



①運営計画

運営における理念

運営スローガン

「価値のある」「誇れる」「快適な」サードプレイスの実現！！

【運営方針】

1. 学ぶことのできる・集うことのできる・つながることのできる！市民に「価値のある」施設にします。
2. 自主事業の経験と豊富な企画力を活かし、市民が「誇れる」施設を目指します。
3. 市民にとって「快適な」3つの間（時間・空間・仲間）が出来る施設にします。

価値

市民に『価値がある』とは

- ・教育→気軽に学べる、今よりもっと上手に！
- ・情報→ここにすればわかる、ここから発信できる
- ・安心→何かあった時のよりどころ、共に歩める仲間作り！

誇れる

市民が『誇れる』施設とは

- ・著名人（地元出身等）→イベントの開催
- ・多彩なイベント・豊富な自主事業が体験できる施設

快適

市民にとっての『快適』な施設とは

- ・出入りが自由で、多様な人とつながることが出来る
- ・豊かな関係性を構築できる
- ・「時間・空間・仲間」3つの間⇒気軽に立ち寄れる拠点・生涯学習の場・人と人が触れ合う地域のコミュニティ活動の核となる施設

サードプレイス

市民にとっての『サードプレイス』とは

- ・ファーストプレイス・・・自宅
- ・セカンドプレイス・・・会社・学校
- ・サードプレイス・・・カフェ・図書館・公民館等⇒市民にとって「自分の居場所」を見つけるための「再発見の場」の提供

運営方針

東京ドームグループの経営理念

経営理念

企業目的

私たちは、人とひととのふれあいを通して
お客様と「感動」を共有し
豊かな社会の実現に貢献します

経営方針

- ∞ 新しい価値を創造する活力と豊かな対話を求め ∞
- 日々新たな気持ちで仕事に取り組み、前進しよう
- 明日のさらなる発展のために、今日の目標を達成しよう
- お客様の声に耳を傾け、誠意をもってお応えしよう

安全理念

東京ドームグループは、お客様と「感動」を共有するために、
安全を第一に考え、行動します

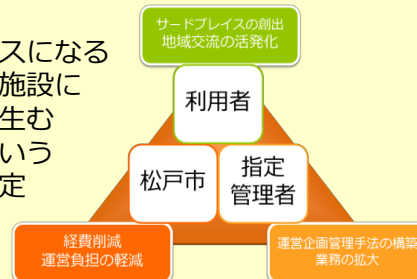
安全基本方針

- 安全で楽しい施設とサービスの提供を追求し続けます
- 安全について私たち自身で基準を設定し遵守します
- 安全のための教育訓練に積極的に取り組みます

基本方針

住民、行政、指定管理者の
トリプルウィンを実現します。

東京ドームグループは指定管理者として、公共施設の利害関係者である利用者、行政、指定管理者の全てにとって有益な施設運営であるトリプルウィンを実現いたします。これは、指定管理者としての長年の経験上、公共施設運営にとってのステークホルダーであるこの3者すべてがプラスになる運営をしなければ施設に活況やにぎわいを生むことができないという実体験をもとに設定しております。



施設の管理運営を希望する3つの理由

- ①東京ドームグループの理念に賛同し、支援してくださる地域の方々存在
- ②東京ドームグループが培ったノウハウで市民サービス向上を実現できるという確信がある
- ③東京ドームグループと松戸市の関係

利用者の平等利用に対する取り組み

基本方針

行政の代行者（パブリック・サーヴァント）としての自覚を常に持ち、公平な利用の確保に努め、利用者に対して、不当な制限又は不適當に優遇をすることはいたしません。

①公平性の遵守

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| a 公共性・公平性保持に関する条例等の理解 | b 公共サービス従事者としての職員研修 |
| c 不正な利用の排除！反社会的組織への対応 | d 公平と平等の違いについて理解を深める |



①運営計画

利用者の平等利用に対する取り組み

②ホスピタリティマインドの醸成

a 接遇力向上プログラム

講習名	内容
業務開始前 ハンドブック研修 （業務開始前研修）	モラル、基本的な心構え、ハウスルールの確認、業務マニュアルの確認など業務開始前の現場知識やルールの確認
ソーシャルメディア 利用ガイドライン講座	SNSでの情報発信時の注意やモラル、メディアリテラシーの教育
業務開始後 指定管理物件 従事者勉強会	指定管理物件での事例報告をする勉強会。外部セミナーにも参加。
接客研修	専門講師による接客の研修
行政による 人権問題研修	都や市が主催する人権関連の研修に積極的に参加
不当要求防止講座	悪質クレマーからの不当要求に対する対策や法律知識の伝授。
公共サービス窓口における 配慮マニュアル勉強会	公共サービス窓口における応対の基本として、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害のある人々に対する配慮例を学ぶ。
暴力団排除講習会	暴力団の手口を事例から研究、対応の仕方を学ぶ。
不審物・不審者対策	地元警察から講師を招き、さすまたの使い方や護身術を学ぶ。
普遍救命講習	心肺蘇生法、AED・止血法等の習得。地元消防署による指導受講。
防災訓練・避難訓練	消火器実演や連絡系統の確認、帰宅困難者誘導、避難者誘導のロールプレイング。

b 高齢の利用者・乳幼児を持つ利用者・障害を持つ利用者に対するサービス

筆談・メガネ	受付に設置いたします。
車いすの設置	各館に設置します。使用するときには故障しているといったことがないように日々のメンテナンスも怠りません。
障害者差別解消法勉強会	障害者の方への補助の仕方、アプローチ方法などお手伝いする上で、基本的なことを学びます。
子育て世代支援備品の設置	おもちゃや授乳ケープ、授乳まくら等を事務所に常備します。また、消毒関係の衛生品も充実させ、子どもを安心・安全に連れてこられる環境を作ります。
子育て世代向けの自主事業	母親教室、産後ヨガ、料理教室など様々な自主事業を展開します。特に授乳室がある小金市民センターを積極的に活用したいと考えております。
高齢者の方向けの自主事業	高齢者向けの終活セミナーや体操教室や健康麻雀、絵手紙教室等さまざまな目的に合わせたクラスを展開します。
障害者の方向けの自主事業	ダンスやボール教室などが私たちに実績があります。松戸市では地域の団体やNPOと連携した事業展開を計画しております。

施設の利用促進への取り組み

基本方針

市内在住・在勤・在学者である全ての世代に市民センターの情報が行き届くよう、様々な媒体を活用して情報発信を行います。

媒体名	具体策
ホームページ	施設のHPを作成して、広報に努めます。ブログやSNS等ともリンクしてリアルタイムでの情報発信に努めます。
市民センターだよりの作成	施設機能やセンター運営内容の理解を深めてもらうツールとして、年4回発行しております。引き続き市民センターだよりを続け、センターの情報を訴求していきます。
チラシのポスティング、新聞折込	ネット関連の媒体だけでは情報を届けられません。文化的講座の開講やラインナップの変更、地域交流イベントなど定期的にチラシを作成し、近隣へ配布します。
市の広報	地元における市の広報の発信力は非常に高いです。現場に広報担当者を置き、市の担当者様と綿密に協議して計画的な発信を行っていきます。
地元ブロガー	地元情報をアップして活躍するブロガーの方に依頼して、施設の取り組みを発信してもらいます。他の媒体を凌駕する圧倒的な集客を誇るブロガーの方もおり、そういった地域の人材との繋がりを構築いたします。
市内公共施設での発信	市内の公共施設と連携して発行したチラシ等を置いていただきます。
情報発信コーナー	情報発信コーナーを設けて館内掲示をします。
自治会回覧	自治会の回覧にチラシ等を差し込んでもらい、広く地域の方々の目に留まるようにします。
フリーペーパー	地域のフリーペーパーに広告を掲載します。

- ・ 空き時間を活用した自主事業の開催
- ・ FREE-Wi-Fiの導入

- ・ 自主事業に関する予約の簡素化
- ・ 市民センター広報イベントの開催



施設の維持管理に関する取り組み（修繕、保守点検、備品、清掃等）

①基本方針

東京ドームグループは、お客様が求める管理を総合的に提供するファシリティマネジメント手法を採用し効果的・効率的な維持管理業務を実現してきました。そこでのノウハウを活用かしながら、安心、安全、快適で行き届いたサービスを提供できる業務計画を立案します。



①運営計画

施設の維持管理に関する取り組み（修繕、保守点検、備品、清掃等）

①基本方針

東京ドームグループは松戸市市民センター（北部グループ）を以下の6つを基本方針のもと業務の計画を行います。



東京ドームグループは利用者が安心、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な管理を行っております。

a 修繕

修繕作業を外部に委託するのではなく、自社でやることで早く、そして柔軟に修繕作業を行うことが出来ております。

b 保守点検・維持管理計画

利用者の立場、行政の立場をきちんと理解し、利便性と行政財産の予防保全の二つの観点から、施設 設備等の保守点検等の作業を行います。

c 備品

備品に関しても当社の営繕部隊の作業対象に入っており、日々のチェックリストを活用し、メンテナンスチェックをおこなひません。

d 清掃

①考え方

基本
方針

仕様基準ではなく、性能基準を意識して品質を下げることなく、ムダを省きます。

（言葉の定義）

「性能」（performance）とは性質と能力を指す。

「仕様」（specification）とは物事をする方法。しかた。やりかたを指す。

②具体的な施策提案

施策
方針

受付業務と日常清掃業務のマルチタスクを実現し、品質を維持しながら費用削減を実現します。

a 一時受付が不在となった場合でも利便性を維持します！！
（呼び出しベルの設置）

b ロボットクリーナーの導入

使用している施設『文京区総合体育館・流山市キックマンアリーナ』



利用者等からの意見、要望等の把握及び対応

①市民の意見、要望等の把握方法

基本
方針

お客様のご意見は「宝の山」。真摯に耳を傾け、問題の真因を追及し、改善に努めます。

【利用者ニーズ対応の流れ】



具体策

- ①意見箱の設置
- ②事業開催時のアンケート実施
- ③諸室貸出用紙に要望欄を追加



②利用者のご意見に対する体制



③利用者からご意見をいただきました！



わくわくストレッチクラブ 森山啓子

いつも親切、丁寧でとても感じ良く市の施設にありがちなサービスの悪さなどがなく、このままこちらの東京ドームグループさんに管理をお願いします。

86MUSIC

とても清潔感があり気持ち良く利用させて頂いております。スタッフの対応もあたたかく大好きなセンターです。

①運営計画

緊急時の対応

基本方針

安心・安全こそ最大のサービスです！！

基本的な考え方

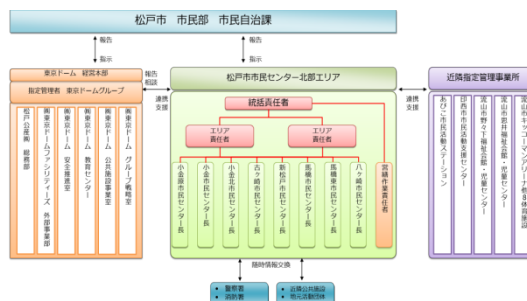
安全理念

東京ドームグループは、
お客様と「感動」を共有するために、
安全を第一に考え、行動します

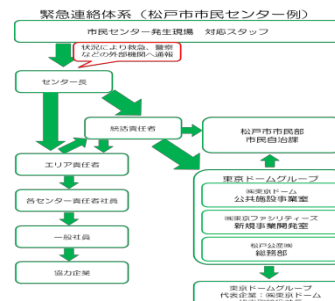
安全基本方針

- 安全で楽しい施設とサービスの提供を
追求し続けます
- 安全について私たち自身で基準を設定
し遵守します
- 安全のための教育訓練に積極的に取
組んでいます

緊急時の体制について



緊急時の連絡系統について



緊急時に適正な対応ができる安全力のある人材育成

- a 安全推進室主導の啓発講座
- b インシデント情報管理システムの導入
- c 大規模災害に備えたさまざまな訓練・知識の習得を行っております。

個人情報の保護に対する対応

個人情報保護に関する考え方と取組みについて

個人情報に関する取り組みについては年々重要性を増しております。平成27年6月に公表されました、日本年金機構のデータ流出事件は記憶に新しいところではありますが、東京ドームグループとしてもこの件を重要視し、以下のリスク管理体制を敷き、情報管理小委員会を中心として、サイバー攻撃への注意喚起及び遵守事項の徹底、管理規定や管理プログラムの徹底を東京ドームグループ全従業員を対象にして取り組んでおります。

基本方針

東京ドームグループは、個人情報の取り扱いについて、個人情報保護に関する法律及び情報公開制度運用手引き・個人情報保護制度の手引き、その他関係法令を遵守するとともに、自主的なルール及び体制を確立し、研修等を通じて全役職員が個人情報保護の徹底に取り組みます。

情報公開の基本方針

- 公の施設の管理者として適切に情報公開を行い、説明責任を果たします。（個人情報保護方針のもと個人情報の保護には万全を期します。）
- 利用者から情報公開の依頼があった場合は、文書により請求依頼を送付いただき、市と協議のうえ、速やかに対応を行います。

②運営体制と組織

運営組織

具体的な運営組織とそれぞれの強み

a 東京ドームグループ 松戸事業所

北松戸駅から徒歩2分の場所に松戸事業所として事務所を構えております。当該事務所に統括責任者1名およびエリア責任者2名と事務スタッフ1名が在籍しており、松戸市市民センター（北部エリア）のマネジメントと市民自治課ご担当者様との窓口業務を担当しております。松戸事業所の強みとして、立地的に担当課である市民自治課様と8市民センターの中心に位置し、かつ、北松戸駅前ということもあり、すべての施設にアクセスがよく機動性が高くフォローアップが出来るということです。また、車両も有しており、すべての施設に15分以内に到着できることが強みです。

b 各市民センター

各市民センターにはセンター長と副センター長が常勤で勤務しております。また、非常勤スタッフも各センター6~8名程度すでに在籍しており、安定的な運営が出来ているのが強みです。

c 東京ドーム 経営本部

(株)東京ドームの指定管理事業における関連部署からなる運営本部。主に業務全般の統括を(株)東京ドームのグループ戦略室及び公共施設事業室が担当し、教育・安全のマネジメントを(株)東京ドームの教育センター及び安全推進室が、事業の企画・運営・維持管理を(株)東京ドームファシリティーズ外部事業部及び松戸公産(株)総務部が担当いたします。1つの部署が総合的に業務にあたるのではなく、各部署が専門性を活かした形で業務に従事するところがこの組織の強みです。

d 近隣指定管理事業所

近隣で指定管理実績が数多くございます。業務的にも似た施設がほとんどであり、松戸市でのイベント開催時におけるスタッフの増員や急な欠員の際にも近隣事業所からの人的支援によって安定的に運営が出来るのが強みです。

e 宮繕部隊

小破修繕を自社で行っております。安価で柔軟に対応できるのが強みです。



②運営体制と組織

雇用条件

松戸市市民センター北部エリア現場スタッフ雇用条件一覧

職種	属性	勤務形態	詳細
統括責任者	正規社員	常勤	企業またはそれに準ずる組織においてマネジメントの経験を有し、公共施設管理経験を有するもの。
エリア責任者	正規社員	常勤	
事務スタッフ	準社員	常勤	経理、総務業務経験者
センター長	準社員	常勤	市民センター業務2年以上の経験者
副センター長	準社員	常勤	市民センター業務1年以上の経験者
センタースタッフ	非常勤社員	非常勤	サービス業に従事するホスピタリティマインドを有するもの

市民センタースタッフの松戸市民の雇用率

現在、在籍しているスタッフは67名おり、そのうち91%にあたる61名が松戸市民という構成になっており、私どもがご指名いただければ引き続きこの雇用率を維持した運営を行うことをお約束いたします。

今後の採用方針

基本方針

当社の運営マインドに共感いただける市民の方を中心になるべく幅広い世代・立場の方を採用し、多様化する市民ニーズに応えられる市民センター運営を行います。

施設の運営に関する提案

指定管理料について

基本方針

- 4年前にご提案させて頂いた現在頂いている指定管理料をベースに次期も運営いたします。
- 運営力の向上に努め、サービスの質の維持を実現します。
- 新しく加わったFREE-Wi-Fi業務部分の金額は原価ベースで追加させていただきます。
（FREE-Wi-Fiの金額に関しては、市の回線を使用させていただくプランでの提案となっております。）

【最低賃金の値上がり】

市民センターの運営に欠かせない労働力確保は、毎年以下のような最低賃金が大きく影響いたします。更新にあたってこの労働力確保が必要ですが、我々は4年間のノウハウを活かすことで4年前の管理料をベースに実施いたします。しかしながら、消費税の改定や最低賃金などの大きく変化する環境に対応し、サービスの質の維持をしていくためには、31年度以降 人件費・労務費を2%上げさせて頂き、市民の皆様から愛されるサードプレイスの充実を図っていきたくと考えております。

現南部エリア指定管理者タフカ㈱、稔台連合町会との連携実績

東京ドームグループは、松戸市市民センター北部エリアを受託してから南部エリア市民センターのタフカ株式会社及び稔台市民センター指定管理者の稔台連合町会と友好関係を築いております。平成27年に弊社が松戸市から受託した『松戸市常盤市民センター他16ヶ所子育て世代支援業務』においても、基本的な運営体制や安全対策などを事前に行うことで、利用者のニーズにあった運営が実現できるなど、よりよいシナジー効果を生み出しております。また、タフカ株式会社の担当者と市民センター業務での情報交換を定期的に行っており、今年度より『南部・北部市民センター連絡交換会』といった市民自治課と松戸市17市民センターとの連絡交換会を東京ドームグループよりお声かけをし、3ヶ月に1回のペースで実施しております。今後も、共に松戸市から市民センターを預かる管理者として連携を強固のものにし、各々担当箇所のみならず、市内全体の市民センターサービスの底上げという視点も持って業務に取り組みます。

その他自由提案

夏休みに子どもたちへ夢を与える事業として、東京ドームを活用した親善少年野球大会を開催します！



当グループでは、指定管理を受託している区市町村の少年野球チームをお招きして、親善試合を開催しております。松戸市の少年野球チームのみなさんの参加は今年で3回目を迎えております。