資料６

入 間 市 市 民 会 館
管理運営に係る事業計画書
団体名　公益財団法人入間市振興公社

目　　次

１．基本事項
①基本方針、基本コンセプトの理解　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１
②市民会館利用者の平等利用の確保　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１２

２．関係法令等を遵守した適切な管理運営の確保
①「個人情報」と「業務上知り得た秘密」の保護　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１５
②行政手続き条例等関係法令の遵守　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２４
③情報公開についての考え方　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２５

３．業務の実施内容と方法
①管理に関する経費削減に向けた考え方　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２６
②職員研修及び育成　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３０
③利用者サービスの向上　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３７
④自主事業の内容や地域に密着したサービスの考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４５

４．指定管理業務を安定して行う能力について
①収支計画　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５６
②申請団体の経営状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５９
③事業実績　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６１
④人員配置や業務体制の考え方　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６６
⑤雇用及び労働条件　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７１
⑥市との連絡調整に関する体制　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７３
⑦緊急時の対応　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７９

５．施設の維持管理
①施設の管理基準及び管理体制　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　８７

６．広報・誘客
①広報・誘客事業の内容とその取組　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９４

７．その他
①環境に配慮した取り組み　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９９
②その他（第６次入間市総合計画への貢献など）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１０２

（様式第５号）

管理運営に係る事業計画書

１．基本事項

① 基本方針、基本コンセプトの理解

はじめに

公益財団法人入間市振興公社（以下「公社」と記載します）は、平成５年に入間市の出捐で設立され、以来、25年以上に渡って市内で活動を展開している地域密着型の法人です。（平成24年10月に埼玉県知事の認定を受け公益財団法人に移行）

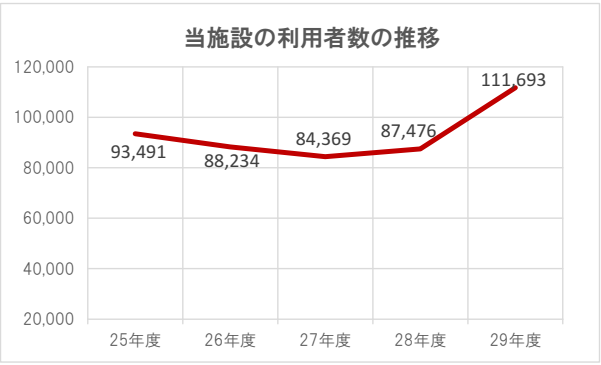
【公社の目的】（定款第３条）

上質な文化に親しむ機会の提供や、市民の生涯学習活動への支援を通じて心豊かな生活環境を支えるとともに、管理施設の円滑な運営及び健全な利用を促進することで、コミュニティの醸成を図り、もって生き生きとした地域社会の創造に寄与する。

設立以来、市内の公共施設の管理運営を行わせていただいており、現在、入間市市民会館（以下「当施設」と記載します）をはじめ、入間市産業文化センター、入間市農村環境改善センター、入間市体育施設（市民体育館、武道館、運動公園、黒須市民運動場、中央公園）、入間市地区体育施設等（藤沢地区体育館など５施設）の指定管理者として管理運営を行っています。

入間市市民会館

地域に密着した地元法人ならではの特徴を生かし、それぞれの施設の設置目的に沿って、市民のみなさんの健康増進・コミュニティの醸成、生涯学習活動推進、地域の文化・スポーツ振興などに努めており、当施設を含むすべての施設で利用者数が上昇傾向にあるなど、一定の成果を上げています。（右のグラフは、当施設の利用者数の推移。なお、公社が管理運営する他施設の利用者数の推移は９ページ以降をご覧ください）



今後も努力を重ね、これまで以上に高い水準の「安全・安心」や「サービス」などを市民のみなさんに提供したいと考えています。なお、近年、公社が実施した管理運営水準向上のための具体的取り組みの概要について、５ページ以降に記載していますのでご参照ください。

市民会館を管理運営する上での基本的な方針、コンセプト

公社では、当施設の設置目的と指定管理者制度の導入目的を十分に理解し、これらを達成するため、以下の基本的な考え方のもと、管理運営を行います。

【当施設の設置目的】

市民の文化的向上と福祉の増進を図る。

【指定管理者制度導入目的】

安全安心の確保を前提とするサービス向上と管理運営の効率化

【管理運営の基本的な考え方】

1	あらゆる層の市民のみなさんが気軽に文化･芸術に親しむ機会を提供することで、文化振興に貢献します。
2	施設設置目的である市民の文化的向上と福祉の増進を図ります。
3	これまで以上にサービス向上や利用促進に努めます。
4	安全･安心･快適な施設環境を提供します。
5	市民のみなさんや関係機関･団体との連携による管理運営を行います。
6	公益財団法人として、公益的な視点に立った管理運営を行います。

(1) あらゆる層の市民のみなさんが気軽に文化・芸術に親しむ機会を提供することで、文化振興に貢献します。

単に、受付や維持管理業務などを適正に実施するだけではなく、当施設の設置目的を十分に理解し、市民のみなさんが文化芸術に親しむ機会を提供することで、文化振興に貢献するとともに、「第６次入間市総合計画・前期基本計画」に掲げられている項目（「生涯学習をしている市民の割合60%以上」「生涯学習事業への参加者数8,200人」など）の達成に資する管理運営を行います。

具体的には、これまで実施している「西本智実指揮ロイヤルチェンバーオーケストラ演奏会」（右の写真）のような芸術性の高い公演から「新春演芸バラエティショー」のような大衆性の強い公演まで幅広い文化の提供を継続するとともに、新たに「絵画教室」、「外国人も参加できる書道教室」「手話通訳・要約筆記を取り入れた教室」（49 ページ以降参照）などを実施することにより、子どもから高齢者まで、また、障害者や外国人も含め、あらゆる市民層が参加しやすい文化公演などの事業の充実を図ります。（文化振興事業などの具体的内容については、47 ページ以降参照）

(2) 施設設置目的である市民の文化的向上と福祉の増進を図ります。

施設の設置目的を達成する管理運営を行います。文化振興や福祉増進に資するため、有名アーティストによるコンサートやクラシックなど市民のみなさんに良質な文化に触れる機会や「いるまファミリー劇場」のように親子で文化に親しむ機会を提供するとともに、「市民参加型フェスティバル」、「合唱ワークショップ」など、市民のみなさんが文化を発表する機会も数多く設けます.

(3) これまで以上にサービス向上や利用促進に努めます。

長年に渡る管理運営経験で培ったノウハウなどを活用し、指定管理者制度導入の目的であるサービス向上を図るとともに、利用促進についても、これまで以上に積極的に取り組みます。サービス向上策については、公社独自の接遇マニュアルを活用した親切・ていねいな接遇に加えて、生涯学習相談窓口の設置（39 ページ参照）などを新たに実施します。

また、利用促進では、事務局に営業担当を設置し、施設利用や文化振興事業等への参加を呼びかけるとともに、公社のネットワークを活用し、市内の団体・事業所などにリーフレット等の無料設置や折込などに協力いただくことで、効果的かつ効率的なＰＲ活動を行います。

(4) 安全・安心・快適な施設環境を提供します。

安全・安心の確保は施設運営の基本事項です。公社では、まず、火災などの災害や施設の不具合を原因とする事故の未然防止に全力を挙げるとともに、万一、災害・事故等が発生した場合の危機管理体制を整備し、高い水準での安全・安心を確保します。

また、利用者の危険行為による事故、犯罪行為、熱中症などについても、施設内巡回の強化や熱中症指数計の導入（83 ページ以降参照）などにより、できる限り防止します。

(5) 市民のみなさんや関係機関・団体との連携による管理運営を行います。

市民の連携の輪を拡大することは、多くの市民のみなさんに「自分たちの施設」という意識を持っていただけるため、利用促進はもとより、市民のみなさん同士の親睦や交流促進などに大きな効果があります。

このため、公社では、長年に渡る地元での活動で培ったネットワークを活用し、多くの市内関係機関や団体などとの事業実施や施設ＰＲなどにおいて連携した管理運営を行います。

特に、市民との連携では、現在のボランティア登録制度である「欅クリエイターズ」に加え、新たに「ボランティア登録制度」（54 ページ参照）を創設し、「雪かき」、「落ち葉清掃」などはもとより、教室事業の講師補助などにも協力をいただきます。

(6) 公益財団法人として、公益的な視点に立った管理運営を行います。

指定管理者には「行政の代行者」として、多くの公益的な役割があることを自覚し、以下の視点に立った管理運営を行います。

ａ）コンプライアンスの徹底

コンプライアンス（法令遵守）に忠実な管理運営を行います。公社では、コンプライアンスには、法令だけではなく、社会規範、法人としての倫理、市民の意見の尊重、適切な苦情対応なども含まれると考えています。

このため、地方自治法、入間市市民会館の設置及び管理条例、労働関係諸法などの法令はもとより、反社会的勢力の拒絶、外部委託先との公正な取引関係、適正な情報公開なども含め、コンプライアンスを徹底します。

ｂ）平等利用の確保

公の施設に求められる平等利用を徹底します。受付、利用許可などの平等利用確保はもとより、障害者や外国人も含め、あらゆる市民が利用しやすい施設環境を整備します。

ｃ）個人情報の保護、守秘義務の徹底

個人情報や行政上の機密情報の管理を徹底します。外部流出防止策を講じることは当然ですが、すべての職員が、法令で求められている情報の取得・管理・破棄などにおけるルールを厳格に遵守するための措置を講じます。

ｄ）行政に準じた業務執行

公共性の高い管理運営を行うため、入間市に準じた就業規則、事務処理規程、会計規程、物品管理ルール等を明確化し、適切に運用を行います。また、業務日誌、事業報告書、修繕履歴書、会計伝票など、指定管理業務において作成した文書を事務処理規程に基づき（入間市文書取扱規程に準じた期間）確実に保存します。

ｅ）地域に貢献する管理運営

公の施設の管理者として、良好な施設管理を行うだけではなく、管理運営を通して積極的に地域に貢献します。地球環境問題、市民協働などの行政施策への協力はもとより、地元雇用や市内優先発注など地域経済の活性化にもできる限り貢献します。

提案内容の積極性、取り組み姿勢、意欲

地域に設置されている公の施設の管理運営は、以下の理由などから、一般的には、地域に密着した公益的な法人が最も適していると考えられます。

■多くの市民・市内企業・団体・自治会などと良好な信頼関係があること。
■職員の多くが市民であり、市の公共施設の管理運営という業務に高い愛着・誇り・情熱を持っていること。
■メインバンクや大口取引先といった運営上の「しがらみ」がなく、公平・平等な管理運営を行う素地が整っていること。

しかしながら、埼玉県内でも、東京都等に本社を置く全国的規模で指定管理業務を展開する民間企業が、地域の公益法人に代わって指定管理者に選定される例が散見されるようになっています。

公社でも、これまで管理運営してきた文化施設や体育施設等については、公社の設置目的、活動内容、提出した事業計画書などが高く評価され、３期続けて（平成 17、20、25 年度）指定管理者に選定していただいています。

しかしながら、平成 27 年度に新しく指定管理者制度を導入した施設として公募された入間市立図書館（西武分館など）の審査では、東京に本社を置く大手企業に敗れる結果となりました。（右の写真は入間市立図書館（西武分館））

公社では、このような結果に至ったことを重大に受け止め、公社内に指定管理者制度についてのプロジェクトチームを設置し、平成 28 年度から事務局、各施設の職員が参加して先進事例調査や数多くの検討・議論を重ねました。（開催回数 60 回以上）

その結果、公社が持つ高い公益性や業務に対する愛着・誇りを大切にしつつ、一方で、それだけでは指定管理者に選定されない可能性があることを十分に認識し、これまで以上の管理運営業務の高水準化・効率化、サービス向上策の実施等に取り組む必要があるとの結論に至りました。

そして、「できることから迅速に実施する」との原則のもと、以下の取り組みに着手しています。

指定管理者制度研修会の開催	■内部研修として、指定管理者制度の基礎、先進地事例、事業計画書作成のポイントなどを学びました。 ■資料は冊子にまとめ、職員が業務に支障がない時間に復習できるようにし、知識の定着を図りました。
基本事項関係法令の遵守等	■入間市立図書館（西武分館など）の公募では、「基本事項」や「関係法令の遵守」の項目で、民間企業より少し評価が低い部分がありました。 ■公益法人として、民間企業を超える水準が求められている項目であり、以下の取り組みに着手しました。 ■平等利用について見直しを行い、特に、障害者や外国人が利用しやすい施設づくりに、これまで以上に取り組むこととしました。 ■具体的には、段差の解消、大きな文字や外国語での案内表示などを実施したほか、音声入力可能な翻訳タブレット等の設置（36 ページ参照）を本事業計画書で新たに提案しています。 ■コンプライアンス研修を開催するとともに、研修内容をＤＶＤ化して、職員が随時、復習できるようにしました。

基本事項 関係法令の遵守等 （続き）	■個人情報保護や開かれた情報公開を職員に徹底するため、新たに、公社独自の「個人情報保護・情報公開マニュアル」を作成し、すでに各施設で活用しています。 ■また、近年、パソコン操作からの個人情報漏えい事例が発生していることから「情報管理マニュアル」も、併せて作成・活用しています。
業務の実施内容 および方法	■入間市立図書館（西武分館など）の公募では、ほぼすべての項目で、少しずつ評価が低くなっています。この一因は、職員個人の資質に依存した業務が少なくなく、組織としての姿勢や業務内容水準等が必ずしも明確でなかったことだと判断しました。 ■このため、前述の「個人情報保護・情報公開マニュアル」に加え、以下のマニュアルを整備・大幅改訂し、すべての職員に、マニュアル水準以上で業務を実施することを求めることとしました。 ■接遇マニュアル　■苦情対応マニュアル ■緊急対応マニュアル　■現金取扱マニュアル ■緊急時の心肺蘇生法・ＡＥＤの使い方　など ■特に、接遇マニュアルや苦情対応マニュアルは、当施設を含むすべての施設で有効活用されており、アンケートでの高い接遇満足度（35 ページ参照）につながっています。 ■また、サービス向上については、利用者のご要望等を幅広く収集する仕組みを構築するとともに、全国の事例を調査し、できる限り取り入れることとしました。具体的には、サークル運営アドバイザーの設置、市民参加型フェスティバルの開催などを、新たに本事業計画書で提案しています。 ■加えて、ボランティア登録制度（54 ページ参照）、地域団体と連携した事業（53 ページ参照）等、地域に密着した公益財団法人ならではの取り組みも強化しています。

業務の実施内容および方法（続き）	■自主事業については、全体の体系が必ずしも明確でなかったことも、入間市立図書館（西武分館など）の公募で高い評価につながらなかった一因だと考えています。 ■このため、自主事業の体系を定め、これに基づき、自主事業メニューを整理しました。（45 ページ以降参照）そして、整理の結果、全体体系の中で不足していると考えられる部分の充実を図り、本事業計画書で新規事業として提案させていただています。
維持管理	■これまで以上に業務水準を高めるため、公社が組織として培ったノウハウ等をすべての職員が活用できる体制を構築しました。具体的には、点検体系の確立、修繕メンテナンス履歴の整備・活用、厳格な外部委託業者管理（87 ページ以降参照）等に取り組むとともに、全施設で情報共有を可能にしました。 ■また、巡回、清掃については、チェックリストを作成・活用し、実施漏れがないようにしました。利用者アンケートでも、高い清掃満足度（89 ページ参照）をいただいており、すでに一定の成果が出ています。
その他	■「安全・安心の確保」について、これまで以上に水準を高めるよう取り組みました。ＡＥＤについては、講習受講だけでは、いざという場合に十分ではないことも想定されるので「緊急時の心肺蘇生法・ＡＥＤの使い方」というマニュアルを作成し、職員に定期的に読むよう求めることで知識定着を図るようにしました。 ■加えて、万一、頭が「真っ白」になってもＡＥＤが使えるよう、ＡＥＤの使用法を記載したカードを作成し、すべての職員が常時携帯するようにしています。 ■また、熱中症の防止を図るため、熱中症指数計を先行して導入しました。

指定管理者制度においては、地域に密着し入間の地域性や施設を熟知した法人が指定管理者となることは入間市民にとってメリットがあると考えられます。

市内の公の施設の管理運営がこれ以上、市外大手企業に委ねられることがないよう、この３年間、公社職員は、先進地事例調査、勉強会の開催、60 回を超えるプロジェクトチームの会議など、一丸となって多くの努力を重ねました。本業と並行しての取り組みは、簡単ではありませんでしたが、ここまで職員全員でたどりつくことができました。

これら努力が利用者数・利用件数の増加や利用者アンケートでの高い満足度につながっているほか、今年３月に入間市により実施された専門家の第三者評価でも、ほとんどの項目で「たいへん優れている」、「優れている」との評価をいただき（10 ページ参照）これまでの取り組みの方向性が間違っていなかったとの自信も深めています。

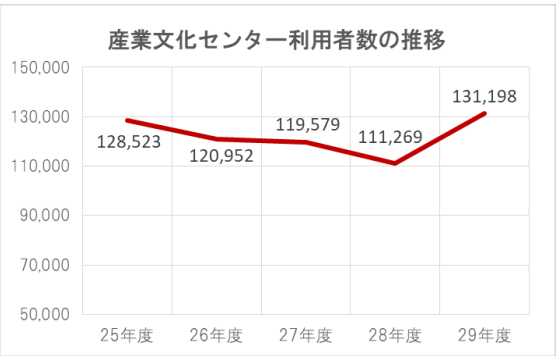
【参考１：公社が管理運営する施設の利用者数および満足度】

	利用者数	満足度		
		総合	接遇	清掃
入間市市民会館	111,693	94.9%	98.2%	97.6%
入間市産業文化センター	131,198	97.8%	98.7%	94.6%
入間市農村環境改善センター	36,276	93.0%	96.1%	93.8%
市民体育館など体育施設合計（地区体育施設等を除く）	326,634	89.1%	97.6%	88.1%
入間市地区体育施設等	162,024	92.1%	95.1%	96.0%
合計	767,825	91.5%	97.4%	91.4%

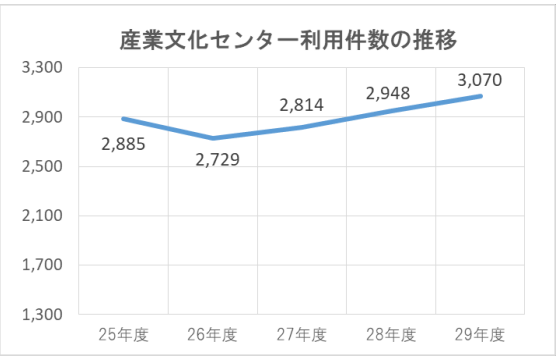
※　利用者数は平成 29 年度実績（ただし、市民体育館は、平成 29 年 9 月から耐震補強等工事が行われ、閉館していることから平成 28 年度実績を記載）

※　満足度は、公社が実施した直近の利用者アンケートで、「満足」、「やや満足」と回答いただいた方から未回答を除いた割合

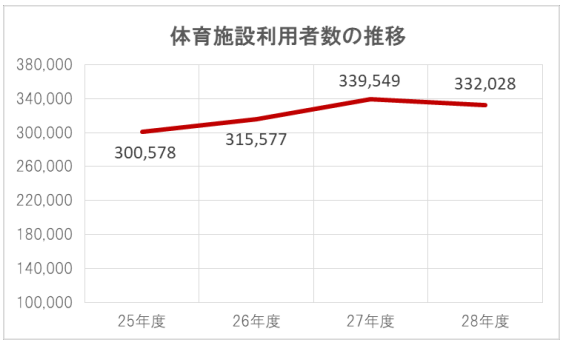
【参考２：公社が管理運営する主な施設の利用者数・利用件数の推移】



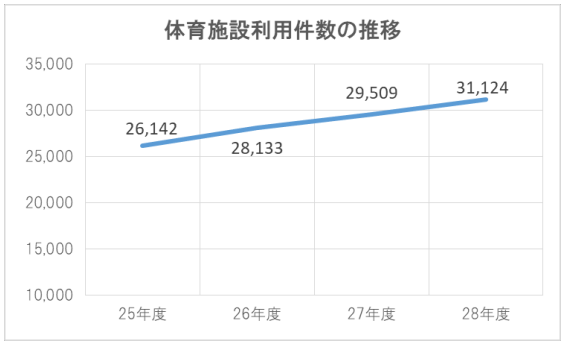
４年間で 2.1%の増加



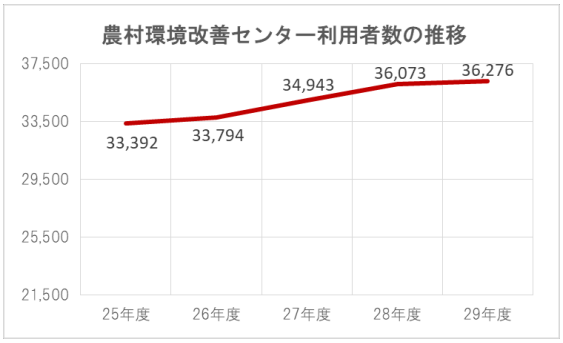
４年間で 6.4%の増加



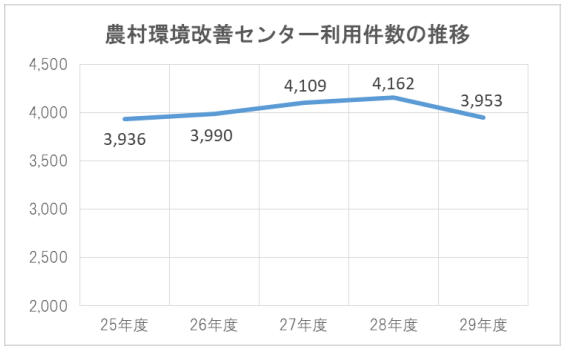
３年間で 10.5%の増加



３年間で 19.1%の増加



４年間で 8.6%の増加



４年間で 0.4%の増加

公社が実施している業務全般に渡る見直しによる成果が出て、97 ページに記載の当施設を含めて、ほとんどの施設で、前回の指定管理期間の最終年度（平成 25 年度）よりも、利用者数、利用件数が増加しています。

なお、農村環境改善センターのみ、今年１月の大雪でテニスコートのキャンセルが発生した影響が表れています。

【参考３：専門家による第三者評価の結果】

評価ランク	評価項目数	構成比
A（たいへん優れている）	11 項目	15.94%
B（優れている）	56 項目	81.16%
C（適正である）	2 項目	2.9%
D（さらなる努力が必要）	0 項目	0%
E（改善すべき）	0 項目	0%

【参考４：専門家による第三者評価のコメントの抜粋】

＜総合評価＞

■各種マニュアルの整備や研修計画、また定例的な会議による改善活動など、公社全体でマネジメントシステムが構築されており、**全体的に期待水準どおりの施設の維持・管理が行われている。**

■本施設は市民に最もなじみのある施設ということもあり、丁寧に運営されていると感じた。・・（中略）・・地域ボランティアと上手に連携しながら、各種イベントを実施している。また、市民にとってもボランティアで関わることが地域との関わりをより感じられる、という意味でも、こうした活動を広げていき、市民の意識を醸成することは意義深いと考える。

＜窓口業務＞

■ＡＮＡビジネスソリューションズの接遇研修の活用は、複数の施設を管理できる公社ならではの取り組みである。**全体を通して言えることだが、公益性を求められ、かつ、複数施設を管理している公社の良さが随所に見られる。**

このたび、当施設の指定管理者が更新されることとなりましたが、公社が積み重ねた管理運営の経験・ノウハウなどを活用した「地域密着」や「高い公益性」に加え、この３年間の努力で培った「業務の高水準化」、「一層のサービス向上策」などにより、これまで以上に高い水準の管理運営ができると考え、応募させていただきました。

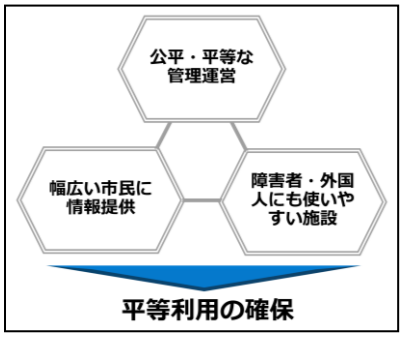
指定管理者に選定していただければ、さらなる努力、研鑽等を重ね、市民のみなさんのご期待にお応えする管理運営を行いたいと考えています。まだまだ至らない点もあるとは思いますが、ご審議のうえ、引き続き公社に機会をいただければ幸いです。

② 市民会館利用者の平等利用の確保

利用者に対して公平・平等な対応の確保

(1) あらゆる市民に公平・平等な業務を行います。

公の施設の管理者として、合理的な理由がないにもかかわらず、国籍、信条、性別、社会的身分、年齢等で、利用を制限したり、優先予約を受け付ける等の行為はあってはならないことです。公社では、以下の措置を講じることにより、受付や使用許可はもとより、接遇、広報活動などにおいても、あらゆる市民に公平で平等な管理運営を行います。



ａ）統括所長による平等利用の確保

統括所長（66 ページ参照）を平等利用確保の統括責任者とします。統括所長は毎月、受付、利用許可、接遇、広報活動などが公平・平等に行われているかどうかをチェックし、万一、平等利用に反する事案が発見されれば、直ちに改善するとともに事務局及び入間市に報告します。

ｂ）平等利用の定義の徹底

平等利用は、職員側の判断ではなく、利用者側の判断であるということを徹底します。つまり、職員が公平・平等に業務を行っていると思っていても、利用者が不公平だと感じるとすれば、平等利用は確保されていないと判断し、対応策を講じます。

また、施設の常連利用者や公社関係者など、特定の利用者に対するルールに反する優遇措置（優先予約等）についても、平等利用に反する行為であることを職員に理解させます。

ｃ）職員研修の実施

平等利用の確保は単なる精神論では担保できず、職員一人ひとりが、十分な知識を持つことが基本であると考えています。

このため、公社では、指定管理者業務基本研修や人権研修等、平等利用に関する様々な知識を習得するための職員研修を計画的に実施します。

【平等利用に関連する職員研修】

研　修　名	研　修　概　要	実施頻度
人　権　研　修	人権尊重、ユニバーサルデザイン等に関する研修	毎年１回
指定管理者業務 基　本　研　修	指定管理の基本である平等利用やサービス向上についての心構えや留意点を理解する研修	毎年１回

(2) あらゆる市民に情報が伝わるよう努めます。

公の施設として、施設概要、自主事業等の事業内容を、ホームページによる情報発信はもとより、紙媒体、メディアなどを組み合わせることにより、あらゆる市民に情報が広く伝わるよう努めます。（右図は、公社のホームページ）

ａ）ホームページ等を活用した広報

必要な情報がいつでも得られるホームページは、特に多忙な方や頻繁に外出できない方への情報発信の貴重な手段です。

公社ホームページでは施設概要、施設の空き情報、公演情報などの基本的な情報を提供しています。また、ブログやフェイスブックを活用し、リアルタイムに近い情報や公演の空席状況など、豊富な情報をわかりやすく発信しています。

ｂ）紙媒体を活用した広報

ＩＴ機器操作に不慣れな市民も少なくありませんので、紙媒体（チラシ等）を活用した広報も積極的に実施します。

具体的には、市の広報誌であり、全戸配布される「広報いるま」への情報掲載を依頼するとともに、公社でも、リーフレット、チラシ等を積極的に作成し、公社のネットワークを通して、広く市民に周知します。

ｃ）メディアを活用した広報

メディアを活用した広報にも取り組みます。公社とマスコミとの良好な関係を生かし、できる限り資料提供を行い、テレビ・新聞のニュース等で報道していただけるよう努めるとともに、ホームページやテレビ・新聞のような視覚での情報提供が難しい方もいますので、ラジオでの情報発信にも取り組みます。

具体的には、テレビや新聞と同様、マスコミへの資料提供を実施するほか、公社職員がエフエム茶笛の番組「チャッピーアフター５」に出演していますので、この場で、施設や事業の紹介を実施することなどにより、音声による情報発信を行います。

なお、エフエム茶笛は「ＪＣＢＡインターネットサイマルラジオ」（コミュニティＦＭ放送のインターネット配信）によるインターネット配信も行っています。

(3) 障害者や外国人などが使いやすい施設を目指します。

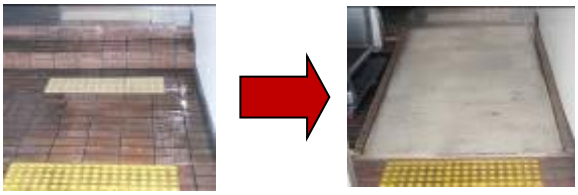
公社では、いくら受付や利用許可などを公平・平等に行っても、特定の市民、特に、障害者、外国人などにとって、実質的に利用しにくい環境があるとすれば、それは公平・平等な利用が確保されているとは言えないと考えています。

このため、以下の措置を講じることにより、障害者、外国人などにも利用しやすい施設環境をできる限り整えます。

ａ）だれにでもわかりやすい案内表示・情報提供など

当施設の案内表示を大きな文字、絵図などを用いて、だれもがわかりやすいように工夫します。また、パンフレットやホームページなどの広報についても、障害者や外国人などにも十分理解していただけるよう、大きな文字・外国語表記（ホームページは翻訳サービスへのリンク）などをできる限り取り入れます。

また、以下の写真のように段差解消にもできる限り取り組むほか、音声入力可能な翻訳アプリがインストールされたタブレット等を受付に用意し、外国語でも、簡単な施設設備の説明や質問への回答等が可能な体制を整備します。（音声入力可能な翻訳タブレット等については、36 ページ参照）



ｂ）自主事業などの工夫

自主事業についても、あらゆる層の市民のみなさんに利用していただくことが大切で、特に、利用を遠慮しがちな障害者、外国人などの市民層に気軽にお越しいただけるように努めることも、平等利用確保のための重要なポイントであると考えています。

このため、「生涯学習講座」に手話通訳や要約筆記（51 ページ参照）を取り入れるとともに、「外国人も参加できる書道教室」では入間市国際交流協会と連携した自主事業を開催し、障害者や外国人の方へ積極的に参加を呼びかける工夫を行います。

生涯学習講座

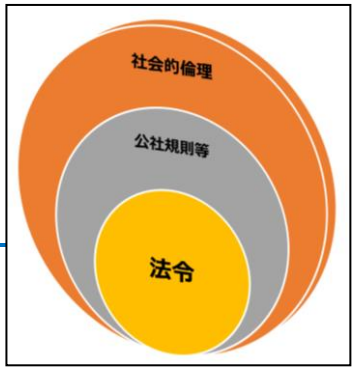
２．関係法令等を遵守した適切な管理運営の確保

①「個人情報」と「業務上知り得た秘密」の保護

プライバシーマークを取得している（　該当　・　非該当　）

法令遵守の徹底

公社では、コンプライアンスを業務上の最優先課題と位置づけ、コンプライアンスを徹底することが組織の維持・発展の基本であると認識しています。



公の施設の管理運営では、以下のような法令遵守はもちろんですが、その他にも、法人倫理、行政上の手続き等の遵守、明確なルールに基づく業務執行、情報公開、地域への貢献、市民の意見尊重などもコンプライアンスに含まれると考えており、以下の措置を講じることにより、コンプライアンスの徹底を図ります。

【参考：当施設の管理運営に関し、留意すべき主な法令】

関係法令

■地方自治法　■個人情報保護法
■労働基準法　■労働安全衛生法
■最低賃金法　■行政手続法
■スポーツ基本法
■建築基準法　■建築物衛生法
■消防法　■廃棄物処理法
■公共サービス基本法
■公益法人会計基準　など

入間市市民会館の運営に係る法令

■入間市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例
■入間市個人情報保護条例
■入間市行政手続条例
■入間市情報公開条例
■入間市市民会館の設置及び管理条例・施行規則

(1) コンプライアンス（法令遵守）を徹底します。

ａ）コンプライアンス推進体制の整備

事務局長をトップとし、事務局の幹部職員および統括所長等で構成するコンプライアンス推進会議を設置して、コンプライアンスに関する統括・監督を行います。会議では、新たな法令の施行・改正の情報をいち早く入手し、規程の改正や職員への周知徹底を行うほか、定期的に日常業務が適正に遂行されているかチェックします。

ｂ）国家公務員に準じた倫理内規などの制定

指定管理者は「行政の代行者」とも呼ばれ、行政の一翼を担うことから、業務に従事する職員（外部委託スタッフも含む）には、市民のみなさんからのご信頼をいただくためにも、公務員と同様の高い倫理観が求められると考えています。このため、公社では「国家公務員倫理規程」に準じた内規を制定しています。今後も、適正な経理の実施、職務関係者との費用負担なしでの飲食・ゴルフ・旅行の禁止などを確実に遵守します。

ｃ）職員研修の実施

コンプライアンスに関する職員研修を年１回、定期的に実施します。また、指定管理業務に関する法令の新設・改正等があった場合は、必要に応じて、臨時のコンプライアンス研修を実施します。

また、多くの市民のみなさんは、公共施設に勤務している職員を、「市の職員」と認識しており、業務中はもちろん、プライベートな行動についても高い意識が求められます。これを踏まえ、市ＯＢ職員（公社職員）の知見を生かした「公共施設勤務職員の心構え研修」を、全職員に対して年１回実施します。（研修はＤＶＤ化して、職員がいつでも復習できるようにしています）

(2) ルールやマニュアルを整備し、これらに基づいて業務を行います。

ａ）明確なルールに基づく業務遂行

指定管理業務における職員の職務権限、決裁権者、経理の手法などを明確にルール化し、個人的な判断による業務遂行を排除することにより、コンプライアンス違反を未然防止します。

【明確化している主なルール】

■事務処理規程（職務権限等に関する規程）　■会計規程
■特定費用準備金資金取扱規程　■職員倫理内規
■個人情報保護規則・要綱　■情報公開に関する要綱
■個人番号関係事務取扱要綱　など

ｂ）管理運営に関する文書の作成・保存

管理運営に関する文書を確実に保存することは、指定管理者としての責務であり、また、ルールに基づいた業務遂行を検証するという点でも、重要な事項と考えています。公社では、各種決裁書類、帳簿、伝票、自主事業などの事業実施報告、メンテナンス・修繕の記録等を文書化し、事務処理規程に則り（入間市文書取扱規程に準じた期間）、確実に保存します。

ｃ）マニュアルの整備・充実

７ページにも記載しましたが、マニュアル整備は、すべての職員が、利用者に高い水準の安全・安心やサービスを提供するための重要事項だと考えており、以下のように多種多様のマニュアルを、しかも充実した内容で整備しています。

【公社が整備・活用している主なマニュアル】

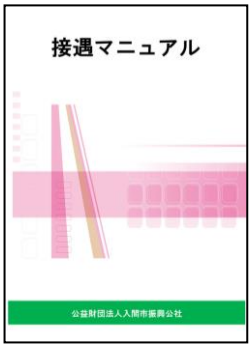
■緊急対応マニュアル　■接遇マニュアル　■苦情対応マニュアル
■個人情報保護・情報公開マニュアル　■情報管理マニュアル
■施設巡回チェックリスト　■現金取扱マニュアル
■緊急時の心肺蘇生法・ＡＥＤの使い方　など

これらのマニュアルは電子マニュアル化し、職員がいつでもパソコンから閲覧できるようにしています。

また、マニュアルは、一度作成すれば終わりというものではなく、今後も、研修等による周知・徹底や内容の改訂等を継続的に実施し、常にブラッシュアップします。

【参考：専門家による第三者評価のコメントの抜粋】

＜マニュアル＞
■複数施設を管理運営しているため、**マニュアル・研修等の基礎的部分が充実していることは特筆すべき点である。**



(3) その他コンプライアンス上で必要な措置を講じます。

ａ）内部通報窓口の設置

組織的または個人的なコンプライアンス違反を通報する窓口を事務局に設置します。通報を受けた案件については、コンプライアンス推進会議で事実関係等の調査を行い、万一、違反があった場合には、改善や入間市への報告、関係者の処分などを行います。（公益法人の運営に関わる違反については、埼玉県にも報告します）

ｂ）不当要求行為等への毅然とした対応

万一、反社会勢力等から不当要求行為等があった場合は、毅然とした態度で対応します。統括所長等を埼玉県警などが実施する「不当要求防止責任者講習会」へ出席させるとともに、受講者が講師となって、職員に研修を行います。

個人情報保護等の情報管理体制

(1) 個人情報保護体制を確立します。

公社では、統括所長（農村環境改善センターでは管理事務所長）および管理職を個人情報管理責任者としています。これに加え、電子情報保護責任者、相談窓口担当者などを設置し、個人情報保護の実務に当たります。

【公社の個人情報保護体制】

役　　割	業務内容	担当者
個人情報管理責任者	当施設の個人情報保護の統括	統括所長 （管理事務所長）
電子情報保護責任者	パソコン等の個人情報保護業務	
相談窓口担当者	利用者等の苦情、相談への対応	受付担当
個人情報監査業務責任者	個人情報保護に関する監査業務実施	事務局次長

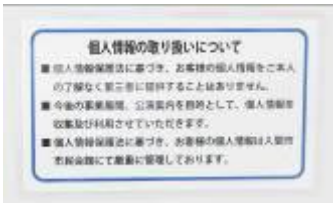
(2) 個人情報保護規程を策定します。

公社では、個人情報を「お客様の重要な財産を預かっている」との認識のもと、「個人情報保護法」や「入間市個人情報保護条例」などの趣旨を踏まえた「入間市振興公社個人情報保護規則」および「入間市振興公社個人情報保護要綱」を策定しています。当施設においても、これらを遵守し、個人情報の保護に当たります。

【公社の個人情報保護規程の主な内容】

■個人情報は適切かつ公正な方法により取得します。

■特定された利用目的を明示して個人情報を取得します。また、取得した個人情報は法令に定められた場合を除き、目的外には使用しません。



■法令に定められている場合を除き、本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供しません。

■個人情報保護の漏洩、滅失、棄損を防止する十分な措置を講じます。

■ご本人からの個人情報開示・訂正・利用停止などの請求があった場合は、迅速に対応します。

(3) 公社独自のマニュアルを作成し、すべての職員に周知・徹底します。

個人情報保護法には、「目的外使用」、「第三者提供」、「共同利用」等のなじみのない用語が数多くあるため、内容は決して簡単ではなく、体制整備や規程作成だけでは、十分な管理ができない可能性があります。

このため、公社では、個人情報保護を基礎からわかりやすく解説した独自のマニュアルを作成し、清掃などの外部委託スタッフも含めた職員に周知するとともに、随時、職員研修を実施して徹底を図ります。

なお、参考資料として、公社の個人情報保護・情報公開マニュアルを添付しましたので、ご参照いただけると幸いです。

(4) 個人情報保護に関する具体的措置を講じます。

個人情報保護に関し、以下の通りの具体的措置を講じます。なお、これら措置については、施設職員の確実な履行を担保するため、定期的に（おおむね６か月に１回程度）事務局が監査を行います。

■職員の個人情報保護義務・守秘義務を、退職後も含めて、就業規則で明文化します。

【参考：入間市振興公社就業規則（抜粋）】

（禁止行為）

第６条　職員は、次に掲げる行為をしてはならない。

（１）　（略）

（２）在職中、退職後を問わず職務上知り得た秘密を漏らすこと。

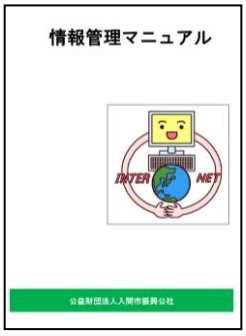
（３）～（６）　（略）

（職務上の秘密発表）

第７条　職員は、職務上の秘密に属する事項を発表しようとする場合においては、理事長の許可を受けなければならない。

■個人情報が記録されている書類は鍵付きキャビネット等に厳重に保管します。また、パソコンはＯＳソフト起動時のパスワードを設定するほか、キャビネットに保管していないパソコンはワイヤーで机などに固定します。

■ネットワークコンピュータへのファイアーウォール設定、各パソコンへのウイルス対策ソフトのインストール等を確実に行います。また、近年、パソコン（ウイルス対策ソフトの未インストールや同じパスワードの長期使用等）や電子メールの誤った操作等から情報が漏えいする事例が多発していることから、すべての職員が正しい操作等を確実に実施できるよう、情報管理マニュアルを作成・活用します。



■パソコンへのファイル交換ソフトなどのインストールを禁止するとともに、外部から持ち込まれたＵＳＢメモリーなどの記憶媒体使用を禁止します。

■公社が管理している顧客情報データベースへのアクセスについては、パスワードを設定します。（パスワードは定期的に変更します）

■個人情報の取得は必要最小限度にとどめます。また、個人情報が記録されている書類、電子記憶媒体などを廃棄する場合は、シュレッダー等による処理を徹底します。

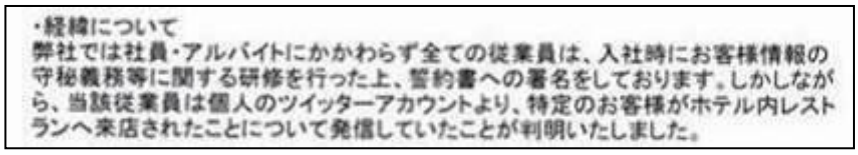
■個人情報の管理事務所からの持ち出しは原則として禁止します。やむを得ず持ち出す場合は、個人情報管理責任者の許可のもと実施します。

■個人情報を取り扱う業務を外部委託する場合には、契約締結時に、市に準じた「個人情報取扱特記事項」を取り交わし、個人情報保護措置を徹底します。

■個人的なブログやツイッターから個人情報の漏えいが発生している事例があることから、当施設内での出来事などを職員個人のブログやツイッターに掲載することを禁止します。

【参考１：個人情報保護に関して公社が実施した具体的対応事例】

あるホテルのレストランに、スポーツ選手がカップルで来店したことをホテルの従業員が、個人のツイッターに書き込んだことが大きな問題になりました。（以下は、当該ホテルのホームページから抜粋）このような個人情報漏えいを防止するため、職場での出来事を個人のツイッターやブログ等に記載しないよう、管理事務所を通し、すべての職員に徹底しています。


・経緯について
弊社では社員・アルバイトにかかわらず全ての従業員は、入社時にお客様情報の守秘義務等に関する研修を行った上、誓約書への署名をしております。しかしながら、当該従業員は個人のツイッターアカウントより、特定のお客様がホテル内レストランへ来店されたことについて発信していたことが判明いたしました。

【参考２：マイナンバーに関する具体的対応事例】

■公社では、貴重品の落とし物（忘れ物）を引き渡す際に、免許証等を提示いただき、本人確認を行っています。

■この本人確認の際に、今後、マイナンバーカードが提示されることも想定されます。マイナンバーカードを本人確認に使用することは違法ではありませんが、免許証番号と異なり、公社職員がマイナンバーを控えることは違法行為です。（現在のところ、マイナンバーは「税」、「社会保障」、「災害」にしか利用できないため）

■したがって、本人確認の際にマイナンバーカードの提示があった場合には、職員、必要がある場合でも、マイナンバーが記載されていないカード表面のみをコピーするよう周知徹底しています。

【参考３：個人情報保護法改正に関する具体的対応事例】

■平成 28 年に改正個人情報保護法が施行され、すべての事業者に対し、個人情報のトレーサビリティ（個人情報の入手先と提供先を記録し、個人情報の移動経路の明確化を図る制度）が義務づけられました。

■公社では、法改正に合わせて、「個人情報トレーサビリティ台帳」を整備し、法令に合致した適正な対応を行っています。

(5) 業務上知り得た秘密の保護に万全を期します。

指定管理者には、多種多様の行政情報、法人情報等に接する機会があり、これらの中には、外部に出すことができない情報もあります。公社では、これらの情報についても、個人情報と同様、厳格な管理を行います。

ａ）個人情報保護と同様の措置の実施

業務上知り得た秘密についても、18 ページ以降でご説明した個人情報保護と同様の措置を講じることを原則とします。（守秘義務を就業規則で明文化、厳格な管理、行政情報・法人情報を取り扱う業務の外部委託時の守秘義務徹底など）

ｂ）特に秘匿性が高い情報の厳格な管理

もちろん、業務上知り得た秘密が外部に漏えいすることがあってはなりませんが、中でも、絶対に漏えいが許されない重要情報（行政情報、法人情報だけでなく、医療・保健、所得等に関する個人情報も含む）については、「最重要情報」の指定を行い、通常の外部に出すべきではない情報よりも、さらに高い水準の厳格な管理を行います。

なお、具体的な管理方法は以下のとおりです。

【最重要情報の主な管理方法など】

■知り得た行政情報、法人情報、個人情報のうち、事務局長が、特に重要で厳格な管理が必要と判断した情報（市の意思形成過程・予算編成等に関連する行政情報、秘匿を条件に提供を受けた法人情報、障害程度などの個人情報等）については、最重要情報に指定します。

■事務局の一部職員のみを閲覧可能とし、事務局で管理します。施設で使用する必要がある場合には、閲覧可能な職員立ち会いのもと、当施設の管理職等にも閲覧を認めます。

■最重要情報を活用しての作業等は、原則として、最重要情報にアクセス可能な権限を有する職員が行います。やむを得ず閲覧権限のない職員に作業等を行わせる場合には、閲覧権限のある者が情報を当該職員のパソコンに移し、作業終了後に当該職員のパソコンに最重要情報が残っていないことを確認します。なお、作業中は当該職員のパソコンをインターネット回線から切断します。

■インターネットなどとの外部接続が一切ない事務局のパソコンで管理します。書類で取得した情報も、契約書等のやむを得ないものを除いて、電子データ化して保存します。（保存後、当該情報が記載された書類はシュレッダーで処分します）また、書類ベースの情報については、事務局の保管庫内で保管します。

■当該パソコンには盗難防止チェーンを装着します。また、当該パソコンには、起動する際の暗証番号を設定するほか、定期的に暗証番号を変更します。

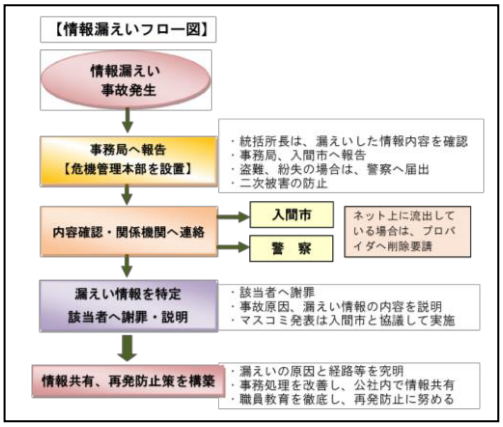
【参考：取得した情報の漏えい防止に関する具体的対応事例】

コピー複合機で印刷した情報が、外部から見える可能性があるとの日経新聞の記事が出ましたので、直ちに、公社内のすべてのコピー複合機の検査をメーカーに依頼して、安全に使用できることを確認しました。

(6) 万一の個人情報などの漏えい等に対する危機管理体制を構築します。

個人情報や行政情報・法人情報等の漏えいは、あってはならないことですが、それでも、万一の場合に備えておくことは重要です。

公社では、個人情報保護マニュアルの中で、個人情報・行政情報・法人情報（以下、「個人情報等」と記載します）の漏えい時はもとより、その前の段階である紛失時から早急な対応を行うことで、被害を最小限度に食い止めることを定めているほか、緊急対応マニュアルに基づく危機管理本部を設置することを定めています。当施設においても、このルールに基づいて、迅速かつ適正に対応します。



【個人情報等漏えい時などの主なルール】

■個人情報等が入った記憶媒体などの紛失や漏えい等が明らかになった場合、直ちに事務局に報告する。

■紛失の場合、遅くとも、紛失が明らかになってから 24 時間以内に発見できない場合は、個人情報等の漏えいの可能性があると判断し、事務局内に危機管理本部を設置するとともに、入間市、警察（紛失届）に報告する。

■漏えい・紛失した個人情報等を特定し、対象となる利用者等に謝罪を開始する。

■マスコミへの発表は入間市と協議した上で行う。

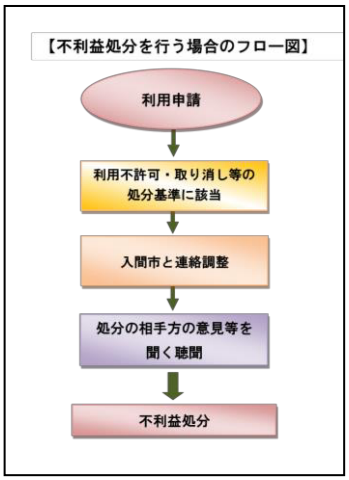
■万一、インターネット上などに個人情報等が流出している場合は、すぐにプロバイダへ削除要請する。また、他に同様の掲載がないか、弁護士などを介して専門業者に依頼して確認し、あった場合は削除要請する。

② 行政手続き条例等関係法令の遵守

関係法令への対応等、具体的な考え

指定管理者には、公の施設の利用許可・利用不許可等の公権力を行使する権限が付与されており、特に、不許可・取り消しなどの不利益処分を行う場合には、公権力の行使が市民の権利を侵害することがないよう、細心の注意を払うことが求められています。

公社では、このような事情を十分に理解し、不許可・取り消し等の不利益処分を行う場合には、入間市行政手続条例を遵守した厳格な取り扱いを行います。



■どのような場合に不利益処分を実施するかを定めた「処分基準」を明文化し、明確な基準に基づき処分を行います。特に、他市の施設では、ヘイトスピーチなどの公序良俗に反する利用を巡っての不許可･取り消し事例が出てきていますので､同様の事例にもしっかりと対応できるように職員研修などを実施します。

■不利益処分を行う場合には、入間市と連絡調整を密にするとともに、入間市行政手続条例第 13 条第２項に定められている例外を除いて、処分の相手方の意見等を聴く聴聞を行います。

■不利益処分を行う場合、入間市行政手続条例第 14 条第１項ただし書きに定められている例外を除き、不利益処分の理由を処分の相手方に明示します。

■聴聞の通知方法、開催方法などについても、入間市行政手続条例に基づいて実施します。

③ 情報公開についての考え方

透明性のある体制

公社では、入間市情報公開条例を遵守するのはもちろんですが、市民に開かれた管理運営を行うため、公社や当施設の情報を積極的に公開する「入間市振興公社の情報公開に関する要綱」を設けており、透明性の高い情報公開を実施する体制を構築しています。

(1) 公開を原則とした公社独自の情報公開制度を設けています。

公社では、情報公開規程を定め、個人情報や法人情報等、非公開事由に該当する場合を除き、情報公開請求があった場合には、原則として、公社や当施設の管理運営に関する情報を公開します。

なお、入間市情報公開条例の趣旨に基づき「入間市振興公社の情報公開に関する要綱」を制定しており、この中で、原則 15 日以内の決定や非公開（部分公開）時の不服申し立て等、入間市とほぼ同じ内容の規定で制度設計した情報公開制度を設けています。

なお、公社に情報公開請求があった場合は、入間市の情報公開の対応と異なることは好ましくないため、入間市と協議させていただき、公開・非公開・部分公開などの決定を行います。

(2) 公社独自の情報公開マニュアルを作成・活用しています。

個人情報保護同様、情報公開も難しい用語や独特の取扱いが出てきますので、要綱を定めるだけでなく、基本からわかりやすく説明したマニュアルを作成･活用しています。（実際には、「個人情報保護・情報公開マニュアル」という形で 1 冊の冊子になっています）このマニュアルを活用し、市民に開かれた管理運営と個人情報等の保護を両立します。

(3) 積極的な情報発信を行います。

公社の事業内容や財務状況、当施設で実施する自主事業などについては、情報公開請求を受けるまでもなく、ホームページやチラシなどで積極的に情報発信します。

また、「公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律」に基づき、事業計画書、事業報告書を主たる事務所に備え置いて閲覧可能にしているほか、事業計画書、予算書、事業報告書、決算書類をホームページで公開しています。

３．業務の実施内容と方法

① 管理に関する経費削減に向けた考え方

経費が最小限になる工夫

経費削減は、「安全・安心の確保」、「サービス向上」とともに、指定管理者制度が導入された大きな目的のひとつです。公社では、以下の措置を講じることにより、安全水準やサービス水準の確保・向上を図りつつ、管理経費の削減に取り組みます。

なお、経費削減については、今年３月に入間市により実施された専門家の第三者評価においても、高い評価をいただいています。

【参考：専門家による第三者評価コメントの抜粋】

＜経費削減＞

■委託業者などの複数施設での一括契約、チラシの自作、振興公社管理施設の合同チラシによる広報費の削減、ＤＭの自主発送、駐車場のロープ修繕などの小規模修繕の内部対応などの努力が行われている。

(1) 公社が持つ技術・経験・ノウハウを最大限に活用して管理運営を効率化します。

公社がこれまで培った技術・経験・ノウハウを最大限に活用し、あらゆる分野の業務を効率化することで管理経費の削減を図ります。

ａ）契約規模拡大による委託料削減

外部委託については、複数施設を管理しているメリットを生かし、できる限り公社の他業務と一括発注する（経理は厳格に区分します）ことにより、契約規模を拡大して委託料を削減します。

特に、各種保守点検、清掃などの外部委託は、一括発注による経費削減効果が可能な分野です。また、複数年契約による委託料の削減にも可能な範囲で取り組みます。

ｂ）消耗品発注先の開拓

消耗品については、安価な調達方法の開拓を常に行います。例えば、市単価表よりも安価な発注先からの調達、インターネット等での調達を実施します。

ｃ）業務の内製化

小修繕業務の一部は施設職員が行うことにより、外部委託費等を削減します。なお、公社では、情報処理技術の知識が豊富な職員が在籍しており、外部委託することが多い顧客情報のデータベース化についても、職員が実施しています。

【参考：公社職員による修繕の事例】

市民会館は、駐車場不足になることが少なくないことから、敷地内のデッドスペースを活用（右の写真）できないかどうか検討しました。

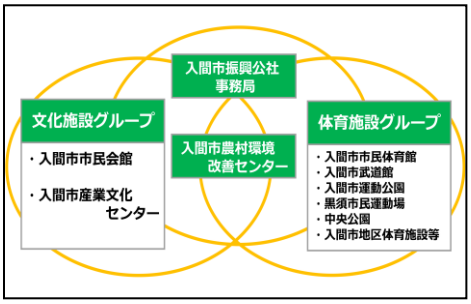
面積的には自動車２台分の確保が可能なことが判明したので、当該駐車スペースへ入庫する自動車の動線と利用者の動線、夜間でも安全に入出庫できるかどうか等を慎重に検討した結果、十分に安全性を確保できると判断し、公社による整地を行って、右の写真のように２台分の自動車用駐車スペースを新設しました。

なお、安全性に配慮して特に、境界のロープが見えにくくなる夜間や雨の日については、職員による巡回回数を増やしています。

加えて、第１駐車場の障害者駐車スペース表示が経年劣化していたため、右の写真のように、塗直すことにより、視認性が向上し、障害者の利便性が向上しました。

ｄ）グループ制の導入

公社では、管理運営する施設にグループ制を導入しており、本指定管理業務の対象施設である当施設と入間市産業文化センターで、文化施設グループを組んでいます。



グループ内では、事業や繁忙期の人的応援、備品類の共用を行っており、迅速な意思決定を行うために指揮系統も明確化しています。これらを継続することでマンパワーや備品類を効率的・効果的に活用し、経費削減を図ります。

なお、グループ外の公社が管理運営する施設（入間市市民体育館等）や事務局とも連携を深め、一層のマンパワーや備品類の効率的・効果的活用に努めます。

ｅ）職員のマルチスタッフ化

それぞれ職員の担当業務は定めますが、担当以外の業務もできる限り習熟させて、職員をマルチスタッフ化することにより、効率的・効果的にマンパワーを活用します。

ｆ）時差出勤・休日出勤の振替対応などの労務管理

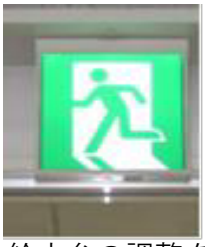
夜間業務が予定されている場合の時差出勤や休日出勤の振替対応を行うこと等により、できる限り時間外手当の削減を図ります。

ｇ）細かなところまで目を配った経費削減

光熱水費や消耗品などについては、細かいところにまで目を配り、少しでも経費の削減に向けた、以下のような努力を行います。

■施設グループごとに１年間のコスト削減目標を設定させ、これを実現できるよう統括所長や事務局職員が進捗管理します。

■利用者の安全・利便性確保を前提に、不要箇所の空調や照明をこまめにオフにします。



■避難誘導灯等を可能な限り、ＬＥＤ電球に交換し、電気使用量の抑制を図ります。

■手洗い等の水道に、利用に支障がない範囲で、節水コマの活用や給水弁の調整を行い、水道使用量を削減します。

■再委託等の仕様を契約更新時に見直し、安全・安心の確保を前提に、職員が行う項目をできる限り増やすことで、再委託経費等を削減します。

■外部委託や小規模修繕は、公社事務処理規程や公社小規模工事等の指名業者選定に係る基準等に基づき、明確なルールのもとで、適正な見積もり合わせを行います。

■予防保全を原則とし、大規模な不具合発生前に対応することで、修繕費の抑制を図ります。

(2) 新たな技術・製品の導入に努めます。

経常的な経費削減が可能な新たな技術・製品は、仮に指定管理期間内で初期投資の回収が困難であっても、できる限り積極的に導入します。

ａ）遮熱光シート導入

最近、窓ガラスに遮熱光シートを貼って、夏期の日射熱の屋内侵入をカットすることにより、冷房費用削減につなげる取り組みが全国に広まりつつあります。公社が管理運営する産業文化センターで、平成 30 年度に試験的に一部導入しており、今後、導入範囲を検討します。

【参考　遮熱光シート】

■太陽光は通しますが、日射熱（赤外線）はカットするシートで、窓に貼って使用します。

■冬期も日射熱をカットする（＝暖房の電気代が増える）ため、年間トータルで使用電力が削減できるかどうかは検証する必要があります。一般的には、温暖な地域で高い使用電力削減効果があり、寒冷地では、あまり効果がないと言われています。

ｂ）緩まないボルト・ナットの導入

最近、緩まないボルト・ナットの導入が進んでいます。もともとは、東海道新幹線用に開発され、長年の高速運転でも緩まなかったことや少し価格が下がったことから、他の分野での使用が拡大しています。

公社でも、当施設で試験的に導入しましたが、安全性の向上はもちろん、点検頻度を減らすこともできるので、長期的には経費削減につながると考えられます。

このため、高い頻度で点検が必要な箇所から順次、緩まないボルト・ナットの導入範囲拡大を図ります。

(3) 安全水準やサービスの質を落とす経費削減は行いません。

経費削減は、指定管理者制度導入の目的のひとつですが、安全水準やサービスの質を落とすのは本末転倒です。公社では、高い安全水準やサービス水準を下げないことを前提に、経費削減を図ります。

(4) 自主事業などの収入の増加に取り組みます。

自主事業などの収入を増やすことも経費削減と同等の効果があります。公社では、自主事業収入で高い目標を掲げ、翌年度の事業の原資として投入することで自主事業の充実に取り組みます。

加えて、国などの助成金を獲得することにより、比較的低い費用負担で、一流アーティストを招へいしてのコンサートなど、文化・芸術に触れる機会の拡大を図ります。

なお、過去の助成金等実績は、105 ページをご覧ください。（助成金には、民間企業に申請資格がなく、公益的な法人のみに申請が認められているものも多く、公益財団法人である公社に優位性がある分野のひとつです）

(5) 市内企業優先発注、グリーン購入などの公益性も重要視します。

経費削減は重要ですが、指定管理者は「行政の代行者」であり、公益性にも配慮する必要があります。このため、公社では、外部委託や物品購入については、市内企業に優先発注することを基本とします。また、特に、物品購入については、リサイクル品の購入などのグリーン購入にも配慮します。

② 職員研修及び育成

人権研修の実施実績を有する、又は実施計画がある（ 該当 ・ 非該当 ）

職員に対する研修、育成の実施、職員の接遇

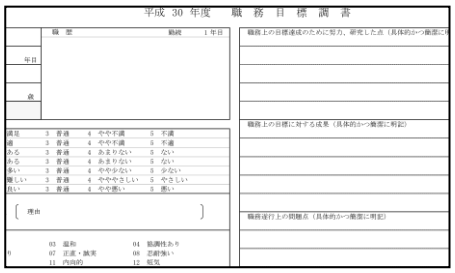
公の施設の管理運営では、質の高い職員を配置することは重要ですが、職員の継続的な資質・能力向上を図ることも、同じくらい大切だと考えています。公社では、以下の方針に基づき充実した職員研修を行い、人材を育成します。

【職員研修についての考え方】

（1）職員それぞれの年間目標を設定し、自己啓発意欲の向上を図ります。
（2）研修体系を確立します。
（3）職員の自己啓発支援を行います。
（4）施設内ミーティングを積極的に実施します。
（5）長期的視野に立って人材育成を図ります。
（6）研修に参加しやすい環境づくりに努めます。
（7）親切・ていねいな接遇を行います。
（8）翻訳アプリをインストールしたタブレット等を設置します。

（1）職員それぞれの年間目標を設定し、自己啓発意欲の向上を図ります。

職員の資質・能力向上には、自己啓発の意欲を高めることが大切です。このため、公社では、毎年度、統括所長等が一人ひとりの職員と面談し、個々の職員の１年間の目標を設定して、目標に向かっての自己啓発を促すことで職員の意欲を高めています。また、目標の進捗状況は、定期的に統括所長等が確認するとともに、年に１度「職務目標調書」を作成・提出させることなどにより、職員自らが目標の達成状況を客観的に分析できるようにしています。


平成 30 年度　職 務 目 標 調 書

これらにより、毎年、数多くの職員が目標を達成しており、この手法を継続することで、職員の高い自己啓発意欲に基づいた人材育成・資質・能力向上を図ります。

（2）研修体系を確立します。

職員の意欲向上だけでは、効率的な資質・能力の向上は図れません。職員の高い意欲を受け止める研修体系の確立が必要です。公社では、指定管理に携わる職員に必要なさまざまな研修メニューを体系的に整備して、職員の資質・能力が継続的に向上する仕組みを構築します。

ａ）実践形式に基づく研修（OJT）

維持管理業務、受付業務、決裁書類・報告書類などの作成、自主事業やイベント等の準備・運営、外部委託業者監督等の業務については、ＯＪＴ（業務を経験しながら行う教育）を中心に職員の能力開発を行います。

特に、新規採用職員を配属した場合には、ベテランクラスの職員を指導役に定め、基本的な業務内容を確実に理解させるＯＪＴ方式での新規採用研修を実施します。

ｂ）座学による研修（Off - JT）

指定管理者として必要な知識については、ＯＪＴに加え、座学研修で知識・技能等を高めます。内部研修（公社内で開催される座学研修）と外部研修（他の研修機関等で開催される研修に公社職員が出席する研修）を組み合わせ、効果的・効率的に座学研修を行います。

なお、実施を予定している内部研修・外部研修は以下のとおりです。（毎年、新たな制度創設や法令改正などを考慮して研修計画を策定するため、内容の一部を変更する可能性があります）

【内部研修】

研 修 名	対象者／研修内容	頻度など
指定管理業務基本研修	全職員 ・指定管理者制度の概要 ・施設の管理運営方針等を全職員が共有	年１回
公共施設職員の心構え研修	全職員 ・公社職員等は市民から「市職員」と認識されていることを研修 ・市職員と同様の行動規範を研修	年１回
消防訓練	全職員・外部委託スタッフ ・地震を想定した訓練も実施	年２回
心肺蘇生法・AED 操作	全職員・外部委託スタッフ ・消防訓練時に CPR、AED 訓練を実施	年１回
人権研修	全職員 ・外部研修を受講した職員が講師となり実施	年１回
避難所対応研修	全職員・外部委託スタッフ ・避難所の初動対応を習得 ・市危機管理課と連携して実施予定	年１回
防犯講習会	全職員・外部委託スタッフ ・管理施設で犯罪行為が発生した場合の対処法を研修 ・狭山警察署 生活安全課と連携	年１回

研 修 名	対象者／研修内容	頻度など
管　理　職　研　修	管理職・事務局職員 ・所長会議に組み込む研修 ・より良い施設の管理運営などを研修	年２回 以上
施　設　内　業　務　研　修	施設職員 ・施設内ミーティングに組み込む研修 ・新たなアイデア等の実施策を検討	随　時
事　業　企　画　研　修	施設職員・事務局職員 ・文化芸術事業等の企画、立案 ・効果的な販売促進策を検討	年２回 以上
レセプショニスト研修	施設職員 ・サントリーパブリシティサービスの研修を受講した職員が講師となり実施	年１回
接　遇　研　修	全職員・外部委託スタッフ ・ANA ビジネスソリューションズの研修を受講した職員が講師となり実施	年１回
苦　情　対　応　研　修	全職員・外部委託スタッフ ・ANA ビジネスソリューションズの研修を受講した職員が講師となり実施	年１回
個人情報保護研修	全職員・外部委託スタッフ	年１回
入間市総合計画研修	プロパー職員 ・市総合計画の施策を理解する研修 ・市の目標達成に資する事業を検討	年１回
法律研修（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ研修）	全職員 ・指定管理者制度の法令遵守に関わる研修 ・施設管理運営に関わる法律研修	年１回
マイナンバー研修	全職員 ・マイナンバーの取り扱いを研修	年１回
事務処理等研修	全職員 ・ホームページ作成研修 ・事務処理の効率化に関わる研修	年１回
指定管理者制度研究会	プロパー職員 ・施設のサービス向上策を研究 ・新規事業の計画及び立案 ・新たな地域連携の方法を検討 ・公社施策の実施状況を確認 ・次期指定管理者更新に向けての研究等（先進事例、近隣財団等との情報交換）	年２回 以上

※ 全職員には事務局職員も含みます。

【外部研修】

研 修 名	対象者／研修内容	頻度など
甲種防火管理者講習	公社全体で毎年１名程度	年１回
普通救命講習	全職員・外部委託スタッフ ・CPR、AED の操作方法を習得 ・有資格者は３年毎に更新のため受講（全職員が資格保有） 	３年に１回
企業人権研修･平等利用研修	公社全体で毎年１名程度 ・女性、高齢者、障害者、同和、外国人等の人権について研修（県／市主催）	年１回
不当要求防止責任者講習	管理事務所長または準ずる職員 ・反社会勢力の不当要求に対処するための研修（埼玉県警主催） ・不当要求防止責任者（研修受講者）が講師となり、全職員へ研修予定	年１回
公益法人会計研修	公社全体で毎年１名程度 ・公益法人会計の基礎及び実務を研修（内閣府、公益法人協会、会計システム会社による研修）	年１回
公益法人制度研修	公社全体で毎年１名程度 ・公益法人制度の基礎や課題等の研修（県、公益法人協会による研修）	年１回
内閣府公益法人セミナー	公社全体で毎年１名程度 ・公益法人制度の基礎や課題等の研修	年１回
文化庁研修	文化施設事業担当全職員 ・文化事業の専門家による事業企画運営に係る研修	適宜
（一財）地域創造研修	文化施設職員で１名程度 ・文化事業の専門家による事業企画運営に係る研修	適宜
四市文化館連絡協議会	事業担当者の中から２名程度 ・ダイヤ四市の文化館で構成する協議会 ・自主事業や施設管理等の課題を研究	年２回
算定基礎届・年末調整研修会	公社全体で毎年１名程度	年１回
消火技能向上研修	公社全体で毎年２名 ・入間市自衛消防訓練大会の参加に向けた技能向上のための研修 ※平成７年度から毎年参加 ※総合優勝、最優秀個人賞を複数回受賞 ※埼玉県消防協会から表彰（優良防災団体）	年５回程度

【参考：最近の人権研修の事例】

■「公の施設でのヘイトスピーチへの対応について」をテーマに開催

■門真市市民会館や豊島区公会堂などでの事例をもとに、ヘイトスピーチ対策法の概要や人権侵害であるヘイトピーチと憲法で保障されている「表現の自由」とのバランスについて学ぶとともに、当施設において、実際にヘイトスピーチの利用許可申請があった場合の対応を職員で話し合いました。

なお、公社の充実した座学研修は、外部からも高い評価をいただいています。例えば、他の団体から研修参加希望があるほか、他団体の内部研修で公社職員を講師として派遣してほしいとの依頼もいただいています。

■公社研修へ参加した団体（マイナンバー研修、防犯講習会）
入間市社会福祉協議会、入間市勤労者福祉サービスセンター、入間市文化創造ネットワーク

■公社研修へ参加した団体（文化庁研修「広報・ＰＲ」）
入間市文化創造ネットワーク

■公社職員を講師として派遣した団体（接遇研修、苦情対応研修）
入間市社会福祉協議会（平成 28 年度から）

(3) 職員の自己啓発支援を行います。

職員が業務に必要な資格取得や講習受講を行う際には、必要に応じてその費用の全部または一部を公社が負担しているほか、企画書作成、デザイン、マーケティング等の業務に役立つ図書を公社で購入し、職員が閲覧したり、借りたりできるようにすることで、職員の自己啓発を支援します。

(4) 施設内ミーティングを積極的に実施します。

毎月、施設内ミーティングを実施します。サービス向上策、改善点、イベント実施計画等をすべての職員で情報共有することにより、職員が担当業務以外にも習熟することができ、職員のマルチスタッフ化やスキルアップにつながります。

(5) 長期的視野に立って人材育成を図ります。

当施設の管理運営には、専門的な知識・技能はもとより、施設特有のルール、ノウハウ、事情、制約などを十分に理解する必要があります。

公社では、当施設特有のルール、ノウハウ、事情、制約等を将来にわたって引き継いでいけるよう、次世代職員を育成しています。これにより、質の高いサービスを安定的に提供することができます。このように長期的視点に立った人材育成ができるのも、職員の平均勤続年数が長い公社の「強み」のひとつです。

(6) 研修に参加しやすい環境づくりに努めます。

具体的には、全員を対象とする研修については、公社各施設の勤務体系が異なるため、全職員を３班に分け、毎年、計画的に参加することで、全職員受講できる制度を整えています。また、一部研修はＤＶＤ化し、やむを得ず欠席した職員が後で視聴することができるようにします。

【参考：専門家による第三者評価のコメントの抜粋】

＜人員配置＞

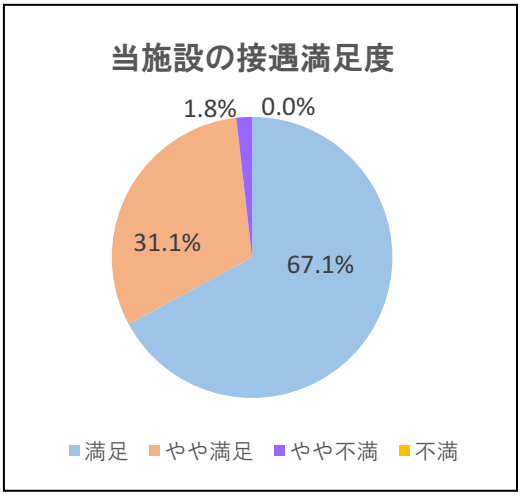
■公社共通の研修計画・プログラムに沿って全職員及び委託職員対象に実施している点は評価できる。この規模の組織としては、内容・頻度ともに手厚く人材育成に注力している点が評価できる。

(7) 親切・ていねいな接遇を行います。

公社では、ＡＮＡビジネスソリューションズ（株）の接遇研修に職員が参加しているほか、研修に参加した職員が講師となり、接遇に関する内部研修を実施しています。また、公社独自の接遇マニュアルを作成し、職員・外部委託スタッフに周知徹底しています。

この結果、公社が実施したアンケートでは、利用者の約 98%以上から、接遇について「満足」「やや満足」との回答をいただいており、一定の成果が出ています。

今後もこの手法を徹底し、高い接遇満足度を確保します。なお、参考資料として、公社が活用している「接遇マニュアル」を添付しましたので、ご参照いただけると幸いです。



(8) 翻訳アプリをインストールしたタブレット等を設置します。（新規）

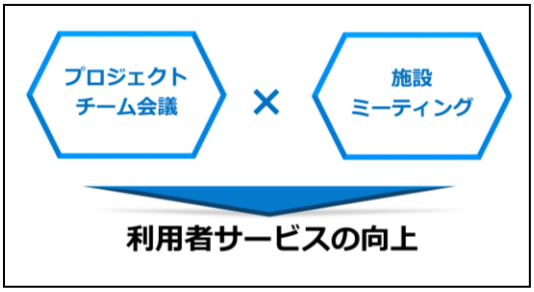
今後、外国人の利用者が増えることが想定され、外国人に対する接遇も重要になってくることから、受付には、音声入力可能な翻訳アプリがインストールされたタブレット等を設置します。

このタブレット等に外国語で話しかけると日本語で音声が流れます。また、日本語から外国語への音声変換もできますので、外国人とのコミュニケーションが可能になります。

③ 利用者サービスの向上

具体的なサービス向上の考え方

利用者サービスの向上は「安全・安心の確保」、「経費削減」と並んで、指定管理者制度が導入された大きな目的のひとつです。公社では、これまでも利用者サービスの向上に努めてきましたが、60 回を超える指定管理者制度に関するプロジェクトチームの中で、利用者サービス向上の重要性を認識し、先進事例を収集するとともに、施設ミーティングではすべての職員からアイデアを募り、一層のサービス向上のための取り組みについて検討を重ねました。



そして、これらを踏まえ、次期指定管理期間では、以下のとおり、一層のサービス向上策の充実を図ります。

【利用者サービス向上の取り組みの一覧（詳細は目以降をご覧ください）】

項　目	取り組み内容	備　考
市民の立場に立った質の高いサービス提供	■生涯学習相談窓口の設置	新　規
	■サークル運営アドバイザーの設置	新　規
	■市民参加型フェスティバルの開催	新　規
利用者の利便性への配慮	■当施設・産業文化センターでの相互受付・相互販売	
	■ホールの空き時間を活用したサービス	新　規
	■音声入力可能な翻訳アプリをインストールしたタブレット等の設置	新　規
	■デジタルプリント可能なコピー機の設置	
	■宅配便発送及び荷物受け取り代行	一部新規
	■看板作成・装花手配業者紹介	
	■サークル活動の利便性向上	
	■利用時間・受付時間の延長	
	■利用の手引きの作成・活用	
	■パンフレット・チラシ等の設置	
ニーズ把握	■利用者相談窓口の設置	新　規
	■常設・特別・自主事業の３種類のアンケート実施	
苦情・不満等への対応	■適切な苦情対応	
	■ご意見等を管理運営の改善に生かす仕組みの構築	
	■管理運営の改善が継続的に進む仕組みの構築	

具体的なサービス向上策

公社では、これまでも、利用者の利便性向上を図るため、以下のようなサービス向上策を実施して参りました。今後も、長年の管理運営で培ったノウハウ等を活用し、一層のサービス向上を図ります。

【現在実施している主なサービス向上策】

■事業のチケットは、電話・インターネット予約をはじめ、チケットぴあ等へ販売委託し、コンビニ等で入手可能にしています。

■チケット引換方法の選択肢として、代金引換での販売を実施しています。

■講座事業では、窓口や電話申込に加え、メールでの申込を受付可能にしています。

■公社合同事業チラシ・公社合同施設ＰＲチラシによる情報発信を実施しています。

■公社ホームページ・ブログ・フェイスブックによる情報発信を行っています。

■当日券情報を公社ブログで提供しています。

■案内表示の増設・書式を統一しました。

■過去のチケット購入者のデータベース化（約 48,000 件）を行い、データに基づく効果的なダイレクトメールの送付を行っています。

■市民会館友の会（欅メンバーズ in いるま）を運営し、入会者に優先予約や割引等の会員特典を適用しています。

■利用者が主催する事業をホームページ等でＰＲしています。（「Ｗｅｂ版わんかっと」）

■文化施設グループ相互で、施設予約を行えるようにしています。

■文化施設グループ相互で、チケット予約及び販売を実施しています。

今後も、これらを継続するとともに、新たなサービス向上策や既存サービスの充実策を以下のとおり実施し、さらに質の高いサービスを提供します。

(1) 市民の立場に立った質の高いサービスを提供します。（新規）

a）生涯学習相談窓口を設置します。（新規）

入間市総合計画前期基本計画には、「生涯学習をしている市民の割合を 57.9%から60.0%にまで高める」との数値目標が掲げられており、これを達成するためには、新たに生涯学習に取り組む市民を増やす必要があります。

しかしながら、「入間市生涯学習市民意識調査報告書」にも掲載されているように、生涯学習をはじめようとしても「きっかけがない」、「どのような生涯学習活動があるのかわからない」という方が多いのではないかと考えられます。

このため、「これから生涯学習に取り組みたい」「趣味を持ちたい」という方を対象に豊富な知識・経験を持つ公社職員が適切なアドバイスを行う相談窓口を設置します。

相談窓口では、当施設や産業文化センターなどの公社が管理運営している施設に限定せず、公民館や団体・サークル等が実施している事業も含め、適切なメニューを紹介します。長年、市内で活動する中で、市内の各種団体・サークル等に幅広いネットワークを持つ(=市内の数多くの生涯学習に関する情報が集まる)公社ならではのサービスです。

なお、生涯学習には、健康づくりやスポーツも含まれます。このため、相談窓口では、文化だけでなく、スポーツに関する教室も紹介します。「文化」「スポーツ」のいずれにも高いノウハウや豊富な経験等を持つ公社の強みを活用します。

b）サークル運営アドバイザーを設置します。（新規）

当施設では、数多くの文化・生涯学習系サークルが活動しており、これらの活動は「市民の文化的向上と福祉の増進」という当施設の設置目的を達成するために必要不可欠な存在です。ただ、「サークルの活動は楽しいけれども運営は大変」という声は少なくなく、多くのサークルが、経理、総会資料作成、会員募集等の運営面で苦労しています。このため、新たに、サークル運営アドバイザーを設置し、以下のようなアドバイスを行います。

■サークル設立時の規約などの作成支援　■会員募集手法のアドバイス
■経理、収支報告書、総会資料等作成支援
■イベントなどを行う場合の企画立案のアドバイス　など

c）市民同士の交流を促進する市民参加型フェスティバルを開催します。（新規）

市民同士の一層の交流を促進するイベントを開催します。文化に興味がある方はもちろん、興味がない方でも楽しめるイベントにします。なお、具体的な事業内容は、実行委員会を組織し、その中で協議して決定しますが、概ね、次ページのような内容を想定しています。

■個人でも団体でも参加できる市民参加型のフェスティバルです。文化に関係があれば、演奏、歌、ダンス、落語など、どのようなパフォーマンスでもかまいません。
■絵画、書道、写真、フラワーアレンジメントなどの展示や、サークル紹介を同時開催します。
■市内の多くの市民団体と連携して実施します。
■文化施設グループや、公社が管理する他施設と協力して実施します。

(2) 利用者の利便性向上を図ります。（一部新規）

a）当施設・産業文化センターでの相互受付・相互販売

公社が管理運営する当施設と産業文化センターでは、施設予約の受付及びチケット販売を相互に行っています。これにより、産業文化センターにおいて当施設の施設予約や当施設で開催される催し物のチケット購入が可能です。もちろん、当施設においても、産業文化センターの施設予約・チケット購入が可能です。

b）ホールの空き時間を活用したサービスを実施します（新規）

ホールは、３か月前に予約が入っていないと、利用されることはまずありません。このため、空いている時間帯を有効活用し、市民ニーズの高いグランドピアノ開放デー、ホール音響体験会等の事業を開催します。同時に、稼働率の増加に繋げます。

c）翻訳アプリをインストールしたタブレット等の設置（新規：再掲）

今後、外国人の利用者が増えることが想定されるため、受付には、音声入力可能な翻訳アプリがインストールされたタブレット等を準備し、外国語の案内・対応を可能にします。このタブレット等に外国語で話しかけると日本語で音声が流れます。また、日本語から外国語への音声変換も可能です。

d）デジタルプリント可能なコピー機の設置

会議資料など、ＵＳＢメモリーに入っているＰＤＦ等の電子データが印刷できるコピー機を設置し、印刷代の実費負担によりご利用いただきます。

e）宅配便発送及び荷物受け取り代行（一部新規）

主催者が公演開催時などに使用する備品・道具類などを宅配便で発送した場合の受け取りサービスを行います。更に新規で発送の代行サービスを行います。

f）看板作成・装花手配業者紹介

ホール・会議室等を利用する主催者が希望された場合には、イベントの看板作成や装花手配業者を公社で紹介します。

ｇ）サークル活動の利便性向上を図ります。

当施設で活動を行うサークルのＰＲ活動や情報発信をお手伝いします。具体的には、施設内掲示板に各サークルの会員募集やイベント等参加募集のチラシを掲載します。

ｈ）利用時間・受付時間の延長

施設予約やチケット予約の受付については、「17 時 15 分まで」から「19 時 30 分まで」に延長しています。また、月曜日は休館日ですが、（月曜日が定休日の）理容組合が利用する場合など、やむを得ない場合は、市の了解を得て、臨時開館します。

ｉ）利用の手引きの作成・活用

施設利用の留意事項や事前の準備事項（必要な届出など）をわかりやすく説明した「舞台ご利用要領」を主催者に作成・配布し、円滑な利用を図ります。

ｊ）パンフレット・チラシ等の設置

当施設には、コンサートなどで市外からも多くの方にお越しいただいており、入間市の観光スポットや物産のＰＲを目的に、タウン誌、観光パンフレット等をエントランスに設置します。

利用者等のニーズ把握及び実現策

公社では、以下のように様々な手法を組み合わせて、利用者の多種多様なご意見・ご要望などをできる限り幅広く収集します。

特に、利用者アンケートについては、ご意見箱の設置だけでは、多くの回答をいただくことが難しいため、毎年１回、利用者に直接、アンケート用紙を手渡しする特別アンケート（右の写真）を実施し、より多くの利用者のご意見・ご要望などを収集します。

【利用者のご意見・ご要望などの把握手段】

ニーズ把握手段		概　　要	実施頻度
利用者相談窓口の設置（新　規）		■利用者のご意見・ご要望などを受け付ける窓口を管理事務所内に設置	随 時
利　用　者アンケート	常　設	■窓口にご意見箱を設置	随 時
	特　別	■利用者にアンケート用紙を積極的に手渡しして、より多くのご意見・ご要望などを収集	年１回
	自主事業	■自主事業の参加者に実施するアンケート	随 時

なお、収集したご意見・ご要望等を管理運営の改善に生かし、改善が継続的に進む仕組みを構築する手法については、43 ページ以降に記載しましたので、そちらをご覧ください。

利用者からの苦情や不満、トラブルに対しての解決方法や体制

利用者のご意見・ご要望等については、前ページに記載した様々な手法によるアンケートなどのほか、苦情等に適切に対応することでも収集に努めます。

(1) 苦情等に適切に対応します。

利用者からの苦情やトラブルの対応について、以下のとおり取り組みます。

【苦情等に対する対応の方針】

ａ）まず、未然防止を徹底する。

ｂ）万一、苦情やトラブルが発生した場合は、内容を正確に把握し、公社に問題がある場合は、統括所長等が謝罪する。

ｃ）苦情等の内容は書面で記録し、施設職員全員で情報共有するとともに、統括所長を通して、事務局に速やかに報告する。

ｄ）事務局と施設で再発防止策・改善策を検討・決定し、入間市に報告した上で、迅速に実行する。

ｅ）再発防止策・改善策が適切に機能しているかの事後チェックを実施する。

公社では、これら方針を具体化した苦情対応マニュアルを作成・活用し、管理運営にあたります。

【参考：専門家による第三者評価のコメントの抜粋】

＜苦情対応＞

■苦情については、苦情対応マニュアルに従い、意見等は十分聞き取り、内容を整理・分析し、組織内での検討の上、改善・改修に結びつけている。

ａ）苦情等の未然防止徹底

まず、苦情等の未然防止に努めます。少なくとも、利用者とのコミュニケーション不足や職員の知識不足・説明不足等が原因で発生する苦情等については、接遇マニュアルの活用や職員研修などで、限りなくゼロに近づけることを目指します。

ｂ）苦情等の内容の正確な把握

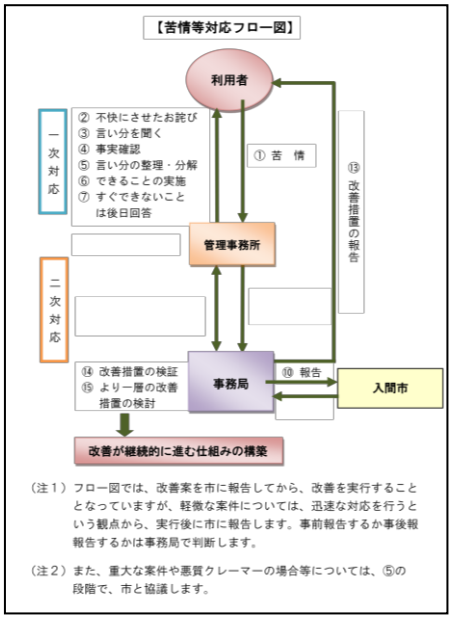
万一、苦情等が発生したときは、まず、内容を把握することが重要です。特に、利用者が興奮している場合には、対応者が１名では、正確な内容把握が困難なケースがよくあります。内容把握が不十分な場合は、更なる苦情の発生原因となり、当事者のご理解をいただくことがますます難しくなります。

公社では、苦情等の対応に当たる際には、チェックリストを活用し、漏れなく内容を把握するとともに、特に、利用者が興奮している場合には、原則２名で苦情等に対応します。

ｃ）苦情等の確実な記録・職員全員での情報共有

苦情等は必ず書面（または電子データ）で記録します。内容は直ちに職員全員に伝達して情報共有を図るとともに、すぐに改善できる点については、迅速に対応し、協議や検討が必要なものについては統括所長を通して事務局に報告します。

また、この段階で改善した内容については、苦情等の内容と改善策を入間市に報告します。



ｄ）再発防止策や改善策の迅速な実施

施設で判断が難しい案件については、事務局と再発防止策や改善策などを検討して、迅速に実行します。

また、入間市と協議する必要がある案件については、公社の案を作成した上で、協議させていただきます。

ｅ）事後検証

再発防止策や改善策を実施するだけではなく、継続的な管理運営の改善につなげる仕組みを構築します。なお、具体的な手法については、次ページの（３）に記載しましたのでそちらをご覧ください。

(2) 収集したご意見・ご要望などを管理運営の改善に生かす仕組みを構築します。

アンケートや苦情対応などで収集したご意見・ご要望等は施設職員全員で情報を共有するとともに、速やかに統括所長を通して事務局に報告します。ここで「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、対応策を協議・検討し、速やかに実行します。

また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、施設ミーティングや朝礼でアイデアを吸い上げることで、実現へ向けての進捗管理を行います。

【参考：利用者からのご要望への対応事例】

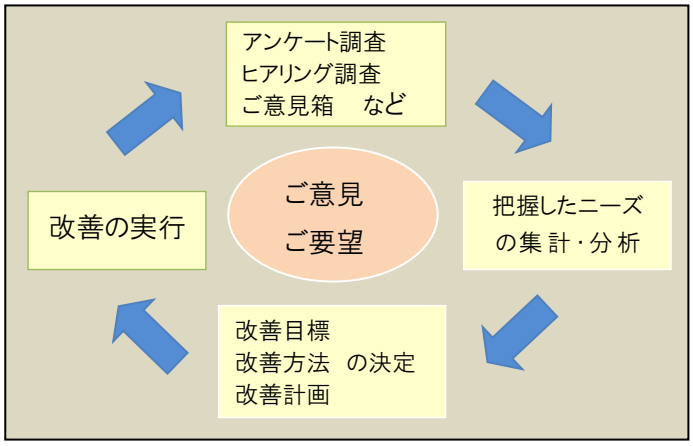
駐輪場が入口から遠いとの利用者のご意見受け、施設の玄関右横にスペースを確保し、右の写真にように、新たな駐輪場としました。また、以前の駐輪場スペースは、駐車場として整備し、新たに３台分の駐車場が確保できました。

(3) 継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

利用者からいただいたご意見・ご要望などに基づいて実施した管理運営の改善については、一定期間後に、アンケート・ヒアリング調査やそれらの分析による検証を行います。

検証の結果、さらに改善すべき項目がある場合は、計画を立てて実行に移し、これについても、一定期間後に再度、検証作業を行います。

このように、利用者のご意見・ご要望等の収集が継続的に業務に反映され、業務改善が進む仕組みを構築します。



④ 自主事業の内容や地域に密着したサービスの考え方

市民が魅力を感じる自主事業の内容

市民が魅力を感じ、かつ、施設の設置目的に沿った事業を、以下の方針のもと、体系的に展開します。特に、入間市内には、当施設と産業文化センターの２つの文化施設が設置されており、両施設の事業を一体的に実施することで、魅力度の向上を図ります。

【自主事業等に関する実施方針（当施設及び産業文化センター共通）】

（1）文化・芸術の振興を目的に、市民のみなさんに良質で多彩な文化を鑑賞する機会を提供します。
（2）市民のみなさんが文化的教養を高め、創造的活動を実践することを支援します。
（3）地域と連携した事業を実施します。
（4）文化に興味のない方にも施設にお越しいただくきっかけづくりを行います。
（5）障害者や外国人が参加しやすい事業を実施します。
（6）その他利用者の利便性向上につながる事業を実施します。

【方針に基づき、文化施設グループとして取り組む事業一覧】

方　針	当 施 設	産業文化センター
（1）文化・芸術の振興を目的に、市民に良質で多彩な文化の鑑賞機会を提供する事業	■有名アーティストコンサート事業 ■クラシック事業 ■いるまファミリー劇場 ■新春演芸バラエティショー ■その他事業	■有名アーティストコンサート事業 ■クラシック事業 ■無料映画会夏休みキッズシネマ ■いるま二八落語会 ■その他事業
（2）市民が文化的教養を高め、創造的活動を実践することを支援する事業	■グランドピアノ開放デー**（新規）** ■合唱ワークショップ**（新規）** ■絵画教室**（新規）** ■市民参加型フェスティバル**（新規）**	■生涯学習講座知を楽しく学ぶ**（新規）** ■フラワーデザイン教室**（新規）** ■ダンス・ワークショップ**（新規）**

方　　針	当 施 設	産業文化センター
(3) 地域と連携した事業	■MEET THE MUSIC ■中学生のための楽器クリニック**（新規）** ■吹奏楽フェスティバル ■ドラマフェスタ　ｉｎ　入間 ■バックステージツアー ■グリーンティーＪＡＺＺフェスティバル	■アジア音楽祭 ■いるま狂言会 ■イルマサマージャズ ■いるま和文化祭 ・いるま大田楽ワークショップ及び成果発表 ・子どもたちの和の一日 ■いるま生涯学習フェスティバル ■社会人のためのビジネス講座**（新規）** ■避難訓練コンサート**（新規）**
(4) 文化に興味がない方にお越しいただくきっかけづくり	■ホール音響体験会**（新規）** ■アロマテラピー教室**（新規）** ■ストレッチ教室**（新規）**	■ヨガ教室**（新規）** ■座禅体験教室**（新規）** ■将棋入門教室**（新規）**
(5) 障害者や外国人が参加しやすい事業	■椅子に座ったままできる体操教室**（新規）** ■手話通訳・要約筆記を取り入れた事業**（新規）** ■外国人も参加できる書道教室**（新規）**	■いるま和文化祭 ■手話通訳・要約筆記を取り入れた事業**（新規）**
(6) その他利便性の向上につながる事業	■コピー機の設置 ■イベント時の物販	■コピー機の設置 ■イベント時の物販

※ ２施設を一体的に活用することで、子ども、大人、高齢者はもとより、障害者、外国人まで含め、あらゆる層の市民のみなさんに魅力を感じていただけるよう、多種多様の事業を実施します。

※ 体系化した事業の中で、特に、自主事業に関する６つの実施方針のうち、以下の２つの方針に基づく事業の強化が必要と考え、多くの新規事業を提案させていただいています。

(2) 市民のみなさんが文化的教養を高め、創造的活動を実践することを支援します。
(4) 文化に興味のない方にも施設にお越しいただくきっかけづくりを行います。

施設の設置目的に沿った事業展開

公社では「市民の文化の向上と福祉の増進を図る」という当施設の設置目的を達成するためには、単に、ホールや会議室等を貸し出すだけでなく、多くの市民のみなさんに、当施設にお越しいただき、親しみを持っていただくことが大切だと考えています。

このため、施設にお越しいただくきっかけづくりや文化に触れる機会を提供する自主事業を積極的に展開します。具体的には、主として、以下の６つの柱に基づき、自主事業の企画立案を行います。

(1) 文化・芸術の振興を目的に、市民のみなさんに良質で多彩な文化を鑑賞する機会を提供します。

これまで公社が培ったノウハウ・ネットワークを活用し、市民のみなさんに良質な文化を鑑賞する機会を提供します。

有名アーティスト・コンサート事業	■演歌、ポップス、歌謡曲やロック等の有名アーティストによるコンサートを実施します。 ■幅広い世代に向けた事業を展開していきます。 **【実施例】** さだまさしコンサート、八代亜紀コンサート、南こうせつコンサート、谷村新司コンサート　等 ■（一財）自治総合センターの宝くじ助成事業を他市の施設と連携して開催を検討します。 ※宝くじ助成事業の申請条件は、民間企業は申請不可であり、入間市あるいは公社のような公益財団法人のみ申請可能となります。
クラシック事業	■オーケストラ、アンサンブルなど、子どもから大人まで、良質な音楽を鑑賞する機会を提供します。

クラシック事業 （続き）	■ホールの音響には定評がありますので、音響効果を実感できる公演を実施します。（右の写真は「西本智実指揮：ロイヤルチェンバーオーケストラ」 ■また、初心者でも楽しめる内容です。
いるまファミリー劇　場	■親子で楽しむことができる演劇、ミュージカルなどを開催します。 ■劇団銀河鉄道ぬいぐるみミュージカル「ピノキオ」、「ジャックと豆の木」などの童話を想定しています。 ■劇団四季など、有名劇団の公演を検討しています。
新春演芸バラエティショー	■40年以上続く当施設を代表する事業です。 ■人気のある公演で、毎年、数多くのリピーターが来場しており、毎年、落語、漫才、コントや太神楽など、市民に多彩な芸能を楽しんでいただいています。
その他事業	■著名人による講演会、オペラ、バレエ、ミュージカル、各種のショー、朗読劇や伝統的な邦楽（琴・尺八・三味線等）等を適宜開催します。

(2) 市民のみなさんが文化的教養を高め、創造的活動を実践することを支援します。

市民のみなさんが文化的教養を高める活動や創造的活動等を支援する事業（主として講座・教室）を開催します。講座・教室終了後には、既存サークルへの入会や新たなサークルの結成につなげられるよう努めることで、創造的文化活動に継続的に取り組む市民の増加を図ります。

グランドピアノ開放デー スタインウェイ＆ヤマハの演奏体験**（新規）**	■コンサートグランドピアノ２台を市民に開放し、気軽に演奏していただく施設開放事業です。 ■ホールの響きの良さを体感し、施設使用のきっかけづくりとします。 ■平成29年度に先行実施しましたが、市民ニーズも高く定員を超える応募がありましたので、本格的に実施します。

合唱ワークショップ**（新規）**	■発声の基礎を学び、ホールで合唱体験が出来るワークショップです。 ■ワークショップの成果発表をホールで実施します。 ■若い世代から高齢者まで幅広い層の参加が期待できるワークショップです。 ■入間市合唱連盟等と連携して実施します。
絵画教室**（新規）**	■絵を描くことを通して、心や人生を豊かにする教室です。 ■水彩画、油絵、クレヨン画や色鉛筆画などから教室内容を選定します。（右の絵は色鉛筆画の作品例） ■若い世代から高齢者まで幅広い層の参加が期待できる教室です。 ■（公財）いきいき埼玉と連携して実施します。
市民参加型フェスティバル **（新規：再掲）**	■個人でも団体でも参加できる市民参加型のフェスティバルです。文化に関係があれば、演奏、歌、ダンス、落語など、どのようなパフォーマンスでもかまいません。 ■市民のみなさんの創造的文化活動の発表の場です。 ■文化施設グループや、公社が管理する他施設と協力して実施します。

(3) 地域と連携した事業を実施します。

市内で長年に渡って活動を展開してきた公社のネットワークを活用し、地域の様々な団体・機関等と連携した事業を実施します。

MEET THE MUSIC	■プロの音楽家（弦楽四重奏、邦楽など）によるレクチャーコンサートです。 ■産業文化センターと共同で実施します。 ■市内小学校や福祉施設等へ出向くアウトリーチの形で実施します。 ■市内商業施設等へ出向くことも検討します。

中学生のための楽器クリニック **（新規）**	■中学校吹奏楽部への楽器指導で、全館を使用し、担当楽器ごとに実施します。 ■クリニックの成果発表として、ホールで合奏を行います。 ■講師は市内の吹奏楽団体等の協力を得て実施します。 ■平成 30 年度に先行実施したところ、参加中学校や学校関係者から好評をいただきましたので、地域音楽文化の活性化のため継続して実施します。
吹奏楽フェスティバル	■市内の小中学校、高校及び一般の吹奏楽団体など、多くの吹奏楽団体が参加するフェスティバルです。 ■地域の文化振興及び世代間交流に繋がる事業として実施します。 ■吹奏楽フェスティバル実行委員会と共催し実施します。
ドラマフェスタ in 入間	■演劇・人形劇・語りなどオリジナリティあふれる創作活動の成果を発表し、ワークショップなど、子どもから大人まで楽しめる市民参加型事業です。 ■ドラマフェスタ in 入間実行委員会と共催し実施します。
バックステージツアー	■市民のみなさんに、舞台装置、照明、音響等の舞台の業務を体験してもらいます。 ■子どもから大人までが楽しめる体験型事業です。 ■舞台スタッフの協力を得て実施します。
グリーンティージャズフェスティバル	■トップジャズミュージシャンの参加により、入間市や近隣市はもとより、広範な地域からジャズファンが集まるイベントです。 ■プロと学生とのセッションや、中・高校生と一般団体との世代間交流も見どころです。 ■ジャズの魅力はもちろん、狭山茶の無料サービス等もあり、狭山茶の魅力を堪能できます。 ■グリーンティージャズフェスティバル実行委員会と共催し実施します。

（4）文化に興味がない方にも施設にお越しいただくきっかけづくりを行います。

施設の設置目的である「市民の文化の向上と福祉の増進」に貢献するため、また、第６次入間市総合計画前期基本計画に掲げられている「生涯学習をしている市民の割合を57.9%から 60.0%にまで高める」との数値目標の達成に資するため、文化的活動にあまり興味がない層に、まず施設にお越しいただき、「文化に触れるきっかけづくり」となる事業を実施します。

ホール音響体験会 **（新規）**	■ホールの響きの良さや、プロが使用する音響機材の性能の高さを体験していただきます。 ■持ち込みのＣＤ・レコードを高音質で視聴できます。
アロマテラピー教　室**（新規）**	■心身をリラックスさせ、美容にも効果があるアロマの香りを楽しむ教室です。 ■若い世代から高齢者まで幅広い層の参加が期待できる教室です。
ストレッチ教室 **（新規）**	■「カラダが硬い」と心配の方も安心して参加できる初心者向けの教室です。 ■ゆっくりとした動きで全身の筋肉を伸ばします。腰痛や肩こりにお悩みの方も参加できます。

(5) 障害者や外国人が参加しやすい事業を実施します。

施設利用を遠慮しがちな障害者や外国人が参加しやすい事業を実施します。

椅子に座ったままできる体操教室 **（新規）**	■椅子に座って、高齢者や障害者等が無理なくできる体操で、寝たきり防止や介護予防にもつながります。
手話通訳･要約筆記を取り入れた事業 **（新規）**	■手話通訳や要約筆記（講師のスピーチを文字情報に同時変換すること）を行い、聴覚障害者の方等が参加できるよう配慮します。 ■入間市社会福祉協議会の協力を得て実施します。 ■平成 29 年度に産業文化センターの生涯学習講座で先行実施したところ、参加者からも「聞こえにくくても、要約筆記があったのでわかりやすかった。」と好評でしたので本格的に実施します。 ■産業文化センターで実施する「生涯学習講座」の一部を当施設を会場として実施します。

外国人も参加できる書道教室**（新規）**	■書道を学ぶ教室です。 ■きれいな筆文字が書けるようになります。 ■市内在住外国人と市民との交流の機会にもしたいと考えています。 ■入間市国際交流協会の協力を得て実施します。

（6）その他利用者の利便性向上につながる事業を実施します。

利用者の利便性向上や地域貢献のため、以下の事業を実施します。

コピー機の設置	■事務所にコピー機を設置し、利用者にご利用いただきます。 ■利用にあたっては、利用者に実費を負担していただきます。
イベント時の物販	■イベント開催時など、多くの利用者ご来館する日などを中心に軽食などの物販を行います。 ■ジョンソンタウン等と連携して、物販を行います。 ■菓子パンや小物類などについては、地域の福祉施設が製作した商品を販売するほか、入間市観光協会などとも連携し、地元の特産品の販売も行います。

【自主事業のポイント】

■鑑賞事業
- ・当施設と産業文化センターで実施する公演のジャンルや日程が重ならないよう、文化施設グループで調整します。
- ・様々な助成金を申請し、実施が比較的難しいクラシック公演等を企画します。
- ・入場料は極力安価に設定し、多くの市民に公演を鑑賞する機会を提供します。

■教室、講座等事業
- ・地域に根差した運営を行ってきた公社のネットワークを活用し、質が高く、かつ安価な参加費を両立した事業を、多くの市民に提供します。

■アウトリーチ事業
- ・当施設と産業文化センターで共同実施する「MEET THE MUSIC」を継続実施する他、拡充を計画します。

■市民団体等との共催事業
- ・市民の主体的な文化活動を共催事業として支援し、施設の円滑な使用方法や事業運営のノウハウを提供します。

市民や地域団体との連携

公社は、地域に密着した活動を展開する中で、多くの市民や地域団体、学校、関係機関などと良好な関係を構築しています。これらのネットワークを活用し、地域活動に積極的に参加するとともに、地域と連携し、地域と一体となった管理運営を行います。

(1) 市内の地域団体、学校、関係機関などに管理運営に協力いただきます。

公社はもとより、市民として、日常生活を送っている職員のネットワークも活用し、多くの地域団体、学校、関係機関などと連携した管理運営を行います。なお、主な連携内容は以下のとおりです。

ａ）自主事業での連携・協力

公社のネットワークを活用し、市内の様々な事業所、団体などから、以下のような協力を得ることで、自主事業の大幅な充実を実現します。

自主事業名	連携・協力先	連携・協力内容
有名アーティストコンサート事業	入間市合唱連盟の傘下団体　など	合唱等での出演
MEET THE MUSIC	市内小学校、市内福祉施設　など	事業運営 実施会場提供
中学生のための楽器クリニック	市内中学校、市民演奏団体　など	事業運営 講師派遣
吹奏楽フェスティバル	吹奏楽フェスティバル実行委員会	事業運営
ドラマフェスタｉｎ 入間	ドラマフェスタｉｎ入間実行委員会	事業運営
グリーンティーＪＡＺＺフェスティバル	グリーンティージャズフェスティバル実行委員会	事業運営
手話通訳・要約筆記を取り入れた教室	（社福）入間市社会福祉協議会	人員の派遣
外国人も参加できる書道教室	入間市国際交流協会	事業運営

ｂ）広報面での連携・協力

公社のネットワークを活用し、市内の様々な事業所・団体などに当施設のリーフレット等を無料設置していただくこと等で、効果的・効率的な広報を行います。また、上記事業運営に協力して頂ける団体を通じて、ＰＲに協力いただきます。

【リーフレットの設置等で協力いただける主な市内事業所・団体・施設等】

■いるま野農協　■アポポ商店街振興組合　■丸広百貨店
■山野楽器　丸広店　■アイポット　■サイオス　■飯能信用金庫
■ペアーレ入間　■入間市消防団　■生涯学習掲示板　■イオン入間店
■入間市勤労者福祉サービスセンター　■入間市社会福祉協議会
■ＮＰＯ法人入間市文化創造ネットワーク
■ＮＰＯ法人あそびあ～と☆こども劇場いるま　■長泉寺会館　など

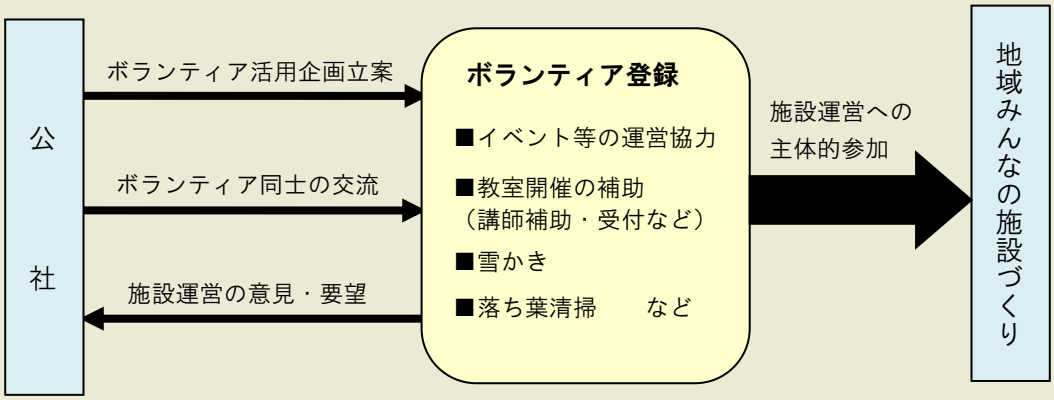
(2) 市民のみなさんにボランティアとして管理運営に協力いただきます。（拡充）

市民のみなさんと連携した管理運営を行うため、当施設では「欅クリエイターズ」、産業文化センターでは「産業文化センター公演ボランティア」というボランティア登録制度を設けており、登録者が熱心にボランティアとして文化施設の運営に協力していただいています。

これを、公社全体のボランティア登録制度に拡充します。具体的には、個人だけではなく、事業所、学校、町内会などの団体でもボランティア登録を可能とし、業務についても、公演のお手伝いだけでなく、花植え、落ち葉清掃、雪かきなども含め、幅広く活動を依頼したいと考えています。（右図は雪かきボランティア登録を募集するため、他施設で作成したチラシ）

そして、ボランティアをお願いする用務が発生した場合は、すべての登録者にメール等で情報を配信し、都合がつく方にのみ、協力いただきます。こうすることで、ボランティアを募集する事務負担を軽減することができますし、ボランティアを希望される方も、「ボランティアの募集情報に気がつかなかった」ということがなくなります。

【ボランティア登録制度のイメージ図】



なお、前ページの図にもあるように、ボランティアには、単に業務をお手伝いしていただくだけでなく、ボランティア同士の交流や管理運営に対する意見・要望等をお伺いする機会を設けること等により、管理運営にも携わっていただき「自分たちの施設」という意識の醸成に努めることで、利用促進にもつなげます。

(3) 地域の行事等にも積極的に協力します。

連携は一方的な関係では長続きしません。当施設の管理運営に協力いただく以上、職員も地元自治会・町内会、公民館などが実施する行事、イベント、お祭りなどに積極的に協力します。

４．指定管理業務を安定して行う能力について

① 収支計画

明確かつ妥当な経費の算出根拠

(1)　明確で妥当性の高い収支計画を作成しています。

公社は、長年に渡って当施設の管理運営に携わっており、収支計画については、正確に積算できるノウハウを持っています。

今回の収支計画の作成に当たっては、以下のような特殊事項も考慮しており、妥当性の高い収支計画になっていると考えています。

【収支計画作成に当たって考慮した特殊事項】

■最低賃金の大幅上昇に伴う人件費の増大

■日本銀行のインフレターゲット政策（物価上昇率の毎年２％上昇）に伴う経費の増大　　など

(2) 想定外の事態にも責任を持って対処します。

正確に収支の見積もりを行っても、想定外の突発的な事態が発生するリスクは常に存在します。過去にも、東日本大震災やその後の計画停電により、中止や延期せざるを得ない事業などが出て、想定外の経費や損害が発生したことがあります。

公社では、このような場合でも、入間市や市民のみなさんに新たな負担をお願いすることは全くなく、指定管理者の責任で対処いたしました。収支計画に関しては、突発事態の発生であれ、想定外の事態が発生しても、指定管理者のリスク負担で解決すべき案件については公社の責任で対処し、入間市や市民のみなさんに追加負担をお願いしたり、施設の管理運営から撤退するようなことはありません。

経費削減に向けた提案

経費削減については、26 ページ以降の「経費が最小になる工夫」で記載させていただいていますので、この章では項目のみを記載させていただきます。詳細は 26 ページ以降をご覧ください。

(1) 公社が持つ技術・経験・ノウハウを最大限に活用して管理運営を効率化します。

ａ）契約規模拡大による委託料削減　　ｂ）消耗品発注先の開拓
ｃ）業務の内製化　　ｄ）グループ制の導入
ｅ）職員のマルチスタッフ化　　ｆ）時差出勤・休日出勤の振替対応
ｇ）細かなところまで目を配った経費削減

(2) 新たな技術・製品の導入に努めます。

ａ）遮熱光シートの導入　　ｂ）緩まないボルト・ナットの導入

(3) 安全水準やサービスの質を落とす経費削減は行いません。

(4) 自主事業などの収入の増加に取り組みます。

(5) 市内企業優先発注、グリーン購入などの公益性も重要視します。

なお、経費については、厳しい状況が続いています。例えば、埼玉県の最低賃金は、今回の指定管理業務開始時点（平成 26 年４月）の 785 円から、現在（平成 30 年 7 月）は 871 円と約 11%上昇しています。（平成 30 年 10 月の改訂に向けて、埼玉県は昨年度から 27 円引上げの 898 円で答申されました）

また、ガソリン価格は、平成 28 年 7 月の 1 リットル 117 円から現在（平成 30 年 7 月）は 152 円と約 30%上昇しています。

公社では、第三者評価でも高く評価される（26 ページ参照）経費削減努力を続けていますが、人件費や物件費の上昇が経費削減努力を上回る状態が続いており、かつ、この傾向が今後もしばらくは継続すると考えられることから、指定管理料を引き下げる余地はほとんどありません。平成 31 年度以降も、市民のみなさんに安全・安心や質の高いサービスを提供するとともに、一層の経費削減に努めます。

また、サービス向上や利便性の向上、自主事業等については既存の手法や事業に加え、新規で数多くご提案するなど、施設管理及び事業運営の内容を充実させます。

具体的収支計画

具体的な収支計画は様式７のとおりです。以下に、項目の内訳を記載します。

項　目		科　目	項目内訳
収入	指定管理料	指定管理料収入	指定管理料
	自主事業収入	自主事業収入	チケット売上
支出	人件費	給料	基本給、臨時雇賃金
		手当	通勤手当、時間外手当、期末手当など
		福利厚生費	社会保険、雇用保険　など
	事務費	通信運搬費	電話料、事務用切手代　など
		消耗品費	事務用品、舞台用品、蛍光灯、予約システムトナー　など
		事務局経費	間接経費、被服　など
	物件費	燃料費	公用車ガソリン代　など
		印刷製本費	施設パンフレット印刷代　など
		保険料	施設賠償責任保険､利用者傷害保険､駐車場賠償保険　など
		施設管理委託料	清掃業務､警備業務､受付管理業務､舞台業務、設備保守点検業務　など
		旅費交通費	交通費　など
		原材料費	舞台用木材　など
		賃借料	コピー機リース料、マット借上料、NHK 受信料　など
		租税公課	印紙税、消費税　など
		負担金	県公立文化施設協議会負担金
		手数料	簡易専用水道検査手数料　など
		雑支出	消火器リサイクル料　など
		法人税、住民税及び事業税	法人税、住民税、事業税
	事業費	委託料など	公演委託料、チラシ・ポスター印刷代　など
	精算科目	修繕費	設備修繕　など
		光熱水費	電気代、水道代、ガス代　など

② 申請団体の経営状況

安定した経営状況

(1) 十分なキャッシュフローがあります。

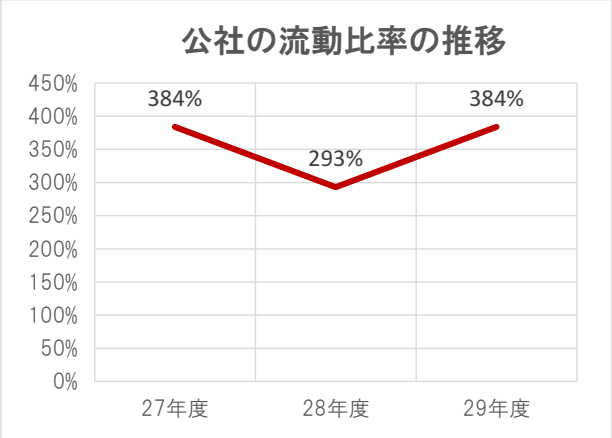
公社は、平成５年の設立以来、公益性の高い法人として、身の丈に合った健全経営を行って参りました。このため、たとえば、平成 29 年度決算では、基本財産１億円に加えて、約 1 億 600 万円の現金預金残高を計上するなど、厳しい経済情勢の中でも十分なキャッシュフローを確保しています。

本事業計画書では、様々な新規提案を行わせていただいており、その中には初期投資が必要な提案もありますが、自己資金で対応可能です。

(2) 高い経営の健全性が確保されています。

一般に経営状況を示す指標は、利益の大きさを示す「収益性」と経営の健全性を示す「安全性」に分けることができます。指定管理者にとって、より重要なのは、「安全性」で、高い経営の安全性があることが、指定管理期間の５年間全般にわたって良好で安定した管理運営を行うために必要不可欠です。

公社は、上記でご説明した現金預金残高をはじめ、経営の安定性を示す代表的な財務指標である流動比率も 380％を超えているなど、運転資金がショートする心配がほとんどない安定的な経営状況にあります。



【参考：主な経営状況】　　単位：円

項　目	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
経常収益	429, 935, 874	503, 320, 482	504, 028, 381
経常費用	427, 977, 828	491, 896, 606	510, 133, 500
流動資産	101, 547, 545	96, 267, 783	106, 035, 955
流動負債	26, 399, 205	32, 894, 067	27, 607, 158
流動比率	384. 66%	292. 66%	384. 09%

【参考：流動比率】

流動比率は、今後１年以内に現金化できる資産と今後１年以内に支払わなければならない負債との比率です。流動比率が 384%ということは、１年以内に現金化できる資産が、１年以内に支払うべき負債の 3.84 倍あるということで、資金ショートを起こす可能性がほとんどなく、非常に高い経営の健全性があります。（一般的には 150～200%が安定性の目安と言われています）

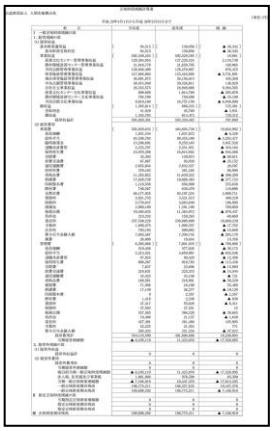
適切な財務諸表等の作成

公社は公益財団法人であり、内閣府が定めた「公益法人会計基準」に基づいて、毎年１回、貸借対照表、正味財産増減計算書、財産目録などの財務諸表を作成しています。

財務諸表作成の基となる日常の会計処理については、請求書を各施設で検収後、事務局でダブルチェックを実施し、伝票に基づき出納帳への記載を行っています。また、税理士事務所による会計指導を毎月受け、正確な会計処理を担保しています。

作成した財務諸表は、監事による監査を受け、理事会および評議員会で承認ののち、埼玉県へ提出し、チェックを受けております。公益財団法人となった平成 24 年 10 月以降、現在まで、財務諸表について、問題点等を指摘されたことは一切ありません。また、税務署や県税事務所などにも納税関係で財務諸表を提出していますが、申告業務に携わっていただいた税理士も含めて、修正等の指導を受けたことは一切ありません。

貸借対照表



正味財産増減計算書

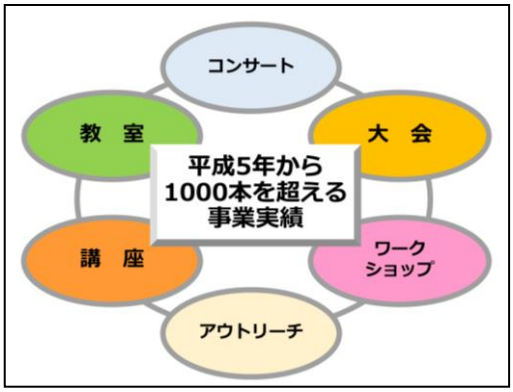
財産目録

③ 事業実績

市民会館管理等、同様の運営実績

(1) 市民のみなさんに親しまれる管理運営を行っています。

公社が管理運営している９施設（入間市市民会館、入間市産業文化センター、入間市市民体育館、入間市運動公園、入間市武道館、黒須市民運動場、中央公園、入間市地区体育施設等【５施設】、入間市農村環境改善センター）の年間利用者数は、合計 76 万人を超えており、多くの市民のみなさんに親しまれています。



これは、公社の長年にわたる取り組みの成果ですが、公社職員のほとんどが入間市民であることから、公社職員が、市民のみなさんのニーズを把握し、市民のみなさんの立場に立っていることと、組織の利益ではなく、公益（＝市民のみなさんの利益）を優先して活動していることが一番大きな要因であり、公社の特徴を生かした管理運営ができていることを示していると考えています。

【公社が管理運営している指定管理施設一覧】

	施　設　名	入間市市民会館
	管理期間	平成１８年４月１日から３期１３年目 （受託管理は平成６年４月１日から）
	施　設　名	入間市産業文化センター
	管理期間	平成１８年４月１日から３期１３年目 （受託管理は平成５年７月１日から）
	施　設　名	入間市市民体育館
	管理期間	平成１８年４月１日から３期１３年目 （受託管理は平成７年４月１日から）

	施 設 名	入間市運動公園
	管理期間	平成１８年４月１日から３期１３年目 （受付業務は平成７年４月１日から） （プール受託管理は平成７年４月１日から）
	施 設 名	入間市武道館
	管理期間	平成１８年４月１日から３期１３年目 （受託管理は平成５年７月１日から）
	施 設 名	黒須市民運動場
	管理期間	平成１８年４月１日から３期１３年目 （受付業務は平成７年４月１日から）
	施 設 名	中央公園
	管理期間	平成２８年４月１日から１期３年目 （受付業務は平成７年４月１日から） （プール受託管理は平成７年４月１日から 平成１８年３月３１日まで）
	施 設 名	入間市地区体育施設等
	管理期間	平成２８年４月１日から１期３年目 （受託管理は平成６年４月１日から平成 １８年３月３１日まで）
	施 設 名	入間市農村環境改善センター
	管理期間	平成１８年４月１日から３期１３年目 （受託管理は平成５年７月１日から）

(2) 多くの市民にご利用いただき、高い評価をいただいています。

公社が管理運営する９施設では、多くの市民にご利用いただくとともに、総合満足度はもとより、接遇、清掃などで、以下のとおり、ほとんどの施設で 90%を超える利用者から「満足」「やや満足」とのご回答をいただいています。

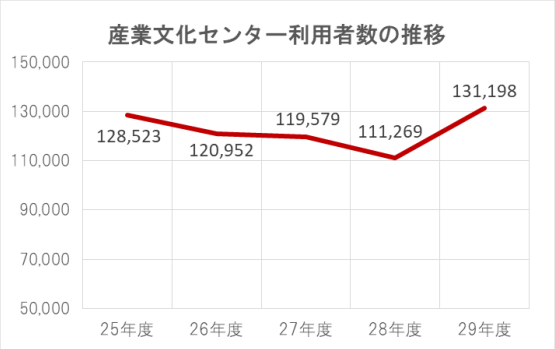
利用者ニーズが多種・多様化する中で、多くの利用者にご満足いただくことは決して簡単ではありませんが、今後も、さらに満足度を上げられるようにすべての職員が一丸となって努力したいと考えています。

【参考：公社が管理運営する施設の利用者数および満足度（再掲）】

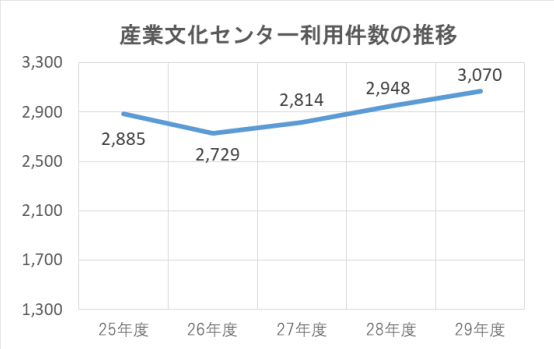
	利用者数	満 足 度		
		総　合	接　遇	清　掃
入 間 市 市 民 会 館	111,693	94.9%	98.2%	97.6%
入間市産業文化センター	131,198	97.8%	98.7%	94.6%
入間市農村環境改善センター	36,276	93.0%	96.1%	93.8%
市民体育館など体育施設合計（地区体育施設等を除く）	326,634	89.1%	97.6%	88.1%
入 間 市 地 区 体 育 施 設 等	162,024	92.1%	95.1%	96.0%
合　　計	767,825	91.5%	97.4%	91.4%

※　利用者数は平成 29 年度実績（ただし、市民体育館は、平成 29 年９月から耐震補強等工事が行われ、閉館していることから平成 28 年度実績を記載）

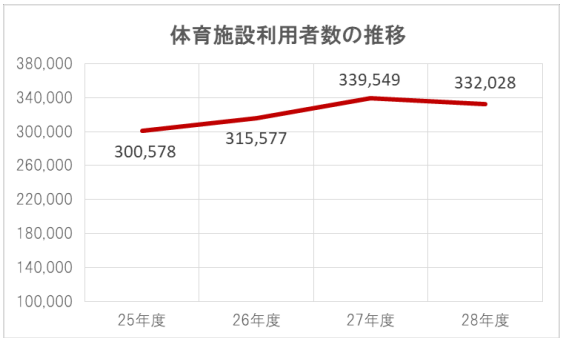
【参考：公社が管理運営する主な施設の利用者数・利用件数の推移（再掲）】



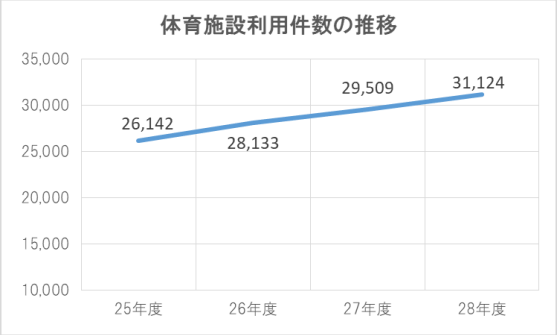
４年間で 2.1%の増加



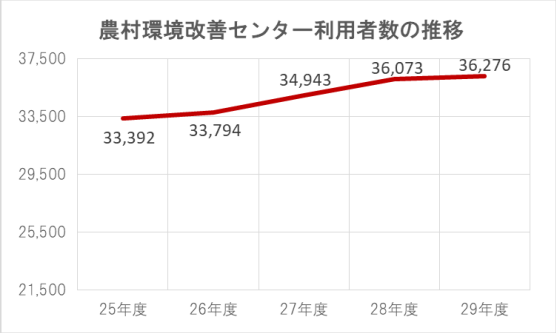
４年間で 6.4%の増加



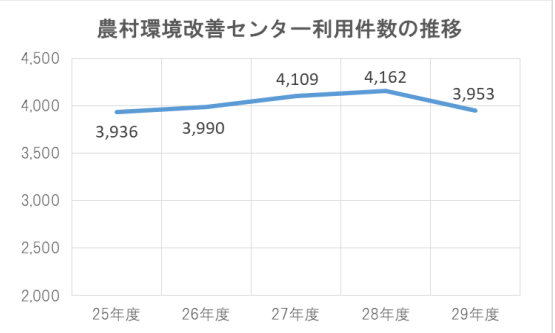
３年間で 10.5%の増加



３年間で 19.1%の増加



４年間で 8.6%の増加



４年間で 0.4%の増加

97 ページに記載している当施設はもとより、公社が管理運営している施設のほとんどで利用者数・利用件数が増加傾向にあります。

なお、農村環境改善センターのみ、今年１月の大雪でテニスコートのキャンセルが発生した影響が表れています。

(3) 多種多様の事業実績があります。

公社が管理運営する施設のほとんどは、受付や維持管理業務に加えて、施設の設置目的を達成するために、様々な事業を実施することが求められています。公社では、文化施設において、以下のように目的や実施ノウハウが異なる多種多様な事業をバランスよく実施することで、入間市の文化振興に貢献しています。

■市民に質の高い芸術文化に触れる機会を提供すること
■市民に人気の高い大衆文化に触れる機会を提供すること
■市民の創造的文化活動を支援する機会を設けること
■市民が芸術文化を発表・実践する機会を設けること

文化・芸術事業

大衆演芸事業

子ども向け事業

なお、これら事業の一部には、文化庁等からの助成金をいただいて実施している事業があります。公的資金の活用実績については 105 ページをご覧ください。

(4) 近隣の指定管理者ともネットワークがあります。

公社は、指定管理業務を行っている近隣の公益財団法人（所沢市、和光市、鴻巣市など）や市内のＮＰＯ法人（入間市文化創造ネットワーク）ともネットワークがあり、管理運営に関する率直な情報交換を行っているほか、相互視察などで交流があります。

また、所沢市、狭山市、飯能市の文化施設とは、「四市文化館連絡協議会」を組織し、情報交換はもとより、事業連携も議題として上がっています。これらネットワークは、長年の交流による相互の信頼関係が基盤となっており、公社が構築した「強み」のひとつではないかと考えています。

(5) 市民のみなさんとの良好な協力関係があります。

公社では、これまで、市民のみなさんや市内事業所・団体等にボランティアの形で、管理運営に協力いただいていますが、一方的に協力いただくだけでは、長続きしないと考えており、公社職員も施設周辺の清掃やお祭りへの参加など、地域活動に積極的に参加しています。

このような「ギブ・アンド・テイク」が市民のみなさんとの良好な協力関係につながっており、様々なイベント・教室等で、市民のみなさんの協力を得られる体制にあることが、公社の強みのひとつとなっています。

④ 人員配置や業務体制の考え方

指定管理業務を行いうる十分な組織規模

(1) 管理運営業務に必要十分な人員を配置します。

本指定管理を遂行する施設責任者として統括所長１名、統括リーダー１名を配置し、文化施設グループ（当施設と産業文化センターとを一体的に管理）を統括管理します。

また、当施設には、主事１名、契約職員２名、パート職員５名を配置するほか、夜間（午後５時 15 分以降）については、再委託して業務を行います。

なお、退職者等が出ない限り、原則として、現在の職員を引き続き配置します。現在の職員は、当施設の管理運営経験が豊富で、利用者との良好な関係も構築しており、当施設の管理運営に最適の人材です。主な職員の経歴・資格等は様式６をご覧ください。）

【人員配置】

役職名	人数	主な業務内容
統 括 所 長 （産文センター兼務）	１名	文化施設グループの統括管理（責任者） ■当施設の管理運営の統括管理 ■自主事業企画・運営の指揮監督 ■文化施設グループ職員の指揮監督 ■市および公社事務局との連絡調整　など
統括リーダー （産文センター兼務）	１名	文化施設グループの統括管理補佐（副責任者） ■統括所長の補佐　■文化施設グループの管理運営全般 ■自主事業企画・実施　■広報・利用促進 ■安全管理　■利用者対応　など
プロパー職員	１名	■当施設の管理運営全般　■自主事業企画・実施 ■広報・利用促進　■維持管理 ■安全管理　■利用者対応　など
契 約 職 員	２名	■当施設の管理運営全般　■自主事業企画（一部）・実施 ■広報・利用促進　■維持管理 ■安全管理　■利用者対応　など
パ ー ト 職 員	５名	■受付・案内　■使用料金収受・現金管理 ■施設内巡回　■維持管理 ■利用者アンケート　■備品管理　など

(2) 施設をバックアップする体制を構築します。

ａ）所長会議・事務局による統括

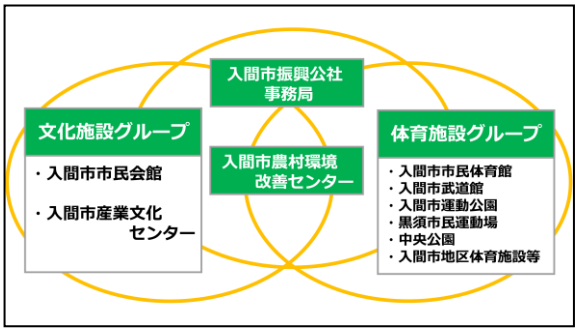
施設に権限委譲は行いますが、現場任せにせず、事務局長、事務局次長及び公社が管理運営する施設の所属長で構成する所長会議（毎月１回を原則に開催）で当施設の統括を行います。

具体的には、管理運営の最終意思決定、自主事業などの年間事業計画の決定、予算の策定、維持管理作業計画の承認、事業計画書記載事項の進捗管理などを行います。なお、日常的な統括については、事務局が行います。

ｂ）グループ制による相互支援

27ページでも記載しましたが、公社では、管理運営する施設にグループ制を導入しており、本指定管理業務の対象施設である当施設と入間市産業文化センターでグループを組んでいます。グループ内では、繁忙期の人的応援や備品類の共用を実施しており、迅速な意思決定を行うための指揮系統も明確化しています。

これらを継続することでマンパワーや備品類を効率的・効果的に活用する体制を構築します。



ｃ）事務局による施設支援

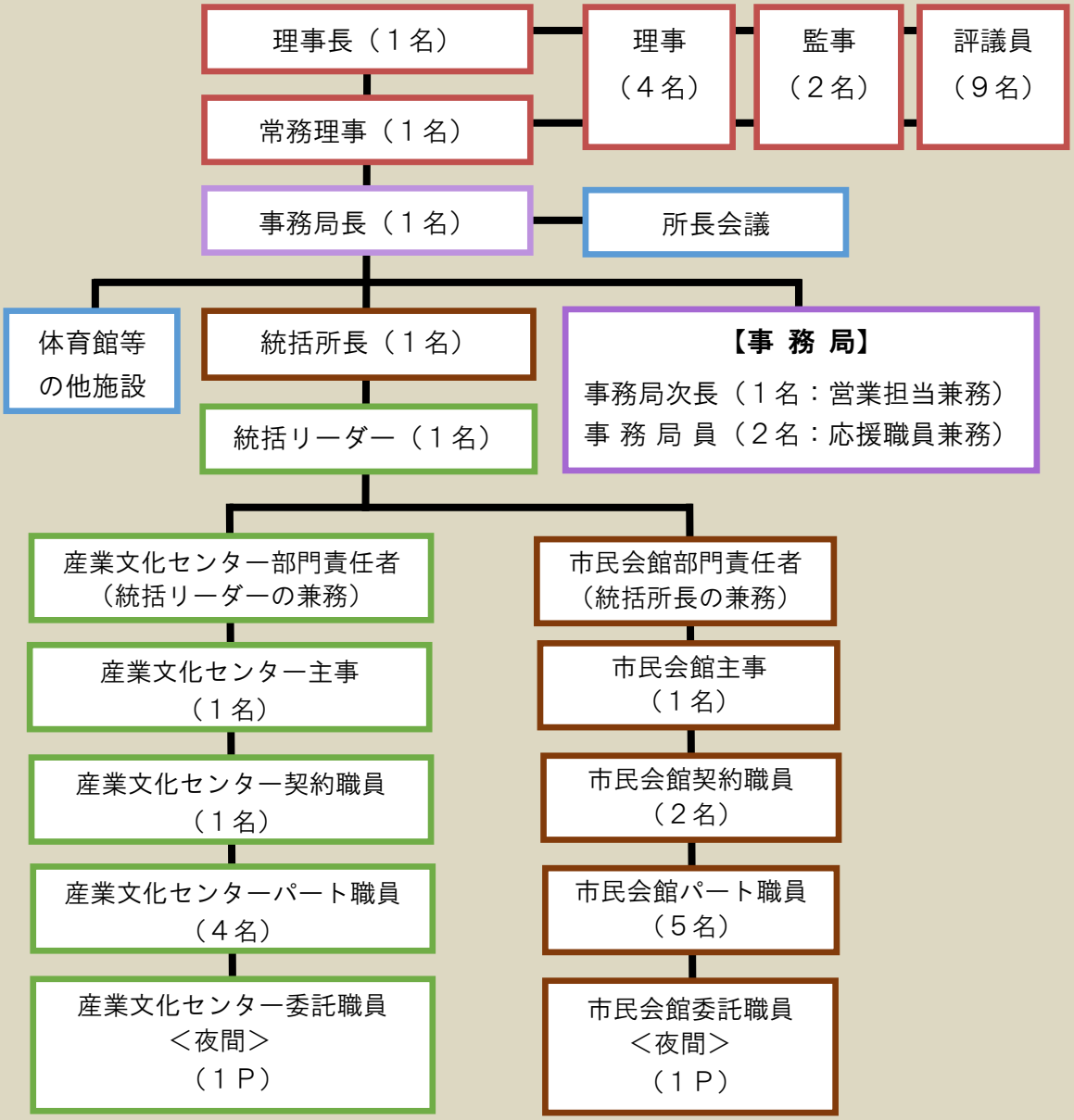
事務局による施設支援体制を整備します。事務局には、営業担当を設置し、当施設の利用促進活動を行うほか、自主事業や繁忙期、緊急時の支援体制を整えています。

また、総務、契約業務、職員研修業務、マニュアル作成・改訂業務、監査業務等は、事務局で実施し、施設の負担を軽減します。

【参考：専門家による第三者評価のコメントの抜粋（再掲）】

■各種マニュアルの整備や研修計画、また定例的な会議による改善活動など、公社全体でマネジメントシステムが構築されており、全体的に期待水準どおりの維持・管理が行われている。

管理運営体制図



※ 各施設の夜間については、再委託で対応します。再委託には、短時間勤務の方もいることから、組織図上、人数で示すよりも「ポスト」（Ｐと記載しています）で示しています。「ポスト」は、当日必ず配置する人員数です。（例えば、17 時 15 分～19 時 15 分まではＡさん、19 時 15 分以降はＢさんが勤務する場合、人数は２名ですが、ポストは１ポストです）

(3) 専門的資格を持った職員を配置します。

維持管理や文化芸術関係の専門的な資格・経歴を持つ職員を多数配置して、質の高い管理運営を行います。なお、当施設に配置する職員が保有する主な資格や経歴は次ページのとおりです。

【当施設の職員等が保有する主な資格】

■舞台機構調整技能検定（音響技能検定）（２級・３級）
■舞台・テレビジョン照明技術者技能検定（２級）
■第二種電気工事士　■危険物取扱者乙種４類　■一級ボイラー技士
■認定電気工事従事者　■廃棄物管理責任者　■第三種冷凍機械
■日本中国語検定協会「中国語能力検定」（３級）
■文科省認定「秘書技能検定」（準１級）■文科省認定「漢字能力検定」（準１級）
■ビジネス実務技能検定協会「ビジネス文書技能検定」（１級）
■日商簿記（３級）　■日本商工会議所「日本語文書処理技能検定」（２級）
■日本商工会議所「ビジネスコンピューティング検定」（２級）
■全日本情報学習振興協会「パソコン技能検定Ⅱ種試験」（１級）
■日本情報教育検定協会「ホームページ・ビルダー検定」３級
■日本情報教育検定協会「パソコンインストラクター資格認定試験」（１級）
■文科省認定「ファッションコーディネート色彩能力検定」（３級）
■文科省認定「毛筆書写検定」（３級）
■文科省認定「硬筆書写検定」（２級）　■日本心理学会認定心理士
■小学校教諭第２種普通免許　■甲種防火管理者　■普通救命講習

なお、当施設以外（事務局および他の施設）の公社職員にも、以下のように、維持管理関係の専門的な資格を保有する職員が多数在籍しています。これら職員が常に当施設の維持管理業務に携わるわけではありませんが、必要に応じてアドバイスしたり、業務を手伝うことで、より一層高い水準の維持管理業務を実現します。

【当施設以外の公社職員等が保有する主な資格】

■防災管理者　■安全衛生推進者　■電気工事士（第１種・第２種・第３種）
■認定電気工事従事者　■電気主任技術者（第２種・第３種）
■ガス溶接技能講習修了　■アーク溶接特別技能講習修了
■ボイラー技士（１級・２級）　■ボイラー取扱技能講習修了
■危険物取扱者（乙種４類・丙種）　■消防設備士２種（１～６）
■第１種衛生管理者　■第１種大型自動車免許
■大型特殊自動車免許　■建築物環境衛生管理技術者
■牽引免許　■移動式クレーン講習修了
■玉掛技能講習修了　■整備士（ガソリン３級）
■第３種冷凍機械　■廃棄物管理責任者
■安全衛生教育修了（刈払い）　■警備員指導教育責任者

■スポーツ救急手当プロバイダーコース修了（一次救命措置の講習）
■体育施設運営士　■公認スポーツ上級指導員
■トレーニング指導士　■水泳指導管理士
■プール管理責任者　■プール衛生管理者　■日赤水上安全法救助員
■日本語ワープロ検定２級　■日本漢字能力検定　２級
■中学校教諭一種免許状　■中学校英語教諭二種免許状
■高等学校教諭一種免許状　■日商簿記検定（２級・３級）
■幼稚園教諭２級　■保育士　■子育て支援員研修修了
■宅地建物取引士　■日本心理学会認定心理士
■甲種防火管理者　■普通救命講習修了

人員配置やシフトの妥当性

人員配置については、現在と同じ体制（人数）とします。現在の職員は当施設の管理運営に必要な経験・技術・ノウハウ等を蓄積しており、少数精鋭ですが、質の高い管理運営を行うのに十分な人員体制です。

なお、通常の勤務体制（ローテーション）の一例は以下のとおりです。（繁忙期などは、ローテーションが異なることがあります）

	月	火	水	木	金	土	日	週勤務時間
統括所長	休館日	○	○	○		○	○	38.75 時間
統括リーダー		（通常は産業文化センターで勤務）						38.75 時間
プロパー職員		○	○	○	○		○	38.75 時間
契約職員①			○	○	○	○	○	38.75 時間
契約職員②		○	○		○	○	○	38.75 時間
パート職員①		○		○	○	○	○	25 時間
パート職員②		○		○	○	○	○	25 時間
パート職員③		○		○	○	○	○	25 時間
パート職員④			○	○	○	○	○	25 時間
パート職員⑤			○	○	○	○	○	25 時間

⑤ 雇用及び労働条件

労働諸法の遵守

公的な組織として、労働諸法を確実に遵守しています。社会保険労務士と顧問契約を締結し、適正な労務管理状況を確認しています。

【遵守すべき主な労働諸法】

■労働契約法　■労働基準法　■労働安全衛生法　■最低賃金法
■労働者災害補償保険法　■高年齢者雇用安定法　■育児・介護休業法
■雇用保険法　■パートタイム労働法　■男女雇用機会均等法　など

なお、労働契約法に基づき、今年４月から継続した雇用が５年を経過した有期雇用契約者は、無期雇用契約に転換できる権利を有するようになりました。報道によると、無期雇用契約への転換を避けるため、有期雇用契約を打ち切る（いわゆる「雇い止め」）事業所も少なくないようですが、公社では、３名から無期雇用契約転換の申し込みがあり、受理しました。今後も、適法な申し込みがあれば、無期雇用契約へ転換します。

従業員の労働条件（労働時間、賃金、健康管理）

職員の労働条件は以下のとおりです。就業規則、給与規程、労働基準法第 36 条に基づく協定などの明文化したルールをもとに、労働条件を定めています。

(1) 労働条件・賃金

■労働時間	１週間あたり　38 時間 45 分（週休２日制） ※ パートタイム職員は労働条件通知書及び労働契約書で下限時間と上限時間を規定（１週間あたり 38 時間 45 分以下）
■休　　日	職員の休日は、月曜日のほかに１日（ローテーションによる） ※ ただし、月曜日が祝日にあたる場合は勤務日 勤務を要しない日は年末年始（１２月２９日～翌年１月３日）
■給　　与	公社の給与規程に基づき支給 時間外労働については、労働基準法に基づく割増賃金を支給
■有給休暇	労働基準法に基づき付与
■社会保険	厚生年金・健康保険加入（プロパー・契約・嘱託職員）

(2) 健康管理

■健康診断	年１回（嘱託・パート等も含むすべての職員が対象） 希望者は人間ドック受診の補助 看過できない項目がある場合は、精密検査や医師等による健康相談の受診を義務づけ
■超過勤務管理	超過勤務が多い職員がいる場合、所属長に対するヒアリングを実施。問題点（「人員が不足している」「職員間の業務量の偏りが大きい」など）を把握し、迅速に対応

なお、精神面での健康も重要です。公社では毎年度、所属長との面談、自己啓発の目標設定、職場提案制度などにより、業務への「やりがい」や「モチベーション」を高めています。

(3) その他

職員が働きやすい職場づくりの一環として、ハラスメント（セクハラ・パワハラ等）対策を講じています。具体的には、事務局次長を相談窓口担当者として、職員に周知しています。また、ハラスメント研修に職員が参加するなど、働きやすい環境を整えています。

障害者や高齢者の雇用、住民の雇用への配慮

地元法人として、高齢者雇用や住民雇用などには最大限配慮しています。

■高齢者雇用　全職員 34 名中 11 名（32.4%）が 61 歳以上
■住 民 雇 用　全職員 34 名中 29 名（85.3%）が入間市民

なお、公社は全職員が 34 名であるため、障害者の法定雇用義務（平成 30 年４月から雇用者 45.5 名以上で義務発生）はありませんが、市内の就労者支援施設などから物品の購入を行っています。

就労者支援施設から購入したタワシ

⑥ 市との連絡調整に関する体制

市との定期的な報告事項や方法、頻度、内容等

(1)「face to face」の構築に努めます。

公社では、入間市との連携体制を築く上で、「face to face」の関係が非常に重要だと考えています。このため、毎月提出する指定管理者業務報告書や毎年提出する事業報告書については入間市への持参を原則とし、緊密な連絡体制構築や忌憚のない情報交換等に努めます。なお、指定管理者業務報告書や事業報告書に記載する主な内容は以下のとおりです。この他にも、市の指示がある事項は報告します。

【主な報告事項】

名　称		内　　容
毎月	月　次 報告書	■利用件数、利用者数、使用料収入の実績 ■自主事業の開催内容、参加者数、参加費収入などの実績 ■事故・故障等の内容と対応、提案・苦情等の内容と対応 ■経費月次報告（精算科目である光熱水費、修繕費の実績報告） ■文化施設職員勤務実績
毎年	事　業 報告書	■利用件数、利用者数、使用料収入の実績 ■利用件数、利用者数、使用料収入の総括、自己評価（増減理由） ■自主事業の開催内容、参加者数、参加費収入などの実績 ■実施した自主事業の総括、自己評価 ■修繕業務（自主修繕含む）、保守点検等の委託業務内容 ■修繕業務や保守点検等委託業務内容の総括、自己評価 ■事故・故障等の内容と対応、提案・苦情等の内容と対応 ■事故や苦情等対応の総括、自己評価 ■指定管理料収支計算書 （精算科目である光熱水費、修繕費の実績報告）
随時	その他 報告書	■利用者アンケート集計結果（要望等の対応策含む） ■いただいた苦情の内容・対応策・再発防止策 ■事故等が発生した場合は、その内容と再発防止策

また、市との情報交換や指導を仰ぐため、報告書提出以外でも、新たな事項に取り組む場合等は、できる限り市役所にお伺いさせていただくほか、市が主催するセミナー・イベントに積極的に参加させていただくことなどにより、緊密な連携体制の構築や活発な情報交換等に努めます。

(2) 責任者と常に連絡が取れる体制を構築します。

開館日はもとより、夜間、年末年始を含む休館日には、事務局の責任者である事務局長、事務局次長、当施設の統括所長、統括リーダーの４名のうち、いずれかの携帯電話と必ず連絡が取れる体制を構築し、市からの連絡にいつでも対応できるようにします。

(3) 管理運営を通して市の施策に積極的に協力します。

入間市の出捐により設立された法人として、また、行政の代行者として、入間市との緊密な連携体制を構築し、行政施策の推進に積極的に協力させていただきます。

具体的には、当施設において入間市の公式行事は一般貸出より先行して施設申請を受け付けるほか、各種自主事業や地域連携等を通して、「第６次入間市総合計画」で数値目標が設定されている「生涯学習をしている市民の割合」、「社会教育活動・文化サークル活動に対する満足度」、「ボランティア活動への参加割合」など、様々な行政計画の数値目標の達成に協力させていただきます。なお、102 ページに詳細を記載していますので、そちらもご覧ください。

セルフモニタリングの方法、頻度、内容等

自らの業務を検証するセルフモニタリングは、指定管理者の最重要業務のひとつであると考えています。公社では管理運営の質を高めるため、毎年１回、業務を検証する形でのモニタリングを以下の２段階（プラス利用者アンケート等による評価）で実施します。

（1）各施設職員による業務の自己検証（１次検証）
（2）利用者アンケート・苦情対応等の結果を参考にした評価
（3）公社事務局による検証（２次検証）

(1) 各施設職員による業務の自己検証を行います。（１次検証）

まず、各施設職員による業務の自己検証をします。公社作成のチェックシートに基づき、平等利用、サービス提供、維持管理、業務執行などについて、本事業計画書や業務仕様書、協定書等の業務水準を満たしているかチェックします。

【自己評価チェックリストの主な内容】

平等利用	■障害者、高齢者、妊婦等の利用への配慮 ■外国人利用への配慮　など
サービス提供	■利用者数実績と目標の達成状況 ■事業計画書記載のサービス向上策の実施状況 ■事業計画書記載の自主事業の実施状況 ■接遇の状況　■クレーム対応　など
維持管理	■清掃の状況　■巡回・警備業務の状況 ■外部委託業者の監督状況 ■施設・設備等の不具合を原因とする事故等の発生状況　など
業務執行	■使用料等の収納状況　■コンプライアンス ■個人情報保護措置 ■事務局・市への書類提出状況（内容・期限厳守）　など
その他	■施設ミーティングの実施状況　■消防訓練などの実施状況 ■地域との連携状況や実施した地域貢献策 ■環境問題への取り組み　など

(2) 利用者アンケート・苦情対応等の結果を参考にした評価を行います。

内部評価だけの検証では、客観性に乏しい部分がありますので、利用者アンケートや苦情の対応記録などにより、外部の方のご意見・ご批判等を積極的に収集・分析し、セルフモニタリング（検証）に活用します。

公社は、管理運営するすべての施設の利用者アンケートや苦情の対応記録などを事務局で一元管理しており、当該施設と他施設のご意見・ご批判等と対比することが可能なことから、より客観性の高いセルフモニタリングを行うことが可能です。

【参考：専門家による第三者評価のコメントの抜粋】

＜利用者意向の把握と活用＞

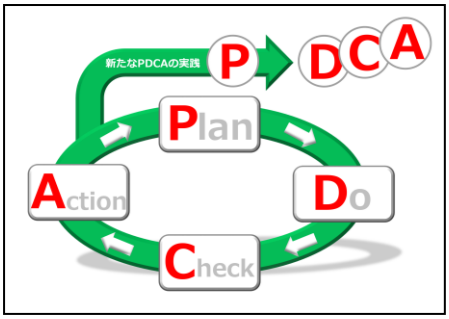
■利用者からの意見は一元化され、台帳管理し、アンケート結果のとりまとめと分析、施設へのフィードバックなどを組織的に実施している。公社として、すべての指定管理施設で統一した運用を行っている点は特徴的である。

なお、様々な手法で実施する利用者アンケートの手法については、41 ページ以降に、苦情対応マニュアル等に基づく適切な苦情対応については、42 ページ以降に記載していますので、そちらをご覧ください。

(3) 公社事務局による検証を行います。（２次検証）

これらのプロセスを経た上で、公社事務局による検証を行い、セルフモニタリングの結果とします。なお、セルフモニタリングの結果は、各施設へフィードバックし、さらにサービス等の向上に生かします。

ＰＤＣＡマネジメントサイクル等の改善点



利用者アンケートの結果や苦情に基づいて実施した管理運営の改善については、44 ページに記載しているとおり、P（plan：計画）、D（do：実行）、C（check：評価）、A（action：改善）の４段階を続けることにより、継続的な管理運営の改善につなげます。

また、アンケートや苦情に限らず、他の業務（安全管理、日常点検、自主事業など）についても、できる限りＰＤＣＡサイクルに基づく継続的な管理運営の改善に取り組みます。

【ＰＤＣＡサイクルにより管理運営を改善した事例】

■これまで公演チケットは、公演を開催する施設でしか購入できませんでしたが、利便性向上を図るため、開催する施設にかかわらず、当施設、産業文化センターのいずれでも購入できるように改善しました。これは、施設内ミーティングで出た、職員からのアイデアを検討し、サービス向上に反映させたものです。

■当初は、あらかじめ窓口にチケットを用意することで、両施設で購入できるようにしましたが、結果として、希望の席が購入できない（＝当施設で購入しようとしたが、チケットが産業文化センターにある等）、ということが発生するようになりました。

■このため、文化施設グループの職員間で検討し、インターネット予約した後に、どちらの施設でもチケットを受け取ることができるよう改善しました。

■一部の公演については、「チケットぴあ」に加え、イープラス、ローソンチケットにも委託販売先を拡充し、様々なコンビニエンスストアで、チケットが受け取れるようにしています。

客席を所有する産業文化センターとの連携及びホール代替等の調整対応

指定期間中、産業文化センターにおいて、ホールの改修工事が予定されています。多くの利用者が使用できなくなる状況になりますが、公社が当施設と産業文化センターを文化施設グループとして一体管理しているメリットや近隣の指定管理者とのネットワークを生かし、できる限り、市民のみなさんにご迷惑を掛けないよう努めます。以下の項目について、産業文化センターと緊密に連携することで、スムーズな調整対応を実現します。

(1) ホール代替等の調整

・定期的なホール利用者については、ホール閉館期間が公表され次第、代替施設等についてご案内します。

・利用者との事前の日程調整をこれまで以上に綿密に行います。特に、準備、後片付け、リハーサルでのホール利用については、できる限り多くの市民に提供できるよう、不要な申請を控えてもらうなどして、実質的にホールを利用できる日を増やします。

・比較的規模の小さい催事等は他施設（当施設文化活動室、産業文化センター第２集会室等）の利用をご案内します。

・代替施設として利用可能な公社管理施設がある場合はご案内します。

(2) ホール代替等の周知

・当施設と産業文化センターの窓口、掲示物の他、公社ホームページやブログ、facebook等を活用して周知します。

(3) 公社のネットワークを活用した取り組み

・入間市のご協力が前提となりますが、代替施設として近隣市ホールをご案内します。

・近隣市の指定管理者（所沢市、飯能市、狭山市）の協力を得て、一部の大規模催事等は、近隣市ホールでの開催を主催者にご提案します。

・また、当施設ホールと産業文化センターホールでは客席数が大きく異なるため、産業文化センターと同規模の施設をご案内するなど、利用者のニーズを把握した有効な施設利用の提案を検討します。

(4) 自主事業に対する考え方

・産業文化センターホール改修期間中に当施設ホールで実施する自主事業は、市民のみなさんや入間市の利用を優先するため、文化施設グループとして必要最低限度の本数を企画します。

・当施設のホールを使用した自主事業は、市民利用に影響がないよう留意しながら、産業文化センターと調整の上、実施を検討します。実施する事業は産業文化センター事業とのバランスも考慮し検討します。

・産業文化センターホール改修工事期間中は産業文化センター第２集会室等の利用増加が予想されるため、市民利用に影響がない範囲で当施設会議室を会場に講座や教室事業を計画します。

・文化施設の外へ出かけて実施するアウトリーチ事業の拡充を計画します。

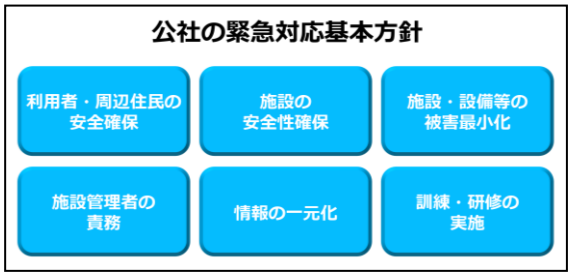
・産業文化センターで毎年開催している市民団体との共催事業については、当施設ホールで実施できるよう配慮します。その際、公社のノウハウを活用し、より良い施設利用の提案などを行います。

⑦ 緊急時の対応

防犯・防災への対応

(1) 普段から防犯・防災意識を高めて管理運営を行います。

犯罪・災害発生時の対応は、日常業務とは異なり、めったに発生しないため、普段の業務の中で対応能力が向上するものではありません。公社では、「**めったに発生しないからこそ、日ごろの訓練や研鑽が必要！**」をスローガンに、職員全員が事故・災害への迅速かつ適切な対応ができるよう訓練・研鑽に取り組んでいます。



ａ）緊急対応方針の策定及び周知徹底

緊急対応時には、上席者の了解を得る時間的余裕がないことも少なくありません。このため公社では、犯罪・災害発生時に、すべての職員が同じ考えのもとで行動できるよう緊急対応基本方針を定め、これを周知徹底しています。

【公社の緊急対応基本方針】

■利用者や周辺住民の安全確保を最優先する。利用者等の安全確保を図るための措置が、公社に一時的に不利益となることがあっても、職員・講師・外部委託スタッフ等、いかなる法人・個人にも、その責任を追求することはない。

■災害等で影響を受けた施設・設備等は、安全性が確認できるまで利用を一時的に中止する。ただし、利用者サービスの観点から、できる限り早急に点検を行い、迅速な利用再開ができるよう努める。

■施設・設備等の被害が最小限になるよう、迅速かつ最善の対応を行う。

■地域に対して、公の施設管理者としての責務を果たす。入間市民であるかどうかにかかわらず、人道的な措置については積極的に実施する。

■すべての情報を一元管理する。どんなに小さな情報も、速やかに事務局内に設置する危機対策本部まで報告すること。

■すべての職員が迅速かつ適切に行動できるように、訓練・研修を積極的に実施する。

ｂ）緊急対応マニュアルの作成・活用

公社では、緊急対応マニュアルを作成し、訓練・研修等を通して、外部委託スタッフを含めたすべての職員に周知徹底しています。万一の犯罪・災害発生時には、このマニュアルを活用し、迅速かつ適切な対応を行います。

ｃ）消防訓練、緊急対応マニュアル研修等の実施

毎年２回、消防署等の指導を受け、消防訓練を実施します。訓練には、施設職員はもちろん、事務局職員、一部の外部委託スタッフも原則として参加とし、ＡＥＤ操作訓練を含めて実施します。

公社では、消防訓練を「**緊急対応マニュアルの理解度を試すテスト**」と位置づけ、理解が十分でない職員には、再講習などがあり得ることを周知して訓練のマンネリ化を防止しています。今後もこの手法を継続し、実効性のある消防訓練を行います。

また、職員研修の一環として、緊急対応マニュアル研修を実施するほか、３年に１回、すべての職員と一部の外部委託スタッフが普通救命講習を受講します。

加えて、講習受講だけで、ＡＥＤを十分に使いこなせる知識や自信を身につけられるか不安な面があります。このため、公社では「心肺蘇生法及びＡＥＤの使い方」という冊子を作成し、職員に、業務に支障がない時間に読むよう求めることで知識の定着等を図っています。

さらに、どんなに知識の定着を図っても、いざという場合に「頭の中が真っ白」になるリスクをゼロにはできません。

公社では、万一、このような事態になったとしても冷静で適切な対応ができるよう心肺蘇生法やＡＥＤの使い方をコンパクトに記載したカードを作成しています。

このカードは、折りたたむと名刺サイズになり、名札ケースに入れて常に携帯することができます。このため、万一の場合も、直ちに取り出して読めることから、冷静で適切な対応ができないというリスクを大幅に軽減することができます。

【参考：専門家による第三者評価のコメントの抜粋】

＜緊急体制＞

■公社共通の緊急対応マニュアルが整備されており、火災・地震・台風・事故・犯罪の場合の対応が規定されている。

■ＡＥＤの使用法の習得については、公社が管理する他施設と同様、すべての職員に徹底されている点は評価できる。

(2) 不審者対策・防災（火災）対策を実施します。

ａ）不審者等に対する対策

不審者は受付や巡回などで常にチェックし、発見した場合は、複数職員で声かけを行います。また、警察等と連携を密にし、当施設周辺で不審者情報がある場合には、施設内巡回を増やすとともに、施設周辺の巡回も必要に応じて実施します。加えて、職員の携帯電話を入間市が発信している「茶の都メール（防犯情報）」に登録し、不審者情報や最新の防犯対策等をいち早く入手します。

また、公社では、狭山警察署の協力を得て、毎年、「防犯講習会（不審者対応訓練）」（右の写真）を実施しています。施設職員はもとより、事務局職員、外部委託スタッフが参加するほか、市内の他の団体等にも参加を呼びかけており（入間市社会福祉協議会、入間市勤労者福祉サービスセンター、入間市文化創造ネットワークが参加）、徐々に参加者が増加しているなど、地域全体の防犯対策にも、少しですが、協力させていただいています。

ｂ）火災の未然防止

災害の中で火災は唯一未然防止が可能です。当施設は小さな子どもや高齢者の利用が多く、万一、火災が発生すると、大きな被害に発展する可能性があります。このため、火気の取扱いに十分注意することはもちろんですが、以下の措置を講じることにより、火災の未然防止に全力を注ぎます。

■事務所に防火管理者を配置するとともに、できる限り多くの職員が防火管理者講習を受講します。

■火災原因の第１位である放火を防止するため、閉館後の施錠を確実に実施するほか、放火の原因となる施設内外でのゴミの放置をできる限り少なくします。特に、施設周辺で放置されているゴミはできる限り早急に回収します。

■たばこの不始末や放火等を防止・早期発見するため、施設内巡回を行います。

■漏電の原因となる可能性がある「タコ足配線」は行いません。また、コンセントの長期間に渡る差し込みも、ホコリから発火して、火災の原因となる事例が数多く報告されていますので、適切な時期ごとに抜いて、ホコリの除去を行います。

ｃ）入間市自衛消防訓練大会への参加

公社は、平成７年度から毎年、入間市防火安全協会が実施する入間市自衛消防訓練大会に参加しており、過去３回の優勝と３年連続で最優秀個人賞を受賞した実績があります。

毎年参加することで、消火技術や消火設備に対する取り扱い知識の向上に役立てているほか、継続的に職員の防災意識を高める効果にもつながっています。

このような取り組みを認めていただき、平成 27 年度に（公財）埼玉県消防協会から表彰（優良防災団体）を受けています。

(3) 非常用物資、防災用品を用意します。

東日本大震災や熊本地震では、避難場所に指定されていない公共施設にも、多くの方が避難されており、当施設でも、万一の際は、同様の事態が発生する可能性があります。このような場合に少しでもお役にたてるよう、市で配備している物品以外に、以下の非常用物資・防災用品を常備します。

多人数用救急箱

■災害時用工具　■担架　■多人数用救急箱　■毛布
■使い捨てカイロ　■懐中電灯　■乾電池　■ブルーシート　■軍手
■トラロープ　■マスク　■消毒液　など

事故の未然の防止策及び事故発生時の対応

利用者の安全確保や業務上の事故防止は施設管理の最重要事項であり、全国大多数の指定管理者が細心の注意を払っていますが、それでも、重大事故が発生することがあります。

公社では、施設管理においては、常に、重大事故が発生するリスクがあることを理解し、すべての職員が**「利用者に安全・安心な施設環境を提供することは、決して簡単ではない。」**との認識のもと、利用者の安全確保・事故防止に全力を尽くします。

(1) 事故等の未然防止に努めます。

ａ）点検体系の確立

まず、施設・設備等の不具合を原因とする事故は絶対に防がなければなりません。

公社では、これら点検体系を確立し、組織的・網羅的な点検を行います。

具体的には、「日常点検チェックリスト」等に基づき、毎日実施する「日常点検」をはじめ、法令・仕様書などに基づく「定期点検」のほか、「臨時点検」、「緊急点検」を以下のとおり実施します

【点検体系】

日常点検	日常点検チェックリスト等に基づき毎日実施する点検
定期点検	法令、業務仕様書等に基づき定期的に実施する点検
臨時点検	災害（地震・台風など）発生後に施設の安全を確認する点検 台風は接近前にも臨時点検を実施
緊急点検	他施設で事故発生時に同様の事故発生を防止するために実施する点検

【参考：緊急点検の事例】

右の記事（朝日新聞インターネット版より引用）は、昨年、池田市で照明の支柱が倒れた事故。この事故の報道後、公社が管理する施設の照明支柱等を直ちに緊急点検し、安全性を確認しています。

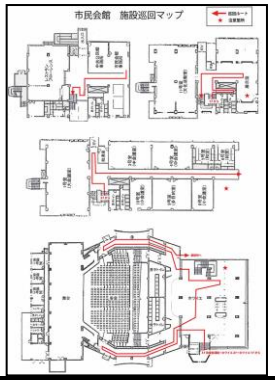
照明柱倒れ小４女児の指切断　大阪・池田、腐食が原因か

また、平成 30 年６月の大阪府北部を震源とする地震では、小学校のプールに設置してあるブロック塀が倒壊し、登校中の小学４年生が犠牲となる事故がありました。

この事故の報道後、公社が管理する全施設を緊急点検したところ、当施設にブロック塀がないことを確認しましたので、担当課へ報告しました。

ｂ）施設内巡回の実施

駐車場も含め、当施設が作成した巡回マップ（右図）に基づき、少なくとも１日３回、施設内及び敷地外周辺の巡回を実施します。また、清掃スタッフ等も巡回要員として、施設での異常や危険行為等がないかを確認し、発見した場合は、管理事務所に連絡します。



ｃ）ヒヤリハット事例などの収集

施設職員には、「ひやっとしたこと」や「はっとしたこと」の報告を義務づけ、これを分析することにより、より一層の安全対策を講じます。また、全国の指定管理施設の事故等情報についても、公社の連携先やインターネットサイト等で情報を収集し、当施設の安全管理に活用します。

(2) 利用者の不慮の事故などをできる限り防止します。

ａ）熱中症予防対策の実施

最近、屋外はもとより、屋内でも増えている熱中症を少しでも減らす対策を行います。具体的には、以下の措置を講じます。

■利用者にこまめな水分補給を呼びかけます。また、必要に応じて、埼玉県作成の熱中症防止のチラシを掲示して注意喚起します。
■施設内に熱中症指数計を設置します。熱中症のリスクが高まった場合には、利用者にこまめな水分補給などの注意喚起を行います。

ｂ）駐車場などでの注意喚起の表示

駐車場での自動車同士の接触事故等は、発生する場所がだいたい決まっています。過去に施設内で発生した事故の記録を分析し、発生の可能性が高い場所に注意喚起の看板等を設置することにより、事故防止を図ります。

(3) 万一の事故発生時の体制を整備します。

万一の事故等発生時には、事務局、当施設の双方に危機管理体制を整備し、被害の最小化、連鎖事故の防止、マスコミ等への適切な対応などを行います。

まず、事故等発生の一報と同時に、事務局に理事長を本部長とする危機管理本部を設置します。危機管理本部には、情報を一元化し、入間市やマスコミ対応の窓口となる情報管理担当のほか、総務担当、施設支援担当の３担当を設置します。

また、施設も、統括所長をトップとする危機管理体制に移行し、すべての職員が安全確保担当、救護担当に分かれて、事故状況現場メモの作成、救急車の手配等の対応を行います。

【事故発生時の当施設職員の役割分担】

役　　割	業務内容
統括所長等	■各担当の統括　■事務局及び担当課への報告
安全確保担当	■現場の立入禁止措置　■現場検証のための現場保存 ■事故状況現場メモの作成　■目撃者等からのヒアリング
救護担当	■負傷者の応急措置　■重症の場合は救急車の出動要請

(4) 万一の災害発生時の体制を整備します。

災害発生時についても、事故発生時同様、事務局、当施設の双方に危機管理体制を整備し、利用者の安全確保や被害の最小化を図ります。

まず、災害発生の一報と同時に、事務局に理事長を本部長とする危機管理本部を設置します。危機管理本部には、情報を一元化し、入間市やマスコミ対応の窓口となる情報管理担当のほか、総務担当、施設支援担当の３担当を設置します。

また、当施設については、「火災・地震発生時」と「台風・暴風雨・降雪等発生時」で以下の担当を設置し、利用者の安全確保・救護、初期消火（火災が発生している場合）などを適切に実施します。

【参考：当施設での高い水準の危機管理を行っている事例】

当施設はシフト制の不規則勤務であり、なかなか全職員が揃うことがありません。右の写真は、当日出勤職員の自衛消防隊における役割を明確にした編成表で、確実な危機管理を行うための工夫です。第三者評価現地視察でも高い評価をいただきました。

自衛消防隊編成表

【火災・地震発生時の当施設職員の役割分担】

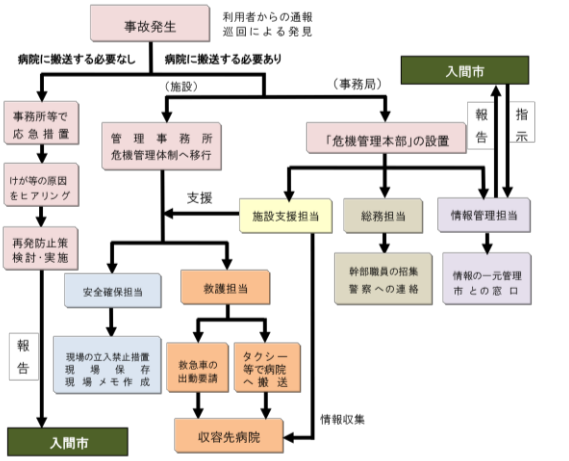
役　　割	業務内容
統括所長等 （自衛消防隊長）	■各担当および自衛消防隊の統括（防火管理責任者）
指揮通報班	■消防署及び所属長等へ連絡　■事務局及び担当課へ連絡 ■館内放送
消火班	■火報発報時は火元確認　■初期消火（消火器・屋内消火栓）
避難誘導班	■施設利用者へ避難呼びかけ　■避難が必要な利用者等の確認 ■避難経路確保、利用者等の避難誘導
防護安全班	■電気設備等の安全措置　■防火扉等の確認 ■緊急車両等の誘導
救護班	■負傷者の有無の確認　■（軽傷時）事務所等での応急措置 ■（重症時）救急車の出動要請

【台風・暴風雨・降雪等発生時の当施設職員の役割分担】

役　　割	業務内容
統括所長等	■各担当の統括　　■事務局及び担当課への報告
利用者担当	■事業参加者及び施設利用者への連絡 ■台風等通過後の落葉等の清掃　■除雪作業
安全確保担当	■事前補強措置の実施 ■台風等通過後の施設・設備の緊急点検 ■台風等通過後の事前補強措置の解除

【事故発生時及び火災発生時の対応フロー図】

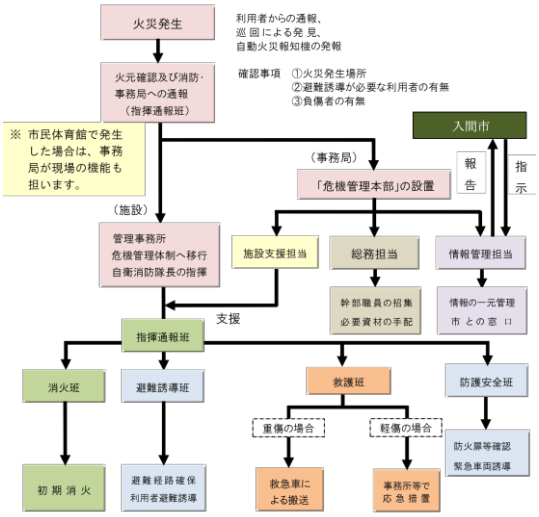
事故発生時の対応



（緊急対応終了後）

①	現　場　検　証	警察への協力、市にも立ち会い要請
②	負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
③	目撃者等からの情報収集	目撃者等に訪問・電話等で情報収集
④	原因及び再発防止策の検討	行政担当者等を交えて検討
⑤	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

火災発生時の対応



（鎮火後）

①	現　場　検　証	警察・消防への協力
②	施設の損傷確認	損傷個所の確認、市への報告、損傷個所の修繕 利用者の所有物（自動車等）の被害確認
③	負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
④	原因及び再発防止策の検討	行政担当者等を交えて検討
⑤	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

５．施設の維持管理

① 施設の管理基準及び管理体制

施設の安全な維持管理体制の提案

維持管理業務は、利用者に安全・快適に施設を利用していただくために、また、施設・設備等の長寿命化を図るためにも重要な業務だと考えており、公社では、以下の措置を講じます。

(1)　維持管理を組織的・計画的に行う体制を構築します。

ａ）維持管理計画の策定

当施設は供用時間が長いことから、計画的に維持管理を行わないと、法令や仕様書等に定められた適正な維持管理を行う時間が不足する事態に陥りかねません。このため、維持管理計画（年間作業計画および月次作業計画）を策定し、長時間の開館と適正な維持管理業務の遂行を両立します。

計画的に業務を行うことにより、「多くの利用者がいる時間帯に維持管理業務を実施せざるを得ない」という事態を少なくできるほか、作業用具・機器やマンパワー等を効率的に活用することが可能になり、経費削減にもつながります。

ｂ）維持管理に関する組織的な統括

職員個人の資質に依存した維持管理を行うのではなく、組織として維持管理業務を行います。具体的には、統括所長が維持管理に関する統括等を実施し、事務局が確認します。

施設では、「年間作業計画」、「委託業務チェック表」の策定や修正はもとより、維持管理・修繕業務の進捗管理などを行い、「安全・安心の確保」や「管理運営に重大な支障を及ぼす故障・不具合の撲滅」に取り組みます。

また、再委託業務や修繕業務については、業務遂行状況を統括所長が確認した上で、業務が適正に実施された報告として、「委託業務・修繕業務完了報告書」を事務局に提出します。

(2) 高い水準の維持管理を実現します。

ａ）長年培った技術・経験・ノウハウを生かした維持管理

公社は、長年に渡って、当施設の維持管理業務に携わっており、維持管理に関する技術・経験・ノウハウを蓄積しています。これらを活用することにより、高い水準の維持管理業務を行います。

ｂ）専門的な資格を持つ職員を中心とした維持管理

維持管理業務は「舞台機構調整技能検定」、「舞台・テレビジョン照明技術者技能検定」「第二種電気工事士」などの専門資格を持つ職員（外部委託スタッフも含む）を中心に行います。なお、当施設職員（常勤の外部委託スタッフも含む）が保有する維持管理関係の主な資格は以下のとおりです。

【当施設の職員等が保有する主な資格（再掲：ただし、一部省略しています。）】

■舞台機構調整技能検定（音響技能検定）（２級・３級）
■舞台・テレビジョン照明技術者技能検定（２級）
■第二種電気工事士　■危険物取扱者乙種４類　■一級ボイラー技士
■認定電気工事従事者　■廃棄物管理責任者　■第三種冷凍機械
■ビジネス実務技能検定協会「ビジネス文書技能検定」（１級）
■日商簿記（３級）　■日本商工会議所「日本語文書処理技能検定」（２級）
■日本商工会議所「ビジネスコンピューティング検定」（２級）
■全日本情報学習振興協会「パソコン技能検定Ⅱ種試験」（１級）
■日本情報教育検定協会「ホームページ・ビルダー検定」３級
■日本情報教育検定協会「パソコンインストラクター資格認定試験」（１級）
■文科省認定「ファッションコーディネート色彩能力検定」（３級）
■小学校教諭第２種普通免許　■甲種防火管理者　■普通救命講習

なお、当施設以外（事務局および他の施設）の公社職員にも、以下のように、維持管理関係の専門的な資格を保有する職員が多数在籍しています。これら職員が常に当施設の維持管理業務に携わるわけではありませんが、必要に応じてアドバイスしたり、業務を手伝うことで、より一層高い水準の維持管理業務を実現します。

【当施設以外の公社職員等が保有する主な資格（再掲：ただし一部省略】

■防災管理者　■安全衛生推進者　■電気工事士（第１種・第２種・第３種）
■認定電気工事従事者　■電気主任技術者（第２種・第３種）
■ガス溶接技能講習修了　■アーク溶接特別技能講習修了
■ボイラー技士（１級・２級）　■ボイラー取扱技能講習修了
■危険物取扱者（乙種４類・丙種）　■消防設備士２種（１～６）
■第１種衛生管理者　■第１種大型自動車免許
■大型特殊自動車免許　■建築物環境衛生管理技術者
■牽引免許　■移動式クレーン講習修了
■玉掛技能講習修了　■整備士（ガソリン３級）
■第３種冷凍機械　■廃棄物管理責任者
■安全衛生教育修了（刈払い）　■警備員指導教育責任者

【参考：当施設での高い水準の維持管理を行っている事例】

当施設には、古い舞台設備などがあり、これらは、メーカーの部品保管期間が切れ、一部でも部品が壊れてしまえば、買い換えざるを得ないものがほとんどです。しかしながら、公社では、以前からこのような状況を想定し、使用不可になった舞台設備等を分解し、使用できる部品をストックしています。これにより、修繕の機会を増やし、長寿命化を実現しています。

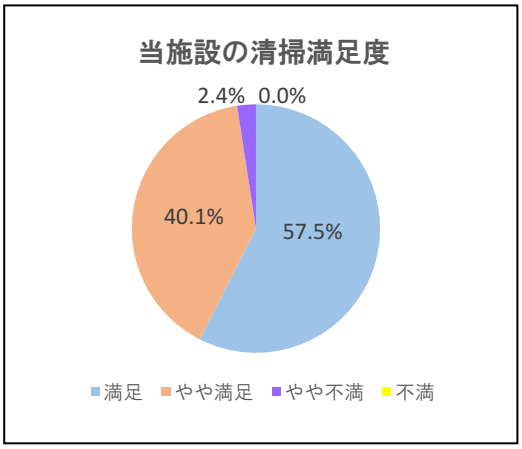
ｃ）利用者に快適な施設環境を提供する清掃

東京ディズニーランドの清掃マニュアルには、「ハイハイできる赤ちゃんがハイハイしても汚れないこと。」とだけ書かれているそうです。これは極端な例かもしれませんが、清掃は「利用者に快適に施設を利用していただくこと」が目的で「このような汚れには、このように対応する」とか「１日１回清掃する」というようにルールを守ればよいという性格の業務ではありません。汚れの状況が千差万別なのですから、対応も臨機応変であるべきです。

このため、公社では、「**施設を自宅と同じ気持ちで清掃する**」という共通理念を掲げ、家族が毎日生活する空間と同水準で清掃を行うことを目標に職員と外部委託スタッフが一体となって清掃業務に取り組んでいます。

このような取り組みの結果、アンケートによると、当施設利用者の 97%以上から清掃に対し、「満足」「やや満足」との回答をいただいており、一定の成果が出ています。

今後も、同様の取り組みを行うことにより引き続き、高い水準の清掃満足度を得られるよう努めます。



(3) 再委託業者の厳格な管理を行います。

高い効率性が求められる業務や、高度な専門性・特殊性が必要な次ページの業務については、高い技術力・ノウハウを持つ外部業者に再委託することで、経費削減と高い管理運営水準を両立します。また、当然ですが、再委託業務は指定管理者が行う管理運営業務の一環であり、公社の責任のもと高い業務水準を確保します。なお、再委託業者の監督手法については、91 ページのフロー図をご覧ください。

ａ）委託業者の明確な発注基準の設定

公益的な視点で管理運営を行う公社では、市内企業育成の観点から市内業者を中心に選定を行います。高い安全性と業務の質が確保されていることが大前提であり、過去の業務実績などを参考に業者選定を行います。

また、適正価格であることも必須であり、公社では予定価格によって見積業者数を定めるなどの明確な発注基準を設け、複数業者からの見積り合わせを行います。

ｂ）作業計画書の事前確認

委託業務が施設利用に影響を及ぼすことがないか、利用者に危険が及ばないか等を作業計画書をもとに確認します。支障がある場合には委託業者と調整の上、計画を練り直し、安全かつ確実に作業を実施します。

ｃ）作業前の安全確認

作業箇所により必要となる安全対策（掲示やバリケード設置、誘導員の配置など）や作業時間などの注意事項を事前に文書で伝達し徹底させます。作業当日にも注意事項の内容を再確認し、安全・確実な作業を行います。

ｄ）業務完了の確認・チェック

作業終了後は現場を職員がチェックし、仕様に基づく作業が確実に完了したことを確認します。作業報告書、作業写真、業務報告書などの速やかな提出を義務付け、完了検査を行います。問題無く作業が完了している場合には各報告書等を保管します。

【外部委託を予定している業務】

①機材準備等の費用対効果、業務の専門性・特殊性による再委託業務

■総合管理業務（清掃業務、警備業務［夜間は機械警備予定］、空調機運転、空調機等保守点検、館内消毒業務、樹木消毒業務、空気環境測定、受水槽清掃業務）

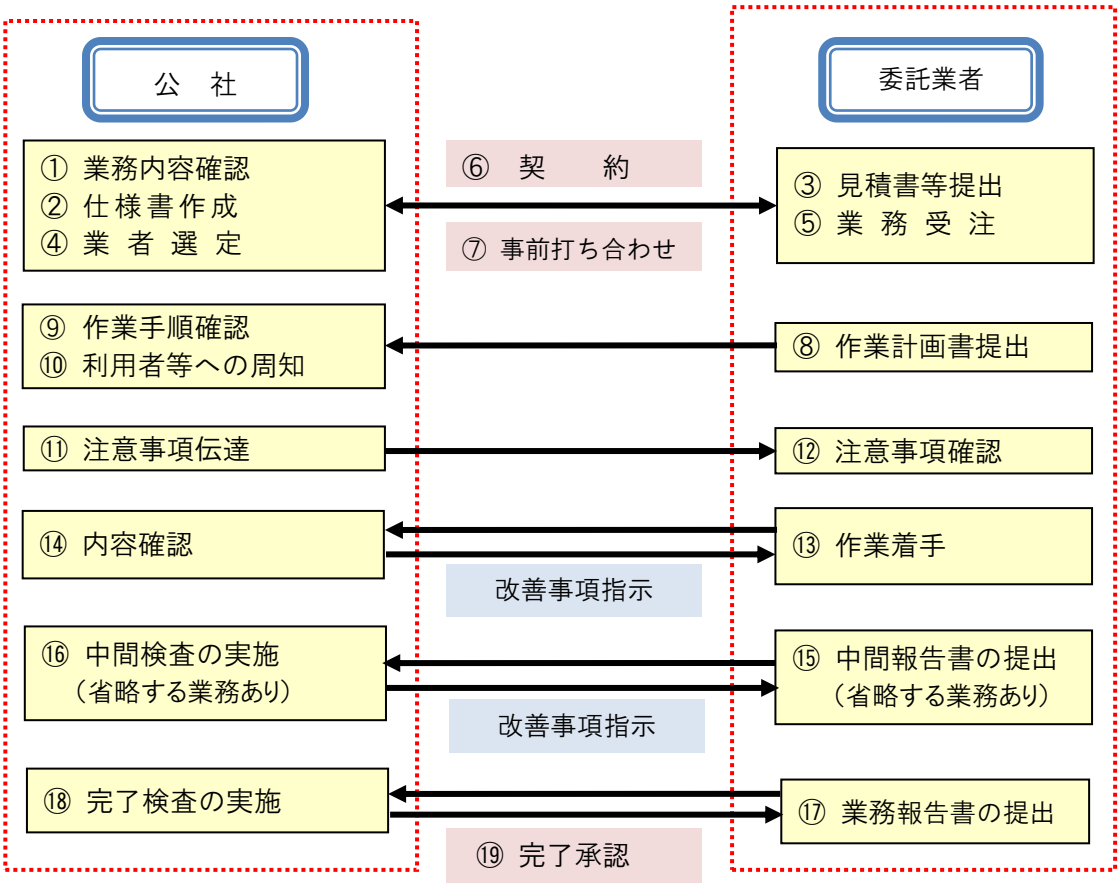
②費用対効果による再委託業務

■受付管理業務（夜間等）

③業務の専門性・特殊性による再委託

■消防用設備等保守点検業務　■舞台業務
■舞台機構保守点検業務　■照明設備保守点検業務、
■音響設備保守点検業務（非常放送設備含む）
■ヤマハコンサートグランドピアノ保守点検業務
■スタインウェイグランドピアノ保守点検業務
■煤煙測定業務　■直流電源装置保守点検業務
■非常用発電機保守点検業務　■エレベータ等保守点検業務
■自動扉保守点検業務　■自家用電気工作物保安管理業務
■特殊建築物・建築設備・防火設備定期検査業務
■小便器洗浄及び悪臭防止器具保守点検業務　■植木管理業務
■油脂分離槽清掃業務　■駐車場整理業務
■電気湯沸器保守点検業務　■湧水槽清掃業務

【再委託業者監督フロー図】



(4) 施設の特性に応じて維持管理業務を行います。

当施設には、ホール、会議室、和室等が存在します。公社では、これらの施設に対し、一律の手法ではなく、施設の機能・特性を理解し、これに応じた維持管理を行うことによって、不具合・故障の防止、長寿命化、快適な施設環境の提供を図ります。

また、利用者が満足できるように清掃は徹底し、清潔な環境維持に努めます。

【施設ごとの維持管理業務の例】

ホール	■舞台の照明・音響・舞台機構等の専門的な機器及びピアノの維持管理・点検は専門業者に再委託します。職員で対応可能な維持管理・点検・小修繕は職員が行います。 ■大規模なイベントやコンサート等が開催される時は、舞台職員による照明・音響の事前の動作チェックや舞台上の安全確認、清掃職員による念入りな清掃とともに、予備のトイレットペーパーを増やし、利用者にご迷惑をかけないようにします。また、ホワイエ備え付けのゴミ箱も毎日点検し、危険物がないか確認します。

ホール	■客席については、職員による日常点検のなかで座席の破損や汚れがある場合、簡易なものは自主修繕で対応し、それ以外は専門業者に修繕委託します。 ■使用不可となった舞台備品のうち、使用できる部品はストックし、応急時に使用します。
会議室	■机、椅子、ホワイトボード等備品類は、不備がないか定期的に確認し、不具合が生じている場合は職員によって可能な限り自主修繕します。迅速な対応により、不具合等で利用者にご迷惑をかけないようにします。 ■使用不可となったイス・机等の部品をストックし、応急時に使用します。 ■１号室（大会議室）の音響設備は、職員による日常点検を行います。
和室	■襖型のパーテーションは、職員による日常点検を行います。 ■畳の美観・衛生維持のため、ほつれ、汚れの早期発見・対応を心掛けます。
外構・駐車場等	■館外巡回では、駐車場が子どもの遊び場にならないように注意します。 ■樹木の性質・特性等を生かした整枝剪定、また、利用者の通行障害・施設利用の障害になる倒木や折れ枝・病害虫などには十分配慮し、施設の緑が安全・安心、そして修景機能を果たせるよう管理します。 ■明らかに危険な枝などについては、枯れないよう剪定します。台風や降雪時期の前に剪定を計画し、利用者等の安全を確保します。また、樹木そのものを伐採する場合は、予め市の許可を得て対応します。
その他	■施設内にあるトイレ、ロビー、駐車場などの清掃を徹底します。 ■職員の施設巡回では、蛍光灯や電球の切れ、誘導灯の切れ、部屋の破損、汚損など早期発見に努めます。また、施設の安全・安心を維持するために、不審者や不審物を早期発見します。

(5) その他、安全性・快適性向上や施設・設備の長寿命化に資する業務を行います。

ａ）点検体系の確立

点検体系を確立して、組織的・網羅的な点検を行うことにより、不具合等の兆候を早期に発見し、修繕を要する箇所への適切な対応につなげます。

【点検体系】

日常点検	日常点検チェックリスト等に基づき毎日実施する点検
定期点検	法令、業務仕様書等に基づき定期的に実施する点検
臨時点検	災害（地震・台風など）発生後に施設の安全を確認する点検 台風は接近前にも臨時点検を実施
緊急点検	他施設で事故発生時に同様の事故発生を防止するために実施する点検

ｂ）予防保全

原則として、部品交換などは不具合が発生してから実施するのではなく、予防保全の観点から、不具合発生前に行います。高い水準の知識・経験を持つ職員が部品等の消耗度や老朽化進行状況をできる限り正確に把握し、不具合発生や故障のリスクが高まる前に対応することにより、施設・設備等の安全度を高めます。

ｃ）迅速な対応

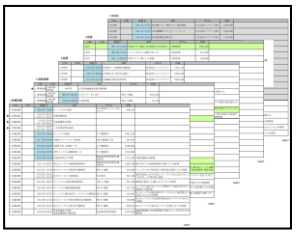
日常点検等により、不具合や故障等を発見した場合や早急な部品交換が必要と判断した場合には、迅速に対応します。公社は、多くの設備・部品・資材メーカーや販売代理店等に、修繕用の部品や資材の常時ストックを依頼しております。（特殊な一部部品を除く）このため、不具合等が発生しても迅速な対応が可能です。

ｄ）職員による修繕

公社では「迅速な対応」や「経費削減」の観点から、できる限り自前で修繕を行うよう努めています。具体的には、修繕を専門業者に依頼した場合、実際に作業を見て、また報告書をチェックして、職員が実施できる部分を探し、次回からは、当該部分は職員で実施するという取り組みを繰り返しており、現在では、27 ページに記載した第３駐車場整地のような高い水準の作業まで自前で実施しています。今後も、さらに自力で実施できる修繕を増やせるよう努めます。

ｅ）修繕・メンテナンス履歴書の作成・活用

維持管理業務や修繕業務等を行った場合は、これら業務の概要を記録した「修繕・メンテナンス履歴書」を確実に作成・保存し、次の業務に活用することで、施設・設備等の安全確保や長寿命化を図ります。

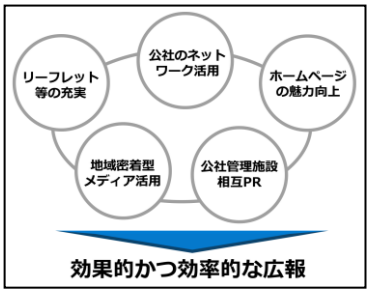


６．広報・誘客

① 広報・誘客事業の内容とその取組

利用者の増加につながる誘客方法、効果的な広報手段の検討

広報は、テレビコマーシャルや新聞広告など、経費を投入すれば、いくらでも効果的な手法がある分野ですが、指定管理者制度導入目的のひとつである「経費削減」にも配慮しつつ、効果的かつ効率的な広報を行います。



【参考：専門家による第三者評価のコメントの抜粋】

＜広報＞

■公社 Web サイトに施設情報を掲載しており、利用者にとって必要な情報は網羅されている。さらにブログを開設し、より親しみやすい形での情報発信を始めている。

■公社にて施設共通の紹介チラシを作成し、・・・（中略）・・・共通チラシの内容はピクトグラムを多用し、文字も大きく、多世代が読みやすいデザインの工夫がなされている。

(1) リーフレット等を充実します。

当施設のリーフレットを作成するとともに、イベントや公演などについても、できる限りわかりやすいチラシ、ポスターを作成し、これらを新聞折込などで広く配布（３万５千部）することで、利用促進につなげます。右の写真は公社が管理運営している全施設（裏面に体育施設等が掲載されています）を紹介した共通チラシ。多くの施設の紹介が１枚にまとまっていることから、市民から高く評価されています。

(2) 公社のネットワークを活用した広報活動を展開します。

公社は、長年の活動の中で、多くの企業・団体・施設などと良好な関係を構築しています。利用促進にあたっては、このネットワークを活用し、例えば、イベント・教室等への協賛や社員のレクリエーション活動でのご利用等について協力をいただきます。

また、リーフレットの無料設置等にも協力いただくことで、効果的・効率的な広報活動を展開します。なお、具体的な市内事業所・団体・施設等は、54ページをご覧ください。

(3) ホームページの魅力向上を図ります。

インターネットが普及し、ホームページは、効果的・効率的なＰＲツールです。公社では、ホームページで、イベント・教室等の告知等を行うとともに職員によるブログやフェイスブック等を活用した情報発信にも力を入れており、現在では、１か月で約１万5,000件のアクセスがあります。今後も、一層の内容充実を図ることにより、これまで以上に多くの方々に閲覧していただけるよう努めます。

(4) 公社が管理運営する施設での事業相互ＰＲにより、参加者の増加を図ります。

公社では、管理運営する施設相互間でのＰＲを実施しています。例えば、体育施設のジュニア向け事業（テニス教室、こども水泳教室等）で市民会館の子ども向けミュージカルのチラシを配布しています。（他にも、体育施設等において、当施設が実施する事業のポスター掲示、チラシ設置などを実施しています）

当施設と、公社が管理運営する体育施設等は、利用層が異なることが少なくなく、体育施設等でＰＲすることで、これまで、あまり当施設を利用したことがない方の利用のきっかけづくりとしての効果も出ていますので、今後も継続します。

(5) 地域密着型のメディアを活用したＰＲを行います。

以下の３番組には、公社職員が定期的に出演しており、地域密着型の地元メディアを活用して、当施設のＰＲを行います。

■入間ケーブルテレビ「ハローいるま」
■エフエム茶笛　　「チャッピーアフター５」「とれたてラジオ」

【広報一覧】

媒体	項　目	発信頻度
インターネット	公社ホームページ	随時
	公社ブログ（体育施設、文化施設、農村環境改善センター）	月１２回以上
	公社 facebook	月１２回以上
	プレイガイド（チケットぴあ、ローソンチケット、イープラス　など）	事業実施時
	埼玉文化イベント情報ホームページ	事業実施時
	イベントバンク	事業実施時

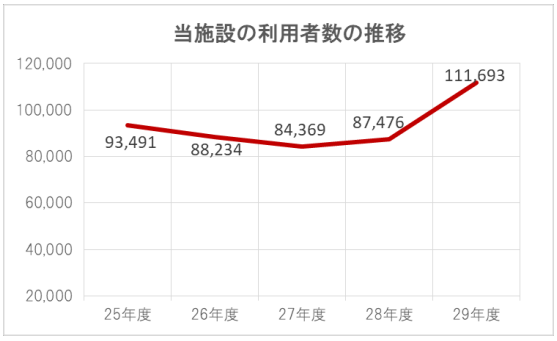
媒体	項　目	発信頻度
広報誌等	広報いるま	毎月掲載
	各施設利用案内	随時
	公社合同事業チラシ	年３回程度
	公社合同施設利用促進チラシ	年１回程度
	チラシ・ポスター	事業実施時発行
	欅通信（市民会館友の会会報）	年４回程度発行
	わんかっと（文化施設ホール催し物情報）	月１回発行
	月刊チャッピー	月１回発行
	ミニコミ誌（ショッパー、ぱど、武州路　など）	事業実施時
	ダイレクトメール	事業実施時
	タウンメール	事業実施時
メディア	エフエム茶笛 CM	随時
	エフエム茶笛番組 （チャッピーアフター５、とれたてラジオ）	月１回出演
	入間ケーブルテレビ番組（ハローいるま）	月１回出演
その他	市内掲示板へのチラシ・ポスター掲示	事業実施時
	生涯学習掲示板へのチラシ・ポスター掲示	事業実施時
	施設内掲示板へのチラシ・ポスター掲示	事業実施時
	施設内ラックへのチラシ設置	事業実施時
	公社管理施設事業へのチラシ折込	事業毎
	市内公共施設事業へのチラシ折込	事業毎
	他市事業へのチラシ折込	事業毎
	商工会だよりへのチラシ折込	事業実施時
	入間万燈まつりでの公社ＰＲ	年１回
	その他イベント等(太鼓セッションなど)での出張販売	随時

利用者等のニーズの把握及び実現策の考え方

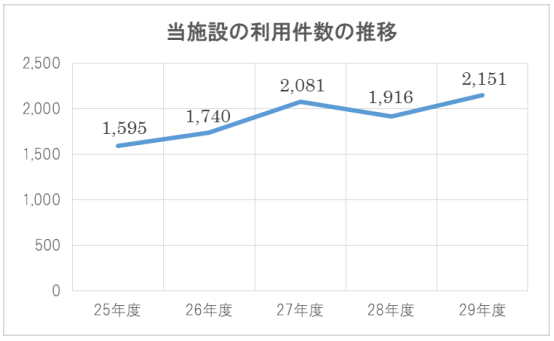
利用者のニーズについては、41 ページ以降に記載していますように、様々な手法を活用したアンケートやマニュアルに基づく苦情対応などを適切に実施することにより、多様化するニーズをできる限り幅広く収集します。

また、収集したニーズについては、44 ページに記載しているように、ＰＤＣＡサイクルに基づき、継続的な管理運営の改善に活用します。

なお、利用者ニーズを積極的に開拓し、利用促進を図ることも、公の施設には求められていると考えています。公社では、これまでも利用促進には尽力しており、平成 29 年度の利用者数は、平成 25 年度データと比較して約 19.5%の増加（利用件数は 34.9%の増加）となるなど、人口減少や厳しい経済状況等の中でも、一定の成果を上げています。



４年間で 19.5%の増加



４年間で 34.9%の増加

今後も、サービスの向上、各種自主事業の充実、広報等に加え、以下の措置を講じることにより、さらなる利用促進を図ります。

(1) 施設の利用促進方針を決定し、すべての職員に周知します。

施設利用の拡大は個人の資質ではなく、組織の総合力が問われる分野で、施設職員や外部委託スタッフに利用促進の目標値（利用件数、利用人数、自主事業参加人数等）や方針等が周知徹底されていないようでは継続的な施設利用の拡大は困難です。公社では、毎年、施設の利用促進方針を策定し、この方針を外部委託スタッフも含めた全ての職員に周知徹底し、全員が一丸となって目標達成のために努力する体制を構築します。

(2) 厳格な目標管理を行います。

毎年の施設の利用促進方針で定めた利用件数や利用人数、自主事業参加人数等の年間目標をもとに、１か月ごとの達成目標を定め、所長会議で厳格な目標管理を行います。１か月ごとの目標管理を徹底し、万一、目標を下回る期間があっても、早急に対策を講じることにより早期挽回に努め、年間目標の達成（＝施設の利用促進拡大）を図ります。

(3) 事務局に営業担当者を設置します。

公の施設も利用者を待っているだけではなく、積極的に営業活動を展開する時代になりました。施設職員は日常的に利用促進に努めていますが、多忙な業務の中で、きめ細かな営業活動が難しい時期が生じることもあります。

このため、事務局に営業担当者を設置し、一般利用はもとより、自主事業やイベント参加なども含めた営業活動を行います。また、営業担当者は、市民と直接会話することから、市民の生の声を収集する役割も担います。

(4) 過去の利用データを活用した営業活動を行います。

過去の利用データを活用した営業活動を行います。具体的には、前年の利用団体や周期的（例えば３年おき）に利用している団体などには、早い時期に電話をかけて、利用案内を実施しているほか、過去に利用があり、現在は利用していただいていない団体等にもご連絡し、今後の利用の意向等をお伺いします。

(5) 高い目標を掲げます。

以上の利用促進策や 37 ページ以降でご説明したサービス向上策、45 ページ以降でご説明した自主事業や、94 ページ以降でご説明した広報・誘客などにより、高い利用者数の目標を掲げ、これを実現します。具体的な目標は、以下のとおりです。

【利用者数の目標】 **【単位：人】**

	29 実績	31 年度	32 年度	33 年度	34 年度	35 年度
当施設合計	111,693	111,693	111,693	112,810	113,938	115,077

目標については、政府の実質経済成長率見通し（毎年１％増）をベースに設定しています。ただし、平成 31 年 10 月に消費税増税が予定されており、前回の増税時も１年程度は、可処分所得の減少が施設利用にも悪影響を及ぼしていることから、平成 31 年度の後半と平成 32 年度の前半は、利用拡大が困難と判断し、この２年間は、平成 29 年度と同数を目標に設定しています。

文化施設のチケット相互販売や事業ＰＲチラシの作成

チケットの相互販売については、40 ページに記載しているようにすでに実施しており、一部のチケットについては、「チケットぴあ」等に委託販売を行うことにより、当施設や産業文化センターにお越しいただかなくても、コンビニエンスストアで購入・発券が可能になっています。更に、イープラス、ローソンチケットへ委託販売先を拡充しています。

また、事業ＰＲチラシについても、施設のチラシ同様、できる限り作成・配布しており、95 ページに記載していますように、当施設だけでなく、公社が管理運営している他の施設（特に、当施設の場合は体育施設）の事業参加者にも配布することで、これまで、文化にあまり興味がないという層にもご覧いただけるよう工夫しています。（右図は公社が管理運営する施設の事業をＰＲする合同事業チラシ）

7．その他

① 環境に配慮した取り組み

入間市の環境マネジメントシステムなどに沿った取り組み

環境問題については、市民一人ひとりが真剣に考え、行動しなければならない時代になりました。入間市総合計画前期基本計画、入間市環境基本計画、第３次入間市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）では、以下のような環境問題に関する成果指標が掲げられています。

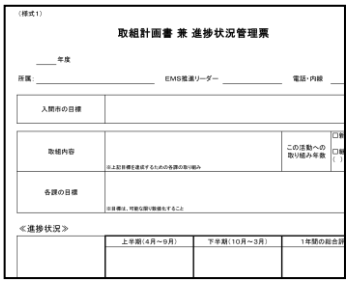
■事業所ゴミ排出量　現状 8,774ｔ　→　目標 8,198ｔ
■ゴミの資源化率　　現状 25.0%　→　30.0%以上
■市全体の緑化率　　現状 46.8%　→　50.0%
■緑に関するイベント参加者数　　現状年 567 人　→　目標年 650 人
■緑に関するボランティア参加人数　　現状 402 人　→　目標 450 人
■温室効果ガス排出量　毎年約２%の削減（第 4 次入間市地球温暖化対策実行計画）

また、入間市環境マニュアルでは、市および指定管理者に対し、省エネルギー対策、グリーン購入、ごみ減量・再資源化の推進などについて、具体的な目標を掲げて実行をするとともに、内部環境監査を実施し、ＰＤＣＡサイクルよるマネジメント（ＥＭＳ）を行うよう求めています。

当施設を含め、公社が管理運営する施設は、毎年、利用者数の増加を目指しており、利用者数が増えれば、電気や水道等の使用量も増えることから、特に、省エネルギーや温室効果ガス削減目標については、達成が難しい部分がありますが、市の施設として、市が掲げる目標の達成に向けて全力で取り組みます。

(1) ＥＭＳの趣旨を尊重した目標を設定します。

ＥＭＳについては、指定管理者も対象となっていることから、ＥＭＳの趣旨に基づいた目標を設定します。以下の項目について、毎年の所長会議において、具体的な目標を設定し、入間市環境マニュアル運用管理手引書に掲載されている調査票・報告書などを市に準じて作成します。


（様式1）
取組計画書 兼 進捗状況管理票
＿＿年度
所属：＿＿＿＿＿＿＿＿　EMS推進リーダー ＿＿＿＿＿　電話・内線 ＿＿
入間市の目標
取組内容
この活動への取り組み年数
各課の目標
≪進捗状況≫
上半期（4月～9月）
下半期（10月～3月）
1年間の総合評

【目標を定める予定の項目】

■温室効果ガス排出量（電気使用量・水道使用量・ガソリン使用量など）
■グリーン購入の推進　　■ごみの排出量　　■ごみの再資源化率　　など

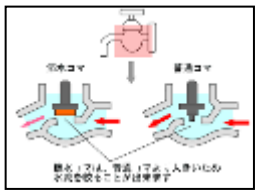
【参考：グリーン購入実績】

コピー用紙、消火器、クリップボード、ホワイトボード、トナーカートリッジ
付箋、養生テープ、修正テープ、名札、蛍光灯　　など

なお、具体的な目標数値は、市（担当課）が設定する目標に準じることを原則とします。（ただし、利用者数が大幅に増える見込みがある年度などは、目標値を調整します）

【目標達成するための主な取り組み】

■施設の電気・水道等の使用量の傾向や変動状況を把握・分析し、省エネなどに活用します。
■利用者へ省エネを呼びかけ、節電・節水に協力いただきます。
■クールビズ、ウォームビズを実施します。
■空調のメンテナンス・清掃を適正に実施し、エネルギー効率を高めます。
■近隣出張等の移動手段は、できる限り自転車や公共交通機関を活用します。
■施設内の照明に、使用時のみ点灯する人感センサーを備えたＬＥＤ電球を順次設置します。
■手洗い等の水道に、利用に支障がない範囲で節水コマの設置や給水弁の調整を実施し、水道使用量を削減します。



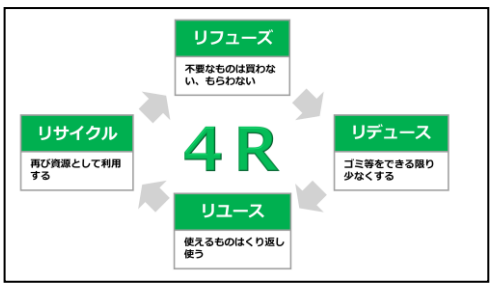
■トナー、コピー用紙などは再生品を購入します。
■周辺住民から落ち葉の提供依頼があるので、できる限り提供します。

(2) 事務局による内部監査を実施します。

設定した目標は、事務局が年度終了後に監査を行います。達成できなかった目標については、施設と事務局で原因分析を行い、新たな実施計画と目標を策定して、再度、目標に挑戦します。また、達成した目標についても、他施設の先進事例などを調査し、さらに高い目標を掲げて挑戦します。他の業務分野と同様に、環境配慮についても、ＰＤＣＡサイクルに基づき、継続的なレベルの向上を図ります。

(3) ４Ｒを実践します。

ＥＭＳと重なる部分もありますが、数値的な目標を掲げることが難しい部門も含め、第３次入間市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）に記載されている項目を中心に、４Ｒ（次ページ参照）を実践します。



【主な４Ｒ推進の取り組み】

リフューズ	■事務用品等は必要な分のみを購入し、余分な量を購入しません。 ■複数施設で共通使用が可能なものは、別々に購入せず、できる限り共同利用します。
リデュース	■両面コピー・集約コピーや裏紙の利用を徹底し、紙の使用量を抑制します。 ■内部の報告等は電子メールをできる限り活用し、コピー用紙の使用量を抑制します。 ■洗剤、マーカーなどは詰め替え用製品を購入します。 ■梱包をできる限り簡素化するほか、使い捨て製品（紙コップ等）の購入・使用を控え、廃棄物を抑制します。
リ ユ ー ス	■梱包材（段ボール、ビニール袋など）や封筒をできる限り再利用します。 ■個人情報等が印刷されていないミスコピーの裏面は、メモ用紙等で活用します。 ■当施設や産業文化センターのホールで使用したマイク用乾電池を、公社が管理する他施設に、譲渡し再利用します。
リサイクル	■トナーカートリッジ、コピー用紙などは再生品を購入します。また、その他の消耗品等もできる限りグリーン購入を進めます。 ■紙・金属・プラスチックなどのごみの分別を徹底します。 ■ペットボトルやボトルキャップを可能な限り回収します。

(4) 総合計画に掲げられているイベント等の数値目標の達成に貢献します。

総合計画に掲げられているイベント等の数値目標の達成に貢献します。具体的には、「緑に関するイベント参加者数」を増やすため、公社（当施設ではなく他施設）において、草花寄せ植え教室、加治丘陵トレッキング教室（参加者へ苗木配布）を実施する予定です。

(5) 環境法令を遵守します。

以下の法令等を遵守し、環境に配慮します。

■水質汚濁防止法、廃棄物処理法、地球温暖化対策推進法　　など

■入間市環境基本条例、入間市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例　　など

②その他（第６次入間市総合計画への貢献など）

第６次入間市総合計画等への貢献について

入間市では、行政施策の最上位の方針として「第６次入間市総合計画」を定め、各種行政施策を展開しています。指定管理者は「行政の代行者」とも呼ばれており、管理運営にあたっては、生涯学習や文化活動に関連する項目はもとより、それ以外の項目についても、できる限り、「第６次入間市総合計画」に沿った取り組みが求められています。

公社では、このような考えのもと、特に、具体的な数値目標が掲げられている項目について、少しでも、達成に貢献できるよう、当施設を活用して取り組みます。

【第６次入間市総合計画に掲げられている目標値と当施設を活用した主な取り組み】

項　　目	目　　標		施設を活用した公社の取り組み：（　）内は参照ページ
	現状値	目標値	
生涯学習をしている市民の割合	57.9%	60.0%	■生涯学習相談窓口（39） ■サークル運営アドバイザー（39） ■市民参加型フェスティバル（39） ■ポップス、クラシックなど公演開催（47 以降） ■絵画教室等の文化教室（49 以降）
生涯学習事業への参加者数	7,810 人	8,200 人	
社会教育活動、文化サークル活動に対する市民満足度	0.121	0.130	
国際交流への市民満足度	0.025	0.075	■外国人も参加できる書道教室（52）
ボランティア活動への参加割合	29.9%	現状以上	■ボランティア登録（54）
障害者福祉のための施設等に対する満足度	0.044	0.094	■椅子に座ったままできる体操教室（51） ■手話通訳･要約筆記を取り入れた事業（51）
健康寿命の延伸	83.93 歳	85.00 歳	■ストレッチ教室など（51）
人権問題に関する講演会・講習会の参加者数	2,239 人	2,645 人	■職員向け人権研修の開催（12・31）
事業所ゴミ排出量	8,774 t	8,198 t	■ＥＭＳ実践（99） ■４Ｒの実践（100）
ゴミの資源化率	25%	30%以上	

※ 赤線部は以下の式で計算（第６次入間市総合計画 33 ページより）

（【とても満足】×２点）＋（【やや満足】×１点）＋（【どちらでもない】×０点）　－　（【やや不満】×　－１点）－（【不満】）×　－２点）

公益財団法人としての特性について

平成 20 年に公益法人制度改革関連３法が施行され、「社会が求める多様な公益活動を行う民間の非営利部門の自発的活動」を新たな組織形態（公益財団法人・公益社団法人）が担うという趣旨の制度改正が行われました。

以下のとおり、公益性の基準が明確に定められ、有識者で組織された公益認定等委員会により、これまで以上に厳格な公益性の審査が行われています。

【主な公益性認定の要件】

■公益目的事業比率が 50%以上であること。

■事業を行うに当たって、理事や社員などの法人の関係者、株式会社その他の営利事業を営む者などに、「特別の利益」を与えていないこと。

■公益目的事業に係る収入がその事業に必要な適正費用を超えていないこと。

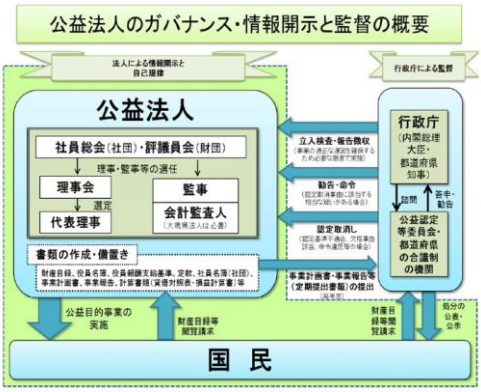
■理事や監事等への報酬が不当に高くないこと。

■安定的かつ継続的に公益目的事業を実施するために、法人が公益目的事業を行うのに必要な「経理的基礎」及び「技術的能力」があること。

■理事及び監事のうち、親族等、相互に密接な関係にある者の合計数が３分の１を超えないこと。

■公益目的事業を行うために不可欠な特定の財産がある場合、その管理について、必要な事項を定款で定めていること。

公社は、この要件を満たすことが埼玉県に認められ、平成 24 年 10 月から公益財団法人として活動しています。



上記の公益性の認定要件は、公共性の高い当施設の管理運営を行うために必要な要件ばかりであり、公益財団法人である公社は、まさに、当施設の管理運営にふさわしい法人ではないかと考えています。

もちろん、公益財団法人であれば、自動的によい管理運営ができるわけではなく、不断の努力が必要であることは言うまでもありません。

公益性と言う行政的な見地に加え、サービス向上・コスト削減という民間的な発想を取り入れる努力を今後も継続し、これまで以上に市民のみなさんや入間市から評価していただける管理運営を行いたいと考えています。

なお、公社では、当施設の指定管理業務を公益事業として位置づけていることから、本指定管理業務で公社が利益を得ることは想定していません。結果的に収入が支出を上回る場合は、公益財団法人の公益目的事業の要件である収支相償の原則（以下参照）に基づき、公益事業に充当する形で、市民のみなさんに還元します。

【参考：収支相償の原則】

■公益財団法人は、個別の公益目的事業に係る収入がその実施に要する適正な費用をまかなう額を超えてはならないという事業の要件があります。
■当施設の管理運営事業は公益事業であるため、収支相償の原則が求められます。すなわち、収入（指定管理料など）が管理経費を超えることはできません。
■ただし、収支相償の原則は、単年度で収支の均衡を求めているわけではなく、結果的に収入が支出を上回った場合は、翌年度以降に公益目的に使用（当該施設管理や自主事業に充当）すれば、公益事業としての要件を満たすというのが内閣府の見解です。

具体的な還元方法については、コンサート事業やイベント内容の充実（一流アーティストによる公演など）に、充当したいと考えています。

公的資金の導入について

限られた指定管理料や自主事業収入で、市民のみなさんに質の高いサービスを提供し続けることは難しい面もあります。このため、公社の文化施設では、国、埼玉県などの関連団体の助成金制度を有効活用し、公的資金を獲得することで予算を確保し、市民のみなさんに高い水準のサービスを提供できるよう努めています。

東京フィルハーモニー交響楽団演奏会

文化施設の助成金は、競争の激しい制度が多く、採択されない可能性もあるのですが、それでも、応募することは重要だと考え、「宝くじ文化公演」や（公財）埼玉県芸術文化振興財団の助成金申請を計画しています。

一般に、民間企業よりも公益財団法人が助成金獲得の確率は高いと言われています。また、そもそも民間企業は応募できない助成金制度もあります。これも公益財団法人である公社の優位性のひとつであると考えています。

助成金の申請書作成の事務的負担は決して軽くなく、また、採択されなかった場合には無駄な努力になってしまいますが、それでも、市民のみなさんに質の高いサービスを提供するために、当施設では今後も公的資金の獲得に努めます。

【過去５年の公社の助成金等実績（当施設以外も含む）】

年度	事　業　名	助成金をいただいた団体等
26	第 17 回入間市民音楽祭 子どもたちの和の一日 （産業文化センター）	埼玉県文化振興基金 次世代文化芸術活動助成事業
27	ソニックプライマリーコンサート in 入間（産業文化センター）	（公財）埼玉県産業文化センター
27	川畠成道クリスマスハートフル コンサート（産業文化センター）	宝くじ文化公演 （総務省・自治総合センター）
27	東京フィルハーモニー交響楽団演奏会 （市民会館）	（公財）日本交響楽振興財団・ ＫＥＩＲＩＮ
29	公共ホール現代ダンス活性化事業 Ａプログラム（産業文化センター）	（一財）地域創造
29	第 2 回いるま和文化祭 いるま大田楽 （産業文化センター）	埼玉県文化振興基金 次世代文化芸術活動助成事業
30	公共ホール現代ダンス活性化事業 Ｃプログラム（産業文化センター）	（一財）地域創造
30	第 3 回いるま和文化祭 子どもたちの和の一日 （産業文化センター）	独立行政法人 国立青少年教育振興機構 子どもゆめ基金
30	少年サッカー教室（黒須市民運動場） （現在申請中）	（公財）ヨネックススポーツ 振興財団