

1 市民の平等な利用を確保するものであること。

**(1) 管理運営の基本的な考え方**

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

京葉美装（以下「当社」と記載）では、以下の基本的な考え方のもと、公の施設を管理運営しています。幕張コミュニティセンター（以下「当施設」と記載します。）においても、この考え方を継続し管理運営を行います。

**①公の施設とは**

住民の福祉を増進する目的をもって、その利用に供するために地方公共団体が設ける施設。

(右写真は幕張コミュニティまつり)



**②指定管理者制度の目的**

多様化する住民ニーズにより効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理運営に民間の能力やノウハウを活用し住民サービスの向上と管理経費の縮減を図ることで。

**③指定管理者制度の趣旨**

指定管理者の資源（人財・経験・知識など）を最大限に活用し、施設価値を最大限に高め、「公の施設の効用」「設置目的の達成」をはかり、更なる「市民サービスの向上」と「地域活性化」に貢献することです。

**④指定管理者制度を用いた公の施設の管理運営の在り方**

千葉市（行政）の代行者であることを自覚し、市の施策を十分に理解した上で、「利用者」「千葉市」「指定管理者」の三者が常に良好な関係・状態を維持するよう、下記の基本方針とコンセプトを基に徹底した管理運営を行います。

**【4つの基本方針】**

- ①公正・公平：あらゆる利用者に対して公正性・公平性・透明性の厳格な確保。
- ②法令遵守：コンプライアンスの徹底。
- ③創意工夫：創業1960年のビルメンテナンス企業、2006年からの千葉市指定管理者としての経験と実績・ノウハウの活用。
- ④施設価値の向上：施設価値を最大限に発揮。

**【4つのコンセプト】**

- ①地域活動の拠点：地元企業だからこそ可能な、各種団体との地域ネットワークを活かし共働作業での自立した市民活動や地域特性に関与した問題解決の諸活動の拠点とします。
- ②ボランティアマインド：地元企業のCSR活動として、自主事業や各種活動の調整役・黒子役となり無限の汗を流します。

- ③市民意識醸成・向上：千葉市（下記施策など）・千葉県・日本の施策に対し、市民が協調し協働できる環境を整備し、各種の活動を通して『コミュニティセンターから日本創生』を目指します。（一燈照隅 万燈照国）
- ④防災の拠点：平常時の防災活動・自主防災組織づくりの推進支援、非常時の避難所運営など地域の防災拠点として活動します。

### 千葉市新基本計画（2012～2021年度、現計画）

#### 千葉市の基本構想

【基本目標】人とまち いきいきと幸せに輝く都市

#### 花見川区の基本計画

『みんなの力で川と緑と笑顔が輝くまち 花見川区』

#### 花見川区の5つのまちづくり政策

- ①豊かな自然と文化が花開くまち ②子どもや高齢者の笑顔が花ひらくまち  
 ③安全と安心が花ひらくまち ④心と心のつながりで花ひらくまち  
 ⑤にぎわいと元気で花ひらくまち  
 上記に引き続き現在計画中の

### 千葉市基本計画（2023～2032年度、新計画）

を十分に調査研究し、当施設の管理運営に反映いたします。

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

指定管理者には、公の施設の利用許可を行うこと認められており、あらかじめ定められている場合を除き、平等に利用の許可を行う必要があります。また、千葉市コミュニティセンター設置管理条例には、不許可（設管条例第9条）、使用の制限等（同第10条）などを行う権限が指定管理者であると定められていますが、これらの不利益処分を行う場合には、これらが公権力の行使であり、市民の権利を侵害することがないように、細心の注意を払うことが求められています。当社では、このような事情を十分に理解し、不許可・取り消し等の不利益処分を行う場合には、千葉市行政手続条例を遵守した厳格な取り扱いを行います。

- どのような場合に不許可処分ができるのか、また、利用に条件を付すことができるのか等について、職員研修などを実施して、周知徹底を図ります。
- 不利益処分等を行う場合には 市と連絡調整を密にするとともに、千葉市行政手続条例第8条の規定に基づいて処分の理由を示すとともに、同条例第13条第2項に定められている例外を除き、処分の相手方に弁明の機会を設けます。
- 弁明の機会の通知・実施方法などについても、千葉委市行政手続条例に準じて行います。

A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

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。

施設名称	所在地	管理期間
千葉市稲毛区役所 	千葉市	清掃管理業務 1998年4月～2017年3月
千葉市稲毛保健福祉センター 	千葉市	清掃管理業務 2010年4月～2017年3月
千葉市稲毛区山王市民センター 	千葉市	清掃管理業務 2005年4月～2017年3月
千葉県水道局幕張合同庁舎 	千葉市	環境衛生管理業務 1998年4月～2014年3月
千葉市都賀公民館 	千葉市	清掃管理業務 1980年4月～2010年3月
千葉県合同庁舎 	千葉市	定期清掃業務 2002年4月～2003年3月
千葉県立総南博物館（現 千葉県立中央博物館大多喜城分館） 	千葉県 大多喜町	清掃・設備管理業務 1980年4月～2011年3月
千葉県立上総博物館（現 木更津市郷土博物館「金のすず」） 	千葉県 木更津市	清掃・設備管理業務 1971年1月～2002年3月
千葉県立安房博物館（現 館山市立博物館分館 渚の博物館） 	千葉県 館山市	清掃・設備管理業務 1978年11月～1980年3月

□千葉市花見川区幕張コミュニティセンターと同種の施設の管理を受託したことがある場合は、施設名、従事した期間等を記述してください。

現在「幕張CC」の他、「穴川CC」「畑CC」「鎌取CC」と千葉市内4か所のコミュニティセンターの指定管理者に選定いただいています。

地元団体として全力で管理運営に取り組み、ご期待に応えるべく利用者に喜ばれ安心、安全に楽しくご利用して頂けるよう努めています。そのために、常に行政のご指導を賜りながら地域の各種関連諸団体、近隣諸施設とも連携し、お陰様で良好な関係を築きセンターの管理運営に寄与していると自負しています。

現在、新型コロナウイルスの影響を受けながらも、市とお約束した稼働率目標は、令和元年以前に全て達成（体育館利用者数含め次ページ参照）しています。

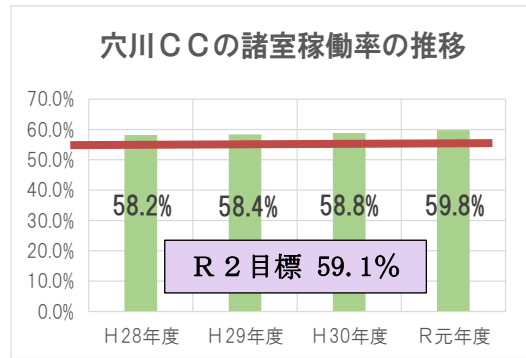
これからも、地域に愛され必要とされるコミュニティセンターであり続けるよう、地域の利用者と、行政の良きパートナーとして日夜努力を重ねてまいります。

穴川コミュニティセンター（・清掃管理1998年4月～2006年3月）

（・指定管理者2006年4月～2021年3月）

諸室稼働率は、グラフのように、令和元年度に令和2年度の目標を1年前倒して達成できました。

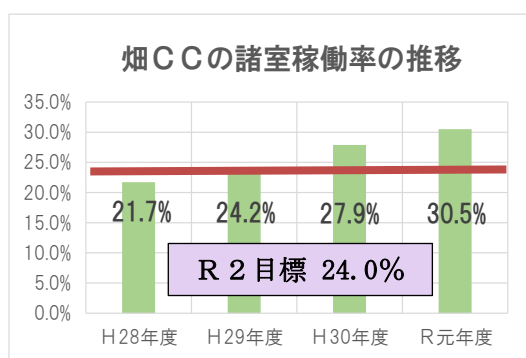
体育館利用者も令和元年度に、1年前倒して2年度の目標を達成できる見込みでしたが、新型コロナウイルスの影響で、3月の利用者数が低迷しながらも、令和元年度目標は達成できました。



畑コミュニティセンター（・指定管理者 2016年4月～2021年3月）

諸室稼働率は、グラフのように、平成29年度に令和2年度の目標を3年前倒して達成できました。令和元年度は、3月に新型コロナウイルスによるキャンセルが発生しましたが、令和2年度目標を大幅に上回ることができました。

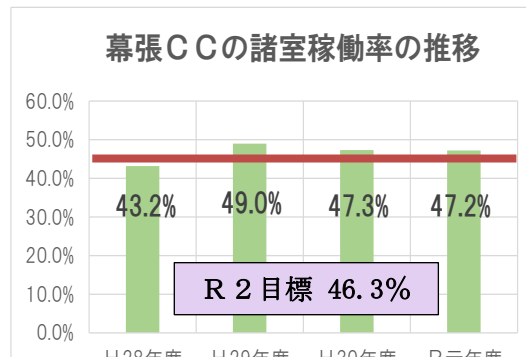
体育館利用者数も、令和元年度に令和2年度目標を1年前倒して達成しできました。



幕張コミュニティセンター（・指定管理者 2016年4月～2021年3月）

諸室稼働率は、グラフのように、平成29年度に令和2年度の目標を3年前倒して達成できました。他のコミュニティセンターと同様、3月はキャンセルが発生しましたが、それでも目標を達成することができました。

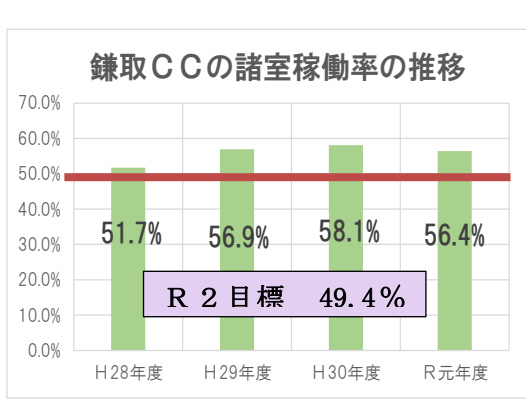
体育館利用者数も、平成29年度に令和2年度目標を3年前倒して達成できました。



鎌取コミュニティセンター（・指定管理者 2016年4月～2021年3月）

諸室稼働率は、グラフのように、平成28年度に令和2年度の目標を4年前倒して達成できました。

体育館利用者数も、平成28年度に4年前倒して達成できました。（ただし、平成29年度の体育館利用者については、12月～3月にかけて工事による利用中止期間があったため、29年度のみ、令和2年度の目標を下回っています）



原則として、A4判2枚以内で記述してください。

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本施設の管理運営業務全般の実施体制（人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制等）を具体的に記述してください。

執行体制の考え方は以下のとおりです。体制図は7ページをご覧ください。

**①経験豊かな現場責任者（所長・副所長等）を配置します。**

当施設の現場責任者として、現在の所長・副所長を、引き続き任命いたします。また、夜間の職務代理者として夜間所長代行を配置します。

**【所長・副施設長配置予定者】**

職名	雇用形態	主な資格など
所長	正規	管理職歴5年以上、甲種防火管理者
副所長	正規	類似施設業務経験5年以上、甲種防火管理者

**②現場に必要な人員を配置します。**

現場には、所長（1名）、副所長（1名）、夜間所長代行（2名）に加え、設備担当（2名）、受付担当（8名）夜間受付（2名）、企画担当（副所長の兼務）、清掃担当（7名）、これに加え、指定管理部部长（週1回以上の巡回）の合計24名を配置します。指定管理部部长は所長と共に千葉市と本社並びに市内他のコミュニティセンターとの連絡調整、施設の管理、問題解決の支援を行います。なお、各現場を横断する組織である維持管理チームがサポートを実施し万全な現場対応を実現します。

**③現場を支援する体制を整備します。**

当社は地元法人で、市内に業務拠点があるため、比較的容易に現場を支援することが可能です。この優位性を活用し、上記の維持管理チームに加え、以下の現場支援を行います。

**a) 営業担当の設置**

京葉美装本社に他業務と兼務ですが、当施設の営業担当を配置して、市内の各種団体、教育機関、事業所などを訪問し、一般利用はもとより、自主事業への参加なども含めて、訪問営業を行います。また、営業担当は、数多くの市民と接することから、市民の生の声を収集する役割も担います。



**b) 応援職員の設置**

繁忙期やイベント実施などで、現場職員だけでは対応が難しい場合（災害や事故発生等も含む）には、当社本社等から応援職員を派遣して、現場を支援します。また、当社ネットワークの広域バックアップチームが、都道府県を超えて全国的に支援体制を組む災害相互応援協定を締結しており、緊急災害時の協力応援体制を確立しています。（25ページ参照）

### c) その他支援

職員研修業務、入札・契約業務、一定金額以上の支払業務、作成・改訂業務等などに加え、一部の自主事業企画・実施についても、京葉美装本社に設置している指定管理事業部が担当し、現場の負担を軽減します。（右図は、コロナウイルスの感染拡大を受け、指定管理事業部が作成して、京葉美装が管理運営するすべての施設に配布した「感染症防止マニュアル」）

### 感染症防止 マニュアル



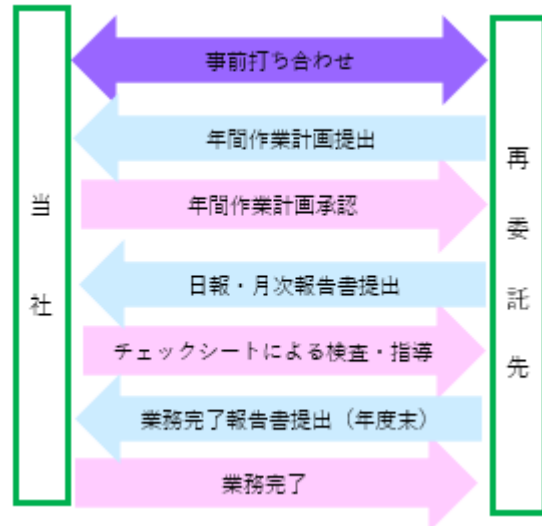
(株) 京葉美装

### ④緊急時の連絡網を整備します。

あらかじめ、当社の職員に加え、関係機関を含めた緊急時の連絡網を作成して、連絡先電話番号等を市に提出するほか、LINEグループを作成し、迅速に連絡が到達するようにします。また、夜間・休日用の電話番号を設定し、市職員の方がこの電話番号に連絡していただければ、当社幹部が（交代で当番になることにより）24時間、365日、いつでもつながるようにします。

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

以下の高度な専門性・特殊性などが必要な一部の維持管理業務については、高い技術力・ノウハウ等を持つ外部業者の中から、原則として、相見積もりを徴収することにより、業者選定を行い、再委託します（選定は地元業者を優先します）。当然ですが、再委託を行う前に市のご了解をいただきます。また、再委託業務は指定管理業務の一環であり、当社の責任で、厳格に監視します。具体的には、詳細な事前打ち合わせを行うとともに、「中間報告書」（短期間で終了する業務は省略します。）、「完了報告書」を提出させ、これらをもとに、当社職員が「中間検査」、「完了検査」を厳格に実施して、外部委託業務の高い作業水準を確保します。



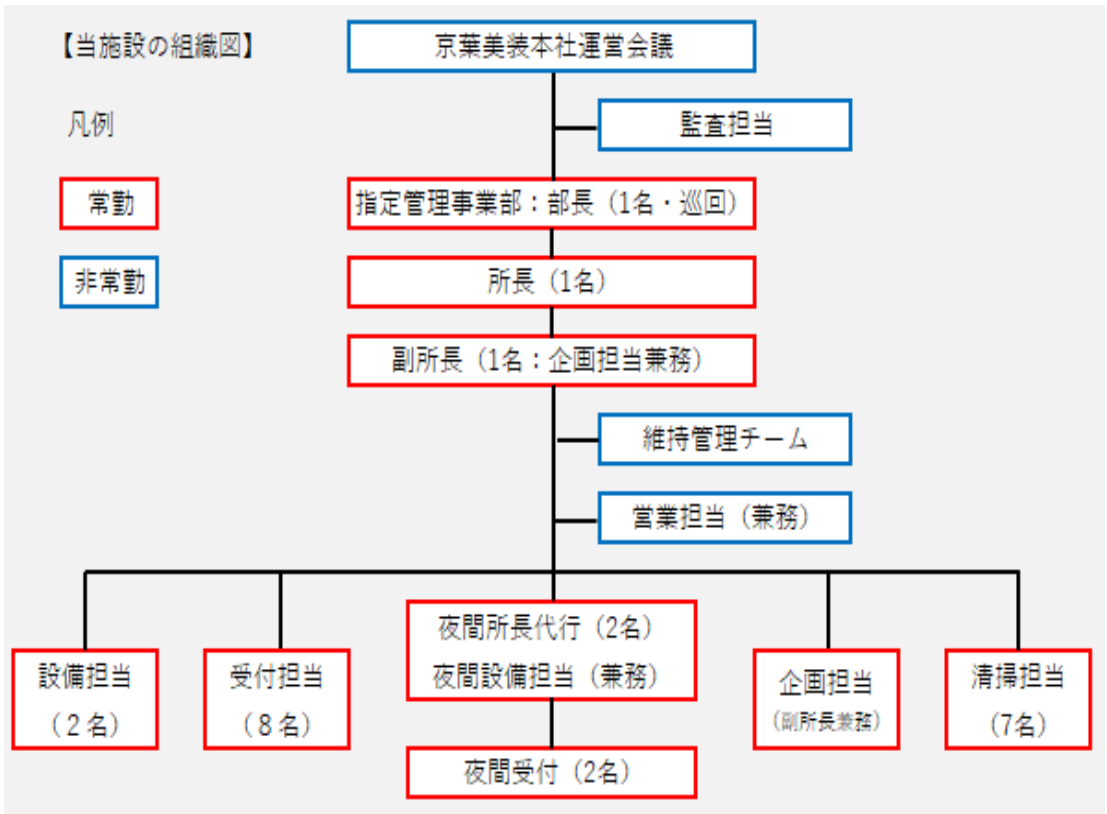
### 【再委託を予定している業務】

- 自家用電気工作物保守点検
- 電気設備・直流電源装置保守点検
- 簡易専用水道検査
- 昇降機保守点検
- 自動ドア設備保守点検
- 消防設備点検
- 冷温水発生機・空調設備保守点検
- 定期清掃業務
- 一般廃棄物処理

※ 法令点検である「特殊建築物定期検査」「建築設備定期点検」は、専門的資格を保有する維持管理チームのメンバーが実施します。

□本施設の管理運営業務全般の組織体制を組織図を用いて記述してください。

(組織図の例。配置する職員数を ( ) 書で記載すること。)



※ 監査担当は本指定管理業務全般の監査を定期的に行います。

(京葉美装の顧問税理士に委嘱予定)

※維持管理チームは11ページ参照

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第3-2号

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。）

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	部長	正規	4日	巡回責任者	
2	所長	正規	21日	現場責任者	
3	副所長	正規	21日	現場副責任者、企画担当兼務	
4	設備担当①	パート	15日	設備管理業務、機器保全等	
5	設備担当②	パート	15日	設備管理業務、機器保全等	
6	夜間代行①	パート	15日	夜間責任者、受付、設備業務	
7	夜間代行②	パート	15日	夜間責任者、受付、設備業務	
8	夜間受付①	パート	15日	夜間受付業務、予約管理	
9	夜間受付②	パート	15日	夜間受付業務、予約管理	
10	受付担当①	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
11	受付担当②	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
12	受付担当③	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
13	受付担当④	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
14	受付担当⑤	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
15	受付担当⑥	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
16	受付担当⑦	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
17	受付担当⑧	パート	11日	受付業務、予約管理、図書	
18	清掃担当①	パート	15日	清掃業務（午前）	
19	清掃担当②	パート	15日	清掃業務（午前）	
20	清掃担当③	パート	15日	清掃業務（午前）	
21	清掃担当④	パート	15日	清掃業務（午前）	
22	清掃担当⑤	パート	10日	清掃業務（午後）	
23	清掃担当⑥	パート	10日	清掃業務（午後）	
24	清掃担当⑦	パート	10日	清掃業務（午後）	
合計					34,351

（四捨五入の関係で、各項目表記の足し算は実際の合計と異なります。）

\* 年間人件費の合計額は、収支予算書の令和3年度の人件費の額と一致すること。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。



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。

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	8:30 ~ 17:30	所長 (1名)、副所長 (1名)、部長 (巡回1名)
	17:00 ~ 21:30	夜間所長代行 (1名)、夜間設備担当 (兼務)
受付	8:30 ~ 16:30	受付担当 (1名:早番)
	9:00 ~ 17:00	受付担当 (1名:遅番)
	17:00 ~ 21:30	夜間受付 (1名)
図書室	9:00 ~ 17:00	受付担当 (1名)
館内各所	7:00~16:00	設備担当 (1名)
	7:45~10:45	清掃担当 (2名)
	15:00~18:00	清掃担当 (1名)

※ バーチャートを下記に示します。

NO	職名	配置場所	時間 (時)																											
			7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21													
1	部長	事務所																												
2	所長	事務所																												
3	副所長	事務所																												
6~7	夜間代行	事務所																												
8~9	夜間受付	事務所																												
10~17	受付担当	事務所																												
10~17	受付担当	事務所																												
10~17	図書担当	図書室																												
4~5	設備担当	館内各所																												
18~21	清掃担当	館内各所																												
22~24	清掃担当	館内各所																												

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

<b>(3) 管理運営の執行体制</b>	
<b>【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】</b>	
<p>□本施設の管理に係る企業・団体（構成員及び、その他業務委託先等含む）とその役割分担を記述してください。</p> <p>単独応募の為、該当しませんが、下記の協力団体に、警備・イベント・障害者福祉/支援・地域交流などを目的とした各種事業にご協力いただきます。</p>	
<p>株式会社 スワット 設立1993年</p>	<p>■市内はもとより、首都圏一円で25年以上、警備・清掃業務を展開する地元企業で、特に、公の施設の施設警備、保安警備や大規模イベント警備などで、実績が豊富です。（右の写真は、ラグビーワールドカップ熊谷ラグビー場での警備）</p>  <p>■本業に加え、佐倉市内のコミュニティセンターで「デジコラボ」（子ども向けプログラミング教室など）や市民向け「ドローン操縦教室」などの社会貢献事業も実施しており、イベント等の実施ノウハウの蓄積もあります。</p>  <p>■当施設では、警備のほか、一部の自主事業の企画・運営に協力頂きます。</p>
<p>NPO はあもにい 設立2007年</p>	<p>■発達・精神・知的障害特性を持つ方たちを支援するNPO法人。</p> <p>■千葉市内から真のノーマライゼーション社会の実現を目指し、障害者たちの働く場や居場所作り、コミュニティカフェ運営を通し地域に根差した普及・啓発活動をしています。</p>  <p>■当施設では、一部清掃業務、屋上養蜂管理業務を請け負い、当事者たちの働く場を広げる他、みつばちプロジェクトなどの企画運営を通し、地域で暮らす当事者含む住民の皆様が施設にお越しいただけるきっかけ作りや交流の場、学びの場作りなどの役割を担っています。</p>
<p>NPO まちづくり 千葉 設立2002年</p>	<p>■まちづくり活動を通して千葉をよくしようと思う人や企業及び団体の集まりで、「千葉市民活動支援センター」指定管理者で活動中です。</p>  <p>■千葉市に特化したNPOネットワークを持ち、大道芸フェス（右写真）や、ベイサイドジャズ、親子三代夏祭り等の運営にも深く関与しています。地域情報収集および発信として千葉都心総合情報webサイト「ちある」の運営やメールマガジン「千葉ルーモアネット」を発行、千葉市内の自治会・管理組合などのお祭りの企画も実績があります。</p> <p>■当施設でもイベント開催等のノウハウを活用し、地域の賑わいづくりやコミュニティ活動の拡大など運営にご協力頂きます。</p>

A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

## 2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

### (4) 必要な専門職員の配置

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

#### ①防火管理者を常勤で配置します。

法令上、常勤が必要な防火管理者は、有資格者を所長、副所長に配置します。

#### ②維持管理チームを活用します。

##### a) 常勤職員の配置プラス維持管理チームの編成・活用

防火管理者以外の専門的資格を持つ職員の配置については、常勤するまでの業務量がないことから巡回（一部は業務委託）で対応します。（ただし、運転監視業務、日常点検業務などは、専門的資格までは保有していない可能性がありますが、研修等を受講し、豊富な知識を持つ設備担当を当施設に常勤配置して対応します）

当社は、保守管理などを本業とする地元企業であり、電気・設備・消防・環境衛生・防災等の分野の有資格者が豊富に在籍しています。

また、市内の4コミュニティセンターの指定管理業務を担当していることから、当社本社に、専門的資格保有者で構成する維持管理チームを編成し、各施設を巡回しながら業務を行っています。特に当社では千葉市消防局のOB社員が在籍していますので、各コミュニティセンターの消防の自主点検と職員への研修を定期的実施します。加えて、チームの機能強化および地域経済への一層の貢献のため、維持管理チームには、京葉美装社員だけでなく、市内の他企業の社員にも広く加わっていただいております。多くの地元企業の協力を得て、業務を遂行する体制を構築しています。



当施設の維持管理業務についても、現場責任者である所長の指揮の下、維持管理チームを活用することで、高い業務水準を確保します。

##### b) 維持管理チームの優位点

当社の維持管理チームには、以下のような優位点があります。

- 地元企業であり、すべてのメンバーが千葉市内で勤務していること。したがって、急きょ発生した修繕業務などにも迅速に対応できること。
- 業務の多くが市内コミュニティセンターの維持管理業務であり、年を重ねるごとに市内コミュニティセンターの維持管理業務に関する知識・情報・ノウハウ等の蓄積が進んでいること。これらを活かすことで、業務水準の向上を図れること。
- 市内4コミュニティセンターの保守点検、修繕などの記録を一元管理しており、特定の施設で発生した不具合や故障等の対応記録（原因・修繕方法など）を情報共有することで、他の施設の業務水準の向上につなげられること。
- 維持管理チーム主導で、4コミュニティセンターの外部委託する業務の共同発注や修繕資材の共同購入を行うことで、業務品質向上や経費削減が図れること。

□本施設の管理に必要な資格者の配置計画について、下記のような一覧表により記述してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

※維持管理チーム:各団体に配置・所属

資格	法令	人数	配置方法
防火管理者	消防法	2名	常勤
1級建築士	建築基準法	2名	維持管理チーム
1級建築施工管理技士	建設業法	2名	維持管理チーム
1級管工事施工管理技術者	建設業法	2名	維持管理チーム
第3種電気技術主任者	電気事業法	2名	維持管理チーム/業務委託
第1種電気工事士	電気工事士法	2名	維持管理チーム
消防設備士	消防法	2名	維持管理チーム/業務委託
建築物建物衛生管理者	ビル管理法	5名	維持管理チーム
ビルクリーニング技能士	職業能力開発促進法	2名	維持管理チーム
清掃作業監督者	建築物衛生法	2名	維持管理チーム
防災管理者	消防法	2名	維持管理チーム

なお、維持管理チーム以外にも、当社には以下のような維持管理関係の専門的な資格を持つ職員が在籍しており、これらの者も必要に応じて、当施設の業務に加わります。

- 2級ビル設備管理士 ■ 危険物取扱者（甲種・乙種） ■ 貯水槽清掃作業監督者
- 病院清掃受託責任者 ■ 足場の組立等作業主任 ■ 測量士
- 高所作業車運転技能 ■ フォークリフト運転 ■ クレーン運転
- ローラー運転業務 ■ 車両系運転機械 ■ 玉掛技能士
- 造園施工管理技士 ■ 警備業指導教育責任者 ■ 管理業務主任者 など

①体育館入口前にあった突起を、維持管理チームにより撤去しました。

利用者の安全確保という観点からも、維持管理チームによる迅速な対応が役に立っています。

撤去前→



撤去後→



②サンルーム天井の石膏ボードが雨漏りにより劣化崩壊していましたが、維持管理チームにより補修実施しました。（雨漏りも別途維持管理チームにて補修済み。）

実施前→



実施後→



A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

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

指定管理者に選定していただいた場合、次期の5年間に向けた準備を開始します。

所長、副所長がヒアリングを行い、現在勤務されている方の意向確認の上で、継続勤務を図ります。また、当社が指定管理者に選定された他コミュニティセンターを含めた人員配置の最適化を実施し、その上で不足する人員はハローワークを通して公平・公正に採用します（千葉市民を優先します）。当施設で従事するすべての職員に3月中に引継や集合研修（詳細は、次ページ参照）を受講させ、万全の体制で4月1日からの管理運営をスタートさせます。

**【準備業務に係る主な実施計画】**

時 期	業 務 内 容
1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現行職員に対し、勤務継続を前提に意向確認を実施</li> <li>■ 人員最適化後の引継ぎ開始</li> <li>■ 新規人員採用が必要な場合は職員の募集手続きを開始</li> </ul>
2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 令和3年度事業計画作成 → 千葉市へ提出</li> <li>■ 各種規程・マニュアルの作成 → 千葉市へ提出</li> <li>■ 関係機関（町内会、警察、消防署など）、連携先へのごあいさつ</li> <li>■ 外部委託業務の仕様書作成、選定開始 → 3月下旬までの選定</li> <li>■ 令和3年4月、5月に実施する自主事業などの準備</li> <li>■ ホームページ作成 → 令和3年4月1日から公開</li> <li>■ 職員採用面接 → 3月上旬までに内定</li> </ul>
3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 集合研修の実施（注：施設を使つての防災訓練の実施も希望）</li> <li>■ 令和3年4月、5月に実施するイベント等のチラシ作成・配布</li> <li>■ 営業担当者などによる営業活動開始</li> </ul>

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

**(6) 従業員の管理能力向上策**

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

**①職員それぞれの年間目標を設定し、自己啓発意欲の向上を図ります。**

職員の業務水準の維持・向上には、まず、自己啓発の意欲を高めることが大切です。このため、当社では、年度当初に幹部職員がひとりひとりの職員と面談し、個々の職員の1年間の目標を設定し、目標に向かっての自己啓発を促すことで職員の意欲を高めています。また、目標の進捗状況は、定期的に上席者が確認しており、毎年、多くの職員が目標を達成しています。

この手法を継続し、職員の高い自己啓発意欲に基づいた人材育成・業務水準向上を図ります。

**②職員の高い自己啓発意欲を受け止める研修を実施します。**

職員の業務水準の維持・向上に必要な研修を行います。若手職員等に対するOJT研修（業務を実際に経験しながら実施する研修）に加え、職員全員を対象とする研修を下記のとおり集合研修を実施し、指定管理業務に必要な知識等の確実な習得を図ります。

なお、令和3年度の集合研修については、令和3年4月1日から万全の管理運営を行う必要があることから、令和3年3月に大部分を実施したいと考えています。また、職員全員を対象とする研修は、休館日等に実施し、全員が受講できるよう配慮します。

**【主な集合研修（毎年1回実施予定）】**

- |             |             |              |
|-------------|-------------|--------------|
| ■防災訓練       | ■事故対応訓練     | ■緊急対応マニュアル研修 |
| ■救急救命法研修    | ■指定管理業務基本研修 | ■接遇・マナー研修    |
| ■苦情対応研修     | ■個人情報保護研修   | ■平等利用研修      |
| ■人権・障害者対応研修 | ■コンプライアンス研修 | など           |

**③職員の自己啓発を支援します。**

消防設備士、電気主任技術者、ボイラー技士、衛生管理者、サービス介助士などの資格取得や普通救急救命講習、防火管理者講習、認知症サポーター講習の受講等、職員が管理運営に必要な資格取得や講習受講を行う場合には、費用の全部もしくは一部を当社が負担し、社員の自己啓発を支援します。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

**(7) 施設の保守管理の考え方**

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

当社の技術・経験・ノウハウを活用し、関係法令、建築保全業務共通仕様書（国土交通省）、本指定管理業務仕様書を遵守することはもとより、一層の安全水準向上や施設・設備の長寿命化につながる取り組みを積極的に実施します。

**①体系的に点検を実施します。**

当社が管理運営する施設では「日常点検」「定期点検」「臨時点検」「緊急点検」の4種類の点検を体系的に実施することにより、施設・設備の安全性向上や長寿命化当を図っています。当施設でも同様の取り組みを行います。なお、4種類の点検の詳細は16ページをご覧ください。

**② 予防保全に努めます。**

部品交換、研磨作業等は、不具合が発生してから行うのではなく、予防保全、すなわち、原則として不具合発生前に行います。不具合発生前に実施することにより、施設の安全度が高まるとともに、正常な部分に影響を及ぼす前に対応できるので、結果的に経費削減につながることも珍しくありません。当社の多くの施設・設備メーカーとのネットワークを活用し、これらからデータ等の提供を受けることにより、最適な部品交換等の時期を割り出して、できる限り不具合発生前に対応します。

**③ 適切な修繕を行います。**

**a) 迅速な修繕の実施・市負担の修繕への適切な対応**

指定管理者負担区分の修繕については、迅速に実施します。また、市負担区分の修繕についても、当面の安全確保策や応急措置は指定管理者の業務であることを十分に認識し、指定管理者として、できる限りの安全確保策や応急措置を行います。

**b) 予算の確保**

当施設は老朽化が進行している部分もあり、今後、修繕箇所が増えてくることが想定されますので、経費削減の中で修繕費予算は800千円を毎年度予算計上します。

**c) 新たな技術の導入**

当社は一級建築士事務所・建設業の強みを活かし複合的な技術導入で千葉市に貢献しています。「太陽光発電の導入」については、後の防水やメンテナンスを考慮し独自の設計施工で対応、当施設と畑コミュニティセンターに設置、千葉市に寄贈しました（2か所で1千万円超）。両センターでは水光熱費の削減に大幅に効果を発揮しています（2か所で150万円/年、以降5年間750万円）。地元企業だからこそ5年という指定管理期間にとらわれない、千葉市に貢献・還元する姿勢を継続します。

※写真：当施設の屋上に設置した太陽光パネルと1階ロビーに掲示するカラーモニター。



A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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。

**①維持管理分野の体制を整備します。**

維持管理業務は、現場責任者である所長の指揮の下で、11ページに記載した維持管理チームが主体となって実施します。ただし、運転監視業務、日常点検業務、小修繕業務等、日常的に発生する業務については、当施設職員（所長、副所長、設備員）が担当します。

**②点検体系を確立し、事故の未然防止を図ります。**

指定管理者として、施設・設備等の不具合を原因とする事故は絶対に防がなければなりません。当社では、点検体系を確立し、組織的・網羅的な点検を行います。

具体的には、「日常点検チェックリスト」等に基づき、毎日実施する「日常点検」をはじめ、法令・仕様書などに基づく「定期点検」のほか、「臨時点検」、「緊急点検」を以下のとおり実施します。

**【点検体系】**

日常点検	日常点検チェックリスト等に基づき毎日実施する点検
定期点検	法令、業務仕様書等に基づき定期的にも実施する点検
臨時点検	災害（地震・台風など）発生後に施設・設備の安全を確認する点検
緊急点検	他施設で事故発生時に同様の事故発生を防止するために実施する点検

**【参考：緊急点検の事例】**

右の記事（朝日新聞インターネット版より引用）は、池田市で照明の支柱が倒れた事故。この事故の報道後、京葉美装が管理する施設の照明支柱等を直ちに緊急点検し、安全性を確認しています。



**③適正な備品管理を行います。**

当施設の備品は、市民のみなさんの貴重な財産を活用させていただいているものであり、適正管理を行うために以下の措置を講じます。

■所長を備品管理責任者に任命して、当施設の備品管理に当たります。

■備品台帳を作成し、取得、設置場所、整備状況、廃棄などの状況を一元的に管理します。また、それぞれの備品には、備品シールを添付します。（物理的に添付できない備品を除く）





- 備品台帳は電子データで作成し、簡単に検索できるようにします。
- 重要な備品については、鍵のかかる場所に保管します。
- 適切な時期に部品交換・整備・メンテナンス・点検などを実施し、安全確保や長寿命化を図ります。

**④その他、維持管理業務の高水準化を実現する取り組みを積極的に実施します。**

**a) 維持管理計画の策定**

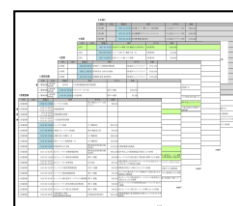
年次計画作成時に、年間数日の全館休館日を市の合意のもとに設定します。これにより計画的に維持管理業務を実施し、適正な維持管理を確保致します。

さらに、維持管理計画（年間作業計画および月次作業計画）を策定し、着実な維持管理業務を遂行します。

**b) 修繕・メンテナンス履歴書の作成・活用**

維持管理業務や修繕業務等を行った場合は、これら業務の概要を記録した「修繕・メンテナンス履歴書」を確実に作成・保存し、

次の業務に活用することで、施設・設備等の安全確保や長寿命化を図ります。



**c) 新たな機器・技術の導入**

技術の進歩を常にリサーチして、新たな機器・技術をできる限り導入します。例えば、東海道新幹線で長年の使用に耐えた「絶対に緩まないボルト・ナット」が市販されており、最近、価格も少し下がってきました。当施設でも

すでに一部で導入しており、点検時間が減らせるなど、安全性向上だけでなく、経費面でもメリットがありますので、さらに、寒暖差が激しい屋外の外灯などで活用できないか検討します。



**d) 建築設備等の長寿命化4原則のできる限りの遵守**

設備機器等の長寿命化4原則をできる限り遵守することで長寿命化に努めます。特に、市内沿岸部は塩害が問題になるので、外壁等のケアに十分に留意するとともに、部品交換については、コストを重視して先送りするのではなく、安全確保や長寿命化を優先して、予防保全（不具合発生前に交換する）ことを原則とします。

**【建築設備等の長寿命化4原則】**

適正な使用環境	設備機器等の温度、湿度、降雨有無、粉塵等の影響、塩害のケア
適正な使用方法	設備機器等の機器負荷の低減、誤った使用方法の防止
適正な運転方法	設備機器等に合致した点検頻度・方法
適正な部品交換	消耗品（ベアリング、電源部、パッキン類など）の適切な交換

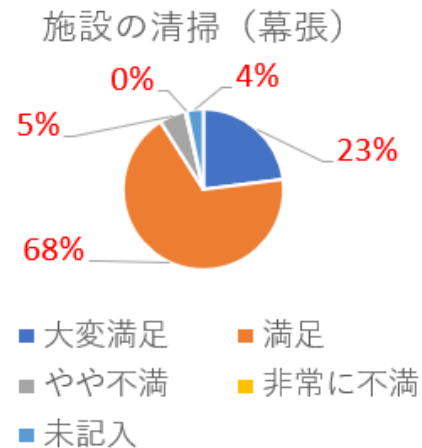
なお、適切な時期に部品等の交換を行うため、部品等は、できる限り、当社で備蓄を行うほか、長年取引している多くの設備・部品・資材メーカー・販売代理店等に修繕用部品や資材等のストックを要請します。

□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。

**①利用者満足度の高い清掃を行います。**

当社が業務に携わる施設では「施設を自宅と同じ気持ちで清掃する」という共通理念を掲げ、自らの生活空間と同水準を確保することを、清掃の最低目標としています。

このため、市内コミュニティセンターの日常清掃等では、管理運営基準をもとに、適切な清掃回数を定めていますが、例えば、雨でエントランスが想定以上に汚れている場合は、「毎日1回」とのルールにはこだわらず、2回以上に増やす等の措置を講じています。このような取り組みの結果、幕張コミュニティセンターで実施したアンケートによると、約9割以上の方から、「大変満足・満足」との回答をいただくなど一定の成果が出ています。引き続き利用者満足度の高い清掃を行います。



なお、日常清掃、定期清掃、特別清掃の主な内容は以下のとおりです。

日常清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>■管理運営基準に作成した作業リストに基づき、開館日は毎日実施します。</li> <li>■施設はもとより、設備・備品・器具等を清潔に保ちます。特に、利用者の快適性に大きな影響がある水廻り（トイレ・給湯室など）は入念に行います。</li> <li>■雨天時や繁忙期は必要に応じ、毎日2回以上清掃を実施します。</li> </ul>
定期清掃 特別清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>■日常清掃では、実施しにくい以下の業務を行います。なお、特別清掃では、利用者立入禁止を行うことで、定期清掃でも抜本的な清掃が難しい高所部分の清掃作業なども含めた清掃を実施します。</li> </ul> <div style="border: 2px solid orange; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■床面洗浄・ワックスがけ（年3回）、カーペット清掃（年1回）</li> <li>■ガラス清掃（年3回） ■エアコン・換気扇等清掃（年2回）</li> <li>■受水槽・高架水槽清掃（年1回） ■照明器具清掃（年3回）</li> </ul> </div>

**②熟練したスタッフが清掃を行います。**

当社にとって清掃は、ビルメンテナンス事業と並ぶ本業であり、市内で50年以上にわたる信頼と実績があります。このため、ビルクリーニング技能士、清掃作業監督者などの専門的資格を持った職員が多数在籍しているほか、すべての清掃スタッフに研修を実施しており、これらスタッフが質の高い清掃業務を行います。



（右の写真は、当社の清掃スタッフ研修会。清掃技術はもちろん、接客マナー研修や施設内の安全確保等に関する教育も併せて実施しています。）

### ③ 3段階による清掃品質のチェックを行います。

清掃業務の品質については、3段階のチェックを実施します。現場任せではなく、当社本部職員を加えた複数の目で点検することで、作業品質の維持・向上を図ります。

自主点検	■清掃スタッフが完了後に自主点検を行います。
週間点検	■所長または副所長が、施設全体を巡回して、作業品質を確認、適宜、作業の改善を行います。
本社点検	■当社本社の管理職または専門的な資格保有者や経験豊富なベテラン管理職による点検を行います。

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。

#### ①適切な植物管理を行います。

国土交通省都市地域整備局監修の「造園施工管理技術編」第8編造園管理および「千葉市公園緑地維持管理標準仕様書」を参考に、植物剪定（原則年4回）、除草（適宜）などを適切に実施することで、「ゆとり」や「うるおい」を感じていただける維持管理を行います。また、花植えなどは、できる限り、ボランティアの協力を得て実施します。なお、農薬（除草剤、殺虫剤等）はできる限り、被害部分の切除や捕殺等による防除で対応することとし、害虫の大量発生などのやむを得ない場合でも、開館前などに実施します。（事前の告知も十分実施します。）

#### 【参考：クリーン&フラワー活動 幕張南小学校との活動】

隣接する幕張南小学校の協力を得て、クリーン&フラワー活動を展開しています。児童さんが育てた花のフラワーポットを当施設に設置し来館者が季節の花を楽しむことができるほか地域との連携を深める活動とされています。



#### ②適切な外構施設管理を行います。

外灯、門扉、手すり、フェンス、側溝、舗装床、縁石、排水枡等が正常な機能や安全性を保持するよう点検を行います。

なお、点検については、施設・設備等と同様、4種類の点検（16ページ参照）を確実に実施するとともに、不具合等を発見した場合には、迅速に対応します。（市の負担区分に該当する場合は、応急措置等を実施した上で、市に報告します。）

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。

当施設は規模的にビル管理法の適用除外施設ですが、建築物環境衛生管理技術者の管理下で以下の環境衛生点検を実施します。

- 温度相対湿度測定（年12回）
- 空調設備点検（年2回）
- 照度測定（年1回）
- 水質検査（年1回/残留塩素月2回）
- 害虫の生息調査および駆除（年2回）

なお、害虫駆除の薬剤散布については、上記の農薬と同様、事前告知を十分実施するとともに、立入禁止区域の設定と監視を確実にを行います。また、新型コロナウイルス、

インフルエンザ等の感染予防・防止の為、アルコール消毒液を設置の他、職員のマスク着用、検温を実施（マスクや消毒液等の備蓄も行います）。不特定多数が触れるドアノブやスイッチ等、消毒液による拭き取り清掃を頻繁に行います。緊急事態宣言発令時には三密防止を念頭に、受付のシート隔離、諸室は換気・定員の半数以下の利用等配慮します。

ごみ処理に関しては「千葉県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選任、減量計画書を作成管理すると共にリサイクル・リユースに努めます。

**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。**

駐車場の主な管理手法は、以下のとおりです。

- 事務所からの常時観察のほか、少なくとも2時間に1回、職員巡回を実施し、不正利用や危険利用等の有無確認の、ごみ拾いや目視点検（案内表示、舗装、車両区画線の状況など）、駐輪自転車の整理・整頓などを行います。■ 多くの来館が想定される日には、安全確保のため、警備員を配置します。また、協力法人の(株)スワットのノウハウを活用して、安全で円滑な誘導を行います。
- 休日には、隣接する幕張南小学校の駐車場を10台分利用させていただけるよう協力いただいているほか、イベント開催時はロックペイント敷地に駐車させて頂く等、近隣のご協力をお願いしています。
- オーバーフロー対策として、できる限りの公共交通機関利用を要請します。
- 障害者用のスペースとして、少なくとも自動車2台分を確保します。
- 駐車場での事故は同じ場所で発生する傾向がありますので、事故を記録し、リスクが高い場所に注意喚起の案内表示を行うことで、事故防止に努めます。

**□警備業務の考え方、内容等について記述してください。**

開館時間中は職員による巡回警備を行うとともに、閉館中は機械警備を実施します。なお、主な業務内容は以下のとおりです。

- 不審者の確認、発見した場合の声かけ（複数名で実施します）
- 利用者のルール/マナー違反・危険行為等の確認、発見した場合の是正要請等
- 困っている（迷っている）利用者の確認、発見した場合の対応 ■ 盗難等犯罪防止
- 火災防止 ■ 大規模地震発生時の避難誘導 ■ 開館前後の解錠・施錠、鍵の管理
- 巡回記録の作成 ■ 反社会勢力への毅然とした対応を行うための不当要求防止責任者講習会への出席

なお、巡回警備については、経費削減の観点から外部委託は行わず、直営で実施します。当社には、警備業指導教育責任者など、警備に関する専門的資格を保有している職員も在籍しており、質の高い警備業務を行うことが可能です。また、協力法人の警備会社(株)スワットのノウハウも活用します。

A 4判5枚以内で具体的に記述してください。

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

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

**①個人情報保護体制を確立します。**

**a) 現場個人情報保護責任者等の設置**

当施設に個人情報保護責任者（所長）、電子情報保護責任者（副所長）、相談窓口担当者等を設置することで個人情報保護体制を確立します。

**b) 個人情報保護規程の整備・個人情報保護マニュアルの策定・活用**

当社では、個人情報を「お客様の重要な財産を預かっている」との認識のもと、「個人情報保護法」や「千葉県個人情報保護条例」等の趣旨を踏まえた個人情報保護規程を策定・遵守しています。当施設でも、同内容の「個人情報保護規程」を策定・遵守しています。また、当施設を含めた当社が管理運営する施設では、個人情報保護をわかりやすく解説したマニュアルを作成・活用しています。

個人情報保護  
情報公開マニュアル



(株) 京葉美装

**c) 職員研修の実施**

個人情報保護措置や上記マニュアルを周知徹底する職員研修を実施します。

**②個人情報を保護する具体的措置保護体制を確立します。**

当社が実施する主な個人情報保護措置は以下のとおりです。

- 職員の退職後を含めた守秘義務を就業規則に明記します。
- 個人情報の取得は必要最小限度にとどめます。また、個人情報が記録されている書類、電子記憶媒体等を廃棄する場合には、物理的破壊、シュレッダー等による処理を徹底します。
- 個人情報が記録されている書類は鍵付きキャビネットなどに厳重に保管します。また、パソコンはOSソフト起動時のパスワードを設定するほか、はワイヤー等で机などに固定します。
- ネットワークコンピュータへのファイアウォールの設定、個々のパソコンへのウイルス対策ソフトのインストール等を確実にを行います。
- パソコンの誤操作・知識不足などによる情報流出が多発していることから、操作方法等をわかりやすく説明するマニュアルを作成し、職員に周知徹底します。
- 個人情報保護法改正（H28年度施行）で定められた「個人情報トレイサビリティ台帳」を確実に整備します。
- これら措置が確実に履行されているかを確認する内部監査を定期的実施します。

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

**①当社独自の情報公開制度を設けています。**

当社では、千葉県情報公開条例第26条（指定管理者等の情報公開）の趣旨に沿い、独自の情報公開規程を設けており、当施設でも同措置を実施しています。

具体的には、個人情報や法人情報など、非公開事由に該当する場合を除き、情報公開請求があった場合は、原則として、当施設の管理運営に関する情報等を公開します。なお、当社の情報公開規程は、原則14日以内の決定や非公開（部分公開）時の不服申し立て等、千葉県とほぼ同じ内容で制度設計しています。

**②情報公開マニュアルを策定・活用します。**

当社の情報公開制度の概要、わかりにくい専門用語などを解説した情報公開マニュアルを策定・活用し、制度の周知徹底を行います。

**③積極的な情報発信を行います。**

当施設で提供するサービス内容、実施するイベント・教室などは、情報公開請求を受けるまでもなく、積極的に発信します。

□本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。

公の施設の管理運営では、手続きの明確化（＝事前に定められた手続きに沿って、誰もが同じサービスを享受できる）や透明化（＝行われた手続きが適正なことを検証できる）は、非常に重要な項目のひとつであると考えており、当社では、以下の措置を講じます。

なお、利用許可に関する明確化・透明化については2ページもご覧ください。

**①内部統制システムを整備します。**

**a) 明確なルールによる業務遂行**

利用許可基準、業務実施に関する職員の職務権限、備品管理、経理手続きなどを明確にルール化し、職員個人の判断により、手続きや実施方法等に「ばらつき」が発生すること等を未然防止します。

**b) 管理運営に関する文書の保存**

管理運営に関する文書の保存は、指定管理者の責務であり、また、ルールに基づいた適正な業務が行われているかどうかを後で検証するという点でも、重要な事項と考えています。当社では、以下の文書を整備し、5年間保存します。

- 指定管理業務で作成した決裁文書
- 本社運営会議（7ページ参照）の議事録
- 各年度の事業計画書、収支予算書、事業報告書、収支決算書
- 職員研修記録
- 自主事業等の開催記録
- 利用者アンケートの結果
- 苦情対応記録
- 修繕・メンテナンス報告書
- 総勘定元帳、経費支出伺い、支払伝票 など

## ②内部統制システム等の遵守を担保する監査を実施します。

手続きの明確化、透明化、コンプライアンス（法令遵守）等が確実に履行されているかどうかを確認する監査を定期的の実施します。監査は、当社の本社職員が中心となって実施しますが、適宜、外部の専門家も加わります。

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

## ①労働関係諸法令を確実に遵守します。

労働条件に関する法令（労働基準法、最低賃金法、労働契約法など）はもとより、労働者保護や働きやす職場づくりのための法令（労働安全衛生法、雇用保険法、育児・介護休業法、男女雇用機会均等法など）を確実に遵守します。また、働き方改革関連法の施行で、令和元年度から「年間5日の有給休暇の取得」、今年度以降も「時間外労働の上限規制」、「正規・非正規の不合理な差別待遇の禁止」が義務化されますが、これらにも適正に対応します。（社労士のチェックを受けて実施します。）

## ②人材を大切にします。

人材の「善し悪し」が、大部分の指定管理業務の優劣に直結します。このため当社では、優秀な人材に長く勤務していただくことを念頭に、労働条件の向上に努めています。当施設においても、優秀な職員の方が多数在籍していますので、できる限り、継続して当施設で継続勤務していただけるように、適正な労働条件の確保に努めます。

なお、主な取り組みは以下のとおりです。

■パート等を含むすべての職員を対象に人事評価を行い、優秀な職員は、給与面や昇進などで評価を反映した人事考課を行います。（優れた人事考課の清掃パート職員を施設の副所長に抜擢し、本人や清掃職員の士気を高めた例もあります。）

■幹部職員が、パート等も含むすべての職員を対象に、職場環境に関する個別面接を定期的に行います。個々の職員の職場での不安・悩みなどを早い段階で認識し、早期解決を図ります。

■京葉美装本社内に「パワハラ・セクハラ等相談窓口」を設置し、すべての職員や外部委託業者からの相談を受け付けます。また、併せて外部相談窓口も設置します。

（京葉美装顧問弁護士事務所に設置）

■女性の登用に努めます。当社では、現在、15名の女性管理職が在籍しています。

## ③市民を優先的に雇用します。

当施設では、職員を新規採用する場合、業務への意欲（市民に貢献したいという意欲）、危機管理対応などから、市民を雇用することが望ましいと考えており、できる限り、市民を優先雇用します。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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

口火災、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。

**①万一の災害・事故等の発生に備えます。**

**a) 緊急対応方針の策定及び周知徹底**

災害・事故等が発生し、特に、利用者の避難誘導を行う際には、上席者の理解を得る時間的な余裕がないことも少なくありません。このため、当社が管理運営する施設では、すべての役職員が同じ考えのもとで行動できるよう「緊急対応基本方針」を定めています。当施設では、この方針を継続して周知徹底します。

**b) 緊急対応マニュアルの策定・活用**

当社が管理運営する施設では、専門家の指導を受けながら「緊急対応マニュアル」を策定し、訓練・研修などを通して、すべての役職員に周知徹底しています。万一の災害・事故等発生時には、このマニュアルを活用して、迅速かつ適切な対応を行います。

緊急対応マニュアル

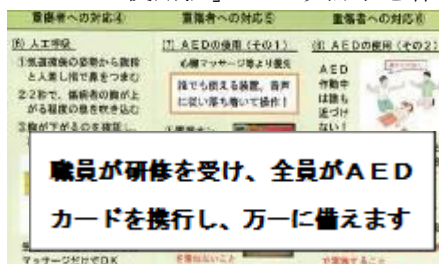


(株)京葉美装

**c) 防災訓練、緊急対応マニュアル研修などの実施**

毎年1回、消防署の指導を受け、防災訓練を実施します。訓練員はもちろん、本社職員、一部の外部委託スタッフも原則として参加とします。

また、職員研修の一環として、事故対応訓練及び緊急対応マニュアル研修を実施する他、すべての職員がAED講習を受講します。ただ、講習受講だけでは、いざという場合にAEDを十分に使いこなせる知識や自信を身につけるかどうかは微妙な面があります。このため、当社では、「心肺蘇生法及びAEDの使用法」という冊子を作成し、職員に空いた時間に読むように指示することで知識の定着を図っているほか、右図の「AEDカード」を職員が常時携帯することで、いざという時に、冷静にAEDの使用法を思い出せるよう工夫しています。



**d) 非常用発電機・非常照明・災害備蓄品の準備**

災害停電時の復旧までの時間を十分にしのげる電力と明かりを確保します。屋上に設置する太陽光発電は、携帯電話の充電など電力の確保に効力を発揮します。（令和元年台風15号19号で避難所となった幕張、畑の両コミュニティセンターで実証済）

それに加え、48時間電力をカバーできる蓄電池、携行用LED非常照明を、また、非常用保存食・飲料水の他、生活用水をポリタンクに備えます。



**e) 危機管理体制の整備**

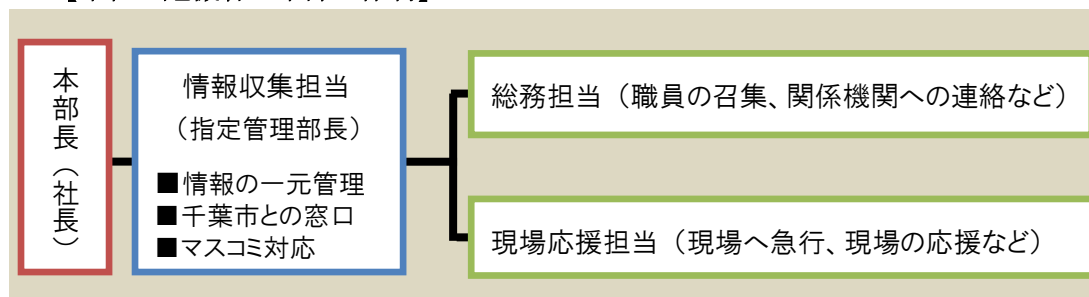
万一の災害・事故等発生時には、本社及び現場に危機管理体制





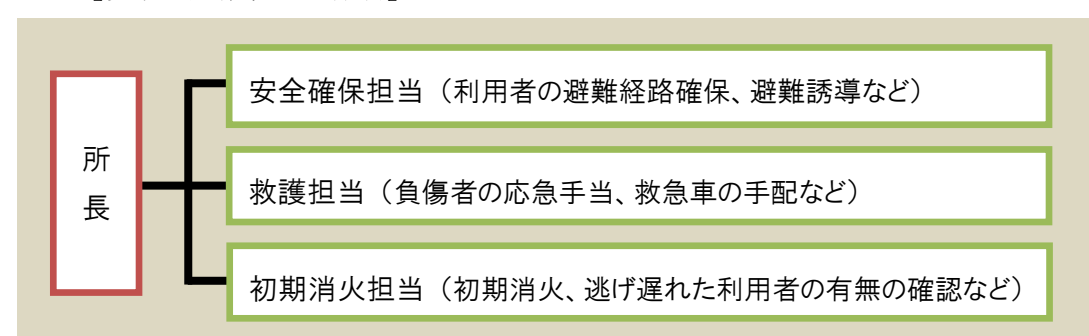
を整備し、利用者の安全確保や被害の最小化を図ります。本社には当社社長を本部長とする危機管理本部を設置し、すべての情報を一元管理し、市との窓となる情報収集担当、現場を支援する現場応援担当、後方支援を行う総務担当を設け、対応に当たります。

**【本社の危機管理本部の体制】**



また現場も所長をトップとする危機管理体制に移行し、全ての職員が安全確保/救護担当に分かれ、利用者の避難誘導、救急車手配、初期消火等の対応を行います。

**【現場の危機管理の体制】**



**②大規模災害発生への準備をできる限り行います。**

当施設は、市の指定緊急避難場所、指定避難所に指定されており、大規模災害が発生した場合、多くの市民の避難が想定されます。このため、万一に備えて、被災者への適切な対応ができるよう訓練を行うとともに、可能な範囲で、飲料水などの備蓄や多人数用救急箱、担架、非常灯などの防災グッズの準備を行います。

また、全国7地区（北海道、富山、和歌山、大分など）の指定管理者が大規模災害発生時に、互いに人員派遣や物資提供などを行う災害相互応援協定を締結していますが、当社もこの協定への参画を希望しており、事務局から内諾を得ています。これにより、万一の、大規模災害発生時に、全国から応援を得られる体制を確立しています。

□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。

募集要項において、指定管理者のリスク負担と定められている第三者への賠償（施設の管理瑕疵）については、下記の施設賠償保険に加入します。

**【当社が加入する施設賠償責任保険の限度額】**

■ 1人・1事故当たり限度額3億円 ■ 財物 1事故当たり1億円

また、個人情報の流出についても、対応費用等を保障する保険に加入するほか、自主事業の実施に当たっては、レクリエーション保険へ加入します。

A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

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。

① 条例で定められている開館時間・休館日を遵守します。

千葉市コミュニティセンター設置・管理条例で定められている下記の開館時間・休館日を遵守します。

開館時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 午前9時から午後9時まで</li> <li>■ ただし、図書室は午前9時から午後5時まで</li> </ul>
休館日	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 年末年始（12月29日から1月3日）</li> <li>■ 管理維持のための休館日</li> </ul>
例外	市長が必要があると認めるときは、臨時に休館日や開館時間を変更等を行うことができる。

なお、全館停電を伴う電気設備点検、各種点検業務やワックスがけなどは、予め休館日を設定し実施します。

休館日は施設管理に必要な最低限の設定とします。休館日は、利用者が混乱しないようにロビー等の掲示板や、ホームページ等に解りやすく掲示いたします。

休館日における臨時開館、あるいは休館日の変更、開館時間の延長等の変更が、利用促進や市民のコミュニティ活動の活性化につながる場合や、指定管理期間中に実施するアンケート等をもとに全ての立場の方に有効であり、不都合がないと認められた場合は、市とも事前に十分に協議のうえ、了承を頂いた場合に対応する可能性もあります。

(参考) 市の了解が得られることを前提にタイムライン防災を行います。

現在、多くの公共交通機関でタイムライン防災が導入されています。当施設においても、大雨、強風、大雪等の警報発令が想定される場合は、利用者の安全を第一に考えてタイムライン防災を実施します。

たとえ開館時間内であっても利用者に対し、早めに帰路につくように要請します。(市の了解が得られることが前提です。また、閉館時間を早めて、強制的に帰路についていただくことは、よほどのことがない限り、想定していません。)

【参考：タイムライン防災】

- 例えば、JR東日本等では、風雨が強まってから電車の運休決定を行うのではなく、台風の到来予測時刻から逆算し「〇〇線は、〇月〇日の〇〇時から運休します」という決定を運休の24時間以上前に行い、マスコミ等に発表しています。
- 当施設は、多くの利用者が高齢者であることから、厳しい風雨の中で、高齢者が帰路につくような事態を防ぐためにも、この手法を導入し、台風到来や警報発令等が想定される場合には、開館時間内であっても、早めに帰宅を要請したいと考えています。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(2) 利用料金の設定及び減免の考え方

□利用料金の内容及び利用料金の減免について具体的に記述してください。

①利用料金（諸室）

現在、利用料金については、条例の上限額が適用されています。この額は、市民のみなさんに広く定着していますので、継続したいと考えています。また、利用時間についても、現在の2時間単位（平成28年度から実施されている利用予定時間前の繰上利用と利用予定時間の後の追加利用を1時間単位とすることも含む）も継続します。

諸室利用料金	利用料金（2時間）	利用料金（4時間）	収容人員
集 会 室 1	810円	1620円	120名
和 室	490円	980円	50名
講 習 室 1	360円	720円	50名
講 習 室 2	250円	500円	40名
料 理 実 習 室	260円	520円	25名
ホ ー ル	1150円	2300円	180名
集 会 室 2	240円	480円	12名
創 作 室	490円	980円	50名

②体育館利用料金（個人利用）

時間	区分	小学生以下	中・高校生	一般	シニア
2時間まで		70円	100円	220円	180円
超過1時間につき		35円	50円	110円	110円

種目：卓球、バドミントン、バスケットボール、バレーボール、武道

（曜日・時間により割り当て）

③体育館利用料金（専用利用）

※1時間当たりの超過使用及び繰上使用に係る利用料金（1時間までごと）超過や繰上となる時間帯（4時間）の利用料金の1時間当たりの金額（10円未満切り捨て）とする。

※指定期間中に指定管理者が販売した回数券が、次期指定期間に使用された場合は、次期の指定管理者に補償を行うこととし、引き継ぎ時に、次期指定管理者と文書を取り交わします。

区分		午後1時～午後5時まで	午後5時～午後9時まで
一般	全館	4590円	9210円
	半館	2290円	4590円
高校生以下	全館	2260円	4550円
	半館	1130円	2270円

#### ④市運営の他の体育館同様に回数券を発行します。

- ・小学生以下（700円・35円券×22枚）
- ・中・高校生（1,000円・50円券×22枚）
- ・一般（2,200円・110円券×22枚）
- ・65歳以上（1,800円・180円券×10枚）

#### ⑤減免

利用料金の減免については、千葉県コミュニティセンター設置管理条例施行規則第8条および「千葉県コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要綱」を厳守します。

##### 【減免対象】

- ・以下の手帳の交付を受けている方が当該手帳を提示して使用する場合
  - 身体障害者福祉法第15条に規定する身体障害者手帳
  - 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
  - 市長が発行する療育手帳
- ・上記の手帳の交付を受けている者が主体となって組織する団体が使用する場合
- ・特に市長が定める場合（千葉県コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要綱）

なお、あらかじめ定められたルールに基づいてのみ実施でき、恣意的には実施できない（例えば、民間の取引で行われることがある予約が少ない場合に実施する閑散期割引など）は一切できないことを職員に周知徹底します。

#### ⑥券売機の設置について

当社が管理運営している鎌取コミュニティセンターでは、受付で個人利用券を販売していますが、各部屋のコマ入替時（11時、13時、15時など）は窓口が混雑し、待ち時間が発生することが少なくなかったことから、今年度、個人利用券の券売機を導入しています。導入によって、待ち時間がほぼなくなったほか、混雑時に受付窓口の職員を増員する必要がほとんどなくなったことから、職員が他業務に従事する時間が増え、サービス水準や安全水準の一層の向上につながっています。このため、当施設でも同様の措置を講じます。



(券売機写真)

#### ⑦電子マネー決済の導入の提案

##### a) QRコード決済

店舗側の初期投資が比較的安価で、スマートフォンで決済可能なQRコードによる決済が急速に普及しています。このため、市のご了解が得られることが前提ですが、当施設の利用料金や自主事業参加費を代表的なQRコード決済である「Pay Pay」で支払うことを可能にします。

##### b) ご当地 waon の普及促進

市のご了解をいただくことが前提ですが、当施設の利用料金や自主事業参加費を電子マネー「waon」で支払うことを可能にします。

現在、電子マネーを決済するカードとして

「ちば風太w a o n」が発行されており、これを全国のどこで利用しても、利用金額の一部が千葉市に寄付され、千葉市の「未来をつくる魅力あるまちづくり」に役立てられます。

また「ちば風太w a o n」は、千葉市が推進し、コミュニティセンター利用時やボランティアイベント参加でポイントが付与される「ちばシティポイント」にも参画しています。



併せてこの「ちばシティポイント」については、受付ロビーにポスター掲示、ホームページに掲載するなど普及促進に努めます。

政府が進める「キャッシュレス社会」へ協力するとともに、利用者の利便性向上につながり、かつ、「千葉市の魅力あるまちづくり」にも貢献できる提案です。

また、券売機並びにキャッシュレス決済は、新型コロナウイルス対策の一つとして、非接触型の決済方法への移行としても加味しています。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(3) 施設利用者への支援計画

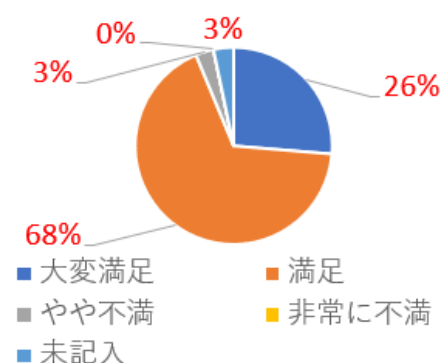
□サービスの向上策など、予定している施設利用者への支援方策について、本施設の設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえ、具体的に記述してください。

当施設の設置目的は「市民のコミュニティ活動」であり、コミュニティ活動を積極的に行っている方はもちろん、これまであまりコミュニティ活動に参加していない市民のみなさんにもできる限り施設にお越しいただき、コミュニティの輪を地区全体に広げることが、大きなミッションのひとつです。このため、市民のみなさんから見て、気持ちよく・気軽に利用でき、かつ、利便性の高い施設となるよう、以下のサービス向上策を講じます。

①「親切・ていねい」な接遇を行います。

公の施設にふさわしい「親切・ていねいな接遇」を行います。当社が管理運営する施設では、接遇マニュアルを作成し、常勤職員はもちろん、警備・清掃等のスタッフにも研修などで周知徹底しています。この結果、幕張コミュニティセンターの利用者アンケートによると、接遇に対し、約94%から「大変満足・満足」との回答をいただくなど一定の効果が出ています。引き続き「親切・ていねい」な接遇を行います。

スタッフの対応・説明（幕張）



②新型コロナウイルス感染症対策を確実に徹底実施します。

新型コロナ感染防止対策として、既に当社が管理する4か所のコミュニティセンターで実施している「取組宣言の店」を当施設でも宣言し、スタッフはもとより利用者に対しても三密の防止の徹底を行い、安心して利用できる環境を整備します。具体的には所長を感染防止対策実施責任者に任命し、密集密接密閉の三密を回避できるよう、マスク着用・飛沫防止区画・各所掲示表示・受付での検温・諸室定員に対する利用人数確認・入館記録等を確実に実施します。



③あらゆる層の市民のみなさんにわかりやすい案内を行います。

当施設の案内表示を大きな文字、絵図、外国語（英語、中国語、ハングル文字）等を用いて、だれもがわかりやすいように工夫します。（ホームページには、QRトランスレーター（多言語対応の翻訳サービス）も導入します。）また、受付には、耳の不自由な方に、筆談での対応が可能なことを示す

「耳マーク」を掲示するほか、音声入力可能な翻訳アプリがインストールされたタブレットを配備し、外国語での案内・対応をある程度に可能にします。



(タブレットに話しかけると、指定した言語に翻訳されて音声の流れます。)

#### ④生涯学習無料相談窓口を設置します。

第5次千葉市生涯学習推進計画では、「生涯学習の普及」の項目の柱に「学習に関する各種相談を受け付けることで、スムーズな学びはじめ・学び直しをお手伝いします」と掲げられており、生涯学習に取り組む市民を増やすためには、一方通行の情報提供だけではなく、双方向(=相談)機能も充実させる必要があることが強調されています。



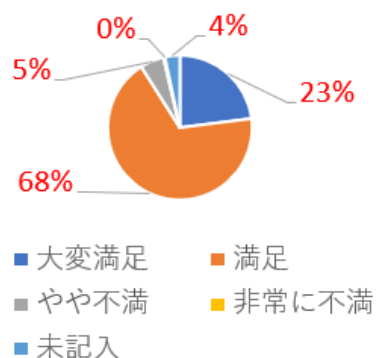
ただ、新たに、生涯学習をはじめようとしても「きっかけがない」、「どのような生涯学習が自分に合うかわからない」という方が多いのではないかと考えられます。このため、「これから生涯学習に取り組みたい」「趣味を持ちたい」という方を対象に、当施設の職員が適切なアドバイスを行う相談窓口を設置します。

#### ⑤快適な施設環境を提供する清掃を行います。

当社が管理運営する施設では「施設を自宅と同じ気持ちで清掃する」という共通理念を掲げ、家族が毎日生活する空間と同水準で清掃を行うことを目標に、職員と清掃スタッフが一体となって清掃業務に取り組んでいます。

この結果、幕張コミュニティセンターの利用者アンケートによると、清掃に対し、約91%から「大変満足・満足」との回答をいただくなど、一定の効果が出ています。引き続き利用者に快適な施設環境を提供します。

施設の清掃(幕張)



#### ⑥市内コミュニティセンター健康クラブを創設します。

現在、利用者の健康づくりや交流を促進するため、「市内コミュニティセンター健康クラブ」(以下「健康クラブ」と記載します。)を展開、以下のサービスを提供していますので、継続いたします。なお、健康クラブへの加入に対し、入会金や参加費などは必要ありません。

##### a) 健康手帳の無料配布

当施設に体重、血圧、体脂肪率などの測定機器を設置するとともに、これら数値を継続的に記入する健康手帳を無料配布しています。健康づくりに活用していただくとともに、特に、当施設に「いつでも気軽に」お越しいただける雰囲気づくりを行っています。

なお、健康手帳は、当社が管理運営している幕張、穴川、畑、鎌取の各コミュニティセンター及び当社が参加するJVが運営するコミュニティセンターと共通で使用できるようにしています。



##### b) 健康宣言の受付

毎年、4月と5月に、希望する方から、健康に対する数値目標(「体重2キロの減量」、「体脂肪率を20%にまで落とす」など)を募集します。年度末に職員が目標を

達成していることを確認すれば、目標達成を証明する認定証と粗品を進呈します。

利用者に目標を持っていただくことで、繰り返しの来館や効果的な健康増進につながります。

### ⑦ロビー等の有効活用を図ります。

ロビー等では、鯉のぼり、七夕（右の写真は幕張CCで実施）、ハロウィン、クリスマスなどの飾り付けを行います（地域の幼稚園、小学校等などの協力を得て実施します）。また、絵画、書道、版画等のサークル・団体の作品展なども、随時開催します。作品展は、当施設のホームページでも公開し、多くの方々にご覧いただくことで、創作意欲向上にもつなげます。



### ⑧サークル・任意団体の運営を支援します。

当社は、TVジェイコム千葉の「デイリーニュース」のスポンサーとなっており、管理運営する市内4コミュニティセンターの事業はもとより、活動するサークルの紹介等を行っています。当施設のサークル等についても、広報面の協力・支援を行います。また、サークル等のご多くは、イベントや教室等を開催する場合や新規会員を募集する場合に、チラシの作成まで十分な手間をかけることができません。このため、当社において、チラシのテンプレート（様式）を数種類作成し、無料提供します。これにより、ワードやパワーポイントで作成されたテンプレートに文字入力するだけで魅力あるチラシの作成が可能になります。



チラシのテンプレート

さらに、サークル等に対する支援を以下のとおり行います。

- 当施設ホームページでの各サークル・団体の活動内容の紹介
- サークル設立時の規約など作成支援、経理、総会資料など「ひな形」提供
- 他施設のサークル、任意団体等との交流を行う場合の交流相手の紹介

### ⑨無料wi-fiを設置しています。

スマートフォンやパソコン等からのインターネット接続環境の向上を図るため、当施設内に無料wi-fiを設置しています。



Free Wi-Fi

### ⑩その他、快適性・利便性の向上につながるサービスを実施します。

#### a) 備品等の充実

幼児室の遊具、静養室の囲碁・将棋セット、ロビーでの新聞配架、テレビの設置など、現在、指定管理者が用意・貸し出している備品等は、引き続き用意します。また、図書についても、新規購入に加え寄付も募ることで、これまで以上の充実を図ります。

#### b) 宅急便受付、荷物受取り代行

事務所で宅急便送付の受付を行うとともに、ホール等を利用する主催者が送付する宅急便の受取り代行サービスを行います。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。



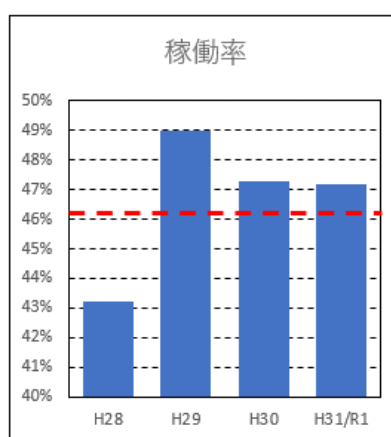
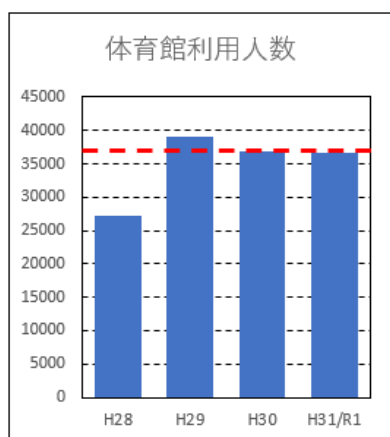
4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(4) 施設の利用促進の方策

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

数多くの市民のみなさんに利用していただくことが「コミュニティ活動の促進」、「市民の連帯感の醸成」等の当施設のビジョン・ミッションであり、利用促進はその中核となる重要業務です。当社が管理運営に携わる施設では、特に、利用促進には尽力しており、例えば、幕張コミュニティセンターの体育館利用者数は過去4年間で34%増加、稼働率は過去4年間で4.0ポイント増加と、厳しい環境の中でも、一定の成果を上げています。

当施設においても、指定管理業務で培ったノウハウ等を活用し、以下の措置を講じることにより、これまで以上に多くの市民のみなさんに利用していただけるよう努めます。なお、利用促進の方策の一部については、42ページ以降にも記載していますので、そちらもご覧ください。



①積極的な情報発信を行います。

a) リーフレット等の作成

当施設をPRするリーフレットを作成し、PR活動を行います。また、教室等を実施する場合は、チラシ等を作成するほか、当施設の様々なトピックスを紹介する「コミュニティセンター通信」を定期的に発行し、各種イベント告知や結果報告、サークル紹介等積極的な情報発信を行います。



b) 当社のネットワークを活用した効果的な情報発信

作成したリーフレット等は、区役所、近隣の町内自治会などに配布するほか、市内の多くの事業所、団体、施設等に無料で置いていただきます。地元法人ならではのネットワークを活用します。

## 【リーフレット無料設置等にご協力いただける主な事業所など】

■千葉市内各区役所・コミュニティセンター ■千葉東法人会(昨年も会員企業にメール配信頂き大成功) ■千葉ロータリークラブ(JFE東日本製鉄所・NTT東日本千葉・東京電力千葉・関電工千葉他100社、後援、共同開催多数) ■千葉中央警察署少年ボランティア ■更生保護助成協会 ■明治大学校友会千葉(昨年の同大学全国大会では当自主事業高校生ダンスパフォーマンス優勝者がメッセで披露) ■千葉青年会議所 ■マンション管理組合(幕張ベイタウン・千葉セントラルタワー) ■NPOまちづくり千葉(千葉銀座商店街他) ■ホテルグリーンタワー幕張 ■ボルボ東邦オート各ショールーム ■千葉市高等特別支援学校 ■稲毛海浜公園(フラワーミュージアム等) 関連施設

### c) ホームページでのPR

当施設のホームページを作成し、施設概要はもとより、施設の魅力、アクセス、自主事業などの開催案内・結果などの情報を発信します。

### d) SNSを活用した情報発信

総務省の「検索によく使うサービス」という調査結果は右のようになっており、近年、「グーグル」や「ヤフー」といった従来型のポータルサイトの割合が低下傾向にある代わりに「ツイッター」や「インスタグラム」のような誰

Google	33%
Twitter	31%
Instagram	24%
Yahoo	12%

もが(情報を受けるだけでなく)情報を発信できる「SNS」の割合が大きくなっています。(特に、「インスタグラム」は、文章でなく、写真で情報発信できるため、若年層から高齢者まで、急速に利用が拡大しています。)

このため、「ツイッター」や「インスタグラム」に当施設の公式アカウントを設定して情報発信するとともに、利用者や住民のみなさんから当施設の「クチコミ」の情報を発信していただくことで、利用促進につなげます。

### e) 映像による情報発信

当社が管理運営している施設では、千葉コミュニティテレビ(インターネットTV)を配信し映像による積極的な情報発信を行っています。公開生放送も3年延べ70回を超え「テレビを観た」「次の公開生放送はいつ？」等の声を多くの利用者から頂く様になり、延べ17万回を超える再生回数の人気番組となっています。



当施設においても、千葉コミュニティテレビを活用した情報発信を行います。また、映像による情報発信媒体として、幅広い世代で広く利用されている「You Tube」の活用にも積極的に取り組みます。

### f) マスメディアとのネットワーク

長年、地元で活動し、市内のマスメディアとの良好な関係を構築している当社のネットワークを活用し、マスメディアに報道していただくことで、情報を発信します。

(千葉テレビ、ベイエフエム、千葉日報、読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、東京新聞、産経新聞などの千葉支社・支局など)

## ②ボランティア登録制度を創設します。

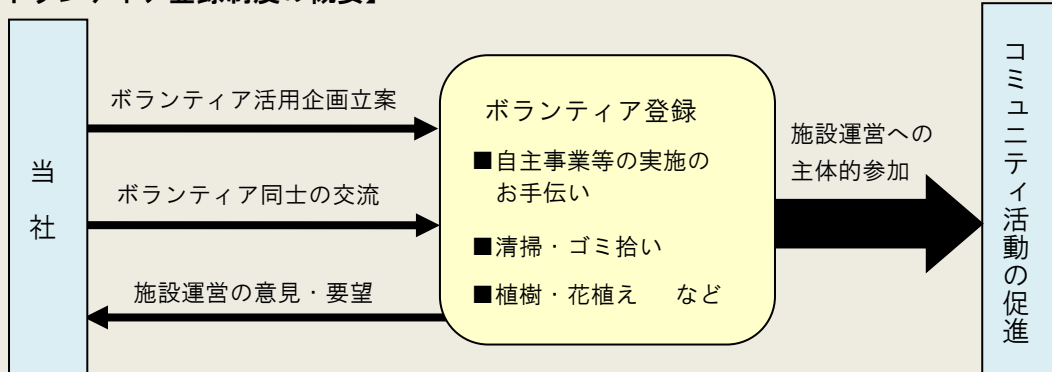
「コミュニティ活動の促進」などの当施設のビジョンを高いレベルで達成するためには、多くの市民が施設を利用することに加え、多くの市民が運営にも参画することが必要です（市民同士の交流や施設への愛着が生まれ、利用促進にもつながります）。これまでも、サークルや地元町内自治会などには、運営に参画していただいています。これをさらに進化させ、個人でもボランティアに参画できる登録制度を創設します。

内容としては、当社がボランティア（個人や団体など）を募集し、希望者に可能な業務をあらかじめ登録していただきます。登録は、ゴミ拾いや花植え等だけではなく、当施設で開催される自主事業・イベントの補助（会場準備、受付、講師補助など）も募集対象とします。

また、ボランティアの方には、単に業務をお手伝いいただくだけではなく、ボランティア同士の交流や施設の管理運営に対する意見・要望を伺う場を設けることなどにより、主体的に施設の管理運営に携わっていただき、「自分たちも運営に関わっている施設」という意識の醸成に努めます。

なお、ボランティア登録制度は、京葉美装が管理運営するコミュニティセンター4施設と共通の登録制度とすることで、他施設利用者との交流促進にもつなげます。

### 【ボランティア登録制度の概要】



## ③より安心な施設づくりを行います。

施設をより一層安心して利用していただくことで、利用促進につなげます。

### a) 熱中症予防対策の実施

最近、屋内でも増えている熱中症対策として、熱中症指標計を設置し、リスクが高い場合は、利用者に注意喚起を行います。

### b) 電波クリーニング

施設の一部（女性用更衣室・トイレ等）に盗撮器・盗聴器が仕掛けられていないかどうか、定期的に電波クリーニングを行います。



A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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。

**①あらゆる手法を組み合わせて利用者の多種多様なニーズを把握します。**

当社では、下記のような様々な手法を組み合わせて、利用者の多種多様なニーズをできる限り幅広く収集します。

特に、利用者アンケートについては、ご意見箱を設置するだけでは、多くの回答をいただくことが難しいため、年2回、特設ブースを設置し、利用者に直接アンケート用紙を手渡しする特別アンケートを実施し、より多くの利用者のご意見・ご要望などを収集します。



**【利用者ニーズの把握手段】**

把握手段		概要	実施頻度
意見交換会の開催		<ul style="list-style-type: none"> <li>■有識者・利用団体代表などで構成する会議</li> <li>■管理運営全般についてご意見・ご要望などをいただく場</li> </ul>	年1回
利用者相談窓口の設置		<ul style="list-style-type: none"> <li>■利用者のご意見・ご要望等を受け付ける窓口を事務所内に設置</li> </ul>	随時
利用者アンケート	常設	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ご意見箱を設置、ホームページでも受付</li> </ul>	随時
	特別	<ul style="list-style-type: none"> <li>■特設ブースを設置して、利用者にアンケート用紙を積極的に手渡しし、より多くのご意見・ご要望などを収集</li> </ul>	年2回
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>■自主事業の参加者に実施するアンケート</li> </ul>	随時
市民ヒアリング		<ul style="list-style-type: none"> <li>■市民（施設を利用したことがない方も含む）に対するヒアリング調査</li> </ul>	随時

**②収集したご意見・ご要望などを管理運営の改善に活かす仕組みを構築します。**

収集したご意見・ご要望などは現場職員全員で情報を共有するとともに、速やかに所長を通して、当社の本部に報告されます。ここで、「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、対応策を協議・検討し、速やかに実行します。

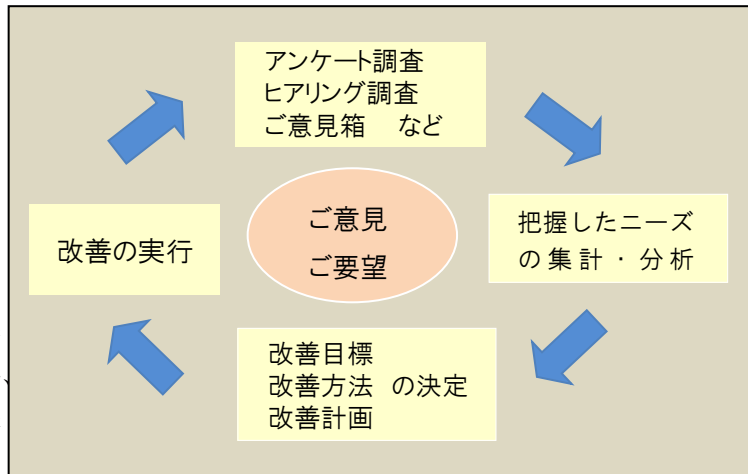
また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、現場職員からの企画提案を求めるとともに、実現へ向けての進捗管理を行います。

### ③継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

利用者からいただいたご意見・ご要望などに基づいて実施した管理運営の改善については、一定期間後に、アンケート・ヒアリング調査やその分析による検証を行います。

検証の結果、さらに改善すべき項目がある場合は、計画を立てて実行に移し、これについても、一定期間後に再度、検証作業を行います。

このように、利用者からご意見・ご要望などの収集が継続的に業務に反映され、業務改善が進む仕組みを構築します。



### □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。

当社が管理運営する施設では、苦情対応マニュアルを作成し、職員研修などで周知徹底することより、すべての職員が適正に苦情等に対応できるようにしています。当施設ではこの取り組みを継続して行います。なお、当施設で活用中の苦情対応マニュアルの主な記載内容は以下のとおりです。



#### ①苦情等の未然防止に努めます。

まず、苦情等の未然防止に努めます。少なくとも、利用者とのコミュニケーション不足や職員の知識不足が原因で発生する苦情等については、接遇マニュアルの活用や職員研修などで、限りなくゼロに近づけることを目指します。

#### ②苦情等の内容を正確に把握します。

万一、苦情等が発生した際は、まず、内容を把握することが重要です。特に、利用者が興奮している場合には、対応者が1名では、正確な内容把握が困難なケースがよくあります。内容把握が不十分な場合は、更なる苦情の発生原因となり、当事者のご理解をいただくことがますます難しくなります。当社では、苦情等の対応の際には、チェックリストを活用して、漏れなく内容を把握するとともに、特に、利用者が興奮している場合は、原則2名で苦情等に対応します。

#### ③苦情等の内容を書面で記録し、職員全員で情報共有します。

苦情等は問題の大小にかかわらず、必ず書面で記録します。内容については直ちに職員全員に伝達して情報共有を図るとともに、すぐに改善できる点については、迅速に対応し、協議や検討が必要なものについては、所長を通して当社本部に報告します。また、この段階で改善した内容については、苦情等の内容と改善策を市に報告するとともに、施設内の掲示板等でも内容を公表します。

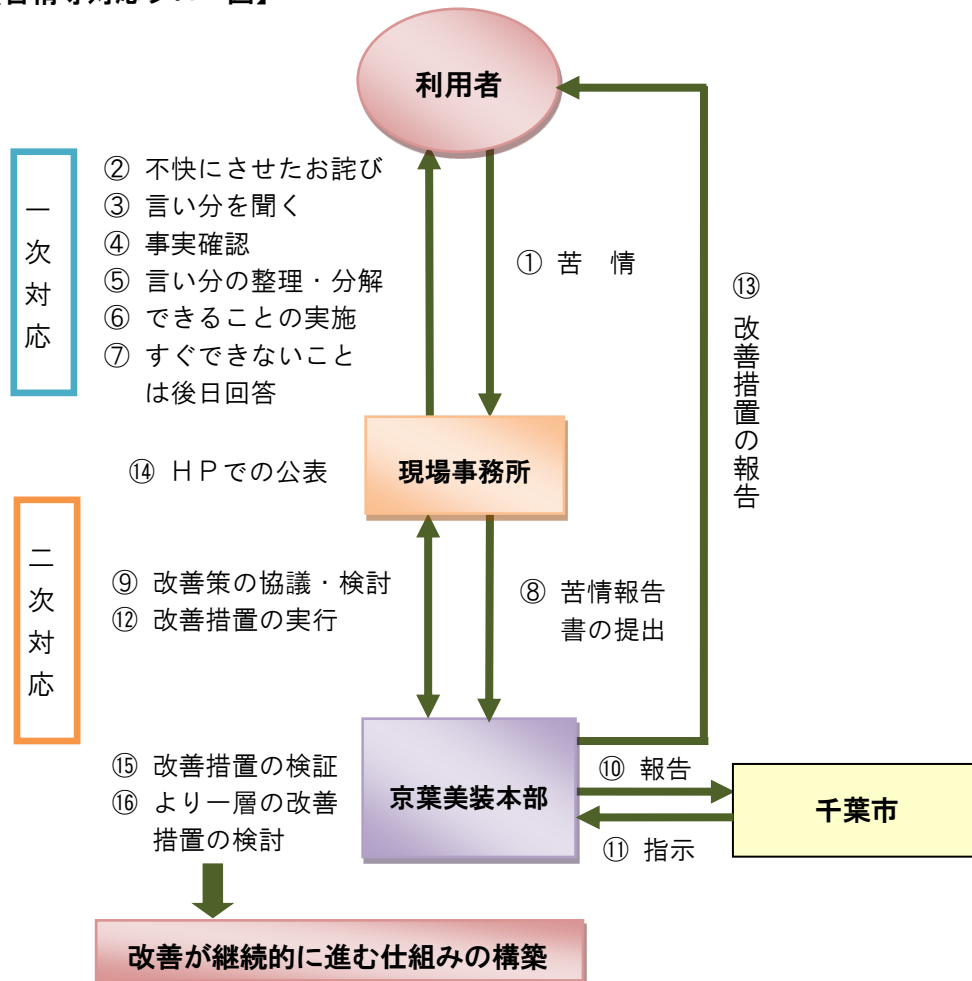
**④再発防止策や改善策を迅速に実施します。**

現場で判断が難しい案件については、当社本部において再発防止策や改善策などを検討し、迅速に実行します。また、市と協議する必要がある案件については、当社本部において案を作成し、協議させていただきます。

**⑤再発防止策・改善策の事後検証を行います。**

再発防止策や改善策は、やりっぱなしでは意味がありません。実施後にアンケートや当社の事後検証を実施し、問題点を分析した上で、新たな改善を行います。さらに、この改善策に対する事後検証や新たな改善を繰り返し、利用者のご意見・ご要望などと同様、継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

**【苦情等対応フロー図】**



A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

**(6) 施設の事業の効果的な実施**

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

- 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）

**①事業実施の基本的な考え方**

管理運営基準では、以下の2業務を「市からの事業実施受託業務」として行うことが定められています。

■コミュニティまつり開催 ■絵本の読み聞かせ、おはなし会の実施 ■体育館無料開放

当社では、当施設の設置目的・ビジョン・ミッションである「コミュニティ活動の促進」、「市民の連帯感の醸成」、「コミュニティ活動の契機となる事業の企画・実施」、「情報発信」等を踏まえ、以下の基本的考え方のもと、業務を実施します。

**a) 来館のきっかけづくり**

あらゆる層の市民にコミュニティ活動を広げるため、常連利用者だけではなく、これまで施設にお越しいただいたことない方にもご来館いただく「きっかけづくり」となる事業を実施します。（右の写真は、鎌取コミュニティセンターで実施した「高校ダンスパフォーマンス選手権」。以前は、あまり利用がなかった高校生が参加することで、鎌取コミュニティセンターの高校生の知名度が向上し、一般利用の拡大にもつながっています。



**b) 市民同士の交流促進・連帯感の醸成**

友人同士や親子などはもちろん、面識のない市民同士の交流を促進し、連帯感の醸成を図ります。面識がない同士でもその場でタッグを組んで参加できるよう、事前予約が不要なメニューもできる限り設定します。

**c) 市民参加による運営**

「コミュニティまつり」については、地元法人のネットワークを活用し、地域の団体、教育機関、福祉団体等に広く企画・事業実施等の運営に参画していただきます。また、「絵本の読み聞かせ・おはなし会」も含めて、新たに創設するボランティア登録制度（35ページ参照）等も活用し、多くの市民の参画により事業を実施します。

**d) サークル活動の支援・情報発信**

「コミュニティまつり」については、サークルの発表会を開催しますが、単なる活動紹介だけでなく、予約不要で参加できる体験会などをできる限る設定することで、サークルの新規メンバー拡大につながるよう努めます。

また、情報発信については、事前の開催告知はもちろんですが、「絵本の読み聞かせ・おはなし会」も含め、充実した結果報告をコミュニティセンター通信やホームページなどに掲載するとともに、京葉美装がスポンサーとなっている千葉コミュニティテレビでも放映し、事業の魅力をできる限り幅広く、情報発信します。



## ②幕張コミュニティまつり


毎年1回、管理運営基準で定められている幕張コミュニティまつりを開催します。

### a) 実行委員会の設置

これまででも実行委員会は設置されており、大幅な委員の入替は望ましくないと考えられますので、基本的には、現在の委員（サークル代表者）に引き続き、委員就任を依頼します。ただし、必要性があると考えれば、地元町内会や教育機関の代表の方に、追加で参画していただきます。また、当社が事務局を務めます。

### b) 想定している事業内容

具体的な事業内容、日程等は毎年の実行委員会で決定しますが、当社が想定している内容は以下のとおりです。

サークル作品 展 示 会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 絵画、書道、写真、手芸、木版画、ちぎり絵などのサークルの作品の展示を行います。</li> </ul>
サークル活動 発 表 会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社交ダンス、日本舞踊、フラダンス、手品、オペラ、ピアノ、琴、和太鼓などのサークルが、日ごろの練習成果を発表します。</li> <li>■ また、ピアノ、ハーモニカ、ギター、ヴァイオリン、コーラスなどがサークルの枠を超えて、合同コンサートを実施します。</li> </ul> 
市民参加型 サークル活動 体験コーナー 地域諸団体 イベント コーナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 作品やパフォーマンスを鑑賞するだけではなく、実際に体験できるコーナーを設けます。</li> <li>■ ヨガ、太極拳、けん玉、カラオケ、コーラスなどを想定しており、サークルに所属していなくても、予約不要で、飛び入り参加可能にすることにより、新たな会員加入のきっかけにもします。</li> <li>■ 地元小中学校、高等学校のブラスバンドやダンス部、書道部などの発表やパフォーマンスを実施します。ゆるきゃら撮影会。</li> <li>■ 地元企業と連携したイベントコーナーを設けます。以前、地元教習所協力によるチビッ子自動車教習所を開催、大好評でした。</li> <li>■ 地元警察、消防署と連携し特殊車両の展示、乗車体験を開催。</li> </ul>
健康コーナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市民の関心が高い「健康」をテーマにしたミニイベントを開催します。具体的には、以下のような内容を想定しています。</li> <li>■ 無料運動教室（健康体操、3B体操、ヨガなど）</li> <li>■ 飛び入り参加可能なアトラクション（ストラックアウト、スピードガンコンテストなど）</li> <li>■ 血管年齢・骨密度の無料測定会</li> </ul>





ストラックアウト



スピードガンコンテスト



血管年齢測定器



骨密度計



特殊車両展示体験



チビッ子教習所



ゆるきゃら撮影会



書道体験

ビジネス  
コーナー

■子どもたちだけではなく、当施設の利用が少ないサラリーマンや大学生も興味を持つ事業を実施し、来館につなげます。

■具体的には、ドローン体験、3Dプリンター体験などを想定しています。



③本の読み聞かせ・おはなし会

管理運営基準で定められている「本の読み聞かせ・おはなし会」を毎年4回以上開催します。具体的な実施内容は調整の上で決定しますが、少し趣向を凝らした以下のような特別バージョンにしたいと考えています。

【当施設で実施する本の読み聞かせ・おはなし会の例】

プラネタリウム  
バージョン

■12万個の星空を再現する高級家庭用プラネタリウムの映像の中での本の読み聞かせです。

■市内では見ることができない満天の星空を背景に、広大な宇宙をテーマとした読み聞かせを行います。

■今回の指定管理期間には、日食、月食、NASAの有人月面探索、JAXAの木星探索機打ち上げ等、子どもたちの興味・関心を引く出来事が目白押しです。



朗読アプリ  
バージョン

■一流の声優が朗読するアプリを活用した本の読み聞かせます。

■セリフの一部を自分の声で吹き替えることができますので、子どもたちがストーリーに入り込み、読書への興味・関心を高めることができます。



④体育館無料開放

体育館の無料開放を実施しています。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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		
<p>□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。</p> <p>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。</p>		
成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標
施設稼働率（諸室）	47%(R3年), 48%(R4年), 49%(R5年) 50% (R6年) , 51% (最終年度)	50.9%以上(最終年度)
施設利用者数 (体育館)	32,500人(R3年), 33,900人(R4年) 35,300人(R5年), 36,700人(R6年) 38,100人 (最終年度)	38,000人以上(最終年度)
<p>□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。</p> <p>※ 具体的方策については、以下のほか、33ページ以降（広報）もご覧ください。</p> <p><b>①施設の利用促進方針を決定し、すべての職員に周知します。</b></p> <p>稼働率や利用者数などの増加の取り組みは、個人の資質ではなく、組織の総合力が問われる分野で、すべての職員に利用促進の数値目標や方針等が周知徹底されていないようでは継続的な増加は困難です。当社が管理運営に携わる施設では、毎年施設の利用促進方針を策定し、すべての職員に周知徹底することで、全員が一丸となって目標達成のために努力する体制を構築しています。当施設でも同様の措置を講じます。</p> <p><b>②厳格な目標管理を行います。</b></p> <p>毎年の利用促進方針で定めた稼働率や利用者数などの年間目標数をもとに、1か月ごとの達成目標を定め、厳格な目標管理を行います。1か月ごとの目標管理を徹底し、万一、目標を下回る期間があっても、早急に対策を実施することによって早期挽回に努め、年間目標の達成をを図ります。</p> <p><b>③営業担当を設置します。</b></p> <p>公の施設といえども、利用を待っているだけでなく、積極的に営業活動を展開する時代になりました。ただ、現場職員は多忙で、市内の自治町内会、老人クラブ、事業所・団体・教育機関等に出向いて、営業活動を行う余裕はあまりありません。このため、5ページでも記載しましたが、京葉美装本社に営業担当を設置して、一般利用はもとより、自主事業等への参加なども含めた訪問営業活動を行います。また、営業担当は市民と直接会話することから、市民の生の声を収集する役割も担います。</p> <p><b>④平日夕方の利用確保に努めます。</b></p> <p>当施設を含め、多くのコミュニティセンターは、平日夕方の稼働率が低いのが課題です。これを少しでも解消するため、以下の取り組みを行います。</p>		



■理容業など、平日の特定の曜日が休みと決まっている業界の団体や個々の事業所を訪問営業し、平日夕方の利用を呼びかけます。■土日に営業している（＝平日に職員が交代で休暇を取る）市内事業所等をリストアップし、当該事業所に営業活動を行います。■比較的夕方の利用が見込めるサラリーマンやOLが興味を引く自主事業を実施します。■市内の大学生の利用拡大を図ります。大学の了解を得た上で、営業活動を実施します。

**⑤サービス向上や魅力ある事業の実施に努めます。**

多くの市民にご利用いただくため、サービス向上や魅力ある事業の実施に努めます。なお、サービスの向上の詳細は30ページ以降、魅力ある事業の実施は、39ページ以降および44ページ以降をご覧ください。

**⑥新たなるサークルの創設に努めます。（CC：コミュニティセンター）**

高齢化、趣味の多角化などによりサークル活動の縮小や衰退に対しては、自主事業を共催して応援するほか、新たなるの創設に努めます。（写真は穴川CCから幕張CCに暖簾分けしたヘルマンハーブサークル）又、体育館種目に際しても千葉市サッカー協会とも意見交換し連携、畑CCでは千葉市初のCCフットサル使用を設定し、ゴール、ボール等備品を購入貸出しています。当施設においても同様の活動を展開いたします。



**⑦地元各種諸団体・企業・NPOとの協働・連携**

千葉ロータリークラブ、NPOちば市民活動・市民事業サポートクラブ、淑徳大学、福島県、浪江町等とは、自主事業で多数の共催・協働事業（ウィルチェアラグビー・福島支援・北朝鮮拉致問題・子ども食堂等）の実績があり、今後も相互信頼と絆を深め協働事業展開を図ると共に、同様の地元各種有志団体との連携を図って参ります。普段コミュニティセンターを利用しない方たちにコミュニティセンターを知っていただきます。当施設も同様の活動を展開します。

ウィルチェアラグビー応援事業は千葉ロータリークラブと



北朝鮮拉致「めぐみちゃん」と家族のメッセージ展



311福島復興支援「ラブ福島」



A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

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、本施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、本施設に求められる機能・役割を高めること等の観点から、また、本施設の事業との関係等を踏まえて、具体的に記述してください。

当社では、「コミュニティ活動の促進」、「コミュニティの活動の場の低廉な料金での安定的な供給」などの当施設のビジョン・ミッション等を達成するためには、単にホールや講習室などを貸し出すだけでなく、積極的に自主事業を展開する必要があります。(右の写真は、穴川コミュニティセンターで実施した卓球教室)花見川区は、花見川を中心とした緑豊かな土地柄に、首都圏のベッドタウンとしての団地があり、大変住みやすい環境となっていますが、高齢化も進んでいます。また、幕張CCは隣接する美浜区の文教施設や幕張新都心も近く、これらに通勤・通学する方の利用も見込まれます。このため、当社では、下記の体系のもとで、自主事業を展開します。



- ① 当施設にお越しいただくきっかけとなる事業
- ② 多世代間交流や地域の連帯感の醸成を図る事業
- ③ 地域や社会に貢献する事業

□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。

自主事業実施体制については、現場に配置する所長、副所長、企画担当(いずれも7ページ参照)を中心に企画・実施します(他のコミュニティセンター職員も必要に応じて手伝います)。

加えて、(株)京葉美装の指定管理事業部、協力法人である(株)スワットやNPOはあもにいの本社(本部)からも、必要に応じて応援できるようにすることで、大規模なイベントなどにも十分に対応できる体制を構築しています。



(右上の写真は、当施設で実施した「コミュニティプロレス」。

観客も多く、安全管理や駐車場整備などを行う応援要員を12名、京葉美装本社から出した上で、開催しています。)

□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。

【自主実施方針】花見川区基本計画（2ページ参照）5つのコンセプト毎にテーマを定め、参加者が喜んで楽しめる魅力ある自主事業を展開します。下記の写真は全て、京葉美装の担当コミュニティセンターでの過去実施の地域の皆さんに愛される自主事業の一例です。

【幕張コミュニティセンター自主事業】

①『豊かな自然と文化が花開くまち』づくりに貢献する。

【テーマ】郷土愛・地域文化創造・地域密着（R3～R7年度）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
千葉氏開府900年記念	創作室	多世代	鎧づくり講座	1,000円
千葉市政100年記念	ロビー	多世代	千葉の魅力写真を公募ロビー展示	無料
郷土千葉を語る会	集会室	多世代	郷土に詳しい講師を招いた講座	600円
みつばちプロジェクト	屋上等	多世代	屋上養蜂園で地域環境を考える	2,000円
超難関大学突破講座	講習室	小中生	渋谷幕張後援、同校OBによる講座	500円
地産地消の郷土料理	料理室	多世代	地産地消の千葉の料理教室	1,500円

②『子どもや高齢者の笑顔が花ひらくまち』づくりに貢献する。

【テーマ】高齢者・障がい者支援・健康づくり（R3～R7年度）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
各館合同スポーツ大会	体育館	多世代	卓球・バドミントン等の各館合同大会	1,000円
ダンスパーティー	ホール	多世代	ディスコダンスでナイトフィーバー	1,000円
医師の健康相談室	集会室	多世代	体力健康測定・医師による健康講座	無料
ヨガ教室	和室	多世代	ヨガ教室	1,500円
健康マージャン教室	講習室	多世代	かけない・吸わないマージャン教室	500円
スマホ教室	講習室	多世代	地域のスマホショップと連携	200円
パラスポーツ体験会	体育館	多世代	ウィルチェアラグビー、ボッチャ等	無料
手話教室	講習室	多世代	手話を学ぶ	300円
メンタルサポート講座	講習室	多世代	心のケアをテーマに心理学などの講座	2,000円



■みつばちプロジェクト



■各館合同スポーツ大会



■超難関大学突破セミナー

**③『安全と安心が花開くまち』づくりに貢献する。**

**【テーマ】防犯・防災（R3～R7年度）**

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
AED講習	和室	多世代	千葉中央消防署関係者による講習	無料
振込詐欺撲滅講習	集会室	多世代	千葉中央警察署による講習	無料
避難所体験	集会室	多世代	災害時避難所を疑似体験す研修会	無料
テレワーク体験会	講習室	多世代	新型コロナで普及、TV会議等講座	500円



■パラスポーツ体験会



■AED講習



■子ども食堂

**④『心と心で花ひらくまち』づくりに貢献する。**

**【テーマ】世代間交流・子育て支援・国際交流（R3～R7年度）**

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
おもちゃの病院	ロビー	多世代	おもちゃの修理	実費
ゆるキャラを描く会	ロビー	多世代	地元キャラのイラスト募集ロビー展示	無料
夏休宿題応援工作教室	創作室	小中生	大工経験者を講師に子供たち匠の技を	1,500円
プログラミング教室	講習室	小中生	パソコン将来のIT・AI先駆者を養成	500円
子ども食堂	料理室	多世代	ロータリークラブやフードバンク連携	無料～
高校生ダンス選手権	体育館	高校生	東京五輪音頭で高校生が競い合う	無料
囲碁・将棋大会	集会室	多世代	囲碁・将棋の個人団体戦	500円
チアリーディング教室	ホール	多世代	千葉ジェッツチアリーダーによる教室	1,000円
日本の伝統文化学ぶ会	講習室	外国人	着付け・茶道・華道等外国人向け	500円



■高校生ダンス選手権



■千葉ジェッツチア教室



■2AW千葉コミュニティプロレス

**⑤『にぎわいと元気でひらくまち』づくりに貢献する。**

**【テーマ】地域活性化・国家プロジェクト市民意識醸成（R3～R7年度）**

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
ベイサイドジャズ幕張	ホール	多世代	ベイサイド千葉同時期のジャズフェス	500円
東京五輪音頭2020	ホール	多世代	踊り方講習会を日舞サークルが講師陣	無料
福島復興支援	ロビー	多世代	311震災の記録写真展、福島産品販売	無料
横田めぐみ写真展	ロビー	多世代	北朝鮮拉致問題写真展、募金、署名	無料
千葉コミュニティTV	ロビー	多世代	ゲストとロビーからSNS公開放送	無料
名画&自主映画上映	ホール	多世代	名画&おすすめの自主映画を上映	無料～
プロアマお楽しみ寄席	和室	多世代	プロアマ落語会	500円～
ロビー展示コンサート	ロビー	多世代	サークル成果をロビー展示コンサート	無料
フェアトレードカフェ	ロビー	多世代	コーヒーや地域の授産品販売	100円～



■千葉コミュニティTV ■北朝鮮拉致横田めぐみ写真展 ■東京五輪音頭講習会

**⑥スペシャルイベント：指定管理期間中1回以上開催（実行委員会による）**

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
千葉氏開府900年記念	ロビー	多世代	千葉氏キャライラスト公募ロビー展	無料
JEFフットサル教室	体育館	多世代	ジェフ千葉関係講師の個サル教室	500円
東京2020カウント	ロビー	多世代	東京2020開幕までの応援村など	無料
幕張プロレス	体育館	多世代	千葉密着発信2AWプロレスの開催	無料
JFA夢フィールド	講習室	多世代	日本サッカー協会メソッド講習	無料
モノレール祭プレ祭	ロビー	多世代	モノレールの歴史展パネル・物販	無料
加曽利貝塚巡回展	ロビー	多世代	同博物館のパネル展と講話	無料
動物園テレワーク講座	講習室	多世代	千葉市動物公園との遠隔講座	200円
銚子電鉄応援映画	ホール	多世代	電車を止めるな上映会	2,000円
稲毛海浜公園コラボ	ロビー	多世代	ワールドパークと共催（陸人+海人）	無料



■銚子電鉄「電車を止めるな！」 ■地域団体との連携 ■千葉氏開府900年記念

A4判4枚以内で具体的に記述してください。

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(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。

**①利用料金収入・自主事業収入の積算の考え方**

**a) 実現性の高い積算**

当社は、市内コミュニティセンター4施設の指定管理業務に携わっており、収入・支出をかなり正確に積算できるノウハウがあります。このノウハウを活用し実現性の高い積算を行います。

**b) 高い目標設定**

収入の見積もりには正確性も必要ですが、一方で、特に、利用料金収入については、高い目標を掲げて、指定管理料を縮減することも重要です。当社では、新型コロナウイルス感染症が拡大する以前に政府が

掲げた高い経済成長率目標(年率1.2%)と同水準の高い目標を掲げ、これを実現することで、指定管理料の削減につなげます。(右図は産経新聞のインターネット版から引用。

**20年度成長率1.2% 政府予測、民間大きく上回る**

増税後の消費・設備投資で隔たり

2019/7/29 17:20

保存 共有 印刷 複製 印刷 印刷 印刷 印刷 印刷 印刷 印刷

内閣府は29日、2020年度の経済成長率を物価の動きを除いた実質で1.2%とする見通しをまとめた。19年度は従来見通しの1.3%から0.9%に下方修正した。いずれも民間の予測平均(0.5%程度)と比べ強気の見通しだ。特に19年10月の消費増税後の個人消費や設備投資など内需の見方を巡り、官民の隔たりが大きい。

政府予測の1.2%が、民間予測を大きく上回る強気な見通しであると報道されています。)

また、自主事業については、基本的には、指定管理期間中の5年間、同内容で実施する予定であり、初年度から、高い参加率を見込んでいるため、収入見込みについては、5年間、同額とします。(千葉開府900年記念事など、一部に1年限りの事業がありますが、具体的内容を実行委員会で定めるため、収入・支出とも見込みに入れていません。収支同額で企画しますが、万一、赤字となった場合は、当社で責任を持って負担します。)なお、当社は、自主事業を「市民に施設に親しみを持っていただく事業」と理解しており、利益を得ることを目的としていませんので、収入見込みと同額を支出に計上します。(=多くの市民が気軽に参加できるように、参加料をできる限り低く抑えます。)

**c) 想定外の事態にも責任を持って対応**

いくら正確に収支を見積もったとしても、想定外の事態が発生するリスクは常に存在します。不正確な見積もりであれ、突発事態の発生であれ、想定外の事態が発生しても、指定管理者が負うべきリスクについては、当社の責任で対処し、市や市民のみなさんに追加負担をお願いしたり、あるいは、施設の管理運営から撤退するようなことは一切ありません。

**②利用料金収入・自主事業収入の見込み**

利用料金収入・自主事業収入の具体的な見込みは以下のとおりです。



【利用料金収入見込み】

	H31/R1 年度実績	R 3年度 見込み	R 4年度 見込み	R 5年度 見込み	R 6年度 見込み	R 7年度 見込み
集会室①	990	964	981	998	1015	1032
和室	411	419	430	440	450	460
講習室①	332	338	346	353	361	368
講習室②	274	271	277	282	287	292
料理実習室	76	81	87	92	98	103
ホール	1358	11369	1393	1417	1441	1465
集会室②	274	271	276	281	286	291
創作室	580	583	593	604	614	624
合計	4296	4297	4382	4466	4551	4635

※ H31/R1年度実績をベースとし、最終年度で千葉市の目標をクリアする見込みとなっています。

※ 千円未満を四捨五入のため、合計と内訳が微妙に一致していない年度があります。

【自主事業収入見込み（5年間同額）】

自主事業収入の見込み条件と積算根拠(単位…人数:人/金額:円)

NO	自主事業名	延人数	単価	収入	支出	収支差額
1	千葉氏開府900年鎧づくり教室	20	1,000	20,000	17,470	2,530
2	市政100年千葉写真コンテスト	100	無料	0	15,000	▲ 15,000
3	郷土千葉を語る会	240	600	144,000	129,720	14,280
4	みつばちプロジェクト	200	2,700	540,000	520,480	19,520
5	超難関大学突破セミナー	20	無料	0	15,720	▲ 15,720
6	地産地消の郷土料理	15	1,500	22,500	10,520	11,980
	①『豊かな自然と文化が花開くまち』づくり事業		合計	726,500	708,910	17,590
7	各館合同スポーツ大会	150	1,000	150,000	145,390	4,610
8	ダンスパーティー	100	1,000	100,000	61,620	38,380
9	医師による健康相談室	50	無料	0	3,240	▲ 3,240
10	ヨガ教室	52	1,500	78,000	59,960	18,040
11	健康マージャン教室	120	500	60,000	57,760	2,240
12	スマホ教室	30	200	6,000	5,440	560
13	パラスポーツ体験会	50	無料	0	4,510	▲ 4,510
14	手話教室	25	300	7,500	5,860	1,640
15	メンタルサポート講座	10	2,000	20,000	11,500	8,500
	②『子供や高齢者の笑顔花開くまち』づくり事業		合計	421,500	355,280	66,220
16	AED講習	20	無料	0	1,980	▲ 1,980
17	振込詐欺撲滅講習	20	無料	0	2,620	▲ 2,620
18	避難所体験	30	無料	0	11,620	▲ 11,620
19	テレワーク体験会	30	500	15,000	11,620	3,380
	③『安全と安心が花開くまち』づくり事業		合計	15,000	27,840	▲ 12,840

(次ページに続く)

20	おもちゃの病院	50	実費	0	12,000	▲ 12,000
21	ゆるきゃらを描く会	150	無料	0	12,000	▲ 12,000
22	夏休み応援工作教室	20	1,500	30,000	22,980	7,020
23	PCプログラミング教室	45	500	22,500	22,250	250
24	子ども食堂	60	200	12,000	11,840	160
25	高校生ダンス選手権	100	無料	0	79,230	▲ 79,230
26	囲碁・将棋大会	30	500	15,000	14,120	880
27	チアリーディング教室	25	1,000	25,000	21,300	3,700
28	日本伝統文化を学ぶ会	25	500	12,500	11,490	1,010
④『心と心で花開くまち』づくり事業			合計	117,000	207,210	▲ 90,210
29	バイサイドジャズ幕張	100	500	50,000	45,300	4,700
30	東京五輪音頭踊方講習会	100	無料	0	7,300	▲ 7,300
31	福島復興支援	300	無料	100,000	85,000	15,000
32	横田めぐみ写真展	300	無料	0	15,000	▲ 15,000
33	千葉コミュニティTV	50	無料	0	5,000	▲ 5,000
34	名画/自主上映劇場	50	無料	0	27,600	▲ 27,600
35	プロアマお楽しみ寄席	50	2,000	70,000	59,260	10,740
36	ロビーコンサート	600	無料	0	22,000	▲ 22,000
37	フェアトレードカフェ	6,000	165	990,000	822,000	168,000
⑤『賑わいと元気で花開くまち』づくり事業			合計	1,210,000	1,088,460	121,540
合計				2,490,000	2,387,700	102,300

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

※ 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

**①支出見込み積算の考え方**

**a) 実現性の高い積算・想定外の事態への責任を持った対応**

48ページでも記載しましたが、当社は、市内コミュニティセンター4施設の指定管理業務で培ったノウハウを活かし、実現性の高い積算を行います。また、収入同様、想定外の事態が発生しても、指定管理者として負うべきリスクについては、責任を持って対処します。

**b) 新たな技術や指定管理者の設備投資による経緯縮減**

当社のノウハウを活用し、細かなところまで目を配って経費縮減を行いますが、指定管理者制度導入から10年以上が経過し、すべての指定管理者が最大限の努力を重ねていることから、限界が近づいています。このため、当社では、新たな技術や指定管理者による設備投資を行うことで、職員や地元再委託業者に負担を押しつけない経費縮減を行います。

**1) 屋上の太陽光発電の継続活用**

当社が導入し千葉市に寄贈した、屋上の太陽光発電を継続活用し、電気料金の縮減を継続します。下記の電球のLED化の効果等も含み、以下のように効果が出ています。

**【幕張コミュニティセンターの電気料金】 1,297千円/年 47%削減**

27年度(導入前) 2,737千円 → R1年度(導入後) 1,440千円

**2) LED電球の継続保守**

幕張コミュニティセンターはすでにLED電球に切り替えが完了していますが、継続して保守点検を行い、節電および長寿命化による経費縮減を継続させます。

**c) 安全水準やサービス水準の確保と経緯縮減の両立**

経費縮減は、指定管理者制度の導入目的のひとつですが、安全水準やサービス水準を落とすことは本末転倒です。

当社では、高い安全水準やサービス水準を最低でも維持することを前提に、経費縮減を図ります。特に、修繕費については、今後、老朽化に伴い、修繕箇所が増えてくると想定されることから、経費縮減を図る中で、増額計上します。

### 【修繕費の計上額】

令和元年度実績 772千円 → 令和3～7年度 毎年800千円

### ②支出見込み積算の考え方

#### a) 人件費 34,351千円（令和3年度）

所長以下20名（正規2名、パート18名の人件費（法定福利費・通勤手当などを含む）を、京葉美装の給与規程等に基づき計上しています。なお、給与アップについては、原則として、利用料金増収分と指定管理業務で発生する利益を原資に実施します。

なお、維持管理チーム（11ページ参照）の人件費のうち、当社以外の地元企業から加わっている方の人件費については、委託費に計上しています。また、当社に在籍する維持管理チーム職員および応援職員、営業担当の人件費については、一般管理費に計上しています。

#### b) 事務費・事業費 20,461千円（委託費も含む：令和3年度）

幕張コミュニティセンターでの実績を考慮して計上しています。

費目	主な内容
旅費交通費	■事業委員交通費など
消耗品費	■事務用品（プリンターインク、コピー紙、文具、マスクなど） ■原材料（軽微な補習に必要な粘着テープ、各種溶剤など） ■維持管理部品（LED電球、次亜塩素酸ナトリウム液など） ■備品（展示用ボード、音響機器、工作用具、調理用具など） ■その他（囲碁将棋、幼児用グッズ、エタノール消毒液など）
賃借料	■複合複写機等のリース料など
会議費	■各種実行委員会で必要なお茶代など
印刷製本費	■リーフレット、コミュニティ通信、健康手帳等の印刷費
光熱水費	■当施設実績額をベースに、太陽光発電の効果が出ることを想定し、電気代の一部を減額
通信運搬費	■電話、切手、インターネット接続経費、wi-fi使用料など
保険料	■施設損害賠償責任保険、個人情報漏えい保険
新聞図書費	■ロビーに配架する新聞および業務関連参考文献
租税公課	■税務署に納める消費税の当施設分、印紙代など
広告宣伝費	■広告料、ホームページ運営費など
保安警備費	■機械警備の経費
修繕費	■指定管理者が実施する修繕の費用 ※ 前ページ記載のとおり、これまでの実績額より増額計上します。

（次ページに続く）

費目	主な内容
一般管理費	<ul style="list-style-type: none"> <li>■グループ本部が当施設を支援するために必要な経費（職員研修費、マニュアル作成・改定費、監査費用など）</li> <li>■グループ本部に所属する「指定管理事業部職員」「維持管理チーム」「応援職員」「営業担当」の人件費（人件費の配賦基準は、この表の下をご覧ください。）</li> </ul>
委託費	<ul style="list-style-type: none"> <li>■電気設備、自動ドア、エレベータ、空調設備、消防設備などの定期点検委託や特別清掃、植栽、害虫駆除、廃棄物処理などの実施委託を京葉美装の取引実績額をベースに計上</li> </ul>

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

代表企業本社に関する支援経費で、給与計算や採用面接・研修などの経理財務・人事関連、事業計画サポート、役所はじめ各種団体との渉外業務など。積算はこれまでの実績を基に、担当職員の関与時間をもとに算定しています。

### c) 自主事業費

職員の人件費、講師謝金、原材料費、備品費、保険料などを、幕張コミュニティセンターでの実績をベースに計上しています。費用計上額は、収入額と同額で、指定管理料を充当することはありません。（赤字が出た場合は、グループ代表法人の京葉美装が責任を持って負担します。）

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

※ 上記の条件下における支出の見積りを、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。

## 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。

#### ①地元法人に優先的に発注します。

再委託を予定している業務については、6ページをご覧ください。当社：京葉美装は地元企業であり、指定管理業務はもちろん、本業においても、できる限り、地元法人を活用しています。当施設においても、同様の措置を講じます。

#### 【再委託先選定方法】

- (1) 市内に本社を置く適切な法人をリスト化して相見積もり等で選定
- (2) 市内に本社を置く適切な法人がない場合は、市内に支店・代理店等を置く適切な法人をリスト化して相見積もり等で選定
- (3) 上記、(1)・(2)に該当する法人がない場合は、近隣自治体に本社・支社等を置く適切な法人をリスト化して相見積もり等で選定

#### ②地元法人との連携を深めます。

地元法人に発注しても、千葉市民が業務に従事するとは限りません。市民以外の従事者も少なくないことから、当社では、従来から設置していた「維持管理チーム」に再委託法人に在籍する職員に加わっていただく取り組みを始めています。加わるのは、京葉美装と取引がある地元法人に在籍する千葉市民の職員としています。市民ですから業務に愛着がありますし、休日や夜間でも、すぐに現場に駆けつけることが可能です。加えて、毎回、業務に従事する職員が同じですので、当該設備等の特性等を十分に理解しており、迅速な作業時間で、高い作業品質を確保することが可能です。また、維持管理チームに職員を出した地元法人も、一定の業務量が確保されるというメリットに加えて、指定管理業務に必要なノウハウ等を吸収し、千葉市以外も含めた他の指定管理者からも受注しやすくなる効果も期待できることから、多くの地元法人に喜んでいただいています。

なお、当社は、維持管理業務以外でも、地元法人との連携関係を広げています。例えば、47ページで記載した「モノレール祭りプレ祭」もそうですし、まだ、熟度が十分でないので、自主事業の項目には記載していませんが、キッズ向けのダンスなども、地元法人との連携事業として、実施できる可能性があります。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、千葉市内に住所を有する者を雇用する職種を以下の表に記載してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

当社は長年、千葉市内に本社を置く地元企業であり、指定管理業務はもとより、本業でもできる限り、千葉市民を雇用するよう努めています。

当施設の管理運営にあたっては、現在殆どの職員が千葉市民です。

原則として現在勤務している方を継続雇用します。

No	職種（職名）	
1	所 長	千葉市民
2	副 所 長	千葉市民
3	設備担当①	千葉市民
4	設備担当②	隣接市民
5	夜間代行①	千葉市民
6	夜間代行②	千葉市民
7	夜間受付①	千葉市民
8	夜間受付②	千葉市民
9	受付担当①	千葉市民
10	受付担当②	千葉市民
11	受付担当③	千葉市民
12	受付担当④	千葉市民
13	受付担当⑤	千葉市民
14	受付担当⑥	千葉市民
15	受付担当⑦	千葉市民
16	受付担当⑧	千葉市民
17	清掃担当①	千葉市民
18	清掃担当②	千葉市民
19	清掃担当③	千葉市民
20	清掃担当④	千葉市民
21	清掃担当⑤	千葉市民
22	清掃担当⑥	千葉市民
23	清掃担当⑦	千葉市民

\* 「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。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、障害者を雇用する職種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。）。

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
21	清掃担当④	知的	重度以外	12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。

**①障害者を積極的に雇用しています。**

当社は、障害者の法定雇用率を満たしています。

**②ノーマライゼーションに努めています。**

当社では障害者を特別扱いするのではなく、できる限り、他の職員と同様に接するよう努めています。もちろん、危険が伴う作業やラッシュ時の通勤などについては、合理的な配慮を行っていますが、事務所の業務や清掃業務については、他の職員とほぼ同様に仕事を割り振っており、十分に戦力として活躍しています。



**③その他、できる限りの障害者支援に取り組んでいます。**

当社では、障害者の社会参加に少しでも貢献するため、以下の取り組みを行っています。これについては、今後も継続します。

■障害者就労支援施設から弁当、軽食等を購入しているほか、古紙回収に協力しています。

■京葉美装が管理運営に携わるすべての施設で、障害者就労支援施設で製作しているグッズの販売を行います。（自主事業：売上はすべて障害者就労支援施設に帰属します。）

■京葉美装は、千葉市立高等特別支援学校の応援企業となっており、管理運営する施設で障害者の職場体験を受け入れています。

A4判1枚以内で具体的に記述してください。



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
<p>□現在、本施設の管理運営に従事している職員の継続雇用の考え方（継続雇用を検討する職種（ポスト）、継続雇用の条件、選考方法等）について具体的に記述してください。</p> <p>基本的に、現在当施設の管理運営に従事している職員の方に引き続き勤務していただきます。ポストについては、これまでと同様のポストを基本とします。また、勤務条件については、引き続き京葉美装の給与規程を適用することを原則とします。（令和3年4月から、中小企業も同一労働・同一賃金が義務化されることから、当施設にのみ異なる労働条件を適用することは難しいと考えられます。）本人希望の退職など、欠員が生じた場合は面接などの選考を実施の上、新たな人員を採用します。</p>
<p>□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> <p>ビルメンテナンス業や警備業では、機械化が難しく、業務品質の善し悪しのほとんどは人材が左右します。このため、当社は、以下のような措置を講じて、雇用の安定化や職員の長期継続勤務に努めています。これらは、当施設でも実施します。</p> <div style="border: 2px solid orange; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■非正規雇用から正規雇用への転換制度の適切な運用（清掃パート職員を正規雇用に転換し、後に、コミュニティーセンターの副所長に登用した事例もあります。）</li> <li>■新規採用者に対し、指導担当職員を配置して、業務の基本を詳しく指導</li> <li>■公正な人事考課と人事考課に見合った処遇の改善</li> </ul> </div> <p>なお、労働契約法で義務化されている有期雇用契約者の無期雇用契約への転換を回避するため、報道では、「雇い止め」を行う法人もあるようですが、当社では、適切に無期雇用に転換しています。（今後も、申し出があれば、適切に対応します。）</p>
<p>□指定期間満了後、指定管理者が他の事業者に移る場合における施設職員の雇用の考え方について具体的に記述してください。</p> <p>当社では、本指定管理期間が終了する令和8年4月以降も、当施設の指定管理の継続を希望していますが、他の法人に移る場合は、以下の対応を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 当社が管理運営する他の指定管理施設への異動</li> <li>(2) 京葉美装の本社部門・現場部門への異動</li> <li>(3) 次の指定管理者へ雇用していただくよう依頼</li> </ol>

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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とおりですが、その内容を上回る還元について提案がある場合は記載してください。

利益等の還元については、募集要項に記載のとおりとします。また、（市への納付に至らない）剰余金の一部については、必要に応じて、本来、市負担である修繕等を行うことで、間接的に、市に還元させていただきます。

また、京葉美装が管理運営するコミュニティーセンター4施設では、船橋市、八千代市、四街道市など、千葉市周辺の方の利用（多くは、千葉市内への通勤・通学者）があります。

当施設でも、一定の市外利用はありとされることから、直接的な還元ではありませんが、これらの方々に、千葉市へのふるさと納税（使い道は「教育」、「文化・スポーツ」）を呼びかけます。

具体的には、市のホームページから「ふるさと納税」のチラシ（右図）と一定額以上の寄付をした際の返礼品リスト印刷し、ホール、講習室等の申し込みにお越しになった市外の方に配布します。

一定額までの寄付なら、負担額が2,000円で、かつ、返礼品も魅力がある（幕張ビーチ花火フェスタのペアチケット等）ので、地道に配布すれば、ある程度の寄付は期待できると考えています。



A 4判1枚以内で具体的に記述してください。