

平成28年度 区民利用施設の管理運営に係る事業計画書
こどもログハウス 事業計画書

1 管理運営業務の基本方針について

- (1) 重点項目
- (2) 数値目標

(1) 重点項目

当協会の管理運営方針は、ログハウスが青少年の健全育成の場、交流の場として子どもが健やかに楽しく過ごせる場とすることにあります。また、これにより中区が推進する子育て支援や青少年の健全育成、青少年を取り巻く環境浄化等の一端を担っていきます。

実施に向け具体的には、次の5点を重点項目として適切に運営していきます。

- ① 安全で快適な遊びのための子どもへの助言や指導
- ② 施設や遊具の点検と保全並びに清潔な維持管理
- ③ 子どもらと作る楽しい自主事業の企画、運営
- ④ 日本古来の遊び、伝統文化の伝承
- ⑤ 事故、災害時の適切且つ迅速な対応

また、運営に当たっては以下のことに留意していきます。

- ・日本古来の遊び、文化の伝承

日本古来の昔ながらの遊び（例、羽子板、あやとり、竹馬など）や文化が消え失せつつあります。是非、後世に守り伝えたいと考えています。子供会や高齢者ボランティアらとも連携し、このような遊びの輪を広げていきます。

- ・人材確保と活用

安全、安心は最優先事項です。スタッフによる見守り、指導が欠かせません。

また、行事、イベントではスタッフの創意、工夫を活かし、アットホームな手作り行事を目指します。これを踏まえ、適任な人材の確保に努めます。

- ・利用者本位の運営

利用者本位の運営のため、ログハウスでは、日々利用者とのふれあいやコミュニケーションを最も大切にしています。

また、意見箱の設置やアンケート週間での聞き取りなどさまざまな機会を捉えてお客様の声を伺います。

(2) 数値目標

①利用効率の向上

27年度は、平日利用を進め利用者のプラス2%を目指します。

少子・高齢化が進んでいます。ここ最近、利用者数はほぼ横ばいとなっています。利用の主体が小学児童ということもあり（25年度は対前年比7%減）、利用が週末・休日に集中します。

このため、平日対策を進め、全体の利用効率を高めてまいります。

特に幼児、保護者を対象にニーズに沿った対策を講じていきます。

こどもログハウス 事業計画書

2 組織体制

- (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
- (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
- (3) 緊急時の体制と対応計画

(1) 管理運営に必要な組織、人員体制

職員の配置は、お客様の利便性と安全性を確保することを第一に考えます。

職員は、兼務職員として館長、主任各1名を配置します。兼務職員には、近郊の麦田清風荘の職員2名があたります。その他、非常勤職員としてスタッフ12名を配置します。

館長、職員は随時巡回し、スタッフを指揮、統率します。緊急時には、スタッフは速やかに職員に連絡し、指示を仰ぐこととします。また、状況により職員が急行します。

館長	常勤（兼務）	1名	管理運営の総括、職員・スタッフの指導監督
主任	常勤（兼務）	1名	自主事業、庶務、経理、スタッフの指導・補助
スタッフ	非常勤	12名	利用の受付・案内・応対、用具、備品の貸出と点検 館内外の整理・清掃、簡易な修理、施設管理

スタッフの勤務体制は、施設の運営に支障がないようローテーションを組みます。

スタッフは、毎日、午前、午後の区分毎に交替し、それぞれ2名が従事、館内のトラブルなどに柔軟に対応できるようにします。交替時にはスタッフ同士が重なるように出勤、退勤して円滑な引継ぎをします。さらに、業務日誌等により業務や利用者ニーズ等、引継ぎの確実性を高めます。また、毎月1回全員による定例会を開催し、課題への対応や情報の共有を図ります。

(2) 個人情報保護等の体制と研修計画

個人情報の扱いについては、関係法令を遵守し、横浜市条例に係る管理受託者として責任と義務を全うしていきます。当協会では「個人情報保護方針」を定め、全従業員がこれを厳格に守ることとしています。また、横浜市が規定する個人情報特記事項について毎年点検、確認等を行います。実際、ログハウスでは個人情報の取扱いは、貴重品の管理上や緊急時に備え連絡先を予め届けるなど、ごく限ったもので必要最小限に留めています。

収集した情報は適切に管理し、不要となったものは速やかに廃棄し、極力余分な個人情報を保管しないようにします。

万が一、取扱いについて疑義が生じた時は、事実関係を調査し、中区役所とも協議していきます。なお、当協会では毎年、全職員・スタッフを対象に個人情報保護に関し研修を行います。

当協会では「すべての施設は地域と利用者のためにある」という館長憲章を理解し、常にお客様の立場に立って業務に当れるよう、「年間研修計画」を作成し、実行します。

全員が集合して行う全体研修は、年2回実施し、館長以下全員必修とします。

① 接遇研修

従業員の接遇向上は、お客様の高感度や満足度につながります。子ども、高齢者や障害者などお客様に合わせた対応ができるよう、事例を基に実践的な研修を行います。

② 業務研修

年2回の集合研修以外に、日常業務を通じた教育と毎日のミーティングで実施します。

お客様からのご指摘等は、その日の事例を報告するとともに、対応方法について意見を交換します。

③ 個人情報保護の取扱いについての研修

個人情報の取扱い並びに横浜市個人情報の保護に関する条例に基づく刑罰の内容及び民事上の責任等にかかわる研修を実施します。

④ 救急救命研修

救命講習修了者常駐施設の認定施設として、全職員・スタッフが年に1回以上AEDの操作を含む救急救命研修を受けます。

⑤ 人権研修

当協会主催の人権研修を全職員・スタッフが受けます。

(4) 緊急時の体制と対応計画

当ログハウスは、安全、安心、快適を最優先します。このため、当ログハウスの事故対策は、「安全点検マニュアル」に沿って日常の点検業務、作業を行います。時には、緊急対策として一時利用停止もします。

もう一方で大事なのがスタッフの役割です。こまめな見守りと安全指導が欠かせません。スタッフの教育、スキルアップをすすめます。

また、当協会では不測の事態に備え、毎年全職員・スタッフを日本赤十字社による応急手当法を受講させます。

万が一、負傷事故が起きた時には、スタッフは状況を判断し応急措置を施します。応急措置で対応できない場合は、救急車を手配し、搬送には、必要に応じスタッフが付き添い、併せて速やかに職員に連絡をとり、報告します。

防犯活動では、不審者防止等対策として非常警報装置を設置します。

特に当ログハウスは幼児や母子が集う施設ですので、日頃から防犯意識を持つことを確認し合っています。さらに、スタッフは常時ホイッスルを携帯し非常時に備えています。

また、非常時に備え、職員は随時巡回し、現場の監視とスタッフを指揮します。緊急時には、スタッフは速やかに職員に連絡をとり、指示を仰ぎます。同時に職員が急行します。

時により、地域連携により近隣施設や近隣住民の皆様等に救援を求めることにしています。

防災では、毎年麦田清風荘と合同で消火訓練や火災通報訓練等を実施し、お客様の安全度を高めます。

こどもログハウス 事業計画書

3 施設の運営計画

- (1) 地域との連携に関する計画について
- (2) 広報及び利用促進策について
- (3) 利用料金の設定について（※地区センターのみ該当）
- (4) お客様ニーズの把握と運営への反映方法
- (5) ニーズ対応費の使途について（※地区センターのみ該当）
- (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について
- (7) その他利用者サービス向上の取組について

(1) 地域との連携に関する計画について

ログハウスは、地域、関係者との係わりが深く、町内会、幼稚園・保育園、小学校、各種団体等多くの方と連携しています。係わりは連携先によって様々ですが、いずれもログハウスの事業、運営に欠かせないものとなっています。引き続き連携先の掘り起こしをすすめます。

また、例として次の取り組みをすすめます。

- ・ 近隣施設（訓盲学院生徒）との協働作業 花壇、植栽の手入れ
- ・ 公園愛護会 スポーツ行事の支援や防犯協力
- ・ 町内会 回覧、広報での掲示板活用等
- ・ 類似施設 相互の広報協力、業務連携
- ・ 地域連絡会 地域情報、助言
- ・ 幼稚園・保育園、保護者 交歓・交流、情報収集
- ・ 子供会、ボランティア 連携、行事参加 他

(2) 広報及び利用促進策について

利用促進には、ニーズを反映した事業の実施やサービスの充実が不可欠です。ニーズの把握には、あらゆる広報・広聴手段を活用します。

以下、次の通り広報及び利用促進策をすすめます。

① 広報ツールの工夫

最新情報が手軽に入手できるよう工夫していきます。中区役所の広報や「横浜カレンダー」等に加え、タウン誌などを活用します。幼稚園、保育園や小学校の利用もすすめます。また、ネット社会を反映しホームページの充実を図ります。

② 外国人支援

当ログハウスには、近隣在住の外国人、特に欧米の皆様がお訪れます。このため館内の案内表示には英語標記をし、英文パンフレットの用意があります。未だ当ログハウス自体が、中区内在住の外国人の皆様には十分周知されていないので、今後もPR方法について検討、工夫してまいります。

③ 平日の利用促進

平日に幼児向け催しや母子のためのミニサロン開催など検討します。また、幼稚園、保育園や小学校等の一層の団体利用を図ります。

④楽しい自主事業の開催

四季折々の季節行事のほか5月の周年行事（オークリンピック）や秋のスポーツ等を行います。

⑤昔ながらの遊び、文化の伝承

昔ながらの遊び（例 羽子板、あやとり、竹馬など）や季節の文化を守り伝えます。
子供会やボランティアらと連携していきます。

(4) お客様ニーズの把握と運営への反映方法

ニーズソースとしては、次のように考えています。

①最も基本として日頃の利用者とのふれあいやコミュニケーションを大切にしています。これにより直接、間接ニーズを把握します。

②提案箱（意見箱）の設置

手軽に声を寄せていただく手立てとして設けます。

③ アンケートの実施

一定の時期を捉え、子どもから保護者までアンケートを収集します。お客様が望む行事や遊具等の把握に役立てていきます。

特に②、③で寄せられたものは集約し、広報誌（たより）で紹介、地域に回覧します。

④ 幼稚園・保育園との交流、交歓

⑤育てネットワークへの参加

子育てにかかる情報を入手します。

⑥ 地域連絡会

地域動向、需要を把握します。

これらは、貴重な経営資源として計画の立案や運営、業務改善に役立てていきます。

(6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について

個人や団体に対する相談、調整、助言等においては、対応の良否がそのまま当ログハウスのレベルに反映されます。「常にお客様の立場、想い」に立って誠実に対応します。

各種施設や団体を含め活動内容、活動の場に関する情報提供や相談、助言等を行っていきます。

(7) その他お客様サービス向上の取組について

次についてすすめます。

・ 広報の充実、工夫

自主事業など最新の情報が手軽に分かるよう広報ツールを工夫します。従来の中区役所の広報や「なかカレンダー」等に加え、タウン誌なども活用します。直接、幼稚園・保育園や小学校の利用もすすめます。また、ネット社会を反映し、ホームページの充実を図っていきます。

・ 設備、遊具等の改善

安全を保ち、お客様が使いやすく不便を来たさないよう館内設備の改善を心がけて行きます。

(例 照明のLED交換など)

また、新たに遊具（可動式）を導入する際は、子どもの意向を尊重していきます。

こどもログハウス 事業計画書

4 施設の維持管理計画

施設の維持管理は、子ども達が自由にのびのびと過ごせる施設として、特に安全、衛生に配慮した維持管理を行います。

1) 建物、遊具の安全点検

- ・ 毎朝、スタッフによる点検を行います。
- ・ 日常点検はこどもの目線による点検をします。
- ・ 鍵、手摺、床、壁のひび割れ他、異常について確認します。
- ・ 遊具は 18 項目によるチェックシートにより行います。

以上、不具合があった場合は修繕を行い、すぐに対応できない場合は適切に措置するまでの間、中区役所とも協議し、一時使用停止します。

2) 清掃

- ・ 定期清掃(月 1 回)を業者に委託
- ・ 日常清掃はマニュアルに沿いスタッフが遊具を含め衛生、清潔維持に努めます。幼児が使用するおもちゃ等は定期的に除菌を行います。

3) 警備

- ・ 機械警備を業者に委託(閉館時、休館日)
- ・ 閉館時の点検は、スタッフが帰りの戸締り等のチェック表を基に行います。
- ・ 不審者、不審物など確認した場合は、速やかに職員、中区役所に連絡するほか、直近の交番に通報し、場合により、近隣の施設にも応援を求めます。
- ・ 不審者が侵入した場合、直ちに警報音(サイレン)を出し、外部に知らせます。
- ・

4) 備品

- ・ 備品台帳に記載、備品にステッカーを貼り保管管理します。

5) 植栽

- ・ 公園は横浜市中土木事務所が管理、花壇の手入れは当スタッフが行います。