

令和2年9月4日

千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター

事業計画書及び収支予算書



この度は、「千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター」の指定管理者に再度の応募機会を得ましたことを厚く御礼申し上げます。

弊社は、平成18年4月1日より指定管理者として本施設をお預かりし、現在、第3期目（15年目）の運営管理を迎えております。

「公の施設」の運営においては、地域の方々から信頼・信用していただくことが必要不可欠です。私たちは、これまでの約15年間の運営を通じて、地域・利用者の方々との関係を最も大切にし、本施設の設置目的でもあります「地域コミュニティにおける活動と連帯感の醸成の場」の実現に向けて、地域に根差した運営を心掛けてきました。

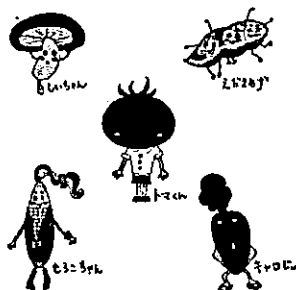
この15年間で国内では少子化、高齢化、外国人の増加、企業においては終身雇用の崩壊など、社会の変化は加速しており、それによって物の豊かさから、人それぞれの心の豊かさへ幸せの価値観が変化し多様化しています。

さらに新型コロナウイルスにより「新しい生活様式」が生まれ、皆で集まるという大きなコミュニティから、少ない人数で何かをやるコミュニティのマイクロ化も起きてきています。

このように人々の価値観、コミュニティの在り方にも多様性が生まれる中で指定管理者が求められることは、利用者のニーズ、地域特性・課題を把握し、その時代にあった多様な地域コミュニティの在り方に合わせた運営を行い市民サービスの向上を果たすことです。

私たちは今後、「誰もが居場所のある地域社会」を形成していくことがより重要になっていくと考えています。従来の市のコミュニティセンターのビジョン・ミッションを基本とし、これまでコミュニティに参画することが出来なかった人が多様な価値観でつながり居場所を作っている、その価値観を提供する拠点として地域のすべての人の「居場所」となり、地域のすべての人に「役割」のある地域社会の実現を目指した施設運営を行ってまいります。

次の指定管理期間においては、これまでの約15年間で培ってきた運営ノウハウと地域ネットワークを生かし、「千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター」の運営を通じて地域の課題に精力的に取り組むことにより、千葉市稲毛区地域の皆さまの益々の発展に向け全力をもって取り組んでいく所存ですので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。



Fun Space・オーチャー共同事業体

【代表企業】Fun Space 株式会社

代表取締役社長 鈴木 茂

令和2年9月吉日

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…………… 6
- ・提案書様式第 3-2 号 (3) 管理運営の執行体制…………… 9
- ・提案書様式第 3-3 号 (3) 管理運営の執行体制…………… 10
- ・提案書様式第 3-4 号 (3) 管理運営の執行体制…………… 11
- ・提案書様式第 4 号 (4) 必要な専門職員の配置…………… 13
- ・提案書様式第 5 号 (5) 業務移行体制の整備…………… 15
- ・提案書様式第 6 号 (6) 従業員の管理能力向上策…………… 16
- ・提案書様式第 7 号 (7) 施設の保守管理の考え方…………… 17
- ・提案書様式第 8 号 (8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等…………… 18

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…………… 23
- ・提案書様式第 10 号 (2) リスク管理及び緊急時の対応…………… 26

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…………… 28
- ・提案書様式第 12 号 (2) 利用料金の設定及び減免の考え方…………… 29
- ・提案書様式第 13 号 (3) 施設利用者への支援計画…………… 32
- ・提案書様式第 14 号 (4) 施設の利用促進の方策…………… 35
- ・提案書様式第 15 号 (5) 利用者等の意見聴取、
自己モニタリングの考え方…………… 38
- ・提案書様式第 16 号 (6) 施設の事業の効果的な実施…………… 41
- ・提案書様式第 17 号 (7) 成果指標の数値目標達成の考え方…………… 44
- ・提案書様式第 18 号 (8) 自主事業の効果的な実施…………… 46

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

- ・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) …… 50
- ・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) …… 53

6 その他市長が定める基準

- ・提案書様式第 20 号 (2) 市内業者の育成…………… 56
- ・提案書様式第 21 号 (3) 市内雇用への配慮…………… 57
- ・提案書様式第 22 号 (4) 障害者雇用の確保…………… 58
- ・提案書様式第 23 号 (5) 施設職員の雇用の安定化への配慮…………… 59

7 その他 (審査項目外)

- ・提案書様式第 24 号 利益等還元の方針…………… 60

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。

指定管理者制度による公の施設の管理運営の考え方

私たちは、指定管理者制度の主眼である“サービスの向上”と“財政負担の軽減”を実現するため、公と民間のパートナーシップのもと、設置目的及びビジョン・ミッションを踏まえた運営で「公の施設」の住民福祉の増進に寄与していきます。

民間事業者として蓄積された経営資源や施設運営ノウハウを活用することにより、より高いレベルで“市民サービスの向上”を実現するとともに、「公の施設」の運営を任される者の義務として、“市及び地域の活性化”に貢献することが必要と考えています。

そのためには、単に民間企業のノウハウを公の施設の運営に落とし込むだけでなく、その地域の特性及び施設の特性・役割を十分に理解し、その施設が地域にとってどうあるべきかを常に考え、唯一無二の最善の運営方法を常に探り、深化・発展していくことが重要であると私たちは考えています。

【指定管理者の果たすべき役割】

市民サービスの向上

1. 安全・安心の提供
2. 利用者の目線によるサービス
3. 創意工夫による品質向上
4. 施設機能・効用の最大化
5. 適正費用で効率的な運営

市及び地域の活性化

1. 市の施策への理解
2. 地域の雇用を創出
3. 市内の産業の振興
4. 地域との協働と参画
5. 地域防災と災害時対応

千葉市における指定管理運営の考え方

私たちは、千葉市の公の施設の指定管理者として、設置目的や各種条例等を遵守し、施設のビジョン・ミッション、市及び区の基本計画を踏まえ、地域づくりの一端を担います。

《千葉市新基本計画（H24～R03）》「わたしから！未来へつなぐまちづくり」

《稲毛区基本計画（H24～R03）》

「思いやりと笑顔があふれ、人・地域・文化が交流する文教のまち「稲毛区」」

《施設の設置目的》 市民のコミュニティ活動のための施設

《ビジョン》 コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、
市民主体の住みよいまちづくりを推進

《ミッション》 ・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること
・地域の特性を踏まえコミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施
・コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること

「つながる」「つなげる」コミュニティセンター
～誰もが居場所のある地域社会を目指して～

現在の日本では、全国的に少子高齢化が進み、地域社会をつなげる次世代の若い担い手が減少し、つながりが希薄になっていることが、防犯、災害時の対策など、様々な面で、大きな社会課題となっています。本施設での15年間の運営や地域の方々にお話をお伺いしても、本施設の周辺地域においても、次世代の担い手不足の問題を抱えていることは同じと考えられます。この地域での課題は、転入者をはじめ、単身者、外国人等など、「地域社会と接点を持てず、地域社会とのつながりがない方々が増加している」ことです。

つながりを持っていない孤立した人々が増加することで、地域社会のつながりが弱くなり、防犯・防災、災害時対応が機能しなくなることを危惧しています。

次期指定管理期間においては、地域のコミュニティセンターとして、この課題に向き合うため、地域社会の中の「交流の場」「居場所」としての「コミュニティカフェ」の設置と複数施設で形成するボランティア組織「ちばFUNくらぶ」の仕組みを取り入れた運営を行います。「コミュニティカフェ」は、気軽に地域住民が集い、交流し、情報交換することに重きを置き、障害者の就労支援においても一端を担います。また、「ちばFUNくらぶ」と連動し、定年や現役を引退した人の活躍の場としても活用していきます。コミュニティセンターに、地域とつながりの希薄な方々を呼び込み、自己の役割や存在価値を見出していただき、そこから地域社会へのつながりが自然に生まれる仕組みづくりを行っていきます。私たちはコミュニティセンターの運営を通して「誰もが居場所のある地域社会」を目指します。

□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。

「公正」「公平」「平等」な使用許可・制限の考え方

「誰もが安全・安心に利用できる状態」を平等利用の基本とし、設置管理条例第9条及び第10条をはじめとする平等利用の原則や法令規則を基準に使用の可否を判断します。

他の利用者や施設を害する可能性のある団体や個人に対しては“使用の制限”を適切に実施し、判断できない場合には市との協議により判断します。市の主催事業や町内自治会等が使用する場合、市民からの要望や現在継続的に行われているもの等は、市民の公正・公平・平等な利用の確保について配慮の上、市と協議の上で優先して使用受付を行っていきます。

- ・施設利用の平等性：利用予約及び自主事業参加受付の明確なルールを設定し認知することで、誰もが平等に施設を利用できる機会を提供する。分かりやすいデザインを意識したチラシやホームページの作成、ダイバーシティを意識した施設環境を提供する
- ・サービスの平等性：利用者が相談しやすい受付機能の整備や人員配置、人権研修などでホスピタリティ溢れるサービスを提供し、誰もが平等に享受できる仕組みを構築する
- ・参加機会の平等性：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市民の誰もが参加できる機会を提供する
- ・プログラムの平等性：特定の市民だけに限定しない多様な自主事業を実施する

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(4) 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。

指定管理実績			
※ FS=Fun Space / OC=オーガニズム		※ は千葉市内の運営施設	
運営	所在地	施設名	管理運営期間
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター	H18.04～R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター	H23.04～R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	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	R02.04～R03.03 (1期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	H23.04～R03.03 (2期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市長沼原勤労市民プラザ	H23.04～R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市幕張勤労市民プラザ	H23.04～R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市美浜文化ホール	H19.07～R03.03 (3期目)
FS/OC	千葉県千葉市	千葉市若葉文化ホール	H23.04～R03.03 (2期目)
FS/OC	千葉県印西市	印西地区環境整備事業組合温水センター	H26.04～R06.03 (3期目)
FS	神奈川県箱根町	港区箱根ニコニコ高原学園	H27.04～R07.03 (2期目)
FS	神奈川県海老名市	本郷老人福祉センター	H18.04～R03.03 (3期目)
FS/OC	神奈川県海老名市	高座施設組合屋内温水プール	H18.04～R03.03 (3期目)
FS/OC	埼玉県飯能市	飯能市さわらびの湯	H20.04～R03.03 (3期目)
OC	茨城県古河市	三和農村環境改善センター	H19.04～R07.03 (3期目)
OC	茨城県古河市	三和健康ふれあいスポーツセンター	H19.04～R07.03 (3期目)
OC	茨城県古河市	三和野球場	H19.04～R07.03 (3期目)
FS	静岡県函南町	湯～トピアかなみ	H22.04～R07.03 (3期目)
FS	長野県松川村	温泉施設すずむし荘	H23.04～R04.03 (3期目)
FS	長野県松川村	ふれあい交流センター 寄って停まつかわ	H23.04～R04.03 (3期目)
FS	広島県広島市	広島市文化交流会館	H22.04～R07.03 (3期目)
FS	愛媛県伊予市	伊予市都市総合文化施設ウェルピア伊予	H20.07～R08.03 (2期目)
FS	岩手県滝沢市	滝沢市交流拠点複合施設ビッグルーフ滝沢	H28.06～R04.03 (1期目)
業務委託実績			
運営	所在地	施設名	管理運営期間
OC	千葉県千葉市	千葉市立花園中学校	H24.04～R03.03
OC	千葉県千葉市	千葉県庁	H26.04～R05.03

OC	千葉県市原市	千葉県消防学校	H31.04～R03.03
OC	千葉県千葉市	千葉地方裁判所	H21.04～R03.03
FS	神奈川県海老名市	高座クリーンセンター 環境プラザ	H31.04～R21.03
OC	神奈川県横浜市	神奈川県庁	H05.04～R03.03
OC	東京都新宿区	東京都庁	H13.04～R05.03
OC	東京都文京区	東京大学駒場地区等キャンパス	H21.04～R05.03
OC	東京都江東区	東京都現代美術館	H06.10～R03.03

その他、多数

□千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター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。

同種の施設の管理実績

千葉市以外でも、コミュニティ機能を有する施設を全国で多数運営しています。基本理念である社会貢献と人間の成長を実現するため、地域に根差した運営を行っています。

所在地		施設名	管理運営期間
FS	神奈川県海老名市	本郷老人福祉センター	H18.04～R03.03
OC	茨城県古河市	三和農村環境改善センター	H19.04～R07.03
FS	愛媛県伊予市	伊予市都市総合文化施設ウェルピア伊予	H20.07～R08.03
FS	岩手県滝沢市	滝沢市交流拠点複合施設ビッグルーフ滝沢	H28.06～R04.03
OC	東京都杉並区	阿佐ヶ谷地域区民センター	H25.04～R03.12
OC	東京都新宿区	新宿区立産業会館	H30.4～R03.03

その他、多数

千葉市内の施設管理実績

千葉市内でコミュニティセンター及び文化ホールを8施設運営中！

千葉市内では、本施設をはじめコミュニティセンター及び文化ホール等を8施設、指定管理者としてお預かりしています（前頁の一覧参照）。

その各施設において、利用者はもちろん、地域の方々、近隣自治会、地域団体・企業、近隣施設、公共機関等と連携・協働し、“地域の一員”として地域の活性化に努めています。7施設においては、運営期間は10年以上となり、地域の方々にも「千葉市のまちづくりを担う仲間」として認知いただけていると自負しています。今年度より新設された「蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館」もお任せいただき、ネットワークを拡大しています。

今後は、運営施設を増やしつつも、「コミュニティカフェ」「ちばFUNくらぶ」といった仕組みを、本共同事業体の運営ノウハウとして限定せず、市内の他のコミュニティセンターにも提供し、より多くの人が社会と接点を持ち、千葉市全体が“誰もが居場所のある地域社会”となることを目指します。

長沼コミュニティセンターを3期15年間

お預かりして、施設及び地域の活性化に貢献しました！

私たちは、本施設を新設時より3期15年間お預かりしており、利用者をはじめ、地域の方々、近隣自治会、地域団体・企業、近隣施設、公共機関などとの連携・協働を行ってきました。私たちは本施設の次の5年を見据え、「誰もが居場所のある地域社会」を目指し、新たなことに取り組み、着実に深化・発展をつづけています。

❖ 誰もが集える“居場所”づくり ～コミュニティカフェの実施～

本施設では、誰もが気軽に花茶やお菓子を楽しみながら人と人が交流できる場として「コミュニティカフェ」を開設し、様々なテーマについて気軽に集い話せる居場所を提供します。

目的を持ってサークル活動に参加している人は、積極的に本施設を利用しますが、利用する目的がない人は、自分とは関係のない施設だと考え、本施設の利用にまで至りません。サークルに参加していなくても様々なテーマに共感した方が「誰かと話したい」「誰かと一緒に時間を過ごしたい」と気軽に立ち寄れる場を提供することで、新たなコミュニティを形成し「支えあえるまち」の実現に寄与します。

❖ 誰もが地域に貢献できる仕組みづくり ～ちばFUNくらの組成と協働～

現指定管理期間にボランティア組織「NACCS」を組成し、本施設の運営に積極的にご協力をいただけてきました。2019年に本共同事業体が千葉市内で運営する5施設共通のボランティア組織「ちばFUNくらぶ」に発展したことで、さらに活動範囲を広めて活躍していただける機会と交流の機会を創出しました。

ちばFUNくらぶは、ボランティアの内容や回数に応じてポイントを付与し、貯めることによって各施設のコミュニティカフェの割引券やコンサート優待券等と交換できる仕組みを構築しました。参加していただいている方々は、自分の特技や趣味、経験を活かしたボランティア活動を行っていただいています。

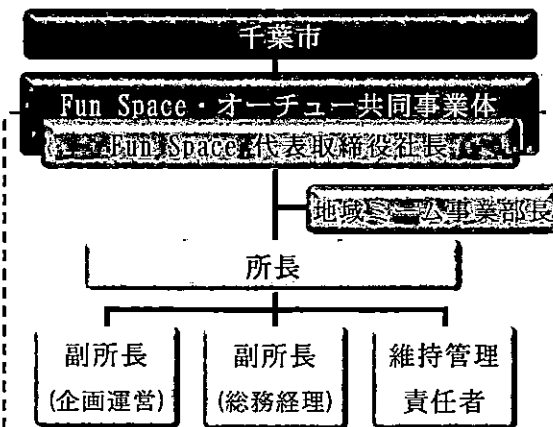
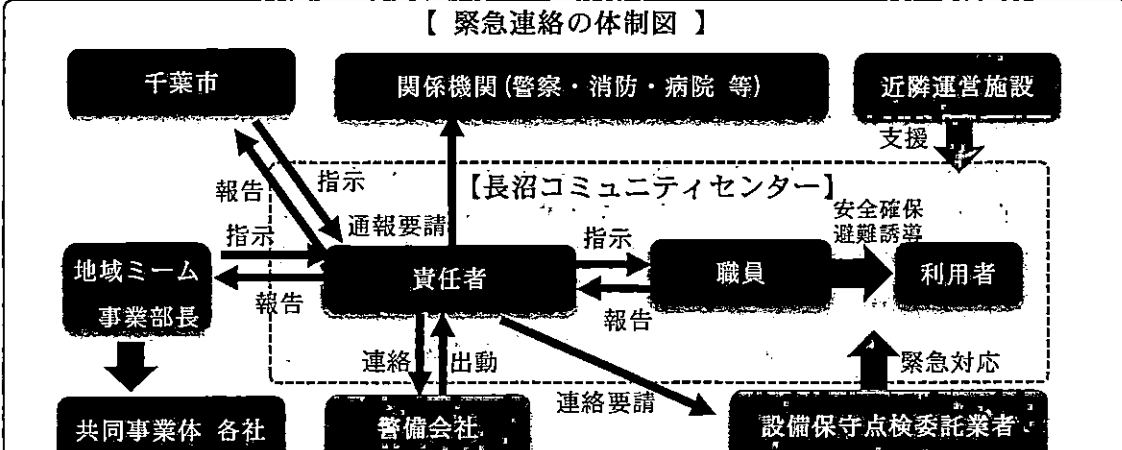
現在、80名の方にご登録いただき、庭の手入れやイベントのお手伝いをはじめ、本施設をともにつくる仲間としてご協力いただいています。今後はさらにボランティアの内容を充実させるとともに、市内のより多くの施設に広げることで誰もが得意を活かせる場を広げていきます。

❖ 自助・共助ができる地域づくり ～防災イベント「あそぼうさい」の開催～

千葉市は、30年以内に震度6弱以上の地震が起きる確率が85%とされています。いつどこで起こるか分からない「いざ」に備えるため、防災体験プログラムを通して、遊びながら楽しく防災・防犯について学ぶ「みんなで★あそぼうさい」を毎年開催しています。稲毛消防署、千葉北警察署、千葉市防災普及公社、自衛隊千葉地方協力本部、千葉市SLネットワーク等のご協力のもと、地域の防災力向上のため引き続き実施していきます。

なお、イベント開催時には新型コロナウイルス等の感染症予防策を講じ、安心してご来館いただける体制を整えます。

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	
☐ 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。	
実施体制は現状維持し、地域及び利用者との関係性を強化します 15年間で築いてきた、利用者や自治会、学校、地域の事業者の方などとの信頼関係の強化、安定した人員体制で、地域の安全な居場所としていきます。	
人員配置と責任の所在について 本施設の運営責任者として、所長（施設総責任者）、副所長2名（企画運営責任者、総務経理責任者）、維持管理責任者の計4名を配置します。所長は本施設の代表者として、利用者、自治会や学校、地域の事業者の方などの窓口になります。あわせて、代表企業で千葉エリアを統括している地域ミーム事業部長が本施設をバックアップします。運営責任を担保するため、責任者は必ず代表企業の社員を配置します。 <pre>graph TD KC[千葉市] --> FSC[Fun Space・オーチャール共同事業体] FSC --> FSD[Fun Space代表取締役社長] FSD --> DM[地域ミーム事業部長] FSD --> S[所長] S --> SD1[副所長
(企画運営)] S --> SD2[副所長
(総務経理)] S --> SM[維持管理
責任者]</pre>	
緊急時の連絡体制について 開館時は責任者のうち1名は必ず在館するシフト体制とします。警備は職員の巡回を基本とし、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、緊急時の連絡体制を事務所に掲示するとともに、年2回シミュレーションを行い、スムーズに連携できることを確認します。緊急事態が発生した場合は責任者（所長または副所長、維持管理責任者）が緊急対応責任者となり、警察、消防等への通報を行い、その後直ちに市の担当者へ連絡します。緊急時の総括責任者は、代表企業の地域ミーム事業部長とします。地域ミーム事業部長は、状況を把握した上で、急行するとともに、共同事業体各社の代表取締役役へ連絡し対応を決定します。状況に応じて、私たちの市内近隣施設及び本社の職員が駆けつけます。 <pre>graph TD KC[千葉市] -- 報告 --> R[責任者] KC -- 指示 --> R R -- 通報要請 --> KM[関係機関
警察・消防・病院等] R -- 指示 --> KM R -- 指示 --> N[近隣運営施設] N -- 支援 --> R R -- 報告 --> DM[地域ミーム
事業部長] DM -- 指示 --> R DM -- 報告 --> CC[共同事業体
各社] CC -- 連絡 --> R R -- 連絡 --> SC[警備会社] SC -- 連絡要請 --> R R -- 連絡要請 --> E[設備保守点検
委託業者] E -- 緊急対応 --> R R -- 指示 --> S[職員] S -- 報告 --> R S -- 指示 --> U[利用者] U -- 安全確保
避難誘導 --> S U -- 緊急対応 --> R</pre>	

□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運営に責任を持ちます

再委託の基本的な考え方

❖ 専門事業者に再委託する業務について

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。設備の法定点検など「専門性の高い業務」「客観性が必要な業務」については外部事業者へ委託します。定期清掃については、私たちが実施可能な項目は自分たちで実施します。

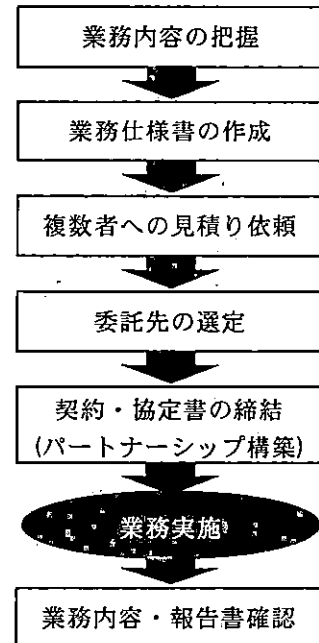
❖ 委託先選定方法

業務委託の際は、市の業務基準を基にして詳細な「業務仕様書」を作成した上で、必ず複数の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お声がけをします。

委託先の選定は、市内業者の優先を考慮しながら、複数者より見積りを取り、同内容・同品質で金額差が一定以内(3～5%)であれば市内業者を優先して選定します。

<委託業務の手順>

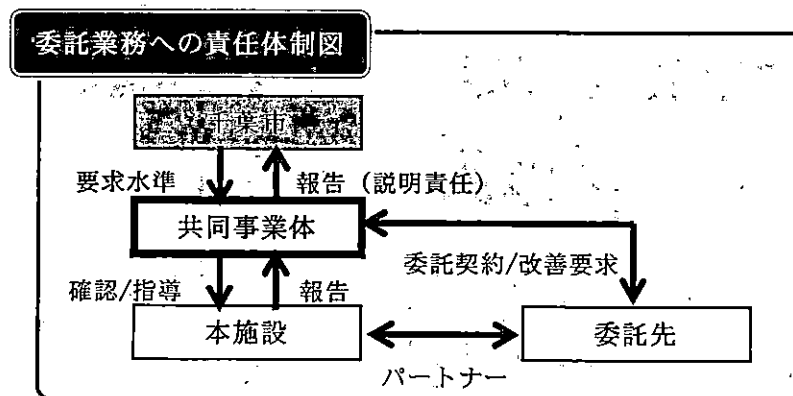


管理・チェック体制について

委託先とは事前に必ず詳細な契約を交わし、発注内容や詳細資料については、責任者と本社の専門職員が確認します。

委託先が業務を行う際は、責任者が立ち会い、委託先からの業務完了の報告と内容説明を聞いた上で報告書等を受取ります。報告書は本社にも共有し、業務が適切に実施されたかを本社の専門職員が定期的にチェックします。

また必要に応じて本社の専門職員が、再委託先へ品質に対する改善要請なども行います。市に対しては、いつでも説明責任を果たせる体制を構築します。



□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。

(組織図の例。配置する職員数を () 書で記載すること。)

利用者サービスの向上を実現するバランス良い配置を行います

私たちは、公の施設の運営を任された者として「市の財政負担軽減」を目指し“効率的”な組織体制を本施設においても導入しています。同時に、これまでの15年間の経験を踏まえ、「サービス品質の向上」を図り、私たちが持つ全国での施設運営ノウハウを活かした適切な人員配置を行っています。

次期指定管理期間においても、現在の人員配置を踏襲しながら地域や施設の状況に応じて改善を行い、効率的で効果的な組織体制を維持していきます。

❖ 責任者には開設から15年の歩みを知り尽くした人材を配置

所長と維持管理責任者は、本施設がオープンした時から本施設の運営に携わっており、施設の状況を知り尽くしています。また、地域の方々や利用者とともに15年間を歩んできたため、地域の課題についても過去の状況を踏まえながら適切に取り組むことが可能です。

❖ 本施設をよく知る職員たちによる利用者へのサポート体制

現在、受付職員の中には、本施設で長年サークル活動をしている者が3名おり、利用者の立場に立って業務にあたることができるほか、6名が千葉市民であるため、施設だけでなく地域のことにも熟知しており、道案内などの的確に対応することができます。清掃職員には、オープン当初から勤務している者が2名おり、これまでの知識と経験を注ぎ込んだ清掃手順書を作成し、そのノウハウを全清掃職員に引き継いでいます。また、美観の維持だけでなく、花の装飾などホスピタリティを持って清掃業務にあたること、利用者満足度を高めています。

◆顧客満足度調査による評価

私たちが独自で実施している顧客満足度調査では、毎年「各部屋の清潔感」

「トイレの清潔感」が15項目のなかで最も高い評価をいただいております、

「施設は清潔で、とてもきれい」「各トイレの洗面には常に生花が飾られ癒されます」などのお声をいただいております。

Fun Space・オーチャード共同事業体

所長 施設総責任者 (1名)

副所長 総務経理責任者 (1名)

・利用料金管理・入出金管理
・契約内容履行管理
・経理事務・報告書作成

維持管理責任者 (1名)

・点検・保守
・設備運転管理
・駐車場管理

清掃
(3P/7名)

・日常清掃
(建物・外観)
・定期清掃

副所長 企画運営責任者 (1名)

・事業企画・報告書作成
・広報PR・モニタリング
・営業・マーケティング

受付事務 (3P/7名)

・受付・料金徴収
・利用案内
・自主事業参加受付
・入退館管理・苦情窓口
・モニタリング

※ (P) はパート勤務のポジション数

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）					
No.	職種（職名）	雇用形態	勤務日数 （月平均）	担当業務の内容	年間人件費 （千円）
1	所長	社員	22 日	統括責任者	
2	副所長	社員	22 日	企画運営	
3	副所長	社員	22 日	総務経理	
4	維持管理責任者	社員	22 日	維持管理担当	
5	受付担当	パート	13 日	受付事務	
6	受付担当	パート	13 日	受付事務	
7	受付担当	パート	13 日	受付事務	
8	受付担当	パート	13 日	受付事務	
9	受付担当	パート	13 日	受付事務	
10	受付担当	パート	13 日	受付事務	
11	受付担当	パート	12 日	受付事務	
12	清掃担当	パート	15 日	日常清掃	
13	清掃担当	パート	15 日	日常清掃	
14	清掃担当	パート	15 日	日常清掃	
15	清掃担当	パート	15 日	日常清掃	
16	清掃担当	パート	15 日	日常清掃	
17	清掃担当	パート	8 日	日常清掃	
18	清掃担当	パート	7 日	日常清掃	
※社会保険料、福利厚生費などを含む一切のもの					合計

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。		
利用者の安全・安心を第一に考えた人員配置を行います		
人員配置に関する基本的な考え方		
1. 毎日を安全・安心に運営できる配置 常に所長、副所長、維持管理責任者のいずれかが在館している体制を構築し、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。出勤していない責任者については常に連絡が取れる状況を確保します。 2. 効率性と成果・効果のバランスがよい配置 自分の職務にこだわらず他部署支援を行う「マルチタスク方式」で、無駄な人員配置防止と業務の効率化を行うとともに、職員同士が連携してサービスの向上を図ります。但し、コスト削減を目的とした過度な効率化は行いません。 3. 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、運営品質向上を図るとともに、職員自ら成長できるような配置やシフト調整、サポート体制を図ります。 4. 職員間のコミュニケーションを重視した配置 職員間の円滑なコミュニケーションを促すため、事務所レイアウトや座席配置にも気を配るとともに、朝礼・ミーティングなどによる定期的な報告・連絡・相談の機会を設けています。また、3ヶ月に1度、所長と職員との面談の場を設け、職員の意見や希望を運営に反映しています。		
1 日の人員配置		
配置場所	時間帯	配置する職種
事務室	8 : 30～17 : 30 12 : 30～21 : 30	所長
		副所長
		副所長
		維持管理責任者
受付	8 : 45～13 : 00	受付担当
	12 : 45～17 : 00	
	16 : 45～21 : 00	
館内外	7 : 30～10 : 30	清掃担当
	7 : 30～16 : 30	
	17 : 00～20 : 00	

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

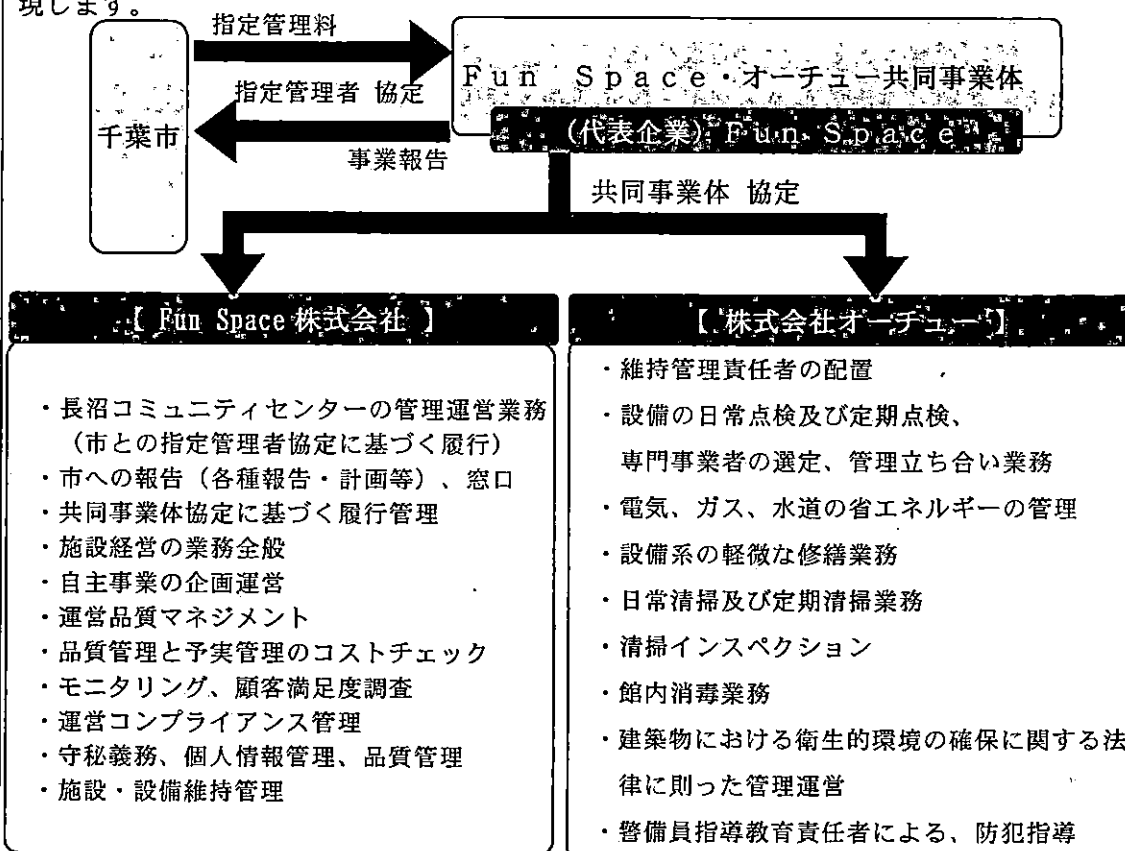
【共同事業体、有限責任事業組合、事業協同組合等の場合のみ】

□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。

共同事業体の役割分担

Fun Spaceとオーチューは現在、本施設をはじめ蘇我コミュニティセンターや千城台コミュニティセンター、千葉市勤労市民プラザ2館、美浜文化ホールなど千葉市内8施設で運営を行っており、全国11施設で共同事業体を構築しています。

本施設においても、各専門性を活かした業務分野をそれぞれが集中的に担う体制を構築することで、“責任所在の明確化” “サービス品質の向上” “効率的・効果的な運営” を実現します。



❖ 共同事業体の本社機能は、代表企業（Fun Space）の本社が担います。

本社機能は代表企業の本社内に設置し、社長・役員による「経営機能」、財務・人事・ファシリティマネジメント・ITサポートを行う「管理機能」を持ちます。本施設の担当者を配置して専門の職員が1箇所ですべて集中して行うことにより、安全性・正確性を高めます。

その他、施設運営に係る業務（各種統計集計、運営管理・維持管理、備品管理、修繕管理の記録、現金出納業務、顧客満足度調査、パソコン及びホームページ・インターネット等の管理など）について、随時サポートを行います。

❖ 最高経営機関として役員出席の経営会議の開催

本共同事業体では、指定管理業務における最高経営機関として、双方の役員が出席する経営会議を開催しています。この会議では、運営状況の把握と検査（インスペクション）、経営計画や事業計画の承認、運営支援体制の構築などを行っています。

❖ 連帯責任関係による確実な運営体制の構築

実績豊富な企業2社が各専門業務を担うので、業務不履行の懸念は極めて少ないと考えていますが、万が一その中の1社が業務不履行になった場合でも、もう一方の企業が業務を補完する連帯責任関係で、速やかに業務を継承し、運営を継続します。

【代表企業】 Fun, Space 株式会社について

Fun Spaceは平成17年に指定管理者として公の施設を運営することを目的に設立され、総合的な「施設運営サービス企業」として従業員数約600人へと発展してまいりました。現在、コミュニティ施設、文化施設、スポーツ施設、温浴施設、観光施設、宿泊施設など、全国21ヶ所で多様な業態の施設の運営を行っています。

今では、指定管理者としてただ施設を運営するのではなく、施設を拠点として、行政や地域の抱える課題（耕作放棄地・空家・観光活性・商店街活性化・特産品開発ほか）の解決支援へと、業務の範囲を拡大しています。

【構成企業】 株式会社オーチュールについて

オーチュールは昭和38年創業、昭和46年設立以来、官公庁施設及び民間施設の維持・運営・管理を主体に事業発展に邁進してまいりました。

施設の清掃・電気冷暖房設備の保守・警備・受付・スポーツ施設の運営等を主要業務とする施設のトータルビルマネジメント企業です。

当社は、千葉市中央区に千葉支店を構え、市内施設の維持管理の実績が多数あるため、人員及び技術支援をすることが可能です。

「ISO 規格」の認証取得

【ISO への取組み】

＜品質＞ ISO9001	優れた品質ですべてのお客様に最高の満足と業界一の優れたサービスの提供を目的として、多様化する社会変革の中で提案型の企業を目指し、付加価値力を備え、顧客及びエンドユーザーからの信頼を得るように業務を行っています。
＜環境＞ ISO14001	地球環境に優しい業務体制、契約電力量の引き下げ等水光熱費用の節減・ごみ減量・リサイクル・省エネ・省資源など地域住民や事業所の手本となるような多様な環境保全対策を講じ、「MOTTAINAI」運動推進による利用者や近隣住民への普及啓発にも努めています。
＜情報＞ ISO27001	お客様の信頼を保持し、より良いサービスを提供していくためには、情報資産に対して適切な安全対策を実施し、情報の漏洩や流出、紛失や盗難等により社内の機密情報や顧客情報が流出しないように、情報資産の適切な保護対策を実施しています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(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。

施設の管理にあたっての有資格者の配置の考え方

**本施設の建物と設備を熟知している有資格者が、
施設特性を見抜き、安全・安心の施設管理を提供します**

利用者が「安全・安心」で「快適」と思っただけの施設運営を行うことは指定管理者としての使命です。私たちは、防火管理者、救命講習、ボイラー技士、危険物取扱者など本施設に必要な技術保有者・有資格者は常勤で配置し、日頃から点検・確認等を行うとともに有事に備え、緊急時に迅速に対応できるような体制を整えています。

また、代表企業にはビル管法・消防法・電気事業法、施設・設備管理や省エネルギー対策、経営や法務などの資格や知識、経験を持つ専門家が多数在籍しており、必要に応じたバックアップ体制が整っています。

❖ 経験豊富な設備担当者の配置と専門家によるサポート

建築設備は建物ごとに経年劣化や老朽化に伴った様々な“癖”や“特徴”を持っており、施設全体の状況を把握するには、経験を持つ技術者でも時間が掛かります。私たちは、開業から15年間にわたり本施設の設備の管理を行ってきており、機器の状況・不具合箇所の把握、修理、修繕、計画の立案、修繕業者の選定を随時行ってきました。本施設の“癖”や“特徴”を既に理解しているとともに、設備管理業務を25年以上経験のある職員が常駐で行っています。現在の状況を熟知している維持管理担当者が引き続き管理にあたることで、問題を即座に把握し事故を未然に防ぐことが可能となります。

❖ ファシリティマネジメントの実施体制

施設設備の維持管理・保守点検は、代表企業本社ファシリティ推進室及び構成企業の巡回担当者と連携して取り組みます。ファシリティ推進室は、現地診断、老朽化設備の低コスト改善による長期保全、大型設備更新工事の低コスト修正案、LCC低減の具体的提案まで中心的な役割を担います。また、構成企業オアチューは建築物環境衛生管理技術者、警備員指導教育責任者、ビルクリーニング技能士等の有資格者を有しており、定期的な施設巡回を実施することにより、よりきめ細かい環境整備をバックアップします。

所属	資格	役割
代表企業	1級建築士	現地診断、修繕報告書等の確認
構成企業	特定建築物環境衛生管理技術者	月1回の定期巡回、点検
	空調給排水管理監督者	
	第2種電気工事士	
	ビルクリーニング技能士	
	警備員指導教育責任者	

□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。）。

安全・安心の管理に必要な有資格者を適切に配置します

本施設に配置する 有資格者一覧			
資格	法令	人数	配置方法
防火管理者（甲）	消防法	1名	所長
上級救命講習	消防庁認定		
災害救援ボランティア SL	一般社団法人 SL 災害ボランティアネットワーク認定		
食品衛生責任者	食品衛生法		
第2種電気工事士	電気工事法		
第2種エコチューニング技術者	公益社団法人全国ビルメンテナンス協会認定		
Microsoft Office Specialist Excel2002 Expert Microsoft Office Specialist Word2002 Expert	マイクロソフト認定		
防火管理者（甲）	消防法	1名	副所長
普通救命講習	消防庁認定		
行政書士	行政書士法		
サービス接遇検定2級	公益財団法人実技技能検定協会認定	1名	副所長
硬筆書写検定3級	一般財団法人日本書写技能検定協会認定		
登録販売者	改正薬事法		
PC検定2級	日本商工会議所認定		
防火管理者（甲）	消防法	1名	維持管理 責任者
普通救命講習	消防庁認定		
フォークリフト運転技能講習	労働安全衛生法		
2級ボイラー技士	労働安全衛生法		
危険物乙種四類	消防法		
浄化槽管理士	浄化槽法		
第2種酸素欠乏危険作業主任者	労働安全衛生法		

現在、本施設には、安全・安心が第一と考えた運営上で必要となる、「防火管理者」「救命講習」「ボイラー・空調系技術者」「電気系技術者」等の必要な有資格者以外にも、運営サービスの向上・効率化にも活用できる資格を保有している職員が揃っています。

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 3 年 4 月 1 日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。																				
100%の継続雇用と、十分な時間を取った再研修を実施します ❖ 本施設職員の再雇用を約束 私たちは、現指定管理者のため、引継ぎ業務は発生しません。次期指定管理期間も継続して私たちにお任せいただける場合、現在雇用している職員を全員継続して雇用・配置し、千葉市及び稲毛区の大切な雇用と生活を守ります。 私たちは現職員17名（内、市内在住者15名）の100%の継続雇用をお約束いたします。 ❖ 原点に立ち返った再教育の徹底 継続雇用した場合に懸念される、業務上の“慣れ”からくるサービスの低下やクレームの発生を排除するため、新たに指定管理者として選定された意識を持ちます。「本施設の設置目的」「当事業体の基本理念」など原点から再教育を実施し、緊張感を持った環境で業務にあたります。 ❖ 再研修でスムーズな移行を実現 次期指定管理者として選定された後、再研修を実施します。予約システムの変更等がある場合にも、私たちは今年度から十分な実務研修期間を取ることができるため、円滑に4月からの運営を開始することが可能です。システム上のトラブル等が発生した場合でも、新旧両システムを把握しているので、速やかな対応が可能です。 ❖ 築きあげたネットワークを生かし利用者及び地域ニーズを運営計画に反映 私たちは、本施設の15年間の運営を通して、近隣で私たちが運営する長沼原勤労市民プラザをはじめとする公共施設や公民館、自治会、教育施設、企業、病院など、地域団体と連携してきました。こうした各種団体との強いネットワークと信頼関係を維持することで、利用者と地域の方々の声を反映した運営を実現するため、準備段階から、積極的なヒアリングを行い本施設の運営計画に盛り込んでいきます。																				
《地域団体・住民との協働・連携実績（一部抜粋）》																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>地域団体・住民</th> <th>協働・連携内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>千葉市あんしんケアセンター山王</td> <td>コミュニティカフェでコーヒーサロンの共催</td> </tr> <tr> <td>千葉大学教育学部附属特別支援学校</td> <td>作品展の開催、オリパラフェスタの共催</td> </tr> <tr> <td>長沼中央自治会、長沼町内会</td> <td>避難所運営委員会の運営参画、各種イベントの協力</td> </tr> <tr> <td>富家千葉病院</td> <td>健康チャレンジフェスタの共催</td> </tr> <tr> <td>プレスボ稲毛</td> <td>サークル出張体験会、未利用者アンケートの実施場所提供</td> </tr> <tr> <td>障害福祉サービス事業所 おおぞら園</td> <td>コミュニティカフェで提供している焼き菓子の仕入元</td> </tr> <tr> <td>スポーツウェーブ鉄腕 24</td> <td>自主事業及びコミュニティまつり臨時駐車場の協力</td> </tr> <tr> <td>日立物流中央首都圏千葉中央センター</td> <td>コミュニティまつり臨時駐車場の協力</td> </tr> <tr> <td>千葉市 SL ネットワーク</td> <td>「みんなで★あそぼうさい」の企画・運営協力</td> </tr> </tbody> </table>	地域団体・住民	協働・連携内容	千葉市あんしんケアセンター山王	コミュニティカフェでコーヒーサロンの共催	千葉大学教育学部附属特別支援学校	作品展の開催、オリパラフェスタの共催	長沼中央自治会、長沼町内会	避難所運営委員会の運営参画、各種イベントの協力	富家千葉病院	健康チャレンジフェスタの共催	プレスボ稲毛	サークル出張体験会、未利用者アンケートの実施場所提供	障害福祉サービス事業所 おおぞら園	コミュニティカフェで提供している焼き菓子の仕入元	スポーツウェーブ鉄腕 24	自主事業及びコミュニティまつり臨時駐車場の協力	日立物流中央首都圏千葉中央センター	コミュニティまつり臨時駐車場の協力	千葉市 SL ネットワーク	「みんなで★あそぼうさい」の企画・運営協力
地域団体・住民	協働・連携内容																			
千葉市あんしんケアセンター山王	コミュニティカフェでコーヒーサロンの共催																			
千葉大学教育学部附属特別支援学校	作品展の開催、オリパラフェスタの共催																			
長沼中央自治会、長沼町内会	避難所運営委員会の運営参画、各種イベントの協力																			
富家千葉病院	健康チャレンジフェスタの共催																			
プレスボ稲毛	サークル出張体験会、未利用者アンケートの実施場所提供																			
障害福祉サービス事業所 おおぞら園	コミュニティカフェで提供している焼き菓子の仕入元																			
スポーツウェーブ鉄腕 24	自主事業及びコミュニティまつり臨時駐車場の協力																			
日立物流中央首都圏千葉中央センター	コミュニティまつり臨時駐車場の協力																			
千葉市 SL ネットワーク	「みんなで★あそぼうさい」の企画・運営協力																			
他多数																				

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。																																																														
キャリアに応じた研修で継続的にスキル向上を促進します ❖ スキル・キャリアに応じた研修の実施 業務や役割、それぞれのキャリアに応じた研修を実施します。新人層は施設運営で大切な基礎・基本的事項を、業務に慣れてきたベテラン層は、職務に応じた技能研修とサービスの改善手法を、リーダー層は施設を運営管理するためのマネジメントを学びます。 ❖ 接遇マナーアップ週間の実施 受付職員はもちろん、清掃や設備担当者など全職員を対象に「みんなでスマイルアップ週間」や「クリーンアップ週間」を定め、日頃の意識向上を図ります。笑顔、清掃、施設理解など項目ごとのポイント制度にすることで、そのポイントに応じ各接遇のリーダーとして職員を率先していきます。 ❖ キャリアコンサルタントによるカウンセリング 国家資格キャリアコンサルタントによる定期的なカウンセリングを行い、職員の自己理解を深め、成長を支援します。組織にも働きかけることで、より効果的にスキル向上、キャリアアップを図れるよう支援します。 ❖ 研修計画の具体的な取組み <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>研修名</th> <th>研修概要</th> <th>予定</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">基礎スキル</td> <td>新人研修</td> <td>業務を行う上で必要な接遇や案内など基本的な研修</td> <td>入社時</td> </tr> <tr> <td>施設管理の品質向上研修</td> <td>施設の「管理マニュアル」に基づいた技術者教育</td> <td>適宜</td> </tr> <tr> <td>朝礼、月例会議</td> <td>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</td> <td>随時</td> </tr> <tr> <td>おもてなし研修</td> <td>「接遇マニュアル」に沿っておもてなしの技術を学ぶ</td> <td>随時</td> </tr> <tr> <td>クレーム対応研修</td> <td>「クレーム対応マニュアル」に沿って対応技術を学ぶ</td> <td>随時</td> </tr> <tr> <td>SDGs 研修</td> <td>SDGs の内容を学び、自施設でできる目標を掲げる</td> <td>年 1 回</td> </tr> <tr> <td>千葉市指定管理者研修会</td> <td>指定管理者に求められるスキルを学ぶ</td> <td>年 1 回</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">安全・安心</td> <td>企業基本理念浸透</td> <td>会社の理念である「社会貢献」について考える</td> <td>年 4 回</td> </tr> <tr> <td>消防訓練</td> <td>所管消防署立会いにより避難・誘導・通報訓練を行う</td> <td>年 2 回</td> </tr> <tr> <td>個人情報取扱方法</td> <td>「個人情報保護規定」など、全職員への研修</td> <td>年 1 回</td> </tr> <tr> <td>緊急時対応講習</td> <td>緊急時の応急手当の訓練 (AED、人口呼吸等)</td> <td>年 2 回</td> </tr> <tr> <td>危機管理研修</td> <td>「危機管理マニュアル」に基づく職員研修</td> <td>年 2 回</td> </tr> <tr> <td>感染症対策研修</td> <td>社会的距離の保ち方など施設での工夫や対策を学ぶ</td> <td>年 4 回</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">専門スキル</td> <td>不当要求防止責任者講習</td> <td>暴力団対策として不当要求の対応を学ぶ</td> <td>随時</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルス研修</td> <td>心の健康を保つためストレス緩和方法などを学ぶ</td> <td>適宜</td> </tr> <tr> <td>清掃クルーマナー研修</td> <td>基礎的な清掃方法及び接遇の研修</td> <td>随時</td> </tr> <tr> <td></td> <td>資格取得の奨励</td> <td>職員が資格取得をする場合のシフトや受講料支援</td> <td>随時</td> </tr> </tbody> </table>				項目	研修名	研修概要	予定	基礎スキル	新人研修	業務を行う上で必要な接遇や案内など基本的な研修	入社時	施設管理の品質向上研修	施設の「管理マニュアル」に基づいた技術者教育	適宜	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	おもてなし研修	「接遇マニュアル」に沿っておもてなしの技術を学ぶ	随時	クレーム対応研修	「クレーム対応マニュアル」に沿って対応技術を学ぶ	随時	SDGs 研修	SDGs の内容を学び、自施設でできる目標を掲げる	年 1 回	千葉市指定管理者研修会	指定管理者に求められるスキルを学ぶ	年 1 回	安全・安心	企業基本理念浸透	会社の理念である「社会貢献」について考える	年 4 回	消防訓練	所管消防署立会いにより避難・誘導・通報訓練を行う	年 2 回	個人情報取扱方法	「個人情報保護規定」など、全職員への研修	年 1 回	緊急時対応講習	緊急時の応急手当の訓練 (AED、人口呼吸等)	年 2 回	危機管理研修	「危機管理マニュアル」に基づく職員研修	年 2 回	感染症対策研修	社会的距離の保ち方など施設での工夫や対策を学ぶ	年 4 回	専門スキル	不当要求防止責任者講習	暴力団対策として不当要求の対応を学ぶ	随時	メンタルヘルス研修	心の健康を保つためストレス緩和方法などを学ぶ	適宜	清掃クルーマナー研修	基礎的な清掃方法及び接遇の研修	随時		資格取得の奨励	職員が資格取得をする場合のシフトや受講料支援	随時
項目	研修名	研修概要	予定																																																											
基礎スキル	新人研修	業務を行う上で必要な接遇や案内など基本的な研修	入社時																																																											
	施設管理の品質向上研修	施設の「管理マニュアル」に基づいた技術者教育	適宜																																																											
	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																																																											
	おもてなし研修	「接遇マニュアル」に沿っておもてなしの技術を学ぶ	随時																																																											
	クレーム対応研修	「クレーム対応マニュアル」に沿って対応技術を学ぶ	随時																																																											
	SDGs 研修	SDGs の内容を学び、自施設でできる目標を掲げる	年 1 回																																																											
	千葉市指定管理者研修会	指定管理者に求められるスキルを学ぶ	年 1 回																																																											
安全・安心	企業基本理念浸透	会社の理念である「社会貢献」について考える	年 4 回																																																											
	消防訓練	所管消防署立会いにより避難・誘導・通報訓練を行う	年 2 回																																																											
	個人情報取扱方法	「個人情報保護規定」など、全職員への研修	年 1 回																																																											
	緊急時対応講習	緊急時の応急手当の訓練 (AED、人口呼吸等)	年 2 回																																																											
	危機管理研修	「危機管理マニュアル」に基づく職員研修	年 2 回																																																											
	感染症対策研修	社会的距離の保ち方など施設での工夫や対策を学ぶ	年 4 回																																																											
専門スキル	不当要求防止責任者講習	暴力団対策として不当要求の対応を学ぶ	随時																																																											
	メンタルヘルス研修	心の健康を保つためストレス緩和方法などを学ぶ	適宜																																																											
	清掃クルーマナー研修	基礎的な清掃方法及び接遇の研修	随時																																																											
	資格取得の奨励	職員が資格取得をする場合のシフトや受講料支援	随時																																																											

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。

安全・安心な保守管理で施設の長寿命化を図ります

私たちは、様々なタイプの施設運営の経験・ノウハウを活かしながら、安全・安心を基礎とした体系的な運営計画・維持管理計画を策定し、実践してきました。

本施設においても、事故やトラブルの未然防止による安全性の高い維持管理を最重要項目とし、PDCAサイクルによる弛まない改善活動を実践していきます。

❖ **品質マネジメントシステムに基づく品質管理の徹底**

「ISO9001 品質マネジメントシステム」を参考に施設・備品の維持管理を行います。

構成企業オーナーの専門家による品質チェックを定期的に実施しています。

❖ **日常的な管理業務について**

本施設の15年の保全・修繕を通して、施設の弱点やその原因などについて、時には専門事業者に点検をお願いしながら把握・対応に努めてきました。現在、その経験の積み重ねを、個別・部位ごと別に「診断カルテ」という形で項目（空調・電気・衛生・照明等）ごとにまとめており、状態や不具合、修繕対応等が記載してあるため、現状把握及び判断をすることが可能です。必要に応じて代表企業本社ファシリティ推進室の有資格者が現地で診断・対応を行い、カルテに追記、事後の保全・点検方針を定め管理します。

定期的な保守点検業務については、「年間保守点検作業計画書」を作成し、利用の妨げにならないよう計画的かつ適正に実施します。

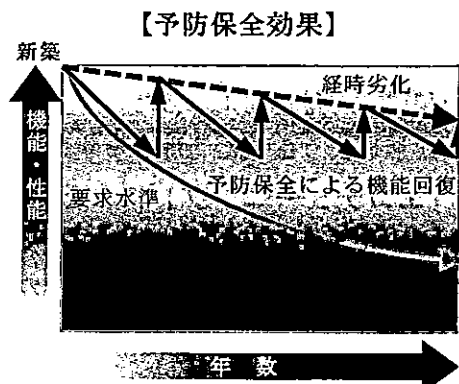
❖ **ライフサイクルコストを踏まえた中長期修繕計画の策定と実施**

建物・設備は、竣工から解体廃棄までの間に、建設費の約3～4倍の費用がかかると言われています。適切な時期に適切な対応をしなければ、致命的な事故発生の可能性が増すばかりか、修繕・更新経費の増大を招きます。安全対策及びコスト増加を防ぐため、ライフサイクルコストを踏まえた中長期修繕計画を策定し、計画的な施設管理を実施します。

また、市への相談及び報告はその金額に関わらず随時行い、安全面に考慮した対応を実施するとともに、財政の平準化及び施設の安全確保、長寿命化のため必要な大型修繕については、この中長期修繕計画を活用して、市へ今後の対応をご提案します。

施設の長寿命化について

私たちは、施設の長寿命化を見据えた「持続可能な維持管理」を目指します。本施設を「資産」として捉え、日常的な点検と定期的な点検により、施設の現状調査や機器・部位診断を行い、施設・施設設備の補修、更新などの需要に適切に対応するための予防保全管理を構築し、施設のライフサイクルコストの軽減に努めていきます。



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(8) 設備及び備品の管理、清掃、整備等	
□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 設備については、長期保全を目的として、設備機器個別単位で設備診断カルテ及びチェックシートを作成し、老朽化が進む中で設備の大規模修繕を未然に防ぎ、利用者が安全・快適に過ごせるよう、建物・設備を総合的に管理していきます。設備管理の総責任者は所長とし、別途維持管理責任者を配置します。	
【 主な設備管理の業務指針 】	
維持管理責任者	設備維持管理の経験者で、設備の総合管理ができる人材を配置
運転監視方法	管理マニュアルに基づき運転及び監視、需給状態を管理。運転記録を保存。代表企業本社ファシリティ推進室による定期的な現地調査
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、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、点検記録を残しカルテデータを報告・保存（毎日実施）
定期点検・整備点検	法定点検及び機能保持のため、年 1 回以上、外観点検、機能点検、機器動作点検、整備の実施
防災対策施設機能維持	消防設備（火災報知機、放送設備、避難器具等）、非常用発電機、エレベーターなどの防災対策関連施設については、災害時に機能を発揮する点検管理を行う。点検時適性に機能しない場合は、診断カルテをもとに速やかに原因を究明し修理にあたる
❖ 点検記録による作業内容の把握 施設維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌を作成し市の要望に応じて報告します。	
書式	内容
年間作業予定表	年間保守点検の作業予定表（年度初め）
作業日報	検針データ、作業内容、目視・異音チェック等を記載した日誌
月次報告書	毎月の点検・修繕等の作業報告（翌月 10 日までに作成）
設備診断カルテ	設備機器のメーカー名、型番等の記載や不具合の発生・原因、修理履歴等
❖ 安全性と快適性に配慮した備品管理 備品及び消耗品等については、貸出及び返却時には必ず「数量」や「状態」をチェックし、利用者が安全・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いて管理台帳及びラベルで管理します。備品の新規購入、用途廃止にあたっては、事前に所長が市に確認するものとし、盗難や不正な流用が無いよう厳重に管理します。	
❖ 「エコチューニング」によるエネルギー量及びコストの適正化 代表企業のファシリティ推進室を中心として、メンテナンス（保守）と維持管理を適切に実施するのはもちろんのこと、環境省の定めるエコチューニング技術者による「エコチューニング」を実施し、施設の品質・満足度は下げずに省エネを実施します。	

□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。

清潔感のある環境を常に維持し、“顧客感動”につなげます

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）を基本としたマニュアル（具体的項目の手順書及び作業日報）を策定し、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。

❖ 日常清掃

日常清掃では、作業工程表に従い館内の共用部・諸室（建物全体）を確認し、汚れの状態に応じた適切な清掃を行います。ガラスの手垢、外周の除草、機械室内等、毎日清掃出来ない箇所も曜日ごとなど、週1回、月2回など定期的に予定を組んで作業を行っています。また、施設の不具合を一番発見できるのは日常清掃を行っている担当者であるため、施設についての異常・異変を発見した場合、維持管理責任者に報告します。

❖ 定期清掃及び特別清掃

年間計画を作成し、外壁や窓ガラス清掃、ワックスかけ、重点清掃など日常的に行うことが困難な箇所の清掃を行います。右記表の作業以外にも、利用頻度が高い、汚れている場所等は重点的に行い、必要に応じてワックスの剥離作業も行います。

場所	回数
床面洗浄・ワックス（全館）	6回/年
床面カーペット	6回/年
壁面除塵（全館）	1回/年
照明器具清掃（全館）	1回/年
金属部分（全館）	1回/年
机等の備品	1回/年
窓硝子（全館）	6回/年

人通りの多い箇所や特殊な利用をされる場所（体育館等）に関しては、重点的に作業を行います。

カーペットの汚れに関しては、時間が経つと汚れが落ちにくくなるため、随時清掃を行います。定期清掃に限らず、目立つ汚れが発生した場合は特別清掃で対応します。

❖ 清掃業務のチェック体制と業務改善体制

毎日の作業終了後に日報を作成して、維持管理責任者が確認し、適正な作業が出来ているかのチェックを行います。現場での日常セルフチェックだけでなく定期的な品質評価のため、ファシリティ推進室と構成企業の清掃管理評価資格者によるインスペクションを実施し、複数の視点から業務を評価することで効果的な改善につなげていきます。

□植栽、外構施設の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

❖ 植栽の管理について

植栽は「千葉市公園緑地維持標準仕様書」を参考に、中・高木の剪定業務は専門事業者により実施しスケールアウト（繁り過ぎ）を解消し、寄植刈込や雑草除去は職員やボランティアとともに日々行うことで、景観を保全しリラックスできる空間を創造します。

剪定時期は、利用者の安全と植栽の育生・保全に配慮し、利用者が比較的少ない期間（10月頃）に合わせて年1回実施します。

薬剤散布を実施する場合には、「千葉市の施設等における農薬・殺虫剤等薬物の適正使用に係る指針」を参考とし、事前に利用者及び近隣施設にお知らせすることで、安全・安心の確保に努めます。（※現指定管理期間において薬剤散布の実施実績はございません）

❖ 周辺環境・景観への配慮

周辺の環境美化も心掛け、駐車場や周辺広場などは毎日、清掃巡回を実施し、クリーンなイメージを醸成します。また、植栽の保全管理はもちろんのこと、施設内の敷地やプランターにたくさんの草花を植え、おもてなしの心を伝えます。

【ボランティアによるご協力実績（一例）】

中庭花壇の植え替えや水やりの作業は、「ちばFUNぐらぶ」のメンバーが自ら担当の順番を決めて実施しています。この活動により、本施設に愛着を持っていただくとともに、綺麗な施設を保つことができおり、利用者の癒しの空間として機能しており、参加者・利用者ともに喜びの声をいただいています。



❖ 外構施設の管理について

外構施設の管理は、日々の巡回時に状況を把握し「国土交通省建築保全業務共通仕様書」などを参考に、日常点検、定期点検、日常清掃などを実施し、施設の美観を保ち、利用者に気持ちよく安全にご利用いただける施設を維持していきます。

環境衛生の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

衛生管理の徹底により、安心して快適な空間を提供します

本施設は、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」の特定建築物には該当しませんが、環境衛生を確保するため、上記法律に準じた適正な測定及び調整を実施していきます。

項目	内容	頻度
空気環境	空気環境測定	6回/年
	空気調和設備点検	2回/年
雑用水	雑用水水質検査	6回/年
	雨水再利用設備点検	6回/年

項目	内容	頻度
飲料水	飲料水水質検査	2回/年
清掃	日常清掃	毎日
	床面定期清掃	6回/年
	ガラス定期清掃	6回/年

ごみ処理については、「千葉県廃棄物の適正処理及び再利用等に関する条例」に基づき、廃棄物は適正に処理し、減量計画書を作成の上、再資源化を積極的に推進していきます。

❖ 新型コロナウイルス感染症対策の取組み

新型コロナウイルス感染防止対策として、職員がウイルスの媒介者とならないよう、徹底した衛生管理を行います。特にトイレ清掃においては、手を触れる箇所や洗面台を中心に消毒を行います。洗浄に関しては、感染予防のため蓋を閉めて流すように指導をします。

● 施設の用途別にゾーニング

用途別に清掃道具の色分け（トイレ・会議室等）を明確にすることによって、他の場所での使用間違いを防ぎ、感染・汚染予防に繋がります。清掃方法も奥から手前へ、綺麗な箇所から汚れのある箇所へ行うことで、汚れや雑菌をまき散らさない作業を徹底します。

● 医療関連サービス取得企業

構成企業オーチュールは『医療関連サービスマーク』を取得しています。安心して利用してもらえよう、感染症対策を病院清掃と同様の研修を行い、作業にあたります。職員が安全・衛生に対する知識を蓄積することで日常作業をより効果的に実行します。

□駐車（駐輪）場の管理について内容と方法（頻度等）について記述してください。

利用予約状況から駐車台数を推測し対応していきます

❖ 駐車場・駐輪場管理の取組み

駐車場を安全に管理するためには、適正な人員配置と的確でスムーズな誘導が重要です。私たちは、15年間の運営経験から、駐車場管理・誘導の知識を有していることはもちろんのこと、予約団体から利用台数を予測するとともに、敷地の形状に応じた人員配置が可能です。

❖ 平常時における駐車場・駐輪場の管理

職員による巡回監視（午前・午後）及び誘導を行うとともに、清掃担当者の外回り巡回清掃時にも状況監視を行います。駐輪場への誘導、自転車整理も行います。

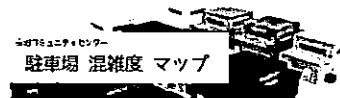
また、施設利用者以外の方が駐車場・駐輪場を利用することがないように、車両の監視及び誘導を行います。

❖ 混雑時における駐車場・駐輪場の管理

駐車場及び駐輪場の混雑時には、職員による監視カメラ確認及び巡回監視頻度を高めるとともに、必要に応じて職員を配置し、車両の誘導と自転車の整理、歩行者の安全確保を積極的に実施しています。

また、長年の運営経験から駐車場の混雑が予想できるため、混雑が予想される時間帯の自動車での来館を控えていただくよう、曜日や時間帯ごとの混雑予測等を館内や

施設ホームページに掲載することで、駐車場の混雑緩和に努めています。



曜日	月	火	水	木	金	土	日
8:00	やや空	混雑	混雑	やや混	空	空	空
11:00	空	混雑	混雑	やや混	空	空	空
13:00	空	混雑	混雑	混雑	やや混	混雑	やや混
15:00	空	混	混	やや混	空	混	やや混
17:00	空	空	混	空	空	空	空
19:00	空	混	混	空	空	混	空

❖ イベント時などにおける臨時駐車場の確保

コミュニティまつりやジャズコンサートなど、駐車場利用が増大することが事前に判明している時には近隣の商業施設「スポーツウェーブ鉄腕24稲毛長沼店」及び「日立物流首都圏千葉中央センター」の駐車場をお借りし、臨時駐車場を確保しています。また、イベント時には臨時駐車場から本施設までの送迎車も運行するなど、すべての方に不便なくご利用いただけるよう配慮しています。

❖ 放置自転車への対策

日頃から長沼交番との連携を図り、放置自転車が本施設の敷地内にあった場合には、長沼交番に連絡をして、盗難自転車であるかの確認をしています。防犯登録をしている自転車の場合は持ち主に連絡をするなどして、地域の安全・安心の確保を目指しています。

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

利用者の安全・安心を確保するため警備を強化します

職員全員で安全・安心の確保をするため、利用者の入退室管理（目視による確認）を行っています。今までの運営期間において、不審者等のご相談を受け、日頃から全職員が注意深い監視・対応等を行ってきたため、トラブルの起こる前兆（不審者や不審物、苦情など）を既に把握しており、より高い精度での未然防止が可能です。

❖ 具体的な警備業務の取組み

各部屋の施錠確認、侵入者の発見、火気の点検など日々の巡回業務は、警備日誌を用いて、確認箇所抜け漏れのない万全の態勢で取り組んでいます。

施錠・解錠は確実にを行い、盗難等を未然に防ぐことはもちろん、駐車場、駐輪場をはじめ建物周囲も巡回を徹底し、安全に留意します。閉館時は責任者が最後に退館し、施錠及び機械警備のセットを行います。

日常の巡回時には、避難経路や消防機器を常に確認するほか、駐車場や危険箇所などを常に意識し、安全確保や交通事故防止などにも十分配慮を行います。

警備員指導教育責任者が随時巡回を行い、危険な箇所の確認や緊急事態時の対処方法などを職員へ指導し、警備業務の品質向上を行っています。

警備指針	・ 出入管理業務 ・ 夜間の機械警備業務 ・ 巡回業務 ・ 建物内外の巡回業務・ 監督職員が指示する付帯業務
通報指針	不法侵入者や盗難等を発見した場合は、警察へ通報する 巡回中に不審物を発見した場合には、警察へ通報する
巡回指針	① 現場を頻繁に、任意の時間で巡回する ② 巡回は、過去に警備の対応が求められた事象の発生頻度に基づいて調整する ③ 職員による警備の行動規範を設定する ④ 特別な理由なくドアや窓が開いていないことを確認する ⑤ 必要のない照明は消灯する ⑥ 消火器の位置及び避難出口に障害物がないか確認する
紛失物・落し物 取り扱い指針	紛失物及び落し物の台帳を作成し、遺失物法に従って保管・届出・引き渡しを行う
犯罪防止 対応指針	① 侵入者が身を隠し易い場所は常に留意する(重点：機械室・体育館倉庫等) ② 子どもの利用も多い施設のため、特に階段、ロビーで走り回るようなことがないように注意する
緊急時 対応指針	① 火災発生時は、在館者を安全な場所まで誘導し、消防車が到着するまで消火器等で初期消火にあたる ② 警報表示装置が発報した場合は、現場に急行し、応急措置を行う ③ その他緊急の事態が発生したときは、現場に急行し、応急措置を行う ④ 緊急事態発生時は、直ちに施設管理担当者及び関係機関に連絡・通報する ⑤ 地震や風水害による災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに初期措置を取る ⑥ 日頃からの訓練、研修の受講、資格の取得を行い、落ち着いて対応する

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(1) 関係法令等の遵守

□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。

❖ 個人情報保護の考え方

指定管理者として、施設における個人情報の漏洩・き損は、被害者の権利を害するだけでなく、行政の信用失墜にもつながる危機だと認識しています。

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。

❖ 個人情報保護の具体的な方策

実施方法	内 容
個人情報保護規定（マニュアル）の適用	「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、本社による内部監査を年1回実施し、必要に応じて是正処置、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ともに不必要な情報を削除し、最新データに更新します。
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。

❖ 秘密の保持について

雇用時には全職員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。

秘密となる情報は、「社外秘」「関係者外秘」と明記し、一般情報と区別します。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。

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行い、訪問者への対応、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行います。

市の承認を得て業務の再委託を行う場合も、業務遂行上、秘密となりうる情報の開示が必要な取引先に関しては、事前に守秘義務契約を交わします。

イベント等の際の画像など肖像権についても、本人への確認を取るなど十分配慮します。

☐ 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。							
❖ すべての人に平等に情報が行き渡るよう、様々な発信方法を実施します 公の施設として、施設の臨時休館日や利用方法など、利用に際し必要な情報は年齢や居住する地域に関係なく、平等に行き渡るよう環境を整備する義務があります。特に、インターネットをはじめとする情報通信技術を使える方と使えない方との間に生じる格差“デジタル・ディバイド”を無くし、平等に情報が行き渡るような情報発信を心掛けています。 ❖ 多様な媒体を通してすべての世代に情報を発信します 施設の効果的な広報・PRを行うためには、各層に合わせた効果的な情報媒体を見極める必要があります。様々な情報媒体を駆使することで、幅広い世代に情報を発信します。具体的な方策として、若年層にはブログや動画サイト、各種SNS（Facebook、Twitter等）などのインターネットツール、中年層にはインターネットとあわせて新聞や情報誌、高齢層にはチラシや町内回覧板、施設掲示板による発信を行います。 ❖ 私たちは法令を遵守し、情報の公開を適正に行います 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「千葉市情報公開条例」を遵守し、本施設に係る情報については行政文書の公開を請求する権利を尊重し、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、財産権、その他正当な利益を害する恐れがあるような情報に関しては、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。							
ルールに基づき、公平・公正な行政手続業務を行います 行政施設の代行者としての自覚を明確に持ち、千葉市の公の施設として「地方自治法」「行政手続法」の規程及び「千葉市行政手続条例」等の規定に従い、利用者・申請者に対して公平・公正・平等な手続きを徹底します。職員間での対応が異なることがないようにマニュアルや申し送りも徹底し情報共有を行います。 意思決定の内容と過程を市民に明らかにし、利用者や来館者をはじめとする市民のご意見、ご要望、ご相談に迅速かつ的確にお答えする体制を整えています。 ❖ 市や利用者への報告 施設運営にあたり利用者からいただいた苦情や要望、施設管理業務で発見した設備等の不具合、事故等の有無などについては、その対応内容を明確に記載し「月次事業報告書」や「事業報告書」で市に提出します。施設で行った取組みや要望への対応等は、ホームページや施設内通信などに掲載し、利用者に対しても運営の透明性を担保します。画像等の使用の際は肖像権には十分に配慮します。 ❖ 使用許可に関する対応 行政手続きについて利用制限などを行った際には、理由と対応内容を市に報告します。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>該当要件</th> <th>具体的対応方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ルールやマナーを遵守できない利用者等</td> <td> ・運営管理責任者が中心となり職員が注意を行う ・注意しても改善されない場合は状況により使用を制限 ・市担当課及び警察署との連携を図る </td> </tr> <tr> <td>自然災害等により使用が困難な場合、施設・設備の故障等により使用が困難な場合</td> <td> ・市担当課と調整を図り判断を行う ・状況により開館時間変更、一次利用制限、休館とする </td> </tr> </tbody> </table>		該当要件	具体的対応方法	ルールやマナーを遵守できない利用者等	・運営管理責任者が中心となり職員が注意を行う ・注意しても改善されない場合は状況により使用を制限 ・市担当課及び警察署との連携を図る	自然災害等により使用が困難な場合、施設・設備の故障等により使用が困難な場合	・市担当課と調整を図り判断を行う ・状況により開館時間変更、一次利用制限、休館とする
該当要件	具体的対応方法						
ルールやマナーを遵守できない利用者等	・運営管理責任者が中心となり職員が注意を行う ・注意しても改善されない場合は状況により使用を制限 ・市担当課及び警察署との連携を図る						
自然災害等により使用が困難な場合、施設・設備の故障等により使用が困難な場合	・市担当課と調整を図り判断を行う ・状況により開館時間変更、一次利用制限、休館とする						

□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。

コンプライアンスを徹底し職員の適切な労働環境を整備します

指定管理者は、単なる施設管理者として業務の効率化・コストの削減をするのみでなく、公の施設の経営を任されたものとして、その施設の設置目的、役割を十分に理解、重視して運営を行う必要があります。私たちは、指定管理者としての責務、企業理念・行動指針のもと、法令・社内規則を遵守し、社会人・企業人として誠実かつ適切に行動します。

❖ 各種社内規則の整備と徹底

社員就業規則やパート・アルバイト就業規則、育児休業及び育児短時間勤務等に関する規則等の社内規則は適正に定めるとともに、職員がいつでも閲覧できる状態にしています。マイナンバー取扱いにおいては、各社共、事業所での番号の回収方法やナンバー収集時の事業所コピー機の使用不可、本社送付方法など詳細を定め、適切に管理実施します。

❖ 最低賃金保証及び社会保険について

賃金については、最終決済を本社とし、施設が独断で決済することができないシステムにすることにより、最低賃金制の遵守や未払い等を防止する体制を整えています。

健康保険や厚生年金保険などの社会保険についても、国が定める公的年金制度に従い、本社の人事課がシステムにより適正に管理し、企業としての社会的責任を果たしています。

❖ 労働時間短縮のための取組み

法定労働時間週40時間を基本とする勤務体制を敷きます。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。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。休日出勤や残業が発生した場合は、振替休日を取るなど、所長と本人とで話し合い、法律に基づく対応をします。

勤務時間は毎月本社へも報告され、人事部で問題がないかどうか毎月チェックできる体制を整備しています。

❖ 女性の社会進出の推進

ワークライフバランスの実現に向けて、社内環境を整備し、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の推進として育児休業の取得促進を行っています。実績として、直近3年間で3名の職員が育児休業を取得しています。

また、千葉市内で運営している8館で、8名が管理職（所長・副所長）を女性が務めており、市内で多くの女性が活躍しています。

❖ ハラスメント等の対策

コンプライアンスや守るべき企業倫理の1つとして、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメントは許さないという方針を明確にしています。

Fun Space及びオーチュー社内には、ハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談者のプライバシーの保護を徹底した上で、職員が相談しやすい環境を整備しています。

❖ 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「人事考課シート記入と責任者との面談」を行い、職員の業務実態や日々の行動の棚卸を行うとともに、次期への目標を職員自ら設定することにより、モチベーション喚起と運営品質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) 1) 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。			
利用者の安全を第一に、あらゆるリスクを想定しています 利用者に楽しく快適に過ごしてもらうためには、安全・安心な施設を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です。 私たちは対策マニュアルの整備と日常的な安全対策に基づき、防犯・防災のPDCAサイクルをまわし、事故やトラブルを未然に防止します。 ❖ 対策マニュアル策定 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対策マニュアルを策定し、職員への教育・研修を行います。			
事故	・事故、急病、怪我、事件等が起こった場合の対応 ・安全確保の優先方法や連絡体制、行動計画	防犯	・不審者、不審物の発見や犯罪等が発生した場合の対策 ・対処方法や監視体制、保安体制、行動計画
防災	・台風、豪雨、地震、火災など緊急時に適切な対応 ・対処方法や防災体制、連絡体制、行動計画	情報保護	・「千葉市個人情報保護条例」等を満たした情報保護方策 ・情報の管理方法や情報の取得・閲覧権限
❖ 日常的な安全対策と未然防止 職員全員が防犯・防災への高い意識をもって日常的に本施設内外の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努めます。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、職員各自の高い危機管理意識の教育を徹底します。			
施設巡回のポイント			
施設内巡回	施設、不審者、危険物、紛失物、日常と比較した異常、消防設備機器の目視点検、避難経路確認、火災予防点検など、定期巡回し、施設利用者の安全確保に努める		
施設外巡回	建物周囲の不審物、建物外周の破損箇所、不法駐車、不審車両、不審者、長期放置自転車、煙草の消し忘れなど、定期的に巡回し、未然防止に努める		
❖ 緊急事態発生時の連絡体制 日常的に関係機関（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。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。 自然災害発生時の対応策も、警察・消防、市並びに自治会などと協議します。 ❖ 防犯防災訓練、緊急時対応教育の実施 休館日に千葉市防災普及公社の指導員の方に本施設まで出向していただき「普通救命講習会」を全職員が受講し、緊急時には心肺蘇生やAEDの操作ができる体制を整えています。 また消防法に基づき年2回の消防訓練を実施するとともに、防犯・防災訓練や職員の個別研修会などにより、緊急時に冷静な対応ができるようにしています。			

❖ 災害時の緊急避難先としての対応

本施設は、避難所に指定されています。平常時には、施設管理者として避難所運営委員会及び避難所開設・運営訓練に参加しています。夜間の災害時に施設管理者が不在の場合も想定して、施設の開設方法を避難所運営委員会と協議して整備しています。

❖ 新型コロナウイルス等感染防止策の実施

新型コロナウイルス等の感染症対策として「公民館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」等を参考にマニュアルを作成し、職員研修を実施することで、本施設がクラスターの発生源にならないよう徹底します。現在は、入口に消毒液の常設、設備・備品の定期的な消毒を徹底し、ロビーのテーブルに飛沫防止板を設置するなどの対策で利用者の安全を確保しています。

□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。

❖ 災害時の対応について

千葉市災害対策本部長又は区本部長から避難所開設の指示を受けた場合は、千葉市地域防災計画及び避難所開設・運営マニュアルに従い、避難所運営委員会とともに速やかに避難所を開設します。夜間等の突発的な災害等により避難所の必要性が発生した場合は、施設の安全を確認後、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告します。

施設内で感染症が発生した場合は、市へ早急にご報告し、管轄の保健所からの指示を仰ぎ適正に対応します。消毒業務は構成企業オーチューが提携している専門業者が対応できる体制を整えており、早期に実施することが可能です。

❖ 適切な保険加入

万が一の事象に対して、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）	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

【 各企業 加入保険 】

加入保険	保険内容
マネーディフェンダー	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、万一個人情報漏洩した場合に、賠償金や対応費用が補償されます
自動車保険	社用車はすべて自賠責保険及び自動車任意保険に加入し、万一の事故発生時には会社としての社会的責任を果たします
総合賠償責任保険	ビルメンテナンス業務、警備業務、プールスポーツ施設の管理監視業務に関して損害賠償責任が生じた際に補償されます
入札・履行保証保険	公共工事の履行に対する債務が補償されます
その他	火災保険、自動車保険等

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(4) 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。	
施設の開館時間について	
開館時間は条例に定められた開館時間を原則とし、サービス向上のため必要な場合には随時市と協議します 開館時間は、現行通り条例に定められた午前9時～午後9時を原則とします。 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、市と協議の上で柔軟に対応します。 但し、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。	
開館時間	午前 9 時～午後 9 時
休館日の扱いについて	
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、本施設を最大限活用いただくため、条例に定められた年末年始（12月29日から1月3日まで）と、奇数月に1日とします。 奇数月の休館日は、施設及び設備の基礎的な点検や、整備、清掃等を行います。 この施設管理のための休館日は、利用者の混乱を避けるため、現行通りの設定とし、特定の曜日を利用している方のみが不利益を被らないよう、曜日を順次変更します。 同時に、利用者が混乱しないよう、休館日はあらかじめ設定し、休館日カレンダーを作成の上、館内に掲示するほか、希望者に配布することで周知を徹底します。 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、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、市と協議の上柔軟に対応します。 但し、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。 その他大規模な点検・整備等で臨時休館を行う必要があるときは、事前に市と協議して許可を得た上で、できるだけ早くから周知徹底し、利用者に迷惑がかからないようにします。	
休館日	・ 12 月 29 日～1 月 3 日（年末年始） ・ 奇数月の一日（施設管理日 計 6 日）
※避難所開設の際は、休館日に関わらず常に開館するものとします。	

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。

利用者には受益者負担の原則を理解していただき、
現行通りの適正な料金徴収を行います。

利用料金の設定について

❖ 諸室の利用料金の設定

千葉市が定める「公共施設使用料等設置基準」及び「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」に基づき、次期指定管理期間についても現状の通り、条例の上限の利用料金設定とします。

【集会室等利用料金】

施設名	金額	施設名	金額	摘要
創作室	390 円	料理実習室	340 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 の 2 時間とする
講習室	320 円	サークル室	440 円	
集会室	190 円	大広間	550 円	
和室	230 円	多目的室	1,280 円	
音楽室	510 円	会議室	320 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）

❖ 体育館の利用料金の設定

【体育館利用料金】

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	全面	4,510 円	9,050 円
シニア	180 円	110 円		半面	2,250 円	4,510 円
中・高校生	100 円	50 円	高校生 以下	全面	2,220 円	4,470 円
小学生以下	70 円	35 円		半面	1,110 円	2,230 円
※いずれも 1 人あたり料金 ※30 人以上の団体利用は 1 割引 ※シニアとは満 65 歳以上の利用者			※超過時間 1 時間までごとに、上記の該当時間帯金額の 1/4 を追加利用料金とする（10 円未満の端数切捨て）			

❖ 体育館の利用回数券

市と協議の上導入している体育館の回数券は、多くの利用者からご評価をいただいていることから、現行通りの形式で期限をつけて提供していきます。

【スポーツ施設利用回数券】				
区 分	金 額	内 容	使用可能施設	使用可能期間
一般	2,200円	110円券×22枚	体育館	通年 ※有効期限 令和8年3月31日まで
シニア	1,800円	180円券×10枚		
中・高校生	1,000円	50円券×22枚		
小学生以下	700円	35円券×22枚		

❖ コインロッカーの使用料

体育館のロッカーについても現状の通り、条例の上限の利用料金設定とします。

【その他の使用料金】	
設 備	
コインロッカー	1回につき10円

❖ 無料開放日について

こどもの日、スポーツの日の各1日と、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日は体育館（施設）を無料開放します。但し、市民の日が土曜日又は日曜日である場合は、市民の日を含む連続した土曜日及び日曜日とします。

無料開放日

- ・こどもの日
- ・スポーツの日
- ・市民の日及びその直近の土日

利用料金の減免について

利用料金の減免については、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。利用料金の減免にあたっては、市民の平等利用を阻害しないよう、明確な判断基準を設け、運用には十分配慮します。

判断が難しい内容の場合は、指定管理者独自の判断はせず、市と協議して対応します。

❖ 減免対象カードによるスムーズな対応

減免手続きの簡便化のため、減免の対象となる満65歳以上の方が持つ「シニアカード」の提示によって減免を適用しています。

手続きを簡略化することで利用者の負担を軽減し、高齢者や障害者の利用を促進します。運用にあたっては十分に市と協議を行いながら、公平・平等利用が妨げられないように行っています。

減免の対象及び事例	根拠	減免の内容
①身体障害者福祉法第 15 条に規定する身体障害者手帳の交付を受けている者 ②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の交付を受けている者 ③市長が発行する療育手帳の交付を受けている者 ※上記の者が介助者を必要とする場合、当該障害者 1 人につき介護者 1 人	規則第 8 条第 1 号	体育館利用料金の 10 割を減免する
構成員の 5 割以上が上記①～③の各手帳のいずれかを交付されており、障害者自らが社会参加を図り、かつ自立を目指して活動する団体	規則第 8 条第 2 号	体育館を除く各施設の利用料金の 10 割を減免する
コミュニティセンター運営懇談会が施設を利用する場合	施行規則第 8 条第 3 号	体育館を除く各施設の利用料金の 10 割を減免する
コミュニティセンターまつりのために各施設を利用する場合	規則第 8 条第 3 号	施設利用料金の 10 割を減免する
満 65 歳以上の者がスポーツ施設を個人使用する場合	規則第 8 条第 3 号	体育館の利用料金の 2 割相当額を減免する
上記のほか、市長が特に必要と認めた者又は団体が施設を利用する場合	規則第 8 条第 3 号	対象の許可及び減免率については市と協議により決定する
こどもの日・スポーツの日の各 1 日、市民の日（10 月 18 日）及びその直近の土曜日・日曜日（市民の日が土曜日又は日曜日である場合は直近の金曜日を含む連続した 3 日間）	管理運営基準 2-(2)-イ	体育館の利用料金の 10 割を減免する

※コインロッカー等の付帯設備については減免の対象外とします。

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。		
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、5つの視点に基づいた、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ことで、期待している水準を超え「利用者に感動していただく」ことを目指して、日々の運営に取り組んでいきます。 1. 安全安心の提供 : 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 : ムリ・ムダ・ムラを排除して品質アップ		
利用者の特性別の支援策		
公の施設として、障害者や高齢者をはじめ誰もが区別されることなく安心して利用ができるように配慮することは当然の義務であると考えています。私たちは、「障害者差別解消法」に伴う市職員対応要領に準拠する対応を基本とし、誠実なサービスを提供します。国籍や人種などでも差別が生まれないう、職員への教育はもちろん、利用者同士のトラブルにならないよう配慮します。また、高齢者や障害を持つ人たちの手助けをするスキルを身につける入門となる「サービス介助基礎検定」、認知症の正しい知識の習得と支援を行えるよう「認知症サポーター養成講座」などの受講を奨励します。		
対象者	取組み	
障害のある方	歩行の 不自由な方	・館内用車いすの貸出、出し入れ等のお手伝い ・杖の貸出
	目や耳に 障害のある方	・補助犬の受け入れ ・筆談パッドの設置 ・非常時誘導ボードの用意
	知的・精神 障害のある方	・利用者のペースに合わせた対面での受付対応
高齢者	・簡易利用案内の作成 ・文字を拡大した案内パンフレットの用意 ・お手元めがねの設置	
妊娠中・子ども連れの方	・幼児室に子育て情報コーナーを設置し、子育てノウハウ、予防接種、保育園・保育所、遊び場スポットなどの情報を掲示・配布するなど、子育て時期に求められる情報の提供 ・幼児室に絵本や塗り絵の常設 ・ベビーカーの貸出	
外国人	・75 か国語に対応した AI 翻訳機「ポケトーク」の設置 ・利用ガイドや災害時の避難所マップなどを外国語で作成	

サークル利用者への具体的なサービス向上施策

❖ サークルの「活動場所」の紹介

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、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ます。

❖ サークルの「会員募集」支援

● 本施設 YouTube チャンネルによる宣伝

本施設のホームページや YouTube チャンネルを活用し、サークルの活動の様子を撮影・編集し、動画によるサークルの紹介とメンバー募集情報を発信します。

● ポスター作成の代行

施設内には会員募集用の掲示板を用意し、ポスターを一覧で掲示しています。

会員募集ポスターを作成するのが苦手なサークルのため、ポスター作成の代行を行っています。今後はさらに、代行するポスターには QR コードをつけてホームページや YouTube チャンネルにリンクするなど、若い層の取り込みを図ります。

● サークルの出張体験会の実施

人が多く集まる商業施設などで、本施設のサークルによる体験会や展示会を実施して会員募集をしていきます。昨年、「フレスポ稲毛」で実施した際は、体験会に参加した人がサークルに加入するなど一定の効果があったため、今後も継続して実施していきます。

❖ サークルの「代表者の業務」に対する支援

サークル代表者の業務には、日程調整や部屋の予約、会費徴収や講師との連絡調整、未加入者からの問い合わせなどがあります。代表者の業務負担の重さから、代表の受け手がなくサークル活動が停滞する事例が増えてきたように感じられます。私たちは、この業務の1つである「連絡調整」について、チャットグループ作成やWeb会議システムなど、サークルに合わせたITツールの使用方法を教え、サークル代表者を支援していきます。

施設機能別の利便性向上策

❖ Wi-Fi フリースポットの設置

インターネットに無料でアクセスできる無線LANの環境を1階ロビーに開放し、勉強や調べ物等に自由に使用できる環境を整備しています。

❖ 利用者用パソコンの設置

利用者が予約システムにアクセスできるパソコンを設置し、本施設で空いている諸室の検索や予約ができるようにするとともに、使い方がわからない利用者には、職員が丁寧にサポートしていきます。

❖ ウォームシェアスポット（クールシェア）

「千葉市地球温暖化対策」への貢献とサービス向上のため、本施設をウォームシェア（クールシェア）のスポットとしてロビーを適宜開放します。

❖ 季節・祭事に応じた演出

季節や祭事の飾り付けは季節感の演出を通して利用者に楽しんでもらうだけでなく、地域をつなげる交流創出の機会と捉え、ちばPUNくらのメンバーや利用者を巻き込み、ワークショップ形式で行うなど積極的に推進します。

❖ グリーンカーテンの設置

1階ロビーの窓からの太陽光により、夏期には室温が上昇し空調に負荷がかかり、利用環境も悪化するため、グリーンカーテンを設置し、快適性と環境保全に寄与します。

❖ 施設案内サインの設置

施設案内や注意喚起、利用案内や使用マナーなどは、イラストやピクトグラム、コピーワークを取り入れ、外国人や子どもなどでも分かりやすい表現を取り入れています。

❖ 情報コーナーの設置

地域の情報コーナーを設置し、市政情報、市内の公共施設情報、イベントのお知らせ、本施設からのお知らせ、サークル情報、近隣施設案内、利用者の声、新聞などを掲示・配布します。

❖ 市民ギャラリーの設置

地域コミュニティの「発表の場」として、絵画や創作品などを展示する市民ギャラリーをロビーに設置し、1～2週間などの定期で様々な展示企画を実施していきます。

❖ 必要な備品の無料貸出・販売

諸室利用で必要とされるホワイトボードマーカー、CDラジカセ、プロジェクターなど、ニーズの高い備品を随時取り揃え、無料で利用者に貸出しています。

傘や文具、タオルなど、利用者が必要とする物の販売も市と協議・検討していきます。

❖ 体育館利用者への外出許可証の発行

体育館は、当日は先着順での利用になるため、先に利用されている方がいるとお待ちいただく場合があります。以前までは館内でお待ちいただくことを原則としていましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止として三密を防ぐために、外出許可証を発行して、館内でお待ちいただくなくても利用ができるように対応をしています。

❖ 体育館利用待ちの人への配慮

体育館の利用をロビーでお待ちいただく利用者に、トランプやオセロを貸し出すことで、待ち時間を退屈せず過ごしていただけるように工夫しています。

❖ スポーツ用具の貸出

用具を待たずに来館された方でも体育館利用ができるよう、卓球やバドミントンのラケット、シャトルコックなどの貸出用具を備え、利用者の利便性にお応えしています。

❖ 体育館にスポットクーラーの導入

体育館は冷房設備がなく、夏季の活動中における利用者の熱中症が懸念されているため、「スポットクーラー」を導入し快適にご利用いただけるよう配慮しています。

❖ 交流の創出

利用者の交流機会創出のため、体育館利用者のサークル募集ができる掲示スペースを設置しています。

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・ミッション等を踏まえて、具体的に記述してください。

15 年の運営経験と各種調査データ分析から、利用促進を図ります！

本施設の設置目的である、「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、市民主体のまちづくり」に貢献するためには、より多くの市民に本施設を利用いただくことが重要です。私たちの15年の運営経験と、未利用アンケートやホームページ来訪者動向等の分析データから、世代・志向等を検証し、計画的に利用促進策を実施します。効果検証による改善サイクルをまわし、その実効性を高めていきます。

1. 「認知向上」の具体的方策

❖ WEB による情報発信

● アクセシビリティを考慮したホームページの定期更新

現指定管理期間において、ユーザビリティを考慮し、ホームページをスマートフォン対応にリニューアルしました。今後も「千葉市ホームページガイドライン」に基づき、誰もが見やすく分かりやすいホームページに随時更新します。

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、様々な活動情報を発信しています。

● SNS（ソーシャルネットワーク）の活用

Facebook、Twitter、InstagramなどのSNSを活用し、本施設の空室状況やサークル活動、イベントや講座情報、地域の情報などを広く発信しています。また、YouTubeチャンネルを新たに作成し、施設やサークル紹介の動画配信を行っています。

さらに、本施設からの一方的な発信だけでなく、地域の中高生やちば FUN くらぶのメンバーと、地域の団体やまちの魅力・話題を取材し、市民の連帯感の醸成につなげます。

❖ 紙媒体を通じた情報発信

● 「ながぬまプレス」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、新着図書、利用者の声などを載せた「ながぬまプレス」を毎月発行し、館内で配布しているほか、周辺施設にも配架をお願いしています。施設のホームページでも公開しています。

今後は、こうした記事も、ちば FUN くらぶのメンバーとともに取材・制作し、地域全体を巻き込んだ取組みを進めていきます。

● 施設リーフレットの配布方法の拡充

千葉市保健福祉局が作成している「すべての人に分かりやすい印刷物について」を踏まえ、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施設リーフレット及び利用ガイドを作成しています。市内公共施設や近隣大型商業施設、病院・美容院などに設置の協力を求め、出来るだけ多くの方々に訴求していきます。

● イベント開催時の計画的な広告配布

イベント・催しの際は、事前にチラシを作成し館内掲示・配布し周知を図ります。また、イベント内容に合わせ、近隣の小中学校や市内公共施設での配布をお願いしたり、地域

へのポスティングや折込を実施するなど、効果的な集客を実施しています。

❖ 地域のネットワークを活用した認知向上

本施設の15年間の運営の中で、地域の自治会や小学校・中学校などの学校関係者、警察・消防その他の公的機関、商業施設や福祉関係施設、様々な企業やコミュニティ活動の団体の方々と関係を構築してきました。大型イベントを開催する際は、施設から近隣自治会へ回覧板などを使って広報します。

2. 「動機づけ」の具体的方策

❖ イベントの実施による来館のきっかけづくり

未利用者アンケートによると、本施設の認知度、施設は知っているが何をしているか分からないという回答がまだ多く見られます。本施設に訪れるきっかけづくりとして、様々な世代の方に「行ってみたい」と思われるイベントを開催していきます。

● ロビーコンサートの開催

地域の方々が施設に親しむきっかけづくりとして、ロビーコンサートを実施しています。年々出演を希望されるサークルも増加しており、サークル同士の交流の場としても人気の名物イベントとなっています。今後もサークルの発表の場・機会を多く作っていきます。

● コミュニティカフェの開設

サークルに所属していない市民の方でも気軽に立ち寄れるコミュニティカフェを常設しています。サークル活動後の憩いの場としても機能しており、サークル間の交流の機会創出にも寄与しています。さらに、現在あんしんケアセンター山王の協力で、月に1回、自由に参加しておしゃべりを楽しんだり、看護師による健康相談を実施しています。次期指定管理期間では、母親が気軽に参加できる子育て交流の場や本施設の利用が少ない20代～30代向けの事業を実施し、利用促進と、地域住民をつなげる機能を果たします。

● 「健康チャレンジフェスタ」の実施

人生100歳時代を迎え、健康維持を考えるきっかけづくりを目的として、近隣の富家千葉病院のご協力のもと「健康チャレンジフェスタ」を実施しています。骨密度測定や血管年齢測定など普段知ることができない体の状態チェックや理学療法士による健康を維持するための講演などを実施し、市民の健康づくりに貢献しました。次期指定管理期間は、管理栄養士による栄養相談や薬膳体験等も追加し、楽しく健康維持できるコンテンツを増やしていきます。

● 未曾有の災害に対応した「地域防災イベント」

近年、台風や地震などの災害が増加しています。また、新型コロナウイルス感染症により、「新しい生活様式」への対応も急がれています。

この未曾有の災害に対応するため、防災体験プログラムを通して、防災・防犯について子どもから大人までが楽しく学ぶ「みんなで★あそぼうさい」を毎年実施し、地域の防災力を高めてきました。

今後は、コロナ禍での避難所での過ごし方や災害時に役立つアウトドアの知識を活用する講座など、その時代に必要な防災対策を次期指定管理期間においても、地域の方々とともに実施していきます。

❖ 地域の教育機関との連携

千葉大学教育学部附属特別支援学校との連携により「オリパラフェスタ」を開催し、東京オリンピックに向けた企画を実施しました。敬愛大学や国際理工情報デザイン専門学校からはボランティアによるイベントへの支援などをいただいています。

地域の幼稚園、小中学校などには、子ども向けのイベントの際にチラシの配布、コミュニティまつりでは、吹奏楽の演奏や絵の展示会などのご協力をいただいております。

次期指定期間においても、子どもや学生などの若い世代が、本施設を身近に感じ、気軽に訪れ、楽しく利用し、幅広い世代との交流がきる施設にしていきます。

❖ 外国人利用者のための支援

● 翻訳機の導入

地域の外国人も気軽に施設予約や部屋利用ができるよう、受付にAI翻訳機「ポケトーク」を導入し、コミュニケーションが図れる安心感を提供します。

● 外国人が教える料理教室の実施

料理実習室を活用して外国人が教える料理教室を開催し、異文化交流を図ります。同時に、外国人にも日本の文化を知っていただくために、日本の郷土料理を覚えてもらうなど、料理を通して互いの文化を知る機会を創出し、コミュニティ形成を図ります。

外国人が地域とつながり、本施設が彼らの居場所の1つとなる取組を実施していきます。

❖ 企業・個人利用者のための支援

近年、企業利用が可能になった事やコロナ禍の影響もあり、利用者層が変化し、それに伴い、施設へのニーズも変化してきました。企業利用や個人利用者の支援として、各部屋でインターネットが使える環境を整備するため、モバイルWiFiルーターの貸出サービスを導入します。リモートワークが推奨される中、本施設も社会情勢に合わせ柔軟に対応することで、個人利用を促進します。また、社内会議やインターネットを利用したセミナー動画の撮影、YouTuberの利用など、次期指定管理期間には時代が大きく変わり、地域コミュニティを基軸としながらも、本施設の使い方も多様化していくと想定しています。

3. 「リピート利用」につなげる具体的方策

❖ 「シニアカード」による利用促進

千葉市在住・在勤の満65歳以上の方に、市内コミュニティセンターで相互利用できる「シニアカード」を発行し、簡便な手続きで体育館を減免利用できるようにすることで、高齢者の健康増進に寄与するとともに体育館利用を促進します。

❖ コミュニティ・サークルの「新規組成」を支援

コミュニティカフェで実施する事業を通して、新たに本施設とつながりを持った方々の次のステップはサークル活動の場としての利用です。立ち上げや運営方法、会員の募集など、新たなサークル活動を立ち上げようとしている方々を支援します。

❖ ボランティア活動の促進

ボランティア活動をしたいという方のために、本施設のボランティア組織「ちばFUNくらぶ」の紹介ポスター掲示、受付での説明対応、活動内容の拡大を促進します。

希望するボランティア活動が「ちばFUNくらぶ」に無い場合には、千葉市の推奨する「ちばシティポイント制度」も同時に周知し、市民のボランティア活動を推進します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(5) 利用者等の意見聴取・自己満足度調査の考え方																																												
☐ 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。																																												
常に利用者の声に耳を傾けた運営を行っています！ 公の施設として利用者及び地域住民の声を反映させた運営が重要です。 私たちは、様々な調査方法を通じて利用者ニーズを把握し、年代や性別、居住地等をはじめとしたセグメント別の分析などを行い、利用者等の声に常に耳を傾けるための運営改善サイクルを構築することで、利用者・地域の満足度が高い施設を目指しています。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>調査方法</th> <th>利用者</th> <th>未利用者</th> <th>地域住民</th> <th>市</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. お茶会、ちばFUNくらぶなど</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. アンケートボックス</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. 利用者ヒアリング</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. 利用者アンケート</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>5. インターネット書込調査</td> <td>●</td> <td></td> <td>●</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. 未利用者アンケート</td> <td></td> <td>●</td> <td>●</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. 顧客満足度調査</td> <td>●</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 1. 「お茶会」の開催や「ちばFUNくらぶ」の活動でのニーズ把握 利用者同士の交流を通して声を聴く「お茶会」を年2回行います。地域住民や利用者、「ちばFUNくらぶ」のメンバーなど多様な方々に集まっていただき、リラックスした雰囲気の中で、日々の運営やイベントなどの、忌憚ない改善点などご意見をいただきます。 2. アンケートボックスの設置 施設内にアンケートボックスを常設し利用者の声を集めます。集まった意見は集計して市に報告するとともに、内容を協議し、悪い部分は改善し、良い部分は促進していきます。 3. 利用者ヒアリングの実施 利用者との間に信頼できる関係を築いていくことで、日常的な会話などからご意見を聴くことが可能となります。こうした会話から得たご意見は職員全員で共有し、対応策について検討していきます。 4. 利用者アンケート 利用者アンケートを年2回実施し、利用者の「生の声」を反映した運営を通じて、更なるサービス向上と利用者満足度の向上につなげます。 5. インターネット書込み調査 ブログやSNS等の書込みを定期的に調査し、本施設の評価を調査します。調査結果はニーズ把握のための資料として、職員間で共有します。 6. 未利用者アンケート 本施設をご利用されたことが無い方にも、フレスポ稲毛等の周辺施設などでアンケート調査を行い「なぜ利用したことがないか」「どのようなサービスやイベントがあれば利用したいか」などを調査し、利用者の拡大につなげます。 7. 顧客満足度調査の実施 より客観的な利用者評価を定量的に把握するため、専門的な「顧客満足度調査」を年1回					調査方法	利用者	未利用者	地域住民	市	1. お茶会、ちばFUNくらぶなど	●	●	●		2. アンケートボックス	●				3. 利用者ヒアリング	●				4. 利用者アンケート	●			●	5. インターネット書込調査	●		●		6. 未利用者アンケート		●	●		7. 顧客満足度調査	●			
調査方法	利用者	未利用者	地域住民	市																																								
1. お茶会、ちばFUNくらぶなど	●	●	●																																									
2. アンケートボックス	●																																											
3. 利用者ヒアリング	●																																											
4. 利用者アンケート	●			●																																								
5. インターネット書込調査	●		●																																									
6. 未利用者アンケート		●	●																																									
7. 顧客満足度調査	●																																											

実施しています。この調査では、約20の質問項目に対し、回答結果を利用者属性と各項目の満足度の多変量解析により施設利用の声を分析・点数化します。毎年600枚以上を回収し分析をしているため、より高い精度で多くの利用者の声を反映することが可能です。

調査結果は改善に活かすとともに、市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。

❖ 要望の把握・分析の対応体制

各種調査により収集したニーズ・意見は、代表企業本社で分析・検討し、所長が要望への対応を行います。必要に応じて市にも相談します。

※代表企業本社には、類似施設の情報が集約・蓄積されており、より精度の高い改善活動を検討し実施につなげることで利用満足度の向上を図ります。

❖ ご意見、ご要望への対応内容の公表

利用者からのご意見、ご要望などに対しての対応内容は、必要に応じて「施設内の情報コーナー」や「施設のホームページ」にて公表していきます。

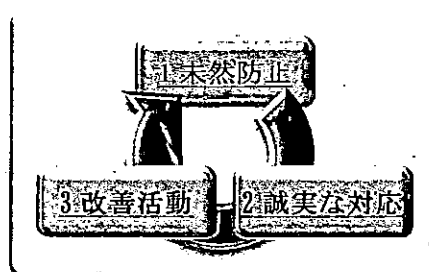
❖ 利用者の声及び調査結果による改善実績（一部抜粋）

利用者の声	改善内容	効果
体育館に冷房は無理でしょうか？	スポットクーラーを4台設置	冷房がない体育館で涼むことができるようになり熱中症対策にもなった
ダンスのできる部屋に鏡を増やしてほしい	鏡を3台増設	人数が多くても鏡が増えたので、一度に利用できて利便性が向上した
冬は、便座が冷たいので何とかしてほしい	各階の男女トイレに暖房便座を設置	冬に冷たい便座に座らずにすむようになり、快適に使えるようになった
1階ロビーに時計があると助かります	1階ロビーに大きな時計を設置	受付前にある時計を見に来なくてもロビーで時間が確認できるようになり利便性が向上した
バスケットができる日を増やしてほしい	体育館種目を見直しバスケットができるフリーの日を増加	フリーの日にバスケットで利用する人が増えた

□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。

トラブルや苦情の未然防止に努め、万が一発生した場合は新たなファンになっていただけるよう誠実に対応します

万全を期していても、予測できなかったことや些細なことから、苦情・トラブルに発展することがあります。利用者からの苦情やトラブルに対しては、「未然防止」「誠実な対応」「改善活動」を機能的にサイクルさせることで、苦情・トラブルを最小限に抑え、利用者の満足度を高めるとともに、施設利用への安心感を醸成します。



❖ 未然防止について

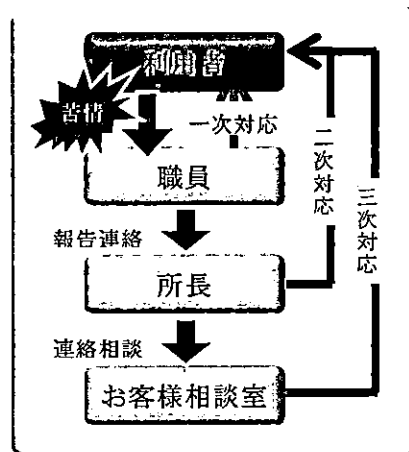
苦情やトラブルを未然に防止するためには、職員の接遇力を上げることが重要です。私たちは、職員の接遇力向上を恒常的に図るため、「接遇研修・ミーティング」と「他施設との事例共有システム」を取り入れています。

同時に、不審者・悪質クレマー対応について研修を行いトラブル防止に努めます。

❖ 誠実な対応について

苦情・トラブルが発生した場合は段階を踏んで、利用者へ誠実な対応を行います。また、大きな苦情に発展する可能性がある場合には、代表企業本社に設置している「お客様相談室」が主体となり誠実に対応します。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、誠意のある素早い対応を行います。

こうした誠実かつ迅速な対応により、利用者の満足度を高め、新たなファンとなり安心して本施設をご利用いただけるよう真摯に取り組みます。



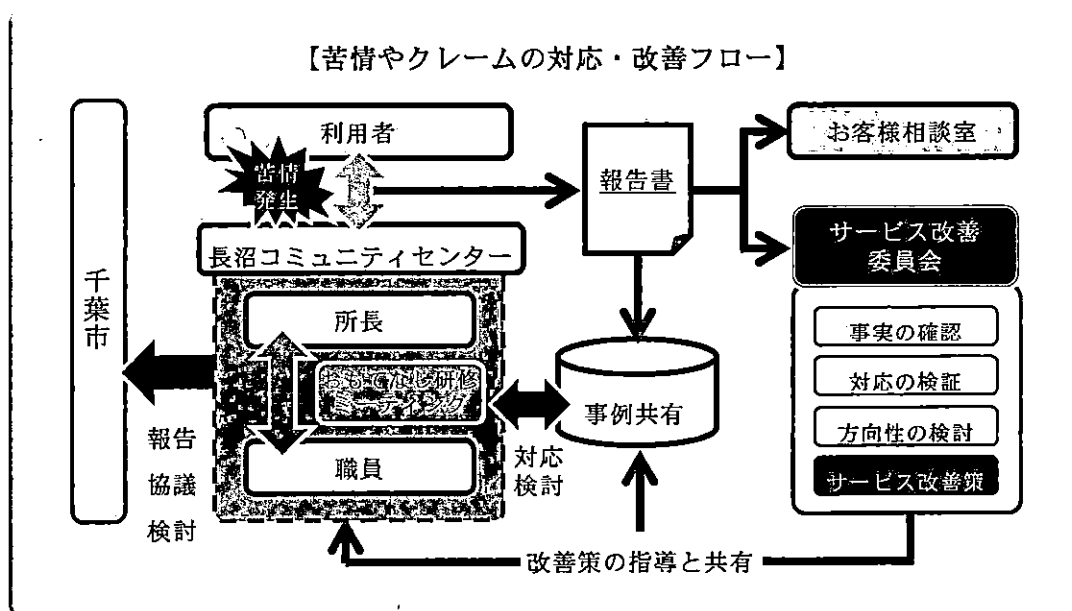
❖ 改善活動について

苦情やクレームをいただいた場合には、下記のフローに従って透明性を確保しつつ、誠実かつ迅速な対応を行います。対応後には個々の原因・背景を探り再発防止に努めると同時に、経緯や対応内容なども検証・共有することでサービスの改善に役立てます。

❖ 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代表企業本社職員及び所長による“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」の流れで対策を検討し、同類の苦情やトラブルの再発を防ぎます。

【苦情やクレームの対応・改善フロー】



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）
それぞれの事業実施目的を明確に捉え、 結果につながる取組みを実施していきます！ 市からの事業実施受託業務を実施するにあたり、目的の達成という結果を出すためには、職員一人一人がそれぞれの事業目的や背景を明確に捉え理解する必要があります。 下記のようにそれぞれの事業に「実施の基本的な考え方」を定め、知識や経験、ノウハウを惜しみなく発揮することで事業目的の達成につなげていきます。
コミュニティまつりの開催について
コミュニティまつりで地域の“交流の輪”をつなげます。 ① 事業実施の基本的な考え方 「コミュニティまつり」は、施設利用団体の日頃の活動・研究成果等の発表、利用団体間の交流と情報交換などを行うことにより、多くの地域住民の参加を得て、毎年 11 月に開催しています。開催にあたってはコミュニティまつり実行委員会を組織し、“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「市民主体の住みよいまちづくり」を推進していきます。 60 歳以上の利用者が 60% を占める本施設において、<u>地域の将来を担う子どもたちの活躍の場を設ける</u>ため、開会式の司会に地域の小・中学生を起用していきます。コミュニティまつりの参加団体は、本施設で活動しているサークルが主体ではありますが、地域の学校や、地域団体などにもご参加いただき、サークル間の交流だけでなく、本施設外で活動しているサークル・団体との交流も深めていきます。 実行委員会が主体となり当日運営をしていきますが、実行委員だけでは、賄えない役割もあるため、ボランティア組織「ちば FUN くらぶ」のメンバーにもご協力をいただき、それでも足りない場合には、私たちが運営している千葉市内の施設職員や本社社員に応援要請をします。 コミュニティまつりには 2,000 人以上の来場者が訪れますので、本施設の駐車場だけでは賄いきれないため、<u>近隣企業の皆様に臨時駐車場の提供</u>など、より多くの方々のご協力・ご支援をいただきながら、地域一体となった交流イベントを実現します。 <u>新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、実行委員会でコミュニティまつりの中止が決定になった場合には、例年通りの実施はできませんが、実行委員会とともに代替案での実施を検討していきます。</u> 現在、代替案としては、三密を防止しながらできるものを前提とし、各サークルの紹介動画を本施設のホームページや YouTube に公開したり、期間を設けて展示会をするなどサークルが来年度に向けてプラスになる企画を検討していきます。

② 具体的な事業内容（各年度の事業計画）

- 〔開催時期〕 年1回、1日間（毎年11月開催予定）
- 〔開催場所〕 全館、臨時駐車場（地域企業の協力によりを確保）
- 〔対象者〕 サークル団体、地域住民及び団体、近隣交流団体
- 〔参加者数〕 令和3年度 2,300人 / 令和4年度 2,450人 / 令和5年度 2,600人
令和6年度 2,750人 / 令和7年度 3,000人（最終年度）
- 〔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（会議の司会進行、資料作成、連絡調整、準備など）
協力：臨時駐車場（近隣企業）
地域枠：市内の活動団体による交流（吹奏楽、合唱他）
- 〔実施内容〕 展示会（絵画、手芸、生け花、俳句、郷土歴史、吊るし雛など）
発表会（ダンス、舞踊、コーラス、楽器演奏、カラオケなど）
体験会（絵画、生け花、茶道、ヘアアレンジなど）
模擬店（手作りパン販売、手打ちそば、焼きそば等の販売）
- 〔準備計画〕 6月：コミュニティまつりへの実施案内を全サークルに配布
7月：サークル代表者会議にて計画概要の説明
8月：実行委員の選定
9月：第1回目 実行委員会を開催
10月：第2回目 実行委員会と参加サークル代表者説明会を開催
1週間前：各部会で調整、サークルのリハーサル・個別準備
当日：全会場にて発表・展示・体験会を実施

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するきっかけとします

事業実施の基本的な考え方

「市民の日」「こどもの日」「スポーツの日」を、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、体育館を無料で開放します。無料開放では、活動種目を卓球、バドミントン、バスケットに限定して1時間の交代制により貸し出すことにより、より多くの方々にご利用いただきます。

具体的な事業内容（各年度の事業計画）

❖ 体育館の「無料開放」の実施

- 〔開催時期〕 こどもの日、スポーツの日、市民の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）
- 〔参加者数〕 500人（最終年度）
- 〔実施体制〕 受付窓口にて貸出
- 〔実施内容〕 体育館（卓球・バドミントン・バスケットボール）
※原則3分の1面ずつでの利用となります。※室内用運動靴・用具持参（有料貸出あり）
※1人1時間まで（お待ちの方がいない場合は、1時間単位で延長可）
※小・中学生の19:00以降の利用には、保護者同伴が必要

子どもが読書に親しむ機会の提供と充実を図ります。

事業実施の基本的な考え方

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付けるとともに、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（各年度の事業計画）

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行います。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組みも行い、親子のコミュニケーションを深めるとともに、親御さん同士の交流を図り、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〕 音楽室

〔対象者〕 1歳児以上と保護者

〔参加者数〕 延べ120人（30人×4回）

〔実施体制〕 専門講師及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、読書習慣が身に付き、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、子ども達に本と親しむ楽しい時間を過ごしていただきます。

❖ 幼児室との連動

本事業と連動した書籍を幼児室に設置することで、子どもたちが本と出会い、自由にふれあうことのできる身近な場所として利用していただきます。また、子どもに薦める本のリスト掲示などを積極的に行い、子どもたちと本と結びつけるための機会を創出します。

❖ 施設応援ボランティア「ちばFUNくらぶ」の協力

本施設で行った“絵本の読み聞かせ”の際に、ボランティアスタッフにお手伝いいただいたところ大変好評だったことから、次年度以降の「おはなし会」の際にも、専門講師と一緒にお手伝いいただくスタッフを募り、絵本の読み聞かせを実施していきます。

また、このボランティアスタッフは、ボランティア組織「ちばFUNくらぶ」のメンバーより募るとともに、将来的には「おはなし会」を中心となって実施していただけるように育てていきます。

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																																																																																							
☐ 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。																																																																																							
成果指標の考え方																																																																																							
	成果指標	設定する目標	[参考] 市が設定した目標																																																																																				
目標	施設稼働率（諸室）	48.5%以上（最終年度）	48.3%以上 （指定管理期間最終年度）																																																																																				
	施設利用者数 （スポーツ施設）	17,005人以上（最終年度）	16,000人以上 （指定管理期間最終年度）																																																																																				
独自の目標	顧客満足度点数	79.0点以上（最終年度）																																																																																					
	新規利用登録数	350件（5年間累積）																																																																																					
	ちばFUNぐらぶ登録数 （長沼CC）	100人（5年間累積）																																																																																					
	ホームページ訪問数	19,000回（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。																																																																																							
市の目標達成に向けた方策 ❖ 施設稼働率（諸室）の向上策 諸室稼働率の目標設定（千葉市の目標：最終年度48.3%以上）（単位：％） <table border="1"> <thead> <tr> <th>部屋</th> <th>R元年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> <th>R7年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>創作室</td> <td>15.2</td> <td>16.4</td> <td>18.9</td> <td>21.8</td> <td>25.0</td> <td>28.8</td> </tr> <tr> <td>講習室</td> <td>55.5</td> <td>49.9</td> <td>51.4</td> <td>52.9</td> <td>54.5</td> <td>56.2</td> </tr> <tr> <td>集会室</td> <td>49.5</td> <td>47.3</td> <td>49.7</td> <td>52.2</td> <td>54.9</td> <td>57.6</td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>12.2</td> <td>13.7</td> <td>15.1</td> <td>16.6</td> <td>18.2</td> <td>20.1</td> </tr> <tr> <td>音楽室</td> <td>61.0</td> <td>62.1</td> <td>64.0</td> <td>65.9</td> <td>67.9</td> <td>70.0</td> </tr> <tr> <td>料理実習室</td> <td>10.8</td> <td>11.1</td> <td>13.4</td> <td>16.1</td> <td>19.3</td> <td>23.2</td> </tr> <tr> <td>サークル室</td> <td>60.8</td> <td>62.3</td> <td>64.2</td> <td>66.1</td> <td>68.1</td> <td>70.2</td> </tr> <tr> <td>大広間</td> <td>30.9</td> <td>30.9</td> <td>34.0</td> <td>37.4</td> <td>41.1</td> <td>45.3</td> </tr> <tr> <td>多目的室</td> <td>64.2</td> <td>68.6</td> <td>69.3</td> <td>70.0</td> <td>70.7</td> <td>71.4</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>38.0</td> <td>34.6</td> <td>36.4</td> <td>38.2</td> <td>40.2</td> <td>42.2</td> </tr> <tr> <td>平均</td> <td>39.8</td> <td>39.7</td> <td>41.6</td> <td>43.7</td> <td>46.0</td> <td>48.5</td> </tr> </tbody> </table> 施設稼働率については、平成29年度から令和元年度の3か年平均を令和3年度の稼働率に設定しました。特に稼働率が10%代の諸室については5年間の運営で8%～13%稼働率を上げることを目標にしました。1番目に稼働率が低い料理実習室については、今まで自主事業として実施してきたキッズのパン作り、洋菓子作り、和菓子作り、郷土料理教室は継続して実施します。さらに、次期指定管理期間では気軽に参加できる交流の場として、外国人が教える料理教室や子育てママの手作りランチ会など参加者の関心事をテーマにした料理教室を開催し、料理を作るだけで終わるのではなく同じ境遇にある人たちが料				部屋	R元年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	創作室	15.2	16.4	18.9	21.8	25.0	28.8	講習室	55.5	49.9	51.4	52.9	54.5	56.2	集会室	49.5	47.3	49.7	52.2	54.9	57.6	和室	12.2	13.7	15.1	16.6	18.2	20.1	音楽室	61.0	62.1	64.0	65.9	67.9	70.0	料理実習室	10.8	11.1	13.4	16.1	19.3	23.2	サークル室	60.8	62.3	64.2	66.1	68.1	70.2	大広間	30.9	30.9	34.0	37.4	41.1	45.3	多目的室	64.2	68.6	69.3	70.0	70.7	71.4	会議室	38.0	34.6	36.4	38.2	40.2	42.2	平均	39.8	39.7	41.6	43.7	46.0	48.5
部屋	R元年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度																																																																																	
創作室	15.2	16.4	18.9	21.8	25.0	28.8																																																																																	
講習室	55.5	49.9	51.4	52.9	54.5	56.2																																																																																	
集会室	49.5	47.3	49.7	52.2	54.9	57.6																																																																																	
和室	12.2	13.7	15.1	16.6	18.2	20.1																																																																																	
音楽室	61.0	62.1	64.0	65.9	67.9	70.0																																																																																	
料理実習室	10.8	11.1	13.4	16.1	19.3	23.2																																																																																	
サークル室	60.8	62.3	64.2	66.1	68.1	70.2																																																																																	
大広間	30.9	30.9	34.0	37.4	41.1	45.3																																																																																	
多目的室	64.2	68.6	69.3	70.0	70.7	71.4																																																																																	
会議室	38.0	34.6	36.4	38.2	40.2	42.2																																																																																	
平均	39.8	39.7	41.6	43.7	46.0	48.5																																																																																	

理教室で仲間をつくり、サークル化へ移行することで稼働率の向上を目指します。

2番目に稼働率が低い和室は、畳の部屋で活動がしやすい未就学児の子どもを持つ母親のためのサークルを立ち上げ、定期的に集まって子育てに関する情報交換ができる場所を作るなど、小グループで落ち着いて話ができる部屋として周知することにより稼働率の向上を目指します。

3番目に稼働率が低い創作室については、ものづくりをテーマに稼働率の向上を目指します。具体的には、現在実施しているリサイクル工作教室やレザークラフト体験、はじめての水彩画体験は継続し、新たにものづくり★DIY講座を自主事業で実施します。現在創作室には、DIYをするための道具がないため、備品を充実させてものづくりができる環境を整備していきます。

上記以外の諸室については、企業利用が増えているためモバイルWi-Fiの貸出サービスを導入しプロジェクト等の備品が活用できることを周知して利用促進を図ります。

❖ 施設利用者数（スポーツ施設）の向上策

現在、TwitterなどのSNSを活用し、体育館の利用状況をリアルタイムにお知らせしています。今後は、諸室の利用状況もお知らせするほか、イベント開催中も状況を随時発信していくなど、更なる賑わいの創出と利用者数の増加を図ります。

■ 独自の目標達成に向けた方策

❖ 顧客満足度点数の向上策

顧客満足度調査では、毎年高い顧客満足度点数をいただいておりますが、現状維持ではなくさらに点数を高めていくため、例年満足度が相対的に低い「空調の快適性」「付帯設備の充実」の改善を検討します。利用者の要望する付帯設備は随時購入するほか、室温が30℃を超えるときは、利用の30分前から事前に空調を入れて快適に過ごしていただけるよう工夫するなど、私たちでできる部分は最大限対応しており、今後も市とご相談の上、改善に取り組めます。

また、20代30代の利用が全体の6.4%のみと低く、平等性の観点から本施設の大きな課題と考えています。対応策として、子育て世代のママたちが気軽におしゃべりができる拠点として、コミュニティカフェを設置するほか、働く世代が参加しやすい土日や平日夜に仕事で役立つスキルアップの自主事業を実施します。

❖ 新規登録数、「ちばFUNくらぶ」メンバー数

コミュニティカフェで同じ趣味や好みを持った人同士を集めた新たな交流の場を提供し、新規サークルの発足を促進します。「ちばFUNくらぶ」においても、コミュニティカフェの運営などにも携わっていただくなど活動の幅を拡げるほか、メンバー同士の交流を促進する場（ミーティングやレク等）を設けることで広域からメンバーを集めます。

❖ ホームページ訪問数

私たちが実施した未利用者アンケートによると、本施設を「知っているが利用したことがない」と回答した人が全体の58%を占めています。また、利用しない理由について51%の人が「何をしているのか知らないから」と回答しています。私たちは、この結果を施設の重要な課題と位置づけ、Googleアナリティクスによるホームページ閲覧者の分析を行い、SEO対策なども定期的に実施し、広く本施設のことを知っていただくためホームページ訪問数向上に向けた改善を行います。

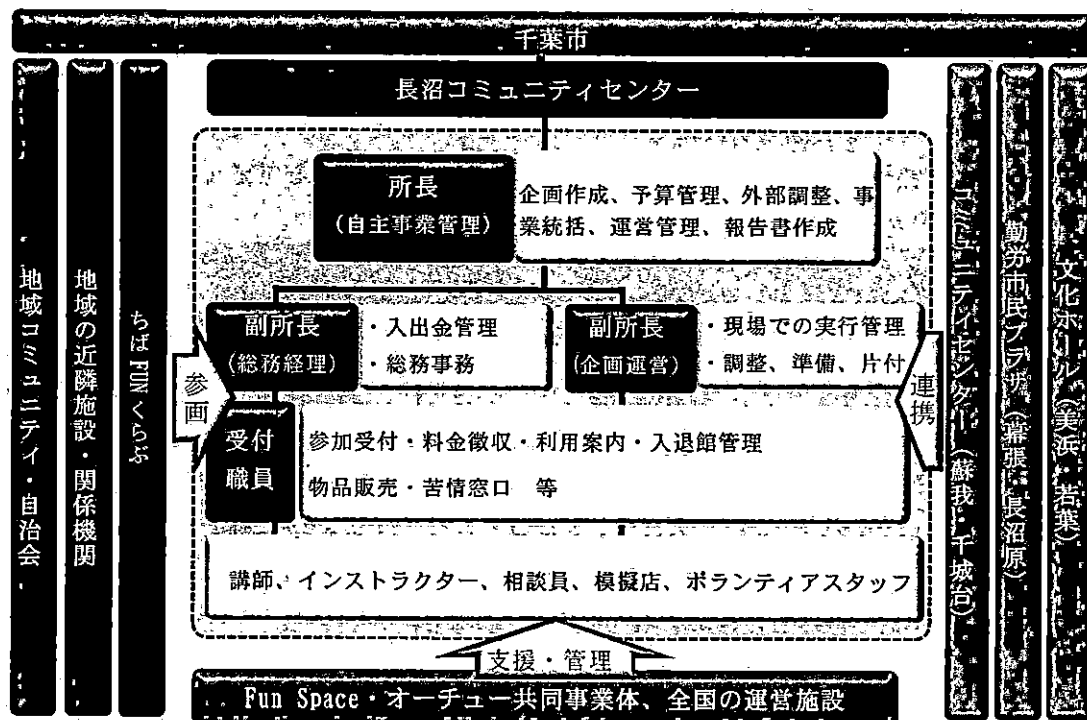
4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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。	
誰もが居場所のある地域社会を目指して 「つながる」「つなげる」自主事業を展開します！	
❖ 自主事業の実施方針 私たちは、幅広い方々に参加していただくこと、参加した方々が自己の役割や存在価値を見出すきっかけとなることを重視した「つながる」「つなげる」自主事業を展開します。そして、地域とのつながりが希薄な方々に「交流の場」や「居場所」を提供し、<u>地域社会のつながりを強化</u>していくことで、誰もが居場所のある地域社会の実現を目指します。実施には、稼働の低い諸室を活用することで施設機能の最大活用も図るとともに、市民のニーズを反映した内容を展開します。	
❖ 自主事業の「体系化」について <u>地域社会のつながりを強化する自主事業</u>を展開するためには、“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。私たちは以下の7つのカテゴリに体系化し、計画的に自主事業を実施していきます。	
地域課題	地域コミュニティへの貢献（自主事業の効果）
交流支援	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、異世代間の人々が相互に助け合う環境を醸成する。
防災・防犯	災害や犯罪への知識や対応力を高め、市民自らが自身と地域の人々の暮らしや命を守ることができるようにすることで、地域の防災力の向上に寄与する。
子育て支援	子育て世代同士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。
郷土愛醸成	郷土は自己形成に大きな役割を果たし人々の精神的な支えとなるため、郷土を愛する心を育てる機会を提供して、市民のアイデンティティの形成に貢献する。
健康の増進	市民の健康な生活習慣の確立を支援し、市民の健康増進と発病予防に貢献することで、健康寿命を延ばし、市民の生活の質向上を実現する。
環境の保全	豊かな自然環境を守り子どもから孫へと引き継いでいくため、環境問題について学ぶ機会を創出し、市民による主体的・積極的な環境保全活動を支援する。
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、安全・安心な施設利用の提供などを通して、誰もが気軽に立ち寄れる「居場所」を提供する。

□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。

千葉及び全国の運営施設との連携による実施体制を構築

自主事業は下記実施体制図の通り、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。あわせて、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も、所長が責任者として行っていきます。また、私たちが運営している千葉市内7施設、全国21施設のネットワークが積極的にサポートします。



❖ 市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・イベントでは本社職員はもちろん各施設の職員が支援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。例として、まず一番近い長沼原勤労市民プラザから応援職員が駆けつけることになっています。また、警察・消防などの関係機関、地域自治体や避難所運営委員会などとの日頃のネットワークが構築されているため、迅速な連携が可能です。

❖ 「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。

本施設で実施した「みんなで★あそぼうさい」や「コミュニティまつり」では、利用団体や地域団体、近隣施設や企業など、多く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。

次期指定管理期間においても、今までご協力いただいた方々をはじめ、より多くの方に本施設の運営に参画・支援いただくために、ボランティア組織「ちば FUN くらぶ」として組成し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。

自主事業の実施計画

利用者の声に基づき、これまで取り組んできた事業を継続しつつ、前述の通り「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、体系的な整理を行い実施していきます。また、次期指定管理期間では、サークル活動に参加している人もしていない人も本施設に訪れていただけるよう、誰もが気軽に立ち寄れる場所として「コミュニティカフェ」を設置します。コミュニティカフェでは、飲食を第一の目的としない、地域住民が集い、交流し、情報交換することに重きを置き、新たなコミュニティを生み出す場所として、気軽に無料で参加できる事業を展開していきます。また、施設利用の妨げにならないよう稼働状況にも十分な配慮をするとともに、「地域の課題」や「市の施策」「利用者や市民のニーズ」などの変化にも柔軟に対応します。

❖ 自主事業の実施計画

No	事業名	実施場所	対象者	内容	料金単価
交流支援	1 ロビーギャラリー	ロビー	多世代	サークルや地域団体によるロビー展示	—
	2 ロビーコンサート	ロビー	多世代	サークルや地域団体によるロビーコンサート	—
	3 長沼ジャズコンサート	多目的室	多世代	ジャズバンドによるジャズコンサート	500
	4 BIG BAND JAZZ コンサート	多目的室	多世代	BIG BAND によるジャズコンサート	2,000
	5 洋菓子作り	料理実習室	多世代	洋菓子教室を隔月で実施	2,000
	6 四季の和菓子作り	料理実習室	多世代	春・夏・秋・冬の和菓子を季節ごとに作る	1,000
	7 レザークラフト体験	創作室	多世代	革の持つ柔軟性を利用した革小物の制作体験	1,100
	8 ものづくり★DIY 講座	創作室	多世代	日常使っている雑貨などをDIYで作る講座	1,500
	9 はじめての水彩画体験	創作室	多世代	初心者向けの水彩画体験教室	500
防災・防犯	10 みんなで★あそぼうさい	全館	多世代	防災プログラムを通して防災について学ぶ	—
	11 「いざ」に備える防犯対策	各部屋	一般	振り込め詐欺等の防犯対策にまつわる講話	—
	12 災害に役立つアウトドア基礎講座	会議室他	多世代	災害に役立つアウトドアの基礎知識を学ぶ	1,500
子育て支援	13 地域でママ友をつくろう	大広間他	子育て世代	地域のママ友をつくるためのサロンを開設	—
	14 子育てママの手作りランチ会	料理実習室	子育て世代	キャラ弁等のランチを作りながら交流を図る	800

No	事業名	実施場所	対象者	内容	料金単価	
	15	子育てママのひと口講座	会議室 他	子育て世代	子育てママが持っている特技を活かした講座	500
	16	子どものプログラミング教室	集会室	小学生 中学生	プログラミングの基礎を学びゲームを創る	2,500
	17	キッズのパン作り	料理 実習室	4歳以上	子ども向けパン教室を毎月実施	2,000
	18	わくわく科学実験室	創作室	小学生以下	身近なものでチャレンジする科学実験	800
郷土愛醸成	19	郷土歴史探訪 稲毛さんぽ	屋外	一般	京成稲毛駅から14号沿いの歴史について散策	300
	20	郷土歴史探訪 長沼さんぽ	会議室 屋外	一般	本施設近隣の長沼地域を散策	300
	21	郷土料理をつくろう	料理 実習室	多世代	千葉県の郷土料理をつくり郷土愛を醸成	1,500
	22	外国人が教える料理教室	料理 実習室	多世代	外国人が講師となって母国料理を教える講座	1,500
健康の増進	23	健康チャレンジフェスタ	全館	多世代	人生100歳時代の健康づくりの機会を提供	—
	24	シニアリーダー体操	講習室	高齢者	シニアリーダーによる介護予防のための体操	—
	25	長沼寄席	多目的 室	多世代	社会人落語家による寄席	500
	26	初心者対象★卓球教室	体育館	一般	初心者の卓球教室	1,100
	27	タブレットを使った脳トレニング	会議室	高齢者	タブレットの基礎を学びながら脳トレをする	—
	28	パソコン相談広場	会議室	高齢者	高齢者のパソコンの悩みごとを解決しながら交流を図る	—
	29	スマホ相談広場	会議室	高齢者	高齢者のスマホの悩みごとを解決しながら交流を図る	—
環境の保全	30	リサイクル工作教室	創作室	多世代	リサイクル品を使用した工作教室と啓発	500
	31	グリーンカーテン作り	屋外	多世代	グリーンカーテンを育て環境学習と節電対策	—
	32	地球温暖化について知ろう	ロビー	多世代	地球温暖化について啓発展示	—
施設活性化	33	コミュニティカフェ	ロビー 他	多世代	飲食販売と地域の交流の場作りの事業を実施	100～ 500
	34	ボランティア組織 ちばFUNくらぶ	全館	多世代	千葉市内5施設共通のボランティア組織	—
	35	お茶会（意見交換会）	会議室	多世代	利用者や地域の方との意見交換会	—
	36	体育館用具レンタル事業	体育館	多世代	体育館用具を有料レンタル	50～ 300

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(C) 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。					
より安心して、より使いやすく、より快適に！ 地域と利用者に信頼される運営で施設を活性化します 私たちは、安心して快適な環境づくり、満足度の高い利用者サービス、体系的な利用促進、利用者の声を聴く運営、地域課題に取り組む自主事業などに基づく運営により、「諸室稼働率の向上」と「体育施設の利用者増大」を図り、施設の活性化と財政負担の軽減を果たします。					
利用料金収入の見込み条件と積算根拠					
利用料金収入となる、諸室利用料金収入、体育館利用料金収入、その他収入（コピー代、コインロッカー代）」について、それぞれ以下の算定により試算いたしました。					
❖ 諸室の利用料収入について 直近の平成29年度～令和元年度（3年平均）の各部屋の稼働状況を基礎として、各部屋別の目標稼働率を設定し、その目標を実現するための各年度の稼働率を想定しました。目標稼働率から各諸室の稼働コマ数を算出し、諸室の利用料金収入を積算しました。現状の平均稼働率や時間帯別稼働率に留意し、稼働の低い部屋への利用促進策を考慮しました。目標稼働率の数値目標を達成するための具体的方策については、様式第17号を参照ください。					
諸室の利用料収入の目標設定 （単位：千円）					
部屋	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
創作室	135	156	179	206	238
講習室	337	347	358	369	380
集会室	190	200	210	220	231
和室	66	73	81	89	98
音楽室	669	689	710	731	754
料理実習室	80	96	115	138	166
ダンスホール室	579	596	614	633	652
大広間	359	395	435	478	526
多目的室	1,855	1,874	1,893	1,912	1,932
会議室	234	246	258	271	285
合計	4,504	4,672	4,853	5,047	5,262
❖ 体育館の利用料金収入について 体育館の利用料金収入を積算するため、平成29年度、平成30年度、令和元年度の実績を参考に、料金区分（一般、シニア、中高生、小学生以下）ごとの個人利用者数を想定し、各料金区分の単価を用いて積算しました。 1. 体育館の利用者数推移 （千葉市の目標：最終年度16,000人以上） 令和元年度の体育館利用者総数は16,196人、平成29年度は近隣公共施設の体育館が改修					

工事のため休館となり、一時的に利用者が本施設に流れてきたため前年度より増加しました。一方、令和元年度は、新型コロナウイルスの影響により2週間休館になったため前年度より減少しました。この2つの外的要因を考慮し、平成29年度～令和元年度の3か年平均を基礎に積算しました。また、体育館の利用者数は、過去3年間でシニア・中高生の利用者が減少傾向にあり、一般・小学生以下の利用者が増加傾向にあります。これは、小学生以下の子どもがいるファミリー層の利用が増えていることが考えられます。次期指定管理期間では、減少傾向であるシニア・中高生は、利用者アンケートを実施して、必要に応じて体育館プログラムの見直しをすることで利用者数の増加を図ります。

(単位：人)

区 分	R元年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
一般	7,303	7,564	7,605	7,645	7,685	7,725
シニア	3,268	3,453	3,472	3,491	3,510	3,529
中高生	4,365	4,489	4,514	4,540	4,566	4,592
小学生以下	1,260	1,124	1,132	1,141	1,150	1,159
合 計	16,196	16,631	16,723	16,817	16,911	17,005

2. 体育館の利用料金収入推移

体育館の利用料金収入は、1で想定した利用者数に対し、利用料金に直接反映されない障害者減免や体育館無料開放日の利用人数を考慮し、各料金区分の単価で積算しました。

(単位：千円)

区 分	R元年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
一般	1,157	1,273	1,281	1,289	1,297	1,305
シニア	177	210	213	216	219	222
中高生	425	429	431	433	435	438
小学生以下	80	73	74	74	75	76
回数券	822	848	852	856	860	865
合 計	2,662	2,833	2,851	2,868	2,886	2,906

❖ その他の利用料収入について

コピー代、コインロッカー代について、次期指定管理期間の初年度となる令和3年度は平成29年度～令和元年度の3か年平均と同等と想定し、次年度以降においては、利用者の増加により、2%ずつ増加すると想定して積算しています。

(単位：千円)

区 分	R元年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
コピー	80	84	86	88	90	92
コインロッカー	2	3	3	3	3	3
合 計	82	87	89	91	93	95

自主事業収入の見込み条件と積算根拠（事業一覧）						（単価：円）
No	事業名	延べ 人数	単価	収入	支出	収支 差額
交流支援	1 ロビーギャラリー	—	—	—	—	—
	2 ロビーコンサート	300	—	—	—	—
	3 長沼ジャズコンサート	200	500	100,000	100,000	0
	4 BIG BAND JAZZ コンサート	140	2,000	280,000	250,000	30,000
	5 洋菓子作り	48	2,000	96,000	96,000	0
	6 四季の和菓子作り	64	1,000	64,000	61,536	2,464
	7 レザークラフト体験	30	1,100	33,000	31,590	1,410
	8 ものづくり★DIY講座	30	1,000	30,000	29,196	804
	9 はじめての水彩画体験	20	500	10,000	9,530	470
防災防犯	10 みんなで★あそぼうさい	1,000	—	35,000	198,054	-163,054
	11 「いざ」に備える防犯対策	80	—	—	—	—
	12 災害に役立つアウトドア基礎講座	30	1,500	45,000	43,334	1,666
子育て支援	13 地域でママ友をつくろう	30	—	—	1,210	-1,210
	14 子育てママの手作りランチ会	20	800	16,000	15,860	140
	15 子育てママのひと口講座	30	500	15,000	14,688	312
	16 子どものプログラミング教室	72	2,500	180,000	175,560	4,440
	17 キッズのバシ作り	120	2,000	240,000	240,000	0
	18 わくわく科学実験室	40	800	32,000	31,626	374
郷土愛醸成	19 郷土歴史探訪 稲毛さんぽ	20	300	6,000	5,932	68
	20 郷土歴史探訪 長沼さんぽ	20	300	6,000	5,932	68
	21 郷土料理をつくろう	16	1,500	24,000	22,339	1,661
	22 外国人が教える料理教室	16	1,500	24,000	22,339	1,661
健康の増進	23 健康チャレンジフェスタ	800	—	15,000	114,317	-99,317
	24 シニアリーダー体操	180	—	—	3,840	-3,840
	25 長沼寄席	60	500	30,000	25,561	4,439
	26 初心者対象★卓球教室	360	1,100	396,000	385,280	10,720
	27 タブレットを使った 脳トレーニング	30	—	—	4,170	-4,170
	28 パソコン相談広場	60	—	—	5,640	-5,640
	29 スマホ相談広場	60	—	—	5,640	-5,640
環境保全	30 リサイクル工作教室	45	500	22,500	17,613	4,887
	31 グリーンカーテン作り	—	—	—	5,750	-5,750
	32 地球温暖化について知ろう	—	—	—	—	—
施設活性	33 コミュニティカフェ	600	100	600,000	445,600	154,400
	34 ボランティア組織 「ちばFUNぐらぶ」	100	—	—	24,000	-24,000
	35 お茶会（意見交換会）	100	—	—	4,280	-4,280
	36 体育館用具レンタル事業	—	500	170,000	55,000	115,000
合計				2,469,500	2,451,417	18,083

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(6) 収入・支出見積りの妥当性(支出見込)

□管理運営経費の見積条件・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

私たちは、下記の“経費の適正化に向けた5つの指針”を設け「財政負担軽減」「安全・安心の提供」「市民サービスの向上」の実現を目指しています。

次期指定管理期間においても今までの本施設の運営経験を最大限に活かして、より一層の努力により“経費の適正化”と“サービス品質の向上”のため努力します。また、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や施設の安全性に関わるため、常にPDCAサイクルを循環させ定期的に見直すことで無理をせずに継続的に改善していきます。エネルギーコスト（電気・ガス）については、原油価格や設備機器の運転状況に大きく影響を受けるため、代表企業ファシリティ推進室によるモニタリングと改善指導を実施します。

【 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」の見積り条件と積算根拠

❖ マルチタスク方式を採用した組織体制

所長をはじめとした職員は、担当部門の責任を明確にしながらも、部門に縛られずに他部門との連携を図るマルチタスク方式を導入しています。このマルチタスクによる人員配置により、作業間のアイドルタイムの減少や無駄な人員を配置する必要がなくなる上、職員間のコミュニケーションの向上も図れます。

❖ 本社及び近隣事業所からの支援による効率化

経理、総務、人事、労務、ITなどの「管理業務」、市外施設や民間への営業業務、新たな発想を生む企画業務、アンケートなどの調査業務などについては、当共同事業体の代表企業本社の専門家による支援を行い、業務の効率化によるコスト削減を行います。

❖ 具体的な人件費の積算根拠

本施設における現在の人員配置に基づき人件費を算定しています。本年度の人件費を基礎として、年度ごとの人件費アップ率（2％）を加味し、各年度の人件費としています。また、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」の見積り条件と積算根拠

❖ 販売管理費について

販売管理費として、旅費交通費、消耗品費、印刷製本費、光熱水費、通信運搬費、手数料、保険料、広告宣伝費、リース料、ホームページ管理費、資料費、事務管理費、消費税差額、受託事業費を計上しています。

初年度の各費用の金額は、平成 29 年度～令和元年度の 3 年間の実績をもとに算定しています。また、次年度以降は、物価上昇率と稼働率の向上によるコスト増加を加味して積算しています。

収入に対する預かり消費税と、支出（人件費、租税公課、保険料は除く）に対する仮払い消費税額の差額が発生して消費税の納付が生じるため、消費税差額として計上しています。

❖ 光熱水費について

光熱水費は、電気料金、ガス料金、上下水道料金を計上しています。これらは各年度においてその単価が随時変動するため、正確な積算が難しい経費になります。特に電気料金は原油高や円安などの要因に大きな影響を受けるため、今後の単価上昇が懸念されます。私たちは、毎年各電力会社に相見積りを取り、安定供給が可能で低価格な電力会社を選定することにより、経費の削減を図ります。

また、日々の運営の中で、サービス品質を落とさず、運用改善により電気使用量を削減することで、コスト削減を図るとともに CO2 の削減と環境保全に努めていきます。

❖ 維持管理費等について

維持管理費として、施設管理費、設備機器管理費、保安警備費、清掃費（日常清掃を除く）、修繕費を計上しています。このうち、施設管理費、設備機器管理費、保安警備費、清掃費（日常清掃を除く）については、すべて業務仕様を明らかにし、複数の業者から見積りをとるとともに、適切な業務の品質の確保と、適正な金額であることを確認した上で維持管理経費として計上しています。

修繕費については、築 15 年が経過し、設備機器によってはメーカー交換推奨時期になる部品も多くなります。機器の旧式化による交換部品の減少やメーカーの在庫として残っている保有部品の年数を考慮し、設備の長寿命化を図るため、適切に修繕を実施していきます。特に夏場と冬場に利用者に影響がある空調設備については、年数の経過とともに交換部品が多く存在するため、急な修繕に対応するために各年度で修繕費を 100 万円計上しています。

また、施設運営の専門企業として、内製化できるものは自分たちで修繕を行い、早期対応と経費削減を図るとともに、専門性が高い修繕については、各専門企業の複数社から相見積りを取り、信頼ができて適正価格を提示した企業を選定して修繕を実施します。

❖ 備品購入費について

初年度において、創作室の備品として、糸ノコ盤、卓上ボール盤、万能作業台、万力等を購入する費用として15万円を計上しました。これにより、気軽に創作室でものづくりができる環境を整えていきます。創作室の稼働率UPと利用者サービスの向上のため予算計上しています。

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

事務管理費は、代表企業本社にて行う業務の経費となります。

代表企業本社にて財務・労務・法務等の事務管理業務を一括して行い業務の効率化を図ります。

また、事業計画の進捗管理補助、役所報告書作成補助、運営補助、その他お客様対応サポート等も行い、現地と密接に連携し、運営サービスの向上を図ります。

経費の内容は、本社にて各施設の当該業務に携わる職員の労働時間を基にした人件費及び、当該業務遂行に必要なソフトウェア利用料や保険料等を施設ごとに配賦した費用となります。

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。			
市内事業者とともに地域全体を盛り上げます！ 私たちは、再委託や修繕、物品購入などの事業者も、本施設の管理運営に関わる大切なパートナーと考えます。特に市内業者及び準市内業者については、市内産業への寄与の点から重要なパートナーであり、受注機会の確保・拡大のため積極的に声がけをします。現在、再委託している業務先のほとんどが千葉市内に本店又は支店を持つ企業です。			
【委託している業務】			
自家用電気工作物保守管理	準市内業者	自動制御機器保守	準市内業者
消防設備保守点検	準市内業者	自動ドア保守	準市内業者
昇降機設備保守	準市内業者	水質検査	準市内業者
機械警備業務	準市内業者	植栽管理	市外業者
一般廃棄物処理	市内業者		
上記の他に、チラシやパンフレットなどの発注なども市内業者にお願いしており、今後も市内業者の発展に貢献していきます。			
市内業者等との連携			
❖ 市内事業者の発展に寄与する取組み 「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」という考えのもと、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ます。 本施設で開催する大規模イベントの際には、地元の物品や農産物の紹介・販売を行っており、露出機会を創出することで知名度向上に寄与しています。また、本施設で実施しているコミュニティカフェで販売するお菓子等は、近隣の障害福祉サービス事業所「おおぞら園」で製造されたものを仕入れており、障害を持つ方の活躍が分かるようポスターを掲示するなど活動を支援しています。			
❖ コミュニティ活動の場を広げるお手伝い 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。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、私たちがこれまで築いてきたネットワークと信頼関係を活用して、近隣団体に協力を依頼しています。			
❖ 市内業者の受注機会の創出 <u>市内業者の育成、連携を進める観点から、品質の良い事業者については、業務を受注している千葉市内の施設、さらに市外でも業務のできる事業者であれば、全国の施設でも、連携して業務をお願いしていきます。私たちにとっても、業務量を多く発注することで価格を下げられるメリットもあり、お互いにwin-winの関係を構築します。</u>			

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用の配慮																																					
☐ 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。）。																																					
千葉市内に住所を有する職員の雇用状況																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 90%;">職種（職名）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>所長</td></tr> <tr><td>2</td><td>副所長（企画運営責任者）</td></tr> <tr><td>4</td><td>維持管理責任者</td></tr> <tr><td>5</td><td>受付担当</td></tr> <tr><td>6</td><td>受付担当</td></tr> <tr><td>7</td><td>受付担当</td></tr> <tr><td>8</td><td>受付担当</td></tr> <tr><td>9</td><td>受付担当</td></tr> </tbody> </table>	No.	職種（職名）	1	所長	2	副所長（企画運営責任者）	4	維持管理責任者	5	受付担当	6	受付担当	7	受付担当	8	受付担当	9	受付担当	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 90%;">職種（職名）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>10</td><td>受付担当</td></tr> <tr><td>13</td><td>清掃担当</td></tr> <tr><td>14</td><td>清掃担当</td></tr> <tr><td>15</td><td>清掃担当</td></tr> <tr><td>16</td><td>清掃担当</td></tr> <tr><td>17</td><td>清掃担当</td></tr> <tr><td>18</td><td>清掃担当</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	No.	職種（職名）	10	受付担当	13	清掃担当	14	清掃担当	15	清掃担当	16	清掃担当	17	清掃担当	18	清掃担当		
No.	職種（職名）																																				
1	所長																																				
2	副所長（企画運営責任者）																																				
4	維持管理責任者																																				
5	受付担当																																				
6	受付担当																																				
7	受付担当																																				
8	受付担当																																				
9	受付担当																																				
No.	職種（職名）																																				
10	受付担当																																				
13	清掃担当																																				
14	清掃担当																																				
15	清掃担当																																				
16	清掃担当																																				
17	清掃担当																																				
18	清掃担当																																				
「公の施設」は市民の方々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す。私たちは、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。 <u>現在は、社員やパート・アルバイトなど 17 名の職員を雇用していますが、その内 15 名が千葉市民（内 14 名稲毛区民）であり、現在私たちが運営している他施設においても、大半が地域雇用の職員です。</u> ❖ 地域雇用を重要視する企業姿勢 私たちは、次期指定管理期間においても、現職員を100%継続雇用するとともに、新規で採用する際は市民を優先して雇用します。 特に、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も、必要不可欠なことと考えています。 今後も全員を継続雇用し、引き続き活躍していただきたいと考えています。 新規職員雇用が必要な場合は、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採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）は設けていません。																																					

6 その他市長（教育委員会）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。）。

❖ 管理運営業務に従事する障害を持つ職員

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
11	受付	未定	未定	未定

* 「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3－1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。

私たちは、障害を持つ方の雇用に取り組んでいます

私たちは、公の施設の運営者として、障害者の方とともに働くことができる、人にやさしい職場の環境づくりを進めています。また、企業の社会的な責任として、障害者雇用率に相当する人数の「身体障害者」や「知的障害者」、「精神障害者」の方の雇用に向けて、ハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターなどと連携を図り、雇用率数達成に向けて積極的な雇用に取り組んでいます。

障害者雇用の際は、雇用者の意見を尊重しつつ、障害のレベルに見合う業務を提供するとともに、リハビリを含めた就業生活における自立を支援します。

❖ 近隣施設でも障害を持つ方が活躍

[illegible]

私たちは、今後も積極的に障害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欲しいと考えます。

❖ 障害者の活躍の場づくり

本施設のコミュニティカフェで提供しているお菓子は、障害福祉サービス事業所「おおぞら園」で製造販売している商品を採用し、障害を持つ方の活躍が分かるようポスターを掲示するなど活動を支援しています。

障害者の方々に“働くこと”や“社会に貢献すること”の喜びを知ってもらう場になればと考えています。

❖ 地域との交流の場の提供

近隣施設である千葉大学教育学部付属特別支援学校とは、共催でイベントを実施したり、生徒の作品展を本施設で開催するなど日頃から交流を深めています。今後も、交流を図る企画を実施することで、地域住民が障害を持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（教育委員会）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。						
企業の義務として、現在の職員の雇用を守る体制を整えています 本施設の現指定管理者である私たちにとって、現在働いている職員の雇用と生活を守ることとはとても重要なことであり、職員の雇用を守り生活を守ることなしに、企業の社会的存在意義も発展ありません。 私たちは次期指定管理期間においても職員が安心して生活できる雇用環境を整えます。 ❖ 現在の職員は基本的に、引き続き全員継続雇用します。 私たちは現在、本施設を17名の職員で運営しています。次期指定管理期間においても、引き続き継続雇用をすることで、経験豊富な職員を確保するとともに、運営に「安心」と「実行力」を担保していきます。 <u>現状の運営における職種、人員配置等については、最適化が図れていると考えます。雇用条件等についても、雇用の継続的安定の視点から、維持することを基本とします。</u> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <th style="width: 33%; text-align: center;">継続雇用を検討する職種</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">継続雇用の条件</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">選考方法</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">全職種</td> <td style="text-align: center;">企業理念の理解、職能への適否、待遇等</td> <td style="text-align: center;">選考無し（面談のみ）</td> </tr> </table>	継続雇用を検討する職種	継続雇用の条件	選考方法	全職種	企業理念の理解、職能への適否、待遇等	選考無し（面談のみ）
継続雇用を検討する職種	継続雇用の条件	選考方法				
全職種	企業理念の理解、職能への適否、待遇等	選考無し（面談のみ）				
☐ 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 代表企業のFun Spaceでは、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などの非正規社員を、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。 直近の3年間（平成29年5月～令和2年5月）では、<u>9人がパート・アルバイト社員から契約社員へ、また28人が契約社員から正社員へ、責任のある職務についています。</u> 同様に、構成企業のオーチューについても、<u>定年を迎えた従業員の意向、健康状態、人事考課等を考慮した上で継続雇用</u>を行っており、安心して長く勤務出来る環境を整えています。						
☐ 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。						
万一、次期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21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又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。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。							
利益至上主義に陥ることのない「利用者の安全・安心」 及び「サービス品質の向上」を第一に考えた施設運営 私たちは“利用者の安全・安心”と“サービス品質の向上”を第一と考え、無理な経費削減や業務効率化による利益の拡大は行っていません。 また、適切な本施設の運営を通して得られた利益については、「公の施設」の運営者として、その金額の一部を市民に還元していきます。 ❖ 利益が出た場合には 20%を還元 ① 20%を市へ還元 指定管理事業を実施し、収入（指定管理料を含む）の実績が、支出の実績を上回った場合、その20%を市に還元することで、千葉市の財政に貢献します。 （自主事業の収支は除きます） ② 市の基準 市の基準の「剰余金が当該年度の総収入額の10%にあたる額を超過する場合には、その超過額の2分の1を市に還元」に該当する場合には、①と②のいずれか高い還元額の方を適用します。 ❖ 修繕費は精算項目として残額を還元 年度で提出する修繕費予算を当該年度で全額使用しなかった場合、残額を市へ還元することとし、予算を超過した場合は指定管理者の負担とします。 ❖ 還元時期と還元方法 還元時期については単年度ごととし、3月末の決算処理終了後（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、「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、市と協議の上決定します。 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">【還元の時期と方法】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>還元の時期</td> <td>毎年度、決算終了後 60 日程度</td> </tr> <tr> <td>還元の方法</td> <td>市と協議の上で決定 ・ 物品としての寄付 ・ 施設修繕費としての活用 ・ 事業の増額予算 など</td> </tr> </tbody> </table>		【還元の時期と方法】		還元の時期	毎年度、決算終了後 60 日程度	還元の方法	市と協議の上で決定 ・ 物品としての寄付 ・ 施設修繕費としての活用 ・ 事業の増額予算 など
【還元の時期と方法】							
還元の時期	毎年度、決算終了後 60 日程度						
還元の方法	市と協議の上で決定 ・ 物品としての寄付 ・ 施設修繕費としての活用 ・ 事業の増額予算 など						