

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

勤労者研修センター（以下センターという）の管理・運営の基本的な方針は、市民共有の財産であるとの意識を持ち、市内の事業所が研修を開催する施設として快適な空間を提供するために、以下の基本方針のもとセンターの管理運営を行います。

①施設の維持管理

センター内の設備や備品等の管理、軽微な補修等については迅速に内部対応する事により建物の維持を行い、センターが安全に利用される様に努めます。

②施設の警備

センター利用者の方々に不審者等からの被害が及ばぬよう日々建物内外の警戒や点検を行い、継続的な対策を講じるため関係機関の助言を得ながら適切な改善を行うと共に、平日夜間と休館日は機械警備により安全を確保致します。

③施設の清掃

職員による清掃の他、専門業者による清掃も定期的に行う事でセンター利用者の満足度が上がるように努めます。

④施設の外構、植栽の管理

外構設備を定期的に清掃や点検を行う事により状態の変化を最小限に止め、花壇の整備、芝刈り、樹木の剪定や清掃を適切に管理する事により、地域における環境美化にも貢献します。

⑤施設の使用許可、問合せ対応

利用者への対応業務については、デジタルツール等を活用して効率化することにより、満足度と信頼度を向上させて利用者の増加に繋がります。

⑥施設の設置目的にある勤労者を対象とした事業企画の実施

江別商工会議所（以下当所という）として実施致しました事業の開催実績と豊富な運営経験を生かして利用者のニーズに的確に対応するよう常に実施内容を見直し、事業運営の継続的改善を図ってまいります。

(2)利用者の平等利用確保について

公の施設を行政に代わって管理を行う指定管理者という立場を認識し、江別市勤労者研修センター条例に則り、利用者の誰もが平等に利用できるために以下の基本方針のもとセンターの運営を行います。

①利用申込の公平性確保

特定の人や団体に優先的または恒常的に利用させないとともに、利用許可（年間スケジュール調整、諸室の貸出しと募集方法、）等の行政手続は公平性・透明性に配慮して行い、合理的な理由なしに減免措置を行いません。

②公共性を意識した対応

利用者のニーズや社会環境の変化を敏感に感じ取り、利用者の評価が向上するよう意見や要望を常に市に報告し、必要に応じて協議を行い改善を図ります。

③情報の提供

センター利用に関する情報提供の方法については、ホームページやSNS、職員が作成するポスター等を活用し、適時かつ平易な情報の発信を行います。

(3)個人情報保護方策について（情報公開に係る指針）

個人情報の取扱いについては、国の法律や市の条例に基づいた個人情報関連法令と保護条例の規定、及びその他の規範に基づき、以下の個人情報保護を図ります。

①取り扱い措置

センター利用者に関する個人情報の取扱いには細心の注意を払い、漏洩・滅失・損壊の防止に適切な管理を図り、個人情報保護に必要な管理体制を構築する等の措置を講じます。

②具体的な取組方法

I T社会における個人情報保護の重要性を管理責任者をはじめ、業務に従事する全ての者が理解するよう危機意識を徹底する研修等を実施し、関係法令を遵守の上、以下の安全な取扱により利用者の機密を守ります。

- ㊤ データ持出し禁止 ㊦ 流用・提供の禁止 ㊧ 安易なデータコピー禁止
- ㊨ データ放置の禁止 ㊩ 不要書類の破棄 ㊪ 施錠の出来る場所への保管

③情報公開の取組

情報公開については、ホームページやSNSにて利用状況の閲覧、自主開催事業の開催案内や臨時休館等のお知らせ等、センターで有する情報は積極的かつ適切に公開し、個人情報に関する訂正や削除要請につきましては迅速に対応致します。

2 施設の効用発揮

(1)施設の利用促進手法について

当所が管理するホームページや SNS においての情報発信の他、当所会員は江別市内において事業を営まれる個人や法人の事業所と各種の団体でありますことから、全会員に向けて年に数回送付する各種案内文書にセンターの案内チラシを同封し、利用率の向上に努めます。

(2)利用者サービス向上策について

センター利用者からのアンケートによる感想や意見・要望に対しては担当部署で「対応可能」「要検討」に分類して「対応可能」はセンター運営に迅速に反映させるように努め、「要検討」は職員間で継続的に協議の上で結論を出す事と致します。

また、利用者が気持ちよく安全に使えるよう職員には研修等による接遇マナーの向上を目指すと共に、椅子や机に汚れや傷が無いか、安全に使えるかを常に配慮します。

なお、センターの共用スペースに清潔感が無く、トイレも汚れや臭いで不快な思いをすると、利用者の評価が著しく低下する事が予想されるので、巡回と点検を随時行うように致します。

(3)施設の効率的運営のための方策について

当所には、施設の維持管理に必要な専門業者（土木・建設・設備・各種サービス業）が多数会員加入していることから、外注が必要となった際には市内に本拠地を置いている事業所へ効率的に仕事を発注する事が可能であり、軽微な補修や修繕については適切なアドバイスを受けて職員が事に当たります。

(4)管理業務の評価・改善方策について

センターの管理業務は、センター利用の申込受付や、センター利用時のサポート（設備や備品等の準備）対応がスムーズに行われる事により、安定した顧客確保に直接貢献すると考えられるので、反復作業の合理化および改善を定期的に行い、利用者の評価を最大限に高めるよう努めます。

改善方策については、情報共有が不十分だと見落としや誤った判断を招く恐れがありますので、利用者からのアンケート結果や業務の改善結果についての意見を話し合い、物理的・予算的に難しい事以外については優先順位を定め、計画性をもって業務運営を進めます。

(5) 自主事業について

当所は従前より会社運営に係わる講習会を地域経済の健全な発展に寄与することを目的に実施してまいりました実績と豊富な経験がありますことから、経済環境の急激な変化を踏まえて、経営者や市内で働く従業員の方々に求められる商売や業務等の変革を支援する情報通信技術を活用した講習会の企画、新しい価値観や社会の変化にも対応できるよう雇用や労務管理の講習会、各種相談会を実施します。

- 具体例
- ・ AI (ChatGPT や Gemini) を利用した各種の講習会
 - ・ 雇用や労務に関する講習会
 - ・ 労務・税務・各種行政手続きに関する相談会

3 施設の安定運営

(1) 施設の維持管理計画について

センターや設備利用者の安全確保を優先的に考え、屋上を除いた箇所を定期的に目視による確認作業を行うと共に、専門的な業者への委託や、法令に基づく有資格者による点検を以下の基本方針のもとに管理運営を行います。

① 屋内清掃業務について

センターの快適な環境を保つため、研修室利用者が撤収後には職員が行う清掃の他に、清掃作業の専門業者に週 2 日水回りを含めて清掃を実施する他、年に 2 回程度ワックス清掃を実施して床面の保護を行います。

② ゴミの収集業務について

センター運営で排出される廃棄物は資源物とゴミに分離する処理を徹底し、落葉や草刈りにより発生した植物は堆肥として再利用するなど有効活用を行います。

③ 屋外管理業務について

敷地内の外構清掃や緑地の美観保持を考慮した芝刈りを行うと共に、樹木の病害虫駆除の薬剤散布やカラス・スズメバチ等の危険生物排除については、施設利用者はもとより近接する保育園や小学校に危害が及ばぬよう安全確保に努めます。

④ 除排雪業務について

冬季においては、センター利用者の歩行安全確保のために重機で除雪出来ない出入口と非常階段の除雪を職員が行う他、屋根の落雪注意喚起を行います。

⑤ 消防設備点検について

消防法に基づく機器点検を計画的に実施し、防火管理者を選任してセンター内の適切な室温維持と火気の安全管理を行います。

(2)職員体制・研修計画について

日中の管理人として、建物管理の知識・経験を持つ管理責任者を1名と受付等業務を行う職員1名を配置し、夜間管理人についてはシルバー人材センターに派遣を依頼する事として管理体制を整え、その他には業務管理システムやホームページ・SNS等を管理する職員を1名を置きますが、勤務体制詳細については以下の通りです。

- ・管理責任者：1日5時間勤務で週5日勤務。
- ・受付等職員：8時45分～17時迄を複数人でのシフト制勤務。
- ・システム管理：1ヶ月に9時間以内の勤務。
- ・夜間管理人：17時以降21時までの勤務。

職員の研修につきましては、四半期毎及び必要に応じて利用者の満足度を高める対応としての接客・接遇・電話対応、危険の芽を摘み事故を未然に防ぐ安全確保関連や、その他センター運営業務に関連する研修を行い、職員の資質向上に努めます。

(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）

利用者の安全を第一としたセンター運営を行うため、マニュアルを作成した上で以下のような対策を講じます。

- ①火災や災害を想定した避難誘導訓練を年一回の実施や、施設内に設置されているAED（自動体外式除細動器）操作講習を消防署の協力と指導を受けて行います。
- ②冬期間は砂やマット、注意喚起の看板を使用して凍結による転倒防止を図ります。
- ③損害賠償保険はセンターの管理に適合した制度に加入します。
- ④利用者とのトラブルは、対応者から速やかに管理責任者に報告・連絡・相談がされるよう周知徹底に努めます。
- ⑤災害発生時には、商工会議所職員11名が江別市内に在住しておりますことから、迅速にセンターを解錠する事が可能であり、避難所等の開設に支障をきたす事はないと考えております。

(4)類似施設等の管理運営実績について

当所が前任の指定管理者である江別市勤労者共済会の事務局を担っており、センター運営の状況につきましては十分把握しております。

(5) 第三者委託予定業務について

センターの管理運営業務において、機械警備、除排雪業務、消防設備の保守点検、清掃業務（ワックス塗布含む）、害虫駆除（必要に応じて）、夜間管理人の派遣につきましては、専門知識と機材等の関係により第三者委託を予定しております。

(6) 地域企業の活用策について

現状において想定される施設の運営と維持管理につきましては、機械警備会社以外は当所のデータベースに登録している市内に本社を置く事業者が、全て対応が可能であり、消耗品や備品の購入の他、急を要する小規模修繕等におきましても迅速な対応が可能です。

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

収支計画の作成にあたっては、センターの効率的な管理運営を行うため、4年間を見通して収支計画を立てます。

（収入）

施設管理の連続性の観点から利用料金制を採用します。

自動販売機の設置にあたっては、従来どおり災害時対応として「緊急時飲料提供」が可能なタイプを利用します。

（支出）

人件費につきましては、政府が目標とする「最低賃金 1,500 円」政策を基準として毎年 7.5%上昇で積算しました。夜間管理料につきましては、人件費 6%＋事務管理料 4%の年率 10%上昇で積算しました。外注費、消耗品費、通信費、支払手数料、保険料、水道光熱費につきましては、令和 7 年 1 月から 8 月の消費者物価指数を踏まえ、それぞれ年率 3.5%上昇で積算しました。

(2) 管理経費縮減のための創意・工夫について

管理経費縮減のため、電気・水道・ガス・灯油等の使用につきましては照明不要時の消灯、節水および暖房設備の細やかな調整等の取組を実施し、自主事業開催時には共催や後援を依頼する事により案内文書郵送料金折半を求めて経費節減を図ります。

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

利用者満足度等につきましては、要望等を研修室利用者からのアンケートによる情報収集および利用者との直接対話による意見の聞き取り調査を行い把握し、反映につきましては「対応可能」「要検討」に分類して「対応可能」は施設運営に迅速に反映させるように努め、「要検討」は職員間で継続的に協議の上で結論を出す事と致します。また、苦情対応については迅速に正確な内容把握を行うと共に再発防止策を職員間で共有し、センターとしての対応・見解をロビー内の掲示板等に掲載いたします。

(2)地域における雇用創出や地域活性化の貢献について

施設運営従事者については市内居住者を雇用する他、夜間管理人をシルバー人材センターに派遣を求める事による直接的な雇用創出の他、当所が計画している地域企業の活用策（物品調達・施設修繕等）は、全て市内の事業者を利用する事としておりますので、間接的な雇用創出と地域の経済環境活性化に寄与するものであると考えております。

(3)環境への配慮について

地域への環境配慮を第一とした施設運営を行うため、以下のような対策を講じます。

- ①樹木等は良好な景観要素であるとともに二酸化炭素の低減が期待できますので、保全に必要な管理を実施します。
- ②ゴミを処理する際の分別を徹底し、資源のリサイクルに寄与します。

(4)地域との協働や連携に関する計画について

当該施設は市の災害時の避難所施設に位置づけられておりますので、災害発生を想定して自治体等と協力した避難所設営、避難者を受け入れる訓練の実施を検討します。また、施設に設置されているAED（自動体外式除細動器）の使用方法について、消防署等に協力を依頼しての講習会開催を検討します。

(5)社会的貢献活動に関する計画について

施設周辺には保育園・小学校・体育施設・病院・薬局・その他にも公的施設や各種の事業所がありますので、こうした施設・団体・企業と連携して自治会が計画する清掃作業等に積極的に協力するよう努めます。

(6)幅広い世代の意見を取り込む工夫について

当所会員は、職種も規模も様々な事業所が属しておりますので、全事業所を対象としたアンケート調査を実施して幅広い世代の意見を取り込みます。

事業計画書

(令和8年度～令和11年度)

管 理 業 務	内 容 ・ 方 針	実施方法(時期・回数)
施設の運営	・ホームページとSNSの公開と更新 ・職員研修、消防訓練、救命救急講習	職員により随時実施 職員研修は四半期毎に実施 消防訓練、救命救急講習は年1回実施
施設の維持管理	・センター内の清掃 ・センター外の清掃 ・館内の巡回監視と安全確認 ・センター敷地内の外構と駐車場管理 ・草刈り ・ワックス塗布 ・機械警備 ・設備等の保守管理 ・害虫駆除 ・除排雪	館内の清掃は職員により毎日実施するが、週2回専門業者による清掃を実施 落葉等の状況により職員が適時実施 職員により毎日実施 職員により毎日実施 職員により適時実施 年に2回程度、業者に委託して実施 開館中は閉館後から職員出勤迄実施 休館日は24時間実施 法定点検は専門業者に委託して実施 業者に委託して適時実施 冬季期間中、重機により委託業者が行い、重機が入れない狭い通路等は職員が随時実施
施設の使用許可等に関する業務	・使用許可申請と取消、設備使用許可等の受付 ・使用料徴収、減免、還付、その他利用料金に関する事 ・センター利用者の統計に関する事	職員により申込の都度実施 職員により必要の都度実施 職員により毎日集計

指定管理期間中の特定年度に別の管理業務が発生する等、必要な場合は年度を分けて作成してください。

収 支 計 画 書 (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 (金 額)	摘 要
収 入	利用料金	900	@75,000円×12か月
	収入計(A)	900	
支 出	給 与	主任	1,440 @120,000円×12か月
		管理スタッフ	2,490 @1,172円×7.25時間×293日
		有給休暇(主任)	82 @1,172円×5時間×14日
		有給休暇(管理スタッフ)	127 @1,172円×7.25時間×15日
		システムスタッフ	432 @2,000×9時間×12か月×2名
	法定福利費	労働保険料	39
	法定外福利費	健康診断料	68
		勤労者共済会掛金	24
	外 注 費	夜間管理料	1,644 @1,320円×4.25時間×293日
		ワックス塗布	155 @77,400×2回
		除雪料(4か月)	380
		排雪料(4か月)	569
		消防設備保守	75
		清掃料	546
	消耗品費	155	
	通 信 費	138	
	リース料	60	@5,000円×12か月
	支払手数料	260	
	修 繕 費	155	
	保 険 料	163	
	備 品 費	83	
	水道光熱費	水道料金	76
		電気料金	528
		ガス料金	31
		灯油代	410
	租税公課	消費税	524
	事務管理費	720	@3,000円×1名×20日×12か月
	支出計(B)	11,374	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)		10,474	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		9,522	

※指定管理者に指定される期間に応じて、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。

※仕様書に記載の基準指定管理料は、目安となる金額ですので、参考にしてください。

(令和8年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入	自販機収入	10	
	受講料収入	50	@3,300円×15人
		149	@3,300円×15人×3回
		0	
収入計(D)		209	
支 出	講師謝礼	50	
		149	
		0	
	消耗品費	40	
出	レンタル料	33	@1,650×5台×4回=33000
	出張費用	53	往復13,200×4回
支出計(E)		325	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 116	

収 支 計 画 書 (令和9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	利用料金	900	@75,000円×12か月
	収入計(A)	900	
支 出	給 与	主任	1,488 @124,000円×12か月
		管理スタッフ	2,686 @1,260円×7.25時間×294日
		有給休暇(主任)	88 @1,260円×5時間×14日
		有給休暇(管理スタッフ)	137 @1,260円×7.25時間×15日
		システムスタッフ	432 @2,000×9時間×12か月×2名
	法定福利費	労働保険料	42
	法定外福利費	健康診断料	68
		勤労者共済会掛金	24
	外 注 費	夜間管理料	1,814 @1,452円×4.25時間×294日
		ワックス塗布	160 @80,000×2回
		除雪料(4か月)	393
		排雪料(4か月)	589
		消防設備保守	78
		清掃料	565
	消耗品費		160
	通 信 費		143
	リース料	60	@5,000円×12か月
	支払手数料	269	
	修 繕 費	160	
	保 険 料	169	
	備 品 費	86	
	水道光熱費	水道料金	79
		電気料金	546
		ガス料金	32
		灯油代	424
	租税公課	消費税	553
	事務管理費	720	@3,000円×1名×20日×12か月
	支出計(B)	11,965	
指定管理料予定額(C)		11,065	
(B)-(A)			
税抜き価格		10,059	
(C)の110分の100に相当する金額			

※指定管理者に指定される期間に応じて、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が係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

※仕様書に記載の基準指定管理料は、目安となる金額ですので、参考にしてください。

(令和9年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入	自販機収入	10	
	受講料収入	エクセル・ワード講習会 50	@3,300円×15人
		AI・ITスキルアップ講座 149	@3,300円×15人×3回
		介護福祉講座 0	
収入計(D)		209	
支 出	講師謝礼	エクセル・ワード講習会 50	
		AI・ITスキルアップ講座 149	
		介護福祉講座 0	
	消耗品費	コピー用紙、長3封筒、カウンター料 40	
出	レンタル料	パソコンレンタル料 33	@1,650×5台×4回=33000
		出張費用 53	往復13,200×4回
支出計(E)		325	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 116	

収 支 計 画 書 (令和10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	利用料金	900	@75,000円×12か月
	収入計(A)	900	
支 出	給 与	主任	1,536 @128,000円×12か月
		管理スタッフ	2,898 @1,355円×7.25時間×295日
		有給休暇(主任)	95 @1,355円×5時間×14日
		有給休暇(管理スタッフ)	147 @1,355円×7.25時間×15日
		システムスタッフ	432 @2,000×9時間×12か月×2名
	法定福利費	労働保険料	45
	法定外福利費	健康診断料	68
		勤労者共済会掛金	24
	外 注 費	夜間管理料	2,003 @1,598円×4.25時間×295日
		ワックス塗布	166 @82,800×2回
		除雪料(4か月)	407
		排雪料(4か月)	610
		消防設備保守	81
		清掃料	585
	消耗品費	166	
	通 信 費	148	
	リース料	60	@5,000円×12か月
	支払手数料	278	
	修 繕 費	166	
	保 険 料	175	
	備 品 費	89	
	水道光熱費	水道料金	82
		電気料金	565
		ガス料金	33
		灯油代	439
	租税公課	消費税	585
	事務管理費	720	@3,000円×1名×20日×12か月
	支出計(B)	12,603	
指定管理料予定額(C)		11,703	
(B)-(A)			
税抜き価格		10,639	
(C)の110分の100に相当する金額			

※指定管理者に指定される期間に応じて、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が係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

※仕様書に記載の基準指定管理料は、目安となる金額ですので、参考にしてください。

(令和10年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入	自販機収入	10	
	受講料収入	50	@3,300円×15人
		149	@3,300円×15人×3回
		0	
収入計(D)		209	
支 出	講師謝礼	50	
		149	
		0	
	消耗品費	40	
	レンタル料	33	@1,650×5台×4回=33000
	出張費用	53	往復13,200×4回
支出計(E)		325	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 116	

収 支 計 画 書 (令和11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	利用料金	900	@75,000円×12か月
	収入計(A)	900	
支 出	給 与	主任	1,584 @132,000円×12か月
		管理スタッフ	3,095 @1,457円×7.25時間×293日
		有給休暇(主任)	102 @1,457円×5時間×14日
		有給休暇(管理スタッフ)	158 @1,457円×7.25時間×15日
	法定福利費	システムスタッフ	432 @2,000×9時間×12か月×2名
		労働保険料	48
	法定外福利費	健康診断料	68
		勤労者共済会掛金	24
	外 注 費	夜間管理料	2,189 @1,758円×4.25時間×293日
		ワックス塗布	172 @85,900×2回
		除雪料(4か月)	421
		排雪料(4か月)	631
		消防設備保守	84
		清掃料	605
	消耗品費	172	
	通 信 費	153	
	リース料	60	@5,000円×12か月
	支払手数料	288	
	修 繕 費	172	
	保 険 料	181	
	備 品 費	92	
	水道光熱費	水道料金	85
		電気料金	585
		ガス料金	34
		灯油代	454
	租税公課	消費税	616
	事務管理費	720	@3,000円×1名×20日×12か月
	支出計(B)	13,225	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)		12,325	
税抜き価格 (C)の110分の100に相当する金額		11,205	

※指定管理者に指定される期間に応じて、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。

※仕様書に記載の基準指定管理料は、目安となる金額ですので、参考にしてください。

(令和11年度)

【自主事業費】

(単位:千円)

費 目		内 訳 (金 額)	摘 要
収 入	自販機収入	10	
	受講料収入	50	エクセル・ワード講習会 @3,300円×15人
		149	AI・ITスキルアップ講座 @3,300円×15人×3回
		0	介護福祉講座
収入計(D)		209	
支 出	講師謝礼	50	エクセル・ワード講習会
		149	AI・ITスキルアップ講座
		0	介護福祉講座
	消耗品費	40	コピー用紙、長3封筒、カウンター料
	レンタル料	33	パソコンレンタル料 @1,650×5台×4回=33000
	出張費用	53	往復13,200×4回
支出計(E)		325	
自主事業収益 (D)-(E)		△ 116	