

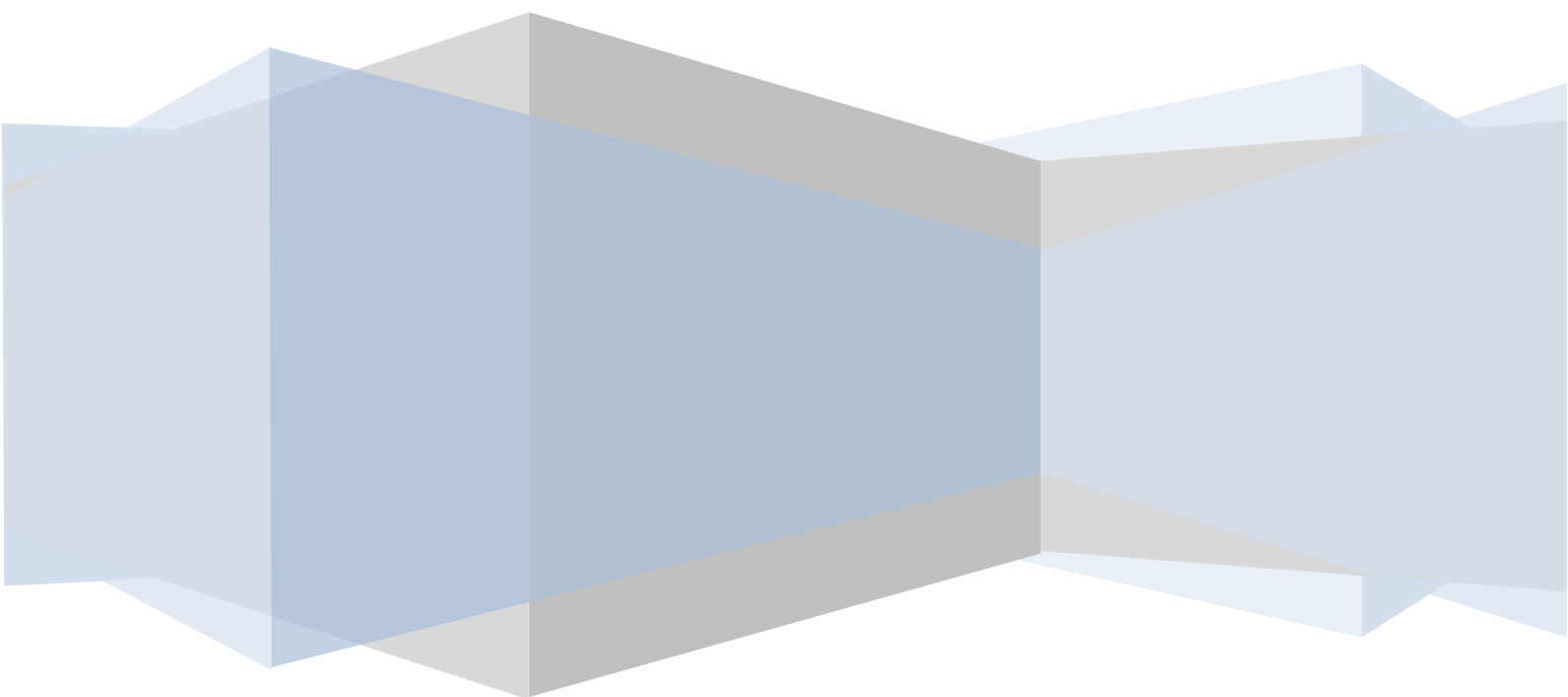
様式第3号

次年度事業計画書

(平成31年度)

千葉県緑区鎌取コミュニティセンター

指定管理者 株式会社 京葉美装



目 次

1. 基本事項	
(1) 人員の配置及び緊急連絡体制	P 2、3
(2) 使用時間、休館日、利用料金等	P 4～5
2. 施設貸出業務に関する実施計画	
(1) 使用許可受付関係	P 6
(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫	P 7～12
3. 受託事業及び自主事業に関する実施計画	
(1) 市からの受託事業	P 13、15
(2) 自主事業	P 16～28
4. 施設維持管理業務に関する実施計画	
(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務	P 29、30
(2) 備品管理業務	P 31
(3) 植栽、外構施設維持管理業務	P 32、33
(4) 環境衛生管理業務	P 34
(5) 駐車（駐輪）場管理業務	P 35
(6) 保安警備業務	P 36
(7) 修繕業務	P 37
(8) その他	P 38
5. 経営管理業務に関する実施計画	
(1) 再委託業務	P 39
(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価	P 40
(3) 利用者意見等の把握と対応	P 41、42
6. その他	P 43

1. 基本事項

(1) 人員の配置及び緊急連絡体制

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

人員配置表（標準的な配置）

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	08:30～17:30	所長 1名
事務室	08:30～17:30	副所長 2名
受付（日勤）	09:00～17:00 08:30～16:30	受付事務 2 P 計 7名 ※P=ポスト
受付（夜勤）	16:30～21:30 17:00～21:30	受付事務 2 P 計 4名
機械室他（日勤）	08:30～17:30	設備管理員 A 1 P 1名
機械室他（夜勤）	17:30～21:30	設備管理員 B 1 P 1名
館内外各所	07:00～10:00 13:00～16:00	清掃パート 3 P 清掃パート 2 P 計 7名
障がい者雇用	13:00～15:30	2名

■責任者について

所長（業務執行責任者）が常駐し、業務全般を統括します。日々の業務はもとより、行政への報告・連絡・相談や、利用者・地域住民の方々との折衝の窓口責任者となります。副所長は所長を補佐し、所長不在時には所長代理で業務を執行します。受付業務多忙時には、所長・副所長が受付業務をサポートします。また、所長・副所長不在時の夜間は、管理責任者の職務代行者を定め、業務を執行いたします。

■事務室について

2 P 7名の昼の受付職員、2 P 4名の夜の受付職員が受付その他の窓口並びに事務業務を執行いたします。

■設備管理・清掃について

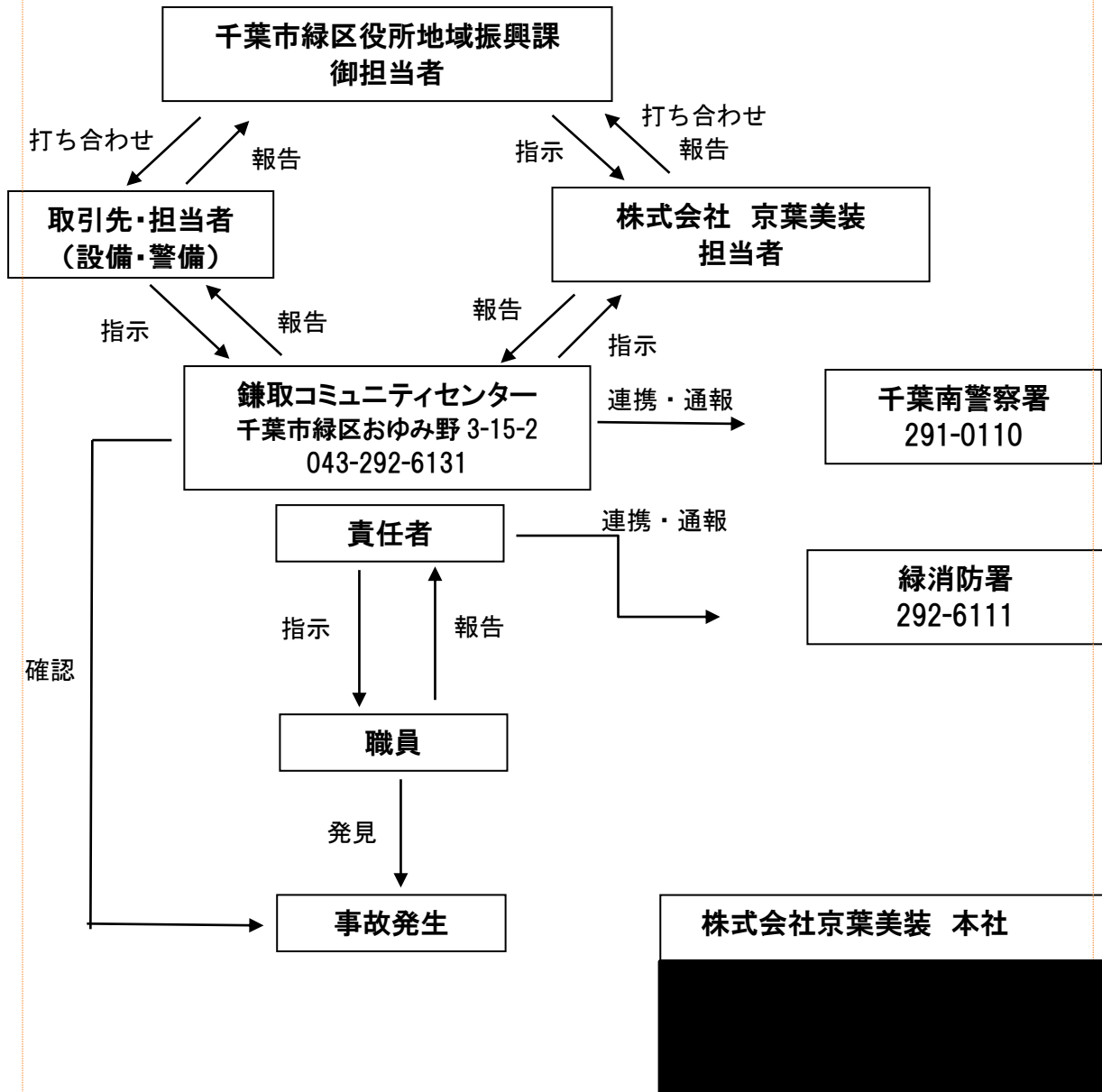
シフトで設備技術員が勤務し、夜間は1名の技術職員（電気・設備技術者）が勤務します。設備日常点検は本社の2名（電気系・設備系各1名）による適宜巡回点検及び、緊急時の対応処置などをバックアップします。保安警備業務は、別途配置をせず所長以下の職員が兼務して経費の削減に努めます。

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

日常清掃は7名の職員が担当し、所長に日々業務報告を行います。日常清掃に関しては本社のビルクリーニング技士が適宜巡回し、不具合があれば指摘し是正します。

緊急連絡体制

鎌取コミュニティセンター 緊急時連絡体制図



※事故が発生した場合、上記連絡網で報告及び確認を迅速に行い万全を期します。

(2) 使用時間、休館日、利用料金等

【使用時間、休館日、利用料金収入、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。】

■使用時間

9 : 0 0 ~ 2 1 : 0 0

時間区分

①	9 : 0 0 ~ 1 1 : 0 0	④	1 5 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0
②	1 1 : 0 0 ~ 1 3 : 0 0	⑤	1 7 : 0 0 ~ 1 9 : 0 0
③	1 3 : 0 0 ~ 1 5 : 0 0	⑥	1 9 : 0 0 ~ 2 1 : 0 0

■休館日

- ・年末年始（12月29日～1月3日）
- ・施設の法定点検及び定期保守点検の為の臨時休館日（年6日間）

2019年 5月13日（月）

6月 3日（月）

8月19日（月）

10月28日（月）

2020年 1月20日（月）

3月 9日（月）

■利用料金

【諸室利用料金について（1コマ＝2時間当たり）】

区 分	金 額	
創作室	各1コマにつき	390円
講習室		220円
集会室		240円
和室		230円
音楽室		450円
料理実習室		250円
サークル室		260円
大広間		450円
多目的ホール		9月末日まで1,580円 10月1日より1,600円
会議室		210円

【体育館の利用料金について】

① 個人利用

区分 時間	小学生以下	中・高校生	一般	高齢者 (65才以上)
2時間まで	70円	100円	220円	180円
延長1時間につき	35円	50円	110円	110円

② 専用使用

区 分	9:00～13:00	13:00～17:00	17:00～21:00
一般(9月末日まで)	4,510円	4,510円	9,050円
一般(10月1日より)	4,590円	4,590円	9,210円
高校生以下(9月末日まで)	2,220円	2,220円	4,470円
高校生以下(10月1日より)	2,260円	2,260円	4,550円

【体育館の回数券について】

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

【体育館の無料開放について】

子供の日・体育の日の各1日と、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日は体育館を無料開放いたします。(計5日間)

【利用料金の減免について】

「千葉県コミュニティセンター設置管理条例」第13条で規定する「千葉県コミュニティセンター設置管理条例施行規則」第8条に定める利用料金の減免を行います。

■設備

【コピー料金について】

- コピー(黒) 1枚につき 10円
- 〃(カラー) 1枚につき 50円

※A4・A3の2サイズ設定。(価額設定は共通)

※両面複写においては、当該用紙の片面をそれぞれ1枚として算定。

2. 施設貸出業務に関する実施計画

(1) 使用許可受付関係

【諸室の稼働率、利用人数及び利用料金収入、スポーツ施設の利用人数及び利用料金収入の月ごとの計画(目標)を記載すること。下記シートをエクセルにて作成しても可。】

月	諸室			体育館 (個人・専用)		合計	
	稼働率	利用人数 (人)	料金 (千円)	利用人数 (人)	料金 (千円)	利用人数 (人)	料金 (千円)
4月	43.3%	8,514	450	2,099	292	10,613	742
5月	42.9%	8,533	451	2,104	292	10,637	744
6月	49.0%	9,042	478	2,229	310	11,271	788
7月	46.5%	8,637	457	2,129	296	10,766	753
8月	41.0%	6,753	357	1,665	231	8,418	589
9月	48.8%	7,120	377	1,755	244	8,876	621
10月	51.1%	7,478	396	1,844	256	9,322	652
11月	56.8%	9,230	488	2,276	316	11,506	805
12月	47.3%	6,932	367	1,709	238	8,641	604
1月	46.5%	6,998	370	1,725	240	8,723	610
2月	55.4%	7,017	371	1,730	240	8,747	612
3月	51.0%	7,930	420	1,955	272	9,886	691
計	48.3%	94,185	4,983	23,220	3,227	117,405	8,210

(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫

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

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

■利用者への支援計画

【ハード面での支援計画】

(ア) 施設的环境整備

日常清掃・定期清掃では見落としがちな細部の清掃や、掲示物の整然とした掲示や展示、花や観葉植物などを配置し、利用者が心安らぐ環境を整備します。

(イ) 的確な修繕計画

常に場内を巡回し、建物の不具合修繕箇所を把握し、予防保全の観点から優先順位をつけて的確且つ合理的に修繕を実施します。

(ウ) 高齢者、障害者に優しく配慮した施設

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

【ソフト面での支援計画】

(ア) 職員研修

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

(イ) 魅力ある自主事業の企画運営（障害者・健常者の垣根を越えて）

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

(ウ) 利用者の声を速やかに反映

意見やクレームには速やかに対応します。

(エ) 地域住民参加型の自律した管理運営

地域住民や利用者からなる「コミュニティまつり実行委員会」の事務局として積極的に会務を担当し、実行委員会等で培った地域とのつながりを生かした管理運営を心がけます。

【その他の支援計画】

(ア) 予約方法の対応

「ちば施設予約サービス」によるインターネット予約をはじめ、窓口・ファックス・電話による施設予約の手続き等、所内研修等で職員のスキルアップを図りながら、円滑な業務を遂行します。

(イ) 広報媒体の継続と充実

ホームページは、「千葉市ホームページ作成ガイドライン」に準拠し、障害の有無、年齢、性別等に関わらず多様な人々がホームページで提供されている情報やサービスに問題なくアクセスし利用できるよう配慮します。JISX8341-3：2010 等級 AA に準拠します。

パンフレットは、「すべての人にわかりやすい印刷物について」（平成 27 年 3 月千葉市保健福祉課 高齢障害部 障害者自立支援課）に従います。

(ウ) 用具の貸し出し

利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備品（机、椅子、ホワイトボード、CD ラジカセ、調理用具、姿見鏡等）、用具（卓球用品等）を必要に応じて貸し出します。また、利用者の要望など必要に応じ、不足している用具の補充や新規購入を行います。

(エ) ロビーでの各種サービス

ロビーにおいて新聞を提供します。

健康管理の観点から血圧計を設置し、自由に利用できるようにしています。

施設利用者や近隣にお住まいの皆様が喜んで頂けるよう、定期的に無料のロビーコンサートや写真展等を開催いたします。

雨天時における利用者への対応として、1 階及び 2 階それぞれの出入口に傘用ビニール袋を設置します。

(オ) 緊急・非常時の対応

利用及び来場者の急な病気、けが等に備えてマニュアルを作成し、的確な対応を行います。受付には救急箱を設置します。また、施設内に 1 台設置（千葉市による賃貸借契約）されている AED の使用について、職員に対する講習会を必ず行い、非常時に対応できるようにいたします。

(カ) 受付での各種サービス

利用者の利便性を図るためにコピーサービスを提供します。また、非常時は、無償でお客様に電話をお貸しいたします。

(キ) 施設の目的外使用等について

施設利用者等からの要望で施設の目的外使用を行う場合は、指定管理者が行う場合と同様に市（区）と協議し、問題がないと判断できた際には、市長宛に目的外使用許可申請書を提出し、許可を得たうえで使用を認めます。

休館日や開館時間等については、指定管理者からの申請に基づき市が決定を下すこととなりますが、施設利用者らの要望等により、条例に規定する休館日の開館、若しくは開館時間以外に開館する場合は、市の承認が必要であること、及び内容によっては承認されないことを理解のうえ、利用者支援を行います。

千葉市が施設を利用する場合、及び千葉市との共催により関係団体が施設を利用する場合など、規定で定められた時期より先行して予約できる場合があることを理解いたします。

それらを踏まえ、施設の利用条件に掲げる項目以外に行うことを予定している施設利用者に対しては、市のルールに則って対応することを原則としますが、緊急性・重要性など

を考慮し、市と協議しながら公平性・透明性を確保しながら市に負担をかけない方策で柔軟に対応いたします。

■施設の利用促進の方策

【現在の利用者への方策として】

(ア) 利用状況の開示

各室の利用予約状況について、向こう1ヶ月の予約状況を公開のうえ、空いている部屋の有効活用を促し、利用率の向上に努めます。

(イ) 空室の有効利用（新たな利用者の開拓も含めて）

過去のデータを基に各諸室の利用状況が乏しい時間帯がある場合、その諸室や時間帯にできる規模や内容の自主事業を企画し、利用率の向上を図ります（例えば、空室率の比較的高い夜の時間を自習室として解放したり、教養を高めるための講師をお招きしての講演会、子供や高齢者を対象にした初心者パソコン教室など）。

(ウ) アメニティーの維持・改善

常に環境整備には配慮し、行き届いた清掃と修繕の実施により、利用者がいつも気持ち良くご利用できるように配慮します。また、エントランスやロビーには花や観葉植物を配置し、掲示物は有効期限が切れていないか、平行・直角になっているか、隅は切れていないか等を常に点検確認しフォローします。

(エ) 体育館の使用種目調整と回数券の販売促進

使用状況を考慮して、市や利用者の意見を伺いながら、定期的に使用種目を見直す機会を設け、必要に応じて柔軟に対応し、利用率の向上に繋がります。

また、平成31年度も引き続き回数券を発行する予定になっておりますので、その部分も積極的に窓口でのご案内やホームページ、パンフレットにも掲載し、利用促進と利用率向上に努めたいと考えております。

特に夏季は、熱中症対策と利用率向上のため、スポットクーラーや扇風機を配置いたします。

(オ) 魅力ある自主事業の展開

サークルの皆様が講師役となり、様々な魅力ある自主事業を企画展開することは、諸室の利用率向上に寄与するものと考えます。

諸室利用料は、指定管理者が支払うこととなりますが、受益者負担で参加費をいただくことにより補填したいと考えます。

また、個人情報保護を十分に配慮しながら、過去にご参加頂いた方々に対して、ダイレクトメール等でのご案内し、自主事業の集客に努めたいと考えます。

東日本大震災の復興途上にある福島を応援するイベント「LOVE福島」を今後も継続展開していきます。

(カ) サービス向上

「笑顔と真心のサービス」をモットーに、接遇面や倫理面での教育研修に注力し、利用者がいつ来ても気持ちよく快適にご利用していただくことにより、リピーターの確保を図ります。

【新たな利用者の獲得方法として】

(ア) インターネットでの情報公開

今まで利用したことのない方へのアプローチは、インターネットによる情報公開が重要であると考えます。利用案内をわかりやすく掲示し、且つメールでの質問を随時受け、初めての方でも気軽に利用したくなる環境を整えます。

(イ) 魅力ある自主事業の展開

初めての方でも参加したくなるような、サークルの皆様を講師とした、魅力ある自主事業を数多く開催したいと考えます。そうすることによって、サークルへの参加者が増加し、サークルの利用頻度が増え、利用率の向上につながるものと考えます。

(ウ) 新たなる魅力ある自主事業の展開

2020年の東京オリンピック・パラリンピックの会場となる千葉市のコミュニティセンターとして、「東京五輪音頭2020」踊り方講習会を企画し、千葉市民の皆様へ積極的に普及させて頂きます。

障害者福祉の面でも注力し、「朗読の会」や「手話教室」など健常者と障害者が一体となって楽しめる心のバリアフリーな内容とし、新たなる利用者層の拡大に繋がります。

(エ) 広報活動の強化

千葉市広報（市政だより）、地元マスコミ（千葉テレビ・千葉日报社・ケーブルネットワーク千葉・ベイエフエム等）のご担当者と常に情報交換を行い、「魅力ある自主事業」開催の際には、事前告知や参加者の募集に関してご協力いただきたいと考えます。

そうすることで事業の関心度が上がり、新たなる利用者の獲得に繋がるものと考えます。

【地域との連携】

設置目的の「地域コミュニティにおける活動と連帯感醸成の場」を考慮すると、恒例の「コミュニティまつり」のような、利用者団体や地域住民が自発的に行う事業は、自律した協働作業を通して、参加者一人ひとりが連帯感醸成に大いに寄与するものと考えます。

指定管理者は、「コミュニティまつり」の管理運営を通して、「コミュニティまつり」実行委員会の事務局として、最大限に機能する役割があると考えます。

このような活動の中から育まれる利用者や、地域住民の皆様のネットワークや信頼関係が本施設への愛着感、ひいては地域を愛する気持ちに繋がると考えます。

その結果、また仲間に会いたいという気持ちが芽生え、より良いコミュニティが創造され、利用促進に繋がるものと考えます。

また、本施設の管理運営については、利用者や地域住民の自発的な参加意識が重要であり、

まつりの際に組織される実行委員会などで培われた地域住民とのネットワークを基に、指定管理者からは管理運営状況等を、利用者・地域住民からは本施設に対する要望や改善事項等をタイムリーに報告・連絡・相談する機会となります。

そうすることにより、常に安全で安心して利用できる管理運営に繋がり、利用促進に寄与できるものと考えます。

当施設は、集会室や和室等の部屋を備え、生花、お茶、陶芸、ダンス等の様々なサークル活動に利用されている他、体育館ではバレーボール、卓球、バトミントン等のスポーツ活動も展開されています。利用サークルの情報を掲示板やインターネットで掲載し、地域サークル活動のさらなる活性化に寄与したいと考えます。

指定管理者が主催する自主事業も、サークルの皆様講師などをお願いして、企画したいと考えます。

その際は、地元マスコミ各社にもご協力いただき、対外的な広報活動を通してPRしたいと思えます。

そうすることで事業の重要感も増し、今まで利用したことのない方にも知って頂くことができ、その結果として利用促進に繋がるものと考えます。

また、AED研修などの防災研修や、租税教室など公益に繋がる自主事業も強化し市民意識醸成につなげます。

料理実習室など利用率の低い部屋は、自主事業回数を増やし活性化させます。

【NPOはあもにいの連携】

協力団体である「NPO法人はあもにい」は、地元深く広い地道な草の根のネットワークを持ち、様々な障害者支援（ユニバーサルなコミュニティ形成含む）を目的とした事業展開が可能であります。

当社指定管理者の穴川コミュニティセンターで、昨年度も開催し好評を得ました障害者福祉・支援を目的とした「障害者食べ物フェア」も「NPO法人はあもにい」をはじめとした、地域で積極的に障害者支援をしている団体にも協力を仰ぎました。当施設でも開催し、さらに発展させていきたいと思えます。

緑区は、戸建層が多く、市内では数少ない子育て世代が増えている地域ですが、その一方で高齢化も進んでいます。こうした状況が3世代同居の結果なら問題はないのですが、現状はそうになっておりません。

1人暮らしのお年寄りが同年代だけではなく、幅広い年代と触れ合う機会を鎌取コミュニティセンターが提供できれば、お年寄りの生き甲斐や痴呆予防に繋がるものと考えます。そして子どもたちがお年寄りを敬い、人としての優しさを身につける貴重な教育の場になることでしょう。しかもその場には、清掃を再委託する「NPO法人はあもにい」から派遣された障害を持った人たちの生き生きと働く姿もあるのです。

また緑区は、各種障害特別支援学校や福祉施設、病院等も多く「障害者人口」の多い地域であります。これら学校・施設等の卒業生の就業の場を創造し、就業はしたものの短期間で離職してしまう現状を少しでも改善するための施策も、鎌取コミュニティセンターに課され

た課題と考えます。

「NPO 法人はあもにい」には心のケアに関する専門家（メンタルサポート研究所会員）がおり、これまでも同法人が運営するコミュニティカフェ（ふらっと）は、インフォーマルな相談支援の場として、お話し会、及びカウンセリングカフェタイムなどを実施してまいりました。

気軽に相談支援の話ができる場として、保健センター等からも紹介され、お見えになる地域住民の方達も多くいらっしゃいます。さらに個人カウンセリングからメンタルサポート教室、講演などの実績があります。これらの成果を踏まえ、「心のケア」をテーマにした各種講座を自主事業に組み入れます。

これらの取り組みは、家の中に閉じこもっている人や、可能性の芽を自ら積んでしまっていた人たちに勇気を与え、地域の活性化に役立つものと確信します。

3. 受託事業及び自主事業に関する実施計画

(1) 市からの受託事業

受託事業No.1：鎌取コミュニティまつり
内 容
<p>【実施日時・回数、実施場所、実施目的等】</p> <p>■実施日時・回数 2019年10月27日（日）</p> <p>■実施場所 コミュニティセンター全館（体育館含む）</p> <p>■実施目的 利用団体の活動成果の発表の場として、また、団体間の情報交換や交流の場として、コミュニティまつりを実施します。 コミュニティまつり実行委員会の事務局として、委員会や参加者との連絡調整、実行委員会の設営・進行・資料作成・議事録作成、千葉市や緑区役所・消防署・保健福祉センター・警察署・公安協等の近隣諸団体等と共に円滑な連絡調整を行います。</p>
成果目標
<p>参加団体数や参加者数を経年的にカウントし、より広範な方々が「コミュニティまつり」に参加していただけるようにします。</p> <p>また、行政機関や企業とも協力してまつりの魅力を高め、参加者の性別・年代の幅を広げていきます。</p>

受託事業No.2：体育館の無料開放

内 容

【実施日時・回数、実施場所、実施目的等】

■実施日時・回数

2019年5月5日（日）※こどもの日、10月14日（月）※体育の日、10月18日（金）※市民の日、10月19日（土）、10月20日（日）の計5回

■実施場所

体育館

■実施目的

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

成果目標

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

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

受託事業No.3：絵本の読み聞かせ、おはなし会	
実施日時・回数：2019年4月～2020年3月まで、年4回開催予定	
実施場所：大広間	
<p>実施目的：</p> <p>鎌取コミュニティセンターの有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。</p>	
料金設定：無料	
収支：	収 入 0 円
	支 出 2,000 円
	収支差額 ▲2,000 円
参加見込人数：120名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>絵本を通して子どもの「想像力」と「集中力」、「文字に対する興味」を引き出し、感動や思いやりを育てていきます。</p>	

(2) 自主事業

自主事業No.1：利用者用コピーサービス	
実施日時：2019年4月1日～2020年3月31日まで	
実施場所：2階ロビー	
実施目的：施設利用者向けサービスの一環として	
料金設定：白黒1枚 10円、 カラー1枚 50円	
収支：	収 入 140,000円
	支 出 140,000円
	収支差額 0円
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
館内に有料コピー機を設置することで、利用者の利便性や快適性に寄与します。	

自主事業No.2：利用者用パソコンサービス		
実施日時・回数：2019年4月～2020年3月まで		
実施場所：2階ロビー		
実施目的：施設利用者向けサービスの一環として		
料金設定：無料		
収支：	収 入	0円
	支 出	0円
	収支差額	0円
利用見込人数：月35名×12ヶ月＝420名		
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>主にPCやスマホの所有率が乏しい高齢者や小学生等の情報ツールとして提供。 2階ロビーにノートPCを設置し、簡単な申請で誰でも利用が可能。</p>		

自主事業No.3 : 鎌取寄席							
実施日時・回数 : 2019年4月～2020年3月まで、年1回以上開催予定							
実施場所 : 多目的ホール							
<p>実施目的 :</p> <p>鎌取コミュニティセンター施設の最大限の有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。</p>							
料金設定 : 1,000円/人							
収支 :	<table> <tr> <td>収 入</td> <td>72,000円</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>42,000円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>30,000円</td> </tr> </table>	収 入	72,000円	支 出	42,000円	収支差額	30,000円
収 入	72,000円						
支 出	42,000円						
収支差額	30,000円						
参加見込人数 : 77名							
<p>内容 : 【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>笑いは健康の源であるという観点により、現代人の多くが抱えているストレス解消の一環として企画いたしました。</p> <p>落語愛好家も多く、一人でも多くの皆様が笑顔で溢れることを切に願っています。</p>							

自主事業No.4 : 料理教室							
実施日時・回数 : 2019年4月～2020年3月まで、年3回開催予定							
実施場所 : 料理実習室							
実施目的 : プロの料理人を講師に迎え、料理の腕を磨いて頂く							
料金設定 : 1,000円/人							
収支 :	<table> <tr> <td>収 入</td> <td>23,000円</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>14,000円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>9,000円</td> </tr> </table>	収 入	23,000円	支 出	14,000円	収支差額	9,000円
収 入	23,000円						
支 出	14,000円						
収支差額	9,000円						
参加見込人数 : 23名							
<p>内容 : 【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>様々な料理を皆で楽しく作ります。</p> <p>それぞれが同じ目標に向かって協力し合うことで、達成感を味わいながら、コミュニケーションが図れることを期待しています。</p>							

自主事業No.5 : 懐かしの映画上映会							
実施日時・回数 : 2019年4月～2020年3月まで、年2回開催予定							
実施場所 : 多目的ホール							
実施目的 : <p>中高年にとって懐かしさを感じる映画を上映することによって、思い出に浸る安らぎの時間を提供します。また、少年～青年時代に上映された映画を観ることにより、脳が活性化されることも期待できます。</p>							
料金設定 : 無料							
収支 :	<table border="0"> <tr> <td>収 入</td> <td>0 円</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>3,000 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>▲3,000 円</td> </tr> </table>	収 入	0 円	支 出	3,000 円	収支差額	▲3,000 円
収 入	0 円						
支 出	3,000 円						
収支差額	▲3,000 円						
参加見込人数 : 100 名							
内容 : 【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 <p>懐かしい1950年～80年代を中心とした邦画・洋画を選んで上映します。 自宅のテレビで映画鑑賞するのとは違い、沢山のひとと一緒に大きなスクリーンで映画を観ることで感動を共有したり、ストレスの発散に寄与できると思います。</p>							

自主事業No.6 : ジャズコンサート	
実施日時・回数 : 2019年4月~2020年3月まで、年1回開催予定	
実施場所 : 多目的ホール	
<p>実施目的 :</p> <p>鎌取コミュニティセンター施設の最大限の有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。</p>	
料金設定 : 無料	
収支 :	収 入 0 円
	支 出 35,000 円
	収支差額 ▲35,000 円
参加見込人数 : 60 名	
<p>内容 : 【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>主に千葉市内で活躍されているビッグバンドの生演奏（ジャズ・スタンダードナンバー等）を地域住民の皆様や利用者の皆様に無料で楽しんで頂きます。</p>	

自主事業No.7：ロビーで歌う会		
実施日時・回数：2019年4月～2020年3月まで、年3回開催予定		
実施場所：2階ロビー		
実施目的：参加者全員が大声で歌い、ストレスの発散や利用者間の親睦に繋げる		
料金設定：無料		
収支：	収 入	0円
	支 出	0円
	収支差額	0円
参加見込人数：75名		
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】		
<p>ロビーで開催する参加者全員で歌うイベント。童謡・唱歌・抒情歌を歌います。</p>		

自主事業No.8 : 健康麻雀教室							
実施日時・回数 : 2019年4月～2020年3月まで、年4回開催予定							
実施場所 : 諸室							
実施目的 : 脳トレ効果で認知症予防にも効果的といわれる健康マージャンを推進							
料金設定 : 500円/1回							
収支 :	<table border="0"> <tr> <td>収 入</td> <td>32,000円</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>24,000円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>8,000円</td> </tr> </table>	収 入	32,000円	支 出	24,000円	収支差額	8,000円
収 入	32,000円						
支 出	24,000円						
収支差額	8,000円						
参加見込人数 : 20名							
<p>内容 : 【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>麻雀初心者を中心にゲームをしながら楽しくルールなどを学んでいきます。</p>							

自主事業No.9 : はがき絵体験教室	
実施日時・回数 : 2019年4月～2020年3月まで、年1回開催予定	
実施場所 : 諸室	
実施目的 : 地域の皆様や利用者の皆様に趣味の機会を提供するため	
料金設定 : 500円	
収支 :	収 入 5,000円
	支 出 9,000円
	収支差額 ▲4,000円
参加見込人数 : 10名	
内容 : 【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
<p>講師を迎えての初心者向け教室となります。</p> <p>日本文化の美を通じ、一人でも多くの皆様に趣味の幅を広げられる機会を提供すると同時に当館をコミュニケーションの場として有効活用して頂くため。</p>	

自主事業No.10：ピラティス体験会	
実施日時・回数：2019年4月～2020年3月まで、年2回開催予定	
実施場所：料理実習室	
実施目的：緑区界限にお住まいの方や利用者の健康増進に寄与したいため	
料金設定：500円	
収支：	収 入 12,000円
	支 出 12,000円
	収支差額 0円
参加見込人数：12名×2回=24名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
女性に人気のピラティスで楽しく健康増進、及びコミュニケーションの場を提供	

自主事業No.11：植物展示会	
実施日時・回数：2019年4月～2020年3月まで、年1回開催予定	
実施場所：2階ロビー	
実施目的：山野草等植物の展示で利用者の皆様に癒しの空間を提供	
料金設定：無料	
収支：収 入	0 円
支 出	10,000 円
収支差額	▲10,000 円
参加見込人数：100 名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
<p>一般的に珍しい山野草等の植物展示、及び園芸に関する質疑応答コーナーを設ける。</p>	

自主事業No.12：クリスマス社交ダンス交流会		
実施日時・回数：2019年4月～2020年3月まで、年1回開催予定		
実施場所：多目的ホール		
実施目的：無料で楽しめるコミュニケーションの場を提供するため		
料金設定：無料		
収支：	収 入	22,000 円
	支 出	10,000 円
	収支差額	12,000 円
参加見込人数：50 名		
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】		
<p>当館で利用登録されている社交ダンスサークルの皆様にご協力を賜り、「大社交ダンス大会」を開催する予定。</p>		

自主事業No.13：ハワイアンコンサート			
実施日時・回数：2019年4月～2020年3月まで、年1回開催予定			
実施場所：多目的ホール			
実施目的：無料で楽しめるコミュニケーションの場を提供するため			
料金設定：無料			
収支：収	入	0円	
	支	出	5,000円
収支差額		▲5,000円	
参加見込人数：50名			
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】			
<p>当館で利用登録されているハワイ音楽やフラダンスのサークルにご協力を賜り、「ハワイアンコンサート」を開催する予定。</p>			

4 施設維持管理業務に関する実施計画

(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務

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

●清掃について

○担当者・実施内容

施設の清掃については、専門の清掃担当職員が担当します。

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

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

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

○監督・責任者

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

【施設清掃・年間計画】

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

●保守管理について

○担当者・実施内容

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

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

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

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

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

○監督・責任者

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

【点検・年間計画】

点検項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
空調設備点検 (年1回)						■						
自動ドア点検 (年3回)	■				■				■			
エレベーター点検 (毎月1回)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
消防設備点検 (年2回)				■								■
電気設備点検 (毎月1回)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
※内法定点検年1回												

(2) 備品管理業務

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

●備品の点検・保守管理について

○担当者・実施内容

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

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

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

○監督・責任者

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

(3) 植栽、外構施設維持管理業務

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

●植栽の維持管理について

○担当者・実施内容

植栽の維持管理については、設備担当職員が担当いたします。

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

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

○監督・責任者

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

●外構設備管理について

○担当者・実施内容

外構設備の管理については、清掃担当職員が担当いたします。

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

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

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

○監督・責任者

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

【植栽維持管理／外構施設の清掃点検・年間計画】

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

(4) 環境衛生管理業務

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

●環境衛生管理について

○担当者・実施内容

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

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

○監督・責任者

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

【給排水設備保守管理／ごみ処理・害虫駆除・年間計画】

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
受水槽清掃 (年1回)						■						
ゴミ処理 (年2回)			■						■			
害虫駆除点検 (年2回)			■						■			
空気環境測定 (年6回)		■		■		■		■		■		■
建物整備定期点検	3年毎に1回											

(5) 駐車（駐輪）場管理業務

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

●駐車（駐輪）場の保守管理業務について

○担当者・実施内容

駐車（駐輪）場の保守管理業務については、設備担当職員及び清掃担当職員が担当いたします。

駐車（輪）場内は、利用者の利便を第一に運営し、無料とします。施設利用者以外の者が利用することの無いよう定期的に駐車場を巡回し車両の制限を適切に行います。

監視カメラを設置し、車上あらし等犯罪の抑止を図ります。

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

障害者優先駐車場には絵を見ればわかる新たな表示板を設置し、障害者・老人・妊婦等が優先であることを不正使用者に理解させる工夫をいたします。

駐車場混雑緩和の為、平日15時以降および土日祝日の区役所駐車場が利用可能である旨を書いたポスターを掲示いたします。

○監督・責任者

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

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
駐車場保守管理	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

(6) 保安警備業務

【警備業務の年間計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

●警備業務について

○担当者・実施内容

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

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

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

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

○監督・責任者

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

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

(7) 修繕業務

【可能な限り詳細に記載すること。突発的な修繕など、まとめないと表現できないものは「その他小破修繕」として計上可とする。】

修繕業務 1

No.	修繕箇所	計画額	実施時期	状況
1	諸室内壁塗替	200 千円	年度内	内壁の塗装がはげている。
2	入口・階段壁の塗替	200 千円	年度内	ひび割れ、ヨゴレがある。
3	諸室天井塗り替え	200 千円	年度内	ヨゴレがある。
4	床Pタイル修繕	200 千円	年度内	クラックが出来ている。
5	その他小破修繕	400 千円	年度内	突発的な修繕に対応。
6	設備修繕交換工事	200 千円		
7	その他修繕交換工事	1,000 千円		
	合計	2,400 千円		

修繕業務 2

No.	修繕箇所	計画額	実施時期	状況
1	館内照明器具 LED 化	2,400 千円	6 月、8 月、10 月、12 月、2 月の全 5 回	省エネ化を図るべく年 5 回に分けて交換工事を実施。
	合計	2,400 千円		

(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。】

●資格者の配置計画について

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

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

○その他

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

5 経営管理業務に関する実施計画

(1) 再委託業務

(単位：千円)

No.	再委託業務	再委託先	再委託先所在地	委託金額
1	清掃業務	(株)京葉美装	千葉市中央区椿森 2-5-8	2,400/年
2	消防設備点検	防災技術センター(株)	千葉市中央区若草 1-20-10	580/年
3	空調機保守点検	新日空サービス(株)	千葉市若葉区高品町 1-59-2	1,380/年
4	空調自動制御機器	日本電技(株)	千葉市中央区椿森 2-5-8	1,450/年
5	空気環境測定	(株)京葉美装	千葉市中央区椿森 2-5-8	630/年
6	電気設備点検	コバヤシ電気設備管理事務所	千葉県船橋市湊町 1-20-17	450/年
7	自動ドア保守	(株)千葉寺岡	千葉市稲毛区黒砂台 1-24-1	380/年
8	エレベーター保守	三精テクノロジーズ(株)	千葉市中央区弁天 1-1-5	560/年
9	受水槽清掃業務	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ谷 9-14-38	180/年
10	汚水槽点検	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ谷 9-14-38	280/年
11	雨水、雑排水層点検	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ谷 9-14-38	460/年
12	空調給湯ポンプ点検	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ谷 9-14-38	180/年
13	害虫駆除	三共消毒千葉営業所	千葉市稲毛区轟町 5-5-23	280/年
14	特殊建築物点検	防災技術センター(株)	千葉市中央区若草 1-20-10	540/年
15	機械警備	協和警備保障(株)	千葉市中央区汐見丘町 1-6-11	380/年
16	ホームページ	(株)オニオン新聞社	千葉市美浜区稲毛海岸 5-1-2	148/年
17	植栽剪定	ベストライン	千葉市稲毛区山王町 3-3-10	1,280/年
18	ゴミ処理	みどり産業	千葉市緑区高田町 2-2-74-43	382/年
合 計				11,940

(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価

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

●自己評価の実施時期

年1回（1月頃）

●実施方法

(ア) 評価基準の作成

基準に盛り込む内容は、主に次のとおりになります。

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

(イ) 評価基準に基づく調査項目及び評価シートの作成

(ウ) 評価の実施

(エ) 評価の結果に基づく改善活動（PDCAサイクル）

(オ) 事業報告書の取りまとめ、及び緑区・地域振興課への提出

●年間計画

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

※自己評価の結果を事業報告書に反映する。

(3) 利用者意見等の把握と対応

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

●意見の把握方法

(ア)利用者アンケートの実施

- アンケート対象者及び実施回数・時期
本施設利用者を対象として、年二回（9月、1月）に実施します。
- アンケートの内容
 - ・ 施設設備への評価、施設管理への評価、施設利用の満足度、接客などサービスへの評価。
 - ・ 自主事業への評価、要望。
 - ・ 施設・設備や管理、サービスへの要望。

(イ)ご意見箱の設置

利用者の自由な意見を随時募集し、施設運営を改善します。

(ウ)インターネット経由でのご意見の受付

利用者アンケートやご意見箱では吸い上げられない、細かな意見をくみ取ります。

(エ)地域住民等の意見の把握

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

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

●意見に対する対応方法

(ア)苦情に対する対応方法

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

(イ)ニーズ・要望への対応方法

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

●年間計画

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

6 その他

【指定管理業務に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

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

●マナー教育

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

- ・社内講習用資料によるマナー教育の実施・・・1回/年以上

●緊急時対応教育

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

- ・外部講習会受講・・・随時
- ・緊急時対応訓練・・・1回/年以上
- ・AED講習・・・随時

●バリアフリー教育

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

- ・社内講習会受講・・・採用時および1回/年以上

●コンプライアンス教育

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

- ・社内講習会受講・・・採用時および1回/年以上

●管理マニュアルの作成

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

◎体育館用高齢者（減免）確認カードの使用継続・新規受付発行について、30年度も引き続き行います。