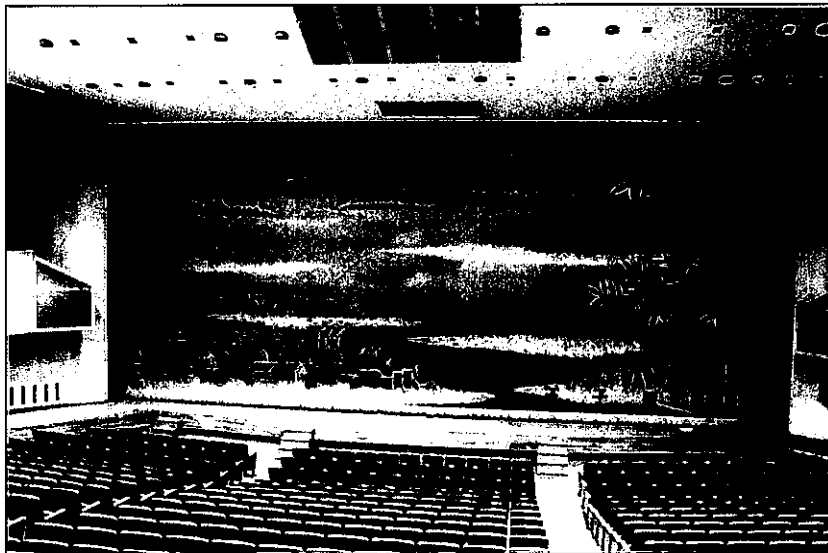


業 務 計 画 書

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】	P. 1
1. 市民の平等利用の確保	
(1)施設を管理・運営する際の基本的な方針について	P. 2
(2)利用者の平等利用確保について	P. 7
(3)個人情報保護方策について(情報公開に係る指針)	P. 10
2. 施設の効用発揮	
(1)施設の利用促進手法について	P. 15
(2)利用者サービス向上策について	P. 19
(3)施設の効率的運営のための方策について	P. 22
(4)管理業務の評価・改善方策について	P. 24
(5)自主事業について	P. 26
3. 施設の安定運営	
(1)施設の維持管理計画について	P. 33
(2)職員体制・研修計画について	P. 40
(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. 49
(4)類似施設等の管理運営実績について	P. 58
(5)第三者委託予定業務について	P. 59
(6)地域企業の活用策について	P. 60
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	P. 61
(2)管理経費縮減のための創意・工夫について	P. 64
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	P. 66
(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. 70
(3)環境への配慮について	P. 71
(4)地域との協働や連携に関する計画について	P. 74
(5)社会的貢献活動に関する計画について	P. 76
(6)幅広い世代の意見を取り込むについて	P. 78

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3期12年に亘り、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。

江別市民会館は、2023年4月に開設50周年という歴史的な節目を迎えることになります。当社は、この長い歴史が刻んだ地域文化の記憶を、江別市さんの輝く未来へと引き継ぐためにも、これまで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ぎます。

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も力を入れて取り組んで行きます。

2020年から現在も続く「新型コロナウイルス感染拡大」による行動や生活の規制が始まり、多くの市民活動や交流活動が停滞してしまいました。

同時に江別市民会館も来場者数や稼働率は大きく低下し、活気を失うこととなりました。

4期目へ挑むにあたり、そうした市民活動や交流活動再開の拠点として、多くの市民に足を運んで頂けるよう、安心・安全で衛生的にも快適な施設環境を提供して行きます。

50周年を迎えるにあたっては、コロナ禍の影響により休館や自主事業計画の多くが中止になっております。

現行3期目において貢献を目標にしていた「みんなでつくる未来のまち えべつ」に向かい、市民活動や交流活動を原点とします。

「市民や利用者の代表」としても私たちに意見や声を届けてくれる地元活動団体にも力をお借りしながら、この江別市民会館を盛り上げて行きます。

これからも、江別市民会館の指定管理者として、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いきます。

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・運営業務を通じて、「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頂ける「顔が見える」指定管理者となって行きます。

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、施設の設置目的を十分に理解し、ご来館いただく方々に「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスを提供するとともに、「おもてなし」の心をもって「親切」・「丁寧」・「笑顔」の応対と公正で平等な管理運営に徹することで、市民や利用者の方々にとって「顔が見える指定管理者」を目指します。

当社は、平成23年4月1日江別市民会館指定管理者業務開始当初から「市民・自治会・市民活動団体・企業・大学・行政」が一体となって取組む「協働のまちづくり」を推進してきました。

さらに江別市さんが平成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>」「みんなでつくる未来のまち 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、江別市さんの政策を通じ、民間企業として“今よりより良く”の視点で業務を継続させていくことで、市と市民を結ぶ「架け橋」となる役割を担い、公平で平等な管理運営にあたることで利用者や市民にとって「顔が見える指定管理者」となっています。

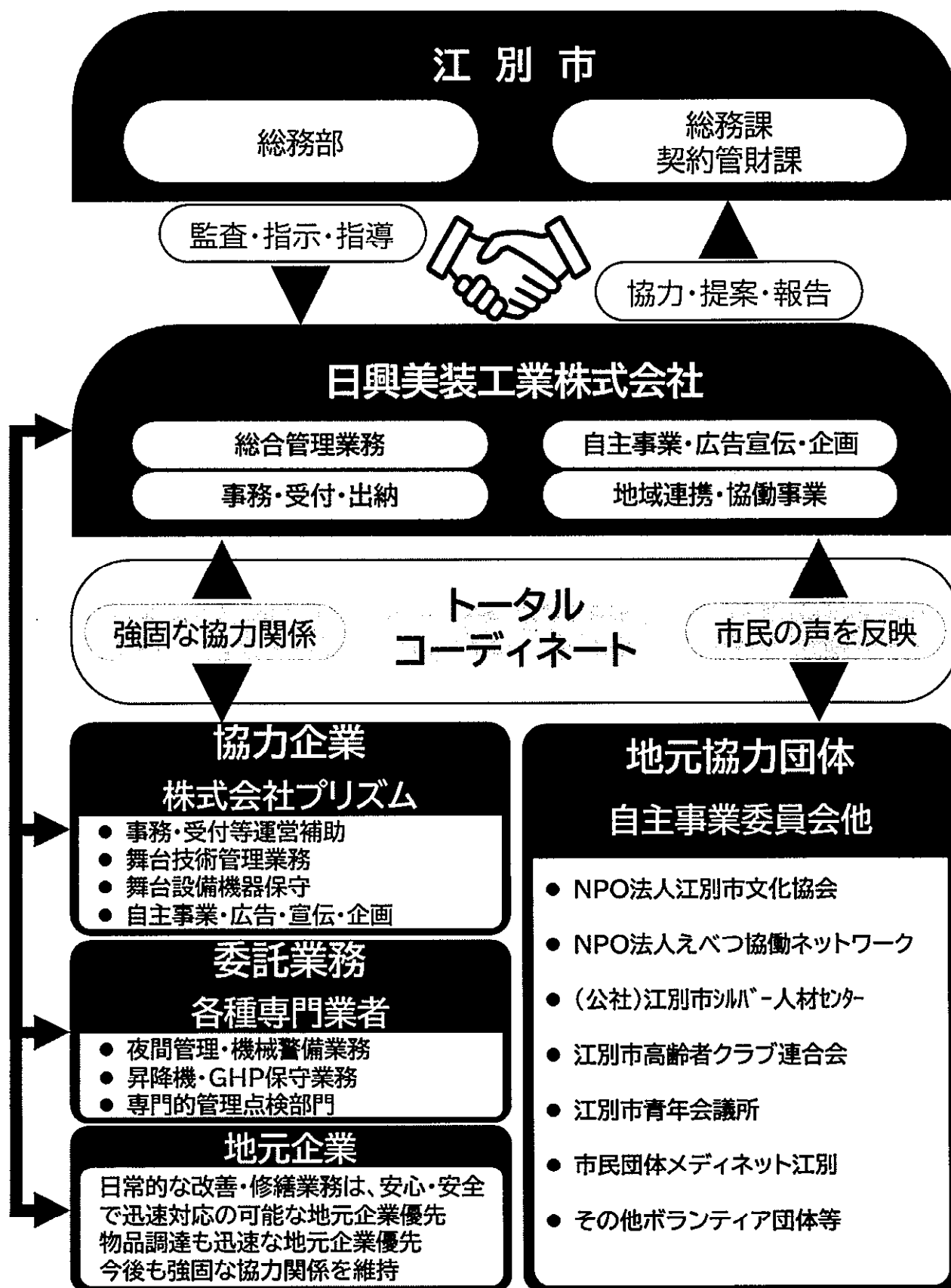
これからも江別市民会館の指定管理者業務を通じて、コロナ禍で停滞した市民活動やコミュニティ活動再形成のお手伝いをさせて頂くことで、再び「活力のあるまち えべつ」の実現に寄与するべく、以下の基本方針を掲げて取組んでいきます。

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。 有資格者による日常的な施設監視の強化とコロナ感染予防対策による「安心・安全」とスタッフ教育の徹底による「より良いサービス」を提供します。
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。 お客様の声やセルフモニタリングの実施によって改善処置や再発防止策を講じながら利用者ニーズや効果的な改善策に取り組み更なる利用者サービスの向上を図ります。
3	個人情報の保護と公平・平等な利用の確保。 PM（プライバシーマーク）及びISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）認証企業として、関係法令を遵守した取り組みに徹すると共に、ユニバーサルデザイン視点での管理運営に取り組み、あらゆる世代の市民に利用して頂ける施設を目指します。
4	市民の社会福祉の増進と文化の向上やにぎわいと活力増進に貢献できる自主事業の企画。 市民会館開設50周年を契機にコロナ禍で停滞した市民活動やコミュニティ活動再形成や市民の活力増進のお役に立てる企画と実施に取り組みます。
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及び環境への配慮。 維持管理に効率的な予防保全の取り組みや有資格者による点検項目の拡充による管理体制の強化及び環境にも配慮した資機材と技術を導入します。
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。 まちづくりの基本理念である協働のまちづくりに取組む一員として、「活力のあるまち えべつ」の推進や自主事業を通じた社会福祉の増進と地域文化の向上、地域防災力の向上に貢献して行きます。

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。



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が指定管理者として、舞台管理・演出及び窓口補助業務を担当する協力企業の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が定着してきている運営体制ですので、「利用者アンケート」や「お客様の声」を反映した管理・運営手法を活かし、今後さらに施設の効用を発揮させて行くことが江別市民会館の指定管理者としての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「協力企業」や「委託先」、「地元市民活動団体」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。

「協力企業」の「株式会社プリズム」は、12年間共に指定管理者業務の一翼を担ってくれているパートナー企業です。市内外のホール利用者からは、プリズムスタッフの舞台運営の技術を高く評価して頂く声は多く、大ホールや小ホール大型事業では、イベント運営会社としての顔も活かし、自主事業企画でも力を発揮してくれています。

「自主事業委員会」は、市民や利用者としての立場から様々な意見や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。

「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12年前に指定管理者を受託した当時の協力団体で、これまでに市民の意見の集約や対応策を思案してくれたり、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8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となっています。

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、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、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。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ト」をおこなう指定管理者となって行きます。

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
従業員数	1,300名(令和4年5月現在)		
主な事業所	茨城支社・東京支社・千歳支店・室蘭営業所 他3営業所		
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運営業務、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 ～ 上記以外の市内団体、利用者
- ◆ 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2,400戸
- ◆ もみじ台管理センター管理運営者(札幌市厚別区)
- ◆ 室蘭市生涯学習センター指定管理者(PFI事業)代表企業
- ◆ JICA北海道(札幌・帯広)総合管理業務
- ◆ 産業技術総合研究所つくばセンター施設管理等業務共同事業体 他

業 務 計 画 書

協力企業：株式会社プリズム

団体名	株式会社プリズム	設立年月日	昭和62年2月
代表者名	代表取締役社長 新 谷 暢 之 (しんたに のぶゆき)		
団体所在地	札幌市北区北6条1丁目3-838山京ビル9階		
電話番号	(011)700-3838	FAX番号	(011)700-3839
従業員数	51名(令和4年6月現在)		
主な事業所	東京支社・大阪支社・札幌機材センター		
グループ会社	株式会社ピクニック(舞台制作・企画業務)		
	株式会社フォルクラング(音響サービス業務)		
	Khuree Entertainment(施設管理・イベントサービス業務)		

(株)プリズムは、昭和62年に創業以来、本社を札幌市に置きながら、映像・音楽・照明・舞台・映画などあらゆるジャンルのイベント企画・演出・制作・機材レンタル事業を全国展開する他、現在は国外でも事業展開している、「トータルエンターテインメントプロデュース企業」です。

道内では、札幌雪祭りのプロジェクションマッピングの企画・演出・施行や「民族共生象徴空間ウポポイ」の音響、照明、映像等のテクニカルオペレート業務、阿寒摩周国立公演にある阿寒湖を舞台にした壮大な体験型エンターテインメント「KAMUY LUMINA」(カムイルミナ)の施工から運営までのテクニカルパートを包括的に担当しております。

これらの実績がある(株)プリズムは、当、日興美装工業(株)と12年に亘り、共に手を携え、江別市さんの「地域文化活動の発展と振興」に寄与してきました。

トータルエンターテインメントプロデュース企業として、NHK・STV・HBC放送局や劇団四季との親交があり、江別市民会館においてもこれまで江別市民に喜んで頂ける多くのホール企画を実現してくれております。

その実現のために必要な、優秀な舞台技術者たちを常駐させてくれていることから、これからの4年間も日興美装工業(株)のパートナー企業として、江別市民に喜んで頂ける企画をお届けできる企業です。



業 務 計 画 書

(2) 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規則の反復研修とユニバーサルデザインに配慮した施設内整備などを推進すると共に、おもてなしの心をもった「親切」・「丁寧」・「笑顔」の対応による人的サービスの向上にも力を注ぎ、あらゆる年代の方々に利用して頂ける「公平で平等」な開かれた施設を目指します。

—① 法令順守と利用規則の理解による公平・平等利用の確保—

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努めています。

現在の管理事務所スタッフの多くは、在職経験が長く基本教育も重ねておこなってきました。日々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、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。

自主事業予約を含めて、特定利用者や特定団体等へ偏った利用にならないように、申込み情報や利用者情報及びお問い合わせ情報は、全員が確認できるようにPC情報共有化システムを活用したチェックを重ねて情報共有しております。

引続き江別市民会館条例をはじめとする利用規則等の基本教育を重ね、理解を深めて行きます。

—② 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「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。

利用者アンケート「職員の対応・印象」項目においては、(回答数68団体)

- 平成29年12月度「満足」が、92.5%、「やや満足」が、7.5%に対して、
 - 令和4年8月度「満足」が、97.1%、「やや満足」が、2.9%になっております。
- 「不満」「やや不満」は、ありませんでした。

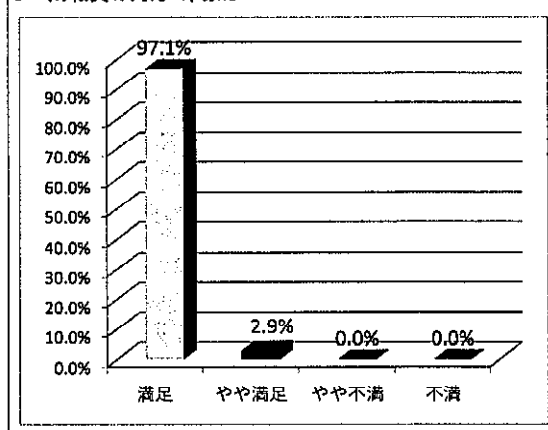
これまでの4年間は、「満足」95%以上を目標に取り組んで来ましたので、目標達成となりました。

これからの4年間は、満足度97%以上を維持するとともに、「満足」98%以上を目標に取り組んで行きます。

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。

そうしたことから、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、不安を感じていることがあれば、ご理解頂けるまで誠実にご説明させて頂くことで、施設運営の透明性の確保と公平で平等なサービスを提供して行きます。

3-(5)職員の対応・印象は？



業 務 計 画 書

③ ユニバーサルデザインへの配慮

江別市民会館においては、ICT 環境や物理的に整備可能な範囲は整備している最中です。

また、物理的な整備と共にサービスを提供するスタッフの人的教育も大事です。

当社は、ハードとソフト面の環境整備を進めると共に、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しやすい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ります。

1) 今や老若男女を問わず、スマートフォンでいつでもどこでも情報に触れられる時代となりました。そうした時代のニーズに合わせ、江別市民会館のホームページをスマートフォン対応（レスポンシブルデザインウェブ）にしました。これにより、PC、スマートフォンを問わず、ホームページが見やすくなりました。

2) 1F 事務所前ロビーにデジタルサイネージを設置し、貸室予約者以外の方にも「動画や映像と音声」で分かるように、貸室空き状況のお知らせや自主事業及び施設イベントの開催と参加の案内、江別市さんの市制報告（議会案内や確定申告案内など）や江別市PR動画映像も配信しており、どなたでも知りたい情報を得ることが出来ます。



3) 車いすの方に入館していただきやすいように、正面玄関外スロープの傾斜をゆるやかに補修しました。一般利用者の歩行や搬入・搬出の際、冬季間の滑り防止策としても好評です。



4) 利用者アンケートで「館内が複雑で分かりづらい」という声を頂いておりましたので、館内案内プレートのA4・A3サイズからA2サイズ以上に大きくし、文字も大きく、視認性と可読性に配慮したプレートに作り変えました。



5) 従事するスタッフは、「江別市民活動センター・あい」を通じて、ユニバーサルデザインに精通している講師を紹介していただき研修会を開催し、理解を深めます。

業 務 計 画 書

—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 利用者へのフィードバック—

お客様の声ボックスに投函されたご意見やお問い合わせ、利用者アンケートで頂いたご意見やお問い合わせについては、回答の内容を総務課さんに確認及び承認を頂いたうえで、どなたでも閲覧できるように事務所前の掲示板に貼り出します。

またホームページでも「お客様の声」のフィードバックが公開できるよう、準備します。

—⑥ 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ている現状もありますので、防止策として現行方式を継承し、今後も公平を期した対応に努めます。

—⑦ 大ホール、小ホール、貸室予約の抽選方法—

大ホール、小ホール、貸室を使用する場合の、

江別市民(市民とは自治基本条例第1章第2条 市内に住所を有する者、市内で働き、若しくは学ぶ者又は市内で事業活動その他の活動を行う者若しくは団体市民をいう。)が申請する場合は、使用開始日の属する月の12ヶ月前から使用開始日の3日前まで、予約可能です。

貸室は、6ヶ月前から予約可能です。

市民以外の者が申請する場合は、使用開始日の属する月の11ヶ月前から使用開始日の3日前まで(条例による)予約することができます。貸室は、5ヶ月前からとなっております。

いずれも希望日が重なった場合は、申込者立ち合いの下、厳正なる抽選(くじ)をおこない利用者を決定しております。

但し、コンクールや発表会などの本番は最優先利用としております。大ホール、小ホールの抽選会に参加しているのは、ほとんどが市内外の中・高校生の吹奏楽部の皆さんで、練習等で使用を希望する日が重なった場合、公平を期するため、曜日ごとに抽選で決定しております。

業 務 計 画 書

(3) 個人情報保護方策について (情報公開に係る指針)

- ◆ 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。

—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。

当社は、全社員を対象に毎年1月に個人情報取り扱いに関する研修と評価テストを実施しており、及第点に満たない者には再研修を実施し、法令遵守を徹底しております。



—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。

—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。

業 務 計 画 書

情報公開に係わる指針

—① 個人情報の開示・訂正・削除—

当社は、当社がご本人様から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・削除等のお申出があった場合、ご本人様の本人確認をおこなった後、合理的な範囲で開示・訂正・削除等をいたします。

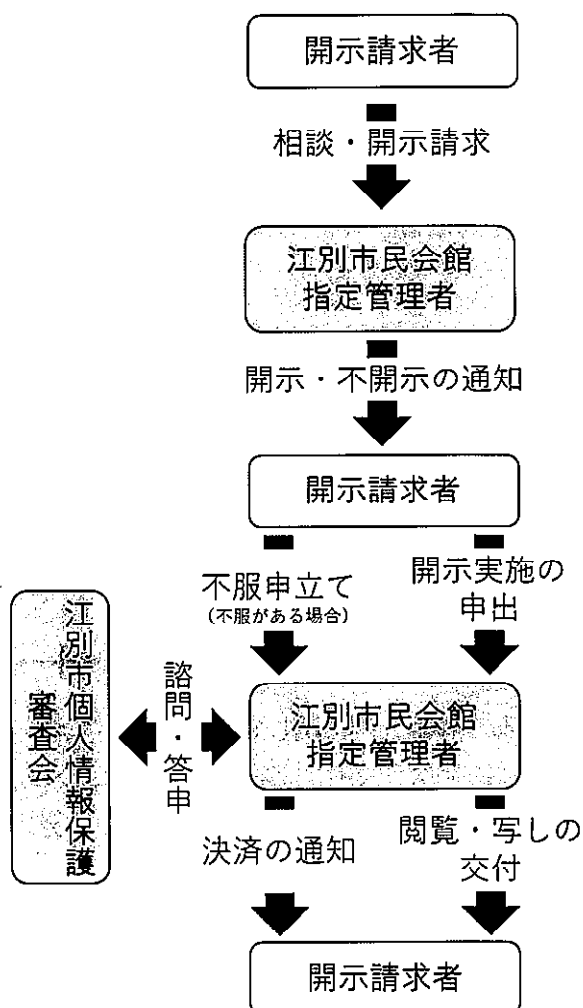
ただし、他のご本人様の生命・身体・財産その他の利益を害するおそれのある場合、または当社の業務遂行に著しく支障をきたすと判断したときは、この限りではありません。

また、法令等に定めのある場合は当該法令に基づいて適切な対応をいたします。

—② 本人確認について—

ご本人またはご本人の代理人からの請求であることを確認させていただくため、所定の手続きにしたがった申請書類をご提出いただきます。ご郵送いただく際は、併せて下記の書類をご同封いただいています。

開示請求の流れ



【本人確認】

- ご本人様から既に提供を受けている住所に、要求のあった事項の確認文書を郵送し、その内容で良いか確認の署名後に、住民票を添えて返送していただく。
- ご本人様から既に提供を受けている電話番号にかけ直して、本人を確認する。
- 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いただくことで本人であることを確認する。

【法定代理人確認】

- 窓口に来館して請求
 - (1) 委任状
 - (2) 運転免許証等法定代理人本人であることが確認できる書類
- 郵送等での請求
 - (1) 委任状
 - (2) 住民票の写し等（30日以内に作成されたものに限り、なお、コピーは認められません）
 - (3) 運転免許証等法定代理人本人であることが確認できる書類

業 務 計 画 書

—③ 開示等の求めに応じる手続きについて—

- ▶ 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」を返送いただきましたら、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、電話による回答又は請求内容への回答を文書でご郵送させていただきます。

但し、本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利・利益を害するおそれのある場合や当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれのある場合は、個人情報の開示を非開示といたします。

なお開示等の請求にあたり、当社では手数料の徴収はいたしません。

—④ その他、公の施設の情報公開—

その他の情報公開に関しては、江別市情報公開条例(第20条)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、公の施設である江別市民会館に関する指定管理者が管理する文書については積極的な情報公開に努め、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。

—⑤ 管理体制—

- ▶ 館長が、本指定管理者業務に関する個人情報の保護および管理責任を担います。
- ▶ 管理運営にあたっては、江別市個人情報保護条例の遵守及び日興美装工業㈱の個人情報保護管理マニュアルを参照し、関係職員への指導・教育を徹底します。
- ▶ 本社個人情報保護管理者は、その教育状況を評価・指導します。
- ▶ 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。
- ▶ 個人情報の盗難防止のため、個人情報が格納された機器や装置へ、必要な保護管理措置を講じます。PC（パーソナルコンピュータ）等において個人情報が含まれるデータは、パスワード保護のかかったアクセス制限をかけて管理します。

業 務 計 画 書

PM（プライバシーマーク）を認証取得

当社は、2008年にPM(プライバシーマーク)を認証取得し、運用中です。あわせて、業務上関係する自治体(北海道、札幌市、東京都、茨城県など)の個人情報保護条例を遵守した「個人情報保護管理体制」を既に構築し、その業務に携わる全ての従事者に対して、指導・教育・周知の徹底をおこない運用しております。本指定管理者業務においても以下の4つの安全管理措置に基づき万全の体制を整えて参ります。

① 組織的安全管理措置

安全管理について従事者の責任と権限を明確に定め、安全管理に対する規程や手順書を整備・運用いたします。

② 人的安全管理措置

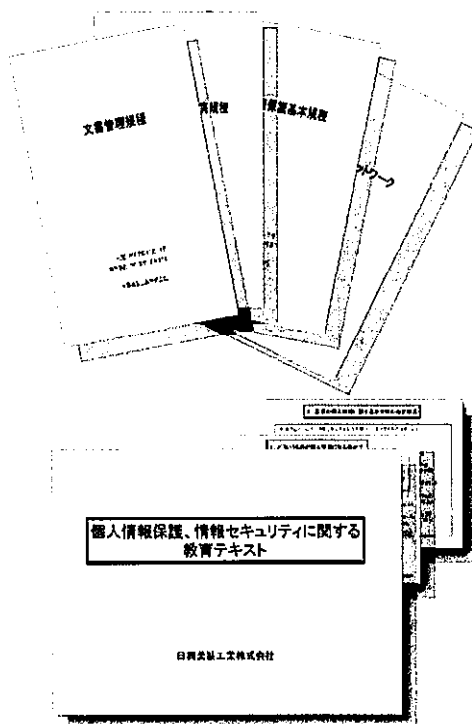
従事者に対する、業務上秘密と指定された個人情報の非開示契約を締結いたします。

入社時と毎年1回 全職員にプライバシーマークと情報セキュリティの研修とテストをおこない、法令の変更、知識等の確認を実施いたします。

その他、従事者研修での教育時に本施設で取得が見込まれる個人情報についての保護教育を取り入れることで、全職員の個人情報保護への継続的意識向上、関係法令への理解を深めます。

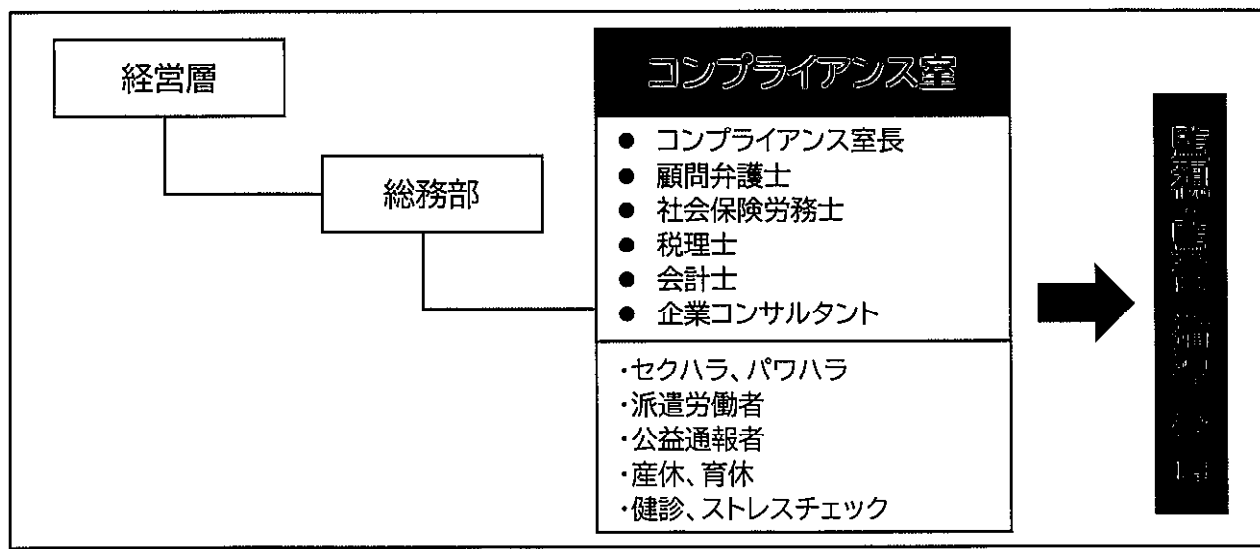
③ 物理的安全管理措置

入退室(館)の管理、施錠のある個人情報保管庫からの盗難防止等をおこないます。



コンプライアンス室の設置

当社は、本社総務部に「コンプライアンス室」を設置しており、企業コンプライアンス、個人情報保護、法令遵守など法務・労務の監視・監督と周知、徹底、教育に努めております。



事故等の発生に備え、対応する保険に加入

個人情報保護に関する法律に定められた、重大な事故や不祥事はこれまでありませんが、指定管理者として多くの個人情報を扱う為、リスクが生じます。

当社は万が一に備え、サイバー保険(個人情報取扱保障含む)にも加入しております。(保険額1億円)

約款

令和 4年 4月11日
保険の種類
賠償責任保険

夜間・休日の事故のご連絡は、TEL 0120-727-110

証券番号
3463589606
(整理番号)

保期
令和 4年 4月11日午後 4時 から
令和 5年 4月11日午後 4時 まで
1年間

事故時の
ご連絡先
お電話：011-222-4011

代理店/
件立人
札幌通運
Tel 080-8280-0959 (J3X9-000)
当 社 札幌支店 法人第一支社
営業店 Tel 011-281-6144 (1070)

特約種類
業務過誤型

保額適用
国内・国外
モンペイ

被保険者氏名
記入がない場合は保護者が同じ

被保険者
人

週及口

サイバー保険の特約事項

その他の記載事項

詳細につきましては、付添の資料をご覧ください。
※口座振替の場合

備考

払込方法		支払期限		請求月の末日(注)または翌月の初め(注)に於いて	
担保危険名称	金額につき(千円)	率	金 額	延滞損害金(千円)	免状金額(千円)
賠償責任1	100,000	***	100,000	-	0
***	***	***	***	***	***
費用損害	***	***	10,000	10,000	0
***	***	***	***	***	***
***	***	***	***	***	***
区分		確定	年額保障料	***	円
合計保険料		261,700円	初回保険料	***	円
最低保険料		30,000円	2回目以降	大口分組別契約の場合 (見 附 け)	

サイバー保険 証券付属別紙

契約者
記号被保険者
対象業種

日本興業工業
日本興業工業
ビルメンテナンス、管理

証券番号
保証期間
2022年4月11日 ~ 2023年4月11日

3463589606

運用約款

追加条件

適用地域
全世界

業務過誤賠償責任保険普通保険約款
サイバー保険の特約事項
制約等に関する追加条項

区画	名称	コード
利用約款	利益・売上経費削減補償追加工資(サイバー保険特約適用用)	015
	債権回収し損失減損追加工資(サイバー保険特約適用用)	016
	サイバー攻撃による対人・財産被害軽減追加工資	017
	I/Sサービス業務停頓追加工資(サイバー保険特約適用用)	018
	使用外法廷急送出張追加工資(サイバー保険特約適用用)	019
	漏洩防止対策実施追加工資(サイバー保険特約適用用)	020
	求職支援受給追加工資(サイバー保険特約適用用)	021
	情報セキュリティ評価追加工資(サイバー保険特約適用用)	022
	利益平準化追加工資(サイバー保険特約適用用)	023
	事業継続費用不図回復追加工資(サイバー保険特約適用用)	024
	I/Pサービス機能1か月半稼働追加工資	030
	保険料繰上追加工資(延長満期後発生債務用)	038
	保険料繰下追加工資(累計平成基準)(高価消滅無償貸与保険用)	040
	保険料繰上追加工資(繰上り元金返済)(高価消費品無償貸与保険用)	090

(注)代金を支払う必要がある場合は、○印を要します。

担保区分
CA
CC

担保項目
賠償責任
費用損害
利益・
売上経費削減
対人労働
賠償

請求につき
100,000千円
-

率
-

延滞損害金(注)
10,000千円
10,000千円

繰上り割合
100%
100%

免責金額
0千円
0千円

免責時期
-
+

約定心算
期間
+
+

その他特記事項

引取書提出場所
取扱係長 OI

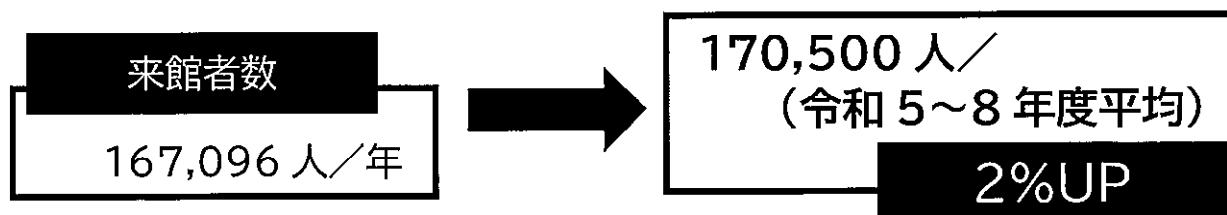
業 務 計 画 書

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

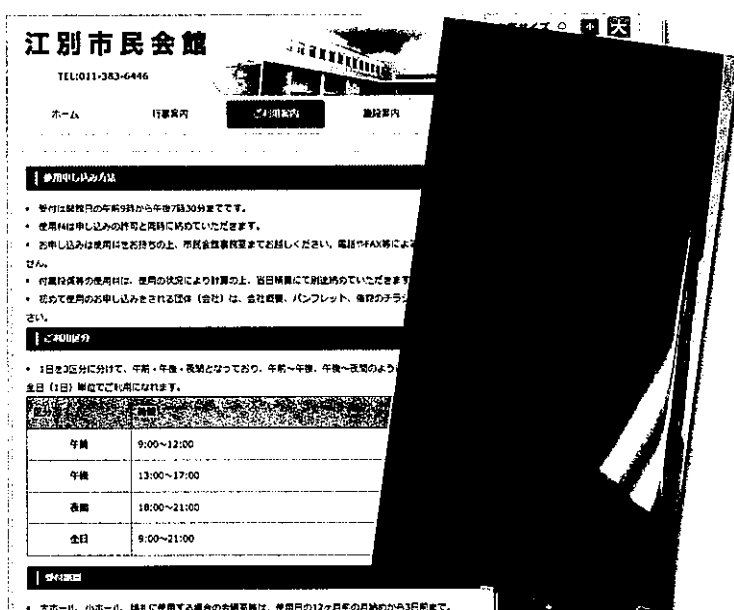
下記①～⑦の利用促進手法を講じることで、指定管理期間中の来館者数の増加を目指します。
※数値は、直近で年間通して運営していた、令和元年度を参考にしております。



① ホームページの有効活用

ホームページを活用して、市民会館の情報を多くの市民が手軽に入手できるよう、広く発信して行きます。

- 寄せられた「お客様の声」や「利用者アンケート」のご意見・お問い合わせについての専用ページや投稿用フォームを設け、利用方法や改善策などを掲載することで、市民会館を知って頂く情報の発信をします。
- 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。
- 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。毎回総務課さんへ提出している自主事業報告書をベースにして、許可制限など可能な範囲で写真や映像を活用したSNSやフェイスブックなどのビジュアル化も検討し分かりやすく紹介します。
- 現在、スマートフォンでの閲覧に対応しました。
今後も、高齢者や障がい者などにも分かりやすい、「ウェブアクセシビリティ」への対応や、スマートフォンで施設を利用しやすい環境を検討しています。



一② 自主事業参加者に対してのご案内

これからも多世代の市民、利用者に楽しんでいただき、参加してもらえる自主事業を企画・実施していきます。多種多様な企画にも興味をもって頂くよう工夫をこらし、市民会館に足を運んでいただくことで自主事業を含めた利用の増進を図ります。

- 1) 自主事業に参加される利用者には、参加した以外の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機会やお友達、ご家族で参加していただける機会の促進に努めます。
- 2) 自主事業参加者には、アンケートを実施しております。年間通して複数回開催される事業では、次開催時に回答やご意見について説明する資料などをお配りして、利用者の声の反映の機会として活かして行きます。
- 3) 不特定多数参加者には、例えば年3～4回ホワイエを活用したイベント（写真展など）が開催されますので、その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、来館の機会の促進に努めます。

—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(営利を伴わないもの)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。

市内の公共施設や民間施設に働きかけ、チラシやポスターを置かせていただいたり、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行きます。

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

[illegible]

業 務 計 画 書

—④ 自社力を活かした広報活動—

当社は、江別市さんに隣接する「札幌市厚別区」と「北広島市」に在る、不特定多数の市民が出入りできる施設の管理に携わっております。

それら施設にも江別市民会館の利用案内や自主事業及びイベントチラシなどの設置をお願いし、来館の機会を促進いたします。

厚別区	◆ もみじ台管理センター	北広島市	◆ 北広島市役所
	◆ JCHO北辰病院		◆ 北広島市総合体育館
	◆ 北星学園大学		◆ 北広島市芸術文化ホール
	◆ 厚別競技場		
	◆ 厚別区役所		

—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、来館者から好評をいただいております。

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。

現在、ホームページと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。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行きます。



業務計画書

—⑥ 施設の特徴を活かした自主事業の提案—

令和5年度は、江別市民会館開設50周年となる節目の年です。市内及び市外からも多くの方々に足を運んでいただけるような企画を検討しております。「(5)自主事業について」を参照下さい。

江別市民会館は、大ホール1,005席、小ホール定員250名のイベントホールがあります。

当管理運営組織には、その大ホール・小ホールの舞台機構の専門職があります。

その特徴を活かして、令和5年度の自主事業は、大ホール 4事業、小ホール 14事業を企画しております。

また、江別市さんは、平成29年4月に、「健康都市宣言」をおこない、市民が生涯を通じて健康に過ごせる健康意識の向上と健康づくりの推進に取り組んでいらっしゃいますので、運動や音楽を取り入れた、「楽しく健康づくり」をテーマに参加できる企画を用意して、利用の促進に努めます。

—⑦ 自習室の設置—

新たな試みとして、土・日・祝日に空いている貸室を活用して、中・高校生向けに自主事業として無料の「自習室」開設を検討します。

- 1) 土・日・祝日は、比較的会議室が空いておりますので、毎週同じ貸室とは限りませんが、管理事務室受付窓口にて学生証を提示いただければ利用可能です。
- 2) 時間は、10:00～16:00(設営及び利用後の清掃のため)まで。
- 3) 定員は、20名(空き室のタイプによる)位を検討中で、定員に達するまで申し込み可能です。

適当な貸室が無い場合は設置できないので、当日の利用については、ホームページまたは電話でお問い合わせいただくことにします。

新年度からの設置開始の目途が立ちましたら、教育委員会さんを通じて市内各学校に自習室設置のお知らせのご協力をお願いいたします。

江別市内には、江別市情報図書館他分館、道立図書館など無料で勉強できる場所がありますが、数的には少ないです。市民会館では、大ホールの吹奏楽演奏の練習や大会以外に若い世代に利用していただく機会が少ないです。そうしたことから、若い世代への応援と来館していただくきっかけづくり及び今後の利用ニーズの把握に役立てたい趣旨です。

—⑧ Wi-Fiエリアの拡大提案—

また施設内には現在Wi-Fiが設置されていますが、ほぼ1階しか届かないのが現状です。指定管理者継続が叶えば、会議室をZoomやリモート会議で利用者に活用いただけるように、まずは2階までのエリア拡大の方策を総務課さんと検討させていただきたいと考えています。

業 務 計 画 書

(2) 利用者サービス向上策について

- ◆ スタッフ教育の充実を図り「おもてなし」の心をもった対応に徹します。
 - ◆ 市民・利用者の意見が反映された管理・運営を実現します。
 - ◆ 施設の設置目的に沿った事業を企画します。
- これらのことを徹底し「快適性」「利便性」の高い利用者サービスの向上に努めます。

① スタッフ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受付窓口での接客となります。

当社は、スタッフ基本教育に「礼儀」「挨拶」「言葉遣い」のマナー教育を組み込むと共に、責任者である館長、副館長が日常的に指導・教育します。

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。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いただきながら、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ます。(今年は8月に実施済み)

今後も継続して取り組みます。アンケートは年に複数回利用実績のある約50団体から回答をいただいています。

そのアンケート集計をもとに、[P・D・C・A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、情報の収集、状況の理解、柔軟な改善策を立て、次回及び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。

以前から要望が多かった、「施設や貸室が暗い・侘しい・分かりづらい」については、壁の塗り替えや大型館内案内プレートの設置により改善した成果もあり、その後、改善要望はありませんが、要望があれば再検討していきます。

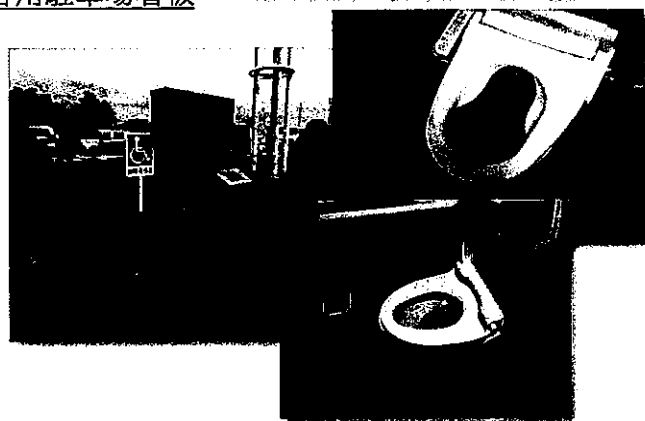
令和2年度に取り組んだ内容としては、コロナ感染予防対策として、無光触媒による館内抗菌処理です。

利用者の「安心・安全」の観点から、館内のエレベーターボタンやトイレ便器、ドアノブを抗菌処理しました。あわせて、手指消毒用スタンドを館内4ヶ所に設置しました。

令和3年度に取り組んだ内容としては、身障者用駐車場看板の作成と女子トイレの暖房便座の設置です。

身障者用駐車場は、市民会館専用ではないのですが、来館した利用者から「分かりづらい」との声が寄せられた為、総務課さんに許可をいただき新たな看板を設置しました。

女子トイレの暖房便座も利用者の声として複数件あがっておりまして、新たに設置しました。今後、男子トイレも検討して行きます。



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。会議室の当日利用案内。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。
- ◆ 令和2年度は、無光触媒による館内抗菌処理作業を実施。コロナ感染予防対策として、利用者の「安心・安全」の観点から、館内のエレベーターのボタンやトイレを含む部屋の取っ手を抗菌処理しました。
- ◆ 令和2年度は、手指消毒用スタンドを館内4ヶ所に設置しました。コロナ感染予防対策として、利用者の「安心・安全」の観点から、地元の業者に製作をお願いし、設置しました。
- ◆ 令和3年度は、身障者用駐車場の看板をリニューアルしました。市民会館専用ではないのですが、来館した利用者から分かりにくいとの声が複数寄せられていたため、総務課さんに許可をいただき新たな看板を設置しました。
- ◆ 令和3年度は、女子トイレの洋式便座を暖房便座にしました。利用者から便座が冷たいという声が複数件あがって来ておりましたので設置しました。
- ◆ 令和3年度は、多目的トイレ内にオストメイト対応便座を取り付けました。多目的トイレとしての機能のUPに努めました。
- ◆ 令和4年度は、1階男女トイレにハンドドライヤジェットタオルを設置しました。手洗い後の水滴の飛散抑制システムとトイレ内の空気の循環清浄機能が付いた新システムを搭載した新型機種です。（総務課さんに設置許可済み）

—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—

令和5年度は、25企画37回を開催予定です。

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、企画者・実施者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、展示会などでフリー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。

—④ Wi-Fiエリアの拡大提案—

利用者からの要望として、貸室でのWi-Fiを活用した会議や打ち合わせ、プレゼン準備などZoomやリモートで利用したいという声が多くなってきました。

現在は、ほぼ1階でしかWi-Fiが利用できない状況ですので、指定管理者継続が叶えば、まずは2階までのエリア拡大の方策を総務課さんと検討させていただきます。

業 務 計 画 書

—⑤ CO2測定器の貸出し、PCR抗原検査キット—

第7波の勢いが止まらない状況の中、管理者側も利用者側も感染予防対策に十分気を付けながら施設の利用にあたっている現状です。

感染予防対策のひとつに「換気の悪い空間を回避する」ことが挙げられます。

8月中に用意した CO2測定器を会議棟全室に配備して、利用者の安心・安全の確保に努めております。

厚生労働省より、良好な換気状態の基準として、二酸化炭素濃度(CO2濃度)1,000ppm以下が提示されておりますので、測定器が1,000ppmに達すると自動的にアラームがなり、利用者自ら入口ドアや窓の開放をしていただき、感染予防対策にあたっております。

利用者からは、好評をいただいておりますので継続して配備します。

また一般向けに周知はしておりませんが、利用者への感染予防対策として、主には江別市民会館スタッフ向けに検査キット20回分を常備しております。

もし、有事の際に江別市さんから要請があれば、利用者にも提供させていただきます。

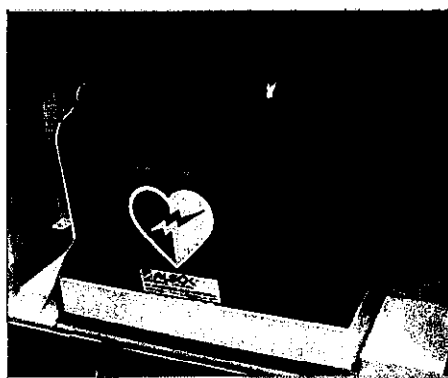


—⑥ AED、家庭用常備薬、飲料水—

1階管理事務室と舞台楽屋にAEDを設置し、利用者が万が一、心疾患等で倒れた場合に備えております。

また、利用者が腹痛や擦りキズ、消毒が必要になるなど、急遽の措置に役に立つ常備薬を準備しております。

1階管理事務室受付横にクリクラも設置しております。受付に来られた際には、ご自由に飲んでいただくことができます。



業 務 計 画 書

(3) 施設の効率的運営のための方策について

当社では、本社バックアップ体制による現地業務の簡素化と効率化を図ると共に、施設運営では、与えられた専従の機能職以外にも他機能の業務を横断的に担えるよう、クロスジョブ方式を導入した管理運営にあたっております。

また、ICTの活用や維持管理における予防保全に取り組むことで、業務効率の改善と効率化を図ります。

◀本社バックアップ体制▶

指定管理者業務遂行に必要な以下の業務を本社が担うことで、現地業務の簡素化と効率化を図っております。

- ◆ 指定管理者業務における江別市さんとの各種契約業務
- ◆ 維持管理業務における委託業者さんとの契約業務及び発注
- ◆ 指定管理者業務における収支管理及び出納業務
- ◆ 指定管理者業務における人事労務管理業務
- ◆ 維持管理業務における施設への本社有資格者派遣による建物診断・点検業務

◀クロスジョブ方式▶

江別市民会館に配置している管理事務室スタッフは、舞台担当や設備担当であっても日常受付業務や貸室の設営をこなし、受付担当でもイベント補助業務(受付や司会進行など)や貸室の設営をこなせるよう、実務教育を強化し、安定したシフト体制を構築しています。

働き方改革関連法で義務付けられている、年間5日の有給休暇取得に対応するべく、2期目から取り組んでいますが、現在では、皆マルチに業務をこなせることにより、いち業務にこだわったシフト編成をしなくて良いことから、一人当たり年間10日前後の有給休暇取得ができるようになって来ております。また、利用者に対してもお待たせせず、迅速なサービスを提供することが出来ております。

◀ICTを活用した管理データの一元化▶

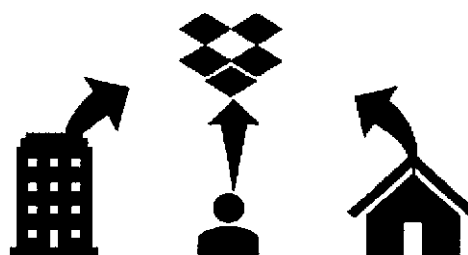
当社では、館長及び本社で作成した管理状況や各種報告書・計画書などを共有できる、ドロップボックスを活用し、管理データの一元化を図っております。

ドロップボックスは、オンラインストレージサービス(インターネット上の保管庫)で、インターネット上にファイルやフォルダをアップロードして管理することができるシステムです。

江別市民会館指定管理者業務に関係する、本社営業部・総務部・業務管理部の各担当者PCと館長PCがファイル共有することで、年間事業計画の作成から、総務課さんへ提出する月次の報告書の作成や収支の確認、定期点検実施時期や修繕実施の結果確認からの評価と改善点の指摘、自主事業の開催状況の報告と収支確認など、誰がいつ更新しても常に最新のデータと情報を共有できます。

また過去4年分の管理運営状況も閲覧できますので、統計データからの分析にも役立ちます。

時間と費用を掛けて現地または本社で打ち合わせしなくても、業務効率の良い仕組みを構築しております。

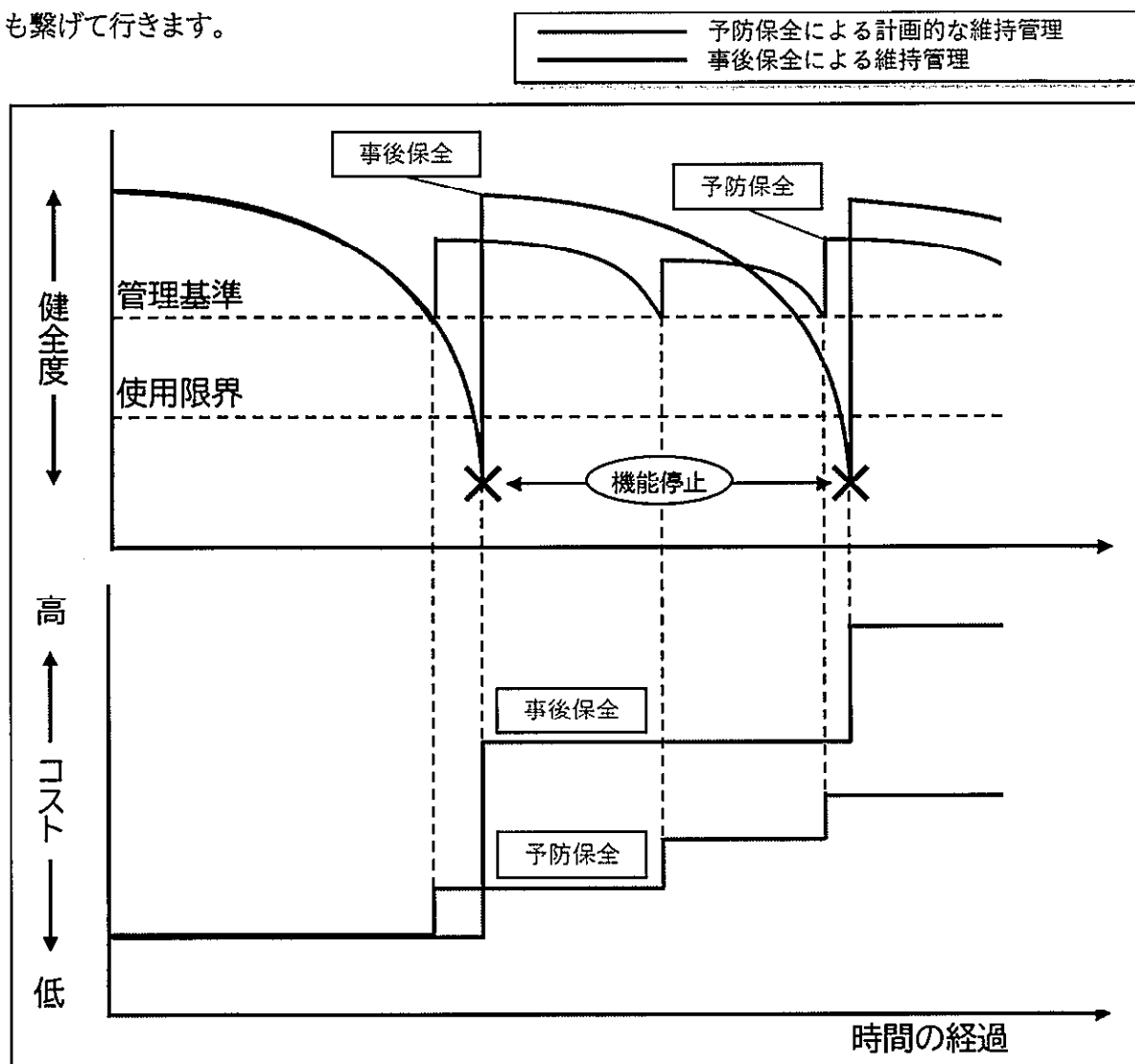


業務計画書

◀ 日常監視や定期点検による予防保全の取り組み ▶

当社は、機器が故障したり、建物の機能や性能の異常がはっきり目に見えるような段階になって、初めて修繕などの処置を施す「事後保全」の考え方ではなく、自社で常駐設備員を配置して日常的な監視や有資格者が実施する定期点検によって建物の機能や性能の劣化の有無や兆候・状態を常に把握し、現状では異常が見当たらなくても、時間の経過とともに劣化の状態を予測した上で、計画的に適切な処置をおこない、機能停止などを未然に防ぐ「予防保全」に取組みます。

この取り組みにより早期発見、早期処置することで、日常的な維持管理に掛かる費用や別途修繕に掛かる費用の縮減と業務の効率化に繋がるだけでなく、利用者に対しての「安心・安全の確保」にも繋げて行きます。



◀ 休館日を利用した総合点検と定期作業 ▶

江別市民会館では、6月と10月に休館日各1日を設けております。その際に各種メーカーや自社及び協力業者による法定点検を含む各種総合点検(消防用設備点検、防火対象物点検、昇降機点検、自家用電気工作物定期点検、建築設備定期点検、舞台機構保守点検、舞台照明設備保守点検、舞台音響設備保守点検、定期清掃など)を一斉におこなっております。

また年2回以上ある定期点検については、予定点検月の3ヶ月前の予約状況を目途に、点検日を確定するようにしています。

利用者に不便をおかけしないように効率よく定期点検作業をおこなっております。

業 務 計 画 書

(4) 管理業務の評価・改善方策について

当社は、ISO9001(サービス品質)、ISO14001(環境)、ISO27001(情報セキュリティ)の要求事項に適合した社内体制を確立していることから、自社での内部監査実施による評価や改善策の検証をおこなうと共に、総務課さんとのモニタリングチェックによる評価やアドバイスを有効に機能させることで、指定管理者として適正な業務にあたります。

◀自社組織による内部監査▶

当社の組織にはISO事務局が設置されており、社内では経営目標を達成するためにISOの手法【P(計画)・D(実行)・C(評価)・A(改善)】を活用し継続的に業務改善が図られ、提供するサービスの品質向上に繋がっているかなど、年1回の内部監査を実施しております。

監査の対象は、本社・支社各部署の他に、各地に在る事業者の幾つかを毎年選定し監査にあっております。指定管理者施設は、各地域の行政所管さんの監査が定期的にあることから、事業所監査の対象から外しておりますが、江別市民会館については令和5年度からISO内部監査の対象施設とします。内部監査には、独自の内部監査チェックリストを使用します。

主として、以下のことについてチェックし管理運営業務の評価と改善方策及び効果の確認の検証をおこないます。

- ◆ 江別市民会館条例及び事務取扱要領、江別市民会館指定管理者仕様書の遵守。
- ◆ 個人情報保護マニュアル他、各種業務マニュアルの運用状況。
- ◆ 提出済み業務計画書の目標及び提案についての遂行、進捗状況。
- ◆ 顧客満足度調査及び所管さんからの要望・指摘事項への是正・改善・効果測定。

◀セルフモニタリング及び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。内容の正確な把握など見える化を図り、「真の原因」を追究し、改善への一歩として期間を定め「計画」を立て「実行」します。

その結果、利用者にご満足いただけるものになったか、「セルフモニタリング」をおこない、効果の「確認」と「評価」をして、「改善」に繋がっていきます。万一、想定した効果が得られない場合は、「P・D・C・Aサイクル」の手法に基づき、再度「真の原因」を追究し継続します。

「2.施設の効用発揮 (2)利用者サービス向上策-②利用者へのセルフモニタリングとお客様の声-」や「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-④利用者からの要望への反映-」に記載の通り、係る費用や時期などの計画を立て、お客様からいただいた声を実現し、改善させることができました。

これからも全館利用者アンケートは年1回実施し、自主事業アンケートは随時実施、お客様の声ボックスは常設することで、常に利用者の声を把握しながら管理運営業務に対する利用者からの評価と継続的な改善をおこなって行きます。

業務計画書

◀総務課さんによる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いただいております。モニタリングチェックは募集要項の項目に沿って、

「組織及び業務分担の維持継続及び変更」、「職員研修・訓練の実施」、「個人情報の適切な取り扱い」、「苦情処理対応」、「事故処理対応と対策」、「施設の適正な維持管理」、「第三者委託の業務管理状況」、「セルフモニタリングの実施と意見の把握」、「その他」となっております。

こちらからは、「お客様の声一覧表」、「職員研修実施記録簿」、「改善提案報告書」、「事故報告書」、「修繕報告書」などを提出します。

こうした資料をもとに利用者満足度の向上や管理運営業務の品質向上のために、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いただくなど貴重なコミュニケーションの機会にもなっております。

これまでの12年間で、大きな改善指摘をいただ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いただ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、評価いただくシステムを徹底します。

令和4年度 事故報告書一覧		令和4年度 修繕報告書	
No.	発生日	事故内容	実施日
1	4月11日	2階女子トイレ運具入れ替面タイル割れ	4月11日
2	4月11日	2階配膳室湯沸器不良	4月11日
3	5月27日	大ホール主柱床板破損	5月27日
4	6月5日	新入	6月5日
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			
32			
33			

◀外部評価委員会さんによる外部評価▶

4年に一度、指定管理者期間内に外部評価委員会さんに評価をいただく訳ですが、おかげさまでこれまで大きな改善指摘はいただいております。

しかし、管理運営業務に有益なアドバイスをいただくことは多々ありました。今回は、CO2計測器導入のアドバイスをいただきました。

早速、全貸室に配備したところ、利用者から「安心ですね」と好評の声をいただいております。これからも貴重な外部評価の機会を活かして、適切な管理運営業務にあたっていきます。

業 務 計 画 書

(5) 自主事業について

自主事業の企画・実施にあたっては、施設の特性を活かし多くの市民に参加していただくことで、市民の福祉や文化の向上に寄与していく目的として取り組みます。

2020年から現在も続く「新型コロナウイルス感染拡大」による行動や生活の規制が始まり、多くの市民活動や交流活動が停滞してしまいましたが、現在はウィズコロナの機運が高まり、そうした活動も徐々に再開されて来ました。

この江別市民会館も再活動発信拠点のひとつとして、多くの市民に足を運んでいただけるような自主事業企画を検討して行きます。

令和5年度は、江別市民会館開設50周年となる節目の年です。市民参加による自主事業の企画も推進し、歴史的な節目の年であると共に、新たなページの創造にも寄与して行きます。

江別市民会館は、大ホール1,005席、小ホール定員250名のイベントホールがあります。

当管理運営組織には、市内・外から高い評価をいただいている、大ホール・小ホールの舞台機構技術職がおります。その特徴を活かして、令和5年度の自主事業は、大ホール 4事業、小ホール 14事業を含めた25企画37回を開催予定です。

令和6年度～8年度もほぼ同数を予定しております。

企画の中には、江別市さんが平成29年4月に、「健康都市宣言」をおこない、市民が生涯を通じて健康に過ごせる健康意識の向上と健康づくりの推進に取り組んでいращやることを踏まえて、運動や音楽を取り入れた、「楽しく健康づくり」をテーマに参加できる企画も用意しております。

企画概要は、大きく6つの傾向に分けております。

◆	舞台・ホール企画
◆	健康・活力増進企画
◆	みんなで学ぶ企画
◆	親子で参加企画
◆	展示・鑑賞企画
◆	その他

これらの自主事業は、無料・200円・300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ます。但し、大ホールコンサートや舞台演劇で、数年に一回しか企画できないものは、5,000円以上の場合もあります。

今後も江別市民会館の指定管理者として企画・開催する自主事業については、江別市民が参加しやすい低廉な料金設定で且つ市民の皆さんに楽しんでいただけて、市民同士の交流も深めることが叶う自主事業を展開して行きます。

そのことで多世代の方々が気軽に足を運んでいただき、江別市民会館が市民同士の交流拠点となっていくことで、市民の福祉や文化の向上に寄与できる施設を目指します。

業 務 計 画 書

市民が主役の江別市民会館開設50周年記念イベント

江別市民会館開設50周年記念イベントを開催するにあたり、次期指定管理者として選定いただいた後に、「自主事業委員会」を招集し、市民による企画参加と市民が主役として参加できるイベントを検討します。開催時期は、検討に時間が掛かることを考慮し、指定管理者決定から1年後の12月に開催できるように準備を進めていきます。

この企画が実現できれば、毎年市民が主役のイベント企画を検討していきます。

下記は、8月末時点での考察になります。

◀ 仮)50周年記念イベント計画 ▶

(仮) 開催日考察

23年12月20日前後 通常行事の少ない時期

(仮) 開催時間

開場 13:00

開演 13:30

終了 16:30~17:00

仮)ホールパフォーマンス(例:生涯学習推進協議会の会員による)

- 1.「江別まっことええ&北海道情報大学」 よさこい演舞
 - 2.「語りひとり芝居ぐるーぷ うるうる亭」
 - 3.「えべつ手話の会」 あやとりコンサート風
- 等、自主事業委員会で検討後、複数の市民活動団体に参加を呼び掛ける又は参加を募る。一般市民からの企画を応募する等。以下も同じ。

仮)トークコーナー

- 1.江別市にゆかりのある方を招いてのトークコーナー
- 2.日本ハムファイターズの選手を招いてのトークコーナー、サイン会
- 3.自社努力による著名人誘致によるトークコーナー、サイン会

仮)フードコーナー

- 1.障がい者就労支援施設、小規模作業所・事業所で作られた手作り品
- 2.地元食材を使った簡単手軽に食べれるファーストフードコーナー

仮)市内企業の紹介ブース

小ホール、ホワイエを利用して、日ごろ市民会館の修繕及び物品購入等でお世話になっている地元企業さんのお仕事を紹介するブース。
建築系の企業さんなら実際の家の簡単な内装修理の仕方、水回り企業さんなら蛇口回りの簡単な修理の仕方などを紹介。

仮)掛かる経費

収入：ホールパフォーマンスの一般入場は無料を検討。協賛金を募る。
支出：舞台運営は指定管理者が無償提供。宣伝広告費は、協賛金で賄う
その他、支出は収入の範囲内で清算する。

※ 全てをおこなえる訳ではなく、現時点でのイメージです。

業務計画書

◀舞台・ホール企画▶

大ホール企画では、2020年3月に札幌劇場を閉館した「劇団四季の江別公演」誘致に力を入れます。また、「NHK・STV・HBC各局との協賛事業」は、これまでの開催実績から多くの江別市民に支持いただいていますので、引き続き誘致活動に力を入れます。

小ホール企画では、これも江別市民から毎年好評をいただいている、「北海道歌旅座」と「弘前大学津軽三味線公演」の誘致に力を入れます。

また、愛好家憩いの場として毎年継続開催している、「Ebetsuダンスパーティー」は華やかにドレスアップした市民の楽しそうな笑顔と生バンド演奏にあわせた華麗なステップは見ものです。

大ホール



小ホール



業務計画書

◀親子で参加企画▶

障がいや病気を抱える子どもたちへの支援事業として開催する「F・kid's・パラスポinEbetsu」は、一般の方も参加して交流いただける企画です。

あおむし人形劇団とピエロパフォーマーTete が繰り広げる楽しい時間は、毎回親子3世代で参加いただく市民もあり、楽しんでいただいています。

◀展示・鑑賞企画▶

「江別写真愛好者交流展」は、コロナ禍で活動停滞の影響もあり、市内に在った6つの活動サークルが現在は4つに減ってしまい元気を無くしかけています。

この度、自主事業委員会から声を掛けさせていただいたことで、3年振りに開催する準備に動き出しております。

◀その他企画▶

毎年、6月~10月いっぱいまで、江別市シルバー人材センターさんにご協力いただき、北口と西口に花を植えております。

春から夏、夏から秋に掛けて植え替えをしながら、来館いただく市民をお迎えしております。




業 務 計 画 書

令和5～8年度 自主事業計画書

事業名		内容・方針・収支	実施時期
①	バンド フェスティバル	江別市内のアマチュアコピーバンドの競演 入場者数 150人 収支 -20千円	毎年時期:5月 大ホール
②	北海道歌旅座	今や江別は第二の故郷。全国を旅する歌旅座毎年、小ホールは満員！！ 入場者数 250人 収支 0千円	毎年時期:5月～ 小ホール
③	札幌刑務所矯正 展示会	札幌刑務所受刑者作成の矯正展 入場者数 1,200人 収支 -20千円	毎年時期:6月、12月 小ホール
④	花いっぱい運動	北口付近にプランターと棚。西口は花壇の季節の花を咲かせる 収支 -80千円	毎年時期:6～10月
⑤	ゆうゆうのいきいき 健康サークル	年10回の健康教室サークルとして継続実施 入場者数 50人 収支 -25千円	毎年時期:6～3月 36号室
⑥	VOCALISTLIVE	江別市内のアマチュアボーカリストの競演 入場者数 150人 収支 -20千円	毎年時期:6月 大ホール
⑦	ダンスパーティー	江別市内ダンス愛好家のダンスパーティー 入場者数 150人 収支 -20千円	毎年時期:6月 小ホール
⑧	大ホール変動枠	劇団四季ファミリーミュージカル、アーティストコンサート。 NHK、STV、HBC共催等イベント枠、年度変わりでイベント内容が変わる。 令和5年度は、アーティストコンサートの予定 入場者数 800人 収支 0千円	毎年時期:6～8月 大ホール
⑨	F-kids&プラスポ 2023～2026in EBETSU	身障者と一般者の交流文化及び体育祭 入場者数 200人 収支 -20千円	毎年時期:7～8月 小ホール・ホワイエ
⑩	弘前大学津軽 三味線	弘前大学津軽三味線サークルの演奏会。毎年、小ホールは満員！！ 入場者数 200人 収支 25千円	毎年時期:8月 小ホール
⑪	カーリンコン	シニアが手軽に楽しめる床上カーリング 入場者数 50人 収支 10千円	毎年時期:8月 小ホール
⑫	理学療法士による リハビリ教室	Peace～地域健康づくりサポートメンバーの井上先生によるリハビリ教室 入場者数 50人 収支 10千円	毎年時期:9月 小ホール

業 務 計 画 書

事業名		内容・方針・収支	実施時期
⑬	花ある街並みづくり 写真展	江別市民憲章推進協議会事務局と共に、花のある街並みづくり写真展を開催 入場者数 500人 収支 -20千円	毎年時期:9月 ホワイエ
⑭	江別写真愛好家 交流展	江別市内の写真愛好家サークルの発表の場と市民の方々に鑑賞の機会 入場者数 500人 収支 0千円	毎年時期:9月 ホワイエ
⑮	市民健康講座 (笑いヨガ)	笑って元気! 笑いヨガ~笑う門には福だらけ~ 入場者数 50人 収支 -25千円	毎年時期:9月 小ホール
⑯	災害に役立つ袋入り レシビ講座 ※講座内容変動枠	共催:Peace ~地域健康づくりサポーターいざという時に役に立つ講座 室田恵先生 入場者数 30人 収支 -20千円	毎年時期:10月 21号室
⑰	ゆうゆうのいきいき 教室	いきいき筋トレ・筋活プラス脳トレを取り入れた体操で健康づくり 入場者数 50人 収支 -25千円	毎年時期:10月 小ホール
⑱	市民健康講座 「現役医師と理学療法」 ※講座内容変動枠	共催:Peace~ 地域健康づくりサポーター最新の整形外科的診療方法と運動指導講座 入場者数 80人 収支 -54千円	毎年時期:10月 小ホール
⑲	落笑会 「えべつ健康寄席」	共催:Peace~ 地域健康づくりサポーター素人落語家5名による笑って健康寄席 入場者数 100人 収支 -30千円	毎年時期:11月 小ホール
⑳	イルミネーション デイズ	毎年、クリスマス時期に館内装飾	毎年時期:11~12月 1階付近
㉑	はらべこあおむし & Tete	あおむし人形劇団とパフォーマーTeteの人形劇 入場者数 150人 収支 -65千円	毎年時期:11月末 小ホール
㉒	パソコン講座	パソコン技術向上&撮影技術研鑽講座 入場者数 10人 収支 -90千円	毎年時期:11月末 23号室
㉓	市民企画イベント枠 ※江別市民会館 50周年記念イベント	市民の企画参加と市民が主役のイベント 令和6年度からの内容は未定 入場者数 1,000人 収支 0千円	毎年時期:12月 大ホール他
㉔	体軸トレーニング 健康講座	共催:Peace~ 地域健康づくりサポーター上山純一先生 体軸トレーニング 入場者数 100名 収支 0千円	毎年時期:1月 小ホール
㉕	歴史講座 「北国諒皇氏」	北海道の歴史講座 入場者数 100人 収支 -30千円	毎年時期:2月 小ホール

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

「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、業務を遂行して参ります。

また、「管理運営費の縮減」に結び付く、自社保守管理による有効的で目の行き届いた維持管理業務を実践します。

- 1) 「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスの提供をモットーに、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。
- 2) 築50年経過を迎える老朽化が深刻な施設という現状を踏まえ、使用資機材にも工夫を凝らした維持管理業務を実践します。
- 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。
- 4) 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。

江別市役所庁舎建替え後に江別市民会館の建替え検討が本格化されることになり、今後の維持管理の最大の命題としては、施設の延命を図るということになります。と言いましても、指定管理者として耐震強度や外壁補強工事などの大きな費用を捻出することは叶いませんので、施設管理のプロ集団として貢献できる維持管理に取り組みます。

清掃業務、窓ガラス清掃業務

清掃業務は、当社の自社施工です。施設の清潔感、利用する方々が快適に過ごすための重要な要素ですが、清潔な環境を作り出すことは、同時に衛生的な環境を作り出す事にもつながります。通常の清掃をおこなうことで大部分の衛生的な要素はクリアできますが、当社は施設の各材質や用途などの特性に配慮し、科学的根拠に基づいた洗剤や資機材を取り入れることで、より高いレベルでの衛生環境の提供に努めています。厳しい衛生環境を求められる病院清掃で培った技術を基に、「医療関連サービスマーク」の認証企業として、そのノウハウを活かした清掃を提供いたします。

医療関連サービスマーク



ふくしま医療サービス

医療関連サービス

(一財)医療関連サービス振興会

施設がきれいで衛生的な状態でなくては、快適な利用にはつながりません。

建築物はその用途や、場所ごとの使用頻度、季節や天候によって、その汚染状況はさまざまに変化します。当社は、多種多様な施設の管理業務実績に照らし、それらに適切に対応して参ります。日常清掃による日常的な清掃管理、床材や使用頻度に合わせたワックス塗布やカーペット洗浄による定期清掃メンテナンス、コーティング等の特殊作業による長期的な美観の保持やウィルス対策、美観復元作業等で、施設の美観維持、快適環境を創出いたします。

業 務 計 画 書

◀感染対策を意識した洗剤や資機材の導入▶

日常清掃では、施設内エリアの使用用途により衛生レベルを設定します(ゾーニング)。そのゾーニングに合わせて資機材を色分けし(カラーコントロール)、使い分けることにより、資機材の併用による交差汚染を防止し、高い衛生レベルで清掃管理をおこないます。

基準	室例	色
汚染をその部屋から 拡散させたくないエリア。	・トイレ ・浴室等	赤
その他の一般的なエリア。	・ホール ・廊下 ・事務所等	白

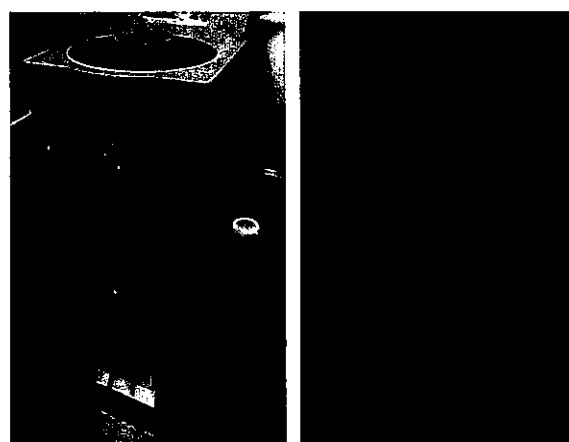


カラーコントロール資機材

新型コロナウイルス感染拡大において、「消毒・除菌清掃」が注目され、現在日本中が日常的な対応を余儀なくされています。床面の清掃については空気汚染を考え、浮遊粉塵を押さえるため、ダストモップやフラットクロスを使用したダストコントロール方式をメインで実施いたします。

消毒・除菌清掃においては手すりやドアノブなど、人が多く触れる箇所いわゆる「高頻度接触面」の清掃管理が重要となります。

当社でおこなう拭上げ清掃は、pH13.1という強アルカリにより強力な消毒性能や汚れの分解性能をもつアルカリイオン電解水を使用しております。



アルカリイオン生成器と高レベル除菌洗剤

アルカリイオン電解水は強アルカリでありながら、元が水であり自然と水に還元されるため、人体や建材に害がありません。当社は自社でアルカリイオン電解水を生成する機械を保有し常時生成をおこなっておりますので、必要数量を迅速に配備することができます。

また、強力な伝播力と高い薬品耐性を持つウィルスで知られるノロウィルスなど、新型コロナウイルス以外の季節性の感染対策においては、高い衛生度が求められる病院や国際宇宙ステーションでも使用されている高レベル除菌洗浄剤(米国環境保護局EPA承認)を使用しております。

ノロウィルス感染時の症状として嘔吐があげられますが、その吐しゃ物の処理やその後の消毒は、注意をして当たらなければ感染拡大へとつながりますので、迅速かつ的確な対応が必要となります。

当社は、誰でも簡単かつ安全に吐しゃ物処理をおこなえるマニュアル付きの「吐しゃ物処理キット」を現地に配備しております。高レベル除菌洗浄剤もセットされていますので、誰でも迅速、簡単、確実に吐しゃ物等の感染物の処理をおこなえるようにしております。



吐しゃ物処理キット

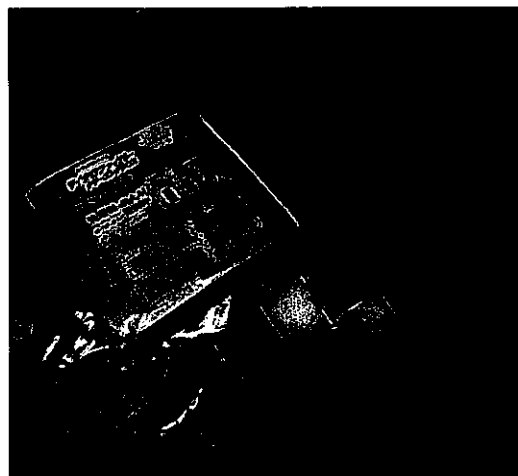
業 務 計 画 書

◀環境への配慮▶

当社はISO14001(環境)認証企業として、環境に配慮した清掃作業を実践しております。

先にも触れたアルカリイオン電解水を使用することにより、環境に害を与える合成洗剤などのケミカル類の削減に力を入れてきました。

ケミカル類の削減については、マイクロファイバーやメラミンフォームの清掃用具の導入も進めております。マイクロファイバーやメラミンフォームは、共にミクロン単位の超極細構造により、床材清掃表面の細かな凹凸に入り込んだ汚れに対して直接的にアプローチできるため、洗剤による表面洗浄を必要とせず、洗剤使用量の削減と同時に、建材を含む環境の保全へと繋がります。

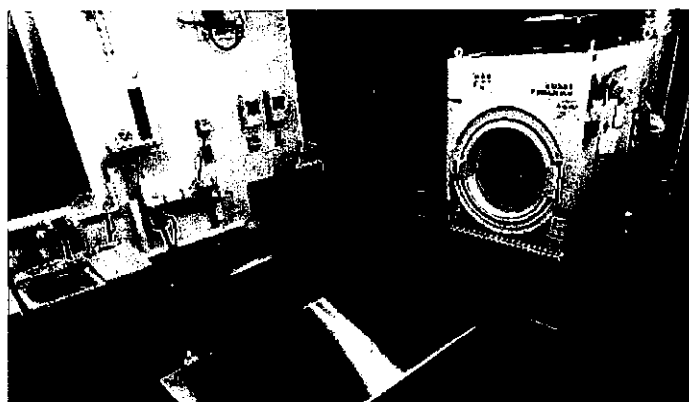


マイクロファイバーや
メラミンフォーム製の清掃用具

◀オフレーションによる用具洗濯▶

清掃作業に使用したモップやタオルなどの清掃用具を、本社社屋に併設したモップ処理工場で洗浄する「オフレーション方式」を採用しております。

モップ処理工場で洗浄・消毒・乾燥をおこなったモップやタオルなどは、専用の配送車で現地に配送し、これにより常に清潔な清掃用具で清掃作業をおこなうことができます。



本社併設モップ処理工場

◀清掃スタッフへの訓練及び研修▶

施設の衛生管理に欠かせない清掃業務ですが、作業中に人目に触れる機会の多い清掃スタッフは、普段の作業態度がお客様満足に直結する重要な要素です。

清掃スタッフの研修は、清掃監督者やビルクリーニング技能士等の当社有資格者が本社研修施設を活用し実践的な実技研修、独自のテキストを使用した座学研修、「礼儀」・「挨拶」・「言葉遣い」のマナー教育をおこないます。



清掃研修

業 務 計 画 書

設備維持管理業務

当社は、設備管理員を常駐させ、設備機器や施設内の日常監視に力を入れております。設備機器類は建物と比較し、耐用年数(ライフサイクル)が短くなります。ライフサイクルを見据え、日常的に予防保全を適切におこなっていき設備機器の延命を図ると共にライフサイクルコストの低減、安心・安全な快適空間、省エネに配慮した維持管理をおこないます。

◀消防設備、防火対象物点検▶

自動火災報知設備や消火器、誘導灯等は、火災の早期発見と初動対応、避難誘導に使用する設備です。日常的に動作する設備ではありませんが、火災時には有効に機能しなければ大惨事を招いてしまうものですので、有資格者による正確な点検で機器の機能劣化・不具合をいち早く発見し対処して行きます。

また排煙口や非常照明等の建築設備を有しておりますので、消防設備と同様に火災時に正常に機能しなければならない設備です。こちらも自社に在籍する有資格者による建築基準法に準じた点検をおこない、建物機能の維持に努めます。

◀電気設備▶

建物のライフラインである電気設備は、停止すると施設運営に大きく影響します。

特に高圧受電設備では小さな不具合が大きな事故に繋がっていきます。点検は電気主任技術者が実施しますが、日常点検や定期点検は現地スタッフが機能劣化・不具合の早期発見に努め、機器トラブルを未然に防止し安心して施設をご利用頂けるように維持管理をおこないます。

◀空調、暖房設備▶

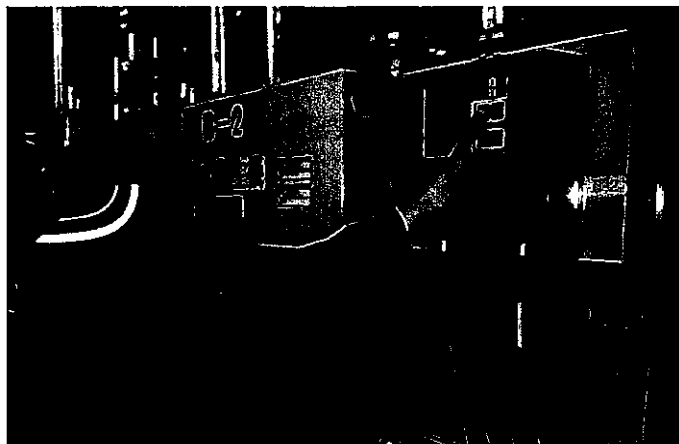
熱源機器であるガスヒートポンプは、施設の暖房機能を維持するうえで重要な設備機器です。

冷暖房時期前の定期点検だけでなく、日常点検の段階で異音等の小さな不具合を発見し大きな故障に至る前に対処していきます。又、施設の利用状況や利用者数に応じて室温を適正に保ち、消費エネルギー低減を図る維持管理を実践して行きます。

外気ファンや送排風機等の換気装置は、空気環境の清浄度を保つほか、新型コロナウイルスによる感染症対策に於いても重要な設備機器です。日常点検では埃が溜まっていないか常に確認し、定期点検では風量が適正かの点検をおこない、正常機能の維持に努めます。

冷房設備であるエアコンについては、フロン排出抑制法に基づく点検が必要です。機能劣化の早期発見のほか、温室効果ガスであるフロンガス漏洩は、特に注意しなければならない不具合ですので重点的に点検をおこなって行きます。

又、フィルターの汚れ・詰まりは機器効率が悪くなり、エネルギーロスに繋がりますのでフィルター清掃は日常的におこない、エネルギー消費の低減・維持と快適空間の提供に努めます。

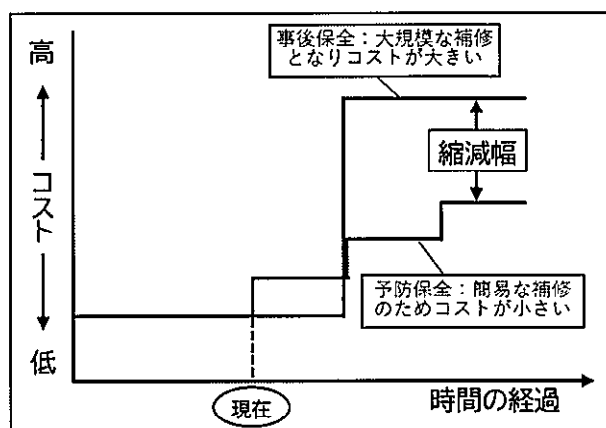
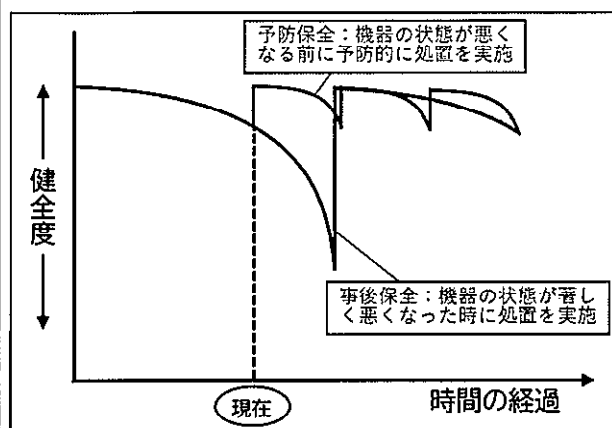


業 務 計 画 書

施設の長寿命化～ファシリティマネジメント

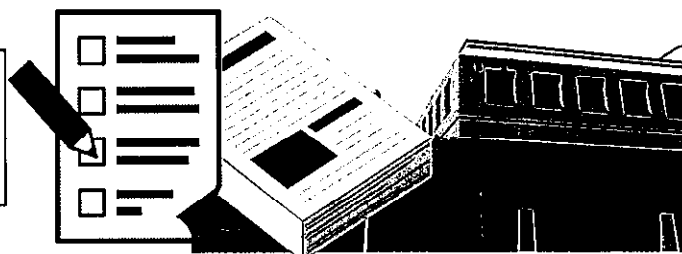
◀ 日常監視や定期点検による予防保全の取り組み ▶

当社は、機器が故障をしたり、建物の機能や性能の異常がはっきり目に見えるような段階になって、初めて修繕などの処置を施す「事後保全」の考え方ではなく、自社で常駐設備員を配置して日常的な監視や定期点検によって建物の機能や性能の劣化の有無や兆候・状態を常に把握し、現状では異常が見当たらなくても、時間の経過とともに劣化の状態を予測した上で、計画的に適切な処置をおこない、機能停止などを未然に防ぐ「予防保全」に取組みます。



安全確保や長寿命化、保全コストの増大を抑制するため、
事後保全から予防保全への転換

点検結果や施設の特徴を考慮し、
保全を実施します。



◀ 建築設備点検と老朽化調査 ▶

当社は札幌市さんから、「消防局・保健福祉局・子ども未来局・市民文化局さんが保有する市内88ヶ所の施設」を保全点検する「市有建築物保全サポート業務」を受託しております。

本社には、建築物設備検査員や特殊建築物検査員、一級・二級建築士や認定ファシリティマネージャーなどの有資格者がおり、建築物の点検・保守・修繕及び老朽化調査業務などをおこなっております。

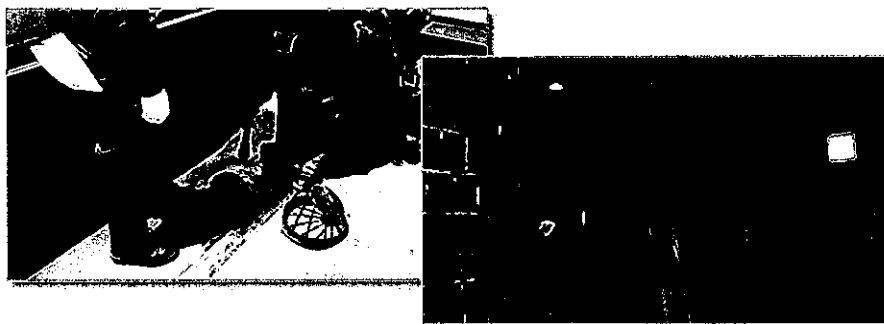
江別市民会館においても毎年及び3年に1回の建築設備点検を自社で施行しております。

令和4年度は、江別市さんから大ホールの老朽化調査を受注し、8月現在、業務完了報告書を作成中です。

今後は、本社のバックアップも借りて、毎年実施する建築設備点検(機械設備、非常照明、給・排水設備が主の検査)の内容に、一部老朽化調査視点での検査項目を加えた自社点検をおこなう計画を立てます。

業 務 計 画 書

本社との連携をスムーズにおこない、予防保全の観点からも修繕や維持経費の削減策につなげます。



様式 4 - 1 - 1

施設調査チェックリスト

施設名称	江別市民会館大ホール老朽化調査		
工種：建築	区分：屋根・外壁	調査年月日：令和4年6月13日～16日	調査者氏名：中嶋 繁 他5名
仕様：鉄筋コンクリート造	場所：江別市高砂町6番地		

※ 該当項目がある場合、□にレを記入し、結果欄には○（良）、△（注意）、×（不良）を記入する。
調査項目は、建築仕様表にあわせて適宜追加する。

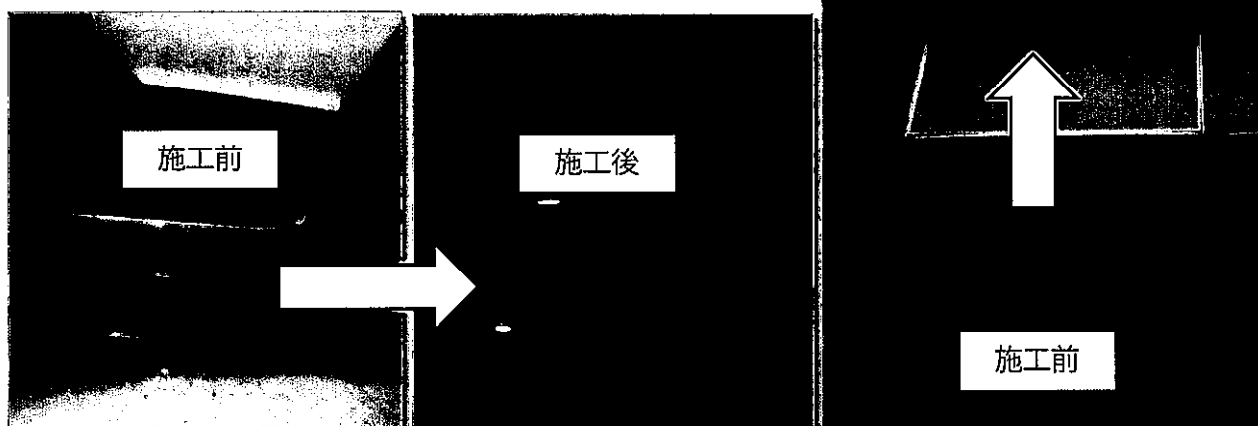
調 査 項 目		結 果	備 考
屋上防水 (塩ビ系シート防水)	☐ 漏水		
	☐ 防水層の劣化		
	☐ トップコートの状況		
	☐ 金属笠木、金物の状況		
	☐ 排水口の状況		

◀ガラスコーティング施行▶

当社は、施設内で衛生的に与える影響も大きく、水回り故に経年劣化の影響にもさらされやすい、トイレ(便器、手洗い、床)を、「ガラスコーティング施工」します。

強靱なガラスコーティングの被膜を構成することにより、衛生陶器や床材の保護・使用期間の延命効果、美観の向上、臭気の改善及び抑制効果、清掃業務における労務の軽減・かかる水代や洗剤等の軽減効果、高い防滑性の向上による安全性の効果など多くの事が期待されます。

札幌市さんで、「きれいなまちづくり」政策の一環として、市内児童会館200館や市立病院、地下鉄駅舎、厚別競技場、一部の小学校など多くの公共施設で施行実績があります。



業務計画書

R5～R8 年度 江別市民会館 維持管理計画

(令和5年度～令和8年度)

管理 業務	内容・方針	実施方法 (時期・回数)
施設及び設備の維持管理に関する業務	(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・美観及び安全を維持管理	
	①清掃業務(什器備品消毒業務含む)	毎日8:00～17:00
	②警備保安業務(館内巡回、機械警備を含む)	毎日
	(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	毎日
	(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	
	②定期点検保守業務	
	(ア)空調機械設備点検保守	6月、10月
	(イ)電気設備点検保守	月1回
	(ウ)給排水衛生設備点検保守	6月、10月
	(エ)自動ドア設備点検保守	年3回
	(オ)ITV設備点検保守	10月
	(カ)電話設備点検保守	月1回
	(キ)フィルター清掃	6月、10月他巡回時
	③法定点検・報告業務	
	(ア)建築設備定期点検	年1回
	(給排水設備・非常用照明設備・排煙設備・換気設備)	
	(イ)特定建築物環境衛生管理	3年に1回
	(害虫防除・貯水槽清掃・空気環境測定・ダクト清掃)	
	(ウ)特殊建築物調査	3年に1回
	(敷地・構造・防火・非難・衛生等の建物健康チェック)	
	(エ)昇降機点検	月1回
	(オ)消防設備点検	6月、10月
	(カ)防火対象物定期点検	10月
	(キ)自家用電気工作物定期点検	10月
	④外構設備の維持管理業務	随時
	(ア)入口部分の除雪	
	(イ)掲示板及び水銀灯、看板等の保守管理	
	⑤PCBの保管管理	随時

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

当社では、与えられた専従の機能職以外にも他機能の業務を横断的に担えるよう、クロスジョブ方式を導入し管理運営にあたっております。舞台担当や設備担当であっても日常受付業務や貸室の設営をこなし、受付担当でもイベント補助業務をこなせるようなシフト体制を構築しています。今後も利用者に提供するサービス品質の向上と人材育成の強化に力を注ぎます。

配置スタッフ総数		15 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、受付補助他
	舞台兼受付担当	2 人	※舞台装置のメンテナンス及び維持管理、受付業務他
	受付担当	2 人	※貸室予約受付、料金収納業務、イベント補助他
	夜間スタッフ	2 人	※受付補助業務、貸室設営、
	清掃スタッフ	6 人	※日常清掃、貸室設営、

◀勤務シフト・時間帯区分▶

配置要員の基本シフトと時間帯区分表は以下の通りです。

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	A	X	X	A	A	A	A				
舞台担当A	X	X	B	B	B	C	C	C	X	X	C	C									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	C
受付担当A	A	A	A	A	A	X	X	A	A	A	A	X					A	A	X	A	A	A	X	X	A	A	A	A	X	A	A	X	A	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				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			

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
館長															
副館長															
設備担当															
舞台担当A															
舞台担当B															
受付担当A															
受付担当B															
夜間スタッフA															
夜間スタッフB															

業 務 計 画 書

◀職員の仕事分担、就業計画▶

責任者、担当者の業務及び力量、就業形態等は以下の通りです。

(統括管理責任者) 館長	職務能力	- 運営・管理部門の総合管理能力を有している者。 - 発注者との協議・連携を適正におこなえ、施設スタッフ及び施設関係業者への確かな指示・指導ができる者。 - 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	- 発注者との協議、調整 - スタッフの教育、指導、育成 - 運営実施計画の立案 - ホームページの管理 - 自主事業の企画・実施責任者 - 委託業者の監督 - 個人情報保護管理者 - 苦情相談窓口 - 施設の防火、防災、安全衛生管理と労働災害に係る現場責任者
	就業形態	- 勤務時間：8時間（週40時間） - 休日：基本週休2日制（その他、年次有給休暇、特別休暇など）

(副統括管理責任者) 副館長	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10年以上有している者。
	業務内容	- 統括管理責任者の補佐、代行 - 受付担当者、設備担当者等の監督 - 舞台、音響、照明に関すること - ホームページの管理 - 自主事業の企画・実施責任者（大ホール、小ホールのイベントコーディネート）
	就業形態	- 勤務時間：8時間（週40時間） - 休日：基本週休2日制（その他、年次有給休暇、特別休暇など）

設備担当	職務能力	設備保守を10年以上経験、建築物環境衛生管理技術者、電気主任技術者、電気工事士などの資格を有する者。
	業務内容	- 日常の巡回点検及び運転監視業務、小破修繕業務 - 定期点検保守並びに業者対応 - 設備等の省エネ対策 - 受付補助業務、貸室設営
	就業形態	- 勤務時間：8時間（週40時間） - 休日：基本週休2日制（その他、年次有給休暇、特別休暇など）

業 務 計 画 書

受付業務 兼 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	・ 舞台設備及び機器等の安全管理 ・ イベント利用者の設備等利用相談及び事前見学説明対応 ・ 受付業務、舞台・音響・照明に関すること、貸室設営
	就業形態	・ 勤務時間：8時間（週40時間） ・ 休日：基本週休2日制（その他、年次有給休暇、特別休暇など）
受付業務	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	・ 受付、事務処理、予約スケジュール管理、利用料金の収受 ・ ホームページの管理 ・ 貸室の設営、イベント補助業務 ・ その他、貸館業務に関すること
	就業形態	・ 勤務時間：8時間（週40時間） ・ 休日：基本週休2日制（その他、年次有給休暇、特別休暇など）
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	・ 受付、事務処理 ・ 巡回、監視巡回 ・ 貸室設営、閉館業務 ・ その他、貸館業務に関すること
	就業形態	・ 勤務時間：4時間 ・ 勤務：毎日（現在、シルバー人材センターに委託）
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。（清掃未経験は、現地で1ヶ月の研修期間あり）
	業務内容	・ 日常清掃、定期清掃業務、外構清掃 ・ 貸室設営 ・ その他、施設の衛生・美観維持業務に関すること
	就業形態	・ 勤務時間：4時間～8時間 ・ 勤務：シフトによる
舞台補助スタッフ	(株)プリズム	・ 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・照明点検等補助業務をおこないます。

業 務 計 画 書

福祉政策等に関する取り組み

当社は、定年65歳を採用しておりますが、その評価の方策として、「処遇」の個別管理をしています。「処遇」を個別化することで、「仕事の遂行能力や専門能力」、「個人の業績、成績」、「担当業務の難易度、重要性」の評価を「処遇」に反映させ、賃金額にプラスの影響を与える給与体系を実現しております。平成22年度からは再雇用制度を導入し、平成30年度からは70歳まで勤務可能な体制に移行しており、その後は継続雇用期間延長も評価として反映させることで、現在当社では、67歳～70歳の従業員が多数活躍しております。

この他、育児・介護休暇やスキルアップのための能力開発支援、地域ボランティア活動や事業を通しての地域・社会活動支援、パート・アルバイト社員を含む全従業員を対象とした健康管理支援等を導入することで、ワーク・ライフ・バランス推進の実現を図っております。

◀高齢者、障がい者雇用促進▶

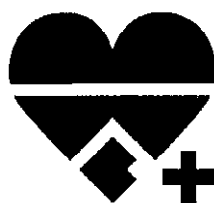
また、障がい者雇用に関しては、厚生労働省が定める障がい者法定雇用率制度は令和4年6月現在、実際の雇用者23人／法定障がい者18人となり127%を達成しております。

障がい者従業員にも「処遇」の個別評価管理を実行しており、定着率も高く、当社の貴重な戦力となって活躍しております。（障がい者1級で25年以上勤務の職員も在籍しています。）

本指定管理者施設では、現在障がい者の雇用はありませんが、受付要員及び管理人ポストに空きが出た場合に障がい者雇用を検討します。

◀ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の推進▶

当社はワーク・ライフ・バランスを実現する為、様々な取り組みをおこなっており、札幌市から「先進取組企業ステップ3」を認証されております。

札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証書
ステップ3 先進取組企業

WORK-LIFE
BALANCE+
札幌市ワーク・ライフ・バランス plus

日興英装工業株式会社
代表取締役 櫻井 和久 様

貴社は、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）及び女性の活躍を実現するため、さまざまな取組を推進し、法の規定を上回る制度を策定しましたので「先進取組企業」として認証します。

認 証 番 号 札幌市 WLBplus 企業第 342 号
認 証 年 月 日 平 成 3 1 年 4 月 3 日

札幌市長 秋元克広

◀育児介護休暇等の充実▶

育児休業は子どもが3歳になるまで取得可能（通常1年）であり、パパ休暇や両立支援制度等、積極的に周知をおこなっています。育児・介護休業法以上の規則をすでに就業規則に定め、労働基準監督署に届出し実施しております。

◇当社先進取り組み事例◇

子が3歳に達するまで育児休業制度を取得できる

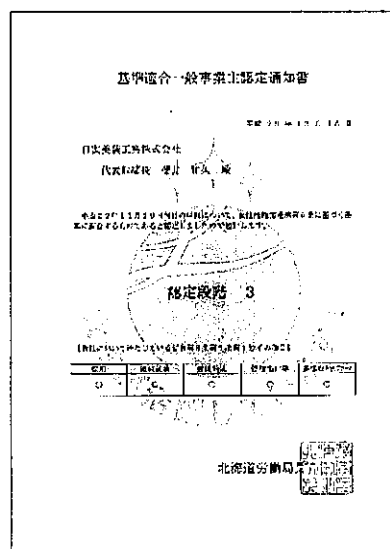
業 務 計 画 書

◀女性の活躍▶

当社の総従業員数は、令和4年5月末現在で1,300名ですが、男女比率は「男性:49.5%、女性:50.5%」となっております。更に、管理運営している施設の中で、管理職(主任職)を配している職場120のうち、50以上の施設に女性の管理職がおり、全体の40%強となっており、今や会社の主戦力となって活躍しております

また産前産後や育児休業後の円滑な休暇取得及び職場復帰支援や時間短縮等、ニーズにあったプランを作成し、実施することを就業規則に定めており、女性が働きやすい職場づくりを目指しています。

当社は、女性も働きやすいこうした環境を整える取り組みを通じ、2017年11月29日に、「女性活躍推進法に基づく認定(えるぼし認定)認定段階3」企業に認定されております。



◀キャリア、スキルアップの資格取得の支援▶

お客様に提供するサービス品質の向上を図る為、資格取得に関する支援をおこなっています。業務に関連した資格については、講習代、受験料等は会社で負担しております。

1級建築士・ボイラー技士・電気主任技術者・電気工事士・ビル設備士・消防設備士・マンション管理業務主任者・建築物環境衛生管理技術者・ビルクリーニング技能士・危険物取扱者・貯水槽清掃作業監督者・防火管理者、他

スキルアップの為の資格に関しても、その難易度に応じて奨励金等を進呈し、従業員の意欲向上、雇用の継続、能力が発揮できる体制をつくっております。

マンション管理士・エネルギー管理士・ファシリティマネジャー・サービス介護士・個人情報保護士・特殊建築物等調査資格者・第一種エコチューニング技術者・普通救命講習
e t c …

◀有給休暇や介護休暇の取得奨励▶

有給休暇や介護休暇に関しては、公平な処遇に努めており、全社的に従事する職員の有給取得率(有給取得日数÷有給付与日数×100)は68%です。

江別市民会館では、年間計画有休休暇10日間の取得を奨励しています。

業 務 計 画 書

指導・教育・訓練・研修内容

指定管理者期間を通じて安定して指定管理者業務をおこなうために、スタッフのサービスレベルの底上げを重視した各種教育を実施します。

指定管理者業務は多岐に亘る業務を含んでいるため、利用者等に対するホスピタリティや維持管理の専門的技術等様々な知識、ノウハウ、経験が必要になることを十分に理解しています。

◀指定管理業務を適切に実施するための研修計画を立てます▶

全スタッフが江別市民会館の設置目的と現状を十分認識した上、関係法令等管理運営に関する正確な知識に基づく公平・公正な業務遂行、人権尊重に配慮した懇切丁寧な対応、そして個人情報保護の徹底をしていくことが大切だと考えています。

加えて、維持修繕業務及び施設管理業務を効率よく適切に実施するためには、必要な資格・技術・経験を備えたスタッフを育成していくことが肝要です。

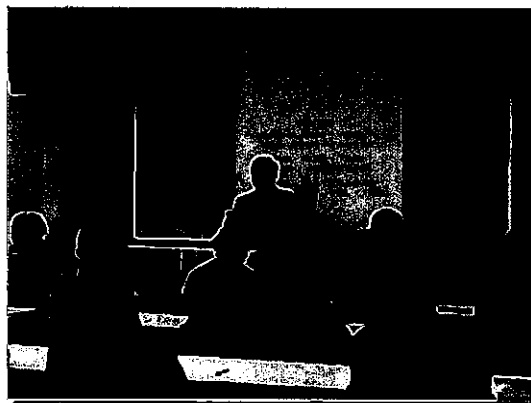
これらを考慮し、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防災対策、環境への配慮、その他業務に必要な知識や技術、心構え等を研修します。

◀基本教育(毎月) 全従業員対象▶

当社の社是は、基本方針「お客様第一」「従業員満足度の向上」です。

接遇、躰、安全教育が業務管理には大切と考え、本社では毎月設備・清掃・警備(受付含む)セクション業務会を開催しております。

江別市民会館スタッフも参加しておりますが、日程が合わない場合は、本社担当者が現地まで出向くか、リモートで研修を実施します。



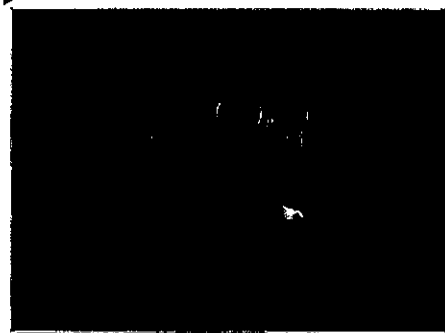
◀コンプライアンス研修(年1回以上) 全従業員対象▶

江別市民会館条例、江別市情報公開条例、江別市環境マネジメント、江別市暴力団排除条例、第6次江別市総合計画<えべつ未来づくりビジョン>や労働関係法令(労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、就業規則)等を研修、学習します。

◀個人情報保護教育(年2回以上) 全従業員対象▶

江別市個人情報保護条例、当社個人情報保護方針を研修、学習、確認しております。

法令や社内基準を具体的な事例を○×問題として個人情報に関する意識を再認識するため、プライバシーマーク確認テストを実施しております。その他、年1回全社共通テストがあります。



業 務 計 画 書

◀外部研修(年1回以上) 全従業員対象▶

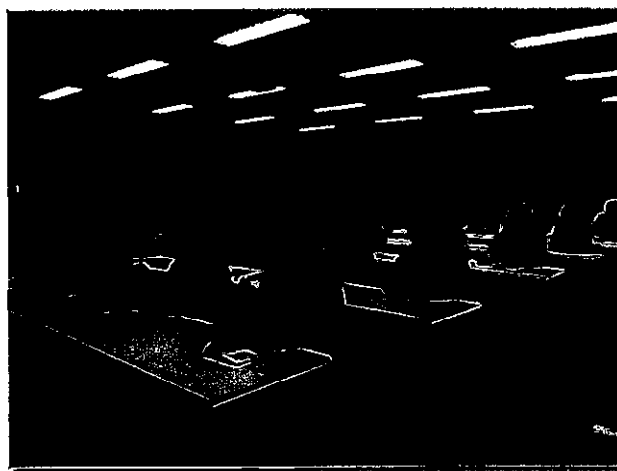
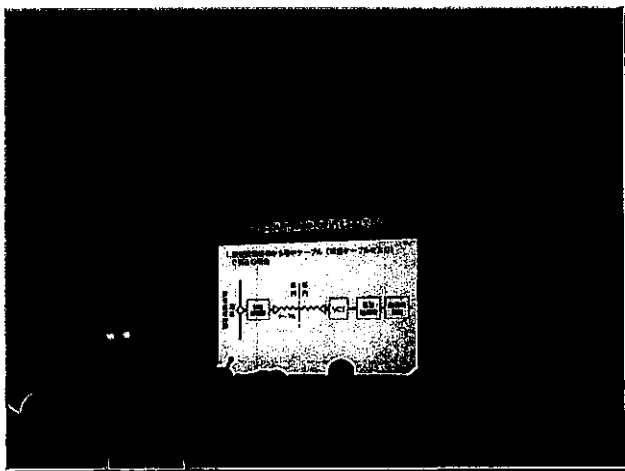
普通救命講習

江別市民会館及び巡回車両にはAED(自動体外式除細動器)を設置しています。全スタッフ対象に普通救命講習を受講させています。新規採用者の普通救命未受講者にも受講させます。全員がAEDを実際に使えるレベルを目指しています。



◀建築・設備研修(随時)▶

お客様の大切な施設に携わる者として、より豊かな業務上の知識を持つことが重要と考えています。当社は毎月設備セクション業務会として専門講師や各施設管理をおこなっているリーダーを集めて資格取得の支援や建物設備の維持保全に必要な基本知識と技能を習得する教育・研修をおこなっています。



業 務 計 画 書

当社の社是である、「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」の対応ができる人材を育成します。

また「安心」「安全」「迅速」な管理サービスの提供に必要な知識や動作訓練並びに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	担当	回数/年
1.基本教育	1.礼儀・挨拶・言葉遣い（OJTあり） 2.おもてなし（ホスピタリティ）教育（OJTあり） 3.受付・電話対応・接遇・関連用語の習得（OJTあり） 4.苦情対応方法（OJTあり） 5.ユニバーサルデザインの配慮（外部研修含む）	本社担当者、 または外部講師	12
2.法令等関連	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 6.えべつ未来づくりビジョン 7.労働関係法令		1
3.危険予知訓練	1.ヒヤリ・ハットの報告・抽出（自社例参考含む） 2.労働災害の現状・安全教育（自社例参考含む）		2
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		2
6.施設維持管理	1.清掃員従事者研修（座学、作業訓練） 2.設備員従事者研修（座学、作業訓練） 3.各種資格取得研修（随時）		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	外部講師	2
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（出前講座含む） 4.マナーアップ講習		1～2

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)

施設や地域に起こりうる災害訓練を重ね、利用者及び地域住民の安全管理体制を強化します。また、利用者に係わる事故防止策としては、予防保全の観点から日常の施設内巡回強化を含めた維持管理業務にも力を入れて行きます。

災害時には、施設の通信網が途絶えないように、独自に江別市民会館に設置してある当社無線ネットワークにより、24時間365日対応体制の「本社緊急連絡センター」を活用した応援体制を執りながら、江別市さんと連携して利用者や地域住民の安全確保にあたります。

平成30年9月6日に発生した「北海道胆振東部地震」は、江別市さん及び北海道広域が大きな混乱と甚大な被害に遭いました。江別市民会館は一次避難所及び給水所としての役割を担い、江別市職員さんと共に当社スタッフもその重責を果たす一翼を担えたことは、尊い経験となりました。

こうした経験を活かし利用者や地域住民の安全確保に貢献します。

—① 地域団体と連携した自主訓練による防災・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施設です。

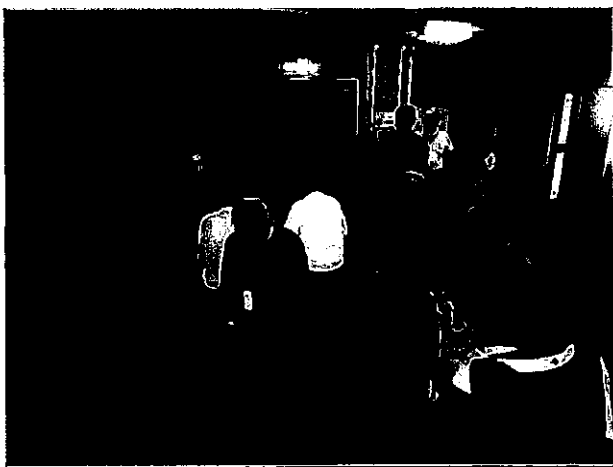
そのため防災・安全管理体制をしっかりと構築する必要と、これを支えるスタッフの教育訓練が重要であり、自主的な防災・安全管理体制を構築し、地域との連携によって最大限の対策を講じます。

平成28年から年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。

「避難所開設訓練マニュアル」を作成し、避難所開設の際に会館各部屋の受入れ割り振り表の作成や段ボールベッドの組み立てなどの実地訓練をおこなっております。



災害訓練計画説明会



段ボールベッド組み立て訓練

業 務 計 画 書

市民会館スタッフによる自衛消防訓練の実施と救急救命講習への参加

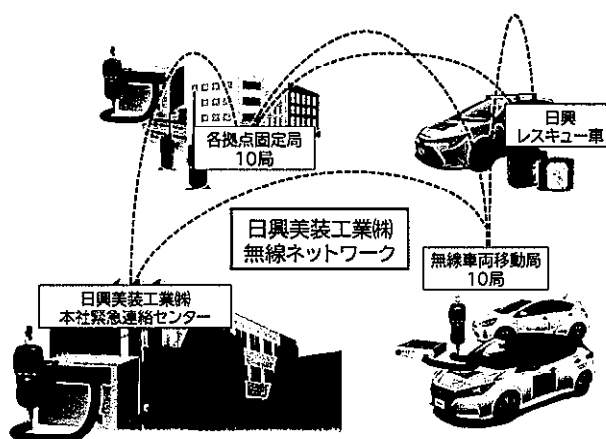
毎年6月、10月の年2回、火災発生場所を想定した消防訓練を実施しております。

火災場所の特定、利用者の避難誘導、水消火器による模擬消火、利用者のケガも想定した消防署への通報訓練が主です。火災発生だけではなく地震や水害に関しても館内放送できるようマニュアルを作成し、落ちついて対処できるように訓練しております。

また、普通救命講習(AED使用)は、年1回全員が受講し、全員がAEDを使えるレベルになっているかの評価をします。

—② 緊急時には、情報の一元化が最も重要—

災害時に現地の力だけでは対応が難しい時には、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、夜間を問わず応援体制にあたります。固定電話・携帯電話等が通信不能の事態も想定し、本社緊急連絡センターに無線ネットワーク本部局が設置されており、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。



こうした有事の際には1500Wの電力供給ができる車両(日興レスキュー車)を江別市民会館に配置します。災害時に予想される電力の不足と救護にも対応します。

非常時給電システムを搭載しており、一般家庭電力の約4.5日分の電力が供給可能です。また移動無線も搭載しているので、本社と江別市民会館さんとは随時連絡が可能となります。

既にAEDも搭載済みです。



日興レスキュー車

—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7名の当社職員が交代で自宅待機にあたっております。

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、設備特別機動班7名、警備特別機動班5名、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体制が機能しております。

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。

業 務 計 画 書

—④ 緊急時の備蓄—

一時避難施設として災害時の初期対応は大切なことから現在、江別市民会館に緊急資機材と物資を以下の通り備蓄しております。今後も江別市さんと協議させていただきながら順次備蓄の計画を立てて行きます。

- ◆非常用発電機2台（2KVA：1台、1. 6KVA：1台※負荷量によっては、5～13時間対応機種）
- ◆ポータブル灯油ストーブ4台◆灯油36ℓ
- ◆ペットボトル（500ml）120本◆クリクラ水24ℓを常備◆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120食



—⑤ 災害時ライフラインの確保—

また、非常用発電機を使って1階男女トイレの照明が使用可能になるように配線工事を済ませております。備蓄水の他に飲料水を確保する手段として、非常用発電機で受水槽（70トン）のポンプを稼働させ、高架水槽までアップすることで、200人前後の避難者を想定した場合、飲料水とトイレ水使用で避難所を3日維持できる想定です。その他物資は江別市さん手配で届く計画です。

—⑥ 日常的な巡回監視及び点検の強化—

当社は設備管理員を常駐させ、日常的な巡回監視を強化しております。巡回時は、施設内外に不備・不審な点がないか？設備機器に異常がないか？などの監視を1日3回（朝・昼・夕）巡回点検しています。利用者や施設の「安全管理」だけでなく、不特定多数の利用者が出入りする施設ですので「防犯意識」も高めた巡回監視にあたります。

- ◆ 巡回時に施錠・開錠の確認（コロナ禍で現在は窓やドアを開放している箇所の認識）
- ◆ 避難口の安全性の確保（避難導線が確保されているか、ドアが塞がれていないか）
- ◆ 設備機器の確認（数値測定可能な機器のチェック、事故につながる異音の確認等）
- ◆ 外構巡回時の確認（建物目視、タバコ投げ捨て、不法投棄、不審者等）
- ◆ 来館者に対する対応（特に初めて利用する方には、利用規則の説明、利用者迷惑の抑止）
- ◆ 貴重品の取り扱い（自己責任であるが、目立った手荷物放置があれば盗難防止の為注意）
- ◆ 不審者に対する対応（声がけ、警察連絡、市役所への情報提供等）
- ◆ 館内掲示（施設敷地内における注意事項の貼り出し、禁止行為や事故等の抑止）

—⑦ 各種マニュアルの整備とスタッフ研修—

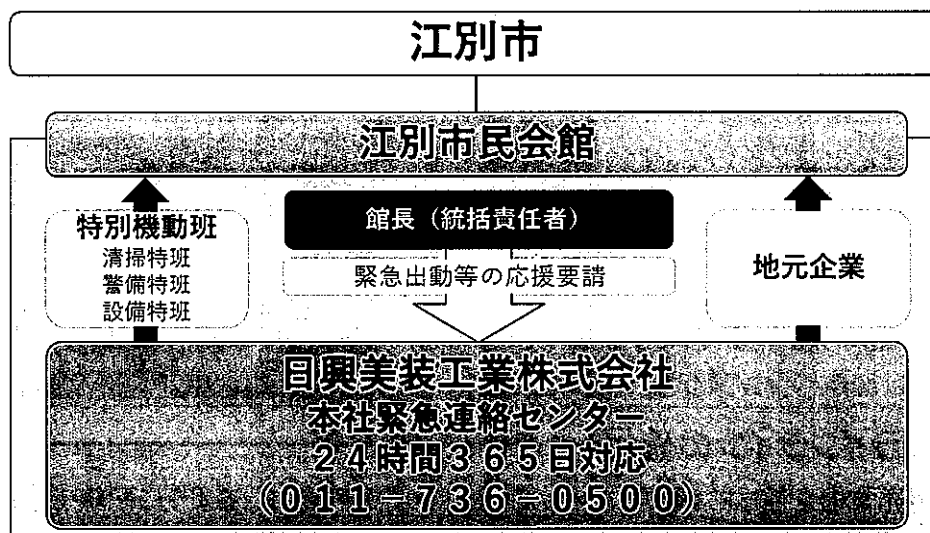
施設の安全管理対策の他に利用者を巻き込む可能性がある、個人情報保護や現金取り扱いに関する各種マニュアルも整備し、日常業務やスタッフ研修及びOJT教育に活用します。

施設内における巡回の視点として、巡回チェックシートを活用します。

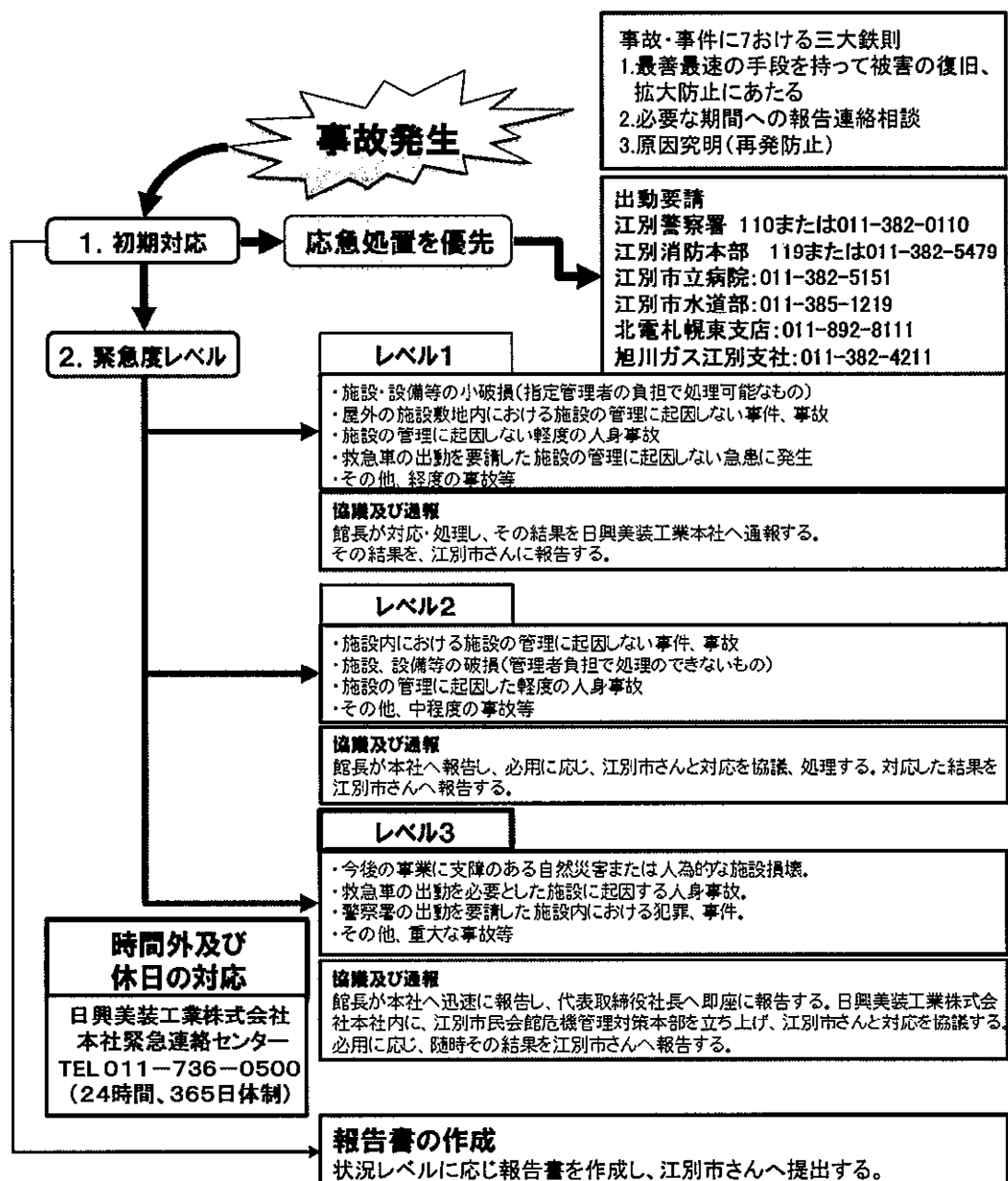
- ◆ 安全管理対策マニュアル（自然災害時、事故時、防犯・防災その他異常時）
- ◆ 運転・監視及び日常点検・保守管理マニュアル（チェックシート活用）
- ◆ 個人情報保護マニュアル（個人情報使用用途・手順、開示請求等）
- ◆ 相談・苦情対応マニュアル（窓口対応、電話対応、管理者への報告、フィードバック等）
- ◆ 現金取扱いマニュアル（窓口対応、現金保管、納金等）
- ◆ 防火、防災、災害訓練の実施（年2回）
- ◆ 普通救命講習の実施（年1回）

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

利用者のトラブルの未然防止と対処

—① 要望・苦情・相談等の処理について—

利用者から寄せられた相談、苦情、要望等は「貴重なご意見」と認識し、苦情については、その場しのぎの対応ではなく、「なぜこの苦情が発生したのか」の真の原因を追究し、再発防止策を立案、改善処置をフィードバックすることでサービスの向上を図ります。

その後、利用者にご満足いただけるものになったかどうかの「セルフモニタリング」を実施し、その効果の「確認」と「評価」をおこない、さらなる「改善」へと繋げて行きます。

相談や要望によって経費の掛かる事象については、緊急度合いや公平の原則等を考え、相談内容や意見、実行ができるまでの期間・費用、処理の難易度などの詳細な資料などを添付の上、江別市さんへご報告し協議させていただきます。

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)することで、利用者へフィードバックいたします。この是正処置や回答(リアクション)につきましては、江別市さんと協議をおこない適切に実施して行きます。

要望・苦情・相談対応体制



業 務 計 画 書

—② 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窓口となり、江別市さんや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 想定される苦情内容ごと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、受け付けたスタッフ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、指定管理者としての説明責任を果たします。
- ④ 利用者の立場に立って真摯に受け止めるために、苦情対応研修だけではなく、「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ます。
- ⑦ 再発防止のために記録を 3 年間保存します。

—③ 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。

ビルメンテナンス業者賠償責任保険

身体（1名）	2,000,000千円
身体（1事故）	2,000,000千円
財物（1事故）	2,000,000千円

警備業者賠償責任保険

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

サイバー保険

1請求につき	100,000千円
1事故につき	10,000千円

業 務 計 画 書

ビルメンテナンス業者賠償責任保険 証券写し

発行日: 令和4年9月1日

賠償責任保険 契約(付保)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	日興美装工業株式会社 代表取締役 櫻井 和久	様
記名被保険者	契約者と同じ	様
保険種類	請負業者賠償責任保険(年間包括) 生産物賠償責任保険 受託者賠償責任保険	
証券番号	3462713222	
保険期間	令和 4 年 2 月 4 日 午後 4 時から 令和 5 年 2 月 4 日 午後 4 時まで	
業務内容	ビルメンテナンス業	
対象工事	*****	
売上高	3,093,610千円	
保険金額	身体 (1名) 2,000,000 千円 身体 (1事故) 2,000,000 千円 財物 (1事故) 2,000,000 千円 財物 (総保険金額) 2,000,000 千円	
賠償率	身体 (1事故) 50 千円 財物 (1事故) 50 千円	
適用特約	賠償責任保険追加条項 請負業者特約条項包括契約追加条項(請負業者特約条項用) 費用内枠払い追加条項(請負業者特約条項用) 交差責任担保追加条項(FULL-WAY・請負業者特約条項用) 費用内枠払い追加条項(生産物特約条項用) 不良製造品・加工品損害担保追加条項(10%)(自動付帯)(生産物特約条項用) 不良完成品損害担保追加条項(10%)(自動付帯)(生産物特約条項用) 漏水担保追加条項(受託者特約条項用) 修理加工危険担保追加条項(受託者特約条項用) ビルメンテナンス業者追加条項 ビルメンテナンス業者追加条項(日興美装工業他別紙追加条項の通り※) ※ビルメンテナンス対象物の使用不能損害については、エコチューニング業務に起因した損害に限り1000万円	

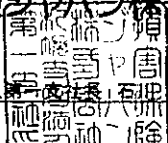
<ご注意>

- ◆本契約証明書は、発行日時点の契約内容を記載しています。なお、発行日後の契約内容の変更については反映していません。
- ◆ご契約の詳細内容(特約など)は、保険証券(または保険契約継続証)・変更手続き完了のお知らせ(兼異動承認書)をご確認ください。
- ◆本契約証明書の記載が、保険証券(または保険契約継続証)・変更手続き完了のお知らせ(兼異動承認書)と異なる場合は、保険証券(または保険契約継続証)・変更手続き完了のお知らせ(兼異動承認書)が優先します。
- ◆記載されている契約内容が加除訂正されている場合、本契約証明書は無効です。



損害保険ジャパン株式会社

札幌支店 法人営業課



業 務 計 画 書

警備業者賠償責任保険 証券写し

発行日： 2022年2月25日

賠償責任保険 契約(付保)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	日興英機工業株式会社 代表取締役 櫻井 和久			様
記名被保険者	保険契約者と同じ			
保険種類	警備業者賠償責任保険			
証券番号	3462713257			
保険期間	2022 年 2 月 10 日 午後 4 時から 2023 年 2 月 10 日 午後 4 時まで			
業務内容	警備業			
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		
免責金額	身体 (1事故)	50 千円		
	財物 (1事故)	50 千円		
適用約款	賠償責任保険普通保険約款 賠償責任保険追加条項 警備業者特約条項 危険物担保追加条項(警備業者特約条項用)			

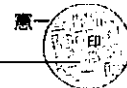
<ご注意>

- ◆本契約証明書は、発行日時点の契約内容を記載しています。なお、発行日後の契約内容の変更については反映しておりません。
- ◆この契約の詳細内容(特約など)は、保険証券(または保険契約継続証)・変更手続き完了のお知らせ(兼買込承認書)をご確認ください。
- ◆本契約証明書の記載が、保険証券(または保険契約継続証)・変更手続き完了のお知らせ(兼買込承認書)と異なる場合は、保険証券(または保険契約継続証)・変更手続き完了のお知らせ(兼買込承認書)が優先します。
- ◆記載されている契約内容が加除訂正されている場合、本契約証明書は無効です。



損害保険ジャパン株式会社

札幌支店法人第1支社長 石川 憲一



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年度から江別市民会館の指定管理者として管理・運営をおこなってきました。その間、既存の指定管理者業務及び総合管理業務については、全て更新できしており、多種多様な施設の管理運営実績を有しております。

指定管理者業務等実績一覧：受注継続中施設抜粋

発注者名	施設名	業務名
江別市	(指定管理者) 江別市民会館	総合管理運営業務 H23. 4～現在に至る
札幌市 都市局	(指定管理者) 東区・白石区・中央区市営住宅(6,500戸)	保守管理業務・修繕業務 H18. 4～現在に至る
札幌市 市民文化局	(管理運営者) もみじ台管理センター	総合管理運営業務 H24. 4～現在に至る
千歳市	(指定管理者) 千歳市営住宅(2,400戸)	総合管理運営業務 H26. 4～現在に至る
室蘭市	(指定管理者※PFI共同事業体代表企業) 室蘭市生涯学習センター	総合管理運営業務 H30. 12～現在に至る
(独)産業技術総合研究所	(総合管理業務※JV構成企業) 産業総合研究所つくばセンター	総合管理運営業務 H7. 4～現在に至る
(国交省) 国土技術政策総合研究所	(施設管理運営業務※JV構成企業) 国土技術政策総合研究所	施設管理運営業務 H16. 4～現在に至る
(独)国際協力機構	(総合管理業務) JICA北海道(札幌)	総合管理業務(食堂運営含) H8. 4～現在に至る
(独)国際協力機構	(総合管理業務) JICA北海道(帯広)	総合管理業務(食堂運営含) H8. 4～現在に至る
(独) 地域医療機能推進機構	(総合管理業務) JCHO北海道病院	総合管理業務 S48. 1～現在に至る
(一財) 江別市在宅福祉 サービス公社	(指定管理者より再委託) 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・設備管理業務 H12. 10～現在に至る
セントラルリーシング システム㈱	(指定管理者より再委託) 千歳市民文化センター(1,275席)	設備管理業務 S58. 10～現在に至る
(一財) 北海道体育文化協会	(指定管理者より再委託) 真駒内屋内・屋外競技場	清掃業務 H21. 4～現在に至る
札幌駅前通まちづくり㈱	(指定管理者より再委託) 札幌駅前通地下広場・札幌市北3条広場	清掃業務・備品管理業務 H23. 4～現在に至る

※その他196施設の管理実績あり。

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、委託業者が適切な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、ISO9001(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「外部から提供されるプロセス、製品及びサービスの管理」についての規定があり、評価、選択、パフォーマンスの監視、及び再評価をおこなうための基準を設けております。再委託する際には、「外部提供先の評価及び登録」をし、当該企業の概要(資本金・設立年月日・年商等)を調査し社内審査に回します。

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。

② 委託した業者の監督・検査

江別市民会館含む当社従業員が現地での納品や点検業務に立ち合った結果に基づいて「外部評価先チェックリスト」を更新します。基本的には年1回更新します。

③ 価格市場調査と契約期間

再委託の際には、3社以上の見積り合わせをおこない委託先を選定します。

契約期間は、甲・乙のランニングコストも考慮して2～4年の複数年契約としております。

④ 機密保持契約

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。

⑤ 再委託予定業務及び業者

専門性の高いものやコスト縮減が見込まれる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	三菱電機ビルソリューションズ(株)
空調監視設備保守点検	2回/年	三菱電機ビルソリューションズ(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	2～4回/年	(株)プリズム
夜間管理員補助委託業務	毎日	(公社)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協力をいただいております。

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。

尚、単発発注の資機材に関しては、5万円以上を目途に2者以上から見積りを徴収します。

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。

以下は、地元協力企業・業者一覧です。

江別市内協力業者					
水回り、空調	(有) 朝日管工	江別市朝日町3-52	建築、土木	藤塗装工業(株)	江別市幸町29-5
	いわすい建設(株)	江別市東野幌本町12-2		丸彦渡辺建設(株)	江別市王子3
	江別市水道部	江別市萩が丘1-4	ガス、工事	(有) 細川組	江別市元町174番地2
	管工事組合	江別市上江別東町-28		旭川ガス住設(株)	江別市野幌末広町38-2
電気	道央衛生(株)	江別市工栄町6-3	その他	旭川ガス(株)	江別市野幌末広町38-2
	松浦水道工業(株)	江別市幸町31-9		江別清掃(株)	江別市角山69-27
	(有) 水工房	江別市幸町3-2		(株) ベルックス	江別市弥生町35
	(株) 龍田工務店	江別市高砂町-2		(有) 川口保険事務所	江別市大麻園町3-14
建築、土木	(有) 白旗電気商会	江別市牧場町36-17		笹岡印刷(株)	江別市元町32-2
	(株) ヤシマ商会	江別市若葉町6番地-1		(有) サトウ	江別市高砂町10番地
	(株) 江別興陽電気工事店	江別市幸町5番地2		シルバー人材センター	江別市錦町3-5
	(株) アクティブワークス	江別市元江別本町8-11		(有) リースキン江別	江別市新栄台68-10
	(有) 斉藤量店	江別市野幌住吉町13		リビングショップ山本	江別市元町33-2
	(有) 札幌藤建	江別市元江別849-18		(有) 南部商会	江別市向ヶ丘7-1
	(有) 山永	江別市上江別西町13-29			

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375,392,000円(消費税込み)〕から約2.3%の管理経費縮減を図った、366,736,000円(消費税込み)を提案額とします。

近年、日々変わりゆく社会情勢と経済変動による側面から、安定的な経費の算出をすることは容易ではありませんが、当社は江別市民会館の指定管理者として、3期12年に亘り管理運営をおこなってきた実績と経験を踏まえて、これからの4年間で“これでやれる”という積算に基づき提示させていただきます。

収支計画の主な科目の積算根拠として、

◀人件費について▶

- 1) 指定管理者業務最終年の令和4年度最低賃金は、889円(税抜き)です。
- 2) 指定管理業務期間中は、毎年最低3%以上の上昇見込みで積算し、政府が、2025年度最低賃金1,000円を目指すと発表しているため、最終年の令和8年度は、令和4年度比較値で約10%UPの1,010円(税抜き)相当の賃金確保が必要です。
- 3) 直接最低賃金に該当する「清掃パート及び夜間受付補助業務のシルバー人材センター」令和8年度の人件費は、「交通費、法定福利費、業務管理費、一般管理費他」を計上して、

・ 清掃業務パート令和8年度人件費	8,280,000円(税抜き)
	9,108,000円(税込み)
・ シルバー人材センター令和8年度人件費	1,708,363円(税抜き)
	1,879,200円(税込み) となります。

※ 清掃パートは、【江別市民会館管理・運営費計画書】並びに【人件費内訳表】を参照願います。

※ シルバー人材センターは、見積りによる計上のため、【江別市民会館管理・運営費計画書】を参照願います。

- 4) 舞台運営に関係した技術者の人件費

コロナ過が長く、イベントが中止となっていたことで、舞台運営に係わるイベント会社自体の廃業や所属していた技術者が道外や海外に流出しており、江別市民会館のような公共施設での新たな人材の確保は難しい状況です。

人材の確保と消費物価の高騰も合わせて、5%UPで積算しました。

◀修繕費について▶

令和元年度、令和2年度、令和3年度の実績値の

【 平均年額1,956,213円(税込み)に ➡ 約12%UP の年額2,199,000円 】

を計上しました。

各階トイレ内のガラスコーティング費用が、971,300円(税込み)掛かります。

4年間で支払うため、年額242,825円をプラス計上しております。

業 務 計 画 書

◀物品購入費について▶

令和元年度、令和2年度、令和3年度の実績トータル年額は7,033,009円(税込み)です。

このうち、約28%にあたる、1,968,252円が舞台関連の管球・部材・機材です。

コロナ禍の令和2～3年度に集中して先買いした物品もあることと、舞台関連の管球・部材・機材は4～5年で壊れることは少なく、令和5～8年度の指定管理者期間の範囲では、大きな整備は計画していないことから、

- 1) トータル物品費から舞台関連購入費を差引き、5,064,757円をベースとする。
- 2) 3ヶ年平均年額1,688,252円。
- 3) 舞台関連備品での経年劣化等10%相当見込みと材料費上昇分2～3%相当プラス。
- 4) 年額1,908,000円(税込み)を見込みます。

※ ベースプラス分は、経費縮減分から充てます。

◀光熱水費について▶

光熱水費は、コロナ禍前の令和元年度10,799,906円(税込み)を参考にしております。

※ 尚、令和元年度は、消費税率が変更になっておりますが、下記は変更分を考慮に入れて見込んでおります。

- 1) 電気料は、北海道電力から切り替えた、リエスパワー(株)が頑張ってくれており、令和元年度の割引額12%から現在は、割引額13%になっています。
北海道電力との比較では、年額1,321,000円程減額になっている計算です。
しかし、物価上昇の影響により、基本料金以外の使用した分に掛かる従量料金単価が14%上がっております。今後割引率と従量料金値上げ幅は、変動の可能性がありますので、約2%UPの11,040,000円(税込み)を見込みます。
- 2) ガス料金は、令和元年度11,092,806円(税込み)を参考にしております。
ガス使用量料金単価は、約17%上がっております。
令和元年度基本料金を差し引いた使用量料金は、約10,176,886円(税込み)でした。
17%相当の値上がりが続くとして、約12,000,000円(税込み)を見込みます。
- 3) 水道料金は、消費税の改正以外料金体系に大きな変動がない為、令和元年度1,808,408円(税込み)の参考金額から年額1,830,000円(税込み)を見込みます。

◀その他、経費について▶

- 1) 再委託料については、現在業務計画書作成時点で現行業者を含む3者見積りを徴収しており、適正な価格と業者に選定予定です。
- 2) 再委託以外の自社作業及び自社点検については、人件費や材料費が高騰しておりますが、企業努力により、令和4年度から値上げしておりません。

これらの積算根拠から次ページの【江別市民会館管理・運営費計画書】をご覧ください。

業 務 計 画 書

R5～R8 年度 江別市民会館管理・運営費計画書

(税込み10%)

	項 目	4年間合計	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
収入	自主事業参加料、協賛金	2,504,000	626,000	626,000	626,000	626,000
	雑収入	60,000	15,000	15,000	15,000	15,000
	電気料 (Wi-Fi分)	292,000	73,000	73,000	73,000	73,000
	収入計(A)	2,856,000	714,000	714,000	714,000	714,000
人件費	項 目	4年間合計	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
	館長	26,400,000	6,600,000	6,600,000	6,600,000	6,600,000
	副館長	22,560,000	5,640,000	5,640,000	5,640,000	5,640,000
	受付責任者	16,560,000	4,140,000	4,140,000	4,140,000	4,140,000
	受付担当	14,448,000	3,612,000	3,612,000	3,612,000	3,612,000
	設備担当	12,315,600	2,943,600	3,075,600	3,075,600	3,220,800
	清掃業務 (パート6人工)	35,164,800	8,474,400	8,712,000	8,870,400	9,108,000
	舞台責任者	20,784,000	5,196,000	5,196,000	5,196,000	5,196,000
	舞台担当者	19,680,000	4,920,000	4,920,000	4,920,000	4,920,000
	舞台補助 (スポット)	9,240,000	2,310,000	2,310,000	2,310,000	2,310,000
	人件費計	177,152,400	43,836,000	44,205,600	44,364,000	44,746,800
管理費	定期清掃	5,322,240	1,330,560	1,330,560	1,330,560	1,330,560
	機械警備	1,848,000	462,000	462,000	462,000	462,000
	電気工作物及び非常用発電機定期点検	2,323,200	580,800	580,800	580,800	580,800
	エレベーター保守	3,115,200	778,800	778,800	778,800	778,800
	電話設備保守	1,003,200	250,800	250,800	250,800	250,800
	冷温水発生装置	4,840,000	1,210,000	1,210,000	1,210,000	1,210,000
	GHP	2,323,200	580,800	580,800	580,800	580,800
	空調監視設備	3,379,200	844,800	844,800	844,800	844,800
	環境衛生	3,375,360	843,840	843,840	843,840	843,840
	消防設備保守	1,980,000	495,000	495,000	495,000	495,000
	舞台機構	8,140,000	2,035,000	2,035,000	2,035,000	2,035,000
	舞台照明	9,680,000	2,420,000	2,420,000	2,420,000	2,420,000
	舞台音響、ピアノ	4,840,000	1,210,000	1,210,000	1,210,000	1,210,000
	管球・部材・消耗品費	7,632,000	1,908,000	1,908,000	1,908,000	1,908,000
	通信費、リース等	4,945,600	1,236,400	1,236,400	1,236,400	1,236,400
	特殊建築物定期点検	236,000	59,000	59,000	59,000	59,000
	建築物設備定期点検	236,000	59,000	59,000	59,000	59,000
	夜間管理員	7,225,200	1,733,400	1,782,000	1,830,600	1,879,200
	廃棄物処理費	475,200	118,800	118,800	118,800	118,800
	修繕費	8,796,000	2,199,000	2,199,000	2,199,000	2,199,000
	管理費計	81,715,600	20,356,000	20,404,600	20,453,200	20,501,800
事業費	事業費計	7,392,000	1,848,000	1,848,000	1,848,000	1,848,000
	電気料金	44,160,000	11,040,000	11,040,000	11,040,000	11,040,000
	ガス料金	48,000,000	12,000,000	12,000,000	12,000,000	12,000,000
	水道料金	7,320,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000
	光熱費計	99,480,000	24,870,000	24,870,000	24,870,000	24,870,000
事業費	自主事業費計	3,852,000	963,000	963,000	963,000	963,000
支出計(B)		369,592,000	91,873,000	92,291,200	92,498,200	92,929,600
収支計		366,736,000	91,159,000	91,577,200	91,784,200	92,215,600
4年総額予算		375,392,000	マイナス8,656,000円 縮減率 2.3%			

業 務 計 画 書

(2) 管理経費縮減のための創意・工夫について

常駐スタッフ配置の工夫と予防保全の取組み及び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ます。

◀再雇用制度を導入した常駐設備管理員の配置▶

当社は、江別市民会館指定管理者業務開始の12年前から、常駐で設備管理員を配置しております。施設の日常監視や点検業務など、長年の経験と積み重ねた技術を駆使し、施設と利用者の「安心・安全」に力を注いでおります。

当社の就業規則では65歳定年としておりますが、その後は再雇用制度を導入し、現在では70歳前後まで就労している従業員が増えております。

令和5年度～令和8年度に江別市民会館に常駐配置するスタッフは、この制度に該当する者を予定しております。(現在、配置している設備管理員のことです。)

嘱託社員となるため給与体系は変わってしまいますが、経験と技術は変わることなく高品質の管理サービスを提供いたします。

・令和元年度～4年度 設備管理員の総額人件費 16,638,120円(税込み)

・令和5年度～8年度 設備管理員の総額人件費 12,315,600円(税込み)

4,322,520円(税込み)の縮減

この縮減費の一部を、修繕費と管球・部材・消耗品費に充てました。

◀常駐スタッフによる予防保全と小破修繕の取組み▶

日常的な監視や定期点検によって建物の機能や性能の劣化の有無や兆候・状態を常に把握し、現状では異常が見当たらなくても、時間の経過とともに劣化の状態を予測した上で、計画的に適切な処置をおこない、機能停止などを未然に防ぐ「予防保全」に取組みます。

主には常駐設備員が業務にあたりますが、一般業務を担当するスタッフたちも日常監視にあたります。

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、館内ドアの建付けや屋上防水シートのコーキング及び塗装まで、でき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不具合だけでも年間100万円を超える修繕費が掛かっておりますが、その他の不具合等随時修繕も全て業者に発注すると大幅な修繕費増になります。これからも常駐スタッフが予防保全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。

館内不具合箇所件数



年間およそ約55件発生
(R元年度～R3年度平均件数)

自社及び常駐スタッフ処置件数



約55件うち、8件処置
(R元年度～R3年度平均件数)



屋上のシールド継ぎ目コーティング剤注入

業 務 計 画 書

◀館内巡回点検による節電▶

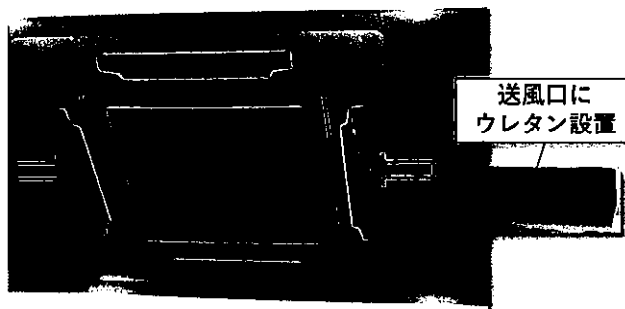
貸室使用後の12:00～、17:00～、21:00～の毎日3回は、館内及び貸室を巡回点検しております。その際に必ず消灯と室温調節を確認することで、こまめな節電に努めています。

◀省エネルギー・省資源対策への継続的な取り組み▶

- ◆ 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
- ◆ 老朽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
- ◆ 改善提案による創意工夫

小ホール照明をLED化したことで、室温が上がりづらく、冬季間は部屋の暖房が効きにくい状況でした。そこで、天井ユニットの吹き出し口(2ヶ所/4ヶ所)をウレタンで塞ぎ、温風を強くすることで床面まで温風が届くように改良しました。

冬季間の小ホール貸し出しには、3時間前から暖房を入れておかなければなりませんでしたが、天井ユニット改良後は、1時間半前からの暖房入力で済むようになったことから、大幅な暖房ガス料金の削減になっております。



◀会議室等の天井照明のLED化促進▶

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大きく寄与しています。

令和元年には、21号室天井灯をLED化し、令和2年度には、地下室天井灯と管理事務室天井灯をLED化しました。

令和3年度は、特別応接室天井灯の一部と36号室天井灯の一部、2階女子トイレのLED化を進めました。

今後は、36号室天井灯優先にLED化を計画し、省電力化に努めます。

◀定期清掃▶

カーペットにおける洗浄作業では、洗剤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。

◀日常業務▶

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。

コピーやプリンター用紙は、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は、環境負荷を考慮して、リサイクルトナーを使用します。

◀自主事業チラシ印刷製本▶

自主事業に使用するポスターやチラシは、極力外注に出さず、スタッフがデザイン及び自前印刷することで経費の削減を図ります。

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

—① 利用者へのセルフモニタリングとお客様の声—

- 1) 「毎年12月に貸室利用者アンケート」を実施しております。

アンケートは年に複数回利用実績のある約50団体から回答を頂いています。利用者満足度やご意見・ご要望を集計し施設運営に反映させていただきます。

- 2) 「自主事業アンケート」は毎回実施しております。(年24～27回)

実施内容、実施時期、参加料などの利用者満足度やご意見・ご要望を集計し、次回の企画・立案に役立てて行きます。

- 3) 「お客様のこえボックス」を1Fロビーに設置しております。

来館頂いた利用者からのご意見・ご要望を集計し施設運営に反映させていただきます。

- 4) 「江別市さんや江別市民会館の HP」への投稿内容は総務課さんと共有しております。

HP投稿は、随時総務課さんと情報共有しながら対応を協議、回答しております。

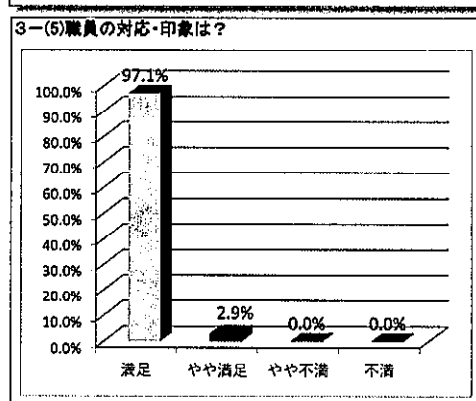
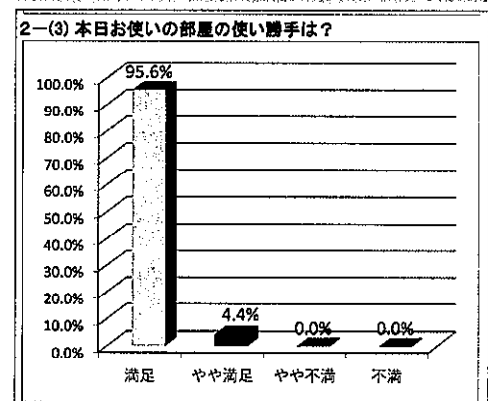
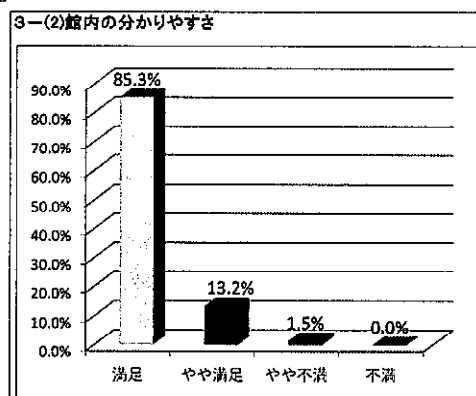
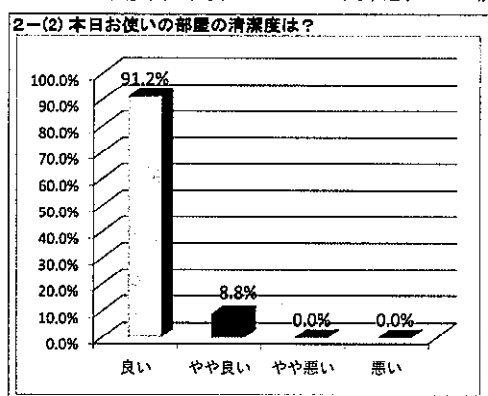
—② 利用者ニーズの把握—

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、コメント欄も増やしてできる限り利用者の意思を頂くアンケート調査にしております。

- 1) 貸室利用者への主な設問項目としては、

「あなたのお住まいは?」「使用したお部屋は?」「お部屋の清潔度は?」「お部屋の使い勝手は?」「施設利用のしやすさは?」「施設利用の分かりやすさは?」「申込み・手続きのしやすさは?」「料金設定については?」「職員の対応・印象は?」などです。

下記、令和4年度(8月)アンケート集計の一例です。



業務計画書

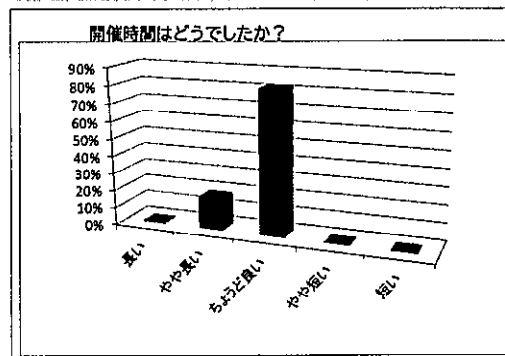
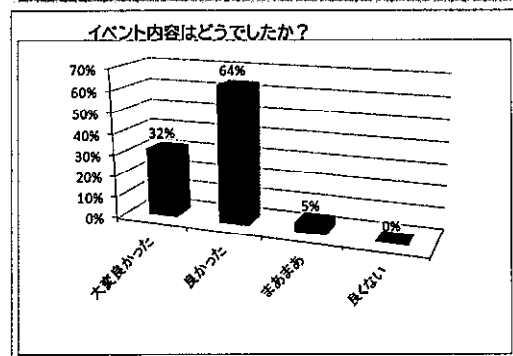
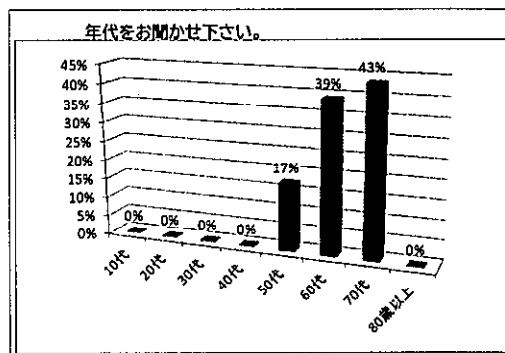
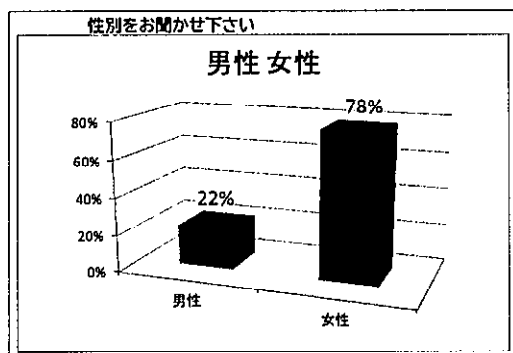
館内の使用上の改善などご希望意見 2-(2) 館内の清潔感への意見・要望 2-2 すごく良いです 2-3 清潔感の広さや使い勝手に関する意見・要望 2-3 冷暖房の調子が合うまいかない 2-3 空調が満足しない 2-3 館内に時計があると嬉しい 2-3 冬は暖房の調子が悪い 2-3 不満はまったくないです 2-3 窓が開くとより良いです 2-3 窓が開いて換気ができるとう良い 2-3 しっかり換気ができるように窓が開けられる良いと思います 3-(1) 施設利用のしやすさに関するご意見 3-1 職員さんの対応も感じが良いです 3-(2) 館内のわかりやすさに関するご意見		3-(3) 申し込み手続きのしやすさに関するご意見 3-3 ネットで会場予約状況が確認できると良い 3-3 ホールなどの空き状況が、HPで把握できるとなお満足です 3-(4) 料金に関するご意見 3-4 備品も会場料に含めてほしい 3-4 減免制度が無く、他の施設より高い 3-4 時間貸しにしていただくと助かります。午前は準貸用に借りています。 3-4 他の会場に比べて安く助かります 3-4 他の市の施設より利用料金が安くもう少し低料金だと助かります 3-4 支払いを振り込みにしてほしい 3-(5) 職員の対応・印象に関するご意見 3-5 いつも笑顔でありがとうございます 3-5 いつも丁寧な対応ありがとうございます 3-5 いつも受付女性の対応が良く気持ちよいです 4 ご利用になってのご感想 いつもありがとうございます トイレに洋式があるのはいいけど、とても狭い 開業中(物品販売)との日程を教えてくださいたいです いつも感謝しています。ありがとうございます 炊事業練習で主に利用。変更等にもいつも丁寧に対応。感謝しています。いつもありがとうございます 自販機が3階にもあって助かりました。 トイレ1階、便座が暖かかったから、うれしいです 1日ご利用させていただき、ありがとうございました。 今後とも、よろしくお願いいたします
--	--	---

終了

2) 自主事業参加者への主な設問項目としては、

「今回の講座をどこでお知りになりましたか?」「今回の行事内容はどうでしたかお聞かせください」「講座時間はどうでしたか」「今後参加してみたい行事はありますか」などです。

下記は、「第5回落語&笑いヨガ講座」アンケート集計です。



行事についてのご意見

ビデオを見て更に良かったです

初めて参加しましたが、良かったです。また機会があれば来たいと思います

運動量もちょうど良く楽しかった

初めて参加しました。笑いヨガを知りませんでした。とても良いと思えました。最初恥ずかしかったけど、最後ははまりました。日常、思いっきり笑うことがないので、本日の講座を通して心身共にリフレッシュできました。

笑いヨガを初めて体験してのし良かったです

楽しいひとときをありがとうございました。元々メンタル面が弱く家庭事のなやみをたくさん抱えている中、精神疾患を長く患いました。回復に向かっていますが、笑う機会が少なかったため、今日参加できて良かったです

面白かった

業 務 計 画 書

③ 利用者へのフィードバック

- 1) 年1回の利用者アンケートの集計結果は、総務課さんに確認及び承認を頂いたうえで、どなたでも閲覧できるように事務所前の掲示板に貼り出します。またHPにも公開します。
- 2) 自主事業アンケートについても、総務課さんに確認及び承認を頂いたうえで、HPに公開すると共に、次回開催時に参加者へ公開します。
- 3) お客様のこえボックスに投函されたご意見や要望、お問い合わせについては、回答の内容を総務課さんに確認及び承認をいただいたうえで、どなたでも閲覧できるように事務所前の掲示板に貼り出します。またHPにも公開します。

④ 利用者からの要望への反映

アンケートの回答には、多様なご意見やご要望、お問い合わせがあることに理解を示し、回答頂いた内容に対しては、OODAループ(ウーダループ)「Observe(観察)・Orient(状況判断)・Decide(意思決定)・Act(実行)」の考え方を取り入れ、指定管理者として何をするのか、何ができるのかなどの状況を見極め最善の判断を下し、スピーディーに行動を起こしていきます。そんな中において、指定管理者の裁量では対応が難しい、急な対応を要するご意見・ご要望、お問い合わせに関しては、随時総務課さんにご指導をいただいたり、直接ご対応していただきながら、利用者からの要望への反映をおこなって行きます。

以下は、反映策の一例です。

以前から要望が多かった、「施設や貸室が暗い・侘しい・分かりづらい」については、壁の塗り替えや大型館内案内プレートの設置により改善した成果もあり、その後、改善要望はありませんが、要望があれば再検討して行きます。

身障者用駐車場は、市民会館専用ではないのですが、来館した利用者から「分かりづらい」との声が寄せられた為、総務課さんに許可をいただき新たな看板を設置しました。

女子トイレの暖房便座も「寒い・冷たい」との声が複数件あがって来ておりましたので、新たに設置しました。



業 務 計 画 書

⑤ 苦情対応

利用者からの苦情は、業務改善の手がかりを教えてくれる貴重な真実であると捉え、苦情・クレームに対しては真摯に向き合い誠意を以って対応し、配置するスタッフには、一定水準での苦情対応ができるよう教育を重ねて行きます。

利用者からの苦情には真摯に向き合い、「どのような期待をされていたのか。それに対して実際の対応はどうだったのか。」という、不満をしっかりと受け止めて対応します。

◀ 苦情一次対応 ▶

1) 利用者の話しに耳を傾ける

利用者の立場にたって耳を傾け、不満や不快を感じていることに対して一旦話を十分聞く。

2) 利用者の状況を判断する

利用者の置かれている状況についての情報を集め、まとめた内容を本人に確認する。

3) 利用者はどうして欲しいのか(欲しかったのか)を探る

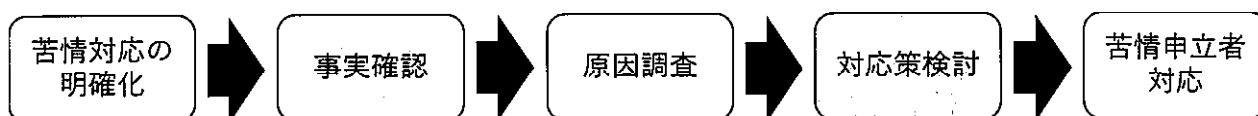
その場で解決できることは、誠意を以って迅速に対応する。

状況が不明瞭だったり判断が難しい内容については、具体的な調査方法や回答時期をお示しし利用者に協力を求めると共に総務課さんとも相談しできるだけ迅速に対応することを伝え

◀ 苦情二次対応 ▶

その場で解決できなかったことが、指定管理者で処理できることか総務課さんと協議しなければいけないことかを速やかに判断し、指定管理者が処理できることであれば公平の原則を基に迅速に対応します。しかし、原因調査に時間が掛かる、経費が掛かる、迅速処理が困難な場合は、利用者に対して解決までの時間が掛かることを謝罪し協力を求めたうえで、総務課さんと解決策の協議にあたります。当該苦情の解決策を講じるにあたっては、利用者に対して誠意を以って説明させていただき、ご理解頂けない場合は、ご理解頂けるまで総務課さんと協議を重ね、指定管理者としての説明責任を果たすまで、しっかり対応いたします。

◀ 苦情対応フロー ▶



◀ 苦情対応マニュアル ▶

- 1) 苦情は、異なる種類と原因から発生することが考えられるため、「苦情報告書」、「苦情是正処置報告書」は事象ごとに整理します。
- 2) 受けることが多い苦情については、対応の具体的な手順を定めておきます。
- 3) 苦情受付、苦情調査、対応策検討、対応策実施の段階ごとに具体例を増やして行きます。

◀ 苦情対応教育 ▶

苦情対応のマニュアルを整備しておくことで、江別市民会館に配置しているスタッフ全員が苦情対応の流れを理解しやすくなるように工夫し、苦情対応の質を保つような教育にあたります。

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 地元人材の積極的な採用—

江別市民会館に配置されている全スタッフは、14名中10名が江別市民です。管理事務室や清掃スタッフに欠員が出た場合は、地元の人材を積極的に採用いたします。

また、当社では江別市民会館を除く江別市内の事業所で、計14名の従業員が施設管理業務に従事しております。全て江別市在住の従業員を採用しており、今後欠員が出た場合も地元の人材を積極的に採用します。

—② 地元業者の活用による修繕作業—

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いえます。

特にその現状を維持するためには、適時こまめな修繕を施しながら維持管理にあたっていくことが最善策です。江別市民会館では、専門メーカー以外でできる「水回り・電気・内装・建築」などの修繕業務を「地元業者」にお願いしております。

地元業者は市民であり利用者にもなり得ることから、施設の機能が一時的でも停滞する不便さを理解しながら迅速な修繕対応にあたってくれております。

これからも随時修繕・小破修繕は、地域に根付いた地元業者優先に依頼し、少しでも地元業者の活性化に寄与して行きます。

—③ 物品調達—

物品調達もまず地元業者に声を掛けさせていただき、文房具、コピー用紙、トイレトペーパー、電球、建具、その他部材などをお願いしています。

地元業者は、云わば「かかり付け」ですので、これからも強固な協力関係を維持して行きます。

調達にあたっては、業者側に対してもグリーン購入についての協力を要請しながら、地元業者の活性化に寄与して行きます。

—④ 江別市シルバー人材センター—

現在、江別市シルバー人材センターさんに「夜間受付補助業務」と外構の「花いっぱい運動」をお願いしています。夜間受付補助業務や花の植え替え業務は他の市内公共施設でも実績があり、働く意欲のある高齢者の受け皿として、多くの会員の働く場所と居場所づくりに貢献されている団体です。

当社としては、今後も継続して協力を要請して行き、高齢者の就労支援に寄与して行きます。

—⑤ 近隣市への自主事業及びイベント紹介—

「2.施設の効用発揮—自社力を活かした広報活動—」で記述した通り、当社は隣の札幌市厚別区と北広島市に在る不特定多数の人が出入りする施設の管理に携わっております。

それら施設にも江別市民会館の利用案内や自主事業及びイベントチラシなどの設置をお願いし、江別市さんへ足を運ぶ機会を促進いたします。

業 務 計 画 書

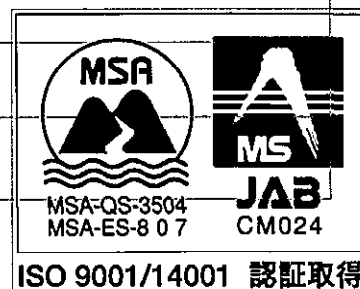
(3) 環境への配慮について

環境配慮への取り組み

当社は、江別市環境マネジメントシステムに準じた環境配慮への取り組みを実践すると共に、ISO14001の認証取得企業として、エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制など「カーボンニュートラル」を目指した環境配慮活動に取り組めます。

この5項目を重点テーマに、環境に配慮した活動に取り組めます。

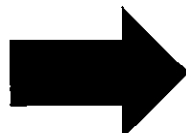
- | | |
|---|--|
| 1 | 再生可能エネルギーの導入によるCO2排出の抑制。
現在の施設契約電力をCO2フリー供給電力会社に変更済み |
| 2 | 効率的・効果的なメンテナンスによる施設の長寿命化。
ファシリティマネジメントの手法を活用 |
| 3 | 環境に負荷の少ない資機材・車両の使用。
清掃資機材・事務用品・巡回車両（ハイブリット車、EV車）など環境負荷軽減を考えた用品の購入 |
| 4 | 廃棄物の減量化と有効利用の推進。
3R「Reduce：リデュース〈排出抑制〉・Reuse：リユース〈再利用〉・Recycle：リサイクル〈再資源化〉」 |
| 5 | 省エネルギー・省資源の推進。
企業としての社会的責任に於ける取り組み（SDGsへの貢献） |



—① CO2フリー電力供給会社への変更—

平成27年度から、北海道電力との契約を見直し、リエスパワー㈱に変更しております。
検討するに当たり、電力会社2社から見積り提案をいただき判断材料といたしました。
その後、2年ごとに見積り合わせをおこなっております。

北海道電力(株)



リエスパワー(株)

CO2 フリー、費用削減率 13%減
(詳細は、4.施設管理経費の縮減に記載)

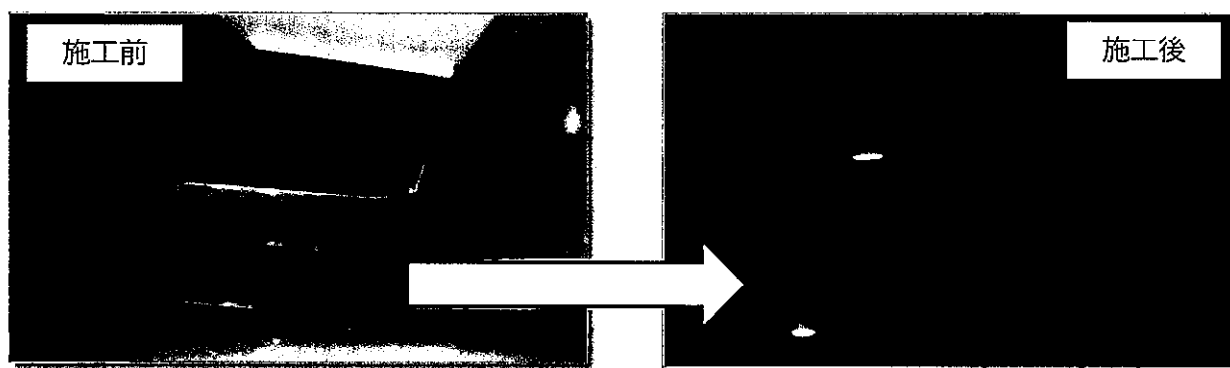
業 務 計 画 書

—② ファシリティマネジメントの手法を活かした取り組み—

ファシリティマネジメントの手法である、ライフサイクルマネジメントの視点から、今回は、トイレ便器・手洗い場、オス tappa、床など陶器類の維持管理において最適な「ガラスコーティング施工」を提案いたします。

衛生陶器や材質の保護・使用期間の延命効果、清掃業務における労務の軽減と掛かる水道代や洗剤等の軽減効果、高い防滑性の向上による安全性の効果などが期待されます。

札幌市さん、恵庭市さんでも公共施設の一部で既に施工実績がある工法です。

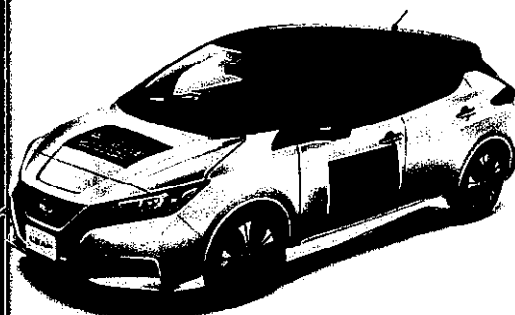


—③ 清掃資機材・事務用品・巡回車両など環境負荷低減に配慮した取り組み—

- ▶ 当社は、自社生成による、環境と人にやさしい「アルカリイオン水」を清掃作業に導入しております。アルカリイオン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。
- ▶ 事務用品や制服についても江別市グリーン購入調達方針に準じた用品を購入します。
- ▶ 本社担当者の巡回時には、ハイブリッド車を使用します。今後は、EV 車も購入します。
- ▶ 併せて「アイドリングストップ運動」の推進と「エコドライブ10のすすめ」を実行して参ります。



ハイブリット車両



購入予定 EV 車

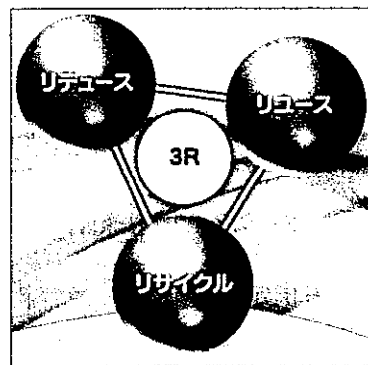
業 務 計 画 書

④ 3R「Reduce:リデュース(排出抑制)・Reuse:リユース(再利用)・Recycle:リサイクル(再資源化)」の推進

廃棄物の適正な分別をおこない、減量化と有効利用を推進します。

当社は、札幌市及び千歳市市営住宅の指定管理者です。修繕等で排出された廃棄物を提携しているリサイクル会社に処理していただき、有効利用の推進に取り組んでおります。

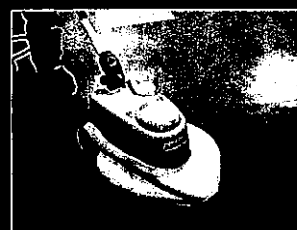
本指定管理者施設の修繕や備品廃棄の際には地元協力業者にも積極的に呼びかけます。



⑤ その他の取組み

- 1) 塩化ビニールシート等の床面の美観維持は超高速バフイング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污水を削減します。

また、カーペットにおける洗浄作業では、洗剤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。



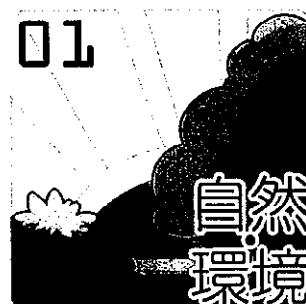
- 2) ハソコンなどは未使用時及び未使用機器の電源オフを徹底します。また、コピー及びプリンター用紙は、両面コピーや資料の共有化を図り、用紙の使用量を削減します。

- 3) 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。

- 4) 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、地域の良い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、この江別市民会館の指定管理者業務を通じて、「市民・自治会・市民活動団体・企業・大学・行政」が一体となって取組む「協働のまちづくり」の推進に貢献して行きます。

—① 自主事業企画と実施による協働と連携—

当指定管理者管理運営組織構成図にある「自主事業委員会」は、まさに地域との協働と連携にあたる組織です。長く続くコロナ禍の影響により、江別市民会館での自主事業・イベントが開催できない状況だった中、自主事業委員会のメンバー自体の活動も停滞している現況を報告し合い、市民活動継続の難しさを痛感したところです。

そこで令和5年度は、江別市民会館開設50周年記念イベントを12月に開催したい旨、記述させていただいておりますが、当社が継続して指定管理者に選定頂けた場合、その記念すべきイベントには、市民の皆さんの力が必要です。市民代表の一翼でもある自主事業委員会のメンバーと連携し、一年かけて市民企画による市民が主役のイベントを開催いたします。

また市内業者さんには、企画の趣旨にご理解・ご賛同いただければ協賛をお願いすることで、企業宣伝のサポートや準備にかかる物品・資材、館内建付けなどは市内業者さんをお願いし、市民の手作りイベントを成功させます。

—② 地元業者との連携による

「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスの提供

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いえます。

特にその現状を維持するためには、適時こまめな修繕を施しながら維持管理にあたっていくことが最善策です。江別市民会館では、専門メーカー以外でできる「水回り・電気・内装・建築」などの修繕業務を「地元業者」にお願いしております。

地元業者は市民であり利用者にもなり得ることから、施設の機能が一時的でも停滞する不便さを理解しながら迅速な修繕対応にあたってくれております。

これからも地元業者と連携し、「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスを提供して行きます。

業 務 計 画 書

—③ 地域団体と連携した自主訓練による防災・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施設です。

そのため防災・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。平成28年から年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。

「避難所開設訓練マニュアル」を作成し、避難所開設の際に会館各部屋の受入れ割り振り表の作成や段ボールベッドの組み立てなどの実地訓練をおこなっております。



災害訓練計画説明会



災害時団体行動訓練

—④ 災害時の備蓄—

現在、江別市民会館に緊急資機材と物資を以下の通り備蓄しております。今後も江別市さんと協議させていただきながら順次備蓄の計画を立てて行きます。

・非常用発電機	2機	・灯油	36ℓ
・ペットボトル (500ml)	120本	・レスキューライス	60食
・クリクラ水	24ℓ	・ライスるん白米ほたて	60食
・ポータブル灯油ストーブ	4台	・バランスクッキー	120食



—⑤ 災害時ライフラインの確保—

非常用発電機を使って1階男女トイレの照明が使用可能になるように配線工事を済ませております。備蓄水の他に飲料水を確保する手段として、非常用発電機で受水槽(70トン)のポンプを稼働させ、高架水槽までアップすることで、200人前後の避難者を想定した場合、飲料水とトイレ水使用で避難所を3日維持できる想定です。

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網を強化し、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・地域貢献活動ができ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、本社管轄の自販機と合わせて、道内寄付金上位の企業として毎年表彰をいただいております。(年間約8万円)

北海道コカ・コーラボトリング(株)を経由して、乳がんから女性を守る活動に役立てていただいております、今後も継続して行きます。



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いただき開催した一例が、「江別写真愛好者交流展」でした。

現在は、市内に在った6つのサークルが4つに減り、コロナ禍もあって活動も停滞している状況ですが、自主事業委員会から声を掛けさせていただいて、3年振りに開催する準備に動き出しております。

また、2019年に市民会館で開催した障がい者支援活動団体とのコラボ事業、「F・kid's・パラスポinEbetsu」イベントも帰ってきます。

これからも市民や市民活動団体の活動を支える一助となれるように努めて行きます。

③ 市民の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、気軽に参加していただける自主事業を企画し、市民の福祉や健康、生活にお役立ていただく機会を作っていきます。

④ 自主的な取り組み「出前講座～お掃除講座」

当社は自主的な取り組みとして、町内会、自治会、小・中学校などからの要請により「お役立ちお掃除講座」を開催しております。

ちょっとしたお掃除のコツや、おすすめの道具、洗剤を選ぶポイントなどを講習します。

また、新型コロナウィルスの感染拡大を背景に、消毒清掃の方法や、消毒剤の知識など、正しい知識や掃除方法を学べるよう、幅広い年齢層に向けた講習内容も用意しています。



業 務 計 画 書

—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複数の市民活動団体に対して、本社経費を用いた活動備品(PC等)の提供や広告協賛などによる支援をしております。

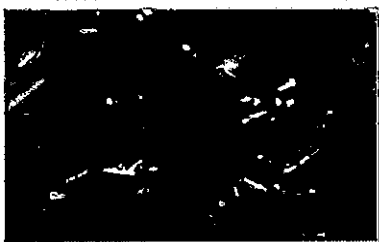
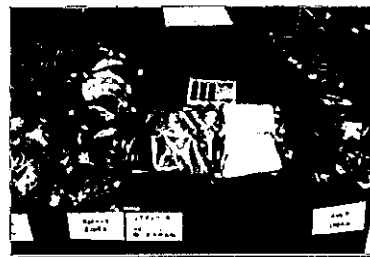
江別市在住の当社従業員も共に活動させて頂いている「江別市文化協会」や「市民活動センター・あい」を運営する「えべつ協働ねっとわーく」は元より、「自主事業委員会」で活発な提案や協力をいただき、志を同じくする市民活動団体からも要請があれば支援させていただくことで、地域に貢献できる活動を継続して行きます。

—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」イベントを再開催します。来年度は第4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いただけるように計画しています。



—⑦ 障がい者就労支援の一助—

江別市民会館開設50周年記念イベントで、江別市内に複数在る、障がい者就労支援施設、小規模作業所・事業所の活動紹介や、そこで作られた手づくり品などの数々を即売したりするコーナーを設ける提案を検討します。この開催を通じて障がい者の方々が、就労に対する益々の意欲と技術習得への向上心を持ってもらえたらと考えております。

江別市福祉課さん始め、地域に於ける障がい福祉に関する関係者との連携が必要と考えますので、当、「自主事業委員会」メンバーであり「市民活動センター・あい」を運営する「NPO法人えべつ協働ねっとわーく」に、開催実現に向けた協力をお願いします。

開催実現となりましたら、是非、各障がい者就労施設団体にも、江別市民会館自主事業委員会のメンバーに加わっていただき、企画・立案・開催まで共に協力して行きます。



業 務 計 画 書

(6) 幅広い世代の意見を取り込む工夫について

◀ワークショップ開催からの意見の取り込み▶

令和5年12月開催予定の江別市民会館開設50周年をきっかけにして、毎年市民企画・参加型のイベントを開催する計画です。

その開催実現には、自主事業委員会メンバーに新たに加わっていただきたい若者世代や幅広い市民層の参画に期待しています。

そうしたメンバー達と一緒に作り上げるイベントの企画や運営についての考え方や課題などを議論したり、協力し合いながら幅広い世代の意見を取り込んで行きます。

◀セルフモニタリングからの意見の取り込み▶

貸室は若い世代の利用が少ないですが、自主事業企画は、子育て世代から高齢者世代まで参加できる企画があります。

貸室利用と自主事業参加から得られる、様々な世代のニーズ把握やご意見をもとに、施設の管理運営手法や自主事業の企画内容の改善を検討して行きます。

◀SNSやフェイスブックからの意見の取り込み▶

「2.施設の効用発揮―①ホームページの有効活用―」で触れさせていただいた通り、まずは自主事業の様子をSNSやフェイスブックを活用して情報発信したいと考えております。

これについても先に触れた若者世代や幅広い市民層の参画に期待している「ワークショップ」で、どのような運用がそうした幅広い世代に認知されるのかを検討して行きます。

◀自習室開設からの意見の取り込み▶

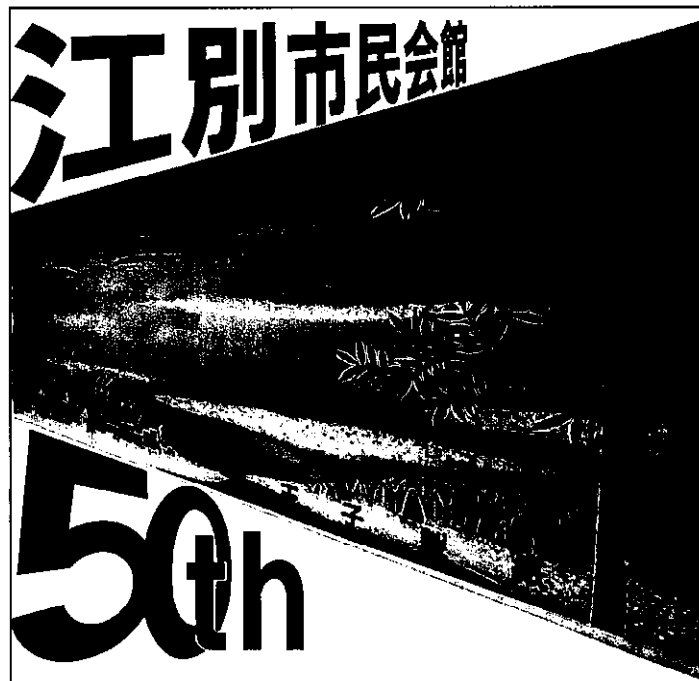
「2.施設の効用発揮―⑦自習室の設置―」で触れさせていただいた、中・高校生向けに自主事業として無料の「自習室」開設を検討しています。

貸室を自主的に借りることはない世代ですが、来館してみた江別市民会館についての率直な感想や今後來館数を増やすための魅力UP策があれば可能な限り取り込んで行きます。



(

(



江別市民会館指定管理者
業務計画書
(申込者)日興美装工業株式会社

事業計画書

(令和5年度～令和8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	随時
		②使用料の徴収に関する業務	随時
		③利用者の統計記録に関する業務	定期的に実施(月末締め)
		(3)舞台操作(大・小ホール共通)	
		①利用者との打合せ、プログラム打合せ及びプラン作成	随時
2	施設及び設備の維持管理に関する業務	②舞台、照明、音響の仕込み及びリハーサル手直し作業	随時
		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	使用前使用後点検
		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	年1回
		⑤舞台機構保守点検業務(総合)	年1回(R6、R8年は2回)
		⑥舞台照明設備保守点検業務	年4回
		⑦舞台音響設備保守点検業務	年1回
		(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(什器備品消毒業務含む)	毎日8:00～17:00
		②警備保安業務(館内巡回、機械警備を含む)	毎日
		(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	毎日
		(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	

事業計画書

(令和5年度～令和8年度)

	管理業務	内容・方針	実施方法(時期・回数)
		②定期点検保守業務 (ア)空調機械設備点検保守 (イ)電気設備点検保守 (ウ)給排水衛生設備点検保守 (エ)自動ドア設備点検保守 (オ)ITV設備点検保守 (カ)電話設備点検保守 (キ)フィルター清掃 ③法定点検・報告業務 (ア)建築設備定期点検 (給排水設備・非常用照明設備・排煙設備・換気設備) (イ)特定建築物環境衛生管理 (害虫獣防除・貯水槽清掃・空気環境測定・ダクト清掃) (ウ)特殊建築物調査 (敷地・構造・防火・非難・衛生等の建物健康チェック) (エ)昇降機点検 (オ)消防設備点検 (カ)防火対象物定期点検 (キ)自家用電気工作物定期点検 ④外構設備の維持管理業務 (ア)入口部分の除雪 (ロ)掲示板及び水銀灯、看板等の保守管理 ⑤PCBの保管管理	6月、10月 月1回 6月、10月 年3回 10月 月1回 6月、10月他巡回時 年1回 3年に1回 3年に1回 月1回 6月、10月 10月 10月 随時 随時
3	その他	(1)緊急時対策、防犯・防災対策について マニュアルを用いて、職員に指導、教育をおこなう (2)個人情報保護(プライバシーマーク)取り扱い について職員に指導、教育をおこなう (3)利用者や市民からの声を基に 「相談・苦情・要望等」の対応を図れるよう 職員に指導・教育をおこなう (4)環境に配慮した取り組みについて職員に 指導・教育をおこなう	年2回及び随時OJT 年2回及び随時OJT 年2回及び随時OJT 年2回及び随時OJT

収 支 計 画 (令和5年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (税込み金額)		摘 要
収 入	自主事業費	入場料、協賛金	626 千円	自主事業計画参照
	雑収入		15 千円	
	電気料立替金		73 千円	
収入計(A)			714 千円	
支 出	人件費	館長	6,600 千円	別紙内訳参照
		副館長	5,640 千円	
		受付責任者	4,140 千円	
		受付担当	3,612 千円	
		設備担当	2,944 千円	
		清掃担当	8,474 千円	
		舞台責任者	5,196 千円	
		舞台担当者	4,920 千円	
		舞台補助	2,310 千円	
		人件費計	43,836 千円	
	事業費	自主事業費	963 千円	自主事業計画参照
		事業費計	963 千円	
	事務費 管理費	定期清掃	1,330 千円	
		機械警備	462 千円	
		電気工作物定期点検	580 千円	
		エレベーター保守	779 千円	
		電話設備保守	251 千円	
		冷温水発生装置	1,210 千円	
		GHP	581 千円	
		空調監視設備	845 千円	
		環境衛生	844 千円	
		消防設備保守	495 千円	
		舞台機構	2,035 千円	
		舞台照明	2,420 千円	
		舞台音響、ピアノ	1,210 千円	
		管球・部材・消耗品	1,908 千円	
		通信費・リース等	1,236 千円	
		特殊建築物定期点検	59 千円	
		建築物設備定期点検	59 千円	
		夜間管理員	1,733 千円	
		廃棄物処理費	119 千円	
		修繕費	2,199 千円	
		管理費計	20,355 千円	
		事務費	1,848 千円	
		電気料金	11,040 千円	
		ガス料金	12,000 千円	
		水道料金	1,830 千円	
		光熱費	24,870 千円	
その他		0 千円		
支出計(B)			91,872 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)		91,158 千円		
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		82,870 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（令和5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	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	毎年人気の演奏会
	ゆうゆうのいきいき健康サークル	入場料 200円 収容人員50人	10 千円	健康活動サークルとして年間継続実施
	市民健康講座	入場料 200円 収容人員130人	26 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、運動指南講座等
	江別市民会館50周年記念イベント	入場料 0円 収容人員1,000人	180 千円	収入は協賛金
	その他21事業	入場料	110 千円	
収入計(D)			626 千円	
支 出	弘前大学津軽三味線	ケータリング、交通費、撮影費等	275 千円	
	ゆうゆうのいきいき健康サークル	講師謝金、宣伝広告費	35 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費	105 千円	
	江別市民会館50周年記念イベント	入場料 0円 収容人員1,000人	180 千円	
	その他21事業	宣伝広告費、講師料、資材費他	318 千円	
支出計(E)			913 千円	
自主事業収益 (D)－(E)			-287 千円	

収 支 計 画 (令和6年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (税込み金額)	摘 要
収 入	自主事業費	入場料、協賛金 626 千円	自主事業計画参照
	雑収入	15 千円	
	電気料立替金	73 千円	
	収入計(A)	714 千円	
支 出	人件費	館長 6,600 千円	別紙内訳参照
		副館長 5,640 千円	
		受付責任者 4,140 千円	
		受付担当 3,612 千円	
		設備担当 3,076 千円	
		清掃担当 8,712 千円	
		舞台責任者 5,196 千円	
		舞台担当者 4,920 千円	
		舞台補助 2,310 千円	
		人件費計 44,206 千円	
	事業費	自主事業費 963 千円	自主事業計画参照
		事業費計 963 千円	
	事務費 管理費	定期清掃 1,330 千円	
		機械警備 462 千円	
		電気工作物定期点検 580 千円	
		エレベーター保守 779 千円	
		電話設備保守 251 千円	
		冷温水発生装置 1,210 千円	
		GHP 581 千円	
		空調監視設備 845 千円	
		環境衛生 844 千円	
		消防設備保守 495 千円	
		舞台機構 2,035 千円	
		舞台照明 2,420 千円	
		舞台音響、ピアノ 1,210 千円	
		管球・部材・消耗品 1,908 千円	
		通信費・リース等 1,236 千円	
		特殊建築物定期点検 59 千円	
		建築物設備定期点検 59 千円	
		夜間管理員 1,782 千円	
		廃棄物処理費 119 千円	
		修繕費 2,199 千円	
		管理費計 20,404 千円	
		事務費 1,848 千円	
		電気料金 11,040 千円	
		ガス料金 12,000 千円	
		水道料金 1,830 千円	
		光熱費 24,870 千円	
	その他	0 千円	
	支出計(B)	93,254 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)		92,540 千円	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		84,127 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が係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

収 支 計 画 書（令和6～8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	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	毎年人気の演奏会
	ゆうゆうのいきいき健康 サークル	入場料 200円 収容人員50人	10 千円	健康活動サークルとして年 間継続実施
	市民健康講座	入場料 200円 収容人員130人	26 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、運動指南講座等
	市民企画イベント	入場料 0円 収容人員1,000人	180 千円	収入は協賛金
	その他21事業	入場料	110 千円	
収入計(D)			626 千円	
支 出	弘前大学津軽三味線	ケータリング、交通費、撮影費等	275 千円	
	ゆうゆうのいきいき健康 サークル	講師謝金、宣伝広告費	35 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費	105 千円	
	市民企画イベント	入場料 0円 収容人員1,000人	180 千円	
	その他21事業	宣伝広告費、講師料、資材費他	318 千円	
支出計(E)			913 千円	
自主事業収益 (D) - (E)			-287 千円	

収 支 計 画 (令和7年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (税込み金額)	摘 要
収 入	自主事業費	入場料、協賛金 626 千円	自主事業計画参照
	雑収入	15 千円	
	電気料立替金	73 千円	
収入計(A)		714 千円	
支 出	人件費	館長 6,600 千円	別紙内訳参照
		副館長 5,640 千円	
		受付責任者 4,140 千円	
		受付担当 3,612 千円	
		設備担当 3,076 千円	
		清掃担当 8,870 千円	
		舞台責任者 5,196 千円	
		舞台担当者 4,920 千円	
		舞台補助 2,310 千円	
		人件費計 44,364 千円	
	事業費	自主事業費 963 千円	自主事業計画参照
		事業費計 963 千円	
	事務費 管理費	定期清掃 1,330 千円	
		機械警備 462 千円	
		電気工作物定期点検 580 千円	
		エレベーター保守 779 千円	
		電話設備保守 251 千円	
		冷温水発生装置 1,210 千円	
		GHP 581 千円	
		空調監視設備 845 千円	
		環境衛生 844 千円	
		消防設備保守 495 千円	
		舞台機構 2,035 千円	
		舞台照明 2,420 千円	
		舞台音響、ピアノ 1,210 千円	
		管球・部材・消耗品 1,908 千円	
		通信費・リース等 1,236 千円	
		特殊建築物定期点検 59 千円	
		建築物設備定期点検 59 千円	
		夜間管理員 1,831 千円	
		廃棄物処理費 119 千円	
		修繕費 2,199 千円	
		管理費計 20,453 千円	
		事務費 1,848 千円	
		電気料金 11,040 千円	
		ガス料金 12,000 千円	
		水道料金 1,830 千円	
		光熱費 24,870 千円	
	その他	0 千円	
支出計(B)		93,461 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)		92,747 千円	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		84,315 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を総括表としうえて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 (令和6~8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	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	毎年人気の演奏会
	ゆうゆうのいきいき健康 サークル	入場料 200円 収容人員50人	10 千円	健康活動サークルとして年 間継続実施
	市民健康講座	入場料 200円 収容人員130人	26 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、運動指南講座等
	市民企画イベント	入場料 0円 収容人員1,000人	180 千円	収入は協賛金
	その他21事業	入場料	110 千円	
収入計(D)			626 千円	
支出	弘前大学津軽三味線	ケータリング、交通費、撮影費等	275 千円	
	ゆうゆうのいきいき健康 サークル	講師謝金、宣伝広告費	35 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費	105 千円	
	市民企画イベント	入場料 0円 収容人員1,000人	180 千円	
	その他21事業	宣伝広告費、講師料、資材費他	318 千円	
支出計(E)			913 千円	
自主事業収益 (D) - (E)			-287 千円	

収 支 計 画 (令和8年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (税込み金額)		摘 要	
収入	自主事業費	入場料、協賛金	626 千円	自主事業計画参照	
	雑収入		15 千円		
	電気料立替金		73 千円		
収入計(A)			714 千円		
支出	人件費	館長	6,600 千円	別紙内訳参照	
		副館長	5,640 千円		
		受付責任者	4,140 千円		
		受付担当	3,612 千円		
		設備担当	3,221 千円		
		清掃担当	9,108 千円		
		舞台責任者	5,196 千円		
		舞台担当者	4,920 千円		
		舞台補助	2,310 千円		
	人件費計		44,747 千円		
	事業費	自主事業費	963 千円	自主事業計画参照	
		事業費計	963 千円		
	事務費 管理費	定期清掃	1,330 千円		
		機械警備	462 千円		
		電気工作物定期点検	580 千円		
		エレベーター保守	779 千円		
		電話設備保守	251 千円		
		冷温水発生装置	1,210 千円		
		GHP	581 千円		
		空調監視設備	845 千円		
		環境衛生	844 千円		
		消防設備保守	495 千円		
		舞台機構	2,035 千円		
		舞台照明	2,420 千円		
		舞台音響、ピアノ	1,210 千円		
		管球・部材・消耗品	1,908 千円		
		通信費・リース等	1,236 千円		
		特殊建築物定期点検	59 千円		
		建築物設備定期点検	59 千円		
		夜間管理員	1,879 千円		
		廃棄物処理費	119 千円		
		修繕費	2,199 千円		
		管理費計			20,501 千円
		事務費			1,848 千円
		電気料金			11,040 千円
	ガス料金		12,000 千円		
	水道料金		1,830 千円		
	光熱費		24,870 千円		
	その他		0 千円		
支出計(B)		93,892 千円			
指定管理料予定額(C) (B) - (A)		93,178 千円			
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		84,707 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。

様式5別紙

収 支 計 画 書 (令和6~8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	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	毎年人気の演奏会
	ゆうゆうのいきいき健康サークル	入場料 200円 収容人員50人 10 千円	健康活動サークルとして年間継続実施
	市民健康講座	入場料 200円 収容人員130人 26 千円	市民参加型の健康講座 笑いヨガ、運動指南講座等
	市民企画イベント	入場料 0円 収容人員1,000人 180 千円	収入は協賛金
	その他21事業	入場料 110 千円	
収入計 (D)		626 千円	
支 出	弘前大学津軽三味線	ケータリング、交通費、撮影費等 275 千円	
	ゆうゆうのいきいき健康サークル	講師謝金、宣伝広告費 35 千円	
	市民健康講座	講師謝金、宣伝広告費 105 千円	
	市民企画イベント	入場料 0円 収容人員1,000人 180 千円	
	その他21事業	宣伝広告費、講師料、資材費他 318 千円	
支出計 (E)		913 千円	
自主事業収益 (D) - (E)		-287 千円	