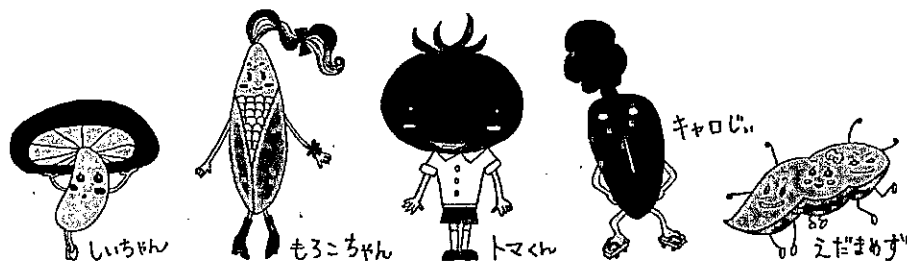


令和7年9月吉日

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賜り、厚く御礼申し上げます。

私たちは、蘇我コミュニティセンターについては平成 23 年より、ハーモニープラザ分館については令和 2 年より、指定管理者として施設をお預かりし、現在、第 4 期目の指定管理期間を迎えております。

これまでの約 15 年間、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。

この約 15 年間、施設を取り巻く社会の状況は大きく変化してきました。気候変動による台風や地震などの災害の増加、少子高齢化の進行、地域の外国人人口や転入者の増加、新型コロナウイルス感染症に伴うリモートワークやオンライン会議の普及、さらに、AI やデジタル技術の進展が社会や教育の現場にも浸透し、私たちの働き方やコミュニケーションの在り方も変化を続けています。

こうした急速な社会環境の変化の中で、地域の人々が支え合い、つながりを強化することがますます重要になっています。コミュニティセンターにおいては、これまで以上に地域コミュニティを支え、地域づくりの中核として機能していくことが大きな役割であると考えます。

私たちは、次期指定管理期間の 5 年間に於いて、市が掲げるコミュニティセンターのビジョン及びミッションを踏まえ、これまでの運営期間で実施してきた多様な主体を結びつける「つなぐ」活動から、人々の成長や地域活動の質を「育み」、さらに住民のアイデアを積極的に取り入れ地域課題の解決や新たな価値を「共創」という、持続的な地域活性化のサイクルを生み出すことを目指します。

今後も引き続き、地域のニーズや課題を的確に捉え、地域社会の一員としてその解決に取り組んでまいります。利用者の皆さまや地域住民の皆さまとともに、地域社会とコミュニティセンターの発展に向けて全力を尽くしてまいりますので、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 7 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を通じて「公の施設」が地域住民の福祉向上に貢献することを目指します。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。

私たちは地域全体の問題解決に寄与していく事が指定管理者の使命と考えており、単なる施設運営にとどまることなく、地域に寄り添い、共に地域課題の解決に取り組めます。

【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。

千葉市基本計画（R5～14）「みんなが輝く 都市と自然が織りなす・千葉市」

中央区基本計画（R5～14）「人々が行き交い、にぎわいと文化を生み出すまち・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	・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に提供すること ・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

地域特性の把握

蘇我コミュニティセンター(以下、本館)のある蘇我駅周辺は、通勤・通学での利用者が多く、大型商業施設や大型イベント・スポーツ施設へのアクセスも良く、千葉市の副都心として位置づけられ、多様な人が行き交うエリアです。ハーモニープラザ分館(以下、分館)のある千葉寺エリアは、青葉の森公園など散策やレクリエーションに適した緑豊かな環境と歴史的な寺院や文化施設があり、コミュニティ活動が活発です。また、複数の学校区にまたがり、子育て世代と高齢者が多く住むエリアです。私たちが約 15 年間の運営経験の中で地域の方々からお話を伺っていると、どちらの地域においても、地域コミュニティを支える町内自治会や地区連合会、子ども会などにおいて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、2 つの地域は、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、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、転入者をはじめ、単身者、学生、外国人、高齢者など、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。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、地域コミュニティが弱くなり、地域の防犯・防災や災害時の対応も円滑に機能しなくなることを私たちは危惧しています。

運営の基本コンセプト

「つなぐ・育む・共創する」コミュニティセンター ～誰もが居場所を感じられる地域社会の実現に向けて～

現指定管理期間では、施設の設置目的とビジョン・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」をコンセプトとして掲げ、運営に取り組んでまいりました。次期運営においては、地域団体、行政、自治会、ボランティアなど多様な主体を結びつけ地域コミュニティ形成の土台を築く「つなぐ」活動から、学びの場の提供などを通じて人々の成長や地域活動の質を「育み」、さらに住民のアイデアを積極的に取り入れ地域課題の解決や新たな価値を「共創する」ことで、その成果が新たな地域活動・コミュニティ参加を促し、より強固な地域の「つながり」を形成するという、持続的な地域活性化のサイクルを生み出すことを目指します。私たちは両施設を地域づくりの中核として機能させることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、ひいては地域の持続的な発展に貢献します。

□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。

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

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。業務マニュアルを整備し、職員による対応の差異が発生しないようにします。千葉市暴力団排除条例等に基づき、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示すポスターを掲示するなど、暴力団排除の措置を徹底しています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(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。

運営形態	所在地	施設名	管理期間
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～R08. 03 (4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～R08. 03 (2期目)
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～R08. 03 (4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～R08. 03 (3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～R11. 03 (5期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市幕張勤労市民プラザ	H23. 04～R11. 03 (5期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市美浜文化ホール	H19. 07～R08. 03 (4期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市若葉文化ホール	H23. 04～R08. 03 (3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～R09. 09 (4期目)
FS	神奈川県箱根町	港区箱根ニコニコ高原学園	H27. 04～R12. 03 (3期目)
FS/OC	神奈川県海老名市	本郷老人福祉センター	H18. 04～R09. 03 (4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～R09. 03 (4期目)
FS/OC	埼玉県飯能市	飯能市さわらびの湯	H20. 04～R11. 03 (5期目)
FS	埼玉県飯能市	飯能市農林産物加工直売所ノーラ名栗	R07. 04～R12. 03 (1期目)
OC	東京都渋谷区	千駄ヶ谷コミュニティセンター	R07. 01～R12. 03 (1期目)
OC	東京都杉並区	阿佐ヶ谷地域区民センター	R04. 04～R09. 03 (1期目)
FS	静岡県函南町	湯～トピアかなみ	H22. 04～R12. 03 (4期目)
FS	長野県松川村	温泉施設すずむし荘	H23. 04～R09. 03 (4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～R09. 03 (4期目)
FS	広島県広島市	広島市文化交流会館	H22. 04～R12. 03 (4期目)
FS	愛媛県伊予市	伊予市都市総合文化施設ウェルピア伊予	H20. 07～R08. 03 (2期目)
FS	愛媛県伊予市	伊予市文化交流センターIYO 夢みらい館	R05. 04～R08. 03 (1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～R09. 03 (2期目)
FS	新潟県五泉市	五泉市交流拠点複合施設ラポルテ五泉	R03. 04～R08. 03 (1期目)
FS	愛知県愛西市	道の駅ふれあいの里 HASU パーク	R07. 04～R17. 03 (1期目)

運営形態	所在地	施設名	管理期間
OC	千葉県千葉市	NHK 千葉放送局	H29. 07～R08. 02
OC	千葉県千葉市	千葉市環境保健研究所	R05. 06～R10. 03
OC	千葉県千葉市	千葉地方裁判所	H21. 04～R09. 03
OC	千葉市市原市	千葉県消防学校	H31. 04～R10. 03
OC	千葉県松戸市	松戸市民会館	H30. 04～R09. 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。

同一種の施設の管理実績について

私たちは、千葉市をはじめ、全国において、コミュニティ機能を有する施設の指定管理者として、その設置目的や地域特性を踏まえて運営しています。

FS/OC	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター	H23. 04～R08. 03
FS/OC	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～R08. 03
FS/OC	千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター	H18. 04～R08. 03
FS/OC	千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	H23. 04～R08. 03
FS/OC	千葉市長沼原勤労市民プラザ	H23. 04～R11. 03
FS/OC	千葉市幕張勤労市民プラザ	H23. 04～R11. 03
FS	滝沢市交流拠点複合施設ビッグルーフ滝沢	H28. 06～R09. 03
FS	五泉市交流拠点複合施設ラポルテ五泉	R03. 04～R08. 03
FS	本郷老人福祉センター	H18. 04～R09. 03
FS	伊予市都市総合文化施設ウェルピア伊予	H20. 07～R08. 03
FS	伊予市文化交流センターIYO 夢みらい館	R05. 04～R08. 03

❖ 千葉市内の施設管理実績

その他多数

市内では本施設を含む 8 施設を運営しており、複数施設の運営により地域に密着したサービス提供を可能としています。また、施設間の連携によりコンテンツ充実と業務効率化を図ることができ、住民の皆様にとって身近で利便性の高い施設運営を実現しています。

両施設の管理実績について

蘇我 CC 本館を 4 期 15 年間、分館を 2 期 6 年間管理運営してきました！

私たちは、蘇我 CC 本館を勤労市民プラザの頃より指定管理者として 4 期 15 年間、分館を 2 期 6 年間運営しており、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。

本館では、コロナ禍の影響が薄れ始めた令和 5 年度の 17 万人から令和 6 年度には 19 万人まで約 2 万人利用者を増加させ、令和 7 年度には稼働率目標を達成する見込みです。また、令和 2 年度の施設オープン時から管理運営をお任せいただいている分館についても、毎年稼働率を向上させており、現指定管理期間の最終年度稼働率目標を既に令和 6 年度に達成しています。加えて、地域の課題に取り組むべく、両施設合わせて令和 5 年度には 10 件、令和 6 年度には 27 件の新規自主事業を開講し、施設を発展させ続けています。

これまでの特長的な取り組み

❖ 防災イベント「まなぼうさい」

本館では地域の様々な団体と共に 15 年をかけて発展させてきた防災イベント「まなぼうさい」を毎年開催しています。令和 5 年度からは、避難所運営委員会と今井連合町会の協力を得るなど、指定管理者主催のイベントという枠組みにとどまらず、現在では市民団体や住民の皆様と共に作り上げるイベントとして発展しています。

次期指定管理期間においても、イベント内容をさらに発展・充実させ、誰もが自助・共助の意識を持ち、防災に備えることができる地域社会の形成に貢献していきます。

❖ 「ちば FUN くらぶ」の組成と運営

令和 2 年に私たちが運営する市内 6 つのコミュニティ施設のボランティア組織を統合し

「ちば FUN くらぶ」を発足しました。特技や趣味を活かした多様なボランティア活動を用意し、活動に参加する方々へ共通ポイントを付与し、各施設のコミュニティカフェで販売しているお菓子やコンサート優待券等と交換ができる仕組みを導入しています。現在合計 170 名以上の方にご登録いただき、花壇の手入れやイベント運営などで施設運営に貢献いただいています。今後は、各施設での活動をさらに充実させるとともに、ちば FUN くらぶメンバーが施設の垣根を越えたミーティングをする機会を設けるなど、活動の活性化を図り、地域における「得意を活かす場」と「機会」の拡充を目指します。

❖ コミュニティカフェ・サロン

誰でも気軽に立ち寄り、コーヒーやお菓子を楽しみながら、休憩・交流ができる「コミュニティカフェ」を両施設のロビーに設置しています。コミュニティカフェでは、蘇我いきいきセンターやあんしんケアセンター松ヶ丘、子育て支援コンシェルジュ等と連携による「高齢者相談会」や「健康づくり・介護予防教室」等の各種サロンを定期的に開催し、地域の方が交流・相談ができる場を提供しています。

■ これまでに築いた地域のネットワーク（抜粋）

上記の取り組みを含め、私たちは地域の団体等にご協力いただきながら両施設の運営を行ってきており、今後もこのネットワークをさらに拡大させていきます。

協力団体・施設等	連携内容
蘇我 CC 避難所運営委員会	「まなぼうさい」の開催協力
今井連合町会/婦人部・青年部	「まなぼうさい」「コミュニティまつり」の開催協力
蘇我中学校地区コミュニティづくり懇談会（地域運営委員会）	施設通信等の配布協力、懇談会・講演会への参加協力
千葉市社会福祉協議会蘇我地区部会	「コミュニティまつり」の開催協力、チラシ配架協力
フードバンクちば	わくわく体験まちづくり in ちばに参加
千葉曽我野郵便局	「まなぼうさい」の開催協力
蘇我・子育てリラックス館	「まなぼうさい」の開催協力
蘇我いきいきセンター	「いきがい広場」の共催、「まなぼうさい」の開催協力
あんしんケアセンター白旗・松が丘	高齢者相談会、健康診断
JR 蘇我駅周辺地区まちづくり協議会	「ラジオ体操キャラバン」
NPO 法人フェスのまち蘇我	「ROCK IN JAPAN」ポスター展示、「コミュニティまつり」協力
中央区子育てコンシェルジュ	育児相談会の開催
淑徳大学 手話サークルたんぼぼ	手話研修の実施
千葉大学 自主夜間学校ひだまり	自主事業「自主夜間学校」協力
NPO 法人 Drops	ロビーにて地元写真展、お茶会、まちさんぽ
千葉市立蘇我中学校（美術部・吹奏楽部）	「まなぼうさい」「コミュニティまつり」の開催協力
千葉市立松ヶ丘中学校	「まなぼうさい」の開催協力
千葉県立千葉南高等学校	「コミュニティまつり」の開催協力
ジェフユナイテッド市原・千葉	「キャリア育成ワークショップ」「ロビー展示会」の開催
アルティエリ千葉	自主事業「バスケットボール大会」協力
宮崎公民館	「そが DE ポッチャ 2024」の共催
蘇我駅東口商店街	落語会共催、チラシ配架協力
明治安田生命千葉支社	「まなぼうさい」の開催協力、相互連携協定の締結
分館周辺の自治会（青葉町自治会・千葉寺青葉町自治会・青葉の森町内会）	施設通信等の配布協力、自治会イベントへの参加協力
千葉市老人クラブ連合会	ゲーム大会の開催
千葉市身体障害者連合会	車いす体験会、職員向け勉強会、利用者向け講和
ひとり親家庭福祉会	ひとり親家庭向けの講座やイベントの開催
千葉市男女参画センター	自主事業情報の相互発信
ボランティアセンター	「ボランティアひろば」開催時の支援（会場の提供、開催サポート）
千葉寺子育てリラックス館	子ども向けイベントのチラシ等の配布
ちびっこルームあはは	「おはなし会」に団体参加
キッズリゾート千葉寺	分館サークルと園児による合作の七夕飾りを千葉寺駅へ掲示

※その他実績多数

□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。

ビルメンテナンス専門企業である構成企業と

施設を深く理解した維持管理責任者が適切な発注先を選定します！

構成企業オーチュールは官公庁及び民間施設のビルマネジメント専門企業で、市内施設の維持管理実績も多数持っています。また、私たちは設備の総合管理ができる職員を維持管理責任者として本館に1名配置しています。構成企業オーチュールのビルメンテナンス専門家と業務内容を深く理解した維持管理責任者が適切な発注先を選定します。

再委託の基本的な考え方

❖ 再委託する業務の内容

現在、日常業務は、基本的に外部に委託せず私たち職員で行っており、今後も引き続きこの体制で運営していきます。ただし、施設・設備の点検等の第三者が客観的に行うことが望ましい業務や専門性の高い業務については再委託を行います（具体的な委託業務一覧はP57に記載）。

❖ 委託先選定方法

市の入札指定事業者をはじめとして、必ず複数の市内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ています。また、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ています。（ただしメーカーでしか対応できない設備の保守については、市外業者の場合もあります。）

現在委託している事業者は上記の観点から選定しているため基本的には継続しますが、事業者の再選定が必要な際には、市内業者の受注機会の確保・拡大の観点から、市内業者に十分に周知されるようにお声がけします。

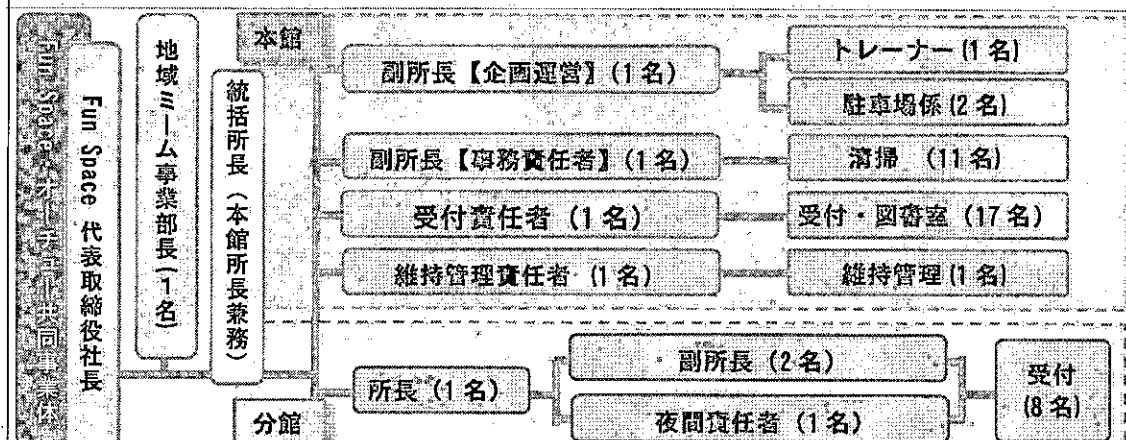
また、代表企業は内閣府・中小企業庁などが進める「パートナーシップ構築宣言」を公表しており、サプライチェーン全体での付加価値の一層の向上、取引業者との共存共栄、パートナーシップ強化に努めています。

❖ 委託業務の実施確認

市の業務基準を基に詳細な業務仕様書を作成した上で発注を行い、委託業者が業務を行う場合は、いずれかの責任者が必ず立ち会います。委託先からの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代表企業本社のファシリティ推進室が定期的にチェックするとともに、必要に応じて委託先へ品質に対する改善要請なども行います。

□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】、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】のと通りの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。

利用者目線での対応を行います！

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す。私たちは、複合施設全体の業務内容（役割）の理解はもちろん、各構成団体・施設とこれまで築いた関係性をもとに、情報共有・連携・協力を行い、“一体感”のある運営を行います。

■本館の取組み

■ 日常的な業務サポート・協力体制の構築

- ・ 「蘇我駅前連絡所」を含む施設全体の清掃や設備管理、来館者の案内・誘導、荷物の取次ぎ、パソコンの不具合対応などの IT サポート。
- ・ 「蘇我駅前連絡所」の設置エリアは空調がないことから、空調設備の新設を市に提案したり、スポットクーラーを設置するなど、労働環境の改善に協力。
- ・ 本館ホームページに「蘇我駅前連絡所」のホームページリンクを行うとともに、独自の案内ページを作成して収支に協力。
- ・ 防犯・防災訓練や緊急時対応の内容については、「蘇我駅前連絡所」への情報共有を行い、施設全体で利用者の安全を守る協力体制を構築。

■分館の取組み

■ 利用者へのわかりやすい館内案内

ハーモニープラザは 4 つの棟から構成される複雑な構造であり、様々な団体が入居しています。C 棟 2 階の分館受付の位置が分かりづらいため、社会福祉協議会にご相談し、1 階のエントランス 2 か所に案内を設置させていただき、利用者導線をわかりやすくさせています。また、分館受付職員は、適切なご案内ができるよう、館内の構成団体の概要について入社時に研修を実施します。

■ 構成団体との運営会議・合同研修等への参加・協力

定期的な運営会議や合同研修に出席し、各団体と情報共有、運営に関する意見交換、施設全体の課題の共有・解決、緊急時及び災害時対応への対策等に取り組んでいます。

地域交流委員会（毎月）／モニタリング委員会（年 1 回）／共同防火管理者協議会（年 2 回）／全体研修会（年 1 回）／リスクマネジメント委員会（年 2 回）／合同防災訓練（年 2 回）

■ 日常的な業務サポート・協力体制の構築

- ・ 分館受付前（C 棟 2 階）バルコニーについて、管理者である社会福祉協議会の許可を得て、分館の利用サークルの方々とともに、ガーデニングや水やり等の協力。
- ・ 社会福祉協議会が実施する施設全体に関する利用者アンケートの配布協力。
- ・ 1 階の千葉県障害者就労事業振興センターが運営する「ハートフルメッセ」のお弁当を分館利用者にご紹介。
- ・ ハーモニープラザ共同事業体のホームページと蘇我 CC 本館及び分館のホームページの相互リンク。今後は SNS 等で構成団体に関する情報発信も積極的に実施。
- ・ ハーモニープラザフェスタとコミュニティまつりの同時開催（詳細は P43）。
- ・ 構成団体との連携による自主事業の開催（車いす体験会等）。

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。）

従事者一覧表

❖ 蘇我 CC 本館

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(兼統括所長)	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	受付責任者	社員	22日	受付事務担当	
5	維持管理責任者	社員	22日	施設維持管理担当	
6	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
7	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
8	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
9	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
10	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
11	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
12	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
13	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
14	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
15	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
16	受付員兼図書員	パート	10日	受付事務	
17	図書員	パート	8日	図書受付	
18	受付員	パート	12日	受付事務	
19	受付員	パート	12日	受付事務	
20	受付員	パート	12日	受付事務	
21	受付員	パート	12日	受付事務	
22	受付員	パート	12日	受付事務	
23	トレーナー	パート	12日	トレーニング指導	
24	維持管理員	パート	15日	施設維持管理業務	
25	駐車場係	パート	15日	駐車場管理	
26	駐車場係	パート	15日	駐車場管理	
27	清掃員	社員	22日	清掃業務	
28	清掃員	パート	18日	清掃業務	
29	清掃員	パート	18日	清掃業務	
30	清掃員	パート	14日	清掃業務	
31	清掃員	パート	14日	清掃業務	
32	清掃員	パート	14日	清掃業務	
33	清掃員	パート	14日	清掃業務	
34	清掃員	パート	14日	清掃業務	
35	清掃員	パート	14日	清掃業務	
36	清掃員	パート	14日	清掃業務	
37	清掃員	パート	14日	清掃業務	
合計					60,667

❖ ハーモニープラザ分館

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)
-	統括所長	社員	22日	本館兼所長	
1	所長	社員	22日	責任者	
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	夜間責任者	パート	20日	夜間責任者代行	
5	受付員	パート	10日	受付事務	
6	受付員	パート	10日	受付事務	
7	受付員	パート	10日	受付事務	
8	受付員	パート	10日	受付事務	
9	受付員	パート	10日	受付事務	
10	受付員	パート	10日	受付事務	
11	受付員	パート	12日	受付事務 夜勤	
12	受付員	パート	12日	受付事務 夜勤	
合計					24,217

※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

❖ 利用者満足と効率性のバランスがよい配置

私たちは、すべての職員が能力、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。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。

❖ 2館連携によるメリットのある配置

現在、本館所長が統括所長となり、市との窓口を統一することで意思決定の迅速化とスムーズな連絡体制を構築しています。また、欠員時や緊急時には職員がどちらの施設の業務もスムーズに行えるよう、マニュアルを整備するとともに、クロスオーバートレーニングを実施することで、利用者サービス向上を図っています。

❖ 駐車場係の直接雇用による配置

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努め、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。

❖ DX推進による業務の効率化

チラシ作成時のAIの活用など、DX推進により業務を効率化し、創出された時間を市民サービス向上に充てることを可能とします。

❖ 職員の「成長・やりがい」につながる配置

上長がいつでもサポートできる体制は整えながらも、権限移譲によって各職員の業務への「責任感」と「やりがい」を高めています。また、マルチタスク方式によって他の業務を支援することで、広い視点での業務理解や自身の担当業務の更なる改善、モチベーションの向上にもつなげています。

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。

標準的な人員配置

本館5名、分館4名の社員を配置することで、常に1人以上の責任者が常駐し、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ています。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ています。

配置場所		時間帯	配置する職名
篠我C本館	事務室	8:30~17:30	所長
		8:30~17:30	副所長
		12:15~21:15	副所長・受付責任者
		8:30~16:00	受付職員
		8:30~16:00	受付職員
		8:30~16:00	受付職員
		16:00~21:15	受付職員
		16:00~21:15	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
ハーモニープラザ分館	事務室	8:30~17:30	所長
		12:15~21:15	副所長
		12:15~21:15	副所長・夜勤責任者
	受付	8:30~13:30	受付職員
		8:30~16:00	受付職員
		16:00~21:15	受付職員

❖ 受付責任者の配置（本館）

利用者の増加や職員と利用者の良好な関係性による施設運営以外のご質問の増加（行政・時事に関するもの等）に適切に対応するため、令和6年8月より新たに「受付責任者」を配置しました。この体制により、自主事業担当者（副所長）が地域連携担当として、地域の方々から地域課題等に関する情報を収集する時間を確保でき、より精度の高い事業を推進することを可能にしています。令和7年には、南部青少年センターのホール閉館や中央コミュニティセンターの改修工事が重なり、今後も本施設の利用や問い合わせがさらに増加すると予想されます。この体制を継続することにより、円滑で利用者満足度の高い運営、地域との密接な関係をさらに強化していきます。

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

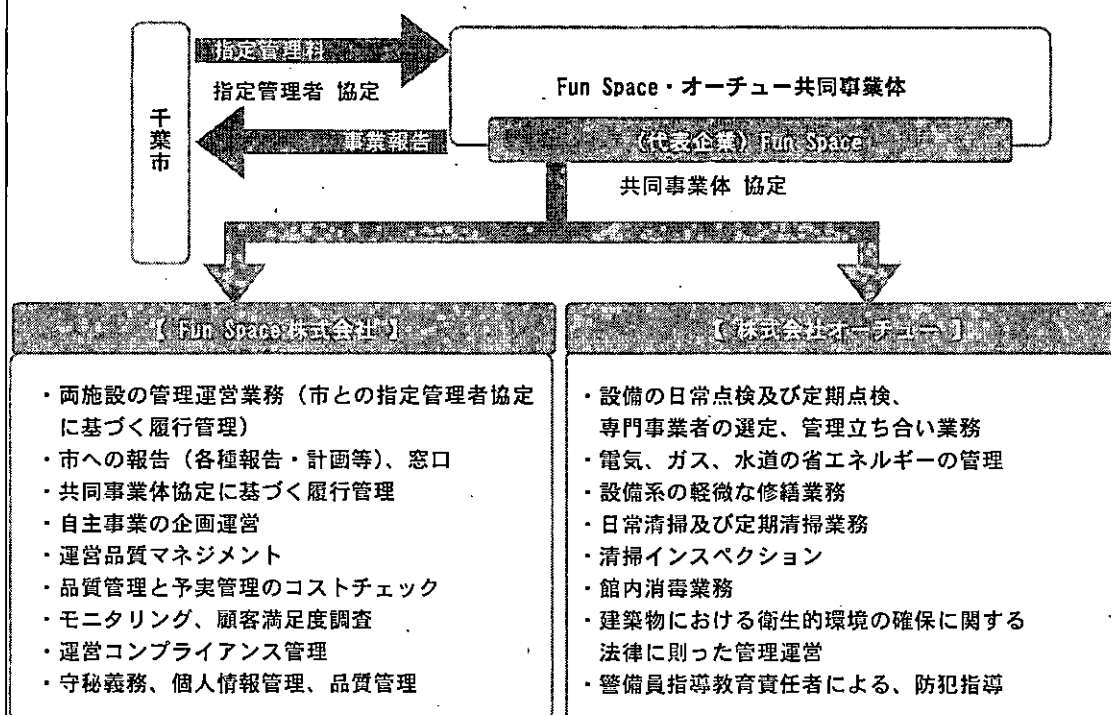
【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合等の場合のみ】

□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 株式会社と株式会社オーチュールは現在、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”“効率的かつ効果的な運営”を実現します。



❖ 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ヵ月に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。

❖ 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 670 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 25 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、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」に努めています。

目的	社会貢献	人間の成長
手段	品質の向上	収益の確保

※手段が目的を凌駕することはありません

また、私たちは「わくわくの“わ”を広げよう！」をスローガンに掲げ、地域と共に歩む姿勢を明確に打ち出して活動しています。この基本理念やスローガンを人事評価の項目としても採用し、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。

指定管理施設の継続選定率約 93.9%

地域全体の問題解決に寄与していくことが私たちのできる社会貢献であり使命だと考えており、単なる施設の管理運営にとどまることなく、まちづくりの共創パートナーとして行政・地域に寄り添い、共に地域課題の解決に取り組んでいます。

Fun Space の「地域と共に歩む姿勢」と「安全・安心・高品質な運営」は全国の自治体で評価されており、一度指定管理者として選定いただいた施設において、次期指定管理期間も再度選定いただいた実績を示す継続選定率は現在約 93.9%です。多数の施設において、第 4 期目、第 5 期目と継続して選定いただいています。

代表企業「株式会社オーチュール」について

株式会社オーチュールは昭和 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。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

<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ー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、情報の漏えいや流出、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。

ちば SDGs パートナー

千葉県内企業等における SDGs 推進の機運を醸成するとともに、具体的な取組みを後押しするための登録制度「ちば SDGs パートナー」として登録しており、環境に配慮された清掃資機材の使用や清掃業務の実施、省エネへの取組み、就労環境の整備など、ビルメンテナンス事業を通して SDGs に積極的に取り組んでいます。



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、
施設特性を考慮した、安全・安心の施設管理を提供します！**

❖ **経験豊富な維持管理責任者の継続配置**

建築設備は建物ごとに経年劣化や老朽化に伴う様々な“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、約15年間にわたり機器の状況・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。本館の維持管理責任者には、本施設で維持管理責任者を5年間務め、エネルギー管理士、第二種電気工事士を取得している代表企業の社員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ぎます。分館の維持管理業務は管轄外ですが、本館の維持管理責任者が小破修繕や音響関係のメンテナンス指導を行うなど、必要に応じてサポートできる体制を整えています。

❖ **2社の専門職員によるサポート体制**

施設設備の維持管理・保守点検は、現地の維持管理責任者と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が連携して取り組みます。ファシリティ推進室には一級建築士が在籍しており、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、構成企業に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。

❖ **有資格者の能力の維持向上**

福祉・防災・教育といった地域ニーズに応えるため、資格者には定期的な研修とアップデート教育を実施し、常に高いスキルとサービス意識を保ちます。

❖ **資格取得の支援**

職員の成長のため、希望する場合にはシフトの調整や受講料の補助など可能な範囲で資格取得支援を行っています。実際にこの制度によって、上級・普通救命講習、防火管理者、キャリアコンサルタント等を取得し、施設運営に活かしている職員が多数います。

● **普通救命講習受講実績**

令和6年度には、利用者の症状の急変により、職員がAEDを実際に使用して救助活動を行った事例がありました。責任者及び全受付職員が普通救命講習を受講し、心肺蘇生法やAEDの使用方法などの基本的な救命処置を身につけることで、緊急時の対応力を高めるだけでなく、利用者に安心感を提供します。また、災害発生時にも有効となるため、今後も継続的な講習の受講を推進し、より安全で信頼される施設づくりを行います。

● 「熱中症対策アンバサダー講習」「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」近年温暖化の影響もあり、熱中症に対しての注意喚起や予防対策、実際に症状が出た方

に適切な対応が求められています。知識を深めるため、職員の「熱中症対策アンバサダーの講習」を奨励します。また、精神障害、発達障害についての基礎知識や一緒に働く上で必要な配慮などを学べる「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」の受講も奨励します。

□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）。

両施設に配置する資格者一覧

運営上で配置が必須である資格はもちろん、様々な資格を有した職員を配置します。

（※ 塗りつぶしは本施設の管理運営に必須とされている資格です。）

資格	法令	必要人数	配置人数	配置方法
防火管理者	消防法	2名	2名	両施設所長
建築物環境衛生管理技術者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1名	1名	構成企業（選任）
防災管理者	消防法	—	1名	本館所長
第二種衛生管理者	労働安全衛生法	—	1名	本館所長
第二種電気工事士等	電気工事法	—	1名	本館設備管理者
普通救命講習受講者	消防庁認定	—	32名	両施設受付職員
司書	図書館法	—	1名	分館所長
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認定	—	1名	分館副所長
福祉住環境コーディネーター	商工会議所認定	—	1名	分館副所長
学芸員	博物館法	—	1名	分館所長
介護職員初任者研修受講者	介護保険法	—	1名	本館所長
サービス介助基礎研修受講者	公益財団法人日本ケアフィット共育機構認定	—	1名	本館副所長
認知度サポート養成講座受講者	厚生労働省認定	—	32名	両施設受付職員
一級建築士	建築士法	—	1名	代表企業（巡回）
貯水槽清掃作業監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	—	1名	構成企業（巡回）
ビルクリーニング技能士	職業能力開発促進法	—	1名	構成企業（巡回）
警備員指導教育責任者	警備業法	—	1名	構成企業（巡回）

❖ 司書の配置について

両施設への司書の配置は義務付けられていませんが、分館所長に司書を配置することにより、子ども向けの読み聞かせ会や読書習慣を推進するイベント、季節の特集展示など、地域の特色に合わせた多様な読書・交流企画の実施、受託事業「おはなし会」の質の向上を可能とします。

また、現指定管理期間の司書の配置による実績として、本館図書室の書籍について、一般的な図書館で使われている「日本十進分類法」に基づく配架に整理をしました。これにより、利用者がより探しやすく、使いやすい環境を実現しました。

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8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、引継ぎ期間も施設を有効に活用し、
ワンランク上のレベルでの運営を実現します！**

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低下を回避し、継続的に高品質なサービス提供が可能です。

❖ **両施設のプロフェッショナルを継続配置**

長年にわたり従事してきた職員は、施設の特性を熟知しているほか、利用者や関係団体との信頼関係も構築されています。現職員の継続配置により、安定した施設運営と利用者満足の向上を実現します。

❖ **より良い運営に向けたマニュアルのリニューアルと研修の再実施**

各種マニュアルや点検表等は既に整備しており、これまでの経験と社会情勢を踏まえ、より良い運営に向けて適宜リニューアルしていきます。また、次期指定管理期間が開始する前から、職員の接客技術のレベルアップのため、各種研修を実施します。

● **令和8年4月の利用料金の改定に伴う事前研修**

平成31年に消費税が10%に上がった際、新旧の料金が混在することで、利用者の混乱が生じ、管理者が申込時期や支払い時期を把握することが何よりも重要となりました。令和8年4月よりスタートする利用料金の改定においても同様に、利用者の混乱が生じることが予想されます。私たちはこれまでの利用と申し込みを把握しており、現指定管理期間中に十分な実務研修期間を確保することで、4月からの運営を円滑に開始します。

❖ **途切れないサービス・改善活動の実現**

選定評価委員会でのご意見、独自に実施している顧客満足度調査やアンケート調査、利用者との直接のコミュニケーションにより、誰よりも把握している両施設の現状を踏まえ、今後も現在の運営をベースに途切れない改善を行います。

また、定期的に施設を利用いただいている利用者・サークル活動についても、活動内容や利用頻度、必要とする備品等を詳細に把握しており、柔軟かつ丁寧な対応が可能です。

❖ **予約の継続性の確保**

両施設は2か月前から予約可能です。指定管理者が変更になる場合、次の指定管理者は個人情報保護の観点から、令和8年4月1日まで予約状況の確認や予約受付が出来ません。私たちが運営を継続することで、安定したサービス提供の継続が可能となります。

❖ **既に来年度以降の事業企画を進行中**

新たに事業（講座・イベント等）を立ち上げるには、時間・コスト・労力がかかります。指定管理者が変更になる場合、次の指定管理者は、次期指定管理期間の開始前に事業実施のための部屋の確保や講座料金の授受が出来ず、事前に参加者を確保することも難しくなります。私たちは、これまでの運営実績・ノウハウがあることに加え、P36以降に記載の通り、すでに来年度以降の講座・イベントの開催に向けて関係団体との協議や準備を進めており、現指定管理期間を有意義に活用して、事業を実施します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(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。

職員の業務水準の維持・向上の方策

❖ “実践型”の緊急時対応研修の実施

救急車到着時の最短ルートでの案内方法や、第2駐車場からの誘導、救急隊が到着するまでの対応等、これまで実際に施設で発生した事例に基づく実践型研修を実施します。

❖ 多様な利用者を想定したコミュニケーション研修

外国人住民が増えているという地域特性を踏まえ、多言語による案内方法や対応の流れを習得します。また、利用者の高齢化に伴い、諸室の予約を始め、講座やイベントへの申し込み時には、これまで以上に丁寧でわかりやすい説明を心掛けるよう教育します。

● 車いす研修会・手話研修

職員の障害者への正しい理解を深め、接遇に活かすため、車いす研修会（千葉市身体障害者連合会協力）や手話研修（淑徳大学手話サークル「たんぽぽ」協力）を実施しており、今後も多様な利用者を想定したコミュニケーション研修に取り組みます。

❖ 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を実施します。また、人事異動により複数の公の施設で経験を積んでキャリアアップする仕組みを整えています。

❖ 市内の他の公の施設でのOJT研修

私たちの運営する市内類似施設でOJT研修を実施し、職員の公の施設に対する理解を深めることや利用者サービススキルを向上させることにつなげています。

❖ 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、半期毎に「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。

❖ 具体的な研修計画

項目	研修名	研修内容	予定
基礎スキル	新人研修/OJT研修	接遇や案内の実務、業務の心構えなどを学ぶ	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
	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
	コミュニケーション研修	多様なニーズに対応方法を学ぶ	年1回
	千葉市指定管理者研修会	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2回
安全・安心	消防訓練	所管消防署の協力のもと避難・誘導・通報訓練を行う	年2回
	個人情報取扱方法	「個人情報保護規程」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
	緊急時対応研修	緊急時の応急手当の訓練（AED、人工呼吸等）	年2回
	危機管理研修	「緊急時・危機管理マニュアル」に基づく職員研修	年1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1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
スキル専門	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1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
	清掃クルーマナー研修	基礎的な清掃方法及び接遇の研修	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。

施設特有の保守管理が必要な箇所を把握しているため、 適切な対応が可能です

私たちは「ISO9001 品質マネジメントシステム」を基準とした保守管理を行っており、構成企業オーチャードの専門家が、定期的に品質チェックを実施しています。

❖ これまでの不具合や修繕に基づいた効率的な点検と予防保全

これまで両施設で実施した修繕等は「修繕実施報告書」に不具合や修繕方法等の履歴を残しており、この記録をもとに、不具合が発生しやすい箇所や場所を特定し、その状況を正確に把握しています。これにより、単なる“仕様書に沿った点検”ではなく、施設の弱点を重点的に点検できており、不具合により早く気付くことを可能にしています。定期点検・法定点検については、「年間作業予定表」を作成し、専門業者又は構成企業の巡回職員や有資格者による点検を確実に実施しています。

❖ 中長期修繕計画の策定と市との密な連携による修繕対応

本館においては、日常点検等で建築物や設備等に不具合が見られた場合、市への相談及び報告はその金額に関わらず随時行い、自社で対応可能なものについては迅速に対応しています。(不具合によって利用者への影響が想定される場合は可能な限り発生前に対応しています。)

自社で対応が難しいものや中長期的に見て大型修繕等の対応が必要となるものについては「中長期修繕計画」を策定するとともに、市へ情報共有を行い、対応を相談しています。日頃から設備等の管理状態を正確に把握することで、将来的なトータルコスト削減に繋げることができます。実際に現在、本館多目的ホールの舞台設備と音響設備、調理実習室のガスオープン、緊急時の蓄電システム、各諸室の扉、配管、空調設備、ロビー等の共有箇所の壁について、市と修繕に関する協議を進めています。分館においては、本館の設備責任者と連携しながら、ハーモニープラザの施設管理を行う社会福祉協議会へ適切に報告対応を行っており、軽微な不具合については状況に応じて、社会福祉協議会から委託を受けている新生ビルテクノ駐在担当に直接対応を依頼しています。

【現指定管理期間の修繕について】

本館では毎年、修繕予算を大幅に上回る修繕を実施しています。執行した金額は直近の4年間で6,400千円程(利益還元含む)、修繕件数は54件と、きめ細かな修繕を実施し、安全・安心な保守管理を実施してまいりました。

分館では修繕費の年度予算を下回った年は、余った予算を返還し、修繕が必要と判断した修繕については、年度の予算を超えて本館同様に速やかに実施してまいりました。

❖ 本館と分館の連携による柔軟性のある保守管理計画

本館では、躯体修繕や、下水道管、各所扉の歪み等の修繕箇所が増えており、次期指定管理期間においては修繕費の増加が見込まれます。一方で、分館については、備品や舞台設備関係の金額の大きくない修繕がほとんどです。そのため、分館の修繕費の配分を本館に回し、より効率的できめ細かな修繕ができるよう計画を立案・実施してまいります。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(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。

設備の管理について

長期的な視点で計画的な設備管理を行います！

❖ 所長を責任者とし、設備を総合管理する維持管理責任者を本館に別途常勤で配置

【主な設備管理の業務指針】

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。点検時に正常に機能しない場合、原因及び対応処理について、「設備運転日誌」に点検記録を保存し、所長に報告。
定期点検・整備業務	年1回以上、機器を停止し、外観・機能・動作の点検・整備を実施。必要な消耗品も更新する。管理運営基準に記載の回数は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・機器を管理する。
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。点検時に適正に機能しない場合は、「修繕記録簿」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	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・故障等を未然に防止。

❖ 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。

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）
月次点検予定表	毎月の点検・修繕等の作業予定
修繕記録簿	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）

【現指定管理期間の設備点検について】

利用頻度の高さから、本館の多目的ホールの舞台設備、音響設備についても、新たに専門業者との保守点検契約を結び、定期的な点検とメンテナンスを独自に実施しました。これにより、機器等の不具合による利用停止や事故の未然防止を実現しています。

備品の管理について

❖ 安全性と快適性に配慮した備品管理

備品・消耗品等については、数量・状態を常にチェックし、不足する前に補充する等、利用者が安全・快適に使用できるようにします。千葉市の備品については市の規定に基づいて管理台帳・ラベル等を用いて管理しています。備品の新規購入、用途廃止にあたっては、事前に市に報告し適切に処理するとともに、盗難や不正な流用が無いよう厳重に管理します。消耗品等の購入時は、環境負荷等に配慮し、グリーン購入に取り組みます。

□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

私たちは5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）を基本とした業務マニュアルに基づき、利用者の目線に立ったおもてなしの心で、顧客満足を超えた“顧客感動”につながる快適な環境づくりを行い、利用者の満足度を向上させると同時に、事故や怪我の発生を防止しています。

❖ 日常清掃の内容と方法

本館では、共用部・諸室の日常清掃を毎日7:00～10:00の間に行います。ガラスの手垢除去や機械室内清掃、外周の除草等、毎日清掃出来ない箇所も曜日毎や月2回など定期的に予定を組んで作業を行います。特に印象に残りやすいエントランスや水回りは重点的に見回り、清潔感を保ちます。分館においては、清掃業務は業務管轄外ですが、全職員が5Sを基本として事務所の整理や館内の美化にあたっています。日常点検において汚れ等を発見した場合は清掃担当者へ報告するほか必要に応じて簡易清掃を行います。

❖ 定期清掃の内容と方法（本館）

管理運営基準に基づいた年間計画表を作成し、定期清掃を行います。人通りの多い場所や汚れが目立つ箇所に関しては、重点的に作業を行います。目立つ汚れが発生した場合は、臨時清掃で対応します。

多目的ホール・諸室(拭き、ゴミ収集)	1回/日	床面(洗浄・ワックス)	3回/年
体育館(掃き、拭き)	1回/日	床面(カーペット)	2回/年
トレーニング室等(掃き、拭き)	1回/日	和室畳(拭き)	3回/年
トイレ(拭き清掃)	1回/日	壁面(除塵)	1回/年
共用スペース(掃き、拭き清掃)	1回/日	ガラス清掃(両面拭き)、照明器具(拭き)	3回/年
外構、駐車場、緑地(見廻り除塵)	1回/日	机等の備品	1回/年

❖ 清掃状況の確認と業務改善（本館）

毎日の作業終了後に担当者が作業日報を作成し、適正な作業が出来ているか、責任者がチェックをします。また、現場での日常的なセルフチェックだけでなく定期的な品質評価のため、構成企業オーチャードの清掃管理評価資格者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。

❖ 環境特性を考慮した清掃・維持管理計画（本館）

本館が位置する蘇我ベイエリア特有の環境に基づき、床清掃においては、一般的な掃き掃除とモップ掛けに加え、潮風による塩分や細かな砂埃を確実に除去するため、業務用掃除機の使用後にモップ掛け、最後にフローリング用の清掃ワイパーで仕上げ清掃を行うなど工夫を徹底しています。このような周辺環境を熟知していることによる独自の清掃・維持管理方法により、施設の美観を保つだけでなく、設備へのダメージを最小限に抑え、長期的な保全を可能としています。

私たちが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、「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。利用者からも「明るくて綺麗」「いつも気持ちよく使っている」といった高い評価をいただいています。

❖ 空調の冷却塔清掃日について

本館では、夏季(5～9月)に冷房効率維持のため冷却塔清掃を行う必要があります。ロビーや多目的ホール等で一時的に空調が利用できなくなる場合がありますが、利用者への事前告知を行うほか、予約の入っていない時間帯や早朝に作業を実施するなど、利用に支障が生じないように配慮します。

□ 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！

本館については駐車場を含め、外構部を職員が毎日巡回しており、安全管理と美化に努めています。分館については、C棟2階の屋上庭園について、管理者である社会福祉協議会

の許可を得て、「ハーモニーガーデニングクラブ」と連携による管理を行っています。

❖ 植栽の日常管理

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、景観を保全します。特に、秋季においては、樹木からの落ち葉が近隣道路や住居等へ飛散することで、ご迷惑をおかけしないよう、施設周辺の落ち葉清掃も定期的の実施しています。

❖ 専門事業者による中高木の剪定

9月の休館日には専門業者による中高木の剪定を年1回実施します。

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が、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。

❖ 蘇我いきいきセンターの管理区域境界のヒイラギの管理

本館と隣接する蘇我いきいきセンターとの管理区域境界にはヒイラギが植えられており、市と協議の上、その植栽管理については本館の職員が行っています。

❖ 旧コミュニティセンターから引き継がれた飛び地の管理

本館の管理区域には旧コミュニティセンターから引き継がれた飛び地が含まれており、毎日の巡回によるごみ拾いを欠かさず実施してまいりました。雑草の繁茂はポイ捨ての発生原因となりやすく、地域の環境悪化を防ぐため、防草シートを設置します。

❖ 「ちばFUNくらぶ」との協働と「ちばレポ」との連携

現指定管理期においては、ちばFUNくらぶメンバーや利用サークルとともに花壇整備等を行い、景観づくりのほか、地域の方同士のつながりや居場所の形成につなげています。次期指定管理期間では、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。さらに、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越えた地域貢献につなげます。

□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

施設の環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」などに基つき、適正な測定、点検及び清掃を実施していきます。

項目	内容	頻度
空気環境	空気環境測定	6回/年
	空気調和設備点検	2回/年
清掃	日常清掃	毎日
	定期清掃	3回/年
	受水槽清掃	1回/年

項目	内容	頻度
飲料水	水質検査（遊離残留塩素）	週1回
	水質検査（11項目検査）	2回/年
害虫防除	定期調査、防除	2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」に基つき、廃棄物管理責任者を配置し、減量計画書を作成するとともに、廃棄物の適正処理と減量・再資源化を積極的に推進しています。分館においても、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

本館の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、食べごぼしによる害虫発生に注意し、清潔を保ちます。

❖ 感染症対策について

感染症拡大防止対策として、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

レ清掃においては、手が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。構成企業オーチャードは『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。

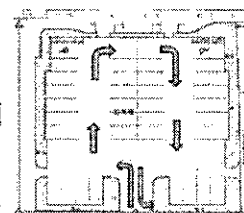
駐車場の混雑緩和と環境整備に引き続き尽力します

私たちは現管理者として長年にわたり、近隣施設や複合施設の構成団体との密な連携を図り、駐車場の円滑な管理と利用者サービスの向上に努めて参りました。利用者から頂いたご意見や要望をもとに、管理・運用の見直しを継続的に実施してきたことは、私たちの強みです。今後も積み重ねてきた経験と信頼を活かし、より質の高い管理を実現します。

本館の駐車場管理

❖ 一方通行化による駐車場の利便性・安全性向上

本館は、長年、利用者数に対して駐車可能台数が少ないことが課題として挙げられています。次期指定管理期間においては、駐車場の課題であった「満車時の出入りの不便さ」「場内での混雑」「事故リスク」等を解決するため、市と協議の上、駐車場内を一方通行化する改善を実施したいと考えています。



第一駐車場の
一方通行化案

これにより、「入場後にスムーズに駐車スペースを確認できる」「満車の場合もバックでの移動なしに出口まで進める」「車両や歩行者の接触リスクを大幅に低減する」「駐輪場利用者の安全も確保できる」等のメリットがあると考えています。

❖ 混雑時における駐車場・駐輪場の管理

今後も以下の取組みを引き続き実施し、安全・安心な駐車場管理を行っていきます。

- | 具体的な取組み | |
|--------------------------|-------------------------|
| ・混雑しやすい10時～14時に駐車場係を毎日配置 | ・混雑時、駐車場出入口の右折禁止の看板設置 |
| ・SNSで混雑時間帯の情報発信 | ・公共交通機関等の利用周知（掲示、館内放送等） |

❖ 蘇我いきいきセンター及び蘇我・子育てリラックス館との連携協力

本館は蘇我いきいきセンター及び蘇我・子育てリラックス館と隣接しており、利用者の中には、複数施設を行き来する方も多くいらっしゃいます。私たちはこれまでの運営を通じて、これらの2施設との綿密な連携体制を構築しており、例えば、利用者の混雑が予想される日には、事前に情報共有を行い、相互に駐車スペースの調整や利用案内を実施するなど、円滑な運用を実現しています。また、定期的な情報交換を行い、トラブルの未然防止や利用者満足の向上に努めており、今後もこの連携体制を継続してまいります。

❖ 無断駐車・放置自転車の管理

蘇我駅に近いという立地環境から、本館の利用者以外の方が駐車されることがあるため、常習化させないよう駐車場係による注意勧告等により対応しています。放置自転車についても、蘇我駅前交番や市の所管課に相談するなど、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

駐車場利用が増大することが事前に判明している場合には近隣企業等に協力を要請して臨時駐車場を確保するほか、必要に応じて近隣のコインパーキングを紹介しています。

分館の駐車場管理

❖ 公共交通機関利用のお願い

分館は、ハーモニープラザ全体の駐車台数が多くないことに加え、障害者施設が複合され

ていることから、一般利用者の方の駐車場利用を控えていただく必要があります。
駐車場の管理自体はハーモニープラザ共同事業体の管轄ですが、分館の一般利用者の方には、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、タクシー配車サービスの実施などにより公共交通機関の利用をお願いしています。

❖ 駐車場マップの作成

建物の裏手にある駐車場の入り口がわかりづらいとの利用者の声を受け、分館職員が駐車場マップを作成しました。マップはハーモニープラザ共同事業体の駐車場警備担当者にも配布し、ご案内に活用いただいています。

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

15年間、重傷事故0件での運営を継続しています！

❖ 職員による目視での入退室管理と監視カメラによる警備

職員による目視での入退室管理により利用者の安全確保に努めています。目の届きにくい場所は、監視カメラで事務所内から確認しています。閉館時は責任者が閉館チェックリストを記入し最後に退館し、本館については施錠及び機械警備のセットを行い、分館は保安室に閉館の報告・鍵の受け渡しをしています。緊急時の警備会社からの連絡は各所長に届くようにしています。諸室貸出時の鍵の受渡しは記録し、警備日誌を職員で共有することで、事故等の未然防止につなげています。

❖ 資格者による指導で、警備業務の品質を維持・向上

構成企業オーナーの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、物などを把握し、事故を未然に防ぐ対処方法など現場職員へ指導しています。

❖ 職員による施設内外の巡回

開館時間中は職員によるランダム巡回を行い、安全管理に努めます。私たちはこれまで管理運営経験に基づき、重点的に警備が必要な箇所やその対策について熟知しています。

- ・ 任意の時間で巡回（重点：陶芸窯・階段下・トレーニング室等）
- ・ 過去の警備事象の発生頻度に基づいてルートを調整・特別な理由なくドアや窓が開いていないことを確認
- ・ 不要な照明は消灯・消火器の位置及び避難出口に障害物がないか確認する
- ・ 不法侵入者や盗難等、不審物を発見した場合は、警察へ通報（※分館は警察及び中央監視室に連絡）
- ・ 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）
- ・ 子どもが特に階段、ロビーで走り回るようなことがないように注意する

● 巡回時に特に注意が必要な場所・項目

- ・ 令和6年度に本館男性洋式トイレへの異物投入事案が繰り返し発生し、迅速な修繕、館内巡回の強化、注意喚起チラシの配布、警察との連携など、多角的な再発防止策を講じました。今後も行政・警察と連携しながら、重点的に対策を行っていきます。
- ・ 本館では各個室のトイレに非常ボタンが無いため、巡回時には個室トイレの利用の有無を確認し、長時間個室トイレに入っていた場合は適宜お声がけをしています。

❖ 多目的ホールへの防犯カメラ設置

本館の多目的ホールは、社交ダンス、チアダンス、音楽活動など、多種多様なサークル活動やイベントに使用されており、幅広い年齢層の利用者が集うコミュニティセンターの中核的なスペースです。利用者の皆様により安全に安心して施設を利用いただくため、ホール内に新たに防犯カメラの設置を計画します。これにより、不審者の侵入やトラブルの抑止、活動中に体調不良者等が発生した際などの迅速な対応が可能となります。設置にあたっては、プライバシーに十分配慮した運用ポリシーを整備します。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(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。

個人情報保護規程と ISO27001 に基づく管理体制を構築しています

私たちは、個人情報の漏えい・毀損は、被害者の権利を害するだけでなく、施設所有者である自治体の信用失墜にもつながる危機だと認識しています。代表企業では、「個人情報の保護に関する法律」「千葉市個人情報保護条例」等の関連法令に準拠する「個人情報保護規程(マニュアル)」を策定しており、これに基づいて個人情報の保護を徹底するとともに、ISO27001 認証を取得している構成企業が、実施体制が適切か定期的に確認します。

❖ 個人情報保護の具体的な取組み

取組み	内容
管理実施体制の整備・内部監査	マニュアルに基づき、「責任者と取扱者の確定」「厳正管理」「職員研修の徹底」を実施。代表企業本社による内部監査を年1回実施し、必要に応じて是正措置を講じる。
OA 機器の管理	「OA 機器及びデータ管理要綱」に基づき、ファイアウォールによるインターネットの情報保護を実施。個人情報の入った PC の外部への持ち出しの禁止、重要な情報を扱う PC へのパスワードロックにより、万が一の盗難にも備える。
書類の管理	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。文書は「文書管理規程」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。鍵は所長・副所長が管理し、情報漏えいを防止。データについても、内容に応じて権限を付与されている職員のみが閲覧できる共有サーバに保管をする。
立ち入り検査(監査)への協力	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には全面的に協力。
保険加入	万が一に備え、「個人情報漏洩保険」に加入。
「生成 AI の活用に関するガイドライン」の遵守	業務効率化のための生成 AI の活用においては、千葉市の「生成 AI の活用に関するガイドライン」を遵守。
ソーシャルメディア規程・ガイドライン	「ソーシャルメディア規程及びガイドライン」に基づき、職員がソーシャルメディアを利用するにあたって守るべき事項を明確にして、研修を実施。

❖ 全職員との守秘義務契約の締結

雇用時に、全職員に対し守秘義務契約書を交わします。契約書は地方公務員法第34条に準じたもので、退職後についても効力を有します。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。

情報提供について

**すべての人に平等に情報が行き渡るよう、
デジタル・デバイドに配慮した情報提供を行います**

■ 基本的な考え方

公の施設として、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提供する義務があります。また、情報提供は単なる義務ではなく、地域の方々との信頼関係を構築し、より多くの市民に両施設を活用していただくための重要な手段であると考えています。

ここ数年の未利用者アンケートの結果から、各年代の情報収集方法が大きく変化しており

若年層だけでなく中高年層も SNS などのインターネットから積極的に情報を得ていることが明らかになりました。従来の掲示板や紙媒体による広報に加え、SNS を活用した情報発信にこれまで以上に注力していきます。発信に当たっては、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・デバイド”を無くすよう常に心がけるとともに、写真や動画を活用した視覚的に分かりやすい発信を行います。

具体的な取組み

- ・ 「蘇我コミュニティ通信」「ハモプラ分館だより」の発行及び自治会等への配布
- ・ 施設の利用用途や登録方法をわかりやすく記載した「利用促進チラシ」の作成・配布
- ・ 市のガイドラインに準拠したすべての人にわかりやすいホームページの公開
- ・ 予約システムによる講座・イベント予約の 24 時間受付
- ・ 各種 SNS での情報発信 (Instagram、X 等)
- ・ 各種メディアへの積極的なプレスリリース (千葉市政だより/J:COM 千葉セントラル/地域新聞社/月刊ぐるっと千葉/オンライン交流広場「びびなび」/地域情報サイト「チイコミ!」/イベント集客支援サイト「イベントバンク」等)
- ・ リーフレット・施設通信・チラシ等の多様な配布ルートによる発信

蘇我いきいきセンター/蘇我・子育てリラックス館/生涯学習センター/宮崎公民館/JR 蘇我駅/蘇我駅東口商店会/アリオ蘇我/近隣の各自治会/地域運営委員会/社会福祉協議会/民生委員児童委員協議会/ちいき新聞 (折り込み)/千葉寺・子育てリラックス館/近隣小中学校 (寒川小学校/星久喜小学校/宮崎小学校/蘇我中学校)/近隣保育園 (すえひろ保育園/K's garden 蘇我保育所/うみかぜ南町保育園等) 他

情報公開について

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

公の施設運営の代行者としての自覚を持ち、「地方自治法」「行政手続法」「千葉市行政手続条例」等の規定に従い、公平・公正な手続きを徹底しています。

❖ 事業計画書・事業報告書による市への報告

● 事業計画書・収支予算書等

毎事業年度の9月1日までに翌事業年度の事業計画書・収支予算見積書を、毎事業年度の3月20日までに翌事業年度の事業計画書・収支予算書を市に提出し、承認を得ます。

● 事業報告書等

日々の業務は日報として記録します。利用者からの要望や苦情、アンケートボックスの投書、設備等の不具合、事故等の有無などについては、その対応内容を記載し、「月次事業報告書」として翌月10日 (休日もしくは休館日であるときには、その翌日) までに提出します。また、前年度の事業報告書を事業年度終了後30日以内に作成し、提出します。その他、市から資料作成の指示があった場合には、迅速・誠実に対応します。

❖ 利用者への報告

施設で行った取組みや利用者からいただいた要望等への対応は、館内やホームページ、施設通信などに掲載し、利用者に対しても運営の透明性を担保します。

□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。

マイナンバーの取扱いについては、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、各社適切に管理を行っています。

❖ 最低賃金の保障及び社会保険の適切な加入

最低賃金を保障するのはもちろんのこと、各社、賃金、勤務時間、待遇などの認識の相違がないよう、全職員に対し、入社前に労働条件通知書の取り交わしをしています。健康保険や厚生年金保険などの社会保険についても、適切に加入しています。また、試用期間中（3か月）においても、時給・月給について同条件で雇用をしています。

❖ 労働時間短縮のための取組み

法定労働時間の週40時間を基本とする勤務体制で、勤怠管理システムにより、勤務シフト及び勤務時間を管理し、毎月末に所長の承認をとります。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、所長への事前報告制とし、発生した理由と対策について話し合います。リアルタイムで本社と情報共有することで、継続的な残業等が発生していないかをチェックできる体制を整備しています。また、職員一人ひとりのワークライフバランスの実現に向け、責任者を施設に常駐させながらも、有給休暇の取得ができる人員体制にしています。

❖ 職員の健康管理体制の強化

ストレスチェックを定期的実施するほか、メンタルヘルスケア研修を充実させます。

❖ 多様な人材の活躍支援

地域人材の積極採用により、シニア職員（60歳以上）、子育て世代、障害者の採用を実現しています。特に、シニア職員は来館者対応などで、その豊かな経験と落ち着いた対応力を活かし、地域住民との信頼関係づくりに貢献しています。

❖ 男女が働きやすい職場環境の整備

職員の仕事と子育ての両立を図るための雇用環境の整備などを盛り込んだ「一般事業主行動計画」を各社が策定しています。また、有給休暇の取得促進、育児・介護休業に関する情報提供に力を入れています。現在、分館では1名の職員が育児休業を取得中です。また、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。

❖ 各種ハラスメント等の対策

令和7年度に改正された「労働施策総合推進法（カスハラ対策法）」を順守し、職員一人ひとりの人権と尊厳を守るため、お客様からの不当な要求や迷惑行為に対し、毅然とした態度で対応し、必要に応じて組織として対応を行います。また、各社にハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が相談しやすい環境を整備しているほか、職員による各種ハラスメントを防止するため、コンプライアンス講習を実施しています。

③ フリーランス保護法

令和6年度施行の「特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律」を遵守し、取

引条件の書面での明示や報酬の支払い期日の設定と遵守等を徹底します。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(2) リスク管理及び緊急時の対応

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

これまでの運営経験からあらゆるリスクを想定して有事に備えます

現指定管理期間を通じて、市との密な連携のもと、さまざまな緊急事態に対する確かつ迅速な対応を重ね、利用者と地域の安全・安心を最優先とする体制を維持してきた実績があります。私たちはこれらの経験を活かした事件・事故の防止、防災の対策を講じます。

現指定管理期間における主な緊急時の対応実績（令和06年度）※一部抜粋	
令和3年～4年のコロナ禍	ワクチン接種会場としての急な施設利用にも柔軟に対応。問い合わせ、来館者対応、施設清掃や消毒、災害時のワクチン管理等、多数の課題に対して適切な対策を講じ、施設運営を円滑に維持。
令和3年10月7日 千葉県北西部地震（震度5強）	深夜にも関わらず本館所長・副所長が直ちに一時避難所の開設準備を行い、帰宅困難者の受入拠点として開設。
令和5年9月8日 台風13号 令和6年8月16日 台風7号	市と緊密に連携を取りつつ、迅速に避難所開設・準備を遂行。

■ 事故・事件の防止対策及び防災対策

❖ 対策マニュアルの整備と万が一に対応できる教育研修の徹底

両施設で「緊急時・危機管理マニュアル」「個人情報保護マニュアル」を整備しており、これに基づいて研修を行います。また、千葉市防災普及公社の指導員による「普通救命講習会」を責任者及び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るほか、消防法に基づく年2回の消防訓練、防犯・防災訓練や職員の個別研修会を実施します。また、P24に記載の通り、各種情報漏えい対策を行っています。

❖ 毎日の巡回業務と情報共有による事故の未然防止

P23に記載の通り、毎日の巡回業務により、事故や盗難等の起こる前兆を把握するとともに、日常の小さな事故や気付きの共有、対応方法の打合せ、私たちが運営する類似施設での事例共有により職員の安全意識を高め、事故・事件の未然防止につなげています。

❖ 避難所運営委員会及び避難所開設・運営訓練への参加

避難所運営委員会に参加し、備蓄品や避難所の運営方法の確認、避難所とする際に各部屋をどのように使用するかなど具体的な開設方法の検討等を行っています。現指定管理期間には、新型コロナウイルス感染症の感染予防策を入れた避難所運営マニュアルの見直し案を作成し、運営方法を共有しました。引き続き連携体制を維持強化していきます。

❖ 関係機関との日常的な連携

問題等が発生した際にスムーズに連絡が行き届くよう、日常的に関係機関（警察、消防、病院、市、避難所運営委員会等）と連携を密にしています。また、本館では月に1～2回程度、移動交番に来ていただいております。犯罪等の抑止につなげています。

❖ 体育館の床板剥離への対策

体育館床の「ささくれ」による事故を防止するため、文科省の「体育館の床板の剥離による事故防止について一子供たちを守るために（令和7年5月）」に基づき、床面に近い位置での目視点検を実施します。床材の劣化が見られた場合には、市に報告するとともに必要に応じて専門事業者と相談し、床に貼付する専用シートによる対応等を行います。

❖ 災害対応機能を備えた卓球フェンスカバーの新規導入

通常時は卓球活動用の防球フェンスとして機能しながら、避難所として運営する際には

床に敷設することでクッション性と断熱効果を発揮する多機能卓球フェンスカバーを本館の体育館に新規導入し、備蓄スペースを効率化しながら防災機能を強化します。

❖ 図書カードに掲載する情報の改善

現指定管理期間に、本館の図書貸出システムのデジタル化を実施しましたが、これに合わせて、住所や電話番号が記載された従来の図書カードを名前のみの記載に変更しました。これにより、利用者の個人情報漏えいリスクを大幅に低減させることができました。

■ 感染症等への対策

新型コロナウイルス感染症の蔓延時には、「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(全国公民館連合会)」等を参考にしたマニュアルを迅速に作成し、これに基づいた職員研修を実施し、消毒及び職員の体調管理の徹底、利用者へのマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけ、市の方針に基づく休館や利用制限等を適切に行うことで、両施設がクラスターの発生源となることを防ぎました。今後も感染症等の流行が予見される場合には、国や県の情報収集にも努め、市の方針に従って安全確保に努めます。

□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

地震が発生した際には施設巡回を実施し、異常の有無を確認し、震度 5 弱以上の場合には、担当課へ異常の有無を速やかに報告します。避難所の開設が必要な場合には、「千葉市地域防災計画」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。開館時間外の災害等の場合は、施設の安全を確認後、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告します。帰宅困難者や避難者の受け入れ時には、本館では JR 蘇我駅や、近隣避難所(宮崎公民館)等と受け入れ状況を共有して対応します。分館では、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。

■ 火災、盗難等の事故・事件発生時の対応について

事故・事件が発生した際には、施設にいる責任者が緊急対応責任者となり、P6 の連絡体制図に基づいて関係者へ連絡を行います。負傷者等がいる場合には、適切な応急処置を行い、責任をもって救急隊員へ引き継ぎます。施設で感染症等の感染者が発生した場合には市へ早急に報告し、管轄保健所からの指示を仰ぎ適正に対応します。消毒業務に関しては構成企業が提携する専門業者が早期に対応できる体制を整えています。

■ 情報漏えい等の発生時の対応について

各種情報漏えい対策を行ったうえで、万一、情報漏えいが発生してしまった際には、「サービス改善委員会(P41 に記載)」を立ち上げ、原因究明を行うとともに再発防止策を講じます。また、賠償金等の補償に備え、「個人情報漏洩保険」に加入しています。

■ 需要変動への対応について

私たちは全国で多様な業態の施設運営を行っているため、両施設の需要変動(災害の発生、利用者の減少等)が起きた際にも事業継続が可能です。また、感染症等の蔓延による需要変動についても、これまでに引き続き市と連携を取りながら柔軟に対応します。

■ 万一に備えた適切な保険加入

施設賠償責任保険(第三者医療費用担保追加条項含む)/マネーディフェンダー保険/個人情報漏洩保険/
施設賠償責任保険/公民館総合保障制度(行事傷害保障制度)

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。

現行通りとし、変更が必要な場合には随時市と協議します

これまでの約15年間の運営実績から、両施設の利用状況を把握しています。今後も、両施設にとって最適な利用条件を設定し、市と協議の上で、適宜改善をしていきます。

開館時間について

両施設の開館時間は、現行通り条例に定められた開館時間を原則とします。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	
本館	午前9時～午後9時
分館	
図書室（本館）	午前9時～午後7時 ※返却のみ受付：午後7時～午後9時

❖ 図書室の開館時間の延長

令和4年より、図書室の開館時間を午後5時から午後7時までに延長しました。その結果、延長時間の間に延べ600名が図書室を利用されており、年度別にみても利用者が年々増加しています。更に図書室前のロビーに設置した学習机も併用利用する方が増え、相乗効果を生み出しています。次期指定管理も引き続き、午後7時まで延長することで、会社帰りや学校帰りの利用者をはじめ、より多くの方が利用できる機会をつくります。

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

両施設の休館日は、条例で定められている年末年始を基本とし、本館は2か月に1日、分館は国民の祝日を別途休館日として施設設備の点検等を実施します。なお、本館の休館日は奇数月に固定することで利用者も覚えやすく、混乱を避けることができます。特定の曜日の利用者に負担が偏らないよう、休館日とする曜日は毎回変更します。休館日カレンダーを作成の上、館内への掲示、ホームページやSNSでのお知らせ、希望者への配布により周知を徹底し、利用者が混乱しないように努めます。

大規模な点検や整備等で臨時休館や休館日変更の必要が生じた場合は、必ず事前に市と協議し、許可を得たうえで、早期に周知を図り、利用に支障が出ないように努めます。

休館日	
本館	・12月29日～1月3日（年末年始） ・奇数月の1日（施設管理日）
分館	・12月29日～1月3日（年末年始） ・国民の祝日

❖ 選挙や災害時における柔軟な対応

令和7年3月に実施された県知事・市長選挙の期日前投票日が休館日と重なったため、既に決定した年間休館日を利用者にご迷惑をおかけしないよう、十分な周知を行い、休館日の変更等、柔軟な対応を行いました。

災害時等における開館時間や休館日の柔軟な対応

台風や降雪など事前に予測可能な災害が発生した際は、利用者と職員の安全を最優先し、市と協議の上で開館時間や休館日の変更等を決定します。これらの場合は、市の承認が得られ次第、速やかにホームページやSNS等を通じて周知します。

また、避難所開設の際は、休館日・開館時間に問わ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本館

【居室等利用料金】					
施設名	金額	施設名	金額	摘要	
創作室	840 円	音楽室 1	830 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	140 円	音楽室 2	810 円		
講習室 1	390 円	料理実習室	800 円		
講習室 2	270 円	サークル室 1	140 円		
講習室 3	270 円	サークル室 2	130 円		
集会室	290 円	大広間	850 円		
和室 1	300 円	多目的ホール	4,000 円		
和室 2	270 円	ホール	850 円		
エアロビクス室	550 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	13 時-17 時	17 時-21 時	
一般	280 円	140 円	一般	全面	5,960 円	5,960 円	11,920 円
シニア	220 円	140 円		半面	2,980 円	2,980 円	5,960 円
中・高校生	140 円	70 円	高校生以下	全面	2,980 円	2,980 円	5,960 円
小学生以下	90 円	40 円		半面	1,490 円	1,490 円	2,980 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】				設 備	
トレーニング室				コインロッカー	1 回につき 10 円
区分	2 時間まで	超過 1 時間毎		陶芸窯使用料	1 回につき 3,300 円
一般	280 円	140 円		※シニアとは満 65 歳以上の利用者	
シニア	220 円	140 円			
中・高校生	140 円	70 円			

● スポーツ施設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	2,800 円	140 円券×22 枚	体育館 トレーニング室	通年 ※令和 13 年 3 月 31 日 まで
シニア	2,200 円	220 円券×10 枚		
中・高校生	1,400 円	70 円券×22 枚		

❖ ハーモニープラザ分館

【集会所等利用料金】						
施設名		金額	施設名		金額	摘要
創作室		560 円	和室 1		220 円	
講習室 1		320 円	和室 2		200 円	
講習室 2		270 円	茶室 1		40 円	
講習室 3		550 円	茶室 2		30 円	
講習室 4		550 円	多目的室		610 円	
美術・工芸室		600 円	音楽室		440 円	
陶芸作業室		740 円	ハーモニーホール		2,270 円	
料理実習室		560 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	280 円	140 円	一般	2,860 円	2,860 円	5,720 円
シニア	220 円	140 円				
中・高校生	140 円	70 円	高校生以下	1,430 円	1,430 円	2,860 円
小学生以下	90 円	40 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	2,750 円	7,150 円	11,950 円	19,150 円	通年 ※令和 13 年 3 月 31 日	
シニア	2,750 円	7,150 円	11,950 円	19,150 円		
中・高校生	1,200 円	3,250 円	5,450 円	8,700 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	2,800 円		140 円券×22 枚		通年 ※令和 13 年 3 月 31 日	
シニア	2,200 円		220 円券×10 枚			
中・高校生	1,400 円		70 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、高齢者や障害者の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いきます。

減免の対象となる利用者の条件	減免の根拠	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。	
施設利用者の特性に合わせたサービス向上策を実施します！	
利用者の特性別へのサービス向上策	
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、施設の利用等にあってバリアを取り除くために対応を必要としている意思が示された時には「合理的な配慮の提供」を行い、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、職員の教育を行うとともに、必要な備品等を整備します。また、国籍や人種などでも差別が生まれないよう、職員への教育を引き続き行います。	
❖ 具体的な支援策	
障害のある方	館内用車いすの貸出（本館）、出し入れ等のお手伝い／杖の貸出／補助犬の受入／筆談パッドの設置／手話研修の実施／非常時誘導ボードの用意／利用者のペースに合わせた対面での受付対応／幼児室を利用する発達障害や知的障害のある子どもを対象とした感覚遊びキットを受付にて貸出（本館）【NEW】
高齢者	簡易利用案内の作成／お手元めがねの設置／和室用チェアマットの貸出／和室への座敷用椅子の設置（分館）【NEW】
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／子ども向けの本や塗り絵の設置（本館：幼児室前、分館：受付前）／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）／授乳室や給湯室、おむつ台など、子育て世代が知りたい情報を盛り込んだ分かりやすい館内マップの作成・配架【NEW】
外国人	61言語に対応したAI翻訳機「ポケットーク」の設置／図書室に多言語書籍・辞書ライブラリーを購入し、母語での情報アクセスを容易にする（本館）【NEW】
サークル利用者へのサービス向上策	
両施設の活動サークルにおいては、 <u>会員の固定化や高齢化、会員数の減少などが課題</u> としてあげられています。積極的にPRと会員募集支援を行うとともに、 <u>サークル同士やサークルと学生等との交流機会を創出</u> することで、活動を活発化させます。	
サークル活動の活性化の具体策	
活動紹介記事をホームページ・SNS等に掲載／自主事業「サークル体験月間」の開催／地域イベントにサークルをご紹介（PRブース設置や発表機会の提供）／サークル同士の情報共有・相互理解・連携を促進する自主事業「社交ダンス懇親会」の開催／学生や社会人とサークルの交流イベント（ジョイントコンサート）の開催等	
❖ 京成千葉寺駅構内への七夕飾りの掲示	
令和7年度に、近隣の認可保育園キッズリゾート千葉寺と分館の利用サークル「中央水墨会」にご協力いただき、サークルの水墨画と児童による装飾を合作した七夕飾りを制作し、千葉寺駅構内に掲示しました。サークル紹介も合わせて掲示し、サークルの活動及び施設のPRを行いました。今後も、地域の教育・文化施設や団体と連携しながら、作品展示やイベント等を通じて、施設の魅力発信と利用促進を図ってまいります。	写真 合作の七夕飾り
本館で行うサービス向上策	
❖ 利便性の向上	
❖ 3階ホールへの卓球台の新規導入 NEW	
現在、体育館は多くのサークル活動で利用されており、令和6年度の専用利用での稼働	

率は 98.5%と非常に高く、個人利用が難しい状況となっています。そこで、個人や少数人数でも気軽に卓球を楽しんでいただけるよう、3 階ホールに卓球台を 2 台購入し、備品として設置します。これにより、市民に幅広いスポーツ活動の機会を提供します。

❖ 貸出備品の充実

モバイル Wi-Fi ルーター／湯沸かしポット／扇風機／音響機器とスマートフォンを接続する変換ケーブル／スマートフォン充電器・コード【NEW】／デジタルメトロノーム【NEW】／ミキサーアンプ【NEW】／卓球用ラケット・ボール【NEW】／バドミントン用ラケット・シャトル【NEW】／バスケットボール【NEW】等

❖ 図書室機能の最大活用

❖ 蔵書検索システムの構築 NEW

令和 5 年 12 月には、図書室書籍のデジタル管理化を実施しました。今後は、ホームページ上で全ての蔵書が検索できるシステムを構築し、利用者の利便性向上を図ります。

❖ 貸出可能冊数の増加 NEW

市との協議のうえ、図書貸出数を現在の一人 2 冊から 4 冊に拡大することで、市民の読書機会の増大と多様な知識・情報へのアクセス向上を目指します。

❖ 地元中学校生徒による推薦本コーナー

令和 6 年度より、松ヶ丘中学校・蘇我中学校の協力による生徒推薦本コーナーを設置し、若年層の読書や図書室利用への関心喚起を図りました。次期指定管理期間においても、連携による展示等を実施し、利用者の新しい本との出会いを創出します。



地元中学校生徒による
推薦本コーナー

❖ サークルとの連携

令和 6 年度には、本館で活動されている絵手紙サークルとの連携による「手作りしおり」の配布を実施したほか、「手づくり絵本の森」等のサークルによるロビーイベント開催時には、関連書籍を図書室に展示しました。今後もコミュニティセンターならではの図書室として、利用者の関心を高める施策を行います。



しおりの作成
(絵手紙サークル協力)

❖ 自主事業講師による推薦本コーナー NEW

自主事業の講師の方による推薦本コーナーを設けるなど、施設利用者の図書室利用、図書室利用者の自主事業参加を相互に促す取組みを行います。

❖ 「おはなし会」との連携強化

「おはなし会」と、図書室の機能を連携させることで、継続的な子ども読書活動の推進と図書室機能の最大活用を図ります。

読み聞かせと連動した常設展示・ブックリスト更新	「おはなし会」で使用した絵本や関連する児童書・保護者向け図書等の展示コーナーを設置。貸出可能書籍を紹介するブックリストを併せて設置し、家庭での読書活動へとつなげる。展示内容は季節やイベント毎に更新し、子どもたちが様々なテーマの本に出会える環境を提供。
工作活動との連携による図書室での継続支援	「おはなし会」で実施した工作内容に関連した書籍(例: 工作ブック、素材が登場する絵本等)を図書室で紹介・展示し、簡易な手順書を提供。イベント後も家庭で創造的な活動が継続され、微細運動スキルや創造性の発達支援を図るとともに、子どもの成長支援拠点としての役割を果たすことを目指す。
専門家との連携による相談機能の強化	子育てや発達に関する図書を充実させたくうえで、「おはなし会」同様に、幼児心理アドバイザーやおもちゃコンサルタント等の専門家による育児相談を実施。これにより、書籍と連動した実践的なアドバイスを受けられるようになり、育児に関する悩みの解消や、適切な図書選定支援を通じた読書活動の質的向上が期待できる。

❖ その他継続するサービス

・利用者の利便性向上のための商品販売(文具やタオル、マスク、傘、スポーツ用具等)

- ・体育館の熱中症対策（スポットクーラー、大型扇風機、給水機の設置）
- ・千葉市クールスポット制度への協力 ・ロビー学習スペースの提供及び自習室の開放
- ・血圧計、体脂肪計など健康チェック機器の設置 ・図書室の開館時間の延長
- ・週3日のトレーナーの配置 ・利用目的別のトレーニングメニューの提供
- ・トレーニング機器マニュアルの設置 ・体育施設減免対象者用シニアカードの発行
- ・トレーニング室利用者向けの緊急連絡先カードの発行 ・利用者用パソコンの設置
- ・オムツ替え台の消毒及び消毒用アルコール等の設置 等

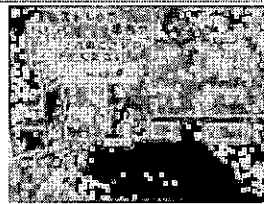
分館で行うサービス向上策

❖ 貸出備品の充実

貸出備品
モバイル Wi-Fi ルーター／湯沸かしポット／扇風機／音響機器とスマートフォンを接続する変換ケーブル／スマートフォン充電器・コード【NEW】／デジタルメトロノーム【NEW】 等

❖ フィットネスルームに「ストレッチエリア」の常設

子どもを含め自由に出入りができ、安全管理上、筋力トレーニング系の機器を設置できないことから、当初はランニングマシン・エアロバイクのみが設置されていましたが、現指定管理期間に、利用者の声を受け、ストレッチエリアを常設しました。ストレッチボール・マッサージボールを自由に利用できるほか、それらを使ったトレーニング方法を動画で放映しており、利用者から好評いただいています。



ストレッチエリア

❖ 講習室2への長機の設置 NEW

長機がなく利用しづらいというご意見があるため、新たに備品として長機を整備します。

❖ 利用者専用のパソコンの設置 NEW

分館の利用者数は右肩上がりに増加しており、今後さらなる増加が見込まれるため、本館と同様に利用者専用パソコンを受付周りに設置し、窓口混雑時の対応を強化します。

❖ その他継続するサービス

- ・血圧計、体脂肪計など健康チェック機器の設置 ・自習室の開放
- ・トレーニング機器マニュアルの設置 ・千葉市クールスポット制度への協力
- ・フィットネスルーム減免対象者用シニアカードの発行 ・タクシー配車サービス
- ・フィットネスルーム利用者向けの緊急連絡先カードの発行
- ・コピーサービス（分館利用者のみではなくハーモニープラザ全体の利用者対象） 等

両施設で実施するサービス向上策

❖ キャッシュレス決済の導入 NEW

利用料金の支払いは現在の現金に加え、クレジットカード、電子マネー決済やQR決済など多様化する支払い方法のニーズに応え、対応していきます。

❖ トレーニング室・フィットネスルームへの有酸素運動マシン導入 NEW

近年、気候変動による極端な気温変化により、屋外での運動が困難な日が増加していることもあり、屋内で運動を行う利用者が両館ともに増加傾向にあります。利用者のニーズに応えるため、両館のトレーニング室及びフィットネスルームに、新たに2種類の有酸素運動マシンを設置します。

❖ 本館・分館の相互利用料金支払いと諸室予約

現在、両施設の窓口にて、相互に利用料金の支払いと諸室予約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ており、今後もこのサービスを継続します。

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。

「つなぐ・育む・共創する」利用促進策で

持続的な施設活性化・地域活性化のサイクルを生み出します！

私たちは、「つなぐ・育む・共創する」という基本コンセプトに基づいた、地域の特性を的確に捉えた利用促進策を通して、施設を地域づくりの中核として機能させ、施設の活性化はもちろん、持続的な地域活性化に貢献します。

「つなぐ」多様な人々や団体をつなぎ、地域に「居場所」を創出

多様な主体の利用を促進するとともに、利用者同士の交流機会を創出し、利用者が安心して集える「場所」と「関係性」をつくります。また、地域の防災力の向上を目指した取り組みを通して、地域全体の結束力と安全性を高めます。

■ 新たな利用者層の開拓

❖ 若年層の利用促進

両施設の利用者は高齢者がメインであることから、若年層(子ども、高校生、社会人など)や未利用者の獲得・利用促進のため、自主事業として新たに「ダンス教室」「バスケットボール教室」「こども料理教室」等を企画・実施するほか、夜間の教室を増やします。実施に当たっては地域で活躍されている方に講師を依頼し、千葉市基本計画における「放課後の子どもの居場所と多様な体験・活動の充実」という政策目標にも寄与します。

❖ 周辺施設との連携

現指定管理期間において本館では、近隣の宮崎公民館共催で「蘇我 DE ポッチャ」を開催し、新規利用者獲得と利用者の相互交流を図りました。また、分館周辺は、青葉の森公園や千葉県立中央博物館、歴史的な寺院等の文化資源が豊富で、令和11年度には県立図書館・文書館複合施設の開設も予定されています。現管理期間には、千葉寺の歴史探訪や青葉の森の散策、博物館見学などを企画・実施してきました。今後も地域特性を生かし、両施設において周辺施設との連携イベントを企画し、相互の利用促進を図ります。

■ 利用者同士の交流の促進

❖ 本棚オーナー制度(ひと箱本棚)

本館・分館それぞれのロビーに本棚を設置し、希望者に一区画を貸出してオーナーになっていただき、オーナーが好きな本を配架して本の貸出しを行う「本棚オーナー制度」を導入します。利用者とともに、本の感想やおすすめを共有し合うアナログな交流機会も企画し、地域をつなぐコミュニケーションの拠点として発展させます。

❖ 外国人住民と地域住民の交流

外国人と地域住民との交流を促す「日本文化をまなぼう」等の自主事業を企画します。

❖ コミュニティカフェ・サロン

両施設に設置している「コミュニティカフェ」では、地域の方が気軽に立ち寄り、交流・相談ができる場を提供しています。今後も蘇我いきいきセンターやあんしんケアセンター松ヶ丘、子育て支援コンシェルジュ等と連携による「高齢者相談会」や「健康づくり・介護予防教室」等の各種サロンを定期的に開催し、多世代が安心して相談・交流できる

「居場所」として発展させていきます。

■ 地域の防災協力体制の構築

❖ 地域連携防災イベント「まなぼうさい」

本館で開催している自主事業「まなぼうさい」を継続開催します。避難所運営委員会や代表企業が協定を結ぶ「明治安田生命保険相互会社」をはじめとする地域団体・住民・企業等との連携を深め、住民が主体となる実践型学習の機会の提供、災害時の助け合いを想定した顔の見える関係づくりに取り組みます。

❖ 外国人住民向けの避難訓練

地域の外国人住民の増加を踏まえ、多言語による防災情報提供を進めるとともに、避難所運営委員会との連携により、外国人の参加を推進する避難訓練を実施します。

■ (育む) 市民一人ひとりの成長と、地域全体の「知」と「力」を育む

市民一人ひとりの学習意欲を支援し、多様な世代や背景を持つ人々が新たな知識やスキルを習得し、継続的に自己成長のできる機会を提供します。また、次世代を担う子どもたちの健やかな成長を支える取組みを実施し、地域全体の「知」と「力」を育みます。

■ 学習機会の充実

❖ 自主夜間学校「ひだまり」

令和7年度より、千葉大学教育学部のボランティア団体「ひだまり」との連携により、「自主夜間学校」を開始しました。学ぶ機会がなかった高齢者、不登校の児童、外国人など、誰もが学習支援を受けられる場として毎週水曜日に開放しており、今後も安心して自分のペースで学べる場として継続します。

❖ スマホお悩み相談窓口

高齢者や外国人住民を含む全年齢層を対象に、両施設で開催しているデジタル格差解消を目的とした「スマホお悩み相談窓口」を引き続き実施します。

❖ 自主事業の講師育成

自主事業は、参加者が学ぶだけでなく、講師となる方にとっても成長の機会です。講師として活動したいという方・団体に向けて、講座運営のノウハウや効果的なチラシ作成等の知識を提供し、企画段階から伴走する支援を行います。実際に講座を開催した後は、改善策の検討をともに行い、次の企画へとつなげます。

■ 子どもの育成支援

受託事業の「おはなし会(年4回)」のほか、自主事業としても「おやこでおはなし会」を実施します。また、「キッズ向け身体能力向上教室」「木育おもちゃ広場」「初めての工作教室」など、未就学児の健全な育成を目的としたさまざまなプログラムを提供します。

■ (共創する) 地域課題の解決と新たな価値の共創に挑戦

地域の多様なニーズに応える新たな事業や活動、地域課題の解決、そして地域の未来につながる価値を、住民や関係団体と共に考え、「共創」することで、施設の利用促進だけではなく、地域全体の活性化につなげます。

■ 地域の資産・魅力の認知・理解促進を目指す共創プロジェクト

❖ ジェフユナイテッド市原・千葉

現指定管理期間には、ジェフユナイテッド市原・千葉との連携により、本館1階ロビーにて選手の写真展示を行いました。また、利用サーク

サッカー観戦をもっと楽しむための講座

写真

ル「ジェフ応援団」との連携により、選手への応援メッセージ・応援幕の展示を実施したほか、宮崎公民館の「サッカー観戦をもっと楽しむための講座」には、「ちばFUN くらぶ」のメンバーがボランティアとして協力し、地元サッカーチームの認知・理解促進に貢献しました。次期指定管理期間においてはジェフユナイテッド市原・千葉と宮崎公民館の共創によるイベントの開催を予定しています。

❖ Let's enjoy そが (JR 蘇我駅周辺地区まちづくり協議会)

協議会の構成員として、ジェフユナイテッド市原・千葉のホームゲーム開催日に JR 蘇我駅からフクダ電子アリーナまでの沿道を装飾する「かざぐるまプロジェクト」やマスコットキャラクターと一緒に身体を動かす「ラジオ体操キャラバン」等に参画しています。今後も積極的にプロジェクトに参画し、蘇我地区のまちづくりに貢献していきます。

写真

Let's enjoy そが
ラジオ体操キャラバン

❖ NPO 法人フェスのまち蘇我

現指定管理期間には、蘇我スポーツ公園での開催が定着してきた野外ロックフェスを活用した地域活性化活動を行う「NPO 法人フェスのまち蘇我」との連携により、本館ロビーにて「ROCK IN JAPAN 歴代ポスター展示」を実施し、地域イベントへの理解促進を行いました。今後もイベント開催時の協力など、連携を強化していきます。



ROCK IN JAPAN
歴代ポスター展示

❖ NPO 法人 Drops (千葉大学)

現指定管理期間には、健康づくりをしながら地域の魅力を再発見する「そがさんぽ」や「ちばでら夕焼け散歩」、地域住民が自ら千葉市の魅力を発見・発信していただく「ぽかぽかフォトコンテスト」の応募作品の写真展を NPO 法人 Drops と連携して開催しました。今後も、地域住民が地域資源や地域の魅力を自ら再発見できる企画を共創していきます。

❖ 車いす体験会

地域のバリアフリーや障害のある方への理解を深めることを目的に、千葉市身体障害者連合会や株式会社セリオと連携して「車いす体験会」を開催しました。令和 7 年度は青葉の森公園まで車いすで散策する企画の開催を予定しており、体験後には参加者の視点で気づいたバリアフリーの課題や情報を地図にまとめていただくことで、地域のバリアフリー情報充実・環境の向上につなげる取り組みとしての発展を目指しています。

戦略的な情報発信による利用促進

- ・ 予約システムに蓄積されている参加者情報（年齢層、参加頻度、興味関心のある分野など）を分析することで、ニーズに合致した新規自主事業の企画、参加者の嗜好に合わせた講座やイベントの情報配信を行います。
- ・ 各種 SNS を積極的に活用し、駐車場の空き状況、サークル活動、イベント情報、おすすめ図書などに加えて、両施設の SNS を「地域メディア」と位置付け、地域団体や個人への取材記事を掲載することで、地域の魅力や活動を広く紹介しています。この運用により、従来関心の薄かった層や若年層など新たな利用者層へのリーチを実現させるとともに、地域活動の活性化に貢献します。
- ・ SNS 運用データを定期的に分析し、SNS トレンドや閲覧者の特性（年齢・性別・居住地等）を把握しています。分析結果をもとに、利用者が興味を持つコンテンツの発信や表現方法の最適化を図り、エンゲージメント（閲覧数やクリック数）を高めます。

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。

**利用者のニーズを運営に反映させる PDCA サイクルの構築で、
利用者の満足度の高い施設を実現しています！**

市の掲げるミッション「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」を実現するため、常に変化する地域ニーズの正確な把握と柔軟な対応が可能な体制を構築しています。

利用者ニーズ・意見の収集方法について

館内での紙による回収、SNS やウェブフォームを活用した調査、地域イベント会場での対面調査等、幅広い方から意見を徴収するため、多様な手法を組み合わせを行っています。

収集方法	利用者	未利用者	地域住民	市
みんなで語ろうプロジェクト	●	●	●	
未利用者アンケート		●	●	
顧客満足度調査	●			
利用者ヒアリング（随時）	●			
利用者アンケート	●			●
SNS・インターネット書込調査	●		●	

❖ 「みんなで語ろうプロジェクト」

現在、本館では「みんなで語ろうプロジェクト」と称した地域交流会を実施し、利用者に加え、地域の教育機関、学生団体、福祉関係機関など多様な団体の方々にご参加いただき、時には職員が外部に足を運び、広くご意見を収集しています。

写真

みんなで語ろう
プロジェクト

参加者からは、施設の利便性や運営への意見・要望、各団体が抱える地域課題を共有いただき、対話の中で得られた提案やニーズは、施設運営や事業計画に反映しており、実際に事業の企画・実施に至った事例もあります。次期指定管理期間においては、分館でも開催するとともに、より多くの地域の皆さまと対話の機会を増やし、多角的な視点からご意見をいただく場として発展させていきます。

これまで「みんなで語ろうプロジェクト」に参加いただいた団体・個人等
社会福祉協議会蘇我地区部会/千葉中央警察署/第112地区民生委員児童委員協議会/アルティアリー千葉/淑徳大学地域連携室/蘇我・子育てリラックス館/南部青少年センター/中央いきいきプラザ/蘇我いきいきセンター/学生団体 NPO 法人 Drops/千葉曽我野郵便局/千葉市生活支援コーディネーター/千葉市あんしんケアセンター松ヶ丘 等

◎ 「みんなで語ろうプロジェクト」から実現した企画例

千葉市あんしんケアセンター松ヶ丘より「高齢者の移動手段が限られており、外出を控えている方が多い」との課題が共有されました。また、千葉中央警察署からは、蘇我地区における高齢者の交通安全意識向上の必要性についてご指南いただきました。これらのご意見を受け、**高齢者の外出支援と安全啓発**を図ることを目指し、本館では「**電動車いす体験会**」と「**交通安全イベント**」を組み合わせた新たな自主事業を実施しました。本イベントは多くの高齢者の方々にご好評いただき、外出機会や社会参加の促進につながったと考えています。

写真

電動車いす体験会

❖ 未利用者アンケート

未利用者を対象としたアンケートも定期的の実施し、利用者だけでなく未利用者を含む地域住民全体の多様なニーズを把握し、施設運営に反映させています。

未利用者のアンケート実施所
淑徳大学（コミュニティ政策学部の学生・地域住民）／アリオ蘇我／蘇我・子育てリラックス館／セブンイレブン青葉の森公園店／京成千葉寺駅から青葉の森公園までの通り及び公園／ハーモニープラザサマーフェスタ／青葉町自治会（回覧板）

❖ 顧客満足度調査

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（両館合わせて毎年約900枚を回収）。この調査では約15の質問項目について、属性（年代や性別、居住地等）と満足度を多変量解析し点数化しています。加えて、今後は利用者のロイヤリティを測定するNPS調査も取り入れるとともに、テキストマイニング分析による利用者の声の可視化も行います。調査結果は市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。

❖ SNS・インターネット書き込み調査

SNS・インターネット書き込みを定期的を確認するとともに、閲覧者からのコメントやメッセージに対しては、迅速かつ丁寧な対応を徹底し、より身近な情報源となることを目指します。いただいたご意見や感想は、今後の事業企画やサービス向上に活用します。

❖ 積極的な外部活動による意見の徴収

利用者の評価を多面的に把握するため、施設職員が地域イベントや各種団体との連携活動、学校・自治会との協働プログラム等に参加し、地域との接点を持つことで、利用者及び潜在的利用者との対話を通じて直接的な意見や反応を収集しています。こうした現場での交流は、通常の紙面アンケートでは拾いきれない、利用動機や不満、潜在ニーズの把握、地域に開かれた信頼性の高い運営につなげています。

現指定管理期間の外部活動・地域イベント等への参加実績（抜粋）
松ヶ丘圏域多職種連携会議／淑徳大学瀧澤祭への出店／千葉工業高等学校のパソコン教室（小学生プログラミングロボ教室）／わくわく体験まちづくり in ちば/Let's enjoy そがお出迎えイベント／蘇我中学校地区コミュニティづくり懇談会・賀詞交歓会／蘇我駅東口商店会交流会／学生団体「NPO法人Drops」との交流／蘇我中学校区青少年育成委員会主催研修会／青葉の森町内会「正月餅つき大会」 他

利用者ニーズ・意見への対応体制

得られた利用者ニーズ・意見は、職員間で速やかに共有し、内容を分類・分析し、サービス水準に対する満足度や改善点を洗い出し、社内運営会議での検討を経て、具体的な対応策（イベント内容の見直し、設備改善、職員対応の質向上など）を実行に移しています。また、必要に応じて、地域ミーム事業部、全国の運営施設の対応実績などが蓄積されている代表企業本社という複数の視点で分析・検討し、改善・対応をしています。施設のハード面に関わるものや条例に関わるものなど、私たち指定管理者のみでの改善・対応が難しい内容については、適宜、市に相談し、共に対応方法を検討しています。

❖ 利用者ニーズ・意見への対応の実績

これまでの運営期間においても、利用者から寄せられた意見に対して、迅速かつ適切な対応を行い、利用満足度を向上させてきました。今後も、より満足いただける施設へと改善を続けてまいります。対応内容は、施設内の情報コーナーやホームページでも公表しており、利用者への透明性も保っています。

利用者アンケート等のご意見への対応実績（一部抜粋）
本館 諸室の利用方法に関する案内板のユニバーサルデザイン化／新設エレベーター内に各階の諸室案内を掲示／1階ロビー学習机にデスクライトを設置／バトミントンの支柱の更新／卓球台の更新

分館	料理実習室のハンドミキサーの新規購入/受付機に杖を設置/フィットネスルームに「ストレッチエリア」を新設/C棟2階の一部の部屋を演奏や合唱等で利用いただけるよう運用を変更
----	--

□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。

苦情やトラブルへの事前対策を徹底し、

万が一発生した場合は2段階の対応体制と再発防止策で迅速に対処します

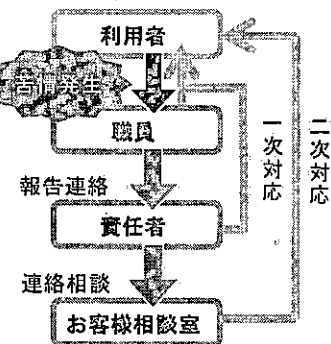
これまでの約15年間、大きな苦情やトラブル等へ発展した事例はありません。「事前対策」「2段階の対応体制」「再発防止策」によって、苦情やトラブルを最小限に抑え、更なる利用者満足、施設利用への安心感の醸成を目指します。

❖ 苦情やトラブルへの「事前対策」について

察知	日常の巡回業務及び利用者への挨拶の徹底により、不審者、不審行動等を察知。必要に応じて、監視、質問、通報等を行い、苦情やトラブルへの発展を防止。
ルールの周知	利用者への利用ルールの説明を徹底。2館でのルールの違いや、職員による対応の違いも発生しないようマニュアルを整備。
事例共有	私たちが全国で運営する類似施設で起きた事例を参照し、地域ミーム事業部の運営会議などで事前に情報共有・学習。
職員教育	苦情やトラブルに発展させないため「接客マナー研修」にて職員の接客力を向上。「クレーム対応研修」により、発生した際に適切な対応ができるよう職員を教育。

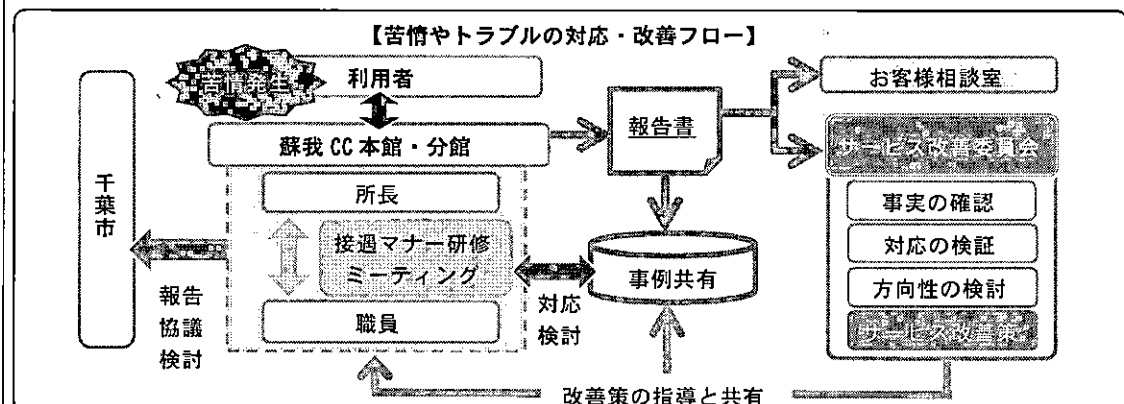
❖ 現地職員・お客様相談室による「2段階の対応体制」

苦情が発生した際は、まずは、現地職員が迅速に一次対応を行います。苦情への対応は「利用者の心情の理解」「事実の確認」「代替案や解決策の提示」「お詫びと感謝」という4ステップを基本とします。大きな苦情に発展する可能性がある場合には、代表企業本社の「お客様相談室」が引継ぎ、直接対応を行います。また、利用者間でのトラブルが発生した場合には、現地職員が一次対応を行い、事態が収まらない場合には、警察に連絡し対応を引き継ぎます。苦情やトラブルの内容については、所長が報告書にまとめ「お客様相談室」に共有し、他の運営施設の事例とともに蓄積、再発防止のために共有しています。



❖ サービス改善委員会による「再発防止策」の検討

苦情等が発生した際には、利用者への対応と並行して、なぜ発生してしまったのか原因や背景（サービス品質／接客／利用者の勘違いなど）を探り、施設での再発防止策を講じます。特に重要度が高い案件と判断した場合には、施設責任者や代表企業の役員等によって構成される「サービス改善委員会」を立ち上げ、原因や背景、対応方法を客観的に検証し、サービス改善策としてまとめ、職員へのサービス改善指導を行います。利用者からの苦情は施設への期待の表れだと認識し、さらなる施設満足度の向上につなげます。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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

私たちは、「地域住民の交流促進」と「市民の自主的な活動の場の提供」という設置目的を深く理解し、以下の考え方に基づいて事業を実施します。

市民の平等な利用機会の確保：年齢、性別、障害の有無等に関わらず、すべての市民が利用しやすい環境づくりを重視します。

地域コミュニティの活性化：地域住民同士の交流を促進し、地域の絆を深める事業を展開します。

多様な主体との協働：地域団体、教育機関、福祉団体等との連携を強化し、地域全体で支える運営体制を構築します。

市民主体の運営体制の確立：市民が企画・運営の主体となる仕組みを整え、持続可能な地域活動の基盤を形成します。

②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

❖ 本館～地域交流イベントの拡充と来館者層の拡大～

サークル発表にとどまらず、地域全体の交流の場として年々発展させており、令和5年度以降は、蘇我中学校の吹奏楽部・美術部の協力を得て、若年層を中心とした新たな来館者層の拡大につなげるとともに、地域の教育機関との連携も深化しました。

また、実行委員会の委員長には今井連合町会の会長が就任し、地域のリーダーが主体となって運営を推進しており、地域全体での参画意識と一体感が高まっています。令和7年度も引き続き委員長及び今井連合町会「おはやし連」による演舞を予定しており、今後も地域文化を活かした市民参加型イベントとして一層の発展を図ります。

開催時期	年1回、2日間(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	2,500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、準備等) 協力：千葉市社会福祉協議会蘇我地区部会、千葉市蘇我いきいきセンター、あんしんケアセンター松ヶ丘、NPO法人フェスのまち蘇我、明治安田生命蘇我営業所、社会福祉法人オリーブの樹、千葉曽我野郵便局、千葉市立蘇我中学校吹奏楽部、千葉市立蘇我中学校手芸部、千葉市蘇我中学校美術部、千葉県立千葉南高等学校、おおぞら高校千葉キャンパス、NPO法人アブレイズ千葉サッカークラブ、ちばFUNくらぶ等 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、作品販売)発表会(ダンス、演奏等)体験会(ダブルダッチ、バルーンアート)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、健康チェック、フリマ、おたのしみ抽選会、キッチンカー、スタンプラリー等)		
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

写真

現指定管理期間で地域の方々とのつながりを感じる、コミュニティまつり

❖ 分館～地域団体との連携強化と子ども向けイベントの充実～

ハーモニープラザ全体のイベントである「サマーフェスティバル(7月)」「ハーモニープラザフェスタ(11月)」の開催日に合わせて開催することで集客に貢献しているほか、以下の支援も行っています。今後もこのような連携・協力を引き続き行ってまいります。

- 社会福祉協議会との協力により縁日ブースの実施
- 社会福祉協議会分のお弁当の発注
- 分館職員のデザイン力を活かして、イベント全体に関する告知チラシを作成
- イベント用館内装飾を分館の自主事業(バルーンアート)の講師の方に依頼
- 中庭イルミネーションの点灯式の運営と分館利用者である吹奏楽部によるコンサートの開催

全館の活動計画	
開催時期	年2回、合計2日間（ハーモニーフェスタが開催される7月・11月予定）
開催場所	ハーモニープラザ全体
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	7月 1,800人 / 11月 1,800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）、ハーモニープラザ地域交流委員会 事務局：職員（各会議の司会進行、資料・素案作成、連絡調整、準備等） 連携・協力：社会福祉協議会、障害者福祉センター、身体障害者連合会、研修センター、千葉市老人クラブ連合会、男女参画センター、はーとふるメッセ、いきいきプラザ、千葉県立千葉中学校・千葉高等学校合唱部、ちばFUNくらぶ 等 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、吹奏楽等）、子ども向け企画（ワークショップ、縁日、バルーンアート等）、その他（スタンプラリー等）
準備計画	※本館と同様

スポーツ施設の無料開放

市民の健康への意識を醸成するきっかけをつくります！

「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、コートを手面ずつ開放するとともに、1時間の交代制で貸し出すことにより、より多くの方々に利用いただきます。

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」（本館）

各年度の事業計画			
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）		
参加者目標数	150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 種目ごとコートを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」（両施設）

各年度の事業計画			
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、スポーツの日は分館除外		
対象者	すべての利用者（市内在住の有無を問わない）		
参加者目標数	本館150人 / 分館60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		

絵本の読み聞かせや「おはなし会」

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

千葉市子ども読書活動推進計画に基づき、絵本の読み聞かせを中心とした複合的な活動を通じて、子どもの自主的な読書活動を推進します。また、地域の子どもの健全な育成、子育て世代の交流促進、施設の利用促進を図ります。

②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

絵本の読み聞かせを核としながらも、手遊び・簡単な運動・季節に応じた工作などを組み合わせた複合的なプログラムとして展開します。これにより、未就学児の言語能力・感性・想像力・微細運動能力の育成を促すとともに、保護者とのコミュニケーション機会を創出し、家庭内外の関係性の強化を図ります。また、親子が共に楽しめる活動の場を通じて、参加者間の自然な交流を生み出し、地域における子育て支援ネットワークの形成にも寄与します。さらに、地域の専門家や団体との連携を図ることで、地域資源を活かした多世代交流や、施設の機能的活用にもつなげます。

❖ 親子で楽しむ「ふれあいおはなし会～絵本・手遊び・工作で広がる読書の世界～」

各年度の事業計画			
開催時期	年4回	対象者	1歳児以上と保護者
開催場所	本館：幼児室、音楽室、和室／分館：和室	参加者目標数	延べ48人（12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ストーリーテリングを通じ、子どもたちが物語の世界に浸りながら想像力、感受性、言語能力を育てる。 - 導入や合間に手遊び、体を使った簡単な運動を取り入れることで、子どもたちがリラックスし、集中力を向上させる。 - 季節や読んだ絵本のテーマに沿った工作活動で、指先を使う微細運動や発想力・表現力の発達につなげる。 - 親子での工作や手遊び、保護者同士の交流の場を設けることで、家庭内コミュニケーションの充実、子育て世代の孤立防止、地域で支え合う環境づくりに貢献。 - 専門家（おもちゃコンサルタント・幼児心理アドバイザー等）や地域の団体（蘇我・千葉寺子育てリラックス館等）との連携で、施設の利用価値を高め、地域活性化にも寄与。		

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。

市が設定した目標に加え、独自の数値目標を設定します！

募集要項で定められる成果指標に加え、各施設の特性や地域ニーズを踏まえた独自の指標と目標を設定し、継続的なサービス向上に努めます。

	成果指標	目標	参考：市の設定した目標
成果指標 市の 独自の数値目標	施設稼働率（諸室）	本館：65.0%以上（最終年度） 分館：52.5%以上（最終年度）	本館：65.0%以上 分館：52.4%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：7,000人以上（最終年度）	本館：39,000人以上 分館：7,000人以上
	施設維持管理	法令・仕様書に基づく点検実施率100%	
	安全確保・リスク管理	事故・犯罪発生件数0件	
	法令順守	法令違反0件	
	市への報告	報告遅延件数0件	
	自主事業実施回数	本館：年間900回以上 分館：年間600回以上	
	自主事業参加者数	本館：年間10,000人以上 分館：年間7,500人以上	
	地域連携実施回数	本館：年間50回以上 分館：年間20回以上	
	地域連携団体数	本館：年間60団体以上 分館：30団体以上	
	図書室新規登録者（本館）	300人以上	
	図書室貸出冊数（本館）	18,000冊以上	
	利用者満足度（顧客満足度調査）	75点以上	
	情報発信件数	本館：年間100件以上 分館：年間100件以上	

□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。

❖ 施設稼働率（諸室）

❖ 本館・分館の連携による相乗効果の創出

現指定管理期間において、本館で培ってきた利用者との関係性を活かした分館の積極的な紹介、イベント共催や広報物の連携発行等により、分館では、令和7年度目標45.0%を上回る稼働率46.4%を令和6年度に達成しました。今後は、分館で築いたネットワークを、本館の利用へ波及させることで、相互の利用者循環を生み出すことを目指します。

❖ 自主事業の充実とサークル化支援

健康麻雀、料理教室、陶芸教室、そば打ち体験、キックボクシングエクササイズ、絵本読み聞かせなど多彩な自主事業を展開します。加えて、自主事業の参加者へサークル化を案内し、新たなサークルの立ち上げのきっかけを生み出し、継続的な利用につなげます。

❖ 利用者マナーの向上

稼働率が継続的に向上し、利用者が増加している現在、一部の利用者の鍵の返却遅延（令和5年度141件）や無断キャンセル（令和5年度108件）といった行為が増加傾向にあり、他の利用者の機会損失や稼働率向上の足かせとなるケースが散見されます。現在は、諸室利用後のチェックシート提出の徹底、館内放送による返却時間の案内、常習的な団体へ

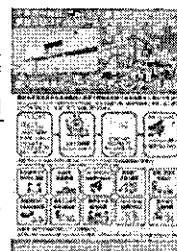
の口頭注意等により対策を実施しています。稼働率をさらに高めるため、利用者のマナー向上を促し、より実効性のある施策について、市と協議を進めてまいります。

❖ 部屋ごとの利用促進策

多目的室・講習室 3・4 (分館)	音楽室は個人利用(楽器練習利用)が多く、最も稼働率が高い部屋のため、他の構成団体に騒音等の影響のない多目的室・講習室 3・4 についても楽器練習利用を可能とし、音楽室の予約が取れなかった方にご案内することで稼働率の向上につなげます。
茶室 (分館)	茶道講師に依頼し、茶道の基本的なマナーや茶室の使い方を記載した茶室マナーマニュアルを作成することで、使い方の周知を行います。また、茶室は和室とつながっている構造のため、茶道作法の書籍を和室に設置しています。
調理実習室・和室	他の諸室と比べて稼働率の低い調理実習室は企業の会議の場として、和室は体操など身体を動かす場としてなど、多用途での一定の利用があります。これらの実際の利用例や代表企業の運営する他施設の類似する諸室の利用例を SNS やホームページ、チラシを通じて周知することで、新規利用者へアプローチしていきます。

❖ 利用促進チラシの作成・配布

利用率の向上及び新規利用者層の開拓を目的に、「利用促進チラシ」を作成しており、施設の利用用途や登録方法について、イラストや写真を積極的に活用し、年齢や属性を問わず視覚的に理解しやすい内容としています。今後は SNS 連動や QR コード経由での即時仮登録促進機能を拡充させて更なる利用層の拡大を図ります。



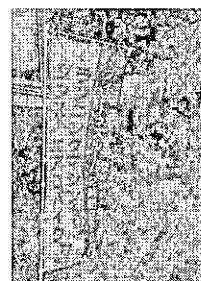
施設利用者数(本館:体育館・トレーニング室/分館:フィットネスルーム)

❖ 健康増進に繋がる自主事業の展開

リラックスヨガ、キックボクシングエクササイズ、キッズ向け身体能力向上教室など、幅広い年代に向けて、健康増進への関心を高める自主事業を展開します。分館では、フィットネスルームで「ストレッチ教室」を開催することで、利用者をさらに増加させます。

❖ ちばシティポイント制度との連携

ボランティア活動や健康増進活動への参加を通じてポイントが貯まる「ちばシティポイント制度」や無料開放日等の市施策を活用し、新規利用者の獲得に努めます。



❖ のぼり旗の設置(分館)

フィットネスルームの認知促進のため、引き続きのぼり旗をハーモニープラザの周囲に設置し、新規利用者へのアプローチを図ります。

独自の目標の達成に向けた具体的方策

施設維持管理	舞台設備の安全管理強化・清掃の徹底・備品台帳の整備と適切な管理
安全確保・リスク管理	巡回警備の強化・消防訓練の実施・迅速な苦情対応
法令順守	個人情報保護の徹底・情報公開の適正実施
市への報告	日報・月次報告の迅速な提出・市や関係機関との適切な協議
自主事業実施回数・参加者数	地域団体と連携したイベント実施・若年層向け企画の検討
地域連携実施回数・連携団体数	地元団体・学生・学校との協力体制構築
図書室新規登録者・貸出冊数	自習スペースの環境向上・蔵書検索システム導入・おはなし会との連動
利用者満足度	定期的なアンケート実施・要望に基づく改善
情報発信件数	多様な媒体の活用・ターゲット別の情報発信の強化

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

目標値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、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。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。

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
「つなぐ・育む・共創する」自主事業を展開します！**

❖ 自主事業の実施方針

全ての方が安心して集い、交流できる居場所となることを目指し、年齢、性別、障害の有無、経済状況など、利用者一人ひとりの多様な背景や価値観を尊重し、誰もが気軽に立ち寄り、自分らしく活躍できる機会と場を提供します。また、利用者のニーズを的確に把握し、地域住民や地域団体、サークル、学校、事業者、NPO など、多様な主体と連携・協働を進めます。これにより、地域の支え合いや新たなつながりを創出し、地域コミュニティの核となる「地域のプラットフォーム」としての役割を一層強化します。

❖ 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7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。

地域課題と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、スポーツや文化を学ぶ機会を作り出し、子どもたちの健全な成長を支援する。
交流の場と機会の拡充	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、顔の見える関係づくりを促進する。
地域社会への参画	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、地域社会に参画するきっかけづくり。
郷土愛醸成	郷土を愛する心を育てる機会を提供するとともに、移住者や外国人居住者にも蘇我地区への関心を寄せてもらい地域をよりよくするために貢献する気持ちを育てる。
安全・安心な生活環境づくり	災害や犯罪への知識や対応力を高め、地域が安全・安心で住みよいものになるよう、人にやさしい生活環境づくりに寄与する。
健康づくり	健康増進、発病予防、心理的な幸福感など、全世代が自分らしく心身ともに健康でいられる生活習慣の確立を支援する。
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、多様性を大切に、個々のニーズに応える「居場所」を提供する。

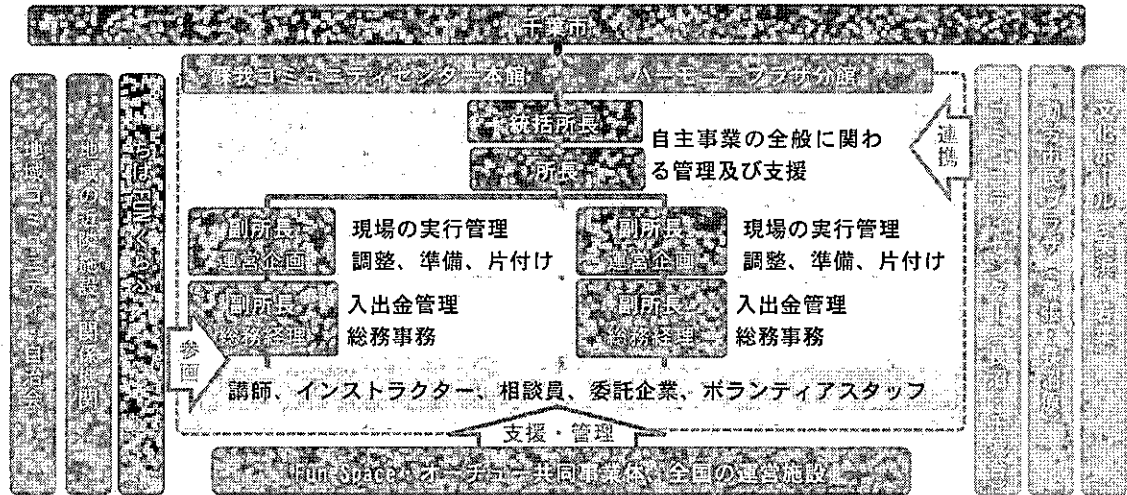
□自主事業の実施体制について、提案書様式第3-1号から提案書様式第4号まで（管理運営の執行体制、必要な専門職員の配置）及び提案書様式第10号（リスク管理及び緊急時の対応）の内容との関係に留意の上、具体的に記述してください。

千葉市をはじめ全国の運営施設との連携体制を構築しています！

自主事業は下記の実施体制図の通り、施設責任者である統括所長が、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。

運営体制は、統括所長を中心とした明確な指揮命令系統のもと、事業内容に応じて必要な専門職員や経験を持つ職員を適切に配置します。特に、子ども、高齢者、障害者支援等の分野では、専門的な知識や資格を持つ外部人材や関係団体との連携を図り、質の高い事業運営を実現します。また、地域団体やハーモニープラザ内の他構成団体等、多様な主体と

の協働を重視し、地域全体のプラットフォーム機能を強化します。リスク管理及び緊急時の対応については、施設全体で統一したマニュアルを策定し、定期的な訓練・研修を実施することで、全ての利用者と自主事業参加者の安全確保に努めます。このような実施体制により、地域住民が安心して参加できる魅力的かつ安全な自主事業運営を実現します。また、私たちが運営している市内 8 施設をはじめ、全国 25 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 事業名：一部略称のため別紙参照（様式 27 号）（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	親子	管理栄養士を招き親子で食育を学ぶ	1,800
2	おやこでおはなし会	音楽室 1	親子	読み聞かせと育児相談	—
3	スポーツ×ヨガ	170℃ 教室	親子	発達に合わせた運動を通して絆を育む	500
4	エリートキッズ	体育館半面	子ども	遊びを通して運動能力を向上	1,925
5	小学生プログラミング教室	創作室	子ども	工業高校生と学ぶプログラミング教室	1,800
6	ふしぎわくわく科学実験教室	創作室	子ども	工業高校生と科学の不思議を学ぶ	1,500
7	子育て相談会	音楽室 1	親子	専門家の子育て相談と親の交流支援	—
8	放課後自習室	講習室 2	子ども	学習促進と安全な放課後環境を提供	—
9	バスケットボール教室	体育館全面	子ども	バスケットで心身を鍛え社会性を育む教室	1,800
10	バスケットボール大会	体育館全面	多世代	大人から子どもまで楽しめる大会	1,600
11	ダンス教室	ホール	子ども	自己表現力や協調性を育む	1,600
12	ダンス発表会	多目的ホール	子ども	日頃の成果を発表するダンス発表会	1,600
13	親子でブラレール	多目的ホール	親子	創造力と親子の絆を深める	—
14	おもちゃのひろば	音楽室 1	子ども	木のおもちゃと触れ合うひろば	—
1	初めての工作教室	創作室	子ども	工作で子どもの創造性を育む	1,500
2	ふしぎ発見★わくわく実験教室	創作室	子ども	化学実験や化学工作で子どもの可能性を伸ばす	1,000
3	子ども映画会	ホール	親子	夏休みに親子で楽しめる映画鑑賞会	—
4	放課後自習室	講習室 2	子ども	落ち着いて自習できる学習環境を提供	—
5	木育おもちゃ広場	和室 1 茶室 1・2	親子	木工材料が選ぶおもちゃで遊ぶ	—
6	エリートキッズ	ホール	子ども	遊びながら楽しく身体能力を向上	1,925
7	ひとり親向け学習塾	創作室	親子	ひとり親家庭福祉協力 ひとり親家庭の子ども向けイベント	—

No.	事業名	実施場所	対象者	内容	料金
8	子ども料理教室～出来立てキッズごはん～	料理実習室	親子	料理を通じて食の大切さを学ぶ	3,500
15	ロビーコンサート	ロビー	多世代	サークル活動の成果を発表する交流会	—
16	ロビーギャラリー	ロビー	多世代	サークル作品などを展示	—
17	郷土料理教室	料理実習室	多世代	郷土料理づくりで地域の文化を活性化	2,500
18	バルーンアート体験会	創作室	子ども	サークル講師によるバルーンアート教室	100
19	季節の飾りをつくろう	創作室	子ども	サークル講師と季節の飾りつけを作る	1,100
20	まなぶ・つながるデジタル交流カフェ	音楽室1	多世代	現役大学生からAIを学ぶ実践講座	—
21	そがコミ子屋	講習室2	子ども	落ち着いて自習できる学習環境を提供	—
22	ダブルタッチで遊ぼう	多目的ホール	多世代	ダブルタッチで世代間交流を深める	—
9	季節の和菓子作り教室	料理実習室	多世代	季節の和菓子作りと参加者の交流会	1,900
10	世界で一つだけの絵本をつくろう	創作室	多世代	手作り絵本サークルと連携した創作絵本教室	500
11	誰もが暮らしやすいまちへ	ハーモニホール	多世代	千葉市身体障害者連合会の協力のもと車いす体験や障害者との交流会	—
12	おもちゃ病院	創作室	多世代	壊れたおもちゃを修理	—
23	蘇我コミコンサート	多目的ホール	多世代	サークル間のコラボコンサート	—
24	社交ダンス懇談会	多目的ホール	多世代	社交ダンス交流会で練習成果を披露	500
25	陶芸教室	創作室、創作準備室	多世代	陶芸サークルと本格的な作品づくりを体験	2,800
26	絵画教室	講習室1	多世代	基礎から学べる絵画制作	1,520
27	うたごえ講座(第2・4木)	音楽室2	多世代	ピアノ生演奏で歌う楽しさを育む合唱教室	1,500
28	うたごえ講座(第1・3金)				
29	うたごえ講座(第2・4金)				
30	うたごえ広場	多目的ホール	多世代	大きな声で歌って健康増進と交流促進	500
31	いきがい広場	ホール	多世代	いきいきセンター共催	—
32	夏休み読書習慣	図書室	子ども	読書の楽しさを実感する機会づくり	—
33	自主夜間学校ひだまり	講習室1	多世代	年齢国籍問わず誰もが学べる交流の場	—
34	サークル体験月間	創作室	多世代	新しい趣味を体験して自己成長を促進	—
35	日本文化をまなぼう	集会室	多世代	外国人向け日本文化を学ぶ	1,520
36	スマホ相談会	集会室	多世代	高齢者のデジタル活用を支援	—
13	青菜の森の植物ウォッチング	野外・中庭	多世代	身近な植物を観察し散歩を楽しむ教室	1,000
14	歌声横丁 in 千葉寺	ホール等	多世代	懐メロを歌い健康増進と交流を深める	—
15	美しい日本文化を学ぶ	創作室	多世代	初心者向けの茶道・書道等の体験講座	2,900
16	もっともっと語学で広がる世界	多目的室	多世代	外国語を学習で社交性を身につける	1,700
17	音のある暮らし教室	音楽室	多世代	初心者向け楽器や歌など音楽教室	1,500
18	陶芸教室	陶芸作業室 美術工芸室	多世代	新たな趣味を見つけるきっかけづくり	3,500
19	小さな季節のアトリエ	創作室	多世代	季節に合わせた創作教室	2,000
20	おとこメシレッスン	料理実習室	多世代	初心者男性向け料理教室	2,500
21	みんなでつくるAEブラスバンド	ホール	多世代	サークル支援として出演者を募ったコンサート	—
22	ハモブラコンサート	ホール	多世代	地域ゆかりのアーティストの本格的な演奏会	500
23	デッサン教室	創作室	多世代	初心者向けの講座で趣味づくり	1,500
24	スマホ相談窓口	受付	多世代	スマートフォンの使い方を学ぶ	—
37	郷土史研究	講習室2・3	多世代	千葉氏を通して歴史と地域を学ぶ	660
38	手作り甲冑教室	創作室	多世代	世界に一つだけのオリジナル甲冑作り	1,600
39	甲冑着付け体験	ロビー	多世代	大人も子どもも甲冑に触れる体験会	—
40	学生のための地域アデュース講座	集会室	学生	イベント企画運営を学ぶ実践講座	500

No.	事業名	実施場所	対象者	内容	料金
41	そがのまち魅力発信写真展	ロビー	多世代	写真展で地域の魅力を再発見	—
42	さんぽで歴史に触れ合う	野外	多世代	街を歩き歴史と見識を深める散歩会	—
43	ジェフ千葉とつながるまちづくり講座	野外	多世代	ジェフユナイテッド市原・千葉と連携し地域を活性化	2,000
44	音楽とつながるイベント	ロビー	多世代	「NPO 法人フェスのまち蘇我」協力 蘇我のまちを活性化し賑わい創出	—
25	歴史探検！わが町発見隊	野外	多世代	千葉市の史跡を巡り歴史を学ぶ街歩き	500
26	ふるさとの味！みんなの料理教室	料理実習室	多世代	千葉の郷土料理と全国の郷土料理を作る	2,200
27	千葉寺のまち魅力発信 展示会	展示室	多世代	写真や絵画で地域の魅力を再発見	—
安全・安心な生活環境づくり	45 まなぼうさい	全館	多世代	楽しく遊びながら学ぶ防災イベント	—
46	詐欺防止、交通安全	ホール	大人	防犯寸劇や交通安全講座で地域貢献	—
47	救命教室	ホール	多世代	消防による救命教室で地域の安全向上	—
48	そが名画座	音楽室1	多世代	参加者が選ぶ参加型映画鑑賞会を開催	—
28	防災セミナー	講習室3・4	多世代	日常生活で実践できる防災対策を学ぶ	—
29	地域で守る防犯安全講座	講習室3・4	多世代	最新の犯罪傾向と対策を学ぶ防犯講座	—
30	救命講習	講習室3・4	多世代	防災普及公社と連携した救命講習会	—
31	おいしく防災食	料理実習室	多世代	非常食を試食し災害に備える体験会	—
健康づくり	49 やさしいストレッチヨガ	170㎡ ｸｽ室	多世代	昼間の主婦向けヨガで健康増進	1,670
50/51	仕事帰りのリフレッシュヨガ (第1・3水/第2・4水)	170㎡ ｸｽ室	多世代	仕事帰りの方向けストレス解消ヨガ	1,670
52	みんなで笑おう！	ホール	大人	近隣施設も招いた寄席や漫談会を企画	500
53	みんなでラジオ体操	ロビー	多世代	ラジオ体操で地域の健康と交流を促進	—
54	健康相談会	ロビー	多世代	地元企業と協力した健康テーマの催し	—
55	車いす体験会	ロビー	多世代	車いす体験で利用者の自立を支援	—
56	蘇我DEポッチャ	体育館	多世代	宮崎公民館との共催事業	—
57	蘇我コミまーじゃん大会	ホール	大人	麻雀大会を通じ参加者間の交流を促進	1,000
58	健康まーじゃん教室	講習室2・3	大人	認知症予防に効果的な健康麻雀を学ぶ	500
32	ボディケアストレッチ教室	講習室3・4	多世代	肩こりや腰痛を緩和する	500
33	やさしい体幹トレーニング	講習室3・4	多世代	体幹を鍛え転倒予防や姿勢改善	500
34	笑って元気に！落語の時間	ホール	多世代	笑いでストレス解消する寄席や漫談会	500
35	健康麻雀教室	講習室4	多世代	初心者も楽しめる健康麻雀教室	500
36	名画座劇場	ホール	多世代	気軽に楽しめる映画の会で心を豊かに	—
37	仕事帰りのエクササイズ教室	ホール	多世代	若い世代も参加しやすい運動不足解消	1,250
施設活性化	59 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	—
60	コミュニティカフェ	受付窓口	多世代	軽食・物品販売で居場所づくり	100
61	みんなで語ろうプロジェクト	講習室2・3	多世代	住民や団体と対話し地域課題を解決	—
62	ちばFUNくらぶ	館内外	多世代	館内外の活動参加でいきがいを育む	—
63	地域活性化出前コミュニケーション	野外	多世代	出前活動で地域貢献&施設認知度を向上	—
64	本館分館共同イベント	野外	多世代	蘇我駅周辺を巡る街歩き&体力促進	500
65	コピーサービス	ロビー	多世代	コピーサービスで利用者の利便性向上	10/50
66	広告宣伝費	その他	—	広報活動を通じた施設への集客促進	—
38	みんなで語ろうプロジェクト	講習室3	多世代	住民や団体と対話し地域課題を解決	—
39	ちばFUNくらぶ	館内外	多世代	館内外の活動参加でいきがいを育む	—
40	本館分館共同イベント	本館体育館 分館ホール他	多世代	蘇我駅周辺を巡る街歩き&体力促進	1,000
41	コピーサービス	受付	多世代	コピーサービスで利用者の利便性向上	10/50
42	コミュニティカフェ	受付	多世代	軽食・物品販売で居場所づくり	150

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。

利用料金収入の見込み条件と根拠根拠

■ 諸室の利用料金収入について

諸室の利用料金収入は、過去の運営実績に基づく「実効単価(1コマあたりの平均収入)」と、全コマ数に稼働率を乗じて得られる予測利用コマ数を掛け合わせて算出しています。実効単価は、令和4年度から令和6年度までの平均値を基礎とし、減免制度を適用することを前提として算出しています。特に分館は福祉に関する施設が多く入居している複合施設として減免での利用が他の館よりも比率が高いため、より実績に近い料金にて算出しました。

稼働率については、直近実績の平均値を基礎に設定し、諸室全体の利用状況を踏まえつつ、規模の大きな諸室や稼働の低い部屋にも利用促進策を講じる前提で予測しています(具体的な利用促進策・稼働率向上策はP36~38、45~46を参照)。

この方法により、過去実績に基づいた現実的かつ精度の高い収入見込みを提示します。

❖ 各年度の諸室稼働率目標

● 蘇我CC本館【千葉市の目標：65%以上(最終年度)】

部 屋	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度	R12年度
創 作 室	68.0%	68.7%	69.0%	69.2%	69.3%
創作準備室	40.0%	40.4%	40.6%	40.7%	40.7%
講 習 室 1	75.0%	75.8%	76.1%	76.3%	76.4%
講 習 室 2	69.0%	69.7%	70.0%	70.2%	70.3%
講 習 室 3	65.0%	65.7%	66.0%	66.2%	66.3%
集 会 室	62.0%	62.6%	62.9%	63.1%	63.2%
和 室 1	46.0%	46.5%	46.7%	46.8%	46.8%
和 室 2	48.0%	48.5%	48.7%	48.8%	48.8%
音 楽 室 1	80.0%	80.8%	81.1%	81.3%	81.4%
音 楽 室 2	84.0%	84.8%	85.1%	85.4%	85.5%
料理実習室	37.0%	37.4%	37.5%	37.6%	37.6%
サークル室 1	64.0%	64.6%	64.9%	65.1%	65.2%
サークル室 2	62.0%	62.6%	62.9%	63.1%	63.2%
大 広 間	53.0%	53.5%	53.7%	53.9%	54.0%
多目的ホール	58.0%	58.6%	58.8%	59.0%	59.1%
ホ ー ル	80.0%	80.8%	81.1%	81.3%	81.4%
エアロビクス室	89.5%	90.4%	90.8%	91.1%	91.2%
平 均	63.6%	64.2%	64.5%	64.7%	64.7%
加重平均	63.8%	64.4%	64.7%	64.9%	65.0%

● ハーモニープラザ分館【千葉市の目標：52.4%以上(最終年度)】

部 屋	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度	R12年度
創 作 室	36.0%	36.7%	37.8%	38.9%	39.2%
講 習 室 1	54.0%	55.1%	56.8%	58.5%	59.0%
講 習 室 2	41.0%	41.8%	43.1%	44.4%	44.8%
講 習 室 3	48.0%	49.0%	50.5%	52.0%	52.4%

講習室 4	47.0%	47.9%	49.3%	50.8%	51.2%
美術・工芸室	50.0%	51.0%	52.5%	54.1%	54.5%
陶芸作業室	43.0%	43.9%	45.2%	46.6%	47.0%
料理実習室	15.0%	15.3%	15.8%	16.3%	16.4%
和室 1	36.0%	36.7%	37.8%	38.9%	39.2%
和室 2	44.5%	45.4%	46.8%	48.2%	48.6%
茶室 1	10.4%	10.6%	10.9%	11.2%	11.3%
茶室 2	8.0%	8.2%	8.4%	8.7%	8.8%
多目的室	46.0%	46.9%	48.3%	49.7%	50.6%
音楽室	87.0%	88.7%	91.4%	94.1%	95.0%
ハーモニーホール	57.0%	58.1%	59.8%	61.6%	61.6%
平均	41.5%	42.4%	43.6%	44.9%	45.3%
加重平均	48.2%	49.1%	50.6%	52.2%	52.6%

■ 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、過去実績に基づく「実効単価（1コマあたりの平均収入）」と予測される利用コマ数を掛け合わせて算出しています。

実効単価は、過去の利用料金収入を利用コマ数で除して求め、無料利用や割引利用を含めた実態を正確に反映しています。

目標にあたっては、運営計画上の全コマ数に過去実績平均の稼働率を乗じて利用コマ数を算出し、これに実効単価を掛けることで、過大・過小評価を避けた収入見込みとしています。この方法により、過去の利用実態を踏まえた信頼性の高い目標値を提示することができます。

1. 専用利用人数の考え方

専用利用人数は、過去の運営実績に基づき、全コマ数に専用利用の構成比を乗じて専用利用コマ数を算出し、これに1コマあたりの平均利用人数を掛けて求めています。

専用利用の構成比及び平均利用人数は、過去複数年の実績平均を用いることで、年ごとの変動要因を平準化し、より実態に即した予測としています。

2. 個人利用人数の想定

各年度の目標人数から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. 減免利用の想定

減免制度を含めた利用実態を正確に反映しました。

具体的には、過去の運営実績における利用料金収入について、減免適用後の実際の入金額を用い、その金額を利用コマ数で除することで、減免利用分を含む「実効単価（1コマあたりの平均収入）」を算出しています。

この方法により、100%の減免または減免割引で利用されたコマも平均単価に適切に反映され、将来予測における過大評価を防ぐことができます。

❖ 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

利用料金収入は、過去実績に基づく1人あたりの平均単価と、予測利用者数を掛け合わせて算出しています。平均単価は、過去の利用料金収入（減免適用後の実際の入金額）を利用者数で除して求め、無料利用や割引利用も含めた実態を反映しています。目標利用者数は、過去3年間の平均値を基礎とし、利用促進施策の効果を加味して設定しています（具体的な施策はP46を参照）。

蘇我CC本館	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度	R12年度
利用者数合計（人）	12,500	12,600	12,650	12,700	12,750
対前年度変動率	—	100.8%	100.4%	100.4%	100.4%
分館	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度	R12年度
利用者数合計（人）	6,300	6,430	6,560	6,790	7,000
対前年度変動率	—	102.1%	102.0%	103.5%	103.1%

その他の利用料収入について

陶芸窯使用料及びコインロッカー代は、それぞれ過去実績に基づき 1 回あたりの平均単価を算出し、予測利用回数を掛け合わせて算出しています。

自主事業収入の見込み条件と算根拠

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、収支がマイナスとなる事業」、「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	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度	R12年度
蘇我CC本館	942回	941回	942回	941回	942回
分館	683回	680回	681回	681回	682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	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度	R12年度
蘇我CC本館	12,671人	12,631人	12,671人	12,631人	12,671人
分館	10,399人	10,350人	10,383人	10,351人	10,398人

❖ 最終年度収支計画

蘇我CC本館	最終年度
収入	9,722千円
支出	9,224千円
収支差額	498千円
分館	最終年度
収入	5,415千円
支出	5,164千円
収支差額	251千円

※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

管理運営経費の作成にあたり、私たちは、「経費の適正化に向けた5つの指針」を掲げ、常にPDCAサイクルを循環させ定期的なコストチェックを行うことで、サービス品質や施設の安全性を維持しながらも、継続的に管理運営経費を改善し、“市の財政負担の軽減” “安全・安心の提供” “利用者サービスの向上” を実現します。

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、“経費の適正化”と“サービス品質の向上”という視点で、常に管理運営経費の改善に努めます。

【経費の適正化に向けた5つの指針】

1. 公の施設に携わる者としてお金の流れに透明性を確保する
2. ムダ・ムリ・ムラを排除し、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・算出根拠

現在の人員配置を基本に、統括所長の本館・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受付責任者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。本年度の人件費を基礎として、年度ごとの人件費アップを加味し、各年度の人件費としています(業務内容によりベースとなる時給は異なります)。

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・算出根拠

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)、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を加味して積算しています。

● 光熱水費について

現指定管理者として、光熱水費のコストコントロールは重要課題の一つと認識しています。電気代に関しては、千葉市が脱炭素化を推進し、CO2排出ゼロを目指すため、市による電気料金の契約・支払い一本化を進められています。私たちは、以下の施策により、電気代の支払い主体が市へ移行しても、施設管理者として省エネルギー意識が低下する

ことを防ぎ、実効性のある経費削減を実現します。

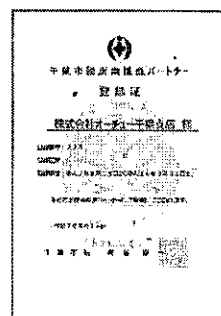
【「月間省エネレポート」の提出】

現在、独自の取組みとして、毎月の電力・ガス使用量を前年同月と比較し、その推移をグラフで「見える化」する管理手法を確立しています。使用量の増減があった場合には、その月特有の要因（季節、イベント開催、気温変動、設備稼働状況など）を分析し、レポートとして記録しています。これにより、漠然とした省エネではなく、具体的な改善点や効果的な対策を常に把握しています。合わせて、グラフと分析結果を定期的に共有することで、清掃担当者から事務担当者まで、施設に関わる全員がエネルギーコスト削減の当事者意識を持ち、日常業務の中で自発的に省エネ行動を実践しています。

次期指定管理期間においては、この私たち独自の「月間省エネレポート」を市に提出します。これは、私たちが培ってきた「見える化」による省エネ管理ノウハウを市にご提示するものです。レポートを通じて、当館の電力・ガス使用量の実態と増減要因を明確にすることで、指定管理者としてエネルギー管理の透明性を高め、市の財政責任を果たす上で不可欠な情報を提供します。

【千葉市脱炭素推進パートナー支援制度】

構成企業オーチャードは、2050年のカーボンニュートラルを見据えた「千葉市地球温暖化対策実行計画」に基づく千葉市の取組みの一環である「脱炭素推進パートナー支援制度」において、脱炭素に積極的に取り組む市内事業者としてパートナー登録しています。



● 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2台を新規リースで入れ替えを行い、更に新たに有酸素運動系のマシンを2種類設置します。また、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。分館のフィットネスルームも本館同様に有酸素運動系のマシンを入れ替え及び新たに設置いたします。

● 委託費等について

維持管理費として、設備機器管理費、保安警備費、一般廃棄物処理業務を計上しています。複数の事業者から相見積りをとるとともに、適切な業務の品質と適正な金額であることを確認した上で事業者を選定し、委託費として計上しています。

● 備品購入費について

年度	本館	分館
初年度	防災時兼用防球フェンスカバー（25万円） 卓球台2台（30万円） 障害者支援 感覚遊びキット（2万円） ミキサーアンプ（15万円） 電子ピアノ（8万円） 和室用 椅子24脚（14万円）	電子ピアノ（8万円） 和室用 椅子12脚（7万円）
次年度以降	利用者サービス向上（10万円）	利用者サービス向上（10万円）

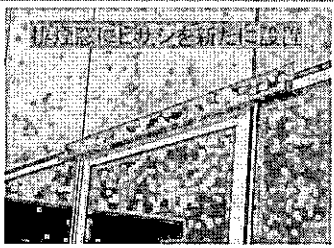
● 修繕費について

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し、修繕費としています。

施設運営の専門企業として、実施可能なものは自分たちで修繕を行うことで、早期対応と経費削減を図っています。専門性が高いものや大規模な修繕が必要な際には、複数の専門事業者から相見積りを取り、適正な業務品質と適正な金額で遂行できる事業者を選定して修繕を実施します。

【市に改修案をご提案し、利用者満足度の向上と修繕コスト削減に貢献】

本館は竣工から34年、分館は26年経過し、建築物や設備、各諸室に備え付けられた備品類が経年劣化により故障・不具合が生じるケースが増えています。私たちは、こうした状況に対し、単に修繕・交換を行うのではなく、「いかに効率的かつ持続可能な保守管理を実現できるか」「設備の故障対応は利用者ニーズを満たしながら運営効率を高める機会」という視点で判断・提案・実行しています。

現行定期管理期間の事例	
【本館】 体育館の 排煙窓の改修	真夏の暑さ対策のため利用者からの強い要望により体育館の排煙窓を開放していますが、非常時のみの使用を想定した構造のため、ワイヤーの緩みやパッキンの劣化が進み、雨漏りがしやすく、繰り返し修繕を実施し、雨漏り対策をしてきました。この現状を踏まえ、令和6年度に、修繕ではなく<u>排煙窓にヒサシを取り付ける改善提案を市に行い、実施したところ、雨漏りが無くなり、都度修繕による費用増加を防ぐことができました。</u> 
【本館】 調理実習室の 電子オープンの導入	老朽化した調理実習室のガスオープンには、着火装置の修繕が困難であると判明したため、従来方式の一体型シンクごとの更新では工期・費用の見通しが立ちませんでした。そこで年度予算を再調整し、利用者の調理実習機会を確保する観点から<u>電子オープン</u>を緊急導入し、結果として、利用者満足度を維持しつつ、設備停止期間を最小限に抑えました。
【分館】 移動式 プロジェクター の導入	諸室の備品である固定式プロジェクターの故障時には、使用頻度や稼働実績を精査したうえで、従来の固定式のプロジェクターの修理・買い替えの代わりに、<u>移動式のプロジェクターを1台導入</u>することを市にご提案しました。その結果、<u>導入費用を従来案の約5分の1に圧縮</u>することができ、館内で共有利用できるように利便性の向上にも寄与しました。

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

間接費として、事務管理費を計上しています。代表企業本社にて、現地の職員と密接に連携しながら、経理・労務・法務等の事務管理業務、事業計画の進捗管理補助、役所報告書作成補助、運営補助、その他利用者対応サポート等を行い、運営サービスの向上を実現しています。また、専門担当者が一括して行うことで業務の効率化を図っており、現地の職員が利用者へのサービスに専念できる体制を整えています。事務管理費は、代表企業本社にて両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を計上しています。

6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成

□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。

再委託、発注、調達等について

市内業者・準市内業者への発注を優先し、市内産業の発展に貢献します！

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、積極的にお声がけをします。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当な事業者のいない業務は市外に依頼しています。)

❖ 再委託業務について

表6-3-1 再委託業務の状況			
受水槽清掃	市内業者	防火対象物定期検査	準市内業者
害虫防除	市内業者	自動ドア保守	準市内業者
一般廃棄物処理業務	市内業者	消防設備保守点検	準市内業者
自家用電気工作物保守管理	市内業者	電話交換設備保守	準市内業者
飲料水水質検査	市内業者	吸収式冷温水発生器保守	準市内業者
植栽管理業務	市内業者	機械警備	準市内業者
簡易専用水道施設検査	市内業者	冷却塔レジオネラ属菌薬剤・検査	市外業者
空調機保守	市外業者	電動式移動観覧席保守点検	市外業者
昇降機設備保守	市外業者	自動制御機器保守	市外業者
表6-3-2 再委託業務の状況			
舞台音響設備等保守	市内業者	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	舞台設備保守点検	市外業者

❖ 修繕等について

現指定管理期間において、市内業者へ依頼した修繕は下記のとおりです。下記の実績以外に、チラシやパンフレットの発注等も依頼しており、今後も市内業者の発展に貢献していきます。

市内業者への修繕等の依頼実績(抜粋)	
蘇我 CC 本館	ハーモニープラザ分館
音楽室1窓修繕/女子更衣室・シャワー室壁タイル修繕/3階講習室2階出入口他建具修繕/各階廊下外部出入口コンクリート破損他修繕/正面玄関雨漏り修繕/体育館出入口建具修繕/陶芸窯電熱線修繕/本館4階ホワイエ壁タイル修繕 他	ロビーソファ張替/フィットネスルーム床修繕/講習室3プロジェクタランプ交換/講習室3プロジェクター映像入力回路確認修繕/ハーモニーホール電源制御ユニット修繕/ハーモニーホールグランドピアノ鍵盤(黒鍵)修繕 他

市内業者等との連携

市内事業者は設置目的の達成に向けて、私たちとともに取り組むメンバーであると考えています。「コミュニティまつり」「まなぼうさい」など、私たちの実施する事業の多くが市内業者との連携により成り立つものであり、これらの事業を通して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。また、自主事業で実施する講座で講師を務める方々についても、多くが市内の方です。

また、両施設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仕入れ、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

現職員の約9割が千葉市民です！

「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各館の責任者、パート・アルバイトを含め49名の職員のうち88%以上が千葉市民です。

退職等により新規採用の必要が生じた場合には、地域雇用の促進のため、そして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。

● 蘇我CC本館

No.	職種（職名）
2	副所長
3	副所長
6	受付員兼図書員（パート）
7	受付員兼図書員（パート）
8	受付員兼図書員（パート）
9	受付員兼図書員（パート）
10	受付員兼図書員（パート）
11	受付員兼図書員（パート）
12	受付員兼図書員（パート）
13	受付員兼図書員（パート）
14	受付員兼図書員（パート）
15	受付員兼図書員（パート）
17	図書員（パート）
19	受付員（パート）
20	受付員（パート）
21	受付員（パート）

No.	職種（職名）
22	受付員（パート）
23	トレーナー（パート）
24	維持管理員（パート）
25	駐車場係（パート）
26	駐車場係（パート）
27	清掃員（社員）
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）
34	清掃員（パート）
35	清掃員（パート）
36	清掃員（パート）
37	清掃員（パート）

● ハーモニープラザ分館

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

No.	職種（職名）
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）

* 「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。

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害を持つ職員

現在、本館にて障害を持つ職員が図書員として従事しています。次期指定管理期間について現職員に欠員が生じた場合には、障害の有無にかかわらずに、採用を行います。障害者の雇用の際は、雇用者の意見を尊重しつつ、障害の程度に適する業務を依頼するとともに、リハビリを含めた職業生活における自立を支援します。

● 蘇我 CC 本館

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。

障害者雇用人数
Fun Space
8名
オーチュー
13名

障害者支援施設等との連携

両施設では、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、ロビーに「コミュニティカフェ」を開業しています。カフェで販売している洋菓子やアイスクリーム等は社会福祉法人オリーブの樹（障害福祉サービス事業）から仕入れ、活動を広く知っていただけよう案内の掲示を行っています。また、本館では、現指定管理期間よりクラフト品の販売も開始しました。分館では、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のお弁当を紹介する取組みを実施するなど、支援活動を行っています。これらの活動は今後も継続して行います。

その他の取組み

日々の農作業を通じて、障害者の就労及び自立支援を行うため、構成企業オーチューでは、令和7年にオーチュー農園を開園しました。農園で収穫された野菜類は、グループ会社のピアキッチンで提供を予定しています。今後、子ども食堂の開設及び食堂の食材としての提供も検討しています。



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

□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。

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

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ことは、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。

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。

❖ 全員の継続雇用

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、市民の大切な雇用と生活を守ります（本人の意向による退職を妨げるものではありません）。

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。

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

□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

代表企業では、企業理念に「社会貢献」と「人間の成長」を掲げ、パート・アルバイト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、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。

実績として、代表企業では直近の 3 年間（令和 5 年度～令和 7 年度）では、9 名がパート・アルバイトから契約社員として、また 22 名が契約社員から正社員として採用されています。

構成企業オーチャードについても、定年を迎えた職員の意向、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。

□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。

万一、次期指定管理者が他の事業者へ替わる場合には、基本的に職員は、私たちが全国で運営している他施設（パート・アルバイトについては市内又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。

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に積極的に支援していきます。

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針

□利益等の還元の方針について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。

**算出方法は「市の基準」と「私たちの提案」の2種類を設定し、
確実に「市の基準」以上の金額を還元します**

利益還元の方針

還元額の算出方法として、①市の基準と②私たちの提案の2種類を設定します。
これにより、確実に「市の基準」以上の金額を還元し、千葉市の財政に貢献します。

● ①市の基準

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、剰余金と当該年度の総収入額の10%に当たる額の差額の2分の1

● ②私たちの提案

指定管理事業を実施し、指定管理料を含む収入の実績が、支出の実績を上回った場合、その差額の20%（自主事業の収支は除く）

【現指定管理期間の実績】

現指定管理期間においては、物価やエネルギー価格の高騰の中、前年度で黒字化しており、令和3年度～6年度の4年間で、約240万円の利益還元を実現しています。

修繕費は経費項目として残額を還元

各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合う事業の増額予算」「現金での還元」など、市と協議の上決定します。