

令和2年度

千葉市長沼原・幕張勤労市民プラザ

年次事業報告書

指定管理者

Fun Space・オーチャー共同事業体

— 目次 —

1. 維持管理実績表.....	1
2. 利用実績推移.....	3
3. 利用動向.....	9
4. 稼働率.....	15
5. 前年度比較.....	18
6. 自主事業一覧.....	21
7. 修繕記録.....	23
8. その他.....	25

1.維持管理実績表

【長沼原】

作業区分	作業内容	頻度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考	
清掃業務	日常清掃	毎日	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
	床面洗浄	3回/年	予定			○				○				○			
			実績			●				●			●		●		
窓ガラス	3回/年	予定			○					○				○			
		実績			●					●				●			
一般廃棄物処理	1回/週	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
設備管理業務	建物設備運転監視	毎日	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●
	自家用電気工作物(監視)	毎日	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●
	自家用電気工作物(現地)	6回/年	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			実績	●		●		●		●		●		●			●
	消防用設備保守	2回/年	予定				○					○					
			実績				●						●				
	吸収式冷温水発生器保守	2回/年	予定		○						○						
			実績	●							●						
	冷却塔レジオネラ菌検査	2回/年	予定		○		○										
			実績	●			●										
	昇降機設備保守	12回/年	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	自動ドア保守	3回/年	予定	○				○					○				
			実績	●				●					●				
	受水槽清掃	1回/年	予定				○										
			実績				●										
	水質検査	1回/年	予定				○										
			実績				●										
空気環境測定	6回/年	予定		○		○			○		○		○		○		
		実績		●		●			●		●		●		●		
空気調和設備保守	1回/年	予定													○		
		実績													●		
害虫駆除	2回/年	予定				○							○				
		実績				●							●				
建築設備定期検査	1回/年	予定												○			
		実績												●			
トレーニング機器保守	毎日	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
植栽管理業務	1回/年	予定								○							
		実績									●						
オーチュー巡回点検	12回/年	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
防火対象物点検	1回/年	予定										○					
		実績											●				
機械警備	毎日	予定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		実績	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

【幕張】

作業区分	作業内容	頻度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考	
清掃業務	日常清掃	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	床面洗浄	予定					○			○				○			
		実績			●					●				●			
窓ガラス	予定					○				○				○			
	実績			●					●				●				
一般廃棄物処理	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
設備管理業務	建物設備運転監視	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
		実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	自家用電気工作物	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	消防用設備保守	予定						○							○		
		実績							●						●		
	自動ドア保守	予定			○					○				○			
		実績				●				●				●			
	空気環境測定	予定			○		○			○		○		○		○	
		実績			●		●			●		●		●		●	
	害虫駆除	予定					○							○			
		実績					●							●			
	トレーニング機器保守	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	植栽管理業務	予定								○							日常の植栽剪定などは含めない
		実績				●											
	オーチャー巡回点検	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	機械警備	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
マルチパッケージ型エアコン保守	予定			○								○				月次報告「エアコン 室外機点検」に含む	
	実績				●							●					
パッケージエアコン(AC1~3)保守	予定			○								○				月次報告「エアコン 室外機点検」に含む	
	実績				●							●					
フロン排出抑制法に基づく簡易点検	予定			○				○				○			○	月次報告「空調和設備保守」と同義	
	実績				●				●			●			●		
昇降設備点検	予定		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	実績		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
水質検査/受水槽清掃	予定					○											
	実績									●							
建築設備定期調査	予定													○			
	実績													●			

2.利用実績推移

①利用件数(月別/部屋別/一般・勤労別)

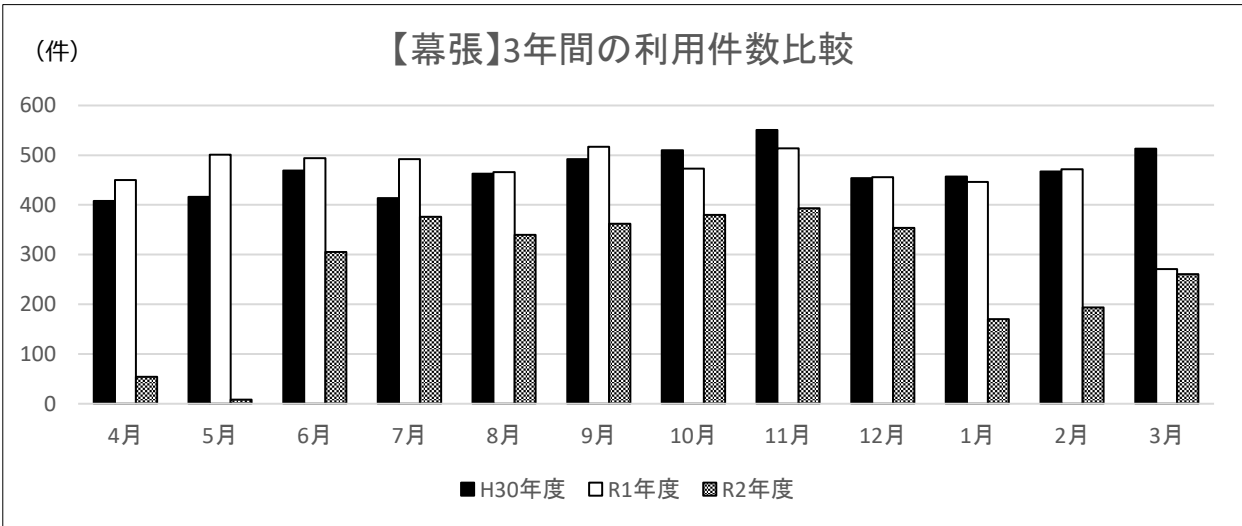
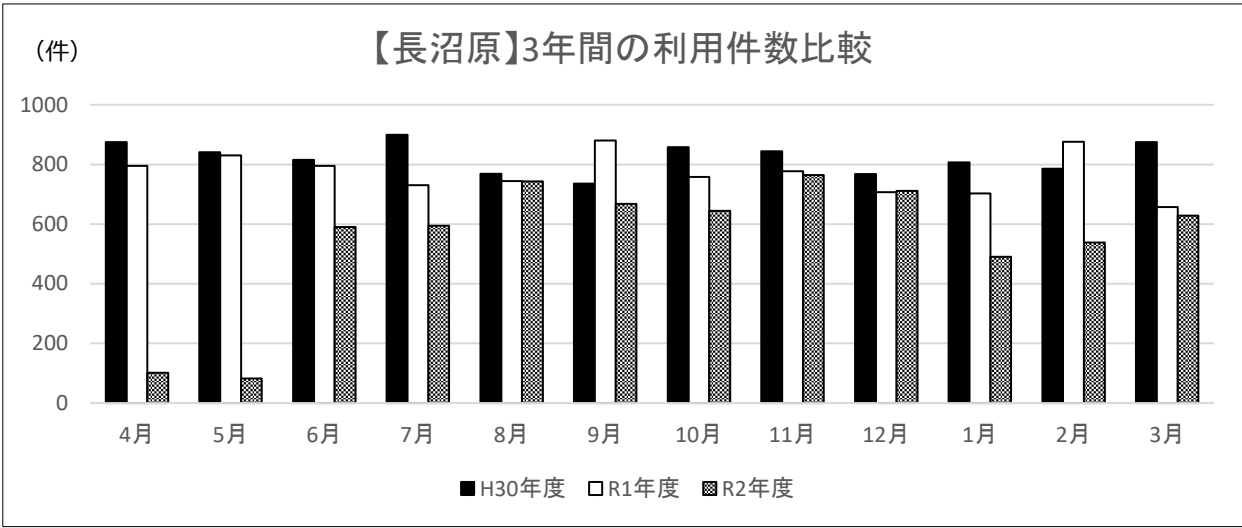
【長沼原】

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
専用使用 (上段・ ・ 勤労者団体)	多目的ホール	.2	0	.10	.11	.9	.12	.12	.10	.10	.8	.8	.9	101
		.2	0	10	23	.19	.15	.25	.20	.19	.10	.10	.23	176
	視聴覚室	.0	0	.0	.0	.2	.0	.0	.1	.0	.0	.0	.0	3
		.0	0	7	.12	.5	.14	.12	.19	.21	.34	.36	.35	195
	創作室	.0	0	.0	.0	0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
		.2	0	.24	.31	.25	.30	.31	.30	.26	.24	.19	.30	272
	会議室	.0	0	.0	.0	.0	.2	.0	.2	.0	.0	.0	.0	4
		.0	.1	.7	.14	.11	.12	.10	.12	.10	.8	.18	.17	120
	講習室	.0	0	0	.0	.0	.2	.0	.2	.0	.0	.0	.0	4
		.2	0	.14	.15	.17	.19	.13	.20	.16	.19	.15	.9	159
和室(1)	.0	0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0	
	.0	0	.2	.16	.11	.15	.14	.17	.17	.12	.11	.15	130	
和室(2)	.0	0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0	
	.0	0	.0	.12	.8	.10	.10	.11	.11	.11	.11	.11	95	
文化施設専用使用		.8	.1	.74	.134	.107	.131	.127	.144	.130	.126	.128	.149	1,259
体育館	全館	.0	0	.2	.2	.6	.2	.2	.0	.2	.0	0	.2	18
		.8	0	.42	.48	.46	.46	.52	.42	.42	.2	0	.3	331
	半館	.4	0	.35	.33	.30	.32	.29	.29	.33	.3	0	.12	240
	.12	0	.51	.58	.48	.52	.56	.57	.48	.10	0	.20	412	
エアロビクス室		.0	0	.0	.0	.0	.0	.1	.0	.0	.0	0	.0	1
	.7	.6	.57	.50	.50	.58	.56	.67	.56	.39	.43	.50	539	
体育館専用使用計		.31	.6	.187	.191	.180	.190	.196	.195	.181	.54	.43	.87	1,541
庭球場	オール	.39	.54	.229	.207	.281	.232	.225	.277	.260	.170	.183	.229	2,386
	ウェザー	.0	0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
	クレー	.23	.21	.92	.58	.158	.99	.87	.133	.126	.130	.166	.148	1,241
		.0	0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
庭球場使用計		.62	.75	.321	.265	.439	.331	.312	.410	.386	.300	.349	.377	3,627
運動広場専用使用計		1	0	.8	.5	.17	.16	.9	.15	.14	.10	.18	.15	128
専用使用計		102	.82	.590	.595	.743	.668	.644	.764	.711	.490	.538	.628	6,555
下段・ ・ 一般)														

①利用件数(月別/部屋別/一般・勤労別)

【幕張】

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
多目的ホール(全)	.0	.1	.0	.0	.1	.6	.1	.3	.0	.0	.0	.0	.12
	2	.2	.12	.22	.22	.19	.30	.23	.23	.11	.19	.24	.209
多目的ホール(半)	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.1	.0	.0	.0	.1
	.2	.0	.2	.15	.0	.7	.3	.7	.3	.0	.1	.1	.41
第1会議室	.0	.0	.2	.2	.2	.2	.2	.2	.1	.2	.2	.2	.19
	.9	.1	.30	.41	.34	.35	.43	.34	.46	.32	.30	.37	.372
第2会議室	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	.4	.1	.40	.38	.37	.37	.32	.41	.39	.14	.23	.23	.329
特別会議室	.0	0	.4	.3	.3	.1	.3	.4	.4	.3	.3	.3	.31
	.5	0	.17	.10	.15	.17	.17	.20	.26	.10	.15	.18	.170
教養文化室(1)	.0	0	.4	.5	.3	.4	.4	.4	.4	.0	.0	.0	.28
	.2	0	.1	.20	.16	.17	.19	.20	.19	.16	.18	.17	.165
教養文化室(2)	.0	0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	.1	0	.1	.17	.15	.17	.18	.17	.16	.8	.14	.10	.134
視聴覚室	.0	0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	.1	0	.11	.20	.17	.15	.23	.24	.18	.9	.26	.23	.187
職業技能講習室	.0	.0	.3	.4	.3	.4	.4	.4	.4	.2	.4	.4	.36
	.4	.2	.38	.46	.39	.43	.43	.42	.35	.22	.22	.35	.371
文化施設専用使用計	.30	.7	.165	.243	.207	.224	.242	.245	.239	.129	.177	.197	.2,105
アリーナ(全館)	.3	0	.22	.25	.20	.22	.25	.23	.23	.6	0	.11	.180
	.1	0	.22	.17	.18	.14	.19	.23	.19	.3	0	.8	.144
アリーナ(半館)	.3	.0	.13	.10	.18	.13	.19	.18	.14	.1	0	.1	.110
	.10	0	.62	.57	.60	.66	.58	.58	.40	.11	0	.20	.442
ミーティング室	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	.7	.1	.21	.24	.17	.23	.17	.26	.19	.20	.17	.24	.216
体育施設専用使用計	.24	.1	.140	.133	.133	.138	.138	.148	.115	.41	.17	.64	.1,092
専用使用計	.54	.8	.305	.376	.340	.362	.380	.393	.354	.170	.194	.261	.3,197



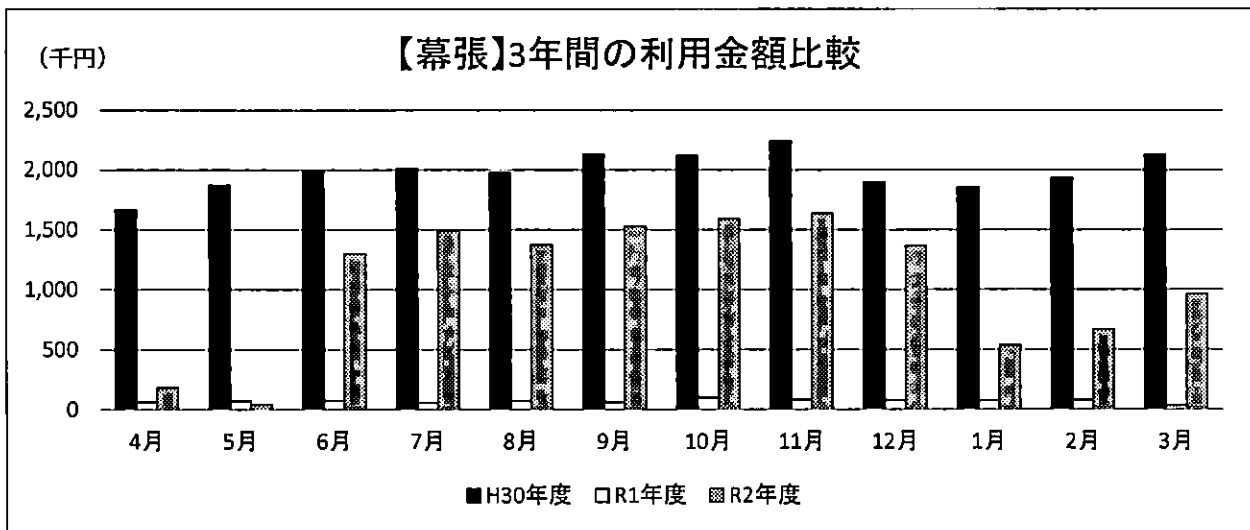
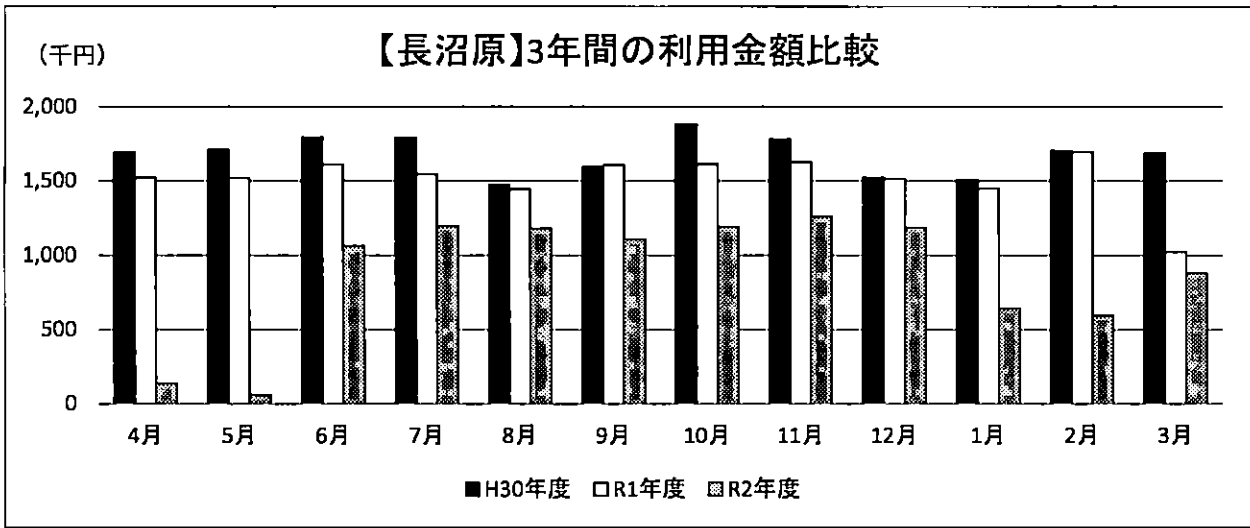
②利用金額(月別/部屋別/一般・勤労別)
【長沼原】

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
専用使用 (上段・ ・ 勤労者団体 下段・ ・ 一般)	多目的ホール	-11,560	0	-59,750	65,530	55,920	73,260	-73,260	59,750	-59,750	-46,240	46,240	-52,020	603,280	
		0	0	-98,500	-165,570	-134,700	68,050	-149,200	126,010	108,140	-45,370	-28,460	-121,170	1,045,170	
	視聴覚室	0	0	0	0	5,500	0	0	3,140	0	0	0	0	8,640	
		0	0	-24,640	-35,480	-14,780	41,400	-35,480	58,160	-75,680	-115,910	-117,300	-112,230	631,060	
	創作室	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		8,670	0	-79,860	-102,540	83,800	-100,560	-104,500	99,580	-87,740	80,840	-65,060	-101,540	914,690	
	会議室	0	0	0	0	0	3,050	0	3,050	0	0	0	0	6,100	
		0	-2,200	-15,400	-27,320	-23,750	25,990	19,680	-24,660	-19,680	19,490	-35,540	-32,080	245,790	
	講習室	0	0	0	0	0	3,050	0	3,050	0	0	0	0	6,100	
		-3,820	0	-26,740	-27,780	33,340	-34,840	-22,800	35,880	27,660	-36,000	-27,780	-17,480	294,120	
	和室(1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	-2,260	-18,420	-12,600	-17,460	-16,160	-19,720	-19,380	13,560	-11,920	-17,120	148,600	
	和室(2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	-0	-13,220	-8,700	-10,960	-10,960	-12,260	-11,920	-12,260	-11,920	-12,260	104,460	
文化施設専用使用		24,050	-2,200	307,150	-455,860	373,090	-378,620	432,040	-445,260	409,950	369,670	344,220	465,900	4,008,010	
体育館	全館	0	0	3,660	-7,370	-18,400	-7,370	3,660	0	3,660	0	0	3,660	47,780	
	半館	-13,800	0	180,410	-189,510	-188,530	-175,730	-188,560	-157,310	-152,690	-4,590	0	-24,820	1,275,950	
	-7,320	0	64,050	-60,390	54,900	58,560	53,070	53,070	60,390	5,490	0	-21,960	439,200		
	-32,080	0	146,690	-140,875	-121,435	-122,545	-139,745	-140,885	-124,880	-25,200	0	50,400	1,044,735		
エアロビクス室		0	0	0	0	0	620	0	0	0	0	0	0	620	
	-8,580	-5,760	52,680	40,980	-41,940	50,190	48,780	64,220	53,150	32,220	33,990	41,280	473,770		
体育館専用使用計		61,780	5,760	447,490	439,125	425,205	414,395	434,435	415,485	394,770	67,500	33,990	142,120	3,282,055	
庭球場	オールウェザー	一般	-22,570	33,830	151,390	138,930	185,160	-150,640	-147,360	-184,680	-171,440	-106,680	-110,860	-136,860	1,540,400
		高校生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	クレー	一般	11,110	9,660	43,050	27,310	73,450	46,730	40,550	62,250	59,930	59,880	75,580	64,360	573,860
		高校生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
庭球場使用計		-33,680	43,490	194,440	166,240	258,610	-197,370	-187,910	-246,930	-231,370	166,560	186,440	-201,220	2,114,260	
運動広場専用使用計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
専用使用計		-119,510	51,450	-949,080	1,061,225	1,056,905	990,385	-1,054,385	-1,107,675	1,036,090	603,730	564,650	809,240	9,404,325	
キャンセル料		-3,850	0	-13,730	-39,020	16,240	-19,860	-21,880	7,050	-19,850	7,000	-16,330	-12,470	177,280	
個人使用	体育館	一般	0	0	6,380	-3,080	-1,320	-1,760	-1,320	3,520	660	0	0	880	18,920
		小・中・高校生	0	0	-1,600	870	-1,140	910	-3,040	970	500	0	0	-2,300	11,330
		減免(65歳以上)	-1,080	0	-1,800	-540	0	0	0	0	0	0	0	0	3,420
		減免(障害者)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	トレーニング室	一般	0	0	13,640	-13,640	11,440	-11,000	-17,380	17,160	10,120	0	0	-1,980	96,360
		小・中・高校生	0	0	-1,600	100	100	100	400	600	300	0	0	0	3,200
減免(65歳以上)		0	0	-1,260	1,080	2,340	-3,240	4,500	-3,420	1,620	0	0	180	17,640	
減免(障害者)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
個人使用計		1,080	0	26,280	-19,310	-16,340	-17,010	-26,640	-25,670	-13,200	0	0	5,340	150,870	
付属設備	庭球場夜間照明		5,040	8,400	42,000	31,920	60,060	43,680	56,700	78,120	78,120	10,500	0	14,700	429,240
	陶芸電気窯		6,600	0	13,200	33,000	13,200	26,400	19,800	19,800	23,100	16,500	9,900	26,400	207,900
	付属設備(機械類)		0	-1,100	17,600	11,000	17,600	9,900	9,900	19,800	15,400	3,300	5,800	9,900	121,300
	コインロッカー		0	0	130	-110	80	170	230	380	90	10	0	60	1,260
	コピー		0	0	750	-10	0	420	1,650	430	160	2,390	240	750	6,800
	小計		11,640	9,500	73,680	76,040	90,940	80,570	88,280	118,530	116,870	32,700	-15,940	51,810	766,500
合計		136,080	60,950	1,062,770	1,195,595	1,180,425	1,107,825	1,191,185	1,258,925	1,186,010	643,430	596,920	878,860	10,498,975	

②利用金額(月別/部屋別/一般・勤労別)

【幕張】

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
専用使用 (上段・ ・ 勤労者団体 下段・ ・ 一般)	多目的ホール(全)	.0	.7,030	.0	.0	.7,030	.40,420	.7,030	.21,090	.0	.0	.0	82,600	
		.15,400	.15,400	.94,600	.165,440	.182,600	.150,920	.257,400	.191,840	181,940	.88,000	.158,840	.187,000	1,689,380
	多目的ホール(半)	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	2,630	.0	.0	.0	2,630
		.7,700	.0	.11,880	.63,140	.0	.46,860	.12,100	.49,500	15,180	.0	.3,300	.3,300	212,960
	第1会議室	.0	.0	.1,540	.1,540	.1,540	.1,540	.1,540	.1,540	.770	.1,540	.1,540	.1,540	14,630
		.15,600	.1,720	.56,180	.75,720	.64,580	.69,820	.77,560	.63,400	.79,730	.56,460	.51,780	.57,300	669,850
	第2会議室	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
		.14,080	.3,960	.125,260	.126,830	.117,250	.123,580	.102,020	.129,800	.123,640	.40,810	.51,740	.67,250	1,026,220
	特別会議室	.0	.0	.12,110	.8,880	.8,880	.3,230	.8,880	.12,110	.13,400	.8,880	.8,070	.7,950	92,390
		.25,710	.0	.63,950	.42,200	.68,370	.86,680	.75,530	.83,140	.97,300	.47,300	.81,090	.84,720	755,990
	教養文化室(1)	.0	.0	.5,520	.6,900	.4,140	.5,520	.5,520	.5,520	.5,520	.0	.0	.0	38,640
		.4,430	.0	.1,740	.29,750	.22,120	.22,640	.27,240	.27,760	.26,020	.22,120	.24,280	.22,980	231,080
	教養文化室(2)	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
		.960	.0	.1,300	.17,000	.15,420	.17,340	.19,210	.17,340	.16,040	.8,360	.14,120	.9,600	136,690
	視聴覚室	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
		.4,710	.0	.41,580	.69,210	.66,420	.63,100	.93,680	.95,810	.64,320	.32,680	.100,040	.89,660	721,210
	職業技能講習室	.0	.0	.10,530	.14,040	.10,530	.14,040	.14,040	.14,040	.14,040	.7,020	.14,040	.14,040	126,360
		.15,400	.7,700	.140,800	.165,000	.148,500	.160,600	.161,700	.158,400	.129,800	.89,100	.88,000	.135,300	1,400,300
	文化施設専用使用計	.103,990	.35,810	.566,990	.785,650	.717,380	.806,290	.863,450	.871,290	.770,330	.402,270	.596,840	.680,640	7,200,930
	アリーナ(全館)	.14,690	.0	.91,650	.124,890	.99,170	.102,780	.117,470	.110,150	.110,150	.25,670	.0	.47,700	844,320
	.8,260	.0	.138,750	.86,320	.91,860	.78,120	.119,550	.142,530	.110,310	.13,770	.0	.43,650	833,120	
アリーナ(半館)	.9,150	.0	.34,770	.25,620	.43,920	.34,770	.53,070	.49,410	.42,090	.1,830	.0	.1,830	296,460	
	.28,860	.0	.232,560	.188,235	.204,295	.213,445	.199,225	.193,950	.138,490	.35,290	.0	.58,200	1,492,550	
ミーティング室	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0	
	.14,050	.3,130	.36,180	.40,160	.30,700	.41,110	.29,400	.42,920	.34,620	.33,030	.33,280	.39,000	377,580	
体育施設専用使用計	.75,010	.3,130	.533,910	.465,225	.469,945	.470,225	.518,715	.538,960	.435,660	.109,590	.33,280	.190,380	3,844,030	
キャンセル料	.0	.0	.4,800	.21,040	.2,260	.62,280	.16,900	.9,910	.6,210	.0	.3,300	.2,920	129,620	
専用使用計	.179,000	.38,940	1,105,700	1,271,915	1,189,585	1,338,795	1,399,065	1,420,160	1,212,200	.511,860	.633,420	.873,940	11,174,580	
個人使用	アリーナ(一般)	.0	.0	.0	.7,260	.5,500	.4,400	.2,860	.220	.1,540	.0	.0	.0	21,780
	アリーナ(65歳以上)	.0	.0	.0	.1,080	.540	.360	.0	.0	.0	.0	.0	.0	1,980
	アリーナ(小・中・高生)	.0	.0	.0	.610	.1,710	.1,720	.70	.0	.0	.0	.0	.0	4,110
	アリーナ減免(障害者)	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
	トレーニング(一般)	.0	.0	.135,740	.137,060	.117,260	.107,140	.113,300	.130,900	.83,160	.0	.0	.23,980	848,540
	トレーニング(65歳以上)	.0	.0	.21,240	.24,300	.25,560	.24,480	.21,780	.27,540	.15,480	.0	.0	.7,020	167,400
	トレーニング(中・高生)	.0	.0	.3,500	.3,100	.3,300	.1,600	.1,600	.1,100	.1,800	.0	.0	.1,200	17,200
	トレーニング減免(障害者)	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	0
個人使用計	.0	.0	.160,480	.173,410	.153,870	.139,700	.139,610	.159,760	.101,980	.0	.0	.32,200	1,061,010	
付属設備	.7,810	.5,520	.33,470	.45,690	.31,810	.51,790	.48,690	.54,890	.52,740	.24,570	.35,080	.56,660	448,720	
合計	.186,810	.44,460	1,299,650	1,491,015	1,375,265	1,530,285	1,587,365	1,634,810	1,366,920	536,430	668,500	962,800	12,684,310	



3.利用動向

利用動向(一般・勤労別/市内・市外別/団体・場所別)

【長沼原】

区分		累計	人	割合(%)
種別	勤労者団体	4,479	人	9.1%
	一般その他(学生を含む)	44,855		90.9%
	計	49,334	人	

利用地域区分	千葉市内	39,113	人	79.3%
	市外	10,221		20.7%
	計	49,334	人	

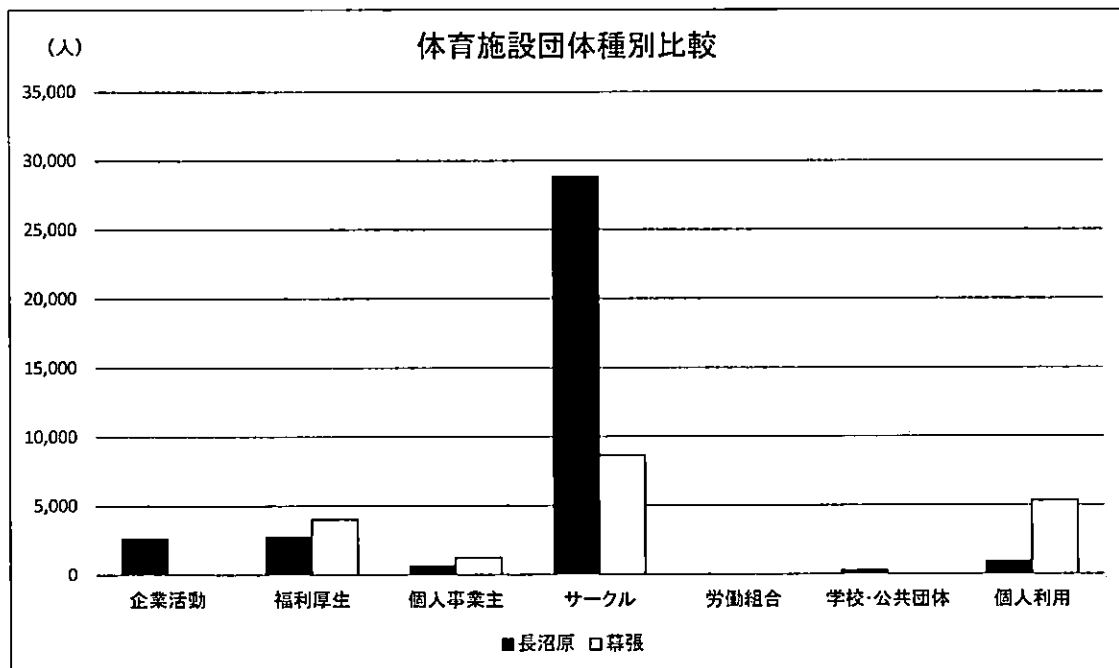
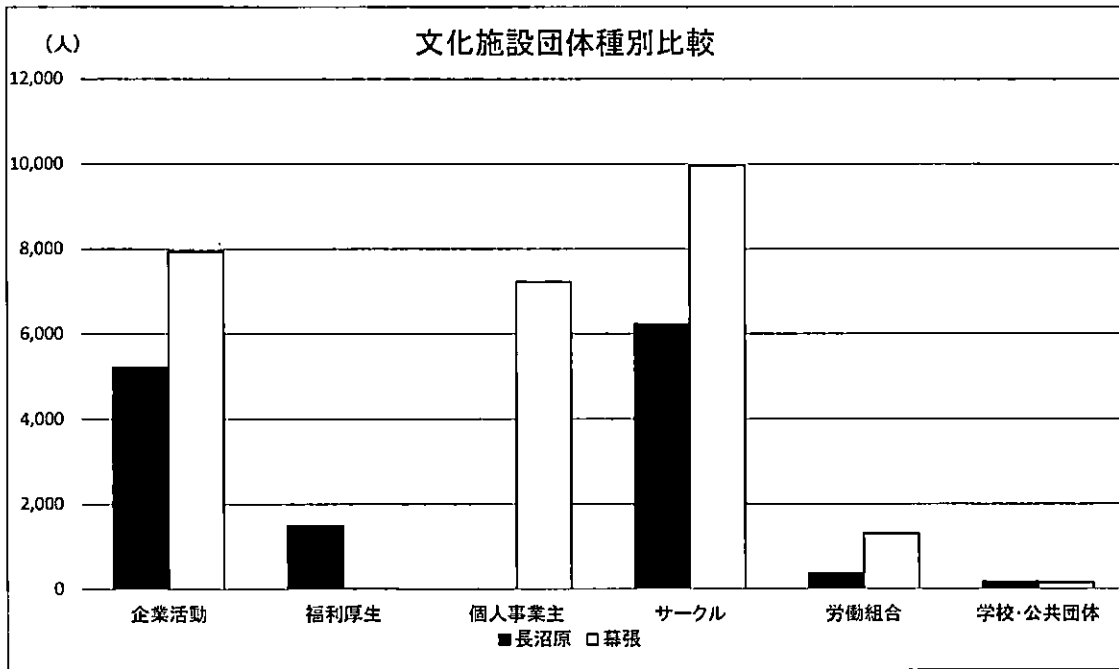
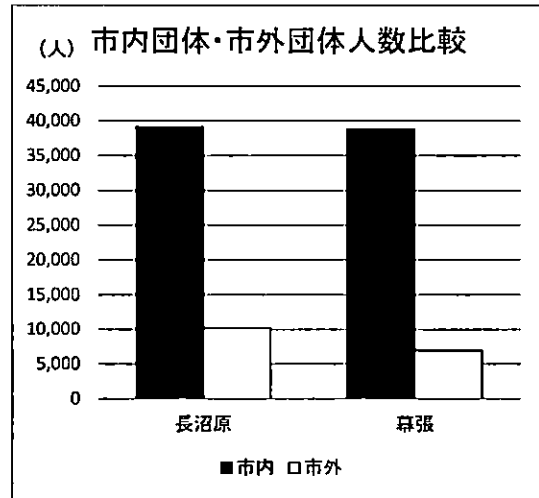
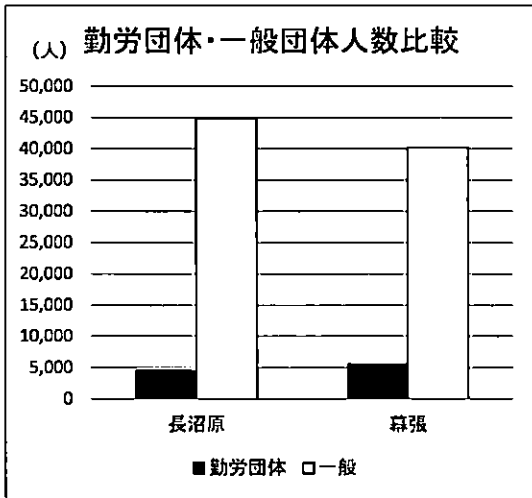
利用内容	文化施設	企業 (NPO・財 団・社団 法人含 む)	企業活動利用	5,220	人	10.6%	
			福利厚生利用	1,493		3.0%	
		個人事業主	0	0.0%			
		サークル	6,227	12.6%			
		労働組合	370	0.7%			
		学校・公共団体	165	0.3%			
		文化施設計	13,475	27.3%			
		体育施設	企業 (NPO・財 団・社団 法人含 む)	企業活動利用		2,583	5.2%
				福利厚生利用		2,708	5.5%
	個人事業主		609	1.2%			
	サークル		28,821	58.4%			
	労働組合		0	0.0%			
	学校・公共団体		245	0.5%			
	個人利用		893	1.8%			
	体育施設計		35,859	72.7%			
	計		49,334	人	100.0%		

利用動向(一般・勤労別/市内・市外別/団体・場所別)
【幕張】

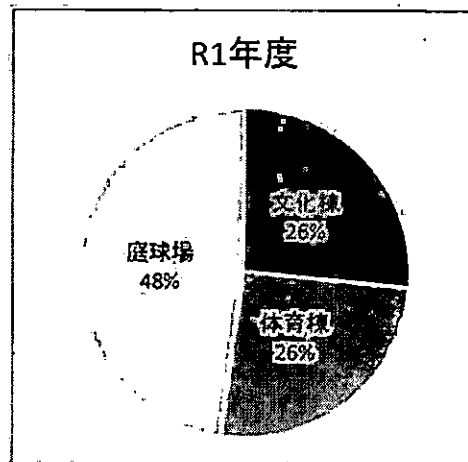
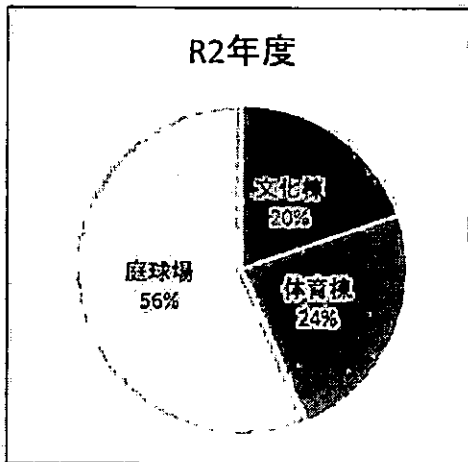
区分		累計	人	割合(%)
種別	勤労者団体	5,544	人	12.1%
	一般その他(学生を含む)	40,188		87.9%
	計	45,732	人	

利用地域区分	千葉市内	38,787	人	84.8%
	市外	6,945		15.2%
	計	45,732	人	

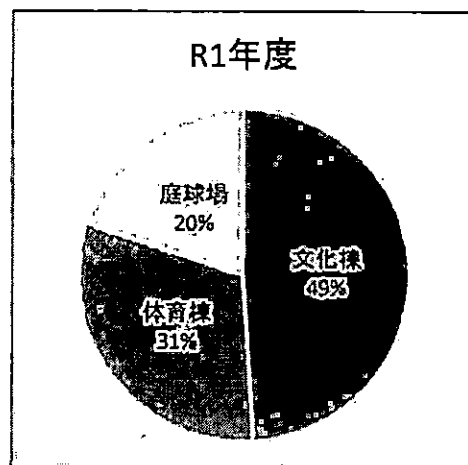
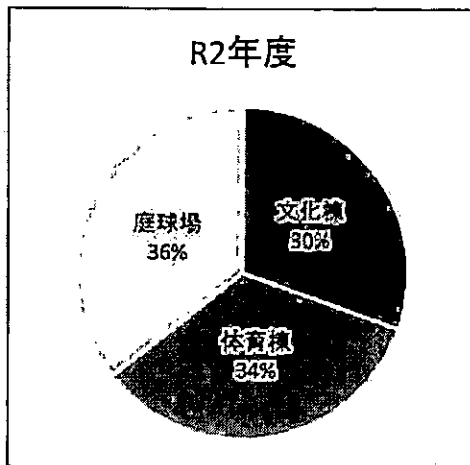
利用内容	文化施設	企業 (NPO・財 団・社団 法人含 む)	企業活動利用	7,940	人	17.4%
			福利厚生利用	11		0.0%
		個人事業主		7,217		15.8%
		サークル		9,963		21.8%
		労働組合		1,299		2.8%
		学校・公共団体		140		0.3%
		文化施設計		26,570		58.1%
	体育施設	企業 (NPO・財 団・社団 法人含 む)	企業活動利用	12	0.0%	
			福利厚生利用	4,002	8.8%	
		個人事業主		1,227	2.7%	
		サークル		8,610	18.8%	
		労働組合		0	0.0%	
		学校・公共団体		0	0.0%	
		個人利用		5,311	11.6%	
		体育施設計		19,162	41.9%	
	計		45,732	人	100.0%	



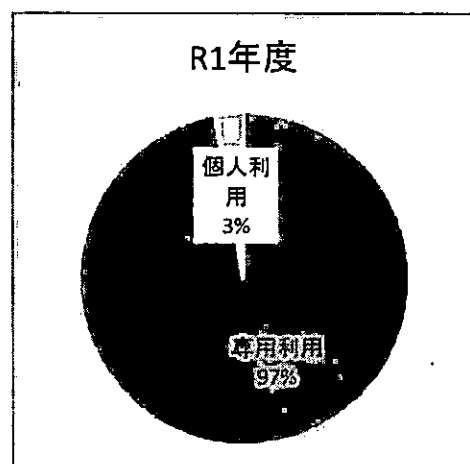
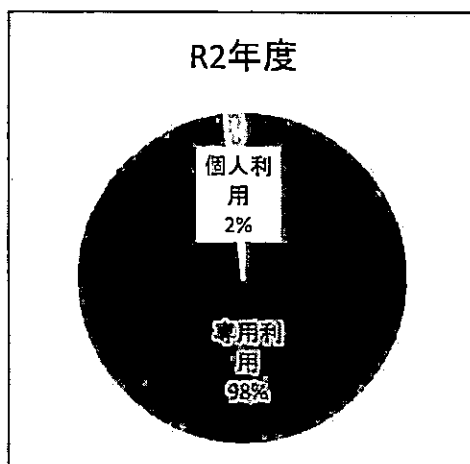
【長沼原】専用利用件数比較



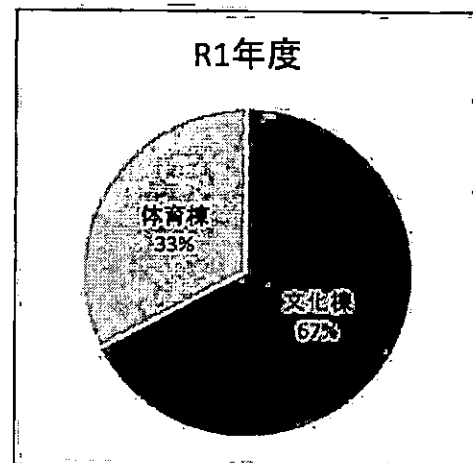
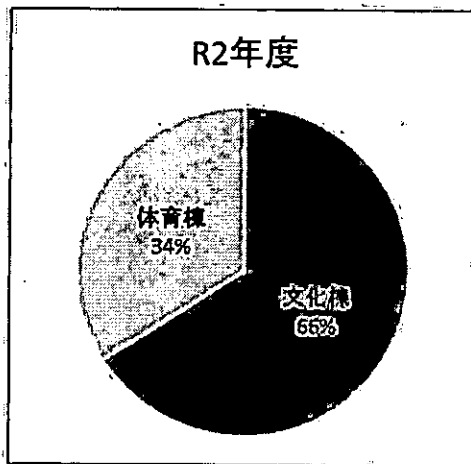
【長沼原】専用利用人数比較



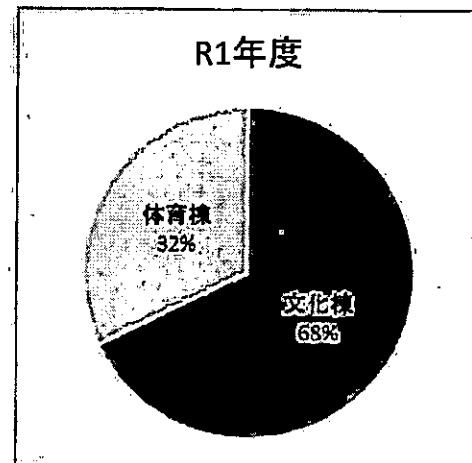
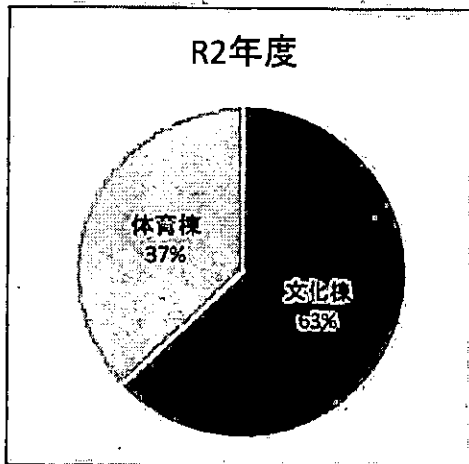
【長沼原】専用・個人利用人数比較



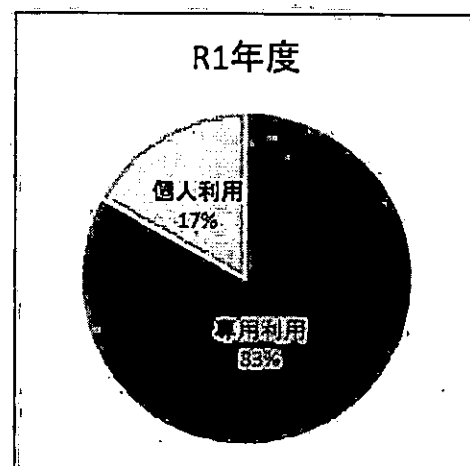
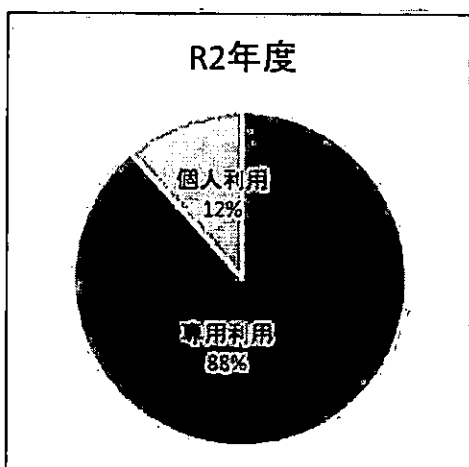
【幕張】専用利用件数比較

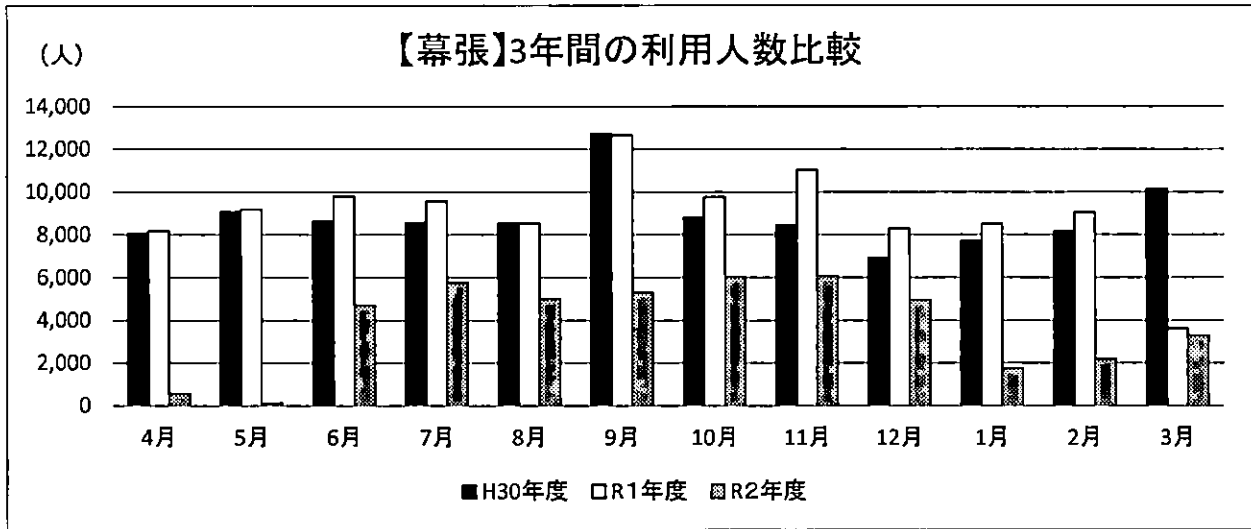
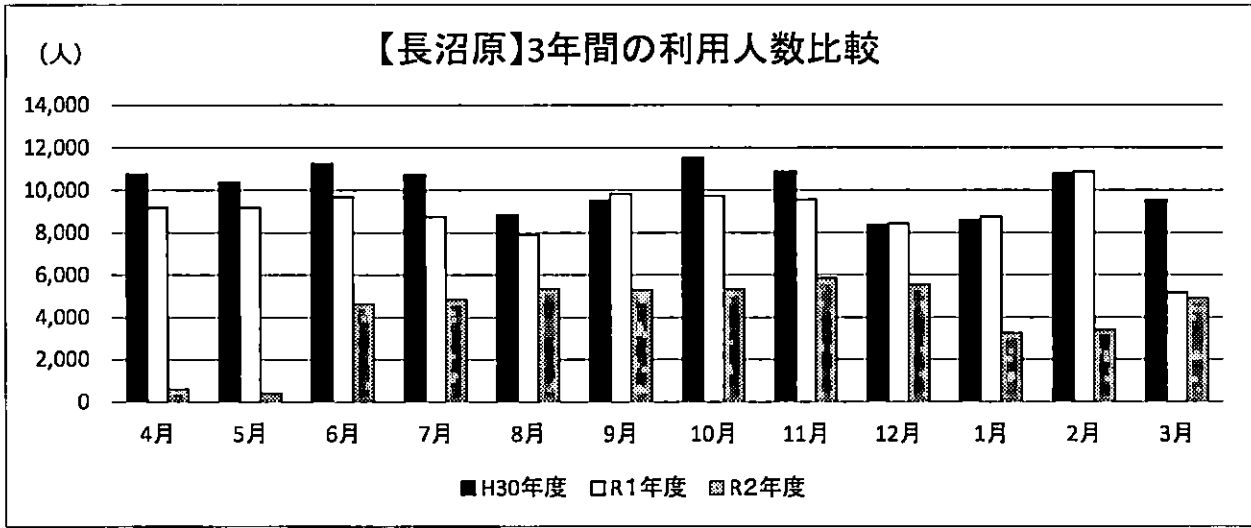


【幕張】専用利用人数比較



【幕張】専用・個人利用人数比較





4.稼働率

年間平均稼働率(部屋別/時間帯別)

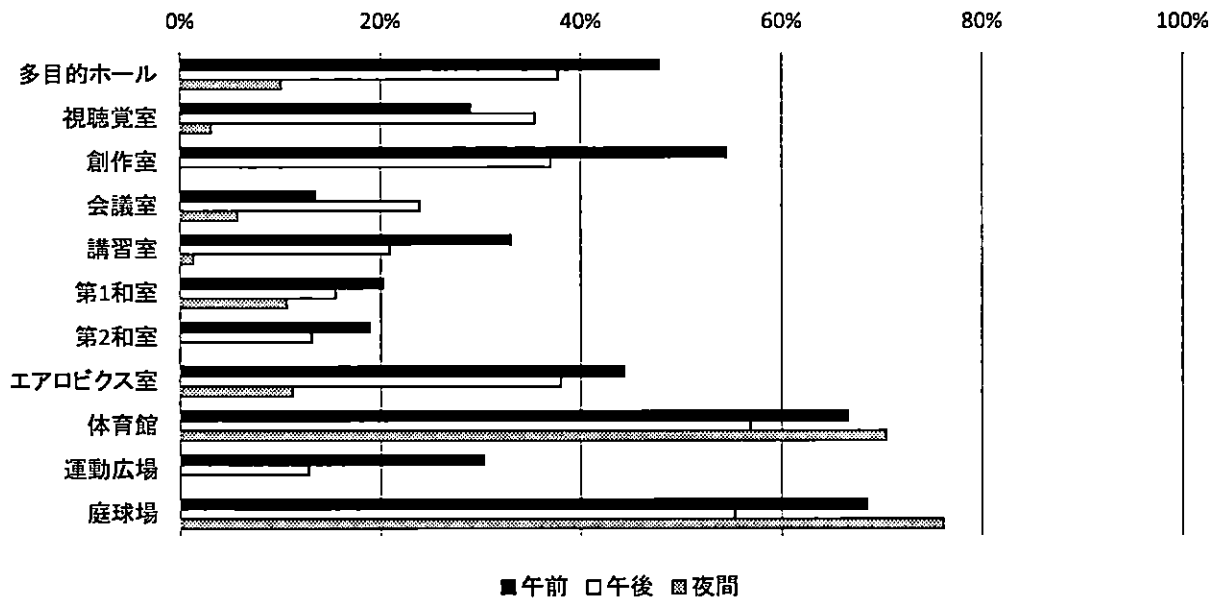
【長沼原】

区分	総数	稼働率(B/A)		
		午前	午後	夜間
多目的ホール	33.7%	47.8%	37.7%	10.1%
視聴覚室	24.1%	29.0%	35.4%	3.1%
創作室	33.1%	54.5%	37.0%	0.0%
会議室	15.1%	13.5%	23.9%	5.7%
講習室	19.9%	33.0%	20.9%	1.3%
第1和室	15.8%	20.2%	15.5%	10.6%
第2和室	11.6%	18.9%	13.1%	0.0%
エプロボックス	32.9%	44.3%	38.0%	11.2%
体育館	64.2%	66.6%	56.9%	70.4%
運動広場	21.5%	30.3%	12.8%	
庭球場	64.2%	68.5%	55.3%	76.1%
合計	43.1%	50.7%	41.3%	33.1%

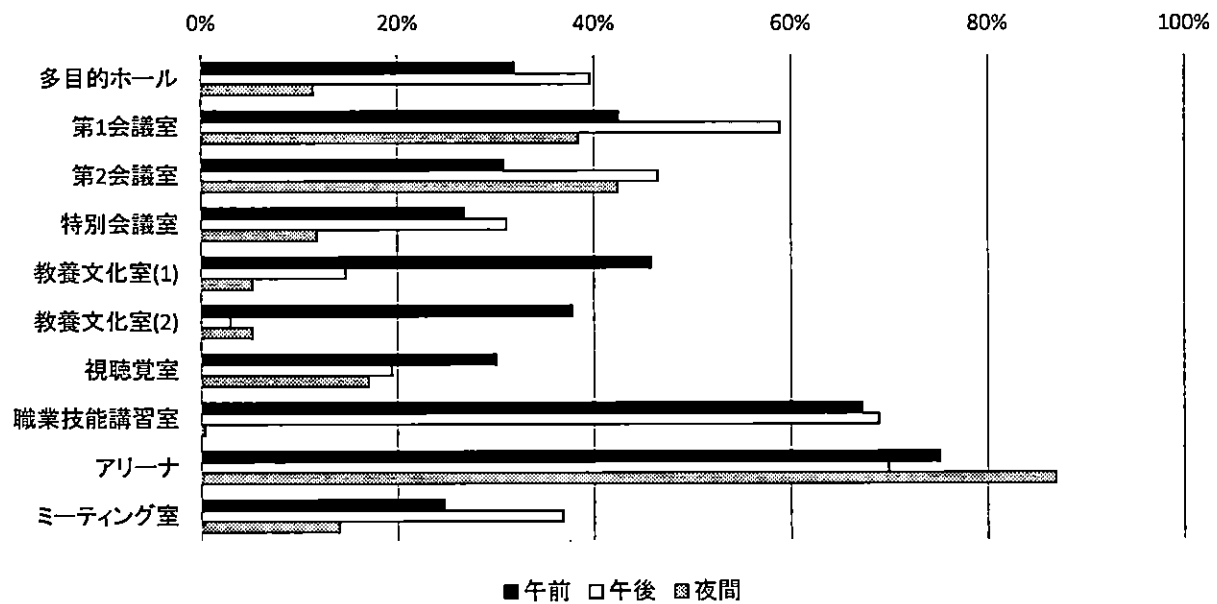
【幕張】

区分	総数	稼働率(B/A)		
		午前	午後	夜間
多目的ホール	29.0%	31.9%	39.6%	11.4%
第1会議室	47.3%	42.5%	58.9%	38.4%
第2会議室	39.7%	30.8%	46.5%	42.4%
特別会議室	24.2%	26.8%	31.1%	11.8%
教養文化室(1)	23.3%	45.8%	14.7%	5.2%
教養文化室(2)	16.2%	37.8%	3.0%	5.2%
視聴覚室	22.6%	30.1%	19.4%	17.0%
職業技能講習室	49.3%	67.2%	68.9%	0.4%
アリーナ	76.6%	75.1%	69.9%	86.9%
ミーティング室	26.1%	24.7%	36.8%	14.0%
合計	38.0%	43.0%	41.2%	27.4%

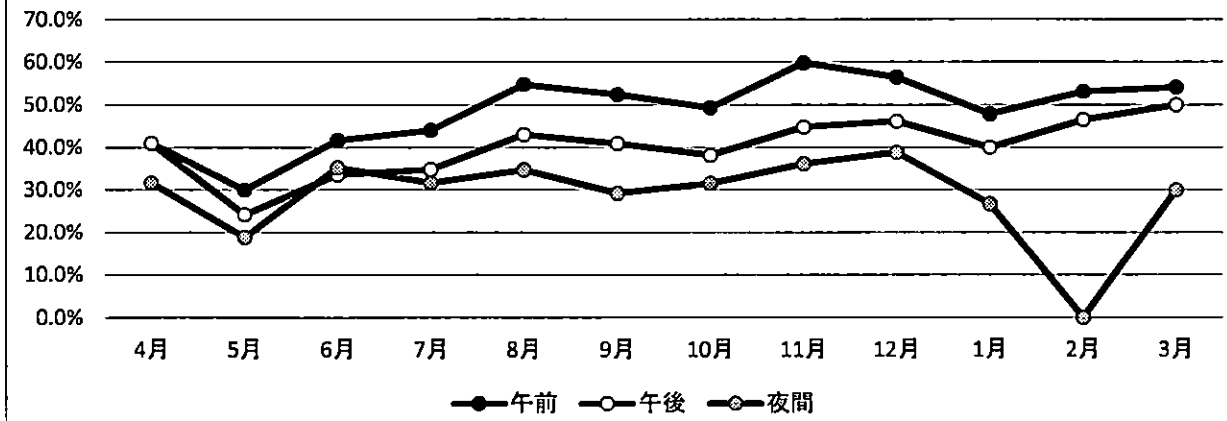
【長沼原】部屋別・時間帯別稼働率



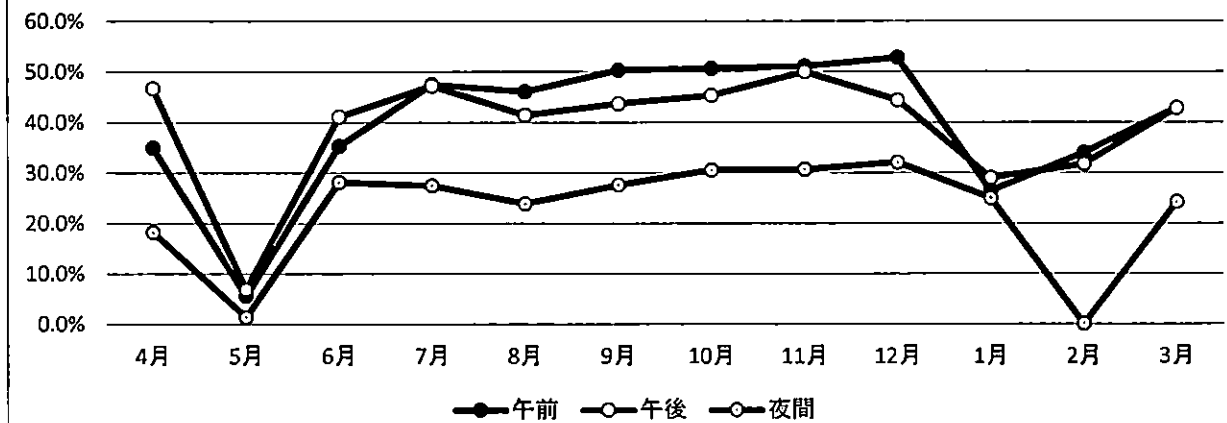
【幕張】部屋別・時間帯別稼働率



【長沼原】月別・時間帯別 稼働率推移



【幕張】月別・時間帯別 稼働率推移



5.前年度比較

①前年度との比較(件数/人数/金額)

【長沼原】

区分	令和2年度			令和元年度					
	件数	人数	金額	件数	人数	金額			
専用使用(上段・・・勤労者団体 下段・・・一般)	多目的ホール		101	1,806	603,280	125	3,361	758,270	
			176	4,362	1,045,170	323	14,745	2,196,280	
	視聴覚室		3	40	8,640	17	338	45,190	
			195	2,307	631,060	605	16,433	2,231,910	
	創作室		0	0	0	1	30	2,320	
			272	1,993	914,690	384	3,120	1,353,850	
	会議室		4	36	6,100	3	59	4,750	
			120	761	245,790	302	3,046	661,520	
	講習室		4	34	6,100	4	260	6,910	
			159	973	294,120	293	2,729	585,940	
	和室(1)		0	0	0	4	60	4,090	
			130	734	148,600	210	1,481	274,735	
	和室(2)		0	0	0	4	60	4,090	
			95	429	104,460	130	835	171,385	
	文化施設専用使用		1,259	13,475	4,008,010	2,405	46,557	8,301,240	
	体育館	全館		18	100	47,780	50	376	116,220
				331	5,049	1,275,950	517	10,592	2,251,090
		半館		240	2,458	439,200	313	3,206	569,640
			412	4,707	1,044,735	457	5,655	1,116,230	
	エアロビクス室		1	5	620	4	20	2,480	
		539	2,679	473,770	982	9,782	1,111,120		
体育館専用使用計		1,541	14,998	3,282,055	2,323	29,631	5,166,780		
庭球場	オールウェザー	一般	2,386	10,476	1,540,400	2,919	13,297	1,890,110	
		高校生以下	0	0	0	0	0	0	
	クレー	一般	1,241	5,357	573,860	1,411	5,690	678,070	
		高校生以下	0	0	0	0	0	0	
庭球場使用計		3,627	15,833	2,114,260	4,330	18,987	2,568,180		
運動広場専用使用計		128	4,135		194	8,867			
専用使用計		6,555	48,441	9,404,325	9,252	104,042	16,036,200		
キャンセル料				177,280			295,720		
個人使用	体育館	一般		86	18,920		405	79,640	
		小・中・高校生		116	11,330		327	31,775	
		減免(65歳以上)		19	3,420		85	15,300	
		減免(障害者)		5	0		15	0	
	トレーニング室	一般		450	96,360		1,218	263,690	
		小・中・高校生		32	3,200		46	4,600	
		減免(65歳以上)		98	17,640		485	83,700	
		減免(障害者)		87			385		
個人使用計			893	150,870		2,946	478,705		
付属設備	庭球場夜間照明				429,240			564,900	
	陶芸電気窯				207,900			320,400	
	付属設備(機械類)				121,300			462,340	
	コインロッカー				1,260			4,950	
	コピー				6,800			7,270	
	小計				766,500			1,359,860	
合計		6,555	49,334	10,498,975	9,252	106,988	18,170,485		

- ・前年度との比較では利用金額で57.8%、利用人数で70.8%とともに大きく下回る結果となった。新型コロナウイルス感染拡大により、4/8-5/25の全館休館、年間を通じての利用人数制限、1-3月の時短開館により大きな影響を受けた。
- ・施設別に見ると、文化棟施設は休館や夜間利用休止に加えて、利用者側で利用を自粛する傾向が強く、利用料収入、利用人数は前年の半数以下となった。この傾向はしばらく継続するものと思われる。
- ・体育館は休館期間が長かったが、開館後は午前・午後を中心に稼働率は全般的に高い傾向にあった。また屋外施設のテニスコートは通常利用時はほとんど新型コロナウイルスの影響を受けなかった。

①前年度との比較(件数/人数/金額)
【専張】

	区分	令和2年度			令和元年度		
		件数	人数	金額	件数	人数	金額
専用使用 (上段・ ・ 勤労者団体 下段・ ・ 一般)	多目的ホール(全)	12	173	82,600	20	815	139,460
		209	6,896	1,689,380	395	21,411	3,352,600
	多目的ホール(半)	1	15	2,630	2	41	6,140
		41	695	212,960	126	2,977	529,690
	第1会議室	19	78	14,630	17	82	13,260
		372	2,775	669,850	681	4,453	1,304,760
	第2会議室	0	0	0	2	8	2,560
		329	3,997	1,026,220	551	6,508	1,610,750
	特別会議室	31	448	92,390	6	145	17,760
		170	2,084	755,990	384	5,705	1,767,380
	教養文化室(1)	28	126	38,640	46	420	62,640
		165	1,462	231,080	322	3,699	703,210
	教養文化室(2)	0	0	0	6	83	5,880
		134	1,328	136,690	252	3,271	408,380
	視聴覚室	0	0	0	36	241	98,320
		187	1,322	721,210	347	5,068	1,263,550
	職業技能講習室	38	416	126,360	44	528	156,300
		371	3,577	1,400,300	497	5,924	1,996,790
	文化施設専用使用計	2,105	25,392	7,200,930	3,734	61,379	13,439,430
	アリーナ(全館)	180	2,748	844,320	208	3,315	996,760
	144	4,345	833,120	234	10,615	1,480,005	
アリーナ(半館)	110	1,257	296,460	301	3,639	722,670	
	442	5,501	1,492,550	581	8,597	2,129,820	
ミーティング室	0	0	0	11	66	11,290	
	216	1,178	377,580	483	2,966	988,570	
体育施設専用使用計	1,092	15,029	3,844,030	1,818	29,198	6,329,115	
専用使用計	3,197	40,421	11,044,960	5,552	90,577	19,768,545	
キャンセル料			3,660			17,390	
			125,960			205,010	
個人使用	アリーナ(一般)		99	21,780		241	53,130
	アリーナ(65歳以上)		11	1,980		51	9,180
	アリーナ(小・中・高生)		45	4,110		205	17,650
	アリーナ減免(障害者)		0	0		0	0
	トレーニング(一般)		3,884	848,540		12,546	2,744,500
	トレーニング(65歳以上)		930	167,400		3,860	695,020
	トレーニング(中・高生)		175	17,200		1,180	118,000
	トレーニング減免(障害者)		167	0		533	0
	個人使用計		5,311	1,061,010		18,616	3,637,480
付属設備			448,720			868,380	
合計		3,197	45,732	12,684,310	5,552	109,193	24,496,805

- ・前年度に比較して利用料金収入で51.7%、件数で57.5%、人数で41.8%という結果だった。
新型コロナによる休業や感染予防の為の活動自粛によるものと考えている。
- ・文化施設については全体に活動自粛の傾向が強くみられた反面、リモート会議の為の利用が入ったり今までとは違う利用の仕方が多くみられた。また、夜間の予約状況は非常に厳しいものであった。体育施設は営業再開と同時にほぼ例年と同じくらいの予約が入った。感染予防に留意しての開館だったが体育館利用者には新型コロナでの活動自粛の影響はあまり感じられない。
- ・個人利用(主にトレーニング室)については人数制限を設けて密にならない様に工夫をして営業を行った為、一日あたりの利用者数も前年に比較して28%程度で大きく減少した。
- ・上記の状況は新型コロナ感染症が終息するまでの間は続くものと思われる。

②前年度との夜間稼働率比較
【長沼原】

	R2年度	R1年度
多目的ホール	10.1%	16.6%
視聴覚室	3.1%	39.7%
創作室	0.0%	0.0%
会議室	5.7%	19.2%
講習室	1.3%	10.3%
第1和室	10.6%	12.9%
第2和室	0.0%	1.4%
エアロビクス室	11.2%	46.0%
体育館	70.4%	61.2%
運動広場		
庭球場	76.1%	78.8%
合計	33.1%	41.9%

【考察】

- ・文化棟施設は年間を通じて新型コロナ感染拡大の影響により、活動の自粛が目立ち、夜間の稼働率は大幅に減少した。
- ・体育館は緊急事態宣言の発令中は休館であったり、17時までの閉館であったりと利用できない期間が長かったが、閉館後は昨年より高い稼働となった。近隣の体育施設が利用できないため、当館を初めて利用する団体も増えた。
- ・夜間のテニスコートは大部分中高生向けのテニススクールの利用となっているが、新型コロナの影響によりスクール生の自粛があり、やや利用の頻度は落ちたが、その分一般の利用が若干増えた。

【幕張】

	R2年度	R1年度
多目的ホール	11.4%	23.4%
第1会議室	38.4%	82.2%
第2会議室	42.4%	41.5%
特別会議室	11.8%	17.2%
教養文化室(1)	5.2%	24.8%
教養文化室(2)	5.2%	18.3%
視聴覚室	17.0%	42.7%
職業技能講習室	0.4%	0.0%
アリーナ	86.9%	88.0%
ミーティング室	14.0%	53.9%
合計	27.4%	41.9%

【考察】

- ・教養文化室(1)(2)については、自主事業以外の利用がほとんど無く、稼働率が大きく低下している。
- ・第一会議室、ミーティング室などの少人数の部屋は塾での利用が多いが、こちらの時短での閉館や緊急事態宣言中にオンラインでの営業に切り替える塾があったり、営業場所を他所へ移るなどで大きく減少した。
- ・視聴覚室は夜間に活動していた仕事帰りダンスサークルのほとんどが活動自粛の為に激減。
- ・体育館は利用できない期間が長かったが、閉館後は前年並み。

6.自主事業一覧

【長沼原】

事業名	内容	回数
郷土史研究	千葉氏を中心に千葉の歴史を学ぶ講座。有力な豪族で、源平合戦や源頼朝にも影響を与えた千葉氏について学び、地域のアイデンティティについても考えていきました	18
大人のクラシックギター教室	初めてクラシックギターを弾く方を主な対象として令和元年スタートの講座です。3か月に1回、腕試しの発表会を行っています。	18
陶芸教室	千葉市美術協会理事の講師が指導する講座。人気の陶芸を一から学び、完成した自身の作品でお茶会をして頂き、作品を楽しむとともに教室へのご要望を伺う場も提供しました。	19
ピアノ教室	6月末で従来のピアノ教室を終了し、新しい講師を迎えて7月より新規スタートした教室。従来の個人レッスンの形式を維持しつつ、ひとりあたりのレッスン時間を10分拡大しました。年末には受講生によるピアノコンサートを開催しました。	18
ピアノクリスマスコンサート	プラザ主催のピアノ教室受講生によるピアノコンサートを開催しました。日頃の練習の成果を発表する場として例年年末に開催しています。	1
大人のフルート教室	市内在住東京芸術大学音楽研究科修士課程修了の講師。しばらく演奏を離れてしまったけどまたやってみたいという方や、自宅に使用していないフルートがある方から、初めての方も気軽に参加できるシニア塾。	18
市民麻雀教室 初級/中級	地域住民の方々のご要望を形にした教室。地域において引きこもりがちな高齢者の方々が社会に参加するきっかけづくり、地域コミュニティの活性化を目的とした健康麻雀教室。脳の活動に与える脳トレ効果は介護予防にも期待ができ、各クラス非常に人気です	38
ボディセルフコンディショニング	日本カイロプラティック連合会会員の講師が指導する講座。カイロプラティックに精通している講師が、全ての動作において土台となる体幹を鍛えながら代謝の活性、ストレス解消をサポートします	16
テニス教室 水・木・金曜日	日本体育協会公認指導員が指導する教室。シフト勤務の勤労者の方々に参加しやすいように、1回のみ参加可水・木・金の連続開催、1回毎の精算で実施。テニス上達のポイントを指導します。	90
テニス打ち方教室	日本プロテニス協会認定のプロが指導する教室。正しいボールのとらえ方など毎回テーマを決めて、丁寧に指導する人気のテニス教室。ゲームに勝つための技術を身に着けます。	36
卓球教室	ご利用者の声で開講となりました。初心者の方やご年配の方でも気軽に参加頂けるスポーツ「卓球」を日本卓球協会所属の講師が丁寧に指導致します。	61
健康フラダンス教室	心地よいリズムに乗って負担をかけること無く体を動かすことのできる講座です。運動の必要性を感じながらもなかなか長続きしないという方も仲間と一緒に無理なく続けられます。	19
夫婦リラックスヨガ	普段忙しい勤労者の方々に参加しやすい日曜日に開催。人気のヨガをご夫婦でご参加いただけるプログラムで日頃のストレス解消、健康増進を目的としています。	18
健康&美ヨガ教室(夜間)A・B	忙しい勤労者の方が仕事帰りに参加いただけるよう夜間に開催。プラザ近隣企業の受講者もありました。	22
健康&美ヨガ教室A・B・C	リフレッシュ&ヘルスケア事業。正しい呼吸方法、姿勢のもと運動しながら骨盤矯正や血液の循環も良くする人気講座。	108
社会人のための英会話	勤労者の方々を対象とした英会話講座。参加しやすい日曜日午前中の教室で、海外営業経験のある日本人講師がビジネスで必要となる英会話を中心に指導しました。	27
海外旅行英会話	海外営業経験のある日本人講師が丁寧に指導する講座。団塊の世代などの仕事を引退した方々など、海外旅行をする人も増えていることから、そういった際の会話やマナー、見どころを中心に英会話を学ぶことができ、人気講座となっています。	18
新体操教室 火・木曜日	小学校低学年の児童を対象に開催しています。オリンピックでも注目の集まる種目のため、人気の高い教室となっています。	87
七夕飾り	近隣住民のご協力により笹を館内に設置。短冊や装飾品をご来館いただいたご利用者の方々にご協力いただきながら季節感を楽しんで頂きました。	1
ハロウィーン飾り	館内の一部スペースにハロウィーンの飾り付けを行い、定着した秋のイベントの雰囲気作りを行いました。ハロウィーン用の衣装や小道具も設置し、利用者の方が試着して写真を撮るなど楽しませていました。	1
クリスマス飾り	毎年11月中旬に受け入れる山王中学の職場体験の生徒さんに毎年取り組んでいただいています。今年も大きなクリスマスツリーに4名の生徒さんが協力しあいながら、綺麗なツリーに仕上げてくださいました。	1

【募集】

事業名	内容	回数
ととのえるボールでストレッチ① (第1・第3金曜午前)	ストレッチボールを用いて簡単な体操とストレッチを行い、肩こり・腰痛の解消や身体バランスの歪みを矯正していくプログラムです。女性を中心に初心者から高齢者まで幅広い年齢層に多くご参加いただき、毎回抽選となる人気講座。	18
ととのえるボールでストレッチ② (第2・第4金曜午前)		15
ゆったりリラックスヨーガ	ゆっくりとした動作と深い呼吸で日頃の緊張から心身をリラックスするヨーガ。	13
朝ヨーガ	ストレッチを中心としたヨーガで筋肉の緊張を緩和し、心身共に心地よいリラクゼーション効果が期待できます。	34
こころと身体に効くヨーガ	深い呼吸を行いながら身体を丁寧に動かしていくことで、「今、ここ、自分」が満ちていくことに気づくことができるヨーガ。	16
週末のリフレッシュヨーガ (第2・第4土曜クラス)	ヨーガを通じて、1週間の仕事の疲れを癒し、心身ともにリフレッシュしていただく講座。	17
痛み予防のストレッチ	関節の痛み予防のためのエクササイズ講座。	19
ピラティス	呼吸法を活用しながら、主に体幹のインナーマッスルを緩やかに鍛えていくことで、腰痛・肩こり・冷え性の改善、スリムな体型づくりを目指します。隔週金曜夜間に開講しており、仕事帰りの女性が多く参加し、クラスを増設してほしいとの声も寄せられています。	7
サウンドヒーリングと瞑想	コロナ禍で疲れた心身を癒すための音楽と瞑想のワークショップ	1
初めての陶芸	陶芸に興味のある方、始めて間もない初心者の方を対象に、作陶～本焼の技術指導のほか、粘土や釉薬に関する基本的知識を身につけていただく講座。	24
陶芸教室	陶芸経験者を対象に、陶芸知識と作陶技術の向上を目指していただく講座です。さまざまな技術を習得していただくことによって作品のパリエーションが広がり、作陶の面白さを追求していただけます。	23
はじめての日本舞踊	伝統文化に気軽に親しめる講座。	10
子どもバスケットボール教室	小学生、中学生対象のバスケットボール教室。	18
代謝を上げるフローヨーガ	代謝を上げることを目指したヨーガ講座。	5
運動能力向上教室～エリートキッズ～	子どもたちの運動神経発達を目的に、ボールやラケットなど身近な道具を使って、バランス感覚、リズム感覚、反応など幼少期に養われる基礎的な運動能力を高めるトレーニングを楽しく行う講座。	14

7.施設維持管理業務

【長沼原】

修繕月	修繕場所	修繕内容	修繕理由	担当業者	分類		金額(税込)	月計
					自社修繕	行政修繕		
4月	なし							0
5月	GHP室外機	簡易点検・修理	フィルター劣化のため	株式会社ダイセン	○		202,180	202,180
6月	テニスコート	オールウェザーコート ベンチシート交換	ベンチシート破損のため	株式会社カワコー	○		154,000	154,000
7月	なし							0
8月	エアロビクス室	放送設備スピーカー不具合調整	スピーカー不具合のため	株式会社音映システム	○		49,500	49,500
9月	なし							0
10月	管理事務所	インターネット接続用ルーター	ルーター故障のため	(株)NTT東日本 南関東	○		8,030	8,030
11月	体育館	LED照明改修工事	照明不具合のため	株式会社丸仁	○		196,000	196,000
12月	なし							0
○	会議室	空調設備交換工事	GHP故障のため	株式会社シャインエアー	○		1,155,000	1,155,000
1月	文化棟女子シャワー室	換気扇交換工事	換気扇故障のため	長野電気	○		66,000	66,000
○	体育館	有圧換気扇改修工事	換気扇不具合のため	株式会社丸仁	○		733,000	733,000
2月	なし							0
3月	文化棟 障害者トイレ	フラッシュバルブ交換工事	自動水洗システム故障	(株)LIXILトータルサービス	○		96,910	96,910
	高圧電気設備	高圧電気設備(PAS)交換工事	経年劣化のため	株式会社成田電機		○		
年計(発生ベース)								2,660,620

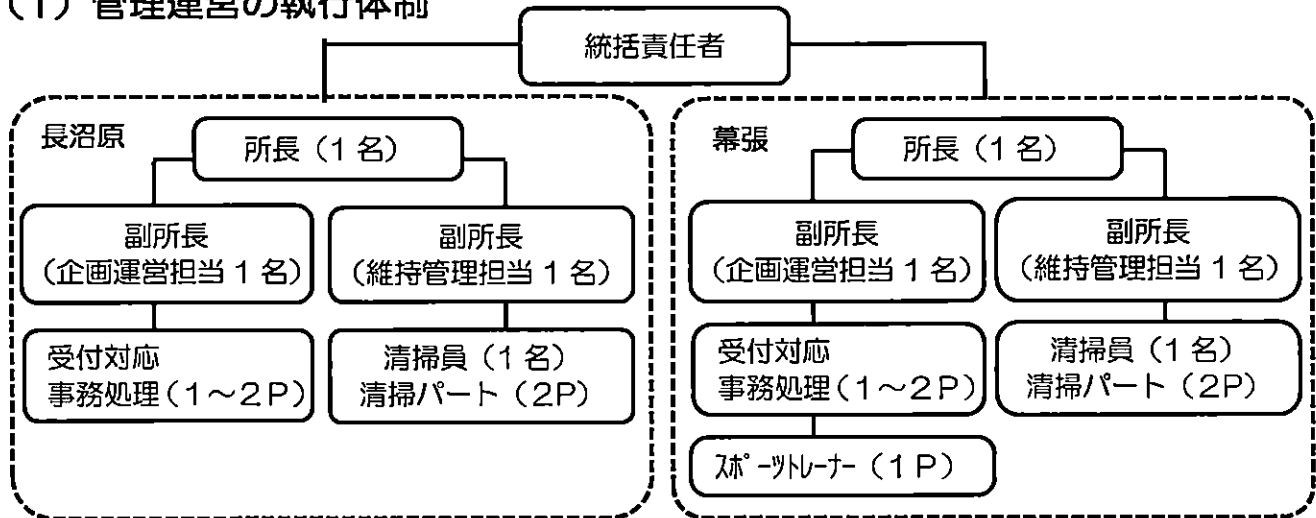
【専強】

修繕月	修繕場所	修繕内容	修繕理由	担当業者	分類		金額(税込)	月計
					自社修繕	行政修繕		
9月	視聴覚室	空調機のモーターと基盤の交換	空調機がエラーで作動しなくなっ	日本ビルシステム㈱	○		93,500	248,248
	事務室	防犯カメラのネットワークレコーダーのハードディスク交換	ハードディスクが故障し録画再生が出来なくなった	富士システム防災㈱	○		149,600	
	トレーニング室	レッグプレス用ワイヤー	劣化による切断	(株)アボワテック	○		5,148	
10月	トレーニング室	ベルトパイプレーター修理	回転軸の劣化で部品交換	(株)アボワテック	○		23,100	23,100
12月	男子更衣室	空調機のモーターと基盤の交換	空調機がエラーで作動しなくなっ	日本ビルシステム㈱	○		94,600	94,800
	外壁	外壁タイル剥離修理	外壁タイルに剥離が発生した	クラブ天台㈱	○		167,420	167,420
2月	駐輪場	屋根修理	強風で屋根が破損した	鞠進栄	○		121,000	121,000
年計(発生ベース)								654,368

8. その他

①年度計画書概要と主な実施内容

(1) 管理運営の執行体制



【職員配置に関する基本的な考え方】

○安全・安心に運営できる配置

- ・開館中は所長、副所長、部門責任者のいずれか一人は必ず出勤している体制を整え、緊急時には速やかに現場に駆けつけ、指示を出せる体制を整えます。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・開館中は所長、副所長2名のうち、1名は必ず常駐しました。
- ・千葉支店を設置しています。
- ・緊急時に備え、所長1名、副所長2名を千葉市内在住者としています。

○効率性と成果・効果のバランスがよい配置

- ・過度な効率化によってサービス品質を落とすことのないように「利用者満足」を重視したバランスの良い配置を心がけます。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・顧客満足度調査を実施、ご意見箱の配置をしています。また、ご意見箱のご質問・ご要望に対する回答を受付に掲示し、ご意見に対して素早い改善・対応を整えました。
- ・受付パートの配置人数を、その日の利用予定団体数及び自主事業内容に応じて増員する柔軟なシフト対応をしました。
- ・OJT研修により、設備担当、夜勤パートも含めたすべてのスタッフがちば施設予約システムをスムーズに操作出来るようにし、ご利用者をお待たせしない体制を整えました。

○職員の「成長・やりがい」につながる配置

- ・施設自体の品質を向上させると同時に、職員自らが成長できるような配置やシフト調整、サポート体制を図っていきます。

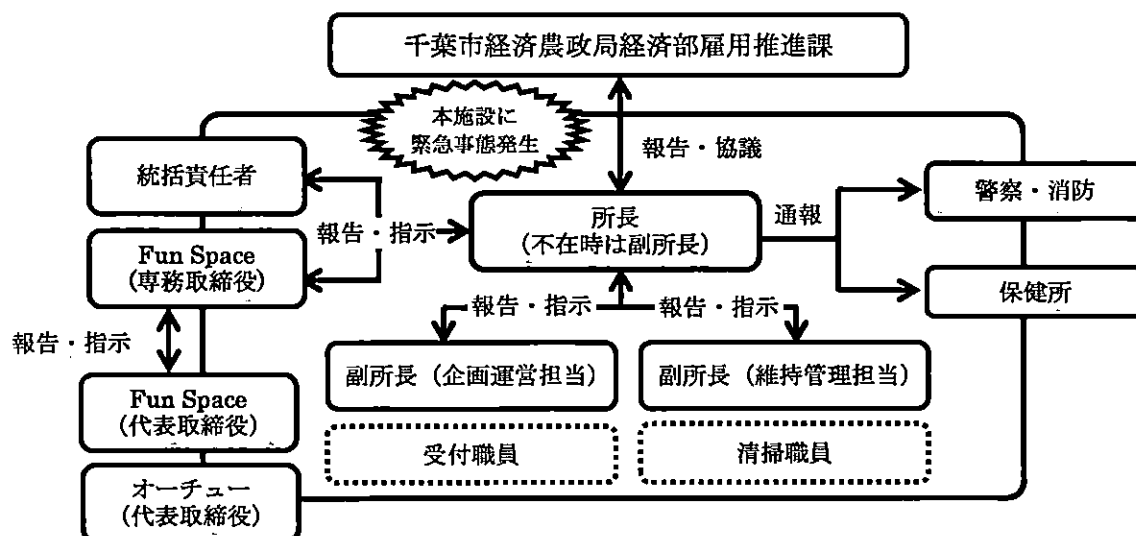
【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・休館日に職員全員を集め、施設の課題・改善についてのミーティングを行いました。
- ・職員全員に売り上げ目標及び結果を伝え、自分たちの業務の成果が見えるようにしています。
- ・シフトは、希望表により職員の休日希望をとり、基本的に希望通りの休日が取れるように調整しています。出勤日についてもパートは毎月同じ回数とし、土日のどちらかは交代で必ず休みになるようにしています。
- ・日勤と夜勤の引き継ぎ、一日1回の夕礼、及び共有すべき情報を全スタッフが書き込み、毎日確認する業務日誌を利用し、職員全員が情報共有をすることで、品質を保っています。
- ・社員(所長・副所長・一般)は、会社独自の人事評価表を用いて、本社役員、統括責任者と2ヶ月に1回の目標設定と達成度確認の面談及び人事評価を行なっています。
- ・職場環境がサービス品質に直結すると意識し、「わくわくの“わ”を広げよう！」という経営理念の下、職員がわくわくし、高いモチベーションをもって職務にあたるマネジメントを心がけました。
- ・職員の成長に対する意欲・モチベーションは高く保たれており、出勤日以外に自主事業の受講やサークルで当館を訪れる、新たにサークルを立ち上げて施設を利用する、トレーニング室を利用するなど、職場を利用者としても活用している職員が多数います。

【緊急時の連絡体制について】

- ・緊急事態発生時の施設にいる責任者(所長・副所長)が緊急対応責任者となります。
- ・警察、消防等への通報を第一に行い、その後直ちに市の担当者へ連絡します。
- ・また、状況に応じて私たちの市内近隣施設及び本社のスタッフが駆けつけます。



【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・現場責任者(所長・副所長)で対応不可能な事例は発生しませんでした。統括責任者、本社担当取締役へは、対応中に随時電話にて状況報告するとともに、対応完了後に定型フォーマットによる報告書を作成し、関係各所及び担当課には報告しました。
- ・定型の報告書をもとに、時間、身元、状態等の項目をはじめに決めておくことによって、正確な情報を記録することができました。
- ・報告書は施設職員全員に回覧し、情報共有をしています。
- ・利用者の体調不良により救急車を要請した事はありませんでしたが、いずれも大事には至っていません。Fun Space 及びオーチャーが指定管理者として運営する施設は、千葉市内に7箇所(蘇我コミュニティセンター、長沼原勤労市民プラザ、幕張勤労市民プラザ、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、美浜文化ホール、若葉文化ホール)あり、緊急時(特に災害時)には他館へ応援要請が可能です。今年度は他館へ応援要請を必要とするような事案は発生しませんでした。
- ・近隣の警察署及び市の施設には、毎月、次月のイベント予定・多目的ホールの利用予定表をお持ちし、情報共有し、迅速に対応できるようにしています。
- ・年に2回、職員全員を集めて行っている防災・避難訓練では、火事や大地震など想定を変えての訓練を実施し、実際に災害が起きた際にすぐに対応できるようにしています。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い緊急事態宣言が発令された際には、市担当者との緊密な連携により休館や利用制限に対する対応を迅速に行いました。

(2) 従業員の管理能力向上策

○職員育成、研修の基本的な考え方

- ・業務と役割に応じて新人層、ベテラン層、リーダー層に分け、それぞれのキャリアに応じた研修を実施していくことにより、極め細かく丁寧な研修で成果を確実にもたらせるよう工夫しています。
- ・安全管理、緊急対応、個人情報保護教育、エイド教育などお客様の命に直結する「安全・安心」に関わる研修は最重要視しており、救急関連資格の修得等を積極的に奨励・支援しています。

○具体的な研修内容について

- ・基本・・・OJT研修
- ・安全・安心・・・消防訓練、地震訓練、防火管理者講習、個人情報保護講習、緊急時対応講習
- ・接遇・・・おもてなし研修、館内徹底清掃
- ・改善活動・・・朝礼、月例会議グループ活動
- ・マネジメント研修・・・基本理念浸透、リーダーシップ、マーケティング、地域活性化

【令和2年度実施】

- ・ 所 長 :年4回の全国事業所長全体会議・研修
(他事業所事例研究、施設業種別委員会、マネジメント研修)
月1回の本社幹部巡回会議
(代表取締役社長・専務取締役・本社部長等が来館し、運営全般に関する教示・指導を行う)
- ・副所長(企画) :月1回の本社幹部巡回会議に参加
- ・副所長(設備) :月1回の施設設備専門役員による教示・指導
農薬散布に関する研修に参加

- ・社内イントラネットを構築し、全施設の活動情報・ノウハウを共有しています。

- ・2月に顧客満足度調査を実施しました。職員も同様の調査に回答しています。この調査の目的は利用者からどのように見られているかを把握するとともに、職員の意識が利用者と乖離していないかも調査し、業務の改善に役立てることにあります。
今年度の調査では、長沼原・幕張ともにすべての項目において合格点を得ることができました。
特に各部屋およびトイレの清潔感については高い評価を得ました。

- ・年2回、職員全員での防災・避難訓練時には、消防訓練、地震訓練、緊急時対応講習を合わせて行いました。

- ・OJT研修、おもてなし研修、館内徹底清掃、朝礼、月例会議グループ活動、基本理念浸透、リーダーシップ、マーケティング、地域活性化は常に行っています。

(3) 施設の保守管理の考え方（保守管理計画）

○施設の経歴を「診断カルテ」で保全管理

- ・施設の弱点やその原因などは、時には専門業者に点検をお願いしながら把握に努めてきました。
- ・カルテには、今までの状態や不具合、修繕対応等が記載してあるため、現状の把握及び判断を迅速かつ正確にすることが可能です。

○日常点検と予防保全

- ・カルテをもとにして作成したチェックリストを用いて日常点検を行うことで、単に「仕様書に沿ったチェックリスト」というだけでなく、施設特有の弱点部分を重点的に点検することができ、不具合により早く気が付くことができます。

○定期点検・法定点検 年間作業予定表の作成

- ・法定点検は仕様書に従い確実に実施し、利用者の安全確保を図ります。
- ・年間点検作業計画を立て、専門業者または、弊社技術員による定期点検を行います。

○修繕

- ・日常的な巡回・点検業務などで不具合が発見された場合、市の担当者に状況報告し速やかに修繕します。
- ・不具合によって利用者への影響等が想定される場合につきましても、発生前に対応可能なものは対応します。

【令和2年度実施】

■長沼原

- ・施設・設備の状態、修繕事項については、本社の毎月の定期巡回、専門性の高いものについては、本社ファシリティマネジメント担当が現地確認の上、市の担当課と協議の上、業者への指示・相談を行い、速やかに実施しました。（修繕記録参照）
- ・本社ファシリティマネジメント担当による施設設備の状態確認と省エネ診断を行いました。

■幕張

- ・施設・設備の状態、修繕事項については、本社の毎月の定期巡回、専門性の高いものについては、本社ファシリティマネジメント担当が現地確認の上、市の担当課と協議の上、業者への指示・相談を行い、速やかに実施しました。（修繕記録参照）
- ・本社ファシリティマネジメント担当による施設設備の状態確認と省エネ診断を行いました。

(4) 設備及び備品の管理、清掃、警備等

■設備及び備品の管理計画

○設備管理は長期的な視点に立ち、計画的な維持管理を実施します。

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

○備品管理は利用者の視点に立ち、安全性と快適性に配慮します。

- ・備品および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など、利用者が安全・快適に使用できるようにします。備品についても同様に備品診断カルテを用いて管理します。

【令和2年度実施】

■長沼原

- ・備品については、市の備品台帳に基づき適正に管理しています。
- ・専門性の高いものについては、本社ファシリティマネジメント担当と相談のうえ、実施しました。

■幕張

- ・備品については、市の備品台帳に基づき適正に管理しています。
- ・専門性の高いものについては、本社ファシリティマネジメント担当と相談のうえ、実施しました。

■清掃管理計画

○「清潔感・衛生管理」を徹底しリピートに繋がる快適な環境を提供します。

- ・利用者の目線に立った「おもてなし」で日常清掃を徹底し、“顧客満足”を越えた“顧客感動”につながる快適な環境づくりに努めます。清掃及び整理整頓は5Sを基本に実施します。

○日常清掃

- ・作業工程表は常に更新を行い、より効率的な作業内容となるようにします。

○定期清掃

- ・利用頻度が高い、汚れている場所等は重点的に行い、必要に応じてワックスの剥離作業も行います。その他、外壁等汚れが目立つ箇所に関しては随時作業を行います。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・日常清掃はチェック表に基づき漏れの無いよう行い、日報を所長・副所長が確認する体制です。
- ・トイレやロビーには担当を決めて、常に季節感を感じられるように生花を活けています。(長沼原)
- ・受付職員と清掃職員は常に情報を共有し、当日にキャンセルや部屋利用が入った場合にも、利用前に確実に部屋が清掃できた状態を整えるとともに、キャンセル時には二重に清掃してしまうなどの非効率が発生しないようにしています。
- ・定期清掃は年間計画をベースに、状況に応じて日程を調整しながら実施しました。
- ・清掃職員は電球等の切れや設備の不具合等についても清掃時にチェックし、設備担当職員と連携を取って、ご利用時に不具合が発生しないようにしています。
- ・日常の清掃業務の中に消毒作業を組み込み、諸室の利用が終了するたびに毎回消毒を行いました。

■警備計画

○利用者の安全と安心の確保をするため、警備の強化に努めていきます。

- ／ ・警備員の配置による警備業務とはせず、職員全員で安全・安心の確保をするため、入退室管理（目視による確認）を基本としています。
- ／ ・避難経路や消防機器を常に確認するほか、駐車場や危険箇所などを常に意識し行動します。子どもたちの安全確保や交通事故防止などにも十分配慮を行っています。

■駐車場の管理方法

○利用予約状況から駐車場利用台数を推測した対応ができます。

- ・混雑時以外は、昼間は職員による巡回監視（午前・午後・夜間）および誘導を行うと共に、清掃担当者の外回り清掃時にも状況監視を行います。また駐輪場への誘導、自転車の整理も同時に行います。
- ・駐車場内、玄関周辺の清掃を心がけ不快な思いをさせないようにしています。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・駐車場で大きなトラブルや事故は発生しませんでした。
- ／ ・巡回担当は合わせて施設まわり及び近隣の清掃を行いました。

■幕張

- ・駐車場で大きなトラブルや事故は発生しませんでした。
- ／ ・巡回担当は合わせて施設まわり及び近隣の清掃を行いました。

■植栽の保全計画

○安全でリラックスできる空間を提供します

- ・定期的な殺虫剤散布以外に、日々の巡回時には樹木の状態も確認し、害虫の発生が見られた場合には、殺虫剤散布を依頼しています。
- ・館内には注意喚起の掲示を行い、散布する際は事前に利用者及び近隣施設にお知らせしています。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ／ ・植栽保全計画通りに実施しました。
- ／ ・植栽実施時には近隣への周知を行いました。
- ・薬剤は市の規定のものを使用し、薬剤名・使用量を担当課へ報告しています。

(5) 関係法令等の遵守

■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

○個人情報保護規定（マニュアル）に基づく管理体制を構築しています。

- ・私たちは個人情報を適切に管理運用するため、千葉市個人情報保護条例等の関連法令に基づき「取扱いマニュアル」を作成し職員への教育体制を整え、情報の取扱いに細心の注意を払っています。
- ・マニュアル、監査、バックアップと2重3重のセイフティーロックを整えています。
- ・また、ISO27001に基づき組織における情報セキュリティを管理し、機密性を維持しています。

【令和2年度実施】

■長沼原

- ・千葉市個人情報保護条例等の関連法令に基づき作成した「取扱いマニュアル」を遵守し、運営を行いました。
- ・個人情報をはじめとする情報の漏えい等はありませんでした。

■幕張

- ・千葉市個人情報保護条例等の関連法令に基づき作成した「取扱いマニュアル」を遵守し、運営を行いました。
- ・個人情報をはじめとする情報の漏えい等はありませんでした。

■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と取組み

○施設の基本的な情報について市民がいつでも確認できる環境を整えます。

- ・窓口で閲覧可能な体制を整え、公共の印刷物等に掲載するほか、ホームページなどを用いた発信も行っています。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・ホームページには職員が内容の更新できる機能を搭載し、施設のお知らせ、講座情報、ブログの更新を行いました。
- ・フェイスブック、ツイッターとも連動させ、未利用者へも情報を発信するようにしました。
- ・ホームページの検索・閲覧動向も職員が見られるようになっており、利用者の閲覧に合わせて、関連するポータルサイトへの登録を行いました。
- ・資産カルテ、市からの掲示指示文書類、サークル情報や貸出備品、パンフレット等の利用者の利便性・利用促進を図る掲示物類、AED 設置場所や避難経路の掲示等の利用者の安全を守るための案内類は、ロビーなどの誰でも見られる場所にわかり易く掲示しています。
- ・市より週1回送信される新型コロナウイルス感染症に関する情報については、館内に専用の掲示スペースを設け、常に最新の情報が見られるようにしました。

○私たちは法令を遵守し、情報の公開を適正におこないます。

- ・私たちは法令遵守し、本施設に係る情報については行政施設の代行者としての自覚を明確に持ち、行政文書の公開を請求する権利を十分に尊重し、情報公開を適正に行っています。
- ・但し、個人情報に関するものや、公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害するおそれがあるような情報に関しては、市と協議して対応しています。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・今年度は情報公開請求はありませんでした。

■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

○ルールに基づき、公平・公正な利用許可業務を行います。

- ・本施設は、千葉市の公の施設として「地方自治法」「行政手続法」の規程および「設置目的」等に
従い、透明性をもった公平・公正・平等利用の運営をおこなっています。

○平等利用を確保することにより、市民に信頼いただける施設にします。

- ・貸出にあたっての手続きを明確化してパンフレットやホームページ等で広報し、より広く伝え、誰もが同じ条件のもと、容易に貸出を受けられるようにしています。

○公平・公正をサービスの基本とし、パーソナルサービスを付加します。

- ・偏見差別の無い公平・公正利用を確保するため、職員研修を徹底しています。
- ・高齢者、障がい者等の方々が利用をする際には不自由がないよう特に心配りをし、それぞれの利用者の身になったサービスを推進しています。

○利用者の安心・安全を第一に考えます。

- ・利用の制限に係る具体的な要件については市と協議の上決定し、明確な基準を作ると共に、公平・公正利用を阻害しないよう、該当要件は厳格に適用しています。
- ・要件に該当するかどうか指定管理者が判断できない場合には市との協議により判断し、利用制限・入館制限を実施した場合には、速やかに市へ報告しています。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・ちば施設予約システムの操作及びオペレーションについて、マニュアルを作成し、職員全員が共通認識の下で公平・公正・平等利用を確保した業務を行いました。
- ・マニュアルは勤労市民プラザ2館で共有しています。
- ・公平・公正・平等利用に関する苦情・クレーム等はありませんでした。

■管理運営の基準に記載のある関係法令の取扱いに関する考え方及び具体的な取組み

○各種法令を遵守する事は、明確で透明性の高い管理運営を行うため欠かすことのできない要素です。

- ・私たちは指定管理者として誠実かつ適切に行動するため、企業理念、行動指針、社内規則のもとコンプライアンス規定を設け、法令・社会通念の遵守を徹底しています。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・各種法令を遵守した運営を行っています。
- ・企業理念、行動指針、社内規則は事務所の見えやすい位置に掲示しています。
- ・コンプライアンス規定についても、職員がいつでも見られるように事務所内に設置しています。

(6) リスク管理及び緊急時の対応

■利用者の安全確保の方策について

○安全確保の考え方

- ・“緊急事態は起こり得るもの”という考えのもと、あらゆる緊急事態を想定したうえで、日常的に事故防止・安全対策を検討し、安全管理体制を構築しています。

○安全管理の重視ポイント

- ・職員全員が防犯・防災への高い意識を持ち本施設内外の巡回を実施するとともに、日常の小さな事故や気付きの共有や対応の打ち合わせ等を随時行い、利用者の安全確保に努めています。
- ・保守点検日や催事の行われていない日を利用し、「安全衛生点検表」に基づいた点検を定期的を実施しています。定期点検では設備機器の設置状況やコンディション等について、日常の使用では目の行き届きにくい箇所を重点的に確認しています。
- ・災害や犯罪は突発的に起こるもので、日ごろからの防犯・防災について検討しておくことが、とても重要なため、研修等を行い、平時から高い防犯防災意識を保つよう努めています。
- ・緊急時はあらかじめ策定した、危機管理マニュアルに沿って対応します。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・緊急時の連絡網を作成し、掲示しています。
- ・危機管理マニュアル及びBCP(事業継続計画書)を作成しています。
- ・万が一に備え、施設賠償責任保険等に加入しています。
- ・今年度、下記保険使用を必要とする事故等はありませんでした。

【加入保険】

- ・賠償責任保険(施設) ・賠償責任保険(駐車場) ・個人情報保護保険
- ・コーポレートマネーガード保険 ・団体傷害保険(従業員労災)
- ・スポーツ保険(自主事業内容による)

■火災、盗難、災害等の事故・事件の防止（防災）対策について

○防犯・防災の具体的対応

- ・危機管理マニュアルの策定と整備
- ・職員による入退館管理（目視による確認）を基本とします。
- ・連絡体制の確保
- ・危険報告、予測ミーティングの開催
- ・防犯防災訓練実施
- ・始業前、引継ぎ時における安全確認

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・閉館時は必ず所長もしくは副所長が館内を確認した上で施錠しています。
- ・盗難、火災は発生しませんでした。

■避難所の対応

○災害時の避難所・避難場所関連業務（避難所の開設、避難者の受け入れ等）、避難所の管理運営への協力業務（避難者の保護等）、備蓄品等の格納場所の確保（備蓄品について紛失・汚損・破損等がないよう管理等）を適切に実施します。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・市からの備蓄品は、検品をした上で、外箱に内容物と数量を大きく表示しています。
- ・保管場所及び備蓄品の内容は職員全員に周知しています。
- ・所長もしくは副所長の常駐、開館時間外も短時間で駆けつけられる体制を整え、災害時には避難施設として開館出来る体制を整えています。

(7) 開館時間及び休館日の考え方

【開館時間】

○開館時間は条例に定められた開館時間を原則とし、随時市と協議します。

- ・私たちは、これまでの本施設の運営経験から、開館時間は現行通り条例に定められた開館時間である9時から21時を原則とします。

【休館日】

○休館日は施設管理に必要な最低限の設定とします。

- ・本施設を最大限活用していただくため、休館日は施設の管理に必要な最低限の設定とします。施設の休館日は毎月1回の定期休館日と年末年始（12月29日から1月3日まで）とします。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・開館時間及び開館日はすべて計画通りに営業しました。
- ・新型コロナウイルス感染拡大による全館または一部休館や閉館時間の変更がありました。

(8) 利用料金の設定及び減免の考え方

【利用料金の設定について】

- ・現在、夜間の利用料金は、利用料金区分（午前・午後・夜間）の中でも最も高くなっています。そして、稼働率は最も低くなっていることから、夜間利用料金を引き下げることにより、稼働率の向上と勤労者の利用率向上が期待できます。

【利用料金の減免について】

○条例第11条及びプラザ管理規則第12条の規定に基づき実施

1. 勤労者団体・・・一般利用料金の2割を減免
2. 障がい者及びその介護者・・・障がい者1名につき介護者1名の利用料金を免除
3. 特に必要があると認める場合
 - a 65歳以上の高齢者・・・トレーニング室一般利用料金220円→高齢者利用料金180円
 - b 市民の日・・・体育館及びトレーニング室の個人利用は無料

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・条例及び提案書に基づく金額での運営を実施しました。
- ・夜間利用率は、長沼原が前年よりも下がり幕張は前年に比べればやや上がりました。勤労者を中心に夜間利用を促進する施策を実行していきます。
- ・利用料金は、市が規定する額の範囲内で行い、徴収した利用料金は帳簿を作成し管理しました。
- ・減免は条例に基づき適切に実施しています。

(9) 施設利用者への支援計画

○「利用者視点」でサービス品質を常に向上させ続けていきます。

- ・地域クリーンアップ、はたらく人の絵画展
- ・5Sを基本とした取組み、障がい者・社会的弱者対応、外国語対応、有事への対応・訓練、避難所としての機能強化、アクセスポイントの設置
- ・草花のお出迎え、季節の飾りつけ

【年度実施】

■長沼原・幕張

- ・地域のクリーンアップは、施設周辺だけでなく、地域での一斉清掃にも参加しています。またオリンピック・パラリンピックに向けた地域の花植え活動にも参加しています。
- ・利用サークルの作品等を常にロビーに展示し、季節に合わせて入れ替えています。
- ・施設の清掃及びおもてなし、季節の飾りつけは常に意識し、職員全体で意識をして行っています。
- ・ロビーに無料で使用できるアクセスポイントの設置、常に最新の新聞や情報誌の配置を行い、快適性を高めています。
- ・外国人の利用も比較的多い施設なので職員は最低限の英語は使えるよう研修しています。
- ・避難訓練時には、障がい者がいること想定し、目の見えない方、車いすの方の避難者役を決めて、誘導訓練を行っています。

(10) 施設の利用促進の方策

- ホームページの機能強化
 - ／ ・スマートフォンに最適化されたホームページも作成します。
- マスメディアに掲載されるよう、積極的なプレスリリースをします。
 - ／ ・地域のテレビ、ラジオ、新聞等マスメディアに対し、自主事業などの各種取り組みを積極的にプレスリリースし、取り上げていただいています。
- ／ ○効果的な広報ツールを多数作成します。
 - ・祭りやイベント、その他自主事業等を行う際にはチラシやポスターを作成し、市の他の公の施設をはじめ、近隣の学校や会社などに広くPRを行っています。
- 祭り・イベントなどを本施設利用のきっかけとします。
 - ・祭りやイベントなどの機会を逃すことなく施設の認知を広げ、魅力を伝えることで、利用者の増加を図っています。
- 快適空間の創出、新たな利用者ニーズの創出をします。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・自主事業講座でも、勤労者の方々をメインターゲットとした「TOEIC 講座」「仕事帰りのヨガ教室」など、個人でご利用いただける継続性のある自主事業を多数行っており、多くの勤労者の方々にご利用頂いています。
- ・勤労者団体については100以上の団体登録があり、更に利用促進をしていきます。
- ・施設は、地域の自治会や町内会、学校関係、商店会等の地域団体や個人とも強いネットワークをもち、地域に根付いた運営を行っていることが、一番の特徴です。
- ・例年これらのネットワークを活かしイベントを行っていますが、新型コロナ感染拡大を受けて各種イベントは中止せざるを得ない状況でした。一部オンラインを活用した取り組みを行いました。来年度は状況にあわせた柔軟な取り組みを実施していきます。

(11) モニタリングの考え方

○「利用者視点」でサービス品質を常に向上させ続けていきます。

／ ・アンケートボックスの設置、利用者ヒアリング、インターネット書き込みの調査、利用者懇談会の開催、未利用者アンケート、顧客満足度調査

○利用者ニーズの把握・分析の対応体制

・利用者の意見、要望に真摯に耳を傾け、収集した声を業務へ反映していくPDCAサイクルを回し続けることで、利用者満足を向上させていきます。

○苦情等に関する考え方

・万全を期していたとしても、予測も出来なかったことや些細なことなどから、苦情・トラブルに発展することがあります。私たちは苦情やトラブルに対し、「未然防止」「誠実な対応」「改善活動」を機能的にサイクルさせることで、最小限に抑えるよう努めています。

○未然防止について

・苦情やトラブルを未然に防止するため、職員の接客力を上げることが重要であると考えています。

○誠実な対応について

・苦情・トラブルが発生した場合はお客様へ誠実な対応を行います。苦情対応が遅れることは大きなトラブルへと悪化させる原因になるため誠意ある素早い対応を心がけています。

・万が一、苦情・トラブルが発生した場合は以下のポイントに気を付け、「苦情対応マニュアル」に沿って誠実に対応しています。

○改善活動について

・苦情やトラブルが発生した場合には、解決後にその経緯及び対応内容を報告書にまとめ全社的に共有します。

・「事実の確認」「対応の検証」「方向性の検討」「サービス改善策」の流れで今後の対策を検討し、同類の苦情やトラブルの再発を防ぎます。

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

・他項目で記載のとおり、上記すべてについて実施・改善しています。

・独自の顧客満足度調査がPDCAサイクルを回し続ける上で役立っています。

・業態を同じくする勤労市民プラザ2館で所長はじめ職員が行き来することで、施設を客観的に見ることができ、それらをスタッフミーティング等でフィードバックし、改善に役立てています。

(12) 自主事業の効果的な実施

■自主事業の実施体制について

○自主事業責任者は所長とし実施内容ごとに最適な人員配置を行います。

- ・自主事業の責任者は本施設の責任者である所長とし、企画運営担当として副所長があたります。

■自主事業の実施計画について

【強化していく自主事業】

○勤労者の交流支援“勤プラ主催の異業種交流会”

○学校・企業との連携による事業

- ・子ども達の未来の夢をかなえる“職業体験ワークショップ”
- ・未来の科学者を育てる“科学実験ワークショップ”
- ・「千葉の歴史」を伝承し、郷土愛を育てる取組

○起業支援

- ・事業の場所の提供
- ・相談会・カウンセリングの実施

○お祭り・イベント

【既存自主事業の継続・発展】

○掲載したもの以外でも設置目的に合致する事業については、利用者ニーズ等に応じて市の承認の上、柔軟に実施します。

・リフレッシュ&ヘルスケア

仕事帰りや休日に運動を愉しみ汗を流してストレス解消をサポート。

- ・「健康&美ヨガ教室」、・「夫婦リラックスヨガ」、・「週末リフレッシュヨガ」、・「テニス教室」
- ・「ボディセルフ・コンディショニング」・「ポールでストレッチ」、・「代謝を上げるフローヨーガ」、・「痛み予防のストレッチ」

・スキルアップ

語学、パソコン、資格取得など各種勉強会を実施。働く人のスキルアップをサポート。

- ・「基礎英会話」、・「TOEIC700点」

・就労支援

学生や再就職を考えている方など将来の千葉市を支える勤労市民に対してのサポート。

本年度計画していた「夢と希望を実現するお金の考え方」、「SIMULATIONちば2030」は新型コロナウイルス感染防止対策のため中止しました。

・文化を知る

子どもたちと保護者を対象に、陶芸などの伝統芸術や小学生の英会話など文化にふれる機会をサポート。

本年度計画していた「子どもの英会話」「夏休みこども陶芸教室」「プログラミング教室」は新型コロナウイルス感染防止対策のため中止しました。

・シニア塾

主婦や定年退職者などで新しい趣味や仕事を始めたい方をサポート。

- 「郷土史研究」、「陶芸教室」、「初めての日本舞踊」、「クラシックギター教室」

・いきいきシニア

地域コミュニティの一員として、元気に長生きをサポート

- 「パソコン教室」、「健康麻雀教室」

【令和2年度実施】

■長沼原・幕張

- ・具体的な自主事業の実施内容については「自主事業一覧」をご参照ください。
- ・自主事業は、施設に求められている「社会的役割」に応じ、目的をもって実施しました。
- ・新型コロナ感染拡大を受けて、一部の自主事業や大型のイベントは中止となりました。実施した自主講座については利用人数制限を遵守し、感染防止策を講じながら行いました。

② 利益還元について

- ・千葉市勤労市民プラザ企画提案書様式第 13 号の大幅な利益の還元について、令和元年度は収支決算書に基づき、利益の 20%である 707,796 円を市に還元いたしました。

令和 2 年度は残念ながら利益が発生いたしませんでしたので、還元額はありません。

利益還元による備品購入一覧

【利益還元額】

利益還元額	707,796 円
-------	-----------

【購入品目】

番号	施設	品目	金額
1	長沼原	LED 非常用照明器具*18 個	248,400 円
2	幕張	第二会議室窓ガラス修繕	255,200 円
3	幕張	大型扇風機*10 台	210,000 円
合計			713,600 円
利益還元総額			707,796 円
残額			-5,804 円

③ 自己評価

【長沼原】

評価項目	達成の成否	評点	備考
管理施設の維持管理の実施内容が施設維持管理に適合しているかどうか	成・否	5	
管理施設の維持管理の実施内容が事業計画書の維持管理に関する計画の内容に適合しているかどうか	成・否	5	
自主事業の実施内容が自主事業実施基準(別記第 5)に適合しているかどうか	成・否	5	
自主事業の実施内容が事業計画書の自主事業の実施に関する計画及び個別自主事業実施計画書の内容に適合しているかどうか	成・否	5	
前項に掲げる事項のほか、管理業務の実施状況が管理運営の基準等及びこの協定に定める基準に適合しているかどうか	成・否	5	
<p>特記事項</p> <p>(1)施設管理運営業務 老朽化している施設を未然対応により休館等をすることなく営業した。</p> <p>(2)維持管理業務 適正に実施し、計画どおりに執行した。修繕費の大半は老朽化が進んでいる長沼原で活用した。</p> <p>(3)経営管理業務</p> <p>新型コロナ感染拡大を受けて、2 度にわたる緊急事態宣言の発出により全館および一部休館、利用人数の制限が年間を通じて継続したため、当初の事業計画を達成することができなかった。利用料収入の大幅な減少と稼働率低下による費用の不用額等を考慮し、市と変更協定書を締結した。</p> <p>年間を通じて、クラスターを発生させることなく無事に施設を運営できたことは、感染防止策を徹底して実施したことによる実績であると自負している。</p>			

【評価基準等】

評点	成否	評価基準
5	成	優れた取組みが多く、管理業務の目標値がすべて達成されている。
4	成	優れた取組みがいくつかあり、効果的に管理業務が行われている。
3	成	おおむね良好な業務内容である。
2	成	いくつかの業務の見直しを要する事項があるが、業務水準は維持されている。さらなる取組みにより、より業務水準の向上を目指すことが必要である。
1	否	さまざまな問題点が散見され、正確性や合規性に欠けている。大幅な改善が必要である。

【幕張】

評価項目	達成の成否	評点	備考
管理施設の維持管理の実施内容が施設維持管理に適合しているかどうか	成・否	5	
管理施設の維持管理の実施内容が事業計画書の維持管理に関する計画の内容に適合しているかどうか	成・否	5	
自主事業の実施内容が自主事業実施基準(別記第 5)に適合しているかどうか	成・否	5	
自主事業の実施内容が事業計画書の自主事業の実施に関する計画及び個別自主事業実施計画書の内容に適合しているかどうか	成・否	5	
前項に掲げる事項のほか、管理業務の実施状況が管理運営の基準等及びこの協定に定める基準に適合しているかどうか	成・否	5	
<p>特記事項</p> <p>(1) 施設管理運営業務 ご利用者様からのリクエストで仕様を変えた特別会議室は使いやすくなったとお声を頂戴している。</p> <p>(2) 維持管理業務 大規模修繕後で大きな修繕は発生しなかった。</p> <p>(3) 経営管理業務 新型コロナ感染拡大を受けて、2 度にわたる緊急事態宣言の発出により全館および一部休館、利用人数の制限が年間を通じて継続したため、当初の事業計画を達成することができなかった。利用料収入の大幅な減少と稼働率低下による費用の不用額等を考慮し、市と変更協定書を締結した。 年間を通じて、クラスターを発生させることなく無事に施設を運営できたことは、感染防止策を徹底して実施したことによる実績であると自負している。</p>			

【評価基準等】

評点	成否	評価基準
5	成	優れた取組みが多く、管理業務の目標値がすべて達成されている。
4	成	優れた取組みがいくつかあり、効果的に管理業務が行われている。
3	成	おおむね良好な業務内容である。
2	成	いくつかの業務の見直しを要する事項があるが、業務水準は維持されている。さらなる取組みにより、より業務水準の向上を目指すことが必要である。
1	否	さまざまな問題点が散見され、正確性や合規性に欠けている。大幅な改善が必要である。