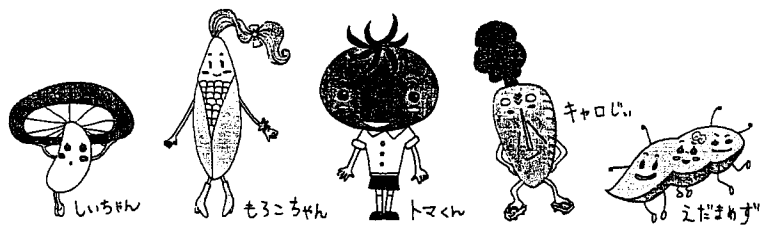


平成 27 年 9 月 4 日

千葉市中央区蘇我コミュニティセンター
事業計画書及び収支予算書



Fun Space・オーチャー共同事業体

1 市民の平等な利用を確保するものであること

(1) 管理運営の基本的な考え方

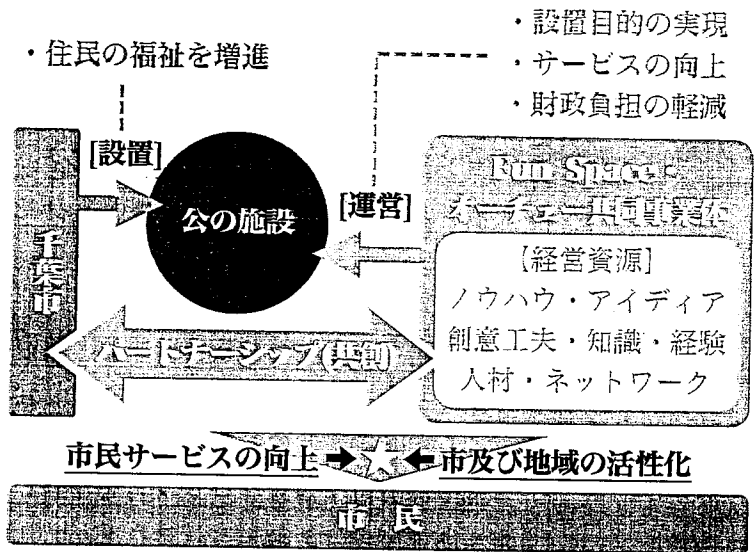
□本施設の管理に限定せず、指定管理者制度を用いた公の施設の管理運営のあり方に関する基本的な考え方について、「公の施設」及び「指定管理者」に係る制度の趣旨、目的等を踏まえて、記述してください。

**多様な指定管理施設の運営実績に基づくノウハウで
“市民サービスの向上”と“地域の活性化”に貢献します！**

私たちは、指定管理者制度の主眼である“サービスの向上”と“財政負担の軽減”の達成をめざし、公と民間のパートナーシップのもと、双方の良さを最大限に発揮して、設置目的の実現を通して住民福祉の増進に寄与していきます。

また、民間事業者として蓄積された、私たちの経営資源（知識・経験・人材など）や施設運営ノウハウ（マネジメントシステム）を活用することにより、より高いレベルで“市民サービスの向上”を実現するとともに、「公の施設」の運営を任される者の義務として、“市及び地域の活性化”に貢献することが必要と考えています。

【指定管理者制度における「公」と「民」の共創関係図】



☆「市民サービスの向上」を実現

1. 安心・安全の提供

公の施設として、市民からの信頼を裏切ることのない、誰もが安心して利用できる施設を実現します。

2. 利用者の目線によるサービス

常に利用者の声に耳を傾け、運営側の都合ではなく、利用者の視点に立った施設運営管理を提供します。

3. 創意工夫による品質向上

民間ならではの創意工夫や斬新なアイデアを取り入れ、現状に満足することなく、継続的な品質改善をおこないます。

4. 施設機能・効用の最大化

現状の機能に固執せず、施設の潜在的な可能性を引出し、様々なソフトとの連動により施設効用の最大化を図ります。

5. 適正費用で効率的な運営

ムダ・ムリ・ムラを排除し、コストの適正化を図るとともに、必要な経費にまわすことで、運営効率を高めます。

☆「市及び地域の活性化」に貢献

1. 市の施策への理解

千葉市の施策を十分に理解した施設運営や自主事業の実施などにより、市政への貢献を果たしていきます。

2. 地域の雇用を創出

公の施設は、市民の雇用を生む大切な施設であり、積極的な市民の採用と雇用の安定化を実現しています。

3. 市内の産業の振興

施設の運営にできるだけ多くの市内事業者に関わっていただけるよう、積極的な情報発信と関係性の構築を図ります。

4. 地域との協働と参画

近隣住民や自治組織、利用者や活動団体などとの協働と、地域活動への積極的な参画により、まちづくりに貢献します。

5. 地域防災と災害時対応

自治会や消防・警察などの機関と防災体制を構築し、災害発生時には迅速な連携で、市民の安全確保に貢献します。

1 市民の平等な利用を確保するものであること

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

公平なコミュニティ活動の場と機会を提供するとともに 多面的な支援で、市民の主体的な活動を総合的に支援！

“公正” “公平” “平等” な利用が確保されることにより、市民や利用者からの施設への信頼が高まり、市民の主体的なコミュニティ活動の拠点として機能するとともに、市民連帯感の醸成と住みよいまちづくりの推進役としての貢献が可能となります。

私たちは本施設においても、適切な平等利用が確保されることを目的として、下記の5つの視点から本施設にあった平等利用のあり方を確立し、業務に反映していきます。

<p>① 施設利用の平等性</p>	<p>誰もが平等に施設を利用できる機会を提供します。 はじめての方も継続利用の方も平等に利用できる施設づくりを行い、公共施設利用予約及び自主事業参加受付の明確なルール設定を遵守します。</p>
<p>② サービスの平等性</p>	<p>利用者の誰もが平等なサービスを楽しむことができる仕組みを構築します。 利用者が相談しやすい受付機能の整備や人員配置を行います。また、接遇研修や人権研修を実施するなど、ホスピタリティ溢れるサービスを提供します。</p>
<p>③ 参加機会の平等性</p>	<p>市民の誰もが参加できるイベント・教室を提供します。 多世代が楽しめるイベントや教室を実施し、普段は本施設を利用しない方々などの心理的な壁を低めて、市民の誰もが参加できる機会を提供します。</p>
<p>④ プログラムの平等性</p>	<p>多種多様な自主事業プログラムを企画します。 特定の市民だけに限定されることなく、誰もが参加できるイベント・教室など、多種多様な自主事業プログラムを企画します。</p>
<p>⑤ 施設提供の平等性</p>	<p>誰もが安全かつ快適で利用しやすい施設環境を提供します。 すべての人にわかりやすいデザインを意識したチラシやホームページの作成、整理整頓、徹底した清掃など、誰もが利用しやすい施設環境を提供します。</p>

使用許可・制限について「公正」「公平」「平等」な使用許可を実現

❖ 使用許可について

利用者登録及び予約の受付にあたっては、「千葉市コミュニティセンター設置管理条例及び施工規則」「千葉市中央区蘇我コミュニティセンター管理運営の基準」等を遵守し、使用不許可・制限等に該当しない場合にはただちに使用許可します。

また、市の主催事業や町内自治会等が使用する場合には、優先して使用受付をおこなうとともに、市民からの要望が多く継続性の高いもの（現在継続的に行われているもの等）、本施設の設置目的に合致した内容と考える事業は、市民の公正・公平・平等な利用の確保については十分に検討し、市と協議の上で優先して使用受付をおこなっていきます。

❖ 使用制限について

私たちは、誰もが「安心して利用できる」「安全に利用できる」ことを第一に考え、他の利用者や施設を害する可能性のある、団体や個人の利用の制限を適切に実施していきます。

特に「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」の第9条（使用の不許可）及び第10条（使用の制限等）をはじめ、平等利用の原則や法令規則を遵守し、該当要件は厳格に適用していきます。要件に該当するかどうか判断できない場合には、市との協議により判断します。また、入場制限、使用制限を行った場合には、速やかに市へ報告します。

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

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

現在、全国31施設の様々な「公の施設」の運営を行っています！

所在地	施設名	種類	管理運営期間
千葉市	蘇我勤労市民プラザ	コミュニティ	h23.04~h28.03 (2期)
千葉市	長沼原勤労市民プラザ	コミュニティ	h23.04~h31.03 (2期)
千葉市	幕張勤労市民プラザ	コミュニティ	h23.04~h31.03 (2期)
千葉市	稲毛区長沼コミュニティセンター	コミュニティ	h18.04~h28.03 (2期)
千葉市	若葉区千城台コミュニティセンター	コミュニティ	h23.04~h28.03 (1期)
阿波市	阿波市交流防災拠点施設	コミュニティ	h27.01~h30.03 (1期)
海老名市	本郷老人福祉センター	コミュニティ	h18.04~h28.03 (2期)
長野市	戸隠体験市民農園	コミュニティ	h20.04~h28.03 (2期)
千葉市	美浜文化ホール	文化ホール	h19.07~h28.03 (2期)
千葉市	若葉文化ホール	文化ホール	h23.04~h28.03 (1期)
千葉市	千葉市民会館	文化ホール	h23.04~h28.03 (1期)
千葉市	千葉市文化センター	文化ホール	h23.04~h28.03 (1期)
広島市	広島市文化交流会館	文化ホール	h22.04~h32.03 (2期)
長野市	中条音楽堂	文化ホール	h23.04~h28.03 (1期)
印西市	印西地区環境整備事業組合温水センター	スポーツ	h26.04~h31.03 (1期)
海老名市	高座施設組合屋内温水プール	スポーツ	h18.04~h28.03 (2期)
古河市	三和健康ふれあいスポーツセンター	スポーツ	h19.04~h32.03 (3期)
古河市	三和野球場	スポーツ	h19.04~h32.03 (3期)
古河市	三和農村環境改善センター	スポーツ	h19.04~h32.03 (3期)
伊予市	都市総合文化施設ウェルピア伊予	宿泊	h20.07~h30.03 (1期)
浜田市	国民宿舎千疊苑	宿泊	h25.04~h30.03 (1期)
神奈川県	芦ノ湖キャンプ村	宿泊	h23.04~h28.03 (1期)
長野市	中条地域振興施設やきもち家	宿泊	h23.04~h28.03 (1期)
松川村	温泉施設 すずむし荘	宿泊	h23.04~h29.03 (2期)
港区	港区立箱根ニコニコ高原学園	宿泊	h27.04~h32.03 (1期)
長野市	豊野健康増進型コミュニティ施設りんごの湯	温浴施設	h20.03~h30.03 (2期)
函南町	湯〜トピアかなみ	温浴施設	h22.04~h32.03 (2期)
飯能市	さわらびの湯	温浴施設	h20.04~h28.03 (2期)
長野市	戸隠そば博物館とんくるりん	飲食	h19.04~h32.03 (3期)
長野市	鏡池園地総合案内施設どんぐりハウス	飲食	h19.04~h32.03 (3期)
松川村	ふれあい交流センター 寄って停まつかわ	物販	h23.04~h29.03 (2期)

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□千葉市中央区蘇我コミュニティセンターと同種の施設の管理を受託したことがある場合は、施設名、従事した期間等を記述してください。

本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）を2期5年間 お預かりして施設及び地域の活性化に貢献しました！

私たちは、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）を指定管理者として2期5年間（5年目）お預かりしており、利用者をはじめ、地域の方々、近隣自治会、地域団体・企業、近隣施設、公共機関などとの連携・協働を大切に考え、力を入れて取り組んできました。その結果、多くの方々のご協力のもと、本施設の活性化を果たすとともに、「市民主体の住みよいまちづくり」にも寄与することができたと自負しております。

❖ 地域課題への積極的な貢献について

1. 地域の防災：楽しみながら防災を学ぶイベント「家族一緒にあそぼうさい」を開催
※所長は災害救援ボランティア推進委員会千葉市SLネットワークの活動に参加
※施設通貨（Fun）やおもちゃオークション等を通じて、遊びながら学ぶ機会を創出
2. 地域の交流：人と人をつなぎ相互交流を深めるイベント「癒しフェスタ」を開催
※地域の方々と近隣企業をつなぎ、大人から子どもまで楽しめるお仕事体験を実施
3. 地域の医療：地域の医療機関や福祉団体とのコラボレーション「健康まつり」を開催
4. 避難所開設：平成26年2月の大雪の際には帰宅困難者の受け入れを実施
5. まちづくり：JR蘇我駅周辺地区のまちづくりかざぐるまプロジェクトに参加

❖ 千葉市施策への積極的な貢献について

1. 郷土愛醸成：千葉市の地域資源である千葉氏を始めとする歴史の研究活動及び情報発信
※①郷土史研究教室（96回） ②郷土史公開講座（4回） ③郷土史野外講座（3回）
④千葉氏グルメ提供（13都市） ⑤千葉氏関連13都市の広報・PR（感謝状をいただく）
⑥千葉氏スタンプラリー ⑦千葉市郷土博物館との連携 ⑧千葉氏の家紋缶バッジ配布
2. 職場体験：インターンシップの受入れを実施し実務や企画立案などに携わってもらう
※①大学生＋市職員 ②高校生 ③中学生
3. 市後援事業：会議運営能力ワークショップ、お仕事体験の開催
4. 戦略の推進：ロボット教室や科学実験教室などを通じた千葉市科学都市戦略の推進

❖ 施設課題への積極的な取り組みについて

1. 夜間稼働率：勤労者が活動しやすい夜間値下げを提案・実施（夜間稼働率1.2%向上）
2. ITの支援：利用者ニーズの高いIT関連のサービス向上により活動をサポート
※①スマホ版ホームページ開設 ②ポケットWiFi無料貸出 ③フリースポット設置
3. 自主事業：健康増進や文化教養などの事業を年間550回以上、参加延べ10,000人以上
4. 企業へ配慮：企業の利用時には普段のサークル利用時とは異なる配慮でサービス向上
※①会議利用時における音に配慮した運用 ②プロジェクター等の備品接続サポート
③接続コネクタを備品として準備 ④利用内容に応じた警備体制の強化サポート
⑤地域企業の積極的なCSR活動の場を提供
5. 省エネ活動：公の施設の義務でもある低炭素社会や地球温暖化防止への貢献
※①省エネルギー運営の実現（電気使用料-7.2%以上、ガス使用量-30.3%以上）
②環境省企画「ライトダウンキャンペーン」の実施

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(8) 管理運営の執行体制

□千葉市中央区蘇我コミュニティセンター管理運営の基準にある本施設の管理運営業務全般の実施体制（人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制等）を具体的に記述してください。

**地域及び利用者との関係性を重視し、
所長は、現在（蘇我勤労市民プラザ）と同じ人材を配置**

本施設においては、市および地域・利用者との信頼関係が必要不可欠となるため、既に利用者をはじめ、地域住民や自治会、学校、地域の事業者の方などと、とても良い信頼関係を築きあげている、現在（蘇我勤労市民プラザ）の所長を、継続して配置します。

人員配置に関する基本的な考え方

1. 毎日を安全・安心に運営できる配置

常に所長、副所長、維持管理責任者のいずれか責任者が在館している体制を構築し、緊急時には速やかに現場に駆けつけ、指示を出せる体制を整えます。出勤していない責任者とも常に連絡が取れる状態を確保し、不測の事態に対応できる体制で安全・安心を提供します。特に、9時・13時・17時等利用者の入れ替え時は多忙な時間帯となっています。今後の状況を見ながら複数責任者の配置なども検討します。

2. 効率性と成果・効果のバランスがよい配置

指揮命令系統は明確にししながら自分の職務にこだわらず他部署の支援を行う「マルチタスク方式」で、無駄な人員配置を予防して業務の効率化を行うと同時に、職員同士の連携が密になることによるサービスの向上を図っていきます。また、過度な効率化によってサービス品質を落とすことのないように「利用者満足」を重視したバランスの良い配置を心がけます。

3. 職員の「成長・やりがい」につながる配置

権限移譲によって業務への「責任感」と「やりがい」を高め、施設自体の品質向上を図るとともに、職員自らが成長できるような配置やシフト調整、サポート体制を図っていきます。また法定労働時間週40時間を遵守し、社員は1日8時間勤務を前提とした体制を構築します。業務の都合上やむをえず休日出勤や残業が発生する場合は、所長への事前通告制とすると同時に、本社人事課でも毎月勤務実態を把握し、適正な労働環境を維持しています。

4. 職員間のコミュニケーションを重視した配置

施設の運営品質を高め、利用者サービスを向上させるためには、職員間の円滑なコミュニケーションが重要となるため、事務所レイアウトや座席配置にも気を配るとともに、朝礼・ミーティングなどによる定期的な報告・連絡・相談の機会を設けています。特に、設備、清掃の担当者は通常それぞれの持ち場で業務を実施しますが、「開始及び終了時に必ず事務所に顔を出す」「手待ち時間には事務所で事務を支援する」などをルール化することで、施設全体において円滑なコミュニケーションづくりを図っています。

5. 専門性が高い業務は、代表企業本社に担当者を配置

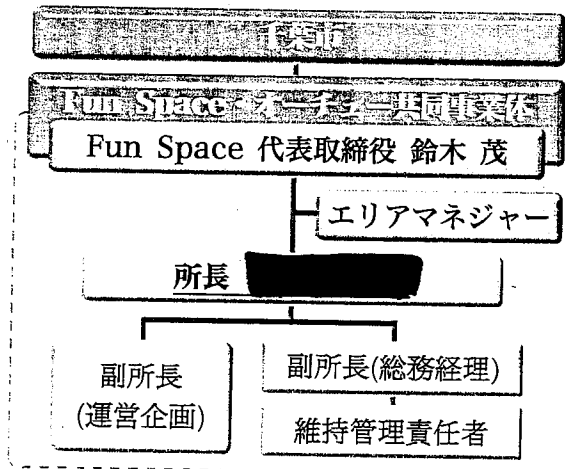
代表企業の本社内に、社長・役員による「経営機能」、営業部による「企画機能」、経理課・人事課・総務課・IT推進課・ファシリティ推進室による「管理機能」を配置し、本施設の専門職員が担当することで、高い業務品質と透明性・正確性を確保しています。また代表企業本社のファシリティマネジメントの専門家（国土交通省等の講師を務める人物）が、省エネマネジメントや、施設の長寿命化（長期保全計画）、大型設備の更新提案などの面で、市の計画策定や財政負担の軽減を積極的にサポートしていきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

責任の所在について

運営責任者として所長、副所長、維持管理責任者を配置

本施設の運営責任者として、所長（施設総責任者）、副所長2名（運営企画責任者、総務経理責任者）、維持管理責任者の計4名を配置します。また、所長は本施設の代表者として、市と当事業体との窓口となるほか、利用者や地域自治会、地域企業や近隣施設との連携を図るための、責任と権限を与えられています。あわせて、代表企業本社と千葉エリアを統括するエリアマネージャーが本施設を支援します。エリアマネージャーと所長は、現在の蘇我勤労市民プラザにおいても、その力を発揮し、利用者、自治会や学校、地域の事業者の方などと、とても良い信頼関係を築いています。



緊急時の連絡体制について

開館時は職員の巡回による警備を基本とするとともに、緊急事態発生時にスムーズな対応ができるよう、日頃より訓練を実施し、有事に備えます。

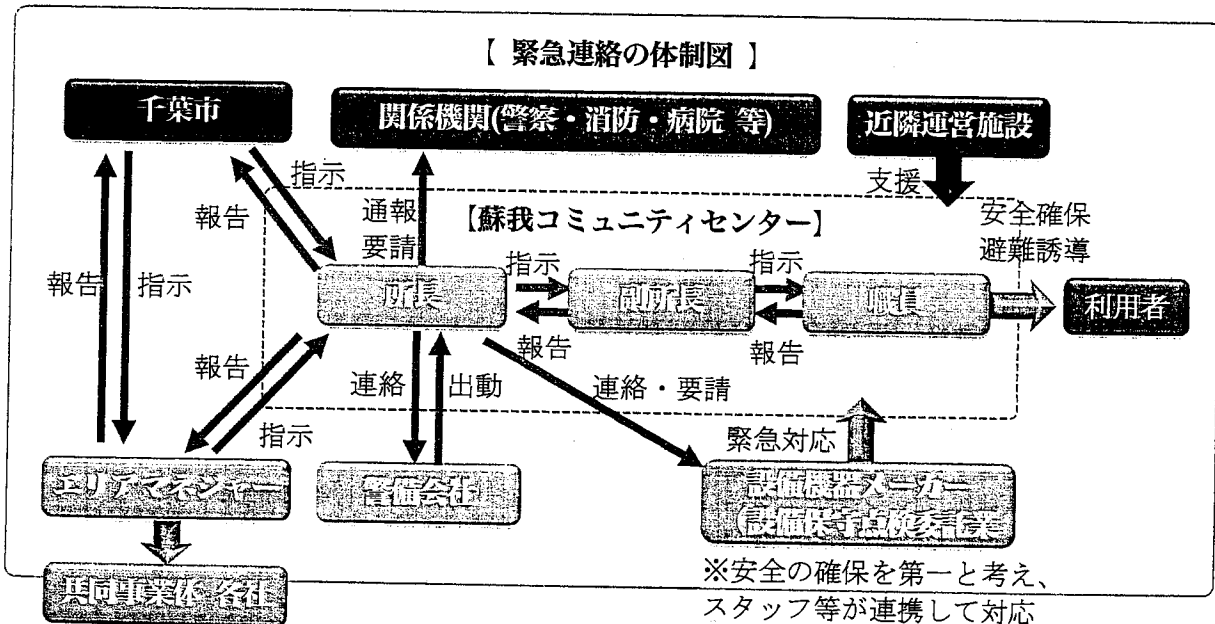
また、緊急時の連絡体制（連絡網）を作成し、施設内事務所の見やすい場所に掲示するとともに、年に2回シミュレーションを行い、連絡網がスムーズに作動できることを確認します。

緊急事態が発生した場合は「利用者の安全第一」を考えて行動します。また、施設にいる責任者（所長または副所長）は緊急対応責任者となり、まず警察、消防等への通報を第一に行い、その後直ちに市の担当者へ連絡します。その後、現場に不在の責任者へも直ちに連絡を取り、連絡を受けた責任者は現場に急行します。

緊急時の総括責任者は、代表企業のエリアマネージャーとします。エリアマネージャーは、状況を把握したうえで、急行すべきか否かの判断を行うと共に、共同事業体各社の代表取締役に連絡し対応を決定します。

さらに状況に応じて、私たちの市内近隣施設及び本社のスタッフが駆けつけます。

【緊急連絡の体制図】



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

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

安心・安全を第一とした再委託の体制を整えています。

私たちは、本施設及び設備について5年間の運営実績があり、特性や注意事項を熟知しております。また、施設運営のプロとして幅広い運営実績と豊富な人材・ノウハウ・経験を有しており、本施設の運営業務についての必要な業務内容・量を把握しています。

このように全ての業務内容を把握することで、業務の再委託をする際にブラックボックスができてしまうことを回避でき、市の大切な施設を預かる者として責任を持った運営が行えます。

❖ **再委託業務内容**

設備の法定点検など客観性が必要な業務及び専門性の高い業務は、再委託により安心・安全を第一とした体制を整えます。また、再委託先とは事前に必ず詳細な契約を交わし、業務完了報告書や詳細資料については、適切に行われたかを本社の専門職員が確認し、市に対して説明責任を果たせる体制を構築しています。

現在行っている業務	
床面洗浄・カーペット・窓清掃	自家用電気工作物保守管理
消防設備保守点検	防火対象物定期検査
電話交換設備保守	自動制御機器保守
吸収式冷温水発生器保守	冷却塔レジオネラ属菌薬剤・検査
昇降機設備保守	自動ドア保守
受水槽清掃	飲料水水質検査
害虫防除	植栽管理業務
機械管理業務	

❖ **委託先選定方法**

業務委託の際は、市の業務基準を基にして詳細な「業務仕様書」を作成した上で、必ず複数の事業者から見積もりを取り、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」の観点から最適な委託先を選定します。

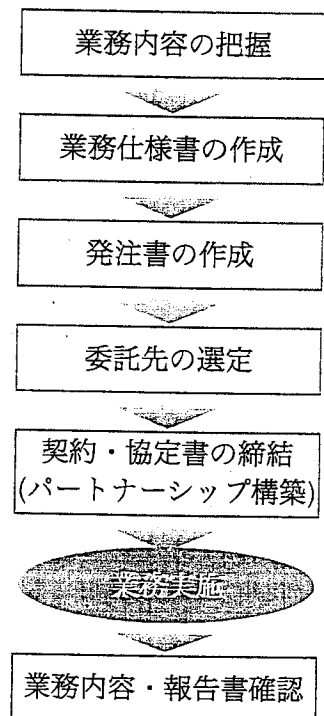
市内中小企業者の受注機会の確保・拡大の観点から、市内の事業者には十分に周知されるように積極的にお声がけをします。

取引先の選定は、市内企業の優先を考慮しながら、既存業者を含めた数社より見積もりを取り、同内容で金額差が許容範囲内であれば市内企業を優先して採用します。

再委託業者が業務を行う場合は、責任者が立ち会い、再委託先からの業務内容の詳細資料および業務完了の報告書等については、業務が適切に実施されたかを本社の専門職員が定期的にチェックします。また必要に応じて本社の専門職員が、再委託先へ品質に対する改善要請などもおこないます。

市に対しては、いつでも説明責任を果たせる体制を構築します。

＜委託業務の手順＞

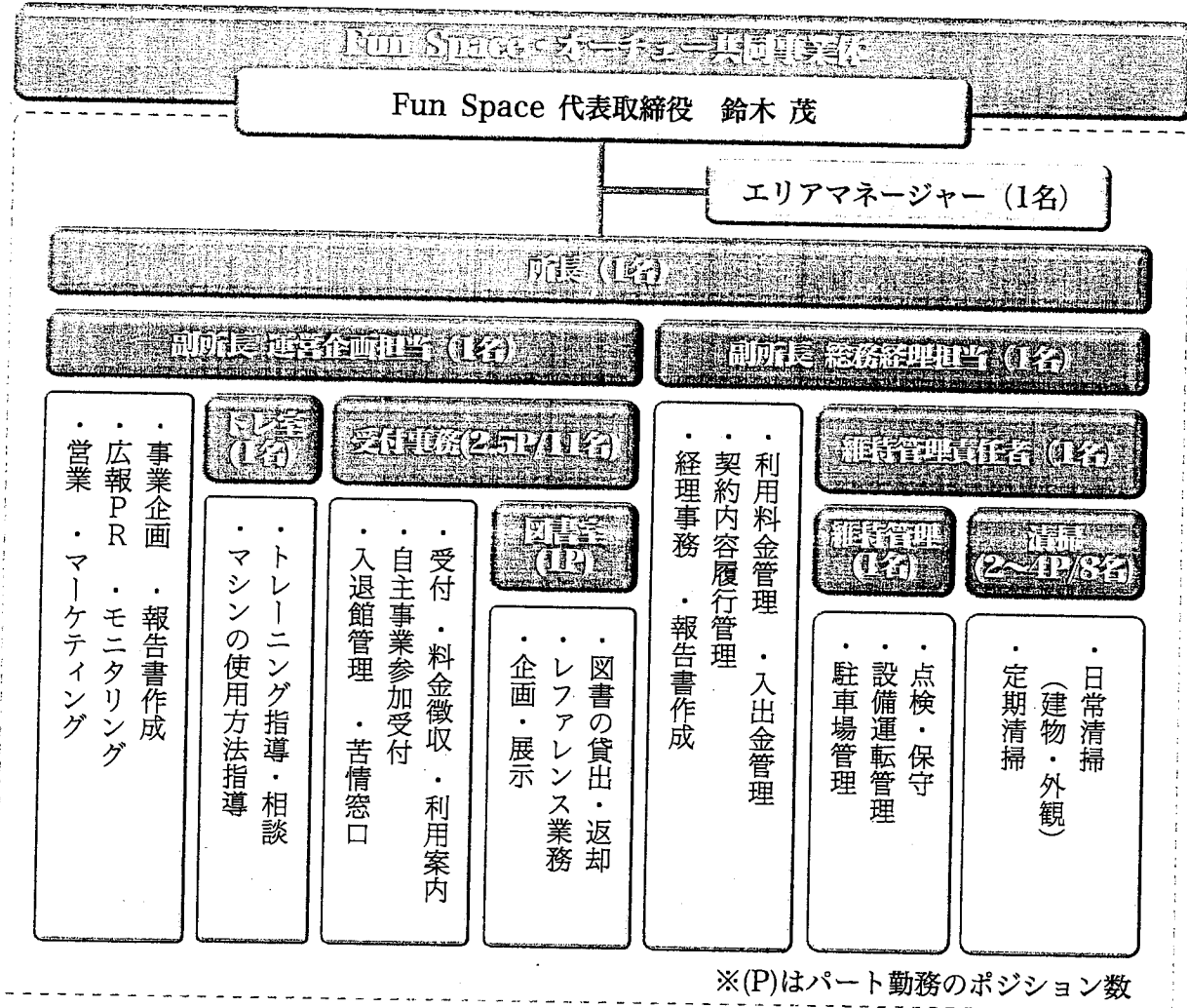


2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□本施設の管理運営業務全般の組織体制を組織図を用いて記述してください。

現在の（現・蘇我勤労市民プラザ）組織体制を基本として、追加される施設機能に即した適切な体制を構築します。

本施設はコミュニティセンターへの移行に伴い、諸室の内容が変更となるのに加え、図書室や幼児室など新たな機能が追加されるため、私たちは、現在の組織体制を基本としながら、移行後の施設機能に即した適切な体制を構築していきます。



□組織図に記載した職員すべてについて、職種、雇用形態、勤務日数、担当業務の内容、年間人件費（千円）を下記の従事者一覧表に記載してください。（社会保険料、福利厚生費などを含む一切のもの）（1人につき1行とする。一覧は別紙に記載することも可）

※提案書様式3-1号【別紙】（10ページ）参照

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

※提案書様式3-1号【別紙】（10ページ）参照

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□本施設は、蘇我駅前連絡所、労働相談室との複合施設の形態となっています。従って、千葉市中央区蘇我コミュニティセンター管理運営の基準のとおり管理が求められますが、その管理運営の方策について記述してください。

利用者目線に立ち“一体感”のある運営を実現します。

現在、私たちが運営する本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）は、労働相談室が併設されている複合施設であり、プラザ窓口においても相談者への案内や誘導、配達物の取次ぎなどを行うとともに、相談員との良いコミュニケーションを図ることで、一体的な運営を実現しています。

また、次期指定管理期間においては、コミュニティセンターとして生まれ変わり「労働相談室」の位置が建物奥に移動し、入口左手には新たに「蘇我駅前連絡所」が設置されます。

これにより3つの機能を複合する施設となりますが、利用者にとっては一つの「公の施設」であり、縦割りによる“たらい回し”のような対応をすることがあっては絶対にいけません。

私たちは、「労働相談室」そして「蘇我駅前連絡所」とともに、これまで以上に“一体感”のある運営を継続的に実現していくため、下記のような取り組みを実施していきます。

複合施設としての具体的な取り組み

❖ 1. 合同連絡ミーティングの実施

一体感のある複合施設の運営を実現するためには、本施設と「労働相談室」と「蘇我駅前連絡所」の3つの機能が、お互いに情報交換をおこない、当日の利用状況やイベント・催し、建物・設備の不具合、駐車場・駐輪場の混雑状況などを共有する必要があります。

そこで、毎日実施している業務連絡ミーティング（朝礼）を私たちだけで行うのではなく、相談員および駅前連絡所職員との合同により実施できるように、市と協議の上で「労働相談室」と「蘇我駅前連絡所」に提案していきます。

❖ 2. 業務理解の推進（勉強会の実施）

利用者への案内を正確にできるようにするため、本施設の職員は「労働相談室」及び「蘇我駅前連絡所」にお願いして、業務を理解するための勉強会を実施していきます。

これにより本施設の職員における心理的な壁を取り払い、利用者に対して“たらい回し”の感覚を与えることなく、スムーズなご案内を実現できると考えています。

❖ 3. 日常的な業務サポート

私たちは現在、「労働相談室」の清掃や設備管理、案内や誘導、荷物の取次ぎをおこなうことはもちろん、パソコンの不具合などのITサポートも行っております。

次期以降においても、「労働相談室」及び「蘇我駅前連絡所」の困りごとなどについて、私たちがお手伝いできることは積極的にサポートしていきます。

❖ 4. 明確なサインによる表示

入口を入ってすぐ左手に「蘇我駅前連絡所」が配置され、本施設の利用者の多くが誤って連絡所の方にお声掛けする可能性が高くご迷惑をおかけすることが予測されるため、本施設の窓口に大きなサインを設けて、本施設の利用窓口が一目でわかるように工夫していきます。

❖ 5. 緊急時及び災害時対応への準備

災害時には、それぞれの日々の役割を超えた協力体制で、市民の安全・安心を確保するため、本施設の防犯・防災訓練や緊急時対応訓練の際には、「労働相談室」及び「蘇我駅前連絡所」と協働で行えるように、積極的にお声掛けしていきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

【別紙】従業員一覧表について

No.	職種(職名)	雇用形態	勤務日数(月平均)	担当業務の内容	年間人件費(千円)
1	所長	社員	22日	所長	
2	副所長	社員	22日	運営企画担当	
3	副所長	社員	22日	総務経理担当	
4	維持管理責任者	社員	22日	施設維持管理担当	
5	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
6	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
7	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
8	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
9	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
10	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
11	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
12	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
13	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
14	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
15	受付員	パート	15日	窓口及び事務、図書室受付	
16	トレーナー	パート	22日	トレーニング指導	
17	維持管理員	パート	15日	施設維持管理業務	
18	清掃員	社員	22日	清掃業務	
19	清掃員	社員	21日	清掃業務	
20	清掃員	パート	22日	清掃業務	
21	清掃員	パート	21日	清掃業務	
22	清掃員	パート	22日	清掃業務	
23	清掃員	パート	21日	清掃業務	
24	清掃員	パート	22日	清掃業務	
25	清掃員	パート	21日	清掃業務	
合計					51,254

【別紙】人員配置一覧表について

配置場所	職種(職名)	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
事務室	所長															
	副所長															
	受付員 1															
	受付員 2															
	受付員 3															
	受付員 4															
図書室	図書事務員															
トレーニング室	トレーナー															
設備(事務室)	維持管理責任者															
清掃	清掃員 1															
	清掃員 2															
	清掃員 3															
	清掃員 4															
	清掃員 5															
	清掃員 6															

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

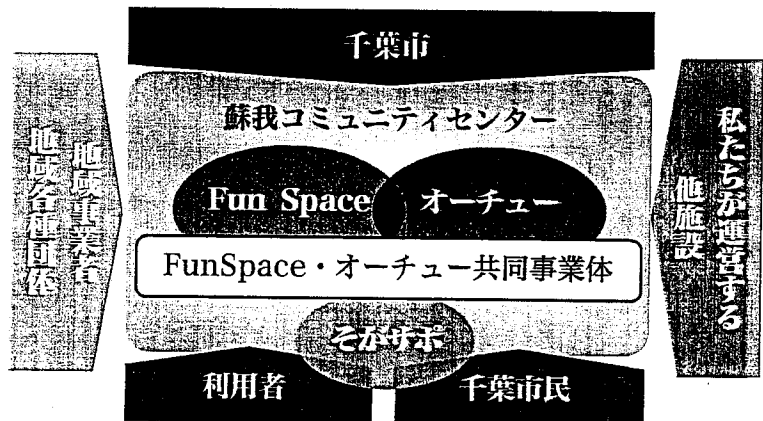
(3) 管理地域の執行体制

【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合の場合のみ】

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

2社が持つ独自の専門ノウハウと、これまで築いてきた地域のネットワークで千葉市と利用者の期待に応えます！

施設の経営を円滑かつ適性を実施できる能力を担保する為に、指定管理者としての施設運営を主事業とする「Fun Space」と、ビルメンテナンスを主事業とする「オーチャー」の専門能力が高く実績豊富な企業2社で共同事業体を組織するとともに、適切な役割分担による権限と責任で運営にあたることで、千葉市と利用者の期待に応えていきます。



❖ **最高経営機関として役員出席の経営会議を開催します。**

本共同事業体では、指定管理業務における最高経営機関として、双方の役員が出席する経営会議を開催しています。この会議では、運営状況の把握と検査（インスペクション）、経営計画や事業計画の承認、運営支援体制の構築などをおこなっています。

❖ **連帯責任関係により構成され確実な運営体制を築いています。**

実績豊富で財務的に安定した企業2社により構成される共同事業体が本施設をお預かりしますが、万が一、その中の一社が業務不履行になった場合でも、もう一方の企業が業務を補完する連帯責任関係で、速やかに業務を継承し、運営を継続します。

❖ **これまでに築いた地域のネットワークに支えられています。**

私たちが大切にしているのは、地域住民及び地域事業者との連携・協働による施設運営です。コミュニティセンターとして生まれ変わる本施設の運営においても、「蘇我勤労市民プラザ」の5年間の運営で築いてきた地域住民、地域事業者、団体、利用者との信頼関係を大切にしていきます。

また今後も、千葉市はもとより、千葉商工会議所への加盟、千葉県内の公的団体およびNPO法人・民間団体との連携など各種団体との積極的な関係構築を引き続き図り、ご指導・ご協力をいただきながら運営します。

❖ **「そがサポ」を組成して、より地域に根差した施設運営をおこないます。**

蘇我コミュニティセンターサポーター（通称：そがサポ）を組成して、本施設の運営に積極的にご協力をいただくとともに、将来的には「市民主体の住みよいまちづくり」の中心的な役割を担えるように、そがサポによる地域活動を応援していきます。

また、そがサポの方々に、本施設の運営についての意見や要望、気が付いた点など、忌憚のないご意見をいただき、施設運営の品質向上と地域への貢献で成果をあげていきます。

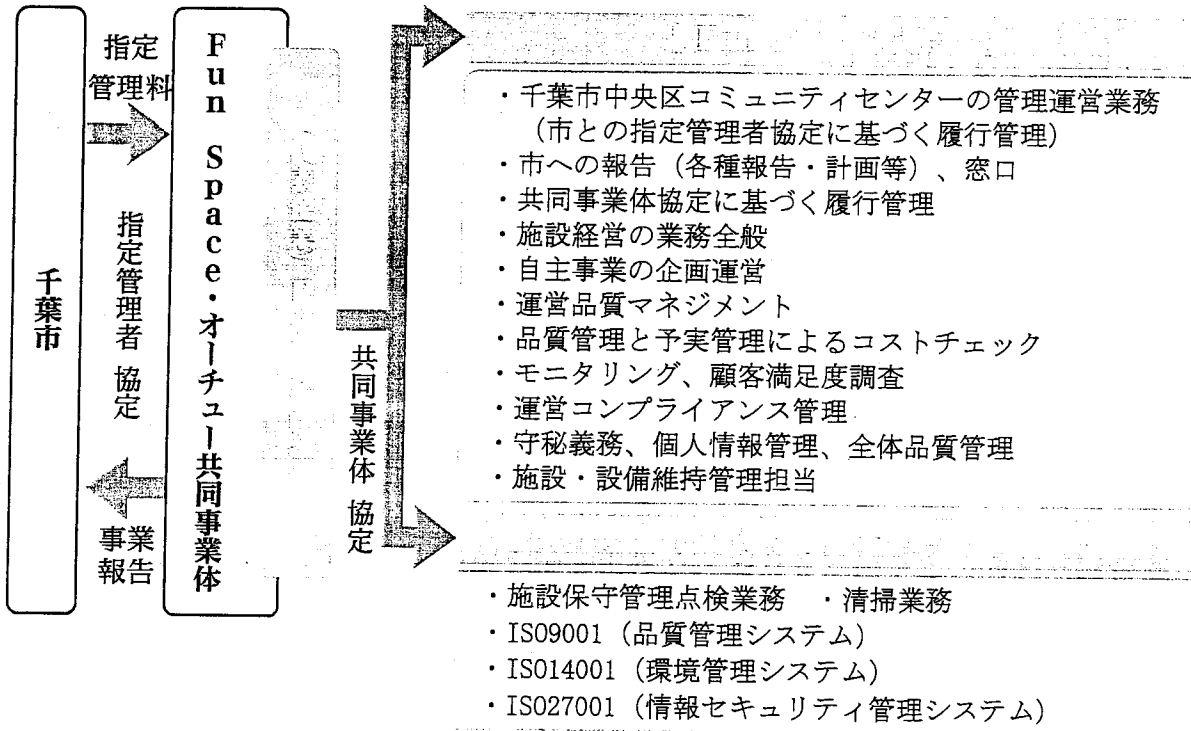
2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

当共同事業分担

構成企業の役割と責任を明確化し業務品質を保ちます。

Fun Spaceとオーチャーは現在、長沼コミュニティセンター、千城台コミュニティセンター、千葉市勤労市民プラザ3館、美浜文化ホールなど千葉市内9施設をはじめ、全国12施設で共同事業体として指定管理施設の運営をおこなっており、効果的な連携体制が構築されています。

本施設においても各専門性を活かした業務分野を、それぞれが集中的に担う体制を構築し、“責任所在の明確化” “サービス品質の向上” “効率的・効果的な運営” を実現するため、「総合的な施設運営」「維持管理責任者」「施設の貸出業務」「自主事業の企画運営」「市との連絡窓口」などを代表企業であるFun Spaceが担い、「施設保守管理点検」「清掃業務」などを構成企業であるオーチャーが担います。



※ 共同事業体の本社機能は、代表企業 (Fun Space) の本社が担います。

本社機能は代表企業の本社内に設置し、それぞれ担当者を配置して、各専門の職員が一箇所で集中しておこない、専門性・正確性を高めると同時に効率化を図り、施設の管理コストの大幅な軽減を実現しています。また、施設内における事務作業を軽減することにより、施設の職員が現場の運営・サービス向上に集中できます。

- ・経営機能：社長・役員等によるマネジメント体制を構築し、指示命令系統を明確化します
- ・企画機能：営業部門が施設にとってアンテナの役割を果たし、最新の情報・トレンド、他の運営施設でのノウハウなどを施設に提供し、運営に活かします
- ・管理機能：経理課・人事課・総務課が人事・経理・総務などの事務処理を担います。また、ファシリティ推進室が維持管理業務や省エネ化の管理・指導をおこない、IT推進課がIT分野のサポートなどをおこないます
- ・その他：施設運営に係る業務 (各種統計集計、運営管理・維持管理、備品管理、修繕管理の記録、現金出納業務、配布チラシやPOP等の広告宣伝関連、各種研修やマニュアル作成、顧客満足度調査、パソコンおよびホームページ・インターネット等の管理など) についても、随時、業務サポートをおこないます

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(4) 必要な専門職員の配置

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

本施設の建物と設備を熟知している有資格者たちが、施設特性を見抜き、安心・安全の施設管理を提供します。

❖ **経験豊富な設備担当者の配置と専門家によるサポート**

建築設備は建物ごとに特性があります。また本施設は竣工後24年経過している施設であり、経年劣化や老朽化に伴った様々な“癖”や“特徴”を持っており、施設全体の状況を把握するには、経験を持つ技術者でも時間が掛かります。

蘇我勤労市民プラザの指定管理者として本施設を5年間お預かりしている私たちは、機器の状況・不具合箇所の把握、修理、修繕、計画の立案、修繕業者の選定を順次おこなっており、本施設の“癖”や“特徴”を既に理解しているとともに、設備管理業務を20年以上経験のある職員が常駐でおこなっています。

また、コミュニティセンターへの移行に伴う改装や設備の更新にともない、設備バランスが大きく変わってくるため、様々な面において課題や問題が発生することが予測されますが、現在の状況を熟知している維持管理担当者が引き続き管理にあたることで、問題を即座に把握し事故を未然に防ぐことが可能となります。

❖ **ファシリティ・マネジメントの実施体制**

施設設備の維持管理・保守点検は、代表企業本社ファシリティ推進室と連携して取り組みます。ファシリティ推進室は現地診断、老朽化設備の低コスト改善による長期保全、大型設備更新工事の低コスト修正案まで、LCC低減の具体化に向け中心的な役割を担います。

また、ファシリティ推進室は、国土交通大学校講師や経済産業省ビル省エネルギー委員会委員などを務めるファシリティマネジメントの専門家をはじめ、一級建築士等の有資格者、専門家等で構成されています。

役職	資格	所属学会・役職	資格・経験
ファシリティ推進室担当役員	一級建築士	・日本建築学会 ※実務経験:35年	・施設設計・工事監理 ・施設開発マネジメント ・施設運営管理コンサル ・施設運営管理サービス
ファシリティ推進室担当室長	公認ファシリティマネージャー エネルギー管理士 建築設備検査資格者 二級建築士 特殊建築物定期検査資格者 消防設備検査資格者 第三種電気主任技術者 建築物環境衛生管理技術者 他	・(公社)日本ファシリティマネジメント協会 ・空調衛生学会 ※実務経験:32年	・国土交通学校環境研修講師 ・国土交通省研修塾講師 ・国土交通省市場化テストアドバイザー ・全国建設研修センター講師 ・経済産業省(ビル省エネ委員) ・(一財)省エネルギーセンター(省エネ推進委員)

❖ **適切な有資格者の配置とバックアップ体制が整っています**

私たちは、安全・安心な施設運営を行うために、次頁のような防火管理者、救命講習、ボイラー技士、危険物取扱者などの技術保有者・有資格者を本施設に配置しています。

また、ビル管法・消防法・電気事業法、施設・設備管理や省エネルギー対策、経営や法務などの資格や知識、経験を持つ専門家が多数在籍しており、必要に応じたバックアップ体制が整っています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

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

本施設には有資格者が多数配置され活躍しています。

現在、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）には、運営上で必要となる資格はもちろん、自主事業の実施時にも活用できる資格を保有している職員が揃っております。また現在のほとんどの職員は、コミュニティセンターへの変更後も、継続的に本施設で活躍していただきます。

本施設に配置する有資格者一覧

資格	法令	人数	配置方法
防火管理者（甲）	消防法	2名	所長・副所長
応急手当インストラクター	千葉県消防局	1名	所長
災害救援ボランティアSL	一般社団法人SL災害ボランティアネットワーク認定		
簿記2級	商工会議所法		
食品衛生責任者	食品衛生法		
上級救命講習	消防庁認定	1名	副所長 (運営企画担当)
シニアライフアドバイザー	一般財団法人シニアルネサンス財団		
TOEIC	一般財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会		
秘書技能検定2級	公益財団法人実務技能検定協会		
普通救命講習	消防庁認定	1名	維持管理責任者
防災センター要員講習修了証	一般社団法人東京防災設備保守協会		
自衛消防技術認定証	消防庁認定		
第2種電気工事士	電気事業法		
危険物取扱者乙種4類	消防法		
二級ボイラー技士	労働安全衛生法		
消防設備士乙種4類	消防法		
製造保安責任者免状 第三種冷凍機械	高圧ガス保安法		
普通救命講習	消防庁認定	3名	職員

※普通救命講習では AED 操作も実施します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(5) 業務移行体制の整備

□平成28年4月1日から本施設の管理運営業務を実施するための準備段階として、応募者において実施する組織体制の整備、職員研修計画、現在の指定管理者との業務引継計画等について、記述してください。

**蘇我勤労市民プラザ及び蘇我コミュニティセンターの
より多くの現職員に、継続的に活躍していただきます。**

❖ 本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）職員の再雇用を約束

蘇我勤労市民プラザと蘇我コミュニティセンターの統合に伴い、私たちが運営する「蘇我勤労市民プラザ」のパート職員の方々は改装及び設備更新に関わる施設閉鎖により一時的に職を離れますが、次期指定管理者として私たちが選定された場合には、新システム導入に関わる事前研修や、蘇我コミュニティセンター業務の引き継ぎ期間から、再び私たちとともに本施設で活躍していただけることになっており、とても嬉しく思っています。

なお、次期管理者の選定前に蘇我コミュニティセンターへの就職を希望する職員については、当該施設の現管理者に働きかけて8月に説明会を開催してもらいましたが、残念ながら説明会参加者のいずれも応募には至りませんでした。

❖ 設置目的や基本理念などの原点からの教育を徹底

現在蘇我コミュニティセンターで働いている職員の方々にも、できるだけ多くの方々を引き続き活躍していただけるよう、指定管理者として選定された後、できるだけ早く現管理者と調整の上で採用活動をおこなうとともに、「本施設の設置目的」「当企業体の理念」「サービス品質」「設備維持管理」「新予約システム」などについて、事前研修を実施します。

❖ 予約システムの変更は、事前の職員研修でスムーズな移行を実現

新年度以降利用分から適用される予約方法の変更について、次期指定管理者として選定された後に、市の指示に従って速やかに職員研修の計画を策定し、次年度移行に利用者に混乱が生じない体制を構築していきます。私たちは職員への十分な実務研修期間をとることができ、円滑に4月からの運営を開始することができます。また万一、システム上のトラブル等が発生した場合でも、新旧両システムを把握しているため、速やかな対応が可能です。

❖ 多くの施設を引き継いできたノウハウによるスムーズな引継ぎを実現

指定管理者の引継ぎは、民間施設の運営とは異なり、様々な多くの問題や障害が発生しますが、私たちは現在、指定管理者として公共施設を31施設運営しており、いずれもスムーズで確実な運営の引継ぎを実現しております。

指定管理者選定後、市及び現指定管理者と協定書協議及び協定書締結に基づいて引継ぎ事前協議を行った後、引継ぎ準備室及び事務所を開設して、市や蘇我コミュニティセンターの管理者、関係機関と円滑に引継ぎ業務を行い、指定管理開始後、利用者に対し不便、不自由のない速やかな運営・管理を実施します。

❖ 地域ネットワークを生かし、利用者及び地域ニーズを運営計画に反映

私たちは、蘇我勤労市民プラザの5年間の運営を通して、利用者はもちろん、近隣の各種団体や近隣施設の管理者、周辺事業所と一緒に自主事業をおこなったり、ご意見をいただいたりと、地道な活動を通して強いネットワークを築き上げてきました。

コミュニティセンターへ変更後の次期指定管理期間においても、私たちのネットワークを最大限に活かして、引き続き利用者と地域の方々の声を反映した運営を実現するため、準備段階から、積極的なヒアリングをおこない本施設の運営計画に盛り込んでいきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(6) 従業員の管理能力向上策

□本施設の管理運営業務に従事する職員の業務水準を維持、向上させる方策を具体的に記述してください。

キャリアに応じた研修で継続的に能力と知識を向上！

全国での指定管理者施設運営の経験を通じて、最良の運営を行うための基礎は「人材」であると考えています。「誰もが安心して利用できる」施設には、責任感と適切な能力を有した職員が必要不可欠であり、人材育成のための研修を積極的に行います。

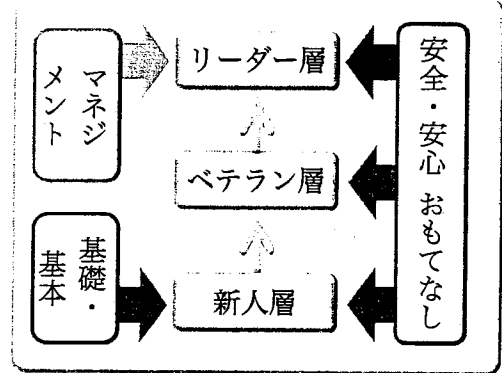
❖ **スキル・キャリアに応じた研修の実施**

業務と役割に応じて新人、ベテラン、リーダーのそれぞれのキャリアに応じた研修を実施します。

「新人」は施設運営で大切な基礎・基本的事項を学びます。業務に慣れてきた「ベテラン」は、それぞれの職務に応じた技能研修とサービスの改善手法を学びます。

「リーダー」は主に施設を運営管理するためのマネジメントを学びます。

また全職員は安全安心、おもてなしの研修を定期的な受け、利用者サービス向上を図ります。



❖ **研修計画の具体的な取組み**

安全・安心を中心に、施設内外で研修を実施し、職員のスキルアップに取り組めます。

項目	研修名	研修概要	頻度
基礎	新人研修	業務を行う上で必要な接遇や案内など基本的な研修	随時
	OJT研修	現場にて業務を通じ、実務の方法・心構えなどを学ぶ	随時
安全・安心	消防訓練	不特定多数対象施設に義務付けられた訓練。所管消防署立会いにより避難・誘導・通報訓練を行う	年2回
	情報資産の適切な取扱方法	「個人情報保護規定」など、全職員への研修	年1回
	緊急時対応講習	緊急事故に対する応急手当の訓練（AED、人口呼吸等）	年2回
	危機管理研修	「危機管理マニュアル」に基づく職員研修	年2回
	不当要求防止責任者講習	不当要求防止責任者資格取得のための講習	適宜
接遇	おもてなし研修	「接遇マニュアル」に沿っておもてなしの技術を学ぶ	随時
	クレーム対応研修	「クレーム対応マニュアル」に沿って対応技術を学ぶ	随時
改善・改革	施設管理の品質向上研修	施設の「管理マニュアル」に基づいた技術者教育	適宜
	朝礼、月例会議	毎朝の朝礼、月次会議で安全・安心面やおもてなしなど、その時々課題に応じた内容を実施	随時
マネジメント	基本理念浸透	対話形式で理念について語り、考える	年4回
	リーダーシップ論講座	リーダーとしての考え方、行動などを学ぶ	年4回
	メンタルヘルス研修	心の健康を保つため、早期にストレスを把握、緩和する体制や仕組み作りを学ぶ	適宜

❖ **資格取得の奨励**

職員の成長は施設・会社の成長につながるためスキルアップを積極的に支援します。特に業務や運営に役立つ資格取得を奨励します。また、職員が資格取得を希望する場合、シフト調整や受講料補助など可能な範囲で支援します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(7) 施設の保守管理の考え方

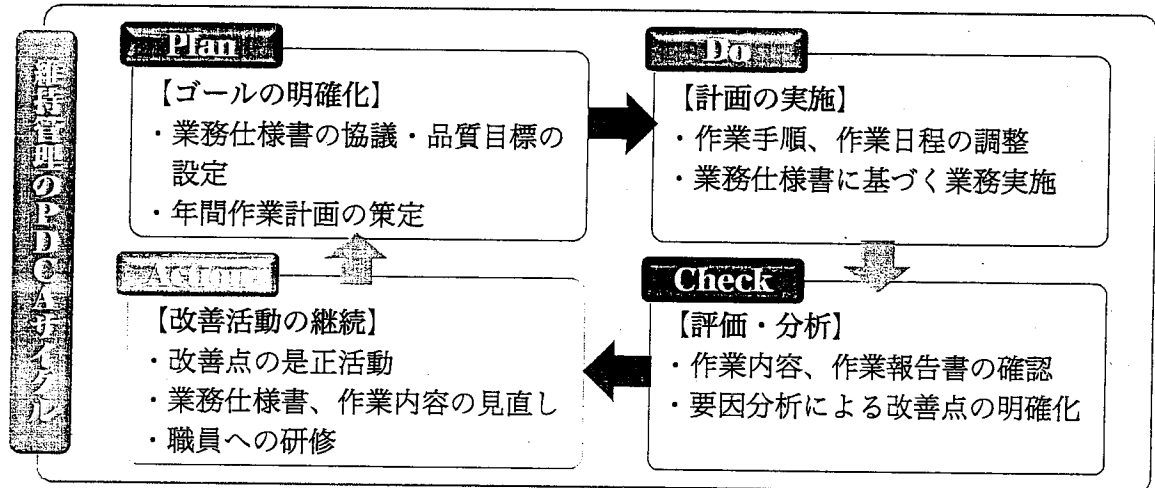
□本施設の建築物（施設）の保守管理に関する点検方法、予防保全策、修繕の考え方等を記述してください。

専門的ノウハウを活かした安全性の高い保守管理

私たちは、様々なタイプの施設運営の経験・ノウハウを活かしながら、安全・安心を基礎とした体系的な運営計画・維持管理計画を策定し、実践してきました。本施設においても、事故やトラブルの未然防止による安全性の高い維持管理を最重要項目とし、PDCAサイクルによる弛まない改善活動を実践していきます。

❖ Fun Space 品質マネジメントシステムに基づく品質管理の徹底

私たちは「ISO9001 品質マネジメントシステム」を参考に、独自の品質マネジメント手法を構築し、施設・備品の維持管理をおこなっています。また同時に、代表企業本社ファシリティ推進室の専門家による品質チェックを定期的の実施しています。



❖ 日常的な管理業務について

私たちは、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）5年間の維持管理を通して、施設の弱点やその原因などについて、時には専門業者に点検をお願いしながら把握に努めてきました。現在、その経験の積み重ねを、個別・部位ごと別に「診断カルテ」という形で項目（空調・電気・衛生・照明等）ごとにまとめており、状態や不具合、修繕対応等が記載してあるため、現状把握及び判断を迅速かつ正確に行うことが可能です。さらに、必要に応じて代表企業本社のファシリティ推進室の有資格者が直接現地で診断を行い、メーカー等に発注するなどの対応を行い、対応内容はカルテに追記し、事後の保全・点検方針を定め管理します。また、定期的な保守点検業務については、「年間保守点検作業計画書」を作成し、点検業者と連携・調整を図りながら、利用の妨げにならないよう計画的かつ適正に実施します。

❖ ライフサイクルコストを踏まえた中長期修繕計画の策定と実施

建物・設備は、竣工後から解体廃棄されるまでの期間に、建設費の約3～4倍の費用がかかると言われています。適切な時期に適切な対応をしなければ、致命的な事故が発生する可能性が増すばかりか、修繕・更新経費の増大を招きます。安全対策およびコスト増加を防ぐため、ライフサイクルコスト（LCC）を踏まえた中長期修繕計画を策定し、計画的な施設管理を実施します。また、市への相談及び報告はその金額に関わらず随時行い、安全面に考慮した対応を実施するとともに、財政の平準化及び施設の安全確保、長寿命化のため必要な大型修繕については、この中長期修繕計画を活用して、市へ今後の対応をご提案します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(8) 設備及び備品の管理、点検、整備等

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

設備管理は長期的な視点に立ち、計画的な維持管理を実施

設備についても、長期保全を目的として、設備機器個別単位で設備診断カルテ及びチェックシートを作成し、老朽化が進む中で設備の大規模修繕を未然に防ぎます。また、利用者が安全・快適に過ごせるよう、建物・設備等の施設を総合的かつ経済的に管理していきます。

また、設備管理の総責任者は所長とし、別途に維持管理責任者を配置します。

【主な設備管理の実務内容】

維持管理責任者	設備維持管理の経験者で、設備の総合管理ができる人材を配置
運転監視方法	管理マニュアルに基づき運転及び監視ならびにこれに関連する需給状態を管理。運転記録を保存 代表企業本社ファシリティ推進室による定期的な現地調査とカルテ更新
日常点検	日常の機器運転管理・点検を管理マニュアルに基づき実施 また、点検時に正常に機能しない場合の原因及び対応処理について、点検記録を残しカルテデータを報告・保存
定期点検・整備点検	法定点検及び機能保持のため、年1回以上、外観点検、機能点検、機器動作点検、整備を行う。必要な消耗品の更新を実施し、記録・保存
防災対策施設機能維持	消防設備（火災報知機、放送設備、避難器具等）、非常用発電機、エレベーターなどの防災対策関連施設については、災害時に機能を発揮する点検管理を行う。点検時適性に機能しない場合は、診断カルテをもとに速やかに原因を究明し修理にあたる

❖ 作業内容の把握・確認ができるよう点検記録は確実に残します。

施設維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌(チェックシート・診断カルテ)を作成し、市の要望に応じて報告します。

書式	内容
設備機器管理台帳	設備機器のメーカー名、型番等の記載や不具合の発生・原因、修理履歴等（日々更新）
年間作業予定表	年間保守点検の作業予定表（年度初め）
月間点検予定表	次月の点検予定表（毎月20日までに作成）
月間自主点検予定表	月次の自主点検、作業予定表（毎月20日までに作成）
作業日報	日報 検針データ、作業内容等
月次報告書	毎月の点検・修繕等の作業報告（翌月10日までに作成）
設備診断カルテ	設備ごとに点検・保安全管理を行います。

❖ 備品管理は利用者の視点に立ち、安全性と快適性に配慮します。

備品及び消耗品等についても備品診断カルテなどを用いて、貸出時および返却時には必ず「数量」や「状態」をチェックし、利用者が安全かつ快適に使用できるようにします。また、千葉市の備品については市の規定に基づき管理台帳及びラベル等を用い管理します。

備品の新規購入、用途廃止にあたっては、所長が必ず確認するものとし、盗難や不正な流用が無いよう厳重に管理します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

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

「清潔感・衛生管理」を徹底し快適な環境を提供します。

清掃及び整理整頓がされていない施設は、利用者の満足度に大きく影響するだけでなく、事故やケガの発生にもつながります。

私たちは、施設の利用環境の安全性と快適性を維持するため、5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)を基本としたマニュアル(具体的項目の手順書及び作業日報)を策定し、安全な収納場所と収納方法、清掃箇所に適した清掃方法・清掃資材を選択し、利用者の目線に立った「おもてなしの心」で、“顧客満足”を越えた“顧客感動”につながる快適な環境づくりに努めます。

あわせて職員の体調不良や疲労は、作業ミス、サービス低下を引き起こし、事故やトラブルの原因となるため、適正な労働条件と快適な労働環境を整え、常に健康状態にも気を配ります。

❖ **日常清掃**

日常清掃では、作業工程表に従い館内の共用部・諸室(建物全体)を、7:30~10:30の間に行います。作業工程は繁閑状況などに応じて柔軟に行い最適な状況を保ちます。

さらに、ガラスの手垢、外周の除草、機械室内等、毎日清掃出来ない箇所も曜日ごとなど、週1回、月2回など定期的に予定を組んで作業を行っています。

また、施設の不具合を一番発見できるのは日常清掃を行っている担当者であるため、日常清掃チェックシートとは別に「施設品質保全シート」を作成し、施設についての異常・異変を発見した場合、維持管理責任者に報告します。

❖ **定期清掃及び特別清掃**

年間計画を作成し、外壁や窓ガラス清掃、ワックスかけ、重点清掃など日常的に行うことが困難な箇所の清掃を行います。また、右記表の作業以外にも、利用頻度が高い、汚れている場所等は重点的に行い、必要に応じてワックスの剥離作業も行います。人通りの多い箇所や特殊な利用をされる場所(体育館・多目的ホール等)に関しては、重点的に作業を行います。カーペットの汚れに関しては、時間が経つと汚れが落ちにくくなるため、随時清掃を行います。定期清掃に限らず、目立つ汚れが発生した場合は、特別清掃で対応します。

場所	回数
床面洗浄・ワックス(全館)	3回/年
床面カーペット	1回/年
畳(和室、大広間等)	3回/年
壁面除塵(全館)	1回/年
照明器具清掃(全館)	3回/年
金属部分(全館)	1回/年
机等の備品	1回/年
窓硝子(全館)	3回/年

❖ **周辺環境・景観への配慮**

周辺の環境美化も心がけ、駐車場や周辺広場などは毎日、清掃巡回を実施し、クリーンなイメージを醸成します。また、植栽の保安全管理はもちろんのこと、施設内の敷地やプランターに四季折々のたくさんの草花を植え、おもてなしの心を伝えます。

❖ **清掃業務のチェック体制と業務改善体制**

毎日の作業終了後に日報を作成し、所長、副所長が確認し、適正な作業が出来ているかのチェックを行います。また、現場での日常セルフチェックだけでなく定期的な品質評価のため、代表企業本社ファシリティ推進室による専門インスペクションを実施し、複数の視点から業務を評価することで効果的な業務の改善につなげていきます。

清掃作業結果の確認やインスペクションにより明確となった課題や問題は、同ファシリティ推進室と力を合わせて解決していく品質マネジメントシステムを導入していきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

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

景観を保全し、安全で癒される空間を提供します。

植栽は、「千葉市公園緑地維持標準仕様書」を参考に、中・高木の剪定業務は専門業者により年1回程度実施してスケールアウト（繁り過ぎ）を解消、寄植刈込や雑草除去、秋の落ち葉掃きは全職員により日々行い、景観を保全しリラックスできる空間を演出します。また、利用者の安心安全のため、毛虫等の害虫対策も必要になってきます。害虫の卵が幼虫へふ化しない段階で植樹の剪定をするよう、剪定時期に関しても配慮して計画を立てます。

薬剤散布の場合には、「千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬物の適正使用に係る指針」「環境省公園・街路樹等病害虫・雑草管理マニュアル」などを参考に、定期的な殺虫剤散布や日々の巡回時により状況を把握し、適宜、殺虫剤散布を実施していきます。また、薬剤を使用する際には、館内外に注意喚起の掲示を行い、散布する際は事前に利用者及び近隣施設にお知らせすることで、安心・安全の確保に努めています。

《平成26年度 殺虫薬剤散布実績》

薬剤名	対象樹木	希釈倍率	散布量	対象害虫
エトフェロンプロックス乳剤	オオムラサキツツジ	4000倍希釈	100L散布	マイマイガ

◆使用薬剤に関しては、報告書により届出を行っております。

外構施設の管理は、日々の巡回時により状況を把握し「国土交通省建築保全業務共通仕様書」などを参考に、日常点検、定期点検、日常清掃などを実施し、施設の美観を損ねることなく、利用者に気持ちよくご利用いただける施設を維持していきます。

□環境衛生の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

衛生管理の徹底により、安心して快適な空間を提供します。

本施設の環境衛生を確保するため、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」などにに基づき、適正な測定、点検及び清掃を実施していきます。
 本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）は大規模改修に伴い、空調設備をはじめとする建築設備の一部が更新されます。建築設備は施設ごとに特性がありますが、本施設を5年間お預かりしてきた私たちは、本施設のもつ“癖”や“特徴”を理解しています。
 今後、改修や設備の更新にともない、さまざまな課題や問題発生も予想されますが、現状や施設特性を把握した維持管理責任者と代表企業本社ファシリティ推進室が対応することで、引き続き状況に応じた運営で快適な環境を維持していきます。

《建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づく管理》

項目	内容	頻度	項目	内容	頻度
空気環境	空気環境測定	6回/年	飲料水	水質検査（遊離残留塩素）	毎日
	ホルムアルデヒド測定	1回※h28		水質検査（28項目検査）	1回/年
	空気調和設備点検	2回/年		水質検査（11項目検査）	1回/年
清掃	日常清掃	毎日	害虫防除	定期調査、防除	2回/年
	定期清掃	3回/年			
	受水槽清掃	1回/年			

※ホルムアルデヒド測定は大規模改修に伴い初年度のみ

ごみ処理については、「千葉市廃棄物の適正処理及び再利用等に関する条例」に基づき、廃棄物管理責任者を配置し、減量計画書の作成をするとともに、廃棄物の適正処理と減量及び再資源化を積極的に推進していきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□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。

利用予約状況から駐車台数を推測し対応していきます。

駐車場を安全に管理するためには、駐車場管理・誘導の知識を有していることはもちろんのこと、利用台数と敷地の形状に応じた配置場所と人員数を用意することが最も重要です。私たちは本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）の5年間の運営経験から、予約団体の名称で団体ごとの必要台数の把握がある程度可能なため、当日の配置必要職員数を事前に想定して用意し、安全・安心でクレームのない駐車場管理をおこなっていきます。また、現・蘇我コミュニティセンターのみの利用団体については、現管理者からの引き継ぎ期間中に概要を把握し、出来るだけ早い段階でより精度の高い駐車場管理を実現します。

【駐車場の管理指針】

監視指針	・車両監視誘導業務および巡回業務の徹底し事故を未然に防ぐ
通報指針 (警察・市役所)	・不法侵入者や盗難等を発見した場合 ・巡回中に不審物を発見した場合 ・ご利用者同士の事故や建物の破損の場合
巡回指針	・利用台数に応じた巡回回数の指針、定期的な巡回 ・警備業法に準じて定期的に教育を実施し、全ての職員に周知を図る
紛失物・落とし物の 取り扱い指針	・忘れ物は受付にて保管・台帳管理。返却の際にはサインをいただく
犯罪防止の対応指針	・侵入者が身を隠す様な場所は特に確認・留意
緊急時の対応指針	・事故発生時は、速やかにその処置に当たり、その後の対応については各マニュアルに基づき対応 ・火災等の緊急事態発生時は直ちに施設管理責任者及び関係機関に連絡・通報

❖ 平常時における駐車場・駐輪場の管理

職員による巡回監視（午前・午後・夜間）および誘導を行うと共に、清掃担当者の外回り巡回清掃時にも状況監視を行います。あわせて駐輪場への誘導、自転車の整理も行います。また、駐車場や駐輪場は、利用者が来館して最初に歩く場所になります。駐車場及び駐輪場内、玄関周辺の清掃を心がけ不快な思いをさせないようにします。また、施設利用者以外の方が駐車場を利用することがないように、車両の監視および誘導を適切に行います。

❖ 混雑時における駐車場・駐輪場の管理

駐車場及び駐輪場の混在時や、駐車希望が多い団体が利用する時間帯などについては、職員による巡回監視頻度を高めるとともに、必要に応じてシルバーによる派遣員や1~3名の職員を配置し、車両の誘導と自転車の整理、歩行者の安全確保を積極的に実施していきます。

❖ 駐車場に監視カメラを設置

市と協議の上、正面と裏の2箇所の駐車場に監視カメラを設置し、駐車場の混雑状況を常に把握することにより、駐車場の安全管理と適時誘導によるサービス向上を図ります。

❖ イベント時などにおける臨時駐車場の確保（蘇我勤労市民プラザで実績）

イベント時など、駐車場利用が大幅に増大することが事前に判明している時にはJFEスチール、JR東日本、日本通運など、近隣企業や団体に協力を要請して、臨時駐車場を確保するとともに、本施設から距離がある場合にはマイクロバスでの送迎サービスを提供します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

利用者の安全・安心を確保するため警備を強化します。

警備員の配置による警備業務とはせず、職員全員で安全・安心を確保するため、入退室管理（目視及び事務所内モニターによる確認）を基本とします。

事故の起こる前兆（不審者や不審物、苦情など）をきちんと把握し未然に防止します。各部屋の施錠確認、侵入者の発見、火気の点検など日々の巡回業務と警備日誌は、警備業務の基本であり、高い意識を持って取り組みます。

施設内の巡回および確実な施錠・解錠により、盗難等を未然に防ぐことはもちろん、建物周囲も巡回を強化し、安全に留意します。閉館時は責任者が最後に退館し、施錠及び機械警備のセットを行います。

防火扉、排煙口などの定期検査を適切におこない、火災発生時の通報・消火作業などの各種付帯業務なども、適切な判断による対応を図り、利用者の安全を確保します。

避難経路や消防機器を常に確認するほか、駐車場や危険箇所などを常に意識し行動します。子どもルームも隣接しているため、子どもルーム子どもたちの安全確保や交通事故防止などにも十分配慮を行います。

資格者による指導で、警備業務の品質を維持・向上します。

警備員指導教育責任者が随時巡回を行い、警備のプロの目で、危険な箇所・物など事故を未然に防ぐ対処方法など現場職員へ指導します。

警備指針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出入管理業務 ・ 夜間の機械警備業務 ・ 巡回業務 建物内外の巡回業務 ・ 監督職員が指示する付帯業務
通報指針	<p>不法侵入者や盗難等を発見した場合は、警察への通報等適切な処置をとる 巡回中に不審物を発見した場合には、警察への通報等適切な処置をとる</p>
巡回指針	<ol style="list-style-type: none"> ①現場を頻繁に、任意の時間で巡回する（重点：陶芸窯・階段下・トレーニング室等） ②巡回は、過去に警備の対応が求められた事象の発生頻度に基づいて調整する ③職員による警備の行動規範を設定する ④特別な理由なくドアや窓が開いていないことを確認する ⑤必要のない照明は消灯する。火災、盗難の早期発見と予防に努める ⑥消火器の位置および避難出口に障害物がないか確認する
紛失物・落し物 取り扱い指針	<p>紛失物及び落し物の台帳を作成し、遺失物法にしたがって処理する</p>
犯罪防止 対応指針	<ol style="list-style-type: none"> ①侵入者が身を隠し易い場所は常に留意する（重点：機械室・体育館倉庫等） ②子供の利用も多い施設のため、特に階段、ロビーで走り回るようなことがないように注意する
緊急時 対応指針	<ol style="list-style-type: none"> ①火災発生時は、在館者を安全な場所まで誘導し、消防車が到着するまで消火器等で初期消火にあたる ②警報表示装置が発報した場合は、現場に急行し、応急措置を行う ③その他緊急の事態が発生したときは、現場に急行し、応急措置を行う ④緊急事態発生時は、直ちに施設管理担当者及び関係機関に連絡・通報する ⑤地震や風水害による災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに初期措置を取る ⑥日頃からの訓練、研修の受講、資格の取得を行い、落ち着いて対応する

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) 関係法令等の対応

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

個人情報保護規定に基づく管理体制を構築します

私たちは、個人情報を適切に管理運用するため、「千葉市個人情報保護条例及び施行規則」「個人情報取扱特記事項」等の関連法令に基づき「個人情報保護規定（マニュアル）」を作成し、職員への教育体制を整え、情報の取扱いに細心の注意を払います。また、情報の機密性（Confidentiality）・完全性（Integrity）・可用性（Availability）の3つをバランスよくマネジメントしながら、個人情報の保護に対する具体的な方策としてマニュアル、監査、バックアップと2重3重のセーフティーロックを整えます。

実施方法	内容
個人情報保護規定（マニュアル）の適用	個人情報の取り扱いについては、「千葉市個人情報保護条例及び施行規則」等の規定を満たした「個人情報保護規定（マニュアル）」を策定し、施設管理運営を実施します。
管理実施体制・内部チェックの徹底	管理は保護規定に基づき「責任者と取扱者の確定」「禁止事項など厳正管理」「職員研修の徹底」を行います。また、代表企業本社による内部監査を年1回実施し、必要に応じて是正処置、予防措置を講じ、課題があれば改善します。
情報の一元管理	個人情報に関する「個人情報リスト」を作成し、一元的に管理します。情報は新規情報を加えると共に不必要な情報を削除し、最新データとして更新します。
OA機器の管理	OA機器は「OA機器及びデータ管理要綱」による管理を行い、個人情報の入ったPCの外部への持ち出しは禁止します。また、OA機器のソフトは適切な更新を行い、重要な情報を扱うPCにはパスワードでのロックをかけ、必要に応じてワイヤーロックを掛けるなど、万が一の盗難に備えます。
書類の管理	文書は「文書取扱規定」による管理を行い、個人情報掲載書類は施錠可能な棚での管理を徹底します。鍵は責任者が管理し、情報漏洩を防ぎます。
市の立ち入り検査（監査）の受け入れ	市の「個人情報保護条例及び同施行規則」の適正運用に関する立ち入り検査を受け入れ、全面的に協力いたします。
保険加入	万が一に備え、「個人情報漏洩保険」に加入します。

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

施設情報を市民がいつでも確認できる環境を整備します

❖ 「情報提供」の取扱いに関する具体的な取組み

施設の利用方法や臨時休館日、講座やイベントなど、一部の人だけが情報を知っており、他の人が知らない場合は公平とはいえません。年齢や居住する地域に関係なく、施設の情報ができる限り行きわたるよう、窓口で閲覧可能な体制を整え、公共の印刷物などに掲載するほか、ホームページやSNSなどを用いた発信も積極的に行っていきます。

❖ 「情報公開」の取扱いに関する具体的な取組み

私たちは国の定めた「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」及び「千葉市情報公開条例」を遵守し、本施設に係る情報については行政施設の代行者としての自覚を明確に持ち、行政文書の公開を請求する権利を十分に尊重し、情報公開を適正に行います。但し、個人情報に関するものや、公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害するおそれがあるような情報に関しては、市と協議して対応します。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

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

公の施設の管理者として行政手続きの公平性を確保します

施設利用の公平性を維持し透明性を確保するため、「行政手続法」及び「千葉市行政手続条例」に定められた規定に則り、利用者・申請者に対して手続の明確化を徹底します。

また、意思決定の内容と過程を市民に明らかにし、本施設運営の透明性を確保するため、運営情報を最大限オープンにするとともに、利用者や来館者を始めとする市民のご意見、ご要望、ご相談に迅速且つ的確にお応えする体制を整えていきます。

❖ 行政手続きの明確化・透明化の具体的取組み

平等な利用を担保するためには「公正への意識」「公平な情報提供」「平等な接遇・対応」の3点の徹底が重要であると考えています。本施設でもこの3点を中心として、地方自治法、条例、運営ルールを遵守し、平等な利用の確保に取り組みます。

取組み	内容
公正への意識	平等な利用を担保するためには、本施設で働く“職員の意識”が何よりも重要であると考えます。そこで、私たちは、公平性や平等利用に関する職員の意識を高めるため、コンプライアンス研修や、障がい者研修を積極的に実施します。
公平な情報提供	職員の意識と共に、情報の公平性も大切な要素です。年齢や地域等に関係なく、誰もが施設情報にアクセスできるよう、公平な情報提供に努めます。 具体的には、施設の臨時休館やイベント開催、特典といった重要な情報は、施設内の情報コーナーに設置して閲覧可能にするほか、パンフレットや広報誌、ホームページ、FacebookなどのSNSといった幅広い媒体を通じて、積極的に発信します。
平等な接遇・対応	私たちは全ての利用者に対し、高い公平性への意識に裏付けられた、平等な接遇を行います。また、身体機能の程度や年齢によらず誰もが公正・平等に利用できるような施設空間を整備していきます。

❖ 利用者の制限

誰もが安心して利用できる施設であるために、他の利用者に危害や迷惑を及ぼす恐れがある人物・団体には、入場制限や使用制限をする場合もあります。特に、「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」の第9条（使用の不許可）及び第10条（使用の制限答）をはじめ、平等利用の原則や法令規則を遵守し、該当要件は厳格に適用していきます。要件に該当するかどうか判断できない場合には、市との協議により判断します。また、入場制限、使用制限を行った場合には、速やかに市へ報告します。

❖ 予約の受け付け方法

予約システムの新規登録については、特定の人や団体が独占利用しないように、身分証明書の提示・確認の上、利用者IDを発行します。

抽選予約・先着順予約については、インターネットでおこなうことを基本としているため、パソコンの苦手な方などには、事務所に設置したパソコンを活用して、職員が付き添って予約のサポートをおこないます。

また、抽選後の空き施設の先着順予約については、インターネット以外に窓口・電話・FAXでも対応し、予約システムに関する電話での問い合わせも、職員が親切丁寧に使用方をサポートします。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

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

労働関係法令を遵守した労働管理規定を整備し、 職員の適切な労働環境を整備しています。

職員の体調不良や疲労は、作業場のミス、サービスの低下を引き起こし、事故やトラブル、乱雑な仕事の原因になるため、私たちは職員が安全に安心して働くことができるよう、代表企業本社において全社統一の「社員就業規則」および「各種労働管理規程」を整備・適用し、適正な労働条件と快適な労働環境を整えるとともに、所長及び責任者は常に職員に気を配ります。

社員就業規則	その他の労働管理規程
社員就業規則、パート・アルバイト就業規則、社員給与規程、パート・アルバイト給与規程、社員退職金規程、死亡・高度障害退職金規程、育児休業および育児短時間勤務に関する規程、介護休業および介護短時間勤務に関する規程、人事考課規程	事業所開店準備旅費および滞在費等の規程、転勤赴任規程、出張旅費規程、車両取扱規程、携帯電話取扱規程、寄宿舍規程、社内決済規程、経理規程、個人情報保護規程、文書管理規程、通勤交通費規程、慶弔見舞金規程、安全衛生管理規程、従業員貸付金制度規程

❖ 労働時間について

法定労働時間週40時間を遵守し、1日8時間（9時間拘束）以内を前提とした勤務体制を敷いており、職員は事前に決定した出勤予定表に基づく勤務をタイムカードにより管理し、毎月末に所長の承認をとります。また、業務の都合上、やむを得ず休日出勤や残業が発生してしまう場合は、所長への事前通告制として労務管理を実施します。結果的に休日出勤や残業が発生した場合は、発生した理由と今後の対策について、話し合う体制が整っており、出勤時間は本社へも報告されるため、継続的に問題がないかどうかチェックできる体制を整備しています。

❖ 最低賃金の保証について

私たちは「指定管理者制度は、単なるコストカットが目的ではなく行政サービスの向上が目的である」と考えています。そのため、サービスを担う人材の一定の給与水準の確保は必要であると考えています。賃金の最終決済を本社とすることで、事業所では独断で決済することができないシステムとし、最低賃金制を遵守する体制とします。現在、指定管理者として運営しているすべての施設で最低賃金制度に定められた金額以上の雇用契約を実施しています。

❖ 子育て世代への配慮について

私たちは、ワークライフバランスの実現に向けて、社内環境の整備を進めており、職員一人ひとりの仕事と生活の調和を目指しています。特に女性の社会進出を積極的に推進しており、出産後も女性がまた職場に復帰できるよう、育児休業の取得促進を行っています。実績として、Fun Spaceではこの2年以内に3名の女性従業員（常勤パートを含む）が育児休業を取得しています。

❖ 年2回の人事考課について

目標管理による人事考課制度を採用し、半期ごとに「人事考課シート記入と責任者との面談」を通して、職員の業務実態や日々の行動の棚卸をおこなうとともに、次期への目標を職員自ら設定することにより、職員のモチベーション喚起と運営品質の向上を図っています。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

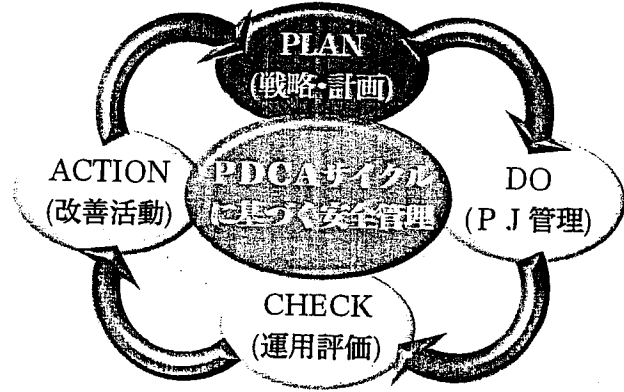
(2) リスク管理及び緊急時の対応

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

PDCAサイクルに基づく管理で利用者の安全第一！

利用者に楽しく快適に過ごしてもらい、リピーターやファンになっていただくためには、安全・安心な施設を作り上げ、維持していく管理運営が大前提であり、市の施設を預かる指定管理者として最重要業務と考えます。

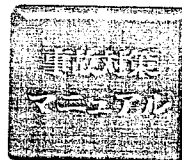
安心を確保するためには、防犯防災、個人情報保護、設備の予防保全、職員の健康管理徹底、利用者の病気・事故に迅速に対応できる体制の構築など、多様な課題に即座に対応しなければなりません。



❖ 対策マニュアル策定

万が一の事態に備え、緊急事態発生時の対応方法や行動方法、連絡体制などを明記した右記の対策マニュアルを策定し、マニュアルに基づいて、職員への教育・研修を行います。

また、本施設における避難所立ち上げや帰宅困難者受入れの経験をマニュアルに反映していきます。



- ・事故、急病、怪我、事件等が起こった場合の対応を明記したマニュアル
- ・安全確保の優先方法や連絡体制、行動計画を示す



- ・台風、豪雨、地震、火災など緊急時に適切かつ円滑な対応を行うためのマニュアル
- ・対処方法や防災体制、連絡体制、行動計画を示す



- ・不審者、不審物の発見や犯罪等が発生した場合の対策を明記したマニュアル
- ・対処方法や監視体制、保安体制、行動計画を示す

❖ 日常的な安全対策と未然防止

職員全員が防犯・防災への高い意識をもって日常的に本施設内外の巡回を実施するとともに、日常の小さな事故や気付きの共有や対応の打ち合わせ等を日常的に行い、利用者の安全確保につとめます。また、私たちが管理運営する他施設での事故事例の共有も図り、職員各自が常に高い危機管理意識を保持できるよう教育を徹底します。

施設巡回のポイント

施設内巡回	各室における施錠確認、不審者の発見、危険物の発見、紛失物の発見、日常と比較した異常の有無などを確認するとともに、消防設備機器の目視点検、避難経路の検査、火災予防点検など、定期的に巡回し、施設利用者の安全確保につとめます。
施設外巡回	建物周囲の不審物の有無、建物外周の破損個所の有無、不法駐車の有無、不審車両の有無、不審者の発見、長期放置自転車の有無、煙草などの消し忘れの有無など、定期的に巡回し、未然防止につとめます。

❖ 緊急事態発生時の連絡体制

日常的に関係機関（警察、消防、病院、市等）と連携を密にし、防犯、防災等に努めます。また、緊急事態が発生した場合は、「利用者の安全第一」を考えて行動し、責任者が連絡体制に基づき関係者への連絡と、本社や近隣施設との連携を図り、迅速に対応します。自然災害についても、警察・消防、地域自治会並びに市などに対応策を協議します。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

❖ 防犯防災訓練、緊急時対応教育の実施

日本赤十字社や消防本部で開催する「救命講習会」等に職員を参加させ、多くの職員が心肺蘇生やAEDの操作ができるような安全体制を整えます。

また消防法に基づき年2回の消防訓練を実施するとともに、防犯・防災訓練や職員の個別研修会などにより、緊急時に安心と安全を提供できるようにしていきます。

❖ 本施設を通じた地域防災への貢献（防災イベント「家族一緒にあそぼうさい」）

私たちは、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）を地域防災の拠点として発展させるため、地域自治会や利用者団体、自衛隊や災害ボランティア、近隣小中学校や近隣企業などの協力・参画のもと、防災を遊びながら学ぶ「家族一緒にあそぼうさい」を実施し、防災イベントとしては異例の参加者1,300人を超える企画となりました。こうした防災イベントは、継続的な実施が地域の防災力を高めるためには必要となるため、私たちは毎年継続して実施していきます。

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

「施設賠償責任保険」などに加入しリスクに備えます。

事故やトラブルについては最大限回避する努力をいたしますが、そのような中でも突発的に発生する事象に対して責任ある対応ができるよう、適切な保険へ加入しています。

【本施設の運営に関する加入保険】

加入保険	保険内容
施設賠償責任保険	施設の管理不備や職員の過失等により第三者（利用者等）に被害が出た場合、被害者への損害が補償されます
傷害保険（教室利用者特定）	私たちが提案する自主事業のプログラムの利用時における、利用者の過失によるケガなどの損害が補償されます

【Fun Space 加入保険】

加入保険	保険内容
マネーディフェンダー保険	盗難、火災、風水害、移動中の紛失、その他偶発的な事故に関して、現金の損害が補償されます
個人情報漏洩保険	個人情報については、厳重な漏洩防止策を講じていますが、万一個人情報漏洩した場合に、賠償金や対応費用が補償されます
傷害保険	勤務中に職員が被災した労働災害の政府労災保険について、上積み補償がなされます
自動車保険	社用車は全て自賠責保険及び自動車任意保険に加入し、万一の事故発生時には会社としての社会的責任を果たします

【オーチャール加入保険】

加入保険	保険内容
総合賠償責任保険	ビルメンテナンス業務、警備業務、プールのスポーツ施設の管理監視業務に関して損害賠償責任が生じた際に補償されます
入札・履行保証保険	各種保険に適切に加入することで、万一の事故発生時には会社としての社会的責任を果たします
火災保険	
自動車保険	

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(1) 開館時間及び休館日の考え方

□開館時間及び休館日の取扱いについて具体的に記述してください。

開館時間について

開館時間は条例に定められた開館時間を原則とし、サービス向上のため必要な場合には随時市と協議します。

開館時間は、現行通り条例に定められた開館時間である午前9時～午後9時を原則とします。また、開館時間の変更が利用率の向上及び市民のコミュニティ活動の増進に寄与すると認められる場合や、指定管理期間中に実施するアンケートや利用者からの聞き取り調査等で客観的に有効であると判断された場合は、市と協議のうえで柔軟に対応します。

ただし、指定管理者の勝手な判断での変更は、混乱の原因となりますので行いません。

開館

午前9時～午後9時

図書室

午前9時～午後5時

※返却のみ受付：午後5時～午後9時

休館日について

休館日は施設管理に必要な最低限の設定とします。

本施設を最大限活用していただくため、休館日は施設の管理に必要な最低限の設定とします。市民の皆さまに、安全かつ快適に施設を利用していただくためには、2ヶ月に一日程度は休館日を設け、施設及び設備の点検や、整備、清掃等を順次行う必要があり、こうした管理のための休館日を市と協議のうえで確保していきます。

そこで条例に定められた年末年始（12月29日から1月3日まで）と、2ヶ月に一日を施設管理のための休館日とします。利用者の混乱を避けるため、奇数月に設定するものとし、特定の曜日を利用している方が不利益を被らないよう、曜日については順次変更して設定します。

あわせて利用者が混乱しないよう、休館日はあらかじめ設定し、休館日カレンダーを作成の上、館内に掲示するほか、希望者に配布することで周知を徹底します。

また、夏季（5～9月）は、冷却塔清掃のためロビーや多目的ホール等一部エリアの空調が約半日利用できなくなることから、利用者に対して事前告知を行い、さらに予約の入っていない日時や早朝に実施するなど、ご利用に支障が生じないように配慮します。

休館日における臨時開館あるいは休館日の変更が、利用率の向上及び市民のコミュニティ活動増進に寄与すると認められる場合や、指定管理期間中に実施するアンケートや利用者からの聞き取り調査等で客観的に有効であると判断された場合は、市と協議のうえ柔軟に対応します。

ただし、指定管理者の勝手な判断での変更は、混乱の原因となりますので行いません。

その他大規模な点検・整備等で臨時休館を行う必要があるときは、事前に市と協議して許可を得た上で、できるだけ早くから周知徹底し、利用者に迷惑がかからないようにします。

休館日

- ・12月29日～1月3日（年末年始）
- ・奇数月の一日（施設管理日）

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

□利用料金の内容及び利用料金の減免について具体的に記述してください。

利用料金の設定について

**利用者には受益者負担の原則を理解していただき、
現行通りの適正な料金徴収を行います。**

「千葉市公共施設使用料設定基準」及び「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」に基づいた利用料金の設定により、適正範囲での受益者負担をお願いしていきます。

【集会室等利用料金】

施設名	金額	施設名	金額	摘要
創作室	660円	音楽室1	650円	左記は1コマの金額とする 1コマの時間割は次の通り ・午前9時～午前11時 ・午前11時～午後1時 ・午後1時～午後3時 ・午後3時～午後5時 ・午後5時～午後7時 ・午後7時～午後9時 の2時間とする
創作準備室	110円	音楽室2	640円	
講習室1	300円	料理実習室	630円	
講習室2	210円	サークル室1	110円	
講習室3	210円	サークル室2	100円	
集会室	230円	大広間	670円	
和室1	230円	多目的ホール	3,160円	
和室2	210円	ホール	660円	
エアロビクス室	440円			

※超過時間1時間までごとに、上記金額の1/2を追加利用料金とする（10円未満の端数切捨て）

【体育館利用料金】

個人使用			専用使用			
区分	2時間まで	超過1時間につき	区分	9時～13時	13時～17時	17時～21時
一般	220円	110円	一般	全面	4,510円	9,050円
シニア	180円	110円		片面	2,250円	4,510円
中・高校生	100円	50円	高校生以下	全面	2,220円	4,470円
小学生以下	70円	35円		片面	1,110円	2,230円

※30人以上の団体利用は1割引
 ※シニアとは満65歳以上の利用者

※超過時間1時間までごとに、上記の該当時間帯金額の1/4を追加利用料金とする（10円未満の端数切捨て）

【その他の利用料金】

トレーニング室			設備	
区分	2時間まで	超過1時間につき	設備	料金
一般	220円	110円	コインロッカー	1回につき10円
シニア	180円	110円	※シニアとは満65歳以上の利用者	
中・高校生	100円	50円		

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 利用回数券について

市と協議のうえ、利用回数券を下記の要領で発行し、施設の利用促進を図ります。
また、利用者へのヒアリングなどを通して、定期利用券の導入も検討していきます。

【スポーツ施設 利用回数券】

区分	金額	内容	使用可能施設	使用可能期間
一般	2,200円	110円券×22枚	体育館	通年
中・高校生	1,000円	50円券×22枚	トレーニング室	※発行日より1年間有効

利用料金の減免について

利用料の減免については、条例第13条及び施行規則第8条にそれぞれ定められた規定に基づき取り扱うものとします。利用料金の減免にあたっては、市民の平等利用を阻害しないよう、明確な判断基準を設け、運用には十分配慮します。減免基準の適用に際しては、受付の時にその条件となる各種手帳を提示していただく、団体登録時に団体構成員の名簿及び各種手帳の写しを提出していただくなど、適切な対応を行い、制度を悪用されることが無いよう努めます。上記確認時には各利用者のプライバシーに十分配慮するとともに、尊厳を損なわない対応をすることを約束します。判断が難しい内容の場合は、指定管理者独自の判断では決定せず、市と協議して対応します。その他、実際の運用にあたっては十分に市と協議を行い、公平・平等利用が妨げられない減免基準の作成及び運用を行います。

減免の対象となる事例	根拠	減免の内容
①身体障害者福祉法第15条に規定する身体障害者手帳の交付を受けている者	施行規則第8条第1号	体育館・トレーニング室の利用料金の10割を減免する
②精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第45条に規定する精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者		
③市長が発行する療育手帳の交付を受けている者 ※上記の者が介助者を必要とする場合、当該障害者1人につき介護者1人も同様とする		
構成員の5割以上が上記①～③の各手帳のいずれかを交付されており、障害者自らが社会参加を図り、かつ自立を目指して活動する団体	施行規則第8条第2号	体育館・トレーニング室を除く各施設の利用料金の10割を減免する
コミュニティセンター運営懇談会が施設を利用する場合	施行規則第8条第3号	体育館・トレーニング室を除く各施設の利用料金の10割を減免する
コミュニティセンターまつりのために施設を利用する場合	施行規則第8条第3号	各施設利用料金の10割を減免する
満65歳以上の者が施設を利用する場合	施行規則第8条第3号	体育館・トレーニング室の利用料金の2割相当を減免する
上記のほか、市長が特に必要と認めた者または団体が施設を利用する場合	施行規則第8条第3号	対象の許可及び減免率については市と協議により決定する
子供の日・体育の日の各1日、市民の日（10月18日）及びその直近の土曜日・日曜日（市民の日が土曜日又は日曜日である場合は直近の金曜日を含む連続した3日間）	管理運営基準2-(2)-イ	体育館・トレーニング室の利用料金の10割を減免する

※コインロッカー等の付帯設備については減免の対象外とします。

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、本施設の設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえ、具体的に記述してください。特に、地域における様々な施設・団体との協力・連携にかかる方策を記述してください。

利用者の期待を超える“感動サービス”を目指した運営！

私たちは、常に下記の5つの視点に基づいた、より具体的な事業や施策の実施を通じて、サービス水準の向上と施設利用の促進を積極的に図るとともに、利用者が期待している水準を超える「楽しみ」「驚き」「おもてなし」などを提供することにより「利用者に感動していただく！」ことをめざして、日々の運営に取り組んでいきます。

1. **安心安全の提供** : 誰もが気持ちよく安心して利用できる運営
2. **利用者の視点** : 利用者ニーズへの迅速・柔軟な対応
3. **創意工夫の魅力** : 独自性を活かした特色あふれる取り組み
4. **施設効用の拡充** : 施設機能の最大化により価値を向上
5. **最適品質の追求** : ムダ・ムリ・ムラを排除して品質アップ

近隣施設・団体との協力連携によるサービス向上施策

❖ **近隣施設との協力連携について**

1. **市内の公共施設の情報を集めて利用者に提供します。**

隣接する子育てリラックス館をはじめ、コミュニティセンター、公民館、市民会館、文化ホール、図書館など、市内の公共施設との協力連携により、本施設でワンストップによる情報提供や案内ができるような体制を整えていきます。

2. **市内の公共施設の予約ができるように支援します。**

本施設の予約に訪れた利用者が希望する諸室に空きがなかった場合には、他施設に利用者をたらい回しにせず、予約システム統一化のメリットを活かして、情報コーナーに設置する利用者用のパソコンで、他館での空き状況などを検索できることを案内していきます。また、千葉市内図書館のインターネットサービスにもアクセスできるようにし、書籍のリクエストや予約などの方法も職員が案内できるようにします。

❖ **地域団体との協力連携について**

1. **多くの駐車場が必要な場合には近隣企業に協力を仰ぎます。**

「コミュニティ祭り」や「あそぼうさい」などのイベント開催で、多くの利用者の来館が予測される場合には、JFEスチール、JR東日本、日本通運などの近隣企業に協力を仰ぎ、利用者用の駐車スペースを確保できるようにしていきます。

2. **近隣団体の専門家に講師派遣や支援の協力を依頼します。**

地域の自治会やコミュニティの活動、サークル活動や施設イベントなどで、専門的な知識を持つ講師や支援が必要な場合には、私たちがこれまで築いてきたネットワークと信頼関係を活用して、近隣団体に協力を依頼していきます。

3. **築きあげてきたネットワークを活かし地域が参画する施設として発展します。**

私たちは本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）の運営を通して、利用者及び地域の方々との強いネットワークを築き上げてきました。今年度の半年間におけるイベントでご協力いただいた団体だけでも、本施設だけで延べ54団体にもなります。そして次期指定管理期間においても、引き続き一緒に活躍していきたいという多くの声をいただいております。

4、施設の効用を最大限発揮するものであること

施設機能別の具体的なサービス向上施策

❖ 受付・ロビー・諸室について

受付及びロビーでは、職員は「おもてなしの心」を大切にして接遇をおこなうとともに、利用者の視点にたって、快適な環境づくりに積極的に取り組みます。
また、ロビーの広いオープンスペースを活用した創意工夫で、色々な利用目的に適した空間を創出することで、より利便性の高い施設として発展させていきます。

項目	サービスの内容
① ウォームシェア スポット (クールシェア)	「千葉市地球温暖化対策」への貢献とサービス向上のため、本施設をウォームシェア(クールシェア)のスポットとして地域の方々に周知し、ロビーや諸室(空室)を適宜開放します。
② フリースポットの 設置	インターネットに無料でアクセスできる無線LANの環境を開放し、勉強や調べ物、メール連絡などに自由に使っていただきます。
③ 備品の貸出	「ポケットWi-Fi」「湯沸かしポット」「扇風機」など、会議やセミナー、研究会や勉強会、サークル活動(企業活動含む)などで、ニーズの高い備品を市と協議の上で、積極的に貸し出します。
④ 季節・祭事に 応じた演出	季節や祭事の飾り付けは、近隣の園児や児童、子供会やその親御さん、老人会などと連携したワークショップでおこなうことにより、世代間を超えた交流機会を創出すると共に、季節感の演出を通して利用者を楽しんでいただける施設運営を行ないます。
⑤ 快適環境の整備	ロビー(オープンスペース及び体育館側)西側にある大きな窓からの太陽光により、夏期には室温が上昇し空調に負荷がかかるとともに利用環境も悪化するため、グリーンカーテンを設置するとともに、市と協議の上、日よけシェードの導入などを検討します。
⑥ 施設案内サイン の設置	施設案内や注意喚起、利用案内や使用マナーなど、施設内には多くのサインや案内が設置されますが、イラストやコピーワークを取り入れ、誰にでもわかりやすい表現を取り入れます。
⑦ 情報コーナー の設置	情報コーナーを設置し、市政情報、市内の公共施設情報(コミュニティセンター、文化施設、公民館など)、本施設のお知らせ、サークル情報、近隣施設案内、利用者の声、新聞などを掲示・配布するとともに、受付窓口の職員が簡単な案内をできるようにします。
⑧ 利用者用パソコン の設置	利用者が予約システムにアクセスできるパソコンを設置し、本施設で空いている諸室の検索や予約ができるようにするとともに、使い方がわからない利用者には、職員が丁寧にサポートしていきます。
⑨ 市民ギャラリー の設置	地域コミュニティの「発表の場」として、絵画や習字、俳句や川柳、手芸や陶芸などを展示する市民ギャラリーを、ロビーオープンスペース(壁面側)に設置し、1~2週間などの定期で様々な展示企画を実施していきます。
⑩ 読書コーナー の設置	新しく開設される図書室内に読書スペースを確保することが難しいため、ロビーオープンスペース(図書室前)に読書コーナーを設置して、利用者がゆっくり飲み物を飲みながら、読書を楽しめるスペースをつくります。
⑪ 自習コーナー の設置	近隣の小中学生、高校・専門学生、一般利用者などが自主的に勉強する場所として、ロビーオープンスペース(ガラス窓側)に自習コーナーを設置します。また、自習コーナーが混み合うことが予測される時期や時間帯には、利用者の混乱を避けるため、登録制や時間制などの導入を検討します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

⑫ 休憩コーナーの設置	利用者が気軽に憩える場所として、ロビーオープンスペース（エレベーターホール側）に休憩コーナーを設置し、飲食などでもできるスペースとしていきます。また、静かな環境が望まれる読書コーナーや自習コーナーと区別するため、パーテーションなどにより空間を遮る工夫を検討します。
⑬ 子育て情報コーナーの設置	幼児室（2階）に子育て情報コーナーを設置し、子育てノウハウ、予防接種、保育園・保育所、遊び場スポットなどの情報を掲示・配布するなど、子育て時代に求められる情報を積極的に提供していきます。
⑭ 必要備品の設置	利用者からのニーズが多い移動式ミラーについて、市と協議の上で設置します。また利用環境の向上と緊急時の迅速な対応を図るため、トランシーバーを導入し常に巡回職員と責任者が連絡とれる体制を整えます。
⑮ 利用方法の案内	勤労市民プラザからコミュニティへの変更や条例変更に伴う利用方法の変更点などについて、館内やホームページでわかりやすく掲示します。また必要に応じて、利用方法の変更点を蘇我勤労市民プラザの利用団体や利用企業に対して、DMによりお知らせすることも可能です。

❖ 図書室について

利用者ニーズに応えた運営とともに、地域コミュニティの活性化につながるテーマ性を持ったコーナー展開により、近隣の図書館との差別化を図った独自性ある魅力を創造します。

項目	サービスの内容
① 常設コーナーの設置（地域資料等）	郷土史、地域文化などの千葉市の地域資料については、常設コーナーを設置して紹介していきます。また、職員により地域の関連記事が載った新聞や雑誌等を収集・分析して紹介します。
② おすすめコーナーの設置	サークルの活動に関する関連書籍、自主事業などでおこなう講座・セミナーなどの関連書籍、社会的ニーズが高い子育てや介護（予防含む）などの書籍などは、毎月テーマを設定して、おすすめコーナーとして展開します。
③ レファレンスサービスの実施	利用者が必要としている図書を探すサポートするとともに、人気の高い書籍やおすすめ図書などは、ボードに掲示して紹介していきます。また、新しく揃えてほしい図書などの意見箱を常設します。

❖ 創作準備室（陶芸窯）について

陶芸窯の貸出について、これまで抽選等の方法により多数の問題が発生したため、利用者の意見を取り入れ、現状は陶芸サークルの代表者により構成される陶芸連絡会による調整を通して、各サークルの利用スケジュールを決定しています。今後も「利用者の要望」を踏まえ、陶芸連絡会による調整を基本とし、平等性を担保した貸出を実施していきます。

項目	サービスの内容
① 陶芸窯の貸出方法	現状の陶芸連絡会の機能を私たちが引き継ぎ、定められたルールに従い平等に各サークルへの貸出スケジュールを決定していきます。この貸出方法は、キャンセルを前提とした予約や商業利用などを防ぐと同時に、サークル間のネットワーク醸成と利用マナー向上という効果があります。また、本焼き・素焼きなどの予定を調整し、効率的な利用予約が可能となります。
② 新規の利用希望者へのサポート	新しく利用したい希望者の募集を情報コーナーやホームページで積極的に発信します。また、陶芸窯の使用方法が複雑なため、利用方法やノウハウなどの講習会を実施するとともに、使用マニュアルの作成も行います。
③ 設備の調整とメンテナンス	陶芸窯の特性上、窯や棚板の調整とメンテナンスが必要です。職員は常に利用状況と設備状態を把握し、快適に利用環境を提供していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 体育館について

本施設（現・蘇我勤労市民のプラザ）の体育館は、これまで専用使用による貸出が定着しており、その稼働率は平成26年度で93%を超えています。
 また、専用使用の年間利用件数は平成26年度 1,948件（半館利用1コマを1件として換算）で、その年間利用人数は30,322人（個人利用は年間149人）となるため、1件（半館利用1コマ）あたりの専用使用人数は平均15人となり、専用使用は非常に多くの利用者に定着した貸出方法になっていると考えています。
 上記のような「地域の実情」と「利用者の要望」を踏まえ、専用使用日を多数設けることで、利用者ニーズに対応すると同時に、利用者の意見を聴きながら、適宜で個人使用日と専用使用日のバランスを調整していきます。

項目	サービスの内容
① 貸出方法	現状の利用状況から「地域の実情」と「利用者の要望」を鑑みて、専用使用日を中心として貸し出すとともに、利用者の意見を聴きながら、個人使用日と専用使用日のバランスを調整します。
② 熱中症への対策	現状、冷房設備がないため、夏季の活動中における利用者の熱中症が懸念されているため、「スポットクーラー」「大型扇風機」などの機器導入を、市と協議の上で実施していきます。また、保冷剤入りの「クーラーボックス」などを設置し、持参された飲み物等を冷やせるサービスを提供します。
③ 仕切りネット設置	安全で快適な利用環境を提供するため、半面貸し出しの際に利用できる仕切り用のネットを、市と協議のうえで設置します。

❖ トレーニング室について

利用者ニーズに取り入れた、トレーニング機器の入れ替えやトレーニングカルテの導入により、施設効用の拡充を図るとともに、市民の健康づくりに貢献していきます。

項目	サービスの内容
① トレーナーの配置	週に6回（月～土）トレーナーを配置して、初心者向けにマシンの利用方法や利用目的別（筋力UP、脂肪燃焼、健康増進など）のトレーニング方法などについての講習会を実施します。
② トレーニング機器の入れ替え	現状のトレーニング機器は旧式のもので、利用者サービス向上とメンテナンスの両面を考慮し、全面的な入れ替えをします。また、合わせてレイアウトの変更実施することで、より快適な空間としてリニューアルします。また、あわせてバランスボール、チューブ、ダンベル、ステップ台、ストレッチポール、ローラーなども利用者ニーズに応じて揃えます。
③ トレーニングカルテの提供	利用者に効果的なトレーニングをおこなっていただくため、日々のトレーナーをご自身で記録するためのカルテを提供します。このカルテに基づきトレーナーが、利用目的（筋力UP、脂肪燃焼、健康増進など）に応じた、適切なアドバイスをすることが可能となります。また、このカルテは受付窓口にて管理し、利用受付時にお渡しします。
④ トレーニングマニュアルの設置	各トレーニング機器には、使用方法や注意点などを掲示し、安全に効果的なトレーニングを実施していただけるようにしていきます。また、トレーナーの指導に基づく利用目的別（筋力UP、脂肪燃焼、健康増進など）のトレーニングマニュアルを作成し配布します。
⑤ 健康チェック機器の設置	血圧計、体脂肪計などで、健康状態のセルフチェックをおこない、日々のトレーニングを安全におこなっていただける環境を整えます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

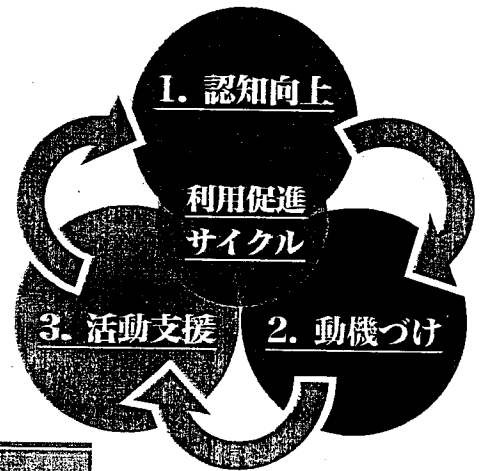
(4) 施設の利用促進の方策

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

**利用行動に基づく促進策により、
コミュニティ活動を活性化します！**

本施設の利用促進を図ることを通して、地域のコミュニティ活動を促進するとともに、市民の連帯感を醸成し、市民の主体的な「まちづくり」に貢献していきます。

また、利用促進は利用者行動を背景に、体系的な方策に基づき計画的に実施するとともに、効果検証による改善サイクルをまわし、その実効性を高めていきます。



1. 認知向上の具体的方策について

利用促進の第一段階として、本施設の存在や設置目的、開館情報や設備内容、利用方法や貸出備品などを正確に知っていただくことが必要となります。また利用者・未利用者を問わず、誰もが空室情報や利用状況、イベント・講座などの情報に、簡単かつタイムリーにアクセスできる環境を整えることが、利用率の向上につながります。

❖ WEB媒体を通じた認知向上

1. 新しいホームページで情報発信力を強化します。

「千葉市ホームページガイドライン」に基づき、誰もが見やすくわかりやすいホームページを作成すると同時に、ユーザビリティを考慮してスマートフォン用ページも作成します。またコミュニティ活動の活性化のため、サークル紹介や参加者募集ページも提供するとともに、お知らせやスタッフブログにより、様々な活動情報を効果的に発信していきます。

2. イベント・講座予約システムを導入します。

講座・イベント、体験や催しなどへの参加者募集のための予約システムを構築し、ホームページと連動させることにより、より多くの方々へ参加を訴求していきます。

3. SNS（ソーシャルネットワーク）を積極的に活用します。

Facebook、Twitterなどのソーシャルメディアを活用して、本施設の空室状況やサークル活動、イベントや講座情報、地域の歴史文化や防災対策などを、広く発信していきます。

❖ 紙媒体を通じた認知向上

1. 施設リーフレットの刷新と配布方法の拡充を図ります。

ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた、すべての人にわかりやすい施設リーフレット及び利用ガイドを作成し、市内公共施設や主要な駅、近隣大型商業施設や病院・美容院などに設置の協力を求め、出来るだけ多くの方々に訴求していきます。

2. イベント開催時にはチラシを作成し様々なチャネルで配布します。

イベント・催しの際は、事前にチラシを作成し館内に掲示・配布するだけでなく、近隣の小中学校や市内公共施設での配布をお願いしたり、地域へのポスティングや折込を実施するなど、高い集客効果を上げることに成功しているノウハウを活かしていきます。

3. 蘇我コミュニティ通信の発行により活動内容を周知していきます。

施設からのお知らせ、自主事業一覧、サークル紹介と参加者募集、新着図書、利用者の声などを載せた「蘇我コミュニティ通信」を発行し、上記の方法などで配布していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 情報コーナーを通じた認知向上

1階ロビーに情報コーナーを設置して、サークル紹介や募集、年間イベント予定表、自主事業一覧、空室情報、地域情報（郷土史、伝統等）、職員紹介などの施設情報を、積極的に掲示・配布することにより、WEB媒体とともにタイムリーな情報を発信していきます。

❖ 地域のネットワークを活用した認知向上

私たちが本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）の運営を通して築き上げたネットワークは、利用者、地域住民・団体、自治会、教育機関、警察・消防・自衛隊、近隣施設・企業など多岐に亘ります。次期も、このネットワークを活用した施設及び活動の認知向上を図ります。

2. 動機づけの具体的方策について

利用促進の第二段階として、本施設の情報を知った方に対して、具体的な利用への動機づけをおこなうことが必要となります。私たちは、地域や利用者との「交流機会の創出」、講座や体験企画による「活動への誘い」、仲間を作る「チーム組成」などの活動を通して、施設利用への動機づけを図るとともに地域のコミュニティ活動を促進していきます。

❖ 地域や利用者との交流機会の創出

本施設に気軽に訪れて、地域の方々や利用サークルの方々と触れ合っていただく交流機会を創出することで、施設利用への心理的ハードルを下げるとともに、色々な活動に間近に触れることで、ご自身の主体的な活動へとつなげていきます。

1. 本施設が主催する様々なイベント

「コミュニティ祭り」「ロビーコンサート」「ワークショップ」を初めとした、本施設で活動するサークルの発表の場（晴れ舞台）を用意したイベントを、利用者はもちろん、地域の方々や団体、自治会や近隣施設などを積極的に巻き込んで、多数実施していきます。

2. 地域の教育機関との連携を強化

地域の幼稚園、小中学校など教育機関からの、「職場見学会」や「職場体験学習」を積極的に受け入れ、身近な公共施設として地域の教育活動にも協力します。

また、子どもたちによる「絵画コンテスト」や催事（父の日、母の日、子供の日、敬老の日等）に合わせた展示会などを実施し、本施設を地域の子供たちの発表の場とすることで、市民が気軽に訪れやすくし、楽しく利用できる施設として活用していきます。

❖ 講座や体験企画による活動への誘い

市民の主体的なサークル活動やコミュニティ活動へとつなげるため、利用者ニーズの高いテーマによる講座や体験会を企画していきます。また、講師を本施設職員や外部講師がおこなうだけでなく、本施設で活躍しているサークルの方々に行っていただくことで、当該サークルへ参加しやすい環境を整えていきます。

現在、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）では、年間約30種・550回以上の講座等をおこなっており、新しいサークルの組成に大きく貢献しています。また、利用マナーやルールが複雑な陶芸窯については、陶芸連絡会メンバーによる陶芸教室を開始し、新しい利用者の創出にも積極的にご協力をいただいております。

❖ 仲間を作るチーム組成（そがサポ）

本施設の運営に積極的にかかわっていただくチーム（そがサポ）を組成し、「読み聞かせ」「手芸工芸」「植栽園芸」「日曜大工」「郷土史」など、ご自身の趣味や特技を活かした運営サポートや講座講師としての活動を、本施設を拠点としておこなっていただきます。また、地域自治会などとも連携することにより、積極的に地域のまちづくりにも参画していただきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

3. 活動支援の具体的方策について

利用促進の第三段階として、コミュニティ活動やサークル活動をスタートして継続していくためには、その「組成」から「運営」「発展」にいたるまでのノウハウが必要となります。また、高齢化が進みメンバーが減少し始めている団体にとっては、必要に応じて新しいメンバーを募集することで、活動を維持していくという方法も必要となってきます。

私たちは、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）を始めとする勤労市民プラザ3館や長沼コミュニティセンター（以降、長沼CC）、千城台コミュニティセンターや市内文化ホール3館のこれまでの運営を通して培った知識やノウハウを活かし、利用者の相談に応じていくとともに、多面的な支援により市民の主体的なコミュニティ活動を積極的にサポートしていきます。

❖ コミュニティ・サークルの「新規組成」を支援

地域サークルの立ち上げや運営、具体的な活動方法・内容、会員の募集など、サークル活動を始めるのが初めての方々や、新たな分野を立ち上げようとしている方々に、私たちのノウハウを提供し全面的に支援します。また、地域内には子育て、防犯、防災などの様々な問題があります。私たちは、趣味や学びなど嗜好性サークルだけでなく、地域内の問題に積極的に取り組み、解決策を考える地域サークルの創出も支援します。

❖ コミュニティ・サークルの「PR活動」を支援

1階ロビーに設置する情報コーナーに常設のサークル活動掲示板を設けるとともに、本施設のホームページにも各サークルの活動紹介ページを作成します。

また、特徴的な活動をしているサークルの情報は、ソーシャルメディア（Twitter、Facebook等）においても紹介し、より多くの人々に届くようにサークルのPR活動を支援します。

❖ コミュニティ・サークルの「会員募集」を支援

長沼CCで行われたサークル活動アンケートでは、会員の固定化や高齢化、会員数の減少などが課題としてあげられています。また、施設に期待する支援として、新規会員募集とPR活動に対する項目が上位に挙げられています。

そこで、本施設においてもコミュニティ及びサークル会員の増加を希望する団体に対しては、上記のPR活動と合わせて会員募集情報の掲示も積極的におこないます。また、直接問い合わせを避けたいサークル担当者に配慮し、参加希望者からの問い合わせなどは、必要に応じて本施設の職員が代理で対応できる体制を整えます。

❖ コミュニティ・サークルの「晴れ舞台」を支援

日頃のサークル活動の成果を発表する「晴れ舞台」は、サークル会員にとってはモチベーションの維持・向上に非常に重要な位置を占めるとともに、新規の会員獲得や他のサークルへの波及効果という意味でも効果的です。私たちは、本施設において「晴れ舞台」を企画していただくだけでなく、近隣の幼稚園や小中学校、福祉施設などにおいて、発表機会やワークショップ活動をできるような交流環境を、本施設が地域のハブになることで整えます。

❖ コミュニティ・サークルの「交流機会」を支援

本施設のお茶飲み会や自主事業、そがサポなどを通して、サークル間の交流機会を創出していくことで、本施設を介した新たなコラボレーションや地域コミュニティ活動へと派生し、住み良いまちづくりにつながるような支援をおこなっていきます。

❖ コミュニティ・サークルの「必要情報」を支援

地域資源（郷土史、伝統文化等）や地域人材（講師、研究者等）、近隣施設のイベントや催しなどの情報を収集・整理・蓄積し、地域のコミュニティ活動に役立ててもらえるような形で提供することで、活動の支援と地域ネットワークづくりを積極的に支援します。

また現在、私たちが共同事業体として文化ホール等5館を共に運営する千葉市文化振興財団との連携により「アーティストバンクちば」を活用した人材紹介なども実施していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(5) 利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方

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

常に利用者の声に耳を傾けた運営を行っています！

公の施設として可能な限り利用者及び地域住民の声を反映させた運営を行うことが重要です。私たちは、下記のような様々な調査方法を通じて利用者ニーズを把握し、年代や性別、居住地等をはじめとしたセグメント別の分析などを行い、利用者の方々の声に常に耳を傾けるための運営改善サイクルを構築することで、利用者・地域の満足度が高い施設を目指しています。

調査方法	利用者	未利用者	地域住民	市
1. お茶飲み会、そがサボ等	●		●	
2. アンケートボックス	●			
3. 利用者ヒアリング	●			
4. 利用者アンケート	●			●
5. インターネット書込調査	●		●	
6. 未利用者アンケート		●	●	
7. 顧客満足度調査	●			

1. 利用者同士の交流を通して声を聴く「蘇我お茶飲み会」の開催

本施設をより地域や利用者のニーズに合ったものにするため、利用者同士の交流を通して声を聴く「蘇我お茶飲み会」を継続的に行っています。あわせてイベントの計画や実施後には、関係者の方々に集まってお聞きいただき忌憚ない改善点や反省点などご意見をいただきます。また、今井連合町会の月1回の定例会に出席して情報共有を行っているほか、相互にイベントのお手伝いなどを行っています。

さらに、避難所運営委員会では、近隣施設や地域住民のご意見を取り入れながら、防災訓練などを実施しています。

2. アンケートボックスの設置

施設内に常設のご意見箱を設置し、利用者の声を集めます。集まったご意見は集計して市に報告するとともに内容を協議し、悪い部分は改善し、実現可能で建設的な要望については、できるかぎり反映させていきます。

3. 利用者ヒアリングの実施

利用者との間に信頼できる関係を築いていくことで、日常的な会話などからご意見を聴くことが可能となります。また必要に応じて座談会なども開催していきます。こうした会話から得たご意見は職員全員で共有し、対応策について検討していきます。

4. 利用者アンケート

私たちが運営している他の施設では、利用者アンケートを実施し、運営改善につながる「利用者の生の声」を多数いただいています。本施設においても利用者アンケートを実施し、その声を反映した運営を通じて、利用者満足度を高めていきます。

5. インターネット書込み調査

インターネット上の掲示板、ブログ等の書込みを定期的に調査し、本施設の評価を調査します。調査結果はニーズ把握のための貴重な資料として、職員間で共有します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

6. 未利用者アンケート

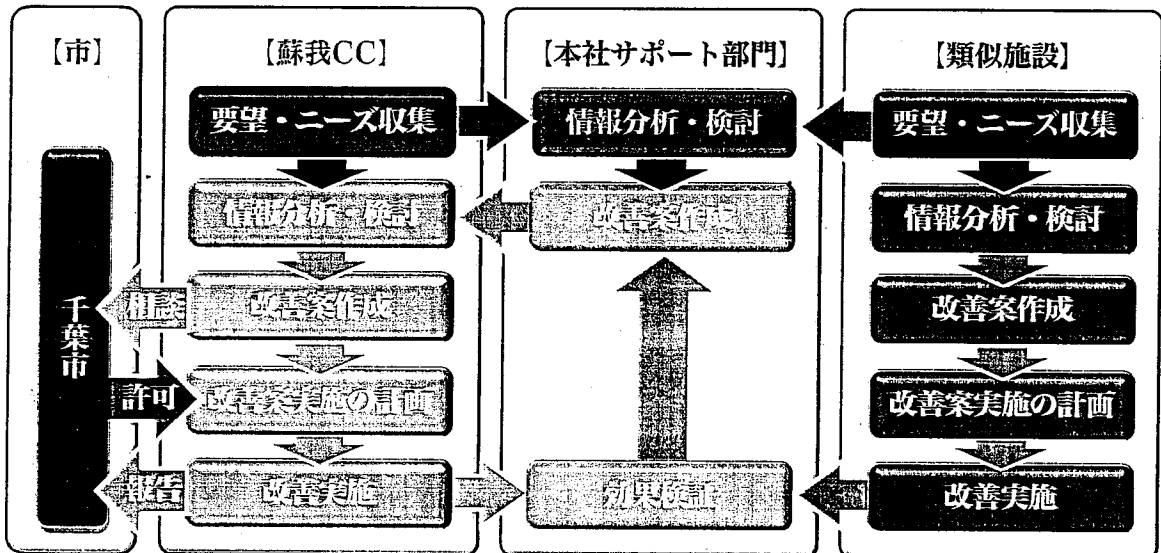
利用者だけでなく本施設をご利用されたことが無い方にも、駅前街頭、公共施設、その他集客施設などでアンケート調査を行い、「なぜ利用したことがないのか?」「どのような施設やイベントがあれば利用したいのか?」などを調査します。

7. 顧客満足度調査の実施

利用者ニーズを客観的・定量的に把握し、より良い運営サービスに反映させていくことを目的に、「顧客満足度調査」を行います。この調査では、約20の質問項目を作成し、回答結果を利用者属性と各項目の満足度の多変量解析により分析・点数化するなど、施設利用上の問題点を定量的に抽出することができます。調査結果は改善に活かすだけでなく、市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。

❖ 要望の把握・分析の対応体制

収集したニーズ・意見は、本社サポート部門の複数視点で分析・検討し、本施設の所長が要望への対応を行います。また、必要に応じて市にも報告・相談します。



❖ ご意見、ご要望への対応内容の公表

※私たちの管理施設

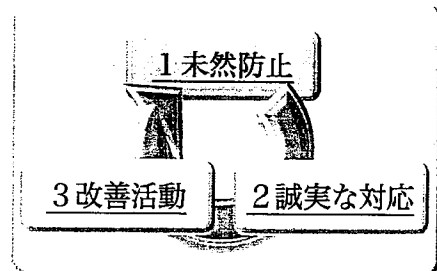
利用者からのご意見、ご要望などに対する対応内容は、必要に応じて「施設内の情報コーナー」や「施設のホームページ」にて公表していきます。

□利用者等の苦情等があった場合の対処方法について記述してください。

トラブルや苦情の未然防止に努め、万が一発生した場合は
新たなファンになっていただけるよう誠実に対応します

万全を期していても、予測できなかったことや些細なことから、苦情・トラブルに発展することがあります。

利用者からの苦情やトラブルに対し「未然防止」「誠実な対応」「改善活動」を機能的にサイクルさせることで、苦情・トラブルを最小限に抑え、利用者の満足度を高めると共に、施設利用への安心感を醸成します。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること

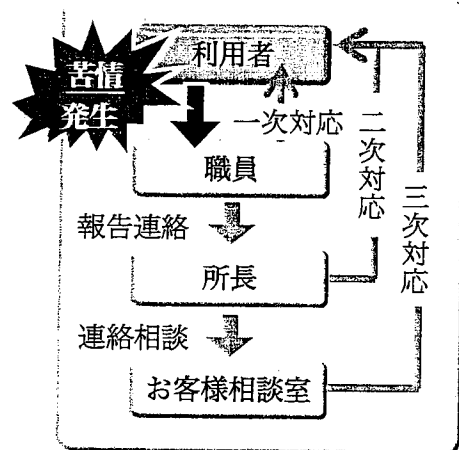
❖ 未然防止について

苦情やトラブルを未然に防止するためには、職員の接遇力を上げることが重要です。私たちは、職員の接遇力向上を恒常的に図るため、「接遇研修・ミーティング」と「他施設との事例共有」を積極的に取り入れています。また不審者・不審行動を見つけた際の対応研修も行いトラブルの未然防止に努めます。

❖ 誠実な対応について

苦情・トラブルが発生した場合は段階を踏んで、利用者へ誠実な対応を行います。また、大きな苦情に発展する可能性がある場合には、代表企業の本社に設置している「お客様相談室」が主体となり誠実に対応します。対応が遅れることは大きなトラブルへと悪化させる原因になるため、誠意のある素早い対応を行います。

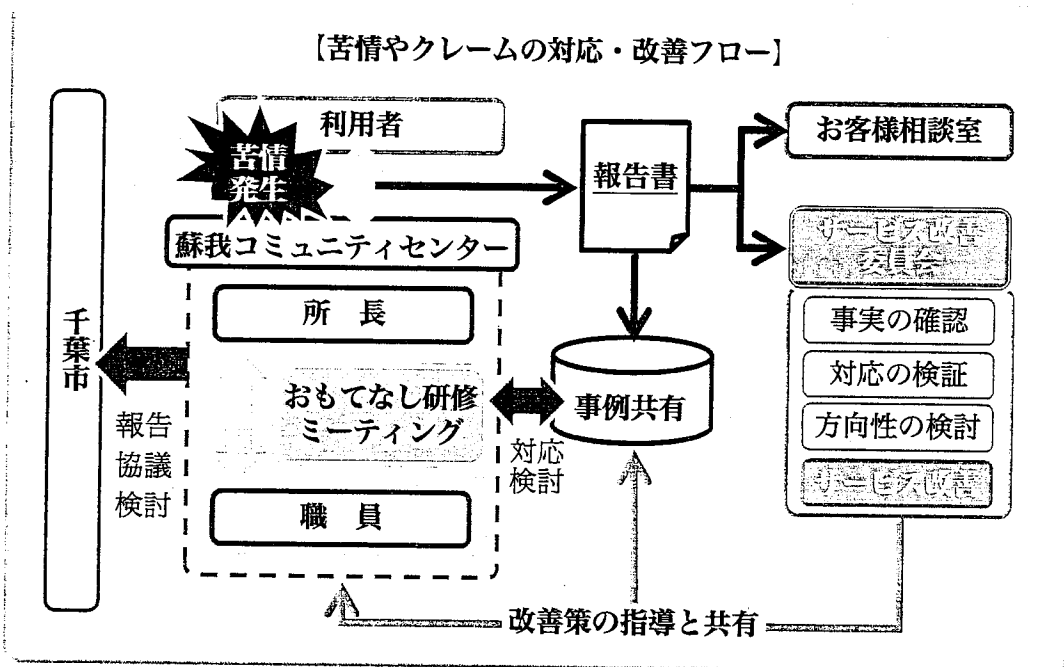
また、こうした誠実かつ迅速な対応により、利用者の満足度を高め、新たなファンとなり安心して本施設をご利用いただけるよう真摯に取り組みます。



❖ 改善活動について

苦情やトラブルをいただいってしまった場合には、下記のフローに従って透明性を確保しつつ、誠実かつ迅速な対応を行います。対応後には個々の原因・背景を探り再発防止に努めると同時に、経緯や対応内容なども検証・共有することでサービスの改善に役立てます。

また、重要度が高い苦情やトラブルと判断した場合には、代表企業の本社に設置している「お客様相談室」が、「サービス改善委員会」を立ち上げ、原因となった背景を丁寧に探るとともに、その経緯と対応を検証し、サービスの改善指導を行います。



❖ サービス改善委員会の組成

重要度が高い苦情やトラブルが発生した場合には、代表企業の本社職員及びエリアマネージャー、所長による“サービス改善委員会”を組成し、「事実の確認」「対応の検証」「方向性の検討」「サービス改善策」の流れで今後の対策を検討し、同類の苦情やトラブルの再発を防ぎます。

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

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

コミュニティまっりの開催について

コミュニティまつりで地域の“交流の輪”をつなげます

事業実施の基本的な考え方

施設利用団体の日頃の活動成果の発表、利用団体間の交流と情報交換などができる場として、本施設の「コミュニティまつり」を毎年10月に開催します。

開催にあたっては、私たち指定管理者ではなく利用者団体（主にサークル）が主体で実施し、“利用者の利用者による利用者のための交流イベント”の実現を目指すことにより、本施設のビジョンである「市民主体の住みよいまちづくり」を推進していきます。特に、平成28年度のコミュニティまつりは、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）がコミュニティセンターへと移行後の初めてのコミュニティまつりとなるため、私たちの地域ネットワーク（利用者や地域団体、自治会や教育機関、近隣施設や企業など）と、本施設の機能や設備を最大限に活用して、これまでの2倍の規模での市民主体イベントとして発展させていきます。

また、地域の小学生による開会式司会や、地域企業による臨時駐車場の提供など、より多くの方々を巻き込み、地域一体となった交流イベントを実施します。

具体的な事業内容（各年度の事業計画）

- [開催時期] 年1回、2日間（毎年10月開催予定）
- [開催場所] 全館、臨時駐車場（地域企業の協力によりを確保）
- [対象者] サークル団体、地域住民及び団体、近隣交流団体
- [参加者数] 5,000人（最終年度）
- [実施体制]
 - 運営：実行委員会（利用団体による主体的な運営）
 - 事務局：職員（各会議の司会進行、資料・素案作成、連絡調整、準備など）
 - 協力：臨時駐車場（地域企業）
 - 地域枠：市内他施設利用の活動団体による交流（和太鼓、演奏、合唱など）
- [実施内容]
 - 展示会（絵画、書道、洋裁、手芸、陶芸、生け花、俳句・川柳など）
 - 発表会（ダンス、日舞、コーラス、演奏、カラオケ、詩吟、小唄など）
 - 体験会（ダブルダッチ、クラフト、着付け、社交ダンス、お仕事体験など）
 - 交流会（昔遊び：お手玉、ベーゴマ、めんこ、吹き矢、紙相撲、剣玉など）
 - 体育会（3ポイントシュートコンテスト、スマッシュスピードコンテト、スリッパ卓球大会、ミニサッカー大会、体力測定など）
 - 模擬店（千葉氏グルメ、福祉施設出店、地野菜販売、フリマ・バザーなど）
 - その他（おもちゃオークション、スタンプラリー、施設通貨Funなど）
- [準備計画]
 - 5ヶ月前：コミュニティまつりへの実施案内を全サークルに配布
 - 4ヶ月前：サークル代表者会議にて参加・不参加の調整、計画概要の説明
 - 3ヶ月前：実行委員の選定（半数が前回委員＋半数が新規当番制による）
 - 2ヶ月前：第一回目 実行委員会を開催
 - 1ヶ月前：第二回目 実行委員会と参加サークル代表者説明会を開催
 - ～前々日：各部会で調整、サークルの個別準備
 - 前後1日：準備休館にて、全館の準備と片付けの作業

スポーツ施設の無料開放について

市民の健康への意識を醸成するきっかけとします

事業実施の基本的な考え方

「市民の日」「こどもの日」「体育の日」を、市民の健康への意識を醸成し、健康増進の機会としていただくために、スポーツ施設（体育館、トレーニング室）を無料で開放するとともに、体力測定イベントや健康相談会など実施することにより、日ごろの生活習慣を見直していただくきっかけとしてご利用いただけます。

また、体育館での無料開放では、活動種目を卓球、バドミントン、バスケットに限定して、コートを3分の1ずつ開放するとともに、1時間の交代制により貸し出すことにより、より多くの方々にご利用いただけます。（道具を持ち合わせない利用者については有料による貸出し）

あわせて、活動種目のトレーニングコーチ（又はそれに見合う技量を持つ方）を招き、開放の一部時間帯を使って、臨時の飛び入りワンポイント・レッスンなどを実施し、利用者の技術習得・向上に関わるモチベーションの向上についても支援していきます。

具体的な事業内容（各年度の事業計画）

❖ 体育館の「無料開放」の実施

- [開催時期] こどもの日、体育の日、市民の日及びその直近の土日
※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日とする
- [対象者] すべての利用者（市内在住の有無を問わない）
- [参加者数] 500人（最終年度）
- [実施体制] 通常利用と同じく、受付窓口にて貸し出し
- [実施内容] 活動種目を卓球、バドミントン、バスケットに限定
種目ごとコートを3分の1ずつに固定して1時間単位で貸し出し
一部の時間帯を活用してトレーニングコーチによるアドバイスを実施

❖ トレーニング室の「無料開放」の実施

- [開催時期] こどもの日、体育の日、市民の日及びその直近の土日
※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日とする
- [対象者] すべての利用者（市内在住の有無を問わない）
- [参加者数] 100人（最終年度）
- [実施体制] 通常利用と同じく、受付窓口にて貸し出し
- [実施内容] トレーナー1名を配置、運動指導や体力測定を実施
健康相談ブースを設け、保健師や看護師による健康相談を実施

❖ コミュニティ広場を活用したイベントの実施

- [開催時期] こどもの日、体育の日、市民の日の直近の土日
- [対象者] すべての利用者（市内在住の有無を問わない）
- [参加者数] 100人（最終年度）
- [実施体制] 事前申し込みによるイベント参加
- [実施内容] サッカー(幼児・児童)、走り方(幼児・児童)、歩き方(シニア)などの教室

絵本の読み聞かせ、おはなし会等の実施について

子どもが読書に親しむ機会の提供と充実を図ります

事業実施の基本的な考え方

子どもたちは本を読むことを通じて、想像力や思考力、読解力や表現力を身に着けるとともに、多くの知識の習得や多様な文化の理解を深めることができます。

私たちは「千葉市子ども読書活動推進計画」に基づき、「絵本の読み聞かせ」や「おはなし会」の実施を通して子どもたちが読書に親しむ機会を提供していきます。

また、子どもたちが自ら学ぶ楽しさや知る喜びを実感し、知的探求心や真理を求めようとする姿勢を、読書を通して培ってもらえるように、力を入れて取り組んでいきます。

具体的な事業内容（各年度の事業計画）

子どもたちが、その成長に合わせ読書に親しむことができる機会の提供をすることで、自ら読書に親しみ、その楽しさを知り、自主的に読書が続けられる環境づくりをおこないます。

また、乳幼児を対象とした「おはなし会」の際には、保護者が持ち回りで絵本を読むなどの取り組みもおこない、親子のコミュニケーションを深めるとともに、親御さんどうしの交流を図り、子育てサークルの創出も目指していきます。

❖ 「おはなし会」の実施

〔開催時期〕 年4回（指定管理期間内に月1回の実施を目指します）

〔開催場所〕 幼児室、音楽室、和室

〔対象者〕 ①1～2歳児と保護者 ②3～4歳児 ③5～6歳児 ④小学生

〔参加者数〕 延べ240人（15人×4回×4対象）

〔実施体制〕 専門講師およびボランティアスタッフによるサポート

〔実施内容〕 絵本の読み聞かせや紙芝居といった「耳の読書」は、子どもの自主的な読書意欲の向上、読書習慣が身に付くもので、子どもの感性を磨いたり表現力を高める上で重要であると考えます。また、年齢層別に実施することにより、成長に合わせた図書を選定するとともに、わらべ歌や木育玩具なども取り入れ、子どもたちに本と親しむ楽しい時間を過ごしていただきます。

❖ 図書室との連動

本事業と連動した書籍を図書室に充実させていくことで、子どもたちが本と出会い、自由にふれあうことのできる身近な場所として利用していただきます。

また、子どもに薦める本のコーナー展示とブックリスト設置、子ども一日司書等の体験企画などを積極的に実施し、子どもたちと本と結びつけるための機会を創出していきます。

❖ 「そがサポ（蘇我コミュニティセンターサポーター）」の協力

施設利用者や地域の方々から、「おはなし会」のお手伝いスタッフを募り、そがサポとして組織化・活躍していきます。そがサポスタッフの方々には、まずは専門講師の補助としてお手伝いをさせていただきますが、将来的には「おはなし会」の中心となって実施していただけるように育てることで、実施回数を着実に増やしていきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(7) 成果指標の数値目標達成の考え方

□募集要項で定める成果指標について、指定管理者として設定する目標を記述してください。また、市が設定した成果指標に加え、その他の指標を設定する場合は、その指標と目標を記述してください

目標達成に向けて、職員が一丸となって邁進します。

私たちが運営する施設では、全職員間で管理運営方針と施設の役割・目的を共通認識とすることはもちろん、曖昧な施設経営を防止し、慣れあいや甘えによる怠慢運営を排除するため、“明確な数値目標”を設定して、「継続的なサービス品質の向上」に努め、「職員が一丸」となって目標達成に向けて取り組んでいます。

本施設においても、ビジョンである「コミュニティ活動の促進」「市民の連帯感の醸成」「市民主体の住みよいまちづくり」を実現するため、市が設定した目標値に加え、下記の通り私たち独自の5つの数値目標を設定し、職員が一丸となって目標達成に向けて邁進していきます。

	成果指標	設定する目標	※市が設定した目標
市の目標	施設稼働率（諸室）	63.1%以上（最終年度）	63%以上 (指定管理期間最終年度)
	施設利用者数（スポーツ施設）	49,100人以上（最終年度）	49,000人以上 (指定管理期間最終年度)
市の目標	顧客満足度	75点以上（最終年度）	/
	新規登録サークル数	100サークル（最終年度）	
	図書・書籍の貸出冊数	15,000冊（最終年度）	
	自主事業回数（延べ回数）	180回（最終年度）	
	ホームページ訪問数	25,000回（最終年度）	

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

月次の経営会議により事業計画の実効性を確保

私たちは、上記の「市が設定した目標」及び「独自に設定した目標」を達成するためには、本提案書に記載された事業計画を確実に実行することが必要であり、その実効性を確保するために、代表企業の取締役、千葉エリアマネジャー、所長による経営会議を毎月1回実施します。さらに、必要に応じて代表企業の管理部長及び営業部長も同席することで、本施設を専門的な視点から多面的にサポートしていきます。

この経営会議では、当月の経営報告に基づき事業計画が確実に実行されているかを確認するとともに、次月以降の計画について見直しをおこないます。また、5年間という指定管理期間中に“社会情勢”や“利用者及び地域ニーズ”などの変化により事業計画に齟齬が出てきた場合にも、月次の経営会議の場で議題とすることにより、迅速かつ柔軟な対応が可能となります。

❖ 数値目標を達成するための具体的な方策について

1. 清潔感のある快適な環境づくり（提案書19p-20p）
2. 期待を超える感動サービス（提案書31p-34p）
3. 利用行動に基づく促進策（提案書35p-37p）
4. 利用者の声に耳を傾けた運営（提案書38p-39p）
5. 実施方針と体系化に基づく自主事業（提案書45p-48p）

5 施設の管理に要する経費を削減するものであること

(8) 自主事業の効果的な実施

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

市民の連帯感を醸成し、地域のコミュニティ活動を加速させるための自主事業を体系的に実施します。

❖ 自主事業の「実施方針」について

コミュニティセンターにおける自主事業は、指定管理者にとって「利用者数の増大」「部屋稼働率の向上」「収入増への貢献」などの“目に見える実施効果”があります。

しかし、私たちは単にこれらの“目に見える実施効果”だけにとらわれることなく、コミュニティセンターが自主事業を実施するための“本質的な価値”をもとめ、下記のような5つの自主事業実施方針に基づき、年間計画を作成し、市と協議のうえで実施していきます。

【 自主事業実施方針 】

1. 地域の連帯感を高め、地域コミュニティの形成に寄与する
2. 地域の抱える課題の解決へとつながる取り組みをおこなう
3. できるだけ幅広い方々に参加していただける環境をつくる
4. 稼働の低い諸室を活かすことで施設機能の最大活用を図る
5. 施設利用をより便利に、より快適に、より安心にしてい

❖ 自主事業の「体系化」について

自主事業実施方針にもある「地域コミュニティの形成」や「地域の課題解決への取組」に寄与していくためには、“地域の課題”と“自主事業の効果”を体系的に捉え、自主事業の目的を明確に整理して実施することが必要です。

地域の課題	地域コミュニティへの貢献(自主事業の効果)
世代間交流	高齢者が習得した知恵や知識、経験や技術などを若い世代に伝えるなどの機会を創出することで、地域の異世代間の人々が相互に助け合う環境を醸成する
防災・防犯	常時から災害や犯罪への知識や対応力を高め、市民自らが自身と地域の人々の暮らしや命を守ることができるよう準備するとともに地域リーダーを育成する
子育て支援	地域とのつながりを醸成し、子育てに対する不安や負担感の軽減を目指すとともに、子どもが育ち、親も育つ、地域がつながる子育ての支援を図る
郷土愛醸成	郷土は自己形成に大きな役割を果たし人々の精神的な支えとなるため、郷土を愛する心を育てる機会を提供して、市民のアイデンティティの形成に貢献する
健康の増進	健康寿命の延伸は「生活の質向上と医療費の抑制」につながるため、市民の健康な生活習慣の確立を支援することで、市民の健康増進と発病予防に貢献する
豊かな生活	同じ趣味を持つ人々との交流、新たな知識や技術の習得、生活の楽しみ方(ライフスタイル)の提案など、「豊かな生活」につながる機会と場を提供する
施設活性化	サークル活動の支援、施設運営のサービス品質向上、安心・安全な施設利用の提供、より快適な施設空間の提供などの役割を果たす

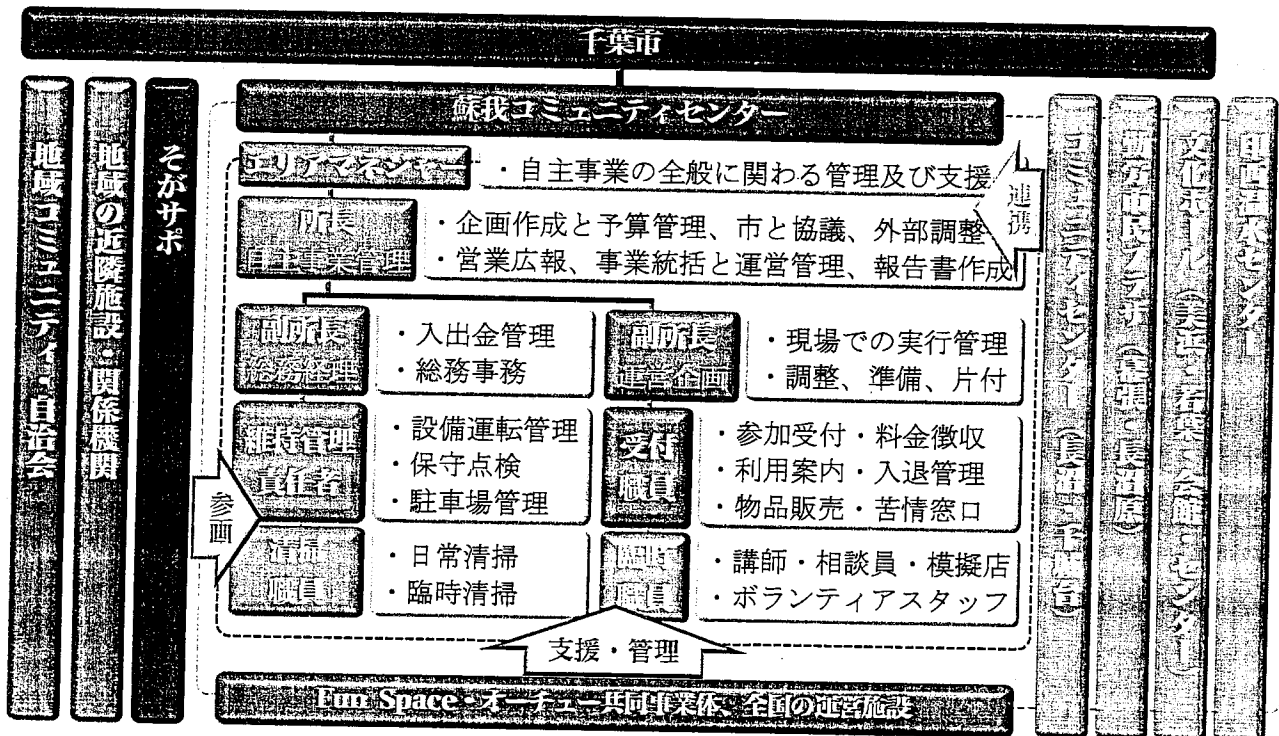
5 施設の管理に要する経費を削減するものであること

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

千葉および全国の運営施設との連携による実施体制を構築

自主事業は下記の実施体制図の通り、施設責任者である所長が、その責任において企画から予算管理及び運営管理までを統括することにより実施します。あわせて、市との協議、地域関連団体や外部支援者との調整などについても、所長が責任者としておこなっていきます。

また、私たちが運営している千葉県内10施設をはじめ、全国31施設には様々な経歴や特技、ネットワークを持つ職員が在職しており、本施設の自主事業を積極的にサポートします。



❖ 県内運営施設の支援体制及び緊急時体制が、既に構築されています。

私たちが県内で運営する10施設の講座・イベント等は年間約4,900回（平成26年度）を数えますが、これらのイベントでは本社職員はもちろん各施設の職員が企画から運営まで全面サポートする体制が整っており、利用者も安心して楽しめる企画を実現しています。緊急時には、各施設の責任者とのホットラインが構築されているため、万が一の状況となった場合にもすぐに対応が可能です。例として、まずいちばん近い美浜文化ホールと幕張勤労市民プラザから応援スタッフが駆けつけることになっています。また、警察・消防などの関連機関や自衛隊、地域自治体や避難所運営委員会などとの日頃のネットワークが構築されているため、迅速な連携・支援が可能です。

❖ 「そがサポ」による自主事業の支援体制を作り上げてきます。

本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）で実施した「あそぼうさい」「ありがとう祭り」では、利用団体や地域団体、近隣施設や企業など、多くの方々にイベントの企画から運営までを、積極的にサポートしていただきました。次年度、本施設がコミュニティセンターとして生まれ変わった際には、蘇我コミュニティセンターサポーター（通称：そがサポ）を組成して、いままでご協力いただいた方々をはじめ、より多くの方に本施設の運営への参画・支援、あるいは特技を活かした自主事業講座の講師として参画してもらい、活躍していただきます。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

□自主事業の実施計画について、事業名、実施場所（施設）、対象者、内容、参加料等を具体的に記述してください。

市民主体の住みよいまちづくりに貢献する自主事業

利用者のお声に耳を傾け、これまで取り組んできた事業の継続性にも配慮しながら、「地域コミュニティの形成」や「地域の課題解決への取組」に効果的に寄与するために体系的な整理をおこない、地域課題や対象者に偏りが無いように実施していきます。

❖ 「世代間交流」に関わる自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
ロビーコンサート	ロビー	多世代	四季をテーマにサークルによる発表会	—
ロビーギャラリー	ロビー	多世代	サークルや地域の子どもの作品を発表	—
郷土料理をつくろう	料理実習室	多世代	料理が得意な高齢者に郷土料理を学ぶ	1,500円
子どもクラフト教室	創作室	高齢者 →子供	サークルに講師を依頼し、日頃の活動を子ども達に教えてもらうクラフト教室	500円
季節の飾りをつくろう	創作室	高齢者 →子供	サークルに講師を依頼し、手作りの飾りつけを子ども達に教えてもらう教室	500円
そがコミ寺子屋	大広間	一般→子供	小中学生向け自習教室※ボランティア講師	—
そがカップ囲碁・将棋	大広間	多世代	サークルや近隣学校に声掛けして、囲碁・将棋・チェスなどの団体戦・個人戦	500円

❖ 「防災・防犯」に関わる自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
あそぼうさい	全館	ファミリー 一般	防災をテーマに遊びながら学ぶイベント 蘇我勤労市民プラザで第一回を3月実施	—
寸劇そがコミ交番	多目的ホール	多世代	防犯寸劇で詐欺防止、交通安全講座等	—
いざに備える救命入門	大広間	一般	消防、災害ボランティアによる救命教室	—
ゲームで防災を学ぶ	大広間	多世代	ボード・カードゲームで防災を学ぶ	—
子ども防災・安全教室	大広間	子供	アニメを見ながら防災・交通安全を学ぶ	—

❖ 「子育て支援」に関わる自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
食について考えよう	料理実習室	子育て世代	管理栄養士や料理研究家などを招いて、食育について学ぶ	1,500円
キャラ弁をつくろう	料理実習室	子育て世代	キャラクター弁当にみんなでチャレンジ	1,500円
おはなし会	幼児室等	子育て世代	絵本読み聞かせ、紙芝居、わらべ歌	—
おやこで遊ぼう	大広間	子育て世代	バルーンアート、手品などを通して親子のコミュニケーションを深めてもらう	500円
集まれ！おもちゃ広場	幼児室	子育て世代	木育おもちゃ広場やおもちゃ病院を実施	—
すすめ未来へ科学教室	講習室	子供	夏休みに実験やロボットで科学を遊ぶ	1,000～ 2,000円
そがコミdeお仕事体験	全館	子供	地域企業に講師を依頼する体験イベント	—

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

❖ 「郷土愛醸成」に関わる自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
郷土史研究	講習室	一般	千葉氏の研究を通して千葉の歴史を学び、地域のアイデンティティについても考える	650円
郷土史野外講座	館外	一般	千葉氏等に関わる史跡などを訪ねる見学会	5,000円
千葉氏鎧づくり講座	ホール	子供・一般	紙で鎧を作ってコミュニティまつりに参戦	1,000円

❖ 「健康の増進」に関わる自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
健康に暮らそう	エアロビクス室	一般 高齢者	体力測定、健康診断、カウンセリング、運動、座学等を通してメタボ対策・介護予防	500円
Theスポーツ教室	ホール、和室、広場等	幼児～一般	卓球、ヨガ、野球、ダンスなどのスポーツクリニック	500円
そが名画座	ホール	高齢者	映画の上映前に健康講座を開催して、介護予防を学び健康寿命の拡大を図る	—
みんなで笑おう！	多目的ホール	高齢者	利用者だけでなく、近隣の介護施設にもお声掛けして、寄席や漫談を楽しむ会	500円
みんなでラジオ体操	体育館	多世代	毎日、みんなでラジオ体操をして健康増進	—
目指せ日本一周	施設内外	高齢者	万歩計で目指せ日本一周※伊能忠敬の歩幅	500円
健康まーじゃん教室	講習室	高齢者	手と頭を使う麻雀教室で認知症予防	500円
チャレンジ綱引き	ホール	多世代	指導員の指導のもと綱引き。大会開催も	—

❖ 「豊かな生活」に関わる自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
ワンコインコンサート	多目的ホール	一般	アーティストバンクちばとの連携で、ジャズ、クラシックなどのコンサートを開催	500円
社交ダンスパーティ	多目的ホール	一般	ダンスサークル間の交流を目的として開催	1,000円
趣味を増やそう	創作室、講習室、和室	多世代	陶芸、絵画、デジカメ教室、ステンドグラス、布ぞうり、絵手紙等の初心者向け講座	1,000～2,570円
うたごえ広場	音楽室等	高齢者	懐メロなどを演奏に合わせてみんなで歌う	500～1,020円
外国語でしゃべり場	講習室	多世代	会話を外国語に限定したおしゃべりの会	1,540円
食卓に笑顔を！	料理実習室	一般	栄養学から実際の調理法まで、料理を通して家族の会話が弾むテーマ別プログラム	1,000円

❖ 「施設活性化」に関わる自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
お茶会（意見交換会）	和室	多世代	サークル間交流と運営内容へのヒアリング	—
物品販売	受付窓口	多世代	事務用品、スポーツグッズ、軽食など利用者の希望が多い商品販売でサービス向上	—

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

(1) 収入・支出見積りの妥当性(収入見込)

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

地域と利用者に信頼される運営で施設を活性化します。

私たちは、安心して快適な環境づくり、満足度の高い利用者サービス、体系的な利用促進、利用者の声を聴く運営、地域課題に取り組む自主事業などに基づく運営により、「諸室稼働率の向上」と「体育施設の利用者増大」を図り、施設の活性化と財政負担の軽減を果たします。

利用料金収入の見込み条件と算拠根拠

利用料金収入となる、諸室利用料金収入、体育館利用料金収入、トレーニング室利用料金収入、その他の利用料金収入について、それぞれ以下の算定により試算いたしました。

❖ 諸室の利用料金収入について

直近の平成26年度の各部屋の稼働状況を基礎として、最終年度の各室別の目標稼働率を設定し、その目標を実現するための各年度の稼働率を想定しました。目標設定にあたって、現状の平均稼働率や時間帯別稼働率に留意し、稼働の低い部屋への利用促進策を考慮しました。

1. 諸室稼働率の目標設定

部 屋	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
創 作 室	54.2%	54.7%	55.2%	55.8%	56.3%
創作準備室	90.0%	90.9%	91.8%	92.7%	93.6%
講習室 1	52.6%	53.1%	53.6%	54.1%	54.7%
講習室 2	70.9%	71.6%	72.3%	73.0%	73.7%
講習室 3	70.8%	71.5%	72.2%	72.9%	73.6%
集 会 室	75.1%	75.8%	76.5%	77.3%	78.0%
和 室 1	63.8%	64.4%	65.1%	65.7%	66.4%
和 室 2	63.8%	64.4%	65.1%	65.7%	66.4%
音 楽 室 1	48.3%	48.8%	49.3%	49.8%	50.3%
音 楽 室 2	49.2%	49.6%	50.1%	50.6%	51.1%
料理実習室	23.3%	23.5%	23.7%	24.0%	24.2%
サークル室1	70.0%	70.7%	71.4%	72.1%	72.8%
サークル室2	70.0%	70.7%	71.4%	72.1%	72.8%
大 広 間	48.4%	48.8%	49.3%	49.8%	50.3%
多目的ホール	37.5%	37.9%	38.3%	38.6%	39.0%
ホ ー ル	63.8%	64.4%	65.1%	65.7%	66.4%
エアロビクス室	80.0%	80.8%	81.6%	82.4%	83.2%
平均	60.7%	61.3%	61.9%	62.5%	63.1%

2. 部屋別の稼働率向上策

創 作 室	子ども等を対象とした手づくり教室の開催を通じて、サークル化への移行を支援
創作準備室	稼働率が高い部屋であるため、空き日時等を情報コーナーやWebにて発信
講習室	科学教室や郷土史研究など、多様な世代を対象とした講座・イベントを開催
集 会 室	稼働率が高い部屋であるため、空き日時等を情報コーナーやWebにて発信
和 室	お茶会やヨガなど、落ち着いた空間を活かした講座等を開催
音 楽 室	蘇我勤労市民プラザでも人気の高い、うたごえ広場等を定期的で開催
料理実習室	食育や郷土料理教室等自主事業の開催を通じて、サークル化への移行を支援
サークル室	気軽にご利用いただくため、最も安価な利用料金等を情報発信
大 広 間	防犯防災や囲碁将棋といった自主事業の開催を通じて、世代間交流を促進
多目的ホール	コンサートやダンスといった、より多くの方が楽しめる多様なイベントを開催
ホ ー ル	健康講座と組み合わせたそが名画座の上映などを定期的で開催
エアロビクス室	稼働率が高い部屋であるため、空き日時等を情報コーナーやWebにて発信

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

❖ 体育館の利用料金収入について

体育館の利用料金収入を積算するため、平成25年度、平成26年度の実績を参考に想定しました。まず「1. 専用使用枠の利用件数想定」、次に「2. 個人利用者数想定」、最後に「3. 回数券販売想定」をおこない、各利用単価を用いて積算金額としました。

1. 専用利用件数の考え方

本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）の体育館は、これまで専用使用による貸出が定着しており、平成25年度は平均稼働率が93%（件数1,396件）、26年度は95%（件数1,410件）と高稼働率となっています。次期指定管理期間においても、利用者の声などから現在の高い稼働率が大きく変動する可能性は少ないと見込まれることから、毎年約1,400件の利用件数が見込まれると想定しました。また、過去実績をもとに、専用使用利用件数の約80%を一般利用、20%を高校生以下の利用件数と想定し、全館使用と半館使用の割合、時間帯別の利用割合は下表の過年度実績をもとに想定しました。

		午前	午後	夜間	合計
H25 年度	利用件数割合	33%	34%	33%	100%
	全館利用割合（1-半館利用）	40.5%			
H26 年度	利用件数割合	33%	35%	32%	100%
	全館利用割合（1-半館利用）	38.2%			

2. 個人利用者数の想定

体育館の個人利用者数は、平成25年度が275人、平成26年度が150人と少なく、今後も専用利用枠が設置されることから、平成26年度実績を参考に150人程度の利用が継続すると想定しています。

3. 回数券販売収入の想定

区分別の利用者ごとに回数券利用率を想定し、販売単価を用いて収入の計算をしました。回数券利用率は、一般は25%、シニア60%、中高生2%と想定しています。

❖ トレーニング室の利用料金収入について

トレーニング室の利用料金収入を積算するため、平成25年度、26年度の実績を参考に、利用者数を想定し、利用単価を用いて積算金額としました。

1. 利用者数の想定

現在のトレーニング室利用者数は、平成25年度が約6,000人、26年度が約6,800人と増加傾向です。下記のような利用者増進施策を通じて、利用者的大幅増を想定しています。

- ① トレーニング機器の刷新：利用者サービスの向上とメンテナンスの両面から、トレーニング機器を刷新し、快適な空間としてリニューアルします。
- ② トレーナーのサポート時間増加：現在週3日9：00～12：00の配置から、平日9：00～15：00、土曜日9：00～12：00の配置と、サポート時間を増加します。
- ③ カルテの提供：トレーニングカルテの提供やトレーナーによるアドバイスを通じて、効果的なトレーニングができる体制を整えます。

私たちが運営する幕張勤労市民プラザでは、年間18,000人程度の方が利用しており、これを参考に、以下の通り想定しました。

	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度
利用者数合計（人）	8,551	10,518	12,727	15,272	18,021
対前年度変動率	25.0%	23.0%	21.0%	20.0%	18.0%

❖ その他の利用料収入について

コピー代、コインロッカー代について、次期指定管理期間の初年度となる平成28年度は平成26年度の実績値と同等と想定し、次年度以降においては、コピー代に「諸室稼働率の変動数」、ロッカー代に「体育館利用者数の変動数」を乗じて積算しています。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

自主事業収入の見込み条件と積算根拠

(単価：円)

No	自主事業名	延べ人数	単価	収入	支出	収支差額
1	ロビーコンサート	450人	—	—	67,500	△67,500
2	ロビーギャラリー	—	—	—	9,000	△9,000
3	郷土料理をつくろう (全12回)	150人	@1,500	225,000	229,600	△4,600
4	子どもクラフト教室	18人	@500	9,000	16,470	△7,470
5	季節の飾りをつくろう	54人	@500	27,000	30,060	△3,060
6	そがコミ寺子屋	294人	—	—	6,000	△6,000
7	そがカップ囲碁・将棋	40人	@500	20,000	15,590	4,410
8	あそぼうさい	1,500人	—	45,000	462,660	△417,660
9	寸劇そがコミ交番	50人	—	—	11,410	△11,410
10	いざに備える救命入門	50人	—	—	3,590	△3,590
11	ゲームで防災を学ぶ	50人	—	—	5,090	△5,090
12	子ども防災・安全教室	30人	—	—	2,170	△2,170
13	食について考えよう	20人	@1,500	30,000	31,760	△1,760
14	キャラ弁をつくろう	10人	@1,500	15,000	17,760	△2,760
15	おはなし会	240人	—	—	36,760	△36,760
16	おやこで遊ぼう	40人	@500	20,000	27,340	△7,340
17	木育おもちゃの広場	30人	—	—	10,000	△10,000
18	ロボット教室	20人	@2,000	40,000	45,750	△5,750
19	科学実験室	20人	@1,000	20,000	26,500	△6,500
20	そがコミdeお仕事体験	500人	—	—	321,390	△321,390
21	郷土史研究	792人	@650	514,800	221,260	293,540
22	郷土史野外講座	40人	@5,000	200,000	187,000	13,000
23	千葉氏鎧づくり講座	20人	@1,000	20,000	22,480	△2,480
24	健康に暮らそう	100人	@500	50,000	174,900	△124,900
25	卓球教室	24人	@1,000	24,000	35,500	△11,500
26	仕事帰りのフレッシュヨガ (第1・3水)	360人	@1,540	554,400	393,560	160,840
27	仕事帰りのフレッシュヨガ (第2・4水)	288人	@1,540	443,520	321,560	121,960
28	野球教室	96人	@3,000	288,000	264,680	23,320
29	そが名画座	360人	—	—	16,920	△16,920
30	みんなで笑おう!	150人	@500	75,000	77,460	△2,460
31	みんなでラジオ体操	—	—	—	750	△750
32	めざせ日本一周	100人	@500	50,000	82,500	△32,500
33	健康まーじゃん教室	2,880人	@500	1,440,000	1,150,900	289,100
34	チャレンジ綱引き	40人	—	—	17,140	△17,140
35	ワンコインコンサート	200人	@500	100,000	106,140	△6,140
36	社交ダンスパーティー	600人	@1,000	600,000	591,840	8,160
37	陶芸教室	20人	@1,000	20,000	22,140	△2,140
38	絵画教室	144人	@2,570	370,080	222,680	147,400
39	うたごえ広場 (第2・4木)	600人	@1,020	612,000	282,220	329,780
40	うたごえ広場 (第1・3金)	600人	@1,020	612,000	282,220	329,780
41	うたごえ広場 (第2・4金)	600人	@1,020	612,000	282,220	329,780
42	うたごえ広場	720人	@500	360,000	240,240	119,760
43	イタリア語初級	960人	@1,540	1,478,400	903,330	575,070
44	はじめてのイタリア語	480人	@1,540	739,200	316,290	422,910
45	食卓に笑顔を!	60人	@1,000	60,000	110,540	△50,540
46	お茶会	10人	—	—	20,710	△20,710
47	物品販売	300人	@200	60,000	48,000	12,000

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・根拠等を具体的に記述してください。なお、本社経費や間接費などを経費に含める場合は、その算定根拠、配賦基準を必ず明記してください。

利用者サービスの向上と効率・効果を重視し、単なるコスト削減により品質低下とならないように配慮します

私たちは、公の施設の運営に携わる指定管理者の使命として、管理運営経費の適正な取り扱いを通して、「財政負担軽減」「安心・安全の提供」「市民サービスの向上」を実現するため、下記のとおり“経費の適正化に向けた5つの指針”を設けています。

この指針に基づき、次期指定管理期間においても今までの本施設の運営経験を最大限に活かして、より一層の努力により“経費の適正化”と“サービス品質の向上”という課題に対して、真摯に向き合い、努力することをお約束します。

また、無理な「経費の削減」や「業務の効率化」は、サービス品質の低下だけでなく、施設の安全性にも関わることがあるため、常にPDCAサイクルを循環させ定期的に見直すことにより、無理をせずに継続的に改善をしていきます。

【経費の適正化に向けた5つの指針】

1. 公の施設に携わるものとしてお金の流れに透明性を確保する
2. ムダ・ムリ・ムラ排除で市の財政負担の軽減を常に意識する
3. 業務委託及び発注は、必ず相見積りにより妥当性を確保する
4. コスト削減だけではなく品質の確保及び向上を常に意識する
5. 常にPDCAサイクルによる改善で経費の適正化に努力する

「人件費」の見積条件と算定根拠

❖ **マルチタスク方式を採用した組織体制**

所長をはじめとした職員は、担当部門の責任を明確にしながらも、部門に縛られずに他部門との連携を図るマルチタスク方式を導入することにより、流動性を持った効率的な組織体制としています。このマルチタスクによる人員配置により、作業間のアイドルタイムの減少や無駄な人員を配置する必要がなくなる上、職員間のコミュニケーションの向上も図れます。

❖ **本社及び近隣事業所からの支援による効率化**

経理、総務、人事、労務、ITなどの「管理業務」、市外施設や民間への営業業務、新たな発想を生む企画業務、アンケートなどの調査業務などについては、当共同事業体の代表企業本社の専門家による支援をおこない、業務の効率化によるコスト削減を行います。また、イベント時などは本社はもちろん、県内で運営している9施設の事業所から支援スタッフが駆けつけることで、スポット的な人員増加にも対応しています。

❖ **具体的な人件費の積算根拠**

現在の人員配置を基本に、責任者の4名体制、受付の3名体制、図書室の1名配置、トレーニング室のトレーナー配置時間の増加などの新たな変更箇所を踏まえて人件費を算定しています。本年度の人件費を基礎として、年度ごとの人件費アップ率(0.5%)を加味し、各年度の人件費としています。

稼働率上昇や利用者数の増加に伴う人件費の調整は行っていません。また、自主事業に係る人件費は、自主事業の経費として別途計上し、管理運営経費からは除いています。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

事務費・管理費の見積条件と積算状況

❖ 相見積りを基本とした業務・商品の発注

金額の大きな業務委託や商品の発注をする場合には、必ず複数の事業者から相見積りをとることにより、発注金額の妥当性を確保していきます。また、同じ金額、同じサービス・商品、同じ品質であれば、地域との関係性（市内・準市内等）や企業姿勢を判断基準にして、発注先を選定していきます。

❖ PDCAサイクルに基づく改善活動

各年度がはじまる前に、年度経営計画（P-plan）を詳細に作成し、年度開始当初から確実に計画を実行（D-do）できる体制を整えます。また、毎月の業務報告と年4回以上の経営会議の場で計画通りに進んでいるかの確認（C-check）をおこない、課題や問題が発見された場合には、早急に対策を立て改善活動（A-action）を実施していきます。特に、エネルギーコスト（電気・ガス）については、原油価格や設備機器の運転状況に大きく影響を受けるため、代表企業ファシリティ推進室によるきめ細かいモニタリングと改善指導を実施します。

販売管理費について

販売管理費として、消耗品費、広告宣伝費、リース料、ホームページの維持管理費、受託事業経費（コミュニティまつり、読み聞かせ、体育施設開放）、事務管理費、消費税差額など費用を計上しています。初年度の各費用の金額は、直近3年程度の実績をもとに算定しています。また次年度以降は、物価上昇率と消費税UP（H29/4以降）、稼働率の向上によるコスト増加を加味して積算しています。

❖ 事務管理費に関する注記

事務管理費は代表企業本社に関する経費で、①経理・財務業務、②人事関連サポート業務、③事業計画管理及び役所報告書作成サポート業務、④自主事業・イベント等の企画・実施サポート業務、⑤その他のサポート業務となります。積算は、担当員の関与時間等の試算結果を目途に計上しています。

❖ 消費税差額に関する注記

収入に対する預かり消費税額と、支出（人件費・租税公課・保険料は除く）に対する仮払い消費税額の差額が発生して消費税の納付が生じるため、消費税差額として計上しています。

水光熱費について

水光熱費は、各年度においてその単価が随時変動するため、正確な積算が難しい経費です。特に、電気料金は原油高や円安などの要因に大きな影響を受けるため、今後の単価上昇が懸念されます。これに対し、私たちが“単価”をコントロールできる手法は限られているため、サービス品質を落とさずに“使用量”だけを削減する取り組みを引き続き実施していきます。今回施設の各種設備の改修更新工事が実施されるため、過去3年の実績と稼働率を加味しながら、新たな設備において次の省エネ対策実施を元に積算しています。

❖ 設備更新に伴う水光熱費

施設の空調・換気、電気、衛生設備等の改修更新により、各種省エネ効果が見込めます。ビルマルチエアコンの個別空調と冷温水発生機的能力アップ、電気照明設備の全灯LED化、さらに各空調機に付帯される省エネ制御機能（CO₂の制御、VAV制御、ウォーミングアップ制御等）の活用などにより、電力使用量を削減し、水光熱費用を積算しています。併せて、ガスも電気と同様に各種省エネ制御により、効果的に削減して積算しています。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

❖ 電気事業者の相見積り取得

電気事業者は現在、東京電力ではなく特定規模電気事業者(PPS)から購入することで、コストの削減を実現しており、電力も安定供給されています。次期指定管理期間においても、東京電力を含めた特定規模電気事業者(PPS)からの相見積りを取得し、安定供給が可能で、かつ最も価格の安い電力事業者からの購入を進めていきます。

❖ 運用改善による電力使用量の削減

電力使用量は、設備機器だけでなく、その運転状況次第でも大きな影響をうけるため、常にPDCAサイクルによる改善活動が必要です。私たちは、これまでの5年間の運転状況を把握しており、次年度以降も各年度の削減目標を具体的に数値化して節減に取り組みます。

【業務改善の重点項目】	
適切な保全	日常点検を始めとした適切な保安全管理をおこない節減します エアコンや冷却機器のコンデンサーなどの清掃とチェックをおこないます
照明	時間帯により無駄な照明が無いかを細かくチェックし、電気代の削減を図ります
エアコン	適切な設定温度をし、常に温度設定をチェックします 利用者が少ない時間帯には無駄なエネルギーを使用しないように管理します
その他	市の設備入替時には、代表企業本社ファシリティ推進室が省エネ設備への入替検証など実施しご提案します

維持管理費等について

❖ 維持管理費の想定

維持管理費として、設備機器管理費、保安警備費、駐車場管理委託費、清掃費（日常清掃を除く）を計上しています。すべて業務仕様を明らかにし、複数の業者から見積もりをとるとともに、適切な業務の品質の確保と、適正な金額であることを確認したうえで維持管理費として計上しています。

❖ 備品購入費の想定

初年度において、体育館利用者の夏場の熱中症予防対策のため、スポットクーラー（見積り約30万円）を計上しました。これにより、体育館利用のサービス品質向上と利用者の健康への配慮を図っていきます。さらに、駐車場用の監視カメラ（2台工事費込70万円）、ダンスサークルや健康体操系のサークル等の利用の利便性を図るため、ミラーの購入（25.5万円）を見込んでいます。

また初年度は3万円、次年度以降は5万円を利用者サービス向上のため予算計上しています。

修繕費について

❖ 突発修繕の対応

施設は適切に管理していても突発的な修繕は発生してしまいます。そのため、長期修繕に関わる費用とは別に突発修繕分の費用を計上（年30万円程度）し、修繕費としています。施設運営の専門企業として、内製化出来るものは自分たちでおこない、早期対応と経費削減を図るとともに、専門性が高い又は大がかりな修繕が必要な際には、各専門企業の複数社から相見積りを取り、信頼ができて適正価格を提示した企業を選定して修繕を実施します。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

(3) 臨時収支の改善を図り、指定管理料に反映させる方策

□指定管理開始後であっても、随時収支の改善を図り、提案にこだわることなく、各年度の指定管理料を縮減させる方策について記述してください。

収支予算書を大幅に上回る収支改善が図れた場合には、利益の一部を次年度の指定管理料縮減により還元します。

民間企業として、常にサービス品質の改善に努めるとともに、ムダ・ムリ・ムラの排除による効率的かつ効果的な施設経営を実現していくことが必要になります。

また、こうした改善努力により生み出された「支出を上回る収入（企業利益）」は、さらなるサービス品質向上のために“再投資（人材、設備・備品、社内システムなど）”されると同時に、施設経営で発生する様々な“リスクに備える”ための原資となります。

しかしまた、公共財産である公の施設を運営するものとして、民間企業としてのノウハウを活かして経費を縮減し、指定管理料などの財政負担の軽減につなげることで市民に還元していくことも、私たち指定管理者に課された義務であると考えています。

そこで、私たちの経営努力や社会情勢の変化（原油価格等）などにより、各年度において収支予算書を大幅に上回る収支改善が図れ“大きな最終利益”がでた場合には、その利益の一部を次年度の指定管理料の縮減により還元していきます。

大幅な収支改善の可能性について

❖ 「収入」が大幅に増加する可能性

1. 諸室の稼働やスポーツ施設の利用者が大幅に拡大した場合

私たちのサービス品質や施設環境改善などが利用者に高く評価され、また、多くの地域サークルの組成と活性化が果たされた場合には、収入が大きく伸びる可能性があります。

2. 自主事業（イベント、講座、物販等）による収入が大幅に拡大した場合

自主事業は収益拡大を目的とせず、地域コミュニティ活性化のために行いますが、想定を大幅に上回る方々に参加いただいた場合には、収入が大きく伸びる可能性があります。

❖ 「支出」が大幅に減少する可能性 ※状況が逆転した場合は支出の増加要因になります

1. 社会情勢の変化により原油価格や物価が大幅に低下した場合

社会情勢の安定や新エネルギーの台頭、円高や景気回復などで、原油価格や商品物価が下がることにより、支出が大きく下がる可能性があります。

2. 設備更新や省エネ活動によりエネルギーコストが大幅に削減された場合

設備の更新によりエネルギー効率が大幅に改善されたり、職員の省エネ努力によりエネルギー使用量が大幅に削減された場合には、支出が大きく下がる可能性があります。

3. 予定していた修繕費を使う必要がなくコストが大幅に削減された場合

収支予算書に予定として盛り込んでいた修繕が必要なく修繕費が大幅に削減された場合には、支出が大きく下がる可能性があります。

指定管理料の縮減の方法

上記のように、当初予定していた収支予算書にある計画を大幅に上回る収支の改善が図れた場合には、市と協議のうえで、その最終利益の一部を次年度の指定管理料を縮減する形式により、市民に還元していきます。

(2) 市内業者の育成

□指定管理業務において再委託、発注、調達を行う場合の相手先の考え方を記述してください。また、施設における事業において、市内業者との連携を図っていく等の考えがある場合は記述してください。

市内事業者の育成・発展に配慮した発注を行います。

私たちは、再委託や修繕、物品購入など、本施設の管理運営にかかわる事業者を大切なパートナーと考えています。特に準市内業者を含む市内業者については、市内産業への寄与の点からも重要なパートナーであり、受注機会の確保・拡大のため、十分に周知されるように積極的に声がけをします。ただし、完全に競争のない状況での発注は市内事業者の弱体化につながります。また、指定管理者として経費の増加に繋がることは、市民の大切な施設をお預かりしている者として、避けるべきと考えます。

そこで、事業者の選定は既存業者を含めた数社より見積をとり、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」を重視して選定します。また、市内事業者の育成の観点から、同内容で金額差が一定以内（3～5%程度）であれば、市内事業者を優先して採用します。

本施設における再委託業務の考え方

客観性が必要な業務及び専門性の高い業務は、再委託により実施します。特に、特殊な機器（エレベーターなど）に関しては、製品の機器メーカーまたはメーカーが認定するメンテナンス会社への発注を基本とし、重大な事故が発生しないよう配慮します。

また、委託業務の内容については、必要に応じて適宜で見直しをおこなっていきます。

❖ 再委託業務の適切な履行を確保する方策

パートナーである各事業者とは、より強固なパートナーシップを構築するため、事前に必ず詳細な契約を交わします。また、業務計画書や業務詳細仕様書に基づき発注することで、再委託業務の詳細な内容を把握することができ、施設運営上のブラックボックスができてしまうことを回避できるとともに、業務の効率化につながります。

事業者からの実施業務の詳細資料や業務完了の報告書については、適切に行われたかを本社の専門スタッフが確認し、市に対して、常に説明責任を果たせる体制を構築します。

❖ 市内事業者の発展に寄与する取り組み

「地域事業者も地域コミュニティを形成するメンバーである」との考え方にに基づき、市内事業者をはじめとする地域の方々との協力・連携を通して、様々なイベントや自主事業に取り組み、地域コミュニティの活性化とともに、地域産業の発展にもつなげていきます。

また、本施設でイベントを開催した際には、地域の歴史や風土などの地域資源を活かした情報の発信をおこなうことにより、地域の回遊性を高め、まちの賑わいづくりに貢献します。

❖ コミュニティ活動の場を広げるお手伝い

地域の商店街や大型商業施設の空き店舗やお祭りなどで、本施設の利用サークル団体の日頃の活動成果を発表できるよう、商店会や施設事業主などに協力をお願いしていきます。

また、地域コミュニティの求めにより、商店主や農業者、飲食事業者などを講師として招く自主事業を展開することにより、市内産業の振興に結びつけていきます。

(3) 市内雇用への配慮

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、千葉市内に住所を有する者を雇用する職種を以下の表に記載してください。

地元雇用を積極的におこない「地域の力」を活かします。

私たちは「公の施設」は市民の方々の税金によって賄われており、市民にとって重要な雇用の場であると考えており、指定管理者の義務として地域雇用を推進したいと考えています。

実際、現在私たちが指定管理者として運営を行っている本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）では、パート・アルバイトを含め、21名の職員を雇用していますが、その85%以上が千葉市民であり、現在私たちが運営している他施設においても、大半が地域雇用の職員です。

❖ 地域雇用を重要視する企業姿勢

私たちは、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）がコミュニティセンターとしてリニューアルオープンする次期指定管理期間においても、市民を優先的に継続雇用します。

私たちは施設運営の基本事項として、地域の方々との交流とネットワークを重要視しているため、その地域に住んでいる方を雇用することは、私たちの企業姿勢と社会的な存在意義を達成するために、必要不可欠なことと考えています。

また現在、蘇我コミュニティセンターで働いている職員の方々についても、利用者・利用団体の半分を知る地域施設のエキスパートであり、市内在住の職員の方々をはじめとして、できるだけ多くの方々に引き続き活躍していただきたいと考えています。

また新規の職員採用が必要な場合は、市内公共施設内の掲示板や市内の情報誌等にリクルート情報を掲示し、市民に対して広く平等に雇用情報を提供し、市内の雇用促進に努めます。

雇用の際には、私たちの「企業理念の理解」「職能への適否」「雇用条件」以外での雇用条件（性別、年齢等）は、特別に設けていません。

❖ 千葉市内に住所を有する職員の雇用状況

現在、千葉市民でない職員の職種においても、新規採用が必要な場合には千葉市民を優先して採用します。

No.	職種(職名)
1	所長
5	受付員(パート)
6	受付員(パート)
7	受付員(パート)
8	受付員(パート)
9	受付員(パート)
10	受付員(パート)
11	受付員(パート)
12	受付員(パート)
13	受付員(パート)
14	受付員(パート)

No.	職種(職名)
16	トレーナー(パート)
17	維持管理員(パート)
18	清掃員(社員)
19	清掃員(社員)
20	清掃員(パート)
21	清掃員(パート)
22	清掃員(パート)
23	清掃員(パート)
24	清掃員(パート)
25	清掃員(パート)

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

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

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

私たちは、障がいを持つ方の雇用に取り組んでいます。

私たちは、企業の社会的な責任として、障がい者の方と共に業務を行い、人にやさしい職場環境づくりを進めており、障がい者雇用率に相当する人数の身体障がい者・知的障がい者の雇用に向けて、ハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等と連携を図り、雇用率の達成および積極的な雇用を目指しています。

障がい者雇用の際は、雇用者の意見を尊重しつつ、障がいのレベルに見合う業務を提供するとともに、リハビリを含めた職業生活における自立を支援します。

障がい者雇用人数	
Fun Space	オーチャー
7名	5名

❖ **本施設でも障がいを持つ方が活躍**

本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）で現在、責任者を務めている職員は身体障害を持っていますが、パートやアルバイトスタッフを束ね精力的に活躍してくれています。

私たちは、今後も積極的に障がいを持つ方々の採用に向けて努力することをお約束します。

No.	職種(職名)
■	■

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

❖ **障がい者の活躍の場づくり**

千葉市長沼原勤労市民プラザでは、近隣の障がい者の作業所（父の樹会）と千葉を代表する農産物「落花生」を使用したパンを共同開発し、施設の産業市で販売するなど、障がい者の活躍の場づくりに貢献しています。本施設においても同様の活動によって“障がい者の方々が働くこと”“社会に貢献すること”の喜びを知ってもらえる場になればと考えています。

❖ **地域との交流の場の提供**

千葉大学教育学部付属特別支援学校、社会福祉法人父の樹会あけぼの園、社会福祉法人大成会成田のぞみの園など、市内や県内の各種団体に、プラザ主催のイベントに出店協力をいただくなど日頃から交流を深めています。今後も本施設において、こうした交流を図る企画を実施することで、地域住民が障がいをもつ人たちに抱く偏見をなくし、地域内事業者による雇用も進める力になりたいと考えています。

❖ **介助犬のデモンストレーション**

千葉市幕張勤労市民プラザでは、平成25年3月11日に絆プロジェクトin幕張を開催し、介助犬の仕事を知ってもらうためデモンストレーションを行いました。本施設においても、このような活動を推進していきたいと考えています。

(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮

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

現在の職員の雇用を守ることが企業としての義務です！

本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）の指定管理者である私たちにとって、現在働いている職員の雇用と生活を守るとは、とても重要なことであり、それなしに、企業の社会的存在意義も発展ないと考えています。

私たちは次期指定管理者期間においても、職員が安心して生活できる雇用環境を整えます。

❖ 現在の職員は引き続き継続雇用します。

私たちは現在、本施設（現・蘇我勤労市民プラザ）を21名の職員で運営していますが、コミュニティセンターとなる次期指定期間においても、引き続き継続雇用をすることで、経験豊富な職員を確保するとともに、運営に「安心」と「実行力」を担保していきます。

また、現在の蘇我コミュニティセンターで働かれている職員の方々についても、希望者については全員の採用選考を実施し、可能な限り継続して活躍していただきたいと考えます。

継続雇用を検討する職種	継続雇用の条件	選考方法
全職種	企業理念の理解、職能への適否、待遇等	書類選考、面接

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

非正規社員を正社員として採用する人事システムを導入

私たちはの代表企業であるFun Spaceでは、企業理念に「社会貢献」と「人間の成長」をかけた、パート社員及び契約社員などの非正規社員を、正社員として積極的に採用する人事システムを構築しています。

年2回の人事考課による面談と評価、さらに本人の希望や責任者からの推薦をもとに、人物や職能適正、企業理念や企業姿勢への理解などを評価し、役員面接を経て正式に正社員としての雇用契約を結んでいます。

直近の約3年間（平成24年4月～平成27年7月）では、34人のパート社員が契約社員として活躍しており、また22人の契約社員が正社員として責任のある職務についております。

□指定期間満了後、指定管理者が他の事業者へ替わる場合における施設職員の雇用の考え方について具体的に記述してください。

本施設に残ることを希望する職員には、次の指定管理者に雇用していただけるように、積極的に支援していきます。

指定期間満了後、本施設の指定管理者が他の事業者へ替わる場合には、基本的に職員（契約社員、パート含む）については、私たちが全国31か所で運営している他施設（パート・アルバイト職員については市内または近隣市町村で私たちが運営している施設）への転属となります。

また、本人が本施設での再雇用を望む場合には、次の指定管理者に雇用していただけるように積極的に再就職を支援していきます。

利益等還元の方針

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

利益至上主義に陥ることのない「利用者の安心・安全」及び「サービス品質の向上」を第一に考えた施設運営

私たちは“利用者の安心・安全”と“サービス品質の向上”を第一と考え、無理な経費削減や業務効率化による利益の拡大は行っていません。

また、適切な本施設の運営を通して得られた利益については、「公の施設」の運営者として、その金額の一部を市民に還元していきます。

❖ **利益が出た場合には20%を還元**

指定管理事業を実施し、総収入(指定管理料を含む)の実績が、総支出の実績を上回り、税引き後に最終利益がでた場合は、その最終利益の20%を市に還元することで、千葉市の財政負担の軽減に貢献していきます。

【利益の還元例(参考)】

市の基準…剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超過する場合には、その超過額の2分の1を市に還元。

❖ **修繕費は精算項目として残額を還元**

年度で提出する修繕費予算を当該年度で全額使用しなかった場合、残額を市へ還元することとし、予算を超過した場合は指定管理者の負担とします。

【修繕費の還元例(参考)】

例1) 100万円の修繕費予算計画 実際の修繕費 50万円…50万円を市へ還元

例2) 100万円の修繕費予算計画 実際の修繕費150万円…50万円は指定管理者負担

❖ **還元時期と還元方法**

還元時期については単年度毎とし、3月末の決算処理終了後(事業実施による利益確定後)とします。※通常、年度事業終了後 約60日程度で確定します。

還元方法については、「物品としての寄付」「施設修繕費としての活用」「設置目的や市の施策に合う事業の増額予算」など、市と協議のうえ決定します。

利益の還元時期と方法	
還元の時期	毎年度、決算終了後 60日程度
還元の方法	市と協議の上で決定 ・物品としての寄付 ・施設修繕費としての活用 ・事業の増額予算 など