

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

【管理運営の基本方針】

当団体は、千葉市中央コミュニティセンター及び松波分室の施設の特徴や地域特性を加味し、市民のコミュニティ活動のための施設であることを十分理解し、「千葉市新基本計画」「中央区基本計画」の目標達成に貢献するために、以下の基本方針をもとに3安定的かつ理想的な管理運営を実現します。

～地域コミュニティをつなぐ、情報発信の場を創る～

① コミュニティ活動の場と機会の提供

- ・すでにコミュニティ活動を行っている方々はもちろん、多くの市民が活動に参加する場と機会を提供します。
- ・文化、スポーツ、レクリエーションなどのコミュニティ活動のきっかけをつくり、活動を促進するための支援をおこないます。

② 情報発信、相談機能

- ・地域の文化資源、コミュニティ、健康・スポーツの情報を通じて、千葉市の魅力を発信します。
- ・施設利用に伴う案内だけでなく、コミュニティ活動に必要な情報提供や紹介をおこないます。

【施設利用者や使用者の平等利用の確保】

「施設の利用許可・承認及び利用の取消・停止」については、千葉市に代わり、利用許可の権限を与えられることへの責任感及び危険性を十分認識しています。現指定管理者として、既に策定している「使用許可業務に係る審査基準等」に基づき、「公平性・平等性」を最重要点として捉え、施設の使用許可に関する業務に取り組みます。

① 利用の許可・承認

コミュニティセンター条例第8条、同施行規則第3条等に基づき、当施設の設置目的を踏まえて、市の代行として利用申込者（個人・専用）に対する施設の利用許可・承認を行います。公平を期すため利用の受付は原則予約システムを活用し、システム対象外の場合は先着順・抽選等公平かつ明確な説明が可能な方式による選定を行います。

② 利用の不許可・制限等

コミュニティセンター条例第9条等に基づき、施設の管理上支障がある又は公共の福祉を阻害する恐れがあると認められる団体・利用者に対しては、利用許可の制限・停止又は取り消しを行います。

③ 利用料金の徴収・還付

地方自治法第244条の2・コミュニティセンター条例第12条・同施行規則第9条等に基づき、施設利用者から利用料金を徴収します。利用料金の設定は、現利用者の混乱や不公平感の発生を防止するために、原則的に条例で定める金額と同一と致します。



④ 減免利用・優先利用への対応

施設の性質や設置経緯を踏まえ、コミュニティセンター条例第13条等に基づき、市・公的団体の主催事業など公用・公益を目的とする団体に対し、利用料の減免措置を行います。また同様に、市の定める条件を満たす団体に対し事前の利用承認を行います。利用料金減免や優先利用を承認するにあたっては、条例等に伴うその規定を利用者に十分周知・公布するとともにスタッフへの教育を徹底し、適正な対応に努めます。

【障がい者や高齢者の意見を反映した運営】

障がい者・高齢者のより多様な利用を可能とするために、また障がい者・高齢者本人でなければ気付きにくい様々なハードルを理解するために、次のとおり情報収集を行います。

収集方法	具体的内容
アンケート調査 ヒアリング調査	障がい者などに対して、施設の利用状況、利用しない理由、利用しての評価、管理ニーズ等の調査を行います。
現地での動向調査	市民団体・NPO法人・ボランティア職員や障害者・高齢者の方々が実際に施設を利用していただいたうえでの評価をいただきます。
チェック調査	バリアフリーの視点に立ったチェックリストを作成し、項目にそって評価を実施します。

高齢・障害を持つ利用者に対するサービス	
わかりやすい案内表示	わかりやすいピクトグラム（絵表示）による案内表示を充実させるとともに、使用器具には番号での表示を行うなど、分かり易さを重視した案内表示を充実させます。
耳・ハートプラスマーク	耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ていただけるように「耳マーク」を掲示するとともに、スタッフが簡単な手話にて対応します。また、内部障害者・内臓疾患者といった「目に見えない障がい」を持つ方も安心して利用できるよう配慮します。 
設備のバリアフリー	プール・スポーツ用車椅子を配置。手すりや人感センサーライトの設置など、設備等の改善面からのサービス向上を検討・実施します。
心のバリアフリー	障がい者や高齢者に対して暖かい接客サービスを提供するために必要な知識・技術を身につけた「ハートフルアドバイザー」を配置します。 

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		
【公の施設の管理に関する業務実績】		
施設概要		
<p>【施設名】 さわやかプラザ軽井沢</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成22年4月～令和7年3月</p> <p>【所在地】 千葉県鎌ヶ谷市</p> <p>【主な業務】 受付、プール運営管理、教室指導等</p> <p>【施設内容】 プール、トレーニング室、和室等</p>		
<p>【施設名】 松戸運動公園他8スポーツ施設</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成25年4月～令和7年3月</p> <p>【所在地】 千葉県松戸市</p> <p>【主な業務】 受付、トレーニング運営管理、教室指導等</p> <p>【施設内容】 体育館、小体育館、柔剣道場、卓球室等</p>		
<p>【施設名】 目黒区立八雲体育館</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成25年4月～令和3年3月</p> <p>【所在地】 東京都目黒区</p> <p>【主な業務】 受付、トレーニング運営管理、教室指導等</p> <p>【施設内容】 体育室、トレーニング室、会議室等</p>		
<p>【施設名】 県民健康福祉村</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成23年4月～令和8年3月</p> <p>【所在地】 埼玉県越谷市</p> <p>【主な業務】 受付、プール監視、トレーニング運営管理、教室指導等</p> <p>【施設内容】 プール、トレーニング室、多目的広場等</p>		
<p>【施設名】 横浜市港北スポーツセンター</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成28年4月～令和9年3月</p> <p>【所在地】 神奈川県横浜市</p> <p>【主な業務】 受付、トレーニング運営管理、教室指導等</p> <p>【施設内容】 体育室、トレーニング室、研修室等</p>		

【同種の施設の管理に関する業務実績】

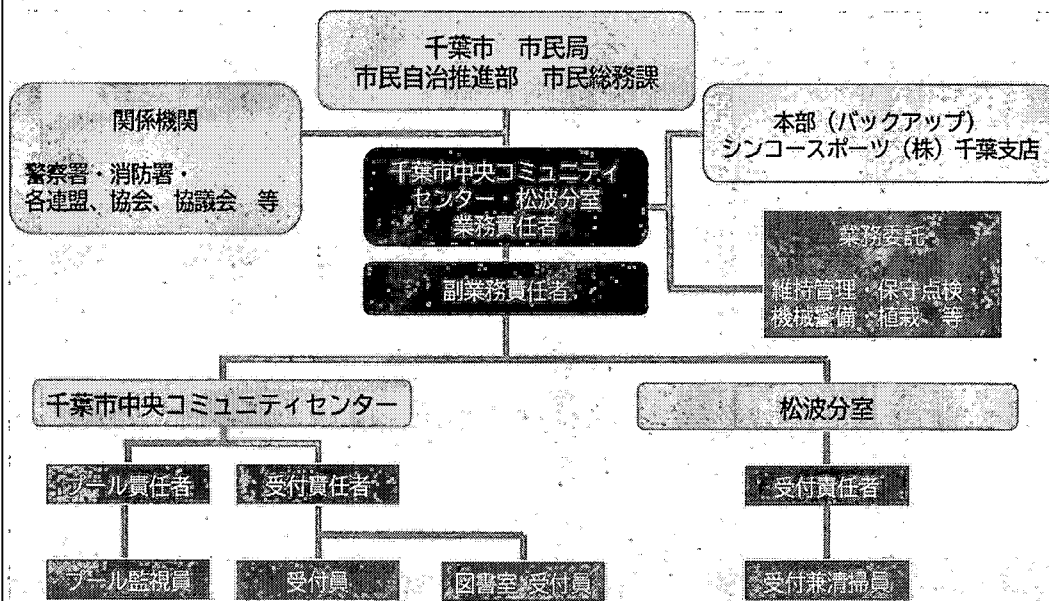
施設概要		
<p>【施設名】 松戸市勤労会館及び市民センター</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 令和3年4月～令和7年3月</p> <p>【所在地】 東京都あきる野市</p> <p>【主な業務】 受付、教室指導、定期講座等</p> <p>【施設内容】 体育室、会議室、和室、調理室等</p>		
<p>【施設名】 あきる野市秋川体育館・中央公民館</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成25年4月～令和4年3月</p> <p>【所在地】 東京都あきる野市</p> <p>【主な業務】 受付、プール運営管理、教室指導、清掃等</p> <p>【施設内容】 体育館、温水プール、柔・剣道場、会議室等</p>		
<p>【施設名】 ラーク所沢</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成24年4月～令和9年3月</p> <p>【所在地】 埼玉県所沢市</p> <p>【主な業務】 受付、トレーニング運営管理、教室指導等</p> <p>【施設内容】 トレーニングルーム、和室、調理室等</p>		
<p>【施設名】 小山町総合生涯学習センター</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成27年4月～令和7年3月</p> <p>【所在地】 静岡県小山町</p> <p>【主な業務】 受付、教室指導、清掃、維持管理等</p> <p>【施設内容】 体育館、文化会館、図書館、多目的ホール等</p>		
<p>【施設名】 尾張旭市新池交流館「ふらっと」</p> <p>【受注形態】 指定管理者</p> <p>【運営期間】 平成24年4月～令和4年3月</p> <p>【所在地】 愛知県尾張旭市</p> <p>【主な業務】 受付、教室指導、場内管理等</p> <p>【施設内容】 多目的ホール、実習室、展示学習室、会議室等</p>		
<p>【施設名】 岡崎げんき館</p> <p>【受注形態】 PFI</p> <p>【運営期間】 平成20年4月～令和16年3月</p> <p>【所在地】 愛知県岡崎市</p> <p>【主な業務】 受付、プール監視、教室指導、施設管理等</p> <p>【施設内容】 プール、スタジオ、講堂、図書コーナー等</p>		

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 管理運営の執行体制

【業務実施体制】

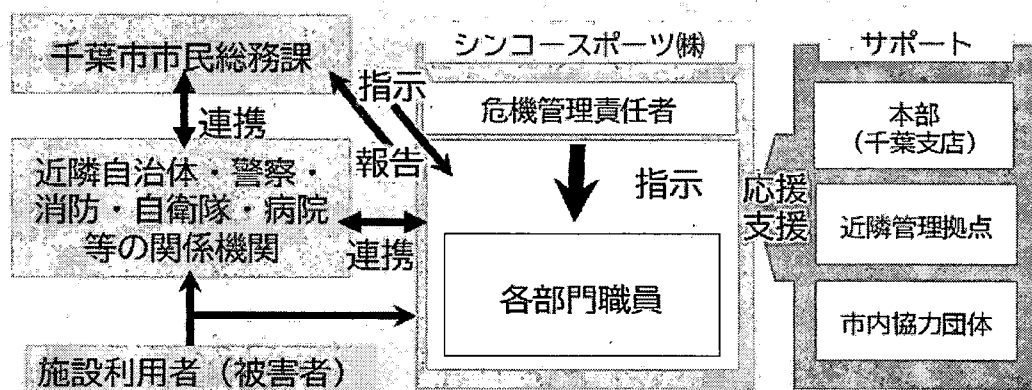
業務責任者（所長）を中心に、副責任者及び各セクション責任者と連携を図りながら施設の運営管理を行います。下図に示す通り、受付員・プール監視員を配置する他、グループ各社及び他の管理施設からの事業連携・緊急対応といったサポートにより安全な施設環境の提供、質の高いサービスの提供、各種事業の実施を行っていきます。



【緊急時の連絡体制】

緊急時には、危機管理マニュアルに基づき迅速且つ適確に発生後の情報収集を行い、それらを基に判断と指揮を実行できる危機管理体制及び連絡体制を確立することが重要です。

業務責任者を危機管理責任者とし、緊急時における情報管理や、対処（収集・判断・指揮）の流れを一元化することで、混乱の無い対応を実現します。被害の抑制と事態の収拾に努めると共に、市や関係機関、本部へ事故発生時の一報及び経過・処理後の報告を行い、連携を取りながら対応していきます。



【再委託の考え方】

市内業者、準市内業者に選定要件の優先性を設け、運営上で協力していただく業務、消耗品・資機材等の物品に関する発注を行い、地域経済の活性化に貢献したいと考えております。特殊技術が必要な業務（メーカー対応）や市内・準市内に該当する事業者が存在しない場合以外は、出来るだけ市内・準市内業者との連携を図ってまいります。

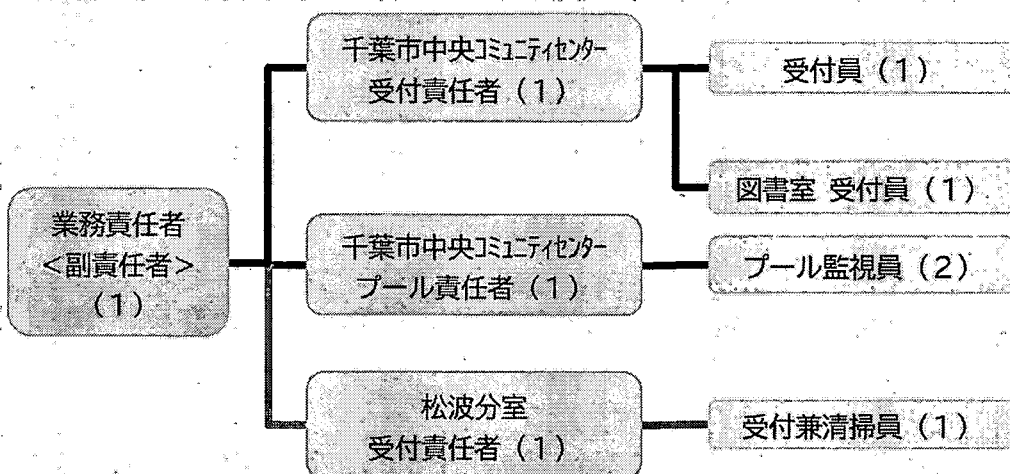
① 第三者委託先

再委託業務内容	委託予定企業	所在地
<b>千葉市中央コミュニティセンター</b>		
維持管理業務	シンコーファシリティーズ株式会社千葉支店	千葉市中央区
ピアノ調律	株式会社YAMAHA千葉店	千葉市中央区
プール水質管理	社団法人千葉県薬剤師会	千葉市中央区
ろ過機保守	フジキコー株式会社	東京都
<b>松波分室</b>		
管理業務	シンコーファシリティーズ株式会社千葉支店	千葉市中央区
廃棄物処理	千葉市廃棄物リサイクル事業協同組合	千葉市中央区
消防設備点検	平和防災株式会社	千葉市稲毛区
植栽剪定	有限会社宝寿園	千葉市花見川区
機械警備	総合警備保障株式会社千葉支社	千葉市美浜区

② 適切な履行の確保

委託事業者とは、業務仕様書に基づき、事前に詳細な契約を交わします。作業終了後は、現場のチェックを行い、問題がない場合は作業・点検報告書の提出を求めます。必要に応じて作業前・中・後の写真を添付し、履行確認を行います。万が一、不備や損傷があった場合には、作業の再実施および施設補修を指示し、改善要求を行います。

【管理運営業務全般の組織体制】



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 管理運営の執行体制					
【従事者一覧表】					
No	職種(職名)	雇用形態	日数 (月平均)	担当業務の内容	年間人件費 (千円)
1	業務責任者	社員	22日	総括業務	
2	副業務責任者	社員	22日	総括業務代行	
3	副業務責任者	社員	22日	総括業務代行	
4	受付責任者	社員	22日	受付業務	
5	プール責任者	社員	22日	プール監視業務	
6	プール副責任者	社員	22日	プール監視業務	
7	受付員	パート	13日	受付業務	
8	受付員	パート	13日	受付業務	
9	受付員	パート	13日	受付業務	
10	受付員	パート	13日	受付業務	
11	受付員	パート	13日	受付業務	
12	受付員	パート	13日	受付業務	
13	受付員	パート	13日	受付業務	
14	受付員	パート	13日	受付業務	
15	受付員	パート	13日	受付業務	
16	受付員	パート	13日	受付業務	
17	受付員	パート	13日	受付業務	
18	受付員	パート	13日	受付業務	
19	図書受付員	パート	13日	図書室受付業務	
20	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
21	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
22	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
23	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
24	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
25	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
26	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
27	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
28	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
29	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
30	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
31	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
32	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
33	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
34	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	

No	職種 (職名)	雇用形態	日数 (月平均)	担当業務の内容	年間人件費 (千円)
35	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
36	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
37	プール監視員	パート	11日	プール監視業務	
計					43,808
38	松波分室責任者	社員	22日	松波分室受付 (外注)	
39	松波分室受付員	パート	10日	受付業務	
40	松波分室受付員	パート	10日	受付業務	
41	松波分室受付員	パート	10日	受付業務	
計					7,198

※自主事業教室の講師は除きます。

※松波分室責任者業務は、グループ企業へ外部発注する計画です。



2. 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 管理運営の執行体制																
【1日における標準的な人員配置】																
職責/時	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	計
<b>総括業務</b>																
業務責任者																8.0h
副責任者																4.5h
<b>受付案内業務</b>																
受付責任者																8.0h
受付員																3.5h
受付員																5.5h
受付員																5.5h
受付員(図書室)																8.0h
<b>プールスタッフ</b>																
プール責任者・副責任者																8.0h
プール監視員																5.5h
プール監視員																5.5h
プール監視員																5.5h
プール監視員																5.5h
プール監視員																3.5h
<b>松波分室</b>																
受付責任者																8.0h
受付兼清掃員																7.5h

総括責任者業務	配置人員数/日	雇用形態	雇用主
総括責任者	1 	社員	シンコースポーツ
副責任者		社員	シンコースポーツ
受付案内業務	配置人員数/日	雇用形態	雇用主
受付責任者	2 	社員	シンコースポーツ
受付員		パート	シンコースポーツ
受付員(図書室)	1 	パート	シンコースポーツ
プール監視業務	配置人員数/日	雇用形態	雇用主
プール責任者・副責任者	3 	社員	シンコースポーツ
プール監視員		パート	シンコースポーツ
松波分室	配置人員数/日	雇用形態	雇用主
受付責任者	1 	社員	外注
受付兼清掃員	1 	パート	シンコースポーツ

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 必要な専門職員の配置

【有資格者の配置について】

当施設における有資格者の配置については、現指定管理者として適正に配置しており、今後も引き続き配置する計画です。それに、これまでの当施設での施設管理運営実績で培った経験やノウハウを加味することで、優れた人員による更なるサービスの提供、及びより安全で安心できる施設環境を整備し、安定的な事業を実現していきます。

① 総括業務（＝防火・防災管理者、安全衛生推進者）

当施設では、防火管理者の選任が求められています。危機管理責任者も担う総括責任者が防火管理者を務め、担当業務を遂行するとともに、施設の防火・防災対策に努めており、総括責任者の総括業務を代行する副責任者におきましても、防災管理者の資格を取得しております。

また、従業員の安全や健康確保などに観点から安全衛生推進者を選任しております。

② 受付業務（＝図書館司書）

現在、当施設の図書室には、図書館司書を配置しております。図書室では貸出業務を行っており、施設の立地条件や特性上、利用者層は様々で、ニーズも多種多様なことから、専門的知識をもった図書館司書を配置し、利用者の満足度向上に努めます。

③ プール監視業務（＝プール衛生管理者、水上安全法救助員）

プール管理における衛生と安全に関する専門知識を習得したプール衛生管理者等の資格保持者を配置し、プール施設の適正な管理に努めております。

また、プール施設内での傷病者が発生した場合の応急救護のために、水上安全法救助員等の水上での救急救護に関する資格を保持する者を配置しております。資格保持者以外の人員にもおいても、監視・応急処置等に関する研修を行い、資格取得者と同等の知識と技術をもった人員の育成に努めます。

④ 全業務（＝CPR&AED取扱に関する資格）

当団体は、指導員の資格を持つ者を抱えており、従事者全員にCPR及びAEDに関する講習会を受講させています。また、講習会以外にも日常的に研修を行い、従事者全員の安全管理に関する意識と技術の向上を目指します。

⑤ 当団体が持つ資格・認証

団体として適正な管理運営を行える能力の維持・向上に努めるとともに、市場価値を高めるために、当団体が担う業務に関して、関係機関や関係団体が発行される資格や認定実績は、以下の通りです。

<p><b>プライバシーマーク</b> 日本情報経済社会推進協会</p> <p>プライバシーマーク制度は、日本工業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定して、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してプライバシーマークの使用を認める制度です。</p>		
<p><b>健康優良企業 銀の認定</b> 全国健康保険協会</p> <p>「健康企業宣言」運動は、東京都、健保連東京連合会、東京商工会議所など13の団体が「健康企業宣言東京推進協議会」を組織し、保険者の枠組みを超えて、従業員の健康に配慮した経営及び健康づくりの取組を推進していくものです。「銀の認定」は、健康経営を行うための「職場の健康づくり、環境整備」がテーマです。</p>		
<p><b>くるみんマーク認定</b> 厚生労働大臣(委任先:東京都労働局長)</p> <p>行動計画を策定し、その行動計画に定めた目標を達成するなどの一定の要件を満たした場合、申請を行うことにより、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣(都道府県労働局長へ委任)の認定を受けることができます。認定を受けた事業主は、次世代認定マーク(愛称:くるみん、右図)を、商品、広告、求人広告などにつけ、子育てサポート企業であることをアピールすることができます。</p>		
<p><b>ちばSDGsパートナー</b> 千葉県</p> <p>SDGsの推進していくためには、多くの県民・企業等にSDGsを身近に捉えてもらい、取組を進めてもらうことが重要です。県内企業等におけるSDGs推進の機運を醸成するとともに、具体的な取組を後押しするため、「ちばSDGsパートナー登録制度」を創設されております。環境・社会・経済の3側面において、具体的な取組を推進しております。</p>		

【資格者の配置計画】

資格	法令	人数	配置方法
防火管理者	消防法	1人	適宜(責任者)
防災管理者	消防法	2人	適宜(責任者)
First Aider		5人	適宜
上級救命士		2人	適宜
介護予防運動指導員		1人	適宜
プール衛生管理者		3人	適宜(プール)
水上安全法救助員		2人	適宜(プール)
水泳指導管理士		2人	適宜(プール)
基礎水泳指導員		1人	適宜(プール)
図書館司書	図書館法	1人	適宜(図書館)

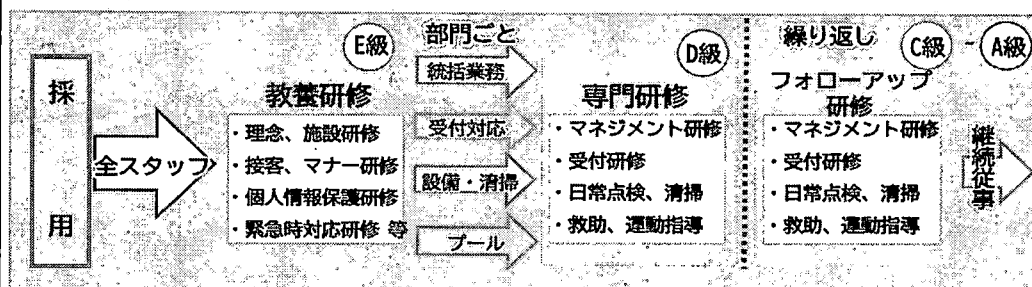
2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(4) 業務移行体制の整備

【従事者の研修計画】

個々の能力に委ねるのでなく、誰が対応しても高品質の同じサービスを提供できるよう高いサービスレベルでの均一化を実現します。また、一番憂慮すべき「慣れ」と「惰性」を防止し、現状で満足せず常に向上心をもって、より高いサービスレベルを求め続けられるよう、モチベーションの維持や向上に関しても考慮した、専門教育を計画的に実施します。

新人や再雇用者を含めた全従業員の研修において「ライセンス制/研修管理システム」(右図)を導入し、ステップアップ方式をとることでスタッフのモチベーションの向上を図ります。採用から従事開始までにD級の取得を目指し、団体本部や現地での研修を実施します。また、C級を公的な有資格者と同等のレベルと位置づけ、A・B級の職員が下級の職員の指導監督を実施するシステムとなっています。



【業務引継計画】

現指定管理者として、万一事業が終了する場合は市や利用者への影響が出ないような引継を進めていきたいと考えています。事業終了後一定期間は、市との連絡体制を整え引継資料や施設の運営方法などに係る問い合わせに対応いたします。

貸与資料	竣工図/取扱説明書/完成図/官公署検査済証類/成績試験書/設計意図伝達書等
管理データ	修繕記録/不具合対応記録/設備機器台帳/維持管理記録書類等
報告書類	年間業務実施計画書/年間業務実施報告書/クレーム報告書/業務日報/受変電日誌/設備機器運転記録/各種点検保守報告書/清掃日誌
従事者	パート・アルバイト等、地域雇用の従事者については本人の意向を踏まえ、業務経験者として新たな事業者に対して引継の調整を図ります
提供サービス	利用者への混乱を防ぎ、業務終了告知と必要に応じ移行手続きを実施

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

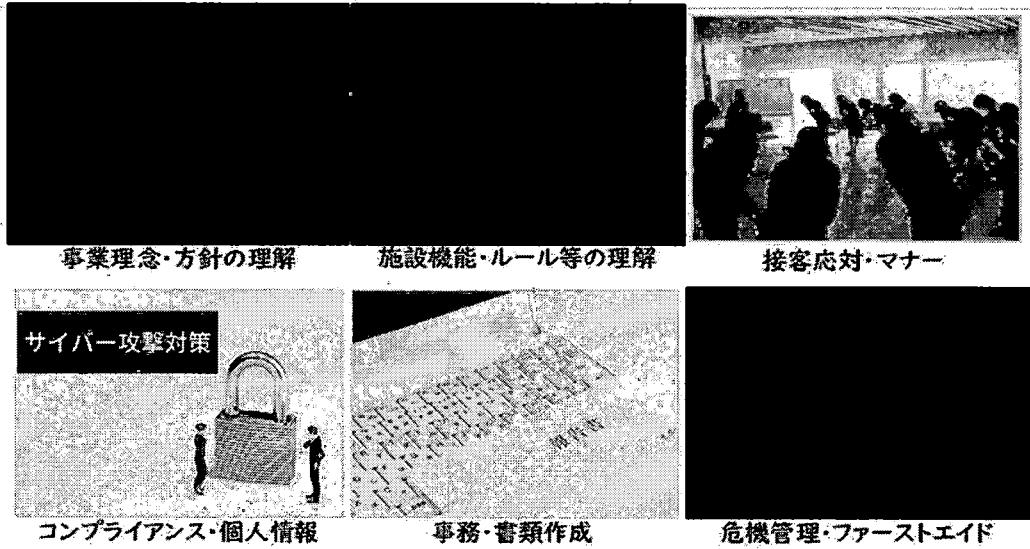
(5) 従業員の管理能力向上策

【従事者の業務水準を維持、向上させる方策】

スタッフがあらゆる業務に対応できるマルチジョブ化を目標に、総合的な提供サービス水準の向上と業務の効率化を同時に実現できるよう、レベルに応じた適切な研修を計画的に実施します。

① 教養研修（一般・マナー研修）

管理運営上利用者との接触が多く、挨拶や身だしなみなど基本的なマナーが市民の評価に直結してしまう施設です。このため、受付職員から清掃スタッフまで管理運営に携わる全スタッフに対して、利用者に心地よく利用して頂くための客対応や話し方を中心とした研修を行います。同時に、事務処理・個人情報保護・緊急時対応といった運営時に必要な基本的能力についての知識と技能についても習熟を図ります。



事業理念・方針の理解

施設機能・ルール等の理解

接客対応・マナー

サイバー攻撃対策

コンプライアンス・個人情報

事務・書類作成

危機管理・ファーストエイド

② 専門研修（技術研修・部門ごとの研修）

プール運営管理・防災・防犯といった施設特有の業務に対応できるよう、各業務の中心となる技術と補足すべき関連技術について、専門指導員や外部講師による指導を行います。経験者はスキルの洗練・向上を初心者には基礎から習熟指導を施します。



マネジメント(業務管理)

フロントスタッフ(受付案内)

救助訓練

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(6) 施設の保守管理の考え方

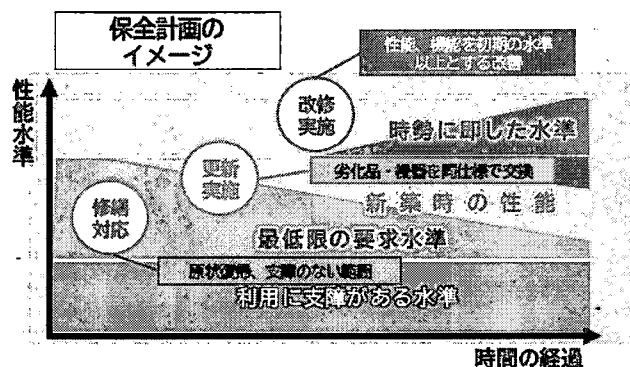
【予防保全を基本とした計画的な保守点検の実施】

建築物の保守管理については、予防保全を基本とした計画的な保守点検を実施します。ビル全体の維持管理業者や再委託業者との連携を図りながら、建築物（施設）状態の正確な把握と適切な処置対応を図り、突発的な故障を予防します。

日常点検	<p>チェックリストを基に、1時間毎に施設巡回点検を実施します。</p> <p>更に多くの利用が見込まれる施設の不定期巡回や、図書室受付員が事務所へ戻る際に施設内巡回を実施します。</p> <p>照明切れ、破損等の異常の有無を目視で確認します。</p>
定期点検	<p>施設機能の適切な維持と品質・コストに配慮した点検仕様により、法定点検をはじめとした、必要な保守点検を無駄なく実施します。</p> <p>専門の見地に基づく点検などは専門業者に委託し、毎月実施します。</p> <p>点検により発見した不具合箇所は、原因を追究して対策を立案の上、千葉市と協議し速やかに対応します。</p> <p>不具合対応の履歴を記録・保管し、中短期修繕計画に反映し、以後の修繕計画に活用します。</p>

【安全確保の修繕と修繕計画】

仕様書の内容を熟知するとともに、運営開始前には施設管理上で必要となる点検内容・時期・頻度、補充回数、監視・清掃、法定検査・届出等の情報をまとめ、年間管理計画表を作成します。日常作業・定期メンテナンス情報を保全業務の全般に活用し、修繕計画の要素としてデータ化を進め“耐用化”が図れる維持管理を行います。



年間管理計画表に基づくメンテナンスの結果、修繕が必要となる箇所を確認し、優先度及び費用対効果を勘案して保全計画を見直します。計画見直し後、優先順位、難易度、予算金額等を明確にして作業を実施します。LCC（ライフサイクルコスト）の適正化のため、修繕計画を立案し、事後保守から予防保全（ストックマネジメント）に切り替えてまいります。

年間管理計画表に基づくメンテナンスの結果、修繕が必要となる箇所を確認し、優先度及び費用対効果を勘案して保全計画を見直します。計画見直し後、優先順位、難易度、予算金額等を明確にして作業を実施します。LCC（ライフサイクルコスト）の適正化のため、修繕計画を立案し、事後保守から予防保全（ストックマネジメント）に切り替えてまいります。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(7) 設備及び備品の管理、清掃、警備等

【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】

・建築設備機器管理業務

建築設備機器管理業務については、ビル全体の維持管理業者との日頃から連携・コミュニケーションを密に図ることで、業務分担を明確にします。当団体が担う管理については、総括責任者の指揮・指導の下、各建築設備の日常点検を行います。また、専門業者による定期（毎月）巡回を実施し、施設の安全確保の強化に努めます。万一、不具合を発見した際は、市へ報告し、協議の上修繕を行います。

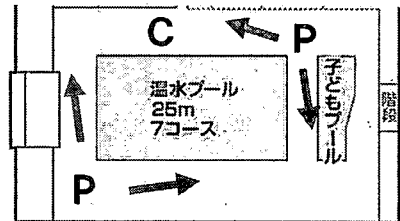
千葉市中央コミュニティセンター	
点検箇所	4～6階フロア・プール・各諸室
点検項目	照明切れ／軽微な破損の補修／掲示物や吸殻の確認／給湯器のガスチェック／未使用時の照明、空調確認
点検方法	巡回表を基に、毎時目視による確認

松波分室	
点検箇所	諸室・庭園・外周・駐車場・駐輪場
点検項目	照明切れ／軽微な破損の補修／掲示物や吸殻の確認／未使用時の照明、空調確認／設備の確認
点検方法	巡回表を基に、毎時目視による確認

・安全監視体制

当団体は全国約150施設におけるプール監視業務実績を有し、その経験を基に独自の安全管理システムを構築しています。

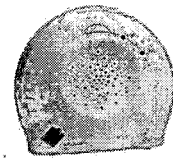
基本的な安全管理体制は「CPシステム」を採用し、効果的な監視体制を実現しています。水質管理では「遊泳用プールの衛生基準（厚生労働省健康局通知）」「千葉県・千葉市遊泳用プール指導要綱」を遵守し、残留塩素濃度・水素イオン濃度・水温・



濁度等の衛生基準を常に一定値に保ち、安心して利用できる環境を整備しています。

<b>C</b>	：コントロール	監視業務の中核的役割を担うポジションであり、常にプール場内の秩序維持を図ります。	
	司令 / 放送		
<b>P</b>	：パトロール	利用状況に応じて自由に動き、機動性を生かした安全監視・接客対応・救助活動を行います。	
	巡視 / 巡回		

また、監視体制をより強固にするために、業務の緊急通報システム「セーフティータートル」を導入しています。このシステムは、溺水者を検知するのではなく、迅速な緊急連絡・通報を支援するものです。本システムにより、救助の事実を他スタッフに迅速に伝えることで、応援要請・救急要請までに要する時間が格段に短縮され、救命率の向上につながるものと考えます。



アンテナ&アラーム



水感センサー&発信機

・備品の管理方法

備品台帳による管理を行い、安全にご使用いただくための定期的に点検・補修を行います。利用者の声を反映し更新・追加を行い、施設利便性の継続的な向上を図ります。

備品台帳の作成	備品台帳をデータ化し、ナンバリングを行い、正確で効率的な管理を実施。定期的に棚卸を実施し、数量や破損の有無を確認。
不具合対処	定期的な点検を実施し、紛失や修繕が必要な破損の発見時には、従事者で対応できる場合はその時点で対応します。メーカー等への修理依頼が必要な不具合は、ライフサイクルコストの観点から、修理と購入での費用対効果を比較します。
備品の更新・追加	利用者のニーズを捉えた備品の更新・追加に取組み、利用者いつまでも愛される施設維持に努めていきます。 【利用者の要望で導入した備品】CDデッキ・扇風機の増設

【施設の清掃管理について】

清掃業務においては、建築保全業務共通仕様書等を参考に管理を行っていきます。清掃による“美観の維持”と“利用者の満足度”を意識し、常にお客様の視点に立ち、動線や施設の使用状況を把握して作業に取り組むことにより、本当の満足を感じる安全・快適で衛生的な環境を提供できると考えます。

中央コミュニティセンターでは、ビル全体の維持管理会社が行う清掃業務に加え、スタッフによるプール清掃を実施し、施設的美観の維持に努めます。

日常清掃	中央コミュニティセンター	松波分室
清掃箇所	プール本体、プールサイド、更衣室、洗面所、採暖室、シャワーマット、排水溝、ろ過機滅菌装置、貯水槽内	和室1~3、茶室、会議室、事務室、玄関、ロビー、廊下、階段、トイレ、駐車場、庭園
頻度	1回/1日(開場前30分) 営業中 随時	トイレ以外 1回/1日 トイレ 随時
清掃内容	床の掃き拭き、紙屑処理、手すり拭き掃除、水回り清掃、消耗品・衛生備品の補給 等	
管理方法	プール管理日誌に清掃・点検状況を記録	業務日報に実施状況を記録



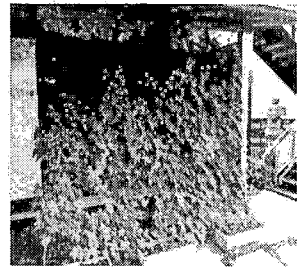
定期清掃	松波分室												
作業内容	頻度/月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
床面ワックスかけ	2回/年			●						●			
ガラス清掃	2回/年				●						●		
エアコンの清掃	2回/年		●						●				
害虫等駆除清掃	2回/年		●						●				
照明等	1回/年									●			

【庭園、外構施設の管理について】

庭園及び外構施設の管理は松波分室のみの業務となりますが、従事者の目視による日常点検と、専門業者による定期点検を行い、適正に管理します。当団体による現指定管理期間中に、枝木剪定以外にも置石の管理に定評がある市内事業者へ再委託先を変更するなど、庭園及び外構施設管理の質を向上させてきました。引き続き、利用者が快適に利用できる管理に努めます。

点検項目	頻度	点検内容
日常点検	毎時	庭園の外灯・照明切れ/門扉やフェンス等の点検 等
定期点検	2回/年	枝木剪定/置石の整備/腐食枝木やカラスの巣等の除去等

また、景観を楽しめる施設づくりとして、1階和室1の軒下にエコカーテンとしてゴーヤや正面から玄関に続く通路にアサガオのプランターを2ヶ所設置しました。実ったゴーヤについては、希望者への無料配布を行っています。また、季節に応じた花や創作物の設置、夏には鈴虫を設置するなどし、利用者から大変ご好評をいただいております。



【環境衛生の管理について】

私たちは、個人として、事業者として、地球人として、かけがえのない地球を守り、現代を生きる私たちや未来に向かう子どもたちが末永く安心して暮らせる社会を築く責任があります。

近年は自然災害や異常気象が各地で頻発しており、地球温暖化が進行していることは明らかです。ちばSDGsパートナーとして、SDGsを通して、環境問題を考えていきます。

運営管理上の対応策	維持管理上の対応策	地 域 活 動	管理効率の向上策
<ul style="list-style-type: none"> <li>グリーン調達推進 (環境負荷の少ない物)</li> <li>クール&amp;ウォームビズ</li> <li>水光熱の節約</li> <li>ペーパーレス化</li> <li>通勤、移動手段の心掛け</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>排出ゴミの分別</li> <li>5R運動の推進</li> <li>地球にやさしい施設づくり</li> <li>みどりのリサイクルを実践</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>周辺道路のクリーンアップ清掃</li> <li>エコキャップ収集</li> <li>ゴミの持ち帰り運動 (協力の呼びかけ)</li> <li>分別ポスター掲示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内事業者への発注 (地産地消)</li> <li>スケールメリットによる業務管理</li> <li>省エネモニタリング</li> <li>内部統制機能の向上</li> </ul>

・新型コロナウイルス等の感染予防

現在、猛威を振るっている新型コロナウイルスは、国内外で感染が確認され続けています。当団体は利用者に安全な学習環境を提供できるよう、施設利用に向けた各種対策を講じております。

発生する新たな感染症から利用者及びスタッフを守るため、いずれの対策についても感染の拡大状況に応じて、その内容を市と十分協議した上でを行い、安全に施設を利用できる範囲で最大限のサービスを提供します。

来館前の健康チェックによる感染拡大防止対策

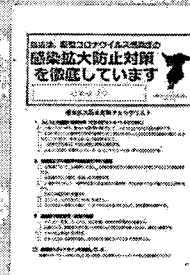
対策

- ・来館前にご自身で発熱や呼吸器症状等が無いが、施設のHP等で呼び掛けを行い、体調が優れない時は来館を避けるよう広く周知します。
- ・主観によるチェックは感染症に限らず、夏季の熱中症対策や冬季の循環器疾患発症を避ける上でも重要であるため、通年実施します。

施設の衛生管理による感染拡大防止策

対策

- ・掲示物等を作成し、啓発活動に努めます。
- ・各所に消毒液を設置し、利用者自身で対応頂きます。手すり、ドアノブ、手を触れる箇所や施設備品等、スタッフによる消毒や清掃の頻度は、感染の拡大状況により調整します。
- ・感染拡大防止対策セルフチェックを行い、チェックリストを掲示します。



施設利用時のルールによる感染拡大防止策

対策

- ・流水によるこまめな手洗いをお願いします。  
※難しい場合は設置のアルコールで消毒
- ・入館中はマスクを着用して頂きます。
- ・2m以上を目安としたソーシャルディスタンスを実施します。
- ・混雑時は最低1時間に1回5分程度の換気～常時開放します。



スタッフの感染防止策

対策

- ・スタッフは、不特定多数の方との接触を伴うため、特に感染防止に留意する必要があります。来館者と同様に勤務前に体調チェック（検温）を実施し、異常が見られる際は勤務を見合わせると共に常時マスクの着用、対面式窓口に簡易式飛沫感染防止シートの設置を行います。
- ・勤怠管理では更衣室・休憩スペースで密度の高まりを避けるため、出勤や休憩時間に時間差を設けるなど対策を講じています。

利用者・スタッフに感染が判明した際の対応

対策

- ・万が一、直近2週間以内の来館者が罹患した場合は、保健所の指導を仰ぎ、接触者の把握や館内消毒の実施及び施設の開館可否を判断します。

【駐車（駐輪）場の管理について】

駐車場及び駐輪場の管理は、松波分室のみの業務となりますが、スタッフ巡回による日常点検を1時間ごとに実施します。迷惑駐車には、張り紙により警告し対処します。巡回後は業務日誌に記録し、伝達事項があれば申し送りを行います。

松波分室は閑静な住宅街にあり、松波地域の皆様との繋がりに非常に重要と認識しており、不正駐車等により、近隣住民の皆様迷惑が掛からないよう、適正な管理に努めます。

### 【警備業務について】

利用者が安心してスポーツ・文化活動に親しめる環境を維持できる防犯体制を構築します。関係法令や業務仕様に基づいた対策や防犯におけるスタッフ教育を行います。

#### ① 犯罪の起こりにくい環境の整備

盗難等の犯罪の発生率は、施設の雰囲気の良い悪しに比例するといわれています。犯罪が起こりやすいような雰囲気をなくすため、見通しの悪い箇所は備品類を移動したり、植栽の下枝を間伐したりすることにより、周囲からの見通しを確保します。また、防犯のためにはトイレの雰囲気が重要であることから、トイレを明るく清潔に保つことにより、犯罪の起こりにくい施設とします。

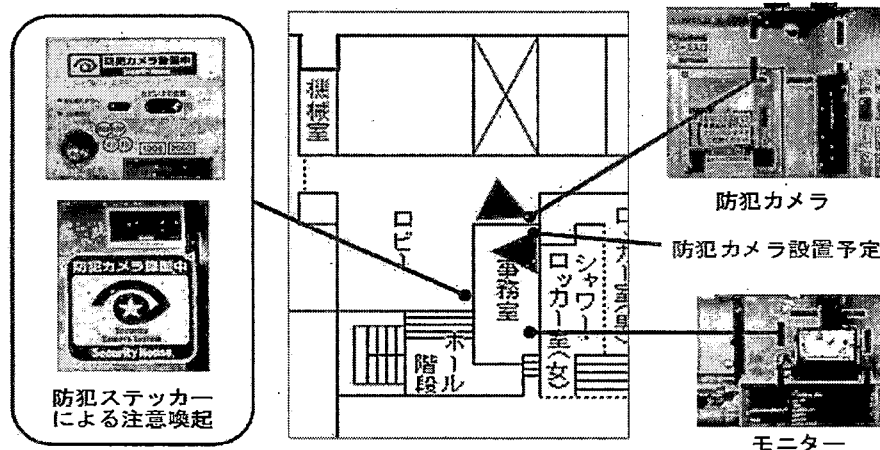
#### ② スタッフ巡回による防犯対応

安心して利用できる環境を提供するため、スタッフによる巡回点検を1時間ごとに実施します。特に利用が多い、プール施設については、毎時の日常点検に加え、さらに不定期での巡回点検を行うことで、更に強化を図ります。

松波分室は夜間・閉館時に関しては、これまで通り警備会社（ALSOK）に機械警備を委託し、無人状況下においても万全の緊急体制を構築します。中央コミュニティセンターにおいてはビル全体の管理業者に施設利用予定表を3日分渡すなど、連携を図りながら行っていきます。

#### ③ 中央コミュニティセンターでの防犯対策

施設内で起きた盗難事件を機に、プール施設の出入口付近に防犯カメラを設置し、防犯対策の強化に努めています。



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

【個人情報の保護の取扱い】

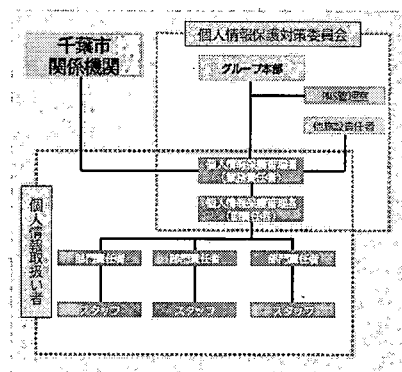
市民の個人情報を取り扱う事業者としての認識を持ち、個人情報保護法、千葉市個人情報保護条例を遵守し、その責務を果たしていきます。また、プライバシーマークの取得企業として、高品質の管理基準とノウハウをもって、利用者が安心して利用できる施設環境の水準維持・向上に努めます。

① 当施設で取り扱われる個人情報

利用目的	期間	保管場所	施設規則	
			営業時	営業外
団体諸室設使用申請書	当日使用日以降			
	当月使用日後～過去3ヶ月			
	過去4ヶ月～5年			
個人登録カード	5年			
パスポート申請書	1年			
	2年～5年			
団体利用調査票	1年			
	前年度分			
個人情報電子データ				
図書室受付データ				
備品貸し出し簿	2ヶ月			
	3ヶ月～5年			
自主事業参加申込書	開催時期			
	終了から2年			
事故報告書	5年			

② 個人情報管理体制の整備

当団体に設置されている「PMS（個人情報保護マネジメントシステム）管理室」の指導・監修のもと、個人情報の適切な取り扱うために、法令に遵守した対応や、基本方針の公開により、利用者の理解と信頼の獲得に努めます。改ざんなどのリスクを十分に理解した上で防止策・対応策を検討します。



③ 個人情報管理規程・マニュアルの策定

千葉市の定める関係法令を遵守した運用方法をもとに、当団体が策定した「個人情報保護方針」や「個人情報保護危機管理規程」、取扱マニュアル（手順書）に沿って、全てのスタッフが適正な運用を行います。また、既に施設ホームページ上で、プライバシーポリシーを公開しており、引き続き、利用者の理解と信頼の獲得に努めます。

#### ④ 個人情報の取扱手順

当施設で取り扱われている個人情報は、「個人情報管理台帳」にて管理を行っています。取扱い手順、管理マニュアル、手順・管理方法を基に適正な取り扱いを継続・強化してまいります。

収集	施設管理運営上必要な範囲、収集目的の達成に必要な範囲内のみで収集する。利用目的や目的以外での利用を行わない旨を明示し、理解（同意）を得る。
管理	利用目的・形態等に合わせ適正に管理。適正かつ合理的なセキュリティ対策（予防策・事故対応の事前準備）を実施する。
利用	特定した利用目的を遂行する為にのみ利用する。※特定の目的を超えて利用をする際は、保有者への確認・同意を得る等、適切な対応を実施。
開示／更新 停止／破棄	利用者自らが希望する場合は、本人確認をした上で規定に則った対応を実施。情報の更新、利用停止、破棄（削除）の申出があった際は、内容確認の上、手続きを実施。調査（手続き）により理由を確認後、迅速な処理を遂行し常に最新状態を保つ。

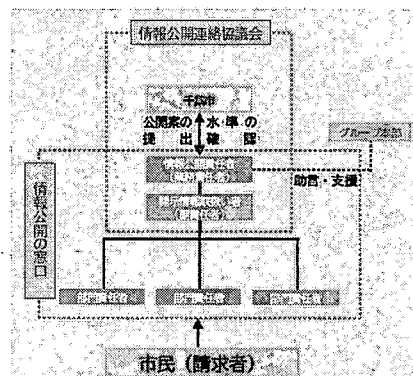
#### 【市民に対する情報提供及び情報公開】

##### ① 個人に関する情報の公開

千葉県情報公開条例や市の指導に基づき、施設管理運営に関わる市民の知る権利を保障し、情報公開の推進を図ることで、市民（利用者）に説明する責務を全うし、施設への理解と協力を深めます。

当施設で取り扱う個人情報の開示・利用・公開等の請求に関しては、そのリスクを十分に理解し個人情報管理責任者（総括責任者）の指示・監督のもと、適切な手順により停滞なく開示・公開を行います。提供・公開する情報に第三者に関わる情報が含まれる場合には、関係者の了解を得たうえで公開します。

但し、公開により、「本人（第三者）損害を与える」、「施設管理運営に支障を及ぼす」、「法令に違反する」場合は、市や関係機関との協議の上、その全部または一部を公開しないものとします。公開しない場合は、総括責任者より関係者及び開示請求者への説明を停滞なく行いましょう。



##### ② 積極的な情報公開・提供

施設の管理運営に関する情報公開に関して、市民（利用者）からの請求（問い合わせ）に対してだけでなく、自主的な情報提供を積極的に行います。市民（利用者）の知りたい情報を、パンフレットやホームページ等を媒体として広く周知することで、施設の理解度・認知度の向上を図ります。

また、施設内だけでなく、市内主要施設への情報提供（パンフレット等の設置等）や配布物（チラシ等）への掲載、マスメディアへの情報提供などより広域に情報の提供を行ってまいります。



### 【行政手続の明確化や透明化について】

当施設の設置目的・役割を十分に認識し、関係条例・施行規則等の法令に基づいた行政手続を行います。明確な判断基準と、説明可能な理由をもって、施設の管理運営における公平性の確保と、透明性の向上に努めていきます。

#### ① 平等利用の確保の原則

「千葉市公共施設予約システム」を活用し、特定の団体による既得権的な独占利用を排除していきます。  
システム対象外のものは先着順や抽選等、公平かつ明確な説明が可能な方法により決めます。

#### ② 全ての利用者に平等な接客対応

利用者との直接対応・電話対応において不当な差別的扱いをしないため、職員に接客対応の徹底を図ります。また、各種サービスの提供に際しても、相手によって変化することのないよう、採用時の教育研修によりスタッフへの意識啓蒙に努めます。

#### ③ 平等・公平な利用のためのチェック・実行体制

平等・公平な施設運営を継続させるために、管理者による定期的な履行確認と改善を行います。また、新たな利用規定の策定、調整会議の実施等、市民の平等利用の実現のためより効果的な対応策を常に検討し、提案していきます。

#### ④ 公平な情報の提供・収集

全ての市民に対し、有益な情報をタイムラグなく伝達することができるように、施設掲示板やホームページを活用したリアルタイムな情報伝達と、メール等双方向の伝達ツールによる情報の収集を行います。また、市の予約システムと連動して、施設の予約状況を適切に市民へと伝えます。

### 【適正な労働条件の確保】

当団体は、労働規約や就業規則に基づき、適切な労働環境を整備し、適切な労務管理と合わせ、労働基準法を遵守します。

#### ① 労働時間の管理

当団体の就業規則に準拠し、無理のない人員配置及び労働時間管理を行います。「36協定」を届出ることにより法定労働時間及び変形労働時間制による労働時間を延長することを可能としております。なお、業務責任者は週単位のシフト及び労働時間管理をマネジメントし、本部との連携をとりながら、明るい職場づくりに努めます。

#### ② 労働災害対策

当団体は、『安全と健康の確保』が継続的な事業活動に欠かせないとの認識のもと、安全で快適な職場と個人の健康を実現するための活動を推進することを基本方針に掲げ、定期的な施設巡回を実施し、職場の安全衛生の維持・向上を図るなど、職場をベースとした活動を展開しています。スタッフの理解と協力のもと、5S活動とともに安全衛生活動を力強く推進していきます。

#### ③ メンタルヘルス対策

心と身体が健康であることは最も大切なことです。プライバシー保護対策も含めた現場での安全・安心施策の一環として相談窓口を設けており、誰もが気軽に相談などができる体制を整備しています。

#### ④ 男女共同参画への理解

現在、当施設での男女雇用比率では、男性22名に対し、女性は25名の雇用実績（雇用率53.1%）であり、今後においても女性の就業支援を積極的に推進し、男女が共に子育て等家庭生活と社会活動が両立できる環境づくりに貢献します。

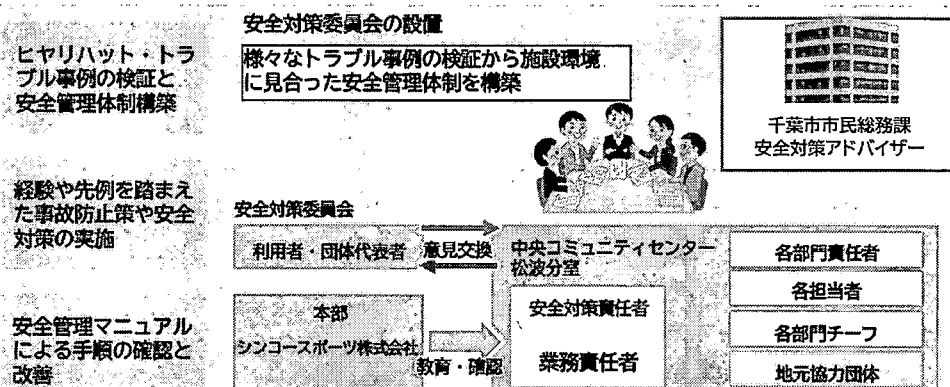
3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(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】

施設で起こる多くの事故や災害には、発生前に必ず何らかの兆候（前触れ）があり、複数の“兆候”が積み重なって事故等の“現象”になると考えられます。そして現象の裏には発生の“原因”が隠れており、兆候の早期発見、現象・原因への適切な対策によって多くの事態は回避できるものと思われまます。

① 安全管理体制の構築



② 安全管理マニュアルの策定・運用

当団体は、利用者の事故やケガ・盗難・自然災害、設備事故、感染防止対策、個人情報の漏洩等への事前対策が、当施設において重要な安全管理であると認識しています。これらの事象に対し迅速且つ効果的な対応を実現させるため、県や市の安全管理に関する法令・計画等を踏まえ、これに当団体の実績とノウハウを加えた施設独自の「安全管理マニュアル」を策定し、運用を行います。

③ 安全管理・緊急対応訓練の実施

災害・事故発生時に、安全な場所への誘導や障害物の撤去等迅速な対応ができる体制を確立するために、緊急対応訓練を継続的に進めていきます。また、ビル全体の防災訓練にも積極的に参加し、事前に連携体制を強化します。

④ 災害時の施設転換・活用

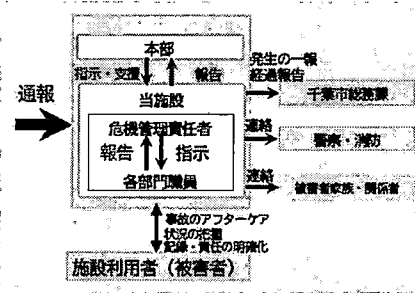
災害発生時には避難所として使用することから、機能を補佐することが出来るよう、千葉市及び消防・警察等の関連団体の指導のもとに、地域防災計画に準拠した災害時の施設機能を転換していきます。事前のシミュレーションを入念に行うことで、有事の際には適切に運用し、多くの人々の生命や生活を守ることに努めます。

【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】

① 災害・事故発生時の初動連絡体制

初動対応は、迅速な情報伝達及び混乱のない情報管理が最も重要だと考えます。混乱が起きないように情報を一元化し、スタッフ等からの情報を、危機管理責任者へ集めます。

危機管理責任者は情報を基に迅速な指揮をとるとともに、千葉市や本部、警察・消防等関係機関へ事故発生的一方及び処理後の報告を行います。



② 事故別の対応方法

事象		対応方法
自然災害	地震	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者を落ち着かせ揺れが治まるまで待機。避難口の確保、使用中の火気を止める。揺れが治まり次第、安全な場所へ避難誘導を実施する。</li> <li>施設外観の目視点検後、細部点検を実施し施設状態の報告を行う。</li> <li>施設躯体の異常が無い場合も、電気、ガス、水道の停止が認められる場合には、営業を見合わせる。</li> </ul>
	台風豪雨	<ul style="list-style-type: none"> <li>気象情報の収集を行い、工作物等の養生、危険予測箇所のチェック、設置備品の撤去、移動を実施。</li> <li>適宜、施設内の巡回を行い、被害状況を確認し報告を行う（情報共有）</li> <li>故障、損傷、浸水、積雪等があれば迅速に対応し復旧に努める。</li> </ul>
犯罪行為		<ul style="list-style-type: none"> <li>状況を確認後、必要に応じ関係機関へ通報し、利用者の避難誘導を実施。</li> <li>直接的対応をする際には必ず複数名で行うことを徹底する。</li> <li>不審物は安易に手を触れたりせず、進入禁止を利用者へ周知する。</li> </ul>
火災		<ul style="list-style-type: none"> <li>火災を発見、報知機等により知った場合には、現場確認（状況確認）を行い、利用者の避難誘導、所轄消防署への通報、初期消火活動を実施。</li> <li>傷病者がいる場合には、応急処置と医療機関への搬送手配を行う。</li> <li>消防活動の支援と同時に周辺通路の確保、野次馬等の整理を実施する。</li> </ul>
設備故障		<ul style="list-style-type: none"> <li>設備故障の発見または報知があった場合には、状況確認を行い、必要に応じ設備の応急処置を行う。</li> <li>施設機能の維持が困難な場合や利用者への危険が考えられる場合には、利用者へのアナウンスを行い、営業を中止する。</li> <li>専門業者の対応により故障原因、設備復旧を確認した後営業再開する。</li> </ul>
事故ケガ		<ul style="list-style-type: none"> <li>フローチャートに基づき迅速に応急処置を行い、必要に応じ救急車の要請を行い、医療機関への引継ぎ、現場での救助協力を行う。</li> </ul>
情報漏洩		<ul style="list-style-type: none"> <li>事実調査を行い、漏洩あいた情報の抽出と分析を行い、影響範囲と特定</li> <li>関係者や市及び関係機関への報告、通知、公表を行います。</li> </ul>

③ 需要変動に伴う責任分担の考え方について

事前に定められたリスク分担の方針を基準とし、関係法令も踏まえ市との協議・確認を行いながら、誠実にその責任を果たしたいと考えています。

④ 保険によるリスクの最小化

損害賠償責任や、運営に関するリスクなど、広い業務を行う指定管理者に内包される様々なリスクに対応した『指定管理者総合賠償プラン』から必要な保障内容を選定・加入し、そのリスクの最小化を図ります。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

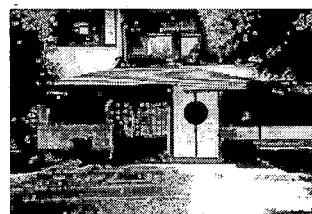
(1) 開館時間及び休館日の考え方

【開館時間及び休館日の取扱いについて】

① 開館時間の設定

当団体は、現指定管理期間においてプール施設の営業時間を午前10時から午前9時に繰り上げ、営業時間の拡大を図り、利便性の向上に努めてきました。この取り組みに対し、多くの利用者から現行の営業時間に満足しているとの回答を頂きました。

この結果を踏まえ、開館時間の設定に関しては、現在条例で定められる開館時間は施設の有効活用等を最大限に発揮しているものと判断し、現行通りの運営を提案いたします。



② 開館日（休館日）の設定

本施設は、昭和49年7月オープンから50年経過し、老朽化が進んでいます。現指定管理期間においても施設修繕等が必要な場合は市と協議を行い、臨時休館日を設定しております。令和5年度以降も劣化状況を的確に見極め修繕時期等を立案する計画とし、営業日数の変更提案はいたしません。（従来通りの休館日設定とします）

・千葉市中央コミュニティセンター

	開館時間	休館日
プール	9:00~21:00	年未年始 (12月29日~1月3日) 及び施設点検日
図書室	9:00~17:00 ※図書返却は、9:00~21:00	
その他 施設	9:00~21:00	

・松波分室

	開館時間	休館日
松波分室	9:00~17:15	年未年始 (12月29日~1月3日) 及び施設点検日

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

【利用料金の設定について】

・千葉市中央コミュニティセンター 諸室

施設	金額		時間区分
	2時間	1時間	
サークル室1~3	110円	50円	
サークル室4	70円	30円	
サークル室5	60円	30円	
サークル室6~7	160円	80円	
講習室1~5	330円	160円	9:00~11:00
集会室			
美術・視聴覚室	920円	460円	11:00~13:00
料理実習室1	680円	340円	13:00~15:00
料理実習室2	600円	300円	
和室	340円	170円	15:00~17:00
茶室1	500円	250円	
茶室2	280円	140円	19:00~21:00
語学練習室	620円	310円	
多目的室	330円	160円	
ホール	1,020円	510円	
音楽室1	360円	180円	
音楽室2	680円	340円	

※当日に限り、超過利用可

※サークル登録団体の構成員（障害手帳、療育手帳、精神福祉手帳）5割を超えた場合は、減免対象となります。

・千葉市中央コミュニティセンター 体育施設利用料金

プール	通常期（9~6月）		夏期（7・8月）	
	料金 （2時間）	超過 （1時間）	料金 （2時間）	超過 （1時間）
一般	300円	150円	220円	110円
中・高生	200円	100円	100円	50円
小学生以下	100円	50円	70円	30円
65歳以上	240円	150円	180円	110円

※サークル登録団体の構成員（障害手帳、療育手帳、精神福祉手帳）5割を超えた場合は、減免対象となります。

プール	回数券 (11回利用分)		回数券 (10回利用分)	
	通常期 (9~6月)	夏期 (7・8月)	通常期 (9~6月)	夏期 (7・8月)
一般	3,000円	2,200円	対象外	
中・高生	2,000円	1,000円		
小学生以下	1,000円	700円		
65歳以上	対象外		2,400円	1,800円

※2枠で1回 (2時間) 使用可能。1枠で超過 (1時間) 利用可能となります。  
 ※65歳以上は、1枠で1回 (2時間) 使用可能となります。割引はなしとなります。  
 超過時は減免対象外となります。(一般料金)

プール	パスポート		
	1ヶ月	6ヶ月	12ヶ月
一般	3,000円	15,000円	27,000円
中・高生	2,000円	10,000円	18,000円
小学生以下	1,000円	5,000円	9,000円

・松波分室

施設	金額		時間区分
	2時間	1時間	
和室1	80円	40円	9:00~11:00
和室2	200円	100円	
和室3	60円	30円	11:00~13:00
茶室	170円	80円	13:00~15:00
会議室	80円	40円	15:00~17:00

※当日に限り、超過利用可  
 ※サークル登録団体の構成員 (障害手帳、療育手帳、精神福祉手帳) 5割を超えた場合は、減免対象となります。

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】

① 受付機能の向上（予約システムを熟知したスタッフの配置）

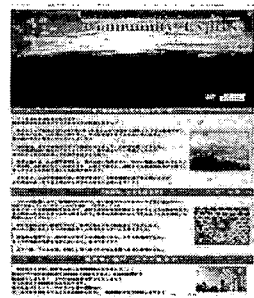
多様化する市民ニーズに対応するため、受付員には、ただの管理人・案内人ではない、コンシェルジュの機能を持たせ、予約システム熟知した者を配置します。

ソフトな対応で利用案内を行うとともに、市内の施設情報や効果的な運動方法まで健康に関するあらゆる相談に応えることのできるワンストップサービスを提供することで、施設の顔（千葉市の顔）としてのホスピタリティあふれたサービス提供を実現します。



② スタッフによる施設利用サポートの実施

当団体は、施設スタッフにより、施設利用状況に応じた施設巡回を定期的実施し、利用者の安全を確保します。また、状況に応じて各諸室使用時における資器材のセッティング補助業務を行い、施設利用者への安全指導と予約状況の調整を常に行い、円滑な施設運営を実現します。



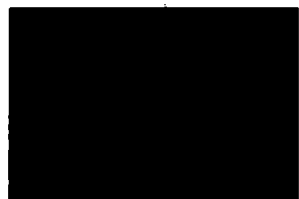
③ コミセン通信の発行

施設の情報発信手段の一つとして毎月「コミセン通信」を発行します。教室やイベントのお知らせから、営業情報のご案内、そして、スタッフの近況など市民が楽しめるあらゆる情報を定期的に情報発信していきます。

④ 地域・利用団体・運営協議会等との連携事業の展開

誰もが気軽に利用できる環境を整えるとともに、趣味づくり支援や学びの場を積極的に提供し、世代を問わず市民が「つながる」きっかけづくりに寄与して参ります。「誰もが」参加できる場、そして市民が「つながる」場を創出するためには、多様化した市民のニーズを的確に捉えることが重要であると共にセンター運営協議会や利用団体等との連携が必要不可欠であると考えております。

施設利用団体による発表会や体験会、年齢を問わず楽しむことのできる教室・イベントの実施等、「目指す姿」に掲げられている「協働」や「支えあい」といった観点をふまえ、連携事業を積極的に展開してまいります。



工作イベント



ボッチャ体験

⑤ 子どもの居場所づくりへの取組み

前日までの段階で、予約の入っていない施設の一部を利用し、子どもたちの「学びの場」や「遊びの場」として開放します。

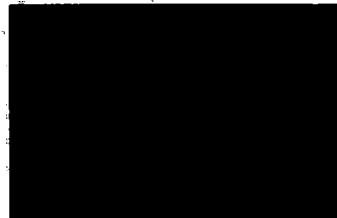


⑥ ワンポイントレッスン（無料体験教室）の実施

新規利用者の獲得と、リピーター化による定着率の向上を目指して、スタッフによる定期的なワンポイントレッスン（無料体験教室）を実施します。

実施に際しては場内の利用状況に配慮し、混雑時には、予定時間であっても実施を取りやめるなど、一般利用者に影響の出ない運営を心掛けます。

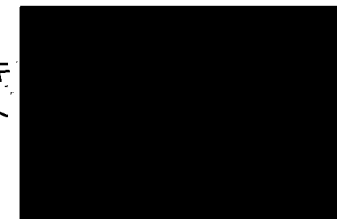
これらサービスプログラムを導入にして、（前述する）様々な自主事業に利用者呼び込み、いきいきとした市民生活の実現に貢献したいと考えます。



⑦ 図書室機能の充実

中央コミュニティセンター内にある図書室のサービス向上策として、おすすめコーナー設置や当団体の推薦図書や新刊図書などの告知を行います。また、ロビーの設置している新聞を発行日から2日後に図書室に移動し、バックナンバーとして3ヶ月間保管し、閲覧が可能な状態にしています。

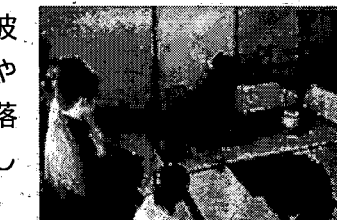
また、人を通して本を知る。本を通して人を知る」をキャッチコピーに、本の紹介コミュニケーションイベント「ビブリオバトル」を開催します。



⑧ 日本文化体験

閑静な住宅街にある松波分室の地域特性を活かし、松波地域の皆様や施設利用者の方を対象にした「お茶会」や「折り紙教室」の実施、また地域団体と連携し「講談・落語」や「読み聞かせ」のイベント等を参加費無料で開催してきました。

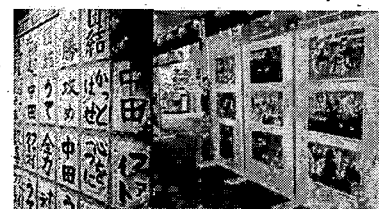
また、建物の玄関先等に季節を感じさせる「花」や「置き物」等、おいて、利用者の方に楽しんで頂けかるようにしています。



⑨ 団体作品物の展示

本施設で活動している団体の作品（絵画・習字等）の展示スペースを作成し、常時展示を致します。

サークル活動の発表の場を設けることで各団体の活動促進を図るだけでなく、各団体の活動内容を知ることによって団体同士の交流の活性化にもつながります。

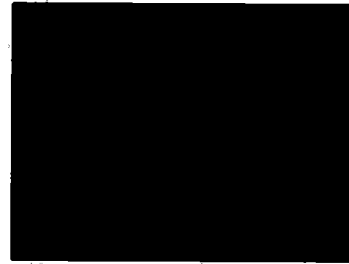


### ⑩ ふれあい親子サロン

地域住民が身近な場所で気軽に集まり、ふれあいを通じて、仲間づくりの拠点となるふれあい親子サロンを提供いたします。

さらに、子育て中の親子だけでなく、高齢者や障がいのある方、多世代での交流などの活動も行い、地域コミュニティを形成いたします。

ふれあい親子サロンの活動としては、子育て中の親子を対象に読み聞かせ、ゲーム、お母さん同士の情報交換、先輩お母さんによる育児相談などを実施、軽い体操、工作（手芸等）、お茶を飲みながらのおしゃべり、昔おもちゃ遊びを実施し、「気軽に」「無理なく」「楽しく」「自由に」に参加できるサロンとします。



### ⑪ 食品ロス問題への取り組み（フードバンク活動）

フードバンクとは、食品製造業者や農家、家庭などから、まだ食べられるのに捨てられてしまう食品の寄付を受け、食べ物に困っている方、福祉施設などに無償で提供する活動やその活動を行う団体を言います。

現在日本では、年間643万トンもの食品がまだ食べられるにもかかわらず捨てられており、食品ロスに対する関心は年々高まっております。



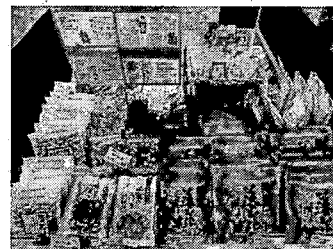
そこで当団体は食品ロス問題への取り組みとして、千葉県に登録しているフードバンク団体である「フードバンクちば」のご協力の下、市民の方が家庭にお持ちの廃棄予定の食品などを集め、「フードバンクちば」にお届けする「フードドライブ」活動を実施致します。フードドライブにてお届けした食品は福祉施設などに寄付されます。

フードバンク活動を通じて、消費者は食べ物の食べ物を無駄にしない意識の醸成とゴミの削減に貢献することができ、事業者は食料資源の有効活用とゴミ処理費用の削減につながります。そしてなにより食べ物に困っている方々が安心して健康的な生活を送ることができる環境づくりをサポートすることで、地域福祉を推進することができます。

### ⑫ 物販の実施

水泳用品を中心に施設を利用する上で、必要な品を販売し利用者の活動支援を行っております。

また、ご許可を頂ければ、千葉商工会議所や千葉市観光協会協力のもと、千葉市特産品のPR活動や販売を検討しております。中央コミュニティセンターから千葉市の魅力を発信していきます。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

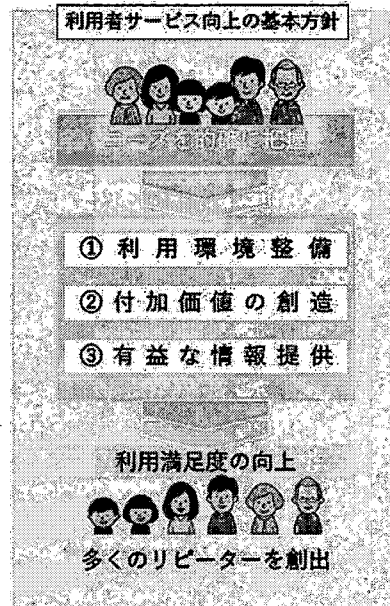
(4) 施設の利用促進の方策

【利用促進のための具体的方策について】

多くの地域住民に喜ばれ、より多くの市民に利用してもらい、市民の生涯を通じたスポーツ・文化活動の活性化と豊かな生活の実現に少しでも寄与できるよう、利用者満足度の高い運営を行い、本施設を「市民に愛される施設」といたします。

利用者満足度の高い運営を行うために特に重要なことは、実際に「利用者が何を望んでいるのか」を把握したうえでサービス向上施策を講じることでありと認識しております。この認識のもと、利用者の要望をまんべんなく反映した具体策（サービス向上策）を以下の3要素で検討します。

- ① 「利用者の利便性を向上させるサービス」
- ② 「付加価値性の高いサービス」
- ③ 「利用者に有益な情報を提供するサービス」



これらを適切な時期、ボリュームで提供することで利用者の満足度を高め、多くの人々が何度も訪れる施設を作ります。なお、新たなサービス提供や各種システムの変更を行うにあたっては、施設の設置目的や各種条例内容の範囲に抵触しないよう留意するとともに、必ず千葉市と協議を行い、承認を得た上で実行するものとします。

① 誰もが楽しめる多種多様な生涯スポーツ・文化プログラムの提供

◆生活習慣病予防のためのスポーツ活動（健康づくり事業）

内臓脂肪型肥満に着目した保健指導の事業実施が義務付けられた中で、健康相談やエクササイズの提供等にて、生活習慣病予防のための活動を推進してきました。

◆高齢者の健康づくり・介護予防のためのスポーツ活動（生きがいづくり事業）

千葉市の高齢化比率（65歳以上）は22.3%となっております。高齢者が充実した潤いのある生活を送るために、世代を超えたプログラムを企画し、高齢者の健康づくりのためのスポーツ活動の強化とコミュニティの活性化を目指します。

◆子供の体力・居場所づくりの場としてのスポーツの提供（子ども育成事業）

少子化の進行や都市化に伴う商業地の増加により、子どもが安全に遊べる場所は年々減少しており、子供たちが安全に過ごせる環境の整備が重要視されています。

スポーツに親しむ機会の減少は、子供の体力低下にも大きく影響を与えています。子供運動教室・親子参加型の企画の実施等、子供向けのスポーツ活動の強化にも目を向けていきます。

◆無料体験教室の開催（運動に触れるきっかけづくりの提供）

新規利用者の獲得とリピーター化による定着率の向上を目指して、スタッフによる定期的なワンポイントレッスン（無料体験教室）を実施します。上記のサービスプログラムを展開して、様々な自主事業に利用者呼び込み、利用者自身が自発的に施設へ足を運びきっかけづくりに貢献いたします。

② 利便性を向上させ、繰り返し訪れることができる施設の提供

◆公衆無線LAN環境の整備

ノートパソコンやスマートフォンの急速な普及に伴い、スポーツ・文化の世界においてもインターネットからの情報収集は一般的なものとなっています。

館内にWi-Fi（無線LANによるネット接続サービス）を整備し、リアルタイムな情報収集のできる環境を整えます。



◆レンタルの充実・ノーマライゼーションへの取組み

現指定管理者として、手ぶらで来館しても楽しめる環境を整えるため、運動用品のレンタルの充実、CDデッキや扇風機やスクリーン等の貸出備品の充実を行い、顧客満足度の向上に努めてきました。

今後も品目を増やし、利便性を感じていただくよう努めるとともに、子育て世代の父母に配慮したキッズコーナーの設置や、車椅子利用者に対応した用具類の配置、など、ノーマライゼーション活動も積極的に推進しています。

<p><b>貸出備品の充実</b> 利用者より要望の多い、ドライヤーやスクリーンの貸出を行います。また、水着専用脱水機や諸室にホワイトボードや扇風機の常設します。</p>	
<p><b>諸室の多目的な活用</b> 「サークル室5」を図書室の利用者を対象に無料開放しています。学習室としても活用できます。また、既存のロッカーの老朽化に伴い、新たなロッカーの入替を実施しました。</p>	

◆施設的美観保持

利用者が快く来館できるよう、施設的美観保持に努め、これまで多くの方々からご好評をいただいております。今後は、季節に応じた利用者参加型による施設の景観づくりに努めます。

<p>中央コミュニティセンター</p> <p>お客様参加型の展示会の実施</p>	<p>松波分室</p> <p>季節に応じた植物、創作品等の設置</p>
--	-------------------------------------



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

【利用者の要望の反映に対する考え方と具体的方策】

利用者からの意見・要望は、施設の質を高める「情報の宝庫」であるという認識のもと、利用者の生の声を聞き、その要望（ニーズ・ウオント）を蓄積・共有して迅速な対応をとることが大切だと考えています。

利用者からの意見や要望の把握・実現の活動を、CS（利用者の満足度）向上活動の一環と捉え、その満足度を向上させるために最大限の努力をします。毎日「管理運営ミーティング」を実施し、収集した情報をミーティングに反映させ、管理運営方法の検討や見直しを行うことで利用者のサービス向上を図ります。

市民の意見に積極的に耳を傾けることで、より良い施設を作り上げると同時に、市民の施設運営に対する信頼感や満足を獲得していこうと考えております。

① 意見・要望（ニーズ）把握の具体策

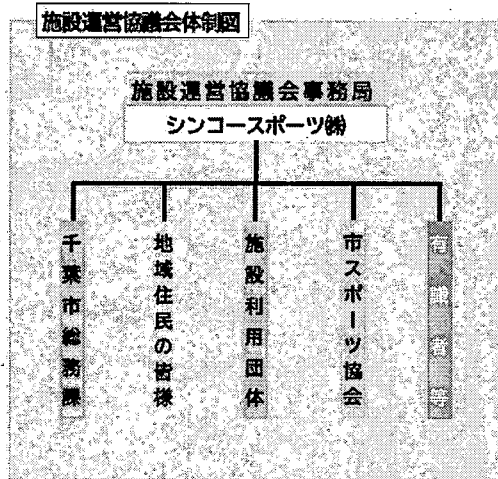
No.	ニーズの収集方法	ニーズの把握内容
1	利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常巡回の利用者とのコミュニケーションの中で、利用者ニーズを把握し、「利用者意見ノート」に記録し反映します。</li> <li>・ 利用頻度の高い利用者から、意見を聞く機会を設け、ニーズを把握します。</li> <li>・ 窓口や電話、FAX、メール等に直接寄せられる利用者の要望、苦情受け付け、利用者の意見を聞き、ニーズを把握します。</li> </ul>
2	ご意見カード（3色カード）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 直接スタッフに申し出があったご意見は、効率的な検討・対応ができるよう、その内容ごとに3色のカード（赤＝クレーム、青＝お褒めの言葉、白＝その他）に分類します。</li> </ul>
3	一言ボックス（ご意見箱）設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者が直接では言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、施設へ「一言ボックス（ご意見箱）」をロビーに設置します。週に一度その意見にスタッフが回答します。</li> </ul>
4	ヒアリング・アンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者のニーズや満足度などを把握するために直接ヒアリングを行います。</li> <li>・ 自主事業の教室やイベントを行った際には、アンケートを実施し、その事業に対する利用者の感想を聞く場を設けます。</li> </ul>
5	類似施設調査によるニーズ把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当団体が運営する類似施設での「運営・利用・自主事業状況」等を調査検討し、経年変化による陳腐化・マンネリ化防止への対応策を検討いたします。</li> <li>・ 市内や近隣類似施設の運営状況も調査検討し、地域のニーズに敏感に対応します。</li> </ul>
6	各種メディアからのニーズ情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設利用者からのニーズだけではなく、書籍・雑誌・新聞・研究調査・インターネット等を通じて、社会一般のニーズや先端的なニーズを把握します。</li> <li>・ ネットの検索サイトを活用し、施設に関する記述を定期的にチェックし、利用者のニーズを把握します。</li> </ul>

## ② 施設運営協議会の設置・開催

本施設の効用を最大化させ、スポーツ・レクリエーションの振興と地域の発展・発展をより高めて行くために、より直接的な市民の意見反映の場として、千葉市・利用者・地域住民・関連団体・指定管理者等による「施設運営協議会」の設置を提案致します。

運営協議協議会においては地域・団体の代表やより率直な意見・要望を受け付け、協議された検討事項を積極的に施設運営に反映させていきます。

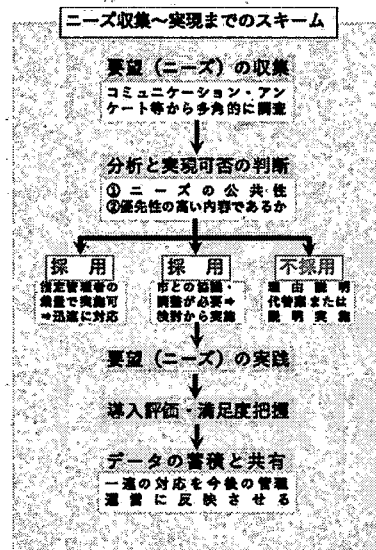
また、検討の経緯・結論の理由説明などを参加に明らかにしていく「ガラス張りの運営」を行うことで、市民に親しまれ・信頼される施設を目指していきます。



## ③ 要望の検討協議及びその反映の具体策

把握された利用者の意見・要望は、施設責任者を中心とした毎日の「管理運営ミーティング」で直ちに協議を行います。ミーティングでは、公平性・公共性が保たれ、設置目的に合致しているか判断した上で、要望の実現が可能どうかを協議します。また多種多様のニーズを分析、シミュレーションを行うことで実現した時のメリット・デメリットを把握し、実現性が高いものなのかを見極めます。

協議の結果、実現性が高いと判断したニーズは、施設掲示板等に実施日を明確に公表し、迅速に準備に取り掛かります。また不採用となった意見・要望等についても、分析結果と理由を公表し、利用者への説明責任を果たします。さらに実現した要望への評価と満足度の調査を行い、そのデータを公表・蓄積し今後の運営に反映させます。

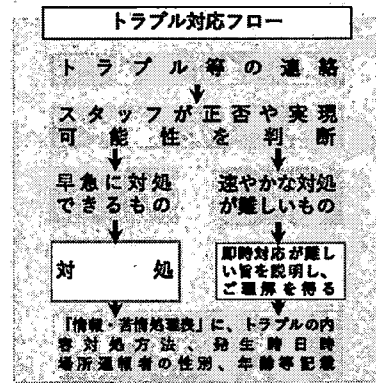


### 【利用者等の苦情等があった場合の対処方法】

#### ① マニュアルに基づいた対応と改善

不幸にもトラブルが起きてしまった時に、最も大切なことは、「迅速な対応」「誠実な反応」「明確な説明」及び、「速やかな市への報告」であるということを経験の中で学んできました。

トラブルの対応体制（責任者・対応者等）を定め、連絡系統や責任の所在を明確にすることで、統率のとれた即応性のある対応を取るとともに、伝達ミスによる二重トラブルの発生を防止します。



実際のトラブルの対処時には「トラブル対応マニュアル」に基づく対応を行います。  
 また、同じトラブルを引き起こさないように「苦情処理一覧表」を作成し、データを共有化することにより再発の防止を図ります。

利用者の苦情や不満への対応を、問題解決への活動としてだけでなくCS（利用者満足度向上）活動の一環ととらえ、その満足度を向上させるために最大限の努力をいたします。市民の苦情・不満に積極的に耳をかたむけることで、より良い施設をつくりあげると同時に、（その姿勢によって）当団体に対する信頼感や満足を獲得していこうと考えております。そのために、日常のコミュニケーションから得られる利用者の声（苦情）を常に取り入れながら、施設の管理運営における改善・改革を推進してゆきます。

管理者のトラブル対応に対する利用者の満足・不満足の心理的推移が、施設運営への評価に大きな影響を与えることがわかっています。

当団体では、トラブルが発生してしまった際にはその対応を後回しや蔑ろには決してせず、即座にそして誠実に向かい合うことで、早期解決を図ると共に、伝達ミスや利用者感情の逆撫でなどによる新たな苦情の発生を防止します。

## ② トラブル・苦情対応委員会

苦情の対応にあたっては迅速・適切に行うため苦情対応責任者を配置します（業務責任者）。苦情対応責任者は右記項目を主な職務とし、苦情受付担当者（副責任者）への指示及び連携をとりながら苦情への対応を行います。

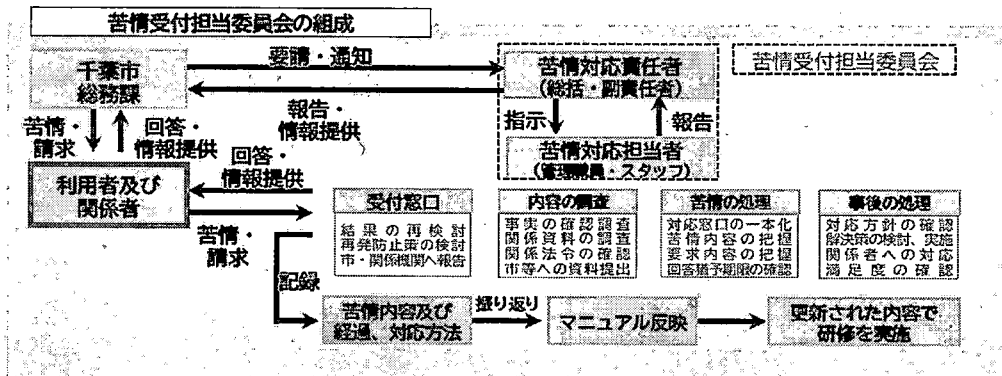
### <苦情対応責任者の役割>

- ・ 日常からの準備を指示、監督。
- ・ 苦情に対し誠意を尽くして話し合いに望み、円滑・円満な解決を図る。
- ・ 千葉市や関係者との連絡調整、苦情担当委員会の設置、運営を行う。
- ・ 苦情受付対応マニュアル及びスタッフへの研修を指示・監修する。

苦情受付担当者（副責任者）は、苦情対応責任者からの指示のもと、利用者又はその関係者からの苦情の受付、苦情内容及び利用者の意向の確認と記録、受け付けた苦情及びその改善状況の報告を行います。

また、苦情受付担当委員会は、苦情対応責任者、苦情受付担当者及びその他関係スタッフで構成し、責任者が必要に応じ設置します。苦情対応方法等について協議するとともに、経過や結果の周知を行い、再発の防止を図ります。

全スタッフが実際の苦情に対し適切に対応するために、「トラブル対応マニュアル」に従いロールプレイングを中心とした実務研修を定期的実施しています。また実際の苦情が発生した場合は、その内容や対応方法についての臨時研修を適時実施し、更なる対応能力の向上に努めます。



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

【市からの事業実施受託業務について】

① 事業実施の基本的な考え方

市からの事業実施受託業務は、「コミュニティまつり」、「スポーツ施設の無料利用」、「絵本の読み聞かせ、おはなし会等の実施」の3つの事業があり、当施設の設置目的、ビジョン・ミッション等を踏まえ、市民のコミュニティ活動を促進できる事業を計画します。

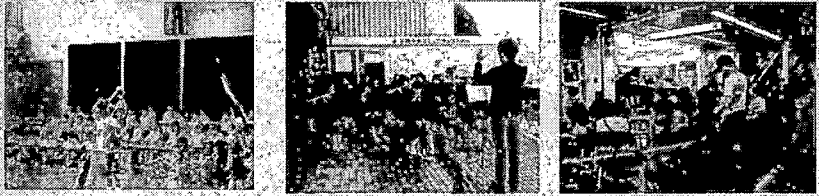
<p>コミュニティまつり</p>	<p>「コミュニティまつり」は、サークルの日ごろの活動・研究成果等を発表することにより、コミュニティの輪を広げるとともに、市民の自主的な活動を推進することを目的とし、地域の自主的な発想の中で各種展示・発表、模擬店、イベント等を実施し多くの地域住民の参加を促進します。</p>
<p>スポーツ施設の無料開放</p>	<p>こどもの日、スポーツの日の各1日と、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日はスポーツ施設の個人使用を無料で開放します。市民の日が土曜日又は日曜日の場合は、直近の金曜日を含めた3日間実施します。 また、毎週土曜日のプールの利用について、市内に在住、在学の小・中学生より千葉市教育委員会発行のふれあいパスポートの提示があれば利用料金を無料とします。</p>
<p>絵本の読み聞かせ おはなし会等の実施</p>	<p>千葉市子ども読書活動推進計画に基づき、子どもの自主的な読書活動を推進するため、絵本の読み聞かせ、おはなし会等を年4回以上実施します。</p>

② 指定管理期間中の具体的な事業内容

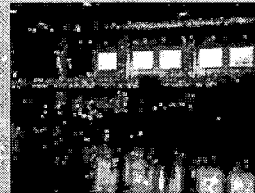
・コミュニティまつり

現指定管理者として、令和元年度に実施したコミュニティまつりにおいて、1日で3,900名を超える来館があり、大変ご好評をいただいております。

今後も毎年1月に実行委員会を立ち上げ、事業の計画を立案し、6月頃からは協力団体等との調整を図り、準備を進めます。また、市制日よりへの広告掲載や近隣の幼稚園・保育園・小中学校への案内等のパンフレットを配布し、多くの市民の参加を促します。

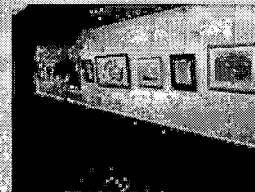
<p>演奏会 発表会</p>	
<p>市内の幼稚園、保育園や中学校の生徒による演奏や合唱の実施</p>	

レッスン  
体験会



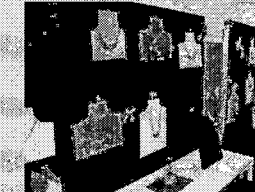
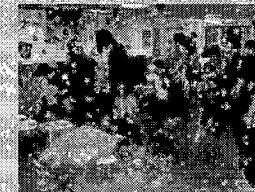
ダンスや舞踊等の体験会や、もの作り（料理教室）の実施  
※シンコースポーツオリジナル運動プログラム体験会実施予定

展示会



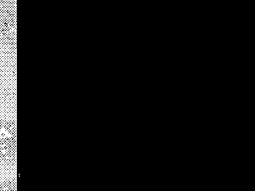
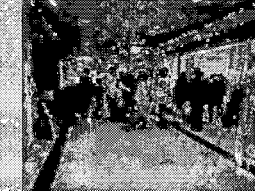
サークル団体協力のもと、絵画や工芸品の展示会実施

販売会



サークル団体協力のもと、縁日や産直市、飲食物の販売  
※千葉県の特産品の販売予定

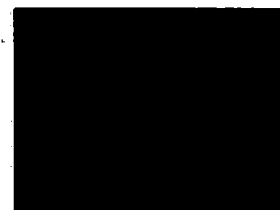
その他



抽選会や教室参加者による発表会の実施

・スポーツ施設の無料開放

こどもの日、スポーツの日の各1日と、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日はプール施設の個人使用を無料で開放します。令和3年度は、926名の利用がございました。



・絵本の読み聞かせ、おはなし会の実施

「絵ほんの読み聞かせ」の他にも、子どもたちが飽きないようにレクリエーションを交えながら行います。現指定管理者として、現在のお話し会では、参加した子どもや保護者からも大変の好評の声を頂いており、参加者数も年々増えております。令和3年度は、37名の参加がございました。7月、8月、11月、3月の計4回を計画しております。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

【各施設の稼働率目標】		
成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標
① 施設稼働率 (中央CC諸室)	令和5年度 45%	43%以上 (令和6年度)
	令和6年度 45%	
② 施設稼働率 (松波分室 諸室)	令和5年度 54%	52%以上 (指定期間最終年度)
	令和6年度 54%	
	令和7年度 54%	
③ 施設利用者数 (プール)	令和5年度 68,491人	68,000人以上 (令和6年度)
	令和6年度 68,491人	

【数値目標を達成するための具体的方策】

施設利用の向上を図るには、様々な視点から対策を講じる必要性があると当団体は考えます。折込チラシやSNSの活用、市報掲載、HP開設、市内で活動する団体へアプローチし活動の拠点として本施設を利用して頂く事や定期的にイベントを開催することで来場機会を増やし、施設利用向上につなげていくことを考えています。

当団体は、あらゆる手段を用いて施設のPR 活動を行い、施設利用の向上を図っていき、「あの施設行ってみたい!!いきたい!」と思って頂ける、施設を目指します。

広報手段	対象世代	各広報手段のメリット
パンフレット チラシ配布	全世代	施設に初めて訪れる方向けに配布し施設の概要を知って頂けます。 また、近隣の商業施設等に配布することで他施設からの流入を図ることができます。
折込による配布	全世代	直接、折込することであらゆる世代に周知を図ることができます。
施設HP活用	全世代	HPを活用することで、施設情報を幅広く周知することができます。
Google マイビジネス	10~50代	Googleマイビジネスを登録することでGoogleマップからも情報が取得可能となります。
Twitter等のSNS	10~40代	若者に欠かせないツールであるSNSで情報を発信することで若年層の来館を促します。
YouTube広告の 活用	10~50代	YouTube広告は、ユーザー情報を基に広告を出すため、効率的に対象者へ告知することができます。

・位置情報（GPS）マーケティングの活用による効果的な事業展開

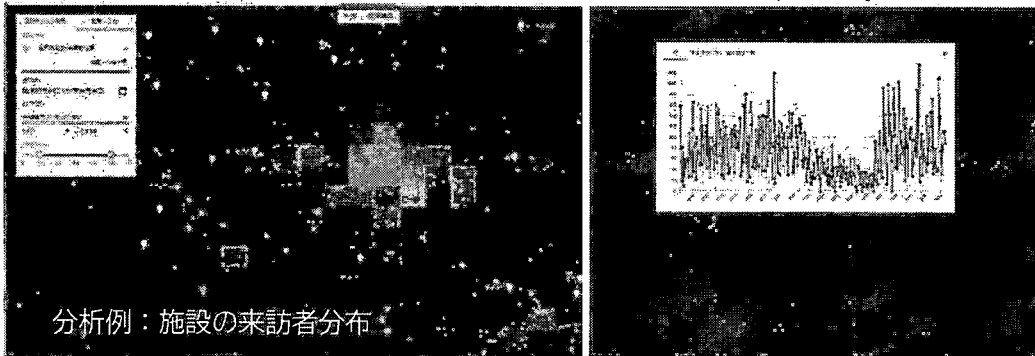
株式会社データワイズ提供のDatawise Area Marketer を本施設の運営に活用し、利用者ニーズ調査のため日々のコミュニケーションや施設アンケート等を活用してまいりました。この手法では施設来訪者の更なる要望については分析を行うことが出来ましたが、未利用者等については類似した施設の事例から推定し事業を計画する等、その手段が限られたものとなっております。

本施設におけるニーズ調査にあたってはこれまで現指定管理者としてのノウハウに加えてNTT ドコモが保有する8,000万人以上のdポイント会員、1,000万ダウンロードを超える同ポイントクラブアプリデータから集められたGPSデータを(株)データワイズから提供を受け、事業の実施時間や対象・広告ターゲットエリアの選定等、運営に取り入れてまいります。（個人は一切特定できないデータとなっております）本ツールの主な機能として、位置情報から得られた結果より国勢調査等を加味して補正を行い特定の場所における期間（時間帯）の人流を示すものです。

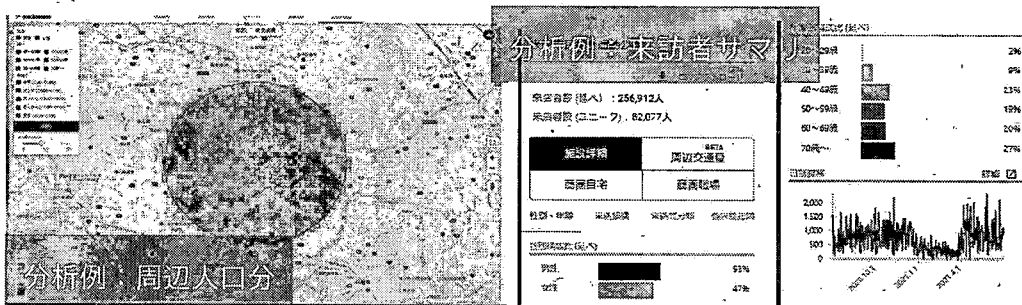
主な機能として

1. 来館者がどの地域から来ているか（在住・在勤）
2. 来館者の各比率（来館地域の割合・在住者/在勤者の割合・男女比・年齢層）
3. 近隣施設訪問の有無（例：駅/駐車場利用を指定すれば交通手段の調査となる等）
4. 周辺地域の交通量実態（車両・徒歩）
5. 一定半径の指定（最大10km）の指定による時間帯別人口（比率ごと）を算出といったものがあります。

当団体においては、これら結果を整理したうえで市と共有することも想定しており、広場や公園等カウント自体が困難な場所の分析によるエリア活用や周辺地域の来訪者数についての分析が本施設を中心としたまちづくりにも利用できるのではないかと考えております。



分析例：施設の来訪者分布



分析例：周辺人口分

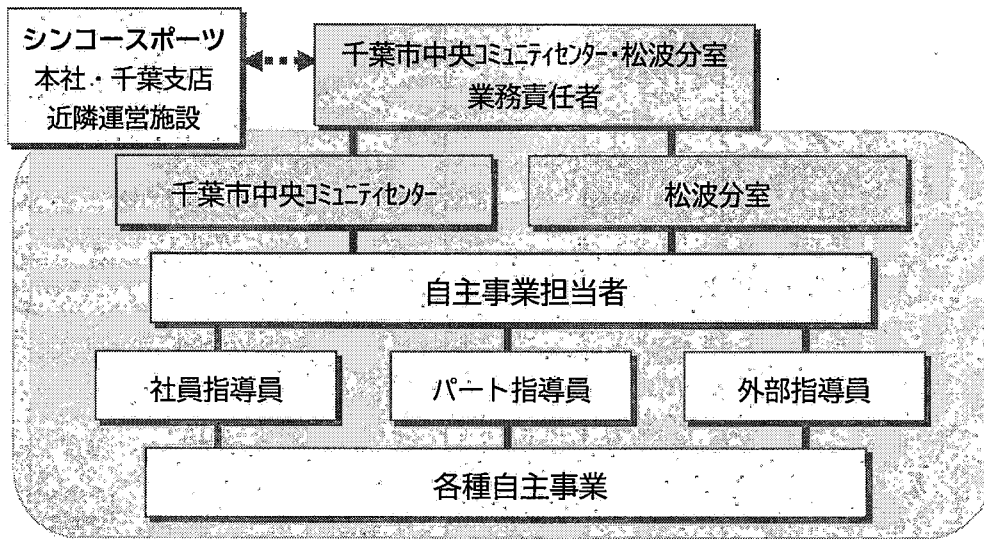
4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(8) 自主事業の効果的な実施		
【自主事業に関する基本方針】		
<p>当団体は、スポーツfor all (誰でも行えるスポーツ)、スポーツfor everyone (ひとりひとりへ届くスポーツ) の掛声のもと、市民のあらゆるライフステージにおいてスポーツを身近なものとし、「①する・②まなぶ・③ささえる」各活動を支援し、誰もが、いつでも、どこでも いつまでも) いきいきとした生活をおくることができる社会の実現を目指すため、様々な事業を展開いたします。</p>		
スポーツ健康	① 乳幼児層	親子のふれあいや身体を動かす楽しみを知るためのレクリエーション活動として。
	② 若年層	身体形成や体力向上。チームプレーの重要性を学ぶことのできる活動として。
	③ 成人層	健康増進やストレスの発散、明日への活力となるようなスポーツ活動として。
	④ 中・高齢者	生活習慣病や介護の予防、日々の楽しい日課となるような無理のない運動として。
	⑤ 障害者	スポーツfor everyoneの理念のもと一人ひとりにあった運動に親しむ活動として。
	⑥ 全ての世代	老若男女全てが分け隔てなく共に楽しみ、協力し合える市民形成活動として。
生きがいづくり	① 豊富なジャンル	現在施設を利用している利用者・サークルや、近隣類似施設との情報交換を通じて、ジャンル豊富な活動を体験。
	② 新しい自分	生活習慣や自分を変化させたい方々への「きっかけ」となる場所。過去を振り返ったとき「あのきっかけがあったからだ」と思える場を提供。
	③ 素敵な仲間	年齢・性別等に関わらず参加でき、みんなで共有する時間を通じて交友関係を広げることのできる場を提供。
地域交流	① 人の育成	地域に根付いた様々な教室やイベントを通じて地域社会に感心を持ち、自ら積極的に行動できる人材育成。
	② コミュニティの場	スポーツ・レクリエーションをキーワードに、地域を越えた交流や親子のコミュニケーションが生まれる場を提供し、施設の活性化を図る。
物販等	① いこいの空間	心や体のリフレッシュ空間の提供やスポーツ関連用品等の販売をし、市民の生活に密着した憩いの空間を提供。
	② なじみのお店	地産地消を原則とした仕入れ、利用者の嗜好に販売品目を充実させ、地域利用の方には行きつけの1つとして。



【自主事業の実施体制について】

① 体制図



② 専門職員の配置

自主事業を実施するにあたり社員及びパートの指導員が持つ資格に加え、外部指導員においても、有資格者による指導を実施し、サービスの質の確保に努めます。

資格	人数	配置方法
全日本剣道連盟公認	1名	教室指導員
社会体育指導員上級	1名	
健康運動指導士	1名	
介護予防指導員	1名	
書道指導員	1名	
華道・茶道指導員	1名	

③ 緊急時の対応

指導時において、急病人や転倒が発生した場合は、被害者の救護・救急車の要請を行うなど、被害者の救護を最優先に行います。また、被害者のプライバシーについても配慮し、救護活動をする上で知りえた個人情報の保護に努めます。

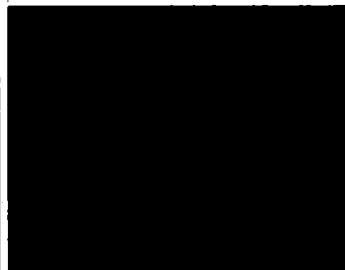
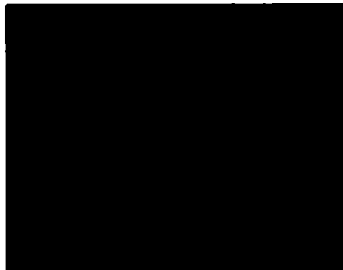
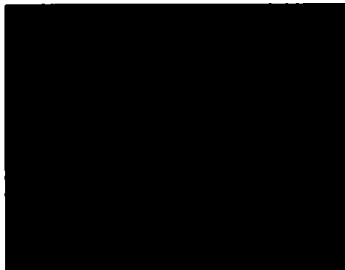
当団体は、有事の際にも適切な救命処置が取れるよう、施設に従事するスタッフに対し、救命救急法・AED取扱い等不測の事態に備えての研修を実施しています。



【自主事業の実施計画について】

事業内容	場所	対象者	回数/年	料金/回	定員
成人水泳教室1・2	プール	大人	40回	600円	各15名
	各泳法のテーマを決め、練習内容を段階的に進めながら技術を習得して行く教室です。				
のびのびヨガ・ ととのえヨガ	ホール	大人	40回	600円	各15名
	ヨガの基本と応用をマスターするクラスで健康増進を図ります。				
健康体操	ホール	大人	40回	600円	各15名
	主に高齢者を対象にしたクラスで、体操等で筋力アップ等の基礎体力向上を目指します。				
水中歩行運動	プール	大人	40回	500円	各15名
	水の抵抗や水圧等を利用した水中運動を実施し、筋力アップ等の基礎体力向上を目指します。				
幼児水泳教室	プール	子ども	11回×3期 5回×1期	950円	各15名
	集団行動でのルールやマナー、協調性を養いながら、水泳の基本習得を目指します。(水・金・土に実施)				
児童水泳教室	プール	子ども	11回×3期	1,000円	各20名
	子どもの泳力に応じたクラス分けを行い、泳力の向上を目指します。(水・金・土に実施)				
レベルアップ幼児・ 児童水泳教室	プール	子ども	5回×2期	1,000円	各20名
	短期間で、子どもの泳力の向上を目指して行くクラスです。				
エイジレスリセット ボディ	ホール	大人	40回	500円	各15名
	身体の体幹部や骨盤等中心した運動等を行い、ボディバランスを整えるクラスです。				
かけっこわんぱく 体操	ホール	大人	39回	500円	各15名
	集団行動やマナー、協調性を養いながら、子ども運動神経の発達と向上させていくクラスです。				
フラダンス教室	ホール	大人	10回×3期	500円	各15名
	フラダンスの基礎や楽しさを学んでいきます。				
アクアビクス	プール	大人	40回	500円	各15名
	水の抵抗や水圧等を利用した水中運動を実施し、筋力アップ等の基礎体力向上を目指します。				
物販販売&レンタル 用品	中央 CC	全般	通年	—	—
	スポーツ施設をご利用の際、手ぶらで来館しても必要品を揃えられる環境を整え、利用者サービスの向上を図ります。				

事業内容	場所	対象者	回数/年	料金/回	定員
サークル室5 無料開放	諸室	全般	通年	—	3名
	図書室の利用の方で読書や勉強名で利用したい火に方に無料サービスします。				
プールロッカー免除	プール	全般	通年	0円	—
	障害手帳や療育手帳、ミライロ ID(付き添いの方1名迄)の方を対象にプールロッカーを免除します。				
キッズダンス・ ジュニアダンス	ホール	子ども	10回×3期	600円 700円	各15名
	ダンスの技術を身に着けながら、集団行動やマナー、協調性を養い、子ども運動神経(リズム感や表現力)の発達と向上させていくクラスです。				
コピーサービス	受付	全般	通年	10・50・ 80円	—
	利用者の方のサービスの一環として実施します。				



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】

① 中央コミュニティセンター諸室

区分	令和5年度	令和6年度
集会室	310,000	310,000
サークル室1	107,000	107,000
サークル室2	142,000	142,000
サークル室3	152,000	152,000
サークル室4	66,000	66,000
サークル室5	136,000	136,000
サークル室6	196,000	196,000
サークル室7	141,000	141,000
講習室1	411,000	411,000
講習室2	373,000	373,000
講習室3	322,000	322,000
講習室4	319,000	319,000
講習室5	331,000	331,000
美術・視聴覚室	887,000	887,000
料理実習室1	141,000	141,000
料理実習室2	32,000	32,000
和室	249,000	249,000
茶室1	257,000	257,000
茶室2	114,000	114,000
語学練習室	205,000	205,000
多目的室	223,000	223,000
ホール	1,012,000	1,012,000
音楽室1	553,000	553,000
音楽室2	945,000	945,000
還付額	-229,000	-229,000
合計	7,395,000	7,395,000

- 【方策】
- ・サークル室5の使用用途を図書室の利用者を対象に無料開放
  - ・一部の諸室でWi-Fiやモニター等の設置で利用促進
  - ・諸室の貸し出し備品の充実を図り、利用促進
  - ・サークル活動のサポートによる利用促進

② 中央コミュニティセンタースポーツ施設

区分		令和5年度	令和6年度
プール(個人)	一般	10,649,000	10,649,000
	中高生	519,000	519,000
	小学生以下	1,691,000	1,691,000
体育館(個人)	一般	200,000	
	中高生	100,000	
	小学生以下	49,000	
柔道場(個人)	一般	60,000	
	中高生	20,000	
	小学生以下	4,000	
剣道場(個人)	一般	60,000	
	中高生	5,000	
	小学生以下	1,000	
ロッカー使用料		750,000	750,000
合計		14,108,000	13,609,000

- 【方針】
- ・多彩な自主事業やイベント、ドライヤーや脱水機の設置で利便性の向上
  - ・障害者や高齢者(65歳以上減免対象)の積極的な受け入れ

③ 松波分室

区分	令和5年度	令和6年度	令和7年度
和室1	87,000	87,000	87,000
和室2	151,000	151,000	151,000
和室3	46,000	46,000	46,000
茶室	96,000	96,000	96,000
会議室	56,000	56,000	56,000
還付額	-9,000	-9,000	-9,000
合計	427,000	427,000	427,000

- 【方策】
- ・松波地域の皆様が気軽に参加出来る無料イベント等を実施
  - ・庭園や外観の美観保持

④ 自主事業

区分	令和5年度	令和6年度	令和7年度
中央CC	8,720,000	8,720,000	
松波分室			
合計	8,720,000	8,720,000	

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・算出根拠】

① 管理運営経費の見積り条件・算出根拠等

・中央コミュニティセンター

区 分	令和5年	令和6年
消耗品費	1,500,000	1,500,000
印刷製本費	130,000	130,000
新聞図書費	1,200,000	1,200,000
リース料	780,000	780,000
通信運搬費	275,000	275,000
保険料	200,000	200,000
研修費	65,000	65,000
旅費交通費	100,000	100,000
車両費	37,000	37,000
募集費	250,000	250,000
手数料	65,000	65,000
広告宣伝費	1,200,000	1,200,000
租税公課費	4,175,000	4,175,000
事業費	200,000	200,000
修繕費	1,100,000	1,100,000
外注費	790,000	790,000
一般管理費	6,152,000	6,152,000
合計	18,219,000	18,219,000

・松波分室

区 分	令和5年	令和6年	令和7年
消耗品費	100,000	100,000	500,000
光熱水費	550,000	550,000	550,000
通信運搬費	212,000	212,000	250,000
保険料			100,000
研修費			30,000
旅費交通費			50,000

区 分	令和5年	令和6年	令和7年
車両費			20,000
手数料			60,000
租税公課費	336,000	336,000	896,000
修繕費	200,000	200,000	600,000
外注費	881,000	881,000	1,061,000
一般管理費	1,053,000	1,053,000	1,257,000
合計	3,332,000	3,332,000	5,374,000

・総合（中央コミュニティセンターと松波分室）

区 分	令和5年	令和6年	令和7年
消耗品費	1,600,000	1,600,000	500,000
印刷製本費	130,000	130,000	
光熱水費	550,000	550,000	550,000
新聞図書費	1,200,000	1,200,000	
リース料	780,000	780,000	
通信運搬費	487,000	487,000	250,000
保険料	200,000	200,000	100,000
研修費	65,000	65,000	30,000
旅費交通費	100,000	100,000	50,000
車両費	37,000	37,000	20,000
募集費	250,000	250,000	
手数料	65,000	65,000	60,000
広告宣伝費	1,200,000	1,200,000	
租税公課費	4,511,000	4,511,000	896,000
事業費	200,000	200,000	
修繕費	1,300,000	1,300,000	600,000
外注費	1,671,000	1,671,000	1,257,000
一般管理費	7,205,000	7,205,000	1,061,000
合計	21,551,000	21,551,000	5,374,000

・積算根拠

区分	積算内容
消耗品費	施設管理用消耗品（事務用品、コピー費、薬品、清掃用品等他）
印刷製本費	コピー、リーフレット、チラシ等
新聞図書費	新聞3紙、週刊誌、書籍
水道光熱費	電気、上下水道
リース料	貴重品ボックス、券売機、コピー機、AED等のリース料
通信運搬費	インターネット、Wi-Fi、郵送費、電話等
保険料	施設賠償責任保険、運用履行保証保険
研修費	資格取得研修費
旅費交通費	現場間移動交通費
車両費	物販購入時の車両ガソリン代、駐車場代等
募集費	パートアルバイトスタッフ募集費
手数料	銀行振込、両替手数料等
広告宣伝費	ホームページ運用費、施設案内チラシ、パンフレット作製費
租税公課費	消費税、収入印紙等
事業費	コミュニティまつり、資材購入費等
修繕費	施設修繕費
外注費	機戒警備、消防設備点検、プール水質検査、施設管理業務費等
一般管理費	法人管理費等

② 管理運営経費に間接費を（ 含める・含めない ）

③ 管理運営経費に間接費を含める場合、間接費となる支出項目名、  
間接費の算出根拠・配賦基準

支出項目名	算出根拠	配賦基準
一般管理費 諸経費	収支計画に計上する間接経費には、指定管理業務の運営管理、品質管理に係る本部経費が含まれております。本部経費とは、経理に関する事項（入金・支払・納税・資金管理等）、総務に関する事項（契約・法務等）、人事に関する事項（労務・給与・福利厚生等）、その他（事業決裁システム関連等）が含まれており、施設の適正管理には必要経費であり、万全な体制で指定管理事業をサポートする体制とします。	事業総収入の約10%を基準としています。



6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成

【再委託、発注、調達を行う場合の相手先の考え方と地域連携】

① 市内業者の積極活用

当団体は第三者委託の選定や、物品調達の発注先を検討する際の基本的な考え方として“地産地消”を掲げております。「市内業者→準市内事業→市外業者」の順に発注選定要件の優先性を設け、運営上必要な業務や物品に関する発注を行うことにより、地域経済の活性化に貢献したいと考えております。

・現在まで当施設の管理業務・納入品における実績がある事業者については、管理経験上のノウハウ、危険予測・不具合箇所の見地、調達品における安定供給などの面を考慮して原則継続した発注を検討しています。より多くの市内事業者に参加してもらうためにも、定期的に各社より見積り等を募り、総合的に最もコストパフォーマンス（費用対効果）の高い事業者への発注を考えています。（VFMの考え方）

② 地域連携事業

地域社会との結びつきは指定管理者にとって極めて重要なことです。地域社会に根ざした活動を進める指定管理者でありたいとの願いから、積極的な連携と相互交流を深めていきたいと考えております。私たちが行う指定管理運営への理解を得るために、体育協会・利用団体・地域住民・学校関係施設、クラブチーム等との共同作業の実施や、地元企業・地元商店との協力関係、さらに他のスポーツ施設との連携で自主事業を開催するなど、地域住民との“パートナーシップ”を重要な要素と捉えた施設運営を行います。

・事業連携を図る主な団体

千葉市女性グループ連絡会	コーラス、折り紙、ダンス、ガラス工芸等
千葉市青年協議会	ダンス、太極拳、茶道等
千葉市ボランティアグループ連絡会	人形劇、お話し買い、手話ダンス等
千葉市高齢者学習団体連絡会	作品展示等
千葉市子ども会育成連絡会	コミュニティまつりでの発表
千葉市少年水泳連盟	水泳大会等
千葉市水泳協会	水泳レクリエーション等
千葉市柔道連盟	
千葉市剣道連盟	コミュニティまつりでの教室実施
千葉市スポーツチャンバラ協会	
フードバンクちば	フードドライブ事業
千葉市観光協会	
千葉商工会議所	特産品のPR活動・販売

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

【千葉市内に住所を有する者を雇用する職種】

① 市内雇用の基本的な考え方

当団体は、指定管理者の役割である「地域社会の活性化」に少しでも寄与できるように、本施設で働くスタッフの市民比率80%以上を目指しております（責任者以外）。

また、地域に密着した公の施設としての特色を活かし、雇用促進・市内定住化など地域生活の活性化に微力ながら応えたいと考えております。

施設のスタッフが市内在住者であることで、私たちは業務履行上多くのメリットを享受することになります。施設への愛着が生まれること、市内の情報発信が容易にできること、更に施設の認知度を高めることにつながります。さらに時間外の緊急時対応にも時間のロスなく駆けつけることができるなど多くのメリットが生まれます。

② 市内在住者の雇用状況

現在、当施設では、45名（下記表中32名と講師3名）、（地元雇用率77.8%）の市内在住者を雇用しています。地域への愛着の強いスタッフの採用、優れた人材の発掘と育成を推進し、地域一体となった運営基盤をより強化させていきたいと考えています。

No.	職種（職名）	No.	職種（職名）
2	副業務責任者	24	プール監視員
7	受付員	25	プール監視員
8	受付員	26	プール監視員
9	受付員	27	プール監視員
10	受付員	28	プール監視員
11	受付員	29	プール監視員
12	受付員	30	プール監視員
13	受付員	31	プール監視員
14	受付員	32	プール監視員
15	受付員	33	プール監視員
16	受付員	34	プール監視員
17	受付員	35	プール監視員
18	受付員	39	松波受付員
19	図書受付員	40	松波受付員
21	プール監視員		
22	プール監視員		
23	プール監視員		
24	プール監視員		

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

【障害者を雇用する職種】

① 受け入れ態勢の整備

障害者雇用に関しては、準備段階として労働環境・サポート体制を確立し、一時的な雇用ではなく、施設の従事者として長期就労ができるようなハード及びソフト面の整備を調査・実施していきます。ハード面の整備については、施設設備や形態の改善は費用負担や時間的な問題が大きく、現実的には困難であることも多く、また一般利用者への影響も考慮しなければなりません。施設改善を絶対条件とするのではなく、障害者本人が職場で困っていることに対し、他のスタッフが工夫して緩和していく姿勢が大切になると考えます。ソフト面の整備については現実的な対応として、一緒に従事するスタッフの理解を深めると同時に法律や制度の確認を実施します。

② 障害者に向けた配慮

「ハートビル法」や「交通バリアフリー法」、「ユニバーサルデザイン手法による設計指針」の策定など、障害者や高齢者の社会活動への参加を支援する制度が整ってきております。その一方で、近隣のスポーツ施設では高齢者や障害者であるというだけで、雇用や施設利用の制限がされたり、一定のサービスが受けられないといった事例も見受けられています。

当団体では、これらの背景をふまえ、施設の管理運営において、障害者をはじめとする社会的弱者への雇用支援・施設利用支援を図り、みんなで利用でき、また楽しめるような仕組みづくりに向けた取り組みに努めていきます。

～本施設での取組～

NPO法人ワークス未来千葉と連携し、業務内容の説明や作業内容の確認を行い、障害者雇用の調整、職場体験等を実施しています。

③ 障害者雇用状況

本施設では、現在、障害者を1名雇用しております。今後も引き続き、民間企業における『障害者の雇用の促進等に関する法律』を遵守し、法定雇用率に相当する数以上の身体障害者、知的障害者の雇用促進に努めています。

No.	職種(職名)	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
7	受付員	身体障害手帳者	重度	30時間

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**

**【職員の継続雇用の考え方】**

当団体は現業スタッフの継続雇用に積極的に推進します。継続雇用によりスムーズな営業開始が可能になると同時に、引き継ぎ業務に対する労力や経費が大幅に削減できるとも考えています。

本施設におきましても、現指定管理者として原則、現従事者を継続雇用する計画です。働くスタッフは、施設の状況や運営システムを熟知し、利用者との信頼関係も築けており、引き続き円滑な業務の遂行が可能な貴重な戦力であると考えております。

**【職員の雇用の安定化を図るための方策】**

本施設の従業員全てに対し、労働関連法令に沿った労働環境を提供できるよう、全社的な内部規律・規則の整備、そして現地スタッフの労働環境に留意するとともに、モチベーション低下などの運営上のマイナス要素に対しても適正に対処します。

**① 労務管理規制の整備**

雇用形態毎の就業規則、休暇や休日に関する規定、給与や手当に関する規則等を整備し、従業員の労働環境向上に努めています。

**② 労働災害対策**

「従業員の安全と健康の確保」が継続的な事業活動に欠かせないとの認識のもと、安全で快適な職場と個人の健康を実現するための活動を推進することを基本方針に掲げ、定期的な施設巡回を実施し、職場の安全衛生の維持・向上を図るなど、職場をベースとした活動を展開します。  
スタッフの理解と協力のもと、5S活動※とともに安全衛生活動を力強く推進していきます。（※『整理』『整頓』『清潔』『清掃』『習慣（化）』）

**③ メンタルヘルス対策**

身体のみならず、心の健康の保持も非常に重要な課題のひとつです。シンコースポーツは、従業員の心の健康相談・指導をきめ細く行えるよう、専門の産業医と契約し、来院・電話・メールで直接相談ができる仕組みをしており、全スタッフに適用できる制度となります。  
また全従業員に対しメンタルヘルスに関する冊子を配布し、スタッフのストレスコントロール能力の向上と管理職の対応力強化を進めてまいります。

**④ 男女雇用**

多くの女性スタッフを雇用し、全社における女性の雇用率は約60%となっております。またそれら女性スタッフを支援するため、産休・育児休業・特別休暇等の制度を充実させ女性にとって「働きやすい」環境を整えております。

**【指定管理者が他の事業者に移る場合における施設職員の雇用の考え方】**

本項目では、現指定管理者としての立場から、仮に業務終了を迎えた際には、新たな指定管理者へのスムーズな移行を達成するために、全体で約3ヶ月間程度の引継期間を設け、市担当者を交えながら、実務レベルまでの引継ぎを実施します。地域雇用の従事者についても当人の意向を踏まえ調整を図ります。

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】**

本事業における利益の還元については、仕様で定められている基準に基づき還元いたします。期待と信頼と満足度向上により高品質なサービスを提供することで収入増加を図る一方、効率化による経費削減に努め、指定管理業務及び自主事業の両面において黒字化を目指し、市へ還元することで、市の財政負担の軽減に貢献していきたいと考えています。

還元額については、募集要項で定められている基準通り、一事業年度において、剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超える場合には、剰余金と当該年度の総収入額の10%に当たる額の差額の2分の1の額を市に還元するものとします。

（※自主事業に係る収支が赤字となった場合は、自主事業を除く指定管理業務の収支により利益の還元額を計算します。）

ただし、自主事業に係る収支としますが、地域や利用者への還元として「地域感謝祭」と題した施設の無料開放や、新たなサービスや事業展開の原資、施設の安全管理に向けた改修や修繕の実施費用に充てることで還元を行います。