

3 施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと。

(2) リスク管理及び緊急時の対応

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

公の施設の管理運営者として、利用者に「安全・衛生・快適」に施設をご利用いただくことは本より、施設で働くスタッフを含め、安全確保が最重要課題の一つです。日頃より、起こりうる自然災害や、火災、盗難、情報漏えい、そして本年、世界的な感染拡大で脅威をもたらしている、新型コロナウイルス等の感染症や熱中症など、様々なリスクが想定され、これらのリスクに適切に対応していく必要があります。

公の施設におけるリスクへの適切な対応のためには、市と指定管理者が一体となってリスクマネジメント（コントロール）を行っていく必要があると考えます。

お客様目線で「安全」「衛生」「快適」な施設管理を実施します

安全
安心

巡回点検による危険箇所の早期発見・早期修繕を実施し安全で安心な環境を確保します。

衛生

利用者の導線確保、施設整備、衛生管理の基本5Sにより事故を予防し、安心して利用できる施設を提供します。

快適

利用者とのコミュニケーションにより心と体が満たされる、使いやすい施設を提供します。

事故、事件等 エラーは防ぐものではなく、コントロールするものである。

(1) 未然防止・被害最少・再発防止のための具体的な取り組み

- ①安全管理マニュアル、危機管理マニュアルの再整備。
- ②安全研修、避難訓練、避難所運営訓練の実施。
- ③情報漏えい等の事故防止を目的としたモニタリング、セルフチェックの実施。
- ④緊急連絡体制、自衛消防隊組織、消防計画、防火管理者、火元責任者の設定。
- ⑤管理施設内外の避難経路、避難場所、救急搬送経路、危険箇所等の確認と改善。
- ⑥警察、消防、医療機関、避難所運営委員会、自治会等との安全管理体制の構築。
- ⑦スタッフ、利用者の防災意識・知識向上のための取り組み
 - ・自主事業として普通救命講習会の開催（防災普及公社）
 - ・九都県市合同防災訓練、千葉市シェイクアウト訓練等への参加。
 - ・全スタッフ対象 千葉市防災普及公社主催「初級救命講習会」への参加。
- ⑧災害、事故等の発生した場合に備え、適切な賠償保険等への加入。

※現指定管理期間に実際に発生した事故・事件等 エラー詳細をカテゴリー別にマニュアルを作成。手引書としてリスクコントロールに役立てています。

□火災、盗難、災害、情報漏えい等の事故・事件発生時、需要変動、第三者への賠償が必要となった場合の対応方法について記述してください。

公の施設の管理運営者として、利用者や来場者及び管理施設に、災害や事件・事故等が発生したときは、迅速かつ適切な対応を行います。

(1) 具体的な対応方法

①急な病気・怪我等の発生時の対応について

本施設の利用者、来場者等の急な病気・怪我等が発生した場合には、近隣の消防署、医療機関等と連携し、的確な対応を行います。発生、対応後、速やかに千葉市に連絡、必要な指示を仰ぎます。発生時、経過報告、結果報告（終報）を書面にて提出します。

②事故発生への対応について

事故及び犯罪等が発生した場合は、直ちに千葉市及び関係機関等に連絡するとともに、必要な指示に従い対処します。事故及び犯罪等の発生時においては、発生事象の事実関係の把握を行い、書面により速やかに千葉市へ報告します。

③需要変動に関する対応について

需要変動に関しては、想定外のものとなることがないように、綿密な計画案をもって管理運営にあたります。万一、想定範囲外にある需要変動が生じた場合でも、弊社が培ってきた経営ノウハウの下、従事者が一丸となって対処いたします。本社及び弊社が直営する千葉市内の事業所、さらには県内の直営事業所のバックアップの下、千葉市に必要以上の負担をかけることなく管理運営を行ってまいります。

④損害賠償義務

本施設の管理運営業務の実施にあたって、又は管理業務に瑕疵があったことにより、利用者その他の第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償いたします。

□災害発生時における対応の考え方について記述してください。

本施設は千葉市地域防災計画上の避難所管理施設、現地対策本部、物資の備蓄箇所、救護医療スペース等の救援、復旧等の拠点としての役割を担う可能性があります。災害発生時において、本施設を防災拠点・避難場所等とする必要性が生じた場合は、公共施設の管理運営を任されている者の責任として、千葉市及び避難所運営委員会、関係機関からの指示に基づき、避難所関連業務や避難所の管理運営の協力に当たります。

(1) 具体的な対応方法

①災害等発生時の対応について

災害等の緊急時には、安全管理マニュアル、危機管理マニュアルに沿って、千葉市及び関係機関と協力し、的確な対応を行います。利用者、来場者の安否確認、避難誘導、安全確保及び施設の安全点検、危険個所対応、管理保全に努め、関係機関

への報告をします。

②避難所開設時の対応について

千葉市地域防災計画及び避難所ごとに作成される避難所開設マニュアルに従って対応いたします。尚、避難所運営業務においてやむを得ず指定管理者が個人情報を扱わざるを得ない場合は、本来の管理運営業務の場合と同様に、個人情報を適切に取り扱います。

- ・避難所運営委員会とともに、速やかに避難所の開設、管理運営に協力します。
- ・避難所運営委員会と連携し、施設の管理保全・維持管理に努めます。
- ・避難所運営委員会を支援し、避難者の保護をおこないます。

③市民、被災者、帰宅困難者等への支援活動について

災害時の応急対策としてシャワーの利用、上水の提供、施設フロア、ロビーや諸室を休憩スペースとしての開放。携帯電話等の充電用電源の提供等、施設の状況に応じて帰宅困難者の受入れ、市民・被災者等へ必要な支援を提供いたします。

日頃より、ご利用者に対して、事件・事故発生、自然災害に対する注意報・警報が発令された場合には、館内放送や掲示物等により直ちに利用者に内容を周知します。

□新型コロナウイルス感染症防止策に関する考え方について記述してください。

本施設に訪れる全ての方が「安全・衛生・快適」に施設をご利用いただくため、新型コロナウイルス感染防止対策のため、下記の取り組みを行います。

①感染症拡大防止予防ガイドラインの実践

厚生労働省、スポーツ庁、千葉市、関係スポーツ団体、文化施設協会等の新型コロナウイルス感染拡大ガイドライン等に基づき、本施設の施設状況、利用内容に即した適切な新型コロナウイルス感染症対策を講じます。本施設の感染対策については、事前に千葉市と協議の上、実施します。

施設利用者の感染防止水際対策の一環として、個人使用が主となる屋内運動施設を有する7施設において「顔認識体温測定システム」を導入いたします。

②新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践

厚生労働省「新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践例に沿った基本的感染対策・生活様式、各場面別の生活様式・働き方の新スタイルに沿った、本施設の管理運営を実施します。

また、都市公園施設においては、国土交通省「『新しい生活様式』を踏まえた身近な公園利用のポイント」を活用した、継続した感染症対策を実施します。

A 4 判 4 枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(1) 開館時間及び休館日の考え方

□開館時間及び休館日の取扱いについて具体的に記述してください。

開場時間及び休館日の基本的な考え方として、開場時間については、各施設の設置管理条例及び、千葉市スポーツ施設・千葉市都市公園施設・千葉市花見川区花島コミュニティセンター管理運営基準に示された開場時間を基本として、現指定管理期間における利用状況やモニタリング結果を検証の上、施設の立地条件、日照時間、気候を考慮した季節に応じた開場時間の延長を提案いたします。

(1) 開場時間延長の提案

① 7時からの期間限定の早朝営業

- ・ 4月～9月 土日祝祭日 みつわ台第2公園・有吉公園 ※プールを除く
- ・ 7月～8月 全日程 中田スポーツセンター・北谷津温水プール

※花島公園については、近隣住民への影響、駐車場開場時間等を検討の上、開場時間の延長を計画します。

② 期間限定の延長営業

- ・ 4月～9月 平日 23時まで 高洲スポーツセンター ※プールを除く
 - ・ 庭球場・野球場は、現指定管理期間において4月～9月の期間で17時までの利用者に対して、最長19時までの日没延長営業を実施いたしましたが、利用者拡大のため、日照時間を考慮の上、予約枠として17時-19時の設定を検討します。
- ※利用者アンケート、利用状況を鑑みて、花島コミュニティセンターの延長営業について、検討します

(2) 休場日

本施設の休場日については、各施設の設置管理条例及び、千葉市スポーツ施設・千葉市都市公園施設・千葉市花見川区花島コミュニティセンター管理運営基準に示された、年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）を休場日といたします。

また、北谷津温水プールについて、法定点検、設備点検等により別途、休場日を設定いたします。

(3) 開場期間拡大の提案

千葉公園、幸町公園・みつわ台第2公園・有吉公園・古市場公園・高洲スポーツセンターの屋外水泳プールについて、6月下旬（管理運営の基準では7月15日から8月31日）より、早期開場を検討します。

開場時間・休場日の変更については、事前に千葉市と十分な協議を行い、関連する条例及び規則等に基づき、千葉市の承認を得ます。また、ご利用者に対して、事前（1か月以上）周知を怠りません。

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。

本施設の運營業務にあたり、市民が「安全・安心・衛生・快適」に利用でき、さらに本施設を継続的にご利用いただけるよう、利用料金はできる限り低価格であることが望ましいと考えます。

しかしながら、現指定管理期間において、利用者の皆様から利用料が“高い”とのご意見は限りなくゼロに等しく、弊社の経験、ノウハウから安易に価格を値引きすることによる利用者の拡大、利用率の増加は運営（経営）管理に悪影響を及ぼします。ご利用者にお支払いいただく対価の価値はお客様が決める事です。ご利用者が喜んで利用料金を支払い、気持ちよく安心いただける、価値のあるサービスの提供を目指します。

(1) 利用料金について

- ①上記のことから、利用料金については、各施設の設置管理条例で規定する利用料金を基本として、提案書4-(4)「施設の利用促進の方策」にて提案のように、現行の利用料金をベースに冬期間の利用料金半額、トライアル料金の設定等の期間限定の割引キャンペーンを企画。回数券、定期券販売や指定管理者の提案による減免を実施いたします。
- ②尚、昭和の森については、他の都市公園施設と同等の庭球場利用料金、球技場は花島公園と同等の利用料金といたします。

(2) 利用料金の減免について

- ①千葉市スポーツ施設・千葉市都市公園施設・千葉市花見川区花島コミュニティセンター管理運営基準に示された、利用料金の減免の規定に基づき実施いたします。
- ②指定管理者の提案による個人利用料の減免(2割減額)
 - ・誰もが本施設を利用でき心豊かで潤いのある生活を楽しめるよう、千葉市内の在住に拘りなく、65歳以上の高齢者並びに、生活保護家庭、母子家庭・父子家庭・失業中の世帯を対象とした減免。
- ③指定管理者の提案による対象施設、対象者を限定した「無料開放日」(全額減免)
 - 「海の日」：対象者 幼児、小学生、中学生。対象施設 プール施設。
 - 「敬老の日」：対象者 市内在住65歳以上。対象施設 個人使用対象施設。
 - 「成人の日」：対象者 成人※ 対象施設 個人使用対象施設。
 - ※成人とは千葉市主催の「成人を祝う会」の参加対象年齢(学齢)とする。
- ④千葉市スポーツ推進に係る事業や独自の利用促進イベント参加者に配布された無料招待券提示による利用。

※利用料金の減免、割引については、千葉市と十分な協議を行い関連する条例及び規則等に基づき、利用料金の減免の額に関する規程を、作成し、千葉市の承認を得ます。

A 4 判 1 枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(3) 施設利用者への支援計画

口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。

千葉市民の皆様へ、本施設を健康で有意義な生活を送るための一拠点として、また、ライフスタイルの一部としてご利用頂くために、不安なく（安心）足を運んでいただき、そして、安全・衛生で快適な心地よい時間を過ごし、継続してご利用いただけるような管理運営を実践いたします。

(1) 施設利用者への支援活動 基本的な考え

- ・「安全・安心・衛生・快適」な環境で、利用者の公平性・平等性を確保する。
- ・利用者目線の施設運営、支援活動、サービス、利用促進方策を実施する。

(2) スポーツ施設・都市公園施設 利用者への支援計画

スポーツ・レクリエーションの振興を図り、市民の心身の健全な発達に寄与します。

①快適なスポーツ・レクリエーションの場を提供すること。

- ・分かりやすい施設予約、施設利用システム、掲示物、印刷物の構築と作成。
- ・危険個所の対応や改善を図り。常に整理整頓され清掃の行き届いた施設の提供。
- ・貸出用具、備品等は、安全で清潔な状態を保ち、修理、更新に努めます。
- ・トレーニング機器の更新(古市場体育館) トレーニング説明会の常設開催。

②各種スポーツの普及、健康増進に関する契機となる事業を企画・実施

- ・各種スポーツ教室(千葉市スポーツ協会主催事業・自主事業・プロスポーツ団体アカデミー事業・各スポーツ団体主催事業)の企画・協力・誘致。
- ・障がい者スポーツ 体験会、講習会の実施と大会等の誘致活動。

(2) 花島コミュニティセンター 利用者への支援計画

市民のコミュニティ活動のための施設として、コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進します。

①コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること。

- ・千葉市コミュニティセンター設置管理条例に基づいた、利用料金とします。

②地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること。

- ・各種スポーツ教室、カルチャー教室、講習会等 自主事業の企画、開催。
- ・コミュニティ祭り等(受託事業)の主催、花見川区民祭り開催協力。

③コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること。

- ・花島公園センター1階フロアを使用した情報コーナーの設置。
- ・情報コーナーに大型ディスプレイによる「デジタルサイネージ」の導入。
- ・1階、2階フロアを利用した、各サークル活動記録。作品等の展示。
- ・Wi-Fiサービスの提供

A4判1枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(4) 施設の利用促進の方策

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

より多くの千葉市民の皆様に、本施設をご利用いただくために、利用者アンケート等から得られた情報に基づき、現指定管理期間で経験した成功、失敗事例を加味しながら、一括管理におけるサービスのバランスを保ち、それぞれの施設の持つ長所を伸ばし、短所を補う（改善する）ことを目標とした、本施設35施設個別の利用促進方策を検討、実施いたします。

(1) 施設利用者への利用促進 基本的な考え

- ・「安全・安心・衛生・快適」な環境で、利用者の公平性・平等性を確保する。
- ・利用者目線の施設運営、サービスの提供、利用促進方策を検討、実施する。

(2) 利用者への利用促進計画 共通項目

①広告宣伝・広報による利用促進

- ・インターネットのホームページの更新（令和3年4月）
- ・総合（一括）施設案内リーフレットの再作成（令和3年4月）
- ・施設毎の利用料金、回数券、レンタル等リーフレットの再作成（令和3年4月）
- ・新予約システム、使用方法、利用上の注意等の利用ガイドの作成、更新

※新たな予約システムへの移行があった場合

②プロモーション活動による利用促進

- ・市が実施、要請する事業、受託業務に対する、積極的な支援、協力を行います。
- ・地域住民向け事業（祭り、訓練、運動会等スポーツイベント）への協力
- ・大会、興行、講習会・研修会等の誘致活動の実施

※延期となった、2020年東京オリンピック サッカー練習会場再招致

- ・誰でも気軽に参加できる利用促進イベント・企画の開催。（無料開催）

(3) スポーツ施設・都市公園施設 利用者への利用促進計画

①快適なスポーツ・レクリエーションの場の提供。

ソフト面

- ・早朝営業、日没延長営業、開場時間の拡大
 - ※庭球場、野球場、グラウンドゴルフ場、屋内プール 7時から早朝営業
 - ※庭球場、野球場、グラウンドゴルフ場 19時まで日没延長
 - ※トレーニング室、アリーナ 23時まで開場時間延長
- ・施設利用料金がお得となる、個人利用回数券、定期券の販売
- ・冬季限定利用、新規同伴利用、日没延長利用等のキャンペーン（割引）料金の導入
- ・個人利用者の継続利用促進のためのポイントカードの実施

- ・市が定める「無料開放」のほか、指定管理者提案による「無料開放」の実施

ハード面

- ・施設備品、消耗品等の定期的な更新
- ・スポーツ活動の利用支援、向上に繋がる、貸出用具の検討、新規導入
- ・古市場体育館トレーニング室 トレーニング機器の更新（令和3年4月予定）
- ・花島公園、古市場体育館 アリーナLED照明への更新 注1
- ・稲毛海浜公園、袖ヶ浦第4緑地庭球場 砂入り人工芝コートへの更新 注2
- ・犢橋公園野球場 芝生張替え 注3

注：1-3の提案修繕計画実施については、市と協議の上で決定いたします。

②各種スポーツの普及、健康増進に関する契機となる事業を企画・実施

- ・市係る、プロスポーツチームへの支援、協力。
 - ※千葉ロッテ・千葉ジェッツふなばし・千葉ゼルバ アカデミー開催
 - ※ジェフユナイテッド市原・千葉 練習、セレクション会場の確保
 - ※チーム主催の広報・プロモーション活動への協力
- ・障がい者スポーツ 体験会、講習会の実施と大会等の誘致活動。

(4) 花島コミュニティセンター 利用者への利用促進計画

①コミュニティ活動の場を安定的に供給する。

- ・開場時間の拡大(22時、もしくは、23時まで開場)を検討。
- ・利用者減少傾向となる期間、時間帯や利用率の低い諸室等の改善を目的としたキャンペーン(割引)料金の導入。

②地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること。

- ・諸室備品、消耗品等の定期的な更新。
- ・コミュニティ活動の利用支援、向上に繋がる、貸出用具の検討、新規導入
- ・各種スポーツ教室、カルチャー教室、講習会等 自主事業の企画、開催。
- ・コミュニティ祭り等(受託事業)の主催、花見川区民祭り開催協力。

③コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること。

- ・花島公園センター1階フロアを使用した情報コーナーの設置。
- ・情報コーナーに大型ディスプレイによる「デジタルサイネージ」の導入。
- ・1階、2階フロアを利用した、各サークル活動記録。作品等の展示。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(5) 利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方

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

本施設の経営管理業務として、利用者、市民の皆様が本施設の利用に対して「安全・衛生・快適」を感じ満足していただいているのか、さらに、施設の管理運営状況、ハード面・ソフト面のサービス水準、業務の基準が達成しているかを、利用者、自主事業参加者、優先利用調整団体、第三者機関、指定管理者（セルフモニタリング）等、多方面からモニタリングを行い、施設管理業務、施設維持管理業務、経営管理業務、自主事業に反映、役立てます。

(1) 利用者アンケートの実施方法

①本施設利用者に対してのアンケート

- ・毎年度、6月、11月の1ヶ月間、施設の利用者を対象に実施。
- ・収集方法は、施設受付にて、直接、手渡しによるご協力をお願いします。
- ・主なアンケート内容は、ご利用者の年齢、住まい、利用目的、種目、時間等の基本情報。お客様満足度に関わる、管理運営、ハード面・ソフト面のサービスについて評価。合わせて記述式で指定管理者に対するご意見、要望を収集いたします。
- ・アンケート内容は、事前に千葉市と協議の上、決定いたします。勿論、個人情報保護法に配慮した扱いとさせていただきます。
- ・アンケート結果は、データーをグラフ化して結果の見える化を図ります。
- ・アンケート結果に対する改善策を、アンケート実施終了後の2ヶ月後の千葉市月次モニタリングにて提出します。

②夏期開場の屋外プール利用者に対してのアンケート

- ・毎年度、8月の1ヶ月間を対象に、屋外プールの利用者を対象に実施。

※収集方法、アンケート内容、回収後の集計方法、千葉市への報告については、①の利用者アンケートに準じます。

③自主事業参加者に対してのアンケート

- ・自主事業への参加者を対象に各教室の初回、もしくは、終了時に担当スタッフから参加者に手渡しにてご協力をお願いします。
- ・主なアンケート内容は、事業に対する成果、満足度、ご意見、要望等を収集。
- ・アンケート結果に対する改善を図り、次年度の自主事業計画の資料といたします。

(2) サービス水準に対する利用者の評価の収集方法

①第三者機関によるモニタリングの実施 ※継続公募の為 初年度、指定3年度実施

- ・インターネットアンケート、一般消費者によるミステリーショッパーレポート(体験

利用)、実際のご利用者からの直接的なモニタリングを実施。

- ・弊社、本提案書、事業計画書等に対して、管理運営業務の達成度の調査。
- ・モニタリング結果報告、改善事項に係る研修、セミナー等の実施。

②自己モニタリングの実施

- ・お客様、見学者及び近隣住民、協力会社等、全ての本施設に来館いただいた、お客様との直接対話による傾聴を原則といたします。ご利用入館時、退館時はもとより、施設巡回時等においても来館者をお見かけした時には、こちらから先にお声かけをして何気ない会話の中から、色々なご意見、要望、相談等の情報を収集いたします。
- ・その他、利用者アンケート、ご意見箱の設置、インターネットホームページへの投稿による、ご意見の収集を実施します。

(3) 評価を踏まえた対応方法

利用者アンケート、各種モニタリング結果も含め、結果に基づくサービスの改善や新しいサービスの創出を行う事により「真のニーズ」に応える事ができます。そのためには、モニタリング結果、改善方法、対応結果を「PDCAサイクル」に基づき全スタッフが共通認識をもって、本施設の管理運営能力の向上、サービス水準の向上、利用促進に役立てます。

□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。

お客様からいただいた相談・要望・苦情等のご意見に対して、事実関係、原因の調査を行い、誠意をもって、迅速かつ丁寧に改善対応いたします。

また、ご意見への対応については、現場優先で施設責任者、統括責任者が権限を持って迅速に対応していくことで、お客様への不信感の緩和に努めるとともに、千葉市に相談・連絡・報告いたし、情報の共有化も図ります。

- ①お客さまからご意見をいただいた、スタッフがまずは「接客業務マニュアル（接客・苦情対応）」に基づいて迅速・丁寧に対応にあたります。
- ②施設責任者へ連絡・報告・相談を行い、具体的な指示を仰ぎ、改善出来なかった事項については、速やかにお客様に誠意をもって応対いたします。
- ③施設スタッフ、施設責任者、統括責任者と連携することでワンストップ対応ができる体制を整えます。

再発防止、同様のご意見に対しての迅速な対応の為。発生したご意見・事案の原因・対応方法等、事案別にデーターを蓄積。予防策の検討、マニュアルの作成・更新を行います。

A 4 判 2 枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(6) 施設の事業の効果的な実施

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

本施設は、供用開始から長きに亘り市民の健康増進やスポーツを楽しむ地域コミュニティとして、市民の憩いの場として、一人一人に愛されている施設と実感しています。

また、近年多く発生している自然災害や現在拡大している新型コロナウイルス感染時には、公の施設として、地域の防災拠点・緊急避難所・救援物資の集積所等の命を守るための施設としての役割を担うことも経験、再認識いたしました。

このような経験から、本施設を今後も継続的に「安全・安心・衛生・快適」な状況で安定した施設管理を維持継続していく事が最重要課題と認識しております。

また、利用者、市民の皆様に対して、接遇を目的とした、良いサービスに心がけていても、基本（ベース）となる施設に何らかの不備、問題が発生すると、お客さまに不満を与えます。故障中、使用不可、不衛生、危険な状態等を迅速に改善して、施設の管理状態がお客様の望むべき状態を維持しなければなりません。ベースとなる施設管理が的確に行われたベストな状態があってこそその接遇サービスです。

我々が長年に亘ってスポーツクラブ経営で培ったノウハウに基づいた、お客様目線に立った施設運営・施設管理業務を実施いたします。

(1) 事業実施の基本的な考え方

- ①「安全・安心・衛生・快適」な環境の提供を目指した、管理運営を目的とします。
- ②企業の持つノウハウや現指定管理期間で培った経験と実績により、創意工夫とチャレンジ精神を持って、施設の利用促進及び効率的な施設の管理運営業務を行い、指定管理委託料の縮減を行い千葉市に財政貢献します。
- ③世代、性別に偏らず、子どもから高齢者、障がい者の方まで、公平に様々な方の要望に応える多彩なプログラムやサービスを提供し、利用者の満足度向上に努めます。
- ④ご利用者、市民、関係団体、協力会社等の全ての施設来館者に対して、高い水準の安定した接遇サービスを目指した、人材育成を行います。
- ⑤管理運営において、指定管理者選定要項・管理運営の基準に示された関係法規及び業務の実施にあたって遵守すべき法令を遵守して、業務を履行いたします。
- ⑦千葉市環境基本条例（平成6年千葉市条例第43号）に基づき、環境への負荷の軽減や環境の保全等に努めます。
- ⑧安全を最優先にお客様の視線から検討した、施設の予防保全・維持保全に重点を置いた施設維持管理業務を実施いたします。
- ⑨利用者、来場者等の急病・けが等が発生した場合には、関係各機関と協力して的確な対応を行います。また、災害等緊急時においては、利用者、来場者等の避難、誘導、安全確保を第一優先に行い、千葉市や関係機関等と協力し、的確に対応を図ります。

公の施設の管理運営者として、災害対応の責務を全うします。

⑩市内産業の活性化に貢献するべく、スタッフは千葉市民を優先的に雇用します。更に、施設維持管理業務においても市内業者を優先的に採用、協力を求めます。

⑪千葉市関係各機関及び指定管理区域周辺の管理者との調整・協力を図ります。

⑫千葉市障害者自立支援課、千葉市内の特別支援学校等の障がい者就労支援、職場実習等の受け入れに積極的に協力いたします。

⑬一般利用、個人使用の貸出区分において利用する市民のニーズに最大限配慮して、千葉市及び関係各団体の優先利用行事の公正な利用調整を実施します。

⑬千葉市の事業への協力・調整を行います。

(2) 具体的な事業内容 (各年度の事業計画)

■各年度の事業計画 (経理管理業務)

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドライン、「新しい生活様式の実践例」に基づく、本施設の施設管理への影響を踏まえ初年度令和3年度目標を設定。

①利用人数計画

(単位：人)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スポーツ施設	451,000	550,000	560,000	570,000	580,000
都市公園施設	478,000	500,000	507,000	512,000	517,000
花島CC	76,000	79,000	79,800	80,600	81,400
合計	1,005,000	1,129,000	1,146,800	1,162,600	1,178,400
前年対比		112%	102%	102%	102%

②利用料収入計画

(単位：千円)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スポーツ施設	67,180	84,360	86,060	87,790	89,520
都市公園施設	60,998	67,340	68,740	70,110	71,280
花島CC	3,960	4,400	4,500	4,600	4,700
合計	132,138	156,100	159,300	162,500	165,500
前年対比		118%	102%	102%	102%

③自主事業収入計画

(単位：千円)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スポーツ施設	26,512	34,900	35,267	35,614	35,981
都市公園施設	4,828	6,360	6,423	6,486	6,549
花島CC	760	1,000	1,010	1,020	1,030
合計	32,100	42,260	42,700	43,120	43,560
前年対比		131.7%	101.0%	101.0%	101.0%

■各年度の事業計画 (施設管理運営業務)

①衛生管理計画 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策ほか

・感染防止水際対策として、個人使用が主となる屋内運動施設を有する7施設に「顔

認識体温測定システム」を導入。(令和3年度)

- ・利用者支援を目的に、体育館施設を有する5施設に製氷機を設置。(令和3年度)

②広報プロモーション活動計画

- ・インターネットのホームページ、各種印刷物の更新(令和3年度)
- ・花島公園センター1階情報コーナーに大型ディスプレイ使用「デジタルサイネージ」設置。(令和3年度)
- ・新施設予約システム、使用方法、利用上の注意等の利用ガイドの作成、更新
- ・延期となった、2020年東京オリンピック サッカー練習会場再招致。(令和3年度)

③自主事業計画

- ・物品販売、レンタル用品の整備。(令和3年度)

■各年度の事業計画(施設維持管理業務)

①提案による大規模修繕計画 総額 146,238千円

利用者支援、利用促進、効果的かつ効率的な施設管理のための修繕計画の提案。

修繕内容	施設	見積金額	予定年度
球技場整備	昭和の森	3,738千円	令和3年度
アリーナLED照明への更新	古市場体育館	6,000千円	令和3年度
アリーナLED照明への更新	花島公園	6,800千円	令和3年度
庭球場 砂入り人工芝への更新	稲毛海浜	39,500千円	令和4年度
野球場芝生張替え	横橋公園	26,600千円	令和4年度
庭球場 砂入り人工芝コートへの更新※	袖ヶ浦第4	63,600千円	令和5年度

※袖ヶ浦第4緑地(高浜庭球場)更新工事には、不陸整正工事を含む。

※修繕計画概算費用は、提案書 収支予算書の実施予定年度の提案修繕費として計上、千葉市と協議の上、毎年度の修繕費を決定します。

※修繕計画実施にあたり、施設利用者への配慮、年間利用実績から工事期間を次年度施設利用調整期間に決定。施工期間は安全に配慮して最短の期間にて計画します。

②施設毎の中長期保全修繕計画の作成。(令和3年度)

- ・定期点検、法定点検(建築基準法第12条、消防設備点検)等に基づく。

③備品リース物件購入計画

- ・古市場体育館トレーニング室 トレーニングマシン更新(22機種予定)
- ・整備車両、粉砕機、顔認識体温測定システム・製氷機の購入(令和3年度)
- ・利用貸出備品、施設備品、維持管理備品等の購入計画の作成。

④稲毛海浜公園 屋内運動場照明LED照明への交換を検討。(宮野木改修、千葉公園体育館閉館に伴う、アリーナLED照明の移設)

■その他、重要事項

- ①第三者モニタリングの実施と報告。(令和4年度、令和6年度)
- ②再生可能エネルギー脱炭素(低炭素)電力供給の検討(令和4年度)
- ③宮野木スポーツセンター改修事業、千葉公園体育館再整備事業への協力

A4判3枚以内で具体的に記述してください。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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。

(1) スポーツ施設

成果指標	設定する目標	市が設定した目標
施設利用者数	580,000人(最終年度)	500,000人/年 以上
各種教室・講座の開催	150教室以上(最終年度)	120教室・講座/年 以上

□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。

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドライン、「新しい生活様式の実践例」に基づく、本施設の施設管理への影響を踏まえた目標を設定。

■ 5年間の目標 千葉市が設定した目標を、令和4年度達成を目指します。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用人数	451,000人	550,000人	560,000人	570,000人	580,000人
教室数	100教室	130教室	140教室	145教室	150教室

※令和3年度は宮野木スポーツセンター改修工事による、8か月間の休場による利用人数(▲56,000人)、自主事業教室開催(26教室)の減少を予測。

スポーツ施設は屋内施設を多く有しており、天候等の影響による使用不可も少なく、早朝営業、延長営業など使用枠の拡大、自主事業の開催など、色々な方策を講じることが可能となり、安定した成果が期待できます。

「安全・安心・衛生・快適」な施設環境の整備、利用者支援、利用促進方策の実施により利用者の拡大を目指します。

■ スポーツ施設における方策

- ・新型コロナウイルス感染防止の水際対策として、高洲SC、北谷津温水プール、武道館、宮野木SC、みつわ台・古市場体育館に「顔認識体温測定システム」を導入
- ・古市場体育館トレーニング室 トレーニングマシン更新(22機種予定)
- ・古市場体育館 アリーナLED照明へ更新。
- ・中田SC、磯辺SCに重点を置き、営業活動による大規模大会等の誘致。
- ・宮野木SC 大規模改修事業への協力。リニューアルOPENプロモーション実施。
- ・利用者支援を目的に、高洲・磯辺・宮野木SC、古市場体育館に製氷機を設置。
- ・相撲場の改修工事、維持管理については、継続的な検討を進めます。
- ・千葉公園体育館再整備事業に伴う、現施設(武道館)の管理運営の実施と新施設の管理運営が円滑かつ支障なく遂行できるよう協力体制を整えます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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。

(1) 千葉市都市公園施設

成果指標	設定する目標	市が設定した目標
施設利用者数	517,000人(最終年度)	500,000人/年 以上
各種教室・講座の開催	55教室以上(最終年度)	—

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

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドライン、「新しい生活様式の実践例」に基づく、本施設の施設管理への影響を踏まえた目標を設定。

■ 5年間の目標 千葉市が設定した目標を、令和4年度達成を目指します。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用人数	478,000人	500,000人	507,000人	512,000人	517,000人
教室数	30教室以上	40教室以上	45教室以上	50教室以上	55教室以上

都市公園施設は屋外施設を多く有しており、近年発生が続く異常気象や自然災害、天候不良による、使用不可が利用人数、利用料金に大きく影響をいたします。日常より施設整備に重点を置き「安心・安全・衛生・快適」な施設の提供を実現します。

施設仕様の更新（※大規模修繕）による利用促進。早朝営業、延長営業による使用枠の拡大を目指します。

■ 都市公園施設における方策

- ・花島公園に、新型コロナウイルス感染防止水際対策として「顔認識体温測定システム」を導入。熱中症対策、利用者支援を目的に製氷機を設置。
- ・新規管理施設となる、昭和の森の管理運営体制を整え、球技場整備、施設予約システム導入、広報活動を早期計画。千葉市・現指定管理者と協議の上、実施します。
- ・稲毛海浜公園・花島公園に重点を置き、営業活動による大規模大会等の誘致。
- ・花島公園体育館 アリーナLED照明へ更新。
- ・大規模修繕計画（※提案事項）について、千葉市と協議を行います。
稲毛海浜公園・袖ヶ浦第4緑地 庭球場 砂入り人工芝への更新
犢橋公園野球場 芝生張替え
- ・千葉公園体育館再整備事業に伴う、現施設の管理運営の実施と新施設の管理運営が円滑かつ支障なく遂行できるよう協力体制を整えます。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(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。

(1) 千葉市花見川区花島コミュニティセンター

成果指標	設定する目標	市が設定した目標
施設稼働率（諸室）	36.0%（最終年度）	35.3%以上（最終年度）
施設利用者数	81,400人（最終年度）	—
各種教室・講座の開催	65教室以上（最終年度）	—

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

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドライン、「新しい生活様式の実践例」に基づく、本施設の施設管理への影響を踏まえた目標を設定。

■5年間の目標 千葉市が設定した目標を、令和7年度達成を目指します。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用人数	76,000人	79,000人	79,800人	80,600人	81,400人
利用率	32.0%	33.0%	34.0%	35.0%	36.0%
教室数	40教室以上	50教室以上	55教室以上	60教室以上	65教室以上

※利用人数には、諸室、幼児室、コミュニティ祭りの人数を含む。

花見川地区の特性を踏まえ、地域住民のコミュニティ活動のための施設として、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施することで、地域の連帯感を育て住みよいまちづくりを推進します。

本指定管理施設の中で唯一のコミュニティセンター施設となり、スポーツ施設、都市公園施設との一括管理のスケールメリットを活かした、独自のコミュニティセンターの管理運営を目指します。

■花島コミュニティセンターにおける方策

- ・花島公園センターに、新型コロナウイルス感染防止水際対策として「顔認識体温測定システム」を導入。熱中症対策、利用者支援を目的に製氷機を設置。
- ・情報発信の場となる大型ディスプレイによる「デジタルサイネージ」を導入。
- ・1階、2階フロアを利用した、各サークル活動記録。作品等の展示。
- ・Wi-Fiサービスの提供
- ・利用者減少傾向となる期間、時間帯や利用率の低い諸室等の改善を目的としたキャンペーン割引料金の導入。
- ・開場時間の拡大（22時、もしくは、23時まで開場）を検討。

4 施設の効用を最大限発揮するものであること。

(8) 自主事業の効果的な実施

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

(1) 基本方針

市民の誰もが日常的に参加、利用でき、それぞれの目的に応じたスポーツを楽しめるとともに、日頃、スポーツ活動の機会に恵まれない方やスポーツ初心者、レベルアップ志向の方に対して、幅広く自主事業を提供します。

弊社が長年に亘り培ってきた運営ノウハウを提供することで、子供から大人まで、スポーツ初心者から上級者まで、さまざまな市民の要望に応えるプログラムの提供を行い新たな利用者の獲得と利用者の満足度の向上に繋がります。

①スポーツ教室・カルチャー教室

基本方針1：次世代をになう子どもたちの人財の育成を目指す。

お子様を対象としたスポーツ教室、カルチャースクールの企画。

基本方針2：高齢者の生きがいをづくり、健康寿命を伸ばす。

人との繋がりを持ちながら、生きがいを持って健康の維持・向上を図る企画。

基本方針3：障がい者支援 障がい者スポーツの普及。

リハビリテーションの手段、健康増進や社会参加意欲を助長し、障害や障がい者に対する市民の理解を促進する企画。

基本方針4：人々が集う、愛される施設作り。

ご家族や気の合った仲間、グループ、家族でスポーツを楽しむ企画

②物品販売事業

市民の利便性を考慮し、物品販売事業を企画いたします。

③スポーツ用品貸出サービス事業

気軽に手ぶらでスポーツを楽しんでいただくためのレンタルサービス。

④コピー・FAXサービス事業

市民の利便性を考慮し、コピー・FAX 送受信サービスを行う。

(2) 自主事業 企画時の留意点

①特定の年代や性別に偏らない、公平性のあるもの。

②事業内容が公序良俗に反しないもの。

③高齢者、障がい者等が参加しやすい企画とする。

④わかりやすく、統一された募集チラシ、要項、申込方法、参加要領とする。

⑤指導上の安全の確保と施設規模、用具等に合わせた定員を設定する。

⑥事業計画に際し、市主催事業、優先利用、通常の利用者の妨げとならないよう、事業の開催施設、時期、時間帯等に配慮します。

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

（１）自主事業 実施時の実施体制及び、留意点

自主事業の参加者、指導スタッフを含め「安全・安心・快適」に、参加者の個々の目標達成のため、以下の事項に留意して、自主事業の実施体制を整えます。

①専門スタッフ、有資格者による企画実施により安全性を確保します。

- ・指導スタッフの選定は、弊社の契約基準に則り、面接、オーディションを行い、個別にレッスン講師業務委託契約書を締結。

- ・指導団体の選定は、弊社スクール営業部にて審査、導入を決定。業務委託契約の締結。指導団体は各自、補償の担保として損害保険への加入を義務付けます。

②企画の参加者に対して、スポーツ傷害保険に加入し補償体制を整えます。

③指導上の安全の確保と施設規模、用具等に合わせて参加人数を調整します。

④企画実施に際して、他の施設利用者、来館者に対して、安全の配慮を怠りません。

⑤参加者から収集した個人情報の取り扱い及び、個人情報の保護については様式第9号の個人情報の取り扱いに準じます。

⑥参加者の怪我等の緊急時には、様式第3-1の緊急時の連絡体制。及び様式第10号のリスク管理体制及び緊急時の対応に従って対応します。

□自主事業の実施計画について、事業名、実施場所（施設）、対象者、内容、参加料等を具体的に記述してください。

（１）スポーツ教室、カルチャー教室

①お子様を対象と企画 対象 幼児・小学生・親子・乳幼児

事業名	開催場所	クラス	回数	参加料
キッズスイムスクール	北谷津	39	12	13,200円
プライベートレッスン	北谷津	36	1	2,200円
キッズ体育教室	高洲・みつわ台	24	9	14,850円
キッズ走り方教室	高洲・みつわ台	18	2	3,300円
キッズサッカー教室	高洲・磯辺・宮野木	20	10	13,500円
夏休み短期スイムスクール	高洲・北谷津・有吉公園	15	4	4,950円
夏休みプライベートレッスン	高洲・北谷津・有吉公園	16	1	2,530円
夏休み短期キッズサッカー教室	高洲・花島公園	5	4	6,160円
親子野球教室	有吉公園・みつわ台他	11	1	2,200円
親子プログラミング教室	花島CC	6	1	550円
夏休み 科学工作教室	花島CC	2	1	6,600円
夏休み 親子料理教室	花島CC	2	1	2,200円
子ども映画会	花島CC	12	1	無料

②カルチャースクール・講習会等の企画

事業名	開催場所	対象	参加料
AED救命講習会	花島ＣＣ・他	中学生以上	無料
着衣水泳	公園プール・北谷津	小学生以上	無料
絵本の読み聞かせ	花島ＣＣ	親子	無料
おはなし会	花島ＣＣ	親子	無料
懐かしの名画上映会	花島ＣＣ	18歳以上	無料
料理教室	花島ＣＣ	18歳以上	2,000円

③成人の方を対象とした企画 ※一部、中学生以上

事業名	開催場所	クラス	回数	参加料
成人スイムスクール	北谷津	39	12	13,200円
水中ウォーキング	北谷津	40	1	無料
アクアビクス	北谷津	40	1	無料
アクアセラピー	北谷津	40	1	無料
テニス教室	稲毛海浜公園・有吉公園	19	9	14,850円
グラウンドゴルフ教室	中田、磯辺	4	1	550円
ノルディックウォーキング教室	稲毛海浜公園・花島公園	6	1	1,100円
骨盤体操	体育館・花島ＣＣ	8	10	11,000円
健康体操	体育館・花島ＣＣ	8	10	11,000円
ヨガ	体育館・花島ＣＣ	10	10	11,000円
ピラティス	体育館・花島ＣＣ	20	10	11,000円

④障がい者スポーツ企画

事業名（予定）	内容詳細
・ポチャ体験 ・車椅子バスケットボール体験 ・ゴールボール体験	各関係団体・ボランティアの協力を得て、障がい者スポーツ指導員と障害を持つ当施設スタッフが企画・実施を担当します。

⑤スポーツ大会の企画

事業名	開催場所	対象	参加料
バスケットボール大会	体育館	チーム	21,900円
テニス大会	稲毛海浜公園・有吉公園	18歳以上	4,320円
野球大会	野球場	18歳以上	6,480円
グラウンドゴルフ大会	中田、磯辺	18歳以上	820円

⑥利用促進・広報プロモーションを目的とした企画（無料開催）

事業名／対象／内容詳細
■アスリートキャラバン 開催施設・対象は内容により設定 千葉市に縁のあるアスリートによるスポーツ教室 ・野球教室 ・サッカー教室 ・卓球教室 など