

| 項目 | 提案の概要 | 記載場所 |
|--------------------|---|--------|
| a 運営における理念 | 施設に訪れる方を「利用者」ではなく「お客様」と考え、お客様主体の施設運営をします。会社の4つの基本理念は、「公正・公平・透明さに徹底した施設運営」「安全・安心な施設づくり」「官民協働による施設価値を最大限に高める運営」「創意工夫や業務革新への不断のチャレンジ」です。 | 3-4P |
| b 運営方針 | 市の総合計画、施設の設置目的や役割、市の現状、施設の現状をふまえ、「松戸市のコミュニティ拠点として様々な活動・発信・交流を通じて賑わい、地域と共に成長する施設」と管理運営方針を定め取組みます。 | 9P |
| c 施設の管理運営を希望する理由 | 以下6点の当社の営業やノウハウを活用することで、貢献できるものと考えております。 ①コミュニティセンター、体育館、武道館など多種多様な施設を、グループ全体で55物件153施設運営してきた実績があります。 ②自治体・民間の受付業務等接遇の経験が幅広くあります。毎月約320教室実施しており、約6,000人の参加者がおります。 ③運営業務だけでなく、清掃、設備、公園管理等、維持管理業務のスキルに関するもの多くの経験と、ノウハウを蓄積しております。 ④施設を運営する上で、地域や地域の団体との協働・連携を大変重要視しており、共に事業を進めております。 ⑤当社を中心にNEMグループを形成し、グループ組織力で対応します。 ⑥圧倒的な安定性を長年保ちながら、事業を拡大させています。 | 10-12P |
| d 利用者の平等利用に対する取り組み | 「コンプライアンスに徹した施設の運営管理」、「地方自治法等の厳守とスタッフ教育」、「ユニバーサルデザインを踏まえたサービスの提供」、「事業受付及び利用申請受付における公平性の確保」により「公正」「公平」なサービスの提供を行ってまいります。 | 13-14P |
| e 施設の利用促進への基本的な考え方 | 「積極的なPR」と「サービスの提供」を実施し、利用促進の基礎をつくります。 そのうえで、「活動・発信・交流の場」の提供を図り、お客様同士の交流機会増加、施設の活性化を実現し、お客様数・稼働率の向上へとつなげます。 | 15P |
| | 「積極的なPR」では、新しいPR方策の実施で、施設に訪れたことがない市民ゼロを目指します。認知度を向上させることで、潜在利用者の利用促進につなげます。 具体的なPRの方策としては、Wi-Fi情報サイトの活用、プレスリリース、自治体広報媒体の活用、Facebook・LINEの活用、ホームページの作成、オリジナルパンフレットの作成、企業への訪問営業、館内掲示の工夫等を実施します。 | 16-17P |
| | 施設を運営する上で、最も大切な要素は「人」、つまりスタッフです。明るく親しみのある「ヒトサービス」を提供します。 また、利便性向上や明るい施設づくりによる「モノサービス」を提供し、施設を利用して頂く頻度の増加に努めます。 | 18-20P |
| | 自主事業の実施や様々なツールを使うことで、新たなコミュニティ創出に向けた、「活動の場」、地域の活動活性化に向けた「発信の場」、市民の居場所づくりに向けた「交流の場」を提供し、来館をする「キッカケ」づくりや施設の「賑わい」づくりを図ります。 | 21P |

| | | |
|------------------------|--|--------|
| e 施設の利用促進への基本的な考え方 | <p>「活動の場の提供事業」は様々な世代の様々な活動が生まれ、継続していくことを目的とします。たくさんの場の提供として、ライフステージに応じた教室と趣味教養の事業を実施します。</p> <p>「発信の場の提供事業」では施設の内外、そして地域に向けた、情報発信ができる仕組みをつくり、活動の活性化に向け実施して参ります。具体的には、勤労会館・市民センターまつりの開催、掲示板の設置、施設便りの発行、南部アワーズの放送を実施します。</p> <p>「交流の場の創出事業」は、イベントを開催することで、ひととひと、ひとと活動のつながりを広げます。具体的内容は「まつど地域風景資産発見プロジェクト」「勤労会館クラフトマルシェ」「故郷で集まろう！30歳の成人式」「市民センター朝市」「昔遊び教室」を開催します。</p> | 23-28P |
| f 施設の維持管理に関する取り組み | <p>ライフサイクルマネジメントの考え方を取り入れ、施設延命化により、継続して安定した安全性と信頼性を担保するため、保全計画及び単年度保全計画を作成します。施設・備品修繕は、不具合個所早期発見、プリメンテナンス、データベース化徹底します。日常での小規模修繕は施設スタッフで実施し、大規模修繕の減少を図ります。</p> | 29-30P |
| | <p>建物や設備の保守点検、維持管理業務に関しましては、仕様書・関係法令に基づく「設備保守点検計画表」を作成し、漏れの無い点検を実施します。</p> <p>また、委託業者に関しましては、相見積りを取得のうえ、市内業者様を優先的に選定します。</p> | 30P |
| | <p>施設には多様な備品があります。備品の管理状態の不備は、施設イメージ悪化となり利用者離れにつながります。</p> <p>従って私たちは備品管理を「営業上のリスク管理」と考えて対応いたします。「購入・処分」の際は松戸市と相談の上進めます。</p> | 31P |
| | <p>～日常清掃の基本は、1日の汚れを翌日に持ち越さない清掃～をモットーに実施します。また、トイレの洗剤はバイオ菌（活性バクテリア）の力を応用した洗剤を使って、より効果的な除菌と消臭、尿石除去をおこない、お客様に快適なトイレを目指します。</p> | 32P |
| | <p>現金の管理については、「独自の管理規定とマニュアルの策定」「責任者の明確化」「職場における厳重なチェック」「不正な出金が困難な社内体制」「本社による定期的な内部監査」「現金・通帳等の厳格な管理体制づくり」「会計処理の外部からの指導等」を進め、不正がないよう管理します。</p> | 33P |
| g 利用者等からの意見、要望等の把握及び対応 | <p>お客さまの声、ニーズの把握のために「利用している」「利用していない」「利用し難い」という三パターンに分けて要望、意見の取集に取組みます。また、把握したニーズはスピーディーに反映させます。</p> | 34-36P |
| | <p>お客様等からの苦情やトラブルについては、「未然に防ぐ対策」「発生した場合の対応」「二度と発生しないようにする対策」の3つに分けて取組みます。</p> | 37-38P |
| h 緊急時の対応 | <p>安全対策については、人・モノによって対策し、常時危機管理体制を怠らず、「事故は必ず起きる」を基本的な考え方として、事故防止対策だけでなく、緊急対策、事後対策を整え、お客さまの安全確保を優先する管理運営を行います。</p> | 39P |

| | | |
|----------------------|--|-------------|
| h 緊急時の対応 | <p>防犯については、「防犯マニュアルの作成・運用」「市内、市内他施設で起きた犯罪やトラブルの情報収集や共有」「カラーボール設置」「施設内外巡回の徹底」「犯罪の無い地域社会づくりへの貢献（防犯意識向上に向けた講座実施）」を実施します。</p> | 4 0 P |
| | <p>防災については、「防災訓練の実施（年2回）」「災害対応マニュアル作成・運用（台風、地震、洪水、竜巻）」「松戸市の防災マップ掲示」「防災用品の常備」「防災意識を高める教室の実施」を実施します。</p> | 4 1 P |
| | <p>災害時、緊急時には、お客様の生命の安全を確保することを最優先し、緊急時対応のフローをもとに対応します。</p> | 4 2-4 4 P |
| i 個人情報の保護に対する対応 | <p>当社はPマーク、ISMSの認定を受けており、高いレベルで情報セキュリティ・個人情報保護体制を構築しています。施設においても、具体的な対策と教育を実施します。</p> | 4 5 P |
| j 勤労会館定期講座に対する考え方、方針 | <p>ふれあい教室で実施される講座は、勤労者ならではのものが必要であり、それが、広く実施されている趣味教養の教室・事業との違いです。 当施設の「文化系教養科目」「リフレッシュ系ストレス解消科目」は勤労者の自由時間の充実を図る為、幅広い年代の共通内容となる事業を実施します。 また、「ビジネス系スキルアップ科目」に関しましては、松戸市の65歳以上のシニア世代の失業率が高く、20歳代の若者世代の就業率が低い状況を踏まえ、就労支援の一環として、若者世代、シニア世代に焦点をあてた事業を実施します。</p> | 4 6 - 4 8 P |
| a 運営組織 | <p>勤労会館は施設長1名（9施設統括責任者兼務）、副施設長1名、マルチスタッフ6名、清掃スタッフ2名を配置します。市民センターは施設長1名、マルチスタッフ7名、清掃スタッフ2名を配置します。また本社や周辺指定管理者施設からのバックアップ体制も万全です。 雇用関係は、統括責任者、施設長、副施設長は契約社員としており、マルチスタッフ、清掃スタッフはパート契約としています。</p> | 4 9 P |
| | <p>「統括責任者の配置」9施設の責任者として、統括1名配置します。施設長の上に統括を置くことで、指示系統の効率化や、効果的に業務を進めます。 「情報共有の徹底」各スタッフの情報共有は、全スタッフでの職場ミーティング、朝礼、さらに連絡ノートや日報などで徹底します。また、第三者委託を含めた維持管理業務に関しては、施設長が一元管理します。 「マルチタスク」マルチスタッフは、受付・案内業務だけでなく、清掃業務も行います。また、作業スタッフに関しても案内業務や、突発的な警備業務等にも対応することで効率的な運営を行います。 「本社のバックアップ」各エリアにマネージャー、サブマネージャーを配置することで円滑な運営を行います当社には、企画や制作担当のスタッフも在籍しており、施設の管理運営トータルをバックアップします。 「ノウハウの活用」155施設を指定管理者として管理運営してまいりました。現在も全国で87施設を管理運営しています。これらの業務ノウハウと人的ネットワーク、情報力を効果的に活用します。</p> | 5 1 P |

| | | |
|---------------|---|-------------|
| b 必要人材の配置と機能 | <p>統括責任者の担当業務は、運営業務（受付・事業運営・スタッフ教育）と維持管理業務（清掃・金銭管理・保安・労務管理）です。職種別責任者は本社担当者です。</p> <p>施設長の担当業務は、運営業務、維持管理業務です。職種別責任者は統括責任者です。</p> <p>副施設長の担当業務は「施設責任者代行業務」です。職種別責任者は統括責任者です。</p> <p>マルチスタッフの担当業務は「受付、清掃、事業運営」です。職種別責任者は施設長です。</p> <p>清掃スタッフの担当業務は「清掃、案内、簡易修繕、保安」です。職種別責任者は施設長です。</p> | 5 2 P |
| c 雇用条件 | <p>人材確保に関しては、「地元雇用」「現スタッフの再雇用」を積極的に進めます。</p> <p>採用で重視する点は、「公共施設でお客様の立場に立ち、お客様のために業務できること」「人と接することが好きで、コミュニケーション能力が高いこと」「向上心があること」です。</p> | 5 2 P |
| | <p>当社では、就労支援に関わる職場体験への協力と就職困難者等の雇用創出にも取り組んでおり、高齢者雇用は、58.5%、障がい者雇用2.11%です。</p> | 5 3 P |
| | <p>サービスの基本である『人』を育てる研修に関しましては、研修計画を作成し、適切かつ継続的に実施してまいります。</p> | 5 4 P |
| d 施設の運営に関する提案 | <p>私たちはこれまでも、地域住民や地域の団体と連携して施設を管理運営してまいりました。地域を良く知る団体の方々との連携なしでは、良い施設運営は行うことができないと考えています。当施設においては、松戸商工会議所、松戸市社会福祉協議会、松戸市都市農業振興協議会、松戸市シルバー人材センター、松戸市国際交流会、松戸市体育協会、市内教育機関などの方々との連携をした、施設運営をします。</p> | 5 5 - 5 6 P |
| | <p>維持管理コストの縮減への取り組みについては、「スタッフのマルチジョブ化」「業務の見直しと継続的な改善」「自の管理規定とマニュアルの策定」「責任者の明確化」「職場における厳重なチェック」「事務経費の一括購入による省コスト化」「PPSの導入」「節電・節水ポスターの掲示」「チラシ・パンフレットの社内作成」を行います。</p> | 5 7 P |
| e その他自由提案 | <p>複数施設の運営を活かした取り組みとしては、「勤労会館・市民センターまつりの同期間開催」と「人材バンク開設」、「南部グループ会議実施による情報や事業の水平展開」を実施します。</p> | 5 8 P |