

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。

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・幼児室・静養室は午前9時から午後5時まで ※図書の返却は午後9時まで1階受付で可能
休館日	■年末年始（12月29日から1月3日） ■維持管理等の為の休館日
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。休館日の周知期間を十分確保するとともに、ロビーやホームページ等に解りやすく掲示し、利用者の混乱を招かないよう配慮いたします。

休館日の変更や開館時間の変更等が、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、市とも事前に十分な協議を行ったうえ、柔軟に対応いたします。

（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、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

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。この額は市民の皆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）を継続します。

諸室利用料金	利用料金（2時間）	利用料金（4時間）	収容人員
講習室	430円	860円	45名
和室1	160円	320円	16名
和室2	440円	880円	46名
集会室	280円	560円	16名
サークル室	120円	240円	18名
料理実習室	230円	460円	24名
音楽室	430円	860円	30名
創作室	260円	520円	20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
回数券		700円 (35円券×22枚)	1000円 (50円券×22枚)	2200円 (110円券×22枚)	1800円 (180円券×10枚)

市運営の他の体育館同様に回数券を発行します。

※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。

③ 体育館利用料金（専用利用）

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	4,590円	9,210円
	半館	2,290円	4,590円
高校生以下	全館	2,260円	4,550円
	半館	1,130円	2,270円

※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）は、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）とします。

④ 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ことを職員に周知徹底します(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)。

⑤ 券売機の設置について

当社が管理運営している鎌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繋がっています。このため、当施設でも同様の措置を講じます。



(参考) 電子マネー決済の導入の提案

a) QRコード決済

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。ご利用者の利便性向上のため、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」での支払いを可能にします。当初は、体育館の個人利用での支払いを想定しており、状況を確認しながら利用範囲の拡大を検討したいと考えます。

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

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waon」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waon」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り、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感染症対策の一つとして、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。

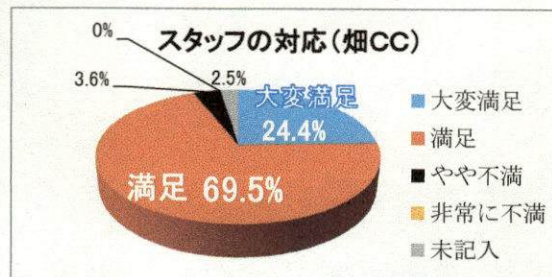
(3) 施設利用者への支援計画

□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、当施設の利用者アンケートによると、接遇に対し、約95%のご利用者から「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。



令和2年月7月実施アンケート

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。

既に当社が管理する、当施設を含む4か所のコミュニティセンターが参加している「取組宣言の店」を継続します。新型コロナ感染防止対策として、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トランスレーター等の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流れます。）



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には「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」との記載があり、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。

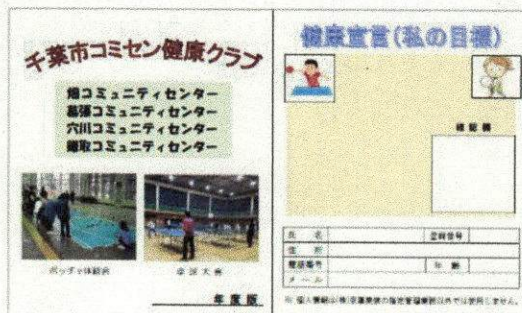
⑤ 市内コミュニティセンター 健康クラブ を創設します。

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。

⑥ ロビー等の有効活用を図ります。

ロビー等では、鯉のぼり（右の写真）、七夕、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。尚、「鯉のぼり」や「雛飾り」は利用者や近隣の方などからご寄贈頂いたものも多く、利用者からも「心が和む」と大好評です。



当センターロビー

⑦ サークル・任意団体の運営を支援します。

当社は、ケーブル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います。番組内で管理運営する4コミュニティセンターの自主事業や活動サークルの紹介等を行い、大変ご好評を頂いています。当施設では、サークル等に広報面の協力・支援を行います。サークル等の多くは、イベントや教室等の開催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。

当社では、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。

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
- サークル活動の内容を活かした自主事業の開催



⑧ 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。



⑨ 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、ロビーの新聞配架など、現在行っているサービスは継続します。また、ロビーのテレビ設置や畑文庫の拡大など、これまで以上にサービスの充実を図ります。

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。

c) シャワートイレの設置

各階に、シャワートイレを設置します。

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。

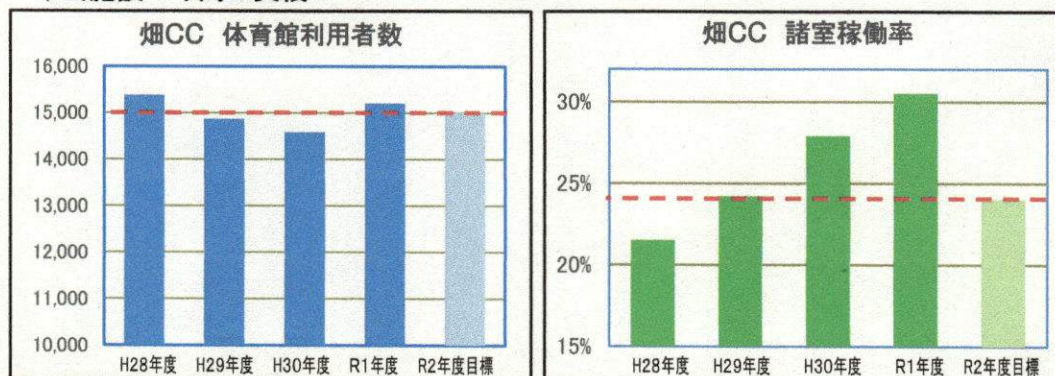
(4) 施設の利用促進の方策

□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、当施設の体育館利用者は過去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、新型コロナウイルスの影響があった令和元年度も、厳しい環境の中で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。

◇当施設4年間の実績



(注) 令和2年2月、3月は利用者数、稼働率ともコロナウイルス感染症という特殊事情の影響を受けましたが、令和1年度は最終年度の目標をクリアしています。

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、積極的な情報発信を行います。

また、煙町会防災訓練のポスター制作など、地域活動への助力も積極的に行っています。



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】

■花見川区役所前郵便局 ■ガーデンプラザ新検見川 ■幕張ベイタウン管理組合
■新検見川幼稚園、千葉幼稚園、スガハラ幼稚園、さざれ幼稚園
■さつきが丘第二保育所、花見川第三保育所、長作保育所
■特別養護老人ホーム花見川フェニックス ■晴山会グループ各施設 ■サミット瑞穂店
■フードショップまるこう ■セブンイレブン花園3丁目店、ファミリーマート花園店
■ホテルグリーンタワー幕張 ■ボルボ東邦オート幕張他ショールーム
■花園他 花見川区7公民館 ■千葉市生涯学習センター 他

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」のような誰もが

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

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』をインターネット配信し、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17万回を超える再生回数で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」を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グループ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、産経新聞など各紙の千葉支社・支局）

g) 地域の情報媒体の活用

「ぐるっと千葉」や「ちいき新聞社」等の地域情報紙誌はもちろん、NPO まちづくり千葉が運営するウェブサイト「ちある」やメルマガ「千葉ルーモアネット」、「ジモティー千葉」、「まいふれ千葉」等の地域情報サイトを最大限利用し告知します。

② ボランティア登録制度を創設します。

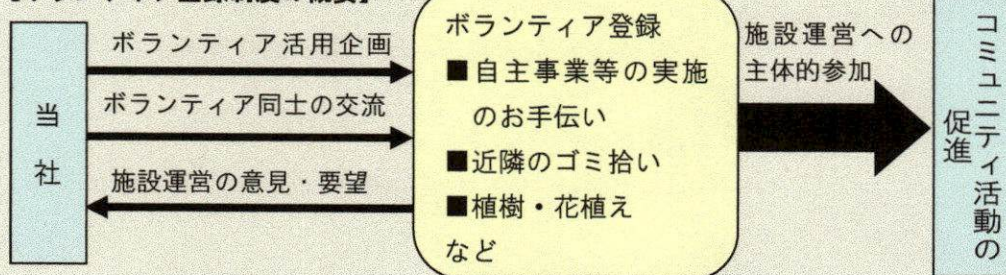
「コミュニティ活動の促進」等の当施設のビジョンを高いレベルで達成するためには、多くの市民が施設を利用することに加え、多くの市民が運営にも参画することが必要です（市民同士の交流や施設への愛着が生まれ、利用促進にもつながります）。

これまで、サークルや地元町内自治会などには、運営に参画して頂いていますが、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。

当施設をはじめ、既存4コミュニティセンターでは、ボランティア登録制度をスタートしました。希望する業務や得意な業務をご登録いただき、近隣の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）も対象としています。

また、ボランティアの方には、単に業務をお手伝い頂くだけではなく、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等、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」という意識醸成に努めます。尚、ボランティア登録制度は当社が管理運営する全てのコミュニティセンターと共通の登録制度で、他施設利用者との交流促進にも繋げていきます。

【ボランティア登録制度の概要】



③ より安心な施設づくり（より安心してご利用頂ける事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。また、万一来場時に備え経口補水液を備えます。

b) 電波クリーニング

施設の一部（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、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。

当社では、下記のような様々な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回実施するアンケートでは直接、利用者に用紙を手渡し、より多くのご意見・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 ■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。

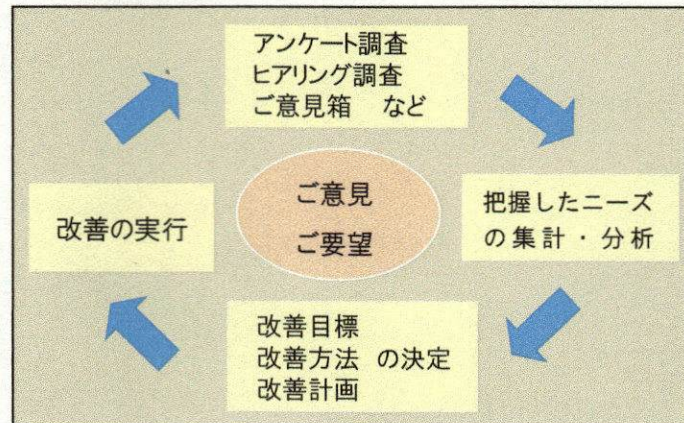
また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、現場職員からの企画提案を求めるとともに、実現へ向けての進捗管理を行います。

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。

当グループの京葉美装が管理運営する施設では、すべての職員が適正に苦情等に対応できるように苦情対応マニュアルを作成しており、当施設でも同様の取り組みを行います。なお、当施設で活用する予定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。

苦情対応マニュアル



株式会社京葉美装

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、接遇マニュアル等についての職員研修などで、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。

当グループでは、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、所長を通してグループ本部に報告します。

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。

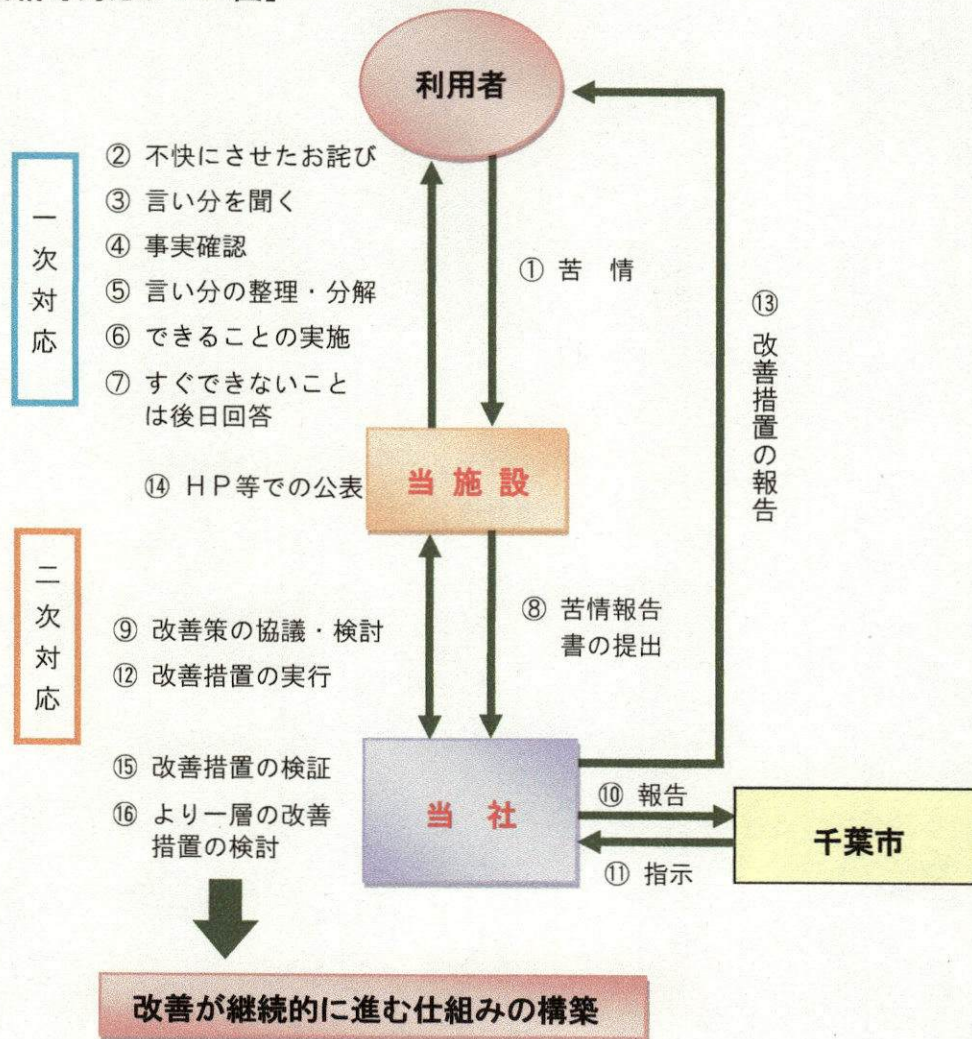
④ 再発防止策や改善策を迅速に実施します。

現場で判断が難しい案件については、グループ本部において再発防止策や改善策等を検討し、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、グループ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グループ本部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 ■絵本の読み聞かせ、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り設定することで、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 畑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畑コミュニティまつりを開催します。

a) 実行委員会の設置

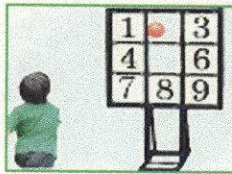
これまでも、当施設の活動サークルと地元町会やスポーツ推進委員会等の近隣団体がメンバーとなる実行委員会を設置し、当施設職員が中心となる事務局との協力体制でコミュニティまつりを実施してきました。基本的には、現在の体制で引き続き実施したいと考えます。ただし、必要性があると考えれば、さらに広範な団体、個人の参画も検討します。

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、絵手紙などのサークルの作品の展示を行います。活動サークルに加え、近隣の方の個人作品も年々増えてきており、これからも積極的に参加を募ります。
サークル活動 発 表 会	■日本舞踊、フラダンス、フォークダンス、合唱、ピアノ、琴、キッズダンスなどのサークルが、日ごろの練習の成果を発表します。 ■また毎年、区内の朝鮮初・中級学校の生徒さんが、民族舞踊を披露してくれています。こうしたコミュニティセンターの枠を超えた活動の発表も増やしたいと考えます。
市民参加型 サークル活動 体験コーナー	■作品やパフォーマンスを鑑賞するだけでなく、実際に体験できるコーナーを設けます。 ■ヨガ、石鹸づくり、カラオケ、絵手紙、コーラス等を想定しており、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。 ■地元企業と連携したイベントコーナーを設けます。（当施設では地元教習所協力による自転車安全運転シミュレーターを開催し大好評でした）
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

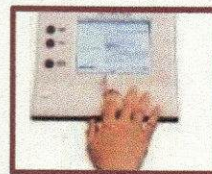




ストラックアウト



スピードガンコンテスト



血管年齢測定器



骨密度計

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、今まで以上に趣向を凝らして以下のような特別バージョンを考えています。

【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の木星探査機打ち上げ等、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

管理運営基準で定められているとおり、毎年5日間（こどもの日、スポーツの日の各1日と市民の日およびその直近の土曜日・日曜日の3日／市民の日が土曜日か日曜日の場合は直近の金曜日を含めた3日）、実施します。お休みの日は普段あまり利用できない家族での利用や、学生、社会人の利用も見込めます。より多くの利用者にバドミントンや卓球等を楽しんでいただくことで、施設を身近に感じていただくきっかけとします。

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。

【諸室の稼働率】

市が設定した 目標	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
36.9% 以上	26.0%	30.5%	32.5%	34.5%	37.0%

※令和3年度の目標値はH28からR1年度の平均値とし、令和4年度の目標値をR1年度と同様としました。

【体育館の利用者数】

(単位：人)

市が設定した 目標	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
16,000人以上	15,000	15,250	15,500	15,750	16,000
個人利用	12,100	12,300	12,450	12,650	12,800
専用使用	2,900	2,950	3,050	3,100	3,200

※体育館は、令和3年度の見込み額をR1年度実績と同程度に設定しました。

□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記載のほか、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なくて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値を基に、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か月毎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で早期挽回に努め、年間目標の達成を図ります。

③ 営業担当を設置します。

公共施設でも利用を待つだけでなく、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、市内の自治会や事業所・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、本社に営業担当を置き、一般利用を始め自主事業等も含めた訪問活動を行います。また、営業担当者は市民と直接会話し、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、サークルに対して、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。

高齢化、趣味の多角化などによる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。（写真は当施設の自主事業「蕎麦打ち体験会」講師はサークルのメンバーです）



当施設では体育館種目に際しても、千葉市サッカー協会と意見交換・連携し、千葉市初のコミュニティセンターでのフットサル使用を設定しました。ゴール、ボール等備品も購入して貸出しています。これからも、新たな事業にも積極的に挑戦し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

当社は、大学やNPOなど市内の諸団体との共催や協働事業として多数の自主事業（ウィルチェアーラグビー体験会・子ども食堂等）を実施しています。さらに福島県や浪江町、横田夫妻を支援する「あさがおの会」とも連携し、千葉市民にメッセージを送る自主事業（福島応援事業、横田滋写真展 等）も行ってきました。

今後も各団体と相互信頼の絆を深め協働事業展開を図ると共に、地元各種有志団体との連携も図って参ります。活動の継続が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く事に繋がると考えます。

当施設でも、パラスポーツ応援事業（ボッチャ、ウィルチェアーラグビー等）や「横田滋写真展」、「LOVE福島」を継続し、新たな取り組みも行います。



ウィルチェアーラグビー応援事業



福島復興支援「LOVE福島」



横田滋写真展

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」、「コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的な供給」等の当施設のビジョン・ミッションを達成するためには、単に諸室や体育館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ると考えます。(写真は、当施設で実施したボッチャ交流会)



花見川区は、市街化が進んでいますが、多くの農地・山林が残され、「七年祭り」等の伝統行事や文化財も残されている半面、大型団地の高齢化や遊休農地の増加など課題もあります。

当施設が存在する畑地区はコミュニティ活動が活発な地域ではありますが、これまでのコミュニティ活動の一層の活発化を進めるとともに、新たに参加する市民を増やして連帯感をさらに広げるポテンシャルがあると考えます。このため当社は、下記の体系のもとで自主事業を展開します。(写真は、当施設で畑小地区スポーツ推進委員会と共催したペタンク・ボッチャ教室)



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

また、千葉市や関係部署とも密接に連携し、市民に対して最大限に効力を発揮する事業にまいります。当社継続事業の福島復興支援事業は千葉市九都県市首脳会議、東京五輪カウントダウンイベントは千葉市オリンピック・パラリンピック推進課並びに千葉市議会オリパラ推進議員連盟、ウィルチェアーラグビー普及応援事業は千葉県肢体不自由児協会、北朝鮮拉致被害者写真展事業は川崎市文化局人権担当など、積極的に意見交換の場を設け効果的な実施に繋げています。当施設においても同様の活動を展開してまいります。

□ 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。

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、当社関係部署が総力を挙げて企画・実施します。

加えて、当社の指定管理事業部、協力団体・法人からも必要に応じて応援を得ることで、大規模なイベント等にも十分に対応できる体制を構築しています。(右の写真は、幕張コミュニティセンターで実施した「2AW千葉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ため、当社と協力法人から12名が応援を行い開催しました。)



□ 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。

【畑コミュニティセンターの自主事業】

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
七 年 祭 り 講 座	集会室	多世代	6年に一度の大祭を中心に、地域の歴史や祭りを学び郷土を知る	500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
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
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『子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
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
健康マージャン大会	講習室	多世代	かけない・吸わないマージャン大会	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



■七年祭り講座

写真は
前回の
七年祭り
当施設
本館前

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	集会室	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
子育て・幼児サロン	和室	育児世代	社協メンバーと共催で子育て応援	無料
チアリーディング教室	体育館	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
東京五輪音頭2020	体育館	多世代	踊り方講習会を日舞サークルが講師	無料
福島復興支援	ロビー	多世代	3.11震災の記録写真展・福島産品販売	無料

横田滋写真展	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	講習室	多世代	名画&おすすめの自主映画を上映	無料～
寄席 花見川邸	和室	多世代	プロアマ落語会	500円～
季節のコンサート	ロビー	多世代	サークル成果をロビー・体育館で	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
千葉コミュニティプロレス	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	講習室	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

※45ページ以降の記載は、主な自主事業であり、記載以外にも数多くの事業を実施する予定です。

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、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。

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・設備投資で隔たり
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。いずれも民間の予測平均(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の関連報道(日経新聞インターネット版から)

また、自主事業については基本的に指定管理期間中の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。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、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

正確に収支を見積もっても、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、市や市民に追加負担をお願いしたり、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・自主事業収入の積算の考え方

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。

【諸室の利用料金収入見込み】

(単位：千円)

諸室利用料	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
創作室	105	125	127	128	130
講習室	265	314	318	322	325
集会室	145	148	150	152	153
和室①	65	75	75	76	77
和室②	220	262	265	268	272

音楽室	490	477	483	489	494
料理実習室	20	21	21	22	22
サークル室	90	123	125	125	127
合 計	1,400	1,545	1,564	1,582	1,600

※令和元年度及び令和2年度は、新型コロナウイルスの影響で諸室・体育館とも活動が大幅に落ち込んでいます。令和3年度も感染症予防対策として利用制限の継続が予想されることから、H28年度からR1年度実績の平均をもとに見込み額を設定しました。令和4年度はR1年度実績とし、以降は政府の経済成長率見通し（年1.2%）で見込み額を見積もっています。

【体育館の利用料金収入見込み】

（単位：千円）

体育館利用料	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
個人利用	1,103	1,115	1,130	1,145	1,160
回数券	977	990	1,000	1,010	1,025
専用使用	310	310	315	320	325
合 計	2,390	2,415	2,455	2,475	2,510

※体育館は利用制限の影響が少ないと思われることから、令和3年度の見込み額をR1年度と同程度に設定しました。以降は政府の経済成長率見通し（年1.2%）で見込み額を見積もっています。

【自主事業収入見込み（5年間同額）】

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 年記念	20	1,000	20,000	18,780	1,220
2	七 年 祭 り 講 座	20	500	10,000	9,560	440
3	千葉市政 100 年記念	50	無料	0	15,000	▲15,000
4	みつばちプロジェクト	270	2,000	540,000	517,440	22,560
5	地産地消の郷土料理	15	1,500	22,500	20,690	1,810
①豊かな自然と文化が花開くまちづくり事業			合計	592,500	581,470	11,030
6	各館合同スポーツ大会	150	1,000	150,000	143,390	6,610
7	医師の健康相談室	50	無料	0	1,720	▲1,720
8	ヨガ教室	40	1500	60000	55,520	4,480
9	健康マージャン大会	24	500	12,000	10,720	1,280
10	スマホ教室	30	200	6,000	5,120	880
11	パラスポーツ体験会	50	無料	0	6,590	▲6,590
12	手話教室	25	300	7,500	6,120	1,380
13	メンタルサポート講座	10	2,000	20,000	16,060	3,940
②子供や高齢者の笑顔が花開くまちづくり事業			合計	255,500	245,240	10,260
14	AED講習	20	無料	0	880	▲880

15	振込詐欺撲滅講習	20	無料	0	880	▲880
16	避難所体験	30	無料	0	720	▲720
17	テレワーク体験会	30	500	15,000	11,120	3,880
③安全と安心が花開くまちづくり事業			合計	15,000	13,600	1,400
18	おもちゃの病院	50	実費	0	11,120	▲11,120
19	ゆるキャラを描く会	100	無料	0	11,000	▲11,000
20	夏休宿題応援工作教室	20	1,500	30,000	26,000	4,000
21	プログラミング教室	45	500	22,500	19,680	2,820
22	子ども食堂	60	200	12,000	12,160	▲160
23	高校生ダンス選手権	100	無料	0	69,830	▲69,830
24	子育て・幼児サロン	100	無料	0	19,360	▲19,360
25	チアリーディング教室	25	1,000	25,000	20,290	4,710
26	日本の伝統文化学ぶ会	25	500	12,500	11,880	620
④心と心で花開くまちづくり事業			合計	102,000	201,320	▲99,320
27	東京五輪音頭 2020	100	無料	0	6,590	▲6,590
28	福島復興支援 LOVE福島	300	無料	100,000	85,000	15,000
29	横田滋写真展	100	無料	0	2,000	▲2,000
30	千葉コミュニティTV	50	無料	0	5,000	▲5,000
31	名画&自主映画上映	30	無料	0	9,460	▲9,460
32	寄席 花見川邸	150	500	75,000	52,320	22,680
33	コンサート	600	無料	0	2,2950	▲22,950
34	フェアトレードカフェ	6000	165	990,000	822,000	108,000
⑤賑わいと元気で花開くまちづくり事業			合計	1,165,000	1,005,320	159,680
合 計				2,130,000	2,046,950	83,050

159680

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 2 5 号から第 2 7 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

【支出経費に対する基本的考え方】

1. 公共施設を担当するものとして、お金の流れの透明性を確保し、公平性のある相見積もりを実施するとともに、地元企業ならではの長年の信頼と実績、強い絆で結ばれたネットワークを活かした調達を実施します。
2. 常にP(計画)D(行動)C(評価)A(改善)サイクルを組織的に回し、Q(品質)C(価格)D(納期)S(安全)E(環境)のバランスを考慮した調達を実施します。コスト削減と利用者満足を常に考慮し、両者を活かしたバランスを維持します。
3. 地球規模で目指すSDGs(エスディージーズ:持続可能な開発目標)の趣旨をふまえ、持続可能な社会に寄与することを意識した調達を実施します。(すでに、当施設の太陽光発電システム設置と照明器具のLED化を実施しました。)

当社は創業60年地元老舗ビルメンテナンス企業、そして参入15年の千葉市指定管理者の草分けとしての経験があり、お陰様で地域の皆様・行政・各種諸団体と長年の実績に基づく、信頼と絆を築いてまいりました。

見積り条件は当施設での過去5年と、当社が指定管理を行う他施設の管理運営実績を基に必要最低限のコストに絞り込みました。高品質で低価格、安全で効率的な、利用者が安全に安心して利用できる管理運営ができる事を条件に算定しました。尚、根拠などについては下記のとおりです。

【人件費の見積り条件と積算根拠】

部長(巡回)1名、所長1名・副所長1名はじめ20名の職員の給与・福利厚生費・交通費などの合計。毎年の賃金上昇など人件費全体で、1.2%/年程度のベースアップを考慮しています。

ビルメンテナンス企業ならではの清掃・設備管理業務を直庸社員で実施することにより、指示命令系統の明確化と経費縮減に努めます。当社は所長から末端の清掃パートまで、同一組織体であるので、所長が気づいたときに箒・ちり取りをもって環境整備にあたるのは通常であり、それが組織の一体感と団結力に繋がっています。

特に過去15年間の指定管理者としての実務経験を踏まえ、夜間受付の中で研修教育修了者には所長代理を任命、また、各種業務にはマニュアルと研修を充実し、日常巡回警備は設備担当が兼務、検針など軽微な設備巡回業務は所長・副所長が兼務できるよう計画し、経費縮減と効率化に努めます。

本社から6km、他の当社担当各コミュニティセンターから5km以内(車で10分～15分以内)という至近距離の為、災害対応や急な欠員など緊急時のバックアップ体制も万全です。

【事務費の見積条件と積算根拠】

旅費

職員の本施設から本社、外部関係諸団体への連絡交通費など。

消耗品費

事務処理や管理運営に必要な消耗品の購入費、また利用者の要望などにも耳を傾けながら、緊急性のあるものから優先順位をつけて購入します。

印刷製本代

本施設で使用する帳票類や、所長・副所長など対外折衝が必要な職員の名刺制作費等。尚、初年度は、帳票類の原稿作成等の制作費用が多くかかる為、次年度以降よりも多く計上。

水光熱費

令和3年度は、直近の令和元年度の実績支出額を基に設定しました。空調や体育館照明の細やかな管理はもちろん、利用者への啓蒙活動の一環として電気使用量の推移グラフをロビーに掲示する等、今以上の削減を目指します。又、複数の電気事業者からの見積比較で常に電気料金の節減に努め、水道料金に関しては節水コマの採用などにより削減に努めます。

通信運搬費 インターネット・Wi-Fi接続経費・電話代・FAX通信費等。

保険料 施設傷害保険・損害保険など。

受託事業費 コミュニティまつり等運営経費。

リース料 複合機、パソコン、券売機等のリース費用。

ホームページ制作費

ホームページ、作成サーバー保守、メンテナンス料。初年度は次年度以降より多く計上。

事務管理費 本項目末尾③参照ください。

【委託費の見積条件と積算根拠】

清掃費

日常清掃は、当社直用社員で人件費に計上していますので、ガラス清掃・床ワックス・タイルカーペットクリーニング、照明器具やエアコンフィルター清掃などの定期清掃や、汚染具合により剥離洗浄や高圧洗浄などの特別清掃費用。

施設管理費

ビル管理法などの関係法令に沿って施設管理を対応いたします。当社は、ビルメンテナンスを主業務としていますので、例えば空気環境測定などの機器を自社で保有し自社社員で実施できる為、低価格で対応可能であり、また、専門性のある業務も長年の信頼のある協力企業を有しております。

エレベーターや電気設備、消防設備等法定点検費用、専門設備メーカーによる外注点検設備機器管理費など設備機器管理費用も、市内業者を優先に相見積もりを実施し、高品質かつ低価格を実現します。

半世紀を超える地元での信頼と実績がありますので、安心してお任せいただけると自負しております。

保安警備費

機械警備費用。場内外(駐車場含む)は、設備担当職員等で兼務し経費削減と効率化に努めます。自主事業など来場者が多い日は警備員を適正に配置し、事故を未然に防止します。

提案設備工事

各階トイレの男女別に最低1台はウォシュレットを設置し、利用者サービス向上を図ります。

備品購入費

利用者の使用するミラーやラジカセなどサービス向上の為の備品購入費用。これは、利用者アンケートのニーズにも表れる項目でもあり、優先順位をつけて購入します。また、管理に関する設備点検工具・使用資機材等も含まれます。

② 管理運営経費に間接費を含めます

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

当社の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。

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進めます。

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る「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、当社が再委託する地元法人に在籍する千葉市民の職員としています。市民ですから施設業務に愛着がありますし、緊急の場合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。

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	部 長	千葉市民
2	所 長	千葉市民
3	副 所 長	千葉市民
4	設備担当①	千葉市民
5	夜間代行①	千葉市民
6	夜間代行②	千葉市民
7	夜間代行③	千葉市民
8	夜間代行④	隣接市民
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	清掃担当①	千葉市民
17	清掃担当②	千葉市民
18	清掃担当③	千葉市民
19	清掃担当④	千葉市民
20	清掃担当⑤	隣接市民

* 「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	障害の区分	所定労働時間
	清掃担当			1日6時間 週5日勤務

*「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。

- 当施設では、コミュニティまつり等で複数の障害者就労支援施設の製品販売を行っています。
- 今後は、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。

A4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。

現在、当施設の管理運営に従事している職員の方については、引き続き勤務していただくことを原則とします。（所長、副所長についても継続勤務の予定です。）

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、当社の給与規程などを適用することを原則とします。

先ず現在勤務する職員の方の意向を確認し、継続勤務を希望する方は、原則として採用させていただきます。本人希望の退職など、欠員が生じた場合は職業安定所を通して募集を行い、市内在住の方を優先に選考する予定です。

□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に転換し、後にコミュニティ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交換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に転換しています。（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) 当社の本社部門・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。

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針

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

利益等の還元については、募集要項に記載のとおりとします。また、（市への納付に至らない）剰余金の一部については、本来は市負担である修繕等を必要に応じて行うことで、間接的に市に還元させていただきます。

また、現在当社が管理運営するコミュニティーセンター4施設では、船橋市、八千代市、四街道市など、千葉市周辺の方の利用（多くは、千葉市内への通勤・通学者）があります。

当施設でも、一定の市外利用があることから、直接的な還元ではありませんが、市外からの利用者に、千葉市へのふるさと応援寄付金のPRを行います。（使い道は主に「教育」、「文化・スポーツ」）を呼びかけます。

具体的には、市のホームページから「ふるさと応援寄付金」のチラシ（右図）と一定額以上の寄付をした際の返礼品リスト印刷し、諸室や体育館利用でお越しになった市外の方に配布します。一定額までの寄付なら、（所得税控除により）負担額が2,000円で、かつ、返礼品も魅力がある（幕張ビーチ花火フェスタのペアチケット等）ので、地道に配布すればある程度の寄付は期待できると考えます。



A 4判1枚以内で具体的に記述してください。