

事業計画書

平成 27 年度

施 設 名 : 横浜市磯子公会堂

指定管理者 : 株式会社 清 光 社

平成 27 年度 磯子公会堂事業計画書

施 設 名：磯子公会堂

指 定 管 理 者：株式会社 清光社

1. 磯子公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

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、磯子区の施策と連携し、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

【地域の人たちとともにつくる暮らしやすいまち・いそご】

1. 地域のにぎわいや元気を創出する魅力あるまち
2. 安全・安心で住みやすいまち
3. ともに支えあう、ぬくもりのあるまち

地域住民・磯子区様・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磯子公会堂』を目標に以下の基本方針を定めます。

基本方針

【年少世代からシニア世代、障がいのある方、すべての区民が等しく地域活動や文化芸術（伝統文化・生活文化を含む）活動を実施できるように、きめ細かなサポート、文化芸術の広報を展開し、その活動の中でコミュニティの活性化を図り、にぎわいのあるまちづくりを支援します。】

達成目標

「稼働率を 5 年間で 2.5%up」

公会堂を利用されるすべての利用者様にきめ細やかなサポートを実施し、リピート率を高めます。初年度は平成 23・24・25 年の平均稼働率に対し、0.4%の稼働率向上を目標とします。

「イベント支援年間 1 件以上」

公会堂で実施される磯子区主催のイベントへの支援として、イベントへの協賛や共催を実施し、にぎわいのあるまちづくりを支援します。

「顧客満足度 80%以上」

不慣れな利用者様やご年配の方が公会堂の機能を十分に活かせるように、舞台操作、設営等の支援を実施し、公会堂アンケートにおいて満足度 80%を達成します。

2. 施設の運営・管理について

(1). 管理運営体制と組織

館長 1 名、技術職員 1 名を含めた計 9 名の職員を配置し、交代時は必ず時間を重複させ、落ち着いた中で業務の引継ぎを行い、業務上のミスを防ぎます。欠員中は貸館施設運営経験 3 年以上の者を配置することにより、業務に支障をきたさない人員体制を構築します。

(2). 職員の研修計画について

職員採用後に年間教育スケジュールを作成し、計画的に職員のスキルアップを図ります。また、研修受講後、資格取得後に報告書の作成、データの管理を行うことにより、研修や資格の内容を全職員が共有できる体制を構築し、各職員の進捗状況の把握と教育内容の共有を図ります。

(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、「個人情報保護マネジメントシステム」の活用により、磯子公会堂運営における個人情報保護を徹底します。

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、守秘義務に関しましては、職員と守秘義務契約を結び、将来にわたり職員からの情報漏洩を防止します。

イ. 磯子公会堂個人情報取り扱いマニュアルの作成・活用

ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム、JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステムを活用した「磯子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配置と取扱い体制の構築

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

緊急時には利用者様の安全確保を最優先とし、日頃の訓練・研修により職員の危機対応能力を高め、事前及び災害時の対策を強化することにより、緊急時対応体制を構築します。さらに、利用者様の事故発生等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り、安全性の向上、事故の未然予防を実施します。

ア. 利用者様の安全を最優先

事故・災害・傷病者発生時等においては、利用者様の避難誘導、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』及び『横浜市指定管理者制度運用ガイドライン』『磯子区地域防災計画』『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。また、緊急時に支障をきたさぬよう、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。

イ. 磯子公会堂危機管理マニュアル

横浜市防災計画に準拠した磯子公会堂危機管理マニュアルを用いて、机上訓練を実施し、職員の緊急時対応の確認を行います。マニュアル中に課題が発見された場合や公会堂の災害時の役割が追加された場合は、適宜見直し及び改善を実施します。

ウ. 防災訓練の実施及び事故災害時に有用な資格・技術の取得

年2回実施される磯子区様の防災訓練に参加し、緊急時において利用者様を安全に誘導できる体制の構築に努めます。また「サービス介助士」「救命講習」「横浜防災ライセンスリーダー」の取得等、災害時に実用性のある資格及び技術の習得により、職員の危機対応能力を維持・向上させます。

(5). 利用者サービス水準の向上、利用促進計画

公会堂の管理運営は区民、利用者様と共に実施していくものであり、日頃の区民、利用者様からのご要望やご指摘がたいへん重要であることを経験上、認識しております。様々な媒体情報及び区民、利用者様との会話の中から改善項目を抽出し、改善することで、管理運営のスパイラルアップを図り、利用促進に繋がります。

ア. 利用者ニーズの把握

利用者会議や区内自治会、公益団体等の会合での情報、利用者様の生の声は、業務改善の近道であり、弊社では特に重要であると考えています。これらの顕在ニーズと他指定管理者が実施している公会堂や区民文化センター等の公共施設をベンチマークすることにより得られる潜在ニーズを把握することにより、業務改善に活かします。

イ. 利用者サービス水準の向上

(ア). ホスピタリティサービス

すべての利用者様に心を込めた接遇を実施するために、年2回の接遇研修、人権研修を含め、様々な研修を休館日に実施し、障がいのある方、高齢者の方の快適な利用に繋がっていきます。

(イ). きめ細やかなサポート

公演スケジュールを基に、当日の舞台設営・音響・照明・使用設備等について、入念な打合せを行います。すべてのスタッフが共有できるように、打合せ内容（舞台レイアウト・音響、照明機器操作・使用備品等）を記載した打合せ票を作成し、職員全員が舞台設営のサポートを実施できる体制を構築します。

ウ. 利用促進計画

(ア). 磯子公会堂専用のホームページの開設

公会堂職員が更新可能なホームページを作成することにより、広範囲に新鮮な情報を展開します。また、貸施設の利用状況を週1回の割合で更新することにより、利用者様の利用機会を拡充し、利用促進につなげます。

(イ). 自動販売機の設置

飲料自動販売機を3台設置し、公会堂の利便性を向上させます。

(ウ). デジタルサイネージ

デジタルサイネージを導入することにより、利用者様に公会堂の広報活動だけでなく、横浜市の施策、地元自治会情報を幅広くリアルタイムで配信します。

(エ). ワンストップサービス

ケータリングや祝花販売、ピアノ調律など、公演や打合せに際し必要となる様々

な手配、手続きを補助し、利用者様の負担の軽減に努めます。

(オ)．アウトリーチ活動

磯子区内のケアプラザ等の社会福祉施設に出張し、演劇やフラワーアレンジメント教室等を開催することにより、広域的な地域コミュニティを創出するとともに、積極的に磯子公会堂の広報展開を図ります。

エ. 利用料金の設定について

● 磯子公会堂料金表(案)

平日料金					
室名	定員	午前	午後	夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-22:00
全館	一名	31,800		24,900	56,700
全館 (集会室除く)	一名	23,300		19,300	42,600
講堂	600名	15,000		14,000	29,000
和室	20名	500	700	700	1,900
会議室 1	27名	700	1,000	1,100	2,800
会議室 2	21名	500	700	800	2,000
会議室 3	18名	500	600	700	1,800
リハーサル室	35名	1,300	1,800	2,000	5,100
集会室 1	39名	2,200	3,000	3,400	8,600
集会室 2	27名	1,400	1,900	2,200	5,500

土・日・祝日料金					
室名	定員	午前	午後	夜間	昼夜間
		9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-22:00
全館	一名	38,160		29,880	68,040
全館 (集会室除く)	一名	27,960		23,160	51,120
講堂	600名	18,000		16,800	34,800
和室	20名	600	840	840	2,280
会議室 1	27名	840	1,200	1,320	3,360
会議室 2	21名	600	840	960	2,400
会議室 3	18名	600	720	840	2,160
リハーサル室	35名	1,560	2,160	2,400	6,120
集会室 1	39名	2,640	3,600	4,080	10,320
集会室 2	27名	1,680	2,280	2,640	6,600

※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)

※次の時間帯に使用の無い場合は、1時間以内で延長することが出来ますが、3割増となります。

● 付属設備の使用料

付属設備名称	午前	午後	夜間	昼夜間
	9:00-12:00	13:00-17:00	17:30-22:00	9:00-22:00
グランドピアノ	1,500	1,500	1,500	4,500
アップライトピアノ	1,000	1,000	1,000	3,000
拡声装置等 (マイク・スピーカー等)	1,500	1,500	1,500	4,000
スポットライト (照明器具全般)	1,500	1,500	1,500	4,000
音響装置 (CD、ラジカセ等)	1,000	1,000	1,000	3,000
映像装置 (プロジェクタ、ビデオ デッキ等)	2,000	2,000	2,000	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。

オ. 利用料金割引の設定について

利用料金に関する下記項目に関しては磯子区地域振興課様と協議を行い、実施に際しては指定管理者利用促進ガイドラインに則り、広報・ホームページ等を活用した周知期間を3か月設けることにより、利用者様や関係各所に周知漏れが無い様に努めます。

(ア). 延長料金割増の廃止

各部屋利用後に利用者様がない場合は、昼間料金で延長を可能することにより、利用者様の活動促進に貢献します。

(イ). スタンプ割引

現在の貸室ルールは、使用終了時間までに清掃を終了させ、スタッフに点検を受けさせなければいけないルールになっています。その清掃時間補填のために、10回利用で1回無料になるスタンプ割引サービスを実施します。

(6). 施設の維持管理計画

ア. 施設の保守管理・補修管理

(ア). 舞台機構の点検

舞台機構・音響・照明・備品の保守管理業務は、専門業者を基本としながら、舞台技術職員による日常点検と特殊設備などの定期点検を実施することで、利用者様の安全及び施設・設備を確実に貸与できる体制を構築します。

(イ). 修繕について

日常点検・定期点検から発見された不具合については弊社技術管理部が早期に補修し、設備の長寿命化・エネルギーコストの削減を実施します。また、不具合箇所の修繕判断及び簡易修繕を技術管理部職員が実施することにより、委託費等の

経費削減を実施します。

イ. 清掃・保安警備について

公会堂職員が巡回を行う際に、積極的に清掃を行い、館内の美観を維持するとともに、不審者・不審物を捜索し、館内の安全を確保します。

(ア). 日常清掃業務

トイレ、廊下等の共用部分は、巡回点検の中で美観に不具合があった場合に、公会堂職員が適宜清掃を行い、日常清掃の委託業者と打ち合わせを行うことにより、業務の改善を図ります。

貸室等の専用部分に関しては、利用者様にご協力いただき美観を維持していますが、統一的な維持管理が実施できるように、清掃方法や什器備品の設置図面を貸室に掲示します。

なお、公会堂の美観を維持するために、公会堂全職員は弊社清掃教育担当による清掃教育を受講し、清掃能力の向上を図ります。

(イ). 巡回清掃

清掃場所及び材質に合わせた清掃マニュアルを活用して、1日3回の定期巡回を実施し、汚染箇所があれば迅速に清掃を行います。また、天候や利用者数に合わせて、適宜清掃頻度を上げ、床すべりによる転倒等の事故防止や動線を考慮した清掃により美観を維持するとともに、利用者様の安全を確保します。

(ウ). 保安警備について

磯子公会堂は不特定多数の往来がありますので、施設内外の死角となりやすい箇所の調査、巡回経路及び危険個所の洗い出しを行い、防犯体制の改善を実施します。また、1日3回の定期巡回により、利用者様の危険要因の排除に努めます。

(エ). 労働安全衛生について

館内で起こる事故は、雨等による床の滑りによる転倒、通路の不備による転倒、維持管理業務中の事故等が挙げられます。様々な公の施設の事故事例を検証するとともに、OHSAS18001 労働安全マネジメントシステムを活用した日常巡視点検や安全衛生推進会議、安全パトロールを実施し、安全性の向上を図ります。

ウ. 備品管理について

横浜市の備品及び弊社持込み備品の備品管理台帳及び備品ラベルを作成することにより、混同することなく備品管理を行うとともに、備品の購入日及び廃棄日を明確にし、備品の紛失を防止します。また、利用者様に備品を貸出す場合は、利用許可申請書に貸出備品を記載、貸出時のチェックの記入を行い、利用の有無を明確にし、利用後のトラブルを防止します。

3. その他

(1). 社会貢献事業

ア. エコキャップ

自動販売機脇に回収ボックスを設置し、キャップを回収、リサイクルするエコキャップ運動を実施します。区民の方々の協力を通じて、社会貢献活動を実施することにより、地域のきずなを深めます。

イ. アウトリーチ活動

磯子区内のケアプラザや近隣の社会福祉施設において、演劇やフラワーアレンジメント教室を開催することにより、異世代交流を通じた広域的な地域コミュニティを創出し、区政方針である「地域のにぎわいや元気を創出する魅力あるまちづくり」に貢献します。

ウ. 収入利益の還元

指定管理経費に余剰金が発生した場合は、余剰金の一部を文化芸術振興の一助として、区内の文化芸術団体へ寄付します。寄付行為に関しましては、決算手続き完了後、磯子区様と寄付内容を協議し、迅速に実施いたします。

(2). 自主事業について

自主事業については協議事項になりますので、磯子区様と十分に協議し、「市民参加型の無料演劇公演」や、図書館と協働による16ミリフィルムを使用した「無料映写会」を実施します。

(3). 予約受付スペース新設について

磯子公会堂事務所内に利用者様の予約申請スペースを新設することにより、利用者様の利便性を向上するとともに、開かれた磯子区公会堂運営を実施します。