

平成 27 年 9 月 4 日

千葉県文化ホール等
事業計画書及び収支予算書

ちばアートウインド運営企業体

この度は「千葉市若葉文化ホール」「美浜文化ホール」「千城台コミュニティセンター」の指定管理者応募の機会を得ましたことに厚く御礼申し上げます。

私たち「ちばアートウインド運営企業体」は5社で構成されております。
現在、千葉市文化振興財団様と共に上記3施設の運営をしています。

若葉、美浜の立地の違いが、利用者層の違いをもたらし、人気のある鑑賞プログラムも異なります。

千城台コミュニティセンターは古くからお住まいの人が多く、地域コミュニティネットワークの連携が取れている地域です。

これら地域の特性を十分に活かして運営に取り組めます。

ただし、私たちは過去の経験実績に甘えることなく、初心に戻り、設置目的・ビジョン・ミッションである「実演芸術の鑑賞、体験を通じて、周辺地域住民が心豊かな生活を実現するとともに、多世代、異文化交流の場として、地域コミュニティを支えること」「コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を情勢することで市民全体の住みよい街づくりを推進すること」の実現に取り組むことをお約束します。

私たちの基本的な考え「文化・芸術で地域を元気にします」をベースに、経験実績が豊富かつ現場を熟知したメンバーが千葉市の文化とコミュニティの発展に全力で取り組みます。

よろしくご指導のほどお願い申し上げます。

ちばアートウインド運営企業体

(代表企業)	Fun Space 株式会社	代表取締役	鈴木 茂
(構成企業)	株式会社 パシフィックアートセンター	代表取締役	小川 富市
	株式会社 千葉共立	代表取締役	湯浅 義雄
	株式会社 ハンズオン・エンタテインメント	代表取締役	菊地 哲榮
	株式会社 オーチャー	代表取締役	片野 忠彦

平成27年9月吉日

目次

1	市民の平等な利用を確保するものであること	
・提案書様式第	1号(1) 管理運営の基本的な考え方	1
2	施設の管理を安定して行う能力を有すること	
・提案書様式第	2号(1) 同種の施設の管理実績	3
・提案書様式第	3-1号(3) 管理運営の執行体制	6
・提案書様式第	3-2号(3) 管理運営の執行体制	17
・提案書様式第	4号(4) 必要な専門職員の配置	19
・提案書様式第	5号(5) 業務移行体制の整備	22
・提案書様式第	6号(6) 従業員の管理能力向上策	24
・提案書様式第	7号(7) 施設の保守管理の考え方	25
・提案書様式第	8号(8) 設備及び備品の管理、清掃、警備等	28
3	施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと	
・提案書様式第	9号(1) 関係法令等の遵守	34
・提案書様式第	10号(2) リスク管理及び緊急時の対応	38
4	施設の効用を最大限発揮するものであること	
・提案書様式第	11号(1) 開館時、休館日の考え方	41
・提案書様式第	12号(2) 利用料金の設定及び減免の考え方	42
・提案書様式第	13号(3) 施設利用者への支援計画	46
・提案書様式第	14号(4) 施設の利用促進の方策	52
・提案書様式第	15号(5) 利用者等の意見聴取、自己モニタリングの考え方	58
・提案書様式第	16号(6) 施設の事業の効果的な実施	61
・提案書様式第	17号(7) 成果指標の数値目標達成の考え方	73
・提案書様式第	18号(8) 自主事業の効果的な実施	79
5	施設の管理に要する経費を縮減するものであること	
・提案書様式第	19-1号(1) 収入支出見積りの妥当性(収入見込)	86
・提案書様式第	19-2号(1) 収入支出見積りの妥当性(支出見込)	91
6	その他市長が定める基準	
・提案書様式第	20号(2) 市内業者の育成	96
・提案書様式第	21号(3) 市内雇用への配慮	98
・提案書様式第	22号(4) 障害者雇用の確保	100
・提案書様式第	23号(5) 施設職員の雇用の安定化への配慮	102
7	その他(審査項目外)	
・提案書様式第	24号 利益等還元の方針	104
収支予算書		
・提案書様式第	25号 収支予算書(総括)	105
・提案書様式第	26-1号 収支予算書(管理業務単表)	109
・提案書様式第	26-2号 収支予算書(企画提案業務単表)	124
・提案書様式第	27号 収支予算書(自主事業単表)	174

1 市民の平等な利用を確保するものであること

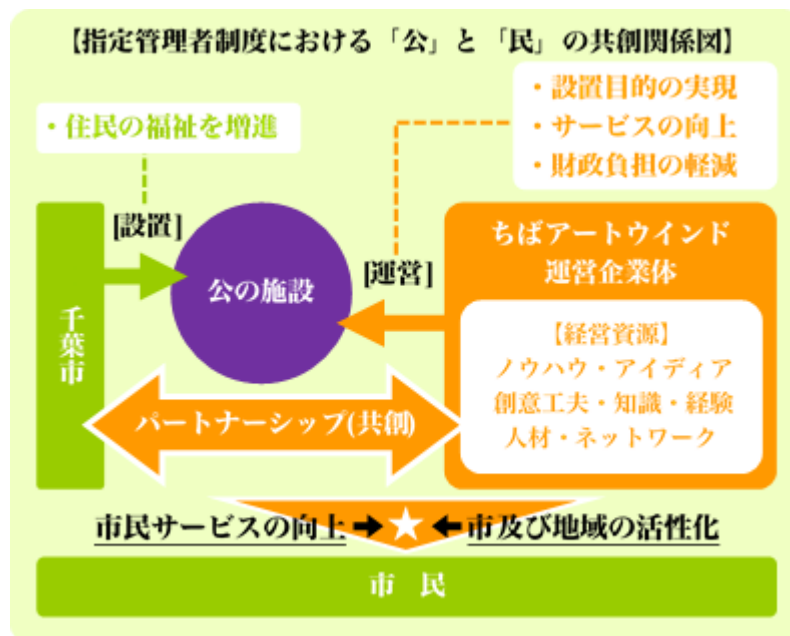
(1) 管理運営の基本的な考え方

□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。

多様な指定管理施設の運営実績に基づくノウハウで “市民サービスの向上”と“地域の活性化”に貢献します！

私たちは、指定管理者制度の主眼である“サービスの向上”と“財政負担の軽減”の達成をめざし、公と民間のパートナーシップのもと、両者の良さを最大限に発揮して、設置目的の実現を通して住民福祉の増進に寄与していきます。

また、民間事業者として蓄積された、私たちの経営資源（知識・経験・人材など）や施設運営ノウハウ（マネジメントシステム）を活用することにより、より高いレベルで“市民サービスの向上”を実現するとともに、「公の施設」の運営を任される者の義務として、“市及び地域の活性化”に貢献することが必要と考えています。



❖ 「市民サービスの向上」を実現

1. 安心・安全の提供
公の施設として、市民からの信頼を裏切ることのない、誰もが安心して利用できる施設を実現します。
2. 利用者の目線によるサービス
常に利用者の声に耳を傾け、運営側の都合ではなく、利用者の視点に立った施設運営管理を提供します。
3. 創意工夫による品質向上
民間ならではの創意工夫や斬新なアイデアを取り入れ、現状に満足することなく、継続的な品質改善をおこないます。
4. 施設機能・効用の最大化
現状の機能に固執せず、施設の潜在的な可能性を引出し、様々なソフトとの連動により施設効用の最大化を図ります。
5. 適正費用で効率的な運営
ムダ・ムリ・ムラを排除し、コストの適正化を図るとともに、必要な経費にまわすことで、運営効率を高めます。

❖ 「市及び地域の活性化」に貢献

1. 市の施策への理解
千葉市の施策を十分に理解した施設運営や自主事業の実施などにより、市政への貢献を果たしていきます。
2. 地域の雇用を創出
公の施設は、市民の雇用を生む大切な施設であり、積極的な市民の採用と雇用の安定化を実現しています。
3. 市内の産業の振興
施設の運営にできるだけ多くの市内事業者に関わっていただけるよう、積極的な情報発信と関係性の構築を図ります。
4. 地域との協働と参画
近隣住民や自治組織、利用者や活動団体などとの協働と、地域活動への積極的な参画により、まちづくりに貢献します。
5. 地域防災と災害時対応
自治会や消防・警察などの機関と防災体制を構築し、災害発生時には迅速な連携で、市民の安全確保に貢献します。

1 市民の平等な利用を確保するものであること

□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。

公平な活動の場と機会を提供するとともに 多面的な支援で、市民の主体的な活動を総合的に支援！

“公正” “公平” “平等” な利用が確保されることにより、市民や利用者からの施設への信頼が高まり、市民の主体的な文化活動・コミュニティ活動の拠点として機能するとともに、市民連帯感の醸成と住みよいまちづくりの推進役としての貢献が可能となります。

私たちは本施設においても、適切な平等利用が確保されることを目的として、下記の3つの視点から本施設にあった平等利用のあり方を確立し、業務に反映していきます。

① 施設利用の平等性	<u>誰もが平等に施設を利用できる機会を提供します。</u> はじめての方も継続利用の方も平等に利用できる施設づくりを行い、公共施設利用予約及び自主事業参加受付の明確なルール設定を遵守します。
② サービスの平等性	<u>利用者の誰もが平等なサービスを享受できる仕組みを構築します。</u> 利用者が相談しやすい受付機能の整備や人員配置を行います。また、接客研修や人権研修を実施し、ホスピタリティ溢れるサービスを提供いたします。
③ 施設提供の平等性	<u>誰もが安全かつ快適で利用しやすい施設環境を提供します。</u> すべての人にわかりやすいデザインを意識したチラシやホームページの作成、整理整頓、徹底した清掃等、誰もが利用しやすい施設環境を提供いたします。

❖ 使用許可について

利用者登録及び予約の受付にあたっては、千葉市文化ホール設置管理条例、千葉市コミュニティセンター設置管理条例等を遵守し、使用不許可・制限等に該当しない場合にはただちに使用許可します。

市の主催事業等で使用する場合、優先して使用受付を行います。また、市民からの要望が多く継続性の高いもの（現在継続的に行われているもの等）、本施設の設置目的に合致した内容と考える事業は、市と協議の上、優先して使用受付を行います。

❖ 使用制限について

私たちは、誰もが安心・安全に利用できることを第一に考え、他の利用者や施設を害する可能性のある、団体や個人の利用の制限を適切に実施していきます。

特に「千葉市文化ホール設置管理条例」第8条（使用の不許可）及び第9条（使用の制限等）、「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」の第9条（使用の不許可）及び第10条（使用の制限等）をはじめ、平等利用の原則や法令規則を遵守し、該当要件は厳格に適用していきます。要件に該当するかどうか判断できない場合には、市との協議により判断します。また、入場制限、使用制限を行った場合には、速やかに市へ報告します。

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

- 「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」第2条に規定する劇場、音楽堂のうち、国、都道府県又は市町村（独立行政法人を含む。）が設置する公の施設（ア）の管理実績があれば、施設名、設置者、管理した期間等を記述してください。

本施設の指定管理者として実績と経験を有しています！

現管理者としての実績（本施設）

発注元	施設名	管理運営期間
千葉市	千葉市美浜文化ホール	H19年07月～H28年03月
千葉市	千葉市民会館	H23年04月～H28年03月
千葉市	千葉市若葉文化ホール	H23年04月～H28年03月
千葉市	千葉市文化センター	H23年04月～H28年03月

その他の管理実績

❖ Fun Space 株式会社

発注元	施設名	管理運営期間
広島市	文化交流会館	H22年04月～H32年03月
阿波市	阿波市交流防災拠点施設	H27年01月～H30年03月

❖ 株式会社 パシフィックアートセンター

発注元	施設名	管理運営期間
東京都渋谷区	渋谷公会堂	H18年04月～H27年10月
東京都中央区	日本橋公会堂	H19年04月～H29年03月
国分寺市	国分寺市立いずみホール	H26年04月～H29年03月
高砂市	高砂市文化会館	H26年04月～H31年03月
(独)日本芸術文化振興会	国立劇場／国立能楽堂（業務委託）	S48年04月～現在
(公財)埼玉県芸術文化振興財団	彩の国さいたま芸術劇場／埼玉会館（業務委託）	S53年04月～現在
(公財)松戸市文化振興財団	松戸市文化会館／松戸市民劇場（業務委託）	H05年10月～現在

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社 千葉共立

発注元	施設名	管理運営期間
千葉市	千葉市文化交流プラザ（京葉銀行文化プラザ）	H20年04月～H30年03月
(公財)千葉市文化振興財団	千葉市民会館（業務委託）	H05年04月～H23年03月（H23.4～指定管理者）
(公財)千葉市文化振興財団	千葉市文化センター（業務委託）	H01年08月～H23年03月（H23.4～指定管理者）

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(公財)千葉市文化振興財団	千葉市若葉文化ホール (業務委託)	H03年05月～H23年03月 (H23.4～指定管理者)
(公財)習志野文化ホール	習志野文化ホール (業務委託)	S53年04月～現在
習志野市	習志野市民会館 (業務委託)	H11年04月～現在
(公財)東金文化・スポーツ振興財団	東金文化会館 (業務委託)	H18年05月～H19年03月
(公財)市原市文化振興財団	市原市市民会館 (業務委託)	H20年04月～H24年12月
(公財)浦安市施設利用振興公社	浦安市文化会館 (業務委託)	H09年04月～現在
(公財)浦安市施設利用振興公社	浦安市民プラザ (業務委託)	H09年04月～現在

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社ハンズオン・エンタテインメント

発注元	施設名	管理運営期間
広島市	文化交流会館	H22年04月～H32年03月

❖ 株式会社オーチャー

発注元	施設名	管理運営期間
(財)松戸市文化振興財団	松戸市文化会館 (業務委託)	H26年4月～H28年3月

□「劇場、音楽堂等の活性化に関する法律」第2条に規定する劇場、音楽堂のうち、(ア)に該当するもの以外のものの管理実績がある場合は、施設名、設置者、管理した期間等を記述してください。

❖ 株式会社パシフィックアートセンター

発注元	施設名	管理運営期間
松竹(株)	歌舞伎座 (業務委託)	S60年09月～現在
(株)東京国際フォーラム	東京国際フォーラム (業務委託)	H08年10月～現在
(株)朝日新聞／ 朝日建物管理(株)	浜離宮朝日ホール (業務委託)	H04年11月～現在
(株)読売新聞東京本社	よみうり大手町ホール (業務委託)	H26年3月～現在
森ビル(株)／ (株)ホットスケープ	虎ノ門ヒルズフォーラム (業務委託)	H26年4月～現在

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社千葉共立

発注元	施設名	管理運営期間
株式会社幕張メッセ	幕張メッセ (業務委託)	H01年10月～現在

※その他管理実績多数有

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□「千葉市コミュニティセンター設置管理条例第1条に規定するコミュニティセンター、若しくは国、都道府県又は他市町村（独立行政法人を含む。）が設置する住民のコミュニティ活動のための公の施設（ウ）の管理実績がある場合は、施設名、設置者、管理した期間等を記述してください。

現管理者としての実績（本施設）

発注元	施設名	管理運営期間
千葉市	千城台コミュニティセンター	H23年04月～H28年03月

その他管理実績

❖ Fun Space 株式会社 及び 株式会社オーチャー

発注元	施設名	管理運営期間
千葉市	稲毛区長沼コミュニティセンター	H23年04月～H28年03月
千葉市	長沼原勤労市民プラザ	H23年04月～H31年03月
千葉市	幕張勤労市民プラザ	H23年04月～H31年03月
千葉市	蘇我勤労市民プラザ	H23年04月～H28年03月

❖ 株式会社パシフィックアートセンター

発注元	施設名	管理運営期間
東村山市	東村山市立中央公民館（業務委託）	S55年05月～現在
（公財）上尾市地域振興公社	上尾市コミュニティセンター（業務委託）	S58年05月～現在

□（ア）及び（ウ）に該当するもの以外の公の施設の管理実績がある場合は、施設名、設置者、管理した期間等を記述してください。

❖ Fun Space 株式会社

発注元	施設名	管理運営期間
印西地区環境整備事業組合	印西温水センター	H27年01月～H30年03月
飯能市	飯能市さわらびの湯	H23年04月～H28年03月
長野市	長野市豊野温泉りんごの湯	H25年04月～H30年03月
東京都港区	港区立箱根ニコニコ高原学園	H27年04月～H32年03月

※その他管理実績多数有

❖ 株式会社オーチャー

発注元	施設名	管理運営期間
古河市	三和健康ふれあいスポーツセンター	H27年04月～H32年03月

※その他管理実績多数有

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。

組織体制

経験とノウハウを活かす運営体制

現在、私どもは6企業・団体で構成された「アートプレックスちば事業体」として、千葉市ホール4館及び千城台コミュニティセンターの管理運営を実施しています。

次期指定管理者期間では、千葉市文化振興財団（以下「財団」と表記）が非公募で「千葉市文化会館」「千葉市文化センター」の運営をすることが予定されています。

経験とノウハウを有効に活用するため、**財団を除く民間5社で引き続き企業体を形成し**、各社の持つ経験・ノウハウを最大限活用した運営体制を敷いていきます。

また、私たちは円滑な引継ぎや千葉市の文化振興のため、財団と連携を図ってまいります。

人員配置に関する基本的な考え方

1. 毎日を安全・安心に運営できる配置

常に統括館長、館長、副館長、担当責任者のいずれかが在館している体制を構築し、緊急時には速やかに現場に駆けつけ、指示を出せる体制を整えます。

出勤していない責任者については常に連絡が取れる状況を確認し、不測の事態に対応できる体制で安全・安心を提供します。

2. 効率性と成果・効果のバランスがよい配置

指揮命令系統は明確にしながら、自分の職務にこだわらず他部署の支援を行う「マルチタスク方式」で、無駄な人員配置を予防して業務の効率化を行うと同時に、職員同士の連携が密になることによるサービスの向上を図っていきます。

また、若葉文化ホールと千城台コミュニティセンターのスタッフはいずれの施設の業務もできるようにし、また、美浜文化ホールと若葉文化ホールでも人材共有を図ることで、サービスの向上、業務の効率化を図ります。

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

3. 職員の「成長・やりがい」につながる配置

権限移譲によって業務への「責任感」と「やりがい」を高め、施設自体の品質向上を図るとともに、職員自らが成長できるような配置やシフト調整、サポート体制を図っていきます。

4. 職員間のコミュニケーションを重視した配置

施設の運営品質を高め、利用者サービスを向上させるためには、職員間の円滑なコミュニケーションが重要となるため、朝礼・ミーティングなどによる定期的な報告・連絡・相談の機会を設けます。

特に、設備、清掃、ホールの担当者は通常それぞれの持ち場で業務を実施しますが、「開始及び終了時に必ず事務所に顔を出す」「手待ち時間には事務所で事務を支援する」などをルール化することで、施設全体において円滑なコミュニケーションづくりを図ります。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

5. 専門性が高い業務は、本社に担当者を配置

企業体の経理関係は、代表企業の本社内に本施設担当の専門スタッフを配置することで、高い業務品質と透明性・正確性を確保しています。

また、代表企業本社のファシリティ・マネジメントの専門家（国土交通大学校等の講師を務める人物）が、省エネマネジメントや、施設の長寿命化（長期保全計画）、大型設備の更新提案などの面で、市の計画策定や財政負担の軽減を積極的にサポートしていきます。

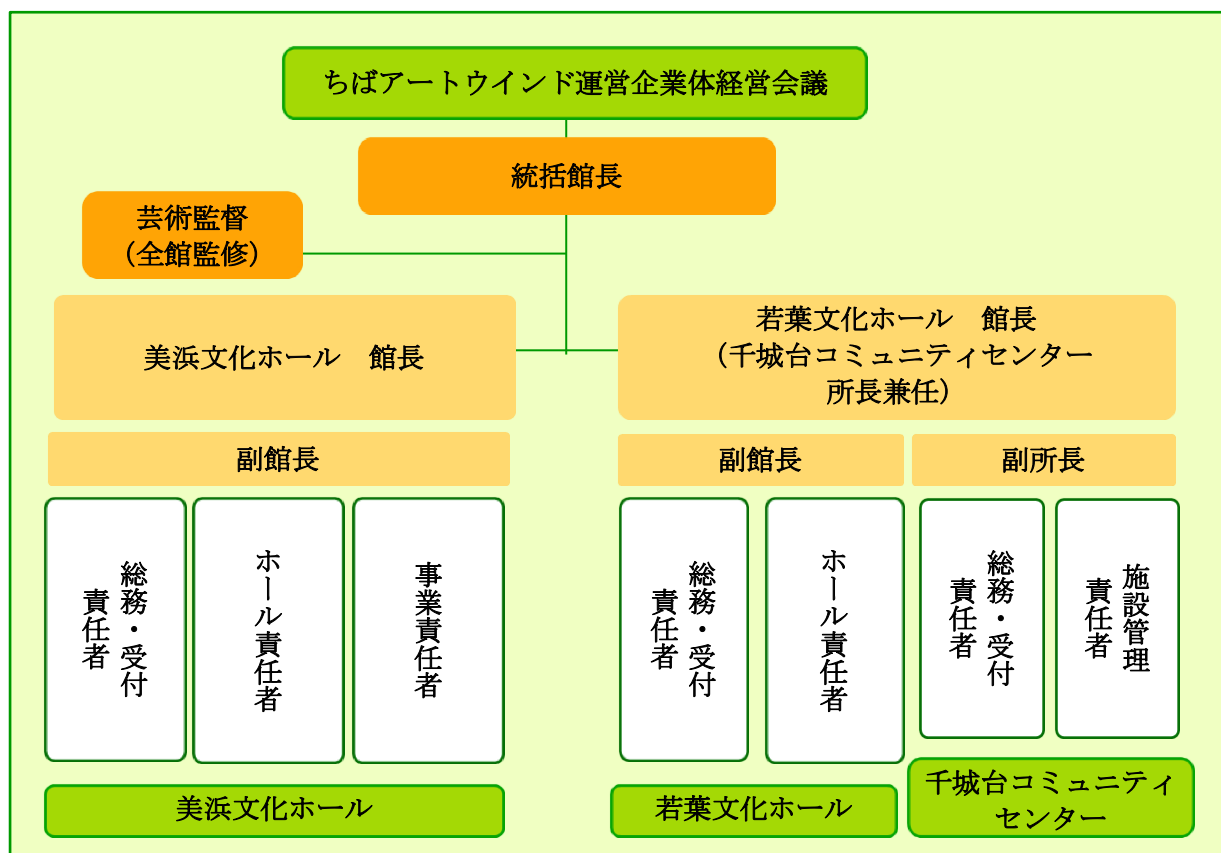
責任の所在について

❖ 責任者の配置

5企業で構成するちばアートウインド運営企業体経営会議を最高意思決定機関と位置づけ、その下に3施設を統括する責任者（統括館長）を置き施設間の連携及び公平な利用者サービスの提供に努めます。

通常業務においては施設責任者として統括館長及び館長・副館長を配置し、各部門責任者として総務・受付責任者、事業責任者、ホール責任者、施設管理責任者を配置します。

統括館長は常駐で、館全体の統括、行政との連絡・交渉窓口、財団をはじめとする地域との窓口、事業収支の策定・実行をします。行政、地域とのスムーズな連絡体制の確保のため、早番を基本とします。



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

❖ 夜間の体制の変更

各館の運営時間中は、責任者を1名以上配置する体制とします。

私たちは、全施設のサービス基準を統一し、夜間にも受付やイベント情報のご案内に対応できる体制とすることで、問い合わせや不測の事態にも対応できるようにすることで、利用者サービスの向上を図ります。

緊急時の連絡体制について

開館時は職員の巡回による警備を基本とするとともに、緊急事態発生時にはスムーズな対応ができるよう、日頃より訓練を実施し、有事に備えます。

また、緊急時の連絡体制（連絡網）を作成し、施設内事務所の見やすい場所に掲示するとともに、年に2回シミュレーションを行い、連絡網がスムーズに機能できることを確認します。

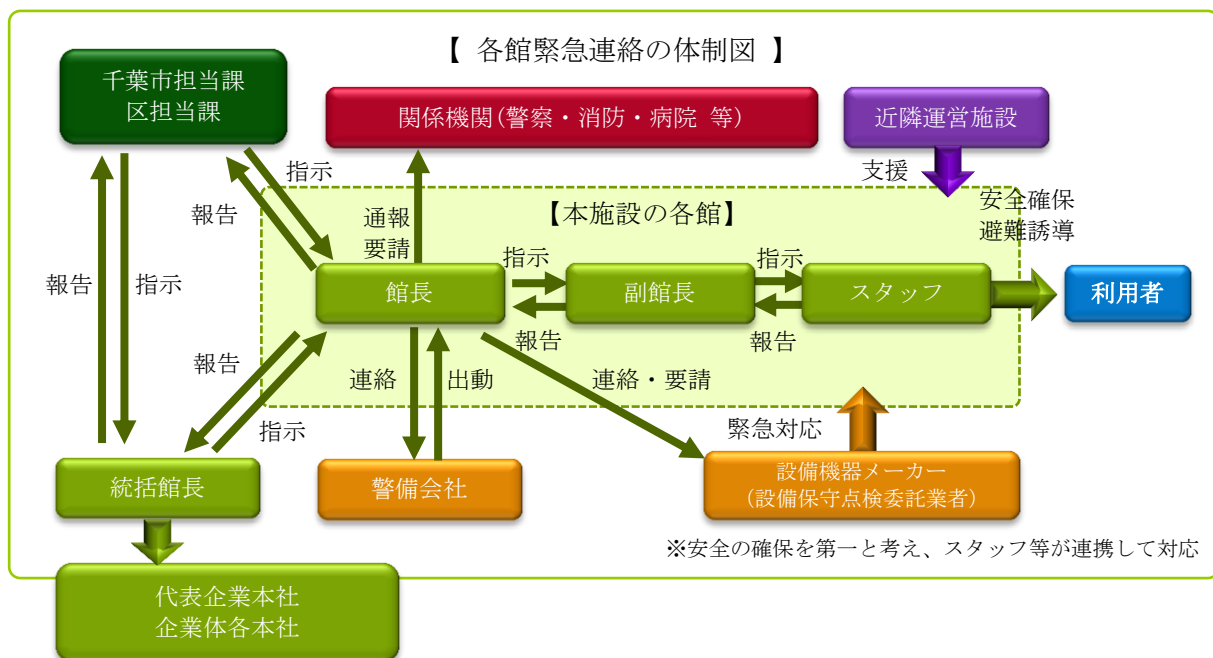
緊急事態が発生した場合は「利用者の安全第一」を考えて行動します。

また、施設にいる責任者（統括館長、館長または副館長）は緊急対応責任者となり、まず警察、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。

その後、現場に不在の責任者へも直ちに連絡を取り、連絡を受けた責任者は現場に急行します。

緊急時の総括責任者は、総括館長とします。総括館長は、状況を把握したうえで、急行すべきか否かの判断を行うと共に、共同企業体各社の代表取締役様に連絡し対応を決定します。

さらに状況に応じて、私たちの市内近隣施設及び本社のスタッフが駆けつけます。



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□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。

「客観性・専門性」と「地元優先」をキーワードに、 安心・安全を第一とした委託の体制を整えます。

私たちは、本施設及び設備について美浜文化ホールでは8年間、若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターでは5年間の管理運営実績があり、本施設の運営業務についての必要な業務内容・量を把握しています。また、各社ともに幅広い運営実績と豊富な人材・ノウハウ・経験を有しております。

全ての業務内容を把握することで、業務の再委託をする際にもブラックボックスができてしまうことを回避でき、市の大切な施設を預かる者としての責任を持った運営が可能となります。

❖ 委託業務内容

設備の法定点検など客観性が必要な業務及び舞台機構保守・照明保守・音響保守・ピアノ保守のような特殊技術を必要とする専門性の高い業務は、委託により安心・安全を第一とした体制を整えます。

また、委託先とは事前に必ず詳細な契約を交わし、業務完了報告書や詳細資料については、適切であるか本社の専門スタッフが確認し、市に対して説明責任を果たせる体制を構築していきます。

● 美浜文化ホール

【委託を予定している主な業務】	
ピアノ保守点検	舞台設備機構保守点検
舞台照明設備保守点検	舞台音響設備保守点検

● 若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

【委託を予定している主な業務】		
害虫駆除	自家用電気工作物保守管理	冷温水発生機定期点検
レジオネラ菌検査	消防設備保守点検	昇降設備保守点検
GHP定期点検	機械警備業務	ピアノ保守点検
舞台設備機構保守点検	舞台照明設備保守点検	舞台音響設備保守点検

❖ 委託先選定方法

業務委託の際は、市の業務基準を基にして詳細な「業務仕様書」を作成した上で、市内企業を優先して含めた、複数の事業者から見積もりを取り、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」の観点から最適な委託先を選定します。また、同内容で金額差が許容範囲内であれば市内企業を優先して採用します。

委託業者が業務を行う場合は、責任者が立ち会い、再委託先からの業務内容の詳細資料および業務完了の報告書等については、本社の専門スタッフが定期的にチェックします。また必要に応じて本社の専門スタッフが、委託先へ品質に対する改善要請なども行います。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

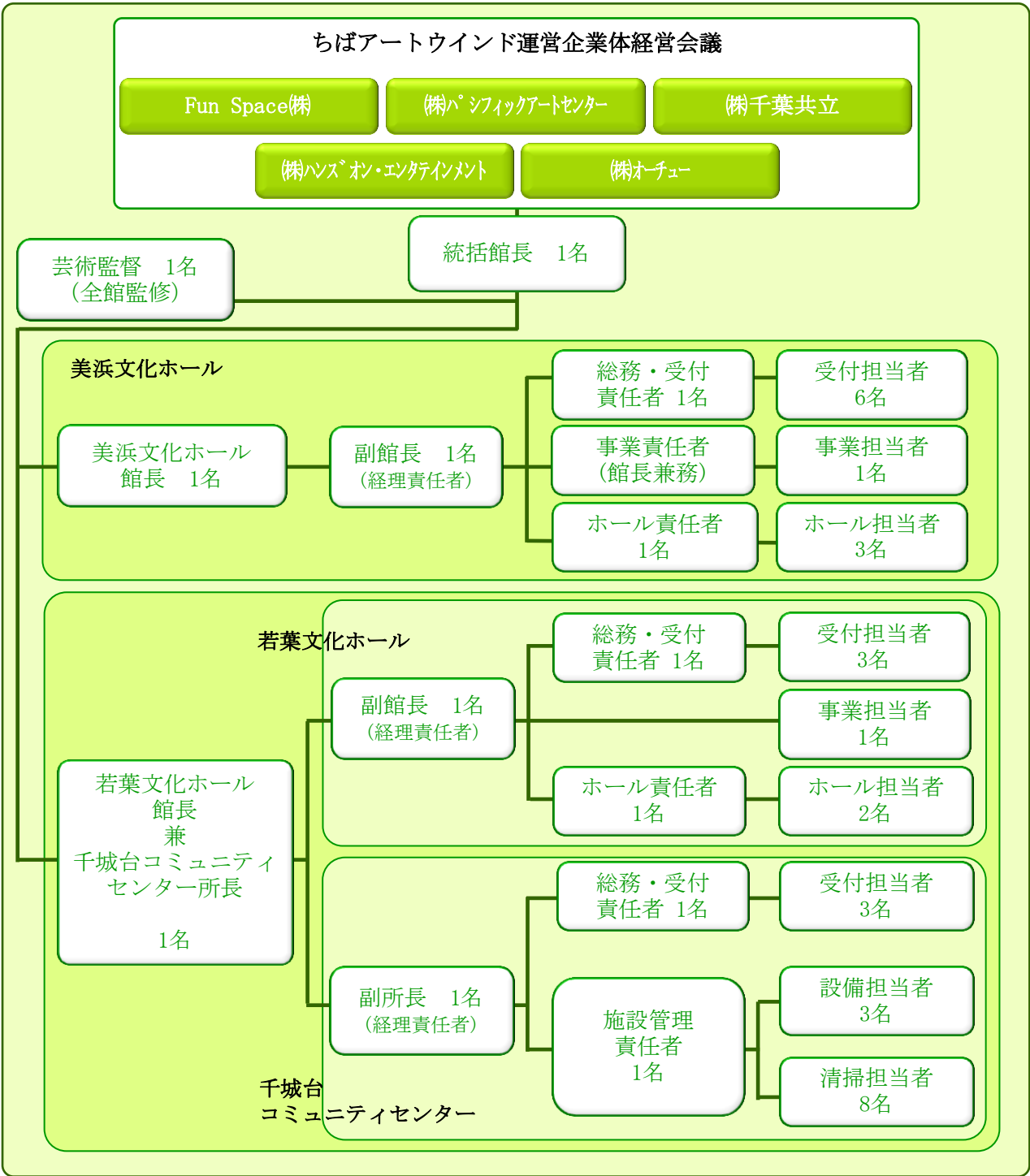
□本施設の管理運営業務全般の組織体制を組織図を用いて記述してください。

指定管理者としての経験を活かした組織体制および
職員配置を行います。

現指定管理者としての経験をもとに、本施設特質や固有の状況も十分考慮し、安全性と確実性を重視した質の高い業務が可能な配置とします。

各部門の責任者は、十分な経験と能力を備えた人物を配置して、権限と責任ある業務を実行し、利用者満足の向上を目指します。

組織体制



2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

組織体制のポイント

職種・担当にこだわらずスタッフ全員が業務をすることで
効率化・品質の向上を目指します！

- 受付や事業など各部門に担当者を配置していますが、「マルチタスク方式」により、スタッフ全員が対応できる体制を実施します。
- 若葉文化ホールおよび千城台コミュニティセンターは一体で管理します。一体管理により利用者サービスの向上、効率性を高めます。

□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人につき1行とする。一覧は別紙に記載することも可）

美浜文化ホール

No.	区分	職種・職名 (担当企業)	雇用 形態	勤務日数 (月平均)	主な担当業務の内容	年間人件費 (千円)
1	指・自	統括館長 (FS)	常勤	22日	3館の総括者	
2	指・自	芸術監督 (HO)	役員	22日	文化芸術事業の責任者	
3	指・自	館長 (HO)	常勤	22日	施設の総括者	
4	指・自	副館長 (FS)	常勤	22日	統括館長・館長補佐、 経理責任者	
5	指・自	総務・受付責任者 (FS)	常勤	22日	総務、施設貸出の責任者	
6	指・自	受付担当者 (FS)	常勤	22日	施設貸出の担当者	
7	指・自	受付担当者 (FS)	常勤	22日	施設貸出の担当者	
8	指・自	受付担当者 (FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
9	指・自	受付担当者 (FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
10	指・自	受付担当者 (FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
11	指・自	受付担当者 (FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
—	指・自	事業責任者 (HO)	—	館長兼務	企画・自主事業の責任者	
12	指・自	事業担当者 (HO)	常勤	22日	企画・自主事業の担当者	
13	指・自	ホール責任者 (PAC)	常勤	22日	ホール担当責任者	
14	指・自	ホール担当者 (PAC)	常勤	22日	ホール運営担当者	
15	指・自	ホール担当者 (PAC)	常勤	22日	ホール運営担当者	
16	指・自	ホール担当者 (PAC)	常勤	22日	ホール運営担当者	
計						71,268

※担当企業の略称：FS（Fun Space）、PAC（パシフィックアートセンター）、CK（千葉共立）
HO（ハンズオン・エンタテインメント）、OC（オーチャー）

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

若葉文化ホール

No.	区分	職種 (職名)	雇用 形態	勤務日数 (月平均)	主な担当業務の内容	年間人件費 (千円)
—	指・自	統括館長(FS)	常勤	22日	3館の総括者	
—	指・自	芸術監督(HO)	役員	22日	文化芸術事業の責任者	
17	指・自	館長(FS)	常勤	22日	施設の総括者	
18	指・自	副館長(FS)	常勤	22日	館長補佐、経理責任者	
19	指・自	総務・受付担当者(FS)	常勤	22日	総務、施設貸出の責任者	
20	指・自	受付担当者(FS)	常勤	22日	施設貸出の担当者	
21	指・自	受付担当者(FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
22	指・自	受付担当者(FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
23	指・自	受付担当者(FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
24	指・自	事業担当者(HO)	常勤	22日	企画・自主事業の担当者	
25	指・自	ホール責任者(CK)	常勤	22日	ホール担当責任者	
26	指・自	ホール担当者(CK)	常勤	22日	ホール運営担当者	
27	指・自	ホール担当者(CK)	常勤	22日	ホール運営担当者	
計						60,006

千城台コミュニティセンター

No.	区分	職種 (職名)	雇用 形態	勤務日数 (月平均)	主な担当業務の内容	年間人件費 (千円)
—	指・自	所長(FS)	—	若葉H館長 兼務	施設の総括者	—
28	指・自	副所長(FS)	常勤	22日	館長補佐、経理責任者	
29	指・自	総務・受付責任者(FS)	常勤	22日	総務、施設貸出の責任者	
30	指・自	受付担当者(FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
31	指・自	受付担当者(FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
32	指・自	受付担当者(FS)	非常勤	12日	施設貸出の担当者	
33	指・自	施設管理責任者(OC)	常勤	22日	設備管理の責任者	
34	指・自	設備担当者(OC)	常勤	22日	設備管理の担当者	
35	指・自	設備担当者(OC)	常勤	22日	設備管理の担当者	
36	指・自	設備担当者(OC)	非常勤	12日	設備管理の担当者	
37	指・自	清掃担当者(OC)	常勤	22日	清掃の担当者	
38	指・自	清掃担当者(OC)	非常勤	22日	清掃の担当者	
39	指・自	清掃担当者(OC)	非常勤	22日	清掃の担当者	
40	指・自	清掃担当者(OC)	非常勤	22日	清掃の担当者	
41	指・自	清掃担当者(OC)	非常勤	22日	清掃の担当者	
42	指・自	清掃担当者(OC)	非常勤	22日	清掃の担当者	
43	指・自	清掃担当者(OC)	非常勤	22日	清掃の担当者	
44	指・自	清掃担当者(OC)	非常勤	22日	清掃の担当者	
計						48,230

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□ 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。（別紙に記載することも可）

美浜文化ホール

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	9:00～22:15	（統括館長）、（芸術監督）、館長、副館長（経理責任者）、事業担当者
受付	8:30～22:15	総務・受付責任者、受付担当者
ホール	8:30～22:15	ホール責任者、ホール担当者

※受付業務は全員で対応します。

若葉文化ホール

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	9:00～22:15	（統括館長）、（芸術監督）、館長、副館長（経理責任者）、事業担当者
受付	8:30～22:15	総務・受付責任者、受付担当者 ※千城台コミュニティセンターと一体で受付を実施
ホール	8:30～22:15	ホール責任者、ホール担当者

※受付業務は全員で対応します。

千城台コミュニティセンター

配置場所	時間帯	配置する職名
事務室	9:00～21:15	所長、副所長（経理責任者）、施設管理責任者
受付	8:30～21:00	総務・受付責任者、受付担当者 ※若葉文化ホールと一体で受付を実施
防災センター	8:30～22:15	施設管理責任者、設備担当者
館内	7:00～19:00	清掃担当者

※受付業務は全員で対応。若葉文化ホールと千城台コミュニティセンターは一体で運営管理。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

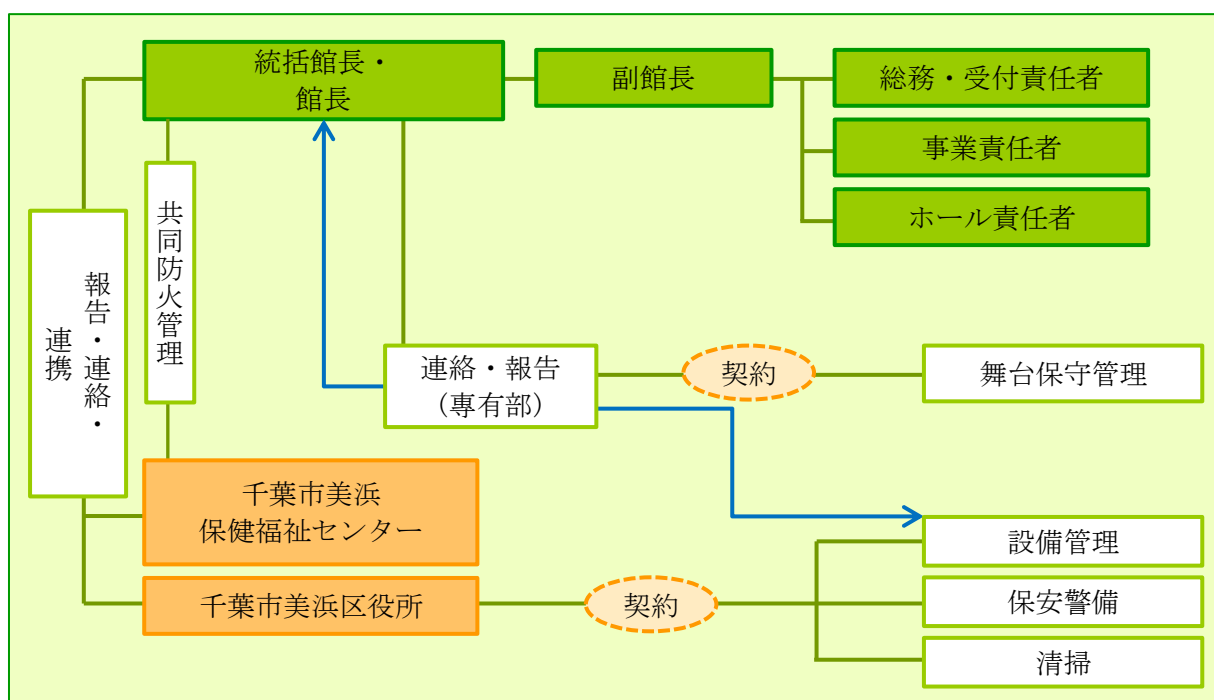
□若葉文化ホールは千城台コミュニティセンター等と、美浜文化ホールは千葉県美浜区保健福祉センターとの複合施設の形態となっています。従って、管理運営の基準のとおり
の管理が求められますが、その管理運営の方策について記述してください。

美浜文化ホール

施設管理全般の実施体制

施設の保安、保全、清掃等管理業務においては、専有部分における不具合等を発見した場合は、速やかに主管である美浜区並びに千葉市に報告する体制をとり、利用者の事故防止、サービス向上に努めます。

❖ 千葉市・美浜区との連携体制



❖ 責任の所在

保健福祉センターとの窓口は統括館長を基本とします。

施設の責任者として、館長と副館長、部門責任者を配置し、開館中は、原則、責任者が在館する体制を整えます。

❖ 通常業務における連携

千葉市美浜文化ホールは美浜区保健福祉センターとの複合施設のため、千葉市主催の事業（予防接種や検診等）で来られる市民が、万一ホール受付に来られても案内が円滑にできるよう、美浜区保健福祉センター及び美浜区とも事業の日程や内容等のスケジュールの情報を相互に交換するなどの協力体制をとり、市民サービスの向上に努めます。

雨天時には傘袋を設置し、施設の環境保全や利用者の安全確保に留意します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

❖ 緊急時の連絡体制

緊急時には、正確な情報を速やかに千葉市及び美浜区へ報告し関係各所へ連絡する体制をとっています。施設責任者は、休日・外出中も常に連絡が取れる体制を整えています。緊急時の連絡網は、事務所内の見やすい場所に掲示します。

❖ その他

管理面での協力のみならず、その他協力可能な部分は積極的に連携を図っていきます。

近隣施設との連携関係

災害時、隣接する美浜消防署、千葉市地域防災計画において地区防災拠点である美浜区役所（保健福祉センター）及び千葉市と連携を図り、地域の消防防災体制の充実強化へ積極的に協力していきます。

● （連携実績）美浜消防コンサート

千葉市美浜消防局と連携して、公演中に震災が起きたことを想定した避難訓練を行い、市民の日頃からの防災意識の向上に役立つような取組を実施しています。

その他

災害時には、美浜区役所、美浜区保健福祉センター及び近隣の医療機関等と連携を図り、市民の生命を守ります。

美浜消防署・広域避難場所の公園、防災拠点に隣接しており、また、全職員が千葉市消防局主催の普通救命救急の講習を受講していますので、千葉市等との協議のうえで、大規模災害等に多くの市民を収容する災害避難場所としても機能したいと考えています。

「防火管理体制」を整備し、日常の防火対策に万全を期すとともに、火災時の初期消火、通報、避難誘導等を分担した職員の自衛消防隊を組織し、訓練を重ねて万一来に備えます。

また美浜区保健福祉センター及び美浜区役所と連絡を密に取り、連携して防火管理に努めます。

美浜区保健福祉センターを含めた建物全体の災害時の相互協力体制の確立、共同防火管理について現在も千葉市と実施しております。

施設共有部分を含め、共同して防火管理をスムーズに行うことができるよう万全を期して、年に2回防火訓練を行っております。

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

近隣施設との連携・協働による運営

千葉市若葉文化ホールと千葉市若葉区千城台コミュニティセンターの周辺には図書館、市民センター、地域文化活動及び地域交流の拠点である公民館等の公共施設が集中しています。

その中で、千葉市若葉文化ホールと千葉市若葉区千城台コミュニティセンターは、自治会、商店街、学校等の交流の場として重要な位置付けを担います。したがって、近隣施設と連携・協働していくことが大切であると考えます。

千葉市若葉文化ホールと千葉市若葉区千城台コミュニティセンターは、一体で管理することにより、人件費、運営・管理経費の節減が可能となり、効率的に運用することができます。

施設管理全般の実施体制

❖ 人員配置

役割・職責は明確にしながらも、各施設のスタッフは、例えば受付スタッフであれば、ホールとコミュニティセンター、それぞれの受付業務ができるようにします。

受付窓口を統一することにより利用申込み手続きが一箇所で行われ、窓口の簡素化によるワンストップサービスを実現します。

❖ 通常業務における連携

千葉市若葉文化ホール館長が千葉市若葉区千城台コミュニティセンター所長を兼務します。管理運営の指示系統を1本化することで、混乱をなくしスムーズな意思決定が出来ます。

❖ 緊急時の連絡体制

緊急時は緊急連絡網により千葉市等に連絡し、即時緊急体制を立ち上げ、「危機管理マニュアル」に沿って組織的な対応をします。

❖ その他

図書館及び公民館も含め、定期的に会議を開催し諸問題の調整・解決を図ります。

近隣施設との連携関係

千葉市若葉区千城台コミュニティセンター、千葉市若葉文化ホール、千葉市若葉区千城台市民センター、千葉市青少年サポートセンター東分室の施設管理状況を把握するよう努め、消防訓練等も全体で連携を取って実施していきます。

その他

千葉市若葉文化ホールの保守管理業務、環境維持管理業務、保安警備業務、施設保全業務、植栽等保全業務等を行います。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(3) 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を含む）とその役割分担を記述してください。

本施設の管理に係る構成企業

実績・経験のある5社が運営することで
安全と安心をご提供いたします！

❖ Fun Space（株）（代表企業）

文化施設をはじめ、現在全国で28施設を公の施設の指定管理者として運営しています。

本施設の現指定管理者として、公の施設としての意義を踏まえ、透明性、公平性のある管理運営を実現しています。

❖ （株）パシフィックアートセンター（美浜文化ホールの舞台業務を実施中）

渋谷公会堂の指定管理者をはじめ、劇場・ホール・コンベンション施設等の舞台技術の業務受託は約50施設にのぼります。

国立劇場や歌舞伎座など伝統芸能に関わる舞台技術業務も実施しています。

❖ （株）千葉共立（若葉文化ホールの舞台業務を実施中）

市内及び近隣の文化施設の舞台技術受託者として、千葉市文化センター・千葉市民会館の舞台技術業務受託、そして千葉市文化交流プラザ指定管理者他の十分な実績を有します。

また、（株）共立を中心とした共立グループは、全国主要10都市に拠点を構え、各地域の指定管理者に指定されております。

❖ （株）ハンズオン・エンタテインメント

音楽をはじめ、企業イベントや国民文化祭など、一貫してエンタテインメントのトータルプロデュースを実施してまいりました。

本施設の現指定管理者として、個性的な自主事業実施、市民の皆様を主体とする幅広い活動への柔軟なサポートを行っています。

❖ （株）オーチャー

数多くの公共施設のメンテナンス実績に加え、全国の公の施設の指定管理者として、延べ100万人以上の皆様に施設運営を通じてサービスをご提供してきたエキスパートです。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

当企業体の役割分担

構成企業の役割と責任所在を明確化し、品質を保ちます。

	企業名	主要業務
5 構成員	ちばアートウインド運営企業体 経営会議	・最高意思決定機関 ・中期及び年度の経営計画の策定 ・年度経営計画実績の承認 ・経営会議の開催 ・千葉市との指定管理者協定に基づく履行管理 ・企業体協定に基づく履行管理 ・全体品質管理及びモニタリング ・企画提案業務・自主事業の企画・実施 ・顧客動向及び顧客満足度の管理
代表企業	F u n S p a c e 株式会社	・経営会議の事務局 ・千葉市への各書類の提出取りまとめ窓口 ・守秘義務、個人情報管理 ・施設全体の管理運営・品質管理 ・モニタリング、顧客満足度業務 ・運営内容に関する企画
構成員	株式会社 パシフィックアートセンター	(美浜文化ホール) ・舞台機構・諸設備管理業務 ・舞台、照明、音響設備操作補助業務 ・舞台機構・設備・備品類の保守管理業務
構成員	株式会社千葉共立	(若葉文化ホール・千城台コミュニティセンター) ・舞台機構・諸設備管理業務 ・舞台、照明、音響設備操作補助業務 ・舞台機構・設備・備品類の保守管理業務
構成員	株式会社 ハンズオン・エンタテインメント	・企画提案業務・自主事業企画運営 ・音楽演劇等企画の利用者からの相談対応 ・広報宣伝業務
構成員	株式会社オーチャー	(若葉文化ホール・千城台コミュニティセンター) ・施設の設備保全業務 ・施設の維持管理・清掃業務 ・総合的な環境衛生に関する品質管理

連帯責任関係により構成し、確実な運営体制を築いています

実績豊富な企業5社により構成される共同企業体が本施設の運営を請け負うので、業務不履行の懸念はきわめて少ないと考えています。

万が一、いずれか1社が業務不履行になった場合でも、残りの企業が業務を補完する連帯責任関係で、速やかに業務を継承し、運営を継続します。

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。

安全で安心して快適に利用できる施設が大前提です。

本施設の管理にあたり、私たちには管理運営のエキスパートがそろっております。

日常の施設・設備点検はもちろん、計画的な定期点検を行って安全で快適な空間を維持するため、豊富な実績と経験を活かして利用者の安全と、市民の皆様の大切な財産である、文化施設の保全に向け点検、予防策を確実に実施し良好な状態を保持します。

千葉県美浜文化ホール

千葉県美浜文化ホールは美浜区保健福祉センターとの複合施設になっており、建築設備の保守管理は美浜区役所が一括して実施しています。

❖ 防火・防災管理

消防計画の策定、大規模地震に対応した自衛消防組織の設置、防火管理者の選任、消防以外の災害に対する消防防災体制の強化のため防災管理講習を修了したスタッフを1名配置します。

管理権限者として自主防火体制の強化ならびに美浜区保健福祉センターとの共同防火管理体制の強化を推進し防災・防火管理の徹底に努めています。

❖ 救命救急

災害時、急病人等の万が一の発生に備え、全スタッフに千葉県消防局開催の普通救命講習を3年に1度受講し、知識のリフレッシュを図っております。

❖ 食品衛生責任者

現指定管理者では2Fビュッフェ部にてカフェ営業を行うため、食品営業許可を取得しております。また、食品の販売等の業務において、食品の安全確保のため、食品衛生責任者を設置し、従事者への衛生教育と衛生管理を徹底して行っております。

❖ 文化事業関係

文化事業を進めていくうえで必要な人材は、企画・運営・広報・販売促進と多方面に渡りますが、当企業体では、経験年数10年以上の事業経験豊かなベテランを中心に、アートマネージメント等の研修を経たスタッフを配置して市民中心の文化事業を推進してまいります。

当企業体ではエンターテインメント業界で40年以上の実績・経験を持つ芸術監督を配置し、千葉県文化芸術振興計画に基づいた事業の実施、ならびに文化振興に努めます。

千葉県若葉文化ホール／千葉県若葉区千城台コミュニティセンター

❖ 特定建築物環境衛生管理者

本施設では、建築物における衛生的環境の確保に関する法律において建築物環境衛生管理技術者選任が必要になります。

現在も建築物環境衛生管理技術者が在籍しており、常駐技術者として安心して管理運営が行えます。

❖ 電気主任技術者

本施設では高圧電気設備を管理するため、電気主任技術者を選任する必要があります。

現在も電気主任技術者に必要な第3種電気主任技術者を常駐技術者として配置しており、継続雇用のため、安心して管理運営が行えます。

施設内に設置された電気機械・器具、設備の漏電等による感電火災等の防止のため、省令で定められた「電気設備技術基準」を遵守した点検業務を行います。

❖ 電気工事士・危険物取扱者

安全で快適な管理運営を維持する上で大変重要な業務である、各設備の点検につきましては、設備管理との調整を図りながら効率的な管理に努めます。

本施設の管理運営に必要な電気工事士、危険物取扱者はもちろん、消防設備士、ボイラー技士等幅広い有資格者が勤務しています。

❖ 防火・防災管理

消防計画の策定、大規模地震に対応した自衛消防組織の設置、防火管理者の選任等法令に対応する管理体制を構築します。

特に、千城台コミュニティセンターは、避難所として機能するため、防災体制の強化のため防災管理講習を修了したスタッフを1名配置します。

❖ 救命救急

災害時、急病人等の万が一の発生に備え、全スタッフに千葉県消防局開催の普通救命講習を3年に1度受講し、知識のリフレッシュを図ります。

❖ 文化事業関係

文化事業を進めていくうえで必要な人材は、企画・運営・広報・販売促進と多方面に渡りますが、私たちは、経験年数10年以上の事業経験豊かなベテランを中心にアートマネジメント等の研修を経た職員を配置して市民中心の文化事業を推進して参ります。また、施設利用者の旺盛なる文化活動に応えるため「ステージ・コンシェルジュ」（事業企画経験10年以上）を配置して「千葉文化の創造」を支援します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

□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。

管理に必要な有資格者を適切に配置します。

現在、本施設では運営上で必要となる資格はもちろん、様々な資格を有したスタッフが活躍しています。

次期指定管理期間においても、継続雇用することで安全・安心を提供します（太字の資格名は本施設の管理運営に必須の資格です）。

本施設に配置する 有資格者一覧			
資格	法令	人数	配置方法
防火管理者	消防法	2名	(美浜) (若葉・千城台) 統括館長・館長
建築物環境衛生管理技術者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
清掃作業監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
貯水槽清掃作業監督者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1名	(若葉・千城台) 設備担当者
建築物排水管清掃作業従事者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1名	(若葉・千城台) 設備担当者
空気環境測定実施者	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	1名	(若葉・千城台) 設備担当者
第3種電気主任技術者	電気事業法	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
第1種電気工事士	電気工事法	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
建築設備検査資格者	建築基準法	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
第3種冷凍機械製造保安責任者	高圧ガス保安法	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
乙種4類消防設備士	消防法	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
乙種1類消防設備士	消防法	1名	(若葉・千城台) 設備担当者
自衛消防技術	消防法	1名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
危険物取扱者乙種4類	消防法	2名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
2級ボイラー技士	労働安全衛生法	2名	(若葉・千城台) 施設管理責任者
舞台機構調整技能士資格 第2級取得者	職業能力促進法	4名	(若葉) ホール担当者(2名) (美浜) ホール担当者(2名)
食品衛生責任者	食品衛生法	1名	(美浜) 副館長

※普通救命講習（AED操作）は全スタッフの受講を必須としています。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(5) 業務移行体制の整備

□平成28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。

少ない引継ぎ業務で体制を整えることが可能です！

美浜文化ホールは、現在の運営体制を継続するため、引継ぎは発生せずスムーズな運営が可能です。

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターは現在、財団が中心に運営していますが、私ども、ちばアートウインド運営企業体は、現在、財団と「アートプレックスちば事業体」で共同事業体を組んでおりますので、少ない引継ぎでスムーズに体制を整えることができます。

舞台業務は(株)千葉共立、施設維持管理・清掃は(株)オーチャーが引き続き管理を行うため、引き継ぎ業務は発生せずスムーズな運営が可能です。

組織体制の整備

❖ 美浜文化ホールのスタッフの継続雇用

美浜文化ホールは、現在、私たちが指定管理者として、パート、アルバイトを含めて15人を雇用しており、その7割以上が千葉市民です。

次期も私たちが引き続き指定管理者としてお任せいただける場合、現在雇用しているスタッフは全員を継続して雇用することで、千葉市民の大切な雇用と生活を守ります。

私たちは現職員の100%の継続雇用をお約束します。(本人の意向による退職や組織変更による退職を妨げるものではありません)

❖ 若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターのスタッフの継続雇用

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターの運営・受付スタッフは財団、舞台は千葉共立、施設維持管理・清掃はオーチャーのスタッフです。

財団職員(非常勤含む)の中で、本施設での継続雇用を希望する方は積極的に採用していきます。次期指定管理者に選定後速やかに財団との協議を開始します。

また、新規にスタッフの採用が必要になった場合には、市内雇用を優先します。

❖ 多くの施設を引き継いできたノウハウによるスムーズな引継ぎを実現

指定管理者の引継ぎは、民間施設の運営とは異なり、様々な多くの問題や障害が発生しますが、私たちは現在、指定管理者として公共施設30施設以上を運営しており、いずれもスムーズで確実な運営の引継ぎを実現しております。

指定管理者選定後、市及び現指定管理者と協定書協議及び協定書締結に基づいて引継ぎ事前協議を行った後、引継ぎ準備室及び事務所を開設して、市や財団、関係機関と円滑に引継ぎ業務を行い、指定管理開始後、利用者に対し不便、不自由のない速やかな運営・管理を実施します。

研修計画

設置目的や基本理念など原点からの教育を徹底します。

新たに指定管理者として選定された意識を持ち、業務上の“馴れ”からくるサービス意識の低下を排除するため、設置目的・ビジョンや私たちの基本理念など原点から再教育を実施し、場合によっては職員の見直しも検討するなど、緊張感を持った環境で業務にあたります。

❖ 全体理念統一研修・幹部研修

指定管理者として選定された後、「千葉市文化振興計画」「本施設の設置目的・ビジョン・ミッション」「当企業体の理念」「接遇はじめ各種サービス内容」などについて、事前研修を実施します。

❖ 予約システムの変更は、事前の職員研修でスムーズな移行を実現

新年度以降利用分から適用される予約方法の変更について、次期指定管理者として選定された後に、市の指示に従って速やかに職員研修の計画を策定し、次年度以降に利用者に混乱が生じない体制を構築していきます。

私たちは職員への十分な実務研修期間をとることができ、円滑に4月からの運営を開始することができます。また万一、システム上のトラブル等が発生した場合でも、新旧両システムを把握しているので、速やかな対応が可能です。

施設の再確認

❖ “全施設危険箇所一斉調査”を実施

これまでも安全・安心の管理を実施してきましたが、次期指定管理者期間の開始時には、本社ファシリティ推進室及び本施設のスタッフによる“全施設危険箇所一斉調査”を実施し、「施設の危険箇所発見・把握および対策・検討」を行います。また、舞台にはリスクアセスメントを実施し、労働災害の防止対策を講じていきます。

その他

❖ マニュアルのリニューアル

全施設総合危機管理マニュアル、各施設の危機管理マニュアル、予約システム運用マニュアル、情報管理マニュアル、文書管理マニュアル、受付マニュアル、その他運営管理に必要なマニュアルなど、不備がないかどうか再度見直します。

❖ システム、チケット関係

- ・チケット発券システムの構築（若葉文化ホール/千城台コミュニティセンター）
- ・各施設ネットワークの構築
- ・カード決済システムの構築（若葉文化ホール/千城台コミュニティセンター） 他

❖ その他（取引関係の調整など、現場での各種の調整事項）

(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。

高い意識を持つ

「公立文化施設運営のプロフェッショナル」を育てます

公の施設の管理者としての、公共性を認識する意識を高めます。また、指定管理者としての、業務の効率性意識を持たせます。市が主催する研修にも積極的に参加します。

新任研修及び定期研修等を必要に応じ実施し、常にサービスの向上と効率的・効果的な運営管理の共通認識を高めます。

受付・舞台技術・設備・清掃間で重要業務クロストレーニングを実施し、知識技術レベルの差を解消し、市民サービスの向上に努めていきます。

施設間及び団体・企業間の人事交流を図り、幅広い視野とノウハウを身につける仕組みをつくります。

❖ より高い職能を身につけるための研修の実施

①. 舞台技術関係

OJTを中心に、(社)全国公立文化施設協会等の技術研修、JASST(日本舞台技術安全協会)の職長教育のほか、音響、照明等の業界団体が主催する各種の研修会に積極的に参加します。

技術研鑽及び安全性の向上を目的に、3施設を通じたネットワークを構築し、情報交換や技術交流を行います。

②. 企画提案業務・文化振興関係

総務省の外郭団体である(財)地域創造や、(社)全国公立文化施設協会、関東甲信越静地区公立文化施設協議会、千葉県公立文化施設協議会による研修等に積極的に参加します。

③. 利用者・地域の方への接遇向上

受付マニュアル・マナーマニュアルによる接遇研修(1回/年)のほか、職員による接遇改善ミーティングを随時行います。

④. 危機管理

「危機管理マニュアル」に基づく職員研修を半年ごとに行うほか、緊急・災害時対応訓練、AED教育(救急教育)、千葉市消防局が開催する「普通救命講習」に参加します。

❖ 人事交流・職種交流による職能・意識の向上

職場においては、一人が複数業務を兼務するマルチタスク方式を採用します。例えば、照明職員が受付のサポートをしたり、受付スタッフが企画に加わるなど、全てのスタッフが全ての業務を理解しあう体制作りを行います。これにより、アイドルタイムの減少や無駄な人員を配置する必要がなくなると同時に、スタッフ同士のコミュニケーションが得られ、効率化・合理化・サービスの向上が図れます。

3施設間及び構成企業間の人事交流を図り、視野を広げると同時に自館の特徴を客観的に認識させます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

(7) 施設の保守管理の考え方

□本施設の建築物（施設）の保守管理に関する点検方法、予防保全策、修繕の考え方等を記述してください。

専門的ノウハウを活かした安全性の高い保守管理

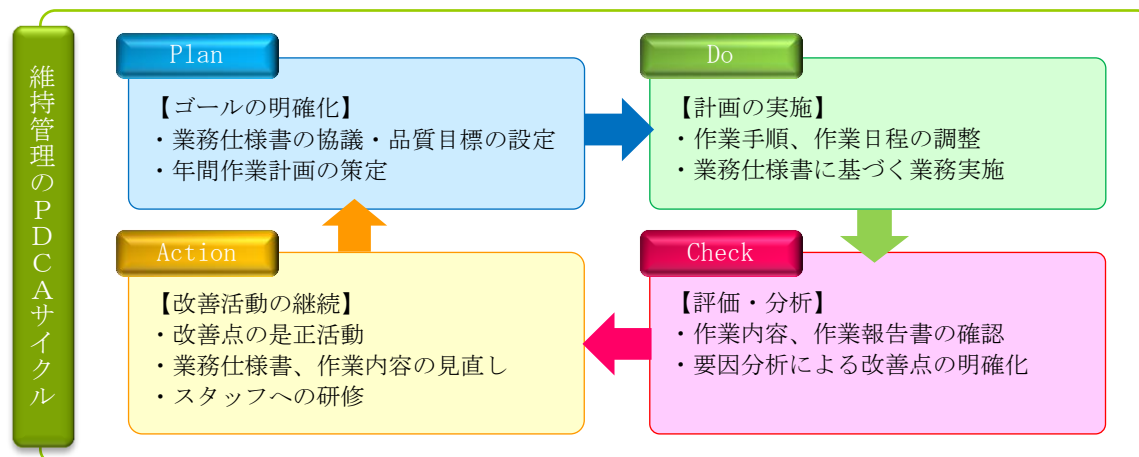
私たちは、様々なタイプの施設運営の経験・ノウハウを活かしながら、安全・安心を基礎とした体系的な運営計画・維持管理計画を策定し、実践してきました。

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターにおいても、事故やトラブルの未然防止による安全性の高い維持管理を最重要項目とし、PDCAサイクルによる弛まない改善活動を実践していきます。

❖ 品質マネジメントシステムに基づく品質管理の徹底

私たちは「ISO9001 品質マネジメントシステム」を参考に、品質マネジメント手法を構築し、施設・備品の維持管理をおこなっています。

同時に、代表企業の本社ファシリティ推進室の専門家による品質チェックを定期的実施しています。



管理体制

❖ ファシリティ・マネジメントの実施体制

施設設備の維持管理・保守点検は、代表企業のFun Spaceの本社ファシリティ推進室と連携して取り組みます。

ファシリティ推進室は現地診断、老朽化設備の低コスト改善による長期保全、大型設備更新工事の低コスト修正案まで、LCC低減の具体化に向け中心的な役割を担います。

ファシリティ推進室には、国土交通大学校講師や経済産業省ビル省エネルギー委員会委員などを務めたファシリティ・マネジメントの専門家をはじめ、一級建築士等の有資格者、専門家等で構成されています。

❖ 経験豊富な巡回員による定期点検を実施

オーチャー本社の経験豊かな有資格者による、定期巡回点検の実施もおこないます。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

この定期巡回点検により定期的な点検・修繕を行い、常駐の設備員だけでは補いきれない作業を、月1回の巡回の際におこない、より良い施設メンテナンスを実現しています。

また、定期で巡回する効果は、日常業務の効率を向上させるだけでなく、設備トラブルを未然に回避できるとともに、万が一、不具合が発生した場合にも、その発生時間の短縮につながるなどの効果を上げています。

保守点検方法

施設利用者が快適に施設を利用できる、良質な環境提供のために、本施設の管理運営の基準ほか、関係法令、市の基準等に従い、衛生的な環境確保のため、日常的に維持管理・保守点検業務を行います。

❖ 施設の経歴を「診断カルテ」で保全管理

私たちはこれまでの運営を通し、本施設の保全・修繕を行ってきました。特に施設の弱点やその原因などは、時には専門業者に点検をお願いしながら把握に努めてきました。

次期指定管理者期間では、その経験の積み重ねを、個別・部位ごと別に「診断カルテ」という形にまとめます。(空調・電気・衛生・照明 等)

カルテは、まず施設管理責任者が日常点検の中で発見した異常等をカルテに記入し、館長に報告します。

館長は、現場で対応できる内容・決済金額内であればすぐに修繕対応を行い、カルテに履歴を記載しておきます。対応・判断が難しいものについては、Fun Space本社ファシリティ推進室の有資格者にカルテデータを送付し判断を仰ぎます。

カルテには、今までの状態や不具合、修繕対応等が記載してあるため、現状の把握及び判断を迅速かつ正確にすることが可能となります。

必要に応じてFun Space本社ファシリティ推進室の有資格者が直接現地で診断を行い、メーカー等に発注するなどの対応を行います。対応内容は、カルテに追記し、事後の保全・点検方針を定め管理します。

また、定期的な保守点検業務については、「年間保守点検作業計画書」を作成し、点検業者と連携・調整を図りながら、利用者の妨げにならないよう計画的かつ適正に実施します。

❖ 日常点検及び法定点検

日常点検を通して施設の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維持します。

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターでは、年間管理計画書を作成し、該当月の詳細な実施へ反映します。各計画に基づき調査した書類等については、業務の現状を確認し、基礎データとして保管します。保管したデータを有効活用し、今後の適正な施設管理業務に役立てます。

点検結果において、改善・変更を行う必要が発生した場合は、報告書にまとめ、千葉市に報告します。

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターでは、建築物定期検査（1回／年）・特殊建築物定期調査（1回／3年）等法定点検は確実に実施し、利用者の安全確保に努めます。

※美浜文化ホールの法定点検は千葉市が区の施設と一括して対応。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

予防保全策

今後の施設管理においては、「予防保全」の考え方が重要です。たとえば、部品ごとに耐用年数や耐用時間を定めておいて、一定期間使ったら故障していなくても交換していきます。

この方法により、故障の可能性が大幅に減り、作業も計画的にできるため、機器を停める時間を短くすることができます。

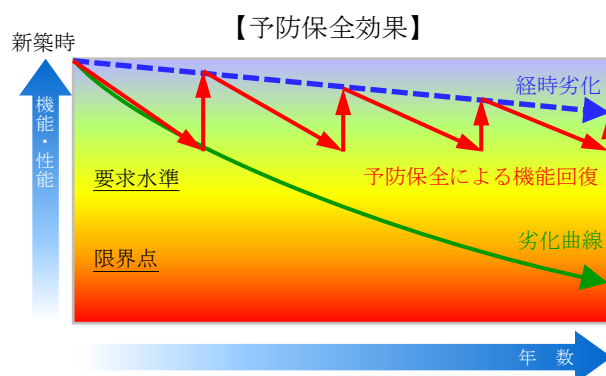
このような予防保全の実施は、建物や設備の長寿命化・高効率化を導き、省コスト化・省エネルギー化を推進します。

使用中での故障の防止、機器の劣化の抑制、さらに故障率を下げるため予防保全と事後保全のバランスを考え管理運営にあたります。

施設の長寿命化について

私たちは、施設の長寿命化を見据えた「持続可能な維持管理」をめざします。

本施設を「資産」として捉え、日常的な点検と定期的な点検により、施設の現状調査や機器・部位診断を行い、施設・施設設備の補修、更新などの需要に適切に対応するための予防保全管理を構築し、施設のライフサイクルコストの軽減につとめていきます。



修繕の考え方

❖ ライフサイクルコストを踏まえた中長期修繕計画の策定と実施

建物・設備は、竣工後から解体廃棄されるまでの期間に、建設費の約3～4倍の費用がかかると言われています。

適切な時期に適切な対応をしなければ、致命的な事故が発生する可能性が増すばかりか、修繕・更新経費の増大を招きます。

予防保全管理とともに、故障・トラブルを未然に防ぐ保全修繕を行います。万が一故障トラブル等が発生した場合は、速やかに事後修繕を行うことで施設の安全確保・長寿命化を図ります。

安全対策およびコスト増加を防ぐため、ライフサイクルコスト（LCC）を踏まえた中長期修繕計画を策定し、計画的な施設管理を実施します。

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

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

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

設備管理

設備管理は長期的な視点に立ち、計画的な維持管理を実施

設備についても、長期保全を目的として、設備機器個別単位で設備診断カルテ及びチェックシートを作成し、老朽化が進む中で設備の大規模修繕を未然に防ぎます。また、利用者が安全・快適に過ごせるよう、建物・設備等の施設を総合的かつ経済的に管理していきます。

また、設備管理の総責任者は統括館長とし、別途に施設管理を担当する責任者を配置します。

【 主な設備管理の業務指針 】

維持管理責任者	設備維持管理の経験者で、設備の総合管理ができる人材を配置。
運転監視方法	管理マニュアルに基づき運転及び監視ならびにこれに関連する需給状態を管理。運転記録を保存。 FunSpace本社FM室とオーチュー本社との月1回現地調査とカルテの更新
日常点検	日常の機器運転管理・点検を管理マニュアルに基づき実施。また、点検時に正常に機能しない場合の原因及び対応処理について、点検記録を残しカルテデータを報告・保存。
定期点検・整備点検	法定点検及び機能保持のため、年1回以上、外観点検、機能点検、機器動作点検、整備を行う。必要な消耗品の更新を実施し、記録・保存。
防災対策施設機能維持	消防設備（火災報知機、放送設備、避難器具等）、非常用発電機、エレベーターなどの防災対策関連施設については、災害時に機能を発揮する点検管理を行う。点検時適性に機能しない場合は、診断カルテをもとに速やかに原因を究明し修理にあたる。

保守点検にあたっては、利用者の妨げとならないように配慮し、できる限り定期的な設定を行うと共に、ホームページ等による告知を行います。（例：毎月〇日、または毎月第△週◇曜日など）設備メーカー・業者との連携を図り、利用者の利用機会創出も要検討事項とし、同時に行える保守等に関してはメンテナンス業者と綿密に相談の上、無理のない形でまとめる事を検討します。

❖ 作業内容の把握・確認ができるよう点検記録は確実に残します。

施設維持管理業務の実施状況を記録した業務日誌(チェックシート・診断カルテ)を作成し、市の要望に応じて報告します。

書式	内容
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）
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（毎月20日までに作成）
月間自主点検予定表	月次の自主点検、作業予定表（毎月20日までに作成）
作業日報	日報 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（翌月10日までに作成）
設備診断カルテ	設備ごとに点検・保全管理を行います。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

舞台設備管理

総責任者は統括館長とし、実務はホール責任者が担当します。

安全でスムーズなホール設備・備品管理を行うには日々の点検業務が不可欠です。「保守点検簿」等の台帳管理（修繕記録等）を確実にを行います。

私たちは、日常の舞台専門のスタッフによる保守点検と専門業者による定期保守点検及び非常時のメンテナンスを施設管理の2本柱と考え、安全を第一とする設備の維持管理を行います。

日常保守管理から、専門業者による保守点検・修理の立合いまで、ホール環境の維持・向上をトータルの実施します。

設備・備品などの利用頻度の実状と保守メンテナンス回数を総合的に勘案し、必要であれば保守メンテナンス回数の見直しを図り、安全確保に努めます。

舞台設備・機構はそれぞれ複雑多岐に亘り、それらの特性・機能を十分に理解したそれぞれの専門業者による点検を行うことで「安全管理面」はもとより、万一「不具合が発生した場合」も迅速・適切な対応を行うことが可能となります。

担当スタッフによる日常点検により、不具合箇所を早期発見し修繕することで、経年劣化の速度を可能な限り遅らせるよう努めます。また、専門的な点検を行う前にも自主点検を行うことで二重三重の安心と無駄な費用を抑えます。

使用頻度が少ない備品であっても、利用者が使いたいときに使える状態にしておく必要があります。当企業体は、使用頻度が少ない設備・備品であっても定期的に動作確認を行い、常に利用できる設備・備品環境を維持します。

舞台設備及びピアノ等楽器類の備品については、それぞれメーカー独自のノウハウがあるため、基本的には現在契約を締結している業者との継続契約をし、設備内容に精通した専門業者が保守点検を行い「安全運営」及び「延命」を図ります。

備品管理

❖ 備品管理は利用者の視点に立ち、安全性と快適性に配慮します。

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

また、千葉市の備品については市の規定に基づいて、管理台帳及びラベル等を用い管理します。

備品の新規購入、用途廃止にあたっては、館長が必ず確認するものとし、盗難や不正な流用が無いよう厳重に管理します。

❖ 備品の管理

施設備品や舞台備品については「管理簿」によって管理し、利用者への貸し出し備品については計画的に点検して機能保全に努めます。万一、破損や不具合が発生した場合は、速やかに千葉市に報告します。

特に、ピアノの管理においては、高価で繊細な楽器であることから、日常の温湿度管理に十分注意するほか、「調律日誌」を作成し、調律技術者も限定して機能保全に努めます。また、年1回の精密保守点検と年3回の定期点検によって常に最良の状態を維持します。

伝統芸能等で使用される所作台は、檜舞台の意味を理解し貴重なものと捉え、保管・使用時ともに細心の注意をはらい管理します。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

予約管理システムの活用により、稼働率や使用回数から割り出した舞台備品の適正な更新時期を千葉市に提案し、安全で快適なホールを維持してまいります。

設備機器類の点検を、「設備機器自主点検表」に基づいて行い、半期ごとに「備品台帳」を利用して備品類の棚卸を行います。点検結果はホール担当責任者が確認し、館長に報告をします。

❖ 備品管理環境の整備

各施設とも、約1000点以上となる備品数は、「台帳」を作成し、収納場所等を表示して整理を行います。施設備品・各社備品・利用者預かり品は識別できるよう表示もしくは「台帳」に記入します。重要備品は“施錠保管”を行い、管理の徹底を行います。

自主点検及び運用において不具合があれば表示し、使用することが無いよう周知徹底に努め、経年劣化している物品については、買換え時期を見極め予算に計上します。

保管場所によっては地震対策（照明機材の落下防止等）、事故防止対策（ガラス衝突防止等）を行います。ピアノ保管庫は設備担当者との連携により湿度管理を行います。

【台帳・点検表による管理と記録】	
備品台帳	物品の有無、数量確認、劣化・破損状況の管理を行います。
事務用品備品リスト	事務用品備品の有無、数量確認の管理を行います。
消耗品台帳	消耗品の在庫管理を行います。
設備機器自主点検表	施設特性に沿った点検表をもとに、自主的な点検をおこない、その結果を記録します。
お預かり品管理簿	利用者からの一時的な預かり備品を管理します。

□施設の清掃管理について、内容と方法（頻度等）、清掃状況の確認方法等を記述してください。

“顧客感動”につながる「清掃」を実施します。

利用者目線に立った「おもてなしの心」で清掃を徹底し“顧客満足を越えた顧客感動”につながる快適な環境づくりのため、今後も5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）を基本として、できる限り私たちが実施します。

あわせて職員の体調不良や疲労は、作業ミス、サービス低下を引き起こし、事故やトラブルの原因となるため、適正な労働条件と快適な労働環境を整え、常に健康状態にも気を配ります。

清掃の実施内容

❖ 日常清掃での取り組み

● 若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターの日常清掃は具体的な項目を挙げた作業工程表に沿って、できるだけ施設利用を妨げない時間帯に行い、日報に記録を残します。作業工程は繁閑状況などに応じて柔軟な対応をし、清潔で最適な状況を保ちます。

さらに、ガラスの手垢、外周の除草、機械室内等、毎日清掃出来ない箇所も曜日ごとなど、

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

週1回、月2回など定期的に予定を組んで作業を行います。

また、施設の不具合を一番発見できるのは日常清掃を行っている担当者であるため、日常清掃チェックシートとは別に「施設品質保全シート」を作成し、施設についての異常・異変を発見した場合、館長に報告します。

【主な日常清掃業務の一覧】		
項目	業務内容	頻度
廊下・階段	床の掃き拭き・手摺、スイッチ部分、扉の水拭き 等	随時
トイレ	床の掃き拭き、洗面台の清掃・ペーパー等の補充 等	随時
専用部分	床の掃き拭き（バキューム掛け）・机、椅子等の水拭き 等	随時
シャワー室	床の水拭き・排水口清掃・洗面台の清掃 等	1 / 日
外回り	拾い掃き 等	随時

● 美浜文化ホール

美浜文化ホールの清掃は、区の施設と一括して市が発注した委託業者が実施します。

市民にとってはハレの舞台を演出する特別な空間のため、業者に任せることなく、気付いた部分については自分たちで実施します。

清掃の品質が委託業務の基準に満たない場合は、区へ報告し委託業者に対して指導をお願いします。

【主な日常清掃業務の一覧】		
項目	業務内容	頻度
廊下・階段	床の掃き拭き・手摺、スイッチ部分、扉の水拭き	随時
トイレ	床の掃き拭き、洗面台の清掃・ペーパー等の補充 等	随時
専用部分	床の掃き拭き（バキューム掛け）・机、椅子等の水拭き 等	随時
シャワー室	床の水拭き・排水口清掃・洗面台の清掃 等	随時
外回り	拾い掃き 等	随時
喫煙スペース	灰皿の清掃・吸殻の処理 等	随時

❖ 定期清掃での取り組み

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターについては、年間作業計画を策定し、外壁や窓ガラス清掃、ワックスがけ、重点清掃などを行うほか、利用頻度が高い、汚れやすい場所等は重点的に行い、必要に応じてワックスの剥離作業も行います。その他、外壁等汚れが目立つ箇所に関しては随時作業を行います。定期清掃に限らず、目立つ汚れが発生した場合は、日常清掃、臨時清掃で対応します。

フロアコーティング（樹脂ワックスと比べ硬度のあるコーティング剤を床面に塗布して行うメンテナンス）も引き続き継続し、現状の光沢を維持します。

（美浜文化ホールは区と契約した業者が一括して実施）

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

【主な定期清掃業務の一覧】		
項目	業務内容	頻度
床面	洗浄・ワックス塗布・カーペットクリーニング	2回/年
ガラス	窓ガラス清掃	2回/年
壁面	除塵	随時
照明器具	照明器具水拭き清掃・管球拭き清掃	随時
金属部分	拭き・磨き清掃	随時

❖ 周辺環境・景観への配慮

周辺の環境美化も心がけ、駐車場や周辺広場などは毎日、清掃巡回を実施し、クリーンなイメージを醸成します。

また、植栽の保全管理はもちろんのこと、施設内の敷地やプランターなどには四季折々のたくさんの草花を植え、おもてなしの心を伝えます。

清掃状況の確認方法

❖ インспекションの実施

毎日の作業終了後に日報を作成し、責任者が作業内容をチェックします。

代表企業の本社ファシリティ推進室、オーチャードの建築物清掃管理評価資格者による専門インспек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。

□ 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。
（千葉市若葉区千城台コミュニティセンターの管理運営の基準を参照のこと。）

❖ 平常時における駐車場・駐輪場の管理

スタッフによる巡回監視（午前・午後・夜間）および誘導を行うと共に、清掃担当者の外回り巡回清掃時にも状況監視を行います。

巡回監視については、駐車場の利用可能時間が、各施設の開館時間・閉館時間に応じて、千城台市民センター側駐車場は8時15分から21時15分、若葉文化ホール側駐車場は8時15分から22時15分となっておりますので、原則として1時間に1巡回して、駐車枠以外の駐車や施設利用者以外の者の駐車がないうように適切に管理します。

特に、若葉文化ホールなどの施設利用状況により、開館時間が早まったり閉館時間が遅くなるなど、駐車場の利用可能時間も変わることもあります。その際、各施設に予め駐車場の利用可能時間を連絡するとともに、利用状況に応じた巡回警備を実施し適切に管理します。

また、駐車場や駐輪場は、利用者が来館して最初に歩く場所になります。駐車場及び駐輪場内、玄関周辺の清掃を心がけ不快な思いをさせないようにします。

また、施設利用者以外の方が駐車場を利用することがないように、車両の監視および誘導を適切に行います。

2 施設の管理を安定して行う能力を有すること

❖ 混雑時における駐車場・駐輪場の管理

混雑時や駐車希望が多い団体が利用する時間帯などについては、スタッフによる巡回監視頻度を高めるとともに、必要に応じてシルバー人材センター等による派遣員や1～3名の職員を配置し、車両の誘導と自転車の整理、歩行者の安全確保を積極的に実施します。

6 施設共用駐車場で駐車可能台数が76台（うち身障者駐車場2台）であることから、施設利用状況及び催物内容により頻繁に満車になることがあります。その場合には、違法駐車による近隣住民からのクレーム、目前道路がバス路線となっているためバス会社からのクレームも発生する可能性があります。

そのような時は、駐車場入口へ満車表示をするとともに、巡回警備スタッフに加えスタッフを配置して駐車場内外の整理をし、近隣の有料駐車場へ案内・誘導を適切に実施し、**未然に事故やトラブルなどの混乱を予防**する措置をします。

また、住宅前へ駐車されないようにするため、満車となりそうな場合は、事前にカラーコーンを配置し車を置かれないように対策を取ります。

□警備業務の考え方、内容等について記述してください。
(千葉県若葉区千城台コミュニティセンターの管理運営の基準を参照のこと。)

利用者の安全・安心を確保するため警備を強化します。

❖ 開館時間内の警備

スタッフ全員で安全・安心の確保をするため、入退室管理（目視による確認）を基本とします。また、施設の賑わいを生むとともに、利用者とのコミュニケーションは防犯へも繋がるという考えから、来館者へのあいさつを徹底します。

事故の起こる前兆（不審者や不審物、苦情など）をきちんと把握し、未然に防止します。各部屋の施錠確認、侵入者の発見、火気の点検など日々の巡回業務と巡回日誌を作成し、高い意識を持って取り組みます。

施設内の巡回および確実な施錠・解錠により、盗難等を未然に防ぐことはもちろん、建物周囲も巡回を強化し、安全に留意します。閉館時は責任者が最後に退館し、施錠及び機械警備のセットを行います。

防火扉、排煙口などの定期検査や火災発生時の通報・消火作業などの各種付帯業務なども、適切な判断による対応を図り、利用者の安全を確保します。避難経路や消防機器を常に確認するほか、駐車場や危険箇所などを常に意識して行動します。子どもたちの安全確保や交通事故防止などにも十分配慮を行います。

警備指導教育責任者資格の保有者によるプロの適切な指導で、危険な箇所、物など事故を未然に防ぐ対処方法などを現場職員へ指導します。

❖ 機械警備の導入

夜間（開館時間外）の警備には夜間警備を導入します。公民館、図書館も導入しているSECOMの機械警備を導入することでエリア全体での安全を確保します。

また、不法侵入者等の対応はすぐに駆けつける体制を構築します。

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

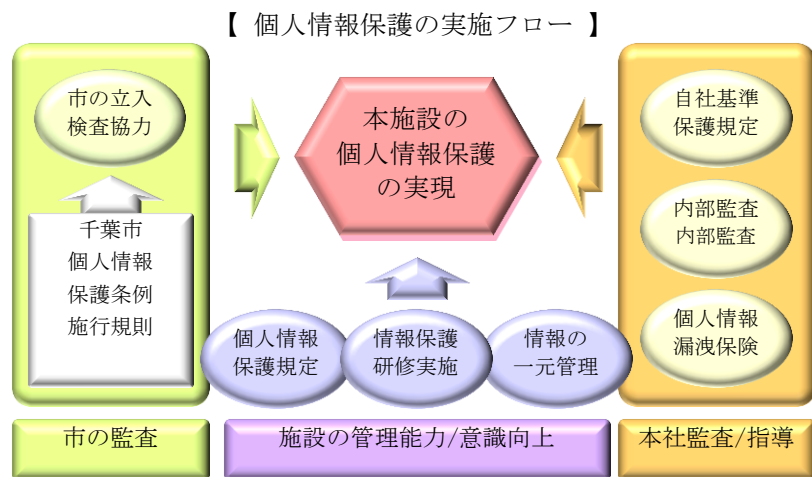
□本施設の管理にあたり、個人情報の保護の取扱いに関する考え方及び具体的な取組みを記述してください。

個人情報保護規定に基づく管理体制を構築します

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

このような事態とならぬよう個人情報の適切な取扱いと保護の徹底に努めます。

私たちは個人情報を適切に管理運用するため、「千葉市個人情報保護条例及び施行規則」等の関連法令に基づき「個人情報保護規定（マニュアル）」を作成し、スタッフへの教育体制を整え、情報の取扱いに細心の注意を払います。



❖ 個人情報の保護に対する方策

マニュアル、監査、バックアップと2重3重のセーフティロックを整えます。

また、情報の機密性（Confidentiality）・完全性（Integrity）・可用性（Availability）の3つをバランスよくマネジメントすることで、情報資産を有効に活用していきます。

実施方法	内 容
個人情報保護規定（マニュアル）の適用	個人情報の取り扱いについては、「千葉市個人情報保護条例及び施行規則」等の規定を満たした「個人情報保護規定（マニュアル）」を策定し、施設管理運営を実施します。
管理実施体制・内部チェックの徹底	管理は保護規定に基づき「責任者と取扱者の確定」「禁止事項など厳正管理」「スタッフ研修の徹底」を行います。また、本社による内部監査を年1回実施し、必要に応じて是正処置、予防措置を講じ、課題があれば改善します。
OA機器の管理	OA機器は「OA機器及びデータ管理要綱」による管理を行い、個人情報の入ったPCの外部への持ち出しは禁止します。また、OA機器のソフトは適切な更新を行い、重要な情報を扱うPCにはパスワードでのロックをかけ、必要に応じてワイヤーロックを掛けるなど、万が一の盗難に備えます。
書類の管理	文書は「文書取扱規定」による管理を行い、個人情報掲載書類は施錠可能な棚での管理を徹底します。鍵は責任者が管理し、情報漏洩を防ぎます。
市の立ち入り検査（監査）の受け入れ	市の「個人情報保護条例及び同施行規則」の適正運用に関する立ち入り検査を受け入れ、全面的に協力いたします。
保険加入	万が一に備え、「個人情報漏洩保険」に加入します。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

□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。

施設の基本的な情報について市民がいつでも確認できる環境を整えます。

施設の臨時休館日やイベントなど、一部の人が情報が知っており、他の人が知らない場合は公平とはいえません。年齢や居住する地域に関係なく、施設の情報ができる限り行きわたるよう、窓口で閲覧可能な体制を整え、公共の印刷物等に掲載するほか、ホームページなどを用いた発信も行っておりま。

❖ 私たちは法令を遵守し、情報の公開を適正におこないます。

私たちは国の定めた「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施設の代行者としての自覚を明確に持ち、行政文書の公開を請求する権利を十分に尊重し、情報公開を適正におこないます。

但し、個人情報に関するものや、公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害するおそれがあるような情報に関しては、市と協議して対応します。

❖ 透明性の高い報告書で市との緊密な関係を築きます。

市と協議の上、月次定例報告会を定め運営報告をします。報告会へは、統括館長及び館長が責任者として出席します。また市への報告は、月次報告書、年次報告書により行います。

報告書の作成は統括館長の責任でおこない、代表企業の本社の管理部門責任者及びちばアートウインド運営企業体の経営会議で確認を行った上で提出します。

報告書では、主に下記7項目の内容についての報告をおこないます。

① 施設の利用状況	施設機能別の利用者人数、利用目的、地域など
② 収支状況	施設機能ごとの売上、施設の経費内訳
③ 企画提案事業・自主事業実施状況	実施した企画提案業務・自主事業の利用状況、収支状況など
④ 日次維持管理業務実施状況	仕様書に従い、毎日のチェックリストを作成
⑤ 設備定期作業実施状況	年間定期作業計画に基づき、月次作業リストを作成
⑥ 修繕に関する実施状況	修繕箇所、内容、費用など
⑦ 事故等	事故やトラブル等の件数、内容、その後の処理など

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

□本施設の管理にあたり要求される、行政手続き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。

行政手続きの明確化・透明化の考え方

施設利用の公平性を維持し透明性を確保するため、運営情報を最大限オープンにするとともに、利用者や来館者を始めとする市民のご意見、ご要望、ご相談に迅速且つ的確にお応えする体制を整えます。

本施設は千葉市民のものであり、意思決定の内容と過程が市民にとって明らかとなり、運営の透明性が確保されることが必要です。私たちは、積極的な情報公開により行政手続きの透明化を図り、市民のご意見、ご要望、ご相談に徹底した対応が行えるよう整備してまいります。

また、「行政手続法」及び「千葉市行政手続条例」に定められた規定に則り、利用者・申請者に対して手続の明確化・透明化を徹底します。

❖ 施設貸出手続きの明確化・透明化

公の施設の管理権原を千葉市から委任された者として、行政処分に該当するホールや会議室等の施設使用許可にあたり、千葉市と同じように、手続きの明確化と透明化に努めます。

具体的には、貸し出しにあたっての手続きを明確化してパンフレット・ホームページ等で広報誌し、より広く伝え、誰もが同じ条件のもと、容易に貸し出しを受けられるように配慮します。

❖ 施設の使用許可の判断基準の明確化

施設の使用許可に関して、各施設の設置管理条例及び同管理規則に則り、使用許可を行う際の判断基準や、「審査基準」及び「標準処理期間」を定めて公表し、申請受付から使用許可まで、速やかな対応をします。この内容は千葉市にも報告します。

施設や担当者による差異が発生しないよう、マニュアルとしても整備します。

また、千葉市暴力団排除条例、千葉市文化ホール設置条例に基づき、千葉市及び所轄警察署と連携し、暴力団対策に対する姿勢を施設内に掲示、暴力団追放ポスターの掲示等、暴力団対策を徹底いたします。

❖ 使用許可取消等の場合の対応

使用許可は、先の項目で述べた「審査基準」等に則り審査します。

まれな例ですが、申請とは異なる利用内容と判明したり、市民に不利益を与える可能性があるとの情報が入ったりして、使用の制限もしくは停止または使用許可を取り消す必要がある場合があります。その際には、申請者に対して理由を十分に説明し理解を求めます。また、速やかに千葉市に報告し、その後の状況も逐次お知らせします。

使用許可の取り消しが困難な場合には、会場に職員が立ち会い、必要に応じて消費者生活センターへの立会いを依頼する等して、市民への不利益にならないように努めます。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

□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。

労働管理規程を整備し、適切な労働環境を確保しています

私たちは、スタッフが安全・安心して働くことができるよう、各構成企業の本社において「社員就業規則」をはじめとする各種労働管理規程を整備・適用しています。

❖ 労働時間について

法定労働時間週40時間を遵守し、1日8時間（9時間拘束）以内を前提とした勤務体制を敷いており、スタッフは事前に決定した出勤予定表に基づく勤務をタイムカードにより管理し、毎月末に各館の館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、館長への事前通告制として労務管理を実施します。

結果的に休日出勤や残業が発生した場合は、発生した理由と今後の対策について、話し合う体制が整っています。各構成企業で改善できない場合には、企業体運営会議で話し合う場を設けています。

❖ 最低賃金の保証について

私たちは「指定管理者制度は、単なるコストカットだけが目的ではなく行政サービスの向上が目的である」と考えています。そのため、サービスを担う人材の一定の給与水準の確保は必要であると考えています。

賃金の最終決済を各構成企業の本社とすることで、事業所では独断で決済することができないシステムとし、最低賃金制を遵守する体制とします。

現在、指定管理者として運営しているすべての施設で最低賃金制度に定められた金額以上の雇用契約を実施しています。

❖ 「一般事業主行動計画」の策定

FunSpace、ハンズオン・エンタテインメント、オーチャードでは企業がスタッフの仕事と、子育ての両立を図るための雇用環境の整備などを盛り込んだ「一般事業主行動計画」を策定し、ワークライフバランスの実現にむけ、スタッフの職場環境の整備をすすめています。

❖ マイナンバーの取扱い

各社、マイナンバー適正に管理し、個人番号など漏えいしないよう仕組みを構築します。

❖ 子育て世代への配慮について

私たちは、ワークライフバランスの実現に向けて、社内環境の整備を進めており、スタッフ一人ひとりの仕事と生活の調和を目指しています。

特に女性の社会進出を積極的に推進しており、出産後も女性がまた職場に復帰できるよう、育児休業の取得促進を行っています。

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

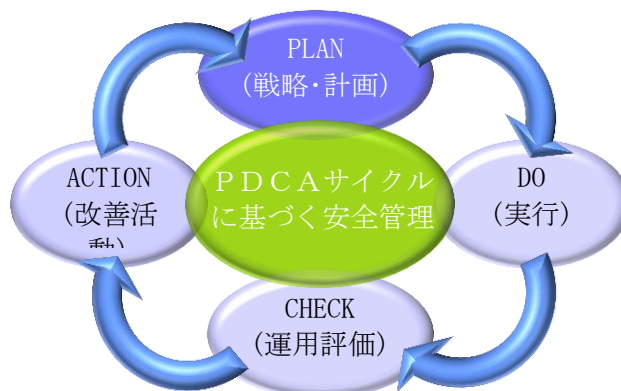
□火災、盗難、災害等の事故・事件の防止（防災）対策について記述してください。

防犯、防災の対応に関する考え方

P D C Aサイクルに基づく管理で利用者の安全第一！

利用者に楽しく快適に過ごしてもらい、リピーターやファンになっていただくためには、安全・安心な施設を作り上げ、維持していく管理運営が大前提であり、市の施設を預かる指定管理者として最重要業務と考えます。

安心を担保するためには、防犯防災、個人情報保護、設備の予防保全、スタッフの健康管理徹底、利用者の病気・事故に迅速に対応できる体制の構築など、多様な課題に即座に対応しなければなりません。



具体的な方策

❖ 対策マニュアル策定

万が一の事態に備え、緊急事態発生時の対応方法や行動方法、連絡体制など下記の内容を踏まえた対策マニュアルを策定し、マニュアルに基づき、スタッフへの教育・研修を行います。

事故対策	・ 事故、急病、怪我、事件等が起こった場合の対応 ・ 安全確保の優先方法や連絡体制、行動計画
防災対策	・ 台風、豪雨、地震、火災など緊急時に適切かつ円滑な対応 ・ 対処方法や防災体制、連絡体制、行動計画
防犯対策	・ 不審者、不審物の発見や犯罪等が発生した場合の対策 ・ 対処方法や監視体制、保安体制、行動計画

❖ 日常的な安全対策と未然防止

スタッフ全員が防犯・防災への高い意識をもって日常的に本施設内外の巡回を実施するとともに、日常の小さな事故や気付きの共有や対応の打ち合わせ等を日常的に行い、利用者の安全確保につとめます。

また、私たちが管理運営する他施設での事故事例の共有も図り、スタッフ各自が常に高い危機管理意識を保持できるよう教育を徹底します。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

施設巡回のポイント	
施設内巡回	各室における施錠確認、不審者の発見、不審物の発見、紛失物の発見、日常と比較した異常の有無などを確認するとともに、消防設備機器の目視点検、避難経路の検査、火災予防点検など、定期的に巡回し、施設利用者の安全確保につとめます。
施設外巡回	建物周囲の不審物の有無、建物外周の破損個所の有無、不法駐車の有無、不審車両の有無、不審者の発見、長期放置自転車の有無、煙草などの消し忘れの有無など、定期的に巡回し、未然防止につとめます。

❖ 消防計画策定・消防訓練実施

消防法に則って、自主防火管理体制の中核となる防火管理者を選任し、消火、通報及び避難訓練の実施等を定めた消防計画を作成いたします。このような「防火・防災管理体制」により、日常の防火対策の万全を図り、万一来に備えます。

自衛消防隊を組織して施設の防火・防災管理に万全を期します。

消防訓練は、美浜文化ホールでは、火災時の相互連携体制を図るため、美浜区役所、美浜区保険福祉センターと共同で年2回消防訓練を実施しています。

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターでは、市民センター、サポートセンターを含め4施設合同の防火防災訓練を実施します。公民館・図書館との合同実施も検討していきます。いずれも複合施設として共同防火体制を構築しています。

❖ 連絡体制の確保

日常的に関係機関（警察、消防、病院、市等）と連携を密にし、防犯、防災等に努めます。

事前に警察・消防など関連団体と十分な対応策の協議を行い、非常時における利用者への安全確保には細心の注意を払います。

また、発生時は速やかに報告を行い、対応の協議や指導を受けます。

❖ 災害時の緊急避難先としての対応

千城台コミュニティセンターは、「公の施設」という立場で、大規模災害等においては多くの市民を収容する災害避難場所に指定されています。有事の際には、施設の安全の確認後、避難場所として住民に施設を開放します。

また、美浜文化ホール、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターでは、地震が発生した際には施設巡回を実施し、異常の有無を確認します。震度3以上の場合には、担当課へ異常の有無を速やかに報告します。

【東日本大震災時の対応】

東日本大震災の際には、美浜文化ホールの音楽ホールの利用中に地震が起き、避難誘導を行いました。

その後も余震が発生していること、公共交通機関も停止ししている状況等を主催者と適宜情報を共有し、利用者の安全性を第一に催事の延期を決定。

その後も、利用者の最後の1人が帰宅手段を確保し帰宅できるまで、事務所近くの楽屋を解放し、水等の提供を実施。利用者帰宅後は、帰宅困難者受け入れ要請に備え、施設開放順を決め要請に備えるなど、迅速に対応を実施しました。

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと

ホールの安全性を確保するための舞台管理について

❖ 専門部門によるホールの安全監視と分析

私たちは、演出空間における劇場ホールにおける安全管理部門（安全衛生推進者）による職場巡視を定期的実施し、記録を残し改善を継続的に行います。そして、再発を防ぐために、専門部門が検証・分析を行い、結果や見解のフィードバックを行います。

また、本施設に常駐する舞台管理技術スタッフとパシフィックアートセンター本社及び千葉共立本社が連携を図りながら、本施設ホールにおける安全の確保を徹底するとともに、舞台設備（吊物・音響・照明）等の運転操作・定期点検（各メーカー等と連携を図り、計画的に実施）を適切に行い、利用者に満足いただける舞台演出を提供いたします。

❖ 朝礼等全体ミーティング

部門ごとにそれぞれ専門的な動きが必要となるホールでは、安全のためには全体の連携と情報共有が重要であると私たちは考えます。

交代時間帯ごとにスタッフ全体で各部門の一日の業務内容、施設の修繕箇所の周知や日々の気づきなどを当直職員で行い、情報の共有を行います。

毎月1回、各館全体会議及び全施設の責任者を一同に会しての連絡会議を行い、安全性の向上、サービス向上に努めます。

□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。

適切な保険への加入について

「施設賠償責任保険」などに加入しリスクに備えます。

事故やトラブルについては最大限回避する努力をいたしますが、そのような中でも突発的に発生する事象に対して責任ある対応ができるよう、適切な保険へ加入します。

具体的な加入保険などは次の内容を想定しています。

【 本施設の運営に関する主な加入保険 】	
加入保険	保険内容
施設賠償責任保険	施設の管理不備やスタッフの過失等により第三者（利用者等）に被害が出た場合、被害者への損害が補償されます
マネーディフェンダー保険	盗難、火災、風水害、移動中の紛失、その他偶発的な事故に関して、現金の損害が補償されます
個人情報漏洩保険	個人情報については、厳重な漏洩防止策を講じていますが、万一個人情報漏洩した場合に、賠償金や対応費用が補償されます
自動車保険	社用車は全て自賠責保険及び自動車任意保険に加入し、万一の事故発生時には会社としての社会的責任を果たします

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

□開館時間及び休館日の取扱いについて具体的に記述してください。

施設の開館時間について

開館時間は条例に定められた開館時間を原則とするほか、必要に応じて市と協議します。

開館時間は、現行通り条例に定められた下記に記した開館時間を原則とします。

開館時間の延長が利用率の向上及び市民の文化活動・コミュニティ活動の増進に寄与すると認められるときには、市と協議のうえ、柔軟に対応します。

また、指定管理期間中に実施するアンケートや利用者からの聞き取り調査等で開館時間の変更が客観的に有効であると判断された場合は、市と協議のうえ柔軟に対応します。

施設名	開館時間
若葉文化ホール・美浜文化ホール	午前9：00～午後10：00
千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	午前9：00～午後9：00

休館日の扱いについて

休館日は施設管理に必要な最低限の設定とします。

本施設を最大限活用いただくため、また、利用者の混乱を図るため、施設の休館日は現在と同様とします。

休館日はあらかじめ設定し、あわせて利用者が混乱しないよう、休館日カレンダーを作成の上、館内に掲示するほか、希望者に配布することで周知を徹底します。

休館日における臨時開館あるいは休館日の変更が、利用率の向上及び市民の文化活動・コミュニティ活動の促進に寄与すると認められる場合や、指定管理期間中に実施するアンケートや利用者からの聞き取り調査等で客観的に有効であると判断された場合は、市と協議のうえ柔軟に対応します。

その他、大規模な点検・整備等で臨時休館を行う必要があるときは、事前に市と協議して許可を得た上で、できるだけ早くから周知徹底し、利用者に迷惑がかからないようにします。

一方で、安全かつ快適に施設を利用していただくためには、1ヶ月に一日程度は休館日を設け、施設及び設備の基礎的な点検や、整備、清掃等を順次行うことが望ましいです。

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターでは、運営開始後、利用状況等を考慮し、休館日の設定が可能かどうかも含め、市と協議のうえ柔軟に対応していきます。

施設名	休館日
若葉文化ホール	年末年始（12月29日から1月3日まで）
美浜文化ホール	毎月第三月曜日（国民の祝日の場合は翌日） 年末年始（12月29日から1月3日まで）
千葉市若葉区千城台コミュニティセンター	年末年始（12月29日から1月3日まで）

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。

文化ホール

利用料金の設定

「千葉市文化ホール設置管理条例」に定める範囲内で利用料金を設定し、加えて、施設の有効利用と利用促進を図るため、一般市民・団体利用者の利便性に配慮した割引料金を設定します。

施設の利用料金の区分は従来から設定している、午前・午後・夜間の利用時間に合わせた設定を維持し、利用者の混乱を避けるため、現行と同様の料金設定とします。

❖ 若葉文化ホール

区 分			利用料金計算内訳表（単位：円）					
			基本料金	割増利用料（基本料金×%増）				
				市外居 住者の 場合 50%増	入場料等徴収する場合			営利営業の場合 80%増
					500 円 以下 20%増	501～ 1, 000 円 40%増	1, 001 円 以上 60%増	
ホール	平日	9～12	10, 370	5, 180	2, 070	4, 140	6, 220	8, 290
		13～17	20, 730	10, 360	4, 140	8, 290	12, 430	16, 580
		18～22	25, 920	12, 960	5, 180	10, 360	15, 550	20, 730
		9～22	57, 020	28, 510	11, 400	22, 800	34, 210	45, 610
	土日休	9～12	12, 430	6, 210	2, 480	4, 970	7, 450	9, 940
		13～17	24, 870	12, 430	4, 970	9, 940	14, 920	19, 890
		18～22	31, 100	15, 550	6, 220	12, 440	18, 660	24, 880
		9～22	68, 400	34, 200	13, 680	27, 360	41, 040	54, 720
楽 屋 ※1 室につき		9～12	890	440	170	350	530	710
		13～17	1, 030	510	200	410	610	820
		18～22	1, 140	570	220	450	680	910
		9～22	3, 060	1, 530	610	1, 220	1, 830	2, 440
リハーサル室 ※ 1 室につき		9～12	2, 200	1, 100	440	880	1, 320	1, 760
		13～17	3, 220	1, 610	640	1, 280	1, 930	2, 570
		18～22	3, 610	1, 800	720	1, 440	2, 160	2, 880
		9～22	9, 030	4, 510	1, 800	3, 610	5, 410	7, 220

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 美浜文化ホール

区分			利用料金精算内訳表（単位：円）					
			基本 料金	割増料金（基本料金×%増）				
				市外居住者 の場合 50%増	入場料金を徴収する場合			営利営 業 80%増
					500 円 以下 20%増	501～ 1000 円 40%増	1001 円 以上 60%増	
メインホール	平日	9～12	8,790	4,390	1,750	3,510	5,270	7,030
		13～17	17,580	8,790	3,510	7,030	10,540	14,060
		18～22	21,970	10,980	4,390	8,780	13,180	17,570
		9～22	48,340	24,170	9,660	19,330	29,000	38,670
	土・休日	9～12	10,470	5,230	2,090	4,180	6,280	8,370
		13～17	20,940	10,470	4,180	8,370	12,560	16,750
		18～22	26,190	13,090	5,230	10,470	15,710	20,950
		9～22	57,600	28,800	11,520	23,040	34,560	46,080
音楽ホール	平日	9～12	3,560	1,780	710	1,420	2,130	2,840
		13～17	7,110	3,550	1,420	2,840	4,260	5,680
		18～22	8,870	4,430	1,770	3,540	5,320	7,090
		9～22	19,540	9,770	3,900	7,810	11,720	15,630
	休日	9～12	4,300	2,150	860	1,720	2,580	3,440
		13～17	8,600	4,300	1,720	3,440	5,160	6,880
		18～22	10,750	5,370	2,150	4,300	6,450	8,600
		9～22	23,650	11,820	4,730	9,460	14,190	18,920
楽屋 ※1室 につき		9～12	780	390	150	310	460	620
		13～17	880	440	170	350	520	700
		18～22	1,010	500	200	400	600	800
		9～22	2,670	1,330	530	1,060	1,600	2,130
リハーサル 室		9～12	6,010	3,000	1,200	2,400	3,600	4,800
		13～17	8,800	4,400	1,760	3,520	5,280	7,040
		18～22	9,870	4,930	1,970	3,940	5,920	7,890
		9～22	24,680	12,340	4,930	9,870	14,800	19,740
第1 スタジオ		9～12	2,200	1,100	440	880	1,320	1,760
		13～17	3,230	1,610	640	1,290	1,930	2,580
		18～22	3,620	1,810	720	1,440	2,170	2,890
		9～22	9,050	4,520	1,810	3,620	5,430	7,240
第2 スタジオ		9～12	1,630	810	320	650	970	1,300
		13～17	2,380	1,190	470	950	1,420	1,900
		18～22	2,670	1,330	530	1,060	1,600	2,130
		9～22	6,680	3,340	1,330	2,670	4,000	5,340
文化ホール 会議室		9～12	2,250	1,120	450	900	1,350	1,800
		13～17	3,300	1,650	660	1,320	1,980	2,640
		18～22	3,700	1,850	740	1,480	2,220	2,960
		9～22	9,250	4,620	1,850	3,700	5,550	7,400

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

割引料金制度

未来の千葉市を担う子供たちの文化活動のサポートのための学校割引や、平日や夜間などの利用が少ない日を有効に活用していただく割引など、若葉文化ホール、美浜文化ホールの利用者、利用方法、施設の特性により決定していきます。

割引料金制度の内容は市と協議の上、サービス向上、稼働率向上のため、**適宜見直しを図りながら市民ニーズに応えていきます。**

割引名	施設名	対象施設	割引率	受付開始日
セット割引	美浜	音楽ホール リハーサル室	50%	同時に使用申請する場合（同一利用日・区分）下位施設を割引対象とする。 （施設単位での適用。）
学校割引 50	若葉	ホール	50%	学校法人等が利用する場合。 1ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
学校割引 30	若葉	ホール	30%	学校で利用する場合 3ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
リハーサル割引	若葉	ホール	50%	市内文化4施設、および京葉銀行プラザで本番公演を行う場合、リハーサル日の1ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
控え室割	若葉	リハーサル室	50%	ホール利用申込み済みで、同一利用日、同一区分に対象施設を利用する場合。 1ヶ月前から申込み可。
	美浜	会議室		
舞台面練習パッケージ	若葉	ホール	定額料金	1ヶ月前から申込み可。 時間制一律料金（特定の付帯設備込）
	美浜	メインホール		
夜間追加割引	若葉	ホール	50%	対象施設を申込み済みの場合で、申込区分と連続して前日または同一日の夜間区分追加で利用する場合。 3ヶ月前から申込み可。
	美浜	メインホール		
第一スタジオ割引	美浜	第一スタジオ	定額料金	平日全区分、および日曜祝日の夜間の利用をする場合に時間制定額割引料金（特定付帯設備込。期間限定） 1週間前より申込み可。

利用料金減免の扱い

利用料金の減免に関しては千葉市の減免対象事業のほか、ちばアートウインド運営企業体の共催規程で共催する事業（市民文化振興に寄与する事業）についても、千葉市の承認を得て減免をいたします。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

千城台コミュニティセンター

利用料金の設定

「千葉市コミュニティセンター設置管理条例」に定める範囲内で利用料金を設定し、市民から「また利用したい」と言われる施設を目指します。

施設の利用料金の区分は2時間を1コマとし、条例に定める範囲内で料金を設定します。

❖ 諸室

区 分	金 額	備 考
創作室 1	240 円	1 部屋：2 時間 【時間区分】 「午前 9 時から午前 11 時まで」 「午前 11 時から午後 1 時まで」 「午後 1 時から午後 3 時まで」 「午後 3 時から午後 5 時まで」 「午後 5 時から午後 7 時まで」 「午後 7 時から午後 9 時まで」
創作室 2	250 円	
講習室	270 円	
集会室	200 円	
和室	380 円	
音楽室	470 円	
料理実習室	390 円	
サークル室 1	330 円	
サークル室 2	280 円	
大広間	620 円	
多目的室	1,330 円	
会議室	280 円	
研修室	170 円	
ヘルシーホール	510 円	

❖ トレーニング室

個人使用	料 金	一般	満 65 歳以上の高齢者	中高生
	通常料金（2 時間まで）	220 円	180 円	100 円
	延長料金（1 時間当たり）	110 円	110 円	50 円
	回数券（2 時間まで、11 回分）	2,200 円	1,980 円	1,000 円
	パスポート券（1 ヶ月）	4,300 円	4,300 円	1,900 円
	パスポート券（3 ヶ月）	11,000 円	11,000 円	5,000 円
	パスポート券（6 ヶ月）	18,400 円	18,400 円	8,400 円
	パスポート券（1 年）	29,500 円	29,500 円	13,400 円

利用料金減免の扱い

利用料金の減免については、千葉市コミュニティセンター設置条例第13条、同規則第8条に基づき定められた、減免に係る事務実施要領に基づき適切に対応します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(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。

サービス向上の考え方

利用者の期待を超える“感動サービス”を目指した運営！

私たちは、常に下記の4つの視点に基づいた、具体的な事業や施策の実施を通じて、サービス水準の向上と施設利用の促進を積極的に図るとともに、利用者が期待している水準を超える「楽しみ」「驚き」「おもてなし」などを提供することにより「**利用者に感動していただく！**」ことで「**また利用したい**」と思っていただけの事を目指して、日々の運営に取り組んでいきます。

1. 安心安全の提供 : 誰もが気持ちよく安心して利用できる運営
2. 利用者の視点 : 利用者ニーズへの迅速・柔軟な対応
3. 創意工夫の魅力 : 独自性を活かした特色あふれる取り組み
4. 最適品質の追求 : ムリ・ムダ・ムラを排除して品質アップ

各館共通

❖ 接遇サービスの提供

従事するスタッフについては、接遇教育を徹底し、電話対応から受付・案内業務に至るまで、明るくきめ細やかな対応を行い、施設を利用していただいたお客様が「また訪れたいくなるような施設」を目指します。

美浜文化ホールでは、スタッフ間で受付のロールプレイングを実施することで、接遇サービスの向上を図っています。

また、電話対応は利用者と施設をつなぐ“最初の入口”であると考え「美浜文化ホール（施設名）、〇〇（個人名）です。」と明るく気持ちの良い対応を徹底いたします。

❖ 誰もが気持ちよく利用できるために

項 目	内 容
5 Sを基本とした取り組み	利用環境の安全性と快適性維持のため、整理・整頓・清掃・清潔・躰（かたち）を基本とした日常的な衛生管理を実施します。トイレなどの清掃箇所には、担当者プレートを設置し、スタッフの5 Sへの意識向上を図ります。
障がい者・社会的弱者対応	筆談器の用意、点字シールの貼付、補助犬の受入、車椅子の貸し出し、移動の補助など障がい者・社会的弱者の方にも少しでも快適にご利用いただけるよう、最善を尽くします。
外国語対応	受付などで、英語・中国語・韓国語等の館内表記を実施します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

草花のお出迎え	季節の草花でおもてなしの心を表現します。美しい草花が、訪れる方々に季節感と潤いを与えます。
季節の飾りつけ	こいのぼり、七夕飾り、正月飾り、ハロウィンにはカボチャ、クリスマスにはツリーなど、季節や文化を自然と意識するような飾り付けを行います。
地域クリーンアップ	楽しみながら清掃活動ができるスポーツゴミ拾いなどのイベントを通じて、地域の環境保全や地域交流を図ります。

文化ホール

「地域文化の創造拠点」として
初めての方もリピーターの方も利用しやすい施設にします！

施設受付時のサービスの向上

私たちは、常に利用者の声に耳を傾け、利用者ニーズを把握・分析し、利用者の視点に立った貸館サービスを提供していきます。

また、貸館業務を実施する上で、平等利用の確保を徹底するとともに、従事する全てのスタッフが本施設の設置目的・市の条例及び規則を共通理解し、運用ルールを明確に定め、公平性・透明性を確保した貸館運営（利用許可申請の受付、許可・利用料金の収受・優先受付の調整）を行います。

❖ 2館の受付方法の共通化

利用者が施設受付スタッフのサービスに求めるものは、親切さ、丁寧さ、適確な情報案内、スピーディーさ、歓待されたいなど多岐にわたります。利用者の心理を気遣った『おもてなし』をスタッフ全員が提供することで、利用者が心から喜び、また利用したいと思う施設の運営を目指します。

新・予約システム導入後、予約システム運用マニュアルに則り、予約システムの運用、操作の確認はもちろん、受付マニュアルを整備し、使用許可判断基準、割引制度の理解、受付方法等を2館で統一化をはかります。

また所属館のみならず他館の案内についても、2館相互人事交流、勉強会を実施し、2館一括管理のメリットを活かした市民サービス向上に努めます。

❖ 夜間（18:00～22:00）の対応

夜間（18:00～22:00）受付案内サービスを拡大します

美浜文化ホールは現在22:00まで受付案内をしています。

若葉文化ホールは、受付対応時間は基本18:00までとなっていますが、夜間帯も電話および受付において、施設の空き状況、予約の流れ、公演情報、アクセスやチケット発売情報等の各種問い合わせに対応できるように変更します。

案内業務を拡充し、利用者サービスの向上をおこないます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 貸館運用マニュアルの作成と整備

私たちは、本施設の貸館業務における「運営マニュアル」を施設ごとに作成し、施設スタッフに教育研修を行うとともに、施設の利用許可申請に伴う手続きや利用案内、データ入力等を適切かつスピーディに行っています。

次期指定管理期間においては、市が施設予約システムを導入するため、その運用方法やシステム内容等を運用マニュアルに明記し、業務内容の変化にも柔軟に対応できるように努めてまいります。

❖ 決済手法の多様化

現在同様、利用料金の支払いは現金、銀行振込、カード決済に対応していきます。

主催者・観客へのサービス向上

❖ ステージ・コンシェルジュの配置

市民の文化芸術の向上を図り、文化芸術活動を支援するため、「コンシェルジュ」として利用相談を受付けます。コンシェルジュサービスを提供することで、初めて利用する方も安心してホールを利用することができます。

また、リピーターとなっていたいただいた方々に対しても、企画運営などに関するアドバイスや相談ができる仕組みを構築することで、施設価値を高め、利用率を高めます。

一部のスタッフだけではなく、全てのスタッフが文化施設を管理運営するプロとしてよりよい提案が出来るよう、研修とミーティングにより知識の共有と意識の統一を図ります。

【サービスの一例】

- ①催事内容に合わせた規模や、開催までにすべきこと、スケジュールの提案
- ②催事に必要な物品や人材の手配代行・手配先の紹介
- ③催事までの進捗状況の確認 など

❖ ホールを初めて利用する方々へのサポートリーフレットの作成

「舞台施設をはじめて利用される方へ」と題したリーフレットを作成し、お渡しします。利用者が初めて舞台施設を利用するにあたっての、当日までの不安を和らげ、全ての方が安心して利用できる環境を提供することも稼働率向上の重要なサービスのひとつと考えます。

【内容】①安全上の注意点

- ②当日持ち込むと便利な物（催事ジャンル別）
- ③進行・タイムテーブルのサンプル など

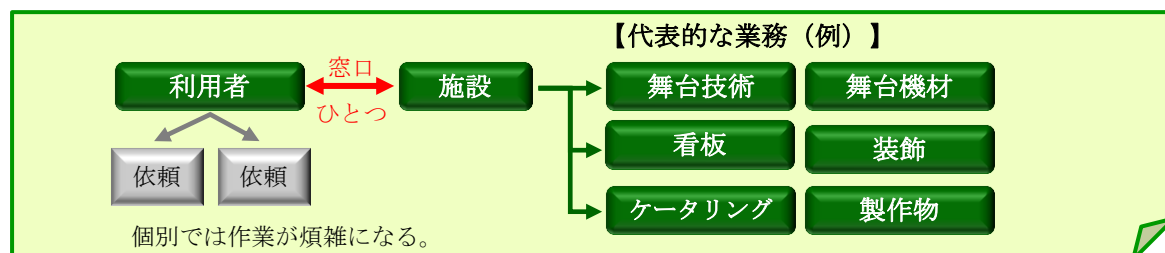
※これまで携わってきた様々な文化施設等の舞台管理運営で蓄積されたノウハウを反映させた冊子です。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 各種手配の代行業務

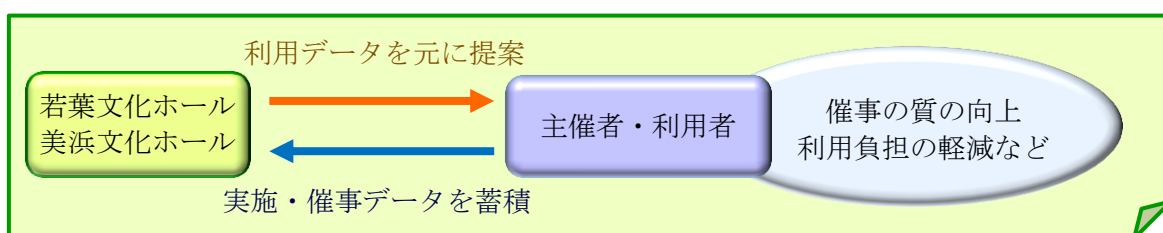
利用者の希望に応じて、催事で発生する各種手配の代行を行い、利用者の作業負担を軽減します。



❖ 利用者カルテの作成

本施設を利用した方のカルテ（図面、台本、進行表、打合せ票等の保管を含む）を作成し、リピート化を促進します。カルテには、前回利用時に使用した備品などのハード面から上演した内容などのソフト面まで記録し、管理します。

前回利用の付帯設備などを記録することで、前回は基本としての相談が可能となり、次回利用時にストレスのない打合せを可能とします。また、前回の問題点を踏まえて、実施するたびに催しが良くなるようなご提案をさせていただきます。



❖ 催し物のサポート

チケット作成・委託販売、ポスター制作、看板制作などのサービスを開始し、公演機会が少ない市民文化団体等を中心に、公演がより魅力的なものとなるようにお手伝いします。

❖ ホールスタッフの立会い

市民の本番公演等には、ホール担当者が立ち会い、舞台設備機器等に不慣れな市民の方々をサポートします。

❖ 延長利用の柔軟対応

使用時間内において、使用許可を受けた使用時間を超過または繰り上げて使用する場合は、1時間単位で延長使用を認めます。

お客様のご要望により利用可能時間帯の延長が生じる場合についても、千葉市当局と協議し、出来る限り要望にお応えするよう努力します。

千葉市当局と協議の上、早朝・深夜貸出しを行います。

各時間帯には、準備（機材の搬入・仕込み）から後片付け（機材の撤去・搬出）等の時間を含みますが、利用者の利便性を考慮し、使用開始時間10分前に受付を始めます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 快適さの追求

公演出演者等が頻繁に利用する楽屋等の設備の充実を図り、利用者満足度の向上に寄与します。

例) LANの常設、千葉市内のホテルやレストランとの連携による温かい弁当の提供、ホットミール（ケータリング）の提供、楽屋への飲料の出前、手荷物宅配・お預かりサービスなど

❖ Wi-Fi アクセスポイントの導入

私たちは、市民にとって日常生活の身近な施設としてご利用いただくために、本施設でのWi-Fiアクセスポイント等の導入を検討します。

また、千城台コミュニティセンターでは、企業利用が解禁されることに伴い、インターネット環境を整え、会議等が行いやすい環境を整え利用促進に努めます。

❖ チケットのインターネット購入システムの導入

私たちは、利用者の利便性を高めるため、現在同様インターネット購入システムを導入します。若葉文化ホールと美浜文化ホールでの相互販売はもちろん、千葉市文化振興財団と協議の上、相互のチケット販売も可能になるよう検討していきます。

❖ アニバーサリー&バースディ・サプライズ

企画提案事業や自主事業では、結婚記念日、快気祝い、誕生日など、利用者にとっての大切な記念日をホール全体で祝う「アニバーサリー&バースディ・サプライズ」を行います。

誕生日や結婚記念日などお祝いとしてホールを利用される場合、同行者の方から事前にスタッフにお知らせいただき、施設からお祝いの気持ちを伝えます。

座席に花とメッセージカードを置いておく、公演するアーティストに舞台上からお祝いの言葉を伝えてもらう、観客全員から拍手していただくなど、ちょっとした工夫によるサプライズが感動につながります。

千城台コミュニティセンター

コミュニティの拠点として 地域の方々とともに運営します！

若葉区はコミュニティ活動や社会福祉協議会など自主的な活動が盛んな地域です。

地域を代表する運営委員やサークル・団体との協議会及び利用していない市民に対する街頭アンケート調査（未利用者調査）などを定期的の実施し、意見・要望をとりいれ、利用しやすい施設を目指します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

受付時のサービス向上

❖ 夜間（18:00～21:00）の対応

夜間（18:00～21:00）受付案内サービスの内容を拡大します。

夜間帯も各種問い合わせ内容に対応できるスタッフを配置し、電話および受付において、若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターの両施設の空き状況、予約の流れ、アクセスや自主事業等の各種問い合わせに対応できるようにします。

案内業務を拡充し、利用者サービスの向上を図ります。

サークル活動の支援

現在のサークル活動の継続的实施及び活性化に向けた取組みを行うことができるように、積極的な支援を行います。また、新規サークル創出についても積極的な支援を行います。

❖ サークル活動相談の場

問題・課題を抱えるサークルが多いことから、相談員を配置して、些細なことでも気軽に相談できるような仕組みを構築し、サークル活動の継続化及び活性化をめざします。

❖ 交流機会創出

サークル活動のマナー化や会員の固定化を軽減するために、サークル間の交流・連携ができるような、祭りやイベント、他サークル紹介等の交流機会の場を創出します。

❖ 事務手続きの代行

サークル代表者の高齢化が進んでおり、代表者がすべての事務をやるのが困難になってきています。利用者の要望を聞きながら、一部事務手続きの代行などで、サークルの代表者の負担を軽減し、サークルの活動継続のお手伝いをしていくことを検討しています。

コミュニティ促進支援

地域施設・団体との交流・連携の場の確保を通じて、本施設周辺の地域の方々の力を活かし、市民生活の向上に寄与していきます。

❖ 地域資源の再発見

ちばの魅力発見事業を通じて、「歴史散歩マップの作成」「歴史散策イベントの開催」、地域資源の再発見など、地域の愛着を高めます。

❖ 生きがいの場づくり

高齢者等が生きがい、やりがいを発揮できる場が十分ではないこと、また、家に閉じこもらず外に出るきっかけづくりのため、本施設の運営に積極的にかかわっていただく**認定サポーターチーム（ボランティアスタッフ）**を組成します。

「読み聞かせ」「料理」「植栽園芸」「日曜大工」「郷土史」など、ご自身の趣味や特技を活かしたボランティア活動を、本施設を拠点として行っていただきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(4) 施設の利用促進の方策

□本施設の利用促進の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、ビジョン・ミッション、地域の特性、施設の特徴等を踏まえて具体的に記載してください。

利用促進の考え方

地域とお客様を結ぶ情報発信拠点になります！

本施設が持つ潜在能力を最大限に発揮し“地域”と“お客様”を結ぶ“情報発信拠点”として機能させるため、様々な販促ツール及び仕組みを用いて、施設内はもちろん、WEBやマスメディアへのニュースリリースなどもフル活用して、積極的な情報発信を行っていきます。

必要な人に必要なものが効率よく伝わる情報発信をしていくことで、施設利用のきっかけづくり、コミュニティ活動の支援をしていきます。

❖ 効果検証

効果的な広報・PRを行うためには、従来のような広告主側からの一方的な発信のみではなく、その素となるコンテンツを充実させ、複合的に波及させる「話題づくり」をすることが重要です。

テレビや雑誌等のマスメディアに取り上げられたり、個人のブログ等を通して口コミで広がっていくことで、より少ない費用で効果的な広報・PRが可能となります。

次期指定管理期間においても、広報・PR活動は、出来る限りその効果測定を行い、次には、反響がより高まるようPDCAサイクルを循環させていきます。

具体的内容

パンフレット等の整備

❖ パンフレット等の作成

施設の基本的なPRや情報提供として、次の点を行います。

- 各施設案内、利用の手引き等のリーフレット作成・配布
- 事業報告書・事業概要等、業務等を紹介する資料の作成・配布
- 各種公演・サークル等の情報収集と提供

利用者に情報の公開の可否を確認したうえで、毎月末に翌月のホール催し物予定表を作成して、市内の公共施設と県内の文化施設に掲示依頼を行います。

市内外の文化芸術関連の情報をより多く集め、それらを専用ラックにわかりやすく分類して配置します。誰もが見やすいように情報の分類と更新を定期的に行います。

❖ 市民の文化活動・交流活動用掲示板の設置（市民の活動支援・情報交換支援）

千城台コミュニティセンターでは、市民の自主的な活動を促進する仕組みづくりとして、市民や市民活動団体が相互に情報をやり取りする“市民活動掲示板”を設置します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

市内の文化サークルや活動団体の募集をはじめ、発表会や体験会などの情報や市内の文化活動団体等の様々な情報を収集、整備、発信できる環境づくりに努めます。

また、多くの方の情報交換ツールとしても活用し、地域コミュニティを醸成する場とします。

❖ 私たちのネットワークの活用

私たちのネットワークで県内の文化施設をはじめとする公共施設にもパンフレットやチラシを設置することで、情報発信を図ります。

チケット売上げにつながるご協力として、企業体各社の社内の媒体を利用した自主事業の告知・宣伝活動を行います。

I Tの活用による情報発信

私たちは、本施設の情報や企画提案業務・自主事業の情報、文化芸術の情報、地域情報などを利用者（市民）にわかりやすく伝わるように有効なITツールを最大限活用します。

また、インターネットを活用し、市内外に向けても積極的な情報発信を行い、本施設及び千葉市のコミュニティの発展・促進を図ります。

ホームページ等の作成にあたっては、「千葉市ホームページ作成ガイドライン」を遵守いたします。

❖ 情報量・活用性・利便性の強化

私たちは“情報量・活用性・利便性の高い本施設ホームページ”を作成し「見やすい」「判りやすい」「便利な」WEB媒体として有効的に活用します。

本施設の施設紹介やイベント情報、空き状況、アクセス情報、地域情報（千葉市の歴史や地域のPR、防災情報）などの情報、利用案内、舞台図面、客席図、自主事業チラシ等、利用者からの要望の多い資料等はホームページから直接ダウンロードできるようにします。

また、従事するスタッフが直接管理することにより、更新頻度を高めるとともに、スタッフブログやSNSを活用し、多様な情報をタイムリーにお届けします。

- SEO対策によるアクセスアップ
- スマートフォン対応のページ作成
- 本施設「Facebook」による情報発信

❖ 地域情報ポータルサイト「まいふれ」

千葉市・若葉区・美浜区をはじめとした地域情報ポータルサイト「まいふれ」等にも積極的に情報掲載していただけるよう依頼していきます。

❖ 千城台コミュニティセンター

千城台コミュニティセンターは次期指定管理者期間から、市外の方や企業（営利目的を除く）が利用できるようになります。

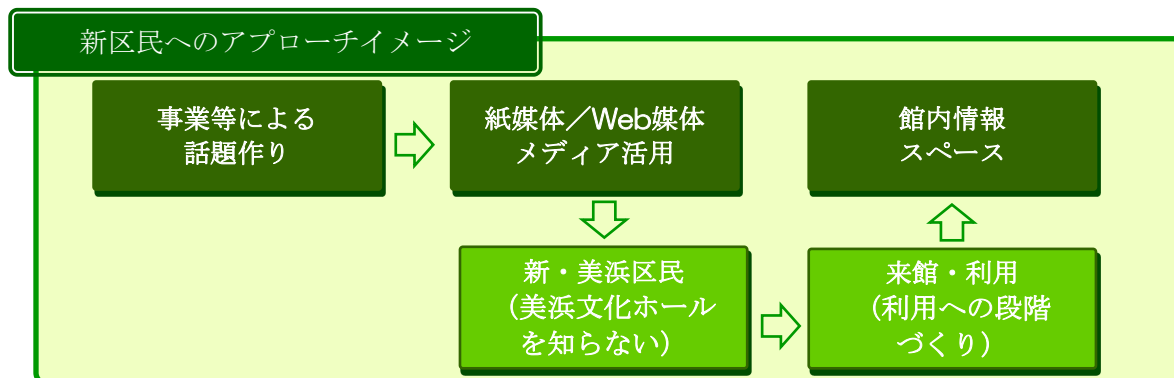
市外や企業の方には、積極的にホームページや会議室の情報が集ったポータルサイトに記載するなどインターネットでの情報発信を強化し、利用の促進を図ります。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 美浜文化ホール

美浜区は人口が15万人を超え、新しい区民の方が多くいらっしゃるかと推測します。

既に本施設を知っている区民はもちろん、新しい区民を対象に施設の周知を強化し、施設を知っていただき、来館を促進します。



情報誌の作成・配布

❖ 「ちば市政だより」への情報掲載

「ちば市政だより」に積極的に文化情報の掲載のお願いをしていきます。

紙面に限りがあるので、文化情報の枠が小さくなりがちですが、市担当課に依頼しながら、なるべく多くの情報を掲載していただくよう積極的に協議していきます。

特に、若葉区は高齢化が進んでおり、「ちば市政だより」での情報発信が最も効果が高いと考えています。

❖ 若葉文化ホール・美浜文化ホールの「情報誌」の作成

ホールの事業や、周辺自治会等と連携した地域の情報等を記載した「ホールインフォメーション（仮称）」を毎月1回発行し、積極的な情報発信を図ります。

市内各所の掲示板への掲載、メールマガジンでの配布、館内設置、自治会等の地域団体、市内の公共施設での設置・配布等実施していきます。

美浜文化ホールには、市民の方から「無料で見られるコンサートがないか」という問い合わせが増加しています。

主催者の方に確認し、発表会、コンサート等の催事で「地域の人へ公開してもよい催事」には、ホールで発行するホールインフォメーション等で『**歓迎マーク**』をわかりやすく表示していきます。

主催者にも取り組みの理解、協力をいただき、無料で見られる催事を増やしていきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 「あでるは」への情報掲載

「あでるは」は、創刊してから30年にわたり、公立文化施設に加え、民間ホールやライブハウスなどでのイベント情報まで、千葉市内の文化情報を幅広く市民に提供する媒体として、広く親しまれています。

千葉市文化振興財団と協議の上、積極的に掲載をしていきます。

❖ 「千城台コミュニティセンターだより」の継続発行

千城台コミュニティセンターだよりを継続して毎月発行し、自治会、商店街、学校等に配布するなど、地域と連携して、市民に施設利用状況や自主事業の情報を積極的に発信します。

プロモーション活動

報道機関や各種媒体に向けて、積極的に情報を提供していきます。また、利用促進に向けた誘致・営業活動にも取り組みます。

現在でも、美浜こども祭りや千葉魂など数多くの自主事業を新聞等で掲載していただいております。

❖ 報道機関向け情報紙「イベントニュース」

催し物や各種の取り組みについて、メディア各社に積極的に情報を提供します。

❖ テレビ局事業部やプロモーター等とのネットワーク

当企業体の各社が有するネットワークを活用し、企画会社やテレビ局事業部、プロモーター等に情報を提供し、また、利用促進のための働きかけを行っていきます。

地域との連携・協同

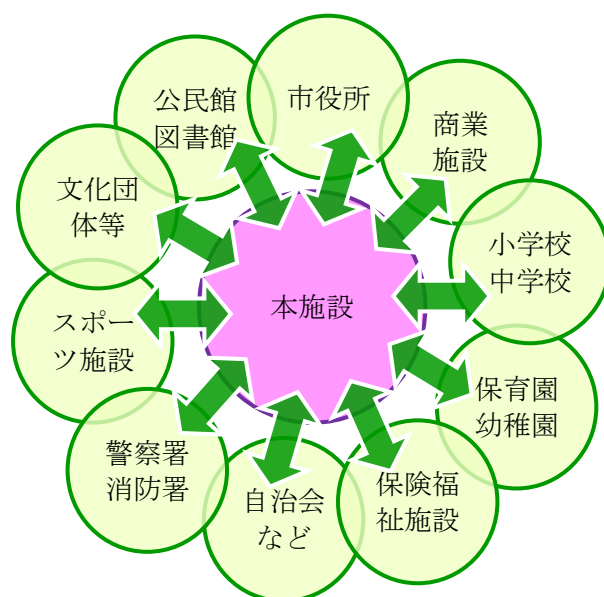
私たちは、本施設の運営を通して、右図のような施設・組織等と協力し、積極的に情報交換することで地域との連帯感を強めていきたいと考えています。

私たちは、この“地域ネットワーク”を通じて、「利用のきっかけづくり」「情報の共有・発信」をしながら、「地域コミュニティの発展・促進」を実現していきます。

❖ 千葉市文化振興財団との連携

文化発信の拠点として千葉文化芸術振興計画にある文化情報センターとして、文化センター内に設置された「アーツステーションちば」を積極的に活用します。

その他、千葉市の文化ホールの連携事業や広告宣伝など、積極的に活用していきます。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 教育的側面における協働の推進（インターンシップ・職業体験の受け入れ）

本施設の管理運営業務には専門的・横断的な様々な業務があります。そこで、舞台技術関係、施設管理、事業運営関係等に興味をもつ市内の学生を対象に幅広くインターンシップを受け入れられる体制を築き、就労のための貴重な体験となるような就職支援をおこないます。

また、千葉市の未来を担う子どもたちに体験の場を提供するため、地元中学校等と連携し、中学生の授業の一環である「職業体験」の場として参加を受け入れる体制を整え、地域の生徒の学習に全面的に協力することで、公の施設としての役割を果たします。

❖ 複合施設・エリアの強みを最大限に発揮

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターは複合施設であり、図書館と公民館が隣接するエリアです。

私たちはこの複合施設・エリアとしての強みを最大限に発揮し、「設置目的・ビジョンの達成」「ミッションの遂行」を第一に考え、“地域コミュニティの発展・促進”を実現するため、積極的な連携をご提案していきます。

● 3施設の責任者が集まる月例会の設置

若葉文化センター及び千城台コミュニティセンター、公民館、図書館の3機能の責任者による月例会の設置を提案していきます。

● 3施設の連動による企画事業を展開

各機能を活かしつつ、連動したテーマで3施設が連携し、複合施設の利点を活かした事業展開が可能となるため、積極的に提案していきます。

● 3施設の協働による効率的な広報活動

共同チラシの作成・発行、ホームページの相互リンク、協働によるSNS（Facebook、Twitter等）の開設、各施設内での連動掲示板の設置など、3機能が積極的に連携することにより、利用者にとって利便性の高い情報発信を展開します。

子供たちが文化に触れる機会の創出

❖ 千葉市キッズサポーター制度

子どもは、現指定管理者として、美浜文化ホールでは、舞台芸術を観る機会を少しでも千葉市の子どもたちに提供したいという願いから、「千葉市キッズサポーター制度」を設立しています。現在までに多くの子供たちがこの制度を利用し、鑑賞していただいております。（H23年～ 来場者実績30組）

次期指定管理期間でも、千葉市内の企業様、有志の方々よりご寄付いただいた基金から、2施設で開催されるコンサートなどの公演のチケットを購入し、こどもたちをご招待します。

更に、千葉市内の企業や有志の方々からいただいた基金でチケットを購入するだけでなく、ホールでコンサートを行う主催者の方々からの座席（チケット）の提供なども協力、要請し制度の充実をはかります。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

地元地域の子どもたちに、テレビでは味わえない生の舞台、生の芸術文化に触れる機会を提供し、豊かな感性の育成につなげ、子どもたちのあかるい未来に微力ながら役立てられればと願っております。

チケットで公演を鑑賞した子供たちからは、「ありがとうカード」に感想や感謝の気持ちを書いてもらい、その気持ちを手紙にして、寄付をいただいた方々へと届けます。本施設が、地域の子供たちを元気にするとともに個人と個人をつなぐ媒体としての役割を担います。

ボランティアスタッフ育成

私たちは、ボランティアスタッフにとって最も大切なことは「施設にとっては事業」と捉えるべきと考えます。

文化ボランティアとは施設と地域、市民と文化芸術をつなぐ中核であり、私たちにとって“お手伝い”を越えた重要な「事業」となります。

また、「アーツステーションちば」とも連携し、「市民文化育成事業」「ボランティア育成事業」等きちんとしたカリキュラムのもと、市民がボランティア活動を通じて自己実現ができるよう接していきたいと考えます。

館内での情報発信

❖ 情報コーナーの設置

情報コーナーを設置し、市政情報、市内の公共施設情報（コミュニティセンター、文化施設、公民館など）、本施設のお知らせ、サークル情報、近隣施設案内、利用者の声、新聞などを掲示・配布するとともに、受付窓口の職員が簡単な案内をできるようにします。

❖ 利用者用パソコンの設置

千城台コミュニティセンター（若葉文化ホール）では、利用者が予約システムにアクセスできるパソコンを設置し、本施設で空いている諸室の検索や予約ができるようにするとともに、使い方がわからない利用者には、職員が丁寧にサポートしていきます。

❖ コミュニティ・サークルの「会員募集」を支援

私たちの代表企業が運営する長沼CCで行われたサークル活動アンケートでは、会員の固定化や高齢化、会員数の減少などが課題としてあげられています。

また、施設に期待する支援として、新規会員募集とPR活動に対する項目が上位に挙げられています。

そこで、本施設においても、コミュニティ及びサークル会員の増加を希望する団体に対しては、PR活動や会員募集情報の掲示も積極的に行います。

また、直接問い合わせを避けたいサークル担当者に配慮し、参加希望者からの問い合わせなどは、必要に応じて本施設の職員が代理で対応できる体制を整えます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(5) 利用者等の意見聴取、自己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。

常に利用者の声に耳を傾けた運営を行っています！

公の施設として、より快適に施設をご利用いただくためには、可能な限り利用者及び地域住民の声を反映させた運営を行うことが重要です。

利用者および地域住民の声やご意見は、私たち管理者への客観的な評価や意見であり、我々が目指す『また来たい施設』の運営のため、最も重要な手段と考えています。

いただいたご意見は、全スタッフで共有し、スタッフの対応に不備がなかったか、改善できるところはないか協議し、すぐに現場で反映させる体制をとっています。場合によりご要望に応えられないケースについては、利用者への理解をどうスタッフとして対応するかを検討しています。

要望の把握方法について

下記のような様々な調査方法を通じて利用者の要望等を把握し、年代や性別、居住地等をはじめとした分類別の分析などを行い、利用者満足度が高い施設をめざします。

調査方法	施設利用者（市内・市外）		市民	市
	個人(来館者)	団体(貸館)		
①利用者アンケート	●	●		
②利用者ヒアリング		●		●
③アンケートボックス	●	●		
④利用者懇談会		●	●	●
⑤未利用者アンケート			●	
⑥顧客満足度調査	●	●	●	

1. 利用者アンケート

ご利用者には、ご利用日受付にてアンケート用紙をお渡しし、積極的に運営改善へのご協力をお願いしています。美浜文化ホールでは、H23～H27.8月までに、合計765枚ご協力いただき、サービスの向上に役立てております。

2. 利用者ヒアリング

ご利用の際に不便はなかったか、何か困ったことはなかったか、会話によりご意見や感想聞き取ります。アンケート用紙に記載するまでではないが、利用していて感じるちょっとした不満要素や地域の課題など、いろいろなご意見が聞ける最も有効な手段として考えています。スタッフとの信頼関係、会話力が必要ですが、利用者ヒアリングは不満要素を不満にしないうちに改善へ繋げる有効な手段としてスタッフ全員で実践しています。

3. アンケートボックス

受付に直接言いにくい、アンケートに書きにくい見えない声の収集手段として、常設します。主催者、利用者、施設に来た誰でもが意見を投書でき、その意見を反映させます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

5. 地域住民・文化団体の参画による「利用者懇談会」の開催

地域住民、文化団体、サークル、統括館長、館長等による「利用者懇談会」を、次期指定管理期間では年に2回開催してご意見やご要望を収集し、より良い施設へと発展させます。

6. 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、その他集客施設などでアンケート調査を行い、「なぜ利用したことがないのか?」「どのようなサービスや設備があれば利用したいのか?」などを調査し、利用者数増加をめざします。

7. 顧客満足度調査の実施

利用者の要望等を客観的・定量的に把握し、より良い運営サービスに反映させていくことを目的に、「顧客満足度調査」を行います。この調査では、約20の質問項目を作成し、回答結果を利用者属性と各項目の満足度の多変量解析により分析・点数化するなど、施設利用上の問題点を定量的に抽出することができます。

調査結果は改善に活かすだけでなく、市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。

セルフモニタリングについて

各種のデータをもとに自己評価（セルフモニタリング）を行い、市民サービスの向上と業務の効率化につないでいきます。

まず目標を設定し、その達成度を把握します。達成度把握のために出来る限り具体的な指標を設定し、定量・定性データを用いて分析します。この結果を業務に活かすべく、PDCAサイクルを用いて改善に取り組んでまいります。

❖ 目標の設定と分析

年度ごとに事業計画書において明確な目標設定を行い、その達成度を評価基準とします。

客観的・具体的な指標として利用者数（利用率）、運営品質（顧客満足度・利用者アンケート等）、企画提案業務、自主事業における戦略目標達成（事業内容、鑑賞者アンケート等）などから行います。

❖ 企業体経営会議の実施

私たちは、最高経営機関として全社の本社役員又は管理職の出席のもと経営会議を月1回開催し、経営計画や事業計画策定の決定と運営支援および管理を行います。

また、構成会社がすべて参加することで、相互のチェック機能が働き、より良い運営体制を構築することが可能となります。

❖ 利用者意見、自己評価等の管理運営への反映

以上のようにして把握した利用者の意見と自己評価（目標に対する達成度）をもとに、PDCAサイクルに基づいて、業務改善を図ります。

常に課題点を明確化して改善に反映していくことにより、管理運営のマナー化を防ぎ、職員のモチベーションを高めてまいります。

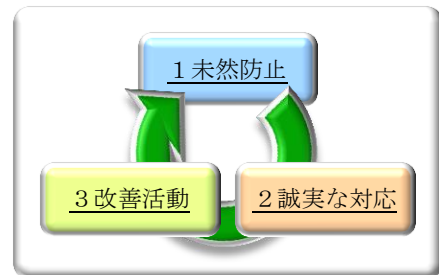
4 施設の効用を最大限発揮するものであること

■ 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。

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

万全を期していても、予測できなかったことや些細なことから、苦情・トラブルに発展することがあります。

利用者からの苦情やトラブルに対し「未然防止」「誠実な対応」「改善活動」を機能的にサイクルさせることで、苦情・トラブルを最小限に抑え、利用者の満足度を高めると共に、施設利用への安心感を醸成します。



利用者の苦情等の未然防止について

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

また不審者・不審行動を見つけた際の対応研修も行い、トラブルの未然防止に努めます。

苦情等あった場合の対処方法

❖ 誠実な対応について

苦情・トラブルが発生した場合は段階を踏んで、利用者へ誠実な対応を行います。また、大きな苦情に発展する可能性がある場合には、「統括館長」が主体となり誠実に対応します。

対応が遅れることは大きなトラブルへと悪化させる原因になるため、誠意のある素早い対応を行います。

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

❖ 改善活動について

苦情やクレームをいただってしまった場合には、苦情やクレームの対応・改善フローに従って透明性を確保しつつ、誠実かつ迅速な対応を行います。

対応後には個々の原因・背景を探り再発防止に努めると同時に、経緯や対応内容なども、企業体の構成企業で共有することで、各施設での対応や防止策に関するノウハウを蓄積します。

❖ ご意見、ご要望への対応内容の公表

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

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（企画提案業務を除きます。）に関し、本施設の設置目的、ビジョン・ミッション、指定管理者に求められる役割等を踏まえ、次の点を記述してください。

①事業実施の基本的な考え方

②具体的な事業内容（各年度の事業計画）

①事業実施の基本的な考え方

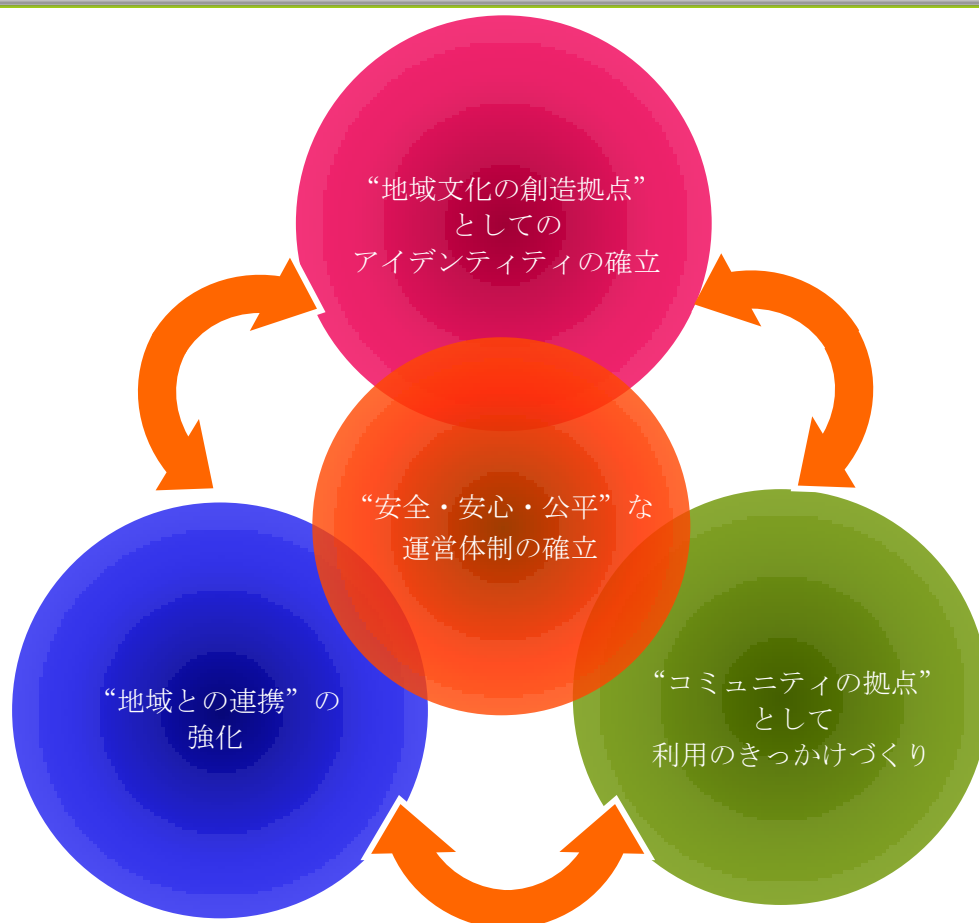
事業実施の基本的な考え方

私たちは、本施設のミッションを高いレベルで達成し、設置目的・ビジョンや千葉市文化振興計画の掲げる理念の実現に寄与することが、千葉市の公の施設を預かる指定管理者の役割であると考えています。

その役割を遂行するため、本施設が更に市民の方々に身近な施設になるよう、「“安全・安心・公平”な運営体制の構築」を基礎に、「“地域文化の創造拠点”としてアイデンティティの確立」「“コミュニティの拠点”として交流促進の推進」「“地域との連携”の徹底」という3つのポイントに重点を置いた本施設の運営を行います。

私たちの全国での指定管理者として経験・ノウハウを十分に発揮し、市民が主体的に文化活動・サークル活動を楽しめる施設、施設で活動することで利用者が元気になる施設を目指します。

「文化・芸術」で地域を元気にします！



4 施設の効用を最大限発揮するものであること

“安全・安心・公平”な運営体制の確立

❖ “安全・安心”の体制

本施設は年間18万人が利用する施設であり、第一に「安全・安心な施設」を作り上げ、維持・管理していく施設運営が絶対条件となります。

現指定管理者期間では、安全・安心を提供し、死亡事故・重傷事故0件でした。

次期指定管理者期間においても、特に危険の多いホールでは、“危険個所”や老朽化が進む“施設・設備のくせ”を把握している、現在の舞台管理者のパシフィックアートセンター、千葉共立が継続して管理することで、安全・安心を提供します。

❖ “公平・公正”を担保する体制の確立

公平・公正を保ち続けるため、日々の気づきや事例を報告し、更なるサービス向上に繋げる「スタッフミーティング」を定期的を実施します。

常に行為に対して点検を行い、PDCAサイクルを循環させることで、公平性や平等な利用を担保しつづけます。

“地域文化の創造拠点”としてのアイデンティティの確立

❖ 地域特性を活かしたアプローチ

● 美浜文化ホール

美浜文化ホールの周辺地域は、流入する住民が多く、新区民（子育て層・ファミリー層）へのアプローチを強化し、多世代交流、新区民・旧区民の交流を図ります。

また、地域福祉の環境づくりの一環として、子供たちをはじめとする未来の利用者・来場者の育成に力を入れていきます。

● 若葉文化ホール

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターのある若葉区は、早期に団地が開発されたため、千葉市内でも高齢化の進行が早い地域です。

千城台コミュニティセンターでの活動の発表の場としての若葉文化ホールの活用、「アウトリーチ」など地域福祉の環境づくりとしての文化芸術の活用や、地域の子育ての一端を担える文化芸術施設を目指します。

❖ 市民の文化活動を「コンシェルジュ」がサポート

市民の文化活動の促進のため、本施設のスタッフが舞台芸術の「コンシェルジュ」として利用相談を行い、日頃の文化活動やハレの舞台での市民の芸術活動を積極的に支援します。

舞台芸術に関するコンシェルジュサービスを提供することで、初めて利用する方も安心してホールを利用することができます。また、これまでの発表会や団体の催事などで継続的にホールを利用いただいているリピーターの方々に対しても、演出や企画運営などに関するアドバイスや相談ができる仕組みを構築することで、市民の創作活動を支援していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

“コミュニティの拠点”として利用のきっかけづくり

❖ “家”から“外”に出るきっかけづくり

高齢化やライフスタイルの変化により、“地縁型のコミュニティへの参加者”は減少し、“テーマ型のコミュニティへの参加”が主流となってきています。

高齢者が興味を持ちそうな、「旅行の組み立て方」「ペット」などのテーマで事業を実施することで、高齢者が家に閉じこもらずに、外に出てもらうきっかけづくりで、千葉市の医療介護費の削減に寄与します。

❖ 地域資源を知り、見直すきっかけづくり

地域活性化のためには、自分が住んでいる地域への“誇り”と“愛着”を持っていただくことが必要です。歴史・伝承文化・自然など地域のアイデンティティとなる大切なものを基礎に地域の魅力をひきだす活動を支援し、地域資源を知り、見直すきっかけづくりをします。

代表企業のFun Spaceは、千葉市で「千葉氏」を研究している方々と協力し、講演会の報告書を自費出版するなどの活動をしています。

❖ 多世代が来館するきっかけづくり

高齢化が進んでおり、コミュニティやサークルへの参加者、伝承文化継承の担い手が少なくなっています。

私たちは「千城台CCサポーター」を組成し、高齢者の得意分野を把握し、自主事業などで子供たちへ教えていく場を作っていきます。

また、昔ながらの遊びなど、高齢者と子供たちが触れ合えるきっかけづくりを、お祭り等で演出していきます。

“地域との連携”の強化

本施設の運営は指定管理者単独でできるものではなく、地域の方々と協力して運営していくことが大切です。

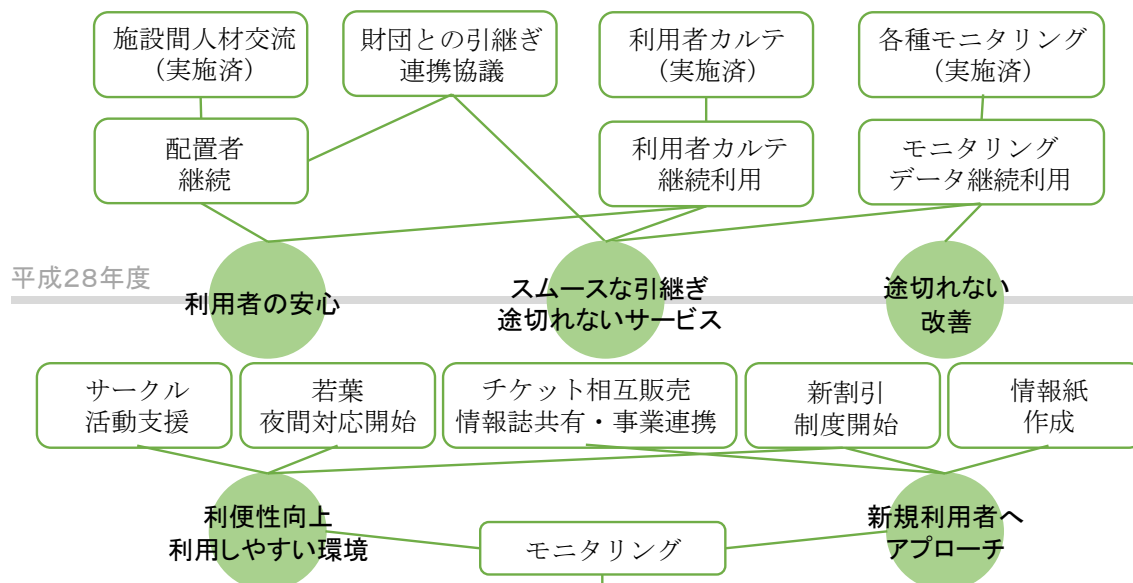
- 千葉市文化振興課、若葉区役所地域振興課地域づくり支援室（行政の担当課）との月次定例会（市と協議の上）
- 千葉市文化振興財団と千葉市全体の文化活動を盛り上げるための連絡会の開催
- 地域の文化団体・サークル、NPOなど非営利団体との利用者懇談会の開催
- 地域の教育機関（小中学校、高校、大学など）とインターンシップや職業体験の受入による未来の利用者の育成
- 千城台コミュニティセンターでの公民館、図書館との連携事業（各施設と協議の上）

など、次期指定管理者期間では地域の方々と連携を強化していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

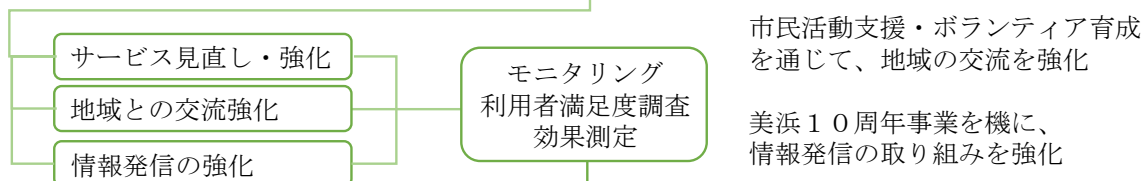
②各年度の事業計画

前指定管理期間

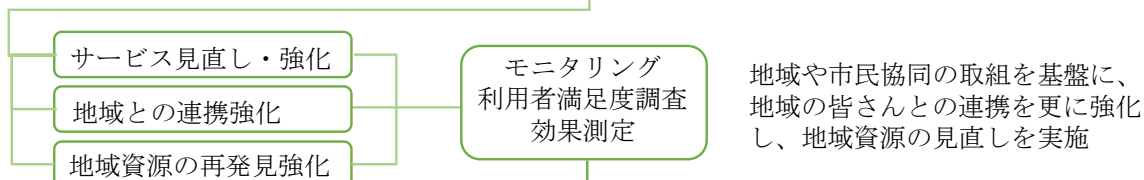


平成29年度

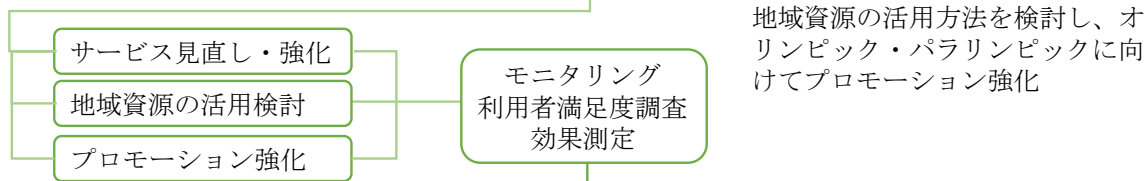
美浜文化ホール10周年



平成30年度

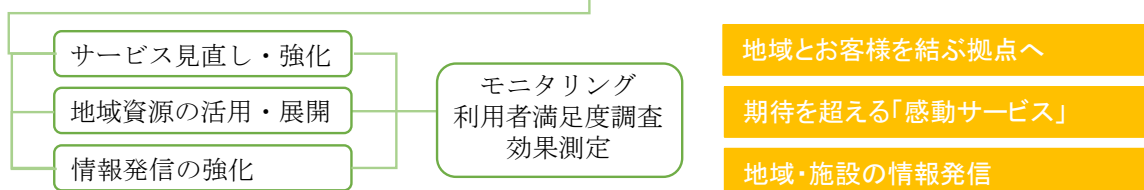


平成31年度



平成32年度

オリンピック・パラリンピック開催



平成33年度

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンター開館30周年

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

□企画提案業務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、自主事業との線引き等を踏まえて、具体的に記述してください。

企画提案業務に関する基本方針

文化芸術に触れる機会格差の縮小・ 文化を支える人材の裾野拡大を図ります！

企画提案業務の理解

市の文化芸術振興計画で示された目標や施設の設置目的・ビジョン達成のため、長期的な視点を持ちつつ事業毎にテーマを設定し、明確な目的をもって事業企画を実施します。

企画提案業務は、指定管理料（＝市民の税金）を使用して実施する事業であることを踏まえ、下記の3点を主な基準とした企画をおこない、市の担当課と協議・承認をいただいた上で、実施をいたします。

- 公共性が高く、特定の分野に偏ることなく市民の誰もが気軽に参加・鑑賞できる事業
- 「市の施策」や「文化芸術振興計画」、「施設運営に関わるアイデンティティ構築」に必要な事業
- 収益性は見込めないが、上記条件を満たし、市民や市の施策・計画にとって有意義な事業

公共性の判断基準

私たちは、以下の4つの目的に資する事業で、収益性が伴わない事業を企画提案業務として実施していきます。

企画提案業務の方針

1

文化芸術に触れる機会格差の縮小

- ・積極的な情報発信・広報活動での情報格差縮小
- ・千葉の中心に出なくても、気軽に文化芸術を楽しめる環境づくり
- ・子どもとその保護者などの鑑賞事業、子育て中の方や高齢者などの鑑賞事業

2

未来の来場者・利用者の育成

- ・こどもたちがアートに触れる仕組みづくり(情操教育サポート)
- ・こどもたちがホールに来る・知るきっかけづくり

3

参加・体験による芸術文化の創造

- ・地域の方が参加した、地域のオリジナルの公演づくり
- ・市民文化芸術講座・歴史講座、ワークショップなど

4

高齢者の生きがいをづくりと多世代交流

- ・高齢者のいきがいをづくり(高齢者が元気に＝市の医療介護削減の一助に)
- ・地域コミュニケーション(地域の活性＝高齢者政策へのサポートの一助に)

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

企画提案事業の構成

事業ジャンル・地域特性を考慮しながら、**設置目的・ビジョン達成**に向け、文化芸術振興計画の各施策を考慮しながら、本施設の指定管理者として企画提案業務を実施します。

【文化芸術振興計画 基本施策】

施策1 文化芸術に親しむ市民の裾野を「広げる」	主に「普及系」「創造系」の事業を中心に事業を実施。
施策2 文化を創造する人材を「育てる」	主に「鑑賞系」・体験できる「創造系」・触れるきっかけをつくる「普及系」を中心に事業を実施。
施策3 文化芸術をはぐくむ場を「支える」	主に本提案の「施設運営・サービス」において、創造活動を支えるに相応しい場を提供。
施策4 千葉文化の担い手を「つなぐ」	主に「市民支援系」を中心に事業を実施。
施策5 文化芸術によって千葉の魅力を「活かす」	主に「鑑賞系」・体験できる「創造系」・触れるきっかけをつくる「普及系」を中心に事業を実施。

- 企画提案業務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

企画提案業務は全社・全スタッフ一丸となり実施します！

企画提案業務の内容の決定

私たちは、イベント実績豊富なハンズオン・エンタテインメント、日本の舞台業界を牽引するパシフィックアートセンター、共立グループの千葉共立、コミュニティセンターやホールの管理実績豊富なFunSpace、オーチャードが共同事業体を組んでいます。

各社それぞれが独自の自主事業を実施しています。このメリットを活かし、様々な視点から本施設にとって最も有意義な企画提案業務ができるよう、各社の本社役員・管理職が参加する経営会議で企画内容を決定します。その際、企画の目的、目標を明確にします。

芸術監督の配置

企画提案事業をより良い内容で実施できるよう、劇場法でも求められている芸術監督を配置します。

執行体制

企画提案業務の実行体制については、効率的な人員配置、経費、緊急連絡体制の統一化を図り、事業責任者、事業担当者が主となり、全スタッフ一丸となって実施するため、施設管理に関わる人員配置等と兼務で運用します。（各施設の人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制は、提案様式第3-1号の施設管理運営体制全般及び緊急連絡体制に記載）

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

企画提案業務の検証

❖ 運営企業体での検証

企画提案業務終了後は、設定した目的・目標が達成できたかどうか、課題があった場合、課題解消するため次の事業ではどうするか等、ちばアートウインド運営企業体の経営会議で課題と成果を検証し（PDCAサイクルの実施）、課題と成果を次の企画へ活かしていきます。

企画が固定化したり、新しいやり方が思いつかない為成果が上がらないとならないよう、常に経営会議で検証することで企画内容の改善を図っていきます。

❖ 利用者へのアンケート

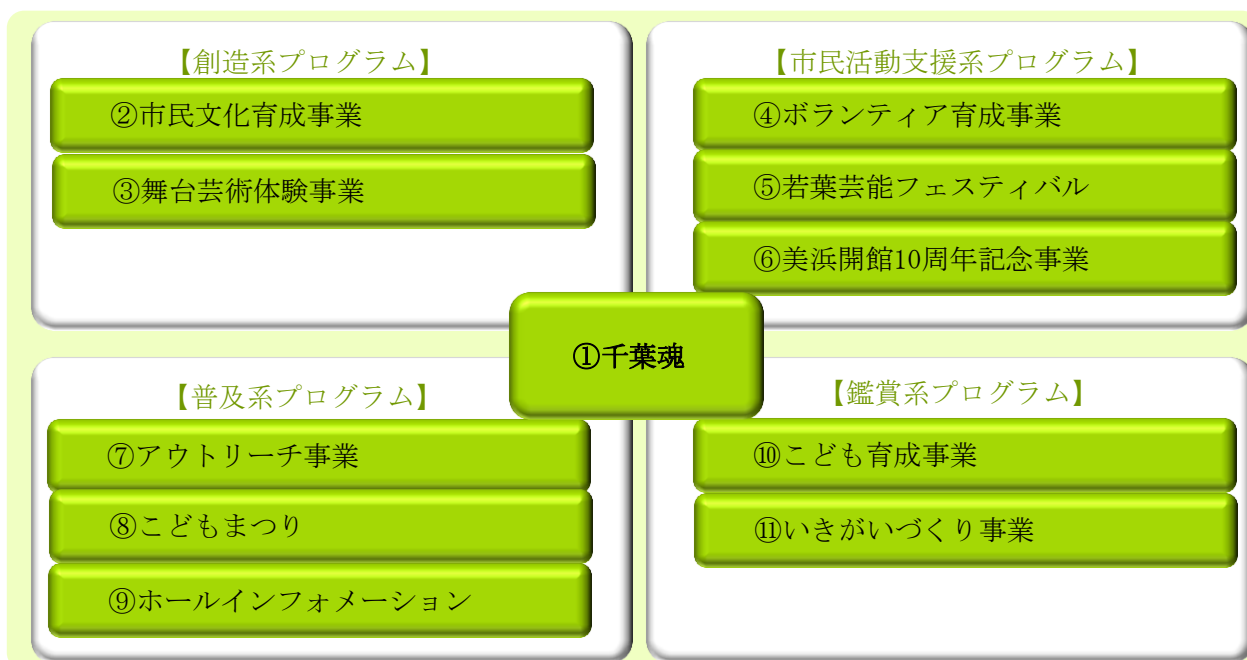
企画実施の際には、利用者へのアンケート又は顧客満足度調査を実施します。

また、参加型・体験型の事業等で利用者の名前・住所がわかる場合は、次回も参加したいか、参加したことで生活に変化があったか等を、半年後、1年後にもアンケートをお願いし、企画が参加者に与えた影響等を検証していきます。

☐ 企画提案業務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。

文化ホール

企画提案業務一覧



※個別具体的なプログラムの内容・開催時期は、利用者ニーズやアーティストの都合により変更になる可能性があります。

企画提案業務の具体的内容

千葉市の魅力を世界へ発信します！



広げる

育てる

支える

つなぐ

活かす

「地域文化の創造拠点」として、市民参加型事業「千葉魂（CHIBA SOUL）公演」を開催。
「舞台芸術体験事業」等を通じて発掘した“人材”、「市民文化育成事業」を通じて調べ上げた“千葉の魅力”等、企画提案業務の目玉事業として、様々な提案業務と連携し実現いたします。
本事業は指定管理期間の集大成として、東京オリンピック・パラリンピック競技会開催年でもある平成32年に開催いたします。

〔実施内容〕 市民が知っているようで知らない千葉の歴史や偉人、愛唱歌などを題材に、歌ありダンスあり芝居ありのバラエティに富んだ市民参加型のオリジナル・ステージを創出。“千葉の魅力と元気”を発信します。

ダンス・演劇・歌などのワークショップ「舞台芸術体験教室」を開催し、舞台芸術に興味のある人材を発掘し、千葉魂参加へとつなげて行きます。

〔テーマ案〕 “千葉市の海” “千葉氏” “世界最大級の加曽利貝塚” “青木昆陽（農産文化の父）” など。
テーマは、毎年開催する、プロデューサーとしてのノウハウ、千葉の歴史、人物、物語、歌、名産・名所などを学ぶ「市民文化育成事業」の成果も取り入れていきます。

〔開催時期〕 本番公演 平成32年7月（予定）
ワークショップ 平成31年～本番公演まで（約40回実施予定）

〔開催場所〕 本番公演 若葉文化ホール1回／美浜文化ホール（メインホール）1回（予定）
ワークショップ 美浜文化ホール（リハーサル室）等

〔参加料等〕 本番公演入場料 2,500円程度

〔対象者〕 全世代

〔実績例〕 私たちは現指定管理者として、これまでに同名の事業を展開し、小学1年～88歳の市民参加者と共に様々な千葉県内の魅力を公演に盛り込み、発信してまいりました。

2013年 千葉魂Ⅰ テーマ「千葉の魅力発見！」
（落花生誕生物語、しょじょ寺の狸ばやし、月の沙漠 他）

2014年 千葉魂Ⅱ テーマ「旅立ち、そして冒険」
（伊能忠敬、風太くん（千葉市動物公園と連携）他）

2015年 千葉魂Ⅲ テーマ「花」
（オオガハス（大賀一郎）、三陽メディアフラワーミュージアム 他）



4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 創造系プログラム

②市民文化育成事業

育てる

支える

つなぐ

芸術活動に関わる人材を育成する講座事業を実施します。千葉市の文芸活動を支えるために必要な知識やノウハウを学び、ボランティアとしても活躍していただきます。また、千葉市の文化や魅力を発見する講座を実施し、どのように発信できるかを検討する時間も設定します。

私たちは、現指定管理者として文化芸術活動を支援する人材養成講座「市民プロデューサー講座」を続けており、講座修了者は100名を超えています。その実績を踏まえ、市民に分かりやすく、そして楽しく学んでいただくノウハウを有しています。

《想定内容》「市民プロデューサー講座」・・・イベントをプロデュースしよう／宣伝広告とは 等
「千葉の魅力研究講座」・・・加曽利貝塚／千葉氏／落花生 等

〔開催時期〕 年間複数回実施（隔年） 〔開催場所〕 美浜・若葉文化ホール 諸室

〔参加料等〕 5,000円程度 〔対象者〕 16歳以上

③舞台芸術体験事業

広げる

育てる

支える

千葉市の次代の文化芸術を担う人材の発掘・育成を目的とした舞台芸術ワークショップを実施し、その成果披露の場として公演（アーティストチャレンジ）を実施します。また、5年後の『千葉魂事業』に繋げた事業をいたします。

《想定内容》「ストリートダンス」「演劇」「落語」等の幅広い文化芸術ジャンルより企画選定

〔開催時期〕 夏期・冬期休暇期間（隔年） 〔開催場所〕 美浜・若葉文化ホール

〔参加料等〕 5,000～10,000円程度 〔対象者〕 小・中学生

❖ 市民活動系プログラム

④ボランティア育成事業

育てる

支える

活かす

企画提案業務・自主事業をサポートしてくれる文化ボランティアを育成し、文化を支える裾野の拡大を図ります。当初は事業ごとにスタッフの受入れ体制を構築し、事業のサポート的役割を担っていただきます。年を追うごとに実行委員会の立ち位置を担えるまでに育成します。まず「美浜音楽祭」のサポートスタッフとして活躍できるよう講習会を実施していきます。

〔開催時期〕 年4回程度（活動は随時） 〔開催場所〕 美浜文化ホール

〔参加料等〕 無料 〔対象者〕 学生、成人等

⑤若葉芸能フェスティバル

支える

つなぐ

活かす

千城台コミュニティまつりと同時開催として実施いたします。

千城台コミュニティセンターの主要利用者である高齢者の生きがいづくりとなるよう、日頃よりサークル活動に励んでいる皆様に若葉文化ホールを解放し、発表の場として提供します。

〔開催時期〕 年1回（10月） 〔開催場所〕 若葉文化ホール全館

〔参加料等〕 参加：10,000円程度／入場：無料（予定） 〔対象者〕 高齢者

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

⑥美浜文化ホール開館10周年
記念事業「美浜音楽祭」

広げる

育てる

支える

つなぐ

活かす

美浜文化ホール開館10周年の記念事業を、地域で活動する芸術団体や教育機関と連携し、10年で育まれてきた地域や市民との繋がり、地域への感謝を記念事業として華やかに開催します。

〔運営体制〕 千葉マリンオーケストラ、幕張ベイタウンオーケストラ、ニューフィル千葉等、千葉市の文化芸術を担うアーティストの皆さんにも協力いただく。**各音楽団体より代表を選出、ボランティア等含め実行委員会**を立ち上げ、市民主体の「美浜音楽祭」を実現。

〔開催時期〕 平成29年7月（予定） 〔開催場所〕 美浜文化ホール全館

〔参加料等〕 無料～1,500円程度（催事内容による） 〔対象者〕 全世代

❖ 普及系プログラム

⑦アウトリーチ事業

広げる

育てる

つなぐ

活かす

若葉区・美浜区を中心とした小中学校や高齢者施設にアーティストを派遣する事業です。文化芸術に触れる機会の少ない市民に文化芸術の素晴らしさ、楽しさを伝えます。

千葉市教育委員会、各区の社会福祉協議会、または福祉団体と連携し、実施会場を選定します。演奏家は千葉市芸術文化新人賞の歴代受賞者、アーツステーションちば等、ご協力いただきます。

※ 平成24年度より教育委員会に相談の上、現在8校へのアウトリーチを実施しております。

〔開催時期〕 若葉文化ホール主催 毎年2回程度 / 美浜文化ホール主催 毎年2回程度

〔開催場所〕 小学校、中学校、福祉施設、高齢化が進んだ団地等

〔参加料等〕 無料

〔対象者〕 幼児・学生、高齢者等

⑧こどもまつり

育てる

支える

つなぐ

親子で参加し、こどもたちが興味を持つ多種多様な事業を開催することで集客し、普段文化芸術鑑賞の機会が少ない子供たちと保護者に**文化芸術と触れ合う機会、ホールを知るきっかけを創出**します。各施設の特徴を活用し、オリジナリティ溢れる事業を展開いたします。

わかばこどもまつり

〔実施内容〕 若葉文化ホールでは千城台コミュニティセンターとの連携事業として実施。千城台コミュニティセンターでの料理教室、職業体験等開催と共に、ホールでは親子コンサートを開催します。

〔開催時期〕 毎年1回（冬期休暇期間）

〔開催場所〕 若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンター全館

〔参加料等〕 個別の催事による（100円～1,000円） 〔対象者〕 幼児・学生、親子

みはまこどもまつり

〔実施内容〕 現指定管理者として毎年好評の夏休みの恒例オリジナルイベント「美浜カブトムシの森」をメインイベントとして、諸室を活用した体験コーナーやワークショップ、音楽ホールでは親子コンサートを開催します。

〔開催時期〕 毎年1回（夏期休暇期間）

〔開催場所〕 美浜文化ホール全館

〔参加料等〕 個別の催事による（100円～1,000円） 〔対象者〕 幼児・学生、親子

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

⑨ホールインフォメーション	広げる つなぐ 支える
「ホールインフォメーション(仮)」(A4～A3サイズ)を作成します。本施設・市内公共施設に配布・設置を依頼するとともに、施設Webページ内にも閲覧コーナーを設けます。 積極的な情報発信を行い、文化芸術に触れる機会の格差を縮小し、文化芸術に親しむ市民の裾野の拡大に務めます。 [発行時期] 毎月発行 [対 象 者] 全世代	
❖ 鑑賞系プログラム	
⑩こども育成事業	広げる 育てる 支える
千葉市の次代を担う子供たちやその保護者を対象に、気軽に参加できる芸術公演・ワークショップ等を実施します。幼少期から文化芸術に触れることで、文化芸術が身近に感じられるような内容とします。 出演、講師は千葉市芸術文化新人賞の歴代受賞者などの協力や、アーツステーションちばを活用し、アウトリーチ事業などと共に“身近な音楽家”たちによる事業を実現し、千葉市の芸術家の発表の場を創出します。 《想定内容》「0歳児からの音楽コンサート」・・・年齢制限無し。泣いてもOKなコンサート 「音楽ワークショップ」・・・音楽を用いてコミュニケーションを図るワークショップ [開催時期] 隔年(春季～秋季) [開催場所] 若葉文化ホール / 美浜文化ホール [参加料等] 500～1,000円程度 [対 象 者] 親子	
⑪いきがづくり事業	広げる 支える つなぐ
高齢者が楽しめる参加・観賞系事業を中心に展開します。 精力的に活動しているアマチュアアーティスト(アーツステーションちば等活用)に協力いただいたの「うたごえコンサート」や、文化庁の映画鑑賞助成事業等を活用し、高齢者の皆さんが元気をもらいコミュニティ形成、生きがづくりへと繋がる事業を展開いたします。 [開催時期] 隔年(春季～秋季) [開催場所] 若葉文化ホール2回 / 美浜文化ホール2回 [参加料等] 500～1,000円程度 [対 象 者] 高齢者	

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

千城台コミュニティセンター

コミュニティセンター利用のきっかけを作っていきます！

コミュニティまつり

施設利用団体の日頃の活動成果の発表、利用団体間の交流と情報交換などができる場として、本施設の「コミュニティまつり」を開催します。

開催にあたっては、利用者団体（主にサークル）が主体で実施し、“利用者の利用者による利用者のための交流イベント”で、本施設のビジョンの「市民主体の住みよいまちづくり」を推進していきます。

地域の小学生による開会式司会など、より多くの方々を巻き込み、地域一体となった交流イベントを実施します。

模擬店の出店や地場野菜の販売、フリーマーケット、昔ながらの遊び等で盛り上げていきます。

なお、若葉文化ボールでは同時開催で、芸能フェスティバルを実施し、施設全体を盛り上げます。

〔開催時期〕 毎年1回（10月）

〔対象者〕 全世代

〔開催場所〕 千城台コミュニティセンター及び若葉文化ホール 全館

〔運営体制〕 利用サークル・団体から選出された実行委員 及び 私たちのスタッフ（サポート）

スポーツ施設の無料開放

市民の健康への意識を醸成し、健康増進の機会としていただくために、スポーツ施設（トレーニング室）を無料で開放するとともに、体力測定イベントや健康相談会など実施することにより、日ごろの生活習慣を見直していただくきっかけとしてご利用いただきます。

〔開催時期〕 市民の日及びその直近の土日、こどもの日、体育の日

〔開催場所〕 トレーニング室

〔参加料等〕 無料

〔対象者〕 全世代

絵本読み聞かせ・お話し会等の実施

子どもたちが、読書に親しむことができる機会の提供をすることで、自ら読書に親しみ、その楽しさを知り、自主的に読書が続けられる環境づくりをおこないます。

また、乳幼児を対象とした「おはなし会」の際には、保護者が持ち回りで絵本を読むなどの取り組みもおこない、親子のコミュニケーションを深めるとともに、親御さんどうしの交流を図り、子育てサークルの創出も目指していきます。

〔開催時期〕 年4回

〔実施体制〕 専門講師およびボランティアスタッフによるサポート

〔参加料等〕 無料

〔対象者〕 親子

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

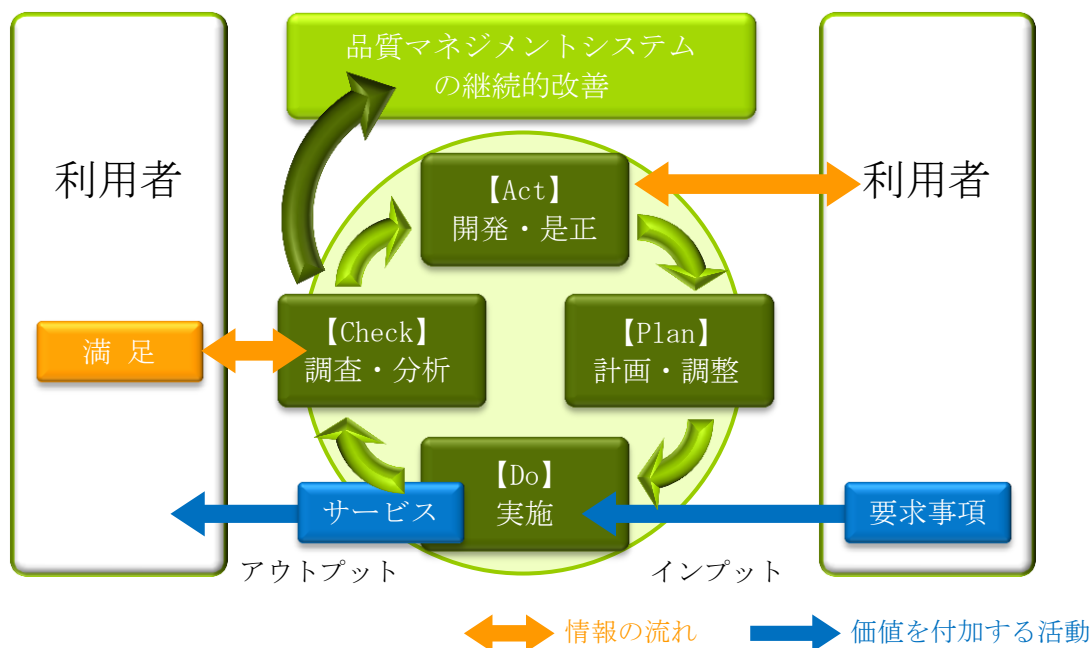
目標設定

明確な目標を設け、スタッフ一丸となって達成に向けて邁進します。

私たちは、全スタッフ間で管理運営方針と本施設の役割・目的を共通認識とすることはもちろん、“慣れあい”や“甘え”による怠慢運営や漠然とした経営目的意識を排除するため、“明確な数値目標”を設定して、「継続的なサービス品質の向上」に努め、「スタッフが一丸」となって目標達成に向けて取り組んでいます。

また、市の設定する成果指標のみではなく、サービスにおいても定量的な把握、明確な目標設定をすることで、マネジメントサイクルでの改善を図ります。

～ 品質マネジメントの体系図 ～



私たちは、美浜文化ホールが誕生してから8年間指定管理者として運営してきました。

美浜文化ホールは新築の施設であり当初は顧客(＝利用者)がいないため、民間企業として、私たちは主に次のような取組で利用者人数の向上、稼働率の向上を図ってきました。

- 多種・多様、数多い魅力的な自主事業やサービスの実施
- 接遇研修やロールプレイングによる接遇サービスの向上
- サンキューレターや年賀状等による利用者とのつながりの強化

など、提案書に記載のない事項についても、利用者満足度向上に資するサービスについては、随時ご提供することで、ほぼ毎年稼働率の向上を図ってきました。

次期指定管理者期間においても、提案書記載の事項を実践するとともに、利用者アンケートやヒアリングでお聞きした内容等を踏まえ、随時サービスを付加していきながら、目標達成に邁進していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

若葉文化ホール

❖ 市の設定する成果指標

	設定する目標	【参考】市が設定した目標 (指定管理期間平均)
施設利用者数 (楽屋除く)	64,000人 以上	63,000人 以上
使用件数 (楽屋除く)	860件 以上	840件 以上
施設稼働率 (楽屋除く)	42.0% 以上	41% 以上
ホール稼働率 (平日)	27.5% 以上	27% 以上
ホール稼働率 (土日祝)	77.0% 以上	76% 以上

❖ 私たちが追加で設定する成果指標

成果指標	設定する目標
顧客満足度	80点以上

美浜文化ホール

❖ 市の設定する成果指標

	設定する目標	【参考】市が設定した目標 (指定管理期間平均)
施設利用者数 (楽屋除く)	115,000人 以上	114,000人 以上
使用件数 (楽屋除く)	2,450件 以上	2,400件 以上
施設稼働率 (楽屋除く)	55.0% 以上	53% 以上
メインホール稼働率(平日)	35.0% 以上	34% 以上
メインホール稼働率(土日祝)	87.0% 以上	86% 以上
音楽ホール稼働率(平日)	60.0% 以上	58% 以上
音楽ホール稼働率(土日祝)	93.0% 以上	93% 以上

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 私たちが追加で設定する成果指標

成果指標	設定する目標
顧客満足度	80点 以上

千城台コミュニティセンター

❖ 市の設定する評価指標

成果指標	設定する目標 (指定管理期間最終年度)	【参考】市が設定した目標 (指定管理期間最終年度)
施設稼働率（諸室）	40% 以上	40% 以上
施設利用者数 (スポーツ施設)	5,100人 以上	5,090人 以上

❖ 私たちが追加で設定する成果指標

成果指標	設定する目標
顧客満足度	80点 以上

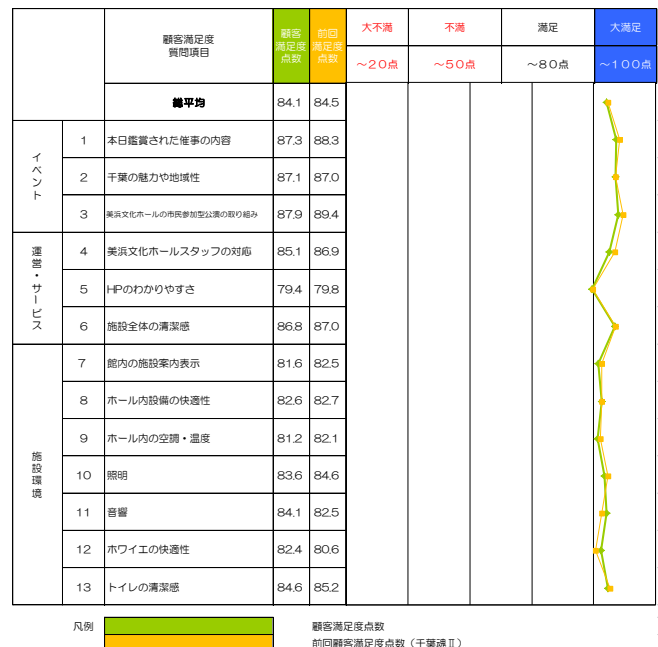
顧客満足度調査

私たちが運営する施設では、利用者の要望等を客観的・定量的に把握し、より良い運営サービスに反映させていくことを目的に、定期的に顧客満足度調査を実施しています。

特に、ホールの利用者は主に、主催者と観客に分類されるため、両面からの調査をすることで、多角的・立体的にホールの現状を把握することができます。

調査結果は改善に活かすだけでなく、市へも報告し、施設運営の透明性も保ちます。

美浜文化ホールでも実施しており、**80点**以上を確保しています。



4 施設の効用を最大限発揮するものであること

□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。

文化ホール

利用者とのつながり強化

目標を達成するためには、新規の利用促進とリピートの促進が必要です。

提案書の他様式に記載の事項を着実に実施するとともに、一度利用していただいた方がリピートしていただけるよう、利用者の方とのつながりを強化していきます。

❖ サンキューレターの送付

ホールを利用していただいた主催者の方に、お礼状を送付します。

お礼状を送付することで、感謝の気持ちを伝えるとともに、気持ち良く再度の利用をしていただける関係を築きます。

また、年賀状等での時候のあいさつを実施します。

❖ 割引制度のご案内のダイレクトメール（DM）

過去に利用していただいた主催者の方に、新しい割引制度を導入した場合等に、DMのご案内をお送りします。

ホームページや各種紙面に記載するだけでは興味のある方しか伝わらないため、DMを送ることで効果を高めます。

柔軟な割引制度

利用の促進を図るためには、料金設定は非常に重要です。

基本料金は変更が困難なため、割引制度で柔軟に対応することで、空いてる時間へ利用者を誘導等することで利用促進を図っていきます。

特定の団体や利用者が極端に有利にならないように配慮するとともに、周知を徹底することで機会の不平等を回避します。

（割引制度案については、提案書様式第12号に記載）

駐車場問題

若葉文化ホールや千城台コミュニティセンターでは駐車場台数に限りがあるため、利用者増を図る際に課題となります。

- 民間駐車場との連携
- 公共交通機関ご利用推奨のご案内
- 公共交通機関でご来場いただいた場合は自主事業の利用料金の値引き

なども含め課題解決の検討をしていきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

興行誘致の取組

プロアーティストによる共催事業のほか、企業利用（平日利用促進）、近隣自治会の集会等、施設の利用方法を積極的に提案します。

- 密な協力体制（新聞・フリーペーパー・XXXXXXXXXX）等
- テレビ局事業部やプロモーター等とのネットワーク
- テレビ・映画ロケ、公開収録の積極的誘致

テレビ・映画のロケ実績（抜粋）

2012年	中村正人(ドリームズ・カム・トゥルー)「その先へ」(bayfm)：公開収録
2013年	大手化粧品メーカー：CM
2013年	倉木麻衣(bayfm)：公開収録
2015年	映画撮影（情報公開前のため、作品非公開）
2015年	Aimer(エメ)新曲MV
2015年	フジテレビ月9ドラマ「恋仲」（9月7日放送）

録音施設としての誘致（抜粋）

2012年	外山啓介（ジャケット撮影）
2012年	佐藤しのぶ「日本の歌～ふるえる心～」
2014年	幕張総合高校合唱団「恋する合唱」（美浜文化ホール・若葉文化ホール）

千城台コミュニティセンター

❖ 諸室

部屋別の利用状況を見ると、稼働率にばらつきがあります。

稼働率が高い、ヘルシーホールなどにおける施設は、比較的予約の取りやすい日を積極的に案内するなどの利用促進策を実施していきます。

逆に、もともと稼働率が低い、料理実習室、創作室などは、積極的なPRと活用方法の提案が必要です。利用者が求めているサービスを十分に提供できていない可能性も考えられます。利用者意識調査等を実施し、利用者の求めるサービスの質と利用目的を十分に把握した上での利用促進を実施していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

項目	利用者	利用率向上のための取り組み
稼働率の高い部屋	既存	・現状を維持するための利便性の確保 ・利用者のキャンセルを防ぐためのコミュニケーション ・定期的な顧客満足度調査、アンケート調査による利用者減少の未然防止
	新規	・施設の機能を最大活用する新しい利用形態の提案 ・利用の少ない曜日・時間のご利用提案
稼働率が低い傾向の部屋	既存	・顧客満足度調査、アンケート調査と分析による不便・不満点の解消 ・掲示等、館内での利用者へのPR ・人気のあった自主事業、要望の多い自主事業の実施
	新規	・各種自主事業、催しによる施設認知の拡大 ・稼働率が低い部屋を利用する利用者団体を積極的に支援

❖ スポーツ施設（トレーニング室）におけるサービス向上

	H23	H24	H25	目標
トレーニング室	3,797人	4,586人	4,796人	5,090人

利用者ニーズを取り入れた、トレーニング機器の入れ替えやトレーニングカルテの導入により、施設効用の拡充を図るとともに、市民の健康づくりに貢献していきます。

健康面から地域を元気にしていきます。

項目	サービスの内容
① トレーナーの配置	定期的にトレーナーを配置して、初心者向けにマシーンの利用方法や利用目的別（筋力UP、脂肪燃焼、健康増進など）のトレーニング方法などについての講習会を実施します。
② トレーニング機器の入れ替え	現状のトレーニング機器は旧式のもので、利用者サービス向上とメンテナンスの両面を考慮し、順次入れ替えをしていきます。 また、合わせてレイアウトを変更することで、より快適な空間にします。 また、あわせてバランスボール、チューブ、ダンベル、ステップ台、ストレッチポール、ローラーなども利用者ニーズに応じて揃えます。
③ トレーニングカルテの提供	利用者に効果的なトレーニングをおこなっていただくため、日々のトレーニングをご自身で記録するためのカルテを提供します。このカルテに基づきトレーナーが、利用目的（筋力UP、脂肪燃焼、健康増進など）に応じた、適切なアドバイスをすることが可能となります。また、このカルテは受付窓口にて管理し、利用受付時にお渡しします。
④ トレーニングマニュアルの設置	各トレーニング機器には、使用方法や注意点などを掲示し、安全に効果的なトレーニングを実施していただけるようにしていきます。また、トレーナーの指導に基づく利用目的別（筋力UP、脂肪燃焼、健康増進など）のトレーニングマニュアルを作成し配布します。
⑤ 健康チェック機器の設置	血圧計、体脂肪計などで、健康状態のセルフチェックをおこない、日々のトレーニングを安全におこなっていただける環境を整えます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

(8) 自主事業の効果的な実施

- 自主事業に関する基本方針について、本施設の設置目的、ビジョン・ミッションを達成すること、本施設に求められる機能・役割を高めること等の観点から、また、本施設の事業との関係、地域の特性、施設の特徴等を踏まえて、具体的に記述してください。

自主事業の方針

自主事業を通じて文化芸術振興計画実現を確実にサポート。
地域に合った施設の位置づけを明確にします。

自主事業の理解

自主事業は、自主財源で実施する事業であることを踏まえ、下記の3点を主な基準とした企画をおこない、**企画提案業務の補てん**をおこないます。

- 企画提案業務の事業目的を推進するため、または不足している事業ジャンルの補てんを担える事業
- 「市の施策」や「文化芸術振興計画」、「施設運営に関わるアイデンティティ構築」に必要な事業
- 指定期間内において、健全な状態で事業が継続でき、上記条件を満たす事業

自主事業を実施するメリット

自主事業は、自主財源で実施するため下記のようなメリットがあります。

自主事業のメリット

①

スピード感のある事業づくり

- ・企画提案業務で補足すべきジャンルや内容を状況に応じて実施
- ・変化する市民ニーズに素早く応えることで、注目度の高い事業を実施

②

民間事業者だからこそできる事業づくり

- ・企業の協力を仰ぎ、協賛金や助成金を活用した良質な事業づくり
- ・構成企業の特色を活かし、コミュニケーション創出や注目度の高いブッキング実施

③

施設知名度・ホスピタリティの向上が図れる事業づくり

- ・注目度が高い事業を実施することで、近隣住民に施設を周知
- ・ホスピタリティの向上に繋がる事業を実施し、何度も施設に足を運ぶきっかけ作り

若葉文化ホールの周辺では高齢化が進行しているため、高齢者を対象とした内容、新規顧客創出を目的とした内容等、美浜文化ホール周辺では、新興住宅が増えているため、親子向けの内容、独居高齢者の多い地域でもあることを意識し施設に足を運んでいただける内容等を中心に、地域や利用者に合わせた事業をバランス良く実施していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

□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。

自主事業も全社・全スタッフ一丸となり実施します！

企画提案業務の内容の決定

私たちは、イベント実績豊富なハンズオン・エンタテインメント、日本の舞台業界を牽引するパシフィックアートセンター、共立グループの千葉共立、コミュニティセンターやホールの管理実績豊富なFunSpace、オーチャードが共同事業体を組んでいます。

各社それぞれが独自の自主事業を実施しています。このメリットを活かし、様々な視点から本施設にとって最も有意義な自主事業ができるよう、各社の本社役員・管理職が参加する経営会議で企画内容を決定します。その際、企画の目的、目標を明確にします。

芸術監督の配置

事業をより良い内容で実施できるよう、劇場法で求められている芸術監督を配置します。

執行体制

自主事業の実行体制については、効率的な人員配置、経費、緊急連絡体制の統一化を図り、事業責任者、事業担当者が主となり、全スタッフ一丸となって実施するため、施設管理に関わる人員配置等と兼務で運用します。

（各施設の人員配置、責任の所在、緊急時の連絡体制は、提案様式第3-1号の施設管理運営体制全般及び緊急連絡体制に記載）

自主業務の検証

❖ 運営企業体での検証

自主事業終了後は、設定した目的・目標が達成できたかどうか、また課題があった場合は、その課題を解消するためには次の事業ではどうすればよいか等を、ちばアートウインド運営企業体の経営会議で検証し（PDCAサイクルの実施）、課題改善策と成果を次の企画へ活かしていきます。

事業が固定化したり、新しいやり方が思いつかないため成果が上がらないという事にならないよう、常に経営会議で検証することで企画内容の改善を図っていきます。

❖ 利用者へのアンケート

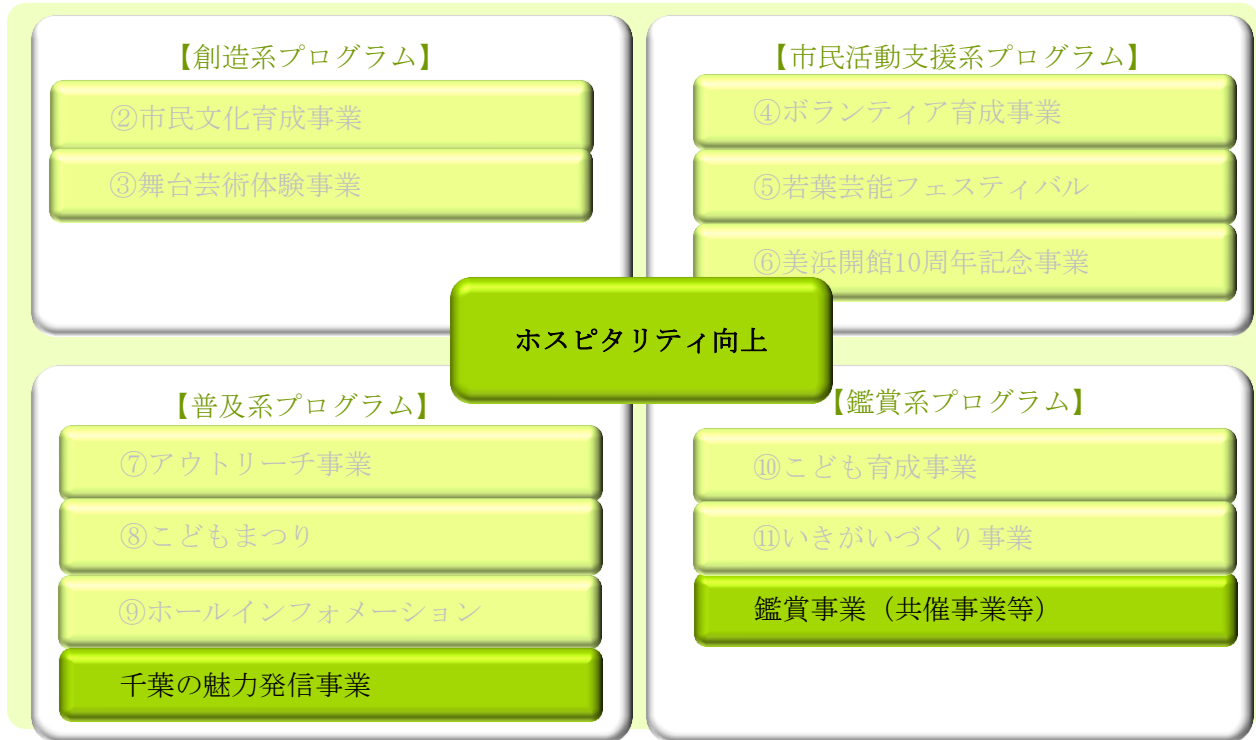
自主事業実施の際には、利用者へのアンケート又は顧客満足度調査を実施します。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

□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。

文化ホール

自主事業一覧



※個別具体的なプログラムは、利用者ニーズ・地域特性に合わせ、随時決定していきます。

具体的な自主事業

* 普及系事業

千葉の魅力発信事業

広げる

活かす

千葉市の魅力を“形”にして、市内外に発信いたします。

《発信する魅力の一例》

- ・加曽利貝塚（かそりーぬ／若葉区）
- ・千葉氏（千葉全域）
- ・5ビーチ（美浜区の浜辺を始めとする千葉市の海）



“企画提案業務②市民文化育成事業”などで検討された内容も踏まえて、お土産や記念品等として市民に親しまれる施設オリジナルのグッズを開発・販売を展開いたします。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

＊ 鑑賞系事業

鑑賞事業（共催事業等）

広げる

支える

良質な芸術鑑賞機会の拡充のため実施します。

市民ニーズを反映し、財団との連携も図り、コンサート・演劇公演・落語公演など幅広く事業を誘致し、主催または共催にて実施いたします。（クラシック、J-POP、舞台芸術など）

※ 公演情報をいち早く把握し交渉・誘致をおこなえることは、エンタテインメントに関わる構成企業ハンズオン・エンタテインメントならではの強みです。

《これまでの実績》「海援隊」・・・高齢者に人気の武田鉄矢をはじめとするフォークグループ
「川副千尋」・・・千葉市在住のソプラノ歌手
「外山啓介」・・・各賞を受賞し、様々なオーケストラと共演するピアニスト

〔開催時期〕 年5回程度

〔開催場所〕 若葉文化ホール5回 / 美浜文化ホール5回

〔参加料等〕 2,000～5,000円

〔対象者〕 全世代

＊ ホスピタリティ向上に係る事業

利用者の利便性向上のため、下記のサービスを提供し、ホスピタリティ向上に努めます。

❖ カフェ営業（美浜文化ホール）

メインホールホワイエのビューフェスペースを活用し、ご利用者様・ご来場者様に快適にご利用いただけるよう、軽食・ドリンク等を販売します。

出演者の方々等には別途ケータリングコーヒーの出前なども実施します。

その他、会場が必要となる備品等も、販売提供いたします。

❖ 各種手配業務

● お弁当の手配

ホールイベントなどではお弁当の大量発注が生じるケースが多く、対応できる業者の斡旋をします。

● 看板の手配

ホールでは講演会等で各種看板（吊看板、立看板等）の要望が多く、対応できる業者の斡旋をします。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

- 花の手配

講演会、演奏会等で盛り花、花束等の要望が多く、利用者の要望に応じて私たちが販売します。

- ドライアイスの手配

ホール演出用で使用するドライアイスの配送に対応できる業者を斡旋します。

上記、契約業者は申出のあった業者で、利用者の要望に対応でき、保険（食中毒、傷害等）に加入している業者と契約の上、斡旋します。

- 演出機材の貸出業務

ホールにない機材を使って演出を工夫したい…このようなご希望も多く見受けられます。利用者の機材持込みを減らし、その為に発生する無駄な手間と運搬費を押さえます。利用の見込みがあると思われる機材や看板類に関しては、私たちにてご用意させていただき、利用者の制作費ダウンに寄与する事が可能であると考えます。また、最新のLED演出照明の手配も行うことが出来る為、各催事の演出効果をより高めることが可能となります。

- 技術スタッフの手配

利用者の要望により、音響・照明・舞台等、技術者の手配を行います。

❖ 各種備品・消耗品販売

- 演出用消耗品の販売（カラーフィルター等）

利用者サイドでご用意いただくのが通常ですが、利用頻度の少ない団体等は購入機会が少ない事から割引も少ないと考えられます。当社は日常的に使用する消耗品ですので、大量仕入れによる割引を受けており低価格でお譲りする事が可能です。

- 一般消耗品販売

利用者のニーズに応じて、録音用DVD・CD-R・MD等、熨斗袋、傘、バレエシート用テープ、ビニールテープ・乾電池・ドラムスティック・ギター弦・ベース弦等の販売を検討していきます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

千城台コミュニティセンター

利用のきっかけづくりとなる自主事業を実施。
市民主体の住みよいまちづくりに貢献！

自主事業の考え方

複合施設である千葉市若葉文化ホール・千城台市民センター・青少年サポートセンターと、千城台公民館・千葉市若葉図書館が隣接する特徴を活かし相互に連携して、地域住民、施設利用者、運営委員など市民の意見・要望を十分にとりいれて、利用のきっかけづくりとなるよう自主事業を実施し、コミュニティ活動活性化、市民の住みよいまちづくりへの貢献を図ります。

実施を予定する自主事業

自主事業の実施にあたっては、現在も人気のある事業はそのまま継続し、利用者ニーズや地域性を考慮しながら、新しい内容を付加し随時見直しながら実施していきます。

❖ 「交流促進」プログラム

日頃、コミュニティ活動に参加していない地域住民が誰でも参加できる事業として実施し、開かれたコミュニティセンターを目指します。

コミュニティセンターの利用者であるサークル・団体等が日頃の活動成果を発表や、サークル・団体間の情報交換・交流を図り、コミュニティ活動促進につながる事業を実施します。

【自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度）】

事業名	実施場所	対象者	内容	参加料
千城台CC新緑祭	全館	市民	5月に各サークルの交流発表会として実施。	0円
サークル発表会	全館	市民	千城台コミュニティセンターを拠点に活動する音楽、舞踊等のサークルが、日頃の活動成果を発表（年3回）。	0円
ロビー作品展示会	ロビー	市民	本施設を拠点に活動する園芸、絵画、水墨画、写真等のサークルが、日頃の活動成果をロビーで展示。年10回以上実施。	0円
季節の飾り付け	ロビー	市民	季節の行事などをロビーに飾り付け。「こいのぼり」「七夕まつり」「クリスマスツリー」など、市民の方も参加。	0円
もちつき大会	ロビー・屋外・料理実習室	市民	自治会等と協力し、餅と豚汁販売の他、餅つき体験・太鼓演舞・ゲーム・クラフトなど新春イベント	100円
オリパラ応援横断幕づくり	創作室	市民	2016年リオ五輪応援横断幕づくり 2020年東京五輪応援横断幕づくり	0円
千城台CCサポーターズ	施設内容	市民	自主事業の企画運営、講師等のサポーターの組成を実施	0円

4 施設の効用を最大限発揮するものであること

❖ 「子育て支援」プログラム

【 自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度） 】				
事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
親子映画鑑賞会	大広間	親子	児童（親子）を対象にアニメ映画等上映。	0円
四季を感じる和菓子作り	料理実習室	親子	親子で四季を感じる和菓子講座を実施（年4回）	1,500円
サイエンス教室	創作室	子供	子どもを対象にサイエンス教室を実施。	500円
工作教室	創作室	子供	子供に絵手紙、伝承の遊びなどを体験し、夏休み工作としても活用。 講師は地元高齢者、元教師等	500円
こども参観日	各部屋	子供	各サークルの協力を得て、各サークルの活動に自由参加できる参観日を設けて世代交流を図る。（ダンス・囲碁・将棋等）	0円
オレンジリボンツリー	ロビー	市民	子ども虐待防止を願う参加型イベント	0円

❖ 「防災・防犯」プログラム

【 自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度） 】				
事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
AED体験	多目的室	市民	大人と子供を対象にしたAED体験講習	0円
くらしの巡回	会議室	高齢者	悪質商法の対処など	0円

❖ 「いきがづくり」プログラム

【 自主事業の実施計画（平成28年度～平成32年度） 】				
事業名	実施場所	対象者	内 容	参加料
名作上映会	多目的室	高齢者	来館者の増加を図るため、名作映画を6回上映。	0円
ワンコインコンサート	多目的室	市民	来館者の増加を図るため、気軽に音楽を楽しめるワンコイン(500円)程度でお楽しみいただくコンサートを実施。	500円
市民寺子屋教室	会議室	市民	千葉市の歴史・文化、教養講座等地元大学等と連携で教養向上に繋がる講座を実施。	1,000円
テーマ別講習会	会議室	市民	利用者ニーズにあわせ、興味のある「旅行の組立て方」「ペット」等の講習会を実施	1,000円
郷土歴史探訪	施設内外	市民	史跡を辿りながら「御成街道」を歩く、史跡のマップを作って散策など、地域への関心を高める。	500円

❖ サークル活動に必要な具材・教材等の販売取次サービス

千城台コミュニティセンター利用者の利便性向上のため、近隣商店街と連携し、サークル活動に必要な具材・教材等の販売取次サービスを実施することによって、近隣商店街とのつながりを深めるとともに、利用者の利便性を向上、ホスピタリティ向上に努めます。

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。

若葉文化ホール

利用料金収入

利用料金収入となるホールの収入等について使用件数、回転率をもとに試算いたしました。

指定管理期間期間の目標値目標稼働率を設定し、その目標を実現するよう各年度の稼働率を想定しました。

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
ホール					
利用料金収入	17,440,000	17,640,000	17,840,000	18,000,000	18,200,000
使用件数	229	232	235	237	239
回転率	44.0%	44.5%	45.0%	45.5%	46.0%
リハーサル室(2室合計)					
利用料金収入	3,017,000	3,052,000	3,091,000	3,129,000	3,168,000
使用件数	616	623	631	639	646
回転率	40.0%	40.5%	41.0%	41.5%	42.0%
楽屋					
利用料金収入	493,000	499,000	505,000	509,000	515,000
合計					
利用料金収入	20,950,000	21,191,000	21,436,000	21,638,000	21,883,000
使用件数	845	855	865	875	886
回転率	41.3%	41.8%	42.3%	42.7%	43.3%

企画提案業務

公共性が高く、特定の分野に偏ることなく市民の誰もが気軽に参加・鑑賞できる事業を実施するため、参加しやすい実費程度かつ低廉な価格で提供するため、大きな収入は見込めません。

積極的にその他の財源の確保に努めます。

❖ 助成金収入等

文化芸術活動に関わる助成金（例：文化芸術振興基金助成金等）の積極的な活用など企画提案業務の財源確保に努めます。

❖ 広告料・協賛金収入

市民一人一人に心の豊かさをもたらす芸術文化事業に賛同し、企画提案業務を応援してくれる企業、スポンサーを広く募集して事業財源として活用します。

自主事業

自主事業を実施する場合、その財源となる収入により、事業の実施および内容が大きく左右されますので、収入目標は適正に見積もります。

5 施設の管理に要する経費を縮減すること

❖ 入場料収入

自主文化事業を実施するに当たっての財源は、入場料収入を基本とします。

ただし、前述のように低廉な価格での文化事業提供を目指す当事業体は入場料だけに頼らず、次のようにあらゆる財源の確保に努めます。

❖ 広告料・協賛金収入

市民一人一人に心の豊かさをもたらす芸術文化事業に賛同し、企画提案業務を応援してくれる企業、スポンサーを広く募集して事業財源として活用します。

❖ ホスピタリティ向上に係る収入

施設利用者の利便性を高めるために実施する物品販売などの収入についても自主文化事業の拡充や事業補助の目的で安定的な文化事業実施の財源とします。

美浜文化ホール

利用料金収入

利用料金収入となるホールの収入等について使用件数、回転率をもとに試算いたしました。

指定管理期間期間の目標値目標稼働率を設定し、その目標を実現するよう各年度の稼働率を想定しました。

収入	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
メインホール					
利用料金収入	20,343,000	20,540,000	20,738,000	20,935,000	21,133,000
使用件数	258	260	263	265	268
回転率	52.0%	52.5%	53.0%	53.5%	54.0%
音楽ホール					
利用料金収入	13,266,000	13,322,000	13,358,000	13,414,000	13,450,000
使用件数	515	517	519	521	522
回転率	72.0%	72.3%	72.5%	72.8%	73.0%
リハーサル室					
利用料金収入	6,270,000	6,299,000	6,327,000	6,346,000	6,375,000
使用件数	508	510	512	514	516
回転率	64.0%	64.3%	64.5%	64.8%	65.0%
会議室					
利用料金収入	2,462,000	2,484,000	2,507,000	2,529,000	2,556,000
使用件数	365	368	371	375	379
回転率	53.0%	53.5%	54.0%	54.5%	55.0%
スタジオ(2室合計)					
利用料金収入	2,601,000	2,631,000	2,664,000	2,694,000	2,724,000
使用件数	788	797	807	816	825
回転率	42.0%	42.5%	43.0%	43.5%	44.0%
合計					
利用料金収入	44,942,000	45,276,000	45,594,000	45,918,000	46,238,000
使用件数	2,433	2,452	2,472	2,491	2,510
回転率	54.1%	54.5%	54.9%	55.3%	55.8%

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

企画提案業務

公共性が高く、特定の分野に偏ることなく市民の誰もが気軽に参加・鑑賞できる事業を実施するため、参加しやすい実費程度かつ低廉な価格で提供するため、大きな収入は見込めません。積極的にその他の財源の確保に努めます。

❖ 助成金収入等

文化芸術活動に関わる助成金（例：文化芸術振興基金助成金等）の積極的な活用など企画提案業務の財源確保に努めます。

❖ 広告料・協賛金収入

市民一人一人に心の豊かさをもたらす芸術文化事業に賛同し、企画提案業務を応援してくれる企業、スポンサーを広く募集して事業財源として活用します。

自主事業

自主事業を実施する場合、その財源となる収入により、事業の実施および内容が大きく左右されますので、収入目標は適正に見積もります。

❖ 入場料収入

自主文化事業を実施するに当たっての財源は、入場料収入を基本とします。

ただし、前述のように低廉な価格での文化事業提供を目指す当事業体は入場料だけに頼らず、次のようにあらゆる財源の確保に努めます。

❖ 広告料・協賛金収入

市民一人一人に心の豊かさをもたらす芸術文化事業に賛同し、企画提案業務を応援してくれる企業、スポンサーを広く募集して事業財源として活用します。

❖ ホスピタリティ向上に係る収入

施設利用者の利便性を高めるために実施する物品販売などの収入についても自主文化事業の拡充や事業補助の目的で安定的な文化事業実施の財源とします。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

千城台コミュニティセンター

利用料金収入

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
大広間					
利用料金収入	467,000	473,000	479,000	485,000	491,000
回転率	38.0%	38.5%	39.0%	39.5%	40.0%
多目的室					
利用料金収入	1,396,000	1,409,000	1,422,000	1,435,000	1,447,000
回転率	54.0%	54.5%	55.0%	55.5%	56.0%
研修室					
利用料金収入	149,000	150,000	152,000	153,000	155,000
回転率	46.0%	46.5%	47.0%	47.5%	48.0%
創作室1					
利用料金収入	122,000	124,000	127,000	129,000	131,000
回転率	27.0%	27.5%	28.0%	28.5%	29.0%
創作室2					
利用料金収入	102,000	104,000	107,000	109,000	111,000
回転率	21.5%	22.0%	22.5%	23.0%	23.5%
サークル室1					
利用料金収入	240,000	244,000	247,000	250,000	254,000
回転率	36.0%	36.5%	37.0%	37.5%	38.0%
サークル室2					
利用料金収入	233,000	236,000	238,000	241,000	244,000
回転率	40.0%	40.5%	41.0%	41.5%	42.0%
和室					
利用料金収入	264,000	268,000	271,000	275,000	279,000
回転率	35.0%	35.5%	36.0%	36.5%	37.0%
講習室					
利用料金収入	181,000	184,000	186,000	189,000	191,000
回転率	35.0%	35.5%	36.0%	36.5%	37.0%
音楽室					
利用料金収入	389,000	393,000	398,000	403,000	408,000
回転率	41.0%	41.5%	42.0%	42.5%	43.0%
料理実習室					
利用料金収入	76,000	79,000	83,000	86,000	90,000
回転率	11.0%	11.5%	12.0%	12.5%	13.0%
集会室					
利用料金収入	157,000	159,000	161,000	163,000	165,000
回転率	43.0%	43.5%	44.0%	44.5%	45.0%
会議室					
利用料金収入	194,000	197,000	199,000	202,000	205,000
回転率	36.0%	36.5%	37.0%	37.5%	38.0%
ヘルシーホール					
利用料金収入	703,000	708,000	713,000	719,000	724,000
回転率	68.0%	68.5%	69.0%	69.5%	70.0%
トレーニング室					
利用料金収入	867,000	876,000	885,000	894,000	903,000
利用者数(人)	4,900	4,950	5,000	5,050	5,100
合計					
利用料金収入	5,540,000	5,604,000	5,668,000	5,733,000	5,798,000
回転率	38.0%	38.5%	39.0%	39.5%	40.0%
トレーニング利用人数	4,900	4,950	5,000	5,050	5,100

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

❖ 諸室の利用料金収入

これまで利用ができなかった市外の方や企業ができるようになったことを加味して、最終年度の各室別の目標稼働率を設定し、その目標を実現するための各年度の稼働率を想定しました。
(次ページに添付)

❖ トレーニング室

現在のトレーニング室に設置されているトレーニングマシンは老朽化が進んでいるため、順次トレーニングマシンの入替を図っていきます。

導入に当たっては、現在の利用者の利用傾向に応じたトレーニングマシンを導入します。

また、トレーニング室に配置するインストラクターは、週1日9時から15時までの時間帯とし、利用者へのサポート時間を増やし、利用の促進を図ります。

次期指定管理期間においては、トレーニングマシンが順次入替されること、インストラクターのサポート時間が増加することや、健康をテーマにした自主事業や来館者の増加に伴う認知度の向上などの様々な要因により、利用者増が見込めると判断し、設定しています。

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・根拠等を具体的に記述してください。なお、本社経費や間接費などを経費に含める場合は、その算定根拠、配賦基準を必ず明記してください。

利用者サービスの向上と効率・効果を重視し、単なるコスト削減により品質低下とならないように配慮します

私たちは、公の施設の運営に携わる指定管理者の使命として、管理運営経費の適正な取り扱いを通して、「財政負担軽減」「安心・安全の提供」「市民サービスの向上」を実現するため、下記のとおり“経費の適正化に向けた5つの指針”を設けています。

この指針に基づき、次期指定管理期間においても今までの本施設の運営経験を最大限に活かして、より一層の努力により“経費の適正化”と“サービス品質の向上”という課題に対して、真摯に向き合い、努力することをお約束します。

また、無理な「経費の削減」や「業務の効率化」は、サービス品質の低下だけでなく、施設の安全性にも関わるため、常にPDCAサイクルを循環させ定期的に見直すことにより、無理をせずに継続的に改善をしていきます。

【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

人員体制の見直し

❖ 人員体制見直しの考え方

統括館長・館長をはじめ職員は、責任を明確にしながらも、組織図に縛られずに他部門との連携を図り、流動的・効率的な体制としています。

他部門との連携により、アイドルタイムの減少や無駄な人員を配置する必要がなくなる上、スタッフ間のコミュニケーションの向上も図れます。

❖ サービス向上ための増員

美浜文化ホールは、2つのホールがあるのに加え、公共ホールの平均稼働率よりも高い利用率となっております。

現在、ホール利用者との事前打合せもご都合の良い日程におこなえず、利用者には不便な状態となっております。

そこで、美浜文化ホールの舞台技術者を1名増やすことで、事前の打合せのフレキシブルな対応によるサービス向上ならびに、当日の安全管理体制を向上させます。(公共ホールの平均稼働率は60%)

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

❖ 体制見直しによる減員

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターは、両施設の一体管理、受付スタッフ、舞台スタッフ、施設管理スタッフ等の連携が取れる体制で、品質を下げることなく常勤ポストの削減を図っています。

人件費単価の見直し

民間水準での雇用となるため、人件費単価の見直しをしました。

平成24・25年度平均 (3施設合算)	平成28年度 (3施設合算)	差額
153,827千円	135,648千円	△18,179千円

現状の人件費との比較

※現在、若葉文化ホールの舞台スタッフ2名、千城台コミュニティセンターの維持管理・清掃のスタッフは委託費や清掃費に計上されております。比較のため、上記数値からは除外しています。

その他事務費・管理費の見積条件と積算根拠

❖ 相見積りを基本とした業務・商品の発注

金額の大きな業務委託や商品の発注をする場合には、必ず複数の事業者から相見積りをとることにより、発注金額の妥当性を確保していきます。

また、同じ金額、同じサービス・商品、同じ品質であれば、地域との関係性（市内・準市内等）や企業姿勢を判断基準にして、発注先を選定していきます。

❖ PDCAサイクルに基づく改善活動

各年度がはじまる前に、年度経営計画（P-plan）を詳細に作成し、年度開始当初から確実に計画を実行（D-do）できる体制を整えます。

また、毎月の業務報告と経営会議の場で計画通りに進んでいるかの確認（C-check）をおこない、課題や問題が発見された場合には、早急に対策を立て改善活動（A-action）を実施していきます。

特に、エネルギーコスト（電気・ガス）については、原油価格や設備機器の運転状況に大きく影響を受けるため、代表企業ファシリティ推進室によるきめ細かいモニタリングと改善指導を実施します。

5 施設の管理に要する経費を削減すること

光熱水費

光熱水費は、“単価”をコントロールできる手法は限られているので、サービス品質を落とさないように“使用量”削減の取組を引き続き実施していきます。

“単価”の上昇率はわからないので、計画では過去の実績の平均値をもとに算出しています。

❖ 電気事業者の相見積り取得（単価）

通常の委託業務等と同様に、電力においても、東京電力だけではなく特定規模電気事業者(PPS)からも定期的に見積もりを取得し、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。

❖ 電力使用量の削減（使用量）

水光熱費等のコスト削減、省エネルギーは施設の低コストでの運用に寄与するだけでなく、社会的要請から見ても大変重要です。

過去の費用から削減目標を毎年具体的な数値として設定し、節減に取り組めます。

【 使用量削減の取組 】

日常の取組	時間帯により無駄な照明が無いかを細かくチェックし、電気代の削減を図ります。 施設利用者の皆様にも、節水・節電等省エネルギーの協力を表示などで呼びかけ、更なる理解と協力を求めています。 千城台コミュニティセンターの現在の室内温度設定は、千葉市が推奨している温度を基本としますが、サークル活動の内容や年齢、性別、参加人数によっても設定温度を変える必要があります。 夏場、ダンスを行うサークルが部屋を使用するのであれば、設定温度を事前に下げる、高齢の女性が多ければ、通常よりも室内温度を上げるなど、利用状況に応じて、こまめな設定温度の調整を行っていますので、今後も、利用サークルに合わせ調整していきます。
運用の改善	本施設は大規模・複合用途施設であり、省エネのためには、建物・設備・制御システム等の特性を把握し、利用状況やニーズに合わせて設備機器、システム・オペレーション（運用）を調整・最適化していくことが必要です。 私たちは、ファシリティ推進室を中心として、メンテナンス（保守）の維持管理を適切に実施するのはもちろんのこと、施設の品質・満足度は下げずに省エネのためのオペレーションを実施する「省エネチューニング」を実施します。
デマンド抑制	省エネ法等でも最高使用電力（デマンド）の抑制が強調されてきます。 他の施設においては、その施設の設備システムの持つ性能を最大限に発揮する運用改善提案を行い、施設スタッフと共に省エネに取り組み、デマンドを13%削減、電気使用量を対前年比で10%削減等改善の実績があります。

5 施設の管理に要する経費を縮減するものであること

改善アクション (助言・確認)の 取り組みに

代表企業のファシリティ推進室が、現状の図面、設備機器、運転状況などをチェックし、経験と技術を用いて、運用改善・改修計画提案を行います。
また、エネルギー消費量を分析するとともに、定期的に施設を訪問し、オペレーションが適切かどうか助言・確認を行います。

事務費について

事務費として、消耗品費、広告宣伝費、リース料、ホームページの維持管理費、事務管理費など費用を計上しています。

初年度にはホームページ作成費用、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターではパンフレット製作費、パソコン購入等初期の運営開始にかかる経費を計上しています。

❖ 経理事務管理について

事務管理費は主に本社にかかる本施設の経理処理業務です。積算は、担当員の関与時間等の試算結果を目途に、総収入の約2.5%を計上しています。

管理費について

❖ 維持管理費の想定

維持管理費として、施設管理費、設備機器管理費、保安警備費、清掃費（日常清掃を除く）、修繕費を計上しています。

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

修繕費について

若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターは築20年以上経過、美浜文化ホールも次期指定管理者期間では築10年が経過し、経年劣化が否応なしに進行しています。

一般的に、建築・設備は10年を過ぎると物理的、機能的、社会的機能の低下や劣化が目立ってきます。

❖ 長期修繕計画

若葉文化ホール及び千城台コミュニティセンターでは、現指定管理スタート時の平成23年度より施設内機器の台帳を作成しております。

過去の修繕記録や26年度おこなわれた大規模改修工事にて更新された機器も台帳を更新しています。

5 施設の管理に要する経費を削減するものであること

不具合のある機器に関しては、市へ中長期修繕計画の一覧表を提出しております。

費用や緊急度などを総合的に判断し、優先順位を定めご提案させていただいております。

今後も施設を預かる者として、責任をもって計画とご提案をさせていただき、事故が起こる前に限られた予算の中で、最善な修繕が行えるように、市と連携を取り行っています。

❖ 突発修繕の対応

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。

施設運営の専門企業として、内製化出来るものは自分たちでおこない早期対応と経費削減を図るとともに、専門性が高い又は大がかりな修繕が必要な際には、各専門企業の複数社から相見積りを取り、信頼ができて適正価格を提示した企業を選定して修繕を実施します。

その他

私たちは、環境への取り組みが社会、地域、公共性、健康文化、省エネ、省コストあらゆる点で真剣に取り組むべき課題であると認識しています。

現在、ゴミ箱の設置はごく限られた場所のみ設置しており、利用者様へ持ち帰ってもらっています。ご利用者様への告知などにより、ゴミの量は削減されております。

ホール利用の主催者に関しても、事前打合せ時にお弁当などのゴミ処理も徹底しています。

❖ ISO14001への準拠

構成企業のオーチューは、ISO14001を認証取得しております。また、千葉市の環境マネジメントシステムに準拠して廃棄物量等の基準を作成し、目標達成に取り組めます。

現在、千城台コミュニティセンター（若葉文化ホール含む）では、**廃棄物管理責任者の届出**をし、事業所ごみの排出量削減や適切な分別を実施しています。

2年に1度の市の立ち入り検査にも適切に対応し、ごみの削減目標達成を目指します。

❖ 廃棄物の処理

廃棄物の処理は、循環型社会の形成と、温暖化対策の一環として認識しています。

4R（リデュース・リユース・リサイクル・リフューズ）の考えを理解し、分別規則に従って、廃棄物の分別を行います。資源ごみとなるものは、リサイクルの方法を知った上で、ビン、ペットボトル、紙、プラスチックに分類します。

利用者にもごみ減量とリサイクルの意思を高めてもらうため、施設内のごみ箱の設置場所を削減しつつ分別項目を増やすとともに、啓蒙活動を実施していきます。

有害産業廃棄物は、適切な廃棄物処理業者に処理を依頼します。

❖ 周辺環境・景観への配慮

植栽の保全はもちろんのこと、施設内の敷地やプランターに、四季折々のたくさんの草花を植え、おもてなしの心を伝えます。

周辺の環境美化も心がけ、地域のボランティアの方々と共にスタッフでゴミ拾いをしたり、利用者の方々と地域の子供たちと楽しみながらゴミ拾いを行えるプログラムを構築します。

(2) 市内業者の育成

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

市内業者の登用の考え方

市内業者の育成に配慮した発注を行います。

私たちは、再委託や修繕、物品購入など、本施設の管理運営にかかわる業者等を大切なパートナーと考えています。

特に市内業者については、市内産業への寄与の点からも重要なパートナーと考え、受注機会の確保・拡大のため、十分に周知されるように積極的にお声がけをします。

ただし、完全に競争のない状況での発注は、市内事業者の弱体化につながり、最終的には業者にとって好ましくないと考えます。また、指定管理者として経費の増加に繋がることは、市民の大切な施設をお預かりしている者として、避けるべきと考えます。

業者の選定は、既存業者を含めた数社より見積もりをとり、選定の際は、「サービス品質」「適正な価格」「企業の姿勢」を重視します。

市内事業者の育成の観点から、同内容で金額差が3%以内であれば、市内事業者を優先して採用します。

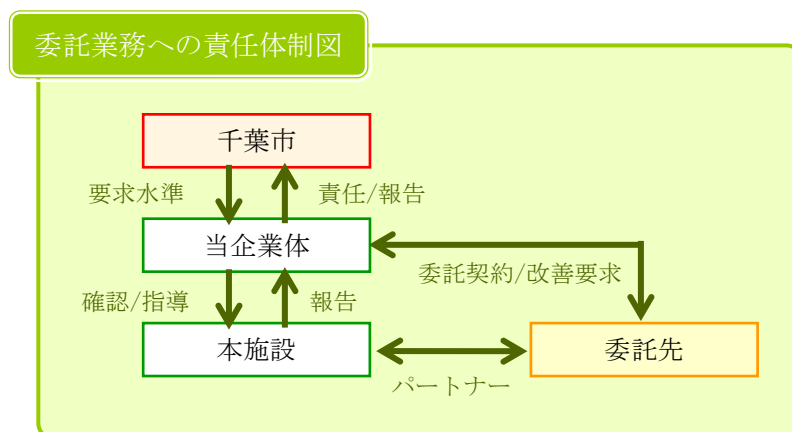
市内業者の対応方策

業務が確実に行われる体制を整えます。

パートナーである各事業者とは、より強固なパートナーシップ構築するため、事前に必ず詳細な契約を交わします。

業者からの業務内容の詳細資料および業務完了の報告書については、適切に行われたかを本社の専門スタッフが確認し、市に対して、常に説明責任を果たせる体制を構築します。

全ての業務の内容を把握することで、「業務効率化」が図れるだけでなく、業務計画書や業務詳細仕様書を作成することで、業務委託をする際にもブラックボックスができてしまうことを回避でき、市の施設を預かる者として責任を持った運営を行うことができます。



市内業者との連携

❖ 市内産業の活性化に寄与した事業

私たちは本施設の指定管理者として、「サークル間交流の場」「地域間交流・世代間交流の機会」を設けた企画提案業務、自主事業を行うことにつとめます。

市内業者をはじめとする地域の方々との協力を通して作り上げるイベント等をきっかけに、多くの地域コミュニティが生まれ、地域が活性化していくことを目標に、積極的に取り組んでいきます。

これらの企画提案業務、自主事業が地域に親しまれ、続いていくことで市内産業の活性化に寄与していくことができると考えています。

❖ コミュニティ活動の場を広げるお手伝い

施設をご利用されるサークルの方々に、自治会長、町内会長、商店会などを通して、地域のお祭りや空き店舗での展示など、日々の練習や創作物の発表の場を提供するお手伝いをしていきます。

また、地域コミュニティの求めにより、商店主や農業者、飲食事業者などを講師として招くなど、地域のコミュニティ活動の支援とこうした活動によって成長することを通じて千葉市内の産業振興に結びつけるようなコーディネートにも取り組んでまいります。

❖ 周辺商店街・地域企業との連携

商店街・地域企業と連携し、市民参加型イベントなどを通して地域の回遊性を高め、施設だけにとどまらない、まちの賑わいづくりを図ってまいります。

また、地域の歴史、風土を大切にし、地域活動への積極参加や交流を実践いたします。

近隣にお住まいの方や組織、事業者、千葉市との交流の促進につとめ、継続的に賑わいが続いていくような連携の仕方を目指します。

❖ 千葉市美浜文化ホールの発注・調達（一部抜粋）

千葉市美浜文化ホールでは、カフェ運営事業に伴う物品、ケータリング等の仕入先は、市内業者を中心に、『品質』『価格』『企業姿勢』を考慮の上、適切に選定しております。

種類	業者所在地			分類
	市内	市外	区名	
ソフト飲料等	●		花見川区	市内業者
	●		緑区	準市内業者
	●		中央区	準市内業者
	●		美浜区	市内業者
		○		市外業者
ケータリング(弁当)	●		美浜区	市内業者
	●		美浜区	市内業者
	●		花見川区	市内業者
	●		美浜区	市内業者
		○		市外業者

(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。

地元雇用を積極的におこない「地域の力」を活かします。

私たちは「公の施設」は市民の方々の税金によって賄われており、市民にとって重要な雇用の場であると考えており、指定管理者の義務として地域雇用を推進したいと考えています。

実際、現在私たちが指定管理者として運営を行っている美浜文化ホールでは、パート・アルバイトを含め、15名のスタッフを雇用していますが、その7割以上が千葉市民です。

また、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターの舞台スタッフ、維持管理・清掃スタッフで13名雇用しており、100%千葉市民です。

現在私たちが運営している他施設においても、大半が地域雇用の職員です。

地域雇用を重要視する企業姿勢

私たちは、次期指定管理期間においても、市民を優先的に継続雇用します。

私たちは施設運営の基本事項として、地域の方々との交流とネットワークを重要視しています。そのため、地域に住んでいる方を雇用することは、私たちの企業姿勢と社会的な存在意義を達成するためにも、必要不可欠なことと考えています。

また現在、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターの運営・受付スタッフの方々についても、利用者・地域団体の半分を知る地域施設のエキスパートであり、市内在住の職員の方々をはじめとして、多くの方々に引き続き活躍していただきたいと思います。

また新規の職員採用が必要な場合は、市内公共施設内の掲示板や市内の情報誌等にリクルート情報を掲示し、市民に対して広く平等に雇用情報を提供し、市内の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予定

❖ 美浜文化ホール

No.	職種（職名）
1	統括館長
3	館長
5	総務・受付責任者
6	受付担当者
7	受付担当者
8	受付担当者

No.	職種（職名）
9	受付担当者
10	受付担当者
11	受付担当者
12	事業担当者
13	ホール責任者

6 その他市長が定める基準

❖ 若葉文化ホール

No.	職種（職名）
17	館長
18	副館長
19	総務・受付責任者
20	受付担当者
21	受付担当者
22	受付担当者

No.	職種（職名）
23	受付担当者
24	事業責任者
25	ホール責任者
26	ホール担当者
27	ホール担当者

❖ 千城台コミュニティセンター

No.	職種（職名）
28	副所長
29	総務・受付責任者
30	受付担当者
31	受付担当者
32	受付担当者
33	施設管理責任者
34	設備担当者
35	設備担当者

No.	職種（職名）
37	清掃担当者
38	清掃担当者
39	清掃担当者
40	清掃担当者
41	清掃担当者
42	清掃担当者
43	清掃担当者

新規スタッフの雇用について

新たに採用するスタッフについては、地域についての知識の豊富な方をできるだけ確保したいと考え、地元雇用を基本とします。

採用にあたっては、市内公共施設内の掲示板や市内の情報誌等にリクルート情報を掲示します。そうすることで、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。

雇用の際は、各社の「企業理念の理解」と「職能への適否」以外での雇用条件の制限（性別、年齢等）は設けていません。本施設では女性スタッフが多数活躍しています。

スタッフの新規採用が必要な場合は、[仮]協定書を結んだときから、公募を開始し、十分な期間の研修と準備を行います。

なお、地元雇用を優先としますが、社内にも施設運営の経験豊富なマネージャー、消防関連、食品衛生関連、調理師などの有資格者が多数在籍しており、必要に応じて配置する体制も整っています。

(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を以下の表に記載してください。

私たちは障がいを持つ方の雇用に取り組んでいます。

障がい者雇用の考え方

私たちは、企業・団体とは社会的な存在であるとの認識のもと、障がいを持つ方の社会進出と生活安定のための雇用に取り組んでいます。

Fun Space (株) は7名、(株) オーチューは5名、(株) パシフィックアートセンターは6名、障がいのある方を雇用し、現在も障がい者の方とともに業務を行い、ひとにやさしい職場環境づくりを進めています。

障がい者雇用のないその他の構成企業団体においても、障がい者雇用率に相当する人数の身体障がい者・知的障がい者の雇用に向けて、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、雇用率数の達成及び積極的な雇用を目指します。

障がい者雇用人数	
Fun Space (株)	7名
(株) オーチュー	5名
(株) パシフィックアートセンター	6名

本施設における障がい者雇用予定の職種

障がい者雇用の際は、相手の意見を尊重しつつ、障がいのレベルに見合う業務を提供するとともに、リハビリを含めた職業生活における自立を支援します。

事務（受付）等の職種で障がい者雇用を目指していきます。

他の職種においても、新規雇用が必要になった場合には、積極的に障がい者の雇用を目指していきます。

No.	職種（職名）	障がいの種類

障がい者雇用関連事例について

❖ 近隣施設でも障がいを持つ方が活躍

現在、Fun Space が運営管理する近隣の千葉市蘇我勤労市民プラザに務めている職員には身体障がいを持っている方もいますが、パートやアルバイトスタッフを束ねる責任ある立場に就き、精力的に活躍しています。

私たちは、今後も積極的に障がいを持つ方々の採用に向けて努力することをお約束し、採用後の職種については本人の希望なども加味して活躍して欲しいと考えます。

❖ 施設から広げる障がい者の活躍の場づくり

代表企業のFun Spaceが運営する千葉市長沼原勤労市民プラザでは、近隣の障がい者の作業所（父の樹会）と千葉を代表する農産物「落花生」を使用したパンを共同開発し、施設の産業市で販売するなど、障がい者の活躍の場づくりに貢献しています。

現在、代表企業のFun Spaceが運営する長沼コミュニティセンターでは、近隣の障がい者の作業所の方々が作ったパンなどを、職員が定期的（毎週水曜日）に購入することで、障がい者の活躍の場づくりに貢献しています。また、平成25年度から近隣の千葉大学教育学部附属特別支援学校との協力連携により、同校の生徒の作品展を行うなど、障がい者の活躍の場づくりを広げています。

次期指定管理者期間においては、美浜文化ホールのカフェ事業等で、地域作業所や支援施設と連携し、物品の販売等検討しています。

こうした活動を通じて、“障がい者の方々が働くこと” “社会に貢献すること” の喜びを知ってもらう場になればと考えております。

❖ 地域との交流の場の提供

代表企業のFun Spaceが運営する千葉市長沼原勤労市民プラザでは、近隣施設である千葉大学教育学部附属特別支援学校、あけぼの園、父の樹会とは、プラザ主催のイベントに出店協力をいただくなど日頃から交流を深めています。

本施設においても、交流を図る企画を実施することで、地域住民が障がいをもつ人たちに抱く偏見をなくし、地域内事業者による雇用も進める力になりたいと考えています。

❖ 介助犬のデモンストレーション

代表企業のFun Spaceが運営する幕張勤労市民プラザでは、平成25年3月11日に絆プロジェクトin幕張を開催し、介助犬の仕事を知らってもらうためデモンストレーションを行いました。本施設においても、このような活動を推進していきたいと考えています。

(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。

職員の継続雇用の考え方

現在のスタッフの雇用を守ることが企業としての義務です

現指定管理者である私たちにとって、現在働いているスタッフの雇用と生活を守ることが、とても重要なことです。

スタッフの雇用を守り、生活を守ることなしに、企業の社会的存在意義も発展ありません。

私たちは、次期指定管理者期間においてもスタッフが安心して生活できる雇用の環境を整えていきます。

❖ 現在のスタッフは基本的に引き続き全員継続雇用

私たちは現在私たちが指定管理者として運営を行っている美浜文化ホールでは、パート・アルバイトを含め、15名のスタッフを雇用しており、引き続き継続雇用します。

また、若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターの舞台スタッフ、維持管理・清掃スタッフで13名雇用しており、引き続き継続雇用します。

継続雇用をすることで、経験豊富な職員を確保するとともに、運営に「安心」と「実行力」を担保していきます。

❖ 財団職員も希望があれば優先的に面談実施

現在の若葉文化ホール・千城台コミュニティセンターで働かれている財団の職員の方々についても、希望者については全員の採用選考を実施し、可能な限り継続して活躍していただきたいと考えます。

民間企業での採用になるため、賃金体系、仕事の進め方などが今までとは異なってくるため、下記の3点をご理解いただくことが採用の条件となります。

継続雇用を検討する職種	継続雇用の条件	選考方法
全ポスト 全職種	- 採用する会社の経営理念に賛同できること - 採用する会社の給与水準での採用となること - 新しい仕事の進め方に順応できること 等	書類選考 面接

6 その他市長が定める基準

□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。

正社員として雇用、契約社員・パートから 正社員登用への制度が整っています！

私たちは、社内規定に基づき各構成会社が、スタッフを正社員として雇用したり、パート社員及び契約社員などの非正規社員を、正社員として積極的に採用する人事システムを構築しています。

パート社員及び契約社員を正社員へ登用する場合は、本人の希望や責任者からの推薦のもとに、人物や職能適正、企業理念や企業姿勢への理解などを評価し、役員面接を経て正式に正社員としての雇用契約を結んでいます。

□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。

施設で継続して働きたいスタッフには、 次期指定管理者への再雇用を積極的に支援していきます。

指定期間満了後、本施設の指定管理者が他の事業者に移る場合には、基本的にスタッフ（契約社員、パート含む）は、私たちが運営している他施設（パート・アルバイト職員については市内また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。

本人が本施設で継続して働きたい場合には、次の指定管理者に雇用していただけるように積極的に再就職を支援していきます。

また、本施設で継続して働きたい方が、次の指定管理者に“この人に継続して働いてほしい”と言われるような人材になるよう教育していくことも、管理期間が限定されている指定管理者の使命と考えています。

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。

指定管理業務や自主事業の実施により、大幅な利益が生じた場合には、市の基準により利益の還元を実施します。

還元時期については単年度毎とし、3月末の決算確定後（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、市の定める方法の他、「物品としての寄付」「施設修繕費としての活用」「設置目的や市の施策に適う事業の増額予算」など、市と協議のうえ決定していきます。