

千葉県少年自然の家  
令和3年度 事業計画書

指定管理者  
千葉YMCA・伊藤忠UCグループ

～ 目 次 ～

1. 市民の平等利用の確保・施設の適正管理

1.1 市民の平等利用の確保

- 1.1.1 基本方針 . . . . . P. 1
- 1.1.2 目標 . . . . . P. 1
- 1.1.3 具体的な方策 . . . . . P. 1
- 1.1.4 使用許可および使用の制限等 . . . . . P. 2
  - (1) 使用の許可
    - a. 使用できる人
    - b. 使用の許可項目
  - (2) 標準処理期間
  - (3) 使用の不許可
  - (4) 使用の制限等

1.2 関係法令等の遵守

- 1.2.1 個人情報保護の取り扱い、個人情報の漏えい防止 . . . . . P. 4
  - (1) 基本方針
  - (2) 個人情報の取り扱い
  - (3) 個人情報保護研修
  - (4) 個人情報漏えいへの予防と対策
- 1.2.2 市民に対する情報提供及び情報公開の取り扱い . . . . . P. 4
  - (1) 基本方針
  - (2) 具体的な方策
- 1.2.3 行政手続きの明確化や透明化の取り扱い . . . . . P. 5
  - (1) 基本方針
  - (2) 具体的な方策
- 1.2.4 適正な労働条件の確保 . . . . . P. 5
  - (1) 基本方針
  - (2) 具体的な方策

1.3 リスク管理・緊急時対応

- 1.3.1 災害、火災、盗難等の事故・事件の防止対策および野生生物対策 . . . . . P. 7
  - (1) 基本方針
  - (2) 緊急時対応マニュアルの見直しと内容改善
  - (3) 災害発生に対する事前の備え・対応策
  - (4) 地震発生に対する対応策
  - (5) 台風の接近・通過に対する対応策
  - (6) 火災発生に対する事前の備え・対応策
  - (7) 盗難・不審者等に対する事前の備え・対応
  - (8) 野生生物対策
- 1.3.2 避難所運営に関する長柄町との連携 . . . . . P. 9
  - (1) 基本方針
  - (2) 避難所運営支援の事前調整・事前準備
  - (3) 避難所運営支援としての具体的対応策

1.3.3	利用者の怪我や体調不良等への対策	P. 10
	(1) 基本方針	
	(2) 具体的な方策	
1.3.4	火災、盗難等の事故・事件発生時や災害発生時、需要変動、 第三者への賠償	P. 10
	(1) 基本方針	
	(2) 具体的な方策	

## 2. 施設の管理体制

2.1	組織体制	
2.1.1	管理運営の執行体制	P. 11
	(1) 基本方針	
	(2) 役割分担	
	(3) 従事者一覧	
	(4) 人員配置	
	(5) 諸会議	
	(6) 緊急時の連絡体制	
	(7) 管理運営業務の一部を再委託する場合	
	a. 基本方針	
	b. 外部委託先内容、委託先選定方法	
	c. 安全作業ガイドライン研修・事務処理業務指導	
2.1.2	専門スタッフの配置	P. 14
	(1) 基本方針	
	(2) 施設維持管理業務における資格者の配置計画	
	(3) 運営業務における資格者の配置計画	
2.1.3	スタッフの能力向上	P. 15
	(1) 基本方針	
	(2) 具体的な方策	
	a. 基本研修	
	b. 専門スキルプラスワン研修	
	c. リーダー会議	
2.2	施設の維持管理	
2.2.1	施設・設備の保守管理	P. 17
	(1) 基本方針	
	(2) 具体的な方策	
	a. 運営部門とのコミュニケーション	
	b. 各施設の重点点検ポイント・補修事項	
	c. 予防保全・修繕	
	d. 環境衛生管理における管理計画	
2.2.2	備品の管理・清掃・警備等	P. 19
	(1) 備品の調達・管理方法	
	(2) 清掃業務	
	a. 清掃管理計画	
	b. 清掃内容と方法（頻度等）	

- c. 清掃状況の確認方法
- (3) 警備業務
  - a. 警備業務の基本方針
  - b. 警備業務方策

### 3. 施設の効用の発揮

- 3.1 幅広い施設利用の確保
  - 3.1.1 入退所時間・使用時間・休所日 . . . . . P. 22
    - (1) 基本方針
    - (2) 入退所時間
    - (3) 使用時間
    - (4) 休所日
  - 3.1.2 利用料金設定・減免 . . . . . P. 22
    - (1) 利用料金
    - (2) 減免
      - a. 宿泊・日帰り利用料金の免除（無料）
      - b. 宿泊・日帰り利用料金の5割減免
  - 3.1.3 利用促進の方策 . . . . . P. 24
    - (1) BBQ広場
    - (2) プレーパークエリア
    - (3) キャンプサイトにおける野外宿泊体験活動
    - (4) 高校生以上の活動を目的とする利用の促進
    - (5) ボランティアとの協働
      - a. 基本方針
      - b. 具体的な方策
    - (6) 広報活動の強化
- 3.2 利用者サービスの充実
  - 3.2.1 利用者への支援 . . . . . P. 26
    - (1) 利用受付業務
      - a. 基本方針
      - b. 受付区分
      - c. 受付方法
    - (2) 食事及び食材の提供業務
      - a. 基本方針
      - b. 提供内容と提供方法
      - c. アレルギー対応
      - d. 衛生管理
    - (3) 生活用品、活動プログラムに使用する消耗品等の提供
      - a. 基本方針
      - b. 具体的な提供内容
    - (4) その他サービスの向上
  - 3.2.2 利用者意見聴取・自己モニタリング . . . . . P. 29
    - (1) 基本方針
    - (2) 具体的な方策

- a. 利用者アンケート
  - b. 事業運営協議会
  - c. セルフモニタリング
- (3) 苦情等への対応

### 3.3 施設における事業の充実

#### 3.3.1 事業の効果的な実施 . . . . . P. 31

- (1) 活動プログラム開発・提供業務
- a. 基本方針
  - b. スタッフ指導型・セルフ型プログラム
  - c. プログラム開発
- (2) 展示施設の運営
- a. 自然博物館としての活用
  - b. 学習室+図書室としての活用
  - c. 自然の家ギャラリーとしての活用
  - d. 多目的シアターとしての活用
  - e. 生態展示コーナーとしての活用
  - f. その他
- (3) 主催事業
- a. 基本方針
  - b. 具体的な事業内容

#### 3.3.2 自主事業 . . . . . P. 36

- (1) 基本方針
- (2) 実施体制
- (3) 具体的な事業内容

## 4. その他

#### 4.1 市内業者の育成 . . . . . P. 39

- (1) 基本方針
- (2) 具体的な方策
- a. 千葉県小規模修繕業者登録企業の活用
  - b. 市内企業、準市内企業の活用
  - c. 新規プログラム整備における市内業者との連携

#### 4.2 市内・地元雇用への配慮 . . . . . P. 39

#### 4.3 障害者雇用の確保 . . . . . P. 40

#### 4.4 施設スタッフの雇用の安定化への配慮 . . . . . P. 40

- (1) 継続雇用
- (2) スタッフの雇用の安定化を図るための方策
- a. 「コミュニケーション」と「報告・連絡・相談」
  - b. フォローアップ研修の実施
  - c. ジョブローテーションの実施

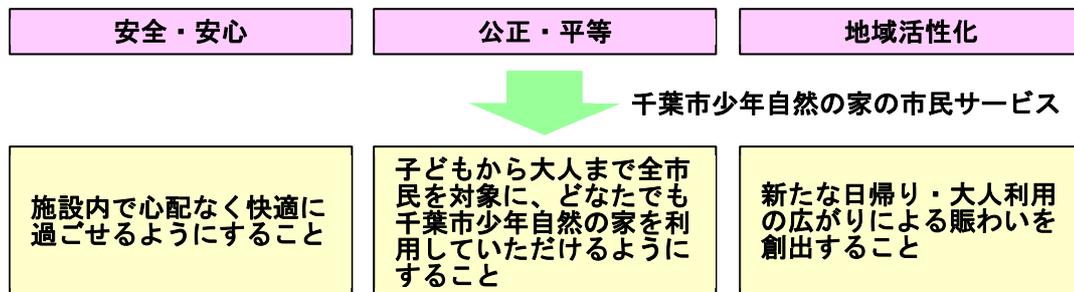
- 【添付資料1】リネン・食堂（バイキング・野外炊飯・弁当）・プログラム指導料 料金表
- 【添付資料2】サービスセンター売店 販売品・価格表
- 【添付資料3】主催事業・自主事業 日程表
- 【添付資料4】令和3年度維持管理業務年間計画表
- 【添付資料5】委託先一覧表
- 【添付資料6】ノロウイルス対策キット配置図
- 【添付資料7】計画修繕（令和2～6年）

# 1. 市民の平等利用の確保・施設の適正管理

## 1.1 市民の平等利用の確保

### 1.1.1 基本方針

- ・指定管理者制度の趣旨を十分に理解し、「市民サービスの向上」及び当該施設に要する「管理経費の縮減」を図ります。
- ・「安心・安全」「公正・平等」「地域活性化」など「公の施設」の管理運営に求められる基本的な要件を通して、「市民サービス」を実現します。



### 1.1.2 目標

- ・質の高い学習プログラムの提供、きめ細やかな学校支援を行います。
- ・多くの事業、多彩な事業を実施します。
- ・自然環境や本施設の特徴を活かして、更に活用できるスペース、プログラムを提供します。
- ・幅広い年齢層にも利用してもらえようような新しいプログラムを提供します。

### 1.1.3 具体的な方策

- 「人の成長」を促し、「気づきの教育」プログラムを提供します。
  - ・豊富な経験を有する運営スタッフと長年の教育（学校・行政）現場での経験を持つシニアスタッフによるプログラムの開発ときめ細やかな支援
  - ・これまでの信頼関係に基づいた学校教育との更なる連携・支援体制の強化
  - ・市の教育方針・目標に基づき、施設や周辺の環境を活かした移動教室・農山村留学・げんきキャンプ等の手引きやモデルプログラムの改善と新たな開発・支援・提供
  - ・市の生涯学習施設や地域施設・団体・個人との既構築ネットワークを活かしたプログラムの開発・支援・提供
  - ・開所から16年にわたるプログラム開発と実践に裏打ちされた独自の活動プログラムの開発・提供
- 温かなホスピタリティー(おもてなし)で利用者とのコミュニケーションを大切にします。
  - ・開所以来16年間の実績・ノウハウに基づく「オーダーメイド」な予約の受付
  - ・開所から16年にわたる利用者の声の蓄積と、意向把握の継続による改善対応
  - ・利用者にわかりやすいポータルサイトの更なる改善、利用利便性の改善
  - ・Face to Faceによる優しく、わかりやすい接客対応
  - ・ICTによるシステム管理を土台にした利用者受付業務の更なる改善。現金とクレジットカードによる支払いを継続、また、義務教育諸学校については後日支払いを可能とし、利用利便性の向上に努める。

○「安全で安心な」空間と食事をプロデュースします。

- ・長年のノウハウを活かし「バイキング方式による食の楽しみ」を演出するレストラン運営
- ・開所以来16年間の実績と専属管理栄養士による万全のアレルギー対応と食品リスクマネジメントの徹底
- ・長柄、長生地区など地元の食材を積極的に使ったメニューの開発と提供
- ・既構築の「リスクマネジメント運営」「近隣病院との連携体制」などの更なる高度化
- ・I T V設備のカメラ、定期的な巡回による入退所の監視並びにセキュリティの強化

○人にやさしく、多様性を尊重します。

- ・家族や国際理解、人間関係、防災などをテーマにした取組み等の企画・ノウハウの活用
- ・ボランティアや青少年指導者育成など豊かな人材が輩出される拠点
- ・スタッフ、ボランティアによるきめ細やかなプログラムの提供
- ・スタッフ指導型プログラムとセルフプログラムの2本柱による多様なニーズに対応したプログラムの開発と提供

○環境にやさしく、自然とのふれあいを重視します。

- ・自然環境学習センターの新たな運用と活用方法の開発、プログラム提供・支援
- ・自然と調和した形で自然の森が形成できるような管理とそれを活かしたプログラム提供
- ・太陽光発電や風力発電、展示室内照明の工夫などによる省エネルギーの推進
- ・環境に配慮した利用者サービスの提供
- ・日帰り利用を促すための野外活動ゾーンでの新たなプログラムやサービスの提供

○地域との交流、地域活性の場となり文化発信の拠点とします。

- ・自然の家、地域、市民をつなぐ交流イベントの実施と更なる広がり
- ・多様なボランティアの活用ノウハウを通じた施設運営の活性化
- ・発見・学び・楽しさに係る活動成果の幅広い情報発信（HP、月間広報誌、SNSなど）

#### 1.1.4 使用許可および使用の制限等

- ・使用許可・制限については、千葉市少年自然の家設置管理条例及び千葉市少年自然の家管理規則に則り運用します。

##### (1) 使用の許可

- ・以下について使用を許可します。

a. 使用できる人

- 義務教育諸学校
- 少年団体（中学生以下の子の健全育成を目的とし、原則使用者の半数以上が中学生以下の子である団体）
- 家族
- 高校生以上の者で構成される団体
- その他、千葉市が使用を認めたもの（1人での使用を含む）

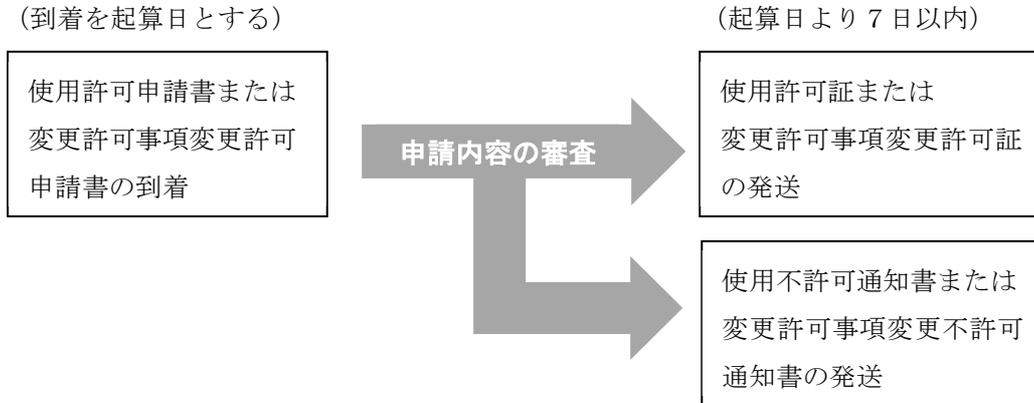
b. 使用の許可項目

- ・利用区分毎の申請期間内に必要な使用書類を提出すること。
- ・使用の不許可に該当しないこと。

- ・使用にあたって、体験活動を行うこと。

## (2) 標準処理期間

- ・使用許可申請または変更許可申請が自然の家に到着してから7営業日(開所日)以内に使用許可または不許可の返信を行います。



## (3) 使用の不許可

- ・以下の活動を目的とした利用は許可しません。
  - 公の秩序を乱し、又は善良な風俗を害するおそれがあると認められるとき
  - もっぱら営利を目的と認められるとき
  - 少年自然の家の施設を破損し、又は滅失するおそれがあると認められるとき
  - 反社会的な組織等へ利益となると認められるとき

## (4) 使用の制限等

- ・以下のような場合は、市と協議の上、使用を制限する場合があります。
  - 少年自然の家設置管理条例及び同管理規則に違反したとき
  - 使用の権利を第三者に譲渡または転貸したとき
    - 例：団体が使用の申請をし、許可のおりた内容を他の団体へ譲渡すること等
  - 許可された内容(活動等)を許可なく変更したとき
    - 例：虚偽の申請、申し込み内容と利用内容が大幅に異なる活動、  
正当な理由のない利用人数の大幅な減少等
  - 公序良俗を乱すおそれのあるとき
  - 少年自然の家のスタッフの管理上必要な指示に従わないとき

## 1.2 関係法令等の遵守

### 1.2.1 個人情報の保護の取扱い、個人情報の漏えい防止

#### (1) 基本方針

- ・「個人情報保護法」、「千葉市個人情報保護条例」及び「千葉市指定管理者等個人情報保護規程」等関係法規の適用規程を遵守し、保有する個人情報の取り扱いに細心の注意を払い、適切な管理運営に努めます。

#### (2) 個人情報の取り扱い

- ・管理のルールや個人情報保護責任者を明確にした対応を行います。
- ・個人情報の取り扱いにあたっては、各リーダーの管理下で収集・保管を行います。その際、紛失や改ざんがないように厳しいチェックで情報を管理します。
- ・個人情報の収集にあたっては、利用者が収集目的を理解したことを確認の上で責任を持って監理・監督します。

#### (3) 個人情報保護研修

- ・全スタッフを対象に個人情報保護についての研修会・ミーティングを実施し、定期的な監査の実施やルール運用の徹底、知識の定着・補充に、意識の向上を図ります。
- ・「個人情報保護事務の手引（千葉市）」及び「情報公開事務の手引」について学習会を実施します。
- ・ヒヤリハット事例研究会や不注意によるミスに対する注意喚起、発見時の対処の仕方などのスタッフ研修会を実施します。

#### (4) 個人情報漏えいへの予防と対策

- ・施設内ではスタッフの名札着用を義務付けます。
- ・外来者の入所の際には来訪者記録簿への記入を実施し、入退所管理を徹底します。
- ・個人情報をパソコンで扱うデジタルデータはパスワードを設定し、特定のパソコン・特定の管理者を定めて管理し、定期的にシステム管理者がチェックします。
- ・デジタルデータ以外の媒体（主に紙）の取り扱いについては、施錠可能な保管場所にて一元管理します。開錠権限も限定します。
- ・個人情報の外部への持ち出しなどは原則禁止とし、業務上やむを得ず持ち出しする場合については履歴を必ず記録するよう義務付けします。
- ・万が一の情報漏えいに備えて、個人情報漏えい賠償保険に加入します。
- ・個人情報漏えいに対して検証システムを構築し、ヒヤリハット事例研究、スタッフ相互チェックを進めます。
- ・検証結果は、事業運営マニュアルに反映させ、全スタッフの行動モラルの向上と改善を図ります。

### 1.2.2 市民に対する情報提供及び情報公開の取扱い

#### (1) 基本方針

- ・市に代わって公の施設の管理を行うものとしての自覚と責任を持ち、千葉市少年自然の家に係る情報の提供や市民の行政文書の公開を請求する権利を十分に尊重します。そのうえで、情報公開を適正に行います。

## (2) 具体的な方策

- ・「千葉市情報公開条例」を遵守し「情報公開事務の手引」の規定例「千葉市指定管理者情報公開規程準則」に準じた「千葉市少年自然の家指定管理者情報公開規程（以下、規程）」を基に運営します。
- ・開示請求があった際には、千葉市情報公開条例に則り、適切に丁寧に対応します。ただし、規程第8条各号のいずれかに該当する情報は、不開示として対応します。
- ・明確な判断が行えない場合は、千葉市情報公開審査会との諮問のうえ対応します。

### 1.2.3 行政手続の明確化や透明化の取扱い

#### (1) 基本方針

- ・利用の可否や予約の受付などの行政手続きは全ての利用者が公正・平等に利用できるようにし、関連する規則や条例などは、表を作成し、利用者にとってわかりやすい場所に掲示します。また、ホームページでも、予約状況等も含めて見られるようにします。
- ・使用手続きや予約の利便性向上を図るとともに、申請の許可・不許可、許可事項の変更、使用許可の取消し等の問い合わせにも適切に対応し、明瞭で明確な手続きを確実に実行します。

#### (2) 具体的な方策

- ・使用時間、使用者の範囲、使用許可・不許可、使用制限等、入所制限、利用料金徴収の判断等は、条例・規則等に基づき厳格に実施します。また、利用料金の減免、割引、返還についても条例・規則に則り適切に実施し、利用者から誤解を招くことのないように周知を図ります。
- ・利用料金表、所内での遵守事項については、利用者にわかりやすい表を作成し、館内の適切な場所に掲示します。また、ホームページやサービスセンター掲示板等に正確な情報を掲載し、よりわかりやすい情報を提供します。
- ・直接の電話や来所されての各種お問い合わせにも、明確な回答と丁寧な伝え方で対応します。
- ・規則に基づいた対応を全スタッフが実施できるように、「事業運営マニュアル」をスタッフに配布するとともに共通理解を図る研修会を実施します。

### 1.2.4 適正な労働条件の確保

#### (1) 基本方針

- ・「マルチジョブシステム」により縦割りの組織ではなく横断的組織を構築し、千葉市少年自然の家全体が一つのチームとして機能していくように運営します。
- ・「事業運営マニュアル」に基づき、更なる業務のマニュアル化、研修等の充実を図ります。それを基にスタッフが各分野の業務を理解し、自らの担当のみにこだわらない柔軟な姿勢を持つことにより、人員配置の効率化・スリム化を図ります。

#### (2) 具体的な方策

- ・法令に基づき運営担当及び維持管理担当の就業規定を定め、全てのスタッフに開示します。また、勤務状況が規定に沿っているか、指定管理者本社の担当者が確認し、適切な労働条件を整えます。

- ・ 所定労働時間内に業務を終わらせ、無駄な時間を削減できるよう、各自が担当する仕事量を細分し、それぞれに優先順位をつけます。リーダーは効率的に業務遂行が可能となるような計画を立てられるよう指導・助言を行います。また、週次、月次、年次と期間を定めて進捗状況を確認しながら業務を遂行します。

## 1.3 リスク管理・緊急時対応

### 1.3.1 災害、火災、盗難等の事故・事件の防止対策および野生生物対策

#### (1) 基本方針

- ・人命を第一に考え、可能な限り危機が起こる前に予見し、危機の回避を図る方策と体制を整えます。
- ・危機管理体制を構築し、報告・連絡や指示系統を明確にすることで、発生時の適切な対応により被害を最小限にとどめることができます。事後の復旧作業までスムーズに進め、更なる被害を防ぐことができます。
- ・千葉市をはじめとした関係諸機関へ適切な連絡と連携を行います。
- ・問題がある場合は、ためらわずに110番・119番通報します。
- ・大規模災害発生時は災害対策本部を設置し、災害初動体制を構築します。

#### (2) 緊急時対応マニュアルの見直しと内容改善

- ・火災・地震・人身事故・台風襲来・不審者対応等、緊急事態発生時の対応については、「事業運営マニュアル」にある「緊急時対応マニュアル」に即して行動します。
- ・事故防止策については更なる内容の改善を図り、より現実的な対応ができるように検討・見直しを行います。

#### (3) 災害発生に対する事前の備え

- ・初動対応が迅速に行えるよう、災害発生の緊急時は千葉市、長柄町及び当グループ本部と緊密に連携しながら、施設内に災害対策本部を設置します。
- ・大規模災害時は、スタッフ勤務時間外・休日においても緊急連絡体制により施設に施設スタッフ緊急招集を行い、災害時初動体制を構築します。
- ・千葉市少年自然の家内に備蓄品を確保します（水500ml×288本 食料288食分）
- ・伊藤忠アーバンコミュニティ内設置の24時間コールセンターによるバックアップ体制を構築し、千葉市及び関係機関との連絡体制を整備して迅速な対応を行います。
- ・消防本部や警察署、医療機関と良好な関係を構築し、防災面・防犯面・応急措置などのアドバイスや訓練の参加を通じて連携を強化します。また、災害時・非常事に迅速且つ適切な対応を行うために、関係諸機関と連携して緊急連絡体制を構築します。
- ・大震災や台風など広域災害時の対応は、被害を最小とする未然防止策の確立を図るとともに、日頃の防災訓練等により、施設の災害時対応を強化します。また、危険区域や危険箇所の設定やライフラインの確保に努めることのできる体制を確保します。
- ・災害発生時には、自主防災組織を結成します。また、災害発生時に的確な行動ができるよう、台風、地震等災害に関する正しい知識を持ち、平常時から災害発生に備えた防災予防活動を行います。
- ・所長を危機管理に関する直接的な責任者とすることで、トップダウンによる素早い対応を行います。また、定期的な所内会議や研修で全スタッフへの啓蒙や改善策等を実施することにより、適切な対応体制を構築します。

#### (4) 地震発生に対する対応策

- ・震度4以上の地震が発生した場合は、被害を確認し千葉市へ迅速に報告します。
- ・地震発生時は利用者の避難誘導を最優先します。停電や火災など予期せぬことも起こりうるので、

スタッフは冷静に避難誘導対応に努めます。

- ・地震発生時の被害を最小限におさえるために、一人ひとりが慌てずに適切に行動し、いざという時に落ち着いて避難誘導できるよう、研修等を通して日頃から心構えを持つよう努めます。

#### (5) 台風の接近・通過に対する対応策

- ・台風が接近し、「大雨・暴風」が予想される場合は利用者の安全確保と施設の保全に努め、台風情報をこまめに入手し、利用者に迅速に情報提供を行います。
- ・台風接近前の事前対応として、強風により飛散をする可能性のある備品の片付け、ルーフドレン排水関連の詰まり確認除去等を行います。
- ・台風の接近中は天候が急変することがあるので、交通機関の運行状況を確認し、帰宅が可能な利用者には早めの帰宅を促します。
- ・台風通過後の施設巡回は、飛散物・倒木枝折れ・雨漏り・法面の崩れ・土砂の流入流出・自然の家電力送電線周辺の樹木状況等を確認し、被害状況を把握します。
- ・倒木や倒木・枝折れの可能性等がある危険な状況の場合は立入禁止処置を講じるとともに早期に一次対応処置を行います。また原因を究明し次の台風被害を防止する処置を行います。

#### (6) 火災発生に対する事前の備え・対応策

- ・当施設の災害状況を想定した消防訓練・避難訓練・防犯訓練等を実施し、危機管理・防火体制の維持強化を継続的に行います。
- ・消防計画に基づき、自衛消防隊員は緊急対応時の役割分担を明確にするとともに、救命技能認定講習等の受講を全スタッフに義務付けるなど、安全管理体制の構築とスタッフの安全意識向上を図り施設利用者の安全を確保します。
- ・消防法に従った火災感知器や消火器等の設置や監視機器の整備・点検を行います。

#### (7) 盗難・不審者等に対する事前の備え・対応策

- ・防犯体制（抑止力）として正門・駐車場を閉門します。また、22：00～6：30までは施錠し、防犯体制を強化します。
- ・スタッフは所内を巡回し、不審な行動をとる者がいた場合は声掛けを行います。正当な理由無く施設内へ立ち入っていた場合は、退去を命じ、応じない場合には警察へ通報します。
- ・自然の家周辺にて不審車両を発見した場合は、防犯体制を強化します。夜間等、自然の家周辺における不審車両の駐車については、全利用者へ放送等を用いて速やかに持ち主を確認し、該当者がいない場合は、警察に通報します。

	内容
サービスセンター事務所（宿直室）での監視	各設備機器の警報監視、I T Vモニターによる施設内監視、不審者・不審車両・不審物の監視
施錠管理	鍵の貸出管理、夜間施錠（各建物・正門・駐車場）
巡回警備	異常箇所の発見、火気の確認、不審者・不審車両・不審物の発見と排除
記録・報告	入退所者の記録、事故報告書の作成・記録

## (8) 野生生物対策

- ・自然の中にある施設の環境上、蜂やへびは所内に生息しています。その前提に立ち、入所時のオリエンテーション等で注意喚起を行い、利用者が遭遇した場合に自ら対応できるよう案内を行います。
- ・見回り等で危険生物の情報をいち早く察知した際は、速やかに利用者へ情報提供を行い、危険な状況には迅速に対応します。また、定期的にスズメバチトラップ等で個体数の減少を図るとともに、建物内への侵入があった場合は駆除を行います。
- ・正門・駐車場は常時閉門（施設は22：00～6：30）し、イノシシ等の大型野生生物の侵入を防ぎます。

## 1.3.2 避難所運営に関する長柄町との連携

### (1) 基本方針

- ・避難所の運営支援は支援する側・される側の認識の違いもあり、様々な思いや感情が交錯する場となります。そのような状況下でも、施設スタッフ全員が以下の共通認識を持って冷静に業務に当たります。
  - 千葉県少年自然の家も長柄町に存在する地域住民であること。
  - 避難所は、多様な避難者が生活し長時間滞在することも予想されること。
  - 避難所が開設される初動期においては長柄町のサポートも困難となる可能性が高く、地域住民と連携した対応が重要であること。
  - 避難所を運営するに当たっては、避難所で生活する者だけでなく、その地域で在宅にて避難生活を送る者も支援の対象とする必要性があること。
  - 避難所を、情報収集や情報提供、食料・飲料水、物資、サービスの提供等に関する地域の支援拠点とすること。

### (2) 避難所運営支援の事前調整・事前準備

- ・長柄町内の避難所として緊急時にその機能が十分発揮できるよう、事前準備について長柄町と協議を行い大規模災害等に備えます。
- ・長柄町の防災マニュアルに則った「安全な避難所」を運営できるよう、日頃から大規模災害を想定し、長柄町避難所開設の初期対応訓練を実施します。

### (3) 避難所運営支援としての具体的対応策

- ・長柄町からの要請に応じて当施設を避難所として使用する場合は、避難所における情報の伝達、食料、水などの確保、施設内環境衛生確保について、長柄町の要請に即した支援を行い、避難所運営を支援します。また、避難所開設は原則7日までとなっていますが、長期的な避難所運営になった場合も想定して長柄町と協議を行います。
- ・必要に応じて地域住民やボランティアと協働して避難所運営を行います。
- ・避難者数、避難者名簿、必要物資等避難にかかわる情報を長柄町と共有します。

### 1.3.3 利用者の怪我や体調不良等への対策

#### (1) 基本方針

- ・怪我は未然に防ぐことを前提として環境整備を行います。万一発生してしまった場合の対応についても関係各所と連携し備えます。
- ・新型コロナウイルスやウイルス性胃腸炎、インフルエンザ等の感染症については「持ち込まない」「拡げない」ことを基本とし、引率者には子どもたちの健康状態把握と保健指導を依頼します。

#### (2) 具体的な方策

- ・利用者には、下見・踏査を徹底し、危険が想定される状況を未然に防ぐよう促します。
- ・けが人や急病人が発生した場合は、速やかに近くのスタッフが状況確認を行い、適切な応急措置を行います。
- ・全スタッフが年1回、消防署による普通救命講習を受講し、緊急時に迅速に対応できるよう備えます。また、応急処置用品を準備し、管理します。
- ・利用者の傷病に対応できるよう、消防本部や近隣の病院と日ごろから連携を強め、救急搬送体制を整えます。
- ・嘔吐があった場合は、引率者に拡散防止の初期対応の協力を仰ぎつつ、スタッフが素早く処理・消毒を行い、感染拡大を防ぎます。消毒用初期対応キットを所内各所に配置します。
- ・発熱や嘔吐等の体調不良者については受診状況を確認し、必要に応じて追跡を行います。
- ・感染症については、国、県、市の方針に基づき、感染拡大を防止する対応をとった運営を徹底します。
- ・新型コロナウイルス（COVID-19）については、国、県、市の方針に基づき策定する「千葉県少年自然の家における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」により、感染拡大の防止を目的とし、状況に合わせて自然の家の利用における制限や対応の変更を行う等の対策をとります。また、新型コロナウイルスへの対応は、HPやSNSを使用して利用者へタイムリーに情報提供するよう努めます。

### 1.3.4 火災、盗難等の事故・事件発生時や災害発生時、需要変動、第三者への賠償

#### (1) 基本方針

- ・予期しない事態により利用者・第三者への賠償責任が生じた場合は、被害額を最小限に抑え、利用者と千葉市を筆頭にステークホルダーの信頼を損なうことのないように適切に対応します。

#### (2) 具体的な方策

- ・事業運営管理に対して、適切な保険の加入に加入します。
  - 全国青少年教育施設保険（施設賠償責任保険＋生産物危険担保特約条項・レジャー・サービス施設費用保険）
  - 動産保険
  - 自動車保険
  - 第三者損害賠償責任保険
  - 個人情報漏えい賠償保険

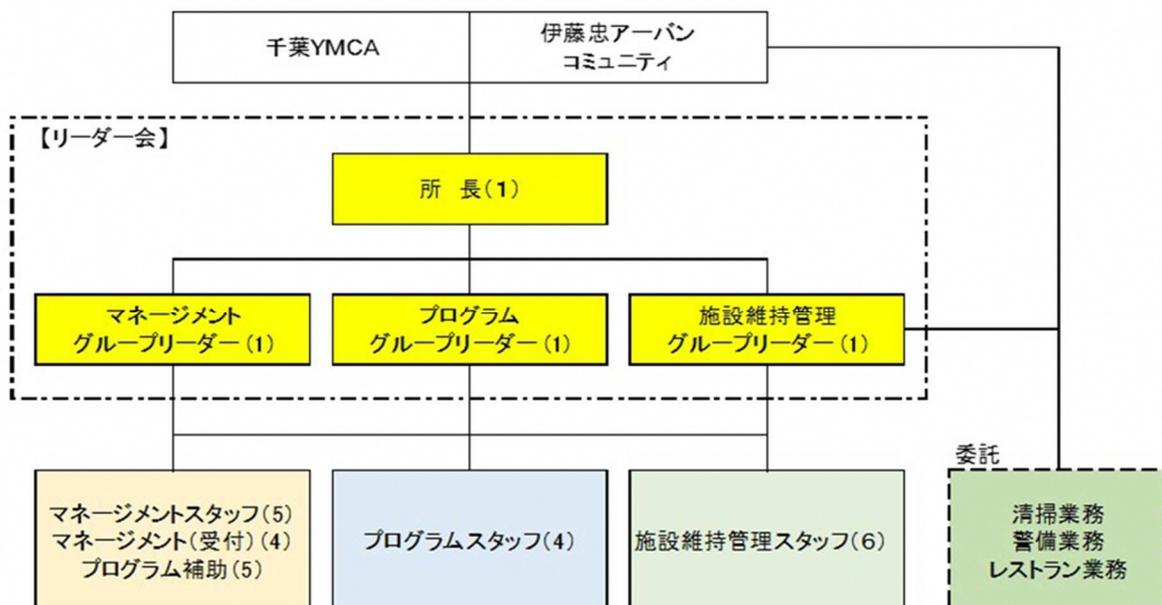
## 2. 施設の管理体制

### 2.1 組織体制

#### 2.1.1 管理運営の執行体制

##### (1) 基本方針

- ・「施設運営」は千葉YMCA、「維持管理」は伊藤忠UCが担い、「レストラン運営」は食堂委託業者が行います。
- ・マネージメント業務、プログラム業務、施設維持管理業務の3つのセクションを設置し、各々にリーダーを配置するとともに、その傘下でスタッフがそれぞれの担当する業務を遂行します。
  - マネージメントグループ：グループリーダーのもと、窓口、利用者受入・支援、庶務・経理、広報、展示施設運営等の業務を行います
  - プログラムグループ：グループリーダーのもと、主催、プログラム開発、自主事業等の業務を行います。
  - 維持管理グループ：グループリーダーのもと、建築物及び建築設備維持管理、外溝・植栽等維持管理を行います。清掃、警備等業務、レストラン運営は伊藤忠UCが委託業務として管理します。
- ・所長が全体を統括し、マネージメント・プログラム・維持管理担当リーダーと常に情報を共有し、管理運営を円滑に実施できる体制を整えます。
- ・運営担当、維持管理担当それぞれでマルチジョブシステムにより誰もがどの業務にも対応できるようにします。



## (2) 役割分担

	業務内容
一般財団法人 千葉YMCA	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆施設運営業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用受付業務</li> <li>・学校・団体対応業務</li> <li>・使用許可・減免承認業務</li> <li>・活動プログラム開発・提供業務</li> <li>・利用者生活支援業務</li> <li>・広報等業務</li> <li>・主催事業実施業務</li> </ul> </li> <li>・自主事業実施業務</li> <li>・展示施設の運営業務</li> <li>・利用者の安全対策</li> <li>・利用者の安全対策</li> <li>・情報公開・個人情報保護の取組</li> <li>・緊急時対応</li> </ul>
伊藤忠アーバン コミュニティ 株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆施設維持管理業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築物維持管理業務</li> <li>・建築設備維持管理業務</li> <li>・備品・什器・リース物件等 調達・設置及び維持管理業務</li> <li>・緊急時対応</li> </ul> </li> <li>◆利用料金等の収入管理業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行口座管理</li> <li>・現金出納管理（自然の家～銀行口座）</li> </ul> </li> <li>◆食事及び食材提供業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂運営業務（外部委託）</li> </ul> </li> <li>◆利用者生活支援業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・リネン貸出業務</li> <li>・リネンクリーニング業務（外部委託）</li> </ul> </li> <li>・外構等維持管理業務（外部委託）</li> <li>・清掃業務（外部委託）</li> <li>・環境衛生管理業務</li> <li>・警備業務（外部委託）</li> <li>・その他管理運営に必要な業務</li> </ul>

## (3) 従事者一覧

No.	職種（職名）	人数	雇用形態	担当業務の内容
1	所長	1名	常勤	統括責任者
2	マネージメントグループリーダー	1名	常勤	マネージメント関係全般・庶務
3	マネージメントスタッフ	5名	常勤	主に支援業務等
4	マネージメントスタッフ（受付）	4名	常勤	主に受入業務等（受付）
5	プログラム補助	4名	非常勤	主に支援業務等
6	プログラム補助（障がい者雇用）	1名	非常勤	主に受入業務等
7	プログラムグループリーダー	1名	常勤	プログラム関係全般・庶務
8	プログラムスタッフ	4名	常勤	主に主催・自主事業等
9	維持管理グループリーダー	1名	常勤	維持管理関係全般
10	維持管理スタッフ	4名	常勤	施設維持管理等
11	維持管理スタッフ	2名	非常勤	施設維持管理等
12	維持管理スタッフ	2名	非常勤	施設内消毒作業全般
	計	30名		

## (4) 人員配置

- ・利用者が24時間滞在する施設であることを考慮し、施設利用者の利便性や安全性を十分に配慮するとともに、利用者の様々なニーズに対応できるようにシフトを工夫します。

## (5) 諸会議

- ・各会議を適宜開催し、情報共有・課題の解決に当たります。

- 構成企業全体会：年1回
- リーダー会議：（隔週または必要に応じて開催）
- 運営委員会（千葉市と指定管理者の協議）：月1回
- 運営部門全体ミーティング：月1回
- 管理部門全体ミーティング：月1回
- 運営・維持管理・レストラン各グループリーダー合同会議（三社会）：2ヶ月に1回

#### （6）緊急時の連絡体制

- ・平時から、救急・消防、警察、病院、ライフライン関係各機関などへの緊急要請、連絡調整及び受入体制を整備します。
- ・所内の連絡体制は、スタッフに徹底させ、速やかに連絡できるようにします。
- 緊急時連絡順位
  - ①千葉市少年自然の家所長
  - ②千葉市少年自然の家運営業務責任者（マネージメント・プログラム各リーダー）
  - ③千葉市少年自然の家維持管理業務責任者（リーダー）
  - ④伊藤忠アーバンコミュニティ「24時間コールセンター」

#### （7）管理運営業務の一部を再委託する場合

##### a. 基本方針

- ・対応できる限りスタッフで業務を完結しますが、専門性の高い業務で内製化が難しい業務については再委託します。
- ・千葉市産業施策をふまえ、出来る限り市内に本拠を置く業者に再委託します。
- ・委託先の主な選定基準の基本項目として、財務状況、組織的な企業コンプライアンス、安全管理基準、点検業務の企業登録、有資格者の配置、下請法による事務作業の遵守、業務に基づく保険加入を確認します。

##### b. 外部委託先内容、委託先選定方法

- ・専門的な設備（ELV、冷温水発生装置、ボイラー等）に関する点検・整備は、機器や作業の専門性、安全性を考慮し機器製造メーカーに業務を委託します。
- ・上記以外の業務等については委託先の組織力や財務状況、適正な委託額を判断しながら千葉市内に拠点を置く企業に出来る限り業務を委託します。
- ・委託業者は選定基準を設け決定し、指定管理者自ら実施する業務と同様に捉え、指定管理者としての意識指導及び業務品質指導を確実に実施します。
- ・複数の業務において外部委託を行います。選定基準を満たした専門業者から見積をとり、適正な価格を提示した会社と契約を行います。
- ・小規模修繕は迅速対応力ある元施工業者を中心に選定しますが、危険性・専門技術性の高い修繕を除く機能回復を目的とした修繕は千葉市小規模修繕業者登録企業を活用します。

##### c. 安全作業ガイドライン研修・法令改正研修・事務処理業務指導

- ・維持管理を担当する伊藤忠アーバンコミュニティ独自の安全作業ガイドラインを元に業務委託先へ研修を行い、労働安全衛生管理の推進を図ります。
- ・業務に関連する法改正の情報は委託先と共有しながら研修形式にて周知徹底します。

- ・業務実施の予定日の確定、点検結果報告、完了報告、請求処理等の事務処理業務についても法令に基づき指導研修を行います。

## 2.1.2 専門スタッフの配置

### (1) 基本方針

- ・「安心・安全を最優先」する基本方針に基づき、利用者に安心して快適に施設を利用していただけるよう、施設全体業務遂行に関する各種法令及びそれに準じた必要な資格者を的確に配置します。

### (2) 施設維持管理業務における資格者の配置計画

- ・防火管理者は防災運営の要であり施設の指揮采配が出来る自然の家所長を選任します。
- ・本施設は茂原街道から細い町道の上部を通過する高圧ケーブル1回線のみで、施設の電気を供給しております。町道の上部は隣地の樹木が茂っており、台風などで樹木の倒木枝折れなどが発生し高圧ケーブルが切断される可能性がないか、常に監視しています。町道上の高圧ケーブルは東京電力の管轄ですが、電気主任技術者を施設内に配置することで、施設内の受変電設備の管理及び近隣の高圧ケーブルの状況を的確に監視します。
- ・業務遂行の中で電気関連に付随するトラブルは多数発生するため、常駐スタッフに電気工事士資格所有者を配置し、小規模な電気工事（照明器具、コンセント交換、安定器交換）等に迅速に対応できる体制を構築します。
- ・非常用発電設備には軽油を使用しており、燃料供給に関連する施設側の管理者として危険物取扱者を配置します。
- ・ボイラー設備は、熱源をガスにて供給しており故障等の有事の際に応急一次対処ができるようボイラー技士を配置します。
- ・普通救命講習受講者は消防署と連携して救命講習会を実施し、全スタッフ（運營業務、維持管理担当）が救命講習修了となるように研修を継続します。

施設維持管理業務における資格者の配置一覧表

資格	法令	人数	配置方法
防火防災管理者	消防法	1名	(常駐) 所長
建築物環境衛生管理技術者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1名	(常駐) 維持管理
電気主任技術者	電気事業法	1名	(常駐) 維持管理
電気工事士	電気工事士法	3名	(常駐) 維持管理
ボイラー技士	労働安全衛生法	1名	(常駐) 維持管理
1号警備現任教育修了者	警備業法	2名	(常駐) 維持管理
危険物取扱者	消防法	1名	(常駐) 維持管理
普通救命講習修了者	応急手当の普及啓発活動の推進に関する実施要綱	全スタッフ	(常駐) 運営・維持管理

- ・維持管理企業伊藤忠アーバンコミュニティ本社では、以下の有資格者が本施設の運営管理業務をバックアップします。

- 一級建築士（専門技術チーム）
- 建築物清掃管理評価資格者（清掃品質評価）
- 建築施工管理技士
- 管工事施工管理技士
- 電気工事施工管理技士（修繕工程管理）
- エコチューニング技術者（LCC改善）
- 消防設備士・ファシリティマネジャー

### （3）運営業務における資格者の配置計画

- ・千葉市の教育施策、市内の小中学校の教育活動・教育課程などについて熟知している教員免許状保有者を5人以上配置します。
- ・公益社団法人日本キャンプ協会が認定するキャンプ指導員の資格であるキャンプディレクター、インストラクター資格保有者を5名以上配置します。
- ・プロジェクトアドベンチャー（PA）指導者を5名以上配置します。PA指導者は、プロジェクトアドベンチャージャパン（PAJ）の講習を受講します。

運営業務における資格者の配置一覧表

資格	法令	人数	配置方法
小学校教諭1種免許状	教員免許法	5名	常駐・運営業務
中学校教諭1種免許状	教員免許法	4名	常駐・運営業務
応急手当普及員	—	1名	常駐・運営業務
キャンプディレクター1級	—	1名	常駐・運営業務
キャンプディレクター2級	—	1名	常駐・運営業務
キャンプインストラクター	—	4名	常駐・運営業務
プロジェクトアドベンチャー指導者	—	5名以上	常駐・運営業務
安全衛生推進者	労働安全衛生法	1名	常駐・運営業務

## 2.1.3 スタッフの能力向上

### （1）基本方針

- ・自然の家のスタッフは、大勢の利用者に満足していただけるサービス精神を持つとともに「野外体験活動分野を熟知した専門家」であり、学校の宿泊体験学習などのねらいや考え方を理解し、対応できる「支援者・協力者」です。そのため、運営・維持管理それぞれの専門性を高める研修と共通課題研修を施すことで各自の持つ資質を多方向に伸ばし、利用者に笑顔で自信を持って対応していけるスタッフを育成します。

### （2）具体的な方策

#### a. 基本研修

- ・これまでの自然の家の運営経験に基づいた研修システムを継続し、本施設の運営に適した研修プ

プログラムを効果的に実施します。

- ・所長の管理下でスタッフのOJT(オンザジョブトレーニング)を随時実施します。またそのプロセスや結果について会議等で報告し、全体で共有化することにより改善を図ります。
- ・研修終了後は、記録をまとめ、スタッフ全体への回覧や会議で報告等を行い、共有化します。また、必要に応じて、事例研究会などの勉強会・研修会を開催します。

研修名		対象	頻度	内容・講師等
ホスピタリティ	接客接遇・マナー研修	全スタッフ	年1回	ホスピタリティを持って対応するための理論と実践(講師:ホテル関係)
	利用者対応研修	全スタッフ	年1回	備品使用方法と内容確認、施設、視聴覚機材使用方法確認等のスタッフ相互研修
安全	普通救命講習	全スタッフ	年1回	消防局(署)による心肺蘇生法とAEDの取扱い、応急手当等
	消防訓練・避難訓練	全スタッフ	年2回	消防局(署)立会による消火訓練や避難誘導等
	個人情報保護研修	全スタッフ	年1回	千葉県個人情報保護、情報公開事務制度の理解、保護規程の理解
	食物アレルギー研修	全スタッフ	年1回	食物アレルギー対応:事業運営マニュアルの確認と徹底
	感染症予防対策研修	全スタッフ	年1回	新型コロナウイルス(COVID-19)、ノロウイルス、インフルエンザ等の感染症対策
専門分野	小集団理解・対象理解	運営	年1回	学校対応、主催事業を行う際に必要な青少年の年代特性の理解
	指導者の役割	運営	年1回	プログラム指導、主催事業を行う際に必要な指導者の役割理解
	野外プログラム指導技術研修	運営	適宜	野外炊飯、ロープワーク、テント設営、キャンプファイヤー等の野外活動に関する指導手順、安全確認等(スタッフ相互研修)
その他	千葉県指定管理者研修会	運営維持管理	年1回	千葉県が開催する指定管理者対象の研修会に参加する。
	他の青少年教育施設への訪問研修	運営維持管理	適宜	他施設を訪問し、情報交換、人事交流を行う。
	全国・関東甲信越地区青少年教育施設協議会への研修参加	運営	年2回	全国・関東甲信越地区青少年教育施設協議会に参加し、情報交換、人事交流を行う。
	フォローアップ研修	運営維持管理	年2回	仕事に対する意欲を維持向上させるため、半期に1回実施する。
	外部研修	運営	適宜	施設運営やプログラム指導、主催事業を行う際に必要な知識・技術の習得

#### b. 専門スキルプラスワン研修

- ・業務に関わる資格取得(キャンプディレクター等)やプロジェクトアドベンチャー指導者、上級救命講習にも積極的な参加に努めます。

#### c. リーダー会議

- ・隔週に一度、各グループによる報告会議を開催し、業務上の成功事例を共有、懸念事項はアイデアを出し合い対策を考え、自然の家全体の育成に取り組みます。

## 2.2 施設の維持管理

### 2.2.1 施設・設備の保守管理

#### (1) 基本方針

- ・社会教育事業の拠点として、子どもたちの野外教育活動（生活体験・自然体験・共同宿泊体験）及び家族や青少年団体の自然と親しむ様々な活動の場として、多機能を有する公共施設であることを充分認識し、常に安全かつ円滑に利用できるよう維持管理業務を実施します。
- ・各活動プログラム及び利用者の活動に応じた維持管理業務を行うため、毎日利用状況を確認し、点検作業計画指示書を策定するなど運営部門と密接に連携し業務を遂行します。
- ・全スタッフが子どもたちの目線に立ち目視・巡回点検を行い早期発見するだけでなく、特に外構施設などの潜在的な危険要因を予測・検討し、事故や故障を未然に防ぎます。
- ・施設機能維持保全・環境負荷抑制・省資源 省エネルギー・ライフサイクルコスト（LCC）削減の4つの視点から業務に取り組み、安全で快適かつ効率的な維持管理業務を実施します。
- ・施設予防保全の提案により、利用者の安全確保（施設の劣化等による危険・障害の未然防止）、機能の安全性確保並びに施設設備の長寿命化を実現します。
- ・浴場施設については伊藤忠UC自主基準に基づくレジオネラ症対策マニュアルを策定し、水質水温管理の点検・記録を徹底し利用者の安全を確保します。

#### (2) 具体的な方策

##### a. 運営部門とのコミュニケーションの徹底

- ・運営部門と密接に連携するために、その都度、事業運営スタッフとの連絡・引き継ぎを行い、各プログラムに十分配慮した維持管理業務を実施します。
- ・常駐技術員は定期的に運営部門の開催する教育研修会等に参加し、運営部門と一体となった業務遂行を実施します。

##### b. 各施設の重点点検ポイント・補修事項

- ・施設に起因した事故防止、予防保全による施設の延命化、利用者目線での巡視を行い、以下の重点点検ポイントを意識し点検及び補修を実施します。

各施設の重点点検ポイント・補修事項一覧表

施設種別	重点点検ポイント・補修事項
建築物【外部】	①外壁面のタイル劣化状況確認（落下防止） ②石製スレート屋根材の取付状況確認（落下防止） ③外部手摺取付状況確認（手摺脱落防止） ④外部鉄扉の劣化錆状況、開閉状況（緊急時の扉開閉機能の確保） ⑤シール材の劣化状況確認（コンクリート延命） ⑥外壁木部劣化状況確認（木部延命）
建築物【内部】	①木製内壁面の劣化によるささくれ状況確認（危険防止） ②階段面の滑止材（ノンスリップ）取付状況確認（転倒防止） ③よく利用するトイレ宿泊室の建具の建付状況確認（ささくれ突起物危険防止） ④飛び跳ねて利用されることが多く劣化の早い二段ベットの建付状況確認（釘、ささくれ、突起物危険防止）

<b>建築物</b> <b>【ログハウス】</b>	①外部丸太の劣化状況の確認は専用工具にて丸太を叩いて自主打診点検します。また、年1回ログハウス専門企業による点検を行い、劣化部分は埋め木部分補修を実施し延命処置を図ります ②特に雨掛り部分の丸太部分、木部デッキ、木部手摺部分は塗装劣化状況に応じて自営にて木材保護塗料（キシパネール）の自営塗装補修を施設閑散期に行います。 ③ログハウスに関する修繕補修記録は建物図面に修繕実施の都度記録し過去の修繕記録が判るように致します。
<b>建築設備</b>	①利用者が直接飲用する飲用水残留塩素濃度測定（飲用水安全確保） ②電気設備関連漏電確認（利用者感電防止） ③浴槽濾過装置管理（レジオネラ症防止） ④消防設備受信機確認（消防設備運用確保） ⑤熱源空調設備の定期点検（室内環境確保） ⑥空調・換気設備フィルター清掃（環境確保・予防保全）
<b>外構施設</b>	①造成地特有の地盤の「ゆるみ」による施設内地盤の陥没部確認（落下危険防止） ②森の食卓エリアの地盤状況点検補修（危険防止） ③外部案内看板の取付設置状況確認（延命） ④外部看板エリアスポットライト取付状況確認（延命漏電防止） ⑤設置済みのポール等土台部分自立性確保確認（転倒落下防止）
<b>外構植栽</b>	①日常的に雑草処理を行うものの、全ての雑草を刈払い機にて刈り取るのではなく、自然と調和した形で自然の森が形成できるように管理します。 ②森の食卓周辺や敷地内遊歩道などの周りは草刈を最低限行うものの、遊歩道から大きく外れたエリアについては自然を残すように管理します。 ③調整池周りの雑草については、利用者が調整池に近づきすぎないよう雑草を自然のまま生やすなど、利用者導線エリア周辺とそれ以外の部分を自然の調和が感じられるよう植栽管理します。

### c. 予防保全策・修繕

- ・異常箇所、異常が発生しそうな箇所を早期に発見し、常駐技術者にて予防保全補修等を行います。
- ・常駐技術員にて補修を実施するも専門業者にて修理が必要な場合は、即時に修繕を実施し安全な状況を常に維持します。
- ・本社技術支援体制を確立します。伊藤忠UCの専門技術チーム（本社内の一級建築士等にて構成）による建物診断（施設全体の現場調査、各種点検記録の調査）を年1回実施し、専門的立場からの助言により、補修・修繕の実施を行います。また、調査結果をふまえ、維持管理責任者と共にライフサイクルコスト（LCC）を考慮した施設全体の改修計画を作成・提案し、施設寿命の延命化を図ります。

### d. 環境衛生管理における管理計画

- ・建築物衛生法「建築物環境衛生管理基準」に則って環境衛生管理技術者を配置し維持管理業務計画書を作成します。
- ・点検内容・点検周期・管理水準については、維持管理業務計画書を元に作成した年間維持管理業務計画表（添付資料4）に基づき点検を実施します。特殊建築物定期検査のように2年毎の点検報告を行うものも含め本計画表に記載し、当該年度になっても点検報告業務の忘れ等を防止します。

- ・温浴エリアについては、循環浴槽に関するレジオネラ症対策マニュアルを策定し、浴槽水の管理を徹底します。
- ・施設管理者・清掃員は、レジオネラ症についての症状・感染原因・感染経路を理解し、衛生管理・レジオネラ症防止対策を確実に実施し利用者の安全を確保します。
- ・消毒用薬品（次亜塩素酸ナトリウム）の取扱には薬液取扱マニュアルを策定し、必要な安全対策を講じると共に、定期的な薬品取扱者への教育訓練を実施します。
- ・感染症（ノロ・インフルエンザ・新型コロナウイルス等）対策として、既に策定している緊急時対応マニュアル（傷病者・緊急時対応 手順書、千葉県少年自然の家における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン）に則って、有事の際に取るべき行動を把握し、スタッフ自身を守りつつ利用者への感染拡大を防止します。

## 2.2.2 備品の管理・清掃・警備等

### （1）備品の調達・管理方法

- ・什器、運営備品は、施設での生活及び事業運営に支障の無いようスタッフによる点検を行い、備品が故障し劣化する前に備品の特性に応じた補修を随時行います。
- ・汚れのある備品は、適宜洗浄や清掃を行うことで、機能を満たしつつ美観を維持します。
- ・スタッフが補修・洗浄・清掃等を行うも、耐用を越えそうな備品については更新します。
- ・棟別・部屋別に備品管理台帳を作成し、年1回備品実査を行います。
- ・以下の備品は重点管理補修事項とします。
  - ①飛び跳ね等により、劣化が早いベッド（シングル・二段）については補強材等を入れる補修を都度実施します（耐用強化）。
  - ②運営備品の汚れやすいクライミングウォールのホールドは重点的に洗浄補修等整備を実施します。
  - ③特に痛みの激しいログハウス用寝具を中心にほつれ修理や更新を行います。
  - ④厨房機器は日常点検により食堂提供業務に支障ないようにします。

### （2）清掃業務

#### a. 清掃管理計画

- ・嘔吐発生時に備え、既に策定した緊急時対応マニュアルに沿って、スタッフの緊急時対応方法等を指導すると共に、ノロウイルス対策キット（使いきり手袋、塩素消毒液、バケツ、キッチンタオル、マスク等をセットにしたもの）を各所に配置します。（施設内10箇所配置：添付資料6）
- ・感染症（ノロ・インフルエンザ・新型コロナウイルス等）対策として、スタッフによる施設の定期的な消毒作業を毎日実施します。
- ・清掃年度計画に基づき各施設の汚れ具合を勘案し、月次清掃計画を策定します。
- ・各施設の利用計画を事前に把握し、利用支障を及ぼさない毎日の清掃計画を設定します。
- ・清掃エリアの材質・用途に応じた作業仕様・作業手順・作業時間を設定します。
- ・利用者清掃後、フォローアップの清掃及び利用者用清掃用具の点検整備を行います。併せて設備及び備品等の不具合状況等を確認することで効率的に業務を行います。
- ・利用者に支障を及ぼさないよう、毎日の清掃計画を「清掃指示カード」にて明確に指示します。清掃員の業務分担と責任範囲、作業時間帯を明確にすることで作業効率の向上、作業漏れの防止を図ります。

- ・外部清掃は、建物と縁石の犬走り部分の塵の拾い掃きを中心に行い、構内は施設のすべてのスタッフによる拾い掃きを行います。

b. 清掃内容と方法（頻度等）

- ・日常清掃は作業マニュアルにより清掃手順を明確化します。
- ・定期清掃は予防保全の観点から作業対象部位、周期等を設定し効果的に行います。

定期清掃箇所	清掃周期		資機材・薬品
床面	石床洗浄	3ヶ月毎	清掃資機材（ほうき、モップ、ブラシ、ゴミ袋等）は再生PET繊維含有のエコマーク商品を極力採用します。
	長尺木部洗浄ワックス塗布	2ヵ月毎	
	浴室内床面	1週間毎	
カーペット床面	カーペット部分的洗浄	2ヵ月毎	
	カーペット全面クリーニング	1年毎	
壁面	壁面除塵	6ヶ月毎	
	吹抜部除塵	1年毎	
天井面	天井面除塵	6ヶ月毎	
	照明器具	6ヶ月毎	
ガラス面	ガラス面・サッシ清掃	6ヶ月毎	
ドレン・配水溝	ドレン排水溝	1ヵ月毎	

c. 清掃状況の確認方法

- ・日常清掃作業管理基準、定期清掃作業管理基準を策定し清掃状況の確認を行います。
- ・清掃作業責任者は全作業箇所の清掃状況を点検し不備があれば即時清掃補修します。
- ・伊藤忠アーバンコミュニティ本社の清掃品質評価者（清掃インスペクター）による清掃品質評価と業務委託先の清掃に関する組織評価を年1回実施します。評価報告書は、日常、定期清掃作業の改善、スタッフ教育、組織フォロー改善等に活用します。
- ・清掃点検記録は保管し業務管理や業務改善に活用します。（日常清掃記録、清掃時施設点検記録、定期清掃記録、清掃品質評価点検記録等）

(3) 警備業務

a. 警備業務の基本方針

- ・施設スタッフ全員の目線で施設の警備を行い、教育的施設として安全確保を最優先とした、防犯・防災管理に努めます。特に巡回時には、子どもたちへの声かけを心がけます。
- ・特に子どもたちへの災害・事故発生防止を最優先とし全スタッフが警備業務を行います。
- ・既に策定している緊急時対応マニュアルに沿って、有事の際は緊急処置を取ると共に、その緊急性に基づき、関係諸機関（警察・消防署等）への通報等適切な処置をします。
- ・事故・災害等発生の際、個別具体的な状況に応じた避難ルートを定め、全スタッフが連携の上、緊急時の避難誘導を円滑に行います。
- ・火災・風水害・雪害・地震の発生時には非常時対応を行うとともに、緊急連絡体制表に基づき関係機関（長生郡市消防署、茂原警察署、塩田病院等）と情報共有を行います。
- ・有事の際の停電時の復旧、自火報設備の防災盤、消火栓操作は、手際よく操作が出来るよう日頃から定期的な教育・訓練を実施します。

- ・夜間は警備員を宿直配置し、警備業法にもとづく有資格者を選任することで、利用者の安全確保を最優先とした防犯体制を確立致します。

b. 警備業務の内容

- ・異常の早期発見に努めます。特に夏季の駐車場を含めた屋外エリアの夜間は重点巡回エリアとして監視し、人のたむろや火遊びなどを抑止します。
- ・警備巡回は、不審者、危険箇所の発見に努め、特に児童への危険防止を図ります。
- ・監視カメラによる不審者侵入等の監視（門扉管理・敷地内外の道路状況管理）を行います。
- ・鍵の一括管理及び授受管理をサービスセンターにて行います。
- ・施設内の立入者には、失礼の無いように声をかけるとともに、不法侵入を抑止します。
- ・万一不審者・不審車両・不審物の発見や事故の発生時には、適切な措置をとり必要に応じ警察・消防等の関連部署へ連絡します。
- ・閉館時の施錠・消灯、利用者の要望により空調の運転・停止を行います。
- ・各階の施錠、消灯の点検及び施設内異常の有無の確認を行います。
- ・指定場所以外における火気使用・喫煙者発見時の注意と制止を行います。
- ・緊急時に避難の妨げとなる放置物の除去、移動等、避難動線の常時確保を行います。
- ・その他施設内に異常を発見した場合には、初期対応として異常を除去し、他の施設スタッフへ応援を仰ぐなど迅速に対応します。

### 3. 施設の効用の発揮

#### 3.1 幅広い施設利用の確保

##### 3.1.1 入退所時間・使用時間・休所日

###### (1) 基本方針

- ・千葉県少年自然の家設置管理条例に基づいて、入退所時間・使用時間・休所日を設定します。
- ・利用者が安心して来所できるよう、個別の状況に細やかに対応します。
- ・利用者の増加やニーズの変化などが生じた場合やサービス向上に寄与すると判断した場合には市に相談の上、対応の変更などを柔軟に検討します。

###### (2) 入退所時間

- ・原則として、宿泊利用、日帰り利用共に9：00～16：00の入退所とします。
- ・宿泊者に合流もしくは離脱する場合は、事前に「学校名・団体名・家族名」「氏名」「入退所時間」を提出することで、7：00～9：00、16：00～22：00の入退所を認めます。
- ・交通事情等のやむを得ない事情がある場合は、事前に「学校名・団体名・家族名」「氏名」「入退所時間」を提出することで、7：00～9：00、16：00～22：00の入退所を認めます。
- ・夜間の主催事業等を実施する場合、16：00～22：00の入退所を認めます。

###### (3) 使用時間

- ・宿泊に供する施設は、使用を開始する日の11：00から使用を終了する日の9：00までとします。
- ・宿泊利用の施設使用時間は、使用を開始する日の9：00から使用を終了する日の16：00までとします。
- ・日帰り利用の施設使用時間は、9：00～16：00とします。
- ・夜間の主催事業等で使用する施設の使用時間は、原則22：00までとします。

###### (4) 休所日

- ・年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）を休所とします。
- ・法規により義務付けられた点検（電気点検）等に伴う休所日を設けます。
- ・メンテナンスのための臨時の休所が必要になった場合は、事前に市と相談の上決定します。
- ・利用者の不利益にならないように、利用休止期間についてはホームページ等で事前に周知します。

##### 3.1.2 利用料金設定・減免

###### (1) 利用料金

- ・少年自然の家設置管理条例に基づき利用料金を設定します。
- ・千葉県立義務教育諸学校に在籍する児童・生徒及び引率する教員等が、在籍校の学校行事で使用する場合は、宿泊利用、日帰り利用共に市内在住の利用料金を適用します。
- ・長柄町立義務教育諸学校については、千葉県と長柄町の間で締結された施設の建設及び運営に関する協定をふまえ、千葉県立義務教育諸学校と同様の利用料金とします。

区分			①中学生以下の者を含む団体または家族（中学生以下の健全育成を目的として使用する場合）	②左記以外で使用する場合
宿泊利用 (1人1泊につき)	市内 在住	子ども（中学生以下）	300円	300円
		大人（高校生以上）	830円	※1 2,440円
	市外 在住	子ども（中学生以下）	600円	600円
		大人（高校生以上）	1,670円	※2 4,880円
日帰り利用 (1人1日につき)	市内 在住	子ども（中学生以下）	100円	100円
		大人（高校生以上）	270円	※3 790円
	市外 在住	子ども（中学生以下）	200円	200円
		大人（高校生以上）	550円	※4 1,580円

表の①の場合の引率者の利用料金

団体所在地	児童・生徒	引率者の利用料金
市内	全員市民	市内在住大人扱い
	市民・市民以外が混在	市内在住大人扱い
	全員市民以外	市外在住大人扱い
市外	全員市民	市内在住大人扱い
	市民・市民以外が混在	市外在住大人扱い
	全員市民以外	市外在住大人扱い

## (2) 減免

### a. 宿泊・日帰り利用料金の免除（無料）

- 以下に該当する利用者から減免の申し出があった場合、所定の手続きを行うことで利用料金の免除（無料）とします。

<千葉県少年自然の家設置管理条例第16条、千葉県少年自然の家管理規則第7条に基づく減免>

○身体障害者手帳及び精神障害者保健福祉手帳、療育手帳提示者とその介護者1名

<当グループからの提案による減免>

○家族利用で「ふれあいパスポート」提示の市内在住小中学生

○「わいわいフェスティバル」参加者

○学校・団体利用のための下見、学校・団体の説明会出席者

○特に所長が認めた場合

### b. 宿泊・日帰り利用料金の5割免除

- 以下に該当する利用者から減免の申し出があった場合、所定の手続きを行うことで利用料金を5割免除とします。（当グループからの提案による減免）

○閑散期間（1月15日から4月15日まで）に利用する大人（高校生以上）

（料金表の※1, 2, 3, 4に該当する場合）

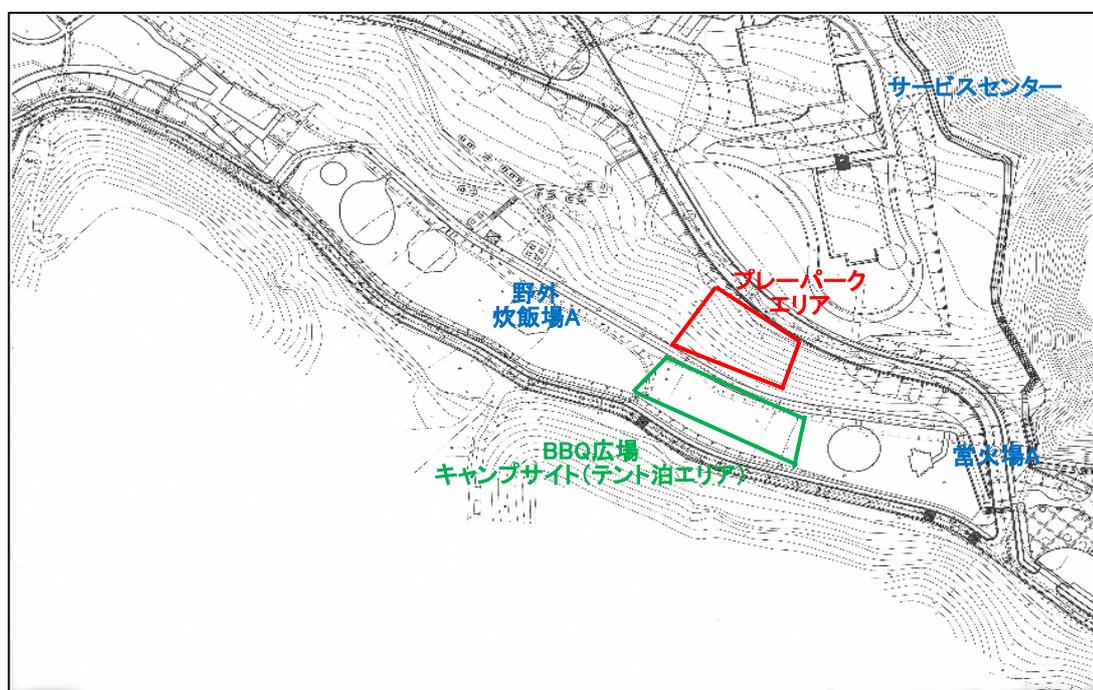
### 3.1.3 利用促進の方策

#### (1) BBQ広場

- ・野外活動ゾーンに「BBQ広場」を設定します。
- ・BBQ広場の利用者には、体験活動を一緒に行うことを働きかけます。
- ・手ぶらでも利用できるよう、テントやBBQグリル等の機材を用意し、1区画毎に貸し出しを行います。
- ・食材、飲み物は原則持ち込みとします。

#### (2) プレーパークエリア

- ・野外活動ゾーンに「プレーパークエリア」を設定します。
- ・プレーパークエリア設置は、市民やボランティアの参画する「プレーパークプロジェクト（仮）」が管理、運営を行います。
- ・プレーパークエリアでは、一定の安全管理は行いますが、怪我も含めて自己責任で遊ぶことを理解・確認した団体・家族に利用を許可します。



【BBQ広場・キャンプサイト(テント泊エリア)・プレーパークエリア設置箇所】

#### (3) キャンプサイトにおける野外宿泊体験活動

- ・野外活動ゾーンのテントサイトを「キャンプサイト（テント泊エリア）」として設定します。
- ・市民のニーズに対応できるテントを使用した宿泊エリアとして設定し、「中学生以下の子どもがいる家族・グループ」を対象にキャンプサイトにおける野外宿泊体験活動を自主事業プログラムとして新たに提供を開始します。
- ・キャンプサイト（テント泊エリア）は、一般的なキャンプ場に類似した形態の運営とし、テント泊に必要な器材は原則すべて持ち込みとします。また、キャンプサイトにおける活動すべてがセルフサービスを原則とし、全5区画（1区画当たりテント1張、タープ1張）で利用できるよう設定します。

#### (4) 高校生以上の活動を目的とする利用の促進

- ・大学のゼミ、企業研修、シニア団体（公民館・生涯大学校・退職校長会等）の利用や近隣施設とタイアップしたモデルプランを作成します。
- ・大人を対象としたキャンプ講座や自然観察会等を実施します。

#### (5) ボランティアとの協働

##### a. 基本方針

- ・当施設の運営の一部をボランティアに担ってもらうことで、当施設に主体的に関わる市民を育成します。
- ・経験が豊富で、コミュニケーション力の高いシニア層と若く活動的な学生を中心にした青年層に野外活動を通して共に活躍する場を確保し、スタッフと共に子どもや学校、家族とコミュニケーションを図ることで、市民から愛され、必要とされる少年自然の家を目指します。

##### b. 具体的な方策

- ・YMCAのノウハウを活かして学生ボランティアの募集・育成を行います。
- ・令和3年度から予定している千葉大学教育学部のインターンシップ基礎講座Aとのタイアップを進めます。
- ・千葉大学ボランティア学生サークル団体と連携し、週末や長期休業中の主催事業に計画的にボランティアとして活動を行います。
- ・シニアボランティアが知識や経験を活かして主催事業の指導・支援に活動します。栽培、工作、遊び、野外炊事など得意分野を持つ地域の方が活動を行います。
- ・プレーパークエリアを整備し、管理運営を共に行う利用者、ボランティアを募集します。（プレーパークプロジェクト（仮））
- ・田んぼ・畑で作物を育成するボランティアを募り、自然の家に協力いただいている農家や農業系団体とともに「農業プログラムグループ」としてふるさと田んぼゾーンの管理や農業系プログラムの提供（直接指導、間接指導）を行います。なお、農業プログラムグループは、大人だけでも家族単位でも参加できるボランティアグループとします。

#### (6) 広報活動の強化

- ・リーフレット、定期刊行物等の広報ツールを充実させ、千葉市の公共施設等に常備します。
- ・ホームページの充実を図り、施設の使い方や主催事業案内、空室状況等の施設の情報を広く提供します。
- ・Facebook等のSNSを活用して、季節の情報、主催事業案内や報告等のリアルタイムな情報を提供することで、リピーターや興味を持っている方が施設を利用するきっかけとなるよう努めます。
- ・所外のイベントや講習会の依頼に参加し、スタッフが直接、施設の魅力を伝えることで、新たな利用者の発掘に努めます。

## 3.2 利用者サービスの充実

### 3.2.1 利用者への支援

#### (1) 利用受付業務

##### a. 基本方針

- ・少年自然の家管理規則に従い、また当施設の役割を踏まえ、公共性に配慮した公平な受付・使用許可を行います。
- ・問合せや利用申込みに対しては、電話だけでなく、メールやファックス等の利用者のニーズに合わせた対応を行います。

##### b. 受付区分

区分	申込申請期間	提要
① 千葉市の義務教育諸学校	利用開始日の前年度の4月1日～利用開始日の14日前	
② ①以外の義務教育諸学校のうち、通学区域が原則千葉市内に限定されている学校		
③ 千葉市内に所在地がある団体のうち、利用者の半数以上が中学生以下の子どもの団体	利用開始日の前年度の10月1日～利用開始日の14日前	<b>【10/1～3の受付】</b> ・先着ではなく、抽選を行う。 <b>【長期休業期間*の申し込み】</b> ・10/1～11/30まで受付した申込みを12/6までに調整を行う。
④ 千葉市民の中学生以下の子どもを含む家族		
⑤ ①、②以外の義務教育諸学校		
⑥ 千葉市内に所在地がある団体のうち、③以外の団体	利用開始日の前年度の1月4日～利用開始日の14日前	
⑦ ④以外の千葉市民の家族		
⑧ ①～⑦以外の家族・団体・学校	利用開始日の前年度の3月1日～利用開始日の14日前	<b>【3/1～3の受付】</b> ・先着ではなく、抽選を行う。

- ・表③～⑤において、千葉市立学校における長期休業期間の申込みは、10月1日～11月30日までの受付分を12月1日～6日の期間で調整します。団体の規模や希望期間を考慮し、対話しながら調整することで、より多くの方々に利用していただけるように努めます。
- ・団体の申込みが開始される10月1日～3日（表①～⑤対象）と3月1日～3日（全区分対象）に提出された申込みは、先着ではなく抽選を行います。
- ・日帰り利用については、利用日当日まで受付を行います。ただし、利用日の14日前を過ぎた申込みの受付は、他の利用者の活動に支障の無いものに限りします。

※令和3年度 市立学校における長期休業期間（令和3年3月22日：市教委確認）

学年始め休業日（春休み）	4月1日（木）～4月5日（月）
夏季休業日（夏休み）	7月19日（月）～8月29日（日）
秋季休業日（秋休み）	10月8日（金）～10月12日（火）
冬季休業日（冬休み）	12月24日（金）～1月5日（水）
学年末休業日（春休み）	3月26日（土）～3月31日（木）

### c. 受付方法

- ・電話、窓口、メール等での利用相談を随時受け付けます。特に初利用の方には、施設の趣旨について、丁寧に説明し、十分に理解していただいた上でご利用いただけるよう努めます。
- ・利用の申込みは、記載ミス・漏れの無いようチェック体制を強化し、メール・ファックス・Web申込フォーム等の媒体を活用して24時間受付を行います。
- ・利用に必要な情報や役立つ情報が「素早く」「必要な人に」「的確に」伝わるよう、ホームページを活用します。
- ・市政だよりへの掲載や学校・公共施設でのチラシ配布、千葉県教育委員会のネットワーク等により、広く漏れのない情報提供に努めます。
- ・利用者情報は、従前から構築し、一元化されたITによる利用管理システム（データベース）を活用し、手続きの簡素化に努めます。
- ・外国籍利用者のために、英語等の外国語に堪能なスタッフを配置し、窓口や電話でのサービスをスムーズに行います。

## (2) 食事及び食材の提供業務

### a. 基本方針

- ・利用者をホスピタリティと笑顔でおもてなしし、明るく爽やかな対応を心がけ、生活の一部である食事時間が充実するよう努めます。
- ・アレルギーや障がいの有無、年齢や国籍等に関係なく、誰もが安心して利用できるよう関連する施設の情報提供や所内の掲示物などを充実させ、利用者のサポートを行います。

### b. 提供内容と提供方法

- ・食堂はバイキング形式で提供とし、利用者が食について考える環境を整えます。食堂バイキングは、朝昼夕それぞれ5種類の日替わりサイクルメニューで実施します。
- ・新型コロナウイルス等の感染拡大防止への対策が必要になった場合は、バイキング形式での提供を中止します。その際は、同メニューのおかず類は「使い捨て容器」に盛り切りとし、夕食のご飯をおひつで、朝食と夕食の味噌汁を保温ジャーで、食事中的飲み物（麦茶）をピッチャーで提供します。また、利用者の食堂利用時間は、感染拡大の防止に配慮した調整をします。
- ・地産地消を原則とし、できる限り千葉市産・長柄町産・千葉県産の食材を使用します。
- ・リピーターを考慮し、季節感に配慮した年4回のバイキングメニューの変更を行います。
- ・食事のマナー化防止のため満足度調査を定期的実施し、年4回のメニュー改善に資する調査を行います。
- ・弁当や野外炊飯メニューは、利用者のニーズを調査し、定期的に見直しを行います。
- ・利用者からのニーズに応じて、特別メニュー等の提供を行います。

### c. アレルギー対応

- ・アレルギー事故防止のため、受付から提供までの流れを明確化し、情報提示します。
- ・アレルギー体質の子供たちへの対応として、誤食等のアレルギー事故が発生しないように各調理品に8大アレルギー（卵/乳/エビ/カニ/落花生/小麦/そば/大豆）を表示し、状況に応じて除去、又は代替食にて対応します。又、アレルギー体質の利用者への注意喚起をわ

かりやすく実施します。

- ・専任の食堂スタッフが個別の食事相談に対応し、丁寧な対応に努めます。
- ・各種チェックリストの整備や利用者のアレルギー情報に対して2重・3重の確認を行うことにより、事故が発生しない管理体制での食事の提供を実施します。
- ・食堂スタッフに対して、アレルギー及び異物混入等の教育を毎月の衛生職場会で実施します。

#### d. 衛生管理

- ・食品衛生管理の徹底、衛生観念の向上、ホスピタリティの向上を図るため、食堂スタッフの定期的な研修を行います。
- ・食品衛生管理の徹底を図るため、月1回衛生職場会を実施し、各調理員の衛生観念の向上を図ります。また、外部検査機関による衛生検査を年2回（状況によっては2回以上）、現場にて衛生指導員による衛生指導及び調理器具・手指等の細菌検査を年3回実施します。その他に3～10月は通常検便を月2回、11～2月は通常検便を月1回・ノロウイルス検査を月2回実施します。
- ・外部検査機関による衛生検査や衛生指導員による衛生指導及び調理器具・手指等の細菌検査を定期的に行います。
- ・食材賞味期限管理の徹底を図るため、月1回全数点検を実施するとともに、賞味期限リストを作成します。期限1ヶ月未満の食材には、明解な印を貼付し、全員が常に注視できる環境を整えると同時に、月1回管理者による保管状況を確認します。また、メニュー改定時に食材調達先調査を実施し、記録を保管します。
- ・異物混入に対して、アレルギー事故同様に提供前及び提供後のチェックを徹底し、事故の発生しない管理体制を確立します。

### (3) 生活用品、活動プログラムに使用する消耗品等の提供

#### a. 基本方針

- ・体験活動の施設、宿泊施設であることを考慮し、利用に必要な物品をサービスセンターで提供します。
- ・提供内容は、利用者のニーズを反映し定期的に入れ替えを行い、市へ報告します。

#### b. 具体的な提供内容

- ・リネンは、事前注文によりリネン庫に準備します。また、汚損による追加注文があった場合は、随時対応します。
- ・売店をサービスセンター1階に設置し、必要な物品を提供します。提供時間は、事務所の稼働している6:30から22:00まで提供とします。
- ・家族利用のための娯楽用品も提供しますが、家族のコミュニケーションを促進するよう配慮したラインナップとします。

### (4) その他サービスの向上

- ・サービスセンター事務所での支払いは、現金だけでなく、クレジットカードでの支払いを可能とします。
- ・利用料金は利用開始7日前の前納を原則としますが、義務教育諸学校は後日振込みに対応

します。また、家族利用および日帰り利用の利便性に配慮し、10人以下の団体・家族は、利用当日にサービスセンター事務所での支払いも可能とします。

### 3.2.2 利用者意見聴取・自己モニタリング

#### (1) 基本方針

- ・アンケート、ヒアリングなどにより、直接利用者の意見や声を聞き、スタッフ対応・施設・各種手続方法・プログラム・利用者のニーズ等について定量的に検証します。ご意見やクレームについては、出来る限り即時的な改善を行うよう努めます。
- ・利用者だけでなく、教育関係者・地元関係者・有識者等による意見や担当スタッフによる目視、セルフモニタリング等による定性的分析を踏まえた改善を随時行います。

#### (2) 具体的な方策

##### a. 利用者アンケート

- ・利用者アンケートを実施します。通年で学校・団体・家族の全ての利用者を対象とし、宿泊利用者だけでなく日帰り利用者にもアンケートを行います。
- ・アンケート項目は、「全体の満足度」「スタッフについて」「施設の状況」「食堂について」とし、必要に応じて項目を追加します。
- ・アンケートは、回収後すぐに確認し、即時対応が必要な事項は、担当部門へ速やかに連絡し、改善します。
- ・アンケート結果は集計し、スタッフミーティング等で評価の共有を行います。
- ・改善が必要な事項は、スタッフミーティング等で対応策を協議し、改善します。
- ・アンケート結果およびその対応について、月次報告書にて千葉市へ報告します。

##### b. 事業運営協議会

- ・第三者により構成された事業運営協議会を夏と冬の年2回開催し、そこで得られる千葉市の施策、教育現場の意見、利用者的心声等を活用し柔軟に対応します。
- ・事業運営協議会の意見は必ず運営に反映させるよう、各部門で具体的な取組みを行います。
- ・構成員は以下を基本としますが、利用者の状況に応じて随時変更します。
  - 千葉市の施策 : 千葉市議会各会派
  - 教育現場の意見 : 千葉市教育委員会関係者、千葉市学校関係者、幼稚園協会関係者
  - 利用者の声 : 千葉市子ども会関係者、青少年団体関係者
  - 有識者の意見 : 大学教職員、博物館学芸員
  - 地元の声 : 長柄町役場関係者

##### c. セルフモニタリング

- ・所長とリーダーによるセルフモニタリングを毎月実施し、担当部門に囚われない改善を行います。問題が発生した場合は、臨時のモニタリングを実施し、対応策を検討します。
- ・セルフモニタリング後は、セルフモニタリング報告書を作成し、市に提出します。
- ・モニタリング結果を基に、スタッフミーティングなどで継続的な業務改善を図ります。また、その結果をマニュアル等に反映させ、業務運営を行います。

#### (3) 苦情等への対応

a. 基本方針

- ・利用者の要望・苦情は、少年自然の家のサービスを向上させるヒントと捉え、「事業運営マニュアル」に準拠して、対応します。また、運営現場に反映し、再び同じことを発生させないよう、一層のサービスの向上と快適な環境を提供できるように継続的な改善に努めます。

b. 具体的な方策

- ・要望・苦情に対してはいかなる場合も誠意を持って対応します。ただし、その場で収まらない要望・苦情や利用者の安全等に関わる重大な問題等については、速やかに所長や責任者に連絡し、情報を共有した上で対応します。
- ・要望・苦情は、内容を分析し、対応可能なものについては市と協議の上、代替案や改善対策等を実行します。また、公共施設としての説明責任を果たし、運営現場に反映させます。また、継続的な改善に努めます。
- ・要望・苦情の内容は報告書を作成し、市に提出します。

### 3.3 施設における事業の充実

#### 3.3.1 事業の効果的な実施

##### (1) 活動プログラム開発・提供業務

###### a. 基本方針

- ・移動教室・農山村留学・げんきキャンプ等の宿泊体験活動のねらいを踏まえた利用の手引、多様なプログラム、モデルプランを開発し、提供します。
- ・子どもから大人まで楽しめるプログラムを開発し、提供します。
- ・指導者・引率者の経験やニーズに合わせ「スタッフ指導型プログラム」と「セルフプログラム」の2つの提供方法で利用者の事情に配慮した活動支援を行います。
- ・自然に親しみ感性を豊かにする新たな野外・自然体験活動プログラムを開発し、提供します。(日帰り利用等)
- ・クライミングウォール(CW)、プロジェクトアドベンチャー(PA)プログラムを提供します。

###### b. スタッフ指導型・セルフ型プログラム

- ・スタッフ指導型・セルフプログラムを記載した市立学校向けガイドブックを作成し、提供します。ガイドブックでは、カテゴリー別に料金、時間等を明示し、利用者が事情に合わせて選択できるようにします。
- ・すべてのプログラムに「プログラムシート」を用意します。

スタッフ指導型プログラム(有料)	<ul style="list-style-type: none"><li>・スタッフが最初から最後まで付き、指導提供するプログラム</li><li>・経験が少なく指導に不安がある方へ提供するプログラム</li></ul>
セルフプログラム	<ul style="list-style-type: none"><li>・道具と指導方法をお伝えし、団体の指導者や保護者の方にお任せするプログラム</li><li>・簡単で指導者無しでも手軽にできるクラフト等のプログラム</li><li>・自らプログラムを指導したい方のための講習会も実施します。</li></ul>

###### c. プログラム開発

- ・自然の家の活動プログラムの数は、利用頻度や社会状況を鑑みながら内容を見直し、プログラムの入れ替えを行いながら、常時200件以上を提供するものとします。なお、プログラムの種別としては、「学校用プログラム」、「団体・家族用プログラム」とします。
- ・新規プログラム・改良プログラムを年に20件以上開発します。
- ・自然の家ならではの里山・谷津田の自然環境を活用したプログラムを更に広げるとともに、基礎的な野外活動が体験できるデイキャンプ・日帰りBBQ・プレーパークプログラム等を提供します。

##### (2) 展示施設の運用

###### a. 自然博物館としての活用

- ・現在の展示(地域の歴史や文化、谷津田の自然や生き物など)と関連付けた新たな展示物の作成と効果的な展示方法を工夫します。
- ・年間を通して自然の家に生息する生き物(植物や昆虫等)の標本作製し、展示室のテーマ(四季の変化・しくみと発見・いきもの発見)に即した展示構成とします。
- ・展示パネルは単なる展示物の説明ではなく、展示から得た情報や疑問から実際に実習室や

野外で調べたり、観察したり、確かめてみたくなるような内容で作成します。

- ・既に設置してある展示物を除き、展示物は固定せず、季節ごとに入れ替えるなど変化のある展示施設にします。リピーターにもいつ来ても新鮮な展示施設にします。
- ・常時開放を原則とし、利用者の利用時間帯に応じた柔軟な対応を行います。

#### b. 学習室+図書室としての活用

- ・2階は、調べ確かめるためのパソコンや図書等の整備と企画展コーナーを設置します。
- ・PCには自然の家の様々な情報が確かめられるデータを入れ調べ活動の支援をします。
- ・自然の家の四季の様子や移り変わりを写真や資料で見られるコーナーを設置します。
- ・ゲーム感覚で展示物を調べられる「展示室ビンゴ1, 2」「施設内オリエンテーリング」「鳥のシルエットクイズ」「発見カード」などのプログラムを提供します。

#### c. 自然の家ギャラリーとしての活用

- ・スタッフが記録した自然の家の生き物データベースを活用して、自然の家の豊かな自然の中で生きる様々な生き物の種類や生態、生き物同士の関係、周辺の自然環境や歴史などを「企画展」として年に数回開催します。
- ・学校・団体の要望があれば、展示説明会の実施を検討します。

#### d. 多目的シアターとしての活用

- ・1階奥の部屋は学習発表会、映画や影絵鑑賞会、記録映像視聴など、設備の特色を活かしつつ、利用者のニーズに応じて利用できる小規模の多目的シアターとして提供します。
- ・PCとプロジェクターを設置し、目的に応じた映像視聴、発表会ができる空間にします。
- ・ミニプラネタリウム機器を設置し、星座観察の事前学習に対応します。

#### e. 生態展示コーナーとしての活用

- ・谷津田展示コーナーには実際に生息する生き物などを、飼育環境を十分整えた状態で展示し、野外での調べ活動のきっかけを作ります。

#### f. その他

- ・常時開放を原則とし、利用者の利用時間帯に応じた柔軟な対応を行います。
- ・太陽光発電や雨水利用等について、維持管理部門と連携し、施設としての環境配慮への取り組みを紹介し、利用者へ環境への気づきを促します。

### (3) 主催事業

#### a. 基本方針

- ・青少年の健全育成を基本として、子どもたちの新たな教育的課題や社会的ニーズの動向に柔軟に対応します。
- ・施設単体での実施だけでなく、各教育機関との協力・連携や地域力の活用、ボランティアの協働・育成を念頭に置いて実施します。
- ・幅広い年齢層やこれまで自然の家の利用がなかった方々に参加していただける主催事業を実施します。
- ・主催事業は複数回数実施するものも含め、年間70件以上提供します。

b. 具体的な事業内容

①教育的課題対応

事業名	日程		対象	内容	回数
リーダーシップ キャンプ (仮)	8月10日(火)～13日(金)		小学生	子どもたちの課題解決、リーダーシップを育成します。	1
キャンパーズ キャンプ	9月18日(土)～20日(月)		小学生	野外活動を通して、子どもの自主性と生活能力を高めます。	1
長柄ジョイント キャンプ	第1回	10月6日(水)～8日(金)	小中学生	各ライトポート、教育センターに通級する児童・生徒が集まり、野外活動・宿泊体験活動を通して自立を目指します。(千葉県教育センターと連携)	2
	第2回	2月8日(火)～10日(木)			

②野外活動・体験活動

事業名	日程		対象	内容	回数
マンスリー ウイークエンド	第1回	4月17日(土)～18日(日)	家族	体験教育プログラムを通して家族の触れ合いの場を提供します。	10
	第2回	5月8日(土)～9日(日)			
	第3回	6月12日(土)～13日(日)			
	第4回	7月3日(土)～4日(日)			
	第5回	9月4日(土)～5日(日)			
	第6回	10月16日(土)～17日(日)			
	第7回	11月6日(土)～7日(日)			
	第8回	12月4日(土)～5日(日)			
	第9回	1月15日(土)～16日(日)			
	第10回	2月12日(土)～13日(日)			
ファミリー キャンプ	第1回	4月10日(土)～11日(日)	家族	ログハウス泊、体験型特化プログラムで家族同士の交流を深めます。	5
	第2回	5月4日(火)～5日(水)			
	第3回	6月19日(土)～20日(日)			
	第4回	9月11日(土)～12日(日)			
	第5回	11月20日(土)～21日(日)			
星空キャンプ	第1回	9月25日(土)～26日(日)	家族	専門家の指導のもと、望遠鏡の使い方や巨大な望遠鏡を使った星空観察、星座観察を行います。(千葉県科学館と連携)	2
	第2回	2月5日(土)～6日(日)			
父と子のキャンプ	2月19日(土)～20日(日)		家族 (父子)	父と子がお互いに普段とは違う姿を見られるようなワイルドな活動を行います。	1
ウインター キャンプ	12月26日(日)～28日(火)		小学生	集団生活を通して異年齢の児童が共に過ごし生活能力を高めます	1
スプリング キャンプ	3月22日(火)～24日(木) (予定)		小学 6年生	6年生最後の春休みに体験活動を通じ様々な学校の児童同士が交流します。	1

※星空キャンプ・父と子のキャンプは提案時に自主事業でしたが、利用者のニーズを踏まえ、主催事業に変更しています。

③青少年指導者育成

事業名	日程		対象	内容	回数
クライミング指導者養成講座	第1回	4月2日(金)	教員、 団体指導者	クライミングウォールの指導法、用具の扱い、安全管理を学びます。	13
	第2回	4月10日(土)			
	第3回	4月11日(日)			
	第4回	5月16日(日)			
	第5回	6月6日(日)			
	第6回	6月13日(日)			
	第7回	6月19日(土)			
	第8回	7月11日(日)			
	第9回	8月26日(木)			
	第10回	9月5日(日)			
	第11回	10月3日(日)			
	第12回	12月19日(日)			
	第13回	2月6日(日)			
アウトドアレクリエーション講座	第1回	6月6日(日)	教員、 団体指導者、 大学生	青少年野外活動を計画する少年団体指導者に向け、野外活動のスキルアップやプログラム実施上の安全管理棟を学びます。	6
	第2回	6月20日(日)			
	第3回	6月27日(日)			
	第4回	7月10日(土)			
	第5回	12月12日(日)			
	第6回	1月23日(日)			
野外活動指導力向上講座	7月28日(水)		市立学校教員	移動教室等野外活動スキルアップ講座(千葉市教育センターと連携)	1
キャンプリーダーセミナー	5月29日(土)～30日(日) 6月5日(土)		教員、 団体指導者、 大学生	野外活動に活かすことのできるキャンプの基礎を学びます。(資格取得講習:千葉市キャンプ協会と連携)	1
ボランティア交流会	調整中(2～3月を予定)		ボランティア	ボランティア同士、ボランティアと関係者やスタッフの交流会	1

※キャンプリーダーセミナーは提案時、自主事業でしたが、主催事業に変更しています。

④少年自然の家開放事業

事業名	日程		対象	内容	回数
わいわいフェスティバル(オープンデー)	第1回	4月29日(木)	市民、 近隣住民	自然の家を市民、地元住民に開放したお祭り。国際団体、生産組合、ボランティア、科学館などの協力のもと様々な体験プログラムを提供	2
	第2回	10月24日(日)			

⑤説明会・体験会

事業名	日程		対象	内容	回数
使用団体説明会	第1回	4月4日(日)	使用団体担当者	当施設を利用する団体指導者や市外学校に向けた利用説明及びプログラム指導研修	16
	第2回	4月11日(日)			
	第3回	5月8日(土)			
	第4回	5月16日(日)			
	第5回	6月6日(日)			
	第6回	6月19日(土)			
	第7回	7月11日(日)			
	第8回	7月17日(土)			
	第9回	9月5日(日)			
	第10回	9月11日(土)			
	第11回	10月3日(日)			
	第12回	11月6日(土)			
	第13回	12月19日(日)			
	第14回	1月10日(月祝)			
	第15回	2月6日(日)			
	第16回	3月5日(土)			
市立学校担当者下見相談会	第1回	4月2日(金)	市立学校教員	移動教室等で利用する市立学校教員向けにプログラム立案の研修、手続き等の説明	3
	第2回	6月13日(日)			
	第3回	8月26日(木)			
市立学校担当者プログラム体験会	第1回	4月2日(金)	市立学校教員	移動教室等で利用する市立学校教員向けのプログラム体験・研修	3
	第2回	6月13日(日)			
	第3回	8月26日(木)			
市立学校次年度利用説明会	調整中 (2月を予定)		市立学校教員	移動教室等で利用する市立学校教員向けに手続き等の説明	1

⑥その他

事業名	内容	対象	内容	回数
絵手紙コンテスト	4月1日(木)～2月24日(木) (募集期間)	小中学生	当施設を利用した児童生徒より募集した絵手紙展を実施します	1
写真コンテスト	4月1日(木)～2月24日(木) (募集期間)	小中学生	当施設を利用した児童生徒より募集した写真展を実施します	1
エブリサンデーイベント	第一日曜日：ザリガニコンテスト 第二日曜日：ニュースポーツ 第三日曜日：クラフト 第四日曜日：プレーパーク	家族	家族が手軽に日帰り利用できるイベントを毎週開催します。	

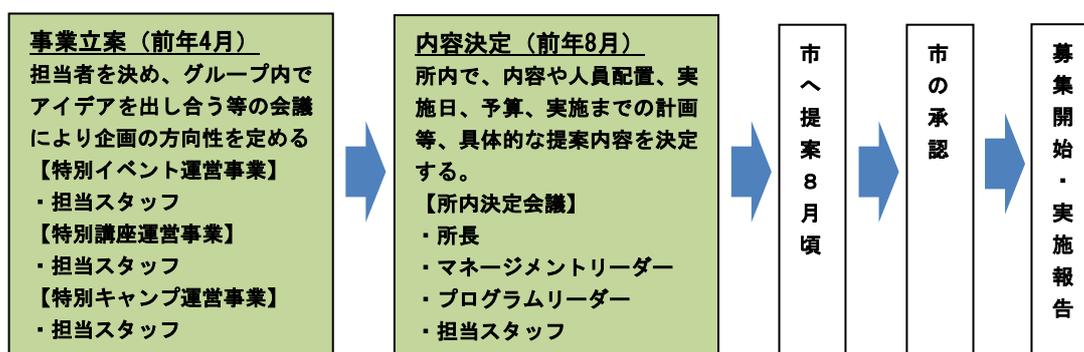
### 3.3.2 自主事業

#### (1) 基本方針

- ・千葉県少年自然家の設置目的・ビジョン・ミッションに基づき、子どもから大人まで自然体験その他の体験活動への関心を高めるとともに青少年の健全育成の推進力として取り組みます。

#### (2) 実施体制

- ・自主事業はこれまでに利用したことのない市民や幅広い年齢層の市民の自然体験や体験活動の関心を高め、互いに交流する場を提供する事業と考えます。
- ・スタッフの経験やアイデアを発揮する場として、事業の立案から担当スタッフが携わる体制を整えます。



#### (3) 具体的な事業内容

##### ①特別イベント実施事業

イベント名	①スポーツクライミング体験会	実施場所	プレイホール
実施回数	6回/年	実施予定時期	5月(2回)、6月、7月、8月、9月、10月
対象	小学生以上	参加費(予定)	子ども：500円+利用料金 大人：800円+利用料金
内容	大人でも子どもでも参加できる日帰りクライミング体験会を実施します。気軽に自然の家を訪れるきっかけとし、日帰り利用を促進します。(日帰り)		
イベント名	②スポーツクライミング競技大会	実施場所	プレイホール
実施回数	1回/年	実施予定時期	11月
対象	小学生	参加費(予定)	子ども：1,400円+利用料金
内容	クライミングウォールを使用した子ども向けの競技会を実施します。自然の家のクライミングウォールに合わせたオリジナルルールで参加者全員が楽しみながら、クライミングの新しい楽しみ方を見つけられるような事業とします。(日帰り)		

イベント名	③ワンデー農業体験	実施場所	自然の家 田んぼ・畑 長柄グリーン・ツーリズム 畑
実施回数	6回/年	実施予定 時期	5月、6月、7月、8月、9月、10 月
対象	3歳以上の家族	参加費 (予定)	子ども：500円+利用料金 大人：800円+利用料金
内容	長柄グリーン・ツーリズムと連携し、自然の家の田んぼ・畑や近隣の畑を利用して、日帰りの農業体験を実施します。(日帰り)		
イベント名	④BBQ広場	実施場所	野外活動ゾーン
実施回数	25日/年	実施予定 時期	5～10月
対象	家族・大人	参加費 (予定)	区画使用料金+利用料金
内容	手ぶらでも利用できるよう、テントやBBQグリル等の機材を用意し、1区画毎に貸し出しを行います。(日帰り)		
イベント名	⑤地元農家での体験活動・収 穫物紹介	実施場所	サービスセンター前
実施回数	5回/年	実施予定 時期	5～10月
対象	家族・大人	参加費 (予定)	利用料金
内容	地元長柄町の農家と連携して、各農家で体験可能なプログラムや収穫物等を紹介し、農業体験の利用を促進します。(日帰り)		
イベント名	⑥藍染め体験	実施場所	実習室
実施回数	5回/年	実施予定 時期	7～8月
対象	家族・大人	参加費 (予定)	950円+利用料金
内容	藍の摘み取りと染め物(シルクハンカチの絞り染め)を体験します。(日帰り)		
イベント名	⑦こだわりクラフトワークシ ョップ	実施場所	クラフト室
実施回数	13回/年	実施予定 時期	5～2月
対象	家族・大人	参加費 (予定)	材料費+利用料金(材料費はク ラフト内容による)
内容	地元工芸家の指導のもと、専門的なクラフトを体験します。(日帰り)		
イベント名	⑧キャンプサイトにおける野 外宿泊体験活動	実施場所	野外活動ゾーン
実施回数	土日祝日 及び 夏休み等の 長期休業日	実施予定 時期	年間
対象	中学生以下の子どもがいる家 族・グループ	参加費 (予定)	プログラム利用料+利用料金
内容	家族向けにテントを使用した宿泊体験活動ができるエリアです。		

②特別講座運営事業

講座名	⑨プロジェクトアドベンチャー指導者養成講座	実施場所	学習室、PAサイト
実施回数	2回/年	実施予定時期	8月、2月
対象	教職員、一般	参加費(予定)	大人：10,000円+利用料金
内容	学校利用でのPA指導に役立つ講座です。受講者はPAサイトを利用して指導を行うことができます。また、企業研修の1つとしてこの講座を利用いただけます。(1泊2日)		
講座名	⑩キャンプ講座	実施場所	テントサイト
実施回数	2回/年	実施予定時期	8月、2月
対象	一般	参加費(予定)	5,000円+利用料金
内容	テント泊などのキャンプ技術の初歩を学ぶ講座です。		

③特別キャンプ運営事業

キャンプ名	⑪グローバルキャンプ	実施場所	自然の家
実施回数	1回/年	実施予定時期	8月
対象	小学生	参加費(予定)	子ども：18,400円+利用料金
内容	異なる文化を体験することにより、児童のグローバルな視点を育み、国際理解を実践するキャンプです。外国人ゲストとの交流から日本の文化を見つめ直すきっかけにもなります。(2泊3日)		

## 4. その他

---

### 4.1 市内業者の育成

#### (1) 基本方針

- ・市内業者の受注機会の確保及び育成、地域経済の活性化を図るため、関係法令を遵守しつつ適正な競争原理のもとに、公平性を確保しながら、業務を確実に遂行する千葉市内業者、準市内業者の委託先を率先して選定します。
- ・業務の委託に伴い雇用する従業員についても、千葉市内、長柄町内を優先採用するよう委託企業へ指導します。

#### (2) 具体的な方策

##### a. 千葉市小規模修繕業者登録企業の活用方法

- ・千葉市小規模修繕業者登録企業の活用を積極的に推進します。
- ・事前に登録企業の中から修繕業務部位を勘案した修理委託の内容について確認し、場合によっては現地確認にて対応が可能な部位の調査を行い、緊急時であっても対応が何処まで可能かどうか、通常時であれば何処まで対応が可能かどうか、登録業者と一緒に確認します。
- ・登録企業については、危険性・専門技術性の高い修繕を除く機能回復を目的とした修繕を中心に業務を委託します。
- ・同時に、財務状況、組織的な企業コンプライアンス、安全管理基準、業務の登録企業、有資格者の配置、下請法による請負者における事務作業が的確に行えるか、業務に基づく保険加入の内容等を確認し、業務履行の状況も確認しながら選定を行います。

##### b. 市内企業、準市内企業の活用

- ・専門的な設備や専門企業による点検整備が必要な委託については、機器や作業の専門性、安全性を考慮し機器製造メーカーを中心に業務を委託します。
- ・上記以外の業務等については委託先の組織力や財務状況、適正な委託額を判断しながら千葉市内に拠点を置く企業に出来る限り業務を委託します。
- ・複数の業務において外部委託を行いますが、選定基準を満たした専門業者から見積をとり、適正な価格を提示した会社と契約を行います。
- ・委託企業へは、指定管理者自ら実施する業務と同様に捉えてもらうよう、指定管理者施設としての意識指導及び業務品質指導を確実に実施します。

##### c. 新規プログラム整備における市内業者との連携

- ・プレーパークエリアの整備は、市民・ボランティアと協働して行いますが、設計・アドバイザーとして千葉市内業者に協力を仰ぎます。

### 4.2 市内・地元雇用への配慮

- ・総スタッフ数に対する千葉市民・長柄町民の割合は5割以上を雇用するよう努めます。
- ・委託先のスタッフについても、できる限り千葉市民・長柄町民を雇用するよう働きかけます。

総スタッフ数に対する千葉市民・長柄町民の割合（2020/9/1時点）

No.	グループ	総数	千葉市民	長柄町民
1	所長	1名	1名	0名
2	マネージメントグループ	15名	9名	1名
3	プログラムグループ	5名	2名	1名
4	維持管理グループ	7名	2名	1名
合計		28名	14名	3名
			60.7% (17/28)	

委託先の千葉市民・長柄町民の割合（2020/9/1時点）

No.	委託先	総数	千葉市民	長柄町民
1	食事及び食材提供業務	18名	0名	4名
2	清掃業務	6名	0名	5名
3	警備業務	2名	0名	0名
合計		26名	0名	9名
			34.6% (9/26)	

#### 4.3 障害者雇用の確保

- 厚生労働省の改正障害者雇用促進法に基づく「障害者差別禁止指針」と「合理的配置指針」を遵守し、個人の能力を最大限に発揮できるような職場環境を確保したうえで採用活動を継続して行い、配置します。採用予定者の障がいの程度によっては、車での通勤が難しいことが想定されるため、勤務地を千葉YMCA事務室として、業務を行っていただく場合もあります。

#### 4.4 施設スタッフの雇用の安定化への配慮

##### (1) 継続雇用

- これまで管理運営に従事してきたスタッフで、引き続き千葉市少年自然の家で勤務を希望する方は、ポストにかかわらず、継続雇用します。

##### (2) スタッフの雇用の安定化を図るための方策

###### a. 「コミュニケーション」と「報告・連絡・相談」

- 毎朝ミーティングを実施し、前日からの申し送り事項（運営、施設管理、警備）、当日の受入・退出団体（学校・その他）・家族の確認、注意事項等を全員で情報を共有、確認し、全員の共通理解を図ります。
- 定期的にグループミーティングを実施し、個々の抱えている課題を、同じ業務を行うスタッフでの話し合いの機会を持つことで、共通認識が図られ、様々なアイデアを出し合いながら問題を解決します。
- 所長・リーダーはコミュニケーションを密にし、気軽に話が出来るとする雰囲気を作ります。また、積極的に現場に立ち、状況を把握すると共に、認め・励まし、困りごとや悩みをその

場ですぐ報告できるような関係や環境を作ります。

b. フォローアップ研修の実施

- ・スタッフの仕事や職場への帰属意識が高まり、仕事に対する意欲を維持向上させることを目的として、半期に1回フォローアップ研修を実施します。

c. ジョブローテーションの実施

- ・利用者の増加に伴い、新たな業務が出てくることで各区分でより専門的な知識や技能が要求されますが、職場の活性化と意欲の向上、マンネリ化防止のためのジョブローテーションを状況に応じて実施することで、個人の能力の向上と施設全体のレベル向上を図ります。