

事業計画書

平成 26 年度

施設名 横浜市 港南公会堂

指定管理者 株式会社 清光社

# 平成 26 年度 港南公会堂事業計画書

施設名：横浜市港南公会堂  
指定管理者：株式会社 清光社  
館長名：鈴木 奉子

## 1. 港南公会堂管理運営のための基本方針及び達成目標

### 設置目的

【市民の集会その他の各種行事の用に供する目的であり、港南区の施策と連携し、住民同士が連帯感を深め、自治意識を醸成し、地域コミュニティの活性化に寄与する。】

### 区政運営方針

【地域の皆さまと協働でつくる「安全で誰もが安心して暮らせるまち」】

【区民生活の基本となる「行政サービスを正確・丁寧に提供する区役所」】

地域住民、港南区様、清光社の官民が協働で作り上げる『新たな社会的価値を創造する港南公会堂』を目標に以下の基本方針を定めます。

### 基本方針

1. 地域活動を支える持続的な地域コミュニティの形成への寄与
2. 地域特性・ニーズに対応したクリエイティブな利用者サービス
3. 快適に利用できる空間の創出

### 達成目標

1. 「アウトリーチ活動を連携施設等で年 1 回実施します。」

地区センターでの指定管理業務経験を生かし、地元自治会及び近隣公共施設（小学校、地区センター、文化施設等）、公共・民間団体と情報を共有し、定期的な打合せを行うことにより、地域の課題（地域の防災計画、課題取組へのサポート、貸室予約状況の連携等）に積極的に取り組みます。また、課題解決への一助になるように地域の団体と連携したイベントを実施します。

2. 「指定管理期間 5 年間で利用率 10%の向上」

地域特性・ニーズに対応したクリエイティブな利用者サービスを実施することにより、初年度の稼働率を 2%向上させます。港南公会堂の立地条件や周辺環境、利用エリアや利用者動向を分析するとともに、利用者ニーズを正確に把握する為に、数多くの要望を受け取る体制を構築します。

3. 「引き続き利用者満足度 80%以上を達成します。」

利用者に「快適に利用できる空間を提供」することにより、公会堂アンケートにおいて満足度 80%を達成します。清光社の本業である公の施設での総合ビルメンテナンス業務経験（関内ホール、青山劇場、音楽堂）を活かし、地域活動・文化・芸術・知の創造空間である芸術文化施設を適切に管理運営します。

## 2. 施設の運営・管理に関すること

### (1) 管理運営体制と組織

- (ア) 館長1名、職員2名の常勤職員を配置し、スタッフとして、美化スタッフを含めた8名を採用します。
- (イ) スタッフはシフトローテーションとし午前・午後および夜間に各1名を配置します。交代時間には、スタッフが引継業務を実施する為に、重複して配置いたします。常勤職員については、各時間最低でも1名を配置し、館の円滑な運営管理を実施します。
- (ウ) 清光社本社のバックアップ体制として、統括担当者の配置、港南公会堂より20分の位置にある清光社本社、連携団体および指定管理施設との連携により、緊急時に即時に対応できる体制を整えております。

### (2) 職員の研修計画について

- (ア) 職員研修及びミーティングを休館日に実施します。
- (イ) 教育プログラムに基づく社内外講習・資格取得・多様な施設間交流講習・効果測定を実施します。  
(接遇研修・個人情報保護管理研修・指定管理者講習会・人権研修・他施設研修等)

### (3) 個人情報保護管理について

「個人情報取扱事業者」として、ISO27001「情報管理マネジメントシステム」ISO15001「個人情報保護マネジメントシステム」の活用により、港南公会堂運営における個人情報の保護を徹底することを基本方針とします。

- (ア) 法律・条例に則った個人情報保護の徹底。  
「個人情報取扱事業者」として「個人情報保護に関する法律」および「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、個人情報を適正に取り扱います。また、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を継続します。
- (イ) 港南公会堂個人情報取扱マニュアルの作成・活用  
「個人情報保護マネジメントシステム」より「港南公会堂個人情報取扱マニュアル」を作成し、職員への周知徹底と定期的な見直し・改善を行い、個人情報保護を徹底します。
- (ウ) 個人情報保護管理における責任者の設置と取扱体制の構築  
館長を個人情報保護責任者とした上で、取扱担当者を決定し、個人情報の保管期間、保管方法、および消去方法等の措置について、館長から取扱担当者に指示します。また、統括担当者による抜き打ちチェックを実施し、管理の徹底を図ります。

### (4) 緊急時の対応計画

利用者の安全確保を最優先とし、訓練・研修により職員の危機対応能力を高めるとともに事前および事後の対策を強化することにより、不測の事態への備えを強化します。さらに、利用者への被害を回避する観点から、建築物の日常点検や早期修繕の徹底を図ることを基本的な考え方とします。

(ア) 利用者安全の最優先

事故・災害・傷病者発生時等においては、利用者の避難、誘導、安全確保を第一とし、『横浜市防災計画(震災対策・風水害対策・都市災害対策)』『国民保護計画』および『横浜市指定管理者ガイドライン』、『港南区防災計画』『港南区災害対策本部初動対応マニュアル』『指定管理者災害対応の手引き』を全職員が十分に把握し、行動します。

(イ) 職員の危機対応能力向上および事前・事後の対策強化

「港南公会堂危機管理マニュアル」を作成し、研修により周知・徹底を図り、防災訓練・事故対応訓練を強化することによりマニュアルの見直しや改善の継続を行い、危機管理能力を更に高めます。

(ウ) 緊急、災害時等の施設破損等を最小限に抑える施設管理

災害時等において、建築物の損傷による利用者への被害を避けるとともに、人命救助などの地域支援活動に支障をきたさないよう、建築物の日常点検、早期修繕及び予防保全の徹底を図ります。

(エ) 事故・災害時に有用な資格・技術の取得

横浜市様、港南区様が実施する「総合防災訓練」への参加、「救命講習」の全スタッフ受講、「横浜防災ライセンスリーダー」の取得等、地域の防災活動への参加及び災害時に実用性がある資格を取得することにより、職員の危機対応能力を維持・向上させます。

(オ) 避難誘導設備の点検

公演中等、来場者が多数いる際に災害等が発生した場合に備え、各種吊り物等、客席の避難誘導灯、非常灯等の点検・整備は最重要項目とし、万が一に備えます。

(5) 利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

利用者ニーズを正確に把握するために、様々な場所・時間そして人から数多くの要望を受け取る体制を構築するとともに、収集した情報を分析・評価・検討することにより、あらゆる角度から実現の可能性を模索し、実施する体制を構築いたします。また近隣公共施設との連携のため、情報収集を行い、これら獲得した情報及びニーズを元に利用者サービスを展開していきます。

(ア) 地域・利用者ニーズの把握

港南公会堂アンケート・イベントアンケート、ホームページのお問い合わせ・生の声・アウトリーチ活動での声・横浜市民の声・市及び区の施策、統計等、様々なものからニーズを把握いたします。

(イ) ニーズへの対応

公会堂事務所において実施計画を策定し、区と十分な協議を重ね、サービス向上会議に諮ります。実施について十分に検討を重ねた結果実施可能の見通しがついた件については、実施計画を基本的にニーズへの対応を迅速に実施します。実施に至らないと判断したものについては、代替案を策定し、再度、ニーズへの対応を図ります。

(ウ) 利用促進のための様々なサービス

弊社が行ってきた指定管理施設での豊富な経験を活用し、多面的な施設の利用者に対するサービスを展開し、利用者の期待と信頼に応え、施設稼働率を向上させます。協議や動向調査が必要なものについては十分な検討期間を設けたうえで、港南区様と協議の上実施に向けての計画を策定します。

① ホームページの活用

明るくわかりやすく、双方向なホームページの運営・更新業務を継続します。定期的に新鮮な情報を閲覧者に提供します。

② ワンストップサービス

公演に際し必要となる祝花、飲食物、ピアノ調律等、様々な手配、手続きを補助し、利用者の負担の軽減に努めます。

③ アウトリーチ活動

港南区内の小中学校等のブラスバンド、演劇部等の舞台演出の相談に応じ、時には直接出向きお手伝いを行います。

④ 人材紹介サービス

弊社の指定管理施設での実績のある豊富な各分野の専門家を講師として紹介し、利用者の文化活動をサポートします。

⑤ 小中学校との連携

小中学生向けの見学会、職業体験等の受け入れやベルマークやエコキャップ運動を通して近隣小中学校との連携を図ります。

⑥ デジタルサイネージ

利用者に公会堂の活動広報のみでなく、他公共施設情報、地元自治会の情報を幅広くリアルタイムで配信する準備および展開を引き続き行います。

⑦ 「普通救命講習」・「横浜市防災ライセンスリーダー」・「サービス介助士」資格の取得後、スタッフへの研修を実施

地震等の災害対策の環境を整備し、また、職員による「サービス介助士」の内容を充実させて利用者へのサービスを向上させます。

(6) 利用料金の設定について

港南公会堂料金表(案)

●講堂・会議室の使用料

平日料金(単位:円)							
室名	定員	午前	午後	夜間	昼間	午後夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-17:00	13:00-22:00	9:00-22:00
講堂	534人			14,000	15,000		29,000
1号室	21人	400	600	600	1,000	1,200	1,600
2号室	33人	600	900	1,000	1,500	1,900	2,500
和室	20人	300	300	400	600	700	1,000
全館	600人			16,000	18,100		34,100

土・日・祝日料金(単位:円)							
室名	定員	午前	午後	夜間	昼間	午後夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-17:00	13:00-22:00	9:00-22:00
講堂	534人			16,800	18,000		34,800
1号室	21人	480	720	720	1,200	1,440	1,920
2号室	33人	720	1,080	1,200	1,800	2,280	3,000
和室	20人	360	360	480	720	840	1,200
全館	600人			19,200	21,720		40,920

※入場料等を徴収してのご使用は、1,000 円以上 2,000 円未満は 5 割増し、2,000 円以上は 10 割増しとします。（\*入場料等…その他これに類する料金）

※使用を延長される場合、その後の使用がない時に 1 時間以内で延長することができますが、2 割増しとなります。

●付属設備の使用料

(単位:円)

設備種別	機器	午前	午後	夜間	昼間	午後夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-17:00	13:00-22:00	9:00-22:00
拡声装置		1,500	1,500	1,500	3,000	3,000	4,000
スポットライト		1,500	1,500	1,500	3,000	3,000	4,000
ピアノ		1,500	1,500	1,500	3,000	3,000	4,500
音響装置	CD	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
	MD	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
	テープレコーダー	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
	ラジオカセット	1,000	1,000	1,000	2,000	2,000	3,000
映像装置	映写機	2,000	2,000	2,000	4,000	4,000	6,000
	プロジェクタ	2,000	2,000	2,000	4,000	4,000	6,000

●持込電気料 持込機器の消費電力1Kwにつき 200 円とします。

(7) 設備の維持管理について

施設の利用の妨げとなる致命的な部分を除き、弊社技術管理部による自社修繕等、最低限の補修を行います。しかしながら、弊社技術員が利用者の安全にかかわる箇所や必要だと判断した場合には、港南区様との協議の上、迅速な修繕計画を策定し、大規模修繕及び機器の更新を行います。

(ア) 公会堂設備の点検

弊社技術職員は委託業者からの定期点検データを参照し、不具合状況をデータ化するとともに、不具合箇所の早期是正及び修繕等の計画を作成し、港南区様と調整を行います。機器の延命化を基本に策定いたしますが、弊社技術員が機器の安全性・経済性を考慮した結果、建築物並びに機器の更新が必要な場合には、港南区様と協議を行い、利用者の安全を優先し、大規模修繕を実施します。また、公会堂技術者による日常点検、目視、利用者からのフィードバックなど様々な意見をデータベース化することにより、常に万全な状態で貸し出しができる体制を構築し、備品が不備なまま利用者に提供され、サービスの低下及び事故が起きないように細心の注意を払います。

(イ) 清掃計画

港南公会堂でのアンケート等実施によるお客様の要求事項を確実に履行するために、当社の運営企画における 5 つのマネジメントシステム①ISO14001 環境マネジメントシステム②OHSAS18001 労働安全マネジメントシステム③ISO9001 品質マネジメントシステム④ISO27001 情報管理マネジメントシステム⑤ISO15001 個人情報保護マネジメントシステムを活用した業務実施を行い、「快適」「安全」「安心」を計画的にお届けするとともに、PDCA サイクルを確実に実施し、あらゆる要求事項

に対応した緻密な業務計画を策定・実施します。また、詳細な記録及び調査を行い、確実な業務改善を実施することにより、CS の向上及び業務計画のスパイラルアップを図ります。

(ウ) 環境保全への取組み

① 緑のカーテン

ヒートアイランド対策、CO2 削減による地球温暖化防止対策、冷房費削減等の効果を期待できる緑のカーテンを引き続き設置します。

② 「ヨコハマ3R 夢(スリム)」の推進

ゴミの持ち帰り運動等を行うとともに、「3R 活動(Reduce・Reuse・Recycle)」を実践します。コピー用紙の裏面利用を行う際には、個人情報に記載されている用紙を裏紙として使用しないように、個人情報の廃棄はシュレッダーで行うことを徹底します。

### 3. その他

(1) 地元活動支援

(ア) 近隣自治会、学校等の利用機会の拡充を行ったサービス向上

① 小学生職場見学会の受け入れ

② 中学生職業体験学習の受け入れ

(イ) 地元団体によるホールご利用の際、舞台技術サポート

(2) 社会貢献事業

地域住民・連携団体と協働で、「出来ることから始めよう」を合言葉に港南公会堂から社会貢献活動を展開していきます。

(ア) エコキャップ運動

引き続き、利用者等の様々な人たちの協力を得ることにより地域の絆をエコキャップ運動により深め、世界の子供にワクチンを提供するきっかけとなる活動を展開します。

(イ) 収入利益の還元

年間指定管理経費に余剰金が発生した場合は、弊社が管理する指定管理施設と同様に余剰金の一部を、時代に則した社会貢献事業に寄附(東日本大震災救援金) 又は横浜市緑化団体等(横浜市協働の森基金、横浜サポーターズ寄附金、横浜市市民活動推進基金等) に寄附し、地域環境の改善及び社会に貢献します。寄附行為に関しては、決算手続き終了後、港南区様と寄附内容を協議し、迅速に実施いたします。

