

平成23年度  
神奈川県立かながわ労働プラザ

事業計画

指定管理者 公益財団法人神奈川県労働福祉協会

## 1 施設運営の基本的考え方

### (1) 施設の設置目的を踏まえた施設運営の基本方針、考え方

#### (労働プラザの目的)

労働プラザの設置目的は、労働者の福祉の増進を図るため、労働者の交流・集会、学習活動のための施設として、労使をはじめ県民の皆様には文化活動の場を提供することであり、指定管理者として、全ての利用者に対し、公正・公平・平等に対応し、人権を尊重するとともに、労働者や就労を希望する者に、労働環境の変化に対応したきめ細かいサービスを提供していくことを基本と考えます。

#### (指定管理者としての責務)

労働プラザの指定管理者の責務は、労働プラザ条例等を基に労働プラザの果たす役割を踏まえ、利用者が安全で安心して利用できる施設の維持・保全のために、当協会の労働者福祉施設の管理運営経験を活かし、利用者及び県から信頼される良質で低廉かつ効率的な管理運営を行なうことです。

#### (当協会の基本理念と目的)

当協会は、「労働福祉の向上と職業生活の確保を通じて、たえず県民の満足を追求し、安定した豊かな地域社会の実現を目指します。」という基本理念に基づき、労働福祉施設等の管理運営の受託、日雇労働者やその他の就業意欲のある者に対する無料の職業紹介事業をはじめとする就労を支援するための各種事業の実施や、勤労家庭の児童に対し健全な育成を支援するための保育園の運営により、今日までの50年間にわたり一貫して、労働者の暮らしを豊かにする福祉の向上に力を注いできました。

#### (労働プラザ運営の基本方針)

特に、平成7年から今日までの労働プラザの管理運営の受託や指定管理者としての管理運営をはじめとして、長年にわたる類似の労働福祉施設等の管理運営、さらには各種の労働に関する教育・研修事業によって蓄積したノウハウ、実績・経験、人材を活かし、次の基本方針により労働プラザの運営を行ないます。

#### 労働プラザ運営の基本方針

- 1 労働者や県民が気軽に集まり、交流し、学習し、知りたい情報が容易に手に入る県の労働者福祉活動の拠点として、労働者の教養文化、研修、健康づくり等の活動の支援を引き続き促進します。
- 2 日常的・定期的な巡回・保守点検、美化対策、問題箇所の早期発見・早期対応により、利用者や入居団体が安全で安心して利用・入居できるよう、施設を適切に維持管理します。
- 3 当協会の組織行動指針、倫理基準等に則り、関係法令、県の条例等を遵守し、利用者や地域の信頼と満足度を最大限に高めていきます。

4 指定期間の5年間で、次のとおり利用率及び利用者数の達成目標値を設定し、必ず目標以上を達成します。

区 分		目標数値
利 用 率	多目的ホール	85%
	会議室	93%
	ギャラリー	65%
	音楽スタジオ	70%
	トレーニングルーム	80%
利 用 人 員		350,000人

5 利用者の意見や要望を的確に受け止め、運営に反映させ、ひとりでも多くの方々に笑顔と思い出が残せるよう、利用者本位の運営を行ないます。

6 自主事業の積極的な開催、自主サークルづくりやサークル団体の交流支援、多様な媒体を活用した施設のPRにより、利用者が一層増大するよう、利用者ニーズに即したサービスの充実に引き続き取り組みます。

7 最小限の人員で質の高いサービスを提供できる簡素で効率的な運営を行います。

8 住みよい地域社会をつくるため、引き続き相互理解と信頼を築いていくため、住民や関係団体等と緊密に連携を図っていきます。

(業務の一部委託)

1 労働プラザを専門的かつ的確に維持管理するため、次の業務を専門の事業者へ委託します。

かながわ労働プラザ清掃業務	廃棄物収集運搬処理業務
かながわ労働プラザ設備保守管理業務	消防設備点検(機器・総合点検)業務
中央監視装置等保守点検業務	消防設備点検(機器点検)業務
エレベーター保守点検業務	自家用電気設備精密点検業務
かながわ労働プラザ警備業務	機械式駐車設備点検業務
冷温水発生機保守点検業務	トレーニング機器点検業務
自動ドア保守点検業務	音響設備点検業務
防火シャッター定期点検業務	ピアノ調律業務
緑地管理業務	多目的ホール設営業務
冷却水処理装置保守点検業務	
かながわ労働プラザ機械警備業務	
古紙収集運搬・処分業務	

- 2 委託業者の選定は、経費の効率的・効果的な執行を図るため、当協会の財務会計規程に基づき、業務のうち、委託契約予定額が100万円以上については指名競争入札により、100万円未満については見積もり合わせによる随意契約により行ないます。
- 3 指名競争入札や見積もり合わせを行うに当たっては、県内の中小企業者に対して受注機会の確保・拡大を図るため、県内に本店、支店又は営業所を置き、県の指名競争入札参加資格者名簿に登録されている中小企業者（中小企業基本法第2条第1項各号のいずれかに該当する者）から選定します。

## (2) 利用者の平等利用の確保に関する考え方について

### 1 基本的な考え方

「公の施設」であることを認識し、当協会の組織行動指針や法令順守等を定めた倫理基準に則り法律、条例・規則を遵守し、利用者の誰もが「平等でない」との疑念を持つことなく平等に利用できることを基本として運営にあたります。

### 2 利用機会についての平等利用の確保

「かながわ労働プラザご利用の手引き」の掲示

かながわ労働プラザの利用にあたっての利用の制限、遵守事項及び利用料の還付・減免に関する事項など利用者の皆様に必要な情報を記載した「かながわ労働プラザ利用の手引き」を館内及びホームページ上に引き続き掲示します。

「かながわ労働プラザ業務マニュアル」の活用

特定の団体等を優遇することのないよう、職員全員が条例・規則の解釈等を記載した「かながわ労働プラザ業務マニュアル」に則り、引き続き運営します。

利用不承認の場合の理由の説明

ア 利用不承認の場合、条例・規則の運用判断を伴うことが多いため、不公平・不平等を感ずることがないように、利用希望者に理由を丁寧に説明し理解を得るよう努めます。

イ 利用できない事例を具体的に上げて、館内掲示及びホームページ掲載などによりわかりやすく周知します。

ウ 判断にあたっては、職員だけではなく館長の判断を基本にするとともにトラブルへの対応を記録し、事例別に整理した「実例集」を引き続き整備します。

### 3 利用申込の際の公平性の確保

利用者への予約システム端末の使い方のサポート

インターネット操作の苦手な方々に、窓口を設置してある予約システムの端末において職員が利用者と共に操作し、習得していただけるよう、引続きサポートします。

システム操作方法の講習会の開催

システム予約の操作方法を習得していただき、利用申込を円滑に行えるよう、月1回定期的に講習会を開催します。

### (3) 関係法令等の遵守に対する考え方について

#### 1 基本的な考え方

かながわ労働プラザ運営にあたっては、当協会組織行動指針や法令遵守等を定めた倫理基準に則り、地方自治法、神奈川県立かながわ労働プラザ条例、同施行規則、労働関係法令、建物の維持管理に関わる法令を遵守した運営を行ないます。

#### 2 職員全員の関係法令等の知識の習得

定期的な勉強会の開催及び研修への参加

施設運営に係る関係法令等についての勉強会を継続実施し、また法令遵守等の研修を受講し、研修成果を共有することにより職員全員の知識向上を図ります。

最新情報の把握

常に法令の動向に注意し、法令の改正があった場合は内容を職員全員に周知し、その把握に努めます。

業務マニュアルの周知

かながわ労働プラザ条例、同施行規則の運用基準をまとめた業務マニュアルを職員全員に熟知させ、規定を遵守した適切な運営を行ないます。

#### 3 利用者への周知

「ご利用の手引き」の周知

プラザを利用する際に、遵守していただく規定等を記載した「ご利用の手引き」をホームページ上や館内に掲示し周知します。

利用不承認の事例の提示

利用できない催し物の事例を、利用者にわかりやすくホームページや館内に掲示し周知します。

#### 4 委託業務に関する関係法令等の周知

委託する業務の内容や関係法令について業務マニュアルに登載するとともに、委託業者に対して業務に関する法令の周知を図ります。

## (4) 個人情報保護の考え方と取組みについて

### 1 個人情報保護の考え方

IT化の進展に伴い、コンピュータ等を通じて大量の個人情報が処理されていますがその取扱いによっては、個人に甚大な被害が及ぶことがあります。

当協会では、個人情報の有益性に十分配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的として、神奈川県個人情報保護条例の規定に基づいた個人情報保護規程及びかながわ労働プラザ個人情報保護要綱を整備し、内外に個人情報の保護についての姿勢を明確にするとともに、職員への周知徹底を図り、個人情報の保護・管理に積極的に取り組んでいます。

また、当協会が運営する「かながわ労働プラザ」等の指定管理事業を含め全ての業務で、神奈川県個人情報保護条例に基づいた「PDマーク」を取得し、個人情報の保護に積極的な事業者としての認証を得ています。

労働プラザの管理運営に当たっては、多くの利用者の方が個人情報を扱いますので、指定管理者の責務はもとより協会の社会的責任を果たす上からも、利用者の権利を侵害することのないよう、積極的に個人情報の保護を図ります。

### 2 個人情報保護の具体的な取組み

当協会が、現在実施している個人情報保護の取組みを、引続き次のように実施します。

#### 法令・規程等の適切な運用

ア 個人情報保護法、神奈川県個人情報保護条例、同施行規則及び当協会個人情報保護規程に則り、指定管理者の責務として個人情報の保護に積極的に努めます。

イ 個人情報を適正に取り扱う責任者として、館長を当協会個人情報保護規程が定める個人情報管理者に任命します。

ウ 個人情報の開示及び苦情への迅速な対応のための利用者窓口を設置します。

#### 情報セキュリティ対策

ア パソコンの盗難防止のため、使用している全てのパソコンにセキュリティワイヤーを取り付けます。

イ 全てのパソコンにパスワードを設定するとともに、外部持ち出しを禁止します。

ウ 自主事業参加者名簿等の個人情報が記録されているUSBメモリー等の電磁的記録媒体は、鍵のかかる金庫に保管し、館長又は許可を受けた職員以外の者が取り扱うことができないようにします。

エ ファイル交換ソフト等の不正ソフトウェアは絶対に使用しません。

オ 利用が終了した個人情報は確実にかつ速やかに廃棄します。

- ・ 紙情報 シュレッダーで裁断又は焼却処理等
- ・ 電子情報 消去又はハードディスクの破壊等

#### 提供の制限

ア 施設を利用するには、あらかじめ公共施設利用予約システムに利用申込者の個人情報（氏名・住所・電話番号等）を登録する必要がありますが、これらの情報を第

三者に提供しません。

イ 会議室、多目的ホール及びその他の施設を利用する個人・団体・企業等の情報を第三者に提供しません。

ウ かながわ労働プラザが実施する自主事業へ参加する方の個人情報（氏名・住所・電話番号等）を、第三者に提供しません。

利用の制限

かながわ労働プラザが取得した個人情報は、本人の同意を得た場合を除き、かながわ労働プラザの自主事業や、当協会の他の事業の案内やPRに利用しません。

事故等発生時の対応

万一、個人情報に係る事故等が起こった場合は、次により適切に対応します。

ア 事実関係の確認・把握

イ 県所管課等の関係機関への連絡

ウ 影響範囲の特定

エ 本人への通知

オ 原因の調査

カ 再発防止策の検討・実施

### 3 職員への個人情報保護の周知、教育

個人情報保護に関する対応の周知徹底や、個人情報保護の観点からのセキュリティに対する危機意識の徹底など、職員に対し、教育（研修等）を引続き実施します。

### 4 情報公開の取組み

当協会は、情報提供の推進や透明性を掲げた情報公開規程を定めておりますので、かながわ労働プラザの指定管理者として、引続き情報の提供・公開を積極的かつ適切に取り扱います。

## ( 5 ) 環境への配慮に対する考え方と取り組みについて

(環境への配慮に対する基本的考え方)

環境の保全と創造は、県民の全てが健全で恵豊かな環境の恵沢を享受するとともに、将来の世代に継承していくことが大切と考え、その実現には、環境への負荷の少ない健全な経済の発展を図りながら、持続的に発展することができる持続可能な社会を構築していく必要があると考えます。

労働プラザの管理運営に当たっては、こうした考え方に基づき、県の事務事業温室効果ガス排出抑制計画及び環境マネージメントシステムに沿って、環境に配慮した取り組みを行ってまいります。取り組みに当たっては、「もったいない」を職員全員の合言葉として、日常の管理運営にその意識を反映させ、無駄をなくすことを常に心がけていきます。

(環境への配慮に対する具体の取り組みについて)

### 1 温室効果ガスの削減への取り組み

温室効果ガスについては、庁舎管理者であるかながわ労働センターと協議の上、削減目標率を設定し、その削減に取り組みます。

「労働プラザの利用案内」やホームページ等に、労働プラザに来所される方は自動車の使用をできるだけ控え、公共交通機関等を利用されるよう記載します。

労働プラザの維持管理に当たって必要な物品やサービスの購入・利用に当たっては温室効果ガスの排出量がより少ないものや、排出量がより少ない方法で提供されるものを購入・利用します。

### 2 エネルギーの削減への取り組み

電気、ガスについては、庁舎管理者であるかながわ労働センターと協議の上、削減目標率を設定し、その削減に取り組みます。

冷暖房の温度設定を、冷房時28℃、暖房時19℃を目安とし、利用者や入居団体のご理解・ご協力を得ながらその徹底を図ります。

設備等の不具合により無駄な電力が消費されていないか、常に使用量(料)をチェックします。

### 3 グリーン購入の拡大への取り組み

物品やサービスの購入に当たっては、グリーン購入目標率を100%に設定し、グリーン購入ネットワークを活用するなど、環境に配慮したグリーン商品を購入します。

印刷物の作成に当たっては、再生紙目標利用率を100%に設定し、再生紙を必ず使用します。

### 4 コピー紙の使用量の削減への取り組み

コピーの両面印刷やコピー済みの裏面の利用を徹底し、コピー紙使用量の削減を図ります。

#### 5 廃棄物の削減への取組み

利用者が持ち込んだゴミの持ち帰りの推進や、労働プラザ内団体の統一的な廃棄物の分別の徹底により、その発生量の削減を図ります。

リサイクルや焼却による排出ガスの抑制を目的に、また、その売却益により恵まれない子どもたちへのワクチン購入が図れることから、施設利用者や入居団体等に呼びかけてペットボトルのキャップを引き続き回収します。

#### 6 緑化協力金制度への取組み

駐車場利用者の皆様から、地球温暖化防止や緑の保全へのご理解とご協力をいただき、引き続き1台当たり20円の緑化協力金を「かながわトラストみどり基金」にご寄附いただいております。

#### 7 環境に配慮したイベント等の取組み

会議室等の利用者、自主事業受講者やプラザフェスタ来場者に、自動車の使用をできるだけ控え、公共交通機関等を利用されるよう、利用案内、ホームページ、チラシ、ポスター等により周知します。

プラザフェスタの実施に当たっては、チャリティーバザーやフリーマーケットを実施し、資源のリサイクルに取り組みます。

#### 8 環境配慮に関する職員研修の実施

地球温暖化防止への理解を深め、問題意識を持って環境への配慮が推進できるよう、職員に対し環境配慮に関する研修を実施します。

#### 9 委託業務に関する環境への配慮の取組み

清掃、設備運転・保守管理等に係る委託業務について委託契約を締結する際には、県が定めている「サービスを購入する際のグリーン調達基準について」及びプラザ指定管理者業務基準に記載されている環境配慮事項を仕様書に記載し、委託業者に対して環境配慮を求めています。

#### 10 環境配慮推進委員会の設置

エネルギーや廃棄物の削減等を図るには労働プラザ全館が一体となって取り組む必要がありますので、労働プラザに入居する県機関、団体や委託業者を構成員とする「環境配慮推進委員会」を設置し、エネルギーや廃棄物の削減を始めとする環境配慮の実施に取り組みます。

## 2 施設・設備の維持管理について

### (1) 施設・設備の維持管理について

#### 1 基本的な考え方

利用者や入居機関・団体の職員に安全で快適な空間を提供し、施設・設備の正常な稼働を維持するには、日常のこまやかな点検、迅速な修繕による保守管理が何よりも大切と考えます。労働プラザ指定管理者業務基準に基づいて、施設・設備を適切に維持管理することにより、利用者やプラザで働く職員に安全・安心の確保と快適な施設環境を提供します。

#### 2 維持管理体制

施設・設備等維持管理マニュアルを策定します。

かながわ労働プラザ施設・設備等維持管理年間計画書（別紙）を作成し、計画的な維持管理に努めます。

無理・無駄のない点検の実施や修繕を行い、コスト削減も視野に入れた効率的な維持管理をします。

安全性の確保を何よりも重視し、緊急時に迅速な対応が取れるよう日頃からの備えに万全を期するようにします。

施設・設備の維持管理に経験豊富な職員を配置し、業務を業者任せにしないよう委託業務のチェックなどを強化し、十分な監視体制を構築します。

他施設等の維持管理に関する情報を維持管理にいかしていきます。

庁舎管理上の問題点として維持管理上支障の出る場合には、修繕も含めた各調整等については、その都度、県担当者との協議のうえ、利用者サービスの低下をきたさないよう、また、後回しにしないよう迅速な対応を心がけます。

「施設・設備チェックシート」により、職員が毎日1回施設や設備を点検します。

#### 3 年間修繕計画の策定と執行

突発的な修繕以外の計画修繕については、年間修繕計画を策定し、計画に基づく順序で確実に実施します。

緊急性又は必要性において優先順位を設けるものの、安全・安心に関する施設・設備の修繕は、何を差し置いても早めの修繕実施を常に心がけていくこととします。

修繕を実施する場合、利用者に迷惑とならないよう配慮するとともに、事前に計画されている修繕についてはホームページ等で情報を提供します。

修繕については、県とのリスク分担に従い適切に実施します。

#### 4 かながわ労働プラザの施設・設備の維持管理項目及び業務内容

##### 常駐委託業務

- ・ 清掃業務（日常清掃（毎日）、定期清掃（原則月1回）ほか）
- ・ 警備業務（有人警備、出入者管理、鍵の保管、防火防災業務、早朝・夜間の電話

#### 交換業務ほか)

- ・ 冷暖房・空調設備運転管理業務〔ボイラー技師選任含む〕
- ・ 自家用電気工作物日常点検業務（電気主任技術者選任含む）
- ・ 環境衛生管理業務（環境測定（ビル管理士選任）、害虫駆除、水槽清掃等）
- ・ 電話交換業務
- ・ 防火管理業務（消防設備関係ほか）
- ・ エレベーター、自動ドア、駐車装置日常運転・調整業務
- ・ 照明関係業務（館内照明器具等の交換作業等）
- ・ 警備機器関係業務（機械警備システム保守管理等）
- ・ 給湯・給排水設備関係点検業務

#### 定期点検等委託業務

- ・ エレベーター保守点検（法定点検、フルメンテナンス契約による乗用3基、人荷用1基の保守点検、月1回）
- ・ 防火シャッター保守点検（防火シャッター、グリルシャッター、防煙シャッター作動点検ほか、年2回点検）
- ・ 自動ドア保守点検（引分式2基、片引式16基作動点検ほか、年3回）
- ・ 中央監視装置保守点検（冷暖房・エレベーター・空調・給排水・防災等遠隔操作盤保守点検、点検項目により月1回～年1回）
- ・ 冷却水処理装置保守点検（冷却塔外観機能点検、薬品注入、水質点検）
- ・ 冷温水発生機保守点検（冷暖切替点検、チューブ洗浄ほか、年7回）
- ・ 緑地管理業務委託（立木・植栽剪定、消毒は年1回、除草のみ年2回）
- ・ 機械警備委託（人的警備終了時から警備開始までの間(22:00～07:00頃まで)
- ・ 廃棄物処理委託（可燃物（月～土）・不燃物（火・木）ゴミの収集）
- ・ 古紙収集運搬及び処分業務（古紙・シュレッダーごみ収集、年16回）
- ・ 消防設備保守点検（法定点検、外観・機能、年1回）
- ・ 消防設備総合保守点検（法定点検、外観・機能・総合、年1回）
- ・ 電気設備精密点検（法定点検、外観・機能・測定（停電））

#### 指定管理部分の設備の委託業務

- ・ 機械式駐車装置保守点検（機械式駐車装置・ターンテーブル）の点検（年6回）
- ・ トレーニング機器保守点検（フィットネス機器類調整点検、年1回）
- ・ ピアノ調律・音響設備点検（ピアノ年2回、音響ワゴン・音楽スタジオ機材等点検年1回）

(別紙)

かながわ労働プラザ 施設・設備維持管理年間計画書

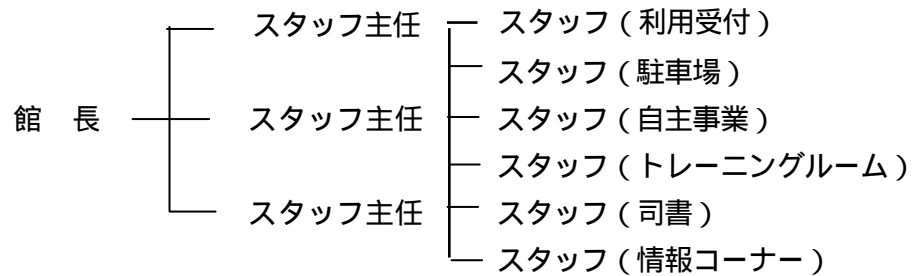
区分	項目	管 理 内 容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
常駐委託業務	清掃業務	日常清掃												
		定期清掃												
		臨時清掃												
	警備業務	有人警備												
定期点検等委託業務	設備保守 管理業務 及び電話 交換業務	冷暖房・空調 電気・給排水 衛生・防災・電 話交換業務												
	エレベーター保守	フルメンテナ ンス契約(4基)												
	防火シャッター保守	防火・防煙・ グリル												
	自動ドア保守	引分・片引 16基保守												
	中央監視装置保守	冷暖房・エ レベーター・空調・ 給排水・防 災・遠隔操 作盤点検												
	冷却水処理装置保守	冷却塔清掃 保守・薬品注 入ほか												
	冷温水発生機保守	冷暖切替他												
	緑地管理	植栽剪定他												
除草														
機械警備	人的警備以 外													

定期点検等委託業務	廃棄物処理	可燃物・不燃物処理																
	古紙収集運搬・処分	古紙・シュレッダーごみ																
	消防設備保守	外観・機能																
	消防設備総合点検	外観・機能・総合																
	電気設備精密点検	外観・機能・測定（停電）																
指定管理の備維持管理業務	機械式駐車設備保守	機械式駐車装置・ターンテーブル保守																
	トレーニング機器	フィットネス機器類調整点検																
	ピアノ調律・音響ワゴン・音楽スタジオ機材設備点検	ピアノ調律 音響ワゴン・音楽スタジオ機材・ホール音響調整卓調整点検																

### 3 施設の運営体制について

#### (1) 組織体制及び人員配置計画について

##### 1 組織体制



##### 2 人員配置計画

###### 職員配置数及び職務内容

職名	人数	主な担当職務
館長	1	管理運営総括・対外調整・職員の指導育成・職員採用・ 庁内団体調整・運営委員会・図書資料選定等委員会・出納員
スタッフ主任	3	館長の補佐・利用受付・施設維持管理・自主事業の企画実施 労働関係情報の提供・図書の貸出し・ レファレンスサービス・トレーニング指導 関係団体との連携・現金取扱員・物品取扱員・経理
スタッフ	1	情報コーナー司書 図書の貸出し・レファレンスサービス・労働関係情報の提供
	8	利用受付・図書の貸出し・レファレンスサービス 自主事業の実施
	6	駐車場入出庫管理、料金徴収事務
計	19	

\*館長・スタッフ主任は週38時間45分勤務

スタッフは週20時間未満勤務（情報コーナー司書は週25時間）

###### 資格、能力等

###### ア 館長

- 当協会の所属長級の常勤職員で、施設の管理運営能力等を有する者を配置します
- 会館管理運営の経験を有し、高い職員指導能力を有すること
- 労働関係の知識、経験をしっかり備えていること
- 労働者福祉の充実・向上に理解と協力を惜しまないこと
- 会館の利用促進を推し進められること
- 利用者の意見・要望を的確に把握できること
- 防火管理者の資格を有していること
- 普通救命講習会受講修了者であること

## イ スタッフ主任

館長を補佐し、施設の維持管理や対外連絡調整能力があり、率先してスタッフを指揮・指導できる人材を配置します。

金銭、物品の管理が適切にできること

対外連絡調整能力を有すること

会館の安全、安心のための管理業務が的確に遂行できること

利用しやすい会館環境の整備が出来ること

機械・設備等の不具合の際の迅速な対応ができること

スタッフの接客・接遇等に適切な指示、監督ができること

司書、トレーニング指導の資格・経験を有すること

## ウ スタッフ

朗らかに、かつ適切に利用者と接することができる人材を配置します

利用受付全般ができること

会館内及び近隣の諸案内（インフォメーションサービス）ができること

司書資格を有し、的確なレファレンスサービス等ができること

経験豊かな職員の配置

これまでの実績に基づき、かながわ労働プラザに経験豊富な職員を配置していきます。

ア 当協会の職員の多くが利用者のニーズに応える会館等の運営を熟知しています。

イ これまで、かながわ労働プラザにおいて、少人数で効率的、効果的な運営を行なってきました。

ウ 労働者の福祉の向上だけでなく、地域に根ざしたふれあいの場として、十分な実績を上げてきています。

エ 職員は、当協会の基本理念に基づき、労働福祉の推進に寄与する意識を持って日々、業務に携わっています。

オ 会館運営に関する研修や労働の専門性を高める研修等へ参加するなど、積極的に知識・技術の修得に努めています。

指定管理業務への継続配置

次の取り組みにより、かながわ労働プラザの指定管理業務を適切に遂行しうる人材を、継続して配置します。

ア 適切な人事評価により、職員の意欲向上を図ります。

イ 積極的に研修等に参加させるなど、職員の資質向上に取り組みます。

必要な職能

次の能力のある人材の配置を進めます。

ア かながわ労働プラザの設置目的である「労働者の福祉の増進を図り、文化活動の場を提供する」を十分理解し、利用者に適切、かつ、積極的な対応ができる人材

イ かながわ労働プラザの管理運営に常に情熱を持ち、労働者福祉の観点から取り組んでいける人材

### 3 勤務体制

開館時間の午前9時から午後10時まで、管理運営に支障のない勤務体制を整えます  
職員の基本勤務シフトは、別紙「かながわ労働プラザ勤務体制(基本シフト)」のとおりとします。

#### 勤務時間

職員の勤務時間は、次のとおりとします。

ア 館長・スタッフ主任は、1勤務当たり7時間45分、週5日、週38時間45分勤務制とします。

イ スタッフは、1勤務当たり4時間又は5時間、週4日程度、週20時間未満(平均18時間程度)勤務制とします。(情報コーナー司書は、1勤務当たり5時間、週5日、週25時間勤務)

ウ 職員の勤務は交代制とし、利用者に適切な対応ができる勤務シフトを組みます。

エ 職員の勤務交代に際しては、勤務時間中に必ず引継ぎができる時間を設定します  
休日設定等

週休日、休暇等は、次のとおりとします。

ア 週休日(勤務時間を割り振らない日)は、4週8休制を基本としていきます。

イ 有給休暇その他の休暇・休日については、労働基準法のほか当協会の職員就業規程によります。

#### 給与その他の勤務条件等

給与その他の勤務条件等は、次のとおりとします。

ア 給与については、当協会の職員給与規程及び職員就業規程により支給します。

イ 社会保険の加入については、各種社会保険関係法規の定めるところによります。

ウ 定期健康診断については、労働安全衛生法や職員就業規程により実施します。

#### 勤務体制に対する当協会の支援

職員の急な欠勤その他緊急事態等が発生した場合は、当協会から職員を派遣し、管理運営に支障が生じないよう支援体制を整えていきます。

## (2) 職員採用及び職員の指導育成・研修の考え方について

### 1 職員の雇用と働きやすい労働環境の整備

多様な人材が組織の活性化を促していくものと考えます。社会の変化に柔軟に対応する上からも、女性、高齢者や障害者等それぞれに価値観の違う人材の確保により、多方面からの様々な利用者ニーズに的確に応えていけると考えています。

また、働きやすい環境を作っていくことで職員の笑顔の絶えない明るい職場となり、人権に配慮した職務を遂行し、県民・利用者あつてのかながわ労働プラザであることを忘れず、人と人とのふれあいを大切に、いつでも気軽に利用できる会館となると考えます。

#### 女性、高齢者、障害者の積極的な雇用

会館業務に当たる職員については、性別や年齢による能力差はないと考えますが、女性は生活者としての視点を持ちやすく、女性ならではの気配りや感性を有効に活かすことができ、高齢者は、その豊富な知識・経験により、それぞれ会館の運営に大きな力となります。障害を持った人も会館の運営に力を発揮できます。

職員を新たに雇用するに当たっては、女性、高齢者、障害者の積極的な雇用に取り組みます。なお、当協会では、全職員中、女性は60.4%、60歳以上の高齢者は30.2%を占め、障害者雇用率は法定雇用率1.8%を超える2.3%です。

#### 現勤務者の継続雇用

館長は、かながわ労働プラザに勤務経験のある常勤職員を配置し、館長以外の職員については、原則として、現在かながわ労働プラザに勤務している職員の意向を踏まえ、スタッフ主任又はスタッフとして継続的に雇用してまいります。

#### 公的機関を通じた雇用

新たに職員を雇用するに当たっては、地域の事情に明るく、利用者と朗らかに、かつ、適切に接することのできる地元の人材を中心に、ハローワーク横浜を通じて雇用します。

#### 働きやすい労働環境の整備

職員が仕事と家庭の両立ができるよう、当協会の職員就業規程や育児及び介護に関する規程で定めている育児・介護休業や子の看護休暇、育児参加休暇の取得を促進することにより、次世代育成を支援し、仕事と家庭の調和(ワーク・ライフ・バランス)を推進していきます。

なお、当協会は、次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定し、神奈川県子ども・子育て支援推進条例に基づく推進事業者としての認証(かながわ子育て応

援団)を取得しております。また、組織行動指針の一つとして、「仕事と生活の調和の推進」を掲げ、職業家庭両立推進者を選任するなど、職員が働きやすい職場環境を構築し、組織の安定と職員の生活の確保に努めております。

## 2 職員の指導育成・研修の考え方

当協会の「人材育成基本指針」や当該年度の「人材育成基本計画」に基づき、幅広い公共の福祉を担う責任感と使命感を意識するとともに、職員の個性や意欲を駆り立て、施設運営を充実・強化できる人材を積極的に育成します。

### 職員の研修への参加

会館の運営に必要な「知識・技術・応対」をテーマに、かながわ労働プラザに勤務する職員の更なる資質向上を図るため、当協会が実施又は参加している各種研修を積極的に受講させてまいります。

#### ア 会館の運営能力の向上に関する講習

- ・ 公立文化施設協議会事業（事業研修・アートマネジメント研修）
- ・ 神奈川県公益法人等連絡協議会（県関係44団体加盟）の職員研修（経営改善、法人運営、福利厚生、人材育成、個人情報保護等）
- ・ 類似施設等での実務研修（「川崎市生活文化会館」等での実務体験等）
- ・ 職業能力開発にかかる研修（キャリア形成支援・職業能力開発推進者研修等）
- ・ 危機管理研修（普通救命講習やAED取扱講習）
- ・ 利用者等による迷惑行為の対応に関する研修（行政対象暴力対策・不当要求防止対策研修）

#### イ 接客、接遇に関する研修

- ・ 県民満足度向上のための対応能力向上研修（接客接遇研修・ビジネスマナーセミナー等）
- ・ 神奈川県公益法人等連絡協議会「人材育成部会」研修
- ・ 保養・宿泊関係施設での現場実務研修（万葉荘：(財)神奈川産業振興センター運営）  
（いこいの村あしがら：(財)あしがら勤労者いこいの村運営）

#### ウ 労働の専門性を高める研修

- ・ 県主催の労働大学講座や短期労働講座
- ・ 国、県等の労働関係団体の講習（高年齢者・障害者雇用セミナー・雇用管理研修）

#### エ 多様な働き方にかかる研修

- ・ ワーク・ライフ・バランスセミナー
- ・ 職場のメンタルヘルス対応セミナー

#### オ 環境に配慮した研修

- ・ 地球温暖化防止に伴う、環境負荷低減等にかかる研修  
（環境負荷低減に関するグリーン購入の促進）  
（資源リサイクル（ゴミの分別・減量化等））  
（省エネルギー対策等、各種エコ対策の具体的実践）

#### カ 組織倫理に関する研修

- ・ 不祥事防止対策の講習
- ・ CSRに関する研修
- ・ 個人情報保護に関する研修
- ・ 人権に関する研修

#### 日常業務や職員会議を通じた職員の指導育成

ア 労働関係の知識、会館の運営・施設設備の熟知、利用者との信頼関係の構築などができる人材を育成するため、日常業務を通じて職員の指導育成を図ります。

イ 職員会議をOJTの一環として捉え、業務内容等の理解、実務習得に取り組んでいきます。

#### 研修成果の職場への反映

研修を受講した職員のみならず、職員全員が研修成果(知識・技術等)を共有することが大切でありますので、職員会議や打合せ会議等を活用し、研修受講者による未受講者への職場研修の実施や、研修成果の報告・勉強会等を開催します。

#### 職員提案制度

当協会では、事業運営上の課題や職員それぞれが分担している業務上の問題等について、職員の創意工夫や事務の合理化等を図り、併せてやる気（意識改革）と企画力の向上、さらに職場の活性化などに資することを目的として、職員による提案制度を設けています。

この制度を活かして、職員一人ひとりが知恵と工夫を引き出し、かながわ労働プラザの運営への参加意欲を高めることにより、利用者への一層のサービス向上と効果的・効率的な運営を行なってまいります。

#### 4 利用料金について

##### (1) 利用料金の設定について

- 1 利用料金については、新たに指定管理業務に加わる指定管理部分の「施設及び設備の維持管理に要する経費」及び「光熱水費・電話料」を利用料金によって賄う必要があることから、プラザ条例が定める利用料金の上限額を基本とする利用料金とします。
- 2 ギャラリーの利用料金については、プラザ条例では1日についての利用料金の限度額が定められていますが、展示会等の利用だけでなく多目的に利用できるように、新たに3時間ごとの利用料金を設定します。
- 3 トレーニング機器一式の利用料金については、プラザ条例が定める上限額と同額の300円とし、あわせて、トレーニングルームの利用促進や利用者のニーズを踏まえ、1回当たり270円に相当する10枚綴りの回数券2,700円も発行します。
- 4 屋内駐車場の利用料金については、利用者の利便性や近隣の他の駐車場の料金の状況を踏まえ、新たに自動二輪車の利用料金として1時間当たり100円、上限額として1日最大800円を設定し、自動車の利用料金については上限額を1日最大2,000円に改定します。

##### (2) 利用料金減免に関する考え方

現在適用しております次の減免基準を引き続き実施してまいります。

全額免除	会議室等	国、県又は県内の市町村の機関が労働者の福祉の増進を図ることを直接の目的とした講演会、研修会その他の行事に利用するとき
	駐車場	行政機関及び行政関係団体の利用者（ただし、1時間以内の利用に限る。）、施設の修繕等緊急時の利用及び障害者が駐車場を利用するとき
半額免除	会議室等	労働組合の連合する団体（企業連を除く。）及び経営者団体が広域的な地域（市区町村の区以上）の労働者の福祉の増進を直接の目的とした講演会、研修会、絵画等の展示会、囲碁等の大会を開催するとき
		障害者の福祉の増進を図ることを目的として障害者団体又は国、県市町村及びボランティア団体が会議等を開催するとき

## 5 運営経費について

### (1) 効果的、効率的な運営の取組みについて

#### 1 基本的な考え方

会館等の施設運営は、一般的に管理費の占める割合が多くなりがちですが、最小限の人員で、質を高める運営を行うとともに、施設・設備の維持管理等についても効率的・効果的な執行に努め、簡素で効率的な運営を実現します。

#### 2 効果的、効率的な運営のための具体的な方策

##### 人員配置

労働福祉施設の管理運営は、当協会の基本的事業の一つであり、職員の多くが利用者のニーズに応える会館等の運営を熟知していますので、豊富な経験を有する職員を配置するなど、効果的・効率的な運営をしていきます。

##### 効率的な施設整備

かながわ労働プラザ施設・設備における修繕及び更新等を年度ごとに計画した「かながわ労働プラザ施設整備計画」に則り適正な執行を図ります。。

##### 効率的な経費の執行

ア 両面刷りの徹底による紙の節減やWeb印刷による印刷経費節減など、事務経費の節減を図ります。

イ 施設の修繕や物品の購入にあたっては、当協会の財務会計規程に基づき、見積り合せによる随意契約又は指名競争入札により適正に執行し、経費節減を図ります。

##### 光熱水費の節減

ア 電気・ガスの使用料削減率を定め、水道使用料と併せて削減に取り組みます。

イ 昼休みの消灯、不要な照明の消灯を徹底し、利用者にも会議室等の利用終了後に消灯するよう協力を引き続き求めていきます。

ウ 利用者等が利用する3台のエレベーターについては、時間帯別の利用頻度によりその一部を稼働停止にします。

エ 機械式駐車場については、時間帯別の利用頻度によりその一部を稼働停止にします。

オ 水道使用量の節減を図るため、女子トイレに流水擬音装置(31台)を設置し、水道水の蛇口に節水コマを取り付けます。

カ 冷房時28℃、暖房時19℃の温度設定により経費節減を図ります。

##### 共同購入サービスによる事務用品等の経費の節減

事務用品等共同購入サービスの割引制度を活用するとともに、事務用消耗品の在庫管理を徹底し、経費の節減を図ります。

##### プラザ業務効率化推進委員会の設置

当協会職員、プラザ職員、委託業者、かながわ労働センターにより構成された「プラザ業務効率化推進委員会」を設置し、効果的・効率的な施設維持管理業務を行うた

めの方策を検討、業務の効率化を図ります。

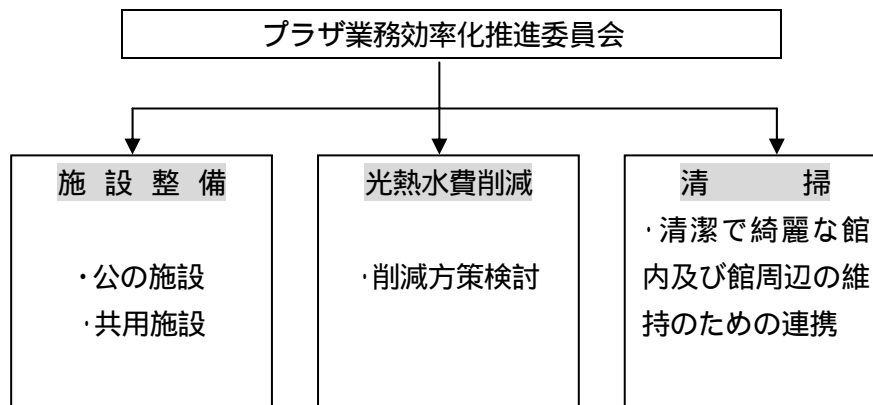
\* 「プラザ業務効率化推進委員会」

主な構成団体・（公財）神奈川県労働福祉協会

- ・ かながわ労働プラザ
- ・ 委託業者（清掃・設備・警備）
- ・ かながわ労働センター

検討項目

- ・ 施設維持管理の効率化について
- ・ 施設・設備整備計画について



業務改善委員会の設置

適切な業務運営の推進を図るため、会館職員と当協会事務局の職員で構成する「業務改善委員会」を設けます。

ア 管理運営のあり方、事業計画の進行管理や利用者からの意見・要望への対応を検討するとともに、利用者数・利用率の状況を分析し、管理運営に的確に反映します。

イ 安定的運営や利用者サービスの向上を目的に利用者から見た施設の充実感、自主事業の充実度や職員の対応について、自己評価を行い、改善に取り組みます。

## 6 利用者へのサービス提供について

### (1) 利用者へのサービス提供に関する考え方について

#### 1 基本的な考え方

労働プラザの施設環境を充実させるとともに、労働情報を一元的に提供し、更に職員の対応サービスを強化する等、県民・利用者の満足度を高めてまいります。

様々な利用者サービスについては、次の4つの項目を基本として継続及び拡充しました新たな取り組みを実施することによりサービスの向上を図ります。

- ・利用者ニーズに即した施設・設備の提供
- ・労働関係情報をはじめとした様々な情報の提供
- ・学習機会の場の提供
- ・きめ細やかな対応による接客サービス

#### 2 サービス向上のための具体的な方策

利用者ニーズに即した施設設備の提供

継続・拡充

ア 電子掲示板による情報提供の実施、電子掲示板により利用案内、サークル情報・催し物の案内など、多様な情報を提供します。

イ 癒しの空間の提供

交流広場・エレベーターホールにおいて四季の移り変りが感じられるよう、観葉植物・フラワーアレンジメント等の配置やBGMを流しての癒しの空間づくりを引き続き行ないます。

ウ 清潔感のある施設の提供

プラザ敷地内周辺のゴミ拾いや除草等を清掃業者とプラザ職員が分担し、こまめに実施することにより清潔感のある施設の維持を図ります。

エ 第1期に導入した音響・映像設備機器類の維持管理

「便利で使いやすい設備・機器類の提供」をテーマとして、第一期に整備し、利用者に好評を得ております設備・機器類を引き続き維持管理し、提供します。

- ・液晶プロジェクター（ホール・第3会議室・特別会議室）
- ・電動スクリーン（ホールA・第3・第7会議室）
- ・DVDレコーダー（ホールAB、第3・7会議室）
- ・音響機器ミキサー・アンプ類一式（音楽スタジオ）

新たな取り組み

ア 点字による施設案内板及び会議室案内プレートの設置

かながわ労働プラザには、視覚障害者の方々のご来館される機会もあることから点字による利用案内板及び会議室案内プレートを設置します。

イ 授乳スペースの整備

幼児室を活用して、新たに授乳スペースを確保してまいります。

ウ インターネット環境の整備・パソコン研修室の整備の提案

労働者及び県民の方々へのインターネットやパソコンの学習機会の場が提供できるよう、パソコン研修が出来る環境の整備を県へ提案してまいります。

労働関係情報をはじめとした様々な情報の提供

継続・拡充

ア 労働情報コーナーに配架する労働関係の図書及び資料を充実します。

イ 交流広場に県内各地で開催される各種講座等の開催案内チラシ、近隣地域を中心とした観光施設等のパンフレットや地域情報誌などを来館者にわかりやすく配架します。

ウ ホームページに利用案内、空き室情報、サークル情報、近隣公共施設情報、自主事業開催情報、県及び関係機関・団体主催の講習会等の情報を掲載します。

エ トレーニングルームに、スポーツ、健康にかかる新聞記事のクリッピング掲示や雑誌等を配架します。

新たな取り組み

ア 新図書管理システムへの更新による蔵書検索機能の向上

現在、ホームページ上での蔵書検索は、図書管理システムから抽出したデータを加工し掲載しているため、掲載までに要する時間や利用者が検索に要する時間が、長くなっています。

23年度に図書管理システムの更新が必要となりますので、その際利用者がインターネット上から直接図書管理システムの蔵書検索にアクセスできるようにします。

きめ細やかな接客サービスの提供

継続・拡充

ア 利用者へのサポートの実施

会議室等の利用や貸出機器等の使用について、利用者の要望に沿ったきめ細かいサポートを行います。

イ 「全員コンシェルジュ宣言」の励行

利用者に信頼と好感を持っていただくため、県民・利用者の立場に立った接遇の姿勢をまとめた「全員コンシェルジュ宣言」を事務室内に利用者にもわかるよう掲示し、職員が毎日励行します。

ウ 外国語に対応する職員の配置

近年ご利用が多くなってきていることから、日本語の不自由な方々へのご案内を英語、ポルトガル語、中国語による対応が可能な職員を引き続き配置します。

エ 外国語による館内掲示

外国人の利用が多いトレーニングルームには、利用上の注意事項など、日本語のほか、英語、中国語、韓国語での案内を引き続き掲示します。

新たな取り組み

ア 高齢者にもやさしい利用案内の作成

高齢者の方々の利用も多いことから、文字を大きくした「利用の案内」を作成します。

イ 傘の貸出

館内等に放置された傘を回収し、「ことぶきカサ」（仮称）として無料で利用者に貸し出し、併せてエコ意識を高めてまいります。

尚、返却を促すため傘を返却していただいた利用者には、粗品を進呈します

ウ 「プラザコンシェルジュ」の配置

館内施設案内を始め、地域・文化・観光情報等の相談や地理案内等利用者の様々な要望に対応する「プラザコンシェルジュ」を窓口に配置します。

## (2) 施設の有効活用、利用促進に向けた取り組みについて

### 1 基本的な考え方

多目的な機能を持つ労働プラザの特性をいかした事業を展開するとともに、ホームページ等による広報をはじめ、労働情報の提供等を行い、県民・利用者の満足度を高め、リピーターの確保や新たな利用者の開拓など利用促進を図ります。

### 2 利用を広げるための積極的な広報活動

#### 継続・拡充

ア ホームページに施設案内を掲載します。

イ 自主事業やプラザフェスタの開催にあたっては、事前に各種メディア（新聞・タウン誌・TV）に広報します。

ウ 県内公共施設に「利用の案内」を配架します。

エ 広報誌「プラザ通信」を年3回発行します。

#### 新たな取り組み

ア ホームページに各施設の特徴を踏まえた広報を行ないます。

(例)・ 当館には幼児室を備えてありますので、お子様連れでの催し物の会場としてご利用いただけます。

・ 和室では、茶道、着付け教室が行える設備が整っています。

### 3 自主事業の開催

多目的ホール、トレーニングルーム、会議室等の多彩な施設を活用し、労働・生活・文化教養・健康などをキーワードに自主事業を開催します。

県民・利用者の皆様の自己学習、交流活動を継続する契機となるよう、また、労働プラザに一層の親しみをもっていただけるような、自主事業の開催に積極的に取り組みます。

受益者負担の観点から、有料が妥当な自主事業については、原則として実費程度の受講料を設定します。

年間自主事業計画を、年度の始めにホームページや掲示により周知するとともに、各自主事業については、開催前にその都度広報します。

各自主事業終了後には、受講者アンケートを実施し、今後利用者ニーズに合った講座の開催に努めます。

自主事業については、利用者の利用機会を損なうことがないように十分に配慮し、会議室等の利用の少ない曜日、時間帯に実施します。

## 平成23年度自主事業計画

	種類	講座名・会場	日時・募集人員	受講料	内容
1	文化 教養	源氏物語講座 (多目的ホール)	平成23年5月から 全14回 80名	10,000 円	2008年に千年紀を迎えた源氏物語をあらすじの他各帖解説人物 相関図などを学ぶ
2	労働	資格試験対策講座 MCAS 資格取得講座 (会議室)	平成23年5月から 全12回 15名	18,000 円	マイクロソフト社が認定している公式資格を取得するための準備講座
3	労働	就業支援講座 初級パソコン教室 (ギャラリー)	平成23年5月から 平成23年9月から 各6回 15名	9,000円	初心者を対象にwordからインターネットまでの基礎を学ぶ
4	文化 教養	かながわの 歴史講座 (多目的ホール)	平成23年5月から 全5回 70名	5,000円	かながわの歴史を、様々な視点から学ぶ。
5	健康 づくり	タヒチアンダンス 入門教室 (トレーニングルーム)	平成23年6月から 全10回 15名	7,000円	若い女性を中心に人気の高いタヒチアンダンスを基礎から学ぶ
6	生活 支援	親子体験講座 ものづくり体験講座 *技能職団体との共催 (多目的ホール)	平成23年8月 1回 50組	無料	ものづくりを通して、親子の交流の場を提供するとともに、技能士の匠の技を紹介する。
7	生活 支援	50代からのライフプラン セミナー *労働関係団体との共催 (多目的ホール)	平成23年10月 1回 100名	無料	定年後のライフプランを見据え50代から準備し、有意義な老後を迎えるための準備講座
8	健康 づくり	健康づくり講座 (トレーニングルーム)	平成24年1月から 全6回 20名	2,000円	トレーニング機器・健康・体力測定機器を使用し、健康の維持増進を図る。
9	労働	労働者支援講座 労務管理講座 (会議室)	平成24年1月 1回 50名	無料	社会人として知っておきたい労務管理の基礎知識を学ぶ
10	労働	就業支援講座 就職準備ガイダンス &エクセル基礎速習 (会議室)	平成24年2月 全2回 15名	就職準備ガイ ダンス 無料 エクセル基礎 3,000円	就業に際し、必要なスキルを習得する機会を提供することにより就業を支援する。

\*別途、材料費やテキスト代のかかる講座もあります。

#### 4 労働情報コーナーの利用促進

労働に関する図書資料を収集、充実し、利用者の要望に適切に対応する専門図書館として引き続き運営します。

継続・拡充

##### ア 蔵書検索や資料の閲覧サービス

労働情報コーナー内の蔵書検索だけでなく他の図書館や資料室の蔵書情報の提供を行ないます

##### イ レファレンスサービス

利用者からの問合せに対し、幅広く知識を持った司書を配置し、迅速かつ正確に回答します。

##### ウ 労働関係記事の閲覧サービス

新聞紙上に掲載された労働関係記事を分野別にスクラップブックに整理し、利用者が閲覧できるようにします。

また直近の新聞情報については、クリッピングし、掲示板に掲示します。

##### エ 労働関係図書の購入

利用者層や利用者の要望を的確に把握し、必要な資料、図書購入を行ないます。

購入にあたっては、年度を3期に分け、各期購入図書候補を挙げ、「図書資料選定等委員会」において選定し、購入します。

新たな取り組み

##### ア 新図書管理システムへの更新

現在の図書管理システムが平成23年3月をもってリース契約期間満了となることから、労働情報コーナーにおいての蔵書検索、インターネット上からの蔵書検索機能が向上した新図書管理システムに更新し、利用促進を図ります。

#### 5 「交流広場」の有効活用

交流広場に国・県・市町村及び労働関係団体のパンフレット・ポスター等の労働関係情報や地域情報を一元的に収集・配架・掲出し、労働情報発信の拠点性を充実させてまいります。

6 「プラザフェスタ」の開催

プラザを活動拠点として、学習・文化活動を行う団体や自主事業の修了者で構成されたクラブ・サークル等の活動の成果の発表、地域住民との交流の場等として引き続き開催します。

実施時期 平成24年 2月予定 1日間

実施内容 発表会、展示会、体験教室、講演会など

7 ギャラリーの有効活用

展示会等での利用だけでなく、会議・研修やスポーツ吹矢での利用など、多目的に利用できることをホームページや館内に掲示し、ギャラリーの有効活用を引き続き図ります。

8 サークルの育成による利用促進

自主事業の参加修了者を中心に自主的に活動するプラザ生まれのサークルを育成し、また、近隣地域で活動しているサークルを誘致し活動していただくことにより、施設の利用促進を図ります。

### (3) 利用者ニーズの把握のための取組みについて

利用者の意見や要望を単に聞くだけに終わらず、的確に受け止め、プラザの管理運営に着実に反映させてまいります。

#### 1 利用者の意見・要望の的確な把握

##### 「みなさんの声」の活用

各階の利用者の目に触れやすいところに「みなさんの声」（意見要望箱）を設置しており、職員の対応や施設・設備の管理、利用方法について、利用者の皆様からのご意見・ご要望等に耳を傾け、よりよい施設運営に活かしていきます。

##### 利用者満足度調査の実施

#### ア 詳細アンケートの実施

年2回（6月、12月を予定）詳細アンケートを引き続き実施します。アンケート回答者に粗品を配布し、調査の実効性を確保します。

##### 【詳細アンケート項目（例）】

利用料金・利用時間の設定、設備・器材の内容、予約・支払いシステム  
職員の対応等

#### イ 簡易アンケートの実施

職員の対応など特定の項目について、利用者が気軽に回答できるよう簡易アンケートを実施します。アンケート用紙は各階に設置します。

##### 【簡易アンケート項目（例）】

清掃状況・館内の雰囲気・職員の対応・ご意見ご要望等

##### 自主事業終了時のアンケート調査の実施

講座の企画に反映させるため、各講座終了時にアンケート調査を引き続き実施します。

##### 【自主事業アンケート調査項目】

講座内容・開催日・開催回数・受講料・受講人数・講師・担当職員の対応等

##### 「みなさんの声ホームページ版」の設置

新たにホームページ上に利用者のご意見・ご要望をいただくコーナーを設けます。

#### 2 意見・要望の反映

##### 意見・要望に対する回答

寄せられた意見や要望に対して、「出来るもの」、「出来ないもの」、「検討するもの」などその対応状況をすみやかに回答し、その回答内容をホームページや館内に掲示します。

#### かながわ労働プラザ運営委員会の設置

施設の運営全般について、外部の方々から客観的な評価・助言をいただくための組織として、「かながわ労働プラザ運営委員会」を引き続き設置し、利用者の意見・要望への対応状況や満足度等を評価、助言していただき、改善すべき事項に適切に対応します。

#### 【かながわ労働プラザ運営委員会】

##### 〔趣旨〕

- ・かながわ労働プラザの運営及び事業に対する評価、助言
- ・利用者の意見の反映についての評価、助言

##### 〔構成〕

- ・行政機関、労働団体、利用者代表、地域代表等、10名

##### 〔開催〕

- ・年2回（9月・3月）

#### (4) 利用者とのトラブル防止等の取組みについて

##### 【トラブルゼロを目指して 利用者からの視点で 】

直接、窓口に立つ職員のみならず、全職員が利用者にとどのように対応するか「対応する心と態度」を涵養することが、トラブルを未然に防止する基本であると考えます。

#### 1 トラブル防止についての取組み

##### 利用者への対応

トラブルを未然に防止する方策として

- ・ 迅速で誠意のある対応をする。
- ・ 現場確認、適切な状況判断を行う。
- ・ 利用者との行き違いを防ぐ。
- ・ 利用者との信頼関係を崩さない。

を基本に対応し、利用者に対する言葉遣いや利用者への対応の姿勢を定めた「利用受付接遇マニュアル」「全員コンシェルジュ宣言」により職員の接遇に対する意識を高め、適切な対応によりトラブルを未然に防ぎます。

##### 職員会議の実施

職員は変則勤務ですが、「職員会議」を実施し、情報を共有するとともに、運営（トラブル等）についての意見交換を行ないます。

職員相互のチェック&アドバイス、他施設への研修等を実施します。

#### 2 苦情に対する対応

##### 苦情をトラブルに発展させない

日々の運営において、苦情やトラブルの発生は不可避だと考えます。

「より深刻にしない」を心構えに早期対応を図ります。

##### ア 苦情に対する対応

- ・ 苦情内容の把握（2名で対応）
- ・ 責任の所在が不明な時は、その場で回答せず回答期限を明示する。
- ・ 責任者へ連絡
- ・ 苦情への対応策の決定
- ・ 苦情主への回答

##### イ 「危機管理マニュアル」の更新

第一期で策定しました「危機管理マニュアル」の苦情対応をより充実させます。

### 3 トラブル解決策

トラブルになる恐れがある場合の対応

#### ア 一次的対応

- ・相手方の確認と用件の確認（どのようなご用件でしょうか）
- ・対応人数（相手の人数より多い人数、録音）
- ・言動注意（丁寧な言葉）

#### イ 二次的対応

- ・相手への依頼（お静かにお願いします。）
- ・退去要請（退室してください。）
- ・退去命令（館内からの退去を命じます。）
- ・退去させる

#### ウ 三次的対応

- ・退去命令に従わない場合（110番通報）
- ・職員が暴行を受けた場合（110番通報）

#### トラブルの早期解決

トラブルへの対応を継続的に記録し、事例別に整理した「実例集」を基本に、他館での実例等も踏まえて対応することとし、必要に応じて関係機関（県・警察・消防・損害保険会社等）と連携して、トラブルの早期解決に努めます。

## (5) 地域との連携のための取組みについて

「住みよい地域社会は、住民の方々や関係団体の相互の理解と信頼の上に立った連携と協働により築かれていく」との考え方にに基づき、地域や関係団体等との緊密な連携を作り上げていきます。それが、かながわ労働プラザの労働者福祉活動の拠点性を高めることにもつながると考えています。

### 1 地域との連携について

#### 自治会活動への参加

寿地区自治会主催の「花いっぱい運動」や、「イエロークリーンアップ大作戦」、「寿町地区打ち水大作戦」などの年間イベントに計画段階から積極的に参加し、地域と共にまちづくりを推進していく取組みを一層すすめて、地域の発展を共に考え、また、地域のお祭りや連合町内会（石川町連合町内会等）の集会にも積極的に参加します。

#### 地域住民と共同したプラザフェスタの実施

地域の皆様が参加しやすい「プラザフェスタ」の開催をめざし、地域の住民の方々に企画立案の段階からご参加いただくよう、地域の施設であるかながわ労働プラザをより身近なものとして捉えていただくこととしていきます。

#### 地域清掃作業等の実施

ア 「Lプラザ周辺地区のまちづくりを考える会」や「ポートピア横浜の清掃スタッフ」が実施している近隣地域清掃作業に参加します。

イ かながわ労働プラザ庁内関係機関・団体に協力をいただき、労働プラザ周辺における清掃作業を年2回程度継続して実施します。

### 2 類似施設とのネットワークの推進

近隣にある「神奈川産業振興センター」や「横浜市技能文化会館」、「横浜市職能開発総合センター」等との連携を次により強化していきます。

- ・ 市民・県民の皆さんに「他施設への利用の斡旋」「他施設のご案内」など、利用者サービスの向上を図ります。
- ・ ホームページの相互リンクによる情報を共有して、「近隣貸会議室施設情報」などが行えるようにします。
- ・ パンフレット等の相互配布、配架を行います。

### 3 労働関係団体及び関連諸団体との緊密な連携を築きます

当協会は、神奈川労働局や神奈川県労働関係部局をはじめ、連合神奈川や横浜市労働者福祉協議会等の労働関係団体、県・市社会福祉協議会等社会福祉団体などとの長年にわたる豊富な連携の実績があります。

こうした実績を踏まえ、労働関係団体や技能職団体との共催による「ライフプランセミナー」や「ものづくり体験教室」などの事業を展開してまいります。

## 7 事故防止・緊急時の対応について

### (1) 事故防止等に対する考え方及び体制について

#### 1 事故防止・災害等に向けた取り組み

日常、突然起こる危機に日頃から備え、緊急時に利用者の安全を確保することは、「公の施設」を運営する者の責務です。

もとより発生した危機によって対応は異なるにしても、被害を最小限に抑えるのは、「迅速な初期対応」であり、それを可能にする「適切な情報の収集」と素早い「状況判断」、「意思決定」であると考え考え、平常時において次のとおり取り組みます。

#### 危機管理マニュアルの整備

ア 現在作成してある地震、火災、緊急事態等に対応するための「危機管理マニュアル」を常に最新のものに整備していきます。

イ 「危機管理マニュアル」には、危機の事象（地震・火災・新型インフルエンザその他自然災害、盗難、暴力行為等の人的災害）別に、その予防対策や対処方法を盛り込みます。

#### ウ 職員への研修の実施

職員全員が緊急時に対応できるよう、「危機管理マニュアル」の研修を実施し、日頃から全職員の意識を醸成します。

#### 自衛防災組織の整備と防災訓練の実施

ア かながわ労働センター所長を本部長とする「かながわ労働プラザ自衛消防隊」の組織編制に基づき活動するほか、職員が少人数となる夜間・休日等の防災体制として、かながわ労働プラザ職員、防災センターに常駐する警備員、設備保守管理業務員及び清掃業務員で構成する「プラザ消防隊（仮）」を整備していきます。

#### 【プラザ消防隊の体制】

##### 労働プラザ職員・清掃業務作業員

- ・ 避難誘導（安全な場所への避難誘導）
- ・ 応急救護（負傷者等の救護）

##### 警備員・設備保守管理業務員（防災センター）

- ・ 情報収集（現場確認、周辺への伝達）
- ・ 通報連絡（119番通報、館内放送）
- ・ 初期消火（消火器等による初期消火）

#### イ 地震・火災等を想定した訓練の実施

- ・ かながわ労働プラザの統括防火管理者であるかながわ労働センターと連携し緊急の場合に対応できるよう、年2回の防災訓練に参加します。
- ・ 夜間・休日等に災害等が発生した場合を想定し、少人数の職員体制で、機能的にしかも迅速に行動ができるよう、プラザ消防隊（仮称）による防災訓練を年1

回以上実施します。

**【訓練例】**

施設利用者の避難誘導、初期消火、負傷者の応急手当等  
緊急連絡網での通報伝達、関係機関（消防署・警察

**防犯対策**

安全・安心な施設づくりを一層推進するため、地域とも連携し、防犯対策に積極的に取り組みます。

ア 館内外をこまめに巡回し、不審者、不審物（放火等防止）の発見に努めるとともに、特に夜間の利用時間帯では、女子トイレは、常時、蛍光灯を点灯し、利用される方々に不安感を与えないようにしていきます。

イ 管理区分の各室、倉庫、金庫等の施錠管理に万全を期すため、窓を含む開口部の閉館時の閉鎖確認を徹底し、不法侵入者が侵入できない環境づくりを行います。閉館時以降は機械警備で対応するなど、安全・機能的な業務の遂行をしていきます。

ウ 常に警察署・消防署、県等と緊密な連絡を保ち、必要な情報の収集・提供を行っていきます。

エ 地域（自治会等）との連携を築き、防犯講習会の開催等を通して、防犯対策に努めてまいります。

オ 金銭・備品・印鑑等の管理については、事故防止や盗難等の防犯上の観点から厳重な管理に努めます。

- ・ 金銭、備品その他の資産の管理事務を処理する出納員に館長を、出納員の事務を補助する現金取扱員及び物品取扱員に副館長をそれぞれ任命し、金銭及び物品の管理責任を明確にしています。
- ・ 現金、預金等の通帳、カード等の保管には、厳重な鍵のかかる金庫に保管します。
- ・ 鍵の管理、暗証番号等の守秘の徹底を図ります。
- ・ 収納した金銭（利用料金等）は、一時金庫に保管し、原則、翌日に取引金融機関に預け入れをします。
- ・ 公印（事業所長印）の保管方法や文書管理体制、出納簿の作成等につきましては、当協会の規程等に基づき適切に取扱っていきます。

**新型インフルエンザ対策**

ア マスク・消毒薬等の備蓄、緊急連絡網、臨時休館措置などの対応策を定めた「か

ながわ労働プラザ新型インフルエンザ対応行動計画」を、引続き整備していきます  
イ 国内で感染者が発生した場合は、情報を適切に把握・周知し、うがい、手指の消毒、せきエチケットの励行など、施設内での感染を防止するとともに、感染を疑う症状が発生したときは、速やかに発熱センターや医療機関に連絡して診療等、医師の指示に従います。

テロ・爆発物等への対応

ア 日頃から、行政、警察、消防等との連絡を密にし、情報収集に努めます。

イ 爆発物については、館内巡回の際の目視によって、不審物の早期発見に努めます

ウ 被災時には、地震・火災等防災組織の活動により対処します。

広域避難場所の周知

地震・火災等の大災害が発生した場合に備え、横浜市が策定した最寄の「広域避難場所」や「震災時避難場所」を利用者や職員に周知するため、案内図等を館内に掲示します。

広域避難場所（帰宅困難者の一時避難場所）

横浜公園                      中区横浜公園

震災時避難場所（地域防災拠点）

港中学校                      中区山下町241

富士見中学校                中区山田町3-9

## 2 不祥事防止に向けた取り組み

法令等に違反する行為、職務上の義務に違反又は怠る行為、職員としてふさわしくない非行、職務遂行の公正さに対する疑惑や不信を招く行為などの不祥事を防止するため、職員一人ひとりが高い倫理観を維持して行動します。

倫理基準の遵守

平成21年2月に定めた「倫理基準」により、役職員は組織倫理を共通認識し、公正かつ誠実な事業活動を目指します。

情報セキュリティ対策の徹底

ア データの盗難防止措置（パスワード設置、外部持ち出し禁止等）

イ 機器・装置等の安全管理上の保護（セキュリティワイヤーの設置等）

ウ 不正ソフトウェア対策

エ 紙情報の出力管理（保管方法・廃棄方法等）

不祥事防止研修会の開催・参加

不祥事の防止については、毎年1回以上、研修会を開催（又は参加）し、引続き不祥事防止に取り組んでまいります。

ア 研修内容

- ・ 不祥事の要因、事例、意識の問題

- ・ 個人情報漏洩に係る不祥事、職員の義務
- ・ 不祥事防止の取り組み、コンプライアンス
- ・ 交通事故防止、 その他

### 3 保険の加入

施設設備や管理運営が原因で生じた万一の人身事故、物損事故に対応するため、引き続き「公立文化施設賠償責任保険」また新たに「公立文化施設災害補償保険」に加入します。

#### 保険内容

・ 施設管理責任	人身事故：1事故あたり	1,000,000千円
	財物事故：1事故あたり	5,000千円
・ 受託物管理責任	財物事故：1事故あたり	10,000千円
・ 駐車場自動車管理責任	財物事故：1事故あたり	42,400千円
・ 被災者対応費用補償	被災者1名あたり	1,000千円

## (2) 事故・不祥事や災害発生時等の緊急時における対応について

### 1 災害・事故等の緊急事態発生時の対応

#### 地震・火災等

「かながわ労働プラザ自衛消防隊」(夜間・休日の場合は「プラザ消防隊(仮称)»)の指示に従い、落ち着いて迅速に対応します。

#### ア 現場確認・通報・初期消火

- ・ 直ちに現場を確認し、火災であれば周辺への伝達と消防署へ119番通報を行なうとともに、初期消火を実施します。
- ・ 直ちに利用者及び館内の入居機関・団体に知らせるとともに、警察署・県所管課・当協会等の関係機関へ連絡します。

#### イ 利用者等の避難誘導

- ・ パニック防止のため、「押すな」「走るな」「話をするな」「戻るな」を連呼し、エレベーターは使用せず、階段を利用した避難を徹底させます。
- ・ 煙害を防ぐため姿勢を低くし、ハンカチ使用を指導します。
- ・ 利用者等を、広域避難場所(いっとき避難場所：横浜公園)や震災時避難場所(地域防災拠点：港中学校・富士見中学校)への避難誘導を行ないます。

#### ウ 逃げ遅れた人・負傷者等の確認、救助

- ・ 逃げ遅れた人や負傷者の有無の確認を行い、逃げ遅れた人には素早避難できるよう誘導し、負傷者には安全な場所に避難した後に応急措置を行ないます。

#### 事故・急病・負傷者等

急病者の場合は安静を確保し、負傷者には応急措置を行い、救急車を要請します。また、状況によってはAEDを使用しての救命措置を実施します。

### 2 暴力行為・犯罪等の対応

暴力行為勃発、あるいはその恐れがある場合には、必ず複数で対応し、危険を感じた時は、速やかに警察に連絡します。

盗難等が発生した場合は、速やかに警察に通報し、現場周辺の保存に努めます。

### 3 不祥事等発生時の対応

不祥事等が発生した場合は、協会及び県所管課に連絡するとともに、情報提供を怠らず、被害者には誠意ある対応を心掛けるなど、適切に対処します。

#### ア 事実関係の確認、把握、

#### イ 通報・連絡

#### ウ 影響範囲の特定

#### エ 原因の調査

被害拡大や再発防止のため、協会内に支援・対応チームを設置します。

構成：理事長、常務理事、事務局長ほか幹部職員

#### 4 緊急連絡網の整備・活用

事件・事故、災害、不祥事等の発生に備え、職員や当協会、県所管課、かながわ労働センター、消防署、警察署等の関係機関との間の連絡・通報体制を定めた「緊急連絡網」を引続き整備・更新してまいります。

平成23年度  
神奈川県立かながわ労働プラザ

人 員 配 置 計 画

指定管理者 公益財団法人神奈川県労働福祉協会

## 人員配置

職名等	常勤・非常勤		業 務
	常勤	非常勤	
館 長	1		管理運営総括
受 付 担 当	1	3	館長代理兼務 利用受付、施設管理・運営
情報コーナー 担当		2	労働関係情報の提供 図書の貸し出し
駐車場担当	1	6	入出庫管理、料金徴収事務
事 業 担 当	1	4	自主事業の企画実施、労働関係団体等との連携
計	4	15	

平成23年度  
神奈川県立かながわ労働プラザ

収 支 予 算

指定管理者 公益財団法人神奈川県労働福祉協会

平成23年度神奈川県立かながわ労働プラザの指定管理に関する収支予算書

公益財団法人神奈川県労働福祉協会  
(単位:千円)

収入		金額	積算内訳	備考
利用料金収入		85,611		
負担金収入		71,318	光熱水費5%減、施設管理維持費2%減	
その他		2,186		
収入合計		159,115		
支出		金額	内訳	備考
人件費	常勤職員	17,683	常勤職員 4名	
	非常勤職員・アルバイト等	12,190	パート(4H,5H) 計15名	
	小計	29,873		
管理費	消耗品費	500	ホール・会議室等管理施設消耗品代	
	光熱水費	35,957	電気・水道・ガス	
	施設・設備維持管理費	55,533	清掃・設備・警備ほか	
	修繕費	6,880	小破修繕費、施設整備経費、設備緊急対応修繕費	
	広告宣伝費	480	リーフレット作成費等	
	業務委託費	4,500	駐車装置保守点検料 ホール設営委託料等	
	その他管理費	7,957	備品費、事務用消耗品費、職員旅費等、電話料	
	法人経費負担金	6,000		
	小計	117,807		
事業費	報償費	1,010	自主事業講師謝金	
	広告宣伝費	321	自主事業チラシ作成費等	
	その他事業費	1,923	プラザフェスタ開催経費、通信費等	
	情報コーナー事業費	3,350	図書・資料購入費 図書管理システムリース料等	
	小計	6,604		
租税公課	消費税	2,248		
	事業所税・償却資産税・法人税	2,583	事業所税(2,468),償却資産税(40),法人税(75)	
	小計	4,831		
県への納付額		0		
支出合計		159,115		