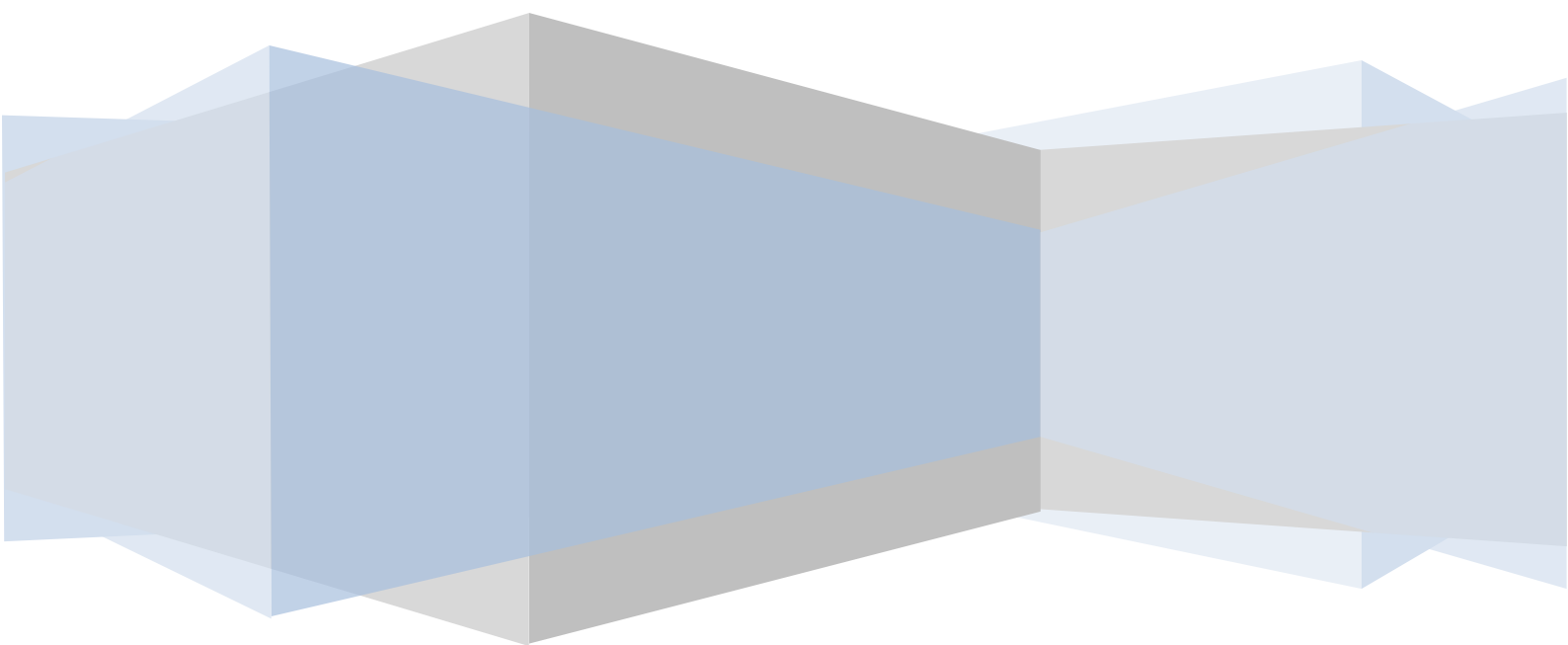


様式第3号

平成30年度 事業計画書

千葉県花見川区幕張コミュニティセンター

指定管理者 株式会社 京葉美装



目 次

1	基本事項	
	(1) 人員の配置及び緊急連絡体制-----	P 2
	(2) 使用時間、休館日、利用料金等-----	P 4
2	施設貸出業務に関する実施計画	
	(1) 使用許可受付関係-----	P 6
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫-----	P 7
3	受託事業及び自主事業に関する実施計画	
	(1) 市からの事業実施受託業務-----	P 11
	(2) 自主事業-----	P 14
4	施設維持管理業務に関する実施計画	
	(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務-----	P 33
	(2) 備品管理業務-----	P 35
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務-----	P 36
	(4) 環境衛生管理業務-----	P 38
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務-----	P 39
	(6) 保安警備業務-----	P 40
	(7) 修繕業務-----	P 41
	(8) その他-----	P 42
5	経営管理業務に関する実施計画	
	(1) 再委託業務-----	P 43
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価-----	P 44
	(3) 利用者意見等の把握と対応-----	P 45
6	その他-----	P 47

1 基本事項

(1) 人員の配置及び緊急連絡体制

【人員配置表及び緊急連絡体制図を記載すること。また、その説明文を記載すること。】

人員配置表（標準的な配置）

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	08:30～17:30	所長 1 名
事務室	08:30～17:30	副所長 1 名
受付（昼）	09:00～17:00	受付事務 2 P 6 名 ※P=ポスト
受付（夜）	17:00～21:30	受付事務 1 P 2 名
図書室	09:00～17:00	図書室受付 1 P 2 名
事務室および機械室（昼）	08:00～17:00	設備技術員 1 P 2 名
事務室および機械室（夜）	17:00～21:30	設備技術員 1 P 2 名
館内外各所	08:00～11:00	清掃パート 2 P 4 名
館内外各所	15:00～18:00	清掃パート 1 P 3 名

●責任者について

所長（業務執行責任者）が常駐し、業務全般を統括します。日々の業務はもとより、行政への報告・連絡・相談や、利用者・地域住民の方々との折衝の窓口責任者となります。副所長は所長を補佐し、所長不在時には所長代理で業務を執行します。

●事務室・図書室について

6名の昼の受付職員・2名の夜の受付職員がシフトで勤務し、受付その他の窓口並びに事務業務を執行いたします。図書室に昼2名の受付（貸出・返却・図書整理）職員がシフトで勤務します。17時の閉室後の図書返却は1階受付にて対応します。

●設備管理・清掃について

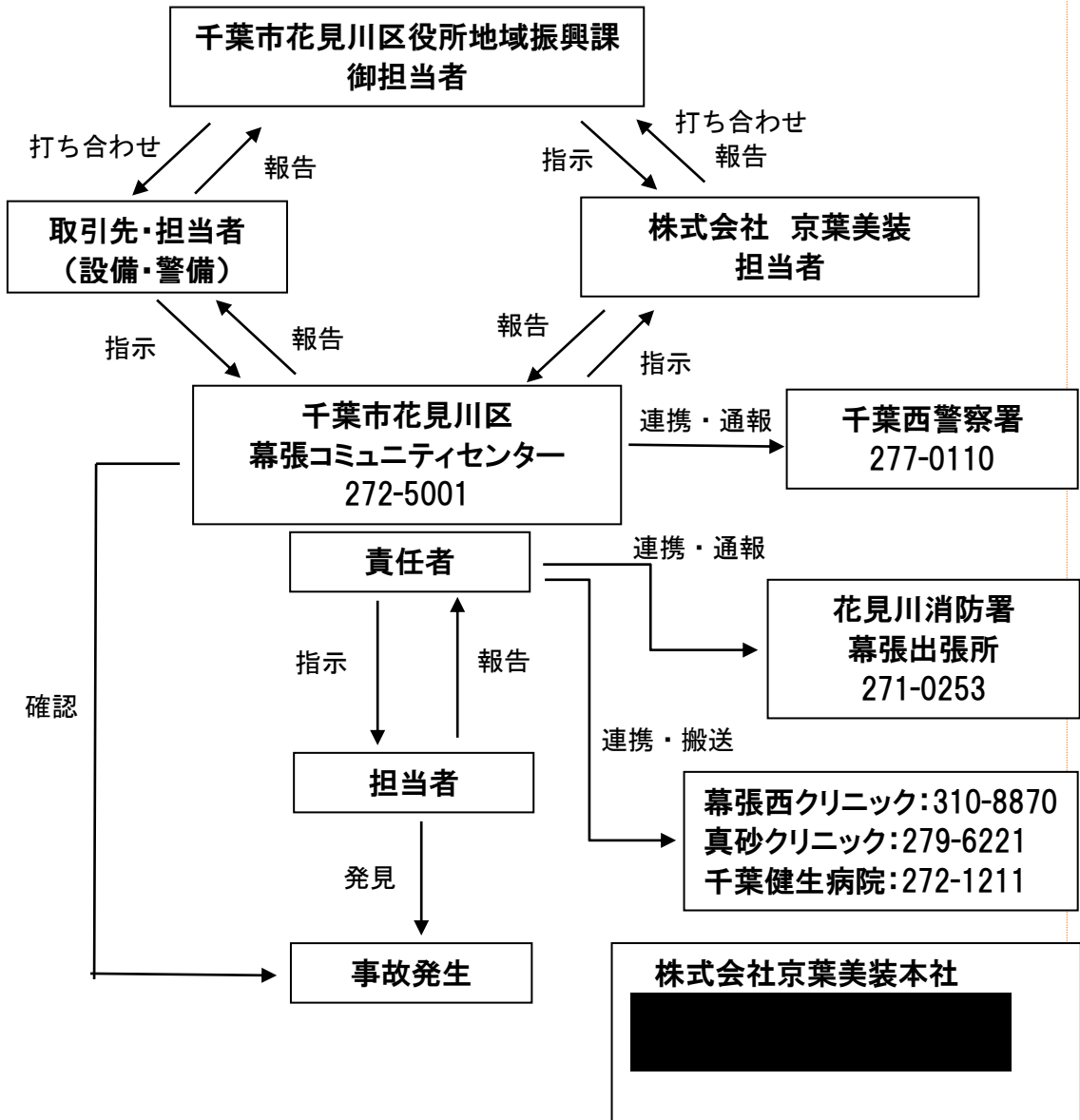
シフトで設備技術員が勤務し、昼・夜各1名の技術職員（電気・設備技術者）が交代で勤務します。設備日常点検は本社の2名（電気系・設備系各1名）による月1回の巡回点検及び、緊急時の対応処置などをバックアップします。保安警備業務は、別途配置をせず所長以下の職員が兼務して経費の削減に努めます。

法定設備点検業務などの第三者に再委託する業務は、あらかじめ市に報告し承諾を得ます。再委託契約は本社で行い、業務遂行は事業所（幕張コミュニティセンター）で手配確認を行います。

日常清掃は2名の職員が担当し、所長に日々業務報告を行います。日常清掃に関しては本社のビルクリーニング技士が適宜巡回し、不具合があれば指摘し是正します。

緊急連絡体制

幕張コミュニティセンター 緊急時連絡体制図



※事故が発生した場合、上記連絡網で報告及び確認を迅速に行い万全を期します。

(2) 使用時間、休館日、利用料金等

【使用時間、休館日、利用料金等を記載すること。】

●使用時間

- ・ 9:00～21:00

※時間区分

①9:00～11:00	④15:00～17:00
②11:00～13:00	⑤17:00～19:00
③13:00～15:00	⑥19:00～21:00

※但し、図書室は、9:00～17:00 まで

●休館日

- ・ 年末年始（12月29日～翌年1月3日）
- ・ 全館清掃・法定点検による臨時休館日

平成30年	6月4日（月）	全体研修
	6月11日（月）	全館清掃（床面）、ガラス清掃
	8月20日（月）	全館清掃（床面）
	11月10日（土）	幕張cc祭り準備日
	11月11日（日）	幕張cc祭り当日
	11月12日（月）	全館清掃（床面）、ガラス清掃
平成31年	1月28日（月）	電気設備点検
	3月18日（月）	全館清掃（床面）、ガラス清掃

●利用料金

(ア) 集会室等利用料金（1コマ=2時間当たり）

区分	金額	
創作室	1コマ（=2時間） につき	490円
講習室1		360円
講習室2		250円
集会室1		800円
集会室2		240円
和室		490円
料理実習室		260円
ホール		1130円

(イ) 体育館利用料金

① 個人使用

時間	区分	小学生以下	中・高校生	一般	高齢者 (65歳)
	2時間まで		70円	100円	220円
延長1時間につき		35円	50円	110円	110円

※30人以上の団体利用の場合は1割引とする。

② 専用使用

区分			13:00～17:00	17:00～21:00
一般	全館		4,510円	9,050円
	半館		2,250円	4,510円
高校生以下	全館		2,220円	4,470円
	半館		1,110円	2,230円

③ 利用料金の減免

・子供の日・体育の日、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日は体育館を無料開放します。

④ 体育館の回数券について

- ・小学生以下 700円 (35円券×22枚)
- ・中・高校生 1,000円 (50円券×22枚)
- ・一般 2,200円 (110円券×22枚)
- ・65歳以上 1,800円 (180円券×10枚)

●設備

- ・コインロッカー

1回につき10円(当日利用のみ)

- ・コピー料金

コピー(黒) 1枚につき 10円

〃(カラー) 1枚につき 50円

※A4・A3 サイズ問わず、上記価額とする。

※両面複写においては、当該用紙の片面をそれぞれ1枚として算定する。

2 施設貸出業務に関する実施計画

(1) 使用許可受付関係

※以下の数値は、平成29年度事業計画書より年2.2%アップの数値を元に、数値を丸めたもの。

平成30 年度	諸室			体育館		体育館		体育館合計		合計	
	稼働率	利用人数 (人)	料金収入 (千円)	専用使用		個人使用		利用人数 (人)	料金収入 (千円)	利用人数 (人)	料金収入 (千円)
				利用人数 (人)	料金収入 (千円)	利用人数 (人)	料金収入 (千円)				
4月	40.2%	6,017	316	240	41	2,596	428	2,836	469	8,853	786
5月	41.2%	6,077	320	256	43	2,657	438	2,913	482	8,990	802
6月	42.7%	6,167	324	266	45	2,759	455	3,025	500	9,192	825
7月	44.7%	6,350	334	286	49	2,811	464	3,097	512	9,446	846
8月	39.7%	6,041	318	245	42	2,606	430	2,851	472	8,892	789
9月	44.0%	6,041	318	358	61	2,759	455	3,117	516	9,158	834
10月	42.0%	6,041	318	337	57	2,749	454	3,086	511	9,128	829
11月	45.7%	6,041	318	307	52	2,882	526	3,189	578	9,230	896
12月	42.7%	6,041	318	256	43	2,606	430	2,862	473	8,903	791
1月	40.7%	6,041	318	240	41	2,555	422	2,795	462	8,836	780
2月	40.7%	6,041	318	235	40	2,606	430	2,841	470	8,882	788
3月	39.4%	6,041	321	235	40	2,453	405	2,688	445	8,729	765
合計	42.0%	72,938	3,840	3,260	554	32,040	5,337	35,300	5,891	108,238	9,731

(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫

【利用者への支援計画及び施設の利用促進の方策に係る年間計画を記載すること。】

「全ては利用者のために」を合言葉に、利用者が快適に安心して本施設を利用して頂けるよう、以下の支援計画および利用促進の方策を取ってまいります。

●利用者への支援計画

○ハード面での支援計画

(ア)施設の環境整備

日常清掃・定期清掃では落としがちな出来る範囲での部分清掃や、場内掲示物の整然とした掲示・展示、花や観葉植物などを配置し、利用者が心安らぐ環境を整備します。

周辺の環境整備

日常清掃スタッフ以外にも所長以下スタッフ全員で周辺近隣の清掃を実施し、挨拶笑顔の励行など平素より近隣の皆さまとのご縁を大切に致します。

(イ)図書室の対応について

書籍を多くの利用者にきれいな本で貸し出す為にカバー付を徹底し利用増加を図ります。

(ウ)的確な修繕計画

常に場内を巡回し、建物の不具合修繕箇所を把握し、予防保全の観点から優先順序をつけて的確に修繕を実施します。特に階段周辺の壁、階段部分に関しては経年劣化が進行されていますので修繕を計画実施致します。

(エ)高齢者、障害者に優しく配慮した施設

床面の点字ブロックや段差の確認、壁面の手すりの配置などを常に点検し、不備不具合は即座に是正します。

○ソフト面での支援計画

(ア)職員研修

常に「笑顔と真心のサービス」を心掛け、気持ちよい挨拶を励行し、親切丁寧に対応します。また、服装、身だしなみ等にも常に配慮し、常に統一した制服と名札を着用します。

(イ)魅力ある自主事業の企画運営（障害者・健常者の垣根を越えて）

青少年健全育成・高齢者障害者福祉・市民意識醸成などをテーマとした魅力ある自主事業を通して、利用者がわくわくするようなオリジナリティある活動を展開します。

(ウ)利用者の声を速やかに反映

本施設を良くするための意見やクレームには速やかに対応します。

(エ) 地域住民参加型の自律した管理運営

「幕張コミュニティまつり」の企画・運営において、地域住民・利用者の意見を極力反映させながら、コミュニティまつり事務局を運営します。地域住民・利用者から頼りにされ必要とされる管理運営を心がけ、培ったサークルや地域とのつながりを、その後の運営に生かします。

利用者への支援計画

	ロビー、諸室	図書室	体育館
4月			用具貸出し
5月	天井・壁面修繕	図書ラック新設	↓
6月	↓	購入新刊書案内掲示	
7月		↓	
8月			
9月			
10月			
11月			
12月			
1月			
2月			
3月			

○その他の支援計画

(ア) 利用方法の電子化への対応

公共施設利用を円滑かつ利便性を高める研修を当センター職員に定期的実施します。ホームページ上でのネット予約システムへのスムーズな案内はもちろん、窓口カウンターでの案内、ネット予約の代行手続きなど利用者への支援を行ないます。

(イ) 広報媒体の継続と充実

ホームページやパンフレットは、多様な人々が幕張コミュニティセンターの情報やサービスに問題なくアクセスし利用できるよう配慮して作成します。また、近隣住民を対象とした広報紙を発行し、ホームページにアクセスできない方々にもコミュニティセンターの情報を効果的に伝えます。

(ウ) 用具の貸し出し

利用者の活動等を促進するために、本施設の備品（机、椅子、ホワイトボード、カセットデッキ、調理用具、姿見鏡等）を必要に応じて貸し出します。ま

た、利用者の要望など必要に応じ、不足している用具の補充や新規購入を行います。

(エ) ロビーでの各種サービス

新聞 3 紙の提供、図書室とは別に「幕張文庫」の継続、利用者に無料で読書の機会を継続して提供いたします。また、健康管理確認の観点から血圧計を継続設置し、自由に利用できるようにします。そして利用者の利便性をより高めるパソコン無料使用も継続いたします。TVを置いて相撲・高校野球・国会中継など

を放送してサービス向上を目指します。

(オ) 受付での各種サービス

利用者の便宜を図るためにロビーに於いて有料のコピーサービスを提供します。また、緊急に電話連絡をしなければならない方には、電話をお貸しします。受付カウンターに「幕コミニュース&ガイド」を毎月発行し、ご利用者に旬な情報を提供していきます。

(カ) 図書室

図書を充実させるために、定期的に書籍・雑誌などを購入（月 10 万円程度）します。図書室の不要図書を譲り受けるなど、図書の充実を図り、利用者ニーズに応じた運営に努めます。

・購入図書等

書籍（新刊・実用書等）	75 冊程度
雑誌（月間・週刊）	月刊誌、週刊誌、各 3 冊程度
新聞	朝刊 3 紙程度

●施設の利用促進の方法

○現在の利用者への方策として

(ア) 利用状況の開示

各室の利用状況を一か月前には公開し、空いている部屋を有効活用し、利用率を向上させます。

(イ) 空室の有効利用（新たなる利用者の開拓も含めて）

過去のデータから開いている部屋別の時間帯があるので、その時間帯でできる規模内容の自主事業を企画し利用率の向上を図ります。（自習室・講演会など）

(ウ) 体育館の使用種目調整と回数券の販売促進

使用状況を考慮して定期的に使用種目を見直す機会を設け、必要に応じ柔軟に対応し、空き部分の利用率を向上させます。体育館回数券の案内を窓口だけでなくホームページ、パンフレットにも掲載し、利用促進と利用率向上に努めます。

(エ) 魅力ある自主事業の展開

サークルの方々が講師役となり魅力ある自主事業を企画展開することは諸室の利用率向上に寄与するものと考えます。また、隠れた人材発掘をセンターで公募し、自主事業の充実を一層計っていきます。

○新たな利用者の獲得方法として

(ア) インターネットでの情報公開

利用経験のない方へのアプローチとして、ネット上に利用案内をわかりやすく掲示し、Eメールでの質問も随時受け付けて、初めての方でも気軽に利用しやすくなる環境を整えます。

また、フェイスブックと連動させて幕張コミュニティセンターの魅力を発信し、新たな利用者・利用の機会を顕在化させます。

(イ) 広報活動の強化

千葉市市政だより、地元マスコミのご担当者との情報交換を行い、魅力ある自主事業の際には、事前告知や参加者の募集に関してご協力いただけるようにします。

○その他、利用促進の方法として

(ア) 近隣集合住宅管理組合へのアプローチ

自主事業などの情報を管理組合などに告知し、利用促進に努めます。

(イ) 近隣商業施設へのアプローチ

近隣商業施設に、一般受けのする自主事業のイベントのチラシを配置し、動員を図ります。

(ウ) 近隣幼稚園・小中高・大学へのアプローチ

近隣幼稚園に親子で参加できる自主事業を企画・告知します。近隣の中・高・大学などの部活動にも体育館や諸室を利用いただけるような自主事業、幕張コミュニティまつりにも気軽に参加できるような環境を作ります。

3 受託事業及び自主事業に関する実施計画

(1) 市からの事業実施受託業務（事業ごとに1枚）

事業名：幕張コミュニティまつり
内 容
【実施日時・回数、実施場所、実施目的等】
●実施日時・回数 平成30年11月11日（日）1日開催
●実施場所 コミュニティセンター全館（体育館含む）
●実施目的 利用団体の活動成果の発表の場として、また、団体間の情報交換や交流の場として、「コミュニティまつり」を実施します。 コミュニティまつりの事務局として必要な連絡調整、千葉市や花見川区役所・消防署・保健福祉センター・警察署・公安協等の近隣諸団体等と共に円滑な連絡調整を行います。
成果目標
●成果目標 参加団体数や参加者数を経年的にカウントして、より広範な方々が「コミュニティまつり」に参加していただけるようにします。 また、行政機関や企業とも協力してまつりの魅力を高め、参加者の性別・年代の幅を広げていきます。 ※来場者数1日間で≒6,000名（前年比120%増） 〔例〕消防車・救急車等の展示と、子供用制服を着ての写真撮影。 パトカー・白バイ等の展示と子供用制服を着ての写真撮影。 展 示日時 11/11(日)AM10:00～15:00（午前＝消防、午後＝警察）

事業名：体育館の無料開放

内 容

【実施日時・回数、実施場所、実施目的等】

●実施日時・回数

平成30年5月5日(土)、10月8日(月)、10月13日(土)、10月14日(日)、10月18日(木)、計5日

●実施場所

体育館

●実施目的

住民がスポーツをする機会を増やして健康増進に努めていただくとともに、コミュニティセンターの利用機会を増やすことによって、今後の利用者数の増加につなげる。

成果目標

無料開放日の利用者数をカウントし、経年変化を見ることによって利用者数の増加を図る。

可能であれば、利用者数の他にも、利用者の性別・年代、過去の利用経験の有無を調査して、無料開放が新たな利用者の誘因になっているかどうかを検証したい。

※無料開放日利用者数予測：600名/回

事業名：絵本の読み聞かせ、おはなし会

内 容

【実施日時・回数、実施場所、実施目的等】

●実施日時・「絵本の読み聞かせ」

平成30年6月、8月、10月、12月（年4回）

●実施日時・「おはなし会」

平成30年4月～2月（年10回）

●実施場所

幼児室・ホール

●実施目的

子どもが本に親しみ、楽しいものと認識することを目的として実施します。また、子育てのために家に閉じこもりがちなお母さんが外出する機会として、さらにお母さん同士の交流の機会を設けることを目的として実施します。

成果目標

継続的に参加者数や年代を調査し、プログラム内容へのアンケートを実施することによって、おはなし会の魅力を高めて、参加者数の増加を図ります。

※参加予測数：10名～30名/回

(2) 自主事業（事業ごとに1枚）

※内容により下記の形式によりがたい場合は、適宜調整してください。

自主事業名称：No、1	
卓球教室	
実施日時・回数： 平成30年4月～平成31年3月までの年4回開催予定（6・11月は実施なし）	
実施場所：体育館（卓球台3台使用）	
実施目的： 卓球技術の普及と、市民意識醸成、地域住民に対する幕張コミュニティセンターの最大限の有効活用のため。	
料金設定：500円／1回／1人	
収 入	24,000円
支 出	25,560円
収支差額	-1,560円
参加見込人数： 定員12名 ※内訳（12名×500円×4回／年）	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 卓球を通じて地域の方たちがコミュニケーションを深め、千葉市民としての意識醸成につながることを期待する。 また、実績のある能力の高い指導者と出会い触れ合うことによって、卓球の魅力を伝えるだけでなく、地域活性の一助になるものと考えます。	

自主事業名称：No、2

スポーツ用具貸出し

実施日時・回数：平成30年4月1日～平成31年3月31日（随時）

実施場所：事務室

実施目的：

スポーツをするためには用具が必要です。しかし、試しにやってみたい方にとって、用具をそろえることは負担になります。また、学校帰りに利用する場合には、用具を常に携帯することは困難です。

そこで、住民の方々が気軽に体育館を利用していただけるよう、スポーツ用具の貸し出しを行って、コミュニティセンターへの満足度を高め、体育館の利用者数の向上につなげることを目的にします。

料金設定：

50円／卓球ラケット1本
50円／ピンポン球1個
100円／バドミントンラケット1本
50円／シャトル1個
100円／バスケットボール1個
100円／バレーボール1個

収 入	165,000円
支 出	150,000円
収支差額	15,000円

内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】

施設利用種目（卓球・バドミントン・バスケットボール・バレーボール）これらの種目用具を貸し出します。

対象スポーツは、卓球（ラケット／ピンポン球）、バドミントン（ラケット／シャトル）、バスケットボール、バレーボール（ボール）を貸し出します。

中高年の方は自宅から用具を持ってくる人が多いのですが、中高生は学校帰りに利用することが多いことから、若年層の利用者数の向上に寄与するものと考えます。

自主事業名称：No、3	
幕張寄席	
実施日時・回数：平成 30 年 10 月開催予定（年 1 回）	
実施場所：ホール	
<p>実施目的：</p> <p>幕張コミュニティセンターの魅力を高め、施設の有効利用を図ります。広く住民が参加できる事業として寄席は最適なものの一つであるだけでなく、日本の伝統芸能の魅力を再認識する機会ともなります。</p>	
料金設定：1, 000 円／1 人	
収 入	30, 000 円
支 出	22, 260 円
収支差額	7, 740 円
参加見込人数：30 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>プロの落語家を招いて、寄席を運営します。</p> <p>幅広い年代が楽しめる芸能である寄席で大いに笑い、ストレスを解消していただきます。笑いは健康の源であるだけでなく、笑いは世代や立場を超えた喜びを提供します。寄席を通じてコミュニティのつながりも創出したいと考えています。</p>	

自主事業名称：No、4	
蕎麦打ち教室	
実施日時・回数：平成 30 年 4 月～3 月開催予定（年 1 回）	
実施場所：料理実習室	
<p>実施目的：</p> <p>蕎麦教室サークルも立ち上がり、毎月の部屋利用に貢献しておりますが今後も人材拡充を図るため教室を開催いたします。</p> <p>料理実習室の有効活用を図るだけでなく、実習室の存在を住民に知らせることにより、利用率向上につなげます。また、「食」という誰にも共通する行為を通じて、広く住民が参加できる機会と、コミュニケーションの場を提供します。</p>	
料金設定：1,000 円／人	
収 入	15,000 円
支 出	19,020 円
収支差額	-4,020 円
参加見込人数：15 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>中高年者のそば好き愛好家が多くいます。そば打ち教室でおいしいそば打ちができるようになるだけでなく、参加者同士のコミュニケーションを活性化します。そして、住民の横のつながりを産むきっかけにしたいと考えます。</p> <p>また、家庭でも打てるようになることから、そば打ちの腕前を披露していただき、家族の団らの機会が増えることを期待します。</p>	

自主事業名称：No、5	
懐かしの映画上映会	
実施日時・回数：平成 30 年 6 月・11 月（年 2 回）	
実施場所：ホール	
実施目的： 中高年にとって懐かしさを感じる映画を上映することによって、思い出に浸る安らぎの時間を提供します。また、少年～青年時代に上映された映画を観ることにより、脳が活性化されることも期待します。	
料金設定：0 円／1 回	
収 入	7,520 円
支 出	7,520 円
収支差額	0 円
参加見込人数：50 名/回	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>1950 年～60 年代の邦画・洋画を選んで上映します。</p> <p>家庭で DVD を見るのとは異なり、多くの人と一緒に大きなスクリーンで映画を観ることによって、日常とは異なる空間で映画を楽しんでいただきます。似たような思いや感情を共有できる同世代のコミュニケーションが活発化することを期待しています。</p>	

自主事業名称：No、6	
千葉市出前講座－あなたも市政に参加しませんか－	
実施日時・回数：平成 30 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日（随時）	
実施場所：講習室 1	
実施目的： 子育て・医療・介護など、市民生活に直結する話題について、千葉市の取り組みや方針への理解を深めるとともに、市民の疑問・質問に答えていただくことによって市政への信頼感を醸成する。	
料金設定：0 円	
収支：収 入	3,720 円
支 出	3,720 円
収支差額	0 円
参加見込人数：60 名（内訳：30 名×2 回）	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
<p>以下のテーマの中から、実施します。</p> <p>●子育てについて</p> <p>「保育所って楽しいよ！みんな仲良し保育所なかま」 「子どもルームについて～小学生のお子さんをおもちのお父さん、お母さんへ～」</p> <p>●医療について</p> <p>「予防接種について」 「母子・成人の保健事業について」 「国民健康保険の検診事業～40 歳になったら年 1 回の検診～」 「知って安心 後期高齢者医療～わかりやすい後期高齢者医療制度～」</p> <p>●介護について</p> <p>「高齢者の介護予防～今日からはじめる介護予防～」</p>	

自主事業名称：No.、7	
クリスマス社交ダンス交流会	
実施日時・回数：平成 30 年 12 月開催（年 1 回）	
実施場所：ホール	
<p>実施目的：</p> <p>クリスマスが近づく華やかな季節に、社交ダンスに親しむ方々にダンス交流の機会を提供して、日ごろの練習の成果を発表していただくと同時に、地域の愛好家同士の交流の機会を提供する。</p>	
料金設定：500 円／人	
収 入	43,260 円
支 出	43,260 円
収支差額	0 円
参加見込人数：80 名（40 組×2 名=80 名）	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>社交ダンス交流会の開催。</p> <p>クリスマスシーズンが近づくと、各地で社交ダンスのパーティーが開催されます。幕張コミュニティセンターでダンス交流会を開催することによって、愛好家たちの施設に対する魅力が高まり、利用の機会や頻度が高まることが期待できます。</p>	

自主事業名称：No、8	
幕張コミュニティセンターだより&ガイド	
実施日時・回数：平成30年4月～平成31年3月（年12回）	
実施場所：コミュニティセンターの近隣	
<p>実施目的：</p> <p>コミュニティセンターの利用促進のため、センターの概要や様々な事業の案内を旬な情報を告知していきます。</p> <p>特に、ホームページを見る機会が少ない高齢者や乳幼児を育てている方々、また新聞を取っていないため「市政だより」を見ない方々、「市政だより」で広報できない美浜区の方々に広報する。</p>	
料金設定：0円／1回	
収 入	15,000円
支 出	15,000円
収支差額	0円
参加見込人数：コミュニティセンター近隣	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>イベントを告知して来館動機を高めるため、「コミュニティセンターだより&ガイド」を年12回発行する。また、センターに協力を戴ける施設に配架をお願いしていく。</p> <p>市政だよりやインターネットを通じて情報を得られない方々を来館させることにより、施設の利用者数及び稼働率を向上させます。</p>	

自主事業名称：No、9	
館内 BGM 放送	
実施日時・回数：毎日	
実施場所：館内全館（共用部のみ）	
実施目的： 幕張コミュニティセンターの魅力を高め、地域の方々の安らぎの拠点となるため。	
料金設定：0 円	
収支：収 入	25,920 円
支 出	25,920 円（年間聴取料）
収支差額	0 円
参加見込人数：来館者全般	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
<p>館内各階の共用部（ロビー）に落ち着いたBGMを流す。</p> <p>コミュニティセンターへの来館は、サークル活動のためだけでなく、幼児室利用や休憩・待ち合わせで利用される場合も多いのが実情です。それ以外にも、利用を検討している方や見学者、ふらりと立ち寄る方々も多数います。これらの方々に、安らぎと安心感を与え、施設が地域の方々の安らぎの拠点となるために実施します。</p>	

自主事業名称：No.、10	
1 階ロビー 利用者コピー機設置	
実施日時・回数：毎日	
実施場所：1 階ロビー	
実施目的： 開館時間にいつでも気軽にコピーができる環境を提供することによって、サークル活動や来館者の諸活動を支援するため。	
料金設定：白黒コピー10 円／枚、カラーコピー50 円／枚	
収支：収 入	162,000 円
支 出	162,000 円
収支差額	0 円
参加見込人数：来館者全般	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
<p>館内 1 階ロビーに、コピー機（代金収納機能付き）を設置します。</p> <p>サークル活動や来館者の諸活動の際に、コピーを取りたいという希望が寄せられることが多くあります。しかし、事務所でその希望を受けた場合、繁忙時に対応できないだけでなく、私的書類がある場合には依頼しにくいという問題が生じます。</p> <p>そこで、館内 1 階ロビーにコピー機を設置することによって、支障なく諸活動を支援することができるようになります。</p>	

自主事業名称：No、11	
子育てセミナー「子育ては宝探し」	
実施日時・回数：平成30年4月～平成31年3月（年12回）	
実施場所：和室	
<p>実施目的：</p> <p>「子育ては大変でつらいこと」という意識を変え、子育ての素晴らしさや価値を見直していただくことを目的にします。特に、子育て中の母親や、妊娠中の女性、若い女性に有益な情報を提供して、「子育て＝大変だけど素晴らしいこと」という意識を持っていただく。</p>	
料金設定：500円／回／人	
収支：収 入	36,000円
支 出	37,000円
収支差額	-1,000円
参加見込人数：10名／回	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>幕張コミュニティセンターで講演実績がある大和家庭教育研究所を共催に、助産師・XXXXXXXXXX氏を講師に迎えて講演を行う。</p> <p>何気ない日常の中で感じられる子育ての素晴らしさ、面白さを伝えていく。また、子育てのポイントを伝えることによって、子育ての大変さを和らげ、前向きな気持ちになっていただくことを目標とする。</p> <p>なお、実施にあたっては営業活動にならないよう事前に内容をすり合わせた上で実施する。</p>	

自主事業名称：No.、12	
子どもとのコミュニケーション講座	
実施日時・回数：平成 30 年 11 月（年 1 回）	
実施場所：講習室 2	
<p>実施目的：</p> <p>障がい者などの弱者支援を展開する「NPO 法人はあもにい」には、心のケアの専門家（メンタルサポート研究会員）が所属しており相談・支援の場を提供している。「子育ては、親育て」という視点から、子どもをありのまま受け入れることの大切さを理解し、子育ての精神的負担を軽減してもらう。</p>	
料金設定：500 円／人	
収支：収 入	5,000 円
支 出	12,250 円
収支差額	-7,250 円
参加見込人数：10 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>「NPO 法人はあもにい」は千葉に広く地道なネットワークを持ち、様々な障がい者支援を行っている。多様な状況の子どもを受け入れ、成長・自立のための支援活動をする中から得られた、子どもをそのまま受け入れる「心の持ち方」の重要性を伝える。</p> <p>さらに、様々な状況の子育てを紹介する中で、参加者の子育てに対する不安や負担感が軽減され、「私だけではない」「子育ては一人ひとりみな違う」ことを理解していただくことを期待する。</p>	

自主事業名称：No、13
心理講座
実施日時・回数：平成30年4月～平成31年3月（年7回）
実施場所：ホール
実施目的： 障がい者などの弱者支援を展開する「NPO法人はあもにい」には、心のケアの専門家（メンタルサポート研究会員）が所属しており相談・支援の場を提供している。相談することで精神的負担を軽減してもらう。
料金設定：1,000円／回／人
収支：収 入 70,000円 支 出 82,410円 収支差額 -12,410円
参加見込人数：10名／回
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 「NPO法人はあもにい」は千葉に広く地道なネットワークを持ち、様々な障がい者支援を行っている。多様な状況の子どもを受け入れ、成長・自立のための支援活動をする中から得られた、子どもをそのまま受け入れる「心の持ち方」の重要性を伝える。 さらに、様々な状況の子育てを紹介する中で、参加者の子育てに対する不安や負担感が軽減され、「私だけではない」「子育ては一人ひとりみな違う」ことを理解していただくことを期待する。

自主事業名称：No.、14	
コミュニケーション講座	
実施日時・回数：平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月（年 4 回）	
実施場所：講習室 2	
実施目的： 障がい者などの弱者支援を展開する「NPO 法人はあもにい」には、心のケアの専門家（メンタルサポート研究会員）が所属しており相談・支援の場を提供している。相談することで精神的負担を軽減してもらう。	
料金設定：1,000 円／回／人	
収 入	40,000 円
支 出	42,750 円
収支差額	-2,750 円
参加見込人数：10 名／回	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 「NPO 法人はあもにい」は千葉に広く地道なネットワークを持ち、様々な悩み相談の場を提供し、精神的負担を軽減してもらう。	

自主事業名称：No、15	
PMS講座	
実施日時・回数：平成30年4月～平成31年3月（年4回）	
実施場所：和室	
実施目的：女性特有の悩みを心のケアの専門家（メンタルサポート研究会員）が所属しておりますNPOはあもにいに相談することで精神的負担を軽減してもらう。	
料金設定：1,000円/回/人	
収 入	40,000円
支 出	43,960円
収支差額	-3,960円
参加見込人数：10名/回	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>「NPO法人はあもにい」は千葉に広く地道なネットワークを持ち、様々な悩み相談の場を提供し、精神的負担を軽減してもらう。</p>	

自主事業名称：No.、16	
更年期講座	
実施日時・回数：平成 30 年 11 月（年 1 回）	
実施場所：和室	
実施目的：女性特有の悩みを心のケアの専門家（メンタルサポート研究会員）が所属しておりますNPOはあもにいに相談することで精神的負担を軽減してもらう。	
料金設定：1,000 円／回／人	
収 入	15,000 円
支 出	12,490 円
収支差額	2,510 円
参加見込人数：15 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>「NPO 法人はあもにい」は千葉に広く地道なネットワークを持ち、様々な悩み相談の場を提供し、精神的負担を軽減してもらう。</p>	

自主事業名称：No.、17	
クッキング教室	
実施日時・回数：平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月（年 4 回）	
実施場所：料理実習室・講習室 1	
実施目的：「食」という共通行為を通じて、住民が参加できる機会とコミュニケーションの場を提供し、料理実習室の稼働向上を図る。	
料金設定：600 円／回／人	
収 入	57,600 円
支 出	126,560 円
収支差額	-68,960 円
参加見込人数：24 名／回	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>小学生を対象として、料理離れをしている若年層に料理の楽しさや作る喜びをこの教室を通して肌で感じていただき心豊かな成長を図る。</p>	

自主事業名称：No、18	
コンサート	
実施日時・回数：平成 30 年 8 月・12 月（年 2 回）	
実施場所：ホール	
実施目的：近場で生演奏が楽しめる機会を提供し、コミュニティセンターの音楽文化の向上を図り、地域住民の憩いの場として事業し、稼働の向上展開を図る。	
料金設定：無料	
収支：収 入	8,780 円（協賛金）
支 出	8,780 円
収支差額	0 円
参加見込人数：24 名／回	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>幕張近郊の方で吹奏楽を楽しむお母様方が中心にこの施設を利用していただく中で、年 2 回ほどの発表会をしており、大勢の観客を集めています。観客がその後の施設利用に進むことが期待できます。</p>	

【自主事業に関するその他の事項】

当社の考える自主事業とは利益を目的とせず、地域の皆さまに喜んでいただける、地域の皆さまのためになる一隅を照らす事業であると考えております。平素から地元マスコミ（千葉テレビ・千葉日報・JCN 千葉など）に自主事業の情報を発信し、事業への後援をいただくことによって、チラシへの後援の掲載、ニュース番組での報道、記事への掲載などへとつなげ、参加者への周知並びに活性化をより一層図ってまいります。また、「NPO 法人はあもにい」と連携して自主事業を展開し、公共性・公益性にも配慮した事業を実施してまいります。

4 施設維持管理業務に関する実施計画

(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務

【施設の清掃、点検等の保守管理に係る年間計画を記載すること。文章に加え表を使用し記載すること。】

●清掃について

○担当者・実施内容

施設の清掃については専門の清掃員が担当します。

日常清掃については、仕様書に従って各室内及び共用部、敷地内を毎日清掃し、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保ちます。また、トイレトペーパーや水石鹸など消耗品は常に補充します。料理実習室・幼児室等は、アルコール消毒を使用した清掃方法を行い配慮します。なお、施設及び敷地内で発生したごみ等を処理し、清掃を行います。

定期清掃については、日常清掃では実施しにくい、以下に挙げる清掃等を確実にを行うため、市の仕様書（回数・頻度）に従い定期清掃を実施します。

その他にも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めます。

○監督・責任者

清掃スタッフの中から清掃作業責任者を配置し、自主検査を行って清掃作業日誌を所長に提出させます。所長・副所長は日常巡回の際に確認し、不十分な個所がある場合には清掃作業責任者に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社からも、社長が月一回以上、清掃状況を監督します。

【施設清掃・年間計画】

清掃項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
日常清掃 (毎日)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
定期清掃 (年4回)			■		■			■				■
ガラス清掃 (年3回)			■					■				■

●保守管理について

○担当者・実施内容

施設の維持管理については、専門の設備員が担当します。施設の維持管理にあたっては、仕様書に従って本施設・付属物だけでなく周辺環境の維持向上にも努めま

す。

運転監視業務については、設備の運転・監視及び関連する需給状態を管理します。また、適切な運転記録をとります。

日常点検業務については、機器運転管理・点検・整備を実施します。点検内容や異常時の対応について、適切に記録を残します。

定期点検・整備業務については、設備員および外部委託業者が行います。法定点検及び機能保持のため、外観点検、機能点検、機器動作試験、整備業務を行います。必要な消耗品の更新についても、指定管理の負担により行います。点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残します。

防災対策設備機能維持業務については、設備員及び外部委託業者が行います。消防設備（火災報知器、放送器具等）、電気工作物、エレベーターなどの防災対策関連設備については、災害時に機能を発揮するよう点検等の管理を行います。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残します。

○監督・責任者

設備員がチェック表により日常的に点検を行い、施設の維持管理に努めます。所長・副所長は、日常巡回の際に確認し、不十分な個所がある場合には設備員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、施設を最善の状態に保ちます。

【点検・年間計画】

点検項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
空調設備点検 (年1回)							■					
自動ドア点検 (年3回)	■				■				■			
エレベーター点検 (月1回)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
消防設備点検 (年2回)					■					■		
電気設備点検 (年12回)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ヘルストロン点検 (年3回)			■				■					■

2) 備品管理業務

【備品の点検等の保守管理に係る年間計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

●備品の点検・保守管理について

○担当者・実施内容

備品の点検・保守管理については、所長をはじめとする常駐職員が日常点検および保守管理を兼務で担当します。

備品の点検・保守管理の前提として、備品台帳を作成して備品を確実に把握します。備品台帳には、品名・企画・金額（単価）・数量・購入年月日・耐用年数などを記載します。

備品の点検・保守管理においては、備品に不具合が生じた場合には、速やかに市に報告します。

○監督・責任者

所長・副所長は、備品の点検・保守管理業務の実施状況を確認し、不十分な個所がある場合には設備技術員・清掃員に指示を出して是正させます。

【備品点検等保守管理・年間計画】

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
(年4回)	■			■			■			■		

(3) 植栽、外構施設維持管理業務

【植栽の維持管理及び外構施設の清掃、点検等の保守管理に係る年間計画を記載すること。文章に加え表を使用し記載すること。】

●植栽の維持管理について

○担当者・実施内容

植栽の維持管理については、設備員が担当いたします。

植栽維持管理業務は、管理区域における植物を対象としています。植物の維持管理に当たっては、植物の種類、形状、生育状況等に応じ、適切な方法による維持管理を行い、使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定します。

施肥、灌水及び病害虫の防除等を行い、植物を常に良好な状態に保ち、剪定、刈り込み及び除草等を適宜行い、利用者及び通行者等の安全の確保及び美観を保ちます。

○監督・責任者

設備員がチェック表により日常的に点検を行い、植栽の維持管理に努めます。所長・副所長は、日常巡回の際に確認し、不十分な個所がある場合には設備員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、植栽を最善の状態に保ちます。

●外構設備管理について

○担当者・実施内容

外構設備の管理については、清掃員が担当いたします。

清掃員は外構施設が正常な機能を保持し、利用者が安全、快適に施設を使用することができるよう点検、日常清掃等を行います。日常清掃では、目に見える外構施設の水拭き、掃き掃除、側溝掃除等を行います。年間作業計画を立て、清掃スタッフを中心に毎日作業部位別に清掃活動を行います。

点検に当たっては、外構施設の劣化・損傷など、老朽化や利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行います。

外構施設の不具合を発見した際には、適切な方法により応急の対応をするとともに、所長が市へ報告します。

○監督・責任者

清掃員がチェック表により日常的に点検を行い、外構設備の維持管理に努めます。所長・副所長は、日常巡回の際に確認し、不十分な個所がある場合には清掃員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、外構設備を最善の状態に保ちます。

【植栽維持管理／外構施設の清掃点検・年間計画】

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
植栽維持管理	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
外構施設清掃	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
外構施設点検	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

※中高木の剪定・伐採は適宜行う。

(4) 環境衛生管理業務

【給排水設備の保守管理、ごみ処理及び害虫駆除などに係る年間計画を記載すること。文章に加え表を使用し記載すること。】

●環境衛生管理について

○担当者・実施内容

環境衛生管理については、設備員及び清掃員が担当いたします。また、当施設は、特定建築物のため建築物環境管理衛生責任者を選任し管理します。

環境衛生管理業務の対象範囲は、管理区域における一般諸室、空調・給排水設備等となります。清掃・ごみ処理及び害虫駆除清掃を含み、空気調和装置・給水・防錆剤・排水に関して必要な措置を講じます。

○監督・責任者

管理責任者を中心に、設備員及び清掃員がチェック表により日常的に点検を行います。所長・副所長は、点検内容を確認し、不十分な個所がある場合には設備員・清掃員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、衛生環境を最善の状態に保ちます。

【給排水設備保守管理／ゴミ処理・害虫駆除・年間計画】

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
受水槽清掃 (年1回)			■									
害虫駆除点検 (年2回)		■					■					

(5) 駐車（駐輪）場管理業務

【駐車（駐輪）場の保守管理に係る実施計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

●駐車（駐輪）場の保守管理業務について

○担当者・実施内容

駐車場・駐輪場の保守管理業務については、設備員及び清掃員が担当いたします。

駐車（輪）場内は、利用者の利便を第一に運営し、無料とします。車の止め方（白線内に平行・直角に）や環境整備に努めるなどの道徳的な考え方をポスターなどで掲示を行うなどの他、職員の指示に従うように促します。施設利用者以外の者が利用することの無いよう、車両の制限を適切に行います。

駐車（輪）場利用者には、車の施錠確認する事や車内に乳幼児を置き去りにしない、貴重品を車内に置かない等、事故防止を促す掲示を館内に行い啓蒙活動を致します。あわせて、駐車（輪）場に明確に啓示を行い、万一事故発生時（盗難・接触事故）の自己責任の明確化も促します。

○監督・責任者

設備員及び清掃員がチェック表により日常的に点検を行います。所長・副所長は、点検内容を確認し、不十分な個所がある場合には設備員・清掃員に指示を出して是正させます。

(6) 保安警備業務

【警備業務の年間計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

●警備業務について

○担当者・実施内容

警備業務については、警備会社に委託することなく、所長をはじめとする常駐職員が日常警備業務、巡回業務を兼務で担当します。警備にあたっては、警備巡回計画を立てて行うだけでなく、機械警備も実施いたします。

日常警備業務については、受付職員または設備技術員が兼務いたします。施設の貸出しにおいて、鍵の受渡（保管及び記録）、来訪者の応対、遺失品管理等を行います。また、急病の発生等の場合には適切に対応します。

巡回警備業務については、受付職員または設備技術員が兼務いたします。各階戸締り、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認および各所の火災予防点検を行います。また、侵入者・不審者等を発見した場合は、適切に対応します。

機械警備業務については夜間に実施し、緊急時には人的対応を行います。緊急時には30分以内で駆けつけ、緊急連絡体制により所長および職員に報告します。

○監督・責任者

所長・副所長は、警備業務の実施状況を確認し、不十分な個所がある場合には受付職員・設備技術員に指示を出して是正させます。

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
機械警備点検 (24時間対応)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

(8) その他

【施設維持管理に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

●太陽光パネルの設置について

コミュニティセンターの電気料金を削減するために、平成 30 年 2 月設置完了。

●館内照明のLED化について

省エネ化によって電気料金を削減するために、館内照明のLED化を進めます。未実施箇所についてLED化を進め、全灯をLED化します。但し、BT付蛍光灯は除きます。

●資格者の配置計画について

防火管理者を配置し、その他各種業務に精通した本社管理巡回スタッフが適宜巡回して、法令順守の下、万全の施設管理を行います。

資格	法令	人数	配置方法
1 級建築士	建築基準法	1 名	本社巡回
第 3 種電気主任技術者	電気事業法	4 名	本社巡回及び業務委託
建築物環境衛生管理技術者	ビル管理法	4 名	本社巡回
消防設備士	消防法	2 名	本社巡回及び業務委託

○その他

防火管理者（常駐）	1 名
第 1 種電気工事士（巡回）	1 名
1 級管工事施工管理技術者（巡回）	1 名
1 級建築施工管理技術者（巡回）	1 名
ビルクリーニング技能士（巡回）	3 名
衛生管理者（巡回）	1 名
2 級ボイラー技師（巡回）	2 名
警備業指導教育責任者（巡回）	1 名
管理業務主任者（巡回）	1 名

5 経営管理業務に関する実施計画

(1) 再委託業務

(単位：千円)

No.	再委託業務	再委託先	再委託先所在地	委託金額
2	建築設備点検	防災技術センター(株)	千葉市中央区若草 1-20-10	190/年
施設管理費小計				800/年
4	定期清掃業務 (床・ガラス清掃)	(株)京葉美装	千葉市中央区椿森 2-5-8	1,200/年
清掃費小計				1,200/年
5	消防設備点検 (消火器詰替え含む)	防災技術センター(株)	千葉市中央区若草 1-20-10	900/年
6	エレベーター保守 (機器交換を含む)	東芝エレベーター(株)	千葉県千葉市中央区 中央1丁目11-1	600/年
7	自動ドア保守 (機器交換含む)	ナブコシステム(株)	千葉市中央区末広 4-8-4	200/年
8	空調機保守点検 (機器交換を含む)	ガスター千葉	千葉市美浜区幸町 1-6-8	600/年
9	電気設備点検 (消耗品交換含む)	コバヤシ電気設備管 理事務所	千葉県船橋市湊町 1-20-17	300/年
10	受水槽清掃業務 (消耗品交換含む)	興洋企業(株)	東京都墨田区錦糸 2-7-1	100/年
11	ヘルストロン点検	(株)サンオート	東京都豊島区池袋 2 丁目 16-2	100/年
12	害虫駆除	ユーコーポレーショ ン	千葉県千葉市中央区 大森町 445-36	200/年
設備機器管理費小計				3,000/年
13	機械警備 (緊急対応含む)	セコム(株)	千葉市中央区汐見丘 町 16-11	300/年
保安警備費小計				300/年
14	ホームページ維持更 新料	(株)オニオン新聞社	千葉市美浜区稲毛海 岸 5-1-2 オニオンビ ル 2F	300/年
小計				300/年
合 計				5,600/年

※日常清掃業務については、(株)京葉美装の清掃担当者が行う。定期清掃業務については、専門的かつ規模が大きい清掃のため、(株)京葉美装社員（幕張コミュニティセンターの清掃担当ではない者）が行う。

(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価

【施設の管理運営に関する自己評価の実施時期、方法等の年間計画を記載すること。】

●自己評価の実施時期

年1回（1月頃）

●実施方法

▼ 評価基準の作成

基準に盛り込む内容は、主に次のとおりになります。

- ① コミュニティ活動が促進されたか
 - ・ 施設利用者数・施設利用率／自主事業の内容と参加者数
- ② 効率的な運営がなされていたか
 - ・ 費用対効果／費用の縮減状況
- ③ 施設管理が適切になされていたか
 - ・ 設備の保守点検の実施状況／補修などの実施状況
- ④ 施設運営が安定しているか
 - ・ 職員の雇用、配置、研修／施設運営の収支

▼ 評価基準に基づく調査項目及び評価シートの作成

▼ 評価の実施

▼ 評価の結果に基づく改善活動（P D C Aサイクル）

▼ 事業報告書の取りまとめ、及び花見川区・地域振興課への提出

●年間計画

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
自己評価の実施										■		※

※自己評価の結果を事業報告書に反映する。

(3) 利用者意見等の把握と対応

【利用者等アンケート及び地域住民等の意見の把握方法並びにその意見等に対する対応方法、実施時期等の年間計画を記載すること。】

●意見の把握方法

(ア)利用者アンケートの実施

- アンケート対象者及び実施回数・時期
本施設利用者を対象として、年二回（8月、1月）に実施します。
- アンケートの内容
 - ・ 施設設備への評価、施設管理への評価、施設利用の満足度、接客などサービスへの評価。
 - ・ 自主事業への評価、要望。
 - ・ 施設・設備や管理、サービスへの要望。

(イ)ご意見箱の設置

利用者の自由な意見を随時募集し、施設運営を改善します。

(ウ)インターネット経由でのご意見の受付

利用者アンケートやご意見箱では吸い上げられない、細かな意見をくみ取ります。

(エ)地域住民等の意見の把握

コミュニティセンターでの把握として、参加者と直接意見交換をしてニーズや要望を把握します。また、コミュニティまつり実行委員会および参加者との意見交換を通じて、ニーズや要望を把握していきます。

コミュニティセンター外での把握として、地域の行事において地域の一員として参加することによって、ニーズおよび要望を把握します。また、自治会との連絡を密にとることによって、ニーズや要望を把握していきます。

●意見に対する対応方法

(ア)苦情に対する対応方法

苦情解決責任者を所長として、苦情を柔軟に、かつ迅速、公平、円滑に解決します。苦情については、苦情カードに記録して将来の業務の改善（P D C A）につなげます。また、苦情マニュアルを整備して、常に適切な対応がとられるようにします。その他にも、施設利用のわかりやすいルールを原則とし、HP、パンフレット、ロビーに掲示します。

(イ)ニーズ・要望への対応方法

対応可能な要望には、速やかに対応して利用者にご満足いただけるようにします。対応が難しい要望については、丁寧な回答を掲示するだけでなく、必要に応じて直接会話してご納得いただけるように説明します。

●年間計画

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
利用者アンケート					■					■		
<ul style="list-style-type: none"> ・ ご意見箱 ・ ネット経由での意見の受付 ・ 地域住民等の意見の把握 	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

6 その他

【指定管理業務に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

業務に関する業務水準を維持、向上させる方策として、職員の指導育成・研修体制を確立します。

●マナー教育

職員は、利用者との協働によって行う業務も多く、地域住民や利用者と触れ合う機会が多くなります。職員によるサービス向上により、利用者が快適に利用できるようなスタッフにマナー教育を行います。

・社内講習用資料によるマナー教育の実施・・・1回/年以上

●緊急時対応教育

所長・副所長には消防署などが実施している各種救命に関する講習会を受講させます。AED（自動体外式除細動器）を設置しますので、その使用に関する講習を常駐職員全員に行い、緊急時に確実に使用できるようにするとともに、利用者にも率先して使用できるよう教育の機会を設けます。また、緊急時や災害時を想定した自主訓練も定期的実施します。

・外部講習会受講・・・随時 ・緊急時対応訓練・・・1回/年以上

・AED講習・・・随時

●バリアフリー教育

生活弱者が安心して施設を利用できるように、バリアフリーに対する考え方を中心に教育します。そのために必要な3種障害（身体・知的・精神）について学習及び障害者について具体的支援の方法等を学びます。「NPO 法人はあもにい」の協力を得て、職員研修会を開催します。また、手話初級講座を職員の代表が受講し、職場に水平展開を図るべく講習を実施します。

・社内講習会受講・・・採用時および1回/年以上

●コンプライアンス教育

施設の平等利用を目指し、企業不正、法令順守違反がないように管理に必要な法令や、その他企業倫理、社長直轄の通報システムについての教育を行い、高いモラルを維持し適正な管理運営を行います。

●社内講習会受講・・・採用時および1回/年以上

●管理マニュアルの作成

職員の管理業務の品質を標準化するために、業務内容毎のマニュアルを作成いたします。マニュアルは管理運営基準に基づき作成しますが、必要に応じ定期的に見直し、随時、職員を招集し周知徹底いたします。