

事業計画書様式2-(1)

(篠原地区センター) 指定管理者事業計画書			
申込年月日 平成17年6月10日			
団体名	アクティオ株式会社		
代表者名	代表取締役社長 小林 政延	設立年月日	昭和62年2月27日
団体所在地	〒153-0043 東京都目黒区東山1-6-1 エスビル3階		
電話番号	03-5794-8663	FAX 番号	03-5794-8669
現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日	
横浜市白幡地区センター (指定管理者)	神奈川県神奈川区白幡上町44-12	平成16年5月24日	
文化のみち二葉館 (指定管理者)	名古屋市東区榑木町3-23	平成16年11月19日	
すみだ産業会館 (指定管理者)	東京都墨田区江東橋3-9-10	平成17年4月1日	
板橋区立高島平ふれあい館 (指定管理者)	東京都板橋区高島平8-29-1	平成17年4月1日	
板橋区立中台ふれあい館 (指定管理者)	東京都板橋区中台2-14-1	平成17年4月1日	
浦安市青少年交流活動センター (指定管理者)	浦安市日の出32-1	平成17年12月2日	
橿原市立こども科学館 (受付案内・研修)	奈良県橿原市小房町11-5	平成8年1月10日	
大阪シティードーム (総合接客、飲食運営)	大阪市西区千代崎3-中2-1	平成8年11月1日	
目黒区美術館 (受付、案内)	東京都目黒区目黒2-4-36	平成9年4月1日	
東京都水の科学館 (受付、案内業務)	東京都江東区有明2-4-1	平成9年4月24日	
虹の下水道館 (受付案内イベント企画実施)	東京都江東区有明2-3-5	平成10年4月16日	
アクアマリン福島 (整理誘導)	福島県いわき市小名浜字辰巳町50	平成12年4月3日	
放送ライブラリー (受付、案内業務)	横浜市中区日本大通11	平成12年10月10日	
佐賀県立宇宙科学館 (総合運営管理)	佐賀県武雄市武雄町永島16351	平成13年4月1日	
あすたむらんど徳島 (展示物等保守点検業務)	徳島県板野町那東字キビガ谷45-22	平成13年4月1日	
愛知県下水道科学館 (案内、監視)	愛知県中島郡平和町大字須ヶ谷	平成14年4月1日	
彩の国くらしプラザ (展示案内、解説)	埼玉県川口市上青木3-12-18	平成14年10月18日	
NHK 番組公開ライブラリー (受付、案内)	埼玉県川口市上青木3-12-18	平成15年1月1日	
神奈川県水道記念館 (総合運営管理)	神奈川県高座郡寒川町宮山4001	平成15年3月1日	
三重県立美術館 (発券案内及び展覧会監視業務)	三重県津市大谷11	平成15年10月31日	
国立国際美術館 (受付、監視業務)	大阪市北区中之島4-2-55	平成16年11月1日	
天王寺動物園 (案内業務)	大阪市天王寺茶臼町1-108	平成17年4月1日	
北九州市立美術館 (受付業務)	北九州市小倉北区室町1-1-1	平成17年4月1日	

その他にも22館ございます。

事業計画書様式2-(2)

- ・ 各項目について、どのように考え、どのような運営を行っていくのか、具体的に記載してください。
- ・ 各項目とも別紙により記載可。ただしそれぞれA4版1ページ以内として下さい。
- ・ 今回複数の施設(区内の地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館)に応募される方は、下記1から13までの設問については同一記載としてください。

1 地区センターの運営の基本方針とその展開方法

地区センター条例の設置主旨を的確に理解し、運営基本方針立案の根元と致します。そこでは「地域住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、及びスポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深めることのできる場」として置く、と明記されています。そしてさらには「横浜市は地区センターにおいて地域住民の福祉の向上を図るため、自ら事業を行い地域住民の自主的な活動を援助する事ができる。」とあります。

弊社は、これらの設置者様のご意向や願いと、弊社の施設運営ポリシーを折込まして、以下を篠原地区センターの運営方針と致します。

アクティオの地区センター 運営基本方針

- ① アクティオは、地区センターご利用の皆様様に「来てよかった。」「また来たいね。」といつも思っていただけ、**「明るさ、楽しさ、爽やかさがあふれ、清潔、安心、安全なセンター」**とする運営を行います。

展開方法（方策）

- ・ 弊社プログラムによる施設研修、テクニカル研修、フォローアップ研修
- ・ 防災、防犯、事故・緊急時に関する対応計画書によるスタディーと適正訓練
- ・ 「予防安全」や「環境保全」の定点教育と常態実施
- ・ 当社基準による厳格なハードインフラの適切維持管理

- ② アクティオは、地域の皆様がより楽しめ、学べ、一層良好な交流が図れるよう、魅力ある自主事業を常に企画しご提案します。

展開方法（方策）

- ・ 現行事業の偏りチェックと利用者評価の実施
- ・ ご利用者ニーズの収集と分析（顕在、潜在両面）
- ・ 手持ち企画事業案と新規制作事業プランより
- ・ 新自主事業案のご提案と実施
- ・ ご評価の確認と必要な改廃

PDCAサイクルの運用

- ③ アクティオは、地域住民の皆様、地域の諸団体様、他施設様、港北区役所様など地区センターを取り巻く皆様方と良く連携し、良き協働体制の図られた運営を行います。

展開方法（方策）

- ・ 日常の良好運営による良好な相互関係確立→良循環サイクルへ
- ・ 精力的なアウトリーチ交流の実施
- ・ センター委員会や利用者会議のアクティブな運営
（おざなり気分の厳禁）



2 区の特徴・区政運営方針等の理解と運営方針への反映について

港北区は昭和14年に誕生した内陸部の歴史ある区であります。

内陸部ではありながら、明治末にはJR横浜線が敷かれ、大正末には東横線が開通し、いち早く市街化されてきました。こうした開発過程の歩みはその後の新幹線開通新横浜駅立地や、高速鉄道3号線の開通など一層の都市インフラ充実につながり、それらにともなって一時期増えた工場などの住宅地への転換等が進み、今では「ゆめはま2010プラン」などにあるように新横浜都心としての中核的発展部分と、全区中で最大人口が居住する良好な住宅地としての機能を併せ持つ区として、独自の発展を続け今日に至っています。

年齢構造指数から見ますと、高齢化区とはいえないものの、高齢者数は既に市内でも2番目に多く、さらには団塊世代の高齢化ともあいまって、老年化指数は急激な高まりを見せてくるものと考えられます。地区センターとしても留意していくべきポイントの一つと思われます。

さて区政運営方針において、港北区様は区民満足度の重視を謳っておられます。

前年方針の「区民ニーズの把握」「人材育成」「区民の力が生きる」を継続し、更に「サービスの改善・拡充」という理念を補強され、一層の区民満足に向けた充実の対応を図ろうとしておられます。また「安心して暮らせるまちづくり」という方向性を明示され、その中でいわゆる社会的弱者（子ども、高齢者など）への配慮、自然生活環境保全への取り組み、安全・安心・快適なまちづくりという具体的方向性も明示され、その方向に沿って区として行う事業や業務を明確に列挙しておられます。

区の実状や社会の現況をきっちり押えられた上で、一般的にはありがちな理念や願望の列挙だけに留める事無く、具体策までをきっちり明示し運営に取り組んでおられます事は、そうした理念の実際的な実現への担保として、効果高く素晴らしいものであると率直に考えます。

運営方針への反映について

地区センターの指定管理者もこれらの運営方針をよく理解し、その運営方針に活かすこまなければなりません。私どもは前項にてその運営方針を既述いたしておりますが、社会的弱者にやさしいセンターとしての運営、安心・安全な運営、高齢年代が近い方への生きがい発見につながるような自主事業メニュー、マタニティビクスなどの子育て支援自主事業メニュー、地区センター自体の環境保全への適合運営など、区政運営方針に整合させた運営に最大注力を致します事を、お約束申し上げます。

3 地域コミュニティの形成支援、情報提供について

先ず地区センター自体が、「来てよかった。」「また来たいね」と思っただけのような明るく、楽しいセンターである事が何よりも基本です。心地よい雰囲気空間のセンターは、何より来場者を多くします。なおその上に人と人との会話、交流が弾みます。良好な地域コミュニティ構築の原点です。

有効な自主事業によるグループ化支援や、自主団体の運営相談やメンバー補強支援による、活性コミュニティづくりの支援、アウトリーチ活動の積極推進、地区センターに関わる諸団体様、グループ様などとの相互協力や連携を増やします。大きな意味での形成支援となります。

< 情報提供 >

館内チラシ、ポスターにより自主事業、グループ事業、ホットニュースなどの情報を積極的に広報します。更には、アクティオの特徴として他の地区センターのみに留まらず、弊社管理の全国の施設で有益・有効情報もその都度精力的に広報いたします。

独自HPの設置、篠原地区センター専用のHPを立上げ、広く関連情報やコミュニティ形成を有益に案内いたします。既存地区センターでも既に実施しています。お立ち寄り下さい。

4 利用者満足度の考え方

集客施設である以上、利用者の満足度は最も重要な施設運営の可否判断のキーであります。只、この満足度調査ほどその合理性、適格性において悩ましい課題もありません。

私どもは、今般の地区センター公募においてもそれ以前からも、折にふれ多くの地区センターを訪問させていただき、実状を拝見させて頂いて参りました。そして長きに亘り、多くの施設運営を生業としてまいりました弊社がそこで感じました事は、(良い運営だなーと思えるものが勿論無いわけではなかったのですが)「うーん」と思わず唸ったり、「これはー?!」と首をかしげる所も少なくはなかったように感じております。

一方港北区様では地区センターの1000人アンケートを実施され、その内容を拝見いたしました所、項目別もしくは対象地区センターにより多少の差はありますが、総じて不満足や要改善という評価をつけられた方が余りに少ないのに正直な所驚きました。

勿論この事は、実際上港北区の各地区センターが、素晴らしい事のそのままの反映といえなくも無いのかも知れませんが、私どもはこのデータをそのままに解釈してしまうのは、少し難しいのかなと考えます。利用者満足度は民間企業でも大変重要視していますし、不満足内容や改善を望む内容を掌握し、改善に結びつける為には欠かせないものなのですが、なかなか有効かつ合理性を有する調査方法や内容結果分析方法に苦慮しているのが実態です。

この点本省様におかれましても、指定管理者業務につきまして今後に向け、その運営品質や顧客満足の合理的測定の方法などをご検討の御意向の由、もれ聞いております。お客様のご満足度を正確にスケールする事は、私どもも大いに望むところと考えております。

現在弊社は、日常の地区センター運営におきまして、どうすればご利用者に十分な満足を感じていただけるのだろうか、職員一同殊のほか腐心いたしております。弊社では、現在地区センター内にご意見承り箱を置かせて頂き、利用者の声をお聞きしております。

また地区センター委員会や利用者会議でも、生の声を真摯な姿勢でお聞きする事を旨としております。しかし、弊社が最も大切にしておりますのは、日常の接遇の中やご利用者の会話の中からご指摘としてお聞きする事ではなく、さりげなく仰る事やそのお顔の中から潜在的ご不満やコンプレインを読み取ろうとし、その反応をいち早く運営に織り込み顧客満足を図ろうとするものです。

この事は、今までの運営経験の中で、大変重要な顧客満足度のアップ策であると弊社は考えております。

5 地域活動への協力・参加の実績

弊社は、一民間企業であり正直な所、地域を存在基盤として組織され地域活動を行う事をその目的として設立したボランティア団体でもNPO法人でもございませんので、本設問への望まれるような実績を回答できる立場にはございません。しかし、企業グループとして立地場所への地域の諸活動には、可能な限り協力させて頂いて参りました。

一方、地区センターや他の地域施設の指定管理者と致しましては、地域団体との共催事業の企画・実施地区内団体様の行事へのご協力などのアウトリーチ活動は、極力協力させていただき姿勢で業務に臨んでおります。先般も地区センター祭りをを行い多数のお客様をお迎えし成功裏に納めさせていただきましたが、これも広く地域団体や一般ご利用者様との連携、相互協力の下での一体的挙行でございました。

またこれは、弊社単体ではございませんが、グループとして災害時用のブルーシートや飲料水、乾パンなどを定量備蓄、万一の折には地元への最低供給はさせていただこうと努めております。過日の阪神大震災の折にも弊社グループは最も多くのブルーシートを自社トラックで現地へ配布いたしました。地域にお世話になる企業としての役割は果たしたい、という姿勢をお伝え致したくあえて申し添えました。



6 スタッフの採用・配置計画

職員の採用配置につきましては、指定管理者募集要項（仕様書）の記載内容を遵守致します。従いまして職種、充当人員、業務内容、採用方法につきましても、ご指示内容に従い当該業務を誠実に履行いたします。

特に地域センターとしての特質に鑑み、コミュニティスタッフは勿論ですが、館長クラスの要員に関しましても、地域からの採用に努めさせていただきます。また館長クラスには、情熱あふれる働き盛り世代をぜひ登用したく考えております。

只、本センターは既存館でありますので、従来職員やコミュニティスタッフの方で引き続き勤務を希望される方につきましては、弊社運営ポリシーへのご理解と、お客様第一主義の立場で執務してくださる姿勢を確認させていただいた上で、採用させていただき事も考えております。



7 環境への配慮

環境の配慮への取り組み

環境への配慮

環境の保全是、今や最重要事項です。いかに素晴らしい地域活動が行われようと、生存の最もベースとなる環境が破壊されてしまえば、何らの意味も持ち得なくなってしまいます。

弊社が運営させて頂いている既存施設では、折にふれ環境保全意識の高揚に結びつく自主事業の実施などの取り組みをしております。篠原地区センターの管理運営におきましても、横浜市様、港北区様の環境保全に対するお取り決めやお取り組みを十分に理解し、その意義の重要性から身近ですぐにでも始められる取り組みなどの提案や情報の発信、また地域住民の方々と協働し環境配慮の面から篠原地域の住みよい街づくりに、微力ながら貢献させて頂きたいと考えております。

環境コスト低減への基本方針

環境保全3Rの理解と推進

リデュース・リユース・リサイクル

特に最もリデュースを重要視し、篠原地区センター管理運営業務は勿論、ご利用者にもその意味の理解を図り、トータル的に廃棄抑制を推進。

グリーン調達への推進

篠原地区センターで使用する物品は、極力グリーン商品にてその充当を図る。

8 スタッフの研修計画

公的施設である事に最大留意を払い、その職員の適切な業務遂行の為、区様のご指導を頂戴いたしますと共に、弊社が既に指定管理者として運営しております白幡地区センターでの実績を基に、適切な研修計画書を策定し、定時実施を行います。

尚、当社は別業務として職員研修事業も実施しておりますので、施設の設置趣旨を損なわない前提で、独自の接遇研修も実施して行きたと考えております。

主な内容は ベーシック研修、フォローアップ研修、リカレント研修となっております。また各研修はそれぞれ施設研修、テクニカル研修の2様のものとなっております。何れに致しましても、この研修は大変濃い中身で厳しい研修となっております。弊社の業務品質を確保する上で、弊社は研修を極めて重要視致しております。既に既存施設ではこの研修を着実に実施し、成果を挙げつつある現況でございます。

義務的研修ではなく真にアクティブな研修を、篠原地区センター職員にも同様に実施いたします。場所は篠原地区センター館内と弊社内施設、及び他の運営受託施設を併用致します。

9 個人情報保護の考え方

個人情報漏洩の問題は今日的な大問題であり、施設運営を業務とする弊社と致しましても既にその重要性を良く認識し、その保護（漏洩、滅失、毀損の防止）に全力を上げております。施設運営において知り得る情報は下記のような事項と想定されます。

環境保全3Rの理解と推進リデ	取扱う個人情報の内容
利 用 団 体	団体名、代表者、住所、連絡先、参加者名、年齢ほか
利 用 個 人	個人名、住所、連絡先、年齢ほか
職 員 ・ ス タ ッ プ	賃金台帳、住所、連絡先、年齢、雇用条件ほか
自 主 事 業 参 加 者	氏名、住所、連絡先、年齢ほか
ボ ラ ン テ ィ ア	氏名、住所、連絡先、年齢、ボランティア状況ほか
地 元 協 力 者	氏名、住所、連絡先、年齢、協力内容ほか
協 力 団 体	団体名、協力内容、連絡先、代表者個人情報ほか
予 約 者	予約団体または個人の各情報、代表者個人情報ほか

これら業務遂行上受動的に知りえた情報は、流出する事のないようにその保護を徹底致します。この為、関係法令、横浜市の個人情報保護に関する条例、取扱特記事項、事業者ガイドラインや横浜市様の関係ご指示条項などを、職員総員に別途作成する研修プランの従い指導教育を行います。

また弊社は、一般労働者派遣事業所に認定されておりますこともあり、J I S Q15001個人情報保護に関するコンプライアンスプログラム(通称Pマーク)取得の準備を行っており、特にその重要性を認識しております。内部的には「個人情報管理規定」「プライバシーポリシー」により規定されており、この啓発教育活動も定期的実施しております。

個人情報保護に関する不具合発生は、私ども施設運営企業にとりましては致命的な問題となりますので、ことさらに慎重かつ精緻に対応しております。参考資料として弊社「個人情報適正管理規定」と「プライバシーポリシー」「白幡地区センター個人情報の取扱について」を添付させていただきます。

10 苦情受付体制について

- ・ センター内に設置するご意見承り箱による、苦情・コンプレインの収集
 - ・ ご利用者様の口頭申し入れは、業務日報への書き込み
 - ・ HPによるメール受付
- 以上の手段により受付を行います。

また全ての苦情内容は職員会議、業務日報により、館長以下総員に周知されます。そしてその対応は即時対応すべきものに関しては即時、性質上即時対応が困難なものに関しては、その解決方法と期限に付き職員会議で打ち合せ決定します。館独自で対応が困難なものに関しては本社担当、役員により解決を図ります。何れの場合も対処内容、経緯、是正完了見込みなどをご指摘者様にクイックレスポンス致します。

1.1 防犯、防災、緊急時の対応についての考え方

防犯は、普段からの利用者への「目配り」「気配り」「お声掛け」が重要と考えます。明るく・笑顔で・相手の目を見て、「こんにちは」「こんばんは」「ありがとうございました」のお声掛けは、施設の明るい健全な雰囲気を作りだすばかりでなく、防犯の第一歩でもあります。

また受付窓口では、スタッフが利用者の確認を行い、万一挙動不審者が来館した場合はお声掛け等を行います。また一定の業務にとらわれず、利用者がいない時間や深夜にも定期・不定期を問わずセンター内の巡回を行い、防犯はもちろんのこと、ご利用者の安全管理に努めます。

施設長以下従事するスタッフ全員が、常にセンター内と周囲の状況を把握し防犯に努めて参ります。あつてはならない事ですしあつて欲しくない事ですが、一方で緊急時ほどその適切な対応が人の心に響くものです。この事を十分認識し、その対応を図って参ります。

防災計画書を別途策定し、その周知徹底を図ると同時に、定期的な確認や区様・隣接の各施設との定期的な打合せの実施、必要に応じての防災訓練の実施（市様・近隣施設との協議による）を行います。また当施設の管理者につきましても、消防法に基づく防火管理者資格取得者の配置を行い、自衛消防隊組織の編成および緊急時における各種役割係の設定（防火責任者・火元責任者の設置、避難時の誘導・点呼・救護係など）を徹底して参ります。

万が一災害等が発生した場合は、計画書に則り的確迅速な対応を図ります。同時に区様への即時ご連絡と対応指示のご判断を頂きますよう、遅滞なく行わせて頂きます。また緊急時、利用者の急病・怪我の場合は応急処置を図り、必要に応じ病院への搬送や同行を行います。

適正な処置後には、遅滞なく港北区様への連絡・報告を行い、ご指示を仰ぎます。また施設長・職員は消防署が実施する普通救急講習の受講、または日本赤十字社が実施する救急法救急員養成講習会への参加を必須とし、従事するスタッフにつきましても救急に関する講習会への参加を奨励し、安全管理・緊急時の的確な処置に関する知識と技術の習得を積極的に行って参ります。

その他上記事項（防犯・防災・事故・緊急時の対応）について、各種想定ごとの一次・二次対応マニュアルの作成、緊急連絡体制の確立と定期的な更新を行い、万が一に備えて速やかにかつ円滑対応が出来る体制を整備して参ります。

1.2 前項について、その有効な対応策

防犯、防災、緊急時どのような場合でも、これだという有効な対応策はなかなかあるものではありません。大切な事はどのような不具合ケースであれ事前に

1. その対応計画書、マニュアル、緊急連絡網、等が的確に策定されていること
2. 職員総員にその内容を漏れなく理解されている事
3. 定期的な訓練、シミュレーションが確実に行われていること

以上が確実に履行、実践されている事が、結局は最も有効な対応策であります。



1 3 利用の公平性についての考え方

地区センターは公共施設であり、偏りない公平な利用は、けだし当然のことです。したがって指定管理者は全ての運営業務に関し、等しく利用者を同等に処遇させて頂かねばなりません。例えば地域の有力者であっても、声の大きい方であっても、その他何がしかの権限を有する方であっても、その取扱いを変えることは全くありません。これは基本中の基本であります。

各論では、団体予約の場合のダミー予約、借名予約の問題があります。弊社はこの事に関しましても既存運営中のセンターで、普段の団体の活動実態やご利用者からの取得情報を基に、ダミー応募をなさる見込みのある団体様との意のある話し合いの中でご理解をいただき、この種の予約を殆ど解消させていただきました。

また施設備品貸与などの特別優遇なども、一切致しておりません。出来るサービスのアップは「等しく公平に」が原則であります。意外に留意しておくべきポイントは、日常の職員接遇の偏りです。リピーター様で好感あふれる方なら、人としてだれでもにこやかなサービスが出来るものですし自然の情でしょうが、問題は必ずしもそうでないご利用者様との態度格差です。

これがあってはいけません。難しい問題ですが、やはり同様ににこやかさが無ければいけません。だからプロなのです。この事が徹底されていなければ多くの施設では、やがて一部の方のサロンとして映ってしまう運営となります。おおげさでなくそうなのです。アクティオはその事を長い経験から学んでいます。ですから重視いたします。是非ご理解を賜りたいと存じます。

1 4 経費節減のための取り組みについて

弊社は民間会社と致しまして、経費削減には多大な注力を払っております。物品や役務等の調達におきましては、合理的な購買管理手法を取り入れその実践により徹底した節減を行います。地区センター運営におきましても、同様に弊社購買スタッフやグループ購買部門の相互協力でその節減に努めます。

コスト縮減基本アクション

1. 調達
 - ・ 購買管理手法の活用 → 比較購買、価値分析、コストテーブル等
2. 業務本体
 - ・ 業務フローチャートの活用
 - ・ 職員の多能化
 - ・ 個別業務セグメントと作業標準の策定 → ムリ、ムダ、ムラの合理的削除

1 5 利用料金と利用率の考え方

現下の財政状況から見ても納税者公平の原則からも、利用者による一定額負担はやむを得ないことであると考えます。今般の横浜市様の単位利用面積当り利用料金も、他市の公共施設の利用料金等と比較勘案しても、妥当な金額であると考えております。

しかし見込み利用率に関しては、少なくともそのご指定数値は賛意を表しかねる所であります。一般にはほぼ無料に近かった施設での有料化は、一定の利用率低下に繋がるのは自然な事です。今回の算定方法は過去3年間の利用率平均でお決めになっておられます。そしてこれを上回る提案は可能で、下回る提案は不可となっておりますが、ご判断根拠が理解しにくくございます。

只、民間企業にとりましては利用料金制度は、少なくとも優位に働く制度として好ましく考えます。指定管理者の運営品質、力量が問われる制度と理解いたします。

16 設備機器維持の考え方

良好で適正な設備機器維持作業は、利用者の安全、快適性確保の面からもトータルコスト縮減からも大変重要な事であります。この為、弊社は定期保守や清掃に関しましては、誠実で技術優秀な協力先をノミネートして使用しています。さらに職員には機器類理解と学習をさせ、良好な日常維持に努めております。

家庭用であれ業務用であれ、適切な使用とこまめなメンテ管理が、結局は機器を安全に長持ちさせる事に繋がります。また植栽維持に関しても高木選定はともかく、低木、花卉類の維持や落葉処理は職員にてこまめに当たらせてます。

些細な事かも知れませんが、今回の応募に際しての各センターの見学会でも、今少しの手入りをされておれば見て気持ちよく思えるのに、と思える施設が散見されました。やはり日常のちょっとした目配り、気配り、手配りが、施設雰囲気大きな影響をするものだ、と改めて感じた次第です。

17 応募した施設に特に提案したいこと

篠原地区センターはケアプラザとの合築館であり、この種の施設は併設施設との良好な関係に留意して行く配慮が必要です。また互いを活用した共催事業の実施なども視野に入れて、是非実現させたいと思います。

またこのセンターは、独自HPをお持ちであるように、広報が比較的進んだセンターですので、弊社はさらに見やすく楽しいHPとして拡大発展をさせて参りたいと考えます。

またこのセンターは、マルチルームという、中規模の多目的ルームを保有しています。この規模程度で可能なニュースポーツやアカデミック講座などの、個性ある事業を導入致したいとも考えております。

経年利用者数が不詳なので判断し難い面がありますが、篠原地区センターは平成16年度に城郷小机、白幡の新規地区センターが隣接地に新規開館した事の影響があるかもしれませんので、その分新規利用者の掘り起こしや、他センターを凌駕した内容の自主事業企画なども重要となります。

更には立地場所近隣のご家庭とのさらなる良好な関係構築も、指定管理者として注力したく考えております。

18 応募した施設の地域交流を図るための手法

積極的なアウトリーチ活動

センター内での心地よい接遇は勿論ですが、周辺の諸団体、諸施設などへの能動的なアウトリーチ活動による連携、交流を意欲的に進めて参りたいと考えます。



各町内会・自治会組織（篠原団地、篠原コーポラスなど）地域内学校（篠原小、港北小、篠原西小、篠原中、武相中高、清心女子高など）協働やご利用の見込める施設や団体様にご訪問の上、積極的な交流シード（種）を蒔きたいと考えます。

事業の共同企画や共催の働きかけ

またセンター自主事業の協働企画や、共催なども積極的な働きかけを行おうと考えます。待ちではなく仕掛けの自らの実践が必要です。

1 9 応募した施設の地域住民に情報提供するための工夫

センターの認知度自体のアップや種々の事業流布には、可能な限り広く確実な広報が重要です。弊社はこのために以下の方策を地道に実施いたします。

1. 館内広報の充実 = 事業案内の分かりやすいポスター掲示と、お誘いのリーフレット作成
2. 地域掲示板、回覧版、役所様広報誌への掲載
3. わかりやすいHPによるこまめな情報ご提供
4. ご利用者への地道な口コミご依頼

2 0 応募した施設と地域との連携について

地区センターは、地域に生き地域に溶け込むべき施設であり、地域との連携は不可欠です。只、このご設問内容は設問18と殆どその回答が重複すると考えますので、当該項をご参照下さい。

2 1 応募した施設と区内他施設との連携について

区内の他の施設は、いずれもそれぞれが設置主旨を具体化しようとの運営に腐心されており、私どもに無いものを持っておられる事も多いのではと思われます。勿論、先輩施設でもあります

また運営母体もそれぞれ違います。私どもは違ったもの同士が交流・連携するからこそ、真のシナジー効果が生れるものと確信しています。この為、私どもは能動的にその連携を求め行動します。しかももしいくらかの良いものが私どもにあるとするなら、お相手にも好影響を与えます。

いただくもの、与えるもの この双方向性が重要であり、連携を望まずにはられません。

2 2 自主事業の企画立案手法及び効果測定

事業の企画立案手法の細かいハウツーは、本来は企画するそれぞれの団体の知財であり、そこまでを開示するのはいかに公共の公募ご提案であっても適切ではないと存じます。只、この事は言えると存じます。

1. ネタ作りは、ニーズの把握があつてのものであります。そのニーズも顕在ニーズは簡単ですが、潜在ニーズの把握が難しいのです。しかし、目新しく実のある事業は、潜在ニーズへの呼応からのもの方が有効な場合が多いものです。従いまして弊社はそこを特に念入りに探求します。
2. その結果に従い良い企画案を机上で出しても、それらが実現しなければ意味がありません。弊社は企画立案時にその実行可能性を検証し、可能な方策を組み立てた上で事業実施を行うべく腐心しています。

< 効果測定 >

効果の測定は、一般的にはアンケートによるものが多いのですが、存外記載内容は実態を正確に表す事が少ないものです。弊社は、終了後の自然会話の中からの聞き取りにより効果測定を行います。ご参加者との日ごろの良好なコミュニケーションはその為にも大切な事です。

2 3 自主事業が果たす役割について

地区センターは、あくまで地域の方のご希望やご要望に沿って運営され、自主的な活動に結び付けられるようにしなければなりません。しかし、そのご要望が偏り無く、しかも全てのニーズを発現しているとは限りません。

条例では第二条にて「地域住民の福祉の向上を図るため自ら事業を行い、住民の自主的な活動を援助する事が出来る。」と定められております。従って指定管理者はその運営業務の重き部分を、有効で地域住民のためになる事業を企画し実施しなければなりません。自主事業には以下のような、多面的重要な役割があると承知します。

- ・ 地域住民の方のご存知ない興味を楽しみを喚起する役割
- ・ 声の小さいご利用者様へのご支援の役割
- ・ センターの等しく公平な利用を促進する役割



2 4 幅広い利用層に対応する事業企画について

設問23とも少々連動することかもしれません。人の価値観や信条、それらを下にした興味対象や大きく申せば生きがいはそれぞれ多様です。ましてや時代変化が激しく興味対象も多岐にわたるものがある現在では、なおさらのものがあります。この為、指定管理者は情報感性を磨ぎ澄まして多面的に社会の具象を注視し、掌握していなければなりません。それも相対的な社会の流れという抽象ターゲットではなく、事業企画の極めて具体案についてです。

現在各地区センターでは勿論の事、他の自治体施設や様々の民間施設でも数え切れないくらいの自主事業や各種講座が催されていますが、それらは総じて定型パターンのもので多いのが実状でしょうし、ユニークなものがあっても実施には多額の費用がかかったり、地区センターの主旨からは似つかわしくないものも多く、意外に難しいものです。

しかしそれでも弊社は篠原地区センターには余りなじみが無くて、しかも地域の方の幅広いご希望に添える事業案を探求し、ラインアップしておくべきと考えています。「幅広い利用者層に対応する事業企画」弊社はパーフェクトとは決して申しませんが、他団体様との比較において、そのご提供熱意と具現化のための一定の根拠は保有していると自負しております。

平成18年度

自主事業計画

横浜市篠原地区センター

事業名	開催時期	募集人員・対象	内容	参加人数・参加費
しのはらおはなしの会	年間通して 毎週木曜日	定員 無 乳児・幼児・ 小学生	絵本の読み聞かせ	1301名 無料
親子学級 「てをつなごう」	前期5回(春) 後期5回(秋) 12月合同1回	各親子25組 1歳4ヶ月～ 1歳11ヶ月	遊びなどを通して、初めての 親子交流を図る。	前期 110名 後期 96名 合同 146名 1500円
子ども映画会	奇数月の 第3土曜日	定員 無 幼児・小学生	幼児・小学生向け映画	147名 無料
おもちゃの病院	毎月 第4土曜日	定員 無 小学生まで	壊れたおもちゃの修理	270名 無料 (実費負担)
初心者向け パソコン教室	7/3.4.10.11 の4日間	定員8名 成人	ワードの基礎、暑中見舞状 の作成、印刷	31名 2000円
七夕お茶会(裏千家)	7月1日	定員30名 小学生	抹茶を飲み、七夕を楽しむ。	11名 無料
親子夏休みビーズ教室	7月22日	定員16名 小学生	ビーズでストラップを作る。	17名 100円
夏休みジュニア3B体操	7月29日	定員30名 小学生	3Bの用具を使つての体操	16名 100円
ビアセミナー	8月5日	定員30名 成人	ビールをより知る研修	17名 無料
夏休み子ども おやつ作り	8月26日	定員24名 小学3年生～ 6年生	心のこもったお菓子作り	11名 100円
子ども茶道教室	8月27日	定員18名 小中学生	お菓子を食べながら茶道の 体験	9名 100円
プリザーブトフラワー	9月9日	定員16名 小学校高学 年 以上	敬老の日に向け、プリザーブ トフラワーを使って、メッ セージボードやフォトスタン ドを作る。	13名 1200円
篠原の歴史講座	9/27,10/4	定員20名 成人	篠原地域の起こりと現在ま で	37名 無料
文化祭	10月 14・15日	どなたでも	ミュージカル、頭脳スポーツ、 プランター作りなど	無料
親子で楽しむハロウ ィン	10月28日	定員10組 幼児・小学生 の親子	テーブルコーディネイト ハロウィンにちなんで ランチョンマット作り	13名 300円

事業名	開催時期	募集人員・対象	内容	参加人数・参加費
楽しい洋菓子作り	10/24,11/28, 12/12	定員20人 成人	ケーキ作りの基本を学び、 心のこもったクリスマスケー キを作る。	36名 3000円
パソコン教室	11/6・7・13・ 14	定員20人 成人	写真や絵を取り入れて年賀 状を作る。	72名 2000円
塗り絵セラピー	11/10,17	定員20人 成人	塗り絵を通して、色彩心理 の世界を体験	19名 1000円
似合うメガネとメイク	11月25日	定員20人 成人女性	メガネ選びのポイントやか け方等の基礎知識	15名 無料
クリスマスキャンドル	12月4日	定員12人 成人	プリザーブドフラワーを使っ て、クリスマスキャンドルア レンジをする。	12名 800円
片付けから始まる 住宅甦り術	12月8日	定員20人 成人	モノに対する考え方をちょっ と変えていく「意識改革」	18名 無料
中国語を通して 文化を学ぶ	12/5・19、1/16・ 30、2/6・20、 3/6・13	定員20人 成人	中国語を学びながら中国の 文化に触れる。	2000円
お正月遊びイベント	1月13日	どなたでも	餅つき、頭脳スポーツ、 まほうの1本針、昔遊び	570名 無料
楽しい親子の3B体操	1/29,2/12・ 26,3/12・26	定員30組 1歳半～3歳 の幼児と親	楽しみながらスキンシップを 深める。	500円
英会話を楽しもう	1/26,2/2・9・ 16・23	定員10人 成人(英会話 初心者)	外国の人々と簡単なコミュ ニケーションを楽しめる英語 を学ぶ。	43名 200円
らくらく携帯電話教室	2月21日	定員20人 成人(高齢者 向け)	便利な携帯のより簡単な使 い方を知り、メール交換など にチャレンジする。	20名 無料
お抹茶で楽しいひととき を	3月23日	定員10人 成人	お茶をたて、味わいながら 落ち着いたひとときを体験 する。	200円
フラワー ティッシュボックス	3月23日	定員12人 中学生以上	クリアティッシュボックスに、シ ルクフラワー等を使って素敵 に飾りつけ。	1200円
春のミニコンサート	3月24日	どなたでも	春のひと時、リズムカルな生演 奏を聴いてリフレッシュする。	無料
春の寄せ植え	3月27日	定員20人 成人	家庭に春を植え、気持ちを 豊かにする。	2000円

平成18年度 横浜市瀬原地区センター指定管理費 収支予算書(内訳)

収入の部

(円)

科目	当初予算額	備考
横浜市委託料	35,850,000	
瀬原地区センター管理委託料	35,850,000	
事業収入	4,800,000	
利用料金収入見込額	4,800,000	
自動販売機手数料	0	
その他(利用料金収入)	0	

支出の部

科目	当初予算額	備考
人件費	20,914,000	
給与	9,200,000	
社会保険料	1,414,000	
健康保険料	1,414,000	
厚生年金保険料		
児童手当拠出金		
雇用保険料		
労災保険料		
賞金	9,100,000	
職員賞金	9,100,000	コミュニティスタッフ12名、コミュニティスタッフ作業担当2名
アルバイト賞金		
通勤手当	840,000	
健康診断費	380,000	
勤労者福祉共済掛金	0	
事務費	1,400,000	
旅費		
消耗品費		
金庫預け費		
印刷製本費		
通運費		
使用料及び賃借料		
備品購入費		
図書購入費		
施設賠償責任保険		
職員等研修費		
振込手数料		
リース料		
手数料		
地域協力費		
その他		
事業費	1,050,000	
自主事業費	1,050,000	
管理費	10,110,000	
光熱水費	7,500,000	
電気料金	4,000,000	
ガス料金	2,000,000	
水道料金	1,500,000	
清掃費	710,000	
修繕費	600,000	
機械整備費	302,000	
設備保全費	998,000	
空調衛生設備保守	600,000	
消防設備保守	50,000	
電気設備保守	170,000	
害虫駆除清掃保守	70,000	
その他保全費	108,000	
共益費	0	
三一式対応費	1,800,000	
消費税	545,000	
事務経費	5,031,000	