

千葉県若葉区
都賀コミュニティセンター
指定管理者
事業提案書



ACTIO アクティオ株式会社

目次

1 市民の平等な利用を確保するものであること	3
様式第 1号 (1) 管理運営の基本的な考え方	
2 施設の管理を安定して行う能力を有すること	5
様式第2号 (1) 同種の施設の管理実績	
様式第3-1号 (3) 管理運営の執行体制	
様式第3-2号 (3) 管理運営の執行体制	
様式第4号 (4) 必要な専門職員の配置	
様式第5号 (5) 業務移行体制の整備	
様式第6号 (6) 従業員の管理能力向上策	
様式第7号 (7) 施設の保守管理の考え方	
様式第8号 (8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等	
3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと	22
様式第9号 (1) 関係法令等の遵守	
様式第10号 (2) リスク管理及び緊急時の対応	
4 施設の効用を最大限発揮するものであること	27
様式第11号 (1) 開館時間及び休館日の考え方	
様式第12号 (2) 利用料金の設定及び減免の考え方	
様式第13号 (3) 施設利用者への支援計画	
様式第14号 (4) 施設の利用促進の方策	
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	
様式第16号 (6) 施設の事業の効果的な実施	
様式第17号 (7) 成果指標の数値目標達成の考え方	
様式第18号 (8) 自主事業の効果的な実施	
5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること	45
様式第19-1号 (1) 収入支出見積りの妥当性 (収入見込)	
様式第19-2号 (1) 収入支出見積りの妥当性 (支出見込)	
6 その他市長が定める基準	48
様式第20号 (2) 市内業者の育成	
様式第21号 (3) 市内雇用への配慮	
様式第22号 (4) 障害者雇用の確保	
様式第23号 (5) 施設職員の安定化への配慮	
7 その他	53
様式第24号 利益等還元の方針	

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

① 指定管理者制度を用いた公の施設の管理運営の在り方に関する基本的な考え方

指定管理者制度は、施設設置者である行政に代わり施設の管理権限を指定管理者に委任された、いわゆる「管理代行」としての法的性格を持ったものです。

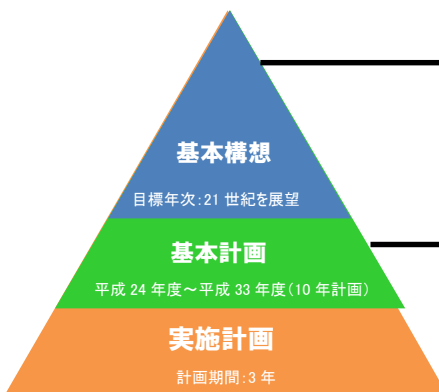
このため、指定管理者は一定の行政処分行為が行える権限を有しており、それだけに従来の管理委託と比較してより公共性・公益性を求められる分、大きな責任も伴っているということに留意し、以下のように公の施設を管理運営すべきだと考えます。

私どもは、行政との連携を重視した上で、施設に関する各種関連法規を遵守し、公正公平な対応、個人情報の保護、効率的な管理運営による経費削減、利用者ニーズへの確に対応する各種事業の実施及び安心して快適な空間や接遇の提供、サービスの向上を図る各種施策を実施します。

<p>〈設置目的〉 市民のコミュニティ活動のための施設</p> <p>〈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すること。</p> <p>〈ミッション〉 ①コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること②地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること ③コミュニティ活動に必要な情報を発信すること</p>
--

私どもは、千葉市の管理代行である指定管理者として、本施設の設置目的やビジョン・ミッションを踏まえ、市の施策を理解し、利用者や地域からの要望を把握し、本施設の持つ課題を解決しながら、より施設価値を高める施設運営をしていきます。

■千葉市の計画体系・計画期間



<p>目標年次：21世紀を展望</p> <p>基本目標：「人とまち いきいきと幸せに輝く都市」</p>
<p>目標年次：平成24年度～平成33年度</p> <p>まちづくりのコンセプト： 「わたしから！未来へつなぐ まちづくり」</p> <ul style="list-style-type: none"> ② 支え合いがやすらぎを生むあたたかなまちへ(※) ③ 豊かな心が育ち、新たな価値が生まれるまちへ(※) ④ ひと・モノ・情報がつながる、生活基盤の充実した安全で快適なまちへ(※) <p>(※)本施設管理運営に関係</p>

■若葉区の施策

<p>若葉区基本計画：「豊かな自然環境と地域資源を活かし 魅力と活力と誇りのあるまち」</p> <p>○市内で最も高齢化が進展する若葉区だからこそ、増える高齢者を地域社会の重要な担い手として捉え、特に元気な高齢者の持つ、知識や経験を積極的に活かすまちづくり</p> <p>○主な施策</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 区民一人一人が担うまちづくり → 自治会等の公益活動への支援 ② ともに支えあい、ともにはぐくむまちづくり → 地域の支え合い ③ 安心して便利に暮らせるまちづくり → 防災・防犯機能の向上 ④ 愛着と誇りを持てるまちづくり → 地域資源の活用・土産消費
--

■本施設の特徴

本施設は千葉市の中で最も高齢化率が高い地域であり、区としては農業が盛んであり耕地面積は4割を超えています。都賀コミュニティセンター周辺は比較的商業関係が集積しています。また、若葉区には世界最大級の縄文遺跡・加曾利貝塚があり、誇るべき地域資源となっています。

■管理運営の基本的な考え方と具体的な方策

指定管理期間（5年間）を通じ、以下の通り取組みます。

有益で魅力的な いきいき館事業の実施	安全・安心で快適な空間 提供を実現する適切で 効果的なリスクマネジメント	各種法令遵守、 規約・マニュアルに則った 公平・公正・平等な管理運営
利用者ニーズを業務に反映する サービス向上に向けた 継続的改善	環境への配慮や省エネ等 効率的な資源活用による 管理運営コストの削減	礼節を重んじ、誠実で やさしく、ホスピタリティ の感じられる接客対応

■管理運営の基本コンセプト

私どもは、設置目的・ビジョン・ミッションを踏まえ、本施設を以下のコンセプトに沿って管理運営していきます。

いつも元気！いつも主役！ 都賀コミから発信する“我が町パワー”

《意味》若葉区は千葉市の高齢化のいわばモデル都市。都賀コミュニティセンターでは、まさしく高齢者がより元気に、主体的にまちづくりに関わっています。私どもは、より一層世代間交流、健康、地域での学びを推進し、笑顔にあふれる都賀コミュニティセンターとして管理運営していきます。

②本施設の利用許可又は利用の制限等をする場合の基本的な考え方

利用許可業務の実施に当たっては、「設置管理条例・施行規則、千葉市行政手続条例・千葉市聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則」等を遵守して適切に行います。

スムーズな受付業務のため、審査基準や流れを簡潔にまとめ、窓口の共通理解を確実にするとともに、検討を要する案件は、所長が所管課と協議の上、1日に対応します。

■公平・公正な管理運営

■私どもは正当な理由なく施設利用を拒むことや不当な差別的取扱いをしません。（地方自治法第244条を遵守）

■公の施設だからこそ、わけ隔てのないサービスを提供します。

■公の施設運営者として、民間企業とはいえ「公務員として見られる立場」であることを理解し接遇します。

■公平・公正な利用を確保するとともに、高齢者や障害者等へ配慮ある対応をします。

全ての利用者に公平な対応



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

① 公の施設の管理に関する業務実績

アクティオでは、全国で120の指定管理施設を管理運営しています。
これらの施設の多くで、代表企業として「統括・管理運営」業務を担当しています。

所在地	施設名	指定管理期間
1 東京	大田区洗足区民センター	H24.4～H29.3
2	横浜市白幡地区センター	H16.5～H21.3、H21.4～H26.3 (第2期) H26.4～H31.3 (第3期)
3	横浜市大場みすずが丘地区センター	H18.4～H23.3、H23.4～H28.3 (第2期)
4	横浜市今井地区センター	H18.4～H23.3、H23.4～H28.3 (第2期)
5	横浜市篠原地区センター	H18.4～H23.3、H23.4～H28.3 (第2期)
6	横浜市永田地区センター	H23.4～H28.3
7	横浜市十日市場地区センター	H23.4～H28.3
8	横浜市駒岡地区センター	H23.4～H28.3
9	川崎市有馬・野川生涯学習支援施設(アリーノ)	H24.4～H29.3
10	千葉市都賀コミュニティセンター	H18.4～H23.3、H23.4～H28.3 (第2期)
11	千葉市畑コミュニティセンター	H18.4～H23.3、H23.4～H28.3 (第2期)
12	千葉市蘇我コミュニティセンター	H23.4～H28.3
13	成田市公津の杜コミュニティセンター (もりんぴあこうづ)	H25.7～H29.3
14	アミュゼ柏	H25.4～H30.3
15	柏中央近隣センター	
16	流山市生涯学習センター	H18.4～H23.3、H23.4～H28.3 (第2期)
17	流山市おおたかの森センター	H27.4～H32.3
18	我孫子市湖北地区公民館	H25.4～H28.3
19	野田市野田公民館	H23.4～H26.3、H26.4～H28.3 (第2期)
20	野田市中央コミュニティ会館	
21	伊奈町ふれあい活動センター (ゆめくる)	H19.4～H22.3、H22.4～H27.3 (第2期) H27.4～H32.3 (第3期)
22	北本市中央公民館 (北本市文化センター)	H27.1～H30.3
23	北本市立中央図書館 (北本市文化センター)	
24	守谷市中央公民館	H24.4～H27.3、H27.4～H32.3 (第2期)
25	守谷市郷州公民館	
26	守谷市高野公民館	
27	守谷市北守谷公民館	
28	名古屋市南陽交流プラザ	H26.4～H30.3
29	豊田市高岡コミュニティセンター	H21.4～H26.3、H26.4～H31.3 (第2期)
30	豊田市六鹿会館	
31	豊田市高岡運動広場	
32	常滑市青海市民センター	
33	常滑市南陵市民センター	H21.4～H26.3、H26.4～H31.3 (第2期)

34		常滑市立図書館	
35	三重	四日市市勤労者・市民交流センター	H19.6～H21.3、H21.4～H26.3（第2期） H26.4～H31.3（第3期）
36	大阪	大阪市立東淀川区民会館	H25.4～H28.3
37		大阪市立住之江会館	H25.4～H28.3
38		大阪狭山市立公民館	H22.4～H27.3、H27.4～H32.3（第2期）

そのほか、全国で120施設の指定管理実績があります。

②都賀コミュニティセンターと同種の施設の管理受託

上記表にもあるように、都賀コミュニティセンターと同種の施設は38施設あります。

千葉市コミュニティセンターでは、中央区蘇我コミュニティセンター、花見川区畑コミュニティセンターを管理受託しています。また、横浜市では7つの地区センターの指定管理者となっていますが、中でも白幡地区センターは、指定管理制度が導入されて初めて、民間企業として当社が指定管理者となったエポック的な施設です。

千葉市の同種の施設

中央区蘇我コミュニティセンター



施設老朽化により平成28年4月から隣接する蘇我勤労市民プラザ跡に移転

花見川区畑コミュニティセンター



都市農業地帯にあり、施設周辺は人口密度が低く、利用者数は少ないが、伝統が色濃く

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(3)管理運営の執行体制

①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)

ア. 責任者の常駐及び職員の情報共有徹底とマルチワーク

責任者である所長と副所長は、原則いずれかがシフトに入り、責任ある勤務体制を完備します。これが当社の運営体制の最大の特長であり、公の施設を預かる責任体制には不可欠だと考えています。



●事業運営・管理運営は職員の相互協力、維持管理は所長・副所長が一元管理

施設内は、受託事業や自主事業、イベント等の実施や広報を行う事業運営業務、経理や維持管理も含めた施設の管理運営業務があり、それぞれが分離してしまうことなく、相互に協力し効率的・効果的に運営することが重要です。

- ・再委託となる設備維持管理業務は、所長・副所長が一元管理します。
- ・再委託には、公の施設運営の実績を有する当地域の企業を優先的に選定します。

イ. 緊急時に備えた緊急連絡網の作成

全職員への周知を徹底し、緊急時連絡先一覧表を掲示します。

- ・危機管理責任者の指揮命令と班別担当の役割の明確化(下図)
- ・所長(所長公休の場合は副所長)が緊急時には管理・統括
- ・緊急時の連絡体制について、平日、休日、開館時間内・外等を考慮して構築

時間外や休日に本施設の災害本部を設置する場合も想定し、徒歩や自転車で施設に到着できる職員を責任者とした場合も想定します。(施設参集ルールの作成)



班	役割
通報連絡班	関係機関への連絡および通報の確認、館内への非常放送、指示命令の伝達、関係者への連絡 等
消火班	出火の防止(または出火場所へ急行)、火災の警戒(または消火器等による初期消火)等
避難誘導班	避難者の呼びかけと誘導、負傷者や逃げ遅れの確認、誘導、報告、非常口の開放および確認、避難障害物品の除去、警戒区域設定、利用者の早期退館促進および利用の制限 等
安全防護班	電気・ガス・水道等の安全措置、防火扉・防火シャッターの操作、燃料供給源の元栓を閉鎖、エレベータ等の非常時措置、非常電源の確保、屋外・窓・看板等の点検と補強、防水、浸水の確認 等
応急救護班	疾病者の応急処置と救護所の設置 等

②再委託の基準

施設管理業務に関しては、市内に本社または支店等を置く企業を採用し、特殊技術が必要と思われる業務に関しても市内に本社または、支店等がある企業から採用を考えています。

第三者への再委託先一覧（下表）からもわかるように、再委託先のほとんどが千葉市内の企業です。

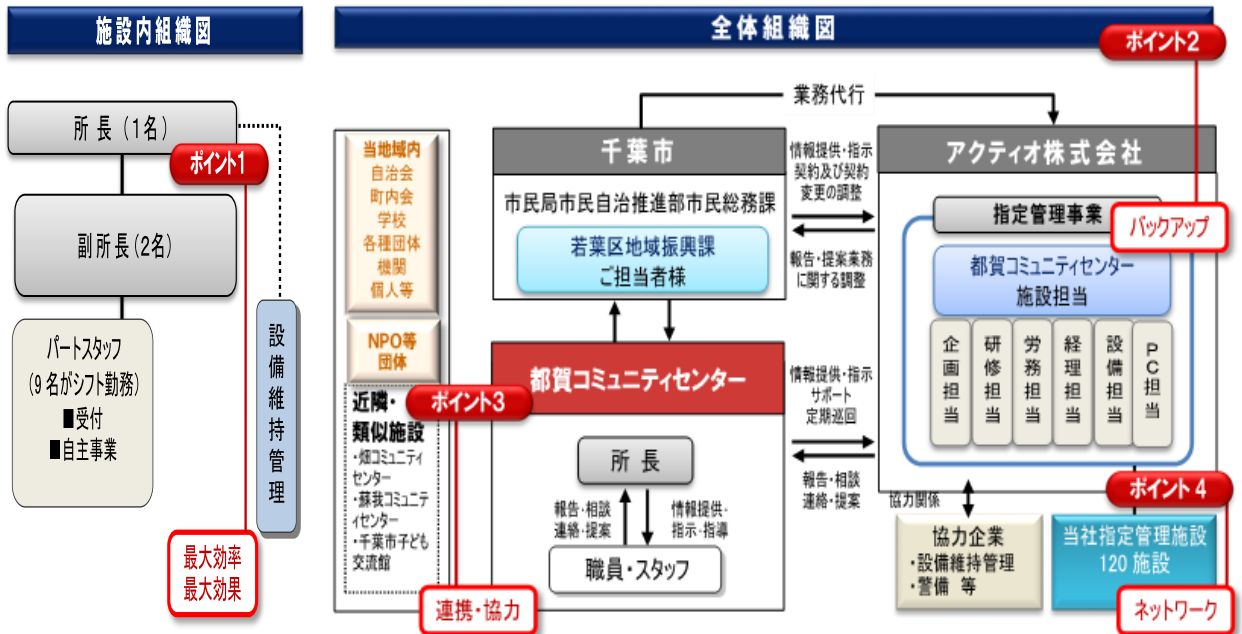
従業員に関しては、地元雇用を最優先して雇用しています。従業員の地元雇用率は、69.2%です。特に、施設常駐者等の従事者に関しては、地元雇用を目指します。

清掃業務の従事者に関しては、関係各所と連携を取り、障害者雇用にも努めています。修繕の依頼や、消耗品や備品の購入も可能な限り、市内業者を活用します。

定期点検項目	点検業者名（※1）	回数／年	備考
施設管理 常駐設備管理（運転監視等）業務に関する事	千葉ビル・メンテナンス(株)	開館日	準市内業者
施設管理 環境衛生管理業務に関する事	千葉ビル・メンテナンス(株)	開館日	準市内業者
衛生害虫・樹木害虫駆除	千葉ビル・メンテナンス(株)	3回/年	準市内業者
施設管理 電気設備保守点検に関する事	小林電気管理事務所	12回/年	市外業者
施設管理 消防設備保守点検に関する事	千葉ビル・メンテナンス(株)	2回/年	準市内業者
施設管理 空調設備保守点検に関する事	パナソニック ES 産機システム(株)	5回/年	準市内業者
施設管理 その他設備保守点検に関する事	千葉ビル・メンテナンス(株)	開館日	準市内業者
施設警備・駐車場管理に関する業務	セコム(株)	通年	準市内業者
清掃に関する業務			
・清掃	千葉ビル・メンテナンス(株)	日常清掃	準市内業者
・受水槽・高架水槽清掃	千葉ビル・メンテナンス(株)	1回/年	準市内業者
植栽管理に関する業務	千葉ビル・メンテナンス(株)	3回/年	準市内業者
機械警備に関する業務	セコム(株)	通年	準市内業者

③組織図

日常の施設の管理運営は所長に責任の所在があり、所長の指示命令による管理運営を実施し、これを会社全体でバックアップします。



上図の中に示した **ポイント1** **ポイント5** については、私どもの特長的なアピール点であるため以下に説明します。

- **ポイント1 効率的・効果的な組織体制** 施設内組織における指示命令系統はできる限りシンプルにしています。また、全ての情報は全員に伝わるよう、朝礼やスタッフミーティング、連絡簿等で職員全員が情報を共有します。

- **ポイント2 指定管理事業をバックアップする本社の体制** 私どもは、本施設を、本社と近隣の施設がバックアップしていきます。それぞれの役割は右の通りです。

本 社	近隣の施設
現場管理・貴市との折衝、事業実施の応援、人事管理、研修、他	各種相談 事業応援等

- **ポイント3 近隣・類似施設との強力タッグ** 私どもは、指定管理者として数多い実績を有し、類似施設は38施設に上り、類似施設同士の情報交換を行うことで、スムーズな運営ができます。



- **ポイント4 指定管理施設120のネットワークでの情報交流**

私どもが指定管理者として管理運営中の全国120施設のノウハウとネットワークを活かします。類似および多種多様な施設の情報や事例の蓄積がある弊社ならではの経験とスケールメリットが発揮できます。



- **ポイント5 地域連携** 市内コミュニティセンター他、市内の各種活動団体との連携体制、利用者のニーズに対応するサービスや各種事業を幅広く積極的に実施するため、地域や各種活動団体と連携していきます。これまでも市内各施設や学校、各種団体等と強力に連携し、事業の幅を広げてきました。

④従事者一覧表

各職員の業務分掌、能力・資格、雇用形態等は下表の通りですが、シフトによる勤務体制となることから、受付・案内や貸出施設に関する業務は全職員・スタッフが対応できるようにします。なお、上記の表以外に、“まつり”など大型イベント時には地元ボランティアを配置します。当要員は毎回同じ人に声をかけて従事してもらうため、経験を積んでおり、一から覚えることなくスムーズに補佐業務を遂行してもらえます。また、シルバー人材センターの方にも協力してもらえよう検討していきます。

No.	職種 (職名)	雇用 形態	勤務日数 (月平均)	担当業務の内容	年間人件費 (千円)
1	■	■	21日	■	■
2	■	■	21日	■	■
3	■	■	21日	■	■
4	■	■	15～17日	■	■
5	■	■	15～17日	■	■
6	■	■	15～17日	■	■
7	■	■	15～17日	■	■
8	■	■	15～17日	■	■
9	■	■	15～17日	■	■
10	■	■	15～17日	■	■
11	■	■	15～17日	■	■
12	■	■	15～17日	■	■
13	■	■	21日	■	■
	■				■
	■				■
	■				21,852

*年間人件費の合計額は、収支予算書の【指定期間の最初の年度】の人件費の額と一致しています。

⑤1日の標準的な人員配置(従業員の勤務シフト)

本施設における従業員の勤務シフトについて、所長1名・副所長2名の計3名が5勤2休でローテーションを組み勤務(早番1名、遅番1名/1日)します。基本的にパートスタッフ9名が毎日、諸室担当3名、体育館担当2名の計5名でローテーション(早番2名、中番2名、遅番1名/1日)を組み(1人14～16日/月)勤務します。■

■シフト表

(※シフトは一例、副所長Aが公休日のパターンです)

時	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
所長 (常勤)														
副所長A (常勤)	休													
副所長B (常勤)														
パートスタッフA (諸室担当)														
パートスタッフB (諸室担当)														
パートスタッフC (諸室兼体育館担当)														
パートスタッフD (体育館担当)														
パートスタッフE (体育館担当)														
パートスタッフF	休													
パートスタッフJ	休													
パートスタッフH	休													
パートスタッフI	休													



【利用者の対応を優先した職員の交代シフト組みの実施】

※諸室の入替時間とシフトの交代が重ならないよう配慮したことにより、諸室の入替時の利用者様への対応が確実に出来る様に職員のシフト組みを行います。

利用/勤務時間	時間区分	時間区分	時間区分
諸室利用時間	9:00～11:00～13:00	13:00～15:00～17:00	17:00～19:00～21:00
職員勤務時間	8:45～12:45	12:45～17:15	17:15～21:00

■一日の当日勤務職員パターン

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	8:45～21:00	
受付カウンター	8:45～21:00	
清掃スタッフ	8:30～15:30	

⑥複合施設の管理運営

利用者は、本施設に勤務する職員・スタッフは全施設のことを把握していると思って来館しますので、私どもはこの建物の総合受付だという意識を持って、できる限りワンストップサービスを実行するようにしています。また、本施設は都賀いきいきセンターとの複合施設のため、いきいきセンターの業務内容を把握し、日ごろから積極的にコミュニケーションを図ります。

また、本施設で多くの来館者が予想される場合や定期清掃、保守点検の連絡は早めに行い、本施設で高齢者向け事業を実施するときなどには、協力・連携して実施します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(3)管理運営の執行体制

【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合等の場合のみ】

本施設の管理に関わる企業・団体とその役割分担

私どもは、共同事業体ではないため

該当しません。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

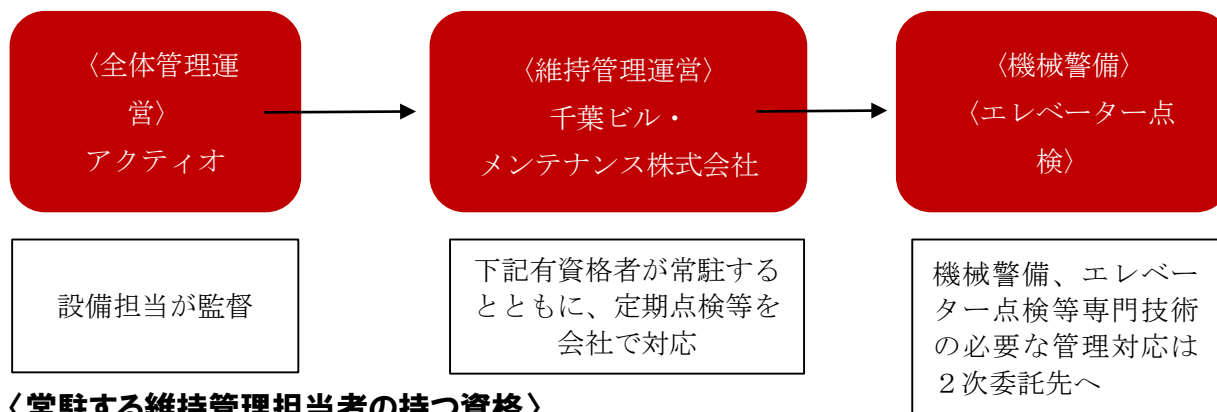
(4)必要な専門職員の配置

①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の基本的な考え方

本施設は建築後 32 年が経過し、老朽化が著しい中、維持管理業務を「千葉ビル・メンテナンス株式会社」に委託し、そこからの設備士は開館から閉館まで、3 名のシフト勤務で常駐体制を組み、施設の電気設備、空調管理、環境衛生、防災等に万全な体制で施設の管理維持を行っています。

日々専門の有資格の設備士による点検及び維持により、長年使用による設備老朽化、耐用年数経過設備についても可動維持することができており、このことにより経費削減を実現しています。

〈維持管理体制図〉



〈常駐する維持管理担当者の持つ資格〉

資格	法令	人数	配置方法
1級ボイラー技士	労働安全衛生法	1	常勤/交代シフト
危険物取扱責任者乙4類	消防法	3	常勤/交代シフト
第2種電気工事士	電気工事法	1	常勤/交代シフト
第3種冷凍機責任者	高圧ガス保安法	2	常勤/交代シフト
消防設備士乙種	消防法	2	常勤/交代シフト
衛生管理者1種	労働安全衛生法	1	常勤/交代シフト

設備士の常時 1 名常勤に伴いコスト削減を実現しています。

【事例】

- ・冷温水機のメンテナンス日々実施に伴い耐用年数経過(32 年使用)の機器の運転と保守管理による冷房、暖房の維持。
- ・卓球台、机、椅子、その他施設備品の修理及びメンテナンスによる安全確保。
- ・敷地内設備、備品の日々メンテナンスによる使用耐用年数越えの機器の維持管理。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(5)業務移行体制の整備

①基本的方針 ～利用者の利便性が継続することを第一に、円滑に引き継ぎます～

私どもは、現指定管理者として、引き続き本施設の管理運営をさせていただきたいと熱望していますが、ご選定いただけなかった場合には、「利用者の利便性の継続」を基本として貴市、次期指定管理者、私どもの三者で次期指定管理者に引き継ぎをします。

円滑に事務を引き継げるよう、引き継ぎ書を作成した上で引き継ぎを行います。目的外使用施設については、実施時において十分に貴市と協議し合意を得ますが、必要に応じ原状復帰するなど、良好な状態で引き継ぎします。



②具体的な取組内容

■引き継ぎ書の作成

事業期間の終了にあたっては、各種報告書とともに、引き継ぎ書を作成し、次期指定管理者が管理運営事務に支障がないようにします。

■個人情報の引き継ぎ

個人情報は適正に管理・保管・取扱いの上、貴市に引き継ぎます。その上で貴市から次期指定管理者へ引き渡しとなります。



■人材の継承

当社で雇用しているスタッフの中で、引き続き当業務への従事を希望する者については、次期指定管理者へ紹介し、可能な限り実務経験者の継承に協力します。

■指定管理期間後の予約受付・利用料金等前受け金、水光熱費

指定管理期間終了後の予約については、本施設は利用料金制ですから、本来であれば次期指定管理者が自身の定める利用料金で利用の受付を承認する権限を持っています。そのため引き継ぎにおける協議は、この部分の話し合いが重要になります。私どもは通常、4月以降の利用申込も前任である当社管理者が受付、徴収した利用料金は、貴市確認の上、前受け金として後任の次期指定管理者に引き継ぎます。水光熱費に関しても精算後の分は日割りで精算します。発行済みの体育館回数券も期限、充当方法等の協議を行い実施します。

■維持管理業務の引き継ぎ

事業期間の終了にあたっては日報、各種報告書、点検（検査）結果書類、備品台帳、また、修繕を行った際の修正図面等関係図書、修繕履歴を整理して引き継ぎ、引き渡します。また、事業終了1か月前には施設内設備を総チェックし、その結果から引き継ぎに必要な事項を書面で貴市に報告します。

■業務引き継ぎの完了

次期指定管理者と十分な期間を設けた引き継ぎ業務を行い「業務引き継ぎ書」をはじめとした各種書類及びデータの継承が完了した後に「業務引き継ぎ完了証明書」を取り交わし、貴市に提出するとともに、その控えを当社及び次期指定管理者においてもそれぞれ保管し、引継ぎ後のトラブル防止に努めます。なお、業務引き継ぎが完了した後でも、問い合わせには、誠意をもって協力していきます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(6) 従業員の管理能力向上策

① 基本的方針 ～《安定した運営》と《感動を与える運営》を達成するための職員研修～

私どもは、公の施設の管理運営には継続的に実施する社員教育により、業務品質を維持・向上させることが必須だと考えています。

私どもの人材育成ノウハウ“また来たいね研修”を実施することにより、《安定した運営》と《感動を与える運営》が達成でき、【アクティオならではの付加価値運営】が可能となります。おもてなしの心あふれる接客など、施設の利用者から認められたお客様対応能力は、私どもが社員研修を徹底して実施しているからこそ成り立っています。このように長年培ってきた研修とこれを実施する体制で、本施設の顔となるスタッフの育成を行います。

■ 指定管理者として実施する研修

私どもは、指定管理者としての施設運営にあたっては、以下の研修をスタッフ全員が受け、指定管理者にふさわしい見識とスキルを持つと共に、接客のアクティオと言われる厳しい接客教育により、お客様の満足度を高めます。



通信教育期間	オリエンテーション期間	基礎研修期間	体験研修期間	管理者対象	実務研修期間	現地研修期間
<ul style="list-style-type: none"> 通信教育（施設概要、設置目的、施設特長、地域特性、基礎知識、関連法令等） 	<ul style="list-style-type: none"> オリエンテーション（会社や施設の説明等） 見られ公務員研修 パリュアアップ研修 	<ul style="list-style-type: none"> 接客研修（コミュニケーション力、公の施設の職員としての立居振舞・接客10大用語・身だしなみ等） 人権研修等 	<ul style="list-style-type: none"> 他施設運営体験研修 	<ul style="list-style-type: none"> 管理職研修 防火防災管理講習 経理研修等 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護研修 危機管理対応研修 普通救命講習 障害者雇用研修等 	<ul style="list-style-type: none"> 現地研修（利用手続き、各書式の記入方法、緊急時や苦情対応等）

■ 接客マナー向上キャンペーンの実施等

毎年2回（7月と11月）、職員、スタッフ、設備士、清掃担当全員でキャンペーンに参加します。「笑顔で挨拶」「親切な対応」を行うと共に、「服装身だしなみ点検」「館内の整理、整頓、清掃」の徹底を行い、

利用者を入り口で「おはようございます」とお迎えしています。



【見られ公務員研修】

公の施設で勤務する際、利用者からは公務員のように見られるので、指定管理者としての適切な言動ができることを目的に実施します。



■ 日常的な指導育成

職員が目標を持って業務に従事できる環境を整え、日々の業務についての見直しや高い意識の維持を図るため、年2回の考課面接を行い、個人の目標設定を行い、モチベーションを高めています。《スタッフミーティング》は年4回の休館日に、職員全員が意見や課題を出し合い、全員で話し合い意見交換を行うと共に、年1回は懇親会を開いています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(7)施設の保守管理の考え方

①保守管理の基本的方針

- 法令を遵守し、効果的な管理
- 管理コストの無駄の削減
- 不具合時の迅速な対応
- 設備の長寿命化、修繕コストの削減
- 施設特性に応じた効果的な清掃

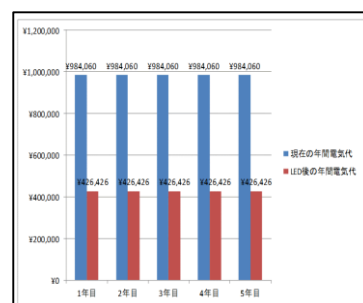
②保守管理の具体的実施方針

1.新電力の導入検討による光熱費の節電の検討

デマンド管理を行い電気料の節電を図る。(5%~10%)年間削減額 400 千円

2.体育館照明の LED 化で大幅なコスト削減を行う

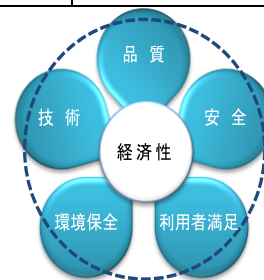
- 年間コスト削減 電気料 ￥ -557,634
- 年間コスト削減率 -56.67%
- 5年間コスト削減 電気料 ￥ -2,788,170
- 初期投資額 ￥1,860,000 (※現場確認、最終工事費)



【現状】			【LED】			
既存照明	数量	年間電気料	既存照明	数量	年間電気料	電力削減率
400W 水銀灯	25 灯	¥984,060	L E D 照 明	25 灯	¥426,426	-56.67%

②その他設備の長寿命化と修繕コストの削減

その他、都賀コミュニティセンターは28年度に建物調査、29年度から大規模修繕が予定されており、それを見据えて、新電力の導入等を検討していきます。

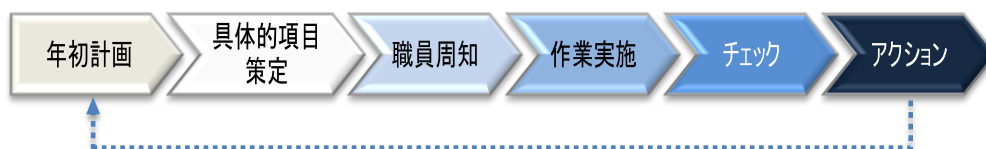


●ライフサイクルマネジメントを重要視した取組み

計画的な維持管理	補修・修繕が必要になるのを少しでも遅らせるために、計画的に清掃の実施や建物・設備の点検・部品交換等を実施
予防保全	建物・設備・備品類は大きな不具合を起こす前に、修繕台帳、点検台帳により、日頃からの細やかな点検と早めの手入れによる性能の維持
データの蓄積	日常点検等によるデータの蓄積や、設備等の修繕履歴を分析し、ライフサイクルマネジメントの視点に立ち効率的な建物保守を実現

●維持管理業務の改善計画とPDCA

維持管理費用の削減は、全職員が日々の削減活動を積上げることによって実現できます。



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(8)設備及び備品の管理、清掃、警備等

①建築設備の管理方法(責任者、監視方法、点検方法等)、備品の管理方法について

ア. 当社による総合管理のもと、専門会社が維持管理業務を実施

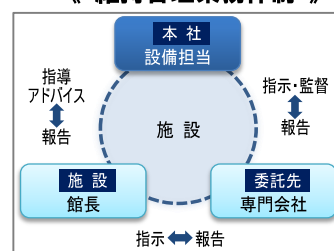
当社が管理、監督し、それぞれ専門会社へ委託する体制を取ります。

経験豊富な設備担当を配置し、指導・アドバイスを実施します。

【各部門の役割】

設備担当 (本社)	経験豊富な担当者による直接指導・監督 (立会い)
所長 (施設)	各維持管理業務立会い、業務報告受理
専門会社 (委託先)	常駐 仕様書等に基づいた各維持管理業務の実施

《維持管理業務体制》



【協力会社へ委託】

信頼性の高い専門の協力会社《千葉ビル・メンテナンス株式会社》に依頼します。

清掃等、地元企業がある業務については積極的に地元還元に貢献します。

イ. 保守点検業務計画と実施徹底

保守点検の都度、「点検チェックシート」により適切な保守点検業務を実施します。

不具合があった場合は、その結果報告から緊急の度合いを検討したうえで、実施時期を計画します。

すぐに対応が必要で実施できるものは即時対応します。

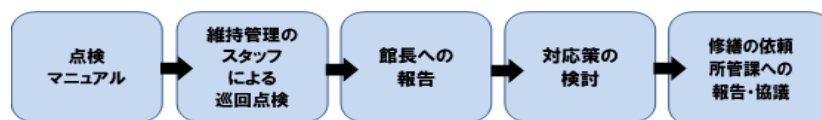
すばやく対応が必要だがすぐに実施はできないものは、すばやく所管課と協議します。

時間的余裕はあるが実施が必要なものは、中長期計画を立てて対応時期を決定します。

ウ. 日常の巡回点検と迅速な対応体制

維持管理の協力会社スタッフは施設内を巡回し、設備等の点検を実施します。

巡回については、「点検マニュアル」に定め、安全や維持管理の観点から重要な点を中心に見て回り、その結果は「巡回報告書」に記録します。



エ. 備品管理業務計画

備品を良好な状態で長く使い続けるため、日常の適正な管理を実施します。入念な日常点検や手入れが、故障や破損による思いがけない事故防止につながり、リスク回避と修繕費の縮減が図れます。施設備品と当社持ち込み備品を別々に管理し、1年に一度は備品の棚卸を行い、数量管理します。施設職員・スタッフは日常点検をかかさず、備品の使用方法の研修を受け、備品管理を行います。特に電源を伴う備品は、利用者に対し初心者使用講習会を実施するとともに、利用者への口頭による説明、備品の説明書の添付、貸出備品の返却時の備品

の状態確認を徹底します。備品は備品台帳に基づく管理を行います。

②施設の清掃管理について内容と方法(頻度等)、清掃状況の確認方法等について

施設の清潔さは利用者が施設価値を判断する大きな要素です。清潔で気持ちの良い施設環境は利用者満足度や施設のリピート利用に直結します。

利用頻度、施設の仕上げ材質等を考慮した年間施設維持管理計画を立案・実行

これらの実施の過程で、当社設備担当による品質検査(インスペクション)を取り入れています。

このことにより、品質維持ができてきているかをチェックし、継続的な業務改善につなげています。

ア. 日常清掃

経験豊かな清掃スタッフを配置

日常の館内トイレ清掃は午前中に行い、午後は各トイレを巡回し、汚れたところを確認して清掃しています。

- 職員・スタッフも施設巡回で目視点検やゴミ拾いを率先して実行、清潔で快適な施設を維持

- 前日の利用状況を確認し、効率的に清掃
- 開館中は利用者への「気配り」や「お声掛け」に注力
- 作業終了後は点検表にチェックし、所長が確認



イ. 定期清掃

- 使用頻度と汚染度合に応じた業務の実施
- 適切な分別による廃棄物処理
- 施設特性に配慮した清掃法の実施
- 環境や仕上げ材に配慮した洗剤、薬剤の選択的使用

【実施日】

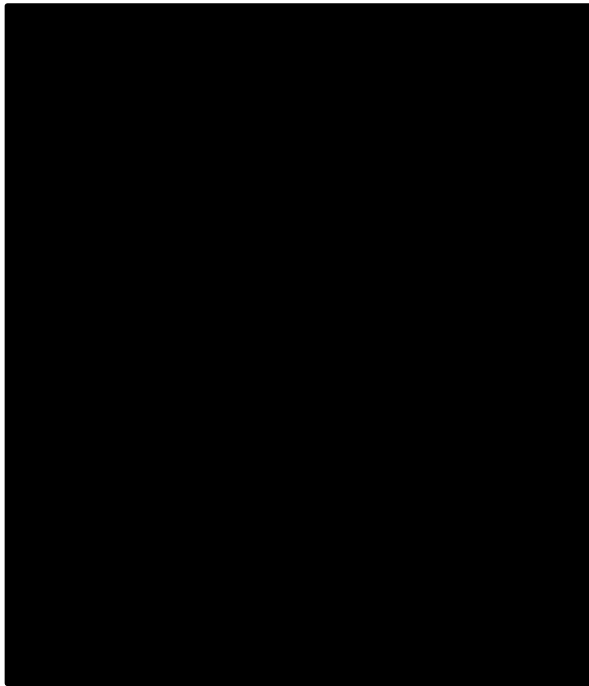
利用者の利用の妨げにならないよう休館日に実施します。

(不可能な場合は利用者の少ない曜日・時間帯に実施)

【日常清掃との兼ね合い】

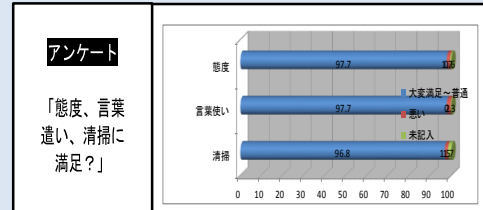
日常清掃において部分的に汚れの除去を行うことで、定期清掃の作業工程を減らすことができ、清掃費用を縮減します。

年間「施設維持管理業務」工程表													
業務項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
設備総合保守管理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
日常清掃	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	特掲(3月・10月)
機械整備	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
自家用電気工作物保安管理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	電気設備点検(3月)
エレベーター点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
自動ドア点検		○				○				○			
消防用設備点検						○						○	
建築設備定期検査						○							
冷温水機保守点検		○			○		○	○				○	
受水槽、高菜水槽清掃(臨時休館)				○									
簡易専用水道管理状況検査									○				
廃棄物処理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
衛生害虫駆除			○		○				○				
樹木害虫駆除			○		○								
緑地管理			○	○									
レンジフード清掃		○											
消防用設備等自主点検・検査			○			○			○			○	
個別修繕													
自治体修繕													



「都賀はいつもピカピカ」と高い評価

平成26年度2回目の市のコミュニティアンケートでは、都賀コミの清掃評価は、スタッフの態度(97.7%)、スタッフの言葉遣い(97.7%)と並んで、「清掃に満足」が96%とトップクラスでした。「古い施設なのにきれい」などのご意見もいただいています。



③植栽・外構施設の管理についての内容と方法(頻度等)について

本施設外周(敷地内)の植え込みと植栽に関しては、樹木の伸び具合を見て、本施設設備士が適宜枝葉の切り落としを行っています。また、秋冬の落葉については、日々の館周りの清掃時に掃き集めて廃棄しています。また、駐車場の雑草についても、同設備士や障害者雇用の男性スタッフによる除草を行い、日頃から緑地・植栽の保全管理に努めています。



⇒隣地境界の高木樹木の剪定については適宜行政と協議の上、敷地内の高木樹木を適時に実施致します。

■豪雪及び積雪対応

一昨年2月の積雪20cmの時には、職員3名体制でスノーダンプ、雪かきシャベルで除雪を行いました。翌々日は駐車場の残雪がアイスバーン状態となったことから、所管課により重機シャベルローダーでの除雪支援をいただき、利用者にはけがもなく対応することができました。



⇒豪雪時は利用者の安全確保、交通機関の状況を含め適切な対応を図り運営管理を行う。

④環境衛生の管理について内容と方法(頻度等)について

◀ 施設の衛生管理 ▶

コミュニティセンターは大勢の人々が集まるところですから、公衆衛生管理は欠かせません。本施設では施設入口にインフルエンザ等感染症対策として消毒液を設置しています。



◀ ノロウイルス対策 ▶

ノロウイルス対策キットを常備し事務所、設備棟に配置、何時でも対応できる体制を取ります。



■お客様の声に応え、キーボードにウェットティッシュのサービス

本施設の利用者から、「他の人が使った後のキーボードは、何となく使いづらい」との声がありました。そこで、ウイルス性疾患の流行の予防に、パソコンのキーボードのそばに、消毒液を含ませたウェットティッシュをおいたところ、好評でしたので、常備することになります。

私たちスタッフも、折に触れて、キーボードを清潔に保つようにはしていましたが、利用者が自分で拭くと安心感も増し、満足のサービスとなりました。もちろん、これからも継続していきます。



⑤ 駐車(駐輪)場の管理について内容と方法(頻度等について)

◀都賀コミュニティセンターの駐車場の現状▶

現在、都賀コミュニティセンターの駐車場は、54台収容できます。

車での来館者は多いのですが、運用管理面での問題は特にありません。時間帯によっては満杯状態となるため、本施設は若葉区役所に隣接していることから、休日等混雑の場合には区役所駐車場を借りています。利用者には相乗り等をお願いしています。

◀駐車場管理の基準▶

駐車場は利用者による、自己管理、自己責任が基本ですが、無断駐車やライトつけっぱなし等のチェックのための巡回を行っています。

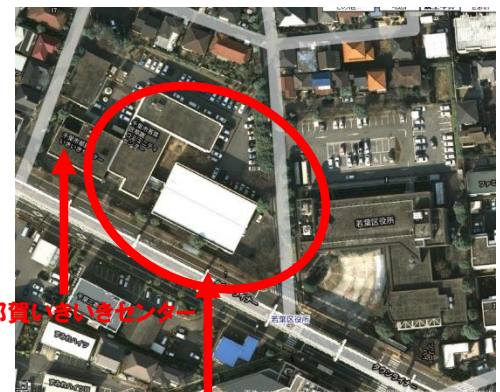
◀駐車場管理の留意点▶

- 出入庫に関しては、利用者の自己責任で駐車してもらい、職員は運転代行や誘導はしない。
- 駐車場を増設する場合は、無理な駐車スペースは作らない。(必ず本社設備担当や行政に相談)
- 駐車場に、注意案内を掲示しておく。(右【駐車場注意案内】参照)
- 閉館後に侵入されない工夫をする。
- 障害者駐車場スペースのルールを定めておく。*障害者用手帳を確認する*

◀無断駐車への対応法▶

- 無断駐車禁止の旨を記載した物を車に明示する。
- 持ち主が現れた際は、注意喚起をする。
- 長時間や閉館しても持ち主が現れない場合は、警察へ相談をする。

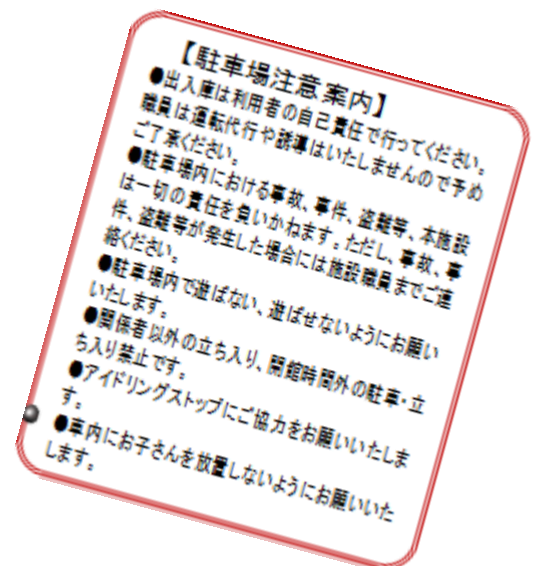
□都賀コミュニティセンターの俯瞰図



都賀いきいきセンター

都賀コミュニティセンター

駐車場 54台
駐輪場 60台



⑥ 警備業務の考え方と内容等について

危機管理マニュアルに基づいて、職員・スタッフ一同、日頃より防災・防犯に対する警戒に努め

るとともに研修による理解の促進を図っています。又、駅前には都賀交番があり、落とし物や盗難、不審者などがあつた場合に備え日頃から連携を図るとともに即時対応を実践しています。また、地元千葉東警察からは、年に数回「移動交番」を開設いただき、利用者への啓蒙や情報提供を行っています。他に盗撮・盗聴行為に備え年1回電波クリーニングを行っています。



トイレや廊下等での盗撮・盗聴防止に「電波クリーニング」は効力発揮
最近盗撮をするケースが増えており、不審者対策だけでは、犯罪を防ぐことができません。この方法は電波を使って各種機器の発見ができるため、犯罪防止に役立っています。

ア. 機械警備業務について

●職員・スタッフによるこまめな巡回と機械警備

火災や建物侵入を防ぎ利用者の安全・安心と施設を守ります。

機械警備はセコムが担当し、防災／全日作動、防犯／閉館後及び休館日に作動します。



イ. 24 時間体制の警備

火災や建造物侵入等の事故が起こった場合には警報による発報を警備会社を受信し、警備員が急行します。さらに閉館後は、警備員から所長・副所長へ緊急連絡が届きます。都賀コミュニティセンターでは、開館時間中は職員による予防安全的警備活動が事故、犯罪、その他の不具合のリスクヘッジ方策となります。さらに常駐している設備管理員が、不審者、不審物がないかを巡回監視します。管理職事務職員は定期的に巡回しています。

巡回項目	巡回時間		巡回状況	
	巡回日時	巡回人員	巡回結果	巡回コメント
1. 出入口の巡回	10:00	山田	正常	
2. エレベーターの巡回	10:30	山田	正常	
3. 廊下の巡回	11:00	山田	正常	
4. 駐車場の巡回	11:30	山田	正常	
5. 設備点検	12:00	山田	正常	
6. 防犯カメラの巡回	12:30	山田	正常	
7. 非常口の巡回	13:00	山田	正常	
8. 防火設備の巡回	13:30	山田	正常	
9. 避難経路の巡回	14:00	山田	正常	
10. 防犯用具の巡回	14:30	山田	正常	
11. 防犯カメラの巡回	15:00	山田	正常	
12. 出入口の巡回	15:30	山田	正常	
13. エレベーターの巡回	16:00	山田	正常	
14. 廊下の巡回	16:30	山田	正常	
15. 駐車場の巡回	17:00	山田	正常	
16. 設備点検	17:30	山田	正常	
17. 防犯カメラの巡回	18:00	山田	正常	
18. 非常口の巡回	18:30	山田	正常	
19. 防火設備の巡回	19:00	山田	正常	
20. 避難経路の巡回	19:30	山田	正常	
21. 防犯用具の巡回	20:00	山田	正常	
22. 防犯カメラの巡回	20:30	山田	正常	
23. 出入口の巡回	21:00	山田	正常	
24. エレベーターの巡回	21:30	山田	正常	
25. 廊下の巡回	22:00	山田	正常	
26. 駐車場の巡回	22:30	山田	正常	
27. 設備点検	23:00	山田	正常	
28. 防犯カメラの巡回	23:30	山田	正常	
29. 非常口の巡回	24:00	山田	正常	
30. 防火設備の巡回	24:30	山田	正常	
31. 避難経路の巡回	25:00	山田	正常	
32. 防犯用具の巡回	25:30	山田	正常	
33. 防犯カメラの巡回	26:00	山田	正常	
34. 出入口の巡回	26:30	山田	正常	
35. エレベーターの巡回	27:00	山田	正常	
36. 廊下の巡回	27:30	山田	正常	
37. 駐車場の巡回	28:00	山田	正常	
38. 設備点検	28:30	山田	正常	
39. 防犯カメラの巡回	29:00	山田	正常	
40. 非常口の巡回	29:30	山田	正常	
41. 防火設備の巡回	30:00	山田	正常	
42. 避難経路の巡回	30:30	山田	正常	
43. 防犯用具の巡回	31:00	山田	正常	
44. 防犯カメラの巡回	31:30	山田	正常	
45. 出入口の巡回	32:00	山田	正常	
46. エレベーターの巡回	32:30	山田	正常	
47. 廊下の巡回	33:00	山田	正常	
48. 駐車場の巡回	33:30	山田	正常	
49. 設備点検	34:00	山田	正常	
50. 防犯カメラの巡回	34:30	山田	正常	
51. 非常口の巡回	35:00	山田	正常	
52. 防火設備の巡回	35:30	山田	正常	
53. 避難経路の巡回	36:00	山田	正常	
54. 防犯用具の巡回	36:30	山田	正常	
55. 防犯カメラの巡回	37:00	山田	正常	
56. 出入口の巡回	37:30	山田	正常	
57. エレベーターの巡回	38:00	山田	正常	
58. 廊下の巡回	38:30	山田	正常	
59. 駐車場の巡回	39:00	山田	正常	
60. 設備点検	39:30	山田	正常	
61. 防犯カメラの巡回	40:00	山田	正常	
62. 非常口の巡回	40:30	山田	正常	
63. 防火設備の巡回	41:00	山田	正常	
64. 避難経路の巡回	41:30	山田	正常	
65. 防犯用具の巡回	42:00	山田	正常	
66. 防犯カメラの巡回	42:30	山田	正常	
67. 出入口の巡回	43:00	山田	正常	
68. エレベーターの巡回	43:30	山田	正常	
69. 廊下の巡回	44:00	山田	正常	
70. 駐車場の巡回	44:30	山田	正常	
71. 設備点検	45:00	山田	正常	
72. 防犯カメラの巡回	45:30	山田	正常	
73. 非常口の巡回	46:00	山田	正常	
74. 防火設備の巡回	46:30	山田	正常	
75. 避難経路の巡回	47:00	山田	正常	
76. 防犯用具の巡回	47:30	山田	正常	
77. 防犯カメラの巡回	48:00	山田	正常	
78. 出入口の巡回	48:30	山田	正常	
79. エレベーターの巡回	49:00	山田	正常	
80. 廊下の巡回	49:30	山田	正常	
81. 駐車場の巡回	50:00	山田	正常	
82. 設備点検	50:30	山田	正常	
83. 防犯カメラの巡回	51:00	山田	正常	
84. 非常口の巡回	51:30	山田	正常	
85. 防火設備の巡回	52:00	山田	正常	
86. 避難経路の巡回	52:30	山田	正常	
87. 防犯用具の巡回	53:00	山田	正常	
88. 防犯カメラの巡回	53:30	山田	正常	
89. 出入口の巡回	54:00	山田	正常	
90. エレベーターの巡回	54:30	山田	正常	
91. 廊下の巡回	55:00	山田	正常	
92. 駐車場の巡回	55:30	山田	正常	
93. 設備点検	56:00	山田	正常	
94. 防犯カメラの巡回	56:30	山田	正常	
95. 非常口の巡回	57:00	山田	正常	
96. 防火設備の巡回	57:30	山田	正常	
97. 避難経路の巡回	58:00	山田	正常	
98. 防犯用具の巡回	58:30	山田	正常	
99. 防犯カメラの巡回	59:00	山田	正常	
100. 出入口の巡回	59:30	山田	正常	

《施設巡回点検表》

《 お声掛けと施設内巡回の強化 》

普段からの来所者に対する「目配り」「気配り」「お声掛け」が防犯の基本です。敷地内の見回りも「スキを失くす」ことで、問題の起こりやすい場所や環境を早期発見し、犯罪や危険の発生防止に努めています。



《 防犯用具の設置 》

万が一の犯罪発生に備え、防犯用品（サスマタ、催涙スプレー等）を整備しています。



東警察署とは日ごろから協力関係にあり、毎年恒例の＜歳末防犯パトロール＞出陣式では都賀 43 地区の自治会や町内会、地域企業の防犯担当者 210 名が集結する。

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

①個人情報保護に関する基本的な考え方及び具体的な取組み

運営上で知りえた個人情報は、**プライバシーマーク**（以下Pマークと呼ぶ）の厳しい保護ルールに則り、正しい管理、保存を行い、漏えいさせません。

アクティオは厳しい審査を経てPマークを取得（※1）しています。それぞれの施設においては、保護方針を作成・保有しており、個人情報保護条例を遵守し、保護マニュアルに沿って個人情報の漏えいを防止します。

また、公の施設を預かる指定管理者として個人情報保護法及び「千葉市個人情報保護条例」「千葉市個人情報保護条例」等関連条例を遵守します。

《個人情報保護の基本姿勢》

- 秘密保持厳守
- 目的外使用禁止
- 複写・複製禁止
- 改ざん禁止
- 消滅・棄損等阻止



ア. プライバシーマーク基準に則る管理

私どもは、公の施設を管理する指定管理者として管理ルール（PMS＝個人情報保護マネジメントシステム）を整備し、個人情報保護責任者（館長）を明確にして、徹底した情報保護に努めます。

状況	対象	具体例（詳細のルールは書くマニュアルに規定）
情報収集時	利用者への確認	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の収集の目的、情報提供の本人承諾の確認。 ・館のPRや活動報告、ホームページ等に利用者の写真をしようするときは、できる限り後ろ姿等を用い、判別できる場合には肖像権についての説明と、ぼかし等で配慮。
取扱時	外来者	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の方は業務スペースへは原則入室禁止。 ・やむをえない場合は来訪者記録簿への記入の徹底。
保管時	書類	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報が記載された書類は、施設可能な場所に保管し、カギは責任者が保管。 ・保管期間が過ぎた書類はシュレッダー処理を徹底。
	パソコン管理	<ul style="list-style-type: none"> ・使用PCのパスワードを設定し適宜変更する等、ログイン時のセキュリティ保護の徹底。 ・PCのユーザーID及びパスワードは他者に知られないようにし、ID・パスワードは責任者及び本社管理部が保管し、パスワードを定期的に変更する。 ・使用中に席を離れるときのために、パスワード付スクリーンセーバーを設定。 ・ノートパソコンにはワイヤーケーブルを設置するか、所定の位置に保管。

イ. 個人情報保護方針を公開（右図→）



ウ. 「個人情報保護マニュアル」の作成及び情報漏えい防止規定類の整備

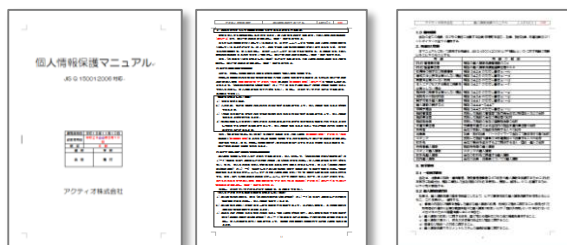
文書管理規定	記録管理規定	内部監査規定	教育管理規定
PMS組織	組織権限規定	個人情報管理規定	情報ネットワーク管理規定
ユーザー管理規定	入退管理規定	是正処置/予防処置規定	パスワード・暗号化設定方法
苦情相談・緊急時対応規定		個人情報の特定、リスク分析・対策規定	

エ. 徹底した教育・研修体制

『PMS』における責任者（PMS責任者）は、PMSに適合することの重要性及び利点等を自覚させるため、PMS教育の目的に則した定期教育を年1回、全職員・スタッフに実施しています。

オ. 年1回必ず行う見直しと監査体制

公の施設を管理する指定管理者として管理ルールを整備し、個人情報保護責任者を明確にして徹底した情報保護に努めます。



《個人情報保護マニュアル》

平成18年に制定した個人情報保護マニュアルは、文書等の見直しを随時行い、平成23年に6版目となっています。

カ. 全職員への研修の実施

PMS管理責任者は、全職員に対し、PMSに適合することの重要性及び利点、役割及び責任、違反した際の予想される結果等を自覚させるため、就業前及び年に1回、研修を実施します。



《PMS定期教育のようす》 《個人情報保護教育用テキスト》

②情報公開に関する考え方

私どもは、行政機関の代行者としての自覚を明確に持ち、利用者の「行政文書の公開を請求する権利」を十分に尊重し、適正に開示責任を果たしてまいります。

〈法令遵守〉

私どもは国の定めた「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」及び「千葉市情報公開条例」を遵守します。

〈積極的かつ適正な情報公開方針〉

行政機関の代行者としての自覚を明確に持ち、利用者の「行政文書の公開を請求する権利」を十分に尊重し、適正に開示責任を果たしてまいります。

本施設に関わる情報の開示請求があった場合には「千葉市情報公開条例」に基づき、本施設を預かる立場として、速やかに情報公開を実施します。法令あるいは条例によって不開示とされた情報は、誠意ある対応のもと開示しません。

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恐れがあるような情報に関しては、非公開とします。

〈重視すること〉

- 日常的な報告書類の整備
 - 法令遵守のスタッフ教育
 - 実施機関の担当課の連絡先の明示・対象の書類整備
 - ワンストップサービスを可能にする開示請求用紙等の整備
- そのほか、Pマーク基準の実施及び運用ルール（情報開示に関する本人の権利に関する手続き等についての運用手順）を明確にしてまいります。



③行政手続きの明確化や透明化の取り扱いに関する考え方及び具体的な取組

これまで多種多様な施設において公平・公正・平等利用の確保に努めてきました。

関係法令を遵守し、行政手続きの明確化及び透明化は公の施設が多くの方々に利用されるために、指定管理者として欠いてはならない要素であると受け止めています。

施設利用に関する手続き方法について、誰にでもわかりやすい表現で、多くの人が目に触れやすいところに開示することを基本とします。また、直接来館した方や電話による問合せを受けた際にも、容易に理解されるよう、図示した手順表等を用意し、職員が正確に案内できるよう日頃の理解を十分に行います。

「どのような内容の情報を」、「どのようなメディアを使って」明示するかということについて私どもは以下の点が重要であると考え、これらに取り組んでいきます。

〈利用方法等の内部規定作成と運用〉

手続きの明確化に対する具体的な取組みとして、本施設の申し込みや本施設の使用の許可申請等に関わる諸手続きに関して、詳しい内部規定を作成し、職員全員がこれを十分に理解した上で、利用者には分りやすく図示した案内表示等を本施設の入口付近に設置する等の工夫をします。また、「個人情報の取扱い」や「情報公開に関する規程」につきましても、わかりやすい表現で明示する等、利用者への情報の明確化を図り、利用者への告知に努めたいと考えています。

〈提供する情報の種類〉

「知る人ぞ知る」という状態は公平性の観点からあってはならないことです。施設概要、施設の設置理由や目的、利用可能な範囲、利用対象者、利用方法・ルール、等を公表し、利用者側にも十分に理解されるよう努めます。

〈開示の仕方・メディア〉

利用者のタイプ（要求レベルの違い、性別、年齢等）によって、情報を得る方法やメディアが異なる場合もあります。私どもは、多様な方々のニーズに応えられるよう、開示の方法にもチラシやパンフレット等の印刷媒体、施設専用のホームページ、千葉市の広報誌、館内への案内掲示等、多彩な方法やメディアで対応し、これらを通じて手続きの明確化・透明化を図ります。

④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

〈職員の賃金について〉

当社の指定管理施設に準じた待遇とします。地域別最低賃金保障などの労働基準法を遵守しています。本施設に類似する私どもの指定管理施設における職員等の給与・賃金と同等の金額を設定し、本人の知識・経験・資格・能力等に応じてさらに優遇しています。

〈福利厚生について〉

職員の生活、労働能力や労働意欲の向上を目指し多面的にカバーしています。また、本施設では所長が衛生推進者として、職場の衛生管理や職員・スタッフの健康の保持増進に努めています。

法定福利制度	●健康保険、厚生年金保険、雇用保険、介護保険、労災保険への加入 ●健康診断の受診（年1回）を義務づけ ●産業医による健康管理の支援 等
法定外福利制度	●健康保険組合から提供されている全国の保養所を組合価格で利用可 ●外部専門機関によるメンターサービス ●「企業倫理ホットライン制度」の活用 等






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

① 火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件の防止(防災)対策について

「事故・災害は起こりうる」ことを常に認識しながら「災害時のチェックポイント」・「初期動作」などを予め設定し、来館者の人命と健康を守る安全・安心・快適な施設管理を実施します。具体的には「緊急連絡網」を事務所に備える他、緊急連絡網・緊急時の役割分担・緊急時の行動・避難口・避難誘導経路等を記載した「防災携行カード」を全スタッフに常時携行させます。また、研修・模擬訓練を行う事で日ごろから冷静確実な行動を実践します。

② 日常業務における未然防止の取組み

未然防止策	内容
防犯 ヒヤリハット活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・重大な事故を防ぐため、「ヒヤリハット活動」を推進 ・全職員が「ヒヤリとしたこと」「ハットとしたこと」を朝礼、終礼や業務引継ぎ時、スタッフミーティングなどで報告したうえ、「ヒヤリハット報告書」に記録 ・これらの情報を共有、所長の下で、改善・対応策を構築 ・管理運営マニュアル等へ反映させ、事故を未然に防止 各施設からのヒヤリハット体験を本社でまとめ、各施設にフィードバックしています。 
防犯 お声かけと施設内外巡回の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者への「目配り」「気配り」「お声かけ」等の能動的未然防犯が重要 ・受付での来館者把握、敷地内の巡回 ・閉館時の施錠の徹底 ・職員・スタッフの巡回による利用者の安全確保 ・問題の起こりやすい場所や環境を発見し、早期改善 
防犯 防犯用品の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯用品（サスマタ、催涙スプレー、カラーボール等）を整備 防犯用品は利用者の目に見える位置に設置しておくだけでも、犯罪の抑止力につながります。 
防犯 盗撮・盗聴器の発見と排除	<ul style="list-style-type: none"> ・盗撮、盗聴対策機器「電波クリーニング」の導入 トイレや更衣室、階段等に設置された盗撮器や盗聴器を早期発見・排除し、犯罪の未然防止につなげます。 
事故の予防 施設内衛生管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症などを防止するため、手洗いやうがいを励行 ・入口や手洗い場にインフルエンザ対策（消毒剤等を設置） ・ノロウイルス対策として、嘔吐物・ふん便処理セットの用意 ・空調温度、湿度、換気、採光などの環境に配慮した清潔で安全な管理 

ア. 危機管理マニュアルを作成し、職員への周知を徹底

定期的に更新し最新のマニュアルを作成しています。緊急時における公の施設としての役割に関する勉強会も開催し、周知・徹底に努めています。

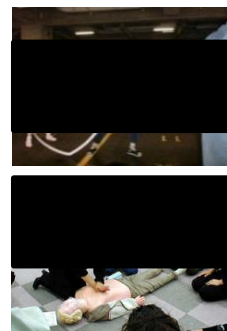


《危機管理マニュアル等》

ウ. 迅速かつ的確な対応が可能な各種訓練を実施

訓練の種類		実施回数	参加者	訓練指導者
総合訓練	消火訓練	年2回実施	全職員、利用者等	消防署員 危機管理責任者
	通報訓練	年2回実施	全職員	
	避難訓練	年2回実施	全職員、利用者等	
その他の訓練		適宜	全職員	危機管理責任者

所長には消防法に基づく防火・防災管理者資格取得者を配置し、職員・スタッフは全員、普通救命講習（AEDの実務講



《訓練や講習の様子》

エ. 防災活動に地域の町会、自治体と共に積極的に取り組む

防災

都賀コミュニティセンター避難所運営委員会と共に
〈7/30 総合防災訓練の実施〉～平成27年度実施済み

平成26年、地域の防災拠点として〈都賀コミュニティセンター避難所運営委員会〉が8町会、自治会で結成され、公の施設の避難所としての機能を最大限に発揮するため、当社防災のノウハウを生かし地域防災に役立てる地域防災に寄与します。



【平成27年度総合防災訓練の実施】済⇒平成28年度以降も継続実施で展開

- ・協力団体／千葉若葉消防署、千葉東警察署、自衛隊千葉県協力本部、千葉市防災公社、NTT東日本、千葉市防災対策課、千葉市若葉区地域振興課
- ・参加町会・自治会／桜木町内会、都賀睦自治会、桜ヶ丘団地自治会、小桜町内会、桜木町自治会、西都賀3・4丁目自治会、西都賀5丁目第2自治会、都賀4丁目自治会
- ・訓練内容／地震体験訓練、煙体験訓練、はしご車搭乗訓練、消火訓練、AED訓練、炊き出し、千葉市防災対策課より「避難所運営委員会」の講話

本施設は、行政主導の中で避難所となることを想定した話し合いや、町会防災会が購入した災害備蓄品の備蓄を行っています。

③指定管理者賠償責任保険への加入

当社が保険会社と設計した独自の指定管理者保険は、施設での安全管理責任下において発生しうる多様なリスクを担保した保険で、万が一の利用者の被害・損害の対応に備えています。

保 険	被保険者	補償限度額	補 償 内 容
指定管理者賠償責任保険	当社 貴市、委託企業	1事故5億円等	指定管理者の仕事遂行中の偶然の事故により第三者の身体の障害、または財物に損壊を与えた場合
保管動産損壊リスク保険	当社 委託企業	1事故・1施設1千万円等	保管動産財物に損害を与えた場合
レジャー・サービス施設費用	当社	被災者1名100万円等	施設で災害発生時に親族が被災地を訪問する等の費用
行事参加者傷害保険	保険対象行事参加者	傷害死亡300万円等	運動のある行事、野外行事、児童・高齢者参加の傷害
現金リスク	当社	各施設別	集金現金等を保管中の盗難や焼失による損害
一般賠償責任保険包括契約	当社	1事故5億円	事故、身体障害、財物の損害等、飲食品販売等の物販
情報漏えい賠償	当社	5千万円	日本国内で行われる業務の遂行における情報漏えいに起因する損害賠償リスク

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

私どもは千葉市の条例に則り、以下のように開館時間及び休館日を提案します。

私どもは、現状の開館時間と休館日を踏襲します。

○**休館日** : 年末年始（12月29日～1月3日）と設備点検特別清掃のための年4回の休館日を除き、一年を通して開館。

○**開館時間** : 9:00～21:00で、部屋貸しは各室とも1コマ2時間単位。
 ※体育館では、卓球、バドミントン、バレーボール、インディアカ、武道が利用可。各種目は曜日と時間によって分けられています。小学生の体育館利用は午後5時迄、中学生は午後7時迄とし、それ以降は保護者同伴で利用可。利用時間は1コマ2時間で、1時間の延長が可能。（但し、利用申し込み者が居る場合の延長利用は不可）

体育館	<ul style="list-style-type: none"> 個人利用に加え、専用利用(面貸し)の実施。 <全館・半館>貸し 午前9時から午後1時・午後1時～午後5時・午後1時～午後9時 一般及び高校生 ※競技種目は問わず利用可能。事前申し込み必要。 競技種目での面貸し---バドミントン
-----	--

○**利用区分(諸室・体育館)** ※諸室及び体育館の使用は1時間単位での超過及び繰上利用可。

個人利用		専用利用 (体育館)	
午前①	9:00～11:00	午前	9:00～13:00
午前②	11:00～13:00		
午後①	13:00～15:00	午後	13:00～15:00
午後②	15:00～17:00		
夜間①	17:00～19:00	夜間	15:00～17:00
夜間②	19:00～21:00		

○体育館利用表

		月		火		水		木		金		土		日
午前	9:00～13:00	専	個	専	個	専	個	個	専	個	専	個	個	
午後	13:00～17:00	専	個	個	個	個	専	個	専	個	専	個	専	個
夜間	17:00～21:00	個	個	専	個	専	個	個	専	個	専	個	専	個

※専用利用での種目は、バドミントンとする。

※個人利用での種目は、現行通りとする。

※水曜日の15:00～17:00は小中学生のフリータイムで利用料は無料。

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

私どもは千葉市の条例に則り、以下のように利用料金を提案します。

○諸室の利用料金

階数	部屋の名称	定員	1 コマ (2 時間)	2 コマ (4 時間)	超過料金 (1 時間)
1 階	サークル室	27 名	240 円	480 円	120 円
	創作室※	36 名	430 円	860 円	210 円
	集会室	27 名	290 円	580 円	140 円
	大広間※	40 名	500 円	1,000 円	250 円
2 階	ホール※	200 名	1,100 円	2,200 円	550 円
	音楽室※	30 名	480 円	960 円	240 円
	和室 1	20 名	250 円	500 円	120 円
	講習室 1	30 名	250 円	500 円	120 円
	講習室 2	27 名	240 円	480 円	120 円
	講習室 3	27 名	240 円	480 円	120 円
	料理実習室※	30 名	390 円	780 円	190 円
	会議室	30 名	220 円	440 円	110 円
	和室 2	30 名	260 円	520 円	130 円
多目的室	50 名	460 円	920 円	230 円	

※の部屋は、平成26年4月1日より、消費税増税に伴い、利用料金が10円～30円値上がりしています。

○利用料金(体育館) <<個人利用/2時間まで>>

区分 時間	小学生以下	中・高校生	一般	一般(減免) ※
2時間まで	70 円	100 円	220 円	180 円
超過1時間につき	35 円	50 円	110 円	110 円

※平成25年4月1日より、65歳以上の一般の方は、減免となっています。

※利用料金の減免については、市の条例により、65歳以上の体育館利用が上表の通り減免となっています。また、障害者(身体障害者手帳、療育手帳および精神保健福祉手帳の所持者)、障害者団体の利用など利用料金の減免が適用できます。

体育館の面貸し料金について

1. 個人利用に加え、専用利用(面貸し)を可能とすることにより、全館・半館を含め下記の利用にて競技種目、利用法を取り入れる。
2. 全館・半館貸し時は<競技種目>を問わず利用できる。
3. 現行の競技種目(卓球、バドミントン、バレーボール、武道等)の利用状況を鑑み、利用者より要望の多いバドミンントンの面貸しを取り入れ、下記の料金体系で利用できる管理運営を行う。その他の競技種目は実質、個人利用の中で面貸しと同様の使い方で行われているので変更なし。

○個人利用に加え、専用利用(面貸し)で利便性の拡大

(1) 体育館専用利用(面貸し)利用料金 ※競技種目、問わず利用可。

区分		午前9時から 午後1時まで	午後1時から 午後5時まで	午後5時から 午後9時まで
一般	全館	4,510円	4,510円	9,050円
	半館	2,250円	2,250円	4,510円
高校生以下	全館	2,220円	2,220円	4,470円
	半館	1,110円	1,110円	2,230円

(2) 競技種目での面貸し利用料金 ※バドミントンに適用

競技種目					
バドミントン	65歳以上	2人	半面	2時間	(単価)180円×2 360円
			全面	同上	720円
	一般	2人	半面	2時間	(単価)220円×2 440円
			全面	同上	880円
	中・高校生	2人	半面	2時間	(単価)110円×2 220円
			全面	同上	440円
備考	3人使用の場合(65歳以上)半面利用(単価)180円×3=540円・全面利用(720円) 同上 (一般)半面利用(単価)220円×3=660円・全面利用(880円) 同上 (中・高生)半面利用(単価)110円×3=330円・全面利用(440円)				

(3) 体育館専用利用(面貸し)申込み方法

■利用料金の減免

諸室利用では、障害者(身体障害者手帳、療育手帳及び精神保健福祉手帳の所持者)、障害者団体、行政、コミュニティまつり時の利用など利用料金の減免が適用できます。

体育施設の65歳以上の高齢者は2割の減免となっています。

高齢者の多い地域だからこそ、減免手続簡便化のために

Active カードを発行

私どもは、65歳以上の窓口での減免手続を簡便化するため、「Active カード」を発行して、利用促進につなげています。これは、高齢者利用にとっても好評で、このカードを見せて体育館を利用される高齢者が増えています。



■回数券について

体育館の個人利用促進のために、これまでどおり回数券を販売します。回数券に1年の使用期限を設け、販売枚数と使用枚数を把握します。

■販売する回数券

区分	金額	内容	使用可能施設
一般	2,200円	110円券×22枚	体育館
中高生	1,000円	50円券×22枚	
小学生以下	700円	35円券×22枚	
一般(減免)	1,800円	180円券×10枚	

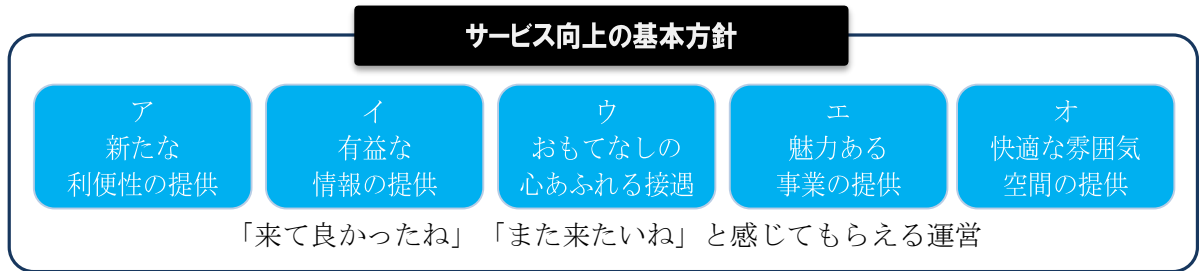
- ・全館、半館貸しの申込みは2ヵ月前の予約申込み期間(1日～10日)で申込み、複数の場合抽選。
- ・当日利用のバドミントンの面貸しは当日受付時に利用団体と利用面数内の場合、利用可。

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

①サービス向上の基本的な考え方(方針)

- 5つの基本方針により、利用者満足度の向上、施設価値の最大化を達成します。
- 「来てよかったね」「また来たいね」と感じるホスピタリティあふれる運営を行います。




②これまでの成果と今後の提案

ア 新たな利便性の提供

■開館日、開館時間、料金設定等


・これまでの成果・

- ・ **体育館を子どもに無料開放**
体育館を、1週間に1回水曜日15:00~17:00、小中学生を対象にしたフリータイムを設定。利用者に好評



好評につき継続

- ・ **体育館を子どもに無料開放**
体育館を、1週間に1回水曜日15:00~17:00、小中学生を対象にしたフリータイムを設定
(この無料開放は、好評なため、今後も継続)



■新たな備品等の導入

・これまでの成果・

- ・ **お預かりBOXの設置**
- ・ **ウォーターサーバーの設置**
- ・ **Wi-Fi**

新規

ヘルストロン故障撤去後、利用者より要望の多い高齢者がひとりでも施設を利用できる健康器具、語らいの場として設置。

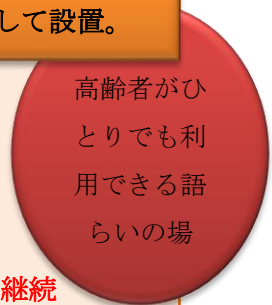
・今後の提案・

券売機の導入

平成28年4月1日から利用料金の支払が利用当日まで可能になったことから、窓口混雑緩和のため券売機導入の検討。

・今後の提案・

- ・ ヘルストロンの代替機として高齢者に人気の **☆スカイウエルの導入!**
- ・ 利用者専用の **コピー機の設置**
- ・ **ウォーターサーバーの設置(熱中症対策)好評継続 新規(特定諸室へ常時接続で利用拡大!)**
- ・ **Wi-Fiの接続が簡単につながるネット環境を提供**(pcサービス向上)



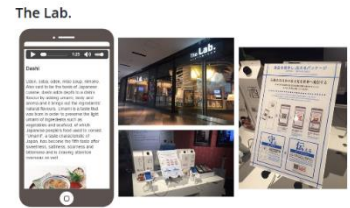
外国人対応

外国人利用者への対応

都賀 CC では体育館を利用するスリランカ人、中国人が増加傾向にあり、その案内等に対応

QRトランスレーターを導入して QR コード表示で多言語の案内を導入

日本よりも世界で使われている QR コードを使って、多言語翻訳できる QR トランスレーター。今後オリンピックに向けて、標準装備となると予想されています。アクティオが運営しているあべのハルカスでも、この QR トランスレーターを使ってお客様に観光情報をお知らせしています。日本語を入力するだけで、17 カ国の好きな言葉に翻訳できるため、英語が話せなくても、様々な国の人とコミュニケーションがとれます。



17 か国語対応なので、施設利用案内を必要言語で提供

イ 有益な情報の提供

これまでの成果

- ・新ホームページの制作新規作成して継続
- ・自治会へのチラシ回覧継続
- ・区内各地にポスター・チラシ配布 継続
- ・施設情報紙「都賀コミセン便り」の発行(年 4 回) 継続



今後の提案

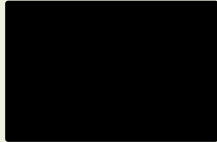
- ・1F ロビーの展示場として活用---行政、社会教育団体、自治会、町会、小中学校の催し物の展示場として活用を図る。
- ・加曾利貝塚展示・書初め展・絵画展・各種啓発活動展等



ウ おもてなしの心あふれる接遇

これまでの成果

- ・接遇マナー向上キャンペーンの実施(年 2 回)
- ・オムツ替え台の設置



継続実施

接遇向上マナーキャンペーンの実施(年 2 回)7 月、1 月---職員、スタッフ、設備、清掃スタッフ全員で実施。



・マナー向上スマイルキャンペーン：毎年、アンケート期間中(年 2 回)にマナー向上を目指して「改めて笑顔でお迎えする」スマイルキャンペーン。施設職員は初心に帰り、もう一度「おもてなし」の意味を考えるいい機会となる。利用者にも好評。

エ 魅力ある事業の提供

これまでの成果

- 地域との連携
- ・年間事業コンセプトを 5 つのテーマ
 - ①乳幼児対象事業
 - ②児童対象事業
 - ③成人対象事業
 - ④高齢者対象事業
 - ⑤世代間交流事業として計画実施
- 〈連携による利用機会の創出〉
 1. 地元、小中学校との連携
 2. 自治会、町会行事への積極的参加
 3. 植草学園、淑徳大学との連携によるボランティア活動の受入
- 都賀コミュニティまつりに 4,200 人の来場者

今後の提案

- ・年間事業コンセプトを 5 つのテーマに加え
 - ☆〈地域に根差した自主事業〉の実施
 - ・加曾利貝塚～縄文探索講座
 - ・加曾利貝塚～講演会の開催
 - ・加曾利貝塚～縄文クッキーを焼こう～
 - ☆〈高齢者が参加しやすい自主事業〉の実施
 - ・歌声ひろば・シニア体操・防犯、安全講習会
- ①乳幼児対象事業
- ②児童対象事業
- ③成人対象事業
- ④高齢者対象事業
- ⑤世代間交流事業として計画実施
- ☆世代間交流の更なる推進

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

- ①自治会、町会との連携／自治会、町会の催し物、イベント開催時は事前連携を基に協力体制を万全に行い業務にあたる。
 - ・都賀コミュニティセンター避難所運営委員会と防災会議及び訓練等避難所として役割を十分に果たすと共に、〈防災訓練〉等を積極的に推進する
- ②体育館の面貸しの利用促進／ご利用者へ告知(徹底)及びホームページ等でご案内を行う
- ③施設利用促進策の推進／諸室、体育館等の利用促進へ向けたパンフレット、利用案内を新たに作成、外国人のご利用を見据えた施設案内を行う。

⇒外国人への施設利用案内(17ヵ国)対応のトランスレーターを導入を図り、お出迎えする。
 ⇒活動のサークル、団体の紹介掲示板の一新を図り、市民の皆様がサークル活動へ参加したいとの出会いの場としてコミュニティセンターを地域情報の発信の場として積極的に取組む。

重点対応策……高齢者の閉じこもり対応策の一環として、1人でもコミュニティセンターを利用しやすいよう、☆**高齢者より根強い要望の高い「スカイウェル」を新規導入して**、1人でも来館しやすい雰囲気作りと、利用者同士の語らいの場としてサンルームを一新する。

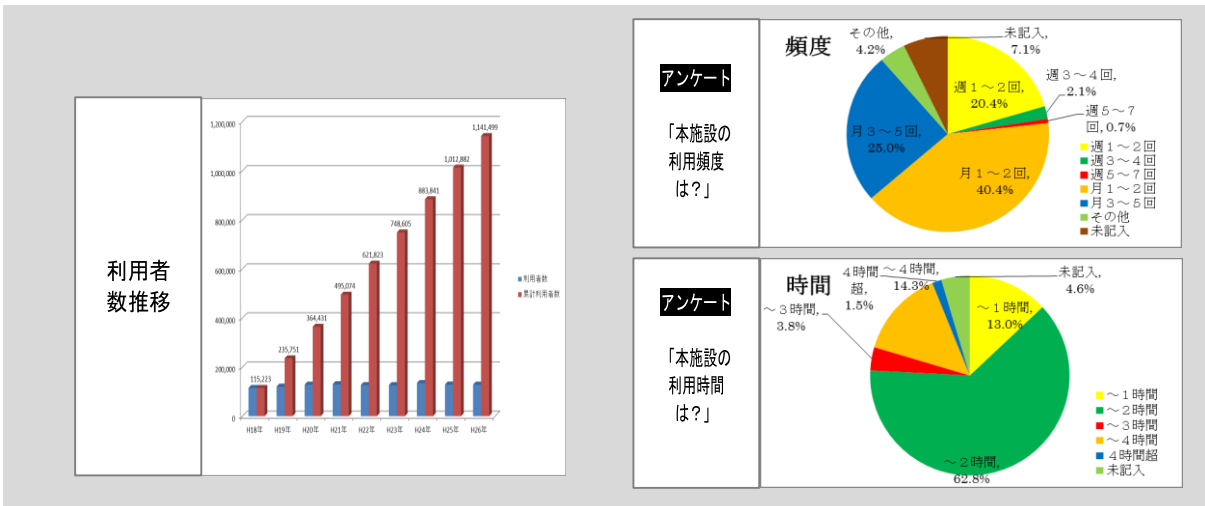
- ④体育館アクティブカードの利用促進／(好評により)65歳以上の減免利用に伴う専用カードの発行。
- ⑤接遇マナー向上キャンペーンの継続実施／2回(7月、1月)接遇マナー向上強化月間の設置。
- ⑥都賀いきいきセンターとの連携(複合施設として)／連携会議の実施。(月1回開催)
 - ・年間最大イベントのコミュニティまつり時、いきいきセンターの共同参加(骨密度測定・作品展)開催及び一体となったコミュニティまつりの開催。例年、大好評で利用者が長蛇の列。
 - ・年度の総合防災訓練の参加(都賀CC避難所運営委員会)と複合施設と実施。

⑦サークルに参加しない「一人利用」の促進

高齢になると、サークルに参加することが億劫になり、外に出る機会が少なくなりますので、老化防止のために、1人でも、都賀コミュニティセンターに足を運ぶ機会を増やしていきます。

静養室では、囲碁と将棋を行っていますので、年に数回はトーナメント大会を開催し、生きがいを創出します。(コミュニティ杯の開催)

また、都賀シニア体操講座やリラクソストレッチ講座、生きがい相談講座などを開催し、これから増える高齢者が1人でも多く足を運び、健康年齢の延伸を目指します。



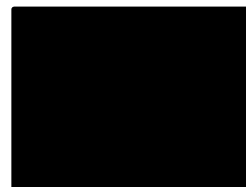
4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(5)利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方

①具体的な利用者意見収集の取組み

ア. プラス1コミュニケーションを通じたホットボイス(生の声)の収集

職員やスタッフが利用者といさつを交わすときに「最近いかがですか？」等もう一言(プラス1)つけ加えて、積極的にコミュニケーションを図ることにより利用者の声を聞きだします。



イ. ご意見箱の設置

利用者の目にとまりやすい場所に設置し、常時、利用者の声を収集。

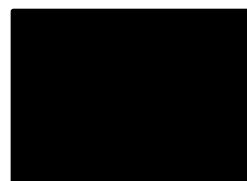


ウ. 利用者アンケートの実施を踏まえた施設の運営

- 行政の年2回(7月と1月)満足度調査の実施。
- 実施した事業や講座の満足度を図り、今後の要望も収集しています。
- 地域を巻き込んだお祭り等開催時にも実施、広く地域のニーズを探っていきます。

エ. その他の利用者意見収集の取組み。～サークル代表者会議の開催～

- 年1回、サークル代表者会議を開催、利用に伴う意見の収集を行い運営に生かす。
- 地域の自治会や地域懇談会等の集会への積極的な出席
- 当社ホームページ(以下HP)での「お客様の声」の受付



②利用者意見を反映し、迅速で的確な改善へ……業務への展開

ア. 収集した利用者等の意見の解析とその対応を検討

利用者の声やアンケート結果から得られるニーズや情報は、すでに問題として表面化している可能性が高いと考えられる為、迅速で的確な対応が必要です。

- 朝礼・引継ぎ時の打合せ、スタッフミーティングなどにおいて共有
- 所長以下全従事者で以下の取組みを行い、適切な対応が可能な部署等に対応を要請

③利用者の意見を施設運営の業務改善として反映

「利用者の意見をいかに吸いあげ、利用者に形あるものとして示すことができるかどうか」施設運営者としての腕の見せ所であり、最良な利用者サービス向上の方策です。

ア. 対応可能な場合はすぐに対応し、施設内で公表

掲示ボードを設置するなど、利用者意見の公表や利用者間の意見交換の場としています。

《利用者意見の公表方法例》館内掲示/HPでの公表/資料作成・配布

イ. 対応不可能な場合

- 何らかの事由により即座に対応できない事項や、設置主旨から妥当でないと判断される事項

ウ. 所管課への報告

苦情内容はすぐに所管課に連絡し、後日、報告書として提出します。情報共有を図るとともに、相談体制を確立し苦情解決に努めます。

エ. 悪質な苦情の適切な対応

適正に対応しているにもかかわらず、苦情がエスカレートする場合は所管課に報告し、警察や弁護士等に相談します。

⑥再発防止のための情報共有と業務改善

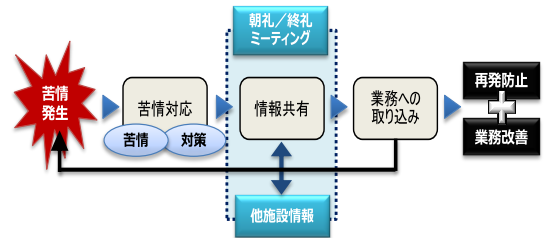
ア. 施設内及び本社との情報共有

苦情内容は、朝礼、終礼、引継ぎ時の打合せ、連絡ノート、スタッフミーティングなどで全員が情報を共有します。施設から本社へ報告する場合は日報やクレーム報告書に記載し、提出します。

イ. 苦情対処事例を活用した再発の防止

発生した苦情とその対策内容を全職員で共有することにより、再発を防止し、業務改善に活用します。

提供するサービス内容へも反映させ、施設管理運営の品質を向上させます。



⑦アクティオ独自の厳しいセルフモニタリングシステム「ASSMS」の定期的な実施

【業務を継続的に改善するため、担当、担当外、品質管理担当による複層的チェック】

複層的なチェックにより、施設管理運営や利用者サービスについてPDCAサイクルを繰り返し行い、業務を継続的に改善していきます。月次、半期、年次のセルフモニタリングを行い、指定管理期間の中間年度には行政と協議の上、外部モニタリングを受けます

- 第1フェーズ：本社営業による月次モニタリング：約16項目
- 第2フェーズ：本社営業による半期モニタリング：30項目
- 第3フェーズ：本社品質管理担当（もしくは本社営業・統括館長）による年次モニタリング
120項目

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

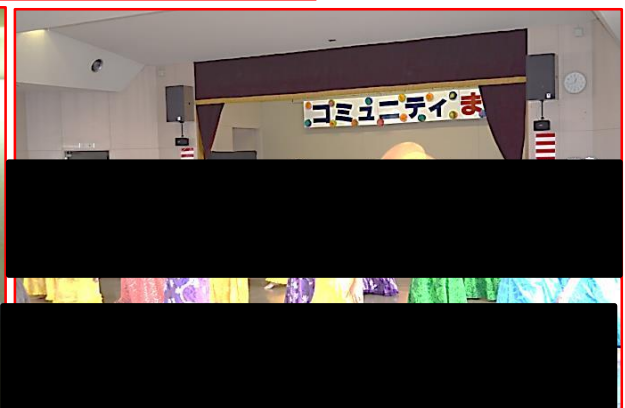
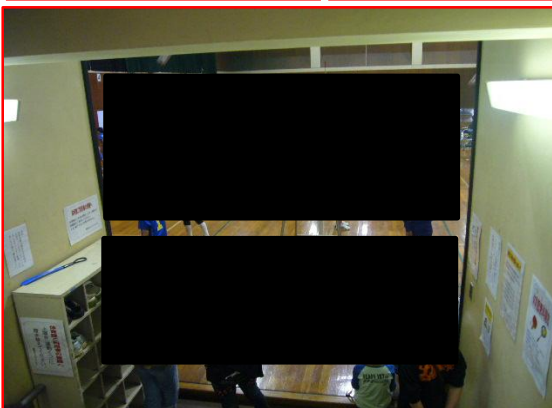
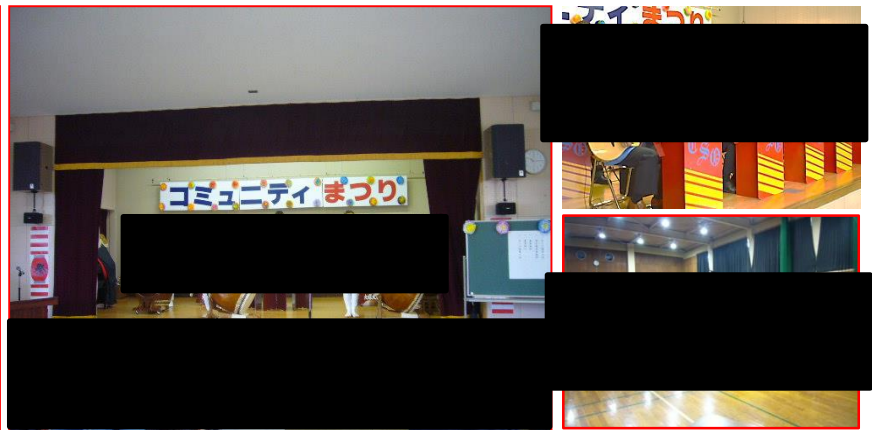
(6)施設の事業の効果的な実施

①受託事業実施の基本的な考え方

ア. 受託事業実施の基本的な考え方

〈都賀コミュニティまつり〉～地域の年間最大イベント～サークル、町会、自治会参加～

- ・コミュニティまつりは、地域住民の年間最大イベントであり、日頃の利用サークル団体の活動成果の発表の場でもあります。そのため、町会、自治会、住民の方が総出で、準備から祭り当日、撤去まで一体となってコミュニティまつりを実施しています。
- ・同時に、地域の 4 中学校(貝塚中学校、若松中学校、山王中学校、みつわ台中学校)は、都賀コミュニティ杯(スポーツ大会/同日体育館で実施)に出場するため、生徒が練習に励んでいます。
- ・若葉区老人クラブ連合会の恒例「輪投げ大会」を同時に開催し、世代間交流で幼児、小学生を中心に、老人クラブ連合会の方と一緒に「輪投げ大会」を開催します。



〈体育館の無料開放〉～年間 5 日間実施～

- 【開催日】・子供の日・体育の日・市民健康づくり週間の(金)(土)(日) 計 5 日間
- 【内容】・卓球、バドミントンを対象に無料開放 ・利用時間: 1 人 1 時間・室内用運動靴・用具持参・小学生は 17 時以降の利用及び中学生の 19 時以降は保護者同伴が必要。

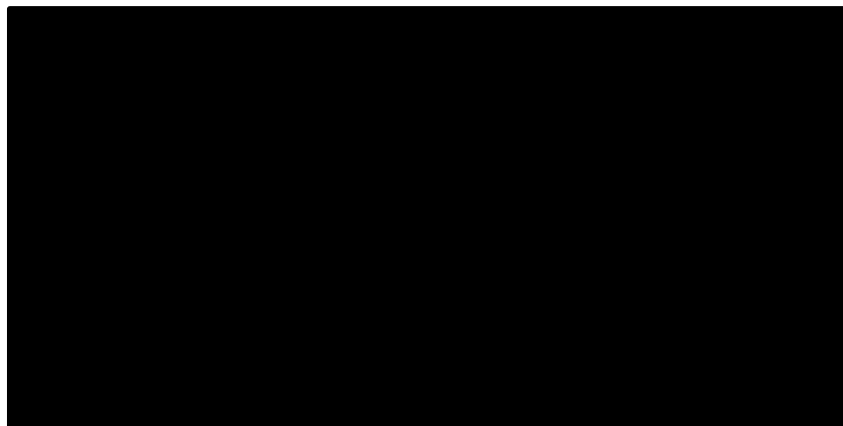


〈絵本の読み聞かせ〉



現状は自主事業として実施している「絵本の読み聞かせ」は、年間10回開催しており、若いお母さんと幼児が毎回参加する**人気の事業**です。**親子のふれあいだけでなく、子育て中の若いお母さんの交流の場**となっています。

この事業で知り合った子育て中のお母さん同士が交流し、幼児室から市民グループが誕生する予感があります。

⇒若いお母さんの要望で「オムツ替え台」を設置し、大変喜ばれ感謝の言葉をいただきました。



②具体的な事業内容(各年度の事業計画)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
都賀コミュニティまつり 	9月第四週 土日2日間 (実施) 準備3日間 撤去2日間 <input type="checkbox"/> 集客目標 <u>4,500人</u>	9月第四週 土日2日間 (実施) 準備3日間 撤去2日間 <input type="checkbox"/> 集客目標 <u>4,800人</u>	9月第四週 土日2日間 (実施) 準備3日間 撤去2日間 <input type="checkbox"/> 集客目標 <u>5,000人</u>	9月第四週 土日2日間 (実施) 準備3日間 撤去2日間 <input type="checkbox"/> 集客目標 <u>5,300人</u>	9月第四週 土日2日間 (実施) 準備3日間 撤去2日間 <input type="checkbox"/> 集客目標 <u>5,800人</u>
体育館 無料開放 	年間5日間 ・子どもの日 ・体育の日 ・市民健康づくり 週の金.土.日	年間5日間 ・子どもの日 ・体育の日 ・市民健康づくり 週の金.土.日	年間5日間 ・子どもの日 ・体育の日 ・市民健康づくり 週の金.土.日	年間5日間 ・子どもの日 ・体育の日 ・市民健康づくり 週の金.土.日	年間5日間 ・子どもの日 ・体育の日 ・市民健康づくり 週の金.土.日
絵本の読み聞かせ 	年間10回 <u>実施月</u> 4月.5月.6月 7月.9月.10月 11月.12月. 2月.3月	年間10回 <u>実施月</u> 4月.5月.6月 7月.9月.10月 11月.12月. 2月.3月	年間10回 <u>実施月</u> 4月.5月.6月 7月.9月.10月 11月.12月. 2月.3月	年間10回 <u>実施月</u> 4月.5月.6月 7月.9月.10月 11月.12月. 2月.3月	年間10回 <u>実施月</u> 4月.5月.6月 7月.9月.10月 11月.12月. 2月.3月

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

① 目標設定

私どもは、本施設の管理運営をするに当たり、以下の目標を設定します。

【表1/稼働率・施設利用者数目標】

成果指標	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度	32 年度	貴市設定の 目標値 (最終年 度)
施設稼働率 (諸室) ※	41.2%	42.6%	43.8%	45.0%	46.2%	46.2%
施設利用者数 (体育館)	20,500 人	21,000 人	21,500 人	22,000 人	22,500 人	17,358 人 以上

※稼働率とは諸室の稼働率。施設利用者数は体育館。

② 数値目標を達成するための具体的な方策

【表2/稼働率・施設利用者数実績（平成23年度～27年度実績）】

成果指標	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
施設稼働率 (諸室)	38.5%	39.1%	38.4%	40.2%	41.0%
施設利用者数 (体育館)	20,945 人	20,635 人	21,753 人	20,088 人	20,300 人

※稼働率は、H28 年度を H27 年度の計画値(41.0%)に対し 103%で算出、H29 年度～H32 年度は前年度の 103%で算出。尚、直近稼働率(H27 年 6 月～7 月度、平均稼働率 41.0%)

※施設利用者数は、H28 年度を H27 年度の計画値(20,300 人)に対し 101%で算出。

【稼働率の現状分析及び向上策】

H26 年度諸室別稼働率の実績傾向より今後の向上策について

- すべての部屋の年間稼働率は、表 3（次頁）直近の H26 年度実績で見ると、平均 40.2%で、ピークの時間帯は午前①（9：00～11：00）が 58.2%、午後①（13：00～15：00）が 57.9%、午前②（11：00～13：00）49.7%となり、開館時～午後 3 時までの利用時間帯がサークル活動の主時間帯となっています。また、夜間①（17：00～19：00）12.4%、夜間②（19：00～21：00）16.9%と、午後 5 時以降の施設利用者、特に夕食の時間帯に重なる 19 時以降は微増となる。
- 諸室別稼働状況は利用率のベスト上位は①ホール 71.5%、②音楽室 61.4% ③多目的室、サークル室共に 49.6%となり下位は料理実習室 16.4%、和室 20.1%となる。
- 稼働率の向上策として(午後 5 時以降の稼働率向上策、低稼働率の諸室 up 策)
 - 午後 7 時以降の自主事業(社会人向け講座等の計画実施)、高齢者向け自主事業の実施。
 - 諸室の稼働率 up 策として料理実習室での自主事業(クッキー、パン教室等)開催。

- ③ 料理実習室は加曾利貝塚「縄文クッキー」作り講座を定期的実施(地元密着事業)。
- ④ 料理実習室にパン焼き調理器具の設置(※パン発酵機の設置)。
- ⑤ 自主事業で料理教室の定期開催(地元の郷土料理、食材を利用した料理教室)。
- ⑥ 白熱自習教室の開催(空き諸室を利用し、夏休み、冬休み時に中学生、高校生に開放)。
- ⑦ 施設利用の活用を告知するため情報紙、ミニコミ誌等へ施設の利用案内等及び外国人対応としてQRトランスレーター設置で施設利用案内の積極的な実施で稼働率アップを図る。
- ⑧ 施設利用ができる範囲の拡大で、市外在住者、企業、個人(個人事業主)等利用に伴い、施設利用の促進策(施設利用パンフレット等)及び問合せ等に十分に対応する。
- ⑨ 会議室にWi-Fiを設置し、利用時間中はWi-Fi接続でのご利用が可能となり稼働率アップを図る。また、Wi-Fi利用状況及び利用者の要望を見て他室へ波及させる。

○現在、都賀コミュニティセンターは年間 358 サークル団体の方が活動し、12,8 千人の市民の方に、活発なサークル活動利用及び体育施設利用に活用されています。地域コミュニティ活動の拠点として、私どもは、公共サービスの最大化、最高のサービスの提供を図ると共に、稼働率の向上及び利用者増を可能にする施設運営を行います。

【表3/直近 H26 年度 諸室別稼働率の実績分析】

諸室/時間	(単位:%)						平均
	午前① 9-11 時	午前② 11-13 時	午後① 13-15 時	午後② 15-17 時	夜間① 17-19 時	夜間② 19-21 時	
創作室	48.6	42.4	60.4	49.8	5.2	0.0	34.4
講習室 1	71.0	55.4	58.0	48.1	1.8	4.6	39.8
講習室 2	64.1	51.5	50.3	37.8	3.4	7.5	35.8
講習室 3	50.3	40.4	37.0	30.2	2.9	6.6	27.9
集会室	66.9	41.9	60.4	55.5	2.5	2.6	38.3
和室 1	30.6	28.3	31.8	24.8	1.5	3.6	20.1
和室 2	46.2	43.5	46.4	41.2	7.5	22.8	34.6
音楽室	81.7	62.2	62.6	60.0	37.0	44.8	61.4
料理実習室	36.8	36.9	14.0	5.6	2.6	2.3	16.4
サークル室	52.9	52.4	71.2	59.8	23.3	36.0	49.6
大広間	60.2	45.0	67.2	57.7	4.6	11.5	41.1
多目的室	66.2	50.2	76.7	46.7	31.3	26.9	49.6
会議室	61.9	62.6	72.9	43.0	5.3	6.1	42.3
ホール	77.2	83.1	81.1	85.4	44.1	57.7	71.5
合計	58.2	49.7	57.9	46.1	12.4	16.9	40.2

※年間、時間帯別、稼働率

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

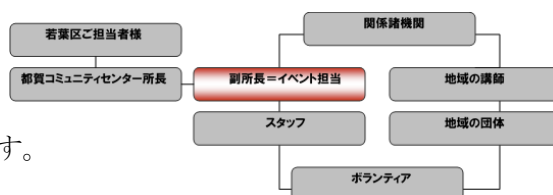
(8) 自主事業の効果的な実施

①自主事業実施の基本方針(本施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、求められる機能・役割を高めること等の観点から、事業との関係、周辺地域の特性等を踏まえて具体的に)

私どもは、自主事業を地域住民や利用者が参加することにより、新しい仲間やグループが形成され、自発的に活動できる機会を創出することを目的に実施します。自主事業の企画・実施にあたっては、新たに施設を利用してもらいたい層のニーズに対応した自主事業、世代間交流を促進する事業、地域住民やサークル活動をしている利用者の交流の場として見直しを図るとともに、施設の活性化はもとより地域の活性化に資することが重要だと考えています。魅力ある自主事業は新しい目標の発見や人々との出会いの機会を提供し、更には新規利用者獲得の最良の手段にもなります。

②自主事業の実施体制

自主事業は、事業担当の副所長を中心に実施します。



③自主事業の実施計画

ア. 3期(H28～H32年度)の自主事業の実施方針

これまでの利用者と関わりあい、共に育んできた経験を活かし、より“つながり”を重視した事業を実施します。特に、地元密着の自主事業、高齢者支援の自主事業、子育て支援や世代間交流の参加など、人と地域と都賀コミュニティセンターに惹きつける事業を立案します。



基本事業	講座数	内容	主な自主事業
地元密着の事業の新規	4	若葉区の歴史的史跡を取上げ、加曾利貝塚関連の事業推進及び地元食材を使った「田舎味噌作り」等の事業実施。	加曾利貝塚～縄文探訪、加曾利貝塚～講演会、加曾利貝塚～縄文クッキーを焼こう、田舎味噌作り等
高齢者対象事業の拡大	8	高齢者が1人でも気軽に参加できるような交流の場としての事業推進、地域の輪作りを主眼とする	歌声ひろば、シニア体操、リラクセスストレッチ、なるほど防犯、安全運転教室、いきがい相談等
乳幼児対象事業及び子育てママ応援事業	4	子育てママ応援事業を積極的に展開。子育て支援を反映した各種事業及び相談コーナー等を設置。	あそび歌と絵本、木育おもちゃ広場、子育てサロン、等
児童対象事業	4	自習教室コーナー設置、夏休み特別企画、手作り体験、自習教室等、児童生徒を対象とする事業実施。	自習教室、ガス管リサイクル、ウイナー作り、ペンダント教室 等
成人対象事業	4	好評の「わかば寄席」等、利用者のニーズに添	料理講座、コンサート、寄席

		った企画を実施。	等
世代間交流事業	9	重点自主事業として推進。利用者の高齢化に伴い積極的な世代間交流事業を展開、多彩な企画を実施。	餅つき大会、簡単手品教室、輪投げ大会、あそびボランティア等

Ⅰ. H28～H32 年度の自主事業分類

<p>①地元密着事業 加曾利貝塚～縄文探訪～ ・加曾利貝塚の講演会の開催 ・加曾利貝塚～縄文クッキーを焼こう～</p>	<p>加曾利貝塚博物館の協力を得て、加曾利貝塚史跡の探訪、講演会等を実施すると共に料理実習室にて縄文クッキーを焼こう等の自主事業を実施する。 また、地元食材を使った「田舎味噌作り」教室も実施。</p>	
<p>【自主事業】 加曾利貝塚～縄文探訪・加曾利貝塚/講演会・縄文クッキーを焼こう</p>		
<p>②高齢者事業の拡大 〈新規〉歌声ひろば、シニア体操、リラックスなるほど防犯、安全運転教室、いきがい相談等</p>		
<p>【自主事業】 ・健康づくり講座「食生活を見直そう」・脳内活性「歌声ひろば」・高齢者くらしのヒント相談</p>		
<p>③乳幼児対象事業 子育て支援「何でも相談」コーナーの設置 ・あそび歌と絵本 ・木育おもちゃの広場 ・作って遊ぼう、ぱありんず ・子育てサロン</p>	<p>・子育て中の親とその子どもが気軽に集い、うち解けた雰囲気の中で語り合い、相互交流を図る場を提供。 ⇒自主事業開催時、子育て支援「何でも相談」コーナー開催。 【基本促進策】 ①子育て親子の交流の場の提供と交流促進 ②子育て等に関する相談・援助の実施 ③地域の子育て関連情報の提供</p>	
<p>【自主事業】 ・離乳食セミナー・あそび歌と絵本・ベビーマッサージ・等、親子参加</p>		
<p>④児童・生徒対象事業 ・子ども料理教室ウインナーとハムの飾り切り教室 ・ガス管リサイクルペンダント作り ・手品教室 ・白熱!自習教室</p>	<p>・夏休み期間中、小学生、中学生を対象に特別企画として職人さんが作る弁当と飾り切りの子ども料理教室の実施。 ・夏休み特別企画として「ガス管リサイクルペンダント作り」等 ・春休み、夏休み、冬休みの期間中、中学生及び高校生を対象とした「白熱!自習教室」を開催。事前(2ヵ月)に開催告知及び利用方法の掲示、空き諸室を主に運用を行う。</p>	
<p>【自主事業】 ・子供料理教室・子ども理科教室・白熱!自習教室等</p>		
<p>⑤成人対象事業 ・都賀わかば寄席 ・楽しい絵手紙教室 ・話し方教室他</p>		

【自主事業】都賀 CC わかば寄席・楽しい絵手紙教室・話し方教室

⑥世代間交流事業

- ・恒例「餅つき大会」開催
社会教育団体／千葉県第 66 団ガールスカウトとコラボ企画
- ・コミュニティまつり
- ・地元、中学校バレーボール大会
- ・輪投げ大会等
- ・母の日、父の日似顔絵展
他

【自主事業】恒例「都賀 CC 餅つき大会」・簡単「手品教室」・輪投げ大会等

■自主事業一覧

事業名	内容	対象/人数/費用	実施回数/時期
NEW!都賀 CC 歌声ひろば	高齢者対象企画。準備体操や発声練習を行い、童謡・唱歌・歌謡曲を皆で歌う集い。	成人/40人/1回/無料	年2回/ 5月、10月
NEW!都賀 CC シニア体操	高齢者対象企画。高齢者対象の有酸素運動を実施。誰でも楽しく運動できる。	成人/40人/無料	年1回/ 10月
NEW!都賀 CC リラックスストレッチ	高齢者対象企画。高齢者を対象にストレッチを行う。自立神経調整法の訓練等。	成人/40人/無料	年1回/ 7月
NEW!なるほど! 防犯&安全運転講習会	高齢者対象企画。防犯および交通安全のルールや事故防止について学ぶ。	成人/40人/1回/無料	年2回/ 4月、9月
NEW!生きがい相談	高齢者対象企画。生きがいを持って暮らすためのヒントを得る機会を提供。	成人/10人/1回/無料	年2回/ 4月、9月
こうして使おう 介護予防と介護保険	高齢者対象企画。自立のための介護予防と、家族のための介護制度を正しく学ぶ。	成人/40人/無料	年1回/ 5月
健康づくり 食育講座	高齢者対象企画。管理栄養士の先生が教えてくれる、食べておいしい料理教室。	成人/20人/500円	年1回 5月
認知症サポーター養成講座（オレンジリング）	高齢者対象企画。認知症サポーターを養成。オレンジリング配布。	成人/30人/無料	年1回/ 10月
あそび歌と絵本の会	あそび歌、わらべうた、数え歌を親子で実演。絵本の読み聞かせ、紙芝居の実演。	1～5歳の乳幼児とその保護者/30人/ 1回/無料	年10回/4・5・ 6・7・9・10・ 11・12・2・3月
木育おもちゃの広場	日本グッドトイ協会推奨のおもちゃを親子で実演。林野庁推薦の木のおもちゃを親子で実演。	0～5歳の乳幼児とその保護者/40人/ 1回/無料	年5回/4・6・ 8・10・2月
つくってあそば ばありんずとおはなし会	地域子育て支援を目的に開催。簡単工作でおもちゃを作り親子で遊ぶ。絵本の読み聞かせ、紙芝居の実演。	1～5歳の乳幼児とその保護者/30人/ 1回/無料	年6回/5・7・ 9・11・1・3月
子育てサロン	あそび歌、絵本の読み聞かせ、紙芝居の実演。いろいろなことの子育て相談。仲間を作り、子育ての輪を作る。	0～5歳の乳幼児とその保護者/20人/ 1回/無料	年2回/ 6・11月
子ども料理教室 ウイナーとハムの飾り切り教室	夏休み児童向け企画。職人が弁当や料理に飾り切りを教える。	小学生/20人/無料	年1回/ 7月

夏休み特別企画 ガス管をリサイクルしてペンダントを作ろう	夏休み児童向け企画。オリジナルのペンダントが作れる。	小学生/20人/無料	年1回/ 8月
春休み特別企画 手品教室	夏休み児童向け企画。マジックサークルの大手によるショーと教室を開催。	小学生/30人/300円	年1回/ 3月
NEW! 加曾利貝塚～縄文探索～	ボランティアによる史跡探索。	成人/20人/1回/無料	年2回
NEW! 加曾利貝塚講演会	加曾利博物館より講演会講師で実施。	成人/30人/無料	年1回
NEW! 加曾利貝塚 縄文クッキーを焼こう	加曾利貝塚の土岐の情報提供を受け、料理実習室で縄文クッキー作る。	小中学生/20人/ 1,000円	年1回
田舎味噌づくり教室	国産の材料を使った田舎味噌づくり講座。	成人/20人/1回/ 2,500円/1人	年3回/ 12・2・3月
楽しい絵手紙教室	日本絵手紙協会の公認講師の先生が初めての方でも作品2点制作まで教えてくれる。	成人女性/12人/ 1,000円/1人	年1回/ 4月
都賀コミわかば寄席	出演者は千葉市在住の社会人落語家。笑いの力で参加者を元気にする。	成人/40人/ 500円/1人	年1回/ 5月
ロビーコンサート	出演者は都賀コミュニティセンターで活動中のサークル。	成人/50人/無料	年1回/ 11月
NEW! 都賀 CC 太極拳	初心者向け体験型健康促進事業とし太極拳を実施。高齢者の方が無理なく出来る。	成人/20人/ 1回/無料	年2回/ 6・10月
NEW! 都賀 CC いきいき C みんなで元気な体操	簡単ストレッチ、筋力トレーニング、血圧、脈拍測定等を実施。	成人/50人/ 1回/無料	年2回/ 6・10月
おもちゃの病院	【日本おもちゃ病院協会】ドクターが相談にのる。	親子から成人/20人 無料/ (修理代は別途相談)	年1回/ 12月
餅つき大会	ガールスカウト千葉県6団の協力で来館者につきたての餅を味わってもらおう。	親子から/成人/ 150人/無料	年1回/ 1月
雑学セミナー みんなで歌おうギター演奏	脳内活性雑学セミナーとギター演奏で皆で歌を歌う。	親子から成人/30人/ 1回/無料	年6回 /4,6,8,10, 12,2月
話し方教室	話し方でよりよい人間関係を築く。	親子から成人/30人/ 無料	年1回/ 2月
七夕飾りを飾ろう	季節の彩を添えて、飾り、短冊、絵を募集し展示する。	子供から大人まで/ 300人/無料	年1回 7月
クリスマスツリーを飾ろう	季節の彩を添えて、飾り、願い事カード、絵を募集し、展示する。	子供から大人まで/ 300人/無料	年1回/ 12月
桜の花祭り	季節の彩を添えて、ひな祭りや桜の願い事カード、絵を募集し、展示する。	子供から大人まで/ 300人/無料	年1回/ 5月
母の日似顔絵展	季節の彩を添えて、お母さんの似顔絵とメッセージカードを募集し、展示する。	子供から大人まで/ 300人/無料	年1回/ 5月
父の日似顔絵展	季節の彩を添えて、お父さんの似顔絵とメッセージを募集し、展示する。	子供から大人まで/ 300人/無料	年1回/ 6月
都賀コミュニティまつり ※受託事業	100サークル来館者4000人。	親子から成人/ 4,000人/無料	年1回/ 9月
NEW! パソコン教室	100サークル来館者4000人。	成人/20人/無料	年3回/9月
NEW! 料理教室クッキー、パン作ろう	要望の有るクッキー、パン作り教室を開催。	成人/30人/ 1,000円	年3回/9月
NEW! 郷土料理を作ろう	地元の郷土料理を地域皆様と一緒に作り楽しい料理教室。	成人/20人/ 1,000円	年3回/ 9月
NEW! 都賀 CC 杯 ダンスコンテスト	都賀 CC 杯として発表とダンス競技会を開催。都賀 CC ご利用のダンスサークルの参加によるコンテスト。	成人/180人/ 1,000円	年3回

NEW! 都賀 CC ワンコインコンサート	地元の音楽家及び音楽プレイヤーの発表の場として活用。地域の皆様へ地元の音楽家による定期演奏会を開催する。	成人/150人/ 1,000円	年3回
--------------------------	--	--------------------	-----

提案書様式第 19-1 号

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) 収入支出見積の妥当性(収入見込)

① 利用料金収入、自主事業収入の考え方

- 本施設の管理経費全体に対する考え方として、「適正であること」を第一義とします。
- 「適正」については、利用者の安全安心を踏まえた必要な業務量を踏まえ、公的金利、税金、物価・賃金指数などを勘案したものと考えます。
- 今回の利用料金改訂を受け、一層の体育館利用等を増やし、利用料金の増加を図り、指定管理料の減額に努めます。

② 収入見積の妥当性について

管理運営上、必要経費分の収入が求められます。

本施設の収入は、「指定管理委託料」、「諸室体育館利用料金」、「その他（コピーサービス）」から構成されます。その他、これに自主事業収入があります。

自主事業の場合、子ども向け事業等では料金が取れないことなどから支出が収入を上回るのが一般的ですが、チラシ等への広告収入等のその他収入の確保に努力し、まずは収支ゼロを目指します。

収入のほとんどを指定管理料でまかなう計画とはなっていますが、今回の利用料金の改訂にもあるように、体育館利用を増やすなどして利用料金増加、指定管理料の減額を目指します。

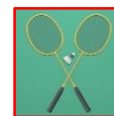
本施設を使うメリット、ニーズの掘り起こし、新たな試みなど、これまでにない利用の可能性を探り、事業に取り組んでいかなければなりません。ただ、利用者の高齢化は進む一方で、若葉区の高齢者率は 25.8%と 6 区の中で高齢化率の高い状況です。コミュニティセンターを利用する層は高齢者が多いのですが、高齢者も後期になると活動量も少なくなっていくと見られます。今後はより若い層や子ども達が利用しやすい事業に取り組んでいくこととなると考えます。こうしたことから、利用料金が大きく増えることは望めません。したがって、初年度の 28 年度 1～2%の増収を見込むものとします。

③ 体育館の専用利用の設定による利用料金収入予測

都賀コミュニティセンターの体育館の専用利用設定に当たっては、以下の基準で設定します。

- ① 利用状況から鑑みて、専用利用に利用者よりの要望の多い種目バドミントンと見込み、その利用枠を専用と設定することで利用料金(増)を見込むと共に利用者のニーズに答える利用となる。
- ② 水曜日に設定の小中学生フリー(無料)の利用時は設定せず妨げない。
- ③ 周辺地域のスポーツサークルに専用利用の案内をして利用促進を図ると共に、利用者が見

込めていけば、専用枠を拡大していく。特に勤労者の夜間枠利用を促進していく。



- ④利用のバドミントン、卓球、バレーボール、武道以外でも専用利用できることをPRする。(スポーツチャンバラ、ドッジボール、マーチングバンド等)
以上のことから、現状の設定は、『体育館利用表』(P27/29)となっています。

■【曜日別】利用状況(平成 26 年度実績)

(単位:人、%)

	日	月	火	水	木	金	土	合計
利用人数	2,236	3,190	2,973	3,561	2,813	2,327	2,988	20,088
(構成比)	11.1	15.9	14.8	17.7	14.0	11.6	14.9	100.0

■競技種目別 利用者構成比

競技種目	利用者構成比	備考
卓球	45.7%	
バドミントン	35.0%	専用利用(面貸し) →
バレーボール	11.9%	
武道	6.9%	
インディアカ	0.5%	
合計	100.0%	

(※平成 26 年 10 月～平成 27 年 2 月調査結果より)

■バドミントン専用使用に伴う利用料増予測

①年間バドミントン利用額(予測)

平成 26 年度実績 3583 千円×バドミントン利用者構成比(年間) 35.0%=1254 千円、
1254 千/0.6=752 千円① 専用利用想定値 752*2=1504 千円②
年間増額予測②-①=250 千円

②この専用に設定した枠を専用利用で見込むと、現利用料金から 5～2%アップの予測。

利用者の安全・安心については、指定管理者のみで実現できるものではありません。1次委託を考える設備会社、機械警備会社、エレベーター管理会社、電気保安会社、中央監視会社など多くの企業との連携の中で、安全・安心を確かなものにしていく必要があります。これらにかかる費用の妥当性も見極めていくことが肝要です。

以上のことが具現化されて初めて、「来てよかった」「また来たいね」と思っただけのようなサービスの実現が可能となると考えます。

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) 収入支出見積の妥当性(支出見込)

① 管理運営経費の考え方

- 本施設の管理経費全体に対する考え方として、支出は「適正であること」を第一義とします。
- 支出を見積もる上で、第 2 期における現在の管理運営経費の推移を確認し分析します。
- 人件費、事務費、管理費、備品購入費の 4 つの大項目それぞれにおける中項目（事務費は 15 項目、管理費 7 項目）ごとに、必要経費を積算します。5 年間の利用者サービスを展望した上で、どこまで経費を抑制できるかを考えます。
- 本社グループ会社ならびに私どもの指定管理他施設も含めて、物品調達や役務調達など、ハード・ソフトとも共有や流用できるものを確認し徹底したコスト削減を図ります。
- 委託については競争原理を働かせ、競合する同業他社間の経営努力を導き出します。
- もちろんコストを削減する中でも、安全安心高品質のサービスを求める姿勢に変わりはなく、管理運営の品質低下は排除するものとします

② 各項目の妥当性について

■ 人件費の支出妥当性について

所長 1 名、副所長 2 名、スタッフ 9 名、障害者雇用（清掃担当） 1 名の人件費については、第 2 期現在の執行人件費をベースに、継続雇用の視点で、業界ベースアップ分、消費税増税分、物価指数などを勘案して、必要人件費を妥当性のあるものとして定めます。この際、ムリ・ムダ・ムラを省いた適正な業務内容・業務量を見定め人件費の抑制を図ります。

■ 事務費の支出妥当性について

第 2 期で執行された事務費の 15 の中項目それぞれについて必要経費の確認を行い積算します。中でも空調を主とする光熱水費は電気料金の大幅な値上がりによる事務費の支出増を招きました。30 年を超す長期間の稼働により空調関係は電気のみならず水道料金、ガス料金も圧迫しました。ここにかかる費用が多くを占めることを踏まえ、他の必要の少ない項目につきましては、極力支出を抑えることで事務費全体のコスト削減を図るものとします。

■ 管理費の支出妥当性について

第 2 期で執行された管理費の 7 の項目についても必要経費の再確認を行います。施設管理、清掃、設備機器管理、保安警備、修繕はそのほとんどが 1 次委託会社によって直接行われていきます。指定管理者がこれらを管理運営する上で、委託会社との契約にあたって業務内容・業務量の見直しを図るものとし、適正な費用であることを全うした上で、可能な限り、経費の削減に努めます。

尚、販売管理費は、弊社過去 3 年間の決算書（27 期～29 期の損益計算書）における『売上高』に対し『販売費及び一般管理費』平均が約 10.98%となっています。そのため、管理費（販売管理費）について、売上高に対して 10.98%を本社経費とさせて頂いております。

■ 備品購入費の支出妥当性について

第 2 期で執行された備品購入を踏まえ、これまで買い控えていた備品と、3 期から必要となる備品を確認して予算化します。購入に際しては、利用者アンケートや日々の活動状況を踏まえ、本当に必要な物を購入することとします。

6 その他市長が定める基準

(2)市内業者の育成

本施設は千葉市の公の施設であることから、地域の産業育成、雇用促進、対応の迅速性などの側面から、原則的に地域の事業者、商店を優先して物品の購入、修繕依頼を行っています。

また、まつりや自主事業を通して、野菜販売や太巻き寿司、味噌づくりなど地元の物産を紹介・販売を行い、自主事業の講師等を地元の方に依頼をしています。

本施設の設備維持管理においても、地元の企業からの部材購入、修繕等のほか、書店からは雑誌等を購入しています。

ほかに、当社は市内で他に2つのコミュニティセンター（「畑コミュニティセンター」、「蘇我コミュニティセンター」）と「千葉市子ども交流館」の管理運営を行っているほか、東京都、神奈川県、埼玉県、茨城県などの首都圏、関東圏など120の公の施設の管理運営を行っており、これらのスケールメリットを生かして、コピー・FAXの複合機、事務用品、消耗品などは集中的にリース契約して購入することができるため、コスト削減となっています。

これからも、地元企業との連携を強め、さらに質の高い事業者として成長していくために登用を図り、支援を促進していきたいと考えます。

①再委託業務

(単位：千円)

No.	再委託業務	再委託先	再委託先区分	委託金額
1	設備管理	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	8,424
2	清掃（日常、定期）	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	6,084
3	警備	セコム(株)	準市内業者	324
4	エレベーター点検	SECエレベーター(株)	準市内業者	259
5	電気設備点検	小林電気管理事務所	市外業者	267
6	ゴミ処理(一般、産廃)	千葉興産(株)	市内業者	34円/1kg
7	自動ドア	(株)全日本自動ドアメンテナンス	市内業者	65
8	スカイウエル	(株)サンオート	市外業者	35
9	吸収式冷温水機	パナソニック ES 産機システム(株)	準市内業者	1,188
10	消防用設備等点検	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	194
11	受水槽・高架水槽清掃	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	55
12	害虫駆除	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	151

13	緑地管理	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	191
14	建築設備検査	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	95
15	レジフト清掃	千葉ビル・メンテナンス(株)	準市内業者	98
16	簡易水道検査	(財)千葉県薬剤師会 検査センター	市内業者	19

* 1 委託先が未定の場合は記載不要。ただし、「委託先区分」は記載すること。

* 2 次の区分から選択

区分	説明
市内業者	千葉市内に本店を有する者
準市内業者	千葉市内に支店・営業所等を有する者
市外業者	千葉市内に事業所を有しない者

* 3 委託費の合計額は、収支予算書の委託費の合計額と一致すること。

6 その他市長が定める基準

(3)市内雇用への配慮

現在、XXXXXXXXXX本施設職員・スタッフの 65%が千葉市在住者となっており、必要なスキルを見出し、向上心を持って臨む有能な人材であることから、今後も継続的に雇用を継続していくものとします。

さらに、今後新規採用する場合も、必要なスキルと何事にも真面目に明るくチャレンジ精神を持って仕事に取り組む人物であることを踏まえ、地元在住者を優先的に採用していくこととします。

① 地元雇用の優先

現在、勤務する全職員 13 名のうち、9 名が当地域在住者です。

新規採用の必要性が発生した場合も、職員・スタッフは当該地域からの地元雇用を優先的にを行います。

地域採用により期待
できる効果

- ・ 地域についての知識や情報を持ち、利用者対応や業務推進を円滑にこなすことができる。
- ・ 地域の人々の交友もあり、本施設設備や自主事業のPRにも尽力し、利用者からの要望なども聞き入れやすい。
- ・ 日々の通勤に時間と労力経費がかからず、急の召集にも迅速に対応することができる。

② 施設の市内在住職員・スタッフ現況

No.	職種（職名）
4	非常勤職員
5	非常勤職員
6	非常勤職員
7	非常勤職員
8	非常勤職員
9	非常勤職員
10	非常勤職員
11	非常勤職員
12	非常勤職員
	計9名

* 「No.」、「職種（職名）」は、提案様式第 3 号（管理運営の執行体制）の「従事者一覧表」の内容と一致すること。

6 その他市長が定める基準

(4)障害者雇用の確保

①障害者雇用の考え方

- 障害のある人も積極的に雇用し、社会の平等な雇用の支援に貢献しています。
- 障害者雇用は、障害者本人のみならず、その家族、一緒に働く職員や就労支援機関等の協力が欠かせません。これを重く受け止め、職員研修を継続的に実施しつつ地道に取り組んでいます。
- 障害者の就業機会提供は、指定管理者としての責務であると受け止めています。

②本施設の障害者雇用の現状

本施設の障害者雇用状況は

再選定された場合は、次期も雇用を継続する方針です。

No.	職種（職名）	障がいの種類

*「No.」、「職種（職名）」は、提案様式第3号（管理運営の執行体制）の「従事者一覧表」の内容と一致すること。

③当社における障害者雇用の現状

千葉県、神奈川県等にある私どもの指定管理施設で、館内業務や清掃業務等に従事しています。障害者雇用に関する勉強会を開き、本社から施設スタッフまで「共に働く意識」を共有しています。

【当社の障害者雇用状況】 ※平成 27 年6月1日現在

常用労働者数	うち 障害者数	当社雇用率	法定雇用率
1,183 名	25 名	2.11%	2.0%



④積極的に雇用する企業として千葉県から表彰

千葉県は、「笑顔いっぱい！フレンドリーオフィス」※1 を認定し、公表しています。平成 21 年から、私どもはこれに認定されています。※1) 障がいのある人を積極的に雇用し、障がいのある人もない人も共に働いている事業所

【認定された事業所：千葉営業所】

《千葉県内の施設》

- 千葉県立手賀の丘少年自然の家
- 千葉市こども交流館
- 千葉市コミュニティセンター（都賀・畑・蘇我）
- 成田市公津の杜コミュニティセンター
- 浦安市青少年交流活動センター
- アミュゼ柏
- 柏市民文化会館
- 流山市生涯学習センター
- 流山市おおたかの森センター
- 我孫子市湖北地区公民館
- 我孫子市体育館
- 野田市野田公民館・中央コミュニティ会館



障害者雇用のむずかしさ

「一人ひとり違う障がいの程度に応じた、職場の理解」

『障害者雇用』というのは、実際は現場でさまざまな準備や配慮、協力や努力が必要です。

とりわけ、一緒に働く職員の理解を深めなければ成り立ちません。このため私どもでは、就労支援機関からジョブコーチを招き定期的に勉強会を開催しています。

また、障害者雇用の実現にも就労支援機関の協力は欠かせません。『障害者雇用』には、企業と就労支援機関および本人とその家族といった4者の信頼関係を構築することが必要不可欠であり、この点が最大の注力ポイントなのです。

ある障害者に通じる方法が、別の障害者には通じない。一人ひとり違う方法を職場全員が共有する必要があります。

この難しさを克服しつつ、私どもは今後も協力体制を継続し、現在働いている障害者の方に少しでも長く働き続けたいと思ってもらえるような職場環境づくりを行なっていきます。

6 その他市長が定める基準

(5)現在の施設職員の継続雇用への配慮

①継続雇用の考え方

■現在勤務している職員は、次期指定管理が継続する場合、引き続き現有職員を継続雇用することが前提となります。

現在、本施設の管理運営に従事している職員は3人、非常勤職員は9人、障害者雇用が1人です。

現在勤務している職員は、本施設にとって“有益な資産（人財）”に他なりません。

継続雇用により
期待できる効果

- ・利用者や地域の状況を把握しているため、利用者に安心感を与える
- ・業務スキルや運営ノウハウを習得済みのため、管理運営がスムーズに行える
- ・利用者ニーズに応えられる

■雇用の継続については、各職員の継続の意向を確認した上で、時期に向けた目標設定を行います。

■継続的な各種研修を開催し、管理運営業務の品質を維持・向上させる体制を整備しています。

なお、次期雇用においては、全職員がこれまでに実績を積んできていることもあり、さらなる接遇・サービスの向上を実現していくこととなります。

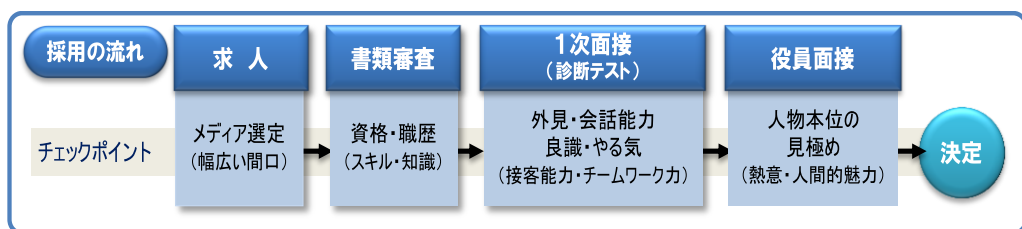
②人員の補充が必要になった場合

雇用継続を求めない職員が出た場合、新たな雇用を求めることとなります。まず、指定管理者業務経験者の社内異動および、社員からの紹介を検討します。次いで、地域の雇用提供の場として、市内雇用を優先します。

書類審査から面接まで、本施設に求められるスキルや最適の人物を見極めて採用していきます。

③書類審査から面接までの採用フローと採用のチェックポイント

採用の流れに沿って、最適な人材を見極める採用基準と重点チェックポイントを定めています。



④雇用・採用に関する各種法令の遵守と働きやすい労働環境の整備

最低賃金保障などの労働基準法を遵守することはもちろんのこと、厚生年金等社会保険などの福利厚生を整備して、職員が働きやすい労働環境づくりをはかっています。

採用時は、関連法令（雇用対策法、男女雇用機会均等法、職業安定法等）を遵守し雇用します。

また、応募書類に関しては「個人情報保護法」を遵守し、プライバシーマーク取得企業としての規定に基づき、適切に取扱います。

7 その他

利益等還元の方針

① 利益等還元についての基本的な考え

【募集要項より】

指定管理者は管理業務や自主事業の実施により利益を得た場合、当該利益は指定管理者の経営努力によるものである一方、公共財産である公の施設の管理運営業務から生まれたものでもあります。したがって、計画を大きく超える利益があった場合は、その一部を市民に還元することも必要となるため、以下の通り、利益の還元を行います。

私ども民間会社にとって利益は必要不可欠なものであります。

しかし、千葉市のコミュニティセンターは、すべて千葉市の公の施設であるとともに千葉市民のものであります。従って、収支計画を上回る利益が発生した際の取扱いとしては、設置者である千葉市と利用者である千葉市民に還元されるべきものと考えます。

② 利益等還元の割合

一事業年度において、剰余金（総収入額が総支出額を超える場合におけるその超える部分の金額で、自主事業に係るものを含みます。）が生じ、原則として、剰余金が当該年度の総収入額の 10%に当たる額を超える場合には、剰余金と当該年度の総収入額の 10%に当たる額の差額の 2 分の 1 の額を、事業年度終了後 120 日以内に、市に納付することとします。

ただし、自主事業に係る収支は赤字となった場合は、自主事業を除く指定管理業務の収支により、利益の還元額を計算します。

①自主事業に係る収支が黒字となった場合

$$\text{利益の還元額} = (\text{剰余金} - \text{総収入} \times 0.1) \div 2$$

②自主事業に係る収支が赤字となった場合

$$\text{利益の還元額} = (\text{指定管理業務の剰余金} - \text{指定管理業務収入} \times 0.1) \div 2$$

③指定管理業務に係る収支が赤字となった場合

$$\text{利益の還元額} = (\text{剰余金} - \text{総収入} \times 0.1) \div 2$$