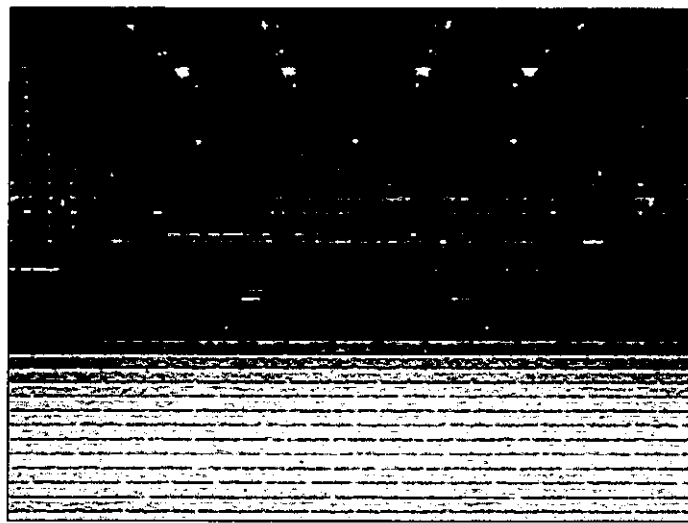


# 業 務 計 画 書

## 江別市民会館指定管理者 業 務 計 画 書



日興美装工業株式会社



## 業 務 計 画 書

## 目 次

★【はじめに】～【江別市民会館指定管理者組織構成図】	P.1
★【指定管理者団体名称 : 日興美装工業株式会社】	
<b>1. 市民の平等利用の確保</b>	
(1) 施設を管理・運営する際の基本的な方針について	P.4
(2) 利用者の平等利用確保について	P.6
(3) 個人情報保護方針について（情報公開に係る指針）	P.8
<b>2. 施設の効用発揮</b>	
(1) 施設の利用促進手法について	P.11
(2) 利用者サービス向上策について	P.15
(3) 施設の効率的運営のための方策について	P.17
(4) 管理業務の評価・改善について	P.18
(5) 自主事業について	P.19
<b>3. 施設の安定運営</b>	
(1) 施設の維持管理計画について	P.23
(2) 職員体制・研修計画について	P.27
(3) 利用者の安全確保の方策について （災害・利用者の事故・利用者トラブル等）	P.31
(4) 類似施設等の管理運営実績について	P.39
(5) 第三者委託予定業務について	P.40
(6) 地域企業の活用策について	P.41
<b>4. 施設管理経費の縮減</b>	
(1) 収支計画の積算根拠と適正な経費算出について	P.42
(2) 管理経費縮減のための創意・工夫について	P.44
<b>5. その他</b>	
(1) 利用者満足度や要望等の把握・反映と苦情対応について	P.45
(2) 地域における雇用創出や地域活性化の貢献について	P.47
(3) 環境への配慮について	P.48
(4) 地域との協働や連携に関する計画について	P.49
(5) 社会的貢献活動に関する計画について	P.50

## 業 務 計 画 書

## はじめに

私ども日興美装工業株式会社(以下、当社という。)は、これまで2期8年に亘り、この江別市民会館の指定管理者として施設の設置目的に叶った、市民のための文化の創造・発信・情報提供、さらには教養・福祉等の増進と振興に努めてまいりました。

これからもこの経験と実績を活かし、江別市民会館における市民の活動と安心・安全で快適な施設環境を提供するための管理・運営を「トータルコーディネート」して行きたいと言う強い思いから江別市民会館指定管理者に再応募いたします。

当社は、指定管理者としての目的・目標を遂行するために『市民の集会等の用に供し、社会福祉の増進及び文化の向上を図る』という設置目的をよく理解し、この江別市民会館を江別市地域文化の発信地として、伝統・文化を継承していく基幹施設として、さらには多くの市民で賑わう交流拠点施設としての効用を最大限に発揮させて行くことに力を注いで行きます。

そのためには、「市民や利用者の意見を反映」させ、「施設の設置目的に沿った適切な事業」を実施し、「個人情報保護」と「管理運営費の節減」、「環境への配慮」に取り組むことを最優先とした「効率的な管理運営」を実現させて行きます。

なかでも「市民や利用者の意見を反映」させた管理・運営や人と地域の活性化を主とした自主事業には力を入れて取り組んで行きます。

この8年間では、地元NPO法人や市民活動団体及び地元企業や利用者に参加頂いている「江別市民会館・自主事業委員会」が、まさに「市民や利用者の代表」として私たちに意見や声を届けてくれており、その意見を反映させるべく鋭意努めてまいります。

また毎年おこなっている利用者アンケート及び自主事業アンケートでは、職員一同の励みとなる高評価も頂いている反面、いくつか課題も投げかけられております。

これらの声を[PDCAサイクル]によって分析から評価までしっかりおこない、改善策を以って利用者満足度の向上に努めて行きます。

これからも、江別市民会館の管理・運営を通じて、市民や利用者との結びつきや絆を深めると共に、発注者である江別市さんと利用者である市民を結ぶ「架け橋」となる役割を担って行きます。

また利用者にとって「快適」で、衛生面にも配慮した「安心・安全な施設環境」を実現するために、ファシリティマネジメントを駆使した施設の効率的且つ高品質な維持管理を実践して行きます。こうした施設の維持管理と市民や利用者の声を反映した自主事業を含む管理・運營業務を通じて、「市民ニーズに沿った利用者サービスの向上」と「公平・平等な管理運営」、「地域文化の振興」、「地域活性化」への貢献を果たし、市民や利用者に親しみを持ってもらえる「顔が見える」指定管理者となって行きます。

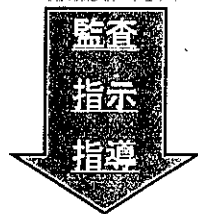
# 業務計画書

以下は、江別市民会館の指定管理者が江別市さんと江別市民を結ぶ「架け橋」となる施設を目指すための組織構成図です。

## 江別市

総務部

総務課  
契約管財課



## 日興美装工業株式会社

- 総合管理業務
- 自主事業・広告宣伝・企画
- 事務・受付・出納
- 地域連携・協働事業



トータル  
コーディネート



### 委託業務

#### 株式会社プリズム

- 事務・受付等運営補助
- 舞台技術管理業務
- 舞台設備機器保守
- 自主事業・広告宣伝・企画

#### 各種専門業者

- 夜間管理・機械警備業務
- 昇降機・GHP保守業務
- 等々専門的管理点検部門

### 地元企業

日常的な、改善・修繕業務は、  
安心・安全で迅速対応の可能な地元企  
業優先  
物品調達も迅速な地元企業優先  
今後も強固な協力関係を維持

### 自主事業委員会

#### 幹事会

- 日興美装工業株式会社
- 株式会社プリズム
- NPO法人江別市文化協会
- NPO法人えべつ協働ねっとわーく

#### 自主事業委員

- (公社)江別市シルバー人材センター
- 江別市高齢者クラブ連合会
- 江別市青年会議所
- 市民団体メディネット江別
- NPO法人あじさい亭
- その他ボランティア団体等

## 業 務 計 画 書

## 指定管理者業務の管理・運営組織

江別市民会館の管理・運営組織の全体像は、総合施設管理業の日興美装工業株式会社を指定管理者として、舞台管理・演出及び窓口補助業務を担当する株式会社プリズムをはじめ、保守点検・修繕業務等をおこなう委託業者や、地の利を活かし小回りが利く地元企業が「安心・安全・迅速」な管理サービスを提供します。

そして「自主事業委員会」を始め、セルフモニタリングなどから、市民や利用者の声を可能な限り反映させて行く機能を持った組織です。現在「利用者アンケート」や「お客様の声」を反映した管理・運営手法が定着してきている体制ですが、このことに満足せず、江別市民会館の指定管理者としてさらに施設の効用を発揮させて行くことが使命であると認識しております。

その役割を当社と共に果たす「委託先」や「自主事業委員会」は、単なる協力団体という位置付けを超え、その目的と目標を達成するための協働組織の一員です。

「自主事業委員会」は、多くの市民の意見や利用者としての立場から様々なアイデアを提供してくれる、いわば江別市民会館の「サポーター」的存在です。

「幹事会」に名を連ねている「株式会社 プリズム」「NPO 法人 江別市文化協会」「NPO 法人 えべつ協働ねっとわーく」は、当社が8年前に指定管理者を受託した当時の支援団体で、これまでは市民の意見の集約や対応策を思案して頂いたり、自主事業の企画提案及び実現にもご尽力頂いております。

さらに4年前から「自主事業委員会」の一員として、「江別市高齢者クラブ連合会」、「江別市青年会議所」に参画して頂いたことで、当社にとっても新たな視野で市民と市民活動を捉えることができ、江別市さんが目指す「みんなでつくる未来のまち えべつ」を推進する活気ある自主事業の企画にも力を入れて来ました。

これからも当社が目指す“常により良く”という同じ視点に立って、この江別市民会館を「活力のあるまち 江別」の重要な基幹施設へと押し上げてくれる組織です。

維持管理においては、専門メーカーは高品質な点検管理を提供してくれておりますし、メーカー以外の修繕業務は、「地元企業」が迅速な対応をしてくれております。

これまで故障・破損などによって一時的にご迷惑をお掛けすることはあってもその後、利用者に不快な思いをさせたクレームはありません。

特に地元企業は市民であり利用者でもあることから、その不便さを良く理解して迅速な修繕対応にあたってくれます。こうした修繕作業や物品調達などは可能な限り地元企業優先です。

このように、この8年の間に江別市民会館を取巻く関係と絆は、より一層深まりましたし、ここからさらにこの「江別市民会館」を江別市民の手で活かして行く実感が得られる施設にして行きます。当社は、そのための「トータルコーディネーター」をおこなう指定管理者となっていきます。

## 業 務 計 画 書

## 1. 市民の平等利用確保

## (1) 施設を管理・運営する際の基本的な方針について

当社は『お客様第一』を基本方針の柱に掲げ、会館利用者に対しては、「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスを提供するとともに、「礼儀」・「挨拶」・「言葉遣い」の躰教育により、「おもてなし」の心をもって「親切」・「丁寧」・「笑顔」の応対に徹することを管理・運営の柱としております。

さらに、これからの4年間は、江別市さんが平成26年度からスタートさせた、新しいまちづくりの指針である「えべつ未来づくりビジョン<第6次江別市総合計画>」を良く理解し、「みんなで作る未来のまち えべつ」という将来都市像の実現にも寄与して行きたいと考えております。

当社は、平成23年4月1日管理・運営開始当初から「市民・自治会・市民活動団体・企業・大学・行政」が一体となって取り組む「協働のまちづくり」を推進するべく、市民及び会館利用者からの声(セルフモニタリング等)や市内NPO団体、江別市さんからの助言などをもとに施設の設置目的に叶った、市民のための文化の創造・発信・情報提供、さらには教養・福祉等の増進と振興に努めてきました。

この取り組みをこれからも“より良く”継続していくことで、市と市民を結ぶ「架け橋」となる役割を担い、利用者や市民にとって「顔が見える指定管理者」となっていきます。

そして、江別市民会館という施設を有効に活用することで、「まちづくりの基本理念」の中にある、「活力のあるまち」実現の一翼を担っていくための基本方針を以下に掲げて取り組んでいきます。

## 管理・運営の基本方針「お客様第一」

1

「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスの提供と、おもてなしの心をもった「親切」・「丁寧」・「笑顔」の応対。

2

市民・利用者などの意見が反映された管理・運営をおこなうことで、更なる利用者サービスの向上を図る。

3

個人情報の保護と公平・平等な利用の確保。

4

地域文化・福祉の増進と振興に貢献できる自主事業の企画。

5

ファシリティマネジメント(FM)を取り入れた効率的な管理・運営による、施設の長寿命化と管理経費の節減。

6

施設の管理・運営を通じた「えべつ未来づくりビジョン」への貢献。

## 業 務 計 画 書

## 【指定管理者団体名称：日興美装工業株式会社】

団体名	日興美装工業株式会社	設立年月日	昭和 41 年 1 月
代表者名	代表取締役社長 櫻井和久 (さくらい かずひさ)		
団体所在地	札幌市北区北 19 条西 4 丁目 1 番 21 号		
電話番号	(011)726-8161	FAX 番号	(011)747-7074
江別営業所所在地	江別市野幌若葉町 25 番地 2 号		
電話番号	(011)383-2118	FAX 番号	同左

- ★ 総合施設管理業として、道内外におけるあらゆる施設の維持管理業務、保全・保安業務、受付・案内業務、料金収納代行業務などの実績を有してきております。これまでの経験と実績を活かし、江別市民会館の「安心」「安全」で「快適」な施設環境を確保するとともに、市民が集う交流拠点施設としての効用を最大限に発揮することを念頭に置いた「トータルコーディネーター」としての役割を全うして参ります。

## 【主な協力団体】

- ◆ 株式会社 プリズム ～舞台管理・演出及び窓口補助業務担当、自主事業委員会
- ◆ NPO法人 江別市文化協会 ～ 自主事業委員会
- ◆ NPO法人 えべつ協働ねっとわーく ～ 自主事業委員会
- ◆ 公益社団法人 江別市シルバー人材センター ～ 夜間窓口業務、自主事業委員会
- ◆ 江別市高齢者クラブ連合会 ～ 自主事業委員会
- ◆ 一般社団法人 江別市青年会議所 ～ 自主事業委員会
- ◆ 市民活動団体 メディネット江別 ～ 自主事業委員会
- ◆ 自主事業委員会 ～ 上記以外の団体、個人会員
- ◆ 施設管理委託業者 ～ 各種メーカー、地元企業、他専門業者
- ◆ 修繕業務、物品購入 ～ 地元企業、他各種業者

## 【指定管理者他関連業務】※一部のみ抜粋

- ◆ 札幌市営住宅指定管理者(中央区、東区及び白石区)6,500戸
- ◆ 千歳市営住宅指定管理者2,500戸
- ◆ もみじ台管理センター管理運営者(札幌市厚別区)
- ◆ 江別市立病院 警備等業務
- ◆ 江別市いきいきセンターわかくさ及び保健センター 清掃・設備管理業務
- ◆ 室蘭市生涯学習センター指定管理者(PFI事業:H30年12月1日オープン予定)

## 業 務 計 画 書

## (2) 施設利用者の平等利用確保について

従事するスタッフへの利用者対応基本教育の徹底と、アンケート調査を含めた利用者からの声を反映した「公平で平等」なサービスを提供します。

① おもてなしの心をもった「親切」・「丁寧」・「笑顔」の対応

電話や窓口での対応業務や施設内のご案内など、利用者へのサービスは「心のこもった手厚い対応」に努めます。

利用者アンケート「職員の対応・印象」項目においては、

- ▶ 平成25年12月度 「満足」が、86.7%、「やや満足」が、13.3%に対して、
  - ▶ 平成29年12月度 「満足」が、92.5%、「やや満足」が、7.5%になっております。
- 「不満」「やや不満」は、ありませんでした。

この4年間は、「満足」90%以上を目標に取り組んで来ましたが、目標値を上回る評価を頂くことが出来ました。これからの4年間は、満足90%以上を維持するとともに、「満足」95%以上を目標に取り組んでいきます。

利用者対応は、一定の対応ばかりでは利用者それぞれが満足するとは限りません。その為には、利用規則(ルール)を分かり易く提示し、確実な予約手順をご理解頂きながら、要請があれば必要な情報公開をおこなうなどの配慮を通して、施設運営の透明性の確保に努めております。そのうえでスタッフが、利用者の理解度や不便に感じていることなどをヒアリングし、おもてなしの心をもって「親切」「丁寧」「笑顔」の対応により、ご理解頂くまで誠実にご説明させて頂くことで、どなたにも公平で平等なサービスを提供して行きます。

② ユニバーサルデザインへの配慮

当社は、平成8年からJICA北海道(札幌・帯広)さんの総合管理を任せて頂いております。その業務の中には施設の顔とも言うべきフロント業務も含まれております。

発展途上国を中心に各国より訪れる研修生は文化・言語・国籍が異なるため、要望や要求事項が異なりますが、施設利用の規則を的確に伝えたくて、可能な限りの要望にお応えしております。

江別市民会館においては、物理的に可能な範囲で物や施設のハード面を整備している最中ですが、こうしたユニバーサルデザイン(バリアフリー)が整備されたとしても、サービスを提供するスタッフの心のやさしさやおもいやりがなければ、本当の意味でのユニバーサルデザインにはならないと言えます。

こうした有効教材となる業務のスタッフ研修を通じて、障がい者や文化・言語・国籍の違い、或いは老若男女などの如何に問わず、あらゆる方々が利用出来る施設で有りたいという「ユニバーサルデザインの精神」を学びながら、常にホスピタリティ溢れるサービスの提供を心掛けることで、当該業務に係わるスタッフには「平等利用の確保」を意識した業務にあたってもらいます。



## 業 務 計 画 書

③ 法令順守と利用規則の理解による公平・平等利用の確保

現在の管理事務所スタッフの多くが、8年前から在職しており経験が長く基本教育を重ねておこなってきていることから、江別市民会館条例をはじめとする利用規約（ルール）を熟知しています。

長年継続利用して頂いている利用者個々とのコミュニケーションが深まるにつれ、時には中立的な立場になることが難しい場面に遭遇することも予測されますが、利用規則に照らし合わせて、公平・平等に調整していくための機能強化にも努めて行きます。

毎日のミーティングでは、前日の予約情報の周知と利用に関するお問い合わせについての情報交換をおこないます。不安な点があれば、随時館長他、当日の責任者からOJTによる指導・教育をおこなっております。

特定利用者や特定団体等が偏った利用にならないように、申込み情報や利用情報及びお問い合わせ情報は、全員が確認できるようにパソコン情報共有化システムを活用しております。引続き定期的に法例等の基本教育を重ね、理解を深めて行きます。

④ 利用者分析

毎年12月におこなう「利用者アンケート」や随時頂く「自主事業アンケート」、「お客様の声」(お客様の声ボックス及び窓口含む)を取りまとめて、より良い管理・運営に反映して行きます。総務課さんとの年4回のモニタリングチェック時には、「お客様の声集計表」を提出させて頂いておりますが、指定管理者の裁量では対応が難しい時には、随時ご指導を頂いたり、直接ご対応して頂いたりして公平・公正な利用の確保に努めています。

⑤ 施設の使用承認・料金徴収方法

現行方式を継承します。大ホール及び小ホールは、希望日時が重複した場合につき、抽選で使用者を決定していることで公平性を確保しております。

また料金徴収ですが、何れの貸室も使用日の3日前までに料金と申請書を併せて提出して頂く規則になっておりますので、予約者には使用日の5～10日前を目途に申請完了のお願い(督促)の連絡をさせて頂いております。

利用者アンケートでは、「電話予約と当日払いができれば使いやすい」との声がありましたが、仮予約だけが不当に成立しないことへの防止策でもあることから、今後も公平を期した対応に努めます。

## 業 務 計 画 書

## (3) 個人情報保護法策について(情報公開に係る方針)

◆ PM(プライバシーマーク) 2008年認証取得、継続。

◆ ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム) 2013年認証取得、継続。

江別市民会館で取り扱う個人情報の保護について、江別市個人情報保護条例、江別市民会館条例、並びに個人情報の保護に関する法律をはじめとする関係法令を遵守すると共に、上記マネジメントシステムを運用することにより、情報の管理を厳しくおこない、「安心」「安全」「迅速」な管理サービスの提供をおこないます。

個人情報の利用目的としては、指定管理者業務の運営をおこなう際には、必要な範囲内でのみ個人情報を取り扱う事とし、この利用目的に必要な範囲を超えての個人情報は取り扱わず、個人情報の利用目的範囲の変更もおこないません。

個人情報を利用目的の範囲内で利用する際には、速やかに利用目的をご本人に通知します。また、個人情報の安全性確保の重要性を常に認識し、漏洩、滅失、不正アクセス、改ざん等が起きないように全スタッフへの教育し、その他適切な手段を用いて情報セキュリティ対策を実践しながら予防保護をおこなうと同時に、必要に応じてセキュリティレベルの強化及び見直しをおこないます。

当社は江別市民会館に関わる、すべての方々の氏名、住所、メールアドレス等の特定の個人を識別できる「個人情報」を適切に取扱い、管理・保護する事が社会的責務であると認識し、当社の「個人情報保護方針」を基本理念として、以下の取り組みを実施します。

① 法令の遵守

個人情報を取り扱うにあたり、江別市個人情報保護条例、江別市民会館条例、及び関係法令、社内規定を遵守します。

② 個人情報の収集

個人情報を収集させていただく際には、その利用目的をお知らせした上で、必要な範囲内でのみ収集させていただきます。

③ 個人情報の適正な管理

個人情報に関しては、可能な限り最新の情報を確保しながらも、漏洩、滅失等の恐れがある個人情報に関わる文書は、鍵の掛かる保管庫に保管し、パソコン等データに含まれる個人情報は、パスワード保護を掛けたうえ保管します。

④ 第三者提供の制限

お預かりした個人情報は、法令等により要求された場合を除き、ご本人の承諾なく、第三者に開示・提供いたしません。

# 業 務 計 画 書

## ⑤ 委託先の監督

当社は、より良いサービスを提供するために業務の一部を外部に委託する場合、業務委託先に個人情報を預託することがあります。この場合は、守秘義務契約の締結等により委託先においても安全な情報管理が図られるよう適切に監督をいたします。

## ⑥ 個人情報の開示・訂正・削除

お預かりしている個人情報について、ご本人様から開示・訂正・削除等のお申し出があった場合、本人確認をおこなった後、合理的な範囲で開示・訂正・削除をいたします。ただし、生命・身体・財産、その他の利益を害するおそれのある場合、または業務遂行に著しく支障をきたすと判断したときは、この限りではありません。

また、法令等に定めのある場合は当該法令に基づいて対応いたします。

## ⑦ 本人確認

当社は、以下の方法で本人確認をいたします。

- ◆ ご本人様から既に提供を受けている電話番号に掛け直して、本人確認をいたします。
- ◆ ご本人様から既に提供を受けているメールアドレスにメールを送信し、そのメールに返信して頂くことで本人確認をいたします。
- ◆ 手続き時に、ご本人の氏名と住所を確認できるものを提示してもらい、本人確認をいたします。

## ⑧ 開示等の求めに応じる手続き

本人確認をおこなった後、ご本人様に対して「個人情報開示等請求書」を郵送させていただきます。

ご本人様より「個人情報開示等請求書」を返送頂きましたら、速やかに開示等に対して遅滞なく回答させていただきます。回答方法は、電話による回答または請求内容への回答を文書で郵送させていただきます。

## ⑨ 管理体制

- ◆ 江別市民会館の館長職をおこなう者が個人情報の保護及び管理責任を担います。
- ◆ 「江別市民会館・個人情報保護マニュアル」及び「江別市民会館・個人情報保護方針」を使用して、江別市民会館指定管理者業務に関わるすべてのスタッフに対する教育と啓発を継続的に実施します。
- ◆ 新規採用時をはじめ、全スタッフと「機密保持に関する非開示契約書」を取り交わし、情報漏洩防止に努めます。



登録番号 第26000002(05)号

# 業 務 計 画 書

その他の情報公開に関しては、江別市情報公開条例(第21条の2)にある「指定管理者の情報公開」及び江別市民会館条例を遵守したうえで、市民の市政に関する知る権利を尊重し適正に公開します。ただし、特定の個人を識別できるもの、または特定の個人は識別できないが、公にすることにより個人の権利、利益を害するおそれのある情報の公開はいたしません。

## 個人情報保護方針

制定日:2011年4月 1日

改訂日:2015年4月 1日

## 個人情報保護方針

江別市民会館指定管理者  
日興美装工業株式会社

日興美装工業株式会社は、個人情報を大切に保護することを企業の重要な社会的使命と認識し、役員はじめ全従業員が個人情報保護に関する法規を遵守し、次に示す当社基本方針を具現化するために、JISQ15001に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを構築し、常に社会的要請の変化に着目しつつ個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善に全社を挙げて取り組むことを宣言いたします。

1. 個人情報保護の重要性を強く認識し、当館を利用されるみなさまからお預かりするすべての個人情報は、事前に利用目的及び第三者提供の有無を明確にし、ご本人の同意を得た上で、目的の範囲内において適切に利用し、目的外利用を行わないための措置を講じます。
2. 前項の措置により取得した個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合、及び個人情報を第三者に提供する場合には、十分な個人情報の保護水準を満たした事業者を選定し、契約等により適切な措置を講じます。
3. 安心して個人情報をご提供いただけるように、個人情報の漏えい、滅失又はき損等の危険に対して、合理的な安全対策及び予防・是正措置を講じます。
4. 江別市個人情報保護条例をはじめとする個人情報保護の取扱いに関する条例、個人情報に関する法令・ガイドライン・指針、及びその他の規範を遵守します。
5. 個人情報を適切に利用し、またその保護を徹底するために個人情報保護マネジメントシステムの継続的な見直し及び改善を行います。
6. 個人情報の取扱いに関する苦情及び相談等があった場合には、下記の個人情報に関する苦情及び相談窓口にて、迅速かつ適切な対応をいたします。

### 【個人情報に関する苦情及び相談窓口】

〒067-0074 北海道江別市高砂町6番地  
江別市民会館  
TEL 011-383-6446  
FAX 011-381-1077

1/1

# 業 務 計 画 書

## 2. 施設の効用発揮

施設の設置目的をよく理解し、江別市地域文化の発信及び市民活動の発信地として、また伝統・文化を継承していく基幹施設として、多くの利用者で賑わう交流拠点施設の効用を最大限に発揮させて行きます。

### (1) 施設の利用促進手法について

#### ① 受付時間拡大の継続

平成23年4月管理運営開始時に、従来の受付締切り時間17:00までを、現在の19:30に変更しました。

このことは、夜間時間帯(18:00～21:00)利用の方々が、利用当日に次回申込みを済ませることができるとともに仕事帰りに申し込みが出来ることを重視した取り組みでした。

下記のように市民には浸透してきており、今後も継続して取り組みます。

#### 【17:00～19:30の時間帯申込み割合】

・平成23年～26年度平均	198/1,885件(総申込件数)	10.5%
・平成27年度(選挙あり)	182/1,776件(総申込件数)	10.2%
・平成28年度	216/1,963件(総申込件数)	11.0%
・平成29年度	190/2,044件(総申込件数)	9.3%
・平成30年度(7月末現在)	66/668件(総申込件数)	9.9%

また、総申込み件数も、全期4度からH29年度までの比較では、108.4%の上昇率となっております。

※ 総申込件数増加の主な要因として、

ア. 一括申込み(例:4回分)を、変更対応可能なように、分けて申込み(例:2回分)する利用者が増えてきたこと。

イ. 市民に夜間受付が定着してきたこと。

ウ. 市外及び営業利用者が夜間受付で申込みしやすくなったこと。

#### ② 自主事業参加者に対してのご案内

通算8年の自主事業企画は、年々参加人数を増やしなが、4年～8年目へと回数を重ねて定着してきた自主事業が多くなって来ています。

自主事業に参加される市民には、各種自主事業や館内イベントについても積極的にご案内することで、複数の行事にまたがって参加される市民も多く見かけます。

不特定多数の方には、年3～4回ホワイエを活用した「写真展」を開催する際に、チラシやポップを活用して市民会館でおこなわれる催事のお知らせをしております。

これからも、多世代の市民に楽しんでもらい参加してもらえる自主事業を企画・実施することで、市民会館の運営に興味をもって頂き、利用や企画に対するご意見も頂きます。そのご意見を可能な限り反映して行くことで利用促進の機会に繋げて行きます。

# 業務計画書

## ③ 地域力を活用した広報活動

利用者や来館者の増加を図るために、自主事業及び自主事業以外の市民会館行事や催事の掲載を地域の広報媒体に働きかけます。

特に地域活性化や地域文化の振興、地域福祉の増進への貢献が期待できるものについては、積極的に掲載の働きかけをしていきます。

インターネット媒体も活用して、多くの世代への情報発信に繋げていきます。

- 広報えべつ (月1回)
- まんまる新聞 (毎週金曜日)
- えべつeye (月1回)
- ユベオツの風 (月1回)
- 新聞社各社
- えべつイン
- (インターネットHP) 等

### アマチュアバンドが江別で競演 歌って踊る音楽の祭典を初開催

## 2015バンド・フェスティバルinえべつ

**ASA 江別より** バンド演奏に合わせて歌って踊ってみませんか? 6月28日(日)、江別市民会館前で8つのアマチュアバンドが出演する「2015バンド・フェスティバルinえべつ」が初開催されます。

市民会館の職員で自らもバンドマンとして活動する長久保修さんが、バンド仲間たちに呼びかけて実現。「日ごろ、小さなライブハウスなどで演奏しているアマチュアバンドの人たちに大きな舞台を」という思いで企画されました。



出演するバンドはロックを中心にオールディーズなども。出演者は30～60代で、バンド経験も豊富な方々です。また会場には、お客さんも楽しめるようにと、ステージ前にはダンスフロアを用意。市民会館で活動するダンスサークル「まリモ」のみなさんもダンスを会場を盛り上げます。もちろん、踊りたい人は誰でも大歓迎! さらに、飲食ブースも設け、音楽を聴きながら食べたり飲んだりとお楽しみもいっぱいです。

「第1回目の今年が成功すれば、来年はもっと江別のバンドに出演を呼びかけていきたいですね」と長久保さん。熱い演奏をぜひお楽しみください。

江別市  
長久

**2015 バンド・フェスティバル in えべつ**

日時/6月28日(日)12:00開場/13:00開演

会場/江別市民会館 小ホール

入場料/1000円

チケット/市民会館、市内各公民館で発売中

お問い合わせ/383-6446



弘前大学津軽三味線サークル

**津軽じよんがら節、北海道唄、弘前大学津軽三味線サークル江別公演**

8月11日、江別市民会館

日本各地へのツアーやオリジナル曲のCD全国発売

など精力的に活動を続ける、弘前大学津軽三味線サークルが江別にやってくる——弘前大学津軽三味線サークル江別公演が8月11日(金)祝午後2時から、江別市民会館小ホール(高砂町6)江別市役所前で行われる。入場料1000円。

メンバー50人のうち30人ほどが参加する北海道ツアーの江別公演。津軽じよんがら節「りんご節」北海道唄「歌」などのほか、サークルオリジナル曲も演奏予定。

問い合わせ/江別市民会館 383-6446。

**昭和のうたコンサート**

4月29日 江別市民会館

三ツポン 金国市町村公民会

北海道歌座 伴奏、踊り。曲目は、青春時代、銀色の道、リンゴの唄、テネシーワルツほか、多数。2009年に札幌で旗揚げし、今では全国のまちからまちを旅する歌の旅一座。

00円、高校生以下500円、77歳以上寿優待1000円。未就学児の入場不可。

出演は、ジュンコ歌、ピアム、ナリコ(バイオリン)、ザサーモンズ(コーラス)。

問い合わせ/江別市民会館 383-6446。

**江別市民会館自主事業の「ゆうゆうのいきいき教室」**

「ゆうゆうのいきいき教室」が8月4日(土)、13時30分～15時30分に江別市民会館小ホールで開かれます。

同日の指導は健康サポート・ノルディックウォーク指導士のゆうゆうこと吉田ゆう子さん。今回のテーマは「いつまでも自分の足で歩けること」筋トレ&筋活など運動を楽しむこと。筋のトレーニング。同日はタオルや飲み水持参で、動きやすい服装、靴で参加を。また教室終了後は「Pieces」地域健康づくりサポーターによる健康相談あり。受講料は無料ですが、保険加入のため、事前申込みが必要。問い合わせ、申し込みは同会館まで。

383-6446

# 業 務 計 画 書

## ④ ホームページの有効活用

ホームページを全面リニューアルし、市民会館の情報を多くの市民が手軽に入手できるように広く発信して行きます。

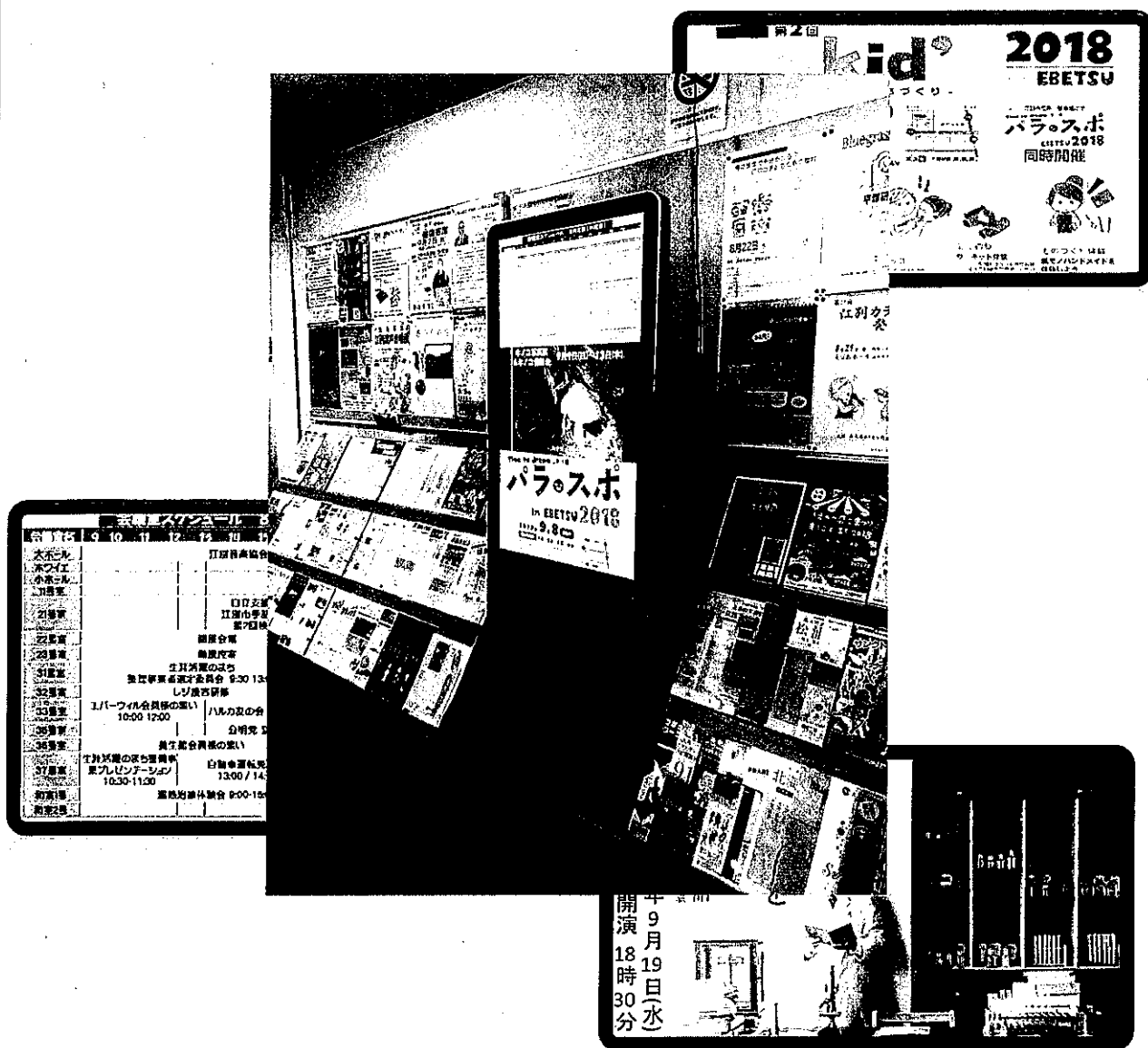
- ア. 市民会館内の改善(改装・修繕含む)や利便性向上が図られたことなどを「お知らせのページ」に掲載することで、会館のイメージアップを図ります。
- イ. 自主事業として企画した催事や市民の福祉と健康管理に役立つ講座等の企画のチラシと詳細情報を掲載し、チラシについてはダウンロードを可能にします。
- ウ. 終了した催事や講座についての活動紹介をおこないます。写真を挿入した活動報告書の掲載や映像を活用したビジュアル化により分かりやすく紹介します。
- エ. 協力関係にある「自主事業委員会」メンバーのホームページや江別市内の観光・生涯学習に関係する団体などにお声掛けさせて頂き、市民会館のホームページのリンク先を充実させて行きます。
- オ. 高齢者や障がい者などにも分かりやすく利用しやすい、「ウェブアクセシビリティ」の考え方に基づいたホームページを作成します。



# 業 務 計 画 書

## ⑤ デジタルサイネージ(1Fロビー)の有効活用

H29年11月から1F 事務所前ロビーに設置し、来館者から好評を頂いております。デジタルサイネージは、従来の広告看板や紙のポスターに代わり液晶ディスプレイやLEDを用いた映像表示装置などのデジタル映像機器を使い情報発信するシステム装置です。最大9分割画面で映像を映し出すことが可能なタイプを導入しています。通常時は3分割画面で運用しており、時間が経つとバックミュージックや動画シーンを変化させながら画面を切り変えるなどして動画で情報を伝えることができます。今後リニューアル予定のHPにも連動させることで、同一動画や静止画面が同時配信できます。現在、ロビーにポスターを貼ったりチラシを置いたりしていますが、動画や映像を映し出すことでパネル前に立ち止まって見入っている来館者をよく見かけます。また、市議会事務局さん、企画政策部政策推進課さんからの依頼で、議会開催案内や江別市PR動画映像も配信しています。市民会館のPRだけに止めず、江別市全体のPRに繋がる活用にも努めていきます。





# 業 務 計 画 書

## (2)利用者サービス向上策について

- ◆ 「安心」「安全」「迅速」な管理サービスの提供
- ◆ 「礼儀」「挨拶」「言葉遣い」の躰教育の徹底
- ◆ 「おもてなし」の心をもって「親切」「丁寧」「笑顔」の対応
- ◆ 市民・利用者などの意見が反映された管理・運営

これらのことを徹底し、「快適性」と「利便性」の高い利用者サービス向上に努めます。

### ① 躰教育から生まれる快適性の確保

利用される方々との最初のコミュニケーションの機会が窓口での接客となります。

当社は、「礼儀」「挨拶」「言葉遣い」の躰教育を、社員基本教育に組み込むとともに、責任者である館長が日常的に指導・教育して行きます。

また、「お客様第一」を最優先に考え「おもてなし」の心をもって「親切」「丁寧」「笑顔」の対応に努めます。

前述させて頂きましたが、利用者アンケートでは、スタッフの対応について及第点を頂いてはおりますが、このことに甘んじることなく、利用者には利用規則(ルール)を分かり易く説明し、確実な予約手順をご理解頂きながら、要請があれば必要な情報公開をおこなうなどの配慮を通して、施設利用の快適性に努めて行きます。

### ② 利用者へのセルフモニタリングとお客様の声

利用者に対しては、毎年12月に利用者アンケートを実施しており、今後も継続して取り組みます。H29年度分からは、新規設置したWI-FI利用について追加しました。

平成27年～29年度は、年間複数回利用実績有りの団体30～40件から回答を頂き、このアンケート集計をもとに、[PDCAサイクル]を活用したセルフモニタリングによる分析・評価をおこない、改善策を立て、次年度の計画に反映しより良いサービスの提供に努めて行きます。

アンケート項目には、将来的な建替えの際に参考になるであろう部屋の大きさや使い勝手などもお聞きしています。

初年度から多かった「お客様の声」を反映した、利用者サービス向上策の一例として、「施設の利用しやすさ」については、『施設(貸室含む)が古い・暗い・侷しい・1Fが複雑・全体的に分かりづらい等』でした。

2年目から計画的に修繕費を投入して、まずは貸室の壁と天井の模様替えや館内各所に大型案内プレートを設置することによる施設内快適環境対策を順次進めて来ました。

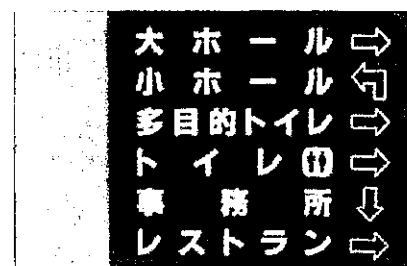
平成29年度アンケートの「館内の分かりやすさ」は、『イベント時の会場案内が分かりづらい』とのご意見以外、平常時は満足・やや満足合わせて100%でした。



3Fホワイエ壁ペンキ塗り



正面玄関スロープ傾斜補修



1Fロビー掲示板

# 業務計画書

◆ 独自の利用者サービスに繋がる改善取組み事例を一部記載します。

・平成28年度に館内監視カメラ2台を増設し死角を減らすことで、利用者の安全管理体制を強化しました。

・ホワイエにイベント用コンセントを増設し、200Vの使用に対応できるようにしました。

・平成29年12月に1階ロビーにデジタルサイネージを設置しました。  
会議室の当日案内。自主事業の開催案内。江別市の紹介ビデオ。施設利用者のイベント開催予定などを動画で紹介しています。

・平成30年度は、21号室の部分消灯(プロジェクタ対応)をおこなう際に蛍光管を都度抜いて使用していましたが、蛍光灯本体自体を交換しプルスイッチ式に改造したことで、安全に部分消灯することが可能になりました。

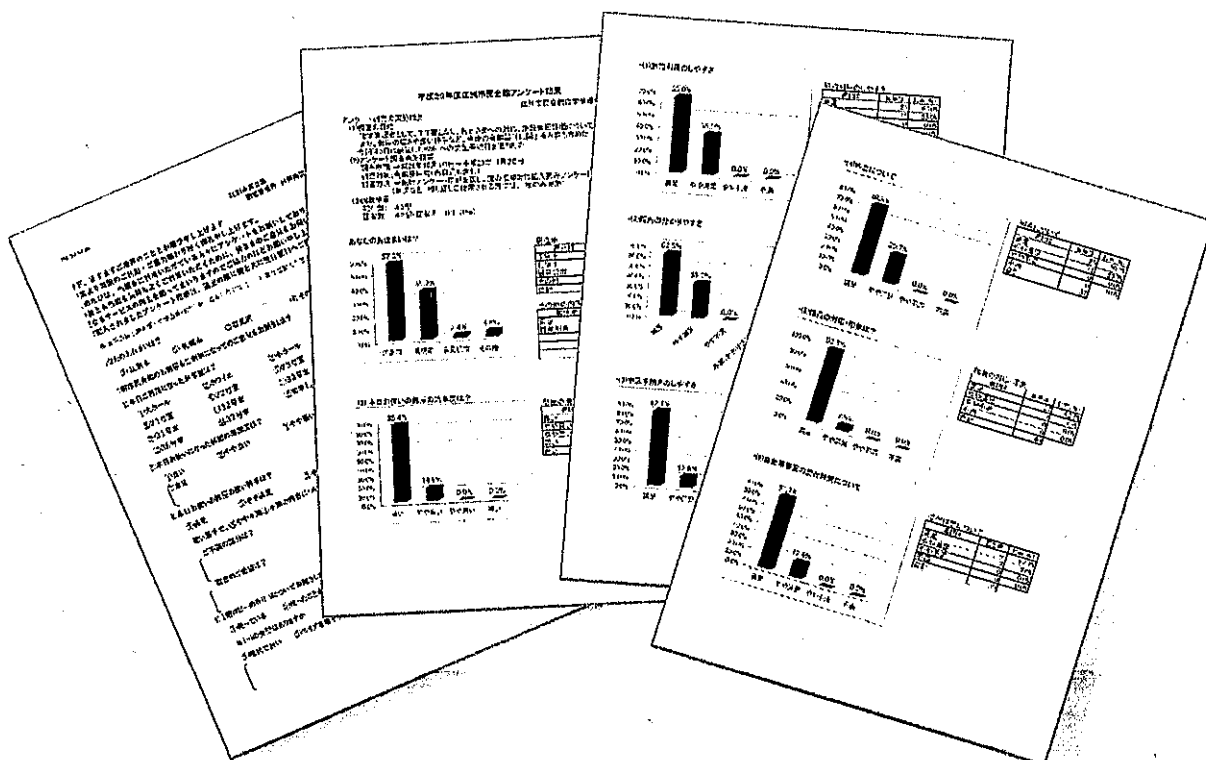
### ③ 自主事業参加者へのセルフモニタリングとお客様の声

自主事業については、平成27年度が17企画、同28年度が18企画、同29年度が27企画の自主事業を開催し、その都度参加者や来館者へのアンケートを実施して来ました。平成30年度は、26企画を開催予定です。

年齢層や情報入手経路、催事の内容批評や次回に期待することなどを集計し、自主事業委員会や講師などの実施者及びスタッフミーティングにも持ち寄って意見交換をおこない、反省点などを次回の開催に反映しております。

平成26年度からは、展示会などで来館する入場者へのインタビューを試みて、生のお客様の声(感想)をモニタリングしております。

これからも参加者の様々なニーズを引き出し、市民に喜ばれる自主事業の開催とサービスの向上に繋げて行きます。



# 業 務 計 画 書

## (3) 施設の効率的運営のための方策について

当社はこれまでの市民会館における管理・運営の実績、データを分析し、評価、改善をおこなうことにより、より効率的な会館の管理・運営をおこなっていきます。

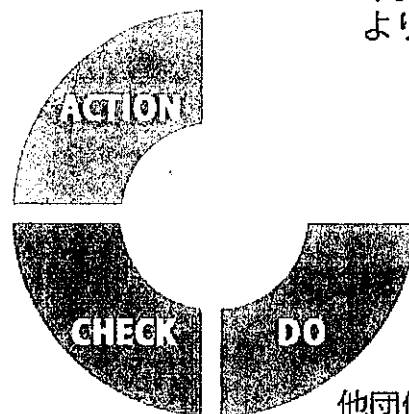
- ◆ PDCAサイクル(Plan =管理計画、Do=実施、Check=点検・評価、Action=処置・改善)の管理手法に沿って継続的により良い業務改善策を講じます。
- ◆ ファシリティマネジメント(FM)の手法を駆使し、施設を効率的に運用し、省エネ対策、長寿命化をはかり、合理的な維持管理業務をおこないます。
- ◆ 『利用者アンケート』『お客様の声』などを通じて得られる市民、会館利用者、市民活動団体等からの「市民の声」を効率運営に反映させます。
- ◆ 効率的運営の実施体制と必要に応じたバックアップ体制を構築します。

### ① PDCA サイクル

施設の設備管理、会館運営等において、これまでのデータ、実績を生かし、評価(CHECK)をおこない、改善策を構築し(ACTION)より効率的な計画を立て(PLAN)実行していきます(DO)。

評価に基づいた  
改善策の構築

市民のニーズを反映し  
より充実した計画の作成



お客様アンケート  
自主事業アンケート  
セルフモニタリング

他団体との協働などにより  
具体的な事業を推進

### ② ファシリティマネジメント(FM)の手法を活かし、施設のライフサイクル、省エネルギーに配慮した施設の効率的かつ長寿命化

ファシリティマネジメント(FM)の手法を柱に、施設又は設備等の保守管理・点検・清掃、並びに市民会館に関する業務についての年間業務計画書及び中長期的な管理計画をご提案させて頂き、江別市さんと協議をおこないます。

これまで当社で蓄積してきた統計的なデータを基に、ライフサイクルを見据えた合理的で効率的な維持管理を柱とした中長期修繕計画を立て順次遂行していきます。

その維持管理計画のもっとも効果的なメンテナンス手法は、「点検結果を受けてはじめて修繕部隊が出動する」より、「あらかじめ定められた計画に従い、点検と同時に必要な箇所の修繕等もやり終える」方が掛かる時間と経費を縮減する事ができます。

## 業 務 計 画 書

さらに当社では、札幌市営住宅及び千歳市営住宅の指定管理者業務を担っており、合わせて9,000戸の膨大な施設情報をCAFM(コンピューター アシスト ファシリティ マネジメント)で管理しております。

膨大なデータから施設情報の的確な把握、施設改善の為の情報が容易に入手出来ることで、計画的な修繕ニーズの予測、コストの予測、修繕計画の策定等、迅速な対応にあたっております。江別市民会館においても、施設利用度の効率化、ファシリティコスト(施設の運営維持に係る経費)の縮減、施設の長寿命化、省エネ施策の提案などに活用したいと考えております。

### ③ 自主事業委員会を通じた市民の声の反映

当社は、『自主事業委員会』を毎事業前年度後期に開催し、市民の声を会館の運営に活かしていきます。定期的に市民、会館利用者さんの直接の声を把握することにより、より効率的に会館の管理運営をおこなうことができます。

### ④ 業務実施体制

当社では館長(総括管理責任者)及び次席者(副館長)による情報の集約、業務の掌握により、効率的な管理・運営をおこないます。

さらに波動対応(ウェーブアクション)方式によるバックアップ体制で業務の効率化を図ります。単に人員を配置するのではなく、「必要に応じて、必要な人員(マンパワー)を動員」する体制で、24時間365日、日興美装工業株式会社の特別機動班が、緊急時や繁忙時期などを含め、迅速に対応していきます。

## (4) 管理業務の評価・改善方策について

施設利用者から要求された改善事項については迅速に対応し、一人でも多くの施設利用者にご満足頂けるよう、「真の原因や要因」を特定したのち評価をおこなう、ISO9001の[P DCAサイクル]の手法を活用し、迅速に業務改善や提供するサービスの品質向上に繋がります。

### ① セルフモニタリング、お客様アンケートの実施

当社はISO9001(サービス品質)の要求事項に適合した社内体制を確立しており、提供するサービスの品質管理に活かしております。内容の正確な把握から「真の原因」を追究し、改善への一歩として期間を定めた「計画」を立て「実行」します。

その結果、利用者にご満足頂けるものになったか、「セルフモニタリング」を随時おこない、効果の「確認」と「評価」をして、「改善」に繋げて参ります。

万一、想定した効果が得られない場合は、「PDCAサイクル(Plan(計画)→ Do(実行)→ Check(評価)→ Action(改善)」の手法に基づき、再度「真の原因」を追究し継続します。

当社は利用者アンケートを年1回実施し、自主事業アンケートは随時おこない、常に利用者の声を把握し、お客様満足度の向上を図ります。

# 業 務 計 画 書

## ② 総務課さんによる年4回のモニタリングチェック

総務課さんと四半期ごとに開催するモニタリングチェックは、その都度ご指導やご意見及び評価を頂いております。

利用者満足の向上や管理品質向上のために次節で取組む方向性や方針及び双方の意見交換をさせて頂くなど貴重な機会にもなっております。

これまでの8年間で、大きな改善指摘を頂くことなく努めてこられましたのも、歴代の総務課ご担当者さんのこまめなご対応の賜物と感謝しております。

これからも発注者側からの評価を頂く貴重な機会と捉え、その評価には真摯に向き合い、改善処置が必要と判断されたことに対しては、5営業日以内に改善処置報告書を総務課さんへ提出し、評価頂くシステムを徹底します。

段階的且つ時間を要する処置に対しては、次回モニタリングチェック時までに取り組む方向性や方針内容を協議出来るよう資料を準備して臨みます。

繰り返しご指導ご意見を頂きながら、利用者にとって快適で利用しやすい施設環境の維持向上を目指します。

## (5) 自主事業について

「自主事業委員会」を中心とした施設の設置目的に合致した自主事業の開催や、利用者アンケートなどから導きだされる「市民の声」が反映された企画を実現させて行きます。

自主事業開催の都度、参加者や来館者へのアンケートを実施し、「年齢層」や「情報入手経路」、「催事の内容批評」や「次回に期待すること」などを集計し、自主事業委員会や講師及びスタッフミーティングに持ち寄って意見交換をおこない、反省点などを可能な限り次の開催に反映して行きます。

当社は、平成27年度が17回、同28年度が18回、同29年度が27回の自主事業を開催してきました。平成23年度受託当初から市民に人気がある自主事業は、健康講座や健康教室です。平成29年度及び平成30年度は、こうした健康講座や健康教室の年度内リピート開催を企画・実施することで市民のニーズに沿った自主事業開催回数を増やしております。

8年間の開催実績の中で、市民ニーズが多かった自主事業を継続開催していると以下のような5つの傾向に分けられます。

- ① 高齢者向け健康志向企画
- ② こども向け楽しく遊ぼう企画
- ③ 舞台・コンサート企画
- ④ みんなで学ぶ企画
- ⑤ 地域貢献企画

これらの自主事業は、無料・200円・500円・1,000円・1,500円・2,000円などの低廉な参加料金を設定していることも人気の要因ですが、講師料や諸費用確保のために、これ以上の参加料金を設定すると、参加者が半減してしまい痛い経験を致しました。

アンケートの結果では、各種コンサートにおいても市民や利用者がチケット代として望む金額は、1,000円～1,500円が圧倒的に多いため、新規企画の段階で毎年苦勞しているのが現状です。





## 業 務 計 画 書

平成31～34年度 自主事業計画予算書

事業名	収 支	実施時期
① 北海道歌旅座 コンサート	入場者数 200 人 支出 30 千円	時期：5 月 小ホール
② 江別の歴史講話	受講料 300 円、受講者数 150 人 支出 15 千円	時期：5 月～ 7 月 37 号室
③ バンドフェスティバル in えべつ	入場者数 100 人 支出 15 千円	時期：5 月 小ホール
④ ダンスパーティー	入場者数 100 人 支出 0 千円	時期：5 月 小ホール
⑤ 札幌刑務所矯正展 展示会	入場料無料 支出 0 千円	時期：6 月 小ホール
⑥ ゆうゆうのいきいき 教室	受講料 200 円、受講者数 500 人 支出 100 千円	時期：6 月～3 月 36 号室
⑦ 劇団四季ファミリー ミュージカル公演	共催事業、主催者：劇団四季、入場者数 600 人 支出 0 千円	時期：8 月 大ホール
⑧ 弘前大学津軽三味線	入場料 1,500 円、入場者数 200 人 支出 250 千円	時期：8 月 小ホール
⑨ アスリートトレーニ ング講座	受講料 300 円、受講者数 30 名 支出 40 千円	時期：9 月 小ホール
⑩ まるごと江別	主催者：応援実行委員会、収容人員 200 人 支出 0 千円	時期：8 月 全館
⑪ F-kids&パラスポ 2018in EBETSU	入場者数 100 人 支出 30 千円	時期：9 月 小ホール
⑫ 市民健康講座	入場者数 120 人 支出 185 千円	時期：9、11、2 月 小ホール
⑬ キノコ写真展	入場料無料 支出 38 千円	時期：9 月 小ホール
⑭ 江別市高齢者クラブ 連合会交流写真展	入場料無料 支出 20 千円	時期：10 月 小ホール
⑮ 江別写真愛好者 交流展	入場料無料 支出 20 千円	時期：11 月 ホワイエ
⑯ イルミネーションデ イズ	入場料無料 支出 20 千円	時期：12 月 1F ロビー
⑰ ちょっと早いけど Xmas	入場料無料 支出 25 千円	時期：12 月 ホワイエ

※ 他4事業の予定あり。

※ 講師謝金や一部の宣伝広告料など掛かる支出は、低廉な参加料と企画に賛同頂く地域企業及び団体に協賛をお願いする予定です。また指定管理費用の節減にも努めながら開催します。



# 業 務 計 画 書

## 3. 施設の安定運営

### (1) 施設の維持管理計画について

市民会館という公の施設は、「安心・安全の確保」がなされた「快適な施設環境」が、常に一定レベルの水準で確保され、更には施設の長寿命化(竣工後60年を目標)と効率的な運用を基本とする「ファシリティマネジメント(FM)の視点」で、業務を遂行してまいります。

また、「管理運営費の節減」に結び付く、常駐設備管理員による有効的で目の行き届いた維持管理業務を実践していきます。

- ・「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービス…を合言葉に、利用者(お客様)第一の視点に立った維持管理業務を実行します。
- ・創造、発信、情報提供、さらには鑑賞、普及、市民協働の象徴的な施設であるとの認識の下、「おもてなし」の心をもって「親切」・「丁寧」・「笑顔」の応対が出来る「躰」教育をおこなっていきます。
- ・ライフサイクルを見据え、ファシリティマネジメント(FM)の手法を駆使した合理的で効率的な維持管理業務を実現させます。
- ・周辺環境との調和、地球環境保全に配慮した維持管理業務を実現します。

① 安全には万全の配慮を以って、利用者が安心できる維持管理業務を実施します。

- ◆ 設備機器ごとの管理台帳の作成
- ◆ 定期診断結果から導きだす機能劣化状況の早期発見と迅速な対処
- ◆ 緊急事態を想定した対応マニュアルの作成
- ◆ 緊急対応体制の確立と実施訓練、アンケートボックスへのリアクション(要望に沿った改善策の実施)
- ◆ 故障、トラブル、クレーム処理と再発防止策

② 「おもてなし」の心をもって「親切」「丁寧」「笑顔」の応対が出来る「躰」教育をおこなっていきます。

利用される方々との最初のコミュニケーションの機会が窓口での接客となります。

当社は、「礼儀」「挨拶」「言葉遣い」の躰教育を、社員基本教育に組み込むとともに、責任者である館長が日常的に指導・教育して行きます。

③ ライフサイクルを見据え、ファシリティマネジメント(FM)の手法を駆使した合理的で効率的な維持管理業務を実現させます。

予防保全を前提とし、主に常駐設備管理員の巡回点検及び保守点検から故障に至る予兆を早期発見し、機器の延命化、長寿命化を含めた効果的な施設管理を体系的におこなうことで施設の「安心」「安全」で「快適」な環境を実現していきます。

# 業務計画書

平成30年度以降の要修理個所一覧(舞台・重要施設関係等)

区分	年度	年度	項目	内容及び緊急度	見積金額(税込み)	備考	対応先	見積り先
特A	1	H31	高圧ケーブル絶縁不良、高圧ケーブル交換	二本棟地下の高圧ケーブルの絶縁不良のため、ケーブル他の交換が必要。	3,000,000	平成30年7月に絶縁不良報告	江別市	
特A	1	H31	大ホール音響車及びスピーカー設置更新(H30年度申請するも、未選)	・メインスピーカー、移動用スピーカーと付随する機種の改修 ワイヤレスマイクシステム全体及びワイヤレスインカムシステム全体の更新 ・メーカーが部品在庫なく、故障あれば大ホール使用不可の可能性あり更新急ぐ ・スピーカー更新 20年以上経過、老朽化進む。今後2年以内に交換必要 新設置スピーカー一台の交換急ぐ。足場組み必要	49,349,744	音響調整車 3,297,400円 移動用音響調整車 2,550,000円 ワイヤレスマイク及び受信機 4,498,400円 ワイヤレスインカムの改修 2,112,000円 パワーアンプ 2,840,000円 スピーカーその他 16,028,000円 工事費一式 8,000,000円 経費費 3,300,000円 消費税 3,856,944円含む	江別市	映音
A	1	H31	受水槽と高置水槽を経由しない水道配管システムの構築	本管から受水槽間の水道管を地下系統部分の交換 高置水槽へ直排水道管で直結する。 受水槽・高置水槽はスプリンクラー用で保持	1,500,000	受水槽内面、塗膜が剥がれ、補修等の可能性。 受水槽もバルブ不良水漏れあり。受水槽更新工事475万5千円あり。高置水槽へ直排水道管	江別市	日興興業工業
A	1	H31	及び閉扉へ配給水装置設置	色塗膜悪化、塗膜剥がれ、飲料不潔の可能性あり 飲料不潔となった場合、閉扉作業停止	842,500	上記配管経年劣化等しい。 色塗膜悪化等化傾向のため、配管の交換急ぐ	江別市	松清水道
A	1	H31	大ホール上平空調設備用インバータ取替	H29年度下半空調設備インバータ取替済み。 上半側も交換急ぐ	1,200,000	平成28年度に浸みて例インバータ不良となり、交換工事を行った。上半も同様の品のため、交換急ぐ	江別市	三菱ビルテクノ
A	1	H31	大ホール天井割れ材落下防止工事	H28.3月18日天井材が欠けて落下しているを発見。 舞台使用中に事故が起る可能性あり	mitu	対応は、工事方法をの、建築課にお願している	江別市	建築課
A	2	H31	音響ドア更新	H30.5.23館内自動ドアの故障実施 レドカード; 西口内側、北口内側、併用、計3カ所 イエローカード; 事務所内側、外側、青森者トイレ 計3カ所	825,000	1カ所275,000円×3カ所=825,000円	江別市	フルテック
A	2	H31	GHP-8(3階会議室系統)更新 運転3万時間超リニューアル必要	GHP-8 設置は平成15年、15年以上経過 運転時間H29.5.19時点で30,882時間	3,780,000	ホワイエ上のGHP-8のみリニューアル分 GHP-8(1階ロビー等設置系統)も30,561時間。 GHP-8同様、近々リニューアル必要 消費税:280,000円含む	江別市	日興興業工業
A	2	H31	ルバ(廊下)換気ダクト汚染清掃	経年汚れによるダクト内4階換気設備汚染	843,880	ダクト内に火が入れば、4階まで炎の危険性	江別市	日興興業工業
A	1	H31	21号室天井LED化	天井灯安定器寿命のため交換急ぐ	780,000	蛍光管型LED及び配線変更	江別市	四隣電気
		H34	排風機 中性飽74台交換	設置してから74台交換していない為、劣化	1,000,000	12枚あり	江別市	日興興業工業
			高置水槽接続バルブ交換不可のため、高置水槽更新	高置水槽取付の配管バルブ閉止不可、更に高置水、管の交換急ぐが、取外し不可能のため、水取替が必要	4,752,000	設置する上は停電等の可能性あり 現在の水道と接続し組み立て式水槽を新設するもの。 階層はそのまゝ使用するが、閉扉時がメンテナンス必要	江別市	松清水道
B	2	H32	館内の上下水道管交換工事	①受水槽、高置水槽間の配管 の色塗膜悪化傾向、塗膜剥がれ、飲料不潔の可能性あり ②トイレの水圧が上がらない、排水管詰り ③飲料不潔となった場合、閉扉等影響大きい	不明	上記配管経年劣化等しい。 色塗膜悪化傾向のため、配管の交換急ぐ また、水質劣化で消防設備バルブ更新の必要性あり ※断熱強化工事となれば、同時に工事必要	江別市	工事発注は建築課
B	3	H33	大ホール電動昇降機7台-07及び排気機交換	経年劣化、2区別、第1、2側面反射板用 排気機等計大交換急ぐ	6,000,000	ワイヤ、経年等更新時期を過ぎている 消音機も保証が欠かなくなってきている	江別市	高平舞台機構
D	4	H33	西口風除雪天井排湿機防止工事	平成29年1月31日 天井中央部より漏水	800,000	以前より、壁に亀裂あり、壁とフローレンより水漏れ懸念あり。 至急修繕する必要がある	江別市	細川組
C	2	H33	大ホール用AHU及び冷却器システム一式更新	AHU設置は平成15年、15年以上経過	170,000,000	①二本棟のAHU3機の更新 ②冷却器システムは洗浄後薬剤注入で延長化	江別市	
小計					243,536,924			

平成30年度以降、消防設備懸案個所一覧

区分	年度	年度	項目	内容及び状況	見積金額(税込み)	備考	対応先	見積り先
A	1	H31	消防設備更新(自動火災警報器)	自動火災警報器更新 20年経過しているため、更新の必要あり	4,357,800	探金器 50箇所、自立型 検出灯・発煙機・検知器・地区ベル	江別市	日興興業工業
A	1	H31	消防設備更新(非常放送設備)事務所内設置分	非常放送設備更新 20年経過しているため、更新の必要あり	5,288,240	モニター3基、音響機(交換必要だが設置更新) デジタルパワーアンプ・操作盤	江別市	日興興業工業
A	1	H31	非常放送設備手続電池交換	製造年より5年以上経過、交換の必要あり(2個)	279,504	H29年度消防検点時検出済み、交換要す	江別市	日興興業工業
A	2	H31	火災受検機の予備電池更新	火災受検機予備電池製造から5年以上経過、交換要す	48,600	H29年度消防検点時検出済み、交換要す	指定管理業者	日興興業工業
B	2	H32	小ホール2階に設置避難経路手続器具交換	小ホール2階に設置の避難経路手続器具のため、交換。 3年経過の措置	158,760	食器製避難経路手続器具、検出器、取付プレート、表示プレート交換	江別市	日興興業工業
D	5	未定	消火栓設備老朽化、ポンプの交換	水管老朽化によりポンプ部に耐えられない可能性あり ポンプ能力が欠かいたため配管への影響が大きい	150,000	消火栓設置後40年経過、配管バルブ老朽化	江別市	日興興業工業
B	2	H31	換気口、手動装置の点検及びワイヤー劣化	箇所:1階小ホールステージ 1台、1階0階取付 1台		ワイヤー劣化により、巻上げに問題がない。 ワイヤー等の取替え、調整が必要	江別市	日興興業工業
C	3	H31	屋内消火栓ポンプの主幹ゲートバルブブランド排水修理	消防設備点検で指摘 消火栓ポンプの主幹ゲートバルブより水漏れあり。	51,300		指定管理業者	日興興業工業
			消火栓設置40年以上立って経年劣化 配管が弱っている	破損・漏水等の原因になる。全体的な設備への影響が大きくなる				
			各消火栓箱に使用方法の説明図取付	使用方法の指示がない説明図の取付必要				
			乾式スプリンクラーの手動装置に警戒区域図がない	警戒区域図の取付				
C	3	H31	消火栓BOXの操作手法説明シール貼付	消防設備点検で指摘 消火栓BOX、操作手法説明シール取付必要とのこと	69,580	緊急性低い	指定管理業者	日興興業工業
D	5	H31	非常用発電機(インペラ)交換	現インペラ期限平成30年9月、交換時期にきている		緊急性低い、要観察物件	江別市	日興興業工業
D	4	H32	1階食堂前玄関ホール誘導灯本体劣化交換	誘導灯ケース一部破損あり、交換要す	104,700	一部破損あり、使用上問題ないが、交換要す	江別市	日興興業工業

平成31年度修理・改善検討個所一覧

区分	年度	年度	項目	内容及び状況	見積金額(税込み)	備考	対応先	見積り先
A	1	H31	事務室ビジネスホンの更新	1階事務室のビジネスホン一式の更新工事	1,568,000	2012年生産終了後5年経過に伴い、基礎等の仕様 が1年以内には不可能となる。 リースにより、月額21600円 リース化での見込みで、指定管理業者負担も検討する	江別市 or 指定管理業者	岩崎通信株式会社
A	1	H31	会議室Aの劣化交換時期	31号室、32号室、33号室、35号室 いずれも劣化著しい	300,000	各部屋すべて、老朽化進んでいる。随時更新の必要あり	指定管理業者	アークスアクティブ
A	1	H31	会議室Bの劣化交換時期	21号室、22号室、23号室 いずれも劣化著しい	200,000	各部屋すべて、老朽化進んでいる。随時更新の必要あり	指定管理業者	アークスアクティブ
A		H31	32号室内換気扇修理	窓下のクロス割れあり	50,000	クロス割れのため、ペンキでは不可。クロス張り替え	江別市	アークスアクティブ
A		H34	35号室内換気扇修理	窓下内換気扇割れあり	80,000	クロス割れのため、ペンキでは不可。クロス張り替え	指定管理業者	札幌建設
小計					2,198,000			

## 業務計画書

## ④ 周辺環境と調和、地球環境保全に配慮した維持管理業務を実現します。

地域振興の為、業務の一部を地元企業と連携を図り実施します。

国際規格JIS14001(環境)の要求事項を厳守している江別市さんの姿勢に賛同し、当社におきましてもISO14001の要求事項を厳格に守った維持管理業務を実現します。

## 維持管理計画

(平成31年度～平成34年度)

	管理業務	内容・方針	実施方法(時期・回数)
1	施設の運営に関する業務	(1)職員の配置・勤務体制	別紙「職員配置計画」による
		(2)会館の受付・許可等 ①使用の許可、使用許可の取り消し、特別設備の設置等の許可に関する業務 ②使用料の徴収に関する業務 ③利用者の統計記録に関する業務	随時 随時 定期的実施(月1回)
2	施設及び設備の維持管理に関する業務	(3)舞台操作 ①利用者との打合せ、プログラム打合せ及びプラン作成 ②舞台、照明、音響の仕込み及びリハーサル手直し作業 ③行事終了後は舞台、吊り物、電気機械器具及び備品等を良く点検し、原状回復 ④舞台操作を担当する職員(以下、技術員という)に対する舞台、照明、音響等の研修・教育 ⑤舞台機構保守点検業務 ⑥舞台照明設備保守点検業務 ⑦舞台音響設備保守点検業務	随時 随時 随時 随時 別紙「仕様書」の通り 別紙 〃 別紙 〃
		(1)利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設の環境衛生、施設の美観及び安全を維持管理 ①清掃業務 ②警備保安業務(一部機械警備を含む)	別紙「仕様書」の通り
		(2)会館の適正な運営のために行う、設備等に関する保守管理業務 ①日常点検保守業務 (ア)運転監視及びスケジュール管理 (イ)設備機器巡回点検保守 (ウ)水質検査(残留塩素測定) (エ)電気・ガス・水道メーター検針 (オ)球切れ交換及び在庫管理	別紙「設備管理業務計画書」の通り



# 業 務 計 画 書

## (2) 職員体制・研修計画について

### 【スタッフ（職員）の配置・業務分担】

江別市民会館の配置スタッフ計画は以下の通り。

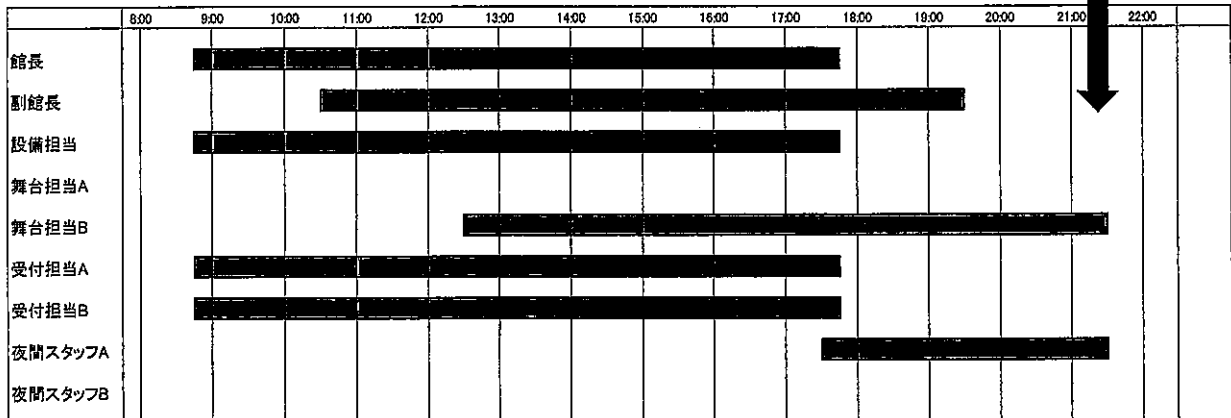
配置スタッフ総数	9人	
【内訳】 館長	1人	※統括管理責任者
副館長	1人	※副統括管理責任者
設備担当	1人	※設備機器の運転監視、点検・保守
舞台担当	2人	※舞台装置オペレーション及び維持管理
受付担当	2人	※受付業務
夜間スタッフ	2人	
清掃スタッフ	6人	

### 【勤務シフト・時間帯区分】

江別市民会館における配置要員の基本シフトと時間帯区分表は以下の通り。

#### ○一ヶ月単位の基本シフト

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水			
館長	A	A	A	A	X	A	A	X	B	A	A	B	X	X	A	A	A	B	A	X	X	A	A	A	A	A	A	X	X	A	A			
副館長	B	B	X	X	A	B	B	A	X	B	B	X	A	A	B	B	B	X	X	A	A	X	B	B	B	B	X	A	A	B	X			
設備担当	X	A	A	A	A	A	X	X	A	A	A	A	A 9:45~17:45 B 10:30~19:30 C 12:30~21:30 D 17:30~21:30 X 公休				A	A	X	X	A	A	A	X	X	A	A	A	X	X	A	A	A	
舞台担当A	X	X	B	B	B	C	C	C	X	X	C	C					C	C	C	X	X	C	C	C	B	B	X	B						
舞台担当B	C	C	C	C	C	X	X	B	C	C	X	X					X	B	B	B	B	C	C	X	X	B	C	C	C					
受付担当A	A	A	A	A	A	X	X	A	A	A	A	X					A	A	X	A	A	A	A	X	X	A	A	A	A	X	A	A	X	A
受付担当B	X	A	A	A	X	A	A	X	A	A	A	A	X	X	A	A	A	A	X	A	A	X	A	A	A	A	X	X	A	A	A			
夜間スタッフA				D	D	D					D	D	D			D	D	D				D	D	D										
夜間スタッフB	D	D	D				D	D	D				D	D	D				D	D	D				D	D	D				D			



## 業 務 計 画 書

## 【職員の配置計画】

江別市民会館・指定管理者業務のスタッフ(職員)配置体制、並びに責任者、担当者の業務及び力量、就業形態等は以下の通り。

## ○館長(統括管理責任者)

職務能力	運営・管理部門の総合管理能力を有している者。 行政並びに地域団体との連携を推進し、主に文化施設経験者、建築物の環境衛生・安全管理、ISO(サービス品質・環境)マネジメントシステム及び個人情報保護マネジメントシステム、ファシリティマネジメントに精通している者。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発注者との協議、調整</li> <li>・スタッフの教育、指導、育成</li> <li>・運営実施計画の立案</li> <li>・ホームページの管理</li> <li>・自主事業の企画・実施責任者</li> <li>・委託業者の監督</li> <li>・個人情報保護管理責任者</li> <li>・苦情相談窓口</li> <li>・施設の防火、防災、安全衛生管理と労働災害に係る責任者</li> </ul>
就業形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間：8時間(週40時間)</li> <li>・休日：基本週休2日制(その他、年次有給休暇、特別休暇など)</li> </ul>

## ○副館長(副統括管理責任者)

職務能力	統括管理責任者の次席者としての能力を有し、施設管理に係る実務経験を5年以上有している者。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括管理責任者の補佐、代行</li> <li>・受付担当者、設備担当者等の監督</li> <li>・舞台、音響、照明に関すること</li> <li>・ホームページの管理</li> <li>・自主事業の企画・実施責任者</li> </ul>
就業形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間：8時間(週40時間)</li> <li>・休日：基本週休2日制(その他、年次有給休暇、特別休暇など)</li> </ul>

## ○設備担当

職務能力	同種施設の設備保守を5年以上経験した者で、軽微な修繕が出来る。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の巡回点検及び運転監視業務</li> <li>・定期点検保守並びに業者対応</li> <li>・設備等の省エネ対策</li> </ul>
就業形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間：8時間(週40時間)</li> <li>・休日：基本週休2日制(その他、年次有給休暇、特別休暇など)</li> </ul>

## 業 務 計 画 書

## ○舞台担当

職務能力	文化施設における舞台技術に関して高度な専門技術を有している。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台設備及び機器等の安全管理</li> <li>・利用者の設備等利用相談及び見学説明対応</li> <li>・舞台・音響・照明に関すること</li> </ul>
就業形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間:8 時間(週 40 時間)</li> <li>・休日:基本週休 2 日制(その他、年次有給休暇、特別休暇など)</li> </ul>

## ○受付担当

職務能力	施設の運営方針の理解、接客技術を持ち、庶務、経理の経験を有している者。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付、事務処理、予約スケジュール管理</li> <li>・利用料金の收受</li> <li>・ホームページの管理</li> <li>・その他、受付業務に関すること</li> </ul>
就業形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間:8 時間(週 40 時間)</li> <li>・休日:基本週休 2 日制(その他、年次有給休暇、特別休暇など)</li> </ul>

## ○夜間スタッフ

職務能力	施設の運営方針の理解、接客技術を持ち、庶務、経理の経験を有している者。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付、事務処理</li> <li>・巡回、監視</li> <li>・閉館業務</li> <li>・その他、受付業務に関すること</li> </ul>
就業形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間:4 時間</li> <li>・勤務:毎日(シルバー人材センター)</li> </ul>

## ○清掃スタッフ

職務能力	施設の運営方針の理解、清掃技術、知識を持ち、施設の清掃経験を有している者。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃業務</li> <li>・定期清掃業務</li> <li>・その他、施設の衛生・美観維持業務に関すること</li> </ul>
就業形態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間:4 時間～8 時間</li> <li>・勤務:シフトによる</li> </ul>

## 業 務 計 画 書

## 【舞台補助業務スタッフ】

舞台管理を担当する(株)プリズムの非常勤スタッフが年間を通じて、舞台設営・音響・照明等補助業務をおこないます。

## 【指導・教育・訓練・研修内容】

当社の基本方針である、「礼儀」「挨拶」「言葉遣い」の躰教育で形を創り、おもてなしの心をもって「親切」「丁寧」「笑顔」の応対ができる人材を育成します。

また災害等緊急時の訓練にも力を入れて行きます。

項目	教育科目(テキスト)	担当	回数/年
1. 基本教育	1. 礼儀・挨拶・言葉遣い 2. おもてなし(ホスピタリティ)教育 3. 受付・電話応対・接遇・関連用語の習得 4. 苦情対応方法	統括管理責任者、又は、本社担当者	2
2. 法律関連	1. 社会情勢・法令の改正による現況の把握 2. 江別市民会館条例 3. 江別市情報公開条例 4. 江別市環境マネジメントシステム 5. 江別市暴力団排除条例		1
3. 危険予知訓練	1. ヒヤリ・ハットの報告・抽出 2. 労働災害の現状・安全教育		1
4. ISO 関係	1. ISO9001(サービス品質)システムの理解 2. ISO14001(環境)システムの理解 3. ISO27001(情報セキュリティ)システムの理解		1
5. 個人情報の保護	1. プライバシーマーク(PM)個人情報の取扱い 2. 江別市個人情報保護条例		1
6. 施設維持管理	1. 清掃員従事者研修 2. 設備員従事者研修		12
7. 防災教育	1. 消防法令と関連法令 2. AED(救命講習)取扱いについて 3. 消防設備の取扱い(維持管理) 4. 発生時の応急対策(初期消火、通報、避難誘導) 5. 自衛消防活動に関すること(消防計画) 6. その他防火・防災管理に必要な知識及び技能 7. 関係機関への連絡方法について		1
8. その他、外部研修	1. ホール連絡協議会 2. 舞台技術講習 3. 市民活動・市民協働に関わる事項	外部講師	複数回



## 業 務 計 画 書

## (3) 利用者の安全確保の方策について(災害・利用者の事故・利用者トラブル等)

地域と連携した防災訓練を重ね、利用者及び地域住民の安全管理体制を強化します。また、当社は24時間365日対応体制の「本社緊急連絡センター」を設置しています。併せて、固定電話・携帯電話等が通信不能の事態に備え、札幌市、江別市、千歳市、帯広市、茨城県つくば市の都市間を、独自の無線ネットワークを利用した通信網も確立していることで、緊急事態のレベルに応じたバックアップ体制で支援します。

## ① 地域団体と連携した防災・安全管理体制の強化

江別市民会館は、江別市においては「中央住区」と呼ばれている元江別、見晴台、元江別本町、高砂町、向ヶ丘、中央町、幸町、錦町、対雁、工栄町、いずみ野の「地震、風水害などの一時的な避難や避難生活をする場所」として指定された収容避難所として指定されている施設です。

有事の際、地域住民の命を守る「ライフラインの最後の砦」とも云うべき施設である以上、防災・安全管理体制をしっかりと構築する必要と、これを支えるスタッフの教育訓練が重要であり、自主的な防災・安全管理体制を構築し、地域との連携によって最大限の対策を講じます。

現在、年1回高砂町内会さんと合同で江別市民会館を避難拠点とする防災訓練を実施しております。訓練計画についても一緒に策定しております。

これからも利用者並びに近隣住民の安全確保へ向けた安全管理体制の強化にあたりております。



災害訓練計画説明会



災害時団体行動訓練

## ② 緊急時には、情報の一元化が最も重要

緊急時対応の考え方として、本社緊急連絡センター【011-736-0500】を1次窓口として24時間・365日、休日、夜間を問わず対応します。

固定電話・携帯電話等が通信不能の事態を想定し、すでに日興美装工業株式会社内に本社緊急連絡センター(無線ネットワーク本部局)が設置されており、デジタル無線(mcAccess)を利用し、現在札幌市、江別市、千歳市、帯広市、茨城県つくば市間の固定局10局、移動局10局による独自の無線ネットワークによる情報網が確立しています。

# 業 務 計 画 書

## ③ 緊急時には、迅速且つ正確な現場確認が必要

まず現場に駆けつけて正確な情報を把握することが、次の対応へのカギとなります。休日・夜間緊急時対応の体制としては、江別市民会館へ20分以内に駆けつけられるよう、江別市在住の7名の当社職員が交代で自宅待機にあっております。また本社バックアップ体制として札幌市及び近郊の各部門に、設備特班(設備特別機動班)7名、警備特班(警備特別機動班)5名、清掃特班(清掃特別機動班)10名が、種別を問わず24時間365日、必要に応じて、必要な人員(マンパワー)を迅速に動員できる機動力を有しております。機動班が迅速に現場確認をおこない正確な情報を伝達し、統括管理責任者(館長)が応援の必要性、関係機関等へ通報の必要性などを総合的に考慮し、緊急度レベルを判断してその後の対応に繋がります。

### 緊急度レベル1

- ・施設設備等の小破損(指定管理者の負担で処理可能なもの)。
- ・屋外の施設敷地内における施設の管理に起因しない事件、事故。
- ・施設の管理に起因しない軽度の人身事故。
- ・救急車の出動を要請した、施設の管理に起因しない急患の発生。
- ・その他軽度の事故等。

レベル1の対応については、館長(統括管理責任者)が対応・処理し、本社担当者へ通報し、その後江別市さんへ報告いたします。

### 緊急度レベル2

- ・施設内における施設の管理に起因しない事件、事故。
- ・施設、設備等の破損(指定管理者の負担で処理のできないもの)。
- ・施設の管理に起因した軽度の人身事故。
- ・その他、中程度の事故等。

レベル2の対応については、館長(統括管理責任者)が本社担当者に報告し対応を協議します。必要に応じて江別市さんと対応を協議し、対応した結果を報告いたします。

### 緊急度レベル3

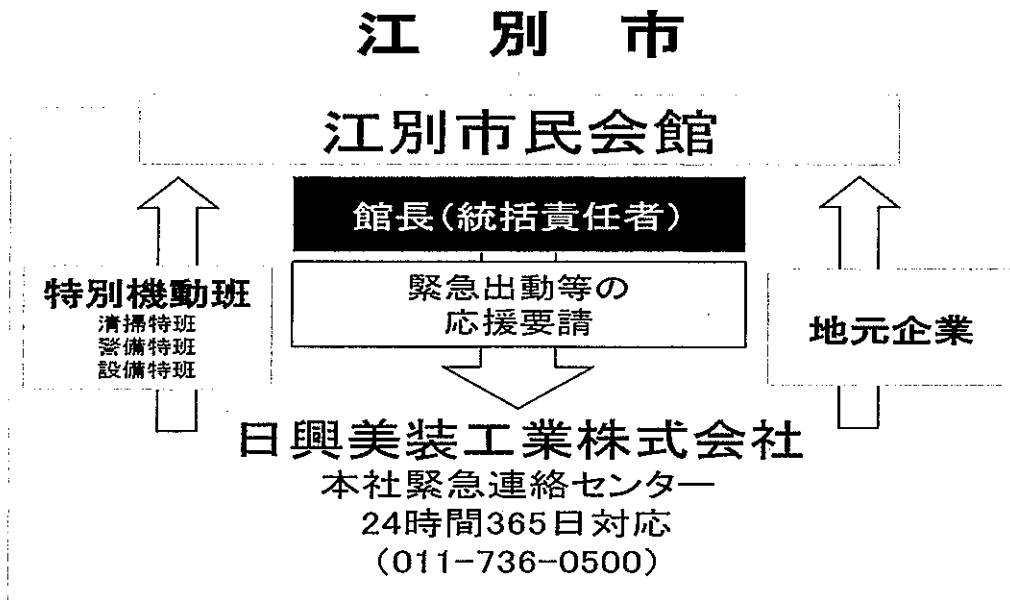
- ・今後の事業に支障のある自然災害または人為的な施設破損。
- ・救急車の出動を必要とした施設に起因する人身事故。
- ・警察署の出動を要請した施設内における犯罪、事件。
- ・その他、重大な事故等。

レベル3の対応については、館長(統括管理責任者)が本社担当者に報告し、代表取締役社長へ即座に報告します。江別市民会館危機管理本部を立ち上げ、江別市さんと対応を協議し、対応した結果を報告いたします。

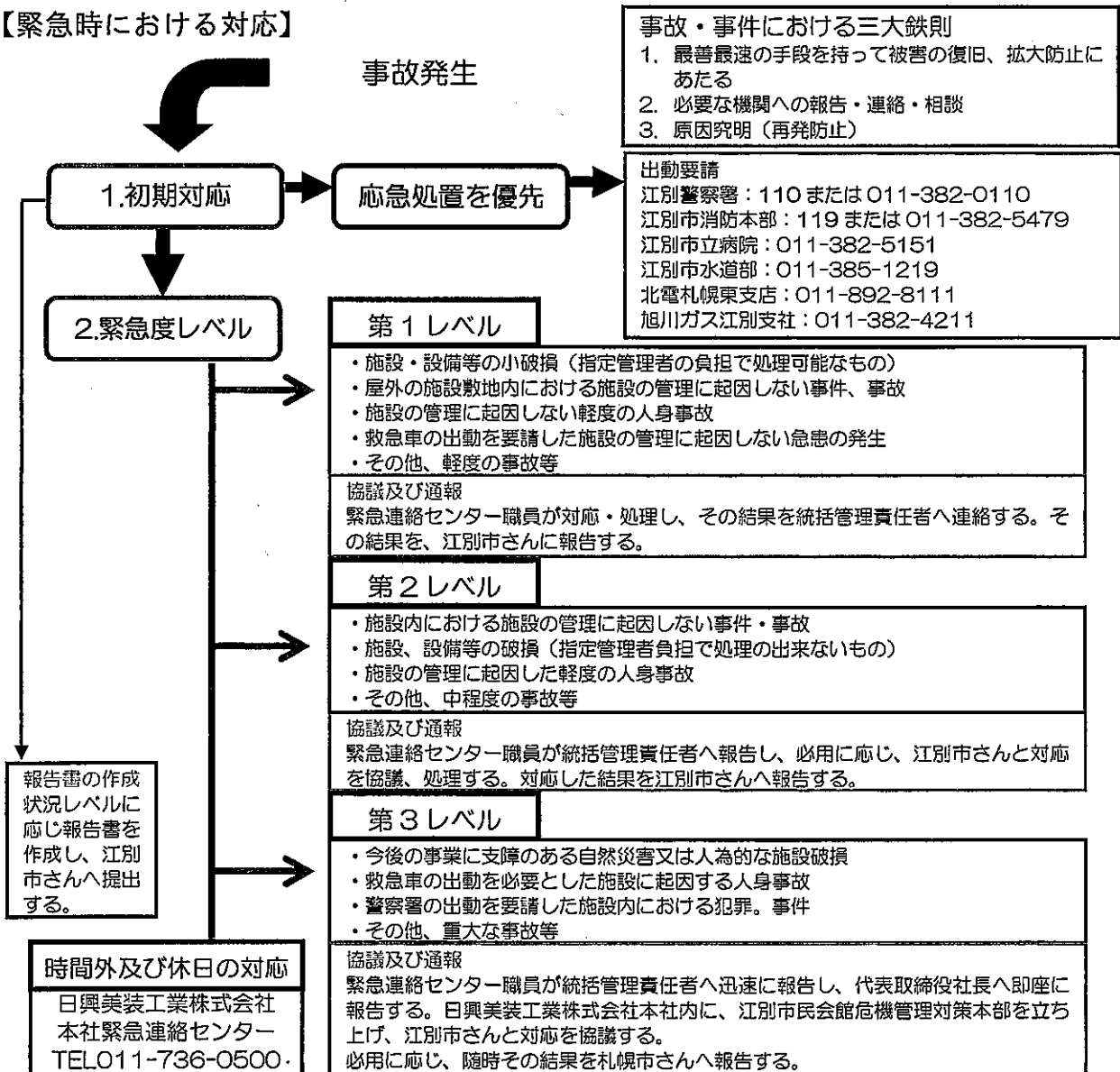
このように必要に応じて必要な人員(マンパワー)を動員するとともに、情報の提供と人的支援が可能な体制が、大規模災害等が発生した状況においても、江別市民会館の正常機能回復に向けたBCP[Business Continuity Plan(事業継続計画)]を全力で支援します。

# 業務計画書

【江別市民会館緊急対応体制図】



【緊急時における対応】



## 業 務 計 画 書

## 【災害・事故等における対応マニュアルの作成方法の考え方について】

事前にマニュアル等を整備していても、災害や事故については、東日本大震災のように想定外の事が起こり得ます。

当社は「日常に潜んでいる危険」に十分に留意し、緊急対応マニュアルの見直しを毎年おこないます。

「もう大丈夫、安心」ではなく、「これで大丈夫か？安心か？」の品質管理方針に則り、「今より、より良く」を追求し、緊急時対応マニュアルについても ISO の手法（計画の実施、評価、課題の抽出、次回より良くする為の改善策の立案）を駆使し継続的改善をおこなっていきます。

## 【その他（教育等について）】

近年、大規模災害や事件等、想定外の事態が多くおこっています。これらに対応するためには日々の教育訓練が重要となります。種々の訓練の積み重ねにより、安心、安全を迅速に提供します。

## ◆ 【AED (Automated External Defibrillator)】(自動体外式除細動器)

スタッフ全員に年一回普通救命講習を受講させ、AEDの使い方を知っているではなく、実際に使用し、AEDの仕組みや使用するタイミング等を理解して、「AEDを使える」レベルになるように教育します。

## ◆ 保安教育

当社の警備指導教育責任者が刺又や護身の教育をおこない、万が一の際利用者の安全確保ができる教育をおこないます。

## ◆ 避難誘導

当社の防火・防災管理教育担当者が災害時(火災、地震等)の一次対応、避難誘導を教育し、緊急時における会館利用者の安全確保に努めます。

## ◆ 高齢者、障がい者への対応

当社のサービス介助士による教育をおこない、おもてなしの心をもって親切、丁寧、笑顔の応対に努めます。

## ◆ 非常食等の配備

災害時、当社スタッフが動けなければ利用者の安全確保はできません。江別市さんと協議し、現在は当社スタッフ分(13名×3日間)の非常食、飲料水を前期から継続して配備しており、万が一に備えております。

## 業 務 計 画 書

## 【賠償責任保険等について】

当社は、事故などが起きた時の為に、以下の賠償責任保険に加入しております。

## 賠償責任保険

保険種類	請負業者賠償責任保険	
保険金額	身体(1名)	1,000,000 千円
	身体(1事故)	1,000,000 千円
	財物(1事故)	1,000,000 千円

## 賠償責任保険

保険種類	警備業者	
保険金額	身体(1名)	20,000 千円
	身体(1事故)	100,000 千円
	財物(1事故)	500,000 千円

## 個人情報取扱業者保険

保険金額	100,000 千円
------	------------

# 業 務 計 画 書

◆ 請負業者賠償責任保険証書写し

発行日 平成 30 年 7 月 6 日

## 賠償責任保険 契約証明書

当社は、次の契約内容のとおり、賠償責任保険契約が締結されていることを証明します。

【契約内容】	
保険契約者	日興興業工業株式会社 代表取締役 櫻井 和久 様
記名被保険者	追加条項の通り 様
保険種類	請負業者賠償責任保険
証券番号	3436574807 <span style="float: right;">枝番</span>
保険期間	平成 30 年 2 月 4 日 午後 5 時 から 平成 31 年 2 月 4 日 午後 5 時まで
対象工事	
完成工事高	円
保険金額	身体(1名) 1 000 000 千円 身体(1事故) 1 000 000 千円 財物(1事故) 1 000 000 千円
免責金額 (自己負担額)	身体(1事故) 50 千円 財物(1事故) 50 千円
適用約款	賠償責任追加特約、漏水担保特約(受託者)、異常内損払特約(積負・P.L.)、交差責任担保特約(FULL-DAY)、修繕加工担保特約(受託)、ヒルメンテナンス業者追加条項(日興興業工業様専用)

※ご注意

- ◆ 本契約は、本契約書に記述された内容に基づき、責任の範囲を定めたものである。
- ◆ 本契約の適用範囲(特約等)は、本契約書の記載内容に基づき、適用範囲を定めたものである。
- ◆ 本契約の適用範囲(特約等)は、本契約書の記載内容に基づき、適用範囲を定めたものである。
- ◆ 本契約の適用範囲(特約等)は、本契約書の記載内容に基づき、適用範囲を定めたものである。



損害保険ジャパン日本興業株式会社

札幌法人営業部長 塚之内 誠



# 業 務 計 画 書

## ◆ 警備業者賠償責任保険証書写し


発行日 平成30年2月14日

### 賠償責任保険 契約証明書

当社は、次の契約内容がとおり、賠償責任保険契約が締結されていることを証明します。

<b>【契約内容】</b>	
<b>保険契約者</b>	日興興業工業株式会社 代表取締役 櫻井 和久様
<b>記名被保険者</b>	契約者様(自)
<b>保険種類</b>	警備業者
<b>証券番号</b>	3438574823
<b>保険期間</b>	平成 30 年 2 月 10 日 午後 4 時 から 平成 31 年 2 月 10 日 午後 4 時迄
<b>保険金額</b>	身体(1名) 20,000千円 身体(1事故) 100,000千円 財物(1事故) 500,000千円
<b>免責金額 (自己負担額)</b>	身体(1事故) 50 千円 財物(1事故) 50 千円
<b>適用約款</b>	賠償責任追加特約・危険物担保特約・警備・

- ◆ ご注意  
 ◆ 本契約特約者は「自行自賠責の範囲外賠償責任」です。なお、賠償責任保険契約の締結要件として「増設した特約特約者」  
 ◆ 本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。なお、本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。なお、本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。  
 ◆ 本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。なお、本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。  
 ◆ 本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。なお、本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。  
 ◆ 本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。なお、本契約の適用内容（特約など）は、契約特約（本契約特約書）に記載されています。


 損害保険ジャパン日本興業株式会社  
 札幌法人営業部 営業第三課長 小野 修 印

# 業務計画書

## ◆ 個人情報取扱事業者保険証書写し

**保 険 証 券**

損害保険ジャパン日本興業株式会社  
西澤 敬二

日興美装工業株式会社  
代表取締役 櫻井 邦久 様

証券番号: R002305005

契約開始日	2017年4月11日	契約終了日	2018年4月11日
契約種別	ビルメンテナンス	保険料	1,000円
加入者	日興美装工業株式会社	加入者数	1名
加入日	2017年4月11日	加入場所	東京都港区

項目	内容
契約内容	ビルメンテナンス
加入者	日興美装工業株式会社
加入日	2017年4月11日
加入場所	東京都港区
加入者数	1名
加入者名	西澤 敬二
加入者住所	東京都港区
加入者電話番号	03-XXXX-XXXX
加入者メールアドレス	XXXX@XXXX.co.jp
加入者役職	代表取締役
加入者印	(印)
加入者署名	西澤 敬二
加入者住所	東京都港区
加入者電話番号	03-XXXX-XXXX
加入者メールアドレス	XXXX@XXXX.co.jp
加入者役職	代表取締役
加入者印	(印)
加入者署名	西澤 敬二



**サイバーLite 専用付属別紙**

契約者	日興美装工業株式会社	証券番号	R00230 5005
記名被保険者	契約者と同じ	保険期間	2017年4月11日 ~ 2018年4月11日
対象業務	ビルメンテナンス	選及日	2016年4月1日

内約条項	標準保険料	特約保険料(注)	特小支払割合	免責金額
情報サービス業者・電気通信事業者特約条項(サイバーLite用)	1,000円	1,000円	-	0円
通知条項	標準保険料	特約中保険料	特小支払割合	免責金額
赤字対応特別費用担保追加条項(サイバーLite用)	1,000万円	1,000万円	-	0円
通知条項	保険金額	約定期間	免責金額	免責期間
IT業務不担保追加条項(サイバーLite用)	-	-	-	-
国内請求のみ担保追加条項(サイバーLite用)	-	-	-	-

**その他特記事項**

【注】特約保険料  
特約追加条項(サイバーLite用)第4条(保険金の支払額)(3)および営業継続費用担保追加条項(サイバーLite用)第4条(保険金の支払額)(2)で規定する「特約証券に記載された特約保険料」は、情報サービス業者・電気通信事業者特約条項(サイバーLite用)で定める特約保険料とします。

※ヒアリング割引適用  
支払区分: D03

**保険料**

保険料区分	確定保険料
分割保険料	1,000円
年額保険料	1,000円
総額保険料	1,000円

2017年4月1日現在適用中の契約書



## 業 務 計 画 書

## (4) 類似施設等の管理運営実績について

当社は平成23年から江別市民会館の指定管理者として管理・運営をおこなっています。  
その他、以下の会館運営、指定管理者等の類似実績があります

## 【指定管理者業務等実績一覧：受注継続中施設】

得意先名	オフィス名	業務名
(指定管理者) 江別市	江別市民会館	総合管理運営業務
(指定管理者) 札幌市 都市局	東区・白石区・中央区 市営住宅	保守管理業務 修繕業務
(管理運営者) 札幌市 市民文化局	もみじ台管理センター	総合管理運営業務
(指定管理者) 千歳市	千歳市営住宅	総合管理運営業務
(業務委託) 北広島市	北広島市役所庁舎	清掃業務 警備業務
(指定管理者より再委託) 財)江別市在宅福祉サービス 公社	江別市いきいきセンターわかくさ 及び江別市保健センター	清掃・設備業務
(指定管理者より再委託) セントラルリーシングシステム (株)	千歳市民文化センター	設備業務
(指定管理者より再委託) 財)北海道体育文化協会	真駒内屋内・屋外競技場	清掃業務
(指定管理者より再委託) 財)札幌市公園緑化協会	厚別公園競技場	清掃業務
(指定管理者より再委託) (福)千歳市社会福祉協議会	新富ほっとす 祝梅ほっとす	清掃・設備管理業務
(指定管理者より再委託) NPO 北広島体育協会	北広島総合体育館	清掃業務
(PFIによる指定管理者) 室蘭市 教育委員会	室蘭市生涯学習センター	総合管理運営業務 H30.12.1より開館

## 業 務 計 画 書

## (5) 第三者委託予定業務について

江別市民会館の維持管理業務をおこなうに当たって、業務によっては、専門業者等へ委託する必要があります。その場合に、委託業者が資格を有しているかの確認を含めた委託の方法、委託した業務の監督・検査による再委託の適正の確保をおこなって行きます。

## ① 委託の方法

当社は、ISO 9001(サービス品質)の要求事項に適合する社内体制を確立しております。このISOの手法のなかに「第三者への委託」について規定した「購買(外注)業務管理規定」を設けています。

この管理規程に則って、専門性の高い業務は専門業者等への第三者委託をおこなっております。再委託する際には、「購買(外注)先の評価及び登録」をします。

新規に再委託したいときは、資機材及び外注サービス業務に対して幾つかの社内審査をおこなうもので、担当者は「新規購買(外注)先登録簿」によって、当該企業の概要(資本金・設立年月日・年商等)を調査し審査に回します。

そして、「新規購買(外注)先評価チェックリスト」を提出し、経営状況、業界での評価、技術力、作業品質、取り扱い資機材の妥当性、同業他社と比較した価格と、環境配慮への協力意思の有無、同じく個人情報保護に関する協力意思の有無を確認し、選定業者を評価します。基本的には1年に一度の評価を更新します。

さらに当社では、ISO27001(情報セキュリティ)についても要求事項に適合する社内体制を確立しております。機密情報を取り扱う業務に対しては再委託先との「機密保持契約」を取り交わすことで、適正な業者選定をおこないます。

また、地域振興、地域活性化を促進するため、可能な限り江別市内の企業に業務の再委託をおこないます。

## ② 再委託予定業務及び業者

修繕業務以外の専門性の高い業務を主として再委託する予定です。

項 目	点検回数	業 者
機械警備業務	毎日	(株)ベルックス
電話設備保守点検	12回/年	岩崎通信機(株)
エレベーター設備保守点検	12回/年	三菱電機ビルテクノサービス(株)
空調監視設備保守点検	2回/年	三菱電機ビルテクノサービス(株)
GHP 及び冷温水発生器保守点検	2回/年	パナソニックES産機システム(株)
舞台機構保守点検	2回/年	(株)プリズム
夜間管理員補助委託業務	毎日	江別市シルバー人材センター

## 業 務 計 画 書

## (6) 地域企業の活用策について

地域に密着した管理・運営を展開していきます。地元企業の積極活用による地域振興並びに地域活性化の促進も図ります。

## ① 地元企業の活用による「安心」「安全」「迅速」な管理サービスの提供

施設の維持管理には、専門知識を有する各種メーカーが提供してくれる定期的な点検管理が必要です。しかし、毎日利用される施設においては、日常的におこなっている維持管理こそが、利用者にとって「快適」で、「安心・安全」な施設環境を実現していると云えます。

特に老朽化している施設においては、その現状を維持するためにこまめな修繕を施しながら維持管理にあたっているのが現状です。

江別市民会館においては、専門メーカー以外に修繕業務をお願いしている企業は、ほぼ「地元企業」です。

水回り・電気・内装・建築など江別市さんに登録のある業者に声を掛けています。

これまで故障・破損などによって、一時的に利用者にご迷惑をお掛けすることはあっても、その後利用者に不快な思いをさせたことでのクレームはありません。

特に、地元企業は市民であり利用者でもあることから、その不便さを良く理解して迅速な修繕対応にあたってくれております。

現在では、土・日でも対応してくれる企業も増えてきました。

まさに「安心」「安全」「迅速」な管理サービスを提供してくれております。

## ② 物品調達

物品調達も地元優先です。文房具、コピー用紙、トイレットペーパー、電球、建具、その他材料など、ほとんどを地元で調達しております。

この8年間で、地元企業との結びつきや絆が深まりました。舞台に係る専門的な部材や器具を除く物品調達にしても、現在では全て地元でまかなえるほどです。

地元企業は、云わば「江別市民会館のかかり付け」ですので、これからも強固な協力関係を築いて行きます。

## 業 務 計 画 書

## 4. 施設管理経費の縮減

## (1) 収支計画の積算根拠と適正な経費算出について

募集要項でお示し頂いた、「基準指定管理料4ヵ年345,476,000円(消費税込み)」から約1%の管理経費縮減を図った、342,120,000円(消費税込み)を提案額としました。

収支計画の基本的な考え方として、

- ◆ これからも更に上昇する人件費例
  - ・平成27年度比較最低賃金(764円)だけでも13%上昇(平成31年度予定860円)4年後推定20%上昇(平成34年度推定910円)
- ◆ 経年劣化による施設設備・備品の更新費、消耗品費例
  - ・平成27～29年度予算設定額計3,384,000円 ⇒ 実行額 6,221,000円  
GHPの様に設置15年を経過し、フルメンテナンスの保証が切れた(平成28年度で終了)設備機器は、これまで掛かってなかった部品代や修繕費がかさみ、大きな負担となっています。
  - また、大ホールに掛かる管球・部材費用は、平成29年度だけでも年額1,066,000円費用負担が発生しております。
- ◆ 経年劣化及び老築化による施設の修繕費等例
  - ・平成27～29年度予算設定額計3,123,000円 ⇒ 実行額 3,551,000円  
年度当初に修繕計画を立て実行していますが、男女1、2、3階トイレ、ホワイエトイレに代表される水回りは、年間100件以上ある不具合箇所の約35%を占めており、年々増えて来ております。

上記項目については、

- ◆ 施設の安定運営とコンプライアンス遵守
- ◆ 利用者への安心・安全の確保
- ◆ 施設の利便性

を鑑みた結果、積極的に縮減を検討する項目とはなりませんでした。

しかし、自社並びに常駐スタッフによる小破修繕及びメンテナンス業務に積極的に取り組む(対策は次ページに記載)とともに、光熱水費等の節減に継続して取り組むことで、掛かる管理経費を極力縮減することに努めます。

## 業 務 計 画 書

H31～H34年度 江別市民会館 運営費計画書

(税込8%見込み価格)

	項 目	4年間合計	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度
人件費	館長	25,920,000	6,480,000	6,480,000	6,480,000	6,480,000
	副館長	21,600,000	5,400,000	5,400,000	5,400,000	5,400,000
	受付責任者	15,552,000	3,888,000	3,888,000	3,888,000	3,888,000
	受付担当	13,440,000	3,360,000	3,360,000	3,360,000	3,360,000
	設備担当	16,200,000	4,050,000	4,050,000	4,050,000	4,050,000
	清掃業務(パート6名)	31,104,000	7,776,000	7,776,000	7,776,000	7,776,000
	舞台責任者	19,440,000	4,860,000	4,860,000	4,860,000	4,860,000
	舞台担当者	18,144,000	4,536,000	4,536,000	4,536,000	4,536,000
	舞台補助(スポット)	9,072,000	2,268,000	2,268,000	2,268,000	2,268,000
	人件費計	170,472,000	42,618,000	42,618,000	42,618,000	42,618,000
管理費	定期清掃	3,456,000	864,000	864,000	864,000	864,000
	機械警備	1,814,400	453,600	453,600	453,600	453,600
	電気工作物定期点検	432,000	108,000	108,000	108,000	108,000
	エレベーター保守	3,058,560	764,640	764,640	764,640	764,640
	電話設備保守	3,058,560	764,640	764,640	764,640	764,640
	冷温水発生装置	4,752,000	1,188,000	1,188,000	1,188,000	1,188,000
	GHP	2,280,960	570,240	570,240	570,240	570,240
	空調監視設備	3,317,760	829,440	829,440	829,440	829,440
	環境衛生	3,456,000	864,000	864,000	864,000	864,000
	消防設備保守	1,944,000	486,000	486,000	486,000	486,000
	舞台機構	7,992,000	1,998,000	1,998,000	1,998,000	1,998,000
	舞台照明	9,504,000	2,376,000	2,376,000	2,376,000	2,376,000
	舞台音響	4,104,000	1,026,000	1,026,000	1,026,000	1,026,000
	ピアノ	648,000	162,000	162,000	162,000	162,000
	非常用発電機定期点検	432,000	108,000	108,000	108,000	108,000
	建築物設備定期点検	216,000	54,000	54,000	54,000	54,000
	特殊建築物定期点検	0	0	該当年 0	0	0
	夜間管理員	5,956,800	1,489,200	1,489,200	1,489,200	1,489,200
	廃棄物処理費	466,560	116,640	116,640	116,640	116,640
	管球・部材・消耗品費	6,480,000	1,620,000	1,620,000	1,620,000	1,620,000
修繕費	6,000,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	
管理費計	69,369,600	17,342,400	17,342,400	17,342,400	17,342,400	
事務費	事務費計	11,678,400	2,919,600	2,919,600	2,919,600	2,919,600
光熱費	電気料金	40,800,000	10,200,000	10,200,000	10,200,000	10,200,000
	ガス料金	40,800,000	10,200,000	10,200,000	10,200,000	10,200,000
	水道料金	9,000,000	2,250,000	2,250,000	2,250,000	2,250,000
	光熱費計	90,600,000	22,650,000	22,650,000	22,650,000	22,650,000
支出計		342,120,000	85,530,000	85,530,000	85,530,000	85,530,000

# 業 務 計 画 書

## (2) 管理経費縮減のための創意・工夫について

自社並びに常駐スタッフによる小破修繕及びメンテナンス業務と館内巡回時のこまめな消灯点検や省エネルギー・省資源対策への継続的取組みによって管理経費の縮減に努めて行きます。

### ◆ 自社及び常駐スタッフによる小破修繕

管理事務所には、一般業務を担当するスタッフの他に、第二種電気工事士などの資格を有する設備管理員を常駐させております。主には日々の検針や巡回点検及び小破修繕を担当させています。

館内不具合箇所件数	⇒ 年間およそ150件発生 (H27～H29年度平均件数)
自社及び常駐スタッフ処置件数	⇒ 約70%ほどの105件処置 (H27～H29年度平均件数)

水回りにおけるバルブやパッキンの交換から壁・床タイルの張替え、館内ドアの立てつけや屋上防水シートのコーキング及び塗装まで、出来ることは全ての不具合に手をかけるようにしております。部品・材料代は、数百円から数万円と様々ですが、メーカーや業者に依頼すると必ず掛かる人件費及び手数料は、上記の件数をこなすとしたら大変な額になります。

舞台装置や専門的な事案(約30%)だけでも年間100万円以上の修繕費が掛かっておりますが、その他を約70%と捉えたと同等以上の経費縮減効果があると考えております。これからも自社並びに常駐スタッフによる自前の小破修繕及びメンテナンス作業に取り組み、管理経費の縮減に努めます。



### ◆ 館内巡回点検による節電

貸室使用後の12:00～、17:00～、21:00～の毎日3回は、館内及び貸室を巡回点検しております。その際に必ず消灯確認することで、こまめな節電に努めます。

### ◆ 省エネルギー・省資源対策への継続的取組み

- ・ 中央監視システムの活用による、無駄な館内照明及び冷暖房のコントロール
- ・ 老築化が著しい給水管の水漏れを重視した日々の点検の強化

### ◆ 会議室等の天井照明のLED化促進策の検討

平成24年6月に小ホール天井灯のLED化をおこない、当該ホールの使用電力及び会館全体のデマンド低減に寄与しています。今後は、21号室天井灯をLED化検討対象箇所としておりますが、極力経費を掛けずに自社及び常駐スタッフにより改善できないかを検討中です。

### ◆ 特殊建築物定期点検費用54,000円(1回/3年)を本社経費で吸収します。

## 業 務 計 画 書

## 5. その他

## (1) 利用者満足度や要望等の把握・反映と苦情対応について

当社は、[セルフモニタリング(自己分析による手法)及びトレーサビリティ(原因の追究・過去事例の追跡)]によって「市民や利用者の意見の集約と分析」をおこない「真の原因や要因」を把握し「継続的に改善策」を講じて行く〔PDCAサイクル〕の手法によって、「顧客満足度の向上」を目指します。

① 利用者アンケート実施によるニーズの把握

毎年12月に、貸室使用者に対して「利用者アンケート」を実施しています。主な設問項目としては、「お部屋の清潔度」「利用のしやすさ・分かりやすさ」「申込み・手続きのしやすさ」「料金設定」「職員の対応・印象」「受付時間」などです。

評価基準を【満足・やや満足・やや不満・不満】の「4段階」に設定し、出来る限り利用者の意思を頂くアンケート調査です。

その回答から導きだされる「真の原因や要因」を特定して、今後の継続的な改善策を講じて行くことで、顧客満足度の向上を図って行きます。

② 自主事業アンケートによるニーズの把握

自主事業開催時に参加者や来館者へのアンケートを実施しております。「年齢層」や「催事情報入手経路」「催事の内容批評」や「次回に期待すること」などを集計したのち、スタッフミーティングや、自主事業に参画頂いた「自主事業委員会」のメンバーとも意見交換をおこないます。

利用者及び市民としての意見から導き出される反省点や充実点などを、次回の開催に反映していくように努めて行きます。

平成26年度から実施している「写真展」開催時の来館者へのインタビューでは、生の声(感想)の情報収集により情報の量と質を高める活動をおこなっております。来館を機会に出展者になった方もおります。

これからも参加者の様々なニーズを引き出し、有効的な自主事業の開催と利用者満足度の向上に繋げて行きます。

③ 要望・苦情・相談等の処理、対応

利用者からの「要望・苦情・相談等」については、まず「内容の正確な把握」をし、指定管理者として処理出来ること、江別市さんと協議しなければ処理出来ないことを速やかに判断し、的確な回答が出来るよう対応します。指定管理者が処理することであれば、緊急度合、公平の原則を基に迅速に改善して行きます。

まず内容の正確な把握から「真の原因」を追究し、早期に是正を図るための「継続的な改善」策を講じます。その結果、あらかじめ定めた期間を経て利用者にご満足頂けるものになったか、「効果の確認(有効性のレビュー)」をおこないます。

## 業 務 計 画 書

万一、想定した効果が得られない場合は、繰り返し「PDCAサイクル(Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(改善)」の手法に基づき、再度「真の原因」を追究し「継続的な改善策」を講じて行きます。

しかしながら、経費のかかる事案、緊急度合、公平の原則等を考え、実行までに期間を要し、迅速処理が困難と判断される事案は、係る資料等を添付のうえ、江別市さんに報告し、当該処理方法を協議させて頂き、利用者へ対して指定管理者としての説明責任を果たして参ります。その結果を可能な限り、ホームページや館内掲示を中心に回答(リアクション)をおこなうことで、利用者へフィードバックします。

この是正処置や回答(リアクション)をおこなうに当たりましては、江別市さんと協議をおこない適切に処理します。

#### ④ 再発防止対策について

苦情に関する窓口は、館長が一元的に受付をおこない、江別市さんや日興美装工業本社への連絡をおこないます。利用状況の把握や要望内容についての正確な趣旨を把握し、以下の通り適切に対処することで、再発防止に努めます。

- ① 想定される事案毎に対応マニュアルを作成します。その基準に則って、必要な対処を迅速に、関係者へと伝達し業務の改善を図ります。
- ② 苦情窓口は常設とし、受付担当者が苦情マニュアルによって、責任者へと報告し、具体的対応の指示を仰ぎます。
- ③ 利用者の苦情(クレーム)は最優先の課題と捉えて、納得がいくまで真摯に耳を傾けます。
- ④ 利用者の立場に立って真摯に受け止めるために、苦情対応の技術面だけではなく、「ユニバーサルデザインの精神」を学ぶ研修をはじめとするホスピタリティ教育研修を定期的・継続的に実施します。
- ⑤ 苦情の原因を調査し、現状の問題を解明し、必ず迅速に改善策を検討・実施いたします。
- ⑥ 苦情の内容と、それに対する指定管理者の対応を、可能な限りホームページや施設内に掲示していきます。
- ⑦ 再発防止のために記録を4年間保存いたします。
- ⑧ スタッフミーティングの頻度を高め、スタッフ間の情報伝達や意志疎通を円滑に図り、連絡体制を強化します。
- ⑨ 当社管理の類似施設やホール連絡協議会でのトラブル事例を収集し、未然防止に役立てます。



## 業 務 計 画 書

## (2) 地域における雇用創出や地域活性化の貢献について

## ① 地域雇用について

施設管理・受付スタッフは、市民会館在籍期間4年～9年の者を主として配置しており、業務も安定してきておりますが、これまでスタッフ入れ替えの際には、江別市内からの雇用を最優先にして来ており、今後も継続して行きます。

夜間管理は、当社の協力団体である「江別市シルバー人材センター」を継続して活用します。今後も高齢者の労働機会の創出にも貢献して行きます。

## ② 地域活性化について

市民会館の修繕業務の多くと物品調達及び施設管理の一部を地元企業に依頼しております。

また当社で計画している自主事業は、市民会館の利用促進と多くの市民が賑わう交流の場の提供を目的としております。

地域密着に配慮した管理・運営・自主事業の推進を図ることにより、地域活性化の貢献を果たしていきます。

## ③ 総合施設管理業としての貢献

当社は、昭和60年に「野幌総合運動公園」清掃・警備業務を受託以来、江別市立病院さん、江別市保健センター及びいきいきセンターわかくさん等の施設管理に携わって来ました。

従事する職員は、地元優先で雇用してきており、中には20年以上に亘り勤務している者も複数名います。

今後、江別市内で顧客先増加や業務拡大になった場合についても地元優先で雇用し、江別市民の手によって、「安心」「安全」「迅速」な管理サービスを提供致します。

# 業 務 計 画 書

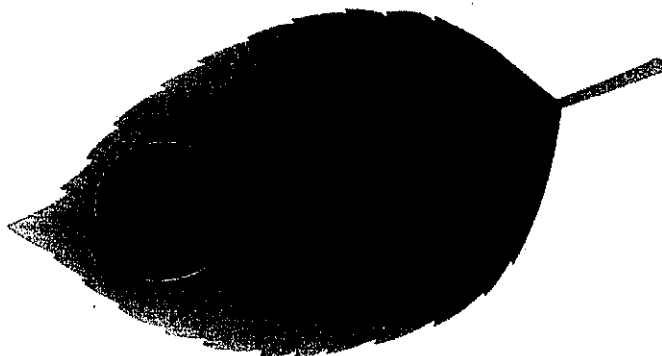
## (3) 環境への配慮について

当社は、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に向けて、エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制に対し、「江別市環境マネジメントシステム」及び「江別市環境基本条例」を順守すると共に、ISO14001(環境)のマネジメントシステムを適正に運用し、環境配慮に取り組みます。

また、「えべつ未来づくりビジョン<第6次江別市総合計画>」にある「まちづくり政策」を十分に理解し、安心・安全で快適な施設環境を提供します。

- ◆ 清掃業務に使用する洗浄剤にアルカリイオン電解水を使用します。アルカリイオン電解水は有機物に対する分解・洗浄能力を持ちつつも、その製造過程は水を電気分解した物であり、環境にやさしく、安心・安全な洗浄剤です。
- ◆ 塩化ビニールシート等の床面の美観維持は超高速バフingマシンによりワックス表面の復元をおこなうドライ清掃を採用し、表面洗浄の周期を伸ばし、環境負荷のかかる洗浄汚水を削減します。  
また、カーペットにおける洗浄作業では、洗剂量や水の量を極力抑えたセミウエット方式を採用します。この方式は洗剤を霧状に噴霧して洗浄をおこなうため、大量の水を使用しないことで環境への配慮と省資源へ繋がります。
- ◆ パソコンなどは未使用時及び未使用機器の電源オフを徹底します。また、コピー及びプリンター用紙は、両面コピーや資料の共有化を図り、用紙の使用量を削減します。
- ◆ 市民会館で使用するプリンターのトナーは廃棄せず、リサイクルします。
- ◆ 物品購入の際は、平成26年度江別市グリーン購入調達指針に則りエコマーク認定の適合物品を極力使用します。
- ◆ 廃棄物の適正な分別をおこない、減量化と有効利用の推進をします。【リデュース(排出抑制)・リユース(再利用)・リサイクル(再資源化)】
- ◆ 市民会館並びに市内巡回に使用する車両はハイブリッド車を使用します。
- ◆ 市民会館周辺にプランターを設置し、〔江別市シルバー人材センター〕の協力を得て、季節の花々を咲かせます。【花いっぱい運動】

江別市さんが掲げる、まちづくり政策(政策01 自然・環境)の人と自然の共生、循環型社会の形成を踏まえ、事業活動によって生じる環境負荷の低減を図り、地域の良好な環境を保全することに努めます。



# 業 務 計 画 書

## (4) 地域との協働や連携に関する計画について

当社は、この江別市民会館を有効に活用することで、「市民・自治会・市民活動団体・企業・大学・行政」が一体となって取り組む「協働のまちづくり」の推進に貢献して行きます。

### ① 指定管理者 管理・運営組織

当社の「指定管理者 管理・運営組織」は、市民活動団体を中心に構成している「自主事業委員会」と、施設の維持管理に力を発揮してくれる「地元企業」で構成された、まさに地域との協働や連携で成り立っている組織です。

- ◆ 自主事業計画 ⇒ 地元市民活動団体及び市民の声の参画(継続・実施)
- ◆ 施設修繕計画 ⇒ 地元企業の参画(継続・実施)

そして会館利用者及び市民からの声(セルフモニタリング等)や市内NPO団体、江別市さんからの助言・協力などをもとに、設置目的に叶った、市民のための文化の創造・発信・情報提供、さらには教養・福祉等の増進と振興に努めてきました。

これからも、江別市民会館指定管理者業務を通じて地域との良好な関係をさらに深めていくとともに、お互いを理解し尊重しながら、自助・共助・公助がバランスよく機能するための「協働のまちづくり」にも貢献して行きます。

### ② 災害時における地域との連携

この江別市民会館は、「地震、風水害などの一時的な避難や避難生活をする場所」として指定された収容避難所のひとつです。

有事の際、地域住民の命を守る「ライフラインの最後の砦」とも云うべき施設である以上、防災・安全管理体制をしっかり構築する必要と、これを支えるスタッフの教育訓練が重要です。江別市消防署さん、江別市危機対策室さん等にご指導を頂きながら、防災訓練の実施を継続的にこなっています。

- ◆ 防災計画 ⇒ 江別市消防署、近隣町内会の参画(継続・実施)

また市民会館が避難所となった場合を想定した、近隣町内会住民参加の合同避難訓練を年1回実施しております。現在は高砂町内会と合同で実施しております。

さらに当社は、固定電話・携帯電話等が通信不能の事態を想定し、既に市民会館内に[デジタル無線]を設置しており、日興美装工業株式会社本社緊急連絡センター(無線ネットワーク基地局)を介して、江別市さんや消防署さんとの情報ネットワーク網を強化して、地域と連携した「安心」「安全」の確保に貢献して行きます。

# 業 務 計 画 書

## (5) 社会的貢献活動に関する計画について

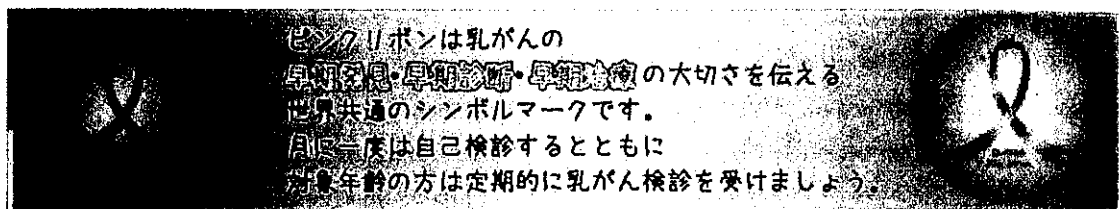
当社は、いつでも市民・利用者などの声や変わりゆく社会の負託にも応じた要求事項を満たし、果たして行ける会社でありたいと考えております。

江別市民会館指定管理者としての立場から、如何にしてその使命を果たす社会貢献活動・地域貢献活動が出来るかを考え実行して行きます。

### ① ピンクリボン活動

当社は市民会館3階ロビーに自動販売機を設置しております。この自動販売機から得られる売上販売手数料を「(公財)北海道対がん協会」さんに全額寄付しております。(年間約5万円程)

北海道コカ・コーラボトリング(株)を經由して、乳がんから女性を守る活動に役立てて頂いており、今後も継続して推進して行きます。



### ② 自主事業による活動の場の提供

これまで自主事業委員会のメンバーから、「市民活動団体・サークルの声」として、活動の場や発表の場を探している、増やしたいなどの話が寄せられることがありました。

そんな声に協力させて頂いた一例が、「江別写真愛好者交流展」です。現在では、市内に在る6つのサークルが声を掛け合い、持ち回りで実行委員を務めながら、毎年多彩なテーマの作品を発表しております。

続いて「江別市高齢者クラブ連合会」の会員の皆さんの交流展示会を開催しました。平成27年度に、会員自らの発表の場を会員自らの手で創出したいとの要望を頂き、平成28年度から、市民会館スタッフがお手伝いして立ち上げた実行委員会がバックアップさせて頂き実現に至っております。

平成29年度からは、江別市さんからもお力添え頂きながら、障がい者支援活動団体との活動も実現しました。詳細は、この後の⑥に記載しております。

これからも市民や市民活動団体の活動の場の提供をさせて頂きます。

### ③ 生活の役に立つ講座の企画

各種健康講座やいきいき教室など、福祉や健康、生活の役に立つ学べる講座を企画し、気軽に参加してもらおう機会を計画して行きます。

講師謝金や一部の宣伝広告料など掛かる費用は、企画に賛同頂く地域企業や団体に協賛をお願いすることで、指定管理者費用の節減に努めます。

## 業 務 計 画 書

④ 災害時のバックアップ

現在、江別市さんと協議のうえ、当社で災害時の緊急物資を以下の通り備蓄させて頂いております。今後も協議させて頂きながら順次備蓄の計画を立てて行きます。

保存水	141本	レスキューライス	60食
ライスるん白米ほたて	60食	バランスクッキー	121食

また、地震等の災害時に「固定電話・携帯電話」等が通信不能の事態を想定し、市民会館内に[デジタル無線]を設置しており、日興美装工業株式会社本社緊急連絡センター(無線ネットワーク基地局)を介して、江別市さんや消防署さんとの情報ネットワークを強化して、地域と連携した「安心」「安全」の確保に貢献して行きます。

⑤ 市民活動団体への活動支援

当社は、市内を中心に活発な地域貢献活動をおこなっている市民活動団体に対して、本社経費を用いた活動備品(PC等)などの提供による支援をして行きます。

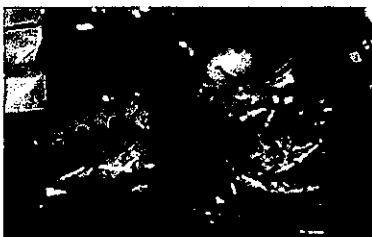
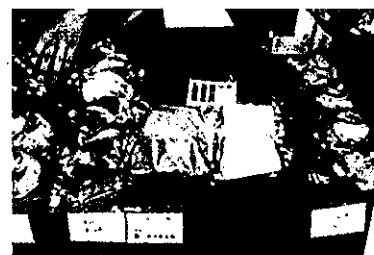
江別市在住の当社社員も共に活動させて頂いている「江別市文化協会」や「えべつ協働ねっとわーく」、「メディネット江別」は元より、「自主事業委員会」で活発な提案や協力を頂き、志を同じくする市民活動団体にも支援させて頂くことで、地域に貢献できる活動を継続して行きます。

⑥ 障がいや病気を抱える子供たちへの支援事業の一助

障がいや病気を抱える子供たちへの支援事業として、「F・kid's・パラスポ」イベントを開催しており、来年度は第3回目となります。

F・kid'sでは、ロボットプログラミング・模擬紙幣を使ったお金の学び体験・ハンドクラフト物づくりなど多彩な催しもので子供たちの情操教育に寄与します。

また、パラスポではアンプティサッカー・フライングディスク・ブラインドサッカーなど障がいのある方でも、スポーツを楽しんで頂けるように計画しています。



## 収 支 計 画 書 (平成31年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金額)		摘 要
収入	自主事業費	入場料	573 千円	自主事業計画参照
		協賛金	423 千円	
	雑収入	コピー代	30 千円	
収入計(A)			1,026 千円	
支 出	人件費	館長	6,480 千円	別紙内訳参照
		副館長	5,400 千円	
		受付責任者	3,888 千円	
		受付担当	3,360 千円	
		設備担当	4,050 千円	
		清掃担当(6名)	7,776 千円	
		舞台責任者	4,860 千円	
		舞台担当者	4,536 千円	
		舞台補助	2,268 千円	
		人件費計	42,618 千円	
	事業費	自主事業費	996 千円	自主事業計画参照
	事務費 管理費	定期清掃	864 千円	事務管理費、PC・コピー機・ 監視カメラ・電話機リース等
		機械警備	454 千円	
		電気工作物定期点検	108 千円	
		エレベーター保守	765 千円	
		電話設備保守	765 千円	
		冷温水発生装置	1,188 千円	
		GHP	570 千円	
		空調監視設備	829 千円	
		環境衛生	864 千円	
		消防設備保守	486 千円	
		舞台機構	1,998 千円	
		舞台照明	2,376 千円	
		舞台音響	1,026 千円	
		ピアノ	162 千円	
		非常用発電機定期点検	108 千円	
	特殊建築物定期点検	0 千円		
建築物設備定期点検	54 千円			
夜間管理員	1,489 千円			
廃棄物処理費	117 千円			
管球・部材・消耗品	1,620 千円			
修繕費	1,500 千円			
	管理費計	17,343 千円		
	事務費	2,919 千円		
	電気料金	10,200 千円		
	ガス料金	10,200 千円		
	水道料金	2,250 千円		
	光熱費	22,650 千円		
その他		0 千円		
支出計(B)			86,526 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)			85,500 千円	
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額			79,166 千円	

※指定管理者には指定された期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としうえで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

## 収 支 計 画 書 (平成31年度)

【自主事業収支決算表】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金額)	摘 要
収入	江別の歴史講話	参加料 300円 収容人員150人 45 千円	全3回シリーズ
	弘前大学津軽三味線	チケット代 1,500円 収容人員200人 300 千円	小樽市民会館との連携開催事業
	市民健康講座	参加料 200円 収容人員120人 24 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、体軸トレーニング等
	いきいき教室サークル	入場料 200円 収容人員270人 54 千円	7月～3月の間で年9回開催 筋トレ・筋活プラス脳トレ教室
	その他15事業	入場料、協賛金含む 573 千円	
収入計(D)		996 千円	
支出	江別の歴史講話	講師謝金、教材費他 15 千円	
	弘前大学津軽三味線	出演料、宣伝広告費 250 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費 185 千円	
	いきいき教室サークル	講師謝金、宣伝広告費 100 千円	
	その他15事業	宣伝広告費、講師料、資材費他 446 千円	
支出計(E)		996 千円	
自主事業収益 (D) - (E)		0 千円	

## 収 支 計 画 書 (平成32年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金額)		摘 要
収入	自主事業費	入場料	573 千円	自主事業計画参照
		協賛金	423 千円	
	雑収入	コピー代	30 千円	
収入計(A)			1,026 千円	
支 出	人件費	館長	6,480 千円	別紙内訳参照
		副館長	5,400 千円	
		受付責任者	3,888 千円	
		受付担当	3,360 千円	
		設備担当	4,050 千円	
		清掃担当(6名)	7,776 千円	
		舞台責任者	4,860 千円	
		舞台担当者	4,536 千円	
		舞台補助	2,268 千円	
		人件費計	42,618 千円	
	事業費	自主事業費	996 千円	自主事業計画参照
	事務費 管理費	定期清掃	864 千円	事務管理費、PC・コピー機・ 監視カメラ・電話機リース等
		機械警備	454 千円	
		電気工作物定期点検	108 千円	
		エレベーター保守	765 千円	
		電話設備保守	765 千円	
		冷温水発生装置	1,188 千円	
		GHP	570 千円	
		空調監視設備	829 千円	
		環境衛生	864 千円	
消防設備保守		486 千円		
舞台機構		1,998 千円		
舞台照明		2,376 千円		
舞台音響		1,026 千円		
ピアノ		162 千円		
非常用発電機定期点検	108 千円			
特殊建築物定期点検	0 千円			
建築物設備定期点検	54 千円			
夜間管理員	1,489 千円			
廃棄物処理費	117 千円			
管球・部材・消耗品	1,620 千円			
修繕費	1,500 千円			
	管理費計	17,343 千円		
	事務費	2,919 千円		
	電気料金	10,200 千円		
	ガス料金	10,200 千円		
	水道料金	2,250 千円		
	光熱費	22,650 千円		
その他		0 千円		
支出計(B)			86,526 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)			85,500 千円	
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額			79,166 千円	

※指定管理者には指定された期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。



## 収支計画書(平成32年度)

【自主事業収支決算表】

(単位:千円)

費目		内訳(金額)		摘要
収入	江別の歴史講話	参加料 300円 収容人員150人	45 千円	全3回シリーズ
	弘前大学津軽三味線	チケット代 1,500円 収容人員200人	300 千円	小樽市民会館との連携開催事業
	市民健康講座	参加料 200円 収容人員120人	24 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、体軸トレーニング等
	いきいき教室サークル	入場料 200円 収容人員270人	54 千円	7月～3月の間で年9回開催 筋トレ・筋活プラス脳トレ教室
	その他15事業	入場料、協賛金含む	573 千円	
収入計(D)			996 千円	
支出	江別の歴史講話	講師謝金、教材費他	15 千円	
	弘前大学津軽三味線	出演料、宣伝広告費	250 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費	185 千円	
	いきいき教室サークル	講師謝金、宣伝広告費	100 千円	
	その他15事業	宣伝広告費、講師料、資材費他	446 千円	
支出計(E)			996 千円	
自主事業収益 (D) - (E)			0 千円	

## 収 支 計 画 書 (平成33年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金額)		摘 要
収入	自主事業費	入場料	573 千円	自主事業計画参照
		協賛金	423 千円	
	雑収入	コピー代	30 千円	
収入計(A)			1,026 千円	
支 出	人件費	館長	6,480 千円	別紙内訳参照
		副館長	5,400 千円	
		受付責任者	3,888 千円	
		受付担当	3,360 千円	
		設備担当	4,050 千円	
		清掃担当(6名)	7,776 千円	
		舞台責任者	4,860 千円	
		舞台担当者	4,536 千円	
		舞台補助	2,268 千円	
		人件費計	42,618 千円	
	事業費	自主事業費	996 千円	自主事業計画参照
	事務費 管理費	定期清掃	864 千円	事務管理費、PC・コピー機・ 監視カメラ・電話機リース等
		機械警備	454 千円	
		電気工作物定期点検	108 千円	
		エレベーター保守	765 千円	
		電話設備保守	765 千円	
		冷温水発生装置	1,188 千円	
		GHP	570 千円	
		空調監視設備	829 千円	
		環境衛生	864 千円	
消防設備保守		486 千円		
舞台機構		1,998 千円		
舞台照明		2,376 千円		
舞台音響		1,026 千円		
ピアノ		162 千円		
非常用発電機定期点検	108 千円			
特殊建築物定期点検	0 千円			
建築物設備定期点検	54 千円			
夜間管理員	1,489 千円			
廃棄物処理費	117 千円			
管球・部材・消耗品	1,620 千円			
修繕費	1,500 千円			
管理費計	17,343 千円			
事務費	2,919 千円			
電気料金	10,200 千円			
ガス料金	10,200 千円			
水道料金	2,250 千円			
光熱費	22,650 千円			
その他		0 千円		
支出計(B)			86,526 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)			85,500 千円	
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額			79,166 千円	

※指定管理者には指定された期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

## 収支計画書（平成33年度）

【自主事業収支決算表】

（単位：千円）

費目		内訳（金額）		摘要
収入	江別の歴史講話	参加料 300円 収容人員150人	45 千円	全3回シリーズ
	弘前大学津軽三味線	チケット代 1,500円 収容人員200人	300 千円	小樽市民会館との連携開催事業
	市民健康講座	参加料 200円 収容人員120人	24 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、体軸トレーニング等
	いきいき教室サークル	入場料 200円 収容人員270人	54 千円	7月～3月の間で年9回開催 筋トレ・筋活プラス脳トレ教室
	その他15事業	入場料、協賛金含む	573 千円	
収入計(D)			996 千円	
支出	江別の歴史講話	講師謝金、教材費他	15 千円	
	弘前大学津軽三味線	出演料、宣伝広告費	250 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費	185 千円	
	いきいき教室サークル	講師謝金、宣伝広告費	100 千円	
	その他15事業	宣伝広告費、講師料、資材費他	446 千円	
支出計(E)			996 千円	
自主事業収益 (D) - (E)			0 千円	

## 収 支 計 画 書 (平成34年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金額)		摘 要
収入	自主事業費	入場料	573 千円	自主事業計画参照
		協賛金	423 千円	
	雑収入	コピー代	30 千円	
収入計(A)			1,026 千円	
支 出	人件費	館長	6,480 千円	別紙内訳参照
		副館長	5,400 千円	
		受付責任者	3,888 千円	
		受付担当	3,360 千円	
		設備担当	4,050 千円	
		清掃担当(6名)	7,776 千円	
		舞台責任者	4,860 千円	
		舞台担当者	4,536 千円	
		舞台補助	2,268 千円	
		人件費計	42,618 千円	
	事業費	自主事業費	996 千円	自主事業計画参照
	事務費 管理費	定期清掃	864 千円	事務管理費、PC・コピー機・ 監視カメラ・電話機リース等
		機械警備	454 千円	
		電気工作物定期点検	108 千円	
		エレベーター保守	765 千円	
		電話設備保守	765 千円	
		冷温水発生装置	1,188 千円	
		GHP	570 千円	
		空調監視設備	829 千円	
		環境衛生	864 千円	
消防設備保守		486 千円		
舞台機構		1,998 千円		
舞台照明		2,376 千円		
舞台音響		1,026 千円		
ピアノ		162 千円		
非常用発電機定期点検	108 千円			
特殊建築物定期点検	0 千円			
建築物設備定期点検	54 千円			
夜間管理員	1,489 千円			
廃棄物処理費	117 千円			
管球・部材・消耗品	1,620 千円			
修繕費	1,500 千円			
	管理費計	17,343 千円		
	事務費	2,919 千円		
	電気料金	10,200 千円		
	ガス料金	10,200 千円		
	水道料金	2,250 千円		
	光熱費	22,650 千円		
その他		0 千円		
支出計(B)			86,526 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)			85,500 千円	
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額			79,166 千円	

※指定管理者には指定された期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。

※自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

## 収支計画書（平成34年度）

【自主事業収支決算表】

（単位：千円）

費目		内訳（金額）		摘要
収入	江別の歴史講話	参加料 300円 収容人員150人	45 千円	全3回シリーズ
	弘前大学津軽三味線	チケット代 1,500円 収容人員200人	300 千円	小樽市民会館との連携開催事業
	市民健康講座	参加料 200円 収容人員120人	24 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、体軸トレーニング等
	いきいき教室サークル	入場料 200円 収容人員270人	54 千円	7月～3月の間で年9回開催 筋トレ・筋活プラス脳トレ教室
	その他15事業	入場料、協賛金含む	573 千円	
収入計(D)			996 千円	
支出	江別の歴史講話	講師謝金、教材費他	15 千円	
	弘前大学津軽三味線	出演料、宣伝広告費	250 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費	185 千円	
	いきいき教室サークル	講師謝金、宣伝広告費	100 千円	
	その他15事業	宣伝広告費、講師料、資材費他	446 千円	
支出計(E)			996 千円	
自主事業収益 (D)－(E)			0 千円	