

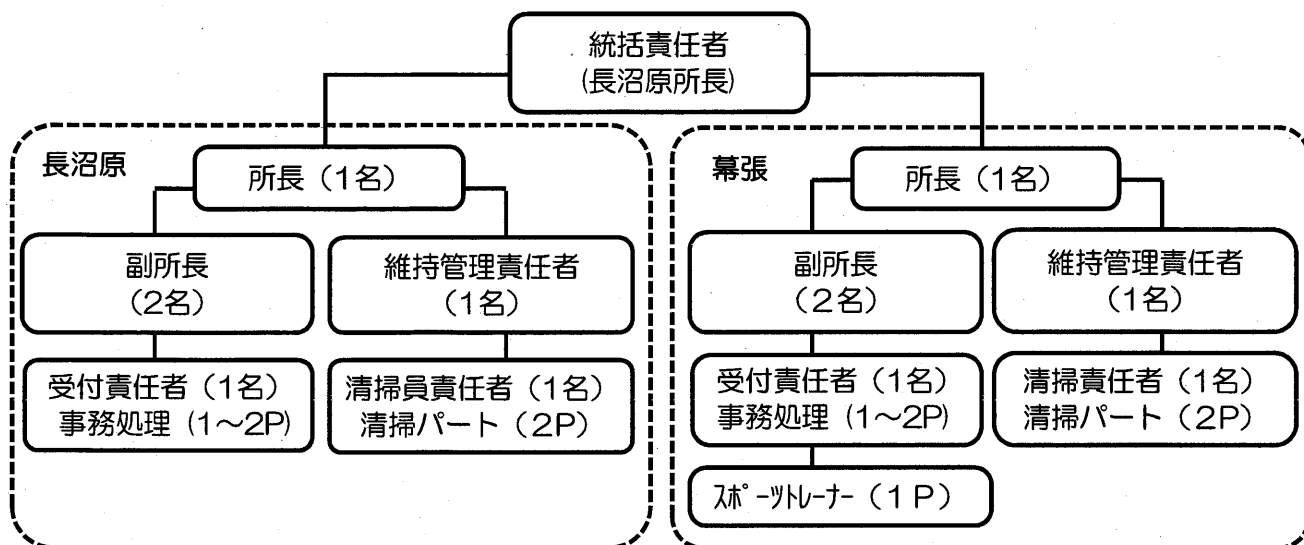
千葉市長沼原・幕張勤労市民プラザ

令和6年度 事業計画書

指定管理者

F u n S p a c e ・ オ ー チ ュ ー 共 同 事 業 体

(1) 管理運営の執行体制



【職員配置に関する基本的な考え方】

○安全・安心に運営できる配置

- ・開館中は所長、副所長、維持管理責任者のいずれか一人は必ず出勤している体制を整え、緊急時には速やかに現場に駆けつけ、指示を出せる体制を整えます。

○効率性と成果・効果のバランスがよい配置

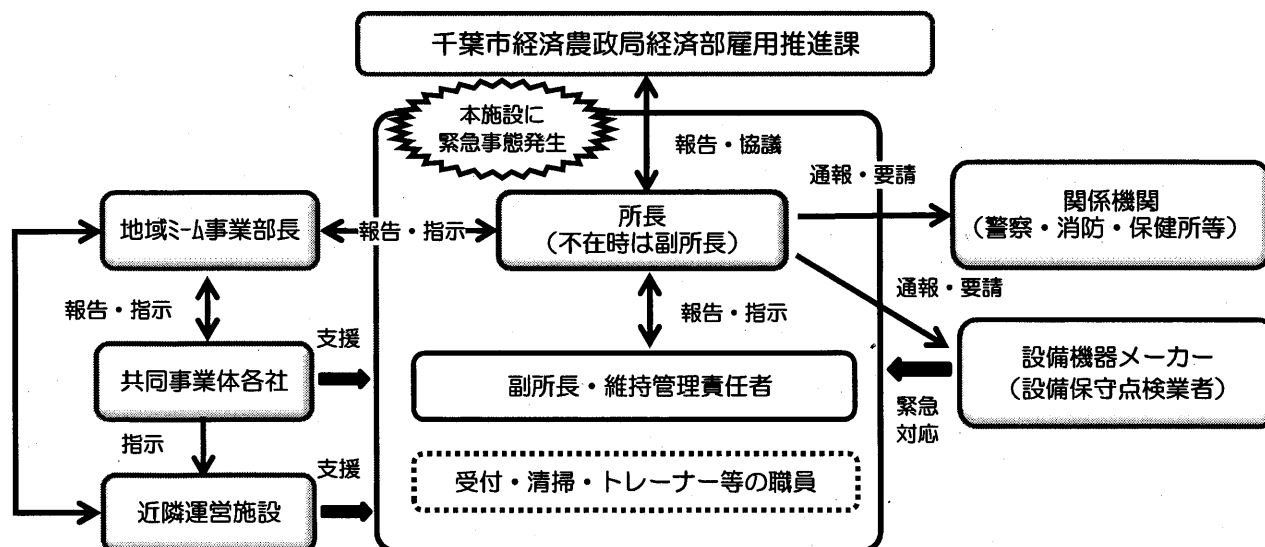
- ・過度な効率化によってサービス品質を落とすことのないように「利用者満足」を重視したバランスの良い配置を心がけます。

○職員の「成長・やりがい」につながる配置

- ・施設自体の品質を向上させると同時に、職員自らが成長できるような配置やシフト調整、サポート体制を図っていきます。

【緊急時の連絡体制について】

- ・緊急事態発生時の施設にいる責任者が緊急対応責任者となります。
- ・警察、消防等への通報を第一に行い、その後直ちに市の担当者へ連絡します。
- ・また、状況に応じて私たちの市内近隣施設及び本社のスタッフが駆けつけます。



(2) 従業員の管理能力向上策

○職員育成、研修の基本的な考え方

- ・業務と役割に応じて新人層、ベテラン層、リーダー層に分け、それぞれのキャリアに応じた研修を実施していくことにより、極め細かく丁寧な研修で成果を確実にもたらせるよう工夫しています。
- ・安全管理、緊急対応、個人情報保護教育、エイド教育などお客様の「安全・安心」に直結する研修は最重要視しております。また、救急関連資格の修得等を積極的に奨励・支援しています。

○具体的な研修内容について

- ・基本…OJT研修、接遇マナー研修、クレーム対応研修、コンプライアンス研修
- ・安全・安心…消防訓練、防災訓練、防火管理者講習、不当要求防止責任者講習、個人情報保護講習、緊急時対応講習
- ・マネジメント研修…基本理念浸透、リーダシップ、マーケティング、地域活性化

(3) 施設の保守管理の考え方（保守管理計画）

○独自のチェックリストによる点検と予防保全

- ・施設の弱点やその原因などは、専門業者にも点検をお願いしながら把握に努めてきました。
- ・施設で実施した修繕等は「設備管理台帳」「修繕記録」に不具合や修繕方法等の履歴を残しており、これをもとに、不具合の発生しやすい場所、今後発生する可能性のある場所を明記した独自のチェックリストを作成しています。

○定期点検・法定点検、年間作業予定表の作成

- ・法定点検は仕様書に従い確実に実施し、利用者の安全確保を図ります。
- ・年間点検作業計画を立て、専門業者または、弊社技術員による定期点検を行います。

○修繕

- ・日常的な巡回・点検業務などで不具合が発見された場合、速やかに市の担当者に状況を報告し、迅速に修繕を行います。
- ・不具合によって利用者への影響等が想定される場合については、発生前に対応可能なものは対応します。

【長沼原勤労市民プラザ】

維持管理に関する年間計画表

作業内容		実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
清掃業務	日常清掃	毎日	○	○	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回	○ 週1回
	床面洗浄	3回/年												○
	窓ガラス	3回/年												○
	一般廃棄物処理	1回/週	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
設備管理業務	自家用電気工作物（監視）	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自家用電気工作物（現地）	6回/年	○		○		○		○		○		○	
	吸気式冷温水発生器保守	2回/年												
	冷却塔シジオネラ属菌検査	2回/年												
	消防用設備保守	2回/年				○						○		
	防火対象物点検	1回/年												
	空気調和設備保守	1回/年												
	昇降機設備保守（監視）	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	昇降機設備保守（現地）	12回/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自動ドア保守	3回/年	○				○				○			
	受水槽清掃	1回/年				○								
	水質検査	1回/年				○								
	空気環境測定	6回/年		○										
	害虫駆除	2回/年				○						○		
	特殊建築物定期検査	1回/3年											○	
	建築設備定期検査	1回/年											○	
	トレーニング機器保守	現地対応	○	○										
	植栽管理業務	1回/年				○								
	機械警備	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

※6月～3月末まで、空調改修工事に伴う休館のため、不要な作業については行わない計画となっています

【幕張勤労市民プラザ】

維持管理に関する年間計画表

作業内容		実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
清掃業務	日常清掃	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	床面洗浄	3回/年		○				○				○		
	窓ガラス	3回/年		○				○				○		
	一般廃棄物処理	1回/週	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
設備管理業務	自家用電気工作物（監視）	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自家用電気工作物（現地）	6回/年	○		○		○		○		○		○	
	消防用設備保守	2回/年					○						○	
	防火対象物点検	1回/年											○	
	エアコン点検	2回/年			○						○			
	70ℓ排出抑制法に基づく簡易点検	4回/年			○			○			○			○
	70ℓ排出抑制法に基づく定期点検	1回/3年												○
	昇降機設備保守（監視）	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	昇降機設備保守（現地）	4回/年	○			○			○			○		
	自動ドア保守	3回/年		○				○				○		
	空気環境測定	6回/年		○		○		○		○		○		○
	害虫駆除	2回/年			○						○			
	受水槽清掃	1回/年							○					
	水質検査	1回/年							○					
	特殊建築物定期検査	1回/3年												
	建築設備定期検査	1回/年											○	
	トレーニング機器保守	現地対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	植栽管理業務	1回/年					○							
	機械警備	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

（４）設備及び備品の管理、清掃、警備等

■設備及び備品の管理計画

○設備管理は長期的な視点に立ち、計画的な維持管理を実施します。

- ・設備についても長期保全を目的として、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ます。また、利用者が安全・快適に過ごせるよう、建物・設備等の施設を総合的かつ経済的に管理していきます。

○備品管理は利用者の視点に立ち、安全性と快適性に配慮します。

- ・備品および消耗品等については、数量・状態を常にチェックし不足する前に補充するなど利用者が安全・快適に使用できるようにします。

■清掃管理計画

○「清潔感・衛生管理」を徹底しリピートに繋がる快適な環境を提供します。

- ・利用者の目線に立った「おもてなし」で日常清掃を徹底し、“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。清掃及び整理整頓は5Sを基本に実施します。

○日常清掃

- ・作業工程表に沿って作業を行います。作業工程表は常に更新を行い、より効率的な作業内容となるようにします。

○定期清掃

- ・人通りの多い場所や汚れが目立つ箇所に関しては、重点的に作業を行います。目立つ汚れが発生した場合は、臨時清掃で対応します。

■警備計画

○職員による目視での入退室管理と監視カメラによる警備

- ・警備員の配置による警備業務ではなく、職員全員で安全・安心の確保をするため、入退室管理（目視による確認）を基本とします。
- ・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行動します。子どもたちの安全確保や交通事故防止などにも十分配慮を行います。

○資格者による指導で、警備の品質を維持・向上します。

- ・警備員指導教育責任者の資格保有者が、事故を未然に防ぐための対処方法などを現場職員へ指導します。

■駐車場の管理方法

○利用予約状況から駐車場利用台数を推測した対応ができます。

- ・混雑時以外は、昼間は職員による巡回監視および誘導を行うと共に、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。また駐輪場への誘導、自転車の整理も同時に行います。
- ・駐車場内、玄関周辺の清掃を心がけ、清潔な施設を保ちます。

■植栽の保全計画

○安全でリラックスできる空間を提供します。

- ・定期的な殺虫剤散布時以外にも、日々の巡回時には樹木の状態を確認し、害虫の発生が見られた場合には殺虫剤散布を依頼します。
- ・散布前に利用者及び近隣施設にお知らせし、散布する際にも館内に注意喚起の掲示を行います。

(5) 関係法令等の遵守

■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

○個人情報保護規定とISO27001に基づく管理体制を構築します

- ・私たちは、個人情報の漏洩・棄損は、被害者の権利を害するだけでなく、施設所有者である自治体の信用失墜にもつながる危機だと認識しています。代表企業では、「個人情報の保護に関する法律」等の関連法令に準拠する「個人情報保護規定（マニュアル）」を策定しており、これに基づいて個人情報の保護を徹底するとともに、ISO27001認証を取得している構成企業が、実施体制が適切か定期的に確認します。

■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と取組み

○施設の基本的な情報について市民がいつでも確認できる環境を整えます。

- ・窓口で閲覧可能な体制を整え、公共の印刷物等に掲載するほか、ホームページなどを用いた発信も行っています。

○私たちは法令を遵守し、情報の公開を適正におこないます。

- ・私たちは法令を遵守し、本施設に係る情報については行政施設の代行者としての自覚を明確に持ち、行政文書の公開を請求する権利を十分に尊重し、情報公開を適正におこないます。
- ・但し、個人情報に関するものや、公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害するおそれがあるような情報に関しては、市と協議して対応します。

■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

○ルールに基づき、公平・公正な利用許可業務を行います。

- ・本施設は、千葉市の公の施設として「地方自治法」「行政手続法」の規程および「設置目的」等に従い、透明性をもった公平・公正な運営をおこないます。

○平等利用を確保することにより、市民に信頼いただける施設にします。

- ・貸出にあたっての手続きを明確化してパンフレットやホームページ等で広報し、より広く伝え、誰もが同じ条件のもと、容易に貸出を受けられるようにします。

○公平・公正をサービスの基本とし、パーソナルサービスを付加します。

- ・偏見差別の無い公平・公正な利用を確保するため、職員研修を徹底します。
- ・高齢者、障がい者等の方々が利用をする際には不自由がないよう特に心配りをし、それぞれの利用者の身になったサービスを推進します。

○利用者の安心・安全を第一に考えます。

- ・利用の制限に係る具体的な要件については市と協議の上決定し、明確な基準を作ると共に、公平・公正な利用を阻害しないよう、該当要件は厳格に適用していきます。
- ・要件に該当するかどうか指定管理者が判断できない場合には市との協議により判断し、利用制限・入館制限を実施した場合には、速やかに市へ報告します。

■管理運営の基準に記載のある関係法令の取扱いに関する考え方及び具体的な取組み

○各種法令を遵守することは、明確で透明性の高い管理運営を行うため欠かすことのできない要素です。

- ・私たちは指定管理者として誠実かつ適切に行動するため、企業理念、行動指針、社内規則のもとコンプライアンス規程を設け、法令・社会通念の遵守を徹底しています。

(6) リスク管理及び緊急時の対応

■利用者の安全確保の方策について

○安全確保の考え方

- ・“緊急事態は起こり得るもの”という考えのもと、あらゆる緊急事態を想定したうえで日常的に事故防止・安全対策を検討し、安全管理体制を構築します。

○安全管理の重視ポイント

- ・災害や犯罪は突発的に起こるもので、日ごろからの防犯・防災について検討しておくことがとても重要となります。
- ・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、日々の小さな事故やその対応策、危険箇所に関する気付き等を共有し、利用者の安全確保に努めます。
- ・保守点検日や催事のおこなわれていない日を利用し、「安全衛生点検表」に基づいた点検を定期的実施します。定期点検では設備機器の設置状況やコンディション等について、日常の使用では目の行き届きにくい箇所を重点的に確認します。
- ・緊急時はあらかじめ策定した、危機管理マニュアルに沿って対応します。

■火災、盗難、災害等の事故・事件の防止（防災）対策について

○防犯・防災の具体的対応

- ・対策マニュアルの整備と万が一に対応できる教育研修の徹底
- ・毎回の巡回業務と情報共有による事故の未然防止
- ・関係機関との日常的な連携
- ・避難所運営委員会への参加
- ・感染症等への対策

■避難所の対応

- ・災害時の避難所関連業務（避難所の開設、避難者の受け入れ等）、避難所の管理運営への協力業務、備蓄品の格納場所の確保（備蓄品について紛失・汚損・破損等がないよう適切に管理する等）などを適切に実施します。

(7) 開館時間及び休館日の考え方

【開館時間】

○開館時間は条例に定められた開館時間を原則とし、随時市と協議します。

- ・私たちは、これまでの本施設の運営経験から、開館時間は、現行通り条例に定められた開館時間である9時から21時を原則とします。

【休館日】

○休館日は施設管理に必要な最低限の設定とします。

- ・本施設を最大限活用していただくため、休館日は施設の管理に必要な最低限の設定とします。施設の休館日は毎月1回の定期休館日と年末年始（12月29日から1月3日まで）とします。

(8) 利用料金の設定及び減免の考え方

【利用料金の設定について】

- ・前年同様、利用時間帯による料金格差が大きくなるように配慮し、稼働率の向上と勤労者の利用率向上に取り組みます。

【利用料金の減免について】

○条例第11条及びプラザ管理規則第12条の規定に基づき実施

1. 勤労者団体・・・一般利用料金の2割を減免
2. 障がい者及びその介護者・・・障がい者及び障がい者1名につき介護者1名の利用料金を免除
3. 特に必要があると認める場合
 - a 65歳以上の高齢者・・・トレーニング室一般利用料金220円→高齢者利用料金180円
 - b 市民の日・・・体育館及びトレーニング室の個人利用は無料

(9) 施設利用者への支援計画

○施設利用者の特性に合わせたサービス向上策を実施します

- ・勤労市民・勤労者団体・企業への支援
- ・リモートワークの支援、キャリア情報の提供、ボランティア活動の推進、トレーニング室の利便性の向上、地域の企業情報の発信、千葉市のモノ販売応援
- ・生活弱者への支援として、職員は「障害者差別解消法」及び「市職員対応要領」に準拠して適切な対応を行うとともに、必要な備品等を整備しています。また、国籍や人種などでも差別が生まれないよう、職員への教育を引き続き行います。

(10) 施設の利用促進の方策

○これからの社会ニーズを見据えた学びの提供

- ・まだ施設を利用したことのない方にも「行ってみたい」と思ってもらえるような魅力のあるイベントや自主事業を実施します。

○インターネット環境の整備によるリモートワークでの利用促進

- ・長沼原ではポケットWi-Fiのレンタルを、幕張ではWi-Fiアクセスポイントの無料貸出を行い、大人数でのインターネットの利用を視野に、施設の会議室をリモートワークやオンライン講義等で利用できるスペースとしてPRし、利用を促進します。

○効果的な広報ツールを多数作成します。

- ・祭りやイベント、その他自主事業等を行う際にはチラシやポスターを作成し、市の他の公の施設をはじめ、近隣の学校や会社などに広くPRを行います。

○健康づくりを支援するトレーニング室の回数券導入

- ・回数券を導入することで、継続的な利用を誘引するとともに、毎回の支払の手間の軽減により、利用者の利便性向上に努めます。

○周辺環境の変化に対応する子ども・子育て世代に注力した利用促進

(11) モニタリングの考え方

○利用者ニーズ・意見の収集方法について

- ・独自の顧客満足度調査を年1回実施します。質問項目について、属性と満足度を多変量解析し点数化します。

○利用者ニーズの把握・分析の対応体制

- ・利用者の意見や要望に真摯に耳を傾け、収集した声を業務へ反映していくPDCAサイクルを回し続けることで、利用者満足を向上させていきます。

○苦情等に関する考え方

- ・万全を期していたとしても、予測も出来なかったことや些細なことなどから、苦情・トラブルに発展することがあります。私たちは苦情やトラブルに対し、「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、最小限に抑えるよう努めます。

○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、職員の接客力を上げることが重要であると考え、積極的に研修などを実施します。

○誠実な対応について

- ・苦情・トラブルが発生した場合はお客様へ誠実な対応を行います。苦情対応が遅れることは大きなトラブルへと悪化させる原因になるため誠意ある素早い対応を目指します。
- ・万が一、苦情・トラブルが発生した場合は、「苦情対応マニュアル」に沿って誠実に対応していきます。

○改善活動について

- ・苦情等が発生した場合には、解決後にその経緯及び対応内容を報告書にまとめ全社的に共有します。
- ・「事実の確認」「対応の検証」「方向性の検討」「サービス改善策」の流れで今後の対策を検討し、同類の苦情やトラブルの再発を防ぎます。

(12) 自主事業の効果的な実施

■自主事業の実施体制について

○自主事業責任者は所長とし実施内容ごとに最適な人員配置を行います。

- ・自主事業の責任者は本施設の責任者である所長とし、企画運営担当として副所長があたります。

■自主事業の実施計画について

【強化していく自主事業】

- 勤労者の交流支援
- 企業との連携による事業
- 障がい者支援の取組み
- 市の施策に合わせた自主事業

【既存自主事業の継続・発展】

○掲載したもの以外でも設置目的に合致する事業については、利用者ニーズ等に応じて市の承認の上、柔軟に実施します。

・文化の向上

文化は、人々に楽しさや感動、精神的な安らぎをもたらし、価値観、ライフスタイルの源泉なり、生き生きと健康に働き生活していくための土台となります。文化を主に「音楽」「言語」「伝統」に分類し、勤労市民の文化の向上を図っていきます。

「大人のフルート教室」、「大人のピアノ教室」、「大人のクラシックギター教室」、
「英会話教室」、「陶芸教室」、「幕張寄席」「はじめての日本舞踊」

・福祉の増進に寄与する事業

気軽に楽しみながら健康の増進が図れる自主事業を展開します。

「健康&美ヨガ教室」、「夫婦リラックスヨガ」、「ボディセルフ・コンディショニング」、
「ポールでストレッチ」、「コンディショニングヨガ」、「ピラティス」等

・勤労市民が安心し、喜びをもって働くことができるよう、雇用対策をはじめ、労働環境の整備や福利厚生充実を目的とした事業

「キャリアカフェ」、「福祉マルシェ」、「幕張夢わくわくプロジェクト」、
「幕張わくわくのまち」、「千葉市のモノ販売応援」等

・勤労市民の多様な学習・サークル活動、さらにはスポーツ等の活動の場所として、勤労者福祉の増進を図る事業

「バスケットボール大会」、「プログラミング・マイクラフト教室」、「子どもの運動能力向上教室」、
「ラージボール卓球大会」、「投資体験親子ゲーム大会」等