

令和2年9月4日

千葉市中央区蘇我コミュニティセンター及び
千葉市中央区蘇我コミュニティセンター
ハーモニープラザ分館

事業計画書及び収支予算書



この度は、「千葉市中央区蘇我コミュニティセンター及び千葉市中央区蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館」の指定管理者に再度の応募の機会を得ましたことを厚く御礼申し上げます。

私たちは、平成23年4月1日より指定管理者として本施設をお預かりし、現在、第三期目の指定管理期間を迎えております。

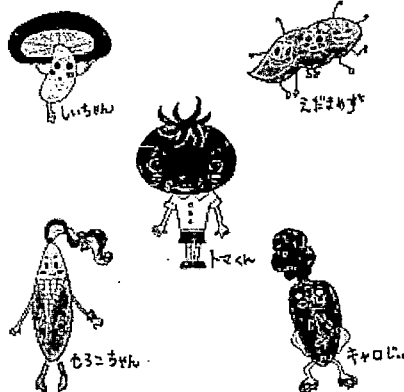
これまでの約10年、ご利用者及び地域の方々との関係を最も大切にし、施設の設置目的である「地域コミュニティにおける活動と連帯感の醸成の場」の実現に向けて、地域に根差した運営を行ってきました。

この10年間、施設を取り巻く社会の状況は変化してきました。少子高齢化、台風や地震などの災害の増加、更に今年に入り、コロナ禍によるソーシャルディスタンスやインターネット会議の普及などの「新しい生活様式」と呼ばれる急速な変化も起きています。

こうした社会環境の変化の中で、地域の人と人とのつながりを促進し、地域コミュニティを維持していくことが、地域のための施設であるコミュニティセンターにとって、より大きな役割になっていると感じています。

私たちは、次期指定管理期間の5年間では、従来市のコミュニティセンターのビジョン及びミッションに加え、地域の人々が交流する「場」と「機会」を創造し、“誰もが居場所のある地域社会”を目指していきます。

今後とも、常に地域のニーズと課題を捉え、地域社会の一員としてその解決に取り組み、利用者及び地域の皆さまとともに、地域社会と蘇我コミュニティセンター及びハーモニープラザ分館の発展に向け、全力をもって取り組んでいく所存ですので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。



Fun Space・オーチャー共同事業体

【代表企業】Fun Space 株式会社

代表取締役社長 鈴木 茂

令和2年9月吉日

1	市民の平等な利用を確保するものであること。	
・提案書様式第	1号(1) 管理運営の基本的な考え方	1
2	施設の管理を安定して行う能力を有すること。	
・提案書様式第	2号(1) 同種の施設の管理実績	3
・提案書様式第	3-1号(3) 管理運営の執行体制	6
・提案書様式第	3-2号(3) 管理運営の執行体制	9
・提案書様式第	3-3号(3) 管理運営の執行体制	11
・提案書様式第	3-4号(3) 管理運営の執行体制	12
・提案書様式第	4号(4) 必要な専門職員の配置	14
・提案書様式第	5号(5) 業務移行体制の整備	16
・提案書様式第	6号(6) 従業員の管理能力向上策	17
・提案書様式第	7号(7) 施設の保守管理の考え方	18
・提案書様式第	8号(8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等	19
3	施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。	
・提案書様式第	9号(1) 関係法令等の遵守	24
・提案書様式第	10号(2) リスク管理及び緊急時の対応	27
4	施設の効用を最大限発揮するものであること。	
・提案書様式第	11号(1) 開館時間及び休館日の考え方	29
・提案書様式第	12号(2) 利用料金の設定及び減免の考え方	30
・提案書様式第	13号(3) 施設利用者への支援計画	33
・提案書様式第	14号(4) 施設の利用促進の方策	36
・提案書様式第	15号(5) 利用者等の意見聴取、 自己モニタリングの考え方	39
・提案書様式第	16号(6) 施設の事業の効果的な実施	42
・提案書様式第	17号(7) 成果指標の数値目標達成の考え方	45
・提案書様式第	18号(8) 自主事業の効果的な実施	47
5	施設の管理に要する経費を縮減するものであること。	
・提案書様式第	19-1号(1) 収入支出見積りの妥当性(収入見込)	51
・提案書様式第	19-2号(1) 収入支出見積りの妥当性(支出見込)	54
6	その他市長が定める基準	
・提案書様式第	20号(2) 市内業者の育成	57
・提案書様式第	21号(3) 市内雇用への配慮	58
・提案書様式第	22号(4) 障害者雇用の確保	59
・提案書様式第	23号(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮	60
7	その他(審査項目外)	
・提案書様式第	24号 利益等還元の方針	61

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

□両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。

指定管理者制度による公の施設の管理運営の考え方

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”を実現するため、公と民間のパートナーシップのもと、設置目的及びビジョン・ミッションを踏まえた運営で「公の施設」の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経営資源や施設運営ノウハウ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」の運営を任せら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。

そのためには、単に民間企業のノウハウを公の施設の運営に落とし込むだけでなく、その地域の特性及び施設の特性・役割を十分に理解し、その施設が地域にとってどうあるべきかを常に考え、最善の運営方法を常に探り、深化・発展していくことが重要であると私たちは考えています。

【指定管理者の果たすべき役割】

市民サービスの向上

1. 安全・安心の提供
2. 利用者の目線によるサービス
3. 創意工夫による品質向上
4. 施設機能・効用の最大化
5. 適正費用で効率的な運営

市及び地域の活性化

1. 市の施策への理解
2. 地域の雇用を創出
3. 市内の産業の振興
4. 地域との協働と参画
5. 地域防災と災害時対応

千葉市における指定管理運営の考え方

私たちは、千葉市の公の施設を管理代行する指定管理者として、施設の設置目的や各種条例等を遵守し、施設のビジョン・ミッションの実現を目指すことはもちろん、市及び区の基本計画を踏まえた地域づくりの一端を担う運営を行います。

《千葉市新基本計画 (H24～R03)》「あたしから！未来へつなぐまちづくり」

《中央区基本計画 (H24～R03)》「都心のにぎわいと人々の優しさを感じるまち、中央区」

《施設の設置目的、ビジョン・ミッション》

設置目的	市民のコミュニティ活動のための施設として、次の通りコミュニティセンターを設置する
ビジョン	コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進すること
ミッション	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること ・地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること ・コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること

地域の特性の把握

蘇我コミュニティセンター及び分館周辺の地域特性は、募集要項にもある通り、町内自治会や地区連合会などの組織がしっかりと機能していることです。

しかし、私たちが10年間の運営経験の中で地域の方々のお話を伺っていると、この地域においても、次世代の担い手不足の問題を抱えていることが強く感じられます。

一方で、この地域は、若年人口も多く人口の増減もゆるやかで、急激な少子高齢化・過疎化の進む地方都市とは、地域社会の次世代の担い手が不足する原因が異なると私たちは捉えています。

この地域における次世代の担い手不足の原因は、転入者はじめ、単身者、学生、外国人など、地域社会との接点を持たず、地域社会とつながりが希薄な人々が増加していることです。

私たちはこうした「つながり」を持たない孤立した人々が増加することで、この地域が弱くなり、防犯・防災や災害時の対応が機能しなくなることを、危惧しています。

運営の基本コンセプト

「つながる」「つなげる」コミュニティセンター ～誰もが居場所のある地域社会を目指して～

私たちは、施設のビジョン・ミッションを踏まえ、上記の地域課題に向き合うため、「つながる」「つなげる」コミュニティセンター」を施設の基本コンセプトとして掲げ、運営を行います。

コミュニティセンターの運営を通して、多様な人々が気軽に集まる「場所」と、自分の特技や趣味を生かす「機会」を創出します。

そこに集う人々がつながり、地域社会へと参画していくことで、「誰もが居場所のある地域社会」を目指します。

両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。

使用許可・制限の考え方

誰もが安全・安心に利用できるよう平等な使用許可を行います

「誰もが安全・安心に利用できること」を使用許可の基本とし、設置管理条例第9条及び第10条をはじめとする平等利用の原則や法令規則を基準に使用の可否を判断します。

他の利用者や施設を害する可能性のある団体や個人に対しては“使用の制限”を適切に実施し、判断できない場合には市との協議により判断します。市の主催事業や町内自治会等が使用する場合、市民からの要望や現在継続的に行われているもの等は、市民の公正・公平・平等な利用の確保について配慮の上、市と協議の上で優先して使用受付を行います。

- ・施設利用の平等性：利用予約及び自主事業参加受付の明確なルール設定・認知、ダイバーシティを意識した施設環境の提供
- ・サービスの平等性：利用者が相談しやすい受付機能の整備や人員配置、人権研修などでホスピタリティ溢れるサービスの提供
- ・参加機会の平等性：多世代が楽しめる多様なイベントや教室の実施

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ください。

指定管理実績 ※ FS=Fun Space / OC=オーチャ ※口は千葉市内の施設

運営	所在地	施設名	管理運営期間
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター	H18.04~R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター	H23.04~R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター ハーモニープラザ分館	R02.04~R03.03 (1期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	H23.04~R03.03 (2期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市長沼原勤労市民プラザ	H23.04~R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市幕張勤労市民プラザ	H23.04~R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市美浜文化ホール	H19.07~R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市若葉文化ホール	H23.04~R03.03 (2期目)
FS/OC	千葉県印西市	印西地区環境整備事業組合温水センター	H26.04~R06.03 (3期目)
FS	神奈川県箱根町	港区箱根ニコニコ高原学園	H27.04~R07.03 (2期目)
FS	神奈川県海老名市	本郷老人福祉センター	H18.04~R03.03 (3期目)
FS/OC	神奈川県海老名市	高座施設組合屋内温水プール	H18.04~R03.03 (3期目)
FS/OC	埼玉県飯能市	飯能市さわらびの湯	H20.04~R03.03 (3期目)
OC	茨城県古河市	三和農村環境改善センター	H19.04~R07.03 (3期目)
OC	茨城県古河市	三和健康ふれあいスポーツセンター	H19.04~R07.03 (3期目)
OC	茨城県古河市	三和野球場	H19.04~R07.03 (3期目)
FS	静岡県函南町	湯〜トピアかんなみ	H22.04~R07.03 (3期目)
FS	長野県松川村	温泉施設すずむし荘	H23.04~R04.03 (3期目)
FS	長野県松川村	ふれあい交流センター 寄って停まつかわ	H23.04~R04.03 (3期目)
FS	広島県広島市	広島市文化交流会館	H22.04~R07.03 (3期目)
FS	愛媛県伊予市	伊予市都市総合文化施設ウエルピア伊予	H20.07~R08.03 (2期目)
FS	岩手県滝沢市	滝沢市交流拠点複合施設ビッグルーフ滝沢	H28.06~R04.03 (1期目)

業務委託実績

運営	所在地	施設名	管理運営期間
OC	千葉県千葉市	千葉県庁	H26.04~R05.03
OC	千葉県市原市	千葉県消防学校	H31.04~R03.03
OC	千葉県千葉市	千葉地方裁判所	H21.04~R03.03
FS	神奈川県海老名市	高座クリーンセンター 環境プラザ	H31.04~R21.03

その他多数

□千葉市中央区蘇我コミュニティセンター及びハーモニープラザ分館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。

同種の施設の管理実績について

私たちは、千葉市をはじめ、コミュニティ機能を有する施設を全国で多数運営しています。様々な規模の施設を、その設置目的や地域特性を踏まえて運営しています。

施設名	管理運営期間
本郷老人福祉センター	H18.04～R03.03
伊予市都市総合文化施設ウエルピア伊予	H20.07～R08.03
滝沢市交流拠点複合施設ビッググループ滝沢	H28.06～R04.03
松戸市民会館	H30.04～R03.03

その他多数

千葉市内の施設の管理実績について

現在、千葉市内では、蘇我コミュニティセンター及びハーモニープラザ分館を含め、8施設の運営を行っています。(前頁の一覧参照)。複数施設を運営し連携することでコンテンツの充実や業務の効率化が可能となっています。

また、運営品質への評価をいただき、千葉市より受託した施設はすべて、2期目、3期目と継続した運営が出来ています。継続的に受託していることで、目標に向け、着実に施設を発展させています。

蘇我コミュニティセンター及びハーモニープラザ管理実績

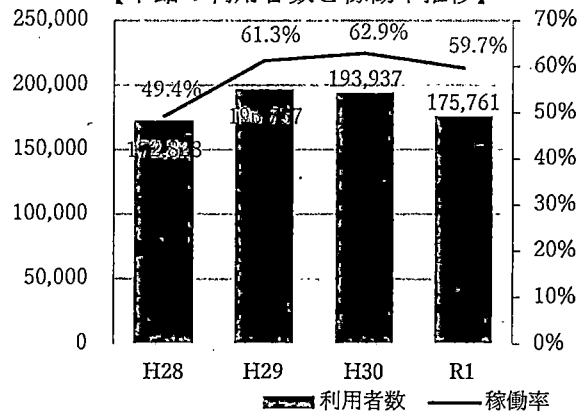
私たちは、蘇我コミュニティセンター(以下:本館)を勤労市民プラザの頃より指定管理者として3期10年間(10年目)運営しており、利用者をはじめ、地域の方々、近隣自治会、地域団体・企業、近隣施設、公共機関等と連携・協働して取り組んできました。

今期間における利用者数は初年度の17万人からH30年には19万人まで2万人以上増加し、自主事業実施回数も初年度の307回からR1年度には550回を超えるなど、施設を発展させてきました。(R1年度の減少はコロナ禍による休館等による)

今年度より新設された蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館(以下:分館)についても、既にハーモニープラザ内の他団体との協力体制を構築しており、障害についての講習会やひとり親の子どもに向けた無料勉強会など、協働での企画を予定しています。

私たちは既に、「つながる」「つなげる」コミュニティセンターをコンセプトとした取組みに既に取り掛かっており、次期の5年間においても確実に目標を達成していきます。

【本館の利用者数と稼働率推移】



❖ ～防災イベント「まなぼうさい」の開催～

大規模災害が増加している昨今、誰もが自助・共助できる防災意識の高い地域社会を形成することが重要です。私たちは、楽しみながら防災を学ぶ独自のイベント「あそぼうさい」を毎年開催しています。イベントの趣旨に共感いただける団体も年々増え、教育委員会、消防、自衛隊、企業、公的団体などにより、簡易雨具づくり、人命救助、起震車、ローリングストック啓発、乾パン試食など、多彩なプログラムを実施しています。

昨年の台風 19 号の際には、本イベントで防災士協会による避難所での心積もりや避難経路の指導などを取り入れていたことで、実際に避難する際の知識として役立てられたとのお声もいただきました。今後は大人も楽しみながら防災を学べる仕組みを作り「まなぼうさい」として更なる防災意識の強化を図ります。コロナ禍の中での避難所の過ごし方など、時代に合わせてプログラムも更新していきます。

イベント開催時には、専門家の指示のもと、感染予防体制を整えます。

❖ 「コミュニティカフェ」の実施

コミュニティセンターをよく知らない方、特段の用事のない方も気軽に施設に訪れ、お茶をしながら交流できる「場」としてコミュニティカフェを設置しています。カフェでは、子育てやキャリアの悩み、趣味、地域課題など様々なテーマの相談会やワークショップ、交流会を頻繁に行っています。

ボランティア組織「ちば FUN くらぶ」と連動させ、専門の知識や趣味を持った人に講師を務めていただいたり、カフェの会話の中心にいただくことで、カフェに人々が交流する「機会」を生みます。転入者や外国人など、地域で孤立しがちな人が「誰かと話したい」「趣味を共有したい」と感じたときに気軽に立ち寄れる場と機会を提供していくことで、地域の人々のつながりを増やしていきます。

❖ 「ちば FUN くらぶ」の組成

本館では今まで、ボランティア組織「そがサポ」を組織しており、運営にご協力をいただいできました。昨年度、私たちが運営する市内 5 施設にあったボランティア組織を、更に発展させるため統合し、「ちば FUN くらぶ」を発足しました。

ちば FUN くらぶでは、ボランティア活動に対し共通のポイントを付与し、5 施設のコミュニティカフェやコンサートの優待券等と交換できる仕組みとしました。メンバーの方々は、活動とポイント利用の内容が 5 施設に広がったことにより、自分の特技や趣味、経験を活かしたボランティア活動をより幅広く行っていただいています。現在 80 名のメンバーがおり、庭の手入れやイベントのお手伝いなど、施設をともにつくる仲間としてご協力いただいています。今後は更に各施設でのボランティア内容を充実させるとともに、私たちの運営する施設以外にも活動拠点を広げ、地域の方々が得意を活かせる「場」と「機会」を拡大していきます。

❖ 築き上げてきたネットワークを活かした地域参画

私たちは、両施設の運営を通して、利用者及び地域の方々とのネットワークを築き上げてきました。今年度の半年間に本館のイベントでご協力いただいた団体だけでも約 46 団体になります。分館においても、ハーモニープラザ内の各種団体（千葉市身体障害者連合会、ひとり親家庭福祉会など）と、自主事業やボランティア派遣など、相乗効果を図る取組みを既に協議しています。次期指定管理期間も、引き続き協力体制を構築していきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

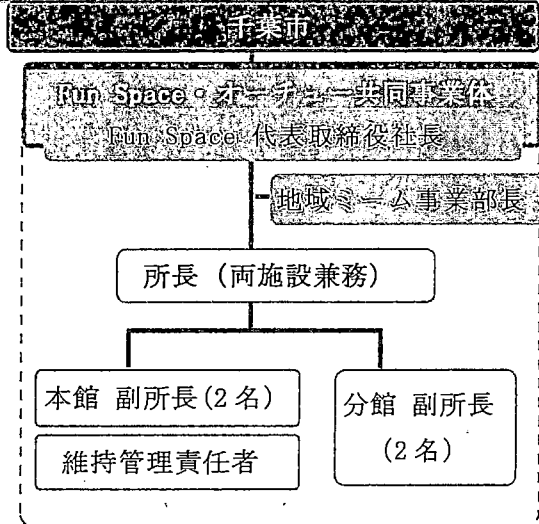
(3) 管理運営の執行体制

□【管理運営の基準】にある両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。

責任の所在について

両施設の運営責任者として、本館及び分館を統括する所長を総責任者とし、本館においては副所長2名（運営企画責任者、総務経理責任者）及び維持管理責任者を配置します。分館においては、副所長2名を配置します。あわせて、代表企業で千葉エリアを統括する地域ミーム事業部長が両施設をバックアップします。

運営責任を担保するため、責任者は必ず代表企業の社員を配置します。



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し、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。

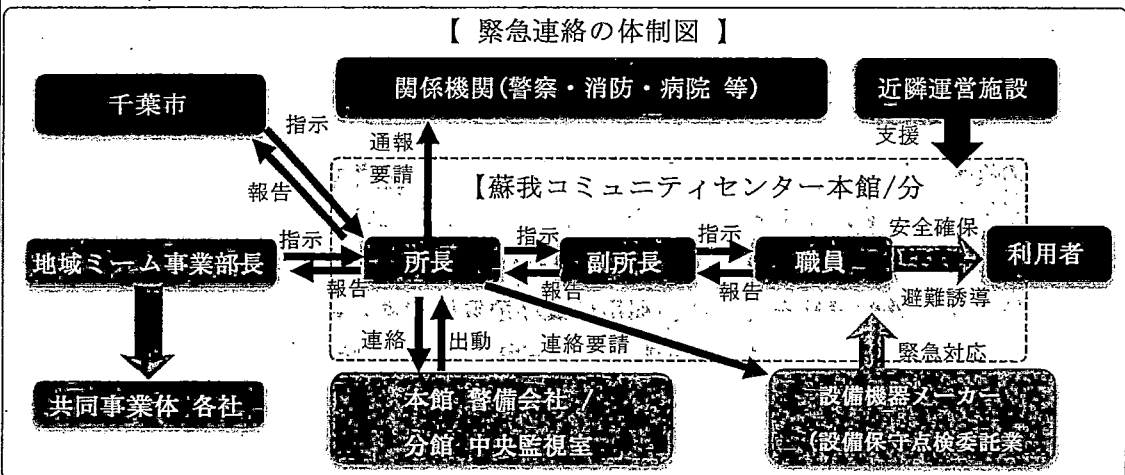
また、緊急時の連絡体制（連絡網）を作成し、施設内事務所の見やすい場所に掲示するとともに、年に2回シミュレーションを行い、スムーズに連携できることを確認します。

緊急事態が発生した場合は、責任者（所長または副所長）が緊急対応責任者となり、警察、消防等への通報を行い、その後直ちに市の担当者へ連絡します。

緊急時の総括責任者は、代表企業の地域ミーム事業部長とします。地域ミーム事業部長は、状況を把握した上で、急行すべきか否かの判断を行うとともに、共同事業体各社の代表取締役役へ連絡し対応を決定します。

状況に応じて、私たちの市内近隣施設及び本社の職員が駆けつけます。

【緊急連絡の体制図】



□両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。

施設に係るすべての業務内容を把握し運営に責任を持ちます

■再委託の基本的な考え方

❖ 専門業者に再委託する業務について

基本的な日常業務は、できるだけ外部に委託せず私たち職員で行います。設備の法定点検など「専門性の高い業務」「客観性が必要な業務」については外部事業者へ委託します。定期清掃については、実施可能な項目は自分たちで実施します。

❖ 委託先選定方法

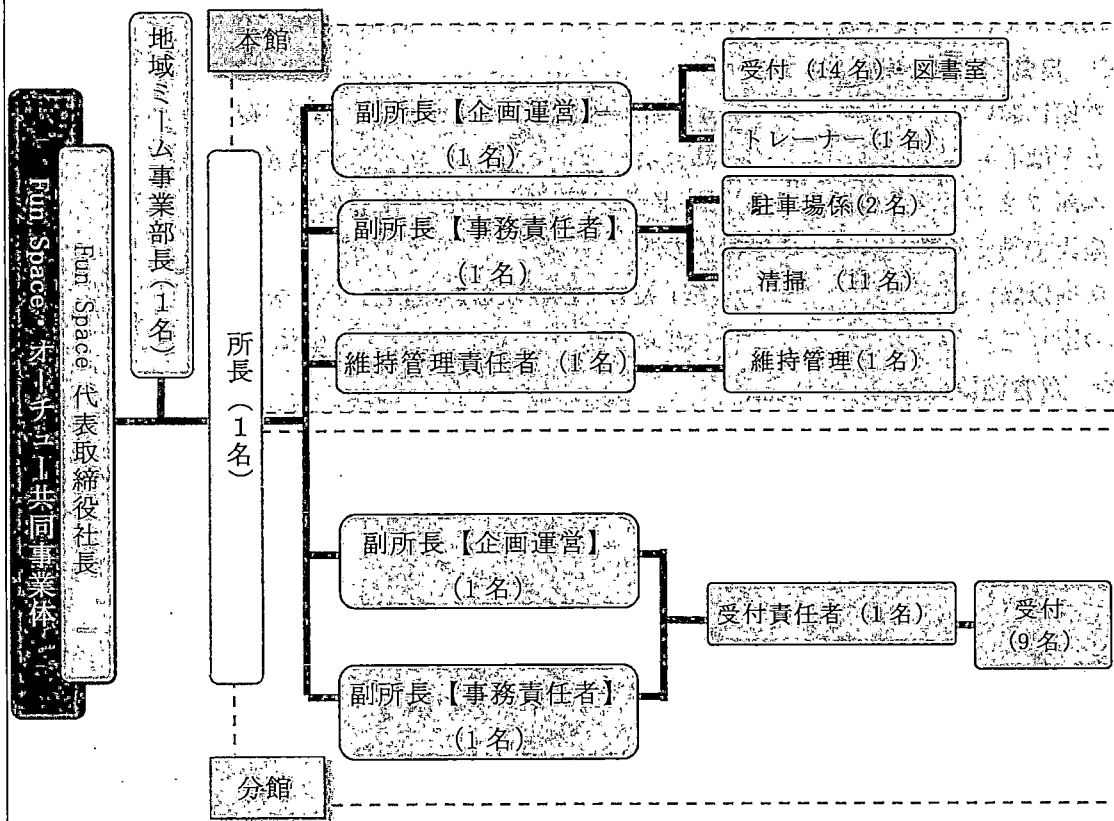
業務委託の際は、市の業務基準をもとにして詳細な「業務仕様書」を作成した上で、必ず複数の事業者から見積りを取り、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」の観点から最適な委託先を選定します。

市内業者の受注機会の確保・拡大の観点から、千葉市の入札参加資格を持つ事業者をはじめ、十分に周知されるように積極的にお声がけをします。

委託先の選定は、市内業者の優先を考慮しながら複数者より見積りを取ります。同内容で金額差が一定以内（3～5%）であれば市内業者を優先して選定します。

□両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。

(組織図の例。配置する職員数を () 書で記載すること。)



□千葉市中央区蘇我コミュニティセンターは【蘇我駅前連絡所】【労働相談室】と、ハーモニープラザ分館は【千葉市ハーモニープラザ】との複合施設の形態となっています。従って、【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。

利用者目線で対応を行います

運営者が複数いる施設であっても、利用者にとっては一つの施設であるため、複合施設全体の業務内容(役割)の理解と情報共有で、来館者をスムーズに目的に応じた窓口へ案内できる体制を整えることが重要です。私たちは、各構成施設とこれまで築いた関係性をもとに、“一体感”のある運営のための取組みを実施します。

❖ 業務理解のための研修実施

利用者への案内を正確にできるようにするため、職員研修を行い、建物内のどこにどのような施設があるのかを理解します。更に、他施設の利用者が来た場合にはどのような対応をすればよいかを、各施設に直接伺い、対応マニュアルを作成します。

本館においては、既に蘇我駅前連絡所及び労働相談室とは相互に連携しています。

分館においては、千葉市社会福祉協議会とも積極的に連絡・相談できる体制を整えており、更なる連携強化のためハーモニープラザ全体連絡調整会議の定期開催を提案します。

❖ 緊急時及び災害時対応の連携準備

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・安心を確保する必要があるため、本館の防犯・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」と協働で行い、施設全体で利用者の安全を守る体制を整えています。

また、分館においても、構成施設の一員として防災訓練に参加するとともに、構成施設と協議の上、全施設共通の緊急時対応マニュアルで相互の動きを理解した対応を行います。

❖ 日常的な業務サポート

本館においては、私たちは施設全体の清掃や設備管理、案内や誘導、荷物の取次ぎを行うことはもちろん、パソコンの不具合などのITサポートや設備の改善も行っています。

本館では、「蘇我駅前連絡所」にスポットクーラーを新たに設置するなど、私たちは同じ施設で働く仲間として、労働環境の改善にも取り組んでいます。

次期以降においても、「労働相談室」及び「蘇我駅前連絡所」、ハーモニープラザ構成施設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ます。

❖ 双方施設の周知への貢献

本館では、「労働相談室」及び「蘇我駅前連絡所」の周知のため、ホームページにリンクを貼るとともに、独自の案内ページを作成して、構成施設の情報発信に努めています。

分館においても、ハーモニープラザ共同事業体が管理されているホームページにリンクを貼り、相互で周知を図っています。今後は、SNS等でも積極的に構成施設の情報についても発信し、施設全体でより一層の周知活動を行っていきます。

❖ 自主事業の連携

分館では、ハーモニープラザ入居団体である千葉市身体障害者連合会に、職員向け勉強会の講師派遣や車いす体験会、利用者向け講話等を実施いただくことで身体障害者に対する職員理解や地域理解を深めることに貢献します。また、ひとり親家庭福祉会とは、ひとり親家庭向けの無料学習塾の出張開催を行っていただくなど相互連携を予定しており、複合施設であるメリットを最大限に活かした新たな自主事業を実施していきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制

□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人工ではなく、従業員1人につき1行とすること。）

【蘇我コミュニティセンターの従事者一覧】

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	本館・分館所長	
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	13日	受付事務	
6	受付員	パート	13日	受付事務	
7	受付員	パート	13日	受付事務	
8	受付員	パート	13日	受付事務	
9	受付員	パート	13日	受付事務	
10	受付員	パート	13日	受付事務	
11	受付員	パート	13日	受付事務	
12	受付員	パート	13日	受付事務	
13	受付員	パート	13日	受付事務	
14	受付員	パート	12日	受付事務	
15	受付員	パート	12日	受付事務	
16	受付員	パート	12日	受付事務	
17	受付員	パート	12日	受付事務	
18	受付員	パート	12日	受付事務	
19	トレーナー	パート	12日	トレーニング指導	
20	維持管理員	パート	15日	施設維持管理業務	
21	駐車場係	パート	15日	駐車場管理	
22	駐車場係	パート	15日	駐車場管理	
23	清掃員	社員	22日	清掃業務	
24	清掃員	パート	20日	清掃業務	
25	清掃員	パート	20日	清掃業務	
26	清掃員	パート	20日	清掃業務	
27	清掃員	パート	20日	清掃業務	
28	清掃員	パート	20日	清掃業務	
29	清掃員	パート	20日	清掃業務	
30	清掃員	パート	10日	清掃業務	
31	清掃員	パート	10日	清掃業務	
32	清掃員	パート	10日	清掃業務	
33	清掃員	パート	10日	清掃業務	
合計					55,910

【ハーモニープラザ分館の従事者一覧】

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)
	所長	社員	22日	本館・分館所長	[REDACTED]
1	副所長	社員	22日	企画運営担当	
2	副所長	社員	22日	総務経理担当	
3	受付責任者	社員	22日	受付責任者	
4	受付員	パート	9日	受付事務	
5	受付員	パート	9日	受付事務	
6	受付員	パート	9日	受付事務	
7	受付員	パート	9日	受付事務	
8	受付員	パート	9日	受付事務	
9	受付員	パート	9日	受付事務	
10	受付員	パート	9日	受付事務	
11	受付員	パート	10日	受付事務	
12	受付員	パート	10日	受付事務	
13	受付員	パート	10日	受付事務	
合計					23,846

*年間人件費の合計額は、収支予算書の【指定期間の最初の年度】の人件費の額と一致すること。

必要職員数の考え方

私たちは、すべての従業員が能力、体力、金銭的に無理なくいきいきと働ける環境を維持することが大切な公の施設を預かる指定管理者としての使命であり、施設のサービス向上と利用者満足につながると考えています。

そのためには、無駄な人員配置を無くした「マルチタスク方式」を採用する一方で、無理な人員カットや人件費単価の削減といった過度な効率化は行わず、長年の運営経験から適正な人員配置を行います。

常に1人以上の責任者が常駐する体制とするため、各館4名の社員を常勤配置することで施設の安全を担保します。現在の本館の所長が分館所長も兼務し、市との窓口を統一することでスムーズな連絡体制にします。更に兼務にすることで本館・分館の意思決定のスピード化を図り、一体感のある運営を行い、本館・分館のメリットを活かした市民サービスの提供を行う体制を強化します。

また、本館で長年課題となっている駐車場問題に対応するため、駐車場係を直接雇用で配置しています。直接雇用することで雇用の安定化だけでなく、理念の共有、接遇研修などを行い能力の向上にも務め、施設の職員として責任を持った行動をとり、よりよい施設運営を行う体制を整えています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 管理運営の執行体制

□ 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。

人員配置に関する基本的な考え方

本館には常に所長、副所長、維持管理責任者のいずれか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。特に、9時、13時、17時の利用者の入れ替え時間は多忙な時間帯となるため、状況を見て複数責任者を配置するなど柔軟に対応します。また、権限移譲により業務への「責任感」と「やりがい」を高め、職員自ら成長できるような配置やシフト調整、サポート体制にします。

【蘇我コミュニティセンター】

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	8:30~17:30	所長
	8:30~17:30	副所長
	12:30~21:30	副所長
	8:30~16:00	受付職員
	8:30~16:00	受付職員
	8:30~16:00	受付職員
	16:00~21:30	受付職員
	16:00~21:30	受付職員
図書室	9:00~17:00	図書事務員
トレーニング室	9:00~15:00	トレーナー
設備	7:30~16:30	維持管理責任者
駐車場	10:00~14:00	駐車場係
清掃	7:00~16:00	清掃員
	7:00~10:00	清掃員
	7:00~10:00	清掃員
	7:00~10:00	清掃員
	7:00~10:00	清掃員
	16:30~19:30	清掃員

【蘇我コミュニティセンター ハーモニープラザ分館】

配置場所	時間帯	職種
事務室	8:30~17:30	副所長
	12:30~21:30	副所長
	12:30~21:30	受付責任者
受付	8:30~16:00	受付職員
	8:30~13:30	受付職員
	16:00~21:30	受付職員

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

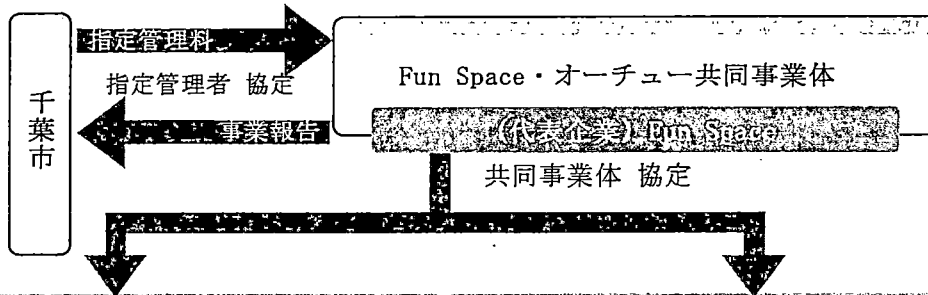
(3) 管理運営の執行体制

【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合等の場合のみ】

□両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含む）とその役割分担を記述してください。

共同事業体の役割分担

Fun Space とオーチャーは現在、共同事業体として、両施設をはじめ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 2 館、美浜文化ホールなど千葉市内 8 施設の運営を行っており、全国では 11 施設で共同事業体を構築しています。両施設においても、各専門性を活かした業務分野を集中的に担う体制を構築することで、“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” を実現します。



Fun Space 株式会社	株式会社オーチャー
<ul style="list-style-type: none"> ・両施設の管理運営業務（市との指定管理者協定に基づく履行管理） ・市への報告（各種報告・計画等）、窓口 ・共同事業体協定に基づく履行管理 ・自主事業の企画運営 ・運営品質マネジメント ・品質管理と予実管理のコストチェック ・モニタリング、顧客満足度調査 ・運営コンプライアンス管理 ・守秘義務、個人情報管理、品質管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理責任者の配置（本館） ・設備の日常点検及び定期点検、専門事業者の選定、管理立ち合い業務 ・電気、ガス、水道の省エネルギーの管理 ・設備系の軽微な修繕業務 ・日常清掃及び定期清掃業務 ・清掃インスペクション ・館内消毒業務 ・建築物における衛生的環境の確保に関する法律に則った管理運営 ・警備員指導教育責任者による、防犯指導

❖ 代表企業の本社による共同事業体の本社機能

本部機能を Fun Space の本社内に設置し、経営機能、財務・人事・ファシリティマネジメント・IT サポートを行う「管理機能」を持ちます。また、両施設の担当者を配置して専門の職員が一箇所で集中して行うことにより、安全性・正確性を高めます。

❖ 最高経営機関として役員出席の経営会議の開催

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 2 ヶ月に 1 度開催しています。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行っています。

2 社ともにコロナ対策としてウェブ会議ツールを導入しており、コロナ禍が続く中でも確実な執行が可能です。

❖ 連帯責任関係による確実な運営体制の構築

業務不履行の懸念は極めて少ないと考えていますが、万一、一社が業務不履行になった場合でも、もう一社が業務を補完する連帯責任関係で、速やかに運営を継続します。

【代表企業】 Fun Space 株式会社について

Fun Space は平成 17 年に指定管理者として公の施設を運営することを目的に設立され、総合的な「施設運営サービス企業」として従業員数約 600 人へと発展してまいりました。現在では、コミュニティ施設、文化施設、スポーツ施設、温浴施設、観光施設、宿泊施設など、全国 21 ヶ所で幅広い分野の施設運営を行っています。

■ Fun Space の基本理念とビジョン（経営指針）

私たちは企業の存在目的として「社会貢献」と「人間の成長」を基本理念に掲げています。そして、その実現のために、弛まない「品質の向上」と、活動の原動力となる「収益の確保」に努めております。私たちは、この基本理念を「人事評価の項目」として採用し、社内の意思統一を図り、日々の活動を成果に結び付けています。

平成 28 年に創業 10 年を迎え、私たちは次の 10 年を担うビジョンを「わくわくの“わ”を広げよう！」に変更し、地域とともに歩む姿勢を明確に打ち出して活動しています。

■ SDGs への取り組み

「公の施設運営者としての責任」「地域の産業の活性化」「すべての人に豊かな生活を」「地球環境への配慮」の 4 つのテーマで SDGs に取り組んでいます。

テーマ	17 の目標	具体的な活動
公の施設運営者としての責任	5, 16	公平、公正、平等で透明性の高い施設運営/独自に開発した顧客満足度調査の実施/テレワークや時短勤務など多様な働き方の推進/有給・産休・育休の取得推進 他
地域の産業の活性化	8, 9, 11, 17	地域雇用・高齢者雇用・障害者雇用の推進/地元食材を活用したメニュー開発/地元企業や学校との連携/子ども向けの仕事体験イベントの実施/遊休農地を活用した農業 他
すべての人に豊かな生活を	3, 4, 10	ボランティア組織の発足/防災イベントの実施/サークル活動支援/生涯学習の推進/多言語化の推進/安全安心な食の提供/フードダイバーシティへの対応 他
地球環境への配慮	7, 12, 13, 14, 15	省エネの推進/ごみ焼却の余熱利用施設の運営/フリーマーケット等の開催/食べ残し 0 運動の推進/廃棄食材の活用/シェアサイクルステーションの設置/ペレット燃料活用 他

【構成企業】 株式会社オーチャーについて

株式会社オーチャーは昭和 38 年創業、昭和 46 年設立以来、官公庁施設及び民間施設の維持・運営・管理を主体に事業発展に邁進してまいりました。

施設の清掃・電気冷暖房設備の保守・警備・受付・スポーツ施設の運営等を主要業務とする施設のトータルビルマネジメント企業です。

当社は、千葉市中央区に千葉支店を構え、市内施設の維持管理の実績が多数あるため、人員及び技術支援をすることが可能です。

■ 「ISO 規格」の認証取得

【ISO への取り組み】

<品質> ISO9001	優れた品質ですべてのお客様に最高の満足と業界一の優れたサービスの提供を目的として、多様化する社会変革の中で提案型の企業を目指し、付加価値力を備え、顧客及びエンドユーザからの信頼を得るように業務を行っています。
<環境> ISO14001	地球環境に優しい業務体制、契約電力量の引き下げ等水光熱費用の節減・ごみ減量・リサイクルなど地域住民や事業所の手本となるような多様な環境保全対策を講じ、「MOTTAINAI」運動推進による利用者や近隣住民への普及啓発にも努めています。
<情報> ISO27001	お客様の信頼を保持し、より良いサービスを提供していくためには、情報資産に対して適切な安全対策を実施し、情報の漏洩や流出、紛失や盗難等により社内の機密情報や顧客情報が流出しないように、情報資産の適切な保護対策を実施しています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(4) 必要な専門職員の配置

両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。

施設の管理にあたっての有資格者の配置の考え方

**本館の建物と設備を熟知している有資格者が、
施設特性にも考慮した、安全・安心の施設管理を提供します**

利用者が「安全・安心」で「快適」と思っただけの施設運営を行うことは指定管理者としての使命です。私たちは、防火管理者、救命講習、ボイラー技士、危険物取扱者など両施設に必要な技術保有者・有資格者は常勤職員として配置します。日頃から点検・確認等を行うとともに有事に備え、緊急時に迅速に対応できるような体制を整えています。また、2社にはビル管法・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。

❖ **経験豊富な維持管理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。私たちは、開業から10年間にわたり蘇我コミュニティセンターの設備の管理を行ってきており、機器の状況・不具合箇所の把握、修理、修繕、計画の立案、修繕業者の選定を随時行ってきました。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及び構成企業の巡回担当者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、ライフサイクルコスト低減の具体的提案まで中心的な役割を担います。

また、構成企業オーチュールは建築物環境衛生管理技術者、警備員指導教育責任者、ビルクリーニング技能士等の有資格者を有しており、定期的な施設巡回を実施することにより、よりきめ細かい環境整備をバックアップします。

所属	資格	役割
代表企業	一級建築士	現地診断、修繕報告書等の確認
構成企業	建築物環境衛生管理技術者	月一回の定期巡回、点検
	空調給排水管理監督者	
	第2種電気工事士	
	ビルクリーニング技能士	
	警備員指導教育責任者	

□両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（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください）。

両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・ 分館副所長
食品衛生責任者	食品衛生法		
第二種衛生管理者	公益財団法人 安全衛生技術試験協会	2名	所長・ 本館副所長
防災管理者	消防法	1名	所長
ビジネスマナー検定2級	公益財団法人 実務技能検定協会		
簿記2級	全国商業高等学校協会		
秘書技能検定2級	公益財団法人実務技能検定協会	1名	本館副所長
司書資格	文部科学省		
2級ファイナンシャル・ プランニング技能士	日本FP協会		
3級ガソリンエンジン整備士	国土交通省	1名	分館副所長
インテリアコーディネーター	公益社団法人インテリア 産業協会		
福祉住環境コーディネーター	東京商工会議所		
エネルギー管理士	消防庁認定		
水質関係第一種公害防止管理者	一般社団法人東京防災設備保守協 会	1名	維持管理責 任者
大気関係第一種公害防止管理者	一般社団法人産業環境管理協会		
一級ボイラー技士	一般社団法人日本ボイラ協会		
液化石油ガス設備士	高圧ガス保安協会		
第二種電気工事士	一般財団法人電気技術者 試験センター		
危険物取扱者 甲種	一般財団法人消防試験研究センタ ー		
石油機器技術管理士	財団法人日本石油燃焼機器保守協 会		
高圧ガス製造保安責任者	高圧ガス保安協会		
普通救命講習	消防庁認定	23名	受付職員
建築物環境衛生管理技術者	厚生労働省	—	定期巡回

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

□令和3年4月1日から両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。

引継ぎが発生しないため、引継ぎの期間を有効に活用します

現指定管理者のため、業務引継ぎは発生しません。そのため、指定管理者移行の際に起こりうるトラブルやサービスの低下を回避し、継続的に高品質なサービスの提供が可能です。また、コロナ禍における予想できない状況の変化にも、利用者や利用団体を把握しているため、利用者への細やかな対応とスピード感ある予防対策や制限の周知と対応が可能です。

❖ **現職員の継続雇用を確約**

次期指定管理期間も継続して私たちにお任せいただける場合、現在雇用している職員を全員継続して雇用することで、確実な人員確保による安定した運営と、市民の大切な雇用と生活を守ることができます。(本人の意向による退職を妨げるものではありません)

❖ **原点に立ち返った再教育を徹底**

継続雇用した場合に懸念される、業務上の“馴れ”からくるサービスの低下やクレームの発生を排除するため、改めて指定管理者として選定された自覚を持ち「施設の設置目的」「企業の基本理念」等を再教育し、緊張感を持って業務にあたります。

❖ **事前の職員研修でスムーズな移行を実現**

次期指定管理期間が開始する前から、職員の接遇技術のレベルアップのため、おもてなし研修や緊急時対応などの「基礎スキル」「安全・安心」研修を実施します。予約システムの変更等がある場合にも、私たちは今年度から十分な実務研修期間をとることができるため、円滑に4月からの運営を開始することが可能です。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おり、速やかに対応します。

❖ **“全施設安全・安心確認調査”を実施**

次期指定管理期間の開始時に、代表企業ファシリティ推進室及び本施設の職員による「全施設安全・安心確認調査」を実施し、施設の不具合箇所の発見・把握・対策を行います。

❖ **マニュアルのリニューアル**

各種マニュアル・点検表は整備済み、現在の時勢に照らし、より良い運営に向け不備が無いかの再確認を行います。

《対象マニュアル》 危機管理／予約システム運用／情報管理／文書管理／
受付／個人情報保護／管理業務／その他管理業務

❖ **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、今までの運営経験から、利用者はもちろん、近隣の各種団体や近隣施設の管理者、周辺施設と一緒に自主事業を行ったり、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。ハーモニープラザ分館においても、他の構成施設と立ち上げの段階から連携し、着実に信頼関係を構築しています。

こうした各種団体との強固な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行い両施設の運営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

□両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。

最良の運営を行うための基礎は「人材」であると私たちは考えています。「基礎スキル」、「安全・安心」のための研修はもちろん、キャリアに応じた「専門スキル」、地域課題を理解する研修も実施し、利用者の様々な相談に対応できる人材を育てます。指定管理者として、市が主催する研修にも積極的に参加します。

❖ 接遇マナーアップ週間の実施

受付だけでなく、清掃担当者や設備担当者など全職員を対象に、「みんなでスマイルアップ週間」や「クリーンアップ週間」を定め、意識向上を図ります。その期間のみの接遇になることのないよう、笑顔、清掃、施設理解など項目ごとのポイント制度にします。

❖ 利用者特性に合わせた資格・スキル取得支援

高齢者や障害をもつ人たちの手助けをするスキルを身につけるため「サービス介助基礎検定」、「認知症サポーター養成講座」の受講を奨励していきます。

❖ キャリアコンサルタントによるカウンセリング

国家資格キャリアコンサルタントによる定期的な面接で、キャリアアップを支援します。

❖ 具体的な研修計画

項目	研修名	研修概要	予定
基礎スキル	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	入社時
	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	配属時
	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
	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
	手話研修	淑徳大学の手話サークルから日常手話を学ぶ	年1回
	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
	千葉県指定管理者研修会	指定管理者に求められるスキルを学ぶ	年1回
	企業基本理念浸透	会社の理念である「社会貢献」について考える	年4回
安全・安心	消防訓練	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
	個人情報取扱方法	「個人情報保護規定」など、全職員への研修	年1回
	コンプライアンス講習	パワハラ・セクハラの理解による明るい職場づくり	年1回
	緊急時対応講習	緊急時の応急手当の訓練（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
	感染症対策研修	社会的距離の保ち方など施設での工夫や対策を学ぶ	年4回
	不当要求防止責任者講習	暴力団対策として不当要求の対応を学ぶ	随時
地域課題	地域の課題研修	千葉県生活コーディネーターから地域課題を学ぶ	年1回
	千葉市の歴史研修	地域の方を招いて千葉市の歴史や地域の発展を学ぶ	年1回
専門スキル	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	早期にストレスを把握、緩和する体制や仕組みを学ぶ	適宜
	清掃クレーマナー研修	基礎的な清掃方法及び接遇の研修	随時
	資格取得の奨励	資格取得希望者をシフト調整や受講料補助など支援	随時

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

両施設の建築物（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。

両施設の運営経験から、現状把握と適切な保守管理を実施します

私たちは、両施設の運営経験・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。

次期指定管理期間も引き続き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、「建築保全業務共通仕様書」等を参考に、PDCA サイクルを回します。

❖ 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」を基準に、施設・備品の維持管理を行っています。構成企業オーナーの専門家が、品質チェックを定期的実施していきます。

蘇我コミュニティセンターの保守管理

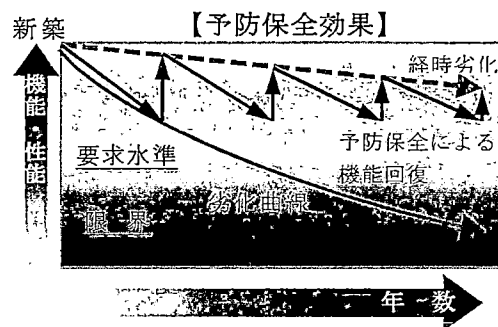
❖ 日常的な管理業務について

蘇我コミュニティセンター(本館)は建築から 30 年が経過している一方で、4 年前の大規模修繕により、修繕前後の設備が混在しています。私たちは本施設の 10 年間の維持管理を通し、施設の弱点やその原因などについて、時には専門業者による点検等、把握に努めてきました。過去に実施した修繕は「修繕記録データベース」にまとめており、自主点検、業者点検の結果を踏まえ、補修の必要性とタイミングを図り、また新技術や新しい法規則も注視し、市や専門家の意見も踏まえたメンテナンス計画を作成・実行することが可能です。

法令や仕様書に準じ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、利用の妨げにならないよう休館日を利用して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、適切な対応を怠ると、致命的な事故や修繕・更新経費の増大を招きます。施設の長寿命化を見据えた「持続可能な維持管理」を行います。日常的な点検と定期的な点検により、施設の現状調査や機器・部位診断、施設設備の補修、更新などの需要に適切



に対応するための予防保全管理を行い、ライフサイクルコスト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。市への相談及び報告を随時行い、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は、この中長期修繕計画を活用して、市へ対応を提案します。

ハーモニープラザ分館の保守管理

分館については、他の構成施設の運営者と連携し、日常での気付きを共有しています。次期指定管理期間においても、日々の情報共有はもとより、連絡調整会議によりハーモニープラザを安心してご利用いただけるよう協力して維持管理に努めます。

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、清掃、警備等

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

長期的な視点で計画的な設備管理を行います

設備の長期保全を目的として、設備機器個別単位で修繕記録データベース及びチェックシートを用いて管理し、老朽化が進む中で設備の大規模修繕を最小限に防ぎます。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。設備管理の総責任者は所長とし、本館は更に維持管理責任者を配置します。

【主な設備管理の業務指針】

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
運転監視業務	管理マニュアルに基づき運転・監視・需給状態を管理し、「設備運転日誌」に記録
日常点検業務	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、点検記録を報告・保存
定期点検・整備業務	年1回以上、外観点検、機能点検、機器動作点検、整備を実施 必要な消耗品の更新を実施し、記録・保存 施設設備の耐久性の維持及び安全確保の最低限の点検周期と捉え、追加で自主点検を定め、日常的視点で、施設・機器を管理
防災対策施設機能維持業務	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、災害時に備えて点検管理を行う。点検時に機能しない場合は、修繕記録データベースをもとに速やかに原因を究明し修理にあたる
舞台設備保守業務（分館のみ）	舞台照明機器や電動式移動観覧席等の舞台設備の点検等により劣化及び不具合の状況を把握し、保守の措置を適切に講ずることで所定の機能を保持し、事故・故障等の未然の防止にあたる

❖ **点検記録による作業内容の把握**

施設維持管理業務は年度初めに年間計画を作成し、市の要望に応じて報告します。

書式	内容
年間作業予定表	自社及び業者による年間保守点検の作業予定表（年度初め）
設備運転日誌	設備の検針データ、作業内容等の日報
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）
修繕記録	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）

❖ **安全性と快適性に配慮した備品管理**

備品及び消耗品等については、両施設ともに貸出時及び返却時には必ず「数量」や「状態」をチェックします。

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て管理します。備品の新規購入、用途廃止にあたっては、事前に所長が市に確認するものとし、盗難や不正な流用が無いよう厳重に管理します。高額な備品の購入又は用途廃止については、余裕を持って市に予めご相談し、協議します。

□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。

清潔感のある環境を常に維持し、“顧客感動”につなげます

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、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、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。

❖ 日常清掃

本館の日常清掃では、手順書に従い館内の共用部・諸室(建物全体)を、7:00~10:00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。更に、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のため、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

年間計画表を作成し、外壁や窓ガラス清掃、ワックスかけなど日常的に行えない箇所の清掃を行います。また、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、特別清掃を実施し対応します。

清掃箇所(本館)	回数
床面洗浄・ワックス	3回/年
床面カーペット	2回/年
畳	3回/年
壁面除塵	1回/年
照明器具清掃	3回/年
金属部分	1回/年
机等の備品	1回/年
窓硝子	3回/年

❖ 清掃業務のチェック体制と業務改善

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、構成企業オーチュー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。

❖ 体育館床のささくれ防止

老朽化した体育館床の「ささくれ」による事故を防止するため、清掃職員による目視点検を実施し、床材の劣化が見られた場合には、維持管理責任者に報告します。必要に応じ、体育館床に貼付して保護する専用シートで対応します。

❖ オムツ替え台の消毒

オムツ替え台は特に衛生管理が必要なため、職員が定期的に巡回して消毒するとともに、消毒用アルコール等を設置して、利用者の方が安心して使用いただけるようにします。

利用者から高い評価をいただいています！

蘇我コミュニティセンターで当社独自で毎年実施している顧客満足度調査では、「各部屋の清潔感」の項目が75点と、「受付の対応」に次いで最も高い満足度点数となっています。(満足とされる点数は50~80点)

利用者からも「明るくて綺麗」「いつも気持ちよく使えている」といったお声もいただいております。今後も引き続き両施設で利用者が過ごしやすい環境を整備します。

□植栽、外構施設の管理について内容与方法（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

❖ 植栽の管理について

「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）を解消します。寄植刈込や雑草除去、秋の落ち葉掃きは職員により定期的に行い、景観を保全しリラックスできる空間を演出します。また、利用者の安全・安心と植栽の育生・保全に配慮し、9月の休館日に専門業者による剪定を年1回実施します。

薬剤散布の際は「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」等を参考にし、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、安全・安心の確保に努めます。（※現指定管理期間において植栽への薬剤散布の実績はありません）

❖ 周辺環境・景観の美化

周辺の環境美化も心がけ、駐車場や周辺広場などは毎日、職員が巡回を実施し、クリーンなイメージを醸成します。また、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。

今後は更に、ちば FUN くらぶメンバーとや地域の方々とともに花壇整備を行い、つながりや居場所の形成につなげます。

❖ ボランティアとの清掃活動と「ちばレポ」との相互連携

職員とちば FUN くらぶのメンバーとともに、定期的に施設周辺のクリーンアップ活動を実施します。活動中に気付いた地域課題（道路損傷等）は「ちばレポ」に投稿するほか、既に投稿されている課題で私たちが解決できることは同時に解決していくことで施設を超えた地域貢献につなげます。

❖ 外構施設の管理について

日々の巡回時に状況を把握し、「国土交通省建築保全業務共通仕様書」などを参考に、不具合があれば早急に対応して美化と正常な施設管理に努めていきます。

□環境衛生の管理について内容与方法（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

施設的环境衛生を確保するため、本館においては「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」などに基づき、適正な測定、点検及び清掃を実施してまいります。

〈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）	週1回
	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			

❖ 適切なごみ処理について

本館では、「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ます。分館では、ハーモニープラザ共同事業体の管理のもと、廃棄物の適正処理を行っているほか、分別及び減量を意識した運営を行っています。

❖ 1階エントランス及び2、3階のロビーの衛生管理

1階エントランスや2、3階のロビーは食事をする方が多いため、食べこぼしによる害虫発生に注意し、清潔を保ちます。

❖ 新型コロナウイルス感染症対策の取組み

新型コロナウイルス感染防止対策として、職員が媒介者とならないよう衛生管理を行います。特にトイレ清掃においては、手を触れる箇所や洗面台を中心に消毒を行います。洗浄に関しては、感染予防のため蓋を閉めて流すように指導をします。

● 施設の用途別にゾーニング

用途別に清掃道具の色分け（トイレ・会議室等）を明確にし、汚れや雑菌をまき散らさない作業を徹底します。

● 医療関連サービス取得企業

構成企業オーチューは『医療関連サービスマーク』を取得しています。安心して利用してもらえるよう、感染症対策を病院清掃と同様の研修を行い、作業にあたります。

□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。

駐車場の混雑緩和と環境整備に引き続き尽力します

駐車場を安全に管理するためには、適正な人員配置と的確でスムーズな誘導が重要です。私たちは、両施設の運営経験から、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、毎日の利用台数と混雑時間を予測し、敷地の形状に応じた人員配置が可能です。また、駐車場・駐輪場を正しく管理することで、建物周辺にも管理の目が行き届き、周辺の防犯にもつながるため、常に安全・安心を心がけた駐車場管理を行ってまいります。

❖ 混雑時における駐車場・駐輪場の管理

本館の課題となっていた駐車場の混雑緩和のため、

- 駐車場係を混雑しやすい10時～14時に毎日配置
- 混雑時右折禁止の看板設置
- ホームページで混雑時間帯を掲載
- 公共交通機関等の利用周知（掲示、館内放送等）

等の取組みを実施し、改善を行ってまいりました。

今後は、曜日や時間帯ごとの混雑予測等を館内や施設ホームページに掲示するほか、SNSでのリアルタイムな情報発信なども実施し、公共交通機関を利用したの来館を促すことで安全・安心でクレームのない駐車場管理を行ってまいります。

分館においては、身体障害者等が駐車場を使用できるよう、窓口でのご案内やホームページへの掲載、施設内の掲示・案内などで公共交通機関の利用をお願いしています。

時間	平日		土日祝日	
	平日	平日	土日祝日	土日祝日
9:00～11:00	🚗	🚗	🚗🚗 (満車)	🚗🚗 (満車)
11:00～13:00	🚗	🚗	🚗🚗 (満車)	🚗🚗 (満車)
13:00～15:00	🚗🚗 (満車)	🚗🚗 (満車)	🚗🚗 (満車)	🚗🚗 (満車)
15:00～17:00	🚗	🚗	🚗	🚗
17:00～19:00	🚗 (空きあり)	🚗 (空きあり)	🚗 (空きあり)	🚗 (空きあり)
19:00～21:00	🚗 (空きあり)	🚗 (空きあり)	🚗 (空きあり)	🚗 (空きあり)

本館の混雑状況表

❖ 違法駐車・放置自転車の管理

本館は、蘇我駅に近いという位置環境から、当館の利用目的以外の利用者が駐車されることが日常的にあるため、常習化させないように駐車場係による注意勧告を行うなど速やかに対応します。また、放置自転車についても、蘇我駅前交番や市の放置自転車の管理課に相談するなど、迅速に対応しています。

❖ イベント時などにおける臨時駐車場の確保

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近隣企業や団体に協力を要請して、臨時駐車場を確保します。

□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

警備は、職員全員で安全・安心を確保するため、利用者の入退室管理（目視及び事務所内モニターによる確認）を常に行う体制を取っています。

今までの運営期間において、日頃から全職員が注意深い監視・対応等を行ってきており、トラブルの起こる前兆（不審者や不審物、苦情など）を早期に把握でき、よりレベルの高い警備活動が可能です。

❖ 具体的な警備業務の取組み

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は、警備定期巡回チェック表を用いて確認箇所に抜け漏れのない万全の態勢で取り組んでいます。

また、施錠・解錠は確実にを行い盗難等を未然に防ぐほか、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行い、利用者の安全を確保します。

本館には隣接した、いきいきセンター内に子どもルームがあるため、子どもが集まる時間帯や帰宅時間帯には駐車場・駐輪場の巡回を行うなど、日頃から子どもたちの安全確保や交通事故防止などにも十分な配慮を行います。

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を職員へ指導し、警備業務の品質向上を行っています。

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（本館） ・ 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	不法侵入者や盗難等を発見した場合は、警察へ通報する 巡回中に不審物を発見した場合は、警察へ通報する ※分館は警察及び中央監視室に連絡する
巡回指針	<ol style="list-style-type: none"> ①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過去の警備事象の発生頻度に基づいてルートを調整する 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不要な照明は消灯し、火災、盗難の早期発見と予防に努める ⑥消火器の位置及び避難出口に障害物がないか確認する
紛失物・落し物 取扱い指針	紛失物及び落し物の台帳を作成し、遺失物法に従い処理する
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子ども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ら、現場に急行し応急措置を行う ③その他緊急事態が発生したら、現場に急行し応急措置を行う ④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

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(1) 関係法令等の遵守

□両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（マニュアル）に基づく管理体制を構築しています

公の施設を預かる指定管理者として、施設における個人情報の漏洩・き損は、被害者の権利を害するだけでなく、施設所有者の行政の信用失墜にもつながります。

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。

❖ 個人情報保護の具体的な方策

実施方法	内容
個人情報保護規定（マニュアル）の適用	個人情報の取扱いについては、「千葉市個人情報保護条例」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	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、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を講じます。
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、施錠可能な棚で一元的に管理します。
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。重要な情報を扱うPCにはパスワードロックをかけ、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、「文書保管規程」による管理を行い、個人情報の掲載書類は施錠可能な棚での管理を徹底します。鍵は所長・副所長が管理し、情報漏洩を防ぎます。
市の立ち入り検査（監査）の受入れ	私たちは、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入れ、全面的に協力します。
保険加入	万が一に備え、「個人情報漏洩保険」に加入します。

❖ 秘密の保持について

私たちは、雇用時には、全職員に対し守秘義務誓約書を交わします。誓約書は地方公務員法第34条に準じたもので、退職後も守秘義務について誓約します。

秘密となる情報は、「社外秘」「関係者外秘」と明記して、一般情報とは区別します。また、ファイアウォールによるインターネットの情報保護も実施します。

個人情報保護の研修とあわせて、情報の管理方法についての研修も行い、訪問者への対応、問い合わせ、施設外での姿勢、データの持ち帰りやパスワード管理など、具体的な事例を挙げて行います。

市の承認を得て業務の再委託を行う場合、業務遂行上、秘密となりうる情報の開示が必要な取引先に関しては、事前に守秘義務契約を交わします。

□両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。

すべての人に平等に情報が行き渡るよう、適正な情報公開を行います
公共の施設として、施設の臨時休館日や利用方法など、施設の利用に際し必要な情報は年齢や居住する地域に関係なく、できる限り平等に行き渡るよう環境を整備する義務があります。特に、インターネットをはじめとする情報通信技術を使える方と使えない方との間に生じる格差“デジタル・ディバイド”を無くすよう常に心がけています。

❖ **多様な媒体を通じた幅広い世代への情報発信**

施設の効果的な広報・PRを行うためには、各層に合わせた効果的な情報媒体を見極める必要があります。様々な情報媒体を駆使することで、幅広い世代に情報を発信します。具体的な方策として、若年層にはブログや各種 SNS (Facebook、Twitter 等) などのインターネットツール、中年層にはインターネットとあわせて新聞や各種情報誌、高齢層にはチラシや施設内の掲示板等による情報発信を行います。

❖ **法令を遵守した適正な情報公開**

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、両施設に係る情報については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。

ただし、個人情報に関するものや、財産権、その他正当な利益を害する恐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。

□両施設の管理にあたり要求される、行政手続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。

ルールに基づき、公平・公正な行政手続業務を行います

私たちは、行政施設の代行者としての自覚を明確に持ち、千葉市の公の施設として「地方自治法」「行政手続法」の規程及び「千葉市行政手続条例」等の規定に従い、利用者・申請者に対して公平・公正・平等な手続きを徹底します。

❖ **市や利用者への報告**

施設運営にあたり利用者からいただいた要望や苦情、施設管理業務で発見した設備等の不具合、事故等の有無などについては、その対応内容を明確に記載した上で「月次事業報告書」や「事業報告書」にまとめ、市に提出します。

また、施設で行った取組みや要望への対応等は、ホームページや施設内通信などに掲載し、利用者に対しても運営の透明性を担保します。

❖ **利用許可に関する対応**

施設の使用許可に関して、各施設の設置管理条例及び同管理規則に則り、使用許可を行う際の判断基準や、「審査基準」及び「標準処理期間」を定めて公表し、申請受付から使用許可まで、速やかに対応します。この内容は千葉市にも報告します。

施設や担当者による差異が発生しないよう、マニュアルとしても整備します。

また、千葉市暴力団排除条例、千葉市コミュニティセンター設置管理条例に基づき、千葉市及び所轄警察署と連携し、暴力団対策に対する姿勢を施設内に掲示、暴力団追放ポスターの掲示等、暴力団対策を徹底いたします。

□両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。

コンプライアンスを徹底し職員の適切な労働環境を整備します

❖ 各種社内規則の整備と徹底

社員就業規則やパート・アルバイト就業規則、育児休業及び育児短時間勤務等に関する規則などの社内規則は適正に定め、職員がいつでも閲覧できる状態にしています。

マイナンバー取扱いにおいては、各社共、事業所での番号の回収方法やナンバー収集時の事業所コピー機の使用不可、本社送付方法など詳細を定め、適切に管理実施します。

❖ 最低賃金保証及び社会保険について

私たちは、賃金の最終決済を本社とすることで、各運営施設が独断で決済することができないシステムにより、最低賃金制を遵守する体制を整えています。

健康保険や厚生年金保険などの社会保険についても、国が定める公的年金制度に従い、本社の人事課がシステムにより適正に管理し、企業としての社会的責任を果たしています。

❖ 労働時間短縮のための取組み

法定労働時間週 40 時間を基本とする勤務体制を敷きます。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、発生した理由と対策について話し合います。また、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。

❖ 新型コロナウイルス感染症対策

職員、利用者の健康を守るため、職員の感染症対策を徹底しています。2社ともに、会議や打合せ等では移動によるリスクを軽減するためウェブ会議ツールを活用しているほか、テレワークを積極的に推進しています。Fun Space 本社では出勤ローテーションを組んで全員がテレワークを行える環境を整えています。

❖ 女性の社会進出の推進

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、当社では直近 3 年以内で 3 名の職員（短時間パートタイム含む）が育児休業を取得しています。また、現在、分館の責任者として女性が活躍しているほか、両館の副所長 4 名は女性が務めており、パート職員の 7 割以上が女性であるなど、多くの女性が両施設で活躍しています。

❖ ハラスメント等の対策

コンプライアンスや企業倫理の遵守を重視し、守るべき企業倫理の一つとして、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントは許さないという方針を明確にしています。Fun Space 及びオーチャー社内には、ハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談者のプライバシーの保護を徹底した上で職員が相談しやすい環境を整備しています。

❖ 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行うとともに、次期への目標を職員自ら設定することにより、職務へのモチベーション喚起と運営品質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、情報漏えい等の事故・事件の防止（防災）対策について記述してください。

あらゆるリスクを想定して有事に備えています

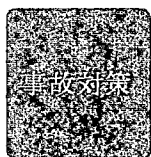



利用者に楽しく快適に過ごしてもらうためには、安全・安心な施設を維持していく管理運営が大前提であり、市の施設を預かる指定管理者として最重要業務です。

私たちは対策マニュアルの整備と日常的な安全対策に基づき、防犯・防災のPDCAサイクルを回し、事故やトラブルを未然に防止します。また、近年多発している大雨や地震にも事前準備をし、浸水対策、転倒防止や飛散防止を行い、有事の際には被害を最小限に抑えるようにします。

❖ **対策マニュアル策定**

対応方法や行動方法、連絡体制等の対策マニュアルで、職員への教育・研修を行います。

❖ **日常的な安全対策と未然防止**

	<ul style="list-style-type: none"> ・事故、急病、怪我、事件等が起こった場合の対応 ・安全確保の優先方法や連絡体制、行動計画 		<ul style="list-style-type: none"> ・不審者、不審物の発見や犯罪等が発生した場合の対策 ・対処方法や監視体制、保安体制、行動計画
	<ul style="list-style-type: none"> ・台風、豪雨、地震、火災など緊急時に適切な対応 ・対処方法や防災体制、連絡体制、行動計画 		<ul style="list-style-type: none"> ・「千葉市個人情報保護条例」等を満たした情報保護方策 ・情報の管理方法や情報の取得・閲覧権限を示す

職員全員が防犯・防災への高い意識をもって日常的に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合せ等を日常的に行い、利用者の安全確保に努めます。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、職員各自の高い危機管理意識の教育を徹底します。

施設巡回で確認する事項

施設内巡回	施設確認、不審者の発見、危険物・紛失物・日常と比較した異常の有無の確認、消防設備機器の目視点検、避難経路の検査、火災予防点検
施設外巡回	建物周囲の不審物、建物外周の破損箇所、不法駐車、不審車両、不審者、長期放置自転車

❖ **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。緊急事態が発生した場合は、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。自然災害発生時の対応策も、警察・消防、市並びに地域自治会（今井連合会）などと協議します。

❖ **防犯防災訓練、緊急時対応教育の実施**

千葉市防災普及公社の指導員による「普通救命講習会」を受付職員全員が受講し、心肺蘇生やAEDの操作ができる体制を整えています。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を実施しています。

❖ 避難所・帰宅困難者の受入れ体制の拡充

平常時より避難所運営委員会及び避難所開設・運営訓練に参加しています。帰宅困難者の受入れの際には JR 蘇我駅や、近隣の避難所となる宮崎公民館などと避難所の受入れ状況を共有して対応します。現在は、新型コロナウイルス感染症の感染予防策を入れたマニュアルの見直し案を作成し、避難所運営委員会と運営方法を共有しています。

【令和元年 台風 19 号及び 21 号発生時の帰宅困難者受入れ実績】

令和元年 10 月 11 日に台風 19 号が発生した際は、市の要請により 11 時より避難所を開設し、13 日 18 時に避難勧告が解除されるまで、171 人の避難者を受入れました。シャワー貸出、携帯電話の電源の提供、毛布、アルミマット等の備蓄品の配布を実施しました。同年 10 月 25 日に台風 21 号が発生した際には、市の要請により JR 蘇我駅帰宅困難者受入れを 19 時から翌朝電車が開通するまで帰宅困難者数約 400 人を受入れました。シャワー貸出、携帯電話の電源の提供を行ったほか、飲料水・クラッカーは JR 蘇我駅より配給いただくなど関係機関と連携して迅速に対応しました。

❖ 新型コロナウイルス感染防止策の実施

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、基本的な運営方法は「公民館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」等を参考にマニュアルを作成し、職員研修を実施し、施設がクラスターの発生源にならないよう徹底します。従業員間の接触を避けるよう、チーム分けを行うほか、出勤時間や休憩時間をずらして取る、休憩場所を分ける等の対策も講じます。消毒業務は構成企業オーチャーが提携している専門業者が対応できる体制を整えており、早期に実施することが可能です。

また、利用者にはマスクの着用や手洗い・消毒を促します。

火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・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。

❖ 災害時の対応について

千葉県地域防災計画及び避難所開設・運営マニュアルに従い、避難所運営委員会とともに避難所を開設します。夜間の災害等の場合は、施設の安全を確認後、避難者を受入れるとともに区本部長に報告します。分館においては、構成施設と状況確認を行い、中央監視室の指示に従い対応します。

施設内で感染症が発生した場合は、市へ早急にご報告し、管轄の保健所からの指示を仰ぎ適正に対応します。

❖ 適切な保険加入

万が一の事故やトラブルに対応ができるよう、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】	
施設賠償責任保険	施設の管理不備や職員の過失等による第三者への損害補償
傷害保険(教室利用者特定)	自主事業時における損害補償
【各企業加入保険】	
マネーディフェンダー保険	盗難、火災、風水害、その他事故による現金の損害補償
個人情報漏洩保険	万一個人情報漏洩した場合の、賠償金や対応費用の補償
自動車保険	社用車による万一の事故発生時の損害補償
総合賠償責任保険	ビルメンテナンスや警備業務等の管理監視業務に関する損害補償
入札・履行保証保険	公共工事の履行に対する債務補償
その他	火災保険、自動車保険等

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、開館時間の変更が必要であると判断された場合は、市と協議の上で柔軟に対応します。

開館時間

午前9時～午後9時

図書室
(本館のみ)

午前9時～午後5時

※返却のみ受付：午後5時～午後9時

※図書室の開館時間を午後7時までとすることを市と協議の上検討します

休館日について

施設の最大活用のため休館日は施設管理に必要な最低限とします

両施設ともに条例に定められた年末年始（12月29日～1月3日）、及び分館においては国民の祝日を休館日とします。また、本館においては大規模施設であるため設備点検等の実施個所が多いことから、最低限の休館日として2ヶ月に一日を休館し、施設及び設備の点検や、整備、清掃等を順次行います。施設管理休館日は、奇数月に固定化することで利用者が覚えやすくなり、混乱を避けられます。また、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ます。

休館日は予め休館日カレンダーを作成し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。本館は、夏季（5～9月）に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一時的に利用できなくなるため、利用者に対して事前告知を行い、予約の入っていない日時や早朝に実施するなど利用に支障が生じないように配慮します。休館日の臨時開館あるいは休館日の変更が必要であると判断した場合は、市と協議の上柔軟に対応します。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、利用に支障が出ないよう配慮します。

休館日

- ・12月29日～1月3日（年末年始）【両館】
- ・奇数月の一日（施設管理日）【本館】
- ・国民の祝日 【分館】

※避難所開設の際は、休館日に関わらず常に開館するものとします。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(2) 利用料金の設定及び減免の考え方

□利用料金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

❖ 蘇我コミュニティセンター

【諸室等利用料金】

施設名	金額	施設名	金額	摘要
創作室	670円	音楽室1	660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
創作準備室	110円	音楽室2	650円	
講習室1	300円	料理実習室	640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	680円	
和室1	230円	多目的ホール	3,210円	
和室2	210円	ホール	670円	
エアロビクス室	440円			

※超過時間1時間ごとに、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時間毎	区分	9時-13時	3時-17時	17時-21時	
一般	220円	110円	一般	全面	4,590円	4,590円	9,210円
シニア	180円	110円		半面	2,290円	2,290円	4,590円
中・高校生	100円	50円	高校生以下	全面	2,260円	2,260円	4,550円
小学生以下	70円	35円		半面	1,130円	1,130円	2,270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時間ごとに該当時間帯金額の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時間毎	項目	金額
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	陶芸窯使用料	1回につき3,300円
中・高校生	100円	50円	※シニアとは満65歳以上の利用者	

❖ 利用回数券について

市と協議の上、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。
利用制限などが発生しないよう定期利用券の導入については検討しておりません。しかし、今後の動向を鑑みて柔軟に導入の検討も行っていきます。

【スポーツ施設 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 トレーニング室	通年 ※令和8年3月31日まで
シニア	1,800円	180円券×10枚		
中・高校生	1,000円	50円券×22枚		

❖ ハーモニープラザ分館

【集会室等利用料金】

施設名	金額	施設名	金額	摘要
創作室	440円	和室1	170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
講習室1	250円	和室2	150円	
講習室2	210円	茶室1	30円	
講習室3	440円	茶室2	20円	
講習室4	440円	多目的室	480円	
美術・工芸室	470円	音楽室	350円	
陶芸作業室	590円	ハーモニーホール	1,830円	
料理実習室	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)

【フィットネスルーム利用料金】

個人使用			専用使用			
区分	2時間まで	超過1時間毎	区分	9時-13時	13時-17時	17時-21時
一般	220円	110円	一般	2,200円	2,200円	4,440円
シニア	180円	110円	高校生	1,100円	1,100円	2,220円
中・高校生	100円	50円	以下			
小学生以下	70円	35円				

※シニアとは満65歳以上の利用者

※30人以上の団体利用は1割引

※超過時間1時間ごとに該当時間帯金額の1/4を追加利用料金とする(10円未満の端数切捨て)

【フィットネスルーム 定期券】

区分	1か月	3か月	6か月	12か月	使用可能期間
一般	2,150円	5,500円	9,200円	14,750円	※令和8年3月31日
シニア	2,150円	5,500円	9,200円	14,750円	
中・高校生	950円	2,500円	4,200円	6,700円	

【フィットネスルーム 回数券】

区分	金額	内容	使用可能期間
一般	2,200円	110円券×22枚	通年 ※令和8年3月31日まで
シニア	1,800円	180円券×10枚	
中・高校生	1,000円	50円券×22枚	

【その他の利用料金】

コインロッカー	1回につき 10 円
陶芸窯	1回につき 3,300 円

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。

判断が難しい内容の場合は、独自の判断で決定せず、市と協議して対応します。

❖ 減免対象カードによるスムーズな対応

減免手続きの簡便化のため、減免の対象となる満 65 歳以上の方がもつ「シニアカード」の提示によって減免を適用しています。煩雑な手続きを簡略化することで利用者の負担を軽減し、高齢者や障害者利用を更に促進します。

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運用を行ってまいります。

減免の対象及び事例	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 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	施行規則第 8 条第 1 号	体育館・トレーニング室・フィットネスルームの利用料金の 10 割を減免する
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・フィットネスルーム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・フィットネスルーム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・フィットネスルームの利用料金の 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又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
こどもの日・スポーツの日の各 1 日（分館は除く）、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・フィットネスルームの利用料金の 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、両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。

**地域の方々に必要とされる施設であるために
すべての利用者に“感動”を与えるサービスを提供します**

5つの視点に基づいた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を図ることで、期待している水準を超え「利用者に感動していただく」ことを目指します。

1. 安全安心の提供 : 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

利用者の特性別へのサービス向上策

公の施設として、障害者や高齢者をはじめ誰もが区別されることなく安心して利用ができるように配慮することは当然の義務であると考えています。

「障害者差別解消法」に伴う市職員対応要領に準拠するコミュニケーションを基本とし、誠実なサービスを提供します。また、国籍や人種などでも差別が生まれないう、職員への教育により心配りを行うことで“誰もが居場所のある”運営を目指します。

❖ 具体的な支援策


対象者	取組み
障害のある方 歩行の 不自由な方	・館内用車いすの貸出（本館）、出し入れ等のお手伝い（両館） ・杖の貸出（両館）
障害のある方 目や耳に 障害のある方	・補助犬の受入（両館） ・筆談パッドの設置（両館） ・手話研修の実施（両館） ・非常時誘導ボードの用意（両館）
障害のある方 知的・精神 障害のある方	・利用者のペースに合わせた対面での受付対応（両館）
高齢者	・簡易利用案内の作成（両館） ・お手元めがねの設置（両館） ・和室にチェアマットの貸出（両館） ・ユニバーサルデザインを取り入れた施設案内
妊娠中・子ども連れの方	・子育て情報コーナーを設置し、子育てノウハウや遊び場スポットなどの情報を掲示・配布（両館） ・幼児室に絵本や塗り絵の常設（本館） ・更衣室に簡易授乳室の設置（本館）・ベビーカーの貸出し（本館）
外国人	・75か国語に対応したAI翻訳機「ポケトーク」の設置（両館） ・利用ガイドや災害時の避難所マップなどを外国語で作成 ・日本語教室の実施

サークル・団体へのサービス向上策

❖ コミュニティ・サークルのPR支援

本館で実施したお茶会では、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。サークル会員の増加のため、積極的にPRと会員募集支援を行います。

《具体策》

- ・サークル紹介の動画を作成し、その動画をロビーにモニターを設置して紹介 
- ・会員募集ポスターの作成代行
- ・ロビーに常設のサークル活動掲示板を設置
- ・SNS (Twitter、Facebook 等) や YouTube 等の動画配信による紹介
- ・参加希望者からの問い合わせなどを職員が代理対応しサークル担当者の負担軽減

❖ 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モチベーションの維持・向上につながるだけでなく、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、現在大型商業施設「アリオ蘇我」でサークル発表の場を提供していただくため協議を行っているほか、近隣の幼稚園や小中学校、福祉施設などにおいても発表機会やワークショップ活動ができるよう交流環境を整えます。

本館で行うサービス向上策

❖ 個人利用者のための支援

コロナ禍でリモートワークが推奨される企業が増えているため、貸出用のモバイル Wi-Fi ルーターを2台増やし、会社のオフィスと同程度のインターネット環境を整えます。また、ダンスの利用が増加しているため、要望が多い施設内の音響機器とスマートフォン等を接続する変換ケーブルも備品として購入し貸出を行います。

❖ 利便性向上のための商品販売

文具やタオル、マスク、傘、お菓子等、利用者の利便性向上のための商品を受付で販売することを市と協議の上検討します。

❖ 自習・読書、休憩コーナーの設置（本館）

現在、本館ロビーの図書室側に「自習・読書コーナー」を、エレベーターホール側に飲食ができる「休憩コーナー」を設置しています。自習・読書コーナーは、利用者がより勉強や読書に集中できるよう、個人ごとに仕切りが付いた自習机を新たに設置します。また、感染症対策として利用者の安全・安心を提供します。

❖ トレーニング室利用者向けの緊急連絡先カードの発行

トレーニング室は1名で利用する方が多く、連絡先が分からないことが多いため、万が一の事態に備え、緊急連絡先を記載していただくカードを作成し配布します。

❖ 幼児心理アドバイザーの設置

幼児室で受託事業や自主事業として「おはなし会」を実施する際、その場で育児相談も行えるよう幼児心理アドバイザーを配置し、子育てに悩む方を支える場としていきます。

❖ 魅力あるおもちゃの取り揃え

幼児室に、自主事業で実施したバザーなどで、利用者から不要なおもちゃを寄付していただき、おままごとセットやプラレールなどの子どもが楽しめる玩具を取り揃えます。

❖ 体育館の熱中症への対策

夏季の熱中症対策として、「スポットクーラー」や「大型扇風機」などの機器を導入しています。また、令和元年度には体育館入り口に給水機を新たに導入し、利用者が快適に活動できるようにしています。

❖ 体育館の仕切りネット設置

半面利用の際にボール等が他面に飛んでいく危険があることから、仕切り用のネットを市と協議の上で設置します。

❖ 図書室の開館時間の延長



利用者の利便性向上のため、図書室の開館時間を 17時から19時に延長することを市と協議の上、検討します。

❖ 高齢者の減免利用の簡便化

満65歳以上の方に、市内コミュニティセンターで相互利用できる「シニアカード」を発行し、簡便な手続きでスポーツ施設を減免利用できるようにすることで、高齢者の健康増進に寄与するとともに体育館利用を促進します。

❖ その他継続するサービス

- ・各種情報コーナーの設置
- ・市民ギャラリーの設置
- ・各種備品の貸出（モバイルWi-Fiルーター、湯沸かしポット、扇風機等）
- ・ウォーム/クールシェアスポット
- ・季節や祭事に応じた演出
- ・利用者用パソコンの設置
- ・血圧計、体脂肪計など健康チェック機器の設置
- ・週3日のトレーナーの配置
- ・トレーニング機器マニュアルの設置
- ・利用目的別のトレーニングメニューの提供

分館で行うサービス向上策

❖ 貸出用モバイルWi-Fiルーターの導入

諸室などで利用できる「モバイルWi-Fiルーター」を導入し、快適なインターネット環境を整えます。

❖ タクシーの配車サービス



公共交通機関での来館を促すため、受付で事前に予約いただくと利用後に合わせてタクシーの配車を代行するサービスを行います。

❖ お弁当の紹介サービス



ハーモニープラザ内に入っている「はーとふるメッセ千葉寺店」が運営されているNPO法人千葉県障害者就労事業振興センターの支援活動と利用者の利便性の向上のため、諸室の利用者にお弁当予約の紹介を行います。

❖ 受付までの導線確保



ハーモニープラザは4つの棟で構成される複雑な構造のため、C棟2階の受付が分かりづらくなっています。そのため、両エントランスに看板の設置を市やハーモニープラザ指定管理者と協議していきます。

❖ 茶室マナーマニュアルの作成

本格的な茶室を有効に活用していただくため、茶道の基本的なマナーや茶室の使い方を記載したリーフレットを配布します。

❖ ボランティア活動の促進

ボランティア活動をしたいという方のために、ボランティア組織「ちばFUNくらぶ」の紹介ポスターをロビーに掲示するほか、地域メディアに掲載するなど、積極的に紹介しています。また、希望するボランティア活動が「ちばFUNくらぶ」に無い場合には、千葉市の推奨する「ちばシティポイント制度」を積極的に紹介し、利用者周知を図ります。

❖ 本館・分館の相互利用料金支払い



本館と分館の連携体制を活かし、両窓口にて、相互の利用料金の支払いを可能にすることで、利用者の負担軽減と相互の利用促進につなげます。

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

□両施設の利用促進のための具体的方策について、両施設の設置管理条例で規定された設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえて、具体的に記述してください。

**すべての世代に向けた「つなげる」「つながる」利用促進策で
コミュニティ活動を活性化します**

より多くの市民に施設を利用いただくためには、まず施設の存在を広く「認知」してもらい、訪れる「動機」となる取組みを行っていく必要があります。

私たちは、両施設の運営経験から、利用者行動や未利用者の思考を分析し、計画的に利用促進策を実施しながら改善サイクルを回し、実効性を高めていきます。

「認知向上」の具体的方策

WEBによる情報発信

❖ **分析に基づいた定期的なホームページ更新** **NEW!**

インターネットのアクセス解析を行い、スマートフォンやタブレット等のデバイスからの閲覧が7割を占めている現状に合わせ、現指定管理期間にホームページをスマートフォン対応にリニューアルしました。

本館のホームページは訪問数が年間で90,000回と多くの方にご覧いただいている一方で、オープンしてまだ半年の分館のホームページ訪問数は4,500回と、少ない状況です。そこで、次期指定管理期間には分館のホームページを訪問数の多い本館のホームページと一体化する対策をとることで、訪問数を増やし、分館の認知度向上につなげます。市の指針に基づいた見やすく分かりやすいホームページにします。

❖ **SNS（ソーシャルネットワーク）の活用** **NEW!**

Facebookなどの各種SNSを活用し、空室状況やサークル活動、イベント情報、地域の情報などを発信しています。またYouTubeチャンネルを作成し、動画配信を行っています。今後は、施設からの発信だけでなく地域の中高生やちばFUNクラブのメンバーとともに動画を制作し地域団体や個人を取材するなど「地域メディア」としても機能させます。

❖ **イベント・講座予約システムの継続実施** **NEW!**

現在、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て24時間申込を行っています。参加者の情報が蓄積されていくことにより、参加者の興味を分析し利用者ニーズに合った新規自主事業の企画に役立てるほか、今後は参加者の嗜好に合った自主事業を配信するなどのサービスも実施していくことで更なる利用促進を図ります。

紙媒体による情報発信

❖ **「蘇我コミュニティ通信」「ハモプラ分館だより」の発行** **NEW!**

施設からのお知らせやサークル紹介、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」「ハモプラ分館だより」を発行することで、活動内容を周知しています。今後は、ちばFUNクラブのメンバーに記事の作成をお願いするなど、魅力ある内容に深化・発展させていきます。

❖ **施設リーフレットの配布方法の拡充**

ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた、すべての人に分かりやすい施設リーフレット及び利用ガイドを作成し、市内公共施設や蘇我駅、近隣大型商業施設（アリオ蘇我）

や病院・東口商店街などにも設置をお願いしていきます。

❖ イベント開催時の計画的な広告配布

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し、高い集客効果を上げており、引き続き行っていきます。

■ メディア（テレビ、ラジオ、新聞等）による情報発信

千葉市政だよりや地元メディア（J:COM 千葉セントラル、地域新聞社等）の各種マスメディアへプレスリリースを積極的に行うことで、施設情報の露出を高めます。私たちは、千葉市内に 8 施設の公の施設を運営しているため、各施設で連携実績があるマスコミ各社を相互に紹介する仕組みを構築しています。

■ 地域との連携強化

本館は蘇我駅の西口側に立地しており、施設近辺であっても線路を挟むとアクセスが分断される傾向があります。施設を中心として広く存在を認知し、利用していただけるよう、利用の少ないエリアを分析し、重点的にチラシのポスティング、自治会にご協力いただき回覧板での周知などを図っています。

また、東側にある宮崎公民館など周辺施設と連携し、ポッチャ体験の共催など、相互の利用促進を図ります。

■ ハーモニープラザ分館の認知向上強化

新設されて半年の分館は、コロナ禍による閉館の影響も重なり周辺地域からの知名度はまだまだ低く、認知向上が今後の課題となります。

周辺地区住民の方々への認知向上のため、分館周辺の自治会長へは重点的に PR チラシの回覧板への挟み込みのお願いや、地域新聞社でポスティングを実施しています。

「動機づけ」の具体的方策

❖ コミュニティカフェの発展

サークルに所属していない市民の方でも気軽に立ち寄り、集い話せる居場所として、「コミュニティカフェ」を常設しています。

現在、コミュニティカフェで高齢者相談会を実施するために「あんしんケアセンター松が丘」「千葉市生活支援コーディネーター」と協議を進めているほか、次期指定管理期間では、育児の相談が気軽にできる座談会を隣接の「子育てリラックス館」と協議中です。共通の話題や趣味がある人同士を集めた座談会を多数実施し地域住民をつなげることで“誰もが居場所のある地域社会”を目指して取り組んでいきます。

❖ イベントの実施による来館のきっかけづくり


まだ施設を利用したことのない方にも「行ってみたい」と思っただけのような魅力あるイベントや自主事業話題の提供を実施します。

本館においては、誰でも参加できる自主事業として、地元自治会である今井連合会にご協力いただき昨年度より「みんなでラジオ体操」を毎週実施しています。社会福祉協議会、老人会、千葉市生活支援コーディネーターなどの周辺団体にも呼びかけ、毎回 20 名近くの方が参加されるなど地域の健康づくりと地域団体との連携につなげています。今後も、地域団体とともに「まなぼうさい」をはじめとした気軽に施設に足を運ぶきっかけとなる自主事業を実施していきます。


❖ 地域の教育機関との連携を強化

私たちは、これまでに地域の各教育機関と密接に連携を行ってきました。学生にも施設を知り、身近に感じてもらうことでトレーニング室の個人利用や、ロビーで勉強や談話する学生の増加につながっています。子どもたちによる「絵画コンテスト」を実施するなど施設を子どもたちの発表の場とし、市民が気軽に訪れやすい施設としていきます。


各教育機関との連携実績、予定等	
蘇我小学校	まち探検の受入れ、避難所見学も提案中
蘇我中学校	職場体験受入れ、まなぼうさいでの発表
松ヶ丘中学校	職場体験受入れ
千葉南高校	コミュニティまつりでのサークル発表補助等の協力
千葉工業高校	科学実験教室やプログラミング教室で蘇我小生徒と交流
生浜高校	習字部によるロビーギャラリーの実施
翔洋学園高校	文化祭の代わりとして洋菓子の販売、ダンス発表
淑徳大学	自主事業でのボランティア参加、お茶会参加等

❖ トレーニング機器のリニューアル 


本館のランニングマシンとエアロバイクは、5年間で消耗・劣化してきており、安全性確保の面から入れ替えます。分館のフィットネスルームについても、人気の高い有酸素運動系のランニングマシンやエアロバイクを新たに設置します。フィットネスルームは、ダンスのレッスンなどに使用される方も多いため、マシンは部屋の周囲に設置するなど、レイアウトも十分に考慮し快適に過ごせる環境を整備します。

❖ 外国人利用者のための支援（両館） 


外国人利用者が言葉のストレスを感じることなく、施設予約や部屋利用ができるよう、受付で75か国語対応のAI翻訳機「ポケットク」を導入し、円滑にコミュニケーションが図れる安心感を提供します。

❖ 図書室の貸出書籍のデジタル管理（本館） 

貸出履歴は「千葉市コミュニティセンター設置管理条例施行規則」（第10条）により紙で管理することが定められており、書籍の返却時期が分からない、利用者データが残っていないなど多くの課題があります。現在、貸出図書デジタル管理について市と協議しており、可能となればより詳細な貸出図書の管理と利用者への問い合わせ対応を実施します。

❖ 千葉市内の図書館との連携（本館） 

貸出書籍のデジタル管理が可能となった場合には、利用者から貸出依頼のあった書籍を市内図書館から借り入れ、貸出すなど、更なる利便性の向上を図ります。

❖ ホールの見学受入れ、音響照明機器レクチャー（分館） 

定期的にホールの見学会及び音響照明機器の使い方のレクチャーを行い、新規の方が利用しやすい環境を創出します。また、子ども向けにバックステージツアーも定期的実施します。

❖ 本館の利用サークルの分館への誘導

本館はダンスや陶芸など定期的な利用を希望するサークルが多く、全体的な稼働率も高いため、施設を利用したくてもできない団体が多くいます。分館の利用を積極的にご案内し、利用を誘導します。

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針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います。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
お茶飲み会、ちばFUNクラブ等	●		●	
利用者ヒアリング	●			
利用者アンケート	●			●
インターネット書込調査	●		●	
未利用者アンケート		●	●	
顧客満足度調査	●			

❖ **利用者同士の交流を通して声を聴く「お茶飲み会」の開催**

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「お茶飲み会」を継続的に行っています。また、イベントの計画や実施後には、関係者の方々から忌憚ない改善点や反省点などご意見をいただきます。その他、今井連合会が主体となって運営をされている避難所運営委員会に出席し、施設管理者として意見交換しながら、防災訓練などを実施しています。

❖ **利用者ヒアリングの実施**

利用者信頼関係を築いていくことで、日常的な会話などから利用していて感じるちょっとした不満要素や地域の課題などの率直なご意見を聴いていきます。不満要素を不満にしないうちに改善へつなげる有効な手段として職員全員で実践し、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。

❖ **利用者アンケート**

利用者アンケート（1,000枚配布）を年2回実施し、「利用者の生の声」を多数いただきます。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。

❖ **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、SNS等の書込みを定期的に調査し、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。

❖ **未利用者アンケート**

利用者だけでなく施設をご利用されたことが無い方にも、郵便局や宮崎公民館といった公共施設などにご協力いただき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」などを調査しています。昨年度は合計で約80部を回収し分析を行いました。

❖ **顧客満足度調査の実施**

より客観的な利用者評価を定量的に把握するため、独自の「顧客満足度調査」を年1回

実施しています。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・点数化します。毎年約 500 枚を回収し分析しているため、より高い精度で多くの利用者の声を反映することが可能です。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。

◆顧客満足度調査からの改善例（本館）

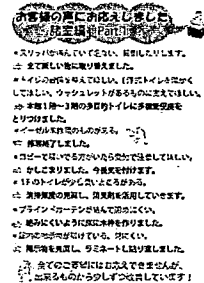
初年度（H28 年度）において、40 代女性と 50 代男性の「受付の対応」が 60 点代と評価が低かったため、接客マナー等の職員研修を重点的に行い、接客力向上を図りました。令和元年度においては上記の属性の「受付の対応」が 75 点以上まで上がり、大幅に改善しました。

● 利用者の声及び調査結果による改善実績（一部抜粋）

利用者の声	改善内容	効果
スリッパが痛んでいて危ない	すべて新しいものに交換	事故の未然防止につながった
トイレに荷物を置く場所がない	女子トイレにフックを設置した	荷物が掛けられるようになり、便利になった
和室の畳が足に刺さる	すべて新品に取り換え	美観維持と事故防止につながった
体育館に給水機をつけてほしい	体育館棟に給水機を設置	熱中症対策につながった

❖ 要望の把握・分析の対応体制

収集したニーズ・意見は、代表企業本社で分析・検討し、所長が両施設の副所長へ要望への対応を指示します。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

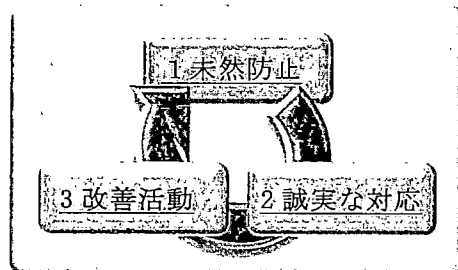
利用者からのご意見、ご要望などに対する対応内容は、必要に応じて「施設内の情報コーナー」や「施設のホームページ」にて公表していきます。

□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ともに、施設利用への安心感を醸成します。



❖ 未然防止について

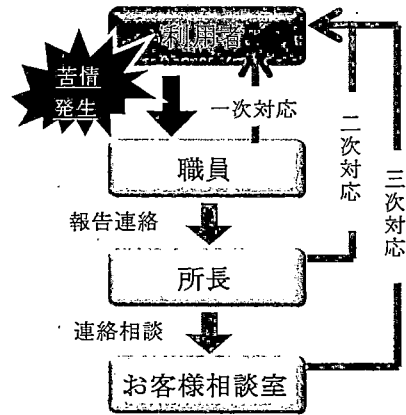
苦情やトラブルを未然に防止するためには、職員の接遇力を上げることが重要です。私たちは、職員の接遇力向上を恒常的に図るため、「接遇研修・ミーティング」と「他施設との事例共有」を積極的に取り入れています。

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。

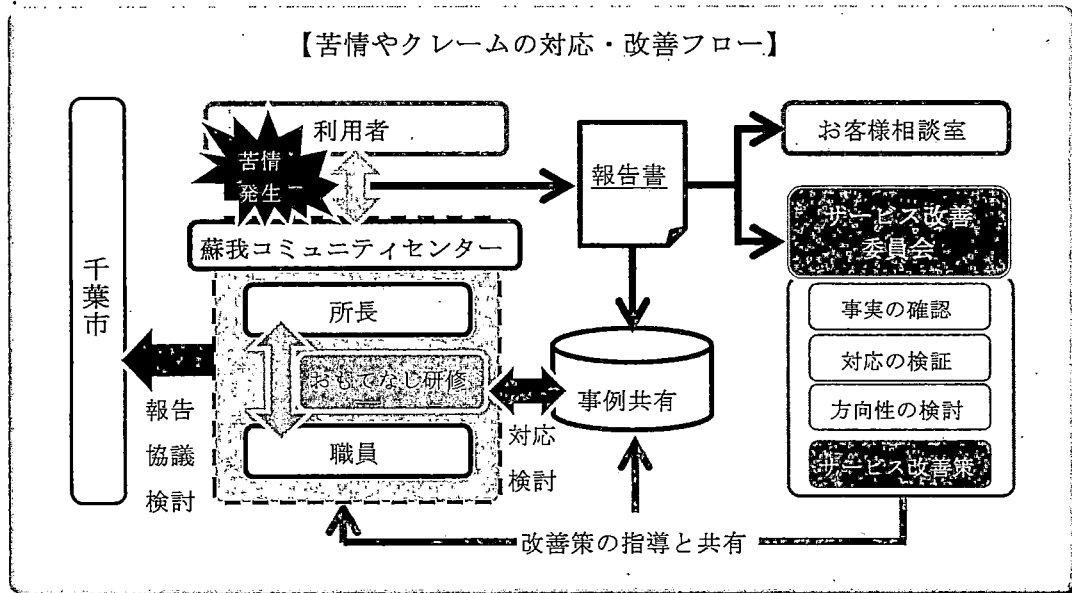
こうした誠実かつ迅速な対応により、利用者の満足度を高め、新たなファンとなり安心して施設をご利用いただけるよう真摯に取り組みます。



❖ 改善活動について

苦情やクレームをいただいた場合には、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、本社に設置している「お客様相談室」が主体となり対応を引き継ぐとともに「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、経緯と対応を検証し、サービス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本社職員及び所長による“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

□両施設の「市からの事業実施受託業務」に関し、両施設の設置目的、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。

- ①事業実施の基本的な考え方
- ②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

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

①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、「コミュニティまつり」を毎年本館で11月に、分館で7月・11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”の実現のために、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。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、両施設の機能や設備を最大限に活用して、市民主体イベントとして発展させていきます。

R2年度は中止となったため、代替案として来年のコミュニティまつりへの意気込みを募り、メッセージをYouTubeやホームページなどに掲載することで一体感を創出しています。来年度以降はコロナ禍であっても、オンラインも取り入れた仕組みを作り開催します。

②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

❖ 蘇我コミュニティセンター

- [開催時期] 年1回、2日間（毎年11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、教育機関
- [参加者目標数] 4,000人（各年度）
- [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：「ちばFUNくらぶ」、学生ボランティア
 - 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、合唱等）
- [実施内容] 展示会（絵画、書道等）発表会（ダンス、演奏等）体験会（ダブルダッチ、お仕事体験等）交流会（囲碁将棋大会、卓球大会等）体育会（サッカー大会等）模擬店（福祉施設出店、地野菜販売、フリマー、スタンプラリー等）

❖ ハーモニープラザ分館

- [開催時期] 7月・11月開催予定 [開催場所] 分館全体（ハーモニーフェスタ時）
- [対象者] サークル団体、地域住民及び団体、近隣交流団体、教育機関
- [参加者数] 1,000人（令和3年） / 1,100人（令和4年） / 1,200人（令和5年）
1,300人（令和6年） / 1,500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 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、書道など）発表会（ダンス、カラオケなど）体験会（ダブルダッチ、社交ダンスなど）その他（スタンプラリーなど）

[準備計画（本館/分館共通）]

- 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

①事業実施の基本的な考え方

「市民の日」「こどもの日」「スポーツの日」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、フィットネスルーム）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、日頃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きます。

体育館の無料開放では、活動種目を卓球、バドミントン、バスケットに限定して、コート半面ずつ開放するとともに、1時間の交代制により貸出すことにより、より多くの方々にご利用いただきます。

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、一部時間帯を使って、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向上の支援もしていきます。

②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（本館）

- [開催時期] こどもの日、スポーツの日、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] 300人（最終年度）
- [実施体制] 通常利用と同じく、受付窓口にて貸出
- [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
種目ごとコート半面ずつに固定して1時間単位で貸出
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・フィットネスルームの「無料開放」の実施

- [開催時期] こどもの日、スポーツの日、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
※こどもの日、体育の日は分館除外
- [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] 本館100人 / 分館30人（最終年度）
- [実施体制] 通常利用と同じく、受付窓口にて貸出
- [実施内容] トレーナー1名を配置（本館）、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

子どもが読書に親しむ機会の提供と充実を図ります

①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。

②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、自主的に読書を続けられる環境づくりを行います。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組みも行い、親子のコミュニケーションを深めるとともに、親御さん同士の交流を図り、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〕 本館（幼児室、音楽室、和室）分館（和室）

〔対象者〕 1歳児以上と保護者

〔参加者数〕 延べ80人（20人×4回）

〔実施体制〕 専門講師及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、子どもの感性を磨いたり表現力を高める上で重要です。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提供します。

❖ 図書室との連動（本館）

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、子どもたちと本をつなげるための機会を創出していきます。

❖ 「ちばFUNクラブ」（施設応援ボランティア）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、ちばFUNクラブとして組織化・活躍していきます。「ちばFUNクラブ」のメンバーの方々には、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くことで、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

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、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、「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邁進していきます。

成果指標		設定する目標	[参考] 市が設定した目標
目標	施設稼働率（諸室）	本館 63.9%以上（最終年度） 分館 45.0%以上（最終年度）	本館 63.9%以上 分館 44.9%以上
	施設利用者数 （スポーツ施設）	本館 39,000人以上（最終年度） 分館 8,000人以上（最終年度）	本館 39,000人以上 分館 8,000人以上
独自の目標	顧客満足度点数	両館 75点以上（最終年度）	/
	新規利用登録数	本館 450件（最終年度） 分館 100件（最終年度）	
	図書・書籍の 貸出冊数	本館 20,000冊（最終年度）	
	自主事業回数 （延べ回数）	本館 650回（最終年度） 分館 230回（最終年度）	
	ホームページ訪問数	両館 110,000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。

■ 目標の達成に向けた具体的方策

❖ 施設稼働率の向上策

● 蘇我コミュニティセンター本館

稼働率が相対的に低い調理実習室の稼働率向上策として、個人利用や企業による利用、外国人技能研修などでの利用を促しており、現指定管理期間においては稼働率17%（初年度）から34%（平成30年度）まで稼働率を上げています。

次期指定管理期間より導入される加重平均目標も踏まえ、比較的面積が大きく稼働の低い大広間の稼働率向上策として、高齢者にも腰などに負担なく快適に利用していただけるよう椅子やテーブルが使えるようチェアマットを導入します。

● ハーモニープラザ分館

本館において稼働率の高い創作準備室や集会室などを利用しているサークルや団体に、本館窓口にて積極的にハーモニープラザ分館の利用を促すことで本館・分館相互での稼働率向上を図ります。また、本館で分館の利用料支払いを可能にするなどの連携を行うことで利用率向上と利用者の負担軽減に寄与します。

❖ 施設利用者数の向上策

トレーニング室及びフィットネスルームの利用者数向上策として、認知度向上のためホームページの検索エンジンのワードを「蘇我、フィットネス、トレーニング、安い、便利」などで上位に上がってくるよう SEO 対策を実施し、現指定管理期間において利用者数を平成 28 年度の 8,000 人から平成 30 年度には 14,000 人まで 1.5 倍に引き上げました。今後は、トレーニング機器のリニューアルを実施するなど、学生や社会人の取り込みを図ります。

■ 独自の目標の達成に向けた具体的方策

顧客満足度点数	現状維持ではなく更に点数を高めていくため、例年満足度が相対的に低い「空調の快適性」「更衣室の使い勝手」の改善を検討します。室温が 30℃ を超えるときは、利用の 30 分前から事前に空調を入れて快適に過ごしていただけるよう工夫するなど、私たちでできる部分は最大限対応しており、今後も市とご相談の上、改善に取り組みます。
新規利用登録数	コミュニティカフェを新たな交流の場として発展させ、同じ趣味や好みを持った人同士の居場所づくりを行い新規利用団体件数の増加を促進する。
図書・書籍の貸出冊数	図書館管理のプロである(株)図書館流通センターに選書していただき、常に今のニーズにあった本を仕入れます。児童書などは自主事業のおはなし会の講師「千葉市読み聞かせのボランティア団体」に選書していただきます。また、利用者から読みたい本のリクエストを受け付け、利用者のニーズを把握し積極的に取り入れます。
自主事業回数	今年度の自主事業回数目標は 180 回でしたが、昨年度の延べ回数は既に 550 回を超えています。次期指定管理期間も「まなぼうさい」や「健康フェスタ」などたくさんの地域の方とともに作り上げるイベントから人気の高いエクササイズ系の講座、「殺陣教室」「甲冑教室」などニッチな内容の事業まで幅広い市民に楽しめる自主事業を多数開催していきます。
ホームページ訪問数	近隣郵便局で実施した未利用者アンケートによると、本館を「知っているが利用したことがない」と回答した人が全体の 52.5% を占めています。また、そのうち、利用しない理由について「何をしているのか知らないから」と回答した人が「忙しく時間がない」に次いで多い結果が出ています。私たちは、この結果を施設の重要な課題と位置づけ、Google アナリティクスによるホームページ閲覧者の分析を行い、SEO 対策なども定期的実施し、ホームページ訪問数向上に向けた改善を行います。

■ 目標達成の実効性の確保

❖ 月次の経営会議による目標達成に向けた進捗確認の実施

「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、代表企業の地域ミーム事業部長と千葉市内の 8 施設の所長による経営会議を毎月 1 回実施します。更に、必要に応じて代表企業の取締役等も同席することで、両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、次月以降の計画の見直しを行います。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、迅速かつ柔軟な対応が可能となります。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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、両施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、両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、両施設の事業との関係等を踏まえて、具体的に記述してください。

**誰もが居場所のある地域社会を目指して
「つながる」「つなげる」自主事業を展開します！**

❖ 自主事業の実施方針

私たちは、幅広い方々に参加していただくこと、参加した方々が自己の役割や存在価値を見出すきっかけとなることを重視した「つながる」「つなげる」自主事業を展開します。そして、地域とのつながりが希薄な方々に「交流の場」や「居場所」を提供し、地域社会のつながりを強化していくことで、誰もが居場所のある地域社会を目指します。実施には、稼働の低い諸室を活用することで施設機能の最大活用も図るとともに、市民のニーズを反映した内容を展開します。

❖ 自主事業の「体系化」について

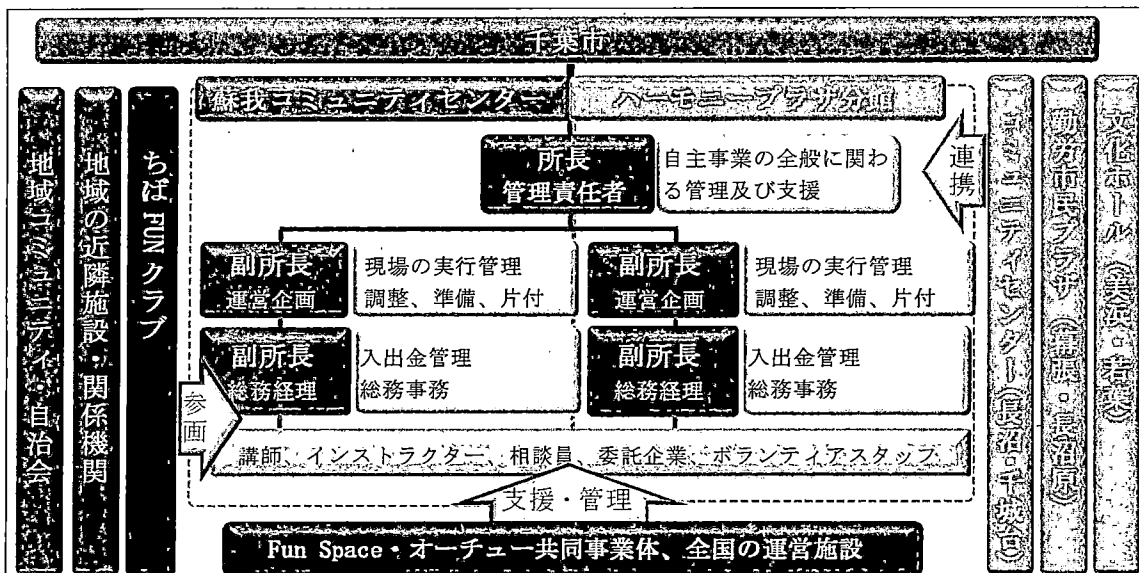
地域社会のつながりを強化する自主事業を展開するためには、“地域の課題”と“自主事業の効果”を体系的に捉え、自主事業の目的を明確に整理して実施することが必要です。私たちは以下の6つのカテゴリに体系化し、計画的に自主事業を実施していきます。

地域課題	地域コミュニティへの貢献（自主事業の効果）
子育て支援	子育て世代同士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。
交流支援	高齢者、子ども、障害者、外国人居住者など多様な住民の交流の機会を創出することで、異世代間の人々が相互に助け合う環境、連帯感を醸成する。
生きがいづくり	多様な文化に触れる機会を提供し、生きがいづくり・アイデンティティの形成に貢献することで、地域社会の中に自己の役割や存在価値を見出し、地域社会への参画するきっかけづくりを行う。
郷土愛醸成	郷土は自己形成及び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。
防災・防犯	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にすることで、地域の防災力の向上に寄与する。
健康の増進	市民の健康な生活習慣の確立を支援し、市民の健康増進と発病予防に貢献することで、健康寿命を延ばし、市民の生活の質向上を実現する。
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、安全・安心な施設利用の提供などを通して、誰もが気軽に立ち寄れる「居場所」を提供する。

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。

千葉市をはじめ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行っていきます。また、私たちが運営している市内8施設をはじめ、全国21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、自主事業を積極的にサポートします。



❖ 自主事業のオンライン対応

コロナ禍に合わせ、自主事業の開催方法として、Web 会議ツール (ZOOM 等) を柔軟に取り入れ、自主事業のオンライン化も推進していきます。感染症対策としてはもちろん、未利用者アンケートで最も回答の多い「忙しくて時間が取れない」という方にも参加いただく機会とします。

□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。

※□：本館実施 □：分館実施 □：両館実施 (円)

No.	事業名	実施場所	対象者	内容	料金
1	「食」ってなあに?	料理実習室	大人	管理栄養士などから食育を学ぶ	1,520
2	おやこでおはなし会	音楽室1	親子	育児相談もできる歌遊び会	—
3	おやこでストレッチ	エアロビクス	親子	親子で学んで試せるストレッチ	500
4	小学生プログラミングロボ教室	創作室	子ども	ロボットの仕組みを学ぶ	1,650
5	ふしぎわくわく科学実験教室	創作室	子ども	工作や実験で科学を学ぶ	1,100
6	おもちゃのひろば	音楽室1	子ども	木育おもちゃで遊んだり、おもちゃ病院を開設したひろばの開催	—
1	手づくり教室 (季節の飾り)	創作室	親子	季節に合わせた飾りづくり	500
2	小学生実験講座	創作室	子ども	3D コピーで立体おもちゃ作り	2,000
3	ハーモニーシアター (親子)	ホール	親子	夏、冬、春休みに親子で楽しめる映画を上映	—
4	自習教室	講習室	学生	集中して勉強できる部屋を提供	—
5	えほん読み聞かせ	フィットネスルーム	親子	親子で楽しむ絵本の読み聞かせ	—
6	キッズ向け身体能力向上教室	ホール	子ども	効率よく身体能力を UP する運動教室	1,650
7	ひとり親向け学習塾		学生	ひとり親家庭福祉会によるひとり親家庭の子ども向けの学習塾	—
7	ロビーコンサート	ロビー	多世代	サークルの活動の成果を発表	—
8	ロビーギャラリー	ロビー	多世代	地域のギャラリーとして活用	—
9	郷土料理教室	料理実習室	多世代	郷土料理を学び、地域文化の活性化	1,520
10	バルーンアート教室	創作室	子ども	サークル活動を子どもに教える	100
11	季節の飾りをつくらう	創作室	子ども	手作りの飾りを子どもに教える	1,100

No.	事業名	実施場所	対象者	内容	料金
12	おいしいクッキーをつくらう	料理実習室	多世代	支援施設の方とクッキーを作る	1,000
13	だれでも書道の広場	ロビー	多世代	日本文化を楽しんでもらう広場	150
14	そがコミ寺子屋	講習室2	子ども	小中学生向けの自習室	—
15	そろばん教室	創作室	多世代	そろばんで脳の活性を目指す	880
8	日本のよきを知る(和菓子)	料理実習室	子ども	小学生向けの和菓子づくり教室	1,000
9	ナンプレ大会	講習室3・4	多世代	ナンプレ大会で脳の活性化	500
10	手づくり教室(絵本)	創作室	多世代	手づくり絵本サークルの協力のもと、創作えほん作り	1,500
11	車いす体験会		多世代	千葉市身体障害者連合会による車いす体験会	—
12	身体障害者の声を聞く		多世代	千葉市身体障害者連合会による身体障害を持つ方の講話会	—
16	蘇我コミコンサート	多目的ホール	多世代	サークル交流とコンサート	2,000
17	社交ダンス懇談会	多目的ホール	多世代	社交ダンスの懇親会	500
18	陶芸教室	創作室、創作準備室	多世代	陶芸作品を作る体験教室	1,100
19	絵画教室	講習室1	多世代	基礎から絵画を楽しむ	1,520
20	うたごえ講座	音楽室2	多世代	ピアノに合わせて仲間と歌う	1,100
25	イタリア語講座	集会室	多世代	外国人講師から外国語を学ぶ	1,520
28	日本語をまなぼう	集会室	多世代	日本語と生活知識、防災を学ぶ	1,520
29	趣味を通じた出会いづくり	調理実習室、体育館	大人	趣味からつながる出会いの場	3,000
30	殺陣体験教室	多目的ホール	多世代	「殺陣」を体験できる教室	500
13	夜空の星を楽しもう	ホール	多世代	手作りプラネタリウムの体験	—
14	植物探索	野外・中庭	多世代	身近な植物を観察し、特性を学ぶ	500
15	みんなで歌おう	ホール等	多世代	歌謡曲や懐メロを歌う会	—
16	ナンプレ解説講座	講習室	多世代	ナンプレの超難問を解く	1,000
17	日本のよきを知る(茶道)	和室・茶室	多世代	初心者向けの茶道教室	1,500
18	日本のよきを知る(浴衣)	和室	多世代	手軽に浴衣を着て楽しむ会	1,000
19	もっともっと語学(うた)	音楽室	多世代	様々な国歌を歌い文化を学ぶ	1,500
20	もっともっと語学(アジア)	講習室	多世代	アジア諸国の言語に親しむ教室	1,500
21	楽器に親しもう	ホール等	多世代	ピアノ、ギター等の楽器の教室。	1,500
22	趣味をひろげる(陶芸)	陶芸作業室・料理実習室	多世代	茶碗や蕎麦猪口を作り発表会&お食事会	7,000
23	趣味をひろげる(アレンジメント)	創作室	多世代	季節のイベントに合わせて開催	500
24	趣味をひろげる(料理)	料理実習室	多世代	料理初心者の男性をターゲットにした料理教室	1,500
25	素敵なパートナーをみつけよう!	料理実習室・ホール他	大人	料理や野外散歩などで出会いの交流を図る	2,000
26	ホール貸し切り!(音楽)	ホール	多世代	1組限定でホールを自由に使用できる	500
27	ホール貸し切り!(映画)	ホール	多世代	1組限定で映画上映会開催	—
28	音楽を身近に	ホール	多世代	本物の演奏をホールで楽しむ会	1,000
29	聴くことの大切さを学ぶ	多目的室	多世代	身近な人との会話でも生かせるコミュニケーション術を学ぶ	500

No.	事業名	実施場所	対象者	内容	料金		
郷土愛醸成	31	郷土史研究	講習室2・3	多世代	千葉氏から千葉の歴史を学ぶ	660	
	32	郷土史野外講座	館外	多世代	千葉氏に関わる史跡を訪ねる	1,500	
	33	SIMちば	講習室2・3	多世代	未来の自治体(千葉市)経営を体験するシミュレーションゲーム	—	
	34	手作り甲冑教室	創作室	多世代	紙製のオリジナル甲冑を作成	1,600	
	36	甲冑着付け体験	ロビー	多世代	甲冑を実際に着られる体験会	—	
	30	自慢したい郷土の歴史	野外	多世代	史跡をめぐり、歴史を学ぶ	1,000	
	31	郷土料理教室	料理実習室	多世代	全国の郷土料理を作る教室	1,500	
	32	郷土のこぼを学ぶ	講習室	多世代	千葉の方言や各地の方言を学ぶ	1,000	
防災・防犯	37	防災プログラム【まなぼうさい】	全館	多世代	遊びながら防災を学ぶ	—	
	38	詐欺防止、交通安全	ホール	大人	防犯寸劇で詐欺防止、交通安全講座等	—	
	39	救命教室	ホール	多世代	消防、災害ボランティアによる救命教室	—	
	40	そが名画座	音楽室1	多世代	上映前に詐欺防止講演など開催。上映作品を選べる映画鑑賞	—	
健康の増進	41	ストレッチ&シェイプ	エアロビクス	多世代	日頃の痛みの予防・改善	500	
	42	ワンコイン!卓球教室	体育館	多世代	ワンツーマンレッスンでレベルアップを目指す	500	
	43	やさしいストレッチヨガ	エアロビクス	多世代	昼時間帯の主婦(夫)層に、ヨガでストレッチと程よい筋力アップ	1,560	
	44	仕事帰りのリフレッシュヨガ	エアロビクス	多世代	夜間のお仕事帰りの方にヨガでストレス・肩こり解消	1,560	
	46	エリートキッズ	体育館半面	子ども	子ども達の運動能力の向上	1,560	
	47	バスケットボール大会	体育館全面	多世代	みんなで楽しめる大会を開催	1,000	
	48	みんなで笑おう!	ホール	大人	笑って楽しむ寄席や漫談	500	
	49	みんなでラジオ体操	ロビー	多世代	体操で健康と地域の活性	—	
	50	健康フェスタ	体育館棟	多世代	地元企業と協力し健康を見直す	—	
	51	蘇我コミまーじゃん大会	ホール	大人	健康麻雀で同じ趣味同士の交流	1,000	
	52	健康まーじゃん教室	講習室2,3	大人	認知症予防にも効果的な大人気健康麻雀	500	
	33	ストレッチ教室	フィットネスルーム	多世代	悩みの多いポイントに焦点をあてた効果的なストレッチ	1,500	
	34	社交ダンスレッスン	フィットネスルーム	多世代	初心者向けの交流の場	1,500	
	35	みんなでわらおう	ホール	多世代	寄席や漫談、マジックを楽しむ会	500	
	36	麻雀教室	多目的室	多世代	脳の活性化効果のある麻雀教室	500	
	37	ハーモニーシアター(多世代)	ホール	多世代	気軽に楽しめる映画の会	—	
	38	おしゃれして出かけよう	創作室	大人	もっと出かけたくなるメイク術	1,000	
	39	本館分館共同イベント	本館体育館、分館ホール他	子ども	チームで本館～分館エリアをめぐる街歩き&謎解きなど	1,000	
	施設活性化	53	そがコミ探検隊ツアー	館内全体	多世代	未利用者向けの館内案内ツアー	—
		54	コミュニティカフェ	受付窓口	多世代	商品の販売でサービスの向上やサークル活動の補助を行う	100～500
55		お茶会(意見交換会)	講習室2・3	多世代	交流と運営内容へのヒアリング	—	
56		ちばFUNクラブ	館内外	多世代	コミュニティ活動の支援	—	
57		広告宣伝費	その他	—	集客のためのチラシ印刷代、地域新聞折り込み代	—	

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

利用料金収入の見込み条件と積算根拠

諸室の利用料収入について

直近の平成29年度から令和元年度の平均値の各部屋の稼働状況を基礎として、最終年度の加重平均の目標値になるように各部屋の稼働率を設定し、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。稼働率から利用区分数を導き、利用料金目標を設定しております。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、稼働の低い部屋だけでなく、大きな諸室への利用促進策を考慮しました。(具体的な利用促進策はP45を参照)

❖ 諸室稼働率の目標設定

蘇我コミュニティセンター

部 屋	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
創 作 室	65.8%	66.0%	66.2%	66.4%	66.6%
創作準備室	70.5%	70.7%	70.9%	71.1%	71.3%
講 習 室 1	67.3%	67.5%	67.7%	67.9%	68.1%
講 習 室 2	67.3%	67.5%	67.7%	67.9%	68.1%
講 習 室 3	62.9%	63.1%	63.3%	63.5%	63.6%
集 会 室	64.9%	65.1%	65.3%	65.5%	65.7%
和 室 1	60.0%	60.2%	60.4%	60.6%	60.7%
和 室 2	48.4%	48.6%	48.7%	48.9%	49.0%
音 楽 室 1	73.0%	73.2%	73.4%	73.6%	73.9%
音 楽 室 2	74.9%	75.1%	75.3%	75.5%	75.8%
料理実習室	32.6%	34.9%	37.4%	40.0%	42.8%
サークル室 1	64.0%	64.2%	64.4%	64.6%	64.8%
サークル室 2	65.6%	65.8%	66.0%	66.2%	66.4%
大 広 間	52.1%	52.2%	52.4%	52.5%	52.7%
多目的ホール	57.2%	57.9%	58.6%	59.3%	60.0%
ホ ー ル	76.1%	76.3%	76.6%	76.8%	77.0%
エアロビクス室	84.9%	85.1%	85.4%	85.7%	85.9%
平 均	64.0%	64.3%	64.7%	65.0%	65.4%
加重平均	61.7%	62.2%	62.8%	63.3%	63.9%

ハーモニープラザ分館

部 屋	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
講 習 室 1	42.2%	44.7%	47.4%	50.3%	53.3%
講 習 室 2	42.2%	44.7%	47.4%	50.3%	53.3%
講 習 室 3	42.2%	44.7%	47.4%	50.3%	53.3%

講習室 4	42.2%	44.7%	47.4%	50.3%	53.3%
多目的室	32.0%	33.9%	36.0%	38.1%	40.4%
和室 1	29.7%	31.5%	33.4%	35.4%	37.5%
和室 2	29.7%	31.5%	33.4%	35.4%	37.5%
茶室 1	16.2%	17.2%	18.2%	19.3%	20.5%
茶室 2	16.2%	17.2%	18.2%	19.3%	20.5%
創作室	31.6%	33.8%	36.2%	38.7%	41.0%
美術・工芸室	31.6%	33.8%	36.2%	38.7%	41.0%
陶芸作業室	31.9%	34.5%	37.2%	40.2%	42.6%
料理実習室	11.4%	12.6%	13.8%	15.2%	16.7%
音楽室	43.9%	47.5%	51.3%	55.4%	59.8%
ハーモニーホール	32.5%	36.1%	40.0%	44.3%	49.0%
平均	31.7%	33.9%	36.2%	38.7%	41.3%
加重平均	33.0%	35.6%	38.5%	41.6%	45.0%

❖ 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、利用人数最終年度目標の39,000人を基準に、初年度から最終目標に向けて段階的に人数を上げています。

「1. 専用利用人数」と「2. 個人利用人数」の割合を出し、更に平成30年度の平均値の個人利用者数から一般・シニア・中高生・小学生以下の区分別に割合を出し、その割合で各項目の目標値を割り当てて目標の利用人数を出しました。

最後に各項目の利用料金単位と目標の人数と掛けて算出しました。

● 1. 専用利用人数の考え方

平成30年度の「個人・専用利用の総人数」と個人・専用利用の各人数から個人利用と専用利用人数の構成比を算出しました。その構成比を各年度の目標に乗じて専用利用人数を算出しました。

● 2. 個人利用人数の想定

各年度の目標人数からと専用利用者数を引いた数値が個人利用人数となります。

● 3. 回数券販売収入の想定

平成30年度の個人利用人数に含まれる回数券利用人数の割合を算出し、それを先に算出した個人利用人数に乗じて回数券利用人数を算出しました。算出した回数券利用人数に回数券の単価を乗じて算出しました。

❖ トレーニング室・フィットネスルームの利用料金収入について

現在のトレーニング室利用者数は、過去3年間の平均利用人数は「12,360人」となっており、コミュニティセンターとしてトレーニング室を管理する前に比べ約2倍に増加しています。今後も利用者増進施策を通じて、利用者の増加を維持していくことを想定しています。フィットネスルームは実績が無いため、令和2年度の予算を参考に積算しました。（具体的な利用促進策はP46を参照）

本館	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
利用者数合計(人)	14,377	14,367	14,559	14,751	14,942
対前年度変動率	—	101.4%	101.3%	101.3%	101.3%

分館	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
利用者数合計(人)	7,200	7,400	7,600	7,800	8,000
対前年度変動率	—	102.8%	102.7%	102.6%	102.6%

❖ その他の利用料収入について

コピー代、陶芸窯使用料、コインロッカー代、について、次年度以降においては、コピー代・陶芸窯使用料に「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。

自主事業収入の見込み条件と積算根拠

自主事業は、「現在実施しており、地域住民からのニーズがあり収益を見込む事業」、「社会的意義のためのイベント等、収支がマイナスで行う事業」、「気軽に施設に訪れる機会や、つながりを作るワークショップ等の参加料無料の事業」の3種類があります。

収入は参加料(材料費実費含)×人数で算出しています。

支出は講師料、部屋代、材料費実費、担当職員人件費等で構成します。

❖ 年間の実施予定回数

実施場所	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
本館	657回	657回	658回	658回	700回
分館	293回	248回	249回	248回	249回

※コミュニティカフェ等の毎日開催する事業は除く

❖ 年間の参加者数想定

実施場所	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
本館	9,800人	10,109人	9,831人	9,829人	10,248人
分館	4,421人	3,901人	3,975人	3,905人	3,896人

❖ 最終年度収支計画

本館	各年度
収入	10,037千円
支出	9,172千円
収支差額	865千円
分館	各年度
収入	3,164千円
支出	2,925千円
収支差額	239千円

※ 上記の条件下における収入の見込みを、提案書様式第25号から第27号までに記入してください。

※ 収入の見込み及び支出の見積りは、指定期間について単年度ごとに算出してください。また、見積り等に関連する参考資料があれば添付してください。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入・支出見積りの妥当性（支出見込）

□管理運営経費の見積り条件・算出根拠等を具体的に記述してください。

なお、間接費※を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を詳細に記載してください。

※ 本部における総務・会計・人事・福利厚生等に係る費用など組織を維持運営していくための費用、又は、本部における当該業務の管理に係る費用など現場業務を管理運営するために必要な直接業務費以外の費用

① 管理運営経費の見積り条件・算出根拠等

私たちは、下記の“経費の適正化に向けた5つの指針”を設け「財政負担軽減」「安全・安心の提供」「市民サービスの向上」の実現を目指しています。

次期指定管理期間においても今までの両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”のため努力します。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や施設の安全性に関わるため、常にPDCAサイクルを循環させ定期的に見直すことで無理をせず継続的に改善していきます。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でモニタリングと改善指導を行います。

【 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積算根拠

❖ **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、アンケート調査分析業務などについては、代表企業本社の担当部門で行い、業務の効率化によるコスト削減を行います。

❖ **具体的な人件費の積算根拠**

現在の人員配置を基本に、所長の本館・分館兼務、既に雇用は行っていますが現指定管理期間の提案にはなかった駐車場係の配置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。分館の総務経理担当が所長代理の役割を担い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（2.0%）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。

事務費・管理費の見積条件と積算根拠

❖ **相見積も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。

❖ **事務費管理費の想定**

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。

❖ **消耗品費について**

過去3年程度の実績と、稼働上昇による消耗品使用の増加のほか、新型コロナウイルス感染症対策費として各年度20万円を計上しています。

❖ **光熱水費について**

光熱水費は、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。そのため、本館は平成31年度の実績から利用料1円を売り上げるのに必要な使用料の指数を算出し、それに目標売上と平均単価を乗じることで算出しました。

分館については令和2年度の請求実績がないため、平成29年度のハーモニープラザ全体の光熱費を面積按分した金額をもとに算出しています。

● **電気事業者の相見積り取得（本館）**

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受けるため、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10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。

❖ **リース料について**

本館トレーニング室はランニングマシンが特に人気で劣化が激しいため、ランニングマシンとエアロバイクを新規リースで入れ替えを行い、適切なメンテナンスで長持ちするトレーニングマシンは再リースにすることで費用の削減を行いました。分館にもランニングマシンをリースで導入します。外国人対応としてポケトークも導入します。

【業務改善の重点項目】

適切な保全	日常点検をはじめとした適切な保全管理による節減 エアコンや冷却機器のフィルターなどの清掃とチェック
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

エアコン	適切な設定温度をし、常に温度設定をチェック 利用者が少ない時間帯には無駄なエネルギーカット
その他	本館は「エネルギー管理者」の資格を持つ設備責任者によるエネルギー使用の合理化、エネルギー消費の大きい設備の維持、エネルギーの使用方法的改善・監視 分館は、施設管理を担う社会福祉協議会に改善案を提案

委託費等について

① 委託費の想定

維持管理費として、設備機器管理費、保安警備費、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上で維持管理費として計上しています。

修繕費について

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 100 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行い、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。

備品購入費について

	本館	分館
初年度	図書室のバーコード化 (82.4万円) 自習机8台 (8万円) 簡易授乳室 (3.3万円) ベビーカー2台 (6万円) チェアマット (10.3万円)	チェアマット (10.3万円)
次年度以降	多目的ホール机入替 (36万円)	利用者サービス向上 (10万円)

② 管理運営経費に間接費を（ 含める・ 含めない ）

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

事務管理費は、代表企業本社にて行う業務の経費となります。代表企業本社にて財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行い業務の効率化を図ります。

また、事業計画の進捗管理補助、役所報告書作成補助、運営補助、その他お客様対応サポート等も行い、現地と密接に連携し、運営サービスの向上を図ります。

経費の内容は、本社にて各施設の当該業務に携わる職員の労働時間をもとにした人件費及び、当該業務遂行に必要なソフトウェア利用料や保険料等を施設ごとに配賦した費用となります。

6 その他市長が定める基準

(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。

市内事業者とともに地域全体を盛り上げます！

私たちは、再委託や修繕、物品購入などの事業者も、両施設の管理運営に関わる大切なパートナーと考えます。特に市内業者及び準市内業者については、市内産業への寄与の点から重要なパートナーであり、受注機会の確保・拡大のため、積極的に声をかけをします。現在委託している業務先もほとんどが市内業者もしくは準市内業者です。

(メーカー点検等の市内に適切な事業者のいない業務は市外に依頼しています。)

【委託している業務】

蘇我コミュニティセンター			
床面洗浄・カーペット 窓清掃・窓ガラス清掃	準市内業者	自家用電気工作物保守管理	市内業者
消防設備保守点検	準市内業者	防火対象物定期検査	準市内業者
電話交換設備保守	準市内業者	自動制御機器保守	市外業者
吸収式冷温水発生器保守	準市内業者	冷却塔レジオネラ属菌薬剤・検査	市外業者
昇降機設備保守	準市内業者	自動ドア保守	準市内業者
受水槽清掃	市内業者	飲料水水質検査	市内業者
害虫防除	市内業者	植栽管理業務	市外業者
空調機保守	市外業者	ばい煙測定	市内業者
電動稼働椅子保守	市外業者		
ハーモニープラザ分館			
舞台設備保守点検	市外業者	舞台照明機器保守点検	市外業者
電動式移動観覧席保守点検	市外業者		

市内業者等との連携

❖ 市内事業者の発展に寄与する取組み

「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」という考えのもと、市内事業者をはじめとする地域の方々と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地域産業の発展につなげています。本館で開催する大規模イベントの際には、地元団体・事業者等の物品や農産物の紹介・販売を行っており、知名度と売上向上に寄与しています。

本館に設置しているコミュニティカフェでは、近隣の就労支援施設「オリーブの樹」から手作りお菓子を調達し、販売しており、就労支援と販路拡大に貢献しています。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

□両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（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください）。

千葉市内に住所を有する職員の雇用状況

● 蘇我コミュニティセンター

No.	職種（職名）
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）
15	受付員（パート）
16	受付員（パート）
17	受付員（パート）
19	トレーナー（パート）

No.	職種（職名）
20	維持管理員（パート）
21	駐車場係（パート）
22	駐車場係（パート）
23	清掃員（社員）
24	清掃員（パート）
25	清掃員（パート）
26	清掃員（パート）
27	清掃員（パート）
28	清掃員（パート）
29	清掃員（パート）
30	清掃員（パート）
31	清掃員（パート）
32	清掃員（パート）
33	清掃員（パート）

● ハーモニープラザ分館

No.	職種（職名）
1	副所長
2	副所長
3	受付責任者
4	受付員（パート）
5	受付員（パート）
6	受付員（パート）
7	受付員（パート）

No.	職種（職名）
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）

* 「No.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3-2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。

「公の施設」は市民の方々の税金によって賄われており、指定管理者の義務として地域雇用は必要不可欠なことと考えています。現在両施設で雇用しているパート・アルバイトを含め46名の職員のうち88%以上が千葉市民であり、大半が地域雇用の職員です。

私たちは、次期指定管理期間においても、新たに採用する職員は地域についての知識の豊富な方をできるだけ確保するため、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、市内雇用促進に努めます。

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

□両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等を以下の表に記載してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください）。

管理運営業務に従事する障がいを持つ職員

蘇我コミュニティセンター

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間

* 「No.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3-2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。

* 「障害の区分」は、「身体」「知的」「精神」のいずれかを記載すること。

* 「障害の程度」は、「重度」「重度以外」のいずれかを記載すること（ただし、精神障害者の場合は記載不要）。

「重度」の判断は、公共職業安定所に提出する障害者雇用状況報告書の記載方法の考え方によること。

企業全体での障害者雇用状況

私たちは、企業の社会的な責任として、障害者の方とともに業務を行い、人にやさしい職場環境づくりを進めており、障害者雇用率に相当する人数の身体障害者・知的障害者の雇用に向けて、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、雇用率の達成及び積極的な雇用を目指しています。

障害者雇用の際は、雇用者の意見を尊重しつつ、障害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	オーチュー
8名	6名

❖ 障害者の活躍の場づくり

本館では、利用者のサービス向上と地域のコミュニティ形成を目的に昨年の5月からコミュニティカフェを開業し、飲み物と洋菓子、アイスクリーム等を販売しています。

洋菓子やアイスクリームは社会福祉法人オリーブの樹（障害福祉サービス事業）にご協力いただき、障害を持つ方の活躍を広く知っていただけるよう案内の掲示や販売時に生産者の説明をしています。今後も障害者の就労支援を継続していきます。

分館では、諸室の利用者に同じハーモニープラザ内の「はーとふるメッセ千葉寺店」が運営している NPO 法人千葉県障害者就労事業振興センターがつくられているお弁当を紹介する取り組みを実施するなど、支援活動を行います。

6 その他市長が定める基準

(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮		
<input type="checkbox"/> 現在、両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。		
<p style="text-align: center;">企業の義務として、現在の職員の雇用を守る体制を整えています</p> <p>両施設の現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、企業の社会的存在意義として重要な務めであると考えています。</p> <p>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。</p> <p>❖ 現在の職員は引き続き全員継続雇用します</p> <p>私たちは現在、両施設を46名の職員で運営しています。次期指定管理期間においても、引き続き全員を継続雇用します。経験豊富な職員を確実に確保することで、利用者への「安心」と提案の「実現」を担保します。</p> <p>給与は最低賃金の上昇や物価上昇の際には適切な対応をします。雇用条件等についても、雇用の継続的安定の視点から、維持することを基本とします。</p>		
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	職員が希望する場合、条件なし	選考無し
<input type="checkbox"/> 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。		
<p style="text-align: center;">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</p> <p>代表企業のFun Spaceでは、企業理念に「社会貢献」と「人間の成長」を掲げ、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。</p> <p>年2回の人事考課による面談と評価、更に本人の希望や責任者からの推薦をもとに、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。</p> <p>直近の3年間（平成29年5月～令和2年5月）では、9人がパート・アルバイト社員から契約社員へ、また28人が契約社員から正社員へ、責任のある職務についています。</p> <p>同様に構成企業オーチャードについても、定年を迎えた従業員の意向、健康状態、人事考課等を考慮した上で継続雇用を行っており、安心して長く勤務出来る環境を整えています。</p>		
<input type="checkbox"/> 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。		
<p style="text-align: center;">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積極的に支援します</p> <p>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21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又は近隣市町村で私たちが運営する施設）への転属となります。本人が両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依頼推薦するとともに、現在の雇用条件を下回らないよう次指定管理者と協議します。</p>		

7 その他(審査項目外)

利益等還元の方針

□利益等の還元の方針については募集要項に記載の通りですが、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。

千葉市の財政に寄与するため
利益還元と修繕費の精算を行います

■利益が出た場合には20%を還元

① 20%を市へ還元

指定管理事業を実施し、収入(指定管理料を含む)の実績が、支出の実績を上回った場合、その20%を市に還元することで、千葉市の財政に貢献します。

(自主事業の収支は除く)

② 市の基準

市の基準の「剰余金が当該年度の総収入額の10%にあ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」に該当する場合には、①と②のいずれか高い還元額の方を適用します。

■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) 300万円の修繕費予算計画 実際の修繕費 200万円…100万円を市へ還元

例2) 300万円の修繕費予算計画 実際の修繕費 400万円…100万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ごととし、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適う事業の増額予算」「現金での還元」など、市と協議の上決定します。