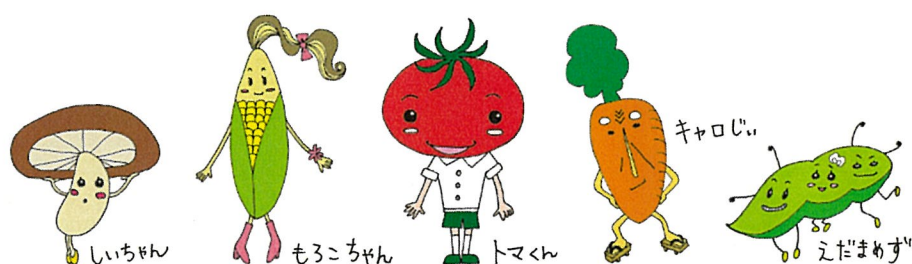


令和5年9月15日

千葉市長沼原勤労市民プラザ及び幕張勤労市民プラザ

事業計画書及び収支予算書



この度は、「千葉市勤労市民プラザ」の指定管理者に再度の応募の機会をいただきましたことを厚く御礼申し上げます。

私たちは、平成 23 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 4 期目の指定管理期間を迎えております。

これまでの約 12 年間、本施設の運営を通して数多くの事業を展開し、設置目的である「勤労市民の文化の向上及び健康の増進、福祉の増進への寄与」の実現に向けて、運営を行ってきました。

この 12 年間、本施設を取り巻く社会の状況は大きく変化してきました。少子高齢化、台風や地震などの災害の増加、加えて新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴うソーシャルディスタンスをはじめとする「新しい生活様式」と呼ばれる変化も起きています。

さらに昨今は、働き方改革、副業や兼業などの働き方の多様化、DX 化やビジネスモデルの変化に伴うリスクリングの推奨、物価高騰に伴う企業経営の圧迫など、企業や勤労市民を取り巻く環境も変化しています。こうした社会環境の変化の中、地域の企業や勤労市民が抱えている課題に対して、指定管理者の私たちが共に向き合うことで、課題解決の糸口を見出すことができると考えています。

私たちは、次期指定管理期間の 5 年間に於いて、千葉市勤労市民プラザのビジョン及びミッションを踏まえ、企業と勤労市民を支援する新たな事業にチャレンジしていきます。

常に企業や勤労市民のニーズと課題を捉え、私たちが企業や地域をつなぐハブとなることで、指定管理者としての役割を果たしていき、千葉市勤労市民プラザの発展に向け、全力をもって取り組んでいく所存ですので、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 5 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。	
(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。	
(1)	同種の施設の管理実績	2
(2)	管理運営の執行体制	5
(3)	必要な専門職員の配置	10
(4)	業務移行体制の整備	12
(5)	従業員の管理能力向上策	13
(6)	施設の保守管理の考え方	14
(7)	設備及び備品の管理、清掃、警備等	15
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	17
(2)	リスク管理及び緊急時の対応	20
4	施設の効用を最大限発揮するものであること。	
(1)	開館時間及び休館日の考え方	22
(2)	利用料金の設定及び減免の考え方	23
(3)	施設利用者への支援計画	24
(4)	施設の利用促進の方策	25
(5)	利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方	27
(6)	施設の事業の効果的な実施	29
(7)	成果指標の数値目標達成の考え方	32
(8)	自主事業の効果的な実施	33
5	施設の管理に要する経費を縮減するものであること。	
(1)	収入支出見積りの妥当性	36
6	その他市長が定める基準	
(2)	市内業者の育成	40
(3)	市内雇用への配慮	41
(4)	障害者雇用の確保	42
(5)	施設職員の雇用の安定化への配慮	43
7	その他（審査項目外）	
	利益等還元の方針	44

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。

指定管理者として「公の施設」を管理運営する上で、次の点に重点を置いています。

すべての市民が利用できる場所であること

「公の施設」は、すべての市民が公平・公正・平等に利用できる場所です。施設をよく利用している方だけではなく、利用したことのない方にも利用していただくきっかけとなる施策が必要です。現在は、キャリアカフェを施設のロビーに設置し、誰もが気軽に訪れることのできる施設づくりを行っており、今後も専門家による相談会の定期的な開催など、さらに内容を発展させていきます。また、あらゆる媒体での情報発信に努めるとともに、大人・子ども・高齢者・障がい者など、誰もが参加できる自主事業を展開していきます。

自治体の財政負担の軽減を図ること

「公の施設」は、市民の税金によって成り立っているため、自治体の財政負担の軽減を図ることは指定管理者の役割の一つです。私たちの創意工夫により、施設の利用料金収入を増やし、経費の削減をすることで、財政負担の軽減を図ります。また、私たちが管理運営をしている市内の指定管理施設では、独自提案として利益の20%を還元しており、千葉市の財政負担の軽減に貢献しています。本施設の次期指定管理期間においても継続します。

施設の「設置目的」「ビジョン」「ミッション」を踏まえた管理運営をすること

指定管理者は、施設の「設置目的」、「ビジョン」、「ミッション」を踏まえた管理運営をすることが求められています。私たちは、市の総合計画をはじめとする関連計画についても理解したうえで、市の施策の一端を担っているという意識を持ち、企業や地域をつなぐハブ（中核）となって事業を展開し、施設の活性化を図っていきます。

安全・安心な管理運営を行うこと

利用者に安全・安心・快適に施設を利用していただける環境を整えることは指定管理者の最重要業務です。建築物・設備・備品の適切な維持管理を行うことはもちろん、点検等でつけた危険箇所や不具合については、速やかに市に報告するとともに、修繕可能な箇所については、迅速に修繕を実施し、利用者の安全を確保します。

☐ 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。

誰もが安全・安心に利用できるよう平等な使用許可を行います

本施設の設置管理条例及び管理規則を基準に使用の許可を行います。使用の制限については、他の利用者や施設を害する可能性のある場合には厳格に適用し、使用の制限を実施した場合は、速やかに市へ報告します。指定管理者だけで判断が難しい場合には市に相談します。業務マニュアルを整備し、職員による対応の差異が発生しないようにしています。予約については、優先されるべき事業(市の主催、共催及び公共性の高い事業等)は、市の承認を得て、優先予約を行います。また、千葉県暴力団排除条例等に基づき、千葉県及び所轄警察署(千葉北警察署・千葉西警察署)と連携し、暴力団対策に対する姿勢を示すポスター等を施設内で掲示するなど、暴力団排除の措置を徹底しています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(1) 同種の施設の管理実績					
☐ 地方自治法に規定する「公の施設」の管理に関する業務実績があれば、施設名、従事した期間等を記述してください。					
公の施設の指定管理実績			※ FS=Fun Space / OC=オーチャー		※ は市内施設
運営	施設名	設置主体	貸室業務 の該当	利用料金 制度の導入	管理期間
FS OC	千葉市長沼原勤労市民プラザ	千葉県千葉市	○	○	H23.4～R6.3(4 期目)
FS OC	千葉市幕張勤労市民プラザ	千葉県千葉市	○	○	H23.4～R6.3(4 期目)
FS OC	千葉市中央区蘇我コミュニティセンター (H23～H28 は千葉市蘇我勤労市民プラザ)	千葉県千葉市	○	○	H23.4～R8.3(4 期目)
FS OC	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	千葉県千葉市	○	○	R2.4～R8.3(2 期目)
FS OC	千葉市稲毛区長沼コミュニティセンター	千葉県千葉市	○	○	H18.4～R8.3(4 期目)
FS OC	千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	千葉県千葉市	○	○	H23.4～R8.3(3 期目)
FS OC	千葉市美浜文化ホール	千葉県千葉市	○	○	H19.7～R8.3(4 期目)
FS OC	千葉市若葉文化ホール	千葉県千葉市	○	○	H23.4～R8.3(3 期目)
FS OC	本郷老人福祉センター	高座施設組合	○	○	H18.4～R9.3(4 期目)
FS	広島市文化交流会館	広島県広島市	○	○	H22.4～R7.3(3 期目)
FS	伊予市都市総合文化施設 ウェルピア伊予	愛媛県伊予市	○	○	H20.7～R8.3(2 期目)
FS	伊予市文化交流センター IYO 夢みらい館	愛媛県伊予市	○	○	R5.4～R8.3(1 期目)
FS	滝沢市交流拠点複合施設 ビッグブルー滝沢	岩手県滝沢市	○	○	H28.6～R9.3(2 期目)
FS	五泉市交流拠点複合施設 ラポルテ五泉	新潟県五泉市	○	○	R3.4～R8.3(1 期目)
FS OC	印西地区環境整備事業組合温水センター	印西地区環境 整備事業組合	—	○	H26.4～R6.3(3 期目)
FS OC	高座施設組合屋内温水プール	高座施設組合	—	○	H18.4～R9.3(4 期目)
FS OC	飯能市さわらびの湯	埼玉県飯能市	—	○	H20.4～R6.3(4 期目)
FS	港区箱根ニコニコ高原学園	東京都港区	—	○	H27.4～R7.3(2 期目)
FS	湯～トピアかなみ	静岡県函南町	—	○	H22.4～R7.3(3 期目)
FS	松川村温泉・宿泊施設 すずむし荘	長野県松川村	—	○	H23.4～R9.3(4 期目)
FS	松川村ふれあい交流センター 寄って停まつかわ	長野県松川村	—	○	H23.4～R9.3(4 期目)
OC	杉並区立阿佐谷地域区民センター外3施設	東京都杉並区	○	○	R4.4～R9.3(1 期目)
OC	三和農村環境改善センター	茨城県古河市	○	○	H19.4～R7.3(3 期目)
OC	三和健康ふれあいスポーツセンター	茨城県古河市	○	○	H19.4～R7.3(3 期目)
OC	三和野球場	茨城県古河市	○	○	H19.4～R7.3(3 期目)
その他多数					

千葉市内の指定管理実績について（P2 表の水色塗りつぶし箇所参照）

市内では、指定管理者として本施設を含め 8 施設を運営しており、これら複数施設を連携することで、自主事業の充実や業務効率化を実現しています。さらに、これらの施設は運営品質への高い評価をいただき、3 期目、4 期目と継続した運営をさせていただいています。各施設では、利用者や地域企業・団体、自治会等と協力し、施設・地域の活性化に貢献しており、地域の方々からは「千葉市の発展を支える仲間」としても認識されています。

公の施設の管理運営実績（指定管理以外）

運営	施設名	設置主体	貸室業務の 該当	利用料金 制度の導入	管理運営期間
FS	高座クリーンセンター 環境プラザ	高座施設組合	○	—	H31.4～R21.3
OC	美浜区役所	千葉県千葉市	—	—	H29.4～R6.3
OC	下総精神医療センター	千葉県千葉市	—	—	H31.4～R6.3
OC	千葉市環境保健研究所	千葉県千葉市	—	—	R5.4～R6.3
OC	花園中学校	千葉県千葉市	—	—	H24.4～R6.3

その他多数

□ 勤労市民プラザ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。なお、同種の施設とは、労働者のための教養・文化・体育・その他の福祉のための施設を指します。

同種の施設の管理運営実績

運営	施設名	設置 主体	貸室業務 の該当	利用料金 制度の導入	管理期間	当該施設の設置管理に関する 根拠法令等
FS OC	千葉市長沼原勤労市民プラザ	千葉県 千葉市	○	○	H23.4～ R6.3	千葉市勤労市民プラザ 設置管理条例
FS OC	千葉市幕張勤労市民プラザ	千葉県 千葉市	○	○	H23.4～ R6.3	千葉市勤労市民プラザ 設置管理条例
FS OC	千葉市蘇我勤労市民プラザ (現蘇我コミュニティセンター)	千葉県 千葉市	○	○	H23.4～ R6.3	千葉市勤労市民プラザ 設置管理条例
OC	三和農村環境改善センター	茨城県 古河市	○	○	H19.4～ R7.3	古河市三和農村環境改善センター の設置及び管理等に関する条例

本施設の管理実績

その他多数

本施設を 4 期 12 年間運営し、「勤労市民」を支援してきました！
 私たちは、設置目的の「勤労市民」を「これから働く人(明日の勤労市民)」「いま働いている人(今日の勤労市民)」「地域で働いている方を支えてくださっている人(昨日の勤労市民)」を含めた勤労に関わる全ての人であると捉え、次頁に記載するような“昨日、今日、明日の勤労市民を支援する特徴的な取組み”などを通して、「勤労市民の文化の向上及び健康の増進、福祉の増進への寄与」の実現に邁進してまいりました。
 実績としては、私たちが運営を開始した初年度の利用者数 18.7 万人から令和元年度には 21.6 万人に、利用件数も初年度の 13,317 件から令和元年度には 14,804 件に増加させています(2 館合計)。令和 2 年度には新型コロナウイルスの蔓延に伴う休館や利用制限等により 9.5 万人まで減少しましたが、利用者ニーズの変化を反映した事業の実施や営業・広報活動を通して利用者を呼び戻すとともに新たな利用者を獲得することで、令和 5 年度は利用者数 18 万人まで回復する見込みです。次期指定管理期間の 5 年間では、昨今の企業や勤労市民を取り巻くさまざまな環境の変化を踏まえながら、企業と勤労市民を支援する新たな事業にチャレンジし、最終年度には利用者数 24.9 万人、稼働率 61.5%を達成します。

子どもが「労働」や「経済」の仕組みについて学ぶイベント「こどものまち」

私たちが平成 30 年より開催している「こどものまち」は毎年 1,000 人以上が来場する人気イベントです。子どもだけが入れる空間「こどものまち」では、子ども自身が数あるなかから自分の職業を選び、勤労市民として働き、報酬として「こどものまち」のイベント通貨を受け取ります。これにより、子どもたちは遊びながら「労働」や「経済」の仕組みを学んでいきます。幼少期に様々な職業に触れ、興味を持つことは、働くことの大切さの理解や、労働で得られる達成感の醸成につながります。次期指定管理期間では、このイベントを更に発展させ、「幕張わくわくのまち」として開催します。(詳細は P31 に記載)

「夢わくわくプロジェクト」と「20 年後の“働く環境”について考える」座談会

小学生を対象に“将来やってみたい仕事や活動”を表現する作品を募集し、発表会を行う「夢わくわくプロジェクト」は、子どもの自主性・考える力を育むこと、社会の仕組みや働くことについて考えるきっかけづくりを目的としています。令和 3 年度は、千葉市の教育に携わるメンバーが審査員として参加し、発表会後には「子どものころ抱いた夢といま」「20 年後、今の子どもたちが働く環境がどうなっているか」というテーマで座談会を開催しました。次期指定管理期間でも内容をさらに発展させ、開催します。(詳細は P31 に記載)

「障がい者のはたらくを考える」座談会

本施設では近隣にある千葉大学附属特別支援学校の職場体験を受入れています。生徒とともに活動をする中で、「障がい者が生活、就労する地域の課題」「障がい者が求めるもの、彼らを受入れる地域や学校、企業が求める支援」について、障がい者の就労に関わる地域の人々で共有する必要があると実感し、令和 4 年度に「障がい者のはたらくを考える」座談会を開催しました。座談会には、障がい者の就労や地域コミュニティに関わる様々な立場の方に参加いただき、それぞれの視点から障がい者の就労や社会進出における課題を洗い出し、解決に向けた協働のきっかけづくりを行いました。今後は、「福祉マルシェ」の開催等を通して障がい者と地域の交流を促します。(詳細は P30 に記載)

千葉市のモノ販売応援

現在、市内中小企業の新規性や独自性の高い商品を認定して PR を行う千葉市の事業「千葉市トライアル発注認定事業」の認定商品を本施設で販売しています。商品や企業の紹介ポスター等を独自に作成して、市内企業を応援しており、次期指定管理期間では、認定取得を目指す企業の商品企画や更なる販路拡大の支援も行います。(詳細は P31 に記載)

これまでに築いた地域のネットワーク

上記の取り組みを含め、私たちは地域の団体・企業等にご協力いただきながら本施設の運営を行ってきており、今後もこのネットワークをさらに拡大させていきます。

取組み事例	私たちの取組みにご協力をいただいている地域の団体・企業等
夢わくわくプロジェクト	千葉市雇用推進課/神田外語大学教授/個別指導塾IOOみつわ台教室/(特非)リトカル
障がい者のはたらくを考える座談会	千葉市雇用推進課/千葉市障害者自立支援課/千葉障害就業支援キャリアセンター/千葉大学附属特別支援学校/(福)父の樹会/長沼コミュニティセンター
その他	千葉北警察署/千葉西警察署/千葉市防災普及公社/高度ポリテクセンター/ポリテクセンター千葉/(特非)千葉県障害者就労事業振興センター/(一社)千葉市園芸協会/千葉県農林水産部生産振興課/B-Pam/幕張ベイタウン自治会連合会/長沼原台自治会/幕張インターナショナルスクール/幕張総合高校/山王中学校/千葉大学/(特非)park lab/(特非)幕総クラブ/(特非)Aqua Dream Project/フリースクールCo-Labo/(株)BOOKS/(株)アウトナンバー/アパリゾート幕張/(株)ミディウム/(株)世広/(株)地域新聞社/J:C OM千葉セントラル/(株)オランダ家/パルスシステム千葉/なのはな生協/(株)はま寿司/マザーカイト施術院/(株)ノエビア/(株)清水商会/(株)極楽湯/(有)アイ他多数

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 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。

人員配置と責任の所在について

現代の環境変化に合わせた責任ある体制

これまでの12年間は所長1名、副所長2名の社員3名を責任者として配置する体制で運営を行ってきました。しかし新型コロナウイルス感染症の蔓延に始まり、この数年で物価の高騰、働き方改革、リスクリングの推奨など、企業や勤労市民を取り巻く目まぐるしい環境の変化が起きている中、企業や勤労市民の課題とニーズを捉え支援する新たな事業にチャレンジしていくためには、運営に最低限必要な3名という人数では難しいと考えています。

次期指定管理期間は本施設の責任者として社員4名（所長、副所長、維持管理責任者）を常勤で配置し、責任者が不在となる事がない体制を維持しつつ、外部機関との連携拡大と強化、勤労市民への支援を強化する体制を整えます。

責任者には必ず代表企業の社員を配置し、さらに、私たちが市内で運営する施設の統括責任者である地域ミーム事業部長が運営責任を担保します。

また、私たちが市内で運営する施設の責任者が参加する地域ミーム事業部の運営会議を月に1度開催し、各館の情報共有を行っているため、万が一、本施設で職員の不足などが生じた場合にも、市内運営施設の職員がバックアップできる体制を整えています。

千葉県

Fun Space・オーチャー共同事業体

Fun Space 代表取締役社長

地域ミーム事業部長

統括所長(2館の所長のうち1名が兼務)

長沼原 所長

幕張 所長

長沼原 副所長(2名)

幕張 副所長(2名)

維持管理責任者

維持管理責任者

緊急時の連絡及び対応体制について

緊急時には勤務中の責任者が緊急対応責任者となり、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。現場に不在の責任者にも直ちに連絡を取り、必要な場合には現場に急行させ対応体制を拡充します。また、地震や洪水などの広範囲にわたる緊急時には、地域ミーム事業部長が統括責任者になります。地域ミーム事業部長は、状況を把握し一時対応体制を構築した上で、共同事業体各社の代表取締役と連絡し追加対応を決定し、各署に指示を差配します。必要に応じて、私たちの近隣の運営施設及びFun Space 本社及びオーチャー千葉支店の職員も現場の支援にまわります。

千葉県経済農政局経済部雇用推進課

【緊急時連絡体制図】

地域ミーム事業部長

報告・指示

報告・指示

共同事業体各社

指示

近隣運営施設

所長

(不在時は副所長)

副所長・維持管理責任者

受付・清掃・設備・トレーナー等の職員

関係機関

(警察・消防・病院・保健所等)

設備機器メーカー

(設備保守点検業者)

緊急時の連絡網（連絡体制図）は既に作成済みで、必要な際にすぐ使用できるよう定期的に内容の確認を行い、市にも提出をしています。

5

□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。

ビルメンテナンス専門企業である構成企業と

本施設を深く理解した維持管理責任者が適切な発注先を選定します
構成企業オーチャーは官公庁及び民間施設のビルマネジメント専門企業で、市内施設の維持管理の実績も多数持っています。また、私たちは設備の総合管理ができる職員を維持管理責任者として各館に1名ずつ配置しています。構成企業オーチャーのビルメンテナンス専門家と本施設の業務内容を深く理解した維持管理責任者が適切な発注先を選定します。

委託する業務の内容

現在、日常業務は、基本的に外部に委託せず私たち職員で行っており、今後も引き続きこの体制で運営していきます。ただし、施設・設備の点検等の第三者が客観的に行うことが望ましい業務や専門性の高い業務については再委託を行います。

委託先選定方法

市の入札指定事業者をはじめとして、必ず複数の市内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ています。また、同内容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ています。（ただしメーカーでしか対応できない設備の保守については、市外業者の場合もあります。）現在委託している事業者は上記の観点から選定しているため基本的には継続しますが、事業者の再選定が必要な際には、市内業者の受注機会の確保・拡大の観点から、市内業者に十分に周知されるようにお声がけします。（市内業者へ発注する具体的な内容はP40に記載）

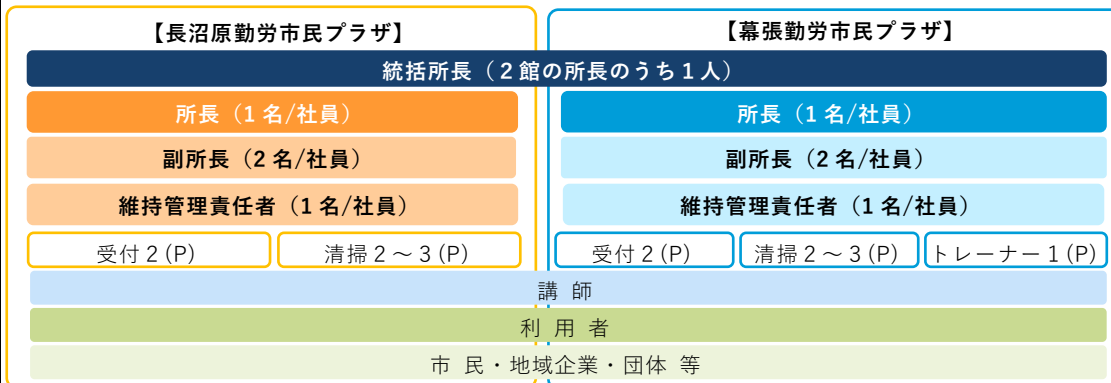
また、代表企業は内閣府・中小企業庁などが進める「パートナーシップ構築宣言」を公表しており、サプライチェーン全体での付加価値の一層の向上、取引業者との共存共栄、パートナーシップ強化に努めています。

委託業務の実施確認

市の業務基準を基に詳細な業務仕様書を作成した上で発注を行い、委託業者が業務を行う場合は、責任者（所長、副所長、維持管理責任者）が必ず立ち会います。委託先からの業務完了の報告書等については、業務が適切に実施されたかを代表企業本社の専門部署ファシリティ推進室が定期的にチェックするとともに、必要に応じて委託先へ品質に対する改善要請なども行います。

□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。）

「安全性の確保」「サービスの提供」「適切な維持管理」に必要な人員を配置します
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適宜見直していきます。



※(P)はパート勤務のポスト数

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 管理運営の執行体制

□組織図に記載した職員すべてについて、職種、雇用形態、勤務日数、担当業務の内容、年間人件費（千円）を下記の従事者一覧表に記載してください。（社会保険料、福利厚生費などを含む一切のもの）

（1人工ではなく、従業員1人につき1行とすること。）

❖ 【令和6年度】長沼原勤労市民プラザ

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（統括所長兼務）	社員	22日	施設責任者	
2	副所長	社員	22日	企画運営・外部連携拡大	
3	副所長	社員	22日	事業推進・利用者支援	
4	維持管理責任者	社員	22日	維持管理・委託業務管理	
5	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
6	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
7	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
8	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
9	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
10	受付職員	パート	10日	窓口及び事務担当	
11	受付職員	パート	10日	窓口及び事務担当	
12	受付職員	パート	10日	窓口及び事務担当	
13	清掃職員	社員	22日	清掃	
14	清掃員	パート	12日	清掃	
15	清掃員	パート	12日	清掃	
16	清掃員	パート	12日	清掃	
小計					30,863

❖ 【令和6年度】幕張勤労市民プラザ

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	施設責任者	
2	副所長	社員	22日	企画運営・外部連携拡大	
3	副所長	社員	22日	事業推進・利用者支援	
4	維持管理責任者	社員	22日	維持管理・委託業務管理	
5	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
6	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
7	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
8	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
9	受付職員	パート	12日	窓口及び事務担当	
10	受付職員	パート	10日	窓口及び事務担当	
11	受付職員	パート	10日	窓口及び事務担当	
12	受付職員	パート	10日	窓口及び事務担当	
13	清掃職員	社員	22日	清掃	
14	清掃員	パート	12日	清掃	
15	清掃員	パート	12日	清掃	
16	清掃員	パート	12日	清掃	
17	スポーツトレーナー	パート	20日	トレーニングアドバイザー	
18	スポーツトレーナー	パート	20日	トレーニングアドバイザー	
小計					32,409

* 年間人件費の合計額は、収支予算書の【指定期間の最初の年度】の人件費の額と一致すること。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 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。

❖ 標準的な人員配置

配置場所		時間帯	配置する職名
長沼原勤労 市民プラザ	施設全体	8：00～17：00	所長（統括所長）
		12：15～21：15	副所長
		8：00～17：00	副所長
		8：00～17：00	維持管理責任者
		8：30～16：00	受付 1
		8：30～16：00	受付 2
		15：45～21：15	受付 3
		7：00～16：00	清掃
		7：00～10：00	清掃
幕張勤労 市民プラザ	施設全体	8：15～17：15	所長
		12：15～21：15	副所長
		8：15～17：15	副所長
		8：15～17：15	維持管理責任者
		8：15～17：15	受付 1
		8：15～15：45	受付 2
		15：45～21：15	受付 3
		7：00～16：00	清掃
		7：00～10：00	清掃
	トレーニング室	① 9：00～13：00 ② 14：00～18：00	スポーツトレーナー

❖ 毎日を安全・安心に運営できる配置

各館の責任者として社員 4 名（所長、副所長、維持管理責任者）を常勤で配置することで、万が一、体調不良等で欠員がでた場合にも、責任者が不在にならない体制を維持します。また、外部機関との連携拡大と強化、勤労市民への支援の強化を可能とします。

❖ 利用者満足と効率性のバランスがよい配置

「利用者満足」を重視し、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バランスの良い配置とします。現在、受付担当者のみではなく維持管理責任者も利用者の対応を行ったり、清掃担当者以外も施設の清掃を行うなど、指揮命令系統は明確にしながら自分の職務範囲にこだわらず、業際支援も担う「マルチタスク方式」で、効率的な人員配置とサービス向上を実現しており、今後もこの職務意識を徹底します。

❖ 2 館連携によるメリットのある配置

現在、長沼原所長が統括所長となり、市との窓口を統一することで意思決定の迅速化、スムーズな連絡体制を構築しています。また、各館の業務のみに専念するのではなく、片方の職員がもう一方の施設にノウハウを共有するなど、施設の垣根を越えて教えあう「ナレッジ・マネジメント体制」により、2 館一体となってサービス向上を図っています。

❖ 職員の「成長・やりがい」につながる配置

上長がいつでもサポートできる体制は整えながらも、権限移譲によって各職員の業務への「責任感」と「やりがい」を高めています。また、例えば、維持管理責任者が受付業務を支援した際に直接利用者から聞いた意見を設備や備品の修繕に反映させるなど、マルチタスク方式によって他の業務を支援することで、広い視点での業務理解や自身の担当業務の更なる改善、モチベーションの向上にもつなげています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(2) 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 とオーチャーは現在、本施設をはじめ長沼コミュニティセンター、蘇我コミュニティセンター、美浜文化ホールなど千葉市内 8 施設の運営を共同事業体として行っており、全国では 12 施設で共同事業体を構成しています。本施設においても、責任の所在を明確にしながら、各専門性を活かした業務を集中的に担う体制で、“サービス品質の向上”“効率的・効果的な運営”を実現します。委託業務等についても、業務内容及び実施状況を私たちが確実に把握し、市に対する説明責任を果たせる体制を整えています。



❖ 連帯責任関係による管理運営品質の担保

当共同事業体は、業務委託関係ではなく、2社ともに売上及び収益に対する責任を負う協定関係にすることで、お互いの業務を補完しあい、品質が落ちない仕組みを構築しています。また、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、一方が業務不履行になった場合でも、もう一方が業務を補完する連帯責任関係で、運営を継続できます。

❖ 共同事業体の本部機能を代表企業の本社に設置

共同事業体の本部機能を代表企業本社内に設置し、本施設の管理運営における経理・人事・ファシリティマネジメント・IT サポート等を行います。全国での公の施設の運営ノウハウ（ナレッジ）が蓄積されており、専門職員が一箇所で集中して行うことで、業務の効率化を図るとともに、施設運営における正確性・安全性を高めることができます。

❖ 最高経営機関として役員出席の経営会議を開催

本施設の指定管理業務における最高経営機関として、代表企業と構成企業の双方の役員が出席する経営会議を定期的に開催しています。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おり、提案内容の確実な遂行を可能にしています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(3) 必要な専門職員の配置

☐ 本施設の管理に当たっての、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。

本施設の特性を理解している有資格者の配置

私たちはこれまで12年間、日常的な点検による不具合箇所の把握、修繕計画の策定、迅速な修繕、利用者への適切な説明など、本施設の度重なる設備や備品等の不具合発生に対応をしてきました。長沼原勤労市民プラザは、施設全体において細部にわたる日々の点検作業が不可欠となっており、幕張勤労市民プラザは平成29年に大規模改修工事を実施しましたが、陶芸窯やトレーニング機材をはじめ老朽化が進んでいる箇所があり、注視が必要です。本施設の長年の管理運営で培ってきた経験と知識を持つ有資格者だからこそ、特有の“癖”や“特徴”を意識しながら、適切な維持管理を行うことが可能になります。

❖ 第1種電気工事士の資格を持つ経験豊富な担当者

幕張勤労市民プラザの維持管理責任者は第1種電気工事士の資格を持ち、現場経験が豊富なことから、簡易な電気系の不具合については部品を調達して直すことが出来ます。これにより、不具合発生から復活までの時間ロスを最小限にし、利用者への不便を可能な限り回避しています。また、長沼原勤労市民プラザの維持管理責任者も、体育館の壁の張替え、暖房便座の設置、既存商品が設置できない箇所に自作の網戸を設置するなど、豊富な維持管理経験を活かして、利用者サービスの向上を実現しています。

❖ 令和6年度に予定される長沼原勤労市民プラザの大規模改修工事への対応

長沼原勤労市民プラザに整備される予定の新しい空調設備については、現指定管理期間より、市及び修繕事業者との打ち合わせを進めています。新設備導入後には、本施設の特性をよく理解した維持管理責任者、代表企業及び構成企業に在籍する専門家の知見を活かし、新設備の長寿命化を念頭に置きながら、省エネ・省コストを実現します。

経験豊富な巡回員による定期点検

構成企業オーチャ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、月1回の巡回時に常駐の維持管理責任者では補いきれない作業を実施し、よりきめ細かい環境整備を実現しています。

一級建築士によるファシリティマネジメントの実施体制

代表企業本社のファシリティ推進室には、一級建築士が在籍しています。

ファシリティ推進室は、現地の維持管理責任者と連携しながら、施設図面や設備機器の仕様、運転状況等を踏まえた毎月のエネルギー消費量等の分析、必要に応じて施設の現地診断等を行い、日々のオペレーションが適切かどうか確認し、助言等を行っています。

❖ 中長期修繕計画の策定と実施

本施設は、建設から40年以上経過している箇所もあり、ライフサイクルコスト（維持管理費・更新費等のトータルのコスト）の削減のためには計画的な修繕が必要です。私たちは、維持管理責任者及びファシリティ推進室を中心に、中長期的な視点で施設及び設備の修繕計画を策定し、自社で対応可能なものは自社で、難しいものについては必要度の高い修繕から市にご対応いただくよう努めてまいりました。地域に必要な施設として長く存続していくため、そして市の財政負担の軽減のため、今後も市との連携を緊密にし、中長期的な視点での保守管理を行っていきます。

食品衛生責任者の配置・衛生管理点検の実施

キャリアカフェの実施に当たり、食品衛生責任者を各館に配置しています。

また、代表企業が全国で運営する宿泊施設や飲食施設では、管理栄養士による衛生管理点検を年1回実施しており、これまで食中毒等による事故0件で運営をしています。本施設でも、管理栄養士による年1回の衛生管理点検を実施するとともに、衛生管理チェックリストに基づいた運営を行い、安全に飲食物を提供します。

防火管理者の配置

防火管理者を各館に配置し、防火管理者を中心として、日常の火気管理や消防設備等の維持管理により火災の発生防止に努めています。火災に備えた消火訓練や避難訓練などを定期的実施しており、万が一発生した際にも被害を最小限に留めます。

救命講習修了者の配置

受付・清掃職員は普通救命講習、各所長は上級救命講習を受講し、万が一の事態が起きた際に適切な応急処置等の対応ができる体制を整えています。

□本施設の管理に必要な資格者の配置計画について、下記のような一覧表により記述してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください。）。

❖ 本施設に配置する有資格者

資格	法令等	人数	配置方法
防火管理者（甲）	消防法	4名	各館所長・各館副所長
食品衛生責任者	食品衛生法	4名	各館所長・各館副所長
上級救命講習	消防庁認定	4名	各館所長・各館副所長
普通救命講習	消防庁認定	29名	受付・清掃等
第2種電気工事士	電気工事士法	2名	長沼原所長・幕張副所長
第1種電気工事士	電気工事士法	1名	幕張維持管理責任者
低圧電気取扱	電気工事士法	1名	幕張副所長
第2種エコチューニング技術者	(公社)全国ビルメンテナンス協会認定	1名	長沼原所長
2級ボイラー技士	労働安全衛生法	1名	幕張維持管理責任者
危険物取扱者 乙4	消防法	1名	幕張副所長
Microsoft Office Specialist Excel2002 Expert	マイクロソフト認定	1名	長沼原所長
Microsoft Office Specialist Word2002 Expert	マイクロソフト認定	1名	長沼原所長
カラーコーディネーター	東京商工会議所認定	1名	長沼原副所長
色彩検定3級	公益社団法人色彩検定協会認定	1名	長沼原副所長
日商簿記3級	日本商工会議所認定	1名	長沼原副所長
2級ファイナンシャル・プランニング技能士	職業能力開発促進法	1名	幕張副所長
タイ古式マッサージ プロフェッショナルコース修了	タイ王国教育省監修	1名	幕張副所長
精神・発達障害者しごとサポーター	厚生労働省認定	未定	受付・清掃等

❖ 各社の有資格者によるバックアップ体制

所属	カテゴリ	資格（抜粋）
代表企業	電気・設備関係	一級建築士、一級ボイラー技士、危険物取扱者甲種、ビルクリーニング技能士 等
	消防・防災関係	メディック・ファーストエイド・インストラクター、防災士 等
	その他	キャリアコンサルタント、ファイナンシャルプランナー、社会保険労務士、行政書士、幼稚園教諭、保育士、小学校教諭、中学校教諭、高等学校教諭、中高年期運動指導士、健康運動指導士、介護福祉士、宅建取扱士、調理師、管理栄養士、図書館司書、学芸員、初級システムアドミニストレータ 等
構成企業	電気・設備関係	第2種電気工事士、ビルクリーニング技能士、貯水槽作業監督者 等
	環境衛生関係	建築物環境衛生管理技術者、空調給排水管理監督者、空気環境測定実施者 等
	その他	警備員指導教育責任者、施設警備業務2級 等

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(4) 業務移行体制の整備

□令和 6 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、職員研修計画等について、記述してください。

引継ぎが発生しないため、引継ぎの期間も施設を有効に活用できます
現指定管理者のため、業務の引継ぎは発生しません。そのため、指定管理者移行の際に起こりうるトラブルやサービスの低下を回避し、継続的に高品質なサービスの提供が可能です。また、利用者や利用団体を把握しているため、細やかな対応の継続が可能です。

本施設のプロフェッショナルを配置

現職員は本施設を知り尽くしたプロフェッショナルであり、次期指定管理においても継続雇用をすることで、安定した運営を行うことが可能です。また、前頁のとおり、運営上で必要となる資格はもちろん、利用者の活動支援や自主事業の実施時にも活用できる資格を保有する職員もすでに揃っています。市の予約システムの運用についても深く理解しているため、利用者への周知や説明も適切に実施することが可能です。

より良い運営に向けたマニュアルのリニューアルと研修の再実施

各種マニュアルや点検表等は既に整備しており、次期指定管理期間においては、これまでの経験と社会情勢を踏まえ、より良い運営に向けて適宜リニューアルしていきます。

また、“慣れ”や“慢心”による不注意・ミスをなくすため、次期指定管理期間の開始前には、会社の基本理念、本施設の設置目的、安全・安心等の研修を再度実施し、これまでの運営実績におごることなく、心新たに緊張感を持って運営します。

「全施設安全・安心確認調査」の実施

“危険箇所の発見と把握”と”職員の安全・安心の意識啓蒙”のため、次期指定管理期間の開始時に、代表企業本社ファシリティ推進室及び本施設の職員による「全施設安全・安心確認調査」を実施します。

途切れないサービス・改善活動の実現

選定評価委員会でのご意見、独自に実施している顧客満足度調査やアンケート調査、利用者との直接のコミュニケーションにより、誰よりも把握している本施設の現状を踏まえ、今後も現在の運営をベースに途切れない改善を行います。また、定期的に施設を利用いただいている利用者・企業などのデータも顧客リストとして把握しているため、利用促進のための営業活動や利用者とのスムーズな打合せによるサービス向上が可能です。

予約の継続性の確保

本施設は 3 か月前から予約可能です。指定管理者が変更になる場合、次の指定管理者は、個人情報保護の観点から、令和 6 年 4 月 1 日まで予約状況の確認及び予約の受付が出来ません。私たちが運営を継続することで、安定したサービス提供の継続が可能となります。

既に来年度以降の自主事業の企画を進行中

自主事業（講座・イベント等）を新たに立ち上げるには、時間・コスト・労力がかかります。指定管理者が変更になる場合、次の指定管理者は、次期指定管理期間の開始前に自主事業実施のための部屋の確保や講座料金の授受が出来ず、事前に参加者を確保することが難しくなります。私たちは、これまでの運営実績・ノウハウがあることに加え、P30 以降に記載の通り、すでに来年度以降の講座・イベントの開催に向けて準備を進めており、現指定管理期間を有意義に活用して、自主事業を実施します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(5) 従業員の管理能力向上策

□本施設の管理運営業務に従事する職員の業務水準を維持、向上させる方策を具体的に記述してください。

職員の業務水準の維持・向上の方策

業務内容や職責に応じた研修プログラムを用意しています。独自の研修のほか、市が主催する研修等（不当要求防止責任者講習等）にも、積極的に参加しています。

❖ 市内の他の公の施設での OJT 研修

私たちの運営する市内類似施設（長沼コミュニティセンター、千葉市美浜文化ホール等）で OJT 研修を実施し、職員の公の施設に対する理解を深めることや利用者サービススキルを向上させることにつなげています。

❖ 若手社員の育成

経営陣による若手社員・幹部候補社員研修等を定期的実施しています。また、本人の意向やキャリアプランを考慮しながら、人事異動により複数の公の施設で経験を積んでキャリアアップする仕組みを整えています。

❖ 資格取得の支援

職員の成長のため、希望する場合にはシフトの調整や受講料の補助など可能な範囲で資格取得支援を行っています。実際にこの制度によって、上級・普通救命講習、防火管理者、キャリアコンサルタント等を取得し、施設運営に活かしている職員が多数います。

❖ 障がい者に対する正しい知識の取得

障がい者への正しい理解を深めるため、障がい者支援施設「あけぼの園」にご協力をいただき、本施設の職員が障がい者との接し方などを学ばせていただく研修を実施します。また、精神障害、発達障害についての基礎知識や一緒に働く上で必要な配慮などを学べる「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」について、職員の受講を奨励します。

具体的な研修計画

項目	研修名	研修概要	予定
基本スキル	OJT 研修	業務を行う上で必要なスキルを実際の業務を通して学ぶ研修。	随時
	接遇マナー研修	「接遇マナー基本マニュアル」に基づく研修。	年 1 回
	クレーム対応研修	「クレーム対応マニュアル」に基づく研修。	随時
	コンプライアンス研修	各種ハラスメント等防止のための研修。	年 1 回
	タ礼、月例会議	安全・安心や接遇などその時々課題に応じた内容を実施。	随時
安全・安心	消防訓練	消防法に基づく、避難・誘導・通報等訓練。	年 2 回
	防災訓練	地震等を想定した避難・誘導や避難者等の受入れ対応の訓練。	年 1 回
	防火管理者講習	防火管理者資格取得のための講習。	随時
	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研修。	随時
	個人情報保護講習	「個人情報保護マニュアル」に基づく研修。	年 1 回
	緊急時対応講習	AED 操作や心肺蘇生など、緊急時対応を学ぶ講習。	隔年 1 回
マネジメント	基本理念浸透研修	ワークショップ等で基本理念について議論し、考える研修。	年 2 回
	リーダーシップ研修	リーダーとしての考え方、行動などを学ぶ研修。	年 4 回
	マーケティング研修	他の運営施設を参考に、利用者数や稼働率の高め方を学ぶ研修。	年 4 回
	地域活性化研修	地域とのコラボレーション技術や活性化事例を学ぶ研修。	年 1 回

【研修の実施が実際の人命救助につながっています】

令和 4 年 10 月、長沼原勤労市民プラザで心肺停止となった傷病者に対し、現場に居合わせた職員 3 名が救命活動を迅速的確に実施し、傷病者の社会復帰に大きく貢献したとして、稲毛消防署より感謝状を授与されました。



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(6) 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。																					
施設特有の保守管理が必要な個所を把握しているため、適切な対応が可能です。私たちは「ISO9001 品質マネジメントシステム」を基準とした維持管理・保守管理を行っており、構成企業オーチャードの専門家が、定期的に品質チェックを実施しています。 ❖ 独自のチェックリストによる点検と予防保全 これまで本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。これにより、単なる“仕様書に沿った点検”ではなく、施設の弱点を重点的に点検ができており、不具合により早く気付くことを可能にしています。定期点検・法定点検については、年間点検作業計画を立て、専門業者又は構成企業の巡回職員や有資格者による点検を確実に実施しています。 ❖ 特有の点検・保守管理が必要な箇所について 本施設には、地域特性や老朽化の進行により、特有の管理を必要とする箇所があります。私たちは、これまでの運営経験から最適な保守管理の方法を導きだしています。 <table border="1"><thead><tr><th></th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>陶芸窯 (両館)</td><td>特に熱源ニクロム線の劣化が進んでおり、メーカー点検では両施設ともにいつ故障してもおかしくない状況とされています。少しでも長く利用できるよう、また、事故・故障が起きないように、利用時間の管理、利用者への正しい使用方法の研修を引き続き行います。</td></tr><tr><td>庭球場 (長沼原)</td><td>降雨後に晴天になると土の中の水分が急激に蒸発して、クラック(亀裂)が生じます。補修のため、職員が手動でローラー転圧の作業を行っていますが、ローラー転圧は、雨上がりにすぐに実施することはできず、タイミングが重要になります。また、冬場の凍結や夏場の乾燥によっても、ひび割れ等が起きてしまうため、塩化カルシウムを散布して対策をしています。</td></tr><tr><td>樹木 (幕張)</td><td>幕張の植栽にはツバキ科の樹木が多数使われており、毎年チャドクガが大量に発生し駆除に苦慮しています。発生後の薬剤の噴霧は利用者や近隣施設に影響があるために細心の注意が必要です。これまで予防駆除方法を常に試行錯誤してきており、その結果、令和4年度、令和5年度は予防として行った方が功を奏し、大量発生を防ぐことができています。</td></tr><tr><td>スロープ・階段下 (幕張)</td><td>幕張は埋立地ということもあり、東日本大震災の際には地盤沈下に対する修繕も実施しています。巡回時には地盤沈下が起きやすい箇所について特に注意して確認を行っています。</td></tr></tbody></table> ❖ 市との密な連携による修繕対応 日常点検等で不具合が見られた場合、自社で対応可能なものについては迅速に対応し、難しいものについては優先順位を示して、市へ対応を相談しています。不具合によって利用者への影響が想定される場合は可能な限り発生前に対応しています。 ❖ 市に改修案をご提案し、利用者満足度の向上と改修コスト削減に貢献 平成 29 年度の幕張勤労市民プラザの大規模改修工事の際には、日頃の利用者の声を踏まえた改修案を市にご提案し、利用者満足度・稼働率の向上を実現しました。今後も、市の要望に応じて、施設価値を高める案や改修コストの削減案をご提案していきます。 <table border="1"><thead><tr><th>大規模改修工事における私たちの提案(H29)</th><th>結果</th></tr></thead><tbody><tr><td>特別会議室の固定型の円卓や大型の椅子を教室形式の動かしやすい長机・椅子に変更。</td><td>レイアウト変更が可能となり収容人数も増えたため、使い勝手がよくなり、稼働率も、平成 28 年の 31%から令和 4 年には 43.5%に向上。</td></tr><tr><td>インターネット環境整備は将来的に必須条件になると見据え、全部屋に LAN ケーブルを敷設。</td><td>勤労市民の支援施設として、リモートワーク等にも対応できるようになり、利用者の利便性が向上。</td></tr><tr><td>視聴覚室の壁面を鏡張りに改修する。</td><td>ダンスサークル・教室の活動が活発化。幕張メッセでの大会実施の際は全国から利用者が訪れるようになった。</td></tr><tr><td>ウォシュレットトイレの導入</td><td>トイレに関する項目の顧客満足度が、平成 28 年の 69.1 点から、令和 4 年には 78.5 点に向上。</td></tr></tbody></table>				陶芸窯 (両館)	特に熱源ニクロム線の劣化が進んでおり、メーカー点検では両施設ともにいつ故障してもおかしくない状況とされています。少しでも長く利用できるよう、また、事故・故障が起きないように、 利用時間の管理、利用者への正しい使用方法の研修 を引き続き行います。	庭球場 (長沼原)	降雨後に晴天になると土の中の水分が急激に蒸発して、クラック(亀裂)が生じます。補修のため、職員が 手動でローラー転圧の作業 を行っていますが、ローラー転圧は、雨上がりにすぐに実施することはできず、タイミングが重要になります。また、冬場の凍結や夏場の乾燥によっても、ひび割れ等が起きてしまうため、 塩化カルシウムを散布 して対策をしています。	樹木 (幕張)	幕張の植栽にはツバキ科の樹木が多数使われており、毎年チャドクガが大量に発生し駆除に苦慮しています。発生後の薬剤の噴霧は利用者や近隣施設に影響があるために細心の注意が必要です。これまで予防駆除方法を常に試行錯誤してきており、その結果、 令和4年度、令和5年度は予防として行った方が功を奏し、大量発生を防ぐことができています。	スロープ・階段下 (幕張)	幕張は埋立地ということもあり、東日本大震災の際には 地盤沈下 に対する修繕も実施しています。巡回時には地盤沈下が起きやすい箇所について特に注意して確認を行っています。	大規模改修工事における私たちの提案(H29)	結果	特別会議室の固定型の円卓や大型の椅子を教室形式の動かしやすい長机・椅子に変更。	レイアウト変更が可能となり収容人数も増えたため、使い勝手がよくなり、稼働率も、平成 28 年の 31%から令和 4 年には 43.5%に向上。	インターネット環境整備は将来的に必須条件になると見据え、全部屋に LAN ケーブルを敷設。	勤労市民の支援施設として、リモートワーク等にも対応できるようになり、利用者の利便性が向上。	視聴覚室の壁面を鏡張りに改修する。	ダンスサークル・教室の活動が活発化。幕張メッセでの大会実施の際は全国から利用者が訪れるようになった。	ウォシュレットトイレの導入	トイレに関する項目の顧客満足度が、平成 28 年の 69.1 点から、令和 4 年には 78.5 点に向上。
陶芸窯 (両館)	特に熱源ニクロム線の劣化が進んでおり、メーカー点検では両施設ともにいつ故障してもおかしくない状況とされています。少しでも長く利用できるよう、また、事故・故障が起きないように、 利用時間の管理、利用者への正しい使用方法の研修 を引き続き行います。																				
庭球場 (長沼原)	降雨後に晴天になると土の中の水分が急激に蒸発して、クラック(亀裂)が生じます。補修のため、職員が 手動でローラー転圧の作業 を行っていますが、ローラー転圧は、雨上がりにすぐに実施することはできず、タイミングが重要になります。また、冬場の凍結や夏場の乾燥によっても、ひび割れ等が起きてしまうため、 塩化カルシウムを散布 して対策をしています。																				
樹木 (幕張)	幕張の植栽にはツバキ科の樹木が多数使われており、毎年チャドクガが大量に発生し駆除に苦慮しています。発生後の薬剤の噴霧は利用者や近隣施設に影響があるために細心の注意が必要です。これまで予防駆除方法を常に試行錯誤してきており、その結果、 令和4年度、令和5年度は予防として行った方が功を奏し、大量発生を防ぐことができています。																				
スロープ・階段下 (幕張)	幕張は埋立地ということもあり、東日本大震災の際には 地盤沈下 に対する修繕も実施しています。巡回時には地盤沈下が起きやすい箇所について特に注意して確認を行っています。																				
大規模改修工事における私たちの提案(H29)	結果																				
特別会議室の固定型の円卓や大型の椅子を教室形式の動かしやすい長机・椅子に変更。	レイアウト変更が可能となり収容人数も増えたため、使い勝手がよくなり、稼働率も、平成 28 年の 31%から令和 4 年には 43.5%に向上。																				
インターネット環境整備は将来的に必須条件になると見据え、全部屋に LAN ケーブルを敷設。	勤労市民の支援施設として、リモートワーク等にも対応できるようになり、利用者の利便性が向上。																				
視聴覚室の壁面を鏡張りに改修する。	ダンスサークル・教室の活動が活発化。幕張メッセでの大会実施の際は全国から利用者が訪れるようになった。																				
ウォシュレットトイレの導入	トイレに関する項目の顧客満足度が、平成 28 年の 69.1 点から、令和 4 年には 78.5 点に向上。																				

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(7) 設備及び備品の管理、清掃、警備等

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

❖ 総責任者である所長のもと、設備を総合管理する維持管理責任者を常勤で配置

設備の管理方法	
運転監視業務	業務マニュアルに基づき運転・監視・需給状態を管理し、「施設管理日報」に記録。
日常点検業務	日常の機器運転管理・点検を業務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、原因及び対応処理について、「設備機器管理台帳」に点検記録を保存し、所長に報告。
定期点検・整備業務	年1回以上、機器を停止し、外観・機能・機器動作の点検・整備を実施。必要な消耗品も更新する。管理運営基準に記載「年1回」は施設設備の耐久性の維持及び安全確保の最低限の点検周期と捉え、追加で自主点検を定め、日常的視点で施設・機器を管理する。
作業記録	施設維持管理業務の実施状況を記録し、市の要望に応じて報告。 【記録書式】設備機器管理台帳（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（日々更新））／作業日報（毎日の検針データ、作業内容等）／月次報告書（毎月の点検・修繕等の作業報告）／年間作業予定表（年間保守点検の作業予定表（年度初め））／月間点検予定表（次月の点検予定表）

❖ エネルギー管理の考え方

利用者数や稼働率に合わせた細やかな空調の温度設定や照明のオンオフ等、利用者満足度を維持しながらも、エネルギー使用量を最小限にとどめるよう、日々のエネルギー管理を行っています。現職員は施設の特徴を熟知しており、例えば、吹き抜けを利用した効率の良い空調稼働や、窓や扉の開放時の空気の流れを踏まえた効率の良い換気が可能です。

❖ 安全性と快適性に配慮した備品管理

備品・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等、利用者が安全・快適に使用できるようにします。千葉市の備品については市の規定に基づいて管理台帳・ラベル等を用いて管理しています。新規購入、用途廃止にあたっては、事前に市に報告し適切に処理するとともに、盗難や不正な流用が無いよう厳重に管理します。消耗品等の購入時は、環境負荷等に配慮し、グリーン購入に取り組みます。

【長沼原勤労市民プラザの視聴覚室・和室の空調故障への対応】

冬場は指定管理者の備品である業務ストーブを配置し、お客様にご理解いただきながら利用を継続しました。夏場は冷房が効かないと危険も伴うため、市と協議し、6～9月は貸出中止の措置をとりました。視聴覚室で実施していた「市民健康麻雀教室」は、週4日で100名以上の利用者があり、継続して欲しいとの声が多数あったため、スポットクーラー2台と扇風機5台を導入して、参加者にご理解いただきながら、継続して実施しました。和室で実施していた「健康&美ヨガ」と「夫婦リラックスヨガ」については、私たちが近隣で運営する長沼コミュニティセンターを活用し、不測の事態を乗り切ることができました。

□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

私たちは、5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)を基本とした業務マニュアルに基づき、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を行い、利用者の満足度を向上させると同時に、事故や怪我の発生を防止しています。

❖ 日常清掃の内容と方法

施設の共用部・諸室の日常清掃は7:00～10:00の間に行います。ガラスの手垢除去や機械

室内清掃、外周の除草等の毎日出来ない箇所も曜日毎や月2回など定期的に予定を組んで作業します。特に利用者の印象に残りやすいエントランス、水回りは重点的に見回り、清潔感を保ちます。日常清掃中に、異常・異変を発見した場合、維持管理責任者に報告し対応します。また、本施設で発生した廃棄物は、事業系廃棄物として適正に処理します。

❖ 定期清掃の内容と方法

管理運営基準に基づいた計画を立て、定期清掃を行います。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。中・高木の剪定業務は専門業者により年1回実施します。

日常清掃	場所及び清掃作業	頻 度	定期清掃	場所及び清掃作業	頻 度
	多目的ホール・諸室(拭き、ゴミ収集)	1回/日		床面(洗浄・ワックス)	3回/年
	体育館(掃き、拭き清掃)	1回/日		和室畳、照明器具(拭き)	適宜
	トレーニング室等(掃き、拭き清掃)	1回/日		壁面(除塵)	適宜
	庭球場、運動広場(草刈り、整備)	適宜		ガラス清掃(両面拭き)	3回/年
	トイレ(拭き清掃)	1回/日		エアーフィルター、吹き出し口清掃	適宜
	共用スペース(掃き、拭き清掃)	1回/日		受水槽	1回/年
	外構、駐車場、緑地(見廻り除塵)	1回/日		害虫等駆除清掃	2回/年
	什器・備品・その他(汚れ落とし)	適宜		水質検査	1回/年

❖ 清掃状況の確認と業務改善

毎日の作業終了後に担当者が作業日報を作成し、適正な作業が出来ているか、責任者がチェックをします。また、現場での日常的なセルフチェックだけでなく定期的な品質評価のため、構成企業オーチャードによる専門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業務の改善につなげていきます。

【利用者から高い評価をいただいています！】

当社独自で毎年実施している顧客満足度調査では、長沼原において「トイレの清潔感」が78.7点、「各部屋の清潔感」が78.1点、幕張において「トイレの清潔感」が78.5点、「各部屋の清潔感」が76.8点と、清掃に関する項目についていずれも利用者から高い評価をいただいています。(満足とされる点数は60～80点/令和4年度の結果)

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

12年間、重傷事故0件での運営を継続しています

❖ 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

職員による入退室管理により利用者の安全確保に努めています。目の届きにくい場所は、監視カメラで事務所内から確認をしています。閉館時は責任者が最後に退館し、閉館チェックリストの記入、施錠及び機械警備のセットを行います。緊急時の警備会社からの連絡は所長及び施設から一番近くに住む責任者に届くようにしています。貸出時の鍵の受渡しは記録し、警備日誌を職員で共有することで、事故等の未然防止につなげています。

❖ 資格者による指導で、警備業務の品質を維持・向上

構成企業オーチャードの警備員指導教育責任者が随時巡回を行い、警備のプロの目で、危険な箇所、物などを把握し、事故を未然に防ぐ対処方法など現場職員へ指導しています。

❖ 駐車場の管理について

利用者による路上駐車や利用者以外による駐車場の使用については掲示物や声掛けで対応しています。現在、長沼原勤労市民プラザでは、大型イベント時の臨時駐車場として運動広場を活用していますが、次期指定管理期間中には一部エリアに保育所が建設され利用が難しくなるため、その際には、近隣の特別支援学校にご協力いただき、特別支援学校の駐車場を臨時駐車場として利用させていただけるよう調整をしています。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(1) 関係法令等の遵守

☐ 本施設の管理に当たり、個人情報の保護の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

個人情報保護規定と ISO27001 に基づく管理体制を構築しています
 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」「千葉市個人情報保護条例」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。

❖ 情報セキュリティ管理の具体的方策

方策	具体的な取組み
管理実施体制・内部監査	マニュアルに基づき、「責任者と取扱者の確定」「厳正管理」「職員研修の徹底」を実施。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を講じる。
OA 機器の管理	「OA 機器及びデータ管理要綱」に基づき、 ファイアウォールによるインターネットの情報保護 を実施。個人情報の入った PC の外部への持ち出しの禁止、重要な情報を扱う PC へのパスワードロックにより、万が一の盗難にも備える。
書類の管理	秘密となる情報は、「社外秘」「関係者外秘」と明記して、一般情報とは区別する。文書は「 文書管理規程 」による管理を行い、 個人情報の掲載書類は施錠可能な棚での管理 を徹底。鍵は所長・副所長が管理し、情報漏洩を防止。データについても、内容に応じて 権限を付与されている職員のみが閲覧できる共有サーバ に保管をする。
立入り検査への協力	市の「個人情報保護条例」の適正運用に関する立入り検査には、全面的に協力。
保険加入	万が一に備え、「個人情報漏洩保険」に加入。
ソーシャルメディア規程・ガイドライン	「 ソーシャルメディア規程及びガイドライン 」に基づき、職員がソーシャルメディアを利用するにあたって守るべき事項を明確にして、研修を実施。

❖ 全職員との守秘義務契約の締結

雇用時に、全職員に対し守秘義務契約書を交わします。契約書は地方公務員法第 34 条に準じたもので、退職後についても契約します。業務の再委託を行う場合、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。

☐ 本施設の管理に当たり、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。

情報提供について

すべての人に平等に情報が行き渡るよう、適正な情報公開を行います
 公の施設として、施設の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、できる限り平等に行き渡るよう提供する義務があります。特に、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”を無くすよう常に心がけます。

❖ ホームページのリニューアル・発信【デジタル発信】

スマートフォンやタブレットなど様々なデバイスから見やすく、ユニバーサルデザインに配慮したホームページにリニューアルします。施設の基本情報やプラザ通信を掲載するほか、自主事業の情報、サークル情報の発信も強化し、年間ホームページ訪問者数を現在の約 4.5 万人から、次期指定管理期間で 7 万人以上にします。

❖ SNS での発信【デジタル発信】

※インプレッション数＝投稿が表示された回数

現在、各館で Facebook と X (旧 Twitter)、2 館合同で YouTube チャンネルを運用し、情報発信をしています(総フォロワー数は 851、X(旧 Twitter)1 投稿あたりの平均インプレッション数※は 608 回/令和 5 年 9 月現在)。月 1 回、代表企業本社で SNS 分析レポ

ートを作成し、担当者はそれを踏まえて内容や頻度を改善するという PDCA サイクルを回しています。今後は、より拡散力や利用者とのコミュニケーションが取りやすい SNS (Instagram 等) を取捨選択し、より利用者が知りたい情報を発信できるよう改善をします。

【ポリテクセンターとの相互情報発信】

現指定管理期間では、ポリテクセンターとのコラボレーション企画として、ポリテクセンターの YouTube 動画に幕張勤労市民プラザの職員が出演し本施設の PR を行いました。また、受付には、ポリテクセンターの機械をお借りして制作した表札を設置し、相互の認知拡大を図っています。今後も近隣施設との連携による情報発信を行います。

❖ プラザ通信・イベントチラシ等の発行【アナログ発信】

施設のお知らせ、自主事業やサークルの紹介、利用者の声などを載せた「プラザ通信」を月 1 回発行し、館内にわかりやすく掲示しています。次期指定管理期間では市民ライターが地域企業や地域情報などの取材を行った記事も掲載していきます。また、イベント等の際はチラシを作成し館内で配布するだけでなく、近隣の小中学校(山王小学校、草野小学校、宮野木小学校、美浜区の小学校、花見川区一部の小学校等)や近隣の公民館等でも配布をしています。今後も効果検証に基づき改善しながら、情報拡散に努めていきます。

❖ 地元メディア等へのプレスリリース【デジタル発信・アナログ発信】

各種マスメディアへプレスリリースを積極的に行うことで、施設情報の露出を高めます。実際にこれまで、J:COM 千葉での放映や、インターネット記事では、千葉日報、ジモティー、ウォーカープラス、イベント情報サイトことさが等への掲載実績があります。

情報公開について

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十分に尊重し、情報公開を適正に行います。ただし、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。

☐ 本施設の管理に当たり要求される、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

公の施設運営の代行者としての自覚を持ち、「地方自治法」「行政手続法」「千葉市行政手続条例」等の規定に従い、公平・公正な手続きを徹底しています。

❖ 事業計画書・事業報告書による市への報告

● 事業計画書・収支予算書等

毎事業年度の9月15日までに翌事業年度の事業計画書・収支予算見積書を、毎事業年度の3月20日までに翌事業年度の事業計画書・収支予算書を市に提出し、承認を得ます。

● 事業報告書等

日々の業務は、日報として記録します。利用者からの要望や苦情、アンケートボックスの投書、設備等の不具合、事故等の有無などについては、その対応内容を記載し、「月次事業報告書」として翌月10日（休日もしくは休館日であるときには、その翌日）までに提出します。また、前年度の事業報告書を事業年度終了後30日以内に作成し、提出します。その他、市から資料作成の指示があった場合には、迅速・誠実に対応します。

❖ 利用者への報告

施設で行った取組みや利用者からいただいた要望等への対応は、館内やホームページ、プラザ通信などに掲載し、利用者に対しても運営の透明性を担保します。

□本施設の管理に当たり、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 ❖ 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などの社内規則を適正に定め、職員へ適宜説明を実施するとともに、職員がいつでも閲覧できる状態にしています。 ❖ 最低賃金の保証及び社会保険の適切な加入 各社、賃金、勤務時間、待遇などの認識の相違がないよう、全職員に対し、入社前に労働条件通知書の取り交わしをしています。また、賃金の最終決裁を本社としており、各運営施設が独断で決裁することができないシステムにより、最低賃金制を遵守しています。健康保険や厚生年金保険などの社会保険についても、適切に加入しています。また、試用期間中（3か月）中においても、時給・月給について同条件で雇用をしています。 ❖ 労働時間短縮のための取組み 法定労働時間の週40時間を基本とする勤務体制で、職員は出勤予定表に基づいてタイムカードにより勤務時間を管理し、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、所長への事前報告制とし、発生した理由と対策について話し合います。勤務時間は本社にも報告し、継続的な残業等が発生していないかをチェックできる体制を整備しています。 また、各館の責任者を4名にすることで、責任者を施設に常駐させながらも、有給休暇の取得ができる体制にしています。 ❖ 誰もが働きやすい環境づくり 男女ともに対象者には育児休業の取得を促しており、実績として、代表企業では直近3年の育児休業の取得率は100%、男性の出生時育児休業取得実績もあります。取得した職員に対しては、復帰時に業務内容や勤務時間について個別相談の機会を設け、一人ひとりが働きやすい環境づくりに努めています。また、性別にとらわれない管理職の登用を実現しており、実際に現在、幕張勤労市民プラザでは所長・副所長という役職で女性が活躍しています。加えて、構成企業では雇用形態問わず、全職員に対しストレスチェックを年1回実施しており、希望者には、産業医による面談の機会を設けています。 ❖ 年2回の人事考課とキャリアコンサルタントによる面談の実施 目標管理による人事考課制度を採用し、半年ごとに「人事考課シート記入と責任者との面談」を通して、職員の業務実態や日々の行動の棚卸を行うとともに、次期への目標を職員自ら設定することにより、職務へのモチベーション喚起と運営品質向上を図っています。また、国家資格キャリアコンサルタントによる定期的な面談で、職員がキャリアプラン等について相談できる体制を整えています。 ❖ 各種ハラスメント等の対策 パワハラ・セクハラ等の各種ハラスメントを防止するため、コンプライアンス講習を実施しています。また、代表企業と構成企業の双方に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。 ❖ マイナンバーの取り扱い 共同事業体各社において、マイナンバーの回収方法（各館のコピー機の使用不可、送付用の専用封筒の使用など）の詳細を定め、適切に管理を行っています。
--

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(2) リスク管理及び緊急時の対応

□火災、盗難、災害等の事故・事件の防止（防災）対策及び感染症対策について記述してください。

火災・盗難・災害等の対策

12年間、重傷・死亡事故0件！日常的な安全対策で事故・事件を未然防止

❖ 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

「緊急時・危機管理マニュアル」を整備しており、これに基づいて研修を行っています。また、職員は千葉市防災普及公社の指導員による「普通救命講習会」を受講しているほか、消防法に基づく消防訓練や防災訓練も定期的に実施しています。

❖ 毎日の巡回業務と情報共有による事故の未然防止

毎日の巡回業務により、事故や盗難等の起こる前兆を把握し、日常の小さな事故や気付きの共有、対応方法の打合せ、私たちが全国で運営する類似施設での事例の共有により、職員の安全意識を高め、事故や盗難等の未然防止につなげています。

❖ 本施設において、巡回時等に特に注意が必要な場所・項目

場所・項目	巡回での確認内容・対策
駐車場等	利用者以外による駐車場の利用や利用者による路上駐車の確認、声掛け、掲示物での注意喚起。
たばこの吸い殻	敷地内は禁煙ですが、たばこの吸い殻が落ちていることがあるため、敷地内禁煙の注意書きを掲示。敷地外の運動広場近くにも吸い殻が捨ててあることがあるため、注意して確認・清掃。
体育館裏	日没後は暗く、不審者が潜んでいても館内からは気が付きにくい箇所のため、注意して確認。特に女性が体育館を使用している時は意識して見回りをする。
段差等	特に高齢者は、小さな段差でも転んでしまうことがあるため、車止めや段差がある場所については、危険箇所がないか注意して確認し、段差の解消などを行う。
屋外	冬場は雨あがりに日陰の水たまりが凍ることがあるので、カラーコーンを用いて注意喚起。
トイレ	過去にトイレトペーパーの盗難や、窓際に積み上げるいたずらがあつたため、定期的に巡回。
その他	基本事項として、不審者、危険物、紛失物、不審物、不法駐車、不審車両、長期放置自転車、避難経路、建築設備・消防設備・備品の破損や汚損、の有無などを確認。

❖ 関係機関との日常的な連携

問題等が発生した際にスムーズに連絡が行き届くよう、日常的に関係機関（警察、消防、病院、市等）と連携を密にしています。また、月に1～2回程度、移動交番に来ていただいております。犯罪等の抑止につなげています。

❖ 避難所運営委員会への参加

避難所運営委員会に毎年参加し、備蓄品や避難所の運営方法の確認、本施設を避難所とする際に各部屋をどのように使用するかなど具体的な開設方法の検討等を行っています。

【「防災キャンプ×アウトドア体験会」による地域の防災意識の向上】

令和4年度には、千葉県キャンプ協会のご協力のもと、防災という観点でアウトドア知識を学び体験する「防災キャンプ×アウトドア体験会」を私たちが近隣で運営する長沼コミュニティセンターとの共催で開催しました。子どもから大人まで楽しみながら防災を学ぶことで、地域の防災意識向上を目指し、次期指定管理期間にも実施します。

感染症等への対策

新型コロナウイルス感染症の蔓延時には、「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（全国公民館連合会）」等を参考にしたマニュアルを迅速に作成し、これに基づいた職員研修を実施し、使用前後の諸室や共有スペースの手が触れる箇所の消毒の徹底、職員の体調管理の徹底、利用者へのマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけ、市の方

針に基づく休館や利用制限等を適切に行うことで、本施設がクラスターの発生源となることを防ぐことができました。現在も状況に応じた感染症対策については市と協議を継続しています。今後も感染症等が流行した場合・流行が予見される場合には、国や県の発信する情報の収集にも努め、市の方針に従って、利用者及び職員の安全確保に努めます。また、代表企業本社では全員がテレワークを行える環境を整えているほか、共同事業体各社で、リスク軽減のためウェブ会議ツールを活用しており、感染症の拡大や緊急事態宣言の発令などの非常時にも業務を継続するための体制を整えています。

□火災、盗難、災害等の事故・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。

災害等時の対応について

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避難所を開設します。開館時間外の災害等の場合は、施設の安全を確認後、避難者を受入れるとともに市に報告します。帰宅困難者や避難者の受入れの際には、幕張においてはJR海浜幕張駅や幕張新都心まちづくり協議会、長沼原においては長沼コミュニティセンターやスマートコミュニティ稲毛等、近隣避難所と受入れ状況を共有して対応します。

【私たちの運営する千葉市中央区蘇我コミュニティセンターでの実績】

令和元年10月11日頃の台風19号の接近時は、市の要請により11時より避難所を開設し、13日18時に避難勧告が解除されるまで、避難者171人を受入れ、シャワー貸出、電源の提供、毛布、アルミマット等の備蓄品の配布を行いました。同月25日頃の台風21号の接近時には、市の要請によりJR蘇我駅における帰宅困難者約400人を19時から翌朝電車が開通するまで受入れ、シャワー貸出、電源の提供のほか、飲料水・クラッカーはJR蘇我駅より配給いただくなど関係機関と連携して迅速に対応しました。直近でも、令和5年9月8日頃の台風13号の接近時において、これまでの経験を活かし、市の要請により19時から翌朝にかけてJR蘇我駅における帰宅困難者の受入れを円滑に行いました。

火災、盗難等の事故・事件発生時の対応について

事故・事件が発生した際には、施設にいる責任者が緊急対応責任者となり、P5の連絡体制図に基づいて関係者へ連絡を行います。負傷者等がいる場合には、適切な応急処置を行い、責任をもって救急隊員へ引き継ぎます。施設で感染症等の感染者が発生した場合には、市へ早急に報告し、管轄保健所からの指示を仰ぎ適正に対応します。消毒業務に関しては構成企業オーチュールが提携している専門業者が早期に対応できる体制を整えています。

需要変動への対応について

私たちは全国で多様な業態の施設運営を行っているため、本施設の需要変動（災害の発生、利用者の減少等）が起きた際にも事業継続が可能です。また、感染症等の蔓延による需要変動についても、これまでに引き続き市と連携を取りながら柔軟に対応します。

適切な保険加入

万が一の事故・事件等による損害にも対応ができるよう、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】

施設賠償責任保険 (第三者医療費用担保追加条項含む)	施設の管理不備や職員の過失等による第三者への損害補償と 偶然な事故等により第三者の身体に障害が発生した際の損害補償
-------------------------------	--

【各社 加入保険】

マネーディフェンダー保険	盗難、火災、風水害、その他事故による現金の損害補償
個人情報漏洩保険	万一個人情報漏洩した場合の、賠償金や対応費用の補償
施設賠償責任保険	ビルメンテナンスや警備業務等の管理監視業務に関する損害補償
入札・履行保証保険	公共工事の履行に対する債務補償

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(1) 開館時間及び休館日の考え方

□開館時間及び休館日の取扱いについて具体的に記述してください。

開館時間・休館日は現行通りとし、変更が必要な場合には随時市と協議します
これまでの 12 年間の運営実績から、本施設の利用状況を把握しています。今後も、本施設
にとって最適な利用条件を設定し、市と協議の上で、適宜改善をしていきます。

開館時間は現行通り「9 時から 21 時」

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。
開館時間の変更が必要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。利
用者の混乱を招く原因となるため、私たちの勝手な判断で開館時間の変更は行いません。

休館日は現行通り「年末年始と毎月第 2 月曜日」

休館日は、現行通り年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）と毎月第 2 月曜日（その日が国民
の祝日及び振替休日にあたる場合はその翌日）を原則とします。

条例では、毎週月曜日が休館日とされていますが、管理運営に必要最低限の日数として、
私たちの提案で第 2 月曜日のみを休館とすることで、施設を最大限に活用しています。

休館日には、利用者に安全かつ快適に施設を利用していただくため、施設及び設備の点検
や、清掃、運営品質の向上のための全体研修や防災訓練等を実施しています。

休館日カレンダーを作成の上、館内への掲示、ホームページや SNS でのお知らせ、希望者
への配布により周知を徹底し、利用者が混乱しないように努めています。

長沼原勤労市民プラザで予定されている大規模改修工事をはじめ、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。

休館日の変更が必要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。指定
管理者の勝手な判断での変更は、利用者の混乱の原因となりますので行いません。

開館時間・休館日の変更の事例

❖ 新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴う開館時間・休館日の変更の事例

令和 2、3 年度の新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴う緊急事態宣言発令時には、県及
び市の指針に従い、臨時休館や営業時間の短縮など柔軟な対応を行い、利用者と職員の安
全確保に努めました。また、私たちの運営する他の公の施設では、自治体の要請を受け、
新型コロナウイルス感染症ワクチンの予約説明会会場として、休館日の臨時営業等を行
いました。今後も公の施設としての役割を認識し、市と連携を図り柔軟に対応します。

❖ 緊急時の開館時間・休館日の変更の事例

災害などの緊急時には市と連携を図り、適切に避難所としての開館を行います。

私たちが市内で運営する類似施設では、夜間における帰宅困難者の受入れ実績もあり、本
施設の緊急時にも適切な対応をとることができます。加えて、避難訓練や防災イベントを
実施し、万が一の事態に備えています。

国や県、市の催事等への協力

これまでの運営期間では、千葉市主催の「働き方改革セミナー」や国交省の「GO to トラ
ベル事業の説明会」など、国や市の事業で本施設を利用いただいた実績があります。公の
施設として、市の事業等で開館時間や休館日を変えて臨時営業する必要がある場合には、
市と連携を図りながら、臨機応変に対応します。

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

□利用料金の内容及び利用料金の減免について具体的に記述してください。

利用料金の設定について

夜間利用料金の引き下げをした現行通りの金額を継続

設置管理条例及び規則に定める額をベースとした現行通りの金額を継続します。また、割増料金についても設置管理条例及び規則に基づいて適用します。夜間は勤務後の社会人や放課後の学生等の勤労市民が利用しやすい時間帯のため、私たちの提案で、平成 26 年度より、夜間利用料金については設置管理条例及び規則に定める額から約 25%引き下げています。(※文化施設の諸室が対象。体育館は既に料金の見直しがあったため除く。) この影響もあり、料金改定を行った諸室について、下記の通り、平均夜間稼働率を向上させることができおり、次期指定管理期間についても引き下げを継続します。

● **夜間利用料金の引き下げを行った諸室の平均夜間稼働率の変化**

施設	平成 25 年度	令和 4 年度
長沼原勤労市民プラザ	13.3%	19.7%
幕張勤労市民プラザ	36.4%	42.2%

また、次期指定管理期間中に設置管理条例にて利用料金の規定が変更される場合には、市と協議の上、それに準じて金額の設定を行います。

利用料金の減免について

設置管理条例第 11 条及び管理規則第 12 条に基づき取り扱います。判断が難しい場合は、市と協議して対応します。(コインロッカー等の付帯設備は減免の対象外とします。) 減免制度については、ホームページ及び館内掲示、利用案内等で発信し利用者に周知します。

明確な判断基準と運用

減免基準の適用に際しては、受付時の各種手帳の提示や、団体登録時の団体構成員の名簿及び各種手帳の写しの提出などにより確認を行います。その際には各利用者のプライバシーに十分配慮するとともに、尊厳を損なわない対応をすることを職員に徹底します。

勤労者団体の減免

勤労者団体（その組織する者の半数以上が市内に住所又は勤務する場所を有する勤労者によって占められる団体）について、一般利用料金から 2 割減額します。

障がい者及びその介護者の減免

管理規則に定める手帳の提示または、障害者手帳アプリ「ミライロ ID」の提示により、障がい者の個人利用については利用料金を全額免除します。また、障がい者に付き添って利用する介護者の個人利用についても利用料金は全額免除とします。(障がい者 1 名につき介護者 1 名) 団体利用については、障がい者手帳等の交付を受けている方が構成員の 5 割以上の団体について、一般利用料金から 5 割減額します。

特に必要があると認める場合の減免

❖ **65 歳以上の高齢者**

身分証明書の提示により、体育館、トレーニング室の個人利用の減額を行っています(一般利用料金220円→高齢者利用料金180円)。延長料金については減免を行いません。

❖ **市民の日**

10月18日の「市民の日」は、体育館及びトレーニング室の個人利用を無料としています。

4 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(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。

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・勤労団体・企業への支援

本施設の設置目的及びビジョン・ミッションを踏まえ、勤労市民や勤労団体、企業の学びや成長を支援する施策を実施します。

サービス向上策	詳細
リモートワークの支援	現指定管理期間に、幕張勤労市民プラザは、 NURO 回線の導入 により通信容量を増やすとともに Wi-Fi アクセスポイントの無料貸出 を行い、リモートによる会議、教室など各部屋で大人数でのインターネット利用も快適に行えるように改善を行いました。また、長沼原勤労市民プラザでは、 貸出用のポケット Wi-Fi を用意し、諸室でも一般的なオフィス等と同程度のインターネット環境を整備しました。今後も、通信技術の進化に合わせ、快適なインターネット環境を提供できるよう施設を整備していきます。
キャリア情報の提供	キャリアカフェ （P30 記載）において、千葉市が発信するキャリアに関する情報やイベント情報を分類して利用者が閲覧できる環境を整備します。施設に訪れた仲間同士や保護者同士で、コーヒー等を飲みながら、 気軽にキャリアについて情報交換ができる場 をつくります。また、キャリアコンサルタントによる相談会も定期的に開催します。
ボランティア活動の推進	ボランティア活動をしたい方のために、私たちが運営する市内施設の 合同ボランティア組織「ちば FUN くらぶ」 の活動を紹介します。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」を積極的に紹介し、利用者周知を図ります。
トレーニング室の利便性向上	週 5 日トレーナーの配置、トレーニング機器マニュアルの設置、利用目的別のトレーニングメニューの提供を行っています。トレーニング室は 1 名で利用する方が多いため、万が一の事態に備え、 緊急連絡先を記載していただくカード を作成し配布します。
地域の企業情報の発信	地域企業が地域へ情報を発信していく場をつくるため、 企業 PR イベント （P30 記載）のほか、 プラザ通信に地域企業紹介コーナーをつくり地域企業の情報を掲載 します。記事は 市民ライター （P31 記載）が個別に企業を取材して作成します。
千葉市のモノ販売応援	現在、「 千葉市トライアル発注認定事業 」の認定商品宣伝・販売を行い、市内企業を応援しています。今後は、地域企業が認定を取得するための商品企画支援やさらなる商品の販路拡大支援を行います。

❖ 生活弱者への支援

公の施設として、障がい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す。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う、職員への教育を引き続き行います。

対象者	取組み
障がい者	筆談用具の用意／補助犬の受入／移動の補助／利用者のペースに合わせた受付対応 等
高齢者	拡大版利用案内による案内／受付にお手元めがねを設置 等
子ども連れの方	ロビーに塗り絵や色鉛筆を設置／多目的トイレにオムツ替え用ベッドを設置 等
外国人	写真やイラストを用いた資料のご案内／英語・中国語・韓国語等での館内表記 等

❖ その他のサービス向上策

これまで実施してきた下記のようなサービス向上策についても継続して行います。

各種情報コーナーの設置、各種備品の貸出、スポットクーラーや大型扇風機の導入、利用者用パソコンの設置、血圧計・体脂肪計など健康チェック機器の設置、季節や祭事に応じた利用者参加型の飾り付けやミニイベントによる賑わいづくり 等

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

□本施設の利用者数、特に勤労者団体や企業の利用増加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（勤労市民の文化の向上及び健康の増進等）及び施設周辺環境の変化（※）等を踏まえて、具体的に記述してください。

※ 施設周辺環境の変化…長沼原においては周辺の物流施設の増加、幕張においては周辺の集合住宅の増加など

勤労市民・勤労者団体・企業の利用促進

時代に即した新たな学びの場や体験の場の提供で来館・利用の促進を図ります。

これからの社会ニーズを見据えた学びの場の提供

長沼原

幕張

過去に実施した「長沼原招福祭」「幕張こどものまち」などは、多くの市民が訪れ、利用者を増加させる格好の機会でした。次期指定管理期間でも、長沼原ではちいき新聞社との連携により実施する市民ライター講座、幕張ではプログラミング教室や親子で学べるお金の講座をはじめ、まだ施設を利用したことのない方にも「行ってみたい」と思っただけのような魅力のあるイベントや自主事業を実施します。（P34,35 参照）

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

幕張

働き方の多様化によりリモートワークが主流になりましたが、中小企業においては対応に課題を抱えている場合もあります。幕張地域では集合住宅が増え、自宅にリモートワーク環境を整えるのが難しい方や、オンライン講師などを生業として活動をしたいという若い世代も増えているほか、展示会等により幕張メッセに訪れた会社員の施設利用も多くあります。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、本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。

特定の地域への SNS 広告

長沼原

幕張

幕張勤労市民プラザの Facebook の閲覧者は約 6 割が市内の方で、私たちが運営する他の運営施設と比べて市外の方の割合が少ない状況です。隣接する習志野市や商圏の大きい船橋市にも情報が行き届くよう、Facebook や Instagram 等で地域を限定した広告を打つことで、新たな利用者の獲得を図ります。そのほか、近隣企業等へのポスティング、貸会議室やコワーキングスペース検索サイト等への登録、空き状況の発信、「勤労者団体の減免」の訴求による営業の強化で、利用を促進します。

健康づくりを支援するトレーニング室の回数券導入

長沼原

幕張

幕張勤労市民プラザのトレーニング室は 1 日約 50 人の利用者があり、毎日あるいは週に複数回いらっしゃる方がほとんどです。今後は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、毎回の支払いの手間の軽減により、利用者の利便性も向上させます。

地域企業と地域のつながりを強化する企業 PR イベントの実施

長沼原

長沼原地域は物流施設や中小企業が多いのが特徴ですが、大企業とは違い、企業 PR を専門とする人員の不足や、PR 予算の確保に課題を抱えていることも多くあります。地域の企業にお声掛けし、企業が地域の方に向けて自社を PR する「企業 PR イベント」を開催し、企業を支援します。自社商品の紹介をしたり、企業説明会を開催するなど、イベント

内容は参加する企業の希望に合わせて企画し、本施設を“企業の困りごとを支援してくれる施設”として認識してもらい、日常的に会議や研修等でも本施設を利用いただいたり、困りごとを相談してもらえるようつながりを強化します。

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

長沼原

幕張

幕張地域は、幕張ベイパークのマンション建設、令和8年の小学校開校や海浜病院の移転等により、今後さらに子育て世代の増加が想定されます。長沼原地域は、近隣に特別支援学校があるほか、令和7～8年度に本施設の隣に保育所が建設されていることから、今後は子どもや子育て世代等の新しい利用者層も期待できます。そのため、子ども・親子で参加できるイベント等に注力するとともに、小中学校等でのチラシ等の配布依頼によるPRを強化します。また、小学校や特別支援学校等の職場体験の受入れも引き続き行うことで、本施設への親しみを育みます。加えて、子育て中の女性のキャリアに焦点を当てた講座の実施により利用を促進します。その他にも、保育所の運動会等のイベント時に本施設の体育館の利用を提案するなど、関係性を築いていきます。

□本施設の稼働率の改善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（勤労市民の文化の向上及び健康の増進等）及び施設周辺環境の変化（※）等を踏まえて、具体的に記述してください。

※ 施設周辺環境の変化…長沼原においては周辺の物流施設の増加、幕張においては周辺の集合住宅の増加など

諸室の稼働率の向上

サークルの活性化によるリピート率向上、利用者のニーズを把握した利便性向上策の強化、近隣の潜在利用者への営業強化により、稼働率を向上させます。

サークルの活性化により定期的な利用を促進

長沼原

幕張

❖ 館内及びホームページでのサークル会員募集支援

長沼原では利用者の年齢層が年々上昇し、サークル会員の高齢化、会員数減少などが課題として挙げられます。現在、募集サークル一覧や募集ポスターをホームページ・館内に掲載して会員募集を支援しており、今後も継続します。また、参加希望者からの問合せには職員が代理対応し、サークル担当者の負担軽減も図り、サークル運営を支援しています。

❖ 自主事業のサークル化

幕張地域では、人口の増加から若い世代の利用が期待できます。職業技能講習室や創作室で社会人向けの「陶芸教室」等の余暇を楽しむ講座を仕事終わりの時間帯や休日に実施するとともに、ゆくゆくはサークル化することにより、稼働率の向上につなげます。

学習塾等への営業強化により定期的な利用を促進

幕張

幕張勤労市民プラザの会議室等は、小学生や受験生対象の学習塾や英語教室等のさらなる需要が見込めます。毎週の利用が見込める学習塾等は稼働率向上につながるため、会議室だけでなくミーティング室も利用しやすいよう丸机を長机に入れ替え営業を強化します。

近隣企業への未利用者アンケートの実施による潜在利用者の発掘

長沼原

幕張

いまだ本施設を利用したことのない近隣企業を対象にアンケートを実施し、結果を分析して潜在利用者への営業活動を行います。長沼原地域に多い物流施設や中小企業では、大人数を収容できる会議室などをもっていない場合も多く、研修会や懇親会等での利用の可能性が高いと考えます。施設近隣の利用者はリピートにつながる可能性が高いため、具体的事例や利用方法を記載した営業資料を作成し本施設の有用性をアピールしていきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(5) 利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方

□利用者アンケートの実施方法及びサービス水準に対する利用者の評価の収集方法（利用者が参加する運営会議の開催等）並びにそれらの評価を踏まえた対応方策について記述してください。

利用者のニーズを運営に反映させる PDCA サイクルの構築で、
利用者の満足度の高い施設を実現しています
収集したニーズ・意見は、本施設、地域ミーム事業部、全国の運営施設の対応実績などが蓄積されている代表企業本社という複数の視点で分析・検討し、改善・対応をしています。また、施設のハード面に関わるものや条例に関わるものなど、私たち指定管理者のみでの改善・対応が難しい内容については、適宜、市に相談し、共に対応方法を検討しています。

利用者ニーズ・意見の収集方法について

❖ 顧客満足度調査

客観的な利用者評価を定量的に把握するため、独自の「顧客満足度調査」を年1回実施しています(毎年約500枚を回収)。この調査では約20の質問項目について、属性(年代や性別、居住地等)と満足度を多変量解析し点数化しています。加えて、今後は利用者のロイヤルティ測定するNPS調査も取り入れるとともに、テキストマイニング分析による利用者の声の可視化も行います。調査結果は市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。

【令和4年度の顧客満足度調査の分析結果について】

長沼原で総平均点73.3点、幕張で74.3点と全体的に満足の評価をいただきおり、特に「受付の対応」は各館75点超の評価をいただいています。一方で相対的に評価の低い(70点前後の)項目は「イベントの充実度」「各種情報提供の充実度」です。今後はアンケート結果に基づいて、より利用者ニーズにあった企画を充実させるとともに、SNSでの情報発信強化や市民ライターによるプラザ通信の充実により、情報提供が充実するように努めます。

❖ その他の収集方法

常設のアンケートボックス、日常的な会話からのヒアリング、インターネット書き込み調査により、利用者のちょっとした不満要素や要望などの率直なご意見を集めています。また、初めて利用された方には、どのように施設を知り、なぜ利用するに至ったのか、初めて利用してみてどう感じたかを調査する新規利用者ヒアリングを行い、「慣れ」により気付かなくなった部分を見直し、品質の改善につなげています。次期指定管理期間は、企業PRイベントや招福祭、福祉マルシェなどイベント参加団体による運営会議も実施し、より良いイベント運営につなげます。

利用者ニーズ・意見への対応の実績

これまでの運営期間においても、利用者から寄せられた意見（口頭での要望、アンケートボックスへの投稿など）に対して、迅速かつ適切な対応を行い、利用満足度を向上させてきました。今後も、より満足いただける施設へと改善を続けてまいります。対応内容は、館内やホームページ、プラザ通信でも公表しており、利用者への透明性も保っています。

これまでの対応実績（一部抜粋）

男子更衣室の丸椅子を交換／体育館のワックスを滑りにくい種類のものに変更／卓球の防球フェンスを軽量の段ボール素材の種類に変更／スピーカーにスマートフォンをつなげるためのケーブルを購入／トイレの便座を暖房便座に変更／トレーニングマシンを適正な使用方法で安全に利用いただくよう注意喚起の張り紙を実施／予約システム上でキャンセルできる期間の変更（29日前までから7日前までに変更） 他多数

□利用者の苦情等があった場合の対処方法について記述してください。

苦情やトラブルへの事前対策を徹底し、

万が一発生した場合は2段階の対応体制と再発防止策で迅速に対処します
 これまでの12年間、大きな苦情やトラブル等へ発展した事例はありませんが、万全を期していても、予測できないことや些細なことから、苦情やトラブルに発展してしまう可能性はあります。「事前対策」「2段階の対応体制」「再発防止策」によって、苦情やトラブルを最小限に抑え、更なる利用者満足、施設利用への安心感の醸成を目指します。

❖ 苦情やトラブルへの事前対策について

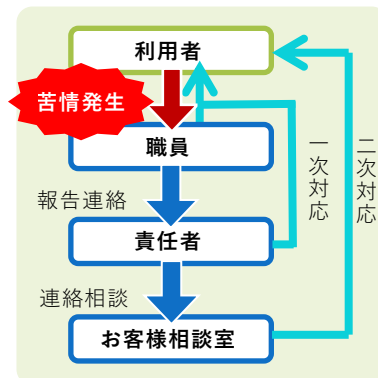
未然防止の方法	
察知	日常の巡回業務及び利用者への挨拶の徹底により、不審者、不審行動等を察知します。必要に応じて、監視、質問、通報等を行い、苦情やトラブルへの発展を防ぎます。
ルール	利用者への利用ルールの説明を徹底し、気持ちのよい利用をしていただけるよう図ります。2館でのルールの違いや、職員による対応の違いも発生しないようマニュアルを整備しています。
事例共有	私たちが全国で運営する類似施設で起きた事例を参照し、地域ミーム事業部の運営会議などで事前に情報共有・学習することで、苦情やトラブルの未然防止に役立てています。
職員教育	苦情やトラブルに発展させないため「接遇マナー研修」にて職員の接遇力を向上させています。「クレーム対応研修」により、発生した際に適切な対応ができるよう職員を教育しています。

❖ 現地職員・お客様相談室による2段階の対応体制

苦情が発生した際は、まずは、現地職員が迅速に一次対応を行います。苦情への対応は「利用者の心情の理解」「事実の確認」「代替案や解決策の提示」「お詫びと感謝」という4ステップを基本とします。大きな苦情に発展する可能性がある場合には、代表企業本社の人事部が担う「お客様相談室」が引継ぎ、直接対応を行います。

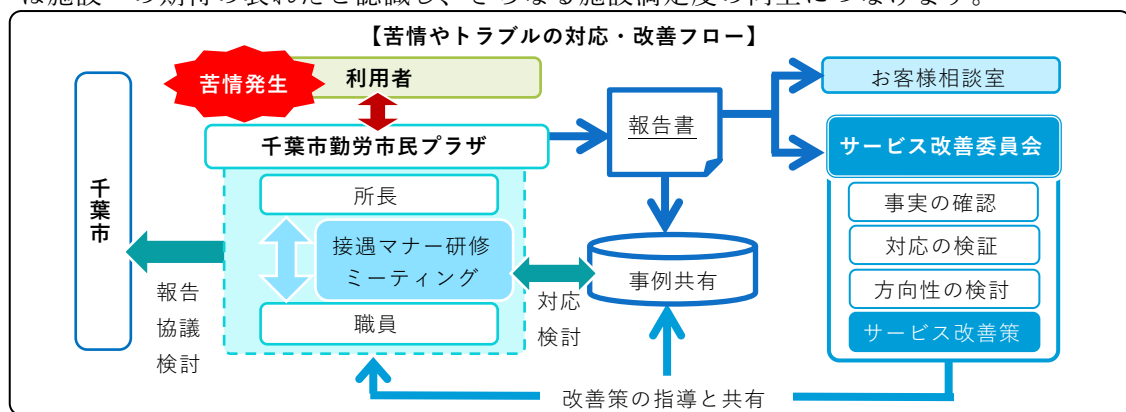
また、利用者間でのトラブルが発生した場合には、現地職員が一次対応を行い、事態が収まらない場合には、警察に連絡し対応を引き継ぎます。苦情やトラブルの内容について

は、所長が報告書にまとめ「お客様相談室」に共有し、他の運営施設の事例とともに蓄積、再発防止のために共有しています。



❖ サービス改善委員会による再発防止策の検討

苦情等が発生した際には、利用者への対応と並行して、なぜ発生してしまったのか原因や背景（サービス品質／接遇／利用者の勘違いなど）を探り、施設での再発防止策を講じます。特に重要度が高い案件と判断した場合には、施設責任者や代表企業の役員等によって構成される「サービス改善委員会」を立ち上げ、原因や背景、対応方法を客観的に検証し、サービス改善策としてまとめ、職員へのサービス改善指導を行います。利用者からの苦情は施設への期待の表れだと認識し、さらなる施設満足度の向上につなげます。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(6) 施設の事業の効果的な実施

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

①事業実施の基本的な考え方

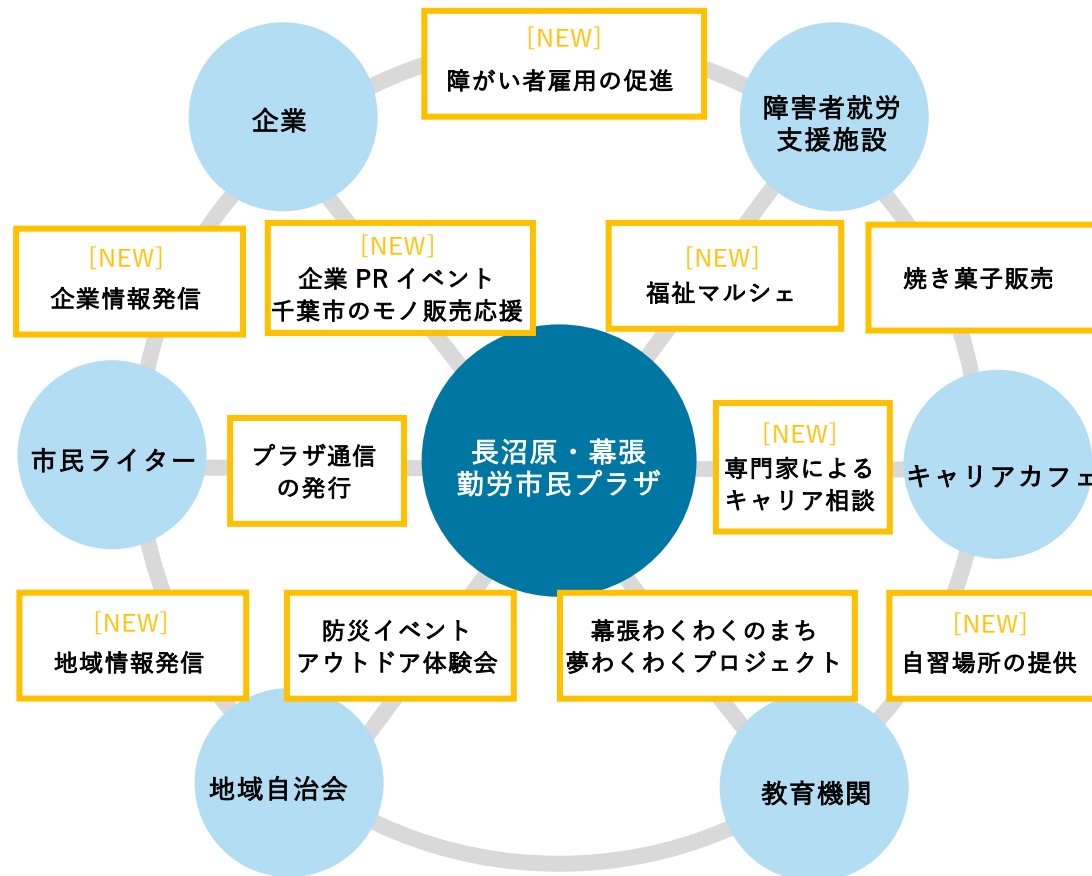
本施設の設置目的、ビジョン、ミッションを踏まえ、
企業や地域をつなぎ、新たな事業にチャレンジします！

私たちは、約12年間、本施設の運営を通して数多くの事業を展開し、設置目的である「勤労市民の文化の向上及び健康の増進、福祉の増進への寄与」を実現してまいりました。

これまでの運営における「昨日、今日、明日の勤労市民」への支援については、利用者、地域の方々、千葉市からも評価をいただけていると自負しています。次期指定管理期間においても、人気のある事業は継続し、お客様の声を反映した事業を展開していきます。また、指定管理者として、市が展開する各種施策について広報することは勿論のこと、指定管理者の創意工夫により、市の考えに沿った事業を取りいれていきます。

さらに、昨今は働き方改革や働き方の多様化、リスクリングの推奨、物価の高騰等とともに経営圧迫など、企業や勤労市民を取り巻く環境も変化しています。地域の企業や勤労市民が抱えている課題に対して、私たちが共に向き合うことで、課題解決の糸口を見出すことができると考え、下記のような新たな事業にチャレンジしていきます。

これまでの運営を通して築いてきた企業や地域との関係を深化させ、私たちが、企業や地域をつなぐハブになることで、勤労市民と企業がいきいきと活動する地域を実現します。



②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

（１）設置目的である「文化の向上」を図り、福祉の増進に寄与する事業

長沼原

幕張

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となり、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。本施設では、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。

分類	事業
音楽	「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」等
言語	「海外旅行英会話」「初めての韓国語」「旅するスペイン語」「英会話教室」等
伝統	「陶芸教室」「幕張寄席」「初めての日本舞踊」等

（２）設置目的である「健康の増進」を図り、福祉の増進に寄与する事業

長沼原

幕張

心身ともに元気でなければ能力を最大限に発揮することができません。本施設では、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ていきます。

目的	事業
正しい呼吸法で心身共に整える	「健康&美ヨガ」「仕事帰りのヨガ」「ボディセルフ・コンディショニング」「ボールでストレッチ」等
楽しく体を動かす	「健康フラダンス教室」「卓球教室」「テニス教室」等

（３）ビジョンである「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の実施を目的」とした事業

❖ 企業 PR イベントの開催

長沼原

地域企業の PR イベントを開催します。地域貢献をしたいという想いを抱いているが具体的にどうすればよいかわからないという地域企業もあるため、イベント参加の声掛けをし、地域の方々との交流機会を提供します。商品を紹介したり、企業説明会を開催したり、モノづくりの企業であれば、モノづくりの体験コーナーを設置し職業体験を実施したり、内容は企業の希望に合わせて企画します。名前は知っている地域の企業でもどんな仕事をしているのかわからないという市民にとっても、企業の情報を知ること、地元の企業に関心を持ち、将来の雇用につながるきっかけをつくりたい。

❖ キャリアカフェの設置・リスキリングの推奨

長沼原

幕張

勤労市民がキャリアを開発する手がかりをつかむため、サークルの仲間同士や保護者同士で気軽にお茶をしながらキャリアについての話や情報交換ができる場所として、キャリアカフェを設置します。また、近年、技術革新やビジネスモデルの変化が進む中で、新しい職業に就くためや今の職業でさらにステップアップするために働きながら新しいスキルを習得する／習得させる「リスキリング」が重要視されています。キャリアカフェでは、キャリアコンサルタント等の専門家によるキャリア相談会を定期的に開催し、勤労市民の学び直しや自己啓発を支援します。相談者のニーズに応じて、本施設でもリスキリング講座を順次開講していきます。また、資格取得等のための勉強をしたい社会人や学生などが自習スペースとしても利用できるように整備します。

❖ 福祉マルシェの開催

長沼原

幕張

令和 4 年度に開催した「障がい者のはたらくを考える座談会」を通して、障がい者と地域の方との交流機会をつくるのが本施設の役割の一つであると実感し、次期指定管理期間では、千葉市内の障害者就労支援施設や福祉団体が製作しているお菓子や雑貨等の商品を販売する「福祉マルシェ」を開催します。本施設で活動するサークルの発表会も同時開催することで、障がい者と地域の方の交流の場をつくりたい。

❖ 市民ライターによる企業情報・地域情報の発信

長沼原

地域密着型フリーペーパー「ちいき新聞」を発行する地域新聞社と連携し、市民ライター

講座を開講して、ライター活動に興味のある地域の方（主婦の方、リタイアされた方等）を育成します。当講座を修了した市民ライターには、毎月発行する「プラザ通信」で、直接取材した企業や地域の情報を市民目線で発信してもらいます。

❖ 千葉市のモノ販売応援 **長沼原** **幕張**

現在、市内中小企業の新規性や独自性の高い商品を認定してPRを行う千葉市の事業「千葉市トライアル発注認定事業」の認定商品を本施設でも宣伝・販売し、市内企業を応援しており、本施設の運営においても有益な商品については積極的に購入します。今後は、地域企業が認定を取得するための商品企画支援や、全国で施設運営を行う私たちのネットワークを生かして、さらなる商品の販路拡大支援を行います。

❖ 子どもの自主性・考える力を育む「夢わくわくプロジェクト」 **幕張**

小学生を対象に「将来やってみたい仕事や活動」についての作品を募集、発表会を通して、子どもたちの自主性・考える力を育みつつ、社会のしくみや就労について理解を深めるきっかけづくりを行います。これまでは作文や絵など学校で習う表現方法での応募が多かったため、次期指定管理期間では、事前にマイクラフトやプログラミング等の学校ではなかなか学ぶことのできない様々な表現方法を学べる教室を開催し、自由な表現方法で応募してもらえるようにします。また、これまでと同様、千葉市の教育に携わる方々を審査員に迎え、子どもたちの将来の「働く場」「職業」等のテーマでの座談会も開催します。

❖ 子どもが労働や経済の仕組みを学ぶ「幕張わくわくのまち」 **幕張**

子どもが楽しみながら働くことや社会の仕組みについて学ぶことのできる体験イベント「幕張わくわくのまち」を実施します。これまでの指定管理期間に実施した「幕張こどものまち」を発展させ、さらに本格的な仕事体験が出来るように、救急救命士や清掃アドバイザーなど様々な業種のプロにトレーナーとして協力してもらいます。

❖ 親子で学ぶお金（経済）の講座 **幕張**

現指定管理期間では、「ゲームで学ぶ投資講座」として、親子がカードゲームで遊びながら「投資」について学べる講座を開催し大変好評でした。次期指定管理期間では、「相続」「不動産」などテーマをさらに増やし展開します。

（４）ミッションである「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

❖ スポーツ大会（卓球大会・バスケットボール大会・企業対抗大会） **長沼原** **幕張**

勤労市民にスポーツや交流の場を提供するため、卓球やバスケットボール等の大会を開催します。この大会に参加することによって、日頃、他の利用者とは交流する機会がない利用者同士の新たな交流を促します。また、地域の企業にお声掛けし、企業対抗スポーツ大会を開催します。日頃あまりスポーツをすることがない勤労市民にリフレッシュの場を提供するとともに地域の企業間の交流を促進します。

❖ 防災イベント×アウトドア体験会 **長沼原**

自然災害などによりライフラインが急に使えなくなってしまったときや、避難所での慣れない生活の際に、アウトドアに関する知識や経験が役に立ちます。現指定管理期間に引き続き、千葉県キャンプ協会のご協力のもと、防災という観点から、火おこし、ロープワークなどの様々なアウトドアを体験できる「防災イベント×アウトドア体験会」を長沼コミュニティセンターと共催で開催します。開催する際には、避難所運営委員会を組織する地域自治会にも参加していただき、地域で防災力を高めていきます。

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。

市が設定した目標に加え、独自の 3 つの数値目標を設定します

成果指標			私たちが設定する目標	市が設定した目標
目 標	施設利用者数	令和6年度	140,500人	136,000 人
		令和7年度	242,000人	241,000 人
		令和8年度	244,000人	243,000 人
		令和9年度	246,000人	245,000 人
		令和10年度	249,000人	248,000 人
	施設稼働率	令和6年度	59.1%	59%
		令和7年度	59.5%	59%
		令和8年度	60.0%	60%
		令和9年度	60.7%	60%
		令和10年度	61.5%	61%
目 標 の 独 自 の	顧客満足度点数	令和10年度	76点	
	予約システムの新規登録者数	令和10年度	900件	
	ホームページ訪問者数	令和10年度	70,000人	

□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。

❖ 利用者数・稼働率の向上策

諸室	利用者数・稼働率の向上施策
多目的 ホール・ 視聴覚室	近隣企業向けに具体的な利用事例を紹介(例:物流企業に対しては安全大会や事業説明会の会場として等)/多目的ホールは市内小学校吹奏楽部の練習利用があるため、市外に向けても SNS で発信/私たちの市内運営施設(美浜文化ホール・蘇我コミュニティセンター等)で、ダンスや管弦楽等で利用できる部屋が埋まっている際にご案内する/視聴覚室を空手の練習等でも利用できることを PR
会議室・ 講習室	午後・夜間を中心に定期的な利用が期待できる個人塾や企業等への営業を強化/リモートワーク等を見込み、企業等へチラシや SNS を利用した営業を強化
教養文化 室・和室	パンチカーベットを導入して、椅子や机も使用できるようにすることで会議等でも利用しやすくする/自主事業での利用を増やすとともに、子育て世代の茶話会利用などを引き込む
職業技能 講習室・ 創作室	社会人向けの「陶芸教室」等を実施し、サークル化を目指す/近隣のホームセンターや大工さんを講師とした DIY 講座やものづくりワークショップ等を実施/近隣の高齢者向けマンションの入居者へ趣味の活動が出来る場として営業
体育館	現状の稼働率は比較的高いが、空いている日を SNS 等で告知/現在の利用者に長く使っていただけるよう、コミュニケーションを密にし、スポーツごとのニーズ・要望を聞き出し反映させる
ミーティ ング室	学習塾等による利用がしやすいよう、丸机を長机に変える/移動式の鏡を購入し、少人数でのダンス練習を出来るようにする/冷暖房のある休憩スペースとして体育館利用者へ PR する
エアロビ クス室	備品(マット/ストレッチポール/トレーニングチューブ/自立式サンドバッグ等)を充実させ、勤労市民のストレス発散と健康増進の場として PR/ニーズに応じてボクササイズやヨガの自主事業を実施

❖ 顧客満足度点数の向上策

現在、全体的に高い評価をいただいておりますが、感染症蔓延の影響もあり相対的に評価が低下していた「イベントの充実度」はアンケートを基にしてニーズにあった企画をします。「情報提供の充実度」は市民ライターによる情報発信の強化で、より充実をめめます。

❖ 新規登録数の増加策

幕張エリアの情報発信サイト「まくはりポータル」やリモートワークスペース検索サイトの活用、SNS 広告の活用により利用者を拡大し、新規登録数を増加させます。

❖ ホームページ訪問者数の向上策

ホームページをリニューアルするとともに、Google アナリティクスによる閲覧者の分析・SEO 対策なども定期的実施し、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（勤労市民の文化の向上及び健康の増進等）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。

自主事業は4つの強化ポイントを軸に、設置目的達成のため展開します
各自主事業は単体での利益を重視せず、設置目的である「勤労市民の福祉の増進」を実現するため、そして利用者を増加させるために行います。私たちは、コミュニティ施設、文化施設、スポーツ施設などの全国の運営施設で多様な自主事業を展開しており、そのノウハウを活かして、本施設でも効果的な自主事業を実施します。

加えて、千葉市経済成長・雇用創出ビジョンをはじめとした上位計画や関連計画、市の施策を踏まえ、市と連携を取りながら事業を展開させていきます。



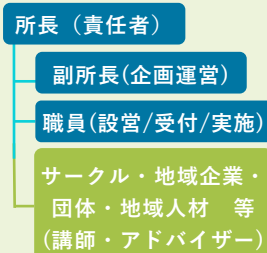
❖ 仕事としての講師を育成する自主事業

4つのポイントに加え、将来的に講師として活動したい方を対象にセラピスト講習をはじめとした“講師を育成する自主事業”を実施します。実際に活動を始め際には本施設で教室を開くサポートするなど、“起業したい方を支援する場”としても自主事業を活用します。

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

自主事業の責任者は所長とし、副所長を中心として企画運営を行います。会場設営や受付をその他の職員が行い、事業内容に応じて、これまでの運営で築いた地域でのネットワーク（行政機関、教育機関、自治会、企業・団体、サークル等）にご協力いただける体制を整えています。また、私たちが市内で運営する類似施設の自主事業担当者との情報交換ミーティングを定期的に行い、企画内容をブラッシュアップしています。実施の際には、感染症対策など、安全面・衛生面にも細心の注意を配ります。自主事業における緊急時についても、P5の緊急時連絡体制に基づいて対応します。

【自主事業の人員配置】



これまでの運営期間で築いた地域でのネットワーク

自衛隊上志津駐屯地/千葉北警察署/千葉西警察署/千葉市防災普及公社/高度ポリテクセンター/ポリテクセンター千葉/千葉就業支援キャリアセンター/(特非)千葉県障害者就労事業振興センター/(一社)千葉市園芸協会/千葉県農林水産部生産振興課/B-Pam/ベイトウン自治会連合会/長沼原台自治会/あけぼの台自治会/長沼原町自治会/幕張インターナショナルスクール/幕張中学校/幕張総合高校/神田外語大学/山王中学校/千葉大学/千葉大特別支援学校/(福)父の樹園（父の樹園・おおぞら園・あけぼの園）/千葉ソロギターサークル/ぴあのっ子クラブ/ニルス理科実験クラブ/花見川鼓連/千葉県ダブルダッチ協会/(特非)park lab/(特非)幕総クラブ/(特非)おやこカフェ/(特非)リトカル/(特非)Aqua Dream Project/フリースクール Co-Labo/ソニー生命/幕張PLAY(株)/(株)BOOKS/(株)アウトナンバー/ワールドシティ(株)/アパリゾート幕張/(株)メディアム/(株)世広/ダスキレントオール/ドコモショップフレスポ稲毛/(株)地域新聞社/J:COM 千葉セントラル/(株)リペア/(株)スポーツワン/新橋食品(株)/(株)オランダ家/パルシステム千葉/なのはな生協/(株)はま寿司/マザーカイロ施術院/(株)ノエビア/(株)清水商会/(株)極楽湯/(有)アイ 他多数

□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。					
❖ 長沼原勤労市民プラザ					
分類	事業名	対象者	内 容	参加料	
1 文化の向上	大人のフルート教室	大人	東京芸術大学卒業の講師による教室。フルート経験者で改めて演奏を再開したいという方から初心者の方まで幅広い方々を対象。	1,530	
	大人のピアノ教室	大人	経験の有無は問わず、マンツーマンレッスンが受けられる教室。クリスマスにはハレの場として受講生によるコンサートを開催。	1,530	
	大人のクラシックギター教室	大人	初めてクラシックギターに触れる方を対象とした教室。3か月に1度、腕試しの発表会を開催しモチベーション向上を図っている。	1,530	
	海外旅行英会話	多世代	海外旅行ですぐに役立つ英会話を身に着ける教室。	1,650	
	初めての韓国語 NEW	多世代	ドラマ視聴や旅行に役立つ韓国語と韓国文化を楽しく学ぶ教室。	1,650	
	旅するためのスペイン語 NEW	多世代	スペイン語圏を旅行する時に、すぐに役立つ言葉や表現を学ぶ基礎教室。	1,650	
	陶芸教室	多世代	一から陶芸を学べる教室。千葉市美術協会理事が講師を務める。	2,200	
	夏休みこども陶芸教室	子ども	陶芸サークル協力。小学生を対象とした陶芸体験教室。	800	
2 健康の増進	健康&美ヨガ	多世代	正しい呼吸方法や姿勢で運動をすることで、骨盤矯正や血液の循環も良くする教室。心身を整え、勤労市民の健康増進を図る。	860	
	仕事帰りのヨガ	多世代	勤労市民の日頃のストレス解消と健康増進のための教室。日中に仕事がある方も仕事帰りに参加しやすいよう夜間に開催。	1,100	
	夫婦リラックスヨガ	夫婦	勤労市民の日頃のストレス解消と健康増進のための教室。平日仕事がある方も参加しやすいよう日曜に開催。夫婦で参加可能。	1,580	
	ゆったりシニアヨガ	高齢者	高齢者の方でも無理なく椅子に座ったまま出来るポーズや呼吸法、セルフマッサージなどを行うヨガ教室。	1,000	
	ボディセルフ・コンディショニング	多世代	日本カイロプラティック連合会会員の講師による教室。動作の土台となる体幹を鍛え、代謝の活性、ストレス解消をサポート。	1,120	
	健康フラダンス教室	多世代	心地よいリズムに乗って、過度な負担をかけずに体を動かすことができる教室。仲間と一緒に活動するため続けやすいと好評。	1,220	
	みんなのクラシックバレエ教室	多世代	大人向けのクラシックバレエ教室。初めての方も受講可能。	1,000	
	テニス教室	多世代	日本体育協会公認指導員がテニス上達のポイントを指導する教室。水・木・金の連続開催で1回毎の精算のため気軽に参加可能。	800	
	テニス打ち方教室	多世代	日本プロテニス協会認定のプロによる教室。正しいボールの捉え方等毎回テーマを決めてゲームに勝つための技術を身に着ける。	800	
	テニス教室実践編	多世代	ラリーを続けることを目標とする初中級者向けの教室。	1,100	
	卓球教室	多世代	日本体育協会公認コーチによる教室。初心者や高齢者でも気軽に挑戦できるスポーツ「卓球」を通して、楽しく体を動かす。	1,100	
	市民健康麻雀教室	多世代	引きこもりがちな高齢者が外出するきっかけづくりを目的とする教室。手先を動かすため、脳トレや認知症予防も期待できる。	600	
3 ・雇用対策・労働環境整備 ・福利厚生 の充実	キャリアカフェ NEW	多世代	気軽にお茶をしながら、キャリアに関する情報収集やおしゃべりができるカフェ。専門家による相談会も定期的に開催。	0	
	福祉マルシェ NEW	多世代	千葉市内の障害者支援施設や福祉団体と共催で実施するマルシェ。サークル発表会を同時開催し地域の方々との交流を促進。	0	
	企業PRイベント NEW	企業・多世代	地域企業が自社の商品紹介や企業説明会、体験会など企業PRをするイベント。企業が地域の方との交流する機会を提供する。	0	
	市民ライター講座 NEW	多世代	地域新聞社と連携して開催する市民ライターを育成する講座。修了者はプラザ通信で企業や地域の情報を市民目線で発信する。	4,000	
	ポケットWi-Fi	多世代	リモートワーク等を快適に行っていただくためのレンタル。	300	
	コピーサービス	多世代	リモートワーク等を快適に行っていただくためのサービス。	10	
4 多様な学習・サークル 活動・スポーツ等	夏休みこども理科実験	子ども	日常生活の身近な疑問をテーマに取り上げた理科実験教室。	800	
	バスケットボール大会	多世代	スポーツを通じ参加者の交流と出会いを創出する大会。	1,000	
	招福祭	多世代	サークル発表会や体験会等を実施する大型イベント。千葉市の後援を予定。	0	
	防災イベント×アウトドア体験	多世代	地域の防災力向上を目的に、防災という視点からアウトドア知識を学び体験するイベント。長沼コミュニティセンターと共催。	0	
	ちばFUNくらぶ	多世代	私たちの市内運営施設の合同ボランティア組織。施設の草花の手入れやイベントお手伝い等を通して運営に参画いただく。	0	

❖ 幕張勤労市民プラザ					
分類	事業名	対象者	内 容	参加料	
1 文化の向上	英会話教室 NEW	多世代	日常英会話程度ができる方がレベルアップを目指す中級講座。	2,000	
	幕張寄席	多世代	プロの落語家による落語寄席。月1回、平日夜に開催。本物の落語に触れてもらい日本の伝統文化を楽しむ機会を創出。	1,500	
	陶芸教室	多世代	経験者を対象に、陶芸知識と作陶技術の向上を目指す教室。複数の製作手法を学ぶことで、作品のバリエーションを広げる。	2,200	
	初めての陶芸教室	多世代	陶芸に興味がある方、始めて間もない初心者の方を対象に、作陶～本焼の技術、粘土や釉薬に関する基本的知識を学べる教室。	2,200	
	初めての日本舞踊	多世代	日本舞踊を通して、踊りの基本と日本の伝統的な所作や礼儀作法を楽しみながら学ぶ教室。	1,300	
	夏休み親子日本舞踊教室	親子	日本舞踊を親子で体験する教室。踊りの基本と日本の伝統的な所作や礼儀作法に触れ、親子で伝統文化を学ぶ。	1,500	
2 健康の増進	ゆったりリラックスヨーガ	多世代	ゆったりした動きと深い呼吸でリラククスを得ながら各関節の柔軟性を高めていく教室。初心者の方でも安心して参加可能。	1,300	
	ポールでストレッチ	多世代	ストレッチポールを使い、体幹を鍛える教室。肩コリ・腰痛を軽減し、身体の緊張をほぐし歪みを整える。	1,300	
	痛み予防のストレッチ	多世代	ストレッチポールを使い、身体をほぐす教室。痛み改善・筋力アップを目指す。	1,300	
	コンディショニングヨガ	多世代	呼吸に合わせてカラダを動かすハタヨガをベースにした教室。心身共にリラックスすることを目指す。	1,300	
	こころと身体に効くヨーガ	多世代	深い呼吸に合わせて身体を動かす教室。一つひとつの動作をしっかりと丁寧にを行うのでより高い効果を得られる。	1,300	
	金曜夜のリセットヨーガ NEW	多世代	充実した週末を迎えるために平日最後の夜に行う教室。心身を整えリフレッシュすることを目指す。	1,500	
	週末のリフレッシュヨガ	多世代	楽しい週末の始まり行う教室。一週間の疲れを癒して心身ともにリフレッシュすることを目指す。	1,300	
3 ・雇用対策・労働環境整備 ・福利厚生 の充実	キャリアカフェ NEW	多世代	気軽にお茶をしながら、キャリアに関する情報収集やおしゃべりができるカフェ。専門家による相談会も定期的に開催。	0	
	福祉マルシェ NEW	多世代	千葉市内の障害者支援施設や福祉団体と共催で実施するマルシェ。障がい者の製作した商品等を販売する。	0	
	幕張夢わくわくプロジェクト	子ども	小学生を対象に、未来の自分に思いを馳せて夢や希望を想像し、それを自由な形で表現するきっかけと発表・表現する企画。	0	
	幕張わくわくのまち	子ども	子どもが社会の仕組みや働くことなどを遊びながら楽しく体験するイベント。毎年1,000人以上が参加する人気イベント。	0	
	千葉市のモノ販売応援 NEW	企業	千葉市トライアル発注認定商品の販売を行う。商品の販路拡大支援や企画支援を通して、千葉市の企業を応援。	0	
	セラピスト講習 NEW	多世代	セラピストの有資格者による実技等の指導を行う教室。趣味での参加はもちろん、将来開業を目指す人へのアドバイスも行う。	2,000	
	コピーサービス	多世代	リモートワーク等を快適に行っていただくためのサービス。	10	
4 ・多様な学習・サークル活動 ・スポーツ等の活動	夏休みこども実験教室	子ども	身近な材料を使って楽しく学ぶ実験教室。	1,000	
	プログラミング・マインクラフト教室 NEW	子ども	自分でプログラムしてモノを動かしたり変化させたり、プログラミングやマインクラフトで自由な創作と表現を学ぶ教室。	2500	
	子どもの運動能力向上教室	子ども	幼少期に培われるバランス感覚やリズム感覚などの基礎運動能力を養うトレーニング教室。遊びながら運動能力を養う。	1,920	
	子どもバスケットボール教室	子ども	バスケットボールの知識とスキルの向上を目指し、タフな選手の育成を目指す教室。	2,500	
	投資体験親子ゲーム大会	親子	親子で投資について遊びながら学んでいくことが出来る大会。	1,000	
	遺産相続ワークショップ	多世代	遺産相続の基礎的な知識と色々な事例を学ぶワークショップ。	500	
	ラージボール卓球大会	多世代	日頃本施設を利用するチームをはじめ、関東一円のチームを集めて開催する大会。参加者同士の交流を図る。	1,000	
	勤労者バスケットボール大会	多世代	社会人チームが参加する大会。バスケットボールという共通の趣味を通して勤労者の交流を図る。	10,000	
	ちばFUNくらぶ	多世代	私たちの市内運営施設の合同ボランティア組織。施設の草花の手入れやイベントお手伝い等を通して運営に参画いただく。	0	

5 施設の管理に要する経費を削減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性（収入見込）

□利用料金収入、自主事業収入の見込みの条件、根拠等を具体的に記述してください。

利用料金収入の見込みの積算根拠について

諸室の利用料金収入について

諸室の利用料金収入は、「設定した稼働率目標から算出した利用区分数」×「過去の実績から算出した利用区分単価」で積算しています。諸室の稼働率目標の設定については、直近3年間は新型コロナウイルス感染症の蔓延による休館や利用制限、平成29年は幕張勤労市民プラザの大規模改修工事による休館の影響があるため、平成28年度の稼働状況（2館平均58.2%）をベースとして、次期指定管理期間の最終年度（令和10年度）の目標値が市の設定した目標値を超えるよう、各年度において諸室ごとに設定しています。令和5年度に入り新型コロナウイルス感染症も収束に向かい、施設の利用も回復基調にあります。稼働率目標の設定にあたっては、今現在、利用の増加傾向が顕著である諸室や、稼働の伸びしろのある諸室を考慮し、これまでの稼働向上のノウハウを生かした新たな利用促進策を策定しているため、確実な達成が可能です。（具体的な利用促進策はP25,26,32を参照）

❖ 各年度の諸室の稼働率目標

施設	諸室	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
長沼原勤労市民プラザ	多目的ホール	55.0%	55.3%	55.9%	56.6%	57.4%
	視聴覚室	62.0%	62.3%	62.9%	63.7%	64.7%
	創作室	41.8%	42.2%	42.6%	43.2%	43.8%
	会議室	34.2%	34.5%	34.9%	35.3%	35.8%
	講習室	37.5%	37.9%	38.3%	38.8%	40.0%
	第一和室	35.2%	35.4%	35.8%	36.2%	36.8%
	第二和室	29.5%	29.6%	29.9%	30.3%	30.7%
幕張勤労市民プラザ	多目的ホール	62.0%	62.3%	62.6%	63.0%	63.9%
	第一会議室	70.0%	70.3%	71.0%	71.9%	73.0%
	第二会議室	55.0%	55.6%	56.1%	56.8%	57.7%
	特別会議室	47.5%	48.0%	48.2%	48.8%	49.6%
	教養文化室(1)	50.0%	50.2%	50.4%	51.1%	51.8%
	教養文化室(2)	40.0%	40.4%	41.0%	41.5%	42.2%
	視聴覚室	60.0%	60.6%	61.2%	62.0%	62.9%
	職業技能講習室	58.0%	58.2%	58.4%	59.2%	60.0%

体育施設の利用料金収入について

体育施設の利用料金収入は、体育館とトレーニング室の個人利用と、専用利用に分けて算出しています。専用利用については、諸室と同様に「設定した稼働率目標から算出した利用区分数」と「過去の実績から算出した利用区分単価」を用いて積算し、個人利用については、「目標として設定した利用人数」と「過去の実績から算出した平均単価」を用いて積算しています。（具体的な利用促進策はP25,26,32を参照）

❖ 各年度の体育施設の稼働率目標

施設	諸室	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
長沼原勤労市民プラザ	体育館	80.0%	80.8%	81.6%	82.7%	84.0%
	エアロビクス室	64.9%	65.5%	66.2%	67.1%	68.1%
	庭球場	67.5%	67.9%	68.6%	69.5%	70.5%
幕張勤労市民プラザ	体育館	93.0%	93.2%	93.4%	93.6%	94.0%
	ミーティング室	47.5%	48.0%	48.8%	49.4%	50.2%

その他の利用料収入について

コピー代、陶芸窯使用料、付帯設備使用料については、これまでの実績から算出した「稼働率に対する係数」を各料金に乗じて積算しています。コインロッカー代については、これまでの実績から算出した「体育館利用者数に対する係数」を各料金に乗じて、積算しています。

自主事業収入の見込みの積算根拠について

各自主事業の収入は「1回の参加料(材料費実費含)」×「人数」で算出し、支出は講師料、部屋代、材料費実費、担当職員人件費等で積算しています。

自主事業は、「①現在実施しており、利用者ニーズもあるため収益を見込む事業」、「②設置目的・ビジョン・ミッションの達成に即し、収支がマイナスでも実施意義のある事業」、「③気軽に施設に訪れる機会をつくるため、参加無料で行う事業」の3種類に分類し、それぞれの事業の目的とニーズによって参加料を決定しています。

①の参加料については、支出を考慮して収益を確保するとともに、内容に見合う金額を設定します。ただし、内容に対する金額の妥当性だけでは利用者に継続して参加いただくことは困難です。参加者の感想を反映させるだけでなく、本施設の職員が実際に事業に参加し、参加者として感じたことを講師へフィードバックする事で、より良い内容にブラッシュアップしていき、参加者の満足度を向上させています。収益を見込む事業を継続することで、自主事業全体の収支バランスを図り、②や③の事業を展開していくことができます。

❖ 各年度の実施予定回数と参加者数想定

利用者による貸室利用を第一優先とし、自主事業は貸館ニーズの高い諸室・時間帯をできるだけ避けて実施します。

実施場所	各年度
長沼原勤労市民プラザ	930回
幕張勤労市民プラザ	457回

※キャリアカフェ、コピーサービス等の通年開催する事業は除く

❖ 各年度の参加者数想定

実施場所	各年度
長沼原勤労市民プラザ	11,544人
幕張勤労市民プラザ	7,157人

❖ 各年度の自主事業収支計画

実施場所	収入	支出	収支差額
長沼原勤労市民プラザ	9,422千円	9,422千円	±0円
幕張勤労市民プラザ	10,519千円	10,519千円	±0円

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

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

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性（支出見込）

□管理運営経費の見積り条件・算出根拠等を具体的に記述してください。

なお、間接費※を管理運営経費に含める場合は、間接費となる支出項目名、間接費の算出根拠や配賦基準を詳細に記載してください。

※本部における総務・会計・人事・福利厚生等に係る費用など組織を維持運営していくための費用、又は、本部における当該業務の管理に係る費用など現場業務を管理運営するために必要な直接業務費以外の費用

① 管理運営経費の見積り条件・算出根拠等

管理運営経費の作成にあたり、私たちは、「経費の適正化に向けた5つの指針」を掲げ、常にPDCAサイクルを循環させ定期的なコストチェックを行うことで、サービス品質や施設の安全性を維持しながらも、継続的に管理運営経費を改善し、“市の財政負担の軽減”“安全・安心の提供”“利用者サービスの向上”を実現します。

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、“経費の適正化”と“サービス品質の向上”という視点で、常に管理運営経費の改善に努めます。

【 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

❖ 人件費について

人件費については、令和5年度の人件費をベースに物価高騰等による賃金上昇を加味し、みずほリサーチ&テクノロジーズの最低賃金の上昇予測を参考として算出しています。社員については、スキルアップや社歴等による昇給も考慮し、令和7年度は2.5%の上昇率で設定しています。パート・アルバイト職員についても同様の上昇率で計画しています（業務内容によりベースとなる時給は異なります）。

❖ 光熱水費について

光熱水費は、昨今の世界情勢の影響を大きく受けるため、今まで以上に算出が非常に難しい費用です。エネルギー単価については現在の契約している事業者の変動予測をベースに算出し、使用量についてはこれまでの実績から、稼働率に対する係数を算出し、積算しています。稼働率の上昇に伴う使用量の増加と、世界的なエネルギー費単価の上昇の影響により、現指定管理期間と比較すると大きく増加しています。

● 利用者満足を維持しながら「エネルギー使用量」をコントロール

昨今のエネルギー費の高騰は施設運営に非常に大きな影響を与えています。私たち施設運営者は「エネルギー単価」のコントロールはできないため、利用者数や稼働率に合わせた細やかな空調の温度設定や照明のオンオフ、設備機器の適切な維持管理・清掃によるエネルギー効率低下の抑止などの日々の努力によって、利用者満足度を維持しながらも、「エネルギー使用量」を最小限にとどめることで、エネルギー費増大の抑止、環境

負荷の低減に努めています。加えて、代表企業本社ファシリティ推進室によるモニタリングと改善指導を適宜行っています。

● **電気事業者の相見積り取得**

現在も、電気を東京電力ではなく、特定規模電気事業者（PPS）から購入しています。昨今のエネルギー費の高騰により、事業から撤退する事業者もありますが、私たちは安定した経営母体をもつ事業者と契約しており、電力も安定して供給されています。また、現在の契約事業者の継続を予定しており、これにより価格を抑えることができています。今後も、東京電力を含め特定規模電気事業者（PPS）から相見積りを取得し、安定供給が可能で、かつ最も価格の安い事業者からの購入を進めます。

● **施設照明のLEDへの切り替え**

省エネ及びCO2排出量削減の観点から、施設照明のLED化を順次進めています。既に体育館やテニスコートなどの消費電力が多い箇所はLED化が済んでおり、ロビーや廊下についても蛍光灯が切れ次第、LEDへの切替工事を進めています。次期管理期間においても、切り替えを順次進め、消費電力の抑制に努めます。

❖ **リース料について**

各館共に複合機リースを再リースにすることで、費用を削減しています。

❖ **委託費について**

設備機器管理費、保安警備費、清掃費（日常清掃を除く）を計上しています。複数の事業者から相見積りをとるとともに、適切な業務の品質と適正な金額であることを確認した上で事業者を選定し、委託費として計上しています。

❖ **修繕費について**

施設は適切に管理していても突発的な修繕は発生してしまいます。そのため、長期修繕に関わる費用とは別で突発修繕分の費用を修繕費として計上しています。私たちは現在の設備等の状況を把握しているため、適切な費用を算出することが可能です。

施設運営の専門企業として、実施可能なものは自分たちで修繕を行うことで、早期対応と経費削減を図っています。専門性が高いものや大規模な修繕が必要な際には、複数の専門事業者から相見積りを取り、適正な業務品質と適正な金額で遂行できる事業者を選定して修繕を実施します。

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

間接費として、事務管理費を計上しています。代表企業本社にて、現地の職員と密接に連携しながら、経理・労務・法務等の事務管理業務、事業計画の進捗管理補助、役所報告書作成補助、運営補助、その他利用者対応サポート等を行い、運営サービスの向上を実現しています。また、専門担当者が一括して行うことで業務の効率化を図っており、現地の職員が利用者へのサービスに専念できる体制を整えています。事務管理費は、代表企業本社にて本施設の当該業務に携わる職員の労働時間をもとにした人件費及び、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を計上しています。

6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成

□指定管理業務において再委託、発注、調達を行う場合の相手先の考え方を記述してください。また、施設における事業において、市内業者との連携を図っていく等の考えがある場合は記述してください。

再委託、発注、調達等について

市内業者・準市内業者への発注を優先し、市内産業の発展に貢献します
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、積極的にお声がけをします。現在委託している業務先もほとんどが市内業者もしくは準市内業者です。(メーカー点検等の市内に適当な事業者のいない業務は市外に依頼しています。)

❖ 再委託業務について

委託している業務			
床面洗浄・カーペット・窓ガラス清掃	市内業者	自家用電気工作物保守管理	準市内業者
消防設備保守点検	市内業者	吸収式冷温水発生器保守	準市内業者
受水槽清掃	市内業者	昇降機設備保守	準市内業者
害虫防除	市内業者	空調機保守	準市内業者
防火対象物定期検査	市内業者	自動ドア保守	準市内業者
冷却塔レジオネラ属菌薬剤・検査	市内業者	飲料水水質検査	準市内業者
植栽管理業務	市内業者		

❖ 修繕等について

現指定管理期間において、市内業者へ依頼した修繕は下記のとおりです。

長沼原勤労市民プラザ	幕張勤労市民プラザ
テニスコート殺虫灯撤去修繕	地盤沈下による外階段およびスロープ段差補修
文化棟シャワー室扉修繕	トレーニング室電気配線増設
体育館 LED 照明電源ユニット交換修繕	風除室シーリング補修
2 階男子トイレ換気扇交換	第二会議室ガラス修繕
正面入口看板修繕	第一会議室・ミーティング室ホワイトボード貼替
文化棟各諸室片開き窓調整器修繕	駐車場 路面穴（陥没）の補修
体育棟女子トイレ排水管交換修繕	

市内業者等との連携について

市内業者は、本施設の設置目的である「勤労市民の文化の向上及び健康の増進、福祉の増進」を達成に向けて私たちとともに取り組むメンバーです。前述のとおり、「企業 PR イベント」、「千葉市のモノ販売応援」、「幕張わくわくのまち」、千葉市内の障がい者支援施設と連携した「福祉マルシェ」など、私たちの提案する事業のほとんどが市内業者との連携により成り立つものです。自主事業で実施する講座で講師を務める方々についても、多くが市内の方です。

また、私たちは「幕張新都心まちづくり協議会」のメンバーとして、定例会議や花植えボランティア、クリーンアップ活動に参画し、市内企業の方々と交流をしています。令和 5 年度には、アパホテル&リゾート〈東京ベイ幕張〉からの相談を受け、自主事業として「棒手裏剣競技大会の決勝戦（世界大会）」を幕張勤労市民プラザにて開催予定です。

今後も市内企業とのネットワークをさらに広げ、本施設の事業を展開させていきます。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

☐ 本施設の管理運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。）。

現職員の約 8 割が千葉市民です

公の施設は市民の方々の税金によって賄われており、指定管理者の義務として地域雇用は必要不可欠なことと考えています。現在本施設で雇用している各館の所長、パート・アルバイトを含め職員のうち約 8 割（28 名）が千葉市民です。

退職等により新規採用の必要が生じた場合には、地域雇用の促進のため、そして地域についての知識の豊富な方をできるだけ確保するため、市内の情報誌等にリクルート情報を掲示し市民に対して広く平等に雇用情報を提供し、市内雇用促進に努めます。

❖ 千葉市内に住所を有する職員の雇用状況

● 長沼原勤労市民プラザ

No.	職種（職名）
1	所長
2	副所長
3	副所長
5	受付職員
6	受付職員
7	受付職員
8	受付職員
9	受付職員

No.	職種（職名）
10	受付職員
11	受付職員
12	受付職員
13	清掃職員
14	清掃員
15	清掃員
16	清掃員

● 幕張勤労市民プラザ

No.	職種（職名）
1	所長
3	副所長
4	維持管理責任者
5	受付職員
6	受付職員
7	受付職員
8	受付職員

No.	職種（職名）
9	受付職員
10	受付職員
13	清掃職員
14	清掃員
15	清掃員
17	スポーツトレーナー

* 「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第 3 - 2 号（管理運営の執行体制）の「従事者一覧表」の内容と一致すること。

6 その他市長が定める基準

(4) 障害者雇用の確保

□本施設の管理運営業務に従事する職員のうち、障害者を雇用する職種等を以下の表に記載してください（補足事項がある場合は、表の下部に記載してください）。

管理運営業務に従事する障がいを持つ職員

❖ 長沼原勤労市民プラザ・幕張勤労市民プラザ

現在、幕張勤労市民プラザにて障がいを持つ職員が[]に従事しています。次期指定管理期間について職員の欠員が生じた場合には、障がいの有無にかかわらずに、採用を行います。障害者雇用の際は、雇用者の意見を尊重しつつ、障がいの程度に見合う業務を依頼するとともに、リハビリを含めた職業生活における自立を支援します。

● 幕張勤労市民プラザ

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
			—	40 時間

*「NO.」、「職種（職名）」は、提案書様式第3－2号（管理運営の執行体制）の「従事者一覧表」の内容と一致すること。

*「障害の区分」は、「身体」「知的」「精神」のいずれかを記載すること。

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

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

企業全体での障害者雇用状況

私たちは、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・知的障害者の雇用に向けて、ハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等と連携を図り、雇用率の達成及び積極的な雇用を目指しています。

障害者雇用人数	
Fun Space	オーチュー
7 名	7 名

障がいを持つ方の活躍機会をサポート

❖ 支援施設の焼き菓子等の販売

現在、長沼原勤労市民プラザ 1 階ロビーに設置しているカフェでは、飲み物とともに障がい者支援施設「あけぼの園」の焼き菓子を販売しており、エントランスではあけぼの園や特別支援学校で栽培した野菜の販売を行っています。また、特別支援学校には本施設のプランターの苗植えをお手伝いいたしており、協力関係を構築しています。障がいを持つ方の活躍を広く知っていただけるよう案内の掲示や商品の販売時に生産者の説明をしており、今後も継続します。

❖ アビリンピック（障害者技能競技大会）の広報支援

令和4年度には、ポリテクセンター千葉が開催する「アビリンピック千葉（千葉県障害者技能競技大会）」の会場として本施設をご利用いただき、令和5年度も利用が予定されています。ポリテクセンター千葉より、一般の方へアビリンピックの認知度を高めたいというご相談を受けているため、地域の方にも大会を見に来ていただけるよう、本施設のホームページやSNSを活用して広報活動の支援を行います。

6 その他市長が定める基準

(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮

☐ 現在、本施設の管理運営に従事している職員の継続雇用の考え方（継続雇用を検討する職種（ポスト）、継続雇用の条件、選考方法等）について具体的に記述してください。

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
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とは、企業の社会的存在意義として重要な務めであると考えています。

❖ 全員の継続雇用

私たちは現在、本施設を 34 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、引き続き全員を継続雇用し、市民の大切な雇用と生活を守ります（本人の意向による退職を妨げるものではありません）。

給与は最低賃金の上昇や物価上昇の際には適切な対応をします。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。

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	職員が希望する場合、条件なし	選考無し

☐ 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

代表企業では、企業理念に「社会貢献」と「人間の成長」を掲げ、パート・アルバイト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、更に本人の希望や責任者からの推薦をもとに、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。

代表企業では直近の 3 年間（令和 2 年度～令和 5 年度）では、9 人がパート・アルバイトから契約社員へ、また 13 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。構成企業オーナーについても、定年を迎えた職員の意向、健康状態、人事考課等を考慮した上で継続雇用を行っており、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、基本的に職員は、私たちが全国 22 か所で運営している他施設（パート・アルバイト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。

算出方法は「市の基準」と「私たちの提案」の2種類を設定し、
確実に「市の基準」以上の金額を還元します

利益還元の方針

還元額の算出方法として、①市の基準と②私たちの提案の2種類を設定します。
これにより、確実に「市の基準」以上の金額を還元し、千葉市の財政に貢献します。

● ①市の基準

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、剰余金と当該年度の総収入額の10%に当たる額の差額の2分の1

● ②私たちの提案

指定管理事業を実施し、指定管理料を含む収入の実績が、支出の実績を上回った場合、その差額の20%（自主事業の収支は除く）

修繕費は精算項目として残額を還元

各年度の修繕費予算を当該年度で全額使用しなかった場合、残額を市へ還元し、予算を超過した場合は指定管理者の負担とします。

【修繕費の還元例（参考）】

例1)300万円の修繕費予算計画 実際の修繕費200万円…100万円を市へ還元

例2)300万円の修繕費予算計画 実際の修繕費400万円…100万円は指定管理者負担

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」「現金での還元」など、市と協議の上決定します。