

## (1) センターの管理運営を行うにあたっての基本方針、経営方針等

(財)八王子市学園都市文化ふれあい財団は、学園都市センターの設置目的である「八王子市における魅力と活力ある学園都市づくり事業の展開拠点としての機能」を十分に果たすべく、公益団体としての信頼やこれまで培ってきた実績、また、大学コンソーシアム八王子・学園都市大学・学園都市センターの連携による三位一体の運営を行える強みを十分に活かし、次の基本方針及び経営方針を掲げて運営を行います。

### 基本方針・経営方針

1. 魅力と活力ある学園都市づくり
2. 生涯学習活動の拠点
3. 大学コンソーシアム八王子との連携
4. 安全・安心な施設管理
5. 大学・学生利用の拡大
6. 利用率の向上

#### 1. 魅力と活力ある学園都市づくり

財団は、大学や学生、市民の交流を促進するための工夫を重ねてきた経験とノウハウを活かし、幅広い交流の促進を図り、学生・市民からの要望・相談に応えます。

また、「学生の賑わいの創出」に向け、学生公募による施設の愛称募集などの検討も含め、今まで以上に学生に親しまれる施設運営に取り組み、魅力と活力ある学園都市づくりを目指します。



#### 2. 生涯学習活動の拠点

財団は、開学年度より学園都市大学の運営を受託し、平成21年度には年間約300講座の企画調整、延べ8千人に及ぶ受講者対応などに携わってまいりました。今後、単位互換制度を兼ねた学園都市大学の促進など、学園都市センターが、さらに「生涯学習活動の拠点」の役割を果たせるよう連携した運営を行ってまいります。

#### 3. 大学コンソーシアム八王子との連携

財団は、地域23大学等による連合組織である大学コンソーシアム八王子の事務局も担っています。また、「八王子未来学」が育てた大学連携事業を引き継ぐなどにより、更に充実拡大する大学コンソーシアム八王子の事業の拠点として、学園都市センターが有効に活用されるよう、連携を図ってまいります。

#### 4. 安全・安心な施設管理

不測の事態に際して対応できるよう、消防訓練の実施や災害時のマニュアルを整備し、市・警察・消防・医療機関・ビル関係所管との連携を図り、利用者の安全を確保するとともに、情報の一元化により、安全・安心な危機管理体制を構築します。

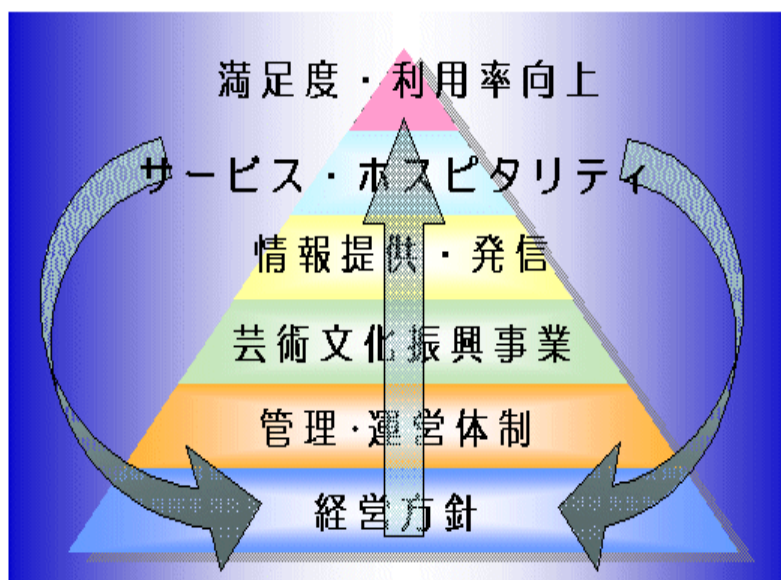
また、利用者の満足度向上と安心して利用できる施設を目指した職員研修を実施し、快適な施設運営ととともに、障害者との共生の理念を意識した対応を心がけます。

#### 5. 大学・学生利用の拡大

「学生の賑わいの創出」を推進するため、研究室等の利用や学生イベントの積極的な誘致を図り、大学・学生の更なる利用を拡大します。

#### 6. 利用率の向上

指定期間中の安定した施設運営と充実した事業展開のために、利用者の利便性を追求し、より使い易く、安心で、清潔な施設を目指します。利用者の多様なニーズに対して利用機会を拡げる工夫をし、リピーターの確保と新規利用者の開拓に努め、利用率を高めます。



## (2) 指定管理期間中における目標設定及び達成に向けた具体的取組み

### 目標設定

1. 大学・学生利用件数      10%アップ
2. 利用者満足度            100%
3. コストの削減              2%ダウン

### 1. 目標設定

#### (1) 利用件数

	平成16年度 実績値	目標値 A	平成21年度 実績値 B	B-A	平成21年度 利用件数	平成23年度 から5カ年の 利用目標件数
大学利用	73件	81件	85件	4件	85件	94件
学生利用	144件	159件	247件	88件	247件	272件

#### 参考（利用率）

区分 施設	平成16年度 実績値 (日数利用率)	目標値 A	平成21年度 実績値 B (日数利用率)	B-A	平成23年度か ら5カ年の日数 利用率目標値
イベントホール	97.8%	毎年98%以上	99.7%	1.7%	99.7%
ギャラリーホール	81.2%	毎年82%以上	82.7%	0.7%	83.0%
セミナー室等	87.1%	平均利用率 88%以上	91.4%	3.4%	92.0%

※平成21年度区分利用率は別紙1のとおり

#### (2) 利用者満足度

利用者満足度100%を目指します。(平成21年度 97.9%)

#### (3) コストの削減（平成22年度対比）

人件費・管理費(修繕費を除く。)を2%削減します。

## 2. 具体的取組み

### (1) 大学・学生の利用促進のための取組

- ① 大学・学生の優先利用や減額免除制度を積極的にPRします。
- ② 大学コンソーシアム八王子のネットワークを活かして学生の利用促進を図ります。
- ③ 通常平日の昼間に授業がある大学・学生の課外活動は、それ以外の時間帯に限られるため、次により利用の促進に努めます。
  - a 土日の学生利用促進  
イベントホールでの発表会など、特に土日に利用希望が想定されます。しかし、現在土曜日は学園都市大学公開講座を最優先として押さえるため、仕込み～リハーサル～本番と2日間必要な催し物に対応できないのが現状です。このため、市と協議しながら、毎月一回程度は土日の利用を学生優先とするなどで、学生利用の拡大を図ります。
  - b 平日の夜間利用  
主にサークル活動や研究室活動が想定されますので、利用料減額や優先利用の特典について各大学の掲示板によるポスター啓発に加え、サークル団体や研究室へダイレクトメールを送り、利用を促進します。
  - c 平日昼間利用  
学園都市大学講座や単位互換制度を前提とした講座、また、サテライトキャンパスとしての大学正規授業の利用を促進します。

### (2) サービス向上を目指した取組み

利用者に対し、退出チェック表などに自由記入欄を設け、利用者からのご意見・ご要望を学園都市センターの運営に反映し、より使い易く安心して清潔な施設を目指します。

### (3) コストダウンの取組み

- ① 契約や仕様を常に見直し委託費の削減に努めます。
- ② 管理組合に働きかけ、共益費(光熱水費、ゴミ処理費など)の節減に努めます。
- ③ 財団の業務実績等に応じた給与制度を確立し、業務評価制度の導入等、頑張った職員が報われる制度の構築により、人件費の適正化を図ります。

### (4) その他の取組み

- ① 学園都市づくりに精通する職員を配置し、大学や学生の相談などに応えます。
- ② 大学コンソーシアム八王子と連携した「学園都市づくり」のメイン会場としての活用をサポートします。
- ③ 学園都市大学メインキャンパスとしての利用、大学・学生の利用、公共性の高い事業の利用などとともに、市民の利用率も確保し、常にサービスの向上に取り組めます。

### (3)センターの管理運営を適正に行うための人員配置、雇用形態、勤務体制、研修体制

学園都市センターは、イベントホールとセミナー室は一区分ごとの利用者が多く、入れ替えごとに利用形態を転換するなど、それぞれのニーズに対応できるよう体制を維持してまいります。また、学園都市大学等の対応も兼ね、幅広い範囲で対応できる窓口として利用者をサポートするための体制をとります。

1. 人員配置
2. 多様で柔軟な雇用形態
3. 効率的で効果的な勤務体制
4. 研修体制(財団の目指す職員像)

#### 1. 人員配置 (ポスト数)

担当責任者(1)

総合サービス担当(3)

舞台スタッフ(1～3)

#### 2. 多様で柔軟な雇用形態

正規職員のほか、舞台スタッフ、受付スタッフ等の職務については嘱託職員及び臨時職員を雇用し、多様で柔軟な雇用体制を確保します。

#### 3. 効率的で効果的な勤務体制

学園都市センターは通年開館を実施していることから、これらを踏まえ、開館時間(9時から22時)に合わせて勤務ローテーションを組みます。

また、学園都市大学及び大学コンソーシアム八王子の担当職員も受付及び管理運營業務を応援できる体制とすることにより、利用者が集中しても常に一定のサービス水準が保たれ、かつ、安全確保をも重視した施設の管理運営を図ります。

担当責任者は正規職員とし、開館時間を網羅できる勤務体制とします。

早番 8時30分 から 17時15分

遅番 13時15分 から 22時00分

総合サービス担当は2交代制とします。

早番 8時30分 から 15時30分

遅番 15時00分 から 22時00分

舞台スタッフは、8時30分～22時の間でフレキシブルに対応します。

## 4. 研修体制(財団の目指す職員像)

### (1) 財団の目指す職員像

私達財団は「常にお客様(市民)の立場に立って仕事を進める。」ことを基本としています。お客様から信頼され、満足して施設をご利用いただくには「おもてなしの心」と「高い専門性」をもってお客様にサービスを提供しなくてはなりません。このような積み重ねにより、「愛される財団」として市民に認めていただけるものと考えます。

具体的には、財団職員が共通して持つべき基本的な取組姿勢や意識として、次のような財団職員になることを目指します。

- ① 八王子市を愛し、ふれあい財団職員としての誇りを持ち、お客様本位・お客様の視点で行動する、**お客様から信頼される職員**
- ② 行政や市民との協働により八王子市の「文化振興計画」を推進し、計画実現能力と民間経営感覚をもつ、**実行力ある職員**
- ③ 利用者の安全を第一に考え、日頃から自分が取るべき行動や役割を確認、認識し、**危機管理意識をもって業務を遂行する職員**
- ④ 施設利用者とのコミュニケーション能力や応接力をもち、設備・機器を最大限に活かす舞台・照明・音響の技術力のある**高い専門性をもつ職員**

### (2) 研修体制

職員の「おもてなしの心」と「専門性」を高め、管理運営のプロフェッショナルとして学園都市づくりに貢献します。

職員が専門性を高め、お客様へ最高のサービスを提供できるよう充実した研修プログラムを用意し、管理運営プロフェッショナルとして自らの市場価値を高められるよう人材育成に力を入れています。更に必要とされる技術・技能の向上や各自のキャリアプラン構築に対して積極的に財団全体でサポートしています。



※主な研修内容は別紙2「研修一覧表」のとおり。

#### (4) 施設の維持管理に必要な技術者、有資格者の配置

利用者を安全にお迎えすることは、施設経営におけるもっとも重要な使命のひとつであると私達は考えます。スタッフ全員が「安全は既に存在するものではなく、自らが事件事故の発生源を取り除いて作り出すもの。」という意識を持つことを徹底すると同時に、リスクマネジメントに基づいた組織体制づくりに努めます。

1. 舞台に関する技術者の配置
2. 危機管理に関する資格者の配置

#### 1. 舞台に関する技術者の配置

財団は東京都技能検定委員として委嘱されている職員を擁し、常に職員の技能の充実を図り、利用者に適切なサポートをするなどサービスの向上に努めます。

舞台技術者	3名
うち有資格者 音響技術者	1名

#### 2. 危機管理に関する資格者の配置

自主防災組織体制を構築していることから、次の資格を有する職員を配置します。

甲種防火・防災管理者	1名
------------	----

## (5) 安全衛生管理体制、労働災害、労働教育などの労働環境への取組み及び考え方

学園都市センターには様々な年齢層の市民の皆様が訪れます。安全、安心に施設をご利用いただくためには、お客さまに接する職員が健康であることが第一であり、労働災害が発生しない職場環境の整備は欠かせません。当財団では、次の手順で労働環境の改善に取り組めます。

1. 労働安全衛生関係法令の遵守
2. 自主的な安全衛生活動への取組み
3. リスクアセスメント及びその結果に基づく措置

### 1. 労働安全衛生関係法令の遵守

労働災害防止の基本として、労働安全衛生関係の法令に則った措置をとります。

#### (1) 安全衛生管理体制の整備

職員の健康保持・増進のための対策を協議する機関として、財団内に衛生委員会を設置します。各職場に資格を有している衛生推進者を配置し、衛生委員会を開催します。選任された衛生委員だけでなく、他の職員にも安全衛生推進者養成講習を履修させ、労働安全に対する意識を向上させます。

#### (2) 危険防止のための措置

日常安全パトロールで事前に危険箇所を把握し、安全対策を講じます。

特に舞台設営は、危険作業が発生します。舞台スタッフによる監視により災害の発生を防止します。

#### (3) 健康管理の充実

常時雇用する職員に毎年1回定期健康診断を実施します。また、労働安全衛生法で定められている対象職員以外の職員（短時間勤務職員）についても、定期健康診断を実施します。

職員のメンタルヘルスをケアするため、医療機関と提携し、専門家による相談窓口を設置します。

#### (4) 安全衛生教育の実施

安全衛生教育については、衛生委員会での安全教育の実施のほか、各職場においては、衛生委員が安全教育を実施します。

### 2. 自主的な安全衛生活動への取組み

安全に学園都市センターの運営を行うために全職員が危険に対する認識、安全意識



を高めます。

**(1) ヒヤリ・ハット活動**

作業中ヒヤリとした、ハットとしたが幸い災害に至らなかったという事例を報告・提案する制度を設け、災害が発生する前に対策を打ちます。

**(2) 危険予知活動 (KY 活動)**

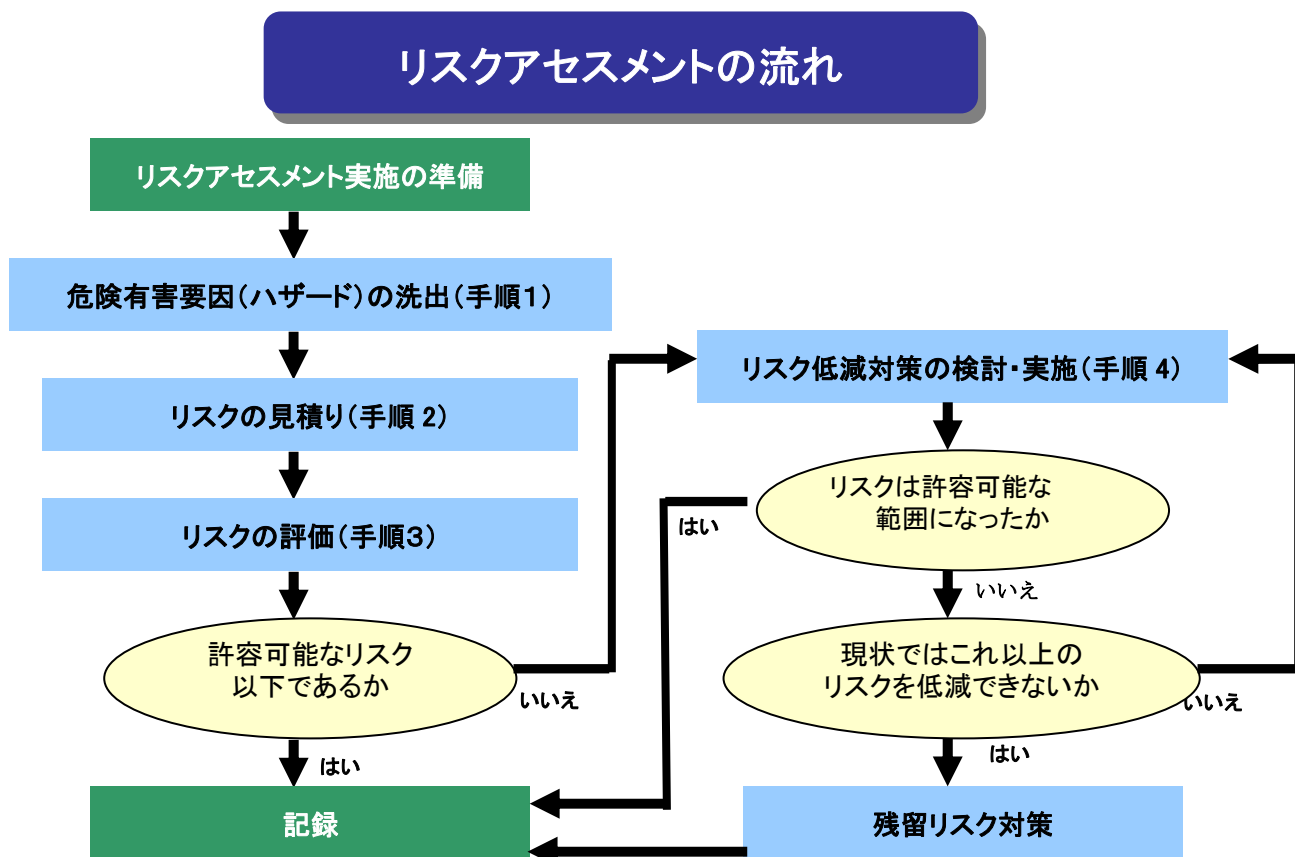
作業前に現場や作業に潜む危険要因とそれにより発生する災害について話し合い、作業者の危険に対する意識を高めて災害を防止します。

**(3) 4S (整理、整頓、清潔、清掃) 活動**

整理、整頓、清潔、清掃活動を徹底し、職場の安全と管理に努めます。

### 3. リスクアセスメント及びその結果に基づく措置

作業の危険性又は有害性を洗い出し、リスク（負傷又は疾病の重篤度と発生可能性の組合わせ）の大きなものを優先して対策を講じることにより、確実かつ効果的に災害を防止します。



手順1 職場に潜在するものを含めあらゆる危険有害要因を洗い出す。

手順2 これらの危険有害要因について、危険有害性（リスク）を見積り、リスクの大小を判断する。

手順3 必要性の高いものから順にリスク低減対策を提案するとともに、当面現状のままで容認できる範囲（許容リスク）を示す。

手順4 リスクの優先度の設定の結果に従い、リスクの除去や低減措置を実施します。

## (6) 利用者が、公平に施設利用ができるようにするための考え方及びその取組み

財団は、学園都市センターの設置目的である「魅力と活力のある学園都市づくり」を進めるため、大学や学生により多くの利用機会を提供できるよう、大学、学生に対し一部に偏ることのない積極的な宣伝を行い、利用拡大を図ります。

また、一般利用者の利用枠をバランスよく確保し、受付開始日より公平に利用ができるよう開かれた貸出し運営を行います。

なお、学園都市センター条例、条例施行規則及び市長決定事項等を遵守し、公平な貸出しを行います。

1. 公平利用の考え方
2. 公開抽選の実施
3. 施設利用情報の公開
4. 学生や大学の優先利用

### 1. 公平利用の考え方

公の施設管理において施設利用の公平性を確保することは重要な事項です。そのため、利用規則、申込方法、施設案内、空き状況等利用に必要な情報を公開することにより、公平な利用機会の提供が確保できると考えます。

### 2. 公開抽選の実施

利用者の申し込みには公平性を確保するため、特定の偏った団体に利用が集中しないよう公開抽選（申し込み順を決める抽選）をします。

### 3. 施設利用情報の公開

本施設の特徴として、大学・学生の利用や学園都市大学など学園都市づくりによる優先利用が多く、一般受付開始日に既に利用が決まっている区分も多くあるため、施設利用情報や利用申し込みのできる日は予めインターネットや窓口で公開します。電話のお問い合わせ等にも対応し、利用希望者がいつでも確認できるシステムにします。

### 4. 学生や大学の優先利用

学生団体や大学に、優先利用や減免制度を活用してもらうことにより、学園都市センターの学生等の利用を促進し、学園都市づくりの発展を目指します。

## (7) 開館日及び開館時間等についての考え方

学園都市センター条例に基づき次のとおり実施します。また、利用者のニーズに応じて柔軟に対応いたします。

1. 開館日及び開館時間
2. 保守点検日等の設定

### 1. 開館日及び開館時間

休館日	休館日は1月1日から3日まで及び12月29日から31日まで。 八王子スクエアビルの保守点検等の臨時休館日(年2日)
開館時間	原則として9時～22時
受付時間	原則として9時～22時
利用区分と時間	午前区分：9時～12時 午後区分：13時～17時 夜間区分：18時～22時 ※連続した区分を利用する場合は、区分間も利用できます。

年間の開館日数は原則357日、通年開館を実施し、利用者の利用ニーズに対応します。

### 2. 保守点検日等の設定

通年開館に加え、日数稼働率が100%に近い施設であり、機械等の保守点検は、安全を確保する上で非常に重要な事項と考えています。そこで保守点検日は、八王子スクエアビル全館の保守点検に伴う休館日(例年8月と2月の各1日間)の他、年間計画に基づき実施します。該当休館日はホームページ・館内掲示・情報紙などで周知を徹底します。

## (8) 採算性と市民利用に配慮した利用料金の考え方と設定案

現行の料金体系を基本とします。今後、必要に応じて、料金の見直しを市と協議してまいります。

**施設利用料金表**

施設		利用区分	午前 9:00~12:00	午後 13:00~17:00	夜間 18:00~22:00	全日 9:00~22:00
イベント ホール	平日		9,000	15,000	20,000	40,000
	土曜		9,000	19,000	25,000	48,000
	日・祝日		11,000	19,000	25,000	50,000
ギャラリーホール			8,400	14,600	19,000	42,000
	第1ギャラリーホール		4,200	7,300	9,500	21,000
	第2ギャラリーホール		4,200	7,300	9,500	21,000
第1セミナー室			4,800	8,400	10,800	24,000
第2セミナー室			1,900	3,200	4,200	9,300
第3セミナー室			1,400	2,400	3,100	6,900
第4セミナー室			1,400	2,400	3,100	6,900
第5セミナー室			4,400	7,700	9,900	22,000
サウンドルーム			1,300	2,300	3,000	6,600
和室			500	800	1,000	2,300

- 音響・照明・舞台等の器具利用料は、別途料金(現行同額)になります。(利用当日精算)
- ホールで利用予定区分の前後の区分が、利用日の前の月の初日から空いている場合は、その区分の2分の1の時間を、基本利用料の半額でご利用になれます。
- ギャラリーホールは7日間まで連続利用できます。
- 学生・大学利用の場合は利用料金が最大75%の減免になります。
- 八王子市に登録の障害者団体が、その活動のために施設を利用する場合は、利用料金が半額(減免)になります。ただし、入場料を徴収する場合は対象外となります。

## (9) 管理経費のコスト削減を図る方策

指定管理者としてのノウハウの蓄積を活かし、経費の削減に取り組めます。

1. 委託費の削減
2. 光熱水費の削減
3. 共益費の削減

### 1. 委託費の削減

委託をしている業務について、次の指定管理申請までの5年間の複数年契約や仕様の見直しをすることにより、コスト削減に努めます。

### 2. 光熱水費の削減

光熱水費については、環境対策、省エネ対策を実施します。

- ① 照明器具を計画的にLED化することにより、効率の良い照明器具への変更を実施するなど経費を削減します。
- ② 「クールビズ」・「ウォームビズ」の実施により、空調の節電に努めるなど、光熱水費の節減を図ります。

### 3. 共益費の削減

指定管理者としてのノウハウの蓄積を活かし、八王子スクエアビル管理組合と協力し、共益費（光熱水費、ゴミ処理費など）の節減について、引き続き努めてまいります。

## (10) センターの設置目的を踏まえた利用者の満足度を高める方策

大学と市民に文化・学習活動やそれらの情報等を提供する場や互いに交流をする場として、次の方策を実施し、利用者の満足度の向上に努めます。

1. 学園都市づくりとの連携
2. 大学情報の発信やPRの充実
3. 利用者の視点に立ったセンター運営

### 1. 学園都市づくりとの連携

- ① 大学コンソーシアムの行う、市民との交流を目的とした、学生の企画する事業などについて、会場確保や運営などの支援を行います。
- ② 大学教員による学術活動など公益的な利用や学生サークル活動などの会場確保を支援します。
- ③ 舞台スタッフが学生にイベントホールの魅力や機能的な使い方を指導する学生ワークショップの開催を検討実施します。
- ④ 大学コンソーシアムの実施する学生発表会やその他の学生の催しなど大学コンソーシアムと連携した運営を行い、市民と学生の交流の場を提供します。

### 2. 大学情報の発信やPRの充実

- ① 大学等から発信される市民を対象にした事業に対して、積極的に共催し、PR等を行います。
- ② 魅力と活力ある学園都市づくりに欠かせない「学生の賑わいの創出」に向け、学生向けの施設利用パンフレットの作成、交流サロンを学生にとって魅力ある空間にするための仕組みづくり、各大学のサークルや研究室へのDM発信や、大学コンソーシアムとの連携による人と人とのネットワークを活かした学園都市センター情報の発信を行うなど、今まで以上に大学・学生利用の増進を目指します。
- ③ 大学情報センターや学生交流サロンに各大学のパンフレットを配置し、情報を提供します。



### 3. 利用者の視点に立ったセンター運営

- ① 学生や市民団体等が実施するイベントホールでの催し物に対し、企画段階からの相談支援により利用者へのサービス向上を図ります。
- ② いちようホールなど他の文化施設と繋がった施設管理システムにより、携帯電話やパソコンからのアクセスを可能にし、かつ窓口においても効率的で利便性の高い受付体制を提供します。
- ③ サービス介助士の知識や障害者との共生の理念を活かし、高齢者や障害者の方の声を聴き、利用しやすいサービスを提供します。
- ④ 退出チェック表などに自由記入欄を設け、より利用者からのご意見・ご要望を書きやすい機会を創出し、学園都市センター運営に反映していきます。

## (11) 八王子学園都市大学（いちよう塾）への取組み及び大学コンソーシアム八王子との連携についての考え方

1. 学園都市大学運営への取組み
2. 大学コンソーシアム八王子との連携
3. 学園都市大学及び大学コンソーシアム八王子との三位一体の運営

### 1. 学園都市大学運営への取組み

平成14年より3年にわたり学園都市文化ふれあい財団が開催した大学連続公開講座や学園都市ゼミナールは、学園都市大学運営に大きく生かされています。

そして、平成16年より、学園都市センターは、「学園都市大学」のメインキャンパスという使命を併せ持つようになり、各講師の希望に沿う講座編成に向け、セミナー室やイベントホールを多くを先行予約するようになりました。今後さらに単位互換を兼ねた講座など学園都市センターでの開講は拡大する傾向にあり、一般利用とのバランスをとった運営が必要です。

また、学園都市大学の各講座の準備、講師や受講生の対応、申込み受付などを、通常の貸出し対応と並行して行うことが、多面的に対応する重要な効率的側面であり、学園都市大学と学園都市センターの一体的運営の効果と考えます。



いちよう塾講座

区分	大学キャンパスの講座	学園都市センターの講座		合計
		一般講座	公開講座	
17年度	66	64	40	170
21年度	98	129	65	292

### 2. 大学コンソーシアム八王子との連携

学園都市センターは、まるごとキャンパス八王子構想を含め、大学コンソーシアムの運営拠点であります。大学の教職員を対象とした研修や就職セミナー・就職説明会等の大学間合同開催や、様々な大学連携・市民連携の取り組みを事業展開するための中枢拠点としてのニーズは高まっています。そこで、学園都市センターと大学コンソーシアムは、施設の優先確保や施設利用情報の提供において連携をさらに強め、魅力的で活力ある学園都市づくりに努めます。



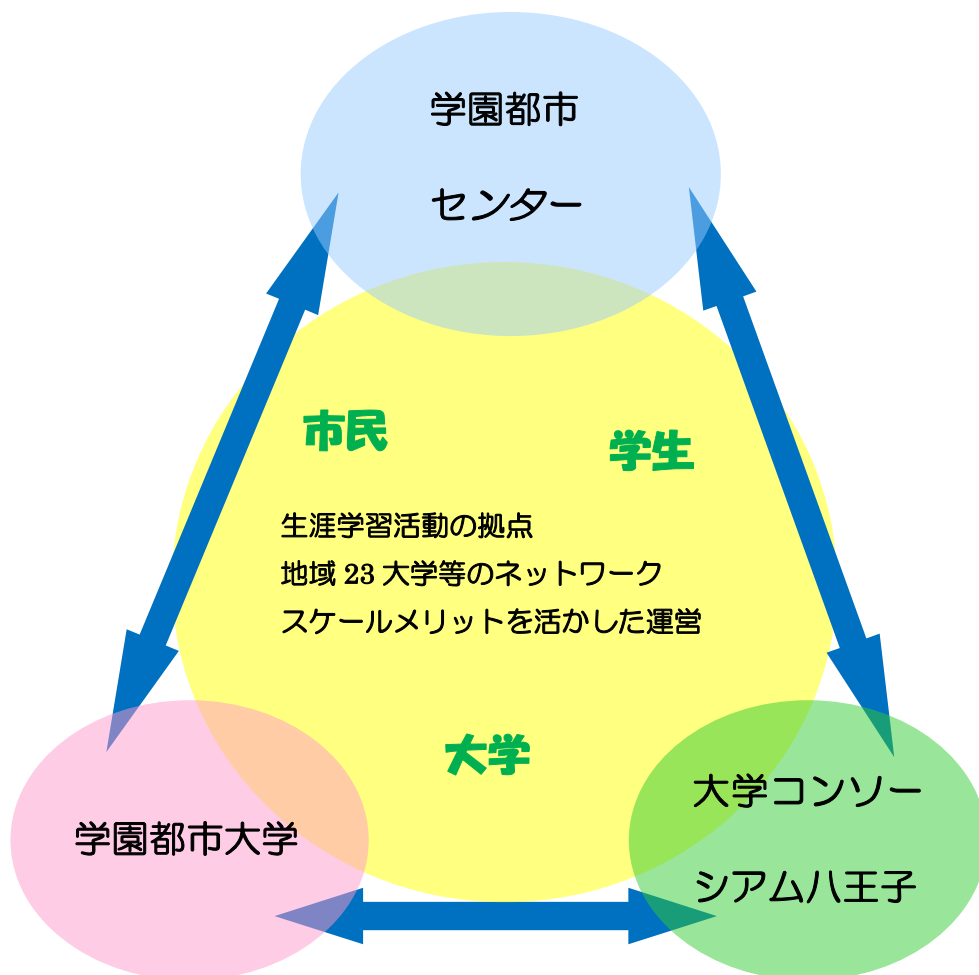
大学連携による教職員研修



### 3. 学園都市大学及び大学コンソーシアム八王子との三位一体の運営

学園都市大学は年間 8 千人もの受講生が学んでいる一方、平成 22 年度前期現在で 900 人もの講師が携わってきた知の財産です。また、大学コンソーシアムにおける産学公連携部会や各課題解決作業会議で事業を推進する先生方のネットワークも拡大しており、双方のネットワークが分断されることなく、有機的につながる組織となることにより、事業に相乗的な効果を得ることができます。さらには、各講師である教員にとって社会人を対象とした学園都市大学の講義は、研修と位置づけられることや、大学連携の目玉となる単位互換と学園都市大学提供講座を兼ねることにより効率的な運営が図れるなど、学園都市センターを基盤とした三位一体の運営を行うことが必要となります。

#### 三位一体の運営



## (12) 個人情報の保護対策、管理運営の透明性を図るための情報公開の取組み

### 1. 個人情報の保護

### 2. 情報公開

## 1. 個人情報の保護

施設利用やチケット申込時など、施設での業務は多くの市民の個人情報を取扱います。財団では個人情報の取扱いについては、国が定めた「個人情報保護に関する法律」、また「八王子市個人情報保護条例」の趣旨に沿って、「個人情報保護規程」等を定めており、お預かりした個人情報については細心の注意を払い、お客様の権利を侵害したり、個人情報を漏洩したりすることがないように、厳正な取り扱いに努めます。

また、こうした意識の徹底のため、職員全員に情報セキュリティ研修を行います。

### 個人情報の取り扱い

- 個人情報を得る時は、利用の目的を明示し、利用目的を限定して使用します。
- 全職員は、業務上知り得た個人の情報を漏らすことがないように徹底します。
- 業務目的達成のための必要最小限の範囲での収集を行います。
- 提供を受けた個人情報資料等を許可なく複写・複製しません。
- お預かりした個人情報は、必要がなくなり次第廃棄を行い、情報の漏洩防止に努めます。
- 八王子市による個人情報取り扱い調査や緊急立ち入り検査に協力します。
- 事故の発生又は発生が懸念される場合は、速やかに八王子市に報告し、必要な調整を行います。
- 個人情報を外部に提供することは、ご本人の同意ある場合や、法令等の根拠のある場合、公益上特に必要とされる場合などを除き行いません。

※お客様の個人情報を取り扱う書類などには必要に応じ、上記の取り扱いに関する注意を表記します。

## 2. 情報公開

- ① 管理運営の透明性を確保することは非常に重要なことと考え、市民や利用者等からの情報公開請求があった場合には、速やかにこれに対応してまいります。
- ② 財団では「情報公開規程」を制定しており、必要な手続きにおける申し出を受けた後、規程の適用範囲において情報公開に応じてまいります。
- ③ 財団ホームページにおいて、事業の運営状況についての情報も積極的に提供を行っており、指定管理者としての責務を果たして参ります。

## (13) 防犯・防災対策及び緊急時における対策等危機管理体制

危機管理対策には、日常からの「予防安全」が必須です。事件・事故の発生の危険性がないかどうかを検証し、未然に防止策を確立するとともに、職員の巡回点検により不審者、不審物の発見に努め、防犯対策を講じます。また、各種訓練や講習を定期的に行い、万一の有事の際には、「被害の最小化と二次災害・事故防止」など最善の対応ができる体制を整えます。

### 1. 防犯・防災対策

### 2. 緊急時の対応

## 1. 防犯・防災対策

### (1) 主な安全体制

駅前という立地は、利便性の良さとともに事件発生の確率の高い地域と言えます。学園都市センターでは、八王子スクエアビル管理組合と連携し、事件事故の発生の可能性がないかどうかを検証し、未然に防止策を確立します。

主な安全対策は以下のとおりです。

項目	内容
利用者の視点に立った施設危険要因の排除	職員が巡回中に、お客様の動線に注意し、全スタッフが意識を持って執務します。
緊急連絡網の整備	管理組合と連携し、開館時間以外の緊急時にも連絡がとれるようにします。
防災訓練の実施	管理組合・消防署の協力を得て、避難訓練・緊急連絡方法及び館内に設置されている消防器具の利用方法の習得などを行います。(2回/年)
救命技能認定証	救命技能認定証を全職員取得します。

※ 施設所有管理者施設賠償責任保険等に加入します。

### (2) 事務所内の体制構築

- ① 万一の場合に備えて救急病院一覧表を作成し、お客様に案内できるようにします。一覧には電話番号、住所と共に診療科目、診療時間も記載し、速やかに案内できる体制を整えます。
- ② 設置されているAEDについて、全スタッフを対象に使用方法の研修を行い、

お客様の緊急時に対応できるように備えます。

- ③ 救護用医薬品・三角巾・毛布などを準備し、負傷者などの応急手当に備えます。
- ④ 災害など緊急事態に備え、緊急時連絡先一覧を整備し常備します。一覧には救急病院、消防署、警察、電気供給会社、市担当課、各委託先本社などを網羅し、混乱の中にあっても確実に情報を伝達する体制を確立します。

## 2. 緊急時の対応

お客様の安全を第一に考えます。緊急時における迅速かつ確実な行動には、運営組織内の日常の指示・連絡・調整ルートを確立することが重要です。私たちは、利用者の安全を第一に考え、全職員が一体となり、管理組合・消防・警察・八王子市などの関係機関と連携を取りながら、災害等に対応します。明瞭な責任体制と委託先も含む緊急事態対応マニュアルを作成し、避難誘導などの体制を整えます。

### (1) 火災への対応

八王子スクエアビルと連携しながら、消防法に基づいて防火防災管理者及び火災予防条例に基づく自衛消防隊を組織します

その中で被害状況などの情報収集に務める「通報連絡班」をはじめ、「消火班」、「避難誘導・安全防護班」、「救護班」など、役割に応じた班を組織し、火災発見から初期消火、通報、避難誘導、けが人への応急救護対応等を行います。

### (2) 地震への対応

最新のビルにおいても、大規模地震が発生した場合には、建物の大きな揺れが発生します。利用者がパニックに陥らないよう的確な災害情報の提供を行い、利用者の安全を確保します。

### (3) 風水害への対応

風水害が予想される場合は、できる限りの情報を収集し、台風の到来に向けて職員の出勤体制・連絡体制を強化し、迅速な対応が取れるよう準備します。また、公演主催者や会場利用者等とも連絡を密に取り、主催者に被害が及ばないよう備えます。

### (4) 感染症への対応

流行性の感染症などに対しては、八王子市の行動計画に基づき、市の指導のもと感染の拡大防止に努めます。最新の情報を収集し、公演を実施する場合は来場者に消毒液などの予防品を提供し、安心して来館できるよう備えます。

### (5) テロや不審者に対する対応

テロの予告等があった場合は、直ちに市及び警察に連絡をし、主催者と協議して、公演等の実行について判断します。中止にする場合は利用者を安全に館外へ避難誘導し、館内の不審物の総点検を行います。また不審者の有無についても、利用者の安全を確保できるよう特に注意を払います。

## (14) 利用者の増加、利用率向上(特に、大学及び学生)に向けた方策。

これまでの学園都市センターの運營業務で培った利用者の皆様との繋がりや地域に根ざした運営実績を持つ財団の強みを活かし、利用者の固定化と同時に新規利用者の開拓を図り、学園都市センターのファン作りを推進します。

1. 利用しやすい施設のしくみづくり
2. PRの充実

### 1. 利用しやすい施設のしくみづくり

一般利用者に対し文化・学習活動や各種の情報収集の場を提供し、利用者の声を活かした施設改善に取り組みます。また、魅力と活力ある学園都市づくりに寄与することは、学生の活動拠点である学園都市センターの大きな使命のひとつです。

財団では、一般利用者のほか特に学生がセンターを利用して実施するイベント等を企画から終了までフルサポートします。

#### (1) 経験豊富な舞台スタッフによる強力なバックアップ

一般利用者や学生がイベントホールやギャラリーホールを利用し、音楽発表会、展示会等の各種事業を行うにあたっては、舞台スタッフが舞台設営や効果などの会場づくりはもちろんのこと、企画から終了に至るまでの様々なシーンに対し適切なアドバイスをを行います。

#### (2) 夢美術館との連携による展示ワークショップの実施

八王子市夢美術館と連携し、ギャラリーホールを活用した絵画等の展示の仕方・照明のあて方などのワークショップを実施します。

#### (3) 施設の優先利用と減免制度の活用

学生がイベントホールやギャラリーホールを利用する際は、6カ月前の通常の施設利用受付に優先して予約を受け付けるほか、利用料金の大幅な割引を行い、様々な活動を応援します。

#### (4) 大学コンソーシアム八王子の学生企画事業補助による協力

大学コンソーシアム八王子が実施する学生企画事業補助を活用し、学生が自主的に企画し実施する事業に対し、運営面からバックアップします。



学生企画事業

### **(5) 交流サロンの活性化**

クレア(飲食提供者)との協力連携により、ミニコンサートや飲食の割引、懇親会の誘致など、学生が親しみやすい空間や学生のにぎわいを演出します。

### **(6) インターネット環境の整備**

イベントホール・セミナー室ではインターネットが利用できる環境を整備し、新たな利用者の拡大を図ります。

## **2. PRの充実**

### **(1) 学園都市センターホームページ・財団情報紙・催物案内の充実**

ホームページのコンテンツの見直しやページのアレンジを図り、財団情報紙・催物案内などと共に学園都市センターや催物のPRの充実を図ります。

### **(2) 大学・学生のための施設利用案内の作成**

利用料金の減免制度などを盛り込んだ、大学・学生に対する施設利用案内を作成し、利用の促進を図ります。

## (15) 利用者からの苦情に対する考え方と対応策

1. 苦情に対する考え方
2. 苦情を未然に防ぐ方策
3. 苦情になってしまった場合の対応

### 1. 苦情に対する考え方

利用者が不満や不便を感じてお寄せいただく声を、私たちは「クレーム・苦情」ではなく、大切な「ご指摘」と捉えます。改善への期待があるからこそ、わざわざ申し出てくださるものと考えています。

### 2. 苦情を未然に防ぐ方策

日頃より利用者とのコミュニケーションを図り、自由に意見や要望をいただける環境をつくります。職員一人ひとりが利用者の立場に立ち、問題点をいち早く発見し声にならないサイレントクレームをも察知し、苦情を未然に防ぎます。

また、利用者からの意見・要望をトラブルに発展させないための防止策として、全ての利用者に自由に利用の感想・ご意見・ご質問をいただけるよう入室の際、「お客様の声欄」を設けた「退室チェック表」を配布し記入していただきます。ご意見・ご要望はニーズとして受け止め、誠意を持って迅速に対応し、早期の解決に向けて必要な措置を講じます。

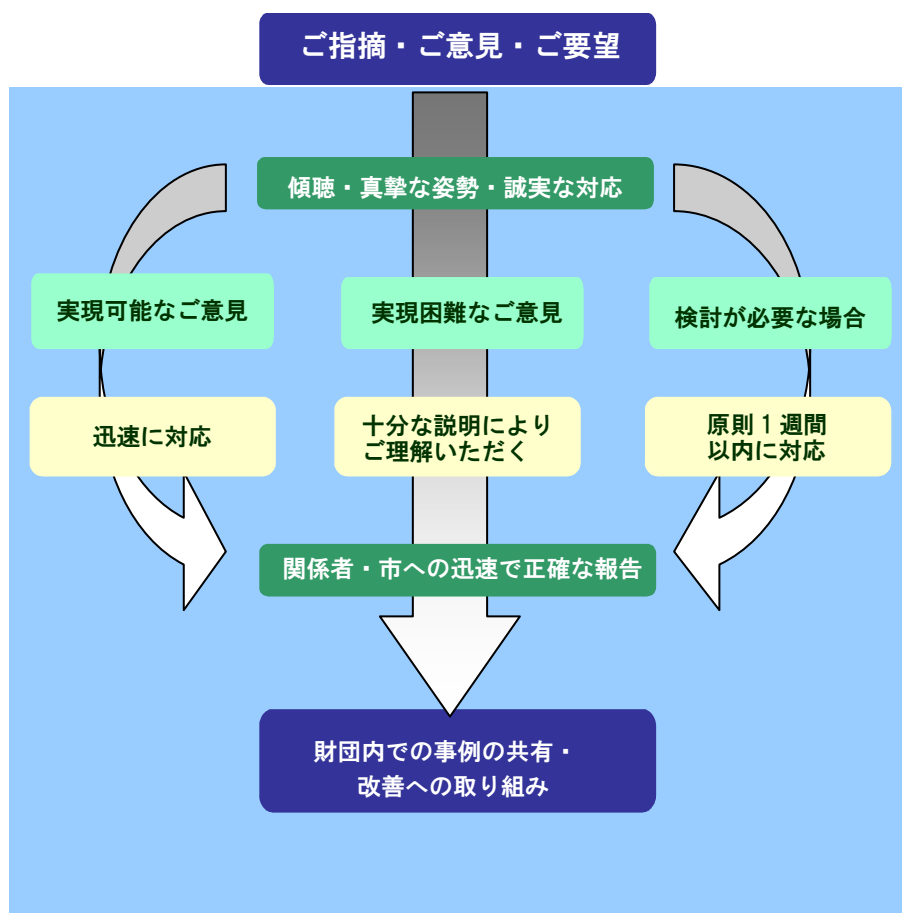
### 3. 苦情になってしまった場合の対応

ご指摘・ご意見・ご要望は傾聴し、真摯な姿勢で誠実に対応します。

実現が可能か困難か、検討が必要か判断し、実現可能なご指摘には迅速に対応し、実現困難な場合は十分な説明によりご理解をいただきます。また、検討が必要な場合は原則1週間以内に対応します。

ご指摘の内容・経緯・対応・結果を市と関係所管に報告し、同じ過ちを繰り返さないよう財団内で事例を共有し改善を図ります。

#### 対応プロセス





## (16) センターを周知するための広報及びPR方法

市民の皆様に施設をより知っていただくために、様々な広報活動やPR活動を展開してまいります。また学園都市センターで行う様々な公演情報やイベントスケジュールなどを発信してまいります。

1. 情報センターの充実
2. 統合パンフレットの作成
3. ホームページでのPR
4. 学生専用の利用案内作成

### 1. 情報センターの充実

情報センターを充実し、各大学等の案内パンフレット及び、ポスター・チラシ、冊子などの媒体により、市民の皆様に周知を行うほか、学生イベント等の情報を発信してまいります。

また、受付にはチケット販売システムを設置し、チケット販売業務と合わせて、窓口でのチケット販売情報の提供を行ってまいります。



受付窓口

### 2. 統合パンフレットの作成

多くの市民の皆様に施設を利用していただくために、各施設で発行している施設の利用案内とは別に、財団の組織や財団で実施する様々な事業や各施設の情報を掲載したパンフレットを作成します。

より多くの市民の皆様に様々な事業へ参加いただくことや施設を利用していただけるように魅力ある広報活動をしてまいります。



### **3. ホームページでのPR**

ホームページを利用し、施設に関する最新の情報を発信してまいります。閲覧者がイメージしやすいように、各諸室の画像を多く盛り込み、利用料・利用方法などの詳細な情報を掲載し、初めて利用する方から普段ご利用頂いているお客さまにとっても役立つ情報を掲載してまいります。

また、学園都市センターで行う公演についてのチケット情報など、最新情報を時系列に閲覧者にわかりやすいよう提供してまいります。情報紙同様、利用方法の変更時には、ホームページを活用しPRを図っていきます。

### **4. 学生専用の利用案内作成**

学生の施設利用のための利用案内を作成し、優先利用や減免制度のほか、交流サロンの学割制度や、学生に関連する各種イベントや、学生ならではの注意事項などに特化した情報を発信します。

## (17) 環境への負担を軽減するための考え方及び取り組み

環境への負荷を減らし持続可能な循環型社会を実現することは、今日の社会経済活動において最も重要な課題の一つであり、私たちの未来への責任でもあるといえます。財団はこれまで八王子市環境マネジメントシステムに準拠し、「環境にやさしく」をテーマに環境負荷を減らす施設運営に取り組んできました。全職員が環境への配慮を意識し、省エネルギーと環境負荷の少ない循環型施設運営に全力で取り組みます。

### 1. 省エネルギーの実践

### 2. 3 R (Reduce・Reuse・Recycle) の実践

### 3. LAS-E (環境自治体スタンダード) の取り組み

## 1. 省エネルギーの実践

- ① 夏季はクールビズ(室温28℃)、冬季はウォームビズ(室温20℃)を実行します。
- ② 照明や空調設備、OA機器などはこまめに電源を切り、日常的な節電を心がけると同時に、定期的な機器の保守点検、メンテナンスによる適正稼働の維持節電も実行します。
- ③ 機器の入れ替え時には省エネ型機器を導入します。
- ④ 日常的な節水を心がけます。

## 2. 3 R (Reduce・Reuse・Recycle) の実践

- ① ゴミの分別回収を徹底し、資源化できるものは全てリサイクルします。
- ② 印刷で使用する用紙を極力減らすため、メールを活用し、用紙の裏面利用を励行します。
- ③ コピー用紙等の消耗品を購入する際は、「八王子市グリーン調達方針」に基づき環境にやさしい再生品やグリーン商品を優先的に購入します。

## 3. LAS-E (環境自治体スタンダード) の取り組み

八王子市で導入しているLAS-Eに基づき、環境に配慮した運営に取り組めます。

職員研修を実施し、環境に対する意識の向上を図るとともに、財団として年1回の市民参加(環境推進会議)による監査を受けることでチェック機能を働かせるなど、環境についての新しい取り組みを導入していきます。

## (18) 男女共同参画の取組み

学園都市センターは様々なお客様にご利用いただいています。

日々来館されるお客様にきめ細やかなサービスを提供するには、私達財団の女性スタッフは重要な戦力です。男女が各々の感性で企画に参画することにより、多様な市民ニーズを幅広く把握し、事業に反映します。

私達財団の、男女が共に活躍できる組織づくりの取組みは、以下の3項目です。

1. 男女の区別なく能力に応じた採用、人員配置
2. 多様な働き方・生き方が選択できる環境整備
3. 仕事と生活の調和の実施

### 1. 男女の区別なく能力に応じた採用、人員配置

施設の管理業務は、窓口業務、舞台管理、設備の保守・修繕をはじめ、事業の企画運営、会計、人事などの庶務業務など多岐に渡っていますが、これら全ての業務については、年齢、性別の制約はなく、技術、資格、経験等の業務遂行能力を重視した採用及び職場への配置を行っています。

●平成22年8月5日現在の人員体制は次のとおりです。

所 属	職員数	うち女性職員	女性の割合
経営管理課	11	6	54.5%
芸術文化振興課	12	7	58.3%
夢美術館	11	9	81.8%
芸術文化会館	17	9	52.9%
市民会館	9	7	77.8%
南大沢文化会館	16	7	43.8%
コミュニティ振興課	13	5	38.5%
市民センター	136	101	74.3%
スポーツ事業課	20	10	50.0%
学園都市振興課	22	15	68.2%
計	266	176	66.2%

※職員数の構成は正規職員・嘱託職員・臨時職員の計

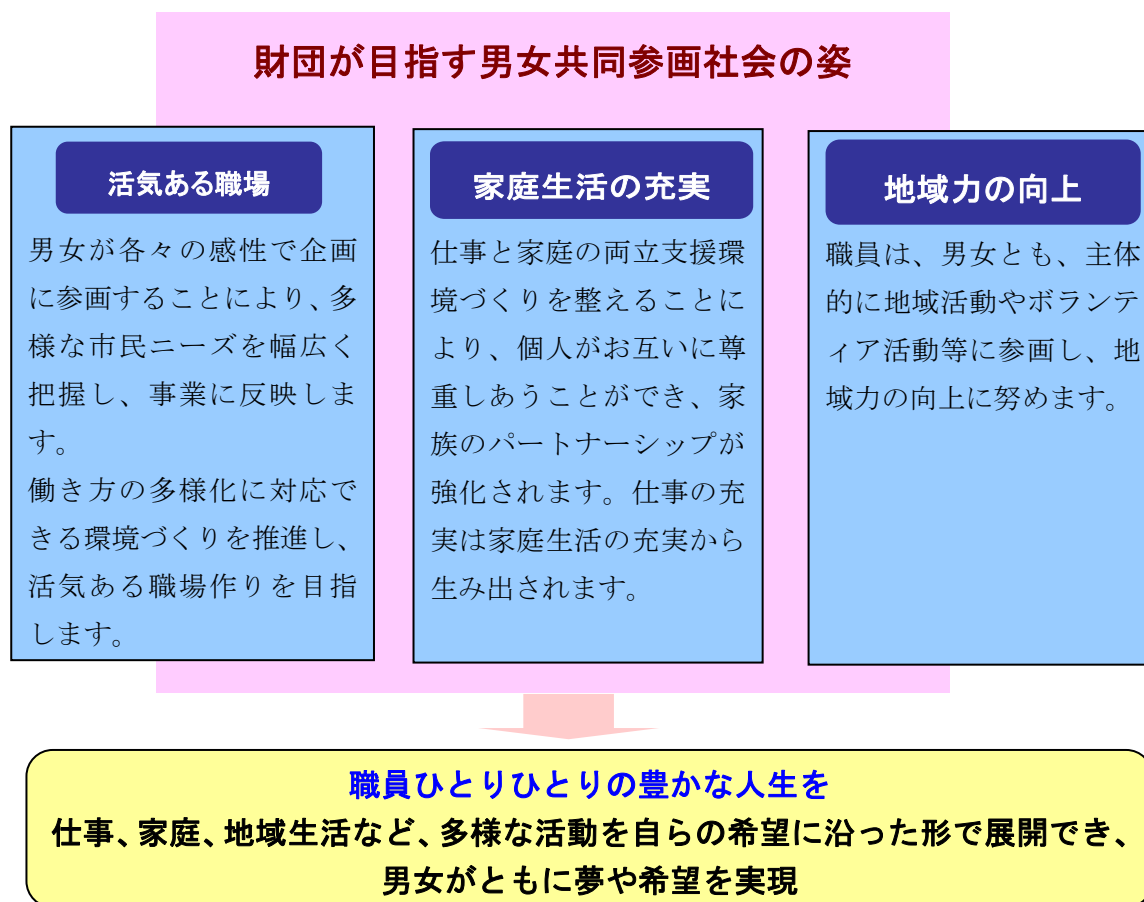
## 2. 多様な働き方・生き方が選択できる環境整備

個々の職員が、職責を果たしつつ、結婚や育児をはじめとする家庭形成のほか、介護やキャリア形成、地域活動への参加等、多様なライフスタイルの家族がライフステージに応じた働き方が実現できるよう環境整備を推進します。

- ① 育児休暇制度の整備
- ② 介護休暇制度の整備
- ③ 各種特別休暇の充実
- ④ キャリアプランの構築を支援

## 3. 仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）の実施

豊かな市民生活と活々とした地域社会の発展に寄与することを目指します。健康で豊かな生活のための時間を確保するには、ワーク・ライフ・バランスの推進が必要不可欠です。ワーク・ライフ・バランスの問題に取り組み、「働き方」と「暮らし方」双方の見直しを図り、「調和のとれた生活」が実現できる環境づくりを推進します。



## (19) 自己評価(マネジメントサイクル)の取組み

期中及び期末モニタリングにおいて事業をはじめ窓口業務、舞台管理、管理運営などあらゆる視点から自己評価し八王子市に報告するとともに、未達成項目があれば原因分析と改善策の立案を速やかに行います。

1. 業務評価システムの導入
2. 利用者の声を業務改善に反映
3. 職員提案を業務改善に反映

### 1. 業務評価システムの導入

財団では、平成19年度から独自の業務評価システムの構築を検討し、平成20年度から試行しています。指定管理者の事業計画、年度計画、期中モニタリング項目を含む全業務を評価項目として設定し、管理運営のPDCAサイクルに継続的に反映させていきます。

### 2. 利用者の声を業務改善に反映

全ての利用者自由に利用の感想・ご意見ご質問をいただけるよう入室の際、「お客様の声欄」が入った「退室チェック表」を配布します。意見・苦情には誠意を持って迅速に対応し、早期の解決に向けて必要な措置を講じます。

また、毎年満足度調査を実施・分析し、センター利用者の傾向やニーズをセンターの運営に活かしています。意見・要望とともに多くの評価の声が寄せられています。

アンケートにご協力をお願いします

※ 以下の項目にお答えください。

1 本日も利用の施設 イベントホール キヤフリースホール サウンドルーム 和室  
セミナー室(第1・第2・第3・第4・第5)

2 どのようにご予約(申込み)をされましたか。

A 電話予約 → 職員の電話対応はいかがでしたか?  
 大いに満足  満足  不満  極めて不満  
 ※不満と感じた理由は?( )

B ご来館 → 職員の対応はいかがでしたか?  
 大いに満足  満足  不満  極めて不満  
 ※不満と感じた理由は?( )

C インターネット → アクセスはいかがでしたか?  
 分かりやすかった  分かりにくかった  
 ※分かりにくかった理由は?( )

3 ご利用になった施設についてお聞かせください。

	大いに満足	満足	不満	極めて不満
① 職員の説明のわかりやすさ	A	B	C	D
② 施設内の案内表示の分かりやすさ	A	B	C	D
③ 施設の使いやすさ	A	B	C	D
④ 備品の手入れ具合	A	B	C	D
⑤ ご利用の手続きの仕方	A	B	C	D
⑥ ご利用時間帯の設定	A	B	C	D
⑦ 施設の清潔さ	A	B	C	D

⑧ 気がついた点、ご不便な点等おありでしたらお気軽にご記入ください。  
[ ]

4 今後の参考にお聞かせください。

① 性別 : 女性 男性  
 ② お住まい : 八王子市内 八王子市外 ( )  
 ③ 年齢 : 20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代  
 ④ 職業 : 自営業 会社員 公務員 その他( )  
 ⑤ 本日の来館の目的は : 集談・ダンス・合唱・説明会・講座・会議・練習・展示  
 ・発表会・学習会・その他( )  
 ⑥ 関心のある催物のジャンルは : 音楽・美術・映画・演劇(落語等)・舞踊・ダンス・講演会  
 ・演劇・歌・伝統芸能(歌舞伎等)・その他( )  
 ⑦ よく読まれている新聞は : 朝日・読売・毎日・日経・産経・東京・その他( )  
 ⑧ よく読まれている雑誌は : ( )

以上、お忙しいところご記入いただきありがとうございます。お帰りの際ご職員にお渡しください。～本日は誠にありがとうございました～

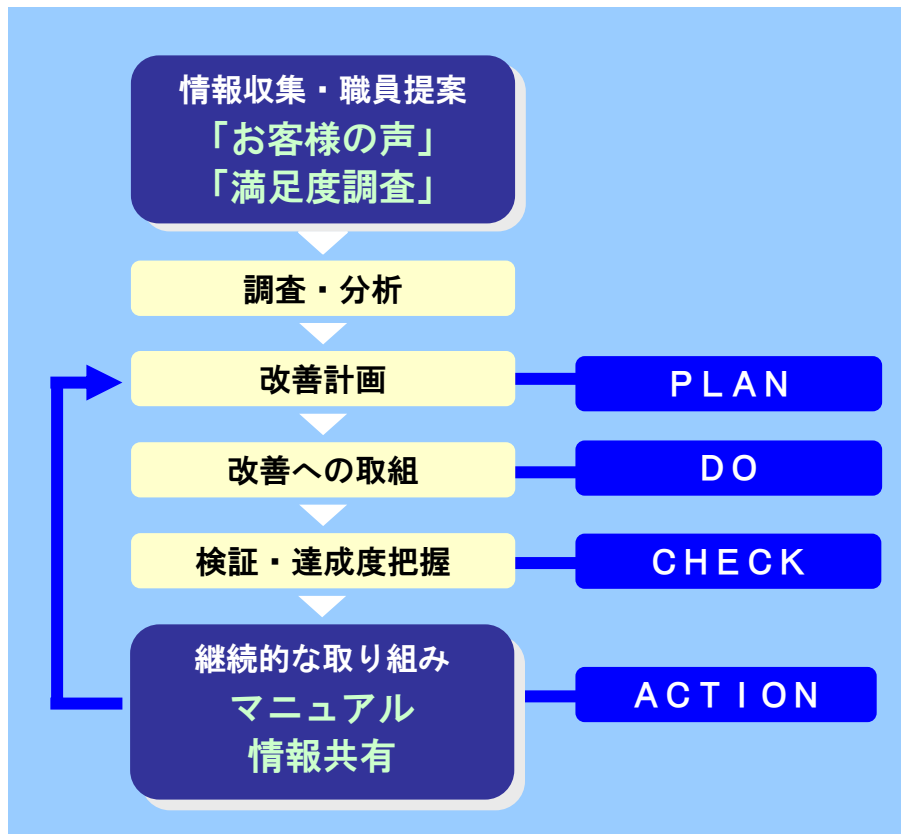
利用者アンケート

### 3. 職員提案を業務改善に反映

職場では職層に関係なく自由に提案ができる環境を作ります。

職員の気づきを学園都市センター運営の改善に反映させ利用者の満足度の向上をはかります。

職員提案制度に基づく提案は財団内で共有し、各職場の業務改善に繋がります。



1. スケールメリットを活かした運営

2. 学生の人間性を育てる場の提供

1. スケールメリットを活かした運営

財団が、市民や諸団体と連携しながら展開する4つの事業（学園都市づくり事業、コミュニティ事業、芸術文化事業、スポーツ事業）との有機的な連携及び大学コンソーシアム八王子が実施する次の事業を促進することにより、多彩な事業効果が期待できます。

- ① 八王子まつり等への学生の参加により、町会・自治会や住民協議会との連携が図られ、地域と密着した学園都市づくりが推進されます。
- ② 学生の就職支援やインターンシップ、留学生支援等により、八王子商工会議所やサイバーシルクロードとの連携を模索し、企業との連携による学園都市づくりが推進されます。
- ③ 災害時備蓄等の相互応援等、八王子市の防災課担当や大学防災担当者との連携を図り、地域防災に貢献します。
- ④ 市民文化祭の共催、学生落語会、八王子駅前寄席等により文化団体との連携を図り文化と学園都市づくりの融合を図ります。

2. 学生の人間性を育てる場の提供

平成21年4月に立ち上がった大学コンソーシアム八王子が実施する多彩な事業を指定管理者としてバックアップし、学生の人間性を育てる場を提供します。

- ① 学生天国：八王子学生委員会の運営を支援し、まち中での市民と学生の交流を促進します。
- ② 学生バンドコンテスト：地域23大学等の学生及び八王子市内の専門学校生を対象に、音楽活動をとおして市民との交流及び学生活動を支援します。
- ③ 学生発表会：地域23大学等の学生を対象に、学生の研究成果を発表する場を提供し、大学・学生・企業・市民との交流を図る場の提供を支援します。
- ④ 学生企画事業補助：地域23大学等の学生が複数大学間の学生交流又は市民と学生との交流を目的に行う事業を助成し、学生の企画する事業を支援します。



- ⑤ 八王子地域23大学等留学生日本語弁論大会：  
八王子市学園都市推進会議と連携し、外国人留学生  
と市民の交流の場を提供します。



留学生日本語弁論大会

- ⑥ 大学コンソーシアム八王子単位互換：「大学コンソーシアム八王子単位互換協定」  
に加盟している大学等に在籍する学生は、所属大学等の許可があれば、誰でも受講で  
きます。この制度の一部講座について、学園都市センターをサテライトキャンパスと  
して提供し支援することにより、教育の活性化と充実に資するとともに、学生に対し  
て多様な学習機会を提供します。

学園都市センター諸室別区分利用率

施設名	平成21年度実績
イベントホール	特定企業情報
第1ギャラリーホール	
第2ギャラリーホール	
第1セミナー室	
第2セミナー室	
第3セミナー室	
第4セミナー室	
第5セミナー室	
サウンドルーム	
和室	

## 高品質なサービスを提供するための研修

対象	目的	研修例	備考
全員	ホスピタリティーの向上	特定企業情報	新人研修
			在職者
			準2級受講者対象
	利用者への説明充実		市民文化祭等に向けて
			基礎知識と窓口対応
舞台スタッフ	専門知識の習得		外部研修に参加
全員	他施設を知る		

## 効率的な組織運営のための研修

対象	目的	研修例	備考	
新規採用者	財団を知る	特定企業情報		
新規・異動	スキル向上			
該当者	スキル向上			
	専門知識の習得			八王子商工会議所主催・研修講師
全員				自己啓発
主査・主任	就業規則他			
全員	経営戦略			
主査・主任	マネジメントスキルの向上			

## 安全・安心な管理運営のための研修

対象	目的	研修例	備考
全員 (例外あり)	緊急時の対応	特定企業情報	3年ごとに更新
	環境意識の向上		
	安全意識の喚起		
	個人情報保護意識の徹底		
	職場内の安全管理		八王子労働基準協会