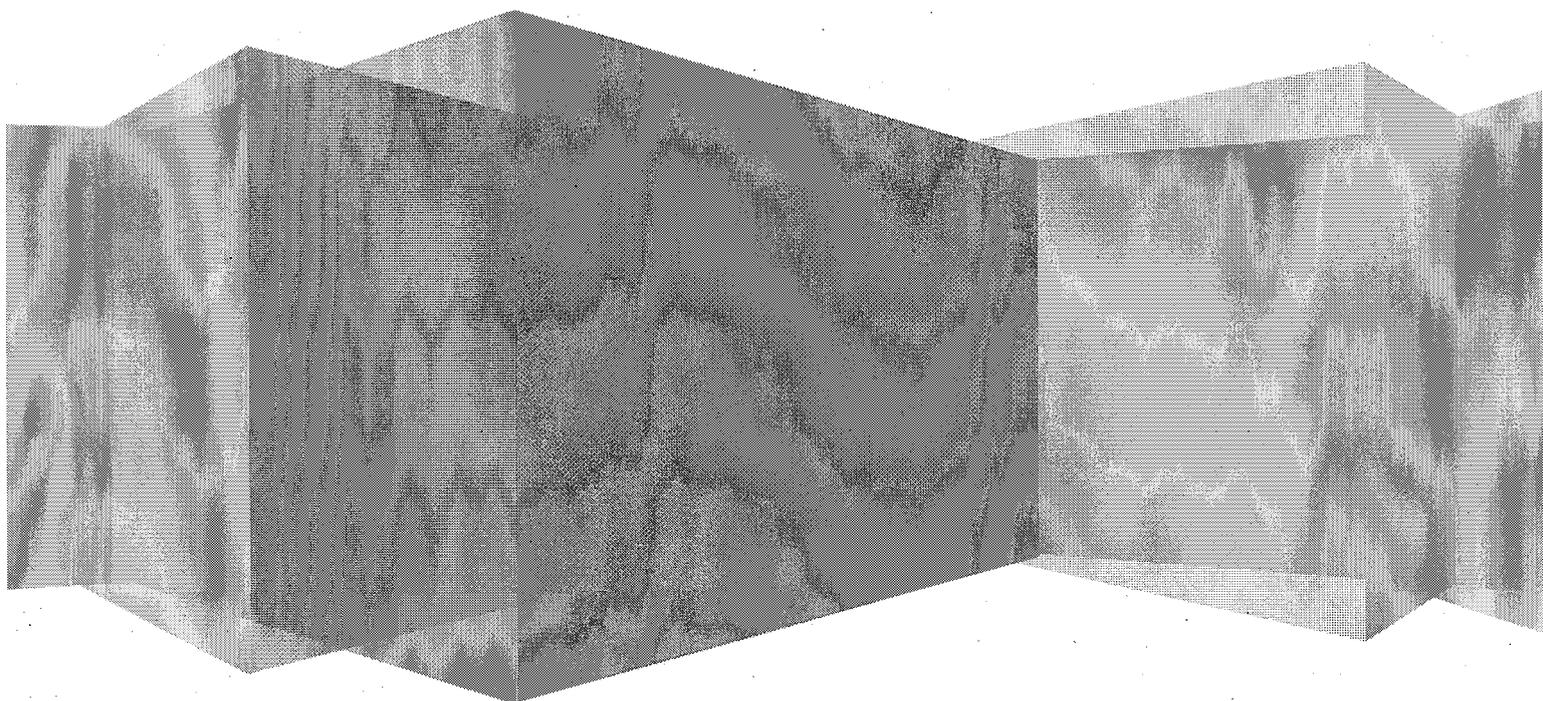


様式第3号

令和7年度 事業計画書

千葉市中央コミュニティセンター
松波分室

指定管理者 シンコースポーツ株式会社



目 次

1	基本事項	
	(1) 人員の配置及び緊急連絡体制	P 2
	(2) 使用時間、休館日、利用料金等	P 4
2	施設貸出業務に関する実施計画	
	(1) 使用許可受付関係	P 5
	(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫	P 6
3	受託事業及び自主事業に関する実施計画	
	(1) 市からの事業実施受託業務	P 1 1
	(2) 自主事業	P 1 2
4	施設維持管理業務に関する実施計画	
	(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務	P 2 0
	(2) 備品管理業務	P 2 1
	(3) 植栽、外構施設維持管理業務	P 2 2
	(4) 環境衛生管理業務	P 2 3
	(5) 駐車（駐輪）場管理業務	P 2 4
	(6) 保安警備業務	P 2 5
	(7) 修繕業務	P 2 6
	(8) その他	P 2 7
5	経営管理業務に関する実施計画	
	(1) 再委託業務	P 2 8
	(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価	P 2 9
	(3) 利用者意見等の把握と対応	P 3 1
6	その他	P 3 2

1. 基本事項

(1) 人員の配置及び緊急連絡体制

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

① 配置一覧表

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	8:15 ~ 17:15	松波分室 責任者
受付	8:15 ~ 17:15	松波分室 受付員

【専門職員の配置】

- 防火防災責任者
- CPR&AED取扱に関する有資格者

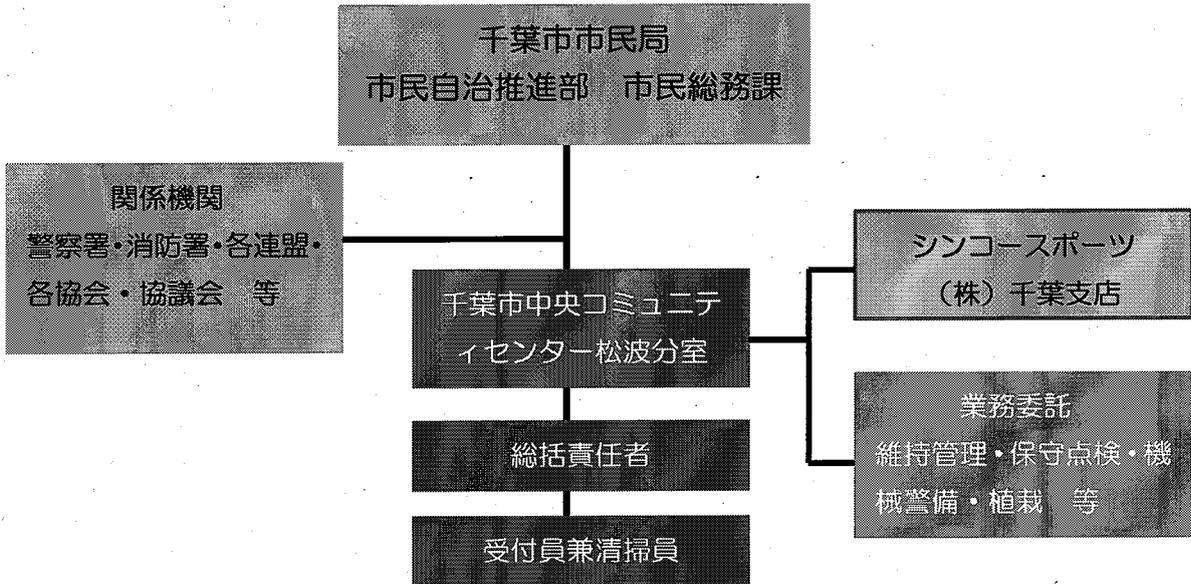
② 勤務体制（1日のローテーション例）

総括業務	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
■ 松波分室															
責任者															
受付員															

③ 業務実施体制

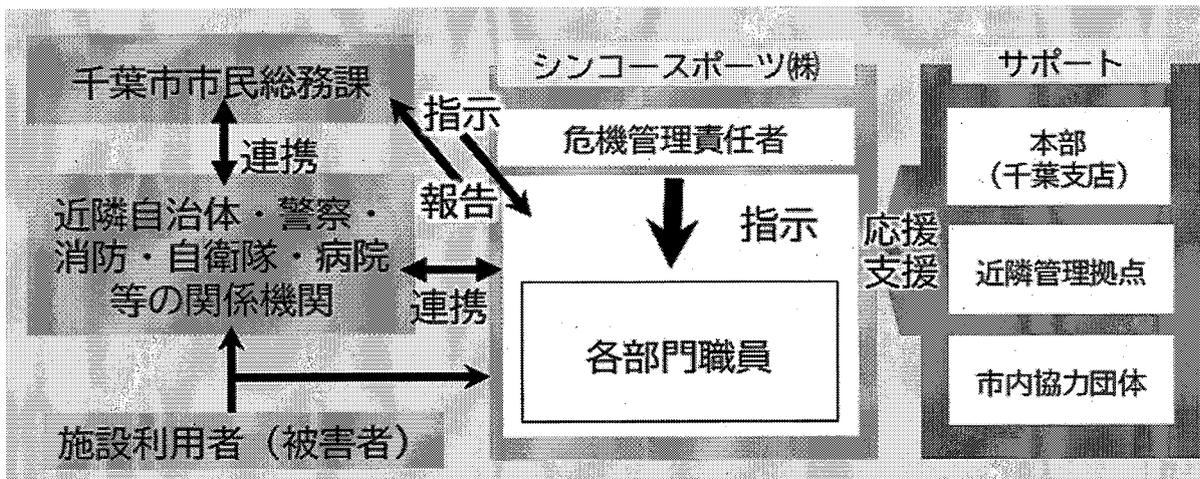
【業務実施体制】

- 業務責任者を中心に、千葉支店と連携を図りながら、施設の運営管理を行います。下図に示す通り、受付員を配置する他、グループ各社及び他の管理施設からの事業連携・緊急対応といったサポートにより安全な施設環境の提供、質の高いサービスの提供、各種事業の実施を行っていきます。



【緊急時の連絡体制】

- 緊急時には、危機管理マニュアルに基づき迅速且つ適確に発生後の情報収集を行い、それらを基に判断と指揮を実行できる危機管理体制及び連絡体制を確立することが重要です。
- 業務責任者を危機管理責任者とし、緊急時における情報管理や、対処（収集・判断・指揮）の流れを一元化することで、混乱の無い対応を実現します。被害の抑制と事態の収拾に努めると共に、市や関係機関、本部へ事故発生時の一報及び経過・処理後の報告を行い、連携を取りながら対応していきます。



(2) 使用時間、休館日、利用料金等【使用時間、休館日、利用料金等を記載すること。】

使用時間	
松波分室	午前9時00分から午後5時15分まで
休館日	
【松波分室】	年末年始 令和7年12月29日（月）から令和8年1月3日（土）6日間
臨時休館日	
【松波分室】 全館	① 令和7年7月31日（木）（※諸室、庭園の施設点検等） ② 令和7年8月26日（火）（※諸室、庭園の施設点検等） ③ 令和7年9月30日（火）（※諸室、庭園の施設点検等） ④ 令和8年1月4日（日）（※諸室、庭園の施設点検等）

●松波分室利用料金（1部屋：2時間）

区分	金額	超過（1h）	時間区分
和室1	80円	40円	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
和室2	200円	100円	
和室3	60円	30円	
茶室	170円	80円	
会議室	80円	40円	

※当日に限り、超過利用可。

【施設利用・減免について】

※構成員の5割以上が身体障害者手帳、療育手帳、精神福祉手帳、ミライロ ID の交付を受けている団体は、免除対象となります。

2 施設貸出業務に関する実施計画

(1) 使用許可受付関係

【松波分室】(単位：人・千円)

	松波分室 諸室		
	稼働率	利用人数(人)	料金収入(円)
4月	54.0%	780	35,700
5月	54.0%	806	36,800
6月	54.0%	780	35,700
7月	54.0%	806	36,800
8月	54.0%	802	36,900
9月	54.0%	777	35,700
10月	54.0%	802	36,900
11月	54.0%	777	35,700
12月	54.0%	751	34,500
1月	54.0%	699	32,100
2月	54.0%	725	33,300
3月	54.0%	803	36,900
合計	54.0%	9,308	427,000

(2) 利用者サービスの向上、稼働率向上の工夫

■広報（広告宣伝）

- ・ 広報では、主に松波分室の施設の内外壁等に施設案内ポスターやイベント案内の掲出による広報活動を行います。また、千葉市広報紙も活用し、市民の皆様に施設の周知を行い、市内外から利用者を積極的に獲得していきます。

	媒体	内容
施設利用者	パンフレット、チラシ配布	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用案内、参加者の募集などを館内リーフレットスタンドに設置 ・ 重要連携先の配布物等も扱う ・ 市内スポーツ・文化関連団体の情報も発信
	館内でのポスター掲示	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業やイベント等の周知、行政の主催する事業等の周知
	直接説明や口コミ効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の時期に合わせて口頭でのインフォメーションを実施
	情報コーナーの運営	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者の行う事業等のお知らせを掲示 ・ 千葉市スポーツ・文化関連団体、協会等の情報を掲示 ・ 利用団体の会員募集ポスターの掲示等（ただし審査あり） ・ 他施設のチラシやポスターも依頼に応じて掲載
	市内重要連携先等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 重要連携先と相互にパンフレット、チラシを設置
市外	オリジナルホームページの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間の事業スケジュール、事業の募集を掲載するほか、適時新着情報（耳寄り情報、イベント情報など）を更新 ・ ホームページからの地域情報の掲載 ・ ホームページからの問い合わせ受付け（メール受信） ・ 千葉市のホームページとのリンクによる情報提供

【主なスケジュール】

予定	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
施設掲載	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

■ホームページの内容の充実を図ります。

- ・ ホームページや SNS を活用し、施設の利用状況、各種情報等の発信し、利用者のニーズや利用状況に合わせた内容で提供していきます。さらにパワーアップを図り、コミュニティの「情報提供」の役割を果たしていきます。引き続き、施設の情報発信手段の一つとして、毎月「コミセン松波通信」を発行します。教室やイベントのお知らせから、営業情報のご案内、そして、スタッフの近況など、市民が楽しめるあらゆる情報を発信していきます。



■Wi-Fi 環境サービスの提供

- ・ ノートパソコンやスマートフォンの急速な普及に伴い、スポーツ・文化の世界においてもインターネットからの情報収集は一般的なものとなっています。館内に Wi-Fi (無線 LAN によるネット接続サービス) を整備し、リアルタイムな情報収集のできる環境を整えます。松波分室 (茶室除く) に無料 Wi-Fi サービスを提供し、利用者サービスの向上に努めていきます。



■物販の実施

- ・ 利用者のニーズに合せた商品を取り揃え、サービスの向上を図ります。また、諸室の既存の貸出備品の他に新たな貸出備品も用意し、利用者のニーズに合ったものを提供していきます。

■コンシェルジュの配置と利用相談業務の事業の拡大

- ・ 多様化する市民 (市外・法人) の施設の利用のニーズに対応するため、受付 (事務所) 業務員には、施設全般において幅広い層にサービスを提供出来るように施設コンシェルジュとして業務を拡大し、コミュニティ施設をご利用する方に対して、目的や人数等に応じたご利用方法に関する相談・問い合わせ等に応じていきます。

■従業員の質の充実 (日常業務・研修等)

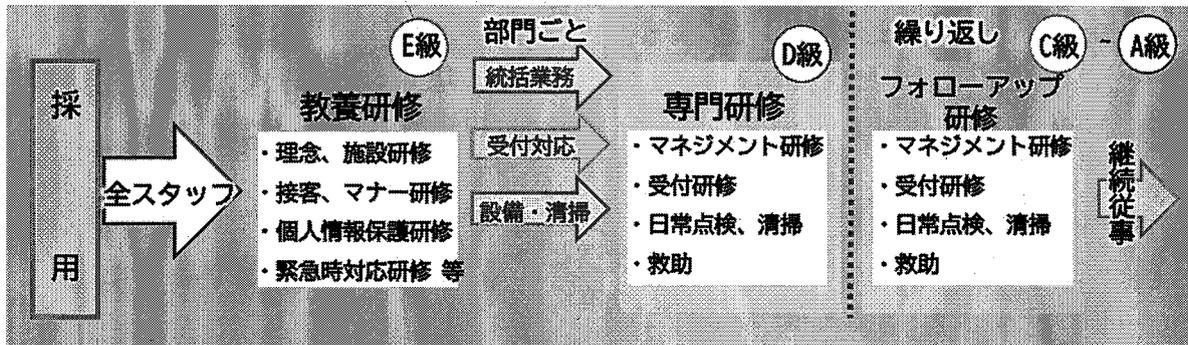
- ・ 日常の業務を全て正確に履行する為に、スタッフの質の向上を図る為、スキルアップ研修を実施していきます。社内、運営検討委員会で定期的な運営に関する報告や協議会等も実施していきます。

【目的・効果】

- ・ お客様の安全を考慮し、接客技術を磨く事で、利用者への満足度向上を図り、施設利用のリピート率を向上させることを目的とします。
- ・ 社内合同訓練を行う事で、スタッフの個々の能力や課題を見付け、今後の業務への取り組み方や自己能力の向上心を養います。また、それぞれの施設の問題点や秀逸点等を共有し、より良い施設環境をつくる事を目的としています。

【従事者の研修計画】

- 個々の能力に委ねるのではなく、誰が対応しても高品質の同じサービスを提供できるよう高いサービスレベルでの均一化を実現します。また、一番憂慮すべき「慣れ」と「惰性」を防止し、現状で満足せず常に向上心をもって、より高いサービスレベルを求め続けられるよう、モチベーションの維持や向上に関しても考慮した、専門教育を計画的に実施します。
- 新人や再雇用者を含めた全従業員の研修において「研修管理システム」（下図）を導入し、ステップアップ方式をとることでスタッフのモチベーションの向上を図ります。
- 採用から従事開始までにD級の取得を目指し、団体本部や現地での研修を実施します。また、C級を公的な有資格者と同等のレベルと位置づけ、A・B級の職員が下級の職員の指導監督を実施するシステムとなっています。



【研修スケジュール】

	研修項目	実施頻度
教 養 研 修	コンプライアンス研修	年1～2回
	個人情報保護研修	
	エイド研修（初級）	
	接客・マナー研修	
	危機管理研修	
専 門 研 修	マネジメント研修	月1回
	フロント（受付）研修	
	事務研修（上級）	
フォローアップ	資格取得奨励制度（運営・維持管理）	—
	交流研修（類似施設・他団体等）	月1回

■春夏冬の学校の休みの期間に合わせて、勉強部屋として諸室の一般開放

- ・ 前日までの段階で、予約の入っていない施設の一部を利用し、こども（親子）のあそび場コーナーや学習場所として、春・夏・冬休みの期間を対象に市内（近隣）の児童や生徒に開放したいと考えます。また、対象期間中に子ども向け教室を開催し、親子の交流や子どもの体力・居場所・仲間作りに貢献するとともに、利用率のさらなる向上にもつなげたいと考えます。

■利用者参加型イベントを開催

親子で楽しむ参加型プログラムの提供

- ・ 子育て期の主婦層（お母さん、お父さん）が、子どもと楽しめる親子教室プログラムを年数回程度実施していきます。（例：リトミック体操など）

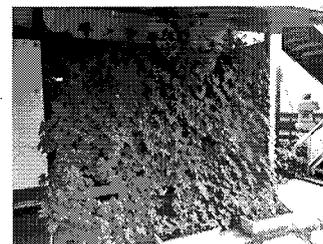
■松波分室への利用者促進イベントの実施

- ・ 各関連団体や協会、NPO法人等と連携し、施設の利用者の促進とサービス向上を目的とした催し物等を企画していきます。また、千葉市ボランティアグループ連絡会等の団体と連携し、世代間交流を目的としたイベントを企画していきます。イベントを企画することで市民へのコミュニケーションの場を設け、市民が当施設を利用して頂けるように促していきます。また、松波分室の近隣の方や施設を招き、親睦会を実施していきます。誰でも気軽に参加出来る会や場所を設け、交流の場として提供し親睦を深めて参ります。



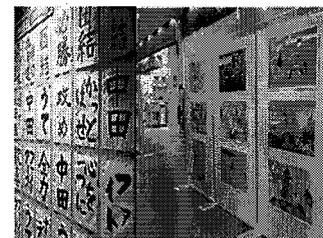
■施設の建物の軒下に植物エコカーテン

- ・ 松波分室の建物の軒下等を利用して、ゴーヤやアサガオ等の植物を使ったエコカーテンを設置していきます。（※5月～8月頃予定）



■サークル団体の作品物の展示

- ・ 本施設で活動している団体の作品（絵画・習字等）の松波分室1Fロビーを活用し、展示スペースを作成し、常時展示を致します。サークル活動の発表の場を設けることで各団体の活動促進を図るだけでなく、各団体の活動内容を知ることによって団体同士の交流の活性化にもつながります。



■食品ロス問題への取り組み（フードバンク活動）

- ・ 本施設を利用しているサークル団体や個人等の方が誰でも参加できるコミュニティ+社会貢献活動の場を設ける事で、施設への利用促進と活性化につなげていきます。また、利用者の方が施設に来館する際、各家庭にある食品（廃棄予定）を提供していただき、その食品を困っている方々に「フードバンクちば」を通して各家庭に提供していきます。自主事業としてコミュニティ活動に貢献したいと思っています。



3 受託事業及び自主事業に関する実施計画

(1) 市からの事業実施受託業務

事業名： 絵本の読み聞かせの実施等

内 容：

【日 時】 令和7年5月、8月、10月、令和8年3月 (年4回以上実施予定)

【内 容】 絵本の読み聞かせ

【目標人数】 5人以上/回

(2) 自主事業

自主事業名：No.1 夏の縁日イベント

実施日時： 令和7年7月19日(土) 10:00~15:00

実施場所：和室1、2、3、会議室、茶室

実施目的：施設の利用者の方や近隣の方を対象にイベントを開催し、相互の親睦会を図る。

料金設定：絵描き教室、折り紙教室、縁日等 各100円×140名

収支	単位:(円)
収入	14,000
支出	19,000
差額	▲ 5,000

参加者数：140名/日(累計人数)

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

【実施内容】

- ・ スーパーボールすくい、ヨーヨー釣り、射的などの縁日
- ・ ラムネ、かき氷等の販売
- ・ その他、イベント

【対象】

- ・ 子ども～大人

自主事業名：No.2 松波お茶会イベント

実施日時：令和7年10月25日（土）10：00～15：00

実施場所：和室1、2、3、会議室、茶室

実施目的：施設の利用者の方や近隣の方を対象にイベントを開催し、相互の親睦会を図る。

料金設定：お茶会、書道教室、手芸工房、折り紙教室 各100円

収支	単位：(円)
収入	5,000
支出	13,000
差額	▲ 8,000

参加者数：50名/日

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

【実施内容】

- ・ お茶会
- ・ 書道教室（ペン字）
- ・ 手芸工房（手作り作品）
- ・ 折り紙教室、読み聞かせ等のイベント

【対象】

- ・ 子ども～大人

自主事業名：No.3 ふれあい親子リトミック教室

実施日時：令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）全4回予定

実施場所：和室2

実施目的：

- ・ 子どもの「発達の過程」に合わせた音楽と楽しいふれあいを通して、「基礎的な音楽能力」や「潜在的な基礎能力」を育てていきます。

料金設定：600円/回

収支	単位：(円)
収入	24,000
支出	21,000
差額	3,000

参加者数：各クラス10名

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・ 年齢別にテーマを決めて実施していきます。

【例】

1. 0～1歳クラス スキンシップを中心に楽しもう。
2. 1～2歳クラス スキンシップを中心に楽しもう。
3. 2～3歳クラス リトミックスカーブや楽器や歌をやってみよう。
4. 4～5歳クラス ストーリー性のある曲で想像力をかきたてよう。

- ・ ピアノ等の楽器を使って音楽に合わせて身体を動かしていきます。また、子どもの成長に合わせて、様々な音楽に興味を持たせながら、様々な歌などにチャレンジしていきます。
- ・ ふれあい親子サロンとして、子育て世代の親御さんたちの情報交換等の時間を提供していきます。
- ・ 絵本の読み聞かせも同時に行う予定です。

自主事業名：No.4 月替わり教室（ペン字書道、折り紙、健康体操）

実施日時：

- ・ 令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）
- ・ 13時00分～15時00分（全30回）

実施場所：和室2

実施目的：

- ・ 3ヶ月単位で月替わり教室を開催し、文化系から軽運動等の教室を行います。
- ・ 松波分室の来館と、施設利用を促します。

料金設定：700円/人

収支	単位：(円)
収入	210,000
支出	156,000
差額	54,000

参加者数：各回10名

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・ 月替わり教室で、文化系から軽運動等の教室を開催し、松波分室の来館と施設利用を促します。
- ・ 教室の開催日は、各教室の内容によって変動があります。

※ 教室の開催例（内容に変更あり）

- ・ 4月～6月 ペン字書道教室（全10回）
- ・ 9月～11月 折り紙教室（全10回）
- ・ 1月～3月 健康体操教室（全10回）

自主事業名：No.5 食品ロスフードドライブ									
実施日時：令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）9時00分～17時00分									
実施場所：1Fロビー									
実施目的： <ul style="list-style-type: none"> 本施設を利用しているサークル団体や個人等の方が誰でも参加できるコミュニティ及び社会貢献活動の場を設ける事で、施設への利用促進と活性化につなげていきます。 									
料金設定：無料									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>収支</th> <th>単位:(円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		収支	単位:(円)	収入	0	支出	0	差額	0
収支	単位:(円)								
収入	0								
支出	0								
差額	0								
参加者数：5件/回									
内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】 <ul style="list-style-type: none"> 約2か月間の期間を設けて不要になった食品を集め、期間終了後にフードバンクちばへお渡しします。（※年4回実施予定） <p>【寄付して頂く対象の食品】</p> <ul style="list-style-type: none"> 乾麺、防災食等、缶詰、瓶詰、レトルト食品、インスタント食品、菓子、飲料、乾物、調味料各種、ギフトバック（お中元・お歳暮など） <p>※ 回収する食品についてご注意点。</p> <ul style="list-style-type: none"> 賞味期限が明記され、かつ2か月以上期限があるもの 常温で保存が可能なもの 未開封であるもの 破損で中身が出ていないもの お米は前年度産までのもの アルコール類は受け付けていないもの <p>※ 万が一、回収出来なかった食品があった場合は、施設で破棄となります。</p> <p>※ 必ず、賞味期限の確認し、フードバンクにお届けとなります。</p> <p>【告知方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内掲示物、ホームページ、チラシ、のぼり旗等 <p>※ こちらの備品等は、フードバンクちばより貸し出しとなります。</p>									

自主事業名：No.6 コピーサービス									
実施日時：令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）9時00分～17時00分									
実施場所：1F事務所									
実施目的：利用者サービスの一環として、資料等のコピー代行業務を実施する。									
料金設定：①白黒コピー10円/枚、②カラーコピー50円/枚（A4用紙サイズ） ③カラーコピー80円/枚（A3用紙サイズ）									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>収支</th> <th>単位：(円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		収支	単位：(円)	収入	1,000	支出	1,000	差額	0
収支	単位：(円)								
収入	1,000								
支出	1,000								
差額	0								
参加者数：年間100枚									
<p>内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サークル団体等の活動の支援し、利用者サービスの向上を図る。 									

自主事業名：No.7 物品販売

実施日時：令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）9時00分～17時00分

実施場所：1Fロビー

実施目的：

物販販売…利用されるお客様の利便を考慮し、諸室での利用を想定される物品の販売をします。「もしも」の忘れ物に対しても気軽に購入できるよう安価に準備し、安心してご利用頂けるようにします。

料金設定： 10,000円/月

収支	単位:(円)
収入	120,000
支出	84,000
差額	36,000

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

- ・ 利用者が道具等を忘れた際にも対応できるよう、筆記具等の商品を用意してサービスの提供をしています。その他、利用者のニーズに合わせた品揃えも心がけていきます。

自主事業名：No.8 諸室の一般開放（無料）

実施日時：令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）9時00分～17時00分

実施場所：和室3

実施目的：

- ・ 春夏冬の学校の休みの期間に合わせて、予約の無い諸室を勉強部屋や子どものあそび場所として諸室の一般開放（無料）する。（※当日の予約や利用状況に応じて、時間帯や場所などの変更あり）

料金設定：0円

収支	単位：(円)
収入	0
支出	4,000
差額	▲ 4,000

参加者数：年間 60 名

内容：【自主事業の内容、目的、期待される効果等を記載】

■春夏冬の学校の休みの期間に合わせて、勉強部屋として諸室の一般開放

- ・ 前日までの段階で、予約の入っていない施設の一部を利用し、こども（親子）のあそび場コーナーや学習場所として、春・夏・冬休みの期間を対象に市内（近隣）の児童や生徒に開放したいと考えます。また、対象期間中に子ども向け教室を開催し、親子の交流や子どもの体力・居場所・仲間作りに貢献するとともに、利用率のさらなる向上にもつなげたいと考えられます。

4 施設維持管理業務に関する実施計画

(1) 建築物、建築設備機器保守管理業務

- 清掃業務においては、建築保全業務共通仕様書等を参考に管理を行っていきます。清掃による“美観の維持”と“利用者の満足度”を意識し、常にお客様の視点に立ち、動線や施設の使用状況を把握して作業に取り組むことにより、本当の満足を感じる安全・快適で衛生的な環境を提供できると考えます。

■ 日常清掃

松波分室	
清掃箇所	和室1~3、茶室、会議室、事務室、玄関、ロビー、廊下、階段、トイレ、駐車場、庭園
頻度	トイレ以外 1回/1日 トイレ 随時
清掃内容	床の掃き拭き、紙屑処理、手すり拭き掃除、水回り清掃、消耗品・衛生備品の補給等
管理方法	業務日報に実施状況を記録

■ 定期清掃（松波分室）

作業内容	頻度\月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
床面ワックスがけ	3回/年	●				●				●			
ガラスの清掃	6回/年	●		●		●		●		●		●	
エアコンの清掃	2回/年				●								●
害虫等駆除清掃	2回/年			●							●		
照明等	2回/年	●								●			

■ 建築設備機器管理業務

- ・ 建築設備機器管理業務については、当団体が担う管理については、総括責任者の指揮・指導の下、各建築設備の日常点検を行います。また、専門業者による定期（毎月）巡回を実施し、施設の安全確保の強化に努めます。万一、不具合を発見した際は、市へ報告し、協議の上修繕を行います。

日常点検\時		9	10	11	12	13	14	15	16	17
松波	施設通常巡回	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	施設異常確認	●		●		●		●		●

【点検個所】 諸室・庭園・外周・駐車場・駐輪場

【点検項目】 照明切れ/軽微な破損の補修/掲示物や吸殻の確認/未使用時の照明/空調確認/設備の確認

【点検方法】 巡回表を基に、毎時目視による確認を行い、引継事項があれば申し送りを行う。

定期点検		頻度/月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
松波	消防設備点検	2回/年						●						●

- ・ 専門業者による保守点検業務については、点検内容・点検時の人員数等を事前に確認し、点検時は設備担当者が必ず立会、記録し、後日点検報告書と相違がないか確認を行います。点検後故障等が発生した場合には、再点検を行わせませす。

(2) 備品管理業務

■ 備品の管理方法

- ・ 備品台帳による管理を行い、安全にご使用いただくための定期的に点検・補修を行います。利用者の声を反映し更新・追加を行い、施設利便性の継続的な向上を図ります。

備品台帳の作成	備品台帳をデータ化し、ナンバリングを行い、正確で効率的な管理を実施。定期的に棚卸を実施し、数量や破損の有無を確認。
不具合対処	定期的な点検を実施し、紛失や修繕が必要な破損の発見時には、従事者で対応できる場合はその時点で対応します。 メーカー等への修理依頼が必要な不具合は、ライフサイクルコストの観点から、修理と購入での費用対効果を比較します。
備品の更新・追加	利用者のニーズを捉えた備品の更新・追加に取組み、利用者いつまでも愛される施設維持に努めていきます。
AEDの管理	日々のAEDの点検として目視確認を実施します。また定期的にAEDの起動確認を実施し、業務日次報告書に点検記録を記載します。

(3) 植栽、外構施設維持管理業務

- ・ 庭園及び外構施設の管理は、従事者の目視による日常点検と、専門業者による定期点検を行い、適正に管理します。当団体による現指定管理期間中に、枝木剪定以外にも置石の管理に定評がある市内事業者へ再委託先を変更するなど、庭園及び外構施設管理の質を向上させてきました。引き続き、利用者が快適に利用できる管理と景観を楽しめる施設づくりに努めます。

点検項目	頻度	点検内容
日常点検	毎時	庭園の外灯・照明切れ／門扉やフェンス等の点検等
定期点検	2回／年	<ul style="list-style-type: none">● 枝木剪定／置石の整備／腐食枝木等の除去等。● 自社スタッフによる小規模な剪定作業や草刈り作業は随時。 ※ 剪定作業に関しては、樹木や草などの生育状況に応じて、業者や自社スタッフにて対応していきます。



(4) 環境衛生管理業務

- ・ 環境衛生に不備があると、営業停止につながる恐れがあることから、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等に基づき、施設内を衛生的で快適な環境に維持します。

① ゴミの分別

- ・ 排出元で容易に分別が可能となるよう、また分別に対する各自の意識を啓発するため、ゴミ分別BOXを各フロアに設置しています。また、ほうきとちり取りを配置し、利用者自らで清掃をしていただける場合に対応できるようにします。

② 快適な室内環境の提供

- ・ 快適環境の提供のために環境基準のさまざまな対応項目に基づき、管理を行います。タスク別に有害要因の除去を行っています。今後も専門事業者からの協力もいただきながら、常に対応できる体制を整えてまいります。温度・湿度のコントロールだけでは、利用者みなさまに快適さを提供したと言えません。汚染(粉塵・CO₂等)・ニオイ・騒音などの要素が常に変化しながら影響を与えています。

室内温度	年間を通して快適な温度設定。
湿度状況	40～50%で乾燥感や湿っぽさがないこと
室内気流	0.1～0.2m/秒の清浄な室内気流があること
空間環境	空気粉塵汚染/CO ₂ による空気汚染/アンモニア/化学物質過敏症/微生物/アスベスト等がないこと
臭気改善	芳香剤の臭気/化学物質の臭気がないこと
音環境	不快な雑音/工事の騒音がないこと

(5) 駐車（駐輪）場管理業務

■ 駐車場の安全管理・防犯対応

- 駐車場及び駐輪場の管理は、スタッフ巡回による日常点検を1時間ごとに実施します。
- 迷惑駐車には、張り紙により警告し対処します。
- 巡回後は業務日誌に記録し、伝達事項があれば申し送りを行います。
- 松波分室は閑静な住宅街にあり、松波地域の皆様との繋がりを非常に重要と認識しており、不正駐車等により、近隣住民の皆様に迷惑が掛からないよう、適正な管理に努めています。



(6) 保安警備業務

■保安警備業務では、利用者の方が安心して、健康増進や文化活動等に親しめる環境を維持できる防犯体制を構築します。また、関係法令や業務仕様に基づいた対策や防犯におけるスタッフ教育を行います。

■犯罪の起こりにくい環境の整備

- ・盗難等の犯罪の発生率は、施設の雰囲気の良い悪しに比例するといわれています。犯罪が起こりやすいような雰囲気をなくすため、見通しの悪い箇所は備品類を移動したり、植栽の下枝を間伐したりすることにより、周囲からの見通しを確保します。

■スタッフ巡回による防犯対応

- ・安心して利用できる環境を提供するため、スタッフによる巡回点検を1時間ごとに実施します。また警備の資格を持ったスタッフ（※外注）が、月1回程度のペースで松波分室の定期巡回警備を行います。（※外注先：グループ会社／シンコーファシリティーズ株式会社）
- ・松波分室は、夜間・閉館時に関しては、これまで通り警備会社（ALSOK）に機械警備を委託し、無人状況下においても万全の緊急体制を構築します。

■松波分室の防犯対策

- ・必要に応じて更なる防犯強化のために、事務所内の防犯カメラの設置を検討します。

(7) 修繕業務

(単位：千円)

No	修繕箇所	計画額	実施時期	状況
1	施設の内外等の付帯設備の修繕	300	通年	建物の内外等の付帯設備が破損している場合。
2	その他、小規模修繕	100	通年	突発的な修繕に対応。
合計		400		

(8) その他

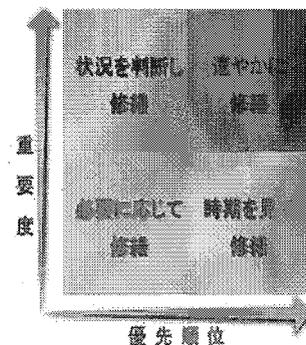
① 予防保全を基本とした計画的な保守点検の実施

- ・建築物の保守管理については、予防保全を基本とした計画的な保守点検を実施します。ビル全体の維持管理業者や再委託業者との連携を図りながら、建築物（施設）状態の正確な把握と適切な処置対応を図り、突発的な故障を予防します。

日常点検	<ul style="list-style-type: none"> ・チェックリストを基に、1時間毎に、巡回点検を実施します。 ・更に多くの利用が見込まれる施設の不定期巡回や、図書室受付員が事務所へ戻る際に施設内巡回を実施します。 ・照明切れ、破損等の異常の有無を目視で確認します。
定期点検	<ul style="list-style-type: none"> ・施設機能の適切な維持と品質・コストに配慮した点検仕様により、法定点検をはじめとした、必要な保守点検を無駄なく実施します。 ・専門的見地に基づく点検などは専門業者に委託し、毎月実施します。 ・点検により発見した不具合箇所は、原因を追究して対策を立案のうえ、千葉市と協議し速やかに対応します。 ・不具合対応の履歴を記録・保管し、中短期修繕計画に反映し、以後の修繕計画に活用します。

① 安全確保の修繕

- ・予防保全的保守点検を行い、突発的な故障等による不具合を防止します。適切な予防保全でライフサイクルコストの抑制と利用者の安全と快適を確保します。
- ・日常・定期の保守点検業務にて施設の劣化状況を適確に把握し、修繕する部位を特定します。
- ・安全性・快適性・経済性の指標のもと、重要度に応じた優先順位をつけて実施します。
- ・人の傷害や施設運営に影響する項目については、緊急度・危険度・重要度を考慮します。



5 経営管理業務に関する実施計画

(1) 再委託業務

(単位：千円)

No.	再委託業務	再委託先	再委託先所在地	実施時期 予定	委託 金額
1	設備維持	シンコーファシリティーズ 株式会社	東京都中央区日本 橋人形町 3-10-2 フローラルビル 3F	毎 月	395
2	廃棄物処理	千葉市廃棄物リサイクル 事業協同組合	千葉市中央区登戸 1-24-1 ビルメン会館 1 F	毎 月	33
3	機械警備	総合警備保障株式会社	千葉市美浜区幸町 1-26-5	随 時	147
4	消防設備点検	平和防災株式会社	千葉市稲毛区 長沼原町 774-2	10月/3月	33
5	植栽剪定	有限会社宝寿造園	千葉市花見川区 作新台 8-5-1	5月/11月	439
6	施設案内 ホームページ	株式会社エクスプロード	東京都新宿区西新 宿 6-26-11-1102	毎 月	14
				合 計	1,061

(2) 管理業務の実施状況に関する自己評価

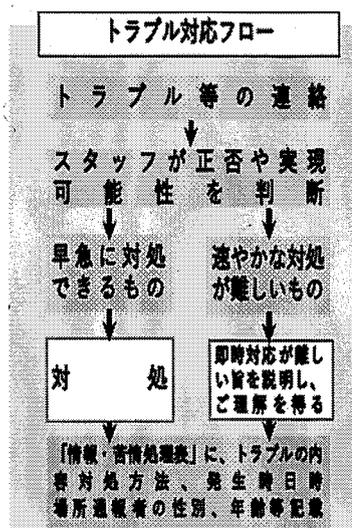
- ・ 利用者からの意見・要望は、施設の質を高める「情報の宝庫」であるという認識のもと、利用者の生の声を聞き、その要望（ニーズ・ウオント）を蓄積・共有して迅速な対応をとることが大切だと考えています。
- ・ 利用者からの意見や要望の把握・実現の活動を、CS（利用者の満足度）向上活動の一環と捉え、その満足度を向上させるために最大限の努力をします。
- ・ 毎日「管理運営ミーティング」を実施し、収集した情報をミーティングに反映させ、管理運営方法の検討や見直しを行うことで利用者のサービス向上を図ります。
- ・ 市民の意見に積極的に耳を傾けることで、より良い施設を作り上げると同時に、市民の施設運営に対する信頼感や満足を獲得していこうと考えております。

【意見・要望（ニーズ）把握の具体策】

No.	ニーズの収集方法	ニーズの把握内容
1	利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常巡回の利用者とのコミュニケーションの中で、利用者ニーズを把握し、「利用者意見ノート」に記録し反映します。 ・ 利用頻度の高い利用者から、意見を聞く機会を設け、ニーズを把握します。 ・ 窓口や電話、FAX、メール等に直接寄せられる利用者の要望、苦情受け付け、利用者の意見を聞き、ニーズを把握します。
2	一言ボックス（ご意見箱）設置	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が直接では言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、施設へ「一言ボックス（ご意見箱）」をロビーに設置します。週に一度その意見にスタッフが回答します。
3	ヒアリング・アンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズや満足度などを把握するために直接ヒアリングを行います。
4	類似施設調査によるニーズ把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当団体が運営する類似施設での「運営・利用・自主事業状況」等を調査検討し、経年変化による陳腐化・マンネリ化防止への対応策を検討いたします。 ・ 市内や近隣類似施設の運営状況も調査検討し、地域のニーズに敏感に対応します。
5	各種メディアからのニーズ情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設利用者からのニーズだけでなく、書籍・雑誌・新聞・研究調査・インターネット等を通じて、社会一般のニーズや先端的なニーズを把握します。 ・ ネットの検索サイトを活用し、施設に関する記述を定期的にチェックし、利用者のニーズを把握します。

【利用者等の苦情等があった場合の対処方法】

- マニュアルに基づいた対応と改善、トラブルが起きてしまった時に、最も大切なことは、「迅速な対応」「誠実な反応」「明確な説明」及び、「速やかな市への報告」であるということを経験の中で学んできました。トラブルの対応体制（責任者・対応者等）を定め、連絡系統や責任の所在を明確にすることで、統率のとれた即応性のある対応を取るとともに、伝達ミスによる二重トラブルの発生を防止します。実際のトラブルの対処時には「トラブル対応マニュアル」に基づく対応を行います。また、同じトラブルを引き起こさないように「苦情処理一覧表」を作成し、データを共有化することにより再発の防止を図ります。



- 利用者の苦情や不満への対応を、問題解決への活動としてだけでなくCS（利用者満足度）活動の一環にとらえ、その満足度を向上させるために最大限の努力をいたします。市民の苦情・不満に積極的に耳をかたむけることで、より良い施設をつくりあげると同時に、（その姿勢によって）当団体に対する信頼感や満足を獲得していこうと考えております。そのために、日常のコミュニケーションから得られる利用者の声（苦情）を常に取り入れながら、施設の管理運営における改善・改革を推進していきます。管理者のトラブル対応に対する利用者の満足・不満足の心理的推移が、施設運営への評価に大きな影響を与えることがわかっています。当団体では、トラブルが発生してしまった際にはその対応を後回しや蔑ろには決してせず、即座にそして誠実に向かい合うことで、早期解決を図ると共に、伝達ミスや利用者感情の逆撫でなどによる新たな苦情の発生を防止します。
- トラブル苦情の対応にあたっては迅速・適切に行うため苦情対応責任者を配置します（業務責任者）。苦情対応責任者は、主な職務とし、苦情受付担当者（スタッフ）への指示及び連携をとりながら苦情への対応を行います。苦情受付担当者（スタッフ）は、苦情対応責任者からの指示のもと、利用者又はその関係者からの苦情の受付、苦情内容及び利用者の意向の確認と記録、受付けた苦情及びその改善状況の報告を行います。全スタッフが実際の苦情に対し適切に対応するために、「トラブル対応マニュアル」に従いロールプレイングを中心とした実務研修を定期的実施しています。また、実際の苦情が発生した場合は、その内容や対応方法についての臨時研修を適時実施し、更なる対応能力の向上に努めます。

<苦情対応責任者の役割>

- ・ 日常からの準備を指示、監督。
- ・ 苦情に対し誠意を尽くして話し合いに望み、円滑・円満な解決を図る。
- ・ 千葉市や関係者との連絡調整、苦情担当委員会の設置、運営を行う。
- ・ 苦情受付対応マニュアル及びスタッフへの研修を指示・監修する。

(3) 利用者意見等の把握と対応

アンケートによる要望把握（年2回）

- 要望（ニーズ）を把握する代表的な方法として、アンケート用紙への記入依頼があります。アンケートを館内で実施することには、利用時の気持ちを即座に聞くことができる、重要な手段であると考えています。当施設においても、これまでに引続きそれぞれのターゲットを絞ったアンケートを定期的の実施することで、要望（ニーズ）の把握に努めていきます。

※ 第1回目／9月、第2回目／1月（実施予定）

ターゲット	主なアンケート内容
個人・団体利用者	施設の認知方法・施設内容等の魅力・施設満足度 等
教室参加者・物販購入者	料金・満足度・実施時間・講師評価・指導内容・参加頻度 等 価格・品揃え・満足度・接客態度・清潔感・陳列 等
イベント参加者	実施時期・企画内容・サービス・満足度・接客態度 等

6 その他

【指定管理業務に関し、その他特記すべき事項があれば記載すること。】

