

事業計画書（簡易版）

1. 運営計画

a 運営における理念

稔台連合町会は、町会域内に住む4300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目的として、幅広い活動に取り組んでいます。

よりよい地域社会を創り上げていくために、幅広い関係者の理解と参加・協力に基づいた地域社会貢献活動が重要です。稔台連合町会ではこれまで、盆踊り大会・稔台ふるさと祭りといったイベントや日赤献血協力など、各種町会活動では町会員対象の枠を超えた社会貢献活動に取り組んできました。

平成18年から松戸市と密接に連携し、稔台地域の活性化やイメージアップに結び付く社会貢献活動の一環と位置づけ、市民センター指定管理者として地域中核施設の運営に取り組んでおります。

b 運営方針

当センターの運営では、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 motto に実施してまいります。

地域住民のノウハウを積極的に取り入れるように、職員の地元雇用を促進します。

付帯設備およ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・関連施設およ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。

ホームページとSNS等を通じて広報活動および公聴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。

経費に関しては、必要な経費を的確に算定することは言うまでもなく、外部委託費の点検や相見積りの実施で可能な限り経費削減と効率的運用を図ります。

c 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19年目を迎えています。自治組織が指定管理者として市民センターの管理運営を行うことにより、下記のような多くのメリットが生まれると考えています。

- ・指定管理者の業務を通じて、地方行政の要である市と地域自治組織である町会との連携が強くなります。緊急時をはじめとする情報共有の迅速化が図れます。
- ・自治組織は営利を目的としていないため、市民センターの運営においてより多くの経費を市民センター利用者に対するサービスに割り当てることができます。
- ・長年にわたって形成してきた地域内での住民ネットワークの活用に加え、ホームページを充実させ、また、SNSを開始することにより、市民センターが開催する自主事業を含む地域イベント等の参加者への働きかけが容易に行えます。
- ・行政と地域にとって共通の重要課題である地域防災・防疫・防犯に関して緊密な協力体制を取ることが可能です。例えば、防災情報連絡網・避難所運営等において、よりきめ細かく幅広い対応が可能となります。

これらのメリットを活かすことで、地域住民に対してより良いサービスが提供出来

ると確信し、引き続き令和８・９年度の２年間、稔台市民センター管理運営の継続を希望します。

d 自主事業に関する考え

- ・稔台連合町会が稔台市民センターを運営しているという強みを生かし、地域の行事にリンクさせた形で事業（盆踊りスクール等）を行い、地域活性化を目指します。
- ・地域活性化を目指して、老若男女問わず、だれでも参加できる体験型の各種教室を開催します。水引体験教室、車庫証明の取り方講座など。
- ・今後とも、上記二本柱を中心に自主事業を展開していきます。

e 利用者の平等利用に対する取り組み

- ・利用者に対しては公平に待遇し、関連規則等に則り公正な業務を実施します。特に、多様な利用者に対してわけ隔てのない対応を心がけます。
- ・業務遂行に当たっては、指定管理者と自治組織としての「稔台連合町会」との経理区分を厳正に行うとともに、町会組織が指定管理者を担うことから地域特性（地域イベント支援など）を配慮したきめ細かいサービスを提供するように努めます。
- ・障がい者優先駐車スペースを事前予約制とし障がい者の方が駐車スペースを確保出来るようにしています。
- ・敷地面積の関係から駐輪スペースが狭く、すぐに満車になってしまうという問題を抱えていましたが、令和７年より隣接する市営駐輪場の２階部分が無料で使用可能となり利便性が向上しました。

f 施設の利用促進するための具体的な取り組み

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

- ・館内の清潔を維持し、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。
- ・多様な利用者に対して分け隔てのない対応を心がけます。
- ・ホームページとSNS等を通じて利用者への情報提供を行います。
- ・当センターの利用を促進するために、自主事業への参加者の意見を分析し、ニーズにあった品質の高い自主事業を企画します。

g 利用者等からの意見、要望等の把握及び対応

日頃から、ホームページやSNS、ご意見箱を利用して広報活動に加えて公聴活動にも注力します。地域住民や一般利用者の要望・意見等を聴取し、市が毎年秋に実施する利用者アンケートの結果を分析して、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。

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、丁寧かつ慎重に対応し、必要な是正処置を迅速に講じます。

h 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) 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、委託専門業者により定期的に保守点検を実施します。具体的には、

- ① 点検時には、職員の立ち会いを徹底します。

- ② 省エネ、環境保全、設備の長寿命化、電気料金の縮減を図るため、蛍光灯のLED転換を進めています。
- ③ センター内のスペースを整理し、防災用備品の保管場所を充実させることで、センターとしての防災機能を強化します。

(2) 付帯設備、備品の維持管理について

- ・ 館内の付帯設備など備品は、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や費用などを検討しつつ迅速に処理します。具体的には、
 - ① 破損事例が多かった長テーブルやホールの大鏡の収納方法（原状回復方法）を、写真等を使って視覚的に表示しました。
 - ② 入退室時刻で混乱が生じないように、貸室に設置した壁掛時計をすべて電波時計にしました。
 - ③ 利用者の利便性向上のために、劣化したフライパンを取替え、電子レンジを増設しました。貸出しプロジェクター用にスクリーンを全会議室に設置しました。故障が頻発している別館の和式トイレは設置後年数が経過していることから、利用者から要望の大きい洋式トイレに入れ替えることを市民自治課と相談しています。
- ・ 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。他の利用者に対しても、不具合発生状況や設備の復帰状態を写真で明示し、丁寧な扱いを心がけてもらえるよう案内しています。
- ・ 最近全館的に頻発している雨漏りについては、市による全館修繕をお願いしたいと考えます。

(3) 部外に委託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、館内すべてのスペースについて、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ようと考えます。（毎日）

(イ) 冷暖房設備保守点検業務

施設利用者が一年を通じて快適な室温環境で過ごすことが出来るように、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2回）

(ウ) エレベータ保守点検業務

高齢者や車椅子使用者等の施設利用に支障が生じないよう、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。（毎月）

(エ) 自家用電気工作物保守点検業務

法規に基づき館内の電気系統・器具の機能維持およ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。

防災訓練を通じて、適切に非常用機器を取り扱えるための職員研修を実施しています。（年2回実施）

(カ) 警備業務

施設内での防犯と事故防止を推進し、安全・安心な施設としての管理運営を目指します。開館時は主として職員の随時巡回により実施しますが、閉館後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)

令和5年2月より本館受付窓口に、令和7年8月より本館入り口・駐車場・本館別館間通路に防犯とカスタマーハラスメント抑止をかねて、モニターカメラを24時間稼働させています。

(キ) 自動ドア保守点検業務

施設利用者に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ています。(年2回)

(ク) 受水槽の水質検査および清掃業務

施設利用者に衛生的で安全な水を提供するために、職員による受水槽の水質検査(毎月)の他に、業者による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委託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)

i 管理経費縮減への取り組み

管理運営費から効果的に支出を行いつつ、経費縮減を図ります。

- ・ 必要な経費を的確に算定することは言うまでもなく、外部委託費の点検と相見積りの実施によって可能な限り削減に努め、効率的な運用を図ります。
- ・ 備品等の軽微な修理は修繕材料を購入し、自前修理に取り組みます。
- ・ 使用頻度の高い会議室および蛍光灯交換作業が危険なホール等を優先して、照明器具をLEDに転換しました(令和6年度末で実施率89%)。今後も計画的に取り組みます。これにより、コロナ禍前と比較して、電力使用量を約10%削減できました。

j 緊急時の対応

防火・防災・防犯対策に関しては、市役所・警察署・消防署および稔台連合町会と連携を密にし、緊急即応体制をとり、万全を期すとともに減災に努めます。

具体的には、

- ・ 緊急事態発生時の対応を、「防災防犯ハンドブック」「事故発生時緊急対応表」によって職員に徹底します。
- ・ 当センターが避難所となる場合は、当センターの「避難所運営マニュアル」によって適切な避難所運営を実施します。
- ・ 避難所運営にあたっては、稔台連合町会全域から募集したメンバーによる地域防災組織を作り、当センターの公式LINEやSNSを活用した連絡網により迅速に集合し、的確な運営が行える体制を整えます。
- ・ 「子ども110番」に参加し、地域の子どもの安全確保に貢献します。

k 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、個人および団体の暗証番号・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。
- ・ 職員の守秘義務を徹底するため、職員個々とは雇用契約更新時に秘密保持に関

する誓約書の提出を求めています。

l 地域・社会貢献への取り組み

- ① ワークライフバランスや若年者・高齢者雇用について等
 - ・窓口職員の勤務時間を4時間単位で勤務できるようにし、各自でワークライフバランスが保てやすいようにしています。
 - ・半日単位での有休取得ができるようにし、より自由度高く有給休暇の取得をしやすくしています。
- ② 省資源・省エネルギー等、環境に対する取り組みについて等
 - ・照明器具を蛍光灯からLEDに計画的に転換します。

m 施設の運営に関する提案

コロナ禍のため減少していた利用率も徐々に回復しており、令和7年度はコロナ禍前のレベルに近づいています。

利用者によっては、受付職員に対するカスハラと認識できるレベルの言動や、本館別館間の通路やトイレのゴミ箱にタバコの吸い殻を捨てていく等のマナーの悪さも散見されるので、本館入り口・駐車場・上記通路を監視出来る防犯カメラを設置しました。カメラの存在による利用者の意識向上や録画映像での事実確認から精度の高い対策案を検討実施することにより、利用者・職員共に快適な環境を整えていきます。

センター内に設置の倉庫・未利用スペースを整理し、防災備品の保管場所を充実させることで、センターとしての防災機能を強化しました。

2. 運営体制と組織

a 運営組織

当センターの経営事項は管理運営委員会で扱い、当センターの実務推進については管理統括室で行うように両者の役割を区分し、業務の責任体制の明確化と情報共有が的確に行える形にしました。リモートでの会議出席ができるようにしました。

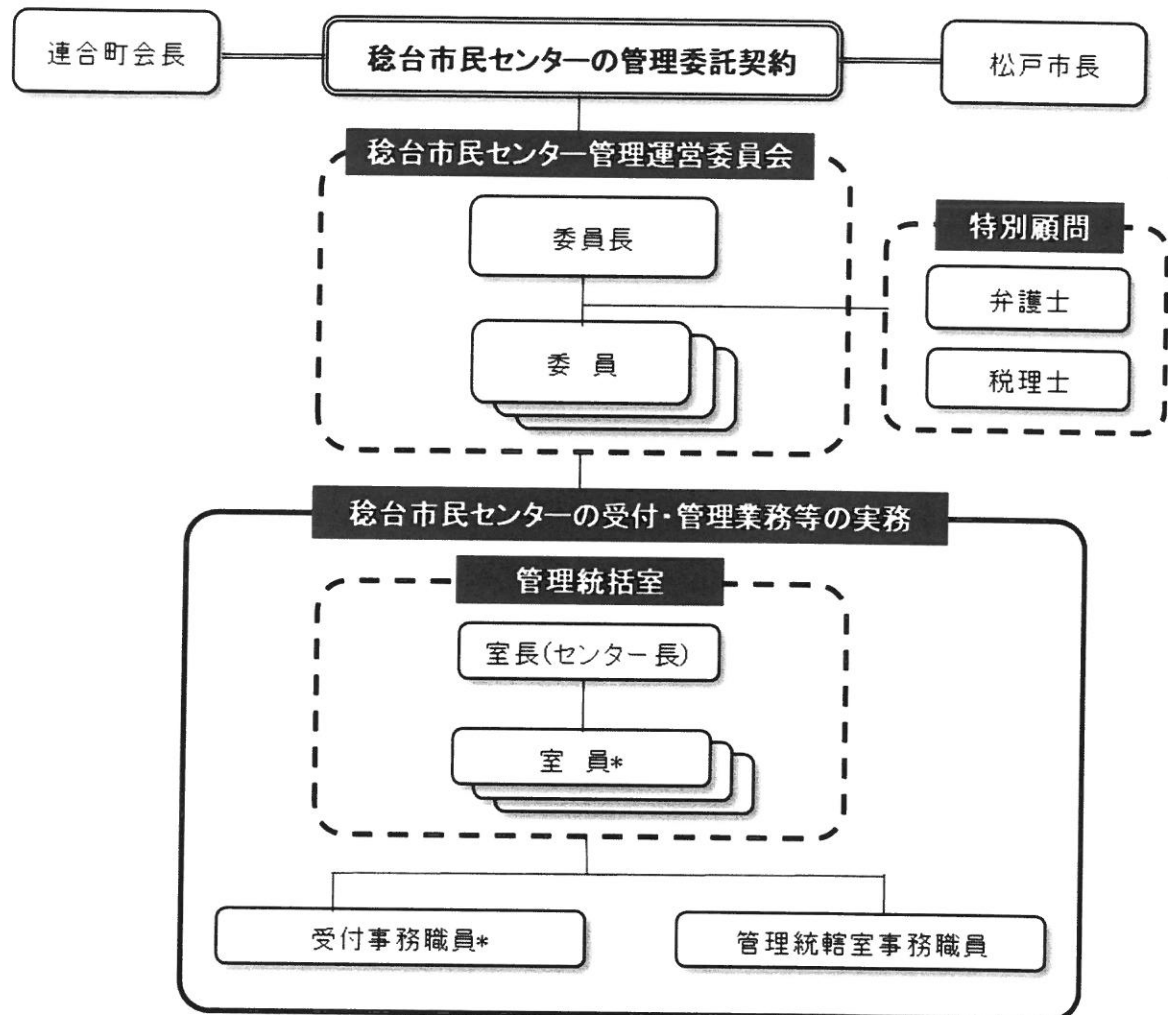
b 必要な人材の配置と機能

- ・管理統括室員は知識・経験・能力・適性等を判断して、指定管理者業務の高度化、多様化に対応できる人材を採用します。必要人数は4～6名。業務は当センターの管理業務全般の履行状況の掌握です。
- ・受付業務には事務職員を10～14名配置し、常時2名が業務に就くようにシフトを組みます。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、小作業等を担当します。
- ・管理統括室には事務職員を若干名配置します。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。

c 雇用条件

市民センター業務の高度化・多様化に対応できるように、地域住民を中心に適格者を選定しつつ、令和5年～6年には職員の大幅な若返りも進めました。障がい者雇用推進法の趣旨から障がい者の雇用を継続します。職員の能力発揮を促すようにインセンティブ評価を実施しています。

稔台市民センターの管理運営図



*印は甲種防火管理者講習修了証取得者
うち1名は総括防火管理者で図書館分室と駐輪場の防火管理者を兼務