

令和2年9月4日

千葉市文化ホール等

事業計画書及び収支予算書

ちばアートウインド運営企業体

この度は「千葉市若葉文化ホール」「千葉市美浜文化ホール」「千葉市若葉区千城台コミュニティセンター」の指定管理者応募の機会を得ましたことに厚く御礼申し上げます。

私たち「ちばアートウインド運営企業体」の5社は、美浜文化ホールを開館当初から約13年間、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターを千葉市文化振興財団と共に管理させていただいた5年間で皮切りに約10年間、指定管理者として継続的に3館の管理運営に携わらせていただいています。

私たちがこれまでの施設運営の中で特に大切にしてきたことは、感動の発信拠点として地域の皆さま、利用者から『信頼』いただける施設・職員でありたいという強い思いです。

感動の発信拠点として、文化芸術と地域コミュニティ振興のため、施設主催の実演芸術、趣向を凝らした各種催事、イベントの企画を通し、地域の皆さまの心豊かな生活の実現に注力してきました。また、貸館においては、受付での各種問い合わせに対する適切な情報提供、催事をイメージ通りに実現するための専門的な舞台技術サービス、行き届いた清掃、安心・安全の提供など利用者が私たちに期待されるサービスをもれることなく提供できる組織体制を作り上げ、利用者からの『信頼』を積み上げてまいりました。

これからも、その信頼を裏切ることなく、千葉市文化芸術振興計画と各施設のビジョン・ミッションの実現に向け、文化芸術に触れる機会格差の縮小やコミュニティ活動の促進を図ります。更に千葉市の他文化施設、文化活動団体との連携や、情報発信を強化し、文化の力でも地域コミュニティがつながる、誰もが居場所のある社会の実現に向けて取り組んでまいります。

次の指定管理期間においては、これまでの管理期間で培ってきた運営ノウハウと地域・文化ネットワークを生かし、各施設の運営を通じて、地域の課題解決、文化振興及び地域の皆さまの益々の発展に向け、全力をもって取り組んでいく所存ですので、よろしくお願い申し上げます。

ちばアートウインド運営企業体

(代表企業) Fun Space株式会社

代表取締役 鈴木 茂

(構成企業)

株式会社 パシフィックアートセンター

代表取締役 村山 研一

株式会社 千葉共立

代表取締役 武井 幸也

株式会社 ハンズオン・エンタテインメント

代表取締役 菊地 哲榮

株式会社 オーチャー

代表取締役 片野 忠彦

令和2年9月吉日

目次

1	市民の平等な利用を確保するものであること	
・提案書様式第	1号(1) 管理運営の基本的な考え方	1
2	施設の管理を安定して行う能力を有すること	
・提案書様式第	2号(1) 同種の施設の管理実績	3
・提案書様式第	3-1号(2) 管理運営の執行体制	6
・提案書様式第	3-2号(2) 管理運営の執行体制	18
・提案書様式第	4号(3) 必要な専門職員の配置	20
・提案書様式第	5号(4) 業務移行体制の整備	23
・提案書様式第	6号(5) 従業員の管理能力向上策	25
・提案書様式第	7号(6) 施設の保守管理の考え方	26
・提案書様式第	8号(7) 設備及び備品の管理、清掃、警備等	29
3	施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと	
・提案書様式第	9号(1) 関係法令等の遵守	36
・提案書様式第	10号(2) リスク管理及び緊急時の対応	40
4	施設の効用を最大限発揮するものであること	
・提案書様式第	11号(1) 開館時間及び休館日の考え方	43
・提案書様式第	12号(2) 利用料金の設定及び減免の考え方	44
・提案書様式第	13号(3) 施設利用者への支援計画	48
・提案書様式第	14号(4) 施設の利用促進の方策	54
・提案書様式第	15号(5) 利用者等の意見聴取、 自己モニタリングの考え方	60
・提案書様式第	16号(6) 施設の事業の効果的な実施	63
・提案書様式第	17号(7) 成果指標の数値目標達成の考え方	75
・提案書様式第	18号(8) 自主事業の効果的な実施	81
5	施設の管理に要する経費を縮減するものであること	
・提案書様式第	19-1号(1) 収入支出見積りの妥当性(収入見込)	89
・提案書様式第	19-2号(1) 収入支出見積りの妥当性(支出見込)	93
6	その他市長が定める基準	
・提案書様式第	20号(2) 市内業者の育成	98
・提案書様式第	21号(3) 市内雇用への配慮	100
・提案書様式第	22号(4) 障害者雇用の確保	102
・提案書様式第	23号(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮	104
7	その他(審査項目外)	
・提案書様式第	24号 利益等還元の方針	105
収支予算書		
・提案書様式第	25号 収支予算書(総括)	106
・提案書様式第	26-1号 収支予算書(管理業務単表)	110
・提案書様式第	26-2号 収支予算書(企画提案業務単表)	125
・提案書様式第	27号 収支予算書(自主事業単表)	152

1 市民の平等な利用を確保するものであること。

(1) 管理運営の基本的な考え方

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

指定管理者制度による公の施設の管理運営の考え方

指定管理者として

“市民サービスの向上”と“地域の活性化”に貢献します！

私たちは、公と民間のパートナーシップのもと、指定管理者制度の主眼である“サービスの向上”と“財政負担の軽減”の達成をめざし、設置目的の実現を通して住民福祉の増進および地域の文化振興に寄与します。

また、民間事業者として蓄積された、私たちの経営資源や施設運営ノウハウを活用し、“市民サービスの向上”を実現するとともに、「公の施設」の運営を任される者の義務として、“市及び地域の活性化”に貢献することが必要と考えています。

千葉市における指定管理運営の考え方

私たちは、千葉市の公の施設の指定管理者として、設置目的や各種条例等を遵守し、市及び区の基本計画を踏まえて、施設のビジョン・ミッションの実現に向けて運営します。

● 文化ホール

【設置目的】 市民の文化向上を図り、福祉の増進に寄与

【ビジョン】 地域住民に身近な存在として、幅広い文化芸術に触れる場となるとともに、新しい価値観の創造や、文化担い手を育みその活動を支援

【ミッション】 地域文化の創造拠点

- ・市民が気軽に参加できるイベントの提供
- ・地域住民の文化創作活動の場
- ・文化芸術活動を通じた地域住民の交流の場

● コミュニティセンター

【設置目的】 市民のコミュニティ活動のための施設

【ビジョン】 コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進

【ミッション】 ・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給

- ・地域特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施
- ・コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場

千葉市文化ホール等の指定管理者としてのコンセプト

❖ 「千葉市美浜文化ホール」周辺の特徴

10年後の課題に向けて

美浜区を中心に稲毛区や花見川区からの利用もある施設となります。

美浜区が年齢構成が比較的若い地域であることを踏まえ、子どもたちへの文化教育を中心にサービスや事業を構築しています。

また、エリア全体では高齢化も同時に進んでいるため、地域の10年後を見据え、中高年層への文化参加や地域交流の強化、高齢者を対象としたいきがいづくり事業もおすすめです。

❖ 「千葉市若葉文化ホール」周辺の特性

文化格差の解消に向けて

既に高齢者の年齢構成が高い地域であることに加え、鑑賞系の利用が少ない施設特性もあり、遠方のホールへ出かけにくい高齢者や子どもたちが他地域と文化格差が生じる可能性を踏まえ、舞台芸術・娯楽と接する機会を増やせるようにサービスや事業をすすめます。

❖ 「千城台コミュニティセンター」周辺の特性

「つながる」「つなげる」コミュニティセンター

～誰もが居場所のある地域社会を目指して～

現在、日本では少子高齢化が進むと同時に、地域とつながりを持たない層が増加し、その結果、地域コミュニティが弱くなり、防犯、災害時の対策など、様々な面で、大きな社会課題となっています。

本施設周辺も、現在は町内自治会や地区連合会などの組織が比較的しっかりと機能していますが、次の世代の担い手不足という課題を抱えています。

私たちは、施設のビジョン・ミッションを踏まえ、上記の地域課題に向き合うため、“「つながる」「つなげる」コミュニティセンター”を施設の基本コンセプトとして掲げ、運営を行います。

コミュニティセンターの運営を通して、地域とつながっていない人々を施設に呼び込み、自己の役割や存在価値を見出す「機会」と「場所」を創出し、自然と地域社会へ参画していく仕組みづくりを行うことで、“誰もが居場所のある地域社会”を目指します。

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

❖ **使用許可について**

利用者登録及び予約の受付にあたっては、千葉市文化ホール設置管理条例、千葉市コミュニティセンター設置管理条例等を遵守し、使用不許可・制限等に該当しない場合にはただちに使用許可します。

市の主催事業等で使用する場合、優先して使用受付を行います。「文化の向上」「市民福祉の増進」「男女共同参画社会の形成」等、本施設の設置目的に合致した事業など、「期間前申請規定」を事業体として定め、市と協議の上優先して使用受付を行います。

❖ **使用制限について**

私たちは、誰もが安全・安心に利用できることを第一に考え、他の利用者や施設を害する可能性のある、団体や個人の利用の制限を適切に実施していきます。

特に「千葉市文化ホール設置管理条例」第8条（使用の不許可）及び第9条（使用の制限等）、「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」の第9条（使用の不許可）及び第10条（使用の制限等）をはじめ、平等利用の原則や法令規則を遵守し、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判断できない場合には、市との協議により判断します。また、入場制限、使用制限を行った場合には、速やかに市へ報告します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(1) 同種の施設の管理実績

- ☐ 「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」第2条に規定する劇場、音楽堂のうち、国、都道府県又は市町村（独立行政法人を含む。）が設置する公の施設（ア）の管理実績があれば、施設名、設置者、管理した期間等を記述してください。

本施設の指定管理者として実績と経験を有しています！

現管理者としての実績（本施設）

設置者	施設名	管理運営期間
千葉市	千葉市美浜文化ホール	H19年07月～R03年03月
千葉市	千葉市若葉文化ホール	H23年04月～R03年03月

その他の管理実績

❖ Fun Space 株式会社

設置者	施設名	管理運営期間
広島市	文化交流会館	H22年04月～R07年03月
滝沢市	滝沢市交流拠点複合施設	H28年06月～R04年03月

❖ 株式会社 パシフィックアートセンター

設置者（発注元）	施設名	管理運営期間
東京都渋谷区	LINE CUBE SHIBUYA （渋谷公会堂）	H18年04月～H27年10月 H31年02月～R11年03月
東京都渋谷区	渋谷区文化総合センター 大和田	H29年04月～R04年03月
東京都中央区	日本橋公会堂	H19年04月～R04年03月
国分寺市	国分寺市立いずみホール	H26年04月～R04年03月
高砂市	高砂市文化会館	H26年04月～R06年03月
香芝市	香芝市文化施設	H29年04月～R07年03月
（独）日本芸術文化振興会	国立劇場／国立演芸場／ 国立能楽堂（業務委託）	S48年04月～現在
（公財）埼玉県芸術文化振興財団	彩の国さいたま芸術劇場／埼玉 会館（業務委託）	S53年04月～現在
（公財） 松戸市文化振興財団	松戸市文化会館／ 松戸市民劇場（業務委託）	H05年10月～現在

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社 千葉共立

設置者（発注元）	施設名	管理運営期間
（公財） 千葉市文化振興財団	千葉市民会館（業務委託）	H05年04月～現在 H23.04～H28.03の間は 指定管理者
（公財） 千葉市文化振興財団	千葉市文化センター （業務委託）	H01年08月～現在 H23.04～H28.03の間は 指定管理者

(公財) 習志野文化ホール	習志野文化ホール (業務委託)	S53 年 04 月～現在
習志野市	習志野市民会館 (業務委託)	H11 年 04 月～R01 年 08 月
(公財) うらやす財団	浦安市文化会館 (業務委託)	H09 年 04 月～現在
(公財) うらやす財団	浦安市民プラザ (業務委託)	H09 年 04 月～現在

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社ハンズオン・エンタテインメント

設置者	施設名	管理運営期間
広島市	文化交流会館	H22 年 04 月～R07 年 03 月

❖ 株式会社オーチャー

設置者（発注元）	施設名	管理運営期間
千葉市	美浜文化ホール（設備管理業務） (業務委託)	H19 年 04 月～現在
(公財) 松戸市文化振興財団	松戸市文化会館 (設備・警備業務) (業務委託)	H07 年 04 月～現在
(公財) 松戸市文化振興財団	松戸市文化会館 (受付業務) (業務委託)	H30 年 04 月～現在
(公財) 松戸市文化振興財団	松戸市民劇場 (受付業務) (業務委託)	H30 年 04 月～現在
松戸市	松戸市民会館 (総合維持管理業務) (業務委託)	H31 年 04 月～現在

☐ 「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」第2条に規定する劇場、音楽堂のうち、
(ア)に該当するもの以外のものの管理実績がある場合は、施設名、設置者、管理
した期間等を記述してください。

❖ 株式会社パシフィックアートセンター

設置者（発注元）	施設名	管理運営期間
松竹(株)／ (株)金井大道具	歌舞伎座／新橋演舞場 (業務委託)	S60 年 09 月～現在
(株)東京国際フォーラム	東京国際フォーラム (業務委託)	H08 年 10 月～現在
(株)朝日新聞／ 朝日建物管理(株)	浜離宮朝日ホール (業務委託)	H04 年 11 月～現在
(株)読売新聞東京本社	よみうり大手町ホール (業務委託)	H26 年 03 月～現在

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社千葉共立

設置者（発注元）	施設名	管理運営期間
株式会社幕張メッセ	幕張メッセ（業務委託）	H01 年 10 月～現在

- ☐ 「千葉市コミュニティセンター設置管理条例第1条に規定するコミュニティセンター、若しくは国、都道府県又は他市町村（独立行政法人を含む。）が設置する住民のコミュニティ活動のための公の施設（ウ）の管理実績がある場合は、施設名、設置者、管理した期間等を記述してください。

■ 現管理者としての実績（本施設）

設置者	施設名	管理運営期間
千葉市	千城台コミュニティセンター	H23年04月～R03年03月

■ その他管理実績

❖ Fun Space 株式会社 及び 株式会社オーチャー

設置者	施設名	管理運営期間
千葉市	稲毛区長沼コミュニティセンター	H18年04月～R03年03月
千葉市	中央区蘇我コミュニティセンター	H23年04月～R03年03月
千葉市	中央区蘇我コミュニティセンター ハーモニープラザ分館	R02年04月～R03年03月
千葉市	長沼原勤労市民プラザ	H23年04月～R03年03月
千葉市	幕張勤労市民プラザ	H23年04月～R03年03月

❖ 株式会社パシフィックアートセンター

設置者（発注元）	施設名	管理運営期間
香芝市	香芝市中央公民館	H29年04月～R07年03月
東村山市	東村山市立中央公民館 （業務委託）	S55年05月～現在
（公財） 上尾市地域振興公社	上尾市コミュニティセンター （業務委託）	S58年05月～現在

❖ 株式会社千葉共立

設置者（発注元）	施設名	管理運営期間
柏市	ひまわりプラザ （沼南近隣センター）（業務委託）	H28年04月～R29年03月 H31年04月～現在

- ☐ （ア）及び（ウ）に該当するもの以外の公の施設の管理実績がある場合は、施設名、設置者、管理した期間等を記述してください。

❖ Fun Space 株式会社

設置者	施設名	管理運営期間
東京都港区	港区立箱根ニコニコ高原学園	H27年04月～R07年03月
伊予市	伊予市都市総合文化施設	H20年07月～R08年03月

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社オーチャー

設置者	施設名	管理運営期間
古河市	三和健康ふれあいスポーツセンター	H22年04月～H32年03月

※その他管理実績多数有

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 管理運営の執行体制
<p>□管理運営の基準にある本施設の管理運営業務全般の実施体制（人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制等）を具体的に記述してください。</p> <p style="text-align: center;">実施体制を現状維持することで、すでに構築された 地域及び利用者との関係性をさらに深化・強化します！</p> <p>継続雇用で、利用者をはじめ、自治会や学校、地域の事業者の方などと、深い信頼関係をすでに築きあげている現在の人員体制を維持していきます。</p>
<p>人員配置と責任の所在</p>
<p>責任の所在について</p>
<p>❖ 責任者の配置</p> <p>5企業で構成するちばアートウインド運営企業体経営会議を最高意思決定機関と位置づけ、その下に3施設を統括する責任者（統括館長）を置き施設間の連携及び公平な利用者サービスの提供に努めます。</p> <p>通常業務では施設責任者として統括館長及び館長・副館長を配置し、各部門責任者として総務・受付責任者、事業責任者、ホール責任者、施設管理責任者を配置します。</p> <p>統括館長は常駐で、3館全体の統括、行政との連絡・交渉窓口、財団をはじめとする地域との窓口、事業収支の策定・実行など総合的に管理し各館館長を監督します。</p>
<div><div>ちばアートウインド運営企業体経営会議</div><div>統括館長</div><div><div>芸術監督 (全館監修)</div><div>美浜文化ホール 館長</div><div>若葉文化ホール 館長 (千城台コミュニティセンター 所長兼任)</div></div><div><div>副館長</div><div>副館長</div><div>副所長</div></div><div><div>総務・受付 責任者</div><div>ホール責任者</div><div>事業責任者 (館長兼務)</div><div>総務・受付 責任者</div><div>ホール責任者</div><div>事業責任者</div><div>総務・受付 責任者</div><div>施設管理 責任者</div></div><div><div>美浜文化ホール</div><div>若葉文化ホール</div><div>千城台コミュニティ センター</div></div></div>

❖ 夜間の体制

各館の運営時間中は、責任者を1名以上配置する体制を基本とします。

私たちは、全施設のサービス基準を統一し、夜間にも受付やイベント情報のご案内に対応できる体制とすることで、問い合わせや不測の事態にも対応できるようにします。

❖ 責任者会議の実施

各施設の部門毎の責任者が一堂に会した会議を2ヶ月に1度開催し、運営上の課題などを協議することで、よりよい運営に向けて取り組んでいきます。

緊急時の連絡体制について

❖ 体制の整備

開館時は職員の巡回による警備を基本とするとともに、緊急事態発生時にはスムーズな対応ができるよう、日頃より訓練を実施し、有事に備えます。

また、緊急時の連絡体制（連絡網）を作成し、施設内事務所の見やすい場所に掲示するとともに、年に2回シミュレーションを行い連絡網がスムーズに機能できることを確認します。

「利用者の安全第一」を考えて行動することを平時から意識します。

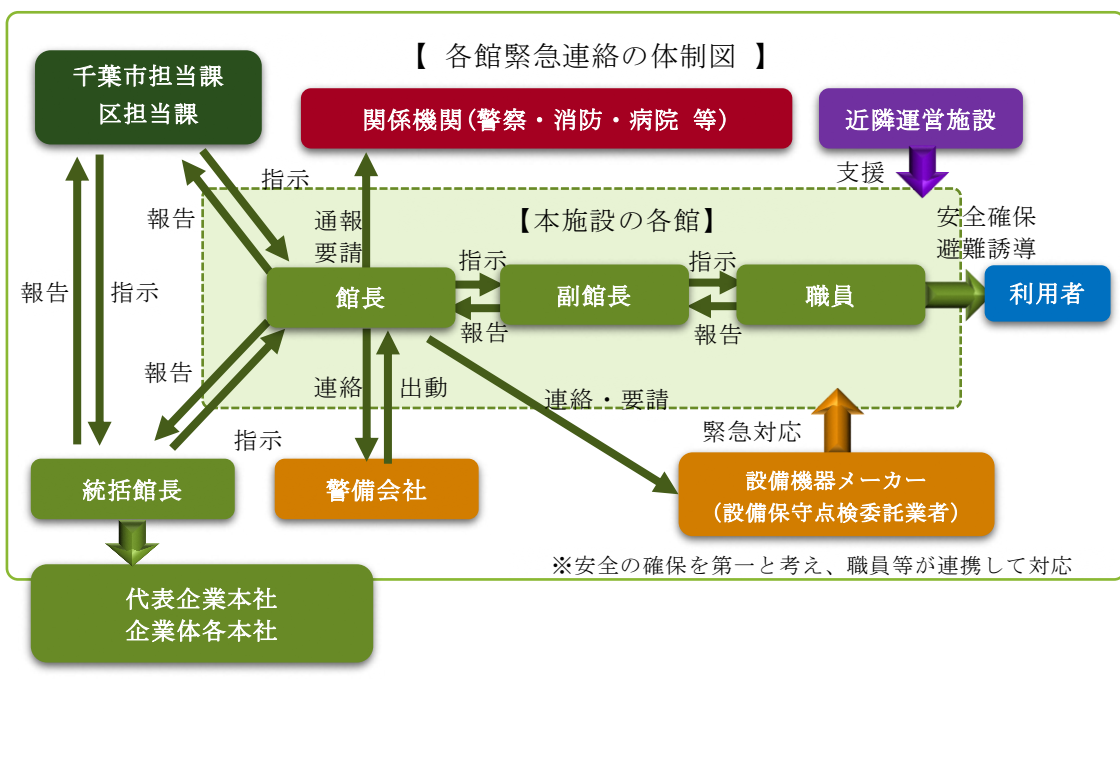
❖ 緊急時の対応

施設にいる責任者（統括館長、館長または副館長）は緊急対応責任者となり、まず警察、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。

現場に不在の責任者へも直ちに連絡を取り、連絡を受けた責任者は現場に急行します。

緊急時の統括責任者は、統括館長とします。統括館長は、状況を把握したうえで、急行すべきか否かの判断を行うと共に、企業体各社の代表取締役様に連絡し対応を決定します。

さらに状況に応じて、私たちの市内近隣施設及び本社の職員が駆けつけます。



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

**「客観性・専門性」と「地元優先」をキーワードに、
安全・安心を第一とした委託の体制を整えます**

私たちは、本施設及び設備について美浜文化ホールでは新築時から13年間、若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターでは10年間の管理運営実績があり、本施設の運営業務についての必要な業務内容・量を把握しています。また、各社ともに幅広い運営実績と豊富な人材・ノウハウ・経験を有しております。

❖ **委託業務内容**

設備の法定点検など**客観性が必要な業務**及び舞台機構保守・照明保守・音響保守・ピアノ保守のような**特殊技術を必要とする専門性の高い業務**は、委託により安全・安心を第一とした体制を整えます。

- 美浜文化ホール

【委託を予定している主な業務】

ピアノ保守点検	舞台設備機構保守点検
舞台照明設備保守点検	舞台音響設備保守点検

- 若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

【委託を予定している主な業務】

害虫駆除	レジオネラ菌検査	自家用電気工作物保守管理
冷温水発生機定期点検	消防設備保守点検	昇降設備保守点検
GHP 定期点検	機械警備業務	ピアノ保守点検
舞台設備機構保守点検	舞台照明設備保守点検	舞台音響設備保守点検

❖ **委託先選定方法**

業務委託の際は、市の業務基準を基にして詳細な「業務仕様書」を作成した上で、市内企業を優先し、複数の事業者から見積もりを取り、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」の観点から最適な委託先を選定します。また、同内容で金額差が許容範囲内であれば市内企業を優先して採用します。

委託業者が業務を行う場合は、責任者が立ち会い、委託先からの業務内容の詳細資料および業務完了の報告書等については、構成企業のオーチャールの専門職員が定期的にチェックします。また必要に応じて代表企業本社の専門職員と構成企業のオーチャールが、委託先へ品質に対する改善要請なども行います。

❖ **管理・チェック体制**

パートナーである各委託先の事業者とは、事前に必ず契約を交わします。

事業者からの業務内容の詳細資料および業務完了の報告書は、適切に行われたかを代表企業本社の専門職員と構成企業のオーチャールが確認し、市に対して、常に説明責任を果たせる体制を構築します。

全ての業務の内容を把握することで、「業務効率化」が図れるだけでなく、業務計画書や業務詳細仕様書を作成することで、業務委託をする際にもブラックボックスができてしまうことを回避でき、市の施設を預かる者として責任を持った運営を行うことができます。

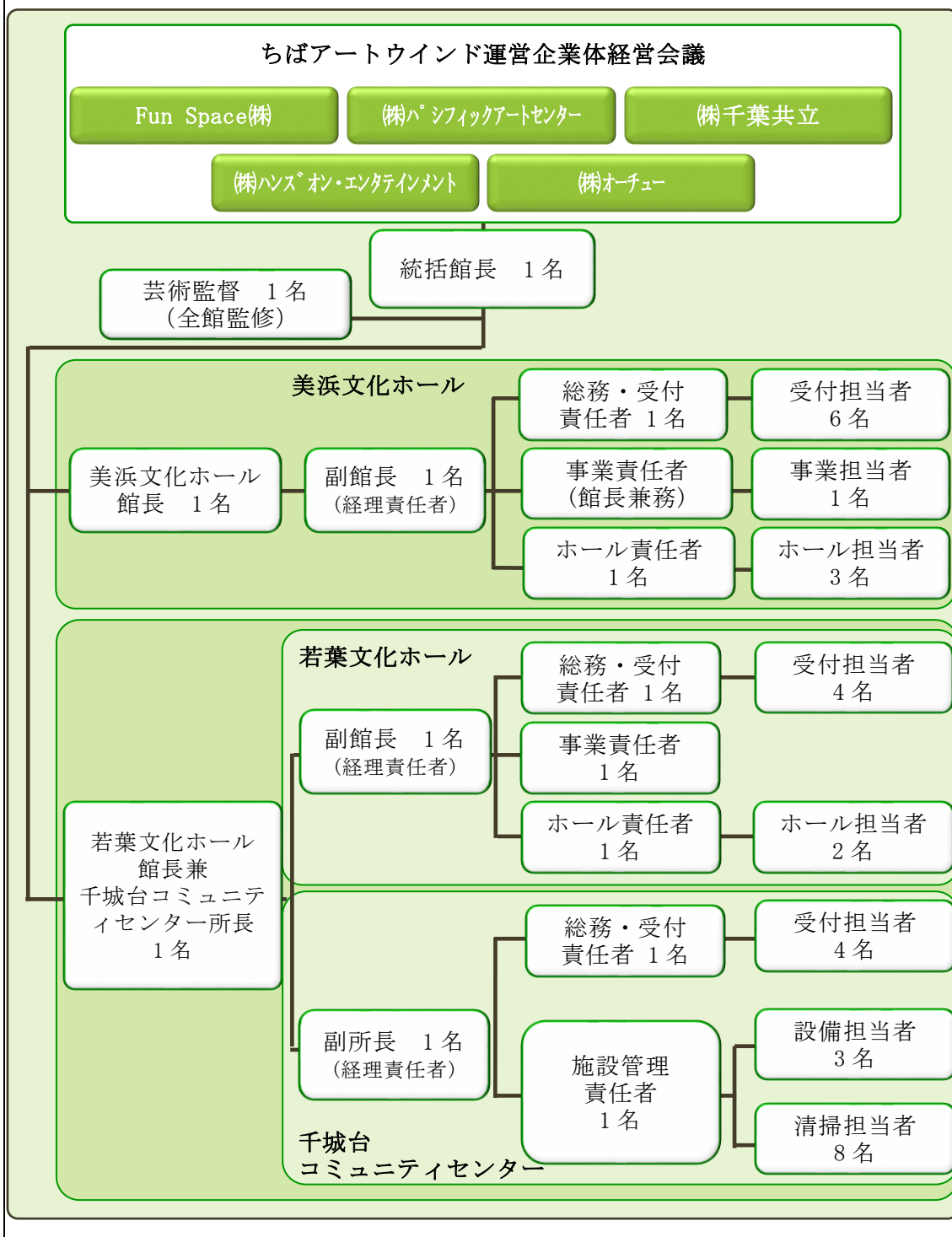
□本施設の管理運営業務全般の組織体制を組織図を用いて記述してください。

**現在の組織体制の維持と雇用の継続を基礎に、
より良い施設を目指して随時見直しを図ります**

現指定管理者として、本施設の特質や固有の状況も十分考慮し、安全性と確実性を重視した質の高い業務が可能な配置とします。各部門の責任者は、十分な経験と能力を備えた人物を配置して、権限と責任ある業務を実行し、利用者満足の上昇を図っています。

次期指定管理期間においても、現在の人員配置を踏襲しながら地域や施設の状況に応じて改善をおこないながら、効率的で効果的な組織体制を維持していきます。

組織体制



組織体制のポイント

❖ 毎日を安全・安心に運営できる配置

常に統括館長、館長、副館長、担当責任者のいずれかが在館している体制を構築し、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。

出勤していない責任者については常に連絡が取れる状況を確認し、不測の事態に対応できる体制で安全・安心を提供します。

❖ 利用者サービスの向上を実現する効率と効果のバランス良い配置

指揮命令系統は明確にしながら、自分の職務にこだわらず他部署の支援を行う「マルチタスク方式」で、無駄な人員配置を予防して業務の効率化を行うと同時に、職員同士の連携が密になることによるサービスの向上を図っていきます。

また、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」も考慮したバランスの良い配置を心がけます。

- 受付や事業など各部門に担当者を配置していますが、「マルチタスク方式」により、職員全員が対応できる体制を実施します。
- 美浜文化ホールの舞台技術職員は、稼働が高い2つのホール（メインホール・音楽ホール）があるため、法定労働時間を踏まえて4名を配置します。
- 若葉文化ホールおよび千城台コミュニティセンターは一体で管理します。一体管理により利用者サービスの向上、効率性を高めます。
- 他館における事業の推進方法や利用者層、地域性の違い等を実体験を通して学び、自館の業務に活かせるよう、各館実施の企画提案業務、自主事業時には、他館より応援人員を派遣、人事交流を行います。

【マルチタスク方式によるサービス向上】

万一、ホール担当者が交通事情などで遅延発生した場合、利用者が利用開始できるよう、受付・事業の担当者は、舞台担当者による舞台研修を受けています。

舞台研修では、舞台の電源の入れ方、ピアノの出し入れ、基本照明の点灯方法など習得します。利用者サービス向上のため、次期指定管理期間でも継続して実施します。

❖ 職員の「成長・やりがい」につながる配置

本施設が魅力的なものになるためには、本施設のビジョンやミッションに基づき、まず何よりも職員自身が常に「わくわく」して行動することが重要と考えています。権限移譲によって業務への「責任感」と「やりがい」を高め、施設自体の品質向上を図るとともに、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。

❖ 職員間のコミュニケーションを重視した配置

施設の運営品質を高め、利用者サービスを向上させるためには、職員間の円滑なコミュニケーションが重要となるため、朝礼・ミーティングなどによる定期的な報告・連絡・相談の機会を設けます。

特に、設備、清掃、ホールの担当者は通常それぞれの持ち場で業務を実施しますが、「開始及び終了時に必ず事務所に顔を出す」「手待ち時間には事務所で事務を支援する」などをルール化することで、施設全体において円滑なコミュニケーションづくりを図ります。

❖ **専門性が高い業務は、本社に担当者を配置**

企業体の経理関係は、代表企業の本社内に本施設担当の専門職員を配置することで、高い業務品質と透明性・正確性を確保しています。

また、代表企業本社のファシリティ推進室、オーチャー本社が、省エネマネジメントや、施設の長寿命化（長期保全計画）、大型設備の更新提案などの面で、市の計画策定や財政負担の軽減を積極的にサポートしていきます。

❖ **本施設をよく知る職員たちによる利用者へのサポート体制**

現在、美浜文化ホールの館長・副館長は10年以上本施設に勤務しています。

また、本施設の職員の80%以上が千葉市民であるため、施設だけでなく地域のことに熟知しており、利用者からの道案内なども的確に対応することができます。

組織図に記載した職員すべてについて、職種、雇用形態、勤務日数、担当業務の内容、年間人件費（千円）を下記の従事者一覧表に記載してください。（社会保険料、福利厚生費などを含む一切のもの）（1人につき1行とすること。一覧は別紙に記載することも可）

美浜文化ホール

No.	職種・職名 (担当企業)	雇用 形態	勤務日数 (月平均)	主な担当業務の内容	従事する 業務	年間人件費 (千円)
1	統括館長 (FS)	常勤	22 日	3 館の総括者	指・自	
2	芸術監督 (HO)	役員	22 日	文化芸術事業の 責任者	指・自	
3	館長 (HO)	常勤	22 日	施設の総括者	指・自	
4	副館長 (FS)	常勤	22 日	統括館長・館長補佐、 経理責任者	指・自	
5	総務・受付責任者 (FS)	常勤	22 日	総務、施設貸出の 責任者	指・自	
6	受付担当者 (FS)	常勤	22 日	施設貸出の担当者	指・自	
7	受付担当者 (FS)	常勤	22 日	施設貸出の担当者	指・自	
8	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
9	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
10	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
11	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
—	事業責任者 (HO)	—	館長兼務	企画・自主事業の 責任者	—	
12	事業担当者 (HO)	常勤	22 日	企画・自主事業の 担当者	指・自	
13	ホール責任者 (PAC)	常勤	22 日	ホール担当責任者	指・自	
14	ホール担当者 (PAC)	常勤	22 日	ホール運営担当者	指・自	
15	ホール担当者 (PAC)	常勤	22 日	ホール運営担当者	指・自	
16	ホール担当者 (PAC)	常勤	22 日	ホール運営担当者	指・自	
計						75, 224

※従事する業務の略：指（指定管理業務）、自（自主事業）

※担当企業の略称：FS（Fun Space）、PAC（パシフィックアートセンター）

CK（千葉共立）、HO（ハンズオン・エンタテインメント）、OC（オーチャー）

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

若葉文化ホール

No.	職種 (職名)	雇用 形態	勤務日数 (月平均)	主な担当業務の内容	従事する 業務	年間人件費 (千円)
—	統括館長 (FS)	常勤	22 日	3 館の総括者	—	
—	芸術監督 (HO)	役員	22 日	文化芸術事業の 責任者	—	
17	館長 (FS)	常勤	22 日	施設の総括者	指・自	
18	副館長 (FS)	常勤	22 日	館長補佐、経理責任者	指・自	
19	総務・受付責任者 (FS)	常勤	22 日	総務、施設貸出の 責任者	指・自	
20	受付担当者 (FS)	常勤	22 日	施設貸出の担当者	指・自	
21	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
22	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
23	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
24	事業責任者 (HO)	常勤	22 日	企画・自主事業の 責任者	指・自	
25	ホール責任者 (CK)	常勤	22 日	ホール担当責任者	指・自	
26	ホール担当者 (CK)	常勤	22 日	ホール運営担当者	指・自	
27	ホール担当者 (CK)	常勤	22 日	ホール運営担当者	指・自	
計						64, 479

千城台コミュニティセンター

No.	職種 (職名)	雇用 形態	勤務日数 (月平均)	主な担当業務の内容	従事する 業務	年間人件費 (千円)
—	所長 (FS)	—	施設の総括者（若葉文化ホール館長兼務）			
28	副所長 (FS)	常勤	22 日	館長補佐、経理責任者	指・自	
29	総務・受付責任者 (FS)	常勤	22 日	総務、施設貸出の 責任者	指・自	
30	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
31	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
32	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
33	受付担当者 (FS)	非常勤	12 日	施設貸出の担当者	指・自	
34	施設管理責任者 (OC)	常勤	22 日	設備管理の責任者	指・自	
35	設備担当者 (OC)	常勤	22 日	設備管理の担当者	指・自	
36	設備担当者 (OC)	常勤	22 日	設備管理の担当者	指・自	
37	設備担当者 (OC)	非常勤	12 日	設備管理の担当者	指・自	
38	清掃担当者 (OC)	常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
39	清掃担当者 (OC)	非常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
40	清掃担当者 (OC)	非常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
41	清掃担当者 (OC)	非常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
42	清掃担当者 (OC)	非常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
43	清掃担当者 (OC)	非常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
44	清掃担当者 (OC)	非常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
45	清掃担当者 (OC)	非常勤	22 日	清掃の担当者	指・自	
計						52, 290

□ 1 日における標準的な人員配置について、下記のような一覧表に、配置場所、配置

の時間帯ごとに記述してください。(別紙に記載することも可)

美浜文化ホール

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	9:00～22:15	(統括館長)、(芸術監督)、館長、副館長(経理責任者)、事業担当者
受付	8:30～22:15	総務・受付責任者、受付担当者
ホール	8:30～22:15	ホール責任者、ホール担当者

※受付業務は全員で対応します。

若葉文化ホール

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	9:00～22:15	(統括館長)、(芸術監督)、館長、副館長(経理責任者)、事業責任者
受付	8:30～21:00	総務・受付責任者、受付担当者 ※千城台コミュニティセンターと一体で受付を実施
ホール	8:30～22:15	ホール責任者、ホール担当者

※受付業務は全員で対応します。

千城台コミュニティセンター

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	9:00～21:15	所長、副所長(経理責任者)、施設管理責任者
受付	8:30～21:00	総務・受付責任者、受付担当者 ※若葉文化ホールと一体で受付を実施
防災センター	8:30～22:15	施設管理責任者、設備担当者
館内	7:00～19:00	清掃担当者

※受付業務は全員で対応。

※若葉文化ホールと千城台コミュニティセンターは一体で運営管理。

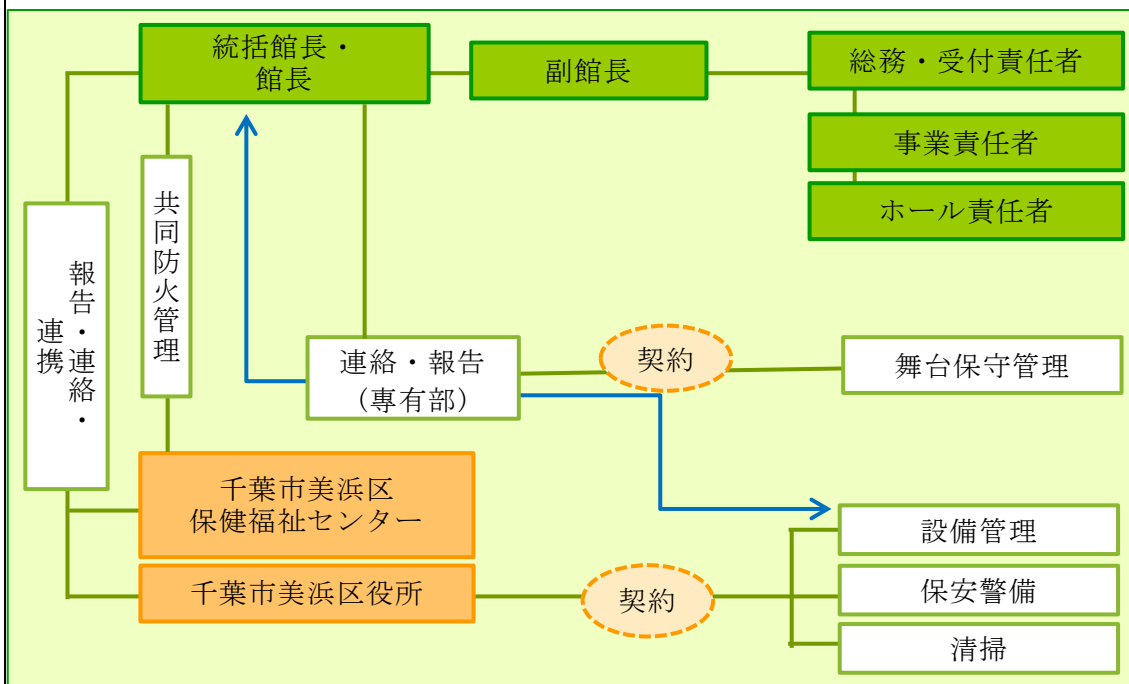
□若葉文化ホールは千城台コミュニティセンター等と、美浜文化ホールは千葉市美浜区保健福祉センターとの複合施設の形態となっています。従って、管理運営の基準のと通りの管理が求められますが、その管理運営の方策について記述してください。

美浜文化ホール

施設管理全般の実施体制

施設の保安、保全、清掃等管理業務においては、専有部分における不具合等を発見した場合は、速やかに主管である美浜区並びに千葉市に報告する体制をとり、利用者の事故防止、サービス向上に努めます。

❖ 千葉市・美浜区との連携体制



❖ 責任の所在

保健福祉センターとの窓口は副館長を基本とします。

施設責任者として、館長と副館長、部門責任者を配置し、開館中は、原則、責任者が在館する体制を整えます。

❖ 通常業務における連携

美浜文化ホールは、美浜区役所、保健福祉センターと同敷地内にあるため、区役所や福祉センターに来庁されたり、予防接種や検診等で来られる市民が、万一ホール受付に来られても案内が円滑にできるよう、市の予防接種や催事日程、内容等の情報を相互に交換するなどの協力体制をとっています。

また、警備職員と毎日、催事情報の詳細を共有することにより、開場時間前の駐車場の混雑時間なども予測でき、スムーズな誘導を実現し、役所、ホールいずれかに来館される市民へのサービスの向上に努めています。

雨天時には傘袋を設置し、施設の環境保全や利用者の安全確保に留意します。

❖ 緊急時の連絡体制

緊急時には、正確な情報を速やかに千葉市及び美浜区へ報告し関係各所へ連絡する体制をとっています。施設責任者は、休日・外出中も常に連絡が取れる体制を整えています。緊急時の連絡網は、事務所内の見やすい場所に掲示します。

❖ その他

管理面での協力のみならず、その他協力可能な部分は積極的に連携を図っていきます。

地区防災拠点/美浜区役所（保健福祉センター）及び千葉市と連携

災害時には、市民の生命を守るため 美浜区役所、美浜区保健福祉センター等と連携を図ります

❖ 災害避難場所としての連携

美浜文化ホールは、区役所、消防署、広域避難場所の公園など、地区防災拠点に隣接しています。

ホール施設内の収容規模も踏まえ、千葉市等との協議のうえで、大規模災害時等に多くの市民を収容する災害避難場所として活用します。

コロナ禍における避難所運営についても対応できるように保健福祉センターと相互協力のもと安心して避難できる体制づくりに取り組みます。

❖ 消防、防災訓練の充実

美浜区保健福祉センターを含めた建物全体の災害時の相互協力体制の確立、共同防火管理を現在も実施しています。

万一の際、協同して消火、避難誘導をスムーズに行うことができるよう、美浜区役所も含め、年に2回消防訓練を実施（美浜区役所も含めた3者での消防訓練はうち1回）している他、消防署とも連携し、地域の防災強化に取り組んでいます。

また全職員が千葉市消防局主催の普通救命救急の講習を受講しています。

● 美浜消防コンサート

市民にコンサート観客として参加いただき、ホール公演中に震災が起きたことを想定した避難訓練を実施。多数のホール観覧者の避難誘導を施設管理者として実演した他、参加した市民の防災意識の向上に役立つような消防局の取組みと協働。

● 美浜消防署秋季消防演習に参加

通常訓練を実施している保健福祉センターと美浜区役所、ホールの3者に加え、消防署による消火活動や避難、救護活動を加えた建物全体を使用した消防演習により、万一延焼時の実態に即した総合訓練を実施。

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

近隣施設との連携・協働による運営

若葉文化ホールと千葉市若葉区千城台コミュニティセンターの周辺には図書館、市民センター、地域文化活動及び地域交流の拠点である公民館等の公共施設が集中しています。その中で、若葉文化ホールと千城台コミュニティセンターは、自治会、商店街、学校等の交流の場として重要な位置付けを担います。

したがって、近隣施設と連携・協働していくことが大切であると考えます。

若葉文化ホールとコミュニティセンターは、一体で管理することにより、人件費、運営・管理経費の節減が可能となり、効率的に運用することができます。

施設管理全般の実施体制

❖ 人員配置

役割・職責は明確にしながらも、各施設の職員は、例えば受付職員であれば、ホールとコミュニティセンター、それぞれの受付業務ができるようにします。

受付窓口を統一することにより利用申込み手続きが一箇所で行われ、窓口の簡素化によるワンストップサービスを実現します。

❖ 通常業務における連携

若葉文化ホール館長が千城台コミュニティセンター所長を兼務します。

管理運営の指示系統を1本化し、混乱をなくしスムーズな意思決定をします。

❖ 緊急時の連絡体制

緊急時は緊急連絡網により千葉市等に連絡し、即時緊急体制を立ち上げ、「危機管理マニュアル」に沿って組織的な対応をします。

❖ その他

図書館及び公民館も含め、定期的に会議を開催し諸問題の調整・解決を図ります。

近隣施設との連携関係

連携関係を構築しています！

❖ 複合施設・エリアの強みを最大限に発揮

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターは複合施設であり、図書館と公民館が隣接するエリアです。

現指定管理期間においても、各施設の責任者が集う臨時会議や合同での消防訓練、避難所開設時の情報共有などの連携を行ってまいりました。

次期指定管理期間は、市のコミュニティセンターのビジョン、ミッションを基本とし、「誰もが居場所のある地域社会」を目指し、これまでの連携をさらに強化し発展していくことのできる提案を行っていきます。

● 3施設の責任者が集まる定例会の設置

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター、公民館、図書館の3機能の責任者による定例会を設置していきます。

また、現在も3施設間で、図書館及び公民館とは、駐車場内での忘れ物の対応の取り扱いの連携、年間スケジュールの共有など協力体制が出来上がっています。

● 地域の防災拠点としての連携

台風、地震などの災害時の防災拠点として、地域住民が安心して避難出来るように公民館との情報の共有を一層強化し、新型コロナウイルス感染症対策にも共同で取り組むよう提案します。避難が長期化する場合は図書館から本の貸出や読み聞かせの開催など、避難所におけるメンタルケアにも取り組めるよう積極的に提案していきます。

【避難所開設の際の情報共有の体制】

令和元年の台風15号では公民館が避難所になった際の課題などを共有しました。後の台風19号避難所開設の際には、避難所での要配慮者の部屋の割り振りや、消灯後の対応、閉鎖に向けた段階縮小の流れなど実際に共有した情報が役に立ちました。次期指定管理期間ではこれらの取組みを引き続き実施するとともに、避難所運営の際にホットラインをひき公民館と空き状況によって柔軟に相互に受け入れを行うなど、更に連携を強化していきます。

● 相互展示による活動の促進

公民館の活動サークルの展示を千城台コミュニティセンター、図書館でも行い、千城台コミュニティセンターのロビー展示を公民館、図書館でも行っていきます。図書館の展示を公民館、千城台コミュニティセンターで行うなど、各施設のサークル活動を相互展示。定期的に行うことで、各施設の団体活動を後押しします。その発展としてコミュニティセンターまつり、公民館文化祭の同時開催を提案していきます。

❖ 千城台市民センター・青少年サポートセンターとの連携

千葉市若葉区千城台市民センター、千葉市青少年サポートセンター東分室の施設管理状況を把握するよう努め、消防訓練等も全体で連携を取って実施していきます。簡易的な設備の故障で困ったときは、千城台コミュニティセンターからサポートに行きます。

■ その他

千葉市若葉文化ホールの保守管理業務、環境維持管理業務、保安警備業務、施設保全業務、植栽等保全業務等を行います。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 管理運営の執行体制

- ☐ 【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合の場合のみ】
☐ 本施設の管理に係る企業・団体（構成員及び、その他業務委託先等を含む）とその役割分担を記述してください。

本施設の管理に係る構成企業

実績・経験のある5社が運営することで 安全と安心をご提供いたします！

施設の経営を円滑かつ適性の実施できる能力を担保する為に、独自の専門ノウハウと実績豊富な企業5社で運営企業体を組成し、これまで築いてきた地域のネットワークで千葉市と利用者の期待に応えます。

❖ Fun Space（株）（代表企業）

文化施設をはじめ、現在全国で19施設を公の施設の指定管理者として運営し、公の施設としての意義を踏まえ、透明性、公平性のある管理運営を実現しています。

「公の施設運営者としての責任」「地域の産業への活性化」「すべての人に豊かな生活を」「地球環境への配慮」の4つのテーマでSDGsに取り組んでいます。

❖ （株）パシフィックアートセンター（美浜文化ホールの舞台業務を実施中）

渋谷公会堂の指定管理者をはじめ、首都圏を中心に50施設を超える劇場・ホール・コンベンション施設等において舞台技術の提供・管理をおこなっています。

国立劇場や歌舞伎座など伝統芸能に関わる舞台技術業務も実施しています。

❖ （株）千葉共立（若葉文化ホールの舞台業務を実施中）

市内及び近隣の文化施設、更に幕張メッセの舞台技術受託者として十分な実績を有し、多様なイベントに対応しています。

（株）共立を中心とした共立グループは、全国主要10都市に拠点を構え、各地域の約100施設の業務委託及び約60施設の指定管理者に指定されています。

❖ （株）ハンズオン・エンタテインメント

設立以来40年以上、数多くのアーティストのコンサート制作、企業イベントや学園祭など、一貫してエンタテインメントのトータルプロデュースを実施してまいりました。本施設の現指定管理者として、個性的な事業実施、市民の皆様を主体とする幅広い活動への柔軟なサポートを行っています。

❖ （株）オーチャー

創業49年官公庁施設維持管理を主体とするトータルビルメンテナンス企業として、多くの施設管理を手掛けてまいりました。

また、千葉市中央区を拠点とし千葉市内に17施設の管理物件を有し、本施設の維持管理に役立てています。

当運営企業体の役割分担

構成企業の役割と責任所在を明確化し、業務品質を保ちます

	企業名	主要業務
5 構成員	ちばアートウインド 運営企業体 経営会議	<ul style="list-style-type: none"> ・ 最高意思決定機関 ・ 中期及び年度の経営計画の策定 ・ 年度経営計画実績の承認 ・ 経営会議の開催 ・ 千葉市との指定管理者協定に基づく履行管理 ・ 企業体協定に基づく履行管理 ・ 全体品質管理及びモニタリング ・ 企画提案業務・自主事業の企画・実施 ・ 顧客動向及び顧客満足度の管理
代表企業	Fun Space（株）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営会議の事務局 ・ 千葉市への各書類の提出取りまとめ窓口 ・ 守秘義務、個人情報管理 ・ 施設全体の管理運営・品質管理 ・ モニタリング、顧客満足度業務 ・ 運営内容に関する企画
構成員	（株） パシフィック アートセンター	（美浜文化ホール） <ul style="list-style-type: none"> ・ 舞台機構・諸設備管理業務 ・ 舞台、照明、音響設備操作補助業務 ・ 舞台機構・設備・備品類の保守管理業務
構成員	（株）千葉共立	（若葉文化ホール・千城台コミュニティセンター） <ul style="list-style-type: none"> ・ 舞台機構・諸設備管理業務 ・ 舞台、照明、音響設備操作補助業務 ・ 舞台機構・設備・備品類の保守管理業務
構成員	（株） ハンズオン・ エンタテインメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 企画提案業務・自主事業企画運営 ・ 音楽演劇等企画の利用者からの相談対応 ・ 広報宣伝業務
構成員	（株）オーチャー	（若葉文化ホール・千城台コミュニティセンター） <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の設備保全業務 ・ 施設の維持管理・清掃業務 ・ 総合的な環境衛生に関する品質管理

連帯責任関係により構成し、確実な運営体制を築いています

実績豊富な企業5社により構成される運営企業体が本施設の運営を請け負うので、業務不履行の懸念はきわめて少ないと考えています。

万一、いずれか1社が業務不履行になった場合でも、残りの企業が業務を補完する連帯責任関係で、速やかに業務を継承し、運営を継続します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 必要な専門職員の配置

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

本施設の建物と設備を熟知している有資格者が、 施設特性を見抜き、安全・安心の施設管理を提供します。

本施設の管理にあたり、私たちには管理運営のエキスパートがそろっております。
日常の施設・設備点検はもちろん、計画的な定期点検を行って安全で快適な空間を維持するため、豊富な実績と経験を活かして利用者の安全と、市民の皆様大切な財産である、文化施設の保全に向け点検、予防策を確実に実施し良好な状態を保持します。

美浜文化ホール

美浜文化ホールは美浜区保健福祉センターとの複合施設になっており、建築設備の保守管理は美浜区役所が一括して実施しています。

❖ 防火・防災管理

消防計画の策定、大規模地震に対応した自衛消防組織の設置、防火管理者の選任、消防以外の災害に対する消防防災体制強化のため防災管理講習を修了した職員1名を配置します。

管理権限者として自主防火体制の強化ならびに美浜区保健福祉センターとの共同防火管理体制の強化を推進し防災・防火管理の徹底に努めています。

❖ 救命救急

災害時、急病人等の万一の発生に備え、事務所内にAEDを設置しています。多くの市民が集う施設として、全職員が普通救命講習、AED講習を定期的に受講します。

また、統括館長や館長をはじめとする各部門の責任者は、上級救命講習を受講します。

❖ 食品衛生責任者

ホールの企画提案業務、自主事業時の観覧者の利便性向上を図るため、2Fビュッフェ内に加え、音楽ホールホワイエでも簡易カフェ営業が行えるよう、食品営業許可を取得しております。

また、食品の販売等の業務において、食品の安全確保のため、食品衛生責任者を設置し、従事者への衛生教育と衛生管理を徹底して行っております。

❖ 文化事業関係

文化事業を進めていくうえで必要な人材は、企画・運営・広報・販売促進と多方面に渡りますが、私たちは、経験年数10年以上の事業経験豊かなベテランを中心に、アートマネジメント等の研修を経た職員を配置して市民中心の文化事業を推進してまいります。

エンターテインメント業界で40年以上の実績・経験を持つ芸術監督を配置し、千葉市文化芸術振興計画に基づいた事業の実施、ならびに文化振興に努めます。

❖ **特定建築物環境衛生管理技術者**

本施設では、建築物における衛生的環境の確保に関する法律において建築物環境衛生管理技術者選任が必要になります。

現在も建築物環境衛生管理技術者が在籍しており、常駐技術者として安心して管理運営が行えます。

❖ **電気主任技術者**

本施設では高圧電気設備を管理するため、電気事業法上、電気主任技術者を選任する必要があります。

現在も、電気主任技術者の選定をしており、継続して安全な管理運営を行います。

施設内に設置された電気機械・器具、設備の漏電等による感電火災等の防止のため、省令で定められた「電気設備技術基準」を遵守した点検業務を行います。

❖ **電気工事士・危険物取扱者**

安全で快適な管理運営を維持する上で大変重要な業務である、各設備の点検につきましては、設備管理との調整を図りながら効率的な管理に努めます。

本施設の管理運営に必要な電気工事士、危険物取扱者はもちろん、消防設備士、ボイラー技士等幅広い有資格者が勤務しています。

❖ **防火・防災管理**

消防計画の策定、大規模地震に対応した自衛消防組織の設置、防火管理者の選任等法令に対応する管理体制を構築します。

特に、千城台コミュニティセンターは、避難所として機能するため、防災体制の強化のため防災管理講習を修了した職員を1名配置します。

❖ **救命救急**

災害時、急病人等の万一の発生に備え、事務所内にAEDを設置します。

全職員が普通救命講習、AED講習を定期的に受講します。

また、統括館長や館長をはじめとする各部門の責任者は、上級救命講習を受講します。

❖ **文化事業関係**

文化事業を進めていくうえで必要な人材は、企画・運営・広報・販売促進と多方面に渡ります。

私たちは、経験年数10年以上の事業経験豊かなベテランを中心にアートマネジメント等の研修を経た職員を配置して市民中心の文化事業を推進します。

施設利用者の旺盛なる文化活動に応えるため、舞台、企画、受付の総合的なステージコンサルティングを実施し、「千葉文化の創造」を支援します。

□本施設の管理に必要な資格者の配置計画について、下記のような一覧表により記述してください。

安全安心の管理に必要な有資格者を適切に配置します。

現在、本施設では運営上で必要となる資格はもちろん、様々な資格を有した職員が活躍しています。

次期指定管理期間においても、継続雇用することで安全・安心を提供します（太字の資格名は本施設の管理運営に必須の資格です）。

本施設に配置する 有資格者一覧

資格	法令	人数	配置方法
防火管理者	消防法	2 名	(美浜)副館長 (若葉・千城台) 統括館長・館長
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	(若葉・千城台) 施設管理責任者
清掃作業監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	2 名	巡回職員
貯水槽清掃作業監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1 名	巡回職員
空気環境測定実施者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1 名	巡回職員
第 2 種電気工事士	電気工事法	1 名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
認定ファシリティ マネージャー		1 名	巡回職員
乙種 4 類消防設備士	消防法	1 名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
乙種 1 類消防設備士	消防法	1 名	(若葉・千城台) 設備担当者
自衛消防技術	消防法	1 名	(若葉・千城台) 設備担当者
危険物取扱者乙種 4 類	消防法	2 名	(若葉・千城台) 設備担当者
1 級ボイラー技士	労働安全衛生法	1 名	(若葉・千城台) 設備担当者
2 級ボイラー技士	労働安全衛生法	1 名	(若葉・千城台) 設備担当者
食品衛生責任者	食品衛生法	1 名	(美浜) 副館長

※普通救命講習（AED 操作）は全職員の受講を必須としています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(4) 業務移行体制の整備	
<input type="checkbox"/> 令和3年4月1日から両施設の管理運営業務を実施するための準備段階として、応募者において実施する組織体制の整備、職員研修計画、現在の指定管理者との業務引継計画等について、記述してください。	
<p style="text-align: center;">引継ぎが発生しないため、引継ぎの期間を有効に活用！</p> <p>私たちは現指定管理者のため、引継ぎは発生しません。</p> <p>指定管理者移行の際に発生しやすい利用トラブルやサービスの低下を回避し、継続的に高品質なサービスを提供します。</p>	
<p>継続運営のメリット</p>	
<p style="text-align: center;">主なメリット</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・既存サービスを提供しつつ、新サービスに移行できるため、市民が安心して施設を利用できる。 ・翌年度の予約の事前打合せも今年度中にできる。 ・各利用団体の特性を把握しているため、トラブルが無く、満足度が高い利用者対応が提供できる。 ・これまでの危機管理や安全対策を基盤として、改善をおこなうため、市民の安全が確保できる。
<p style="text-align: center;">コロナ禍における メリット</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・状況の変化に応じて、施設の利用制限や利用団体の予約状況の変更などを円滑に対応できる。 ・利用者や利用団体を把握しているため、状況の変化に応じて、利用者へ細やかに対応できる。 ・市内での対応経緯や考え方を把握しているため、スピード感がある予防対策や制限対応できる。
<p>組織体制の整備「安定したサービスを提供するために」</p>	
<p>❖ 全職員の継続雇用</p> <p>私たちは現職員の100%の継続雇用をお約束します。（本人の意向による退職や組織変更による退職を妨げるものではありません）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟練職員が継続して市民をサポート ● 千葉市民の雇用と生活に貢献 	
<p>❖ 新規職員の雇用の考え方</p> <p>退職等で採用の必要が生じた場合は、下記の考えのもと、できる限り地域の方々の雇用を優先します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公の施設は市民の税金によって賄われており「市民の重要な雇用の場」 ● 市の施設運営において職員が有する「地域の方々との交流とネットワークも重要」 	

研修計画

慣れによるサービス低下を防ぐため、 設置目的や基本理念などの再教育を行います

新たに指定管理者として選定された意識を持ち、設置目的・ビジョン・ミッションなどの再教育をおこないます。場合によっては職員の異動等も検討し、緊張感を持った環境で業務にあたります。

❖ 全体理念統一研修・幹部研修

「千葉市文化芸術振興計画」「本施設の設置目的・ビジョン・ミッション」「当運営企業体の理念」「接遇はじめ各種サービス内容」などについて、選定後に実施します。

❖ 事前の職員研修でスムーズな移行を実現

新年度以降の利用分から予約方法の変更が行われる場合には、利用者に混乱が生じない体制を構築します。

選定後に速やかに職員研修計画を策定し、現管理期間内で十分な実務研修期間を確保し、4月からの運営を円滑に開始します。

【市民の混乱の軽減】

前回のシステム変更時も、職員はもちろん、市民もネットでID登録しただけではネット上で予約が出来ず、使いたい施設に来館して本人確認をしてからでないと予約ができない、など大きな混乱がありました。

私たちは、旧システムを把握するため、万一のシステム上のトラブル等が発生しても速やかに対応できます。

また、新旧システムを把握するため、市民へ納得性の高い取扱い説明をおこない、市民の混乱を最小限に抑制できます。

施設の再確認

❖ “全施設危険箇所一斉調査”を実施

次期指定管理期間の開始時には、本社ファシリティ推進室及び本施設の職員による「全施設危険箇所一斉調査」を実施し、「施設の危険箇所発見・把握および対策・検討」を行います。

その他

❖ マニュアルのリニューアル

各種マニュアル・点検表は整備済み、現在の時勢に照らし、より良い運営に向け不備が無いかの再確認をおこないます。

《対象マニュアル》 危機管理／予約システム運用／情報管理／文書管理／
受付／個人情報保護／管理業務／その他管理業務

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(5) 従業員の管理能力向上策

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

施設は職員の「学び」と「成長」の舞台です！

最良の運営を行うための基礎は「人材」と私たちは考えています。公の施設の管理者として、サービス向上や効率的・効果的な運営管理のためには、多くが千葉市民でもある職員が新たな技術を学び、成長していく必要があります。

新任研修及び定期研修等を必要に応じ実施し、常にサービスの向上と効率的・効果的な運営管理の共通認識を高めます。指定管理者として、市が主催する研修にも積極的に参加します。

❖ 利用者・地域の方への接遇向上

受付マニュアル・マナーマニュアルによる接遇研修（1回／年）のほか、職員による接遇改善ミーティングを随時行います。

【外部講習等による接遇向上】

地域の高齢化が進む中で、高齢者や障がいをもつ人たちの手助けをするスキルを身につけるための「サービス介助基礎検定」、高齢化により増加している認知症の正しい知識の習得と支援を行えるよう「認知症サポーター養成講座」などの受講を奨励していきます。

❖ 危機管理

「危機管理マニュアル」に基づく職員研修を年1回行うほか、緊急・災害時対応訓練、AED教育（救急教育）、千葉市消防局が開催する「普通救命講習」に参加します。また、責任者は「上級救命講習」を受講し、よりの確な対応が出来るようにします。

❖ 舞台技術関係

OJTを中心に、（社）全国公立文化施設協会等の技術研修、JASST（日本舞台技術安全協会）の職長教育のほか、音響、照明等の業界団体が主催する各種の研修会に積極的に参加します。

技術研鑽及び安全性の向上を目的に、3施設を通じたネットワークを構築し、情報交換や技術交流を行います。

❖ 企画提案業務・文化振興関係

総務省の外郭団体である（財）地域創造や、（社）全国公立文化施設協会、関東甲信越静地区公立文化施設協議会、千葉県公立文化施設協議会、文化施設（東京芸術劇場など）による研修やセミナー等に積極的に参加します。

❖ 人事交流・職種交流による職能・意識の向上

受付・舞台技術・設備・清掃間で重要業務クロストレーニングを実施し、知識技術レベルの差を解消し、市民サービスの向上に努めていきます。施設間の人事交流を図り、幅広い視野とノウハウを身につける仕組みをつくりまします。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(6) 施設の保守管理の考え方

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

専門的ノウハウを活かした安全性の高い保守管理

私たちは、様々なタイプの施設運営の経験・ノウハウを活かしながら、安全・安心を基礎とした体系的な運営計画・維持管理計画を策定し、実践してきました。

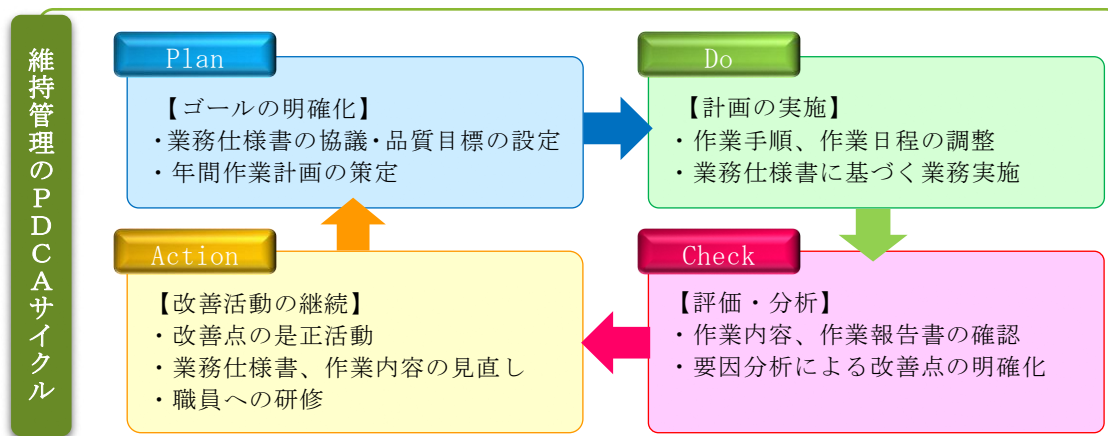
若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターにおいても、事故やトラブルの未然防止による安全性の高い維持管理を最重要項目とします。

また、近年多発している大雨や地震にも事前準備をし、浸水対策、転倒防止や飛散防止を行い、有事の際には被害を最小限に抑えるようにします。

❖ 品質マネジメントシステムに基づく品質管理の徹底

私たちは「ISO9001 品質マネジメントシステム」を参考に、PDCAサイクルによる弛まなない改善活動を実践していきます。

同時に、オーチャー本社および代表企業の本社ファシリティ推進室の専門家による品質チェックを定期的実施しています。



管理体制

❖ ファシリティ・マネジメントの実施体制

私たちは本施設のこれまでの保全・修繕活動を通して、施設の弱点やその原因などについて、時には専門業者に点検をお願いしながら把握・対応に努めてきました。

施設設備の維持管理・保守点検は、構成企業のオーチャーと代表企業のFun Spaceの本社ファシリティ推進室と連携して取り組みます。

ファシリティ推進室は現地診断、老朽化設備の低コスト改善による長期保全、大型設備更新工事の低コスト修正案まで、LCC低減の具体化に向け中心的な役割を担います。

❖ 経験豊富な巡回員による定期点検を実施

オーチャー本社の経験豊かな有資格者による、定期巡回点検の実施をします。

定期巡回点検により定期的な点検・修繕を行い、常駐の設備員だけでは補いきれない作業を、月1回の巡回の際におこない、より良い施設メンテナンスを実現しています。

また、定期で巡回する効果は、日常業務の効率を向上させるだけでなく、設備トラブルを未然に回避できるとともに、万一、不具合が発生した場合にも、その発生時間の短縮につながるなどの効果を上げています。

保守点検方法

施設利用者が快適に施設を利用できる、良質な環境提供のために、本施設の管理運営の基準のほか、関係法令、市の基準等に従い、衛生的な環境確保のため、日常的に維持管理・保守点検業務を行います。

❖ 施設の経歴を「診断カルテ」で保全管理

本施設の保全・修繕の内容、特に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、個別・部位ごと別に「診断カルテ」という形にまとめます。(空調・電気・衛生・照明 等)

カルテは、まず設備担当者が日常点検の中で発見した異常等をカルテに記入し施設管理責任者、所長に報告します。

所長は、現場で対応できる内容・決済金額内であればすぐに修繕対応を行い、カルテに履歴を記載しておきます。対応・判断が難しいものについては、オーチャー本社、Fun Space本社ファシリティ推進室の有資格者にカルテデータを送付し判断を仰ぎます。

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となります。

また、定期的な保守点検業務については、「年間保守点検作業計画書」を作成し、点検業者と連携・調整を図りながら、利用者の妨げにならないよう計画的かつ適正に実施します。

❖ 日常点検

日常点検を通して施設の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維持します。

維持管理巡回チェックリストをもとに、設備担当者が日常の巡回点検で細微な変化を見逃さないよう毎日実施します。チェックリストは、使用用途、経年等の状況に応じ点検箇所の追加、変更等を随時実施しています。

また、エレベーターや空調設備等の専門技術、工具を使用する点検に関しては、専門業者へ委託しますが、日常点検は設備担当者が実施し、定期点検時にフィードバックし定期点検に繋がります。

点検時に、修理・改修が必要な欠陥が見つかった場合は、随時、報告書にまとめ千葉市に報告します。

❖ 法定点検

建築物定期検査（1回／年）・特殊建築物定期調査（1回／3年）等法定点検は確実に実施し、利用者の安全確保に努めます。

また、施設設備の耐久性の維持及び安全確保の最低限の点検周期ととらえ、**追加で自主点検**を定め、日常的視点で、施設・機器を管理します。

主要項目	法定点検	自主点検
自家用電気工作物年次点検	月 1 回	データ集積(※)
消防設備点検	年 2 回	月 1 回
自動ドア保守点検	-	年 2 回
エレベーター保守点検	年 1 回	月 1 回
建築基準法第 12 条定期調査	年 1 回	データ集積(※)

※データ集積：日頃の検診等のデータを集積し、定期点検の際にデータをフィードバックし、より確実な定期点検を実施。

予防保全策

建物・設備は、竣工後から解体廃棄されるまでの期間に、**建設費の約3～4倍の費用がかかると**言われています。

今後の施設管理においては、「予防保全」の考え方が重要です。たとえば、部品ごとに耐用年数や耐用時間を定め、一定期間使ったら故障していなくても交換していきます。この方法により、故障の可能性が大幅に減り、作業も計画的にできるため、機器を止める時間を短くすることができます。

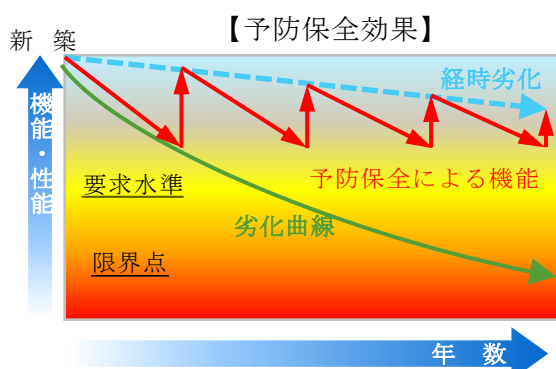
このような予防保全の実施は、建物や設備の長寿命化・高効率化を導き、省コスト化・省エネルギー化を推進します。

予防保全を主とし対応しますが、緊急性や優先度の低いものは事後保全とします。**予防保全と事後保全のバランスを考え管理運営にあたり**ます。

施設の長寿命化について

私たちは、施設の長寿命化を見据えた「持続可能な維持管理」をめざします。

本施設を「資産」として捉え、日常的な点検と定期的な点検により、施設の現状調査や機器・部位診断を行い、施設・施設設備の補修、更新などの需要に適切に対応するための予防保全管理を構築し、施設のライフサイクルコストの軽減につとめていきます。



修繕の考え方

❖ 緊急性・優先順位の判断と修繕予定の告知

施設・設備の修繕が発生した場合は、お客様の安全を最優先に考え、緊急性・優先順位を判断の上対応します。

修繕箇所の発見から修繕完了までは、利用禁止の処置をします。

修繕に時間を要する場合は、市に報告の上、施設掲示板やホームページで周知し、利用者にご迷惑を掛けないよう配慮します。

❖ 中長期修繕計画の策定と実施

安全対策およびコスト増加を防ぐため、ライフサイクルコスト（LCC）を踏まえた中長期修繕計画を策定し、計画的な施設管理を実施します。

財政の平準化及び施設の安全確保、長寿命化のため必要な大型修繕については、この中長期修繕計画を活用して、市へ今後の対応をご提案します。

❖ 市への報告

「個別修繕計画・報告」を時系列ではなく設備別にファイリングし、市へ提出します。

設備ごとの表紙に壊れた箇所、日時、修繕完了日をリストで記載し、特記事項として「ここが壊れやすい、ここは定期的に清掃が必要」などコメントを残して運用します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(7) 設備及び備品の管理、清掃、警備等	
□ 建築設備の管理方法（責任者、監視方法、点検方法等）、舞台設備の管理方法（責任者、点検方法等）、備品の管理方法等について記述してください。	
建築設備管理 建築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 設備も、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。設備管理の総責任者は統括館長とし、別途に施設管理を担当する責任者を配置します。	
【 主な設備管理の業務指針 】	
施設管理責任者	設備維持管理の経験者で、設備の総合管理ができる人材を配置。
運転監視方法	管理マニュアルに基づき運転及び監視ならびにこれに関連する需給状態を管理。運転記録を保存。
日常点検	日常の機器運転管理・点検を管理マニュアルに基づき実施。また、点検時に正常に機能しない場合の原因及び対応処理について、点検記録を残しカルテデータを報告・保存。
定期点検・整備点検	法定点検及び機能保持のため、年 1 回以上、外観点検、機能点検、機器動作点検、整備を行う。必要な消耗品の更新を実施し、記録・保存。
防災対策施設機能維持	消防設備（火災報知機、放送設備、避難器具等）、非常用発電機、エレベーターなどの防災対策関連施設については、災害時に機能を発揮する点検管理を行う。点検時適性に機能しない場合は、診断カルテをもとに速やかに原因を究明し修理にあたる。
保守点検にあたっては、利用者の妨げとならないように配慮し、できる限り定期的な設定を行うと共に、ホームページ等による告知を行います。（例：毎月〇日、または毎月第△週◇曜日など）設備メーカー・業者との連携を図り、利用者の利用機会創出も要検討事項とし、同時に行える保守等に関してはメンテナンス業者と綿密に相談の上、無理のない形でまとめる事を検討します。	
❖ 作業内容の把握・確認ができるよう点検記録は確実に残します。 施設維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌（診断カルテ・チェックシート）を作成し、市の要望に応じて報告します。	
書式	内容
設備機器管理台帳	設備機器のメーカー名、型番等の記載や不具合の発生・原因、修理履歴等（日々更新）
年間作業予定表	年間保守点検の作業予定表（年度初め）
月間点検予定表	次月の点検予定表（毎月 20 日までに作成）
月間自主点検予定表	月次の自主点検、作業予定表（毎月 20 日までに作成）
作業日報	日報 検針データ、作業内容等
月次報告書	毎月の点検・修繕等の作業報告（翌月 10 日までに作成）
設備診断カルテ	設備ごとに点検・保全管理を行います。
※更新が必要な設備は廃番になっていたり、高性能な新製品が発売されている可能性が高いため、指定管理者が手配する設備は、性能や耐久性などの面において、費用対効果の高い設備を導入します。	

舞台設備管理

舞台は利用者にとって多くの危険な要素が存在する空間となるため、利用者の安全を確保するとともに、ホールの基本機能を維持することは重要な業務の一つと考えます。

- 総責任者は統括館長とし、実務はホール責任者が担当
- 舞台設備・機構は特性・機能を理解した専門業者の定期点検により安全を確保
- ホール担当者は日常点検・始業点検を実施し、専門業者の点検を補填し、安全精度を向上
- 日常点検で不具合箇所を早期発見し修繕することで、延命化を図り安全環境の確保に加え、機材購入費等の無駄な出費を削減
- 点検・修理記録等の台帳管理を行いトレーサビリティを確保し、安全環境を確保
- 施設設置から年月が経過しており、不具合発生可能性がある場合は、メンテナンス回数の見直しなどをおこない、安全環境を確保

備品管理

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・消耗品等は備品台帳及び自主点検表で、数量・状態を確認し、不具合品は識別できるようにすることで、利用者の安全性・快適性を確保します。

市の備品は市の規定に基づいて、管理台帳及びラベル等を用い管理します。

備品の新規購入・廃止は館長が確認し、盗難や不正な流用を防止します。

備品管理環境の整備

各施設とも、約1000点以上となる備品は、台帳による把握や、備品の識別、保管環境の整備をすることで、管理の徹底をおこないます。

- 施設備品・各社備品・利用者預かり品は識別できるよう表示および台帳で管理
- 重要備品は“施錠保管”を行い、管理を徹底
- 点検や運用において不具合があれば、表示や保管場所を変更して不具合品を管理
- 劣化している物品については、買換え時期を見極め予算に計上
- 保管場所は地震対策（落下防止等）、事故防止対策を実施

【台帳・点検表による管理と記録】

備品台帳	物品の有無、数量確認、保管場所の管理
事務用品備品リスト	事務用品備品の有無、数量確認の管理
消耗品台帳	消耗品の在庫管理
設備機器自主点検表	施設特性に沿った点検表をもとに、自主的な点検を行い、劣化・破損状況の結果を記録
お預かり品管理簿	利用者からの一時的な預かり備品を管理

備品の管理（例）

❖ ピアノの保管と運用

- ピアノなどの繊細な備品は温湿度管理に配慮して保管
- ピアノの運用においては、調律技術者の限定や、調律を記録し機能を保全
- 年1回の精密保守点検と年3回の定期点検により状態を維持

❖ 古典芸能関連の備品の保管と運用

- 屏風や所作台など高価な備品も多く、破損等に配慮して収納
- 所作台などの備品は、定期的な確認やメンテナンスをおこない機能性を維持

□施設の環境衛生・清掃管理及び、植栽・外構施設の管理について、内容と方法（頻度等）、清掃状況の確認方法等を記述してください。（植栽・外構施設の管理については千葉市若葉区千城台コミュニティセンターの管理運営の基準を参照のこと。）

“顧客感動”につながる「清掃」を実施します

利用者目線に立った「おもてなしの心」で清掃を徹底し“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のため、今後も5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)を基本とします。清掃は清掃担当者のみに任せず、利用者（主催者）を最初にお迎えする場所（=印象を左右する大事な場所）である**受付周りや事務所内は整理整頓**を心掛け、利用者が利用されたイスの位置を揃え、受付ガラステーブルのふき取り（指紋がつきやすく目立つ場所）など、気持ちよくお迎えできるよう徹底します。

あわせて職員の体調不良や疲労は、作業ミス、サービス低下を引き起こし、事故やトラブルの原因となるため、適正な労働条件と快適な労働環境を整え、常に健康状態にも気を配ります。

清掃の実施内容

❖ 日常清掃での取り組み

- 若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターの日常清掃は具体的な項目を挙げた作業工程表に沿って、できるだけ施設利用を妨げない時間帯間に行い、日報に記録を残します。作業工程は繁閑状況などに応じて柔軟な対応をし、清潔で最適な状況を保ちます。

梅雨時期は椅子や畳にカビが生えるため、毎日のチェックと清掃対応を実施します。ガラスの手垢、外周の除草、機械室内等、毎日清掃出来ない箇所も曜日ごとなど、週1回、月2回など定期的に予定を組んで作業を行います。

また、施設の不具合を一番発見できるのは日常清掃を行っている清掃担当者であるため、日常清掃チェックシートとは別に「施設品質保全シート」を作成し、施設についての異常・異変を発見した場合、所長に報告します。

【主な日常清掃業務の一覧】		
項目	業務内容	頻度
廊下・階段	床の掃き拭き・手摺、スイッチ部分、扉の水拭き 等	随時
トイレ	床の掃き拭き、洗面台の清掃・ペーパー等の補充 等	随時
専用部分	床の掃き拭き（バキューム掛け）・机、椅子等の水拭き 等	随時
シャワー室	床の水拭き・排水口清掃・洗面台の清掃 等	1回/日
外回り	拾い掃き、ドレン周り等	随時

● 美浜文化ホール

美浜文化ホールの清掃は、区の施設と一括して市が発注した委託業者が実施します。市民にとってはハレの舞台を演出する特別な空間のため、業者に任せることなく、気付いた部分については自分たちで実施します。

清掃の品質が委託業務の基準に満たない場合は、区へ報告し委託業者に対して指導をお願いします。

【主な日常清掃業務の一覧】		
項目	業務内容	頻度
廊下・階段	床の掃き拭き・手摺、スイッチ部分、扉の水拭き	随時
トイレ	床の掃き拭き、洗面台の清掃・ペーパー等の補充 等	随時
専用部分	床の掃き拭き（バキューム掛け）・机、椅子等の水拭き 等	随時
シャワー室	床の水拭き・排水口清掃・洗面台の清掃 等	随時
外回り	拾い掃き 等	随時

❖ 定期清掃での取組み

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターについては、年間作業計画を策定し、外壁や窓ガラス清掃、ワックスがけ、重点清掃などを行うほか、利用頻度が高い、汚れやすい場所等は重点的に行き、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。定期清掃に限らず、目立つ汚れが発生した場合は、日常清掃、臨時清掃で対応します。

（美浜文化ホールは区と契約した業者が一括して実施）

【主な定期清掃業務の一覧】		
項目	業務内容	頻度
床面	洗浄・ワックス塗布・カーペットクリーニング	2回/年
ガラス	窓ガラス清掃	2回/年
壁面	除塵	随時
照明器具	照明器具水拭き清掃・管球拭き清掃	随時
金属部分	拭き・磨き清掃	随時

❖ 周辺環境・景観への配慮

周辺の環境美化も心がけ、駐車場や周辺広場などは毎日、清掃巡回を実施し、クリーンなイメージを醸成します。

植栽の保全管理はもちろんのこと、施設内の敷地やプランターなどには四季折々のたくさんの草花を植え、おもてなしの心を伝えます。

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターの中央広場は、コケ・雑草が生えるので、職員により鎌と手で草むしりを行い、景観を保ちます。

清掃状況の確認方法

❖ 清掃インスペクションの実施

毎日の作業終了後に日報を作成し、施設管理責任者が作業内容をチェックします。
オーチャーの有資格者やFun Space本社ファシリティ推進室が、定期的にインスペクションを実施し、複数の視点から業務を評価することで効果的な業務の改善につなげていきます。

“安全安心”の取組みを附加していきます。

コロナ禍の取組み

❖ 施設の使用別にゾーニング

用途別に清掃道具の色分け（トイレ・会議室・幼児室etc）をすることによって、他の場所での使用間違いを防ぎ、使い分けによって感染・汚染予防にも繋がります。
清掃の方法も奥から手前へ、綺麗な個所から汚れのある個所へと行い、汚れや雑菌をまき散らさない作業を行います。

❖ 医療関連サービス取得企業

オーチャーは『医療関連サービスマーク』を取得しています。
安心して利用してもらえるように、コロナ禍が継続している場合には感染症に対する対策を病院清掃と同様の研修を行い、作業に当たります。
職員が安全・衛生に対する知識を意識することにより日常作業に対する内容をより効果的に実行します。

❖ 消毒の徹底

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター、美浜文化ホールではコロナ禍の取り組みとして、ホール、受付、諸室、共用部分で接触がある箇所を定期的にアルコール等で消毒を行っております。

□駐車（駐輪）場の管理について内容等について記述してください。
（千葉市若葉区千城台コミュニティセンターの管理運営の基準を参照のこと。）

公共交通機関の利用促進

若葉文化ホールや千城台コミュニティセンターでは駐車場台数に限りがあるため、下記の方法を実施していきます。

- 公共交通機関ご利用推奨のご案内
- 民間駐車場との連携
- 公共交通機関でご来館いただいた場合は自主事業の利用料金の割引
- [REDACTED]と公共交通機関利用促進キャンペーン

平常時における駐車場・駐輪場の管理

曜日や時間帯ごとの混雑予測等を館内や施設ホームページに掲示することで、駐車場の混雑緩和と事故防止に努めていきます。

❖ 防犯カメラによる監視

現指定管理期間に駐車場が全貌出来る防犯カメラを設置しました（録画）。
事故や施設利用者以外の方が駐車場を利用することがないように、防犯カメラでの確認を適宜行い、異常等があった場合は速やかに対応します。

❖ 職員による巡回監視

職員による巡回監視（午前・午後・夜間）、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。

特に、若葉文化ホールなどの施設利用状況により、開館時間が早まったり閉館時間が遅くなるなど、駐車場の利用可能時間も変わることがあります。その際、各施設に予め駐車場の利用可能時間を連絡するとともに、利用状況に応じた巡回警備を実施し適切に管理します。

❖ 駐車場の環境整備

駐車場や駐輪場は、利用者が来館して最初に歩く場所になります。駐車場及び駐輪場内、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ます。

数日にわたって止められている自転車、自動車は交番に連絡し、持ち主へ連絡するなど適切に対応します。

混雑時における駐車場・駐輪場の管理

混雑時や駐車希望が多い団体が利用する時間帯などについては、職員による巡回監視頻度を高めるとともに、必要に応じてシルバー人材センター等による派遣員や1～3名の職員を配置し、車両の誘導と自転車の整理、歩行者の安全確保を積極的に実施します。

6 施設共用駐車場で駐車可能台数が76台（うち身障者駐車場2台）であることから、施設利用状況及び催物内容により頻繁に満車になることがあります。違法駐車による近隣住民からのクレーム、目前道路がバス路線となっているためバス会社からのクレームも発生する可能性があります。

駐車場入口へ満車表示をするとともに、巡回警備職員に加え職員を配置して駐車場内外の整理をし、協力体制にある近隣商業施設の無料駐車場や、近隣の有料駐車場へ案内・誘導を適切に実施し、未然に事故やトラブルなどの混乱を予防の措置をします。

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

（千葉県若葉区千城台コミュニティセンターの管理運営の基準を参照のこと。）

利用者の安全・安心を確保するため警備を強化します

安全・安心の確保をするため、職員で入退室管理（目視による確認）を行っています。
今までの運営期間において、不審者等のご相談を受け、日頃から全職員が注意深い監視・対応等を行ってきたため、事故の起こる前兆（不審者や不審物、苦情など）をすでに把握しており、より高い精度での未然防止が可能です。

具体的な警備業務の取組み

各部屋の施錠確認、侵入者の発見、火気の点検など日々の巡回業務は、**警備日誌**を用いて、確認箇所に抜け漏れのない万全の態勢で取り組んでいます。

施錠・解錠は確実にを行い、盗難等を未然に防ぐことはもちろん、駐車場、駐輪場をはじめ建物周囲も巡回を徹底し、安全に留意します。閉館時は責任者が最後に退館し、施錠及び機械警備のセットを行います。

毎日同じ時間に同じ場所を巡回する形ではなく、時間とルートを変化させる「乱線巡回」も取り入れます。

また、**館内が確認できる防犯カメラで随時確認**しており、入館した人は必ずどこかのカメラに映るように配置します。

警備指針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出入管理業務 ・ 夜間の機械警備業務 ・ 巡回業務 ・ 建物内外の巡回業務 ・ 監督職員が指示する付帯業務
通報指針	<p>不法侵入者や盗難等を発見した場合は、警察へ通報する</p> <p>巡回中に不審物を発見した場合には、警察へ通報する</p>
巡回指針	<ol style="list-style-type: none"> ① 現場を頻繁に、任意の時間で巡回 ② 巡回は過去に警備の対応が求められた事象の発生頻度に基づいて調整 ③ 職員による警備の行動規範を設定 ④ 特別な理由なくドアや窓が開いていないことを確認 ⑤ 必要のない照明は消灯 ⑥ 消火器の位置および避難出口に障害物がないか確認
紛失物・落し物 取り扱い指針	<p>紛失物及び落し物の台帳を作成し、遺失物法にしたがって保管・届出・引き渡しを行う</p>
犯罪防止 対応指針	<ol style="list-style-type: none"> ① 侵入者が身を隠し易い場所は常に留意する（重点：機械室・更衣等） ② 子供の利用も多い施設のため、特に階段、ロビーで走り回るようなことがないように注意する
緊急時 対応指針	<ol style="list-style-type: none"> ① 火災発生時は、在館者を安全な場所まで誘導し、消防車が到着するまで消火器等で初期消火にあたる ② 警報表示装置が発報した場合は、現場に急行し応急措置を行う ③ その他緊急の事態が発生したときは、現場に急行し応急措置を行う ④ 緊急事態発生時は直ちに各責任者及び関係機関に連絡・通報する ⑤ 地震や風水害による災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに初期措置を取る ⑥ 日頃からの訓練、研修受講、資格取得を行い、落ち着いて対応する

❖ 機械警備の導入

夜間（開館時間外）の警備には夜間警備を導入します。夜間の警報は、警備員が来館し設備など警備員が対処できないものは連絡網により職員が対応します。

❖ 定期巡回による異常の発見

警備員指導教育責任者がプロの目線で随時巡回を行い、危険な箇所の確認や緊急事態時の対処方法などを職員へ指導し、警備業務の品質向上を行っています。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(1) 関係法令等の遵守	
<input type="checkbox"/> 本施設の管理にあたり、個人情報の保護の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。	
<p style="text-align: center;">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</p> <p>❖ 個人情報保護の考え方</p> <p>公の施設を預かる指定管理者として、施設における個人情報の漏洩・き損は、被害者の権利を害するだけでなく、施設所有者の行政の信用失墜にもつながる危機だと認識しています。</p> <p>私たちは個人情報を適切に管理運用するため、</p> <p>「千葉市個人情報保護条例及び施行規則」「個人情報取扱特記事項」等の関連法令に基づき「個人情報保護規定（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。</p> <p>❖ 個人情報保護の具体的な方策</p> <p>マニュアル、監査、バックアップと2重3重のセーフティーロックを整えます。</p> <p>また、情報の機密性（Confidentiality）・完全性（Integrity）・可用性（Availability）の3つをバランスよくマネジメントすることで、情報資産を有効に活用していきます。</p> <div><p style="text-align: center;">【 個人情報保護の実施フロー 】</p></div>	
実施方法	内 容
個人情報保護規定（マニュアル）の適用	個人情報の取り扱いについては、「千葉市個人情報保護条例」の規定を満たした「個人情報保護規定（マニュアル）」を策定し、施設管理運営を実施します。
管理実施体制・内部チェックの徹底	保護規定に基づき「責任者と取扱者の確定」「禁止事項など厳正管理」「職員研修の徹底」を行います。また、本社による内部監査を年1回実施し、必要に応じて是正処置、予防措置を講じ、課題があれば改善します。
情報の一元管理	個人情報に関する「個人情報リスト」を作成し、施錠可能な棚で一元的に管理します。
OA機器の管理	OA機器は「OA機器及びデータ管理要綱」による管理を行い、個人情報の入ったPCの外部への持ち出しは禁止します。重要な情報を扱うPCにはパスワードでのロックをかけ、ワイヤーロックを掛けるなど盗難に備えます。
書類の管理	文書は、「文書保管規程」による管理を行い、個人情報の掲載書類は施錠可能な棚での管理を徹底します。鍵は業務責任者が管理し、情報漏洩を防ぎます。
市の立ち入り検査（監査）の受入れ	私たちは、市の「個人情報保護条例及び同施行規則」の適正運用に関する立ち入り検査を受け入れ、全面的に協力します。
保険加入	万が一に備え、「個人情報漏洩保険」に加入します。

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

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

市民に対する情報発信

施設の臨時休館日やイベントなど、一部の人だけが情報を知っており、他の人が知らない場合は公平とはいえません。

年齢や居住する地域に関係なく、施設の情報ができる限り行きわたるよう、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、HPなどを用いた発信も行います。特に、インターネットをはじめ情報通信技術を使える方と使えない方との間に生じる格差“デジタル・ディバイド”を無くし、平等に情報が行き渡るよう情報発信を心がけています。

❖ 世代に合わせた情報ツールの活用

施設の効果的な広報・PRを行うためには、各層に合わせた効果的な情報媒体を見極める必要があります。様々な情報媒体を駆使することで、幅広い世代に情報を発信し、利用促進を図ります。

具体的な方策として、若年層にはブログや各種SNS（Facebook、Twitter等）などのインターネットツール、中年層にはインターネットと併せて新聞や各種情報誌、高齢層にはチラシや施設内の掲示板等による情報発信を行います。

情報公開の取扱い

❖ 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。

私たちは国の定めた「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」及び「千葉県情報公開条例」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。

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。

❖ 透明性の高い報告書で市との緊密な関係を築きます。

市への報告は、月次報告書、年次報告書により行います。

報告書の作成は統括館長の責任でおこない、代表企業の本社の管理部門責任者及びちばアートウインド運営企業体の経営会議で確認を行った上で提出します。

報告書では、主に下記7項目の内容についての報告をおこないます。

施設の利用状況	施設機能別の利用者人数、利用目的、地域など
収支状況	施設機能ごとの売上、施設の経費内訳
企画提案・自主事業実施状況	企画提案業務・自主事業の利用状況、収支状況など
日次維持管理業務実施状況	仕様書に従い、毎日のチェックリストを作成
設備定期作業実施状況	年間定期作業計画に基づき、月次作業リストを作成
修繕に関する実施状況	修繕箇所、内容、費用など
事故等	事故やトラブル等の件数、内容、その後の処理など

本施設の管理にあたり要求される、行政手続きの明確化や透明化の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

行政手続きの明確化・透明化の考え方

施設利用の公平性を維持し透明性を確保するため、運営情報を最大限オープンにするとともに、利用者や来館者を始めとする市民のご意見、ご要望、ご相談に迅速且つ的確にお応えする体制を整えます。

本施設は千葉市民のものであり、意思決定の内容と過程が市民にとって明らかとなり、運営の透明性が確保されることが必要です。私たちは、積極的な情報公開により行政手続の透明化を図り、市民のご意見、ご要望、ご相談に徹底した対応が行えるよう整備してまいります。

また、「行政手続法」及び「千葉市行政手続条例」に定められた規定に則り、利用者・申請者に対して手続の明確化・透明化を徹底します。

❖ 施設貸出手続きの明確化・透明化

公の施設の管理権原を千葉市から委任された者として、行政処分に該当するホールや会議室等の施設使用許可にあたり、千葉市と同じように、手続きの明確化と透明化に努めます。

具体的には、貸し出しにあたっての手続きを明確化してパンフレット・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、容易に貸し出しを受けられるように配慮します。

❖ 施設の使用許可の判断基準の明確化

施設の使用許可に関して、各施設の設置管理条例及び同管理規則に則り、使用許可を行う際の判断基準や、「審査基準」及び「標準処理期間」を定めて公表し、申請受付から使用許可まで、速やかな対応をします。この内容は千葉市にも報告します。

施設や担当者による差異が発生しないよう、マニュアルとしても整備します。

また、千葉市暴力団排除条例、千葉市文化ホール設置条例に基づき、千葉市及び所轄警察署と連携し、暴力団対策に対する姿勢を施設内に掲示、暴力団追放ポスターの掲示等、暴力団対策を徹底いたします。

❖ 使用許可取消等の場合の対応

使用許可は、先の項目で述べた「審査基準」等に則り審査します。

まれな例ですが、申請とは異なる利用内容と判明した場合や、市民に不利益を与える可能性があるとの情報が入った場合は、使用の制限もしくは停止または使用許可を取り消す必要がある場合があります。その際には、申請者に対して理由を十分に説明し理解を求めます。また、速やかに千葉市に報告し、その後の状況も逐次お知らせします。

使用許可の取り消しが困難な場合には、対象の利用当日、利用施設に職員または、必要に応じて消費者生活センターへの立会いを依頼する等して、催事の内容を把握することで、市民への不利益にならないように努めます。

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

労働管理規程を整備し、適切な労働環境を確保しています

私たちは、職員が安全・安心して働くことができるよう、各構成企業の本社において「社員就業規則」をはじめとする各種労働管理規程を整備・適用しています。

❖ 労働時間について

法定労働時間週40時間を遵守し、1日8時間（9時間拘束）以内を前提とした勤務体制を敷いており、職員は事前に決定した出勤予定表に基づく勤務をタイムカードにより管理し、毎月末に各館の館長の承認をとります。

業務の都合上、やむを得ず休日出勤や残業が発生してしまう場合は、館長への事前通告制として労務管理を実施します。

結果的に休日出勤や残業が発生した場合は、発生した理由と今後の対策について、話し合う体制が整っています。各構成企業で改善できない場合には、当企業体経営会議で話し合う場を設けています。

❖ 最低賃金の保証について

私たちは「指定管理者制度は、単なるコストカットだけが目的ではなく行政サービスの向上が目的である」と考えています。そのため、サービスを担う人材の一定の給与水準の確保は必要であると考えています。

賃金の最終決済を各構成企業の本社とすることで、事業所では独断で決済することができないシステムとし、最低賃金制を遵守する体制とします。

現在、指定管理者として運営しているすべての施設で最低賃金制度に定められた金額以上の雇用契約を実施しています。

❖ ハラスメント等の対策

私たちは、コンプライアンスや企業倫理の遵守を重視し、守るべき企業倫理の一つとして、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントなどあらゆるハラスメントは許さないという方針を明確にします。

❖ 「一般事業主行動計画」の策定

FunSpace、オーチャードでは企業が職員の仕事と子育ての両立を図るための雇用環境の整備などを盛り込んだ「一般事業主行動計画」を策定し、ワークライフバランスの実現にむけ、職員の職場環境の整備をすすめています。

❖ マイナンバーの取扱い

マイナンバー取扱いにおいては、各社共、事業所での番号の回収方法やナンバー収集時の事業所コピー機の使用不可、本社送付方法など詳細を定め、適切に管理実施します。

❖ 子育て世代への配慮について

私たちは、ワークライフバランスの実現に向けて、社内環境の整備を進めており、職員一人ひとりの仕事と生活の調和を目指しています。

また、女性の社会進出を積極的に推進しており、

育児休業の取得促進を行っています。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(2) リスク管理及び緊急時の対応	
<input type="checkbox"/> 火災、盗難、災害等の事故・事件の防止（防災）対策について記述してください。	
防犯、防災の対応に関する考え方	
<p>PDCAサイクルに基づく管理で利用者の安全第一！</p> <p>利用者に楽しく快適に過ごしてもらい、リピーターやファンになっていただくためには、安全・安心な施設を作り上げ、維持していく管理運営が大前提であり、市の施設を預かる指定管理者として最重要業務と考えます。</p> <p>安心を担保するために、防犯防災、個人情報保護、設備の予防保全、職員の健康管理徹底、利用者の病気・事故に迅速に対応できる体制構築など、多様な課題に即座に対応する必要があります。</p>	
具体的な方策	
<p>❖ 対策マニュアル策定</p> <p>万一の事態に備え、緊急事態発生時の対応方法や行動方法、連絡体制など下記の内容を踏まえた対策マニュアルを策定済みであり、マニュアルに基づき職員への教育・研修を行います。</p>	
<div>事故対策</div>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故、急病、怪我、事件等が起こった場合の対応 ・ 安全確保の優先方法や連絡体制、行動計画
<div>防災対策</div>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 台風、豪雨、地震、火災など緊急時に適切かつ円滑な対応 ・ 対処方法や防災体制、連絡体制、行動計画
<div>防犯対策</div>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不審者、不審物の発見や犯罪等が発生した場合の対策 ・ 対処方法や監視体制、保安体制、行動計画
<p>❖ 日常的な安全対策と未然防止</p> <p>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、入退館される利用者への声かけやロビーでの声掛けを行い、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日常的に行い、利用者の安全確保に努めます。</p> <p>また、私たちが管理運営する他施設での事故事例の共有も図り、職員各自が常に高い危機管理意識を保持できるよう教育を徹底します。</p>	
施設巡回のポイント	
施設内巡回	各室における施錠確認、不審者の発見、不審物の発見、紛失物の発見、日常と比較した異常の有無などを確認するとともに、消防設備機器の目視点検、避難経路の検査、火災予防点検など、定期的に巡回し、施設利用者の安全確保に努めます。
施設外巡回	建物周囲の不審物の有無、建物外周の破損個所の有無、不法駐車の有無、不審車両の有無、不審者の発見、長期放置自転車の有無など、定期的に巡回し、未然防止に努めます。

❖ 消防計画策定・消防訓練実施

消防法に則って、自主防火管理体制の中核となる防火管理者を選任し、消火、通報及び避難訓練の実施等を定めた消防計画を作成いたします。また、自衛消防隊を組織して施設の防火・防災管理に万全を期します。このような「防火・防災管理体制」により、日常の防火対策の万全を図り、万一来に備えます。

消防訓練は、美浜文化ホールでは、火災時の相互連携体制を図るため、美浜区役所、美浜区保健福祉センターと共同で年2回消防訓練を実施しています。

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターでは、市民センター、サポートセンターを含め4施設合同の防火防災訓練を実施します。公民館・図書館との合同実施も検討していきます。いずれも複合施設として共同防火体制を構築しています。

❖ 連絡体制の確保

日常的に関係機関（警察、消防、病院、市等）と密な連携をとり、防犯、防災等に努めます。

事前に警察・消防など関連団体と十分な対応策の協議を行い、非常時における利用者への安全確保には細心の注意を払います。

また、災害等発生時は速やかに報告を行い、対応の協議や指導を受けます。

地震が発生した際には施設巡回を実施し、異常の有無を確認し、震度4以上の場合には、担当課へ異常の有無を速やかに報告します。

❖ 災害時の緊急避難先としての対応

千城台コミュニティセンターは、「公の施設」という立場で、大規模災害等においては多くの市民を収容する災害避難場所に指定されています。

有事の際には、実際に台風19号の避難所開設を行った経験を活かし、施設の安全の確認後、避難場所として住民に施設を開放します。

また、新型コロナウイルス感染症において市民が安心して避難出来るよう感染防止対策を取り入れた避難所開設のシミュレーションを市と協議しながら実施し、緊急時においても出来る限り感染のリスクを軽減できるように取り組みます。

【2019年10月13日 台風19号時の対応】

大型の台風19号の際には、事前に避難所として受け入れを開始いたしました。要配慮者の対応や、ペット受け入れも行い、応援の市職員、地域振興課と協力のもと、多くの市民の受け入れを行いました。

避難者が台風の状況が分からず不安になることがないようにロビー、大広間にテレビを設置し情報の提供を行い、スマホの充電コーナーの設置、避難所ルールの掲示、毛布の提供、飲食物の提供を行うなど市民の安心、安全の確保に努めました。

日ごろからの訓練により、千城台コミュニティセンター、若葉文化ホール職員全員で「市民の安全と安心のために」行動することが出来ました。

❖ 新型コロナウイルス等感染症の対策

新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症対策として、「劇場、音楽堂等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」「公民館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」等を参考にマニュアルを作成します。

マニュアルに基づき職員の研修を実施し、本施設がクラスターの発生源にならないよう

徹底します。利用者には「新しい生活様式」に則った利用を周知徹底します。

ホールの安全性を確保するための舞台管理について

❖ 定期保守点検を補填する自主点検の運用

定期保守点検に加えて、ホール担当者が自主点検を実施します。点検実施日までの期間を短くすることで機材や備品の変化を把握しやすくし、劣化や不具合の早期発見および、利用者の安全性を確保します。

❖ 専門部門によるホールの安全監視と分析

ホール担当者の慣れによる危険の見逃しを防ぐため、パシフィックアートセンター及び千葉共立の各本社職員による職場巡視を定期的に実施し、記録を残し改善を継続的にを行います。

また、不具合が発生した場合、本社職員が検証・分析を行い、結果や見解のフィードバックを行います。

❖ 朝礼等全体ミーティングによる情報共有

施設全体の連携と情報共有をおこない、職員間の齟齬が発生することを防ぎます。

交代時間帯ごとに職員全体で各部門の一日の業務内容、施設の修繕箇所の周知や日々の気づきなどを当直職員で行い、情報の共有を行います。また、月に1回各館全体会議、2ヶ月に1回全施設の責任者を一同に会しての連絡会議を行い、安全性の向上、サービス向上に努めます。

□火災、盗難、災害等の事故・事件発生時、需要変動、第三者への賠償が必要となった場合の対応方法について記述してください。

「施設賠償責任保険」などに加入しリスクに備えます。

事故やトラブルについては最大限回避する努力をいたしますが、そのような中でも突発的に発生する事象に対して責任ある対応ができるよう、適切な保険へ加入します。

【 本施設の運営に関する主な加入保険 】

加入保険	保険内容
施設賠償責任保険	施設の管理不備や職員の過失等により第三者（利用者等）に被害が出た場合、被害者への損害が補償されます。
生産物賠償責任保険（美浜文化ホール）	カフェを実施するため、販売した物等によってお客様等に損害を与えてしまった場合の被害者への損害が補償されます。
マネーディフェンダー保険	盗難、火災、風水害、移動中の紛失、その他偶発的な事故に関して、現金の損害が補償されます。
個人情報漏洩保険	個人情報については、厳重な漏洩防止策を講じていますが、万一個人情報漏洩した場合に、賠償金や対応費用が補償されます。
自動車保険	社用車は全て自賠責保険及び自動車任意保険に加入し、万一の事故発生時には会社としての社会的責任を果たします。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(1) 開館時間及び休館日の考え方

☐ 開館時間及び休館日の取扱いについて具体的に記述してください。

施設の開館時間について

**開館時間は条例に定められた開館時間を原則とするほか、
必要に応じて市と協議します**

開館時間は、現行通り条例に定められた下記に記した開館時間を原則とします。

開館時間の延長が利用率の向上及び市民の文化活動・コミュニティ活動の増進に寄与すると認められるときには、市と協議のうえ、柔軟に対応します。

また、指定管理期間中に実施するアンケートや利用者からの聞き取り調査等で開館時間の変更が客観的に有効であると判断された場合は、市と協議のうえで柔軟に対応します。

施設名	開館時間
若葉文化ホール・美浜文化ホール	午前 9 : 00～午後 10 : 00
千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	午前 9 : 00～午後 9 : 00

休館日の扱いについて

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いただき、また、利用者の混乱を避けるため、施設の休館日は現在と同様とします。

利用者が混乱しないよう、休館日はあらかじめ設定し、休館日カレンダーを作成の上、館内に掲示するほか、希望者に配布することで周知を徹底します。

休館日における臨時開館あるいは休館日の変更が、利用率の向上及び市民の文化活動・コミュニティ活動の促進に寄与すると認められる場合や、指定管理期間中に実施するアンケートや利用者からの聞き取り調査等で客観的に有効であると判断された場合は、市と協議のうえ柔軟に対応します。

その他、大規模な点検・整備等で臨時休館を行う必要があるときは、事前に市と協議して許可を得た上で、できるだけ早くから周知徹底し、利用者に迷惑がかからないようにします。

施設名	休館日
若葉文化ホール	年末年始（12月29日から1月3日まで）
美浜文化ホール	毎月第三月曜日（国民の祝日の場合は翌日） 年末年始（12月29日から1月3日まで）
千葉市若葉区 千城台コミュニティセンター	年末年始（12月29日から1月3日まで）

● 若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

安全かつ快適に施設を利用していただくためには、2ヶ月に1日程度休館日を設け、施設及び設備の基礎的な点検や、整備、清掃等を順次行うことが望ましいです。

本施設は2施設が一体となっているため、千城台コミュニティセンターの休館日設定が可能かどうか、市と協議のうえで柔軟に対応していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(2) 利用料金の設定及び減免の考え方

□利用料金の内容及び利用料金の減免について具体的に記述してください。

文化ホール

利用料金の設定

「千葉市文化ホール設置管理条例」に定める利用料金の上限で設定した上で、施設の有効利用と利用促進を図るため、一般市民・団体利用者の利便性に配慮した割引料金を設定します。

施設の利用料金の区分は従来から設定している、午前・午後・夜間の利用時間に合わせた設定を維持し、利用者の混乱を避けるため、現行と同様の料金設定とします。

❖ 若葉文化ホール

区 分			利用料金計算内訳表（単位：円）					
			基本料金	割増利用料（基本料金×％増）				
				市民の場合	市外居住者の場合 50％増	入場料等徴収する場合		
						500 円以下 20％増	501～1,000 円 40％増	1,001 円以上 60％増
								営利営業の場合 80％増
ホール	平日	9～12	10,560	5,280	2,110	4,220	6,330	8,440
		13～17	21,110	10,550	4,220	8,440	12,660	16,880
		18～22	26,400	13,200	5,280	10,560	15,840	21,120
		9～22	58,070	29,030	11,610	23,220	34,840	46,450
	土日祝	9～12	12,660	6,330	2,530	5,060	7,590	10,120
		13～17	25,330	12,660	5,060	10,130	15,190	20,260
		18～22	31,670	15,830	6,330	12,660	19,000	25,330
		9～22	69,660	34,830	13,930	27,860	41,790	55,720
楽 屋 ※1 室につき		9～12	900	450	180	360	540	720
		13～17	1,040	520	200	410	620	830
		18～22	1,160	580	230	460	690	920
		9～22	3,100	1,550	620	1,240	1,860	2,480
リハーサル室 ※1 室につき		9～12	2,240	1,120	440	890	1,340	1,790
		13～17	3,270	1,630	650	1,300	1,960	2,610
		18～22	3,670	1,830	730	1,460	2,200	2,930
		9～22	9,180	4,590	1,830	3,670	5,500	7,340

❖ 美浜文化ホール

区分			利用料金精算内訳表（単位：円）						
			基本 料金	割増料金（基本料金×％増）					営利営 業 80％増
				市外居 住者の 場合 50％増	入場料金を徴収する場合				
					500 円 以下 20％増	501～ 1000 円 40％増	1001 円 以上 60％増		
メインホール	平日	9～12	8,950	4,470	1,790	3,580	5,370	7,160	
		13～17	17,900	8,950	3,580	7,160	10,740	14,320	
		18～22	22,370	11,180	4,470	8,940	13,420	17,890	
		9～22	49,220	24,610	9,840	19,680	29,530	39,370	
	土日祝	9～12	10,660	5,330	2,130	4,260	6,390	8,520	
		13～17	21,320	10,660	4,260	8,520	12,790	17,050	
		18～22	26,670	13,330	5,330	10,660	16,000	21,330	
		9～22	58,650	29,320	11,730	23,460	35,190	46,920	
音楽ホール	平日	9～12	3,620	1,810	720	1,440	2,170	2,890	
		13～17	7,240	3,620	1,440	2,890	4,340	5,790	
		18～22	9,030	4,510	1,800	3,610	5,410	7,220	
		9～22	19,890	9,940	3,970	7,950	11,930	15,910	
	土日祝	9～12	4,370	2,180	870	1,740	2,620	3,490	
		13～17	8,750	4,370	1,750	3,500	5,250	7,000	
		18～22	10,940	5,470	2,180	4,370	6,560	8,750	
		9～22	24,060	12,030	4,810	9,620	14,430	19,240	
楽屋 ※1室 につき		9～12	790	390	150	310	470	630	
		13～17	890	440	170	350	530	710	
		18～22	1,020	510	200	400	610	810	
		9～22	2,700	1,350	540	1,080	1,620	2,160	
リハーサル 室		9～12	6,120	3,060	1,220	2,440	3,670	4,890	
		13～17	8,960	4,480	1,790	3,580	5,370	7,160	
		18～22	10,050	5,020	2,010	4,020	6,030	8,040	
		9～22	25,130	12,560	5,020	10,050	15,070	20,100	
第1 スタジオ		9～12	2,240	1,120	440	890	1,340	1,790	
		13～17	3,280	1,640	650	1,310	1,960	2,620	
		18～22	3,680	1,840	730	1,470	2,200	2,940	
		9～22	9,200	4,600	1,840	3,680	5,520	7,360	
第2 スタジオ		9～12	1,660	830	330	660	990	1,320	
		13～17	2,420	1,210	480	960	1,450	1,930	
		18～22	2,710	1,350	540	1,080	1,620	2,160	
		9～22	6,790	3,390	1,350	2,710	4,070	5,430	
文化ホール 会議室		9～12	2,290	1,140	450	910	1,370	1,830	
		13～17	3,360	1,680	670	1,340	2,010	2,680	
		18～22	3,760	1,880	750	1,500	2,250	3,000	
		9～22	9,410	4,700	1,880	3,760	5,640	7,520	

割引料金制度

未来の千葉市を担う子供たちの文化活動のサポートのための学校割引や、平日や夜間などの利用が少ない日を有効に活用していただく割引など、若葉文化ホール、美浜文化ホールの利用者、利用方法、施設の特性により決定していきます。

割引料金制度の内容は市と協議の上、サービス向上、稼働率向上のため、**適宜見直しを図りながら市民ニーズに応えていきます。**

割引名	施設名	対象施設	割引率	受付開始日
セット割引	美浜	音楽ホール リハーサル室	50%	メインホールと同時に使用申請する場合（同一利用日・区分）下位施設を割引対象とする。 （施設単位での適用。）
学校割引 50	若葉	ホール	50%	学校法人等が利用する場合。 1ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
学校割引 30	若葉	ホール	30%	学校で利用する場合 3ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
リハーサル割引	若葉	ホール	50%	市内文化4施設で本番公演を行う場合、リハーサル日の1ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
控え室割	若葉	リハーサル室	50%	ホール利用申込み済みで、同一利用日、同一区分に対象施設を利用する場合。 1ヶ月前から申込み可。
	美浜	会議室		
舞台練習割引	若葉	ホール	定額料金	1ヶ月前から申込み可。 時間制一律料金（特定の付帯設備込）
	美浜	メインホール		
夜間追加割引	若葉	ホール	50%	対象施設を申込み済みの場合で、申込区分と連続して前日または同一日の夜間区分追加で利用する場合。 3ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
第一スタジオ割引	美浜	第一スタジオ	定額料金	平日全区分、および日曜祝日の夜間の利用をする場合に時間制定額割引料金（特定付帯設備込。期間限定） 1週間前より申込み可。
リハーサル室直前割引	若葉	リハーサル室	定額料金	使用する日の2ヶ月前の月初日から前日18時まで申込み可。 時間制一律料金（特定の付帯設備込）
シェアオフィス割	美浜	メインホール 楽屋	定額料金	利用がない日のホール楽屋を定額でシェアオフィスとして貸出。当日9時より申し込み可。 （市の承認後に実施）

利用料金減免の扱い

利用料金の減免に関しては千葉市の減免対象事業のほか、ちばアートウインド運営企業体の共催規程で共催する事業（市民文化振興に寄与する事業）についても、千葉市の承認を得て減免をいたします。

利用料金の設定

「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」に定める範囲内で利用料金を設定し、市民から「また利用したい」と言われる施設を目指します。

施設の利用料金の区分は2時間を1コマとし、条例に定める範囲内で料金を設定します。

❖ 諸室

区 分	金 額	備 考
創作室 1	240 円	1 部屋：2 時間 【時間区分】 「午前 9 時から午前 11 時まで」 「午前 11 時から午後 1 時まで」 「午後 1 時から午後 3 時まで」 「午後 3 時から午後 5 時まで」 「午後 5 時から午後 7 時まで」 「午後 7 時から午後 9 時まで」
創作室 2	250 円	
講習室	270 円	
集会室	200 円	
和室	380 円	
音楽室	470 円	
料理実習室	390 円	
サークル室 1	330 円	
サークル室 2	280 円	
大広間	630 円	
多目的室	1,350 円	
会議室	280 円	
研修室	170 円	
ヘルシーホール	510 円	

❖ トレーニング室

個人使用	料 金	一般	満 65 歳以上の 高齢者	中高生
	通常料金（2 時間まで）	220 円	180 円	100 円
	延長料金（1 時間当たり）	110 円	110 円	50 円
	回数券（2 時間まで、11 回分）	2,200 円	1,980 円	1,000 円
	パスポート券（1 ヶ月）	4,300 円	4,300 円	1,900 円
	パスポート券（3 ヶ月）	11,000 円	11,000 円	5,000 円
	パスポート券（6 ヶ月）	18,400 円	18,400 円	8,400 円
	パスポート券（1 年）	29,500 円	29,500 円	13,400 円

利用料金減免の扱い

利用料金の減免については、千葉市コミュニティセンター設置条例第13条、同規則第8条に基づき定められた、減免に係る事務実施要領に基づき適切に対応します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(3) 施設利用者への支援計画	
□サービスの向上策など、予定している施設利用者への支援方策について、本施設の設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえ、具体的に記述してください。	
サービス向上の考え方	
<p align="center">利用者の期待を超える“感動サービス”を目指した運営！</p> <p>私たちは、常に下記の5つの視点に基づいた、より具体的な事業や施策の実施を通じて、サービス水準の向上と施設利用の促進を積極的に図ることで、期待している水準を超え「利用者に感動していただく」ことをめざして、日々の運営に取り組んでいきます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 安全・安心の提供 : 誰もが気持ちよく安心して利用できる運営 2. 利用者の視点 : 利用者ニーズへの迅速・柔軟な対応 3. 創意工夫の魅力 : 独自性を活かした特色あふれる取り組み 4. 施設効用の拡充 : 施設機能の最大化により価値を向上 	
各館共通	
❖ 誰もが気持ちよく利用できるために	
項 目	内 容
5Sを基本とした取り組み	利用環境の安全性と快適性維持のため、5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）を基本とした日常的な衛生管理を実施します。 利用者から見える事務所内も5Sを徹底します。
障がい者・社会的弱者対応	筆談器の用意、点字シールの貼付、補助犬の受入、車椅子の貸し出し、移動の補助など障がい者・社会的弱者の方にも少しでも快適にご利用いただけるよう、最善を尽くします。
外国語対応	受付などで、英語・中国語・韓国語等の館内表記を実施します。ホームページも多言語化対応とします。
草花のお出迎え	季節の草花でおもてなしの心を表現します。美しい草花が、訪れる方々に季節感と潤いを与えます。
季節の飾りつけ	こいのぼり、七夕飾り、など、季節や文化を自然と意識するような飾り付けを行います。 受付回りに季節の花やイラストを常時飾り、季節感を演出します。
地域クリーンアップ	月1回本施設のみでなく本施設周辺も清掃活動を実施し、地域の環境保全や地域交流を図ります。
❖ 気持ちの良い接客サービスの提供	
<p>職員は1人1人が施設の顔であり、受付はお客様の場所であるということを意識づけるため、接客研修を徹底します。</p> <p>また、電話対応から受付・案内業務に至るまで、明るくきめ細やかな対応を行い、施設を利用していただいたお客様が「また訪れたいような施設」を目指します。</p> <p>〔電話対応時〕 電話対応は利用者と施設をつなぐ“最初の入口”であると考え「〇〇文化ホール（施設名）、〇〇（個人名）です。」と明るく気持ちの良い対応</p> <p>〔受付対応時〕 職員間で受付のロールプレイングを実施することで、相手に合わせた完結でわかりやすい説明対応</p> <p>〔受付終了後〕 椅子に座ったままではなく、立ち上がって利用者をお見送りし、最後まで気持ちの良い対応。</p>	

**「地域文化の創造拠点」として
初めての方もリピーターの方も利用しやすい施設にします！**

施設受付時のサービスの向上

貸館業務を実施する上で、平等利用の確保を徹底するとともに、従事する全ての職員が本施設の設置目的・市の条例及び規則を共通理解し、運用ルールを明確に定め、公平性・透明性を確保した貸館運営（利用許可申請の受付、許可・利用料金の収受・優先受付の調整）を行います。

❖ 貸館運用マニュアルの作成と整備

本施設の貸館業務における「運営マニュアル」を施設ごとに作成し、施設職員に教育研修を行うとともに、施設の利用許可申請に伴う手続きや利用案内、データ入力等を適切かつ迅速に行っています。

次期指定管理期間においては、施設予約システムが変更になった場合には、その運用方法やシステム内容等を予約システム運用マニュアルに明記し、業務内容の変化にも柔軟に対応できるようにします。

❖ 2館の受付方法の共通化

予約システム運用マニュアルに則り、予約システムの運用、受付マニュアルを整備し、使用許可判断基準、割引制度の理解、受付方法等を2館で統一化します。

所属館のみならず他館の案内についても、2館相互人事交流、勉強会を実施し、2館一括管理のメリットを活かした市民サービス向上に努めます。

❖ 職員間の引継ぎの徹底

利用者のご要望や問い合わせ内容（どんな問い合わせが誰からあったのか、それに対してどういった返答をしているか、またいつまでに回答するかなど）を、予約システム内に随時記入保存する他、引継ぎノートなどに記載します。

また、自身が勤務していなかった日や時間にどのようなことがあったかを職員間で情報の共有するための引継ぎは時間をかけて実施し、いつだれが対応しても履歴を把握し、最善の対応ができるサービス体制を構築しており、引き続き実施していきます。

❖ 若葉文化ホールの夜間（18：00～22：00）の対応

美浜文化ホールの夜間受付サービスは現状通り22時まで実施します。

若葉文化ホールの夜間受付サービスの対応時間については見直しをおこないます。

若葉文化ホールは、21時以降の問い合わせがほぼないため、受付案内を21時までに変更することで、遅番職員の勤務開始時間を前倒し、千城台コミュニティセンターの受付が最も混みあう時間帯（12：00～14：00）に対応できるようにします。

（21時以降22時までは、空き状況の問い合わせなど、利用者からの電話については、美浜文化ホール受付に転送し、受付案内に対応することも検討します）

施設の特性に合わせて対応することで、それぞれの施設にとって最適な利用者サービスの向上をおこないます。

❖ 決済手法の多様化

現在同様、利用料金の支払いは現金、銀行振込、カード決済に対応していきます。

主催者・観客へのサービス向上

❖ ホール映像配信サービス（公共ホールの新しい利用方法の提案）

新型コロナウイルス対策として、映像配信に対応することが、公共ホール利用方法の“新たな可能性”の一つです。私たちは、配信用のインターネット回線の整備を行うとともに、配信サービスをパッケージ化することで、配信しやすい環境を整えます。

❖ ステージ・コンサルティング（よろず相談）の提供

市民の文化芸術の向上を図り、文化芸術活動を支援するため利用相談を受付けます。ホールでイベント・催事を実現するために必要な各種情報、催事時間の配分、予算イメージ、施設の使い方等、何が出来て何ができないかなど、ホール利用に関わる情報の提供、企画実現の為に職員一丸となりサポートします。

《サービス例》スケジュールの提案／催事内容に合わせ開催までにすべきこと／

催事に必要な物品や人材の手配代行・手配先の紹介／進捗状況の確認

初めて利用する方も安心してホールを利用することができ、また、リピーターとなっていた方々に対しても、企画運営などに関するアドバイスや相談ができる仕組みを構築することで、施設価値を高め、利用率を高めます。

一部の職員だけではなく、全ての職員が文化施設を管理運営するプロとしてよりよい提案が出来るよう、研修とミーティングにより知識共有と意識統一を図ります。

【新型コロナウイルス感染症対策の対応】

コロナ禍では、利用者が安心して使っていただけるように申し込み時から公演終了までサポートしています。

- ・申し込み時の感染防止チェックリストの活用（来場者体温、連絡先の管理など）
- ・受付、舞台担当者による、どのように対策をしたらいいかなどの相談対応
- ・当日の安全対策として、接触個所の拭上げ、使用した附帯の交換、消毒 等

ホールのご利用者アンケートで「コロナ感染予防対策をしっかりして頂きありがとうございます。スピーチのたびにマイク消毒をして頂き安心して演奏が出来ました」との舞台スタッフのサービスに対する高い評価をいただいています。

❖ 催し物のサポート

チケット作成・委託販売、ポスター制作、看板制作などの**各種手配代行サービス**を実施し、利用者の作業負担を軽減や、公演機会が少ない市民文化団体等を中心に、公演がより魅力的なものとなるようにお手伝いします。

❖ ホールを初めて利用する方々へのサポートリーフレットの作成

「舞台施設をはじめて利用される方へ」と題した、安全上の注意点、当日持込むと便利なもの、新型コロナウイルス感染症対策などを記載したリーフレットを作成しお渡しします。

利用者が初めて舞台施設を利用するにあたって、運営から衛生面まで当日までの不安を和らげ、安心して利用できる環境を提供することも稼働率向上の重要なサービスです。

❖ 利用者カルテの作成

本施設を利用した方のカルテ（図面、台本、進行表、打合せ票等の保管を含む）を作成し、リピート化を促進します。

カルテには、前回利用時に使用した備品などのハード面から上演した内容などのソフト面まで記録し、管理します。

【利用者カルテの活用例】

舞台打合せ予約が入り次第、利用者がいつ、どの施設で、どのような催事を行ったか、を受付担当者から舞台担当者へ引継ぎ、舞台担当者はその情報を元に、当該利用者がどのような備品を利用したか等、利用者の舞台演出に必要な情報を舞台管理の利用者カルテ（記録シート）より抽出し打合せに臨んでいます。

利用者の希望する演出が再現、または表現するためのサポートを実践し、利用者満足へ繋がっています。

❖ 延長利用の柔軟対応

使用時間内において、使用許可を受けた使用時間を超過または繰り上げて使用する場合は、1時間単位で延長利用を認めます。

お客様のご要望により利用可能時間帯の延長が生じる場合について、利用者サービスの観点からも、出来る限り要望にお応えいたします。

各時間帯には、準備（機材の搬入・仕込み）から後片付け（機材の撤去・搬出）等の時間を含みますが、利用者の利便性を考慮し、使用開始時間10分前に受付、5分前までに開錠を基本とします。

【美浜文化ホールの延長利用の実績】

美浜文化ホールでは、H30年度で54件の延長対応がありました。

ホール利用が午後枠に集中する土日祝日において、午前利用の3時間を前延長により4時間にすることで、午後枠から午前枠に変更する利用者もあり、午前枠の利用が増加することで稼働の向上につながっています。

❖ ホール担当者の立会い

市民の本番公演等には、ホール担当者が立ち会い、舞台設備機器等に不慣れな市民の方々をサポートします。

❖ 快適さの追求

公演出演者等が頻繁に利用する楽屋等の設備の充実を図ります。

《サービス例》LANの常設、**千葉市内のホテルやレストランとの連携**による温かい弁当の提供、楽屋への飲料の出前、手荷物宅配・お預かりサービス

❖ FREE Wi-Fi の設置

市民にとって日常生活の身近な施設としてご利用いただくために、本施設での無料のWi-Fiアクセスポイントを設置しています。

❖ 公演チケット購入方法の多様なサービス

チケットのインターネット購入サービスを継続して提供します。

支払いと発券のためにホールに来館する手間を省き、カード決済による支払いと近くのコンビニエンスストアでの発券も可能としています。

また、千葉市文化振興財団のチケット発券システムを、販売委託契約により若葉・美浜の両ホールに設置しております。

市民会館、文化センターなど市内他施設で開催の公演チケットも本施設の窓口で購入ができるようにすることで、市民の利便性を確保しています。

❖ アニバーサリー&バースディ・サプライズ

企画提案業務や自主事業では、結婚記念日、快気祝い、誕生日など、利用者にとっての大切な記念日をホール全体で祝う「アニバーサリー&バースディ・サプライズ」を行います。

誕生日や結婚記念日などお祝いとしてホールを利用される場合、同行者の方から事前に職員にお知らせいただき、施設からお祝いの気持ちを伝えます。

美浜マンスリークラシックのアーティストからのバースデーソングは大変好評をいただいています。

千城台コミュニティセンター

すべての世代に向けた「つなげる」「つながる」サービスで コミュニティ活動を活性化します！

若葉区はコミュニティ活動や社会福祉協議会など自主的な活動が盛んな地域であり、現指定管理期間では、地域団体、サークル、学校、地元企業などと様々な連携を行ってきました。

次期指定管理期間では、各団体・サークルの活動をサポートするとともに、それらの活動に参加できない・しない方々も、まず気軽に本施設に来館することができる、来館したくなるような仕組みを作っていきます。

市民の居場所づくり

市民が主役！私たちはコーディネーター

❖ 気軽に立ち寄れる場：「カフェ」＋「サロン」＝「コミュニティカフェ」

誰もが気軽にお茶などを楽しみながら人と人が交流できる場として「コミュニティカフェ」を開設し、様々なテーマについて気軽に集い話せる居場所を提供します。

サークル活動に参加している人は、積極的に施設を利用していますが、利用する目的がない人は、自分とは関係のない施設だと考え、施設の利用にまで至りません。

サークルに参加していなくても様々なテーマに共感した方が「誰かと話したい」「誰かと一緒に時間を過ごしたい」と気軽に立ち寄れる場と機会を提供し、つなげることで新たなコミュニティを形成し「誰もが居場所のある地域社会」の実現に寄与します。

また、定期的に [] など様々な団体などとテーマのある交流の場も提供し、来館のきっかけづくりや様々な悩みをもった方への支援の場になります。

[] などの障がい者支援施設からクッキー等を仕入れることで障がい者支援も行っています。

❖ 市民が作る新しいコミュニティ：「ちばFUNくらぶ」

2019年に当運営企業体の代表企業のFun Spaceと構成企業のオーチャードが千葉市内で運営する5施設共通のボランティア組織「ちばFUNくらぶ」を組成しました。

ちばFUNくらぶでは、ボランティアの内容や回数に応じてポイントを付与し、ポイントを貯めることによって各施設のコミュニティカフェの割引券やコンサート優待券等と交換できる仕組みを構築しました。

メンバーの方々には、自分の特技や趣味、ボランティア活動をしていただき、参加していただいている方の生きがいがづくり、交流などに貢献しています。

現在、80名の方にご登録いただき、庭の手入れやイベントのお手伝いをはじめ、施設をともにつくる仲間としてご協力いただいています。

今後はさらにボランティア内容を充実させるとともに、市内の他施設にも広げることで得意を活かせる場を広げていきます。

❖ 地域や施設の情報発信：YouTube チャンネル「千城台コミュニティチャンネル」

本施設の紹介やサークル活動等の紹介を、地域の方々からボランティアを募り、制作から発信までできる限り一緒に実施していきます。

特に、学校ではプログラミング教育が始まるなど、これからの子どもたちはITの最低限のスキルが必要になります。ITのスキルの活用の場合としても「千城台コミュニティチャンネル」を活用します。

サークル活動の支援

❖ サークル活動相談の場

問題・課題を抱えるサークルが多いことから、相談員を配置して、些細なことでも気軽に相談できるようにし、サークル活動の継続化及び活性化をめざします。

❖ サークル立ち上げ支援

新たにサークルを立ち上げたいがどうしてもいいか分からない、メンバーが集まるか不安という代表者のため、様々なサークル体験の機会を設け、活動開始の支援を行います。実際に、自主事業の健康麻雀講座の参加者がサークル立ち上げる際に支援した経験などを活かし、立ち上げから軌道に乗るまでの支援を行います。

❖ サークル代表者の支援

サークル代表者の高齢化が進んでおり、代表者がすべての事務をやるのが困難になってきています。利用者の要望を聞きながら、一部事務手続きの代行などで、サークルの代表者の負担を軽減し、サークルの活動継続のお手伝いをしていくことを検討します。

❖ サークル紹介等の支援

サークル紹介を定期的にサークル情報冊子、千城台コミュニティチャンネル（YouTube）、館内掲示物などで積極的に公開し、サークルの「今」を施設利用者や地域住民へお届けします。

❖ 交流機会の創出の支援

サークル活動のマネリ化や会員の固定化を軽減するために、サークル間の交流・連携ができるような、祭りやイベント、他サークル紹介等の交流機会の場をコミュニティカフェで実施します。

館内サービスの向上

❖ ポケット Wi-Fi の貸出

千城台コミュニティセンターでは、企業利用が解禁されることに伴い、インターネット環境を整え、会議等が行いやすい環境を整え利用促進に努めます。

❖ サークル備品の預かり

定期的な活動を行うサークルにとって、活動で使用する備品を毎回持ってくることはとても大変です。そこでサークルの負担を軽減できるように、サークル活動で使用する備品の預かりロッカーの設置を検討します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(4) 施設の利用促進の方策

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

利用促進の考え方

地域とお客様を結ぶ情報発信拠点になります！

本施設が持つ潜在能力を最大限に発揮し“地域”と“お客様”を結ぶ“情報発信拠点”として機能させるため、様々な販促ツール及び仕組みを用いて、施設内はもちろん、WEBやマスメディアへのニュースリリースなどもフル活用して、積極的な情報発信を行っていきます。

必要な人に必要なものが効率よく伝わる情報発信をしていくことで、施設利用のきっかけづくり、コミュニティ活動の支援をしていきます。

❖ 効果検証

効果的な広報・PRを行うためには、従来のような広告主側からの一方的な発信のみではなく、その素となるコンテンツを充実させ、複合的に波及させる「話題づくり」をすることが重要です。テレビや雑誌等のマスメディアに取り上げられたり、個人のブログ等を通して口コミで広がっていくことで、より少ない費用で効果的な広報・PRが可能となります。

次期指定管理期間においても、広報・PR活動は、出来る限りその効果測定を行い、次には、反響がより高まるようPDCAサイクルを循環させていきます。

具体的内容

千葉市文化振興財団との連携強化

千葉市文化振興のため、財団との連携を強化します！

❖ 千葉市文化芸術の宝「アーティストバンクちば」

現在、300名を超える千葉市のアーティストが登録している「アーティストバンクちば」は、千葉市の文化芸術の宝の一つです。

企画提案業務等で「アーティストバンクちば」登録アーティストを活用することはもちろん、財団にバンク活用のための提案など適宜協力しながら「アーティストバンクちば」を盛り上げていきます。

❖ 「あでは」への情報掲載

「あでは」は、創刊してから30年にわたり、公立・民間文化施設、千葉市内の文化情報を幅広く市民に提供する媒体として広く親しまれているため、積極的に掲載していきます。財団の事業を本施設のイベントガイドなどに掲載するなど協力していきます。

❖ チケット販売協力

財団と私たちが運営するそれぞれのホールで実施するイベントのチケットを各施設で購入できるようにし、市民が鑑賞できる舞台芸術の選択肢を広げます。

「ちば市政だより」への情報掲載

「ちば市政だより」に積極的に文化情報の掲載のお願いをしていきます。
紙面に限りがあるので、**文化情報の枠が小さくなりがち**ですが、市担当課に依頼しながら、なるべく多くの情報を掲載していただくよう積極的に協議していきます。
特に、若葉区は高齢化が進んでおり、「ちば市政だより」での情報発信が効果が高いと考えています。
実際に、千城台コミュニティセンターで実施した令和元年度の顧客満足度調査では、利用のきっかけに「市政だより」と回答した人が13%いました（「知人の紹介」について2位）

パンフレット・情報誌等の作成・配布

パンフレット、各種情報誌は市内各所の掲示板への掲載、メールマガジンでの配布、館内設置、自治会等の地域団体、市内の公共施設での設置・配布等実施していきます。

❖ パンフレット等の作成

施設の基本的なPRや情報提供として、次の点を行います。

- 各施設案内、利用の手引き等のリーフレット作成・配布
- 事業報告書・事業概要等、業務等を紹介する資料の作成・配布
- 各種公演・サークル等の情報収集と提供

利用者に情報の公開の可否を確認したうえで、毎月末に翌月のホール催し物予定表を作成します。

❖ 若葉文化ホール・美浜文化ホールの「情報誌」の作成

ホールの事業や、周辺自治会等と連携した地域の情報等を記載した「Hall Now」を毎月1回発行し、積極的な情報発信を図ります。

本施設だけでなく、千葉市の文化施設や文化活動の情報も記載していきます。

❖ 「千城台コミュニティセンターだより」の継続発行

千城台コミュニティセンターだよりを継続して毎月発行し、自治会、商店街、学校等に配布するなど、地域と連携して、市民に施設利用状況や自主事業の情報を積極的に発信します。

また、近隣の商業施設へのポスター掲示や、XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXとの相互チラシ配架も継続して行い、情報発信の場を多様化し利用促進を図ります。

❖ 私たちのネットワークの活用

私たちのネットワークで県内の文化施設をはじめとする公共施設にもパンフレットやチラシを設置することで、情報発信を図ります。

チケット売上げにつながるご協力として、企業体各社の社内の媒体を利用した事業の告知・宣伝活動を行います。

「ストーリー」と「シェア」を意識して情報発信します

本施設の情報や企画提案業務・自主事業の情報、文化芸術の情報、地域情報などを利用者（市民）にわかりやすく伝わるように有効なITツールを最大限活用します。

インターネットを活用し、市内外に向けても積極的な情報発信を行い、本施設及び千葉市のコミュニティの発展・促進を図ります。

情報には、背景や想いといった「ストーリー」を付随させることで、“発見”“驚き”“共感”を生み、効果的に印象付け、誰かに「シェア」したくなる情報発信を目指します。

❖ 情報量・活用性・利便性の強化

私たちは“情報量・活用性・利便性の高い施設ホームページ”を作成し「見やすい」「判りやすい」「便利な」WEB媒体として有効的に活用します。

ホームページ等の作成の際は「千葉市ホームページ作成ガイドライン」を遵守します。本施設の施設紹介やイベント情報、空き状況、アクセス情報、地域情報（千葉市の歴史や地域のPR、防災情報）などの情報、利用案内、舞台図面、客席図、事業チラシ等、利用者からの要望の多い資料等はホームページから直接ダウンロードできるようにします。

- SEO対策によるアクセスアップ
- スマートフォン対応のページ作成

❖ ブログやSNSでリアルタイムな情報発信

各種SNS（Twitter、Instagram等）での情報発信を事業担当者が直接管理することにより、更新頻度を高め、多様な情報をタイムリーにお届けしています。

今後は、SNSの即時性を活かし、主催公演の当日券販売情報等の空室状況等タイムリーな情報を発信し、主に若年層への訴求を高めます。

また、イルミネーションの点灯式など、インスタ映えする画像等を発信していくことで、若年層の本施設への関心につなげていきます。

同時に、利用者や地域の方々とのコミュニケーションツールとして活用することでご意見・ご要望を収集します。

❖ YouTubeチャンネルの開設

本施設のYouTubeチャンネルを開設し、施設の情報や文化活動の状況、サークル・イベントなど紹介・発信します。

動画による発信で、より施設のイメージをしやすくし、利用促進につなげます。

❖ キャラクター公募

市民に本施設への親しみと愛着を持っていただくため、市民公募による本施設のキャラクターづくりを検討します。

❖ 会議室ポータルサイトへの登録

市外や企業の方には、積極的にホームページや会議室の情報が集ったポータルサイトに記載するなどインターネットでの情報発信を強化し、利用の促進を図ります。

❖ 地域情報ポータルサイト「まいぷれ」

千葉市・若葉区・美浜区をはじめとした地域情報ポータルサイト「まいぷれ」等にも積極的に情報掲載していただけるよう依頼していきます。

報道機関や各種媒体に向けて、積極的にプレスリリースを提供していきます。また、利用促進に向けた誘致・営業活動にも取り組みます。

現在でも、美浜こどもまつりや千葉魂など数多くの事業を新聞等で掲載していただいております。

❖ 報道機関向け情報紙「イベントニュース」

催し物や各種の取組みについて、メディア各社に積極的に情報を提供します。

❖ テレビ局事業部やプロモーター等とのネットワーク

当運営企業体の各社が有するネットワークを活用し、企画会社やテレビ局事業部、プロモーター等に情報を提供し、また、利用促進のための働きかけを行っていきます。

❖ 著名アーティストのコンサートによる話題性

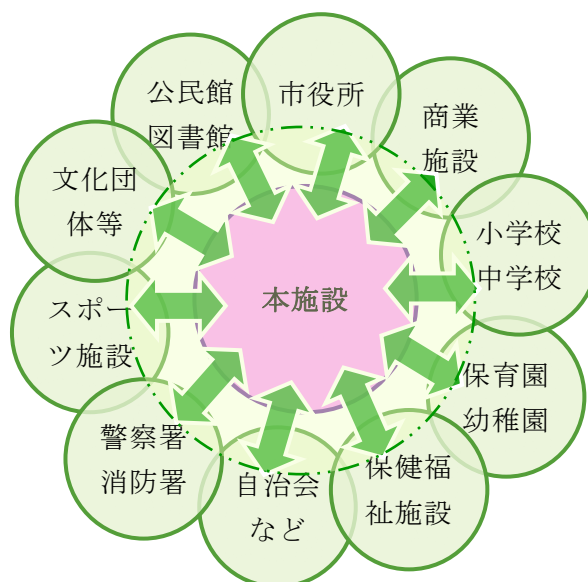
自主事業で著名なアーティストのコンサートを実施することで、話題性により来場者誘因、施設の認知度向上を図ります。

地域との連携・協同

私たちは本施設の運営を通して様々な施設、組織などと連携、協力を行ってきました。

次期指定管理期間では、これまで培ってきたこの“地域ネットワーク”を更に深化・発展させ、利用のきっかけづくり、情報の共有、居場所のある地域社会に貢献していきます。

また、人と人がつながることで、新たなアイデアが湧き出したり、まちづくり・文化活動が盛んになるよう、私たちと各組織だけでなく、本施設を中心に今まで関わりのなかった組織と組織がつながるようコーディネーターの役割を果たしていきます。



《地域団体・住民との協働・連携実績（一部抜粋）》

● 千城台コミュニティセンターの事例

協働・連携内容	地域団体・住民
設営・備品等運営協力	
自主事業協力	
イベント協力	
コミセンまつり協力	

【町探検来館記念 缶バッジ】

に「町探検来館記念 缶バッジ」のデザインを依頼し、の町探検の際、来館記念にデザインの缶バッジをプレゼントしました。普段あまり接点のない、地域の小学生と高校生をつなぐ取り組みです。
(私たちは に協力しています)

子供たちが文化に触れる機会の創出

❖ 千葉市キッズサポーター制度

私たちは、現指定管理者として、美浜文化ホールでは、舞台芸術を観る機会を少しでも千葉市の子どもたちに提供したいという願いから、「千葉市キッズサポーター制度」を設立しています。現在までに多くの子供たちがこの制度を利用し、鑑賞していただいております。

平成30年度実績：公演招待総数32名（キッズ17名、保護者15名）

次期指定管理期間でも、千葉市内の企業様、有志の方々よりご寄付いただいた基金から、2館で開催されるコンサートなどの公演のチケットを購入し、子どもたちをご招待します。

更に、千葉市内の企業や有志の方々からいただいた基金でチケットを購入するだけでなく、ホールでコンサートを行う主催者の方々からの座席（チケット）の提供なども協力要請し制度の充実を図ります。

地元地域の子どもたちに、テレビでは味わえない生の舞台、生の文化芸術に触れる機会を提供し、豊かな感性の育成につなげ、子どもたちの明るい未来に微力ながら役立てられればと願っております。

チケットで公演を鑑賞した子どもたちからは、「ありがとうカード」に感想や感謝の気持ちを書いてもらい、その気持ちを手紙にして、寄付をいただいた方々へと届けます。本施設が、地域の子どもたちを元気にするとともに個人と個人をつなぐ媒体としての役割を担います。

❖ 教育的側面における協働の推進（インターンシップ・職業体験の受け入れ）

本施設の管理運営業務には専門的・横断的な様々な業務があります。そこで、舞台技術関係、施設管理、事業運営関係等に興味をもつ市内の学生を対象に幅広くインターンシップを受け入れられる体制を築き、就労のための貴重な体験となるような就職支援をします。

千葉市の未来を担う子どもたちに体験の場を提供するため、等の中学生の授業の一環である「職業体験」を受け入れています。
引き続き、地域の子どもたちの学習に協力し、公の施設としての役割を果たします。

ボランティアスタッフ育成

将来の利用者の育成や、文化の裾野を広げ、文化を創造する人材を「育て」「支える」ためにも、「ボランティア育成」は、市民の積極的な文化芸術活動重要な位置づけです。また、「市民文化育成事業」「ボランティア育成事業」等きちんとしたカリキュラムのもと、市民がボランティア活動を通じて自己実現ができるよう接していきたいと考えます。

館内での情報発信

❖ 情報コーナーの設置

情報コーナーを設置し、市政情報、市内の公共施設情報（コミュニティセンター、文化施設、公民館など）、本施設のお知らせ、サークル情報、近隣施設案内、利用者の声、新聞などを掲示・配布します。

情報は、専用ラックに誰もが見やすくわかりやすいように分類して配置し、更新を定期的に行います

また、受付窓口の職員が簡単な案内をできるようにします。

❖ 市民の文化活動・交流活動用掲示板の設置（市民の活動支援・情報交換支援）

千城台コミュニティセンターでは、市民の自主的な活動を促進する仕組みづくりとして、市民や市民活動団体が相互に情報をやり取りする“市民活動掲示板”を設置します。

市内の文化サークルや活動団体の募集をはじめ、発表会や体験会などの情報や市内の文化活動団体等の様々な情報を収集、整備、発信できる環境づくりに努めます。

また、多くの方の情報交換ツールとしても活用し、地域コミュニティを醸成する場とします。

❖ 加曾利貝塚常設展の設置

『加曾利貝塚』はイベント参加やロビー展示などで協力体制にあり、千城台コミュニティセンターで、常設展を行います。

常設展を通して若葉区にある重要文化財をより身近に感じ、知識を深めていけるよう情報発信を行っていきます。

❖ 利用者用パソコンの設置

千城台コミュニティセンター（若葉文化ホール）では、利用者が予約システムにアクセスできるパソコンを設置し、本施設で空いている諸室の検索や予約ができるようにするとともに、使い方がわからない利用者には、職員が丁寧にサポートしていきます。

❖ コミュニティ・サークルの「会員募集」を支援

千城台コミュニティセンターでは、サークル会員の高齢化による、サークルの廃止、会員数の減少などが課題です。

コミュニティ及びサークル会員の増加を希望する団体に対しては、ホームページや紙媒体等によるサークル紹介コーナーやコミュニティカフェに集まる人たちへのサークル体験会など実施します。

また、直接問い合わせを避けたいサークル担当者に配慮し、参加希望者からの問い合わせなどは、必要に応じて本施設の職員が代理で対応できる体制を整えます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(5) 利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方

□利用者等（コミュニティセンターについては地域住民含む）アンケートの実施方法及びサービス水準に対する利用者の評価の収集方法（利用者が参加する運営会議の開催等）並びにそれらの評価を踏まえた対応方策について記述してください。

常に利用者の声に耳を傾けた運営を行っています！

公の施設として、より快適に施設をご利用いただくためには、可能な限り利用者及び地域住民の声を反映させた運営を行うことが重要です。

利用者および地域住民の声やご意見は、私たち管理者への客観的な評価や意見であり、『また来たい施設』にするため、最も重要な手段と考えています。

いただいたご意見は、全職員で共有し、職員の対応に不備がなかったか、改善できるところはないか協議し、すぐに現場で反映させる体制をとっています。場合によりご要望に応えられないケースについては、利用者への理解をどう職員として対応するかを検討しています。

要望の把握方法について

現指定間管理期間では、アンケートやヒアリングを通していただいた意見をもとに、コミュニティセンターの諸室遮光カーテンの導入、台車の更新、ピアノ移動用台車、多目的トイレのウォシュレットの導入など様々な改善を行いました

次期指定管理期間においても、下記のような様々な調査方法を通じて利用者の要望等を把握し、年代や性別、居住地等をはじめとした分類別の分析などを行い、利用者満足度が高い施設をめざします。

調査方法	施設利用者（市内・市外）		市民	市
	個人(来館者)	団体(貸館)		
①利用者アンケート	●	●		
②利用者ヒアリング		●		●
③アンケートボックス	●	●		
④お茶会		●	●	●
⑤未利用者アンケート			●	
⑥顧客満足度調査	●	●	●	

1. 利用者アンケート

ご利用者には、受付にてアンケート用紙をお渡しし、積極的に運営改善へのご協力をお願いしています。文化ホールでは、H28.4月～R2.3月までに、合計1,468枚ご協力いただき、サービスの向上に役立てております。

2. 利用者ヒアリング

ご利用の際に不便はなかったか、何か困ったことはなかったか、会話によりご意見や感想聞き取ります。アンケート用紙に記載するまでではないが、利用していて感じるちょっとした不満要素や地域の課題など、いろいろなご意見が聞ける最も有効な手段として考えています。職員との信頼関係、会話力が必要ですが、利用者ヒアリングは不満要素を不満にしないうちに改善へ繋げる有効な手段として職員全員で実践しています。

3. アンケートボックス

受付に直接言いにくい、アンケートに書きにくい見えない声の収集手段として、常設します。主催者、利用者、施設に來た誰でもが意見を投書でき、その意見を反映させます。

4. 「お茶会」の開催

コミュニティセンターの利用者同士の交流を通して声を聴く「お茶会」を年2回行います。地域住民や利用者、「ちばFUNくらぶ」のメンバーなど多様な方々に集まっていただき、リラックスした雰囲気の中で、日々の運営、自主事業やイベントなどの、忌憚ない改善点などご意見をいただきます。

5. 未利用者アンケート

利用者だけでなく本施設をご利用されたことが無い方にも、その他集客施設などでアンケート調査を行い、「なぜ利用したことがないのか?」「どのようなサービスや設備があれば利用したいのか?」などを調査し、利用者数増加をめざします。

6. 顧客満足度調査の実施

利用者の要望等を客観的・定量的に把握し、より良い運営サービスに反映させていくことを目的に、「顧客満足度調査」を行います。この調査では、約20の質問項目を作成し、回答結果を利用者属性と各項目の満足度の多変量解析により分析・点数化するなど、施設利用上の問題点を定量的に抽出することができます。

調査結果は改善に活かすだけでなく、市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。

セルフモニタリングについて

各種のデータをもとに自己評価（セルフモニタリング）を行い、市民サービスの向上と業務の効率化につないでいきます。

まず目標を設定し、その達成度を把握します。達成度把握のために出来る限り具体的な指標を設定し、定量・定性データを用いて分析します。この結果を業務に活かすべく、PDCAサイクルを用いて改善に取り組んでまいります。

❖ 目標の設定と分析

年度ごとに事業計画書において明確な目標設定を行い、達成度を評価基準とします。

客観的・具体的な指標として利用者数（利用率）、運営品質（顧客満足度・利用者アンケート等）、企画提案業務、自主事業における戦略目標達成（事業内容、鑑賞者アンケート等）などから行います。

❖ 企業体経営会議の実施

私たちは、最高意思決定機関として全社の本社役員又は管理職の出席のもと経営会議を2ヶ月に1回開催し、経営計画や事業計画策定の決定と運営支援および管理を行います。

また、構成会社がすべて参加することで、相互のチェック機能が働き、より良い運営体制を構築することが可能となります。

❖ 利用者意見、自己評価等の管理運営への反映

把握した利用者の意見と自己評価（目標に対する達成度）をもとに、PDCAサイクルに基づいて、業務改善を図ります。

常に課題点を明確化して改善に反映していくことにより、管理運営のマネリ化を防ぎ、職員のモチベーションを高めてまいります。

□利用者の苦情等があった場合の対処方法について記述してください。

トラブルや苦情の未然防止に努め、万一発生した場合は 新たなファンになっていただけるよう誠実に対応します

万全を期していても、予測できなかったことや些細なことから、苦情・トラブルに発展することがあります。

利用者からの苦情やトラブルに対し「未然防止」「誠実な対応」「改善活動」をサイクルさせることで、苦情・トラブルを最小限に抑え、利用者の満足度を高めると共に、施設利用への安心感を醸成します。

利用者の苦情等の未然防止について

苦情やトラブルを未然に防止するためには、職員の接遇力を上げることが重要です。

私たちは、職員の接遇力向上を恒常的に図るため、「接遇研修・ミーティング」と「他施設との事例共有」を積極的に取り入れています。

また不審者・不審行動を見つけた際の対応研修も行い、トラブルの未然防止に努めます。

苦情等があった場合の対処方法

❖ 誠実な対応について

苦情やクレームをいただいてしまった場合には、苦情やクレームの対応・改善フローに従って透明性を確保しつつ、誠実かつ迅速な対応を行います。

大きな苦情に発展する可能性がある場合には、「統括館長」が主体となり誠実に対応します。

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、誠意のある素早い対応を行います。

こうした誠実かつ迅速な対応を行い、利用者の満足度を高め、新たなファンとなり安心して本施設をご利用いただけるよう真摯に取り組みます。

❖ 改善活動について

対応後には個々の原因・背景を探り再発防止に努めると同時に、経緯や対応内容なども、企業体の構成企業で共有することで、各施設での対応や防止策に関するノウハウを蓄積します。

❖ ご意見、ご要望への対応内容の公表

利用者からの意見、ご要望などに対する対応内容は、必要に応じて「施設内の情報コーナー」や「施設のホームページ」にて公表していきます。

《ご利用者の意見をもとにした改善例（千城台コミュニティセンター）》

- 「音楽室、下駄箱のそばに椅子があれば靴をはきやすい」というご意見をいただき、音楽室、下駄箱付近に椅子を設置。
- 利用者からの要望のあった、多目的室イベント時に使用するワイヤレスハンドマイクの購入を行い、より利用者の使用目的に沿った形で対応ができるように環境整備。
- アンケートボックスへ「廊下の照明」についての投稿があり、安全面等も考慮した上で常時点灯する箇所、日中は消灯しておく箇所を決めて節電を意識した運用を開始。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(6) 施設の事業の効果的な実施

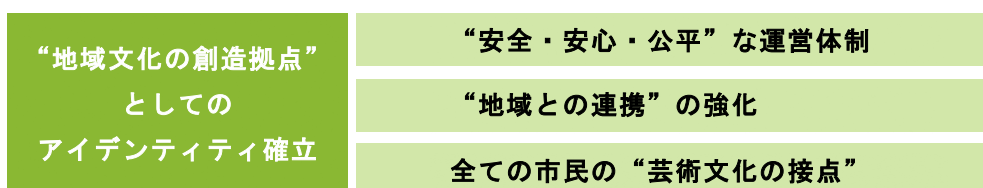
□本施設の各事業（企画提案業務を除きます。）に関し、本施設の設置目的、ビジョン・ミッション、指定管理者に求められる役割等を踏まえ、次の点を記述してください。

- ①事業実施の基本的な考え方
- ②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

①事業実施の基本的な考え方

文化ホール

私たちは、本施設のミッションを達成し、設置目的・ビジョンや千葉市文化芸術振興計画の理念実現に寄与することが、千葉市の公の施設を預かる指定管理者の役割、と考えます。文化芸術振興計画の実現に向けて文化ホールの役割は非常に大きなものであると考え、私たちは下図の3つのポイントに重点を置いて文化ホールの運営を行います。



❖ “安全・安心・公平”な運営体制

● 「安全・安心の体制」

年間25万人が利用する本施設は「安全・安心」が最重要事項です。

多くの公共施設の運営・管理経験はもとより、特殊な空間となるホール施設においても、長年本施設に携わってきた舞台専門企業が“危険個所”や老朽化が進む“施設・設備のくせ”を把握し、利用者を迎え、安全・安心を担保します。

● 「公平・公正を担保する体制の確立」

公平・公正を保ち続けるため、日々の気づきや事例を報告し、更なるサービス向上に繋げる「スタッフミーティング」を定期的を実施します。常に行為に対して点検を行い、PDCAサイクルを循環させることで、公平・公正な利用を担保しつづけます。

❖ “地域との連携”の強化

地域に根差した文化ホールとして地域の団体や企業等と連携を図り、施設のサービス向上および賑わいのあるホールづくりに向けた取組みを強化します。これにより、来館機会を生み出し、地域の活性化に繋がります。

● 地域経済の活性化

ホール利用者向けのサービスとして、お弁当や生花の取次ぎを行い、地域の専門店へ紹介をすることで、地域経済に貢献します。

● 事業協力

市内の観光施設等と相互PR（例：千葉市動物公園、千葉都市モノレール等）をはじめ、事業開催時の協力（例：利用団体、小中学校、消防署等）などさまざまな機会に相互協力をおこないます。

❖ 全ての市民の“芸術文化の接点”

多くの市民に施設を活用してもらうための施設PRはもちろん、施設や地域性に配慮した事業企画を実施し、全ての市民が多様な形で芸術文化に触れる機会を創出します。

● 千葉市キッズサポーター制度

舞台芸術の鑑賞機会を提供するため、市内の企業様や有志の方々より寄付いただいた基金から、施設で開催される舞台芸術公演のチケットを購入し、鑑賞機会の少ない子どもたちを招待します。子どもたちと、社会貢献したい企業や個人を繋ぐ媒体としての役割を担います。

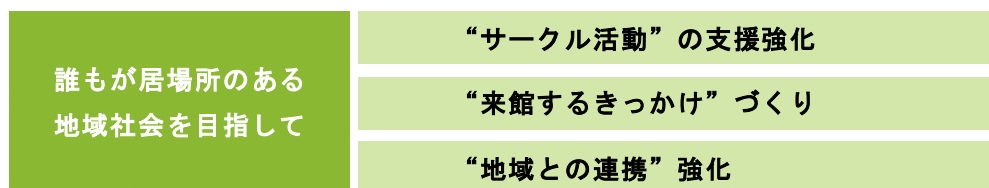
● 芸術監督・事業担当者の配置

施設や地域特性に合わせたオリジナル事業を実施できるように、芸術監督および事業担当者を配置し、発信型の事業展開や事業誘致をおこない、地域の文化芸術の振興を強力に進めます。

コミュニティセンター

高齢化、人口減少、新型コロナウイルス感染症などにより大きく社会が変わり、コミュニティの在り方も多様化する中で孤立する高齢者、外国人など様々な人たちがいます。

安全・安心・公平の運営を前提に、各種事業を通して、すべての市民が居場所のある地域社会を目指していきます。



❖ サークル活動の支援強化

サークル活動活性化のため、サークル間の交流・連携できるような祭りやイベントの実施、新たに設置するコミュニティカフェでサークル紹介等を充実させます。

自主事業の参加者がサークル立ち上げる際に支援した経験などを活かし、立ち上げから軌道に乗るまでの支援強化を行ってまいります。

❖ 多世代が“来館するきっかけ”づくり

本施設をサークル活動の場としてだけでなく、誰もが気軽に訪れることができる居場所として「コミュニティカフェ」を設置します。

本施設を含む市内の複数の運営施設で形成しているボランティア組織「ちばFUNくらぶ」で経験を活かし、ボランティア活動をしていただき居場所づくり、交流などに貢献します。

❖ “地域との連携”の強化

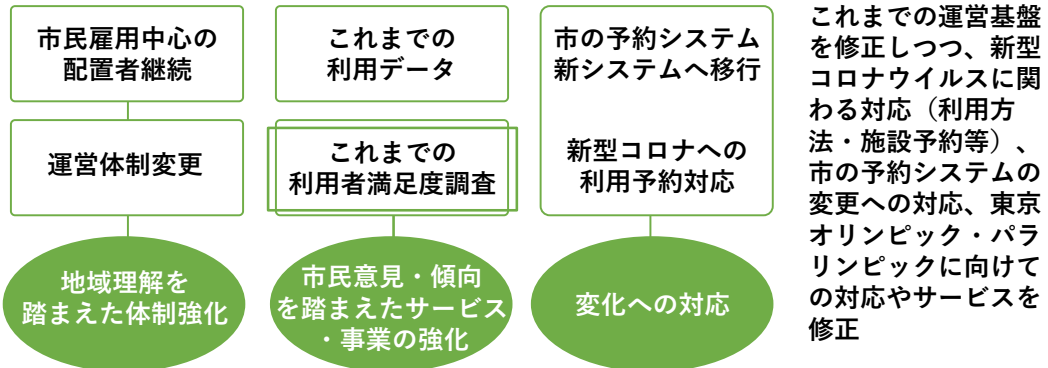
私たちと各団体・サークルだけでなく、本施設を中心に今まで関わりのなかった団体同士がつながるよう取り組んでいきます。

また、コミュニティカフェでは、子育てや認知症などのテーマで座談会を開催します。テーマに応じて、地域団体等の紹介も兼ねて、地域団体等にファシリテーターをお願いすることで、活動のサポートをします。

② 各年度の事業計画

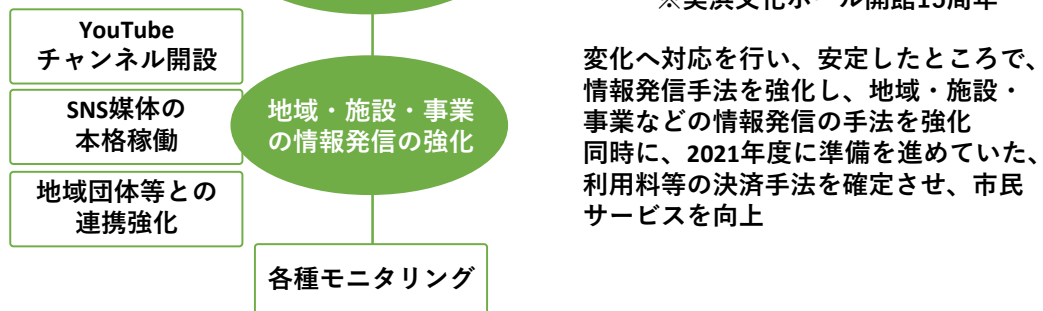
2020～2021年度（指定管理期間前～1年目）

※若葉文化ホール・千城台コミュニティセンター開館30周年

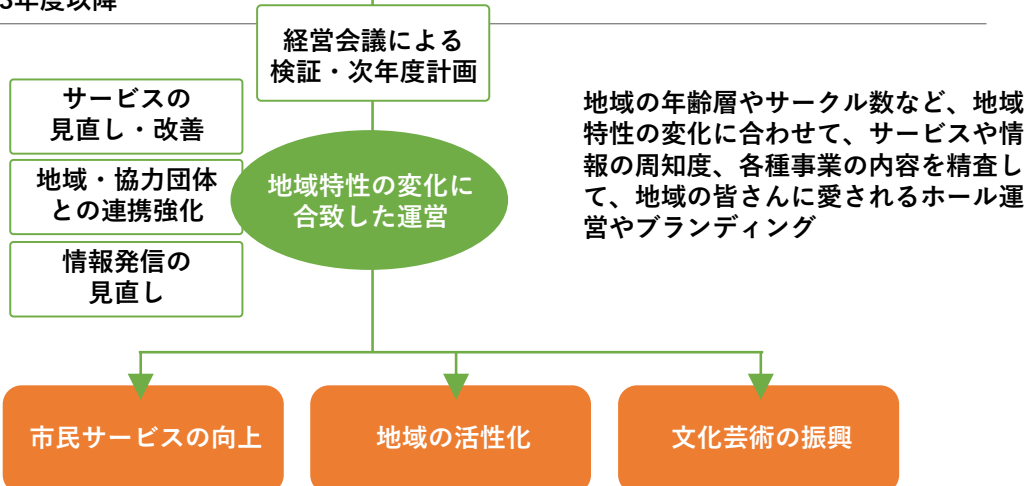


2022年度

※美浜文化ホール開館15周年



2023年度以降



□企画提案業務に関する基本方針について、本施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、本施設に求められる機能・役割を高めること等の観点から、また、自主事業との線引き等を踏まえて、具体的に記述してください。

企画提案業務に関する基本方針

文化芸術に触れる機会格差の縮小・ 文化を支える人材の裾野拡大を図ります！

企画提案業務の理解

企画提案業務は指定管理料を使用する事業であることを踏まえ、下記を基準として、市の文化芸術振興計画で示された方針や施設の設置目的・ビジョン達成のため、事業毎に目的を持って事業企画を実施します。

- 公共性が高く、特定の分野に偏らず、市民の誰もが気軽に参加・鑑賞できる事業
- 「市の施策」や「文化芸術振興計画」、各施設のコンセプトや戦略に必要な事業
- その他、市民や市の施策・計画にとって有意義な事業

公共性の判断基準・方針

以下の4つの目的に資する事業を企画提案業務として実施していきます。

❖ 文化芸術に触れる機会格差の縮小

- ・居住エリアや年齢、生活環境等に関係なく、気軽に文化芸術を楽しめる環境づくり
- ・積極的な情報発信・広報活動による、情報格差の縮小

❖ 未来の来場者・利用者の育成

- ・こどもたちがアートに触れる仕組みづくり（情操教育サポート）
- ・こどもたちがホールに来る・知るきっかけづくり

❖ 参加・体験による芸術文化の創造

- ・地域の方が参加した、地域のオリジナルの公演づくり
- ・市民文化芸術講座・歴史講座、ワークショップなど

❖ 高齢者の生きがいがづくりと多世代交流

- ・高齢者の生きがいがづくり（高齢者が元気に＝市の医療介護削減の一助に）
- ・地域コミュニケーション（地域の活性＝高齢者政策へのサポートの一助に）



With コロナ時代の対応

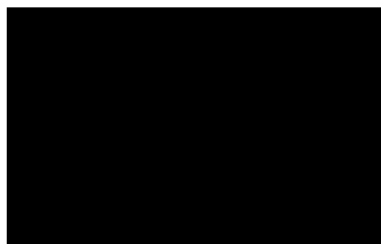
Withコロナ時代に向けて、オンライン配信事業なども検討していきます。

コロナ禍における事業実施においても、安全・安心のための対策を徹底してまいります。

❖ コロナ禍における事業実施例（美浜文化ホール）

【2020年8月18日開催「みはまこどもまつり」サイエンスマジックショー】

入場時の検温、手指消毒の徹底に加え、収容人数制限50%の中でも、市民の皆様楽しんで鑑賞いただけるよう、作曲家のイラスト（イラスト協力： )を間引き席に掲示し、来場者アンケートでも大変好評いただきました。



□企画提案業務の実施体制について、提案書様式第3-1号から提案書様式第4号まで（管理運営の執行体制、必要な専門職員の配置）及び提案書様式第10号（リスク管理及び緊急時の対応）の内容との関係に留意の上、具体的に記述してください

企画提案業務は全社・全職員一丸となり実施します！

企画提案業務の内容の決定

私たちは、イベント制作の実績豊富なハンズオン・エンタテインメント、日本の舞台業界を牽引するパシフィックアートセンター、共立グループの千葉共立、コミュニティセンターやホールの管理実績豊富なFun Space、オーチャードが共同事業体を組んでいます。各社は独自の事業の実施能力を有しています。このメリットを活かし、様々な視点から本施設にとって最も有意義な企画提案業務ができるよう、各社の本社役員・管理職が参加する経営会議で企画内容を決定します。その際、企画の目的、目標を明確にします。

執行体制

劇場法でも求められている**芸術監督を配置**します。

事業責任者、事業担当者が主となり、効率的な人員配置、経費等の統一化を図り、全職員一丸となって実施するため、施設管理に関わる人員配置等と兼務で運用します。

※各施設の人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制は、提案様式第3-1号に記載

企画提案業務の検証

❖ 運営企業体での検証

企画提案業務終了後は、ちばアートウインド運営企業体の経営会議で課題と成果を検証し、企画の固定化や効果的な手法などを検証し、企画内容の改善を図っていきます。

❖ 利用者へのアンケート

企画実施の際には、利用者へのアンケート又は顧客満足度調査を実施します。

□企画提案業務の実施計画について、事業名、実施場所（施設）、対象者、内容、参加料等を具体的に記述してください。

市の基本施策に合わせた事業構成

事業ジャンル・地域特性を考慮しながら、**設置目的・ビジョン達成**に向け、文化芸術振興計画の各施策を考慮しながら、本施設の指定管理者として多くの市民に参加いただける企画提案業務を実施します。

【文化芸術振興計画 基本施策】

施策1 文化芸術に親しむ市民の裾野を「広げる」

施策2 文化を創造する人材を「育てる」

施策3 文化芸術をはぐくむ場を「支える」

施策4 千葉文化の担い手を「つなぐ」

施策5 文化芸術によって千葉の魅力を「活かす」

市内の年齢層や目的に合わせた事業構成

幅広い世代に向けて事業を展開します！

「地域の芸術文化発信地」として、様々な世代を対象とした事業を実施します。
子ども（乳幼児～小学生）やその親世代（20～40代）には「こどもまつり」「こども育成事業」など、中高大生には「舞台芸術体験事業」「市民文化育成事業」「ボランティア育成事業」など、シニア層には「いきがづくり事業」「市民文化育成事業」「ボランティア育成事業」など、魅力的な鑑賞事業の提供、市民が芸術文化に触れる機会の創出、文化を支える裾野を広げる事業など展開します。

市の地域特性に合わせた事業構成

❖ 「美浜文化ホール」周辺の特性

10年後の課題に向けて

現在、年齢構成が比較的若い地域であることから、子どもたちへの文化教育を中心にサービスや事業を構築しています。今後は高齢化が進むため、美浜区の10年後を見据え、中高年層への文化参加や地域交流の強化をすすめます。

❖ 「若葉文化ホール」周辺の特性

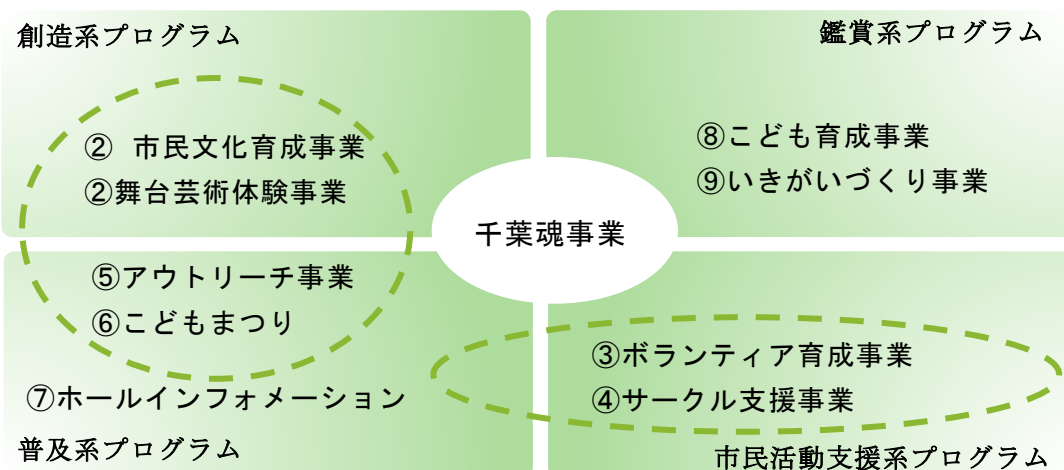
文化格差の解消に向けて

すでに高齢者の年齢構成が高い地域であることに加え、鑑賞系の利用が少ない施設特性もあり、遠方のホールへ出かけにくい高齢者や子どもたちが他地域と文化格差が生じる可能性を踏まえ、舞台芸術・娯楽と接する機会を増やせるようにサービスや事業をすすめます。

企画提案業務の具体的構成

企画提案業務においては、指定管理業務の一環であることを踏まえ、料金設定等については、低廉（実費徴収程度）を基準として、多くの市民に体験、参加、鑑賞いただける事業を提供します。

※個別具体的なプログラムの内容・開催時期は、利用者ニーズやアーティストの都合により変更になる可能性があります。



千葉市の魅力を世界へ発信します！



千葉市文化芸術振興計画 基本施策の集大成

独自の舞台創造を目的とした、市民参加型事業「千葉魂（CHIBA SOUL）」公演を開催します。

市民参加の「舞台芸術への体験事業」を通じて、舞台芸術に興味のある人材を発掘・出演していただき「千葉の魅力再発見！」をテーマにオリジナル舞台を発信します。

《開催時期》2024年を予定

《開催場所》千葉市美浜文化ホール 《料金設定》無料～2,000円程度

《これまでの取り組み》

2013年千葉魂Ⅰから7本のオリジナル舞台作品を制作し、7歳～88歳の市民が多数参加。プロの劇団から演出家や千葉市芸術文化新人賞の歴代受賞者等の指導の下、これまで、落花生・しょじょ寺の狸ばやし・月の砂漠・伊能忠敬・風太くん(千葉市動物公園)・オオガハス(大賀一郎)・谷津干潟等をテーマに千葉市・県の魅力を発信しました。取り組みはメディアにも取り上げられ、ホールの存在感やブランディングに大きな影響を与えています。

小学生～シニア層の市民参加者 プロ指導による稽古 プロと共演し千葉を発信

❖ 創造系プログラム

① 市民文化育成事業

《若葉文化ホール》「特別支援学級児童向けアートワークショップ」

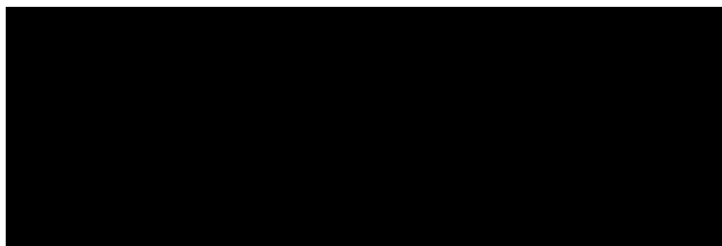
市内の小学校の特別支援学級と連携し、アートワークショップを実施します。芸術文化に触れる機会を創出することで、芸術文化への関心を深め、児童の持つ可能性を広げます。

《開催時期》2～3学期の内1日 《開催場所》市内小学校

《参加料等》無料 《対象者》特別支援学級 小学1～6年生

《これまでの取り組み》

2018年に公布・施行された「障害者による文化芸術活動の推進に関する法律」に先駆けて、2016年より本事業を実施しています。児童の作品は、オーケストラの演出に使用した他、施設内での展示するなど、多くの市民が鑑賞する機会を設けています。



学校へアウトリーチ



作品は舞台演出や市内施設で展示

《美浜文化ホール》「時代に合わせた人材育成講座」

千葉市の文化芸術活動を支えるために必要な知識やノウハウを学ぶ事業を実施します。事業後はボランティアや参加型事業への参加、または会場の地元民として東京オリンピック・パラリンピックを迎えるための理解促進など、時代背景に合わせて事業内容を企画します。

《開催時期》 年度下半期

《開催場所》 美浜文化ホール諸室

《参加料等》 無料～5,000円程度

《対象者》 16歳以上の芸術文化に興味のある市民

《これまでの取り組み》

ホール利用者を育てる催事運営や舞台技術の講座を基本としながら、東京オリンピック・パラリンピック会場の地元として、競技や和 문화の理解などにも範囲を広げ、千葉市の文化意識の向上に貢献しています。

② 舞台芸術体験事業

《若葉文化ホール》「“元氣ちば応援団”キッズチアリーディングチームの運営」

幼少期から舞台を経験することで「自己表現出来る素養」と、チームで活動することで「協調性」を育みます。練習会場をホールとすることで、若葉文化ホールへの来館が日常となりホールへの愛着に繋がります。また、チームの活躍の場をつくることで、子どもたちの笑顔で多くの市民の笑顔を生み出します。

《開催時期》 毎年4月～3月・年45回程度

《開催場所》 若葉文化ホール 舞台

《参加料等》 月会費5,000円

《対象者》 幼稚園(年中)・保育園(4歳児クラス)～中学生

《美浜文化ホール》「舞台芸術体験事業」

実演芸術を中心とした体験事業を実施します。幅広い年齢層の参加者が複数回のワークショップを経て「千葉魂(Chiba Soul)」に向けて一つの作品を創り上げ、プロアーティスト・劇団などとともに共演する機会を創出します。

《開催時期》 夏期・冬期休暇期間

《開催場所》 美浜文化ホール

《参加料等》 無料～10,000円程度

《対象者》 全年齢

❖ 市民活動系プログラム

③ ボランティア育成事業

《若葉・美浜文化ホール》「事業サポートボランティア育成と市内学校との連携」

企画提案業務・自主事業をサポートしてくれるボランティアを育成し、文化芸術・エンタテインメントを支える裾野の拡大を図ります。

また、ボランティアアーティストとして近隣大学と連携し、イベントの司会進行や、自主事業の落語会を担当してもらうなど、地域コミュニティの形成にも繋がります。

《開催時期》 通年（イベントは年2、3回程度）

《開催場所》 若葉文化ホール・美浜文化ホール

《参加料等》 無料

《対象者》 学生、成人等

③ サークル支援事業

《若葉文化ホール》「千城台CCまつりと同時開催する『サークル支援フェス』」

千城台コミュニティセンターで活動に励むサークルに若葉文化ホールの舞台での発表機会を提供することで、生きがいと児童・生徒への芸術文化振興に努めます。ダンス、合唱などのジャンルをまとめたプログラムと出演者で構成することで、観る人も楽しめるイベントにします。

《開催時期》 年1回（10月第3土日予定）

《開催場所》 若葉文化ホール全館

《参加料等》 入場無料

《対象者》 全年齢

《美浜文化ホール》「ホール利用者とともに創り上げる『市民芸術祭』」

日頃より施設で発表会などを催されている利用者、地域の芸術団体等とともに創り上げる「市民芸術祭」を実施します。多様な市民利用者に発表の機会を提供し、市民による市民のためのコンサートを企画し、芸術文化振興に努めます。

《開催時期》 2021年から隔年開催

《開催場所》 美浜文化ホール

《参加料等》 入場無料

《対象者》 全年齢

❖ 普及系プログラム

④ アウトリーチ事業

アウトリーチとして市内小中学校・特別支援学級児童を対象に、出張コンサートやアート系ワークショップを開催し、芸術文化に触れる機会を創出することにより、芸術文化への関心を深め、児童の持つ可能性を広げます。

《開催時期》 2～3学期の内1日程度

《開催場所》 市内小中学校、特別支援学級 等

《参加料等》 無料

《対象者》 小学生～中学生

《これまでの取り組み》

2019年に実施したハンドスタンプアートはオリパラ応援横断幕の原画製作として
[redacted]を講師・デザイナーに迎え、市内コミュニティセンター3か所、市立養護学校、高等特別支援学校で実施し、発表披露イベントは新聞にも取り上げられました。

また、製作された応援横断幕は、美浜区民フェスティバル、若葉区民まつり、若葉区役所など市内で掲出されました。

⑤ こどもまつり

《若葉文化ホール》「わかばこどもまつり」 ※⑧こども育成事業と連動

千城台コミュニティセンターで開催するイベントと連携し、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンター全体をひとつのエンタテインメントスポットとします。

《開催時期》年1回（1月第3土日予定） 《開催場所》若葉文化ホール・千城台CC全館
《参加料等》催事により無料～1,000円程度 《対象者》こども達とその家族

《美浜文化ホール》「みはまこどもまつり」

夏休み恒例イベント「美浜カブトムシの森」をはじめ、こどもたちを中心にホール来館のきっかけづくりに大きな役割を担っている事業となっています。

市内の各団体との連携などによるイベントを実施してきました。2020年は新型コロナウイルスの影響で内容を変更しましたが、今後はwithコロナの時代に対応した、参加体験型、また鑑賞系事業などを企画します。

《開催時期》毎年1回（夏期休暇期間） 《開催場所》美浜文化ホール諸室
《参加料等》催事により（無料～1,000円程度） 《対象者》幼児・学生、親子

⑦ ホールインフォメーション[Hall Now]

「情報ペーパーの施設内配架」「施設内ポスター掲出」「ホームページ掲載」「回覧板による各地域への折込」をおこない、企画提案業務・自主事業の情報発信のみならず、希望される利用者の公演情報も掲載し、広報活動に協力することで、市民が参加出来るイベント情報を広め、文化芸術に親しむ市民の裾野を拡大します。

美浜：真砂地区31自治会

若葉：千城台南中学校区、若松中学校区 計59自治会

《発行時期》 毎月25日

《対象者》 全世代

❖ 鑑賞系プログラム

⑧ こども育成事業

「三世代で楽しめるイベントと“お仕事体験”」

上記の家族三世代で楽しめるエンタテインメントを提供する「⑥こどもまつり」や、ファミリー向けコンサート等と連動し、こども達の職業体験企画として、2018年から実施している「キッズスタッフ」への参加を募り、ホールイベントでの受付業務など、実際に開催されるイベントで“お仕事体験”を行います。

また、美浜文化ホールでは千葉市芸術文化新人業の歴代受賞者に積極的に出演依頼をおこないます。

《若葉文化ホール》

《開催時期》年1回（1月第3土日予定） 《開催場所》若葉文化ホール・千城台CC全館

《参加料等》催事により無料～1,000円程度 《対象者》こども達とその家族

《美浜文化ホール》

《開催時期》ゴールデンウィーク・夏休み等 《開催場所》美浜文化ホール

《参加料等》500～1,000円程度 《対象者》こども達とその家族

⑨ いきがいきづくり事業

地域内のホールでの公演開催により、鑑賞の敷居を低くすることで、シニア層がアート・エンタテインメントに触れやすい機会をつくれます。

《若葉文化ホール》「地域年齢層に合わせた多様な参加・鑑賞型の公演」

高齢層が多くサークル活動が盛んな地域に合わせ、多様なジャンルの公演を開催します。

開館30周年となる令和3年には、高齢者のいきがいとなる特別公演を企画します。

《開催時期》年1回（1月第3土日予定） 《開催場所》若葉文化ホール

《参加料等》催事により無料～5,000円程度 《対象者》シニア層とその家族

《開催例》ポップスコンサート、歌唱コンサート、演芸会、邦楽と影絵等

《美浜文化ホール》「クラシック中心の鑑賞型の公演」

長年のクラシック音楽の土壌形成を継続し、クラシック音楽を中心にコンサートを開催します。また、ジャンルを偏らせず、幅広い市民来場を目指し、多様なジャンルで構成します。

《開催時期》年1回程度 《開催場所》美浜文化ホール

《参加料等》催事により無料～5,000円程度 《対象者》シニア層とその家族

《開催例》マンスリークラシック、没後〇年特別コンサート、うたごえコンサート等

千城台コミュニティセンター

コミュニティまつり

地域の交流の“わ”を広げます！

施設利用団体の日頃の活動成果の発表、利用団体間の交流と情報交換などができる場として、本施設の「コミュニティまつり」を開催します。

開催にあたっては、利用者団体（主にサークル）が主体で実施し、“利用者の利用者による利用者のための交流イベント”で、本施設のビジョンの「市民主体の住みよいまちづくり」を推進していきます。

地域の小学生による開会式司会など、より多くの方々を巻き込み、地域一体となった交流イベントを実施します。

模擬店の出店や地場野菜販売、フリーマーケット、昔ながらの遊び等で盛り上げます。なお、若葉文化ホールでは同時開催で、サークル支援フェスを実施し、施設全体を盛り上げます。

コロナ禍において、開催が困難な場合は単に中止ではなく、特別展示スペースの展開、Webでの活動紹介や、実演のインターネット配信による開催など、インターネットとリアルを融合し多様な方法で開催いたします。

〔開催時期〕 毎年1回（10月）

〔対象者〕 全世代

〔開催場所〕 千城台コミュニティセンター及び若葉文化ホール 全館

〔運営体制〕 利用サークル・団体から選出された実行委員 及び 私たちの職員

スポーツ施設の無料開放

市民の健康への意識を醸成するきっかけとします！

市民の健康への意識を醸成し、健康増進の機会としていただくために、スポーツ施設（トレーニング室）を無料で開放するとともに、体力測定イベントや健康相談会など実施することにより、日ごろの生活習慣を見直すきっかけとしてご利用いただきます。

〔開催時期〕 市民の日及びその直近の土日、こどもの日、体育の日

〔開催場所〕 トレーニング室

〔参加料等〕 無料

〔対象者〕 全世代

絵本読み聞かせ・お話し会等の実施

子どもたちが読書に親しむ機会の提供と充実を図ります！

子どもたちが、読書に親しむことができる機会の提供をすることで、自ら読書に親しみ、その楽しさを知り、自主的に読書を続けられる環境づくりを行います。

また、乳幼児を対象とした「おはなし会」の際には、保護者が持ち回りで絵本を読むなどの取組みもおこない、親子のコミュニケーションを深めるとともに、親御さんどうしの交流を図り、子育てサークルの創出も目指していきます。

コロナ禍によって参加が難しい場合は、ネット配信も同時に行うことで安心して参加していただけるよう取り組んでまいります。

〔開催時期〕 年4回

〔実施体制〕 専門講師およびボランティアスタッフによるサポート

〔参加料等〕 無料

〔対象者〕 親子

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(7) 成果指標の数値目標達成の考え方																														
<input type="checkbox"/> 募集要項で定める成果指標について、指定管理者として設定する目標を記述してください。また、市が設定した成果指標に加え、その他の指標を設定する場合は、その指標と目標を記述してください。																														
<div>目標設定</div> <p style="text-align: center;">職員一丸となって達成に向けて邁進します！</p> <p>私たちは、全職員間で管理運営方針と本施設の役割・目的を共通認識とすることはもちろん、“慣れあい”や“甘え”による怠慢運営や漠然とした経営目的意識を排除するため、“明確な数値目標”を設定して、「継続的なサービス品質の向上」に努め、「職員が一丸」となって目標達成に向けて取り組んでいます。</p> <p>また、市の設定する成果指標のみではなく、サービスにおいても定量的な把握、明確な目標設定をすることで、PDCAサイクルでの改善を図ります。</p>																														
<div>美浜文化ホール</div> <p>❖ 市の設定する成果指標</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>成果指標</th> <th>設定する目標</th> <th>【参考】市が設定した目標 (指定管理期間平均)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設利用者数 (楽屋除く)</td> <td>115,000 人 以上</td> <td>114,000 人 以上</td> </tr> <tr> <td>使用件数 (楽屋除く)</td> <td>2,450 件 以上</td> <td>2,400 件 以上</td> </tr> <tr> <td>施設稼働率 (楽屋除く)</td> <td>53.1% 以上</td> <td>53% 以上</td> </tr> <tr> <td>メインホール 稼働率(平日)</td> <td>47.0% 以上</td> <td>47% 以上</td> </tr> <tr> <td>メインホール 稼働率(土日祝)</td> <td>92.0% 以上</td> <td>92% 以上</td> </tr> <tr> <td>音楽ホール 稼働率(平日)</td> <td>68.0% 以上</td> <td>68% 以上</td> </tr> <tr> <td>音楽ホール 稼働率(土日祝)</td> <td>95.0% 以上</td> <td>95% 以上</td> </tr> </tbody> </table> <p>❖ 私たちが追加で設定する成果指標</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>成果指標</th> <th>設定する目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>顧客満足度</td> <td>80点 以上</td> </tr> </tbody> </table>			成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標 (指定管理期間平均)	施設利用者数 (楽屋除く)	115,000 人 以上	114,000 人 以上	使用件数 (楽屋除く)	2,450 件 以上	2,400 件 以上	施設稼働率 (楽屋除く)	53.1% 以上	53% 以上	メインホール 稼働率(平日)	47.0% 以上	47% 以上	メインホール 稼働率(土日祝)	92.0% 以上	92% 以上	音楽ホール 稼働率(平日)	68.0% 以上	68% 以上	音楽ホール 稼働率(土日祝)	95.0% 以上	95% 以上	成果指標	設定する目標	顧客満足度	80点 以上
成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標 (指定管理期間平均)																												
施設利用者数 (楽屋除く)	115,000 人 以上	114,000 人 以上																												
使用件数 (楽屋除く)	2,450 件 以上	2,400 件 以上																												
施設稼働率 (楽屋除く)	53.1% 以上	53% 以上																												
メインホール 稼働率(平日)	47.0% 以上	47% 以上																												
メインホール 稼働率(土日祝)	92.0% 以上	92% 以上																												
音楽ホール 稼働率(平日)	68.0% 以上	68% 以上																												
音楽ホール 稼働率(土日祝)	95.0% 以上	95% 以上																												
成果指標	設定する目標																													
顧客満足度	80点 以上																													

若葉文化ホール

❖ 市の設定する成果指標

成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標 (指定管理期間平均)
施設利用者数 (楽屋除く)	64,000人 以上	63,000人 以上
使用件数 (楽屋除く)	850件 以上	840件 以上
施設稼働率 (楽屋除く)	41.3% 以上	41% 以上
ホール稼働率 (平日)	35.0% 以上	35% 以上
ホール稼働率 (土日祝)	81.0% 以上	81% 以上

❖ 私たちが追加で設定する成果指標

成果指標	設定する目標
顧客満足度	80点 以上

千城台コミュニティセンター

❖ 市の設定する評価指標

成果指標	設定する目標 (指定管理期間最終年度)	【参考】市が設定した目標 (指定管理期間最終年度)
施設稼働率 (諸室)	44.6% 以上	44.6% 以上
施設利用者数 (スポーツ施設)	13,700人 以上	13,700人 以上

❖ 私たちが追加で設定する成果指標

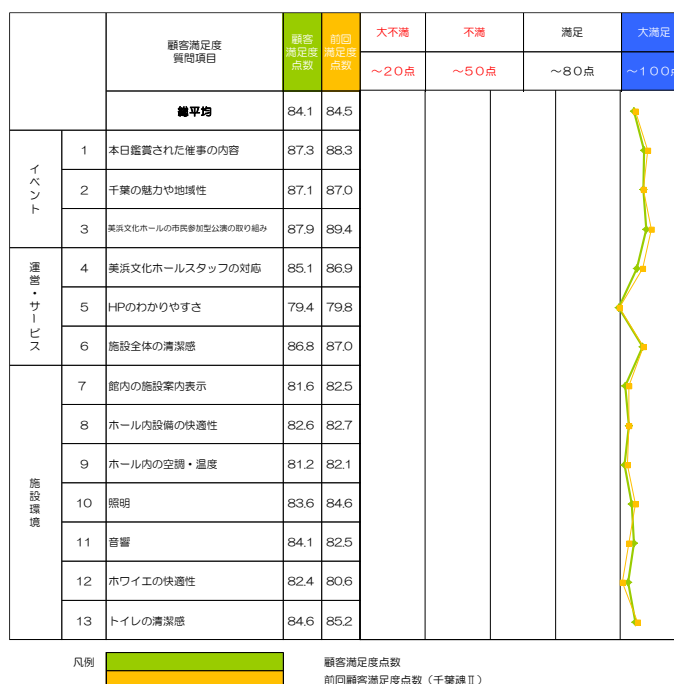
成果指標	設定する目標
顧客満足度	80点 以上

顧客満足度調査

私たちが運営する施設では、利用者の要望等を客観的・定量的に把握し、より良い運営サービスに反映させていくため、定期的に顧客満足度調査を実施します。

特に、ホールの利用者は主に、主催者と観客に分類されるため、両面からの調査をすることで、多角的・立体的にホールの現状を把握することができます。

調査結果は改善に活かすだけでなく、市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。



□ 上記で設定した数値目標を達成するための具体的方策について記述してください。

文化ホール

利用者とのつながり強化

目標を達成するためには、新規の利用促進とリピートの促進が必要です。

提案書その他様式に記載の事項を着実に実施するとともに、一度利用していただいた方がリピートしていただけるよう、利用者の方とのつながりを強化していきます。

❖ サンキューレターの送付

ホールを利用していただいた主催者の方に、お礼状を送付します。

お礼状を送付することで、感謝の気持ちを伝えるとともに、気持ち良く再度の利用をしていただける関係を築きます。

また、年賀状等での時候のごあいさつを実施します。

❖ 割引制度ご案内のダイレクトメール（DM）

過去に利用していただいた主催者の方に、新しい割引制度を導入した場合等に、DMでご案内をお送りします。

ホームページや各種紙面に記載するだけでは興味のある方にしか伝わらないため、DMを送ることで効果を高めます。

柔軟な割引料金制度

利用の促進を図るためには、料金設定は非常に重要です。

基本料金は変更が困難なため、割引料金制度で柔軟に対応することで、空いてる時間へ利用者を誘導等することで利用促進を図っていきます。

特定の団体や利用者が極端に有利にならないように配慮するとともに、周知を徹底することで機会の不平等を回避します。

（割引料金制度案については、提案書様式第12号に記載）

興行誘致の取組み

プロアーテリストによる共催事業のほか、企業利用（平日利用促進）、近隣自治会の集會等、施設の利用方法を積極的に提案します。

- 密な協力体制（新聞・フリーペーパー・[REDACTED]）等
- テレビ局事業部やプロモーター等とのネットワーク
- テレビ・映画ロケ、公開収録の積極的誘致

テレビ・映画のロケ実績（抜粋）

2016 年	金融会社 社会貢献活動 CM
2018 年	証券会社 Net 限定 CM
2019 年	食品会社 新商品 CM
2020 年	映画 [REDACTED]

千城台コミュニティセンター

諸室

部屋別の利用状況を把握し、下記の内容を基本的な取組みとして実施します。

❖ 稼働率の比較的高い部屋

利用者	利用率向上のための取組み
既存	<ul style="list-style-type: none">・現状を維持するための利便性の確保・利用者のキャンセルを防ぐためのコミュニケーション・定期的な顧客満足度調査、アンケート調査による利用者減少の未然防止
新規	<ul style="list-style-type: none">・貸し出し備品の充実とポケットWi-Fiの貸し出しによる需要喚起・利用の少ない曜日・時間のご利用提案

❖ 稼働率が低い部屋

利用者	利用率向上のための取組み
既存	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度調査、アンケート調査と分析による不便・不満点の解消 掲示等、館内での利用者へのPR 人気のあった自主事業、要望の多い自主事業の実施
新規	<ul style="list-style-type: none"> 各種自主事業、催しによる施設認知の拡大 自主事業をきっかけにしたサークル化への支援 稼働率が低い部屋を利用する利用者団体を積極的に支援

料理実習室、和室、創作室など利用内容が限定されている諸室の稼働率が低いことが課題になっています。

会議室等の部屋は、様々な活動内容で利用ができるため、個人利用も増加傾向になります。一方で、料理実習室、創作室は利用内容が限定され、かつ、調理器具等の備品も老朽化しており、空間が魅力的でないため個人利用が増えていきません。

● 料理実習室の利用促進

食器・調理器具の入れ替え、シェアキッチンのポータルサイトに登録します。

料理実習室は、設備は揃っていますが、調理をしたものをその場で食べるには場所が調理スペースしかなく、楽しく食事をする機能がないため、飲食可能な諸室での食事を勧めます。

企業利用や企業にスポンサーについてもらった教室など、営利目的の料理教室ができるよう市に協議していきます。また、コミュニティカフェのシェアキッチンとしての利用など用途変更についても市と協議していきます。

● 和室の利用促進

自主事業で健康体操講座などの開催とサークル化へつなげ利用促進します。

また、高齢化に対応できるようチェアシートを活用しテーブル・椅子での利用も可能にし、負担を軽減することで利用を取り込みます。

● 創作室の促進

路面に「創作室」をアピールしたのぼりの設置し、外に向け宣伝するとともに、季節ごとにデッサン用のモチーフを入れ替え、創作意欲の湧く環境を作ります。

自主事業（テーマ別講習会）で絵画教室など美術系の講座を開催し、稼働上昇と、そこから継続した利用を促進します。

❖ 利用者の声を活かした改善

利用者の要望等を把握し、迅速に対応していくことで利用促進を図ります。

《利用者のご意見による改善例》

- 料理実習室利用者より引き出し収納を分かりやすくしてほしいと意見があり、引き出しの中に収納備品の一覧を画像で作成し、引き出し毎に色分けをし、備品にもカラーテープをつけることで収納場所を一目で分かるようにした。
- 休む場所が欲しいので、ヘルシーホールの椅子を 1 脚増やしてほしい、というご意見をいただき 3 脚から 4 脚に即時対応。
- 室内でスクリーン等を用いて活動を行う時に、現状のカーテンでは光が入ってしまっていて使いにくいとの指摘があったため、諸室のカーテンを遮光タイプに入替。

スポーツ施設（トレーニング室）

	H29	H30	R01	目標
トレーニング室	9,376人	12,757人	11,431人	13,700人

利用者ニーズを取り入れた、トレーニング機器の入れ替えやトレーニングカルテの導入、のぼり旗の設置などで、利用者数を大幅に伸ばすことが出来ました。継続してトレーナーの配置や健康増進の取組みを行います。

項 目	サ ー ビ ス の 内 容
① トレーナーの配置	定期的にトレーナーを配置して、初心者向けにマシンの利用方法や利用目的別（筋力 UP、脂肪燃焼、健康増進など）のトレーニング方法などについての講習会を実施します。初心者講習会の開催、トレーナーによる健康体操など実施します。
② トレーニング機器の入れ替え	現指定管理期間に新たにトレーニング機器の入れ替えを行いました。今後も、利用者ニーズを把握し、より充実したトレーニングを行えるようトレーニング機器を順次入れ替えます。また、トレーニング機器にアタッチメントも導入します。
③ トレーニングカルテの提供	利用者に効果的なトレーニングをおこなっていただくため、日々のトレーニングをご自身で記録するためのカルテを提供します。このカルテに基づきトレーナーが、利用目的（筋力 UP、脂肪燃焼、健康増進など）に応じた、適切なアドバイスをすることが可能となります。また、このカルテは受付窓口にて管理し、利用受付時にお渡しします。
④ トレーニングマニュアルの設置	各トレーニング機器には、使用方法や注意点を掲示し、安全に効果的なトレーニングを実施していただけるようにしていきます。また、トレーナーの指導に基づく利用目的別（筋力 UP、脂肪燃焼、健康増進など）のトレーニングマニュアルを作成し配布します。
⑤ 健康チェック機器の設置	血圧計、体脂肪計などで、健康状態のセルフチェックをおこない、日々のトレーニングを安全におこなえる環境を整えます。
⑥ 栄養学講座	定期的に栄養士等による栄養学、トレーナーによるトレーニング理論講座を実施します。

《利用者のご意見による改善例》

- トレーニングのスケジュールを組み立てられるようにトレーニング室内にカレンダーを置いてほしいとあったため即日設置。
- マットの汗拭きタオルについて「消毒して使いたい」とのご要望があったため、消毒の為のアルコールスプレーを即日設置。
- トレーニング室の利用者より「トレーニング室のストレッチ DVD が長くて使いづらい」とのご意見があり、収録内容を編集して参照しやすいよう改善。
- ご高齢の方から着替えの際に立ったままだと怖いとのご意見があり、男女更衣室に椅子1脚ずつ設置
- 「内履きのままトレーニング室付属のトイレに行く人がいて不衛生」とのご意見をいただいたため、トレーニング室利用者の利便性を考慮し、トレーニングジム等でみかける内履きを履いたままで履けるスリッパを用意。
- トレーニング室利用者が倍増したことにより、「荷物置場を増やして欲しい」とのお声を頂戴したため、すぐに荷物置場を増設。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(8) 自主事業の効果的な実施

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

自主事業の方針

**自主事業を通じて文化芸術振興計画実現を確実にサポート。
地域に合った施設の位置づけを明確にします**

自主事業の理解

自主事業は自主財源で実施する事業であることを踏まえ、下記を主な基準とした企画をおこない、企画提案業務の補填をおこないます。

- 企画提案業務の事業目的を推進するため、不足している事業ジャンルを補填し、施設の事業に厚みを持たせられる事業
- 「市の施策」や「文化芸術振興計画」、地域や施設に関わるアイデンティティ構築やブランディングに必要な事業
- 指定期間内において、健全な状態で事業が継続でき、上記条件を満たす事業

自主事業を実施するメリット

以下の4つの目的に資する事業を自主事業として実施していきます。

❖ **スピード感のある事業づくり**

- 企画提案業務で補足すべきジャンルや内容を状況に応じて実施
- 変化する市民ニーズや、時代の流れに素早く応えることで、注目度の高い事業を実施

❖ **民間事業者だからこそできる事業づくり**

- 企業や各団体の協力を仰ぎ、協賛金や助成金を活用した良質な事業づくり
- 構成企業の特色を活かし、コミュニケーション創出や注目度の高いブッキング実施

❖ **施設知名度・ホスピタリティの向上が図れる事業づくり**

- 地域の方が参加した、地域独自のオリジナル事業づくり
- 市民文化芸術講座・歴史講座、ワークショップなど

❖ **高齢者の生きがいつくりと多世代交流**

- 注目度が高い事業を実施することで、近隣住民に施設を周知
- ホスピタリティの向上に繋がる事業を実施し、何度も施設に足を運ぶきっかけ作り

□自主事業の実施体制について、提案書様式第3－1号から提案書様式第4号まで（管理運営の執行体制、必要な専門職員の配置）及び提案書様式第10号（リスク管理及び緊急時の対応）の内容との関係に留意の上、具体的に記述してください。

自主事業も全社・全職員一丸となり実施します！

自主事業の内容の決定

私たちは、イベント実績豊富なハンズオン・エンタテインメント、日本の舞台業界を牽引するパシフィックアートセンター、共立グループの千葉共立、コミュニティセンターやホールの管理実績豊富なFun Space、オーチャードが共同事業体を組んでいます。

各社それぞれが独自の自主事業を実施しています。このメリットを活かし、様々な視点から本施設にとって最も有意義な自主事業ができるよう、各社の本社役員・管理職が参加する経営会議で企画内容を決定します。その際、企画の目的、目標を明確にします。

執行体制

劇場法でも求められている芸術監督を配置します。

事業責任者、事業担当者が主となり、効率的な人員配置、経費等の統一化を図り、全職員一丸となって実施するため、施設管理に関わる人員配置等と兼務で運用します。

（各施設の人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制は、提案様式第3-1号に記載）

自主業務の検証

❖ 運営企業体での検証

自主事業終了後は、ちばアートウインド運営企業体の経営会議で課題と成果を検証し、企画の固定化や効果的な手法などを検証し、企画内容の改善を図っていきます。

❖ 利用者へのアンケート

自主事業実施の際には、利用者へのアンケート又は顧客満足度調査を実施します。

□自主事業の実施計画について、事業名、実施場所（施設）、対象者、内容、参加料等を具体的に記述してください。

文化ホール

自主事業の構成

創造系プログラム

- ①市民文化育成事業
- ②舞台芸術体験事業

鑑賞系プログラム

- ⑧こども育成事業
- ⑨いきがづくり事業

鑑賞事業（主催・共催）

千葉の魅力発信事業

- ⑤アウトリーチ事業
- ⑥こどもまつり
- ⑦ホールインフォメーション

普及系プログラム

千葉魂事業

舞台制作支援事業

- ③ボランティア育成事業
- ④サークル支援事業

市民活動支援系プログラム

自主事業の具体的内容

❖ 鑑賞系プログラム

鑑賞事業 (主催・共催事業等)

市民へ良質な芸術・エンタテインメント鑑賞機会を提供するために実施します。
企画提案事業の鑑賞事業の不足部分を補填する形で、市民ニーズを反映し、クラシックコンサート・ポップスコンサート・古典芸能・演劇・その他の舞台芸術公演など幅広く事業をおこないます。

千葉市文化芸術振興財団（アーティストバンク）との連携をはじめ、エンタテインメント企業である構成企業のハンズオン・エンタテインメントの強みを活かし、公演情報やアーティスト情報を早く把握し、交渉・誘致をおこない、市民に多彩で有意義な鑑賞事業を提供します。

《開催時期》年1～2回／施設

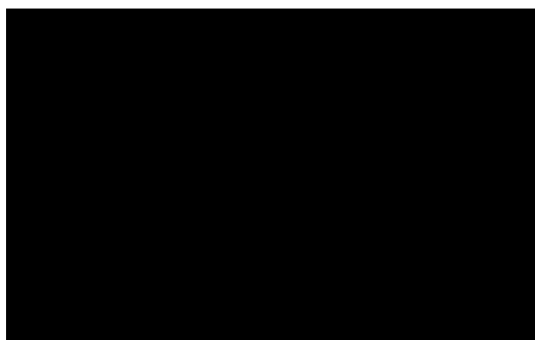
《開催場所》若葉文化ホール・美浜文化ホール

《参加料等》無料～5,000円

《対象者》全世代

《これまでの取組み》

著名アーティスト公演をはじめ、市内の大学と連携した落語会では、木戸銭を千葉市教育委員会「教育みらい夢基金」へ募金をおこない、社会貢献事業として実施しています。



市内の大学と連携した落語会



教育みらい夢基金へ募金

❖ 普及系プログラム

千葉の魅力発信事業

千葉市の魅力を“形”にして、市内外に発信いたします。

“企画提案業務②市民文化育成事業”などで検討された内容も踏まえて、お土産や記念品等として市民に親しまれる**施設オリジナルのグッズを開発・販売を展開**いたします。次期指定管理期間では、「千葉市政100周年」を迎えるにあたり、記念グッズ製作を実施します。

《発信する魅力の一例》

加曽利貝塚（かそりーぬ／若葉区）／千葉氏／5ビーチ（美浜区の浜辺を始めとする千葉市の海）

《これまでの取り組み》

熊本城災害復旧支援プロジェクト「オリジナルクリアファイル」

（2017年販売開始・2020年終売）

熊本市のキャラクターくまモンと、チーバくんをはじめとした千葉のキャラクターのコラボファイルを製作し、売上から熊本城総合事務所に寄付を行いました。



熊本城災害普及プロジェクト「オリジナルクリアファイル」



熊本城主証



「千葉市をイメージしたオリジナルTシャツ」の記事

ホスピタリティ向上と舞台制作支援に係る事業

利用者の利便性向上のため、下記のサービスを提供し、ホスピタリティ向上に努めます。

❖ カフェ営業（美浜文化ホール）

メインホールホワイエのビューフェスペースを活用し、利用者・来場者に快適にご利用いただけるよう、軽食・ドリンク等を販売します。

出演者の方々等には別途ケータリングコーヒーなども実施します。

その他、会場で必要となる備品等も、販売提供いたします。

❖ 各種手配業務

● お弁当の手配

イベントはお弁当の大量発注が生じるため、地元企業の斡旋をおこないます。

● 看板の手配

講演会やセミナー等の利用時は、各種看板の要望も多く、対応できる企業の斡旋をおこないます。

● 花の手配

講演会や演奏会の利用時は、盛り花、花束等の要望も多く、要望に応じて地元店舗と連携し販売をおこないます。

● ドライアイスの手配

ホール演出で使用するドライアイスの配送に対応できる業者を斡旋します。

● 演出機材の貸出業務

いつもより演出を工夫したいというご要望に対して、演出機材を手配します。

利用者の機材持込みを減らすことによる効率化や、演出効果を高めます。

また、環境配慮を気にされる企業利用時には、LED演出照明の手配をおこない、企業イメージの向上にも配慮します。

● 技術スタッフの手配

利用者の要望により、音響・照明・舞台等、技術者の手配を行います。

※契約する企業は、申し出があり、利用者の要望に対応でき、保険（食中毒、傷害等）に加入している業者と契約の上、斡旋します。

❖ 各種備品・消耗品販売

利用者のニーズに応じて、施設内で消耗品の販売を検討します。

録音用DVD・CD-R等、熨斗袋、傘、バレエシート用テープ、ビニールテープ・乾電池・ドラムスティック・ギター弦・ベース弦・カラーフィルター等の販売を検討します。

**誰もが居場所のある地域社会を目指して
「つながる」「つなげる」自主事業を展開します！**

自主事業の考え方

私たちは、これまでの地域住民、自治組織、活動団体など様々な団体と連携してきたネットワークや複合施設の特徴を生かし、幅広い方々に参加していただくこと、参加した方々が自己の役割や存在価値を見出すきっかけとなることを重視した「つながる」「つなげる」自主事業を展開します。

そして、地域とのつながりが希薄な方々に「交流の場」や「居場所」を提供し、地域社会のつながりを強化していくことで、誰もが居場所のある地域社会の実現を目指します。実施には、稼働の低い諸室を活用することで施設機能の最大活用も図るとともに、市民のニーズを反映した内容を展開します。

実施を予定する自主事業

自主事業の実施にあたっては、現在も人気のある事業はそのまま継続し、利用者ニーズや地域性を考慮しながら、新しい内容を付加し随時見直しながら実施していきます。

❖ 「交流促進」プログラム

日頃、コミュニティ活動に参加していない地域住民が誰でも参加できる事業を実施し、開かれたコミュニティセンターを目指します。

コミュニティセンターの利用者であるサークル・団体等が日頃の活動成果を発表する機会や、サークル・団体間の情報交換・交流を図り、コミュニティ活動促進につながる事業を実施します。

【自主事業の実施計画（令和３年度～令和７年度）】

事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
千城台 たなばた祭り	全館	市民	７月にサークルや地元企業の協力も得て、体験型スタンプラリーやガラボン、キャラクターグリーティングなど実施	０円
サークル発表会	全館	市民	千城台コミュニティセンターを拠点に活動する音楽、舞踊等のサークルが、日頃の活動成果を発表（年２回）	０円
ロビー作品 展示会	ロビー	市民	本施設を拠点に活動する園芸、絵画、水墨画、写真等のサークルが、日頃の活動成果をロビーで展示。 年１０回以上実施	０円
季節の飾り付け	ロビー	市民	季節の行事などをロビーに飾り付け。 「こいのぼり」「七夕まつり」「クリスマスツリー」など、市民の方も参加	０円
ボードゲーム体 験講座	会議室	市民	多世代によるシムチバやボードゲームの体験を実施	５００円

コミュニティ カフェ	全館	市民	市民が気軽に集まり繋がる場所の提供。テーマに沿ったサロンも開催	100 円
ちば FUN くらぶ	施設全体	市民	施設に関することや地域に関する活動を支援するサポーターを組成	0 円
サークル体験 講座	会議室	市民	サークル活動を支援するため体験講座を実施	0 円
千城台マルシェ	中央広場	市民	若葉区でとれた野菜をマルシェ形式で販売	0 円

❖ 「子育て支援」プログラム

【自主事業の実施計画（令和3年度～令和7年度）】

事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
親子映画鑑賞会	大広間	親子	児童（親子）を対象にアニメ映画等上映	0 円
お菓子作り教室	料理 実習室	親子	親子で四季を感じる和菓子やシュークリームなどの講座を実施 （年4回）	2,000 円
KIDS 料理教室	料理 実習室	親子	子供を対象に料理教室を実施	1,500 円
サイエンス教室	創作室	子供	子どもを対象にサイエンス教室を実施	500 円
工作教室	創作室	子供	子供に絵手紙、伝承の遊びなどを体験し、夏休み工作としても活用。 講師は地元高齢者、元教師等	500 円
オレンジリボン ツリー	ロビー	市民	子ども虐待防止を願う参加型イベント	0 円
夏休み自習教室	全館	子供	夏休みに稼働していない諸室を使用して勉強の場を提供	0 円

❖ 「防災・防犯」プログラム

【自主事業の実施計画（令和3年度～令和7年度）】

事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
あそぼうさい	全館	市民	遊びを通じて防災・防犯を学ぶイベント	0 円
くらしの巡回	会議室	高齢者	悪質商法の対処・移動交番の開催など	0 円

❖ 「いきがいくくり」プログラム				
【自主事業の実施計画（令和３年度～令和７年度）】				
事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
名作上映会	多目的室	高齢者	来館者の増加を図るため、名作映画を6回上映	0 円
ワンコインコンサート	多目的室	市民	来館者の増加を図るため、気軽に音楽を楽しめるワンコイン(500 円)程度でお楽しみいただくコンサートを実施	500 円
市民寺子屋教室	会議室	市民	千葉市の歴史・文化、教養講座等地元大学等と連携で教養向上に繋がる講座を実施	1,000 円
テーマ別講習会	会議室	市民	利用者ニーズにあわせ、「終活講座」「将来に備えるマネープラン講座」等の講習会を実施	1,000 円
郷土歴史探訪	施設内外	市民	史跡を辿りながら「御成街道」を歩く、史跡のマップを作って散策など、地域への関心を高める。	1,000 円
健康麻雀講座	サークル 1	市民	初心者からでも参加できる麻雀講座を実施	1,500 円
IT 講座	創作 2	高齢者	高齢者に向けた「ZOOM 講座」などを実施	0 円
テーマ別料理教室	料理実習室	市民	「男の料理教室」「そば打ち体験」などテーマ別の料理教室を実施	2,000 円
❖ 健康づくりプログラム				
【自主事業の実施計画（令和３年度～令和７年度）】				
事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
卓球講座	多目的室	市民	初心者からでも参加できる卓球講座の実施	1,100 円
ボッチャ体験講座	多目的室	市民	パラリンピック競技のボッチャ体験	0 円
健康体操講座	サークル 2	高齢者	高齢者向けの座ってできる健康体操	500 円
❖ サークル活動に必要な具材・教材等の販売取次サービス				
千城台コミュニティセンター利用者の利便性向上のため、近隣商店街と連携し、サークル活動に必要な具材・教材等の販売取次サービスを実施します。				
近隣商店街とのつながりを深めるとともに、利用者の利便性を向上、ホスピタリティ向上に努めます。				

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性(収入見込)

□利用料金収入、自主事業収入の見込みの条件、根拠等を具体的に記述してください。

若葉文化ホール・美浜文化ホール

利用料金収入

利用料金収入となるホールの収入等について使用件数、回転率をもとに試算しました。
指定管理期間期間の目標値目標稼働率を設定し、その目標を実現するよう各年度の稼働率を想定しました。

❖ 若葉文化ホール

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
ホール					
利用料金収入(円)	16,890,000	17,050,000	17,190,000	17,350,000	17,490,000
回転率	49.2%	49.7%	50.2%	50.7%	51.2%
リハーサル室(2室合計)					
利用料金収入(円)	2,017,000	2,047,000	2,076,000	2,106,000	2,136,000
回転率	34.7%	35.2%	35.7%	36.2%	36.7%
楽屋					
利用料金収入(円)	541,000	547,000	552,000	558,000	563,000
合計					
利用料金収入(円)	19,448,000	19,644,000	19,818,000	20,014,000	20,189,000
回転率	40.3%	40.8%	41.3%	41.8%	42.3%

❖ 美浜文化ホール

収入	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
メインホール					
利用料金収入(円)	21,253,000	21,361,000	21,466,000	21,486,000	21,679,000
回転率	60.8%	61.3%	61.8%	62.3%	62.8%
音楽ホール					
利用料金収入(円)	13,505,000	13,597,000	13,690,000	13,782,000	13,875,000
回転率	75.5%	76.00%	76.50%	77.00%	77.50%
リハーサル室					
利用料金収入(円)	5,292,000	5,345,000	5,397,000	5,450,000	5,502,000
回転率	48.8%	49.3%	49.8%	50.3%	50.8%
会議室					
利用料金収入(円)	2,081,000	2,103,000	2,125,000	2,152,000	2,174,000
回転率	46.4%	46.9%	47.4%	47.9%	48.4%
スタジオ(2室合計)					
利用料金収入(円)	2,201,000	2,232,000	2,260,000	2,288,000	2,318,000
回転率	38.1%	38.6%	39.1%	39.6%	40.1%
メイン楽屋					
利用料金収入(円)	1,058,000	1,069,000	1,079,000	1,090,000	1,100,000
音楽楽屋					
利用料金収入(円)	710,000	717,000	725,000	734,000	741,000
合計					
利用料金収入(円)	46,100,000	46,424,000	46,742,000	46,982,000	47,389,000
回転率	52.1%	52.6%	53.1%	53.6%	54.1%

企画提案業務

公共性が高く、特定の分野に偏ることなく市民の誰もが気軽に参加・鑑賞できる事業を実施するため、参加しやすい実費程度かつ低廉な価格で提供するため、大きな収入は見込めません。積極的にその他の財源の確保に努めます。

❖ 助成金収入等

文化芸術活動に関わる助成金（例：文化芸術振興基金助成金等）の積極的な活用など企画提案業務の財源確保に努めます。

❖ 広告料・協賛金収入

市民一人一人に心の豊かさをもたらす芸術文化事業に賛同し、企画提案業務を応援してくれる企業、スポンサーを広く募集して事業財源として活用します。

自主事業

自主事業を実施する場合、その財源となる収入により、事業の実施および内容が大きく左右されますので、収入目標は適正に見積もります。

❖ 入場料収入

自主文化事業を実施するに当たっての財源は、入場料収入を基本とします。
ただし、前述のように低廉な価格での文化事業提供を目指す当事業体は入場料だけに頼らず、次のようにあらゆる財源の確保に努めます。

❖ 広告料・協賛金収入

市民一人一人に心の豊かさをもたらす芸術文化事業に賛同し、自主事業を応援してくれる企業、スポンサーを広く募集して事業財源として活用します。

❖ ホスピタリティ向上に係る収入

施設利用者の利便性を高めるために実施する物品販売などの収入についても自主事業の拡充や事業補助の目的で安定的な事業実施の財源とします。

千城台コミュニティセンター

利用料金収入

収入	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
大広間					
利用料金収入(円)	489,000	495,000	502,000	509,000	516,000
回転率	36.0%	36.5%	37.0%	37.5%	38.0%
多目的室					
利用料金収入(円)	1,817,000	1,832,000	1,847,000	1,861,000	1,876,000
回転率	62.5%	63.0%	63.5%	64.0%	64.5%
研修室					
利用料金収入(円)	201,000	203,000	203,000	205,000	205,000
回転率	55.0%	55.500%	55.5%	56.0%	56.0%
創作室1					
利用料金収入(円)	119,000	121,000	124,000	127,000	129,000
回転率	23.0%	23.500%	24.0%	24.5%	25.0%
創作室2					
利用料金収入(円)	148,000	151,000	153,000	156,000	159,000
回転率	27.5%	28.0%	28.5%	29.0%	29.5%
サークル室1					
利用料金収入(円)	252,000	256,000	259,000	263,000	267,000
回転率	35.5%	36.0%	36.5%	37.0%	37.5%
サークル室2					
利用料金収入(円)	277,000	280,000	283,000	286,000	289,000
回転率	46.0%	46.5%	47.0%	47.5%	48.0%
和室					
利用料金収入(円)	246,000	250,000	254,000	258,000	262,000
回転率	30.0%	30.5%	31.0%	31.5%	32.0%
講習室					
利用料金収入(円)	215,000	218,000	221,000	224,000	227,000
回転率	37.0%	37.5%	38.0%	38.5%	39.0%
音楽室					
利用料金収入(円)	638,000	643,000	648,000	653,000	658,000
回転率	63.0%	63.5%	64.0%	64.5%	65.0%
料理実習室					
利用料金収入(円)	134,000	139,000	143,000	147,000	151,000
回転率	16.0%	16.5%	17.0%	17.5%	18.0%
集会室					
利用料金収入(円)	224,000	226,000	228,000	230,000	233,000
回転率	52.0%	52.5%	53.0%	53.5%	54.0%
会議室					
利用料金収入(円)	178,000	181,000	184,000	187,000	190,000
回転率	29.5%	30.0%	30.5%	31.0%	31.5%
ヘルシーホール					
利用料金収入(円)	923,000	928,000	934,000	939,000	945,000
回転率	84.0%	84.5%	85.0%	85.5%	86.0%
トレーニング室					
利用料金収入(円)	2,410,000	2,438,000	2,466,000	2,493,000	2,521,000
利用者数(人)	13,100	13,250	13,400	13,550	13,700
合計					
利用料金収入(円)	8,271,000	8,361,000	8,449,000	8,538,000	8,628,000
回転率	42.6%	43.1%	43.6%	44.1%	44.6%
トレーニング利用人数	13,100	13,250	13,400	13,550	13,700

■ 諸室の利用料金収入

これまで利用ができなかった市外の方や企業ができるようになったことを加味して、最終年度の各室別の目標稼働率を設定し、その目標を実現するための各年度の稼働率を想定しました。

■ トレーニング室

現指定管理期間でトレーニングマシンの入れ替えを順次行いました。

次期指定管理期間においても、利用者のニーズや経年劣化、安全性の向上などを考慮し入れ替えを順次行っていきます。導入に当たっては、現在の利用者の利用傾向に応じたトレーニングマシンを導入します。

トレーニング室に配置するインストラクターは、現在週2回9時～12時の在室ですが、利用頻度に応じて、適宜追加の配置を行うよう検討し、利用の促進を図ります。

利用者が大幅に増加したことから、トレーニングマシンの自主点検、メーカーによる保守点検を行い、利用者の安全を考慮した運営を行います。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性（支出見込）

□管理運営経費の見積り条件・算出根拠等を具体的に記述してください。

なお、間接費※を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を詳細に記載してください。

※ 本部における総務・会計・人事・福利厚生等に係る費用など組織を維持運営していくための費用、又は、本部における当該業務の管理に係る費用など現場業務を管理運営するために必要な直接業務費以外の費用

**利用者サービスの向上と効率・効果を重視し、単なる
コスト削減により品質低下とならないように配慮します**

私たちは、公の施設の運営に携わる指定管理者の使命として、管理運営経費の適正な取り扱いを通して、「財政負担軽減」「安全・安心の提供」「市民サービスの向上」を実現するため、下記のとおり“経費の適正化に向けた5つの指針”を設けています。

この指針に基づき、次期指定管理期間においても今までの本施設の運営経験を最大限に活かして、より一層の努力により“経費の適正化”と“サービス品質の向上”という課題に対して、真摯に向き合い、努力することをお約束します。

また、無理な「経費の削減」や「業務の効率化」は、サービス品質の低下だけでなく、施設の安全性にも関わることもあるため、常にPDCAサイクルを循環させ定期的に見直すことにより、無理をせずに継続的に改善をしていきます。

【 経費の適正化に向けた5つの指針 】

1. 公の施設に携わるものとしてお金の流れに透明性を確保する
2. ムダ・ムリ・ムラ排除で市の財政負担の軽減を常に意識する
3. 業務委託及び発注は、必ず相見積りにより妥当性を確保する
4. コスト削減だけではなく品質の確保及び向上を常に意識する
5. 常にPDCAサイクルによる改善で経費の適正化に努力する

管理運営に関する見積もり条件・算出根拠等

人件費

❖ 人員体制

統括館長・館長をはじめ職員は、責任を明確にしながらも、組織図に縛られずに他部門との連携を図り、流動的・効率的な体制としています。

他部門との連携により、アイドルタイムの減少や無駄な人員を配置する必要がなくなる上、職員間のコミュニケーションの向上も図れます。

● 美浜文化ホール

美浜文化ホールの舞台技術職員は、稼働が高い2つのホールがあるため、法定労働時間を踏まえて4名を配置します。

● 若葉文化ホール

若葉文化ホールおよび千城台コミュニティセンターは一体で管理します。一体管理により利用者サービスの向上、効率性を高めます。

❖ 企画提案業務の人的費

職員は管理業務も企画提案業務も実施するため、企画提案業務への関与度に応じて各職員の人的費を企画提案業務へ振り替えています。

事務費について

事務費として、消耗品費、印刷製本費、ホームページの維持管理費、通信運搬費、リース料、事務管理費など費用を計上しています。

初年度は、既にホームページも5年経過しているのでホームページの改修費用、新しいパンフレット製作費等初期の運営開始にかかる経費を計上しています。

光熱水費（事務費に計上）

エネルギーコスト（電気・ガス）については、原油価格や設備機器の運転状況に大きく影響を受けるため、オーチャー本社と代表企業ファシリティ推進室によるきめ細かいモニタリングと改善指導を実施します。

“単価”をコントロールできる手法は限られているので、サービス品質を落とさないように“使用量”削減の取組みを引き続き実施していきます。

“単価”の上昇率はわからないので、計画では過去の実績の平均値を基準として算出しています。

❖ 電気事業者の相見積り取得（単価）

通常の委託業務等と同様に、電力においても、XXXXXXXXXXだけではなく特定規模電気事業者(PPS)からも定期的に見積もりを取得し、安定供給が可能で、かつ最も価格の安い事業者からの購入を進めます。

現指定管理期間でも、XXXXXXXXXXし、電力料金の削減に貢献しています。

❖ 電力使用量の削減（使用量）

【 使用量削減の取組み 】

日常の取組み

時間帯により無駄な照明が無いかを細かくチェックし、電気代の削減を図ります。
利用者にも、節水・節電等省エネルギーの協力を表示などと呼びかけ、更なる理解と協力を求めています。

千城台コミュニティセンターの現在の室内温度設定は、千葉市が推奨している温度を基本としますが、サークル活動の内容や年齢、性別、参加人数によっても設定温度を変える必要があります。
夏場、ダンスを行うサークルが部屋を使用するのであれば、設定温度を事前に下げる、高齢の女性が多ければ、通常よりも室内温度を上げるなど、利用状況に応じて、こまめな設定温度の調整を行っています。今後も、利用サークルに合わせ調整していきます。

<p>運用の改善</p>	<p>本施設は大規模・複合用途施設であり、省エネのためには、建物・設備・制御システム等の特性を把握し、利用状況やニーズに合わせて設備機器、システム・オペレーション（運用）を調整・最適化していく必要があります。</p> <p>私たちは、代表企業のファシリティ推進室及び構成企業のオーチャーを中心として、メンテナンス（保守）の維持管理を適切に実施するのはもちろんのこと、施設の品質・満足度は下げずに省エネのためのオペレーションを実施する「省エネチューニング」を実施します。</p>
<p>改善アクション（助言・確認）の取組み</p>	<p>代表企業のファシリティ推進室とオーチャー本社が、現状の図面、設備機器、運転状況などをチェックし、経験と技術を用いて、運用改善・改修計画提案を行います。</p> <p>また、エネルギー消費量を分析するとともに、定期的に施設を訪問し、オペレーションが適切かどうか助言・確認を行います。</p>

■ 管理費について

維持管理費として、施設管理費、設備機器管理費、保安警備費、清掃費（日常清掃を除く）、修繕費を計上しています。

このうち、施設管理費、設備機器管理費、保安警備費、清掃費（日常清掃を除く）については、すべて業務仕様を明らかにし、複数の業者から見積もりをとるとともに、適切な業務の品質の確保と、適正な金額であることを確認したうえで維持管理費として計上しています。

■ 修繕費について

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターは築25年以上経過、美浜文化ホールも次期指定管理期間では築15年が経過し、経年劣化が否応なしに進行しています。

一般的に、建築・設備は15年を過ぎると物理的、機能的、社会的機能の低下や劣化が目立ってきます。

❖ 長期修繕計画

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターでは、指定管理者として運営を開始した平成23年度より施設内機器の台帳を作成しております。

過去の修繕記録や26年度おこなわれた大規模改修工事にて更新された機器も台帳を更新しています。

不具合のある機器に関しては、市へ中長期修繕計画の一覧表を提出しております。

費用や緊急度などを総合的に判断し、優先順位を定めご提案させていただいています。

今後も施設を預かる者として、責任をもって計画とご提案をさせていただき、事故が起こる前に限られた予算の中で、最善な修繕が行えるように、市と連携を取り行っていきます。

❖ 突発修繕の対応

施設は適切に管理していても突発的な修繕は発生してしまいます。

施設運営の専門企業として、内製化出来るものは自分たちでおこない早期対応と経費削減を図るとともに、専門性が高い又は大がかりな修繕が必要な際には、各専門企業の複数社から相見積りを取り、信頼ができて適正価格を提示した企業を選定して修繕を実施します。

事業費について

❖ 間接費について

管理運営経費に間接費を(☑含める・☐含めない)

本施設運営にあたり、**本社で事務管理を実施することにより、本施設での作業負担を軽減**し、運営サービスの向上に注力できる体制を構築しています。

収支内訳書に、**支出項目名「事務管理費」**として記載しています。

❖ 間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠・配賦基準

事務管理費(管理運営経費)は、間接費は、代表企業本社にて行う業務の経費です。

代表企業本社にて財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行い業務の効率化を図ります。

また、事業計画の進捗管理補助、役所報告書作成補助、運営補助、その他お客様対応サポート等も行い、現地と密接に連携し、運営サービスの向上を図ります。

経費の内容は、本社にて各施設の当該業務に携わる職員の労働時間を基にした人件費及び、当該業務遂行に必要なソフトウェア利用料や保険料等を施設ごとに配賦した費用となります。

その他

私たちは、環境への取り組みが社会、地域、公共性、健康文化、省エネ、省コストあらゆる点で真剣に取り組むべき課題であると認識しています。

現在、ゴミ箱の設置はごく限られた場所のみ設置しており、利用者に持ち帰っていただいています。利用者への告知などにより、ゴミの量は削減されております。

ホール利用の主催者に関しても、事前打合せ時に、お弁当のゴミなどの持ち帰りを徹底します。

❖ ISO14001 への準拠

構成企業のオーチューは、ISO14001を認証取得しております。また、千葉市の環境マネジメントシステムに準拠して廃棄物量等の基準を作成し、目標達成に取り組めます。

現在、千城台コミュニティセンター（若葉文化ホール含む）では、「千葉市廃棄物の適正処理及び再利用等に関する条例」に基づき**廃棄物管理責任者の届出**をし、減量計画書の作成をするとともに、廃棄物の適正処理と減量及び再資源化を積極的に推進しています。

2年に1度の市の立ち入り検査にも適切に対応し、ごみの削減目標達成を目指します。

❖ 廃棄物の処理

廃棄物の処理は、循環型社会の形成と、温暖化対策の一環として認識しています。

4R（リデュース・リユース・リサイクル・リフューズ）の考えを理解し、分別規則に従って、廃棄物の分別を行います。資源ごみとなるものは、リサイクルの方法を知った上で、ビン、ペットボトル、紙、プラスチックに分類します。

利用者にもごみ減量とリサイクルの意思を高めてもらうため、施設内のごみ箱の設置場所を削減しつつ分別項目を増やすとともに、啓蒙活動を実施していきます。

有害産業廃棄物は、適切な廃棄物処理業者に処理を依頼します。

❖ 周辺環境・景観への配慮

植栽の保全はもちろんのこと、施設内の敷地やプランターに、四季折々のたくさんの草花を植え、おもてなしの心を伝えます。

ちばFUNくらの活動で「地域クリーンアップ」を開催しており、楽しみながら本施設だけでなく周辺の環境美化も行っており、今後は活動範囲を広げていきます。

6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成

□指定管理業務において再委託、発注、調達を行う場合の相手先の考え方を記述してください。また、施設における事業において、市内業者との連携を図っていく等の考えがある場合は記述してください。

市内業者の登用の考え方

市内業者の育成に配慮した発注を行います。

私たちは、再委託や修繕、物品購入など、本施設の管理運営にかかわる業者等を大切なパートナーと考えています。

特に市内業者については、市内産業への寄与の点からも重要なパートナーと考え、受注機会の確保・拡大のため、十分に周知されるように積極的にお声がけをします。

ただし、完全に競争のない状況での発注は、市内事業者の弱体化につながり、最終的には業者にとって好ましくないと考えます。また、指定管理者として経費の増加に繋がることは、市民の大切な施設をお預かりしている者として、避けるべきと考えます。

業者の選定は、既存業者を含めた数社より見積もりをとり、選定の際は、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」を重視します。

市内事業者の育成の観点から、同内容で金額差が3%以内であれば、市内事業者を優先して採用します。

市内業者との連携

これまでに築いた地域とのネットワークに支えられています

私たちが大切にしているのは、市民が主体の住みよいまちづくりに寄与するため、地域住民及び地域事業者との連携・協働による運営です。

これまでの運営期間を通じて、地域事業者の方をはじめ地域住民の方々に私たちの運営についてご理解とご協力をいただいていると自負しています。

これからも今までに築いた地元事業者、団体、利用者との信頼関係を大切に、絆を深めるとともに、新たなネットワークづくりの拡大にも努めていきます。

❖ 市内産業の活性化に寄与した事業

私たちは本施設の指定管理者として、「サークル間交流の場」「地域間交流・世代間交流の機会」を設けた企画提案業務、自主事業を行うことに努めます。

市内業者をはじめとする地域の方々との協力を通して作り上げるイベント等をきっかけに、多くの地域コミュニティが生まれ、地域が活性化していくことを目標に、積極的に取り組んでいきます。

これらの企画提案業務、自主事業が地域に親しまれ、続いていくことで市内産業の活性化に寄与していくことができると考えています。

❖ コミュニティ活動の場を広げるお手伝い

施設をご利用されるサークルの方々に、自治会長、町内会長、商店会などを通して、地域のお祭りや空き店舗での展示など、日々の練習や創作物の発表の場を提供するお手伝いをしていきます。

また、地域コミュニティの求めにより、商店主や農業者、飲食事業者などを講師として招くなど、地域のコミュニティ活動の支援とこうした活動によって成長することを通じて千葉市内の産業振興に結びつけるようなコーディネートにも取り組んでまいります。

❖ 周辺商店街・地域企業との連携

商店街・地域企業と連携し、市民参加型イベントなどを通して地域の回遊性を高め、施設だけにとどまらない、まちの賑わいづくりを図っていきます。

また、地域の歴史、風土を大切にし、地域活動への積極参加や交流を実践します。

近隣にお住まいの方や組織、事業者、千葉市との交流の促進につとめ、継続的に賑わいが続いていくような連携の仕方を目指します。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮																															
<input type="checkbox"/> 本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、千葉市内に住所を有する者を雇用する職種を以下の表に記載してください。																															
<p style="text-align: center;">地元雇用を積極的におこない「地域の力」を活かします。</p> <p>私たちは「公の施設」は市民の方々の税金によって賄われており、市民にとって重要な雇用の場であると考えており、指定管理者の義務として地域雇用を推進したいと考えています。</p> <p>現在、本施設の職員の8割以上が千葉市民です。</p> <p>私たちが運営している他施設においても、大半が地域雇用の職員です。</p>																															
<p>地域雇用を重要視する企業姿勢</p> <p>私たちは、次期指定管理期間においても、市民を優先的に継続雇用します。</p> <p>私たちは施設運営の基本事項として、地域の方々との交流とネットワークを重要視しています。そのため、地域に住んでいる方を雇用することは、私たちの企業姿勢と社会的な存在意義を達成するためにも、必要不可欠なことと考えています。</p> <p>また現在、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターの運営・受付職員の方々についても、利用者・地域団体の半分を知る地域施設のエキスパートであり、市内在住の職員の方々をはじめとして、多くの方々に引き続き活躍していただきたいと考えています。</p>																															
<p>千葉市内に住所を有する職員の雇用予定</p> <p>❖ 美浜文化ホール</p> <table border="1"><thead><tr><th>No.</th><th>職種（職名）</th></tr></thead><tbody><tr><td>3</td><td>館長</td></tr><tr><td>4</td><td>副館長</td></tr><tr><td>5</td><td>総務・受付責任者</td></tr><tr><td>6</td><td>受付担当者</td></tr><tr><td>7</td><td>受付担当者</td></tr><tr><td>8</td><td>受付担当者</td></tr><tr><td>9</td><td>受付担当者</td></tr></tbody></table> <table border="1"><thead><tr><th>No.</th><th>職種（職名）</th></tr></thead><tbody><tr><td>10</td><td>受付担当者</td></tr><tr><td>11</td><td>受付担当者</td></tr><tr><td>12</td><td>事業担当者</td></tr><tr><td>13</td><td>ホール責任者</td></tr><tr><td>14</td><td>ホール担当者</td></tr><tr><td>15</td><td>ホール担当者</td></tr></tbody></table>		No.	職種（職名）	3	館長	4	副館長	5	総務・受付責任者	6	受付担当者	7	受付担当者	8	受付担当者	9	受付担当者	No.	職種（職名）	10	受付担当者	11	受付担当者	12	事業担当者	13	ホール責任者	14	ホール担当者	15	ホール担当者
No.	職種（職名）																														
3	館長																														
4	副館長																														
5	総務・受付責任者																														
6	受付担当者																														
7	受付担当者																														
8	受付担当者																														
9	受付担当者																														
No.	職種（職名）																														
10	受付担当者																														
11	受付担当者																														
12	事業担当者																														
13	ホール責任者																														
14	ホール担当者																														
15	ホール担当者																														

❖ 若葉文化ホール

No.	職種（職名）
17	館長
18	副館長
19	総務・受付責任者
20	受付担当者
21	受付担当者

No.	職種（職名）
22	受付担当者
23	受付担当者
26	ホール担当者
27	ホール担当者

❖ 千城台コミュニティセンター

No.	職種（職名）
28	副所長
29	総務・受付責任者
30	受付担当者
31	受付担当者
32	受付担当者
34	施設管理責任者
37	設備担当者
38	設備担当者

No.	職種（職名）
39	清掃担当者
40	清掃担当者
41	清掃担当者
42	清掃担当者
43	清掃担当者
44	清掃担当者
45	清掃担当者

新規職員の雇用について

新たに採用する職員については、地域についての知識の豊富な方をできるだけ確保したいと考え、地元雇用を基本とします。

採用にあたっては、市内の情報誌等にリクルート情報を掲示します。そうすることで、市民に対して広く平等に雇用情報を提供し、市内雇用促進に努めます。

雇用の際は、各社の「企業理念の理解」と「職能への適否」以外での雇用条件の制限（性別、年齢等）は設けていません。本施設では女性職員が多数活躍しています。

職員の新規採用が必要な場合は、[仮]協定書を結んだときから、公募を開始し、十分な期間の研修と準備を行います。

なお、地元雇用を優先としますが、社内にも施設運営の経験豊富なマネージャー、消防関連、食品衛生関連、調理師などの有資格者が多数在籍しており、必要に応じて配置する体制も整っています。

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

☐ 本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、障害者を雇用する職種等を以下の表に記載してください。

私たちは障がいを持つ方の雇用に取り組んでいます

本施設における障がい者雇用予定の職種

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
33	受付担当者	精神障害	軽度	30 時間

障がい者雇用の際は、相手の意見を尊重しつつ、障がいのレベルに見合う業務を提供するとともに、リハビリを含めた職業生活における自立を支援します。

事務（受付）等の職種で障がい者雇用を目指します。また、他の職種においても、新規雇用が必要になった場合には、積極的に障がい者の雇用を目指していきます

障がい者雇用の考え方

私たちは、企業・団体の社会的な責任として、障がいを持つ方の社会進出と生活安定のための雇用に取り組んでいます。

Fun Space(株)は8名、(株)パシフィックアートセンターは6名、(株)千葉共立は1名、(株)オーチャーは6名、障がいのある方を雇用し、現在も障がい者の方とともに業務を行い、ひとにやさしい職場環境づくりを進めています。

障がい者雇用のないその他の構成企業団体においても、障がい者雇用率に相当する人数の身体障がい者・知的障がい者の雇用に向けて、ハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等と連携を図り、雇用率数の達成及び積極的な雇用を目指します。

障がい者雇用人数	
Fun Space(株)	8名
(株)パシフィックアートセンター	6名
(株)千葉共立	1名
(株)オーチャー	6名

❖ 本施設での障がい者雇用の実績



障がい者雇用関連事例について

❖ 本社でも障がいを持つ方が活躍

現在、Fun Spaceの本社には身体障がいを持っている方もいますが、 という責任ある立場に就き、精力的に活躍しています。

私たちは、今後も積極的に障がいを持つ方々の採用に向けて努力することをお約束し、採用後の職種については本人の希望なども加味して活躍して欲しいと考えます。

❖ 物品仕入・販売で雇用支援

次期指定管理者期間においては、美浜文化ホールのカフェ事業等で、地域作業所や支援施設と連携し、クッキーなど物品の販売等実施します。

また、千城台コミュニティセンターの「コミュニティカフェ」では焼き菓子の仕入れを から行い、仕入・販売により障がい者の経済活動を支援しています。

❖ 施設から広げる障がい者の活躍の場づくり

現在、代表企業のFun Spaceが運営する長沼コミュニティセンターでは、コミュニティカフェで のお菓子などを販売しているほか、近隣の の生徒の作品展を本施設で開催するなど、障がい者の活躍の場づくりを積極的に実施しています。

本施設においても、コミュニティカフェの仕入れを から行うなど、障がい者の方々に“働くこと”や“社会に貢献すること”の喜びを知ってもらう場になればと考えています。

6 その他市長が定める基準

(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮								
<input type="checkbox"/> 現在、本施設の管理運営に従事している職員の継続雇用の考え方（継続雇用を検討する職種（ポスト）、継続雇用の条件、選考方法等）について具体的に記述してください。								
<div style="background-color: #92d050; padding: 2px;">職員の継続雇用の考え方</div> <p style="text-align: center;">現在の職員の雇用を守ることが企業としての義務です</p> <p>現指定管理者である私たちにとって、現在働いている職員の雇用と生活を守ることが、とても重要なことです。</p> <p>職員の雇用、生活を守ることなしに、企業の社会的存在意義も発展ありません。</p> <p>私たちは、次期指定管理者期間においても職員が安心して生活できる雇用の環境を整えていきます。</p> <p>❖ 全員継続雇用</p> <p>継続雇用をすることで、経験豊富な職員を確保するとともに、運営に「安心」と「実行力」を担保していきます。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #92d050;">継続雇用をする職種</th> <th style="background-color: #92d050;">継続雇用の条件</th> <th style="background-color: #92d050;">選考方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">全ポスト／全職種</td> <td style="text-align: center;">—</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table>			継続雇用をする職種	継続雇用の条件	選考方法	全ポスト／全職種	—	—
継続雇用をする職種	継続雇用の条件	選考方法						
全ポスト／全職種	—	—						
<input type="checkbox"/> 指定期間中に雇用する職員の雇用の安定化を図るための方策について具体的に記述してください。								
<p style="text-align: center;">正社員として雇用、契約社員・パートから 正社員登用への制度が整っています</p> <p>私たちは、社内規定に基づき各構成会社が、職員を正社員として雇用したり、パート社員及び契約社員などの非正規社員を、正社員として積極的に採用する人事システムを構築しています。</p> <p>パート社員及び契約社員を正社員へ登用する場合は、本人の希望や責任者からの推薦をもとに、人物や職能適正、企業理念や企業姿勢への理解などを評価し、役員面接を経て正式に正社員としての雇用契約を結んでいます。</p>								
<input type="checkbox"/> 指定期間満了後、指定管理者が他の事業者に移る場合における施設職員の雇用の考え方について具体的に記述してください。								
<p style="text-align: center;">施設で継続して働きたい職員には、 次期指定管理者への再雇用を積極的に支援していきます</p> <p>指定期間満了後、本施設の指定管理者が他の事業者に移る場合には、基本的に職員（契約社員、パート含む）は、私たちが運営している他施設（パート・アルバイト職員については市内または近隣市町村で私たちが運営している施設）への転属となります。</p> <p>本人が本施設で継続して働きたい場合には、次の指定管理者に雇用していただけるように積極的に再就職を支援していきます。</p> <p>また、本施設で継続して働きたい方が、次の指定管理者に“この人に継続して働いてほしい”と言われるような人財になるよう教育していくことも、管理期間が限定されている指定管理者の使命と考えています。</p>								

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針

☐利益等の還元の方針については募集要項に記載のとおりですが、その内容を上回る還元について提案がある場合は記載してください。

指定管理業務や自主事業の実施により、大幅な利益が生じた場合には、市の基準により利益の還元を実施します。

還元時期については単年度毎とし、3月末の決算確定後（事業実施による利益確定後）とします。（※通常、年度事業終了後 約60日程度で確定します。）

還元方法については、市の定める方法の他、「物品としての寄付」「施設修繕費としての活用」「設置目的や市の施策に適う事業の増額予算」など、市と協議のうえ決定していきます。