

<小山小学校校舎建設等PFI事業>

維持管理・運営業務
長期業務計画書（案）

2008.10.20

おおたかの森PFI株式会社

削除: 1

<共通事項>

I. 基本方針

1. 関係者協議会の設置
2. 運営会の設置
3. 総合受付の設置
4. 総括責任者・業務管理責任者の配置
5. 学童クラブとの連携
6. 地域との連携
7. 個人情報保護の方策

II. 人材と職場環境

1. 地元企業・団体を優先した人材活用
2. 継続的な教育体制

III. 安全対策・緊急時対応

1. 安全対策
2. 緊急時の対応

IV. 維持管理・運営業務のモニタリング

1. 自主モニタリングの実施
2. 自主モニタリングの結果
3. 市によるモニタリング
4. バックアップ企業の確保

V. 提出書類等

1. 業務計画書
2. 事業報告と確認

<維持管理業務>

I. 業務方針

1. 目的
2. 実施方針

II. 業務適用施設

III. 業務実施体制

1. 業務従事者
2. 業務時間
3. 緊急時の対応

IV. 業務内容

1. 業務の対象範囲
2. 業務の対象

3. 業務別業務内容
4. 自主モニタリング
5. ハザードマップ
6. 大規模地震発生時の緊急対応と建物診断の実施
7. 防災訓練、緊急対応訓練の実施
8. エネルギー管理検討部会の開催
9. ISO14001 コンセプトの導入
10. 児童・職員・利用者への啓発活動

V. 業務報告

1. 報告の内容と方法

<運営業務>

I. 給食調理業務

1. 業務方針
2. 業務運営日と運営時間
3. 実施体制
4. 業務内容
5. 緊急時対応・食への協力

II. 学校運営の庶務業務（学校用務員業務）

1. 業務方針
2. 業務適用施設と運営日・運営時間
3. 実施体制
4. 業務内容
5. 安全対策と緊急対応
(別添)「小山小学校学校用務員業務内容基準」

III. 学校開放事業の運営業務

1. 業務方針
2. 施設利用
3. 業務内容
4. 実施体制

IV. 地域ふれあいセンター運営業務

1. 業務方針
2. 業務適用施設と運営日・運営時間

3. 施設利用
4. 実施体制
5. 業務内容

V. 児童センター運営業務

1. 業務方針
2. 業務適用施設と運営日・運営時間
3. 施設利用
4. 実施体制
5. 業務内容

<共通事項>

I. 基本方針

維持管理・運営業務のシナジー効果をあげるためにトータル管理体制を構築する。

- (1) 維持管理・運営業務全体を総合的に把握し調整を行うために、市、小学校、事業者および地域の代表から構成される関係者協議会、事業者間で構成される運営会を設置する。
- (2) 各運営業務間において業務を横断する総合受付を設置し、施設利用者にとって一本化されたわかりやすい窓口として運営する。
- (3) 円滑かつ迅速な官民連携、業務間調整、緊急時対応を実現するため、総括責任者には維持管理・運営全体の情報が集約され、総責任者としての役割と権限を付与する。

削除: その下部組織として

1. 関係者協議会の設置

流山市（以下 市）、学校教職員、おおたかの森PFI株式会社、施設整備企業、維持管理企業、運営企業が一体となった施設運営を行うために、各主体から構成される協議機関として、おおたかの森PFI関係者協議会（以下 関係者協議会）を設置する。

特に、当事業は長期にわたるため、当初想定しなかった法令・制度等の新設・改正や利用者ニーズの変動、技術革新等により、事業の実施条件が大幅に変わることも考えられる。このような場合に備え、利用者ニーズの反映や事業実施条件の変更等について合意を形成することに目的がある。

削除: 追加の費用負担

については、関係者協議会設置要綱を定め、適正な運営を行う。

- (1) 開催：原則 4 半期毎に開催。但し必要に応じて開催する。

(2) 関係者協議会のメンバー

市の所管部署および小山小学校の責任者、おおたかの森PFI株式会社取締役、総括責任者、施設整備企業、維持管理企業、運営企業の責任者とする。

※ 協議テーマに応じて、各業務管理責任者が適宜出席する。

(3) 役割

- ①維持管理・運営業務において、市および学校との調整が必要となる事項を協議・決定
- ②施設・設備の損傷、第三者賠償の発生等のリスク分担における協議・決定
- ③利用者ニーズの反映や事業実施条件の変更、追加の費用負担等に関する協議・決定
- ④職場環境ならびに業務改善において市・学校・各運営業務の連携が必要な事項を協議・決定

■関係者協議会 構成

機関	所属	業務等	
市	学校教育部 教育総務課	総括・用務員	書式変更：中央揃え 表の書式変更
	学校教育部 学校教育課	給食	
	生涯学習部 生涯学習課	学校開放事業	
	健康福祉部 社会福祉課	地域ふれあいセンター	
	子ども家庭部 子ども家庭課	児童センター	
	子ども家庭部 保育課	学童クラブ	
小山小学校	教頭	給食・用務員、学校開放	削除：校長
	学校栄養職員	給食	
学童クラブ	学童クラブ運営委員会	学童クラブ	...
地域の代表	小山小学校PTA	利用者代表	
	小山小学校校区地区社会福祉協議会	同上	
	おたかの森PFI株式会社	大新東ヒューマンサービス株式会社	各種運營業務
	大星ビル管理株式会社	維持管理業務・用務員業務	
	アドテクノ株式会社	建設業務	削除：安藤建設株式会社
	株式会社佐藤総合計画	設計業務	削除：おたかの森PFI株式会社
			削除：特別プロジェクト推進部
			削除：安藤建設株式会社 ...
			削除：設計
			削除：大星ビル管理株式会社 ...

2. 運営会の設置

当事業における各企業の連携・協力体制を維持し、市及び学校の方針・要望を現場に徹底すること、また、日常的な業務の実施に関する詳細協議を目的とし、おおたかの森PFI運営会（以下 運営会）を設置する。

削除：関係者協議会の下部組織として、

削除：た

削除：株式会社

(1) 開催：原則毎月1回

(2) メンバー：おおたかの森PFI株式会社取締役・総括責任者・各業務管理責任者
施設整備企業、維持管理企業、運営企業の実務責任者

※市及び学校等との協議が必要な場合は、適宜市及び学校関係者が運営会に参加し、協議する。

書式変更：インデント：左：3.9字、ふら下げインデント：1字、最初の行：-1字

(3) 役割

- ① 関係者協議会等での市との協議事項、市の要望等を関係者に確実に伝達・改善策の実施
- ② 本事業の推進に関する情報共有の場として関係者間の有効な連携
- ③ 市・学校との連携、業務改善、各種イベントの業務分担・調整等を検討
- ④ モニタリング（自主・第三者・市）結果の確認
- ⑤ エージェントである千葉銀行への業務報告ならびに情報交換
- ⑥ 年間業務実施計画の確認及び承認ならびに業務間調整の実施

書式変更：インデント：最初の行：3.5字

(4) 部会の開催

個別業務における専門的な分野の検討を行うために運営会のメンバーを中心に以下の部会を開催する。

削除：の

- ①維持管理部会 原則毎月1回の開催
- ②運営部会 原則毎月1回の開催
- ③エネルギー管理検討部会 原則年1回の開催

3. 総合受付の設置

(1) 総合受付の設置

学校開放事業、地域ふれあいセンター、児童センターの受付・案内業務、ならびに市・学校・施設利用者の指示・連絡・要求・意見・疑問・質問などの全ての運営窓口として総合受付を設置する。

① 利用予約

- ・学校開放事業における施設予約ならびに地域ふれあいセンターの予約をワンストップに行う。

② 受付・案内業務の一元化

- ・利用施設・利用目的を問わず、総合受付ですべて対応する。
- ・施設利用者の質問、意見、要望等は総合受付ですべて対応する。

③ 総括責任者の対応

- ・利用者、来館者の各施設に関わる質問、意見、要望に迅速・的確に対応する。
- ・市・学校からの各運營業務を横断するような指示・要望・意見等に対応する。
- ・関係者協議会・運営会等の場で、施設利用者の生の意見を市および学校等に報告する。

④ 総合受付の利点発揮

- ・施設案内・説明、そして身体障害者の方に対する案内・補助を充実させる。
- ・施設利用者の一元管理によって、不審者等の侵入の予防・早期対応など施設の安全性を高める。

(2) 受付業務の仕組みづくり

① 受付業務の標準化

- ・確実な遂行、すべての施設利用者に一様なサービスを迅速に提供するために利用案内マニュアルを作成し、業務を通じて必要な更新をその都度実施する。

書式変更：インデント：左：1.9字，ぶら下げインデント：1字，最初の行：-1字

② 施設使用説明書

- ・学校開放事業及び福祉施設の運營業務に際して、施設の貸出・使用に関する施設使用説明書を作成し、開業前に市の確認を受ける。施設使用説明書を変更した場合も同様とする。
- ・施設使用説明書は、施設において常時配布・閲覧する。
- ・施設使用説明書の簡略版を「説明用パウチ」として利用者や見学者に貸与する。

③ FAQリストの活用

- ・施設利用者からの頻繁な問い合わせをまとめたFAQリストを作成・更新し、活用する。

書式変更：インデント：ぶら下げインデント：2字，左1字，最初の行：-2字

④ 利用管理面での強化

- ・施設の利用後の清掃や後片付け等を利用状況チェックシートにより確認し、不適切な施設利用者に対しては注意を促すなど、他の施設利用者の迷惑とならないよう管理する。

削除：施設利用者からの頻繁な問い合わせをまとめたFAQリストを作成・更新し、活用する。

書式変更：インデント：左：1.9字，ぶら下げインデント：1字，最初の行：-1字

(3) 職場ミーティングの実施

① 迅速かつ的確な情報伝達・共有体制の確立

- ・各運営業務内での情報伝達・共有は業務管理責任者がミーティングにより徹底する。
- ・学校開放事業、地域ふれあいセンター、児童センターにおいては、総括責任者がミーティングにより徹底する。総合受付方式による施設利用状況の一元的把握によって各施設の連携を行う。

②職場ミーティングのテーマと報奨制度

- ・「職場環境の整備ならびに業務改善」をテーマにミーティングを行う。
具体的な提案があれば、運営会に報告。
- ・運営会が優秀と認めた職場環境の整備・業務改善については、通年で審査し発表グループならびに個人を表彰する。

4. 総括責任者・業務管理責任者の配置

- ・福祉施設の運営業務のみならず、維持管理業務、学校給食業務、学校用務員業務など全ての業務を把握し、調整、指示・管理を行う総括責任者を常駐配置する。(P.7図表「維持管理・運営業務体制」参照)
- ・業務ごとに総合的に把握し調整を行う業務管理責任者を定める。学校用務員業務、学校開放事業、地域ふれあいセンター、児童センターの業務管理責任者については、総括責任者が兼務する。
- ・総括責任者及び業務管理責任者については、そのプロフィールを業務の開始14日前までに市に届け出る。総括責任者及び業務管理責任者を変更した場合も同様に市に届け出ることとする。

削除: は
削除: 変更前
削除: に

(1) 総括責任者

①総括責任者の役割

- ・市・学校・地域との維持管理・運営業務の窓口
- ・総合受付業務の業務管理責任者
- ・モニタリング業務における窓口
- ・運営会の計画・招集・議事進行
- ・児童センター、地域ふれあいセンターにおける防火管理責任者

②総括責任者の権限

- ・総括責任者が維持管理・運営業務全体を総合的に把握するよう総括責任者に情報を集中させる。
- ・維持管理・運営業務に関する調整事項について意思決定を下す。

(2) 業務管理責任者

①業務管理責任者の役割

- ・所管業務における業務計画の立案及び遂行

- ・所管各業務における業務従事者の指導・管理
- ・市・学校・地域との運営業務窓口となる総括責任者を補佐する
- ・運営会のメンバー、関係者協議会への参画

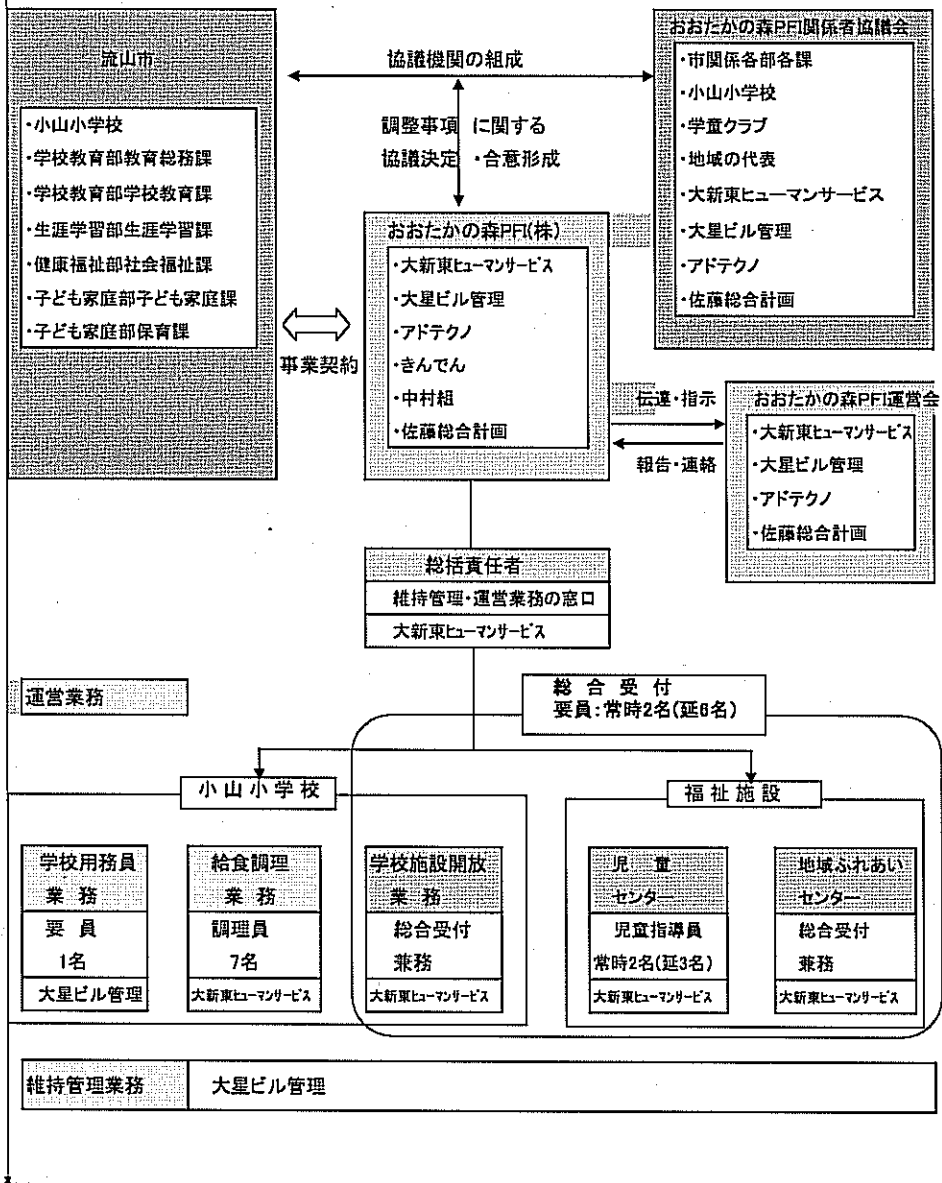
②業務管理責任者の権限

- ・業務管理責任者が所管業務全体を把握するよう業務管理責任者に情報を集中させる。
- ・所管業務に関する調整事項について、総括責任者並びに市・学校と協議の上で意思決定を下す。
- ・所管業務における実施内容の変更、業務改善の提案等を行う。
- ・所管の業務従事者の採用・人事について、総括責任者並びに維持管理・運営企業に対して意見具申を行う。

■業務管理責任者の配置

維持管理業務	維持管理業務責任者
給食調理業務	業務管理責任者（栄養士）
学校用務員業務	総括責任者の兼務
学校開放事業一般開放業務	総括責任者の兼務
地域ふれあいセンター業務	総括責任者の兼務
児童センター業務	総括責任者の兼務

■維持管理・運營業務体制



コメント [N1]: 表の差替え
 ・SCP→SPCに訂正
 ・維持管理業務からセコムを削除
 ・修理・改修業務を削除
 ・SPC構成員に、きんでん、中村組を追加
 ・関係者協議会及び運営会に、本社を記載

削除:

書式変更: フォント: (英) MS 明朝, フォントの色: 黒

5. 学童クラブとの連携

児童の放課後の生活指導を行う学童クラブとの連携は重要であり、特に児童センター、学校開放事業対象施設の利用などを活発に進めることにより児童の健全な育成に協力する。

(1) 学童クラブ運営委員会との協力

行事の共同開催、また双方の行事・イベントに対する相互参加を積極的に進める。

また開催時における運営協力により行事内容の充実や参加者の増加を図る。

(2) 日常の業務連携

安全・安心・快適な居場所づくりのため、児童への声かけや活動状況の観察など日常業務においても、学童クラブの指導員との連絡・協力体制を取る。

6. 地域との連携

本施設の運営に関して地域との連携を強力に推進する。

(1) 地域との共生・協調と運營業務の関係

維持管理・運營業務について地元企業・団体・NPOとの協力関係を構築する。

(2) 地域住民のニーズを反映したイベント企画

地域ふれあいセンター等のイベントにおいては、アンケート等から住民の要望やニーズを反映した企画を策定するとともに、運営面では住民の協力や参画を仰ぐものとする。

(3) 利用者アンケート実施による利用者満足度向上

利用者アンケートを実施し、第三者機関のアドバイスを得て更なる利用者の満足度向上に努める。また今後のイベント企画や運営方法に反映させる。

7. 個人情報保護の方策

「プライバシーマーク」を取得している大新東ヒューマンサービス株式会社が、個人情報の漏洩防止のため、運営ルールを確立し研修を実施する。

削除:

II. 人材と職場環境

- ・事業者は地域に根ざした運営業務を目指し、業務従事者の優秀な人材の確保・育成
ならびに一人一人の自己実現への寄与によって、更なるサービスの向上を実現する。
- ・児童センター、地域ふれあいセンター等の施設は乳幼児から高齢者まで幅広い世代
が来館・利用するために、事業者は、穏やかでホスピタリティを理解したサービス
を奉仕できると同時に、公の施設の役割を理解した規律正しい公正な人材を配置す
る。
- ・学校および学校施設内に併設されているため、児童の生活の場であり、教育の場
であることを常に認識して児童に対応できる人材を採用する。

書式変更：インデント：左 1
字，最初の行：1 字

書式変更：箇条書きと段落番号

書式変更：箇条書きと段落番号

書式変更：インデント：ぶら下
げインデント：1 字，左 1.95
字，最初の行：-1 字

削除：・

1. 地元企業・団体を優先した人材活用

(1) 地元人材の優先的活用

- ・各運営業務従事者は地元人材を優先的に活用することを原則とする。
- ・地元企業・団体・NPOとの業務の連携、地元福祉専門学校の実習生の受け入れ等
地域と共に生き、育つ関係を積極的に構築する。

(2) 業務従事者の採用

- ・優れた人材採用の見地から、業務従事者の採用・変更については、おたかの森P
F I株式会社の承認を経ることを要件とする。
- ・市・学校による業務従事者の資格要件・人物像を基準に、業務従事者の採用を決定
する。

削除：・

2. 継続的な教育体制

人材の能力開発およびサービス向上のため継続的な研修を行う。

■教育研修の実施一覧

研修名	対象業務	研修内容
マナー研修	運営業務全般	基本的マナーと児童の接し方
施設研修	同上	施設概要・利用規則・緊急連絡網等
普通救命講習	同上	心肺蘇生法、止血法など応急手当の練習
防災訓練	同上	防災訓練
安全研修	同上	防犯対策と安全への意識向上
個人情報研修	同上	個人情報保護
指導者研修	業務管理責任者	管理者としてのスキルアップ
HACCP研修	給食業務	HACCP遵守と運営
衛生管理研修	給食業務	衛生管理の実施
アレルギー講習会	給食業務	アレルギー対応
社外研修	児童センター	日本保育協会等主催の研修会
業務別研修	ふれあいセンター・児童センター ・学校開放事業	業務上の課題に関する研修
設備機器研修	維持管理業務	設備機器の保守管理に関する研修

書式変更：中央揃え

表の書式変更

■マニュアル一覧

全員所持	マナーマニュアル 緊急時マニュアル（危機管理マニュアル） 児童への接し方マニュアル AED（自動体外式除細動器）マニュアル 施設利用マニュアル 個人情報保護マニュアル
受付業務	利用案内マニュアル 施設申込受付マニュアル ユニバーサルマニュアル
給食業務	給食調理マニュアル（HACCP対応） 衛生管理マニュアル
学校用務員業務	学校用務員業務マニュアル

削除：運営業務の

書式変更：中央揃え

表の書式変更

書式変更：中央揃え

書式変更：中央揃え

書式変更：中央揃え

Ⅲ. 安全対策・緊急時対応

- ・防災訓練、施設研修等を通じ、また日頃から災害・事故のシミュレーションを行い、発生抑止及び被害の最小化を図る。
- ・緊急時マニュアルを策定し、万一の非常時に適切かつ迅速に対応できる体制を構築する。

1. 安全対策

(1) 事前対応7原則

- ・学校及び福祉施設の総合的な安全を守るために事前対応7原則を構築する。
- ・各業務においても重点安全対策ポイントを設定し、安全管理を徹底する。

業務	対応策のポイント
全 体 事前対応7原則	① 市との協議の上、学校と福祉施設の共同防災訓練の実施（年間1回）
	② 業務従事者による毎日4回の施設内巡視による人の目の監視
	③ 災害時の担当分担を明確化（防火管理責任者・自衛消防隊の結成） 従事者間の緊急連絡網の作成・更新による連絡体制の構築
	④ 設備器具・什器・備品の転倒防止措置の実施
	⑤ 災害用品（AED・消火器具・非常食等）の各施設への設置と使用方法の習得
	⑥ 安全な避難ルート・避難場所の確定及び各部屋への掲示
	⑦ 機械警備による防犯体制の強化と、ペンダント式非常ボタン所持
維持管理	・学校庶務との連携、ハザードマップの作成とそれに基づく改善提案
給食調理	・異物混入防止と衛生管理の徹底
学校用務員	・維持管理との連携、巡回時のチェックリストによる安全監視（設備不具合等）
地域ふれあいセンター	・来館者の確認の徹底による不審者等の入場防止
学校開放事業	・動線区分による児童と大人の接触事故防止、来館者の確認の徹底
児童センター	・5S活動推進による児童の誤飲・誤食、遊具による怪我の防止 ※5S活動とは、整理・整頓・清掃・清潔・習慣による安全対策をいう。

削除: 様

(2) 緊急時のシミュレーションと事前対策

①施設利用者の怪我・急病

- ・万一に備え救急薬品の常備及び業務従事者は普通救命講習を受講する。
- ・業務従事者にAED（自動体外式除細動器）講習を実施。
- ・救急車寄付所を消防署と協議の上表示する。

②火災害

- ・火災に備え、どんな使用状況においても2方向への避難ルートを確保・掲示する。

- ・施設巡回時を利用して廊下や出入り口、階段などには避難の妨げになるようなものを置かないよう巡視する。
- ・福祉施設事務室に耐火金庫を設置し、重要書類及び行事等で徴収した利用料金を保管する。

(3) 自然災害（地震・台風・水害）

- ・地震によって転倒する恐れがある什器は建物本体にアンカーボルト等で固定させる。
- ・災害により施設に破損等が生じた場合、市内建設企業である株式会社中村組が10分以内に駆けつけ、復旧対策（初動対応）を施す。
- ・災害時の避難施設としての機能を果たすために、様々な機能を備えると共に、実際に当施設が避難所になった際は、大新東ヒューマンサービス株式会社を中心に事業者が一丸となって炊出しを実施する。

(4) 不審者・防犯対策

- ・市からの連絡事項、更には新聞等によって児童に関する犯罪情報を学校と共有する。
- ・不審者情報の掲示を行い、児童及び施設利用者に注意を促す。
- ・管轄の警察署と打合せの上、当施設を警察官立ち寄り所とする。
- ・日常業務において安全・防犯意識を高めるため、業務従事者全員に安全研修を実施する。

2. 緊急時の対応

(1) 緊急時のサポート体制

災害時、事故発生時等における初動対応は、市内及び近隣市の業務担当企業の事業所により、人材及び資機材を投入し、早期に損害の抑制・復旧、障害の除去を行う。

■緊急時初動対応担当企業

事業全般	・株式会社中村組（流山市内）
施設関連	・建設JV機材センター（三郷市内） ・アイホー株式会社サービスセンター（三郷市内）
維持管理関連	・大星ビル管理株式会社、業務提携先企業（柏市内） ・セコム株式会社出動センター（柏市内）
運営関連	・大新東ヒューマンサービス株式会社千葉支店（千葉市内） ・株式会社中村組（流山市内）

削除: 安藤建設株式会社

(2) 損失補てんの履行

本施設は児童から高齢者まで幅広い年齢層の多くの市民に利用されることから、

①総合賠償責任保険において施設自体の損害（火災・爆発等）を補償

②業務過誤による個人情報漏洩賠償損害を補償

③利用者・来館者の人身事故への対応費用（見舞金等）の補償

を設定するなど、特に施設開業後の事業安定継続を意識して保険設計を実施している。

施設開業後の事業者帰責による違約金担保として、維持管理業務について、

O&M履行保証保険を開業から5年間（違約金額が一番大きい5年間）付保する。

保険の名称	契約者	保険の概要	保険金額等
生産物賠償責任保険	建設JV	・工事の結果の瑕疵（施設の欠陥）に起因して発生した第三者生産物賠償損害（対人・対物）	・対人2億円（通算10億円） ・工事目的物1億円/1事故（通算2億円） ・免責金額 なし
総合賠償責任保険	おおたかの森PFI株式会社	・維持管理・運営業務に起因して発生した民法上の第三者賠償損害 ・管理受託施設自体に対する賠償（受託者の過失等による失火、破損等）	・対人1億円/1名（10億円/1事故） ・対物10億円/1事故（施設の火災損害等担保） ・生産物賠償 3億円/1年 ・免責金額 5万円/1事故
個人情報漏洩保険	おおたかの森PFI株式会社	・業務遂行上の過誤（個人情報漏洩）に伴い市、個人に与えた経済的損失	・3,000万円/年（謝罪広告費用担保300万円） ・免責金額 10万円/1事故
企業費用利益保険	おおたかの森PFI株式会社	・火災、爆発、破裂その他施設の損壊に伴うおおたかの森PFI株式会社の収益減少損害	・継続費用保険 3,000万円/年 ・利益保険 3,000万円/年 ・免責期間 7日/1事故
レジャーサービス施設費用保険	おおたかの森PFI株式会社	・施設（小学校及び児童センター除く）における災害又は転倒、衝突、落下等により死傷した利用者・来館者に対する見舞金等	・被災者対応費用 100万円 ・被災者見舞金 50万円/死亡 10万円/入院 5万円/通院 ・災害広告費用 500万円 ・免責金額 1万円/1事故
児童安全共済制度	おおたかの森PFI株式会社	・来館者（児童・保護者）の児童館内外における活動中に負った傷害 ・児童センターの所有者、使用者、管理者の過失による第三者賠償責任	【傷害】 死亡 200万円 入院給付 1,500円/日 通院給付 1,000円/日 【賠償】 対人 3,000万円/1人（1事故1億円） 対物 200万円/1件 ・免責金額 1千円/1事故
O&M履行保証保険	維持管理企業	・開校後5年間につき、維持管理業務の契約債務不履行による事業契約解約時の違約金の一部	・履行保証保険 37,734千円（5年経過時における未経過の維持管理費及び学校庶務業務費の10%） ・免責金額 なし

IV. 維持管理・運營業務のモニタリング

1. 自主モニタリングの実施

事業者は市が実施するモニタリングのほかに、自主モニタリングを実施する。

また、自主モニタリングの第三者評価として、ニッセイ基礎研究所による第三者モニタリングを実施する。

(1) 第一段階 日常モニタリング

実施回数 : 1回/日 実施

手 法 : 総括責任者並び維持管理業務責任者は、各業務管理責任者等が作成する業務日誌の確認を行う。

報 告 等 : 毎日の業務日誌及び報告事項を取りまとめ、事業報告書として月次ごとに市に提出する。

運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合には、直ちに市に報告する。

削除: 自主モニタリング(日常)

削除:

書式変更: インデント: 最初の行: 8 字

(2) 第二段階 定期モニタリング

実施回数 : 1回/月 実施

手 法 : 運営及び維持管理企業の担当者が総括責任者並び維持管理業務責任者の作成する月次報告書を確認する。

報 告 等 : 毎日の業務日誌及び報告事項を取りまとめ、事業報告書として月次ごとに市に提出する。

削除: 自主モニタリング(定期)

削除: 運営並び維持管理企業の担当者が

(3) 第三段階 第三者モニタリング

実施回数 : 4回/年 実施

ただし学校用務員業務、給食調理業務、学校開放事業は3回/年 実施

手 法 : 第三者機関が業務計画書と運営実績や業務記録等とを確認し、業務全般におけるPDCAを評価する。

報 告 等 : 実施後、市へ報告を行う。

■自主モニタリング一覧表

業務	第1段階	回	第2段階	回	第3段階	頻度
維持管理業務	維持管理業務 責任者	毎日	維持管理企業	毎月	第三者機関	4回/年
学校用務員業務						3回/年
給食調理業務	給食業務管理 責任者		3回/年			
学校開放事業	総括責任者	毎日	運営企業	毎月	第三者機関	4回/年
地域ふれあい センター						
児童センター						

- 書式変更: 中央揃え
- 表の書式変更
- 書式変更: 中央揃え
- 削除: 維持管理業務責任者
- 削除: .
- 削除: 毎月
- 削除: .
- 削除: .
- 削除: (事業者)
- 総括責任者
- (
- 削除: 事業者
- 書式変更: インデント: 最初の行: 1字
- 削除: .
- 書式変更: 中央揃え
- 書式変更: 中央揃え

2. 自主モニタリングの結果

(1) 業務報告書の作成

- ・自主モニタリングの結果について、業務日誌（日報）を毎日作成する。
- ・業務日誌をとりまとめ、業務月次報告書（月報）、業務年次報告書（年報）を作成する。

(2) 市への報告

- ・月報は月に1回、年報は翌事業年度5月に市に提出する。
- ・利用者・職員等から苦情等をはじめ、運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合には、直ちに市に報告する。

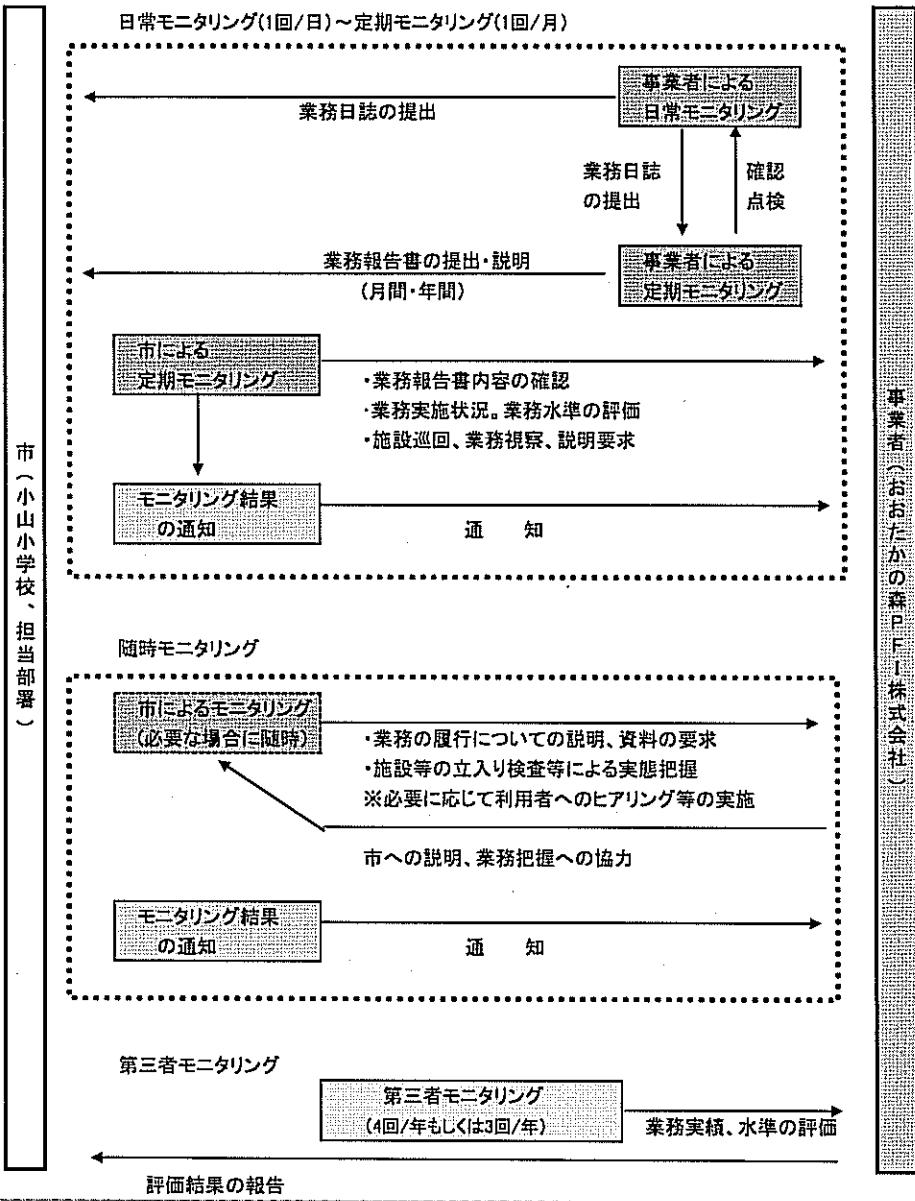
3. 市によるモニタリング（定期・随時・事業期間終了後）

- ・市によるモニタリングに対し、事業者は資料提供や立ち入り検査等における協力を行う。
- ・市によるモニタリングの結果、市から改善勧告を受けた場合は、事業者は直ちに改善計画書の作成・提出を行い、市から改善策の承認を得たうえで、業務改善策を速やかに実施する。
- ・市による再度のモニタリングの結果、一層の業務改善が必要となった場合には、事業者は、市及びエージェントである千葉銀行と協議のうえ、担当者及び担当企業の変更等の抜本的対応策を検討する。

- 書式変更: フォント: (英) MS 明朝, (日) MS 明朝
- 書式変更: フォント: (英) MS 明朝, (日) MS 明朝
- 書式変更: 箇条書きと段落番号
- 書式変更: インデント: 左: 0mm, ぶら下げインデント: 2字, 最初の行: -2字
- 書式変更: フォント: (英) MS 明朝, (日) MS 明朝
- 削除: 市によるモニタリングに対し、事業者は資料提供や立ち入り検査等における協力をを行う。

コメント [N2]: 表の差替え
 書式変更: フォント: (英) MS
 明朝, フォントの色: 黒

■ 維持管理・運營業務モニタリング実施フロー



V. 提出書類等

1. 業務計画書

(1) 長期業務計画書

業務の実施に先立ち、業務区分毎に、実施体制、業務内容等、必要な事項を記載した「長期業務計画書」を市に提出し、業務開始前に市の確認を受ける。

書式変更：インデント：最初の行：0.5字

書式変更：インデント：左 1.5字

(2) 業務年間計画書

毎事業年度の開始前までに「運営業務年間計画書」及び「維持管理業務年間計画書」を市に提出し、市の確認を受ける。

書式変更：インデント：最初の行：0.5字

書式変更：インデント：左 0字，最初の行：1.5字

2. 業務報告と確認

(1) 定期的な業務報告と確認

業務計画書に基づき実施した運営業務に関する業務日誌、月次の業務報告書、年次の業務報告書を作成・提出し、市および学校等にその内容を説明する。

書式変更：インデント：左 0字，最初の行：2字

市は業務報告書の内容を確認したうえで、施設巡回や立会いにより業務実施状況を評価・把握する。

書式変更：インデント：左 2字

(2) 随時の説明と資料提出

市が必要に応じて、実施業務に関する説明および資料提出を事業者に依頼することができる。

事業者は、市に対して求められた資料を提出したうえで、実施業務の内容を説明する。

削除:

<維持管理業務>

I. 業務方針

1. 目的

公共サービスの提供に支障を及ぼすことなく、かつ、児童、職員、施設利用者等にとって、安全、快適かつ衛生的な施設利用ができることを目的とする。

2. 実施方針

- ・維持管理は、予防保全を基本とする。
- ・本施設(付帯設備を含む)が有する性能を保つ。
- ・合理的かつ効率的な業務実施に努める。
- ・施設的环境を安全、快適かつ衛生的に保ち、施設利用者の健康を確保するよう努める。
- ・劣化等による危険及び障害の未然防止に努める。
- ・省資源及び省エネルギーに努める。
- ・ライフサイクルコストの削減に努める。
- ・建築等の財産価値の確保を図るよう努める。
- ・環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努める。
- ・故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努める。
- ・上記の項目について、事業期間中の工程を定め、実施する。

(法令の遵守)

- ・日本国の必要な関連法令、県条例、技術基準等を、遵守し及び本契約、入札説明書等、提案書、維持管理業務計画書、維持管理業務年間計画書に基づき責任をもって業務を実施する。

II. 業務適用施設

- ・本施設のうち、事業者により整備設置された施設(設備・什器・備品等を含む)を対象とする。
- ・責任分界点及び業務対象外となる施設は年間計画書にて定める。

III. 業務実施体制

1. 業務従事者

- ・維持管理業務責任者(1名・ビル管理士・電気工事士保有、7年以上の経験者)が維持管理業務を統括マネジメントする。
- ・維持管理業務責任者は毎月1回の施設設備、施設巡回を行う。
- ・清掃責任者(1名・5年以上経験者)を選任し、日常的に清掃業務を管理する。
- ・学校用務員業務担当者が維持管理業務のサポートを行い、日常から予防保全を図る。
- ・維持管理担当企業・本社監視センターによる24時間・365日の監視体制を整備する。
- ・機械警備による24時間・365日の出動体制で学校施設内・プール施設・福祉施設の適切な

書式変更: フォント: 12 pt, 太字

書式変更: フォント: (英) MS 明朝, (日) MS 明朝, 12 pt, 太字

書式変更: フォント: 12 pt, 太字

書式変更: インデント: 左 0 字, 最初の行: 2.5 字

削除: ・

書式変更: インデント: 最初の行: 2 字

書式変更: 箇条書きと段落番号

削除: 務

削除: を行う

削除: 本社

防犯・防災警備を実施する。

2. 業務時間

・維持管理業務の運営時間は、原則平日 8 時 30 分から 17 時 30 分とする。

(機械警備及び緊急時は除く)

※日程時期は、市と協議の上、調整する。

・必要資格及び選任者

資格名	選任者
1. 建築物環境衛生管理技術者	維持管理担当企業
2. 電気主任技術者	維持管理担当企業

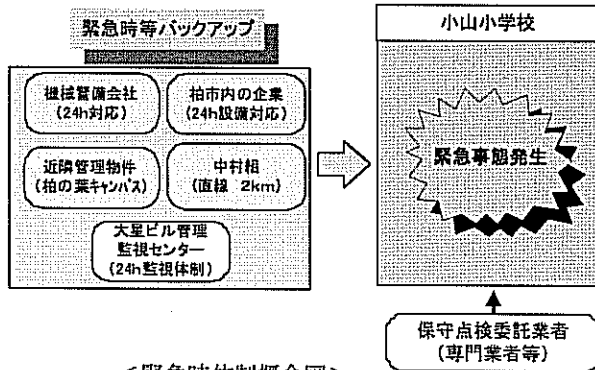
3. 緊急時の対応

①緊急時対応

- ・設備異常及び、教職員、事務員又は市の担当者からの要請を受けた場合には、作業従事者は速やかに現場に急行し、異常箇所の修理、復旧等の対策を講じる。
- ・この場合の修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、事業者の責任範囲であれば至急修繕を実施する。また責任範囲が明確でない場合は、市とその責任と負担を協議の上修繕を実施する。
- ・急病・事故・犯罪・災害等、緊急の事態が発生したときは、必要に応じ現場に急行し、応急措置を行う。
- ・災害及び火災が発生した場合又は発生するおそれがある場合は、市により指名される防火管理者が定める防災計画に従い、速やかに処置を行う。

②緊急時対応体制

・別途作成する維持管理業務年間計画に定める管理体制図に伴い、関係各所へ連絡を行う。



<緊急時体制概念図>

IV. 業務内容

・各業務の遂行に当たっては、要求水準を満たすものとし、詳細な業務仕様については年間業務計画書にて定める。

1. 業務の対象範囲

- ①建築物保守管理業務
- ②建築設備・厨房機器等保守管理業務
- ③外構等維持管理業務
- ④環境衛生・清掃業務
- ⑤保安警備業務
- ⑥修繕計画作成業務

2. 業務の対象

・本施設のうち、事業者により整備設置された施設(設備・什器・備品等を含む)を対象とする。

<瑕疵補償時の対応について>

・事業契約書第33条に基づく瑕疵に該当する、もしくはその恐れがある事象が発生した場合、市は事業者へ通知する。

・市及び事業者が協議のうえ当該事象が瑕疵であると認められた場合、市の請求に基づき事業者は速やかに処置を行う。

削除: 関係者協議会等を通じ事業者と対応の協議を行う。

3. 業務別業務内容

(1) 建築物保守点検業務

- ・建築物等が正常な状況にあるかどうかについて、観察、測定等により建築物の状態を確認し、建築物の良否を判定の上、点検表に記録するとともに、建築物の各部位を最良な状態に保つよう努める。
- ・遊具、電動バスケットゴールは専門メーカーによる定期点検を行い、児童・一般利用者の安全に配慮する。
- ・エレベーターはメーカーのフルメンテナンス仕様にて実地する。
- ・消防設備は縦横設備点検と位置づけ、維持管理責任者の巡回時(1回/月)に必ず点検を行う。

(2) 建築設備・厨房機器等定期保守点検業務

- ・建築設備・厨房機器及び備品等が正常な状況にあるかどうかについて、定期的に観察し、設備の運転、停止、測定等により設備の状態を確認し、設備の良否を判定の上、点検表に記録するとともに、各設備を良好な状態に保つよう努める。具体的には、法定点検、調査及び検査を実施し、シーズンイン・シーズンアウト調整を行う。

(3) 外構等維持管理業務

① 定期保守点検業務

- ・屋外運動場(運動器具・遊具等含む)、校門、舗装等が正常な状況にあるかどうかについて、定期的に現場を巡回して、観察し、異常を感じたときは正常化に向けた措置を行う。

② 害虫防除業務

- ・整備対象施設敷地内の害虫防除を行う。
- ・薬剤散布又は化学肥料の使用に当たって関連法令を遵守し、市及び学校と連携し環境保全等に十分配慮を行う。

(4) 環境衛生・清掃業務の対象

① 定期清掃業務

- ・本施設内の床清掃・床面ワックス塗布、什器・備品の清掃、照明器具の清掃、受水槽及び高架水槽の清掃、吹出口及び吸込口の清掃、外壁・外部建具・窓ガラス等の清掃、地下タンク及び埋設配管等の清掃、排水溝・污水管・マンホール等の清掃等は必要に応じて行う。

削除、

削除：年1～2回程度、

② 防虫・防鼠業務

- ・「学校保健法に基づく衛生基準」に従って、ハチ、クモ、コウモリ、鼠、鳥等、必要に応じて、外壁の内・外側の小動物を取り除き行う。
- ・専門技術者の指導のもと、必要に応じて害虫駆除を行う。

③ 環境衛生管理業務

- ・「建築物における衛生的環境の確保」に関する法律に基づく、空気環境測定、各種点検・検査、防虫防鼠を行う。

(5) 保安警備業務

① 防犯・警備業務

- ・機械警備を基本とし、適切に作動するように保守管理を行う。
- ・校地周辺を適切に巡回する。
- ・入退出者等を適切に管理する。

② 防火・防災業務

- ・安全に使用できる緊急時安全避難手段を確保し、避難経路及び避難装置に明確な表示を施す。
- ・避難経路からは障害物を取り除いておくよう努める。
- ・火の元及び消火器・火災報知器等の点検を定期的に行う。

- ・報知器作動場所、音声・視覚警報装置、緊急照明灯、避難経路、集合場所及びその他を示す平面プランを作成して、最新の状態に維持し、各々目立つ関連場所に表示する。
- ・急病・事故・犯罪・災害等、緊急の事態が発生したときは、現場に急行し、応急措置を行う。
- ・災害及び火災が発生した場合又は発生するおそれがある場合は、市により指名された防火管理者が定める防災計画に従い、速やかに処置を行う。
- ・その他災害時及び災害発生のおそれがある場合は、市の指示に従う。

(6) 修繕計画作成業務

- ・修繕計画：建設IVのノウハウを活用して作成すると共に、点検結果をフィードバックし適切な修繕を実施する。
 - ・建築物及び外構：事業期間内における外部仕上げ・内部仕上げとも、引渡時の性能を維持する修繕業務は、原則として事業者が実施する。
 - ・建築設備：事業期間内における電気設備・機械設備共、引渡し時の性能を維持する修繕業務は、原則として事業者が実施する。
 - ・什器・備品(移設するものを除く)：事業期間内における本事業に係る新規購入什器・備品の引渡し時の性能を維持する修繕業務は、原則として事業者が実施する。更新が必要な場合は、事業者は市に更新の必要性について報告し、市に実施して頂く。
- ※上記、修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、事業者の責任範囲であれば至急修繕を実施する。また責任範囲が明確でない場合は、市とその責任と負担を協議の上修繕を実施する。

※日常・突発の故障・クレーム対応

- ・クレーム、要望等に対し、迅速な判断により対処する。
- ・故障、クレーム等発生時には、現場調査、初期対応及び処置を行い、速やかに市に報告する。

4. 自主モニタリング

・共通事項で定めた自主モニタリング以外に維持管理業務として以下の通り実施する。

(1) 維持管理業務品質評価 (年次)

実施回数：1回/年 実施

手 法：維持管理担当企業本社の担当者が、維持管理業務全般を維持管理担当企業が保有するチェックリストに基づき、確認する。

報 告 等：実施後、市に提出する。

書式変更：インデント：左 1 字，最初の行：0 字

削除：第一段階 日常モニタリング

実施回数：1回/日 実施

手 法：維持管理責任者は、清掃責任者が作成する清掃業務日誌を確認する。

報 告 等：毎日の業務日誌及び報告事項を取りまとめ、事業報告書として月次ごとに市に提出する。運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合には、直ちに市に報告する。

(2) 第二段階 定期モニタリング：

① 維持管理業務品質評価 (月次)

実施回数：1回/月 実施

手 法：維持管理担当企業本社の担当者が、維持管理責任者の作成する維持管理月次報告書を確認する。

報 告 等：毎月の維持管理月次報告事項を取りまとめ、事業報告書

削除：①

削除：② 清掃品質評価

実施回数：1回/月 実施

手 法：維持管理責任者が、清掃責任者の作成する清掃業務月次報告書を確認する。 (... [5])

削除：② 維持管理業務品質評価 (月次)

実施回数：1回/月 実施

手 法：維持管理担当企業本社の担当者が、維持管理責任者の

削除：③

(2) 建物清掃管理評価資格者モニタリング

実施回数 : 2回/年 実施

手 法 : 建物清掃評価資格者が清掃インスペクションシートに基づき、美観状況をチェックする。(日常清掃・定期清掃)

・指摘事項が発生した場合は、是正措置を実施する。

報 告 等 : 実施後、市に報告を行う。

削除: ④

5. ハザードマップ (外溝危険箇所の把握)

目 的 : 児童、職員・利用者視点での安全対策

・ハザードマップによる安全対策(市及び学校との連携も随時実施)

実施回数 : 1回/年 実施

手 法 : 維持管理責任者が総括責任者と連携し安全巡回を行いハザードマップを作成する。

安全研修 : 業務従事者に安全研修を実施し、日常業務において安全・防犯意識を高める。

削除: (3) 第三段階 第三者モニタリング
実施回数 : 4回/年 実施(外部機関が行う)
手 法 : 第三者機関が、業務計画書・維持管理業務記録等を確認し、業務全般におけるPDCAを評価する。
報 告 等 : 実施後、市へ報告を行う。

6. 大規模地震発生時の緊急対応と建物診断の実施

・大規模地震発生時、市内建設企業である株式会社中村組が緊急出動し正常化へ向けた対応を実施する。また、その後、設計企業、建設IVが耐震診断を実施、診断結果を市に報告し対応を協議する。

削除:

7. 防災訓練、緊急対応訓練の実施(維持管理企業の東京消防庁 OB 参画)

・総括責任者(防火管理者)と維持管理責任者(警備員登録者)を中心に、防災訓練を2回/年実施する。本施設全体で緊急時のマニュアルを共有し、合同訓練の実施を検討する。

削除: 検討

削除: 実施

8. エネルギー管理検討部会の開催

(1) エネルギー管理体制の構築

・維持管理責任者を中心にエネルギー管理検討部会(1回/年程度)を開催し、省エネ対策等を検討する。また、必要に応じて維持管理企業から専門家(エネルギー管理士等)が参画する。

(2) エネルギー削減目標の設定

・本施設の運営が安定する年度(初年度・2年目等)を基準年とし、5年で3%のエネルギー削減目標を設定し、省エネルギー対策を行う(原単位での削減を想定、5年目以降は協議にて目標設定)。

9. ISO14001 コンセプトの導入

- ・グリーン購入や省電力機器の採用を積極的に行い、環境配慮型の資機材・消耗品を使用する。
- ・植栽管理や清掃で使用する薬剤は、可能な範囲で安全データシート等の連携を市及び学校と図り環境保全等に十分配慮する。
- ・運営企業と連携を図り、本施設での環境活動を策定することで施設全体での環境活動に取り組む。

10. 児童・職員・利用者への啓発活動

- ・施設全体のエネルギー消費量を、前月比や一般家庭の消費量との比較等分かりやすい形で掲示を行い特に児童へエネルギー啓発活動を実施する。環境教育の資料は必要に応じて市へ提供する。
- ・ゴミ分別の徹底や、不要照明消灯を促すポスター等を設置し、“自分でできる省エネ”を啓発する。

V. 業務報告

1. 報告の内容と方法

維持管理業務に係る業務日誌、月次の業務報告書、及び年次の業務報告書を作成し、学校長・市に提出報告する。また維持管理保守業務の点検、不良・不具合事項は、その都度説明報告を行う。また官公庁の行う各種立ち入り検査について、立ち合いが必要な場合は、立ち合いを実施し、その結果を報告する。

なお、必要に応じて、各種記録、図面、法定の各種届出、許認可申請書、設備管理台帳等と合わせて提出報告する。また、これら一連の書類については、事業期間を通じて保管・管理する。

以上

<運營業務>

I. 給食調理業務

削除:

書式変更: フォント: 12 pt, 太字

1. 業務方針

- ・ 児童の心身の健全な発達に寄与する。
- ・ 20 年間に亘り安全でおいしい給食を安定的に供給するとともに、教育の質的支援として食育へ積極的に協力する。
- ・ 関係各方面と連携し、柔軟性のある運営体制、H A C C P の概念を重視した体制及びモニタリング体制を構築する。
- ・ 「学校給食衛生管理基準」「大量調理施設衛生管理マニュアル」等基準及び市の「学校給食調理作業基準」「学校給食衛生管理マニュアル」及び、別に定める各種マニュアル（給食運営マニュアル、緊急時マニュアル、感染防止マニュアル等）に沿って行う。
- ・ 作業工程表等に基づき、手順に従って業務を行うとともに、献立をよく理解し、味、香り、色彩及び形態等の整った給食を提供するよう努める。

2. 業務運営日と運営時間

- ・ 給食実施日（学校策定の「年間給食実施計画書」に基づく）
- ・ 業務の実施時間は原則午前 8 時から午後 4 時 30 分までとする。
- ・ 清掃業務実施日は学校が策定する「年間給食実施計画書」に基づく。

3. 実施体制

(1) 業務従事者

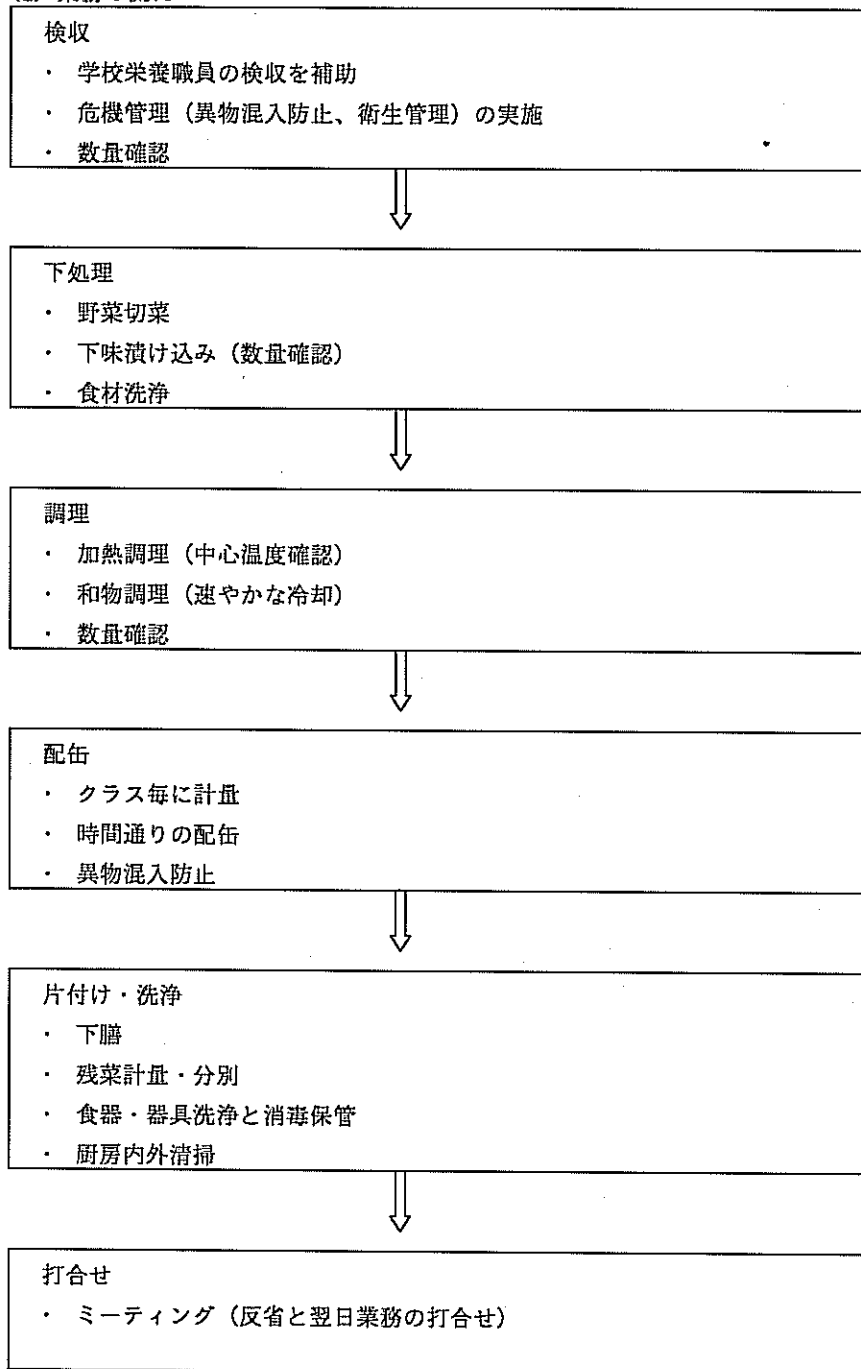
- ・ 業務従事者は経験（調理責任者・副責任者ともに学校給食業務 3 年以上の経験を有する）、能力共に優れた人材を確保し、パート調理員は市内に居住する地元人材を積極採用する。
- ①調理責任者
- ・ 学校栄養職員と作業工程表及び献立等の確認・調整を行う。
 - ・ 業務遂行上の責任者として従事者を指揮監督する。
- ②副責任者
- ・ やむを得ず調理責任者が欠けた際には、調理責任者に代わってその職務を行う。
- ③食品衛生責任者
- ・ 千葉県食品衛生施行条例に基づき設置する。
 - ・ 調理、配缶、運搬等が衛生的に行われるよう指揮、監督し、指導にあたる。

(2) 従事者の教育及び指導

- ・ 衛生面や業務運営の定期モニタリングを実施する。
- ・ 業務担当者への教育研修を就業前、就業中ともに実施する。
- ・ 業務改善指導を適宜実施する。
- ・ 学校給食の目的と目標を十分理解し、児童の健やかな成長に資することができるよう、業務従事者に対する安全・衛生管理及び調理・食品の取扱に関する研修等を実施する。
- ・ 市で開催している夏季衛生講習会等に参加する。

4. 業務内容

(1) 業務の流れ



- ・ 作業動線・作業工程の確認

(2) 緊急時対応

- ・ 学校実施の防災訓練等に協力する（全員参加）。
- ・ 緊急時には学校からの要請に協力（事業者全体で緊急時マニュアルを策定）する。
- ・ 地震、火災、事故等緊急時の対応については、給食運営マニュアルの中で定める。
- ・ 総合賠償責任保険に加入する。
- ・ 個人情報漏洩保険加入する。

(3) 食育への協力

- ・ 栄養職員との給食ミーティングに出席する。
- ・ 見学窓を通じての児童の見学会に協力する。
- ・ 教職員や児童にアンケートを実施し、学校栄養職員へフィードバックする。
- ・ 学校行事食へ協力する。
- ・ 給食便りの食育情報欄作成の補助をする。
- ・ 学校給食説明資料（写真サンプル等）提供やデモ給食へ協力する。
- ・ アレルギー食は、学校栄養職員の指示により対応する。

以上

Ⅱ. 学校運営の庶務業務（学校用務員業務）

1. 業務方針

- ・本施設的环境を安全、快適かつ衛生的に保つとともに、児童・教職員との積極的なコミュニケーションを図り快適な学習・教育環境を提供する。

2. 業務適用施設と運営日・運営時間

- ・学校施設及び校地（維持管理業務との連携を行う場合は、本施設全体）。
- ・月曜日から金曜日の7時から19時までの間を原則とし、1日7.5時間1名。
前述の運営日数・運営時間を越えない範囲で、市と調整の上決定する。

3. 実施体制

(1) 業務従事者

- ・総括責任者が学校用務員業務の管理責任者を兼務することで、多方面との効果的な連携を行う。
- ・円滑な業務遂行を実現するため業務に精通した人材を優先的に採用し、専門的な目で日常管理を行う。

(2) 円滑な運営のための方策

- ・業務従事者の教育期間を1週間以上（開校時は1ヶ月以上）設け教育を徹底するとともに、交代時には前任者と新任者が一定期間二人勤務を行うことで確実な業務開始態勢を確立する。
- ・学校用務員業務マニュアルを整備し、確実な運営を行う。

4. 業務内容

(1) 業務の流れ

- ・別添の「小山小学校学校用務員業務内容基準」に従って業務を行う。
- ・1日の業務内容は下表をベースとし、学校行事等に合わせ適宜調整する。

学校用務員業務例	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
※業務時間は7.5時間/日	玄関・校門清掃	校内巡回	講室等	校内・校庭清掃	市役所等連絡業務	昼休み	清掃（ゴミ回収）	給食・教材作業	校地内巡回	職員室等清掃	校内作業		
	登校あいさつ	給食前巡回	給食業務等実施					給食業務実施	下校あいさつ				

(2) 業務おける留意点

- ・朝・夕に、当日及び翌運営日の学校行事等を確認する。
- ・本業務に支障の無い範囲で維持管理業務との連携を行う。その際は、総括責任者及び維持管理業務責任者の指示に従う。

削除：学校関係者と連携を行い、当日及び翌運営日の業務内容を調整する。

- ・必要に応じて地域自治会活動に協力する。

削除: との連携を行い、地域の防犯や美化運動

5. 安全対策と緊急時対応

(1) 安全対策

- ・防災計画の習熟を図り、緊急時に円滑な対応が行える態勢とする。
- ・校内巡視時に、日常チェックリストを用いた防災機器の点検を行う。
- ・PHS及びペンダント式非常ボタンを常時保持し、緊急時に備える。

(2) 緊急時対応

- ・緊急事態発生時には、学校の防災計画、防犯計画等に従い対応を行う。また、別途定める緊急連絡網に則り連絡を行う。

以上

Ⅲ 学校開放事業の一般開放業務

1. 業務方針

- ・学校開放事業が地域住民の健康増進と文化振興に貢献する生きがい創出の場であることを認識し、福祉施設と連携を図り地域住民のコミュニティ形成をサポートする運営を目指す。
- ・「流山市学校施設利用規則」に則り一般開放業務を実施する。
- ・市生涯学習部生涯学習課及び小山小学校長の指導・協力のもと、学校設置目的を逸脱しない範囲で、利用ルールを遵守した学校開放事業を実施する。
- ・施設利用者・児童の安全を第一に考えた運営を実施する。
- ・利用者の利便性を高めつつも、利用の公平性および利用許可の透明性を確保する。

2. 業務適用施設と運営日・運営時間

施設の運営日及び運営時間は、以下のとおりとする。ただし、市と協議の上、一部について運営時間を変更することがある。

	運営日	運営時間
図書室 (閲覧のみ)	毎日 ただし年末年始を除く。	平日：17時～19時 土日祝祭日：9時～18時30分
集会室(ランチルーム)、 調理実習室、音楽室2	毎日 ただし年末年始を除く。	平日：17時～22時 学校休業日：9時～22時
体育館、クラブハウス	毎日 ただし年末年始を除く。	平日：17時～22時 学校休業日：9時～22時
グラウンド	学校休業日 ただし、年末年始を除く。	学校休業日：9時～17時

表の書式変更

注1： 年末年始は12月29日から翌年1月3日までとする。

注2： 学校休業日は、市の定める学校休業日とする。

3. 施設利用者

(1) 基本

原則として、「流山市学校施設利用規則」を適用する。

- ・あらかじめ「施設利用登録団体申請書」を教育委員会に提出し、登録団体として登録されたもの
- ・地域ふれあいセンター、児童センター、学童クラブの福祉施設利用者

削除: 注3： 定休日はあらかじめ設定しないが、予約状況に応じて学校休業日に1か月最大2日までを限度として設定する。(例: 8月14日～15日)

削除: 団体登録

・予約が必要な施設の利用者は、「学校施設利用許可申請書」(利用施設名、利用の目的、利用の日時等を記載)を市に提出し、小山小学校長の同意を得た上で、教育委員会が発行した許可書を持つものとする。

削除: 開放

(2) 各施設の利用対象者

施設	対象	予約
図書室	児童及びその保護者並びに福祉施設利用者のみ ※図書の貸し出しは不可	不要
集会室(ランチルーム) 調理実習室	学校施設利用許可申請書を市に提出し、学校長の同意を得た上で、教育委員会が発行した許可書を持つもの。 ※利用は、福祉施設利用者に限定する。	必要
音楽室2	学校施設利用許可申請書を市に提出し、学校長の同意を得た上で、教育委員会が発行した許可書を持つもの。	必要
体育館、 クラブハウス	学校施設利用許可申請書を市に提出し、学校長の同意を得た上で、教育委員会が発行した許可書を持つもの。 ・教育委員会に登録された登録団体(構成員10名以上)	必要
グラウンド	学校施設利用許可申請書を市に提出し、学校長の同意を得た上で、教育委員会が発行した許可書を持つもの。 ・教育委員会に登録された登録団体(構成員10名以上)	必要

表の書式変更

削除: 予約は

削除: 予約が

削除: 団体

削除: 予約が

削除: 予約が

削除: 予約が

注1: 施設予約・利用決定は、小山小学校における「学校施設利用運営委員会」(月1回開催)で、翌月の利用日を決定する。したがって、予約利用を希望する登録団体並びに福祉施設利用者は、団体・サークルの代表者が同校「学校施設利用運営委員会」に出席する。

書式変更: インデント: 左: 0mm, ぶら下げインデント: 2.5字, 最初の行: -2.5字

注2: 福祉施設利用者が学校施設利用を行う場合は、あらかじめ「施設利用登録団体申請書」を教育委員会に提出し、登録団体として登録する。

削除: は、

書式変更: インデント: ぶら下げインデント: 0.5字, 左2.5字, 最初の行: -0.5字

4. 実施体制

(1) 業務従事者

- ・総括責任者が学校開放事業の一般開放業務の業務管理責任者を兼務し、総合受付を運営する事で、多方面との効果的な連携、受付業務の一元化による効率的な運営を行う。
- ・市民・団体など多くの方が利用する健康増進及び文化振興施設であるため、業務従事者全員が、接客マナーや安全等についての研修、及び個人情報研修を受講する。

削除: 注3: 施設が未利用であっても、教育委員会が発行した「学校開放施設利用許可書」を持参しない場合は、施設利用はできない。福祉施設利用者についても、学校長の許可を受けなければいけない。

(2) 市の条例・規則に準拠した正確な受付・指導

- ・学校施設における利用者受付や対応を適正かつ円滑に実施するために、「流山市学校施設利用規則」に則り一般開放業務を実施する。

書式変更: インデント: 左: 0mm, ぶら下げインデント: 1字, 最初の行: -1字

書式変更: インデント: 左: 0mm, ぶら下げインデント: 1字, 最初の行: -1字

5. 業務内容

削除: 4

(1) 業務の流れ

現行の学校開放事業の実施手順をベースに、効率的かつ効果的な利用促進策を実施する。

年度始めの市生涯学習課による「学校施設利用運営委員会」への参画

- ・ 登録団体の確認
- ・ 登録団体への学校施設利用にかかる留意事項等の確認
- ・ 当該年度の年間行事予定表作成（学校行事、保育所、幼稚園、自治会等の行事調整）

小山小学校における毎月（1回）の「学校施設利用運営委員会」に参画

- ・ 「学校施設利用許可申請書」受付、各団体の利用施設、利用日時決定
 - ・ 小山小学校長の同意を得、各団体に申請書を教育委員会に提出させる
- ※ 学校行事、保育所、幼稚園等の行事、自治会等の地域活動を優先させる

学校施設利用許可書（教育委員会発行）の配布

- ・ 総合受付での手交、団体・サークル等への郵送（前月第3金曜日～前月末日）

施設利用案内

- ・ 学校施設利用許可書による利用者、利用人数の確認
- ・ 利用者バッチ等および説明用パウチを貸出し、利用ルールを説明し、案内

利用終了時確認

- ・ 利用終了時に利用施設に行き、片付け状態、破損の有無などを確認する。
- ・ 利用者の退出を確認し、空調、照明を切り、戸締りを確認し施錠する。

利用者バッチ等および説明用パウチの回収

削除: <sp>

削除: .

(2) 利用予約、利用受付・案内における留意点

① 予約ルールへの周知徹底

- ・施設予約・利用決定は、月1回の小山小学校「学校施設利用運営委員会」への出席が条件である。したがって、利用を希望する登録団体並びに福祉施設利用者についても、団体・サークル等の代表者が利用運営委員会に出席する。
- ・福祉施設利用者も、施設利用を行う場合は、あらかじめ「施設利用登録団体申請書」を市教育委員会に提出し、登録団体として登録する。
- ・施設予約については、学校行事、保育所・幼稚園等の行事、自治会等の地域活動での利用を優先する。
- ・施設が未予約もしくは未利用であっても、市教育委員会が発行した「学校施設利用許可書」を持参しない場合は、施設利用はできない。福祉施設利用者についても、同様の取り扱いとする。

② 総合受付での予約業務

- ・市の代行業務として、総合受付にて市宛て「学校施設利用許可申請書」を受理する。
- ・小山小学校「学校施設利用運営委員会」の開催日を告知する。
- ・利用者並びに利用日の決定基準を、学校行事等の優先利用について説明する。
- ・利用決定の透明性を確保するために、総合受付で各施設の利用状況を掲示する。

③ 利用受付業務

- ・市で設定する利用の受付手続、決定方法、利用を認めない場合等の基準を遵守する。
- ・利用受付時には、教育委員会発行の学校施設利用許可書（及び身分証明書等）で本人確認を行う。

④ 利用案内業務

- ・施設利用に際して、利用者バッチ等および説明用パウチを貸出し、利用説明・案内を実施する。
- ・施設見学者に対しても、見学者バッチ等を出し、説明用パウチにより施設内を案内する。
- ・施設における禁止事項を含めた利用ルールを徹底する。

利用ルール

- ・図書室、音楽室2、体育館での飲食は禁止。
- ・体育館利用者の飲食並びに休憩、ミーティング等は、クラブハウスにて行う。
- ・図書室は書籍・資料の閲覧のみで貸出ししない。等々

削除: .

削除: 業務代行

削除: の

書式変更: インデント: 最初の行: 1字

書式変更: 箇条書きと段落番号

削除: .

削除:

書式変更: インデント: ぶら下げインデント: 1字, 左1字, 最初の行: -1字

(3) その他管理業務

①備品の管理

- ・市教育委員会の登録団体に限り、学校開放時に利用者が使用する備品を倉庫等所定の場所に預かることがある。
- ・学校事業に支障を来さないように、利用者が施設の利用後に、使用施設の清掃、備品等の整理整頓など適切に指導する。

②施錠・解錠

- ・施設の鍵を適切に管理する。施設利用者への鍵の貸出は行わない。
- ・利用開始前に施設の解錠を行う。
- ・利用終了後に後始末、戸締り等の確認及び施錠を行う。

③その他

- ・各施設の貸出は、原則として無料であり、料金徴収業務は発生しない。

(4) 円滑な施設運営の方策

①開業準備

- ・現行の学校施設の一般開放業務における運営方法等をヒアリングすることにより、円滑な引継ぎ、業務開始を行う。
- ・開業準備期間中に、運営シミュレーションや業務従事者へのマナー研修を実施する。

書式変更: インデント: ぶら下げ
インデント: 1字, 左 1字
最初の行: -1 字

削除: 接客

②施設利用の促進

- ・市の広報やホームページ等で施設利用の案内をわかりやすく掲載する。
- ・未利用者への施設見学会の開催及び初回利用者向けのオリエンテーションを実施する事で、有効利用と利用ルールの徹底など円滑な施設利用を促す。
- ・広く地域住民に親しまれ利用される施設を目指し、施設内の掲示板に、サークル情報コーナー、サークルメンバー募集コーナーを掲載する。
- ・学校施設利用者の満足度を高めるため、利用者満足度調査を実施する。

削除:

削除: ・市との協議により近隣住民にデモ利用を募り、業務計画の妥当性を検証し円滑な運営を行う。

③緊急対応・事故防止

- ・非常時に備え、緊急時マニュアルを作成するとともに各方面と連携して防災訓練を実施する。
- ・小学校児童が居残り等で施設利用者と混在する場合は、学校と連携し動線が交錯しないよう対応する。
- ・施設利用者の事故防止のため、安全な施設計画、予防保全原則による危険排除を実現する。

書式変更: インデント: ぶら下げ
インデント: 2字, 左 0字
最初の行: -2 字

・体育用具及び調理機器はメーカーによる適切な点検を実施する。

- ・利用者の入校については、カメラ付インターフォンで確認後、校門の電気錠を開錠することで不審者を遮断する。
- ・業務従事者が構内を定期巡回する事で利用者及び児童の安全を確認する。

削除: ・施設利用者の事故防止のため、安全な施設計画、予防保全原則による危険排除を実現。

・盗難防止のため総合受付に貴重品ロッカーを設置する。

④利用者情報の保護

業務従事者は個人情報研修を受講し、施設利用者の個人情報の管理を徹底する。

(5) 各施設における業務内容

<図書室>

削除:

① 利用者受付

利用受付、利用状況の公開、施設・機材等の使用説明及び管理及び案内表示等

② 施錠・解錠

③ 閲覧案内

利用者の図書閲覧のために、適切に案内を行う。

学校開放時においては、図書(書籍・資料)の貸出は実施しない。

※ 小山小学校在校生であっても、学校開放時には貸出は行わない。

削除:

④ その他管理業務

平日の9時~17時までは、学校による図書館の運営・管理が行われるが、書籍・資料の在庫情報は共有するなど、必要に応じて連携を図り、学校開放の運営時間(平日:17時~19時)において効率的な運営を行う。

書式変更: 下線なし

<特別教室>集会室(ランチルーム)、調理実習室、音楽室2

① 利用者対応

電話等での各種問い合わせへの対応や、見学者等への対応を行う。

② 利用者受付

利用受付、利用状況の公開、施設・機材等の使用説明及び管理及び案内表示等

③ 施錠・解錠

<体育館・クラブハウス>

① 利用者対応

電話等での各種問い合わせへの対応や、見学者等への対応を行う。

② 利用者受付

利用受付、利用状況の公開、施設・機材等の使用説明及び管理及び案内表示等

③ 施錠・解錠

<グラウンド>

① 利用者受付

利用受付、利用状況の公開、施設・機材等の使用説明及び管理及び案内表示等

削除: ○

以上

削除:

IV. 地域ふれあいセンター運営業務

1. 業務方針

- ・地域ふれあいセンターが地域に開かれた福祉活動の拠点であることを認識し、市・学校・地域との連携を図り、こどもから高齢者まで地域住民みんなが集い、ふれあえる施設運営を目指す。
- ・利用者が快適に満足して利用できるよう、確実に充実した業務サービスを提供する。
- ・指定管理者として、市の条例・規則を遵守した利用登録・利用申込の受付業務を行い、利用の公平性および利用許可の透明性を確保する。
- ・市の地域ふれあいセンターの一館として、健康福祉部社会福祉課の指導・協力のもと、他の地域ふれあいセンターとの連携および設置管理目的に適った運営業務を実施。

2. 業務適用施設と運営日・運営時間

施設の運営日及び運営時間は、以下のとおりとする。ただし、市と協議の上、一部について運営時間を変更することがある。

施設	運営日	運営時間
集会室（100人収容）	毎日	9時から22時
和室（2室）	ただし、年末年始を除く。	ただし、17時以降の利用予約がない時は、17時まで。
会議室（20人収容）		

注：年末年始は12月29日から翌年1月3日までとする。

3. 施設利用

(1) 施設利用規則の遵守

地域ふれあいセンターの利用については、「流山市公共施設予約システムの利用等に関する規則（平成16年規則第36号）」「流山市福祉会館の設置及び管理に関する条例（昭和52年条例21号）」及び「同条例施行規則（昭和52年規則6号）」の定めるところによる。

(2) 施設利用者

あらかじめ「公共施設予約システム」に登録を行った個人及び団体の利用が可能とする。個人利用及び団体利用の考え方は、以下のとおりとする。

ただし、空き施設の利用については、「公共施設予約システム」に登録をしていない個人及び団体も利用が可能とする。

個人利用	一般市民が余暇・娯楽等を目的とした個人利用（公共施設予約システムによる個人登録をした者）のため、施設の一部又は全部を占有利用する利用形態。原則として予約を必要とする。
団体利用	3人以上の一般市民が余暇・娯楽等を目的として結成した団体（公共施設予約システムによる団体登録をしたもの）が、施設の一部又は全部を占有利用する利用形態。原則として予約を必要とする。

4. 実施体制

(1) 業務従事者

- ・総括責任者が地域ふれあいセンターの業務管理責任者を兼務し総合受付を運営する事で、多方面との効果的な連携、受付業務の一元化による効率的な運営を行う。
- ・高齢者や障害者その他あらゆる方が利用する福祉施設であるため、「ユニバーサルマニュアル」をもとに、業務従事者にノーマライゼーションの視点で業務サービスを実施するよう指導する。
- ・業務従事者全員が、接客マナーや安全等についての研修、および個人情報研修を受講。

(2) 市の条例・規則に準拠した正確な受付

市の公共施設の利用登録・利用申込の受付業務を実施するうえで、指定管理者として行政処分を代行する重要性を認識し、市の条例・規則を遵守した業務を確実に実施する。

書式変更：インデント：最初の行：1字

①受付・決定方法の公平性

- ・利用者カード発行申請の審査は、市内在住者・在学者・在勤者に対して公平に受けけるとともに、身分証明書等で本人確認を行い確実な審査・台帳登録を行う。
- ・施設利用の決定に関しては、現行の公共施設予約システムの利用規則を遵守し、自動抽選という方法を取り、公平性を最優先する。

②受付・決定方法の透明性について

- ・利用申請・申込受付の審査基準を施設申込受付マニュアルへ記載するとともに、ホームページに利用に際する留意点として掲載する。
- ・申込状況は公共施設予約システムで確認できるほか、予約および利用状況について総合受付で分かりやすく掲示し、透明性のある運営を行う。

(3) 円滑な運営のための方策

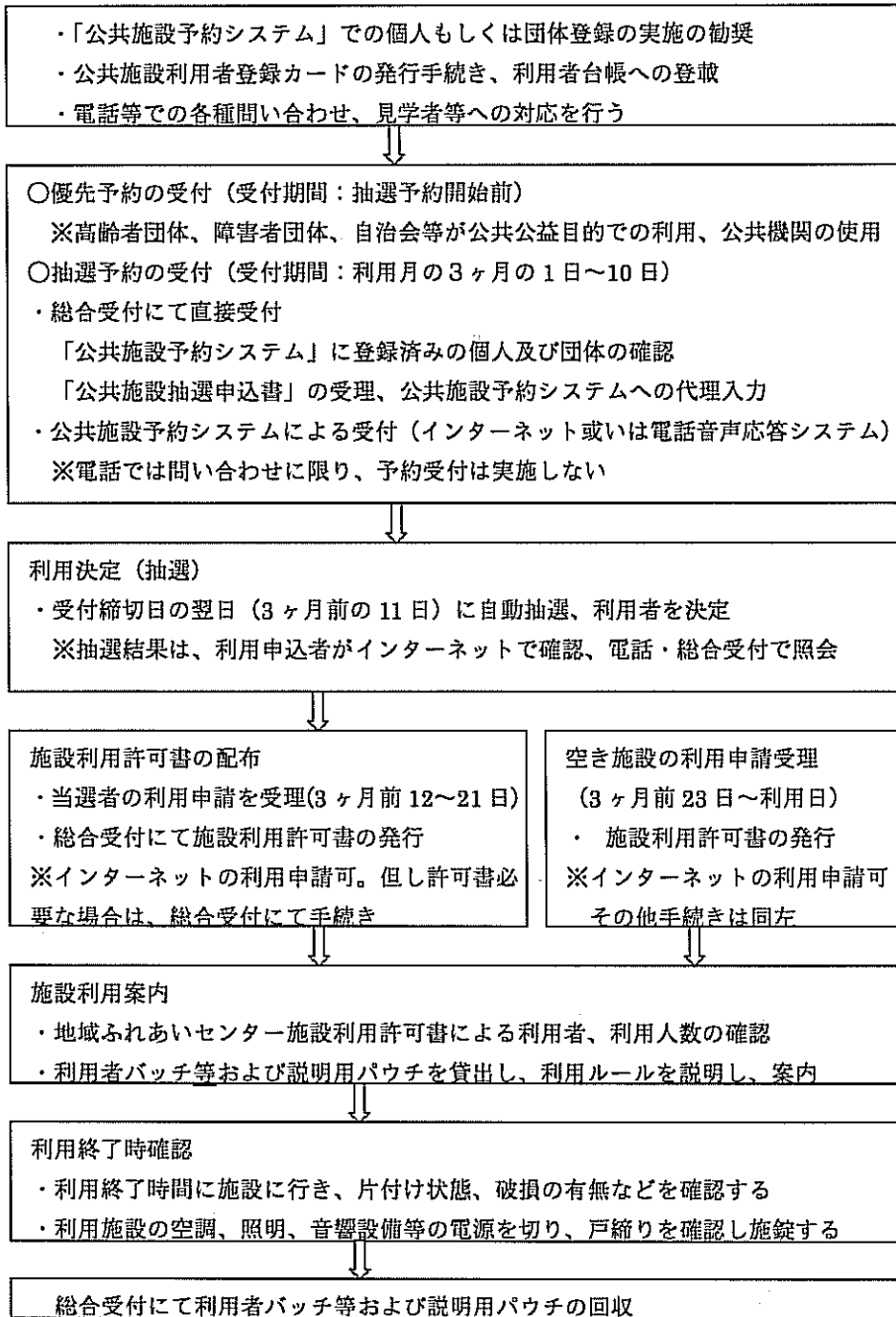
- ・開業準備期間に運営シミュレーションを行うとともに、地域住民向け施設説明会・地域協力団体向け運営説明会を実施。
- ・多くの市民の利用促進のために、運営開始後の一定期間、施設見学会を開催する。
- ・毎年2月に学校・学童クラブ・自治会及び各運営業務と連携し、次年度の年間行事予定を作成する。

削除:

5. 業務内容

削除:

(1) 業務の流れ



(2) 利用者登録・予約、利用受付・案内における留意点

①利用者登録

- ・市の公共施設を利用するためには、公共施設利用者登録カードが必要となるため、「流山市公共施設予約システムの利用等に関する規則」に基づき、利用者カード発行申請があったときは、同規則の規定に従って審査を行い、カードを発行する。
- ・利用申込時の認証等を円滑に行うために、施設利用者の個人情報を含む利用者台帳を作成。台帳は最新の状態に更新し、情報漏洩防止のため耐火金庫に保管し厳重に管理する。
- ・利用者登録カード発行について、常に正確で迅速なサービスを提供し、利用者とのトラブル回避に努める。

②利用予約の受理

- ・総合受付に訪問のあった利用申込者には、「公共施設使用申請書」をもとに、その場で公共施設予約システムへの代理入力を行う。
- ・利用予約の受付について、常に正確で迅速なサービスを提供し、利用者とのトラブル回避に努める。
- ・利用者決定方法の徹底
公共施設の抽選申込みは、使用する月の3か月前の1日から10日の間となり、同月11日に公共施設予約システムのコンピューターにより自動抽選され、当選者が決まる。
しかし、地域ふれあいセンターでは、高齢者団体・障害者団体・自治会等が總會等公共公益的な理由から使用しようとする場合には、抽選申込3か月の枠組みにとらわれず、それ以前に優先的に使用させる例外をとる。また、市などの公共機関の使用についても同様の取扱いを行う。
- ・利用の受付手続、決定方法、利用を認めない場合等の基準、複数申込時の抽選や優先のルールをホームページで公表する。
- ・利用状況の公開
利用受付制度の透明性・公平性を確保するため、利用状況を公開する。

③利用受付・案内

- ・市民等の利用者に対して、適切かつ丁寧な施設案内、利用案内、イベント等の開催状況の紹介を行う。
- ・施設の貸出及び使用に関する「施設使用説明書」を市の確認を受けた上で作成し、常時配布・閲覧できるようにする。施設使用説明書を変更した場合も市の確認を取る。
- ・利用者に対し、施設使用説明書もしくは説明用パウチをもとに、施設・機材等の使用方法を適切に説明する。特に、学校内施設であることから、施設における禁止事項を含めた利用ルールを説明する。
- ・見学等の来館者に対し、施設の案内及び情報提供を行う。

④その他施設貸出業務

各施設の貸出は、原則として無料であり、料金徴収業務は発生しない。

⑤自主事業

地域住民・自治会等との連携を密に図り、世代間交流や様々なサークル活動の交流など地域コミュニティをサポートするために、自主事業を行う。

- ・施設貸出を妨げない程度（最大月2回程度）
- ・利用料金は、実費（材料費・講師料）程度を徴収する
- ・「福祉会館まつり」
- ・その他利用者の要望等に基づく各種講座

(3) 管理業務

①「粗大ごみ処理券」の販売

- ・総合受付まで購入のために訪れた市民に対して、「粗大ごみ処理券」を販売する。
- ・販売後、「(粗大ごみ処理券) 半券」と「販売資金（現金）」を保管する。
- ・月に一度、市に対して「販売資金（現金）」を納付すると同時に、「(粗大ごみ処理券) 半券」を送付する。

②備品の管理

市所有の備品を含めて備品台帳で管理を行う。

- ・地域ふれあいセンターを使用する者（すべての入館者を含む。）の安全を図るため、日常の維持、管理を行う。
- ・地域ふれあいセンターの運営に当たって市が指定する以外に必要な備品がある場合は、市との協議のうえ、事業者が購入する。

書式変更: インデント: 左: 0 mm, 最初の行: 1 字

削除: .

③施錠・解錠

- ・施設の鍵を適切に管理する。施設利用者への鍵の貸出は行わない。
- ・利用開始前に施設の解錠を行う。
- ・利用終了後に後始末、戸締り等の確認及び施錠を行う。

④公衆電話の管理

- ・公衆電話の通話料は事業者が徴収し、NTTへ電話料金を支払う。

削除: の収入とする。また事業者は

削除: の

(4) 緊急時対応

- ・業務従事者全員が、利用者の急な病気、けが等に的確に対応できるよう、AED使用方法をはじめ実践的な応急手当の訓練を受講する。
- ・災害等緊急時の利用者の避難、誘導及び安全確保について計画し、緊急時に的確な対応を行うために、緊急時マニュアルを整備。
- ・事故発生時に備え、常に応急処置・医療機関との連絡が円滑に行えるような体制を維持する。

(5) 苦情受付・対応

- ・利用者に対して市が定める施設利用規則及び事業者が定める注意事項等の十分な説明を行うなど、事故やトラブルの防止に努める。
- ・苦情を未然に防止するために、問合せや要望に対する迅速・丁寧な対応を行う。
- ・利用者から苦情が出た場合は、総括責任者を中心に適切な対応を行い、苦情の円滑かつ円満な解決に努める。

削除:

(6) 高齢者及び身体障害者等への支援

- ・高齢者及び身体障害者等で援助を必要とする利用者に対しては、円滑な施設利用が行えるように案内人を適宜付けるなど親切に対応する。
- ・高齢者福祉施設の実績を活用した「ユニバーサルマニュアル」を作成し、ノーマライゼーションの視点で業務サービスを実施する。

(7) 顧客満足度調査による施設運営の改善

- ・利用者の意見・要望等の聴取を行うために、総合受付に常時意見箱を設置する。さらにアンケート等の市民満足度調査を実施する。
- ・回収した意見や要望を総括責任者が取りまとめ自己評価書を作成する。
- ・総括責任者および業務従事者で対応可能な事項はミーティングで周知のうえ改善する。
- ・対応が困難な事項は運営会、或いは市社会福祉課との協議、さらには関係者協議会等で対応方法を検討。
- ・施設運営の改善を行うなど、効率的かつ効果的に施設運営への利用者ニーズの反映を行う。
- ・改善内容は適宜、福祉施設の掲示板に公開し、必要に応じてマニュアルの追加・変更を行う。
- ・定期的に利用向上モニタリングを第三者機関が実施することで、利用者の要望や意見等を確実に業務へ反映できる仕組みを構築する。
- ・市社会福祉課への定期報告
使用者から意見、要望等を把握した上で、内容を月ごとにまとめ報告する。
さらに、毎年度末に、毎年の活動内容（利用者満足度等）を自己評価し報告する。

書式変更: インデント: 左 0
字

(8) 市への連絡及び他施設との情報交換

- ・市健康福祉部社会福祉課との連絡をとり、業務の円滑化を図る。
- ・市の福祉施策と啓発事業に関する支援及び施設PRと情報発信をホームページで行う。
- ・他の地域ふれあいセンター及び公共施設と定期的に情報交換を行う。

(9) 利用実績の統計

- ・日常的な記録（管理日誌）を必ずとる。
- ・利用実績の統計については、施設利用の件数、人数、利用率等の集計、分析、問題点の処理等を記録・集計したうえで、社会福祉課へ報告するとともに、業務への反映を図る。
- ・利用者、来館者からのクレーム・苦情の発生とその対応結果、並びに施設の修繕等を実施した場合は、社会福祉課まで報告する。

(10) 利用促進・広報

- ・施設の掲示板やホームページへサークル活動等の情報を掲載。また、インターネット掲示板を設置し、広く地域住民に親しまれ利用される施設にするために利用促進・広報活動を実施する。
- ・適宜、「ふれあいセンターだより」を発刊し、過去の活動情報や利用状況、今後の予定・お知らせを案内する。

以 上

V. 児童センター運営業務

職員がかわりに
その不安は視点をし

1. 業務方針

- ・児童センターが児童の遊びの場・学びの場であると同時に、児童と保護者のコミュニケーションの場として地域の児童健全育成の拠点であることを認識し、快適かつ安全・安心な居場所づくりを目指す。
- ・指定管理者として、市の条例・規則を遵守した利用者登録・利用受付、児童教育・保育業務を行い、利用の公平性および利用の促進を図る。
- ・市の児童センターの一館として、子ども家庭部子ども家庭課の指導・協力のもと、他館との連携をとり、「児童センター定例会」には総括責任者が出席する。
- ・隣接の学童クラブとの連携を図るなど、設置管理目的に適った運営業務を実施する。

2. 業務適用施設と運営日・運営時間

施設の運営日及び運営時間は、以下のとおりとする。ただし、市との協議の上、一部について開館時間並びに利用時間を変更することがある。

施設	運営日	開館時間等
プレイルーム	毎日	8:30~17:00
図書室	ただし、日曜、祝日、施設の定休日	※ 利用時間
工作室	及び年末年始を除く。	9:00~12:00 13:00~17:00

注1：施設の定休日は、第1土曜日、第3月曜日とする。第1土曜日が祝日の場合は第3土曜日、第3月曜日が祝日の場合は第4月曜日とする。

注2：年末年始は12月29日から翌年1月3日までとする。

3. 施設運営と利用者

(1) 施設利用規則等の遵守

児童センターの利用については、「流山市福祉会館の設置及び管理に関する条例（昭和52年条例21号）」及び「同条例施行規則（昭和52年規則6号）」の定めるところによる。また、本業務にあたっては、「流山市子育てにやさしいまちづくり条例（平成19年条例第39号）」を基本理念に「流山市次世代育成支援行動計画」の実現に向け努力し運営するものとする。

(2) 施設利用者

①原則として、市民である18才未満の児童は利用可能とし、自由来館とする。

ただし、就学前の児童は、保護者の付添いを必要とする。

■実施する活動と対象

	活動内容	対象
幼児対象事業 (子育て支援事業)	子育て支援活動、にこにこサロン活動 あそびのひろば	0～5歳の就学前児童 と保護者
幼児グループ活動	登録制の親子活動※5月募集、5月末～3月	2～3歳の幼児と保護者
小学生対象事業	スポーツ・遊びの指導(クラブ活動事業)	小学生

②学童行事(小学生以下対象)参加には、地域内の多くの学童・幼児が利用しやすいように優先する。

※当センターの地域割りは、小山小学校、八木北小学校、西初石小学校

③施設利用者は、来館時に、氏名・年齢、住所、学校名、学年、電話番号等緊急連絡先を登録する。

4. 実施体制

(1) 業務従事者

- ・総括責任者が児童センターの業務管理責任者を兼務し総合受付を運営する事で、多方面との効果的な連携、受付業務の一元化による効率的な運営を行う。
- ・児童の指導には、児童福祉法で定める条件を満たした保育士資格を持つ指導員2名(うち業務責任者1名)が常駐し、一人一人の児童に目が行き届くように心がける。
- ・乳幼児や園児その他あらゆる方が利用する福祉施設であるため「ユニバーサルマニュアル」をもとに、ノーマライゼーションの視点で業務を実施するよう指導する。
- ・指導員及び業務従事者全員が、接客マナーや安全等についての研修、および個人情報研修を受講する。

(2) 市の条例・規則に準拠した正確な受付・指導

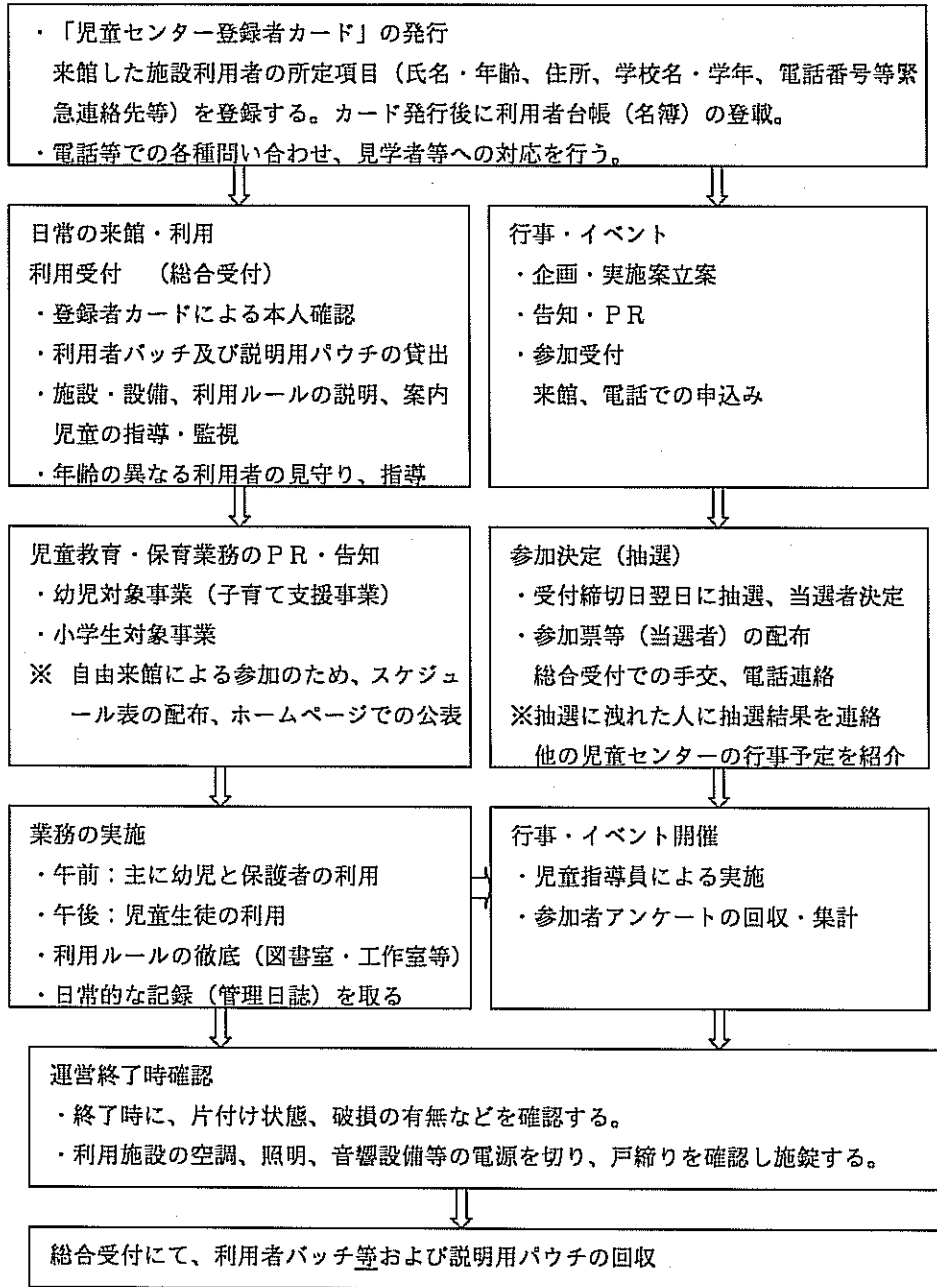
- ・市の公共施設の利用者登録・利用申込の受付業務を実施するうえで、指定管理者として行政処分を代行する重要性を認識し、市の条例・規則を遵守した業務を確実に実施する。

(3) 円滑な運営のための方策

- ・現児童センターからの引継ぎを円滑に行うため、開業前に現児童センターで研修を行うことで、利用状況や来館利用者を把握する。
- ・開業前に施設見学会を実施し、開業から円滑な施設運営を目指す。
- ・前年11月に学校行事を最優先した上で、他の児童センターや隣接する学童クラブ、更には地域ふれあいセンターと連携を図りながら、次年度の年間行事計画を作成する。

5. 業務内容

(1) 業務の流れ



(2) 利用登録及び受付業務における留意点

・登録について、常に正確で迅速なサービスを提供し、利用者とのトラブル回避に努める。

削除:

- ・現在の児童センターの利用基準に合わせ、利用の受付手続、決定方法、利用を認めない場合等の基準を設定し、規律正しい運営を行う。
- ・特別な指導・支援が必要な児童の利用登録・受入れは、個別に市との協議により対応する。
- ・電話等での各種問い合わせへの的確な対応、見学者等に対する適切かつ丁寧な施設案内、利用案内、イベント等の開催状況の紹介を行う。
- ・利用者の利用申込みを遅滞なく受け付けるとともに、利用承認を適切に行う。特に、施設における禁止事項を含めた利用ルールを説明する。

(3) 児童の指導・監視における留意点

- ・児童指導員及び業務従事者は、年齢が異なる児童が集まる場であることを認識し、適切にその行動を観察し、活動に支障のある行動に対しては毅然と指導・対処する。
- ・児童虐待やいじめ等の悩みを早期発見し、指導員が一丸となってケアする。
- ・児童の活動状況や変化、健康状態を把握するため積極的な声かけを行う。
- ・常に児童生徒が、話しやすい環境づくりを行う。

(4) 児童教育・保育業務における留意点

- ・各種事業（大型行事・月行事・スポーツ活動・手作り工作活動・図書活動・日常活動等）について年間計画を策定し、各種事業の計画立案、準備及び実施を行う。
- ・現十太夫児童センター事業を参考に、年間計画の策定。（21年度は市が策定）

① 日常の児童生徒対象の指導業務

小学生対象事業 (クラブ活動事業)	ドッチボール	ドッチボール大会 (月1回)
	卓球	卓球大会 (月1回)
	クラフト (工作の日)	クラフト展示会 (学期1回)
	マンカラ	マンカラ大会 (月1回)
	図書活動	

② 幼児対象事業 (子育て支援事業)

- ・子どもと子育て中の保護者が楽しい時間を過ごせるように、0~5歳の就学前児童が自由に来館し活動に参加する。主に、午前中に保護者と一緒に利用するため、保護者対象の子育てのアドバイス・相談受付を行う。

責任ある対応は?

(親育て)
他地域の子育てグループ、サークルの
中心核としてという視点。

③ 幼児グループ活動

- ・現児童センターから引継ぐ「親子グループ」はそのグループ数を増やして利用者の参加機会を広げ、たくさんの親子を受入れる。

■ 現行の親子向け活動

活動	活動内容
幼児対象事業	子育て支援活動
	にこにこサロン活動（自由参加）
	あそびのひろば（自由参加）
幼児グループ活動	登録制の親子活動（2,3歳）※5月募集、5月末～3月
その他イベント	ベビーとママの体操 わらべうた 人形劇 子育て講演会 虫歯予防教室等

削除: 児童センターで実施する親子向け活動（現行）
表の書式変更

■ 親子向け活動の提案事業

プログラム	内容
工作教室	子どもに「もの作り」の楽しさを感じる機会を提供。 親子参加も可。
プレ幼稚園	「親子グループ」や「にこにこサロン」の中で入園前の幼児に向けて、挨拶の仕方や歯磨きの仕方等の基本的なルールやマナーを学び、スムーズな入園を支援。
育児相談アドバイス	臨床発達心理士による子育てに悩む保護者を対象にした育児相談
栄養学・離乳食教室	幼児の健やかな発育に効果的な食事や離乳食のおいしい作り方の講義と実習を行う。

削除: 提案事業
表の書式変更
削除: もの
書式変更: 標準、1行の文字数を指定時に右のインデント幅を自動調整しない、日本語と英字の間隔を自動調整しない、日本語と数字の間隔を自動調整しない
削除:
削除:

(5) 催事企画・実施業務における留意点

- ・各種事業（大型行事・月行事）について年間計画を策定し、各種事業の計画立案、準備及び実施を行う。また参加者のアンケート結果を反映加味した計画とする。
- ・現十太夫児童センター事業を参考に、年間計画の策定。但し平成21年度は市が策定した年間計画を実施する。

① 小学生対象の提案事業

- ・参加機会の公平性を保つため、リクエストが多い、また参加者の多かった行事は再度実施する。また参加状況の透明性を保つため、参加人数等の実績を掲示する。

- ・児童が主体性を持って活動できる児童センターを実現するために、児童が行事計画や準備、運営を手伝ってくれる環境をつくる。
- ・クリスマス会、夏祭りなどの行事に必要な材料代を徴収する場合には、実費程度を徴収する。

削除:

■小学生対象の提案事業

プログラム	内容	目的	実施場所
工作教室	ものづくりを通して、もの大切さやつくる楽しさを伝える。	創作系	工作室
自然観察教室	身近な自然観察を行い、樹木や昆虫の話から、自然の大切さを学ぶ。	環境系	ビオトープ等
卓球大会	他の児童センターとの対抗戦等も行い、地域交流を図る。	運動系	アリーナ
昔遊びの会	児童と地域の高齢者の交流の場として、一緒に昔遊びを行い歴史の伝承を図る。(流山カルタ・ペーゴマ等)	歴史系	プレイルーム
廃油で石鹸づくり	給食で出た廃油を使い、石鹸を作る。身近な観点からリサイクルを学ぶ。	創作系	調理実習室
健康スイーツづくり	児童が苦手な食材もスイーツにすることでおいしく食べる。児童の偏食を無くし、食育の一環として行う。	創作系	調理実習室
季節祭り (夏祭り・クリスマス祭)	児童より実行委員を募り、計画を進める。中高生や地域の方の協力を求め、地域・異世代間交流を図る。	総合系	ランチルーム、 プレイルーム
炊出し大会	学校の菜園で収穫した芋等を用いて行う。食育の一環として、また地域の方々の参加により交流を図る。	総合系	ランチルーム、 調理実習室

6. 管理的業務

(1) 管理業務

①備品の保守管理

- ・備品台帳で管理を行うほか、児童センター利用者、入館者の安全を図るため、日常の維持、管理を行う。
- ・児童センターの運営に当たって市が指定する以外に必要な備品がある場合は、市と協議のうえで購入する。

②記録と利用実績の統計

- ・日常的な記録（管理日誌）を必ずとり、児童センター運営方法の改善、さらには児童生徒の指導・育成に活用する。
- ・利用実績の統計を出すことに努め、施設利用者数等の集計、分析、問題点の処理等、こども家庭課への報告（翌月10日まで）、また日常業務、指導活動に反映させる。特に行事・イベントの参加者数、参加者の属性など、企画・プログラム、実施時期など、今後の実施内容の検討に活用する。

削除:

削除:

書式変更: インデント: 左
2.21 字, 最初の行: 0 字

(2) 広報・利用促進

- ・施設の掲示板やホームページに児童センターの日常活動や行事・イベント等の情報を掲載し、利用促進・広報活動を実施する。
- ・適宜「児童センターだより」を発刊し、過去の活動情報や利用状況、今後の予定・お知らせを案内する。
- ・利用者の利便性の向上と魅力ある運営を維持するため、利用者の意見・要望等の聴取を行う。利用者ニーズは、効率的かつ効果的に施設運営に反映させる。

■利用促進策

広報	館内ポスター・児童センターだより・HP等を用いた情報発信
	意見箱を設置、利用者の満足度・関心・流行等の情報を募り運営に反映
日常対応	指導員は、親しみやすいエプロンの着用・ネームプレートの着用
	忘れ物があれば事務室に保管し、館内に掲示 (個人情報に抵触の恐れのあるものは除く)
	季節毎に館内デコレーションを児童と行い、目で楽しませる環境作り
	降雨時の傘の貸出し、濡れた衣服を拭くタオルの貸出し 自転車で来館される利用者へ空気入れの貸出し

(3) 苦情受付・対応

- ・利用者に対して市が定める施設利用規則及び事業者が定める注意事項等の十分な説明を行うなど、事故やトラブルの防止に努める。
- ・苦情を未然に防止するために、問合せや要望に対する迅速・丁寧な対応を行う。
- ・利用者から苦情が出た場合は、総括責任者を中心に適切な対応を行い、苦情の円滑かつ円満な解決に努める

7. 安全対策と緊急時対応

削除:

(1) 安全対策

- ・事故やトラブルの防止のために、利用者に対して児童センターの利用規則及び注意事項等の十分な説明を行う。
- ・5 S活動を推進し施設の整備・美化、危険箇所の点検・改善に努め、児童の誤飲・誤食、転倒、遊具でのけが等を未然に防止する。

	5 S活動
整理	必要な物を区分し、必要な物以外を置かない
整頓	必要な物が誰にでもすぐ取り出せる状態にする
清掃	ゴミ・汚れが無いよう心がける
清潔	整理・整頓・清掃の3 Sを徹底させる
習慣	物を大切に使う・片付け等の習慣を身に付けさせる

削除: 誤

(2) 緊急時対応

- ・業務従事者全員が、利用者の急な病気、けが等に的確に対応できるよう、AED 使用方法をはじめ実践的な応急手当の訓練を受講する。
- ・災害等緊急時の利用者の避難、誘導及び安全確保について計画し、緊急時に的確な対応を行うために、緊急時マニュアルを整備する。
- ・事故発生時に備え、常に応急処置・医療機関との連絡が円滑に行えるような体制を維持する。

8. 顧客満足度調査による施設運営の改善

(1) 施設運営の改善

- ・利用者の意見・要望等の聴取を行うために、総合受付に常時意見箱を設置する。さらにアンケート等の市民満足度調査を実施する。
- ・回収した意見や要望を総括責任者が取りまとめ自己評価書を作成する。
- ・総括責任者および業務従事者で対応可能な事項はミーティングで周知のうえ改善。
- ・対応が困難な事項は運営会、或いは社会福祉課との協議、さらには関係者協議会等で対応方法を検討。
- ・施設運営の改善を行う等、効率的かつ効果的に施設運営への利用者ニーズを反映させる。
- ・改善内容は適宜、館内掲示板に公開し、必要に応じてマニュアルの追加・変更する。
- ・定期的に利用向上モニタリングを第三者機関が実施することで、利用者の要望や意見等を確実に業務へ反映（市民の声を反映）できる仕組みを構築する。

削除: する

・市子ども家庭部こども家庭課への定期報告

使用者から意見、要望等を把握した上で、内容を月ごとにまとめ報告。さらに、毎年度末に、毎年の活動内容（利用者満足度等）を自己評価し報告。

(2) 市への連絡及び他施設との情報交換

- ・市子ども家庭部子ども家庭課との連絡をとり、業務の円滑化を図る。また総括責任者は児童センター定例会に出席する。
- ・市と連携を取り、教育実習生及び中学生の職場体験学習を受入れる。
- ・市の子育て支援等の施策及び市の啓発事業に関する支援及び施設PRと情報発信をホームページ等で行う。
- ・隣接する学童クラブ、他の児童センター等と定期的に情報交換を行い、行事の共同開催を行う。
- ・地域の活性化や地域ぐるみ活動に寄与するために、市内のNPO、地域協力団体と連携し、多彩な行事を行う。

以 上

ページ - 2 - : [1] 削除 NIS 2008/10/17 17:31:00

	教頭	同上
--	----	----

ページ - 2 - : [2] 削除 NIS 2008/10/14 8:59:00

安藤建設株式会社	特別プロジェクト推進部	建設業務
株式会社佐藤総合計画	設計株式会社佐藤総合計画	設計業務

ページ - 2 - : [3] 削除 大星ビル管理株式会社 2008/10/17 8:57:00

大星ビル管理株式会社	維持管理業務責任者大星ビル管理株式会社	維持管理業務
	PPP推進部大星ビル管理株式会社	同上
大新東ヒューマンサービス株式会社	大新東ヒューマンサービス株式会社総括責任者	各種運営業務
	大新東ヒューマンサービス株式会社千葉支店	同上
	大新東ヒューマンサービス株式会社営業推進部	同上

ページ - 22 - : [4] 削除 大星ビル管理株式会社 2008/10/14 14:26:00

第一段階 日常モニタリング

実施回数 : 1回/日 実施

手 法 : 維持管理責任者は、清掃責任者が作成する清掃業務日誌を確認する。

報 告 等 : 毎日の業務日誌及び報告事項を取りまとめ、事業報告書として月次ごとに市に提出する。

運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合には、直ちに市に報告する。

(2)第二段階 定期モニタリング

① 維持管理業務品質評価 (月次)

実施回数 : 1回/月 実施

手 法 : 維持管理担当企業本社の担当者が、維持管理責任者の作成する維持管理月次報告書を確認する。

報 告 等 : 毎月の維持管理月次報告事項を取りまとめ、事業報告書として月次ごとに市に提出する。

② 清掃品質評価

実施回数 : 1回/月 実施

手 法 : 維持管理責任者が、清掃責任者の作成する清掃業務月次報告書を確認する。

報 告 等 : 維持管理業務全般の月次報告事項を取りまとめ、事業報告書として月次ごとに市に提出する。

② 維持管理業務品質評価 (月次)

実施回数 : 1回/月 実施

手 法 : 維持管理担当企業本社の担当者が、維持管理責任者の作成する維持管理月次報告書を確認する。

報 告 等 : 毎月の維持管理月次報告事項を取りまとめ、事業報告書として月次ごとに市に提出する。