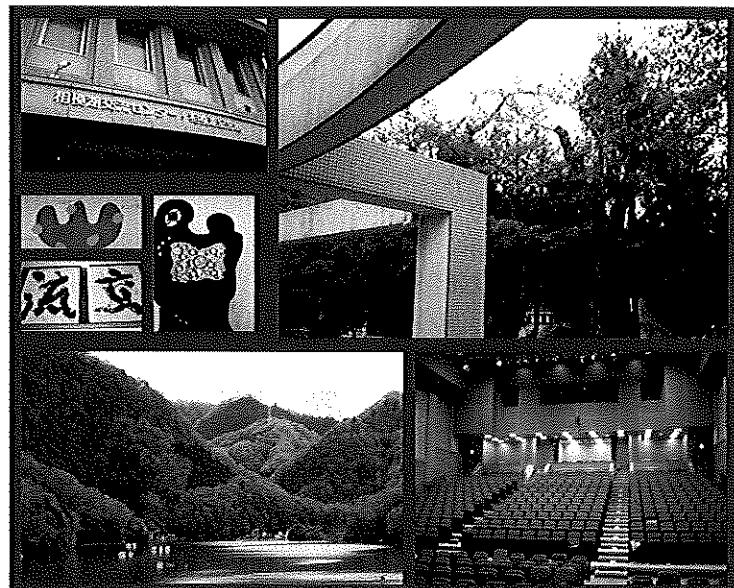


(様式 3)

神奈川県立相模湖交流センター

指定管理者 事業計画書



団体名	ACTiO アクティオ株式会社
-----	-----------------

団体の概要

(平成 22 年 4 月現在)

団体名	アクティオ株式会社			
所在地	〒153-0064 東京都目黒区下目黒 1-1-11 目黒東洋ビル 4 階		電話番号	03 (5435) 6171
代表者	代表取締役社長 植村 敏明		FAX	03 (5435) 6178
設立年月日	昭和 62 年 2 月 27 日			
沿革	昭和 62 年 アクティオ株式会社設立 東京都目黒区(太陽工業株式会社内) ●[イベント事業を開始する]			
	平成元年 大阪支店開設 ●[施設運営事業を開始する]			
	平成 2 年 福岡営業所開設			
	平成 13 年 名古屋営業所開設 本社移転(目黒区東山 1-6-1 エスピル 3 階)			
	平成 14 年 北九州営業所開設 一般労働者派遣事業許可取得(東京) 厚生労働大臣認可(般-13-05-0181) 一般労働者派遣事業許可取得(大阪) 厚生労働大臣認可(般-27-04-0029)			
	平成 15 年 神戸営業所開設 ●[公共施設指定管理事業を開始する] 資本金 9 千 9 百万円に増資			
	平成 17 年 警備業法認定(大阪府公安委員会 第 2180 号) 横浜営業所・さいたま営業所・千葉営業所開設			
	平成 18 年 長野営業所・松山営業所・新潟営業所開設			
	平成 20 年 金沢営業所開設 プライバシーマーク付与認定取得 認定番号: 第 10861681 (01) 号 本社移転(目黒区下目黒 1-1-11 目黒東洋ビル 4 階)			
	平成 21 年 福井営業所開設			
業務内容	指定管理者制度に基づく公の施設の管理受託/美術館、博物館等文化施設の案内、受付、誘導等運営に関する請負業務/博覧会、展覧会、展示会、見本市、各種会議、行催事の調査、企画立案、実施運営/都市計画、都市再開発、緑化工事の設計管理の受託業務/文化、スポーツ等の催事の企画、制作並びにその運営と実施/商品開発及び販売促進に関する企画と実施/特定労働者の派遣及び一般労働者の派遣業務/商品の販売のための企業内社員教育及び訓練の企画と実施/印刷物、書籍、出版物の企画サービス並びに販売/広告代理店業務/用品雑貨、服装雑貨・装身具および日用雑貨の販売/食品、清涼飲料水、酒類の販売/飲食店の経営/旅行代理店業務/総合警備保障業務/ビルメンテナンス業/賃貸別荘、貸ビル、旅館、ホテル、その他宿泊施設の経営/建築物、工作物(看板、煙突及び照明塔)の設計管理の受託業務			
主な実績	【指定管理施設】三重県環境学習情報センター、福井県陶芸館、砧区民会館(成城ホール)、北沢区民会館(北沢タウンホール)、西条市総合文化会館、横浜市白幡地区センター、他全国で 66 施設			
	【業務委託施設】神奈川県水道記念館、天保山ハーバービレッジ海遊館、大阪市ふれあい港館、東京都水の科学館、東京都虹の下水道管、アクリルふくしま、NHK 放送博物館、大阪ドーム、奈良県文化会館、神戸文化ホール、愛知県下水道科学館、名古屋市東山動物園、北九州市立美術館、埼玉県環境科学国際センター 他			
	【博覧会等実績】2005 年日本国際博覧会(愛知万博 愛・地球博)、静岡国際園芸博覧会(浜名湖花博)、うつくしま未来博、山口きらら博、他			
	※別紙 ご参照ください。			
財政状況 (過去 3 年間に ついて記入して ください)	年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
	総収入	3,391,646,121	4,203,312,870	4,371,413,728
	総支出	3,340,145,621	4,144,201,076	4,355,828,825
	当期損益	51,500,500	59,111,794	15,584,903
	累積損益	24,920,372	54,865,755	27,900,658
応募に関する担当連絡先				
氏名		部署・職名	指定管理事業部 東日本営業課	
電話番号	03 (5435) 6171	FAX	03 (5435) 6178	電子メール

神奈川県立相模湖交流センター事業計画書
 ≪ 目 次 ≫



1 指定管理業務実施にあたっての考え方について

(1) 指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方について

ア 施設の設置目的や公の施設としての役割・運営方針に関する考え方の理解について 4

イ 業務の一部を委託する場合の業務内容等の状況について 12

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務について 13

(2) 相模原市立相模湖記念館と連携した管理について 19

3 利用者への対応について

(1) サービス向上のための取組みについて

ア 窓口対応等の利用者サービスの向上に向けた取り組みの状況について 20

イ 利用者サービス向上のために行う利用者ニーズの把握及び事業等への反映の状況について 24

ウ 利用者からの苦情処理やトラブルへの対応状況について 26

(2) 利用促進のための取組みについて

ア より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の状況について 28

イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の状況について 36

(3) 利用料金制について 42

4 安全管理について

(1) 日常時の安全管理について 43

(2) 緊急時の対応について 48

5 地域との連携について

(1) 地域との連携について 51

6 管理経費の節減について

○ 収支計画 53

○ 内訳書「人件費」 54

7 人的な能力について

(1) 執行体制について

ア 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況について 55

イ 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制について 60

(2) 人材育成等について 61

8 法令等を遵守する能力について

(1) 諸規定の整備について 65

(2) 個人情報保護の考え方について 67

(3) その他について 69

9 これまでの実績について

(1) これまでの実績について 72

10 その他

(1) その他の提案やアピール 75

1 指定管理業務実施にあたっての考え方について

1-(1)-ア

(1)指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方について

ア 施設の設置目的や公の施設としての役割・運営方針に関する考え方の理解について

施設運営の基本的な考え方

**相模湖交流センターを、すべての人間に開かれた
『アクアロジカル・コミュニケーションセンター』へ**

※AQUA (水) + ECOLOGICAL (循環する生態系) = アクアロジカル (循環する水)

21世紀の持続性ある社会の実現に向けて、未来の環境への関心が高まっています。ここ、神奈川県の水源地域でも、その設置目的にある通り、水を供給している地域だけでなく、県内、県外、そして周辺地域の方々、ひいては日本、世界のすべての人々に向けて、水の大切さ、水を生み出す森の大切さ、森や自然をつくる地球の大切さへの関心を高め、自然保護意識を喚起し、共有できる場が求められています。

私どもアクティオは、指定管理者としてこの神奈川県立相模湖交流センター（以下、交流センター）の施設運営をするうえで最も大切なことは、ダム誕生に至るまでの歴史を理解した上で、水源地域の自然を守り、ふれあいの場をもち、現在の環境に感謝し、さまざまな交流の場を提供していくことだと考えています。

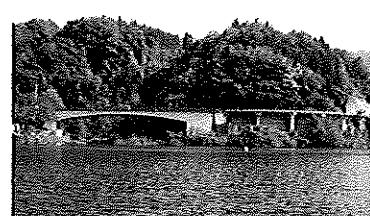
つまり、アクティオが目指す交流センターのあるべき姿は、すべて的人間に開かれた「アクアロジカル・コミュニケーションセンター」です。

水源の森を守ること、神奈川県の水の環境を考えること、相模川を下り海にそがれる間の恩恵を受けるすべての人が、みんなで水に感謝すること、多くの人が相模湖で多様なふれあいをしながら、一人ひとりが環境にどう貢献できるかを考えること・実行すること……、そんな活動をひとつひとつ重ねながら日本と世界にも情報発信できる施設でありたい。アクティオは、そう考えています。

これらの活動を通じて、交流センターが地元を元氣にする契機となり、多くの人に開かれた地域のコミュニケーションセンターとして、人と人との結びつけながら、水源地域の美しさや静けさ、森や水の大切さを、様々なネットワークをつくりながら発信していきます。



「水源地域の自然の保全及び活性化を図り、
県民に水源地域の自然とのふれあい及び
多様な交流活動の場を提供する」（設置目的）



コンセプト

私たちちは相模湖交流センターを

「アクアロジカル・コミュニケーションセンター」として管理運営していきます。

※AQUA (水) + ECOLOGICAL (循環する生態系) = アクアロジカル (循環する水)



水源環境保全



自然とのふれあい

水源地域と都市住民の交流



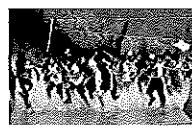
水の循環

AQUALOGICAL COMMUNICATION CENTER

アクアロジカル・コミュニケーションセンター



相模湖交流センター
(相模湖記念館)



地球環境の保全



自然の循環

多様な交流の場

水源地の活性化



私たちちは毎日無意識に飲める水に感謝しているだろうか…。

蛇口をひねればでてくる水のありがたみを考えたことがあるだろうか…。

雨が降り、森を育てて、ひとすじの清水が生まれる。やがて清水は川となり、世界に統く海にそがれる。

海はまた、雨を降らせて、水源地でひとすじの清水となる。

しかし今、森が荒れている。「水源地」は困っている。

大切な森を守るために、「水源地」はみんなに知ってもらいたい。

湖の歴史を。荒れた森を。水の透明さを。森のしづくの美しさを。

水はすべての自然が、めぐりめぐる循環の、ど真ん中にいる。

水は循環だ。循環がなければ水は死ぬ。人も水も、「循環」で生きている。

水が循環するように、人と人も交わることでいろいろな「循環」ができる。

水の「循環」が、人と自然を、そして人と人とを結び付けてくれている。

相模湖交流センターは、水を基点に循環する自然の大切さをアピールする施設であると考えます。そして人と自然、人ととの交流は、まさに水の「循環」のイメージを具現化するものだからこそ、当施設をアクアロジカル・コミュニケーションセンターとして、指定管理事業に向き合っていきます。

豊富な実績とノウハウ

アクティオは、全国で 66 の指定管理、50 の委託業務施設の実績があります。東京都水の科学館や神奈川県水道記念館など、「水」に関わる施設運営のノウハウと実績があります。

アクティオ(株)は、指定管理者制度の始まりと共に、純民間企業では日本で初めて指定管理者となりました。この制度と共に歴史を重ね、真摯な気持ちで公共施設の管理運営を行い、現在は全国で 66 もの指定管理施設を、さらに 50 の業務委託施設を合わせて 116 もの施設を管理運営しています。

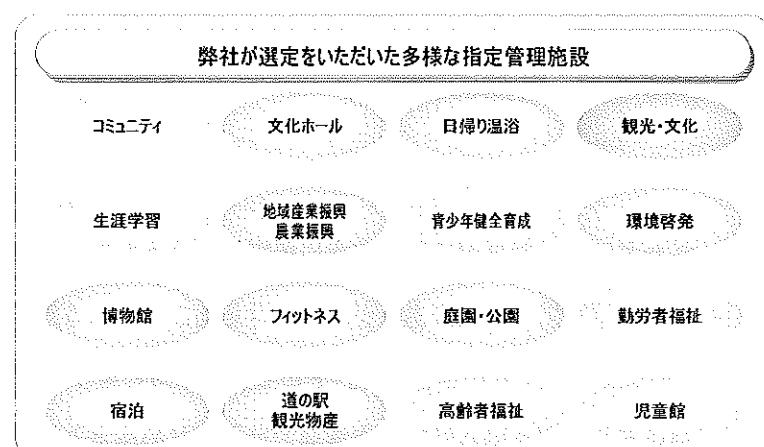
しかも、そのフィールドは幅広く、文化ホールやコミュニティ施設、生涯学習センター、博物館、宿泊施設等、多種多様に渡っています。

その多様性が私たちアクティオの強みです。多様な自主事業が組める、多くの人脈があり、協力体制ができます。

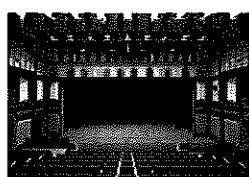
また、「水に強いアクティオ」という別名もあるほど、水に関する施設の管理運営の経験があります。

私たちは水に関するノウハウとネットワークをぎっしりと持っています。

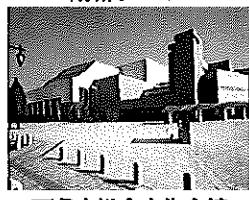
相模湖交流センターの管理運営には、私どもの持てる力をすべて発揮して管理運営にあたってまいります。



■ホール系施設

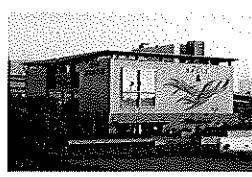


成城ホール

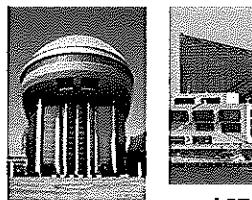


西条市総合文化会館

■水関係施設

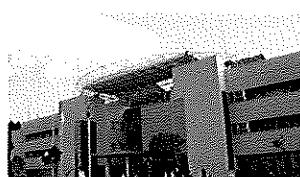


東京都水の科学館



東京都下水道記念館

■環境系施設



三重県環境学習情報センター



埼玉県環境科学国際センター

求められる5つの役割

すべての人に開かれた「アクアロジカル・コミュニケーションセンター」として、多様な自主事業を開催し、サービス向上によって利用者を拡大します。

A) 平和・友好・共生のシンボルとして

相模ダムの建設事業での協力者の方々に感謝の意を表すため、施設自体が平和と友好のシンボルであり、さらに過去と未来の共生のシンボルであることが求められています。

B) 水源地域の自然の保全をPRする場として

神奈川県の水がめとしての相模湖、そして水を生みだす深い森。恩恵を受けている神奈川県民が、この環境に感謝し、少しでも長くこの環境を守ることが大切であることを理解してもらうPRの役割を持っています。

C) 活性化のためのハブ機能として

地域に元気がなければ、自然を守ることができない——相模湖や周辺地域が活性化するために、新しい魅力を発見・創造し、人と人とのネットワークを深め、地域全体が元気になるよう関係団体の方々と協力しながら、交流の「センター」的役割を持っています。

D) 豊かな自然、美しい水と触れ合う場所として

都心からも横浜からも1時間ほどで来られる場所に豊かな自然があることを、折に触れて神奈川県民、あるいは近隣都県の方々にもPRし、観光、見学、静養、避暑、エコ…様々な目的をかなえることのできる深いこの土地で、人々が豊かな自然と触れ合う機会をつくることも、交流センターの大きな役割です。

E) 様々な交流の場を提供する「コミュニケーションセンター」として

「相模湖交流センター」という名前の通り、人と自然、過去と現在、上流域と下流域、中心と周縁…様々な交流を実現することが求められています。

■ 相模湖交流センターの目標

施設の理解

設置目的

「水源地域の自然の保全及び活性化を図り、県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供する」

求められる役割

- A. 平和・友好・共生のシンボルとして
- B. 水源地域の自然の保全をPRする場として
- C. 活性化のためのハブ機能として
- D. 豊かな自然、美しい水と触れ合う場所として
- E. 様々な交流の場を提供するコミュニケーションセンターとして

私どもが提案したいこと

県央地域圏の目指す姿（『神奈川力』より）

森林の保全・再生、文化・観光振興、都市との交流による魅力ある産業づくり

目標設定

より多くの人に利用を拡大
新たなファンづくりとサービスの提供

求められる役割を実現するための当社の提案

「アクアロジカル・コミュニケーションセンター」として
利用者拡大とサービス向上 多様な自主事業の開催

- ①「水に強いアクティオ」の実績を活かして多様な自主事業を開催
- ②「接遇のアクティオ」のノウハウを活かしてきめ細かいサービスの提供
- ③新たなファンづくりのためのPR強化
- ④地域との連携

目標設定

本来の設置目的に沿った自主事業を、現状の6本から23本へと増やします。稼働率目標を達成すると共に、利用者数の増加を目指します。

A) 本来の設置目的に沿った内容の事業を展開します。

現状は貸しスタジオとしての貸し出しが多く見受けられます。これはホールの音響の良さ、バーゼンのピアノ、静かな環境、利用料の安さというメリットを活かした利用だと見受けられますが、本来の設置目的からみると、多様な交流はなされていません。そこで、これらスタジオとしての利用のほかに、多様な自主事業を今の約4倍の23本開催し、設置目的を実現します。

これまでの実績では、単なるクラシックコンサート、寄席、パン作り体験教室、季節飾りを粘土で作るワークショップなど、おおよそ施設の設置趣旨とは合致しないものが目立ちました。

自主事業の企画・実施にあたっては、相模湖交流センターの設置趣旨である「水源地域の自然の保全及び活性化を図り、併せて県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供」を念頭にした事業とします。

※詳しくはP28の自主事業をご覧ください。

自主事業の種類	現状の自主事業	アクティオの提案する 自主事業
ホールコンサート	年間3本	年間8本
ギャラリー	年間3本	年間7本
その他	なし	年間8本

B) 利用率と利用者数の目標設定

		現状	目標
ホール	利用率	88.1%	定められた目標 80%
	利用者数	13,194人	15,000人(5年で)
ギャラリー	利用率	65.12%	定められた目標65%
	利用者数	5,101人	6,000人(5年で)

基本方針と4つのポリシー

安全で安心な施設運営を目指し、関連法規を遵守し、公平公正な対応を致します。さらに、効率的な運営とお客様第一主義で、価値力を高めます。

■アクティオの管理運営の基本方針

私どもは、相模湖交流センターの管理運営に当たり、設置目的を実施するために、貴県並びに相模原市様との連携を深めながら、公の施設として当施設に関する各種関連法規を遵守し、公正公平な対応、個人情報の保護、効率的な管理運営による経費削減、利用者ニーズに的確に対応する各種事業の実施、及び安心で快適な空間や接遇の提供、サービスの向上を図る各種施策の実施を管理運営の基本方針とします。

■ アクティオの4つのポリシー

私どもは何よりも《利用者満足の最大化》を一番に掲げて施設の運営管理に臨んでいます。さらに、事業計画を実施する上において、指定管理者として特に重要であると考える《4つのポリシー》があります。これを厳守したうえで、指定管理者制度導入の目的である《サービスの向上》はもとより《コスト削減》をはかるとともに、今やどの施設でも必須要件となった《環境への配慮》にも積極的に取組んでいきます。

**アクティオの原点は**

「来て良かったね」「また来たいね」 と思っていただくこと。

私どもは、人と人とのふれあいの場を、優れた接遇によってより楽しいものにしていただくことを喜びとし、最良のふれあい空間を創ることで社会へのお役立ちをしたいと考えています。

弊社の運営について、「アクティオのある所、いつも笑顔がある、楽しさがある、安らぎがある」よくこのようなありがたいお言葉をいただきます。

もちろん、そのスタッフは全員ホスピタリティを心得たプロフェッショナル、きめ細かな心づかいと臨機応変のすばやい行動力、そして安全が的確に配慮された環境の下、心地よい雰囲気と安心をご提供し、ご来場者と設置者双方のご期待に高水準でお応えします。

「来て良かったね」「また来たいね」

お越しいただいたお客様にそう思っていただけることを至上の喜びとし、私どもは常にパーソナリティを求めて綿密にそしてダイナミックに行動します。

私どもは、公共施設やイベントの運営管理サービスを極めて高い品質で提供し続けられるエキスパート集団を常に希求しチャレンジします。

施設・イベント運営部門(代表取締役)：スラマ・テクノ・ス



アクティオの原点は
いつも、笑顔がある。
楽しさがある、安らぎがある。

利用者の平等利用の確保

これまで多種多様な施設において

公平・公正・平等利用の確保に努めてきました。

**私どもの公的事業に臨む姿勢は、弊社の事業領域の特性からくる
経営の根幹に係わるゆるぎないものです。**

① 利用者の平等利用の確保・利用承認の考え方について

A) 公的事業への姿勢は経営の根幹に係わるゆるぎないもの

「**公的事業**」。それは人々が社会生活を営むうえで必要でありながら、市場による供給が困難であると思われる財・サービスについて、公の機関が提供する事業であり、人々が分け隔てなくこれを享受できるようにしなければならないものです。

**公共施設
に対する
私どもの
考え方**

- ①相模湖交流センターの設置目的を果たすため、指定管理者は行政の代行者ですので、各種法令を遵守し、利用者に対して公正・公平な業務態度を貫き管理運営に臨みます。
- ②有限である財源を、多様化・高度化する対象者のニーズに対して、いかに効率的・効果的に用いるか、という指定管理者の責務を果たします。
- ③地域住民、他の施設・団体・機関等と連携・協力しネットワークを図り、当施設も含めた地域の活性化にもつなげていき、施設価値の最大化を図ります。

公平・公正にこだわる 理由があります

私どもの公的事業に対する基本的な姿勢は
「**弊社の経営の根幹に基づくゆるぎないもの**」
というのは……

理由

長年取組んできた弊社の主たる事業領域が
公共施設の指定管理や業務委託
の分野であったからです。

私どもの公的事業への取組み

細心の注意を払いかつ利用者サービス向上と施設価値の
最大化に寄与できるよう公共施設の代行者として
不断の努力を重ね、これを実行し続けてきたのです。

・このように私どもは、長年しかも多種多様な公共施設の管理運営を真摯な姿勢で取り組んできました。

B) 公平・平等な利用の確保についての基本的な考え方

- ①公共施設であるからには、利用者に対する公平・公正・平等の確保は不可欠です。
- ②指定管理者に課せられた、「正当な理由なく施設利用を拒否したり、不当な差別的取扱い」を禁止するという法律を遵守し、利用者の公平な利用を図っていくのは必須であると私どもは考えています。
- ③そのために、数多くの公共施設においてそうした対応ができる人材の育成にも注力してきました。利用者に対して 分け隔てなく公平に接遇して、公共施設での平等な利用を確保するためには職員の研修・育成が欠かせません。

◆私どもの職員・スタッフは…

利用者ニーズに応えられるサービスが可能な資質と公共精神を備え、多数の実践を積んでいます。

◆OJT やリカレント研修で…

そのスキルの維持増進に努めることが不可欠であると考え、研修に力を入れる育成体制を整えて臨んでいます。

② 平等な利用が確保されるための具体的な取組み

利用者の公平性を確保するための具体的側面として、私どもではこれまで数多くの指定管理者としての管理運営経験の中で以下の3点が重要であると考えて取り組んでいます。

「**「**仕組みの公平性****」 「**情報(の提供およびアクセス方法)の公平性**」 「**接遇の公平性**」

A) 仕組みの公平性

・公の施設が公平性を確保する第一の要素は、当施設の利用に関する仕組みが公平性を持っているかということです。

・施設利用、事業への参加の申込みは公平で利便性を重視した仕組みを確立し、見える(納得できる)公平さを保ちます。

※なお、この点については、条例および条例施行規則により基本的な仕組みは公平性が確保されているものと受け止めています。このため、私ども指定管理者はこれらを遵守・徹底していくことが大事であると考えています。

B) 情報の提供およびアクセス方法の公平性

・アクセスの公平性は、ホームページの充実を基本としています。

・高齢者やIT機器環境の未整備などによりホームページを閲覧できない方のために、施設内告示、公共告示などを使って、広く告示していきます。

何を公表するのか	①施設の存在そのもの、名称、所在地、アクセス方法 ②施設の特長、施設内容、施設の設置理由や目的、利用対象者 ③利用方法、ルール ④各事業(セミナー・講座・教室など)に関すること	
アクセス方法は	①施設概要パンフレット ②各事業(セミナー・講座・教室など)案内チラシ ③施設専用ホームページ ④施設に関する情報を記載した貴県発行の広報媒体等 ⑤その他公の施設を含む集客施設への配布・掲示 ⑥館内に設置する案内掲示	

C) 利用者への接遇の公平性

**公平な公表情報が
利用者に
公平に理解される
とは限らない**

利用者の理解にバラツキの生じる
ことが現実には起こり得る。



**様々な利用者に
対して**

- ・理解の程度が違う利用者
- ・要求レベルの異なる利用者
- ・その他様々な信条・性別・年齢等の異なるタイプの利用者

**正当な理由もなく
差別的な
対応をしないこと**

これが、接遇における
公平性の確保になる
と考えます。

そのために

全職員・スタッフが誰でも共通に
利用者への対応ができるよう

「接遇マニュアル」の作成、
「接遇研修」等を実施し

**接遇の公平性に
務めています。**



⇒ 平等利用を確保した結果 ⇒ 県民の信頼の獲得 ⇒ 安心してさらなる施設利用を促進 ⇒ 施設の活性化

1 指定管理業務実施にあたっての考え方について

1-(1)-イ

(1)指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方について**イ 業務の一部を委託する場合の業務内容等の状況について****委託の考え方**

安全性を追求する舞台管理会社、そして維持管理会社は地元優先で委託先を選定します。アクティオは委託先をトータルに管理します。

② 業務の委託先と委託内容

私どもは、ご選定いただいたのちには、以下の業務を再委託する予定です。

主に施設の維持管理業務及び舞台の日常的な管理業務を委託する予定ですが、その選定にあたっては県内・近隣地域での実績を重視します。

委託内容	選定方法
音響・照明・舞台装置等の日常的な管理 イベント時の運営協力	豊富な舞台操作・制作経験があり、演出力があり、人脈が豊富で、大人数のイベントにも対応できる企業。
施設の維持管理業務 保守管理業務・環境維持管理業務・保安警備業務・施設保全業務	地域に還元できる県内企業であり、周辺での施設管理をしていて、効率的な人員配置のできる企業。

■ 委託先選定基準

- ・ 県内企業優先
- ・ 業務の専門性のスキルや業務実績
- ・ 企業の信頼性、健全性、安定性(経営状態や経営理念、法令遵守)
- ・ 指定管理や業務委託における経験
- ・ 安全性を確保するしきみ
- ・ 当施設の当業務への理解と意欲

**なお、このほかに、アクティオは、
(株)JTB法人東京と協力体制をとり、
相模湖交流センターの活性化に寄与します。**

2 施設の維持管理について

2-(1)

(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務について

維持管理

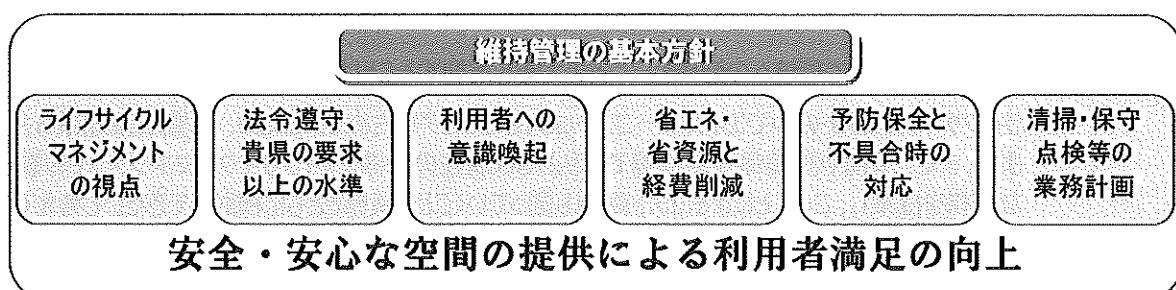
施設の安全かつ快適な利用のため、清掃や保守点検等の各種計画が確実に実行できる体制をとります。また、建物や設備の機能・財産価値の長期保持を目指すライフサイクルマネジメント視点で、省エネ・省資源、廃棄物の削減にも積極的に取り組みます。

① 維持管理の基本的な考え方(方針)

建物・設備等の維持管理は、利用者が施設を安全で快適に利用されるための必須業務です。

私どもは施設の維持管理に関する基本方針として、利用者満足の向上をめざし、各種法令遵守のもと、貴県の要求水準を最低要件として、ライフサイクルマネジメントの視点に立ち、省エネルギー・省資源を心がけ、合理的かつ効率的な運営を行なうため、清掃、保守点検、植栽管理、備品管理、警備・修繕等においてそれぞれ業務計画をたて、これに沿って維持管理を行なっていきます。

さらに大事なのは、利用者の方々にもこれらの意識喚起をはかっていくことであると考えます。



② 具体的な維持管理の取り組み

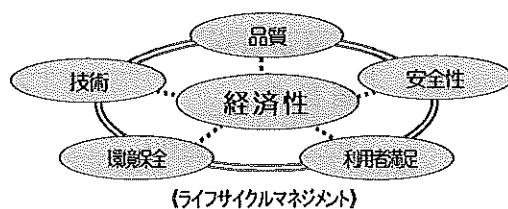
施設を快適かつ安全に維持するために計画的な管理と人的な気遣い

A) ライフサイクルマネジメントの視点で、機能・財産価値を保持

地域との調和や地球環境保全の尊重、施設の長寿命化を目指すライフサイクルマネジメントの視点に立ち、当該施設における建物本体や各種設備が有する機能・財産価値を少しでも長く維持させていきます。

① 中期計画の立案

単年度毎の方針のみならず、指定管理期間全期間や、指定管理期間以降も見通した中期計画を立て、施設の長寿命化をはかりながら維持管理費等のライフサイクルコスト削減を目指します。



B) 貴県の要求水準を最低限とした維持管理

仕様書に示された要求水準を実行することは当施設の維持管理において不可欠です。

私どもは、これまでの多種多様な施設の維持管理経験から獲得したスキルや実施のノウハウを活かし、仕

様書を最低ラインの要求事項をとらえ、これ以上の維持管理を実施していきます。

なお、後述の通り、ライフサイクルマネジメントの観点から、仕様書の要求事項に新たな提案も行い、より効率的な維持管理をめざします。

C) 利用者の方々への意識喚起———利用者とのコミュニケーション、サイン貼付

より良い施設の維持管理は、「適正な維持管理による安全・安心な空間の提供」という施設運営者側の意識のみでは決して十分ではなく、やはり利用者との「みんなで創り上げるみんなの施設」という意識が必要です。

そのため、私どもが実施している主なものは以下の通りです。

- ①日頃からお声掛けなど利用者の方々とのコミュニケーションを図る。
- ②利用者の方々へ意識喚起を図るためのサインなどを館内に貼付する。

利用者とのコミュニケーションやサイン等を通じた運営側と利用者側が協力し合う建物・設備の維持管理を実践します。



D) 省エネ・省資源、廃棄物の削減等による環境への配慮と経費削減

維持管理業務にあたっては「新アジェンダ21かながわ」をふまえ、掲げられている事項に準じて省エネ、省資源、廃棄物の削減等を積極的に取り組み、環境に配慮していきます。そのためにも、建築物環境衛生管理技術者を含む常設設備員の配置を予定しています。

①水光熱費の削減を図るため、エネルギー使用量から最適な削減目標を設定しこれを実施する。

②維持管理に使用する資材・消耗品類は、グリーン購入法適合商品を積極的に使用する

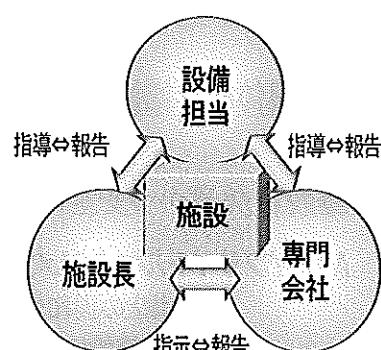
維持管理において環境への配慮として省エネ等を実施することは同時に経費の削減にもつながります。

ライフサイクルコストの中でエネルギーコストは大きなシェアを占めているため、経費削減効果も多額にのぼります。また、清掃や設備保守点検等でも私どもは現在の仕様をライフサイクルマネジメントの観点から適切な仕様を提案し、このことによるコスト削減も図っていくことを貴県とともに検討してきたいと考えています。

E) 未然防止を基本とする安全対策と不具合時の迅速な対応を図る体制の整備

施設環境は無数の設備機器により構成され、それらが複雑に連動することによって作り出されています。そして、快適な空間を生み出すには、それらのシステム構成を理解するスタッフが欠かせません。

私どもには維持管理に関する専門知識を有する社員（設備担当）が、必要に応じて施設や専門会社へ指示を出します。また、月に1回以上の頻度で施設現場に赴き、施設の責任者や職員・常設設備員等に助言等の支援を行います。



設備担当社員	経験豊富な担当者による直接指導・監督(立会い)
施設長	各維持管理業務立会い
専門会社(委託先)	仕様書等に基づいた各維持管理業務の実施

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

①点検、管理方法

- ・仕様書による委託業務指示
- ・作業計画提出
- ・施設長・常駐設備員による立会い→作業状況確認・精査(指導・監督)
- ・作業報告書等作業記録の作成・保存・活用

日常の施設・設備の不具合状況は施設長からの報告が本社に集まります。

その報告を受け、本社常勤の設備担当が現場に向かい、状況把握を行うと共に、適切かつスピーディーな処置や指示を委託会社に行います。

どれほど未然防止に努めたとしても、不慮の事故や、老朽等の原因により建物等に破損や損壊の生じる予想をゼロにすることは困難です。

もし仮にそのような不具合が生じた場合にも、利用者に対して極力迷惑をかけないよう、保守点検及び法令や仕様書で定められた必要な回数の定期点検及び調整、部品の交換等を行い、当施設が持つポテンシャルを最大に發揮できるよう、業務を安定的かつ確実に実施します。

②予防保全のための建物設備点検日の設定

施設の機能を保持するため、年4回、設備の総合的点検日を設定します。

点検日は休館日に設定しますが、休館日に行なえない場合は利用者へ早めに周知し、実施します。

点検保守・運転監視業務の延長線上にある適切な修繕業務に向けた取り組みとして、本社設備担当者と常駐設備員が月次毎の連絡会を持ち、初期劣化を防止する点検保守・運転管理業務を実施します。

このことにより、維持管理費、修繕費、光熱費等の最適化に努めた修繕計画の運用・分析・更新を行います。

③ 各種業務計画

A) 中期補修・修繕計画

補修や修繕は、設備の機能と美観を維持し、その価値を維持・向上させる大事な業務です。

日常点検等によるデータを蓄積した内容や、設備等の修繕履歴を活用・分析し、これらの施設情報を一元管理し、ライフサイクルマネジメントの視点に立ち効率的な建物保守を実現します。

向こう5年間の指定管理期間における補修・修繕の方針は主に下表の通りとして取り組みます。

設備は使用するにつれ補修が必要になるものです。設備・備品類は、大きな不具合を起こす前に、日頃からの細やかな点検と早めの手入れにより、性能を出来る限り長く維持させ、建物全体の品質(施設価値)を高めることを目指します。

年 度	平成23年度	平成24～26年度	平成27度	～平成32年
方 針	予防保全 保守条件、使用条件 からの継続的な 保守計画立案 維持保全計画	初年度のデータをもとにしたPDCA を回す 予防保全 日常点検および定期点検のデータ蓄積 経年劣化部分の早期発見 効率的な維持管理計画の立案	維持保全計画の 立案と費用の 予算化提案実施	温室効果ガスの 排出量の削減への長 期目標に沿った 計画立案

補修・修繕に至るのを少しでも遅らせるためには、計画的に清掃の実施や建物・設備の点検・部品交換等を実施することが肝要です。以下に記す各種計画を実行して、建物や設備の機能及び性能を維持し、利用者に対する安全・衛生管理に努めます。

B) 清掃業務計画

利用頻度を考慮した清掃業務管理計画書及びマニュアルを作成し、月間・週間・日常業務計画書にファイードバックします。当施設における床材・壁材等の性質に最適な清掃業務計画をたて、これを実施し、その過程において専門スタッフによる品質検査(インスペクション)を取り入れます。このことにより、計画通りのレベルの到達・維持ができているかをチェックし、継続的な業務改善につなげていきます。

種類	頻度	実施計画
1. 清掃業務 ①日常清掃	毎日・隔日 週1回	快適な所内環境確保のため、各室・場所の使用頻度を考慮した業務の提供を行い、また建物の保全にも寄与できるよう配慮して計画し実施します。
	年1~6回	
2. 給排水・衛生設備保守管理	年2回	配水配管・排水配管からの水漏れ及び保温材の漏れ等について常に気を配り、さらに給水器具よりの吐水、排水器具からの排水状況につき、常に关心を持ち保守いたします。
3. 照明・音響保守点検管理	年2~3回	日常的に実施する動作確認に加え、安全・安定的な使用環境保持のための計画を立て実行します。

①経験豊かな清掃スタッフによる日常清掃を徹底し、日常から完成度の高い清掃業務を実施

日常的な清掃の効果は、衛生上の清潔感を保つだけでなく、人間の美観にも大きく影響します。

視覚的にも感覚的にも清潔で気持ちの良い美的な施設環境作りは、利用者の満足につながりリピータ化の可能性に寄与するという観点にたち、清掃業務計画を達成していきます。

また、施設の美しさは施設価値を左右する大きな要素であることにも留意が必要です。

日常清掃は、短時間の内に効率的な清掃を行うため、前日の利用状況等を職員からの清掃連絡申し送りを確認して作業を行います。

スタッフは作業終了後、点検表にチェックし、施設長が確認をします。

開館中の清掃時は、利用者への対応についても「気配り」「お声掛け」を大切にし、利用者に不快に思われないよう手際よく作業を行います。

なお、日常の軽微な清掃は職員・スタッフ全員が施設周辺の清掃活動や施設内巡回による目視点検やゴミ拾いなどを率先して行い、清潔で快適な施設を維持できるよう努めます。



▼点検表チェック状況

②定期清掃

私どもでは、清掃業務実施ポイントを以下の通りとして行っています。

- ・施設の利用を妨げない
- ・環境や仕上げ材に配慮した資材・消耗品の選択的使用
- ・使用頻度と汚染度合に応じた業務の実施
- ・適切な分別による廃棄物処理
- ・施設特性に配慮した清掃法の実施

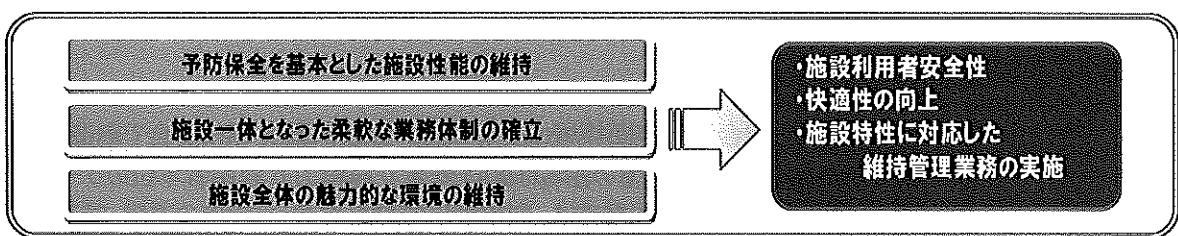
一律的に実施する定期清掃は、汚れの度合いに関係なく広範囲に実施するため比較的費用を要します。日常清掃において部分的に汚れの除去を行い、定期清掃の頻度を減らすことにより費用の縮減を行います。また、定期清掃作業の実施日時は、利用者の施設利用の妨げにならないよう休館日や比較的利用者の少ない曜日・時間に実施します。

C) 保守点検業務計画

種類	頻度	実施計画
1. 自家用電気工作物保守管理	月1回 年1回	月1回の電気主任技術者による重点点検を通じて、省資源・省エネに資すように務めます。
2. 空調設備保守点検	年4回	快適な空気環境の供給と、省エネルギーを図るために実施します。
3. 自動扉保守点検	年2回	日常的に実施する動作確認等に加え、定期点検により安定・安全な運用の確認を行います。
4. 昇降機保守点検	月1回 年1回	日常的に実施する動作確認等に加え、定期点検により安定・安全な運用を図ります。また、常時遠隔監視を行い、異常や不具合時には迅速に出勤、対応します。

①設備管理および保守点検業務

安全操業は設備運転の要であり、有資格者の適切な業務実施で安全性を確保します。弊社選任設備担当者による、常駐設備員に対する 指導や巡回点検を行い、小さな補修箇所については、その場での補修(プリメンテナンス)を実施していきます。



保全計画の作成(Plan)に始まり、計画に基づき必要な能力を備えた業務従事者が実施・管理(Do)、充実したモニタリング体制(お客様アンケート等)で管理内容の問題点を抽出(Check)、問題発生の防止措置を踏まえた改善提案を検討・再立案(Act)するプロセスで、継続的な業務改善を行い、サービスの提供をします。

保安警備	<p>スタッフのこまめな見回りによる保安警備を行います。 弊社では相模湖交流センターの保安警備は業務委託せず、スタッフによる日常的な見回りをこまめに行うことで館内の安全を確保します。交流センターの出入口は1か所であるため、出入口でお客様をチェックし、退館時に再度チェックします。(2階出入り口は喫茶店のみに)。館内の見回りは、定時見回りが朝晩の2回、さらに混雑時には都度見回りして安全の確保に努めています。</p> <p>また、入口にはスマタやカラーボールを常備し、見える所におくことによって、犯罪の予防となります。 閉館時及び休館時は機械警備にて防災・防犯を実施します。</p> <p>駐車場の安全管理に対しても、十分な配慮を行い、安全性を高めた管理を行います。</p>
備品管理	<p>安全で良好な状態で長く使い続けていくため、日常の管理が欠かせません。日常的に行う入念な点検と早期の手入れにより不具合や故障を起こす前段階での発見が可能となります。</p> <p>また、簡易な補修や修繕については職員が行うことにより、経費の縮減を図っていきます。</p>

②経費削減

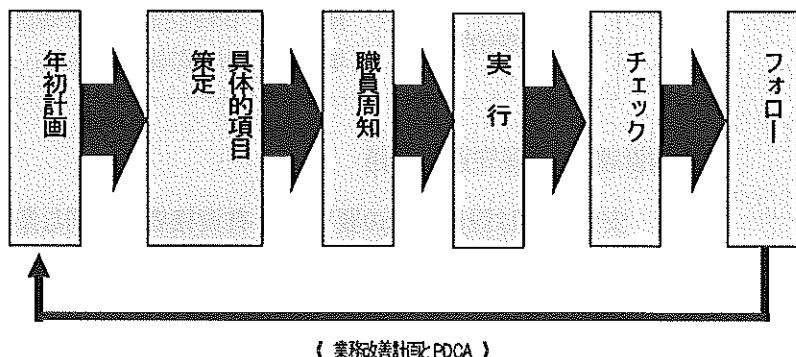
ライフサイクルコストを考えた点検整備体制の構築として、設備保守管理業務に対する基本概念である予防保全に基づき、管理スタッフと本社設備担当及び設備機器保守の専門会社が一体となり各種設備の保守点検を行うことで、省エネルギーと長寿命化を実現します。

電気等の各種エネルギーについて、時間帯、季節、エリア別に収集したデータを、本社の設備担当が分

析・検討を行うことにより、省エネエネルギー諸設備と合いまって省エネ対策と環境負荷の軽減を実現します。施設運営にあたり、施設・設備の維持管理費が占める割合は多大であり、当該費用の経費削減は必須と考えます。私どもは、ライフサイクルコストの最適化により施設の価値向上とコスト低減を同時に図ることを実現します。

業務改善計画とPDCA

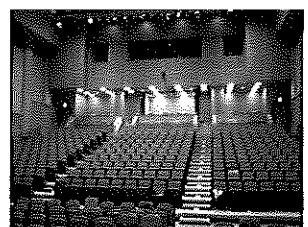
運営費用の低減は、年初の具体的な実施項目策定、計画の実施と全職員が日々の節約活動を積上げることで実現していきます。



舞台管理業務に係る考え方

舞台管理業務は、総合演出空間領域の技術・知識・経験を基に、常に安全で創造的な事業を展開・実現することが使命です。舞台運営の基本はまず「安全」「技術力」「利用者本位のサービス」そして「接客能力」であると考えます。舞台管理業務は、利用者との調整・立会い・設備の運用・管理メンテナンスにとどまらず、不特定多数の人々が集まる場所として守らなければいけない法令や、出演者・観客を含めた安全確保の問題を技術的にも解決し、利用者が求める最大限の表現をどのように可能にするかを適切にアドバイスし、要望に応え“それぞれの舞台”を創り上げなければなりません。

専門の技術力の提供のみならず、「法令」に基づいた「安全」の確保や禁止行為の解除申請による「表現行為の保障」などが求められる等、広範囲なコミュニケーション能力・調整力が必要とされます。また、経験値に裏づけされた高い技術力や専門的な知識だけではなく、音響・照明設備をはじめとする設備の急速な進歩や多様な演出等に対してもその技術や表現方法を追及しつづける姿勢が必要です。



■業務の基本方針

<専門技術者を配置>

舞台スタッフとして、利用ニーズの高い音響関係の専門スタッフを配置します。

<利用者の求めるさまざまなニーズに対応>

信頼されるパートナーとして、その信頼に応えられる専門知識や技術を有する人材を配置し、苦情や問合せには常に誠実かつ迅速な対応を行います。

<災害防止>

危険な箇所を適切に管理し作業の安全に配慮します。対応手順や連絡先の確認等、緊急時において迅速に対応するための必要な手順を前もって確認し、万が一の災害発生時には、人命の優先と被害拡大の防止に努めます。

<安全で快適な環境の創造に配慮>

快適で安全な会場作りを行います。ホール内の整理整頓の徹底、快適で清潔な環境作りに努めます。

2 施設の維持管理について

2-(2)

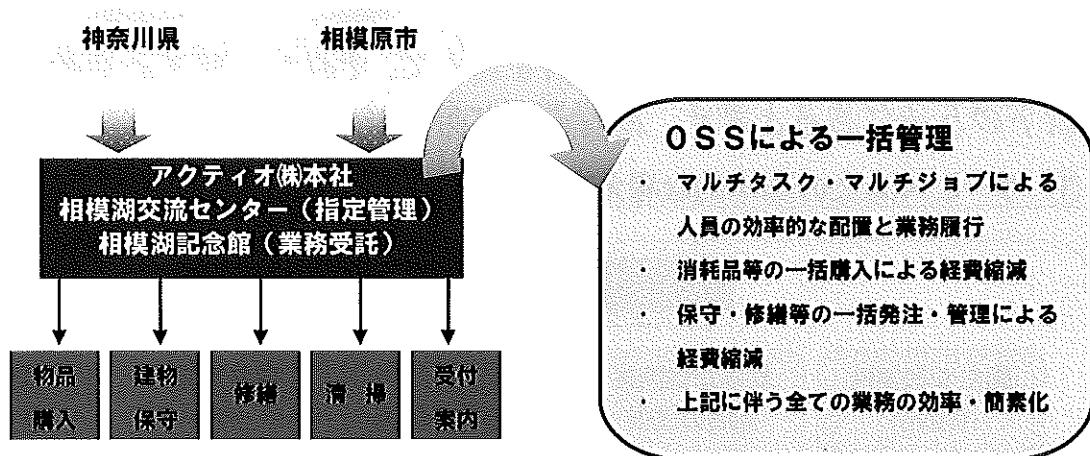
2) 相模原市立相模湖記念館と連携した管理について

相模湖交流館との連携

ワンストップサービスによる一体的・効率的管理を行います。



相模湖交流センター及び相模湖記念館の管理にあたっては、神奈川県及び相模原市から与えられた業務について窓口を一本化し、本社及び施設職員が一体となった「ワンストップサービス」による管理を行います。



■ 経費執行の適正管理も的確に行います

業務の効率化を行う中で、お預かりする指定管理料及び業務委託費などの経費は堅実に管理していくかねばなりません。効率的管理を行う過程でこの経費管理部分については決して簡素化してはならない業務でもあります。

私どもは現在想定されている維持管理等に掛かる共通費用の執行(現在想定では、神奈川県 9,149:相模原市 851)の基準に基づき、適正な経費管理と業務執行をしてまいります。

具体的には弊社金銭管理コードを4コードに設定し、コード毎での経費及び執行の管理を行います。

弊社はこれまで指定管理業務、業務受託、また両方の一括受注など適正管理、効率的管理の実現に確かな実績と自信があります。

管理コード の振り分け 体制	① 相模湖交流センター指定管理経費 ② 相模湖交流センター利用料金 ③ 相模湖交流センター自主事業経費 ④ 相模湖交流センター運営受託経費
----------------------	--

■ お客様にとっては同じ建物の施設だからこそ、温かで一体的な運営により、「どちらも良かった」と思っていただくようになります。

交流センターと記念館は、合築施設であり、お客様にとっては、管轄が違うことなどは関係なく、「同じ施設」と感じられることと思います。

たとえば、相模湖記念館を見学しているときに設備に不具合があつたら、1階の受付に連絡がきますし、ホールに来場されたお客様にはぜひ、記念館も見ていただきたい。

どちらも良かったと思っていただくことが基本と考えます。



■ 水に関する知識とノウハウを蓄積してきたからこそ、アクティオは記念館の管理運営を的確に行うことができます。

3 利用者への対応について

3-(1)-7

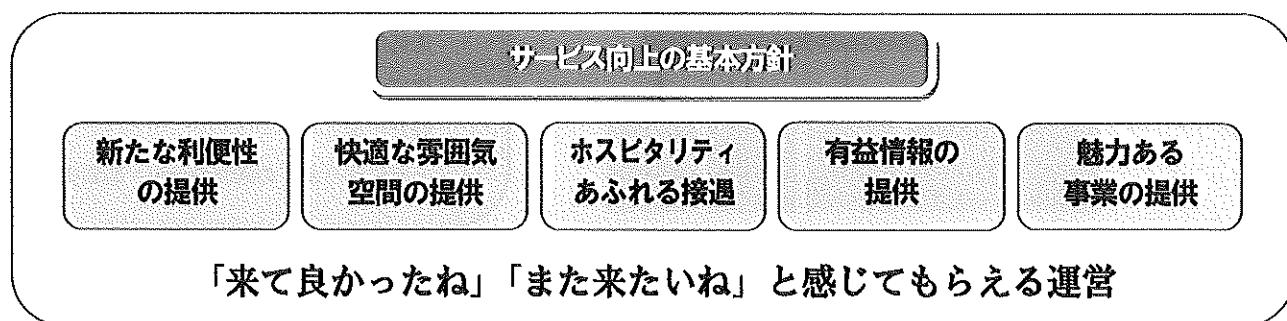
(1) サービス向上のための取組みについて

ア 窓口対応等の利用者サービスの向上に向けた取り組みの状況について

相模湖記念館との連携

サービス向上の最大の目的は「施設価値を最大限に高めること」だと考えます。そして施設価値の高まりの具現化されたものが「稼働率」「利用者増加」と考えます。私どもは長年の施設管理運営経験を通して、それを達成するためのサービ向上は以下の5点にあると考え、施設運営に努めます。

① サービス向上の基本的な考え方(方針)

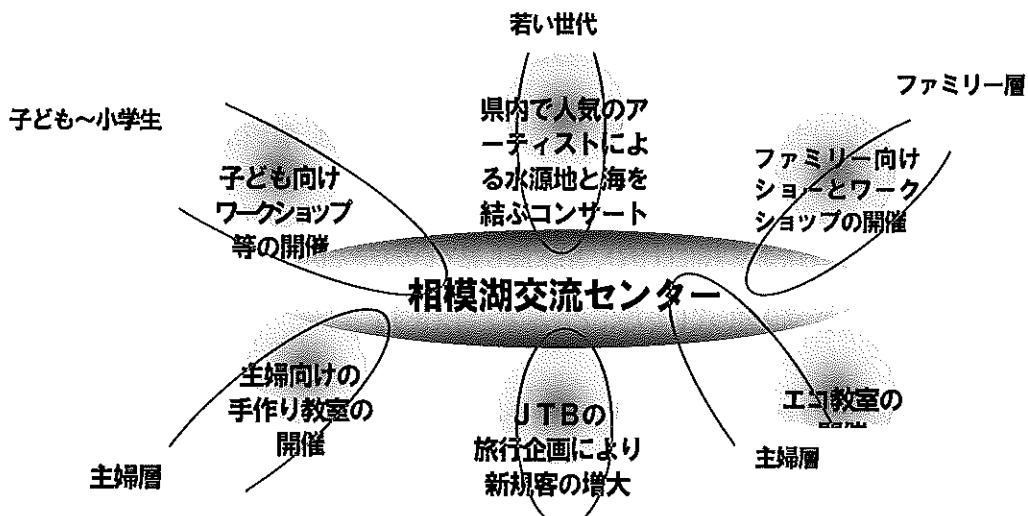


これらは、私たちが考える利用者がサービス向上を感じる基本的な要素です。私たちのサービス向上策の根底には、最良のサービス提供を目指す意欲と、日常の業務水準に満足することなく常に業務品質向上や能力アップに注力し、「来て良かったね」「また来たいね」と利用者が感じることのできるホスピタリティあふれる運営を目指す弊社の思いが反映されています。

② 具体的な取組み

A)新規利用者獲得のための新たな利便性の提供

当施設を未だ利用していない層や、利用頻度が少ない曜日や時間帯の利用促進に向けたサービス向上策として以下の取り組みを提案します。



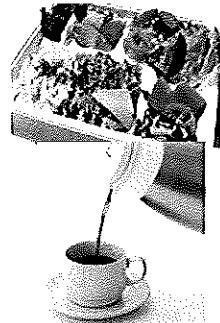
■具体的サービス向上策

レコーディング等のホール利用のお客様へのサービス向上策

ケータリングサービスを提供します。

相模湖交流センターは、非常に優れた音響を持つホールであり、緑の多い憩いの環境と静けさがあり、ピアノの名器「ベーゼンドルファー」もあることから、有名アーティストのレコーディングに使われる機会が多くなっています。しかし、お昼やコーヒーブレイクには 2 階の喫茶をご利用されるか、湖畔のコンビニまで走るというのが現状です。

当社はレコーディング等の利用者に、お弁当や飲み物等のケータリングサービスを提供します。打ち上げ等のパーティにも対応します。「レコーディングに集中しているときに、外に出たくない、あるいは出られない」、そんな気持ちに応えるサービスです。

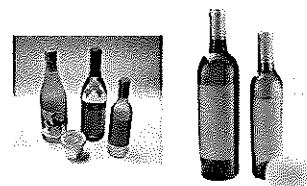


2階/ホワイエの有効活用

コンサートのお客様に特産のゆずワイン・ゆずジュースを提供します。

コンサートの前後のサービスとして、藤野特産ゆずワイン・ゆずジュース等を提供(有料)します。特産品をアピールしながら、ゆったりとした気分でコンサートを楽しんでいただきます。

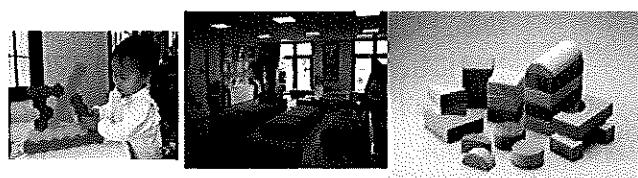
飲食横のフリースペース及び、外のスペースを活用します。



1階/情報コーナーのサービス向上

間伐材を利用した無垢の玩具（おもちゃ）をお子様用に用意します。

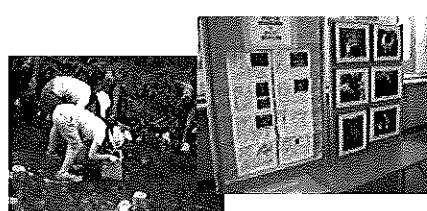
1階のコミュニケーションスペースに、水源地の間伐材を使った「森のおもちゃ」を用意し、お子様連れに楽しく過ごすスペースを提供します。



1階/情報コーナーのサービス向上

エコ活動の発表展示の場所とします。

水源地の自然の生態等、エコ活動の発表の場所とします。周辺の小中学校、高校、大学等、あるいは地域のエコクラブなどが取り組んでいる活動の発表拠点とします。



窓口サービス向上

数々の世界博覧会で培った真心込めたアクティオの接遇で、
アクアロジカル・コミュニティセンターにふさわしい
コンシェルジュとして、様々な情報を提供します。

① 快適な雰囲気空間の提供

利用者はその施設の持つ雰囲気空間の良さを、意識・無意識を問わず判断します。快適な雰囲気空間の提供 —— 当たり前のようにも実現は難しく、運営者の熱意や力量が大きく影響する部分です。

・安全・安心・信頼感確保の気配り、非常・緊急時の対応体制作り、個人情報保護の徹底

施設の運営管理には、「ハード」「ソフト」両面においての安全の確保が大変重要です。利用者に気持ちよく過ごしていただくために内外問わずあらゆる事にアンテナを張り巡らせ、臨機応変に対応する準備を常に心がけておく必要があります。

・施設自体の清潔さ、快適さを保つ過不足のない館内表示、室内温湿度の調整

施設設備の状況も利用者評価を決める大きな要素です。クリーン度につきましては、日々の地道な整理・整頓、力量 豊かな専門会社による質の高い機器類の保守管理が必要です。

② ホスピタリティあふれる接遇

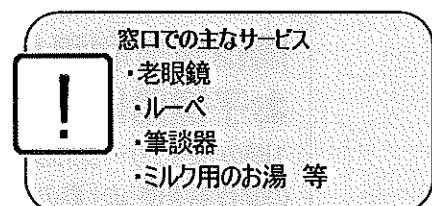
人は、にこやかな笑顔に出会うことにより、「その場所」と「自分」とのつながりを残したいと強く願うものです。また、笑顔での出迎えや気持ちのよい対応は、なくてはならないサービスの1つです。

・ホスピタリティの向上がアクティオのサービス向上の土台

サービスは、人が人をその時間もてなす、一期一会の熱い心です。サービスを向上させることは、「ホスピタリティの向上」が必要不可欠であり、私どもは、それを一番に考えて、教育・研修に力を入れ、利用者が望むことをプロの目で「気づく」ことから始めます。望んでいることに「気づき」、具体化すること。これが私どものサービスの土台にあります。

・人に温かい、アクティオのヘルプデスク

様々な人が訪れる公共施設の窓口サービスだからこそ、あらゆることに温かくやさしく対応していくため、高齢者にも、障がい者にも、子どもにも、赤ちゃん連れのママの「ヘルプ」などにも応えます。

**③ 適切な情報の提供**

有益で新鮮な情報を提供することも重要なサービス向上策のひとつであると私どもは考えます。情報氾濫時代である現代において、利用者が欲しい情報を適量、的確、即時に提供できるよう努めます。

・有益で新鮮な情報の取得機会の提供への努力

設置目的に整合した情報の提供

多くの情報の中から選りすぐった質の高い情報の提供

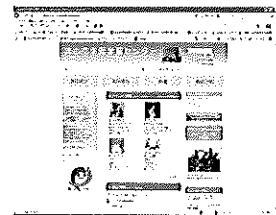
情報取得弱者といわれる高齢者などの方への配慮がなされた情報の提供

- ・HPから予約状況の確認ができるようにし、相模の美しい自然情報も発信していきます。

当社は集客にホームページを積極的に活用します。

様々なイベントや講座、四季折々の自然の風景などをこまめに更新し、集客につなげていきます。

(当社が指定管理している流山市生涯学習センターのホームページ→)

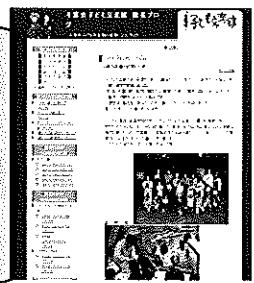


- ・気持ちの通う自主的な人脈ネットワークの形成

既存の利用者による着実で実効性の高い“口コミ手段”へのアプローチ

フェイスツーフェイスな接遇を通して、利用者との良好な関係の構築

施設独自のホームページの作成(親しみやすい館長ブログも)



《弊社指定管理施設HP 館長ブログ》

④当施設で提供する（自主）事業の向上

受託事業や自主事業の実施は、施設の設置目的の具現化、稼働率の向上など多くの意味合いがあり、施設価値を高めるための重要な事業です。また、告知ツール（県の広報紙への掲載やチラシ等）そのものがアイキャッチとなり施設自体の知名度を高め、魅力ある各種事業は新しい利用者獲得にもつながります。また、参加者へは新しい目標や出会いの機会を提供することができます。有益な情報取得や相互交流によるスキルアップ・世代間交流などによる充実感は利用者満足につながりますので、施設価値を向上させる要素となります。

具体的な事業内容についてはp 28に後述しています。

JTB法人東京と協力して、交流センターの活性化に向けた取り組みを行います。

アクティオは相模湖交流センターの管理運営に関して、JTB法人東京と協力して、活性化に向けた取り組みを行います。

JTBの旅行誌『るるぶ』等の活用、旅行企画への組み込み等、稼働率のアップ、活性化に全力を尽くします。



3 利用者への対応について

3-(1)-イ

(1) サービス向上のための取組みについて

イ 利用者サービス向上のために行う利用者ニーズの把握及び事業等への反映の状況について

利用者ニーズの把握

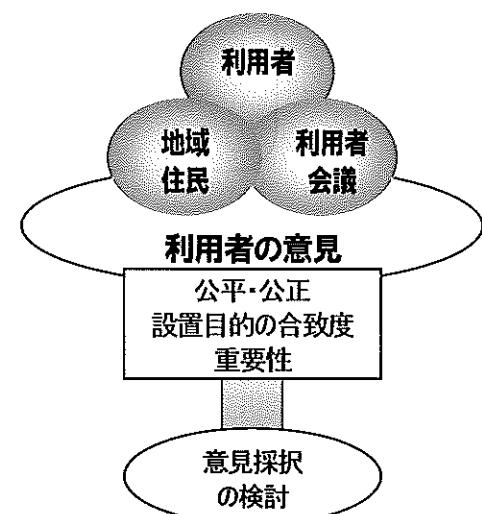
利用者意見の反映はサービス向上に不可欠です。

利用者とのコミュニケーションを重視しながら、収集した声は真摯に対応したうえ、できる限り業務へ反映させていくという姿勢で対応します。

① 利用者の意見を聞く基本的な考え方

公共の施設であるからには、利用者や地域住民、利用者会議の要望・願いが的確に反映される必要があります。

そのことにより、利用者満足が図られるからです。しかし、全てのニーズを取り入れれば良いというものではなく、多くの顕在・潜在ニーズの中から、公平・公正さを基本とし、当施設設置目的の合致度や意見の重要性等の尺度で採否可能な限り積極的に応えることを基本とします。



② 利用者の意見等の収集方法

私どもは下記の方法で利用者の意見を収集していきます。

アンケート

自由ノート

ホットボイス

利用者会議等

アドバイザリー委員会

顕在ニーズ		潜在ニーズ	
アンケート調査	自由ノート	ホットボイス	
日常調査 【ご意見箱の設置】 利用者の目にとまりやすい場所に常時意見箱を設置し、回収 	特別調査 【講座やイベント参加者限定】 講座やイベントに関する質問に特化したアンケート用紙を配付、回収 	自由なテーマで気軽に書けるノートを目に付きやすい場所に設置	アンケート等からでは聞き出せない「利用者の思い」は、日々の声掛けやフレンドリーな応対の中でこそ聞くことのできる『本音の情報』よりインフォーマルな方法ですが、文章には書きにくい意見が収集できるという点で貴重

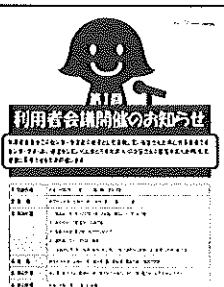
施設関係者からの意見

利用者会議、運営アドバイザリー委員会の設置

当施設は神奈川県の主要施設の一つです。

このため、現場職員だけの考えではなく、幅広く関係者から意見を聞き、運営に反映させる必要があります。

地域代表者や利用団体代表者などの意見や要望を聴取する利用者会議や専門家を招集する運営アドバイザリー委員会を定期的に開催し、議論の場に出てきた意見要望の把握や実現を図ります。



弊社指定管理施設での利用者会議開催ポスター

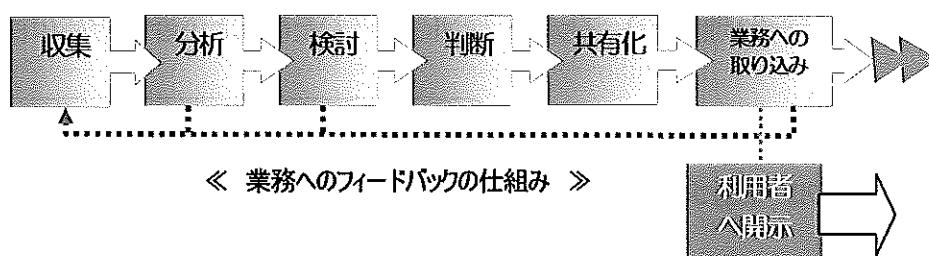
③ 利用者の意見等の反映 —— 業務へのフィードバック

収集した利用者等の声は、それぞれ解析し対応を検討します。

具体的には、意見や要望を職員全員が朝礼・終礼やスタッフミーティングなどにおいて共有した後、該当する業務へと取り込んでいきます。

収集した意見の内、

- ・対応可能 → すぐに対応し、施設内に開示
- ・何らかの事由により即座に対応できない } 迅速に明確な理由等
・設置主旨等からみて妥当でないと判断 } も表記し開示



利用者への開示方法例

掲示ボードを設置し、「利用者意見の反映」の開示や利用者間の意見交換の場としています

また、要望に応えられない場合には、申し出者の理解にむけ誠意を持った粘り強い対応も必須です。

その理解の成否は日々の職員と利用者との相互関係の良否による所が大きいということを、私どもは長年の施設運営 業務で実感しています。

意見をいかに吸いあげ、

利用者に形あるものとして提示できるかどうか ——

施設運営者としての腕の見せ所であり、

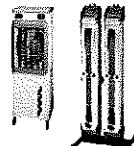
最良な利用者サービス向上の方策であると考えます

《 業務へのフィードバックの具体例 》

高齢者施設での加湿器の設置



体育室利用者の要望に応えて設置した
冷風機・暖房器具



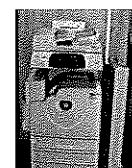
利用者ニーズに対応した事業の実施



勤労福祉施設での『チマイオフィス』の設置



FAX機能付カラーコピー機の導入など



3 利用者への対応について

3-(1)-ウ

(1)サービス向上のための取組みについて

ウ 利用者からの苦情処理やトラブルへの対応状況について

苦情処理とトラブル対応

苦情対応の目標は“さらなるファンになっていただくこと”、苦情申出者の真意をみつめ、誠意ある対応を図ります。

① 苦情対応の基本的考え方

施設管理者側は、もっぱら苦情を未然に防止するため、最大限の努力を払うことが不可欠です。

しかし、事前予測を立てどんなに対策を講じていても、何らかの不備・不手際等の理由により、利用者その他神奈川県民の方から苦情は発生してしまいます。

苦情処理において大切なのは、苦情申出者の本心が単に文句を言いたいだけではないのだということを、私どもが理解しなければならないという点です。

苦情を申し出るのは、当施設への期待、あるいは当施設への強い関心の表れであることが考えられます。私どもは、苦情申出者の真意をこのようにとらえ、これまで培ってきたノウハウを最大限に活かし、誠意ある対応をしていきます。

▼

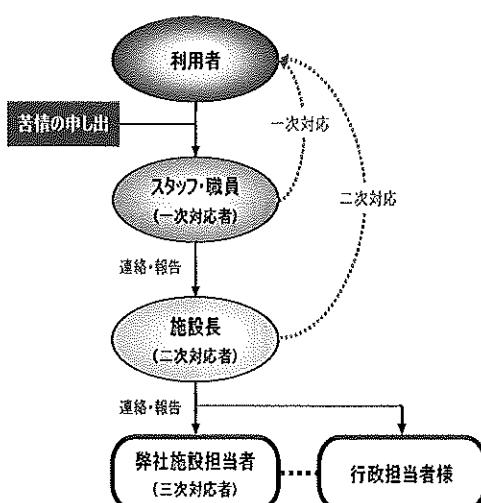
苦情申出者の方に納得・理解され、さらなるファンになっていただくことが苦情対応の目標

②苦情への対応フロー(対処方法)

苦情が発生した際の基本フローに基づき対応し、内容を貴県へ報告します。

苦情問題で大事なのは、発生を未然に防止する努力に加え、発生した際の適切な対応であると私どもでは考えています。

- ・説明は親切・丁寧・誠意をもって対応
- ・議論ではなく理解を得るような話し方
- ・迅速な解決に努める
- ・次への未然防止策立案に活かす
- ・苦情は行政に報告し情報を共有する

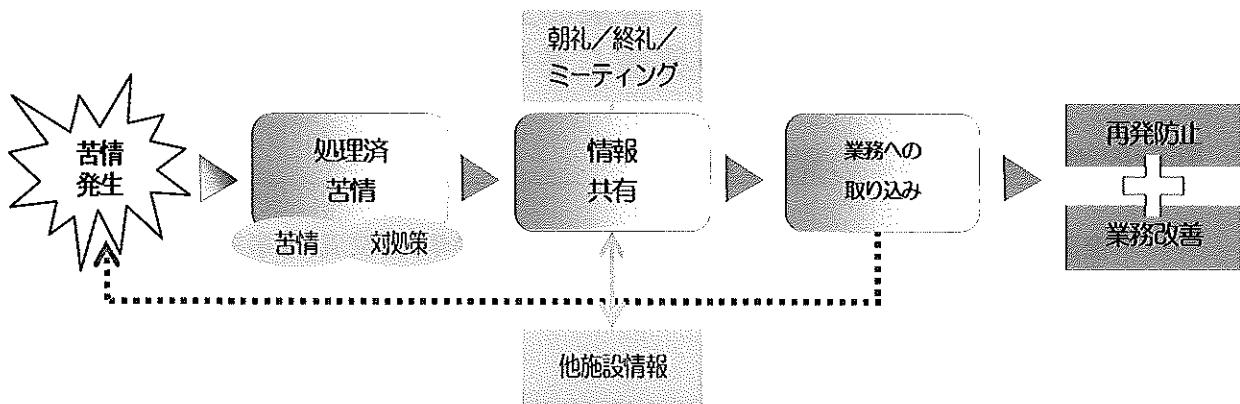


1.最後まで聞く	苦情は利用者の関心の高さ、逃げることなく最後まで聞く
2.原因を確認	①施設側の落ち度に起因 ②利用者に起因 苦情は①or②いずれかを判断
3.お詫び	事情をよく聞き、タイミングよく丁寧に詫びる
4.解決に向けて	苦情解決のため、さらに詳細な事情を聞く
5.原因調査	事情説明を元に、苦情発生の原因調査
6.改善に向けて	改善案の策定 苦情内容・改善内容の周知 再発防止への具体的なアクションの実施
解決・改善の達成	*以上1~6の内容・工程の記録

③ 苦情のフィードバック

処理済の苦情対処内容は、今後の苦情対策として活用することで、同様の苦情再発の防止になります。私どもは発生した苦情やその対策内容を当施設の職員全員で共有することにより、再発を防止するとともに、業務改善に活用します。

業務へのフィードバックはもちろんのこと、提供するサービス内容へも反映させ、品質を向上させていくことで、その苦情は、苦情申出者以外の方々へも貢献できる「貴重な苦情」となります。



④ 苦情に対する未然防止策

クレーム対応研修の実施

専門講師(ACAP講師等)を招き、クレーム対応研修を実施

【研修内容】

- クレーム対応の成功例、失敗例
- お客様対応の姿勢と原則
- お客様情報の収集とフィードバック
- 苦情から改善へ、さらに運営活動へ反映

施設内の情報共有

施設で発生した苦情は職員全員で共有することにより、再発を防止するとともに、業務の改善に活用⇒「苦情のフィードバック」

他施設の苦情対処法の情報共有

多種多様な公共施設の指定管理者として、「苦情」対応から、その対処法までの経験を蓄積し、職員研修時の情報共有やロールプレイング等の訓練を受けさせることにより、同様の苦情再発防止や未然防止につなげます。

定期的に実施する指定管理施設の施設長会議等において共有

セルフモニタリングによる未然防止

「指定管理者の業務品質はどのレベルに達していて、利用者からどのように評価されているのか」ということを把握しておくことはとても重要

サービス品質の向上や目標達成の可能性を高める利用者と指定管理者の良好な関係の継続につながります。

利用者会議等でのモニタリング

第三者モニタリングともいえる「利用者会議」等による管理運営状況のチェックもまた未然防止につながります。

3 利用者への対応について

3-(2)-ア

(2) 利用促進のための取組みについて

ア より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の状況について

幅広い年代層にむけた多彩な自主事業の実施で、来館者を増やし、多様な交流を実現します。

① 利用促進のための事業の実施方針

交流センターの利用促進のために、年代別の事業や、幅広い年代が交流する事業を立案して、多様な交流の場をつくります。

A) 対象別の多様な事業展開

対象とする年代	主な自主事業
0歳～小学生	0歳からのクラシックコンサート 生きもの展 見つけた私の自然
中高生	巨大鯉のぼりに絵を描こう 相模鈴に絵を描こう
若い世代	ネイチャーふれあいコンサート ベーゼンドルファーを弾こう ダムマニア展
ファミリー世代	やまなみスマイルコンサート かながわアピール・音楽パフォーマンス 自然のアート展 さがみバンドの結成
団塊の世代	歌声サロン ダム写真展 さがみガイドの育成
高齢者	相模寄席

B) 設置目的を実現する事業展開

交流の種類	主な自主事業
自然の保全	生きもの展、見つけた私の自然、下草刈り
活性化	巨大鯉のぼりに絵を描こう、相模鈴に絵を描こう、歌声サロン 相模湖まちごとラリー
水源地の自然と人のふれあい	ダムマニア展、相模湖まちごとラリー、木の実でリースづくり
多様な(年代)交流	のやまなみスマイルコンサート、かながわアピール・音楽パフォーマンス、さがみバンドの結成、やまなみ文化祭
上流域と下流域の交流	ダム写真展、さがみガイドの育成
自然を通した文化とのふれあい	相模寄席、0歳からのクラシックコンサート、ネイチャーふれあいコンサート ベーゼンを弾こう、自然のアート展、週末体験教室

②自主事業計画書

[ホール]

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
MUSIC やまみ スマイル コンサート 「つながって、スマイル」	<p>目的: 相模湖交流センターが新しい指定管理者となったスタートを記念して行うコンサートです。 富士山の小さな湧水が湘南の海に流れ込むまでの流域の人々の一体感の醸成とふれあいを持つために、「水源地域を思って歌います。</p> <p>内容: 「山も海も、川の流れでつながっている。みんなスマイルで仲良くしようよ」というテーマを基軸に、癒される声と定評のあるが、自然とのふれあいを歌いあげます。 今後は相模湖や周辺の自然を織り込んだ歌づくりを交渉していきます。</p> <p>※ が出演中のもの(PRできます)</p>	1回/年 定員:450名 入場料:2,000円 会場:相模湖交流センター 多目的ホール

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
MUSIC ネイチャーふれあい コンサート ① ②	<p>目的: 水源地の美しい自然のすばらしさ、守ることの大切さをアピールします。</p> <p>内容: ①バイオリンと日本の伝統楽器を使った新感覚ユニット。 そして が織りなす新しい音楽の世界を相模の自然の中で味わいます。 ②は、声だけで音を紡ぐアカペラ4人組。スキヤットではなく語なる独自の音で声の四重奏を奏でます。ナチュラルボイスのすばらしさは一度聴いたら忘れられない感動です。 ともに、当社のアクティオパフォーマンスクリー(APC※1)の一員として、当社主催コンサートに多数出演してくれています。はスイングジャーナル誌人気投票ボーカルグループ部門6年連続1位の実力派。</p>	1回/年 定員:450名 入場料:2,000円 会場:相模湖交流センター 多目的ホール

※上:弊社の指定管理施設にて》

※ 1.アクティオパフォーマンスクリー(APC)事業は、施設・イベント運営管理の総合プロデュース企業であるアクティオ株式会社が、施設利用者やイベント参加者をはじめとした地域の一般の方々に、広く良質な文化に触れていただく機会を創出することを念頭に実施している、社会貢献事業の一つです。

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ENTERTAINMENT 新春演芸会 相模寄席	<p>目的: 名人といわれる落語家が二人そろうと、おかしさは2倍にも4倍にも。泣いて笑って健康になることを目的とします。</p> <p>内容: 地域の皆様の交流促進として、一流のお笑いを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「子別れ」 ・ 「井戸の茶碗」 ・その他 	1回/年 会場:相模湖交流センター 多目的ホール

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
MUSIC みんなで楽しく大合唱 の 「歌声サロン」	<p>目的: 周辺地域の人々が、合唱を通じて交流を深めます。</p> <p>内容: 昭和の名曲や唱歌等昔の懐かしい歌をみんなで楽しく合唱します。 出演者: /茅ヶ崎出身</p>	1回/年 会場:相模湖交流センター 多目的ホール

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
MUSIC ENTERTAINMENT かながわアピールシリーズ 第1回 音楽パフォーマンス 「照手姫伝説」 地域に伝わる照手姫伝説を題材にしたオペラミュージックを「ラ・スペランツァ」が創り上げます。	<p>目的: 相模湖や津久井地区全体の魅力を掘り出して、アクティオのAPCが触れることで、新たな魅力をもつた文化を創り上げます。</p> <p>内容: オペラそれともミュージカル? 相模湖に伝わる照手姫伝説を題材にソプラノ集団「 」が新たなパフォーマンスに創り上げます。</p> <p>出演者:「 」 ソプラノ・アンサンブル・グループ</p>	1回/年 入場料:1,000円 会場:相模湖交流センター 多目的ホール
第2回 みんなで楽しく大合唱 「鉢」 「みんなで歌おう。金子みすずの世界」 + 相模鉢づくりワークショップ (講師: 氏)	<p>目的: 相模湖、やまなみ5湖の特産品や地域に伝わる伝説、ひいては神奈川県に伝わる様々な名品、名物等を取り上げ、曲や作品に仕上げていきます。</p> <p>内容: 相模湖特産の「相模の土鉢」づくりのワークショップ(講師: 氏)を行う一方、会場のみんなと一緒に昭和の名曲や唱歌、さらに詩人金子みすずの「私と小鳥とすずと」を童謡としてみんなで合唱します。 出演者: 歌手/茅ヶ崎出身。歌声喫茶「 」が好評。</p>	1回/年 定員:200名 入場料:1,000円 (1ソフトドリンク付き) 会場:相模湖交流センター ギャラリー&ホール

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
MUSIC 0歳からのクラシックコンサート	<p>目的: 小さな子どもがいると行きづらいコンサートに、親子で音楽を気軽に楽しむことを目的とします。</p> <p>内容: ピアノのお姉さんを中心とした、0歳児とパパ・ママ対象のコンサート。</p> 	<p>1回/年</p> <p>場所:多目的ホール</p> 

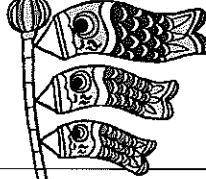
事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ENTERTAINMENT WORKSHOP やまなみ文化祭 (ステージ編)	<p>目的: 水源地域の相互交流の場の充実を目的とします。</p> <p>内容: 歌、コーラス、ダンス等、やまなみ地区の団体の文化活動を支援。各種の団体と協力し合い、年に一度の文化祭を開催します。</p> 	<p>1回/年</p> <p>場所:多目的ホール</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
MUSIC ベーゼンドルファーを弾こうピアノコンサート	<p>目的: 静かな環境、響きのいいホール、美しいピアノの3拍子揃った美しいコンサート。相模湖の美しい環境を大勢の方に知っていただきます。</p> <p>内容: 相模湖交流センターにある世界の名器であるベーゼンで、当センターを録音等で利用していただけるピアニストにコンサートを開いていただく。</p>	<p>1回/年</p> <p>場所:多目的ホール</p>

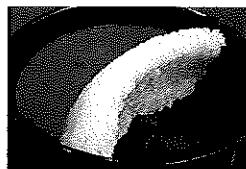


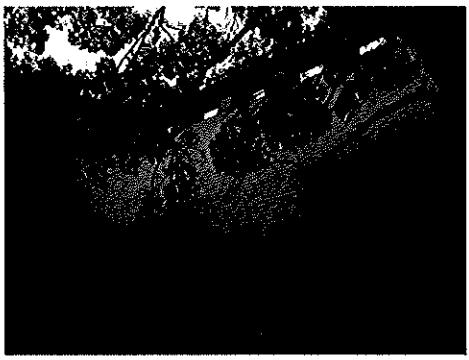
[ギャラリー]

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ART 流木物でつくる アート展	<p>目的: コンサートの舞台でオブジェを使用し、自然とアートの融合をアピールするのが狙いです。ギャラリーでアート展を同時開催します。</p> <p>内容: 漂着物をアートに仕立ててしまうシーボンアートを紹介します。</p>	1回/年 会場:アートギャラリー 

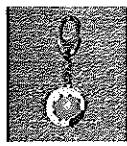
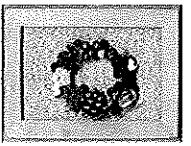
事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ART WORKSHOP 巨大な鯉のぼり に絵を描こう	<p>目的: 子どもたちが交流しながら巨大なものに絵を描くシリーズ。相模のビッグな自然にふさわしい巨大なアートをつくることで自然の大きさを実感してもらうのが狙いです。</p> <p>内容: 巨大な鯉のぼりに小学生が絵を描き、オブジェとして飾ります。</p>	1回/年 会場:アートギャラリー 

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
WORKSHOP 相模鈴に 絵を描こう	<p>目的: 相模湖の土が創りだす鈴。土を通じて相模の自然とのふれあうことが狙いです。</p> <p>内容: 相模湖特産の「相模の土鈴」づくりのワークショップです。(講師: 沢氏)</p>	1回/年 会場:アートギャラリー 

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
EXHIBITION ダムマニア展 「鉄男」の次は「ダム男」	<p>目的: 新しいブームの火付け役はマニアたち。鉄道しかり、歴史しかり。そしてダムの魅力に取りつかれた男たちがいます。ダムマニアを取り上げることで、ダムの魅力も合わせて紹介します。</p> <p>内容: 「ダムマニア」の存在を知る人は少ない。ダム巡りをするのが好き、ダムカードを集めています。ほしいのはダムの定礎のレプリカ等。ダムの紹介ではなく、ダムマニアの紹介をします。 「鉄男」や「歴女」の次は「ダム男」の時代。マスコミで注目を集めるることは間違いない。</p> <p>左からダム本、ダムカード、定礎のレプリカ、見学グッズ、ダムの放流DVD。</p> 	1回/年 入場料:200円 会場:アートギャラリー  <p>左からダム本、ダムカード、定礎のレプリカ、見学グッズ、ダムの放流DVD。</p> <p>1 噂のダムカレー（これはアーチ式ダムカレー。他に重力式ダムカレー、ライスフィルダムカレーもあるらしい。ダムマニアにはあこがれのカレー）</p>

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ART ダム写真展 「ダムは美しい」 協力:財団法人ダム協会 	目的: ダム・ダム湖の美しい風景を広くPRします。 内容: (財)ダム協会が行っている写真コンテストの入賞作品を集めた展覧会を開催します。 ダムの美しい写真は、マニアだけでなく、一般にも感動を呼びます。 	1回/年 入場料:無料 会場:アートギャラリー 

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ART 相模湖 いきもの展	目的: 相模湖周辺の深い自然を紹介し、森にはいりたいという意欲を持たせるのが狙いです。 内容: 周辺で捕れるチョウやカブトムシ、ハチ、鳥、魚など毎回テーマを決めて展示する。標本や写真をとり混ぜます。	1回/年 会場:アートギャラリー 

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
ART やまなみ 文化祭 (ギャラリー編)	目的: 水源地域の相互交流の場の充実が狙いです。 内容: 市民の文化活動を支援。市内の手工芸サークル・学校、PTA などに呼びかけて手芸工芸品の展覧会を開催します。	1回/年 会場:アートギャラリー  

[その他]

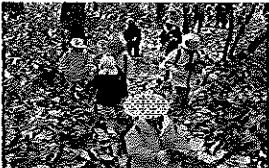
事業名	目的・内容等	実施時期・回数
SUPPORT 育成事業 さがみバンドの結成	<p>目的: プレイヤーズクラブを設置し、周辺地域から音楽を通じた交流を図ります。</p> <p>内容: 文化活動をしたい市民(たとえば昔バンドを組んでいた団塊世代の方等)に、ここを拠点としてバンド活動をする支援を行います。</p>	隔週金曜 場所: レッスン室

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
SUPPORT 育成事業 相模の歴史講座 (さがみガイドの育成)	<p>目的: 地域の歴史や暮らしの地域文化を知り、教養を深めていくことを目的としますが、いざれはさがみガイドとして育成するのが狙いです。</p> <p>内容: 相模地域の歴史研究家による相模の歴史研究、史跡探訪、相模の観光・歴史のまとめ。</p>	毎月第1・第3土曜 場所: 研修室

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
SUPPORT 育成事業 さがみこ俱楽部の設置・育成 (継続的事業)	<p>目的: 市民参加の促進を目的とする。市民ボランティアの運営クラブを創設します。</p> <p>内容: 相模湖交流センターの事業活動に運営や企画面で参加したい市民に対して、設置するクラブです。</p>	4月の土曜 場所: 研修室

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
WORKSHOP 週末の体験教室 木のキーホルダーブリ 粘土キャンドルづくり 等	<p>目的: 週末にはドングリの絵付け教室やリースづくりなどの教室を開催し、来訪者へのサービスとするのが狙いです。</p> <p>内容: 廃材の木の板に好きな絵を描き、ボールチェーンを通してオリジナルキーホルダーをつくりたり、粘土感覚でオリジナルろうそくをつくりする工の手作り体験教室を週末に開催します。</p>	毎週土曜・日曜 場所: 1階情報コーナー



事業名	目的・内容等	実施時期・回数
<p>WORKSHOP</p> <p>森の自然体験教室 「森を元気に しよう」 (下草刈り体験) 共催: (財)かながわトラストみどり財団</p>	<p>目的: 水源環境の保全</p> <p>内容: 森の復元作業を通じて、自然の仕組みや多様な生き物が成育する環境作りを学ぶとともに、保全の重要性と一緒に考えていきます。</p> 	<p>1回/年</p> <p>参加料:100円</p> <p>会場:水源かん養林</p> 

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
<p>OUTDOOR</p> <p>伝えたい！森での感動！ 見つけた！ 私の自然！</p>	<p>目的: 自然の中には発見がいっぱいあり、「自分の一枚」を発表するためにはさらに深い視点が必要になります。自然を見る独自の視点を養います。</p> <p>内容: 各自が発見した自分だけの一枚をデジタルカメラやスケッチで記録して持ち帰り、みんなの前で発表します。</p>	<p>3回/年(春・夏・秋・冬)</p> <p>場所:相模湖・ダム周辺</p> 

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
<p>OUTDOOR</p> <p>相模湖・まちごとラリー 相模湖 ピクニック</p>	<p>目的: スタートからゴールまで仲間と協力しながら問題を解決することで団体の連帯感が生まれ、町を歩くことで初めて出会うこの地域の方々との交流もはかれます。</p> <p>内容:相模湖駅から3~4キロコースで町のピクニックコースをつくり、事前にコース地図を配布し、そこに書かれた問題を解きながら、ゴールの相模湖交流センターをめざします。</p>	<p>1回/年</p> <p>会場:相模湖駅から 相模湖交流センター(終点ゴール) へ</p> 

3 利用者への対応について

3-(2)-1

(2) 利用促進のための取組について

イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の状況について

広報・PR活動

**利用できるあらゆるツールで、「来たくなる」広報を。
施設紹介、事業紹介等、こまめな更新、魅せる広報で利用者増をねらいいます。**

① 広報計画の基本的考え方

■足で稼ぐ広報・口コミで広がる効果

公共施設はその性質上、広報活動自体に多額な費用はかけられません。より費用対効果の高いツールの選択と内容や運用により、実効性のあがる取組みが必要となります。そのため、私どもの広報活動は、パンフレット・チラシ類などのPRツールの作成、設置だけではなく、館長以下、職員が施設外へ出て営業活動をすることにも重きをおきます。

また、一方的な営業活動にとどまらず、当館を拠点として活発に活動される団体・個人の方々と、協働・コラボレーションし、施設の魅力を一層高めていきます。(※別章にて記述) そうすることで、利用者自身による周辺人脈への口コミ効果が期待でき、ひいては県全体へと広がり、館がなくてはならない存在に一步近づけるものと考えます。

② 広報ツールの作成

■ 施設広報

施設の基本の広報ツールとして「パンフレット」と「ホームページ」を作成します。新規施設においては、開館前に作成し、周知することとし、積極的な広報活動を行っていきます。また、様々な事業等の告知方法として印刷物(チラシ)の作成も行い、施設内だけでなく、近隣公共機関、交通機関などへも設置をお願いします。



①施設パンフレットの作成

手に取りやすく、かつ適度な情報量が盛り込むことができるパンフレットを作成し、施設案内や広報活動に活用していきます。

⇒紙面構成: 設置趣旨/施設概要(写真掲載)・用途・定員・利用料金/平面図/案内地図/予約方法/利用案内/利用上の注意/パリアフリー箇所の案内など

②施設ホームページの開設

・「利用者の目線」に立った文化の振興につながる独自サイトをつくる。

私どもは、指定管理者として運営中のほとんどの施設において、さらなるサービスの向上や利用率アップ、新規利用者の獲得をめざして独自のHPを作成し現場スタッフによる運営管理を行なっています。

・HP利用者が増加中

「当施設を何でお知りになりましたか?」と伺うと、インターネットでの情報および知人による口コミとの答えがかなり多く聞かれます。魅力あるHPの開設・運営は新規利用者の来館訴求に非常に効果があり、確実に施設の利用率アップに効果をあげることができます。

・検索上位ヒットへの仕掛け

利用者を増やすためには、これから利用してくれそうな見込み利用者を増やすことを重視してHPをつくります。私どもは、ホームページの閲覧機会を高めるために、YAHOO! JAPANやGoogleに代表される検索ポータルサイトからのアクセス機会の獲得を目指し、施設名検索ではなくキーワード検索による上位表示の配慮・工夫(SEO対策)を的確に行います。

HP の閲覧数を上げる方法

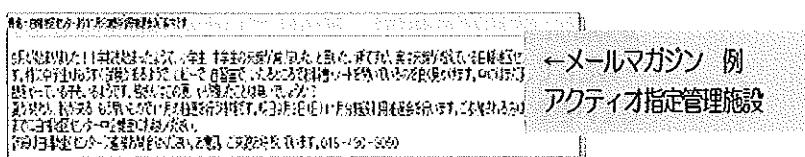
HPの閲覧数=グーグルやヤフーの検索結果の表示回数×クリック率などので、表示回数を増やすか、クリック率を高める工夫をしていきます。

③メールマガジンの配信

前述の「パンフレット」や「ホームページ」は「見込み利用者」への周知が可能となります。言い換えれば「待ち」の姿勢である事には変わりありません。そこで、お客様をアクティビティに誘致するための手段として、また利用者を当施設の継続利用者(=ファン)に引き上げるための方策として、ダイレクトにコンタクトが取れるメールマガジンの配信を行います。

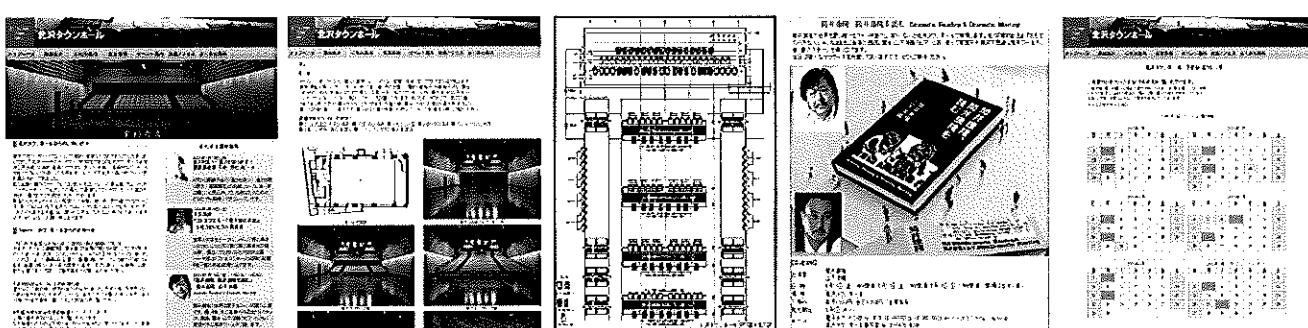
・イベントや各種講座の案内、参加募集の最新情報をメールマガジンとしてコンパクトに編集し、定期的に登録利用者へ配信することにより、さらなる集客に繋げることが可能となります。

※なお、メールアドレスは登録利用者の任意による収集・登録となります。個人情報の保護には細心の注意を払い運用します。



④弊社の指定管理施設(区民会館)のHP事例

私どもの指定管理施設のひとつに下北沢(東京都世田谷区)にある区民会館があります。この施設は演劇や音楽など様々な文化を送り出してきた地域に立地し、自らの世界観を表現する場を探している人が多く集まる施設です。貸し館利用率が高く、施設の空き状況やホールの図面・備品等の資料がホームページからダウンロードできます。芸術文化に知見豊かな館長が書く館長後記も好評です。



⑤事業(催し物)案内用チラシ・ポスター

・ポスター・チラシ等は、“目に付くか”“手に取ってもらえるか”ということを重視して制作します。

私どもが制作する場合、イラストや写真などを多用しビジュアルを重視した“魅せる”広報ツールを作成して強くアピールできる効果を狙います。

・印刷物の貼付場所や配布先もターゲットとなる層の人たちが集まる場所を厳選することにより、的確な方法で情報が届くようにします。また、事業案内チラシ等を周辺の公共施設や交通機関、商店街などへも

配布し、設置してもらいます。

※チラシ等印刷物に地域の商店や企業などの広告を載せることも行なっています。これは経費の縮減のみならず、地域ぐるみでその事業ひいては当施設の盛上げにつながることが大きな効果であると考えています。

アクティオの指定管理する施設で制作している施設情報紙



当社指定管理施設で使用したチラシ（左は「文芸講談」、中央は「」、右は「石鹼講じ」）

(⑥施設情報紙)

定期的に情報誌を発行し、配付しています。各種事業スケジュールのほか、利用者とのコミュニケーションツールとして、利用者の声や、スタッフのコラムなども織り交ぜ、楽しめる読み物の要素も備えた広報も作成していきます。

アクティオの指定管理する施設で制作している施設情報誌

「相模湖交流センター」の施設情報誌を制作して、配布する予定です。



⑦自治体広報やフリーペーパー等への情報提供

神奈川県の広報紙「県のたより」や相模原市の広報紙、その他地元の情報誌やコミュニティFM局等に、相模湖交流センターにおいて開催される公演・講座等の内容を取上げられるよう、情報の提供および掲載や取材の促進活動を積極的に行い、当施設で実施する似業の周知・普及に努めます。

イベントや講座は、利用できるあらゆるメディアに配布

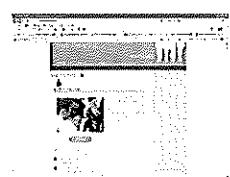
様々なメディアに、こまめに積極的に情報提供し、広報を依頼します。



神奈川県「県のたより」



相模原市の広報紙



神奈川県のホームページ



神奈川県の体験学習誌



カナフル TV (tvk42ch)



Tvk インターネット放送局



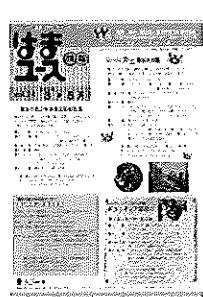
神奈川県のテレビ広報



神奈川県のtwitter

アート系情報誌・紙での情報発信(都市地域からの読答)

「相模湖交流センター」の施設情報誌を制作して、配布する予定です。



⑧プレスリリース

大規模な事業を行う際には、多くの方が目にする紙面記事に取り上げてもらえるよう、各種メディア（新聞社、テレビ局、ラジオ局など）へ積極的にプレスリリースを行っていきます。



◆広告宣伝…集客を必要とする事業などを宣伝する場合に実施

前述の通り、公共施設において宣伝活動のために多額の費用をかけることはできませんが、施設のオープニングや事業などを大々的に周知すべき場合には広告掲載も必要と考えます。年間事業計画と併せ、広告計画も策定し、効果的な広報活動も行なっていきます。

◆新聞広告／雑誌広告

その地域で多くの購読者がいる新聞や集客見込みのあるターゲット層が読む雑誌などピックアップし、的確な時期に広告を掲載します。

◆交通機関広告

地域の皆さんのが通勤・通学等で利用されるバスや鉄道の中吊り広告や駅貼り広告は多くの方の目に触れます。ピンポイントではありますが、大変効果のある広告です。別途掲示用ポスターを制作する場合は中吊りポスター規格に合わせることにより印刷物の経費の縮減を図ります。



バスの中吊り広告

◆フリーペーパー／情報誌

地元で読まれているフリーペーパーやクーポンへの広告掲載等も検討します。

◆テレビ CM

おもにtvkやインターネット放送等地域の放送局で放映されるテレビスポットを活用し、人々が集まる公共スペースで放映されるCMを想定します。

◆ノベルティ

積極的に施設や事業をPRするために付加価値をつけることができるノベルティを作成し、配布していきます。

旅行情報ポータルサイト **るるぶ.com**

宿泊予約から観光・旅行情報、温泉ガイドなど旅行・おでかけの際に役立つ情報が盛りだくさんの旅行情報ポータルサイト。
お花見・花火・紅葉などの季節のイベントも充実しており、クチコミ情報もサポートしています。

URL / <http://www.rurubu.com/pref/index.asp?KenCD=13>
運営会社 / 株式会社JTBパブリッシング
月間PV数 / 1,100万～2,270万PV
[WEBサイト訪問者概要]
男女比 / 男性45%、女性55%
年代別 / 10代1%、20代22%、30代32%、40代25%、50代20%

① 東京湾 現地発トピックス

② 虹の下水道館 2009/12/01
12月20日(日)、「虹の下水道館 クリスマスマツリ」を開催します！笑太夢マジックの「エコロジー・マジックショー」をはじめ、工作教室や景品のもらえるゲームコーナーなど、イベントが盛りださん！ご家族そろって、どうぞ虹の下水道館へご来場ください！

③ 東京湾クルーズシンフォニー 2009/11/13
海がもっと好きになる！お台場、レンボーブリッジ、羽田空港などランチ～ディナーまで一日四便で東京湾のダイナミックな風景と旬の素材をいかした料理、船旅気分で後悔なひとときをお楽しみ下さい。クリスマスクルーズも好評受付中！

●イベント毎にるるぶ.com関東ページの現地発トピックスに情報を掲載します。



3 利用者への対応について

3-(3)

(3) 利用料金制について

相模湖交流センターの利用料金は、神奈川県が設置した公の施設としての公共性及び利用料金制度の趣旨を踏まえた料金を設定します。具体的には、活動施設及び設備等利用時の料金は条例に定められた金額を踏襲します。

また、今回新たな提案として、多目的ホール、アートギャラリーについて、減免基準に定められた団体等の利用に関するもののほか、県内の大学、各種専門・専修学校に所属する部活動・サークル、県内の地域子ども会、学童保育運営団体、スポーツ少年団など、児童・青少年の健全な育成に寄与している団体等が積極的に施設を利用できるよう配慮し、該当する団体については通常の利用料金より20%の減額(入場料を徴収する場合を除く)利用料金の設定を提案します。

多目的ホール利用料金

(料金単位:円)

	平日				日曜日、土曜日及び休日			
	9:00 ～ 21:00	9:00 ～ 12:30	13:00 ～ 17:00	17:30 ～ 21:30	9:00 ～ 21:00	9:00 ～ 12:30	13:00 ～ 17:00	17:30 ～ 21:30
利用に係る催し等について入場料を徴収する場合	41,000	11,000	14,900	19,300	45,600	12,200	16,500	21,500
利用に係る催し等について入場料を徴収しない場合	20,500	5,500	7,400	9,700	22,800	6,100	8,300	10,700
児童・青少年の健全な育成に寄与している団体等(2割減免)	16,400	4,400	5,920	7,760	18,240	4,880	6,640	8,560

アートギャラリー利用料金

(料金単位:円)

区分	1日の利用料金の額	
	平日	日曜日、土曜日及び休日
利用に係る催し等について入場料を徴収する場合	13,200	14,700
利用に係る催し等について入場料を徴収しない場合	6,600	7,300
児童・青少年の健全な育成に寄与している団体等(2割減免)	5,280	5,840

上記に関する減免の基準

県内の児童・青少年の健全な育成に寄与している団体等	(1) 県内に設置されている大学、各種専修学校等に所属するゼミ、部活動、サークルなど、学生活動の一環として施設を利用する場合 (2) 県内のスポーツ少年団、地域町内会などが組織する子ども会など、児童健全育成活動の一環として施設を利用する場合
---------------------------	---

※ 以下の諸室、設備等の利用料金が条例に定められた上限額の通りとします。

レッスン室	主催者控室	研修室
駐車場	設備利用料金	

4 安全管理について

4-(1)

(1) 日常時の安全管理について

安全管理

数多くの管理運営経験から獲得したノウハウを活かし、危機管理マニュアルや計画の策定、訓練・研修の確実な実行、防犯グッズ設置から日常のお声掛け、利用者も巻き込んで予防安全第一に取り組みます。

① 安全管理の基本的な考え方 「備えあれば憂いなし」危機管理の基本は予防安全です。

「天災は忘れた頃に突然やってくる」といわれるよう、犯罪やさまざまな危険もまた突発的に発生するものです。

当施設は日頃から多くの利用者が参集しているため、平常時における危機の把握と発生防止、いざという時の事前準備、危機発生時の迅速かつ的確な対応による被害の最小化に努めなければなりません。

私どもは、利用者の方々と貴県の信頼に応え、安全・安心の確保という責務を果たすべく、施設をあげて危機管理に備えます。そのため、天災、犯罪、事故など様々な危機を予想し、平常時における体制確立・組織編成、計画の策定、訓練・教育などの備えによる全職員の危機管理意識の向上が必要不可欠であると考え以下通り取組むものとします。

- ◆危機管理体制の確立
 - * 危機管理組織の編成
 - * 危機管理組織(A)(B)の各任務の分担
- ◆各種危機への危機管理計画(防災・防犯計画)策定
- ◆危機予防の取り組み(平常時)
- ◆応急対策(危機発生時)の伝達連絡網(フロー図、伝達の連絡網、身の安全の確保)
 - * 緊急連絡図
 - * 緊急連絡先リスト
 - * 緊急時対応手順表(災害種類別)
- ◆復旧・復興(危機発生後の二次災害の防止、各種保険の適応)

■危機管理の基本方針

私どもは上記の基本的な考えに基づき、以下の通り危機管理の基本方針を定めます。

私どもは、危機管理マニュアルを作成し、事前における防災・防犯体制の確立および計画の策定、これに基づく訓練・研修等の予防策実施による全職員の危機管理意識の向上が必要不可欠であると考え、これを危機管理に対する基本方針として実施していきます。

② 具体の方策

A) 安全を確保する危機管理体制の確立

自然災害、火事、危険物災害等に対処する危機管理能力の強化をはかることを目的とし、その目的を達成するために危機管理組織を編成し、それぞれが任務にあたります。

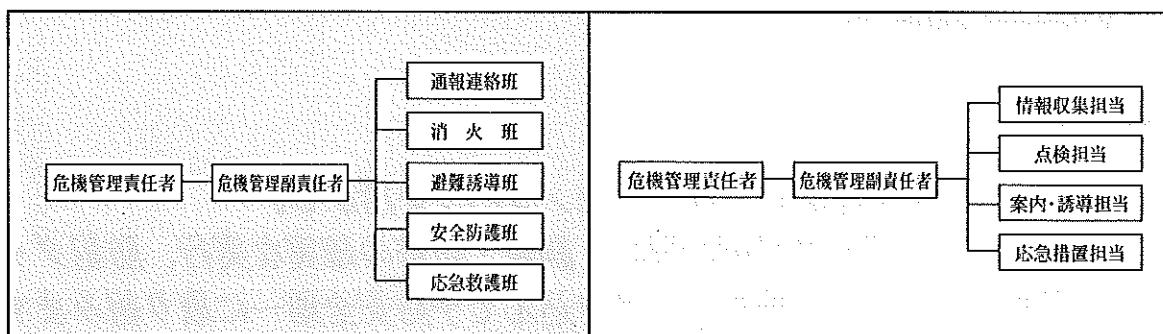
① 危機管理組織の編成

危機管理組織の編成は通常の災害・危機時の場合(A)と、気象庁長官による内閣総理大臣への報告を

受けて、発令される警戒宣言発令時等があった場合(B)の2通りです。

通常の災害・危機時の場合(A)

警戒宣言発令時等があった場合(B)



② 危機管理組織(A)(B)の各任務の分担

危機管理組織の責任者の任務は以下の通りです。

危機管理責任者	危機管理組織に対する指揮・命令・監督 計画の作成、教育・訓練の実施 被害状況の把握と応急措置の指示
危機管理副責任者	危機管理責任者を補佐 危機管理不在者時の任務代行

また、各班(各担当)の任務は以下の通りです。危機の種類(地震、台風、落雷、火災、危険物災害、感染症や危険 人物の侵入などその他災害)によって、任務の要・不要の違いがありますが、基本任務は以下の通りです。

(A)通常の災害・危機の場合		(B)警戒宣言発令時の場合	
通報連絡班	関係機関への連絡および通報の確認 館内への非常放送 指示命令の伝達 関係者への連絡	情報収集担当	情報収集(テレビ、ラジオ等、貴町、本社) 収集した情報の報告 在館者への周知 飲料水・医薬品等の確認 等
消防班	出火の防止(または出火場所へ急行) 火災の警戒(または消火器等による初期消火)	点検担当	建物構造・防火・避難施設・消防用設備等・ ライフライン・エレベーター・危険物の点検 および保安措置 誘導経路の転倒状況の把握、落下防止
避難誘導班	避難者の呼びかけと誘導 負傷者や逃げ遅れの確認、誘導、報告 非常口の開放および確認 避難障害物品の除去 警戒区域設定 利用者の早期退館促進および利用の制限	案内・誘導担当	左記と同じ(混乱防止を主眼に)
安全防護班	電気・ガス・水道等の安全措置 防火扉・防火シャッターの操作 燃料供給源の元栓を閉める エレベーター等の非常時措置 非常電源の確保 屋外・窓・看板等の点検と補強 防水、浸水の確認 等	応急措置担当	負傷者等に対する応急処置 危険箇所の補強・整備 救出資機材等の確認
応急救護班	応急救護所の設置 応急措置 救急隊との連携、情報提供		

B) 各種危機への危機管理マニュアルと計画(防災・防犯計画)策定

私どもは、当施設の管理運営をするに当たり、それぞれの事案(地震、台風、落雷、火災、危険物災害、感染症や危険人物の侵入などその他災害)にあわせた連絡体制や対応方法を明確にした危機管理計画を策定し、危機管理マニュアルを作成しています。

それに従って周知徹底を図ると共に定期的な防災体制の確認を行ないます。災害・事故等の危機発生時には結果回避義務に従いすばやい初期対応を行い、危機管理計画に基づき全従業者が在館者の安全確保を最優先に行動し、貴県を始め関係機関への報告・連携により、被害拡大防止を徹底します。

危機管理計画の中に①危機予防計画 ②応急対策計画 ③復旧復興計画 を作成します。

C) 平時から取り組む危機予防策

ひやりハット運動、お声掛けの徹底、利用者への意識喚起等の実施

防犯グッズの設置による視覚的予防効果

当社独自の＜指定管理者総合賠償保険＞の保有

利用者の安全・安心を確実に担保するには、平時に設定された合理的な担保策と有事に備えた対応訓練の実施に従った冷静沈着な対応措置の実践という、二元的な側面での的確な配慮が必要です。

予防安全とは、日常の運営に関して危険と思われる部位、設備、業務を徹底的に洗い出し、事前に手当てを済ませておこうとする考え方です。事故・災害等の対策に関しても同様に、もし起きた場合の危険要素、被害レベル、対応準備策、訓練、資格研修・取得等を、丹念に着実に履行しておくことを意味しています。

私どもは長い運営経験を通してこれらのこととを重要視し、常日頃からの予防安全策が十分に練りこまれ、それらに従った着実な対応が非常事態発生の際、發揮出来る運営を行っているかどうかということに常に気を配りながら、利用者にとって安全・安心が確実にヘッジされた運営を的確に行ってています。

①予防安全のため「ひやりハット運動」を実施

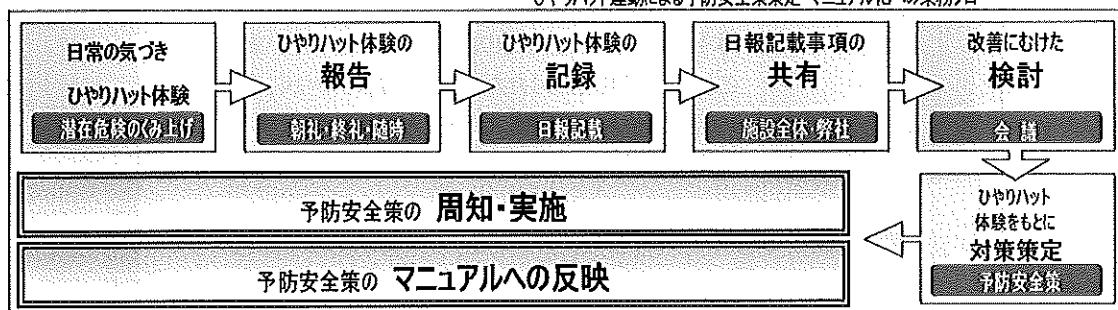
私どもは日頃の「ひやりハット」体験がいかに大事故の前兆であるかということを重く受け止めています。小さな「ひやりハット」体験に、胸をなでおろして終わりにしてしまうのではなく、きちんと収集して対応策を講じていくという地道な積上げが、大事故を防ぐための大きな効果をあげるのです。

このため、これまでスタッフミーティングで勉強するなど職員全員で「ひやりハット運動」を徹底して行っています。

『ハイシリッヒの法則』

ひとつの大事故の裏には 29 件もの「軽い事故」が潜んでいることを指摘しています。さらに同法則では、そのまた奥には、300 件位の「ひやりハット」体験があるものだといいます。このことを当施設に当てはめると、当施設職員の 300 回のひやっとした体験が 29 回もの「軽い事故」になり、そしてその時には「1件の大事故」が起きることになるのです。

ひやりハット運動による予防安全策策定・マニュアル化への業務フロー



具体的には、職員全員がひやっとしたこと・ハッとしたことを朝礼・夕礼で報告したうえ、日報に記録します。職員全員がこれらの情報を共有し、責任者の下でミーティングを実施し、改善・対応策を講じます。それを運営管理マニュアル等へ反映させていくことで、マニュアルの継続的改善を図っていきます。また、管理者研修の一環として施設敷地内及び周辺の危険箇所の再確認や館内避難経路図・サインの見直し等を実施していきます。

②防犯・防災の訓練・研修を確実に実施

訓練・研修の実施や、事故や災害発生時を考慮した施設運営は予防保全の観点からとても重要です。緊急事態が発生した際、迅速かつ的確な対応ができるように各種訓練を実施しています。また、必要に応じて公的機関による研修を受講することにより、専門的知識を取得し、安全性の向上に努めます。

訓練の種類		実施回数	参加者	訓練指導者
総合訓練	消火訓練	年2回実施	全職員、利用者等	危機管理責任者
	通報訓練	年2回実施	全職員	危機管理責任者
	避難訓練	年2回実施	全職員、利用者等	危機管理責任者
その他の訓練		適宜(月初朝礼等)	全職員	危機管理責任者

緊急時に最優先すべきことは利用者の人命に関わる事態です。所長には消防法に基づく甲種防火管理者資格取得者を配置しています。職員以下には普通救命講習(AEDの実務講習含む)の受講を必須とし、緊急時の的確な対応、技術を習得させた上で配置します。



講習の様子



講習の様子

③その他の具体的な取り組み アクティオならではのこんな取り組みも！

お声掛けと施設内外巡回の強化

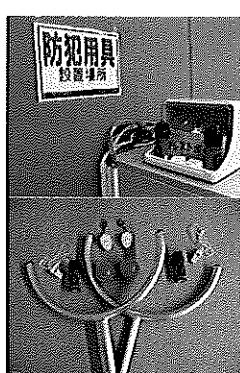
防犯は何といっても普段からの来館者に対する「目配り」「気配り」「お声掛け」等の能動的防犯が重要です。受付における来館者把握はもちろんのこと、敷地内の見回りを行い「スキを見せない」ことによって、問題の起りやすい場所や環境の発見と早期改善を行い、積極的に犯罪の防止に努めています。閉館時には、当然のことですが窓や扉の施錠を徹底します。また、職員が巡回することによって利用者が施設を安全に利用しているかについても視認して、安全の確保に努めています。



スタッフがお声掛け

防犯用品の整備

万が一の犯罪発生に対応するための防犯用品(サスマタ、ホイッスル、催涙スプレー等)を当施設に整備し、本社の設備担当者が取り扱い説明を行っています。これらの防犯用品はただ保有するだけでなく、利用者の見える位置に設置しておくことが極めて大事です。犯罪の抑止力になるからです。



施設への設置例

利用者や 地域住民への 意識喚起と 参加促進

上記のように、犯罪が起こりそうな環境をあらかじめ改善しておいたり、予測する犯罪への対症療法的な備えに対して実効をあげるためにには、施設管理者側だけがこれを実施するのではなく、利用者への意識付けが重要です。

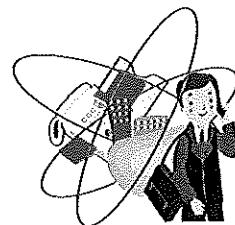
「相模湖交流センターは自分たちの施設だ」という意識を利用者が持ち、自主防衛意識を抱くことができるならば、より大きな防犯効果が期待できます。私どもは、利用者に対し盗難や暴力を未然に防ぐためのルール等を施設内に貼付するなどして、利用者の防犯注意を喚起していきます。



防犯意識を喚起する
サインを貼付

今後… 連携による 犯罪防止へ

今後は利用者や関係機関からの犯罪につながりそうな情報や防犯に関する意見なども収集し、これらも参考にした防犯体制に取組みたいと考えています。入手した情報は即座に地域へ発信することにより、地域が連携して犯罪防止に臨むことができます。館長ー副館長ー職員が常に利用者や地域の方々と協働できる体制で臨み、施設の安全・安心の確保に努めます。



盗撮・盗聴 の発見

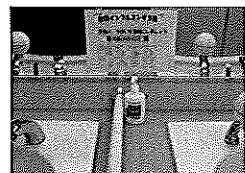
トイレや更衣室、階段等に盗撮器や盗聴器が持ち込まれたり、設置されたりして被害につながることは多数報道されています。私どもでは盗撮・盗聴対策機器を導入し、「電波クリーニング」によりこれらの機器を早期発見・排除し、犯罪を未然に防止します。



施設の 衛生管理

人びとが集合する所、衛生管理もまた欠かせません。私どもは、施設の衛生管理を徹底し、清潔で安全な施設管理を行います。

- ・施設内の温度、湿度、換気、採光などの環境に配慮します。
- ・清掃や消毒薬品は使用リストを協力企業から提出させ、管理します。
- ・手洗いやうがいを徹底します。



洗面所に衛生的な石鹼を設置

また、他施設での事故事例や弊社が管理運営する施設間で情報を水平展開し、スタッフへの周知を図っていくことも重要な予防対応策のひとつであると考えています。

4 安全管理について

4-(2)

(2) 緊急時の対応について

緊急時対応

災害・事故発生時の被害や損失を最小限に抑えるために組織的な連携体制を確立します。

A) 緊急時対策

どんなに、予防処置をして臨んでも完全な対策はありえないものです。万が一の事故・災害が発生してしまった際の対応とその連絡体制は、事前に整えておき、これを職員全員に周知徹底しておかなければなりません。

私どもは緊急事態発生時に重要なことは主に以下の4点であると考えています

伝達連絡網の明確化

身の安全の確保

関係機関からの指示

避難場所の指定

具体的には、①安全管理体制に示した(2)応急対策の組織・体制・連絡網に基づき、以下のような体制で緊急時の連絡・対応をとり、利用者等の身の安全を図りながら、関係機関からの指示を受け、人々を避難場所に誘導し、被害を最小限に止めるよう努めます。

B) 復旧・復興対策

復旧・復興対策としては、主に以下の3点が重要であると考えています。

二次被害の防止

各種保険の適応

関係機関からの指示待ち

一般的に起こり得る緊急事態例として利用者の事故や急病等への具体的な対応の仕方を以下に示します。

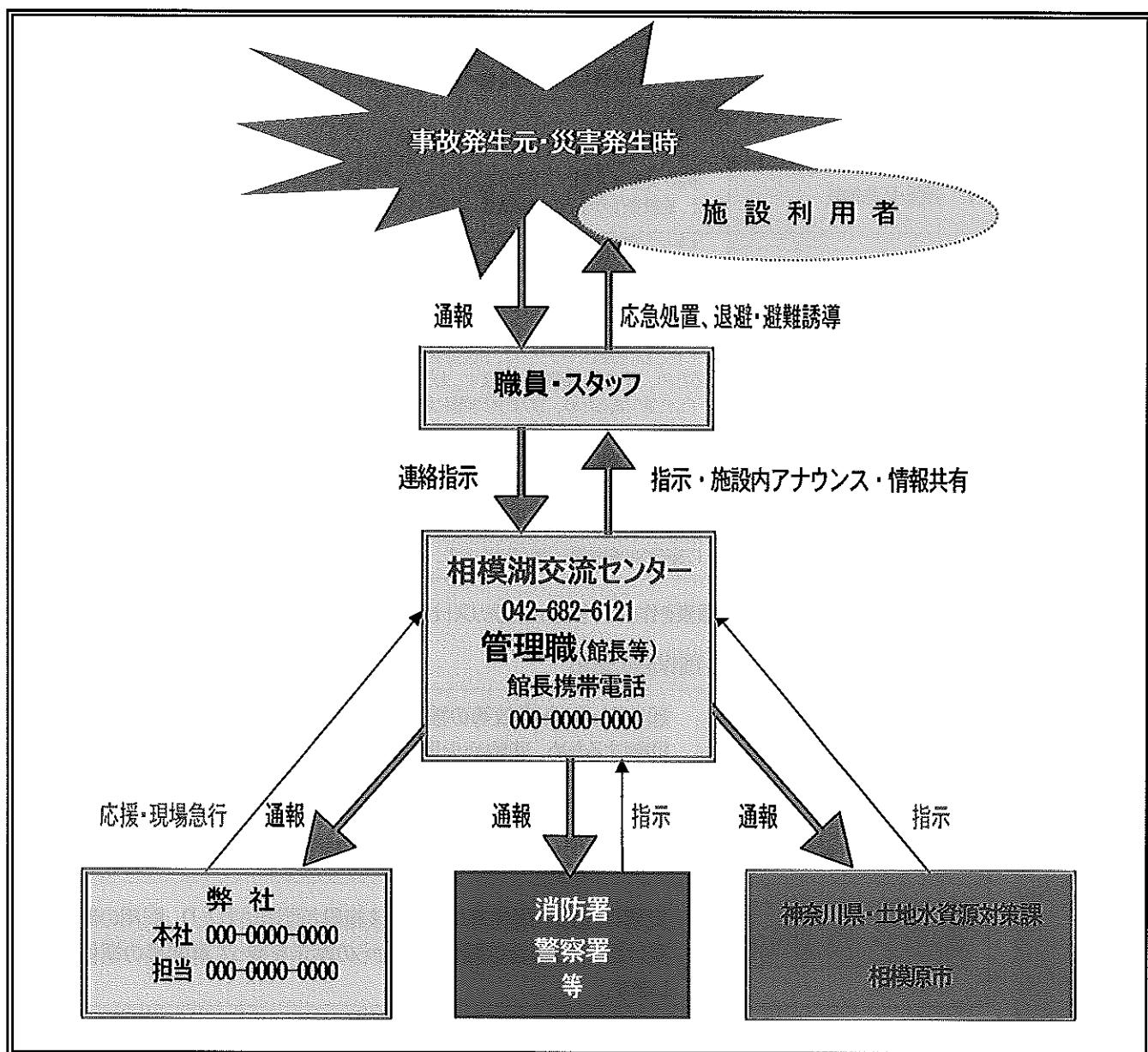
発生した事態に応じて施設責任者や職員は応急処置を行なうとともに、関係官署や救急病院へ通報し出動を要請します。これは、私どもが作成する当施設の危機管理マニュアルに記しています。

① 災害・事故発生時の連絡網とその連絡手順

緊急事態発生時には、危機管理責任者(館長)を中心とした事態に即した合理的かつ実効性ある安全管理体制を構築した上で、緊急事態の対応にあたります。

- * 災害発生時には貴県担当者の指示に従い、当施設内の相模湖記念館の方々との連携による体制も整え、緊急時対応にあたっていきます。

連絡体制図



休日・夜間の緊急時にも連絡可能な行政ご担当者様の電話番号を事前に確認しておきます。

■事故やケガへの対応

利用者の事故やケガ、感染症等に対しては、事態に応じて危機管理マニュアルに基づき、館長以下職員が関係所管 緊急連絡網及び当施設管理業務緊急連絡表を作成し、応急処置を行うと共に関係官署や救急病院へ通報し出動を要請します。

1. 通報・応急処置	事故・災害発生元からの通報を受けたスタッフ・職員は通報者に対して簡易な応急処置をとつたうえ、施設責任者などの管理職者へ通報します。
2. 判断・指示・情報共有	スタッフ・職員から通報を受けた管理職者は、状況を瞬時に理解し判断し対応指示を出すとともに、スタッフ・職員全員に情報を共有させます。なお、緊急時の場合は、速やかに避難誘導指示を出して対応します。情報を共有したスタッフ・職員全員が誘導員となり、利用者を安全な場所へ移動させます。 ＊私たちの職員やスタッフは、利用者第一での安全を守ることを、平時に十分な訓練を受けていますため、これを強く認識しています。また、施設責任者等の管理職者や職員は救急救命講習を終了した者であるため、このような事態に際しての高い対応能力を保有していますので、安心して指示に従っていただけます。
3. 関係機関への通報	消防署・警察署への緊急通報はじめ、貴県ご担当者への通報を速やかに行います。また、弊社施設担当者等へも連絡を取り、本社との協力体制で臨みます。
4. 関連機関からの指示	通報した貴県や消防署等の関連機関からの指示を得た場合はこれに従い、管理職から、速やかに施設内の職員等へ指示を出します。

なお、災害別に緊急時対応手順表を作成し、緊急連絡先リストとともに危機管理マニュアルへ記載しています。

①危機発生後の二次災害の防止、各種保険の適応

一次被害の防止策	起きててしまった事故等の被害を最小限に食い止め、二次被害発生を抑制するため、建物や火器設備等の点検を行います。
各種保険の適応手続き	各種災害・危険により、事前にかけていた保険の中から、該当する保険を選び出し、手続き等の対応を速やかにはかります。
関係機関からの指示	災害の種類や規模等により当該施設が閉鎖されたり、利用の制限を受けたりする場合は関係機関からの指示を待って再開等の準備を行います。

②指定管理者業務に則した包括型独自保険への加入（※別紙保険資料参照）

指定管理業務にかかるリスクに対し適切に対応するため、私どもは独自の個別型指定管理者保険の開発に成功しています。「指定管理者賠償責任保険」「保管動産損壊リスク保険」「レジャー・サービス施設費用保険」「行事参加者傷害者保険」「現金リスク保険」を包括契約しており、私どもが管理する施設での安全管理責任下において発生しうる 多様なリスクを担保した画期的な保険です。

全国で始めて指定管理者の保険に加入し、利用者の有ってはならない万一に備えています。保険料金は、当然ながら一般的なものよりも若干高くなりますが、様々な面においてより厳密なリスク管理が可能となり、管理瑕疵の部分においては、第三者、管理財物共に補償が可能となっています。他に例のない安全が担保されたスキームで「公の施設」に携わる責任を忠実に、そして確実に果たしていきます。

アクティオ(株)独自の【指定管理者総合賠償保険】があるので、万が一の時にも万全の態勢で保障などします。

5 地域との連携について

5-(1)

(1) 地域との連携について

地域との連携

積極的に地域と連携し、多様なネットワークを構築し、相乗効果で地域の活性化パワーを盛り上げます。

① 県内施設への働きかけ、地域連携の考え方

地域連携の重要性＝施設価値の最大化と地域振興・活性化に必須

相模湖交流センターに限らず、公共施設は単独でその施設の価値を最大に發揮することは困難なもので

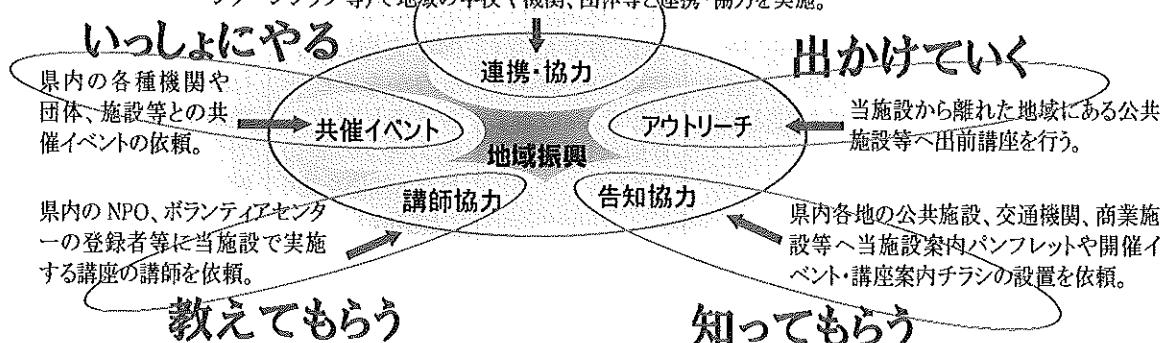
す。まして、交流センターという施設名が示すように上下流域交流、人と自然の交流、県内のふれあいのための施設であることから、地域住民や団体・機関等との連携は欠かせない要素であるといえます。

そのため、私どもは下図に示す多様なネットワークが大事であると考え、その構築を目指していきます。

多様なネットワークの構築

様々な参加

施設の管理運営上における様々な面(ボランティア参加、運営委員会、インターンシップ等)で地域の学校や機関、団体等と連携・協力を実施。



② 具体的な地域連携の取組み

私どもは、これまで地域に根ざした施設となることの重要性に鑑み、さまざまな方々が参加できる講座・教室等の事業や施設イベントを開催してきました。何といってもより多くの方々に施設を利用されることが重要であるからです。

そのためには、上図のようにさまざまな機関や人々と連携・協力を図ってきました。

当施設においても地域住民の方々や団体、公共施設、学校や機関などと連携して行く予定です。

- ⇒講座等の事業では、神奈川県の協力も得ていきます。
- ⇒当施設からの情報発信および他施設からの情報収集には、周辺の公的機関等とも連携・協力します。
- JR相模湖駅、駅前観光案内所へもパンフレットの配布先として協力を依頼しています。
- ⇒年一回程度実施する施設の祭り等のイベントには、事務局の方々等を交え何度も会議を重ね内容を練っていきます。当施設を利用して活動しているサークル等の日頃の成果発表の場としてはもちろんのこと、地域交流の拠点として消防署や大学等の協力を得たイベント等も実施し、情報発信していきます。

■連携先・連携の目的

	共催イベント いっしょに やる	講師協力 教えてもらう	告知協力 知つてもらう	アウトーチ 出かけて いく	連携・協力 様々な参加
携先	<ul style="list-style-type: none"> ・他の公共施設(図書館、公民館他) ・学校・大学等の教育機関 ・企業/商業施設 ・他 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民、 ・ボランティア活動団体 ・専門家(教育機関、民間企業他) 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の公共施設(図書館、公民館他) ・学校・大学等の教育機関 ・企業/商業施設 ・交通機関(駅) 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の公共施設(図書館、公民館他) ・学校・保育園等 ・企業・商業施設 ・他 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の公共施設(図書館、公民館他) ・学校・大学等の教育機関、 ・企業/商業施設 ・地域住民他
連携内容	施設単独では実施が困難なテーマのイベントを、互いの強みを活かして実行する。	施設で実施する講座等の事業に講師となって参加し、その力を発揮してもらう。	施設の案内パンフレットや講座・イベント等の案内チラシ等を配布し、貼付または設置してもらい告知協力してもらう。	施設で実施している講座等を当施設から他の場所(施設等)へ出かけて行って行う『出前講座』を実施する。	ボランティア活動への参加、利用者による運営委員会への参加、インターンシップとしての参加、等当施設への多様な参加の仕方をしてもらう。
目的	互いの力を発揮して、相乗効果を得ることにより、地域住民にとつて有益な内容を提供することが狙い。	施設側が自前で提供するだけでなく、地域の「一芸に秀でた方」に参加してもらうことで、施設がより地域に根を張ること。	市内のより多くの場所で、当施設がどんな施設で何を実施しているのかをアピールするとともに、協力先との顔の見える関係を築くことも狙い。	当施設から離れた地域の住民や、まだ知らない住民等に対し、「出前講座」を継続的に行うことと、立地上の問題を少しでも解消するとともに、認知してもらうこと。	当施設を、さまざまな人々のニーズに対応して利用してもらうことにより、より利用価値を上げ、地域にとってなくてはならない施設となるため。

■外部アドバイザリー委員会の結成

相模湖交流センターの管理運営の向上のため、外部アドバイザリー委員会を結成します。

旧相模湖町商工会様、観光協会様等地元有識者の皆様、さらに当社の管理運営主旨に賛同している「」(※自主事業参照。神奈川県の音楽家)などの方々に当施設の運営に関するアドバイスをいただく予定です。

6 管理経費の節減について

6 収支計画

◆5年間で1,106万円の指定管理料を縮減。

◆利用料金の5年の合計は、462.5万円の增收。

(いずれも、要項に記載された県想定の指定管理料と利用料金の対比)

○収支計画

収入

(単位:千円)

区分	23年度	内訳	24年度	25年度	26年度	27年度
指定管理料	80,470		80,055	79,955	79,855	79,755
利用料金収入	6,200	諸室、駐車場	6,300	6,400	6,500	6,600
その他	525	自動販売機ほか	525	525	525	525
収入計	87,195		86,880	86,880	86,880	86,880

支出

(単位:千円)

区分	23年度	内訳	24年度	25年度	26年度	27年度
人件費	19,664	常勤職員4名 アルバイト3名 法定厚生費等含む	19,664	19,664	19,664	19,664
駐車場等人件費	1,569.3	土日、夏季など	1,569.3	1,569.3	1,569.3	1,569.3
外部アドバイザー諸謝金	189		189	189	189	189
消耗品費	1,890	事務消耗品等	1,890	1,890	1,890	1,890
事務機器賃借料	825.3	事務機器、車両等	825.3	825.3	825.3	825.3
その他事務関係費	1,900.5	印刷、通信費	1,585.5	1,585.5	1,585.5	1,585.5
旅費交通費	105	移動旅費	105	105	105	105
光熱水費	11,445	電気、ガス、上下水道	11,445	11,445	11,445	11,445
修繕費	4,500		4,500	4,500	4,500	4,500
業務委託料	40,658.9	各種業務委託	40,658.9	40,658.9	40,658.9	40,658.9
施設保険	315	指定管理者総合賠償	315	315	315	315
研修費	105	職員研修	105	105	105	105
販売品仕入費	105		105	105	105	105
公租公課	623	仕入税額控除後見込	623	623	623	623
一般管理費	3,300	本社業務管理経費	3,300	3,300	3,300	3,300
支出計	87,195		86,880	86,880	86,880	86,880
差額	0		0	0	0	0

※ 上記の支出区分及び金額は、支出総額の範囲内で交流センター2階に設置されている「相模湖記念館(相模原市)」の業務受託内容の協議・調整により変動する場合があります。

6 管理経費の節減について(内訳書「人件費」)

6 人件費

(1) 職員数内訳 (館長1名、副館長1名、常勤職員2名、非常勤職員等3名)

(2) 給与 計 16,153 千円

ア 館長

小計 3,600 千円

給与

単価(月額 300 千円) × 1 人 × 12 か月 = 3,600 千円

イ 副館長

小計 3,000 千円

給与

単価(月額 250 千円) × 1 人 × 12 か月 = 3,000 千円

ウ 常勤職員

小計 5,280 千円

給与

単価(月額 220 千円) × 2 人 × 12 か月 = 5,280 千円

エ 非常勤職員等(アルバイト等) 小計 4,273 千円

非常勤職員等

単価(時給 950 円) × 3 人 × 12 か月 = 4,273 千円

(3) 法定福利費 計 2,016 千円

ア 館長

小計 529.2 千円

イ 副館長

小計 445.2 千円

ウ 常勤職員

小計 789.6 千円

エ 非常勤職員等

小計 252 千円(4) 各種手当等 計 1,495 千円

ア 館長

小計 180 千円

イ 副館長

小計 180 千円

ウ 常勤職員

小計 360 千円

エ 非常勤職員等

小計 775 千円

※上記人件費のうち、非常勤職員等の部分に相模湖記念館の人員を想定した人件費が一部含まれております。(支払人件費単価等に影響はありません。)

7 人的な能力について

7-(1)-7

(1) 執行体制について

ア 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況について

執行体制

多種多様な公共施設の指定管理者としての経験から、
公共施設を確実かつ効率的に管理運営するために
作りあげた組織編成で臨みます。

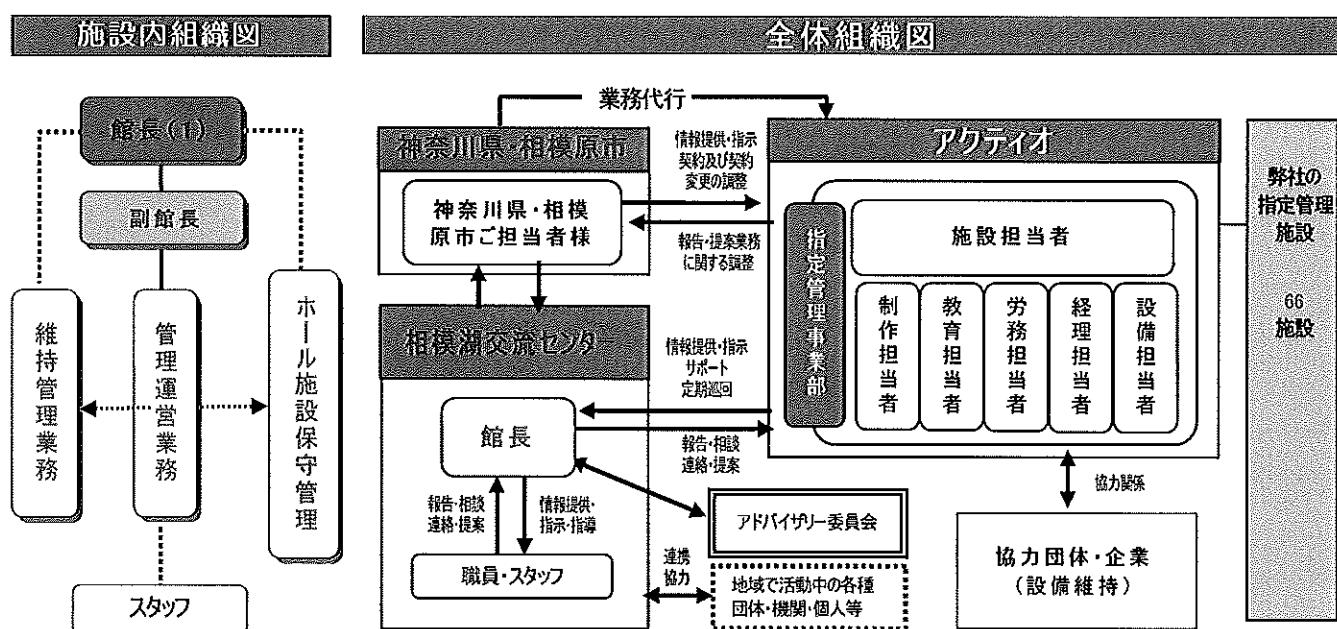
① 管理運営体制の考え方／方針

A) シンプルな指揮系統と充実のバックアップ体制

私どもは、ムダのない人員構成と無理のないバックアップ体制を構築し効率化を図ります。当施設の組織と体制は本事業計画の実現に向けて効率的な行動がとれているかという視点から施設責任者と館長が常にチェックを行い、硬直化したり機能が滞ることのないよう統制していきます。関係各位との円滑な連絡体制の確立は、当施設を効率的・効果的に管理・運営させていく上での重要なファクターです。

②アクティオは施設内は館長の式で管理し、会社全体でバックアップ

「神奈川県立相模公交流センター」組織図



B) 効率的・効果的で、責任者が必ず常駐する組織体制 ポイント1

①スタッフ全員が情報を共有する

施設内組織における指示命令系統は、主に館長がこれを支える副館長に、そこから実務を行う管理運営業務・事業運営業務職員、スタッフへという順で実行します。特に責任者である統括責任者と副統括は、必ずどちらかがシフトに入り、責任ある体制を完備し、情報は全員に伝わるよう、朝礼・終礼、スタッフミーティング等で共有します。またシフト勤務のため、受付業務や軽微な清掃などは全職員・パートが効率よく行い、利用者と“お互い顔が見える関係”を築き、施設の雰囲気を高めるために全ての管理職が積極的に受付・案内業務も行います。

②事業運営・管理は相互協力、維持管理は館長・副館長が管理・統括

施設内の組織として具体的には、前回の通り経理や広報も含めた管理運営業務、外部委託による設備維持管理業務を館長・副館長が管理・統制していく体制ですが、事業運営・管理運営は分離してしまうことなく相互に協力し効率的に運営することが特長です。

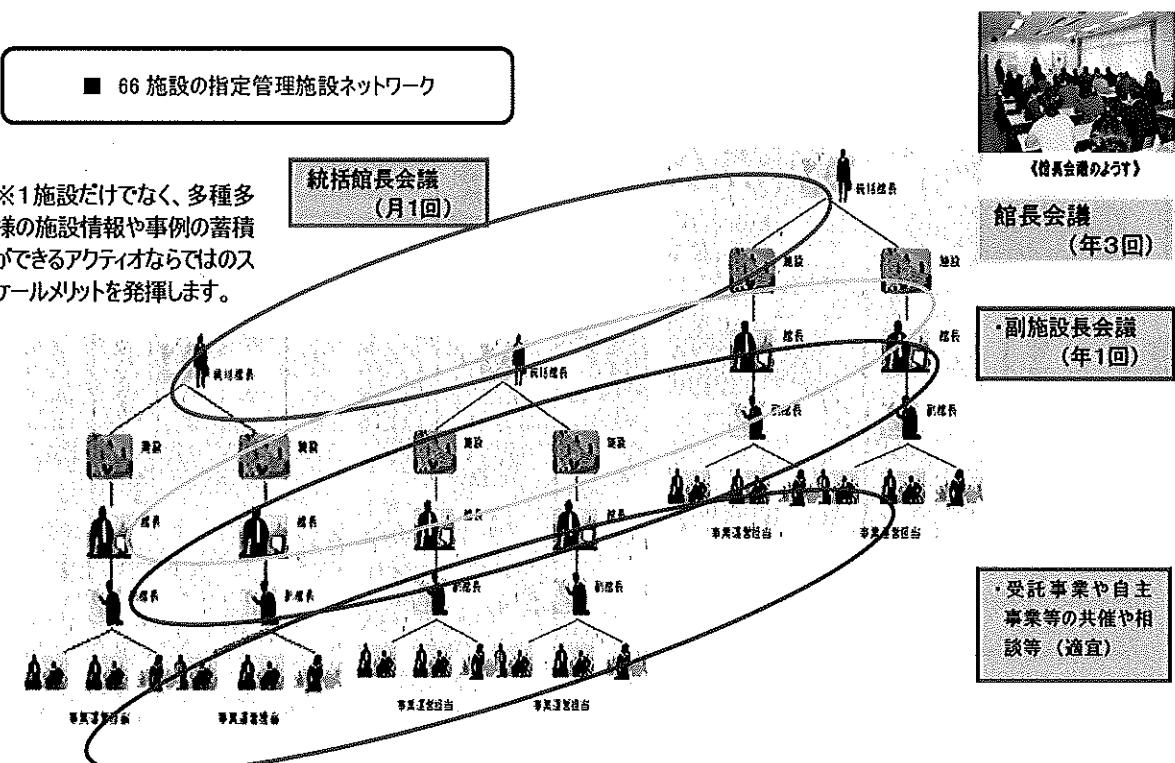
なお設備維持業務の再委託には、公共施設の実績を有する当地域の企業を優先的に選定する予定です。

C) バックアップする本社指定管理事業部制 ポイント2

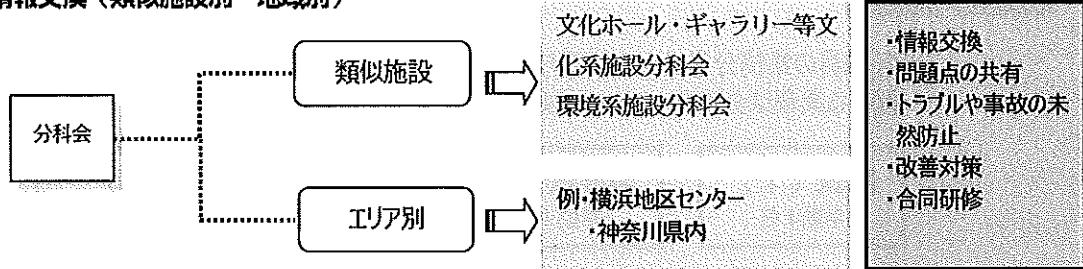
私どもは当施設を本社と近隣の統括館長がバックアップしていきます。それぞれの役割は以下の通りです。

本社	立上支援・現場管理・自治体との折衝、マスペ取得、銀行口座開設、社内経理システムのレクチャー、人事管理、研修、施設の引き渡し、維持管理の外注先選定
近隣の館長	スタッフ研修の受け入れ、各種相談
統括館長	施設の情報収集と本部への報告、館長の教育・指導、

D) 指定管理施設 66 のネットワークでの情報交流 ポイント3



■ マトリックス情報交換（類似施設別・地域別）



※定期的な総括館長会議・館長会議等を開催することにより、各施設間の情報交換はもとより、問題点の共有、早期発見、改善対策を講じる場として活用しています。また、指定管理6施設の実績を有している強みを生かし、連携を密にした情報交換によって、より魅力があり、そして効率的な運営が可能となります。

とりわけ当施設の類似施設『耕心館』『成城ホール』『北沢ホール』『三重県環境学習情報センター』『東京都水の科学館』『東京都虹の下水道館』とは、密に連携し相互協力し施設の管理運営に活かしていきます。

さらに、近隣の「藤野芸術の家」、「愛川ふれあいの村」とも連携を図っていく予定です。

E)当施設専門の《外部アドバイザリー委員会》を新設

ポイント4

私どもでは、相模湖交流センターの管理運営をさらに向上させるため、当施設専門の外部アドバイザーによる委員会を設置します。委員には、前述(5 地域連携)の通り、当地域との連携を深めることが大事であるとの考えのもと、地元の方々(旧相模湖町商工会様、観光協会様等地元有識者の皆様)を想定しています。さらに当社の管理運営主旨に賛同してくれている「 」(※自主事業参照。神奈川県の音楽家)等の方々に当施設の運営に関するアドバイスをいただく予定です。

外部アドバイザリー委員会

- ・旧相模湖町商工会様
- ・観光協会様等地元有識者の方
- ・当社の管理運営主旨に賛同してくれている神奈川県の音楽家 等を想定

他にも、公演事業に関する組織として《アクティオ・パフォーマンスクルー・アドバイザリー委員会》もあります。

私どもでは、社内の人脈や弊社パフォーマンスクルー *1) 内のアドバイザリー委員会 *2)、現在指定管理者として管理運営中の文化ホールにおけるホール・マネージャーなどのパイプを有効に活用し、著名人や有名人・グループなどの公演を優遇価格で取り入れることが可能です。また、それら弊社の指定管理ホールが複数館で連携し、外国から招聘した民族音楽グループの公演なども当ホールで行なうことにより、グループメリットを活かすことができるため効率的です。

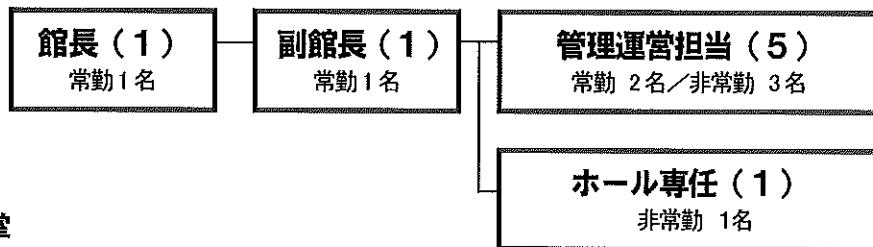
*1)弊社パフォーマンスクルーとは、私どもが主宰する演奏家(個人・グループ)および芸術文化に関する技術者等からなる集団です。演奏家集団には「スンフォーネ」(クラシック)などがあり、技術者集団には「アドバイザリー委員会」があります。

*2)アドバイザリー委員会は、現在芸術文化に係る各方面の第一線で活躍中のエキスパートの方々(放送作家、演出家、アレンジャー、舞台製作等)で構成する弊社パフォーマンスクルー内の文化支援組織です。主な構成委員を下表に紹介します。

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

■施設内組織図

各職員の業務分掌は以下の通りですが、シフトによる勤務体制になることから、受付・案内や貸出施設に関する業務は全職員・スタッフが対応できるようにします。



■職掌分掌

職種	雇用・ 勤務形態	業務分掌	能力・資格等	人数
神奈川県立相模湖交流センター	館長	・施設全体の管理運営統括 ・金銭及び個人情報の管理責任者 ・利用の許可、使用料減免の決定 ・講座の企画、実施の責任者 ・危機管理責任者 ・関係機関との連絡及び調整	甲種防火管理者 救急救命講習終了	1名
	副館長	・センター長不在時の代行及び補佐 ・施設維持管理業務 ・金銭出納等の経理事務全般 ・講座の企画・図書資料の管理 ・HPの作成更新、情報誌の編集 発行等広報業務全般 ・駐車場維持管理	救急救命講習終了 ※経理業務に精通した人材を推奨	1名
	職員	・会場設営、魁皇整理及び撤収の立会 ・利用者及び舞台スタッフとの打合せ ・申込施設貸館業務 ・講座の企画、実施 ・図書資料の管理 ・HPの更新、情報誌の編集等広報業務	救急救命講習受講	2名
	スタッフ	・利用申請等の受付業務 見学者の案内業務	救急救命講習受講	3名
	ホール専任者 (非常勤)	・ホール・ギャラリー等の維持管理業務、 ・システム保守運用の補助 ・事業企画・運営、 ・広報補助業務	救急救命講習受講	1名 (1)
本社	専任担当者	・関係機関との連絡及び調整		1名
	経理担当者	・金銭出納等の経理事務管理	本社管理部 経理担当	1名

■シフト表

シフト表

△ 早番(9:00~17:00) ▲ 遅番(17:00~21:30)
 ◎ 出勤日(時間等は利用状況による) ■ 遅番(14:30~22:00)
 □ 早番(8:30~14:30)

1日の配置時間表(モデル)

7 人的な能力について

7-(1)-イ

(1) 執行体制について

イ 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制について

委託の管理・指導体制

経験豊富で、県内にネットワークをもち、厳しいプロ意識を持つ企業に再委託。同じ志をもつスタッフという意識で進行管理します。

A) アクティオ(株)指定管理事業部による総合管理と、専門会社による維持管理業務の実施

維持管理業務及び多目的ホールに関する専門的な業務については、それぞれ専門の会社へ委託し、私どもが業務を管理、監督する体制で実施します。

アクティオの指定管理事業部には経験豊富な設備担当を配置しており、その設備担当の指導のもと館長（もしくは担当職員）が維持管理業務を管理します。

私どもは維持管理を専門とする会社ではないものの、維持管理業務や専門業務を任せきりにはしません。これが責任運営の証です。

B) 県内企業、地元企業との積極的な業務連携による地域への貢献

私どもは、当施設における様々な外注機会において、県内及び地元企業への発注を積極的に行っていきます。具体的には建物維持管理のための清掃・設備維持管理、修繕等については、県内・地域内に事業所がある企業を最優先に選定し、業務を実施します。

C) 信頼のおける優良な専門会社との業務連携

多目的ホールの舞台機構・照明・音響の管理は県内・地域内の事業者を優先的に選定します。ただし、舞台装置などの特殊機器関係については、専門性を最優先と致します。この場合、信頼かつ適切管理が可能な設置メーカー及び専門会社との連携を行っていきます。

D) 専門会社への再委託選定方法

業務内容	選定方法
建物・設備等 保守管理 日常清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・県内企業優先 ・これまでの協力関係における実績 ・業務の専門性のスキルや業務実績 ・企業の信頼性、経営状況や経営理念 ・指定管理や業務委託の経験 ・当施設の業務にかける意欲や理解
多目的ホール 舞台設備等運営、 保守管理	<ul style="list-style-type: none"> (県内企業優先) ・設置メーカーによる適正管理 ・業務の専門性のスキルや業務実績 ・類似施設での管理運営の実績と評価 ・運営業務における適切な研修体制 ・緊急時のバックアップ体制 ・企業の信頼性、経営状況や経営理念

7 人的な能力について

7-(2)

(2) 人材育成等について

人材育成

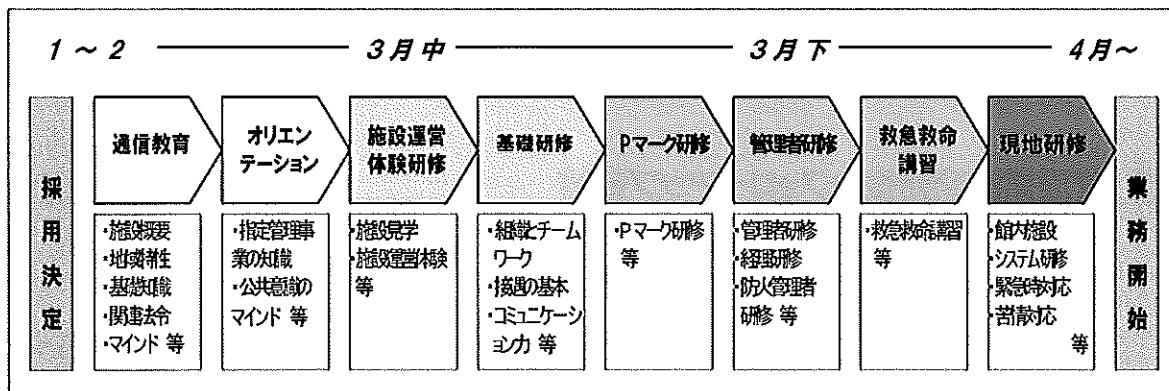
施設運営体験で問題意識をもってから研修に入るからこそ、充実した研修ができます。多くの施設運営実績をもつ弊社ならではの研修体制です。

① 独自の充実した新人研修システム

■新規職員には、採用後すぐに通信教育・施設運営体験研修をスタート

私どもでは、職員を新規採用した場合、下の図のように、通信教育・施設運営体験研修・基礎教育・現地研修などを行なう体制をとっています。私どもは地域採用・既存職員採用を基本としていますので、短期間に中身の濃い研修を行う必要があります。そこで、通信教育・オリエンテーションでベーシックを頭に入れた後、類似施設の体験研修に入ります。これは私どもが多様で数多くの施設を指定管理させていただいている最大のメリットであり、そのネットワークを生かして、一定期間の研修を行います。こうすることで、何をすべきかという問題意識を持ち、以後の研修が上滑りでない、中身の濃い研修となります。

●入社時研修スケジュール



■研修の内容と到達目標 一 必要なスキルとマインドを身につける 4段階研修

研修内容	到達目標	人材育成方針
通信教育 ↓ オリエンテーション	・施設概要 ・地域特性 ・基礎知識	施設を知り、公共施設・指定管理者のマインドを育成する
体験研修 ↓ 基礎研修	・組織とチームワーク ・接遇の基本 ・コミュニケーション力 ・接客/手話 10 大用語	学ぶべきことを知り、基礎のスキル獲得
実務研修	・Pマーク研修 ・管理者研修 ・救急救命研修	施設を預かるために必要な資格とスキルの獲得。全員にPマーク研修、救急救命研修、管理者に管理者研修、経理研修、防火管理者研修。
現地研修	・館内施設 ・システム研修 ・各書式の記入方法 ・緊急時対応 ・苦情対応	各自の役割と動きを施設内で実際のスケールで感じ取り、更に広い視野で業務全体を把握する。各自の役割を専門的に修得し、「表現すること」が現実的につかめてくると同時に、それぞれのセナリオにより更に膨らませる楽しさを実感することができる様、実務に即したカリキュラムと自信と誇りの持てる意識作りを行なう。施設内のルーラーの体感と具体的な実戦方法の策定、ホスト側点、ゲスト側点で施設を確認、緊急時対応。

①採用後すぐに通信教育で下地づくり

採用が決まつたらすぐに、施設に関する資料をもとに通信教育を始めます。通信教育の中身は主に次の通りです。

- 指定管理業とは●当該地域の特徴●当該施設の目的と特徴●「公」の心構え 等

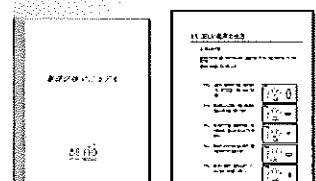
②類似施設での施設運営体験研修

その他、当施設の実務においては、現在私どもが運営している類似施設である砧区民会館（成城ホール）等での実務研修や県内の他の当社管理施設における事業内容の確認及び実地研修を実施します。

③知識研修・コミュニケーション研修で基礎を磨く

或る程度の下地ができたら、知識研修・コミュニケーション研修が始まります。施設に関する管理知識、施設に関連する事業の企画実施能力の向上や接遇等の運営業務全般に必要な知識・テクニック等の習得など、当施設の職員である自覚とモチベーションを高める内容となっています。

基礎研修マニュアル



④現地研修で、施設に応じた対応を

業務開始 1 ル月前には、いよいよ現地での研修をスタートします。実際の施設でお客様をお迎えする一つ一つを想定して、細かなところまで手順や対応を確認します。今までの当社独自の研修プログラムを元に、施設独自の対応方法を、専任講師と共に作り上げます。

施設ごとに整備する通信教育システム



② 管理業務開始後のフォローアップ研修

■採用後は定期的なフォローアップ研修と臨機応変なスキルアップ研修

業務が開始した後も、私どもではプラスアップのためのフォローアップ研修を定期的に行っていきます。職員・スタッフに対して積極的なスキルアップ研修や、場合により優良な他施設見学などの定期研修を実施します。常に目標を持つことのできる環境を整え日々の業務についての見直しや高い意識の維持を図ります。

業務についての見直しや高い意識の維持を図ります。

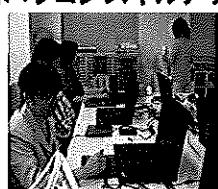
弊社のさまざまなフォローアップ研修

■チラシ作成講座



マーケティングに沿った企画の立て方や興味や関心をひくチラシ作りを学びます。

■パソコンスキルアップ



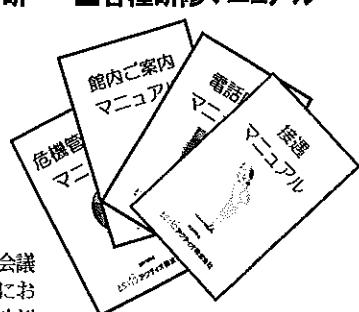
データ整理、書類作成、ホームページの更新、経理、メール等、レベル別スキルアップ講座を開催しています。

■クレーム対応研



(社)消費者連絡専門家会議から講師を招聘し、接客におけるクレーム対応の成功例と失敗例から上手な対応法を学びます。

■各種研修マニュアル



上記研修のほかにも、弊社では以下のような研修を行っております。

- 経理研修(各施設の経理担当者には、「間違いなく確実な経理」の研修を行います。) ■接遇研修(お客様に対するマナーを身につくまで研修します。) ■他施設の見学(一斉点検の日等に、他施設を見学します。) ■リカレント研修(接遇での不具合などを洗い出す研修です。)

■専門研修

	商工系施設	子ども系施設	高齢者系施設	文化・芸術系施設	飲食系施設	コミュニティ系施設
外部研修	防火管理者講習 救急救命講習 衛生推進者講習 中小企業振興のため 団体・機関等が実施 する地域活性化等に 関する研修 等	防火管理者講習 救急救命講習 衛生推進者講習 健全育成及び児童 館職員等のスキルア ップのために団体・機 関等が実施する各種 研修 等	防火管理者講習 救急救命講習 衛生推進者講習 高齢者の生きがいを 推進する団体・機関 等が実施する各種高 齢者コミュニケーション 研修 等	防火管理者講習 救急救命講習 衛生推進者講習 地域文化振を推進 する公立文化施設 運営等に関する各種 研修 等	防火管理者講習 救急救命講習 安全衛生責任者講習 衛生推進者講習 食品衛生責任者講習 弊社関連飲食系企 業及び団体・機関等 の各種研修 等	防火管理者講習 救急救命講習 衛生推進者講習 地域コミュニティ振興 を推進する団体・機 関等の地域活性化 等に関する各種研修 等
内部研修	類似施設の交流研修(合同)				専門施設の館長による出張研修	

③ 雇用に関する基本的な考え方

地域に貢献するために、当地域からの採用を最優先します。

新規採用では「好奇心旺盛でチャレンジ精神あふれる人材」が基準。

現在のスタッフの方には継続雇用に向けて話し合います。

A) 新規採用は、当地域からの優先採用

新規採用の場合には、職員・スタッフ等、地元採用を優先的に行います。

地域の優先雇用には、以下のメリットがあると考えています。

地域採用の メリット

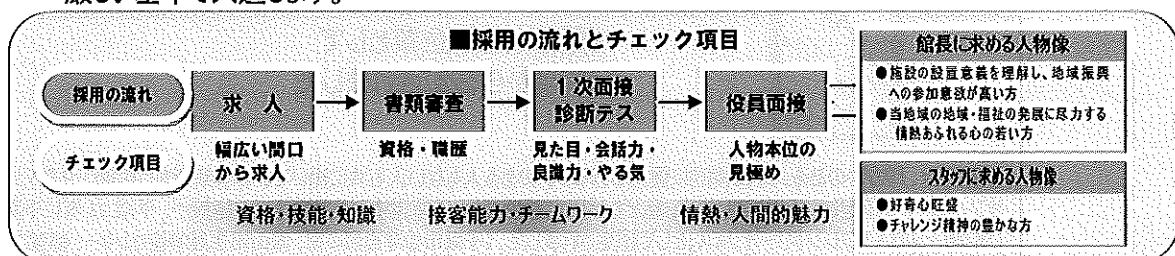
- ①地域固有の知識や情報が直接的に、サービス向上につながる。
- ②地域の知り合いも多いことから利用者の生の声を集めやすい。
- ③災害時にはすぐにかけつけられる。

B) 当社の指定管理施設の中での異動によりスペシャリストの対応が可能

現在私どもが指定管理者として運営管理している公共施設のうち、当施設に類似の施設で活動する職員の中からの異動も選択肢のひとつです。職員はすでに類似施設で経験を積んだ、いわばスペシャリスト。公共施設運営の必要なスキルと経験を当施設で発揮することができます。また、私どものグループ会社全体会員からの異動の場合もあります(イベント企画等)。いずれの手段をとるにしても、あらゆる方法を検討したうえ、最適の人材を確保する予定です。

C) 書類審査から面接まで、最適の人物像を見極めて採用

責任者である館長の人選は、特に慎重を期しますが、スタッフの採用も幅広い間口からのエントリーを求め、厳しい基準で人選します。



※館長はマネジメントスキル。
※職員は必要とされるスキルと経験をチェック。

D) 高齢者パワーの活用

団塊の世代の方々が退職し、地域には長年その地域を愛し住み続けてきた、人生経験も深い方々がコミュニティデビューをするようになっています。私どもはそのような方々（高齢者でもお元気な方々）は若い！）を積極的に採用し、知見に富んだ高齢者パワーを活用していきます。

E) 現在働いている職員は基本的に継続雇用の方向で話し合い

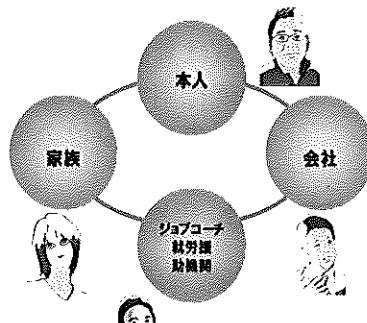
現在働いているらっしゃる期間契約の嘱託職員の皆様には、気持ちよく継続勤務いただけるよう面談および説明会を開催いたします。当社が指定管理者としてどのような考え方を持っているか、また雇用にあたっての考え方などを明確に提示説明し、十分なコミュニケーションをとる中でスムーズな業務移行を目指します。

④ 障がい者雇用に関する基本的な考え方

弊社は積極的に障がい者を雇用します。現在、法定雇用率を超えており、共に働く姿勢を評価され、千葉県から表彰されました。

A) 積極的に障がい者を雇用

私どもは公共施設を指定管理する立場として、社会の平等な雇用に貢献するため、障がいのある人を積極的に雇用しています。現在、千葉県、神奈川県、茨城県、福岡県等に設置された私どもの指定管理施設で、17名の障がい者の方が館内業務や清掃業務等に従事しています。



■障がい者雇用には4者の信頼・協力関係が不可欠

⑤ 弊社の障がい者雇用の現状

A) 法定雇用率を遵守し、現在 17 名採用、2.56% の雇用率を確保

「障害者の雇用の促進等に関する法律」が平成 18 年に改正され、事業者には、1.8%以上の障がい者雇用が義務付けられました。これを機に私どもでは、障がい者雇用の勉強会を開き、トップから現場のスタッフまで、「共に働く意識」を共有し、積極的に採用しています。

アクティオの障がい者雇用の現況（平成 22 年 1 月 31 日現在）

常用労働者数	うち 障がい者数	当社雇用率	法定雇用率
663 名	17 名	2.56% (+0.76%)	1.8%

積極的雇用企業として
千葉県から表彰されました

千葉県は、障がいのある人を積極的に雇用し、障がいのある人もない人も共に働いている事業所を「笑顔いっぱい！フレンドリーオフィス」として認定し、公表しています。私どもが指定管理者として運営する千葉県下の3施設が、平成 21 年に千葉県からこの「笑顔いっぱい！フレンドリーオフィス」として認定されました。（千葉市少年自然の家、流山市生涯学習センター、都賀コミュニティセンター）

8 法令等を遵守する能力について

8-(1)

(1) 諸規定の整備について

法令遵守

私どもは、企業倫理(行動)基準を定め、企業倫理ホットライン制度を設け、内部統制を徹底します。

①企業コンプライアンスを徹底遵守するための企業倫理ホットライン制度

■ 企業コンプライアンスを徹底遵守する経営姿勢

アクティオ(株)は、弊社が行う全ての事業活動において

1. 社会の倫理、法令を破る事を決して許しません。
2. 違法行為、脱法行為を行ってまでの利益追求は決して行いません。

■ 法令遵守（コンプライアンス）は企業として事業を行っていく上での最低条件だと考えます。

企業が自らの事業を通して社会に貢献するという使命を果たさず、不祥事を起こした場合、仮に報いを受け企業自身の存在を許されなくなってしまっても、そのことをもって全てが完結するわけではありません。当然のことながら、その企業を信頼した発注者サイドにも多大な影響を与え、さらには2次的に広く社会にも大きな心配や損害を与えることにつながります。

このため、コンプライアンスがこのように大きな社会的課題としてクローズアップする以前から、弊社では上記の経営姿勢をもって法令やルールの遵守に努めてきました。今後さらなる意識の徹底と以下の通り厳格な取組みにより、日常業務における当該問題発生の未然防止を図っていきます。

(2) 具体的な取組み

A) アクティオ(株)企業倫理(行動)基準(現行基準です)

当社では、「アクティオ倫理(行動)基準」に基づき、企業倫理の確立に努めています。また、企業倫理ホットライン制度を設け、企業不祥事の早期発見と公益通報者の保護に努めています。
平成 22 年 1 月 1 日

『アクティオ倫理(行動)基準』

- 1. 法令等の遵守**
私たちは、いかなる場合も法令および社内規程(リール)を遵守し、道徳律・モラル律を含む社会規範に則って行動します。
- 2. 公正な取引**
私たちは、市場経済の基本ルールに従い、公平かつ公正な立場で全ての取引を行います。
- 3. 情報管理と守秘義務の徹底**
私たちは、個人情報・顧客情報・経営情報などの一切の機密情報を厳正に管理し、外部への漏洩を防止します。
- 4. 人権の尊重**
私たちは、個性と人権を尊重し、あらゆる人権侵害行為を排除します。
- 5. 反社会勢力との対決**
私たちは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会勢力および団体とは断固として対決します。
- 6. 環境問題への取り組み**
私たちは、自然環境の保護を心がけ、幅広い視野で環境保全に努めます。

コンプライアンス チェック

- | | |
|-------|----------------------------|
| チェック1 | その行動、法律に違反していませんか？ |
| チェック2 | その行動、社会規範、ルールに合ったものですか？ |
| チェック3 | その行動、公に報道されても社会に受け入れられますか？ |
| チェック4 | その行動、家族や友人に胸をはって話せますか？ |
| チェック5 | その行動、あなたの自身、穏やかな気持ちでられますか？ |
| チェック6 | その行動、誰かに迷惑をかけていませんか？ |
| チェック7 | その行動、相手の立場に立ったものですか？ |

ある行動や意思決定に関して疑問や疑いをもった場合には。。。↓

- まず上司に相談しましょう。
- 本社管理部に相談しましょう。

何らかの事情で上記の方法が取れない場合は。。。。。↓

アクティオ(企業倫理)ホットラインを利用しましょう。
※ 匿名でも通報・相談できます。

アクティオ(株)は、貴県や県民の方々から「信頼」される指定管理者としてその業務を遂行するため、

企業倫理を重要視し、弊社における企業倫理(行動)基準を定めています。(上図参照)

B) アクティオ(株)企業倫理ホットライン

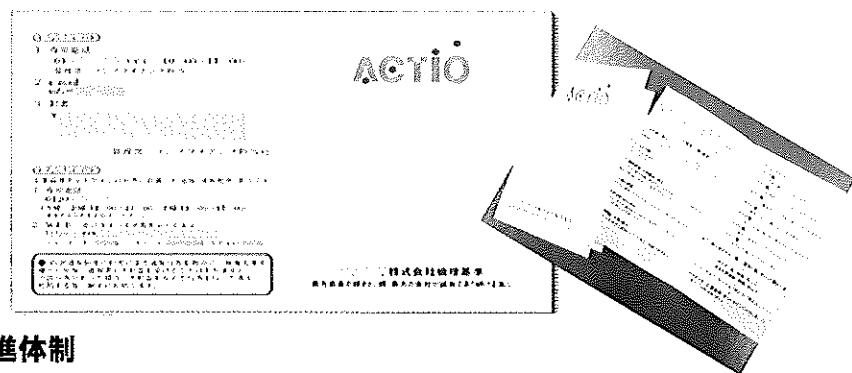
内部統制に欠かせない内部通報制度の窓口として、社内および社外において、「企業ホットライン制度」を設け、企業不祥事の早期発見と公益通報者の保護に努めています。

このように私どもは「企業倫理ホットライン」を設置することで、不正行為の抑止、不正があった場合のすばやい初期対応、よりよい職場環境作りおよび社会的責任に配慮しています。

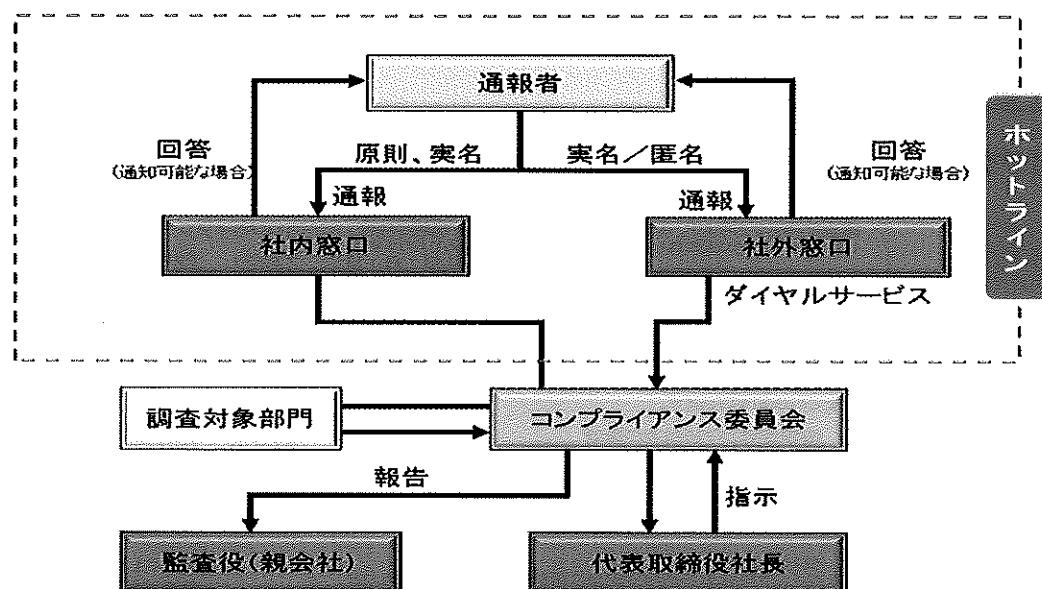


C) 弊社従業員への周知徹底

この「弊社企業倫理(行動)基準」および「企業倫理ホットライン」については、下図の告知カードを弊社全スタッフに配布し、右図のポスターを事務所内に掲示することにより、周知させています。



D) 企業倫理ホットライン制度 推進体制



8 法令等を遵守する能力について

8-(2)

(2)個人情報保護の考え方について

個人情報保護

私どもは厳しい審査でPマークを取得(※1)しており、個人情報保護条例を遵守し、保護マニュアルに沿って個人情報の漏洩を防止します。

① 個人情報保護に対する基本方針

■個人情報保護法、個人情報保護条例等を遵守

相模湖交流センターでは、日常業務において利用者情報やアンケート情報など様々な個人情報を預かります。私どもは、個人情報保護法及び「神奈川県個人情報保護条例」など、関係法規の適用規定を遵守し、お預かりする個人情報の取り扱いに細心の注意を払い、適切な管理運営に努めます。



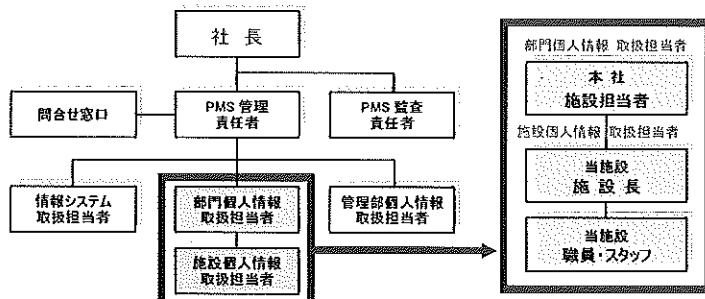
(※1) 認定年月日: 平成20年7月24日
認定番号: 第10861681(01)号

② 個人情報保護の方策

■個人情報保護責任者の明確化

私どもは、公の施設を管理する指定管理者として管理ルール(PMS=個人情報保護マネジメントシステム)を整備して、個人情報保護責任者を明確にして、徹底した情報保護に努めます。施設においては、施設長を個人情報取扱責任者とします。

PMS(個人情報保護マネジメントシステム)



『PMS』は、PDCAサイクルの活動を通して、マネジメントシステムを継続的に改善していくしくみであり、これらを実行可能とするために上図のような『PMS組織』を編成します。

■ 個人情報保護ルールの明確化

状況	対象	具体的な保護ルール(※)
情報収集時	お客様への確認	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の収集の目的、情報提供の本人承諾の確認。 館のPRや活動報告、ホームページ等へお客様の写真を使用するときは、肖像権についての説明と、ぼかし等で配慮。
取扱時	外来者	<ul style="list-style-type: none"> 一般の方は業務スペースへは原則入室禁止。 やむをえない場合は来訪者記録簿への記入の徹底。
保管時	書類	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報が記載された書類は、施錠可能な場所に保管し、カギは責任者が保管。 保管期間が過ぎた書類はシュレッダー処理を徹底。

	パソコン管理	<ul style="list-style-type: none"> ・使用 PC のパスワードを設定し適宜変更する等、ログイン時のセキュリティ保護の徹底。 ・PC のユーザーID およびパスワードは他者に知られないようにし ID・パスワードは責任者 及び本社管理部が保管し、パスワードを定期的に変更する。 ・使用中に席を離れるときのために、パスワード付スクリーンセーバーを設定。 ・ノートパソコンにはワイヤーケーブルを設置するか、所定の位置に保管。
--	--------	---

※詳細なルールは下記の各マニュアルに規定されています。

■ 「個人情報保護マニュアル」を作成し、情報の漏えいを防ぐ規定を下記の項目ごとに詳細に定める。

<input type="checkbox"/> 文書管理規定	<input type="checkbox"/> 記録管理規定	<input type="checkbox"/> 内部監査規定	<input type="checkbox"/> 教育管理規定
<input type="checkbox"/> PMS組織	<input type="checkbox"/> 組織権限規定	<input type="checkbox"/> 個人情報管理規定	<input type="checkbox"/> 情報ネットワーク管理規定
<input type="checkbox"/> ユーザー管理規定	<input type="checkbox"/> 入退管理規定	<input type="checkbox"/> 是正処置/予防処置規定	<input type="checkbox"/> パスワード・暗号化設定方法
<input type="checkbox"/> 苦情相談	<input type="checkbox"/> 緊急時対応規定	<input type="checkbox"/> 個人情報の特定、リスク分析・対策規定	

③ 個人情報保護の徹底

■ 徹底した教育・研修体制

『PMS』における責任者(PMS責任者)は、PMSに適合することの重要性および利点等を自覚させるため、PMS教育の目的に則した定期教育を年1回、全従業員に対して実施しています。



(PMS 定期教育のようす)

(PMS 教育用テキスト)

■ 年1回必ず行う見直しと監査体制

PMS監査責任者は内部監査チームを編成し、マネジメントシステムに係わる全ての部門を対象に年1回、運用状況の定期監査を行います。また、社長は、個人情報の適切な保護を維持するために、定期的に(毎年5月に)PMSを見直します。

パブリック情報の公開に関する基本的考え方－公開請求に備えた日常的な書類の整備

私どもは、個人情報保護は厳守しつつ、一方で行政機関の代行者としての自覚を明確に持ち、利用者の「行政文書の公開を請求する権利」を十分に尊重し、適正に開示責任を果たします。

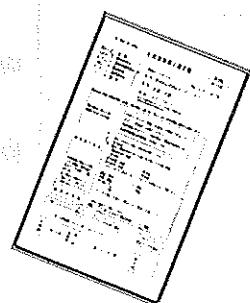
A) 条例遵守

私どもは国の定めた「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」及び「神奈川県情報公開条例」を遵守します。行政庁の一員として利用者の知る権利を保障するためにも、以下の方針に沿って当施設の運営に関する情報の公開に努めています。

B) 積極的かつ適正な情報公開

「神奈川県情報公開条例」に基づき、当施設を預かる立場として、開示請求があった場合には速やかに情報公開を行うことを基本とします。定められた手順・規定を遵守しながら積極的に公開を行います。

ただし、法令、あるいは条例によって不開示とされた情報は不開示情報として、個人情報に関するものや、公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害する恐れがあるような情報に関しては、非公開として対応します。明確な判断が行えない場合は、神奈川県情報公開審査会との協議を通して対応します。



8 法令等を遵守する能力について

8-(3)

(3)その他について

環境への取組み

環境保護のために、エネルギー削減に積極的に努めます。

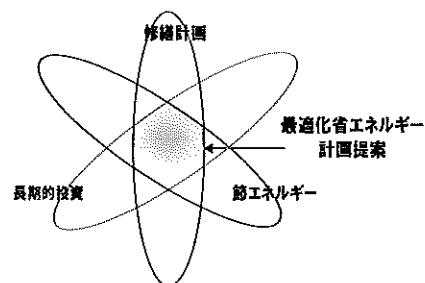
施設のエネルギー削減は、①長期的視野での省エネルギー計画の策定
②毎日の徹底した削減努力 ③環境教育講座の開催による啓発 の三本柱で。

① 基本的な考え方

生命の源である環境に配慮する取組みは、当施設においても避けて通ることはできない課題です。地球は環境破壊により危機的状況にあり、温室効果ガス 25% 削減を世界公約にした日本は、より一層の省エネルギー対策、温室効果ガス削減対策を推進する必要があります。

私どもは「神奈川県環境基本条例」を遵守し、「神奈川県事務事業温室効果ガス排出抑制計画（以下「排出抑制計画」という）に沿って、温室効果ガスの排出量の削減に努めます。

■最適な省エネルギー計画を提案



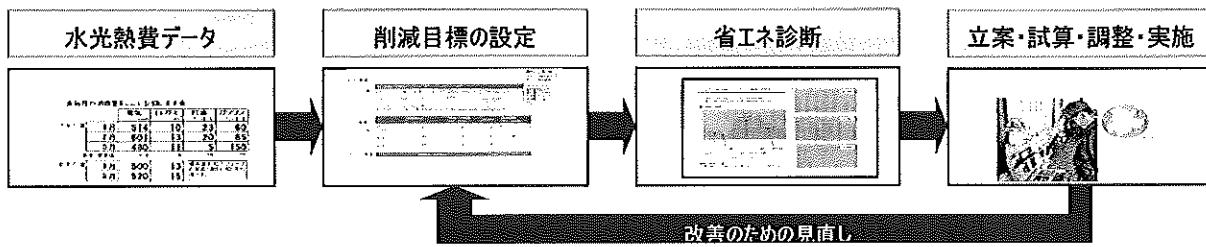
② 長期的な視点での省エネルギー計画の提案

世界が協力して CO₂削減に取り組む時代となり、日本も 25% 削減という大きな目標を掲げています。私どもは公共施設の指定管理者として、率先して環境対策と省エネルギー対策に取り組みます。アクティオは、施設の管理をするにあたり、投資を含めて長期的な省エネ計画を立案し、行政との話し合いの中で最適な省エネプランを実現します。そして、日々のエネルギー管理は数多い施設管理のノウハウを生かして、ムダを省きます。

③ 日常の徹底した水光熱費の削減

長期データをもとに、エネルギー削減目標を立案し、そのための方策を立案、試算し、提案内容にまとめ、実施していきます。

■施設省エネルギー改善フロー



※アクティオの省エネプランは、徹底した見直しで削減目標を立案します。

④地域の環境対策には、意識を高める講座やワークショップを多彩に開催

施設の省エネルギーを推進とともに、大切なのは地域の環境意識を高めていくことが、公の施設の管理者には大切な役目だと考えます。弊社は、環境への意識を高める講座やワークショップを開催し、地域の皆様の省エネ活動拠点となることを目指します。

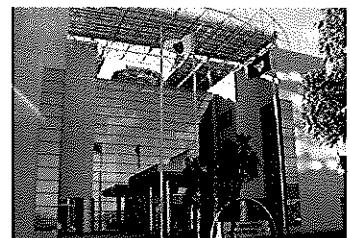
■主な環境講座

市民向け講座	指導者向け講座	子供向け講座	エコイベント
環境家計簿講座・マイ箸・箸袋をつくる講座・エコドライブ実技講習会・不用品でつくる工作教室・もったいない川柳大会等 	気象学・インタークリター養成講座・プロジェクトワールドエデュケーター養成講座・環境学習リーダー養成講座 等 	こどもエコクラブ・こども環境講座(自然工作・星空散歩・等)・エコ探検隊・かえっこバザール・エコソング・ごみリサイクル講座等 	エコフェアの開催  

⑤ 私どもの環境問題への取組み

A) 環境系施設の運営を通して

私どもは、三重県環境学習情報センター、大府市自然体験学習施設等、全国でも有数の環境学習施設を指定管理させていただいております。そこで培ったノウハウで、さまざまな環境学習講座や、人気のワークショップを開催することが可能です。



三重県環境学習情報センター



愛知県大府市自然体験・ニツ池セレトナ



四日市環境学習センタ

B) 全施設で「チャレンジ25」運動を推進しています。

「チャレンジ 25」の取組み

- ① エコな移動方法を選択しよう。
- ② 利用者に不便を感じさせずに、照明のこまめな消灯、間引き点灯を心がけよう。
- ③ 使わないときは、PC、テレビ、コピー機等のスイッチ OFF を徹底しよう。
- ④ 服装は、クールビズ(6月～9月)・ウォームビズ(11月～2月)を心がけよう。
- ⑤ 節水を心がけよう。
- ⑥ ペーパーレス等ゴミの削減を心がけよう。
- ⑦ エネルギーの節減のため、水光熱の使用量を把握し、節減効果の記録を取ろう。
- ⑧ CO₂削減の各種講座・イベント等をなるべく開催しよう。

未来が変わる。
日本がえる。

チャレンジ
25

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

C) 「もったいない活動」の推進

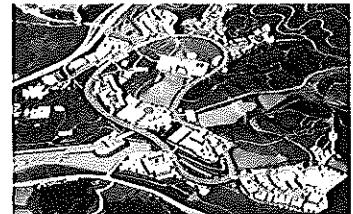
私どもは「もったいない精神」にたち、使い過ぎの無駄を反省し、再利用を推進するなど可能な限り地球環境への負荷に配慮しています。また製品購入の際はグリーン購入の主旨に鑑み、再生資源など環境への負荷の低減に資する原材料の利用、環境に配慮したサービスの利用等は当然のことと受止めています。このような環境保護・保全に向けた取り組みを職員全員で実行し、継続しています。



■「かけがえのない地球のために！」そのほかのアクティオの環境対応

◎ 環境博『愛・地球博』においての取り組み

愛知県で開催されました「2005 年日本国際博覧会（愛・地球博）」では、弊社より博覧会協会出向職員3名、協会アテンダント・マルチスタッフとして約 500 名が万博の運営のお手伝いをさせていただきました。「自然の叡智」をテーマに自然の仕組みを学び、地球的課題を克服し、持続可能な社会を創生する事の大切さを、世界規模の大イベントの中で学ぶ事が出来ました。



また、『森の自然学校』インタークリターの方々へ接遇研修を行い、色々なお客様を迎えるにあたり、快く説明を聞いていただくためには、伝える側の心掛けも必要なため、接遇研修を通じて、伝えました。

◎ 相模湖商工会企画の「アクア・ナノクリーン」を積極的に採用

相模湖等水源の水質を守るために開発された「アクア・ナノクリーン」を、当社の指定管理施設でも積極的に採用します。



◎ グリーン購入を推進

事務用品はペーパーレス化する一方、購入時にはグリーン商品を購入します。

◎ アクティオはハイブリッド車を採用

当社は営業車にプリウスを採用しています。



◎ アクティオのそのほかの環境への取組み

エコピープルの育成	グリーンカーテンの設置	花いっぱい活動	クールビズの推進	ウォームビズの推進
				<ul style="list-style-type: none"> ●環境問題にかかる研修の実施 ●地域の環境美化の促進 ●環境講座の実施
エコキャップでワクチン	職員は階段利用	電力デマンド管理	おやきでスローライフ	<ul style="list-style-type: none"> ●予算内での高効率蛍光灯への更新 ●プリンターインクのリサイクル化
		文書の電子化・共有化・会議資料削減、ミスコピー・ミスプリントの防止、両面コピー、再利用		

(※当社が指定管理する施設で取り組んでいる環境行動のいくつかの例です。)

9 これまでの実績について

8-(2)

施設名	写真	施設概要	業務開始	業務内容
指定管理施設				
千葉県立 手賀の丘少年自然の家		青少年の健全育成支援施設として、また野外活動拠点として、様々な自主事業を開催。プラネタリウム、体育館、グランド、創作室、多目的ホール等。	平成 20 年	指定管理業務
流山市生涯学習センター		自治体・地域と連動した幅広い活動と利用者の多さで、行政の視察が絶えない生涯学習施設。ホール、ギャラリー、体育館、各種会議室等。	平成 18 年	指定管理者業務
北沢区民会館 (北沢タウンホール)		東京のオフ・ブロードウェイと言われる下北沢のランドマーク的存在。多目的ホール(294席)では演劇・音楽だけでなくダンス・お笑い・格闘技も。年間稼働率 95%のため、日本一忙しいホールと言われている。	平成 18 年	指定管理者業務
砧区民会館 (成城ホール)		都会の大人の夜の愉しみ場として、ジャズの夕べや文芸漫談、のシャンソンなど多彩な事業で人気。多目的ホール(平床式可動席 397名)。	平成 21 年	指定管理者業務
守谷市市民交流プラザ (守谷市民ギャラリー)		北守谷児童センターと市民ギャラリー等の入る複合館で、子どもだけでなく市民の芸術・文化に関する作品展示など文化交流の場。楽器演奏や踊りの発表会にも。	平成 20 年	指定管理者業務
耕心館		東京都瑞穂町の社会教育施設として、江戸時代の豪農の美しい家を整備して、多目的大広間(70人)でコンサートや展覧会、庭園を望みながらの食事会などを開催。	平成 20 年	指定管理者業務
藤沢市労働会館		藤沢市の勤労者福祉のための会館で、ホール(300席)、体育館、会議室等あり。	平成 19 年 (2期目)	指定管理者業務
西条市総合文化会館		愛媛県西条市の文化の中心。大ホール(1,152席)小ホール(398席)他展示室、会議室等。	平成 18 年 (2期目)	指定管理者業務
西条市丹原文化会館		西条市丹原町の文化施設。大ホール(892席)、小ホール(200人)、他ギャラリー、会議室等。	平成 18 年 (2期目)	指定管理者業務
砥部町文化会館		愛媛県砥部町の文化の中心。文化会館、図書館、資料館との複合施設で、多目的ホール(804席)のほか、和室、視聴覚室、会議室等も。	平成 19 年 (2期目)	指定管理者業務

大牟田市立三池カルタ・歴史資料館		ポルトガルから伝わったカルタが三池で初めて創られたと言われ、内外の貴重なカルタを1万点以上所蔵する資料館。	平成 19 年	指定管理者業務
文化のみち二葉館 (名古屋市旧川上貞奴邸)		日本の女優第1号・川上貞奴と電力王・福沢桃介が大正時代に暮らした家を移築・復元した貴重な建築遺産である記念館。地区の歴史や産業を伝える展示会などの催しも。	平成 16 年 (2期目)	指定管理者業務
岩崎城址公園 岩崎城歴史記念館		愛知県日進市のシンボルである岩崎城。市街を見渡せる城の隣には歴史的資料を集めた記念館。菊花展が有名。	平成 19 年 (2期目)	指定管理者業務
福井県陶芸館		越前焼を、見て学ぶ「資料館」、創って楽しむ「陶芸教室」、使って味わう「茶苑」がそろった陶芸館。	平成 21 年	指定管理者業務
磐田市香りの博物館		香りの小部屋、香りのサロン、香りの文化史、香りの体験コーナー、香りのカフェテラス等。	平成 20 年	指定管理者業務
三重県環境学習情報センター		三重県の環境学習・情報受発信の拠点	平成 20 年	指定管理者

業務受託施設

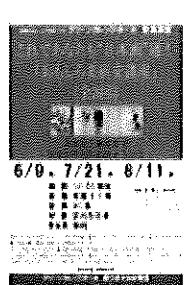
神奈川県水道記念館		神奈川県企業庁水道局の広報施設	平成 15 年 ～ 平成 22 年	運営業務
東京都水の科学館		東京都江東区にある、東京水道局が運営する水のテーマパーク	平成 9 年	コンパニオン運営管理業務
東京都水道歴史館		東京都水道局が運営する東京の水道の歴史のPR施設	平成 10 年	コンパニオン運営管理業務
東京都虹の下水道館		未来型下水道をPRする下水道局の広報のための体感型展示施設	平成 10 年	コンパニオン運営管理業務
愛知県下水道科学館		下水道と水環境について遊び・学ぶ博物館。愛知水と緑の公社が運営受託	平成 14 年	案内監視業務

団体名

アクティオ株式会社

ふくしま海洋科学館 (アクアマリンふくしま)		福島県いわき市にある海洋科学館、環境水族館。財団ふくしま海洋科学館が管理運営	平成 12 年	受付業務
天保山ハーバービレッジ 海遊館(大阪市)		大阪市にある世界最大級の水族館	平成 2 年	運営管理業務
大阪市 ふれあい港館		ワインの楽しみを通じて世界とふれあう施設	平成 7 年	コンパニオン運営管理業務
埼玉県環境科学 国際センター		多面的な機能を有した環境科学の総合的中核機関	平成 22 年	展示解説案内業務

当社の運営する施設で企画から運営まで実施した自主事業のチラシ



10 その他

8-(2)

(1) その他、相模湖交流センターの管理運営に当たって、独自の発想に基づく提案やアピールしたいことが特にあれば、記載してください。

「湖の駅」事業についての提案

「道の駅」人気がとまりません。そんな中、「川の駅」「湖の駅」への注目も高まっています。とりわけ琵琶湖・浜大津にある「湖の駅」は、相模湖地域の集客に大きなヒントとなります。

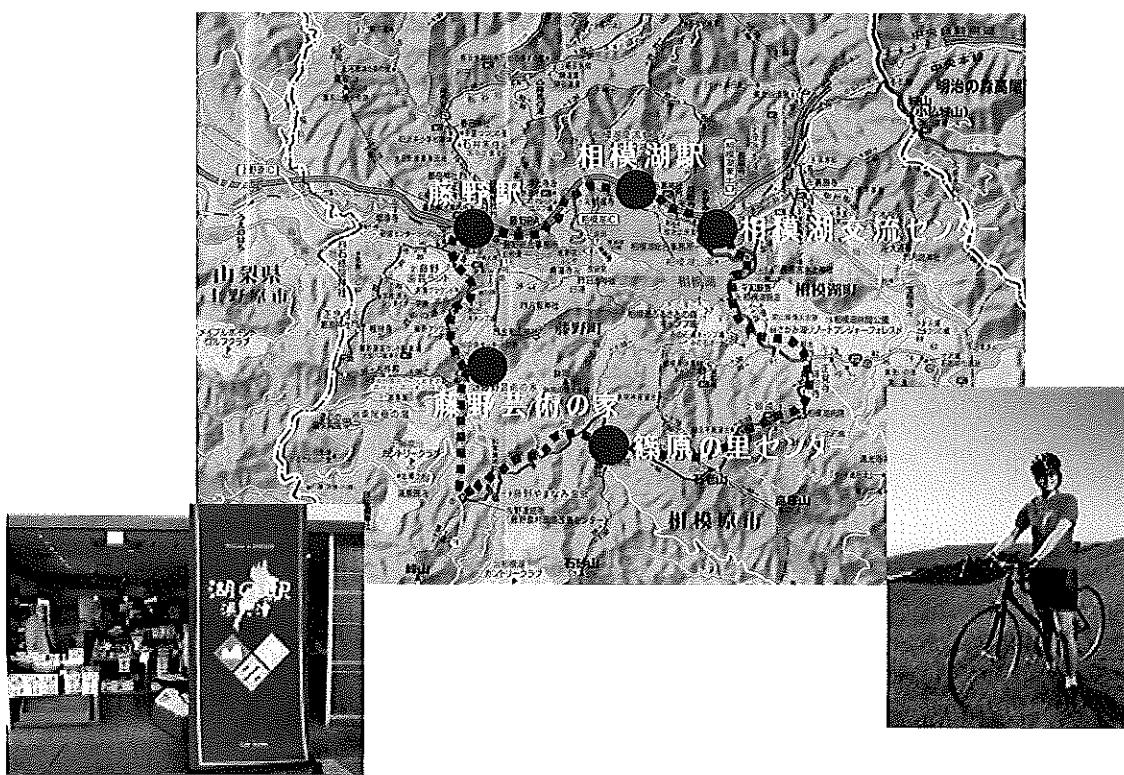
相模湖駅を起点として、周辺地域とのネットワークを広げ、相模湖駅、藤野駅、宮ヶ瀬駅などの『湖の駅』で乗り降り自由な自転車の貸し出しを行い、サイン等が充実できれば、この「湖の駅」事業は、大きな集客が期待できるのではないかでしょうか。

相模湖交流センターは、十分その役割を担える施設であり、JR中央線の駅、相模湖交流センター、篠原の里センター、藤野芸術の家、藤野駅等を「湖の駅」としてネットワークし、地場産品を販売したり、イベントを開催することで、地域の活性化につながることと思われます。

ぜひ、一度ご検討をいただきたくお願いします。

ご選定いただいた暁には、詳細な企画をお持ちします。

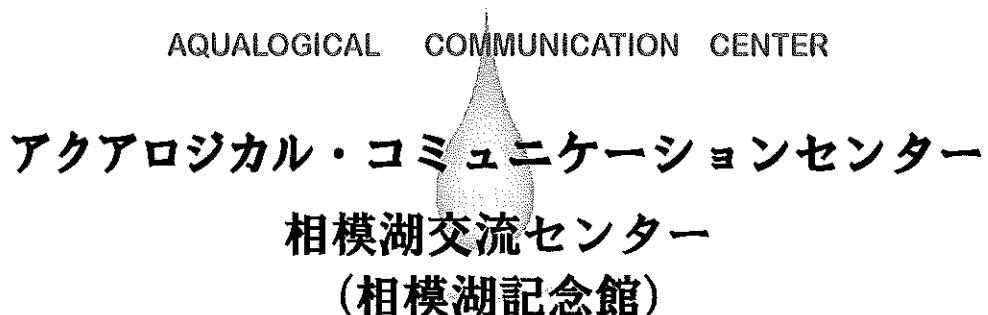
■ 『自転車ロード』陸上ネットワーク計画



琵琶湖・浜大津の「湖の駅」

《 相模湖交流センター 事業計画書 まとめ 》

私どもは、当施設の設置目的を達成するため、これまでにない様々な自主事業による多様な交流を図り、利用者サービスを高い品質で提供していきます。そして、大切な自然を保全し、自然とのふれあいを持ち、より多くの県民の皆様が当施設を活用されることを目指していきます。



アクティオは、指定管理者としての数多くの実績とノウハウがあります。
アクティオは、水に関する施設運営の多様な実績とノウハウがあります。
アクティオは、文化ホールやギャラリーで高い稼働率を誇る管理運営を行っています。

そして、ほかの誰よりも、私たちは相模湖交流センターの管理運営に強い意欲をもっています。必ずや県民の皆様の高いご期待に応えます。

