

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30年度事業報告書**

平成31年4月25日  
指定管理者：パーソルテンプスタッフ株式会社

## 平成30年度振り返り

平成30年度は、株式会社キャリアライズとパーソルテンプスタッフ株式会社が組織統合し、パーソルテンプスタッフ株式会社が事業継承いたしました。

事業計画、予算、人員体制などについても旧体制をそのまま継承し、働くスタッフの「継続は力」で市民の皆様に愛される技能文化会館、より良い会館運営の実現に向けて取り組んでまいりました。

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に存じます。

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できるよう引き続き、誠実に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31年4月25日

横浜市技能文化会館（指定管理者：パーソルテンプスタッフ株式会社） 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、駐車場利用台数について

	利用率	団体別利用件数	入館者数	駐車場利用台数
平成29年度	64.3%	10,705件	292,220名	26,013台
平成30年度	62.6%	10,431件	285,980名	24,165台

②8月の猛暑、10月以降に近隣施設の改修終了、年末年始の暦などの影響により利用率は62.6%にとどまった。

（前年比）利用率：97.4% 利用件数：97.4% 入館者数：97.9%

③駐車場利用は、近隣に大手駐車場（長時間営業、車両規制なし）の開業や駐車場ゲージ床板修繕による営業中止期間、マイカー利用減により8年前（指定管理開始時）と比較し、30%減の利用台数となった。今後も減少傾向が続くことが予想される。

④貸室予約データ管理を独自システムで行い、正確・迅速な事務処理を継続した。

⑤ホールレイアウト管理システムの改良により、レイアウトのパターン化が進み、効率良い設営と設営費用の削減の両立を図ることができた。

⑥「顔の見えるサービス」を継続して促進した。  
「利用者アンケート」の実施 回答数：505名

【利用年数】新規利用者の獲得により、利用年数1年未満：16.8%

【受付スタッフ対応】非常に良い：36.5% 良い：40.6% 普通：16.5%の評価利用者からは利用報告書およびアンケートにご要望もいただき改善に努めている。お礼を含め、温かいメッセージが多く、良質の利用者に支えられ運営できていると実感できる。1年を通して、駐車場事故が1件発生したが、運営に対する苦情は0件だった。

⑦貸室利用促進

- ・ホームページに「今日明日の空室状況」を掲載し、利用直前まで積極的に予約を受け付けた。毎月配信のメールマガジンでは各貸室の特徴と利便性のアピールを行い、利用促進を図った。
- ・1階および2階のフロア案内をわかりやすいデザインに刷新し、利便性向上を図った。
- ・備品（料理室用の電子レンジやミキサー）の適切な補充および、陶芸窯、ピアノ、ミシンなどの設備・備品のメンテナンスを行い、利用環境の整備に努めた。

## 2. 事業に関する業務

### (1) 技能職振興に関する業務

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	横浜マイスター塾
開催数	1日間	46回	11回
来場者数	1,900名	507名	117名
協力団体・講師数	13団体	5団体	6名

◆第6回目となった「匠の小学校」は過去最大の来場者数および協力団体数となった。

来場者数は前年比135.7%となり、過去最大の来場者数となった。

特に、毎年参加している、というお子さんも多く「夏休み子ども体験教室」として認知度が向上した。

怪我や事故および運営上の混乱もなく、来場者に喜ばれるイベントとして根付いてきている。

イベント当日は、匠プラザでミニ縁日を開き、気軽に利用できる匠プラザをアピールした。

J:COM取材も入り、匠の小学校当日の賑わう様子は、後日、デイリーニュースで放映された。

◆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36回開催。

洋裁クラブの拡大により、匠の学校来場者数は、前年比185.7%と拡大された。

◆洋裁クラブや横浜マイスター塾を匠プラザで開講することで、来館者の目にふれ、興味をもってもらえるため、匠プラザの賑わいととも技能職のアピールの相乗効果が創出された。

◆HPのブログで職人紹介「ハマの職人～この横浜に継承したい技の話～」を継続掲載し、職種と人物紹介により、地域の身近な職人をアピールしている。

◆1月中は匠プラザ内に自由参加型の「書初めコーナー」を設け、スタッフによる投票を行うなど利用者や匠プラザを繋ぐ、仕掛けを創出している。

### (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
件数	769件	756件	189件	89件	16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	83名	409名	382名	149名	154名	112名

ハローワーク紹介による就労支援セミナー参加者は62%となり、連携強化を図ることができた。

### ③合同就職面接会開催の継続・強化

	第18回 (6/22)	第19回 (10/12)	第20回 (1/29)	合計 (延べ数)
参加企業数	32社	34社	32社	98社
利用者数	95名	74名	60名	229名
内定者数	6名	3名	3名	12名
採用者数	2名	1名	2名	5名

採用率は1.7%に留まり、人材不足および人材確保の難しさが表れている。

### (3) 勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務

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	192回	28回	104回	2回
参加者数	2,400名	440名	630名	650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。

しごと支援センターセミナーを含む講座およびセミナーの開催数は438回、参加者5,430名となり、入館者数の1.9%を占めた。アンケート結果では、今後も利用したい方が93.6%となり、事業への満足と期待が感じられた。

## 3. 施設の管理に関する業務

建築物、建築設備、附帯設備、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。

特に、安全性を考慮し、照明の暗さ解消のためLED化に積極的に取り組んだ。

## 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

継続して会館利用促進に向けた情報発信、広報活動を積極的にに行った。

・幅広い客層を対象とし、紙媒体とWebのバランス良い活用を行い、技能文化会館およびしごと支援センターの認知度と集客向上に努めた。

区役所ほか 公共機関訪問・送付	新聞折込チラシ	ハマふれんどNEWS掲載	横浜技能まつり チラシ掲載	メルマガ配信	SNS発信
1,058箇所	262,950部	395,893部	12,000部	36,795通	471回

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価	
<b>1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務</b>				<b>A</b>	
(1)	利用申請受付、利用許可及び各種問い合わせへの対応	●「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迅速かつ正確に行い、信頼性を高める。 ②利用報告書および利用者アンケートを通じて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。 ④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。 ⑤ホームページやSNSなどの活用で、抽選後の空室情報をタイムリーに提供し、貸室利用促進を図る。 ⑥一時利用拡大を図り、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。 ④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。	P2～P9	○予約システム登録内容を事前に確認することで、重複予約がないか、附帯設備利用の漏れがないか等、利用者のスムーズな利用手続きをサポートしている。 ○常時2名以上のスタッフを配置し、正確・迅速な手続きと利用者との交流に努めている。 ○利用許可においては、書面と口頭で複眼、復唱の確認を行ったうえで、料金徴収を行っている。 ○「予約システムガイドブック」の常時配架に加え、会館リーフレットおよびHPで利用の流れと利用案内を広報している。 ○特に初めての利用者には、予約システムの解説や館内案内による安心感を共有し、新規利用に繋げている。 ○確実にデータ集計と、安定したシステム運用、操作性の簡易化を目指し、スタッフが使い易い独自システムの改良に取り組んだ。 ○配架物・掲示物コーナーの整備改善や巡回に努めた。利用者用PR掲示板も利用者の利用マナー向上と創意工夫によりきれいに保たれている。 ○利用者アンケート「受付スタッフ対応・印象」項目に於いて「普通・良い・非常に良い」が93.6%と高評価をいただいた。 ○利用報告書に寄せられた要望については、できる範囲で迅速に対応している。 「対応が迅速」「丁寧・的確」「感謝」などのコメントをいただき、利用者与会館の連絡ツールとして活用できている。	A
(2)	利用料金の徴収	○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。 ○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。	P6,P8,P10	○1日2回、利用料金の確認を行い、毎日「現金残高確認表」を記入している。また、複眼での確認により、正確な管理を行っている。 ○貸室料金見直しを前提に付帯設備の充実（常設化）や補充、什器拡充化などの施策を重ね、使用頻度と貸室料金の適正価格帯の検討を行っている。また、アンケート調査による「価格が安く使い易い」と回答した22.1%の利用者意識も考慮しながら継続して検討中である。	B
<b>2 事業に関する業務</b>				<b>A</b>	
<b>(1)技能職振興に関する業務</b>					
ア	匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等	●匠プラザの活性化 ①匠の学校、匠の小学校、横浜マイスター塾の開催や「技文市（販売コーナー）」の充実を図り、「会館の顔」として気軽に立ち寄りやすいスペースとして「匠プラザ」のPRを促進。 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を図る。 ③美化促進を図り、清潔・安全な環境を提供する。	P11～14	○技能職の講座を多数開講、403名の方にご参加いただき、技能文化会館の顔である「匠プラザ」が活気づいた。 ・横浜マイスター塾：3回（国峯マイスター：2回、田中マイスター：1回） ・匠の学校：39回（神奈川県洋装組合連合会：36回、神奈川県クリーニング生活衛生同業組合：2回、神奈川県和服裁縫協同組合：1回） ・洋裁組合様ご協力の「洋裁クラブ」は好評のため、次年度以降拡大予定としている。 ○「技文市」は技能職者との連携、オリジナルグッズ製作・販売等もあり、定着が進み、来場者数は1,890名と伸長した。 ○1月中は匠プラザ内に自由参加型の「書初めコーナー」を設け、書初めの体験と展示を行った。また、スタッフによる投票を行い、利用者や匠プラザを繋ぐ、仕掛けを創出している。	A
イ	技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	●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 ものづくり体験の場として「第6回匠の小学校」を開催、多くの子ども達に良質な「手づくりものづくり」の場を提供していく。 ●技能職イベントへの協力 ①「よこはま技能まつり」では市民連携、参加促進を強化し、まつりを盛り上げていく。 ②「技能職団体の周年行事」や技能職イベントの企画・製作などに積極的に協力し、技能職振興支援を図る。 ③横浜マイスターの活動に対して、積極的に協力をを行う。	P11～14 P29～30	○今年度で6回目となった夏休み子ども体験教室「匠の小学校」を継続して開催した。 過去最大の13団体にご協力いただいたうえ、来場者は前年比135.7%の1,900名となり、おおいに賑った。 ○当日はJ：COMのカメラ取材も入り、後日デイリーニュースで放映されるなど、技能職振興事業のアピールに繋がった。 ○「第39回よこはま技能まつり」のポスターおよびチラシの製作協力を行った。 会場変更にあたり、ポスターデザインも刷新し、好評を得た。 ○「よこはま技能まつり」および「横浜マイスターまつり」の広報を会館HPおよび来館者に向けて積極的に行い、集客に協力した。 当日運営のサポートも行った。	A
ウ	技能職者や技能職団体の交流を図る事業	●大人向け「匠の学校」「横浜マイスター塾」開催の拡大 「大人の学び場」として、「匠の学校」及び「横浜マイスター塾」を定期的で開催し、ものづくり体験や豊かな知識を習得できる場を提供していく。	P11～14	○匠プラザでの開催講座を含め 匠の学校 434回 507名参加、 横浜マイスター塾 11回開講 117名参加 と、良質な技能の体験の場を企画・実施し、好評となった。 ○人気の「洋裁クラブ」の開講数を大幅に増加し、受講人数も増員となった。毎月3回開講、330名参加。	A
エ	技能文化に関する情報等の収集及び提供	●広報力強化 ○メールマガジンやブログなどのWebを用いて定期的に技能職を紹介、横浜の職人をブランド化、広報の充実を図る。 ○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。 ○会館の小規模修繕など、技能職団体への見直し依頼や発注の機会を創出する。	P29～P31	○「ハマの職人」として横浜で活躍する職人の仕事内容、こだわりを取材し、HPのブログで紹介を行った。 ○「技文市」売場に毎月100名超の来場者が定着した。会館利用者のみならず近隣住民が買い物目的に来館することもある。 ○利用者の要望から、水守マイスター製作の和小物作品や、和裁士がつくる「お手玉人形」の販売も開始し、利用者にも喜ばれている。 ○技能職者と講座講師のコラボレーション商品（オリジナル手ぬぐい）の新色販売と、オリジナルクリアファイルの新規製作・販売も開始した。	B

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価	
<b>2 事業に関する業務（続き）</b>					
<b>（2）雇用による就業の機会の確保に関する業務</b>					
ア	雇用及び就業の並びにキャリアカウンセリングに関する相談業務（弁護士相談を含む）	<ul style="list-style-type: none"> <li>●質の高い相談業務を継続</li> <li>①神奈川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。</li> <li>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。</li> </ul>	P15～P18	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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連絡会が開催された。相談事例の共有化がなされ、連携強化することができた。</li> <li>○就職活動の方法、職業の適性・選択、応募書類の作成など、いち早い就労が実現するよう助言を行った。</li> <li>○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、意見交換を実施し、日々研鑽を行っている。</li> <li>○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。</li> <li>○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。9名の相談者のうち、在職者は2名の相談者があり、転職を真剣に考える就業中の相談者にとって、日曜日はゆっくと相談できる良い機会である。</li> <li>○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。</li> <li>また、面談による相談方法以外に2月からは電話での相談を開始した。</li> <li>今後さらに、認知度を高め、利用の促進を図りたい。（平成30年度相談者数：16名 平成29年度：17名）</li> </ul>	A
イ	就職支援セミナー・労働実務セミナー及び自主事業の企画実施に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「利用しやすい相談機関」としてアピール強化</li> <li>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を実施し、頼れる機関としての存在感を示す。参加者の声をWebに掲載し、身近な相談機関としてアピール強化を図る。</li> <li>②がん患者のための相談窓口の継続設置。</li> <li>●合同就職面接会の定期開催を継続</li> <li>県内、市内企業の人材確保と、新卒・既卒及び社会人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として「合同就職面接会」を継続して開催していく。</li> <li>●企業向け出張セミナーの開催</li> <li>働き方改革、がん両立支援などをテーマに「ハマふれんど」と連携しセミナーを実施する。</li> </ul>	P15～20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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、1,023名が参加（前年：1,117名））</li> <li>○「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 154名参加(前年116名)</li> <li>○横浜市より「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受託し、7月に開催した。大手企業では社内体制が整ってきているが中小企業にとってはまだまだこれからと思われる。こういったセミナーを開催することで、横浜市内の企業の支援ができればと思う。</li> <li>○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。</li> <li>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。</li> <li>●第18回(6月)参加企業：32社、内定：6名、採用者数：2名</li> <li>●第19回(10月)参加企業：34社、内定：3名、採用者数：1名</li> <li>●第20回(1月)参加企業：32社、内定：3名、採用者数：2名</li> <li>○「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。</li> </ul>	A
ウ	情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集・提供及び管理運営に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●公的訓練制度の情報提供の更なる充実を図る</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	P20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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」コーナーでは、チラシ配架による最新情報を提供している。</li> <li>継続して、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る。</li> </ul>	B
エ	「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「利用しやすい相談機関」としてPR強化</li> <li>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。</li> <li>利用しやすい機関として積極的に案内してもらえる関係性維持に努める。</li> </ul>	P16～P17 P29～P31	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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セミナー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。</li> <li>○センター有益性のPRとして「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HPで紹介している。利用者の生の声を伝えることで利用しやすい施設としてアピールを行った。</li> <li>○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。</li> </ul>	A

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価	
(3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務				A	
ア	技能文化会館の施設を利用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自主事業「キャリアの学校」の継続開催と拡大               <ul style="list-style-type: none"> <li>①中小企業勤労者ビジネススキルアップ、モチベーションアップとなる講座の開発、定期開催により、個々の働き方改革を支援する。</li> <li>②役立つ力を身につけるキャリアの学校、パソコン教室等、年間120講座を定期的に開催し、「いつでもためになる講座を開催している技文」をアピールしていく。</li> </ul> </li> <li>●自主事業「くらしの学校」の継続開催と拡大               <ul style="list-style-type: none"> <li>①「発酵」に注力した「味噌づくり」「梅しごと」や、人気の「男の料理教室」「スパイス教室」「パンづくり」などの継続開催により、安定した集客と同時に新規利用者を獲得していく。</li> <li>②「きもの教室」「日本の年中行事」「和菓子づくり」など大人の和文化講座の継続開催と同時に貸室（和室、料理室、特別会議室など）の多彩性もアピールしていく。</li> <li>③「陶芸」や「金継ぎ」な会館の設備、備品を活用した講座の定期開催により、技能文化会館の魅力を伝えていく。</li> <li>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。</li> </ul> </li> </ul>	P21～P22	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ビジネススキル強化講座を勤労者が通いやすい平日夜間に開講し、前年比158.8%の440名の参加に上った。シリーズ化しているため、連続参加者も多く、働く人のモチベーションアップに繋がっている。</li> <li>○PC教室を年間104回開講し、前年比115.5%の630名の方に参加いただいた。</li> <li>講師との打合せを重ね、スキル段階に応じた幅広いカリキュラム開発を行っている。</li> <li>パソコンのキホンから、VBA/Excelマクロまで平均した参加者がおり、ニーズに対応している結果と考えている。</li> <li>継続して、役立つ力を身につける内容の開発を行っていく。</li> <li>○毎月開催の定番講座を軸として、確実な集客が行え、前年比104.8%の2,400名にご参加いただけた。</li> <li>リピーターも多く、参加者の声を聴きながら、講師とともに良い内容を提供できるよう試行錯誤を重ね、ブラッシュアップに繋がっている。</li> <li>○市民講師の講座を支援、その後、自主事業主催の講座となるケースが創出され、市民活動支援となっている。</li> <li>○参加者同士での活動に展開することも多く、繋がりと拡がりのコミュニティの拠点としての発展が芽生えてきた。</li> </ul>	A
イ	勤労者向けの各種福祉事業との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「ハマふれんど」と連携し、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。</li> </ul>	P22,P30	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ハマふれんどとの連携で、市内中小企業に向けて広報を行い、集客強化となった。</li> <li>「キャリアの学校」を中心に、計352名の会員に講座およびセミナーに参加いただいた。</li> <li>ハマふれんど会員の参加者が、社内へ知人に口コミするなどの発展も創出されている。</li> </ul>	B
ウ	勤労者が実施する事業への支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「技文手づくり市」の継続開催、手づくり・ものづくり好きな市民活動を支援していく。</li> <li>●地域イベント（技能まつり・馬車道まつり）に参加し、地元力促進を図る。</li> </ul>	P22,P29	<ul style="list-style-type: none"> <li>○4月と9月に「技文手づくり市」を継続して主催し、延べ650名に会場いただいた。</li> <li>元町の家具店「ダニエル家具の学校」とのコラボレーションで、手づくりの木工品の特別販売も行った。</li> <li>また、手づくり市参加者同士で商品を提供し合うなどの新たな交流も創出している。</li> <li>○4月と11月の馬車道商店街主催の「馬車道まつり」に「技文市」の継続出店を行い、会館認知度向上に努めた。</li> <li>技文市リピーターもあり、継続および新規顧客確保とともに地域の皆さんとの交流が深まった。</li> </ul>	A

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価
<b>3 施設の管理に関する業務</b>				<b>B</b>
<b>(1) 保守管理業務</b>				<b>B</b>
ア	施設の環境衛生管理及び 保全	●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、建物に関する適切かつ迅速な修繕、利用者の利便性向上となる方策を検討する。 発注にあたっては、見積合わせのうえ、横浜市内中小企業への優先発注に努める。 ●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附帯設備と備品の更新による利便性と安全性の向上を図る。	p9  ○三菱電機ビルテクノサービスと連携し、専門家の目で建築物・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。 ○安全や衛生面を考慮し、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。 ○立体駐車場の誘導鏡に飛散防止フィルムを導入し、接触時の損害を抑制できるようにした。 ○1階多目的トイレ横の扉を改修し、間口拡大および軽量化により台車などの搬出入が容易になった。	<b>B</b>
<b>(2) 環境維持管理業務</b>				
ア	施設の環境衛生管理及び 保全	●快適な環境維持管理の促進 ①貸室内の什器や設備の更新、定期清掃により、快適空間の提供に努める。 ②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。 ●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。	p9  ○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。 ○地下1階～8階の共用部LED照明に交換し、消費電力の抑制及び館内の環境整備に努めた。 ○1階～2階の案内表示をユニバーサル仕様のデザインに改修し、利用者にとってわかりやすい環境を提供した。	<b>B</b>
イ	保安警備業務	●セキュリティ向上の継続	p9  ○館内巡回を強化し、不備や事故を未然に防げるよう注意を払い、安全性の向上を図った。 ○長時間営業において、早朝から夜間まで働くスタッフ間の積極的な声かけと気づきの共有を行うことで、円滑な運営に努めた。 ○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。	<b>B</b>
ウ	防災等	●消防、衛生、建築法規の遵守 ●緊急時対応力の向上	p9  ○消防立入検査による指摘事項の改善を行った。 ○年度内に2回、非常時訓練を行った。消防立ち合いの応急や消火器使用の実践研修も実施した。 ○防火管理者を2名配置、統括防火管理者を選任し、テナントの防火管理者選定など、防火・防災活動を連携して行っている。	<b>B</b>

評価項目	事業計画	参考資料参照頁	事業実施内容	自己評価
<b>4 指定管理の実施により達成すべき目標等</b>				<b>A</b>
(1)	自主財源の確保及びコスト削減に関する取組	P10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○継続して好調の自主事業の拡充を積極的に行い、講座、イベント、物販において、予算比117.6%の売上となった。</li> <li>○支出の際は、必要性と代替案を考慮、見積もり合わせを行ったうえで支出とし、費用削減に努めた。</li> </ul> 収入予算比102.1% 支出予算比100.8%	A
(2)	サービス向上に関する取組	P10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○エレベーターホールなどの共有部分の安全対策およびコスト削減の一環として、LED照明化を推進した。</li> <li>○1階および2階ホール周辺の館内フロアサインを刷新し、ユニバーサルデザインによるわかり易さを打ち出した。</li> <li>○3階しごと支援センターの相談室増設、冷暖房効果向上のためのアコーディオンカーテン設置、利用者用パソコン本体の入替えなど、利用環境向上を強化した。</li> <li>○重要付帯設備である6階「陶芸窯」を、設置依頼初めてフルメンテナンスを行い、安全性の確認を行った。</li> <li>○貸室用付帯設備の拡充と各室への常設化を図り、快適な利用環境の提供に努めた。 (例：1階に捕虫器、料理室用電子レンジ、ミキサーの更新など)</li> <li>○スタッフによる貸室の大掃除を行い、利用者目線を養うとともに、整理・整頓・清潔の推進強化を行った。</li> <li>○継続してスタッフ対応力向上に努め、苦情0件を更新することができた。</li> </ul>	A
(3)	コンプライアンスの徹底	P9	<ul style="list-style-type: none"> <li>○個人情報研修を実施し、個人情報取り扱い、緊急時の対応方法などの徹底を図った。</li> <li>○書類の整理整頓を行い、保管書類と廃棄書類の整備を行った。</li> <li>○泉区福祉保険センター長を講師として、「高齢者の人権」をテーマに研修を行い、人権尊重の意識共有を図った。</li> </ul>	B
(4)	利用率(稼働率)の向上	P2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○毎年伸長し続けてきたが、平成30年度は62.6%にとどまった。</li> <li>夏の猛暑、10月以降に近隣施設の改修が完了したことなどの影響と考える。</li> <li>○午前・午後の平均利用率は72.6%と高い利用率を維持している。反面「予約がとりにくい施設」との印象を与えていることも否めない。</li> <li>また、夜間は42.7%であり、バランスは課題であるが、地域柄、利用率向上は臨みにくい。</li> </ul>	B
(5)	会館の認知度向上のための情報発信・広報活動	P30～31	<ul style="list-style-type: none"> <li>○区役所、図書館、公共機関への定期的なチラシ配架を継続し、情報が途絶えないよう努めた。延べ1,058箇所にてチラシ配架を行った。</li> <li>○SNS発信を471回実施し、子育て世代や若年層への広報強化を図った。</li> <li>○メルマガ配信を継続し、年度内に延べ36,795通の配信を行った。</li> <li>7月10日号で100号となり、記念アンケートを実施。読者からは励みになる多くのコメントを寄せていただいた。</li> <li>○新聞折込チラシ、ハマふれんどNews、よこはま技能まつりチラシの計671万部への会館および会館事業掲載は、認知度向上に繋がり、特に自主事業の集客は順調に進んだ。</li> <li>○HP掲載作業、チラシ製作・印刷などの大半は自前でっており、タイムリーで親しみやすい情報提供を行っている。</li> <li>○外壁ガラスケースにスタッフ手づくりによる月替わりの装飾を行い、季節感と親しみやすさを演出しながら、館内情報発信を行っている。</li> <li>○自施設および他施設イベントのチラシ配架や、予約システムガイドブック、横浜マイスターブックなどの配架による広報活動を確実に実行している。</li> <li>○「ハマの職人」DVDを常時放映し、職人PRを行っている。足を止めて見入る来館者も多く、技能文化会館らしい情報を常時提供している。</li> <li>○直近の空室情報を1階正面玄関前のボードに掲示、当日利用表をカウンター上で案内することで、当日利用促進を図っている。</li> <li>○1階エレベーターホールに「横浜しごと支援センター」掲示板を配置、人気のセミナーや相談業務の最新情報を掲載し、集客に繋げている。</li> <li>○館内広報においては、確実なメンテナンスと美化に努めている。</li> </ul>	A
<b>5 その他の業務</b>				<b>B</b>
(1)	事業計画書の作成	事業計画書及び収支予算書の作成 事業報告書及び収支決算書の作成	期日までに事業計画書および事業報告書を作成し、提出した。	B
(2)	業務実施状況の確認	連絡調整会議の実施及び必要事項の随時報告	毎月、月次報告ほか各種報告書を作成し、提出した。	B