

事業計画書様式2 - (1)

港南台地区センター		指定管理者事業計画書	
申込年月日 平成22年1月31日			
団体名	株式会社 有隣堂		
代表者名	代表取締役 松信 裕	設立年月日	明治42年12月13日
団体所在地	横浜市戸塚区品濃町881-16(登記上所在地 横浜市中区伊勢佐木町1-4-1)		
電話番号	045-825-5478	FAX番号	045-825-5654
現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日	
横浜市永谷地区センター	横浜市港南区芹が谷5-47-5	平成18年 4月 1日	
横浜市市沢地区センター	横浜市旭区市沢9	平成18年 4月 1日	
横浜市竹之丸地区センター	横浜市中区竹之丸133-3	平成18年 4月 1日	
大田区立大森東図書館	東京都大田区大森東 1-31-3-104	平成19年 4月 1日	
綾瀬市立図書館	綾瀬市深谷3838	平成20年 4月 1日	
川崎市立麻生図書館	川崎市麻生区万福寺1-5-2	平成18年 4月 1日	
川崎市立高津図書館	高津区溝口4-16-3	平成18年 4月 1日	
川崎市立多摩図書館	多摩区登戸1775-1	平成18年 4月 1日	
秦野市立図書館	秦野市平沢94-1	平成18年10月 1日	
伊勢原市立図書館	伊勢原市田中76	平成21年 4月 1日	
稲城市立iプラザ	東京都稲城市若葉台2-5-2	平成21年10月18日	
大磯町立図書館	神奈川県中郡大磯町大磯 992	平成22年 1月 5日	
		年 月 日	
		年 月 日	
		年 月 日	
		年 月 日	
		年 月 日	

事業計画書様式2 - (2)

<p>1 申請団体に関すること</p> <p>(ア) 申請団体の経営方針について</p> <p>(イ) 申請団体の事業実績(活動実績)について</p>
<p>(ア) 申請団体の経営方針について</p> <p>弊社は、明治42年以来、ここ横浜を拠点にして約100年間図書の販売を中心とした小売業を営んできました。有隣堂の社名は「徳孤ならず 必ず鄰有り」(『論語』里仁編)からでています。その大意は、徳のある人は決して孤立するものではない。いつの日か必ず理解し共鳴同調するものがあらわれてくるものであるという、勇気と信念にあふれた孔子の力強い章句です。弊社は、この言葉を企業精神として経営方針を3つ掲げております。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「有隣」の精神にもとづき、文化、教育に関する商品の販売を通じて地域社会に貢献する。 2. 会社永遠の発展と、従業員の福祉向上のため経営の効率化に努力する。 3. 大専門店の誇りを堅持し、最高水準の仕事を目指して絶えざる研究、努力を行う。 <p>この経営方針第1条の冒頭に掲げているのは、私たちが、社会の共感を得られるような正しい経営理念のもとに最大の努力を傾けて日常活動に邁進したならば、たとえどのような障害があらわれてこようと、社会は必ず私たちの正しさを認め、お客様の支持が得られるはずである、という信念を確立するためであります。</p> <p>(イ) 申請団体の事業実績(活動実績)について</p> <p>A. 公の機関の運営に関する受託</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 指定管理者として受託している機関 <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市永谷地区センター (H18年～) ・横浜市市沢地区センター (H18年～) ・横浜市竹之丸地区センター (H18年～) ・大田区立大森東図書館 (H19～) ・綾瀬市立図書館 (H20～) ② 業務委託として受託している機関 <ul style="list-style-type: none"> ・川崎市立麻生図書館、多摩図書館、高津図書館 (H18年～) ・秦野市立図書館 (H18年～) ・伊勢原市立図書館 (H21年～) ・稲城市立iプラザ (H21年～) ・大磯町立図書館 (H22年～) <p>C. 教育機関の職業体験学習(インターンシップ)への協力 (H12年～)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店舗・営業本部で中学生・大学生の職業体験を行っている。

事業計画書様式2-(3)

<p>2 港南台地区センターの管理運営に対する基本理念に関すること</p> <p>(ア) 港南台地区センターの管理運営を希望する理由について</p> <p>(イ) 申請団体における地区センター管理運営の位置づけについて</p> <p>(ウ) 港南区の特徴や地区センターの設置目的と、運営への反映の考えかた</p>
<p>(ア) 港南台地区センターの管理運営を希望する理由について</p> <p>弊社は次の観点から、地域密着型企业として、横浜市の「官から民へ」の方針のお手伝いをさせていただき、横浜の企業として共に成長していきたいと願っております。</p> <p>① これまでの運営状況から、図書の利用率が増えております。そのことからニーズにお答えするためにも図書コーナーの充実を図っていきたくと考えます。</p> <p>② 利用率は増加傾向にありますが、甘んじることなくさらに町内会や地元組織との連携を深め、企画や運営を通じて利用者満足度向上を図っていきたくと考えます。</p> <p>③ スタッフは地域を知る人材として地区センター周辺地区から採用していますが、採用後研修を通じて接客技術等の弊社ノウハウを加えることでサービスの品質向上に努めたいと考えます。</p> <p>(イ) 申請団体における地区センター管理運営の位置づけについて</p> <p>弊社は地元企業として、横浜市のあらゆる機関・施設と取引させていただいております。従来は、商品（ハード）の販売をメインとしていましたが、ここ最近では、物販だけでなく運営というサービス（ソフト）の提供にも取り組んでおり、実績を上げてきております（事業計画書様式2-(1)参照）。全社的にも取り組み体制が出来ており（事業計画書様式2-(7)参照）、運営を通して地域社会に貢献をしていきたいと考えます。</p> <p>(ウ) 港南区の特徴や地区センターの設置目的と、運営への反映の考えかた</p> <p>A. 港南区の特徴や地区センターの設置目的</p> <p>港南区は、民感区役所を宣言・実行している先進的な区です。ベッタウンの街・少子高齢化が進んでいる一方、「ふるさと」であると感じられるまちづくりも行っています。地域住民のコミュニティ作りと地区センターの設置目的である「地域住民の自主的活動・交流の場」としての役割があります。</p> <p>B. 運営への反映の考え方</p> <p>弊社は地区センターを「地域住民のための、地域住民による、地域住民が主役の地区センター」ととらえ、以下の基本理念のもと、管理運営いたします。</p> <p>① 公共施設として、誰にでも偏りなく公平に対応いたします。</p> <p>② 管理運営に地域住民や利用者の意見を反映させます。</p> <p>③ 個人情報の保護を徹底いたします。</p> <p>④ 管理運営費の削減に努め、効率的運営をいたします。</p> <p>⑤ 地域・他施設と協働してまいります。</p> <p>⑥ 「自分以外はお客様」として、利用者のみならずスタッフ同士もお客様志向という視点で接します。</p>

事業計画書様式2-(4)

3 港南台地区センターの管理運営に対するニーズ等の把握に関すること

(ア) 地域の特徴のとらえ方と、運営への反映の考え方

(イ) 地域ニーズや利用者ニーズのとらえ方と、運営への反映の考え方

(ア) 地域の特徴のとらえ方と、運営への反映の考え方

A. 地域の特徴のとらえ方

港南台地域は中高層団地と戸建住宅地があり、区画整理が行き届き、きれいな街並みです。港南台駅周辺は商業施設や文教施設が多く、幅広い世代が集まり活気ある町です。地域住民は開発当初からの居住者とその次世代、また子育て世代も多く、生活環境の優れた住みやすい町と定評があります。周辺には港南台地域ケアプラザ、南部病院、港南プール、蓬萊荘、日野特別支援学校、赤い屋根保育園等の公共施設があります。

B. 運営への反映の考え方

- ① 地域住民のための憩いの場、集いの場の提供と共に、地域の核としてのお客様本位の公平公正接客サービス、知的サービスの提供を行います。
- ② 周辺各施設との連携、情報交換を積極的に行い、地域サービスのより一層の充実を図ります。
- ③ 特に高齢化が進行するこの地域では、高齢者にやさしい、憩いの場の提供やサービスの充実を心がけてまいります。
- ④ 明日を担う子供たちや子育てをする保護者が孤立しないよう、自主事業による子育て支援サービスなどの推進をいたします。

(イ) 地域ニーズや利用者ニーズのとらえ方と、運営への反映の考え方

A. 地域ニーズや利用者ニーズのとらえ方

- ① 地区センター委員会や利用者会議・自主事業参加者等のご意見を承ります。
- ② 利用者アンケートやホームページからのご意見を参考にいたします。
- ③ 利用されている地域住民の皆様との普段の会話からもニーズをとらえます。

B. 運営への反映の考え方

- ① 地区センター委員会や利用者会議のご意見、また利用者アンケートやホームページからのご意見を参考にし、運営に反映させることで利用率向上を目指します。
- ② 地区センターをご利用されていない年齢層にもご利用いただく企画を行うなど幅広い年齢層に親しまれる運営を行います。
- ③ 普段から地区センターをご利用いただいている皆様のニーズを常にとらえ、サービスを向上させることで「地域に根ざして、親しまれる」地区センターを目指します。
- ④ お客様の声を真摯に受け止め、適切・迅速な対応に努めます。

事業計画書様式2 - (5)

4 港南台地区センターでのサービスの提供に対する考え方

(ア) サービスの提供に関する基本的な考え方

(イ) 会議室等の利用に関する取扱いについて

(ウ) 活動の場を必要とする個人や団体に対する相談、調整、助言等について

(ア) サービスの提供に関する基本的な考え方

「自分以外はすべてお客様」をモットーに、地域の皆様が自由に、公平に、快適に利用できるサービスを提供し、地域の皆様の自主的活動と相互の交流が実現できる環境づくりをいたします。

- ① お年寄りからお子様まで気楽にご利用いただけるよう、相手の立場に立ったご案内をいたします。
- ② 初めて利用するお客様にも懇切丁寧なご案内をし、リピーターになっていただけるよう努力いたします。
- ③ 笑顔で親切丁寧なご案内ができるよう、館長以下スタッフ全員に実地教育を行ないます。
- ④ 明るく・清潔・安全で安心してご利用できる施設の維持管理に努めます。

(イ) 会議室等の利用に関する取扱いについて

地域の皆様に公平に、かつ最大限利用していただけるよう、利用状況を的確に把握し、利用者本位の柔軟な施設運営を行ないます。

- ① 地域の皆様に公平に利用していただくとともに、できるだけ多くの要望に応え皆様に利用していただけるよう対応してまいります。
- ② 施設の利用案内や申込状況をホームページ等でもお知らせし、ひとりでも多くの方に利用していただけるようPRいたします。
- ③ 安全、安心、快適な利用環境で施設をご利用いただけるように、施設の3S（整理、整頓、清掃）を徹底いたします。
- ④ 施設の利用状況を分析し、利用率向上の手段を検討いたします。

(ウ) 活動の場を必要とする個人や団体に対する相談、調整、助言等について

スタッフ一同、地域における自主活動のスペシャリストとして、あらゆる相談を受け付け、的確なアドバイスができる体制を目指します。

- ① 地域の皆様の活動拠点として、相談、調整、助言等を親切丁寧に行ないます。
- ② サークル活動の情報を必要としている個人や団体に提供します(個人情報保護を抵触しない範囲で)。
- ③ 他の施設や団体、地域との連携をはかり、活動の場を推し進めます。
- ④ サークル活動の立ち上げをサポートしていきます。

事業計画書様式2-(6)

5 事業の実施に関すること

(ア) 自主事業計画に対する基本的な考え方

※具体的な自主事業計画については別紙事業計画様式4に記載してください。

弊社の地区センター運営コンセプト「地域住民のための、地域住民による、地域住民が主役の地区センター」のもと、共に集い・交流し・学び・感動し・高めあう自主事業を計画します。

そして、バラエティーに富んだ自主事業の展開を行い、幅広い年齢層の住民の皆様の健康増進、生きがいの創造、学習意欲の向上を図り、この地域の皆様のいきいきとした交流の核となる地区センターを目指します。

1. より多くの住民の皆様が参加できる、参加したくなる自主事業

自主事業は多くの住民の皆様が参加出来るように、開催日時、参加費を設定する際は、お客様の利便性を最優先して計画いたします。また住民の皆様が幅広く参加できるように、バラエティーに富んだ事業を展開いたします。

2. 住民の皆様のパワーを活かした自主事業

周辺地域にお住まいの様々な分野で特技や資格を持つ方々を発掘し、ご協力いただき、自主事業を通じて相談、助言、援助を積極的に行うことによりわが町の先生を育て、住民参画型・相互交流型の自主事業を展開いたします。

3. 自主活動促進につながる自主事業

港南区の行政機関、施設との連携とご協力ご指導のもと、各種サークル、グループなど自主活動支援と相互交流を促進し、地域文化の向上に寄与します。

4. ノウハウやネットワークを活かした自主事業

弊社が永年培ってきたノウハウやネットワークを最大限活用します。各種講座や「はかせセミナー」など、弊社ならではの自主事業を盛り込みます。

5. 地域の皆様のご要望を積極的に取り入れ、共に作る自主事業

利用者会議、センター委員会、自主事業参加者の意見や住民の皆様との対話を通じて、ご要望を積極的に取り入れながら自主事業を、企画実施してまいります。

事業計画書様式2 - (7)

6 施設の経営に関する考え方

- (ア) 指定期間中の経営に関する基本的方針について
- (イ) 効率的運営のための具体的な計画について
- (ウ) 利用料金の単価の設定及び利用率の想定について

(ア) 指定期間中の経営に関する基本的方針について

- ① 地区センターと弊社の経営資源を最大限に活用し、効率的な経営を目指します。
- ② 変化する時代と多様化する市民ニーズをとらえ、「お客さま満足度 100%のサービス」の提供を目指します。
- ③ 地区センター運営における最高水準の仕事を目指して、絶えざる研究・努力を行います。

(イ) 効率的運営のための具体的な計画について

- ① 年度事業計画を策定し、「お客さま満足度・経費予実・自主事業計画・施設稼働率等」の評価を行い、必要に応じた対策を講じます。
- ② 清掃、設備点検、保守管理等の管理費、消耗品購入等の事務費については、市内業者へ優先的に見積依頼をし、廉価で質の高いサービスを提供する業者様に発注をする予定であります。
- ③ 市民ニーズの多様化、変化のスピードに対応するため PDCA の管理サイクルから、STPD(see, think, plan, do)の管理サイクルへ移行し、あらゆるニーズに迅速に対応するマネジメントを実施いたします。
- ④ 弊社が受託している4館の地区センターの館長会・副館長会を行い、工夫や成功事例などの情報共有をはかることで、各館の運営にいかしてまいります。

利用料金の単価の設定及び利用率の想定について

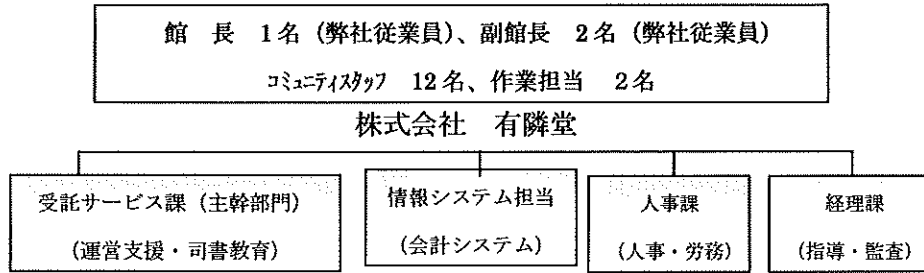
- ① 体育室・会議室等の利用料金は、他の地区センターとの協調性を重要視し、廉価で地域住民が利用しやすい料金を設定いたします。
- ② 部屋別利用率をさらに向上させるために、以下の策を講じます。
 - i. 多様な自主事業からサークル活動への転進を支援することにより、利用率の向上をはかる。
 - ii. ご利用方法の提案を地区センターだより等で地域住民の皆さまへ提供し、センターの活性化に努めます。
 - iii. ホームページで利用状況を提示し、多くの方に利用してもらえるようにPRします。

事業計画書様式2－(8)

7 施設の運営に関する職員体制・情報保持等の考え方

- (ア) 職員の配置及び採用について
- (イ) 職員の研修計画について
- (ウ) 個人情報の保護の措置について

(ア) 職員の配置及び採用について



- ① コミュニティスタッフは地域の方から採用し、地域の多くの方々に経験していただきます。
- ② 弊社の司書と読者アドバイザーが四半期ごとに、スタッフを教育することでサポート体制を図ります。

(イ) 職員の研修計画について

A. 年間研修計画 (以下表の通り)

- ・ 窓口業務接客研修
- ・ 消防訓練
- ・ 個人情報保護取扱い研修

B. 本部研修

- 有隣堂受託地区センター館長会 年4回
- 有隣堂受託地区センター副館長会 (自主事業担当) 隔月
- 有隣堂受託地区センター副館長会 (経理担当) 月1回

C. 日常ミーティング

毎日、スタッフ交代時に連絡事項の申し送りを職員及び勤務が終了するコミュニティスタッフと勤務開始のコミュニティスタッフがミーティングを行い、情報の共有化をはかります。

(ウ) 個人情報の保護の措置について

弊社では、平成17年度より完全施行された個人情報保護法に基づき、個人情報保護方針を定め、個人情報の保護に努めています。地区センターにおける個人情報の取扱いについては、この方針をもとに個人情報保護のための管理組織・管理のための取扱い手順を定め、館長を管理責任者とし、個人情報の保護に取り組みます。また全職員には定期的に教育を実施し、周知徹底をはかります。また弊社は、平成18年8月にプライバシーマークを取得しました。

事業計画書様式 2 - (9)

8 緊急時対策について

(ア) 防犯、防災の対応について

(イ) その他、緊急時の対応について

地区センターは多くの市民に利用していただく施設です。利用者が安心して、また楽しく過ごせるように、利用者の安全を第一に考えた管理・運営をいたします。

(ア) 防犯、防災の対応について

A. 防犯

- ① 日頃より地域全体の防犯状況を関係所管と連絡を取り合い把握し、利用者が安心して利用できるセンター運営を目指します。また地域で行っている防犯活動に参加し、地域防犯に積極的に協力いたします。
- ② センター開館・閉館に関しての巡視マニュアルを作成し、全職員の防犯意識の醸成を図ります。また定期的にマニュアル及びフローチャートによる職員教育を実施し、即座に対応できるよう訓練してまいります。

B. 防災

- ① 防災計画・消防計画などをたて、いざというときに備えるとともに年 2 回防災訓練を実施いたします。
- ② 館長を防火管理者に定め、防火管理者選任届、消防計画などを消防署に届けます。
- ③ 風水害時の対応はラジオ、テレビ等で天気予報や注意報、警報を的確につかんで利用者の安全を確保するための対応をいたします。

(イ) その他、緊急時の対応について

- ① 利用者に急病、怪我などの事故があった場合、病状、症状を確認し地区センター備付けの薬品で対応できるものは応急処置を講じます。状況により職員が病院へ同行するとともに家族など関係者（機関）に連絡します。
- ② 傷害などの事故防止のため、館内外の必要な場所に適切な注意書きを掲示します。
- ③ 盗難にあった場合は至急警察に届けるとともに、関係者（機関）に連絡をし、指示を仰ぎます。
- ④ 「横浜市防災計画」に位置づけられた支援施設・避難場所等として、災害時には協力して参ります。

自主事業計画書

団体名 株式会社有隣堂港南台地区センター

事業名	①募集対象	自主事業予算額					
	②募集人員	総経費	収入		支出		
	③一人当たりの参加費		委託料	参加費	講師謝金	材料費	その他
・楽しく学ぶ英会話	18歳以上	40,000	30,000	10,000	35,000	5,000	
	10						
	1,000						
・味噌作り教室	15歳以上	45,000	15,000	30,000	15,000	30,000	
	15						
	2,000						
・ヨガ体験講座	20歳以上	40,000	30,000	10,000	40,000		
	10						
	1,000						
・ふれあい卓球大会	中学生以上	42,000	24,000	18,000	10,000	30,000	2,000
	60						
	300						
・フラワーアレンジメント	18歳以上	50,000	30,000	20,000	30,000	20,000	
	10						
	2,000						
・スクラップブック 体験講座	20歳以上	28,000	25,000	3,000	20,000	8,000	
	10						
	300						
・ポリマークレイで作る アクセサリー	15歳以上	25,000	20,000	5,000	20,000	5,000	
	10						
	500						
・絵本の読み聞かせ	未就学児と保護者	70,000	70,000	-	65,000	5,000	
	15組×12回						
	0						
・親子でリズム遊び(地 域の子育て支援団体と 共催も視野)	未就学児と保護者	35,000	25,000	10,000	30,000	5,000	
	50						
	200						
・X'masコンサート	一般	40,000	40,000	-	30,000	10,000	
	50						
	0						
・親子でお菓子作り教 室	小学生以下と保護者	21,000	12,000	9,000	20,000	1,000	
	9組×2回						
	500						
・子供料理教室	中学生～6歳児	31,000	22,000	9,000	30,000	1,000	
	15*2						
	300						
・夏休み工作教室	小学生～6歳児	15,000	12,000	3,000	10,000	5,000	
	15						
	200						
・子ども工芸教室	小・中学生	15,000	13,000	2,000	10,000	5,000	
	10						
	200						

事業名	①募集対象	自主事業予算額					
	②募集人員	総経費	収入		支出		
	③一人当たりの参加費		委託料	参加費	講師謝金	材料費	その他
・七夕まつり ・七夕コンサート	一般	20,000	20,000	-	10,000	10,000	
	50						
	0						
・バドミントン体験教室	小・中学生	20,000	11,000	9,000	10,000	10,000	
	30						
	300						
・凧揚げ大会	小学生～6歳児	40,000	34,000	6,000	30,000	10,000	
	30						
	200						
・園芸講座～エコカー テン作りと省エネ講座 ～	15歳以上	25,000	19,000	6,000	15,000	10,000	
	20						
	300						
・エコバック作りと省エ ネ講座	15歳以上	20,000	14,000	6,000	10,000	10,000	
	20						
	300						
・学んで歩こう東海道	20歳以上	173,000	53,000	120,000	164,000	5,000	4,000
	15*4						
	2,000						
・美味しいお茶の入れ 方	20歳以上	10,000	8,000	2,000	5,000	5,000	
	20						
	100						
・エコクッキング	15歳以上	20,000	10,000	10,000	10,000	10,000	
	20						
	500						
・リフレッシュ体操	50歳以上	40,000	30,000	10,000	40,000		
	10						
	1,000						
・しそジュース作り	20歳以上	15,000	13,000	2,000	10,000	5,000	
	20						
	100						
・真夏のハワイアンコン サート	一般	70,000	70,000	-	60,000	10,000	
	200						
	0						
・ジャズコンサート	一般	50,000	50,000	-	50,000		
	200						
	0						
合 計		1,000,000	700,000	300,000	779,000	215,000	6,000

平成22年度 予算(案)

(収入の部)

港南台(区提出)		
指定管理料		35,941,000
利用料金収入		3,217,000
自主事業収入		300,000
雑入		427,000
	印刷代	197,000
	自動販売機手数料	230,000
	その他()	
	その他()	
	その他()	
収入合計		39,885,000

(支出の部)

科目		
人件費		19,883,000
	給与・賃金	19,157,500
	社会保険料	
	通勤手当	725,500
	健康診断費	
	勤労者福祉共済掛金	
事務費		2,333,000
	旅費	30,000
	消耗品費	800,000
	会議賄い費	43,000
	印刷製本費	60,000
	通信費	270,000
	使用料及び賃借料	30,000
	備品購入費	400,000
	図書購入費	520,000
	施設賠償責任保険	20,000
	職員等研修費	30,000
	振込手数料	
	リース料	
	手数料	
	地域協力費	30,000
	その他(ゴミ処理費)	100,000
事業費		1,000,000
	自主事業費	1,000,000
	わんぱくホリデー	
管理費		11,697,000
	光熱水費	6,320,000
	電気料金	
	ガス料金	
	水道料金	
	清掃費※	3,967,000
	修繕費	960,000
	機械警備費	
	設備保全費	450,000
	空調衛生設備保守	
	消防設備保守	
	電気設備保守	
	害虫駆除清掃保守	
	その他保全費	450,000
	共益費	
公租公課		1,100,000
事務経費		2,800,000
二一ス対応費		1,072,000
支出合計		39,885,000

差引	0
----	---

※清掃費に機械警備費・設備保全費(その他の保全費除く)・共益費を含みます。