

1. 運営計画

(1) 運営理念

稔台連合町会は、昭和50年4月に創設されました。戦後の入植から始まって30年が経過し、人口も急増し、都市化が進展したため、前身の稔台町会を10の単位町会に分割し、稔台第1町会から稔台第10町会で構成するようにしました。さらに平成14年には、ティアラシティ町会が加わり、現在の11単位町会の構成になりました。

町会域内に住む4400世帯の町会員をもって組織されています。住民相互の連帯と相互扶助の精神に基づき、地域環境の整備や福祉の向上を計り、明るく住みよい、より文化的な活性化された地域社会を創り上げることをもって目的として、次の活動に取り組んでいます。

- 1 区域内の道路・公園・下水・排水等環境整備に関する事業
- 2 街路灯・防犯灯等の設置及び管理に関する事業
- 3 防災・防犯・防火・交通等に関する事業
- 4 ゴミ問題等町の美化並びに公衆衛生に関する事業
- 5 運動会及び各種スポーツ大会等に関する事業
- 6 稔台ふるさと祭及び盆踊り大会等の実施に関する事業
- 7 青少年の健全育成に関する事業
- 8 高齢者等への福祉活動の充実に関する事業
- 9 福祉募金・献血運動その他奉仕活動への協力に関する事業
- 10 会員相互の親睦研修ならびに文化活動に関する事業
- 11 広報物の発行・回覧板・掲示板等広報宣伝活動に関する事業
- 12 関係官庁諸団体との連携折衝に関する事業
- 13 本会の財産・備品の管理保全に関する事業
- 14 稔台市民センターの管理運営

その他目的達成のために必要な事業

これらの活動を基盤とし、平成18年から松戸市と密接に連携、生活の向上、福祉の増進、社会教育の振興、住民の連帯意識の高揚、及び健全で文化的な近隣社会の醸成のため、その中核となる稔台センターを目標に指定管理者業務を実施してまいりました。

(2) 運営方針

当市民センターの運営は、上記理念を達成するために、利用者の利便性と安全性を第一に考え、要望、クレーム等を迅速に処理し、業務に反映させ、来館者に対しては親切・丁寧に接することをモットーに実施してまいります。

当センターの活性化を図るために、地域住民のノウハウを積極的に取り入れると共に、職員の地元雇用を促進します。

さらに、付帯設備及び機材の維持管理を適切に行い、利用者が快適な環境で各種活動を実施できるよう、常に環境全般、関連施設及び視聴覚機材等の作動状況などを点検し、不具合事項は速やかに修復するように努めます。また、ホームページを通じて広報活動を進めていきます。

業務全般を通じ個人情報の保護には万全を期します。また経費に関してはその節減に努め、効率的な運用を心がけます。

(3) 施設の管理運営を希望する理由

平成18年4月に松戸市稔台市民センターの指定管理者として当施設の管理運営に携わってから14年目を迎えています。

当初の4年間は単年契約として、以後は複数年契約が認められ今日に至っております。この間インターネット予約システムの導入等による業務上の大変革が行われ、また平成24年度には、本館の耐震改修工事等が実施され、エレベータ新設、バリアフリー化、省エネ工事等によって、災害に強く、かつ利用者の大半を占める高齢者に優しい施設として、リニューアルされました。

当センターは立地の良さもあり、利用件数及び施設収入とも市民センターの中で上位にあります。これから15、16年目に入りますが、一自治組織が指定管理者として市民センターの管理運営に携わっているという非常に稀な事実であることを常に念頭に置き、さらに充実したセンターの管理運営を目指し、当センターの全職員が一致協力して、努力してまいりますので、引き続き令和2、3年度の2年間、指定管理者として複数年契約の継続を希望します。

(4) 利用者の平等利用に対する取り組み

施設等の貸出手続や施設管理等に関しては「松戸市市民センター条例」「同条例施行規則」「仕様書」「市民センターの手引き」及び「松戸市公共施設インターネット予約システム」等の関連規則及び各種操作マニュアル等の定めるところに従って確実に実施します。

業務遂行に当たっては、自治組織としての「稔台連合町会」の役割及び経理と、指定管理者としての連合町会の役割及び経理を厳正に区分し、利用者に対しては公平に接遇し、関連規則等に則り公正な業務を実施します。

(5) 施設の利用促進への取り組み

地域住民の他、一般利用者に親しまれる施設づくりを心がけ、利用者の利便性の向上を図ります。そのために

○室内及び共用のスペースは常に清潔を維持し、空調、照明等を含めた環境全般も快適に維持して利用者に不快感を与えないよう留意します。

○申請者や利用者には丁寧に対応します。

○ホームページを通じて利用者への情報提供を行います。

現在は利用者が増え、予約が取りづらい状況になっています。特定の利用者の使用が増えていること、新規の利用者が増加していることにより、以前からの利用者が使えないといったケースも生じています。利用の促進と、公平な利用をどのように両立させるかが今後の課題と考えます。

(6) 施設の維持管理

ア、施設・設備保守点検について

施設・設備を適切に維持管理するために、部外専門業者により定期的に保守点検を実施します。

○保守点検に当たっては、所定の業務に関し、法令等の定めるところに従い、厳正に実施させます。

○保守点検業務終了後は「点検結果報告書」の提出を求め、現場確認、検証等により、実施状況を把握し、適正な業務が実施されるよう務めます。

イ、付帯設備、備品の維持管理について

付帯設備は、日頃より取り扱いに十分注意を払い、常にその状態を把握し、不具合発生時は修復に要する時間、費用などを検討しつつ迅速に処理します。また、備品類で長期間不使用の物品、陳腐化した物品、不具合のある物品等について、市役所のご指導を受けつつ、適宜不使用決定をし、更新していきます。

○利用者に対して、付帯設備、備品などの慎重な取扱いを周知します。

○施設の貸出終了時に点検を行い、利用者の責任に帰する毀損、汚損などに関しては、市役所の規定にもとづき適切な処置を講じます。

ウ、部外に依頼する保守管理に関する業務について

(ア) 清掃業務

利用者に快適な施設を提供するため、会議室やホール等の室内だけでなく、湯沸室、洗面所、トイレ、廊下、階段、ロビー等の公共場所にいたるまで、常に清潔の維持を心がけます。建物の美観を保ち、老朽化を遅らせることで、利用者の増加に寄与しうると考えます。(毎日)

(イ) 冷暖房設備保守業務

施設利用者が一年を通じ快適な室温環境で過ごす事が出来るようにするため、空調装置が常に良好な機能を維持するよう、保守点検を実施します。

(点検：年2回 フィルター交換：年5回)

(ウ) エレベータ保守点検業務

平成25年度に、本館にもエレベータが新規設置されました。本館4階にある「ながいき室」や和室等、高齢者や車椅子利用者等の施設利用に支障が生じないように、運転機能を常に良好かつ安全に維持する保守点検業務を実施します。別館のエレベータ同様に保守点検業務を実施します。(毎月)

(エ) 電気工作物保守点検業務

法規に基づき館内の電気系統・器具の機能維持及び運用状況に関する保安を確保する目的で保守点検業務を実施します。(毎月)

(オ) 防災関連業務

施設利用者の安全・安心を図るため、消防法等の規則に従って消防、防災に関わる設備、機材が設置されています。それらが常に良好な機能を保持しているか、期限切れの有無等の保守点検を実施します。昼間及び夜間勤務者に各1名の防火管理者の資格を有する者を配置します。また自主防災組織を定め、防災訓練を実施します。(年2回)

(カ) 警備業務

施設内での防犯と事故防止を推進し、安全・安心の施設として管理運営を目指します。昼間は主として職員の随時巡回により実施しますが、夜間は機械警備システムを導入し防犯に万全を期します。(随時)

(キ) 自動ドア保守点検業務

平成25年度から本館入り口も別館と同様、自動ドアになり、当センターの入り口は全て自動化されました。それに伴い施設利用者へ支障が生じないように、自動ドアが常に良好で安全な機能を維持するように保守点検業務を実施します。(年4回)

(ク) 受水槽の水質検査及び清掃業務

施設利用者へ衛生的で安全な水を提供するために、受水槽の水質検査及び清掃業務を実施します。(年1回)

(ケ) 塵埃処理業務

当センターで発生する各種塵埃類は、市から正式に指定された廃棄物処理業者に依頼して定期的に処理し、館内の清潔、整然の保持に努めます。(週2回)

(7) 利用者等からの意見、要望等の把握及び対応

日頃から地域住民や一般利用者の要望・意見等を聴取し、定期的にアンケートも実施し、その結果を分析して、実態とニーズの把握に努め、指定管理者として今後の業務遂行に反映させます。要望や意見には速やかに対応するよう心がけます。

苦情処理に関しては当センターで制定した「苦情処理業務実施規定」に従って迅速かつ適正に処理します。

○近隣住民及び一般利用者からの当センターに対する苦情やクレーム等については、基本的に職員が対応します。

○職員で対応不可能な事案や重大なクレームについては、当センターで苦情処理審査会を開催し対応します。

○当センターで処理不能な事案については、松戸市役所の担当課と連絡・協議し、処理する方策を決定します。

(8) 緊急時の対応

防災、防犯対策に関しては、市役所、警察署、消防署及び稔台連合町会と連携を密にし、緊急即応体制をとり、万全を期します。

自然災害または重大事故発生時の対処要領については、当センターで作成した「防災防犯ハンドブック」により職員に徹底します。適宜訓練を実施し、万全な体制を確立します。

○緊急事態発生時、当センター内滞在者への緊急通報、避難誘導、初期対応及び関係者並びに関係機関への連絡要領等を職員に徹底します。

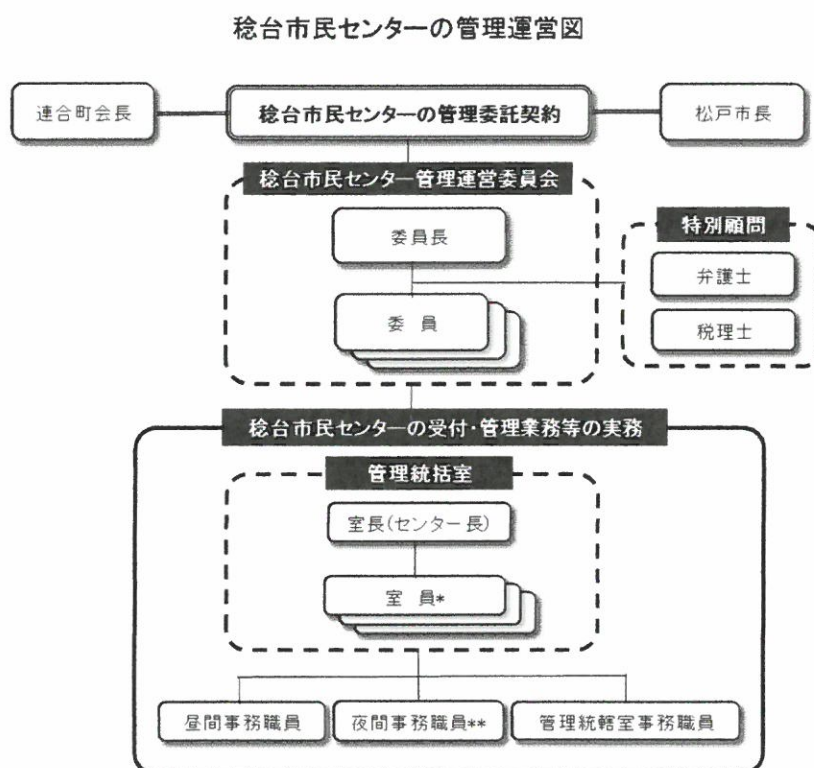
○当センターが避難所となる場合は、市役所からの直行職員と連携を密にし、その指示に従い支援活動を実施します。

(9) 個人情報の保護に対する対応

当センターで制定した「個人情報保護方針」に従い、個人情報の取り扱いには細心の注意を払います。特にインターネットの導入に伴い、個人及び団体の暗証番号、保存されたデータの保全には最大限の注意を払い、それらの流出防止の処置を講じます。また電話による個人情報に関わる問合せや質問などには、応じられない旨を丁寧に説明して対応します。さらに職員の守秘義務を徹底し、文書のコピーは最小限にとどめ、破棄にはシュレッダーを利用する等により、文書等の管理を厳正に実施します。

2. 運営体制と組織

(1) 運営組織



○勤務体制

- ア、体制は昼間勤務、夜間勤務とも2名体制
- イ、勤務時間は午前8時30分から午後9時15分まで
 昼間 午前8時30分から午後5時15分まで
 夜間 午後5時15分から午後9時15分まで
- ウ、有給休暇 働き方改革関連法に定める日数を付与しています。

*印の3名は甲種防火管理者講習修了証取得者
 うち1名は総務防火管理者で図書館台車と駐輪場の防火管理者を兼務

(2) 必要人材の配置、雇用条件と機能

- ア、職員のうち管理統括室員は知識、経験、能力、適性等を判断して選出します。人数は2～4名
 業務は当センターの管理業務全般履行状況の掌握ですが、担当事項は、対外（市役所、業者）対応担当、物品・施設担当、経理担当、防災・警備担当、苦情処理担当等に区分し、各自複数の事項を担当します。
- イ、事務職員は昼間、夜間にそれぞれ5～6名、管理統括室に1名を配置します。
 業務は来館者の接遇、利用料金の徴収、書類作成等の受付業務、館内巡回、小作業を担当します。

ハ、管理統括室には事務職員を1名配置します。
業務は管理統括室の事務に関わる業務全般を担当します。

(3) 雇用条件

ア、職員募集の際の応募条件として

- 総台地域またはその近隣地域の住民であること
 - 健康であること
 - パソコンの初歩的操作ができること
- をあげています

イ、人材確保の面から・高齢化社会の進展に伴い、会社などを定年退職した人の中には、健康で能力があり、地域社会に何らかの貢献をしたいと考えている方が多くなっており、そのような人材を発掘確保し、現役時代に培った様々なビジネス感覚を当センターの活動に生かしてもらいます。

ウ、女性の登用の面から・男女雇用機会均等法等の趣旨に従い、男性、女性の区別なく、地域の活性化に積極的な人材を登用します。

エ、雇用機会均等法の改定等に則って、令和元年度にセクハラ、マタハラ、パワハラ防止に関する規約を制定し、就業環境の維持向上を図ります。

オ、働き方改革関連法案の成立に従い、令和元年度に有給休暇義務化に対応した就業規則に改定し、ゆとりのある就業を促進します。

(4) 施設の運営に関する提案

基本協定書及び同仕様書並びに松戸市市民センターに関わる諸規則に基づき管理運営を実施します。近年の特徴として、特定の団体の使用回数が飛び抜けて多くなり、他団体から予約が取れないとの苦情が入ることがあります。公平な施設利用の観点から利用回数の制限等を設けることが考えられます。