把握した意見や要望は職員・スタッフで共有して、対応を協議し、できるものは速やかに対応します。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、理解していただけるように努めます。

オ 利用者サービスの向上の取組み

- ・ 談話コーナー、キッズコーナーの照明器具のLED化を行い、適正照度を確保します。
- ・ 無料 Wi-Fi を設置してお客様の利便を図ります。
- ・ お客様の安全対策及び犯罪抑止のため、録画機能を備えた防犯カメラを設置します。
- ・ お客様がお一人で来館された場合でも、ひとりで楽しめるゲームや遊具を備えるなど、お客様にとって居心地のよい空間を確保します。
- ・ お客様からの意見・要望にも耳を傾け前例にとらわれることなく改善をはかり、積極的に公表し、お客さまが検証できるようにします。
- ・ 日頃からスタッフ等の意見や提案を積極的に取り入れ、やりがいや職員の満足度を高め、モチベーションが上がることで利用者サービスの向上につなげます。

(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) <ul style="list-style-type: none"> 「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」に準拠し、「情報公開規程」を作成します。 運営に関する第三者評価の実施、目標設定・自己評価、コミュニティハウス委員会や利用者会議の内容、ご意見箱や利用者アンケートなどによる利用者等からの意見・要望や対応内容などを館内掲示し、ホームページに掲載します
人権尊重 (横浜市人権施策基本指針) 等 <p>横浜市が掲げる「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」の実現に向けて当協会では、職員及びスタッフの人権尊重の意識を高めるため全体研修を実施すると共に毎月のスタッフミーティングで人権尊重の重要性を話し合います。</p> <p>ハ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) <ul style="list-style-type: none"> 再生可能エネルギー100%の電力を全館で利用 照明のLED化の推進 館内冷暖房温度を適正に設定しCO₂の削減を図ります。 ごみの分別、ごみのルート回収、資源回収ボックスを設置し分別・リサイクルを進め、燃やすごみを削減し、温室効果ガス排出の削減に努めます。 グリーン購入を徹底し、環境負荷の少ない物品を使用し総量を抑制します。 会議でのペットボトル等ワンウェイ(使い捨て)プラスチックの使用を抑制します。 良好な水環境を形成するために雨水貯留タンクを設置し、下水道や河川への雨水流出量を抑制します。
市内中小企業優先発注 (横浜市中小企業振興基本条例) <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、市内の中小企業に発注します。</p>
障害者福祉施策 <p>障害者の交流、行事、体験の場としての活用、地域ケアプラザや地域活動ホームと連携し、障害の正しい理解と配慮ある接し方を学び、ボランティアの育成につながるよう支援します。</p>
男女共同参画政策 (横浜市男女共同参画行動計画) <ul style="list-style-type: none"> スタッフ誰もが成長を実感できる、働きやすい職場とします。 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提供します。
子ども子育て支援 <ul style="list-style-type: none"> 乳幼児・小学生のお客様が約21%、保護者を加えると全体の1/3と推察されます。キッズコーナーを子育て中親子のコミュニケーションの場として、談話室を勉強の場として開放し利用を促進します。 ベルマークやペットボトルキャップの回収箱を設置し、地域の小学校と連携し、学校の設備品の資金協力又は、世界の子ども達にワクチンを寄付することに取組みます。
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"> 地域の施設、小・中学校などや団体が行う地域イベントへ参画し、課題や情報を共有します。 地域包括支援センターなどの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。 自治会・町内会の会議・イベントに参加して地域の話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

コミュニティハウスは地域の皆様が自主的に活動して相互に交流を深めることのできる場であり、そこで行う自主事業は新しい

- ・地域コミュニティの醸成
- ・地域の連携
- ・地域担い手育成への寄与

を目的として地域の実情やニーズを反映した自主事業を積極的に行います。

多くの人に参加し触れ合えるように計画し仲間づくりを支援します。

自主事業で形成されたグループをサークル化するように支援いたします。

自主事業計画の特徴と独自性

・子育て支援

キッズコーナーを活用し、おはなし会「いきいきキッズ」ではキッズ用品リサイクル会を行い、絵本の読み聞かせだけでなく、子育て世代の情報交換の場とします。また、ベビーマッサージで乳児の健全な成長を手助けするとともに、子育て支援者による子育て相談を行います。

・青少年育成、世代間交流

小中学生を対象とした魅力的な工作教室や科学教室を行います。また「みんなのコミハ祭」は延 1,500 人が参加する規模にして、異なる世代が交流するお祭りとしてします。

・高齢者支援

「のびのび体操と脳トレ」、「認知症&介護ケア」、「ビューティーセミナー」、「シニアペン習字」を開催し、引きこもりがちな高齢者には外出のきっかけとなるような事業を、地域包括支援センター、民生委員、地域ボランティアなどと連携して実施します。

・地域イベントとの協力事業

別所地区連合町内会主催の「別所ふれあいまつり」と連携して「みんなのコミハ祭」を開催し、活躍しているサークルの作品展示や地区町内会のフリーマーケット、子供を対象としたゲームコーナーを設け、世代間交流や地域コミュニティの醸成を図ります。

自主事業計画の実現性

これまでの事業をベースとし、地域でのグループ作りの実績経験等が豊富な講師に依頼します。当コミュニティハウスとして初めての開催となる事業についても事前の打ち合わせを十分行い、どの事業も確実に行うことができます。

また、より多くの方々に自主事業へ参加していただくために、イベント情報等の広報紙への掲載、自治会・町内会などの回覧や掲示板への掲示、タウン誌への掲載、ホームページへの掲載、近隣スーパーマーケットの掲示板へ掲示します。

(6) 建物の維持管理計画

保守委託

当施設は築10年目に入り、今後は設備や機器の劣化や老朽化などで修理、更新等を考慮しなければならぬ時期になってきますが設備や機器は合理的かつ効果的な維持管理計画を立て、事故防止等の安全確保・劣化防止に努め、建物や設備の長寿命化を図ります。

そのため、日ごろから施設の状況を把握し、異常が発見された場合にはすみやかに適切な対応を行い、施設の機能、性能、品質が常時適切な状態で維持されるようにします。

当館では「別所コミュニティハウス維持管理計画」を立て下記の通り保守点検を行います。

・電気設備保守点検	1回/月
・消防設備保守点検	2回/年
・機械警備・設備点検	常時
・自動ドア保守点検	4回/年
・床清掃(洗浄・ワックス)	6回/年
・窓・カーペット清掃	2回/年
・植栽剪定・草刈り	2回/年
・空調設備保守点検	2回/年
・ガス漏れ警報器保守点検	1回/年

定期清掃、保守点検は施設の運営に支障がないように休館日に行います。

自主管理

- ・日常的な清掃は職員・スタッフ自身が毎日行います。
- ・午前・午後・夜間の時間帯には各1回以上職員・スタッフが巡回し不具合等の早期発見に努め損害の拡大の未然防止を図ります。
- ・小さなキズなどの簡単な修理や備品の補修などは職員・スタッフ自ら修理、補修を行い経費の削減に努めます。
- ・日常の自主管理のために「建築図面」、「配線図」などの図面は手元に保管管理して役立てます。
- ・台風等による防風雨直後には点検を強化して、施設設備を確認します。
- ・屋根・外壁等の異常には、区役所とも調整しながら、改修しなければならない場合には迅速に委託業者による修繕を実施し、現状復帰させます。

修繕等

毎日の巡回点検を重視してキズは小さいうちに、設備の不具合は軽度のうちに、適格に修繕を行い、建物や設備の長寿命化をはかります。

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利用者の安全・安心・快適を最優先に実施します。

(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

別所コミュニティハウスの収入には、自主事業収入と雑収入(コピー、印刷、自販機等)があります。

自主事業収入

自主事業収入は自主事業の参加費です。参加費は低く抑え、材料費及び資料代など必要な経費に充て、お客様に還元されます。

自主事業収入は、収益を目的とせず、まず参加意識を持っていただき、お客様の自主的な活動につなげるために、身近にある材料やテーマを利用した講座を企画します。

雑収入

雑収入にはコピーサービス、印刷代、清涼飲料自動販売機売り上げがありますが収入の多寡よりもできるだけニーズに答え、特に印刷機の使用についてはお客様の視点に立って新たな地域コミュニティ団体やグループの形成に役立つようにします

飲料はホット・コールドに加え、常温の飲料も提供します。

イ 増収策について

自主事業収入

魅力的な自主事業を企画して、適切な料金を設定し、参加者を増やします。

雑収入

自動販売機については、売れ行き状況を踏まえ、常温飲料の配置など利用者の嗜好や季節に応じた飲料の種類を販売業者と協議しながら収入アップにつなげます。

また、印刷に来られたお客様で印刷機の操作に不慣れな方には、お手伝いして利用者増を図り収入アップにつなげます。

(7) 収支計画(支出計画)	
ウ 支出計画の考え方について	
予算の範囲内で館の運営にかかる費用と自主事業などの収益を考え「入るを量りて出するを制す」をモットーに創意工夫をこらして日々の業務を推進します。 しかし、コスト削減を重んじるあまりに安全性やサービス品質が低下することは絶対にあってはなりません。	
人件費	
<ul style="list-style-type: none">館の円滑な運営と利用者に安全で快適なサービスを提供できる人員を確保し、最適なローテーション勤務シフトで効率的・効果的に業務を維持します。近隣地域から職員を採用することで、通勤費を抑制すると共に、不測の事態にもすぐに対応できます。業務を可視化して、業務の標準化、最適化、マニュアル化などにより、誰でも同じ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、支給の上限を設け交通費を抑制します。	
事務費	
<ul style="list-style-type: none">備品や事務機器は定期的な点検を行い経年劣化や故障が起きないように努めます。備品・消耗品の購入にあたっては、必要最低限の購入にとどめ、多量に購入しなければならない物品は、まとめ買いでコストを抑えます。コピーは両面コピーで紙の削減をはかり、裏紙利用を促進します。資料や文書を電子化してペーパーレスに努めます。	
光熱水費	
<ul style="list-style-type: none">適切に冷暖房の温度を設定すると共に、こまめな節電に努め光熱費を削減します。照明器具のLED化を推進します。冷暖房機器は定期的に清掃点検し効率のいい運転、省エネに努めます。利用者の皆様にも不必要な照明の消灯、空調温度の適切な設定などについて啓発し、理解を得ながら光熱費の削減に努めます。雨水貯留タンクを設置しており植栽の水やりは雨水を利用して水道費の削減を図っています。	
管理費	
<ul style="list-style-type: none">軽微・簡単な修理や部品交換などは職員自ら行い経費の削減を図ります。毎日行う清掃業務などで設備の状況を把握することにより、早期に不具合を発見し大規模な不具合に至る前に早期に対応でき、管理費の削減に貢献します。	
自主事業	
<ul style="list-style-type: none">お客様のニーズを把握して、魅力ある講座を行うと共にスタッフが講師の補助を行い講師謝金を抑制します。参加費、材料費を抑え参加者を増やします。参加者アンケートにより要望や意見を集め、次の自主事業に反映することで費用対効果を高めます。	
利用者サービス	
<ul style="list-style-type: none">季節にあつた屋内の花等の飾りつけや屋外の花壇の花植えなど、職員が心を込めて行い、お客様をお迎えします。雨天となった場合、傘を用意していない方に傘の貸し出しを行います。	

(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。別所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やっつけることです。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、人と人の距離を設けた上で、利用していただくようにいたします。

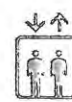
なお、受付等にはパーティションを設けておりますので、会話の円滑に進むよう拡声器を設置しお客様にご不便をかけないようにいたします。このように感染防止策を徹底しつつ、かつ利便性のある運営を心掛けます。

また、高い健康危機管理意識の基に必要なお客様の利用状況を保健所に届出し感染拡大防止に役立てます。

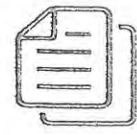
具体的な感染防止対策

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・電気のスイッチ・トイレの床等を適宜消毒
- 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、備品用消毒液を設置（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、必要な情報をプライバシーを考慮し保健所へ提供する



2 お客様へお願い



- 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

- 1 Web 予約・電話予約による予約の利便性・安全性で稼働率が大きく改善
- 2 ホームページへの広告掲載、屋内広告の館内掲示による新たな収入源の開拓
- 3 自主事業終了後の参加者のサークル化に伴う部屋利用の向上

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	横浜市別所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)	13,517	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)	13,517	
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]	102	
雑入 [B]	367	
小 計 【ア】 ([A]~[B])	469	施設運営収入の計
指定管理料 [C]	13,517	【ウ】 - 【ア】
小 計 【イ】 ([C])	13,517	指定管理料
収入合計 ([ア] + 【イ])	469	

2 支出の部

項 目	合計金額 (単位：千円)	備 考
人件費 [a]	7,414	
事務費 [b]	1,341	
自主事業費 [c]	338	
管理費A (光熱水費等) [d]	1,100	
管理費B (保守管理費等) [e]	1,673	
公租公課 [f]	920	
事務経費 [g]	1,200	
支出合計 【ウ】 ([a] ~ [g])	13,986	

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	横浜市別所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		別紙参照 自主事業計画 (様式3)	ア 102	
			イ	
			ウ	
			エ	
			オ	
		小計		[A] 102
雑入	印刷代		カ 220	
	自動販売機手数料		キ 147	
			ク	
			ケ	
			コ	
			サ	
		小計		[B] 367
小計 【ア】		施設運営収入計	469	[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	横浜市別所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	404	ウ-1~ウ-4
	通勤手当		ウ-1	355	
	健康診断費		ウ-2	43	
	勤労者福祉共済掛金		ウ-3	6	
	退職給付引当金繰入額		ウ-4		
	小 計		[a]	7,414	ア~ウ
事務費	旅費		エ	3	
	消耗品費		オ	550	
	会議賄い費		カ	4	
	印刷製本費		キ	50	
	通信費		ク	160	
	使用料及び賃借料		ケ	67	ケ-1~ケ-2
	横浜市への支払い分		ケ-1	11	
	その他		ケ-2	56	
	備品購入費		コ	100	
	図書購入費		サ	50	
	施設賠償責任保険		シ	3	
	職員等研修費		ス	5	
	振込手数料		セ	5	
	リース料		ソ	210	
	手数料		タ	34	
	地域協力費		チ	100	
			ツ		
			テ		
	小 計		[b]	1,341	エ~テ
自主事業費		[c]	338		
管理費 A	電気料金		ト	895	
	ガス料金		ナ	35	
	上下水道料金		ニ	170	
	小 計		[d]	1,100	ト~ニ
管理費 B	清掃費		ヌ	145	
	修繕費		ネ	720	
	機械警備費		ノ	132	
	設備保全費		ハ	676	ハ-1~ハ-6
	空調衛生設備保守		ハ-1	99	
	消防設備保守		ハ-2	27	
	電気設備保守		ハ-3	90	
	害虫駆除清掃保守		ハ-4		
	駐車場設備保全費		ハ-5		
	その他保全費		ハ-6	460	
	共益費		ヒ		
		フ			
		ヘ			
小 計		[e]	1,673	ヌ~ヘ	
公租公課	事業所税		ホ		
	消費税		マ	920	
	印紙税		ミ		
	その他 ()		ム		
小 計		[f]	920	ホ~ム	
事務経費	本部分		メ	1,100	
	当該施設分		モ	100	
	小 計		[g]	1,200	メ~モ
小 計 【ウ】		施設管理運営経費計	13,986	[a]~[g]	