

横浜市経済局
市民経済労働部
雇用労働課 御中

横浜市技能文化会館
平成29年度事業報告書

平成30年4月27日
指定管理者:株式会社キャリアライズ

平成29年度振り返り

平成29年度は、私ども株式会社キャリアライズが横浜市技能文化会館の指定管理者に選定されて2期目の2年目になりました。

私どもが目指す会館運営として

- ・設立以来の「時間・歴史」とその「意味」を今と未来につなげていく場
- ・地域・地元とのつながり、人のエネルギーが広がる場
- ・環境・時代の変化を取り入れ進化していく場

を念頭におき、常に業務と改善に携わってきております。

今年度は、より良い安定運営を目指し、3つの異なる事業の総合力発揮、関係者および利用者との良好な関係の維持に努めてまいりました。

一方で、設置から30年を越えて建物・設備の老朽化が目立ってきていますが、今後も市民の皆さまに快適に、長くご利用いただけるよう、各種メンテナンスおよび更新を積極的に行いました。

本報告書は、私たちの1年間の活動過程を多くの方にご理解いただき、ご意見やご指摘をいただくことで、更なるサービス品質向上を図るための材料として活用したいと考え、記しています。ぜひ、多くの方にご高覧いただき、忌憚ないご意見をいただければ幸いです。

最後になりますが、

「技能文化会館」および「しごと支援センター」の利用者が一人でも増え、ファンとなっただけのよう口引き続き尽力してまいります。

所管課を中心とする行政の皆さま、会館の関係者の皆さま、そして会館をご利用いただく多くの皆さまには、日頃のご指導、ご支援に深く感謝し、引き続きのご支援、ご協力をお願い申し上げるとともに、当社の取組への叱咤激励の材料として本報告書をご活用いただければ大変有難く存じます。

平成30年4月27日

横浜市技能文化会館（指定管理者：株式会社キャリアライズ） 館長 山口 亜紀

1. 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務

①利用率、団体別利用件数、入館者数の向上、駐車場利用台数の維持

	利用率	団体別利用件数	入館者数	駐車場利用台数
平成28年度	63.8%	10,628件	276,760名	26,312台
平成29年度	64.3%	10,705件	292,220名	26,013台

②独自システムによる貸室予約データ管理を行い、正確・迅速な事務処理を継続し、サービス向上を図った。

特に、ホールレイアウト管理システムの改善により、レイアウトのパターン化が進み、設営費用の削減につながり効率良い運営ができた。

③「顔の見えるサービス」促進

「利用者アンケート」の実施 回答数：516名

【利用年数】新規利用者の微増。1年未満：16.5% 1～3年：22.1%

【利用理由】「利用方法がわかりやすい」が微増。複数の理由が見受けられた。

（例） 駅に近い。利用料が安い。対応が良い。

【利用のきっかけ】「知人の紹介」が45.3%を占め、口コミでの拡がりが多く見受けられた。

【受付スタッフ対応】普通：23.7% 良い：40.6% 非常に良い：33.3%の評価

④貸室利用促進

【特別会議室・603研修室】要望が多いWifiを新規に設置し、利用者ニーズに応えた。

【特別会議室】円卓から移動可能な机に変更し、老朽化の進む椅子も更新した。

多用途を目的とし、利用者が容易にレイアウト変更を行えるように改修した。

大型モニター（テレビ）とDVDプレーヤーを常設し、他貸室との差別化を図った。

【801・802研修室】明るい色合で軽量の机に入替え、レイアウト変更しやすい形状に変更した。

【和室】イグサの綻びが進んでいた30畳と水屋3畳の畳の張替えを行った。

【601料理研修室】安全および衛生面を考慮し、ガス台およびオープンを全台（5台）交換し、また老朽化に伴いガス給湯器を電気給湯器に変更した。

【全館】時計（親機）の故障、修理不可となったため、全館41台の掛け時計を電波時計に交換した。

【駐車場】老朽・安全面を考慮し、袖看板2枚を明るくわかりやすい表示およびLEDに変更設置した。駐車場庫内の照明をLEDに変更し、安全面の向上を図った。

2. 事業に関する業務

(1) 技能職振興に関する業務

① 匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等

	匠の小学校	匠の学校	横浜マスター塾
開催数	1日間	32回	10回
来場者数	1,400名	273名	92名
協力団体・講師数	10団体	5団体	5名

・神奈川県洋装組合連合会の協力により、洋裁好きな方向けに「洋裁クラブ」を毎月、計24回開催。

興味を示す利用者も多く、見学や問合せが増え、組合および会館活動のアピールに繋がった。

・横浜マスター製作のバスルドレス寄付贈呈セレモニー会場として協力し、セレモニー後はバスルドレスの常設展示を行い、来館者の目を愉ませている。

・神奈川県畳組合連合会によるインドネシア学生の研修会場として利用いただき、畳張替を実演。その様子は一般紙にも取り上げられ、注目を集めた。

・販売事業である「技文市」の売場に木工職人による陳列棚を設置し、売場のリニューアルを行った。技能職者による商品も拡充し、認知度向上、リピーターのお客様に加え新規のお客様も増加した。

② 技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業

・「ハマの職人～この横浜に継承したい技の話～」と題し、職人を取材のうえ、Webで職種と人物の紹介をする新規取組を開始した。

・技能職団体連絡協議会青年部40周年の記念式典、記念寄席の開催にあたり運営協力をを行い、技能職者以外の参加者を募り、異業種交流の機会を創出した。

(2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務

① 各種相談業務実績

	労働相談	就業相談	キャリアカウンセリング	法律相談	がん就労相談
平成29年度	876件	647件	204件	85件	17件

② 各種セミナー開催の継続・拡大

	職業興味検査	成功する就活	応募書類作成	面接対策	女性向け就労セミナー	労働実務セミナー
開催数	12回	12回	12回	12回	3回	4回
参加者数	122名	409名	422名	164名	116名	112名

ハローワークの紹介による参加者は58.4%となり、継続してハローワークとの連携が図れた。

③ 合同就職面接会開催の継続・強化

	第15回 (6/18)	第16回 (10/15)	第17回 (1/27)	合計 (延べ数)
参加企業数	36社	34社	34社	104社
利用者数	95名	70名	75名	240名
内定者数	10名	4名	7名	21名
採用者数	8名	3名	5名	16名

人材確保が難しい状況にも関わらず、採用率が向上した。(29年度6.6%)

(3) 勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務

① 各種福祉事業とイベントの実施

	くらしの学校	キャリアの学校	キャリアの学校 (PC)	手づくり市
開催数	188回	33回	104回	2回
参加者数	2,290名	277名	545名	600名

新規及びリピーターの確保により、過去最大の講座開催数および参加数となった。

② 販売事業「技文市」の利用者およびリピーター客が増加し、認知・定着が感じられた。利用者数は28年度1,228名から29年度1,721名となり、自主財源確保に繋がっている。

3. 施設の管理に関する業務

建築物、建築設備、附属設備、備品等の保守管理は専門知識を持つ委託業者と情報共有、進捗確認を行い、適時適切な修繕を実施した。

4. その他の業務

事業計画書・事業報告書の作成、業務実施状況の確認、個人情報保護、人権尊重の研修について、適宜実施している。

5. 指定管理の実施により達成すべき目標等

会館利用促進に向けた情報発信、広報活動の強化

・正面自動ドアに日本語および英語のシールサインを貼付し、入館誘導の工夫を行った。

・ホームページを改修し、知りたい情報に直接アクセスできるよう、わかりやすいレイアウトに変更した。

・紙媒体とWebを活用した広報活動を行った。特にチラシの新聞折込部数の増加とSNS発信情報を強化し、会館およびしごと支援センターの認知と集客向上に努めた。

区役所ほか 公共機関訪問・送付	企業FAX	メルマガ配信	新聞折込	ハマふれんどNEWS	SNS発信
1,099箇所	2,017箇所	34,233通	219,400部	384,166通	583回

平成29年度事業報告

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務				
(1) 利用の手続き等				
1	利用申請受付、利用許可及び各種問い合わせへの対応	①独自システム稼働により、正確かつ迅速な事務処理を継続し、安定的なサービスを提供する。 ②利用報告書および利用者アンケート、日常的な利用者との対話による利用者の声に耳を傾け、より快適な利用環境を創出する。 ③正面入口のモニターや壁面による情報発信を強化し、利用者には有益な情報を提供する。	P11 P13 ○独自システムによる貸室予約データ管理を行い、正確・迅速な事務処理を継続し、サービス向上を図った。特に、ホールレイアウト管理システムの改善を行い、利用者との情報共有がより正確・迅速になった。また、ホール利用の利用率向上に加え、設営費用の削減でき、効率良い貸室運営が実現できた。 ○施設利用予定表の活用工夫を行い、スタッフ間で利用者情報の共有を強化したことで、利用者との対話力が向上した。タイムリーな空室情報発信や忘れ物対応など、信頼度・満足度向上に努めた。 ○抽選後の空室情報発信を強化し、利用予定表ボードやホームページ・ツイッター・メルマガ等のWebツールを効果的に活用、直前予約の獲得に努めた。	A
2	受付の人員体制	○「顔の見える運営」を促進 ①貸室受付カウンターにスタッフが常席し、鍵の受け渡しや予約確認、支払といった日常的業務をタイムリーかつ正確に行い、信頼性を高める。 ②利用者アンケートにおいて満足度維持・向上(目標90%)を目指す。	P11 ○受付カウンターにスタッフが常席し、利用者から気軽に声をかけて頂き、対話が拡大することによって信頼関係構築に繋がった。また、スタッフ間のノウハウ共有を強化し、予約端末操作のスキル向上にも努めている。 ○貸室利用者アンケートでは、受付スタッフの対応・印象について、普通(23.7%)・良い(40.6%)・非常に良い(33.3%)となり、普通以上の合計が97.6%の評価が得られた。	A
3	利用手続きの周知	①ホームページやリーフレットの貸室画像を最新のものに差替え、よりわかりやすい館内案内として活用する。 ②一時利用者の拡大を図り、はまっカード新規登録、定期利用に繋げていくための親切・丁寧な対応力を強化する。	P11 ○ホームページ改修に伴い、空室やリニューアルなどの情報発信を拡大、見やすく、わかりやすいタイムリーな情報閲覧が出来るよう改善した。 ○電話・対面の両面に於ける対応力の強化により幅広いアドバイス、情報提供で納得度の高い利用に努めた。 貸室利用者アンケート「利用のきっかけ/知人の紹介」項目では、45.3%(平成28年度39%)とロコミ利用の増加がみられ、利用しやすい施設として認知度向上となった。	A
(2) 利用料金の徴収				
1	利用料金の変更	利用料金の見直し、新規利用者獲得に向けての施策を検討、導入を目指す。	P11 ○附帯設備の充実(常設化)に伴い、総合的適正価値価格帯の見直しを継続検討、情報収集に努めている。 ○特別会議室の仕様変更を実施し、利用者ニーズを確認しながら施策材料として分析検討を重ねている。	B
2	利用者から徴収した利用料金に関する帳簿を作成し、管理する	仕様書通りに帳簿を作成、管理報告する	P14 仕様書通りに帳簿を作成、複数人で確認し、管理および報告を行った。	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価	
2 事業に関する業務					
(1) 技能職振興に関する業務					
1	「匠ブラザ」を活用した技能職振興事業の企画等	<p>○匠ブラザの活性化 ①匠の学校、匠の小学校、横浜マイスター塾を開催し、匠ブラザを活用する。技能職者に関する情報提供の充実を図る。 ②展示品の入替え、事務スペースのレイアウト変更、物販コーナー拡充を含め、匠ブラザ全体に活気を感じさせ、人が集い、来訪者が楽しめる「会館の顔」づくりを促進する。</p> <p>○若年層向け「匠の小学校」のブランド力強化と、ものづくり体験の継続 「夏休みは技文で「匠の小学校」」を合言葉に、横浜の子ども達に良質なものづくり体験の場を提供していく。</p> <p>○大人向け「匠の学校」「横浜マイスター塾」開催の拡大 ①良質なものづくりの場として、「匠の学校」「横浜マイスター塾」の継続開催と拡大。 ②ものづくり体験や豊かな知識を習得できる「大人の学び場」とした新規取組を提案し、実現していく。</p>	<p>P8</p> <p>P8</p> <p>P8</p>	<p>○神奈川県洋装組合連合会の協力により、洋裁好きな方に参加いただく「洋裁クラブ」を新規に匠ブラザで毎月開催。(12日間、24回)それにより、会館利用者からの問合せが増加。「会館の顔」である匠ブラザで開催することで組合講師からも喜ばれている。また、講師製作の洋装作品展示や洋装生地販売などにより、技能職紹介と組合アピールの相乗効果を得ることが出来た。</p> <p>○匠の学校を32回、横浜マイスター塾を10回開催した。特殊な設備(料理など)を必要としない講座の会場として使用し、多くの方にご利用いただいた。</p> <p>○横浜マイスター製作のバスルドレス寄付贈呈セレモニー会場として協力し、セレモニー後はバスルドレスの常設展示を行った。</p> <p>○第53回製図コンクール展示会場として、継続協力を行った。</p> <p>○神奈川県量産組合連合会によるインドネシア研修生の受入に協力し、匠ブラザで実演、研修を行い当日の様子は一般紙に掲載された。</p> <p>○販売コーナー「技文市」のリニューアルを行い、技能職関連商品も拡充し、販売事業の定着に繋がった。</p> <p>商品補充の徹底やこまめなディスプレイ変更にも努めた結果、「売場」の認知度が向上し、リピーター客、新規客も増加した。</p> <p>○夏休み子ども体験教室として「匠の小学校」を継続開催した。10団体にご協力いただき、計1,400名が来場し大いに賑わった。また、当日は受付体験を増やしたことにより、抽選に外れてしまった子ども達にも体験してもらえ、技能職団体との連携強化に繋がった。</p> <p>○匠の学校32回(前年10回)開催と拡大し、新規講座として「洋裁クラブ」を毎月開催した。</p> <p>○横浜マイスター塾では、新規に鈴木マイスターと神取マイスターのコラボ企画「天然石の御簾越し羽織紐」、内田マイスターによる「カンナの仕込み方」を開催し、参加者から好評いただいた。</p>	A
2	技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	<p>○商業市場の創出・広報力強化 ①技能職紹介冊子を製作し、横浜の技能のブランド力強化を提案する。 ②技能職者と連携し、「技文市」オリジナル商品の創出や受注販売など商品力の強化。 ③会館の小規模修繕など、技能職団体への見積依頼や発注の機会を創出する。</p>	P8	<p>○技能職団体のPR強化について、技能職団体と連携し新規にWeb広報の発信を行った。</p> <p>また、「ハマの職人〜この横浜に継承したい技の話〜」として、職人取材し、職種と人物、商売の紹介を会館ホームページおよびメールマガジンで配信を開始した。</p> <p>○物販コーナー「技文市」に、技能職製作の新商品(手ぬぐい、マルチケース、豆ポーチなど)を投入し、利用者から好評を得ている。</p> <p>○和室の30畳の張替、会館袖看板(2機)のLED化などの発注を行った。</p>	A
3	技能職者や技能職団体の交流を図る事業	<p>○技能職イベントへの協力 ①新たな連携先の提案を行い、「よこはま技能まつり」の集客強化を積極的に行う。好評いただいたステージ出演協力等、新規来場者誘導に繋げ、まつりを盛上げていく。 ②横浜マイスターに関するイベント協力を積極的に行う。</p>	P8	<p>○継続してよこはま技能まつりに1回(延べ6回)出店した。会館利用者がステージイベントに協力出演。(悪天候のため当日出演はなし)利用者は発表の場として励みとなり、市民と技能職者を繋げる一助となった。</p> <p>○「ハマの職人展」に出店し、職人キットの販売やチラシ配布によるPRに努めた。</p> <p>○バスルドレス寄付贈呈セレモニー会場として協力し、セレモニー後はドレスの展示を行い、来館者の目を愉しませている。</p> <p>○横浜マイスターまつり会場として全室をご利用いただき、イベント準備に協力した。</p> <p>○横浜市技能職団体連絡協議会青年部40周年記念式典の準備、運営に協力、技能職者以外の参加者を募り、異業種交流機会を創出した。</p>	A
4	技能文化に関する情報等の収集及び提供	<p>○館内広報の創意工夫 ①外壁のガラスケース内を定期的に更新し、手づくり感、季節感を表現、愉しめる自主事業の案内を訴求する。 ②「ハマの職人」や「マイスター20周年」などの技能職者の映像を常時鑑賞できる環境を提供し、技能職を身近に感じてもらえる工夫を行う。</p>	P13	<p>○外壁ガラスケース内を匠ブラザの紹介として展示内容を反映した掲示に変更した。</p> <p>加えて定期的な展示変更で通行人の目に留まるよう工夫した。</p> <p>○正面玄関(風除室)の什器を木工職人製作のものに変更し、「手づくり、ものづくり」の事業としてアピール強化を行った。</p> <p>○継続して「ハマの職人」映像を常時鑑賞できる環境を提供し、技能職を身近に感じてもらえる工夫を行っている。</p>	B
5	その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施	<p>○地域連携イベントとして「技文手づくり市」を開催し、事業間の連携強化を図る。</p>	P10	<p>○4月と9月に「技文手づくり市」を開催し、延べ600名に来場いただいた。</p> <p>特別企画として「ダニエル家具の学校」と協力し、学校講師の手づくり木工品の販売や講座とイベントの連携で会場を盛り上げた。</p> <p>○都市整備局主催、横浜まちづくりラボ有志グループ協力の大通り公園活用実証実験「大通り公園に、よしみちしよう」の当日に授乳室の拡充、化粧室の利用協力を行った。</p>	A

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
2 事業に関する業務(続き)				
(2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務				
1	雇用及び就業に関する相談業務(弁護士相談を含む)	<p>○質の高い相談業務を継続</p> <p>①神奈川県労働局や横浜市と相談事例の共有・意見交換を行い、より良質な相談業務を遂行する。</p> <p>②相談員同士(法律相談除く)の情報共有、相互研鑽により対応力の強化に努める。</p>	<p>P9</p> <p>○雇用労働課が中心となって、神奈川労働局、雇用労働課、しごと支援センターの三者で、センターでの労働相談事例を共有するミーティングが開催された。相談事例の共有化をはかり、連携を密にすることができた。</p> <p>○就職活動の方法、職業の適性、選択、応募書類の作成など傾聴と実践に努め、いち早い就労が実現するよう対応を行った。</p> <p>○社会保険労務士として外部のセミナーに参加し、それにもとづいて最近の法令など、相談業務に必要な資料を収集、意見交換をはかり、日々研鑽をおこなっている。</p> <p>○就労相談員として就業にむけた雇用に関する知識等を、労働相談員を含め知識の習得・意見交換により、相談のレベルアップを実現している。</p> <p>○市内中小企業(ハマふれんど会員)向けに、11月:「がん患者の仕事と治療の両立支援について」をテーマにしたセミナーを実施した。</p> <p>○横浜市の広報、横浜市内のハローワーク、横浜市民病院、県立がんセンター、横浜労災病院などにチラシを配架することに加え、しごと支援センターのHPに掲載し周知した。</p>	B
2	キャリア・カウンセリング及び就職支援セミナーに関する業務	<p>○「利用しやすい相談機関」としてアピール強化</p> <p>①就業相談員による各種就労支援セミナー、労働相談員による労働実務セミナーを定期的実施、頼れる機関としての存在感を示す。</p> <p>②がん患者のための相談窓口の継続設置。</p>	<p>P9</p> <p>○就労支援セミナーとして「職業興味検査」「成功する就活」「応募書類作成」「面接対策」を毎月開催(48回、1,117名が参加(前年:978名))</p> <p>○「女性のための就労支援セミナー」を面接会月の6月、10月、1月に開催 116名参加(前年108名)</p> <p>○当センターHP、横浜市内及び川崎、藤沢のハローワークの他、かながわ若者就職支援センター、シニアジョブスタイルなど神奈川県や横浜市の就労支援施設に講座チラシをきれいな配架し、周知徹底につとめ、利用率の向上に貢献した。</p> <p>○昨年同様、女性相談員による女性向けキャリアカウンセリングをHPのみで募集し、7月に実施。7名の相談者のうち、在職者は3名の相談者がおり、転職を真剣に考える就業中の相談者にとって、日曜日はゆっくりと相談できる良い機会である。</p> <p>○一昨年よりがん患者のための仕事と治療の両立支援就労相談を、専門の社会保険労務士により、月1回第4金曜日に実施。センターを利用した相談者の相談員への評価は非常に高い。</p> <p>今後さらに、認知度を高め、利用の促進を図りたい。(平成29年度相談者数:17名 平成28年度:14名)</p>	A
3	情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集及び提供、並びに管理運営に関する業務	<p>○公的訓練制度の情報提供の更なる充実を図る</p> <p>情報コーナー内の「早期就職を目指そう!職業訓練のご案内」コーナーの充実を図る。</p> <p>公的訓練制度利用の促進につながるキッカケを提供していく。</p>	<p>P9</p> <p>情報コーナー内に設置した「早期就職を目指そう!職業訓練のご案内」コーナーに、神奈川労働局、ハローワーク、神奈川県、横浜市および関係機関で実施する制度のチラシ等の情報・資料をより充実させ、公的訓練制度利用の促進をはかった。</p> <p>・情報コーナーではパソコンが8台用意しており、ハローワークからの紹介で、応募書類を作成。利用者に大いに役立っている。</p>	B
4	「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	<p>○「利用しやすい相談機関」としてアピール強化</p> <p>ハローワークを軸とした関係機関にタイムリーな情報提供、チラシ配架を行う。また、利用しやすい機関として積極的に案内してもらえ関係性維持に努める。</p>	<p>P9</p> <p>○横浜市内及び川崎、藤沢のハローワークの他、かながわ若者就職支援センター、シニアジョブスタイルなど神奈川県や横浜市の就労支援施設に講座チラシを切れ目なく配架し、周知徹底につとめ、利用率の向上に貢献した。</p> <p>○ホームページリニューアルにあわせ、「労働相談における相談事例」「就業相談・キャリアカウンセリング利用者の就活成功メッセージ」「セミナー参加者の声」を分かりやすく配置。利用しやすい施設としてアピールした。</p> <p>○購読希望者にメールマガジンを継続して配信、センター専用メールマガジン「しごと通信」も新規に配信開始した。</p>	B
5	その他「横浜しごと支援センター」に関する業務	<p>○合同就職面接会の定期開催を継続</p> <p>①県内、市内企業の参加による新卒・既卒を含む就業希望者の就業機会の拡大と早期就業のための場を継続して創出していく。</p> <p>②労働環境を見極めながら、「女性のための合同就職面接会」開催の検討を開始する。</p> <p>○企業向け出張セミナーのトライアル開催</p> <p>企業が求める内容の調査を進め、新規開催に向けて準備を進める。</p>	<p>P9</p> <p>○今年度も6月、10月、1月に開催。求職者と企業とのマッチングの場を提供。横浜エリアでは、開催する場が少ないため、定期的な開催は大いに役に立っている。</p> <p>神奈川県内のハローワーク、一部東京のハローワーク、神奈川県および横浜市の就労支援施設、県内の大学や市内の専門学校に面接会の案内をし、周知することで、当センターの知名度・認知度のアップに貢献している。</p> <p>●第15回(6月)参加企業:36社、内定:10名、採用者数:8名</p> <p>●第16回(10月)参加企業:34社、内定:4名、採用者数:3名</p> <p>●第17回(1月)参加企業:34社、内定:7名、採用者数:5名</p> <p>○「女性のための合同就職面接会」実施のため、女性向けキャリアカウンセリング、女性を対象とした就労支援セミナーでニーズを考え検討材料とする。</p> <p>P9</p> <p>○労働環境の変化や現状理解を深めるため、労働相談員による労働実務セミナーを企業経営者や働く人を対象に開催。</p> <p>●7月「精神障害の労災認定について知ってこう!」</p> <p>●9月「求人と応募から職場の労働問題」</p> <p>●12月「相談事例から学ぶ賃金・労働時間等の知識」</p> <p>●3月「社会保険～健康保険・厚生年金保険等～」</p> <p>●11月:「がん患者の仕事と治療の両立支援について」を横浜市より受託し、開催した。</p> <p>○ハマふれんど主催による企業向けセミナーにおいて、企業のニーズをさぐり、あわせて開催の準備を行った。</p> <p>人事担当者向けも含め、ハマふれんど会員企業様に提案していきたいと考えている。</p>	A

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価	
2 事業に関する業務(続き)					
(3) 勤労者の福祉の増員及び文化の向上に関する業務					
1	技能文化会館の施設を活用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	<p>○自主事業「キャリアの学校」の継続開催と拡大 ①中小企業在勤者スキルアップ、生産性向上のためのメニュー開発を進める。 ②パソコン教室のメニュー開発、受講環境整備により、受講者増を目指す。 ③キャリアの学校、パソコン教室合せて年間130講座開催。</p> <p>○自主事業「くらしの学校」の継続開催と拡大 ①オリジナル企画の「発酵」に注力した「味噌づくり」「梅しごと」などのブラッシュアップを図り、リピーター確保、安定的集客と同時に新規利用者を獲得していく。 ②人気の男の料理教室、スパイス、パンづくりなどの料理教室で、確実なファンづくりを推進し、年間140講座開催1,700名参加を目指す。 ③陶芸や金継ぎなど、当会館ならではの設備、備品も活用した講座を開催する。 ④横浜のものづくり企業とのタイアップ講座の継続開催と、新規開拓を行う。</p>	P10	<p>○働く人のための旬なテーマを取り上げ、新規にビジネス力向上シリーズとして「女性のためのビジネスパワーアップ研修」「ロジカルシンキング&説明力」「ビジネスコーチング」「アンガーマネジメント」「中堅社員能力強化研修」などのセミナーを立ち上げた。 ○就業相談員によるワークライフバランスを考える「キャリアデザイン研修」を新規開催、人気のビジネス力アップ講座「会社の数字」を定期開催した。 ○パソコン教室では幅広いレベルの方に合ったメニュー開発を行い、「はじめてのエクセル」「はじめてのワード」といった初めてシリーズを新規に開催した。パソコン教室を含むキャリアの学校は137回講座開催し、822名に参加いただいた。 ○新規に、放課後キッズクラブ職員様専用の「パソコン入門教室」を開催した。</p>	A
2	勤労者向けの各種福祉事業との連携	<p>「ハマふれんど」との連携強化を図り、会員のための有益な情報提供を行い、新規利用者を獲得する。</p>	P10	<p>○定番の人気講座を軸に、188回開催、2,290名の参加となり、過去最多参加数となった。なかでも人気の「金継ぎ教室」の拡大や、「紅茶を愉しむ12か月」といった講座を増やすなど、新規顧客とリピーターを確実に獲得した。 ○市内ものづくり企業とのタイアップ講座を開催し、好評を得た。</p>	A
3	勤労者が実施する事業への支援	<p>市民講師募集を行い、新規企画の創出と貸室利用拡大に努める。</p>	P13	<p>○ハマふれんど会員向けに講座の企画・運営し、ビジネス力アップ講座やものづくり講座を9回開催し、129名の会員にご利用いただいた。 ○貸室利用したハマふれんど主催講座の当日運営し、ハマふれんど活動のサポートをさせていただいた。</p>	A
4	その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施	<p>○地域連携・貢献の強化 ①地域連携イベントとして「技文手づくり市」を開催し、事業間の連携強化を図る。 ②利用者参加型の「技文サポーターズクラブ」の発足準備、活動を開始する。</p>	P10	<p>○4月と9月に「技文手づくり市」を開催し、延べ600名の来場があった。 特別企画として「ダニエル家具の学校」講師手づくりの木工品の販売を行い、講座とイベントの連携で会場を盛り上げた。 ○夏のイベント時にボランティア参加を募り、講座参加者や会館利用者に活動の趣旨を説明し、15名にご協力いただいた。 今後定期的に協力いただけるよう尽力していく。</p>	A
3 施設の管理に関する業務					
(1) 建築物・建築設備・附帯設備等の保守管理					
1	建築物	<p>○老朽設備の適切な更新、補修 三菱電機ビルテクノサービスとの連携により、建物修繕に関する適切かつ迅速および、より効果的な方策の検討を推進する。</p>	P12	<p>○三菱電機ビルテクノサービスと連携し、専門業者の目で建築物・建築設備ともに管理を行い年間の修繕計画や、突発的な修繕にも迅速に対応した。発注にあたっては市内中小企業へ優先的に発注を行った。</p>	B
2	建築設備	<p>発注にあたっては、見積合わせのうえ、市内中小企業への優先発注に努める。</p>			
3	附帯設備	<p>○附帯設備、備品および消耗品の適切な保守・管理 ①備品管理台帳の適切な更新を行い、備品の保守・管理を促進する。 ②貸しロッカーの利用を促進し、利用者の利便性とマナー向上の促進を図る。 ③附帯設備と備品の更新によるサービス向上と充実化を図る。</p>	P12	<p>○安全面を考慮し、不要な老朽備品を整理、廃棄を行い備品台帳の整備に努めた。 ○貸しロッカー利用が定着し、利用者マナー向上にも努めスムーズな運営がなされている。 ○特別会議室、603研修室にFreeWifiを設置し、ネット環境整備を行った。 ○特別会議室の利用率向上を狙い、レイアウト変更しやすい什器に交換およびテレビやDVDプレーヤーを常設し、他会議室との差別化を図った。</p>	A
4	備品				
(2) 環境維持管理業務					
1	清掃業務及び環境衛生管理	<p>○快適な環境維持管理の促進 ①定期清掃、館内巡回による清潔・美観チェックを実施し、利用者が快適に過ごせる環境の提供に努める。 ②貸室及び共有スペースの美化促進を図り、清潔・安全な環境を提供する。 ○省エネの推進強化とエネルギーの適正管理 光熱水の運転・点検等に関する記録の分析・検討を行い、運用の改善、省エネ機器の積極的な導入を図り、エネルギーの適正管理に取り組む。</p>	P11 P12	<p>○定期的な清掃・害虫生息調査・水質検査を実施し、館内の美化・環境整備に努めた。 また利用者目線に立ち、休館日にスタッフが全館点検を行うなど、会館の巡回をして、サービス向上に努めた。 ○継続して省エネを促進するとともにサービス向上となる施策「予備冷暖房」を実施した。(光熱水費予算比95.4%) ○601料理室のガス給湯器が老朽化したため、電気給湯器に変更し、水道蛇口の混合水栓に変更した。</p>	B
2	保安警備	<p>○セキュリティ向上の継続 ①夜間業務担当者との情報共有を強化、円滑な運営に努める。 ②館内巡回強化により、不備や事故を未然に防ぐ努力を行い、安全性の向上を図る。</p>	P12	<p>○夜間スタッフの情報共有のため継続して夕礼を実施、非常口施錠時間の見直しなど、責任の所在を明確することでセキュリティ意識の向上を図った。</p>	B
3	施設の保全	<p>○老朽設備の適切な更新、補修 建物修繕に関する効果的な方策の検討</p>	P12	<p>○三菱電機ビルテクノサービスと連携し、専門業者の目で建築物・建築設備ともに管理。年間の修繕計画や、突発的な修繕にも迅速に対応した。</p>	B
4	防災等	<p>○消防、衛生、建築法規の遵守 ○緊急時対応力の向上 ①緊急連絡先の整備、的確な更新を行い、必要に応じ速やかな調査、報告を行う。 ②危機管理マニュアルを作成し、適切な運用に努める。</p>	P11 P12	<p>○継続して緊急連絡先等の整備、危機管理マニュアルを運用し、関係者間での共有を行っている。 ○防災訓練を年2回実施。そのうち1回は消防署によるAED講習を受講。利用者の高齢化が進む中、公共施設職員として正しいAED使用方法や救命救急措置を学んだ。</p>	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価	
4 その他の業務					
(1) 事業計画書及び事業報告書の作成					
1	事業計画書及び収支予算書の作成	仕様書通りに作成、報告する		期限内に事業計画書及び収支予算書を作成、提出した。	B
2	事業報告書及び収支決算書の作成	仕様書通りに作成、報告する		期限内に事業報告書及び収支決算書を作成、提出した。	B
3	月次報告ほか各種報告書の作成	仕様書通りに作成、報告する		毎月、月次報告ほか各種報告書を作成し、提出した。	B
(2) 業務実施状況の確認(連絡調整会議の開催)					
1	連絡調整会議の実施	定期的に開催する		毎月第3金曜日を原則に、定期的に開催した。	B
2	必要事項の随時報告	仕様書通りに報告する。		随時口頭、メール、書面で報告した。	B
(3) 個人情報保護に関する法令等の遵守					
1	研修の実施状況	コンプライアンス遵守、プライバシーマーク運用のため、社内研修を定期的実施し、一人一人の意識向上を図る	P4	○休館日に個人情報研修を実施。当日参加できなかったスタッフには後日改めて実施し、全員の意識向上を図った。また、新規採用者に対しては、入社時に研修を行った。	B
(4) 人権の尊重					
1	研修の実施状況	人権尊重に努めるべく、社内研修を定期的実施する	P4	○10月の休館日に旭区福祉保健センター担当部長を講師として「障害」をテーマとした研修を実施し、職員意識の向上を図った。	B

評価項目	事業計画	事業計画書参照頁	事業実施内容	自己評価
5 指定管理の実施により達成すべき目標等				
(1)コスト削減に関する取組み	○良質とコストダウンの双方実現を目指す。 貸館事業収入の維持および自主事業収入拡大(目標18,070千円)を目指し、創意工夫による経費削減に努め、バランスと効率の良い運営を行う。	P3 P14	○スタッフの業務習得が進んだことにより生産性が向上し、コンパクトな運営を実現している。 ○ガス給湯器から電気給湯器への変更や、継続して「予備冷暖房」効果が発揮され、光熱水費は予算比95.4%にコストダウンできた。 ○ホール設營業務の見直しを行い、設営費用の削減を図った。(予算比66.2%)	A
(2) 自主財源の確保に関する取組み	○自主事業の継続開催と拡大 ○販売事業「技文市」の定着と拡大	P10	○講座・セミナーおよび販売事業を拡大したことに加え、効率良い広報を行った結果、自主事業収入予算比123.1%を達成した。	A
(3) サービス向上に関する取組み	○サービス品質の継続的向上 問題・課題および不(不備、不具合、不平、不満など)に常に向き合い、改善・改良を図る姿勢を継続する。	P4	○貸室利用報告書、利用者アンケート、講座アンケートなどから利用者の声に耳を傾け、要望、改善点をできる範囲で実現している。 ○屋外の「技文農園」では、スタッフによる草木の手入れを行い、通行人の憩いとなる花壇として活用した。	A
(4) コンプライアンスの徹底	○平等・公平・法令遵守 行政の代行者として、平等・公平な利用の確保と法令遵守の徹底 <社内研修の定例実施> 組織と個人の能力向上を目指し、月1回の休館日を研修日として活用する。 ・人権尊重、法令遵守、緊急時対応力強化、対人対応力・サービス品質向上、チームワーク力向上、ビジネススキル向上を努めるべく、定期的に社内研修を実施。一人一人の意識およびマナー向上により安心、安全、信頼の施設運営に繋げていく。 ・館内の整理整頓に努め、清潔、効率、安全による顧客満足の向上を目指す。	P3 P4	建築設備等に関しては法令遵守のために必要な修繕を優先的にを行うことを徹底。 貸室予約は横浜市の予約システム使用の定着化とともに公平性を保管している。 <平成29年度休館日研修> ・4月 事業報告・新ホームページ勉強会 ・6月 館内および貸室点検 ・7月 匠の小学校準備 ・9月 防災シェイクアウト・避難訓練・電気給湯器使用方法確認 ・10月 人権研修・個人情報保護マネジメントシステム研修 ・12月 大掃除・風除室展示変更 ・1月 キャリアデザイン研修 ・3月 801.802研修室の机入替え、不要什器の廃棄、AED講習会(中消防署予防課)	B
(5) 利用率(稼働率)の向上	○貸室利用促進 ①ホームページやSNSなどの活用で、タイムリーな空室情報を提供し、空室の利用率向上を図り、利用率拡大(前年比増:目標64.4%)を目指す。 ②ホームページやリーフレットの貸室画像を最新のものに差替え、よりわかりやすい館内案内として活用する。 ③利用料金の見直し、新規利用者獲得に向けての施策を検討、導入を目指す。 ④一時利用者の拡大を図り、はまっカード新規登録、定期利用に繋げていくための親切・丁寧な対応力を強化する。 ⑤貸室及び共有スペースの美化促進を図り、清潔・安全な環境を提供する。	P11	○利用率は64.3%と目標値64.4%には僅かに届かなかったものの前年に比べて増加している。 ○館内の施設利用表をはじめ、ホームページから直前の空室情報をタイムリーに配信し、積極的に直前予約を受け付けた結果、利用率向上となった。 ○特別会議室、603研修室にFreeWifiを設置し、ネット環境整備を行った。 ○特別会議室の利用率向上を狙い、レイアウト変更しやすい什器に交換およびテレビやDVDプレーヤーの常設、Wifiを設置し、他の貸室との差別化を図った。仕様変更により、利用者ニーズを確認しながら利用料金変更の分析検討を重ねている。 ○安全と衛生面を考慮し、601料理室のガス台およびオープンを交換した。使いやすい形状に加えて新機能もあり、利便性が向上した。 ○メールマガジンで貸室用途の案内・仕様をPR、ツイートで空室情報の提供を行った。 また、電話やメールでの問合せには、迅速な対応と的確なアドバイスを行い、利用獲得に繋げている。	B
(6) 会館利用促進に向けた情報発信・広報活動	○効率良い広報活動の強化 ①ホームページ改修、SNS(ツイッター、フェイスブック)をタイムリーに活用し、新規利用者(若年)層の開拓に繋げる。 ②メールマガジンを年間延べ30,000通を配信し、有益な情報提供と、技文を身近に感じてもらえるお便りとして活用する。 ③メディア(神奈川、読売、朝日新聞、サンケイリビング等)に積極的に情報提供を行う。情報掲載に繋げ、新規利用層拡大を図る。 ④近隣区への新聞折込チラシおよびチラシの定期配架を継続し、貸室・駐車場、自主事業、横浜しごと支援センターのアピールを行う。認知度向上、来館者数増を狙う。 ⑤「ハマふれんど」との連携強化を図り、会員のための有益な情報提供を行い、新規利用者を獲得する。 ⑥地域イベント(よこはま技能まつり、馬車道マルシェ)に参加し、地元力促進を図る。 ⑦チラシやPOPなど紙資料の自前製作によるタイムリーかつ臨機応変な製作とコスト削減、更なる効率化を推進する。 ○館内広報の創意工夫 ①外壁のガラスケース内を定期的に更新し、手づくり感、季節感を表現、愉しめる自主事業の案内を訴求する。 ②正面入口のモニターや壁面による情報発信を強化し、利用者に有益な情報を提供する。 ③「ハマの職人」や「マイスター20周年」などの技能職者の映像を常時観賞できる環境を提供し、技能職を身近に感じてもらえる工夫を行う。	P13	○ホームページの改修を行い、見たいページに直接アクセスできるようシンプルな設計とした。 ○メールマガジンの月1回定期配信を継続し、前年比111%の延べ34,233通を配信した。 1月からは新規に職人紹介連載「ハマの職人〜この横浜に継承したい技の話〜」をメールマガジンおよびホームページで掲載をスタートさせた。 ○SNS広報を強化し、年間を通じて583件の情報を発信、タイムリーな情報提供を行った。 ○新聞折込チラシの配布範囲を拡大、また、チラシの定期配架など、Web広報と紙媒体を活用した広報活動を行った。 ○ハマふれんどとの連携強化を図り、ハマふれんどNEWSに18件の情報を掲載し、延べ384,166通配布した。 ○チラシ作成、印刷の自前化によるタイムリーかつスピーディーに情報提供を行え、確実な集客に繋げている。 ○外壁ガラスケース内を匠プラザの紹介として展示内容を反映した掲示に変更し、匠プラザへの誘導を図った。 ○正面外壁ガラスケースは毎月、手づくり品を中心としたディスプレイに展示変更を行い、季節感を演出、通行人の目に留まるよう工夫を行った。 ○正面玄関(風除室)の什器を木工職人製作のものに変更し、「手づくり、ものづくり」と事業のアピール強化を行った。 ○継続して「ハマの職人」映像を常時鑑賞できる環境を提供し、技能職を身近に感じてもらえる工夫を行っている。 ○正面玄関の自動ドアに、明るくわかりやすいシールサインを貼付け、会館およびしごと支援センターのPRを日本語と英語で表示し、入館誘導の工夫と認知度向上に努めた。	A