

千葉県美浜区
真砂コミュニティセンター
指定管理者応募提案書



令和 2年 9月

株式会社千葉マリンスタジアム

<目 次>

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	提案書様式第1号	……	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	提案書様式第2号	……	3
(3) 管理運営の執行体制	提案書様式第3号	……	5
(4) 必要な専門職員の配置	提案書様式第4号	……	11
(5) 業務移行体制の整備	提案書様式第5号	……	13
(6) 従業員の管理能力向上策	提案書様式第6号	……	14
(7) 施設の保守管理の考え方	提案書様式第7号	……	15
(8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等	提案書様式第8号	……	16

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) 関係法令の遵守	提案書様式第9号	……	21
(2) リスク管理及び緊急時の対応	提案書様式第10号	……	24

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	提案書様式第11号	……	26
(2) 利用料金の設定及び減免の考え方	提案書様式第12号	……	27
(3) 施設利用者への支援計画	提案書様式第13号	……	30
(4) 施設の利用促進の方策	提案書様式第14号	……	33
(5) 利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方	提案書様式第15号	……	36
(6) 施設の事業の効果的な実施	提案書様式第16号	……	39
(7) 成果指標の数値目標達成の考え方	提案書様式第17号	……	42
(8) 自主事業の効果的な実施	提案書様式第18号	……	44

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

(1) 収入支出見積りの妥当性（収入見込）	提案書様式第19-1号	……	48
(1) 収入支出見積りの妥当性（支出見込）	提案書様式第19-2号	……	51

6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成	提案書様式第20号	……	54
(3) 市内雇用への配慮	提案書様式第21号	……	55
(4) 障害者雇用の確保	提案書様式第22号	……	56
(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮	提案書様式第23号	……	57

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針	提案書様式第24号	……	58
----------	-----------	----	----

8 収支予算書

1 総括表	提案書様式第25号	……	59
2 管理運営業務の収支内訳書	提案書様式第26号	……	60
3 自主事業の収支内訳書	提案書様式第27号	……	65

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。

1 千葉市指定管理者制度運用ガイドラインにおける目的と基本理念

- (1) 目的・・・「市民サービスの向上」と「管理経費の縮減」
- (2) 基本理念
 - ① 施策・事業目的を踏まえた制度運用
 - ② 不断の努力による継続的改善
 - ③ 適切なパートナーシップの構築
 - ④ 積極的な情報公開

上記は、市が公表している行政側の目的と基本理念であります。受託者としての指定管理者の基本的な考え方は、これらの事を念頭におき以下のようにします。

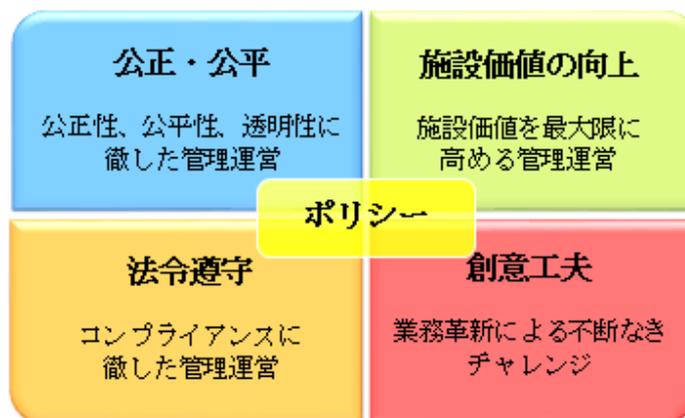
2 指定管理者に求められるもの

当社は、指定管理者制度を用いた公の施設の管理運営の在り方として、8つの視点（安全安心、平等利用の確保、法令遵守、経費縮減、適正な維持管理、サービス向上、利用促進、地域貢献・連携）から指定管理者の資源（人材・経験・知識等）を余すところなく活用し施設価値を最大限に高め、「公の施設の効用」・「設置目的の達成」を図り、更なる「市民サービスの向上」と「地域の活性化」に貢献することが使命と考えます。

3 公の施設を管理運営する基本姿勢

指定管理者として「公の施設」の管理運営にあたり、公共性・公益性の確保という大きな責任を有する事を常に意識し、千葉市と常に連携・協働して適正な管理運営を行います。

特に当社が重視する4つのポリシー（右図）が公の施設を管理運営するための基本姿勢です。



4 3者（千葉市、利用者、指定管理者）の相互理解と発展

指定管理施設のコンシェルジュ（案内人）として、ゲスト（利用者）である多くの利用者ならびに来場者をお迎えし、安全・快適に、そして気軽に本施設を利用して頂き、施設機能が十分に発揮出来るよう、使い易さ・心地良さやサービスのクオリティ向上を追及します。

また、当社の新しい技術の導入による先進性や効率的な運営により、千葉市の財政負担を計画的に縮減できるように図るとともに、市民の誇りとなるような施設づ

くりを推進し、施設価値を高めます。

そして、本施設に係わる千葉市（施設設置者）、市民・利用者・来場者（利用者等）、当社（指定管理者）の3つの主体が、当社の運営により、互いにメリットを享受し、それぞれが発展することが、指定管理者の使命であることを常に念頭に置き、その役割の実現に向け努力し続けます。

5 防災拠点としての公共施設の運営

東日本大震災や台風等の自然災害においては、自治体そのものが被災する等、予測を超えた災害であったことから、行政だけではきめ細かな対応に限界があり、市民一人ひとりの「自助」の姿勢や自身の街は自分たちで守る「共助」による地域防災力の強化が再認識されました。

避難所として指定されていることから、公共施設をお預かりする指定管理者は、地域の防災拠点として、3密（密集、密接、密閉）に考慮しながら適切な避難所運営を行うことが重要な使命であると考えます。

被害の拡大を防ぎ、円滑に防災活動などを進めるうえで、日ごろより非常時の対応を確認し、防災意識の向上を図る取組みを推進します。

6 地域との連携強化等

地域とサークルの代表者で構成され、かつての運営委員会の流れを汲む「事業委員会」を設置し、地域住民・利用者との連携を強化します。

また、当社は現在同じ区内にある高洲及び真砂コミュニティセンターを指定管理者として管理運営を行っております。今後も同様の管理を行うことにより、両施設の管理運営などが統一され、強固な連携をとることにより、サービスの向上及びより公平な管理運営を行います。

□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。

公の施設の指定管理者として、条例・規則（「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」・「千葉市コミュニティセンター設置管理条例施行規則」・「千葉市行政手続条例」・「千葉市聴聞および弁明の機会の付与に関する規則」・「千葉市暴力団排除条例」に規定する法令・規則等）を遵守し、公正・公平な利用を確保するため、特定団体や個人に有利・不利になるような運営は決して行わないことを基本とします。

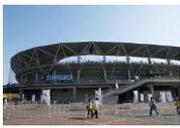
	根拠法令等
使用許可	千葉市コミュニティセンター設置管理条例 第8条第1項による。
使用不許可	同上 第9条による。 第1号から第5号のいずれかに該当する時
使用の取消 使用の制限	同上 第10条による。 第1号から第6号のいずれかに該当する時

「使用の取消」「使用の制限」が発生した場合は、速やかに千葉市に報告します。

A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

提案書様式第2号

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。		
施設名称	所在地	管理期間等
千葉県 蘇我スポーツ公園 	千葉県	指定管理者 平成27年4月～継続中 令和2年4月からジェフユナイテッド等と共同事業体で運営
千葉県美浜区高洲 コミュニティセンター 	千葉県	指定管理者 平成18年4月～継続中
千葉県美浜区真砂 コミュニティセンター 	千葉県	指定管理者 平成18年4月～継続中
千葉マリスタジアム 	千葉県	平成22年3月～18年3月 直接管理 平成18年4月～継続中 指定管理者(株)千葉ロッテマリーンズより、利用者管理業務・施設管理業務等を受託 各種音楽コンサート開催
青葉の森 スポーツプラザ 	千葉県	業務受託 平成23年4月～継続中
千葉県 文化交流プラザ (京葉銀行文化プラザ) 	千葉県	指定管理者 平成20年4月～平成30年3月 (市の売却により民間に移行) 700人収容の音楽ホール、500人規模の飲食、パーティー事業及びスポーツジム事業を運営
千葉県緑区鎌取 コミュニティセンター 	千葉県	指定管理者 平成23年4月～平成28年3月
千葉県美浜区 稲毛海浜公園 スポーツ施設 	千葉県	業務受託 平成23年4月～平成28年3月
千葉県花見川区 花島公園センター (花島公園スポーツ施設) 	千葉県	業務受託 平成23年4月～平成28年3月

□千葉市美浜区真砂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。

施設名称	所在地	管理期間
千葉市美浜区高洲 コミュニティセンター 	千葉市	指定管理者 平成18年4月～継続中
千葉市美浜区真砂 コミュニティセンター 	千葉市	指定管理者 平成18年4月～継続中
千葉市緑区鎌取 コミュニティセンター 	千葉市	指定管理者 平成23年4月～平成28年3月
花島公園センター (千葉市花見川区 花島コミュニティ センター) 	千葉市	業務受託 平成23年4月～平成28年3月
千葉市 文化交流プラザ (京葉銀行文化 プラザ) 	千葉市	指定管理者 平成20年4月～平成30年3月 (市の売却により民間に移行) 700人収容の音楽ホール、500人規模の飲食、パーティー事業及びスポーツジム事業を運営

原則として、A4判2枚以内で記述してください。

ただし、共同事業体の場合は全構成団体について、有限責任事業組合の場合は全組合員について、事業協同組合等の場合は組合及び全担当組合員について、A4判3枚以内で記述してください。

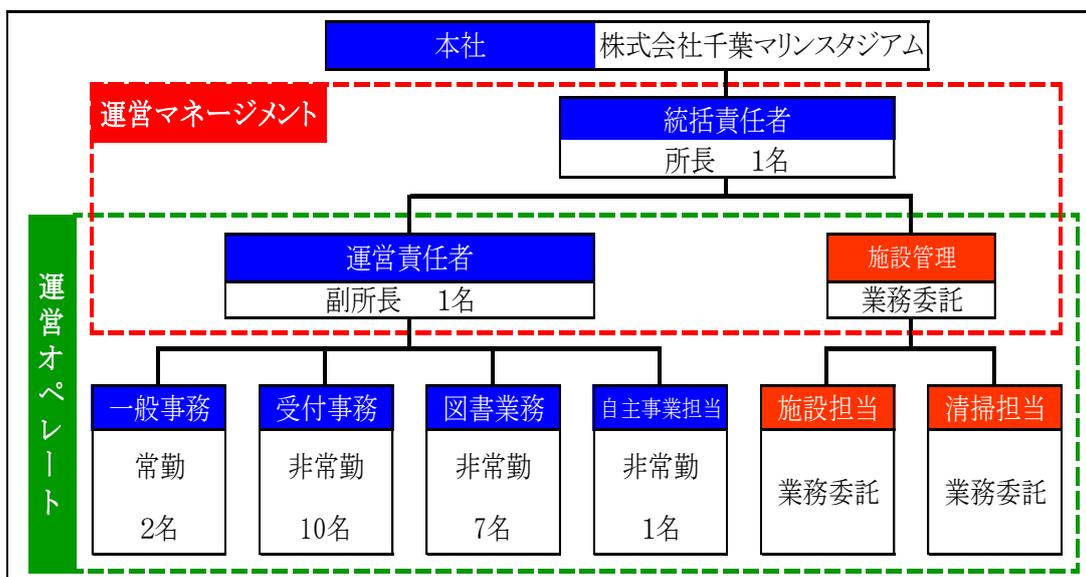
2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。

(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。

1 管理運営業務全般の実施体制

本施設の管理運営にあたっては、下記の通り各業務を実施します。業務責任者には、本事業を熟知した実務経験豊富な者がその任務に就きます。維持管理業務においては、建築物保守管理と備品管理業務等については当社社員が行いますが、専門技術を要する業務については専門業者に委託し効果的かつ効率的に実施します。



2 緊急時の連絡体制等

- (1) 緊急事態発生に備え、緊急時の対応と施設連絡網・社内連絡網を整備したポケットマニュアルを作成し、全職員に携行させます。
- (2) 本社は本施設から徒歩30分以内の場所にあり、緊急時の応援が可能です。また、所長・副所長は千葉市内に居住する者を配置します。

□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。

1 再委託の考え方

当社は、様々な施設管理運営を指定管理者として受託した当初から市内に本支店を有する業者から再委託先や資材購入先を最優先に登用してきました。

また、市内業者の継続活用を大前提に、保守点検のサービスレベルの維持と優秀な業者との協力体制を築き、あらゆるニーズに即時に対応すべく、地域ネットワークの構築を行っています。

なお、特殊技術や販売元が限定されているもの、特に安全管理が要求されているものについては、メーカー（市内に代理店等がある場合には市内業者）に委託します。

【委託項目】

業 者 名	委 託 内 容
施設維持管理業務	環境衛生管理に関する事（害虫駆除調査・貯水槽清掃等） 自家用電気工作物保守 電気設備保守点検 消防設備保守点検 昇降機保守点検 自動ドア保守点検 空調設備保守点検 など
清 掃 業 務	日常清掃、定期清掃、特別清掃
植 栽 管 理 業 務	高木剪定、定期刈込
警 備 業 務	機械警備

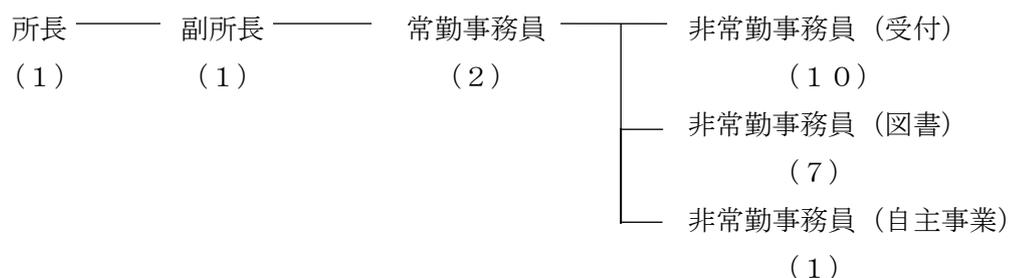
2 委託先の選定方法

第三者への委託は、下記の点を重視し、厳正に選定します。

判断基準	選 定 内 容
1 複数社の見積徴収	業務仕様書を明確にし、複数社から見積徴収することにより経費を縮減
2 市内業者を優先する	管理運営業務は、公の事業であるため優先的に市内業者を選定
3 許可免許・資格等を有する	専門知識や資格を要する点検(消防設備等)や必要な許可免許(ごみ処理等)は適切に事業者を選定
4 緊急時の素早い対応が出来る	市内に拠点があり、企業内の連絡体制が整備されている事業者を選定
5 機械設備を熟知し複数 年契約等によるコスト 削減を図る	機器メーカー又は代理店、専門知識を有する事業者を選定 指定管理期間の契約

□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。)



□本施設は、障害福祉サービス事業所・地域活動支援センター・地域活動拠点との複合施設の形態となっています。従って、【管理運営の基準】のとおり管理が求められますが、その管理運営の方策について記述してください。

1 「安全・安心・快適」な施設の提供と情報共有による協働

本施設は障害福祉サービス事業所・地域活動支援センター・地域活動拠点との複合施設であり、当社が施設・設備の維持管理を行うことになっていますが、施設全体の管理者として「安心・安全・快適」な空間を提供するという当社の基本姿勢はどの施設に対しても変わることはなく、特に障害者福祉サービス事業所・地域活動支援センターといったハンディキャップを持つ方々に対して優しい施設であり続けます。

各施設の管理者はもちろん各施設の利用者・来場者の要望・意見を日ごろから収集し、施設の維持管理に反映し、コミュニティセンター同様に利用しやすい施設となるよう努めます。

2 複合施設との連絡方策

本施設より働きかけ、障害福祉サービス事業所・地域活動支援センター・地域活動拠点の各施設および施設長のスケジュールを考慮した上で、連絡会を定期的開催し、日常的な管理や緊急時体制の確認などを行います。

また、各施設の管理者はもちろん各施設の利用者・来場者の要望・意見を日ごろから収集し、施設の維持管理に反映し、コミュニティセンター同様に利用しやすい施設となるよう努めます。

3 イベント時の協力体制

現在コミュニティまつり開催時は、複合施設からおまつりスタッフを派遣していただいたり、飲食売店を出店していただいております。

また、複合施設がまつり等を開催する際は、本施設を利用の音楽サークルやダンスサークル等を派遣しております。

このように、イベント時にはお互い協力体制が築かれておりますが、今後も様々な角度から協力できるよう努めます。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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					
<p>□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。）</p>					
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	常勤社員	22日	業務責任者	6,525
2	副所長	常勤社員	22日	事務全般	4,080
3	事務員	常勤社員	22日	事務全般	3,483
4	事務員	常勤社員	22日	事務全般	3,483
5	事務員	非常勤社員	15日	受付業務	1,438
6	事務員	非常勤社員	15日	受付業務	1,438
7	事務員	非常勤社員	12日	受付業務	1,038
8	事務員	非常勤社員	12日	受付業務	1,038
9	事務員	非常勤社員	12日	受付業務	1,038
10	事務員	非常勤社員	12日	受付業務	1,038
11	事務員	非常勤社員	12日	受付業務	1,038
12	事務員	非常勤社員	17日	受付業務	1,102
13	事務員	非常勤社員	12日	受付業務	898
14	事務員	非常勤社員	12日	受付業務	898
15	事務員	非常勤社員	12日	図書業務	898
16	事務員	非常勤社員	12日	図書業務	898
17	事務員	非常勤社員	12日	図書業務	898
18	事務員	非常勤社員	12日	図書業務	898
19	事務員	非常勤社員	12日	図書業務	898
20	事務員	非常勤社員	15日	図書業務	933
21	事務員	非常勤社員	15日	図書業務	933
	計				34,891
<p>※自主事業担当者（非常勤1名）は、上表から除いております。</p> <p>*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。</p>					

A4判1枚以内で具体的に記述してください。

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。

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	8:30~17:00	所長（業務責任者）
	8:30~17:00	副所長または事務員 （業務責任者の職務代理者）
	13:00~21:30	副所長または事務員 （業務責任者の職務代理者）
受付	9:00~16:00	事務員 2名
	9:00~14:30	事務員 1名
	16:00~21:30	夜間事務員 2名
図書室	9:00~16:00	事務員 2名
	16:30~19:30	夜間事務員 1名
設備	8:30~17:00	委託 1名
	13:00~21:30	委託 1名
清掃	7:00~13:00	委託 4名
	13:00~19:00	委託 3名

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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。

単独応募の為、該当ありません。

A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

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。

市民の皆様には「安全・安心・快適」な施設だから、また来たい」と感じて頂けるような施設管理を行います。

当社は、30年間に亘る公共施設の管理運営により、施設管理に必要な資格を有した社員が多数在籍しており、本施設に適合した有資格者の配置が可能です。

長年の経験により蓄積された各種マニュアルを完備し、災害等の緊急時にも社員自ら適切な対処が可能であり、各種トラブル等へも迅速に対応して、総合的な維持管理を行います。

項目	配置の基本的な考え方
電 気	電気主任技術者、第1種・第2種電気工事士は、当社社員の巡回と委託先業者を配置する。
設 備	第1種消防設備点検資格者は、当社社員の巡回と委託先業者を配置する。
消 防	甲種防火管理者を配置する。 第1種・第2種消防設備点検資格者は、当社社員の巡回と委託先業者を配置する。
環境衛生	衛生推進者を配置する。 建築物環境衛生管理技術者、ビルクリーニング技能士は、当社社員の巡回による。
防 災	防災管理者は、当社社員の巡回による。
救 命	AED受講者、普通救急救命受講者を配置する。
危 険 物	危険物取扱者（乙種第4類）は、当社社員の巡回による。

口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。）。

【配属する有資格者】

資 格	法 令	人 数	配置方法
防火管理者	消防法	1名	常駐
衛生推進者	労働安全衛生法	1名	常駐
AED受講者 普通救急救命受講者	救急法	20名	常駐
電気主任技術者	電気事業法	1名	巡回
防災管理者	消防法	1名	巡回
ボイラー技師	労働安全衛生法	1名	巡回
建築物環境衛生管理技術者	建築物衛生法	1名	巡回

【その他、業務をサポートする当社技術者】

資 格	人 数
第三種電気主任技術者	1名
第一種電気工事士	1名
第二種電気工事士	4名
第一種消防設備点検資格者	4名
第二種消防設備点検資格者	4名
2級ボイラー技師	3名
移動式クレーン（5t未満）	1名
危険物乙種第4類	4名
第三種冷凍機械責任者	2名
シニアフィットネストレーナー	1名
シナプソロジーインストラクター	1名
ロコモ運動予防指導士	1名
体育施設管理士	1名

A4判2枚以内で具体的に記述してください。

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。

当社は現在の指定管理者であるため、令和3年4月1日からの本施設の管理運営業務を実施するにあたり業務移行作業は発生しませんが、あらためて現在の業務体制を精査し、引き続き円滑かつ安全に配慮した管理運営を行います。

1 組織体制の整備

令和3年4月1日以降も現在雇用している経験豊富な職員を引き続き雇用し、円滑かつ安全に配慮した管理運営ができる体制を継続します。

2 職員研修計画

スタッフは、接客能力や安全教育、また施設設備に関する能力まで幅広い知識を有することが必要です。また、スタッフが広く知識や技術を身に着け、利用者に平等かつ公平、質の高いサービスを提供できるように、マニュアルの整備とスタッフ教育を行います。

現在のスタッフは、全員普通救命講習並びに認知症講座を受講しております。新規に職員を採用する場合は、講習を受講させます。

令和3年4月1日から新規導入予定の新予約システムについては、マニュアルを整備し研修を実施するなど対策を講じ、利用者にわかりやすい説明ができるよう対応します。

3 現在の指定管理者との業務引継計画

当社は、現在の指定管理者であるため、該当ありません。

当社は現在、指定管理者制度導入以前から本施設で業務にあたっているスタッフを数名雇用しております。その経験と実績をもとに利用者や地域住民と良好な関係を保持しており、円滑かつ安全に配慮した管理運営を行っております。令和3年4月1日以降も現在の業務体制を継続するとともに、ハード・ソフトの両面において常に時代のニーズを捉えた管理運営を実現できるよう最大限の努力をします。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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。				
1 業務水準を維持				
<p>公の施設の管理運営に携わる全ての職員が、求められるビジョン・ミッション及び関係法令・条例等を正しく理解し、本施設を利用される方々に寄添う、接遇能力が重要と考えています。</p> <p>本施設での管理運営において、サービスの提供など必要な知識、経験等の職員に求められる資質を踏まえ、利用者への接遇方法や救急救命研修等を実施し、全従事者の業務水準の維持・向上を図ります。</p>				
研修名	目的	対象者	頻度	主な内容
施設概要研修	施設の使命等、概要を理解し、一員としての自覚を促す	新任スタッフ	配属時(1日間)	施設の使命、設置目的、事業内容、設立理念などの研修
マナー研修	スタッフとしての基礎知識を身に付ける	全スタッフ	配属時及び適宜	接客・接遇、障害者・介助等の研修
受付・コンシェルジュ研修	処理業務の迅速化・接客等の品質確保・向上	職務担当者	配属時及び適宜	受付対応や公金管理等における研修
個人情報保護研修	個人情報保護の重要性と規則・管理方法学習	全スタッフ	配属時及び適宜	個人情報保護法、関連条例及びケーススタディによる対応などの研修
リスクマネジメント研修	リスク意識の向上と主体的かつ自主的な体制整備	全スタッフ	配属時及び適宜	リスク等のケーススタディ
救急救命研修	急病人やけが人の的確で迅速な初期対応	全スタッフ	配属時及び年1回	心肺蘇生方法や応急措置等に関する研修
防災訓練研修	防災知識の向上	全スタッフ	年2回	防災に関するスキルや新技術などを取得
危機管理研修	危機管理マニュアルに基づく、緊急事態への対処方法を習得する	全スタッフ	配属時及び適宜	マニュアルや演習に基づく技能の習得研修
暴力団排除研修	暴力団の排除に向けた意思の統一と情報交換	全スタッフ	配属時及び適宜	暴力団の排除に資する知識の習得
2 業務水準を向上				
<p>(1) 各種資格の更新等の受講料の補助など積極的に支援を行い、動機づけと向上心の醸成を行います。</p> <p>(2) 指定管理者制度を行っている同種施設の視察などの研修を併せて行います。</p>				

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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、修繕の考え方を記述してください。																																			
<p>建築物の保守管理に関しては、利用者に安心かつ安全に利用していただけるよう常に良好な状態を保持することを目的とします。</p>																																			
<p>1 点検方法について</p> <p>各設備機器の点検は、方法・回数などそれぞれの法令に従い定期的実施します。また、日常点検・定期点検においても常にチェック体制を確立し記録します。</p>																																			
<p>(1) 日常点検</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">対 象</th> <th style="background-color: #ffff00;">点検内容</th> <th style="background-color: #ffff00;">回 数</th> <th style="background-color: #ffff00;">点検実施者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>建築設備全般 (全館設備、各種設備機器、備品)</td> <td>目視・聴音および設備機器を稼動させ、監視及び制御</td> <td>適時</td> <td>当社社員 委託業者</td> </tr> </tbody> </table>				対 象	点検内容	回 数	点検実施者	建築設備全般 (全館設備、各種設備機器、備品)	目視・聴音および設備機器を稼動させ、監視及び制御	適時	当社社員 委託業者																								
対 象	点検内容	回 数	点検実施者																																
建築設備全般 (全館設備、各種設備機器、備品)	目視・聴音および設備機器を稼動させ、監視及び制御	適時	当社社員 委託業者																																
<p>(2) 主な法令点検</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">対 象</th> <th style="background-color: #ffff00;">内 容</th> <th style="background-color: #ffff00;">回 数</th> <th style="background-color: #ffff00;">点検実施者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>昇降機保守点検</td> <td>機能点検・調整</td> <td>1回/月</td> <td>点検委託業者</td> </tr> <tr> <td>簡易専用水道検査</td> <td>機能点検</td> <td>1回/年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> <tr> <td>消防用設備保守点検</td> <td>外観・機能点検</td> <td>2回/年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> <tr> <td>自家用電気工作物保守点検</td> <td>機能点検</td> <td>1回/年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> <tr> <td>電気設備・直流電源装置保守点検</td> <td>機械点検・調整</td> <td>1回/年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> <tr> <td>建築設備定期検査</td> <td>機能点検</td> <td>1回/年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> <tr> <td>特殊建築物定期検査</td> <td>機能点検</td> <td>1回/2年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> </tbody> </table>				対 象	内 容	回 数	点検実施者	昇降機保守点検	機能点検・調整	1回/月	点検委託業者	簡易専用水道検査	機能点検	1回/年	点検委託業者	消防用設備保守点検	外観・機能点検	2回/年	点検委託業者	自家用電気工作物保守点検	機能点検	1回/年	点検委託業者	電気設備・直流電源装置保守点検	機械点検・調整	1回/年	点検委託業者	建築設備定期検査	機能点検	1回/年	点検委託業者	特殊建築物定期検査	機能点検	1回/2年	点検委託業者
対 象	内 容	回 数	点検実施者																																
昇降機保守点検	機能点検・調整	1回/月	点検委託業者																																
簡易専用水道検査	機能点検	1回/年	点検委託業者																																
消防用設備保守点検	外観・機能点検	2回/年	点検委託業者																																
自家用電気工作物保守点検	機能点検	1回/年	点検委託業者																																
電気設備・直流電源装置保守点検	機械点検・調整	1回/年	点検委託業者																																
建築設備定期検査	機能点検	1回/年	点検委託業者																																
特殊建築物定期検査	機能点検	1回/2年	点検委託業者																																
<p>(3) 主な定期点検</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">対 象</th> <th style="background-color: #ffff00;">内 容</th> <th style="background-color: #ffff00;">回 数</th> <th style="background-color: #ffff00;">点検実施者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>空調設備保守点検</td> <td>機能点検・調整</td> <td>2回/年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> <tr> <td>自動ドア設備保守点検</td> <td>機能点検・調整・清掃</td> <td>3回/年</td> <td>点検委託業者</td> </tr> </tbody> </table>				対 象	内 容	回 数	点検実施者	空調設備保守点検	機能点検・調整	2回/年	点検委託業者	自動ドア設備保守点検	機能点検・調整・清掃	3回/年	点検委託業者																				
対 象	内 容	回 数	点検実施者																																
空調設備保守点検	機能点検・調整	2回/年	点検委託業者																																
自動ドア設備保守点検	機能点検・調整・清掃	3回/年	点検委託業者																																
<p>2 予防保全について</p> <p>建築物については設備機器管理業務時に目視による確認を行い、必要により保守営繕を行います。また、大規模な修繕を要する場所については、専門家による診断を受け、ライフサイクルコストの最適化のため、保全策を市と協議します。</p> <p>設備機器についてはメーカー推奨の消耗品を使用し予防保全に努め、機器性能の維持に努め、耐用年数の経過したものは市と協議のうえ計画的に交換を行います。</p>																																			
<p>3 修繕について</p> <p>保全管理業務中に発見した軽微なものや緊急性を要する修繕箇所や、指定管理者および施設利用者の責による修繕箇所は、可及的速やかに修繕を実施し、修繕実施報告書を作成のうえ市に報告します。また、天災や経年劣化・老朽化などによる修繕箇所は、市に速やかに報告書を提出し指示に従います。ただし、日常の維持管理に注意を傾け、保守・営繕により劣化の抑制を図ることが重要ですので、責任を持って予防保全に努めます。</p>																																			

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

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、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。			
<p>1 設備管理方法</p> <p>利用者が常に安心して本施設を利用できることが施設維持管理の絶対条件であり、常に最良の状態に維持し、安全で経済的な運転と、衛生的な環境の確保が指定管理者の使命です。</p> <p>当社は、所長の下に施設管理責任者（施設管理委託業者責任者）を配置し、施設管理の他、省エネルギーの実施及び進捗管理を行います。</p>			
責任者	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> 施設管理責任者 施設の修繕業務、点検立会業務 省エネ推進 </td> <td style="width: 50%;"> 第3種電気主任技術者 二級ボイラー技士 施設維持管理経験5年以上 </td> </tr> </table>	施設管理責任者 施設の修繕業務、点検立会業務 省エネ推進	第3種電気主任技術者 二級ボイラー技士 施設維持管理経験5年以上
施設管理責任者 施設の修繕業務、点検立会業務 省エネ推進	第3種電気主任技術者 二級ボイラー技士 施設維持管理経験5年以上		
監視方法	<p>資格を有する設備運転担当が毎日施設内を巡回し、建物・設備・電気等の点検・記録を確実にし、設備等の軽微な異常も迅速に調整し記録します。</p> <p>また、設備等に問題等があれば的確かつ迅速に施設管理責任者及び所長に報告し、問題解決するための手配を行います。</p>		
点検方法	<p>「日常巡視点検計画書」を作成し、設備機器の正常な状態を確認し各種点検記録表などに記録します。また管理仕様書に基づき、日常点検・定期点検・法定点検等の点検や保守等を履行すると共に、劣化診断など自主点検も行います。</p>		
<p>2 備品管理方法（整備され快適な利用のための備品管理）</p> <p>公共施設の管理運営を行う中で、什器・備品等の管理は煩雑であることや利用者の公共心の欠如による消耗品的な扱いにより汚損・破損などが多発します。</p> <p>利用者が安心して快適に什器・備品等を使用できるよう、下表の示す管理を行い、利用者の利便性の向上と経費の縮減を合わせて行います。</p>			
管理方法	<p>備品ごとに分類し、種類・メーカー・品番・数量・配置場所を記入した備品台帳をデータベース化し作成。諸室ごとに種類・数量を明記し、半年に一回使用状況・数量・破損状況の確認作業を行い、点検整備・修理・補充などを行います。</p>		
貸出方法	<p>利用者名・備品名・数量・用途・使用場所・使用時間・返却時間を記入する貸出台帳を作成し、利用者にも公共財であることの意識付けを行い適正な管理を行います。また、当社が所有する備品・用具等を現状の貸出備品に加えることにより、利用者の利便性をより高めます。</p>		
備品補充	<p>経年劣化や破損・滅失などにより不足している備品は、利用者の意見を考慮し随時補充を行います。</p> <p>また、補修等により、耐用寿命を延ばします。</p>		

□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。

本施設について、建物内外の仕上面、設備・備品等を適切な頻度で清掃するとともに、仕上材の性質を考慮し、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、快適な空間を保つために業務計画を作成し実施します。作業においては、電気・水道の節約に努め、使用器具・資材等は常に整理整頓し、人体に有害な薬品等は関係法令を遵守し、管理します。利用者に対しては、消灯・忘れ物の点検の際簡易清掃の実施を促します。

1 作業内容

(1) 日常清掃

仕様書に基づき、各所室内及び共用部等の清掃を毎日行い、施設・備品・器具等が常に清潔な状態を保ちます。また、トイレットペーパー等の消耗品は常に補充し、施設及び敷地内で発生したごみ等は、適正に処理します。

(2) 定期清掃

日常清掃では実施が難しい以下に挙げる清掃等を「仕様書」に示されている回数・頻度に従い実施します。

<定期清掃の実施対象例>

- ①床清掃（ワックス等） ②ガラス清掃 ③ブラインド清掃 ④受水槽清掃
- ⑤照明清掃 等

(3) その他

日常清掃・定期清掃のほかにも、玄関・ロビー・通路・壁等、汚損状況により適宜清掃を行い、良好な環境衛生・美観の維持に努めます。また、複合施設においても特に汚れが目立つ箇所の清掃を重点的に行います。

日常清掃・定期清掃の内容と方法（頻度）については、「清掃作業基準表」に従い実施します。

2 清掃状況の確認

日常チェックだけでなく、スタッフの施設巡回により、実施状況・品質維持を多面的・客観的に点検し、不適な個所がある場合は、清掃責任者に指示を行い是正します。

□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。

植栽及び外構施設につきましては、本施設の清潔さ・美観・機能を保持するため、管理仕様書や関係法令等に基づき常に適切な管理を行い、良好な状態を維持します。

1 植栽

植物の種類、形状、育成状況等に応じ、適切な方法による維持管理を行います。

- ・除草 適宜
- ・植栽剪定 4回／年

2 外構

外灯、門扉、側溝、フェンス、舗装床、縁石、排水枡等の外構施設が正常な機能を保持するよう、点検・清掃等を行い、不具合を発見した際には、速やかに市に報告します。また、修繕が必要とされる不具合については市と協議します。

- ・点検 外構施設の劣化・損傷等
- ・清掃 目に見える外構施設の水拭きや掃き掃除、側溝掃除等

□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。

1 新型コロナウイルス感染症対策

- (1) 社員、業者による清拭は、エタノール70%以上～80%程度の殺菌剤を使い捨てウエス等に十分染みこませ、人の手の届く範囲を毎回丁寧に拭き取る。
(ドアノブ、スイッチ、パソコン、机、椅子、筆記具、水道栓、便器フタ等手指が触れる範囲)
- (2) 浸漬（しんせき）・・・料理実習室
食器、調理器具等は、次亜塩素酸ナトリウムを水道水で薄めたものを洗面器や流し台シンクに留め、その中に5分以上沈めた後に、取り出してすすいだ後に食器用洗剤で洗浄・乾燥する。・・・料理終了後毎回
- (3) 施設内各所にアルコール消毒液を設置する。
- (4) うがいや手洗い、マスクの着用、咳エチケットを利用者に周知する。
- (5) 最新情報を、市のホームページ、広報広聴課のツイッター、ちばし安全・安心メールから入手し、コミュニティセンターの掲示板で周知する。
- (6) コロナ時代と共存するための実効性あるガイドラインを整備し、社員、利用者に周知する。

2 建築物における衛生的環境の確保に関する法律等に基づく主な業務

- | | | | |
|---------|------|---------------|------|
| ①空気環境測定 | 6回/年 | ②衛生害虫駆除及び生息調査 | 2回/年 |
| ③貯水槽の清掃 | 1回/年 | ④水質調査 | 2回/年 |

3 廃棄物収集

日常発生するごみについては、可燃物・不燃物・資源物などに分別し、定期的に収集業者へ回収を委託し処分します。

産業廃棄物については、指定管理期間中に適宜専門業者へ委託し処分します。

- | | | | | | |
|--------|------|--------|----|------|------|
| ①一般廃棄物 | 1回/週 | ②産業廃棄物 | 適宜 | ③資源物 | 1回/月 |
|--------|------|--------|----|------|------|

4 ゴミ減量への取り組み

<千葉市環境基本条例及び千葉市環境基本計画に基づく3R運動を推進します。>

- (1) 「ゴミを出さない」「一度使って不要になった製品や部品を再び使う」「出たゴミはリサイクルする」
- (2) 落ち葉や枯れ枝等の腐食可能物は、敷地内に一定の場所を決めて、たい肥化を進め、花壇等の肥料としてリサイクル活用します。

(3) ゴミの減量を含めたコスト削減実行計画を立て、排出ゴミの減量に取り組みます。

□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。

1 管理方法

本施設の駐車場は、身障者用を含めて75台の収容が可能であり、駐輪場も30台収容できますが、その分事故等のリスクが高まります。繁忙時間帯は収容台数を超える車両が来場する場合もあり、また、複合施設があるため複雑な運用を要する場合がありますので、安全性と利便性の高さを維持するための配慮が求められます。当社は、これまで本施設をはじめとして複数の施設の駐車（駐輪）場を管理してきた経験・ノウハウを活かし、利用者が安全で利用しやすい駐車（駐輪）場の管理に努めます。

- (1) 円滑な施設運営のため、原則、本施設利用者（複合施設含む）に限定します。
- (2) 日常的にスタッフが駐車（駐輪）場を巡回し、利用状況を確認します。
- (3) 不正利用者を発見した場合は口頭注意や注意書により利用規定の遵守を促し、適正な駐車（駐輪）場利用ができるように管理します。



- (4) 駐車スペース以外での車両は、他利用者への影響や接触事故等の要因となるため、カラーコーンを主要箇所に設置し防止に努めます。また、駐車スペース以外の駐車を発見した際には、館内放送等を活用して速やかに措置を講じます。
- (5) 身障者用として4台分の駐車スペースを確保し保護に努めます。
- (6) 閉館時間帯は不正侵入や不正駐車を防止すべく駐車場の入口門扉を閉鎖します。
- (7) 悪質な利用者に対しては毅然とした姿勢で臨み、本施設の利用者・来場者が安心してご利用できる施設運営を行います。
- (8) 駐車場の混雑緩和および排気ガスによる地球温暖化防止策として、可能な限り公共交通機関の利用を促進します。

その他、掲示板や駐車区画線などの設備の充実に図り、利用者の利便性向上と事故防止に努めます。

また、違法駐車等は積極的に注意や車両移動をお願いし、近隣施設や住民の方々へ配慮し、適正な環境づくりに努めます。

駐輪場についても、利用時間を設定するなど利用者以外の駐輪防止に努めます。



放置自転車が敷地内にあった場合には、千葉西警察署に連絡をし、盗難自転車で

あるかの確認を行い警察と連携を図り対応していきます。また、盗難自転車でなかった場合は、「不法駐輪注意喚起」の貼紙（2週間以上貼紙を実施）を行い、不法駐輪自転車が增えた場合には、建設局道路部自転車政策課に連絡をし、不法駐輪自転車の整理を行うなど、安全かつ利用しやすい駐輪場になるよう努めます。

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。

1 警備業務の考え方

保安警備業務にあたり、建造物の財産の保護及び安全確保を目的とし、危険物の確認、火災、外部からの侵入、盗難、出入口の確認及び各種不正行為を防止し、利用者が安心して利用できる環境の確保を行い、円滑な業務運営を行います。

なお、条例及び規則並びに警備業法を遵守し、保安警備目的をよく理解のうえ、防犯・防災を重点として業務を遂行します。

2 警備業務の内容

開館中は、スタッフによる「声掛け」と「明るい施設の演出」により防犯予防に努めます。

閉館後の夜間警備は機械警備方式で実施し、非常時においては社内連絡体制をもって即応し、被害を最小限に留めるなど可能な限り建造物の保全に努めます。

また、地元千葉西警察署からは、利用者への啓蒙や情報提供を行っていただいています。

《具体的な警備業務の内容》

- ・利用者・関係者・部外者の出入確認
- ・搬入物・資材の確認
- ・鍵の受渡し及び保管
- ・各出入口の解錠及び施錠
- ・不審者及び徘徊者の発見時の通報及び侵入阻止
- ・火気の外見点検及び火災発見時の通報及び初期消火
- ・危険物・燃料等の置場外見点検及び安全確認
- ・什器・備品・現金等の盗難予防
- ・巡回記録・日報の作成
- ・使用時間以外の時間帯における機械警備

A 4判5枚以内で具体的に記述してください。

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。

1 個人情報の保護の取扱いに関する考え方

「個人情報の保護に関する法律」、「千葉市個人情報保護条例」、「同施行規則」「千葉市指定管理者等個人情報保護規程」を遵守するとともに、それに基づく千葉市の施策に留意しつつ、スタッフには、個人情報の保護に関する教育・研修を行い、規定遵守の徹底を図り、取引先等の関係先には契約条項に保護規定の明文化を徹底します。

2 具体的な取組み

(1) 関係法令・条例等の遵守

関係法令・条例等に準拠し、「指定管理業務に係る個人情報保護に関する規程」、「個人情報保護マニュアル」を策定し、これらに基づいた業務を適正かつ厳正に行うことで個人情報の漏洩や滅失及び棄損の防止を徹底します。

(2) 管理体制

個人情報取扱責任者(個人情報の安全管理確認)及び取扱者(実際に個人情報を収集・使用する人は取扱責任者が任命)を選任し、それ以外は個人情報の取扱いをできないようにします。

(3) 定期研修

- ・従業員については、就業前に必ず関係法令・条例や法令遵守に関する導入研修を行います。
- ・全従業員を対象に、定期的な研修による個人情報保護の重要性の周知、適正な取扱いの徹底に努めます。

(4) 情報漏えい時の対応

- ・個人情報の取扱いへの苦情が寄せられた場合は、適切かつ迅速に対応します。
- ・万が一個人情報漏えいした場合は、直ちに被害を最小限に抑え、再発を防止する措置をとります。
- ・万が一情報漏えいが発生した場合、個人情報保護責任者が速やかに千葉市へ報告するとともに、被害状況(流出・漏えい内容・範囲)を把握します。
- ・対象者に情報漏えい内容を連絡し、誠意ある対応をします。
- ・漏えいした個人の情報の回収に努め、二次被害を防止します。
- ・発生経過・発生原因を千葉市に報告します。
- ・再発防止策を策定し、千葉市へ報告のうえ全従業員に徹底します。

□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。

1 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

- (1) 情報の公開を求める市民の権利が十分尊重されるよう運用します。
- (2) 市民の知る権利を尊重し、積極的に情報を提供します。
- (3) 本施設に従事する者が職務上作成し、または取得した文書等に対して情報公開請求が行われた時は、千葉市と協議し、情報公開条例等の趣旨に則り公開・非公開等を判断します。
- (4) 情報公開に際しては、「利用者サービス向上」「地域住民・利用者の安心と信頼」といった2つのポイントを考慮して、情報を積極的に発信していきます。また、問い合わせに応じて行うばかりでなく、公開しても支障のない内容は、日頃から積極的に情報提供を実施し「市民に開かれた施設運営」を目指します。
- (5) 情報は、館内の掲示コーナー等を利用して情報提供する他、「施設ホームページ」を活用して随時情報公開してまいります。また、市民が安心して本施設を利用いただけるよう運営状況などについて、当社の情報公開規程により、ホームページ等を活用し情報の提供をします。ただし、個人情報に関するものや、公開することで個人・法人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害する恐れのある情報に関しては非公開とします。

2 具体的な取組み

- (1) 規程の作成
千葉市情報公開条例を遵守し、自ら情報公開規程を作成します。
- (2) 管理運営の透明性
運営方針及び事業計画、事業報告について、閲覧希望者に可能な範囲で情報提供を行い、運営の透明性を高めます。また、利用者からの意見・要望・クレームは、公開請求の有無によらず、施設内掲示板に回答書の掲示や窓口にて閲覧に供する等の方法で説明責任を果たします。
- (3) 文書公開に関する苦情の申立ての対応
指定管理者が行った公開の可否等の決定に、公開請求者から苦情の申立てがあったときには、千葉市と協議し対応します。

□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。

1 行政手続の明確化や透明化の取扱いに関する考え方

- ・公平性と透明性がサービスの基本

本施設の運営にあたって、利用機会の公平性、利用に関する情報取得の公平性、利用者が受けることが出来るサービスの公平性が最も重要なことです。その公平性を担保するため定められた規程に則り、利用者・申請者に対して手続きの明確化・透明化を徹底します。

2 具体的な取組み

(1) 施設の使用許可の判断基準の明確化

施設の管理を委任された者として、関係法令・条例等に則り、使用許可の基準・審査基準・標準処理期間を千葉市の了解を得て定めて、公表し、基準の可視化を徹底します。

(2) 施設貸出手続の明確化・透明化

貸出にあたっての手続き方法等を簡潔にまとめたパンフレットやチラシ、ホームページ等で広報し、誰もが同じ条件で容易に貸出を受けられるよう努めます。

(3) 特殊な対応（許可取消等）

使用許可は、前述の審査基準等により判断し行いますが、申請とは異なる利用内容の判明や反社会勢力等の市民に不利益を与える可能性があるると判断される場合は、使用の制限もしくは停止または使用許可の取消等の処分を行う場合があります。

□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。

1 適正な労働条件の確保に関する考え

指定管理業務に携わるスタッフが自らの役割を常に明確に理解し、管理業務の質を高めるには、適正な労務管理を行い人員の安定的な雇用と配置が必要と考えます。

また、公の施設の指定管理者として、労働三法、男女雇用機会均等法、障害者雇用促進法、高齢者の雇用の安定に関する法律、パートタイム労働法などを遵守するのは当然のこと、女性の登用・障害者雇用などを積極的に推進します。

平成30年に成立した働き方改革関連法の実施を受けて、残業時間の抑制や正社員と非正規社員の待遇改善等に取組みます。

2 具体的な取組み

雇用の取組み	<ul style="list-style-type: none">・スタッフは極力千葉市内在住者から雇用します。・非常勤社員については、特に近隣住民を積極的に雇用します。
労働条件の具体的な取組	<ul style="list-style-type: none">・短期雇用においても、労働契約書・労働条件書等を締結します。・4週8休制とし、週40時間の勤務時間を原則とします。・有給休暇（年次休暇、特別休暇等）5日間以上の取得を奨励します。・少子高齢化対策等を考慮し、育児休暇や介護休暇を規定し取得を奨励します。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

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、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。

当社は2011年の東日本大震災及び昨年台風19号の際に、高洲及び真砂コミュニティセンターでの避難所開設に携わりました。その経験を活かし、災害時には市と連携し、迅速に対応いたします。

1 基本的な考え方

(1) 危機管理マニュアルに基づいた対応を徹底します。

防災計画や避難経路などを掲載した「危機管理マニュアル」に基づいた消防計画を策定し、全スタッフが対応できるよう日頃の研修などで周知徹底し、定期的に防災体制の確認を行います。

(2) 緊急時の連絡体制の整備と防災力の向上を図ります。

千葉市や警察、消防、避難所運営委員会等との協力・連携体制を整備すると共に、他複合施設と連携した防災訓練を実施し、自助共助の地域防災力の向上を図ります。

千葉市地震ハザードマップ等を受付に配置し、地域住民への災害時に対する認識向上を啓蒙します。

また、現在同一地区にある当社が指定管理者を行っている高洲コミュニティセンターと相互に連携を取り、防災力等の向上を図ります。

(3) 防災備蓄品として飲料水を用意いたします。

千葉市から預かっている備蓄飲料約30ケースとは別に、当社で飲料水を20ケース備蓄いたします。

2 訓練の実施

施設内だけでなく公共機関（消防・警察など）の協力を得て研修を行い、利用者・他複合施設を対象に安全性の向上を図ります。

(1) 火災発生防止については、最重要事項であるため、通常の定期検査に加えて、スタッフによる施設内点検を行い、万全な体制で臨みます。

(2) スタッフを集めての非常口確認、避難誘導訓練を年2回（9月、3月）実施します。

(3) 災害等の発生時、二次災害等も想定されることから、パニック防止のため、放送設備・拡声器を使った適切な情報伝達や誘導訓練を実施します。

3 予防安全策の蓄積

日頃の小さな「ひやりハッと！」が実は大きな災害や事故の前兆であることを重く受け止め、施設全体で「ひやりハッと！運動」を、予防安全対策の一つとして実施します。

情報漏えいに対する研修もを行い、事故防止に努めます。

□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。

1 火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件発生時の対応方法

種 別	対 応 方 法
火 災	最優先で利用者を安全な場所に避難・誘導し、消防署への通報と共に、自衛消防隊により、初期消火に努め二次災害を防止します。 被災者がいた場合は、応急救護対応し救急車を要請します。
盗 難	警察と共に被害者の事実関係を確認し、再発防止の為の広報を行います。
災害等	地震・台風・大雨等の自然災害については、千葉市地域防災計画に基づき利用者の避難・誘導を行い、安全確保を図ります。
情報漏えい等	被害状況（漏えい内容、範囲等）を把握し、対象者に連絡し誠意ある対応を行います。 また、漏えい内容の回収に努め再発防止策を従業員へ徹底します。

2 需要変動について

- (1) 市と指定管理者が協議した実施条件を超えて需要変動があり、大きな損害が見込まれる場合は、予測した時点で速やかに市と協議を開始し、適切な範囲について、指定管理者もリスクを負担します。
- (2) 需要変動を早期・的確に把握する体制を整えるとともに、極力変動に耐えうる体制にすべく委託先の分散、利用促進や自主事業などでリスク分散を行います。
- (3) 何らかの原因で経営危機に陥った場合は、市と相談の上、事業継続を図ります。

3 第三者への賠償について

第三者への賠償については、事実関係を詳細に調査し、当社の顧問弁護士に相談の上、適正に処理します。また、損害賠償等を含めて関係法令に基づいた適正な対応を行い、千葉市や第三者に不利益が生じないように、誠意をもって対応します。

保険については、賠償保険が中心となりますが、下記の必要なものについては付保します。

保険の種類	保障内容
施設賠償責任 (指定管理者特約条項付き)	対人・対物共通1名・1事故／5億円
個人情報漏えい	1事故／10億円
動産保険	200万円

A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(1) 開館時間、休館日の考え方

□開館時間、休館日の取扱いについて具体的に記述してください。

1 基本的な開館時間及び休館日の取扱い

開館時間及び休館日は、原則として「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」に則って運営いたします。

利用者に、安全かつ快適に施設を利用していただくために、休館日を設け、施設及び設備の基礎的な点検、整備や清掃等を順次実施したいところではありますが、本施設には複数の複合施設があり、それぞれ稼働曜日・時間が異なります。

つきましては、当施設及び他施設の利用者の利便性の低下を防ぐため、開館前の早朝または、閉館後の夜間などに実施することにより、利用者に迷惑をかけない対策を行います。

また、図書室については利便性の向上及び利用促進を図るため、利用時間を19時30分までとします。

以上の対策を講じて、休館日は原則として、年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）のみとし、以下のとおりとします。

施設	開館時間	休館日
集会室等	9:00～21:00	12月29日 ～1月3日
幼児室	9:00～17:00	
図書室	9:00～19:30	

2 その他取扱い

(1) 市が実施する大規模改修や不可抗力による場合など、施設の設置者である市が、管理上必要であると認めた場合は、所管課と協議のうえ施設を休館します。

休館に際しては、館内掲示やホームページなどを活用して公表し、利用者への周知徹底を図ります。

(2) その他、市が施設の管理上必要と認めたときは、臨時に使用の制限並びに休館日とします。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(2) 利用料金の設定及び減免の考え方

□利用料金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。

1 利用料金の設定

利用料金につきましては、料金算定基準とその整合性、利用者への浸透度を考慮し、千葉市コミュニティセンター設置管理条例に規定する範囲内で利用料金を設定し、以下のとおりといたします。

また、利用予定時間の前の時間での繰り上げ利用と利用予定時間の後の時間での追加利用を1時間単位でできることとし、料金を設定いたします。

【集会室等の利用料金】

部 屋 名	金 額 (1コマ当り)	部 屋 名	金 額 (1コマ当り)
創作室1	320円	料理実習室	730円
創作室2	320円	サークル室1	160円
講習室1	320円	サークル室2	160円
講習室2	320円	サークル室3	160円
集会室	320円	サークル室4	320円
和室1	560円	視聴覚室	320円
和室2	320円	多目的室	660円
和室3	320円	ホール1	890円
音楽室	710円	ホール2	890円

【体育館等の利用料金】

(1) 個人利用

区 分	2時間以内	2時間超 (1時間につき)	回 数 券	
			金額	内容 (枚数)
一 般	220円	110円	2,200円	110円券×22枚
中・高校生	100円	50円	1,000円	50円券×22枚
小 学 生	70円	35円	500円	35円券×22枚

(2) 専用利用

区 分		9 : 0 0 ～ 1 3 : 0 0	1 3 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0	1 7 : 0 0 ～ 2 1 : 0 0	延長・繰り上 げ利用の場合
一 般	全館	4, 5 9 0 円	4, 5 9 0 円	9, 2 1 0 円	1 時間あたり 当該料金の 1 / 4 に相当 する額としま す。
	半館	2, 2 9 0 円	2, 2 9 0 円	4, 5 9 0 円	
高校生 以下	全館	2, 2 6 0 円	2, 2 6 0 円	4, 5 5 0 円	
	半館	1, 1 3 0 円	1, 1 3 0 円	2, 2 7 0 円	

2 利用料金の減免の考え方

諸室の利用料金の減免につきましては、千葉県コミュニティセンター設置管理条例第13条に規定する千葉県コミュニティセンター設置管理条例施行規則第8条で定める場合の利用料金の減免についての必要な事項を定めた「千葉県コミュニティセンターの利用料金減免に係る事務処理要領」に則り、以下のとおりとします。

対 象 者	減免割合
身体障害者手帳、療育手帳、精神保健福祉手帳の保持者	全額免除
(同上) 保持者1名につき介護者1名	
上記の手帳保持者が50%以上を占める障害者団体	
コミュニティセンターまつり利用のための施設利用	
コミュニティセンター運営に関わる地域会議等に施設を利用する場合	
その他市長が特に必要を認めた団体等が施設を利用する場合	市長が認めた団体
体育館等の利用で、満65歳以上の方が使用する場合	減免20%

3 当センターの場合の具体例

(1) 施設全体

コミュニティセンターまつりのために施設を使用する場合は、利用料金の全額を免除します。

また、市長が特に必要と認めた団体又は者については、市長が適当と認めた割合で利用料金を減免します。

(2) 諸室

障害者手帳、市長の発行する療育手帳及び精神保健福祉手帳の交付を受けている方が主体となって組織する団体（構成員の5割以上が当該手帳の交付を受けている者であって、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）が諸室を使用する場合は、利用料金の全額を免除します。

(3) 体育施設

障害者手帳、精神保健福祉手帳及び市長の発行する療育手帳の交付を受けている方が、当該手帳を提示して体育施設を使用する場合は、利用料金の全額を免除します。

この場合において、介護者を必要とする場合は、当該障害者1人につき介護者1人も同様に免除します。

また、満65歳以上の方が体育施設を使用する場合は、利用料金の2割相当額を減免します。（一般の基本料金220円が180円となります）

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(3) 施設利用者への支援計画

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

本施設の設置目的「市民のコミュニティ活動のための施設」である点を踏まえ、「市民主体の住みよいまちづくりを推進する。」というビジョンのもと、「必要とされる情報発信の場。」としてのミッションを遂行できるよう、支援方策を展開します。

施設利用者・地域住民・地域団体への支援を行い、サービスの向上を図ります。

1 ロビー・オープンスペース等の有効活用による全利用者への支援

サークルの活動内容を披露する展示会（絵画・写真・活け花など）をロビーやオープンスペースで開催するなどの支援を行います。また、近隣にお住いのアマチュア作家の方々の個人展なども開催し、地域の文化・芸術活動の支援を行ってまいります。

事業委員会との協働で七夕、クリスマスなどの季節の飾りを実施し、季節感を演出します。

ロビー等において、利用者が無料でインターネットに接続できるよう、Wi-Fiサービスの提供を行います。

2 サークル利用者への支援

サークルの活動内容などの情報を提供し、利用者の質問や問い合わせにもきめ細かく丁寧に対応します。

- ・「サークル一覧表」を作成し、希望者に配布します。
- ・館内に「サークル情報コーナー」を設置し、会員募集告知物を掲示します。
- ・本施設のホームページに「サークル紹介ページ」を設けます。

利用者のニーズに適応した備品（ラジカセ、アンプ、ホワイトボード、机、椅子、調理器具など）を必要に応じて貸し出します。また、利用者の意向を十分に踏まえた有益な物品の調達に努めます。

また、音楽サークルなどの場合、当社の自主事業において活動の成果を披露する場を提供いたします。

3 図書室利用者への支援

図書室のサービス向上の一環として、引き続き現在導入している図書システムを運用いたします。この図書システムにより

- ・図書室内に設置しているパソコンから利用者自身で簡単に図書の検索
- ・貸し出し状況の把握
- ・予約本の貸出準備完了時や貸出期間超過時にメールで連絡

などができるようになります。また、新たなサービスとして、図書室利用者から要望の多い、HP上から図書検索ができるシステムを令和3年4月より導入いたします。

さらに、現在1人につき2冊の貸出となっていますが、貸出冊数を増やすことにより利便性を向上させます。

4 一般利用者への支援

ロビーでは、地域情報、サークル情報、新聞3紙の掲示・配架により、常に情報が得られる場を提供します。

新型コロナウイルス等の感染症対策として、館内各所に消毒液を配置します。また、「千葉県コロナ追跡サービス」並びに厚生労働省の「新型コロナウイルス接触確認アプリ」の告知物を掲示するなど、啓蒙活動に努めます。

幼児室につきましては、室内及び室内備品の一斉補修・装飾を施し、アンケートを実施した上で遊具を増量いたします。管理上、安全・清潔を第一に考え、内壁や備品の角などの部分にクッション材を接着し、遊具の定期的な清拭を実施しております。情報提供と致しましては、当社が自主事業で実施するアニメ映画会等の開催告知の他、「おはなし会」の告知物を掲示・配架しております。

5 障害者への支援

施設のバリアフリー状況の確認・考察・整備を行います。諸室の使用料は、当該団体には条例・管理規則に則り減免します。

障害者用駐車場として4台のスペースを確保しておりますが、駐車状況を巡回・記録による健常者の不正駐車を防ぎます。

6 乳児をお連れの利用者への支援

本施設は近隣に幼稚園や保育園があり、乳児をお連れの利用者も多く見受けられますが、授乳室を用意してほしいという要望が多々あります。

現在、3階更衣室を授乳室として無料で開放しておりますが、引き続き授乳室として開放いたします。

7 学生への支援

現在、毎年夏休み期間に自習室として4階オープンスペースを開放しておりますが、「年中自習室を使いたい」「この近隣には自習室がない」という声が多いため新型コロナウイルス感染症に配慮しつつ、通年自習室として開放いたします。

8 急病者・負傷者への支援

本施設の従業員は救命・AED講習を受講しており、急病者が発生した場合は、適切に初期手当てを行います。また、救急車の出動を要請するような急病・負傷の際には、本施設職員より119番通報し、救急車到着までの患者への肉体的・精神的ケアや救急車到着時の誘導などを適切に行います。

9 認知症患者への支援

市より情報提供されるSOSネットワーク情報を館内に掲示します。また、市が実施している認知症サポーター講座を職員に受講させ、病気の特徴と患者への対応方法を理解し、該当者が来館した場合には適切にサポートします。

10 優先団体と関係者に対する支援

千葉市、社会福祉協議会、地区連絡協議会、町内自治会など、管理運営の基準において定められた優先団体が使用する場合は、その催事に適した諸室等を紹介し優先的に使用受付を行い、当日の使用の際も備品の貸し出しや参加者への案内など、全面的に協力し主催団体及び参加者を支援します。さらに、有料諸室だけでなく幼児室・静養室・ロビー・その他共用部分等を使用する催事などにも積極的に協力します。また、社会福祉的な意義のある催事につきましては、当社の自主事業として主催団体と共同開催し、諸室の早期確保や市政だよりへの掲載依頼をするなど支援を行います。

<例>

・市の諸室使用・活動

健康診断、住民説明会

運動教室、図書館事業

・社会福祉協議会の諸室使用・活動

会員募集、会議、研修会

使用済み切手等の整理、バザー提供品受付

・町内自治会・地区連絡協議会・地域団体の使用

会議、イベント準備作業、研修会

11 複合施設や近隣施設と関係者に対する支援

複合施設や近隣の市の施設の告知物を本施設にも積極的に掲示・配架することにより、他施設の活動を支援します。また、近隣小中学校の見学や職場体験を受け入れ、学校の活動と生徒の学習を支援します。

12 補助サービス

(1) 利用者の利便を図るために、自主事業でコピーサービスを提供します。(白黒10円、カラー50円)

(2) 大型印刷機を導入し、ポスター・式次第など安価(紙・インク等の実費相当)で印刷を行います。利用者が、ポスターなど自分自身で作成した喜びと当社への信頼を得ることで、利用者拡大につながるよう努力します。

A4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(4) 施設の利用促進の方策

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

1 利用促進の基本方針

美浜区の基本計画における都市像は「美しい浜辺と様々な交流のある、みんなで創るにぎわいと活力のあふれるまち」であり、～住んでみたいまち、ずっと住みたいまちを目指して～です。都市施設としては、幕張メッセ、ZOZOマリンスタジアムや花の美術館など様々なイベントが開催される華やかな街となっています。

本施設は、検見川浜駅付近に新たな住宅街が整備され、活動が活発な地域である一方、昭和40～50年代に開発された集合住宅に住む高齢者が多く暮らし、急速に進む超高齢化の町でもあります。

これらの地域性を踏まえ、「高齢者の地域活動への参加促進」「健康づくり活動支援」「子育てを応援する環境づくり」などをおして、より一層の認知度の向上と利用促進を図ります。

2 利用者への具体策

(1) 新しい生活様式を取り入れた感染症対策

「新しい生活様式の実践例」並びに「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」などを参考にし、千葉市より提供のあった「千葉市コミュニティセンター新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」及び「千葉市コミュニティセンターのご利用にあたって ～新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のお願い～」に基づき、感染症対策の徹底を図ります。

(2) 施設のバリアフリー化の推進

本施設には、高齢者や身体障害者の方が多く来場されます。市民誰もが快適に利用できるよう、市と協議のうえバリアフリー化を推進し、利用促進を図ります。

(3) 利用状況の開示

予約システムによる開示に加え、電話による問合せなどに対し、空いている部屋の紹介等、きめ細やかな対応を行い部屋の利用向上に努めます。

(4) ロビー等の有効活用

玄関、ロビー及び廊下の一部に、正月飾りやクリスマスツリーなどを設置し、季節感を演出いたします。また、近隣に幼稚園や保育園があることから、7月には竹を設置し、園児に短冊を飾っていただきます。

ロビーについては、利用者がいつも気持ちよくご来場できるよう清掃と修繕に

よる環境整備にも配慮し、常に清潔感の維持に努めます。

(5) 稼働率の向上

料理実習室及び夜間の利用が低迷しているため、利用の促進を図ります。

料理実習室については、男性を対象とした料理教室・子供を対象とした料理教室や味噌作り教室など様々なニーズに対応した教室を開催します。夜間の利用については、会社帰りのOLを対象としたストレッチ体操等の事業を開催するなど、利用率の向上に努めます。



新規登録サークルなどに、諸室の取りやすい夜間の時間帯を推奨するなど、利用率の向上に努めます。

3 広報活動の強化

千葉市の広報（市政だより）、ホームページなどによる、イベント情報などの公開に加え、老若男女問わず周知できるよう下記のように展開いたします。

(1) リーフレット及び利用ガイドの作成、配布

施管理運営の基準に沿ってリーフレット及び利用ガイドを作成、受付等で配布し、広報致します。すべての人にわかりやすい印刷物にするよう配慮します。

(2) 広報物の作成、掲示・配架・配布

以下の広報物（ポスター、チラシ）を作成し、館内のロビーやエレベーター、階段等利用者動線上に掲示・配架・配布します。

- ・活動サークル一覧表
- ・真砂CC広報紙「かけはし」
- ・自主事業チラシ
- ・幼児室案内チラシ



(3) ホームページでの情報掲載

管理運営の基準に沿って本施設の公式ホームページを設置し、施設利用方法、施設紹介、イベント案内、活動サークル紹介、交通アクセスなどを掲載し、多様な人々が利用できるよう配慮します。

(4) 地域の自治会での掲示・回覧

事業委員会や地区連絡協議会を通じて、広報物などを、地域の自治会内で掲示もしくは回覧して頂きます。

(5) 近隣の学校・幼稚園・保育園などでの掲示・配布

広報物などを、近隣の学校・幼稚園・保育園などへ依頼し、館内掲示や生徒・園児に配布して頂きます。

(6) 近隣の商業施設での掲示

広報物などを、近隣の商業施設へ依頼し、掲示して頂きます。

4 自主事業の展開

市民が老若男女問わず生涯学習に積極的に取組める新たな機会の創出を行います。

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実施することにより利用者の自主的な活動及び新たな地域活動の起爆剤となるよう支援を行い、利用者との信頼関係を構築しながら、利用促進並びに地域の活性化を図ります。

(1) 講座・講習会の開催

テーマ（認知症など）に沿って、専門的知識の取得や問題解決のための講座を開催します。

①開催日は、できるだけ利用率の低い曜日及び部屋を利用します。

②年間を通して、同様な講座を設定し利便性の向上を図ります。

③学生や就労者が参加できる夜間講座を開講します。

(2) イベント開催

本施設の周辺地域の高齢化率は増加傾向にあり、悲しいことに孤独死も発生しています。その様な状況の中、高齢者のみならず、市民の交流を活性化するため、ロビーでの写真や絵画の展示、季節飾りなどの実施、本施設利用サークルによるコンサートの開催などの機会を設け、地域コミュニティを活性化し、利用促進を図ります。

5 幼児室の利用促進

「幼児と保護者が健全に楽しく安全に遊べるお部屋」をコンセプトとし、遊具・ビデオを積極的に設置することにより滞在価値のある空間を構築します。

「真砂CC幼児室のご案内」のポスター・チラシを作成し、近隣の幼稚園や保育園など親子連れが集まる施設へ配布し、掲示・配架を依頼することにより広報を充実させます。

6 図書室利用者の利便性の向上

図書室利用者の利便性の向上を図るため、引き続き利用時間を9時から19時30分までとします。利用者のニーズや利用状況によっては、利用時間の延長も検討いたします。

購入書籍については、利用者アンケート等を実施し、利用者のニーズに合った書籍の購入を検討します。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(5) 利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方

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

1 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

(1) モニタリングの基本方針

利用者の要望や意見は「サービス向上のための最重要な提案」と考え、積極的に意見を伝えやすい環境整備とそれを謙虚に受け止め反映できる柔軟な体制づくりを目指します。

(2) 利用者アンケート等の実施方法

①利用者の声（アンケートBOX）の設置

日常的に利用者や来場者の意見を取得できるように施設内にご意見箱を設置します。

②インターネットの活用

ホームページ上の「ご意見メール」を活用し、アンケート同様の扱いとし、改善に役立てます。

③利用報告書の活用

諸室を利用する全サークルに、ご意見の自由記入欄を設けた「利用報告書」をお渡しし、使用終了後にご記入の上、事務所にご提出頂きます。

④定期的な調査

利用者向けのアンケートを実施し、来場者動向や施設面・各種サービス面などの調査を行ないます。

⑤事業委員会定例会議

サークル代表者や地域住民により構成される「事業委員会」を設置し、毎月定例会議を開催します。その席上で業務状況を報告した上で、委員のご意見を伺い、ご要望や評価の収集に努めます。

⑥サークル代表者会議

全サークルの代表者を集め「サークル代表者会議」を年1回開催し、詳細かつ綿密な意見を取得します。

(3) 未利用者アンケート

利用者だけでなく本施設をご利用されたことが無い方にも、事業委員会を通じて、自治会等にアンケート調査を依頼し、様々な意見を募る。

2 評価を踏まえた対応方法

(1) PDCAサークルの実践

利用者の意見を取り入れた事業計画（PLAN）→よりよい管理運営のための改善方策の実行（DO）→事業報告による改善実行の実施状況と効果の確認（CHECK）→時期事業計画への反映（ACTION）を実践し、利用者のご意見や地域ニーズを満たす継続的な改善活動を行っていきます。

(2) 評価の4段階表の作成

利用者に対する公平性、平等性を確保する事や担当者の私情や先入観を防止するため、市内の他の公共施設などを調査し、4段階での評価表を作成し、市と協議します。

例えば、トイレの問題では

評価A	直ちに対応	汚れて不衛生である。トイレットペーパーがない。鍵の開閉障害
評価B	清掃担当と協議後対応	トイレの清掃回数の増加、臭いの除去、ハエの駆除消毒
評価C	市との協議事項	便器をウォシュレットへの改修
評価D	市との協議事項	障害者用トイレの増設や洋式トイレへの改善

(3) 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は、「施設内の掲示板」や「ホームページ」などで公表します。

□利用者等の苦情等があった場合の対処方法について記述してください。

1 利用者の苦情等の未然防止について

利用者からの要望・苦情等は、管理運営上多少を問わず必ず発生するものであると考えます。それらは、管理運営への関心の高さの表れであり、利用者ニーズの情報・運営する上での資産と考え、QC（品質管理）並びにCS（顧客満足）向上の糧として、誠実な対応に徹し一層の満足と信頼を得られるようにします。

また、苦情等の原因には、機械・設備・建物等ハード的なもの、運営上のソフト的なもの、人的要因によるものなど様々ありますが、全てにおいて、苦情等の原因となる根本について見逃さない目を養うことが必要でありますので、日頃から、苦情件数を減らす為の担当者研修を取り入れ、意識啓発を行い、常にサービス改善意識の向上を図ります。

2 苦情等があった場合の対処方法について

(1) 基本姿勢

①不誠実・隠蔽は通用しないという姿勢に立ち、曖昧・説明回避的な言動は避け

誠意ある説明と謝罪をベースにした対応を行います。

- ②ささいなクレームでも個人の考えだけで判断せず、事業体という単位で判断し「危機管理シート」などを作成し、情報を共有できるようにする。
- ③専門的事象・法的な事象については、顧問弁護士等と相談し対応する。
- ④内容によっては、速やかに市所管課に連絡のうえ連携をとり対応する。

(2) 受付対応

- ①常に市民・利用者の立場で、私情や先入観にとらわれず、親切・丁寧な対応を心掛け適切かつ迅速に対応します。
- ②「聞き手」に徹し、どのような苦情や指摘内容であるかを正確に把握します。
- ③受付担当者で対応できる問題か、上司の対応が必要かを迅速に判断します。
また、本施設と指定管理者に係る問題か、もしくは本施設以外での問題かを区別し対応します。

(3) 対処方法

- ①苦情の原因が指定管理者にある場合は丁寧な謝罪を徹底します。
- ②それ以外の原因である場合は、内容を精査し関係先に速やかに連絡します。
- ③対象者には、誠意を尽くして説明・協議に応じ円滑・円満に解決を図ります。
- ④原因を特定し、管理運営の範囲で対処が可能な場合は、迅速に改善します。
- ⑤関係者のプライバシーや名誉その他人権の尊重と保護に留意し、知りえた情報は機密に取り扱います。
- ⑥苦情対応の経過・結果については、適宜市所管課へ報告します。

(4) 再発の防止対策

- ①苦情の解決後は、事業体内で原因の追及と責任の所在確認を進め、今後の改善策を迅速に決定し、社員への再教育とマニュアル変更等の実施と徹底を図り、再発防止に努めます。
- ②苦情に係る反省と経験を糧とし、苦情受付から解決・改善までの経過を詳細に記録、積み重ね、再発防止や管理の向上に役立てます。

3 苦情対応委員会と苦情解決責任者（所長）の設置

解決が難しい苦情や時間を要する苦情に対応する為、所長を責任者として、苦情対応委員会を設置し、公平、公正な結論を出すようにいたします。

また、窓口で直接、苦情対応をする担当社員のストレスを軽減させます。

メンバー・・・所長、副所長、本社のコミュニティセンター担当部長、
総務部長、地域代表等

4 苦情マニュアルの整備

苦情の受付、対応方法、苦情処理カードの記載方法、事実関係の確認、解決方法とその記録等を記載したマニュアルを整備し、各コミュニティセンターで情報の共有化を図ります。

これまでの苦情の事例…冷房暖房の温度設定が高い、あるいは低い。

置き引き被害等

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(6) 施設の事業の効果的な実施

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

① 事業実施の基本的な考え方

・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（施設の目的・目指すべき方向性）

「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する」

・ミッション（施設の社会的使命や役割）

「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」「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・実施する」「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」

・求められる役割

指定管理者は、市に代わって事業を実施します。したがって、公的責任が問われると共に、市の施策等（環境配慮・災害時対応等）については、市と同様に行います。

上記の点を踏まえて、市からの事業実施受託業務である「コミュニティまつりの開催」「絵本の読み聞かせ、おはなし会等の実施」「体育館無料開放」を履行するにあたり、その事業に参加することで、自分がこの街の一員であることを再認識でき、「この街が好きだ。ずっとこの街に住んでいたい。」と思えるような事業や、今まで経験したことのないものに触れ、興味を持ち、始めてみる契機になるような事業を行いたいと考えます。

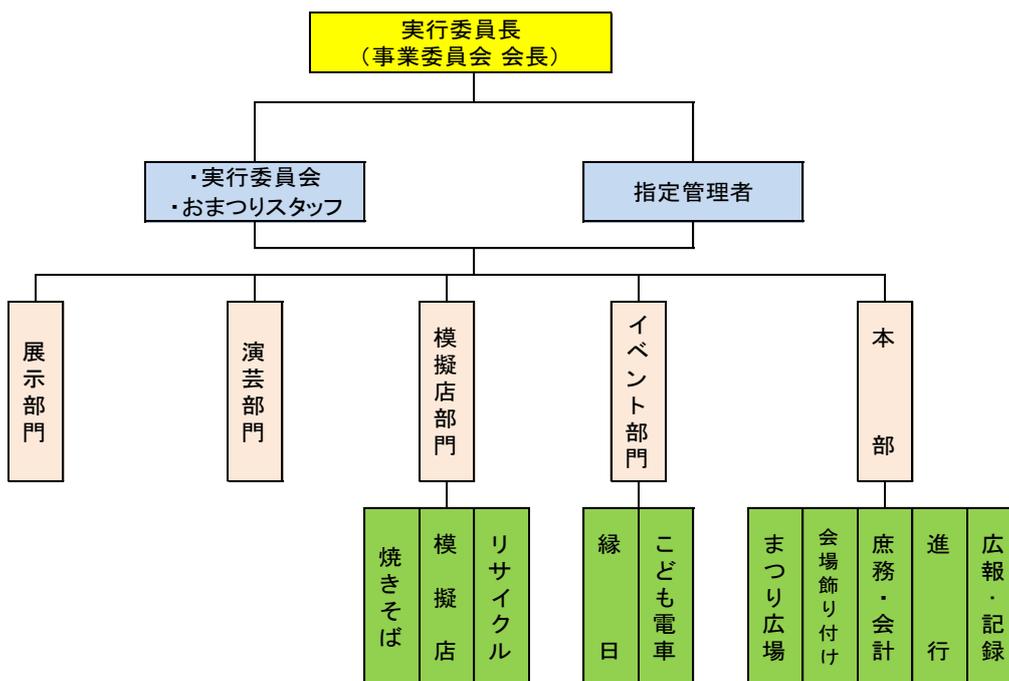
② 具体的な事業内容（各年度の事業計画）

◆真砂コミュニティまつりの開催

利用団体が情報交換や交流できる場として「真砂コミュニティまつり」を毎年開催します。

開催にあたり、当社が組織する「真砂コミュニティセンター事業委員会（本施設活動サークルと地域住民の方々で構成）」委員とサークル代表者で「真砂コミュニティまつり実行委員会」を組織し、実行委員会及び利用者等と連携・協力し、日程調整、会場の提供、まつり準備・開催に関する業務を行います。

コミュニティまつり組織図



「真砂コミュニティまつり」は、サークルの日頃の活動・研究成果などを発表することにより、コミュニティの輪を広げると共に、市民の自主的な活動を推進することを目的とし、地域の自主的な発想の中で各種展示・発表、模擬店、イベントなどを実施し、多くの地域住民が参加しています。

指定管理者が事務局としてサポートさせていただき、関係者・参加者の皆様が楽しみにしている「真砂コミュニティまつり」を安全でみんなが楽しめるイベントにするため、万全の体制で取り組みます。

	演 芸	展 示	模 擬 店	イ ベ ント
内 容	利用者による日頃の活動の成果の発表の場	利用者による日頃の活動の成果の発表の場	利用者、地域自治会などによる飲食売店など	祭り会場内外で大人から子供達が楽しめるイベントを開催
	舞踊・合奏・合唱 ダンス・拳法など	絵画・陶芸・書道 押し花など	飲食・物販(安価で特徴のあるもの)	学生吹奏楽・ゲーム・E Lなど
実 施 具 体 例	 	 	 	 

◆絵本の読み聞かせ、お話し会等の実施

千葉市子ども読書活動推進計画に基づき、子どもの自主的な読書活動を推進するため、地域ボランティア「みどり文庫」の協力により「絵本の読み聞かせ会」又は「おはなし会」を年に4回以上開催します。

実施場所：真砂コミュニティセンター2階幼児室

参加対象：就学前児童から小学校低学年生徒とその保護者

参加定員：親子15組程度

◆体育館の無料開放

千葉市の意向に沿って、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、日曜日は全枠個人使用とし、無料とします。市民の日が土曜日または日曜日の場合は、直近の金曜日を含めた3日間とします。

利用時間については1時間とし、種目については該当日が金曜日ならバスケットボール、金曜日以外なら卓球とバドミントンとします。

令和3年度体育館無料開放予定

日 付		種 目
5月 5日	こどもの日	卓球・バドミントン
10月11日	スポーツの日	
10月16日	市民の日及び	
17日 18日	その直近の土・日	

事業実施受託業務についても、ホームページ、館内掲示、近隣の自治会・小中学校、近隣施設などに告知、宣伝し集客に努めます。

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(7) 成果指標の数値目標達成の考え方

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

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

令和3年度は、令和1年度実績を基に設定し、令和4年度以降は、諸室の稼働率を毎年0.3ポイント増、体育館の個人利用者数を前年比1.0%増としました。

◆令和3年度

成果指標	設定する目標
施設稼働率（諸室）	42.5%
施設利用者数（個人）	7,179人

◆令和4年度

成果指標	設定する目標
施設稼働率（諸室）	42.8%
施設利用者数（個人）	7,251人

◆令和5年度

成果指標	設定する目標
施設稼働率（諸室）	43.1%
施設利用者数（個人）	7,323人

◆令和6年度

成果指標	設定する目標
施設稼働率（諸室）	43.4%
施設利用者数（個人）	7,397人

◆令和7年度

成果指標	設定する目標	市設定の目標
施設稼働率（諸室）	43.7%	43.1%以上(最終年度)
施設利用者数（個人）	7,470人	6,952人以上(最終年度)

□上記で設定した数値目標を達成するための具体的方策について記述してください。

1 基本的な考え方

- (1) 本施設を「あらゆる市民（一般者、親子、高齢者、外国人等）に気軽に利用して頂く」事をモットーに幅広い人々に地道なプロモーション活動を行います。
- (2) スポーツ大会の開催と障がい者スポーツの振興に取り組みます。
- (3) イベント等の拡大を図り、真砂地区の活性化に繋がります。

2 具体的な方策

(1) 関連する団体、関係機関への広報と利用促進活動

- ① 近隣の町内自治会を対象に、真砂コミュニティセンターの内容や魅力を広報します。「地区連絡協議会」など会合時に、PRを行い利用の促進を図ります。
- ② 近隣の公民館にリーフレット、パンフレットを配架します。
- ③ 事業委員会と協働で、真砂CCだより「かけはし」を作成し、館内への掲示・配架・配布、ホームページへの掲載や地域の自治会での掲示・回覧をします。
- ④ 本施設で開催される地区団体事業のチラシの掲示をします。

(2) 料理実習室及び夜間（17時以降）の稼働率向上

本施設の課題である利用実習室の稼働率向上については、料理だけでなく、菓子や茶類の利用など、幅広い使い方の提案をすることにより、新規利用者の獲得を図ります。

夜間の時間帯については、町内自治会や企業に会議・研修などの提案をすることにより新規利用者の獲得を図ります。また、近隣の高校のダンス部などの部活の活動場所としての利用促進を図ります。

(3) 自主事業の積極的な開催

① 料理実習室での開催

小学生の料理・男の料理などに加え、高齢者を対象とした減塩料理教室など様々な方々に料理の楽しさを味わって貰えるような教室を開催します。

② 夜間（17時以降）の開催

会社帰りのOLなどをターゲットにした、癒し系の体育教室を開催します。

(4) 体育館利用者の利便性の向上

近隣住民の中には、真砂コミュニティセンターに体育館があるということを知らない方も見受けられるため、積極的な広報に努めます。

近隣のスポーツ施設（高洲スポーツセンター、磯辺スポーツセンター）と連携し、相互にパンフレットを配架したり、個人利用及び専用利用の時間帯が重複しないよう調整し、利便性の向上に努めます。

A 4判2枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(8) 自主事業の効果的な実施	
□自主事業に関する基本方針について、本施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、本施設に求められる機能・役割を高めること等の観点から、また、本施設の事業との関係等を踏まえて、具体的に記述してください。	
<p>1 自主事業に関する基本方針</p> <p>本施設の設置目的「市民のコミュニティ活動のための施設」を念頭に、「市民主体の住みよいまちづくりを推進する」というビジョンの下、「必要とされる情報発信の場」としてのミッションを遂行します。</p> <p>出会った人たちが仲間を作り、輪を広げていけるような、「人のつながり」を重視した事業を低廉な料金で安定的かつ継続的に提供してまいります。</p> <p>真砂地区には、以前よりは少なくはなったものの児童・生徒も多く住み、それ以上に高齢の方が多く住んでおり、一人住まいの高齢者も増えております。また、外国人の流入も多くなってきております。</p> <p>このような特性を理解した上で、この地区独特の多様性に応じたバランスの取れた幅広い事業を行う必要があります。当社が組織する<u>事業委員会や社会福祉協議会、地域団体、市民団体、本施設活動サークルなどと連携・協働し、共に協力して創っていく「協創」</u>により、「みんながずっと住みたいまちを目指した、コミュニティ活動のスタートとなるような事業」を展開していくことが最も肝要であると考えます。</p> <p>自主事業を「文化事業」「体育事業」「学習・啓発事業」「利便事業」に分類し、老若男女問わず生涯学習や健康維持に積極的に取り組める機会を創出し、地域性を考慮しながら魅力ある講座の実施によりコミュニティセンター利用者の増大を図ります。</p>	
事業	内容・目的
文化事業	事業委員会、地域団体、市民団体、学校、本施設活動サークルなどとの連携・協働で、コンサートや映画会等の文化的行事を開催します。
体育事業	健康作りを促進する運動講座を開催します。
学習・啓発事業	料理や脳トレ、物作りなどを学ぶ講座を開催します。夏期には自習ができる場を提供します。 社会福祉団体、地域団体、市民団体、市民ボランティア、有識者、消防、警察などとの連携・協働で、安全・安心・災害や犯罪への備え・健康など、社会生活上有意義な知識を向上する講習会などを開催します。
利便事業	利用者支援として、コピーの有料サービスなどを実施します。

□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。

1 管理運営の実施体制

自主事業の実施においては、運営責任者の下に自主事業担当者を配置し、安全を第一に考え、事業を実施します。

更に市との協議、地域関連団体、外部支援者との調整などについても、運営責任者の下自主事業担当者が責任をもって行います。

また、本社を中心に当社が運営している他施設との連携を取り、積極的にサポートします。

2 リスク管理及び緊急時対応

(1) 提案書様式10号に準じ、リスクの管理及び緊急時の対応を行います。

(2) 自主事業の内容に応じて、損害保険・イベント保険に加入します。

(3) コロナ禍において3密を避けるために、現在実施している諸室より大きい諸室への変更や参加人数の削減などの対策を講じます。

3 イベント対応

地域団体、社会福祉団体などとの連携・協働での開催に際し、事前に事故や事件等トラブル発生の際の緊急時対応方法、地震・台風等の自然災害への対応方法とその体制、避難経路等を十分に打合せ確認します。

□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。

【 事業名1 文化事業 】

No.	事業名	場所	対象者	内 容	参加料
1	子ども映画会	ホール2	小学生以下と保護者	子ども向けアニメの上映	無料
2	新春邦楽 コンサート	ホール2	全年齢男女	新春にふさわしい和楽器の演奏会	500円
3	たなばた こどもまつり	ロビー他	小学生	割りばし鉄砲など昔懐かしい遊びを楽しみます	無料
4	サークル交流会 親睦会	ホール2	利用サークル代表者	サークル利用者同士の親睦を深める	600円
5	クリスマス コンサート	ホール2	全年齢男女	利用サークルによるクリスマスソングの合唱	無料
6	館内装飾	ロビー他		館内にクリスマスツリーなどを飾り季節感を演出する	無料

【 事業名2 体育事業 】

No.	事業名	場所	対象者	内 容	参加料
1	姿勢を正す エクササイズ	ホール2	全年齢男女	椅子とボールで骨盤矯正	700円/1回
2	ノルディック ウォーキング	屋外	全年齢男女	有酸素運動で健康維持	600円/1回
3	スマイル ピラティス	ホール1	全年齢男女	体幹を鍛える体力アップ	800円/1回
4	機能改善健康体操	ホール1	全年齢男女	機能障害の改善や予防のための体操	500円/1回
5	ボールで筋膜 リリース	和室1	全年齢男女	筋膜を稼働させ腰痛や肩こりなどの予防	800円/1回
6	シナプソロジー	ホール1	全年齢男女	体感を鍛える運動や脳を活性化させる運動	500円/1回
7	バスケット スクール	体育館	小学生男女	プロチームのコーチによるバスケットの指導	1,350円/1回
8	バドミントン 教室	体育館	18歳以上男女	上級指導員によるバドミントンの指導	400円/1回
9	ジュニアバドミントン教室	体育館	小学生男女	上級指導員によるバドミントンの指導	300円/1回
10	スポーツ吹矢 講習	体育館	全年齢男女	健康に良いと言われるスポーツ吹矢の指導	500円/1回
11	社交ダンスの 集い	体育館	18歳以上男女	利用サークルメインのダンスパーティ	500円/1回
12	スポーツチャンバラ教室	多目的室	小学生男女	スポーツチャンバラを通じ礼儀作法の指導	500円/1回
13	スポーツ大会	体育館	全年齢男女	体育館利用種目による大会を開催する	500円/1回

【 事業名3 学習・啓発事業 】

No.	事業名	場所	対象者	内 容	参加料
1	太巻き寿司教室	料理 実習室	18歳以上男女	千葉県伝統の太巻き寿司の作り方の指導	2,000円 /1回
2	子ども料理教室	料理 実習室	小学生男女	夏休み期間に簡単な料理の作り方の指導	1,000円/1 回
3	バレンタイン菓子作り教室	料理 実習室	小学生男女	チョコを使った菓子の作り方の指導	1,000円/1 回

No.	事業名	場所	対象者	内 容	参加料
4	そば打ち体験会	料 理 実習室	全年齢男女	利用サークルによるそば打ちの指導	1,200 円 /1 回
5	絵手紙教室	創作室 1	全年齢男女	手作り年賀状の書き方の指導	700円/1回
6	歌声広場	ホール 2	全年齢男女	ピアノの伴奏に合わせて童謡等を歌う	500円/1回
7	歌声講座	音楽室	全年齢男女	発生の仕方や姿勢など歌い方の指導	1,000 円 /1 回
8	防犯講習会	ホール 2	全年齢男女	警察によるオレオレ詐欺の講習会など	無料
9	防災講習会	ホール 2	全年齢男女	地震等の災害についての講習会	無料
10	救急救命講習会	ホール 1	全年齢男女	A E Dを使い方を学ぶ講習会	無料
11	自習室開放	4階 O S	全年齢男女	オープンスペースを自習室として開放する	無料

【 事業名 4 利便事業 】

No.	事業名	場所	対象者	内 容	参加料
1	幼児室 ビデオ貸出	幼児室	全利用者	幼児室用としてアニメのビデオを貸出す	無料
2	コピーサービス	事務所	全利用者	コピーを代行	白黒10円 カラー50円
3	ポスター印刷 サービス	事務所	全利用者	大型印刷機によるポスター印刷	1枚2,000円 程度
4	体育用具貸出	事務所	体育館 利用者	卓球、バドミントンのラケットを貸出す	50円/1回
5	広報紙「かけはし」発行	事務所	全利用者	センターの活動内容の発信	無料

この他にも、利用者のニーズを精査した上で新規事業を随時追加実施します。

A 4 判 4 枚以内で具体的に記述してください。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性(収入見込)

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

1 利用料金収入

(1) 諸室

令和1年度実績を基に、令和3年度の計画値を定め、令和4年度以降は、各諸室の稼働率増加を考慮し算定しました。

諸室名	利 用 料 金 (円)				
	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
創作室1	204,160	205,440	207,040	208,320	210,240
創作室2	192,640	193,920	195,200	196,800	198,080
講習室1	256,320	258,240	259,520	261,760	263,680
講習室2	226,880	228,160	230,080	231,680	232,960
集会室	192,000	193,280	194,560	196,160	197,440
和室1	514,080	517,440	521,360	524,720	528,640
和室2	192,000	193,280	194,560	196,160	197,440
和室3	122,880	123,520	124,800	125,760	126,400
音楽室	729,170	734,850	739,820	744,080	750,470
料理実習室	317,550	319,010	322,660	324,120	327,040
サークル室1	195,040	196,480	197,760	199,200	200,480
サークル室2	176,320	177,600	178,720	180,000	181,440
サークル室3	165,280	166,720	167,680	168,800	170,080
サークル室4	343,680	346,240	348,480	351,040	353,280
視聴覚室	241,920	243,840	245,120	247,360	248,640
多目的室	778,140	783,420	789,360	794,640	800,580
ホール1	1,469,390	1,480,070	1,489,860	1,501,430	1,511,220
ホール2	1,425,780	1,434,680	1,446,250	1,456,040	1,464,940
計	7,743,230	7,796,190	7,852,830	7,908,070	7,963,050

(2) 体育館

個人利用は、令和1年度実績を基に、令和3年度の計画値を定め、令和4年度以降の利用者数増加を考慮し算定しました。

また、専用利用についても、令和1年度実績を基に、令和3年度の計画値を定め、令和4年度以降の稼働率増加を考慮し算定しました。

・個人利用

区 分	利 用 料 金 (円)				
	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
一 般	464,330	468,990	473,650	478,430	483,150
一般減免	135,680	137,040	138,400	139,800	141,180
中・高校生	299,360	302,360	305,360	308,450	311,490
小学生	92,460	93,390	94,320	95,270	96,210
計	991,830	1,001,780	1,011,730	1,021,950	1,032,030

・専用利用

区 分	利 用 料 金 (円)				
	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
一 般	1,109,830	1,116,610	1,127,940	1,137,010	1,148,340
高校生以下	217,260	219,680	221,530	223,200	224,870
計	1,327,090	1,336,290	1,349,470	1,360,210	1,373,210

2 自主事業収入

コミュニティセンターの設置目的から勘案し、興行性のある事業は向いていないと思われます。老若男女の地域の方々がふれ合い、楽しんでいただくために、魅力ある自主事業を展開します。

【 事業名1 文化事業 】

	事 業 名	収 入	参加料	人数	回数
1	子ども映画会	0円	無料		1回/年
2	新春邦楽コンサート	60,000円	500円	120	1回/年
3	たなばた子どもまつり	0円	無料		1回/年
4	サークル交流会・親睦会	48,000円	600円	80	1回/年
5	クリスマスコンサート	0円	無料		1回/年
6	館内装飾	0円			

【 事業名2 体育事業 】

	事 業 名	収 入	参加料	人数	回数
1	姿勢を正すエクササイズ	504,000円	700円/1回	20	36回/年
2	ノルディックウォーキング	108,000円	600円/1回	20	9回/年
3	スマイルピラティス	768,000円	800円/1回	20	48回/年

事業名		収入	参加料	人数	回数
4	機能改善健康体操	240,000円	500円/1回	20	24回/年
5	ボールで筋膜リリース	192,000円	800円/1回	20	12回/年
6	シナプソロジー	240,000円	500円/1回	20	24回/年
7	バスケットスクール	1,296,000円	1,350円/1回	20	48回/年
8	バドミントン教室	96,000円	400円/1回	20	12回/年
9	ジュニアバドミントン教室	24,000円	300円/1回	20	4回/年
10	スポーツ吹矢講習会	25,000円	500円/1回	50	1回/年
11	社交ダンスの集い	50,000円	500円	100	1回/年
12	スポーツチャンバラ教室	30,000円	500円/1回	20	3回/年
13	スポーツ大会	30,000円	500円/1回	20	3回/年

【 事業名3 学習・啓発事業 】

事業名		収入	参加料	人数	回数
1	太巻き寿司教室	64,000円	2,000円/1回	16	2回/年
2	子ども料理教室	16,000円	1,000円	16	1回/年
3	バレンタインお菓子作り教室	16,000円	1,000円	16	1回/年
4	そば打ち体験会	24,000円	1,200円/1回	10	2回/年
5	絵手紙教室	28,000円	700円/1回	20	2回/年
6	歌声広場	480,000円	500円/1回	80	12回/年
7	歌声講座	480,000円	1,000円/1回	20	24回/年
8	防犯講習会	0円	無料		1回/年
9	防災講習会	0円	無料		1回/年
10	救急救命講習会	0円	無料		1回/年
11	自習室開放	0円	無料		1回/年

【 事業名4 利便事業 】

事業名		収入	参加料	人数	回数
1	幼児室ビデオ貸出	0円	無料		通年
2	コピーサービス	36,000円	白黒10円 カラー50円		通年
3	ポスター印刷サービス	20,000円			通年
4	体育道具貸出	24,000円	50円/1回		通年
5	広報紙「かけはし」発行	0円			

A 4判3枚以内で具体的に記述してください。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること。

(1) 収入支出見積りの妥当性(支出見込)

□管理運営経費の見積り条件・算出根拠等を具体的に記述してください。

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

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

① 管理運営経費の見積もり条件・算出根拠等

平成28年度からの管理運営業務実績や他施設での経験に基づき、管理運営経費の見積りを算出しました。

(1) 人件費：34,891千円

様式3-1号のとおり、職種・雇用形態・勤務日数等に分け算出しました。

なお、最低賃金の上昇などを勘案し、昇給を見込んでおります。

(2) 事務費・管理費：19,614千円

・旅費

業務連絡時の移動交通費及び事業委員交通費など。

・消耗品費

事務用品や管球類など管理運営費に必要な消耗品。利用者の要望なども参考にし、優先順位をつけ購入します。

・新聞図書費

図書室用書籍及び新聞3紙等の購入費

・広告宣伝費

ホームページ制作更新費用、各種イベントチラシへの広告掲載費など

・光熱水費

令和元年度の電気・ガス・水道・下水道料金をベースに算定。

特に、電気料は原油高や円安などの要因に影響を受けるため、今後単価の上昇が懸念されます。

・通信運搬費

インターネット接続経費・電話・FAX通信費及び郵送代

Wi-Fiサービス通信経費

・保険料

施設傷害保険・損害保険など

・賃借料

複写機、印刷機、パソコン、サーバー等のリース料など

図書システム使用料

・手数料

残高証明手数料、大量硬貨精査手数料など

・会議費（食糧費）

事業委員会、まつり実行委員会などの会議や来客用に使用のお茶代など

・燃料費

公用車のガソリン代など

・公課費

収入印紙などの租税公課及び社用車自動車税

・印刷製本費

パンフレット、体育館回数券製作費など

・広告宣伝費

ホームページ制作更新費用、各種イベントチラシへの広告掲載費など

・活動費

コミュニティまつり経費など

・管理費

本社経費、間接費

本社での人事・労務等の各種業務経費など

(3) 委託費：21,802千円

・施設管理費

建築設備点検、空気環境測定や水質検査、害虫駆除などをビル管理法などの関係法令に従って対応します。

・設備機器管理費

電気設備、消防設備などの法定点検費用

・清掃費

日常清掃、定期清掃、廃棄物処理などの費用

・保安警備費

巡回警備及び夜間機械警備費用

・植栽管理費

剪定及び除草費用

・修繕費

20万円未満の小破修繕

市の意向や利用者の要望なども勘案し、緊急性のあるものから修繕を実施します。

(4) 管理に係る備品購入費：50千円

管理運営の基準3(4)に則し、諸室利用者貸出用音響機器などを購入します。

購入した備品は、安全性・快適性に配慮した点検を行います。

◆初年度の管理運営経費

人 件 費 34,891千円・・・①
 事務費・管理費 19,614千円・・・②
 委 託 費 21,802千円・・・③
 備 品 費 50千円・・・④
 ① + ② + ③ + ④ 76,357千円

◆5年間の管理運営経費

(単位千円)

年 度		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
項 目	人件費	34,891	35,230	35,738	35,738	35,738
	事務費・管理費	19,614	19,424	19,554	19,424	19,554
	委託費	21,802	21,602	21,802	21,602	21,802
管理運営費計		76,307	76,256	77,094	76,764	77,094
備品費		50	50	50	50	50
合 計		76,357	76,306	77,144	76,814	77,144

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

本部では、人事業務、経理業務、資格取得推進業務等の各種業務を担っており、それに関する経費を収支予算書に一般管理費等として、管理運営費の約5% (3,600千円) を計上しています。

項 目	金額 (千円)
人事関係、福利関係経費	911
給与、手当等の事務経費	1,091
資格取得、研修費、図書費	731
その他経費	867
合 計	3,600

A4判3枚以内で具体的に記述してください。

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

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

6 その他市長が定める基準

(2) 市内業者の育成

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

1 委託先の考え方

(1) 委託先として、下記の条件に合致した企業を中心に選定します。

- ①各種法令を遵守している企業であること
- ②経営が安定している企業であること
- ③委託業者に関する必要な資格を有していること
- ④緊急時に迅速な対応が可能であること

これらの条件に合致したうえで、地域経済活性化の観点から、市内業者への再委託を優先に選定を行います。

(2) 取引開始後は常に業務遂行能力の有無について、一定水準を保持できるようにします。また、日々の業務日誌で各業務の実施状況を記録し、委託先が変更しても業務が即時に移行できるようにします。

【委託項目】

業 務 名	委 託 内 容
施設維持管理業務	環境衛生管理に関すること 自家用電気工作物、電気設備、消防設備 空調設備、自動ドア、昇降機 など
清 掃 業 務	日常清掃、定期清掃、特別清掃
植 栽 管 理 業 務	植栽剪定、定期刈込
警 備 業 務	機械警備

2 市内業者との連携

消耗品・資材等の物品について優先的に市内業者から調達し、地域経済活性化に寄与します。

消防設備や館内放送設備の点検業者とは、職員及び利用者を対象とした防災訓練において連携し、内容の濃い研修・訓練を実施します。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長が定める基準

(3) 市内雇用への配慮

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

雇用者は21名全員が千葉市内に住所を有する者です。今後も補充をする場合においては、地域性を活かすために、常勤社員・非常勤社員の雇用は特別な場合を除き、率先して千葉市内在住者の雇用を図ります。

No.	職種（職名）
1	所長
2	副所長
3	事務員
4	事務員
5	事務員
6	事務員
7	事務員
8	事務員
9	事務員
10	事務員
11	事務員
12	事務員
13	事務員
14	事務員
15	事務員
16	事務員
17	事務員
18	事務員
19	事務員
20	事務員
21	事務員

市内雇用率 100%

* 「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。

A4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長（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。）。

No.	職種（職名）	障害の区分	障害の程度	週所定労働時間
1 2	事務員	身体	重度以外	20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。

A4判1枚以内で具体的に記述してください。

6 その他市長（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。
<p>職員の継続雇用に関する考え方</p> <p>現在、従事している職員は、次期指定管理期間についても、原則、全職員を現在の職種（ポスト）で継続雇用します。</p> <p>ただし、様々な業務を経験していただくため、社内異動を行う場合があります。</p>
□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。
<ul style="list-style-type: none"> ・「無期雇用転換制度規程」を、平成30年4月に制定し、契約社員並びにパート社員については、5年間の就業後に無期雇用への意思確認を行っており、希望者は無期雇用への転換を行っております。また、特別な事情がない限り、中途での解雇は行いません。 ・雇用契約や福利厚生環境を改善し、社会保険・労働保険・介護・産休・育児・裁判員休暇等を付与します。 ・就業に関する問題やメンタルヘルス対応として、専門のカウンセラーに相談し対応します。 ・定期的な面接を通じて、職員のモチベーションの向上を図ります。 ・働き方改革を受けて、<u>有給休暇の取得の推進等</u>を充実させます。
□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。
<p>指定管理期間が満了し、他の事業者に移る場合には、次により雇用の確保を行いますが、いずれにしても雇用している職員の意向を第一に考え雇用の確保に努めます。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①当社内において他施設への異動を行い、継続的に雇用します。 ②当社の協力事業者へ異動・転籍を行い、雇用先を確保します。 ③次の指定管理者に継続して雇用していただくよう依頼し、雇いを確保します。 ④他社への転職の斡旋などを行い、雇用の確保を図ります。

A 4判1枚以内で具体的に記述してください。

7 その他（審査項目外）

利益等還元の方針
<p><input type="checkbox"/>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。</p>
<p>利益等還元について</p> <p>剰余金が当該年度の総収入額の10%に当たる額を超える場合には、募集要項に定められた剰余金と当該年度の総収入額の10%に当たる額の差額の<u>50%</u>ではなく、<u>70%</u>の額を千葉市に還元します。ただし、還元方法については千葉市と協議します。</p>

A4判1枚以内で具体的に記述してください。