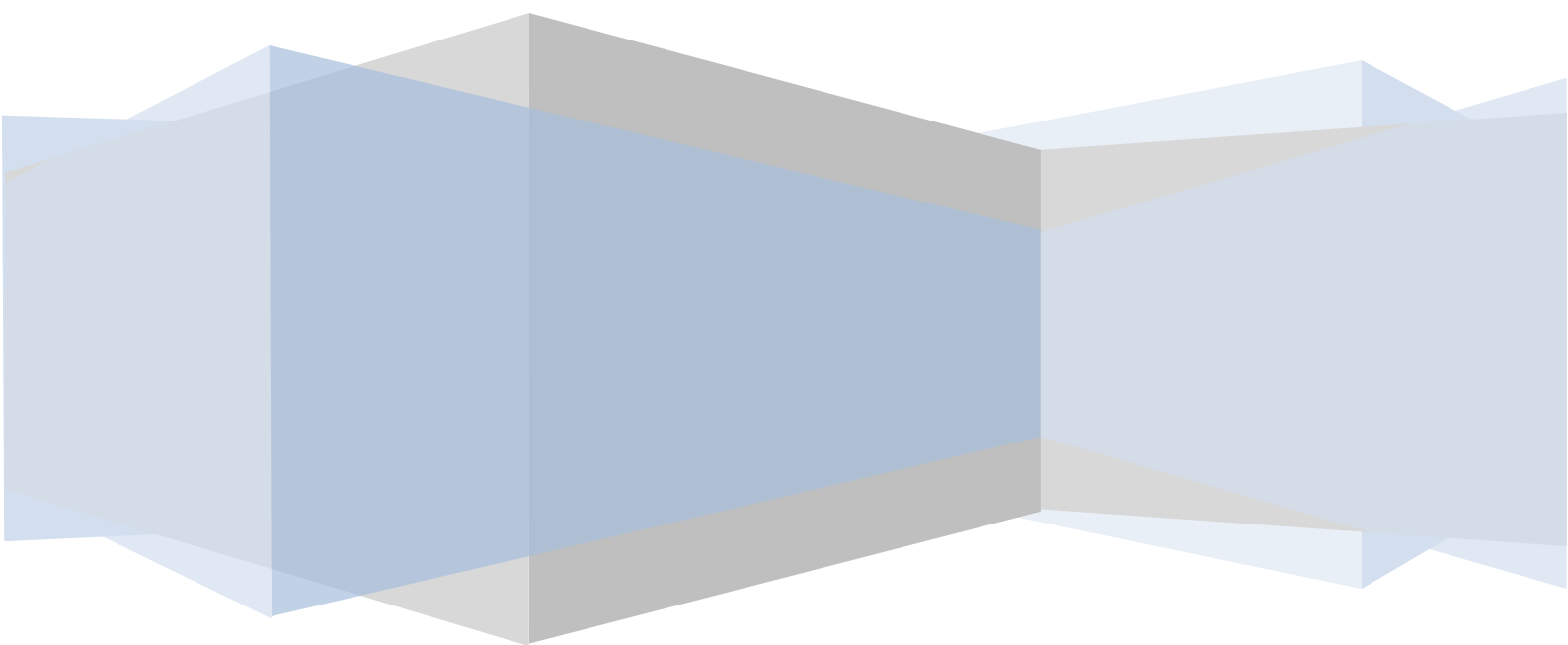


様式第3号

平成29年度事業計画書

千葉県緑区鎌取コミュニティセンター

指定管理者 株式会社 京葉美装



目 次

1	基本事項	
	(1) 人員の配置及び緊急連絡体制-----	P 2、3
	(2) 使用時間、休館日、利用料金等-----	P 4～5
2	施設貸出業務に関する実施計画	
	(1) 使用許可受付関係-----	P 6
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫-----	P 7～12
3	受託事業及び自主事業に関する実施計画	
	(1) 市からの事業実施受託業務-----	P 13、14
	(2) 自主事業-----	P 15～29
4	施設維持管理業務に関する実施計画	
	(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務-----	P 30、31
	(2) 備品管理業務-----	P 32
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務-----	P 33、34
	(4) 環境衛生管理業務-----	P 35
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務-----	P 36
	(6) 保安警備業務-----	P 37
	(7) 修繕業務-----	P 38
	(8) その他-----	P 39
5	経営管理業務に関する実施計画	
	(1) 再委託業務-----	P 40
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価-----	P 41
	(3) 利用者意見等の把握と対応-----	P 42、43
6	その他-----	P 44

1 基本事項

(1) 人員の配置及び緊急連絡体制

【人員配置表及び緊急連絡体制図を記載すること。また、その説明文を記載すること。】

人員配置表（標準的な配置）

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	08:30～17:30	総括所長 1名
事務室	08:30～17:30	所長 1名
事務室	08:30～17:30	副所長 1名
受付（昼）	09:00～17:00 08:30～16:30	受付事務 2P 7名 ※P=ポスト
受付（夜）	16:30～21:30 17:00～21:30	受付事務 2P 4名
機械室他（昼）	08:30～17:30	設備管理員A 1P 2名
機械室他（夜）	17:30～21:30	設備管理員B 1P 2名
館内外各所	07:30～10:30 13:00～16:00	清掃パート 3P 清掃パート 1P 6名
障がい者雇用	07:30～10:30	1名

●責任者について

所長（業務執行責任者）が常駐し、業務全般を統括します。日々の業務はもとより、行政への報告・連絡・相談や、利用者・地域住民の方々との折衝の窓口責任者となります。副所長は所長を補佐し、所長不在時には所長代理で業務を執行します。受付業務多忙時には、所長・副所長が受付業務を行います。また、所長・副所長不在時の夜間は、責任者の職務代行者を定め、業務を執行いたします。

●事務室について

2P（7名）の昼の受付職員、2P（4名）の夜の受付職員が受付その他の窓口並びに事務業務を執行いたします。

●設備管理・清掃について

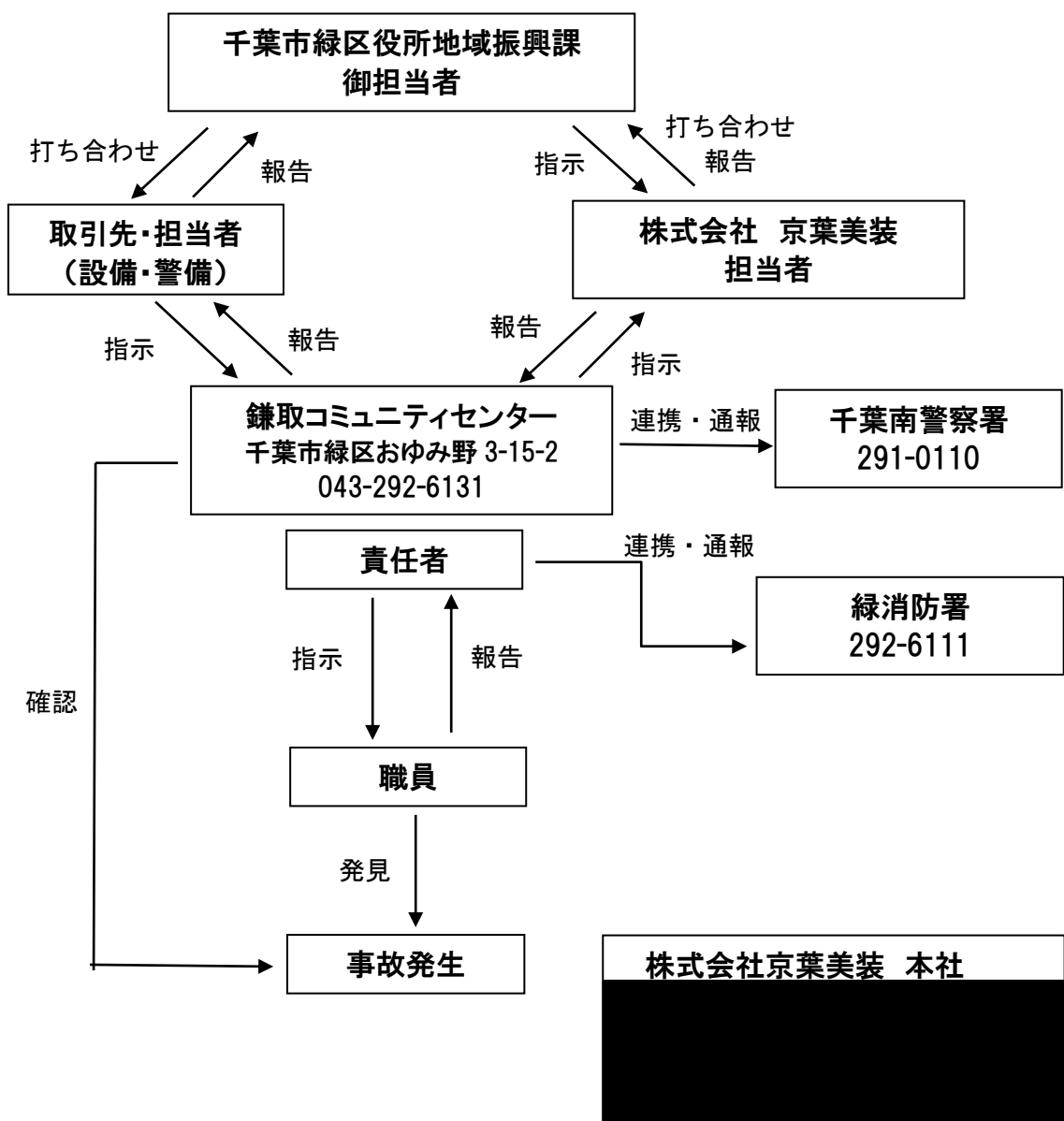
シフトで設備技術員が勤務し、夜間も2名の技術職員（電気・設備技術者）が交代で勤務します。設備日常点検は本社の2名（電気系・設備系各1名）による適宜巡回点検及び、緊急時の対応処置などをバックアップします。保安警備業務は、別途配置をせず所長以下の職員が兼務して経費の削減に努めます。

法定設備点検業務などの第三者に再委託する業務は、あらかじめ市に報告し承諾を得ます。再委託契約は本社で行い、業務遂行は事業所で手配確認を行います。

日常清掃は5名の職員が担当し、所長に日々業務報告を行います。日常清掃に関しては本社のビルクリーニング技士が適宜巡回し、不具合があれば指摘し是正します。

緊急連絡体制

鎌取コミュニティセンター 緊急時連絡体制図



※事故が発生した場合、上記連絡網で報告及び確認を迅速に行い万全を期します。

(2) 使用時間、休館日、利用料金等

【使用時間、休館日、利用料金収入、稼働率及び利用人数等の実績、体育館の利用種目及び専用使用日の設定状況等を記載すること。また、利用状況集計表を添付すること。】

●使用時間

9 : 0 0 ~ 2 1 : 0 0

時間区分

① 9 : 0 0 ~ 1 1 : 0 0	④ 1 5 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0
② 1 1 : 0 0 ~ 1 3 : 0 0	⑤ 1 7 : 0 0 ~ 1 9 : 0 0
③ 1 3 : 0 0 ~ 1 5 : 0 0	⑥ 1 9 : 0 0 ~ 2 1 : 0 0

●休館日

- ・ 年末年始（12月29日～1月3日）
- ・ 施設の法定点検及び定期保守点検の為の臨時休館日（年6日間）
 - 5月15日（月）
 - 7月10日（月）
 - 8月14日（月）
 - 10月30日（月）
 - 11月27日（月）
 - 3月26日（月）

●利用料金

- ・ 諸室利用料金（1コマ＝2時間当たり）

区 分	金 額
創作室	390 円
講習室	220 円
集会室	240 円
和室	230 円
音楽室	450 円
料理実習室	250 円
サークル室	260 円
大広間	450 円
多目的ホール	1580 円
会議室	210 円

・体育館 利用料金

① 個人利用

区分 時間	小学生以下	中・高校生	一 般	高齢者 (65 才以上)
2 時間まで	70 円	100 円	220 円	180 円
延長 1 時間につき	35 円	50 円	110 円	110 円

※30人以上の団体利用の場合は1割引とする。

② 専用使用

区 分	9:00～13:00	13:00～17:00	17:00～21:00
一 般	4,510 円	4,510 円	9,050 円
高校生以下	2,220 円	2,220 円	4,470 円

【体育館の回数券について】

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

【体育館の無料開放について】

子供の日・体育の日の各1日と、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日は体育館を無料開放します。

【利用料金の減免について】

「千葉県コミュニティセンター設置管理条例」第13条で規定する「千葉県コミュニティセンター設置管理条例施行規則」第8条に定める利用料金の減免を行います。

●設備

・コピー料金

コピー(黒) 1枚につき 10円

〃(カラー) 1枚につき 50円

※A4・A3 両サイズ上記価額とする。

※両面複写においては、当該用紙の片面をそれぞれ1枚として算定する。

2 施設貸出業務に関する実施計画

(1) 使用許可受付関係

【諸室の稼働率、利用人数及び利用料金収入、スポーツ施設の利用人数及び利用料金収入の月ごとの計画（目標）を記載すること。下記シートをエクセルにて作成しても可。】

	諸室			体育館(個人・専用)		合計	
	稼働率	利用人数	料金	利用人数	料金	利用人数	料金
		(人)	(千円)	(人)	(千円)	(人)	(千円)
4月	42.8%	7,954	406	2,076	278	10,030	684
5月	42.1%	7,975	394	1,893	271	9,868	665
6月	41.9%	8,451	410	1,936	264	10,387	674
7月	43.8%	8,072	415	1,924	285	9,996	700
8月	34.3%	6,310	351	1,945	266	8,255	617
9月	48.2%	6,676	404	1,912	272	8,588	676
10月	49.9%	6,984	414	1,742	245	8,726	659
11月	50.4%	8,625	419	1,686	278	10,311	697
12月	49.2%	6,477	385	1,648	227	8,125	612
1月	49.8%	6,540	391	1,867	268	8,407	659
2月	46.7%	6,557	340	1,317	175	7,874	515
3月	49.3%	7,379	413	2,594	314	9,973	727
合計	45.7%	88,000	4,742	22,540	3,143	110,540	7,885

(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫

【利用者への支援計画及び施設の利用促進の方策に係る年間計画を記載すること。】

「全ては利用者のために」を合言葉に、利用者が快適に安心して本施設を利用して頂けるよう、以下の支援計画および利用促進の方策を取ってまいります。

●利用者への支援計画

○ハード面での支援計画

(ア)施設的环境整備

日常清掃・定期清掃では落としがちな出来る範囲での部分清掃や、場内掲示物の整然とした掲示・展示、花や観葉植物などを配置し、利用者が心安らぐ環境を整備します。

(イ)的確な修繕計画

常に場内を巡回し、建物の不具合修繕箇所を把握し、予防保全の観点から優先順序をつけて的確に修繕を実施します。

(ウ)高齢者、障害者に優しく配慮した施設

床面の点字ブロックや段差の確認、壁面の手すりの配置などを常に点検し、不備不具合は即座に是正します。

○ソフト面での支援計画

(ア)職員研修

常に「笑顔と真心のサービス」を心掛け、気持ちよい挨拶を励行し、親切丁寧に対応します。また、服装、身だしなみ等にも常に配慮し、常に統一した制服と名札を着用します。

(イ)魅力ある自主事業の企画運営（障害者・健常者の垣根を越えて）

青少年健全育成・高齢者障害者福祉・市民意識醸成などをテーマとした魅力ある自主事業を通して、利用者がわくわくするようなオリジナリティある活動を展開します。

(ウ)利用者の声を速やかに反映

本施設を良くするための意見やクレームには速やかに対応します。

(エ)地域住民参加型の自律した管理運営

地域住民・利用者の代表からなる「コミュニティまつり実行委員会」の事務局として積極的に会務を担当し、頼りにされ必要とされる管理運営を心がけます。実行委員会で培った地域とのつながりを生かした管理運営を心がけます。

○その他の支援計画

(ア) 予約方法の電子化への対応

平成 28 年 4 月より、予約申込がインターネットにより可能となりました。市が開催する研修や所内の研修を徹底し、円滑な業務を行います。

(イ) 広報媒体の継続と充実

ホームページは、「千葉県ホームページ作成ガイドライン」に準拠し、障害の有無、年齢、性別等に関わらず多様な人々がホームページで提供されている情報やサービスに問題なくアクセスし利用できるよう配慮します。JISX8341-3：2010 等級 AA に準拠します。

パンフレットは「すべての人にわかりやすい印刷物について」（平成 27 年 3 月千葉県保健福祉課 高齢障害部 障害者自立支援課）に従います。

(ウ) 用具の貸し出し

利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備品（机、椅子、ホワイトボード、カセットデッキ、調理用具、姿見鏡等）、用具（卓球用品等）を必要に応じて貸し出します。また、利用者の要望など必要に応じ、不足している用具の補充や新規購入を行います。

(エ) ロビーでの各種サービス

ロビーにおいて新聞を提供します。

健康管理の観点から血圧計を設置し、自由に利用できるようにしています。

定期的に来場者及び近隣にお住まいの方に喜んで頂けるように、無料のロビーコンサートや写真展等を開催いたします。

雨天時の利用者への対応として、傘用ビニールを 1 階及び 2 階の入口付近に設けます。

(オ) 緊急・非常時の対応

利用及び来場者の急な病気、けが等に備えてマニュアルを作成し、的確な対応を行います。受付には救急箱を設置します。また、施設内に 1 台設置（千葉県による賃貸借契約）されている AED の使用について、職員に対する講習会を必ず行い、非常時に対応可能なようにいたします。

(カ) 受付での各種サービス

利用者の便宜を図るためにコピーサービスを提供します。また、緊急に電話連絡をしなければならない方には、電話をお貸しします。

(キ) 施設の目的外使用等について

施設利用者等からの要望で、施設の目的外使用を行う場合は、指定管理者が行うものと同様に市と十分に協議のうえ、目的外使用に問題の無いようであれば、市長に対し目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けるように致します。

休館日、開館時間については、指定管理者の申請により市が決定しますが、

施設利用者らの要望などで、条例に規定する休館日の開館や開館時間以外に開館する場合には、市の承認が必要であり、内容によっては承認しないことを理解し、利用者支援を行います。

千葉市が施設を利用する場合、及び千葉市との共催により関係団体が施設を利用する場合など、規定で定められた時期より先行して予約できる場合があることを理解いたします。

上記を踏まえ、施設の利用条件に掲げる項目以外に行うことを予定している施設利用者に対しては、市の決まりごとに則って対応することを基本としますが、緊急性・重要性などを考慮し、市と協議しながら公平性・透明性を確保しながら市に負担をかけない方策で柔軟に対応いたします。

●施設の利用促進の方策

○現在の利用者への方策として

(ア) 利用状況の開示

各室の利用予約状況を1か月前には公開し、空いている部屋を有効活用し、利用率を向上させます。

(イ) 空室の有効利用（新たな利用者の開拓も含めて）

過去のデータから空いている部屋別の時間帯がございしますので、その時間帯でできる規模・内容の自主事業を企画し、利用率の向上を図ります（例えば、空室率の比較的高い夜の時間を自習室として解放したり、教養を高めるための講師をお招きしての講演会、子供や高齢者を対象にした初心者パソコン教室など）。

(ウ) アメニティーの維持・改善

常に環境整備には配慮し、行き届いた清掃と修繕により、利用者がいつも気持ち良く来場できるように配慮します。また、エントランスやロビーには花や観葉植物を配置し、掲示物は有効期限が切れていないか、平行・直角になっているか、隅は切れていないか等を常に点検確認しフォローします。

(エ) 体育館の使用種目調整と回数券の販売促進

使用状況を考慮して、市や利用者の意見を伺いながら、定期的に使用種目を見直す機会を設け、必要に応じ柔軟に対応し、空き部分の利用率を向上させます。

また、平成29年度も回数券を発行する予定になっておりますので、その部分も積極的に窓口でのご案内やホームページ、パンフレットにも掲載し、利用促進と利用率向上に努めたいと考えます。

特に体育館は、夏は猛暑のため利用者の声などもありますので、熱中症対策と利用率向上のために、利用者の要望にもありましたウォータークーラーの設置や、スポットクーラー・扇風機も備品として配置いたします。

(オ) 魅力ある自主事業の展開

サークルの皆さんが講師役となり、様々な魅力ある自主事業を企画展開することは、諸室の利用率向上に寄与するものと考えます。諸室利用料は指定管理者が支払うこととなりますが、受益者負担で参加費をいただくことにより補填したいと考えます。

また、個人情報保護の観点を十分に配慮しながら、過去において参加いただいた参加者に対して、ダイレクトメールなどの案内を発送し、自主事業の集客に努めたいと考えます。

(カ) サービス向上

「笑顔と真心のサービス」をモットーに、接遇面や倫理面での教育研修に注力し、利用者がいつ来ても気持ちよく快適にご利用していただくことにより、リピーター確保を図ります。

○新たな利用者の獲得方法として

(ア) インターネットでの情報公開

今まで利用したことのない方へのアプローチは、インターネットによる情報公開が重要であると考えます。利用案内をわかりやすく掲示し、かつ、Eメールでの質問も随時受け、初めての方でも気軽に利用したくなる環境を整えます。

(イ) 魅力ある自主事業の展開

初めての方でも参加したくなるような、サークルの皆さんの講師による、魅力ある自主事業を数多く開催したいと考えます。そうすることによって、サークルへの参加者が増加し、サークルの利用頻度が増え、利用率の向上につながるものと考えます。

(ウ) 新たなる魅力ある自主事業の展開

各所でご活躍され「一隅を照らす」活動をされている方を御講師にお招きし、今までにない、新たなる魅力ある自主事業を開催したいと考えます。そうすることによって、新たなるサークルの立ち上げ等にもつながり、利用率の向上につながるものと考えます。また、障害者福祉の面でも注力し、「朗読の会」や「手話教室」など健常者と障害者が一体となり楽しめる、心のバリアフリーな内容とし、新たなる利用者層の拡大につなげます。

(エ) 広報活動の強化

千葉市広報（市政だより）、地元マスコミ（千葉テレビ・千葉日報社・ケーブルネットワーク千葉・ベイエフエム等）のご担当者と常に情報交換を行い、「魅力ある自主事業」開催の際には、事前告知や参加者の募集に関してご協力いただきたいと考えます。そうすることによって事業の関心度が上がり、新たなる利用者の獲得につながるものと考えます。

○地域との連携

設置目的の「地域コミュニティにおける活動と連帯感醸成の場」を考慮すると、恒例の「コミュニティまつり」のような、利用者団体や地域住民が自発的に行う事業は、自律した協働作業を通して参加者一人ひとりが、連帯感醸成に大いに寄与するものと考えます。

指定管理者は鎌取コミュニティの管理運営を通して、コミュニティまつり実行委員会の事務局として、最大限に機能する役割があると考えます。

このような活動の中から育まれる利用者や地域住民の皆さんのネットワークや信頼関係が、本施設への愛着感、ひいては地域を愛する気持ちにつながると考えます。

その結果、また仲間に会いたいという気持ちになりより良いコミュニティが創造され、利用促進につながると考えます。

また、本施設の管理運営については、利用者、地域住民の自発的な参加意識が重要であり、まつりの際に組織される実行委員会などで培われた地域住民とのネットワークをもとに、指定管理者からは管理運営状況等を、利用者・地域住民からは本施設に対する要望や改善事項等をタイムリーに報告・連絡・相談する機会となります。

そうすることにより、常に安全で安心して利用できる管理運営につながり、利用促進につながると考えます。

当施設は、集会室、和室等の部屋を備え、生花、お茶、陶芸、ダンス等の様々なサークル活動に利用されている他、体育館ではバレーボール、卓球、バドミントン等のスポーツ活動も展開されています。利用サークルの情報を掲示板やインターネットで掲載し、地域サークル活動のさらなる活性化に寄与したいと考えます。

指定管理者が主催する自主事業も、サークルの皆さんに講師などをお願いして、企画したいと考えます。

その際は、地元マスコミの各社様にもご協力いただき、対外的な広報等を通しPRしたいと思います。

そうすることによって事業の重要感も増し、今まで利用したことのない方にも知っていただくことができ、利用促進につながると考えます。

また、地域住民に対する AED 研修などの防災研修や、租税教室など公益に繋がる自主事業も強化し市民意識醸成につなげます。

調理室など比較的利用率の低い部屋は、自主事業回数を増やし活性化させます。

ONPOはあもにいと連携

協力団体である「NPO 法人はあもにい」は、地元深く広い地道な草の根のネットワークを持ち、様々な障害者支援（ユニバーサルなコミュニティ形成含む）を目的とした事業展開が可能であります。

当社指定管理者の穴川コミュニティセンターで、昨年度も開催し好評を得ました障害者福祉・支援を目的とした「障害者食べ物フェア」も「NPO 法人はあもにい」をはじめとした、地域で積極的に障害者支援をしている団体にも協力を仰ぎました。当施設でも開催し、さらに発展させていきたいと思っております。

緑区は、戸建層が多く、市内では数少ない子育て世代が増えている地域ですが、その一方で高齢化も進んでいます。こうした状況が3世代同居の結果なら問題はないのですが、現状はそうなっていません。

1人で暮らすお年寄りがお年寄りだけでなく、子どもたちや若い人たちと触れ合う場所を鎌取コミュニティセンターが提供できれば、お年寄りの生き甲斐、痴呆予防にもつながります。そして子どもたちがお年寄りを敬い、人としての優しさを身につける貴重な教育の場になることでしょう。しかもその場には、清掃を再委託する「NPO 法人 はあもにい」から派遣された障害を持った人たちの生き生きと働く姿もあるのです。

また緑区は、各種障害特別支援学校や福祉施設、病院等も多く「障害者人口」の多い地域であります。これら学校・施設等の卒業生の就業の場を創造し、就業はしたものの短時間で離職してしまう現状を少しでも改善するための施策も、鎌取コミュニティセンターに課された課題と考えます。

「NPO 法人はあもにい」には心のケアに関する専門家（メンタルサポート研究所会員）がおり、これまでも同法人が運営するコミュニティカフェ（ふらっと）は、インフォーマルな相談支援の場として、お話し会及びカウンセリングカフェタイムなどを実施してきました。

フォーマルな相談支援では難しい気軽に話ができる場として、保健センター等からも紹介され、お見えになる地域住民の方達も多くいらっしゃいます。さらに個人カウンセリングからメンタルサポート教室、講演などの実績があります。これらの成果を踏まえ「心のケア」をテーマにした各種講座を自主事業に組み入れます。

これらの取り組みは、家の中に閉じこもっていたり、可能性の芽を自ら積んでしまっていた人たちに勇気を与え、地域の活性化に役立つものと確信します。

3 受託事業及び自主事業に関する実施計画

(1) 市からの事業実施受託業務（事業ごとに1枚）

事業名：鎌取コミュニティまつり
内 容
【実施日時・回数、実施場所、実施目的等】 ●実施日時・回数 平成29年11月25日（土）、26日（日） ●実施場所 コミュニティセンター全館（体育館含む） ●実施目的 利用団体の活動成果の発表の場として、また、団体間の情報交換や交流の場として、「コミュニティまつり」を実施します。 コミュニティまつり実行委員会の事務局として、委員会や参加者との連絡調整、実行委員会の設営・進行・資料作成・議事録作成、千葉市や緑区役所・消防署・保健福祉センター・警察署・公安協等の近隣諸団体等と共に円滑な連絡調整を行います。
成果目標
参加団体数や参加者数を経年的にカウントして、より広範な方々が「コミュニティまつり」に参加していただけるようにします。 また、行政機関や企業とも協力してまつりの魅力を高め、参加者の性別・年代の幅を広げていきます。
※おゆみ野文化祭との協議が伴う為、実施日は予定となります。

事業名：体育館の無料開放

内 容

【実施日時・回数、実施場所、実施目的等】

●実施日時・回数

平成29年5月5日、10月7日、10月8日、10月9日、10月18日の年5回

●実施場所

体育館

●実施目的

住民がスポーツをする機会を増やして健康増進に努めていただくとともに、コミュニティセンターの利用機会を増やすことによって、今後の利用者数の増加につなげる。

成果目標

無料開放日の利用者数をカウントし、経年変化を見ることによって利用者数の増加を図る。

可能であれば、利用者数の他にも、利用者の性別・年代、過去の利用経験の有無を調査して、無料開放が新たな利用者の誘因になっているかどうかを検証したい。

(2) 自主事業（事業ごとに1枚）

※内容により下記の形式によりがたい場合は、適宜調整してください。

自主事業名称：No.1 利用者用コピー機
実施日時： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月まで
実施場所：2 階ロビー
実施目的： 利用者コピーサービスの充実を図る為。
料金設定：白黒1枚 10 円、 カラー1枚 50 円
収支：収 入 140,000 円 支 出 140,000 円 収支差額 0 円
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 館内に有料コピー機を設置することで、コミュニティ利用者はいつでも自由に利用できる。

2) 自主事業（事業ごとに1枚）

※内容により下記の形式によりがたい場合は、適宜調整してください。

自主事業名称：No.2	
卓球教室	
実施日時・回数： 平成29年4月～平成30年3月までの年3回開催予定	
実施場所：体育館	
実施目的： 卓球の普及と、青少年健全育成ならびに市民意識醸成、地域住民に対する鎌取コミュニティセンターの最大限の有効活用のため。	
料金設定：800円／回	
収 入	36,000円
支 出	36,000円
収支差額	0円
参加見込人数： 定員15名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 卓球を通じて地域のコミュニケーションを深め、千葉市民としての意識醸成につながることを期待する。 また、実績のある能力の高い指導者と出会い触れ合うことによって、卓球の魅力を最大限に伝えることが出来るものと考えます。	

自主事業名称：No.3	
ヘルマンハーブコンサート	
実施日時・回数：平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 1 回開催予定	
実施場所：ロビー	
実施目的： 鎌取コミュニティセンター施設の最大限の有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。	
料金設定：無料	
収 入	0 円
支 出	5,000 円
収支差額	▲5,000 円
参加見込人数：40 名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 ヘルマンハーブは障害者、健常者の区別なく誰にも簡単に弾けるハーブであり、障害者の音楽療法にも用いられています。 五線譜が読めなくても簡単に弾けるヘルマンハーブは、音色もよく千葉でも受講者の心に感動を与えられるものと思います。	

自主事業名称：No.4	
絵本の読み聞かせ、おはなし会	
実施日時・回数：平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 1 回開催予定	
実施場所：大広間	
実施目的： 鎌取コミュニティセンター施設の最大限の有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。	
料金設定： 無料	
収支：収 入	0 円
支 出	2,000 円
収支差額	▲2,000 円
参加見込人数：30 名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 絵本を通して子どもの「想像力」と「集中力」、「文字に対する興味」を引き出し、感動や思いやりを育んでいきます。	

自主事業名称：No.5	
鎌取寄席	
実施日時・回数：平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 1 回開催予定	
実施場所：大広間	
実施目的： 鎌取コミュニティセンター施設の最大限の有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。	
料金設定：1,000 円／人	
収支：収 入	50,000 円
支 出	42,000 円
収支差額	8,000 円
参加見込人数：50 名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 笑いは健康の源であるという観点により、現代人の多くが抱えているストレス解消の一環として企画いたしました。 落語愛好家も多く、一人でも多くの皆様が笑顔で溢れることを切に願っています。	

自主事業名称：No.6	
料理教室	
実施日時・回数：平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 1 回開催予定	
実施場所：料理実習室	
実施目的： プロの料理人を講師に迎え料理の腕を向上していただく。	
料金設定：1,000 円／人	
収支：収 入	23,000 円
支 出	13,000 円
収支差額	10,000 円
参加見込人数：23 名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
<p>様々な料理やスイーツ等を皆で楽しく作ります。</p> <p>それぞれが同じ目標に向かって協力し合うことで、達成感を味わいながら、コミュニケーションが活発になることを期待しています。</p> <p>また、例えば親子の場合、親が子に料理を教えることによって、世代間の技術の伝承が図れるものと考えております。</p>	

自主事業名称：No.7						
懐かしの映画上映会						
実施日時・回数：平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 1 回開催予定						
実施場所：多目的ホール						
実施目的： 中高年にとって懐かしさを感じる映画を上映することによって、思い出に浸る安らぎの時間を提供します。また、少年～青年時代に上映された映画を観ることにより、脳が活性化されることも期待します。						
料金設定： 無料						
<table border="0"> <tr> <td>収 入</td> <td>0 円</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>8,000 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>▲8,000 円</td> </tr> </table>	収 入	0 円	支 出	8,000 円	収支差額	▲8,000 円
収 入	0 円					
支 出	8,000 円					
収支差額	▲8,000 円					
参加見込人数：50 名						
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>懐かしい 1950 年～80 年代を中心とした邦画・洋画を選んで上映します。</p> <p>家庭で DVD を視聴するのとは異なり、沢山の人と一緒に大きなスクリーンで映画を観ることによって、日常とは異なる空間で映画を楽しんでいただきます。</p> <p>似たような思いや感情を共有できる、同世代のコミュニケーションが活発化することを期待しています。</p>						

自主事業名称：No.8	
心理学講座	
実施日時・回数：平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 3 回開催予定	
実施場所：諸室	
<p>実施目的：</p> <p> 鎌取コミュニティセンター施設の最大限の有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。</p>	
料金設定：1000 円／人	
収支：収 入	60,000 円
支 出	60,000 円
収支差額	0 円
参加見込人数：20 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p> 協力団体である「NPO 法人はあもにい」から講師を迎えて講演を行う予定。</p> <p> 「NPO 法人はあもにい」には心のケアに関する専門家（メンタルサポート研究所会員）がおり、これまでも同法人が運営するコミュニティカフェ（ふらっと）は、インフォーマルな相談支援の場として、お話し会及びカウンセリングカフェタイムなどを実施してきました。</p> <p> フォーマルな相談支援では難しい気軽に話ができる場として、保健センター等からも紹介され、お見えになる地域住民の方達も多くいらっしゃいます。さらに個人カウンセリングからメンタルサポート教室、講演などの実績があります。これらの成果を踏まえ「心のケア」をテーマにした各種講座を自主事業に組み入れます。</p> <p> これらの取り組みは、家の中に閉じこもっていたり、可能性の芽を自ら積んでしまっていた人たちに勇気を与え、地域の活性化に役立つものと確信します。</p>	

自主事業名称：No.9	
コミュニケーション講座（適応論）	
実施日時・回数：平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 3 回開催予定	
実施場所：諸室	
<p>実施目的：</p> <p>鎌取コミュニティセンター施設の最大限の有効活用を図り、広く住民参加が図れる事業を実施することにより、地域住民の市民意識醸成、及び地域住民に対する動機付けの為の事業実施をすることを目的とします。</p>	
料金設定：1000 円／人	
収支：収 入	60,000 円
支 出	60,000 円
収支差額	0 円
参加見込人数：20 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>協力団体である「NPO 法人はあもにい」から講師を迎えて講演を行う予定。</p>	

自主事業名称：No.10	
指導者のためのサッカー教室	
実施日時・回数： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 3 回開催予定	
実施場所：体育館	
実施目的： 千葉市内サッカー指導者の育成	
料金設定：1500 円／3 回	
収支：収 入	110,000 円
支 出	110,000 円
収支差額	0 円
参加見込人数： 定員 25 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>サッカーの技術指導に不安な指導者に対し、プロの目から見た技術の正しい教え方を伝授。千葉市のサッカー指導基礎力を向上させる。</p> <p>実績のある指導者から受けた指導内容を学ぶことにより、自信を持って児童・生徒や学生に指導できる。</p>	

自主事業名称：No.11	
マジック教室	
実施日時・回数： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 1 回開催予定	
実施場所：諸室	
実施目的： 鎌取地区および周辺住民のコミュニティセンター関心度を高め、利用率向上へと導く。	
料金設定： 500 円／1 回	
収支：収 入	10,000 円
支 出	10,000 円
収支差額	0 円
参加見込人数：20 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>マジック指導のプロを招いて楽しくマジックを学びます。</p>	

自主事業名称：No.12	
ハワイアンフラ体験	
実施日時・回数： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 2 回開催予定	
実施場所：諸室	
実施目的： 鎌取地区および周辺住民のコミュニティセンター関心度を高め、利用率向上へと導く。	
料金設定： 500 円／2 回	
収支：収 入	20,000 円
支 出	20,000 円
収支差額	0 円
参加見込人数： 20 名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】	
<p>サークルで活躍中の講師による初心者体験教室</p>	

自主事業名称：No.13	
そば打ち教室	
実施日時・回数： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 2 回開催予定	
実施場所：	
実施目的： 千葉県産のそば粉を使った地産地消そば打ち教室	
料金設定： 1000 円／2 回	
収 入	30,000 円
支 出	30,000 円
収支差額	0 円
参加見込人数： 15 名	
内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】 千葉県産のそば粉を使った地産地消そばの手打ち教室	

自主事業名称：No.14	
手話教室	
実施日時・回数： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 6 回開催予定	
実施場所：諸室	
実施目的： 手話サークルのメンバーを講師に手話に触れていただく。	
料金設定：無料	
収支：収 入	0 円
支 出	1000 円
収支差額	▲1000 円
参加見込人数：15 名	
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>手話サークルのメンバーを講師に迎え、簡単な手話に始まり、少しずつ手話に慣れていただく。</p>	

<p>自主事業名称：No.15</p> <p>子供囲碁教室</p>									
<p>実施日時・回数： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月までの年 6 回開催予定</p>									
<p>実施場所：諸室</p>									
<p>実施目的： 囲碁ファンの拡大と世代間交流としての教室開催</p>									
<p>料金設定：無料</p>									
<table> <tr> <td>収支：収</td> <td>入</td> <td>0 円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>支</td> <td>出 2000 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td></td> <td>▲2000 円</td> </tr> </table>	収支：収	入	0 円		支	出 2000 円	収支差額		▲2000 円
収支：収	入	0 円							
	支	出 2000 円							
収支差額		▲2000 円							
<p>参加見込人数：15 名</p>									
<p>内容：【自主事業の内容、成果目標、期待される効果等を記載】</p> <p>囲碁ファンの拡大と世代間交流として囲碁サークルに講師を依頼し教室を開催する。</p>									

4 施設維持管理業務に関する実施計画

(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務

【施設の清掃、点検等の保守管理に係る年間計画を記載すること。文章に加え表を使用し記載すること。】

●清掃について

○担当者・実施内容

施設の清掃については、専門の清掃担当職員が担当します。

日常清掃については、仕様書に従って各室内及び共用部、敷地内を毎日清掃し、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保ちます。また、トイレットペーパーや水石鹸など消耗品は常に補充します。料理実習室・幼児室等は、アルコール消毒を使用した清掃方法を行い配慮します。なお、施設及び敷地内で発生したごみ等を処理し、清掃を行います。

定期清掃については、日常清掃では実施しにくい、以下に挙げる清掃等を確実に行うため、市の仕様書（回数・頻度）に従い定期清掃を実施します。

その他にも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めます。

○監督・責任者

清掃スタッフの中から清掃作業責任者を配置し、自主検査を行って清掃作業日誌を所長に提出させます。所長・副所長は日常巡回の際に確認し、不十分な箇所がある場合には清掃作業責任者に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社からも、社長が月一回以上、清掃状況を監督します。

【施設清掃・年間計画】

清掃項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
日常清掃 (毎日)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
定期清掃 A				■				■				
定期清掃 B		■					■					
定期清掃 C												■
ガラス清掃 (年2回)				■				■				

●保守管理について

○担当者・実施内容

施設の維持管理については、専門の設備担当職員が担当します。施設の維持管理にあたっては、仕様書に従って本施設・付属物だけでなく周辺環境の維持向上にも努め

ます。

運転監視業務については、設備の運転・監視及び関連する需給状態を管理します。また、適切な運転記録をとります。

日常点検業務については、機器運転管理・点検・整備を実施します。点検内容や異常時の対応について、適切に記録を残します。

定期点検・整備業務については、設備員および外部委託業者が行います。法定点検及び機能保持のため、外観点検、機能点検、機器動作試験、整備業務を行います。必要な消耗品の更新についても、指定管理の負担により行います。点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残します。

防災対策設備機能維持業務については、設備員及び外部委託業者が行います。消防設備（火災報知器、放送器具等）、電気工作物、エレベーターなどの防災対策関連設備については、災害時に機能を発揮するよう点検等の管理を行います。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残します。

○監督・責任者

設備担当職員がチェック表により日常的に点検を行い、施設の維持管理に努めます。所長・副所長は、日常巡回の際に確認し、不十分な個所がある場合には設備担当職員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、施設を最善の状態に保ちます。

【点検・年間計画】

点検項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
空調設備点検 (年1回)						■						
自動ドア点検 (年3回)	■				■				■			
エレベーター点検 (毎月1回)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
消防設備点検 (年2回)				■								■
電気設備点検 (毎月1回)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
※内法定点検年1回												

(2) 備品管理業務

【備品の点検等の保守管理に係る年間計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

●備品の点検・保守管理について

○担当者・実施内容

備品の点検・保守管理については、所長をはじめとする常駐職員が日常点検および保守管理を兼務で担当します。

備品の点検・保守管理の前提として、備品台帳を作成して備品を確実に把握します。備品台帳には、品名・企画・金額（単価）・数量・購入年月日・耐用年数などを記載します。

備品の点検・保守管理においては、備品に不具合が生じた場合には、速やかに市に報告します。

○監督・責任者

所長・副所長は、備品の点検・保守管理業務の実施状況を確認し、不十分な個所がある場合には設備技術担当職員・清掃担当職員に指示を出して是正させます。

(3) 植栽、外構施設維持管理業務

【植栽の維持管理及び外構施設の清掃、点検等の保守管理に係る年間計画を記載すること。文章に加え表を使用し記載すること。】

●植栽の維持管理について

○担当者・実施内容

植栽の維持管理については、設備担当職員が担当いたします。

植栽維持管理業務は、管理区域における植物と対象としています。植物の維持管理に当たっては、植物の種類、形状、生育状況等に応じ、適切な方法による維持管理を行い、使用薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定します。

施肥、灌水及び病害虫の防除等を行い、植物を常に良好な状態に保ち、剪定、刈り込み及び除草等を適宜行い、利用者及び通行者等の安全の確保及び美観を保ちます。

○監督・責任者

設備担当職員がチェック表により日常的に点検を行い、植栽の維持管理に努めます。所長・副所長は、日常巡回の際に確認し、不十分な個所がある場合には設備担当職員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、植栽を最善の状態に保ちます。

●外構設備管理について

○担当者・実施内容

外構設備の管理については、清掃担当職員が担当いたします。

清掃員は外構施設が正常な機能を保持し、利用者が安全、快適に施設を使用することができるよう点検、日常清掃等を行います。日常清掃では、目に見える外構施設の水拭き、掃き掃除、側溝掃除等を行います。年間作業計画を立て、清掃スタッフを中心に毎日作業部位別に清掃活動を行います。

点検に当たっては、外構施設の劣化・損傷など、老朽化や利用者の安全性、快適性に配慮した点検を行います。

外構施設の不具合を発見した際には、適切な方法により応急の対応をするとともに、所長が市へ報告します。

○監督・責任者

清掃担当職員がチェック表により日常的に点検を行い、外構設備の維持管理に努めます。所長・副所長は、日常巡回の際に確認し、不十分な個所がある場合には清掃担当職員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、外構設備を最善の状態に保ちます。

【植栽維持管理／外構施設の清掃点検・年間計画】

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
植栽維持管理							■					
外構施設清掃				■				■				
外構施設点検				■				■				

(4) 環境衛生管理業務

【給排水設備の保守管理、ごみ処理及び害虫駆除などに係る年間計画を記載すること。文章に加え表を使用し記載すること。】

●環境衛生管理について

○担当者・実施内容

環境衛生管理については、設備担当職員及び清掃担当職員が担当いたします。また、当施設は、特定建築物のため建築物環境管理衛生責任者を選任し管理します。

環境衛生管理業務の対象範囲は、管理区域における一般諸室、空調・給排水設備等となります。清掃・ごみ処理及び害虫駆除清掃を含み、空気調和装置・給水・防錆剤・排水に関して必要な措置を講じます。

○監督・責任者

建築物環境管理衛生責任者を中心に、設備担当職員及び清掃担当職員がチェック表により日常的に点検を行います。所長・副所長は、点検内容を確認し、不十分な個所がある場合には設備員・清掃員に指示を出して是正させます。また、(株)京葉美装本社と連絡を密に取り、必要に応じて維持管理に必要な助言・技術的なサポートを受け、衛生環境を最善の状態に保ちます。

【給排水設備保守管理／ごみ処理・害虫駆除・年間計画】

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
受水槽清掃 (年1回)						■						
ゴミ処理 (年2回)			■						■			
害虫駆除点検 (年2回)			■						■			
空気環境測定 (年6回)		■		■		■		■		■		■
建物整備定期点検	3年毎に1回											

(5) 駐車（駐輪）場管理業務

【駐車（駐輪）場の保守管理に係る実施計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

●駐車（駐輪）場の保守管理業務について

○担当者・実施内容

駐車（駐輪）場の保守管理業務については、設備担当職員及び清掃担当職員が担当いたします。

駐車（輪）場内は、利用者の利便を第一に運営し、無料とします。車の止め方（白線内に平行・直角に）や環境整備に努めるなどの道徳的な考え方をポスターなどで掲示を行うなどの他、職員の指示に従うように促します。施設利用者以外の者が利用することの無いよう、車両の制限を適切に行います。

駐車（輪）場利用者には、車の施錠確認する事や車内に乳幼児を置き去りにしない、貴重品を車内に置かない等、事故防止を促す掲示を館内に行い啓蒙活動を致します。あわせて、駐車（輪）場に明確に啓示を行い、万一事故発生時（盗難・接触事故）の自己責任の明確化も促します。

○監督・責任者

設備担当職員及び清掃担当職員がチェック表により日常的に点検を行います。所長・副所長は、点検内容を確認し、不十分な個所がある場合には設備員・清掃員に指示を出して是正させます。

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
駐車場保守管理	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

(6) 保安警備業務

【警備業務の年間計画を記載すること。文章に加え表を挿入すること。】

●警備業務について

○担当者・実施内容

警備業務については、警備会社に委託することなく、所長をはじめとする常駐職員が日常警備業務、巡回業務を兼務で担当します。警備にあたっては、警備巡回計画を立てて行うだけでなく、機械警備（協力会社外部委託）も実施いたします。

日常警備業務については、受付職員または設備技術職員が兼務いたします。施設の貸出しにおいて、鍵の受渡（保管及び記録）、来訪者の応対、遺失品管理等を行います。また、急病の発生等の場合には適切に対応します。

巡回警備業務については、受付職員または設備技術職員が兼務いたします。各階戸締り、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認および各所の火災予防点検を行います。また、侵入者・不審者等を発見した場合は、適切に対応します。

機械警備業務については夜間に実施し、緊急時には人的対応を行います。緊急時には30分以内で駆けつけ、緊急連絡体制により所長および職員に報告します。

○監督・責任者

所長・副所長は、警備業務の実施状況を確認し、不十分な個所がある場合には受付職員・設備技術職員に指示を出して是正させます。

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
機械警備点検 (24時間対応)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

(7) 修繕業務

【可能な限り詳細に記載すること。突発的な修繕など、まとめないと表現できないものは「その他小破修繕」として計上可とする。】

修繕業務 1

No.	修繕箇所	計画額 (単位：千円)	実施時期	状 況
1	諸室内壁塗替	200	年度内	内壁の塗装がはげている。
2	入口・階段壁の塗替	200	年度内	ひび割れ、ヨゴレがある。
3	諸室天井塗り替え	200	年度内	ヨゴレがある。
4	床Pタイル修繕	200	年度内	クラックが出来ている。
5	その他小破修繕	400	年度内	突発的な修繕に対応。
6	設備修繕交換工事	200		
7	その他修繕交換工事	1,000		
	合 計	2,400		

修繕業務 2

No.	修繕箇所	計画額 (単位：千円)	実施時期	状 況
1	館内照明器具 LED 化	2,400	6 月、8 月、10 月、12 月、2 月の全 5 回	省エネ化を図るべく年 5 回に分けて交換工事を実施。
	合 計	2,400		

(8) その他

【施設維持管理に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

●資格者の配置計画について

防火管理者を配置し、その他各種業務に精通した本社管理巡回スタッフが適宜巡回して、法令順守の下、万全の施設管理を行います。

資格	法令	人数	配置方法
1級建築士	建築基準法	1名	本社巡回
第3種電気主任技術者	電気事業法	4名	本社巡回及び業務委託
建築物環境衛生管理技術者	ビル管理法	4名	本社巡回
消防設備士	消防法	2名	本社巡回及び業務委託

○その他

防火管理者（常駐）	1名
第1種電気工事士（巡回）	1名
1級管工事施工管理技術者（巡回）	1名
1級建築施工管理技術者（巡回）	1名
ビルクリーニング技能士（巡回）	3名
衛生管理者（巡回）	1名
2級ボイラー技師（巡回）	2名
警備業指導教育責任者（巡回）	1名
管理業務主任者（巡回）	1名

5 経営管理業務に関する実施計画

(1) 再委託業務

(単位：千円)

No.	再委託業務	再委託先	再委託先所在地	委託金額
1	清掃業務	(株)京葉美装	千葉市中央区椿森 2-5-8	2,400/年
2	消防設備点検	防災技術センター(株)	千葉市中央区若草1 -20-10	580/年
3	空調機保守点検	大成設備	千葉市若葉区高品町 1597-2	1,380/年
4	空調自動制御機器	日本電技(株)	千葉市中央区椿森2 -5-8	1,450/年
5	空気環境測定	(株)京葉美装	千葉市中央区椿森 2-5-8	630/年
6	電気設備点検	コバヤシ電気設備管 理事務所	千葉県船橋市湊町1 -20-17	450/年
7	自動ドア保守	(株)千葉寺岡	千葉市稲毛区黒砂台 1-24-1	380/年
8	エレベーター保守	SEC エレベーター(株)	千葉市中央区弁天1 -1-5	560/年
9	受水槽清掃業務	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ 谷9-14-38	180/年
10	汚水槽点検	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ 谷9-14-38	280/年
11	雨水、雑排水層点検	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ 谷9-14-38	460/年
12	空調給湯ポンプ点検	(株)ウォッシュマン	千葉県鎌ケ谷市鎌ケ 谷9-14-38	180/年
13	害虫駆除	三共消毒千葉営業所	千葉市稲毛区轟町5 -5-23	280/年
14	特殊建築物点検	防災技術センター(株)	千葉市中央区若草1 -20-10	540/年
15	機械警備	協和警備保障(株)	千葉市中央区汐見丘 町16-11	380/年
16	ホームページ	(株)オニオン新聞社	千葉市美浜区稲毛海 岸5-1-2	148/年
17	植栽剪定	ベストライン	千葉市稲毛区山王町 33-10	1,280/年
18	ゴミ処理	みどり産業	千葉市緑区高田町2 274-43	382/年
合 計				11,940

(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価

【施設の管理運営に関する自己評価の実施時期、方法等の年間計画を記載すること。】

●自己評価の実施時期

年1回（1月頃）

●実施方法

(ア) 評価基準の作成

基準に盛り込む内容は、主に次のとおりになります。

- ① コミュニティ活動が促進されたか
 - ・ 施設利用者数・施設利用率／自主事業の内容と参加者数
- ② 効率的な運営がなされていたか
 - ・ 費用対効果／費用の縮減状況
- ③ 施設管理が適切になされていたか
 - ・ 設備の保守点検の実施状況／補修などの実施状況
- ④ 施設運営が安定しているか
 - ・ 職員の雇用、配置、研修／施設運営の収支

(イ) 評価基準に基づく調査項目及び評価シートの作成

(ウ) 評価の実施

(エ) 評価の結果に基づく改善活動（P D C Aサイクル）

(オ) 事業報告書の取りまとめ、及び緑区・地域振興課への提出

●年間計画

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
自己評価の実施										■		※

※自己評価の結果を事業報告書に反映する。

(3) 利用者意見等の把握と対応

【利用者等アンケート及び地域住民等の意見の把握方法並びにその意見等に対する対応方法、実施時期等の年間計画を記載すること。】

●意見の把握方法

(ア)利用者アンケートの実施

- アンケート対象者及び実施回数・時期
本施設利用者を対象として、年二回（9月、1月）に実施します。
- アンケートの内容
 - ・ 施設設備への評価、施設管理への評価、施設利用の満足度、接客などサービスへの評価。
 - ・ 自主事業への評価、要望。
 - ・ 施設・設備や管理、サービスへの要望。

(イ)ご意見箱の設置

利用者の自由な意見を随時募集し、施設運営を改善します。

(ウ)インターネット経由でのご意見の受付

利用者アンケートやご意見箱では吸い上げられない、細かな意見をくみ取ります。

(エ)地域住民等の意見の把握

コミュニティセンターでの把握として、コミュニティセンター運営懇談会において、参加者との直接意見交換をしてニーズや要望を把握します。また、コミュニティまつり実行委員会および参加者との意見交換を通じて、ニーズや要望を把握していきます。

コミュニティセンター外での把握として、地域の行事において地域の一員として参加することによって、ニーズおよび要望を把握します。また、自治会との連絡を密にとることによって、ニーズや要望を把握していきます。

●意見に対する対応方法

(ア)苦情に対する対応方法

苦情解決責任者を所長として、苦情を柔軟に、かつ迅速・公平・円滑に解決します。苦情については、苦情カードに記録して将来の業務の改善（P D C A）につなげます。また、苦情マニュアルを整備して、常に適切な対応がとられるようにします。その他にも、施設利用のわかりやすいルール・原則をHP・パンフレット、ロビーに掲示します。

(イ)ニーズ・要望への対応方法

対応可能な要望には、速やかに対応して利用者にご満足いただけるようにします。

対応が難しい要望については、丁寧な回答を掲示するだけでなく、必要に応じて直接会話してご納得いただけるように説明します。

●年間計画

項目／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
利用者アンケート						■						■
<ul style="list-style-type: none"> ・ ご意見箱 ・ ネット経由での意見の受付 ・ 地域住民等の意見の把握 	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

6 その他

【指定管理業務に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

業務に関する業務水準を維持、向上させる方策として、職員の指導育成・研修体制を確立します。

●マナー教育

職員は、利用者との協働によって行う業務も多く、地域住民や利用者と触れ合う機会が多くなります。職員によるサービス向上により、利用者が快適に利用できるようなスタッフにマナー教育を行います。

・社内講習用資料によるマナー教育の実施・・・1回/年以上

●緊急時対応教育

所長・副所長には消防署などが実施している各種救命に関する講習会を受講させます。AED（自動体外式除細動器）を設置しますので、その使用に関する講習を常駐職員全員に行い、緊急時に確実に使用できるようにするとともに、利用者にも率先して使用できるよう教育の機会を設けます。また、緊急時や災害時を想定した自主訓練も定期的実施します。

・外部講習会受講・・・随時 ・緊急時対応訓練・・・1回/年以上

・AED講習・・・随時

●バリアフリー教育

生活弱者が安心して施設を利用できるように、バリアフリーに対する考え方を中心に教育します。そのために必要な3種障害（身体・知的・精神）について学習及び障害者について具体的支援の方法等を学びます。「NPO 法人はあもにい」の協力を得て、職員研修会を開催します。また、手話初級講座を職員の代表が受講し、職場に水平展開を図るべく講習を実施します。

・社内講習会受講・・・採用時および1回/年以上

●コンプライアンス教育

施設の平等利用を目指し、企業不正、法令順守違反がないように管理に必要な法令や、その他企業倫理、社長直轄の通報システムについての教育を行い、高いモラルを維持し適正な管理運営を行います。

・社内講習会受講・・・採用時および1回/年以上

●管理マニュアルの作成

職員の管理業務の品質を標準化するために、業務内容毎のマニュアルを作成いたします。マニュアルは管理運営基準に基づき作成しますが、必要に応じ定期的に見直し、随時、職員を招集し周知徹底いたします。