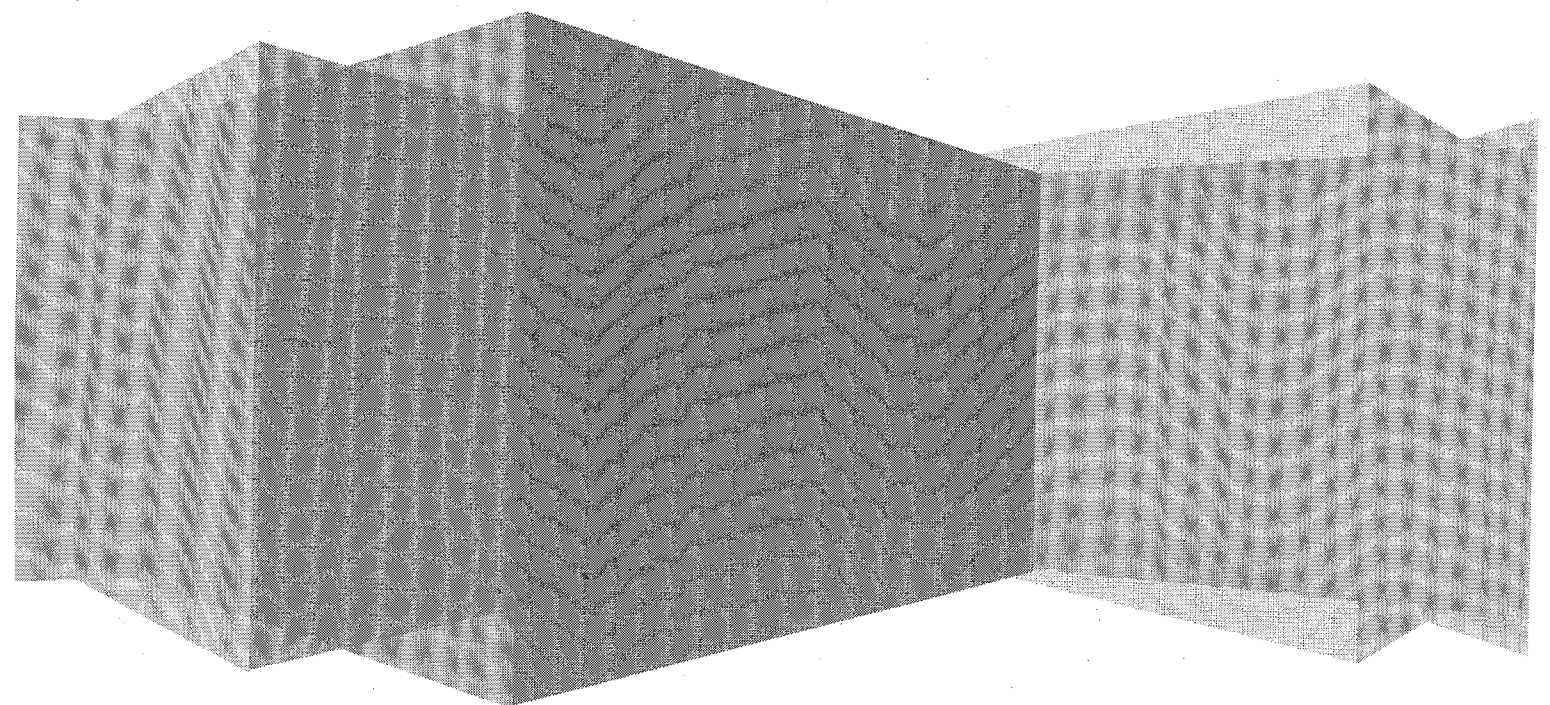


様式第3号

令和5年度 事業計画書

千葉市中央コミュニティセンター

指定管理者 シンコースポーツ株式会社



目 次

1	基本事項	
	(1) 人員の配置及び緊急連絡体制	P 2
	(2) 使用時間、休館日、利用料金等	P 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 1 0
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫	P 1 2
3	受託事業及び自主事業に関する実施計画	
	(1) 市からの事業実施受託業務	P 1 9
	(2) 自主事業	P 2 1
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 4 0
	(2) 備品管理業務	P 4 1
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務	P 4 4
	(4) 環境衛生管理業務	P 4 5
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務	P 4 6
	(6) 保安警備業務	P 4 7
	(7) 修繕業務	P 4 8
	(8) その他	P 4 9
5	経営管理業務に関する実施計画	
	(1) 再委託業務	P 5 0
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価	P 5 1
	(3) 利用者意見等の把握と対応	P 5 4
6	その他	P 5 5

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。】

① 配置一覧表

配置場所	時間帯	配置する職名
千葉市中央コミュニティセンター		
事務室	8:30 ~ 21:30	総括責任者（副責任者）
受付	8:30 ~ 21:30	受付責任者
	8:30 ~ 21:30	受付員
図書室	8:30 ~ 17:00	図書室受付員
プール	8:30 ~ 21:30	プール責任者（プール副責任者）
	8:30 ~ 21:30	プール監視員
	10:00 ~ 21:30	プール監視員
	※ 8:30 ~ 21:30	プール監視員（夏期増員分）
松波分室		
事務室	8:15 ~ 17:15	松波分室責任者
受付	8:15 ~ 17:15	松波分室受付員
※ プール繁忙期の際は、プール監視員を増員して対応いたします。		

【専門職員の配置】

- 防火防災責任者
- 図書館司書
- プール衛生管理者
- 水上安全法救助員
- CPR & AED取扱いに関する有資格者

※ 週休2日・8時間労働を基本としながら、変形労働時間（シフト制）の採用により利用状況に柔軟に対応します。

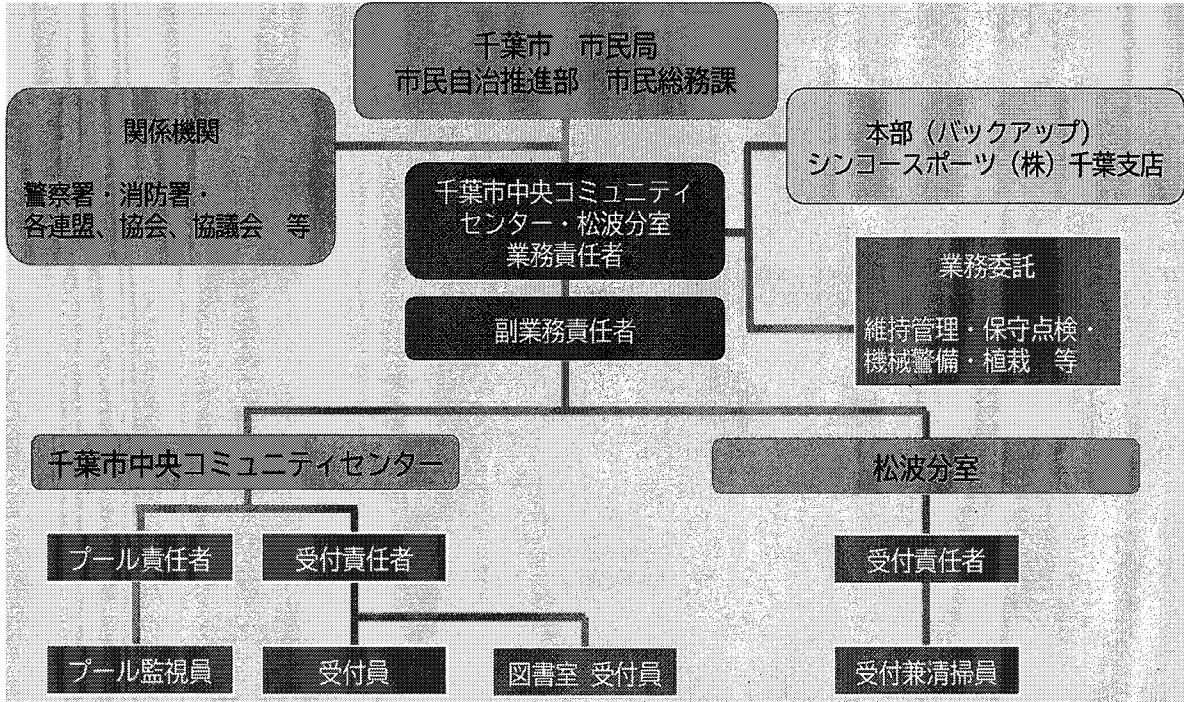
② 勤務体制（1日のローテーション例）

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
■ 千葉市中央コミュニティセンター															
総括業務															
総括責任者															
副責任者															
受付業務															
受付責任者															
受付員															
図書室 受付員															
プール監視業務（※下記の薄く塗りつぶしている部分は増員時のシフトです。）															
プール 責任者															
プール 副責任者															
プール 監視員															
プール 監視員 (増員時)															
■ 松波分室															
責任者															
受付員															
< 配置数 >															
通常期	総数 9名														
繁忙期	総数 10名														

③ 業務実施体制

【業務実施体制】

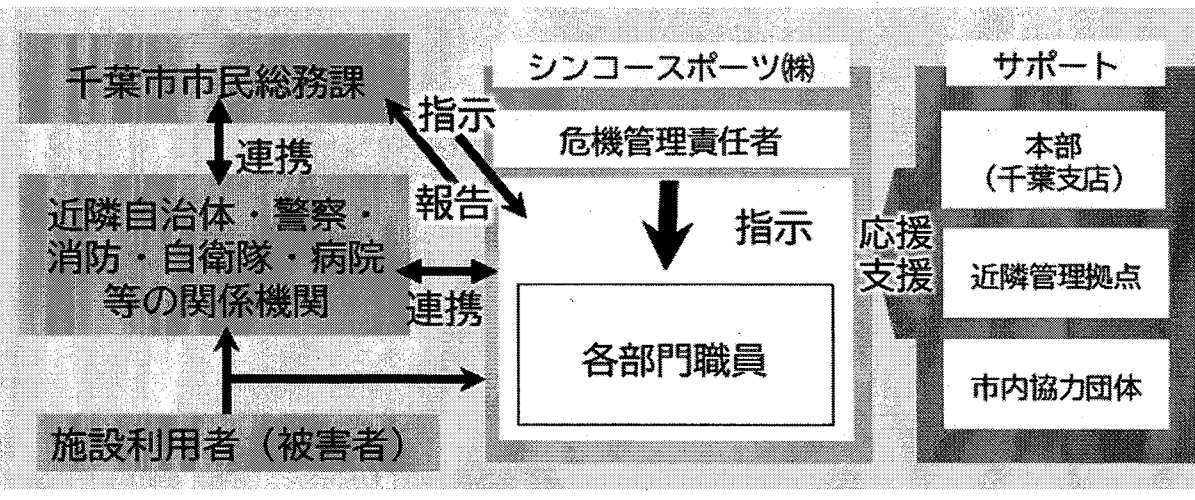
業務責任者（所長）を中心に、副責任者及び各セクション責任者と連携を図りながら施設の運営管理を行います。下図に示す通り、受付員・プール監視員を配置する他、グループ各社及び他の管理施設からの事業連携・緊急対応といったサポートにより安全な施設環境の提供、質の高いサービスの提供、各種事業の実施を行っていきます。



【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收拾に努めると共に、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まいります。



(2) 使用時間、休館日、利用料金等【使用時間、休館日、利用料金等を記載すること。】

使用時間	
プール施設	通年 午前9時から午後9時まで (※退水時間：午後8時50分)
図書室	午前9時から午後5時まで (※4F受付返却は午後9時まで)
松波分室	午前9時から午後5時15分まで
上記以外の施設	午前9時から午後9時まで
短縮営業日	
【中央CC】	令和5年12月28日(木) 午前9時から午後5時15分まで (※スポーツ施設及び諸室の施設点検等)
	令和6年1月5日(金) 午前9時から午後5時15分まで (※プールのみ午前10時から午後5時15分まで) (※プール施設及び諸室の施設点検等)
休館日	
【中央CC】	年末年始 令和5年12月29日(金) から令和6年1月3日(水) 6日間
【松波分室】	年末年始 令和5年12月29日(金) から令和6年1月3日(水) 6日間
臨時休館日	
【中央CC】 全館	① 令和5年6月30日(金) (※プール施設及び諸室の施設点検等)
	② 令和5年7月31日(月) (※プール施設及び諸室の施設点検等)
	③ 令和5年8月31日(木) (※プール施設及び諸室の施設点検等)
	④ 令和5年9月25日(月) (※プール施設及び諸室の施設点検等)
	⑤ 令和6年1月4日(木) (※プール施設及び諸室の施設点検等)
	⑥ 令和6年3月25日(月) (※プール施設及び諸室の施設点検等)
プール施設	令和5年12月11日(月) から令和5年12月17日(日) 7日間 (※プール水抜き清掃、ボイラー点検等)
【松波分室】 全館	① 令和5年6月30日(金) (※諸室、庭園の施設点検等)
	② 令和5年7月31日(月) (※諸室、庭園の施設点検等)
	③ 令和5年8月31日(木) (※諸室、庭園の施設点検等)
	④ 令和5年9月25日(月) (※諸室、庭園の施設点検等)
	⑤ 令和6年1月4日(木) (※諸室、庭園の施設点検等)
	⑥ 令和6年3月25日(月) (※諸室、庭園の施設点検等)
スポーツ施設無料開放日	
【中央CC】 スポーツ施設	令和5年5月5日(金) 子どもの日
	令和5年10月9日(月) スポーツの日
	令和5年10月14日(土)、15日(日)、18日(水) 市民の日、直近の土日

●中央コミュニティセンター 集会室等利用料金 (1部屋/2時間)

区 分	金額	超過 (1 h)	時間区分
集 会 室	330円	160円	午前9時から午前11時まで 午前11時から午後1時まで 午後1時から午後3時まで 午後3時から午後5時まで 午後5時から午後7時まで 午後7時から午後9時まで ※当日に限り、超過利用可。
サークル室1	110円	50円	
サークル室2			
サークル室3			
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	160円	80円	
サークル室7			
講習室1	330円	160円	
講習室2			
講習室3			
講習室4			
講習室5			
美術・視聴覚室	920円	460円	
料理実習室1	680円	340円	
料理実習室2	600円	300円	
和室	340円	170円	
茶室1	500円	250円	
茶室2	280円	140円	
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	

【施設利用・減免について】

※構成員の5割以上が身体障害者手帳、療育手帳、精神福祉手帳、ミライロ ID の交付を受けている団体は、免除対象となります。

●スポーツ施設利用料金 (個人利用)

プール	料 金	超過 (1hに付き)	期 間
一 般	300円	150円	(通常期) 9月～6月
中・高生	200円	100円	
小学生以下	100円	50円	
65歳以上	240円	150円	

プール	料 金	超過 (1hに付き)	期 間
一 般	220円	110円	(夏 期) 7月～8月
中・高生	100円	50円	
小学生以下	70円	30円	
65歳以上	180円	110円	

体育館・柔・剣道場	料 金	超過 (1hに付き)	期 間
一 般	220円	110円	令和5年4月1日(土) ～19日(水)
中・高生	100円	50円	
小学生以下	70円	30円	
65歳以上	180円	110円	

※30人以上の団体利用の場合1割引とします。

※団体割引は高齢者(65歳以上)減の対象外。

※超過料金は、高齢者(65歳以上)減免の対象外となります。

※障害者手帳をお持ちの方は、スポーツ施設の利用料金を免除となります。

※当該手帳又は、ミライロ ID による身体障害者手帳等の情報をご提示する。

※当該障害者1人につき、介護者1人も免除となります。

●スポーツ施設利用料金 (専用利用)

体育館 区分		午前9時から 午後1時まで	午後1時から 午後5時まで	午後5時から 午後9時まで
一 般	全館	4,590円	4,590円	9,210円
	半館	2,290円	2,290円	4,590円
高校生以下	全館	2,260円	2,260円	4,550円
	半館	1,130円	1,130円	2,270円

※上記の施設利用料金は、令和5年4月1日(土)～19日(水)の期間となります。

※構成員の5割以上が身体障害者手帳、療育手帳、精神福祉手帳、ミライロ ID の交付を受けている団体は、免除対象となります。

柔道場、剣道場 区分		午前9時から 午後1時まで	午後1時から 午後5時まで	午後5時から 午後9時まで
一般	全館	2,200円	2,200円	4,440円
高校生以下		1,100円	1,100円	2,220円

※上記の施設利用料金は、令和5年4月1日（土）～19日（水）の期間となります。

※構成員の5割以上が障害者手帳の交付を受けている団体は、免除対象となります。

●プールパスポート（定期券）

プール	有効期限	一般	中高生	小学生以下
1ヶ月	30日	3,000円	2,000円	1,000円
6ヶ月	180日	15,000円	10,000円	5,000円
12ヶ月	360日	27,000円	18,000円	9,000円

※パスポートは高齢者（65歳以上）免除の対象外となります

●プール回数券

(通常期) 9月～6月	料金	プール
一般 (11回利用)	3,000円	2枠で1回（2時間）使用可能 1枠で超過（1時間）使用可能
中・高生 (11回利用)	2,000円	
小学生以下 (11回利用)	1,000円	
(夏期) 7月～8月	料金	プール
一般 (11回利用)	2,200円	2枠で1回（2時間）使用可能 1枠で超過（1時間）使用可能
中・高生 (11回利用)	1,000円	
小学生以下 (11回利用)	700円	

●回数券

※回数券は高齢者（65歳以上）免除の対象外となります。

※回数券の有効期限は、購入月から12ヶ月間となります。（発券日が属する月の1年後の月末）

●65歳以上10回券

(通期) 4月～3月	料金	プール
プール（通常期）9月～6月	2,400円	1枠で1回（2時間）使用可能 ※割引なし
プール（夏期）7月～8月	1,800円	

※超過した場合は、一般利用料金（1h）の金額となります。

●コインロッカー 1回/10円

●松波分室利用料金（1部屋：2時間）

区 分	金 額	超 過（1h）
和 室1	80円	40円
和 室2	200円	100円
和 室3	60円	30円
茶 室	170円	80円
会 議 室	80円	40円

【時間区分】

午前9時から午前11時まで

午前11時から午後1時まで

午後1時から午後3時まで

午後3時から午後5時まで

※当日に限り、超過利用可。

【施設利用・減免について】

※構成員の5割以上が身体障害者手帳、療育手帳、精神福祉手帳、ミライロ ID の交付を受けている団体は、免除対象となります。

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。】

【中央CC】

(単位：人・千円)

	諸室			スポーツ施設		合計	
	稼働率	利用人数 (人)	料金収入 (円)	利用人数 (人)	料金収入 (円)	利用人数 (人)	料金収入 (円)
4月	45%	11,511	616,250	8,566	1,648,430	20,077	2,264,680
5月	45%	11,898	616,250	5,747	1,230,030	17,645	1,846,280
6月	45%	11,514	616,250	6,585	1,367,530	18,099	1,983,780
7月	45%	11,898	616,250	8,312	1,154,330	20,210	1,770,580
8月	45%	11,898	616,250	6,915	989,600	18,813	1,605,850
9月	45%	11,514	616,250	6,356	1,218,330	17,870	1,834,580
10月	45%	11,898	616,250	6,077	1,172,630	17,975	1,788,880
11月	45%	11,514	616,250	5,239	1,034,930	16,753	1,651,180
12月	45%	11,131	616,250	3,073	679,030	14,204	1,295,280
1月	45%	10,360	616,250	3,493	747,930	13,853	1,364,180
2月	45%	10,744	616,250	5,378	1,057,730	16,122	1,673,980
3月	45%	11,890	616,250	5,379	1,057,500	17,269	1,673,750
計	45%	137,770	7,395,000	71,120	13,358,000	208,890	20,753,000

(体育施設内訳)

	プール		体育館		柔道場		剣道場		合計	
	利用人数(人)	料金収入(円)	利用人数(人)	料金収入(円)	利用人数(人)	料金収入(円)	利用人数(人)	料金収入(円)	利用人数(人)	料金収入(円)
4月	5,937	1,149,430	1,528	349,000	595	84,000	506	66,000	8,566	1,648,430
5月	5,747	1,230,030							5,747	1,230,030
6月	6,585	1,367,530							6,585	1,367,530
7月	8,312	1,154,330							8,312	1,154,330
8月	6,915	989,600							6,915	989,600
9月	6,356	1,218,330							6,356	1,218,330
10月	6,077	1,172,630							6,077	1,172,630
11月	5,239	1,034,930							5,239	1,034,930
12月	3,073	679,030							3,073	679,030
1月	3,493	747,930							3,493	747,930
2月	5,378	1,057,730							5,378	1,057,730
3月	5,379	1,057,500							5,379	1,057,500
計	68,491	12,859,000	1,528	349,000	595	84,000	506	66,000	71,120	13,358,000

※上記のスポーツ施設の料金収入には、ロッカー代は含まれていません。

※体育館、柔道場、剣道場の、一般開放は令和5年4月19日(水)迄となります。

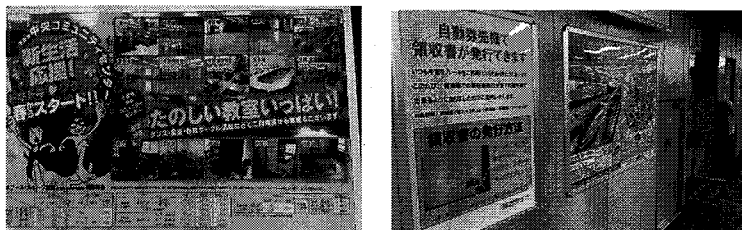
【松波分室】

	松波分室 諸室		
	稼働率	利用人数(人)	料金収入(円)
4月	54.0%	780	35,700
5月	54.0%	806	36,800
6月	54.0%	780	35,700
7月	54.0%	806	36,800
8月	54.0%	802	36,900
9月	54.0%	777	35,700
10月	54.0%	802	36,900
11月	54.0%	777	35,700
12月	54.0%	751	34,500
1月	54.0%	699	32,100
2月	54.0%	725	33,300
3月	54.0%	803	36,900
合計	54.0%	9,308	427,000

(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫

■広報（広告宣伝）

新聞折り込みや千葉都市モノレールの駅等による施設の広報活動を行います。新聞折り込みの広告チラシでは、表面にコミュニティセンターの施設紹介と催事案内等を掲載し、裏面には自主事業教室やサークルの紹介等を掲載していきます。駅張りポスターでは施設紹介（期間制）の掲示をしていく予定でいます。また、千葉市広報紙も活用し、市民の皆様に施設の周知を行い、市内外から利用者を積極的に獲得していきます。



	媒体	内容
施設利用者	パンフレット、チラシ配布	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内、参加者の募集などを館内リーフレットスタンドに設置 ・重要連携先の配布物等も扱う ・市内スポーツ・文化関連団体の情報も発信
	館内でのポスター掲示	<ul style="list-style-type: none"> ・事業やイベント等の周知 ・行政の主催する事業等の周知
	機関誌の発行	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に機関誌を発行し、事業やイベントの周知 ・利用グループや地域の情報なども掲載
	直接説明や口コミ効果	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の時期に合わせて口頭でのインフォメーションを実施
	情報コーナーの運営	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の行う事業等のお知らせを掲示 ・千葉市スポーツ・文化関連団体、協会等の情報を掲示 ・利用団体の会員募集ポスターの掲示等（ただし審査あり） ・他施設のチラシやポスターも依頼に応じて掲載
市内	広報へ掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・事業参加者の募集や臨時休館などの情報を市報に掲載依頼
	市内重要連携先等	<ul style="list-style-type: none"> ・重要連携先と相互にパンフレット、チラシを設置
	学校へのPR	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の小中学校へイベント・教室等の情報提供
	市内企業へのPR	<ul style="list-style-type: none"> ・企業の健康保険組合などとの連携を打診
市外	オリジナルホームページの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・年間の事業スケジュール、事業の募集を掲載するほか、適時新着情報（耳寄り情報、イベント情報など）を更新 ・ホームページからの地域情報の掲載 ・ホームページからの問い合わせ受付け（メール受信） ・千葉市のホームページとのリンクによる情報提供
	新聞折り込み	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺市町村に対し事業を周知（参加募集のタイミング）

【主なスケジュール】

予定	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
新聞折り込み				○				○				○
駅張り				○								○

■ホームページの内容の充実を図ります。

ホームページや SNS を活用し、施設の利用状況、各種情報等の発信し、利用者のニーズや利用状況に合わせた内容で提供していきます。さらにパワーアップを図り、コミュニティの「情報提供」の役割を果たしていきます。引き続き、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発信していきます。



■Wi-Fi 環境サービスの提供

- ・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。中央 CC（4F ロビー等）及び松波分室（茶室除く）に無料 Wi-Fi サービスを提供の他に一部の諸室でも Wi-Fi（無線 LAN によるネット接続サービス）を整備し、利用者サービスの向上に努めていきます。



■物販・レンタルの実施

- ・スポーツ販売用品（水着・遊泳補助遊具・ウェア等）やレンタル用品を用意し、利用者が気軽に施設が楽しめるよう、利用者のニーズに合わせた商品を取り揃え、サービスの向上を図ります。商品展示は総合受付前のロビーに移動式のハンガーやワゴン等を設置し、閉館時は商品を全て事務室内に収納いたします。また、諸室の既存の貸出備品の他に新たなレンタル備品も用意し、利用者のニーズに合ったものを提供していきます。



■4F ロビーにキッズコーナーの設置

- ・施設に来館されたお子様連れの方を対象に、TV や絵本等を置いた簡易的なキッズコーナーを 4F ロビーに設置し、利用者サービスの向上に努めていきます。

■コンシェルジュの配置と利用相談業務の事業の拡大

- ・多様化する市民（市外・法人）の施設の利用のニーズに対応するため、受付（事務所）業務員には、施設全般において幅広い層にサービスを提供出来るように施設コンシェルジュとして業務を拡大し、コミュニティ施設をご利用する方に対して、目的や人数等に応じたご利用方法やスポーツに関する相談・問い合わせ等に応じていきます。

■従業員の質の充実（日常業務・研修等）

- ・ 日常の業務を全て正確に履行する為に、スタッフの質の向上を図る為、スキルアップ研修を実施していきます。「社内、運営検討委員会で定期的な運営に関する報告や協議会等」も実施していきます。



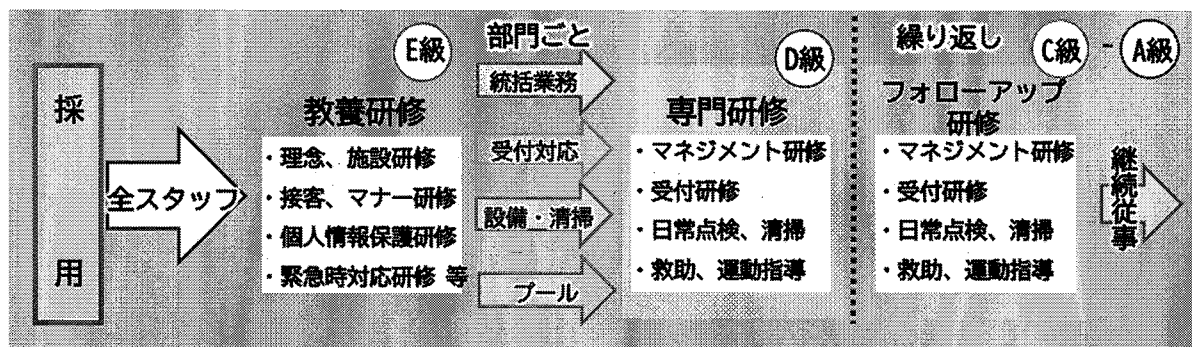
【目的・効果】

- ・ お客様の安全を考慮し、接客技術を磨く事で、利用者への満足度向上を図り、施設利用のリピート率を向上させることを目的とします。
- ・ 社内合同訓練を行う事で、スタッフの個々の能力や課題を見付け、今後の業務への取り組み方や自己能力の向上心を養います。また、それぞれの施設の問題点や秀逸点等を共有し、より良い施設環境をつくる事を目的としています。



【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。



【研修スケジュール】

	研修項目	実施頻度
教 養 研 修	コンプライアンス研修	年1～2回
	個人情報保護研修	
	エイド研修（初級）	
	接客・マナー研修	
	危機管理研修	
専 門 研 修	マネジメント研修	月1回
	フロント（受付）研修	
	事務研修（上級）	
フォローアップ	資格取得奨励制度（運営・維持管理）	—
	交流研修（類似施設・他団体等）	月1回

※プール救助練習及びCPR等の練習は、毎日実施。

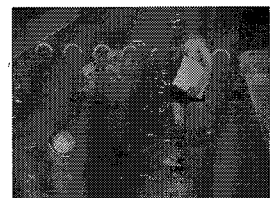
■ プール管理に関する研修

・プールでの事故は、生命を左右する危険性があります。全国で200以上のプールを管理し、（公財）日本体育協会のプール部会特別会員でもある当団体が持つノウハウに基づき、十分な経験と専門資格を有する指導者により「利用者」「施設」「スタッフ」の3つの安全の確保を基本とした研修を実施します。

研修項目	主な内容	主な使用文献・資料
監視・救助法 〔毎日実施〕	監視のポイントと交代方法 救助法、救助資材の取扱い 事故発生シミュレーション訓練 等	・水泳プール安全管理マニュアル （日本体育施設協会） ・プール事故防止（社内教本）
心肺蘇生法 〔毎日実施〕	人口呼吸と心マッサージ AEDの使用法 応急手当と緊急連絡 等	・日本赤十字救急法教本 ・プール事故防止対策 （社内発行教本）
水質の管理 〔毎日実施〕	水質管理基準と測定方法 清掃作業基準と実施方法 プールで発生しやすい感染症	・千葉県遊泳用プール行政指導指針 ・千葉県遊泳用プール指導要綱

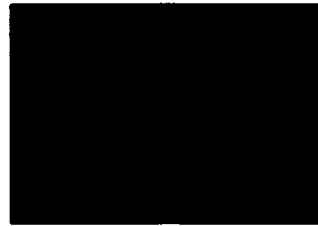
1. プールの安全策と利用区分の設定

- ・夏期（7～8月）の繁忙期に限り、利用者の安全対策と快適な利用環境を提供することを目的として、子どもプールに子ども優先の時間（親子連れ利用可）を設定します。成人と子どもの利用区分することにより、円滑な利用環境を提供していきます。
- ・夏期シーズンに向け、水難事故防止策の一環として、利用者を対象にした安全講習イベント（着衣泳や身近にある道具を使った救助法等）を実施します。また、当社の経験が豊富なスタッフでイベントを提供していきます。
- ・小さなお子さまの安全対策として、貸出用のフィックス（浮き具）の数を増設します。



2. 子どもの居場所づくりへの取組み（放課後子どもプラン）

- ・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（親子）のあそび場コーナーとして、市内の児童・生徒に開放したいと考えます。放課後の時間帯を中心に子ども向け教室を開催し、親子の交流 や子どもの体力・居場所・仲間作りに貢献するとともに、利用率のさらなる向上にもつながると考えられます。



■利用者参加型イベントを開催

①子ども職業体験イベントの実施（子育て支援・応援）

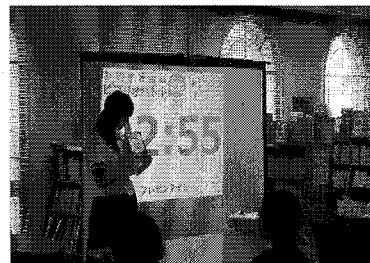
- ・コミュニティセンターに係る仕事等を、小学生を対象にした「子ども職業体験イベント」を学校の休み期間を利用して、イベントとして実施します。また各関連団体や行政機関等の協力を仰ぎ、地域での連携を図りながら、様々な体験項目にチャレンジ出来る機会を作ります。

② 親子で楽しむ参加型プログラムの提供

- ・子育て期の主婦層（お母さん、お父さん）が子どもと楽しめる親子運動教室プログラムを年数回程度実施していきます。

■図書室の充実

- ・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、「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」を年1回開催します。また、子どもを対象にした「えほんの読み聞かせ」では、年4回以上実施していきます。



■サークル室5を利用者へ無料開放

- ・施設が営業している「午前9時00分から午後9時00分」の終日施設を開放し、図書室の利用者や勉強等で利用したい学生等の方へ提供していきます。



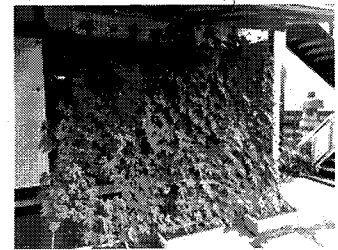
■中央 CC（松波分室）への利用者促進イベントの実施

- ・各関連団体や協会、NPO 法人等と連携し、施設の利用者の促進とサービス向上を目的とした催し物等を企画していきます。また、千葉市ボランティアグループ連絡会等の団体と連携し、世代間交流を目的としたイベントを企画していきます。イベントを企画することで市民へのコミュニケーションの場を設け、市民が当施設を利用して頂けるように促していきます。また、松波分室の近隣の方や施設を招き、親睦会を実施していきます。誰でも気軽に参加出来る会や場所を設け、交流の場として提供し親睦を深めて参ります。



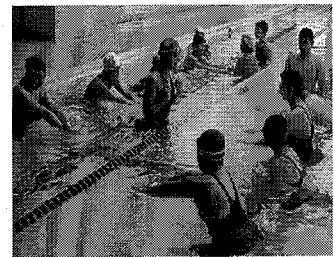
■施設の建物の軒下に植物エコカーテン

- ・中央 CC のプール施設の隣接しているベランダ部分や松波分室の建物の軒下（和室1）にゴーヤ、アサガオ等の植物を使ったエコカーテンを設置していきます。（※5月～8月頃予定）



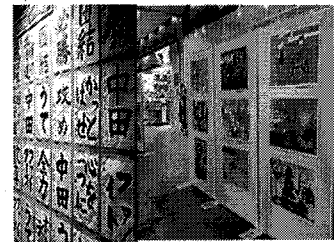
■ワンポイントレッスン（無料体験教室）の実施

- ・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）を無料開放日等で実施します。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思っています。



■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4・5・6Fロビーを活用し、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。



■食品ロス問題への取り組み（フードバンク活動）

- ・本施設を利用しているサークル団体や個人等の方が誰でも参加できるコミュニティ+社会貢献活動の場を設ける事で、施設への利用促進と活性化につなげていきます。また、利用者の方が施設に来館する際、各家庭にある食品（廃棄予定）を提供していただき、その食品を困っている方々に「フードバンクちば」を通して各家庭に提供していきます。自主事業としてコミュニティ活動に貢献したいと思っています。



・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、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

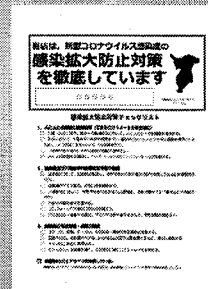
対策

- ・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、その際の状況等に応じてマスクの着用、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。
- ・原則として、スタッフのマスク着用については、各々の判断とし、業務上必要な場合はマスクを着用とします。（※推奨とする）
- ・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閉館可否を判断します。

3 受託事業及び自主事業に関する実施計画

(1) 市からの事業実施受託業務

事業名：事業名：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>【日 時】</p> <p>○令和5年10月21日(土)に開催予定。(※協議の中で変更の可能性あり)</p> <p>【回 数】</p> <p>○実行委員会の打合せ会を毎月1回実施予定。</p> <p>【内 容】</p> <ul style="list-style-type: none">● 開会式式典の実施予定。● プール、体育館にてシンコースポーツ主催のイベント実施予定。● 柔道場、剣道場にて剣道、空手、柔道、なぎなたの各教室を開催予定。● 諸室、通路およびロビーにて団体の発表会、作品展示、イベントの開催予定。● 各団体（ボランティア連絡会等）協力予定。● 各関係省庁への協力要請（警察、消防署、自衛隊など）予定。 <p>【場 所】</p> <ul style="list-style-type: none">● 各種スポーツ教室、イベント・・・プール● 作品展示・・・4、5、6階通路及びロビー● 模擬店等、発表会等・・・5、6階諸室● その他、野外施設等予定。 <p>【目的】</p> <p>イベント等を実施する事で当施設への来館を促し、市民の交流の場所として提供し、施設の来館（利用）に繋げる。また、多くの方にコミュニティセンターを知って貰う。</p>
成果目標
【来館者数】 500人以上/日

事業名：スポーツ施設無料開放（子どもの日、市民の日）、ふれあいパスポート（土曜日のみ）

1. スポーツ施設無料開放

【無料施設】温水プール

【無料対象日】令和5年5月5日（金）子どもの日、10月9日（月）スポーツの日、10月14日（土）、15日（日）、18日（水）市民の日

【使用時間】2時間単位

○「ふれあい広場」25Mプールを開放

子どもの日（5月5日（金））とスポーツの日（10月9日（月））の2日間（一部）を利用して普段コース規制されている25Mプールを開放し、「ふれあい広場」として、子どもやファミリー層の利用し易い環境を提供します。また、利用者の安全対策として通常期よりプール監視員を増員して対応に当たります。

開放予定時間：9時00分～12時00分

通常コース設定：12時00分～20時50分

2. ふれあいパスポート

【無料施設】温水プール、無料対象日：毎週土曜日

【対象者】市内在住、在学の小学生及び中学生（ふれあいパスポートを提示することを条件とする。）

【使用時間】2時間単位

実施日	目標人数（人）
子どもの日	300
スポーツの日	300
市民の日、直近の土日（3日間）	900
5日間の合計	1,500

事業名：絵本の読み聞かせ、おはなし会の実施等

内 容：

【日 時】令和5年5月、8月、10月、令和6年3月（年4回実施以上予定）

【協 力】千葉市ボランティアグループ連絡会等

【内 容】絵本の読み聞かせに合わせ、上記協力団体と人形劇及び紙芝居等実施予定。

【目標人数】10人以上／回

(2) 自主事業

自主事業名：No.1 成人水泳教室1、成人水泳教室2									
実施日時 期間：①②令和5年4月5日（水）から令和6年3月27日（水） 時間：①10時20分～11時00分 ②11時20分～12時00分（全40回）									
実施場所：プール									
実施目的：少し泳ぎに慣れてきた方に、水泳のコツを身に付けて頂く。									
料金設定：各600円/1人/40分									
<table border="1"><thead><tr><th>収支</th><th>単位：(円)</th></tr></thead><tbody><tr><td>収入</td><td>432,000</td></tr><tr><td>支出</td><td>296,000</td></tr><tr><td>差額</td><td>136,000</td></tr></tbody></table>		収支	単位：(円)	収入	432,000	支出	296,000	差額	136,000
収支	単位：(円)								
収入	432,000								
支出	296,000								
差額	136,000								
参加者数：各回9名（定員15名）60%参加想定									
内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】 ① 成人水泳教室1 クロールの基本動作のおさらいをします。楽に呼吸ができるまでの指導を繰り返し行い、水泳が上達する充実感を体験いただけます。また水中動作により心肺機能の向上がはかれます。 ② 成人水泳教室2 クロールの他、平泳ぎ、背泳ぎの導入をはかり水泳の楽しさを更に感じていただきます。続けて泳ぐことにより、心肺機能の向上がはかれます									

自主事業名：No.2 ① のびのびヨガ ② ととのえ軸ヨガ									
実施日時 期間：①②令和5年4月3日（月）から令和6年3月18日（月） 時間：①10時00分～11時00分 ②11時20分～12時20分 （全40回）									
実施場所：ホール									
実施目的： ①身体の柔軟性を身に付ける事で、ストレス発散、心身のケアに効果的なプログラムを提供する。 ②通常のヨガ教室に慣れてきた方へ、強度の高いプログラムを提供する。									
料金設定：各600円/1人/60分									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>収支</th> <th>単位：(円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>432,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>497,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>▲65,000</td> </tr> </tbody> </table>		収支	単位：(円)	収入	432,000	支出	497,000	差額	▲65,000
収支	単位：(円)								
収入	432,000								
支出	497,000								
差額	▲65,000								
参加者数：各回9名（定員15名） 60%参加想定									
内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】 ① のびのびヨガ ・普段体を動かさない、運動から遠ざかってしまった方にも激しくない運動として眼に映るヨガから運動に慣れていただきます。運動不足の解消やストレス発散の効果も望めます。 ② ととのえ軸ヨガ ・より強度の高いヨガ運動をすることにより、ストレス発散の効果も高く、運動の充実感も得られます。									

自主事業名：No.3 健康体操

実施日時

期間：令和5年4月5日（水）から令和6年3月27日（水）

時間：10時00分～10時50分（全40回）

実施場所：ホール

実施目的：いつまでも元気に闘いに暮らせるよう、生活の一部に運動を取り入れるきっかけ作りとして実施します。

料金設定：700円／1人／45分

収支	単位：(円)
収入	336,000
支出	281,000
差額	55,000

参加者数：各回12名（定員20名） 60%参加想定

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・家庭にあるような道具を使つての運動を取り入れながら、普段でもできる運動を紹介していきます。また、日常でも運動をする習慣を身につけて頂きます。

自主事業名：No.4 ①水中歩行運動 ②アクアビクス

実施日時

期間：令和5年4月5日（水）から令和6年3月27日（水）

時間：①10時00分～10時30分 ②10時30分～11時10分（全40回）

実施場所： プール

実施目的： 水泳以外の方でも参加できるプールプログラムを提供し、プールの利用促進を図る。

料金設定： ①②各500円/1人

収支	単位：(円)
収入	360,000
支出	148,000
差額	212,000

参加者数：各回9名（定員15名） 60%参加想定

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・泳げない方にも安心して、参加できる水中運動プログラムを提供し、プールの利用促進を図る。
- また、アクアビクスは、水の水圧や抵抗等を利用したプログラムで、筋力アップや心肺機能の向上の効果が期待できる。

自主事業名：No.5 ①幼児水泳教室 ②児童水泳教室 (水曜日クラス)

実施日時

期間：①②令和5年4月5日(水)から令和5年3月27日(水)

時間：①15時30分～16時10分 ②16時30分～17時20分

※第1期11回/夏期6回/第2期11回/第3期11回(全39回)

実施場所：プール

実施目的

① 幼児を対象にした教室で、水慣れや水泳の楽しさを提供していく。

② 児童を対象にした教室で、水泳の楽しさを伝えながら、泳力の向上を図っていく。

料金設定：①幼児水泳教室 950円/1人/40分 ②児童水泳教室 1,000円/1人/50分

収支	単位:(円)
収入	1,140,000
支出	268,000
差額	872,000

参加者数：各回15名(定員20名) 75%参加想定

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

① 幼児水泳教室

・水慣れから水泳の基本習得を目指し、集団行動でのルールやマナー、協調性を養います。

② 児童水泳教室

・初めて水泳教室に参加する子から、泳力の向上を目指す子まで、お子様の泳力に合った指導をします。

自主事業名：No.6 ①幼児水泳教室 ②児童水泳教室 (金曜日クラス)

実施日時

期間：①②令和5年4月7日(金)から令和6年3月29日(金)

時間：①15時00分～15時40分 ②15時50分～16時40分

※ 第1期11回/夏期6回/第2期11回/第3期11回(全39回)

実施場所：プール

実施目的

- ① 幼児を対象にした教室で、水慣れや水泳の楽しさを提供していく。
- ② 児童を対象にした教室で、水泳の楽しさを伝えながら、泳力の向上を図っていく。

料金設定：①幼児水泳教室 950円/1人/40分 ②児童水泳教室 1,000円/1人/50分

収支	単位:(円)
収入	1,140,000
支出	268,000
差額	872,000

参加者数：各回15名(定員20名) 75%参加想定

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

① 幼児水泳教室

- ・水慣れから水泳の基本習得を目指し、集団行動でのルールやマナー、協調性を養います。

② 児童水泳教室

- ・初めて水泳教室に参加する子から、泳力の向上を目指す子まで、お子様の泳力に合った指導をします。

自主事業名：No.7 ①幼児水泳教室 ②③児童水泳教室1・2（土曜クラス）

実施日時

時間：①②③令和5年4月8日（土）から令和6年3月30日（土）

時間：①10時20分～11時00分 ②11時10分～12時00分 ③13時00分～13時50分

※第1期11回／第2期11回／第3期11回（全33回）

実施場所：プール

実施目的

① 幼児を対象にした教室で、水慣れや水泳の楽しさを提供していく。

②③ 児童を対象にした教室で、水泳の楽しさを伝えながら、泳力の向上を図っていく。

料金設定：

① 幼児水泳教室 950円／1人／40分 ②③児童水泳教室 1,000円／1人／50分

収支	単位：(円)
収入	1,460,000
支出	347,000
差額	1,113,000

参加者数：各回15名（定員20名） 75%参加想定

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

① 幼児水泳教室

・水慣れから水泳の基本習得を目指し、集団行動でのルールやマナー、協調性を養います。

②③ 児童水泳教室

・初めて水泳教室に参加する子から、泳力の向上を目指す子まで、お子様の泳力に合った指導をします。

自主事業名：No.8 【夏期限定】レベルアップ！幼児・児童水泳教室1・2

実施日時

期間：①②令和5年7月25日（火）から令和5年7月28日（金）

③④令和5年8月1日（火）から令和5年8月4日（金）

時間：①③9時30分～10時10分 ②④10時20分～11時10分 （※各クラス全4回）

実施場所：プール

実施目的：夏休みを利用して、集中して水泳の楽しさを伝えながら、泳力の向上を図っていく。

料金設定：

幼児水泳教室①③…4,000円/1人/40分、児童水泳教室②④…4,000円/1人/50分

収支	単位：(円)
収入	240,000
支出	41,000
差額	199,000

参加人数：各クラス15名（定員20名 約75%参加）×2クラス=30名

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・週に1度のレッスンと異なり、4日間連続での開催のため、お子様のレベルアップが期待できます。泳げないお子様から、初めて水泳教室に通うお子様まで、お子様の泳力に合わせた指導をいたします。

自主事業名：No.9 エイジレス・リセットボディ

実施日時

期間：令和5年4月4日（火）から令和6年3月26日（火）

時間：9時50分～10時40分（全40回）

実施場所：ホール

実施目的：日頃、運動をする機会のない方でも気軽にご参加頂ける内容のプログラムで、運動を始めるきっかけ作りとして実施します。

料金設定：700円／1人／50分

収支	単位：(円)
収入	252,000
支出	281,000
差額	▲ 29,000

参加者数：各回9名（定員15名） 60%参加想定

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・骨盤を整えながら筋力をアップさせ、均整のとれたボディラインを目指す教室です。
- ・体の柔軟性が増すことにより、普段の生活の中でもその効果が実感できるようになります。

自主事業名：No.10 かけっこわんぱく体操									
実施日時 期間：令和5年4月6日（木）から令和6年3月28日（木） 時間：15時30分～16時10分（全39回）									
実施場所：ホール									
実施目的： ・幼児体操の中で、子どもに必要な体力や神経系の発達等を養いながら、団体行動を身につける。									
料金設定：500円／1人／40分									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>収支</th> <th>単位：(円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>175,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>79,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>96,000</td> </tr> </tbody> </table>		収支	単位：(円)	収入	175,000	支出	79,000	差額	96,000
収支	単位：(円)								
収入	175,000								
支出	79,000								
差額	96,000								
参加者数：各回9名（定員15名） 60%参加想定									
<p>内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもと親が親子で楽しく参加出来る教室を提供し、親子のコミュニケーションを図ります。 ・発育に欠かせない体の機能を高めるような運動を行います。 ・幼少期から体を動かすことにより、心身の発育に効果を与えます。 									

自主事業名：No.11 フラダンス教室

実施日時

期間：令和5年4月7日（金）から令和6年3月29日（金）

時間：10時30分～12時30分※第1期10回／第2期10回／第3期10回（全30回）

実施場所：ホール

実施目的：若い女性から高齢の女性まで、どの年代の方にも人気のあるフラダンスを実施し、昼間の施設利用者増を目指します。


料金設定：各 750 円／1 人／90 分

収支	単位:(円)
収入	315,000
支出	271,000
差額	44,000

参加人数：14名（定員20名）70%参加想定

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・ハワイアン・ミュージックに乗せたやわらかな動きで、下半身は曲のリズムを取り、上半身は歌詞の意味を表現します。一見、優雅なフラダンスですが、たえず身体を動かすので、シェイプアップ効果も期待できます。また、初心者と経験者が合同で練習することにより、作品の完成度を高めていきます。

自主事業名：No.12 物品販売&用品レンタル									
実施日時：令和5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）9時00分～21時00分									
実施場所：4階エントランスロビー及び受付									
<p>実施目的</p> <p>物販販売…利用されるお客様の利便を考慮し、スポーツ用具や諸室での利用を想定される物品の販売をします。「もしも」の忘れ物に対しても気軽に購入できるよう安価に準備し、安心してご利用頂けるようにします。</p> <p>レンタル用品…体育館や諸室の利用者増を目的とし、気軽に体育館等を利用して頂く。また利用者のニーズに合ったものを提供する。</p>									
<p>料金設定：</p> <p>【物販販売】約600円／1人（平均客単価）</p> <p>【レンタル用品】卓球ラケット100円／1本、バドミントンラケット200円／1本 その他</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>収支</th> <th>単位：(円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>2,249,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>1,505,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>744,000</td> </tr> </tbody> </table>	収支	単位：(円)	収入	2,249,000	支出	1,505,000	差額	744,000	
収支	単位：(円)								
収入	2,249,000								
支出	1,505,000								
差額	744,000								
<p>購入者数：</p> <p>【物販販売】年間3,000人利用と想定（前年実績を考慮）</p> <p>【レンタル用品】レンタル者数：20名／月（想定）</p>									
<p>内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運動施設を利用する際、必要なものをすぐ購入できるようショップの商品を取り揃えます。また、利用者が道具等を忘れた際にも対応できるよう、運動用具や筆記具等の商品を用意してサービスの提供をしています。また施設の利用の大半を占める年配者の方に多いニーズの水着をご用意します。その他、利用者のニーズに合わせた品揃えも心がけていきます。 ・利用者のサービスの一環として、千葉の特産品（加工食品）等も合わせて販売（PR活動含む）をしていきます。 <p>※ OPEN前に品物を設置し、事務所内にCLOSE前に片付けをします。</p> <p>【販売イメージ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動式ハンガー、移動式ワゴンでの販売。 									
									

自主事業名：No.13 サークル室5 無料開放

実施日時：令和5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）9時00分～21時00分

実施場所：サークル室5

実施目的：諸室の利用者や勉強会等を目的とした利用者への無料開放

料金設定：0.円

収支	単位:(円)
収入	0
支出	124,000
差額	▲ 124,000

参加者数：年間1,035名（日平均3名×345日）

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

・現在、施設が営業している「午前9時00分～午後5時00分」から「午後9時00分」迄に時間帯を拡大して、図書室の利用者や勉強等で利用したい学生等の方へ施設を無料で提供していきます。また、午後5時00分以降は、一般利用を希望する方には、諸室として貸し出しが出来るようにしていきます。

自主事業名：No.14 プールロッカー代免除（障害者など）

実施日時：令和5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）

実施場所：プール更衣室内ロッカー

実施目的：プール施設の利用者で、身体障害者手帳や療育手帳、精神福祉手帳、ミライロ ID を持っている方を対象にロッカー料金を免除とする。

料金設定：0円/日

収支	単位：(円)
収入	0
支出	35,000
差額	▲ 35,000

参加者数：10人/日

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・プール施設の利用者で身体障害者手帳や療育手帳、精神福祉手帳、ミライロ ID、を持っている方を対象にロッカー料金を免除とすることで、利用者のサービスの向上の一環として行います。

自主事業名：No.15 ①キッズダンス（幼児） ②ジュニアダンス（児童）

実施日時

期間：①②令和5年4月3日（月）から令和6年3月18日（月）

時間：①16時10分～16時50分 ②17時00分～17時50分

※第1期10回／第2期10回／第3期10回（全30回）

実施場所：ホール

実施目的：

- ① 幼児を対象にした教室で、ダンスの楽しさを提供していく。
- ② 小～中学生を対象にした教室で、ダンスの楽しさを伝えながら技術の向上を図っていく。

料金設定：①600円/回 ②700円/回

収支	単位：(円)
収入	351,000
支出	331,000
差額	20,000

参加者数：9名（定員15名） 約60%参加

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・①②共にダンスの楽しさを伝えながら、学校等の教育、授業の一環でもあるダンスのフォローアップもしていきます。また、小中学生以上の教室では技術の向上を図っていき、ダンスのスキルアップを図っていきます。

自主事業名：No.16 コピーサービス

実施日時：通年 令和5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）

実施場所：4F 事務所

実施目的：利用者サービスの一環として、資料等のコピー代行業務を実施する。

料金設定：①白黒コピー10円/枚、 ②カラーコピー50円/枚（A4用紙サイズ）
③カラーコピー80円/枚（A3用紙サイズ）

収支	単位：(円)
収入	30,000
支出	12,000
差額	18,000

参加者数：年間 150人 / 3,000枚

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・サークル団体等の活動の支援し、利用者サービスの向上を図る。

自主事業名：No.17 食品ロスフードドライブ

実施日時：通年 令和5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）

実施場所：4F 事務所

実施目的：本施設を利用しているサークル団体や個人等の方が誰でも参加できるコミュニティ及び社会貢献活動の場を設ける事で、施設への利用促進と活性化につなげていきます。

料金設定： 無料

収支	単位:(円)
収入	0
支出	10,000
差額	▲ 10,000

参加者数：30人/回

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・約2か月間の期間を設けて不要になった食品を集め、期間終了後にフードバンクちばへお渡しします。（※年4回実施予定）

【寄付して頂く対象の食品】

- ・乾麺、防災食等、缶詰、瓶詰、レトルト食品、インスタント食品、菓子、飲料、乾物、調味料各種、ギフトパック（お中元・お歳暮など）

※回収する食品についてご注意点。

- ・賞味期限が明記され、かつ2か月以上期限があるもの
- ・常温で保存が可能なもの
- ・未開封であるもの
- ・破損で中身が出ていないもの
- ・お米は前年度産までのもの
- ・アルコール類は受け付けていないもの

※万が一、回収出来なかった食品があった場合は、施設で破棄となります。

※必ず、賞味期限の確認し、フードバンクにお届けとなります。

【告知方法】

- ・館内掲示物、ホームページ、チラシ、のぼり旗等

※こちらの備品等は、フードバンクちばより貸し出しとなります。

自主事業名：No.18 ふれあい親子リトミック教室									
実施日時： 令和5年4月、7月、10月、令和6年3月の年4回									
実施場所： 音楽室									
実施目的： 子どもの「発達の過程」に合わせた音楽と楽しいふれあいを通して、「基礎的な音楽能力」や「潜在的な基礎能力」を育てていきます。									
料金設定： 無料/回									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>収支</th> <th>単位：(円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>21,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>▲ 21,000</td> </tr> </tbody> </table>		収支	単位：(円)	収入	0	支出	21,000	差額	▲ 21,000
収支	単位：(円)								
収入	0								
支出	21,000								
差額	▲ 21,000								
参加者数：各クラス10名									
<p>内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢別にテーマを決めて実施していきます。 <p>【例】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 0～1歳クラス スキンシップを中心に楽しもう。 2. 1～2歳クラス スキンシップを中心に楽しもう。 3. 2～3歳クラス リトミックスカーブや楽器や歌をやってみよう。 4. 4～5歳クラス ストーリー性のある曲で想像力をかきたてよう。 <ul style="list-style-type: none"> ・ピアノ等の楽器を使って音楽に合わせて身体を動かしていきます。また、子どもの成長に合わせて、様々な音楽に興味を持たせながら、色んな歌などにチャレンジしていきます。 ・ふれあい親子サロンとして、子育て世代の親御さんたちの情報交換等の時間を提供していきます。 									

自主事業名：No.19 松波お茶会イベント

実施日時：通年 令和6年3月23日(土) 10:00~14:00

実施場所：松波分室 茶室、和室1、2、3

実施目的：施設の利用者の方や近隣の方を対象にイベントを開催し、相互の親睦会を図る。

料金設定：無料

収支	単位:(円)
収入	0
支出	41,000
差額	▲ 41,000

参加者数：50名/日

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

【実施内容】

- お茶の先生を招いてのお茶会
- 書道教室(ペン字)
- 手芸工房(手作り作品)
- リトミック、読み聞かせ等

【対象】子ども~大人

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。

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、当団体スタッフによるプール清掃を実施し、施設の美観の維持に努めます。

①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

②定期清掃(中央CC)

作業内容	頻度\月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
プール(層内1回)	1回/年									●			
プール施設等	3回/年			●			●			●			

③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
床面ワックスがけ	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									●			

④新型コロナウイルス対応

新型コロナウイルス感染防止の対策として、換気を行った上で施設内の各所で消毒作業をおこないます。また、利用者に対しては感染症対策の注意喚起を行い、アルコール消毒液の設置や換気等の感染拡大防止を図ります。

場 所	中央コミュニティセンター	松波分室
清掃箇所	受付、事務所、プール、体育館、柔剣道場、各諸室、図書室、幼児室、授乳室等の施設及び関連備品	各諸室、事務室、玄関、ロビー、廊下、階段、トイレ等の施設及び関連備品
頻度	1日/1~2回もしくは営業中 随時	
清掃内容	床、手すり、ドアノブ、備品(椅子、机)の消毒液による拭き清掃、噴霧作業等、衛生備品(消毒液)の補給等	
管理方法	管理業務日誌に清掃・点検状況を記録	

■ 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。

日常点検\時		9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
中央	施設通常巡回	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	施設異常確認	●		●		●		●		●		●		●

【点検箇所】 4～6階フロアの体育館・柔道場・剣道場・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／体調不良者の確認

【点検方法】 巡回表を基に、毎時目視による確認を行い、引継事項があれば申し送りを行う。

松波	施設通常巡回	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
	施設異常確認	●		●		●		●		●				

【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






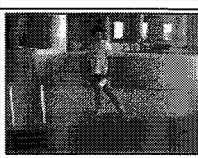


【点検方法】 巡回表を基に、毎時目視による確認を行い、引継事項があれば申し送りを行う。

定期点検		頻度/月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
中央	設備巡回点検	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	空調	なし												
	プール設備保守	2回/年						●					●	
	採暖室ストーブ	1回/年						●						
松波	消防設備点検	2回/年				●						●		

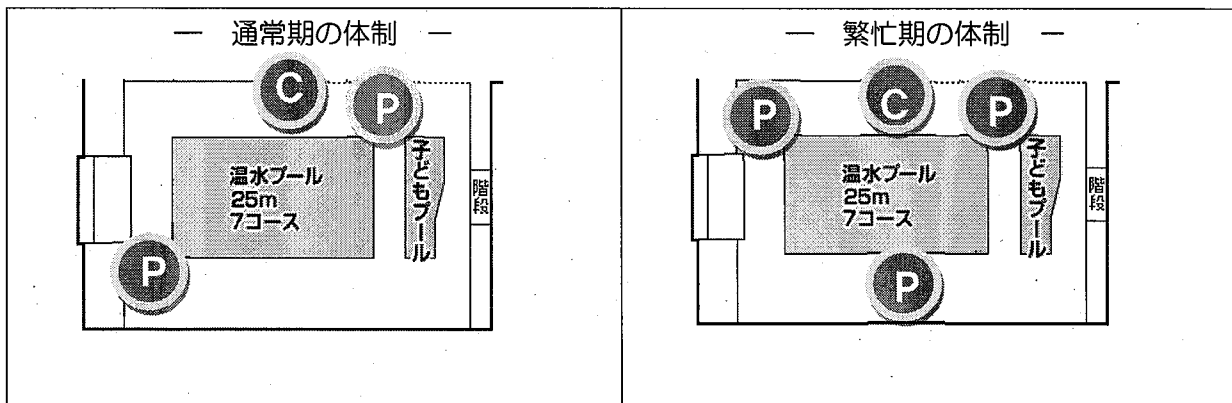
専門業者による保守点検業務については、点検内容・点検時の人員数等を事前に確認し、点検時は設備担当者が必ず立会、記録し、後日点検報告書と相違がないか確認を行います。点検後故障等が発生した場合には、再点検を行わせませす。

■ プールの安全監視体制

CTPSシステムを基本とし、利用状況に対応して配置ポジションを変化させる万全の安全管理体制で、安心して利用できる環境を整備します。また、混雑が予想される繁忙期には、監視人員を増員するなど、効率的な監視体制を実現します。プール監視スタッフは、(日赤水上安全法等)安全指導・救助に関わる資格を有し、責任者を「利用者の生命を守る」という高い意識で業務にあたります。

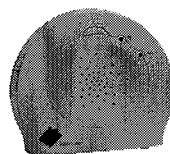
	<p>(コントロール：司令・放送) 監視業務の中核的役割を担うポジションであり、常にプール場内の秩序維持を図ります。また、責任者や各セクションに的確な情報を発信します。</p>	
	<p>(タワー：監視台・監視) 高所の広い視野を活用して、プール全体及び水中の監視を行います。また状況に応じ、危険を回避するための指示を利用者に発信します。</p>	
	<p>(パトロール：巡視・巡回) 利用者のあらゆる動向をとらえ、利用状況に応じて自由に動き、機動性を生かした安全監視・接客対応・救助活動を行います。</p>	
	<p>(スタンバイ：待機・休憩) 待機の時間を利用し、疲労の回復を図って次のローテーションに備えます。また各種トラブル対応やケガ人の応急手当、水質測定等の業務を行います。</p>	

④ 監視スタッフの配置例



⑤ 緊急通報システム「セーフティータートル」

プール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

(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。
不具合対応	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、利用者に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・扇風機等の増設
AEDの管理	日々のAEDの点検として目視確認を実施します。また定期的にAEDの起動確認を実施し、業務日次報告書に点検記録を記載します。

(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。】

【日常及び定期清掃の実施計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

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と景観を楽しめる施設づくりに努めます。

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 ※自社スタッフによる小規模な剪定作業は随時。 ※業者による剪定作業6月～7月、自社スタッフによる草刈り作業8月～9月。 ※剪定作業に関しては、樹木や草などの生育状況に応じて、業者や自社スタッフにて対応していきます。



(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。】

環境衛生に不備があると、営業停止につながる恐れがあることから、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等に基づき、施設内を衛生的で快適な環境に維持します。

① 水質の管理

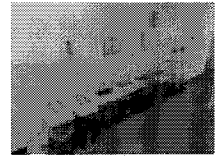
プールの水質管理にあたり「遊泳用プールの衛生基準（厚生労働省健康局通知）」「千葉県・千葉市遊泳用プール指導要綱」を遵守し、残留塩素濃度・水素イオン濃度・水温・濁度等の衛生基準を常に一定値に保ちます。

定期点検	頻度/月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
プール水質検査	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

毎月の専門業者による水質検査の他に、現地スタッフによる室温、水温、遊離残留塩素等を計測し、プール施設内に掲示するとともに、業務日誌に記録します。業務日誌については、保健所による検査の際に提示できるよう適正に保管します。

② ゴミの分別

排出元で容易に分別が可能となるよう、また分別に対する各自の意識を啓発するため、ゴミ分別 BOX を各フロアに設置しています。また、ほうきとちり取りを配置し、利用者自らで清掃をしていただける場合に対応できるようにします。



③ 快適な室内環境の提供

快適環境の提供のために環境基準のさまざまな対応項目に基づき、管理を行います。タスク別に有害要因の除去を行っています。今後も専門事業者からの協力もいただきながら、常に対応できる体制を整えてまいります。温度・湿度のコントロールだけでは、利用者のみなさまに快適さを提供したとは言えません。汚染(粉塵・CO₂等)・ニオイ・騒音などの要素が常に変化しながら影響を与えています。

室内温度	夏季において28℃前後、冬季においては20℃前後であること
湿度状況	冬においては、40～50%で乾燥感や湿っぽさがないこと
室内気流	0.1～0.2m/秒の清浄な室内気流があること
空間環境	空気粉塵汚染/CO ₂ による空気汚染/アンモニア/化学物質過敏症/微生物/アスベスト等
臭気改善	芳香剤の臭気/化学物質の臭気
音環境	不快な雑音/工事の騒音

(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）場の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

① 駐車場の安全管理・防犯対応

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を非常に重要と認識しており、不正駐車等により、近隣住民の皆様には迷惑が掛からないよう、適正な管理に努めています。

中央 CC の施設では、駐車場の設置がない為、当施設に来館する利用者の方に、公共交通機関へのご利用をお願いしています。障害手帳をお持ちの利用者で駐車場の利用を希望する場合は当センタービル地下（料金免除）や近隣の有料駐車場を案内します。また、自主事業や教室、イベント等を開催する際には、各関係団体の協力も仰ぎ、施設周辺の路上駐車や迷惑駐車等の対策として、施設の利用者を対象に「注意喚起とお願い」の配布物を実施し、近隣住民の皆様には迷惑が掛からないよう、適正な管理に努めています。



(6) 保安警備業務

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

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も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

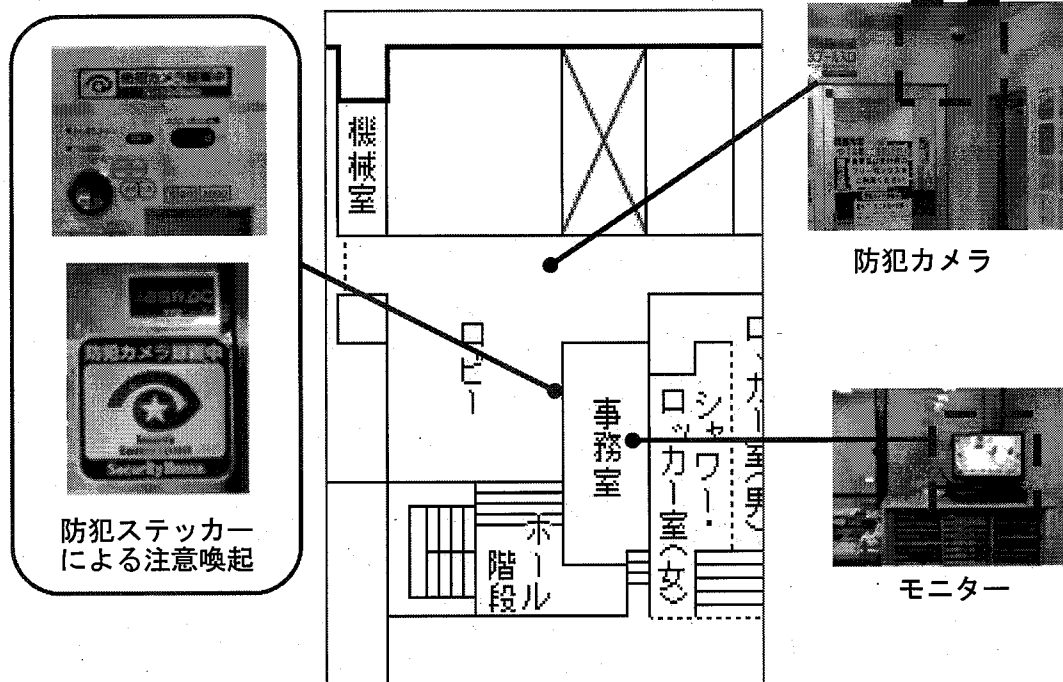
安心して利用できる環境を提供するため、スタッフによる巡回点検を1時間ごとに実施します。特に利用が多い、プール及び体育施設については、毎時の日常点検に加え、さらに不定期での巡回点検を行うことで、更に強化を図ります。また警備の資格を持ったスタッフ（※外注）が月1回程度のペースで、中央CC及び松波分室の定期巡回警備を行います。

（※外注先：シンコーグループ会社/シンコーファシリティーズ株式会社）

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ました。今後、必要に応じて更なる防犯強化のために、事務所内の設置を検討します。



(7) 修繕業務

【中央 CC】

(単位:千円)

No.	修繕箇所	計画額	実施時期	状況
1	床Pタイル修繕 (各諸室の床)	800	通年	床のPタイルが破損している。
2	その他、小規模修繕	300	通年	突発的な修繕に対応。
合計		1100		

【松波分室】

(単位:千円)

No.	修繕箇所	計画額	実施時期	状況
1	建物の外壁等の修繕	100	通年	建物の外壁等が破損している。
2	その他、小規模修繕	100	通年	突発的な修繕に対応。
合計		200		

(8) その他

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

①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、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>専門的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うえ、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>

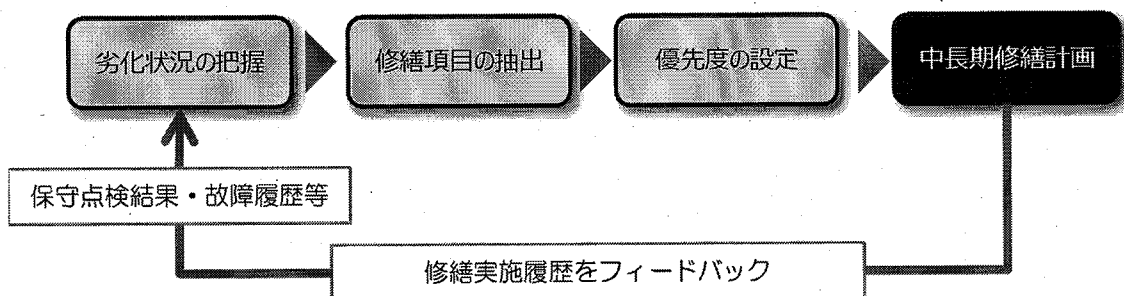
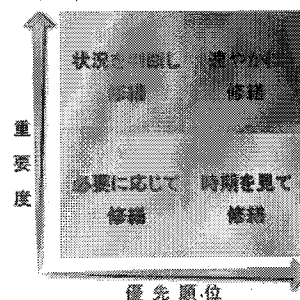
②安全確保の修繕と中長期修繕計画

予防保全的保守点検を行い、突発的な故障等による不具合を防止します。適切な予防保全でライフサイクルコストの抑制と利用者の安全と快適を確保します。

日常・定期の保守点検業務にて施設の劣化状況を適確に把握し、修繕する部位を特定します。

安全性・快適性・経済性の指標のもと、重要度に応じた優先順位をつけて実施します。人の傷害や施設運営に影響する項目については、緊急度・危険度・重要度を考慮します。

中短期修繕計画書の作成は、本施設の修繕履歴や保守点検結果、故障履歴等により、修繕項目を抽出します。年度ごとに最優先して実施すべき項目を抽出して修繕予算計画の立案のための資料をまとめ、本施設の修繕費用の予算計画をサポートします。



5 経営管理業務に関する実施計画

(1) 再委託業務

【中央 CC】

(単位：千円)

No.	再委託業務	再委託先	再委託先所在地	実施時期 予定	委託 金額
1	設備維持	中央施設管理 株式会社	東京都中央区日本橋 人形町 3-10-2 フローラビル 3F	毎月	395
2	プール水質検査	社団法人 千葉県薬剤師会	千葉市中央区 問屋町 9-2	毎月	138
3	プール濾過機 保守	フジキコー株式会社 (メーカー)	東京都千代田区 神田須田町 2-6-5	9月/3月	216
4	施設案内 ホームページ	株式会社 エクスプロード	東京都新宿西新宿 6-26-11-1102	毎月	14
5	ピアノ調律	選定中	—	年2回	27
合 計					790

【松波分室】

1	人材派遣、 保安警備	シンコーファシリテ ーズ株式会社	東京都中央区日本橋 人形町 3-10-2 フロー ラビル 3F	毎月	3,850
2	廃棄物処理	千葉市廃棄物 リサイクル 事業協同組合	千葉市中央区登戸 1- 24-1 ビルメン会館 1F	毎月	33
3	機械警備	総合警備保障株式会社	千葉市美浜区 幸町 1-26-5	随時	147
4	消防設備点検	平和防災株式会社	千葉市稲毛区 長沼原町 774-2	7月/1月	33
5	植栽剪定	有限会社宝寿造園	千葉市花見川区 作新台 8-5-1	5月/11月	668
合 計					4,731

(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。】

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得よ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"> ・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。 ・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。 ・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。
2	ご意見カード（3色カード）	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
3	一言ボックス（ご意見箱）設置	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
4	ヒアリング・アンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
5	類似施設調査によるニーズ把握	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
6	各種メディアからのニーズ情報	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者からのニーズだけでなく、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。 ・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。

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、要望の実現が可能かどうかを協議します。また多種多様なニーズを分析、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。

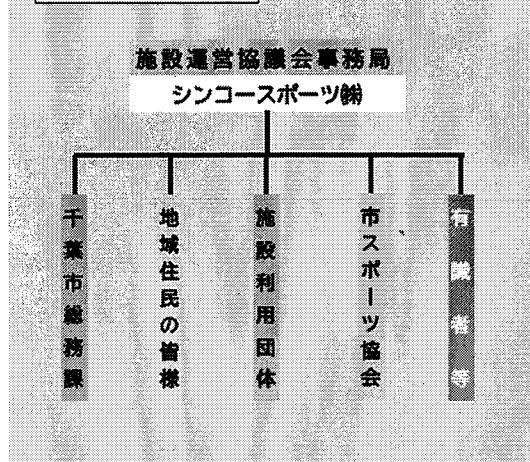
協議の結果、実現性が高いと判断したニーズは、施設掲示板等々に実施日を明確に公表し、迅速に準備に取り掛かります。また不採用となった意見・要望等についても、分析結果と理由を公表し、利用者への説明責任を果たします。さらに実現した要望への評価と満足度の調査を行い、そのデータを公表・蓄積し今後の運営に反映させます。

【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びました。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。

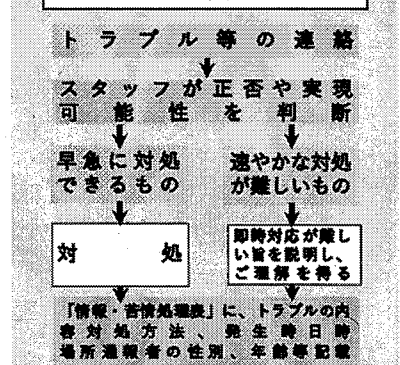
施設運営協議会体制図



ニーズ収集～実現までのスキーム



トラブル対応フロー



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。

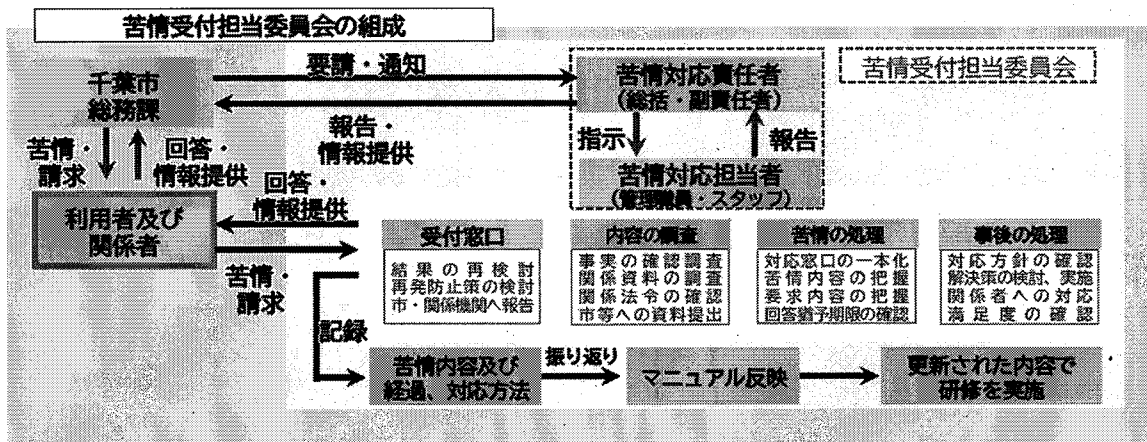
② トラブル・苦情対応委員会

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。

＜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。

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。



(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。】

アンケートによる要望把握（年2回）

要望（ニーズ）を把握する代表的な方法として、アンケート用紙への記入依頼があります。アンケートを館内で実施することには、利用時の気持ちを即座に聞くことができる、重要な手段であると考えています。当施設においても、これまでに引続きそれぞれのターゲットを絞ったアンケートを定期的実施することで、ニーズの把握に努めていきます。

ターゲット	主なアンケート内容
個人・団体利用者	施設の認知方法・施設、指導内容等の魅力・施設満足度 等
物販購入者	価格・品揃え・満足度・接客態度・清潔感・陳列 等
教室参加者	料金・満足度・実施時間・講師評価・指導内容・参加頻度 等
割引券等利用者	サービス内容・満足度・利用頻度・接客態度 等
イベント参加者	実施時期・企画内容・サービス・満足度・接客態度 等
地域住民（区民	施設管理状況・サービス評価・満足度・要望 等

※ 第1回目／6～8月、第2回目／1月～3月（実施予定）

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。】