

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。

①条例で定められている開館時間・休館日を遵守します。

千葉市コミュニティセンター設置・管理条例で定められている下記の開館時間・休館日を遵守します。

開館時間	■午前9時から午後9時まで ■ただし、図書室は午前9時から午後5時まで
休館日	■年末年始（12月29日から1月3日） ■管理維持のための休館日
例外	市長が必要があると認めるときは、臨時に休館日や開館時間を変更等を行うことができる。

なお、全館停電を伴う電気設備点検、各種点検業務やワックスがけなどは、予め休館日を設定し実施します。

休館日は施設管理に必要な最低限の設定とします。休館日は、利用者が混乱しないようにロビー等の掲示板や、ホームページ等に解りやすく掲示いたします。

休館日における臨時開館、あるいは休館日の変更、開館時間の延長等の変更が、利用促進や市民のコミュニティ活動の活性化につながる場合や、指定管理期間中に実施するアンケート等をもとに全ての立場の方に有効であり、不都合がないと認められた場合は、市とも事前に十分に協議のうえ、了承を頂いた場合に対応する可能性もあります。

【参考】市の了解が得られることを前提にタイムライン防災を行います。

現在、多くの公共交通機関でタイムライン防災が導入されています。当施設においても、大雨、強風、大雪等の警報発令が想定される場合は、利用者の安全を第一に考えてタイムライン防災を実施します。

たとえ開館時間内であっても利用者に対し、早めに帰路につくように要請します。（市の了解が得られることが前提です。また、閉館時間を早めて、強制的に帰路についていただくことはことは、よほどのことがない限り、想定していません。）

【参考：タイムライン防災】

- 例えば、JR東日本等では、風雨が強まってから電車の運休決定を行うのではなく、台風の到来予測時刻から逆算し「〇〇線は、〇月〇日の〇〇時から運休します」という決定を運休の24時間以上前に行い、マスコミ等に発表しています。
- 当施設は、多くの利用者が高齢者であることから、厳しい風雨の中で、高齢者が帰路につくような事態を防ぐためにも、この手法を導入し、台風到来や警報発令等が想定される場合には、開館時間内であっても、早めに帰宅を要請したいと考えています。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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。

①利用料金（諸室）

現在、利用料金については、条例の上限額が適用されています。この額は、市民のみなさんに広く定着していますので、継続したいと考えています。また、利用時間についても、現在の2時間単位（平成28年度から実施されている利用予定時間前の繰上利用と利用予定時間の後の追加利用を1時間単位とすることも含む）も継続します。

諸室利用料金	利用料金（2時間）	利用料金（4時間）	収容人員
集会室 1	810円	1620円	120名
和室	490円	980円	50名
講習室 1	360円	720円	50名
講習室 2	250円	500円	40名
料理実習室	260円	520円	25名
ホール	1150円	2300円	180名
集会室 2	240円	480円	12名
創作室	490円	980円	50名

②体育館利用料金（個人利用）

時間 区分	小学生以下	中・高校生	一般	シニア
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

種目：卓球、バドミントン、バスケットボール、バレーボール、武道

（曜日・時間により割り当て）

③体育館利用料金（専用利用）

※1時間当たりの超過使用及び繰上使用に係る利用料金（1時間までごと）超過や繰上となる時間帯（4時間）の利用料金の1時間当たりの金額（10円未満切り捨て）とする。

※指定期間中に指定管理者が販売した回数券が、次期指定期間に使用された場合は、次期の指定管理者に補償を行うこととし、引き継ぎ時に、次期指定管理者と文書を取り交わします。

区分		午後1時～午後5時まで	午後5時～午後9時まで
一般	全館	4590円	9210円
	半館	2290円	4590円
高校生以下	全館	2260円	4550円
	半館	1130円	2270円

④市運営の他の体育館同様に回数券を発行します。

- ・小学生以下（700円・35円券×22枚）
- ・中・高校生（1,000円・50円券×22枚）
- ・一般（2,200円・110円券×22枚）
- ・65歳以上（1,800円・180円券×10枚）

⑤減 免

利用料金の減免については、千葉市コミュニティセンター設置管理条例施行規則第8条および「千葉市コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要綱」を厳守します。

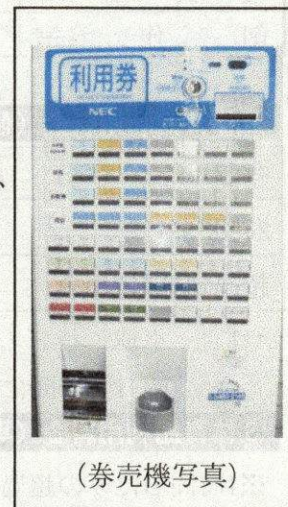
【減免対象】

- ・以下の手帳の交付を受けている方が当該手帳を提示して使用する場合
 - 身体障害者福祉法第15条に規定する身体障害者手帳
 - 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第45条に規定する精神障害者保健福祉手帳
 - 市長が発行する療育手帳
- ・上記の手帳の交付を受けている者が主体となって組織する団体が使用する場合
- ・特に市長が定める場合（千葉市コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要綱）

なお、あらかじめ定められたルールに基づいてのみ実施でき、恣意的には実施できない（例えば、民間の取引で行われることがある予約が少ない場合に実施する閑散期割引など）は一切できないことを職員に周知徹底します。

⑥券売機の設置について

当社が管理運営する兼取コミュニティセンターでは、受付で個人利用券を販売していますが、各部屋のコマ入替時（11時、13時、15時など）は窓口が混雑し、待ち時間が発生することが少なくなかったことから、今年度、個人利用券の券売機を導入しています。導入によって、待ち時間がほぼなくなったほか、混雑時に受付窓口の職員を増員する必要がほとんどなくなったことから、職員が他業務に従事する時間が増え、サービス水準や安全水準の一層の向上につながっています。このため、当施設でも同様の措置を講じます。



（券売機写真）

⑦電子マネー決済の導入の提案

a) QRコード決済

店舗側の初期投資が比較的安価で、スマートフォンで決済可能なQRコードによる決済が急速に普及しています。このため、市のご了解が得られることが前提ですが、当施設の利用料金や自主事業参加費を代表的なQRコード決済である「Pay Pay」で支払うことを可能にします。

b) ご当地 waon の普及促進

市のご了解をいただくことが前提ですが、当施設の利用料金や自主事業参加費を電子マネー「waon」で支払うことを可能にします。

現在、電子マネーを決済するカードとして

「ちば風太wao n」が発行されており、これを全国のどこで利用しても、利用金額の一部が千葉市に寄付され、千葉市の「未来をつくる魅力あるまちづくり」に役立てられます。

また「ちば風太wao n」は、千葉市が推進し、コミュニティセンター利用時やボランティアイベント参加でポイントが付与される「ちばシティポイント」にも参画しています。



併せてこの「ちばシティポイント」については、受付ロビーにポスター掲示、ホームページに掲載するなど普及促進に努めます。

政府が進める「キャッシュレス社会」へ協力するとともに、利用者の利便性向上につながら、かつ、「千葉市の魅力あるまちづくり」にも貢献できる提案です。

また、券売機並びにキャッシュレス決済は、新型コロナウイルス対策の一つとして、非接触型の決済方法への移行としても加味しています。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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

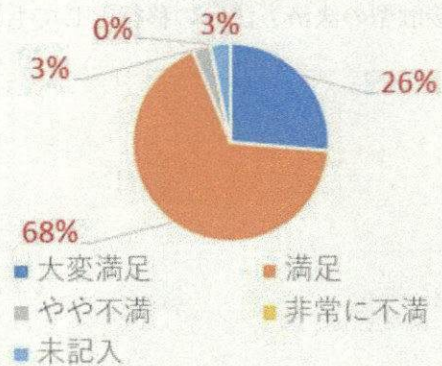
□サービスの向上策など、予定している施設利用者への支援方策について、本施設の設置目的やビジョン・ミッション等を踏まえ、具体的に記述してください。

当施設の設置目的は「市民のコミュニティ活動」であり、コミュニティ活動を積極的に行っている方はもちろん、これまであまりコミュニティ活動に参加していない市民のみなさんにもできる限り施設にお越しいただき、コミュニティの輪を地区全体に広げることが、大きなミッションのひとつです。このため、市民のみなさんから見て、気持ちよく・気軽に利用でき、かつ、利便性の高い施設となるよう、以下のサービス向上策を講じます。

①「親切・ていねい」な接遇を行います。

公の施設にふさわしい「親切・ていねいな接遇」を行います。当社が管理運営する施設では、接遇マニュアルを作成し、常勤職員はもちろん、警備・清掃等のスタッフにも研修などで周知徹底しています。この結果、幕張コミュニティセンターの利用者アンケートによると、接遇に対し、約94%から「大変満足・満足」との回答をいただくなど一定の効果が出ています。引き続き「親切・ていねい」な接遇を行います。

スタッフの対応・説明（幕張）



②新型コロナウイルス感染症対策を確実に徹底実施します。

新型コロナ感染防止対策として、既に当社が管理する4か所のコミュニティセンターで実施している「取組宣言の店」を当施設でも宣言し、スタッフはもとより利用者に対しても三密の防止の徹底を行い、安心して利用できる環境を整備します。具体的には所長を感染防止対策実施責任者に任命し、密集密接密閉の三密を回避できるよう、マスク着用・飛沫防止区画・各所掲示表示・受付での検温・諸室定員に対する利用人数確認・入館記録等を確実に実施します。



③あらゆる層の市民のみなさんにわかりやすい案内を行います。

当施設の案内表示を大きな文字、絵図、外国語（英語、中国語、ハングル文字）等を用いて、だれもがわかりやすいように工夫します。（ホームページには、QRトランスレーター（多言語対応の翻訳サービス）も導入します。）また、受付には、耳の不自由な方に、筆談での対応が可能なことを示す「耳マーク」を掲示するほか、音声入力可能な翻訳アプリがインストールされたタブレットを配備し、外国語での案内・対応をある程度に可能にします。



(タブレットに話しかけると、指定した言語に翻訳されて音声が出ます。)

④生涯学習無料相談窓口を設置します。

第5次千葉市生涯学習推進計画では、「生涯学習の普及」の項目の柱に「学習に関する各種相談を受け付けることで、スムーズな学びはじめ・学び直しをお手伝いします」と掲げられており、生涯学習に取り組む市民を増やすためには、一方通行の情報提供だけではなく、双方向(＝相談)機能も充実させる必要があることが強調されています。



ただ、新たに、生涯学習をはじめようとしても「きっかけがない」、「どのような生涯学習が自分に合うかわからない」という方が多いのではないかと考えられます。このため、「これから生涯学習に取り組みたい」「趣味を持ちたい」という方を対象に、当施設の職員が適切なアドバイスを行う相談窓口を設置します。

⑤快適な施設環境を提供する清掃を行います。

当社が管理運営する施設では「施設を自宅と同じ気持ちで清掃する」という共通理念を掲げ、家族が毎日生活する空間と同水準で清掃を行うことを目標に、職員と清掃スタッフが一体となって清掃業務に取り組んでいます。

この結果、幕張コミュニティセンターの利用者アンケートによると、清掃に対し、約91%から「大変満足・満足」との回答をいただくなど、一定の効果が出ています。引き続き利用者に快適な施設環境を提供します。

施設の清掃(幕張)



⑥市内コミュニティセンター健康クラブを創設します。

現在、利用者の健康づくりや交流を促進するため、「市内コミュニティセンター健康クラブ」(以下「健康クラブ」と記載します。)を展開、以下のサービスを提供していますので、継続いたします。なお、健康クラブへの加入に対し、入会金や参加費などは必要ありません。

a) 健康手帳の無料配布

当施設に体重、血圧、体脂肪率などの測定機器を設置するとともに、これら数値を継続的に記入する健康手帳を無料配布しています。健康づくりに活用していただくとともに、特に、当施設に「いつでも気軽に」お越しいただける雰囲気づくりを行っています。

なお、健康手帳は、当社が管理運営している幕張、穴川、畑、鎌取の各コミュニティセンター及び当社が参加するJVが運営するコミュニティセンターと共通で使用できるようにしています。



b) 健康宣言の受付

毎年、4月と5月に、希望する方から、健康に対する数値目標(「体重2キロの減量」、「体脂肪率を20%にまで落とす」など)を募集します。年度末に職員が目標を

達成していることを確認すれば、目標達成を証明する認定証と粗品を進呈します。

利用者に目標を持っていただくことで、繰り返しの来館や効果的な健康増進につながります。

⑦ロビー等の有効活用を図ります。

ロビー等では、鯉のぼり、七夕（右の写真は幕張CCで実施）、ハロウィン、クリスマスなどの飾り付けを行います（地域の幼稚園、小学校等などの協力を得て実施します）。また、絵画、書道、版画等のサークル・団体の作品展なども、随時開催します。作品展は、当施設のホームページでも公開し、多くの方々にご覧いただくことで、創作意欲向上にもつながります。



⑧サークル・任意団体の運営を支援します。

当社は、TVジェイコム千葉の「デイリーニュース」のスポンサーとなっており、管理運営する市内4コミュニティセンターの事業はもとより、活動するサークルの紹介等を行っています。当施設のサークル等についても、広報面の協力・支援を行います。また、サークル等の多くは、イベントや教室等を開催する場合や新規会員を募集する場合に、チラシの作成まで十分な手間をかけることができません。このため、当社において、チラシのテンプレート（様式）を数種類作成し、無料提供します。これにより、ワードやパワーポイントで作成されたテンプレートに文字入力するだけで魅力あるチラシの作成が可能になります。



チラシのテンプレート

さらに、サークル等に対する支援を以下のとおり行います。

- 当施設ホームページでの各サークル・団体の活動内容の紹介
- サークル設立時の規約など作成支援、経理、総会資料など「ひな形」提供
- 他施設のサークル、任意団体等との交流を行う場合の交流相手の紹介

⑨無料wi-fiを設置しています。

スマートフォンやパソコン等からのインターネット接続環境の向上を図るため、当施設内に無料wi-fiを設置しています。



⑩その他、快適性・利便性の向上につながるサービスを実施します。

a) 備品等の充実

幼児室の遊具、静養室の囲碁・将棋セット、ロビーでの新聞配架、テレビの設置など、現在、指定管理者が用意・貸し出している備品等は、引き続き用意します。また、図書についても、新規購入に加え寄付も募ることで、これまで以上の充実を図ります。

b) 宅急便受付、荷物受取り代行

事務所で宅急便送付の受付を行うとともに、ホール等を利用する主催者が送付する宅急便の受取り代行サービスを行います。

A 4 判 3 枚以内で具体的に記述してください。

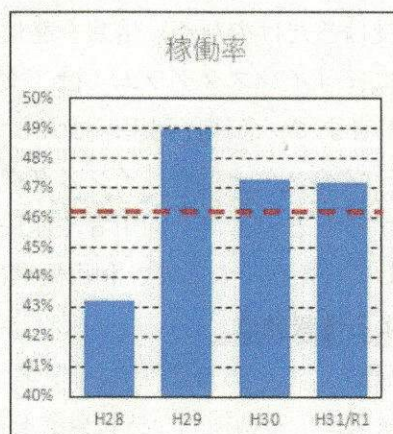
4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(4) 施設の利用促進の方策

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

数多くの市民のみなさんに利用していただくことが「コミュニティ活動の促進」、「市民の連帯感の醸成」等の当施設のビジョン・ミッションであり、利用促進はその中核となる重要業務です。当社が管理運営に携わる施設では、特に、利用促進には尽力しており、例えば、幕張コミュニティセンターの体育館利用者数は過去4年間で34%増加、稼働率は過去4年間で4.0ポイント増加と、厳しい環境の中でも、一定の成果を上げています。

当施設においても、指定管理業務で培ったノウハウ等を活用し、以下の措置を講じることにより、これまで以上に多くの市民のみなさんに利用していただけるよう努めます。なお、利用促進の方策の一部については、42ページ以降にも記載していますので、そちらもご覧ください。



①積極的な情報発信を行います。

a) リーフレット等の作成

当施設をPRするリーフレットを作成し、PR活動を行います。また、教室等を実施する場合は、チラシ等を作成するほか、当施設の様々なトピックスを紹介する「コミュニティセンター通信」を定期的に発行し、各種イベント告知や結果報告、サークル紹介等積極的な情報発信を行います。



b) 当社のネットワークを活用した効果的な情報発信

作成したリーフレット等は、区役所、近隣の町内自治会などに配布するほか、市内の多くの事業所、団体、施設等に無料で置いていただきます。地元法人ならではのネットワークを活用します。

【リーフレット無料設置等にご協力いただける主な事業所など】

■千葉市内各区役所・コミュニティセンター■千葉東法人会(昨年も会員企業にメール配信頂き大成功)■千葉ロータリークラブ(JFE東日本製鉄所・NTT東日本千葉・東京電力千葉・関電工千葉他100社、後援、共同開催多数)■千葉中央警察署少年ボランティア■更生保護助成協会■明治大学校友会千葉(昨年の同大学全国大会では当自主事業高校生ダンスパフォーマンス優勝者がメッセで披露)■千葉青年会議所■マンション管理組合(幕張ベイタウン・千葉セントラルタワー)■NPOまちづくり千葉(千葉銀座商店街他)■ホテルグリーンタワー幕張■ボルボ東邦オート各ショールーム ■千葉市高等特別支援学校 ■稲毛海浜公園(フラワーミュージアム等) 関連施設

c) ホームページでのPR

当施設のホームページを作成し、施設概要はもとより、施設の魅力、アクセス、自主事業などの開催案内・結果などの情報を発信します。

d) SNSを活用した情報発信

総務省の「検索によく使うサービス」という調査結果は右のようになっており、近年、「グーグル」や「ヤフー」といった従来型のポータルサイトの割合が低下傾向にある代わりに「ツイッター」や「インスタグラム」のような誰

Google	33%
Twitter	31%
Instagram	24%
Yahoo	12%

もが(情報を受けるだけでなく)情報を発信できる「SNS」の割合が大きくなっています。(特に、「インスタグラム」は、文章でなく、写真で情報発信できるため、若年層から高齢者まで、急速に利用が拡大しています。)

このため、「ツイッター」や「インスタグラム」に当施設の公式アカウントを設定して情報発信するとともに、利用者や住民のみなさんから当施設の「クチコミ」の情報を発信していただくことで、利用促進につなげます。

e) 映像による情報発信

当社が管理運営している施設では、千葉コミュニティテレビ(インターネットTV)を配信し映像による積極的な情報発信を行っています。公開生放送も3年延べ70回を超え「テレビを観た」「次の公開生放送はいつ？」等の声を多くの利用者から頂く様になり、延べ17万回を超える再生回数の人気番組となっています。



当施設においても、千葉コミュニティテレビを活用した情報発信を行います。また、映像による情報発信媒体として、幅広い世代で広く利用されている「You Tube」の活用にも積極的に取り組みます。

f) マスメディアとのネットワーク

長年、地元で活動し、市内のマスメディアとの良好な関係を構築している当社のネットワークを活用し、マスメディアに報道していただくことで、情報を発信します。

(千葉テレビ、ベイエフエム、千葉日報、読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、東京新聞、産経新聞などの千葉支社・支局など)

②ボランティア登録制度を創設します。

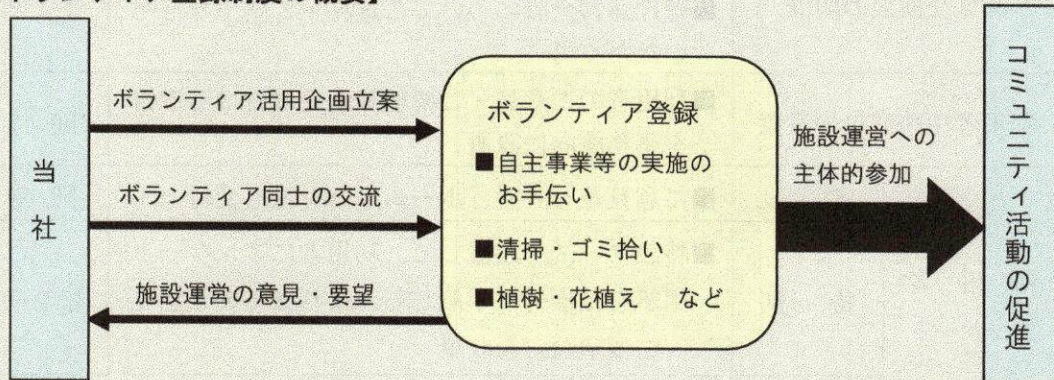
「コミュニティ活動の促進」などの当施設のビジョンを高いレベルで達成するためには、多くの市民が施設を利用することに加え、多くの市民が運営にも参画することが必要です（市民同士の交流や施設への愛着が生まれ、利用促進にもつながります）。これまでも、サークルや地元町内自治会などには、運営に参画していただいていたのですが、これをさらに進化させ、個人でもボランティアに参画できる登録制度を創設します。

内容としては、当社がボランティア（個人や団体など）を募集し、希望者に可能な業務をあらかじめ登録していただきます。登録は、ゴミ拾いや花植え等だけではなく、当施設で開催される自主事業・イベントの補助（会場準備、受付、講師補助など）も募集対象とします。

また、ボランティアの方には、単に業務をお手伝いいただくだけではなく、ボランティア同士の交流や施設の管理運営に対する意見・要望を伺う場を設けることなどにより、主体的に施設の管理運営に携わっていただき、「自分たちも運営に関わっている施設」という意識の醸成に努めます。

なお、ボランティア登録制度は、京葉美装が管理運営するコミュニティセンター4施設と共通の登録制度とすることで、他施設利用者との交流促進にもつなげます。

【ボランティア登録制度の概要】



③より安心な施設づくりを行います。

施設をより一層安心して利用していただくことで、利用促進につなげます。

a) 熱中症予防対策の実施

最近、屋内でも増えている熱中症対策として、熱中症指標計を設置し、リスクが高い場合は、利用者に注意喚起を行います。



b) 電波クリーニング

施設の一部（女性用更衣室・トイレ等）に盗撮器・盗聴器が仕掛けられていないかどうか、定期的に電波クリーニングを行います。

A 4 判 3 枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(5) 利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方

□利用者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。

①あらゆる手法を組み合わせることで利用者の多種多様なニーズを把握します。

当社は、下記のような様々な手法を組み合わせ、利用者の多種多様なニーズをできる限り幅広く収集します。

特に、利用者アンケートについては、ご意見箱を設置するだけでは、多くの回答をいただくことが難しいため、年2回、特設ブースを設置し、利用者に直接アンケート用紙を手渡しする特別アンケートを実施し、より多くの利用者のご意見・ご要望などを収集します。



【利用者ニーズの把握手段】

把握手段		概 要	実施頻度
意見交換会の開催		■有識者・利用団体代表などで構成する会議 ■管理運営全般についてご意見・ご要望などをいただく場	年1回
利用者相談窓口の設置		■利用者のご意見・ご要望等を受け付ける窓口を事務所内に設置	随 時
利 用 者 アンケート	常 設	■ご意見箱を設置、ホームページでも受付	随 時
	特 別	■特設ブースを設置して、利用者にアンケート用紙を積極的に手渡しし、より多くのご意見・ご要望などを収集	年2回
	自主事業	■自主事業の参加者に実施するアンケート	随 時
市 民 ヒ ア リ ン グ		■市民（施設を利用したことがない方も含む）に対するヒアリング調査	随 時

②収集したご意見・ご要望などを管理運営の改善に活かす仕組みを構築します。

収集したご意見・ご要望などは現場職員全員で情報を共有するとともに、速やかに所長を通して、当社の本部に報告されます。ここで、「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、対応策を協議・検討し、速やかに実行します。

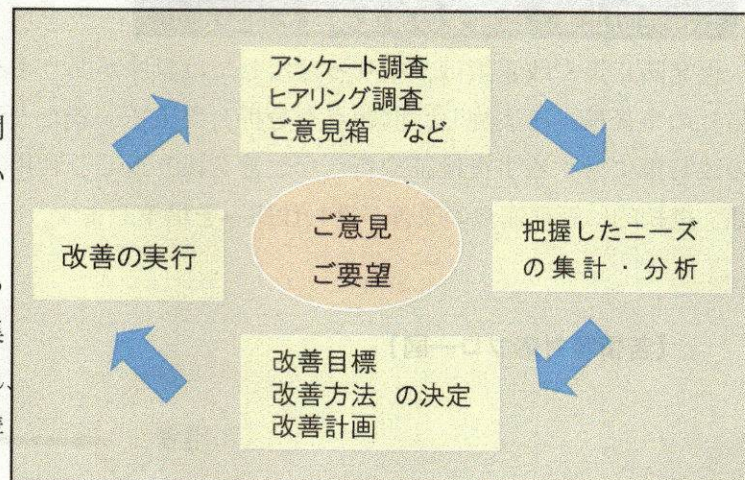
また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、現場職員からの企画提案を求めるとともに、実現へ向けての進捗管理を行います。

③継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

利用者からいただいたご意見・ご要望などに基づいて実施した管理運営の改善については、一定期間後に、アンケート・ヒアリング調査やその分析による検証を行います。

検証の結果、さらに改善すべき項目がある場合は、計画を立てて実行に移し、これについても、一定期間後に再度、検証作業を行います。

このように、利用者からご意見・ご要望などの収集が継続的に業務に反映され、業務改善が進む仕組みを構築します。



□利用者等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。

当社が管理運営する施設では、苦情対応マニュアルを作成し、職員研修などで周知徹底することにより、すべての職員が適正に苦情等に対応できるようにしています。当施設ではこの取り組みを継続して行います。なお、当施設で活用中の苦情対応マニュアルの主な記載内容は以下のとおりです。

①苦情等の未然防止に努めます。

まず、苦情等の未然防止に努めます。少なくとも、利用者とのコミュニケーション不足や職員の知識不足が原因で発生する苦情等については、接遇マニュアルの活用や職員研修などで、限りなくゼロに近づけることを目指します。

②苦情等の内容を正確に把握します。

万一、苦情等が発生した際は、まず、内容を把握することが重要です。特に、利用者が興奮している場合には、対応者が1名では、正確な内容把握が困難なケースがよくあります。内容把握が不十分な場合は、更なる苦情の発生原因となり、当事者のご理解をいただくことがますます難しくなります。当社では、苦情等の対応の際には、チェックリストを活用して、漏れなく内容を把握するとともに、特に、利用者が興奮している場合は、原則2名で苦情等に対応します。

③苦情等の内容を書面で記録し、職員全員で情報共有します。

苦情等は問題の大小にかかわらず、必ず書面で記録します。内容については直ちに職員全員に伝達して情報共有を図るとともに、すぐに改善できる点については、迅速に対応し、協議や検討が必要なものについては、所長を通して当社本部に報告します。また、この段階で改善した内容については、苦情等の内容と改善策を市に報告するとともに、施設内の掲示板等でも内容を公表します。

苦情対応 マニュアル

(株) 京葉美装

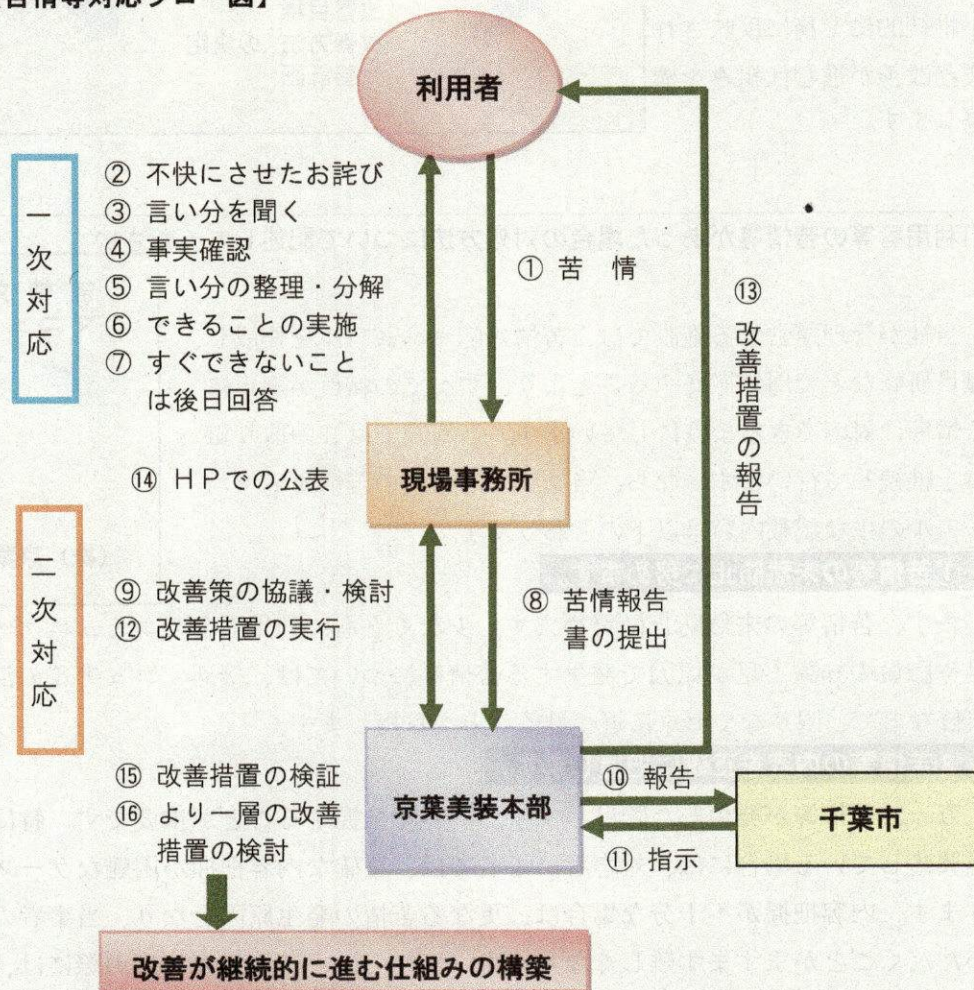
④再発防止策や改善策を迅速に実施します。

現場で判断が難しい案件については、当社本部において再発防止策や改善策などを検討し、迅速に実行します。また、市と協議する必要がある案件については、当社本部において案を作成し、協議させていただきます。

⑤再発防止策・改善策の事後検証を行います。

再発防止策や改善策は、やりっぱなしでは意味がありません。実施後にアンケートや当社の事後検証を実施し、問題点を分析した上で、新たな改善を行います。さらに、この改善策に対する事後検証や新たな改善を繰り返し、利用者のご意見・ご要望などと同様、継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

【苦情等対応フロー図】



A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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業務」に関し、本施設の設置目的、ビジョン・ミッション、指定管理者に求められる役割等を踏まえ、次の点を記述してください。

- ①事業実施の基本的な考え方
- ②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

①事業実施の基本的な考え方

管理運営基準では、以下の2業務を「市からの事業実施受託業務」として行うことが定められています。

■コミュニティまつり開催 ■絵本の読聞かせ、おはなし会の実施 ■体育館無料開放

当社では、当施設の設置目的・ビジョン・ミッションである「コミュニティ活動の促進」、「市民の連帯感の醸成」、「コミュニティ活動の契機となる事業の企画・実施」、「情報発信」等を踏まえ、以下の基本的考え方のもと、業務を実施します。

a) 来館のきっかけづくり

あらゆる層の市民にコミュニティ活動を広げるため、常連利用者だけではなく、これまで施設にお越しいただいたことない方にもご来館いただく「きっかけづくり」となる事業を実施します。（右の写真は、鎌取コミュニティセンターで実施した「高校ダンスパフォーマー選手権」。以前は、あまり利用がなかった高校生が参加することで、鎌取コミュニティセンターの高校生の知名度が向上し、一般利用の拡大にもつながっています。



b) 市民同士の交流促進・連帯感の醸成

友人同士や親子などはもちろん、面識のない市民同士の交流を促進し、連帯感の醸成を図ります。面識がない同士でもその場でタッグを組んで参加できるよう、事前予約が不要なメニューもできる限り設定します。

c) 市民参加による運営

「コミュニティまつり」については、地元法人のネットワークを活用し、地域の団体、教育機関、福祉団体等に広く企画・事業実施等の運営に参画していただきます。また、「絵本の読み聞かせ・おはなし会」も含めて、新たに創設するボランティア登録制度（35ページ参照）等も活用し、多くの市民の参画により事業を実施します。

d) サークル活動の支援・情報発信

「コミュニティまつり」については、サークルの発表会を開催しますが、単なる活動紹介だけでなく、予約不要で参加できる体験会などをできる限る設定することで、サークルの新規メンバー拡大につながるよう努めます。

また、情報発信については、事前の開催告知はもちろんですが、「絵本の読み聞かせ・おはなし会」も含め、充実した結果報告をコミュニティセンター通信やホームページなどに掲載するとともに、京葉美装がスポンサーとなっている千葉コミュニティテレビでも放映し、事業の魅力をできる限り幅広く、情報発信します。



②幕張コミュニティまつり

毎年1回、管理運営基準で定められている幕張コミュニティまつりを開催します。

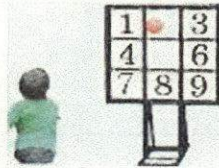
a) 実行委員会の設置

これまでも実行委員会は設置されており、大幅な委員の入替は望ましくないと考えられますので、基本的には、現在の委員（サークル代表者）に引き続き、委員就任を依頼します。ただし、必要性があると考えれば、地元町内会や教育機関の代表の方に、追加で参画していただきます。また、当社が事務局を務めます。

b) 想定している事業内容

具体的な事業内容、日程等は毎年の実行委員会で決定しますが、当社が想定している内容は以下のとおりです。

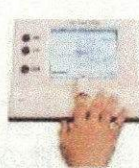
サークル作品 展 示 会	■絵画、書道、写真、手芸、木版画、ちぎり絵などのサークルの作品の展示を行います。
サークル活動 発 表 会	■社交ダンス、日本舞踊、フラダンス、手品、オペラ、ピアノ、琴、和太鼓などのサークルが、日ごろの練習成果を発表します。 ■また、ピアノ、ハーモニカ、ギター、ヴァイオリン、コーラスなどがサークルの枠を超えて、合同コンサートを実施します。 
市民参加型 サークル活動 体験コーナー 地域諸団体 イベント コーナー	■作品やパフォーマンスを鑑賞するだけではなく、実際に体験できるコーナーを設けます。 ■ヨガ、太極拳、けん玉、カラオケ、コーラスなどを想定しており、サークルに所属していなくても、予約不要で、飛び入り参加可能にすることにより、新たな会員加入のきっかけにもします。 ■地元小中学校、高等学校のブラスバンドやダンス部、書道部などの発表やパフォーマンスを実施します。ゆるきやら撮影会。 ■地元企業と連携したイベントコーナーを設けます。以前、地元教習所協力によるチビッ子自動車教習所を開催、大好評でした。 ■地元警察、消防署と連携し特殊車両の展示、乗車体験を開催。
健康コーナー	■市民の関心が高い「健康」をテーマにしたミニイベントを開催します。具体的には、以下のような内容を想定しています。 ■無料運動教室（健康体操、3B体操、ヨガなど） ■飛び入り参加可能なアトラクション（ストラックアウト、スピードガンコンテストなど） ■血管年齢・骨密度の無料測定会



ストラックアウト



スピードガンコンテスト



血管年齢測定器



骨密度計



特殊車両展示体験



チビzzi教習所



ゆるきゃら撮影会



書道体験

ビジネス コーナー

■子どもたちだけではなく、当施設の利用が少ないサラリーマンや大学生も興味を持つ事業を実施し、来館につなげます。

■具体的には、ドローン体験、3Dプリンター体験などを想定しています。



③本の読み聞かせ・おはなし会

管理運営基準で定められている「本の読み聞かせ・おはなし会」を毎年4回以上開催します。具体的な実施内容は調整の上で決定しますが、少し趣向を凝らした以下のような特別バージョンにしたいと考えています。

【当施設で実施する本の読み聞かせ・おはなし会の例】

プラネタリウム バージョン

- 12万個の星空を再現する高級家庭用プラネタリウムの映像の中での本の読み聞かせです。
- 市内では見ることができない満天の星空を背景に、広大な宇宙をテーマとした読み聞かせを行います。
- 今回の指定管理期間には、日食、月食、NASAの有人月面探索、JAXAの木星探索機打ち上げ等、子どもたちの興味・関心を引く出来事が目白押しです。



朗読アプリ バージョン

- 一流の声優が朗読するアプリを活用した本の読み聞かせます。
- セリフの一部を自分の声で吹き替えることができますので、子どもたちがストーリーに入り込み、読書への興味・関心を高めることができます。



④体育館無料開放

体育館の無料開放を実施しています。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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

□募集要項で定める成果指標について、指定管理者として設定する目標を記述してください。

また、市が設定した成果指標に加え、その他の指標を設定する場合は、その指標と目標を記述してください。

成果指標	設定する目標	【参考】市が設定した目標
施設稼働率（諸室）	47%(R3年), 48%(R4年), 49%(R5年) 50%(R6年), 51%(最終年度)	50.9%以上(最終年度)
施設利用者数 (体育館)	32,500人(R3年), 33,900人(R4年) 35,300人(R5年), 36,700人(R6年) 38,100人(最終年度)	38,000人以上(最終年度)

□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。

※ 具体的方策については、以下のほか、33ページ以降（広報）もご覧ください。

①施設の利用促進方針を決定し、すべての職員に周知します。

稼働率や利用者数などの増加の取り組みは、個人の資質ではなく、組織の総合力が問われる分野で、すべての職員に利用促進の数値目標や方針等が周知徹底されていないようでは継続的な増加は困難です。当社が管理運営に携わる施設では、毎年施設の利用促進方針を策定し、すべての職員に周知徹底することで、全員が一丸となって目標達成のために努力する体制を構築しています。当施設でも同様の措置を講じます。

②厳格な目標管理を行います。

毎年の利用促進方針で定めた稼働率や利用者数などの年間目標数をもとに、1か月ごとの達成目標を定め、厳格な目標管理を行います。

1か月ごとの目標管理を徹底し、万一、目標を下回る期間があっても、

早急に対策を実施することによって早期挽回に努め、年間目標の達成を図ります。

③営業担当を設置します。

公の施設といえども、利用を待っているだけでなく、積極的に営業活動を展開する時代になりました。ただ、現場職員は多忙で、市内の自治町内会、老人クラブ、事業所・団体・教育機関等に出向いて、営業活動を行う余裕はありません。このため、5ページでも記載しましたが、京葉美装本社に営業担当を設置して、一般利用はもとより、自主事業等への参加なども含めた訪問営業活動を行います。また、営業担当は市民と直接会話することから、市民の生の声を収集する役割も担います。

④平日夕方の利用確保に努めます。

当施設を含め、多くのコミュニティセンターは、平日夕方の稼働率が低いのが課題です。これを少しでも解消するため、以下の取り組みを行います。



■理容業など、平日の特定の曜日が休みと決まっている業界の団体や個々の事業所を訪問営業し、平日夕方の利用を呼びかけます。■土日に営業している（＝平日に職員が交代で休暇を取る）市内事業所等をリストアップし、当該事業所に営業活動を行います。■比較的夕方の利用が見込めるサラリーマンやOLが興味を引く自主事業を実施します。■市内の大学生の利用拡大を図ります。大学の了解を得た上で、営業活動を実施します。

⑤サービス向上や魅力ある事業の実施に努めます。

多くの市民にご利用いただくため、サービス向上や魅力ある事業の実施に努めます。なお、サービスの向上の詳細は30ページ以降、魅力ある事業の実施は、39ページ以降および44ページ以降をご覧ください。

⑥新たなサークルの創設に努めます。（CC：コミュニティセンター）

高齢化、趣味の多角化などによりサークル活動の縮小や衰退に対しては、自主事業を共催して応援するほか、新たなサークルの創設に努めます。

（写真は穴川CCから幕張CCに暖簾分けしたヘルマンハーブサークル）又、体育館種目に際しても千葉市サッカー協会とも意見交換し連携、畑CCでは千葉市初のCCフットサル使用を設定し、ゴール、ボール等備品を購入貸出しています。当施設においても同様の活動を展開いたします。



⑦地元各種諸団体・企業・NPOとの協働・連携

千葉ロータリークラブ、NPOちば市民活動・市民事業サポートクラブ、淑徳大学、福島県、浪江町等とは、自主事業で多数の共催・協働事業（ウィルチェアラグビー・福島支援・北朝鮮拉致問題・子ども食堂等）の実績があり、今後も相互信頼と絆を深め協働事業展開を図ると共に、同様の地元各種有志団体との連携を図って参ります。普段コミュニティセンターを利用しない方たちにコミュニティセンターを知っていただきます。当施設も同様の活動を展開します。

ウィルチェアラグビー応援事業は千葉ロータリークラブと



北朝鮮拉致「めぐみちゃん」
と家族のメッセージ展」



311福島復興支援「ラブ福島」



A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

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。

当社では、「コミュニティ活動の促進」、「コミュニティの活動の場の低廉な料金での安定的な供給」などの当施設のビジョン・ミッション等を達成するためには、単にホールや講習室などを貸し出すだけでなく、積極的に自主事業を展開する必要があります。（右の写真は、穴川コミュニティセンターで実施した卓球教室）花見川区は、花見川を中心とした緑豊かな土地柄に、首都圏のベッドタウンとしての団地があり、大変住みやすい環境となっていますが、高齢化も進んでいます。また、幕張CCは隣接する美浜区の文教施設や幕張新都心も近く、これらに通勤・通学する方の利用も見込まれます。このため、当社では、下記の体系のもとで、自主事業を展開します。



- ① 当施設にお越しいただくきっかけとなる事業
- ② 多世代間交流や地域の連帯感の醸成を図る事業
- ③ 地域や社会に貢献する事業

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

自主事業実施体制については、現場に配置する所長、副所長、企画担当（いずれも7ページ参照）を中心に企画・実施します（他のコミュニティセンター職員も必要に応じて手伝います）。

加えて、（株）京葉美装の指定管理事業部、協力法人である（株）スワットやNPOはあもにいの本社（本部）からも、必要に応じて応援できるようにすることで、大規模なイベントなどにも十分に対応できる体制を構築しています。



（右上の写真は、当施設で実施した「コミュニティプロレス」。

観客も多く、安全管理や駐車場整備などを行う応援要員を12名、京葉美装本社から出した上で、開催しています。）

□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。

【自主実施方針】花見川区基本計画（2ページ参照）5つのコンセプト毎にテーマを定め、参加者が喜んで楽しめる魅力ある自主事業を展開します。下記の写真は全て、京葉美装の担当コミュニティセンターでの過去実施の地域の皆さんに愛される自主事業の一例です。

【幕張コミュニティセンター自主事業】

①『豊かな自然と文化が花開くまち』づくりに貢献する。

【テーマ】郷土愛・地域文化創造・地域密着（R3～R7年度）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
千葉氏開府900年記念	創作室	多世代	鎧づくり講座	1,000円
千葉市政100年記念	ロビー	多世代	千葉の魅力写真を公募ロビー展示	無料
郷土千葉を語る会	集会室	多世代	郷土に詳しい講師を招いた講座	600円
みつばちプロジェクト	屋上等	多世代	屋上養蜂園で地域環境を考える	2,000円
超難関大学突破講座	講習室	小中生	渋谷幕張後援、同校OBによる講座	500円
地産地消の郷土料理	料理室	多世代	地産地消の千葉の料理教室	1,500円

②『こどもや高齢者の笑顔が花ひらくまち』づくりに貢献する。

【テーマ】高齢者・障がい者支援・健康づくり（R3～R7年度）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
各館合同スポーツ大会	体育館	多世代	卓球・バドミントン等の各館合同大会	1,000円
ダンスパーティー	ホール	多世代	ディスコダンスでナイトフィーバー	1,000円
医師の健康相談室	集会室	多世代	体力健康測定・医師による健康講座	無料
ヨガ教室	和室	多世代	ヨガ教室	1,500円
健康マージャン教室	講習室	多世代	かけない・吸わないマージャン教室	500円
スマホ教室	講習室	多世代	地域のスマホショップと連携	200円
パラスポーツ体験会	体育館	多世代	ウィルチェアーラグビー、ボッチャ等	無料
手話教室	講習室	多世代	手話を学ぶ	300円
メンタルサポート講座	講習室	多世代	心のケアをテーマに心理学などの講座	2,000円



■みつばちプロジェクト



■各館合同スポーツ大会



■超難関大学突破セミナー

③『安全と安心が花開くまち』づくりに貢献する。

【テーマ】防犯・防災（R3～R7年度）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
AED講習	和室	多世代	千葉中央消防署関係者による講習	無料
振込詐欺撲滅講習	集会室	多世代	千葉中央警察署による講習	無料
避難所体験	集会室	多世代	災害時避難所を疑似体験する研修会	無料
テレワーク体験会	講習室	多世代	新型コロナで普及、TV会議等講座	500円



■パラスポーツ体験会



■AED講習



■子ども食堂

④『心と心で花ひらくまち』づくりに貢献する。

【テーマ】世代間交流・子育て支援・国際交流（R3～R7年度）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
おもちゃの病院	ロビー	多世代	おもちゃの修理	実費
ゆるキャラを描く会	ロビー	多世代	地元キャラのイラスト募集ロビー展示	無料
夏休宿題応援工作教室	創作室	小中生	大工経験者を講師に子供たち匠の技を	1,500円
プログラミング教室	講習室	小中生	パソコン将来のIT・AI先駆者を養成	500円
子ども食堂	料理室	多世代	ロータリークラブやフードバンク連携	無料～
高校生ダンス選手権	体育館	高校生	東京五輪音頭で高校生が競い合う	無料
囲碁・将棋大会	集会室	多世代	囲碁・将棋の個人団体戦	500円
チアリーディング教室	ホール	多世代	千葉ジェッツチアリーダーによる教室	1,000円
日本の伝統文化学ぶ会	講習室	外国人	着付け・茶道・華道等外国人向け	500円



■高校生ダンス選手権



■千葉ジェッツチアリー教室



■2AW千葉コミュニティプロレス

⑤『にぎわいと元気でひらくまち』づくりに貢献する。

【テーマ】地域活性化・国家プロジェクト市民意識醸成（R3～R7年度）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
ベイサイドジャズ幕張	ホール	多世代	ベイサイド千葉同時期のジャズフェス	500円
東京五輪音頭2020	ホール	多世代	踊り方講習会を日舞サークルが講師陣	無料
福島復興支援	ロビー	多世代	311震災の記録写真展、福島産品販売	無料
横田滋めぐみ写真展	ロビー	多世代	北朝鮮拉致問題写真展、募金、署名	無料
千葉コミュニティTV	ロビー	多世代	ゲストとロビーからSNS公開放送	無料
名画&自主映画上映	ホール	多世代	名画&おすすめの自主映画を上映	無料～
プロアマお楽しみ寄席	和室	多世代	プロアマ落語会	500円～
ロビー展示コンサート	ロビー	多世代	サークル成果をロビー展示コンサート	無料
フェアトレードカフェ	ロビー	多世代	コーヒーや地域の授産品販売	100円～



■千葉コミュニティTV ■北朝鮮拉致横田めぐみ写真展 ■東京五輪音頭講習会

⑥スペシャルイベント：指定管理期間中1回以上開催（実行委員会による）

事業名	実施場所	対象者	事業概要	参加料
千葉氏開府900年記念	ロビー	多世代	千葉氏キャライラスト公募ロビー展	無料
JEFフットサル教室	体育館	多世代	ジェフ千葉関係講師の個サル教室	500円
東京2020カウント	ロビー	多世代	東京2020開幕までの応援村など	無料
幕張プロレス	体育館	多世代	千葉密着発信2AWプロレスの開催	無料
JFA夢フィールド	講習室	多世代	日本サッカー協会メソッド講習	無料
モノレール祭ブレ祭	ロビー	多世代	モノレールの歴史展パネル・物販	無料
加曽利貝塚巡回展	ロビー	多世代	同博物館のパネル展と講話	無料
動物園テレワーク講座	講習室	多世代	千葉市動物公園との遠隔講座	200円
銚子電鉄応援映画	ホール	多世代	電車を止めるな上映会	2,000円
稲毛海浜公園コラボ	ロビー	多世代	ワールドパークと共催（陸人+海人）	無料



■銚子電鉄「電車を止めるな！」 ■地域団体との連携 ■千葉氏開府900年記念

A 4判 4枚以内で具体的に記述してください。

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。

①利用料金収入・自主事業収入の積算の考え方

a) 実現性の高い積算

当社は、市内コミュニティセンター4施設の指定管理業務に携わっており、収入・支出をかなり正確に積算できるノウハウがあります。このノウハウを活用し実現性の高い積算を行います。

b) 高い目標設定

収入の見積もりには正確性も必要ですが、一方で、特に、利用金収入については、高い目標を掲げて、指定管理料を縮減することも重要です。当社では、新型コロナウイルス感染症が拡大する以前に政府が

掲げた高い経済成長率目標（年率1.2%）と同水準の高い目標を掲げ、これを実現することで、指定管理料の削減につなげます。（右図は産経新聞のインターネット版から引用。

20年度成長率1.2% 政府予測、民間大きく上回る

増税後の消費・設備投資で偏たり

2019/7/29 17:20

内閣府は29日、2020年度の経済成長率を物価の動きを除いた実質で1.2%とする見通しをまとめた。19年度は従来見通しの1.3%から0.9%に下方修正した。いずれも既報の予測平均（0.5%程度）と比べ強気の見通しだ。特に19年10月の消費増税後の個人消費や設備投資など内需の見方を巡り、官民の隔たりが大きい。

政府予測の1.2%が、民間予測を大きく上回る強気な見通しであると報道されています。）

また、自主事業については、基本的には、指定管理期間中の5年間、同内容で実施する予定であり、初年度から、高い参加率を見込んでいるため、収入見込みについては、5年間、同額とします。（千葉開府900年記念事など、一部に1年限りの事業がありますが、具体的内容を実行委員会で定めるため、収入・支出とも見込みに入れていません。収支同額で企画しますが、万一、赤字となった場合は、当社で責任を持って負担します。）なお、当社は、自主事業を「市民に施設に親しみを持っていただく事業」と理解しており、利益を得ることを目的としていませんので、収入見込みと同額を支出に計上します。（＝多くの市民が気軽に参加できるよう、参加料をできる限り低く抑えます。）

c) 想定外の事態にも責任を持って対応

いくら正確に収支を見積もったとしても、想定外の事態が発生するリスクは常に存在します。不正確な見積もりであれ、突発事態の発生であれ、想定外の事態が発生しても、指定管理者が負うべきリスクについては、当社の責任で対処し、市や市民のみなさんに追加負担をお願いしたり、あるいは、施設の管理運営から撤退するようなことは一切ありません。

②利用料金収入・自主事業収入の見込み

利用料金収入・自主事業収入の具体的な見込みは以下のとおりです。

【利用料金収入見込み】

	H31/R1 年度実績	R 3年度 見 込 み	R 4年度 見 込 み	R 5年度 見 込 み	R 6年度 見 込 み	R 7年度 見 込 み
集会室①	990	964	981	998	1015	1032
和室	411	419	430	440	450	460
講習室①	332	338	346	353	361	368
講習室②	274	271	277	282	287	292
料理実習室	76	81	87	92	98	103
ホール	1358	11369	1393	1417	1441	1465
集会室②	274	271	276	281	286	291
創作室	580	583	593	604	614	624
合 計	4296	4297	4382	4466	4551	4635

※ H31/R1年度実績をベースとし、最終年度で千葉市の目標をクリアする見込みとなっています。

※ 千円未満を四捨五入のため、合計と内訳が微妙に一致していない年度があります。

【自主事業収入見込み（5年間同額）】

自主事業収入の見込み条件と積算根拠(単位…人数:人/金額:円)

NO	自主事業名	延人数	単価	収入	支出	収支差額
1	千葉氏開府900年鎧づくり教室	20	1,000	20,000	17,470	2,530
2	市政100年千葉写真コンテスト	100	無料	0	15,000	▲ 15,000
3	郷土千葉を語る会	240	600	144,000	129,720	14,280
4	みつばちプロジェクト	200	2,700	540,000	520,480	19,520
5	超難関大学突破セミナー	20	無料	0	15,720	▲ 15,720
6	地産地消の郷土料理	15	1,500	22,500	10,520	11,980
①『豊かな自然と文化が花開くまち』づくり事業		合計		726,500	708,910	17,590
7	各館合同スポーツ大会	150	1,000	150,000	145,390	4,610
8	ダンスパーティー	100	1,000	100,000	61,620	38,380
9	医師による健康相談室	50	無料	0	3,240	▲ 3,240
10	ヨガ教室	52	1,500	78,000	59,960	18,040
11	健康マージャン教室	120	500	60,000	57,760	2,240
12	スマホ教室	30	200	6,000	5,440	560
13	バラスポーツ体験会	50	無料	0	4,510	▲ 4,510
14	手話教室	25	300	7,500	5,860	1,640
15	メンタルサポート講座	10	2,000	20,000	11,500	8,500
②『子供や高齢者の笑顔花開くまち』づくり事業		合計		421,500	355,280	66,220
16	AED講習	20	無料	0	1,980	▲ 1,980
17	振込詐欺撲滅講習	20	無料	0	2,620	▲ 2,620
18	避難所体験	30	無料	0	11,620	▲ 11,620
19	テレワーク体験会	30	500	15,000	11,620	3,380
③『安全と安心が花開くまち』づくり事業		合計		15,000	27,840	▲ 12,840

(次ページに続く)

20	おもちゃの病院	50	実費	0	12,000	▲ 12,000
21	ゆるきやらを描く会	150	無料	0	12,000	▲ 12,000
22	夏休み応援工作教室	20	1,500	30,000	22,980	7,020
23	PCプログラミング教室	45	500	22,500	22,250	250
24	子ども食堂	60	200	12,000	11,840	160
25	高校生ダンス選手権	100	無料	0	79,230	▲ 79,230
26	囲碁・将棋大会	30	500	15,000	14,120	880
27	チャリーディング教室	25	1,000	25,000	21,300	3,700
28	日本伝統文化を学ぶ会	25	500	12,500	11,490	1,010
④『心と心で花開くまち』づくり事業			合計	117,000	207,210	▲ 90,210
29	ベイスайдジャズ幕張	100	500	50,000	45,300	4,700
30	東京五輪音頭踊方講習会	100	無料	0	7,300	▲ 7,300
31	福島復興支援	300	無料	100,000	85,000	15,000
32	横田めぐみ写真展	300	無料	0	15,000	▲ 15,000
33	千葉コミュニティTV	50	無料	0	5,000	▲ 5,000
34	名画/自主上映劇場	50	無料	0	27,600	▲ 27,600
35	プロアマお楽しみ寄席	50	2,000	70,000	59,260	10,740
36	ロビーコンサート	600	無料	0	22,000	▲ 22,000
37	フェアトレードカフェ	6,000	165	990,000	822,000	168,000
⑤『賑わいと元気で花開くまち』づくり事業			合計	1,210,000	1,088,460	121,540
合計				2,490,000	2,387,700	102,300

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

※ 上記の条件下における収入の見込みを、提案書様式第25号から第27号までに記入してください。

※ 収入の見込み及び支出の見積りは、指定期間について単年度ごとに算出してください。
また、見積り等に関連する参考資料があれば添付してください。

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

① 管理運営経費の見積もり条件・算出根拠等

①支出見込み積算の考え方

a) 実現性の高い積算・想定外の事態への責任を持った対応

48ページでも記載しましたが、当社は、市内コミュニティセンター4施設の指定管理業務で培ったノウハウを活かし、実現性の高い積算を行います。また、収入同様、想定外の事態が発生しても、指定管理者として負うべきリスクについては、責任を持って対処します。

b) 新たな技術や指定管理者の設備投資による経緯縮減

当社のノウハウを活用し、細かなところまで目を配って経費縮減を行いますが、指定管理者制度導入から10年以上が経過し、すべての指定管理者が最大限の努力を重ねていることから、限界が近づいています。このため、当社では、新たな技術や指定管理者による設備投資を行うことで、職員や地元再委託業者に負担を押しつけない経費縮減を行います。

1) 屋上の太陽光発電の継続活用

当社が導入し千葉市に寄贈した、屋上の太陽光発電を継続活用し、電気料金の縮減を継続します。下記の電球のLED化の効果等も含み、以下のように効果が出ています。

【幕張コミュニティセンターの電気料金】 1,297千円/年 47%削減

27年度(導入前) 2,737千円 → R1年度(導入後) 1,440千円

2) LED電球の継続保守

幕張コミュニティセンターはすでにLED電球に切り替えが完了していますが、継続して保守点検を行い、節電および長寿命化による経費縮減を継続させます。

c) 安全水準やサービス水準の確保と経緯縮減の両立

経費縮減は、指定管理者制度の導入目的のひとつですが、安全水準やサービス水準を落とすことは本末転倒です。

当社では、高い安全水準やサービス水準を最低でも維持することを前提に、経費縮減を図ります。特に、修繕費については、今後、老朽化に伴い、修繕箇所が増えてくると想定されることから、経費縮減を図る中で、増額計上します。

【修繕費の計上額】

令和元年度実績 772千円 → 令和3～7年度 毎年800千円

②支出見込み積算の考え方

a) 人件費 34,351千円（令和3年度）

所長以下20名（正規2名、パート18名の人件費（法定福利費・通勤手当などを含む）を、京葉美装の給与規程等に基づき計上しています。なお、給与アップについては、原則として、利用料金増収分と指定管理業務で発生する利益を原資に実施します。

なお、維持管理チーム（11ページ参照）の人件費のうち、当社以外の地元企業から加わっている方の人件費については、委託費に計上しています。また、当社に在籍する維持管理チーム職員および応援職員、営業担当の人件費については、一般管理費に計上しています。

b) 事務費・事業費 20,461千円（委託費も含む：令和3年度）

幕張コミュニティセンターでの実績を考慮して計上しています。

費 目	主 な 内 容
旅費交通費	■事業委員交通費など
消 耗 品 費	■事務用品（プリンターインク、コピー紙、文具、マスクなど） ■原材料（軽微な補習に必要な粘着テープ、各種溶剤など） ■維持管理部品（LED電球、次亜塩素酸ナトリウム液など） ■備品（展示用ボード、音響機器、工作用具、調理用具など） ■その他（囲碁将棋、幼児用グッズ、エタノール消毒液など）
賃 借 料	■複合複写機等のリース料など
会 議 費	■各種実行委員会でお茶代など
印刷製本費	■リーフレット、コミュニティ通信、健康手帳等の印刷費
光 熱 水 費	■当施設実績額をベースに、太陽光発電の効果が出ることを想定し、電気代の一部を減額
通信運搬費	■電話、切手、インターネット接続経費、wi-fi使用料など
保 険 料	■施設損害賠償責任保険、個人情報漏えい保険
新聞図書費	■ロビーに配架する新聞および業務関連参考文献
租 税 公 課	■税務署に納める消費税の当施設分、印紙代など
広告宣伝費	■広告料、ホームページ運営費など
保安警備費	■機械警備の経費
修 繕 費	■指定管理者が実施する修繕の費用 ※ 前ページ記載のとおり、これまでの実績額より増額計上します。

（次ページに続く）

費 目	主 な 内 容
一般管理費	■グループ本部が当施設を支援するために必要な経費（職員研修費、マニュアル作成・改定費、監査費用など） ■グループ本部に所属する「指定管理事業部職員」「維持管理チーム」「応援職員」「営業担当」の人件費（人件費の配賦基準は、この表の下をご覧ください。）
委 託 費	■電気設備、自動ドア、エレベータ、空調設備、消防設備などの定期点検委託や特別清掃、植栽、害虫駆除、廃棄物処理などの実施委託を京葉美装の取引実績額をベースに計上

② 管理運営経費に間接費を（ ■含める・□含めない ）

③ 管理運営経費に間接費を含める場合、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠・配賦基準

代表企業本社に関する支援経費で、給与計算や採用面接・研修などの経理財務・人事関連、事業計画サポート、役所はじめ各種団体との渉外業務など。積算はこれまでの実績を基に、担当職員の関与時間をもとに算定しています。

c) 自主事業費

職員の人件費、講師謝金、原材料費、備品費、保険料などを、幕張コミュニティセンターでの実績をベースに計上しています。費用計上額は、収入額と同額で、指定管理料を充当することはありません。（赤字が出た場合は、グループ代表法人の京葉美装が責任を持って負担します。）

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

※ 上記の条件下における支出の見積りを、提案書様式第25号から第27号までに記入してください。

※ 収入の見込み及び支出の見積りは、指定期間について単年度ごとに算出してください。また、見積り等に関連する参考資料があれば添付してください。

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。

①地元法人に優先的に発注します。

再委託を予定している業務については、6ページをご覧ください。当社：京葉美装は地元企業であり、指定管理業務はもちろん、本業においても、できる限り、地元法人を活用しています。当施設においても、同様の措置を講じます。

【再委託先選定方法】

- (1) 市内に本社を置く適切な法人をリスト化して相見積もり等で選定
- (2) 市内に本社を置く適切な法人がない場合は、市内に支店・代理店等を置く適切な法人をリスト化して相見積もり等で選定
- (3) 上記、(1)・(2)に該当する法人がない場合は、近隣自治体に本社・支社等を置く適切な法人をリスト化して相見積もり等で選定

②地元法人との連携を深めます。

地元法人に発注しても、千葉市民が業務に従事するとは限りません。市民以外の従事者も少なくないことから、当社では、従来から設置していた「維持管理チーム」に再委託法人に在籍する職員に加わっていただく取り組みを始めています。加わるのは、京葉美装と取引がある地元法人に在籍する千葉市民の職員としています。市民ですから業務に愛着がありますし、休日や夜間でも、すぐに現場に駆けつけることが可能です。加えて、毎回、業務に従事する職員が同じですので、当該設備等の特性等を十分に理解しており、迅速な作業時間で、高い作業品質を確保することが可能です。また、維持管理チームに職員を出した地元法人も、一定の業務量が確保されるというメリットに加えて、指定管理業務に必要なノウハウ等を吸収し、千葉市以外も含めた他の指定管理者からも受注しやすくなる効果も期待できることから、多くの地元法人に喜んでいただいています。

なお、当社は、維持管理業務以外でも、地元法人との連携関係を広げています。例えば、47ページで記載した「モノレール祭りプレ祭」もそうですし、まだ、熟度が十分でないので、自主事業の項目には記載していませんが、キッズ向けのダンスなども、地元法人との連携事業として、実施できる可能性があります。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、千葉市内に住所を有する者を雇用する職種を以下の表に記載してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

当社は長年、千葉市内に本社を置く地元企業であり、指定管理業務はもとより、本業でもできる限り、千葉市民を雇用するよう努めています。

当施設の管理運営にあたっては、現在殆どの職員が千葉市民です。

原則として現在勤務している方を継続雇用します。

No	職種（職名）	
1	所 長	千葉市民
2	副 所 長	千葉市民
3	設備担当①	千葉市民
4	設備担当②	隣接市民
5	夜間代行①	千葉市民
6	夜間代行②	千葉市民
7	夜間受付①	千葉市民
8	夜間受付②	千葉市民
9	受付担当①	千葉市民
10	受付担当②	千葉市民
11	受付担当③	千葉市民
12	受付担当④	千葉市民
13	受付担当⑤	千葉市民
14	受付担当⑥	千葉市民
15	受付担当⑦	千葉市民
16	受付担当⑧	千葉市民
17	清掃担当①	千葉市民
18	清掃担当②	千葉市民
19	清掃担当③	千葉市民
20	清掃担当④	千葉市民
21	清掃担当⑤	千葉市民
22	清掃担当⑥	千葉市民
23	清掃担当⑦	千葉市民

* 「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3-2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。

A 4 判 1 枚以内で具体的に記述してください。

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。）。

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
	清掃担当			12時間

*「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3-2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。

*「障害の区分」は、「身体」「知的」「精神」のいずれかを記載すること。

*「障害の程度」は、「重度」「重度以外」のいずれかを記載すること（ただし、精神障害者の場合は記載不要）。

「重度」の判断は、公共職業安定所に提出する障害者雇用状況報告書の記載方法の考え方によること。

①障害者を積極的に雇用しています。

当社は、障害者の法定雇用率を満たしています。

②ノーマライゼーションに努めています。

当社では障害者を特別扱いするのではなく、できる限り、他の職員と同様に接するよう努めています。もちろん、危険が伴う作業やラッシュ時の通勤などについては、合理的な配慮を行っていますが、事務所の業務や清掃業務については、他の職員とほぼ同様に仕事を割り振っており、十分に戦力として活躍しています。



③その他、できる限りの障害者支援に取り組んでいます。

当社では、障害者の社会参加に少しでも貢献するため、以下の取り組みを行っています。これについては、今後も継続します。

■障害者就労支援施設から弁当、軽食等を購入しているほか、古紙回収に協力しています。

■京葉美装が管理運営に携わるすべての施設で、障害者就労支援施設で製作しているグッズの販売を行います。（自主事業：売上はすべて障害者就労支援施設に帰属します。）

■京葉美装は、千葉市立高等特別支援学校の応援企業となっており、管理運営する施設で障害者の職場体験を受け入れています。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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。

基本的に、現在当施設の管理運営に従事している職員の方に引き続き勤務していただきます。ポストについては、これまでと同様のポストを基本とします。また、勤務条件については、引き続き京葉美装の給与規程を適用することを原則とします。（令和3年4月から、中小企業も同一労働・同一賃金が義務化されることから、当施設にのみ異なる労働条件を適用することは難しいと考えられます。）本人希望の退職など、欠員が生じた場合は面接などの選考を実施の上、新たな人員を採用します。

□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。

ビルメンテナンス業や警備業では、機械化が難しく、業務品質の善し悪しのほとんどは人材が左右します。このため、当社は、以下のような措置を講じて、雇用の安定化や職員の長期継続勤務に努めています。これらは、当施設でも実施します。

- 非正規雇用から正規雇用への転換制度の適切な運用（清掃パート職員を正規雇用へ転換し、後に、コミュニティーセンターの副所長に登用した事例もあります。）
- 新規採用者に対し、指導担当職員を配置して、業務の基本を詳しく指導
- 公正な人事考課と人事考課に見合った処遇の改善

なお、労働契約法で義務化されている有期雇用契約者の無期雇用契約への転換を回避するため、報道では、「雇い止め」を行う法人もあるようですが、当社では、適切に無期雇用へ転換しています。（今後も、申し出があれば、適切に対応します。）

□指定期間満了後、指定管理者が他の事業者へ替わ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。

当社では、本指定管理期間が終了する令和8年4月以降も、当施設の指定管理の継続を希望していますが、他の法人に替わる場合は、以下の対応を行います。

- (1) 当社が管理運営する他の指定管理施設への異動
- (2) 京葉美装の本社部門・現場部門への異動
- (3) 次の指定管理者へ雇用していただくよう依頼

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。