

# 令和5年度 指定管理者事業評価報告書

芽室町中央公民館

令和6年9月

芽室町指定管理者評価委員会

## 1 はじめに

芽室町が実施する公の施設の指定管理について、指定管理者による適正な管理運営と一層のサービス向上を目的として、令和5年度の事業評価を実施したので、その結果を報告します。

## 2 評価方法

評価は、指定管理者から毎年度提出される「事業報告書」をもとに、評価委員会で①個別事項の点数評価と、②総合評価をもって評価を実施しました。

## 3 評価の考え方

### (1) 個別事項の点数評価

点数評価は、5段階区分で実施し各委員が点数を付したものの平均値を取ったものが個別事項の評価点となります。各委員の評価は次のとおり5段階で実施しています。(4点及び2点は、下記評価基準の中間点です。)

5点	評価項目について、「特に優れている」もの
3点	評価項目について、「適当である」もの
1点	評価項目について、「改善を要する」もの

### (2) 総合評価の考え方

個別事項の点数評価の平均値から、次のとおり総合評価を行いました。

5点	S：特に優れている。
5点未満～4点	A：優れている。
4点未満～3点	B：適当
3点未満～2点	C：改善を要する。
2点未満～0点	D：特に改善を要する。

#### 4 評価委員会委員

役 職	氏 名	備 考
委員長	佐野 寿行	副町長
委 員	塚田 直子	民間人有識者
委 員	橋本 正常	民間人有識者
委 員	若狭 富美子	民間人有識者
委 員	佐々木 快治	総務課長
委 員	佐藤 季之	都市経営課長

#### 5 評価委員会開催経過

第1回 令和6年8月26日（月）18:00～19:20（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和5年度分 評価結果

施設名	芽室町中央公民館		
指定管理者	一般財団法人帯広市文化スポーツ振興財団	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31

評価項目		評価点(5～1)	意見等
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.16	事業計画に基づいた実績を記載すべきである。
	利用者意見(苦情含む)対応	2.83	利用者アンケート結果は総合的に満足度が高いが、苦情もあった。
	接遇	3.16	来年度以降の職員派遣研修はスケジュール調整のもと実施する必要がある。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.66	日常点検等により適切な維持管理を実施しており、駐車場や敷地の維持管理にも努めている。
	安全管理の取組	3.16	各種感染症や事故等に対する安全管理の取り組みがなされている。
	人員確保・町内雇用	3.00	人材確保が困難な中、積極的な町内雇用に努めている。
歳入歳出	予算の適正執行	3.33	物価高騰の中、サービスの質を落とすことなく予算の適正執行がなされている。
	経費削減の取組	3.50	事業者の利点を生かした経費削減の取り組みがなされており評価できる。

確認項目	適・不適	意見等
施設の設置目的に沿った管理運営	適	適切に運営されている。
適正な使用料の徴収・管理	適	適切に運営されている。
法令順守 (地方自治法、個人情報保護法など)	適	適切に運営されている。

<b>総合評価</b> (S:特に優れている。A:優れている。B:適当 C:改善を要する。 D:特に改善を要する。)		
<b>B</b> (3.22)	意見等	
	<p>利用者アンケートに対する意見に迅速に対応しており、サービス向上、利用促進に努めている。</p> <p>施設運営・維持管理が適切になされており、今後も継続していただきたい。</p>	

## 評価点比較表

芽室町中央公民館（指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日）

評価項目		評価点(5～1)			
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.67	3.83	3.33	3.16
	利用者意見（苦情含む）対応	3.33	3.00	3.17	2.83
	接遇	3.33	3.33	3.33	3.16
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.83	3.50	3.17	3.66
	安全管理の取組	3.67	3.50	3.50	3.16
	人員確保・町内雇用	3.50	3.83	3.00	3.00
歳入歳出	予算の適正執行	3.33	3.50	3.17	3.33
	経費縮減の取組	3.50	3.50	3.33	3.50
総合評価		3.52	3.50	3.25	3.22

1-①茅室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
1. 施設の運営方針			
・公の施設管理、運営についての考え方	客観的評価	<p>安全・安心で実行力のある業務履行体制</p> <p>(1)安全管理運営の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>安全な施設環境の整備、事故の防止、危機管理など安全確保を優先事項とし、安心して利用していただける管理運営を行います。</li> <li>安心して利用して頂くために、すべての業務品質を維持・向上させ、「安全」「安心」「快適」な施設環境を提供します。</li> <li>保守・整備等の作業計画については、施設利用の支障にならないよう配慮し策定します。利用に影響を及ぼす恐れがある場合には事前に十分な周知を行うとともに、利用者をはじめ地域住民や運営スタッフなどの安全を確保します。</li> <li>災害や事故に備え、定期的な避難訓練や緊急連絡体制の整備を行います。</li> </ul> <p>(2)資格者ほか経験豊富な直営スタッフ体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>舞台業務では1級舞台機構調整技能士、日本照明家協会1級照明技術者、日本音響家協会2級音響技術者、文化庁主催アートマネジメントセミナー受講者を配置します。また、電気主任技術者や危険物取扱者等有資格者を配置し、安全に快適な環境を提供できる適正な維持管理に努めます。</li> <li>配置する舞台技術スタッフは、直営体制の下で育成を行い、常に感性を磨き質の高い技術者として、利用する町民に愛されるホールの提供に努めます。</li> <li>全スタッフが日本赤十字社救急法基礎講習を修了しており、AED操作、CPR動作確認を訓練し、利用者の安全を確保するため緊急時の適切な対応に取り組みます。</li> </ul>	<p>安全・安心で実行力のある業務履行体制</p> <p>(1)安全管理運営の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>安全な施設環境の整備、事故の防止、危機管理など安全確保を優先事項とし、安心して利用して頂くために、開館前の各部屋及び機械室などの点検、また、常時見回り点検確認を行い、「安全」「安心」「快適」な施設環境を提供しました。</li> <li>保守、整備等の作業計画については、施設利用の支障にならないよう調整を行い、利用に影響を及ぼす恐れがある場合には事前に十分な周知を行いました。また、災害や事故に備え、定期的な避難訓練や緊急連絡体制の整備を行いました。</li> </ul> <p>(2)資格者ほか経験豊富な直営スタッフ体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>舞台業務では1級舞台機構調整技能士、日本照明家協会1級照明技術者、日本音響家協会2級音響技術者、文化庁主催アートマネジメントセミナー受講者を必要に応じ適時に配置しました。</li> <li>施設には、第1種電気工事士、危険物取扱者等有資格者を配置し、安全に快適な環境を提供できる適正な維持管理に努めています。</li> <li>配置する舞台技術スタッフは、直営体制の下で質の高い技術者として育成を行っています。</li> <li>利用者の安全を確保するため全スタッフは、AED操作、CPR動作確認を訓練し、緊急時の適切な対応に取り組んでいます。</li> </ul>
・利用の平等性	客観的評価	<p>利用案内・受付・納入等について</p> <p>(1)利用者に対する利用方法等の周知および説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>初めて利用する方を想定し、施設利用への理解を深めるために、利用手続きの方法と利用時のルールなどについてわかりやすく説明した利用案内をします。</li> <li>利用者に対しては、ホームページでの施設案内や月間予定表の閲覧が可能であり、利用を検討するうえで必要となる情報を提供します。</li> <li>施設の利用料に関しては、窓口での料金表の掲示・設置や月間予定表への記載を徹底し、利用者の目線に合わせて、手に取るものへのさりげない広報を行います。</li> <li>施設入口の目立つところへのデジタルサイネージの設置により、当日の利用状況や直近のイベント開催による通常利用の変更や注意喚起を表示し、利用者への詳細な情報周知をします。</li> </ul> <p>(2)施設利用案内表・月間予定表の作成と利用状況の問合せ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当該月の予約状況を明記した月間予定表を作成し町民にわかりやすく周知します。</li> <li>窓口以外での利用状況の問合せは、電話もしくはEメールにより受け付けます。</li> <li>月間予定表は受付窓口に設置し、手軽に持ち帰れるようにコンパクトサイズで準備します。</li> </ul> <p>(3)使用の調整及び使用申請受付等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の使用申請に際し、現状の取扱方法に併せ、合理的な調整に努めます。</li> <li>ホールの利用については、年度当初に町、学校、文化協会、各団体等と調整を行います。</li> </ul> <p>利用上の注意事項と事前打ち合わせ</p> <p>(1)事前打ち合わせ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>舞台進行等を円滑にするために、遅くとも利用の1週間前まで利用者側との打ち合わせを行います。初めて利用される団体には、実際に現場を見てもらうことで、後々のトラブルを未然に防ぐよう努めます。</li> <li>利用の内容や利用時間、進行計画、設備等の利用、特別設備の有無、準備・撤収時間、前売り券有無、広報協力、火気使用（関係機関への書類提出が必要）など事前に打ち合わせを行います。</li> </ul> <p>入場者の案内から利用終了までの業務</p> <p>(1)会場整理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用にあたり、公演開催時は混雑・混乱が予想されますので、入場整理・場内案内等の係員の配置をお願いします。</li> </ul> <p>(2)入場者の案内・確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メインエントランス付近には当日の利用状況が一目でわかるように、デジタルサイネージ化を目指します。・当日は全スタッフに対し、危機管理、避難誘導（傷病者が発生した場合の内部対応と外部対応）について再確認し、緊急時の利用者安全確保に対応できる体制を整えます。</li> </ul>	<p>利用案内・受付・納入等について</p> <p>(1)利用者に対する利用方法等の周知および説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>初めて利用する方には、利用手続きの方法と利用時のルールなどについてわかりやすく説明した利用案内を実施しています。施設が目立つところへデジタルサイネージ（電子看板）を設置し、当日の利用状況や直近のイベント開催を表示し利用者への詳細な情報周知をしています。施設の利用料に関しては、窓口での料金表の掲示や月間予定表への記載をしています。</li> <li>ホームページでは、公民館の施設案内、月間予定表、講座の開催状況、自主事業公演情報等の情報提供、施設使用許可申請書及び施設全般のアンケートを随時受け付けて、管理運営の見直しやサービス向上につなげました。</li> </ul> <p>(2)施設利用案内表・月間予定表の作成と利用状況の問合せ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当該月の月間予定表を手軽に持ち帰れるようにコンパクトサイズで提供しています。ホームページでは、2ヶ月分の月間予定表、大ホール、展示ホールの年間利用予定表の情報を提供しています。なお、窓口以外での利用状況の問い合わせは、電話もしくはEメールにより受け付けています。</li> </ul> <p>(3)使用の調整及び使用申請受付等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の使用申請に際し、利用上のルールを定め、平等な調整に努めています。</li> <li>ホールの利用は、年度当初に茅室町、各小中高、文化協会、各町内団体等と調整を行っています。</li> <li>町及び教育委員会が公的行事で使用する場合は優先的に予約を受け付けています。</li> </ul> <p>利用上の注意事項と事前打ち合わせ</p> <p>(1)事前打ち合わせ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>舞台進行等を円滑にするために、利用の1週間前までには、利用の内容や利用時間、進行計画、設備等の利用、特別設備の有無、準備・撤収時間、前売り券有無、広報協力、火気使用（関係機関への書類提出が必要）、等を事前に打ち合わせを行っています。初めて利用される団体には、実際に舞台や施設設備品などを見てもらい細かく確認をしながら打ち合わせを行っています。</li> </ul> <p>入場者の案内から利用終了までの業務</p> <p>(1)会場整理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大ホール公演開催時は観客席や展示ホールの混雑・混乱が予想されますので、入場整理・場内案内等の係員の配置をお願いしています。</li> </ul> <p>(2)入場者の案内・確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メインエントランスの入口付近には当日の利用状況など公民館に関する情報を随時更新出来るデジタルサイネージ（電子看板）を設置しました。</li> <li>催物当日は全スタッフに対し、危機管理、避難誘導（傷病者が発生した場合の内部対応と外部対応）について再確認し、緊急時の利用者安全確保に対応できる体制を整えました。</li> </ul>

1-①茅草町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
・利用の平等性	客観的評価	<p>自主事業実施における平等利用の確保</p> <p>(1) 企画と広報のタイミング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町民が平等公平に文化公演を鑑賞できる環境を創ります。</li> <li>・都度の事業周知としては、ホームページ・広報誌すまいる・FMラジオ・新聞記事・フリーペーパー等を活用し、利用者が申し込みの機会を失わないように、事前周知を幅広く行います。</li> </ul> <p>(2) チケット販売</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館内に「チケットらいぶ」を開設します。</li> <li>・チラシ、ポスター、新聞広告等で事前周知をし、町民を優先して先行発売を行います。</li> <li>・「チケットらいぶ」を始めとする各プレイガイドにて一斉にチケット販売を行います。</li> </ul>	<p>自主事業実施における平等利用の確保</p> <p>(1) 企画と広報のタイミング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町民が平等公平に文化公演を鑑賞できるよう、ホームページ、SNS、広報誌すまいる、FMラジオ、新聞記事、新聞チラシ、小中学校行きのラック等を活用し、都度事前周知を幅広く行いました。</li> </ul> <p>(2) チケット販売</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館内「チケットらいぶ」では、茅草町芸術鑑賞会、茅草町文化協会の事業をはじめ各自自治体などのチケット販売を手掛け、848枚の取扱をいたしました。</li> <li>・すべての利用者に対して平等なサービスを行い、公共性を確保しています。また、来館者には挨拶励行を欠かさずに親切、丁寧に行いました。</li> </ul>
・利用者待遇	客観的評価	<p>利用者待遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべてのスタッフが利用者に対し、親切、丁寧、かつ公平に対応します。</li> <li>・大ホール、各諸室の利用については条例に従い、トラブルが起こらないように調整事務に努めます。</li> <li>また、利用者の要望に応えるため柔軟な対応を目指します。</li> </ul>	<p>利用者待遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての利用者に対して平等なサービスを行い、公共性を確保しています。</li> <li>・大ホール各諸室の利用について、利用者間のトラブルは起こっておりません。</li> </ul>
・募集施設管理、事業運営の考え方について	客観的評価	<p>施設の維持管理体制</p> <p>(1) 施設管理と運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館としての機能を維持し、町民に利用していただくため、常に使用できる状態を保持し、ホールの舞台機構や照明、音響など特殊設備が安全かつ正常に機能するよう確実な維持管理に努めます。</li> <li>・大勢の人々が来館するため、常に十分な安全対策に取り組み、集客施設として安全で安心な環境づくりを実現します。</li> <li>・設備管理業務は、施設管理の目的の達成に最も大きな影響を及ぼす重要な業務の一つです。施設機能を適切に維持・管理し、施設の持つ特性を十分に発揮させることで、本施設を利用する皆様に安全で快適な環境を提供します。</li> </ul> <p>(2) 公民館講座その他公民館事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務仕様書に基づき町民の生涯学習のニーズや社会情勢を踏まえた学習機会の充実を図ります。町民に定着しているようなニーズの高い講座については継続開講いたします。受講者の参加意欲と満足感を高めるため、館内の施設を活用し各種講座での成果発表の機会を提供し、町民の学習意欲の向上と受講者数の増加を目指します。</li> <li>・子供向け講座は、子どもの体力・運動能力の向上、底辺拡大を目的に乳幼児向け事業を積極的に推進します。</li> <li>・講座は、資格を有する職員により事業の拡張を目指します。</li> </ul> <p>(3) 舞台技術の業務管理と運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当財団が提供する舞台技術は、30年以上にわたり帯広市民文化ホールで培った技術と、多くの利用者とのコミュニケーションから築かれた信頼関係によるものであり、道内の公立文化施設において唯一、直営体制で行っているものであります。</li> <li>・舞台の運営業務については、公演の打合せから舞台・音響・照明のアドバイス、プランの作成、公演準備から本番進行→撤収→復元作業までの総合的なコーディネートを実施し、利用者とのコミュニケーションをはかり、「ホールというハードウェア」と「地域の表現活動や創造活動などソフトウェア」を結びつける仕事を実現します。</li> <li>・今までの経験を活かした舞台技術者の専門的知識・技術を利用者ニーズに合わせ、帯広市民文化ホールと同様に舞台から町民へ感動を届け、出演者や観客への満足度を高めます。</li> </ul>	<p>施設の維持管理体制</p> <p>(1) 施設管理と運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大ホールの舞台機構や照明、音響などの特殊設備については、それぞれの専門業者による点検（舞台機構3回、照明設備1回、音響設備1回）を実施しました。なお、不具合等が発生した場合には迅速に対応出来るよう、年間の保守も契約内容も含めて実施しております。</li> <li>・公民館利用者の安全対策として、歩道のレンガタイルの段差補修、非常口等を含む危険落雪箇所除雪などに努めました。</li> <li>・随時、施設内外の巡視点検により、施設機能を適切に維持・管理し、施設を利用者に安全で快適な環境を提供しました。</li> </ul> <p>(2) 公民館講座その他公民館事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・趣味・教養・技能などの各分野のバランスを考慮した講座を年間通して開催して、町民の学習意欲の向上と受講者数の増加につなげました。</li> <li>・成人講座を29講座（157回）、延べ人数1,599名参加、子ども講座を7講座（11回）、延べ人数130名参加を実施しました。なお、運動能力の向上を図るための成人講座及び子ども講座を、資格を持った財団職員で実施しました。また、公民館講座で制作した作品（書道、パッチワーク、ハンドクラフト）を、5/2～5/11まで展示ホールで「公民館講座 合同作品展」を開催しました。</li> <li>・講座及び公民館事業担当として社会教育主事養成課程修得者を配置しています。</li> </ul> <p>(3) 舞台技術の業務管理と運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館の大ホール利用者対応にあたっては、これまでに築き上げた公民館利用者との信頼関係とコミュニケーション及び当財団が別途管理しております帯広市民文化ホールで築いてきた利用者との信頼関係とコミュニケーションを最大限に活用して舞台業務に努めました。</li> <li>・舞台の運営業務については、キャリアが豊富な舞台統括職員を中心に舞台技術係13名体制の中で舞台公演が円滑に進むよう総合的なコーディネートを実施しました。利用者に対しては、既存の舞台用備品を最大限に活用しながら、利用者目線の対応を心掛けて出演者や観客の満足度向上に努めました。</li> </ul>
2. サービスを向上させる方策			
・サービスの向上について	客観的評価	<p>職員間共有情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に平等で迅速な対応が可能となるように、日常的にスタッフが必要とする情報や組織としての意思決定が必要な案件解決のために様々な会議体を構築し、活発な意見交換により的確な判断を行います。</li> <li>・利用者目線のサービスを提供するために、施設として取り組んだサービスをどのように感じてもらっているか、また、どのようなサービスが必要とされているかを日々の利用者との接触により気づくよう努めます。</li> <li>・維持管理・運営業務においても、常に問題意識をもち業務に取組むことでより効率的で効果的な業務の改善を目指します。</li> <li>・施設責任者は管轄する施設での良い取り組みからインシデントやアクシデントまで職員より報告を受け、月末の調整会議で施設職員の間で共有を行います。</li> <li>・この一連の情報受発信作業に伴い、情報・事例の共有化が促進され、サービスの質の均一化と個々の知見ノウハウを蓄積します。</li> </ul>	<p>職員間共有情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの勤務が交代シフト制である都合上、施設管理に関する様々な案件を確実に伝達出来るよう引き継ぎ簿により情報共有をしています。なお、連絡事項等は、交代シフトの関係上朝と昼に打合せを行い、円滑な施設運営に努めました。常に問題意識をもち業務に取り組み、月例の職員研修を開催して活発な意見交換の中で判断を行いました。</li> </ul>

1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
・サービスの向上について	客観的評価	<p>戦略的かつ効率的に速やかに行うために、グループウェアを導入します。このシステムの導入により、各施設を横断する情報やアイデアの共有、業務改革の取り組み状況がパソコン上で確認可能となるため、意思決定の迅速化や利用者への最新の情報提供と最良のサービス提供につながります。</p>	<p>グループウェアを導入することにより、各施設の情報やアイデアの共有、タスク管理、業務改革の取り組み状況がパソコン上で確認可能となり、利用者に当財団管理施設(帯広市民文化ホール、帯広の森施設等)の最新の情報提供ができ、最良のサービス提供につながっています。</p>
		<p>サービスの具体策                      (1) 使いやすさを向上させるサービス                      ・当財団では利便性向上のためI P交換機を導入しています。業務用内線との区分が可能となり、電話のつながりやすい環境を提供しております。                      ・本来使用したい施設とは異なる施設に電話をかけても、内線で該当施設へ繋ぐことで、施設利用案内や事業案内等のお問い合わせがスムーズかつ正確に行えます。                      ・I P交換機は同一会社が一括管理を行っていることから運用が可能となるサービスとして継続的に活用します。</p>	<p>サービスの具体策                      (1) 使いやすさを向上させるサービス                      ・当財団では利便性向上のためI P電話交換機を導入しています。業務用内線通話機能に加え、利用者からの異なる施設への問い合わせの際も、内線転送機能により他施設に繋がることで、施設利用案内や事業案内等のお問い合わせにスムーズかつ正確にお答えしております。</p>
		<p>(2) ユニバーサル/バリアフリー                      ・バリアフリーサービスに関しては設備などのハード面によるサービスと接客対応に係るソフト面によるサービスとします。・受付窓口には聴覚障がい者のための「耳マーク」サインの設置や聴覚・知的障がい者に向けては、小型ホワイトボードを使用したコミュニケーションを図ります。                      ・車いす利用者へは、スタッフが目的とするところまでのご案内及びその他必要なお手伝いをします                      ・視覚障がい者や聴覚障がい者は緊急時に一人で避難することが困難なため、スタッフだけでなく、周囲の利用者の協力が必要となることを想定し、緊急時の対応ポスターの掲載をします。                      ・乳幼児を持つ保護者の利用が多く、子ども向けの事業も多数開催していることから授乳・おむつ替えスペースの導入を計画します。</p>	<p>(2) ユニバーサル/バリアフリー                      ・車いす利用者へは、スタッフが目的とするところまでのご案内及びその他必要なお手伝いをしています。受付窓口には聴覚障がい者のための「耳マーク」サインの設置や、聴覚・知的障がい者に向けては筆談用タブレットボードを配置してコミュニケーションを図っております。視覚障がい者や聴覚障がい者は緊急時に一人で避難することが困難なため、スタッフだけでなく、周囲の利用者の協力が必要となることから、緊急時の対応ポスターを掲示しています。</p>
		<p>モニタリング                      ・適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的、継続的な提供が可能な状態にあるかなどを定期的に確認・検証するために、芽室町が指定管理者に対して行う「行政モニタリング」への協力と自らの業務内容を自らで評価する「セルフモニタリング」を実施します。仕様書に記載されている日常・定期的な業務の履行状況の確認、サービスの質に関する評価、サービス提供の継続性・安定性に関する収支状況の把握などの評価を行っていきます。                      ・町の担当者による定期的な実施状況確認に対して、十分な説明を行い、求められる資料などの提出に関しては、ノウハウに関する情報以外は原則すべての要求に応じて提出します。                      ・毎月の利用状況の報告や四半期の事業報告書、年度報告書は指定された期日内の提出を厳守します。                      ・万が一、改善指導を受けた場合には、直ちにその原因を追究し、最善の方法による措置を行います。</p>	<p>モニタリング                      ・適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的、継続的な提供が可能な状態にあるかなどを定期的に確認・検証するために、芽室町と指定管理者が行う「定例会議」で自らの業務内容の報告を実施しています。仕様書に記載されている日常・定期的な業務の履行状況の確認、サービスの質に関する評価、サービス提供の継続性・安定性に関する収支状況の把握などに努めました。                      ・毎月の利用状況、管理状況の報告は指定された期日内の提出を厳守しました。</p>
3. 利用者意見の反映について			
・利用者意見の反映について (利用者トラブル防止・対処方法)	客観的評価	<p>ニーズの把握                      (1) 利用者ニーズの把握と利用者満足度の向上                      ・さまざまな利用形態や利用者層、異なる目的や関心を持って来館される利用者の事前期待を把握し、その期待に対するサービスの提供とそのサービスの実績評価(満足度)による、見直し・改善へのPDCAサイクルのもとで、継続的な利用者サービスと満足度の向上と効率的な管理運営を図ります。</p>	<p>ニーズの把握                      (1) 利用者ニーズの把握と利用者満足度の向上                      ・アンケートなどにより利用者の満足度を確認し、見直し・改善へのPDCAサイクルのもとで、継続的な利用者サービスと満足度の向上に努めました。</p>
		<p>(2) 把握すべきと考える多様なニーズ                      ・通常の施設利用者だけではなく、イベントなどの参加者や観客、運営サイドとなる主催団体へのニーズ把握も、施設の快適性や利用しやすさなどの施設づくりの貴重な情報となります。                      ・利用者ニーズの把握に向け、既存利用者の情報収集に加え、独自のネットワークにより、類似施設等の事例を参考にするなど、多面的に情報を収集していきます。                      ・特定の時期に施設来館者(利用者・観覧者など)に対し、アンケート調査を通年行います。また、アンケート調査では、同時に「利用者満足度調査」も実施します。                      ・公民館講座・自主事業の参加者に対してはアンケート調査を行い、講座内容に関する利用者や指導者の指導内容に関する評価を実施します。                      ・施設職員や指導者に直接言えない要望や苦情等のデリケートな内容の意見など収集できる仕組みとして意見箱を受付窓口付近に設置します。                      ・職員自ら多彩な利用者とのコミュニケーションを図ることで、利用者の要望等の意見を収集します。                      ・施設責任者と関連団体との懇親会開催により満足度や要望を把握し、利用しやすい施設づくりへとつなげます。                      ・芽室町が実施している住民に対する調査や生涯学習、芸術・文化に関する調査資料などを活用して情報を収集します。                      ・学識者・活動団体等から幅広く意見を聞く機会を設け見識を広げます。                      ・道内外の類似施設を管理運営している企業・団体からの情報収集を行います。</p>	<p>(2) 把握すべきと考える多様なニーズ                      ・意見箱を設置し、利用者からの意見・要望等をいただけるよう努めています。今年度は12月1日～12月27日に、施設来館者にアンケート調査を実施し、266件の回答をいただきました。公民館講座や自主事業の参加者に対しては、終了時にアンケートを行い、感想や意見を確認しています。また、いただきましたご意見、ご要望は、対応できるものについては、すぐに対応させていただきました。                      ・施設責任者と関連団体との意見交換会懇親会として、今年度は美術工芸室をご利用されている皆様を対象に開催しました。</p>



1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
<p>・利用者意見の反映について (利用者トラブル防止・対処方法)</p>	<p>客観的評価</p>	<p>(3) 利用者ニーズの分析と反映</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多数の方法により得られた利用者の意見や要望を、必要である「ニーズ」と、あるとしないという「ウォンツ (want) 」の区分を明確にすることで、より良質なサービス提供と無駄な取組みによるコスト削減を可能とします。</li> <li>・収集した情報は、性別や年代、利用目的などの階層ごとに分析し、新たなサービス提供や改善などの資料として活用します。また、これらの情報はサービスや自主事業のコンテンツだけでなく、年代別、地域別などの効果的な広報活動に活用するなど、施設の課題や現状に即した情報を意図的に収集し、管理運営全般に活用していきます。</li> <li>・満足度に関しては、「大満足」を到達レベルとし、「やや満足」と回答した利用者の特性やどのような事前期待を持っているかを分析活用することがリピートオーダーを得るために極めて重要な情報であると考え、活用にあつめます。</li> </ul> <p>利用者、地域住民からの苦情に対する対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や地域住民からの苦情は窓口や電話、メールなど様々な方法での対応が想定されます。町民の声は、当財団に不足している事についての「気づき」の機会として捉え、誠意をもって対応します。</li> <li>・意見や要望に対しては、公平に判断し日常の管理運営に活かします。</li> <li>・回答に即応できない場合などは、上司や周囲の職員に相談し、必要に応じて上司が同席するなど、組織で対応いたします。</li> <li>・クレームの原因をケーススタディの実施により分析、改善策・対応策を講じ共有することで同様のクレームの再発防止を図ります。</li> </ul>	<p>(3) 利用者ニーズの分析と反映</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収集した情報は、年代、利用目的などの階層ごとに分析し、新たなサービス提供や改善などの資料として活用していきます。また、これらの情報はサービスや自主事業のコンテンツだけでなく、年代別、地域別などの効果的な広報活動に活用するなど、施設の課題や現状に即した情報収集を行い、管理運営全般に活用しています。</li> </ul> <p>利用者、地域住民からの苦情に対する対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や地域住民から苦情を受けた際は、問題及び原因等を調査し、改善に向けた対応をするなど再発防止に努めました。</li> <li>・町民の声は、当財団に不足している事についての「気づき」の機会として捉え、意見や要望に対しては、日常の管理運営に活かしています。</li> </ul>
<p>4. 施設・設備の維持及び安全管理について</p>	<p>客観的評価</p>	<p>舞台設備の維持と安全管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台設備や備品管理については専門業者による精密点検や保守点検に加え、配置の舞台技術スタッフによる舞台・照明・音響備品等の日常点検を実施し、保守・整備・清掃を十分に行い、本来の性能を発揮できる状態を維持します。また、日常的な管理や点検の中で不都合な部分を発見した場合は、すぐに改善に努め内容により町と協議を行い良好なホールの維持管理を行います。</li> <li>・舞台機構、舞台機器の操作は誰もが出来るものではなく、高所作業や暗闇の中での作業など、常に危険と隣り合わせであるため、安全な舞台活用を最優先するとともに、正しい知識と経験で事故を防ぎ安全対策を徹底して行います。また、舞台設備等の操作は舞台技術スタッフが利用者とともに準備打合せを行い、利用者が操作を行う場合にはスタッフが指導、助言、監督を行い、安全対策を重視し全面的にサポートします。</li> </ul> <p>施設の維持管理体制</p> <p>(1) 管理体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館としての機能を維持し、町民に使い勝手がよく快適に利用していただくため、舞台機構や照明、音響など特殊設備が安全かつ正常に機能するよう確実な維持管理に努めます。</li> <li>・大勢の人々が来館するため、常に十分な安全対策に取り組み、集客施設として安全で安心な環境づくりを実現します。</li> <li>・設備管理業務は、施設管理の目的の達成に最も大きな影響を及ぼす重要な業務の一つです。施設機能を適切に維持・管理し、施設の持つ特性を十分に発揮させることで、本施設を利用する皆様に安全で快適な環境を提供します。</li> </ul> <p>施設整備に関わる計画と安全で効率的なメンテナンス体制</p> <p>(1) 修繕体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検・清掃や定期点検等を通じて不具合箇所が確認された場合は、速やかに報告するとともに当財団の再委託等に関する契約規程に基づいて、仕様書を作成し、見積書の徴収を実施することで施工体制を整えます。修繕後は当財団職員が検収を行います。</li> <li>・修繕実施体制においては、原則1件あたり10万円未満の修繕について優先度を判断し、仕様と算出額を決定のうえ計画します。ただし、計画外や修繕になじまない物件については芽室町と協議します。</li> <li>・修繕発注は特殊な設備等の理由により発注先を特定せざるを得ない場合を除き、施工可能な業者を選考し財団契約規程に基づき選定、決定し実施します。</li> <li>・指定期間中に芽室町が行う改修工事や大規模修繕に関しては施設の利用調整など全面的に協力します。</li> </ul>	<p>舞台設備の維持と安全管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台技術スタッフによる舞台・照明・音響備品等の日常点検を実施し、保守・整備・清掃を十分に行い、本来の性能を発揮できる状態を維持しています。</li> <li>また、大ホールの舞台担当職員を対象に舞台吊物操作安全研修として実技を含めて実施しました。正しい知識と操作方法を再確認して舞台における安全作業の徹底を図りました。</li> </ul> <p>施設の維持管理体制</p> <p>(1) 管理体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大ホール舞台関連の日常メンテナンス（舞台装置清掃、幕類補修他）、大ホール照明関連の日常メンテナンス（照明機器清掃、点灯チェック、カラーフィルター点検、予備電球在庫チェック他）、大ホール音響関連の日常メンテナンス（音響機器清掃、ケーブル類点検他）を実施しました。</li> <li>・設備管理業務として、電気、冷暖房、給排水衛生設備の機能を適切に維持及び管理し、安全で快適な環境の維持に努めました。</li> </ul> <p>施設整備に関わる計画と安全で効率的なメンテナンス体制</p> <p>(1) 修繕体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検・清掃や定期点検等を通じて確認された不具合箇所は速やかに芽室町に報告し、修繕にかかる費用が10万円未満の場合は指定管理者が修繕施工体制を整え、修繕を実施しました。今年度は、風除室照明器具修繕、小使館ビストンバルブ修繕、温水洗浄便座修繕、エレベータ機械室換気扇修繕等を実施しました。</li> </ul>

1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
<p>・施設の維持及び安全管理</p>	<p>客観的評価</p>	<p>(2) 緊急修繕体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然災害ならびに不可抗力による突発的な設備異常、建築物における破損等が生じた場合の事後保全による修繕については、利用者の安全確保を図り、利用を阻害することのないよう速やかに芽室町に報告し改善対応を協議します。</li> <li>・実施するにあたり、利用者等の安全第一を優先とし、必要に応じて施設利用を中止するなどの判断を行います。</li> </ul>	<p>(2) 緊急修繕体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然災害ならびに不可抗力による突発的な設備異常、建築物における破損及び利用者にケガ等はありませんでした。今後とも利用者の安全確保を図り、利用を阻害することのないよう速やかに芽室町に報告し対応いたします。</li> </ul>
		<p>(3) 中長期保全計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化に伴い、今後改修などの必要性が高くなるため、施設調査（建物や設備機器類）を有資格者にて実施し、改修などの必要性及び緊急性を判断し今後の施設の延命化に向けた保全について、芽室町に提案します。</li> <li>・施設及び設備はオーバーホールなどによる積極的な延命化を図るとともに、抜本的な修繕や機器更新を要することが発生した場合は、芽室町へ状況を報告、提案、協議します。</li> </ul>	<p>(3) 中長期保全計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化に伴い、今後改修などの必要性が高くなるため、施設調査（建物設備・防火設備）を有資格者にて実施し、改修などの必要性及び緊急性を判断し今後の施設の延命化に向けた保全について、「備品・設備等の要望一覧」として、芽室町教育委員会生涯学習課と指定管理者の定例会議において提出しています。なお、施設の緊急改修等が必要な場合は、各種見積書を徴収して芽室町教育委員会に提案しています。</li> </ul>
		<p>施設・設備の保守点検および運転監視業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備全般の機能を良好に維持するため、日常・定期点検その他の自主点検を実施し、劣化及び損傷の早期発見に努め、予防保全など適切措置を行い、部品・消耗品などの交換が必要となる場合は迅速に対応します。</li> <li>・舞台設備に係る装置類については特殊であり、特に吊物等は落下などの重大事故に繋がる恐れがあるため、安全対策及び機器の長寿命化に重点をおき保守点検計画を強化します。</li> <li>・利用者が施設使用の場合には整備することのできない不具合箇所の修繕、各種装置の作動試験などは施設の休館を含め芽室町と協議して実施します。</li> <li>・設備機器の老朽化による燃料の過剰消費など非効率化も進んでいるため、各機器の運転状況の監視及び運転管理データの蓄積と分析を行い、建築、電気、空調、給排水衛生設備などを一体的・効率的に管理し、ランニングコストを削減します。</li> <li>・諸設備を安定的に稼働させ、停電や断水、空調停止等のトラブルや人身事故など事故発生の未然防止が重要であり、日々の運転管理と安全管理に努めます。</li> <li>・照明球の不点や安定器の劣化などが発生した場合については早急に交換修繕を行うとともに、消耗品の購入については即時対応できるよう、予備を含む購入により迅速な対応策を図ります。</li> </ul>	<p>施設・設備の保守点検および運転監視業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調設備関連においては、フロン排出抑制法の対象となる「第一種特定製品」に分類される業務用空調機器の有資格者による点検及び、空調機器の自主点検としてフィルター掃除及びグリスアップ、ブライン溶液の補充等を行いました。</li> <li>・舞台設備関連においては、舞台設備の専門業者による年3回の定期点検を実施して安全対策を講じました。</li> <li>・利用者が施設を使用している時では整備することのできない不具合箇所の修繕、各種装置の作動試験などはありませんでした。</li> <li>・設備機器の老朽化による燃料の過剰消費など非効率化も進んでいるため、各機器の運転状況の監視及び運転管理データの蓄積と分析を行い、建築、電気、空調、給排水衛生設備などを一体的・効率的に管理し、ランニングコストの削減を図りました。</li> <li>・諸設備を安定的に稼働させ、停電や断水、空調停止等のトラブルや人身事故など事故発生の未然防止が重要であり、日々の運転管理と安全管理に努めています。</li> <li>・照明球の不点や安定器の劣化などが発生した場合は、早急に交換修繕を行い、消耗品の購入については即時対応できるよう、予備を含む購入により迅速な対応策を図っています。</li> </ul>
		<p>什器備品・物品等の管理</p> <p>(1) 什器・備品の保守管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・芽室町が備え付ける備品などは、清掃や日常点検及び定期点検を計画的に実施し、異常の早期発見に努めるとともに、本来の性能を発揮する状態を維持します。</li> <li>・不具合が生じた備品については速やかに状況を確認し、必要に応じた対応を行い、利用者に支障が生じないよう適切に管理します。</li> </ul>	<p>什器備品・物品等の管理</p> <p>(1) 什器・備品の保守管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・芽室町が備え付ける備品などは、清掃や日常点検及び定期点検を計画的に実施し、異常の早期発見に努めるとともに、本来の性能を発揮する状態を維持するよう努めています。</li> <li>・不具合が生じた備品については速やかに状況を確認し、必要に応じた対策を講じています。</li> </ul>
		<p>(2) 燃料の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボイラーや除雪機などに使用する燃料の取り扱いについては「危険物取扱者」の有資格者を配置し、使用上の注意事項を遵守します。</li> <li>・燃料の保管については油地下タンクや施錠可能な物品庫や油脂庫にて保管し適切に管理します。</li> </ul>	<p>(2) 燃料の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボイラーや除雪機などに使用する燃料の取り扱いについては「危険物取扱者」の有資格者を配置して使用上の注意事項と関係法令を遵守しています。燃料の保管については油地下タンクや施錠可能な物品庫にて保管し適切に管理しています。</li> </ul>
		<p>清潔な施設環境を保つ清掃計画</p> <p>(1) 快適性向上に資する日常清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備や備品の清潔さなど施設の衛生面には特段に配慮し、利用者からの清掃に関する要望や苦情には迅速に対応します。</li> <li>・このほかスタッフ間で情報を共有し、快適な施設環境を提供します。</li> <li>・快適な施設利用のために、施設・設備・備品などを常に清潔な状態を維持するとともに、会議室や各諸室のほか、通路・エントランスホール・トイレなど、利用者が使用する場所はすべて開館前に清掃を実施し、常に清潔で良好な状態を保ち快適な空間づくりを目指します。</li> <li>・ゴミの収集やトイレトーパー・衛生消耗品の補充などの巡回清掃を行うとともに、利用者の連絡などを受けた際には、直ちに改善清掃を実施します。</li> </ul>	<p>清潔な施設環境を保つ清掃計画</p> <p>(1) 快適性向上に資する日常清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備や備品の清潔さなど施設の衛生面には特段に配慮し、常に清潔で良好な状態を保ち快適な空間づくりを実践しました。</li> <li>・新型コロナウイルス及び各種感染症拡大防止に関しては、施設・設備・備品などの使用後にアルコールを用いて消毒して清潔で安全な状態を保っています。新型コロナウイルス等感染症が2類相当の期間中、大ホールの使用後については、利用者が直接接触した備品（マイク、椅子、譜面台等）はアルコールで消毒し、客席は次亜塩素酸水を有効濃度（50ppm）に希釈して噴霧器で散布して除菌処理を行いました。</li> <li>・ゴミの収集やトイレトーパー・衛生消耗品の補充などの巡回清掃を行うとともに、利用者の連絡などを受けた際には、直ちに清掃を実施しています。</li> </ul>
		<p>(2) 適正な廃棄物収集処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設から発生する廃棄物は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律、芽室町廃棄物の減量及び処理に関する条例などにに基づき、廃棄物の抑制、適切な分別・保管・効率的な収集・運搬に努め、性質・素材などに応じた適切な方法により処理します。また、廃棄物の再利用及び物品調達における再生品の使用促進を図ることで、廃棄物の減量にも積極的に取り組みます。</li> <li>・産業廃棄物については、北海道が許可する事業者において処理を行い、産業廃棄物管理票で処理内容を確認し適切な管理に努めます。</li> </ul>	<p>(2) 適正な廃棄物収集処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設から発生する廃棄物は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律、芽室町廃棄物の減量及び処理に関する条例などにに基づき、適切な方法により処理いたしました。</li> <li>・産業廃棄物については、北海道が許可する事業者において処理を行い、産業廃棄物管理票で処理内容を確認し適切な管理をしました。</li> </ul>

1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
<p>・施設の維持及び安全管理</p>	<p>客観的評価</p>	<p>(3)環境衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に基づき、利用者が快適に利用できる良質な環境を提供するため、常に施設内及び敷地内の適切な環境衛生の維持に努めます。</li> </ul>	<p>(3)環境衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>空気環境測定、水質検査、ねずみ等昆虫防除等、利用者が快適に利用できる良質な環境を提供するため、常に施設内及び敷地内の適切な環境衛生の維持に努めています。</li> </ul>
		<p>安全・信頼の警備体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の安全と信頼を確保するため、適切な警備計画を作成し、火災、盗難、破壊、不正、不当行為などの事故やトラブル予防、被害の拡大防止に努めるとともに、不審者・不審物の早期発見と排除措置を行い、施設内の秩序を維持します。</li> </ul>	<p>安全・信頼の警備体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の安全と信頼を確保するため、日々見回りを行い、火災、盗難、破壊、不正、不当行為などの事故やトラブル予防、被害の拡大防止、不審者・不審物の早期発見を行い、施設内の秩序の維持に努めました。</li> </ul>
		<p>電気に係る保守および修繕業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内において低圧電気に係る保守及び修繕を行なう場合は「第2種電気工事士」の資格保持者が保守作業を実施します。</li> <li>軽微な作業については電気主任技術者の指導のもと安全対策を重視し作業を行います。</li> </ul>	<p>電気に係る保守および修繕業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内において電気に係る保守及び修繕を行なう場合は、「第3種電気主任技術者」の指導のもと、「第1種電気工事士」の資格保持者が作業（LED照明取替等）を実施しました。また、日常点検における低圧電線路の絶縁抵抗については、漏洩電流値の24時間計測により監視を実施しています。</li> </ul>
		<p>通信システムの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当財団はグループ通話システムを構築するにあたり、設置計画を長年の培った経験を活用し効率化を図るため利用者への利便性向上と経費の縮減を実現します。</li> <li>当財団が指定管理を担う施設においては、外線電話の円滑な電話の取次案内をグループ通話システムの導入により快適な利用者サービスを実現します。</li> <li>同時に多数の発信できる複数回線を確保することで、施設利用者と事業参加者等に迅速に連絡や案内等の情報発信を実施します。</li> <li>利用者や来館者においても施設間内線を利用し、当財団が指定管理を担う施設の詳細情報を提供します。</li> <li>本システムは、グループサーバーを経由し、複数の有線、無線IP電話がグループ通話を可能にするSIPグループ通話システムです。</li> </ul>	<p>通信システムの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当財団は、グループサーバーを経由し、複数の有線、無線IP電話のグループ通話を可能にするグループ通話システムを構築しています。</li> <li>利用者や来館者に対して、施設間内線を利用し、当財団が指定管理を担う施設の詳細情報を提供し、利用者への利便性向上と各施設間の通話料経費の縮減を実現しています。</li> </ul>
		<p>駐車場管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>車上荒らしの防止のための巡回や注意喚起などを適宜行い、前庭における事故の未然防止に努めます。</li> <li>万が一事故が発生した場合には、警察などの関係機関と連携のうえ、利用者への案内、誘導避難や救護などの初期対応を実施し、速やかに芽室町に報告します。</li> </ul>	<p>駐車場管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>車上荒らしの防止のための巡回や注意喚起などを適宜行い、事故の未然防止に努めました。また、万が一の事故等に備え緊急連絡体制を整備しています。</li> </ul>
		<p>美観を保つ敷地・外構管理・除雪管理</p> <p>(1)敷地・外構管理の実施体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内の側溝や排水枡などに落ち葉やごみなどが溜まらないよう定期的に清掃するとともに、作業にあたっては路面や縁石、樹木などを損傷させないよう十分注意し実施します。</li> <li>施設周辺の環境整備として常に美観の維持に努め、ごみ拾い及び小枝や枯葉などを撤去し常に清潔で快適な状態を保ち、日々の維持管理に努めます。</li> </ul>	<p>美観を保つ敷地・外構管理・除雪管理</p> <p>(1)敷地・外構管理の実施体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内の側溝や排水枡などに落ち葉やごみなどが溜まらないよう定期的に清掃するとともに、作業にあたっては路面や縁石、樹木などを損傷させないよう十分注意し実施しました。</li> <li>施設周辺の環境整備として常に美観の維持に努め、ごみ拾い及び小枝や枯葉などを撤去し常に清潔で快適な状態を保ち、日々の維持管理に努めました。</li> </ul>
		<p>(2)作業の実施体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>降雪時における利用者の利便性を安全に確保するため、当財団の除排雪等作業計画書ならびに除雪配備基準を定め、必要に応じて財団除雪総括責任者へ応援要請を行います。</li> <li>降雪状況等を考慮し、除雪機器の点検整備、燃料・潤滑油等の確認、暖機運転の実施等作業準備を行い迅速に除雪作業が実施できる体制を整えます。</li> <li>その他の除雪機械を操作する場合は、周囲の安全を重視し作業にあたり、誘導員配置のもと除雪業務を実施します。</li> </ul>	<p>(2)作業の実施体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>降雪時における利用者の利便性を安全に確保するため、当財団の除排雪等作業計画書ならびに除雪配備基準を定め行いました。</li> <li>降雪状況等を考慮し、除雪機器の点検整備、燃料・潤滑油等の確認、暖機運転の実施等作業準備を行い迅速に除雪作業が実施できる体制を整えました。</li> <li>除雪機械を操作する場合は、周囲の安全を重視し作業にあたり、除雪業務を実施しました。</li> </ul>
		<p>(3)作業時の予防保全と人身事故及び物損事故等への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保安監視誘導員は、誘導棒（点滅灯）の所持と常に周囲の状況を把握し、車両や人が近づきそうな場合は、直ちに作業運転者に知らせ、車両や人を優先して通行させ安全対策に従事します。</li> <li>除雪作業中に万が一事故が発生した場合は、特に人命に係わる事故は、速やかに119番通報し、救急車の手配及び救急車が到着する間における負傷者の生命維持措置を行います。</li> <li>なお、緊急時連絡体制（図表3）に従い事故内容の報告を行い、人身事故若しくは物損事故等発生内容に応じて、緊急措置を行います。</li> </ul>	<p>(3)作業時の予防保全と人身事故及び物損事故等への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>除雪作業中における事故の発生及び緊急時連絡体制に従うような、人身事故若しくは物損事故等の発生はありませんでした。除雪作業中は、常に周囲の状況を十分に注意を払い安全作業に努めております。</li> </ul>
<p>第三者に対する業務委託などの監理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の安全・快適な利用環境を確保するため、管理運営の本来の目的を損なわず、かつ専門性が高く効率化が図られる業務は、芽室町の承認を得て第三者へ再委託します。</li> </ul>	<p>第三者に対する業務委託などの監理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>清掃、警備業務等、施設の安全・快適な利用環境を確保するため、専門性が高く効率化が図られる業務は、芽室町の承認を得て第三者へ再委託しました。</li> </ul>		

1-①茅草町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
<p>・施設の維持及び安全管理</p>	客観的評価	<p>事業者選定方法について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託契約に関しては、「指名競争入札」を原則とし、公平かつ透明性を確保した事業者選定方法を確立します。</li> <li>・実績のない企業が参加しにくいというデメリットはありますが、競争入札参加資格審査においては比較的間口を広げて申請しやすい条件にするなど工夫をします。不誠実、不適正な業者を排除しやすく、良質で実績ある業者を選定することにより、質の高い業務水準を確保できます。</li> </ul>	<p>事業者選定方法について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託契約に関しては、「指名競争入札」を原則とし、公平かつ透明性を確保した事業者選定方法を確立しています。また、取引実績のない企業であっても、競争入札参加資格審査においては比較的間口を広げて申請しやすい条件にするなど工夫をしています。良質で実績ある業者を選定することにより、質の高い業務水準を確保しています。</li> </ul>
		<p>委託業者への適切な監督および履行確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業者との契約にあたっては、業務遂行に伴う双方の指揮監督を行う責任者を明確にし、供用時間内・供用時間外の指揮命令系統および連絡体制を整備します。</li> <li>・また、関係法令、条例、規則などに準じて作成する仕様書に基づき、報告書類・履行場所の確認・検査などにより、業務の履行状況を適正に監視します。</li> </ul>	<p>委託業者への適切な監督および履行確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業者との契約にあたっては、業務遂行に伴う双方の指揮監督を行う責任者を明確にし、供用時間内・供用時間外の指揮命令系統および連絡体制を確立しています。</li> <li>・また、関係法令、条例、規則などに準じて作成する仕様書に基づき、報告書類及び履行場所の確認、検査などにより、業務の履行状況を適正に監視しています。</li> </ul>
		<p>協定に関連する契約先からの暴力団員または暴力関係事業者の排除</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が暴力団活動に利用されないよう協定に関連する契約の際には、茅草町暴力団排除条例に従い、厳格に相手方の確認を行うなど必要な措置を講じます。</li> <li>・契約の相手方や既契約先が暴力団または暴力団関係者と判明した場合は、直ちに茅草町へ報告・相談しその指示に従います。</li> <li>・委託事業者及び外部指導員にも暴力団関係者との接触禁止や守秘義務に関する誓約書などの提出を求めます。</li> <li>・暴力団をはじめとする反社会的勢力に対していかなる関係をも持たないことを宣言し、利用者の安全・快適な利用を確保します。</li> <li>・暴力団など反社会的勢力による安全な利用を脅かす事態が発生した場合は、茅草町暴力団排除条例に基づいて対処します。</li> <li>・法務省の「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」に準拠した内部体制を整備し、帯広警察署、顧問弁護士及び地域団体などとも連携・協力して、暴力団など反社会勢力の撲滅に貢献します。</li> </ul>	<p>協定に関連する契約先からの暴力団員または暴力関係事業者の排除</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力団をはじめとする反社会的勢力等との関りは一切無く、施設利用者の安全で快適な環境を確保しています。</li> <li>・委託契約の相手方や既契約先においても、暴力団または暴力団関係者を排除するような案件は発生しておりません。</li> </ul>
		<p>町内事業者の活用割合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託をはじめ、施設運営に係る物品調達などの発注先の選定にあたっては、茅草町の契約に関する規程に準じて、地域活性化の視点から地元企業を積極的に活用します。</li> </ul>	<p>町内事業者の活用割合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託をはじめ、施設運営に係る物品調達などの発注先の選定にあたっては、地域活性化の視点から地元企業を積極的に活用しています。</li> </ul>
5.管理執行体制（人員配置計画含む）			
<p>・管理執行体制</p>	客観的評価	<p>職員配置（管理体制）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当財団では、日々の利用者との応対や接触から利用者の求めるニーズや満足度を敏感に把握し、公平なサービスの提供ができるよう施設における知見とノウハウを有した職員を多数配置しています。</li> <li>・OFF-JT（集合研修）とOJT（現場研修）を職制ごとに計画的に組み合わせて行う事で、職員の質を高め業務対応域を拡大していきます。</li> <li>・イベント開催時には、事前に起こりうるリスクや要望を想定でき、主催者と協働して、あらゆる事態に即応可能な体制を構築します。</li> <li>・利用者のニーズや苦情などへの迅速な対応を実現するため、施設長が施設における全権を掌握する明確な責任体制を構築します。責任の所在の明確化により、問題意識が生まれ施設管理の水準をより向上させる事が可能になります。</li> <li>・業務内容によるグループ化を図ることで、情報共有が促進され、より効率的且つ施設環境の一定化を図り、高品質なサービスを一元的に提供できる体制を行います。</li> <li>・地震・風水害などの発生時には施設長・本部職員などが招集され、各施設の緊急点検を実施します。例えば震度4以上の地震発生時は本部職員を含めた非常配備体制に基づく職員が施設状況の一点点検を行い、瑕疵のあった場合には速やかな対策を講じます。</li> <li>・施設責任者は実務経験・有資格者等の施設管理・運営の中核的な役割を担う能力を備えた人材を配置します。適正な人材の配置により日常の円滑な施設運営や不測の事態にも柔軟に対応できる体制とします。</li> </ul>	<p>職員配置（管理体制）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当財団では、日々の利用者との応対や接触から利用者の求めるニーズや満足度を敏感に把握し、公平なサービスの提供ができるよう施設における知見とノウハウを有した職員を多数配置しました。</li> <li>・研修を職制ごとに計画的に実施し、職員の質を高め業務対応域を拡大しています。また、イベント開催時には、事前に起こりうるリスクや要望を想定し、主催者と協働して、あらゆる事態に即応可能な体制を整えました。</li> <li>・利用者のニーズや苦情などへの迅速な対応を実現するため、施設長が施設における全権を掌握する明確な責任体制としています。</li> <li>・施設責任者は実務経験等の施設管理・運営の中核的な役割を担う能力を備えた人材を配置しています。</li> <li>・地震等の災害発生時には施設状況の一点点検を行い対応いたしました。</li> </ul>
6.利用料金に対する考え方			
<p>・利用料金に対する考え方</p>	客観的評価	<p>利用料金の増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・少子高齢化が進行する現代社会において、健康と生涯学習の重要性がますます高くなっています。幼児から高齢者、親子、障がい者など幅広い層を対象として、各々の目的やニーズに応じて、触れる機会を提供する「きっかけづくり」と生涯に渡って活動を継続できるような新しい講座を提供することで来館する機会を創出しリピーターを増やします。</li> <li>・町民以外にも積極的に公民館のPRを実施し利用促進を図ります。</li> <li>・公民館利用の少ない時期を活用した講座・自主事業等の開催を目指します。</li> </ul>	<p>利用料金の増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼児から高齢者、親子など幅広い層を対象として、文化及びスポーツに触れる機会を提供する「きっかけづくり」と生涯に渡って活動を継続できるような新しい講座を提供することで来館するリピーターを増やしています。また、町民以外にも積極的にホームページ等で公民館のPRを実施して利用促進を図りました。</li> </ul>

1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
7. 自主事業計画			
・自主事業計画を持つ場合	客観的評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール等で実施する自主事業は、当財団の基本姿勢である文化振興事業の考え方を軸に町民の文化・芸術等について「成果を発表する」「感動にふれる」「一緒に取り組む」「皆で育む」「共に創造する」ことを推進するような事業を開催実施します。</li> <li>・チケット委託販売事業を含め、収入の一部については、例えばホール自主事業の入場料等の廉価な価格設定など町民に還元できるようなシステムを検討し、不採算事業は計画の見直し若しくは中止の判断を適宜に行い、安定した施設利用者への利便提供を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール等で実施する自主事業は、当財団の基本姿勢である文化振興事業の考え方を軸に町民の文化・芸術等について「成果を発表する」「感動にふれる」「一緒に取り組む」「皆で育む」「共に創造する」ことを推進するような事業を開催実施しました。</li> <li>・町民にクラシック公演を楽しめる機会を提供することを目的に芽室町ゆかりの2名のゲスト奏者（ソプラノ 棚瀬麻実子さん・フルート 豊田翼さん）を迎えて『メモロタウンコンサート～帯広交響楽団』（251人）、劇団ボボロによる親子で気軽に楽しめる子供向け人形劇『ルドルフとイッパイアッテナ』（161人）、地元で活動する新鋭のビッグバンドジャズの団体を招聘し『サウンド・ハーベスト・ジャズ・オーケストラ～1stコンサートwithジャズフレンズ』（269人）、北海道文化財団子どもアート事業『ダンスワークショップ』（16人）を開催実施しました。</li> </ul>
8. 個人情報に関する情報の取扱い方針			
・個人情報保護に対する考え方	客観的評価	<p>コンプライアンス（法令順守）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法に基づき作成された、当財団の「個人情報保護規則」を遵守し、当財団が保有する個人情報の適正な取り扱いの確保並びに個人情報の開示、訂正及び利用の停止等の申し出に対応します。</li> <li>・行政手続き等においても、当財団の「特定個人情報等取扱規程」および「特定個人情報等に関する事務フロー」に基づき厳正に処理します。</li> <li>・「情報公開事務処理規則」に、当財団が保有する情報の公開の推進に関して必要な事項を定めることにより、事務の透明性の向上を図ります。</li> </ul> <p>コンプライアンス体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守のための責任者を置くとともに、当財団全体のための内部通報・相談制度として「コンプライアンス・ヘルプライン」を設け、当財団および外部の顧問弁護士事務所に専用の窓口を設置します。</li> <li>・運用にあたっては通報妨害の禁止、通報者の保護を含め、公益通報者保護法に則った規則を整備します。</li> </ul> <p>コンプライアンス活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・反社会的団体との接触や反社会的活動への便宜提供禁止の取り組みとして、北海道暴力追放センターへの会員登録をし、不当要求防止責任者を2名選任し責任者講習を受講しています。また、弁護士事務所から講師を迎え職員研修も実施しています。</li> <li>・セクハラ・パワハラ・モラハラ等の防止対策とし、定期的に社会保険労務士を迎え講習を実施します。また必要に応じて社会保険労務士に相談する体制を持つとともに、それに伴う懲罰規則も就業規則に規定しています。</li> <li>・新しい法制度への対応として、全国公益法人協会に加入し最新情報の収集に努めるとともに、必要に応じて協会主催のセミナー講習会等に参加して法制度への理解を深めます。またWeb上における官報ならびに厚生労働省法令等のデータベースサービスから、迅速かつ精度の高い情報収集を行います。</li> <li>・コンプライアンスに関する電子情報処理として、「UTMアプライアンス」を導入して包括的・統合的に対策を実施しています。</li> <li>・併せてSKYSEA Client Viewを導入し、クライアントPCをはじめ、さまざまなIT機器やソフトウェア資産を一元管理し、より安全な情報漏洩対策やIT資産のコンプライアンスを担保しています。</li> </ul>	<p>コンプライアンス（法令順守）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当財団は「個人情報保護規則」、「特定個人情報等取扱規程」および「特定個人情報等に関する事務フロー」を整備しており、個人情報の適正な取り扱いの確保に努めています。</li> </ul> <p>コンプライアンス体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守のための責任者を置くとともに、当財団全体のための内部通報・相談制度として「コンプライアンス・ヘルプライン」を設け、当財団および外部の顧問弁護士事務所に専用の窓口を設置して公益通報者保護法に則った規則による体制を整備しています。</li> </ul> <p>コンプライアンス活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・反社会的団体との接触や反社会的活動への便宜提供禁止の取り組みとして、北海道暴力追放センターへの会員登録をし、不当要求防止責任者を2名選任し責任者講習を受講しています。</li> <li>・セクハラ・パワハラ・モラハラ等の防止対策とし、社会保険労務士に相談する体制を持ち、それに伴う懲罰規則を就業規則に規定しています。</li> <li>・当財団は、新しい法制度への対応として、全国公益法人協会に加入しております。そこから得られる最新情報の共有を行い、法制度への理解を深めています。</li> <li>・コンプライアンスに関する電子情報処理として、「UTMアプライアンス」を導入して包括的・統合的に対策を実施しています。併せてSKYSEA Client Viewを導入し、クライアントPCをはじめ、さまざまなIT機器やソフトウェア資産を一元管理し、より安全な情報漏洩対策やIT資産のコンプライアンスを担保しています。</li> </ul>
9. その他			
・経費削減の方策	客観的評価	<p>1 収支計画書と管理運営計画との整合性に関すること</p> <p>（1）収支計画書の基本方針と施設管理経費削減策の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的・効率的な管理運営を行うために、これまでの公民館の実績を分析し、他の公共施設での経験を踏まえるとともに、管理体制・業務内容等を検討し収支計画を策定しました。</li> </ul> <p>【収入計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料収入については、支出計画に基づき必要額を積算しました。</li> <li>・自主事業における収入については、他施設での事業実施の実績等を参考に、できるだけ低廉な価格設定となるよう検討し積算しました。</li> </ul> <p>【支出計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・給料・手当及び契約職員等賃金については、適正な管理運営を確保するために必要な職員配置を行う事により積算しました。</li> <li>・事務費関係経費については、芽室町中央公民館の実績を基に積算しました。</li> <li>・管理費関係経費については、燃料費及び光熱水費は芽室町中央公民館の実績数量を基に積算しました。また、各種点検委託料についても、芽室町中央公民館の実績を基に積算しました。</li> </ul>	<p>1 収支計画書と管理運営計画との整合性に関すること</p> <p>（1）収支計画書の基本方針と施設管理経費削減策の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的で効率的な管理運営を行うため常に経費削減を念頭に、施設利用者のサービス低下に繋がらない範囲で経費削減に取り組んでいます。例えば消耗品等については、コピー用紙を当財団内での一括購入方式、燃料費については毎月の納入単価見積り合せにより納入業者を決定、清掃業務等の再委託については指名競争入札を実施するなどして施設管理経費削減に取り組んでおります。</li> </ul>

1-①茅室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
・経費削減の方策	客観的評価	<p>・舞台点検等に係わる委託料については、設備の安心・安全の確保を図れるよう積算しました。また、音響照明技術者委託料については、当財団の舞台技術職員にて対応することにより、経費を削減しました。</p> <p>・特定建築物に係わる設備定期検査業務及び防火設備定期検査業務を新たに加え積算しました。</p> <p>・事業運営企画関係経費については、公民館講座の開設を行うため成人講座及び子ども講座の企画・開設経費を積算しました。</p> <p>・自主提案事業関係経費については、地域住民に広く情報提供を図るためのホームページの開設、デジタルサイネージによる掲示板の設置及び茅室町中央公民館のLED化を図り、経費の削減に努めていきます。また、当財団との内線通信設備を構築し安定した施設管理を行うために積算しました。</p> <p>【管理経費削減のための創意・工夫について】</p> <p>・消耗品費については、コピー用紙を当財団での一括購入方式により経費の削減を図ります。</p> <p>・委託費は可能な業務において、当財団の複数の管理施設を一括して業務委託することにより経費の削減を図ります。</p>	<p>・自主提案事業関係に係る茅室町中央公民館の施設照明については、階段照明についてLED化を実施し、照度アップと経費削減の両立に努めました。</p> <p>・舞台点検等に係る委託料については、当財団で管理する他の施設と取り纏めて委託契約を交わすことで経費削減に努めています。</p>
職員雇用に対する考え方	客観的評価	<p>労働関係法令の遵守</p> <p>・当財団が顧問契約を締結している社会保険労務士や弁護士、産業医などの専門家から随時助言をいただきながら、関係法令の遵守を徹底します。</p> <p>・スタッフの労働条件と雇用環境の向上を図り、内部規定の整備を継続的に行っていきます。</p>	<p>労働関係法令の遵守</p> <p>・当財団が顧問契約を締結している社会保険労務士や弁護士、産業医などの専門家から必要に応じて、随時助言をいただきながら、関係法令の遵守を徹底しています。</p>
		<p>雇用環境の向上</p> <p>・CS（顧客満足）達成のための前提として当財団ではES（従業員満足）が必要不可欠なものであると考えています。その相乗効果こそが最高のサービスを生み出す原動力となると考えます。</p> <p>職員の意欲を高めるためには「働きやすい環境づくり」が必要不可欠です。評価昇給制度（準職員）、専門的研修制度、表彰制度、資格取得奨励制度などを設け、働きやすく自己ステップ可能な労働環境を提供します。</p>	<p>雇用環境の向上</p> <p>・職員の意欲を高めるため、「働きやすい環境づくり」を目指し、専門的研修制度、表彰制度、資格取得奨励制度などを設け、働きやすく自己ステップ可能な労働環境を提供しています。</p>
		<p>職員の採用</p> <p>・スタッフの採用にあたっては、仕事に対する積極性と、表現力・説明能力が高いなど、「対応力」を必要な資質として求めます。そのほか、職員に対しては上司の指示命令を的確に受け止め、実務担当者としての基礎的な知識をもとに、業務改善・提案などに率先して取り組み、主体的且つ問題意識をもって正確・迅速に業務を処理できる人材を求めます。</p> <p>・当財団に在籍するスタッフは、十勝管内在住者を雇用しています。地元在住者を採用することで、地域に根差した施設の維持管理・運営業務を容易に行うことが可能となります。</p> <p>・職種に応じ、必要な人材は地元雇用を優先します。</p> <p>・管内における雇用を促進することで、地域外への人口流出を少しでも抑制し、その家族が定住することによる消費拡大の効果が見込まれます。</p>	<p>職員の採用</p> <p>・スタッフの採用にあたっては、可能な限り茅室在住者を積極的に雇用してまいります。令和5年度は、4名の町民を雇用しております。</p>
・環境への配慮	客観的評価	<p>地球環境への配慮</p> <p>・茅室町のまちづくりの計画として掲げられているクリーンめむる環境基本計画の定めるところにより、町の環境の保全及び創造に関する施策を総合的かつ計画的に推進することを理解し、環境負荷の減少及びライフサイクルコストの抑制に努めます。</p> <p>・事務用品等の購入についてはグリーン購入を行い環境負荷の低減に努めます。</p> <p>・館内の室温について利用者が快適に過ごせるよう適切な温度管理に努め、使用時間に応じて温度調整をし、光熱費の削減に努めます。</p> <p>・館内の照明については省エネ電球への交換を行い、またLED化計画を推進します。</p> <p>・業務上必要な連絡はグループウェア・内線電話を活用し、ペーパーレスの推進に努めます。また、コピー用紙の裏面利用など再利用化を行います。</p> <p>・ごみの分別回収では資源ごみの回収を推進します。</p> <p>・清掃委託等を行う業者には洗剤・ワックス等使用の際は環境配慮型のものを使用し、トイレトーパーについても再生紙100%のものを使用します。</p>	<p>地球環境への配慮</p> <p>・茅室町のまちづくりの計画として掲げられているクリーンめむる環境基本計画の定めるところにより、町の環境の保全及び創造に関する施策を総合的かつ計画的に推進することを理解し、環境負荷の減少及びライフサイクルコストの抑制に努めています。</p> <p>・事務用品等の購入についてはグリーン購入を行い環境負荷の低減に努めています。</p> <p>・世界で注目されているSDGsの持続可能な目標として、身近なところから始められる日常管理として、館内の室温については、利用者が快適に過ごせるよう適切な温度管理に努め、使用時間に応じて温度調整をし、館内照明については諸室の省エネ電球への交換を行い、LED化計画を推進しています。</p> <p>・業務上必要な連絡はグループウェア・内線電話で、行いました。また、コピー用紙の裏面利用など再利用化を行っています。</p> <p>・ごみの分別回収では資源ごみの回収を推進しています。</p> <p>・清掃委託等を行う業者は、洗剤・ワックス等使用の際は環境配慮型のものを使用し、トイレトーパーについても再生紙100%のものを使用しています。</p>
・危機管理、事故防止、対応	客観的評価	<p>防災・事故防止・防犯の安全対策における平常時の体制</p> <p>(1) 施設管理における安全対策</p> <p>・「安全」「安心」「快適」を実現するために、地震、風水雪災害などの自然災害や火災・事故、不審者の侵入、破壊行為などあらゆる事態を想定したリスクマネジメント計画を策定して、万全の維持管理・運営体制を構築します。</p>	<p>防災・事故防止・防犯の安全対策における平常時の体制</p> <p>(1) 施設管理における安全対策</p> <p>・事故等対応マニュアル、非常配備計画を作成しており、これに基づき万全の維持管理体制を構築しています。</p>

1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
<p>・危機管理、事故防止、対応</p>	<p>客観的評価</p>	<p>(2) 災害発生時における対策と対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害による被害などを最小限化するため、施設内外の施設防災設備など巡回経路図を作成し、日常巡回点検にて動線を常に確保します。また、防火設備などの取り扱い方法や設置場所をマニュアル化します。このマニュアルを活用して定期的な想定訓練を実施し災害発生時に備えます。</li> <li>・芽室町地域防災計画において、災害発生時は町に設置する災害対策本部と連携を取り、本部の指示に従い、与えられた役割を着実に担います。</li> <li>・災害関連情報等は、様々なメディアを活用して、常に台風や地震などの自然災害に関する警報・注意報発令などの最新情報の収集に努め、利用者の安全を最優先として迅速かつ適切な対応を実施します。</li> <li>・気象警報などの発令時や台風・豪雨・豪雪などの災害が予測される場合には、利用者に場内放送などで速やかに情報を提供するとともに、結果予見義務の観点から必要に応じて施設利用制限を行います。</li> <li>・災害発生時には結果回避義務に従い10分以内で初動対応を行います。場内放送等により速やかな状況発信とスタッフによる避難誘導など、適切な緊急時対応を行います。</li> <li>・大規模災害発生時には、芽室町防災会議条例施行規則及び芽室町地域防災計画に基づいて、当財団としての非常配備編成計画を定めます。財団として災害対策本部を設置し、施設の保全と町民の命を守り、町に対して速やかな情報の伝達を行います。</li> </ul> <p>(3) 防犯の安全対策について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の防犯性を高めるため、樹木の剪定、看板・自動販売機などの設置場所の工夫など障害となる状況を是正して敷地内や建物内及び外部からの見通しを確保します。</li> <li>・利用者が安全・安心に施設利用ができるよう、受付において外部からの出入りを適確に管理し、不審者の侵入を防ぎます。</li> <li>・施設内には注意喚起のポスター掲示のほか、意識的にスタッフが利用者へ犯罪行為の注意喚起など声掛けすることで未然に事件・事故を防止します。</li> </ul> <p>(4) 防災・減災・防災教育について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災は危機管理と減災に向けた危機管理の2つが重要です。減災とは、大きな災害に対して、被害をゼロにしようとするのではなく、ゼロに近づけようとする考えであり、リスクを予測できる範囲内に収めようとする事です。そのため、予測可能な災害、事故を想定し、日常の施設管理、スタッフの研修などを積み重ね、防災意識・対応力を強化します。</li> <li>・あらゆる緊急事態を想定し、利用者の安全確保を最優先に考え、被害を最小限に抑えるため、防火管理者を配置するとともに、自衛消防組織を編成し、緊急事態に即応できる体制を構築します。</li> </ul> <p>(5) 事故防止について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備の老化による緊急事態や、利用中の事故についても、これまでの管理経験による危険箇所や混雑時の危険状態の想定などにより、巡回による点検および利用者に対する使用上の指導により事故の未然防止に努めます。</li> <li>・利用者の人命救助と安全確保を最優先に考え、事故や傷病発生の未然防止に努め、近隣の医療機関や消防などの関係機関との連携を図り事故発生時に適切に対応します。</li> <li>・事故の未然防止に努めていますが打撲や切り傷、すり傷の手当から熱中症、骨折などのケガや事故が発生した場合もスタッフはその都度、冷静、適切に判断し対応し応急処置にあたります。</li> <li>・救急用品として感染防護型人工呼吸マスクをスタッフに常時携行させ、施設に設置されている自動体外式除細動器(AED)の点検をし、緊急時に備え万全の体制を整えます。</li> <li>・施設に常駐するスタッフに、日本赤十字社救急法基礎講習(AED含む)修了を義務付け、迅速な救命措置が行える態勢を構築します。</li> <li>・室内の温度、湿度管理は利用者や観覧者の身体に与える影響が大きいため、常に室温環境を把握しながら、適切な環境管理に努めます。</li> </ul> <p>緊急時に即応した危機管理体制の構築(クライシスマネジメント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地震や台風・大雨などの自然災害を想定し緊急時の対応マニュアルに基づき職員の非常配備体制を組織化し、災害発生時には住民の避難や救援の拠点としての機能を有する施設の特性から、芽室町および関係機関と連携を図り、迅速且つ適切に対応します。</li> <li>・緊急時に即応した当該施設の危機管理体制(担当者配置、マニュアル、自衛消防、防犯組織、警備体制)を構築します。</li> <li>・緊急事態が発生した場合は対応マニュアルにより関係機関および民間事業者と連携し速やかな行動を取ります。施設には日本赤十字社救急法基礎講習(AED含む)修了者を配置し、想定される緊急事態に速やかに対応します。</li> </ul>	<p>(2) 災害発生時における対策と対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害による被害などを最小限化するため、施設内外の施設防災設備など巡回経路図を作成し、日常巡回点検にて動線を常に確保します。また、防火設備などの取り扱い方法や設置場所をマニュアル化します。このマニュアルを活用して定期的な想定訓練を実施し災害発生時に備えます。</li> <li>・常に芽室町及び消防機関と連絡を密にし、防火管理(防災計画、査察、教育訓練等)の適正を期するように努めています。</li> </ul> <p>(3) 防犯の安全対策について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内には注意喚起のポスター掲示のほか、管理事務室の出入口扉を常時開放、意識的にスタッフが利用者への犯罪行為防止の注意喚起を含め声掛けするなど未然に事故、事件防止に努めています。</li> </ul> <p>(4) 防災・減災・防災教育について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予測可能な災害、事故を想定し、日常の施設管理、定期的な訓練、スタッフの研修などを行い、防災意識・対応力を強化しています。また、防火管理者を配置、自衛消防組織を編成し、緊急事態に即応できる体制を整えています。</li> </ul> <p>(5) 事故防止について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備の老化による緊急事態や、利用中の事故については、これまでの管理経験による危険箇所や混雑時の危険状態を想定した中で、巡回による点検および利用者に対する使用上の指導により事故の未然防止に努めています。</li> <li>・救急用品として感染防護型人工呼吸マスクをスタッフに携行させ、施設に設置されている自動体外式除細動器(AED)の点検をし、緊急時に備え万全の体制を整えています。</li> <li>・施設に常駐するスタッフに、日本赤十字社救急法基礎講習(AED含む)修了を義務付け、迅速な救命措置が行える態勢としています。</li> <li>・室内の巡回点検の際は、温度、湿度の室温環境を把握しながら、室温調整、換気等、適切な環境管理に努めています。</li> </ul> <p>緊急時に即応した危機管理体制の構築(クライシスマネジメント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時に即応した当該施設の危機管理体制(担当者配置、事故対応マニュアル、非常配備計画、自衛消防体制)を構築しています。</li> </ul>

1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
・危機管理、事故防止、対応	客観的評価	<p>・危機管理体制については、施設等での事故や事件が発生した際の報告を義務付けており、今後も危機管理に対しては重大な事故につながらないように徹底します。</p> <p>初動活動、現状把握、緊急指令、災害本部の立ち上げと運営要項、災害本部の設置、対策本部の各役職者の権限、設置場所の確立と必要備品類の調達、情報管理の方法については緊急時対応マニュアルを作成します。また緊急連絡・非常配備体制（図表1）を定めて、有事の際にはこれに基づいた迅速な対応を行います。</p> <p>災害・事故・事件等が発生した場合の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理施設において発生する事故や事件の解決など、法律の専門家による判断や助言が求められる事案に迅速に対応するため、弁護士と顧問契約を締結し万全な体制を整えます。</li> <li>・建築物の設備構造上の欠陥、あるいは管理上の不備等に起因して利用者に身体的障害や財物損壊を与えた場合に備え、公民館総合保障制度保険に加入します。</li> </ul> <p>事故などにより芽室町や委託事業者に賠償責任が生じた場合には迅速かつ誠意ある対応を行います。</p>	<p>・危機管理体制については、施設等での事故や事件が発生した際の報告を義務付けており、今後も危機管理に対しては重大な事故につながらないように徹底します。初動活動、現状把握、緊急指令、災害本部の立ち上げと運営要項、災害本部の設置、対策本部の各役職者の権限、設置場所の確立と必要備品類の調達、情報管理の方法については緊急時対応マニュアルを作成し、また緊急連絡・非常配備体制を定めて、有事の際にはこれに基づいた迅速な対応を行います。</p> <p>災害・事故・事件等が発生した場合の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理施設において発生する事故や事件の解決など、法律の専門家による判断や助言が求められる事案に迅速に対応するため、弁護士と顧問契約を締結しております。</li> </ul>
1 0. 個別審査事項での設問事項			
・教育施設としての利用促進（貸室管理含）の考え方	客観的評価	<p>社会教育施設として利用増進</p> <p>（1）利用増進に向けた方策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子供から高齢者まで幅広い年齢層にいつでも気軽に学習できる場として講座や講演会など開催します。</li> <li>・イベント時なども公民館のイメージアップに繋がるよう、すべての来館者に親しみのある施設づくりを提供します。</li> <li>・大人向け講座では、趣味・教養・技能など町民の要望に応えた講座を企画し実施します。</li> <li>・子供向け講座では、学校の長期休業期間を利用し、教育施設として活用できる講座を企画し実施します。</li> <li>・地域の伝統文化や特色ある素材を生かした事業や各種団体・サークル、学級・講座などの成果を発表する機会の場を提供する事業を実施します。</li> <li>・町民が町の事業への参加意欲を湧き立てる魅力ある施設運営、いつ来ても居心地の良い快適な施設環境を提供し利用増進を目指します。</li> </ul>	<p>社会教育施設として利用増進</p> <p>（1）利用増進に向けた方策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・趣味・教養・技能などの各分野のバランスを考慮した講座を年間通して開催して、町民の学習意欲の向上と受講者数の増加につなげました。</li> <li>成人講座を29講座、157回、延べ人数1,599名参加、子ども講座を7講座、11回、延べ人数130名参加を実施しました。</li> <li>5/2～5/11まで公民館講座で制作した作品（書道、パッチワーク、ハンドクラフト）の合同作品展を展示ホールで開催しました。</li> </ul>
・接客指導体制についての考え方	客観的評価	<p>職員研修の基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当財団の公益的かつ能率的な運営を推進する職員としてふさわしい識見および技能等を育成することにより、職員の資質の形成及び向上を図り、自ら考え、行動のできる職員を育成することを目的とします。</li> <li>・職員をはじめとするすべてのスタッフが、当財団にとって、最も大切な財産であるとの認識を持っています。こうした認識に基づき、OFF-JTとOJTを組み合わせた研修計画を年度ごとに策定して、スタッフの能力開発と育成を確実に推進します。</li> </ul> <p>また、公共施設を維持管理・運営する指定管理者として、常に問題意識を抱きながら、公平かつ利便性の高い市民サービスを提供できる人材の育成に努めます。</p> <p>職員研修の基本体系</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本体系をもとに研修を行い、研修範囲は職場内研修（OJT）と職場外研修（OFF-JT）の2大区分とします。</li> <li>・OJTにおいてはスタッフ間の相互信頼に基づく創意工夫により、刻一刻と変化する施設の利用状況に対応し、開かれた施設運営を行う人材を育てまいります。</li> <li>・OFF-JTにおいては、エチケット・マナーなどの基本的な接遇力向上や、公共施設における業務遂行の基本的な考え方、公平性や情報公開などについての意識教育を行います。</li> </ul> <p>（1）迅速かつ正確な判断・処理が可能な職員育成（必須研修）研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全を第一に確保できるように、職制に関係なく、身に付けておくべき知識と技能を習得し、緊急時の的確かつ迅速な対応が行えるように、実践的な研修を行います。</li> </ul> <p>（2）職制における基本研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者と直接、接する業務が多く、その時の評価が施設の印象となることが想定されることから、利用者対応や電話での話し方を中心とした研修を行います。</li> </ul> <p>また、指定管理者として把握しておくべき、行政施策や課題、公の施設の在り方などの基本的な知識を得ることで、業務への理解を深める研修もを行います。</p> <p>職制に応じた研修を実施し、自身の立ち位置への理解や職員間の風通しを良くするための知識と技能を習得することを目的とした研修を実施します。</p>	<p>職員研修の基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当財団の公益的かつ能率的な運営を推進する職員としてふさわしい識見および技能等を育成することにより、職員の資質の形成及び向上を図り、自ら考え、行動のできる職員を育成することを目的として、研修計画を実施しています。</li> <li>・公共施設を維持管理及び運営する指定管理者として、常に問題意識を抱きながら、公平かつ利便性の高い市民サービスを提供できる人材の育成に努めています。</li> </ul> <p>職員研修の基本体系</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当財団では、基本体系をもとに研修を行い、研修範囲は職場内研修（OJT）と職場外研修（OFF-JT）の2大区分としています。</li> <li>・OJTにおいてはスタッフ間の相互信頼に基づく創意工夫により、刻一刻と変化する施設の利用状況に対応し、開かれた施設運営を行う人材を育てまいります。</li> <li>・OFF-JTにおいては、エチケット・マナーなどの基本的な接遇力向上や、公共施設における業務遂行の基本的な考え方、公平性や情報公開などについての意識教育を行います。</li> <li>・今年度は新規採用職員等を対象とした「接遇マナー・クレーム対応研修」及び、全職員を対象の「日本赤十字社救急法基礎講習会」を実施しました。</li> </ul> <p>（1）迅速かつ正確な判断・処理が可能な職員育成（必須研修）研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全を第一に確保できるように、職制に関係なく、身に付けておくべき知識と技能を習得し、緊急時の的確かつ迅速な対応が行えるように、実践的な研修を行っています。</li> </ul> <p>（2）職制における基本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客対応マニュアルに基づき、身だしなみ、言葉遣い、応対など専門の講師を招いて「接遇マナー研修」を実施し、利用者には常に親切、丁寧な応対に努めています。</li> </ul>



1-①芽室町中央公民館指定管理者申請提案比較表

	分類	申請提案	令和5年度実績
・接客指導体制についての考え方	客観的評価	(3) 専門性の高い職員育成(専門研修) ・それぞれの施設における専門的な業務の基本スキルの習得を目指す研修として、維持管理における草刈り業務での基本作業ルールや、舞台技術における基本知識や環境づくりなど、当財団の職員のみならず外部指導者も含めた知識の均一化を図ることを目的とした研修とします。	(3) 専門性の高い職員育成(専門研修) ・専門的な業務の基本スキルの習得を目指す研修として、舞台技術における基本知識や環境づくりなど、知識の均一化を図る研修を行いました。
		(4) 派遣研修 ・実践的な経験値を加え、さらなる技術の習得や最新の技術や情報の収集のために先進地への派遣研修や専門家を招聘した技術研修を実施します。 そのほか、類似施設の見学や道内外の類似外郭団体との研修会への参加をすることで、情報の共有化や相互交流の促進を図り、各地方における方向性を確認します。それにより、ひとつの地域だけではなく、より広域の範囲での生涯学習振興の担い手としての自覚と具体的な行動方針を考える力を身に着けます。	(4) 派遣研修 ・今年度は派遣研修は、実施しておりません。
		(5) ジョブローテーション ・機能の異なる施設が多数存在することから、人事異動および人事交流を通して人材育成を行うことで、それぞれの施設での特殊な業務経験や異なる客層への対応を身に着けると同時に、自身が所属する施設の課題を発見する機会を与えます。	(5) ジョブローテーション ・機能の異なる施設が多数存在することから、それぞれの施設での特殊な業務経験や異なる客層への対応を身に着け、自身が所属する施設の課題を発見する機会を与える人事交流を行っています。
・利用者への情報提供についての考え方	客観的評価	(1) 施設利用者への情報提供についての方策 ・生涯学習や芸術・文化活動に興味を持つ人が利用することが多い管内の文化施設にポスターやチラシの掲示・設置を行います。 ・大規模イベントに関しては、町内公共施設や学校・管内ホテルなどにも掲示・設置と併せて、公民館でのポスター掲示・設置を行い、町民や来町する観光客にも広くPR活動を展開します。 ・デジタルサイネージを活用することで、より視覚を刺激した、情報提供が可能となります。	(1) 施設利用者への情報提供についての方策 ・管内の文化施設に各公民講座及び自主事業のポスターやチラシの掲示・設置を行いました。また、デジタルサイネージを活用することで、より視覚を刺激した、情報提供を行いました。 ・情報コーナーに町内及び近隣市町村で行われるイベントなどのポスター、パンフレットを掲示・設置して広く来館者にPRしております。
		(2) 町内や十勝管内に対する広報活動 ・芽室町広報誌「すまいる」は町内に約7,600部配布され、最も集客力のある広報ツールとして活用します。 ・十勝管内での普及率が非常に高い十勝毎日新聞や北海道内7割程のシェアをもつ北海道新聞へは「広告」としての事業PRや記事掲載としての事業PRなど双方を使い分けながらの活用を検討します。 ・広告として活用する場合は事業の展開に応じて適切なタイミングで宣伝を行い、記事掲載にあたっては、事業のアピールポイントを明確にした情報提供を心がけます。 ・当日の取材による事後の報告記事掲載は、管理施設の取組み発信にもつながるため合わせて掲載を働きかけます。 ・ラジオやテレビによる情報提供は普段生涯学習や芸術・文化に接することの少ない方に対しても情報を知らせることが可能となります。事業や講座の特徴を簡潔にまとめたプレスリリースや地元FM局への定期的なイベント情報の放送依頼を行います。 ・「しゅん」や「道新デリバリ」などの情報誌・フリーペーパーへの掲載は不特定多数の町民の目に触れる特性があり、気軽に情報を得るツールとして活用します。	(2) 町内や十勝管内に対する広報活動 ・当財団ホームページ及びSNS、芽室町広報誌「すまいる」、FMラジオ(JAGA・FM WING)、新聞記事(十勝毎日新聞・北海道新聞)、フリーペーパー(Cha-i)、新聞チラシ、小中学校にチラシ送付等、事前周知を幅広く行いました。
		(3) 広域にわたる広報活動 ・当財団のホームページは一日のアクセス数平均約1500人、月平均約46000人に閲覧されています。アクセス数(=訪問者)のみではなく、訪問者がそのサイト上でどのような行動をとったかという分析を行いホームページの見易さ、わかりやすさをより改善する取組みを行い、ホームページの見やすさと読みやすさに配慮し、豊富な情報量と最新の情報提供を行います。 ・当財団の公式Facebookをリアルタイムな情報を発信できる方法として活用しています。当財団の主催事業情報の提供を行い、イベント開催や施設のお知らせ情報も発信します。	(3) 広域にわたる広報活動 ・毎月提出される解析レポートを基に、訪問者がホームページのサイト上でどのような行動をとったかという分析を行いホームページの見易さ、わかりやすさをより改善する取組みを行い、より見やすさと読みやすさに配慮し、豊富な情報量と最新の情報提供を行っています。 ・当財団の公式Facebookをリアルタイムな情報を発信できる方法として活用し、主催事業情報の提供、イベント開催や施設のお知らせ情報を発信しています。
<p>1 1. 特筆事項(特にPRする活動があれば記入をしてください)</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、施設の共用部分をはじめ貸館諸室の消毒作業などのほか、芽室町の「新しい生活様式」に従い積極的に防止対策に努めました。文化事業においては、町が主催する「町民文化展、フレンドリーコンサート、文化芸術鑑賞会」など、社会教育事業の推進に協力しました。自主事業については、大人向け事業2本と子ども向け事業1本の提案事業数に加え、町内の小学生を対象に国内外で活躍するダンスアーティストを招聘して「ダンスワークショップ」を北海道文化財団と共催し、身体表現の可能性と創作ダンスの魅力発信に努めました。公民館講座においても、成人講座29講座と子ども講座7講座を実施して仕様書の回数を上回る講座を開催しました。施設管理に関しては、当財団が進めるLED照明導入計画に基づき、諸室関連のLED照明への取り換えを完了しました。</p>			

緊急時の対応

	区分	実績	
危機管理基本マニュアルの作成	仕様書	有	別添
避難訓練の実施(年1回)	法定	実施日	内容
		6月29日(木)	<p>6月29日(木)13時00分、1階準備室より出火。火災報知機が作動、直ちに発生場所を確認し、館内放送で火災発生を知らせ避難指示、消防署及び芽室町教育委員会への通報をする。</p> <p>火災発生時、他各階に使用者あり。避難誘導係は安全な方向に利用者を誘導し避難をする。消火係は初期消火するが火の勢いが増したので消火を止め直ちに避難。各係員は状況を防火管理者に報告。負傷者なし、在館者は全員避難完了。</p> <p>避難訓練前、消防設備点検業者より消防設備機器の取扱説明を受ける。避難訓練終了後、芽室消防署員より避難訓練の講評及び消火器の取扱説明を受ける。</p> <p>※15名参加</p>
避難訓練の実施(年1回)	法定	実施日	内容
		12月22日(金)	<p>12月22日(金)13時00分、1階大ホール舞台袖より出火。火災報知機が作動、直ちに発生場所を確認し、館内放送で火災発生を知らせ避難指示、消防署及び芽室町教育委員会への通報をする。</p> <p>火災発生時、他各階に使用者あり。避難誘導係は安全な方向に利用者を誘導し避難をする。消火係は初期消火するが火の勢いが増したので消火を止め直ちに避難。各係員は状況を防火管理者に報告。負傷者なし、在館者は全員避難完了。</p> <p>※避難訓練終了後、消防設備点検業者より消防設備機器の取扱説明を受ける。</p> <p>※15名参加</p>

1-②中央公民館施設指定管理業務人員配置一覧表

人員配置

職 種	計画	実績
管理責任者（常勤）	1 名	1 名
事業担当職員（常勤）	1 名	1 名
施設担当職員（常勤）	4 名	4 名
施設担当職員（パート）	0 名	1 名
事業担当員（パート）	1 名	1 名

※施設担当職員（常勤、パート）は大ホールの舞台、音響操作、照明操作を兼務

管理勤務の状況

(1) 管理業務

勤務時間	計画	実績
8 時 30 分 ～ 17 時 15 分	3 名	3 名
13 時 15 分 ～ 22 時 00 分	2 名	1 名
17 時 30 分 ～ 22 時 00 分	0 名	1 名

1-③ 施設管理業務実施状況

項目	仕様	実績(実施日)
日常清掃	毎日	毎日
特別清掃		
床		5/7、6/4、8/6、1/12、3/25
ガラス清掃委託	年2回	5/7、10/1
ルーフドレーン清掃	年2回(春, 秋)	4/28、5/5、6/11、21、24、9/22、10/21、28、11/14
警備	平日、土・日23:00～翌7:30 休館日:7:30～翌7:30	休館日以外 22:00～翌7:30 休館日 7:30～翌7:30 ※臨時休館 20:00～翌7:30
消防設備保守点検		
機器点検	年1回	6/29
総合点検	年1回	12/22
エレベーター保守点検委託	年12回	4/19、5/9、6/9、7/21、8/10、9/17、10/30、11/8、12/5、1/29、2/9、3/8
電気保守点検	隔月1回	4/13、6/1、8/18、10/4、12/4、2/14
ボイラー保守点検	整備、保守点検	7/19
大ホール舞台吊り物設備保守点検	年3回(改修工事のため2回)	7/21、11/20、3/20
電話機保守点検委託	年4回	6/14、9/15、12/14、3/8
建築物環境衛生技管理技術者	年1回(報告書)	5/22
空気環境測定業務	年6回(隔月)	5/16、7/6、9/5、11/13、1/9、3/5
貯水槽清掃委託	年1回	8/5
音響、照明技術者委託		直営
大ホール音響設備保守点検	不定期(R2, 6)	8/23～8/24
ガス点検委託	4年に1回(R2, 6)	
三点吊りマイク保守	4年に1回(R3)	
地下タンク管理	漏洩検査年1回	11/27
ピアノ保守点検・調律	年1～2回 2台	8/8、2/10
特定建築物定期検査業務	年1回	8/22
特定建築物防火設備定期検査業務	年1回	8/22

\* 日常点検は項目から除外

仕様書、法定業務以外に自主的に行った管理業務

項目	実績
飲料水水質検査	年2回実施(8/14、2/1)
ねずみ及び昆虫等防除業務	年2回実施(8/14、2/8)
防火対象物設備点検	年2回実施(6/29、12/28)
地下タンク点検	点検実施(4/19、5/20、6/16、7/21、8/18、9/20、10/18、11/27、12/21、1/17、2/21、3/18)
冷媒漏洩点検	点検実施(10/26)
草刈作業等安全講習会	実施日(5/19)
煙道煤じん除去作業	実施日(7/20)
施設周辺環境整備	作業実施(4/3、23、5/24、6/17、18、7/16、17、8/5、19、9/1、22、10/8、9、18、11/6、19、12/12、16、1/12、23、2/8、3/7、31)
地下ピット柵清掃	作業実施(9/15)
大ホール照明設備保守点検	年1回実施(9/7)
舞台綱元操作安全研修	実施日(8/27)
大ホールメンテナンス作業	作業実施(7/4、10/10、1/9)

## 1-④公民館講座(成人講座)実績

	計 画			実 績				
	講座名	回数	定員	開催日	実参加者数	延べ参加者数	受講料	内 容
1	能楽講座「写謡～文字から知る能楽の魅力」【前期】	3	各20	①4月 8日 ②6月17日 ③8月26日	39	39	各500円	「写謡（しゃうたい）」とは、石川県の金沢能楽美術館の発案により、能楽の台本にあたる「謡本（うたいぼん）」の流麗な文字の写し書きを中心に、演目内容やその時代背景などを学ぶものです。能楽と書道の学びを通して、日本の古典文化に触れてみましょう。
2	楽しいステンドグラス講座(一回目)	1	8	4月22日	5	5	500円	ステンドグラスを体験しませんか？初めての方でも、丁寧に指導します。今回はうさぎのフレームまたはお家の形のハウスオーナメントを作ります。
3	ナチュラル・パッチワークキルト講座(一回目)	6	10	4月11・25日 5月 9・23日 6月 6・20日	6	31	3,000円	パッチワークを楽しみましょう。何種類かのキットの中から自分が作りたい作品を選んで作ります。自分のペースで作品を作ることができます。初心者の方も、新しい作品にチャレンジしてみたい方も大歓迎です！
4	やさしいリラックスヨガ講座(一回目)	8	15	4月13・20・27日 5月4・11・18・25日 6月1日	18	110	3,000円	心も身体も癒しましょう♪心と身体とじっくりゆっくり向き合う時間を持ちませんか。呼吸に合わせて、ゆっくりと身体を動かしたり、自重で筋肉に刺激を与えたりしながら、リラックスできたヨガで運動不足やストレス解消をして、心身を健康にしていきたいと思います。初めての方も丁寧に指導します。
5	腰痛！肩こり！楽々リンパケア講座(一回目)	10	15	4月10・17日 5月1・8・15・22・29日 6月5・12・19日	17	121	3,000円	服を着たまま「ふれる・なでる・ゆらす」やさしいケアで首こり・肩こり・腰痛・フェイスアップなどケアの方法や、感じ方を学びます。
6	めむろ書道アカデミー	4	各10	①5月20日 ②6月17日 ③7月15日 ④8月26日	10	18	各500円	楽しく書道を学びましょう！いろいろな書体を自由に書いてみたい、個性的な作品を思うように書いてみたい、実用的な美しい文字が書けるようになりたい、書道に関する広い知識を学びたい、このような思いが少しでも叶うよう進めます。 ①かんたん篆刻～作品に押す消しゴム印を彫ろう ②基礎としての臨書～行書 ③基礎としての臨書～楷書 ④現代書に挑戦～飾る書を書こう
7	エコクラフト講座	4	各10	①5月27日、6月3日 ②5月27日、6月3日	15	24	500円	環境にやさしい再生紙から作られた「紙バンド」を使用して作ります。今回は、1回で出来る「ミニバッグ風小物入れ」と「壁掛けの小物入れ」、2回で出来る「タウンバッグ」を作ります。
8	ストレッチエクササイズ講座	7	10	6月15・22・29日 7月6・20・27日 8月3日	5	26	3,000円	運動機能や体のケアを中心に軽体操を行い、ストレッチをして気持ちよく心身を整えましょう。日頃の疲れや凝り、体の不具合をある程度自分で解消できるようにします。運動習慣のない方でも参加しやすい講座になりますので、ぜひお気軽にご参加ください。

1-④公民館講座(成人講座)実績

	計 画			実 績				
	講座名	回数	定員	開催日	実参加者数	延べ参加者数	受講料	内 容
9	日本の和楽器～津軽三味線講座			中止				津軽三味線の音色を楽しみましょう！三味線は、芸能文化や庶民の生活に深く関わりながら発展し、現代でも愛されている日本の和楽器です。演奏の基礎から始めます。初めての方でもお気軽にご参加ください。伝統的な音色を一緒に楽しみましょう。
10	楽しいステンドグラス講座(二回目)	1	8	7月6日	5	5	500円	素敵なガラスのトレイまたは可愛いハウスメモスタンドを作りましょう！今回の作品は、「ローズ柄のトレイ」もしくは「3連ハウスメモスタンド(キャンドル付)」を作ります。
11	ナチュラル・パッチワークキルト講座(二回目)	6	10	7月11・25日 8月8・22日 9月5・19日	7	37	3,000円	パッチワークを楽しみましょう。ポーチやスマホケース、壁掛けなどいくつかのキットの中から、自分が作りたい作品を選んで、自分のペースで作品を作ることができます。初めての方でも、講師が丁寧に指導します。新しい作品にチャレンジしたい方も一緒にパッチワークの世界を楽しみましょう。
12	やさしいリラックスヨガ講座(二回目)	10	15	7月6・13・20日 8月3・10・17・24・31日 9月7日	27	192	3,000円	心と身体を癒しましょう♪心と身体とじっくりゆっくり向き合う時間を持ちませんか。呼吸に合わせて、ゆっくりと身体を動かしたり、自重で筋肉に刺激を与えたりしながら、リラックスしたヨガで、運動不足やストレス解消をして、心身を健康にしていきたいと思います。
13	腰痛！肩こり！楽々リンパケア講座(二回目)	10	15	7月10・17・24・31日 8月7・21・28日 9月4・11・25日	15	115	3,000円	肩こり・腰痛・フェイスアップに効果を実感できます！自分の手で、服を着たまま「ふれる・なでる・ゆらす」やさしいリンパケアでカラダを感じ、自分に気づき、肩こり・腰痛の改善に効果的なケアと身体操作を学びます。男女問わずご参加いただけます！
14	多肉植物の寄せ植え講座	1	10	8月23日	4	4	500円	ぷっくりとした姿が可愛いや肉植物を、可愛らしく寄せ植えしてみましょ。400種類もの多肉植物を育てている講師だからこそ知っている多肉植物の魅力や、季節に合った育て方も教えてくれます！紅葉し色鮮やかになるのも楽しみのひとつです。素敵な器に作りますので、そのまますぐ飾ることが出来ます。
15	ハンドクラフト講座	6	15	9月11・18・25日 10月2・9・16日	13	60	3,000円	ニットを編みながら、一緒に楽しい時間を過ごしましょう。初めての方でも丁寧に指導します。
16	ディンプルアートでステキなランプシェード作り講座	1	8	9月9日	4	4	500円	ディンプルアートとは、自動車のフロントガラスの膜を精製して出来たエコな絵の具を使って、ぬり絵感覚でステンドグラス調の作品を作ることができます。プラスチックの土台にディンプルアートで色付けをして、停電時には中に懐中電灯電灯を入れて明かりを灯すと、暗い場所でもランタンとして使えるランプシェードを作ります。日常はおしゃれなインテリアとして使えます。防災も意識した講座です。

1-④公民館講座(成人講座)実績

	計 画			実 績				
	講座名	回数	定員	開催日	実参加者数	延べ参加者数	受講料	内 容
17	楽しいステンドグラス講座(三回目)	1	8	9月30日	5	5	500円	ステンドグラスで、一年中お部屋に飾れる可愛いツリーを作りましょう。小さな立体のツリーは色とりどりのビーズを付けて可愛らしく仕上げます。パッチワークツリーは色の違うガラスでパッチワークのように仕上げます。
18	腰痛！肩こり！楽々リンパケア講座(三回目)	10	15	10月9・16・23・30日 11月6・13・20・27日 12月4・11日	13	108	3,000円	自分の手で！服を着たまま「ふれる・なでる・ゆらす」などのやさしいリンパケアでカラダを感じ、自分に気づき、肩こり・腰痛の改善に効果的なケアと身体操作を学びます。
19	からだと心を整え免疫力アップを目指すピラティス講座	8	10	10月13・20・27日 11月10・24日 12月1・8・15日	17	81	3,000円	無理なくすっきり気持ちよく！深い呼吸を取り戻し、体内の流れをスムーズに促します。筋肉を穏やかに鍛え、疲れにくい身体を作りましょう。
20	パステルアート講座	1	8	10月13日	5	5	500円	パステルアートは、パステルという画材を削って粉にし、それを指で塗ったり消しゴムで消したりして仕上げていくぬり絵のような簡単なアートです。型紙を使うので、絵が苦手な方も初めての方も気軽に楽しめます。
21	能楽講座「写謡～文字から知る能楽の魅力」【後期】	3	各20	①10月14日 ②12月9日 ③2月17日	32	32	各500円	「写謡（しゃうたい）」とは、石川県の金沢能楽美術館の発案により、能楽の台本にあたる「謡本（うたいぼん）」の流麗な文字の写し書きを中心に、演目内容やその時代背景などを学ぶものです。能楽と書道の学びを通して、日本の古典文化に触れてみましょう。講座で取り上げる能楽作品～①「橋弁慶（はしべんけい）」②「鉢木（はちのき）」③「高砂（たかさご）」
22	ナチュラル・パッチワークキルト講座（三回目）	6	10	10月10・24日 11月7・21日 12月5・19日	5	27	3,000円	いくつかのキットの中から、自分が作りたい作品を選んで、自分のペースで作品を作ることができます。初めての方でも、講師が丁寧に指導します。新しい作品にチャレンジしたい方も一緒にパッチワークの世界を楽しみましょう。
23	やさしいリラクソヨガ講座(三回目)	6	15	11月9・16・24日 12月7・14・21日	18	76	3,000円	心と身体とじっくりゆっくり向き合う時間を持ちませんか。呼吸に合わせて、ゆっくりと身体を動かしたり、自重で筋肉に刺激を与えたりしながら、リラックスしたヨガで、運動不足やストレス解消をして、心身を健康にしていきましょう。初めての方も丁寧に指導します。
24	カルトナーージュ講座	2	各8	11月11日 (午前・午後各1回)	9	11	各500円	布や紙を貼って素敵な箱や小物を作りませんか？カルトナーージュとは、18世紀に生まれたフランスの伝統工芸です。厚紙をカットし、組み立てたものに布や紙を貼って、暮らしの中で使うことが出来る箱や小物を作ります。布は数種類の中から選べます。

1-④公民館講座(成人講座)実績

	計 画			実 績				
	講座名	回数	定員	開催日	実参加者数	延べ参加者数	受講料	内 容
25	ストレッチポールでスッキリ姿勢改善講座	8	10	12月6・13・20・27日 1月10・17・24・31日	11	66	3,000円	ストレッチポールを使って、いろいろな姿勢を取り入れながら呼吸を繰り返す軽運動で、骨盤底筋群とお腹まわりの筋肉に効果的にアプローチできるので、姿勢改善はもちろん、ポッコリおなかの引き締めや腰痛予防・改善など、メリットがたくさんです。激しい動きはしないので、無理なく、凝り固まった身体をほぐして気分スッキリな講座です。
26	心とからだが目覚める～スローエアロビック講座	8	10	12月4・11・18・25日 1月8・15・22・29日	11	72	3,000円	スローエアロビックとは、気張らず・がんばらず・無理せずに「開く・伸ばす・ひねる」の3つの要素を取り入れた新感覚のエクササイズです。激しい動きではなくシンプルで自然な動きを取り入れながら、身近な音楽に合わせて、楽しく身体をほぐすことで脳フィットネスを高め、前向きで意欲にあふれた毎日を過ごしましょう。運動が苦手な方でも初心者の方でも安心してご参加いただけます。
27	ナチュラル・パッチワークキルト講座(四回目)	6	10	1月9・23日 2月13・27日 3月12・26日	7	35	3,000円	いくつかのキットの中から、自分が作りたい作品を選んで自分のペースで作品を作ることができます。初めての方でも、講師が丁寧に指導します。新しい作品にチャレンジしたい方も一緒にパッチワークの世界を楽しみましょう。
28	陶芸で干支の辰や自分の好きな動物を作ろう!	2	8	1月20日 2月17日	7	14	1,000円	飼っている動物だったり、好きな動物を自分の思うデザインで、可愛らしく陶芸で作ってみましょう!素焼きをしてから豊富な色の下絵の具で色付けをして仕上げます。初めての方でも大丈夫!陶芸の楽しさを知るきっかけ作りになる講座です。自由な発想で、世界に一つだけの作品を作りましょう!
29	腰痛!肩こり!楽々リンパケア講座(四回目)	10	15	1月8・22・29日 2月5・19・26日 3月12・25日	17	137	500円	自分の手で!服を着たまま「ふれる・なでる・ゆらす」などのやさしいリンパケアでカラダを感じ、自分に気づき、肩こり・腰痛の改善に効果的なケアと身体操作を学びます。難しいことはありません。初めての方でも安心してご参加いただけます。
30	やさしいリラックスヨガ講座(四回目)	8	20	2月2・9・23日 3月1・8・15・22・29日	24	139	3,000円	心と身体とじっくりゆっくり向き合う時間を持ちませんか。呼吸に合わせて、ゆっくりと身体を動かしたり、自重で筋肉に刺激を与えたりしながら、リラックスしたヨガで運動不足やストレス解消をして、心身を健康にしていきましょう。初めての方も丁寧に指導します。

\* 必要に応じて講座に関する資料を添付してください。

\*\*仕様書・・・年間24講座以上実施

30講座企画(うち1講座中止) 29講座(157回)実施



1-④公民館講座(子ども講座)実績

	計 画			実 績				
	講 座 名	回数	定員	備 考	開催日	実参加者数	延べ参加者数	内 容
1	お母さんに贈ろう！～母の日ポップアップボックスカード作り	1	10	材料費のみ徴収	5月6日	6	6	開くと立体的になるお花のメッセージカードを作ります。お花屋さんで花を選ぶように、たくさんの中から好きな花を選び、世界で1つの母の日カードを贈りましょう。
2	お父さんに感謝を込めて～父の日ポップアップボックスカード作り	1	10	材料費のみ徴収	6月10日	6	6	開くと飾りが飛び出したように見えるメッセージカードを作ります。お父さんのイメージに合わせて、オリジナルのカードを作って、日頃の感謝の気持ちを伝えましょう。
3	瞬く★星空のオブジェを作しましょう！	1	10	材料費のみ徴収	8月5日	7	7	満点の星がモチーフのインテリア雑貨を作ります。材料は紙で立体的に作ります。中にキャンドル型のLEDライトを入れると、満点の星がキラキラ輝いて、とっても素敵なインテリアになります。夏休みの自由研究にぜひ作ってみましょう！
4	公民館でレッツ！バルシューレ	3	30	無料	12月4・11・18日	22	40	バルシューレとは、基礎運動能力・自発性・社会性を身につけられる教育研究を背景に持ったボール運動教室です。ボールなどを使った様々な運動遊びを楽しく経験することで、状況に合わせて自分自身で判断し、行動する力や気持ちを育てます。
5	キラキラのサンキャッチャーを作ってみよう！	2	各20	材料費のみ徴収	1月14日	21 14	21 14	太陽の光が当たると、室内に光が反射して、キラキラ光るサンキャッチャーを作ってみましょう。いろいろな色や形のガラスやビーズのパーツを、ワイヤーで繋げて作ります。
6	頭の体操レクリエーション体操～レッツ！シナプソロジー	2	各15	無料	2月17日 (午前2回)	16 8	16 8	シナプソロジーとは、「2つのことを同時に行う」「左右で違う動きをする」といった普段慣れていない動きで脳に適度な刺激を与え、活性化が期待できます。こども達がゲーム感覚で楽しみながら、頭と身体のウォーミングアップができ、子どもの良好な成長と発達を促進することが期待できます。
7	コリントゲームを作ってみよう！	1	15	材料費のみ徴収	3月9日	12	12	スマートボールの遊び方と一緒にコリントゲームを作ってみよう！木製のピンの打ち方は自由で、打ち方によってボールの転がり方が変わります。出来上がったら、お家で色を塗ったり、シールを貼ったりオリジナルのコリントゲームを作って楽しく遊みましょう。

\* 必要に応じて講座に関する資料を添付してください。

\*\*仕様書・・・年間6講座以上実施

7講座(11回)実施

1-⑤自主事業の実績

(このシートは自主事業を実施した場合、作成・添付してください。必要に応じて項目を追加してください)

開催期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日
事業の概要	『チケット取扱い販売』 十勝管内各施設で行われるイベント等のチケット販売を行いました。 別紙「令和5年度チケット取り扱い状況」参照
対象者	芽室町民及び一般
取扱枚数	848枚

開催期間	令和5年9月2日(土)
事業の概要	人形劇『ルドルフとイッパイアッテナ』 親子で気軽に楽しめる子供向けの人形劇です。
対象者	親子及び一般
参加者数	161人

開催期間	令和5年9月17日(日)
事業の概要	『ムムロタウンコンサート～帯広交響楽団』 お気軽にお越しいただけるクラシックのミニコンサートです。なじみのある名曲を”帯広交響楽団”の演奏でお楽しみください。
対象者	一般
参加者数	251人

開催期間	令和6年1月21日(日)
事業の概要	『サウンド・ハーベスト・ジャズ・オーケストラ～1stコンサートwithジャズフレンド』 地元で活動しているメンバーで発足したビッグバンドのジャズコンサートです。ご家族揃ってお楽しみいただけるコンサートです。
対象者	一般
参加者数	269人

開催期間	令和6年3月23日(土)～24(日)
事業の概要	北海道文化財団こどもアート事業『ダンスワークショップ』 本事業は、日常の中でのストーリーや、実際に見たり触れたりしている物を題材にダンスを創作し、身体表現の楽しさを体験します。
対象者	芽室町内の小学生(全学年対象)
参加者数	16人

令和5年度 チケット取扱一覧表

	イベント名	開催日	場所	取扱期間	販売枚数
1	ザ・ニューズペーパー番外編in十勝	4月22日	幕別百年記念ホール	2/3 ～ 4/20	11
2	チリンとドロン 小さな家	5月7日	とちプラザ大集会	3/15 ～ 5/6	1
3	古川愛理 LIVE 2023 In SHIKA01共通チケット	6月4日	鹿追町民ホール	5/9 ～ 6/3	2
4	民謡民舞十勝大会 十勝民謡連盟発表会	6月25日	新得町公民館	5/11 ～ 6/24	0
5	北海道寄席演芸公演「清水福北寄席」	7月8日	清水町文化センター	5/11 ～ 7/6	21
6	芽室町文化芸術鑑賞会 アップダウン二人芝居音楽劇「カイ」	7月9日	芽室町中央公民館	5/19 ～ 7/9	78
7	語り劇 遠い約束～桜の幻影	7月30日	幕別百年記念ホール	6/1 ～ 7/29	0
8	新得町芸術鑑賞事業「シントク物の怪録」共通チケット	8月13日	新得町公民館	7/10 ～ 8/12	32
	人形劇『ルドルフとイッパイアッテナ』	9月2日	芽室町中央公民館	7/1 ～ 9/2	86
	メムロタウンコンサート～帯広交響楽団	9月17日	芽室町中央公民館	7/15 ～ 9/17	249
9	木村佳澄 民謡らいぶ in 十勝しみず	9月21日	清水町文化センター	8/2 ～ 9/20	2
10	平家物語異聞 耳なし芳一	10月29日	とちプラザ大集会	10/18 ～ 10/29	1
11	サンプラザ中野くん ライブin十勝しみず	12月10日	清水町文化センター	10/20 ～ 12/9	21
12	第40回 全町カラオケ大会	12月10日	芽室町中央公民館	10/28 ～ 12/9	13
13	WILD FLOWER in makubetsu	12月16日	幕別百年記念ホール	10/16 ～ 12/15	5
	『サウンド・ハーベスト・ジャズ・オーケストラ～1stコンサートwithジャズフレンド』	1月21日	芽室町中央公民館	11/18 ～ 1/21	265
14	明日へ～戦争は罪悪である～	1月27日	清水町文化センター	12/11 ～ 1/27	0
15	令和5年度 芸能合同発表会	2月18日	芽室町中央公民館	1/20 ～ 2/17	2
16	ぼけますから、よろしくお願ひします。～おかえりお母さん～	2月20日	清水町文化センター	12/11 ～ 2/20	2
17	マメムギイモ王国と王様の亡霊	2月24日	幕別百年記念ホール	1/24 ～ 2/23	1
18	とちアコースティックユニオンinまくべつ	3月3日	幕別百年記念ホール	2/1 ～ 3/2	2

	イベント名	開催日	場所	取扱期間	販売枚数
19	伊沢 拓司 講演会	3月9日	新得町公民館	1/19 ~ 3/8	28
20	スーパー絵本ライブカルテット しげちゃん一座	3月23日	中札内文化創造センター	1/6 ~ 3/22	25
21	独り語り劇 遠い約束	3月30日	幕別百年記念ホール	3/10 ~ 3/29	1

1-⑥ 利用者アンケートの集計表

(1) 実施状況

実施期間	令和5年12月1日～27日
実施方法	来館（利用）時に用紙を手渡し、帰館時に回収（266件）
回収件数	266件

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	0	0%
料金	利用料金に関する事	2	8%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)	9	38%
施設	施設の改善に関する事	11	46%
他	その他	2	8%
計		24	

(3) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	11	46%
継	対応継続中	0	0%
感	感想	2	8%
他	その他(即時対応不能等)	11	46%
計		24	

(4) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要であったものを抽出して記載してください)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1		管理	紙コップ式自販機の設置を希望。(3件)	他	芽室町教育委員会に意見要望として報告します。	
2		管理	給水設備があると良いです。	他	芽室町教育委員会に意見要望として報告します。	
3						
4						
5						

## 中央公民館利用者アンケート

### 1 目的

中央公民館利用に関して、利用者の意見・要望をいただくことにより、今後の管理運営の見直しや利用者満足度の向上につなげる。

### 2 実施期間

令和5年12月1日～12月27日

### 3 対象者

中央公民館利用者

### 4 実施要領

・来館(利用)時にアンケート用紙を渡し、帰館時に直接又は回収箱にて回収 (266/266件)

### 5 実施内容

1. 年代について
2. お住まいについて
3. 利用回数について
4. 今回の利用目的について
5. 部屋の利用について
6. 利用手続きや申込方法について
7. 施設の設備の使いやすさについて
8. 職員の対応について
9. 施設の清掃や整理整頓について
10. 当施設に望むもの
11. 総合的な満足度
12. その他自由意見

# アンケートの結果報告

芽室町中央公民館利用者アンケート

1. 年代について				
	10代	8	70代	102
	20代	5	80代~	70
	30代	3	無回答	2
	40代	3		
	50代	23		
	60代	50	<u>合計</u>	<u>266</u>
2. お住まいについて				
	町内	159		
	町外	50		
	無回答	57		
			<u>合計</u>	<u>266</u>
3. 利用回数について				
	初めて	3	その他	41
	週1回	76	無回答	43
	週2回	28		
	月1回	32		
	月2回	43		
			<u>合計</u>	<u>266</u>
4. 今回のご利用目的について				
	会議・研修等	10	勉強等	5
	サークル活動	208	その他	12
	公民館講座	22	無回答	3
	展示会	0		
	発表会	6		
			<u>合計</u>	<u>266</u>

5. どの部屋をご利用いただきましたか			
1 展示ホール	1	9 美術工芸室	49
2 大ホール	46	10 視聴覚室	21
3 リハーサル室	63	11 調理実習室	0
4 講堂	36	12 和室	3
5 研修室	72		
6 図書資料室	60		
7 会議室1	6		
8 会議室2	14		
			(複数回答)

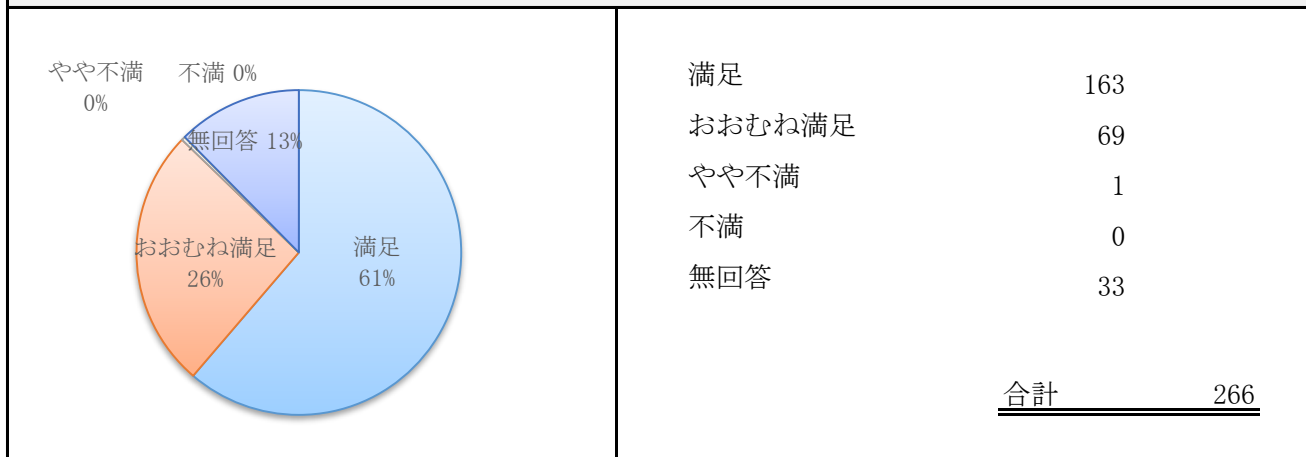
6. 利用する際の手続きや申込方法などについて													
	<table border="0"> <tr> <td>利用しやすい</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>おおむね利用しやすい</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>やや利用しにくい</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>利用しにくい</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td><b>266</b></td> </tr> </table>	利用しやすい	105	おおむね利用しやすい	63	やや利用しにくい	7	利用しにくい	6	無回答	85	<b>合計</b>	<b>266</b>
利用しやすい	105												
おおむね利用しやすい	63												
やや利用しにくい	7												
利用しにくい	6												
無回答	85												
<b>合計</b>	<b>266</b>												

7. 施設内の設備の使いやすさ													
	<table border="0"> <tr> <td>利用しやすい</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>おおむね利用しやすい</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>やや利用しにくい</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>利用しにくい</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td><b>266</b></td> </tr> </table>	利用しやすい	143	おおむね利用しやすい	106	やや利用しにくい	5	利用しにくい	4	無回答	8	<b>合計</b>	<b>266</b>
利用しやすい	143												
おおむね利用しやすい	106												
やや利用しにくい	5												
利用しにくい	4												
無回答	8												
<b>合計</b>	<b>266</b>												

8. 職員の対応													
	<table border="0"> <tr> <td>満足</td> <td>164</td> </tr> <tr> <td>おおむね満足</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td><b>266</b></td> </tr> </table>	満足	164	おおむね満足	99	やや不満	0	不満	0	無回答	3	<b>合計</b>	<b>266</b>
満足	164												
おおむね満足	99												
やや不満	0												
不満	0												
無回答	3												
<b>合計</b>	<b>266</b>												



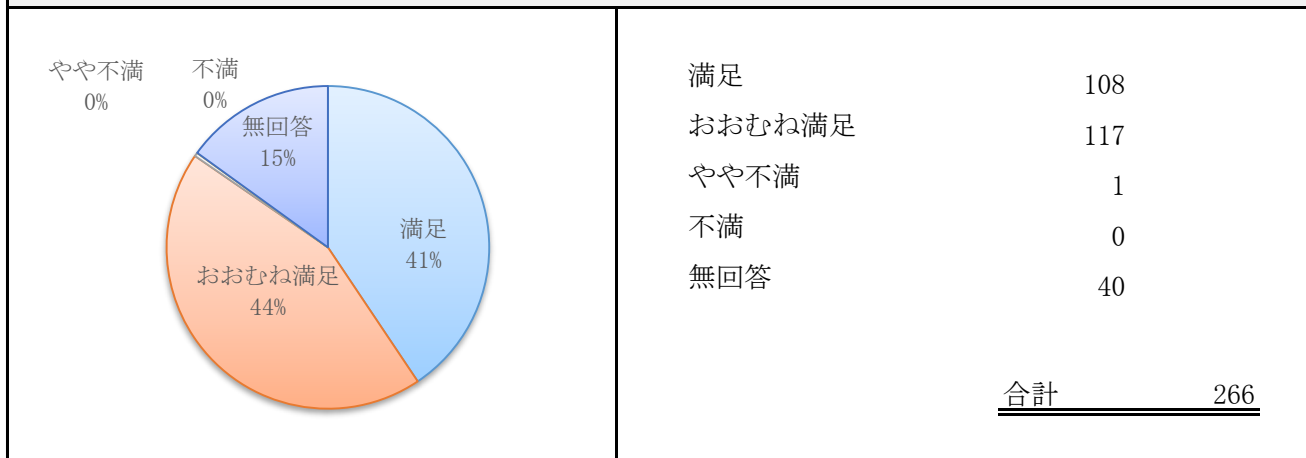
9. 施設の清掃や整理整頓



10. 当施設に望むもの

施設や用具の充実	29	(複数回答)
開館時間の延長	4	
利用手続きの簡素化	28	
講座、イベント等の充実	33	
清掃、美観の維持	10	
休館日の減少	0	
料金の値下げ	41	
その他	4	

11. 総合的な満足度



12. その他、自由意見

紙コップ式自販機の設置を希望(3件)。  
 給水設備があると良いです。(2件)  
 今年の夏は暑すぎてエアコン必須(3件)  
 コンプレッサーがほしい。(美術工芸室)  
 トイレなど小さい子どもと利用しやすいように大きめの個室だとありがたいです。(2件)  
 料金支払い済みで未使用のとき還付してほしい。利用するまでの支払いでOKにしてほしい。  
 健康寿命の為のボランティア等の利用料金は全額と言わないですがせめて半額免除とかを考えて欲しいです。  
 サークル活動に適したところであり、料金も安価で助かっております。今後もこのままでよろしく願います。  
 利用予約の件、例えば半年分とか1年分の予約が可能になれば嬉しいです。(2件)

## 12. その他、自由意見

毎月2回利用させてもらっているが予約がとれない時がある。

利用受付開始日に、予約の申込に時間がかかるので、簡単にしてほしい。(3件)

清掃行き届いている。

公民館の行事が町民の皆さんに判るようもう少し広告してほしい。

利用開始時間10分前ではなく空いているのあれば30分くらい前から利用させてもらいたいです。

高校生のみ利用ができるとうれしい。

公民館での公演を多くしてほしい。

いつも朝早くから使わせていただきありがとうございます。

いつも親切に対応していただきありがとうございます。

## 公民館利用者アンケート実施結果の概要

(回答総サンプル数：266件)

### 1.年代について

年代別では60代以上が83%を占め、年配者の利用が多い。

### 2.お住まいについて

町内在住者が60%、町外からの利用者は19%となっています。

### 3.利用回数について

週1回が29%、月1回から2回が28%となっています。

### 4.利用目的について

サークル活動が78%と大半を占めています。

### 5.利用した部屋

リハーサル室、研修室、図書資料室の利用が高くなっています。

### 6.手続きや申込み方法について

利用しやすい・概ね利用しやすいが63%で、利用しにくい・やや利用しにくいのは5% (13人) となっています。

### 7.設備の利用のしやすさ

利用しやすい・概ね利用しやすいが94%で、利用しにくい・やや利用しにくいのは3% (9人) となっています。

### 8.職員の接客・対応

満足・概ね満足が99%で、不満・やや不満は、0% (0人) となっています。

### 9.施設の清潔さ

満足・概ね満足が87%で、不満・やや不満(1人)は、0%となっています。

### 10.当施設に望むもの

施設や用具の充実、利用手続きの簡素化、講座・イベント等の充実、料金の値下げを望む意見が多い。

### 11.総合的な満足度

満足・概ね満足が85%で、不満・やや不満(1人)は、0%となっています。

自由意見に関する回答

意見	回答
紙コップ式自販機の設置を希望（3件）	芽室町教育委員会に意見要望として報告します。
給水設備があると良いです。（2件）	
コンプレッサーがほしい。（美術工芸室）	
今年の夏は暑すぎてエアコン必須(3件)	令和6年度に各諸室にエアコンの設置を予定しております。（芽室町教育委員会）
トイレなど小さい子どもと利用しやすいように大きめの個室だとありがたいです。（2件）	各階にある身障者用トイレをご利用くださいますようお願いいたします。
料金支払い済みで未使用のとき還付してほしい。利用するまでの支払いでOKにしてほしい。	町の条例規則で、決まっていることから、芽室町教育委員会に意見要望として報告します。
健康寿命の為にボランティア等の利用料金は全額と言わないですがせめて半額免除とかを考えて欲しいです。	
高校生のみ利用ができるとうれしい。	
利用予約の件、例えば半年分とか1年分の予約が可能になれば嬉しいです。（3件）	予約については、各団体の使用したい部屋、曜日、時間が重複する場合もあり、公平性を保つため、申請開始日の予約にご協力ください。
毎月2回利用させてもらっているが予約がとれない時がある。	受付期間内の先着なので、各団体の使用したい部屋、曜日、時間が重複する場合もあり、希望の部屋が取れないことについては、ご理解下さいますようお願いいたします。
施設利用時、担当者が申し込む時間がかかるので、簡単にしてほしい。（3件）	予約開始日は、申請にお時間をお掛けして大変申し訳ありません。予約と申請を同時に行うと時間がかかるため、別々に受付を行い時間がかからないようしていますのでご理解とご協力をお願いいたします。今後町の予約システムが導入されれば、手続等変更となりますのでよろしくようお願いいたします。
公民館の行事が町民の皆さんに判るようもう少し広告してほしい。	町の広報誌「すまいる」、財団のホームページなどで周知していますが、町のLINE等でも周知できるように町に依頼します。
利用開始時間10分前ではなく空いているのであれば30分くらい前から利用させてもらいたいです。	条例規則で、使用時間には、準備及び後始末に要する時間を含みますので、準備を考慮した時間でお借り下さい。
公民館での公演を多くしてほしい。	芽室町教育委員会と意見要望として検討します。

1-⑦ 苦情の集計表

(1) 苦情の内容

		件数	割合
接客	接客に関すること	1	100%
料金	利用料金に関すること	0	0%
管理	施設の管理に関すること(清掃、営業時間等)	0	0%
施設	施設の改善に関すること	0	0%
他	その他	0	0%
計		1	

(2) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	1	100%
継	対応継続中	0	0%
感	感想	0	0%
他	その他(即時対応不能等)	0	0%
計		1	

(3) 個別案件の対応状況

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	2/28	接客	ホットボイスの投稿 (2) 職員への挨拶指導	済	施設利用者に不快な思いを与えてしまったことを真摯に受け止め、当施設の接客マナーを基本とし、接客対応を常日頃から徹底するよう指導いたしました。	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

1-⑧ 三者協議会資料

第1回三者協議会

開催日	令和6年3月19日	
開催場所	芽室町中央公民館 美術工芸室	
出席者	利用者	サークル陶炎 1名 サークル陶炎金曜会 2名 スタンドグラスメイブル 1名 柏樹学園陶芸部 1名 芽室陶芸会 3名
	町	芽室町教育委員会生涯学習課社会教育係 主査 大橋 毅
	指定管理者	副統括責任者 課長補佐 細川 昌昭 施設管理責任者 係長 小林 雅司 舞台技術係 主事 高橋 優也
主な議題	美術工芸室備品等について	

No.	意見・協議の内容	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
		措置	内容	
1	現在使用していない備品は多々あり、その備品を片付け使用する場所を広くするのはありがたいが、その備品を利用する団体もあるかと思えます。備品もそのような団体を想定して置いているかと思えます。	継	使用していない備品については、邪魔にならない空いている場所に置いておく。	
2	故障している備品については、修繕するか、廃棄するかは決めてくれればそれでいいです。	継	業者に確認の上、検討する。	
3	コンプレッサーについて大容量の物でなくていいので更新していただきたい。	継	容量など確認して検討する。	
4	柏樹学園の人数が減っていることもあり、体験的な講座でいいので開催して興味を持たせ将来的にこの人数が増えればと考えます。	継	講座の内容等検討する。	
5	夏場が非常に暑いので、エアコン設備をお願いしたい。	継	令和6年度に設置予定。	
6				
7				
8				
9				

【2、利用状況及び使用料又は利用料金の収入の実績】

(1) 利用状況

5年度利用延件数	3,257
5年度利用延人数	59,588

各 部 屋 の 利 用 状 況	区分	延件数	延人数	延日数
	展示ホール	208	9,794	203
	大ホール	158	13,411	148
	リハーサル室	632	6,239	325
	講堂	375	12,350	254
	研修室	371	4,760	258
	図書資料室	421	5,035	288
	会議室1	212	968	170
	会議室2	148	1,167	132
	美術工芸室	332	2,010	252
	和室(3階)	120	689	107
	視聴覚室	201	2,552	179
	調理実習室	79	613	76

(2) 使用料金又は利用料金の収入実績

開館日数	353	
休館日数	13	
開館時間	9時～22時	
申請件数	有料の件数	1,023
	免除の件数	632
	総件数	1,655
土曜・日曜・祝祭日・夜間の申請又は収納件数	340	
使用料金	8,976,140	
使用料金の収入金額	2,566,673	
使用料金の納付金額	2,566,673	
免除した金額	6,409,467	

(3) 使用料金を免除で利用した延べ人数

4月	5,380
5月	2,229
6月	1,310
7月	2,159
8月	1,680
9月	3,596
10月	3,468
11月	6,671
12月	2,160
1月	3,956
2月	2,319
3月	3,121
合計	38,049





## 【4、指定管理者職員 人件費推移調査表】

中央公民館		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
職種・業種	身分	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)	人数 (人)	人件費 (千円)
管理責任者	正職員										
	準職員	1.00	4,482	1.00	3,678	1.00	3,274	1.00	2,849		
	契約職員										
	その他( )										
	小計	1.00	4,482	1.00	3,678	1.00	3,274	1.00	2,849	0.00	0
常勤管理者	正職員	1.00	6,551	1.00	6,492	1.00	1,854	1.00	2,944		
	準職員	1.00	2,465	1.00	2,462	3.00	7,769	2.00	5,974		
	契約職員	3.00	4,911	2.00	4,219	1.00	1,484	1.00	1,845		
	その他( )										
	小計	5.00	13,927	4.00	13,173	5.00	11,107	4.00	10,763	0.00	0
事業運営企画	正職員										
	準職員	1.00	2,844	1.00	2,845	1.00	2,620	1.00	2,789		
	契約職員	1.00	649	1.00	799	1.00	663	1.00	840		
	その他( )										
	小計	2.00	3,493	2.00	3,644	2.00	3,283	2.00	3,629	0.00	0
施設管理	正職員										
	準職員										
	契約職員			1.00	855	1.00	800	1.00	991		
	その他( )										
	小計	0.00	0	1.00	855	1.00	800	1.00	991	0.00	0
	正職員										
	準職員										
	契約職員										
	その他( )										
	小計	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
	正職員										
	準職員										
	契約職員										
	その他( )										
	小計	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
	正職員										
	準職員										
	契約職員										
	その他( )										
	小計	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
合計	正職員	1.00	6,551	1.00	6,492	1.00	1,854	1.00	2,944	0.00	0
	準職員	3.00	9,791	3.00	8,985	5.00	13,663	4.00	11,612	0.00	0
	契約職員	4.00	5,560	4.00	5,873	3.00	2,947	3.00	3,676	0.00	0
	その他( )	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
	小計	8.00	21,902	8.00	21,350	9.00	18,464	8.00	18,232	0.00	0

# 事故等対応マニュアル

(一財)帯広市文化スポーツ振興財団

事故等対応マニュアル

住民ニーズの多様化や施設の老朽化などにより、これまでに比べあらかじめ想定し得ない不測の緊急事態や異常事態が生じやすい時代環境となっている。われわれは、施設設備の点検等を行い、利用者が安心して施設を利用できるようその業務を行っている。しかし、突発的で予測しがたい緊急・異常事態が生じることも考えられ、様々な危機を想定し、それぞれに対応し得る体制を構築していくことが重要である。特に不測の危機に対しては、速やかな初動の対応が極めて重要であることから、事態の発生に際し、施設の状況に応じこれに即応できる体制を整備する。

### 1. 危機管理の範囲と想定される危機の態様

このマニュアルにおける事故等とは、不測の事故又は重大な事件、事象であって対象施設に鑑み、次のとおりとする。

なお、暴風、豪雨、豪雪、地震等の自然現象による災害対応については、「非常配備計画(一般災害対策・地震災害対策)」に基づき対応することとする。

#### (1) 施設利用者等の生命、身体、財産に被害・損失が生じるもの

- ① 火災の発生
- ② 急病等の発生
- ③ 手すり、スロープや避難口等をはじめ、施設を安全に利用するための設備等の不良、老朽化による事故の発生
- ④ 外部からの不審者侵入による施設利用者等への危害等
- ⑤ 食中毒・感染症等対応

#### (2) 円滑な施設の運営に支障を生じるもの

- ① 設備の故障等に伴う円滑な施設利用への支障
- ② 施設の使用に関する条例で使用制限に該当する行為が行われること等

### 2. 施設管理

施設の危機の発生、又は発生する恐れのある場合、又は、発生した際の対応等業務は下記の通りとする。

#### (1) 平常時の業務

- ① 各施設管理の日常点検を随時行い、又定期的点検を行い、危機の未然予防を図る。
- ② 緊急時の連絡通報体制の整備を図る。
- ③ 施設の危機管理マニュアルの整備を図る。
- ④ 管理委託業務契約書(業務仕様書)に基づく、管理業務の報告を業務日誌等により、異常の有無、対応状況を把握する。
- ⑤ 係内及び各施設内における危機管理に関する研修・訓練の実施を図る。
- ⑥ その他、危機管理として必要な事項

#### (2) 事故発生時の業務

- ① 危機の内容及び施設管理者等(第 1 報通報者)が講じた応急の措置、さらに講じようとしている応急の措置等(指示を仰いでいる場合も含む。)を的確に把握する。
- ② 担当上司への速やかな連絡。
- ③ 危機の内容に応じて、関係機関へ連絡する。関係部課は緊急時の連絡通報体制の通りとし、必要に応じ随時の見直しを行う。
- ④ その他、危機発生業務として必要な事項。

### 3. 応急対策

危機が発生し、又は発生するおそれのある場合において、危機への応急対策を効率的、かつ的確に推進するため、具体的取り組み体制の整備を行う。

#### (1) 施設における連絡通報体制及び応急措置

- ① 施設管理責任者は、教育委員会と緊密な連携を図り、危機の発生を予防し、又は危機による被害の

拡大を防止するよう努めるものとする。

なお、施設管理の従事者は、最低2名の場合があることから、危機が発生した場合、応急の措置に必要な支援体制を速やかに講ずることとする。

- ② 施設において危機が発生した場合の連絡通報体制は、各施設ごとの緊急時の連絡通報体制のとおりとする。
- ③ 危機発生直後ただちに、危機の具体的状況及び被害状況等を的確に把握し、応急の措置を講ずること。なお、危機発生直後にすべきこととして、連絡通報のほかに施設利用者の避難誘導等も重要であることから、生命を第一に考え、応急の措置にあたること。
- ④ 第一報を口頭又は電話によって行った場合は、その後速やかに「事故報告書」により報告するものとする。以降の報告においても同様とする。
- ⑤ 危機が発生した場合に収集する情報(報告事項)は、次のとおりとする。
  - a. 危機発生時の状況
  - b. 被害の発生状況及び被害の拡大に関する予測
  - c. 施設利用者等の避難状況
  - d. 連絡通報先(実施の有無)
  - e. 施設現場での応急措置の実施状況
  - f. 市教委及び関係機関への報告および支援要請内容等
  - g. その他応急措置に必要な事項

(2) 緊急時における行動(臨機の措置の実施)

施設職員等は、不測の緊急事態が発生した場合は、「緊急時の連絡通報体制」により報告を行い、応急の措置を行い、施設利用者等の生命、身体等を保護する事を目的とした、臨機の措置をしなければならない。ただし、事態の程度により通常の連絡通報による報告を行い、指示等を受け措置するものとする。

(3) 予防対策(研修・訓練の実施)

- ① 職員の危機意識の醸成と対応マニュアルの習熟を図るための研修を実施する。
- ② 対応マニュアルに即した行動がとれるよう実施訓練(図上、実践)を行う。
- ③ 具体的応急措置や対応すべき危機を想定した訓練を実施する。

(4) 関係機関との連携(連携すべき関係機関の確認)

施設管理者が実施する応急の措置等が円滑に実施されるよう必要な勧告、指導、助言を受けるため、危機の対応に応じて、密接な連携を図る。

(5) 関係業者との連絡体制

応急の措置に必要な機器の補修・修理、器具の調達等のため、あらかじめ関係事業者及び連絡先をリストアップしておく。

#### 4 危機の態様別対応マニュアル

危機の態様により、初動対応及びその後の応急対応が異なるため、施設で速やかに臨機の措置が実施出来るよう次のとおり態様別に対応することとする。対応マニュアルに定めのない細部の事項については、内部協議をして別途定める。

(1) 火災対応マニュアル

<事前体制>

- ① 消防計画に基づき、火災その他の災害予防に努める。
- ② 発生に備えて、施設利用者等の状況を常時把握するよう努めること。
- ③ 発生時に、必要な情報等を、施設利用者、消防署、警察署、施設管理者等に迅速かつ的確に、円滑に伝達できる体制を確立し整備する。
- ④ 日頃から、施設の状況を把握し、また、施設利用者に対し、火災が発生した場合の対応が円滑に行えるよう、協力体制を確立すること。

<発生した場合の対応>

- ① 実施している避難訓練に基づき行動する。

- ② 消防署等が行う、現場確認(検証)、聞き取り等に協力する。
- ③ 原因究明、復旧への取り組み、再発防止等に努める。

## (2) 急病、けが人等対応マニュアル

### <事前体制>

- ① 発生に備えて、施設利用者等の状況を常時把握するよう努めること。
- ② 発生時に、必要な情報等を、施設利用者、消防署、警察署、施設管理者等に迅速かつ的確に、円滑に伝達できる体制を確立し整備する。
- ③ 日頃から、施設の状況を把握し、また、施設利用者に対し、急病等が発生した場合の対応が円滑に行えるよう、協力体制を確立すること。

### <発生した場合の対応>

- ① 急病、けが人等が発生した場合、意識の有無をはじめその状況を的確に把握し、必要があれば気道確保等の手当て等を行う。
- ② 救急車の出動を要請するため消防署へ通報する。又その場合も応急措置の指示を受け適切な対応を図る。※事件、事故等の場合は、必要に応じ警察に通報する。
- ③ 指導者、保護者がいない場合は家族へ連絡する。
- ④ 事故内容、けがをした利用者の氏名等事故報告書にて報告。帯広市教育委員会には、毎月の利用状況等提出時に事故報告書にて報告する。なお、重大な事故の場合は、口頭報告ののち速やかに事故報告書を作成する。
- ⑤ 事件、事故等の場合、警察署等が行う、現場確認(検証)、聞き取り等に協力する。

## (3) 手すり、スロープや避難口等をはじめ、施設を安全に利用するための設備等の不良、老朽化による事故の発生

### <事前体制>

- ① 日頃から、手すりやスロープをはじめ、施設を安全に利用するための設備の状況を点検する。

### <発生した場合の対応>

- ① 事故が発生した場合、その状況を的確に把握し、応急措置を行う(ケガ人等が発生した場合→急病、けが人等対応マニュアルを準用し、対応。)
- ② 口頭にて、課長に報告。課長は、速やかに部長及び帯広市教育委員会に報告する。
- ③ 課長は、職員に対し、必要な指示、指導を行う。
- ④ 職員は、指示、指導の基、速やかに、事故が発生した施設設備の使用禁止措置を行う。なお、電気設備等の事故については、電気主任技術者に報告し、必要な指示、指導の基速やかに、事故が発生した電気設備の使用禁止措置を行う。ただし、緊急を要する場合は、初動対応及び応急対応を、施設で速やかに措置をする。
- ⑤ けが人が発生した場合、早急にお見舞いと謝罪を行う。
- ⑥ 施設設備復旧の応急及び対策措置を緊急に行う。
- ⑦ 原因究明、復旧への取り組み、再発防止等に努める。

## (4) 外部からの不審者侵入による対応マニュアル

### <事前体制>

- ① 日頃から、施設利用者の状況を把握する。
- ② 施設利用の留意事項を掲示する。

### <発生した場合の対応>

- ① 外部からの不審者(或いは、不審者と思われる者)が侵入した場合、来館目的を尋ね、用事がなければ、丁寧に施設からの退去を願う。この際、トイレや休憩目的で来館した場合、開館時間内において、臨機に対応を行う。
- ② 体育施設条例で規定する使用制限に該当する場合は、施設からの退去を命じるとともに、退去に応じない場合、警察署に通報する旨告げ、引き続き退去しない場合、警察署に通報する。この際、不審者

の言動に十分注意を払い、臨機に対応を行う。

- ③ 警備への取り組み、安全対策等に努める。

#### (5) 食中毒・感染症等対応マニュアル

##### <事前体制>

- ① 日頃から、食中毒・感染症等の発生に備えて、施設内の清掃や設備備品の整理整頓に努めること。
- ② 発生に備えて、施設利用者等の状況を常時把握するよう努めること。
- ③ 食中毒注意報等が発せられる時期においては、施設利用者に対し、飲食の持込に十分注意をするよう促す。
- ④ プールにおける水質検査を定期的実施する。
- ⑤ 日頃から、保健所、消防署、保健センター等と連携を図り、発生の際の情報伝達や情報提供等が円滑に行える体制を整備する。

##### <発生した場合の対応>

- ① 施設内で食中毒・感染症等の疑いが発生した場合、その状況を的確に把握し、消防署に通報し、救急車を要請する。
- ② 口頭にて、課長に報告。課長は、速やかに部長及び帯広市教育委員会に報告す
- ③ 保健所をはじめ、応急措置に必要とする関係機関に通報する。
- ④ 課長は、職員に対し、必要な指示、指導を行う。
- ⑤ 食中毒・感染症等になられた方の家族等に報告する。
- ⑥ 早急にお見舞いと謝罪を行う。
- ⑦ 保健所等が行う、現場確認、聞き取り、監査等の実施に協力する。
- ⑧ 原因究明、復旧への取り組み、再発防止等に努める。

#### 5 対応マニュアルの進行管理

##### (1) 対応マニュアルの作成、見直し

この対応マニュアルについては、定期点検を年1回実施し、効率的な対応マニュアルの見直し、作成に努める。

##### (2) 対応マニュアルの引継ぎ

人事異動時等においては、対応マニュアルを確実に引き継ぐとともに、速やかに「緊急時の連絡通報体制」を見直し、整備を図る。

##### (3) 今後の予防策

事故等が発生し、又は発生するおそれがあった場合、その原因を究明し、予防策を適切に講じること。また、発生した事例を踏まえ再発防止に努める。

OBIHIRO CITY FOUNDATION  
*for the promotion of sports and culture*

# 非常配備編成計画



一般財団法人帯広市文化スポーツ振興財団

〒080-0856 帯広市南町南7線56番地7(帯広の森運動公園内)

Tel. 0155-47-3236 Fax. 0155-47-3296

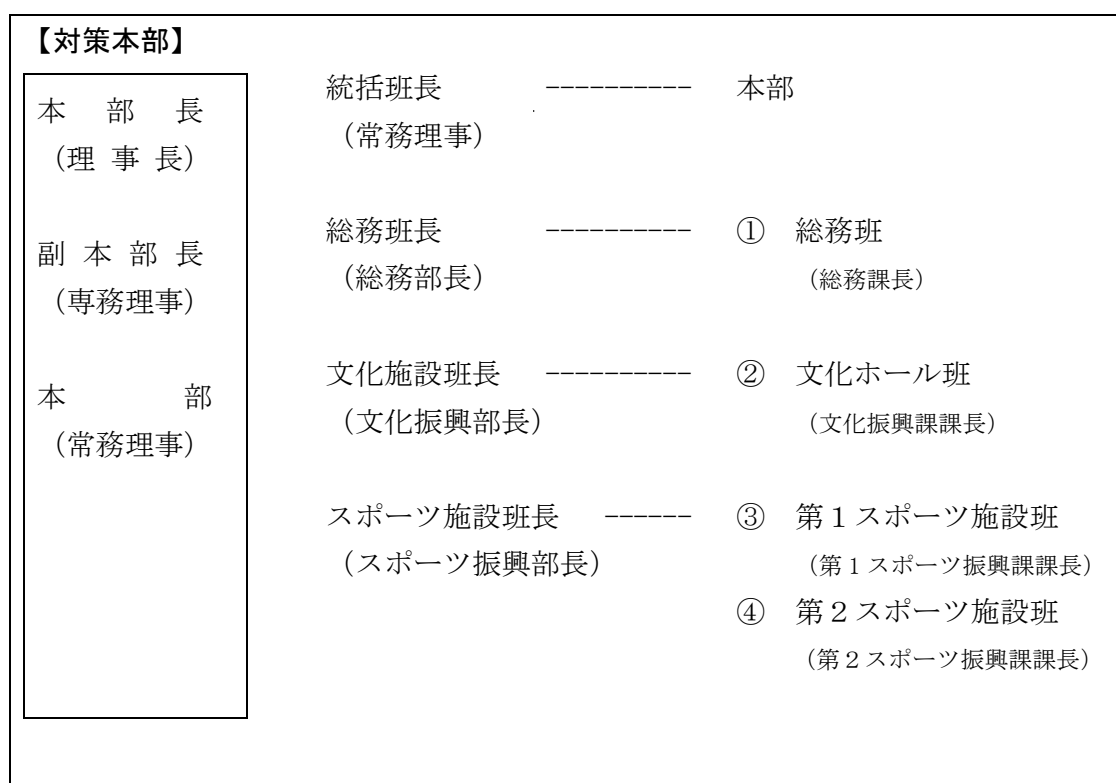
## 非常配備編成計画

### 1. 本部組織及び芽室町との連携・伝達系統

災害が発生し又は災害が発生する恐れがある場合における災害応急対策を、芽室町地域防災計画に基づいて、当財団としての非常配備編成計画を定める。

全町的な組織体制のもとで、町と統一した計画及び実施（出動）することが重要であることから、財団は芽室町教育委員会と呼応して非常配備態勢を組織する。

#### 〈 財団災害対策本部組織図 〉



班名	所管配備施設等
①総務班	本部
②文化班	市民文化ホール、芽室町中央公民館
③第1スポーツ施設班	アイスアリーナ、研修センター、市民プール、スポーツセンター、森テニスコート、球技場
④第2スポーツ施設班	総合体育館、帯広の森体育館、すぱーく、森野球場、屋内スピードスケート場、陸上競技場、弓道場・アーチェリー場

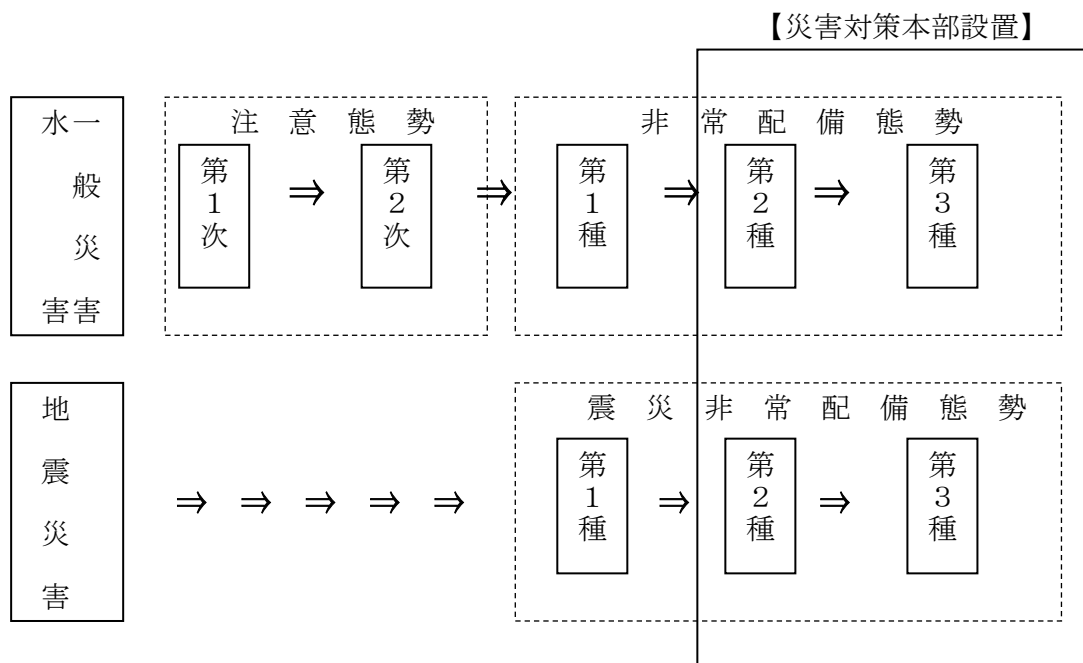


## 2. 非常配備態勢の種類と基準

理事長は、災害が発生し又は発生する恐れのある場合に、予防対策、応急対策を迅速且つ的確に実施するため、芽室町（教育委員会）と連携を密にして、必要に応じて、種別を指定して、非常配備態勢を指令する。

### (1) 非常配備区分

非常配備の種別、配備態勢、活動内容に関する基準は次の「非常配備の種類と配備基準」のとおり〔水害・一般災害関係〕と〔地震災害関係〕の区分による。



### 〈 非常配備の種類と配備基準 〉

#### ア. 水害、一般災害関係（地震災害を除く。）

種 別	【 第 1 次 注 意 態 勢 】
配備基準	(1) 芽室町（教育委員会）から情報を受けたとき。
配備態勢	(1) 次の所属の職員が情報収集、連絡にあたる。 (ア) 総務班
活動内容	(1) 総務班長は、気象・地象・水象に関する情報の収集を図り、必要に応じて、関係課への状況報告通知をおこなう。 (2) 第1次注意態勢の所属班長は自宅待機とし、状況により速やかに参集できる状態とする。

種 別	【 第 2 次 注 意 態 勢 】
配備基準	<p>(1) 第1次注意態勢の状態が継続され、又は関係情報が発表される状況であるとき。</p> <p>(2) 今後災害が発生する恐れがあり、警戒・災害対策に備える必要があるとき。</p>
配備態勢	<p>(1) 統括班長（不在の場合は、総務班長）は、関係所属班長を召集し、巡視、情報収集にあたる。</p> <p>(2) 召集された班長は、係長職以上を招集する。</p> <p>(3) その他の職員は自宅待機とする。</p>
活動内容	<p>(1) 総務班長は、気象・地象・水象に関する情報及び災害状況の収集を図るとともに、関係機関との情報連絡にあたる。</p> <p>(2) 統括班長（不在の場合は、総務班長）は、関係課と活動状況聴取並びに収集情報の提供等の連絡調整にあたる。</p> <p>(3) 所属班長は、総務班長からの情報に基づき、情勢に対応する措置を検討するとともに、巡回、軽微な活動など随時職員に対し必要な指示をおこなう。</p> <p>(4) 配備に付く職員は、所属する事務所において待機する。</p>
種 別	【 第 1 種 非 常 配 備 態 勢 】
配備基準	<p>(1) 局地的に災害が発生し、初期の災害対策を実施する必要があるとき。</p> <p>(2) 今後更に被害が増加する恐れがあるとき。</p>
配備態勢	<p>(1) 第2次注意態勢にある所属班長は、主事職以上を召集する。</p> <p>(2) 事態の状況に応じ、速やかに第2種非常配備態勢に移行できる態勢とする。</p>
活動内容	<p>(1) 所属班長は、総務班長からの情報に基づき、情勢に対応する措置を検討するとともに、巡回・軽微な活動など随時職員に対し必要な指示をおこなう。</p> <p>(2) 所属班長は、所掌事務の情報収集及び連絡体制を強化する。</p> <p>(3) 所属班長は、次の措置をとり、その状況を総務班長に報告する。</p> <p style="padding-left: 2em;">(ア) 初期の災害対策活動にあたる。</p> <p style="padding-left: 2em;">(イ) 装備・物質・器材・設備・機械等を点検し、必要に応じ被災現地（又は被災予想地）へ職員を配置する。</p> <p style="padding-left: 2em;">(ウ) 災害対策に関係ある協力機関及び住民との連絡を密にし、協力体制を強化する。</p> <p>(4) 第1種非常配備態勢以外の職員は第2種非常配備態勢に備え待機するとともに、職員に対し自宅待機を指示する。</p>

種 別	【 第 2 種 非 常 配 備 態 勢 】
配備基準	(1) 数地区にわたり相当規模の災害が発生したとき、又は発生する恐れがあるとき。
配備態勢	(1) 災害対策本部を設置し、各部の指定の所掌事務により活動する。 (2) 所属班長は各部所属の副主事職以上を召集し、直ちに災害対策の実施にあたる。 (3) 事態の状況に応じ、速やかに第3種非常配備態勢に移行できる態勢とする。 (4) 第2種非常配備態勢以外の職員は自宅待機とする。
活動内容	(1) 所属班長は、総務班長からの情報に基づき、情勢に対応する措置を検討するとともに、巡回、軽微な活動など随時職員に対し必要な指示をおこなう。 (2) 所属班長は、所掌事務の情報収集及び連絡体制を強化する。 (3) 所属班長は、次の措置をとり、その状況を本部長に報告する。 (ア) 災害の現況について職員に周知させ、所要の人員を非常配備に付させる。
種 別	【 第 3 種 非 常 配 備 態 勢 】
配備基準	(1) 町全域にわたり甚大な被害をもたらす災害が発生し、又は発生する恐れがあるとき。
配備態勢	(1) 各所属班全職員をもって、所掌する災害対策にあたる態勢とする。
活動内容	(1) 各所属班は、災害応急対策に全力を傾注する。

イ. 地震災害関係

種 別	【 第 1 種 非 常 配 備 態 勢 】
配備基準	(1) 震度4の地震が発生し、又は発生する恐れがあるとき。 (2) 被害は軽微と見込まれるが、施設状況を把握する必要があると認められる程度の地震が発生したとき。
配備態勢	(1) 次の所属の職員が情報収集、連絡にあたる。 (ア) 総務班 (2) 統括班長は、所属班長を召集し、巡視・情報収集にあたる。 (3) 所属班の主事職以上は速やかに参集し、被害状況の収集及び情報連絡の任にあたる。
活動内容	(1) 総務班長は、地震に関する情報の収集を図り、必要に応じ、関係課への状況報告通知をおこなう。 (2) 所属班長は、関係機関との連絡調整にあたりるとともに、関係施設の被害状況の収集にあたる。 (3) 被害状況に応じ、所属班長は職員を召集し応急措置対策にあたる。 (4) 所属班長又は召集された職員は、総務班長に着任及び被害状況報告をおこなう。
種 別	【 第 2 種 非 常 配 備 態 勢 】
配備基準	(1) 震度5の地震が発生し、又は発生する恐れがあるとき。 (2) 市全域、或いは局地的に大きな被害をもたらす災害が発生し、又は発生する恐れがあるとき。
配備態勢	(1) 災害対策本部を設置し、各班の所掌事務により活動する。 (2) 所属班の副主事職以上は速やかに参集し、被害状況の収集及び情報連絡の任にあたる。 (3) 所属班長は、状況により所属職員の所要の人員を召集し所掌する災害対策にあたる。 (4) 被害の状況により第3種非常配備態勢に移行できる態勢とする。
活動内容	(1) 所属班長は、速やかに状況を把握し、職員の召集及び被害状況調査、応急対策活動にあたる。 (2) 所属班長又は召集された職員は、施設の被害状況調査・収集・連絡活動及び応急対策にあたり、その状況を本部長に報告する。

種 別	【 第 3 種 非 常 配 備 態 勢 】
配備基準	(1) 震度6以上の地震が発生し、又は発生する恐れがあるとき。 (2) 町全域にわたり、甚大な被害が発生又は予想されるとき。
配備態勢	(1) 災害対策本部を設置し、各班の所掌事務により活動する。 (2) 所属班全職員をもって、所掌する災害態勢にあたる態勢とする。
活動内容	(1) 速やかに施設の被害状況調査・収集・連絡活動及び応急対策にあたり、その状況を本部長に報告する。 (2) 所属班長は、全勢力を上げて、速やかに施設の被害状況を調査・収集に努めるとともに、精力的に応急対策活動にあたる。

(2) 各所属班長は、配備基準に基づき予め「緊急連絡・非常配備体制図」「地震防災組織表」を作成し、平時より人員の配備計画を立てておくものとする。

(注) 配備計画は変更があった場合統括班長に提出する。

### (3) 職員非常召集連絡

各所属班長は、所属職員の住所及び非常召集の場合の連絡系統を明らかにしておかなければならない。

## 3. 配備態勢確立の報告

非常配備の指示がなされたとき、又は各配備基準に該当した場合は、各所属班長は直ちに所属班の配備態勢を整えるとともに、速やかに態勢確立状況を統括班長に報告する。

(注) 震災に関する非常配備態勢については、震度4以上の地震が発生した場合に、配備態勢の有無に拘わらず定められた夫々の非常配備態勢が指令されたものとする。

## 4. 非常配備態勢の解除

各班における非常配備態勢の解除は、本部長が指令する。

## 5. 本部を設置しない場合の準用

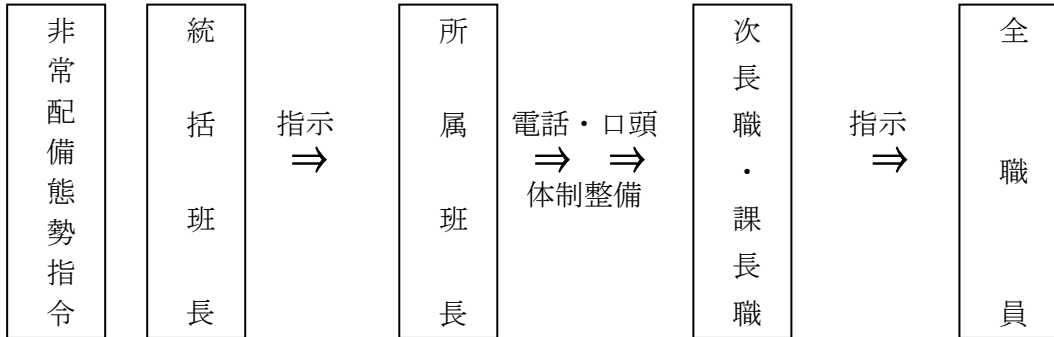
本部長は、災害の程度が本部設置に至らない小規模の災害については、準災害応急対策実施要領を別に定め、災害対策を実施するものとする。

## 6. 職員の動員計画

災害が発生し、又は発生が予想される場合は、災害応急対策を迅速且つ的確に実施するための職員動員計画である。

＜ 非常配備等伝達系統図 ＞

配備決定



7. 休日及び閉館（退館）後の伝達

警備員が常駐の場合は、次に掲げる情報を察知したときは、委託業務仕様書に基づき所定の担当者に連絡して指示を仰ぎ、必要に応じて担当者は班長に通知する。

- (1) 気象情報、水防警報等災害関係の情報等が関係機関から通知された場合。
- (2) 災害が発生し、緊急に応急措置を実施する必要があると認められたとき。
- (3) 災害発生のおそれのある現象の通報があったとき。

※ 職員への指示伝達体制の確保

各所属班長は、所属職員の住所、連絡方法を事前に把握しておき、通報を受理後、直ちに関係職員の出勤出動の指示伝達ができるよう措置しておくものとする。

8. 職員の非常出勤

- (1) 職員は勤務時間外、休日等に出勤の指示を受けたとき、又は災害が発生し、あるいは発生のおそれがある情報を察知したときは、災害の状況により班長と連絡のうえ、又は自らの判断により出勤するものとする。
- (2) 職員の非常出勤を要する事態が発生した場合、各班長は職員の参集状況を記録し、必要に応じ統括班長へ参集状況を報告するものとする。

9. 災害対策本部各班の所掌事務は、別表1のとおりとする。

別表 1

<各班の所掌事務>

班 名	所 掌 事 項
①総 務 班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 町（教育委員会）及び本部会議との連絡調整に関する事。</li> <li>2. 本部職員の非常召集に関する事。</li> <li>3. 災害状況の取りまとめに関する事。</li> <li>4. 本部が行なう発表、依頼等の広報活動及び報道関係との連絡調整に関する事。</li> <li>5. 町に対する要請及び報告に関する事。</li> <li>6. 災害対策の予算措置に関する事。</li> <li>7. 災害時の車両の確保及び配車に関する事。</li> <li>8. 災害日誌及び災害記録に関する事。</li> <li>9. 通信連絡機能の確保に関する事。</li> <li>10. 職員の衣服、食糧及び寝具の調達供給に関する事。</li> <li>11. 災害応急対策及び災害復旧に要する資金計画に関する事。</li> <li>12. 災害対策従事者の公務災害補償に関する事。</li> <li>13. 他の係の所掌に属さない事。</li> <li>14. その他特命事項に関する事。</li> </ol>
②文化施設班 ③第 1 スポーツ施設班 ④第 2 スポーツ施設班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施設利用者の安全確保、応急救護所の開設に関する事。</li> <li>2. 罹災状況の調査及び報告に関する事。</li> <li>3. 応急対策実施に関する事。</li> <li>4. 利用者、専用申込者への連絡調整及び使用料の返金に関する事。</li> <li>5. その他特命事項に関する事。</li> <li>6. 芽室町指定避難所の開設及び初期の管理、運営に関する事。 〔芽室町避難対策部と連携〕</li> </ol>

# 準災害応急対策実施要領

理事長は、災害の程度が本部設置に至らない小規模の災害については、各所属による準災害対策部を編成設置し、応急対策を実施する。

この場合、非常配備編成計画を準用し、応急対策にあたる。

1. 小規模の災害とは、災害の程度が極めて限定された範囲のものであり、且つ拡大の恐れがなく、次に掲げる基準に該当するもの。
  - (1) 被害状況
    - ア 特定施設に限定され、他に拡大の恐れがない。
    - イ 罹災者の救助、救護活動の必要なく、且つ利用者に著しい支障を及ぼさない。
  - (2) 災害情報
    - ア 災害発生後、異常気象予警報の発令が予測されない。
    - イ 他の二次災害を誘発する恐れがない。
  - (3) 応急対策
    - ア 短期間で対処でき、人員・車両・資器材について借上げも含め担当内部で配備できる。
    - イ 他の班の支援、協力が少数で事前協議の範囲内である。

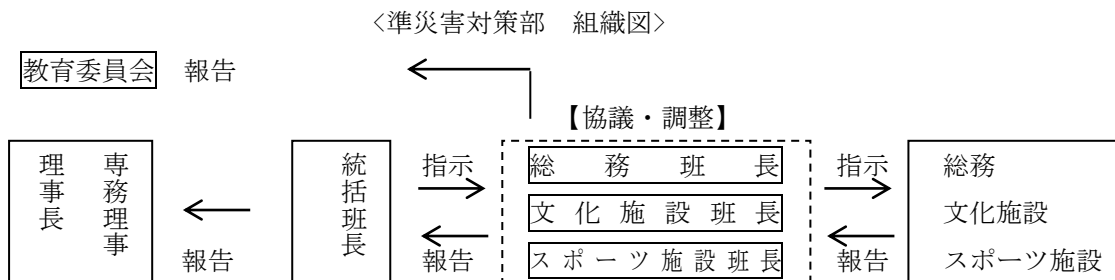
## 2. 事前措置

小規模の災害に対処するため、各班毎にあらかじめ予測される災害に関し、準災害応急対策実施要領により、組織非常配備、応急対策等必要事項を定め、災害時において迅速且つ的確な応急対策を講じられる体制を確立しておくものとする。

## 3. 準災害対策部の設置

各所属班長は、災害情報、被害状況について、統括班長、常務理事、専務理事、理事長に報告するとともに、応急対策の実施について統括班長と協議調整のうえ、理事長の指示を受けなければならない。

災害対策部による応急対策の実施は、理事長の指示のもと、準災害対策部長が直接指揮するものとし、災害情報等については、総務班長を通じ、統括班長、常務理事、専務理事、理事長に報告し、災害対策本部設置の不測の事態に備えるものとする。





4. 準災害配備基準

種 別	【 準 災 害 配 備 態 勢 】	
	開館（勤務内）	閉館（勤務外）
配備基準	<p>(1) 震度3以下の地震が発生、又は一般災害の情報を受けたとき。</p> <p>(2) 被害は無いと見込まれるが、施設の状況を把握する必要があると認められるとき。</p>	
配備態勢	<p>(1) 次の所属職員が情報収集にあたる。</p> <p style="padding-left: 40px;">(ア) 総務班</p> <p>(2) 所属班長は、所属職員に施設の巡視又は情報収集を指示する。</p>	<p>(1) 次の所属職員が情報収集にあたる。</p> <p style="padding-left: 40px;">(ア) 総務班</p> <p>(2) 所属班長は、震災又は災害により、施設状況を把握する必要があると判断したときは、所属職員に施設の巡視又は情報収集を指示する。</p>
活動内容	<p>(1) 所属職員は、速やかに施設の被害状況調査・収集・連絡活動及び応急対策にあたり、その状況を所属班長に報告する。</p> <p>(2) 所属班長は、施設の被害状況等の報告を受け、総務班長に連絡する。</p> <p>(3) 総務班長は、被害状況を掌握し関係機関へ報告する。</p>	<p>(1) 所属職員は、指示があったとき、速やかに出動し、施設の被害状況調査・収集・連絡活動及び応急対策にあたり、その状況を所属班長に報告する。なお、出動しない場合は、翌日調査をおこない、その状況を所属班長に報告する。</p> <p>(2) 所属班長は、施設の被害状況等の報告を受け、総務班長に報告する。</p> <p>(3) 総務班長は、被害状況の報告を受け、関係機関へ報告する。</p>