

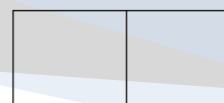
2021年 月 日

## 2020年度 事業報告書

千葉県土気あすみが丘プラザ

指定管理者

ANA スカイビルサービス株式会社



## 目 次

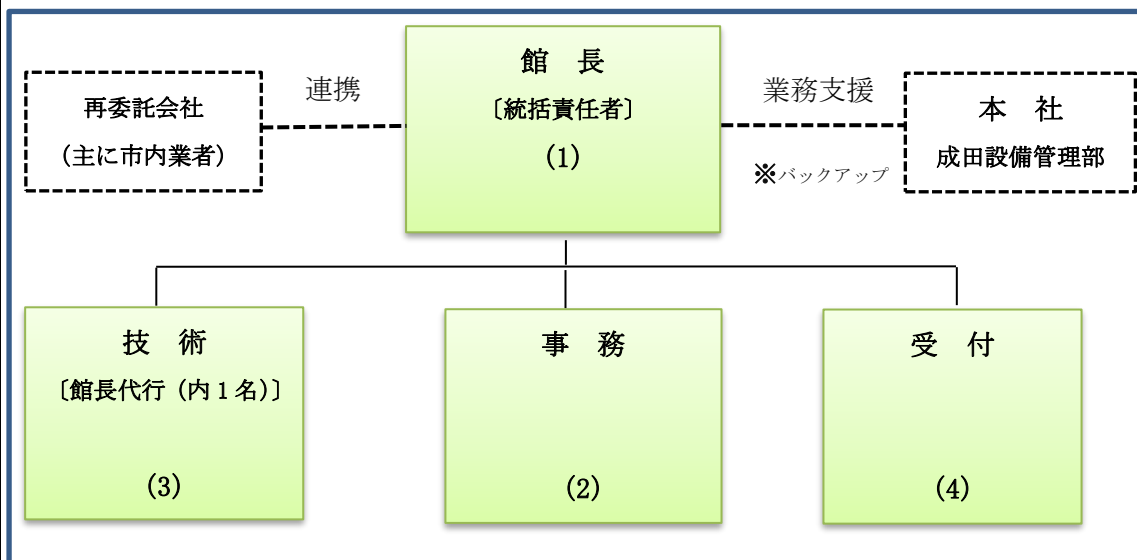
1	基本事項	
	(1) 人員の配置及び緊急連絡体制-----	P 2
	(2) 施設利用実績-----	P 4
	(3) 主な報告事項-----	P 7
2	施設貸出業務に関する報告	
	(1) 使用許可受付関係-----	P 8
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫-----	P 9
3	受託事業及び自主事業に関する報告	
	(1) 市からの事業実施受託業務-----	P 1 0
	(2) 自主事業-----	P 1 2
4	施設維持管理業務に関する報告	
	(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務-----	P 1 4
	(2) 備品管理業務-----	P 1 5
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務-----	P 1 6
	(4) 環境衛生管理業務-----	P 1 7
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務-----	P 1 8
	(6) 保安警備業務-----	P 1 9
	(7) 修繕業務-----	P 2 0
	(8) その他-----	P 2 1
5	経営管理業務に関する報告	
	(1) 利用者意見等の把握と対応-----	P 2 2
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価-----	P 2 3
6	その他-----	P 2 4

## 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】



【在館（常駐）職員について】

①館長・・・当施設の統括責任者として配置する。

②館長代行・・・不在時には館長業務の代行を行う。

平常時は、各々事務業務の責任者、並びに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。

※上記の業務担当により、責任を持って業務にあたることとするが、常に利用者安全や利便性に配慮し、相互協力・相互補完の意識を持った運営を実施します。

(その他)

- ・常駐清掃員は委託とするが、上記在館職員と連携し適正に作業を実施する。
- ・適宜、ANA スカイビルサービス（株）本社 及び各拠点からの支援を実施出来る体制を整えることとする。

【緊急連絡体制図】

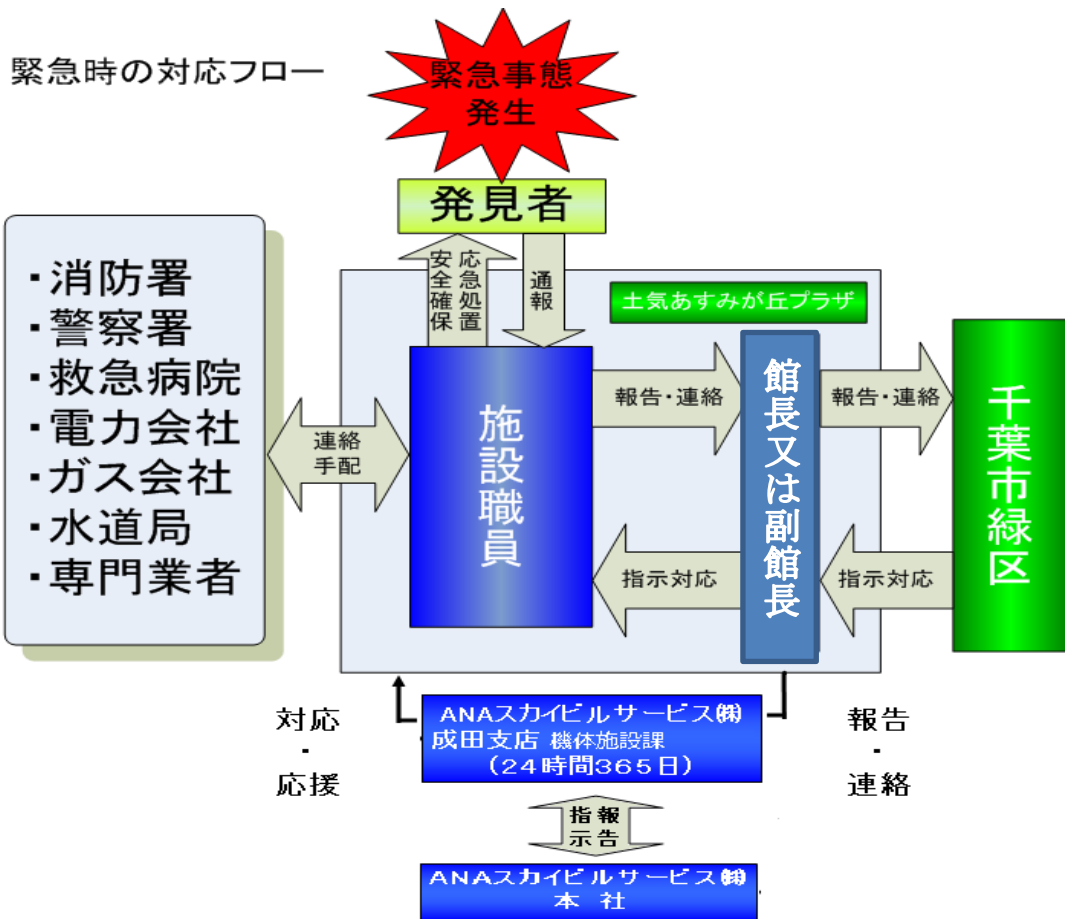
【緊急連絡・バックアップ体制】

(緊急時の連絡・報告と対応)

- ・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、迅速且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。

(バックアップ体制)

- ・本施設の運営に当たって、不測の事態にも速やかにバックアップを取れるようにするとともに、本社・各拠点が支援することで、万全の体制を構築する。
- ・地域の同業協力会社と提携し、緊急時に対処できる支援体制を構築する。



## (2) 施設利用実績

【使用時間、休館日、利用料金収入、稼働率及び利用人数等の実績、体育館の利用種目及び専用使用日の設定状況等を記載すること。また、利用状況集計表を添付すること。】

・ 諸室

	使用	利用	稼働率	料金収入
諸室名	時間	人数		
和室	814	2,012	22.32%	203,500
音楽室	1,423	1,872	41.33%	270,370
料理室	319	565	8.28%	62,090
工作室	691	1,561	19.71%	131,290
多目的室	1,863	9,131	52.08%	875,610
講習室 1	1,363	3,939	36.10%	177,190
講習室 2	1,094	2,281	31.12%	169,570
集会室	1,782	4,435	48.77%	169,570
会議室 1	747	1,630	20.23%	104,580
会議室 2	519	1,138	13.72%	85,630
会議室 3	1,955	3,440	56.09%	273,700
合計	12,570	32,004	31.8%	2,656,470

特記事項；

稼働率・利用者数について

4月、5月の緊急事態宣言発令や6月以降も利用制限を実施した影響もあり、稼働率は思ったように上がらなかった。しかし、7月から30%台、10月、11月は40%を超えた。12月から再び新型コロナウイルス感染拡大の影響で順調であった利用率は下がってしまった。利用人数は定員の半数での利用、マスク着用や換気をしっかりと実施して頂くように感染防止対策にご協力いただいた。このような影響もあると思いますが、少人数での利用が多かった。

利用率が多かった諸室の要因

部屋の面積が大きい多目的室は鏡があり、大人数での利用が可能のため、10人以上の団体には利用しやすい。他に鏡のある集会室や会議室3などは少人数でダンスをする方たちに低料金で利用出来るために人気が高かった。

音楽室は自宅で楽器演奏が難しい個人利用者が多く、登録者数も増えた。

・体育館 ・個人利用

(利用者数に減免、回数券利用者は含まない。超過利用人数は1時間あたりの延べ人数)

区 分	利用者数			料金収入	回数券	
	基本利用	超過利用			販売数	販売料金
一般	有料	1,599	164	369,820	27	59,400
	無料	226	0	0		
高齢者減免	有料	998		179,640		
中・高校生	有料	1,210	92	125,600	1	1,000
	無料	135	0	0		
小学生以下	有料	284	40	21,280	5	3,500
	無料	15	0	0		
小計	有料	4,091	296	696,340	0	0
	無料	376	0	0	0	0
合 計		4,467	296	696,340	33	63,900

・団体利用

利用者	施設	午前・午後		夜間		小計	
	区分	回数	料金収入	回数	料金収入	回数	料金収入
一般	半館	374	828,980	37	137,700	411	966,680
	全館	31	133,110	2	9,210	33	142,320
高校生以下	半館	13	14,690	119	264,450	132	279,140
	全館	0	0	8	35,260	8	35,260
小計	半館	387	843,670	156	403,290	543	1,246,960
	全館	31	133,110	10	45,610	41	178,720
合計		418	976,780	166	446,620	584	1,423,400

・まとめ

区分	項目	実績
団体	団体数	584 団体
	利用人数	7,479 人
	利用収入	1,423,400 円
個人	利用人数	4,467 人
	料金収入	696,340 円
合計	利用人数	11,946 人
	料金収入	2,183,640 円

特記事項；

・今年度は4月～5月、1月～3月7日まで体育館を休館した。

また、12月26日～1月11日まで全予約者へ利用を控えてもらうようお願いした。

定期的に活動している利用団体は利用制限期間以外ほとんど活動していたため、利用率は高かった。しかし、人数は押さえて頂いたために減少した。

・体育館の利用種目

	月	火	水	木	金	土	日
午前	バドミントン	バドミントン	一般バスケット	バドミントン	バドミントン	一般バスケット	バドミントン
	卓球	卓球		卓球	卓球		卓球
午後	バドミントン	バドミントン	一般バスケット	バドミントン	バドミントン	ミニバスケット	バドミントン
	卓球	卓球		卓球	卓球		卓球
夜間	バレーボール	バドミントン	バレーボール	バドミントン	一般バスケット	バドミントン	バドミントン
	卓球	卓球	卓球	卓球		卓球	卓球

・専用使用日の設定

月曜日から金曜日の終日

・個人使用日の設定

土曜・日曜・祝日と専用使用がない時間帯

・体育館 空調管理

体育館の空調は、2系列あるので夏場は温度設定値を24℃と26℃に分けて、その日の最高温度、湿度、外気温、電気使用量を考慮した空調管理を実施した。

また、館内の電力使用量がピークになる時間帯前に、全館の冷房を開始した。

これにより利用者の快適性を確保して使用電力ピーク時間帯をずらし、大容量の電力を使う体育館を可能なかぎり省エネでの連続運転を行った。

### (3) 主な報告事項

#### 登録者数：

- ・2020年度に更新や新規登録を実施した団体数、個人登録数は以下。
  - ・今年度はコロナウイルスの影響がとても大きく、更新や新規登録は昨年比べて15%程減少した。個人登録では音楽関係の新規登録が多かった。(楽器、ピアノ等)
- サークル登録数：320団体                      個人登録数：40団体

#### 施設維持管理：

- ・設備点検は計画通り実施し、大きな問題はなかった。
- ・幼児室に絵本や玩具を置き、幼児を楽しませたり、遊ばせる事が出来るようにした。
- ・ロビーに自習机を設置し、多くの方たちに利用して頂いた。合計2,080人
- ・多目的トイレの手すりを新たに設置し、安心して利用して頂けるようになった。
- ・体育館ステージキャスターを購入し交換した。移動がスムーズになり、設営時の負担が軽くなった。

#### 利用予定表をモニターで表示。

- ・ロビーに当日の利用予定表をモニターで表示し、利用者が見やすく改善。

#### 駐車場：

- ・駐車場の利用台数が増大して毎日混雑時に職員が誘導を実施して対応した。(各1~2名)
- ・満車時間や誘導時間、枠外駐車時間を記録して混雑状況を把握することが出来た。
- ・活動を終えた団体には次に利用する方へのご協力をお願いした。

#### 経費削減：

- ・電気使用量を抑える努力を今年度も実施した。

実施内容は館内の電力使用量がピークになる時間帯前に、全館の冷暖房を開始した。

昨年度にデマンド管理を実施した結果、電気使用量に対し低料金を実現することが出来た。

2019年度 197,246kwh 7,490,078円

2020年度 191,700kwh 5,841,831円

電力量は78%削減する事が出来た。昨年度実施したデマンド管理により、基本料金を大幅に削減出来た事により、料金を1,648,247円削減する事が出来た。

#### サービスアワード：

- ・社内表彰6件(高齢者が歩道で転んで保護した、手作りマスク作成によるお褒め、大雨時に傘をささずに歩いていた小学生の保護したお礼、体育館を利用していた高齢者が突然倒れて救急車を手配したお礼、他)



## 2 施設貸出業務に関する報告

### (1) 使用許可受付関係

【2020年度 使用許可件数】

諸 室 名	使用許可件数	使用許可事項変更 許可件数	使用取消届 件 数
和室	302	47	15
音楽室	540	102	25
料理室	95	12	0
工作室	198	37	16
多目的室	864	85	61
講習室 1	399	67	42
講習室 2	286	51	13
集会室	715	111	32
会議室 1	208	37	11
会議室 2	154	31	6
会議室 3	723	111	20
体育館 専用	579	21	66
体育館 個人	4,904		
合計	9,967	712	307

### (2) 施設使用許可業務

#### ①不許可処分の件数

なし。

#### ②公共施設予約システム利用件数

窓 口	インターネット	スマホ	合 計
4,926	2,743	1,400	9,069

(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実施状況、結果を記載すること。】

1. 利用者ニーズの把握と分析

頻度・回数	手段	内容	実施時期
随時	ヒアリング	利用者との日常のコミュニケーション	随時
	電話	電話による相談・ご意見の受付	
	常備アンケート	受付に常備したアンケートの回収	
	ホームページ	ホームページからのご相談・ご意見・ご感想の収集	
2回/年	利用者アンケート	利用者数が多い期間中にご意見等を収集	8月、1月
1回/年	サークル代表者会議	施設を継続的にご利用いただくサークルの代表者による意見交換会	6月
	利用者の意見を聞く会	利用者から、また利用者間で忌憚ないご意見を共有、また行政の意向を伝達する手段としても活用	中止
	住民の意見を聞く会	土気あすみが丘エリア在住の住民の方々による意見交換会	中止

2. 諸室等施設の改善

利用率の高い諸室の提供、誰もが利用し易い環境整備により、利便性や快適性の充実に努める。

対象施設	施策	内容	実施時期
案内板・表示	ピクトグラム導入推進	年齢や国籍を問わず、すべての利用者が効率よく目的を果たせるよう、表示のピクトグラム化を今後も推進。	随時
受付	コンシェルジュ機能	従来から運営をし、好評を頂戴している事務室外のカウンターによる接客対応を今後も継続。	
ロビー	大看板の導入 歓談テーブルの設置	本日の施設使用予定表などを大看板に表示する。 小さな円形テーブルや椅子を設置し、ご利用者同士が歓談できる場の提供を継続。	随時
共有エリア	防犯カメラの設置 WiFiの設置	駐車場、各階の立ち入り制限区域監視とWiFi(当面1F)を継続。	随時

### 3 受託事業及び自主事業に関する報告

#### (1) 市からの事業実施受託業務

①事業名：親子おはなし会（図書館共同事業）
内 容：1才以上小学生低学年までを対象とした読み聞かせ。
【実施日時・回数、実施場所、成果目標の達成度等】
実施場所：幼児室
日時：8月12日、9月9日、10月14日、11月21日（計4回） ※ 新型コロナウイルス感染対策の為、当初計画されていた 4月22日、5月13日、6月10日、7月8日、11月11日、1月13日 2月10日、3月10日（計8回）は開催を中止
時刻：11：00～11：30      1～3歳児対象 15：45～16：15      4歳児～小学生対象
実施内容（10月の実施例） 絵本の読み聞かせ ① ころころころ ② たまごのあかちゃん ③ ちびゴリラのちびちび ほか  手遊び・わらべうた ① はじまるよ はじまるよ ② かれっこやいて ② とんとんとん ひげじいさん ほか
参加者・図書館員のご意見  ・大勢の親子が参加し、小さい子が多い中にも関わらず、とても行儀が良かった。  ・幼児向け大型絵本の種類に限りがある為、同じ本を繰り返し使用しているが わらべうたや手遊びで変化のある楽しい時間になるよう企画している。  ・帰国子女の女子が絵本にくぎづけの姿が印象的だった。

③ 事業名称：スポーツ施設の無料開放
実施日時：子供の日（5月5日コロナ休館のため中止）、体育の日（7月24日）、 千葉市民の日（10月11日、17日、18日）
実施場所：体育館
実施目的：①市民、近隣住民の健康維持と推進 ②親子、友人、知人との交流と親睦を深める
料金設定：なし
参加者数：子供の日：中止 体育の日：71人 市民の日 10月11日 103人 17日 87人 18日 115人 計 376名
内 容： 種目 卓球、バトミントン、バスケット
実施結果： 平等に皆さまに楽しんで頂いた。

④ 事業名称：第27回 プラザまつり
実施日時：令和2年11月29日
実施場所：体育館
実施目的：サークル活動の発表と地域住民との交流
料金設定：なし
参加者数：200人 参加サークル 6サークル
内 容： サークル発表（楽器演奏、クラシックバレエ、気功、よさこい、マジック、落語）
実施結果： 例年のような諸室や駐車場などは使わずに、体育館のみで実施した。 入場者数を最大で150名までとした。来館数は200名となった。 コロナ禍で事業を最小限に抑えて行ったが、まつり実行委員会との連携も良く、 好評の中で終了した。

(2) 自主事業報告 (年間まとめ)

区分	事業名	実施日	講師、協力者	対象	目的・意図
音楽・演劇	プラザ映画鑑賞会	4/14 他	プラザ職員	一般	懐かしい映画を楽しみ、地域交流の促進も図る。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、1回開催3回中止。
	親子アニメ劇場	5/9 他	プラザ職員	親子	親子のふれあいと地域の交流を促進する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、2回開催3回中止。
	プラザ音楽祭	6月20日	サークル	一般	音楽サークルと地域の皆様に音楽を楽しむ機会を提供する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	劇団講演	8月25日	サークル	一般	お子様を中心に演劇の文化に触れる。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	吹奏楽演奏会	9月15日	土気シビックウインド オーケストラ	一般	地域の方々に吹奏楽を楽しむ機会を提供し、主催者、参加者の地域交流を支援する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	チャリティぶらざ寄席	1月9日	千葉大学落語研究会	一般	落語を楽しむ。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	夏休み宿題応援 ①子供アート教室	7月29日	サークル	親子	粘土でケーキを製作し、親子の思い出作りと地域交流を深める。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	②風鈴作り	8月15日	図書館	親子	小学校低学年向けの工作教室で親睦を深める。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	子供読書まつり	11月14日	図書館	小学生	秋の読書週間イベント(本に親しむ)
	歴史講座	3月6日	埋蔵文化財センター	一般	古代千葉の文化、生活、世界観を学ぶ。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
交流・福祉	終活セミナー	4月22日	行政書士	一般	大切なご家族と幸せであるために相続や遺言について学ぶ。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	ビーズ教室	5月23日	サークル	一般	楽しくビーズアクセサリー作りを学べる機会を提供し、参加者の交流を支援する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	フリーマーケット	6月27日	プラザ職員	一般	資源の有効活用と地域交流を深める。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	手作りマスク販売	6/2~30	プラザ職員	一般	医療従事者支援のための手作りマスク販売。
	子育て講演会	10月12日	緑保健福祉センター	親子	子供との付き合い方を心理学者から学ぶ。
	恋活 in あすみが丘	2月6日	プラザ職員、有志他	成人	地域住民の交流と男女の出会いの場を提供する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	ダンスパーティー	3月28日	プラザ職員	一般	ダンスを通じて地域住民間の交流と健康増進を促進する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。

健康	ヘルスサポーター養成講座	6/3 他	緑保健福祉センター	一般	健康を維持するための基本的な運動や食事について学ぶ。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	食事セミナー	9/8 他	緑保健福祉センター	一般	健康を維持するための基本的な食事について学ぶ。
	卓球大会(交流会)	9月26日	プラザ職員、サークル	一般	中学生から高齢者までの幅広い年代層で卓球を通じて交流する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	バトミントン教室	10/4 他	千葉市スポーツコーチ	一般	小学生から高齢者まで初心者向け。 気軽にスポーツを学び、交流を深める。
	医師講演会	10月20日	緑保健福祉センター	一般	医師から生活習慣と腎臓疾患の関係について学ぶ。
食生活	健康料理教室	5/27 他	千葉市食生活改善委員	一般	食生活改善の機会を提供し、参加者間の交流を促進する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、(5回)中止。
	お菓子教室	6/10 他	サークル	一般	楽しくお菓子作りをする機会を提供し、参加者の交流を促進する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、(2回)中止。
	みらいひろば	6/19, 9/18	サークル	一般	料理を通じてくらしの交流や情報交換、学びの場を提供する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、(2回)中止。
	親子料理教室	8月23日	サークル	親子	親子でパンを作りを通じて絆を深めて仲間との交流も深める。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	パン作り教室	1月13日	サークル	一般	小学生から高齢者まで楽しくパン作りをする機会を提供して、交流を促進する。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
季節の飾り	七夕飾り	7月1日	プラザ職員	一般	短冊にお子様から高齢者まで願いを書いていただき、 季節を感じて頂きながら地域交流を深める。
	菊まつり	11/1~	愛好家	一般	地域の菊愛好家が育てた菊の鑑賞をして頂く。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	クリスマスツリー飾り	12/1~25	プラザ職員	一般	クリスマスの雰囲気を感じて地域交流を深める。
	雛まつり	3/1~3/3	プラザ職員	一般	雛飾りを見て楽しんで頂く。
プラザまつり	フリーマーケット	11月28日	プラザ職員	一般	資源の有効活用と地域交流を深める。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	防犯・防災セミナー	11月29日	警察署・消防署	一般	警察官や消防士から防犯・防災について学ぶ。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。
	ボッチャ体験会	11月29日	ボランティア	一般	パラリンピック競技であるボッチャを体験し、交流を深める。 新型コロナウイルス拡大防止対策の為、中止。

(3) 協力事業報告（実施内容の年間まとめ）

① 図書館

お話し会 4 回、読書まつり

② 敬老会、ふれあいの集い、スポーツ振興委員の活動などは中止

③ 地域の教育機関等の活動協力

街中探検（あすみが丘、土気南小）、職場体験（大椎中）、吹奏楽発表会、幼稚園発表会など。また、大椎小学校の学校評議委員会に参加して意見交換を実施。

④ 社協、ケアセンター、千葉県健康支援課の活動支援

親と子の広場 3 回、子育てサロン 3 回、健康診断 10 回などを実施。

⑤ サークル間交流活動、サークル活動支援

将棋大会を実施し地域交流を図った。

(4) ロビーコンサート、展示

① ロビーコンサート（4 回）

独唱、ピアノ、楽器演奏等のコンサート実施

② 展示（4 回）

里親について知ってもらう内容や絵画、彫刻等の展示を実施。

(5) 消防訓練（年 2 回）

日時：6 月 18 日（木） 12 月 17 日（木）

内容：通報訓練、避難訓練、消火訓練

#### 4 施設維持管理業務に関する実施報告

##### (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実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。】

##### 1. 施設点検状況

点検項目	実績等 (回/年)	現在の状況
換気空調設備点検	24	異常なし
給湯設備点検	24	異常なし
消防設備点検	24	異常なし
消防設備法定点検	2	異常なし
エレベーター設備点検	12	異常なし
植栽管理業務	3	異常なし
体育館関係設備	24	異常なし
弱電設備点検	12	異常なし
受電設備点検	12	異常なし
給排水設備点検	12	異常なし
自動ドア点検	4	異常なし
非常発電機点検	12	異常なし (液晶劣化は対応不可)
衛生害虫防除	12	異常なし
空気環境測定	6	異常なし
建物表層外観点検	毎日	異常なし
屋内施設点検	毎日	異常なし
残留塩素濃度測定	毎日	異常なし
設備日常点検	毎日	異常なし
エネルギー検針	毎日	異常なし

##### 2. 特記事項

- ※ 毎日、清掃状況点検や館内巡視を実施した。  
安全チェックリストにて2回/年、実施した。



(2) 備品管理業務

【備品の点検等の保守管理に係る実施結果、不具合に対する対応等を記載すること。

1. 備品の管理状況

備品明細一覧表（台帳）物品の確認を実施した。

2. 特記事項

千葉県備品購入

- ① 非接触型電子体温計 1台
- ② 卓球台 1台
- ③ プロジェクター 1台
- ④ バスケットゴール 1対
- ⑤ 展示パネル 2枚

千葉県災害備蓄品

- ① 非接触型電子体温計 3台

(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実施結果、不具合に関する対応等を記載すること。】

1. 植栽維持管理 (3回/年)

- (1) 植栽剪定 (6/29)
- (2) 薬剤散布 (5/28, 10/16)
- (3) 害虫調査 (IPM 調査 毎月 年 12回)
- (4) 高木剪定、芝刈り (6/29, 10/26, 12/4)

以上、計画どおり実施しました。特記事項はありません。

2. 日常清掃実施状況

清掃作業仕様書に基づき毎日実施

3. 定期清掃 (窓ガラス清掃)

- (1) 床洗浄及び清掃、ワックスかけ 6回/年
  - (2) 窓ガラス清掃 4回/年
- 休館日に実施した。

4. 特別清掃

- (1) 体育館観覧席清掃

#### (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実施結果を記載すること。】

##### 1. 給排水設備点検状況（設備点検項目表により年 12 回実施）

###### ①給水設備 19 項目を実施

特記事項はありません。

###### ②グリストラップ清掃

特記事項はありません。

##### 2. ごみ処理

###### ①日々、回収を実施して一般廃棄物保管場所、産業廃棄物保管場所に一時保管指定のごみ処理業者により処分（一般廃棄物）

年間合計 709kg を処分しました。

###### ②リサイクルごみ（リサイクル業者）の処分

新聞、シュレッダーごみ、段ボール、チラシ等

年間計 9 回 処分しました。

##### 3. 衛生害虫駆除

###### ①専門業者による 1 回/月 計 12 回実施（IPM 調査施工）

特に問題ありませんでした。

(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結果、不具合に対する対応等を記載すること。】

1. 駐車場管理（単位：分）

月	誘導時間	満車時間	月	誘導時間	満車時間
4	0	0	10	320	2115
5	0	0	11	75	1595
6	80	405	12	140	1305
7	40	600	1	0	30
8	0	540	2	0	75
9	115	1420	3	60	450
			計	830	8535

2. 特記事項

- ・例年同様、プラザ主催イベント時、臨時駐車場の確保をしました。  
（あすみが丘小学校、土気南小学校）

日々の混雑時にプラザ駐車場で車の誘導を実施しました。  
ご利用者にサークル代表者会議で下記をお願いしました。

- ① 満車の場合が多いので、誘導時のご協力
- ② 徒歩での来館、車の相乗り
- ③ ご活動後は速やかに車を移動し、お待ちの方にお譲りすること。
- ④ 公共のバスを利用したの来館。

(6) 保安警備業務

【警備業務の実施結果等を記載すること。】

1. 巡回警備状況

朝、昼、晩に館内外周の巡回点検を実施。異常はありません。

2. 夜間機械警備状況

異常発報による緊急出動はありません。

3. 特別警戒

なし

(7) 修繕業務

今年度実施した主な修繕業務

No	修繕名称	種別	業者等	実施月	結果 (※)
1	体育館ロールカーテン補修作業	計画修繕	木村土建	4月	○
2	2F エレベータホール排煙機作動 SW交換	計画修繕	大英電業	5月	○
3	1F 事務室空調機修繕	計画修繕	ダイキン 工業	6月	○
4	ステージキャスター36個交換	計画修繕	自社	6月	○
5	体育館ロールカーテン補修作業	計画修繕	木村土建	8月	○
6	1F 多目的トイレ手すり設置	計画修繕	篠原建商	10月	○
7	雨水貯水槽ホース交換	計画修繕	自社	1月	○
8					○
9					○
10					○
11					○

※ 結果の説明

○ 問題なし

(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。】

設備、備品管理、美観の維持について（ご利用しやすい環境作り）

(1) 備品の購入

① 電子ピアノ

(2) 不要物の撤去

倉庫内の整理整頓も進め、不要物を撤去しました。

## 5 経営管理業務に関する実施報告

### (1) 利用者意見等の把握と対応

【アンケート等による利用者及び地域住民等の意見聴取の結果並びにその意見等に対する対応状況を記載すること。(アンケートを実施した場合は、アンケート用紙等を添付してください。】

#### 1. アンケート結果(2020年8月実施)について

2019年8月に実施した結果と比較し、

「良い」及び「やや良い」の合計比率が10項目中9項目で上昇した。

スタッフの言葉使いは丁寧か	75.3% (5.5%増)
スタッフの対応は親切か	76.7% (6.1%増)
スタッフの身だしなみは適切か	77.1% (6.5%増)
受付事務処理は適切か	73.7% (6.7%増)
清掃は行き届いているか	83.0% (1.4%減)
案内表示は分かり易く適切か	78.9% (3.7%増)
施設の整備状況は適切か	78.3% (5.1%増)
施設利用料は適切か	88.1% (8.0%増)
申し込みや予約は簡単か	90.7% (3.0%増)

上記を総合した「全体的なサービスの満足度」という項目についても「良い」及び「やや良い」の合計比率は64.7%で、前回アンケート時の61.0%を3.7%上回る結果となった。

アンケート結果が前回より減になった項目は館内清掃に関する物であり

コロナ渦の中、衛生に対する利用者の関心が伺える結果となった。

それでも80%を超える満足を得たことはしっかりと作業を実施した結果と思う。

#### 2. サークル代表者会議について

7月4日(土)に44団体(50名)の参加を頂き開催しました。

前年度のプラザの活動報告や新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用方法や人数制限、館内でのマスク着用について説明を行い、ご意見を頂きました。

利用制限や利用方法に関する質問やプラザまつりの規模縮小についての質問が多く、質問件数は7件あり、議事録と質疑応答を館内掲示した。



【ご意見箱に投書された件数、内容、対応状況】

- ・今年度はご意見箱に投稿はありませんでした。

窓口・電話の問い合わせについて

- ・利用種目制限や定員数の制限などの問い合わせが多く、感染拡大防止対策として丁寧に説明をして対応した。

(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価

【利用人数、稼働率、利用料金収入等の実績及び維持管理業務などの管理運営業務の実施状況に関する自己分析、自己評価の実施結果を記載すること。(達成の成否のほか、達成又は未達成の程度の段階評価を含むものとする。)]

①自己評価

No.	評価項目	評点	評価の理由
1	諸室の稼働率、利用者数が目標を達成しているか	1	計画の一部を実施出来なかったが、利用者等に不都合は生じなかった。
2	体育施設の利用者数が目標を達成しているか	2	計画の一部を実施出来なかったが、利用者等に不都合は生じなかった。
3	利用料金収入は目標を達成しているか	2	計画の一部を実施出来なかったが、利用者等に不都合は生じなかった。
4	管理運営経費の縮減に努めたか	3	概ね計画通りに管理運営を行った。
5	自主事業の実施内容が実施計画書の内容に適合しているか	3	概ね計画通りに管理運営を行った。利用者からは通常の満足を得た。
6	施設の維持管理を適切に行えたか	3	概ね計画通りに管理運営を行った。
7	利用者の満足を得られたか	3	利用者からは通常の満足を得た。

特記事項

1. 諸室の稼働率、利用者数は利用制限の影響で比較が難しいですが、多目的室、集会室、音楽室、会議室3はダンスや歌、楽器演奏の利用で稼働率が特に高かった。
2. 体育館の利用者数も人数制限や終日休館などを行い、減った。それにも関わらず、定期的に活動している団体は利用して頂いたので休館や利用自粛を促した以外は予約して頂いた。団体や個人利用共に平均的に利用があり、利用者からも満足していただいた。
3. 料金収入も利用制限や休館、自粛を促した影響で減った。特に体育館が休館した影響は大きかった。
4. 管理運営経費は光熱費削減に努めた。一度に負荷がかからないように体育館やロビーの空調は朝一番で適度な温度設定で稼働させることで1日の使用量と負荷がかからない関係で利用料金を抑えることと利用者へ心地よい空間を与えることが出来た。
5. 自主事業は雨天とコロナウイルス拡大防止対策の為、34件計画していたが、11件の実施となり、中止とした事業は23件で、とても残念な結果となったが、満足度は高かった。
6. 施設の維持管理は利用者の意見を参考に備品の整理と購入、修繕を実施した。

7. 利用者アンケートを年2回実施した。

スタッフの対応やその他の評価は年々高くなり、特にスタッフへの評価は75%以上(6%増)が満足と高い評価を頂いた。この評価結果により職員のモチベーションが上がり相乗効果を得ることが出来た。

【評価基準】

評点	No.1~3	No.4~7
5	目標の115%以上であった。	<ul style="list-style-type: none"><li>・計画を上回る工夫をし、非常に優れた管理運営を行った。</li><li>・利用者からは非常に高い満足を得た。</li></ul>
4	目標の105%以上115%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"><li>・計画を上回る工夫をし、優れた管理運営を行った。</li><li>・利用者からは高い満足を得た。</li></ul>
3	目標の95%以上105%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"><li>・概ね計画通りに管理運営を行った。</li><li>・利用者からは通常の満足を得た。</li></ul>
2	目標の85%以上95%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"><li>・計画の一部を実施できなかったが、利用者等に不都合は生じなかった。</li><li>・利用者に対し少し不満足を与えた。</li></ul>
1	目標の85%未満であった。	<ul style="list-style-type: none"><li>・計画の一部を実施できず、利用者等に不都合が生じた。</li><li>・利用者に対し不満足を与えた。</li></ul>

## 6 その他

【苦情・事故等の発生日時及び対応結果等を記載すること。特に重大な苦情・事故等については詳細に記載すること。】

苦情：

対応：

特になし

【その他指定管理業務に関し、その他特記すべき報告事項があれば記載すること。】

特になし