平成２９年度
千葉市ハーモニープラザ
【事業計画書】

平成 29 年 3 月

千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体

社会福祉法人　千葉市社会福祉事業団

社会福祉法人　千葉市社会福祉協議会

公益財団法人　千葉市文化振興財団

１　管理施設全体の運営計画

（１）　基本方針

高齢者や障害を持つ方々はもとより、より多くの市民の皆様にご利用いただけるよう、**「市民の生活に寄り添う、市民の交流の拠点」**、**「市民の暮らしを豊かにする情報の拠点」**、**「市民が社会参画し、いきいきと活躍する拠点」**を目指し、急速な高齢化の進行や情報技術の進歩等により高度化・多様化する市民ニーズを的確に把握し、市民の皆様が明るく生きがいに満ちた生活が送れるよう、福祉の増進・男女共同参画社会形成の促進を図り、千葉市社会福祉事業団・千葉市社会福祉協議会・千葉市文化振興財団と３者が協働で、「千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体」として施設の管理運営を行います。

（２）　管理体制

千葉市施策及び千葉市ハーモニープラザ指定管理者管理運営の基準等に沿い、公共性・公益性を持つ「公の施設」の設置目的を理解して、市民の平等な利用を確保した上で異種施設・事業間の制度上の縦割りを超えた領域のノウハウを効果的に活用しながら、万全な施設運営を行います。

（３）　管理規程、マニュアル等の作成

①　千葉市ハーモニープラザ指定管理者管理運営の基準に基づき、文書規程をはじめとして、経理規程、就業規則等諸規程を整備し、それに従って適正に事務を行います。

②　多くの利用者の個人情報を保守しているため、「個人情報保護についての管理体制」を作成し、個人情報保護の徹底を図ります。
また、苦情処理、リスクマネージメント管理（緊急対応）についてもマニュアルを作成し徹底を図ります。

③　利用者がより快適に施設利用ができるよう職員の資質向上を図るため、計画的な職員研修を作成し行います。

（４）　年間計画

各種法令や千葉市ハーモニープラザ指定管理者管理運営の基準を遵守し、「中長期修繕計画」の策定や、専門的知識が必要となる再委託業務に対しても「設備管理定期点検保守年間計画」等を作成し、計画的な保守、補修、修繕管理を基にした予防保全措置により設備の維持・管理を行ってまいります。

（５）　コスト削減

①　管理コストを長期的に捉え、予防保全を実践して、計画的な修繕を実施することにより低コストの維持管理を実現します。

②　最小限の人数で最大限のサービスを提供するとともに、光熱水費の最小限使用や、各所備品等の共同使用による必要経費の効率的、効果的運用による低コストを実現します。

（６）　モニタリング

業務を遂行するため、事業計画書、各種マニュアルなどの計画・実行・確認・改善のそれぞれのマネージメントサイクル段階の点検、チェックを蓄積し、サービスの安全や安心を確保しますが、利用者の要望をサービスに反映するため、様々な機会を捉えて多くの要望が聞き取れる体制を作っていきます。また、聴取した意見をハーモニープラザ全体で情報共有を図ります。

①　施設利用者の意見を把握する「アンケートボックス」の設置

施設利用者の要望やご意見をいただけるよう、ハーモニープラザ１階エントランスロビーに「アンケートボックス」を常設し、利用者のご意見などを収集し改善に努めます。

②　ハーモニープラザ全体行事開催時

１２月に開催（予定）のハーモニープラザフェスタの時等に、ハーモニープラザ全体の満足度アンケートを実施し、ご意見を分析し、結果をハーモニープラザ管理運営会議で共有します。

③　各種講座・研修・講演会開催時の参加者アンケートの実施

ハーモニープラザ内各施設の主催の各種講座などに関する利用者の満足度やご要望などを把握するため、適宜アンケートや利用者懇談会を行い、事業内容などについて利用者のご意見を収集し、ニーズに即したサービス提供を行います。

④　日常活動における聞き取り

施設内や建物敷地内においては、日頃から利用者へのあいさつを心がけ、利用して下さる方々からご意見をいただけるように努めます。

（７）　その他

①　広報・情報活動

ア　市民に、広く施設を知ってもらうため、多様な媒体・方法で新たな広報活動を行い、多くの市民に施設を知ってもらい、施設の利用機会の増加を図っていきます。

イ　運営方法や事業内容、研修等の多様な情報を、ホームページ、施設だより等の各種情報媒体で紹介を行い、理解と周知を図ります。

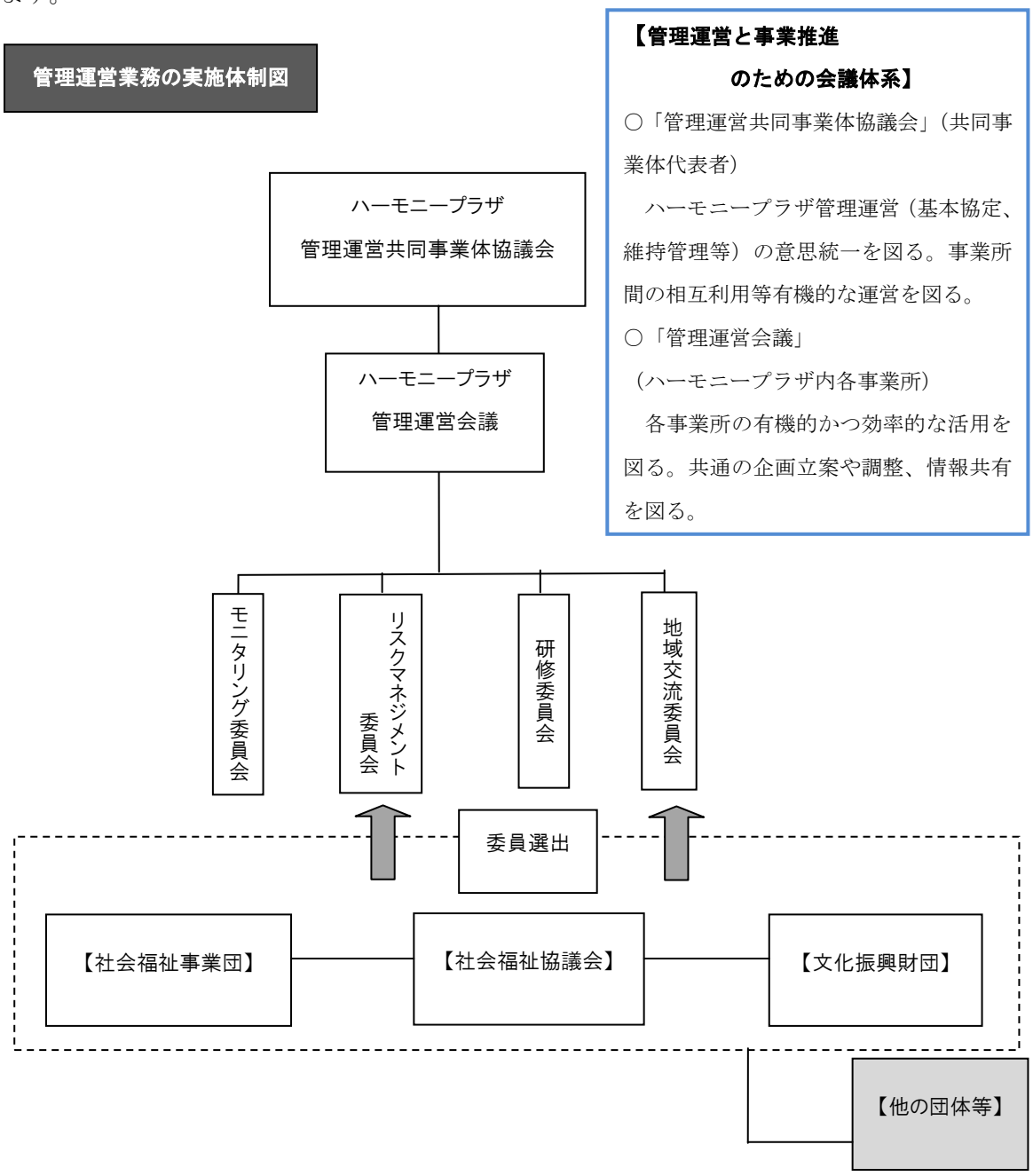
2　維持管理計画

（1）管理体制

①責任体制（組織）

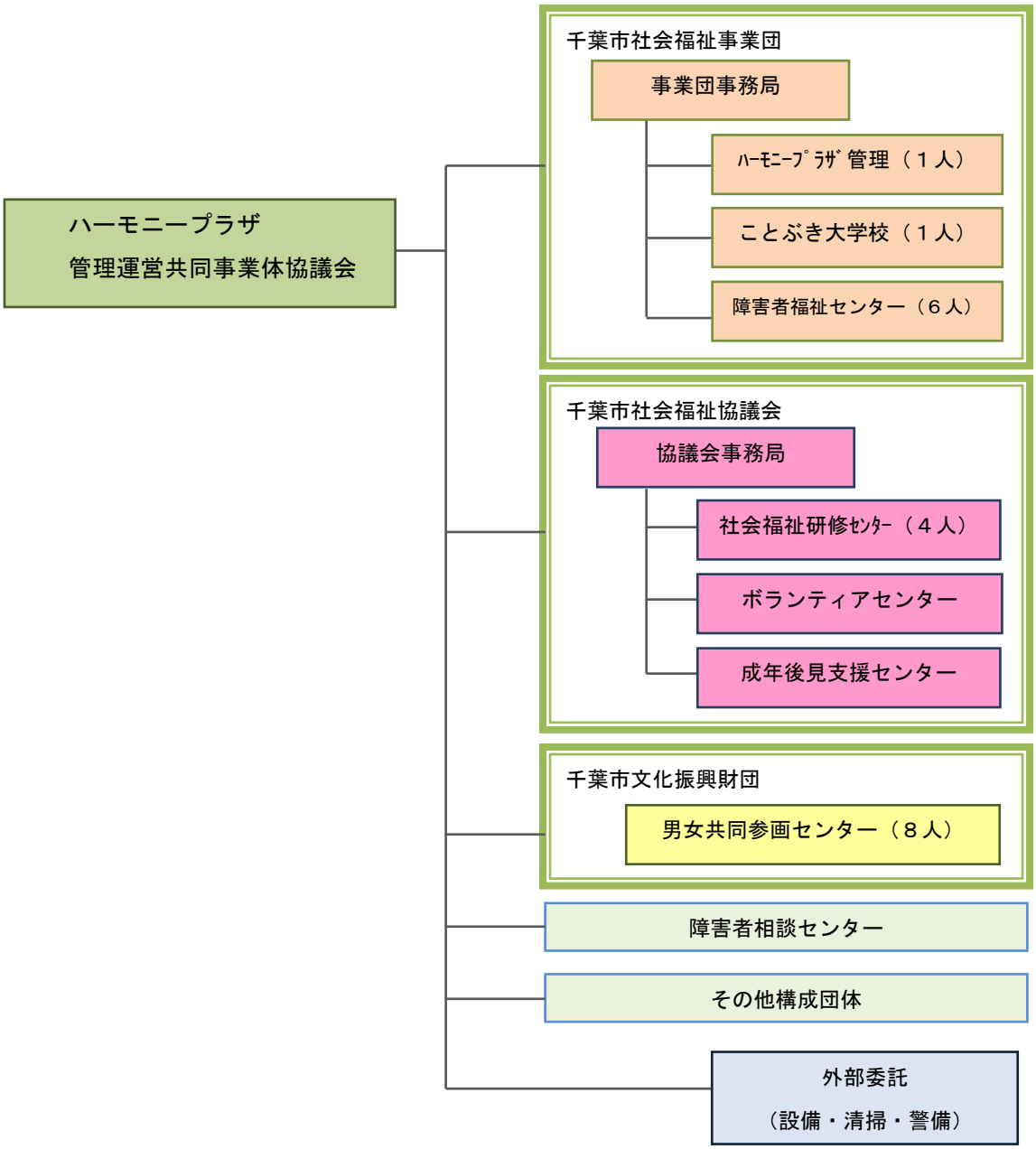
各事業所管理運営においては、各団体の長が最終的な管理責任をもって業務を遂行いたしますが、個々の業務においては、各事業所に責任者を配置し、個別業務を推進いたします。

ハーモニープラザ全体としては、以下の実施体制図により管理運営を行うことといたします。



②人員配置、業務分担

ア　ハーモニープラザ全体の管理運営にあたっては、以下の組織体制及び人員の配置により実施いたします。



イ　ハーモニープラザ管理については、常勤職員１人を配置します。なお、この職員は、管理上必要な防火管理者講習、普通救命講習を終了した者とし廃棄物管理責任者を兼務いたします。

なお、上記組織体制に記載してあるとおり、事業団事務局を含めバックアップを行っていきます。

（ア）標準的な人員配置

各事業所において、開館日及び開館時間が異なることから、基本的には各事業所において対応することとしますが、問い合わせ等に対し、ハーモニープラザ管理の担当として以下に記載している人員配置により対応することといたします。

配置場	時間帯	配置する職名
事務室 （３階社会福祉事業団内）	8:45～17:30	事務員
受　付 （１階総合受付）	9:00～17:00	委託業者
警　備 （１階管理室内）	２４時間	委託業者
設　備 （１階管理室内）	8:00～22:00	委託業者（各種有資格者）

③業務体制

ア　複合施設の管理協力体制の構築

施設を適正に管理し、市民の安心・安全な利用を確保することはもとより、各施設の事業内容や行事、拾得物など、必要な情報を共有し、利用者の利便を以下により図ります。

（ア）千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体協議会

ハーモニープラザを構成する団体間の有機的連携を図るために組織しています。各団体の責任者が定期的におよび必要に応じて会合を開き、管理に係る連絡調整、情報共有図ります。

（イ）千葉市ハーモニープラザ管理運営会議

管理運営共同事業体のほか、障害者相談センター、ボランティアセンターなど、ハーモニープラザ内施設の長などが会合を開き、情報共有を図ります。

（ウ）千葉市ハーモニープラザ運営に関する委員会組織

多様な利用者層からあがる多様なニーズや様々なニーズや課題を共有し、ハー

モニープラザ全体として対応を検討していくため、管理運営会議の下に各施設の職員をメンバーとする各種の委員会を設け、サービスの向上に努めます。

（エ）防災・防犯体制

共同防火管理協議会を設置し、防火管理者を置き責任を明確化した上で、消防計画を策定し、防災訓練計画に基づく防災訓練を年２回実施いたします。

また、各団体で自衛消防組織を設置し、不審者の出入り情報の収集・伝達に努め、防犯体制強化に努めます。

（オ）情報の共有

全館の電話内線番号表を共有し、外線の問い合わせを直接該当部署に取り繋ぐ等の利便性を図ります。また、お互いの行事などの情報を全館で共有し、目的の場所へスムーズにご案内いたします。

イ　個人情報の保護、情報の提供及び公開

個人情報保護法や千葉市個人情報保護条例の趣旨に沿って、「個人情報に関する基本方針（プライバシーポリシー）」を制定しており、ホームページや各施設内で掲示するとともに、これらの遵守に取り組んでいます。

（ア）基本方針

a　個人の人格尊重の理念の基に関係法令等を遵守し、個人情報を慎重に取り扱います。

b　個人情報を適法かつ適正な方法で取得します。

c　個人情報の利用目的をできる限り限定し、その利用目的の範囲内でのみ情報を利用します。

d　あらかじめ明示された範囲及び法令等に基づく場合を除き、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に情報提供をしません。

e　個人情報を正確な状態に保ち、漏洩、滅失、き損などを防止するため、適切な措置を講じます。

f　自己の個人情報について、開示、訂正、削除などの申出があった場合は速やかに対応します。

g　個人情報の取扱いに関する苦情があったときは、適切かつ速やかに対応します。

h　個人情報保護に関する適切な管理体制を講じるとともに、役職員の意識啓発に努めます。

i　この方針を実施するため、個人情報保護規程を職員に周知徹底し、確実に実施します。

（イ）個人情報保護に関する体制

個人情報の取扱者を必要最小限の関係職員にとどめ、適正な管理を推進するため、団体ごとに統括個人情報管理責任者を配置するとともに、個人情報に関する苦情・相談窓口を設置しています。

（ウ）情報提供及び情報公開への考え方

管理運営に関する情報の開示の要望に対しては、千葉市情報公開条例および千葉市指定管理者情報公開規程に沿った取り扱いを行い、個人情報保護に最大限の配慮を行いつつ、可能な限り情報の開示に取り組みます。さらに、アンケート結果をはじめとする利用者の声や、事業概要・事業報告書について、事業所ごとに館内で閲覧することができるようにするとともに、ホームページで公開します。

a　情報開示を求める方の意思を尊重しつつ、個人情報がみだりに公にされることのないよう最大限の配慮をします。

b　誰でも情報開示の申し出ができ、また市の市政情報室を経由した請求もできることとしています。

c　法令・条例に基づくものや個人情報に抵触するなどの「不開示情報」を除き、原則的に開示します。

d　第三者の情報（三者共同事業体以外の情報）が記録されている場合は、当事者に事前に意見を求め、必要に応じて部分開示などの措置をとります。

e　情報開示、非開示、部分開示などの措置を決定する審査会を事業所ごとに設置するとともに、非開示措置、部分開示措置に対する異議申し立て制度を導入しています。

（エ）特定個人情報保護に関する基本方針

特定個人情報保護に関する基本方針を以下のとおり定め、適切な取り扱いに努めます。

a　関係法令・ガイドライン等の遵守

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)及び個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)並びに特定個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)(平成26年12月11日)」に基づいた特定個人情報取扱規程を定め、これを遵守して、適正に特定個人情報等を取り扱います。

b　安全管理措置に関する事項

特定個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めます。

c　継続的改善

特定個人情報の取扱いを継続的に改善するように努めます。

d　特定個人情報等の取扱いに関する苦情への対応

特定個人情報等の取扱いに関して苦情が寄せられた場合には、特定個人情報取扱規程に基づき、適切に対応します。

ウ　苦情解決体制

（ア）苦情やクレームを未然に防止する方策

a　日常業務における気づいたことを、業務連絡時や会議等の場で職員全員での共有を図り、苦情やクレームの芽を摘む「ヒヤリハット体制」を継続していきます。

b　「リスクマネジメント委員会」で管理運営上のリスクを洗い出し、事前に対策を検討、実施することで、苦情やクレームの未然防止を図ります。

c　発生してしまった苦情やクレームに対しては、管理運営の貴重な改善機会と捉え、類似した事例が発生しないよう再発防止策を徹底いたします。また、他施設での事例も同様に捉え、ハーモニープラザ一体となって苦情の再発防止に取り組んでいきます。

（イ）苦情等の解決に向けた具体方策

a　苦情の申し出方法や体制を施設内に掲示し、利用者への周知に努めています。また、疑問や要望等についても申し出られるよう、積極的に利用者に声かけを行い、申し出やすい環境づくりに努めています。

b　利用者の身近な担当として、苦情受付担当者を配置しています。マニュアルや研修により、利用者の立場になって相談に乗ることができる人員を配置し、利用者との信頼関係を築けるよう、誠実な対応を心がけています。また、福祉施設においては第三者委員を設置し、客観的な対応を図っています。

c　苦情受付担当者が把握した苦情等は、一施設の問題としてだけではなく、ハーモニープラザ全体として共有しています。その内容や解決方法、対策などについて、各施設の責任者が集まる会議で共有するとともに、他の施設でも同様のことが発生しないよう、高いレベルでの対応の平準化を図っています。

d　寄せられた苦情等については、申し出のあった方に経過や結果を報告し、今後も快適に施設利用ができるよう努めます。

エ　職員の管理運営能力の向上策

職員は、市の施策を適正に理解するほか、社会情勢や現状・課題の認識を深め、経営感覚や問題解決能力を身に付け常にサービス向上に努めます。また、ハーモニープラザは障害のある方や高齢の方、お子さん連れの方など支援の必要な様々な方が利用

されることから、その方々に応じた対応を全職員が実践し、利用者満足度の高い施設サービスを提供します。

（ア）具体的な対応

a　プラザ内研修

研　修　名	研　修　目　的
新任研修	ハーモニープラザに着任した職員にプラザ内にある全ての施設の事業概要について研修し、施設運営等の円滑化を図ります。
管理運営研修	ハーモニープラザ職員として必要な知識、技術を習得します。 ・普通救命講習　　・災害時の対応
利用者サービス研修	一般の方や視覚障害、聴覚障害等のある方などの様々な利用者に対する接遇を学びます。 ・障害者の理解、対応　・男女共同参画の理解
職員交流研修	ハーモニープラザ内他施設での業務体験の機会を設けることにより、職員間の交流を図るとともに、多様な視点を身につけ、サービスの向上に繋げます。

b　共同事業体内で開催する研修

各共同事業体で開催する職員研修に他の事業体職員も参加できるよう仕組みを整え、男女共同参画や福祉に精通した多様な人材を育成します。

c　外郭団体等連絡協議会主催研修

危機管理研修、ロジカルシンキング研修など、ハーモニープラザの運営に必要な経営感覚や問題解決能力の育成につながる研修を受講します。

d　ハーモニープラザ内施設の活用

職員は情報資料センターの資料を積極的に活用し自己啓発に努め、研修センター等で開催される各種セミナーに参加することで資質向上を図ります。

④緊急時の体制

ア　緊急時対応に関する基本的な考え方

平常時から緊急時に備え、危機管理体制を整えるとともにハーモニープラザ全体で「緊急対応マニュアル（災害・事故・感染症）」を職員に徹底することで、事故の未然防止から事件事故・災害発生後の対応までの体制を整備し、適切に実施します。

また、施設利用者の特性上、思いがけない事故につながるリスクが内在しています。そのため、「より質の高いサービスを提供することによって、多くの事故が未然に回避できる」

という考え方に基づき、日常の業務におけるサービス行動の質を上げ、事故の不安のない安全･安心な環境の維持に取り組みます。

イ　事故防止への具体的な取組（火災・設備破損・感染症等含む）

（ア）福祉関係施設においては、利用者からの情報収集やご家族等との情報交換を緊密に行い、各個人の状況を把握することで、利用者の潜在的なリスクに注意します。

（イ）施設や設備の不具合の早期発見、利用者の危険行為の防止などを行うため、建物や消防用設備、ＡＥＤ等の「日常チェックシート」を作成し、毎日の始業前や定期巡回時などにチェックを行います。

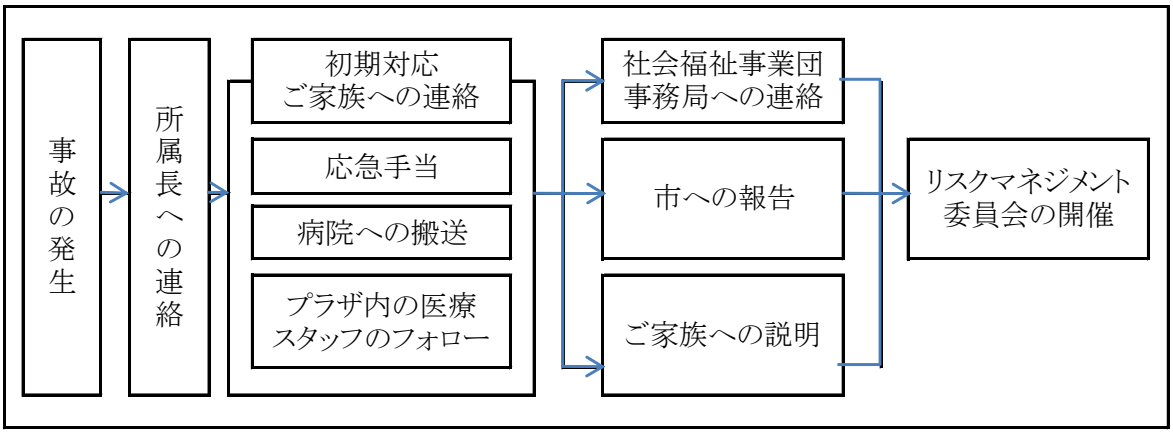
（ウ）事故発生時に迅速に行動できるよう、「緊急対応マニュアル」を整備し、それに基づく訓練を行います。また、緊急時の各職員の役割を明記したチェックシートを作成し、確実に行動できるようにします。

（エ）火災に備え、消防隊員が到着するまでの初期消火が適切に行えるように、「共同防火管理協議会」を設置し、自衛消防隊を組織するとともに、年２回消防・防災訓練を実施しています。また、各事業所において、防火管理者を選任し、消防計画を策定しています。

（オ）インフルエンザ等の感染症対策として、入口等への消毒剤の設置を行うとともに、集団サーベイランス実施手順に沿って、職員および利用者の発熱状況など健康管理に気を配ります。

ウ　事故発生時の対応

事故が発生した場合は、利用者の安全確保を最優先に、以下の表のとおり迅速に対応します。対応終了後、リスクマネジメント委員会を開催し、事故が発生した要因を把握するとともに、事故の再発を防止するための抜本的な改善策について検討します。また、職員及び委託業者の多くの者が、普通救命講習修了証を有しており、AEDの操作を含めた救命措置に迅速に対応します。



エ　災害時対応に関する基本的な考え方

風水害などの災害発生時や地震発生時、さらに近隣での大規模事故災害発生時において、利用者の安全確保を最優先として迅速に行動できるように、私たちは、千葉市地域防災計画に沿った災害対応マニュアルを整備しています。また、緊急時の職員配備体制を定めるとともに、日頃からそれに基づく訓練を行い、緊急時の各職員の役割分担表を作成して、確実に行動できるように備えています。

なお、これらの災害等発生時には、災害情報の把握を徹底するため、所属長の指示のもとで、先述のような緊急連絡体制を確立し、関係機関との連絡、情報収集、予防処置、緊急対処、災害報告、安全対応、事後処理等が適切に実施できるよう備えます。

（ア）災害レベル別の配備計画

災害レベルに応じて迅速かつ適切な対応が取れるよう、下記のレベル別配備計画を策定しています。

	配備時期の目安	配備体制
警戒配備	市内に地震、風水害等の警報が発令された場合。	所属長は情報収集に努め、職員は速やかに次の段階の体制がとれるように、緊急役割分担の再確認（夜間・休館日は自宅待機）を行って、準備を整える。
第１配備	事業実施に支障はない程度の災害が発生、またはその恐れがある場合。もしくは、市内に震度３程度の地震が発生した場合。	初期対応班が必要な対応を行い、状況を各所属長に報告する。所属長は必要に応じて、社会福祉事業団事務局および市に報告する。 夜間・休館日の場合は、警備委託会社からの連絡を受け、所属長が必要と認める場合は、担当職員を施設へ配備する。

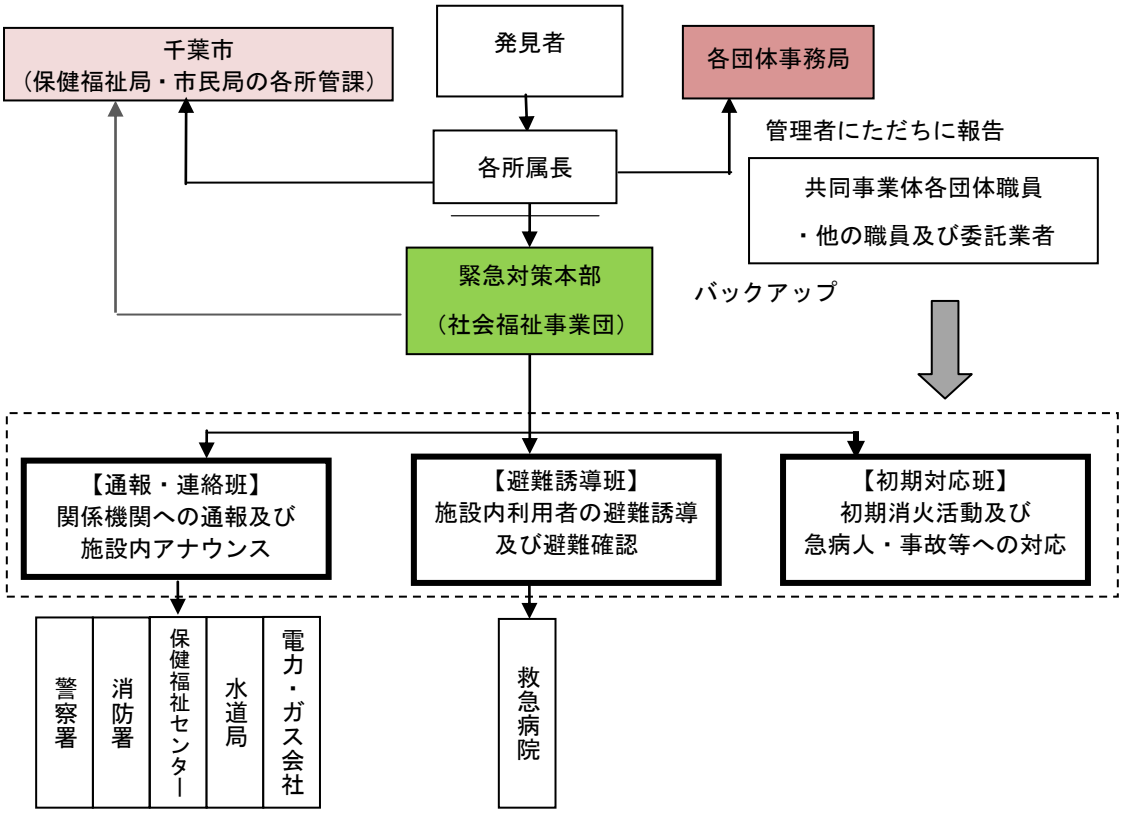
第２ 配備	施設で災害が発生し、今後の事業実施に影響を及ぼす状況である場合。または、市内に震度５程度の地震等が発生した場合。	緊急連絡体制により、災害対応マニュアルに沿った対応を行い、所属長は、社会福祉事業団事務局および市に報告する。 夜間・休館日の場合は、警備委託会社からの連絡を受け、所属長が必要と認める、担当職員を施設へ配備する。
第３ 配備	施設で災害が発生し、事業実施が困難な状況である場合。または、市内に震度６以上の地震等が発生した場合。	緊急連絡体制にのっとって、災害対応マニュアルに沿った対応を行い、初期対応が落ち着き次第、所属長は、社会福祉事業団事務局および市に報告する。 また、施設の閉鎖および近隣住民のための開放などについて、市と相談し対応を図る。

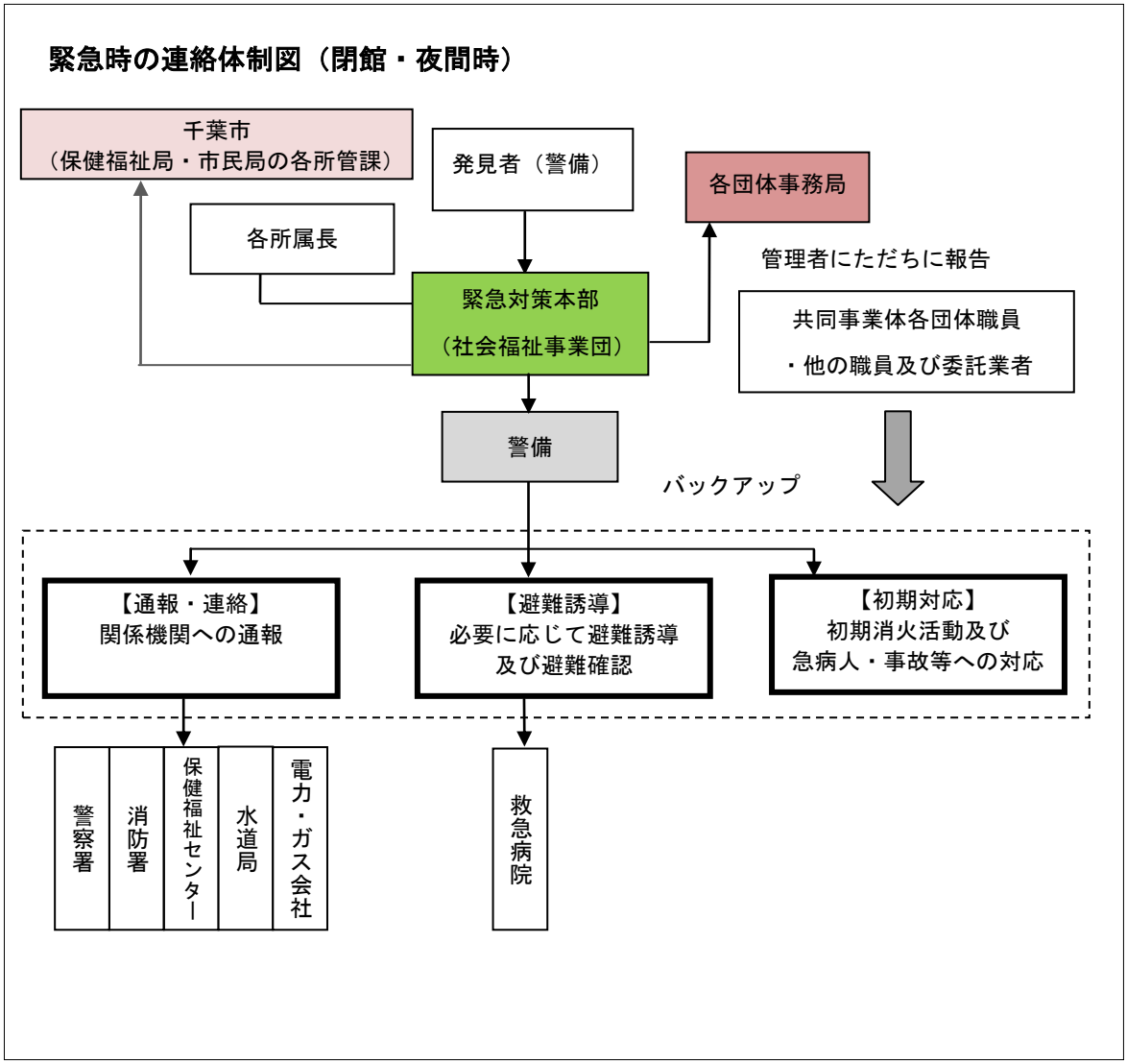
※　避難所開設の指示を受けた時は、迅速に開設をします。また、指示以前に避難の必要性が発生した時は、受入れを迅速に行います。

オ　緊急時の連絡体制

緊急時においては、以下の体制図により迅速に対応いたします。

緊急時の連絡体制図（開館時）





（２）　年間計画

①施設保守業務

ア　建築物の保守管理に関する基本的な考え方

各種法令や「管理運営の基準」に定められた業務内容を満たし、市民が快適で、安心して利用できる施設環境を維持します。

また、旧ハートビル法に基づき建てられた施設であることから、特に福祉に関係する設備を安全で最適な状態で使用できるように、ハートビル法を理解している者が点検を行います。さらに、予防保全を基本とした保守管理を行うことで、さらなる施設の安全確保と長寿命化を図って参ります。

イ　点検方法

（ア）職員・委託業者により以下のとおり日常点検及び定期点検を見回りにより実施します。

対象物	点検内容・項目
屋根・外壁	①仕上げ材や塗装の浮き、破損とドレンの詰まり、漏水の確認
天井・内壁・床	①塗装の剥がれ、ひび割れ、腐食、傷等 ②漏水の確認
建具（内・外部）	①がたつき緩み・可動部の動作確認 ②水密性、気密性、遮断性の確認 ③開閉及び施錠装置の確認 ④ひび割れ破損、変形、錆び付き、腐食、結露の確認
階段・廊下	①通行の支障、危険の有無等の確認 ②仕上げ材、手摺り等の破損、変形、緩み等の確認

※点検時に発見した危険箇所等は、迅速に応急処置及び安全対策を講じます。

（イ）建築基準法を遵守し、同法第１２条第１項及び第３項の規定による定期検査を資格者（１級建築士）が実施し、市に報告します。

ウ　予防保全策

建築物、設備機器、外構の品質、性能保持のため、中・長期的修繕計画を策定し、ＰＤＣＡサイクルを実践して予防保全に努めます。

②施設設備保守管理業務

ア　設備の管理方法に関する基本的な考え方

設備保守に関する業務は、特に専門的な技術と高い保守品質を必要とするため、外部への業務委託を行います。

関係法令に基づいた法定点検はもちろんのこと、各設備が正常に動作し、施設の性能・機能が損なわれることがないよう、定期点検計画や不定期な劣化等への対応を行うなど、適切な管理体制および管理計画に基づいて設備の維持・管理を行ってまいります。

区　分	取　組　内　容	
責任者の配置	設備管理業務における必要な資格や経験を有する責任者を配置いたします。	
監視方法	各種法令の遵守に基づき、設備管理計画を作成します。 この管理計画に基づき各設備の運転状況および性能を確認し、記録します。 委託業務は、委託先との定期的な報告・連絡により、実施状況や内容把握に努めます。また、遠方監視装置を外部の管理センターと接続し、設備の異常発生時における確認、現場への急行、事故の拡大防止処置を行います。	
点検方法	日常点検巡視業務計画書を作成し、点検を実施します。	
	法定点検	各設備の関係法令および規則等を遵守した点検を実施します。
	巡視点検	機器の異常の有無や、各機器の数値を確認・記録します。
	定期点検	設備の機能を維持するための定期的な点検・対応を実施します。

イ　点検の実施計画

施設維持管理業務仕様書に基づき主な設備において、法定点検等を計画しています。

項　目	回 数	内　　容
エレベータ保守点検	年 12 回	機能点検、給油・調整及び部品交換、建築基準法第１２条第５項に基づく点検確認（年１回）
吸収冷温水器保守点検	年７回	暖房シーズンイン点検等、冷却水系電熱管ブラシ洗浄
消防設備保守点検	年２回	消防設備機器の機能点検
直流電源装置保守点検	年２回	蓄電池等の外観、機能点検
電気設備保守点検	年 12 回	受電設備、非常用発電機等の外観、機能点検
舞台設備・照明保守点検	各年１回	多目的ﾎｰﾙ・ｲﾍﾞﾝﾄﾎｰﾙの舞台・照明設備機器の機能点検
移動観覧席保守点検	年１回	多目的ﾎｰﾙ・ｲﾍﾞﾝﾄﾎｰﾙの移動観覧席の機能点検
電話設備保守点検	年２回	電話交換機、回線等の機能点検
自動ドア保守点検	年１回	自動ドアの機能点検
その他建物設備保守点検	随　時	館内放送設備、空調設備、中央監視装置、給排水衛生設備、自家用電気工作物、建物設備の機能点検

③警備業務

ア　警備業務に関する基本的な考え方

施設における市民の共有財産を保全し、利用者の安全を守り、公共サービスの提供に支障を及ぼさないよう、警備業法等を遵守した警備業務を実施します。

また、日中の巡回を徹底し、事故・災害を未然に防ぐよう常に努めるとともに、万が一これらが発生した場合にも、速やかに発見・対処できるよう努めます。利用する全ての方々が安全に利用出来る防犯、防災警備を実施します。

イ　警備内容

警備業法等に基づいた警備計画を策定し、以下の警備を実施します。

区　分	取　組　内　容
常駐警備	①警備付帯設備機器の操作及び総合監視盤による監視業務を２４時間有人で実施し、事故の未然防止に努めるとともに、万が一の場合にも迅速に発見・対応できるように努めます。 ②昼間・夜間に建物及び敷地内を定期的に巡回し、必要に応じ巡回の回数を増やします。また、常に不審物や不審者などがないか確認し、施設の安全確保に努めます。 ③利用者、関係者及び部外者の出入りを管理し、休館日における出入りする者の名簿を作成し、管理します。 ④鍵の管理を徹底し、出入口の施錠・解錠の確認を実施します。 ⑤駐車場内の整理及び誘導を行うとともに、駐車場内での盗難等の事故防止に努めます。 ⑥警備はもとより、利用者に対し施設の案内を行います。

ウ　他の取組

日頃から利用者への声かけを行い、利用者への不審物への接触を避けるようアナウンスをします。また、火災や不法侵入、不審物、急病人等を発見した場合は、警察等への通報と市への連絡を迅速かつ適切に対応します。

千葉中央警察署に巡回カードを提出し、適時警察官による巡回を依頼しています。

また、千葉中央警察署協力のもと、「移動交番」を定期的に設置しています。

④清掃業務

ア　施設の清掃管理に関する基本的な考え方

「管理運営の基準」を遵守し、施設や敷地の美観・衛生環境を良好に保ち、利用される方が安全かつ快適な環境を享受できるよう清掃業務計画書を作成し、この計画に沿って清掃作業を実施します。

また、清掃作業実施時には、常に光熱水費の節減に努めます。

イ　内容と方法

（ア）日常清掃

日常的に利用される区域の床清掃（掃き、吸塵及び水拭き等)、トイレ清掃、ゴミ等処理、衛生消耗品の補充等を毎日（休館日及び年末年始除く）実施します。また、施設職員においても、各事務所内等を常に清潔に保つよう清掃を行います。

（イ）随時清掃（随時）

金属部分・点字ブロックの磨き上げ、排水口・側溝の清掃、扉・間仕切りガラス磨き、扉腰壁巾木の汚れ除去等を実施します。

（ウ）定期清掃（１ヶ月又は３ヶ月毎）

床面洗浄清掃、床面ワックス塗布及び料理実習室等の流し・ガス台・電子レンジの内部清掃等を実施します。

（エ）特別清掃（年１回以上）

ガラス清掃、ブラインド清掃、照明器具清掃等を実施します。

※上記清掃において使用した薬品等については、適正に管理（有害なものは、関係法令に準拠）し、薬品名及び使用量を記録し保管します。

（オ）水浴訓練室（プール）清掃

日常清掃（週３回）水溜まりの除去、排水溝内の清掃、床面の汚れの除去等を実施します。また、定期清掃（年１回）としてプール内の水を抜き、ポリッシャー及び手作業により各面の洗浄等を実施します。

ウ　確認方法

（ア）清掃業務報告書に基づき作業箇所の確認をします。

（イ）作業責任者に履行結果について作業報告書を提出させます。

（ウ）目視確認を行い、不備不履行があれば再度作業を実施させ、管理を徹底します。

⑤植栽等維持管理

敷地内の植栽を計画的・適切に管理し、良好な状態に保ちます。施設職員、ボランティアが必要に応じて行います。また、病害虫が発生した場合は、必要最小限の薬品を使用し、防除等を行います。

※防除作業において使用した薬品については、適正に管理（有害なものは、関係法令に準拠）し、薬品名及び使用量を記録し保管します。

⑥備品等保守管理業務

品名・メーカー・金額・数量・購入年月日・耐用年数・配置場所を記録した管理台帳を作成し、市民の共有財産であるとの認識のもと、備品の管理・記録を徹底します。

⑦修繕業務

ア　建築物の修繕

目視による確認で建築物の状態を常時把握します。目視では確認できない、また専門

知識が必要な診断については、委託業者に依頼し迅速に修繕を実施します。天災や経年劣化等協定書第３６条第２項に定める項目については、市に報告し協議します。

イ　設備機器・備品の修繕

機能が長期にわたって維持できるよう、随時破損状況の確認作業を行い、修理・補修を行います。

⑧駐車場管理業務

ア　駐車場の管理に関する基本的な考え方

館内施設として、ホールや研修室を複数有しており駐車場の混雑は避けられないため、利用者に公共交通機関の利用を呼びかけ、駐車場内での安全確保を常に心がけるとともに、路上駐車や近隣店舗への駐車等によるトラブルの発生防止に努めます。

なお、万が一利用者の方からのクレーム等があった場合は、真摯に対応するとともに、今後の管理に反映させることとします。

イ　具体的な方法

（ア）案内時の対応

・既設の駐車場案内表示盤の管理はもとより、独自に空車、満車表示盤を購入し、駐車場入り口の利用者の見えやすい場所に設置します。

・満車時は、近隣の駐車場（青葉の森公園）を案内するとともに路上駐車や近隣店舗への駐車をしないように呼びかけます。

・１階案内所にハーモニープラザへの地図や公共機関の時刻表を作成し、利用者に配布して公共交通機関の利用を呼びかけます。

（イ）各施設の対応

・研修や講座等の募集・決定通知等のパンフレット等に公共交通機関の利用を呼びかける文章をすべて記載します。

・来館者に向けて公共交通機関の利用を呼びかけます。

（ウ）障害者への対応

・障害者用駐車スペースが１０台となっていることから、満車時は、他の車両や利用者の妨げのならない範囲で空きスペースを活用し、警備員の誘導のもと駐車が出来るよう配慮します。また、聴覚障害者の方に対しては、筆談で対応いたします。

・屋外スポーツ広場利用者に配慮し、広場前駐車スペースは前向き駐車とします。

ウ　安全策

・警備員が場内案内を行い、事故等が起こらないように配慮します。また、定期的に場内を見回り、路面状況や落下物等がないか確認を行い、補修等が必要な場合は、速やかに実施します。

⑨電気需給契約及び電話契約

ア　電気需給契約については、特定規模事業者との契約を検討し、経費節減に努めます。

イ　電話契約については、電話会社からの提案方式などにより契約内容の見直しを行い、経費節減に努めます。

⑩その他

ア　施設賠償責任保険等の賠償保険への加入

施設の管理者として、施設で行われる業務に起因して事故等が起こり、被害が発生した場合には、速やかに市に報告するとともに、その賠償責任が果たせるよう、市で加入する「全国市長会市民総合賠償補償保険」とは別に、以下の賠償責任保険に加入いたします。

（ア）施設賠償	対人賠償	１人５千万円	・１事故３億円
	対物賠償		１事故１千万円
（イ）昇降機賠償	対人賠償	１人５千万円	・１事故３億円
	対物賠償		１事故１千万円
（ウ）医師特約			
医療上の事故	対人賠償	１人１億円	・１事故３億円
施設管理	対人賠償	１人１億円	・１事故２億円
	対物賠償		１事故１千万円

２　プラザ事業業務計画

（１）千葉市障害者福祉センター　（平成２９年度　事業計画書）　別冊１

（２）千葉市ことぶき大学校　（平成２９年度　事業計画書）　別冊２

（３）千葉市社会福祉研修センター　（平成２９年度　事業計画書）　別冊３

（４）千葉市男女共同参画センター　（平成２９年度　事業計画書）　別冊４

提案書様式第２６号（収支予算書）　　ハーモニープラザ管理

２　管理運営業務の収支内訳書（平成　２９　年度）

		内　　訳	合計金額（千円）
(A) 収入合計			195,748
① 市からの指定管理料			195,748
② 利用料金収入			
項目			

		積　算　内　訳	合計金額（千円）
(B) 支出合計			195,748
① 管理運営費			
項目	人件費	・職員俸給　常勤1人　4,481千円 ・職員諸手当　及び間接　2,236千円 ・職員賞与　費　1,801千円 ・非常勤職員　0千円 ・退職共済掛金　45千円 ・法定福利費　1,452千円 ・退職積立金　0千円 ・事務局人件費　3,809千円	13,824

		区　分	積　算　内　訳	合計金額（千円）
項目	事務費・管理費	福利厚生費	職員健康診断料、被服代	22
		旅費	出張旅費	10
		消耗品費	訓練、講座、貸出等用消耗品	3,848
		光熱水費	電気、ガス、水道、下水	48,187
		印刷製本費		
		燃料費		
		通信運搬費	プロバイダ料、切手代	2,575
		手数料	振込手数料	10
		保険料	展示コーナー動産保険、イベント傷害保険	360
		公課費	印紙代	129
		施設管理費		
		修繕費	各所修繕	4,169
		保健衛生費		
		教養娯楽費		
		賃借料	電話交換機リース料	1,206
		教育指導費		
		車輌費		
		研修研究費		
		広報費	パンフレット作成	213
		諸会費	障害者福祉センター等全国連絡協議会 年会費	24
		事務費（事務局経費）	事務局経費	1,449
	委託費	業務委託費	警備業務、清掃業務他	44,259
		設備機器管理費	設備管理保守他	74,678
	事業区分間繰入金支出	事業区分間繰入金支出	事務局経費	785
②管理に係る備品購入費				
項目	固定資産取得支出			

※１　人件費には、報酬、賃金、手当のほか、社会保険料などを含みます。

※２　本社経費や間接費などを経費に含める場合は、その算定根拠、配賦基準を提案書様式第１９－２号に明記してください。

※３　委託費には、再委託に要する費用を記述してください。

※４　管理に係る備品経費＝備品購入費－平成２７年度末残存簿価

※５　必要に応じて小区分を設定しても構いません。