

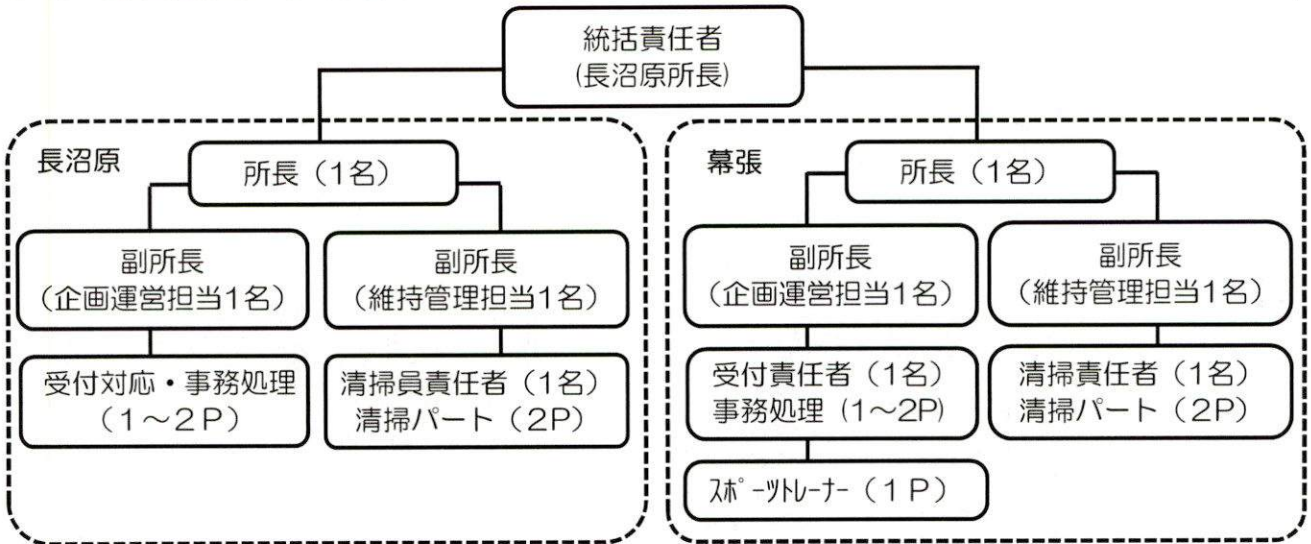
千葉市長沼原・幕張勤労市民プラザ

令和3年度 事業計画書

指定管理者

Fun Space・オーチャー共同事業体

# (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。

### ○効率性と成果・効果のバランスがよい配置

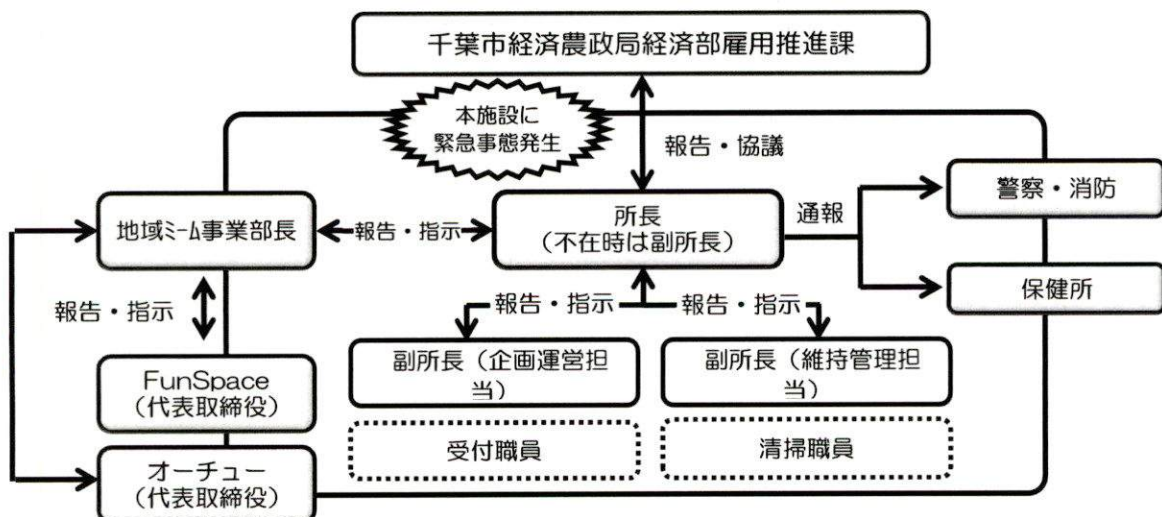
- ・過度な効率化によってサービス品質を落とすことのないように「利用者満足」を重視したバランスの良い配置を心がけます。

### ○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。

## 【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。



## (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「安全・安心」に直結する研修は最重要視しております。また、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
- ・接客…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、リーダシップ、マーケティング、地域活性化

## (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、専門業者にも点検をお願いしながら把握に努めてきました。
- ・診断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行うことが可能になっています。

### ○日常点検と予防保全

- ・診断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」を行うだけでなく、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、速やかに市の担当者に状況を報告し、迅速に修繕を行います。
- ・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いては、発生前に対応可能なものは対応します。



## 【長沼原勤労市民プラザ】

## 維持管理に関する年間計画表

作業内容		実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
清掃業務	日常清掃	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	床面洗浄	3回/年			○				○				○	
	窓ガラス	3回/年			○				○				○	
	一般廃棄物処理	1回/週	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
設備管理業務	自家用電気工作物（監視）	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自家用電気工作物（現地）	6回/年	○		○		○		○		○		○	
	吸収式冷温水発生器保守	2回/年		○					○					
	冷却塔レジオネラ属菌検査	2回/年		○		○								
	消防用設備保守	2回/年			○							○		
	防火対象物点検	1回/年										○		
	空調和設備保守	1回/年												○
	昇降機設備保守（監視）	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	昇降機設備保守（現地）	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自動ドア保守	3回/年	○				○					○		
	受水槽清掃	1回/年					○							
	水質検査	1回/年					○							
	空気環境測定	6回/年		○		○			○		○		○	○
	害虫駆除	2回/年			○						○			
	特殊建築物定期検査	1回/3年												○
	建築設備定期検査	1回/年												○
	トレーニング機器保守	現地対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
植栽管理業務	1回/年		○											
機械警備	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	



【幕張勤労市民プラザ】

維持管理に関する年間計画表

作業内容		実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
清掃業務	日常清掃 /	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	床面洗浄 /	3回/年		○				○				○		
	窓ガラス /	3回/年		○				○				○		
	一般廃棄物処理 /	1回/週	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
設備管理業務	自家用電気工作物（監視） /	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自家用電気工作物（現地） /	6回/年	○		○		○		○		○		○	
	消防用設備保守 /	2回/年					○						○	
	エアコン点検 /	2回/年		○							○			
	70㍓排出抑制法に基づく簡易点検 /	4回/年		○			○				○			○
	70㍓排出抑制法に基づく定期点検 /	1回/3年									○			
	昇降機設備保守（監視） /	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	昇降機設備保守（現地） /	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自動ドア保守 /	3回/年		○					○				○	
	受水槽清掃 /	1回/年								○				
	水質検査 /	1回/年								○				
	空気環境測定 /	6回/年		○		○			○		○		○	○
	害虫駆除 /	2回/年			○							○		
	特殊建築物定期検査 /	1回/3年												
	建築設備定期検査 /	1回/年												○
	トレーニング機器保守 /	現地対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
植栽管理業務 /	1回/年			○										
機械警備 /	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	



## (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いきます。

○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。

### ■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

- ・作業工程表に沿い作業を行います。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。

○本社がモニタリングを毎月実施する体制にします。

### ■警備計画

○利用者の安全と安心を確保するため、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ではなく、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います。

○資格者による指導で、警備の品質を維持・向上します。

- ・警備員指導教育責任者の資格保有者が、事故を未然に防ぐための対処方法などを現場職員へ指導します。

### ■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および誘導を行うと共に、清掃担当者の外回り巡回・清掃時にも状況監視を行います。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、清潔な施設を保ちます。

### ■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時以外にも、日々の巡回時には樹木の状態を確認し、害虫の発生が見られた場合には殺虫剤散布を依頼します。
- ・散布前に利用者及び近隣施設にお知らせし、散布する際にも館内に注意喚起の掲示を行います。

## (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

○個人情報保護規程（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います。
- ・マニュアル、監査、バックアップと三重のセーフティーロックを整えます。

### ■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。

○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。

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

### ■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・公正な運営をおこないます。

○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・公正な利用を確保するため、職員研修を徹底します。
- ・高齢者、障がい者等の方々を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・公正な利用を阻害しないよう、該当要件は厳格に適用していきます。
- ・要件に該当するかどうか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ます。

### ■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ことは、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程を設け、法令・社会通念の遵守を徹底しています。



## (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ます。

#### ○安全管理の重視ポイント

- ・ 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となってきます。
- ・ 職員全員が防犯・防災への高い意識をもって日常的に本施設内外の巡回を実施するとともに、日々の小さな事故やその対応策、危険個所に関する気付き等を共有し、利用者の安全確保に努めます。
- ・ 保守点検日や催事のおこな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実施します。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。

### ■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）
- ・ 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

### ■避難所の対応

- ・ 災害時の避難所関連業務（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、備蓄品の格納場所の確保（備蓄品について紛失・汚損・破損等がないよう適切に管理する等）などを適切に実施します。



## (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。

## (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】

- ・前年同様、利用時間帯による料金格差が大きくなるように配慮し、稼働率の向上と勤労者の利用率向上に取り組みます。

### 【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・・・障がい者及び障がい者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

## (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。

- ・年1回の恒例イベント、季節のミニイベント開催
- ・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、無線LAN環境の構築
- ・草花のお出迎え、季節の飾りつけ



## (10) 施設の利用促進の方策

○勤労者団体の登録団体数増加を目指します

- ・円滑な登録手続きの実行
- ・積極的なPR活動の実施
- ・利用料金の見直し
- ・サークル化支援
- ・新しい利用方法の提案

○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、取り上げていただきます。

○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、利用者の増加を図ります。

○快適空間の創出、新たな利用者ニーズの創出をします。

## (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、インターネットの書込みの調査、顧客満足度調査

○利用者ニーズの把握・分析の対応体制

- ・利用者の意見や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、利用者満足度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、積極的に研修などを実施します。

○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目指します。
- ・万が一、苦情・トラブルが発生した場合は、「苦情対応マニュアル」に沿って誠実に対応していきます。

○改善活動について

- ・苦情等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。



## (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
- 学校・企業との連携による事業
- 起業支援
- 施設の認知度を高める祭り・イベント

#### 【既存自主事業の継続・発展】

○掲載したもの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」、「おうちでヨガ（配信講座）」、「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」、「関節の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。

「社会人のための日常英会話」、「めざそう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。

「就活なんでも相談会」、「キャリアカフェ」、「（社会人のための）お金の教室」、

「（これから社会に出る人の）お金の教室」、「ドリプロ（起業カードゲーム）」

##### ・地域の文化を知る

子どもたちとその両親を対象に食育と絡めながら“職業としての農業”を知るきっかけをサポート。

「千葉のそば（野呂在来）を育てて食べよう」、「ちばの食ワークショップ収穫体験」

##### ・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」

##### ・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。

「健康麻雀教室」、その他各種趣味の教室