

提案書様式第1号

1 市民の平等な利用を確保するものであること。

(1) 管理運営の基本的な考え方

□本施設の管理に限定せず、指定管理者制度を用いた公の施設の管理運営のあり方に関する基本的な考え方について、「公の施設」及び「指定管理者」に係る制度の趣旨、目的等を踏まえて、記述してください。

1. 管理運営の基本理念

- 指定管理者は「公の施設」の『管理代行者』=重大な責務を全う
- 法令遵守・公平公正・平等利用を確保=行政手続の原則を遵守
- 千葉市の施策を共に担う=市との緊密な連携（市内産業振興、市内雇用への配慮）
- 経費縮減・市民サービス向上の両立=効率的かつ、安全・安心に配慮した管理運営



施設の設置目的・ビジョン・ミッションの達成

A N Aスカイビルサービス株式会社（以下、「私たち」という）は、指定管理者として「公の施設」を管理運営するにあたり、上記の基本理念に基づき施設・地域の特性を考慮した施設運営を通して、**活発な地域コミュニティの醸成**を図ってまいります。

ここ千葉市土気あすみが丘プラザ（以下、「当施設」という）におきましては、平成 23年度より指定管理者として、地域の皆様とともに文化・学習等の事業を積極的に展開し、サークル等の活動支援に繋げることで、**市民の主体的なコミュニティ活動推進**に少なからず寄与していると自負しております。

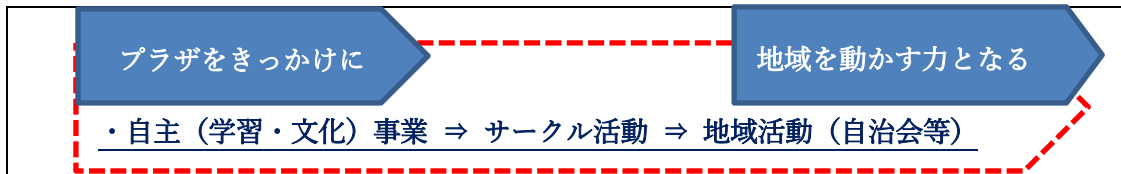
これからも、利用者や市の担当者など、人と人との直接的なコミュニケーションを重視した「**心の通った管理運営**」を目指してまいります。

《設置目的・ビジョン・ミッションの達成》

設置目的	《地域住民の学習・文化事業/活動の場の提供》 ・図書館との連携事業実施（年2回）
ビジョン (目的・方向性)	・WEB展示（年11回）、WEBコンサート（年21回） 《コミュニティ活動促進》
ミッション (社会的使命・役割)	・サークル立上げ支援（登録数；H23年287→408） ・交流イベント（プラザまつり、フリーマーケット、自治会敬老会等）実施 ※諸室稼働；41.6%、利用者総数；11万1千人 《学習・文化の定期講座開設》 ・あすみ健康義塾、終活セミナー等 定期講座開講 《低廉な価格での事業実施》 ・自主事業年20件（受託ほか年10件）実施 《コミュニティ活動の情報発信》 ・「利用者の意見を聞く会」（93名参加）実施 ※数値はH26年度実績

《私たちの目指すコミュニティ施設の施設運営管理》

仲間が集い



《私たちの行動指針》地域とともに歩み、広げる「プラザ、進化の5年」

- Communication** 市、利用者、関係団体との対話を重視します。
⇒「意見を聞く会」等、直接的な対話を更に進めていきます。
- Action** 地域コミュニティづくりの「きっかけ」となる事業を展開します。
⇒エア・フェスティバル等、私たちならではの自主事業を創造します。
- Quality** 建物・施設管理のプロとして、安全・快適な空間を提供します。
⇒諸室の改修等の改善を市と協議し、進めていきます。

私たちは5年間の実績を基に、**地域とともに歩み、広げる「プラザ、進化の5年」**を市、そしてあすみが丘の皆様と作り上げていく所存です。

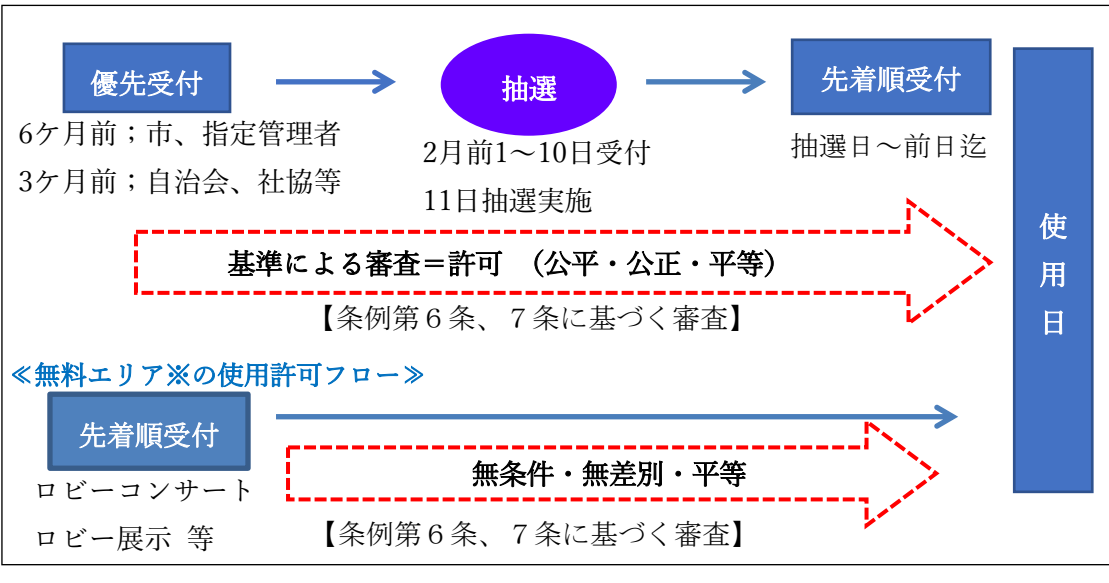
□本施設の使用許可をする場合、又は使用の制限等をする場合の基本的な考え方を記述してください。

2. 使用許可業務の基本的な考え方

■**地方自治法、『千葉市土気あすみが丘プラザ設置管理条例（以下、条例という）』**及び**管理規則に従い適切に審査・処理を実施する。（ロビー等、無料エリアを含む）**

使用申請に対する使用許可及び、不許可・制限については、条例及び管理規則の規定に則り、適正に審査・処理を行います。使用申請の受付・抽選等の業務実施を含めて、**公平・公正・平等利用の原則**と、透明性を確保し手続きを行います。

《諸室・体育館の使用申請・許可フロー》



A 4判2枚以内で具体的に記述してください

提案書様式第2号

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(1) 同種の施設の管理実績


□地方自治法に規定する「公の施設」の管理に関する業務実績があれば、施設名、従事した期間等を記述してください。

《当社の実績》

施設名称	所在地	施設の内容	業務内容	管理運営期間
土気あすみが丘プラザ	千葉市	コミュニティ施設	施設運営・施設維持管理業務	平成23年4月1日～平成28年3月31日
大田区産業プラザ	大田区	コミュニティ施設	清掃・会場設営業務	平成21年4月1日～継続中
馬込文化センター	大田区	コミュニティ施設	清掃業務	平成19年4月1日～平成25年3月31日
山口共同ビル	大田区	複合施設	建物総合管理業務	平成15年4月1日～継続中
荏原病院	大田区	医療施設	設備運転保守管理業務	平成16年4月1日～継続中
東京都児童会館	渋谷区	児童施設	建物総合管理業務	平成22年4月1日～平成23年3月31日
東京都子供家庭総合センター	大田区	児童施設	建物総合管理業務	平成25年4月1日～平成26年3月31日
馬込特別出張所	大田区	公共施設	清掃業務	平成19年6月1日～平成25年3月31日
新井宿特別出張所	大田区	公共施設	清掃業務	平成25年4月1日～継続中
新井宿会館	大田区	公共施設	清掃業務	平成25年4月1日～継続中
新井宿保育園	大田区	児童施設	清掃業務	平成25年4月1日～継続中
中央八丁目保育園	大田区	児童施設	清掃業務	平成25年4月1日～継続中
中央八丁目児童館	大田区	児童施設	清掃業務	平成21年4月1日～継続中
障がい者総合サポートセンター	大田区	複合施設	清掃業務	平成16年2月1日～継続中

千葉県土気あすみが丘プラザと同種の施設の管理を受託したことがある場合は、施設名、従事した期間等を記述してください。

施設名	大田区下丸子公園	
所在地	東京都大田区下丸子四丁目 21 番 2 号	
施設内容	公園（約 3,900 坪（12,813 m ² ）） ・フットサルコート；1 面 ・テニスコート；2 面 ・ハーフコート；1 面 ・遊戯施設 ・有料駐車場 ；10 台	
業務内容	<p>【予約受付業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用料収納業務 ・イベント時における協力 ・運動広場関係業務 ・駐車場広場関係業務 ・低球場関係業務 <p>【公園緑地管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常維持管理業務 <p>主に、予約受付業務及び公園緑地管理業務を実施。 利用者や自治体からも高い評価を得ており、継続して業務を行っております。</p>	 <p>【年間利用者数；4,037 人】</p>
期 間	大田区蒲田まちなみ維持課からの委託業務（平成 16 年 4 月～継続中）	

施設名	ANA トレーディング&エデュケーションセンター	
所在地	東京都大田区下丸子 4 - 2 3 - 3	
施設内容	ANA グループ社員の研修施設（RC 地上 8 階建 延床面積 16,300 m ² ）	
業務内容	<p>【予約受付業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロント業務・事務管理業務 <p>【建物施設総合管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築設備運転保守業務 <p>主に、予約受付業務及び建物施設総合管理業務を実施。 スタッフの対応がとても丁寧でANAグループの多くの利用者からお褒めのお言葉をいただき、現地職員が表彰されました。</p>	 <p>【年間利用者数；88,313 人】</p>
期 間	全日本空輸株式会社からの委託業務（平成 12 年 4 月～継続中）	

原則として、A 4 判 2 枚以内で記述してください。

ただし、共同事業体の場合は全構成団体について、有限責任事業組合の場合は全組合員について、事業協同組合等の場合は組合及び全担当組合員について、A 4 判 4 枚以内で記述してください。

提案書様式第3-1

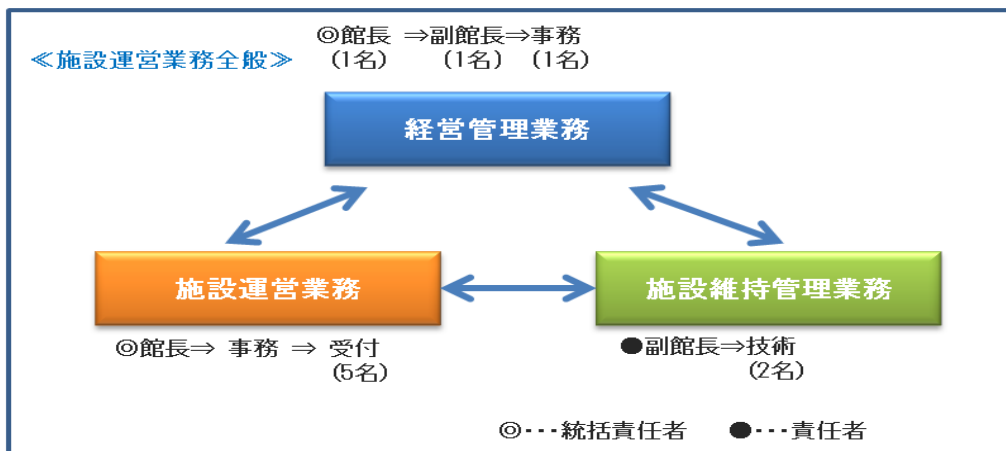
2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制

□管理運営の基準にある本施設の管理運営業務全般の実施体制（人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制等）を具体的に記述してください。

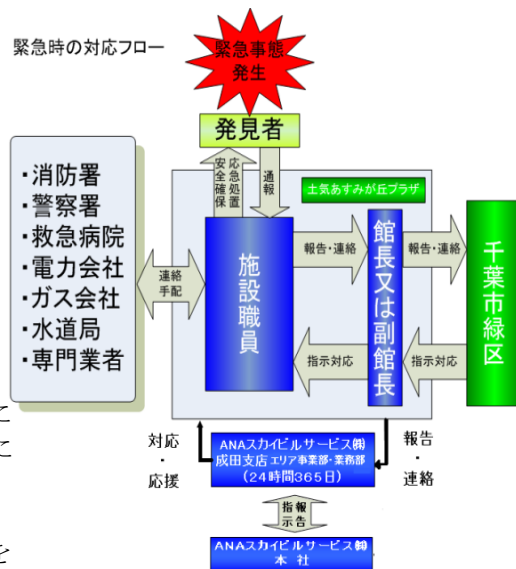
1. 管理運営業務の組織体制

- ①館長・・・当施設の**統括責任者**として配置する。
- ②副館長・・・館長不在時には館長業務の代行を行う。
平常時は、**施設維持管理業務責任者**として業務を行う。
- ③技術・・・施設維持管理全般を担当する。
- ④事務・・・事務処理全般を担当する。
- ⑤受付・・・受付を担当し、来訪者の対応全般を行う。



2. 緊急時の連絡体制

- ・市の関係部署・消防・警察・病院等、「緊急連絡網」を作成し、緊急時の際には館長の指示のもと職員による的確な一次対応を行い、重要性が高い場合には、迅速かつ正確な情報を市に連絡します。
- ・開館時には、利用者に混乱を招かないよう、的確に対応します。
- ・必要に応じ、専門業者等の出動を要請します。



3. バックアップ体制

- ・施設の運営にあたって、不測の事態にも速やかにバックアップ体制が取れるように日頃から社内において協力体制を構築するとともに、本社及び成田支店の管轄部署であるエリア事業部、業務部がバックアップすることで、万全の体制を整えております。

□本施設の管理運営業務の一部を再委託する場合には、業務の内容及び委託先選定方法など、再委託の考え方を記述してください。

《再委託の判断基準》

- メーカー保守契約など業務に高い専門性が求められる場合
- コスト及び品質等の比較検討をし、業務効率化を図る

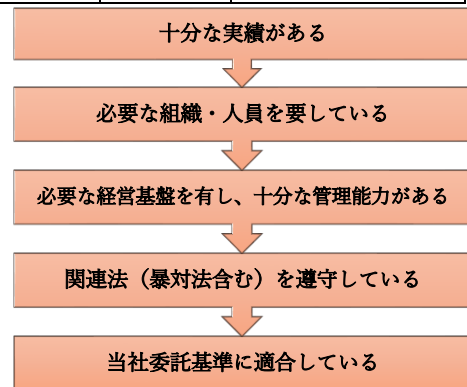
実績

指定管理者を受けてから市内・準市内業者への再委託を積極的に進めており、メーカー保守契約以外の業務を**市内・準市内業者へ再委託**しております。

《再委託先一覧》

No.	業務名	再委託業者名	区分	市外業者の理由
1	清掃・害虫駆除業務	(株)アーネスト	市内	
2	電気設備点検業務	フィデス(株)	市内	
3	受水槽清掃、水質検査	フタバホール(株)、 (株)江東微生物研究所	市内	
4	植栽管理業務	(有)わかな造園	市内	
5	廃棄物処理	石井開運(株)、(株)マスダ	市内	
6	エレベーター保守	(株)日立ビルシステム	準市内	メーカー保守
7	警備業務	セコム(株)	準市内	専門会社
8	消防設備点検	株式会社 大英電業	市外	専門会社
9	可動式観覧席保守	コトブキシーティング(株)	市外	メーカー保守
10	自動ドア保守	寺岡オートシステム(株)	市外	メーカー保守
11	物流運搬管理	(株)戸田倉庫物流	市内	
12	駐車場管理	千葉シルバー人材センタ	市内	

- ・幅広い専門的技術を持つ当社の管理下において、一部メーカーに外部委託することにより、**品質とコストのバランス**を考慮し業務を遂行します。
- ・再委託する際は、業務実績・コストを比較し、差がない場合は**市内取引先を優先**に考慮します。
- ・再委託内容及び業者については、**毎年見直し管理運営コストの低減、業務効率化**に努めます。
- ・社内規程に基づき、業者選定理由書を品質管理部門（本社）へ提出し、当社の委託基準に適合しているかどうか、厳密な審査を行います。**十分な業務実績や管理能力**があり、**関係法令を遵守する会社**を選定します。



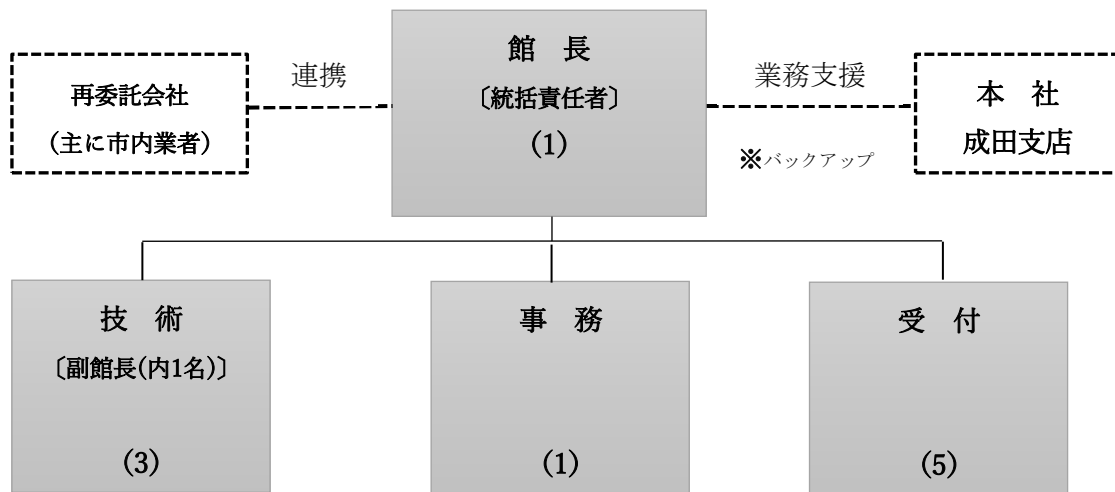
《再委託先の選定方針》

業者選定理由書				作成日	年	月	日
年度	事業所	課	課長				
契約名称							
契約内容(作業内容)							
契約対象種別(作業種別)							
選定理由(協定会社)名							
所在地	〒	電話番号	FAX番号				
資本金	上場・非上場	法人種別	経営形態				
従業員数	法人種別	有 無	先方担当者				
取組内容							

《業者選定理由書の導入》

□本施設の管理運営業務全般の組織体制を組織図を用いて記述してください。

(組織図の例。配置する職員数を()書で記載すること。)



※本施設での配置職員以外でも本社や成田支店が常時必要な業務支援を行っており、バックアップ体制を整えております。

□組織図に記載した職員すべてについて、職種、雇用形態、勤務日数、担当業務の内容、年間人件費(千円)を下記の従事者一覧表に記載してください。(社会保険料、福利厚生費などを含む一切のもの)

(1人につき1行とすること。一覧表は、別紙に記載することも可)

No.	職種	形態	勤務日数	担当業務	人件費(千円)
1	館長	社員	252日	・統括責任者	
2	副館長	社員	252日	・不在時館長業務代行 ・施設維持管理責任者 ・防火管理者	
3	技術A	社員	240日	・施設維持管理	
4	技術B	社員	240日	・施設維持管理	
5	事務	社員	252日	・事務処理	
6	受付A	パート	252日	・受付、来訪者対応	
7	受付B	パート	204日	・受付、来訪者対応	
8	受付C	パート	204日	・受付、来訪者対応	
9	受付D	パート	204日	・受付、来訪者対応	
10	受付E	パート	192日	・受付、来訪者対応	
	計				30,600

*年間人件費の合計額は、収支予算書の指定期間の平成28年度の人件費の額と一致すること。

□ 1日における標準的な人員配置について、下記のような一覧表に、配置場所、配置の時間帯ごとに記述してください。

(別紙に記載することも可)

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	08:30~17:30	館長
	12:30~21:30	技術A
	08:30~17:30	事務
受付	08:30~15:30	受付A
	08:30~15:30	受付C
	15:30~21:30	受付D
カウンター ※	08:50~09:15	受付A
	12:30~13:00	受付A

※窓口対応が集中する繁忙時間帯にカウンターへ配置しています。

■勤務シフト例

《1日のシフト表》 人員配置、シフト体制において、問題なく構築しています。

職種	時間	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
館長	08:30~17:30														
副館長	公休														
技術A	12:30~21:30														
技術B	公休														
事務	08:30~17:30														
受付A	08:30~15:30														
受付B	公休														
受付C	08:30~15:30														
受付D	15:30~21:30														
受付E	公休														

1. 基本的な考え方

- ・私たちは、現有人員の継続雇用を前提としており、これまでの指定管理期間5年間の経験を踏まえ、**実務遂行能力の高い安定した組織体制**を維持します。
- ・館長、副館長のどちらかを開館時間中に配置し、明確な指示命令システムを確立します。
- ・繁忙期やイベント時には、本社・成田支店からの業務支援やバックアップ体制を構築しており、効率的な運営を行います。

2. 効率的かつ効果的な責任業務の実施

- ・多岐にわたる業務に対して、責任を持って遂行できる専門能力を身につけるとともに、多能化を図り、繁忙時や緊急時等においても柔軟に業務を行えるよう、**相互補完の体制**を構築しております。

3. 市内雇用による人員の確保

- ・新たに職員を雇用する際は、**市内雇用を最優先**に人員の確保に当たります。

4. 社内・ANAグループ内ボランティア活用

- ・**地域貢献活動の観点**で、航空関連の自主事業実施やプラザまつりでの支援要員として、**社内・ANAグループ内からのボランティア**を活用していきます。

□本施設は、【複合施設名】との複合施設の形態となっています。従って、【管理運営の基準】のとりの管理が求められますが、その管理運営の方策について記述してください。

1. 緑図書館あすみが丘分室（以下、「図書館」という）との管理運営の方策

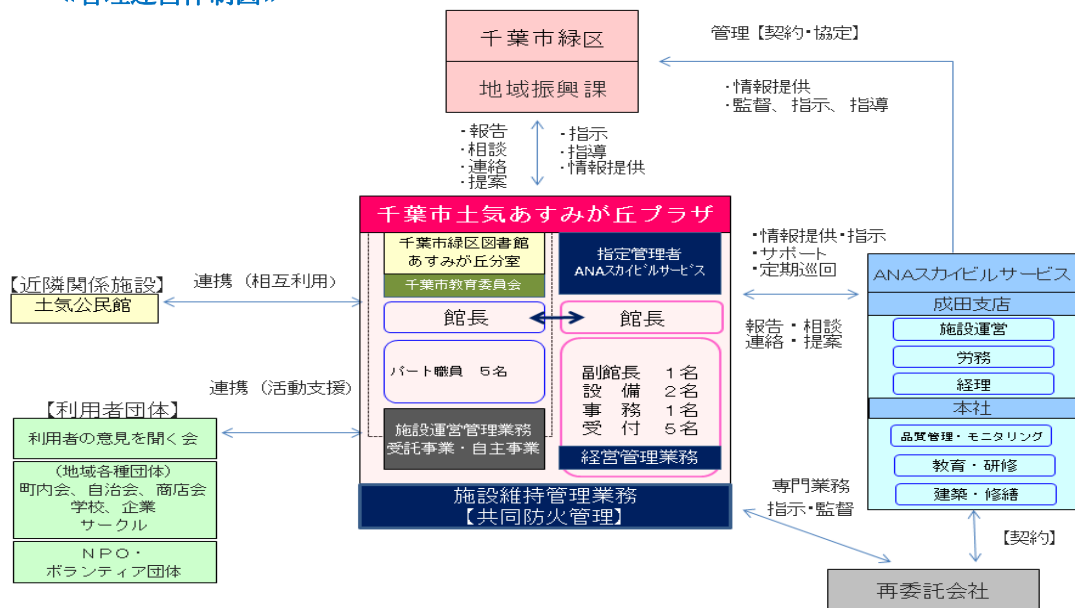
- 図書館との日常的な情報共有の場を設定し、協力・連携を高めています
 - ・全館一体的、効率的な運用（共同防火管理体制、維持管理計画の共有）
 - ・運営面での更なる協力関係構築（受託事業、自主事業での連携）

- ・当施設では、図書館と共同防火管理体制を構築し、各々の役割を明確にして管理しています。
- ・図書館の意見も踏まえた上で、毎年、維持管理計画の立案において見直しを図っております。
- ・図書館を含め**全館一体的に管理**することにより、**効率的な運用**が可能です。
- ・図書館が休館日（毎週月曜日・図書整理日・国民の祝日）の際は、図書館の代行として**図書の返却**を受け付けております。
- ・図書館との**自主事業の共同企画**「夏休みの宿題応援企画」や「読書まつり」を実施しており、今後も共同企画を拡大できるよう検討していきます。
- ・消防訓練を共同実施しており、相互の連携をさらに高めています。

＜業務分担と負担区分＞

業務内容	土気あすみが丘プラザ	図書館
施設維持管理業務	指定管理者	
水道光熱費負担	指定管理者	
業務運営体制	指定管理者	図書館
	市の受託事業実施・共同企画による自主事業実施	
その他	防災（共同防火管理）・省エネルギー対策・環境（ゴミの管理）等については図書館と協力	

＜管理運営体制図＞



A 4判 5枚以内で具体的に記述してください。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制

【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合等の場合のみ】

本施設の管理に係る企業・団体（構成員及び、その他業務委託先等含む）とその役割分担を記述してください。

【対象外となります】

A 4判2枚以内で具体的に記述してください

提案書様式第4号

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(4) 必要な専門職員の配置

□本施設の管理にあたっての、電気・設備、消防、環境衛生、防災等に関する有資格者の配置について基本的な考え方を記述してください。

■各設備の関係法令など基準に基づき選任（配置）をしています。

■業務ごとに必要な資格者が、適正に任務に当たっているか技術（副館長）による確認を点検毎に行っています。

1. 資格者配置の基本的な考え方について

- ・電気事業法、建築基準法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、消防法など関係法令及び、本施設管理運営基準に従い有資格者を選任又は配置しています。

2. 業務実施に必要な資格者について

- ・施設維持管理業務の実施に必要な資格者を任命し各業務にあたります。
- ・自社での「特殊建築物定期調査報告」、「建築設備定期点検」（建築基準法）実施などにより、経費の縮減も図っております。
また、維持管理の各点検・作業に必要な資格については、仕様書、計画書及び報告書等により確認し、適正な業務実施を実現しています。

3. 施設維持管理資格者（スペシャリスト）の現場配置

- ・本施設では、資格や専門的な知識をもったスペシャリストが保守管理を行い、不具合の早期発見、早期修繕による建物のライフサイクルコスト（LCC）低減や、エネルギー管理員によるエネルギー使用量の削減等にも心がけ、経費の縮減に努めております。

4. 資格取得補助制度の充実

- ・従業員が資格取得や自己啓発活動に積極的に取り組める様、私たちの管理規定に従い、必要資格の取得補助（テキスト貸与・受講費用の負担）などの制度を設け、従業員の能力向上や、仕事のやりがい（従業員満足度）の上昇につながっています。



実績

- ・人権啓発研修（年4回）、接遇研修（年2回）、危機管理対応研修（年2回）等を受講し、利用者が安心・安全にお使いいただける様、積極的に資格学習に取り組んでいます。
- ・法改正の情報を一いち早く取り入れ、法律が施行される前に準備をすることにより実務を滞りなく行っております。
実例として平成27年4月1日施行のフロン排出抑制法（業務用空調機点検の義務化）施行の情報をいち早く取得し、施行後即座に対応、改正法令に則った空調機の保守点検業務を滞り無く実施しています。

□本施設の管理に必要な資格者の配置計画について、下記のような一覧表により記述してください。

＜本施設の管理上、選任が必要な資格＞

区分	資格	法令	配置方法
防 災	(統括) 防火管理者	消防法	選任
環境衛生	建築物環境衛生管理技術者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	選任
環境衛生	産業廃棄物保管管理者	千葉県廃棄物の適正処理及び再利用に関する条例	選任
環境衛生	一般廃棄物保管管理者	千葉県廃棄物の適正処理及び再利用に関する条例	選任
安全衛生	衛生推進者	労働安全衛生法	選任
電 気	第三種電気主任技術者	電気事業法	(選任) ※

※委託先にて選任

＜本施設での施設維持管理業務に必要な資格（抜粋）＞

区分	業務・資格	法令
環境衛生	【清掃業務】 清掃作業監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律
環境衛生	【貯水槽清掃】 貯水槽清掃作業監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律
環境衛生	【空調設備・給排水設備点検】 空調給排水管理監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律
建 築	【特殊建築物定期調査】 一級建築士／講習受講者	建築基準法
建 築	【建築設備定期点検】 一級建築士／講習受講者	建築基準法

＜本施設常駐の要員で保有する資格＞（参考）

区分	資格	法令
環境衛生	空気環境測定実施者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律
環境衛生	エネルギー管理員	省エネ法
消 防	危険物取扱者	消防法
消 防	乙種消防整備士	消防法
消 防	消防設備点検資格者	消防法
設 備	第二種電気工事士	電気通信事業法
設 備	第三種 冷凍機械責任者	高圧ガス保安法

A 4判 2枚以内で具体的に記述してください。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(5) 業務移行体制の整備	
□平成28年4月1日から本施設の管理運営業務を実施するための準備段階として、応募者において実施する組織体制の整備、職員研修計画、現在の指定管理者との業務引継計画等について、記述してください。	
<p>■次期指定管理期間の組織体制の整備・管理基準対応の準備を行います。</p> <p>■引継ぎは、利用者の利便性を損なわないよう、次期指定管理者、市と協力して管理運営を円滑に移行できるよう誠実に対応します。</p>	
1. 組織体制の整備	
<p>①次期指定管理期間の平成28年度から人員体制の整備を行います。原則、現職員を継続雇用し、今の体制を維持します。</p> <p>②平成28年度からの新予約システム移行に向け、マニュアルの改訂等適正な管理方法を構築します。</p> <p>③利用料金の変更点等を利用者に対する十分な説明と周知徹底を図ります。</p>	
2. 職員研修計画	
<p>①新たな管理基準・業務マニュアルの読み合わせ、実務研修（全職員対象）</p> <p>②料金改定や回数券の使用期限に関するルール等、変更事項の共有（受付・事務対象）</p>	
3. 業務引継ぎ計画	
<p>万が一、指定管理者が変更になる場合、次期指定管理者との間で支障なく業務を遂行する為に必要な業務引継ぎを行います。</p> <p>《主な引継ぎ事項》</p>	
引継ぎ書作成	指定期間満了日の2ヶ月前までに、市へ提出する。
OJT受け入れ	次期指定管理者と引継期間を調整し、現場での慣熟訓練を実施する。
データ引渡し	事業の実施及び施設の管理運営に必要な書類、データ等を市からの指示に従い、次期指定管理者に引き渡す。
体育館利用券	当社が販売した体育館利用回数券は、次期指定管理者と協議の上使用分の請求を受け、請求時期や方法についても協議して決定する。
備品	原則、当社の持ち込み物品は撤去するが、次期指定管理者と継続使用で合意した場合は、市からの承認を受けた後、継続使用とする。
原状回復	指定期間の終了までに、施設を原状に回復する。
転籍	希望者全員が引き続き雇用出来るよう、次期指定管理者と調整する。

A4判1枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第6号

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(6) 従業員の管理能力向上策			
□本施設の管理運営業務に従事する職員の業務水準を維持、向上させる方策を具体的に記述してください。			
<p>《人材力の向上》</p> <p>■様々な研修・ANAグループのWeb講習の受講を通じ、技量と向上を図ります。■従業員満足度（ES）調査実施後のフィードバックによりモチベーションを高めます。</p>			
1. 教育研修			
<p>当社は、「人材」は「人財」との視点に立ち、マニュアルの整備やOJT・OFFJTなど社内外のネットワークを活かし外部講習・研修等を含めた体系的な教育研修の仕組みを取り入れております</p>			
2. Web講習			
<p>定期的にANAグループのWeb講習を受講し（コンプライアンス、環境への取り組み、個人情報保護環境への取り組み等）職員の技量と意識向上を図ります。</p> <p>同品質の研修をいつでも復習することができ、研修後にWebテストを実施することにより更に理解が深まります。</p>			
研修名	研修内容	頻度	方法
接遇研修	元CAによる接遇研修、受付対応	2回/年	講習/Web
指定管理者講習	地域活性化と指定管理者制度について	1回/年	講習
安全教育	ヒューマンエラー対策	2回/年	講習/Web
情報セキュリティ研修	データ管理方法	2回/年	Web
個人情報保護研修	個人情報保護の取り扱い	2回/年	Web
コンプライアンス研修	独占禁止法、セクシャルハラスメント	2回/年	Web
環境への取り組み	・省エネルギー、節電の取り組み ・リサイクル推進、廃棄物と資源循環	2回/年	Web
人権啓発研修	・人権に関する基本研修 ・公平・公正な施設運営について	4回/年	講習
顧客満足度（CS）向上研修	・CS向上に向けての取組み方法 ・クレーム対応	4回/年	講習
危機管理対応研修	・危機管理マニュアルの内容確認 ・急措置法、心肺蘇生法、AED取扱	4回/年	講習
3. 従業員満足度（ES）調査			
<p>「顧客満足（CS）は従業員満足（ES）から」という考えに基づき、従業員満足度（ES）調査を年1回実施し、フィードバックにより職員のモチベーションを高め、更にCS向上にも繋げていきます。</p>			

A4判1枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第7号

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(7) 施設の保守管理の考え方

本施設の建築物（施設）の保守管理に関する点検方法、予防保全策、修繕の考え方等を記述してください。

■ 自社法定点検（建築物・建築設備）、こまめな巡回点検 ⇒ 問題の**早期発見**

■ 劣化、要改善箇所のデータベース化 ⇒ 報告（提案）、修繕実施の**早期化**

1. 建築物保守管理の考え方

自社資格者による法定点検と、日常的な職員による巡回に加え、利用者からの意見・要望を取り入れ、**スピード感を持って修繕（提案）に展開**しています。

法定点検	対象設備	点検頻度
特殊建築物等定期調査報告	屋根、内・外壁、建具 他	3年以内ごと
建築設備定期検査報告	換気設備、排煙設備、非常用照明設備	1回/年

《施設改善、修繕工事実施の事例（20万円以内）》

修繕名	実施年月	改善結果
受付カウンター設置	平成23年4月	受付待ち時間の短縮
駐車場ライン引直し	平成23年6月	駐車台数増（34台→40台）
高架水槽に足場設置	平成23年7月	設備点検の安全性確保
壁剥落補修	平成24年2月	壁落下の危険性防止
体育館側トイレ壁塗装	平成27年3月	利用者が快適に使用できるようになった。（アンケート結果より）

※施設の課題解決、危険個所の改善を常に図っています。

《劣化・不具合等の提案の一例（20万円以上）》

提案内容	現在の状況
体育館 床面補修	経年劣化によりワックスを剥がして塗り直してもすぐワックスが剥がれる。床自体を一度削り出す必要有り。
防煙たれ壁の交換	現在の防煙たれ壁がガラス製であり、災害時に飛散する恐れがあるため、不燃性で危険の少ない材質品と交換。
ホワイエの雨漏り修理	ホワイエの吹抜け部分も上部から雨漏り。3階屋根の補修をするも改善されず、専門業者による工事が必要。

《保守管理の実施フロー》



A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第8号

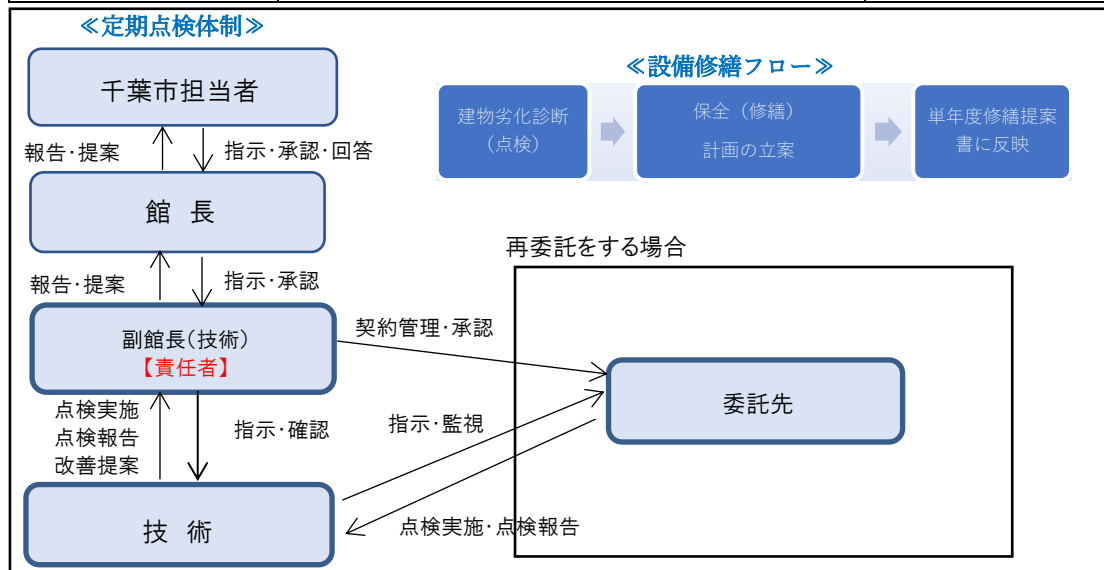
2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等

□建築設備の管理方法（責任者、監視方法、点検方法等）、備品の管理方法等について記述してください。

1.設備の管理について

業務内容	実施内容	頻度
日常点検 (巡視点検)	①日常点検表に基づき機器の状態確認。 ②経過観察となっている設備の状態確認。 ③図書館では利用者に配慮し静かに行う。	3回/1日
定期点検	①各設備の法定点検や千葉県規定、メーカー基準に基づき点検実施。	点検計画に基づく
修繕、整備業務	①日常点検、定期点検等で発見した不具合を市へ報告、計画を立てて修理を実施。	発生毎
設備監視業務	①各設備の使用実績検針作業。 (電力量・水道使用量・ガス使用量) ②エレベーターの正常動作を確認。	3回/1日
	③デマンド監視(警報値 175kW) ・外気温や各部屋の稼働状況を確認しデマンド計を都度確認。 ・デマンド警報接近に伴い諸室を巡回、不要な照明や空調機の停止を行う。	20分毎



《建築設備点検予定表》

業務項目	頻度	施行月											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
空調設備点検	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
消防設備点検	2回/年					○						○	
受変電設備点検	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
給排水設備点検	4回/年					○		○				○	○
エレベーター設備点検	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
電動椅子点検	1回/年					○							
自動ドア点検	4回/年		○			○			○			○	

2. 備品管理方法

■管理運営の基準に従い、市の備品、指定管理者の備品を台帳へ登録し徹底管理

- (1) 管理番号、購入年月日を記したラベルを貼付けし、備品台帳に品名・規格・金額・数量・耐用年数・保管場所を記載し、効率的な備品管理を行います。
- (2) 各備品は毎日点検・清掃し、破損や異常が無い事を確認します。
- (3) 備品の取扱い説明書・保証書はファイリングし、すぐ取出せるようにしています。

□施設の清掃管理について、内容と方法（頻度等）、清掃状況の確認方法等を記述してください。

1. 衛生環境と美化の保持

- 日常清掃** ⇒ 拭き、除塵、ゴミ収集などの業務を実施しながら巡回実施。清掃チェック表を用いながら汚れの進行度状況を把握し、美観維持や劣化を防いでいます。
結果、利用者アンケートでは「**施設が綺麗**」とお褒めを頂いています。
- 定期清掃** ⇒ 日常清掃では落としきれない汚れなどを清掃します。
規定された清掃業務のほかに、職員や**専門スタッフによる調査**をした上で特に汚れが目立つ場所を重点的に清掃しています。
- 特別清掃** ⇒ 高所にあるガラス、蜘蛛の巣取りなど高所作業車などを入れての作業や、諸室・体育館のワックス掛けを休館日に実施しています。
(2ヶ月ごとに実施)

- 臨時清掃** ⇒ 大規模イベント（プラザ祭り）などで大掛かりな清掃が必要となった場合、イベント参加のサークルや地域ボランティアにご協力を頂き、利用者と一緒にプラザの美観を保っています。

《定期清掃の頻度と回数》

No.	業務項目	頻度	施行月													
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
1	床面清掃	6回/年	○		○		○		○		○		○		○	
2	カーペット清掃	4回/年			○		○				○		○			
3	ガラス清掃	4回/年			○		○				○		○			

《清掃品質評価シート》

- (1) 有資格者による定期巡視
 - ・建築物清掃管理評価資格者による品質評価
(インスペクション制度)を年4回実施し、最適な清掃方法と継続的な品質向上を図っています。
- (2) 利用者による利用後清掃の促進
 - ・清掃用具の見直しや、清掃用具ロッカーの移設等を行い、次に部屋を使う利用者が綺麗に使用できる様、利用者による利用後清掃の促進をしています。
- (3) 消耗品管理
 - ・毎月、消耗品の使用実績を集計しており、集計実績を基に過不足無く補充をし、経費削減に努めています。またトイレトペーパーや石鹸は、エコマークの付いた商品やリサイクル製品（100%再生紙など）を選定しており、環境保全に取り組んでいます。



環境省
エコファースト



エコマーク



古紙100%再生品

(4) 利用者ニーズに対応した改善実績

実績

- ・障がい者用トイレの利用者で手の不自由な方から「ペーパーが切り難い」と相談を受けたため、ミシン目のついたペーパーに変更したところ利用者から喜ばれました。
ミシン目無しの製品と同価格の製品を購入しておりコスト面の増減はありません。
 - ・利用者アンケートから「トイレが臭い」とのご意見を頂いたため、航空機の機内で使用されている除菌消臭剤を使用したところ、消臭効果があり苦情が無くなりました。
- ※ 当施設で以前から使用していた製品と比べ、持続率とコストは変わりません。



《トイレに消臭剤を設置》



《障がい者用トイレ》

□植栽、外構施設の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

1. 植栽の管理方法

■千葉市公園緑地維持標準仕様書に基づき植栽管理を実施

■景観に調和する樹形の維持、植物の成長に応じた育成管理を実施

No.	業務項目	頻度	実施時期・実施内容
1	手取除草	2回/年	6月・9月
2	薬剤散布/施肥	3回/年	5月（殺虫・消毒）・9月（殺虫・消毒）・2月（施肥）
3	剪定	3回/年	6月（生垣・低木刈込み）・7月（芝刈り） 10月（高木剪定・芝刈り）

- (1) 仕様書に定められている実施手順、回数とは別に、巡回で気がついた部分は都度、部分剪定を実施しています。
- (2) 薬剤散布は館内外の掲示板で事前周知をした後、休館日など利用者がいない日時を選び、通行者や他の施設街路樹への影響が無い様、細心の注意を払って実施しています。



2. 外構施設の管理方法

■建築保全業務共通仕様書に基づき外構管理を実施

■外灯及び照明器具、門扉、手すり、フェンス等の機能・美観の維持管理

■有資格者による建築設備の劣化・損傷を診断し重大な異常を未然に防ぐ

①館内同様の基準で点検、清掃を実施しています。

②千葉市への修繕提案（20万円以上）例

内容	現在の状況
西側斜面土留め工事	長年の風雨により土砂が流出してしまったことにより土手の一部が剥げてしまった。一般歩道に土砂流入の危険があるため工事が必要
外灯交換工事	外灯が経年劣化により漏電及び電球取付部破損により修復不可なため、工事が必要

□環境衛生の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

1.環境衛生の概略

■利用者が安心・安全・快適に施設利用ができるよう衛生管理を実施

◀環境衛生業務点検計画表▶

点検項目	点検・管理方法	点検頻度
空気環境測定	空気環境測定	2ヶ月毎
空気設備管理	フィルター清掃、運転確認、各種計測	毎月
給排水設備管理	9月（水質検査）、11月（簡易専用水道検査） 2月（受水槽清掃）、3月（水質検査）	4回/年
害虫駆除業務	害虫駆除、諸室・体育館等の生息調査 水周り諸室（調理室等）の生息調査	1回/月
廃棄物管理	市の減量計画に基づき管理運営実施 ゴミの分別、適切な保管管理	毎日

環境衛生の維持管理向上を目指していくため「建築物環境衛生総合管理業（8号）」の登録をしています。

登録事業名	登録営業所所在地	登録届出先/登録番号
建築物環境衛生総合管理業（8号）	東京都東糞谷（東京支店）	東京都/東京都 17 総第 57 号
建築物環境衛生総合管理業（8号）	千葉県成田市（成田支店）	千葉県/千葉県印旛保 21 総第 3 号

□駐車（駐輪）場の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

1.駐車場

(1) 管理方法

駐車場不足は当施設の特徴であり、安定運用が大きな課題となっています。
私たちは課題の解決・緩和に向けて、次のような施策を実施してまいりました。

■駐車場の区画整理を実施。駐車場の台数を初年度（H23年度）から

34台→40台に増やし、利便性を向上させました。

■毎日、巡視や駐車場使用状況の調査を実施（開館日）し、実態把握に努めています。

■サークル代表者会議などで、駐車場利用のための譲りあいを議論しています。

■利用台数増加が予測される日（プラザ祭りなど）には、**特別対応**を実施しています。

(2) 特別対応

①大規模イベント（プラザ祭り）での駐車場対応

- ・近隣小中校（あすみが丘小学校、土気南小学校、土気南中学校）駐車場を借用し、駐車場不足をカバー。（130台規模/日）
- ・誘導人員（誘導・違法駐車防止；延べ23名）を配置して駐車場の管理を実施。
- ・駐車券発行を実行委員会に徹底していただき近隣商業施設とのトラブルを回避。

(3) 改善提案

①満車表示灯の設置

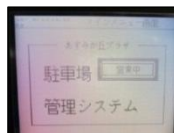
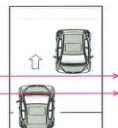
- ・当施設の駐車場は高台にあるため、満車となっても**空車状況の確認ができず**、場内での無理なUターンなどが車両同士の接触事故の原因となっています。
- ・**改善提案内容** ⇒ 市と協議の上、駐車場の入口に**満車表示灯の設置**を提案いたします。

◀導入スケジュール（案）▶

6月～9月	現地調査、システム考案・製作（ 試作品製作中 ）
10月～2月	台数カウンターの設置、試用と機器の調整
3月	駐車場出入口に満車表示灯を設置、調整（プレ稼働）
4月	本格導入



◀センサーの設置イメージ▶



◀開発中の画面▶



※イメージ図

- ・当社特殊機械設備部門の制御技術により、リサイクル資材を活用し、シンプルで安価、かつ高機能を備えたシステムの構築が可能です。

②監視カメラの設置

- ・場内で事故が発生した場合に、正確な情報を収集するため、市と協議の上、駐車場全体を見渡せる体育館外の上部に**監視カメラの設置**を検討いたします。



2. 駐輪場

(1) 管理方法

- ・いたずら防止・盗難防止の観点から、注意喚起を掲示しています。
- ・1日に6回（時間は指定せず）巡視し、不審者がいないか確認しています。
- ・駐輪場のラインが消えかけている箇所が多いため、引き直しを提案します。
- ・夜間（21:30～翌9:30）は出入口を施錠し、機械警備による防犯対策をしています。

《駐輪場出入口》

《駐輪場》

《盗難防止の注意喚起》



(2) 改善提案

①監視カメラの設置

- ・イタズラ防止や盗難防止、又は不審者対策のため、市と協議の上、駐輪場出入口へ**監視カメラの設置**を検討いたします。



□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

1.地域の安心・安全な環境を確保するための取組み

当社保安警備部門のノウハウを活用し、関連法令等に則り安全な施設運営を確保します。

巡回警備	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間に館内、外周の巡回警備を実施（1日に6回）。 ・不定期に巡回（同じ時間・場所を避ける）する。 ・プラザ祭り等大規模イベント開催時には回数や職員を増員。 ・不審物には手を触れず、利用者が接近しないよう現場を確保、速やかに警察に通報する。 ・警備業法に基づく警備員の配置はしていないため、近隣の警察・消防と連携をとり、警備を実施。
鍵の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施錠、開錠、貸出は担当者を定め、厳重な管理を行っています。
防災	<ul style="list-style-type: none"> ・防災設備（消火栓、消火器等）周辺の不用物は早急に片付けます。
防犯	<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者には常に目を配り、不審者の侵入を防止しています。 ・当施設は「こども110番の家」に登録されており、地域防犯に貢献しています。
遺失物管理	<ul style="list-style-type: none"> ・遺失物があった場合は必ず記録を取り、適切に管理しています。 ・金銭、貴金属は警察へ届け、その他（傘等）については3ヶ月間保管します。 ・保管期限が切れたものは適切に廃棄しています。
救急	<ul style="list-style-type: none"> ・急病、ケガの発生等、緊急時には緊急連絡体制に則り対応しています。
夜間・閉館時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間（21:30～翌8:30）は機械警備を実施しています。（警備会社に委託） ・館長（又は副館長）は警備会社からの緊急通報が入り次第、現場に急行し、警察、消防、千葉市に通報し、近隣住民への説明等を行います。

A 4判 5枚以内で具体的に記述してください

提案書様式第9号

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(1) 関係法令等の遵守

本施設の管理にあたり、個人情報の保護の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

■ 「千葉市個人情報保護条例」や「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報の漏えい滅失及びき損の防止に取組みます

当施設の管理運営については、サークル等の利用団体の会員名簿や個人又は団体の利用申請書の申込み時、また自主事業の参加申込み時等、さまざまな場面で個人情報を取扱います。私たちは、**個人情報の適切な取り扱い**を現代社会の重要なテーマとして位置づけております。個人情報の取り扱いに関しましては、「千葉市個人情報保護条例」や「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止に取組みます。

1. 個人情報保護に関する考え

私たちは、個人のプライバシーや個人情報を保護管理することが事業活動における最優先事項であり、事業存続における生命線であると位置づけています。

当施設の管理に関しても、「千葉市個人情報保護条例」及び「個人情報取扱特記事項」に従い独自に策定した「**個人情報保護方針**」「**個人情報保護取り扱いマニュアル**」を使用し、個人情報を適切に取扱うように徹底しています。

「**個人情報保護方針**」は、**受付窓口及びホームページ上で公開**することにより利用者へ周知を図っております。

2. 個人情報保護に関する管理体制の強化・整備

私たちは、個人情報の適切な管理を推進するため、**指示系統・責任体制等の管理体制**を明確にします（館長＝個人情報保護責任者）。さらに、利用者の相談窓口を設置することで、個人情報保護に関する管理体制を強化します。

管理体制の強化・見直しにより、**職員への個人情報保護方針の徹底と利用者からの個人情報取得や問い合わせ・苦情等に対する迅速な対応**に努めます。

3. 職員への教育への徹底

全ての職員が適切に個人情報保護を実践するために、**統括責任者をはじめとした全職員が個人情報保護に関する研修**を受けます。また、全職員から「個人情報管理規定」を遵守する旨の誓約書の提出を求めます。

個人情報の取り扱いに関する問い合わせや、苦情及び相談に適切に対応するため、問い合わせ窓口を設置し、迅速な対応に努めます。

4. 個人情報取り扱いマニュアルの整備と遵守

私たちは、「千葉市個人情報保護条例」の規程と、「個人情報保護方針」に基づき、**個人情報取り扱いマニュアル**を整備し、個人情報保護規程を遵守していく仕組みを構築します。

<p style="color: #0070C0;">≪個人情報保護の具体的な取組み≫</p>	
項目	実施内容
利用目的の明確化	個人情報を収集する際は、個人情報収集の目的を明示し、目的範囲外には利用しないことを明記します。
個人情報の開示	施設利用者等の個人情報については、必要な情報に限って、本人の要望・了解に基づき、開示します。
外来者の入退室を記録	事務所内は職員以外の入室を原則禁止としますが、やむを得ず入室する場合は、外来者受付表に入室目的・入室日・会社名・連絡先・氏名を記載して頂いた上で許可します。
個人情報に関する業務の再委託	外部へ再委託を行う場合は、私たちと同等の個人情報保護措置を義務付けます。
<p style="color: #0070C0;">≪個人情報の保管方法≫</p>	
項目	実施内容
個人情報の廃棄方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報が記載された書類は、シュレッダーにかけた上、焼却処分します。電子媒体のものはデータを完全消去し廃棄します。
個人情報の保管方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紙媒体に記載された個人情報は、鍵のかかる金庫及びキャビネットに保管し、持ち出しは原則禁止を徹底します。デジタルデータで記録されている個人情報は外部と接続のないパソコンで管理します。 ・ 携帯電話や財布等の個人情報が含まれる拾得物については、警察との連携を図り、拾得日時、場所を明確に記録し、適切な保管を徹底します。持ち主に返還する際は、本人であることを確認した上でお返しします。
パソコンのセキュリティ対策	特定の使用者又はパソコンの管理者にはウイルス対策ソフトのインストールを徹底し、特定の管理者のみ利用できるようパスワードをかけます。
個人情報管理台帳の整備	業務で個人情報を受け渡す際は、渡したこと・預かったことが明確になるように、個人情報管理台帳により管理を徹底しています。
<p>5. 個人情報漏えい時の迅速な対応</p>	
<p>利用者の大事な個人情報が漏えいした場合は、直ちに事実確認及び市への連絡を行うとともに、被害を受けた利用者に対するお詫びと、必要に応じて損害賠償等の手続きを行い適切な処置に努めます。また、市と協議の上、再発防止策を策定し被害を受けた利用者へのお詫びと改善に対する説明を行うとともに、全職員への改善の徹底を図ります</p>	

□本施設の管理にあたり、市民に対する情報提供及び情報公開の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

■市と協議の上、定められた手順・規則を遵守しながら積極的に情報公開に協力します

1. 考え方

私たちは法律と条例を遵守し、利用者の知る権利を保障するため、市の定める情報公開条例及び情報公開規程準則に基づき、当施設の運営に関する情報の公開に努めてまいります。

2. 具体的な取組み

- ・市と協議の上、決められた手順・規則を遵守しながら積極的に公開を行います。
- ・法令あるいは条例で不開示とされた情報は、不開示情報として取り扱います。
- ・個人情報に関するものや正当な利益を害する恐れがある情報は、非公開とします。

□本施設の管理にあたり要求される、行政手続の明確化や透明化の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

■アンケート結果、モニタリング結果等、受付窓口や館内掲示、ホームページを利用して、利用者への適切な周知を行います

1. 考え方

千葉県コミュニティセンター設置条例、千葉県行政手続条例など関係法令に基づき、公平・公正な取扱いに留意するとともに、透明性の確保を図ります。

2. 具体的な取組み

- ・「**公共施設予約システム**」を適切に運用する。
- ・利用申込方法等に変更があった場合、市と協議の上、館内掲示板等への掲示、ホームページ上で周知する。また、利用者へ適切に説明しご理解を求めます。
- ・アンケート結果、モニタリング結果について、速やかに館内掲示板等への掲示やホームページ上で周知しています。
- ・市の政策等に関するパンフレットやリーフレットなどは、速やかに配布を行います。

□本施設の管理にあたり、適正な労働条件の確保に関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

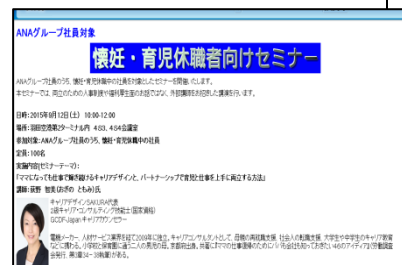
■労働関連法規に基づいた雇用条件（賃金、社会保険、休暇制度）を完備しています。
■働きやすい職場の環境整備に取り組み、ワークライフバランスを推進します。

1. 考え方

労働関連法規の遵守は勿論、「育児・介護休暇」や妊娠中・出産後の「通院休暇」など等、**ワークライフバランス**を考慮します。

2. 具体的な取組み

- ・地域特性を活かすために、**市内雇用**を最優先に考える。
- ・**ワークライフバランス**（特に育児休暇・子育て支援・介護休暇）を実践しています。
当社では、育児休暇の取得率も高い水準にあります。
- ・懐妊・育児休職中の社員を対象としたセミナーなども充実しており、希望する職員は誰でも参加することができます。
- ・男女雇用機会均等法に基づき、男女が働きやすい職場の環境を整えます。



◀充実したセミナー例▶

A 4判 3枚以内で具体的に記述してください。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

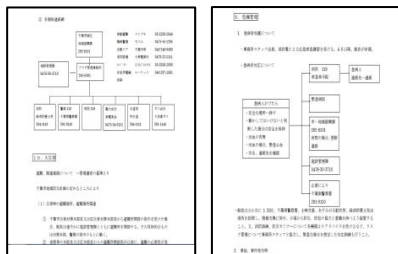
(2) リスク管理及び緊急時の対応

□火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件の防止（防災）対策について記述してください。

■緊急時における体制や行動規範等を定めた「緊急時マニュアル」及び「危機管理マニュアル」に従い、全職員で内容の理解を徹底し、非常時に迅速かつ的確に対応できる体制を構築します。

1. 緊急時マニュアル・危機管理マニュアルの整備

千葉市地域防災計画の特性に基づき、「緊急時マニュアル」及び「危機管理マニュアル」に従い、運用しています。
また、社会環境の変化や技術革新や千葉市地域防災計画の見直し等に応じて、随時マニュアルの見直しを行い緊急の事態に備えています。



《緊急時マニュアル・危機管理マニュアル》

2. 緊急時に備えた教育訓練を実施＝「避難所」としての機能

平常時からリスクの低減と未然防止に努め、重大なリスクが発生した場合には人的・社会的および経済的被害（損失）の極小化を図り、迅速かつ適切に対応するため、「リスク管理規程」を定めています。

当施設は、地域の**避難所**に指定されているため全職員が教育研修を通じてあらゆる緊急事態に冷静かつ適切に対処できるよう、消防訓練、防災訓練を実施しています。

救急救命講習を受講し、現在、**全職員がAEDを取り扱えます**。消防訓練・防災訓練については、図書館や利用者をはじめ近隣住民の方々も参加していただき、日頃から地域の連携を図ることを目的としております。

非常時のことを想定し、備蓄品の管理を徹底しており、定期的に在庫確認を行っております。

地域住民が一目で市内の危険箇所が分かり、近くの避難場所の把握ができるよう**館内にハザードマップを掲示**しています。



《ハザードマップ》

《防止対策》

火 災	<ul style="list-style-type: none"> 館内巡回点検により喫煙所・調理室の火元確認や消火器定期点検を実施 利用者参加型の消防訓練を年2回実施
盗 難	<ul style="list-style-type: none"> 不審者に対しては、館内巡回時に声掛けを実施 注意喚起文書を館内に掲示し、利用者へ周知
自然災害	<ul style="list-style-type: none"> 「避難所運営委員会」を事前に設置し、市や施設管理者、地域の町内自治会、自主防災会等が一体となり避難所運営会議や避難所開設・運営訓練等へ参加する 救急用品・備品等を完備し、非常時に即座に対応する
情報漏えい等の事故	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報記載された書面は、鍵のかかるキャビネットの中で大切に保管する。不要となったら書類をシュレッダーし、個人情報が外部へ流出しないように厳重に管理している。
事件・事故の防止	<ul style="list-style-type: none"> 安全パトロールを実施し、館内リスクを拾い上げ最適な環境を提供 玄関前のスロープに手摺を設置し、転倒防止対策を実施 ロビーの滑りやすい場所に滑り止めシートを貼り、滑り止め対策を実施

□火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件発生時、需要変動、第三者への賠償が必要となった場合の対応方法について記述してください。

《対応方法》

火災時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・統括防火管理者が現場の状況を的確に判断し、利用者の安全確保を第一に、迅速な避難誘導を行う。火災の状況に応じて対応可能な場合は職員が初期消火を行い、鎮火に努める。 ・避難誘導・初期消火と合わせて、消防署への通報、市及び本社へ連絡し、状況の説明を行う。 ・鎮火後は、統括防火管理者が市の担当者及び消防・警察等への事故に対する状況説明を行う。
自然災害(地震・台風・豪雨)発生時の対応	<p>《大地震》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・速やかに机の下等に避難する様、注意喚起を行う。 <p>《共通》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場の状況を的確に判断し、利用者の安全確保を第一に、避難誘導を行います。利用者の安全を確認した後、館長(副館長)が市の担当者、消防・警察等予め定められた関係機関へ連絡。 ・万が一負傷者が発生した場合は、職員が応急措置を行い医療機関へ移動させる。 ・激甚災害時には、市と協議の上、被災者や帰宅困難者等の避難所として開放。救急用(非常食・寝袋等)の提供、トイレの貸出等を可能とし、地域と協力して事態に対応する。
情報漏えい・盗難時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・直ちに事実確認及び市へ連絡するとともに、被害を受けた利用者に対するお詫びと、必要に応じ損害賠償等の手続きを行い適切な処置に努める。また、市と協議の上、再発防止策を策定し被害者へのお詫びと改善策の説明を行い、改善を徹底する。
急病人及び負傷者に対する事故対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が現場に急行し、状況把握および救護にあたる。当事者の状態に応じ応急措置、救急車の手配等を行い、直ちに市等予め定められた連絡先に現況を報告する。
盗難が発生した場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・盗難があったと推測される場所、盗難された物品の特徴を確認し、被害者と一緒に捜索を行う。 ・発見されない場合、館長(副館長)は速やかに警察へ連絡し指示に従い、同時に市担当者及び本社へ連絡し指示に従う。
事故・事件が発生した場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・直ちに市及び関係機関等に伝達し、その後市へ速やかに書面により報告を行い、月次事業報告書に記載する。 ・館長(副館長)が警察に通報し、警察の支持に従う。 ・館長(副館長)は市の担当者及び本社へ連絡する。 ・けが人がいる場合は応急救護を行う。 ・利用者安全確保のため避難誘導を行う。
需要変動が発生した場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉市による方針変更や、国政による方策変更が発生した場合は早急に情報を収集し、指示に従い柔軟に対応する。 ・近隣で大規模開発(マンション開発、工場誘致等)が発生した場合、早めから情報を収集し人数増加に対応する。

- ・事故等の再発防止策として、原因となる設備の不備や改善点について徹底的に検証を行い改善に努めます。設備の安全性が確認されるまでは、対象設備の利用禁止や立ち入り制限措置等を図ることで、利用者の安全面を最大限に配慮します。
- ・閉館中に利用者に損害を与えた場合、または利用中に施設の不備等により事故があった場合には、施設賠償責任保険に加入しているので、これらの補償及び賠償を行います。
- ・マイナンバー制度に伴い、新たに[個人情報保護保険加入](#)を予定しております。

施設賠償責任保険	対人1名・1事故あたり3億円/対物1事故あたり1億円
個人情報保護保険	1事故あたり1億円

A4判2枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(1) 開館時間及び休館日の考え方

□開館時間及び休館日の取扱いについて具体的に記述してください。

1. 開館時間及び休館日の取扱い

《開館時間》 ■午前9時～午後9時

《休館日》 ■条例に規定の休館日（12月29日から翌年の1月3日まで）

■維持管理のための休館日（2ヶ月毎に1日；原則偶数月の第1月曜日）

現行開館時間・休館日で設定 / 災害時等の開館対応

※開館時間、休館日ともに利用者のご意見・ご要望等も踏まえながら、市と協議の上で柔軟に対応していきます。

開館時間については、原則として現状の開館時間にて運営することとします。

また、休館日についても原則として現状の休館日設定とします。

年6回の（維持管理のための）休館日について、年2回を半日（午前または午後）としておりましたが、維持管理業務の確実な履行と、サービス品質向上に向けての従業員研修等のため終日の休館とさせていただきたいと考えております。

また、災害※や不可抗力の事象により臨時閉館、または開館時間で閉館とする場合があります。

なお、平成30年度に計画されている大規模修繕工事による休館等の発生については、市と綿密な事前調整のうえ、利用者の便宜を妨げることのないよう配慮してまいります。

※災害時にあつては、千葉市（または緑区）災害対策本部長の指示に従い、避難所を開設し、直近要員により避難所運営への協力業務を実施します。また、災害等により交通機関が途絶した場合、帰宅困難者受入を行うこととします。

《休館日の取扱い》

1. 施設・設備管理作業実施

- ・受電設備点検；1回/年
- ・定期清掃（全館床、ガラス）6回/年
- 設備点検（建築・防災）

2. 従業員研修他

- ・従業員研修（接遇、コンプライアンス等）
- ・健康診断受診
- ・顧客満足度（CS）等



《避難場所案内》

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第 1 2 号

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(2) 利用料金の設定及び減免の考え方

□利用料金の内容及び利用料金の減免について具体的に記述してください。

- 条例に基づく現行料金設定（上限額）及び減免措置を適用
- 料金規定の改定に対応（諸室超過・繰上げ使用料金の設定等）
- 消費税率改定（H29年度）にて料金改定の検討、**新たな割引制度導入**の検討

利用料金制度（H23年度より）の定着化

1. 諸室利用料金

平成23年度より利用料金制度が適用され5年が経過しました。利用者への理解・浸透も進んだなかでは、現状上限金額設定にて今しばらく継続し、平成29年度の消費税率改定時に、市と鋭意調整の上利用料金改定の検討をさせていただきたいと考えております。

また、平成28年度より諸室利用料金についても超過・繰上げ使用時の料金を設定することとなり、継続利用希望のニーズに対応するとともに、空枠の稼働率向上につながると考えられます。

今後も市との緊密な連携と、利用者ニーズへの柔軟な対応に努めてまいります。

《諸室利用料金》

(単位；円)

区分	金額	
和室		500
音楽室	1 コマ	380
料理実習室	(2 時間)	390
工作室	9 : 00 - 11 : 00	380
多目的室	11 : 00 - 13 : 00	930
講習 I	13 : 00 - 15 : 00	260
講習 II	15 : 00 - 17 : 00	310
集会室	17 : 00 - 19 : 00	340
会議室 I	19 : 00 - 21 : 00	280
会議室 II	割引料金検討対象	330
会議室 III		280

※超過・繰上げは1時間当たりの金額(10円未満切捨て)

《参考；諸室稼働率の推移》

H21	H22	H23	H24	H25	H26
39.3%	40.2%	34.4%	38.4%	39.9%	41.6%

(利用料金制度導入以前は無料)

利用料金制度導入

徐々に浸透し定着(稼働率も上昇)

2. 体育館利用料金

体育館利用料金についても、現行上限金額での設定といたします。

諸室と同様に専用使用（団体）の超過・繰上げ使用時料金が設定されます。

加えて半館使用の料金について、上限金額の設定（改定前は半額）となり利用者便宜が図られることとなります。また、回数券の発行・販売も継続といたします。

平成28年度からは回数券について、**6ヶ月間の使用期限を設定**することで調整させていただきたいと考えております。

《体育館利用料金（個人）》

（単位；円）

区分	金額	
	2時間まで	超過
一般	220	110
中・高校生	100	50
小学生以下	70	35

※30名以上の団体利用は10%割引

《体育館利用料金（専用）》

（単位；円）

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

※超過・繰上げは1時間当たりの金額（10円未満切捨て）

割引料金検討対象

《体育館回数券》

（単位；円）

区分	金額	内容	備考（使用期限）
一般	2,200	110円券 × 22枚	6ヶ月
中高生	1,000	50円券 × 22枚	〃
小学生以下	700	35円券 × 22枚	〃
65歳以上	1,800	180円券 × 10枚	〃

3. 利用料金の減免措置について

利用料金の減免については、障がい者や高齢者をはじめ、「プラザまつり」関連での利用など、条例及び管理規則、事務処理要領に基づき、適切に対応していくこととします。

また、平成29年度の消費税率改定に伴い、利用料金の見直しを検討する際に**稼働の低い夜間に利用料金の割引**をするなど、市と調整・協議のうえ**新たな※割引制度の導入を検討**し、更なる利用者サービス向上、稼働率向上を図りたいと考えております。

※10%の割引料金を検討（収入見込み未反映）

《減免措置》

区分	減免率
障害者手帳の交付を受けている者	10割
障害者手帳の交付を受けている者が主体（構成員の5割以上） となって組織する団体	10割
あすみが丘プラザ運営懇談会の使用	10割
プラザまつりのための使用	10割
満65歳以上の者	2割
その他 市長が認めた者	※
（体育館個人利用）子供の日、体育の日、市民の日、及び千葉市教育委員会配布「ふれあいパスポート」提示の市内在住・在学の小中学生（毎週土曜日）	10割

※市長が適当と認めた割合

4. 利用料金規定に変更点について

平成28年度より、諸室・体育館（専用使用）の超過・繰上げ使用料金の設定や、体育館（専用使用）の半館使用時の上限金額設定等、空枠を有効活用することが出来る措置が適用されることに加え、料金支払い期日やキャンセル時の料金返還期日を緩和する制度の変更が行われます。

私たちは、**的確かつ速やかに利用者**に周知することに努めて、利用者数・稼働率の向上に繋げていきます。

《利用料金に関する変更点》

区分	変更前	変更後
諸室・超過繰上げ	設定なし	諸室超過・繰上げ使用料金設定 （利用料金の1時間当たり、10円切り捨て）
体育館・超過、繰上げ	設定なし	体育館専用超過・繰上げ使用料金設定 （利用料金の1時間当たり、10円切り捨て）
体育館半館使用	全館料金の半額	体育館専用使用の半館使用料金 上限金額設定
利用料金支払期限	利用料金支払い期日 予約申し込み日から7日以内	利用当日（利用前まで）
キャンセル料返還	キャンセル時の料金返還 ①災害時＝全額 ② ①以外使用日7日前まで （8割返還） 使用日6日前～前日 （返還なし）	キャンセル時の料金返還 ①災害時＝全額 ② ①以外 使用日前日 （8割返還）

【参考】課題となる夜間の稼働

時間帯別利用状況（諸室）＝夕方から夜にかけての稼働率が課題

コマ	9～11	11～13	13～15	15～17	17～19	19～21	合計
利用コマ数	2,218	844	1,757	645	731	657	6,852
率	32.4%	12.3%	25.6%	9.4%	10.7%	9.6%	100.0%

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(3) 施設利用者への支援計画

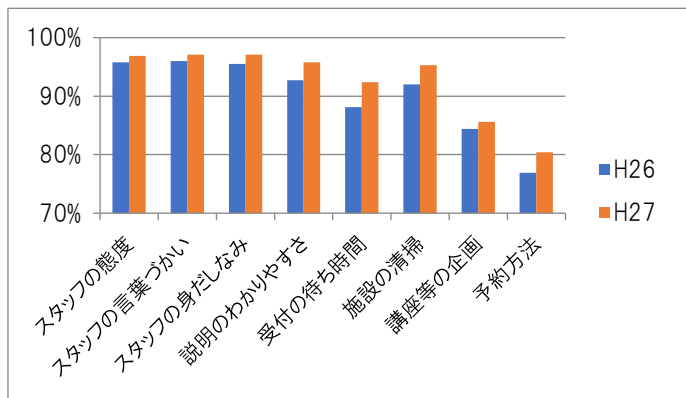
□サービスの向上策など、予定している施設利用者への支援方策について、本施設の設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえ、具体的に記述してください。

<<コミュニティ活動の場に備える3要素>>

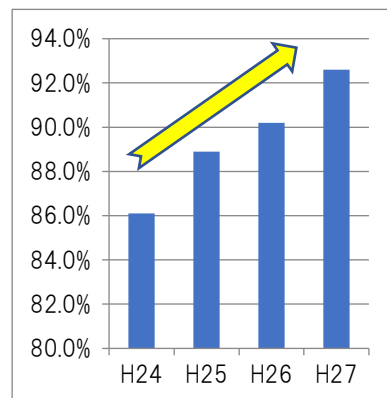
- 快適性** ⇒ 職員のあたたかさ、きれいな環境、居心地のよい空間
- 利便性** ⇒ わかりやすさ、待たない受付、いつでも便利
- 充実性** ⇒ 魅力的な自主事業、学習・文化に触れる機会、充実した諸室・設備

私たちは、満足度調査をはじめとする利用者からの要望等を踏まえ、サービス向上のための新たな取り組みを数多く実践してまいりました。

この結果、利用者アンケートにおける肯定的評価（大変満足・満足・普通）のスコアは上昇を続けています。



<<利用者満足度の推移 (アンケート)>>



<<肯定的評価 (普通以上) スコア>>
(全設問の平均値推移)

1. 快適性

利用者にいつでも快適と感じていただくために、私たちは高品質な接客サービスをご提供できるよう、職員には様々な研修を実施してまいりました。

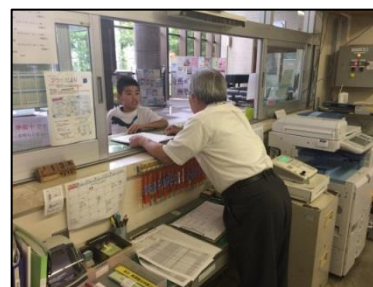
また当施設をいつでも気持ちよくご利用いただくために、常に行き届いた清掃を実施しています。

(1) 職員のあたたかき対応

- ・従来の事務室の小窓受付ではなく、事務室の外に**カウンターを設置**、利用者の求めに応じて迅速に対応ができる環境を構築しました。**待ち時間の少ない受付**を提供することで、**利用者満足度は大幅に向上**いたしました。
- ・**積極的な「声掛け」**や丁寧な説明を行い、笑顔で接客をする等、利用者の気持ちを最優先に、好感度の高い対応を実施することで、職員に関する**利用者満足度も向上**を続けております。



<<コンシェルジュ機能>>



<<利用者に応じた接客>>

- ・館長以下、職員が頻繁に施設内外を巡回し、**利用者とのコミュニケーションを継続的に図る**ことで、施設の潜在的な不公平・不平を吸い上げ、トラブルを未然に防止しています。

実績

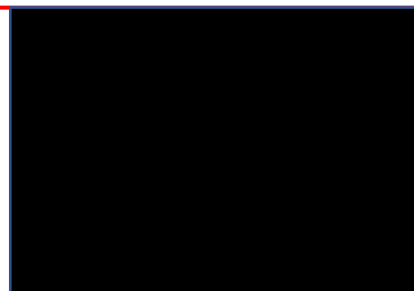
<<利用者間コミュニケーションによる改善実績（例）>>

ご意見	卓球をしていると日光で球が見えなくなる	⇒	日光が射し込む2Fの窓に遮光用の厚紙を貼った	➡	満足度 向上
ご相談	幼児室内に授乳室を作ることはできないか	⇒	幼児室内にカーテンを設置、授乳室とした		
声掛け	こまめに体育館に足を運び 利用者の意見を聞く	⇒	「バドミントンのシャトルが風の影響を受ける」⇒ [空調を調整]		

- ・職員それぞれが名札を着用。
また、ロビーに館長や職員の笑顔の顔写真を掲示、氏名を併記することで、**利用者と職員が親しみやすい環境**を創ります。

(2) 接客サービスを向上させる研修

- ・私たちは、ISO9001-2008「受付・接客サービスの提供」の認証を取得し、接客サービス品質の維持・向上に努めています。研修においてはANAグループのスローガン「あんしん、あったか、あかるく元気」をモットーに、**笑顔と気配りで対応ができる職員を養成**しています。
- ・施設の運営に携わるすべての職員のスキルを維持、向上させるために、当社が実施している様々な研修プログラム（様式6；従業員の管理能力向上策）を活用、ANAグループの高い水準のサービスが提供できるスタッフの養成を継続します。



<<施設職員の顔写真>>



(3) 清潔な清掃

- ・「ビル清掃サービスの提供」においては、ISO9001-2008を取得。公共施設や特殊建物、空港内施設、航空機内清掃、衛生管理といった、幅広い分野における数多くの実績で培われた、独自の清掃技術・管理技術により、常に快適な施設を維持しています。



この結果、清掃に関して、**利用者の方々から高評価をいただいております。**

- ・当社の建築物清掃管理評価資格者による品質評価（**インスペクション制度**）を本施設において実施（年4回）、最適な清掃方法と、継続的な品質向上を図っています。

2. 利便性

わかりやすい案内表示、利用手続きの簡素化、レンタル用品の充実、案内ガイドの配置など、すべての利用者がいつでも不便を感じることなく、自然に、かつスムーズに目的を果たせる施設を維持してまいります。

(1) ユニバーサルサービスの徹底

誰もが平等に利用できる公共施設を維持するため、「ユニバーサルサービス7原則」を定め、職員、組織全体で当施設の管理運営にあたります。

「ユニ

- ・安全で快適な施設を提供するため、車いすや杖の通行に配慮、利用者視点に立った施設整備を継続します。
- ・年齢や国籍を問わず誰もが効率よく目的を果たせるよう、ピクトグラムを活用した表示を積極的に導入します。
- ・施設内に「耳マーク」を掲示、筆談対応ができる旨を明記し、耳の不自由な方も安心して当施設をご利用いただいております。

ユニバーサルサービス7原則	
公平性	・誰にでも公平にサービスを提供
利用者目線	・利用者の立場に立った対応
柔軟性	・利用者個々に応じた柔軟な対応
あかるさ	・あかるく元気な対応
簡単	・簡単な手続きでサービスを提供
スピーディ	・迅速かつ丁寧な対応
正確	・必要な情報を正確に提供



<<ピクトグラムによるわかりやすい表示の例>>

(2) 避難所・公民館としての機能

千葉市地域防災計画に定めるところにより、避難所・避難場所の対応を行います。

- ・指示を受けた場合には速やかに避難所を開設し、夜間等の突発的な災害等により、開設指示以前に避難の必要性が発生した場合は、避難者を受け入れ、速やかに市に報告します。



- ・備蓄品保管庫としてスペースを確保し、備品等を常時使用できる状態で管理します。
- ・幅広い年代の方々、様々な価値観を持つ、様々な立場の方々が、一緒に活発なコミュニケーションができ、また互いに刺激しあうことができる公民館を目指した運用を、今後も継続してまいります。

3. 充実性

- ・利用者のニーズに合った諸室を継続的に提供する上では、学習・文化の機会をすることを基本とし、各諸室に相応しい事業を企画し、**諸室稼働率向上**も目指します。
- ・自主事業の企画にあたっては、地域住民のみならず必要とするテーマを検討、**老若男女が境界なく参加できる、魅力的なものを追及**します。また**弊社ならではの特色を生かしたプログラム**も取り入れてまいります。
- ・企画と実行の上では、利用者の声を踏まえ、内容や環境に改善を重ねてまいります。



A 4判 3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(4) 施設の利用促進の方策

□本施設の利用促進のための具体的方策について、本施設の設置管理条例で規定された設置目的やビジョン・ミッション、地域の特性、施設の特徴等を踏まえて、具体的に記述してください。

- 地域特性 ⇒ 年齢層に合わせた対応、世代を超えたコミュニケーションの機会創出
- 施設の特徴 ⇒ 利用者ニーズに応じた施設の整備と運営
- キーワード ⇒ 学習・文化・コミュニティを踏まえた自主事業企画、諸室等施設整備

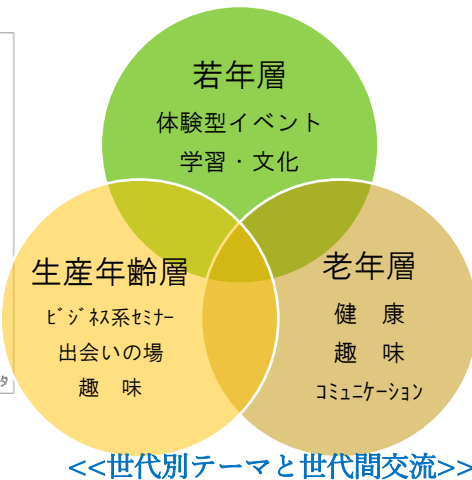
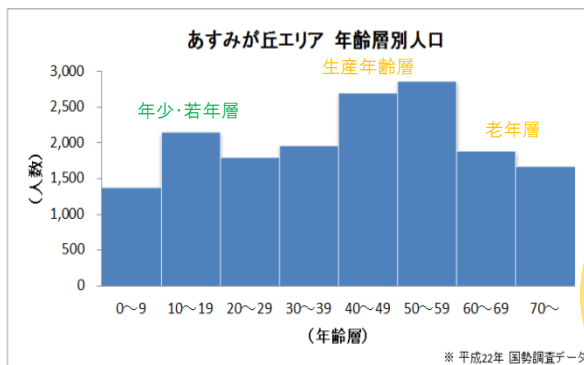
1. 地域特性・利用者ニーズへの対応

(1) 地域特性

あすみが丘地区の多くの地域住民が、他の地域から集まっていること、また近年の価値観の多様化によって、地域コミュニティが希薄気味になっている状況があります。

また幅広い年代の方々が居住しており、割合としては中間（生産年齢）層人口がもっとも多く、続いて年少・若年層、高齢（老年）層の人口が多くなっています。

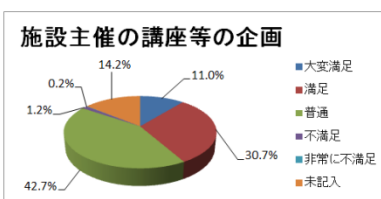
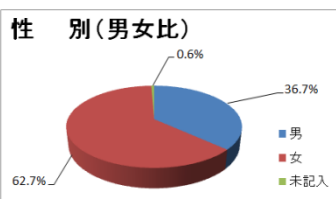
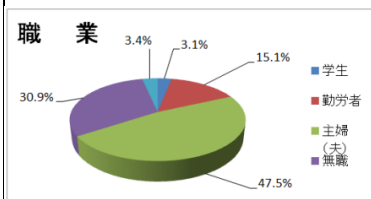
こうした特性を踏まえ、**各年齢層に見合った自主事業、各年齢層が一緒に参加できる自主事業の企画、施設の整備を推進**してまいります。



(2) 利用者ニーズへの対応

アンケート結果やヒアリング、また利用実績の集計結果をもとに、利用者のニーズを継続的に把握し、求められる環境の提供を続けてまいります。

また現状に対応するばかりではなく、傾向から今後のトレンドを予測することで、ニーズの先取りを図って施設に新しい価値を生み出します。



<<平成26年1月 あすみが丘プラザ 満足度調査集計結果(抜粋)>>

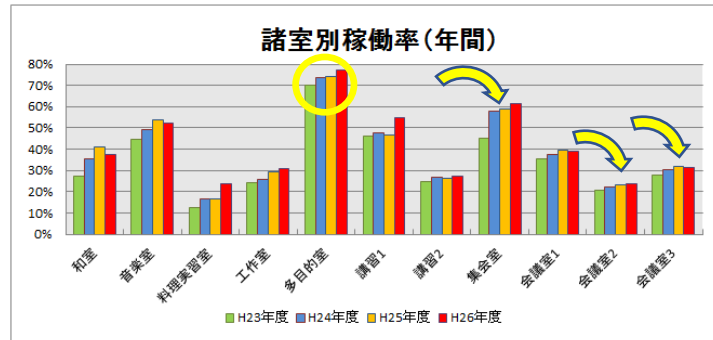
2. 施設の特徴を踏まえた対応

(1) 諸室稼働率の維持・向上

・高稼働率の諸室

⇒ 他の諸室による代用

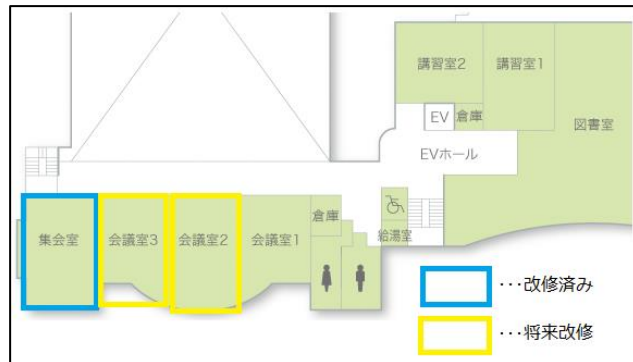
多目的室のように、常に人気が高い諸室については、市と協議の上、稼働率が低い諸室を同様の使い方ができる環境に改修して代用します。



実績

・多目的室

集会室の壁面に、多目的室同様に鏡を設置、また集会室内備え付けの会議机を部屋の隅に片付けることで、若年層に人気が高いダンスやヨガ等を楽しむことができる空間を提供しました。



利用者の方々からは好評をいただいております。

また将来は、同じく稼働率が低い会議室にも同様の改修を施すことで、利用者のニーズに応えることが可能です。

・自習エリア

過去に当社がロビーに設置した自習机について、子どもたちから「数を増やしてほしい」というご意見がありました。

そこで午前中は使用されていない静養室を開放し、自習エリアとしてご活用いただいております。同様に、和室を開放してご利用いただくことで、老年層の方々とのコミュニケーションの機会を生み出すことも可能です。

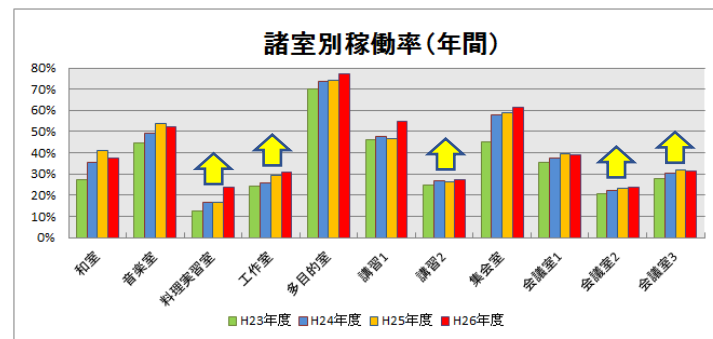
・低稼働率の諸室

⇒稼働率を上げる施策

高稼働率の諸室と同様の機能を持たせる他、料理や工作、セミナーといった自主事業を積極的に実施することで稼働率向上を図ります。

また1F展示室の一面に畳

ユニットを置くことで、常に満室近い静養室の機能を増設することが可能となります。静養室等無料エリアの利用率向上は、結果として施設全体の利用率向上にもつながることが期待できます。



3. 新規利用者の獲得とリピーターの維持

(1) 利用者満足度の向上

何度も繰り返し来館いただける接遇や環境を提供することも、利用率向上に貢献するための方策であると考えます。

そのため私たちは、接遇マナーを向上させ、環境の整備・改善にこだわり続けることで、**利用者にとって居心地のよい施設運営を実行し、利用者数や稼働率の向上を果たしてまいりました。**

利用者アンケートをはじめとしたモニタリング、その結果を踏まえた改善や新しい取り組みを繰り返し実施することで、利用者満足度の向上のための取り組みが適切に行えているかどうかを客観的に把握してきた結果、**利用者満足度は高いスコアを維持**しています。

利用者満足度の目標	利用者アンケートにおける 肯定的評価（普通以上）… 毎年90%以上
-----------	---

(2) 広報活動の充実

ホームページの運営や広報活動の積極的な活用を通じ、従来の利用者だけでなく、これまで利用したことのない市民への周知を図り、新規利用者の獲得を推進します。

①ホームページの活用	ホームページを活用し、講座・イベント情報や市からのお知らせ等を、また施設の空き情報を随時発信、利用率・稼働率の向上を図ります。
②コミュニティペーパー（広報誌）、施設紹介パンフレットの作成と配布	施設のサービス内容を知って頂くことで、より多くの方に興味を持って頂き、利用するきっかけを提供する手段として、施設案内パンフレットを作成します。他の公共施設等にも置いて頂き、多くの方に見ていただきます。
③ポスター・チラシの作成	イベントポスターやチラシを作成、近隣施設で掲示を行い、多くの参加者を募ります。
④市報の活用	イベント時などは、市の広報への掲載をご依頼し、市民への周知に努めます。
⑤新たな情報発信ツールの活用	ブログやSNSといった、幅広い世代に利用されている情報ツールを積極的に用いることで、これまで施設を利用したことのない方にも関心を持って頂くための取組みを検討します。

(3) 利用者間の情報ネットワーク構築

利用者同士の情報交換の場、サークル代表者会議、利用者の意見を聞く会といったミーティングや、情報交流用の掲示板を積極的な利用を推進することで、利用者間の輪の強化、拡大を促進します。

実績

- ・当施設の駐車場において、利用者間における車両入出庫時のトラブルが続いていましたが、サークル代表者間で運用ルールを協議、その後解消しました。
- ・利用者間の会議や自主事業の開催がきっかけとなって、**新しいサークルやボランティア団体が生まれています。**

(4) 魅力的な自主事業の開催

地域や利用者のニーズ、社会全体のトレンドを的確に捉え、行政の方針を理解した上で各種行事の企画と開催を繰り返し、「**行ってみたくなる施設**」、「**参加してみたくなるイベント**」、そして「**また出かけたくなる施設**」を提供し続けることで、今後も引き続き利用率の向上を確実に果たします。



A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。


(5) 利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方

□利用者や地域住民等へのアンケートの実施方法及びサービス水準に対する利用者の評価の収集方法（利用者が参加する運営会議の開催等）並びにそれらの評価を踏まえた対応方策について記述してください。

利用者が望んでいる、施設の運用方法やスタッフの対応、事業に対する要望や不満等を、日常のお声掛け、アンケートやホームページを通じて収集、集計、分析をすることで、快適にご利用いただける施設への改善を繰り返し進めてまいります。

1. サービス水準の評価

(1) 利用者の評価の収集

	項目	実施方法・効果	頻度
	ヒアリング	利用者に積極的に話しかけ、施設に対する感想、ご要望を把握しています。直接意見を汲み取りそのまま改善につなげることが可能。また利用者と職員とのコミュニケーション促進につながります。	随時
	利用者の意見を聞く会	利用者の忌憚ない意見を直接伺う機会として開催。単に意見を聞くだけでなく、行政の意向を伝達する手段としても活用し、双方向のコミュニケーションを実現、利用者との良好な関係を構築します。	年1回程度
	サークル代表者会議	施設を継続的にご利用いただく、各サークルの代表者に集まっていただき、サークル間の意見交換、また「利用者の意見を聞く会」同様、行政と利用者との双方向コミュニケーションの場として活用します。	年1回程度
	電話	電話によって頂戴するご意見やご相談の内容から、必要な情報を抽出して改善につなげます。	随時
	利用者アンケート	特に利用者の多い期間中に、利用者アンケート用紙を配布、ご意見を記入して頂きます。利用者から直接意見を汲み取りそのまま改善につなげることが可能となります。	年2回程度
	常備アンケート	利用者が、施設に対するご意見・ご感想等をいつでも記入、投函できるよう、施設の受付付近にアンケート用紙と投函箱を常備しています。	随時
	ホームページ	施設に対する意見・感想等をいつでもどこでも投稿できるよう、ホームページからのメール受信によりご意見を収集します。これまで施設を利用したことのない市民からも貴重な意見を収集することが可能であり、意見・要望等に関しては、迅速に回答を行います。	随時

(2) 自己モニタリング

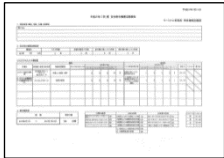
当社が導入している安全や品質に関する評価・管理の仕組みを活用し、定期的に施設や職員、サービスの状況についてチェックをします。

チェックは計画的に実施し、それぞれ用意されたシートに収集した情報を記録、これを分析・評価した上で、的確な対応方策を検討、実行します。


チェックの方法 (例)	確認内容	頻度
システム (品質) 監査	・業務計画、記録、業務手順 ・文書管理、情報管理、資機材管理等	1~2回/年
安全パトロール	・不安全要素 (ハード、ソフト) ・資機材 (保護具、道工具) 等	1回/月
特別巡視	・不安全要素 (ハード、ソフト) 等	随時
清掃品質評価 (インスペクション制度)	・清掃美観度、清潔度、作業手法等	4回/年




チェックの結果を専用シートに記録




<<リスクアセスメント>>



<<品質監査>>



<<作業品質>>



<<安全巡視>>



チェックの結果を当社の品質管理部門 (本社) や清掃部門、事業部内組織など、それぞれの管理項目を担当する部門によって分析し、改善、是正の必要性を判定します。

「利用者評価」と「自己モニタリング」の双方から得た、ニーズに応えられる対応方策を立案し、実行しています。



2. 評価を踏まえた対応方策

実績

- ・受付カウンターの設置
- ・案内看板の設置
- ・駐車 (駐輪) 場の線引き
- ・ロビーに自習机を設置
- ・ロビーにパソコンを設置
- ・デマンド計の設置
- ・集会室に鏡の設置
- ・洋式便座の取替え 等

- ・施設・設備改修
- ・自主事業運営

- ・アンケート、意見
- ・自己モニタ

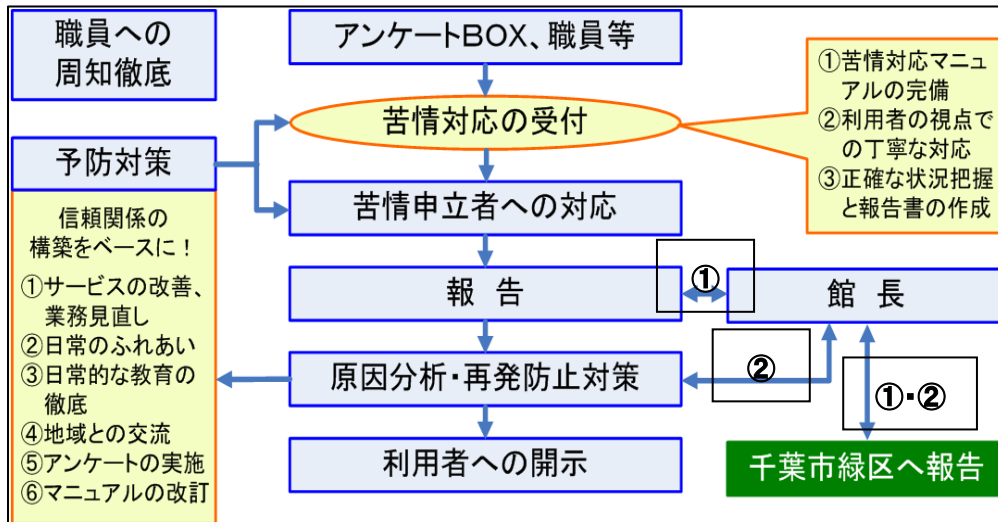
- ・改善案策定
- ・企画見直し

- ・集計・分析
- ・判定・協議

改善結果等は、ホームページや館内掲示板によって公開、具体的な改善内容を利用者のみでなく、市民全体にもフィードバックします。



□利用者等の苦情等があった場合の対処方法について記述してください。



対応に当たっては、常に千葉市や緑区との情報共有を図り、連携を維持しながら解決に向かうように致します。

・誠意を持って傾聴	誠意を持ちながら、利用者の話到最后まで耳を傾け、内容の正確な把握に努めます。
・対応方法の統一	応対者により対応が違わないよう、教育を徹底し、対応マニュアルを整備します。
・的確な初期対応	最初の対応により、苦情へ発展するか、ご納得いただけるかが変わるため、職員の説明力を養い、苦情に発展しないように努めます。
・事案の共有	初期段階でのトラブル解決を図るため、館長を苦情解決責任者としたシステムを構築し、発生日時や状況を記録、これを全職員で共有し、再発防止策を講じてまいります。
・組織による対応	即座に解決できない事案については、速やかに館長または副館長に引き継ぎ、苦情拡大の防止に努めます。
・周囲への配慮	苦情が拡大しそうな場合は、別室でお話しを伺います。
・法務部門による支援	重大なトラブルとなった場合は、市に報告の上、弊社の法務担当部署から適切なアドバイスを受け、事態の円滑な収拾に努めます。
・市との連携	市が条例に基づき、苦情等の調査をする場合には、積極的に協力いたします。
・丁寧な謝罪	職員に落ち度があった場合や、両者に誤解があつて利用者にご迷惑をお掛けした場合には、丁寧に謝罪し、対応いたします。
・マニュアルの改訂	同様の苦情を再発させないよう、再発防止策を策定し、苦情トラブル対応マニュアルを改訂、全職員に遵守させます。

A 4判 3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(6) 施設の事業の効果的な実施

□本施設の「市からの事業実施受託業務」に関し、本施設の設置目的、ビジョン・ミッション、指定管理者に求められる役割等を踏まえ、次の点を記述してください。

①事業実施の基本的な考え方 ②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

設置目的	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民のための学習、文化等の事業実施 ・コミュニティ活動の場の提供
ビジョン (目的・方向性)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民のための学習、文化等の事業実施 ・コミュニティ活動促進－市民の連帯感醸成 ＝市民主体の住みよいまちづくりの推進
ミッション (社会的使命・役割)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業の企画・実施 ・地域文化向上の為、定期講座開設・講演会・展示会の開催 ・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給 ・コミュニティ活動を行う上で必要な情報発信の場となる

【市からの事業実施受託業務】

①事業実施の基本的な考え方

地域コミュニティ活動の拠点である当施設を、これらの機会に更に数多くの市民に利用していただき、結果さらなるコミュニティの広がり、さらには市民の主体的な活動の契機となることを目指して、市とともに受託事業に取り組んでまいります。

②具体的な事業内容

■「土気あすみが丘プラザまつり」の企画・開催

11月の土日2日間で開催。利用団体の情報交換・交流の場、サークルの成果発表の場
⇒地域最大の“コミュニティの祭典”サークルや地域の関係団体と協力し年間を通して計画・準備から実施まで全力でサポートしています。

■体育施設の無料開放

年3回の無料開放を実施。施設をより身近に感じていただく機会として定着
⇒「子どもの日」、「体育の日」及び「市民の日（週末3日間）」を開放
卓球・バドミントンを中心に楽しんでいただいています。

■絵本の読み聞かせ、おはなし会等の実施

現在は図書館主催の事業として実施。親子で本に親しむ機会として多くの市民が参加
⇒月1回ペースで幼児室を活用し、実施しています。

※ ほかに図書館との共同企画として「読書まつり」を年1回、また夏休み中に同じく「夏休み宿題応援企画」を実施しています。

■その他、市や学校等との依頼・連携事業の実施

車椅子ラグビー練習の利用、中学校職場体験受入れ等

1. 「土気あすみが丘プラザまつりの開催《本施設最大のイベント》

実績

体育館・諸室を中心に、ロビーやホワイエ、駐車場の一部を使い様々な発表やイベントを実施しています。私たちは実行委員会組織とともに、今後もより盛大に楽しんでいただけるよう、更に当施設に関心を持ち、コミュニティ活動に参加いただくきっかけとなるよう、一年をかけての準備から積極的に活動しております。

懸案の駐車場は、近隣に臨時駐車場を準備し、誘導員の配置等、最大限の対応策を講じて、大きなトラブルもなく実施しております。

〔体育館・諸室〕

学校 吹奏楽演奏
(土気小、中、高)

サークル発表
ダンス、
チアリーディング
民謡、和太鼓等

〔ロビー〕

企画
社協(車椅子体験)
保険C(健康チェック)、
子供将棋大会

サークル発表
コーラス、フルーツ等

〔出店〕初は、駐車場

模擬店
焼きそば、クッキー、
パエリア)、陶芸品、

農産物販売
野菜、米販売

チャリティバザー

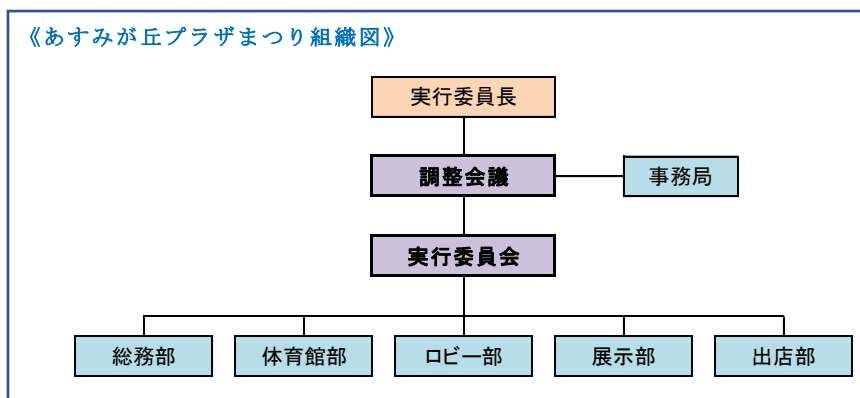
【開催までの準備期間・組織】

- ・11月；プラザまつり
 - ・翌年1月；反省会
 - ・2月；計画概略検討開始
 - ・4月；「実行委員会」立ち上げ
- ※以降、2ヶ月に1回の打ち合わせ・調整
- ※開会式典の来賓、中学吹奏楽部の調整
- ※市との調整



《開会式典》

《あすみが丘プラザまつり組織図》



《プラザまつり参加者(参加団体・サークル)数の推移》

年度	H23	H24	H25	H26
参加者数	7,500人	7,200人	6,500人	7,000人
参加団体数	87(団体)	75サークル	77サークル	79サークル

※H32年度7,700人の参加者数達成目標とします。

2. スポーツ施設（体育館）の無料開放

実績

年3回（こどもの日、体育の日、市民の日）
体育館を無料開放します。
1時間ごとに受付し、個人利用の要領で使用して
いただいております。（バドミントン、卓球の使用）

【実施スケジュール】

- ・5月5日（こどもの日）・10月第2月曜（体育の日）
- ・10月（市民の日の週末3日間）



3. 図書館との共同企画の実施、その他連携事業

実績

現在、**図書館との共同企画である自主事業**
「読書まつり」や「夏休み宿題応援企画」を開催し、
本と図書館に親しんでいただく取組みを行っております。

【実施スケジュール】

- ・「夏休み宿題応援企画」；8月実施
- ・「読書まつり」；11月実施



実績

昨年度より**車椅子ラグビー**の練習※に施設を提供。
2020年東京パラリンピックを目指すアスリートの
サポートを行っています。その他、地元中学校の職場体験
受入等、公的機関との連携事業にともに取り組んでいます。

※千葉市スポーツ振興課連携

車椅子ラグビー（イメージ）→



4. 年度事業計画

「市からの事業実施受託業務」の年度事業計画は下記のとおりです。

その他、社会福祉協議会やNPO、NGO等各種団体からの要請または、共同企画
等の受託事業をさらに積極的にすすめていきたいと考えております。

＜年度事業計画（各年度共通）＞

事業/月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
プラザまつり		実行委員会	→									★	
体育館無料開放					●					● ●			
本の読み聞かせ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
共同企画 ※								●			●		
その他	← 受託事業/自主事業合わせて30件以上実施 →												

※ 共同企画（8月；夏休み宿題応援 ・ 11月；読書祭り）

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第17号

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(7) 成果指標の数値目標達成の考え方

□募集要項で定める成果指標について、指定管理者として設定する目標を記述してください。

指定期間最終年度の目標だけでなく、指定期間中の各年度の目標（諸室の利用者数も含む）も設定し、提案書様式第25号（収支予算書）に記載してください。

また、市が設定した成果指標に加え、その他の指標を設定する場合は、その指標と目標を記述してください。

成果指標	当社目標値	【参考】市が設定した目標
施設稼働室率（諸室）	45.0%以上（最終年度）	44.6%以上（最終年度）
施設利用者数（体育館）	24,759人以上（最終年度）	24,500人以上（最終年度）

□上記で設定した数値目標を達成するための具体的方策について記述してください。

- 本提案に計画として設定する数値すべてについて、私たちの「目標値」とします
- 5年間の実績と現状に即した現実的、実現可能な数値を設定しています。

《成果指標（収支試算）》

区分	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度
諸室稼働室	42.1%	43.2%	43.5%	44.1%	45.0%
体育館利用	24,072人	24,143人	24,275人	24,512人	24,759人
諸室利用者	73,568人	73,642人	73,715人	73,789人	73,863人
幼児室等	6,980人	7,050人	7,120人	7,190人	7,250人
プラザまつり	7,000人	7,200人	7,400人	7,600人	7,700人
利用者数計	111,620人	112,035人	112,510人	113,091人	113,572人
諸室利用料※	4,261,290	4,335,760	4,360,860	4,417,510	4,495,750
体育館利用料※	3,634,830	3,660,420	3,724,690	3,765,590	3,824,220
回数券・ポイント※	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000
利用料金収入計③※	8,296,120	8,396,180	8,485,550	8,583,100	8,719,970
市委託金 〔②-③〕※	53,447	54,015	53,925	53,859	53,753
収入合計①※	61,743	62,411	62,410	62,442	62,473
人件費※	30,600	30,622	30,622	30,802	31,024
委託費※	10,764	10,982	10,982	10,982	10,982
諸経費※	14,570	14,936	14,935	14,756	14,565
販売管理費	5,809	5,871	5,871	5,902	5,902
事業費合計②※	61,743	62,411	62,410	62,442	62,473
管理運営収支 〔①-②〕※	0	0	0	0	0

(※金額；千円)

1. 稼働率・利用者数（諸室及び体育館）→ 利用者サービス向上

今回、市が設定した目標（諸室稼働率・体育館利用者数）に関連して、諸室の利用者数、幼児室・静養室等フリースペースに利用者数、プラザまつりの利用者数等**すべての数値設定**について、目標値ととらえ管理していくこととします。

数値の算出根拠（増減の要因）は以下の通りです。

- ① 使用者の範囲の追加（市内在住・在勤・在学、市長が認める者）により増加
※市外在住者、企業、労組、政党及び個人等
- ② 諸室・体育館専用使用時の超過・繰上げ使用の設定による増加
- ③ 諸室の多目的利用化への改修実施による増加
- ④ 積極的な自主事業（受託事業）の実施による増加

これらの利用増加要因（努力）に基づき各年度の目標値を設定しました。

目標値は**毎年約1.0%程度増加**とし、自主事業の充実、積極的な地域連携を図ることで利用者の増加を目指すとともに、毎年の利用実績等を参考に見直してまいります。

2. 市からの委託金（指定管理料）→ 経費の縮減

市で設置の指定管理料の基準額 **284,935 千円** はもとより、現行金額を基準とした **275,940 千円** を上限として算出致しました。

人件費、その他事務費・管理費等すべての費目で、**経費の縮減**の観点で再度精査し、計画・提案させていただきました。私たちは、指定管理料の原資となる使用料金収入含め提案コストについても目標値ととらえて管理し、更なる低減に努力いたします。

3. その他の数値目標（登録サークル数、自主事業実施数等）

その他に設定する数値目標として、活発なコミュニティ活動の指標として当施設「**登録サークル数**」と「**実施事業数**」、当然のことながら当施設館内・敷地内における「**無事故・無災害**」を目標として運営管理にあたってまいります。

私たちは、本提案書に記載したあらゆる計画、数値、設定条件に関して真摯に向き合い管理運営し、目標達成に向けて不断の努力を行ってまいります。

＜当施設登録サークル数＞

年度	H23	H24	H25	H26	H32目標
登録サークル	287	299	354	408	430

＜実施事業数（自主事業+受託事業）※市の事業除く＞

年度	H22	H23	H26	H28～目標
実施事業数	8件	25件	30件	毎年30件以上

4. 利用者満足度調査結果

＜利用者満足度調査における肯定的評価（普通以上）平均スコア＞

- ①スタッフの態度 ②スタッフの言葉遣い ③スタッフに身だしなみ ④説明の分かりやすさ ⑤受付の待ち時間⑥施設の清掃 ⑧予約方法 【①～⑧の平均値】

年度	H24	H25	H26	H27	H28～目標
スコア	86.0%	88.5%	90.0%	92.5%	90.0%以上

A 4判 2枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(8) 自主事業の効果的な実施

□自主事業に関する基本方針について、本施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、本施設に求められる機能・役割を高めること等の観点から、また、本施設の事業との関係、地域の特性、施設の特徴等を踏まえて、具体的に記述してください。

あすみが丘地区には、多くの方々が他の地域から集まっていること、また近年の価値観の多様化によって、**地域コミュニティの希薄化**が特徴として挙げられます。

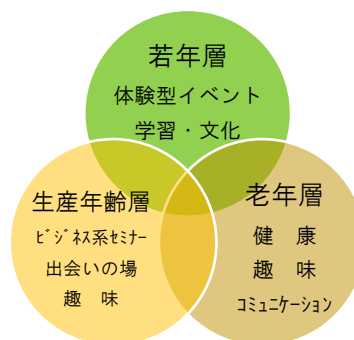
また**幅広い年代の方々が居住**しており、割合としては中間（生産年齢）層人口がもっとも多く、続いて高齢（老年）人口が多くなっています。

こうした特性を踏まえ、**各年齢層に見合った自主事業、各年齢層と一緒に参加できる自主事業の企画が必要**であると考えます。

1. 学習・文化をテーマに地域住民が集う、コミュニティ活動の場を提供

テーマは、ビジョン・ミッションを踏まえて「学習」・「文化」・「コミュニティ」をキーワードに設定、そこに健康や元気、家族、絆等を要素として加えます。

全体として、**子どもから老年層の各世代を対象としたもの**を偏りなく実施することとし、さらに年代層や性別など、**分け隔て無く交流を図れる場の提供**を目指します。



(1) 子どもを対象とした教室・プログラムの充実

・子どもたちが興味を持ちやすいテーマを選び、**体験を通じて楽しく学べる講座**を中

心に展開します。

・工作や料理など、**親子で参加**できるプログラム、ものづくりを学べる文化的なプログラムの充実を図ります。



(2) 若年層から生産年齢層を対象とした教室

・現代の若年層の多様な価値観に合わせたテーマを選びます。

地域を支える人材の育成を念頭に、アクティブな若年層ならではの、文化、スポーツ、レクリエーションと**幅広い分野でコミュニティ活動のきっかけを提供**します。

また近年のトレンドのひとつである婚活パーティなど、出会いの場も提供致します。

生産年齢層には仕事で役立つビジネス系セミナーや、大人ならではの趣味に関する自主事業を企画してまいります。

(3) 高齢者の利用促進強化

- ・高齢者がいきいきと生活できる基盤である、**健康をテーマとした事業**を準備します。

心身の健康を増進できるプログラムを企画し、あかるく元気な生活の一助とします。

- ・高齢者を対象とした教室・プログラムを新規で実施するほか、参加しやすい時間帯、曜日設定を心がけ、さらなる利用促進を図ります。



幅広い年代の方々が多く居住している地域特性にあわせ、特に、小中学生等、若年層との交流の場を提供し、**仲間づくりや地域活動の参加のきっかけづくりを推進**、また、**将来地域を担う人材の育成を図ってまいります。**

2. 施設の利用循環を促す魅力的な自主事業の実施

多くの方に気軽にご利用いただくために、今まで施設を利用したことがない方の利用を促し、利用の継続・定着を図るために、次の4つのステップを意識した魅力的な自主事業に取り組みます。

<p>①きっかけづくり</p>	<p>今まで施設を利用したことがない方を主たる対象として、気軽に参加できる体験講座等を実施することで、施設での活動へのきっかけを提供します。</p>   <p>地域住民に限らず、誰でも閲覧が可能なホームページについては、施設への大切な入口と位置付けられるため、興味を引くデザイン、利用方法や申込み方法がわかりやすい構成とし、気軽に、かつ簡単に施設を利用できるきっかけになるようにします。</p>
<p>②コミュニティ支援</p>	<p>施設での仲間づくりや利用者同士の交流を支援し、施設での活動を継続的に行いたくなるような基盤づくりを行います。</p>
<p>③サークル支援</p>	<p>仲間同士で新しいサークルを立ち上げる際に、会員募集のポスターの作成方法や比較的予約がとりやすい曜日・時間のアドバイスなどを行います。</p>
<p>④発表の場の提供</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	  <p>サークル活動の発表を行う機会を設けることで、新たな仲間づくりを促すとともに、施設での活動の定着に対する動機づけの一助とします。</p>

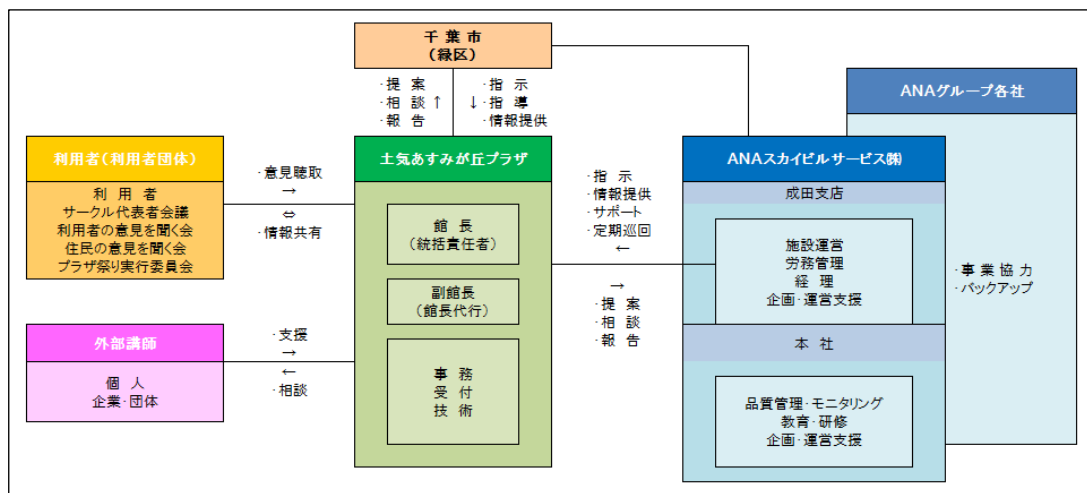
3. 地域コミュニティを促す、たまり場（サロン）の提供

共通の趣味や同じような悩みを抱える者同士が気軽に集まり、情報交換や気分転換を図るためのおしゃべりができる、**たまり場（サロン）**として活用できる空間を設けることで、地域の方のコミュニティの活性化を図ります。

実施に際しては、施設本来の設置目的、ビジョンとミッションを外れることがないよう、十分に協議した上で取り組みます。



□自主事業の実施体制について、提案書様式第3-1号から提案書様式第4号まで（管理運営の執行体制、必要な専門職員の配置）及び提案書様式第10号（リスク管理及び緊急時の対応）の内容との関係に留意の上、具体的に記述してください。



企画から準備、運営、報告、評価、そして次の企画のサイクルを、土気あすみが丘プラザの職員が当社成田支店と連携をしながら、本社、ANAグループ各社の支援のもとで実行しています。

①企画	施設の設置目的を前提とし、地域住民や社会、行政のニーズに合った事業を、十分な検討を重ねて企画します。この段階においては利用者の意見を踏まえ、また当社の各部門によるアドバイスを参考に、安全性、コンプライアンス面で問題は無いかな、当社の安全管理基準に従いリスクアセスメントや安全と品質に関するチェックを実施します。また管理体制を明確に定めることで、リスク回避をスムーズにします。
②準備	計画に沿って、必要な資機材や資料・環境等の準備を行います。必要に応じて有資格者を配置し、またイレギュラー発生時には「提案書様式第10号：リスク管理及び緊急時の対応」に基づいて定めた手順に従い、速やかな対応がとれるよう万全の体制を整えます。
③運営	計画に沿って自主事業を実行します。
④評価	期待通りの効果が得られたかどうか、参加者のアンケートやヒアリングにより確認・評価をし、改善点を見出し、次回の事業に活用します。
⑤報告	実施の完了について、正確で速やかな報告を実施します。

□自主事業の実施計画について、事業名、実施場所（施設）、対象者、内容、参加料等を具体的に記述してください。						
区分	事業名	回数	場所	対象	参加料	内 容
音楽・演劇	チャリティ ぷらざ寄席	年 1回	多目的 室	一 般	500円	地域の皆様に落語を楽しんで いただく。
	ロビー音楽祭	年 1回	ロビー	一 般	無料	音楽サークルに発表の場を提 供、地域の皆様に音楽を楽し んでいただく。
	親子 アニメ劇場	年 1回	和 室	親 子	無料	子どもから大人まで楽しめる アニメ鑑賞会。親子のふれあ いと地域交流を促進する。
	プラザ 映画鑑賞会	年 1回	多目的 室	一 般	無料	映画館まで足を運ぶことなく 懐かしい映画を楽しんでいた だき地域交流の促進も図る。
	劇団公演	年 1回	多目的 室	一 般	無料	地域のお子さまを中心に演劇 を楽しんでいただき、文化に 触れ、また交流の場を提供。
講座・体験	夏休み 宿題応援	年 2回	工作室	親 子	500円	夏休みの宿題に親子で取り組 み、家族、地域住民同士の親 睦を深める機会を提供。
	歴史講座	年 1回	集会室	一 般	200円	郷土の歴史に触れ、古代千葉 の文化、生活、世界観を学 び、地域住民の方々の文化に 関する意識醸成を促進。
	大人の 航空教室	年 1回	集会室 会議室	一 般	500円	ベテラン経験者により航空機操縦 やスカイポーツの世界を紹介。空 の世界を知る機会を提供。
	やさしい 航空教室	年 1回	体育館	小学生	500円	文科省推奨のキャリア教育の 一助として実施。空港の仕事 を体験しながら楽しく学び、 社会への意識醸成を図る。
	あすみが丘を 空から見よう!	2年に 1回	近隣 公園	小学生	3,000 円	地域の公園等に熱気球を係 留、普段地上で過ごしている 街を空から展望、居住地域と 周辺を新しい視点で観察。
交流・福祉	終活セミナー	年 1回	集会室	一 般	無料	家族が未永く仲良く暮らすた め、相続や遺言について易し く解説。家族の絆を深める機 会作りにもつなげる。
	婚活イベント	年 1回	体育館	成 人	500円	地域コミュニティの希薄化、 増加を続ける結婚難民の抑制 を目的に、男女の出会いの場 を提供する。
	フリーマーケ ット	年 1回	ロビー	一 般	500円	地域コミュニティの機会作りと地域 全体の活性化を図る。
	ダンスパーテ ィー	年 1回	体育館	一 般	500円	地域住民間の交流を促進。適 度な運動で健康増進にもつな げる。
健康	バドミントン 教室	年 2回	体育館	一 般	500円	誰でも気軽に始められる機会 を作り健康増進と地域住民の 交流の場を提供する。
	卓球大会	年 1回	体育館	大人 小人	500円 100円	中学校とサークルによる大 会。幅広い年代層の親睦を深 め、健康増進にもつなげる。
交流・健康	健康料理教室	年 3回	料理室	一 般	700円	食生活改善推進委員の協力 で、体に良い上おいしく食べ られる料理の作り方を学び、 健康増進につなげる。
	簡単料理教室	年 3回	料理室	一 般	600円	簡単に作れる料理の教室を開 催、幅広い年代層や男性の参 加を促し、参加者間の交流の 機会を作る。
	親子料理教室	年3回	料理室	親 子	700円	親子で協力して楽しく料理を 作り、家族や地域住民間の親 睦を深める機会とする。

A 4判4枚以内で具体的に記述してください。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性 (収入見込)

□利用料金収入、自主事業収入の見込みの条件、根拠等を具体的に記述してください。

- 平成26年度までの実績と、次期成果目標ならびに指定管理料基準額を勘案して積算
- 実情に応じた実現性の高い条件設定にて積算

《収入見込み》

区分	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度
諸室稼働率	42.1%	43.2%	43.5%	44.1%	45.0%
体育館利用者数	24,072人	24,143人	24,275人	24,512人	24,759人
諸室利用者数	73,568人	73,642人	73,715人	73,789人	73,863人
幼児室等利用者数	6,980人	7,050人	7,120人	7,190人	7,250人
プラザまつり	7,000人	7,200人	7,400人	7,600人	7,700人
施設利用者数 計	111,620人	112,035人	112,510人	113,091人	113,572人
諸室利用料	¥4,261,290	¥4,335,760	¥4,360,860	¥4,417,510	¥4,495,750
体育館利用料	¥3,634,830	¥3,660,420	¥3,724,690	¥3,765,590	¥3,824,220
回数券・コピー	¥400,000	¥400,000	¥400,000	¥400,000	¥400,000
利用料金 収入 計 ③	¥8,296,120	¥8,396,180	¥8,485,550	¥8,583,100	¥8,719,970

1. 利用料金収入見込み

諸室及び体育館利用率を毎年約0.5%~1.0%程度ずつ向上させる事を前提に算出

(1) 諸室利用料金

- ・利用範囲（市外在住者、会社等）の拡大、延長・繰上げ利用条件の緩和や、自主事業取組みによる稼働の上昇を見込んで計上しています。
(特に企業の研修・会議等の利用促進を図っていきます。)
- ・一部、諸室の改善（椅子の入れ替えによる会議室の多目的利用）による稼働改善分を反映しています。

(2) 体育館利用料金

- ・利用範囲（市外在住者、会社等）の拡大、専用（団体）使用の延長・繰上げ利用条件の緩和による稼働の上昇分を見込んで計上しています。

(3) その他

- ・コピーサービス収入、回数券収入等は、現状実績ベースで計上しております。

※大規模事業（イベント）実施時を中心に、臨時駐車場の設定等の努力を継続するとともに、公共交通機関での来館呼びかけなどを行い、更なる稼働率の向上、利用料金増による経費縮減に努めてまいります。

※諸室及び体育館利用料金の平成29年度消費税率改定対応については、協議の上での改定（予定）として現行上限金額で積算しております。

2. 自主事業収入見込み

年17回の自主事業実施、H28年度・30年度に大規模イベント※を開催

- ・現行、受託事業と併せて30件以上を実施しており、今後も同様に展開します。
- ・利用者への便宜や、自主事業が地域コミュニティ醸成への“きっかけづくり”であることを鑑みて、参加料金は出来る限り低廉な設定で実施していきます。

＜自主事業収入見込み＞

区分	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	指定期間合計
自主事業収入	¥326,000	¥246,300	¥336,300	¥246,300	¥246,300	¥1,401,200

3. 収入増への取組み

私たちは、利用者ニーズに応じた諸室の改善（多目的化）を進め、一定の実績を上げてきました。今後、更に検討を重ね利用者サービスの向上、収入の増加へつなげます。

＜検討中の収入向上策＞

項目	改善策
諸室関係	会議室Ⅰ（机、椅子交換）⇒ 一般ミーティングの利用促進 会議室Ⅱ（多目的化）⇒ 多目的室高稼働対応 ※大規模な工事を伴わない用途多様化
利用料金関係	夜間利用の10%割引料金設定 対象時間（協議検討項目） ・ 諸室（19：00～21：00） ・ 体育館（17：00～21：00）
営業関係	周辺企業への会議・レクリエーション利用の営業活動 地元商工会等との連携による利用促進

A4判3枚以内で具体的に記述してください。

※ 上記の条件下における収入の見込みを、提案書様式第25号から第27号までに記入してください。

※ 収入の見込み及び支出の見積りは、指定期間について単年度ごとに算出してください。また、見積り等に関連する参考資料があれば添付してください。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性 (支出見込)

□管理運営経費の見積り条件・根拠等を具体的に記述してください。

なお、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、配賦基準を必ず明記してください。

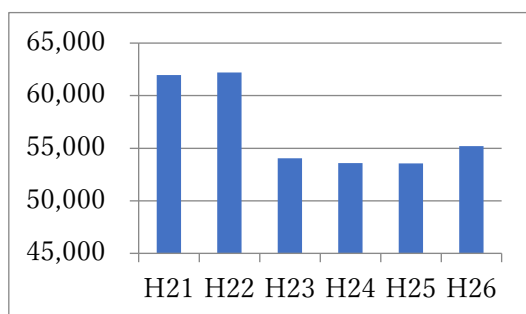
- 平成26年度までの実績と次期成果目標ならびに指定管理料基準額 (経費の縮減) を勘案して積算
- 実情 (最低賃金上昇、消費税改定等) に応じた実現性の高い条件設定にて積算
- 本社経費は、事業費のうち人件費、委託費及び諸経費の合計数の10.5%以内を「販売管理費」として積算。

《支出見込み》

(単位 ; 円)

区分	H28 年度	H29 年度	H30 年度	H31 年度	H32 年度
諸室利用料	4,261,000	4,336,000	4,361,000	4,418,000	4,496,000
体育館利用料	3,635,000	3,660,000	3,724,000	3,765,000	3,824,000
回数券・コピー	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000
利用料金収入 計 ③	8,296,000	8,396,000	8,485,000	8,583,000	8,720,000
市委託金 [②-③]	53,447,000	54,015,000	53,925,000	53,859,000	53,753,000
収入合計 ①	61,743,000	62,411,000	62,410,000	62,442,000	62,473,000
人件費	30,600,000	30,622,000	30,622,000	30,802,000	31,024,000
委託費	10,764,000	10,982,000	10,982,000	10,982,000	10,982,000
諸経費	14,570,000	14,936,000	14,935,000	14,756,000	14,565,000
販売管理費 ※	5,809,000	5,871,000	5,871,000	5,902,000	5,902,000
事業費計 ②	61,743,000	62,411,000	62,410,000	62,442,000	62,473,000
管理運営収支 [①-②]	¥0	¥0	¥0	¥0	¥0

《指定管理料 (市からの委託金) 推移》



前指定管理者のH22までとの比較では利用料金制度の導入による影響もありますが、大幅な費用の縮減を実現しています。今後も細部に亘る経費の見直し、再検討をおこない、指定管理料の適正化を図ってまいります。

1. 人件費

・現状の従業員雇用継続、体制維持を前提として計上しています。

<人件費内訳>

人件費総額	30,600,000 円	職員	3名
(H26年度比)	-400,000 円)	設備	2名
・常勤職員報酬	賞与、通勤費、福利厚生費含	受付	5名

業務効率化推進により残業分を低減 ※

2. 事務費・管理費

・平成26年度実績をベースに計上しています。

<事務費・管理費の内訳>

区 分	積 算 内 訳	予算額(千円)
消耗品費	事務消耗品 ほか	270
作業衣服費	制服	60
旅費交通費	旅費交通費	136
通信費	インターネットフ、電話代、運搬費	600
図書印刷費	コピー、印刷費	150
賃借料	業務車両駐車場	72
支払リース料	コピー機 ほか	300
支払手数料	支払手数料	40
諸会費	千葉市防火管理協会会費	6
公課費	租税公課、収入印紙	10
水道光熱費	電気、ガス、水道	9,700
修繕費	小修繕費	800
車輛費	業務車輛、ガソリン代	292
教育訓練費	研修費	100
保険料	障害保険 など	11
雑費	給茶機清掃 ほか	33
施設管理費	HP 保守、電球・トイレトペーパー等	1490
備品	机、いす など	500
合計		14,570

小修繕費について、前年度まで実施分を勘案し縮減

H26年度	▲ ¥432,516	H28年度試算
¥1,232,516	→	¥800,000

※平成29年度より、消費税率改定に伴い税率変更分を反映して計上しています。

3. 委託費

市内産業振興の観点から、市内業者委託方針は継続するなかでも、相見積りや仕様の再検討、一部作業の自社化を行うなど、費用縮減に努めていきます。

＜委託費の内訳＞

区 分	積 算 内 訳	予算額(千円)
清掃害虫防除費	日常清掃、定期清掃、生息調査、駆除	7,000
設備機器管理費	受電設備、エレベーター、自動扉保守	1,152
	観覧席、バスケットゴール保守	370
	受水槽清掃、水質検査	250
	消防用設備点検	360
植栽管理費	植栽(剪定、除草、消毒、施肥等)	552
保安警備費	機械警備	470
廃棄物処理費	産業廃棄物処理費	180
	一般廃棄物処理費	120
その他保守	駐車場管理(簡易誘導)	110
	物流運搬費(大規模イベント等)	200
合計		10,764

今後、部分的に自社化や再入札等の縮減を検討する。

※平成29年度より、消費税率改定に伴い税率変更分を反映して計上しています。

4. 経費縮減への取組み

最低賃金の増加(人件費・委託費)や、消費増税による経費は上昇基調にあり、経費の縮減に関しては、今後より厳しい状況になると推察されます。

また、サービス品質の低下や契約する市内業者等への影響を極力抑えながら、下記に記載する努力を積み重ねることで、改善を図っていく事といたします。

＜検討中の経費縮減策＞

項目	改善策
人件費	業務の効率化、社内ボランティア等活用によるによる残業削減
事務費・管理費	業務車両の再検討(公共交通機関、支店社用車活用) 光熱水費; デマンド監視、空調制御等省エネの取組み継続 節水型水栓の導入検討
委託費	相見積り、新規委託先開発=競争入札実施(市内業者限定) 一部作業の自社化、シルバー人材センター等の活用

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

※ 上記の条件下における支出の見積りを、提案書様式第25号から第27号までに記入してください。


※ 収入の見込み及び支出の見積りは、指定期間について単年度ごとに算出してください。また、見積り等に関連する参考資料があれば添付してください。

6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成			
□指定管理業務において再委託、発注、調達を行う場合の相手先の考え方を記述してください。また、施設における事業において、市内業者との連携を図っていく等の考えがある場合は記述してください。			
1. 再委託・物品等の調達方針			
<p>■施設維持管理業務における再委託のほか、全ての発注・調達を市内業者化</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #0066b3; color: white; padding: 10px;"> 業務再委託 【8社/13業種 契約済】 </td> <td style="background-color: #0066b3; color: white; padding: 10px;"> 修繕・工事等発注 【ルール化】 </td> <td style="background-color: #0066b3; color: white; padding: 10px;"> 一般調達(物品購入等) 【ルール化】 </td> </tr> </table> <p>私たちは、市内業者育成の観点で「施設維持管理業務」における再委託先の市内業者化を積極的に進めてきました。今後、順次進めている「修繕・工事」の発注や、物品購入等の「一般調達」についても、当社事業所としてルール化することでさらに、市内充足率を向上できるように努めてまいります。</p>	業務再委託 【8社/13業種 契約済】	修繕・工事等発注 【ルール化】	一般調達(物品購入等) 【ルール化】
業務再委託 【8社/13業種 契約済】	修繕・工事等発注 【ルール化】	一般調達(物品購入等) 【ルール化】	
2. 市内業者との連携			
<p>■施設使用者の範囲追加※「企業・労組」等に伴い、利用に向けた利用促進活動の実施（会議、研修やレクリエーションや展示会での利用を促進）</p> <p>■地元農家等との共同事業により、土気からし菜を利用した郷土料理教室を開催</p> <p>■再委託先である市内業者との連携による緊急時の即応体制確立</p> <p>(1) 積極的な利用促進活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回（平成28年度）より、使用者の範囲が「企業・労組等」まで追加されることとなるため、周辺企業へ直接的な営業（訪問）を行い、利用促進を図ります。 <p>(2) 地元産素材を活用した事業の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブランド化を進めている「からし菜」をはじめ、地元産農産物等を活用した料理教室等の実施を検討します。 その他、地域産業との連携を幅広く検討していくこととします。 <p>(3) 再委託先である市内業者との連携による緊急時の即応体制確立</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内（準市内）業者と再委託している施設維持管理関係の業者について、緊急時の即応体制（例；エレベータ閉じ込め対応）の確立を図ります。 			

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮		
<p>□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、千葉市内に住所を有する者を雇用する職種を以下の表に記載してください。</p>		
No.	職種（職名）	
1	受付	千葉市緑区在住
2	受付	千葉市緑区在住
3	受付	千葉市緑区在住
4	受付	千葉市緑区在住
<p>* 「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3-1号（管理運営の執行体制）の「従事者一覧表」の内容と一致すること。</p>		
1. 職員の雇用条件		
<p>■新たに職員を採用する場合は原則、千葉市在住者とする</p> <p>■“地元”の人的ネットワークを活用した採用活動を展開する</p>		
<p>(1) 地域雇用の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私たちは、原則として現在雇用している従業員の継続雇用を基本といたしますが、新規の採用が必要となった場合は、当社管理規定に納得頂ける方で、健康面と能力面を考察の上、地域内（千葉市内）在住者を優先して採用する事と致します。 <p>(2) “地元”の人的ネットワークを活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採用に際しては、可能な範囲で紹介等の人的ネットワークを活用し、“地元”に強い人材を確保する事で、当施設の従業員を起点として新たな関係を広げ、利用者の更なる拡大とコミュニティ活動の活性化に繋げていきます。 このネットワークを拡大することにより、安定的な雇用の確保にも繋がると言えます。 		
<p>◀地元ネットワークの活用例▶</p>		
 <p>◀フリーマーケットの様子▶</p>	<p>地域雇用の従業員が創り出すメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> ①イベント等の案内（ロコミ） ②新規利用者の拡大 ③雇用の安定化 	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 60%;"> <p style="text-align: center; background-color: #003366; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">職員の雇用に対する考え方</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid #003366; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #e0e0e0;">運営方針</div> <div style="font-size: 2em; color: #003366;">↔</div> <div style="border: 1px solid #003366; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #e0e0e0;">行政方針</div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid #003366; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #c0e0c0; text-align: center; margin-bottom: 10px;">地域雇用の推進による地域活性化</div> <div style="border: 1px solid #003366; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #c0e0c0; text-align: center; margin-bottom: 10px;">高年齢者の労働力活用</div> <div style="border: 1px solid #003366; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #c0e0c0; text-align: center; margin-bottom: 10px;">障がい者の雇用促進</div> <div style="border: 1px solid #003366; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #c0e0c0; text-align: center;">男女の均等雇用</div> </div> </div> <div style="width: 35%;"></div> </div>		

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、障害者を雇用する職種を以下の表に記載してください。

No.	職種（職名）	障害の種類
1	事務	

*「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3-1号（管理運営の執行体制）の「従事者一覧表」の内容と一致すること。

■障がい者雇用の確保について（当社とANAグループの取組み）

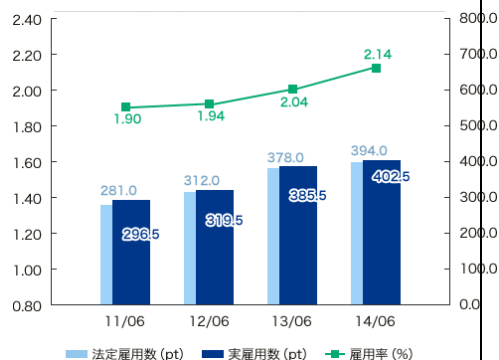
1. 当社での取組み

- ・本施設においては、現在の雇用の維持・継続を基本として、今後の採用においても採用後のケアを含めた教育訓練を基調に積極的に採用して参ります。
- ・本施設で採用している従業員は、業務内容や休憩等、無理がなく、仕事に取り組めるよう職場全体で配慮し、事務の貴重な戦力として管理運営に貢献しています。
- ・当社は現在、障害者の法定雇用率（2.0%）以上を維持しております。
また、障がい者の実務訓練※にも積極的に取り組んでおります。

※当社東京支店（ANA羽田訓練センター）では、現在約10名の障がい者を雇用し、清掃業務に従事しています。「ウェルファグループ」として、ジョブコーチ（障がい者職業生活相談指導員講習受講者）指導の下、いきいきと訓練に取り組んでいます。

2. ANAグループの取組み

- ・ANAグループとしても積極的に障がい者雇用に取組んでおり、右図に示す通り雇用総数、雇用率ともに法定以上を確保し、更に高水準で推移している状況です。
- ・2015年6月より「スマートチャレンジ制度」として、障がいのあるグループ社員が、会社を超えて新たな業務にチャレンジできる仕組みが導入され、より高い意識を持って働き続けられる環境が整備されています。



【スマートチャレンジ制度】

2015年6月より、ANAグループ「スマートチャレンジ制度」を新設しました。これは、入社して2年以上在籍した障がいのあるグループ社員が、会社の枠を超えて新しい業務にチャレンジすることで、さらに自分の強みを生かしながらANAグループで働き続けられる制度です。

A4判1枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第23号

6 その他市長が定める基準

(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮

□現在、本施設の管理運営に従事している職員の継続雇用の考え方（継続雇用を検討する職種（ポスト）、継続雇用の条件、選考方法等）について具体的に記述してください。

1. 雇用継続の考え方

職 種	現在の雇用形態	継続雇用の条件	選考方法
館長	社員	現状の雇用契約条件を継続	面談
副館長	社員	現状の雇用契約条件を継続	面談
技術	社員	現状の雇用契約条件を継続	面談
事務	社員	現状の雇用契約条件を継続	面談
受付	パートタイマー	現状の雇用契約条件を継続	面談

《雇用契約書》

原則として、本施設の全従業員を継続雇用します。その際は、基本的に現行締結の雇用契約の更新（条件等についても同様）で実施する予定です。

□指定期間中に雇用する職員の雇用の安定化を図るための方策について具体的に記述してください。

1. 雇用安定の具体策

- 人材育成を重視した社員研修（マナー教育、通信教育の一部会社負担）
- 充実した福利厚生（航空券優待制度、社内旅行、保養所利用制度など）
- ワークライフバランスを考慮した諸制度と取得推進（育児・介護休暇や妊娠中・産後の通院休暇）

□指定期間満了後、指定管理者が他の事業者へ替わる場合における施設職員の雇用の考え

方について具体的に記述してください。

1. 他の事業者へ引き継ぐ場合の考え方

- 引継ぎ団体へのスムーズな転籍
- 転籍を望まない職員の異動を含めた継続雇用の確保

私たちは、今後もこの地域の皆様と寄り添い、ともに**緑区のコミュニティ発展**のために尽くしていく所存です。しかし万が一指定管理者が変更となる場合は、次年度の運営に**支障が無く、利用者が混乱を来たさない**よう、誠心誠意引継ぎをして参ります。引き続き本施設での勤務（転籍）を望む施設職員は1月中旬から3月にかけて転籍の手続きをし、また転籍を望まない職員は他部署への異動を考慮し、雇用の継続を図ります。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第 24号

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針

□利益等の還元の方針については募集要項に記載のとおりですが、その内容を上回る還元について提案がある場合は記載してください。

■市の還元方針以上の還元（ご提案）

剰余金が総収入額の5%～10%発生した場合に、剰余額の25%をプラザの施設改修費用として還元する。

1. 千葉市の利益還元方針以上のご提案

平成28年度より、利益の還元（剰余金の取扱い）についての方針が規定され、総収入額（自主事業含む）の10%を超える剰余金が発生した場合、下記例による利益の還元を行うこととなりました。

私たちは、5%から10%の剰余金について、剰余額の1/2の金額を還元することをご提案致します。ただし、プラザにおける施設改善（改修）費用としての還元と致します。

【千葉市の利益還元例】剰余金が、総収入額の10%を超える場合

①自主事業収支が黒字の場合

	収入	支出	剰余金
指定管理業務	1000万円	700万円	300万円
自主事業	500万円	400万円	100万円
合計	1500万円	1100万円	400万円

還元額 = (400万円 - 1500万円 × 0.1) / 2 = 125万円

②自主事業収支が赤字の場合

	収入	支出	剰余金
指定管理業務	1000万円	700万円	300万円
自主事業	100万円	300万円	▲200万円
合計	1100万円	1000万円	100万円

還元額 = (300万円 - 1000万円 × 0.1) / 2 = 100万円

【ご提案の還元】

※自主事業収支は勘案致しません

	収入	支出	剰余金
指定管理業務	6000万円	5700万円	300万円
合計	6000万円	5700万円	300万円

還元額 = (300万円) × 0.25 = 75万円

A4判1枚以内で具体的に記述してください。