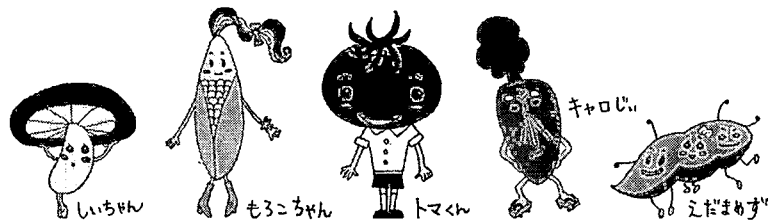


令和元年9月13日

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

事業計画書及び収支予算書



Fun Space・オーチャー共同事業体

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	(3) 管理運営の執行体制.....	5
提案書様式	第3-2号	(3) 管理運営の執行体制.....	7
提案書様式	第3-3号	(3) 管理運営の執行体制.....	8
提案書様式	第3-4号	(3) 管理運営の執行体制.....	9
提案書様式	第4号	(4) 必要な専門職員の配置.....	10
提案書様式	第5号	(5) 業務移行体制の整備.....	11
提案書様式	第6号	(6) 従業員の管理能力向上策.....	12
提案書様式	第7号	(7) 施設の保守管理の考え方.....	13
提案書様式	第8号	(8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等.....	14

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.....	16
提案書様式	第10号	(2) リスク管理及び緊急時の対応.....	19

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.....	21
提案書様式	第12号	(2) 利用料金の設定及び減免の考え方.....	22
提案書様式	第13号	(3) 施設利用者への支援計画.....	23
提案書様式	第14号	(4) 施設の利用促進の方策.....	25
提案書様式	第15号	(5) 利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方.....	28
提案書様式	第16号	(6) 施設の事業の効果的な実施.....	30
提案書様式	第17号	(7) 成果指標の数値目標達成の考え方.....	32
提案書様式	第18号	(8) 自主事業の効果的な実施.....	33

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。..... 36

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）.....	36
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）.....	38

6 その他市長（教育委員会）が定める基準

提案書様式	第20号	(2) 市内業者の育成.....	41
提案書様式	第21号	(3) 市内雇用への配慮.....	42

提案書様式	第 2 2 号	(4) 障害者雇用の確保.....	43
提案書様式	第 2 3 号	(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮.....	44
7 その他（審査項目外）			
提案書様式	第 2 4 号	利益等還元の方針.....	45

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。

指定管理者の専門企業ならではの経営資源（ノウハウ等）で、 “市民サービスの質的向上”と“財政負担の軽減”をお約束します

私たちは、「官」と「民間」のパートナーシップの下、双方の良さを最大限に発揮し、指定管理者制度の主眼である“市民サービスの質的向上”“財政負担の軽減”を達成することをお約束します。また、私たちの経営資源（知識・ノウハウ・人材など）を活用し、市の担当課の施策や意向も踏まえ、効率的かつ効果的な施設運営により、「公の施設」の設置目的を実現していきます。

❖ 「公の施設」という信頼・安心感をさらに高める施設運営を行います

公の施設を運営する者として各種法令を遵守し、より多くの市民が施設の利用を通じたサービスを等しく享受できるよう、施設利用者に対して公平・公正・平等な管理運営を行います。また、公の施設の安全性に対する信頼を裏切らない安全・安心・快適な施設づくりに努めると共に、市民の貴重な財産である施設の適切な維持管理を行います。利用者に対してのおもてなし、相手の立場にたった柔軟性のある対応、施設利用への相談などにもきめ細かく対応する等、親しみやすい快適な施設づくりを実現します。

 ① 施設利用の平等性	<u>誰もが平等に施設を利用できる機会を提供します</u> はじめての方も継続利用の方も平等に利用できる施設づくりを行い、公共施設利用予約及び自主事業参加受付の明確なルール設定を遵守します。
 ② サービスの平等性	<u>利用者の誰もが平等なサービスを受けられる仕組みを構築します</u> 利用者が相談しやすい受付機能の整備や人員配置を行います。また、接遇研修や人権研修を実施するなど、ホスピタリティ溢れるサービスを提供します。
 ③ 参加機会の平等性	<u>市民の誰もが参加できるイベント・教室を提供します</u> 多世代が楽しめるイベントや教室を実施し、普段は本施設を利用しない方々などの心理的な壁を低めて、市民の誰もが参加できる機会を提供します。

□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、「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」及び「千葉市ハーモニープラザ設置管理条例」「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管理運営の基準」等を遵守し、使用不許可・制限に該当しない場合には直ちに使用許可します。

また、市の主催事業や町内自治会等が使用する場合には、優先して使用受付をおこなうとともに、市民からの要望が多く継続性の高いもの（現在継続的に行われているもの等）、本施設の設置目的に合致した内容と考える事業は、市民の公平・公正・平等な利用の確保については十分に検討し、市と協議の上で優先して使用受付をおこなっていきます。

使用制限について

私たちは、誰もが「安心して利用できる」「安全に利用できる」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、団体及び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、該当用件は厳格に適用していきます。ただし、公平・公正・平等利用を阻害する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いたします。利用制限・入館制限を実施した場合には、速やかに市へ報告します。

また、「千葉市暴力団排除条例」に基づき、暴力団の排除に取り組むとともに、市が実施する暴力団排除に関する施策への協力に努めます。

提案書様式第2号

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

□地方自治法に規定する「公の施設」の管理に関する業務実績があれば、施設名、従事した期間等を記述してください。

現在、全国22施設の様々な「公の施設」の運営を行っています

指定元	施設名	種類	管理運営期間
千葉市	中央区蘇我コミュニティセンター	コミュニティ	H23.4～R3.3 (第3期)
千葉市	稲毛区長沼コミュニティセンター	コミュニティ	H18.4～R3.3 (第3期)
千葉市	若葉区千城台コミュニティセンター	コミュニティ	H23.4～R3.3 (第2期)
千葉市	長沼原勤労市民プラザ	コミュニティ	H23.4～R3.3 (第3期)
千葉市	幕張勤労市民プラザ	コミュニティ	H23.4～R3.3 (第3期)
滝沢市	滝沢市交流拠点複合施設ビッグルーフ滝沢	コミュニティ	H28.4～R4.3 (第1期)
海老名市	高座クリーンセンター環境プラザ	コミュニティ	H31.4～R21.3 (第1期)
海老名市	本郷老人福祉センター	コミュニティ	H18.4～R3.3 (第3期)
千葉市	美浜文化ホール	文化ホール	H19.4～R3.3 (第3期)
千葉市	若葉文化ホール	文化ホール	H23.4～R3.3 (第2期)
広島市	広島市文化交流会館	文化ホール	H22.4～R2.3 (第2期)
印西市	印西地区環境整備事業組合温水センター	スポーツ	H26.4～R3.3 (第2期)
海老名市	高座施設組合屋内温水プール	スポーツ	H18.4～R3.3 (第3期)
伊予市	都市総合文化施設ウエルピア伊予	宿泊	H20.4～R8.3 (第1期)
神奈川県	芦ノ湖キャンプ村	宿泊	H30.4～R30.3 (土地有償貸与による運営)
松川村	温泉施設 すずむし荘	宿泊	H23.4～R4.3 (第3期)
港区	港区立箱根ニコニコ高原学園	宿泊	H27.4～R2.3 (第1期)
函南町	湯～トピアかなみ	温浴施設	H22.4～R2.3 (第2期)
飯能市	さわらびの湯	温浴施設	H20.4～R3.3 (第3期)
長野市	戸隠そば博物館とんくるりん	飲食	H19.4～R2.3 (第3期)
長野市	鏡池園地総合案内施設どんぐりハウス	飲食	H19.4～R2.3 (第3期)
松川村	ふれあい交流センター 寄って停まつかわ	物販	H23.4～R4.3 (第3期)

は千葉市内の施設

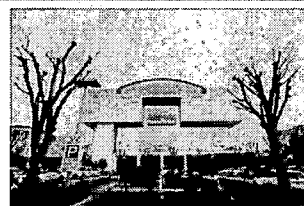
□千葉市中央区蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館と同種の施設の管理を受託したことがある場合は、施設名、従事した期間等を記述してください。

中央区蘇我コミュニティセンター

指定元 : 千葉県千葉市

指定期間 : H23.4～R3.3(第3期)

施設内容 : 多目的ホール(390席)、図書室、音楽室、講習室、幼児室、体育施設、創作室、料理実習室、和室、陶芸窯 等

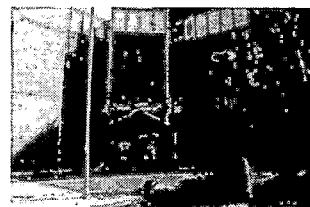


稲毛区長沼コミュニティセンター

指定元 : 千葉県千葉市

指定期間 : H18. 4～R3. 3(第3期)

施設内容 : 多目的室、料理実習室、幼児室、講習室、集会室、創作室、会議室、サークル室、音楽室 等

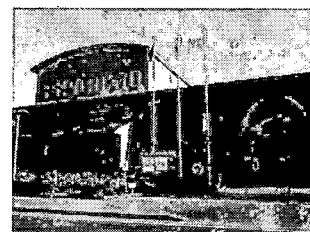


若葉区千城台コミュニティセンター

指定元 : 千葉県千葉市

指定期間 : H23. 4～R3. 3(第2期)

施設内容 : 多目的室、大広間、サークル室、幼児室、研修室、創作室、和室、会議室、集会室、講習室、料理実習室、音楽室、トレーニング室、ヘルシーホール 等



長沼原勤労市民プラザ

指定元 : 千葉県千葉市

指定期間 : H23. 4～R3. 3(第3期)

施設内容 : 会議室、視聴覚室、焼窯室、エアロビクス室、多目的ホール、和室、体育館、トレーニング室、庭球場、運動広場、陶芸窯 等



幕張勤労市民プラザ

指定元 : 千葉県千葉市

指定期間 : H23. 4～R3. 3(第3期)

施設内容 : 視聴覚室、職業技能講習室、焼窯準備室、会議室、屋内運動場、ミーティング室、更衣室、多目的ホール、特別会議室、陶芸窯 等

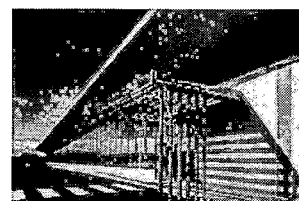


滝沢市交流拠点複合施設ビッグルーフ滝沢

指定元 : 岩手県滝沢市

指定期間 : H28. 4～R4. 3(第1期)

施設内容 : ホール(468席)、ホワイエ、会議室、スタジオ、和室、創作室、図書館、ギャラリー、アクティブルーム、クッキングスタジオ 等

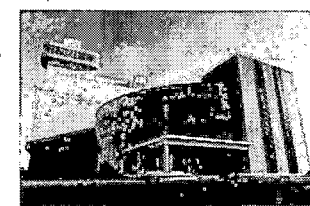


高座クリーンセンター 環境プラザ

指定元 : 高座清掃施設組合(神奈川県海老名市)

指定期間 : H31. 4～R21. 3(第1期)

施設内容 : 創作工房、多目的スタジオ、キッチンルーム、音楽室、中会議室、エコキッズパーク、陶芸窯 等



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

□【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。

蘇我コミュニティセンターの組織体制をベースに 適宜見直しを図ります

業務責任者として所長を配置

本施設の業務責任者に常駐職員である「所長」を配置します。施設に所長が不在となる場合には、副所長1名が常に出勤している状態を保ち、本施設の開館中において責任者が不在となることがない体制を整えます。また、蘇我コミュニティセンター本館の所長を「蘇我コミュニティセンター統括所長」として配置し、市との窓口とする他、本施設の運営に係る権限を与えます。

緊急時の連絡体制について

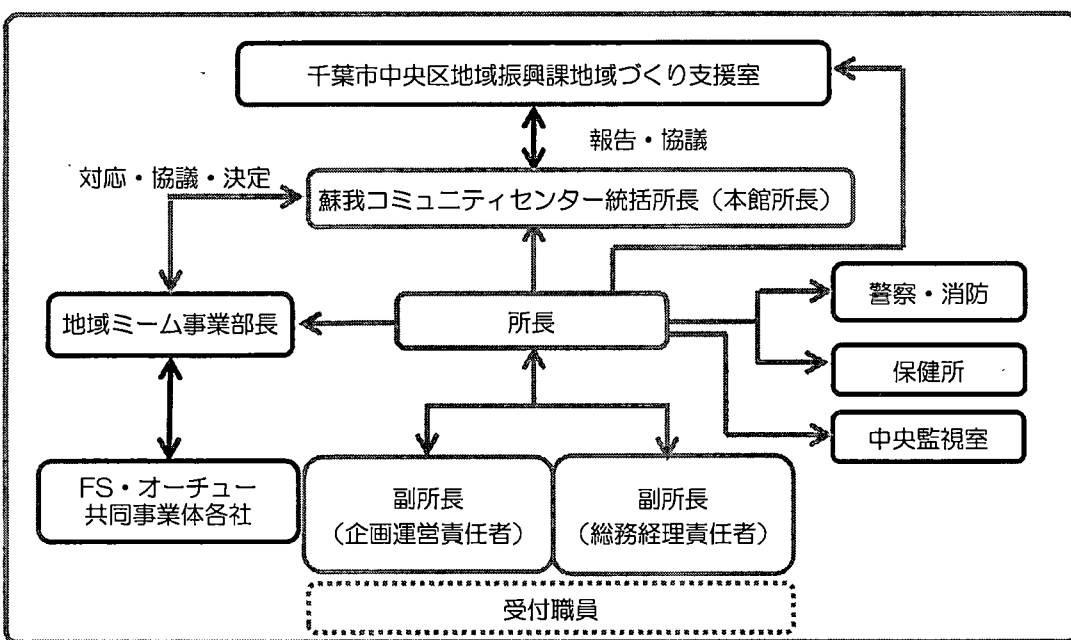
緊急事態発生時にスムーズな対応ができるよう、日頃より訓練を実施し、有事に備えます。また、緊急時の連絡体制（連絡網）を作成し、事務所の見やすい場所に掲示します。

緊急事態発生時には施設にいる責任者（所長もしくは副所長）が緊急対応責任者となります。警察、消防等への通報、中央監視室への連絡を第一に行い、その後直ちに統括所長および市の担当者へ連絡します。

現場に不在のその他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。また、地震などの広範囲にわたる緊急時においては、蘇我コミュニティセンターの所長が統括責任者になります。

統括責任者は、状況を把握した上で、急行するべきか否かの判断を行うと共に、千葉エリア全体の責任者である地域ミーム事業部長に連絡し対応を決定します。

また、状況に応じて市内近隣の運営施設のスタッフが駆けつけます。



□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。

施設に係る全ての業務内容を把握し、

千葉市ハーモニープラザ運営共同事業体様と協力して再委託の品質を保ちます

委託する業務の内容

基本的な日常業務は、できるだけ外部に委託せず私たち職員で行います。設備の不具合など業務内容によっては、蘇我コミュニティセンター本館に常駐している維持管理責任者と連絡を取り、速やかに初期対応にあたります。

また、建物の基幹に関わる保守・修繕及び清掃業務は、千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体様の管轄のため、不具合が生じたときには、速やかに中央監視室に報告し、利用者の安全を確保するとともに、利用に支障をきたすことがないように迅速に対応いたします。本施設において委託する業務内容としては、専門性の高い「舞台設備保守」、「舞台照明機器保守」、「電動式移動観覧席保守」を行います。

委託先選定方法

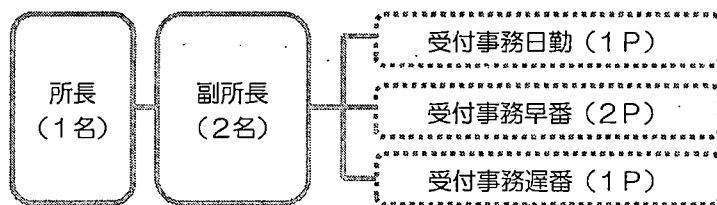
業務委託の際は、市の業務基準を基に詳細な業務仕様書を作成した上で、市の入札指定事業者をはじめとして、必ず複数の市内事業者から見積りを取り、「サービス品質」

「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。

市内事業者の受注機会の確保・拡大の観点から、市内の事業者には十分に周知されるように積極的に声がけをし、委託します。ただしメーカーでしか対応できない設備の保守については、市外事業者になる場合もあります。

□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。

私たちは、公の施設の運営を任された者として、利用者の“利便性と安全性の確保”のために必要な人員を配置します。※Pはパート勤務のポスト数



□本施設は、【千葉市ハーモニープラザ】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】のとおり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。

複合施設の一員として、管理運営の基準を順守し、

市民の安全・安心な利用を確保します

すでに組織されている「ハーモニープラザ管理運営共同事業体協議会」や「ハーモニープラザ運営に関する委員会組織」と連携をすることにより、複合施設としてのメリットを最大限に発揮できるよう、各団体との情報共有を行い、施設の管理および利用者サービスの向上に努めます。

また、防災体制につきましては、日頃から高い防災意識を持ち、ハーモニープラザ構成施設の一員として、他の構成施設と協議の上、緊急時及び危機管理マニュアルの作成や防災訓練への参加を行います。避難所運営委員会についても同様に施設管理者として積極的に参加し、地域の皆様と協力して、地域の防災力を高めるために活動します。

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					
☐ 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人工ではなく、従業員1人につき1行とすること。） *年間人件費の合計額は、収支予算書の令和2年度の人件費の額と一致すること。					
❖ 従事者一覧表					
No.	職種	雇用形態	勤務日数 (1年あたり)	担当業務の内容	年間人件費 (千円)
1	蘇我 CC 統括所長	社員	22 日	統括責任者（蘇我 CC 本館常駐）	
2	所長	社員	22 日	分館業務責任者	
3	副所長	社員	22 日	企画運営責任者	
4	副所長	社員	22 日	総務経理責任者	
5	受付職員	パート	10 日	窓口及び事務担当 A シフト	
6	受付職員	パート	10 日	窓口及び事務担当 A シフト	
7	受付職員	パート	10 日	窓口及び事務担当 A シフト	
8	受付職員	パート	15 日	窓口及び事務担当 B シフト	
9	受付職員	パート	15 日	窓口及び事務担当 B シフト	
10	受付職員	パート	15 日	窓口及び事務担当 C シフト	
11	受付職員	パート	15 日	窓口及び事務担当 C シフト	
12	受付職員	パート	10 日	窓口及び事務担当 D シフト	
13	受付職員	パート	10 日	窓口及び事務担当 D シフト	
14	受付職員	パート	10 日	窓口及び事務担当 D シフト	
小計					29,823
❖ 標準的な勤務シフト					
シフト		勤務時間			
Aシフト		8:30 ～ 16:30			
Bシフト		8:30 ～ 13:30			
Cシフト		8:30 ～ 13:30			
Dシフト		16:00 ～ 21:30			

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 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。

人員配置の基本的な考え方

❖ 毎日を安全・安心に運営できる配置

開館中は所長、副所長のいずれか一人は必ず出勤している体制を整え、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。また、出勤していない責任者については常に連絡が取れる体制を維持するなど、不測の事態にも対応できる体制で安全・安心を提供します。

❖ 効率性と成果・効果のバランスがよい配置

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者の支援を行う「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」を重視したバランスの良い配置を心がけます。

❖ 職員の「成長・やりがい」につながる配置

権限移譲によって業務への「責任感」と「やりがい」を高め、施設自体の品質を向上させると同時に、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。

標準的な人員配置

基本の配置場所は以下としますが、利用者入出時の部屋確認、巡回、ホール案内、陶芸窯保守管理等、必要に応じて適切な配置を行います。

配置場所	時間帯	職種
事務室	8:30~17:30	所長
	12:30~21:30	副所長（企画運営責任者）
	8:30~17:30	副所長（総務経理責任者）
受付	8:30~16:30	受付職員
	8:30~13:30	受付職員
	8:30~13:30	受付職員
	16:00~21:30	受付職員

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】

本施設の管理に係る企業・団体（構成員及び、その他業務委託先等含む）とその役割分担を記述してください。

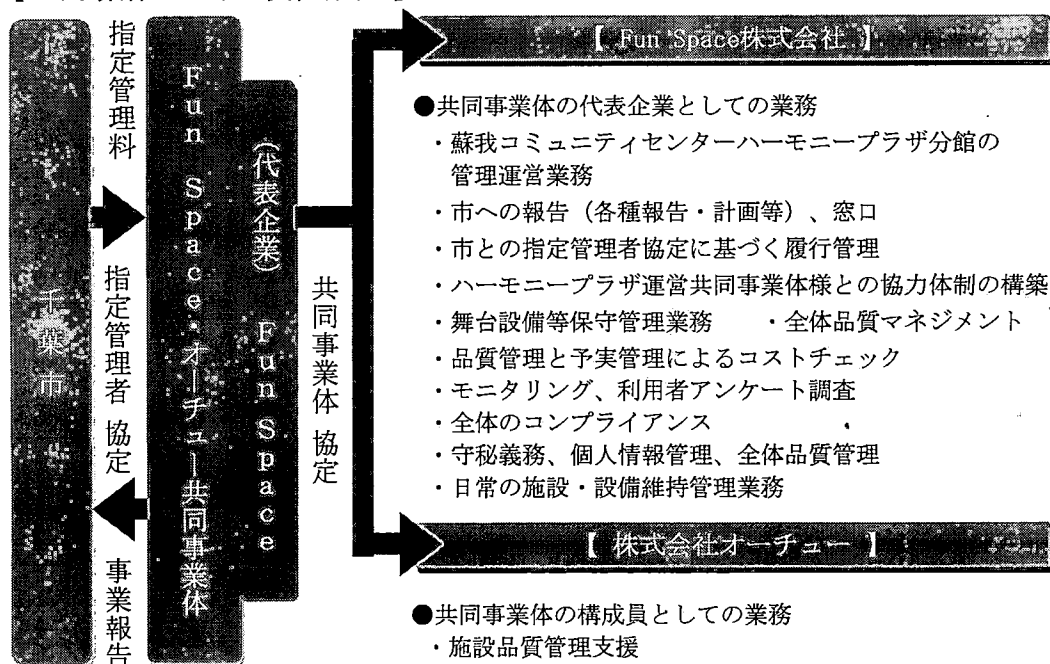
各構成企業の役割と責任所在を明確化して、業務品質を保ちます

独自の専門ノウハウをもつ2社が共同することで、質の高い運営を行います。

施設の経営を円滑かつ適性を実施する能力を担保する為、専門能力が高く実績豊富な企業により、共同事業体を組織し、適切な役割分担を行います。

本施設において、業務は基本的にFun Spaceが主に行います。オーチャーは共同事業体として施設の管理支援を行い、高い品質での運営を行います。

【 当事業体における責任体制 】



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

☐ 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。

有資格者の配置についての基本的な考え方

適切な有資格者の配置とバックアップ体制を整えます

私たちは、安全・安心な施設運営を行うために必要となる、防火管理者、救命講習修了者といった有資格者を本施設に配置します。また、蘇我コミュニティセンター本館に配置している第2種電気工事士、エネルギー管理士、ボイラー技士一級等の電気・設備に関する資格者と連携し、必要に応じて支援を行います。本社には一級建築士、ファシリティ専門家、システムエンジニアなど、特に専門性の高い業務の専門家がおり、必要に応じたバックアップ体制を整えています。

また、個々の職員の成長は、施設の成長そして会社の成長にも繋がるため、スキルアップを積極的に支援します。特に、業務や運営に役立つ資格取得を奨励しており、職員が資格取得を希望する場合には、シフトの調整や受講料の補助など可能な範囲で積極的に支援します。

☐ 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（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

有資格者の配置計画

本施設に配置する有資格者			
資格	法令	人数	配置方法
防火管理者（甲種）	消防法	1	統括所長
防災管理者	消防法	1	
第2種衛生管理者	公益財団法人 安全衛生技術試験協会	1	
ビジネスマナー検定2級	公益財団法人 実務技能検定協会	1	
簿記2級	全国商業高等学校協会	1	
防火管理者（甲種）	消防法	3	所長・副所長
上級救命講習修了	消防庁認定	4	統括所長 所長・副所長
普通救命講習修了	消防庁認定	14	全職員

千葉県が推進する認知症サポーターをはじめ、随時必要に応じた資格の取得を行っています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(5) 業務移行体制の整備

□令和2年4月から本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。

私たちは、現在、蘇我コミュニティセンターをはじめ、市内3か所のコミュニティセンターを指定管理者として運営をしており、ハーモニープラザ分館についても運用方法を熟知しています。また、蘇我コミュニティセンター及び長沼コミュニティセンターの新規設置時の立ち上げ実績もあるため、スムーズに業務に移行することが可能であり、利用者への“混乱”はありません。

組織体制の整備

本施設の組織体制としては、蘇我コミュニティセンターの所長を統括責任者とし、ハーモニープラザ分館の所長には、私たちが千葉市内で運営しているコミュニティセンターからの異動を考えています。所長には、コミュニティセンターの運営に精通している者を配置しますので、ハーモニープラザ分館の業務にスムーズに移行することが可能です。また、副所長、受付職員につきましては、継続雇用を優先しますが、継続雇用希望者が少ない場合には、現在私たちが運営している施設からの異動または新規募集を検討いたします。新規に募集をする時には、市内雇用を優先します。

研修計画

新しくハーモニープラザ分館としてスタートするときには、ハーモニープラザの構成施設と協議の上、各種マニュアルを作成し、職員によって対応が違うなどのクレームが発生しないよう、「接遇研修」「個人情報保護研修」「緊急時対応研修」「予約システム研修」を実施し、職員全員が同じ運営基準に基づいて行動できるようにします。

また、現在、男女共同参画センターで働いている職員の方々にも、できるだけ多くの方々に引き続き活躍していただけるよう、指定管理者として選定された後、できるだけ早く現指定管理者と調整の上で採用活動をおこなうとともに、採用者には「本施設の設置目的」「当企業体の理念」「サービス品質」「備品管理」などについて、事前OJT研修を蘇我コミュニティセンター本館にて実施します。

業務引き継ぎ計画

引き継ぎは、千葉市、ハーモニープラザ運営共同事業体及び私たちの立会いのもと行います。引き継ぎ内容としては、管理用図面一式、施設関係書類、維持管理関係書類、修繕記録、鍵リスト、備品リストなどについて行います。

また、本施設がオープンするまでの準備スケジュールを作成し、スムーズにハーモニープラザ分館の業務を立ち上げられるよう進めていきます。

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

□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。

職員育成、研修の基本的な考え方

❖ 基本理念との連動性

私たちが社会に存在する目的の一つとして、代表企業の基本理念でも定めているのが「人間の成長」です。「人間の成長」とは職員だけでなく、利用者、取引先、地域の方々など、広く私たちと関わるすべての人と共に学びあい、成長していくことを指します。特に職員の育成に関して、単に業務上の技術だけでなく人としての成長の観点から重視しています。

❖ 他施設との合同研修

蘇我コミュニティセンターをはじめ私たちが運営する千葉市内の施設でのOJT研修や、それらの施設の所長クラスによる合同研修を行い、職員がより広い視点でサービスを提供できるようにします。

❖ 研修の重点項目について

安全管理、緊急対応、個人情報保護教育、エイド教育などお客様の命に直結する「安全・安心」に関わる研修は最重要視しており、救急関連資格の取得等を積極的に奨励・支援しています。また、所長及び副所長は上級救命講習を必ず修了します。

具体的な研修内容について

業務と役割に応じて新人、ベテラン、リーダーのそれぞれのキャリアに応じた研修を実施します。

「新人」は施設運営で大切な基礎・基本的事項を学びます。業務に慣れてきた「ベテラン」は、それぞれの職務に応じた技能研修とサービスの改善手法を学びます。「リーダー」は主に施設を運営管理するためのマネジメントを学びます。また、全スタッフは安全と安心、おもてなしの研修を定期的に受け、利用者サービスの向上を図ります。

項目	研修名	研修概要	予定
基本	OJT研修	業務を行う上で必要なことを職場での業務を通してながら教育	随時
安全 安心	消防訓練	年2回義務付けられた訓練。避難・誘導・通報訓練を行う	年2回
	防火管理者講習	防火管理者資格取得のための講習	随時
	個人情報保護講習	個人情報の取り扱いに関する講習	年2回
接遇	おもてなし研修	マナーマニュアルに沿っておもてなしの心と技術を学ぶ	年4回
	朝礼、月例会議	毎朝の朝礼、月次会議で安全・安心面やおもてなしなどその時々課題に応じた内容を実施	随時
マネジ メント	リーダーシップ	リーダーとしての考え方、行動などを学ぶ	年4回
	マーケティング	他の運営施設を参考に、入場者数など具体的な数字を見ながら利用度を高めるための知識を学ぶ	年4回

その他、ハーモニープラザ全体での訓練や市の実施する研修等には必ず参加します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(7) 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、修繕の考え方等を記述してください。

基本的な考え方

本施設において、建築物の保守管理は業務として含まれておりませんが、日々の細かな点検を行い、ハーモニープラザ管理運営共同事業体様と日ごろから協力をし、共通の認識をもつことで、利用者の安全と快適な利用を確保いたします。

具体的な方法

日常点検と予防保全について

不具合の発生しやすい場所、今後発生する可能性のある場所を明記したチェックリストを作成します。この作成したチェックリストを用いて日常点検を行うことで、単に「仕様書に沿ったチェックリスト」というだけでなく、施設特有の弱点部分を重点的に点検することができ、不具合により早く気が付くことができます。特に日常使用する椅子、机、扉などに不具合が発生した場合は、迅速に不具合の解消に努めます。

法定点検・定期点検について

エレベーター、消防設備、電気設備など建物の基幹に関する法定点検及び定期点検は、施設全体維持管理業務での対応になりますが、日常で設備が正常に動作していないことが発見された場合は、中央監視室と連携をとり、利用に支障をきたさないように、迅速に対応をいたします。

修繕について

建物の基幹に関する修繕は、施設全体維持管理業務の対応となりますが、ハーモニープラザ分館にしかない備品などに不具合が発見された場合、市の担当者に状況報告し速やかに修繕します。不具合によって利用者への影響等が想定される場合につきましても、発生前に対応可能なものは対応します。

市への相談はその金額に関わらず随時行い、安全面等に考慮した対応をします。

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

□設備の管理方法（責任者、監視方法、点検方法等）、備品の管理方法等について記述してください。

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します

設備についても、長期保全を目的として、ハーモニープラザ管理運営共同事業体様と協議の上、設備機器個別単位でチェックシートを作成し、設備の長寿命化を図ります。また、利用者が安全・快適に過ごせるよう、設備・備品等の施設を総合的かつ経済的に管理していきます。

また、蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館内における設備・備品管理の総責任者は所長とします。

【主な設備管理の業務指針】

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します。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、点検記録を残します。
定期点検・整備点検	法定点検及び機能保持のため、ハーモニープラザ管理運営共同事業体様に協力いたします。
防災対策施設機能維持	災害等の際にはハーモニープラザ構成施設の一員として協力して行います。

❖ 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(チェックシート)を作成し、市の要望に応じて報告します。

❖ 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

備品及び消耗品等については、貸出時および返却時には必ず「数量」や「状態」をチェックし、利用者が安全かつ快適に使用できるようにします。また、千葉市の備品については市の規定に基づき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、用途廃止にあたっては、所長が必ず確認するものとし、盗難や不正な流用が無いよう厳重に管理します。

□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を記述してください。

「清潔感・衛生管理」を徹底し、快適な環境を提供します

清掃管理の基本的な考え方

清掃及び整理整頓がされていない施設は、利用者の満足度に大きく影響するだけでなく、事故やケガの発生にもつながります。

私たちは、施設の利用環境の安全性と快適性を維持するため、5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）を基本とし、利用者の目線に立った「おもてなしの心」で、“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に努めます。

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。

部屋の利用終了後には、ゴミが落ちていないかなどのチェックを職員が必ず行います。日常清掃・定期清掃については、ハーモニープラザ管理運営共同事業体様と日程や時間を調整します。

共用部において、職員では対応できない汚損等が発生した場合には速やかに中央監視室に連絡をして対応をお願いし、利用者様の迷惑にならないようにいたします。

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

□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。

個人情報保護規定に基づく管理体制を構築します

■ 個人情報保護に関する基本的な考え方

私たちは、個人情報を適切に管理運用するため、「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。

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しながら、個人情報の保護に対する具体的な方策としてマニュアル、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。

■ 具体的な取組み

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及び施行規則」等の規定を満たした「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	管理は保護規定に基づき「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、地域ミーム事業部長によるチェックを行い、必要に応じて本社による内部監査、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、一元的に管理します。情報は新規情報を加えると共に不必要な情報を削除し、最新のデータとして更新します。
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。また、OA機器のソフトは適切な更新を行い、重要な情報を扱うPCにはパスワードでのロックをかけ、必要に応じワイヤーロックを掛けるなど、万が一の盗難に備えます。
書類の管理	文書は「文書取扱規定」による管理を行い、個人情報掲載書類は施錠可能な棚での管理を徹底します。鍵は責任者が管理し、情報漏洩を防ぎます。
市の立ち入り検査（監査）の受け入れ	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、全面的に協力いたします。
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。

施設情報を市民がいつでも確認できる環境を整備します

「情報提供」の取扱いに関する具体的な取組み

施設の利用方法や臨時休館日、講座やイベントなど、一部の人だけが情報を知っており、他の人が知らない状況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、公共の印刷物などに掲載するほか、ホームページやSNSなどを用いた発信も積極的に行っていきます。特に本施設は新たにコミュニティセンターとしてオープンするため、認知度が低い状態にあります。市政日より、館内案内を通して積極的な情報提供を行います。

「情報公開」の取扱いに関する具体的な取組み

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、情報公開を適正に行います。但し、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。

□本施設の管理にあたり要求される、行政手続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。

公の施設の管理者として行政手続の公平性を確保します

行政手続の明確化・透明化の基本的な考え方

施設利用の公平性を維持し透明性を確保するため、「行政手続法」及び「千葉県行政手続条例」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を徹底します。

また、意思決定の内容と過程を市民に明らかにし、本施設運営の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ていきます。

行政手続の明確化・透明化の具体的な取組み

平等な利用を担保するためには「公正への意識」「公平な情報提供」「平等な接遇・対応」の3点の徹底が重要であると考えています。本施設でもこの3点を中心として、地方自治法、条例、運営ルールを遵守し、平等な利用の確保に取り組みます。

年次・月次報告

私たちは中央区蘇我コミュニティセンターをはじめ、稲毛区長沼コミュニティセンター、若葉区千城台コミュニティセンター、その他文化ホール、勤労市民プラザなど市内で多数の指定管理施設を受託しており、市・区への報告必要事項、報告書等の行政手続を熟知しています。本施設においても同様に適正かつ迅速な報告を行います。

□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。

**労働関係法令を遵守した労働管理規定を整備し、
職員の適切な労働環境を整備しています**

職員の体調不良や疲労は、作業場のミス、サービスの低下を引き起こし、事故やトラブル、乱雑な仕事の原因になるため、私たちは職員が安全に安心して働くことができるよう、「社員就業規則」および「各種労働管理規程」を整備・適用し、適正な労働条件と快適な労働環境を整えるとともに、所長及び副所長は常に職員に気を配ります。「社員就業規則」および「各種労働管理規程」はいつでも職員が閲覧できるようになっています。

■ **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、毎月末に所長の承認をとります。また、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、所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おり、勤務時間は本社へも報告されるため、継続的に問題がないかどうかチェックできる体制を整備しています。

■ **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。

■ **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。特に女性の社会進出を積極的に推進しており、出産後も女性がまた職場に復帰できるよう、育児休業の取得促進を行っています。本施設においても、「千葉県男女共同参画ハーモニー条例」に基づき、男女ともに働きやすい職場環境の整備に努めます。

■ **年2回の人事考課について**

目標管理による人事考課制度を採用し、半期ごとに「人事考課シート」の記入と年6回の「責任者との面談」を通して、職員の業務実態や日々の行動の棚卸をおこなうとともに、次期への目標を職員自ら設定することにより、職員のモチベーション喚起と運営品質の向上を図っています。

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

□火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件の防止（防災）対策について記述してください。

PDCAサイクルに基づく管理で利用者の安全第一！

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。

安心を確保するためには、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の構築など、多様な課題に即座に対応しなければなりません。

対策マニュアルの策定

万が一の事態に備え、緊急事態発生時の対応方法や行動方法、連絡体制などを明記した右記の対策マニュアルをハーモニープラザ全体のルールに準じて策定し、マニュアルに基づいて、職員への教育・研修を行います。

事故対策 マニュアル	・事故、急病、怪我、事件等が起こった場合の対応を明記したマニュアル ・安全確保の優先方法や連絡体制、行動計画を示す	防犯対策 マニュアル	・不審者、不審物の発見や犯罪等が発生した場合の対策を明記したマニュアル ・対処方法や監視体制、保安体制、行動計画を示す
防災対策 マニュアル	・台風、豪雨、地震、火災など緊急時に適切かつ円滑な対応を行うためのマニュアル ・対処方法や防災体制、連絡体制、行動計画を示す	情報保護 マニュアル	・「千葉市個人情報保護条例及び施行規則」等の規定を満たした情報保護マニュアル ・情報の管理方法や情報の取得・閲覧権限等を示す

日常的な安全対策

職員全員が防犯・防災への高い意識をもって日常的に巡回を実施するとともに、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つとめます。また、事故等はハーモニープラザ全体で共有します。

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。

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、危険物の発見、紛失物の発見、日常と比較した異常の有無などを確認・ハーモニープラザ全体での情報共有をするとともに、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つとめます。
--------------	--

緊急事態発生時の連絡体制

日常的にハーモニープラザ内の他施設・他団体及び関係機関（警察、消防、病院、市等）と連携を密にし、防犯、防災等に努めます。また、緊急事態が発生した場合は、「利用者の安全第一」を考えて行動し、責任者が連絡体制に基づき関係者への連絡と、本社や近隣施設との連携を図り、迅速に対応します。

防犯防災訓練、緊急時対応教育の実施

千葉市防災普及公社で開催する「普通救命講習」等に職員を参加させ、多くの職員が心肺蘇生やAEDの操作ができるような安全体制を整えます。

また、ハーモニープラザに設置されている共同防火管理協議会の一員となり、防災訓練計画に基づく防災訓練を年2回実施します。防犯訓練や職員の個別研修会などにより、緊急時に安心と安全を提供できるようにしていきます。

秘密の保持に対する方策

秘密となる情報は、社外秘・関係者外秘と明記して、一般情報とは区別し、その情報の取得・閲覧権限に応じ、「個人情報保護規程」に準じた取り扱いをおこないます。また、ファイアウォールによるインターネットの情報保護も実施します。

私たちは、雇用時には、全スタッフに対し守秘義務誓約書を交わします。誓約書は地方公務員法第34条に準じたもので、退職後も守秘義務について誓約します。

個人情報保護の研修とあわせて、情報の管理方法についての研修もおこないます。また、研修は、利用者への対応、問い合わせ、施設外での姿勢、データの持ち帰りやパスワード管理など、具体的な事例を挙げておこないます。

同時に、企業情報の“重要性”と“漏洩リスク”についても研修をおこないます。

くちよつとしたミスや不注意による情報漏えい事例>

- ・データの持ち出し、持ち帰り
- ・FAX、コピー原稿の置き忘れ
- ・PCのパスワードロック忘れ
- ・ネットワークセキュリティ関連
- ・FAX・メール送信先間違い
- ・飲食店等の社外での会話
- ・印刷の裏紙使用
- ・パソコン、書類の盗難

☐ 火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・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ています。

【本施設の運営に関する加入保険】

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
傷害保険（教室利用者特定）	必要に応じて私たちが提案する自主事業のプログラムの利用時における、利用者の過失によるケガなどの損害が補償されます

【Fun Space 加入保険】

加入保険	保険内容
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、万一個人情報が漏洩した場合に、賠償金や対応費用が補償されます

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。

開館時間は条例に定められた開館時間を原則とします

開館時間について

開館時間は、現行通り条例に定められた開館時間である午前9時～午後9時を原則とします。

また、開館時間の変更が利用率の向上及び市民のコミュニティ活動の増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、市と協議のうえで柔軟に対応します。

ただし、指定管理者の勝手な判断での変更は、混乱の原因となりますので行いません。

開 館

午前9時～午後9時

休館日について

本施設を最大限活用していただくため、休館日は条例を基本とし、市及びハーモニープラザ全体の管理との調整・協議を行い設定します。

そこで条例に定められた国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日）を基本的に休館日とします。

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コミュニティ活動増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。

ただし、指定管理者の勝手な判断での変更は、混乱の原因となりますので行いません。

休館日

・ 国民の祝日

・ 12月29日～1月3日（年末年始）

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。

利用料金の設定について

「千葉市公共施設使用料設定基準」及び「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」に基づいた利用料金の設定により、適正範囲での受益者負担をお願いしていきます。

【集会室等利用料金】

施設名	金額	施設名	金額	摘要
創作室	440 円	和室 1	170 円	左記は 1 コマの金額とする 1 コマの時間割は次の通り ・午前 9 時 ～ 午前 11 時 ・午前 11 時 ～ 午後 1 時 ・午後 1 時 ～ 午後 3 時 ・午後 3 時 ～ 午後 5 時 ・午後 5 時 ～ 午後 7 時 ・午後 7 時 ～ 午後 9 時
講習室 1	250 円	和室 2	150 円	
講習室 2	210 円	茶室 1	30 円	
講習室 3	440 円	茶室 2	20 円	
講習室 4	440 円	多目的室	480 円	
美術・工芸室	470 円	音楽室	350 円	
陶芸作業室	590 円	ハーモニーホール	1,830 円	
料理実習室	440 円			

※超過時間 1 時間までごとに、上記金額の 1/2 を追加利用料金とする（10 円未満の端数切捨て）

【その他の利用料金】

陶芸窯	3,300 円（素焼き、本焼きそれぞれ 1 回あたりの料金）
-----	--------------------------------

【フィットネスルーム利用料金】

個人使用			専用使用			
区分	2 時間 まで	超過 1 時間 につき	区分	9 時～ 13 時	13 時～ 17 時	17 時～ 21 時
一般	220 円	110 円	一般	2,200 円	2,200 円	4,400 円
シニア	180 円	110 円				
中・高校生	100 円	50 円	高校生以下	1,100 円	1,100 円	2,220 円
小学生以下	70 円	35 円				

※シニアとは満 65 歳以上の利用者

【フィットネスルーム回数券】

区分	金額	内容	使用可能期間
一般	2,200 円	110 円券×22 枚	※令和 3 年 3 月 31 日
中・高校生	1,000 円	50 円券×22 枚	

【フィットネスルーム定期券】

区分	1 か月	3 か月	6 か月	12 か月	使用可能期間
一般	4,300 円	11,000 円	18,400 円	29,500 円	※令和 3 年 3 月 31 日
中・高校生	4,300 円	11,000 円	18,400 円	29,500 円	
シニア	1,900 円	5,000 円	8,400 円	13,400 円	

利用料金の減免について

利用料の減免については、千葉市コミュニティセンター設置管理条例第13条及び施行規則第8条にそれぞれ定められた規定に基づき取り扱うものとします。減免基準の適用に際しては、受付の時にその条件となる各種手帳を提示していただく、団体登録時に団体構成員の名簿及び各種手帳の写しを提出していただくなど、適切な対応を行い、制度を悪用されることが無いよう努めます。

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。特に、地域における様々な施設・団体との協力・連携に係る方策を記述してください。

基本的な考え方

利用者の期待を超える“感動サービス”を目指した運営！

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とともに、利用者が期待している水準を超える「楽しみ」「驚き」「おもてなし」などを提供することにより「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。

1. 安心安全の提供 : 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
5. 最適品質の追求 : ムダ・ムリ・ムラを排除して品質アップ

近隣施設・団体との協力連携によるサービス向上施策

近隣施設との協力連携について

❖ 市内の公共施設の情報を集めて利用者に提供します

コミュニティセンターをはじめ、公民館、市民会館、文化ホール、図書館など、市内の公共施設との協力連携により、本施設でワンストップによる情報提供や案内ができるような体制を整えていきます。

❖ 蘇我コミュニティセンターと連携して快適な利用を促進します

本施設と距離の近い蘇我コミュニティセンターは、ホールをはじめ、稼働率の高い施設です。希望日時にご利用ができない方には分館である本施設をご案内します。2館の密な連携で快適な利用を促進します。

❖ 市内の公共施設の予約ができるように支援します

本施設の予約に訪れた利用者が希望する諸室に空きがなかった場合には、他施設に利用者をたらい回しにせず、予約システム統一化のメリットを活かして、情報コーナーに設置する利用者用のパソコンで、他館での空き状況などを検索できることを案内していきます。

地域団体との協力連携について

❖ 地域団体の専門家に講師派遣や支援の協力を依頼します

地域の自治会やコミュニティの活動、サークル活動や施設イベントなどで、専門的な知識を持つ講師や支援が必要な場合には、私たちがこれまでに築きあげてきたネットワークと信頼関係を活用して、協力を依頼していきます。

❖ **これまでのネットワークを活かし地域が参画する施設として発展させます**

私たちは蘇我コミュニティセンター（本館）の運営を通して、利用者及び地域の方々と強いネットワークを築き上げてきました。このネットワークを活かし、ハーモニープラザ分館についても地域団体が参画する施設として発展させていきます。

ちばシティポイント制度への協力

千葉市で実証実験を行っている千葉シティポイント制度について、本施設のフィットネスルーム利用者がポイント付与の対象となっています。施設内における掲示物の設置や利用者への説明等を通して、当該制度の実証実験への協力を行います。

生活弱者等の利用について

ハーモニープラザの利用者は身体障害をお持ちの方や、高齢者、乳幼児等特に配慮を要する利用者が多い施設です。私たちはこのような方々が、健常者と区別されることなく利用ができるように、障害者差別解消法等に準拠し、コミュニケーションを基本とした誠実なサービスを提供します。

障がい者への対応	施設の構造そのものを変更することはできませんが、配置の変更、移動のお手伝いをすることで、障がいのある方々も快適に過ごせるように心がけます。
高齢者および幼児への対応	成人の目線では不便を感じない物品でも、高齢者や幼児には使いづらいものがあります。あらゆる年齢の方が快適に過ごす事ができるよう努めます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

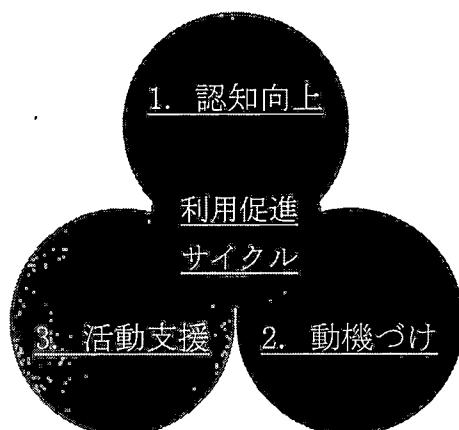
(4) 施設の利用促進の方策

□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、地域の特性、施設の特徴等を踏まえて、具体的に記述してください。

地域の特性を踏まえた利用者行動に基づく促進策で

コミュニティ活動を活性化します！

本施設は、鉄道駅の徒歩圏内にあり、県道沿いに立地するなど交通の便もよく、近隣にはスポーツ施設、県立公園や博物館、歴史ある神社等の文化施設、私立病院、県立高校等の教育施設があり、その周辺の住宅街が広がっているなど、生活環境に恵まれ人が多く集まる地域に位置しています。このような地域の特性を踏まえて、利用者行動を背景に体系的な方策に基づいて計画的に利用促進を実施することで、その実効性を高め、多様化する市民ニーズに対応した場や機会の提供を行っていきます。



本施設の利用促進を図ることを通して、地域のコミュニティ活動を促進するとともに、市民の連帯感を醸成し、市民の主体的な「まちづくり」に貢献していきます。

1. 認知向上の方策について

利用促進の第一段階として、本施設の存在や設置目的、開館情報や設備内容、利用方法や貸出備品などを正確に知っていただくことが必要となります。また利用者・未利用者を問わず、誰もが空室情報や利用状況、イベント・講座などの情報に、簡単かつタイムリーにアクセスできる環境を整えることが、利用率の向上につながります。

WEB媒体を活用した認知向上

❖ ホームページでの情報発信

「千葉市ホームページガイドライン」に基づき、誰もが見やすくわかりやすいホームページを作成すると同時に、ユーザビリティを考慮してスマートフォン用ページも作成します。ハーモニープラザは蘇我コミュニティセンター本館と一体とすることで、利用者にサークル紹介等の情報をより多く提供します。またコミュニティ活動の活性化のため、サークル紹介や参加者募集ページも提供するとともに、お知らせやスタッフブログにより、様々な活動情報を効果的に発信していきます。

❖ SNSでの情報発信

Facebook、Twitterなどのソーシャルメディアを活用して、本施設の空室状況やサークル活動、イベントや講座情報などを、広く発信していきます。

紙媒体を通した認知向上

❖ 施設リーフレット及び利用ガイド

ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた、すべての人にわかりやすい施設リーフレ

ット及び利用ガイドを作成します。

❖ イベント開催時にはチラシを作成し、様々なチャネルで配布

イベント・催しの際は、事前にチラシを作成し館内に掲示・配布するだけでなく、地域へのポスティングや折込を実施するなど、高い集客効果を上げることに成功しているノウハウを活かしていきます。

❖ ハモプラ分館だよりの発行

施設からのお知らせ、自主事業一覧、サークル紹介と参加者募集などを載せた「ハモプラ分館だより」を発行し、配布していきます。

2. 動機づけの具体的方策について

利用促進の第二段階として、本施設の情報を知った方に対して、具体的な利用への動機づけをおこなうことが必要となります。私たちは、地域や利用者との「交流機会の創出」、講座や体験企画による「活動への誘い」を通して、施設利用への動機づけを図るとともに地域のコミュニティ活動を促進していきます。

■ 地域や利用者との交流機会の創出

本施設に気軽に訪れて、地域の方々や利用サークルの方々と触れ合っていただく交流機会を創出することで、施設利用への心理的ハードルを下げるとともに、色々な活動に間近に触れることで、ご自身の主体的な活動へとつなげていきます。

「コミュニティまつり」「ロビーコンサート」「ワークショップ」を初めとした、本施設で活動するサークルの発表の場（晴れ舞台）を用意したイベントを、利用者はもちろん、地域の方々や団体、自治会や近隣施設と連携し実施していきます。

■ 施設応援ボランティア「ちばFUNくらぶ」の組成

千葉市内で私たちが運営している共通施設応援ボランティア「ちばFUNくらぶ」を本施設でも組成して、ご自身の趣味や特技を活かした運営サポートや講座講師としての活動を、本施設を拠点としておこなっていただきます。また、地域自治会などとも連携することにより、積極的に地域づくりにも参画していただきます。

3. 活動支援の具体的方策について

利用促進の第三段階として、コミュニティ活動やサークル活動をスタートして継続していくためには、その「組成」から「運営」「発展」にいたるまでのノウハウが必要となります。また、高齢化が進みメンバーが減少し始めている団体にとっては、必要に応じて新しいメンバーを募集することで、活動を維持していくという方法も必要となってきます。

私たちは、千葉市内7施設をはじめとする全国の施設の運営を通して培った知識やノウハウを活かし、利用者の相談に応えていくとともに、多面的な支援により市民の主体的なコミュニティ活動を積極的にサポートしていきます。

■ コミュニティ・サークルの「新規組成」を支援

地域サークルの立ち上げや運営、具体的な活動方法・内容、会員の募集など、サークル活動を始めるのが初めての方々や、新たな分野を立ち上げようとしている方々に、私たちのノウハウを提供し全面的に支援します。また、地域内には子育て、防犯、防災などの様々な問題があります。私たちは、趣味や学びなど嗜好性サークルだけでなく、地域内の問題に積極的に取り組み、解決策を考える地域サークルの創出も支援します。

■ コミュニティ・サークルの「PR活動」を支援

1階ロビーに設置する情報コーナーに常設のサークル活動掲示板を設けるとともに、本施設のホームページにも各サークルの活動紹介ページを作成します。

また、特徴的な活動をしているサークルの情報は、ソーシャルメディア（Twitter、Facebook等）においても紹介し、より多くの人々に届くようにサークルのPR活動を支援します。

■ コミュニティ・サークルの「会員募集」を支援

稲毛区長沼コミュニティセンターで行われたサークル活動アンケートでは、会員の固定化や高齢化、会員数の減少などが課題としてあげられています。また、施設に期待する支援として、新規会員募集とPR活動に対する項目が上位に挙げられています。

そこで、本施設においても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、上記のPR活動と合わせて会員募集情報の掲示も積極的におこないます。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。

■ コミュニティ・サークルの「晴れ舞台」を支援

日頃のサークル活動の成果を発表する「晴れ舞台」は、サークル会員にとってはモチベーションの維持・向上に非常に重要な位置を占めるとともに、新規の会員獲得や他のサークルへの波及効果という意味でも効果的です。私たちは、本施設において「晴れ舞台」を企画していくだけでなく、近隣の幼稚園や小中学校、福祉施設などにおいて、発表機会やワークショップ活動をできるような交流環境を、本施設が地域のハブになることで整えます。

■ コミュニティ・サークルの「交流機会」を支援

本施設のお茶飲み会や自主事業、「ちばFUNくらぶ」などを通して、サークル間の交流機会を創出していくことで、本施設を介した新たなコラボレーションや地域コミュニティ活動へと派生し、住み良いまちづくりにつながるような支援をおこなっていきます。

■ コミュニティ・サークルの「必要情報」を支援

地域資源（郷土史、伝統文化等）や地域人材（講師、研究者等）、近隣施設のイベントや催しなどの情報を収集・整理・蓄積し、地域のコミュニティ活動に役立ててもらえるような形で提供することで、活動の支援と地域ネットワークづくりを積極的に支援します。

利用者に対する公共交通機関等利用の周知

ハーモニープラザ付帯駐車場の数は限られており、また、ハーモニープラザの利用者は身体障害者等の特に配慮を要する利用者が多いため、本施設の利用者のうち、健常者については原則、公共交通機関等を利用し来場するよう、利用者に対して積極的に周知する必要があります。具体的にはホームページ等インターネットでの情報の発信や掲示物等を通して周知を実施していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

《5》利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方

□利用者や地域住民等への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。

「利用者視点」で品質を常に向上させていきます

利用者の要望や意見は、サービス向上のための最高の提案であると考え、意見の言いやすい環境と、それを謙虚に受け止め反映できる柔軟な体制をつくります。

公の施設の運営では利用者、地域住民、各地域団体、千葉市など施設に関わる多くの人からの意見に真摯に耳を傾け、より良い施設運営実施及び利用者満足度向上のために随時改善していく責任があります。

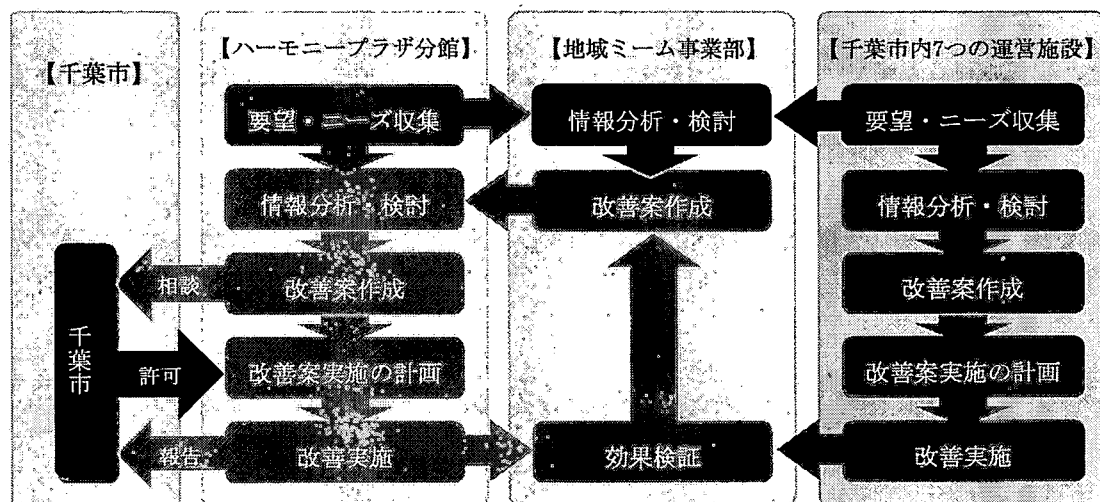
また、私たちはアンケート等でいただいたご意見への回答を館内で公表しています。

収集方法	内容
アンケートボックスの設置	アンケートボックスを設置し、利用者の意見を集めます。連絡先を明記していただいた方には、内容についてご回答します。
利用者ヒアリング	お客様との会話から得た意見を『お客様の声ノート』に各職員が記載し、職員全員で共有し、どのような対応ができるのかを検討します。
インターネット書き込みの調査	定期的にインターネット検索を行い、記載内容をチェックすることで、本施設の批評・評判情報を収集し、更なるサービスの向上に努めます。
新規利用者アンケート	新規の利用者がどうやって施設を知り、どのような目的でどうして利用するに至ったのか、初めて利用してみてどうだったのかを調査します。新規利用者の意見を聞くことで、客観的な視点より「慣れ」によって気付かなくなった部分を見直し、品質の改善につなげます。

利用者ニーズの把握・分析の対応体制

利用者の意見、要望に真摯に耳を傾け、収集した声を業務へ反映していくPDCAサイクルを回し続けることで、利用満足度を向上させていきます。収集したニーズ・意見は、本施設及び千葉市内7つの運営施設で構成される地域ミーム事業部の定例会議で分析・検討し、本施設の所長が改善及び要望への対応を行います。また、必要に応じて市に報告・相談いたします。

※地域ミーム事業部には、私たちが運営する千葉市内7つの類似施設の情報が集約・蓄積されており、他施設でのご意見や市の課題解決についても運営に反映しています。



□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。

未然防止について

未然防止の方法	
察知	不審者、その他不審行動を察知し、必要に応じ、監視、質問、通報、その他必要な対応を行います。
ルール	利用者間でのルール、申し合わせ事項を徹底・周知し、円滑で気持ちよい利用を図ります。
事例共有・学習	弊社独自の情報共有データベースにある他施設の過去の苦情・トラブルを参照し、ミーティングなどで事前に情報共有・学習することで未然防止に役立っています。
職員教育	発生時の1次対応がその後の大きな苦情・トラブルへ発展する要素を持っています。利用者の「気持ち」を察し、コミュニケーションを深め、苦情・トラブルに発展させないため「おもてなし研修」にて接遇・サービスを向上します。

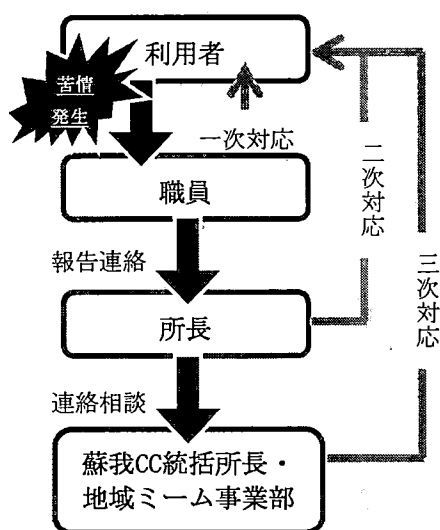
誠実な対応について

苦情・トラブルが発生した場合は下記の業務フローでお客様へ誠実な対応を行います。苦情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ある素早い対応を目指します。

また、大きな苦情に発展する可能性がある場合には、私たちが運営している千葉市内の7つの施設で構成される「地域ミーム事業部」で協議を行い、誠実に対応します。

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、新たなファンになっていただけるよう真摯に取り組めます。

万が一、苦情・トラブルが発生した場合は「苦情対応マニュアル」に沿って誠実に対応していきます。



改善活動について

事例・改善策の蓄積と活用「情報共有データベースの活用」

苦情やトラブルが発生した場合には所長が報告書を作成し、弊社独自の情報共有データベースにて全社的に蓄積・共有することで、全社レベルでの苦情やトラブルの未然防止に役立てられます。

サービス改善委員会の組成

重要度が高い苦情やトラブルが発生した場合には、千葉市内の7つの施設で構成される地域ミーム事業部による「サービス改善委員会」を組成し、「事実の確認」「対応の検証」「方向性の検討」「サービス改善策の作成」の流れで今後の対策を検討し、同類の苦情やトラブルの再発を防ぎます。

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「市からの事業実施受託事業」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（事業計画）

事業実施の基本的な考え方

「コミュニティまつり」、「スポーツ施設の無料開放」、「絵本の読み聞かせ、おはなし会等」の3つの事業について、本施設の設置目的、ビジョン、ミッションを踏まえ、市民のコミュニティ活動を促進するため、指定管理者としてのノウハウを最大限に発揮し、事業を実施していきます。

具体的な事業内容

■ コミュニティまつりの開催について

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」をハーモニープラザ指定管理者が主催する大規模なイベント等と同日に開催します。

開催にあたっては、私たち指定管理者ではなく利用者団体（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”の実現を目指すことにより、本施設のビジョンである「市民主体の住みよいまちづくり」を推進していきます。

❖ 具体的な事業内容（事業計画）

- 〔開催時期〕 年2回（7月・11月に開催予定）
- 〔開催場所〕 全館（ハーモニープラザ指定管理者と打合せの上決定する）
- 〔対象者〕 サークル団体、地域住民及び団体、近隣交流団体
- 〔実施体制〕 運営：実行委員会（利用団体による主体的な運営）
事務局：職員（各会議の司会進行、資料作成、連絡調整、準備など）
地域枠：市内他施設利用の活動団体による交流

■ スポーツ施設の無料開放について

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、「市民の日」

（10月18日）並びに直近の土曜日及び日曜日の3日間は、スポーツ施設を無料開放します。スポーツ施設（フィットネスルーム）を無料で開放し、日ごろの生活習慣を見直していただくきっかけとしてご利用いただきます。

❖ 具体的な事業内容（事業計画）

フィットネスルームの「無料開放」の実施

〔開催時期〕 市民の日（10月18日）及びその直近の土日

※市民の日が土曜日又は日曜日の場合は直近の金曜日を含めた3日とする

〔対 象 者〕 すべての利用者（市内在住の有無を問わない）

〔実施体制〕 通常利用と同じく、受付窓口にて貸し出し

■ 絵本の読み聞かせ、おはなし会等の実施について

子どもたちは本を読むことを通じて、想像力や思考力、読解力や表現力を身に着けるとともに、多くの知識の習得や多様な文化の理解を深めることができます。

私たちは「千葉市子ども読書活動推進計画」に基づき、“絵本の読み聞かせ”や“おはなし会”の実施を通して子どもたちが読書に親しむ機会を提供していきます。

また、子どもたちが自ら学ぶ楽しさや知る喜びを実感し、知的探求心や真理を求めようとする姿勢を、読書を通して培ってもらえるように、力を入れて取り組んでいきます。

❖ 具体的な事業内容（事業計画）

子どもたちが、その成長に合わせ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、自主的に読書が続けられる環境づくりをおこないます。

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り組みもおこない、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。

「おはなし会」の実施

〔開催時期〕 年4回

〔開催場所〕 幼児室、音楽室、和室など

〔対 象 者〕 子どもと保護者

〔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

〔実施内容〕 絵本の読み聞かせや紙芝居といった「耳の読書」は、子どもの自主的な読書意欲の向上、読書習慣が身に付くもので、子どもの感性を磨いたり表現力を高める上で重要であると考えます。また、年齢層別に実施することにより、成長に合わせた図書を選定するとともに、わらべ歌や木育玩具なども取り入れ、子どもたちに本と親しむ楽しい時間を過ごしていただきます。

❖ 「ちばFUNくらぶ」（施設応援ボランティア）の協力

施設利用者や地域の方々から、「おはなし会」のお手伝いスタッフを募り、「ちばFUNくらぶ」として組織化・活躍していきます。「ちばFUNくらぶ」スタッフの方々には、まずは専門講師の補助としてお手伝いをしていただきますが、将来的には「おはなし会」の中心となって実施していただけるように育てることで、実施回数を着実に増やしていきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(7) 成果指標の数値目標達成の考え方

□選定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。

目標達成に向けて、職員が一丸となって邁進します

私たちが運営する施設では、全職員間で管理運営方針と施設の役割・目的を共通認識とすることはもちろん、曖昧な施設経営を防止し、慣れあいや甘えによる怠慢運営を排除するため、“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」に努め目標達成に向けて取り組んでいます。

本施設においても、職員が一丸となって目標達成に向けて邁進していきます。

成果指標	設定する目標
① 施設稼働率（諸室）	30.8%以上
② 施設利用者人数（スポーツ施設）	8,000人以上

□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。

目標達成のための具体的方策

月次の経営会議により事業計画の実効性を確保します

私たちは、上記の目標を達成するためには、本提案書に記載された事業計画を確実に実行することが必要であり、その実効性を確保するために、地域ミーム事業部長、千葉市内で私たちが指定管理を行っている施設の所長による経営会議を毎月1回実施します。

この経営会議では、当月の経営報告に基づき事業計画が確実に実行されているかを確認するとともに、次月以降の計画について見直しを行います。

また、1年間という指定管理期間中に“社会情勢”や“利用者及び各地域ニーズ、市のニーズ”などの変化により事業計画に齟齬が出てきた場合にも、月次の経営会議の場で議題とすることにより、迅速かつ柔軟な対応が可能となります。

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。

市民の連帯感を醸成し、地域のコミュニティ活動を 加速させるための自主事業を体系的に実施します

自主事業に関する「基本方針」について

コミュニティセンターにおける自主事業は、指定管理者にとって「利用者数の増大」「部屋稼働率の向上」「収入増への貢献」などの“目に見える実施効果”があります。しかし、私たちは単にこれらの“目に見える実施効果”だけにとらわれることなく、コミュニティセンターが自主事業を実施する“本質的な価値”をもとめ、下記のような5つの自主事業実施方針に基づき、年間計画を作成し、市と協議のうえで実施していきます。

【自主事業に関する基本方針】

1. 地域の連帯感を高め、地域コミュニティの形成に寄与する
2. 地域の抱える課題の解決へとつながる取り組みをおこなう
3. できるだけ幅広い方々に参加していただける環境をつくる
4. 稼働の低い諸室を活かすことで施設機能の最大活用を図る
5. 施設利用をより便利に、より快適に、より安心にしていく

自主事業の「体系化」について

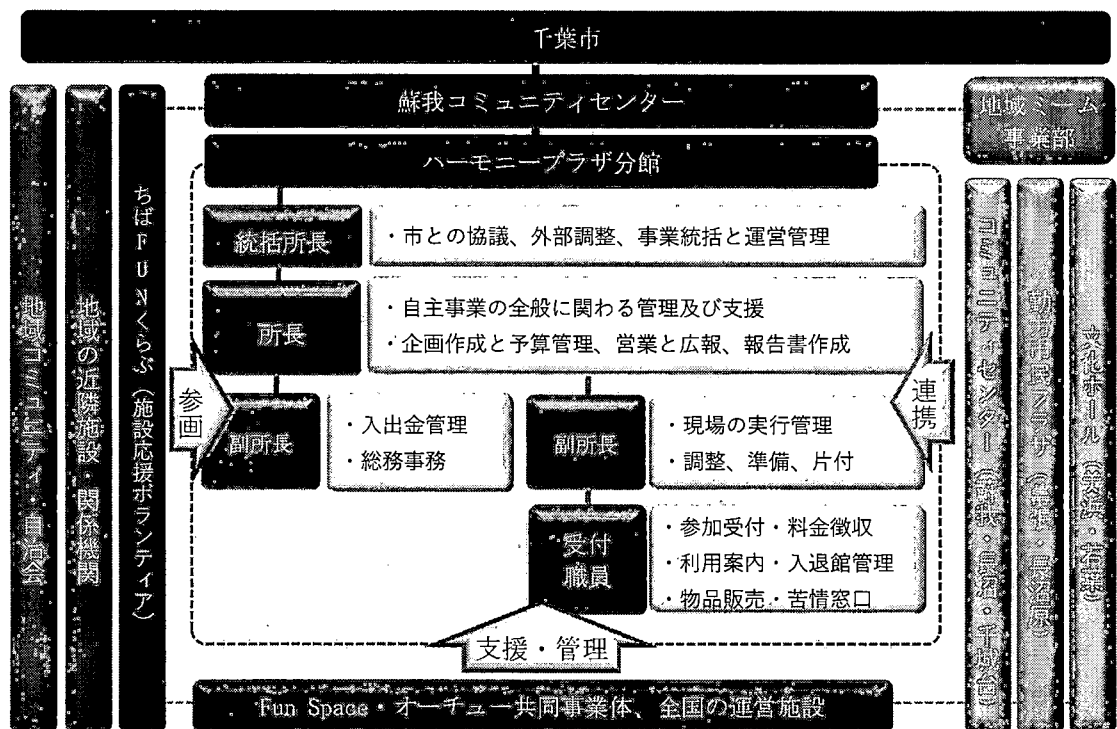
自主事業実施方針にもある「地域コミュニティの形成」や「地域の課題解決への取組」に寄与していくためには、“地域の課題”と“自主事業の効果”を体系的に捉え、自主事業の目的を明確に整理して実施することが必要です。

地域課題	地域コミュニティへの貢献（自主事業の効果）
世代間交流	高齢者が習得した知恵や知識、経験や技術などを若い世代に伝えるなどの機会を創出することで、地域の異世代間の人々が相互に助け合う環境を醸成する
子育て支援	地域とのつながりを醸成し、子育てに対する不安や負担感の軽減を目指すとともに、子どもが育ち、親も育つ、地域がつながる子育ての支援を図る
健康の増進	健康寿命の延伸は「生活の質向上と医療費の抑制」につながるため、市民の健康な生活習慣の確立を支援することで、市民の健康増進と発病予防に貢献する
豊かな生活	同じ趣味を持つ人々との交流、新たな知識や技術の習得、生活の楽しみ方（ライフスタイル）の提案など、「豊かな生活」につながる機会と場を提供する
施設活性化	サークル活動の支援、施設運営のサービス品質向上、安心・安全な施設利用の提供、より快適な施設空間の提供などの役割を果たす

□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。

千葉市および全国の運営施設との連携による実施体制を構築します

自主事業は下記の実施体制図の通り、施設責任者である所長が、その責任において企画から予算管理及び運営管理までを統括することにより実施します。市との協議、地域関連団体や外部支援者との調整などについては、統括所長が責任者としておこなっていきます。また、私たちが運営している千葉市内7施設をはじめ、全国22施設には様々な経歴や特技、ネットワークを持つ職員が在職しており、本施設の自主事業を積極的にサポートします。



県内運営施設の支援体制及び緊急時体制が、既に構築されています

私たちが市内で運営する7施設の講座・イベント等は、本社職員はもちろん各施設の職員が企画から運営まで全面サポートする体制が整っており、利用者も安心して楽しめる企画を実現しています。

緊急時には、各施設の責任者とのホットラインが構築されているため、万が一の状況となった場合にもすぐに対応が可能です。

「ちばFUNくらぶ」による自主事業の支援体制を作り上げてきます

蘇我コミュニティセンターで実施した「蘇我コミュニティまつり」「あそぼうさい」では、利用団体や地域団体、近隣施設や企業など、多くのボランティアの方々にイベントの企画から運営までを、積極的にサポートしていただきました。

千葉市内で私たちが運営している共通施設応援ボランティア「ちばFUNくらぶ」に本施設も追加して、より多くの方に本施設の運営への参画・支援、あるいは特技を活かした自主事業講座の講師として参画してもらい、活躍していただきます。

□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。

市民主体の住みよいまちづくりに貢献する自主事業

利用者の声に耳を傾け、「地域コミュニティの形成」や「地域の課題解決への取組」に効果的に寄与するために体系的に整理し、地域課題や対象者に偏りが無いように実施していきます。

❖ 「世代間交流」に関わる自主事業の実施計画

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
ロビーコンサート	ロビー	多世代	四季をテーマにサークルによる発表会	0円
ロビーギャラリー	ロビー	多世代	サークルや地域の子どもの作品を発表	0円
郷土料理をつくろう	料理実習室	多世代	料理が得意な高齢者に郷土料理を学ぶ	1,500円
夏休み自習教室	講習室2	小中学生	小中学生向け自習教室	0円

❖ 「子育て支援」に関わる自主事業の実施計画

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
おはなし会	幼児室等	子育て世代	絵本読み聞かせ、紙芝居、わらべ歌	0円
木育おもちゃの広場	幼児室等	子育て世代	「木育」について学ぶ	0円
おやこで遊ぼう	講習室2	子育て世代	親子でバルーンアートを作る講座	200円
小学生科学教室	創作室	子供	夏休みの科学実験やロボット教室	1,000円

❖ 「健康の増進」に関わる自主事業の実施計画

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
エリートキッズ	ハーモニーホール	未就学児 小学生	運動能力の基礎を向上させる運動	1,650円
仕事帰りのリフレッシュヨガ	和室1	多世代	仕事のストレスをリフレッシュするヨガ	1,560円
名画座	音楽室	高齢者	なつかしの映画上映会	0円
みんなで笑おう！	ハーモニーホール	高齢者	寄席や漫談を楽しむ会	500円
健康まーじゃん教室	講習室1	高齢者	手と頭を使う麻雀教室で認知症予防	500円

❖ 「豊かな生活」に関わる自主事業の実施計画

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
うたごえ広場	ハーモニーホール	高齢者	懐メロなどを演奏に合わせてみんなで歌う	500円
J A Z Z コンサート	ハーモニーホール	多世代	大きなホールで行うジャズコンサート	2,000円
郷土史公開講座	講習室	多世代	郷土史の公開講座	500円
絵画教室	創作室	高齢者	初心者～上級者向けの絵画教室	1,520円
語学教室	講習室	多世代	英語を中心とした語学教室	1,520円

❖ 「施設活性化」に関わる自主事業の実施計画

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
お茶会	和室	多世代	サークル間交流と運営内容へのヒアリング	0円

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。

利用料金収入の見込み条件と根拠

本施設は、男女共同参画センターからハーモニープラザ分館にかわり、利用料金や使用条件、予約ルールなどが変更となります。そのため、ハーモニープラザ分館として、周知され、利用者が定着するまでの期間として、蘇我コミュニティセンターオープン時の実績から半年かかると想定しています。

利用料金収入の見込み条件としては、蘇我コミュニティセンターオープン時の稼働状況を鑑み、周知期間として当初の半年は男女共同参画センターのH29年度実績稼働率で試算し、後半の半年は、蘇我コミュニティセンターのH28年度実績稼働率をもとに全コミュニティセンター稼働率を考慮した稼働率で試算しました。

部 屋	面積 (㎡)	単価 (円)	諸室面積に 対する占有率	想定 稼働率	利用料金収入
創作室	87	440	7.0%	29.5%	267,080
講習室1	50	250	4.0%	39.8%	205,250
講習室2	42	210	3.4%	39.8%	172,410
講習室3	86	440	7.0%	39.8%	361,240
講習室4	86	440	7.0%	39.8%	361,240
美術・工芸室	93	470	7.5%	29.5%	286,230
陶芸作業室	114	590	9.2%	29.5%	359,605
料理実習室	87	440	7.0%	10.4%	94,160
和室1	34	170	2.8%	28.0%	98,260
和室2	31	150	2.5%	28.0%	86,700
茶室1	7	30	0.6%	15.3%	9,420
茶室2	5	20	0.4%	15.3%	6,280
多目的室	95	480	7.7%	30.2%	299,040
音楽室	69	350	5.6%	40.7%	294,000
ハーモニーホール	350	1,830	28.3%	29.4%	1,107,150
計	1,236		100.0%	29.7%	4,008,065
加重平均による想定稼働率				30.8%	

※加重平均の算出方法（各諸室の稼働率×各諸室の面積）の合計÷諸室全体の面積

部 屋	区分	想定稼働率	利用料金収入
フィットネスルーム	専用利用	71.0%	868,170
	個人利用	—	654,460

部 屋	単価	想定稼働率	利用料金収入
陶芸窯	3,300	—	156,200

※利用料金収入の見込みの合計は、5,686,895円になります。

自主事業収入の見込み条件と積算根拠

自主事業は、すでに蘇我コミュニティセンターで実績があり、人気のある講座を実施します。参加費は、誰もが参加しやすい価格設定とし、施設の活性化や地域コミュニティ醸成のための企画については、参加費を無料とします。

また、自主事業の実施にあたっては、稼働率の低い諸室を使用し、サークルの利用の妨げにならないように十分配慮します。

運営がスタートしてから、利用者からの要望が多い講座については、随時個別自主事業実施計画書を市に提出し、市の承認を得てから実施いたします。

No.	自主事業名	単価	収入	支出	収支差額
1	ロビーコンサート	0	0	0	0
2	ロビーギャラリー	0	0	0	0
3	郷土料理をつくろう	@1,500	180,000	200,000	△20,000
4	夏休み自習教室	0	0	25,200	△25,200
5	おはなし会	0	0	4,791	△4,791
6	木育おもちゃの広場	0	0	4,791	△4,791
7	おやこで遊ぼう	@200	6,000	5,380	620
8	小学生科学教室	@1,000	20,000	20,000	0
9	エリートキッズ	@1,650	396,000	318,000	78,000
10	仕事帰りのリフレッシュヨガ	@1,560	374,400	266,160	108,240
11	名画座	0	0	40,200	△40,200
12	みんなで笑おう！	@500	35,000	32,160	2,840
13	健康まーじゃん教室	@500	240,000	140,000	100,000
14	うたごえ広場	@500	150,000	102,960	47,040
15	JAZZコンサート	@2,000	220,000	190,000	30,000
16	郷土史公開講座	@500	15,000	12,767	2,233
17	絵画教室	@1,520	145,920	103,560	42,360
18	語学教室	@1,520	437,760	270,000	167,760
19	お茶会	0	0	5,000	△5,000

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

管理運営経費の見積り条件・算出根拠等

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」「安心・安全の提供」「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、千葉市の複数のコミュニティセンター等の運営経験を最大限に活かして、“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、努力していきます。

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があるため、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

「人件費」の見積条件と積算根拠

市から配布の【別添資料1】週間人員配置表現在の人員配置を基本に、所長1名、副所長2名の責任者の3名と、業務補助の受付パート職員で人件費を算定しています。報酬、賃金、手当のほか、社会保険料を含んでいます。

パート職員の時給は、千葉市の今までの最低賃金上昇率を考慮し設定しています。

自主事業に係る人件費は、自主事業の経費として別途計上し、管理運営経費からは除いています。

「事務費・管理費」の見積条件と積算根拠

❖ 相見積りを基本とした業務・商品の発注

金額の大きな業務委託や商品の発注をする場合には、必ず複数の事業者から相見積りをとることにより、発注金額の妥当性を確保していきます。また、同じ金額、同じサービス・商品、同じ品質であれば、地域との関係性（市内・準市内等）や企業姿勢を判断基準にして、発注先を選定していきます。

❖ 旅費について

研修への参加、市役所への毎月の報告書提出・打合せ等に係る経費を私たちが千葉市内で運営する他施設の実績から算出しています。

❖ 消耗品費について

本施設が新規施設であることから、コミュニティセンターを運営するにあたり必要な、コピー用紙等の事務消耗品を計上しています。

❖ 職員被服費について

職員人数分の制服（ポロシャツ・ベスト・フリース）の費用を計上しています。

❖ 光熱水費について

平成29年度のハーモニープラザ全体の光熱水費を面積按分した金額を計上しています。

❖ 通信運搬費について

電話回線、インターネット保守（回線・プロバイダー料）及び、私たちが運営する類似他施設の郵便、電話料金を計上しています。

❖ 手数料について

銀行振込手数料等を類似施設より算出・計上しています。

❖ 保険料について

施設賠償責任保険料を算出・計上しています。

❖ 公課費について

管理運営業務収支に係る租税公課費を算出・計上しています。

❖ 設備機器管理費について

舞台設備保守、舞台照明機器保守、電動式移動観覧席保守費用を過去実績より算出・計上しています。

❖ 修繕費について

本施設の過去3年間の20万円以下の年間修繕費の平均値より算出・計上しています。

❖ 受託事業費について

私たちの運営する市内の他のコミュニティセンターでの実績から、コミュニティセンターまつり及び読み聞かせ会の費用を算出・計上しています。

❖ 雑費

館内案内掲示、小修繕材料費、収入印紙代等の少額の雑費を計上しています。

❖ 委託費

パンフレット制作・印刷委託、ホームページ制作・管理委託、清掃一般廃棄物処理委託（ハーモニープラザ指定管理者からの請求金額）、ピアノ調律費を、本施設の過去の実績及び事業者への見積もりから計上しています。

❖ 備品購入費

プリンター、予約システム用パソコン、移動式リフレクスマirror等の備品を計上しています。

管理運営経費について

管理運営経費に間接費を(☒ 含める・☐ 含めない)

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、代表企業本社に関する経費で、経理・財務業務、人事関連サポート業務、事業計画管理及び役所報告書作成サポート業務、IT管理業務、コミュニティまつり等の企画・実施サポート業務、その他お客様対応サポート業務となります。他の類似施設の実績を参考として、担当職員の関与時間等の試算結果を目途として計上しています。

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。

市内事業者の育成・発展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事業者を大切なパートナーと考えています。特に市内事業者・準市内事業者については、市内産業への寄与の点からも重要なパートナーであり、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。

そこで、事業者の選定は既存業者を含めた数社より見積をとり、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」を重視して選定します。また、市内事業者の育成の観点から、同内容で金額差が一定以内（3～5%程度）であれば、市内事業者を優先して採用します。

本施設における再委託業務の考え方

再委託業務の適切な履行を確保する方策

パートナーである各事業者とは、より強固なパートナーシップを構築するため、事前に必ず詳細な契約を交わします。また、業務計画書や業務詳細仕様書に基づき発注することで、再委託業務の詳細な内容を把握することができ、施設運営上のブラックボックスができてしまうことを回避できるとともに、業務の効率化につながります。

事業者からの実施業務の詳細資料や業務完了の報告書については、適切に行われたかを所長が確認し、市に対して、常に説明責任を果たせる体制を構築します。場合により、本社の専門職員も確認に同席します。

市内事業者の発展に寄与する取り組み

「地域事業者も地域コミュニティを形成するメンバーである」との考え方にに基づき、市内事業者をはじめとする地域の方々との協力・連携を通して、様々なイベントや自主事業に取り組み、地域コミュニティの活性化とともに、地域産業の発展にもつなげていきます。また、本施設でイベントを開催した際には、地域の歴史や風土などの地域資源を活かした情報の発信をおこなうことにより、地域の回遊性を高め、まちの賑わいづくりに貢献します。

市内産業の振興に結びつけるお手伝い

商店主や農業者、飲食事業者などを講師として招く自主事業を展開することにより、市内産業の振興に結びつけていきます。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

□本施設の管理運營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（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

地元雇用を積極的におこない「地域の力」を活かします

私たちは「公の施設」は市民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。

地域雇用を重要視する企業姿勢

私たちは、本施設がハーモニープラザ分館としてオープンする指定管理期間において、市民を優先的に雇用します。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るため、その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、必要不可欠なことと考えています。

また現在、男女共同参画センターで働いている職員の方々についても、利用者・利用団体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、できるだけ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。

また新規の職員採用が必要な場合は、市内公共施設内の掲示板や市内の情報誌等にリクルート情報を掲示し、市民に対して広く平等に雇用情報を提供し、市内の雇用促進に努めます。

雇用の際には、私たちの「企業理念の理解」「職能への適否」「雇用条件」以外での雇用条件（性別、年齢等）は、特別に設けていません。

千葉市内に住所を有する者を雇用する職種

職員の採用においては、千葉市民を優先して採用します。

No.	職種（職名）
2	所長
3	副所長（企画運営責任者）
4	副所長（総務経理責任者）
5	受付員（パート）
6	受付員（パート）
7	受付員（パート）
8	受付員（パート）

No.	職種（職名）
9	受付員（パート）
10	受付員（パート）
11	受付員（パート）
12	受付員（パート）
13	受付員（パート）
14	受付員（パート）

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（補足事項がある場合は、表の下部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

私たちは、企業の社会的な責任として、障がい者の方と共に業務を行い、人にやさしい職場環境づくりを進めており、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、雇用率の達成および積極的な雇用を目指しています。

本施設においても、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ほしいと考えます。障がい者雇用の際は、雇用者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。



障がい者雇用人数

障がい者雇用人数	障がい者雇用人数
7名	4名

蘇我コミュニティセンターでも障がいを持つ方が活躍

蘇我コミュニティセンターでは、業務を務めている職員は障害を持っていますが、精力的に活躍しています。

私たちは、ハーモニープラザ分館において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ます。

障がい者の活躍の場づくり

蘇我コミュニティセンターでは、障がい者就労支援施設「オリーブの樹」からクッキーやアイスを仕入れてコミュニティカフェで提供しています。また、同様に長沼コミュニティセンターでも障がい者就労支援施設「おおぞら園」からフィナンシェやブルドネージュ等の焼き菓子を仕入れてコミュニティカフェで提供しています。コミュニティカフェで提供する際には、障がい者就労支援施設の紹介ポスターも掲示して、障がい者就労支援施設の活動を広く知っていただくようにしています。

ハーモニープラザ分館においても、こうした障がい者と社会のつながりをつくっていきます。

地域との交流の場の提供

私たちが運営している千葉市内の施設では、千葉大学教育学部附属特別支援学校、社会福祉法人父の樹会あけぼの園、特定非営利活動法人千家連など、市内や県内の各種団体に、イベントに出店協力をいただくなど交流を深めています。今後も本施設において、こうした交流を図る企画を実施することで、地域住民が障がいをもつ人たちに抱く偏見をなくし、地域内事業者による雇用も進める力になりたいと考えています。

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

☐ 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。

現在の職員の雇用を守ることが企業としての義務です

現在、男女共同参画センターおよびことぶき大学校に従事している職員は、現在の指定管理者様とご相談の上、雇用を希望されている職員につきましては、それぞれ面接を行った上で積極的に雇用いたします。

❖ 継続雇用を検討する職種、継続雇用の条件、選考方法等

継続雇用を検討する職種	継続雇用の条件	選考方法
副所長・受付事務	企業理念の理解、職能への適否、待遇等	書類選考、面接

☐ 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。

非正規社員を正社員として採用する人事システムを導入します

私たちは、企業理念に「社会貢献」と「人間の成長」を掲げ、パート社員及び契約社員等の非正規社員を、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。

年2回の人事考課による面談と評価、さらに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。

性別にとらわれず誰もが働きやすい職場環境を整備します

「千葉県男女共同参画ハーモニー条例」に基づき、すべての職員を男女の別なく個人として尊重した雇用を行い、育児休業の促進等、仕事と家庭の両立を支援する取組を積極的に実施します。

☐ 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。

本施設に残ることを希望する職員には、

次の指定管理者に雇用していただけるように、積極的に支援していきます

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）については、私たちが全国22か所で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。

また、本人が本施設での再雇用を望む場合には、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。

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選定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。