

平成 27 年度印西市市民活動支援センター指定管理者事業計画書

平成 年 月 日

印西市長

様

所在地 東京都文京区後楽 1 丁目 3 番 6 1 号
指定管理者 株式会社東京ドームファシリティーズ
代表者職氏名 代表取締役社長 山田 幸雄

印西市市民活動支援センターの管理運営に関する基本協定書第 23 条の規定に基づき、次のとおり事業計画書を提出します。

1 管理運営方針（仕様書Ⅱ-1）

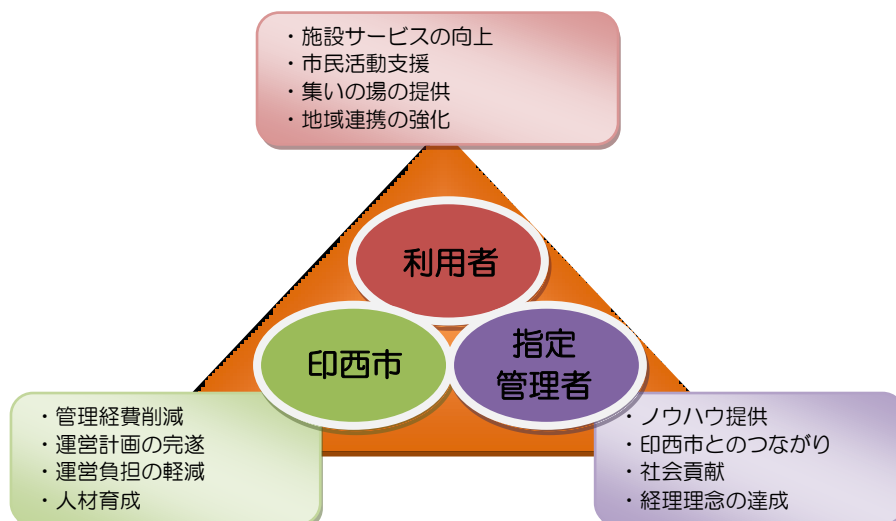
（1）基本的考え方

印西市市民活動支援センターの運営方針

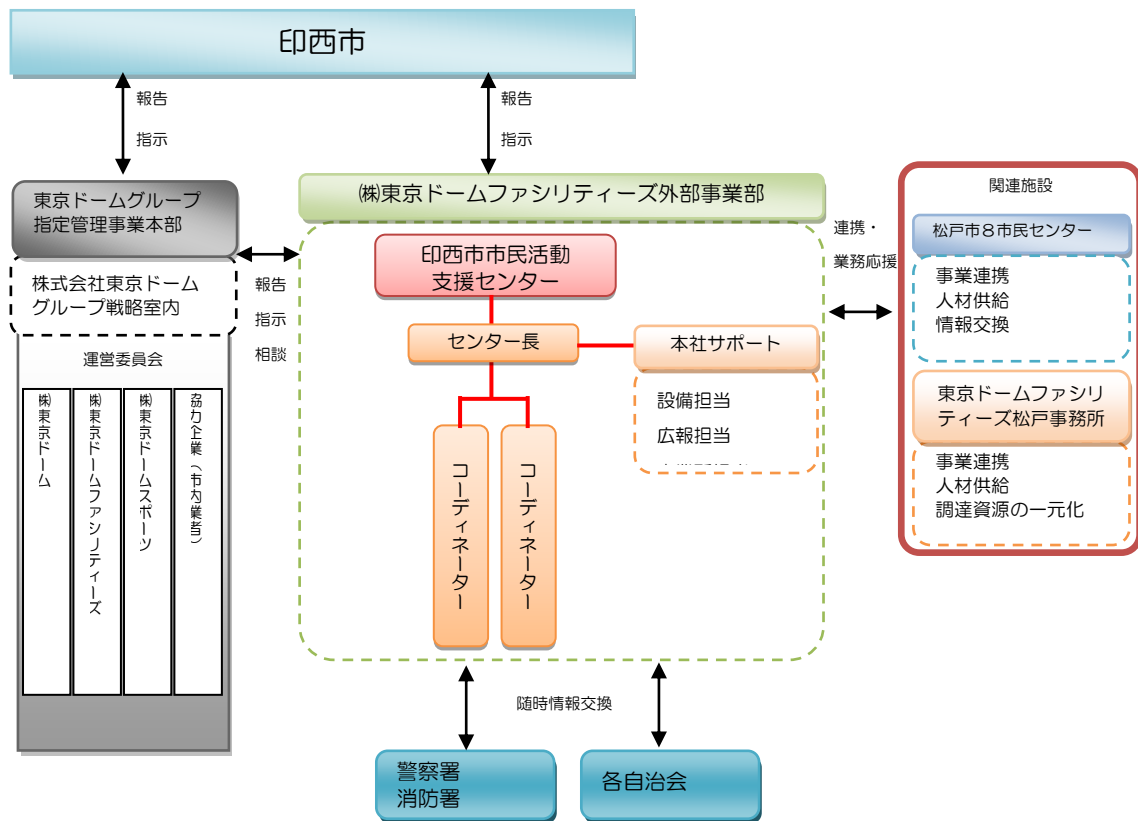
ボランティア団体や NPO 法人等市民活動団体が、市民・企業・行政等多様な主体とともに連携して課題の解決に取り組むことができるよう、「自立と協働の創造」を基本理念とし、印西市の市民活動を推進します。

（東京ドームファシリティーズの指定管理施設運営方針）

私どもは本施設の指定管理者業務を行うにあたって、利害関係者である住民、行政、指定管理者の 3 者全てにメリットを生む施策を実施し、トリプルウィンを実現致します。「3 者にとって有益にある状態を作り出すことが、施設の発展を促す。」長年の指定管理者としての経験から強く感じております。トリプルウィンを実現し、指定管理事業の成功につなげる。そのために私たちは常に、トリプルウィンを意識し、事業を展開します。



(管理運営体制図)



(2) 開館計画

現行を維持します。

①開館時間 火曜日から日曜日の午前9時から午後5時まで

ただし、夜間使用申請があった場合には、午後9時まで。(水曜日、土曜日に限る。)

②休館日

ア 毎週月曜日(その日が国民の祝日にあたるときはその翌日)

イ 国民の祝日

ウ 1月1日から1月4日まで、12月28日から12月31日まで

(3) 利用の促進に係る具体的数値目標(利用者数、利用登録団体数等)

(目標利用者数) 6200 人

(目標登録団体数) 105 団体

2 維持管理業務の実施計画(仕様書Ⅱ-2)

(1) 施設管理業務

①清掃・廃棄物処理

●日常的な清掃を行い、常に清潔な状態を保ちます。

●市の指示に基づき分別を行った上、施設管理者の指示に従い、指定された場所、日時を守り、適正に廃棄する。

●施設内でのごみの減量を実現するため、利用者によびかけをする。

②その他施設管理一般

施設管理者と協力体制を図る。

(2) 備品管理業務

①備品台帳管理

新規購入、修繕、廃棄等の履歴を記録し、適切に管理する。

②保守点検

日常的、定期的に保守点検を行い、履歴を備品台帳に記載する。

(3) 修繕業務

①修繕・購入・調達

●リスク分担表に基づき、指定管理者担当の損傷・滅失が生じた場合は利用者にとって負担の少ない方法で復旧を実現する。

●営繕担当を巡回させて、定期的に修繕箇所の予防、発見を行う。速やかに修繕・購入・調達の判断を下す。

②消耗品購入・調達

計画的購入を実施し、低価格で在庫少なく消耗品を手配する。

(4) 警備業務

①日常業務

施設管理者と連携し、事故、犯罪、災害の発生を警戒・防止への施設巡回を行うなど協力体制を図る。

②夜間及び休館日の体制

●閉館時の施錠、消灯および安全確認を適切に行う。

●非常時の連絡体制を整備する。

3 施設運営業務の実施計画（仕様書Ⅱ-3）

(1) 施設使用許可（取消）業務

①活動室、コピー機・印刷機、メールボックス

●市民活動登録団体にのみ使用を許可する。

●平等な利用を遵守し、特定の団体が利益・不利益を被らないようにする。

※コピー機は一般利用も可とする。

(2) その他各種許可業務（寄附の募集、広告物掲示・配布等）

市の指示又は助言に基づき適切に判断し、許可を行う。

(3) 広報活動

①パンフレット・チラシ

●残存する現行のチラシを現指定管理者から引き継ぐ。

●在庫が無くなり次第、リニューアルをかけて市内各施設に設置を依頼する。

- 市内公共施設へ出向き、設置を依頼する。
- 近隣の中間支援施設に出向き、設置を依頼する。
- 市の広報への掲載を実施する。

②機関紙

だんご通信を年4回発行する。

③報道機関への情報提供等

フリーペーパーやタウン誌への情報提供を実施する。
HP、メルマガ、SNSを使用して情報提供を行う。

(4) 市民からの意見等への対応

①意見・要望受付

- 利用者からの意見や要望、苦情等については、日頃よりスタッフが耳を傾け、その旨を施設運営に反映させるように心掛けます。
- 利用者懇談会を年2回程度開催し、利用面に関する意見を求めます。
- 来館者アンケートを毎年1回以上実施するほか、ご意見箱でニーズを把握します。
- 個別の自主事業や特定のテーマに関して、参加者や関係者にアンケートを実施します。

②クレーム対応

- 迅速かつ適切な対応に努めます。
- 対応が困難な案件は、市に報告・連絡・相談します。
- 意見、要望とそれに対する対応内容を、個人情報に配慮した形で適切に記録、保存、管理を行います。

(5) 相談業務

①各種相談

②市民活動相談事業

- センター長及び副センター長が対応し、相談にあたります。スタッフは要望に応えることのできるよう応対技術や知識の習得を日頃より行います。
- より専門技術的な内容に関してはテーマにそって定期的な相談会を実施し、個別に団体の課題を解決するようにします。

(6) 情報・パソコンコーナーの利用に関する業務

①パソコン・プリンタ

- 施設内に配置し、登録団体に開放する。インターネット、文書作成などの利用に供する。

②掲示板等

- 市民活動に関するポスター・チラシ・リーフレット等の掲示物を受け付け、掲示板やパンフレットスタンドにより適切に管理する。

- 掲示板に関してはNPO、登録団体、助成金に関する内容の掲示のみとし、記載事項の

日時が経過した場合は遅滞なく撤去する。

- 掲載量が過多により掲載スペースがなくなった場合、掲載期間の古いものや掲載数の多い団体、掲載における重要性などを考慮して掲載物を決定する。

(7) 作業コーナーの利用に関する業務

①コピー機・印刷機

- リース契約など現行より引き継ぎ、実施する。その他要望があれば適宜検討する。
- コピー機は白黒1枚10円で利用を可とする。
- 印刷機は1製版2,000枚ごとに50円で利用を可とする。

①料金等の周知及び説明

マニュアルに基づき、スタッフから利用者へ十分な周知を行う。また、チラシ、パンフレットでの掲示を行う。

(8) 市民活動に関する情報収集・情報提供

①市民活動関連情報の収集と提供

- 市民活動に関連する情報を適宜収集し、わかりやすく利用者に提供する。
- ホームページ、SNS、だんご通信、メルマガ等で情報提供を行う。

【収集】

- 近隣の中間支援組織との交流、情報交換
- 他自治体の視察
- 補助金交付団体の情報を集める。

【提供】

- ホームページ、チラシ、フリーペーパー等の広報媒体を使用して、情報を提供する。
- 広報誌、メルマガを作成して情報提供を行う。
- 窓口相談業務を通して情報提供を行う。
- 交流コーナーで登録団体資料を提供する。

②市民活動情報 WEB サイトの管理・運営

- 情報の更新は月1回以上スタッフが行う。
- 管理運営は株式会社 DENXIN に委託する。
- 提供内容としては、①イベント・講座、②だんご通信、③登録団体一覧、④施設と利用方法の紹介、⑤補助金・助成金情報等を発信する。

(9) 市民活動支援事業（企画事業）

別添 1

(10) その他関連業務

①記録業務

- 業務の遂行に必要な事業活動において、適宜記録し、検索可能かつ良好な状態で保存す

る。

- 主な記録対象は相談記録、各種議事録、事業報告書、日誌等。

②利用団体登録業務

現行の利用団体登録制度を継続運用する。要望があれば適宜検討する。

③交流コーナー利用業務

現行の机配置で利用者に開放する。要望があれば適宜検討する。

④市との協力体制（仕様書Ⅲ-4）

ア 施設管理者

円滑な管理業務が遂行できるよう、十分な協力体制を図る。

イ 市民活動支援関連部署

【市民活動推進委員会】

協議内容について理解し、市の市民活動推進に向け協力する。

【印西市社会福祉協議会ボランティアセンター】

ボランティアに関する情報共有および連携を図る。

⑤調査研究業務

- 他自治体の中間支援組織、NPO の視察および取材を行う。
- 外部セミナー、研修会に積極的に参加する。
- 市民活動に関する関連図書を購入する。

⑥利用者統計等作成業務

各種備品、諸室の利用について利用人数、利用団体名、利用者名、利用年月、利用時間ごとに可能な範囲で集計し、統計表を作成する。

4 自主事業の実施計画（仕様書Ⅱ-5）

- コピー用紙A4の販売
- パウチフィルムの販売

5 運営体制の実施計画（仕様書Ⅲ-1、Ⅲ-2）

（1）労務管理の方針

東京ドームグループコンプライアンス規定、就業規則を指針とし、関連法令を遵守する。

（2）実施体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制（スタッフ名簿を添付すること）

＜実施体制＞

役職	勤務形態	氏 名
センター長	常勤	宮本 律子
副センター長	非常勤	五十嵐 盛春
スタッフ	非常勤	吉田 紀子
スタッフ	非常勤	渡井 公介

スタッフ	非常勤	石井 博美
------	-----	-------

<指揮命令系統>

管理運営方針の管理運営体制図参照

<人員配置>

常時2名体制（夜間利用時は1～2名体制・センター長または、副センター長は原則配置）

（3）研修等の実施

【接遇・危機管理】（全社員対象）

講習名	内容
ハンドブック研修	モラル、基本的な心構えの確認
ソーシャルメディア利用ガイドライン講座	SNSでの情報発信時の注意やモラル、メディアリテラシーの教育
指定管理物件従事者勉強会	指定管理物件での事例報告をする勉強会。外部セミナーにも参加。
接客研修	専門講師による接客の研修
不当要求防止講座	悪質クレーマーからの不当要求に対する対策や法律知識の伝授。
暴力団排除講習会	暴力団の手口を事例から研究、対応の仕方を学ぶ。
不審物・不審者対策	地元警察から講師を招き、さすまたの使い方や護身術を学ぶ。
普通救命講習	心肺蘇生法、AED・止血法等の習得。消防署による指導受講。
防災訓練・避難訓練	消火器実演や連絡系統の確認、帰宅困難者誘導、避難者誘導のロールプレイング。

【支援業務】（市民活動支援センタースタッフ対象）

会議名	内容
市民活動センター視察	千葉県内や近隣の市民活動センターへの視察や交流を行い、近隣の市民活動に対する支援ノウハウも吸収し、印西市の市民活動に活かします。
資格取得支援制度	日常業務上必要となる資格・取得すれば業務の幅が広がる資格を希望申請して、取得する場合は発生する学習費用や受験費用を会社が負担し、資格取得支援・運営能力向上を支援しております。（指定管理料に含まず。）
外部研修（県主催研修含む。）	研修費用の全額または一部負担をし、従業員に参加の機会を意図的に与えます。研修会参加者の報告書の提出と閲覧によりスタッフ全員で専門知識の共有化を図ります。また、参加者との新たな人的ネットワークを築く等、現場志向の教育を定着させます。
OJTの実施	人材育成の基本は職場にあります。仕事を通して必要な知識、技術、技能、態度など指導、習得させ全体的な業務処理能力や力量を育てる職場風土を醸成します。

6 一部業務委託（再委託）の実施計画（仕様書Ⅲ-3）

再委託業務	業者名
ホームページ作成業務	株式会社 DENXIN
コピー機、印刷機保守業務	メーカー対応

7 安全管理・危機管理の実施計画（仕様書Ⅲ-5）

（１）事故・災害時発生時の対応（マニュアルの有無についても記載）

スタッフによる巡回点検を強化し、定期巡回と合わせた抜き打ち巡回の実施や「声掛け」の励行により警鐘効果を高めます。また日報等を整備し、勤務交代時には必ず引き継ぎ打ち合わせを実施します。防災対策につきましては、風水害・地震警戒宣言等の非常の対応・緊急連絡体制を、ご担当者様と協議し防災計画を定め事前防護・予防措置を講じます。

業務	内容
業務全般	・ 警備日報作成・保管 ・ 消防法に基づく防火管理業務 ・ 自衛消防隊組織編制
巡回業務	・ 鍵の一括管理および授受管理 ・ 不審者、不法侵入者の早期発見および防止 ・ 各部の施錠、不審物等の点検 ・ 各階の戸締り、消灯の確認
防災業務	・ 消防計画の策定、自衛消防訓練の実施 ・ 火の元、消火器、火災報知器の日常管理、点検 ・ 現地スタッフへの防災機器の取扱訓練、指導の実施
緊急時交代	・ 盗難、不審者発見時の警察への通報 ・ 火災、事故等の初期対応および消防署他関係各所への通報連絡
災害時の協力 体制構築	・ 避難所開設フローの確認 ・ 帰宅困難者受け入れ訓練

危機発生時に迅速かつ的確に対応できるよう「災害管理マニュアル」「防災マニュアル」（運営開始後作成予定）を整備するとともに、各種規程に危機発生時を前提とした予防対策、発生後の対応について当施設向けに定めます。

（２）保険の加入

①必須加入保険

施設賠償責任保険に加入（保険会社：損害保険ジャパン日本興亜株式会社）

保険金額：対人１名当たり１億円 対人１事故 ３億円 対物１事故５００万円

②任意加入保険

イベント時または施設外業務時における保険には随時加入し、その旨を市に報告する。

8 守秘義務及び個人情報保護の実施計画（仕様書Ⅲ-6）

（１）守秘義務

業務上知りえた個人情報は不用意に第三者に漏らさない。また、情報収集も業務上必要範囲内の収集を徹底します。

（２）個人情報保護

個人情報保護の取り扱いにあたっては個人情報保護法等の関係法令および「印西市個人情報保護条例」を遵守し運営します。

（３）情報公開

管理業務及びこれに付随する事務は、「印西市情報公開条例」に倣い、文書の整理・保存、電磁的記録の取扱いを行います。

<個人情報保護および情報公開に関する当社の方針とその具体策>

【当事業体の情報保護方針】

- 私どもは、個人情報統括責任者を置くとともに、個人情報を取り扱う部署ごとに責任者を置き、個人情報の適切な管理に努めます。
- 個人情報をご提供いただく場合は、あらかじめその目的を特定し、公表または通知いたします。
- 取得した個人情報は、目的の範囲を超えての利用は致しません。
- 取得した個人情報は適切に管理し不正なアクセスや紛失、破壊、漏洩改ざんの防止のため安全対策を講じます。
- 個人情報を共同事業体で共同利用する場合は、あらかじめ共同利用する項目、利用者、目的、管理責任者を公表または通知いたします。
- 取得した個人情報は、以下の場合を除き第三者に開示することはありません。
 - ①ご本人の同意がある場合
 - ②個人情報保護に関する契約を締結している委託先への提供
 - ③法令に基づく場合
 - ④お客様からご自身に関する情報の開示・訂正・利用停止・削除等の請求があった場合ご本人であることの確認をとったうえで、合理的な範囲で遅滞なく応じる体制を整えます。
- 個人情報に関して適用される法令、規範等を遵守し、上記取り組みについて継続的改善に努めます。

【情報管理の具体策】

- パソコン画面にはのぞき防止フィルターを取り付け、第三者の目に留まらないよう配慮致します。
- 私どもの個人情報保護方針をバックスペースに掲示致します。
- 書類はシュレッダーで処理し、第三者の目に留まらないよう配慮致します。
- ノートパソコン、書類、記録メディアは施錠できる場所に保管致します。
- 事務所内への職員・スタッフ以外の立ち入りを禁止します。

- 利用者が記入する各種書類に個人情報保護に関する文言を記載します。
- 個人情報保護に関する研修を実施します。

9 モニタリングの実施計画（仕様書Ⅲ-9）

（モニタリング時における判断基準の提示）

日次報告書を作成し、それを月間でまとめたものを月次報告書として毎月終了後10日以内に市へ提出する。

意見箱、アンケートで得た意見に対する対応を月毎にまとめ、報告書を作成し、市へ提出する。

日ごろの意見要望やクレームを日誌、報告書にまとめ市へ提出する。

平成27年度印西市市民活動支援センター指定管理者実施事業計画（報告）書

	事業名	目 的 ・ 内 容 等	実施時 期・回数	経費（見込） （千円）	数値目標 （参加者数 等）
①	ボランティア体 験会	夏休み期間の若者向けボランティア体験講 座。ボランティアの紹介だけではなく、オ リエンテーションから、ふりかえりの会ま で、コーディネーターがサポートして運営 致します。	通年	50	20名
①	利用者懇談会	市民活動支援センターと利用団体との情報 や意見交換を行い、印西市市民活動支援セ ンターの市民活動拠点として機能の充実を 図る。あわせて、センターの機能や運営に ついて、利用団体が主体的にかかわりを考 える場として設定しています。	年2回程 度	0	各30名
②	地域デビュー講 座	地域の活性化や課題解決に関心を持ち始め た人に、市民活動について学ぶ場を提供し、 市民活動の担い手を育成する。市民活動団 体のリーダーや外部の専門家を招き、初心 者にむけて市民活動をはじめるにあたって の考え方や経験について話して頂く企画で す。	年1～2 回	30	各15名
②	だんごまつり	市民活動団体が集まり、活動紹介、展示や パフォーマンスを繰り広げます。実行委員 会形式で運営し、自分探しの場、協働を生 み出す場と、実質的に市民の参画と協働を 具現化する場として役割を果たしていま す。	年1回程 度	100	一般参加者 1,100名 36団体
③	地域課題解決交 流（仮称）	地域課題をテーマにした交流サロン。毎回 テーマを決めてゲストスピーカーに話題を 提供して頂き、サロン形式で意見交換会を 行ないます。	年3回程 度	10	各15名
③	出張相談	ボランティアをしたい、社会貢献の活動を したい。町会とNPOとの連携がしたい。 などの相談にコーディネーターが個別に対 応します。市民活動支援センターを離れ、 市内の市民センターでも実施します。	月1回程 度	20	各15名
③	まちづくりコー ディネータ養成	地域の多様な主体をつなげるコーディネー タ（つなぎ手）を養成する通年講座。市民	年3回程 度	30	各15名

	講座	活動支援センターの事業に参加しながら、地域の市民活動について学べる講座です。			
④	協働事業支援講座	提案者が実際に提出する「事業概要書」を用いて、協働事業の企画のポイントや、提案内容をきちんと伝える書き方などを学びます。	年2回程度	20	各10団体
④	NPO 立ち上げ相談	NPO 立ち上げに関する相談、NPO 法人格取得に関する相談を個別に受け入れます。	年4回程度	200	各15名
④	NPO マネージメント講座	参加型プログラムにより、IT・広報、団体の経理、資源の調達、事業計画づくり、ネットワークづくりなどをサポートし、設立した団体が地域課題解決の担い手として、地域の中に位置づけるまでをサポートします。	年2回程度	50	各10名
④	助成金申請のコツ	市民活動助成に応募したい事業の内容を整理し、申請する実際の事業提案書を用いて企画を行う講座。	年1回程度	30	各10名
④	NPO 法人設立講座	NPO 法人（特定非営利活動法人）格を取得するための、事務手続きを学ぶ講座です。	年1回程度	30	各10名
④	地域資源調達	市民活動団体にとって必須ともいえる地域資源の調達方法について考える、特に広報に焦点を当てて講座を実施することにより、資源の確保、団体の社会的な責任に関する理解を深め、自立した市民活動団体へと育成する。	年1回程度	30	各15名

※事業項目は、①市民活動団体同士の交流、②市民活動団体イベントの開催、③市民向け講座、④団体向け講座、⑤その他とする。