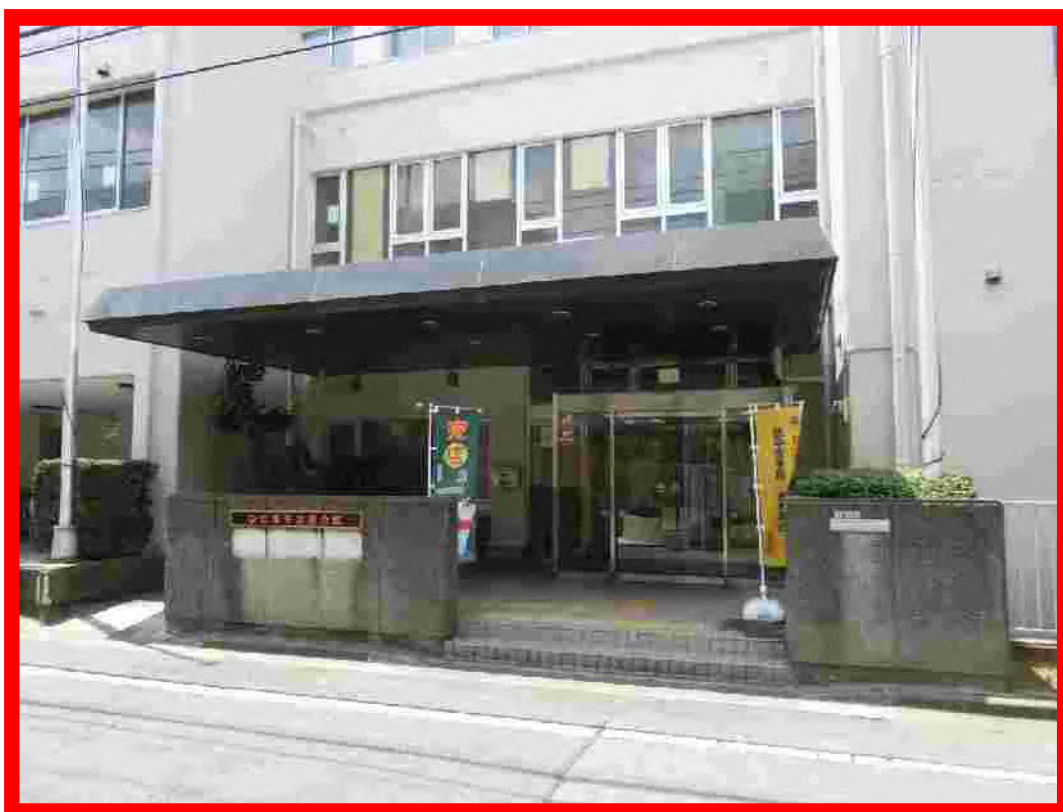




世田谷区立ひだまり友遊会館

指定管理者事業計画書

世田谷区立ひだまり友遊会館指定管理者事業計画書

目 次

1. 運営方針・事業実績・運営実績	
（１）指定管理者申請の理由・会館を運営するにあたっての考え方	3
（２）類似・公共施設の管理運営実績、高齢者向け事業等の展開実績	7
（３）高齢者・障害者の雇用に関する考え方	12
2. 運営の安定性・継続性	
（１）従業員の配置についての考え方（別紙①「職員配置等提案書」）	14
（２）従業員の研修・育成に関する考え方、研修内容・計画	16
（３）年間の事業計画について	20
（４）安定的かつ継続的な施設運営に向けた考え方・計画	21
3. サービスの質の向上	
（１）利用者接遇についての考え方、苦情解決への取り組みの方策、 利用者の声を反映させる仕組みについて	22
（２）サービスの自己評価について、客観的な評価の考え方・仕組みについて	24
（３）公平な会館利用についての考え方、利用者増についての取り組みについて	25
4. 安全の確保と緊急時の対応	
（１）管理の組織・責任体制・業務の担当組織	27
（２）防犯・防災、緊急時の体制・要員・対応方針等	28
（３）個人情報保護に関する考え方・管理規程の有無・取組の方策	32
5. 施設の適切な保守管理	
（１）保守管理についての考え方・取組の方策	37
（２）近隣環境への配慮についての考え方	39
（３）環境負荷軽減及び省エネの取り組み計画について	40
（４）施設および付帯設備の維持管理計画について	41
6. 運営の効率性と管理経費の縮減	
（１）利用料金と収支計画の考え方・収益確保の見通し	42
（２）効率的・効果的な管理経費運営についての考え方・取組の方策等	42
（別紙②「収支計画書」	43
7. 事業提案、その他特記事項	
（１）「特に指定管理者の提案を求める事項に関する提案書」（別紙③）	49
1) 災害用備蓄品準備の御提案	52

世田谷区立ひだまり友遊会館 指定管理事業者計画書

(運営にあたっての基本方針及び事業計画)

申請年月日 : 2019年 6月7日

団体名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社		
代表者名	代表取締役社長 関口 昌太郎	設立年月日	昭和61(1986)年11月1日
団体所在地	東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3		
連絡先TEL	03-6365-6257	連絡先FAX	03-6365-6259
電子メールアドレス			
現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日	
ひだまり友遊会館	東京都 世田谷区	2015年4月1日	
老人休養ホームふじみ荘	東京都 世田谷区	2012年4月1日	
障害者休養ホームひまわり荘 (全面委託)	東京都 世田谷区	2013年12月11日	
砧中学校 (給食調理業務委託)	東京都 世田谷区	2012年4月1日	
高井戸地域区民センター	東京都 杉並区	2012年4月27日	
他、全国各地にて運営しております＊P7～P11をご参照下さい			

1 運営方針・事業実績・運営実績

(1) 指定管理者申請の理由・施設を運営するにあたっての考え方

① 指定管理者申請の理由

昭和52年1月22日、時代の要請と世田谷区民の要望を取り入れ、老人の為の総合施設として『老人会館』が開館いたしました。その後、平成18年4月1日から指定管理者制度が導入され、平成27年（2015年）4月1日から5年間の指定管理者として選定いただきました。これまでお陰様で大きな事故もなく、無事に運営してこられたのも、ひとえに利用者様はもちろん、近隣住民様、ご担当者様のご理解・ご協力があってこそこの事と深く感謝しております。

世田谷区では、生涯を通じて趣味・教養の講座から、日常生活や仕事に役立つ知識・技術を修得する講習会、さらには大学レベルの高度な講座まで、さまざまな学習の機会が提供されています。そんな文化・教養水準の高い世田谷区において、ひだまり友遊会館では、**高齢者の心身の健康促進に加えて、社会参加への支援、多世代交流を促進するという目的**に担う会館であると認識しております。

この度の指定管理者公募にあたり、弊社の応募理由は、下記とおりでございます。

“これまでの「ひだまり友遊会館」運営における感謝の思いのすべて”を利用者、地域住民、世田谷区のご担当者様をはじめとする世田谷区の皆様へ**改めて・引き続き**お届けしたいと考えております。

同時に、**既存業者ならではの効率性**、世田谷区及び利用者様と**これまで築き上げてきた繋がり**を持って、引き続き指定管理者として運営に携わらせていただきたいと考えております。そして、ひだまり友遊会館の利用者様から、**『今後も引き続きお願いします』**という声に後押しされ、今回、応募させていただくはこびとなりました。

弊社グループの基本方針 「ソーシャル・ウェルネス・カンパニー」として

弊社は**ソーシャル・ウェルネス・カンパニー**

＝『事業を通じて、人と社会を健全・健康で美しくする企業』
という企業ビジョンを掲げ、人を支える様々な社会基盤事業に関わっております。

※学校給食、学童保育、高齢者介護施設、障害者施設等に至るまで、
社会を構成する様々な層の人を支えて参りました。

※近年では、オリンピックを含む海外の大規模スポーツ大会での日本選手団への食事提供などの実績も積み、オリンピックにも直接的に関わって参りました。

総合社会サービス企業である弊社の取り組み、そして蓄積してきた企業のノウハウを活かし、世田谷区のご高齢の方々の心身の健康促進に加えて、社会参加への支援、多世代交流を進めることで、区民の福祉の向上にお役に立てるものと確信しております。

1 運営方針・事業実績・運営実績

(1) 指定管理者申請の理由・施設を運営するにあたっての考え方

② 企業理念・企業方針

当グループは、企業理念 『はぐくむ、大切なことのすべて』のもと、食堂運営、外食事業、集団給食事業、中食・売店事業といった、「食」に関わる事業展開に加え、2008年には「行財政改革のパイオニア」である弊社が加わり、車両運行サービス事業（自家用自動車管理事業）、社会サービス事業（指定管理者施設の管理運営業務・給食業務・図書館業務・警備業務・各種請負業務・人材派遣業務・医療業務等）といった幅広い業務ドメインを持つに至っており、引き続きの運営にあたっては**グループ丸となった運営をお約束します。**



当グループの事業領域は多岐に展開されてます。仕事の数には500に亘りますその仕事に携わるスタッフを紹介した記事からの抜粋です。（日本経済新聞 全面広告 『500の仕事』 掲載写真）



「トータルアウトソーシングサービス」

＝『コストダウンの実現と、質の高いサービスの提供』

日本全体の社会問題である人口減少・少子高齢化は、行政サービスのコストアップ、人材不足を招き、行政サービスのアウトソーシングはさらに加速していくものと予想されます。

弊社の特徴は、“トータルアウトソーシングサービス”を展開している点にあります。自治体様で多岐にわたる幅広い業務を一括受託することで、各業務をお客様の課題に合わせて最適化し、効率的・高品質なソリューションを、弊社独自の「トータルアウトソーシングサービス」のノウハウにより実現してまいります。

現在、弊社は世田谷区内では、施設管理3館（ひだまり友遊会館、老人休養ホームふじみ荘、障害者休養ホームひまわり荘）の受託に加え、学校給食調理業務1校（砧中学校）を受託させて頂いております。

また、グループ全体においては、世田谷区内に拠点を置く企業の社員食堂、保育園調理業務、車両運行、設備管理、清掃業務、警備業務など15か所の運営を行っており、多種多様な業務ノウハウを活かし、遂行しております。

弊社は長期に亘り、高品質の社会サービスを提供し、地域に貢献していきたいと願っており、福祉の面においてもその一翼を担うべく、

世田谷区様のパートナーとして最大限努力させていただく所存でございます。

世田谷区内 受託先 一覧（事業会社）

ひだまり友遊会館	施設管理
老人休養ホームふじみ荘	施設管理
障害者休養ホームひまわり荘	施設管理
砧中学校（給食調理業務）	給食調理業務
大学	清掃業務
大学	用務管理業務
企業	寮管理
企業	寮管理
金融	ロビー案内業務

世田谷区内 受託先 一覧（事業会社以外のグループ全体）

指定介護老人福祉施設	給食調理業務
介護老人福祉施設	給食調理業務
通所型施設	給食調理業務
有料老人ホーム	給食調理業務
認定こども園	給食調理業務
保育園	給食調理業務
保育園	給食調理業務
短期大学	給食調理業務
高等学校	給食調理業務
中学校	給食調理業務
金融	給食調理業務
金融	給食調理業務
金融	給食調理業務

1 運営方針・事業実績・運営実績

(1) 指定管理者申請の理由・施設を運営するにあたっての考え方

③『基本方針』 施設を運営するにあたっての考え方

【指定管理者の自覚】

大前提として、指定管理者による運営とは“本来自治体が行うべき公共施設の管理運営を、自治体に代わって行う事”であり、その重責を任されているという認識を持たなければ履行できないものであると強く自覚しております。

【設置目的の理解・関連法令の遵守】

当該施設の管理運営にあたっては、区民の税金が原資となっている指定管理料を効果的かつ弾力的に運用する事を心がけ、施設の目的<区内高齢者に対し、心身の健康増進や生活向上のための相談及び福祉活動、いこいの場の提供を行うとともに、高齢者自身の地域活動への参加促進及び世代間交流を図る事、高齢者福祉の向上に寄与すること>を十分認識し、世田谷区立ひだまり友遊会館業務仕様書はもとより、『世田谷区立ひだまり友遊会館条例』及び『世田谷区立ひだまり条例施行規則』『世田谷区個人情報保護条例等関連法令』を理解・遵守した上で、従来の利用者のみならず、新規利用者へも満足して頂けるよう鋭意努めてまいります。また、一般団体の利用促進を図り、貸館業務をより強化してまいります。

業務の実施にあたり、『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律』を遵守するとともに、『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針』及び『世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領』に即した取り扱いを遵守してまいります。

各利用者層が、安心・快適にかつ平等に本会館を利用して頂けるように、職員の教育・研修、運営体制、実施事業のバランスには特に留意してまいります。

【コンセプト】

◇健康寿命の館

平均寿命は女性87.26歳、男性81.09歳（2018年7月厚生労働省調査）といずれも過去最高を更新し、健康上の問題で日常生活が制限されることなく生活できる『健康寿命』もまた、女性74.79歳、男性72.14歳（2016年調査）に男女と共に過去最高を更新いたしました。

健康意識の高まりや、高齢者の社会参加の広がりが背景にあると言われております。

弊社の施設運営にあたり、『高齢者の心身共に健康寿命を延ばし、高齢者が元気でいきいきとやりがい・生きがいを持って生活・活動する事が出来る施設』を本会館の第一のコンセプトと考えています。

◇世代間交流の拠点としての役割

少子高齢化、一人暮らしの増加など地域の絆の希薄化が懸念されるなか、本会館は、高齢者の活動に限らず、子どもから高齢者まで楽しめ、元気になれる会館を目指すべきだと考えています。そこで、シニア世代が、お孫さんと一緒に遊びにきたり、親子連れが来館しシニア世代と触れ合ったり、交流を楽しんでくれるコミュニティになることをコンセプトとし、グループの強みを活かしながら、様々な多世代が参加出来るイベントを企画いたします。

高齢者同士の交流も大事ですが、子どもたちの笑顔や交流が、シニア世代の元気の源となるからです。

1 運営方針・事業実績・運営実績

(1) 指定管理者申請の理由・施設を運営するにあたっての考え方

④ 『運営方針』 施設を運営するにあたっての考え方

- i) ひだまり友遊会館の設置目的を理解したうえでの運営管理
「世田谷区ひだまり友遊会館条例」、同施行規則、業務仕様書、社会福祉法、介護保険法、地方自治法、消防法等の関係法規を遵守し業務を行います。また公の施設であることから、特定の個人、団体に対し、有利又は不利になるような取扱をしないように**平等な利用を確保**します。
- ii) 効果的かつ効率的な管理運営
本会館の機能発揮をめざした多彩なサービスの提供と会館管理の効率化を図る為に、**類似施設等で得た効果的な事業や運営方法等ノウハウを、本会館に投入します**。また区内の高齢者福祉施設と一体管理を継続し、人事・組織など経営基盤の強化を図り、安定性と信頼性のある運営を引き続き継続いたします。更に委託先・購入先の共通化などの合理化により収支バランスの取れた財政基盤を確保します。
- iii) 専門的人材の適正配置と本社体制
★館長、副館長には、引き続き、現館長・副館長を配置し、利用者の安心感や安定感を高め、又、関係機関や併設の福祉団体との円滑な対応を図ります。同時に、世田谷区と杉並区で高齢者福祉施設を立ち上げた本社専門チームが、新規事業や講座・教室の企画運営をバックアップいたします。
- iv) 高齢者福祉事業に係る関係機関等との連携
今まで行っている事業の継続実施、指導者・講師の人材紹介、各種教室の参加者募集など、本会館の事業は、関係機関の協力がなければ、成り立ちません。あんしんすこやかセンター、世田谷区社会福祉協議会、世田谷区健康体操連盟、シルバー人材センター、高齢者クラブ、生涯現役推進課の指導・協力を受けながら、本会館の運営を行ってまいります。
- v) 地域住民・利用者の意見、要望の事業運営への反映
本会館に期待するサービスや事業参加ニーズは年代層や生活環境により異なります。現行事業を継続しながら、各講座・教室の参加状況に応じて、開催頻度や内容を調整するなど、地域住民や利用者の意見・要望を取り入れるために、柔軟な対応を図ります。
- vi) 新たな役割への取り組み
高齢者の心身の健康保持と生活の向上が、本会館の最大の役割ですが、昨今の高齢者を取り巻く環境からは、以下の事業を積極的に実施します。
 - ◇ 認知症兆候・うつ病の発見と早期対応
一人暮らしが増加するなか、物忘れやうつ病などの兆候を発見したときは、あんしんすこやかセンターに情報提供して早期対応を行います。
 - ◇ 虐待の発見と早期対応
高齢者の虐待も、年々増加しています。利用者の様子や外傷などを常に見守り、家庭での虐待が懸念される場合は、あんしんすこやかセンターに情報提供して早期対応を行います。家族への支援も念頭に、レスパイト（心身の充電・リフレッシュ）する機会を作ることを検討します。
 - ◇ 消費者犯罪を防ぐ啓発
高齢者を狙った悪質商法・詐欺は増殖し、契約トラブルも後を絶ちません。世田谷区は悪質商法に関する講座を開催するなど、啓発に努めています。利用者から相談を受けたときは世田谷区消費生活センターへの通報をするなど、高齢者を狙った犯罪から守ります。

1 運営方針・事業実績・運営実績

(2) 類似・公共施設の管理運営実績、高齢者向け事業等の展開実績（収支含む）

現在弊社は、世田谷区においては、高齢者福祉施設である「ひだまり友遊会館」「老人休養ホームふじみ荘」と障害者福祉施設である「障害者休養ホームひまわり荘」を運営、学校給食調理業務1校「砧中学校」を受託しており、福祉と教育に関わる業務を経験させていただいております。また全国では、各種センター・児童館・学童・保育所・図書館・観光施設など様々な公共施設を運営しております

主な類似・公共施設（業務委託含む）

2019年4月1日現在

都道府県名	自治体名	現場名（運営内容）	平成30年度収支 ※開示可能施設のみ
東京都	世田谷区	世田谷区立ひだまり友遊会館 （会議室、休養室、体育室、電話訪問等）	収入46,205,694－支出44,500,185 ＝収支1,705,509
		世田谷区老人休養ホームふじみ荘 （食堂、宿泊、休憩、大浴場、健康相談等）	収入166,649,377－支出167,249,026 ＝収支△599,649
		世田谷区立障害者休養ホームひまわり荘 （委託：食堂、宿泊、休養、浴室、医療相談・リハビリ等）	
	杉並区	高井戸地域区民センター （カフェ、プール、浴場、図書室、体育館、娛樂室、多目的ホール等）	
北海道	えりも町	高齢者センター（委託：施設管理・受付）	
		福祉センター（委託：施設管理・受付）	
埼玉県	白岡市	白岡市老人福祉センター（運営管理）	

ひだまり友遊会館



ふじみ荘



ひまわり荘



高井戸地域区民センター



白岡市老人福祉センター



1 運営方針・事業実績・運営実績

(2) 類似・公共施設の管理運営実績、高齢者向け事業等の展開実績（収支含む）

指定管理者【216件】

2019年4月1日現在

都道府県名	自治体名	施設名	指定開始	指定終了	高齢者向け
東京都	世田谷区	世田谷区立老人休養ホームふじみ荘	2012/4/1	2021/3/31	○
		世田谷区立ひだまり友遊会館	2015/4/1	2019/3/31	○
	杉並区	高井戸地域区民センター	2012/4/27	2020/3/31	○
	練馬区	練馬区立平和台図書館	2005/4/1	2021/3/31	
北海道	小清水町	小清水温泉ふれあいセンター	2007/10/1	2022/9/30	
	苫前町	道の駅 とままえ温泉ふわっと	2009/7/1	2022/3/31	
	遠別町	遠別町 旭温泉	2011/4/1	2021/3/31	
	沼田町	ほろしん温泉ほたる館	2013/4/1	2023/3/31	
	千歳市	道の駅サーモンパーク千歳	2015/4/1	2023/3/31	
	苫小牧市	苫小牧市北栄児童センター	2018/10/29	2023/3/31	
	湧別町	道の駅愛ランド湧別	2019/1/1	2019/3/31	
		宿泊施設しらかば	2019/1/1	2019/3/31	
		緑地等管理中央センターレイクパレス	2019/1/1	2019/3/31	
		湧別総合体育館	2019/4/1	2024/3/31	
		湧別屋内ゲートボール場	2019/4/1	2024/3/31	
		湧別プール	2019/4/1	2024/3/31	
		芭露パークゴルフ場	2019/4/1	2024/3/31	
		芭露畜産研修センター(ファミリースポーツセンター)	2019/4/1	2024/3/31	
		中湧別総合体育館	2019/4/1	2024/3/31	
		中湧別野球場	2019/4/1	2024/3/31	
		上湧別ソフトボール場	2019/4/1	2024/3/31	
		上湧別農村環境改善センター	2019/4/1	2024/3/31	
		湧別町文化センターTOM	2019/4/1	2024/3/31	
		中湧別ゲートボール場	2019/4/1	2024/3/31	
		湧別町文化センターさざ波	2019/4/1	2024/3/31	
		湧別運動公園	2019/4/1	2024/3/31	
		湧別町地場産品加工センター	2019/4/1	2024/3/31	
		道の駅 ファミリー愛ランドユー	2019/4/1	2024/3/31	
		宿泊施設しらかば	2019/4/1	2024/3/31	
		緑地管理中央センター レイクパレス	2019/4/1	2024/3/31	
		道の駅売店Youショップ	2019/4/1	2024/3/31	
		道の駅レストラン彩湖	2019/4/1	2024/3/31	
		三里浜キャンプ場	2019/4/1	2024/3/31	
		五鹿山公園(キャンプ場ほか)	2019/4/1	2024/3/31	
		五鹿山パークゴルフ場	2019/4/1	2024/3/31	
茨城県	潮来市	潮来市立図書館	2006/3/1	2020/3/31	
	つくば市	つくば市子育て総合支援センター	2011/4/1	2022/3/31	
	笠間市	笠間市児童館	2012/4/1	2020/3/31	
	つくばみらい市	つくばみらい市立みらい平コミュニティセンター	2014/11/1	2020/3/31	
		小絹コミュニティセンター	2014/11/1	2020/3/31	
		谷井田コミュニティセンター	2014/11/1	2020/3/31	
		板橋コミュニティセンター	2014/11/1	2020/3/31	
	龍ヶ崎市	龍ヶ崎市立中央図書館	2015/4/1	2020/3/31	
栃木県	取手市	取手ウェルネスプラザ及び取手ウェルネスパーク	2015/10/1	2020/3/31	
	矢板市	矢板市八方ヶ原交流促進センター	2006/4/1	2021/3/31	
	栃木市	栃木市勤労者総合福祉センター	2006/4/1	2021/3/31	
	さくら市	さくら市喜連川児童センター	2010/4/1	2023/3/31	
	那須烏山市	那須烏山市立南那須図書館	2012/4/1	2022/3/31	
		那須烏山市立烏山図書館	2012/4/1	2022/3/31	
	市貝町	市貝町立図書館	2012/4/1	2022/3/31	
	鹿沼市	鹿沼市立図書館東分館	2014/4/1	2024/3/31	
	野木町	野木町立あかつか児童センター	2016/4/1	2022/3/31	
		野木町立新橋児童館	2019/4/1	2022/3/31	
	上三川町	本郷小学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	
		本郷北小学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	
		上三川小学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	
		坂上小学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	
		明治小学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	
		南っ子学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	
		北小学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	
		本郷北小第二学童クラブ	2018/4/1	2021/3/31	

1 運営方針・事業実績・運営実績

(2) 類似・公共施設の管理運営実績、高齢者向け事業等の展開実績（収支含む）

都道府県名	自治体名	施設名	指定開始	指定終了	高齢者向け
千葉県	佐倉市	佐倉市ヤングプラザ	2015/4/1	2020/3/31	
山梨県	上野原市	新湯治場「秋山温泉」	2013/4/1	2018/3/31	
	上野原市	上野原市民プール	2014/12/1	2019/3/31	
	南アルプス市	高度農業情報センター	2014/4/1	2020/3/31	
	むかわの湯		2014/4/1	2020/3/31	
	北杜市	パノラマの湯	2018/4/1	2021/3/31	
	ハケ岳いずみ荘		2018/4/1	2021/3/31	
埼玉県	笛吹市	笛吹市八代児童センター	2019/4/1	2024/3/31	
	狭山市	狭山市立広瀬児童館	2009/4/1	2019/3/31	
		狭山市子育てプレイス広瀬	2009/4/1	2019/3/31	
		狭山台児童館	2014/4/1	2019/3/31	
	東松山市	きらめきくらぶ まつに	2009/4/1	2022/3/31	
		きらめきくらぶ からこ	2009/4/1	2022/3/31	
		きらめきくらぶ いちのかわ	2009/4/1	2022/3/31	
		きらめきくらぶ たかさか	2009/4/1	2022/3/31	
		きらめきくらぶ しんめい	2009/4/1	2022/3/31	
		きらめきくらぶ のもと	2009/4/1	2022/3/31	
	三郷市	きらめきくらぶ さくらやま	2009/4/1	2022/3/31	
		早稲田児童センター	2010/4/1	2020/3/31	
	南児市	南児市児童センター	2010/4/1	2020/3/31	
		松伏町児童館	2012/4/1	2021/3/31	
	所沢市	まつば児童館	2013/4/1	2018/3/31	
	ふじみ野市	ふじみ野市立東児童センター	2013/6/1	2021/3/31	
		ふじみ野市立西児童センター	2013/6/1	2021/3/31	
	北本市	児童館	2014/11/1	2021/3/31	
		こども図書館	2014/11/1	2021/3/31	
		北本市子育て支援センター	2014/11/1	2021/3/31	
		北本市北本駅子育て支援センター	2014/11/1	2021/3/31	
		北本児童館（ファミリーサポートセンター）	2014/11/1	2019/3/31	
	川島町	川島町子育て支援総合センター	2017/4/1	2020/3/31	
	白岡市	白岡市老人福祉センター	2017/4/1	2022/3/31	○
		白岡市南児童クラブ	2018/4/1	2023/3/31	
		白岡市西児童クラブ	2018/4/1	2023/3/31	
		白岡市東児童クラブ	2018/4/1	2023/3/31	
		白岡市菁莪児童クラブ	2018/4/1	2023/3/31	
		白岡市篠津児童クラブ	2018/4/1	2023/3/31	
	嵐山町	嵐山町ひまわりクラブ	2018/10/1	2023/3/31	
		嵐山町てんとう虫クラブ	2018/10/1	2023/3/31	
		嵐山町子どもの森	2018/10/1	2023/3/31	
	鴻巣市	鴻巣市立中央放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		鴻巣市立神明放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
	新座市	西堀放課後児童保育室	2019/4/1	2024/3/31	
		新座放課後児童保育室	2019/4/1	2024/3/31	
		東北放課後児童保育室	2019/4/1	2024/3/31	
		東野放課後児童保育室	2019/4/1	2024/3/31	
		野火止放課後児童保育室	2019/4/1	2024/3/31	
		新開放課後児童保育室	2019/4/1	2024/3/31	
神奈川県	鎌倉市	にしかまくら子どもの家	2017/7/20	2020/3/31	
		西鎌倉子ども会館	2017/7/20	2020/3/31	
		いまいずみ子どもの家	2017/7/20	2020/3/31	
		岩瀬子ども会館	2017/7/20	2020/3/31	
		かまくらっ子ふかさわ	2018/6/9	2021/3/31	
		かまくらっ子せきや	2018/6/9	2021/3/31	
		かまくらっ子だいいち	2019/4/1	2022/3/31	
		かまくらっ子おなり	2019/4/1	2022/3/31	

1 運営方針・事業実績・運営実績

(2) 類似・公共施設の管理運営実績、高齢者向け事業等の展開実績（収支含む）

都道府県名	自治体名	施設名	指定開始	指定終了	高齢者向け
長野県	高森町	町民研修センター森の家	2008/4/1	2020/3/31	
	岡谷市	岡谷市岡谷駅前自転車駐車場	2011/4/1	2021/3/31	
	岡谷市	岡谷市岡谷駅前広場、買物広場	2011/4/1	2021/3/31	
	信濃町	信濃町ふれあい広場しなの「いこいの家」	2013/4/1	2024/3/31	
	信濃町	信濃町ふれあい広場しなの「ウェルネス倶楽部」	2013/4/1	2024/3/31	
	池田町	北アルプス展望美術館（池田町立美術館）	2015/4/1	2023/3/31	
新潟県	阿南町	阿南町立図書館	2015/4/1	2020/3/31	
	阿南町	阿南町 かじかの湯	2016/4/1	2022/3/31	
	新潟市	新潟市岩室地域児童館	2015/4/1	2019/3/31	
		濁川ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		葛塚ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		中野山ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		新潟ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		紫竹山ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		亀田東ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		真砂ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		内野ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		潟東ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		中之口西ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
		巻南ひまわりクラブ	2019/4/1	2023/3/31	
石川県	七尾市	道の駅のとじま	2012/4/1	2022/3/31	
静岡県	川根本町	ウッドハウスおろくぼ	2011/4/1	2021/3/31	
	南伊豆町	銀の湯会館	2012/4/1	2020/3/31	
	南伊豆町	みなと湯	2012/4/1	2020/3/31	
	静岡市	口坂本温泉浴場	2014/4/1	2019/3/31	
	熱海市	マリンスパあたま	2014/4/1	2019/3/31	
岐阜県	関市	関わかさプラザ	2015/4/1	2020/3/31	
	可児市	帷子児童センター	2016/4/1	2021/3/31	
		桜ヶ丘児童センター	2016/4/1	2021/3/31	
		兼山児童館	2016/4/1	2021/3/31	
		可児市児童館	2016/4/1	2021/3/31	
		中央児童センター	2016/4/1	2021/3/31	
	本巣市	道の駅織部の里もとす	2018/4/1	2023/3/31	
		NEO桜交流ランド	2018/4/1	2023/3/31	
		NEOキャンピングパーク	2018/4/1	2023/3/31	
		うすずみ特産販売所(道の駅ねお)	2018/4/1	2023/3/31	
		道の駅織部の里もとす	2018/4/1	2023/3/31	
		うすずみ特産販売所(うすずみ加工所)	2018/4/1	2023/3/31	
	美濃加茂市	ぎふ清流里山公園	2018/4/1	2025/3/31	
滋賀県	守山市	びわこ地球市民の森	2014/4/1	2022/3/31	
	守山市	守山市美崎公園	2014/4/1	2020/3/31	
兵庫県	神戸市	神戸市立兵庫図書館	2017/4/1	2023/3/31	
		神戸市立北図書館	2017/4/1	2023/3/31	
		神戸市立北神図書館	2019/4/1	2022/3/31	
	西宮市	深津留守家庭児童育成センター	2019/4/1	2022/3/31	
		苦楽園留守家庭児童育成センター	2019/4/1	2022/3/31	
大阪府	阪南市	東島取留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
		下荘留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
		舞留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
		朝日留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
		西島取留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
		桃の木台留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
		新上荘留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
		尾崎留守家庭児童会A教室	2007/7/23	2020/3/31	
	島本町	島本町ふれあいセンター	2008/12/1	2022/3/31	

1 運営方針・事業実績・運営実績

(2) 類似・公共施設の管理運営実績、高齢者向け事業等の展開実績（収支含む）

都道府県名	自治体名	施設名	指定開始	指定終了	高齢者向け
奈良県	香芝市	香芝市学童営業所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市下田学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市五位堂学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市二上学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市閑屋学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市三和学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市志都美学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市鎌田学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市真美ヶ丘東学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市真美ヶ丘西学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
		香芝市旭ヶ丘学童保育所	2019/4/1	2022/3/31	
島根県	安来市	安来節演芸館	2006/1/15	2023/3/31	
広島県	竹原市	道の駅たけはら	2012/4/1	2020/3/31	
		たけはら海の駅	2014/8/1	2019/3/31	
		竹原市伝統的建造物及び竹原市歴史民俗資料	2015/4/1	2020/3/31	
	福山市	ポートパーク福山	2016/4/1	2026/3/31	
	府中市	府中市こどもの国ポムポム	2018/4/1	2022/3/31	
徳島県	阿波市	三原市図書館	2019/4/1	2025/3/31	
		一条放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		柿原放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		御所放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		土成放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		八幡放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		市場放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		大俣放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		久勝放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		伊沢放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
		林放課後児童クラブ	2019/4/1	2024/3/31	
福岡県	宗像市	宗像市自由ヶ丘小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市自由ヶ丘南小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市南郷小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市東郷小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市日の里東小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市日の里西小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市河東西小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市赤間西小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市河東小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市玄海小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
		宗像市玄海東小学校学童保育所	2018/4/1	2022/3/31	
	朝倉市	杷木学童保育所	2019/4/1	2021/3/31	
熊本県	荒尾市	荒尾市中央公民館	2011/4/1	2021/3/31	
		荒尾市立図書館	2011/4/1	2021/3/31	
鹿児島県	曽於市	末吉本館	2010/4/1	2022/3/31	
		財部分館	2010/4/1	2022/3/31	
		大隅分館	2010/4/1	2022/3/31	

◆高齢者向け事業等の展開実績

ふじみ荘/元気いきいき教室
(弊社管理栄養士による健康講座)

秋山温泉/シナプソロジー
(介護予防プログラム)



全国で介護保険老人施設55件、介護老人福祉施設103件、軽費老人ホーム8件、有料老人ホーム71件、グループホーム3件、通所型施設48件を展開中です。

1 運営方針・事業実績・運営実績

(3) 高齢者・障害者の雇用に関する考え方・計画

i) 基本的な考え方

「世田谷区基本構想」に基づく「世田谷区地域保健医療福祉総合計画」の中で計画されている「世田谷区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」や「せたがやノーマライゼーションプラン」に則り、内容を全職員が理解した上で、適切な雇用機会の創出や、**勤務しやすい環境の整備**を徹底します。

世田谷区生活文化部市民活動・生涯現役推進課様および、区内高齢者向け各施設・各団体との密接な連携を働きかけ、当該施設の設置目的及び特色を理解、積極的に実践して頂ける“参画意識の高い人材”を活用してまいります。
また、弊社グループ雇用規定に準じた上で、シルバー人材センターとの連携も行い、実施中の業務等についての雇用を継続します。

ii) 高齢者の雇用について

弊社ではグループ全体として高齢者雇用に取り組んでおり、全社で**10,445名**の高齢者（60歳以上）が活躍をしております。また、「障害者休養ホームひまわり荘」「老人休養ホームふじみ荘」を含め、世田谷区内の事業所合計では、グループ内高齢者は**76名**勤務しております。その内「ひだまり友遊会館」では**3名**の雇用があり、**地域の高齢者雇用に貢献**しております。
※ひだまり友遊会館では、第三者委託先を含めると**13名**の従業員が高齢者となります。

弊社では、「**高齢者がいきいきと活躍する場所の提供**」を目指し、定年を65歳から70歳への引き上げる事や、70歳以上の元気で経験豊富な従業員を「特例雇用制度」をもって継続雇用する取り組みなど行っております。

※弊社で一番高齢の従業員では80歳で、元気に活躍をしております。

「**高齢者の方々へのおもてなしを最も良く理解し、実行できるのは高齢者の従業員である**」と弊社は考えており、今後も更に多くの方に就業いただく計画です。

iii) 障害者の雇用について

弊社グループとして、障害者企業合同説明会への参加や、ハローワーク（公共職業安定所）への募集など、積極的に障害者雇用に取り組んでおります。平成23年4月1日には障害者の雇用促進を図ることを目的とする「特例子会社」を設立し、障害者雇用促進に向けた取り組みを強化しました。2019年4月末日のグループ全体の障害者雇用率は**2.26%**であり、法定雇用率である2.2%をクリアしています。

また、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が主催する「障害者雇用職場改善好事例募集」に、平成28年度は全国で83社が応募、その中で当社が**最優秀賞である「厚生労働大臣賞」を受賞**しました。

当賞は相当ハードルが高く、特例子会社をつくっている会社の多くは一部上場会社であるという点も鑑みると、日本一の賞を頂いたというくらい価値あることと自負しております。

※『ひだまり友遊会館』においても積極的に採用に取り組んでまいります。

現在、雇用支援団体『スキップ』と打ち合わせを予定しており、雇用に向けて動いております。

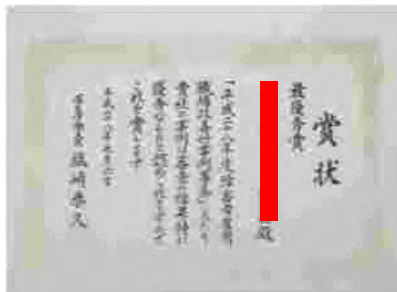
1 運営方針・事業実績・運営実績

(3) 高齢者・障害者の雇用に関する考え方・計画

「障害者雇用職場改善好事例募集」の趣旨

事業所で行われている障害者の雇用管理や雇用環境の改善等の様々な取り組みの中から、他の事業所のモデルとなる好事例を募集し、優秀事例を表彰、周知する事によって、企業における障害者の雇用と職域の拡大及び職場定着の促進や、障害者雇用にかんする理解の向上を図る。

弊社の障害者雇用の特色として、全国10ブロックへの定着支援員を配置、トレーナー・リーダー制度の導入により「自ら考え取り組む能動的な仕事」への移行など、個々の特性に配慮しつつモチベーションの維持向上に焦点を当てた取り組みを行っており、その点が高く評価をされました。



日本の雇用に
心
の
バ
リ
ア
を
な
く
す
仕
事
。



働きがいと誇りをもつ仕事とは、人の社会の豊かさを支える基盤です。誰もが活躍できる社会を実現するためには、働きがいと誇りをもつ仕事を提供することが重要です。当社は、障害者雇用の推進を通じて、社会の豊かさを支える基盤を築くことを目指しています。

当社は、障害者雇用の推進を通じて、社会の豊かさを支える基盤を築くことを目指しています。当社は、障害者雇用の推進を通じて、社会の豊かさを支える基盤を築くことを目指しています。



500の仕事
当社は、障害者雇用の推進を通じて、社会の豊かさを支える基盤を築くことを目指しています。

(日本経済新聞 2017年6月1日(木)掲載)

人事制度のビジョン

- 働く意欲を持った人に、活躍しキャリアアップできる場所を提供します。
- また、個人の能力を最大限発揮するため自分で考え自分で取り組み、成功体験を積み重ね、努力できる人材を育成し戦力化します。
- そして、誰もが成長し“働き続ける力を身につける”ことを目指します。

2 運営の安定性・継続性

(1) 従業員の配置についての考え方（別紙①「職員配置等提案書」）

別紙①「職員配置等提案書」（ひだまり友遊会館）

常勤/ 非常勤 の別	職 種	配置人数 (人)	雇用条件（給与、賃金、勤務 時間、保険適用、退職金等）	人件費 (千円)
常 勤 職 員	館長			
	副館長			
	副館長（事業担当）			
	受付事務			
	事務担当（障害者雇用）			
	小 計			
非 常 勤 職 員	受付担当員			
	夜間受付担当			
	休日受付担当			
	日常清掃			
	設備員			
	小 計			
合 計				

※消費税率については10%で計算してください。

2 運営の安定性・継続性

(1) 従業員の配置についての考え方（別紙①「職員配置等提案書」）

形態	業務種別	配置 人数	あ技能・資格・内容	雇用条件	メリット
常勤スタッフ	館長				
	副館長				
	副館長 (事業担当)				
	受付事務				
	小計				
非常勤スタッフ	受付担当員				
	委託先: 受付担当				
	委託先 清掃員				
	委託先: 設備員				
	小計				
	合計				

2 運営の安定性・継続性

(2) 従業員の研修・育成に関する考え方、研修内容・計画

①従業員の研修・育成に関する考え方

指定管理者は“公共サービスの管理運営を自治体に代わって行うこと”であり、その重責を任されていると認識しています。この方針に沿い、弊社では、公共サービスを正しく理解し提供していくために、入社時の研修はもとより、就業後も業務の習熟度合いにあわせた研修プログラムを用意しております。また、創業以来、「礼節・感動・思いやり」を励行するための「心づくり8か条」の実践を人材育成の基本に置いています。高齢者の方々や地域の方々を利用される本会館では、礼節を中心とした思いやりや接遇教育に力を入れてまいります。

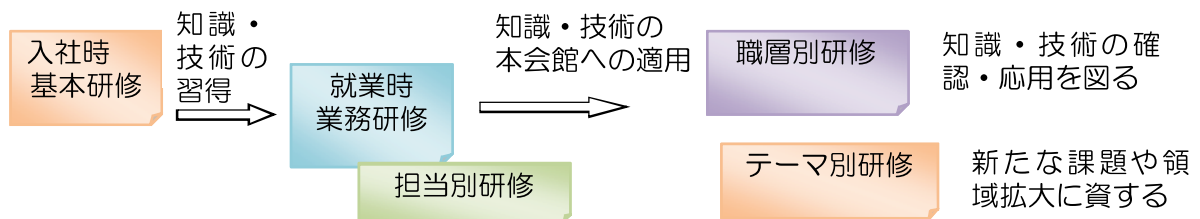
■心づくり8か条

感謝の心で迎える
 プラス発想をする
 良い言葉に徹する
 積極性を発揮する
 思いやりでつくす
 自然を大切にする
 世の中に奉仕する
 反省し成長する

②従業員研修について

弊社は、本会館の従業員に対して、以下のとおりの研修を実施します。

- i) 入社時に行う基本研修
- ii) 就業時業務研修：職員に対する本会館に合わせた業務研修
- iii) 担当別研修：受付・案内(売店)実務、フロア整備実務、金銭の收受・経理事務等
- iv) 職層別研修：業務習熟者に対して経験年数等に応じて行う業務研修
- v) テーマ別研修：本会館の運営、事業展開に必要な知識・情報に関する研修



- vi) 公共施設に勤務するものとしての自覚を持たせます。

■基本研修内容

基礎	・就業前の心構え・接客マナー研修 ・防犯・防災・危機管理研修・救急救命研修
制度	・指定管理者制度における遵守事項 ・個人情報保護・守秘義務の研修(Pマーク研修) ・世田谷区の高齢者福祉制度、介護保険制度



・接客マナー研修

- vii) 就業時業務研修、担当別研修

就業時には、世田谷区ひまわり友遊会館条例、施行規則、業務仕様書等を理解させ、業務全体の流れ、担当業務の役割と業務内容を確認します。

◇担当別（現場）研修

- ・本会館を常に清潔・安全に保つため、全職員に清掃、整理整頓の研修を実施。
- ・受付事務・受付担当には、利用料金・売店等の金銭収受に関する研修を実施。

◇マニュアル作成と研修

本会館に合った運営管理マニュアルを作成し、受付・案内、売店など各種業務について、各業務を試行することにより、認識と現実のギャップを補正、誰でも使えるマニュアルを更に改善します。

- viii) 職層別研修（年2回）

◇本社集合研修（年1回）

- ・「中堅職員研修」（勤続年数3～5年、6年以上）及び「管理者研修」（施設長・副施設長等）

2 運営の安定性・継続性

(2) 従業員の研修・育成に関する考え方、研修内容・計画

研修名	研修項目	主な内容	回数	対象	時期				
入社時 研修	就業時の心構え	オリエンテーション・現場スタッフとしての心構え	年1回	全員	入社時				
	個人情報保護研修	個人情報保護の方針・テスト							
	接遇マナー研修	言葉遣い・電話対応・接遇マナー							
	衛生管理研修	各種マニュアル(衛生管理・ノロウィルス予防・新型インフルエンザ・アレルギー等)確認							
現場 研修	マニュアル研修	利用案内・マニュアル研修	月1回						
	接遇マナーOJT	接遇マナー研修に基づいた現場のOJT及びブレインストーミング討議							
	衛生管理OJT	衛生管理研修に基づいた現場OJT及びブレインストーミング討議							
ブラッシュ アップ 研修	接遇マナー研修1	接遇マナーの再確認 (ビデオ・テルコーチ使用)						設備関連	6月～ 3月頃
	接遇マナー研修2	クレーム対応研修							
	個人情報保護研修	個人情報の再確認・確認テスト							
	設備運営管理研修	日常業務の再確認・業務チェックテスト							
	安全管理研修	利用者及びスタッフの全般の安全・危機管理							
	緊急時対応研修	緊急時対応マニュアルによる研修・避難場所誘導確認							
	設備管理研修	設備管理マニュアルによる研修							
	整備研修	整備管理マニュアルによる研修							
ステップ アップ 研修	資格取得支援	各種有効資格取得支援(建築物環境衛生管理技術者・防火防災管理責任者等、当該施設管理運営に有効なもの)	年2回	希望者	随時				
	各種研修への参加	老人福祉サービス・マナー研修等							
	救命講習会参加	消防庁の救命講習会・消防訓練への参加							

2 運営の安定性・継続性

(2) 従業員の研修・育成に関する考え方、研修内容・計画

③弊社が考える従業員配置についての考え方

- i) 安心・安全・快適に会館運営を行うための「責任体制」及び「連携体制」の確立
- ii) 効率的で質の高いサービス提供を実現するための「人材教育」の充実
- iii) 安心・安全・快適を常に確保するために「有資格者」を適切に配置
- iv) 「区内福祉施設勤務経験者」の異動、「区内人材」の採用の実施

④求める人間性・社会性・倫理観・資質

人間性	利用者全般、地域住民等、本会館に係る皆様の立場・目線で、常に思いやりのある柔軟な対応ができること。
社会性	世田谷区職員をはじめ、弊社職員同士の緊密なリレーションを構築し、利用者、地域住民等との良好なコミュニケーションへの配慮を優先し、協調性を発揮できること。
倫理観	世田谷区立ひだまり友遊会館条例、その他関連法令はもとより、一般常識・社会規範の遵守を常に心掛け業務を遂行すること。
資質	◆利用者、来館者全般、地域住民等への平等かつ適切な対応ができる。 ◆職務への取組意欲・熱意がある。 ◆礼節・マナーを理解・実践できる。 ◆奉仕精神がある。 ◆状況判断力・決断力がある。 ◆コミュニケーション能力がある。 ◆創意工夫・アイデアがある。 ◆PCスキルがある。

⑤職員の安定雇用の考え方

業務遂行への活力やモチベーションを高めるには、安定的な雇用や福利厚生の実施は不可欠です。弊社では、労働基準法に拠る待遇面の保障や、人事・福利厚生制度など、安心して勤務いただける体制を完備しております。本会館においても適正な人事考課を行い、各人のモラルと職務能力の向上を支援し、また職員が長期勤務を希望する環境を築いていきます。

i) 人事考課

的確な業務遂行及び意欲向上のため、年に1回の人事評価表に基づき職員の人事評価を行い、昇給・昇格といったモチベーションアップを図ります。

ii) 正職員登用制度

常勤職員は、雇用契約上は有期職員ですが、個人の希望と能力を評価し、正職員への登用を毎年実施しております。

iii) 職員親睦団体による福利厚生

相互扶助を理念にした親睦団体を組織しており、会社慶弔規程に加えて、慶弔時や子弟の進学や結婚に対する祝い金、家族親睦会など、多彩な活動を行っています。

⑥働き方改革の実践

弊社は、働き方改革への取組みを推進しています。

i) 勤務シフトの改善

長時間の拘束とならないように、勤務シフトの改善等により、仕事と家庭生活等のバランスが取れるように、職員の配置に配慮します。

ii) 有給休暇の取得の促進

業務の安定しているときには、積極的に有給休暇を取得するように指導します。

iii) メンタルヘルスへの配慮

定期健康診断の受診はもとより、メンタルヘルスにおいても、「心の相談室」を設け、産業医の相談診察を受けることができる体制をとっています。

2 運営の安定性・継続性

(3) 年間の事業計画について

	事業名	金額・人数他	備考
シリーズ講座	美術講座		
	映画会		
	歴史講座		
	囲碁講座・囲碁室入門講座		
	将棋講座・将棋入門講座		
	英会話入門講座		
	中国語入門講座		
	折り紙入門講座		
	書道講座(かな・漢字)		
	俳句入門講座		
	認知症予防健康体操orヨガ		
毎日	生涯現役情報ステーション		
	高齢者なんでも相談(月・水・金)		
	福祉電話訪問(月～木)		
	スポーツタイム(月～金)		



・認知症予防健康体操



・講座予定表



・囲碁、将棋講座

2 運営の安定性・継続性

(3) 年間の事業計画について

	事業名	金額・人数他	備考
4月	写真講座(スマホで写真を撮ってみよう)		
	生涯現役情報STかわら版発行		
5月	歌声inひだまり		
6月	スマホ講習会		
7月	けん玉講習会		
	生涯現役情報STかわら版発行		
8月	歌声inひだまり		
	将棋を楽しもう(小学生対象)		
9月	敬老行事		
	近隣保育園の作品展示		
10月	スマホ講習会		
	生涯現役情報STかわら版発行		
11月	歌声inひだまり		
	AEDを用いた救命講習会		
12月	クリスマスコンサート		
1月	世田谷区歴史講座		
	生涯現役情報STかわら版発行		
2月	歌声inひだまり		
	栄養士による食と健康の講座		
3月	スマホ講習会		

・歌声inひだまり

・クリスマスコンサート

・AED講習会

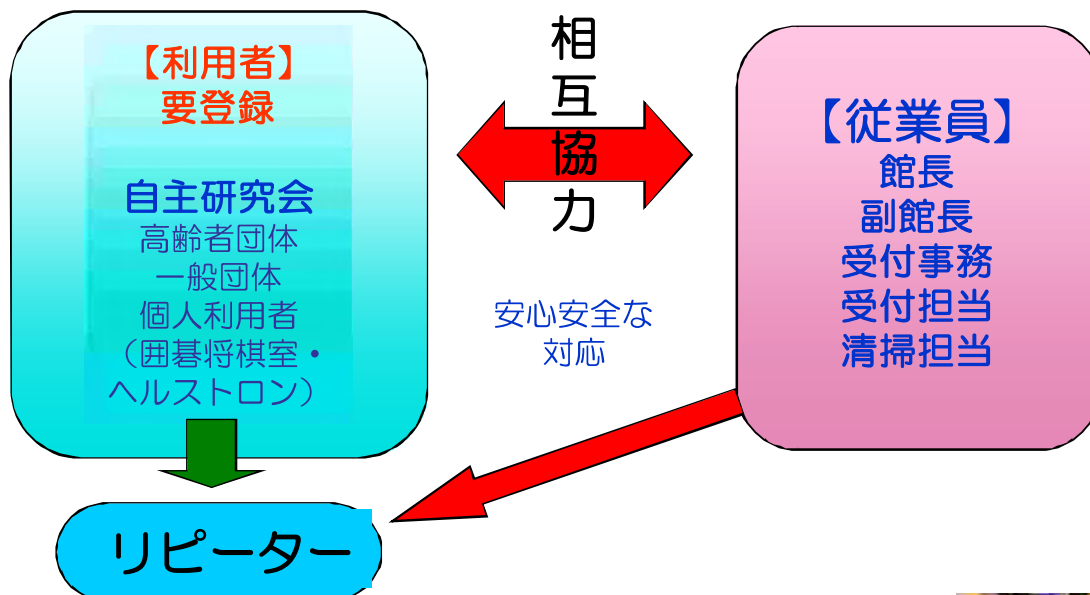
2 運営の安定性・継続性

(4) 安定的かつ継続的な施設運営に向けた考え方・計画

当館はご利用にあたって、高齢者団体はもちろんのこと、一般団体・個人も登録していただく方式となっております。そのためほとんどの来館者が**リピーター**で、従業員とも日頃より良好で自然なコミュニケーションがとれております。その関係で緻密かつ繊細なサービスのご提供ができていると自負しております。

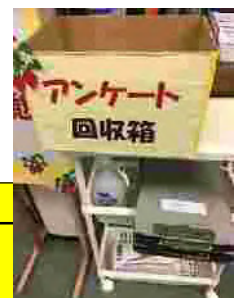
5年間で築き上げた信頼関係で、今後も利用者様に**安心**してご利用いただけるよう、努力してまいります。

利用者様からいただいている温かいお言葉を励みとし、「ひだまり友遊会館」運営における感謝の思いを利用者様・近隣住民の皆様・世田谷区ご担当者様をはじめ世田谷区の皆様に引き続きお届けしたいと希望すると同時に、現指定管理者ならではの利用者様と築き上げてきたつながりを持って、引き続き指定管理者として運営に携わらせていただきたいと考えております。



2019年アンケート 利用者の声

- ♪ 活動の幅が広く、知らない方々と交流の場が広がった。
- ♪ あたたかいお声がけから、いつもパワーをいただいております。
- ♪ イベントも増え常に案内を見てさんかしています。
- ♪ いつも笑顔で挨拶してくださり、相談に乗っていただき、**安心が一番嬉しいです。**
- ♪ 世田谷はたくさん施設があるが、使い勝手が一番です。
- ♪ 職員の方の笑顔を見るたびほっとします。



3 サービスの質の向上

(1) 利用者接遇についての考え方、苦情解決への取組みの方策、利用者の声を反映させる仕組みについて

①利用者接遇についての考え方

- i) 受付案内での応接の充実受付・案内は目的を持って来館され利用者が最初に接する場所であり施設の顔となる場所です。迅速、的確な案内が必要となるが、同時にコミュニケーションの場でもあります。現在では利用者の顔と名前が一致し近況を語り合う団欒の場として親交を深めています。
- ii) 利用者の視点に立ったサービス顧客満足を第一に考え、多様化する利用者のニーズを的確に把握し、サービスレベルの向上を図るため、常に利用者の視点に立った運営を心がけ、利用しやすい施設を現出して参ります。
- iii) 利用者に施設を身近に感じていただき、より頻繁に来館・滞在していただけるよう、心を込めた接遇・対応を行うとともに、すべての利用者が安心して、快適に過ごせる魅力ある施設づくりに努めます。

②苦情解決への取組みの方策

- i) 苦情及びご意見への対処社会福祉法第82条の規定により、社会福祉施設運営においては、利用者からの苦情・ご相談に適切に対応する体制を整えております。相談受付担当者、相談解決責任者及び第三者委員を設置し苦情・相談解決に努めています。

【社会福祉法（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）】

第八十二条

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。【抜粋】

- ii) 苦情には原因があるという認識から、利用者の方に不快感を与えないように、職員教育や快適に利用できる運営管理を行います。また利用者間のトラブル、苦情を防ぐために、利用者の方々に利用規則をしっかりと伝えます。特に、苦情の原因となる、接客態度、電話対応、対応が遅いなど、それぞれの原因に合わせた対応を標準化し、全職員が行えるよう徹底します。
- iii) 苦情・ご意見対応の連絡体制
利用者より寄せられる苦情・ご意見には誠心誠意、納得が得られる対応を心がけることが大切であると考えております。対応する個々のスタッフによって違いが生じないように、意見の内容・対応方法を朝礼及びスタッフ会議・ミーティングにて確認します。利用者からご意見・苦情等が寄せられた場合、対応したスタッフは必ず、内容・対応方法等を統括責任者・責任者クラスに連絡・報告をするものとします。また、対応したスタッフだけでは解決できない場合には、速やかに統括責任者・責任者クラスに引継ぎます。

3 サービスの質の向上

(1) 利用者接遇についての考え方、苦情解決への取組みの方策、利用者の声を反映させる仕組みについて

③利用者の声を反映させる仕組み

利用者の声を具現化することは、利用者との一体感を深め、自分たちの身近な会館として大切に利用する意識の向上にもつながります。少しでも多くのご意見や要望に応えていく為、アンケート調査、ひと声カードによる意見収集など、積極的にご意見を収集していきます。収集した意見を精査したうえで、会館運営に反映していくことでサービスの向上につなげます。

「各アンケート」の実施に関しましては、利用者全般のみならず、近隣の公共施設利用者や各福祉施設等に協力いただけるよう働きかけ、多くの皆様から積極的に情報収集することが今後非常に有効であると考えております。以上のことから、これまで当該施設を利用したことのない方のニーズ・ウオツツの把握が可能となり、実態に即したサービスの改善や新たなサービスのアイデア等が出て「不満だった人」が「満足する人」になることを期待し、日々努力いたします。

④お褒めの言葉の共有化

弊社グループではお褒めの言葉を、社長を含めて全社で共有化しております。社長からのフィードバックが届く事で社員一人一人のモチベーションの向上につながるとともに、離職率低下につながっております。

参考資料苦情時の対応・基本姿勢 ～ 「接客マナー研修」テキストより抜粋 ～

◆問い合わせ・苦情の内容を冷静かつ十分に聞き取る。

利用者の方のお話を途中で遮らず

に最後まで謙虚な態度でお聞きし、内容を具体的に把握します。把握した内容を相手の方に確認し、問い合わせ・苦情の内容を明確にします。

◆謙虚に対応する

まず「相手の方を不快にさせた」ことに対するお詫びをし、問題の「代替案・解決策」を冷静に提示します。解決の提案は「説得」ではなく「協力へのお願い」の気持ちを持って対応します。また、相手の方と対話する場合には、専門用語ではなく分かりやすい言葉で話します。

◆速やかに対応する

自分で判断できない場合には、その旨を相手の方に告げ、館長責・副館長クラスに要点を伝え、速やかに対応します。

◆再度のお詫び、意見をいただいたことへのお礼を述べる。

「不快な思いをさせたこと」「クレーム自体」「解決までに時間をかけたこと」に対して再度お詫びをします。そしてご意見いただいたことに対するお礼を述べます。苦情や要望に応えられない場合には、納得していただけるように詳しく事情を説明し「この件につきましてはご希望に添えず誠に申し訳ございません」とお伝えします。

◆世田谷区生活文化部市民活動・生涯現役推進課に報告する

苦情の内容・結果等は記録用紙に記入するとともに所定の方法で速やかに報告します。

◆情報を共有する。

ミーティングや連絡ノートで苦情の内容・対応方法・結果等をスタッフに周知し、情報の共有化を図ります。

3 サービスの質の向上

(2) サービスの自己評価・第三者評価に関する考え方・仕組みについて

①セルフモニタリングによる日常業務の見直し

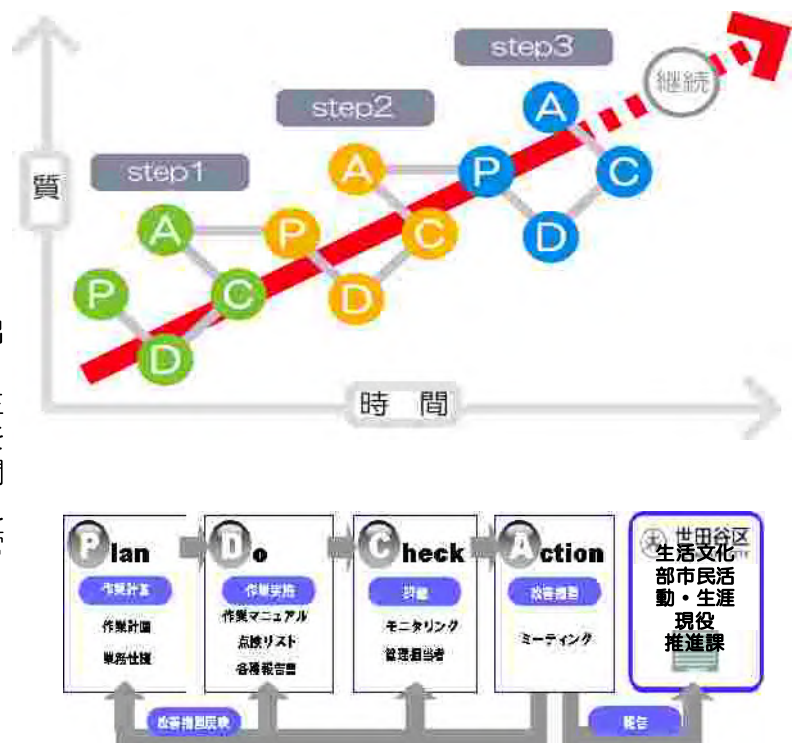
利用者に今まで以上に身近に感じていただき、「また行きたい」と思ってもらえる施設造りを目指しております。そのためには利用者の真のニーズの把握・専門性の向上を図ると共に真心のこもった誠意ある応対、利用者の皆様が安心して快適に過ごせる施設造りが大切となります。管理職および研修インストラクター等が利用者の立場に立って、施設を訪問し、スタッフのサービス提供状況・接遇マナー等をセルフモニタリングします。これらの結果を個々のスタッフにフィードバックすると共に、改善が不可欠な事項に関しては、指導・研修を徹底した上で、より良いサービスの提供を目指します。

②セルフモニタリングによるPDCAサイクルの継続運用

利用者の満足度向上・サービス改善につなげるため、意見・要望は収集後、速やかに分析し、真のニーズの把握に努めます。改善事項は運営マニュアル等に反映し、ミーティング等でスタッフに周知徹底します。これらが確実に実施されているか、継続的にアンケートやセルフモニタリング等の実施により確認します。アンケートは収集・分析後、結果および回答を当該施設内に公開します。また、ご意見箱等に寄せられた意見についても個人情報に十分配慮した上、原則、回答を公開します。利用者から寄せられた意見・要望に応えられない場合についても、その理由を明記し、検討結果を公開します。

弊社運営管理の特色の一つとして、【PDCAの継続運用】があげられます。

短期的・単発的な取組みや、ブランクを空けた取組みは、提供サービスの改善はおろか、低下・停滞を招きます。施設スタッフへの直接の申し出や、「投書箱」「アンケート」等により寄せられた貴重な“生の声（ニーズ・ウオツ）”を無駄にすることなく、指定期間のみならず、その先をも見据えたビジョンを明確に持ち運営管理してまいります。



3 サービスの質の向上

(3) 公平な施設利用についての考え方、利用者増についての取組みについて

①公平な施設利用についての考え方

世田谷区地域住民の施設として、利用者が満足できる優良かつ上質なサービスを提供する為、グループ総合力を駆使し、柔軟な発想と弾力的な確固たる運営体制により利用者の利便性を確保し、**公共施設としての公平利用**を実現します。

- i) 入場者数増減による提供サービス内容の格差を排除します。
- ii) 従来の利用者はもとより、新規利用者へも“わかりやすい・利用しやすい”開かれた施設管理を行います。
- iii) 「世田谷区ひだまり友遊会館条例」、同施行規則、業務仕様書、業務運営マニュアルを基本に、適正な業務運営を行います。また公の施設であることから、特定の個人、団体に対して、有利又は不利になるような取扱をしないように公平な利用を確保します。
本会館において、利用者の公平利用に関わる事柄を整理し、現在の基準を手本に、従業員全員が統一した適正な手順で、部屋・物品の貸し出し、設備機器等の利用を案内します。

貸館業務における公平性	利用登録(団体確認)、予約案内、抽選会運営、先着順受付、一般団体への利用料金収受、貸出物品に関する事柄
個人利用における公平性	囲碁・将棋室の利用、休養室の利用、電磁治療器等の利用⇒順番を守り、利用が偏らないように、利用者の理解を得て、ルール作りを行い、厳正に適用
講座等参加における公平性	定員を超える申し込みがあった場合 ⇒先着順・抽選の明示
その他	定員を超える申し込みがあった場合 ⇒先着順・抽選の明示

②利用者増進の取組みについて

- i) 主な利用者である60歳以上の高齢者以外にも、付き添い・同伴・ご家族・お子様等様々な客層が来館される事を自覚し、施設に従事する全スタッフには弊社ポリシーである「礼節・感動・思いやり」を通じて弊社独自の教育プログラムを実施し、利用者に対し格差のない公平なサービスを提供します。
見学会を開催し、本会館を地域の皆様に体験していただく機会を設け、利用の促進、周知に力を入れ、各種会合等での利用促進や、高齢者の方々との交流の機会につなげていきます。
- ii) **紹介制度の導入**
団体を紹介して頂いた**利用者に魅力ある特典を設け**、永続的な利用者増の仕組みを作ります。

3 サービスの質の向上

(3) 公平な施設利用についての考え方、利用者増についての取組みについて

③新規利用者拡大のため、「**ホームページのリニューアル**」を行います。
平成30年に総務省から発表された「通信利用動向調査」での「年代別インターネット利用率」は、**60代で76.6%、70代で51.0%**と、高齢者のネット利用率は年々増加傾向にあります。平成27年に指定管理者として選定していただいた後、「ひだまり友遊会館ホームページ」を弊社にて継続運用しております。

60・70才世代の新規利用を呼び込む事は、**その後の継続利用**に繋がる可能性を十分に秘めており、期待も出来ます。

加えて、ひだまり友遊会館ではホームページの**スマートフォン対応**も検討いたします。

現状は非対応であり、パソコンからの閲覧でないと文字の大きさ・構成などが見にくい場合がございます。スマートフォンの保有率が年々増加している点も考慮し、対応を図ることで、インターネット経由の更なる利用者獲得を目指します。

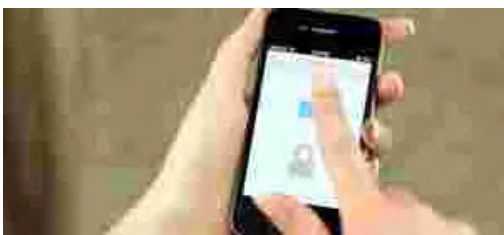


④Wi-Fiの各階への拡張を行います

スマートフォンの普及に伴い、来館者の館内でのスマートフォンの使用が増えてきています。以前よりWiFi導入の希望が多数寄せられていて今回2階、3階へもFree WiFiを拡張します。これにより利用者の満足度向上につなげて参ります。

具体的な計画

- i) 無線WiFi中継器を使用して現在生涯現役情報ステーションにあるWiFiを2階、3階へ拡張します。
- ii) 現在生涯現役情報ステーションにあるルーターから有線で2階、3階へ線を伸ばし、無線ルーターを各階に設置し使用できるようにします



4 安全の確保と緊急時の対応

(1) 管理の組織・責任体制・業務の担当組織

①危機管理体制等の取組み

弊社は、リスクマネジメントの観点から危機管理対策を講じ、本会館の安全性確保に努めていきます。また、地域防災計画を参考に安全危機管理マニュアルを作成し、迅速に行動できる体制を整えます。災害・事故の対応には、
第1に、事故そのものの発生を予防します。

第2に、不幸にして事故が起こった場合、被害の最小化に努めます。

第3に、被害の復旧を早期に行い、利用者にご迷惑をかけません。

この3点を重点に危機管理体制を整えます。

i) 自衛消防組織の設置

i) 自衛消防組織の設置

消防法第8条の2の5に基づき、火災および地震等の災害時の初期活動や応急対策を円滑に行い、利用者の安全を確保するため、自衛消防組織を設置します。緊急事態発生に備えて、従業員が各自の役割を明確化し、防災・防火訓練を通じて対応・行動できるようにします。

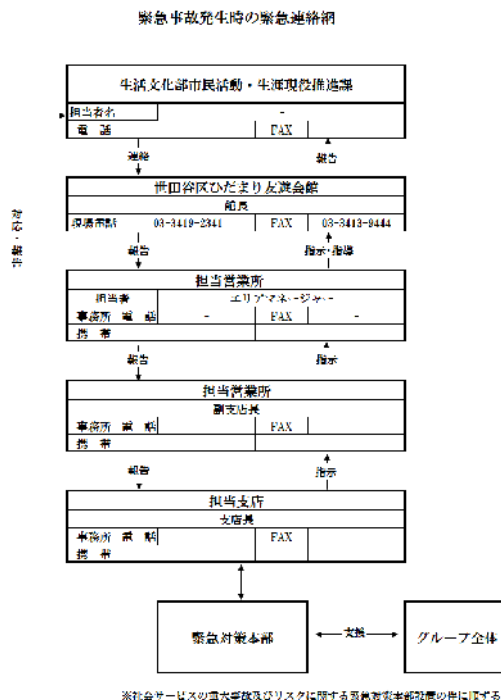
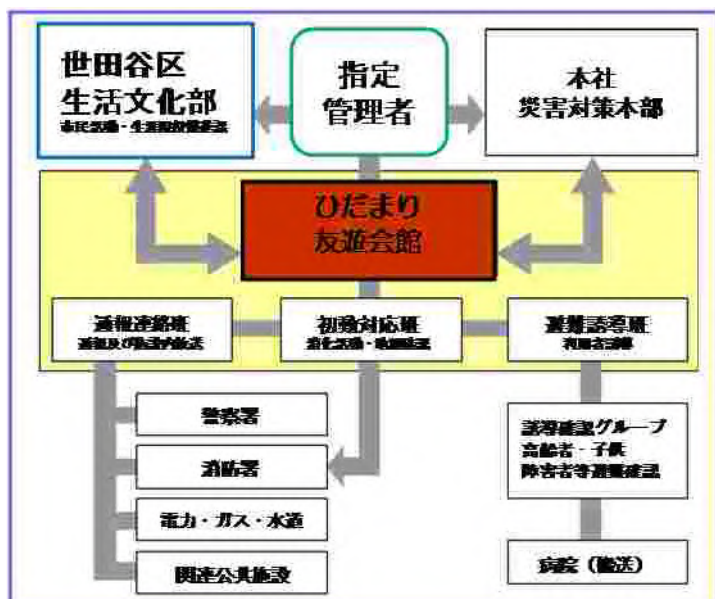
ii) 責任体制

自衛消防隊の危機管理責任者は、館長として、緊急時の情報、被害状況等はすべて集中させることにより、通報連絡班、初動対応班、避難誘導班が、組織的かつ有効な活動が可能となると考えております。指揮命令の一元化と各班の任務遂行が円滑に行われることを念頭に、防犯・防災、避難訓練等を実施しております。

iii) 緊急連絡網

緊急時には、緊急連絡網に沿って、連絡・指示・報告を行い、
迅速に生活文化部市民活動・生涯現役推進課への報告を行うと共に、
現場から営業所、支店、グループ全体で共有し、対策、支援をおこなってまいります。

②災害・事故発生時の連絡体制



※社会サービスの電力供給及びリスクに関する国策や資本調達の枠に即する

4 安全の確保と緊急時の対応

(2) 防犯・防災、緊急時の体制・要員・対応方針等

①基本コンセプト

i) 利用者の安全確保

利用者の安全と安心してご利用頂ける環境の確保を目指し、警備計画を策定します。
開館時間内は、館内の点検、利用者の状況確認を含めて、巡回を5回日々実施してます。
今後も継続して、巡回を強化し、早期発見に努めて利用者の安全を確保して参ります。
また、閉館時には、警備システムセットし、緊急時の的確な対応をいたします。

ii) 各種規定の設備点検の実施、利用者の安全確保する為の『消防訓練の実施』や『AED講習会』等を、従業員だけでなく、利用者様にも参加いただき、緊急対応が出来る体制を構築いたします。

iii) 防犯

館内を巡回し、犯罪抑止力効果を狙うとともに、緊急時には、初期対応、通報対応の責任者として、的確な対応を図ります。
また、防犯防止マニュアル及び災害対応マニュアルを整備し、日ごろから万が一に備えます。

iv) 防災

消防設備の操作に習熟し、万が一の際や、誤報の際は迅速な復旧に努めます。
また、年2回行う避難訓練を通じて防災意識の向上と緊急時の行動体制を習熟し、利用者のパニック防止に配慮します。受付スタッフや他部署と連携し、迅速なアナウンスを行い、施設利用者への対応を迅速に行います。

v) 緊急対応体制

犯罪発生時、けが人、事故、災害などのケースごとに、事務室スタッフと連携する危機管理マニュアルを整備します。緊急時は、迅速に利用者・けが人の安全確保を行うとともに、所轄の消防所や救急車の手配、警察などの関係機関へ支援要請を行います。
また、機械警備が発報した際には警報内容を確認し、機械警備担当企業へ連絡し緊急対応の要・不要を伝達します。



消防設備



AED



警備システム

巡回日時	巡回員	巡回内容	巡回結果
2023.12.23	山田 太郎	1. 館内巡回 2. 点検 3. 点検 4. 点検 5. 点検 6. 点検 7. 点検 8. 点検 9. 点検 10. 点検 11. 点検 12. 点検 13. 点検 14. 点検 15. 点検 16. 点検 17. 点検 18. 点検 19. 点検 20. 点検 21. 点検 22. 点検 23. 点検 24. 点検 25. 点検 26. 点検 27. 点検 28. 点検 29. 点検 30. 点検 31. 点検 32. 点検 33. 点検 34. 点検 35. 点検 36. 点検 37. 点検 38. 点検 39. 点検 40. 点検 41. 点検 42. 点検 43. 点検 44. 点検 45. 点検 46. 点検 47. 点検 48. 点検 49. 点検 50. 点検 51. 点検 52. 点検 53. 点検 54. 点検 55. 点検 56. 点検 57. 点検 58. 点検 59. 点検 60. 点検 61. 点検 62. 点検 63. 点検 64. 点検 65. 点検 66. 点検 67. 点検 68. 点検 69. 点検 70. 点検 71. 点検 72. 点検 73. 点検 74. 点検 75. 点検 76. 点検 77. 点検 78. 点検 79. 点検 80. 点検 81. 点検 82. 点検 83. 点検 84. 点検 85. 点検 86. 点検 87. 点検 88. 点検 89. 点検 90. 点検 91. 点検 92. 点検 93. 点検 94. 点検 95. 点検 96. 点検 97. 点検 98. 点検 99. 点検 100. 点検	正常

巡回チェック表

4 安全の確保と緊急時の対応

(2) 防犯・防災、緊急時の体制・要員・対応方針等

②利用者の日常的な安全確保に向けた取組み

i) 基本方針

利用者の安全を確保することは、最も基本的な活動の質の保証であり、利用者が強く望むものです。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務として当然のことであり、施設活動の質向上を目指す意味からも、事故防止等に積極的に取り組む必要があります。また、当該施設は、不特定多数の人たちが出入りする施設でもあり防犯・安全管理に関しては、常に危機感を持ちながら施設点検を行います。

弊社は、「災害対策マニュアル」「事故・怪我発生時における対策マニュアル」「不審者による事故発生時における対応マニュアル」「火災対応マニュアル」「地震対応マニュアル」「PM2.5等に対応するマニュアル」等の各種マニュアルを作成・整備し、従業員全員に周知徹底を図っております。

【緊急時には、下記4点が重要でございます。】

- ◆「まず施設利用者の安全を確保する」
- ◆「担当施設の従業員同士で連携を取る」
- ◆「各施設の上業員同士で連携を取る」
- ◆「周辺地域の皆様との連携により被害を最小限に止める努力をする」

ii) 具体的な安全対策

◆施設の日常点検（巡回）

当該施設は、不特定多数の人たちが出入りする施設でもあり防犯・安全管理に関しては、常に危機感を持ちながら施設巡回を行い、不具合が生じ危険のある場合は、即対応します。

◆従業員全員による誘導

緊急事態には、各場所で利用者を守りながら、誘導する訓練をしています。

◆世田谷区からの重要情報を利用者へ公開

世田谷区より発信頂く不審者・不審物等の情報は、必要に応じて施設内に掲示や声かけをいたします。

◆トラブルの予測

行事等については、参加者やスタッフの安全確保に関して、十分な調査や準備を行い、予想し得るトラブル等へ対応できるようにいたします。

◆事例の有効活用

利用者の安全を脅かす事例の収集をし、情報共有を目的として、ケース会議（事例検討会）を定期的に（月に1回以上）開催します。収集した事例を有効に活用し、従業員のスキル向上を目指します。

4 安全の確保と緊急時の対応

(2) 防犯・防災、緊急時の体制・要員・対応方針等

- ③H・H（ヒヤリ・ハット）のフィードバック
ハインリッヒの経験則によると、【1つの重大事故】の背後には【29の軽微な事故】が存在し更にその背後には【300の異常（ヒヤリ・ハット）】が存在することが挙げられています。⇒（ハインリッヒの法則）

このような**ヒヤリ・ハット体験**を活かすことは基本作業の定着と、危険予知に対する感受性の向上に大いに役立ち、大きな事故の発生を未然に防ぐことができます。スタッフは常に、H・Hを弊社責任者クラス・統括責任者クラスに報告し、統括責任者は内容を取りまとめて貴区にご報告・ご相談の上、日常基本作業の改善を図ります。



④施設の衛生管理

従業員に対し**5S活動**を習慣化し、快適にご利用頂けるよう、施設の清潔さを保ちます。

- ◆トイレ、各部屋、手洗い場等の清掃マニュアルを作成し、清掃を徹底します。
- ◆入り口に消毒液を置き、来館者同士の感染症を防止をします。
- ◆どの利用者にもわかりやすいポスター等で、手洗い・うがいを促します。
- ◆尿、便、嘔吐物を処理するときは、次亜塩素酸ナトリウムを使い消毒を徹底します。
- ◆インフルエンザ等、強い伝染力のある感染症について、ワクチン接種を励行します。
- ◆従業員全員が健康診断及び細菌検査を受け、飲食に関する事業にも対応します。



5Sの目的

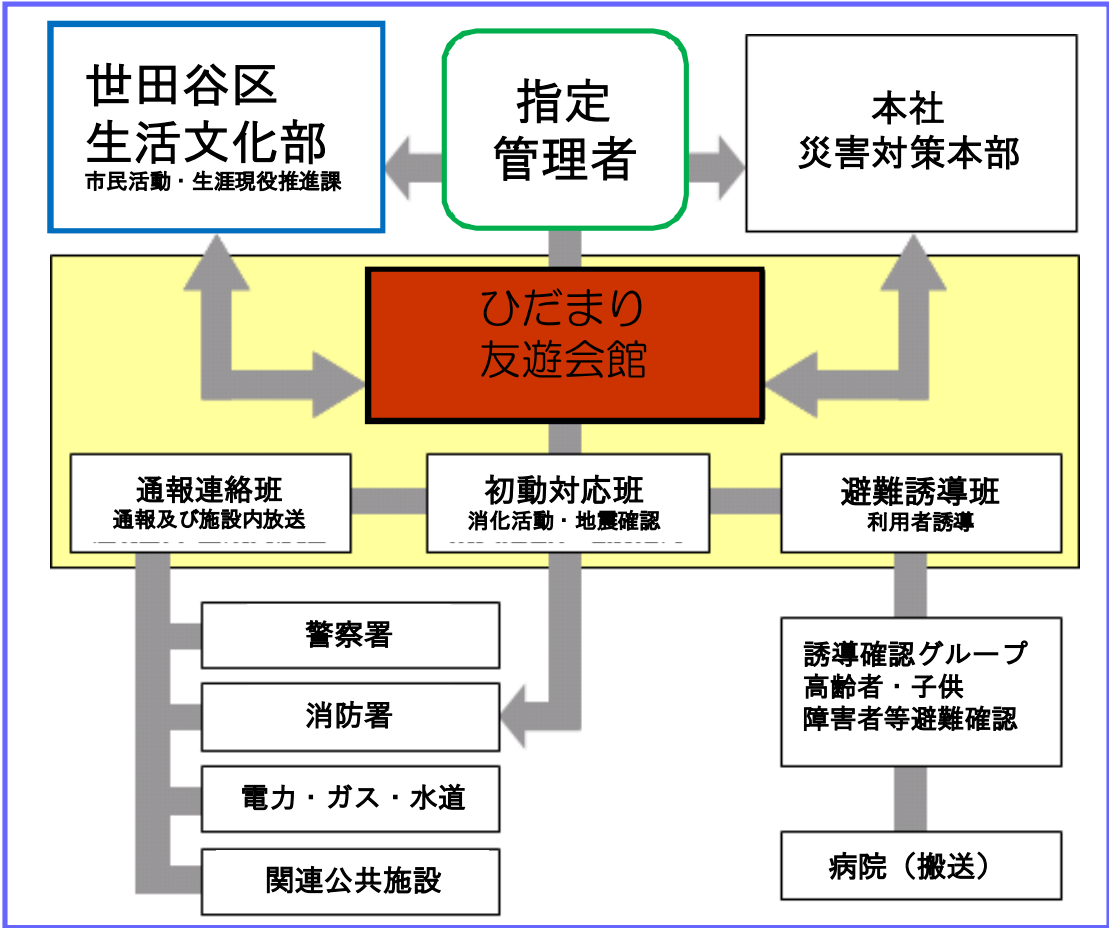
- 【整理】 必要な物と不必要な物を区分し、施設に必要な物以外は置かない
- 【整頓】 必要な物が誰にでもすぐ取出せる状態
- 【清掃】 ごみゼロ。汚れゼロ。の状態
- 【清潔】 整理・整頓・清掃の3Sの徹底
- 【躰】 決められたことが、決められた通り正しく実行できるように習慣付ける

4 安全の確保と緊急時の対応

(2) 防犯・防災、緊急時の体制・要員・対応方針等

③ 緊急時対応（組織・体制・緊急時の範囲・訓練計画など）

緊急時対応組織



*緊急時対応組織図はPO災害・事故発生時の連絡体制図と同様となります

- i) 緊急時には、**自衛消防組織**を結成し、行業員全員が対応できるよう常に連絡を取り合える状況にすると共に、本社をはじめ、営業所で応援体制を組み対応します。
- ii) 自然災害や不測の事態に備え、日頃から消防署や警察署と密接な連携をとると共に、**緊急連絡網**を整備し、緊急時には迅速に従業員や世田谷区生活文化部市民活動・生涯現役推進課様と連絡できる体制を完備します。
- iii) 天災や予測不能な災害に対しては、事前に防災処置を取ったうえで、必要に応じて24時間体制にて施設内で待機し警戒を実施します。
- iv) 避難経路の確認や消火設備の点検を適時、適切に実施するとともに、定期的な消火訓練及び避難訓練を実施します。
- v) 不測の緊急事態に対し、被害拡大の防止を目的とした初期対応を図り、必要に応じ応援要員を派遣します。
- vi) 防災に関する関係法令等の従業員の習熟を図り、リスク管理意識の高揚に努めます。

4 安全の確保と緊急時の対応

(3) 個人情報保護に関する考え方・管理規定の有無・取組の方策

①個人情報保護に関する考え方

i) 基本方針

弊社が扱う個人情報の重要性を認識し、その適切な保護のために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報保護に関する法令、その他の関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守した業務遂行を行ってまいります。

ii) 個人情報の適切な収集、利用、提供実施

◆個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知または公表し、利用目的に従って、適切に個人情報の収集、利用、提供を行います。

◆個人情報の収集、利用、提供にあたっては、本人の同意を得ます。

◆個人情報の紛失、漏えい、改ざん及び不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じて適切な管理を行います。

iii) 安全確保の実施

◆個人情報保護の取り組みを従業員に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規定等を明確にし、必要な教育を行います。

◆個人情報保護の取り組みが適切に実施されるよう、必要に応じ評価、見直しを行い継続的な改善に努めます。

iv) 苦情の処理

個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切且つ迅速な処理に努めます。

v) 取り扱い責任者は、館長とします。

②管理規定の有無

コンプライアンス上の問題を的確に管理・処理し、経営及び業務執行の健全かつ適切な運営に資するための「コンプライアンス基本理念」、「行動規範」、「基本ルール」を定め、組織運営・施策実施を行っています。

i) 区民の平等利用と公平性の確保

地方自治法第244条には、指定管理者が管理する場合でも正当な理由がない限り、区民が公の施設を利用することを拒むことや、不当な差別的取扱いをすること禁じています。弊社は、この条項に基づき、区民の平等利用の確保に努めます。

ii) 情報公開への協力

弊社は、福祉施設の運営管理という公共性に鑑み、世田谷区情報公開条例に則り、自己が管理する本会館の運用管理業務に関する文書の公開に努めます。

iii) 区の監査への協力

本会館の収納・出納関連事務もしくは管理業務について、区の監査がある場合は全面的に協力します。

iv) 個人情報保護規定の制定

個人情報保護方針、個人情報保護規程、個人情報実施細則、施設入退室管理規程、組織権限規程、内部監査規程、教育規程、パスワード管理規定、電子媒体管理規程等を整備しています。

4 安全の確保と緊急時の対応

(3) 個人情報保護に関する考え方・管理規定の有無・取組の方策

③プライバシーマーク（Pマーク）の取得

公共サービスを担う弊社は、個人情報保護に関する方針や規程を定めた上で、社員教育の徹底とともに内部監査を実施し、平成16年6月に財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より「プライバシーマーク」の付与・認定を受け、**8回の更新実績**を有しております。



*登録番号：末尾（08）号

④個人情報の取り扱いについて

i) 個人情報の取得

弊社は個人情報を適法かつ公正な手段により収集します。利用者から個人情報の提供を受ける際には、事前に収集の目的、利用の内容を開示した上で、正当な事業の範囲内で、その目的の達成に必要な限度において、個人情報を収集します。

ii) 個人情報の利用

弊社が収集した個人情報は、個人情報を頂いた方に承諾を得た範囲内で、また収集目的に沿った範囲内で利用します。利用目的については、以下の「利用目的の範囲」の内、当該施設の正当な事業の範囲内でその目的の達成に必要な事項を利用目的とします。なお、既に保有し利用している個人情報についても、同様の個人情報の取り扱いを実施します。

⑤個人情報保護における当社での取組み

i) 従業員への周知徹底

新たに採用された従業員には当然のこと、現在勤務する従業員にも、毎年個人情報保護研修を行い、確認テストや最新の個人情報漏洩事件等の事例を使い、教育しております。

ii) 本会館業務における個人情報管理

従業員から「機密保持誓約書」の提出を受けて勤務させ、違反者は就業規則違反として懲罰の対象とします。

個人情報の目的外利用、複写複製等の禁止、資料等の返還、事故の報告を履行します。「使用申込書」等は事務室内の施錠できるキャビネットに保管します。

従業員が不在となるときは施錠し、安全対策を図ります。

iii) 情報セキュリティの対応体制

電磁的記録には、世田谷区の「情報セキュリティに関する規則」に基づき適切な処理を行います。

iv) 事故発生時の対応

従業員教育の徹底、対処方法・マニュアルを事務室に貼り出し、冷静な対応を行います。

4 安全の確保と緊急時の対応

(3) 個人情報保護に関する考え方・管理規定の有無・取組の方策

⑥個人情報保護規定等の制度

弊社が定める個人情報保護規定、運用ルールは以下の通りです。

i) 個人情報保護に関する諸規程等

基本規程類	個人情報保護方針、個人情報保護規程
細則 マニュアル類	個人情報実施細則、施設入退室管理規程、組織権限規程、内部監査規程、教育規程、パスワード管理規定、電子媒体管理規程、個人情報に関する苦情及び開示要求等の対応マニュアル
計画書類	内部監査計画書、教育計画書
報告書類	苦情対応等報告書、内部監査報告書、教育報告書
シート類	新規個人情報取扱チェックリスト、運用チェックリスト

ii) 個人情報保護における対策と運用ルール

物理対策	パソコン管理	保管場所の特定、施錠又はワイヤーによる盗難防止
	入退室管理	一般者入室場所の限定、名簿による入退室管理
	廃棄作業1	シュレッダー等による裁断処理（紙、CD等）
	廃棄作業2	物理的破損を加えたデータ消去（PC、HD等）
管理対策	文書体系管理	関係条例、関係規則に則した保存・管理の徹底
	ID・パスワード	機器を操作できる職員、人物の限定
	アクセス管理	アクセス権の限定、ファイアウォールの設定
組織対策	研修制度	定期的な研修、リスクマネジメント研修の実施
	守秘義務	情報の目的外利用の禁止、契約終了時の情報返却等
	モニタリング	責任者、本社担当による定期・随時チェック
	監査システム	本社内部監査室、第三者による監査の実施
	事故対応	事故発生時におけるリスクマネジメントの強化
	リスク補填	個人情報保護に関する保険加入

iii) 正社員は年1回、パート社員は契約更新時に試験を義務付けており、80点以上の得点が契約更新の条件となっております。個人情報を扱う以上、重大な責務を抱えている事を全従業員が認識しております。

事故発生時の対応

事故発生時の適切な対応手順を事務室に張り出し、全員の迅速かつ冷静な対応力を高めます。

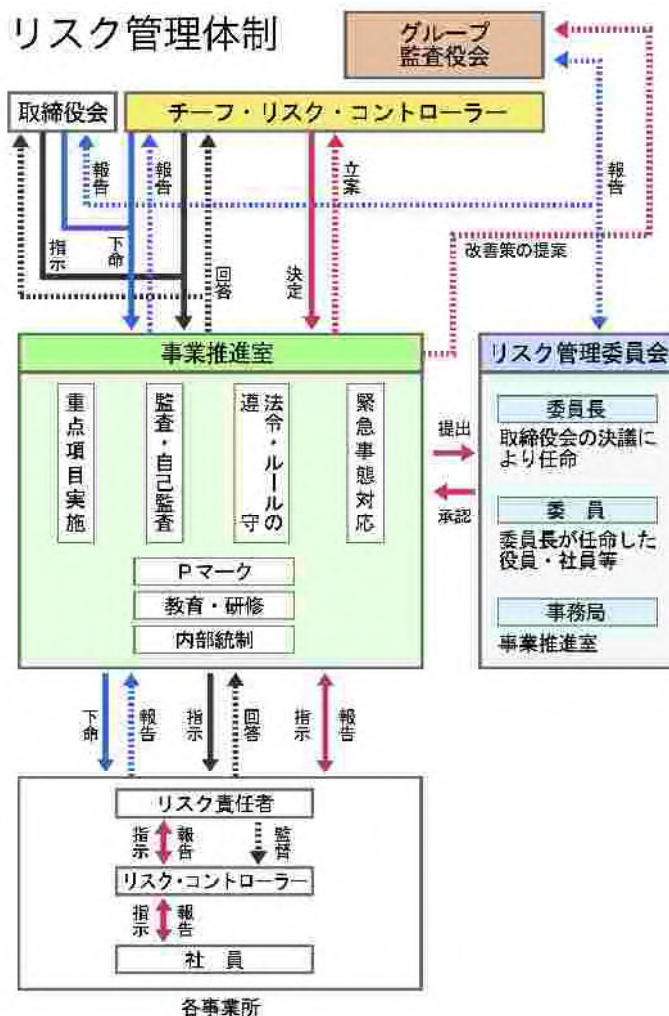
- ◆事故発生時は、本社リスク管理部門と協議し、被害規模の把握、拡大防止方法の検討、原因究明を行います。
- ◆被害を最小限に食い止めるために、システム停止や事業の中止、警察等関係機関に通報します。
- ◆事故の詳細、原因及び一連の対応、改善策をまとめた報告書を区並び関係機関に提出します。
- ◆職員にフィードバックを行い、マニュアル改定と改善策の教育を行い情報管理に反映させます。

4 安全の確保と緊急時の対応

(3) 個人情報保護に関する考え方・管理規定の有無・取組の方策

⑦コンプライアンス体制の確立～上場企業としての責任～

- i) コンプライアンス上の問題を的確に管理・処理し、経営及び業務執行の健全かつ適切な運営に資するための組織運営・施策実施を行っております。
- ii) 「法令・社内ルール・社会規範の遵守、適切な処置」を目的に、法人としての社会的信用を向上させ、同時に高い倫理観の保持を継続できるよう努めております。
- iii) 本社にコンプライアンス担当者を配置しており、コンプライアンスに関する計画・立案及び実施に関する統括を行っております。
- iv) 従業員全員がコンプライアンスの基本理念や行動規範・基本ルールを入社時から研修しており、コンプライアンス上問題ある行為があった場合、ただちに全社的に対応できる体制を既に確立しております。



4 安全の確保と緊急時の対応

(3) 個人情報保護に関する考え方・管理規定の有無・取組の方策

⑧万が一に備え～「総合賠償責任保険」へ加入～



i) 請負業者賠償

請負業者が、作業の遂行中の事故または作業のために所有・使用管理している施設の欠陥、管理の不備による事故によって他人の身体に障害を負わせたり、他人の財物を損壊した場合、法律上の損害賠償責任を負担することにより被る損害に対して保険金が支払われます。

ii) 生産物賠償

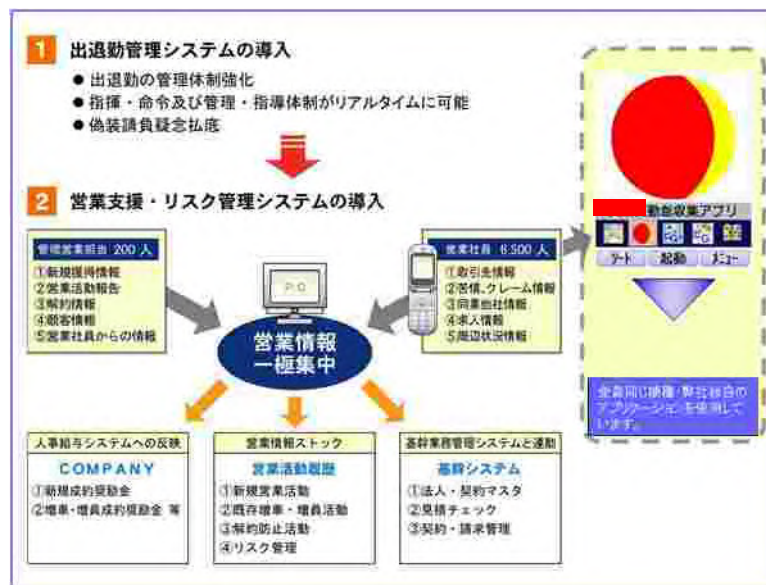
飲食物製造業者・食料品店・販売業者等が、商品や仕事の目的物を他人に引き渡した後に、その商品や仕事の目的物（結果）の欠陥による事故によって、他人の身体に障害を負わせたり、他人の財物を損壊した場合、法律上の損害賠償責任を負担する事により被る損害に対して保険金が支払われます。

iii) 受託者賠償

荷物を預かる業者等、財物を受託・管理する者が、その受託物を滅失、き損もしくは汚損し、または紛失し、もしくは盗取された場合、寄託者に対し法律上の損害賠償責任を負担することにより被る損害に対して保険金が支払われます。

⑨携帯電話システムの導入

基幹システムをリンクさせた携帯電話を主要社員に配布し、出退勤管理、緊急時を含む業務連絡の一斉配信、営業情報の一極集中管理等、サービスの高度化・差別化を図っております。



5 施設の適切な保守管理

(1) 保守管理についての考え方・取組みの方策

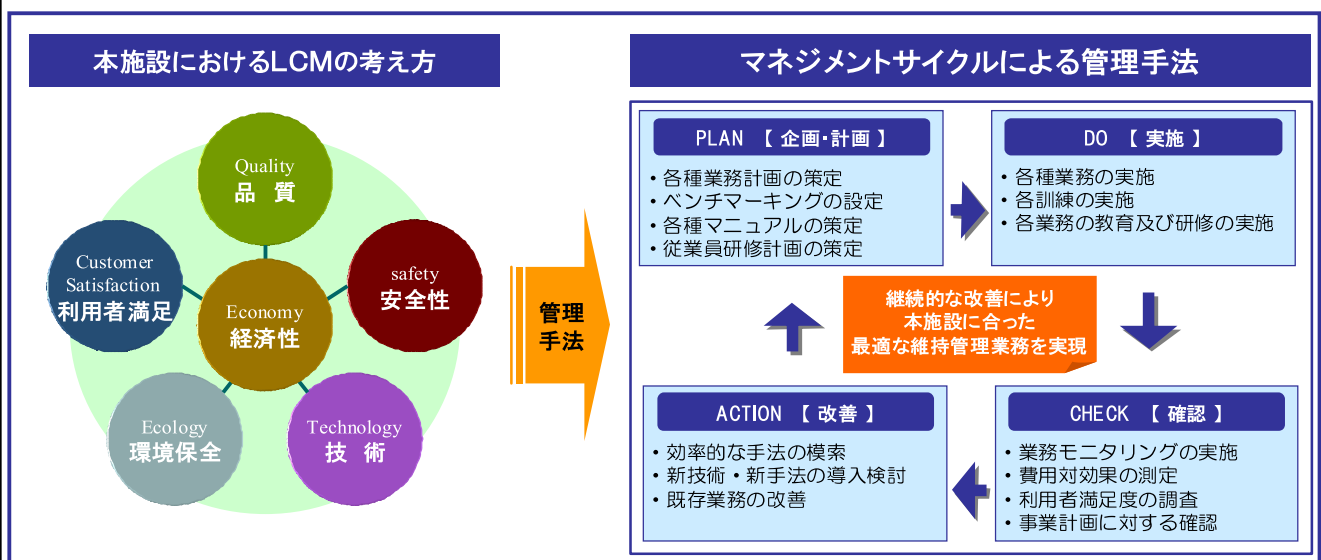
①保守管理のポイント

高齢者の方が安全かつ快適にご利用頂ける施設環境の保全を目的に、客室整備、清掃、設備運転管理・保守点検、警備の各業務について総合力を生かして一元管理し、効率的な施設運営に貢献します。

また、CSR（企業の社会的責任）を重視し、適切な労働環境と環境対策を重視することで、質の高いサービスを提供します。

さらに、エネルギー管理や修繕費用は指定管理期間を視野に入れ、建物の生涯コストを効率的に縮減するLCM（ライフサイクルマネジメント）による運用を確立し、維持管理業務を施設運営における経営活動の一環として、効率的な管理を行います。

②保守管理の方針



③管理目標の設定

当該施設における保守管理につきましては、以下の6つの視点より、維持管理業務の目標を設定し、業務を実施していきます。

- | | |
|----------|---------------------------|
| i) 品質 | 従業員の環境の整備と作業品質の向上に努めます。 |
| ii) 安全性 | 利用者の安全を守る各業務の提供と法令を遵守します。 |
| iii) 技術 | 的確な施設運用と修繕、改修を行います。 |
| iv) 環境保護 | ごみの削減、省エネに努めます。 |
| v) 利用者 | 満足利用者が快適に利用できる環境を守ります。 |
| vi) 経済性 | ライフサイクルコストの削減に努めます。 |

5 施設の適切な保守管理

(1) 保守管理についての考え方・取組みの方策

④保守管理の実施

LCMによる管理体制の構築に続き、それぞれの維持管理業務に共通する基礎的な重点ポイントを下記のとおりに定めます。



⑤予防保全：事故防止と安全対策

各業務において、利用者に安全に施設を利用いただくために、事故防止と安全対策を念頭に作業を実施します。

i) 不具合箇所と修繕履歴のデータベース化

定期保守点検で発見した不具合箇所と修繕履歴を記録・分析することで、突発的な故障の予防や修繕計画に活用します。

ii) 安全・快適な衛生空間の維持

水あかによる浴槽内での転倒防止や、利用状況に応じたトイレ清掃の実施、客室内での作業における利用者への対応等、施設利用における安全と快適さを守ります。

iii) 防災・防犯計画

年2回の消防訓練を始め、自衛消防隊の組織化、防火管理者の資格取得といった、防災計画の立案と、施設内の不審者や、犯罪防止のための効果的な警備計画を実施します。

⑥実施体制の確立

i) 総合管理発注

各種業務の円滑な連携を図るため、個別の維持管理業務を総合管理として業務委託し、「規模の経済性」を考慮に入れた維持管理コストの縮減を図ります。

ii) PDCAサイクルの導入

維持管理の実施企業に、ISO9001（品質管理）と14001（環境保護）の取得を義務付け、PDCAサイクルによる管理体制を確立し、恒常的に新技術の導入や、業務改善を行っていきける体制を構築します。

iii) ライフサイクルマネジメントシステムの運用

総合管理とPDCAサイクルで6つの目標を達成していく、LCM（ライフサイクルマネジメントシステム）を確立し、施設経営の一部として費用対効果の高い維持管理業務を提供します。

5 施設の適切な保守管理

(2) 近隣環境への配慮についての考え方

ひだまり友遊会館は地域住民の利便施設ではありますが、**住宅地の中に立地**しており、近隣住民や保育園施設に対して環境への配慮・ご協力は不可欠と考えております。本会館は窓を空けるとプライバシーの侵害につながる可能性があります。夜間・休日利用もでき、音を出せる部屋もあるため住民の方々への配慮は欠かせないと考えています。

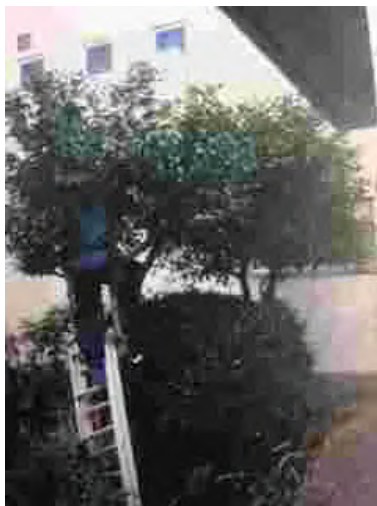
窓の開閉に関しては、現在も第1～6会議室は、近隣住民との関係から、禁止しています。引き続き、近隣からの苦情にならないように、利用者の理解と協力を求めています。

地域に根付く施設として**近隣とのコミュニケーションを常日頃から大切に**することで関係構築を図ると共に、無用な騒音・振動・夜間作業は極力避け、廃棄物は予め定められたルールに沿って処理をしています。

館内・外周を含め、従業員が交代で巡回を徹底し、状況の確認と問題の未然防止に努めております。

降雪時には施節に面した道路の除雪も実施しております。

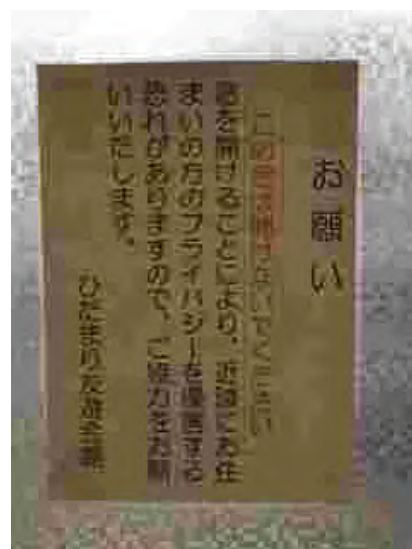
また、近隣敷地に木々の枝や枯れ葉が入り込まぬよう、植栽業者だけでなく巡回及び清掃従業員も適時確認し、対応へ繋げております。



・枝剪定



・害虫駆除・防虫



・近隣プライバシーに配慮の為の表示

5 施設の適切な保守管理

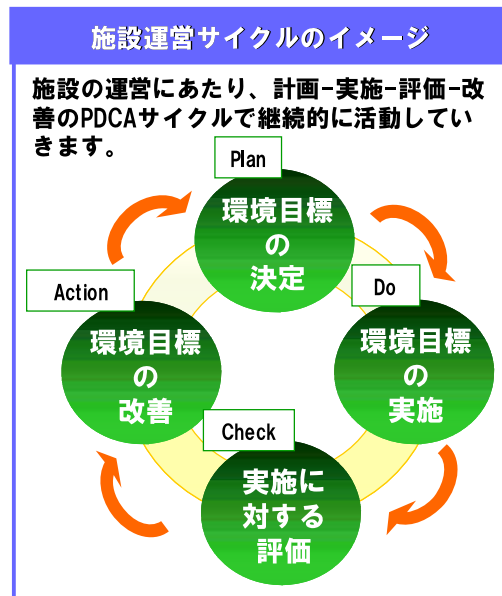
(3) 環境負荷軽減および省エネについての考え方・取組みの方策

本会館では、従業員が力を合わせ環境に配慮し、二酸化炭素排出量の削減、省エネルギーといった環境活動に取り組みます。

【 環境目標の設定 】

環境に配慮した施設運営を行うために、本会館の環境目標を定め、計画-実施-評価-改善のPDCAサイクルで継続的に活動していきます（右図）。
会館運営の中での目標を設定し、従業員への環境方針を周知し、全員で取り組みます。

環境配慮実施目標（案）	
4・5月	施設の緑化月間
6・7月	節水強化月間
8・9月	節電強化月間
10・11月	リサイクル月間
12・1月	ゴミ分別・節減月間
2・3月	環境美化月間



<グループ活動のご紹介>

グループ企業にてISO14001を取得、社会の一員として、廃棄物の抑制・再生利用・減量化などの環境保全、地球温暖化防止への取り組みを積極的に行っています。環境問題に大切なことは、ひとりひとりが「地球への愛情」を真剣に考えることです。弊社グループは社会問題解決型企業として、「グループ環境方針」を全社で共有。日々の活動を通して環境問題に取り組んでいます。

食に始まり食に戻るという「食のリサイクル」もそのひとつ。一括発注と一括配送を実現した「グループ一元物流システム」を活用して、廃油を配送車の燃料に再利用する実験にも積極的に参加。さらに、輸送の効率化をはかり、CO2排出をできるだけ抑える等、循環型・持続型社会の実現を目指して取り組んでいます。

また、一元物流システムを利用した環境保護活動も行っています。例えば、一元物流によるCO2の削減や簡易包装による環境負荷の低減を進めています。食の場に限らず、あらゆる場に環境への配慮があってしかるべき。私たちはそう考えています。



5 施設の適切な保守管理

(4) 施設および付帯設備の維持管理計画について

私たちは効率的な維持管理業務の提供を通じて、効果的に施設及び付帯設備の衛生環境の確保と利用者の安全を守り、施設運営に貢献してまいります。

①設備維持管理業務

i) 日常運転管理：快適な利用と安全管理

日常的な設備機器の運転操作を行います。利用者が快適に施設を使えるように、空調や照明の運転時間等を調整します。また、施設の破損状態や危険個所の発見に努め、利用者が施設を安全に利用できるように安全管理を徹底します。

ii) 定期保守点検：予防保全

予防保全を目的に、定期的な保守作業を実施します。安全性を重視すべき機械設備についてはメーカーに再委託します。また、点検結果を分析し、修繕計画の作成に役立てます。

iii) 修繕計画：ライフサイクルマネジメント

修繕コストを抑える為、緊急を要するかの判断と、今までの修繕履歴の把握と定期保守点検の結果から計画が適切であるかを分析し、（指定管理期間にも応じて）随時変更していきます。

◆短期（緊急）修繕計画の場合

緊急を要する修繕については迅速に世田谷区へ報告し早期修繕に努めます。

②清掃業務

日常清掃：衛生管理とホスピタリティ

i) 清掃インスペクターによる作業管理

日常清掃作業員への指導・監督については、「清掃インスペクター」が実施します。免疫力の低下した高齢者が中心に利用する施設として、衛生的な清掃作業管理と、美観の維持を両立します。

ii) ISOによる環境保護

弊社では、ISOの環境配慮基準としてエコマークのついた資材をなるべく使用し、洗剤等も環境にやさしいものを利用します。また、ゴミの分別を徹底し、ゴミ処理費用の縮減を図ります。

iii) 安全管理としての清掃

高齢者が多数利用する施設の安全対策として、転倒防止対策を心掛けます。雨や雪など足もとが悪い日には滑りやすい場所にマットを引きます。

6 運営の効率性と管理経費の縮減

(1) 収支計画の考え方（「収支計画書」別紙②）

労働者の最低賃金の上昇や物価の上昇、消費税の増税も踏まえている現状でございますが、指定管理者として、利用者サービスの向上を図りつつ、効率的な運営管理によるコスト縮減を両立させることが、私たちの使命であると認識しています。

指定管理者として、5年目の運営経験を活かし、直近の収支実績をベースに2019年度の収支計画を見直し、今回、実態に近い支出の縮減の計画を策定しています。

また維持管理に関わる費用、外部委託料を精査して、更なる縮減に努めます。

①各事業の運営管理に必要な経費の算出

支出の積算については、実施する業務を整理し個々に経費を積み上げて算出しています。

②外部委託する業務の見積り取得

維持管理業務は、弊社と最も長い取引がある事業者へ委託しますが、すべての業務において、本会館の規模と業務仕様にあわせて、複数の見積りを取得して、正確な数値と算出しました。

③利用者増による職員の追加配置

会館利用者の増加を考慮した適切な収支計画を定めていますが、期中にあっても、人件費、管理運営費、事業経費等について、常に費用対効果、時間配分を見直し専門的かつ効率的な運営を行います。

(2) 管理経費の効率的・効果的な運営についての考え方・取組の方策など

①効率的な運営についての考え方

私たちは、本会館の運営管理に関わる経費は区民の税金で賄われていること、また様々な物価の高騰に伴うコスト上昇要因をかかえる中で、世田谷区の財政負担の縮減への協力は、指定管理者の責務と考えております。経費縮減のための効率的な施設管理と運営方法を点検し、経費縮減につながる具体的な方策を明確にしていきます。

また、売店運営、一般利用者の利用を促し、更なる売上を上げて行き、指定管理料の削減に努めて参ります。

一方で利用者満足度を向上させるためには、毎日何かがある楽しい「ひだまり友遊会館」を運営していくためには、積極的な事業展開を求められます。その担い手となる人財は、地域から発掘して講師や指導者として活躍いただくことで、賄ってまいります。区民・利用者、地域資源との協働は、コストパフォーマンスを高めるために重点的に取り組みます。

②管理コストの削減計画と実施方法等

費目	実施内容	年間削減額 (千円)
消耗品	在庫管理を徹底すると共に、定期的な棚卸を継続して実施します。	240
修繕費	指定管理者で修繕出来るものは、自分たちで修理していく。 大規模修繕工事を控えている為、修理項目を精査し、 指定管理者で修繕出来るものは、自分たちで修理していく。	450
廃棄物処理	産廃量の定額コースへ変更、金額を見直す	80

※2019年度の収支計画を比較した年間削減額となります。

③前回ご提案しております、省エネによるコスト管理、総合的なチェック体制から在庫の管理を徹底し無駄な経費の出費を防止を引き続き実施してまいります。

6 運営の効率性と管理経費の縮減

(2) 効率的・効果的な管理経費についての考え方・取組みの方策等

4 管理運営費内訳 ※令和2年度（2020年度）分のみ

令和2年度（2020年度） 管理運営費提案内訳書

（単位：千円・税込）

No.	項 目	内 容 等	第三者委託 予定に○	金 額
1	条例第4条各号に規定する事業に関する業務			
(1)	高齢者の心身の健康増進に関するこ と	指定管理事業		
		指定管理者自主事業	スポーツタイム	
			健康をテーマにした講演会	
			ひだまり元気アップセミナー	
(2)	高齢者の生活の向上を目的とする各種相談及び講座に関するこ と	指定管理事業	生涯大学自主研究会	
			高齢者なんでも相談（月・水・金）	
			福祉電話訪問	
		指定管理者自主事業	生涯現役情報ステーション	
			美術講座	
			すまほ講習会	
			書道講座	
			俳句入門講座	
			絵手紙講座	
			折り紙入門講座	
			英会話入門講座	
			中国語入門講座	
			ひだまり歴史講座	
			シニア友遊ライフ講座（年3回）	
			歌声 in ひだまり（年6回）	
(3)	高齢者にいきいきの場を提供すること	指定管理事業	休養室の運営	
			囲碁・将棋室の運営	
			什器消耗品	
			売店仕入れ（2年目以降）	
		指定管理者自主事業	映画サロン	
			囲碁講座	
			囲碁室入門講座	
			将棋講座	
(4)	高齢者の地域活動への参加促進に関するこ と	指定管理事業		
			メダカの学校	
		指定管理者自主事業	生涯現役情報ステーションの運営	

6 運営の効率性と管理経費の縮減

(2) 効率的・効果的な管理経費についての考え方・取組みの方策等

No.	項 目	内容等	第三者委託 予定に○	金額
(5)	世代間交流に資すること	指定管理者自主事業 児童館・保育園の作品展示 児童館・近隣保育園等の交流 区内大学との連携		
(6)	各種の集会その他文化活動の場を提供すること	指定管理事業 敬老行事:経路の日を含む2日間 ・歌声 in ひだまり ・体力測定 ・生涯現役ステーション主催のイベント 敬老・正月イベント ・名産品販売		
(7)	その他業務	日曜ファミリーデーの実施(年4回)		
2 会館の施設の運営に関する業務				
(8)	受付・案内等の業務	受付・案内、問い合わせ、売店での販売・補充等		
(9)	開館・閉館等の業務	開錠・施錠、鍵の受渡し		
(10)	利用料金収受等の業務	利用料金収受、利用料金の還付		
(11)	その他、運営に関する業務	夜間受付・日曜 案内業務委託料		
(12)	サービス向上のための取り組み	アンケート(年2回)、ひと事目安箱		
3 会館の使用の承認等に関する業務				
(13)	施設及び附帯設備の利用申請の受付及び利用承認に関すること	利用登録受付、登録証作成、予約、利用申請の受付、利用承認		
(14)	利用申請の変更又は取消に関すること			
(15)	その他、利用の許可に関すること			
4 会館の施設及び設備の維持管理に関する業務				
(16)	自動ドア定期点検保守業務	自動ドア2基、定期点検4回/年		
(17)	自家用電気工作物定期点検保守業務	(株)東京電機検査協会		
(18)	空調・換気設備定期点検保守業務	マルチ室内機(59台) 室外機(5台) 全熱交換機(32台) 漏えい検査(2台)		

6 運営の効率性と管理経費の縮減

(2) 効率的・効果的な管理経費についての考え方・取組みの方策等

No.	項 目	内容等	第三者委託 予定に○	金額
(19)	給排水衛生設備定期点検保守業務	給水ポンプ・汚雑排ポンプ点検、 受水槽清掃、汚水槽・雑排水槽清掃 水道検査		
(20)	昇降機定期点検保守業務	年 12 回、フルメンテナンス契約		
(21)	防災設備定期点検保守業務	年 2 回		
(22)	建築物定期点検業務	1 回/3 年（建築基準法第 12 条 4 項）		
(23)	建築設備定期点検業務	年 1 回（建築基準法第 12 条 4 項）		
(24)	清掃業務	日常清掃		
		定期清掃		
(25)	保安警備業務	機械警備		
(26)	緑地整備業務	除草（年 3 回）、剪定（年 2 回）		
(27)	害虫・チョウバエ 駆除業務	全館建物全域薬剤散布 排水管・汚水槽薬剤散布		
(28)	電位治療機器賃貸 及び保守管理業務	レンタル料金、保守管理年 1 回		
(29)	廃棄物処理業務	一般廃棄物、産業廃棄物処理手数料		
(30)	トイレ消臭設備等 保守業務	年 6 回		
4 事務経費／諸経費				
(31)	事務経費	印刷製本費（かわら版、使用申込書、 パンフレット 等）		
		通信運搬費、水光熱費		
		消耗品費 （衛生消耗品、事務用品、トナー等）		
		ホームページリニューアル 更新作成		
		リソグラフ、複合機購入費、コピー機 保守、パソコン購入費		

6 運営の効率性と管理経費の縮減

(2) 効率的・効果的な管理経費についての考え方・取組みの方策等

No.	項 目	内容等	第三者委託 予定に〇	金額
	諸経費	総合請負賠償保険・障害保険料		
		労務、経費、契約、職員研修、旅費等		
		修繕費		
		手数料(クリーニング代、送金手数料、 コピーカウンター料金等)		
		保険衛生費 (AED パット代等)		
		追加防災グッズ (2 年目以降)		
(1)～(31) の計				

※消費税率については10%で計算してください。

7 事業提案、その他特記事項

(1) 別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」による

別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」

(単位：千円、税込)

	提案内容	実施時期		事業費
新規利用者獲得に向けた取組み	①グループ4万人の社員に対して、社内報への掲載により全国へ情報発信。社員の家族、友人等含めると約12万人へ告知致します。 ②世田谷区民であり当社社員は、211名在籍しています。その家族、友人等含めると約1000人への告知となり、来館へ繋げていく。 ③HPのリアルタイムでの更新。月1回の更新からリアルタイムで更新を行い、イベントや魅力ある施設活用方法等の告知を強化致します。 ④同区内の弊社運営施設と連携し、リーフレット、パンフレットを設置し、利用者間の口コミを強化します。 ⑤近隣大学や公共施設等にポスティングや折り込みチラシを掲示し、新規利用者の掘り起こしを行います。		収入	
			経費	
夜間施設稼働率向上に向けた取組み	①近隣大学や専門学校等へチラシやリーフレット設置を行い、稼働が低い夜間の利用促進を積極的に図っていきます。 ②SNSやHPをリアルタイムに更新し、利用促進を行います。 ③リピーター獲得のために、既登録者へはがきDMを配布いたします。		収入	
			経費	
生涯現役情報ステーションの拡充	①世田谷区内の各施設と連携し、情報をタイムリーで更新出来る仕組みを構築いたします。 ②年間カレンダーを作成し、各月毎にテーマを決めて、『特集』という形で効果的なアピールを行う（健康、就職、調理、七夕、夏休み等）		収入	
			経費	

7 事業提案、その他特記事項

(1) 別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」による

高齢者の啓発及び健康推進の事業	①健康寿命を延ばす為、心身ともに健康に繋がるプログラムを構築する。 ②ふじみ荘やひまわり荘で高評価の健康プログラムの紹介を行い、利用促進に繋げる。 ③理学療法士、健康運動指導士からの指導により、健康推進を図る。 ④なんでも相談や福祉電話相談での情報から課題を整理し、対策を講じる。 ⑤各種講座の開設（囲碁・将棋・書道・歴史・美術・すまほ・他）	収入 経費
売店及び休憩スペースの運用	①利用者からの要望により、おにぎりやお弁当販売をスタートさせる。 ②現状の ABC 分析から商品アイテム数を増やし、利用者ニーズに合った商品提供を行う。 ④2階自動販売機（キリン）の売上 ⑤敬老行事時の各地名産品の販売	収入 経費
区民・利用者及び地域資源との協働	①講師と団体との関係性は、地域資源と区民利用者との関係性でもあるため、『心身ともに健康寿命を延ばす取り組み』をテーマに、様々な団体利用、個人利用が出来る情報発信を行う。 ②大学や専門学校、学童保育、図書館、高齢者施設、商店街等と情報共有し、ダイバーシティーの考え方で地域資源の掘り起こし、団体利用の増加に繋げていきます。	収入 経費
世代間交流事業	①隣接の保育園と連携し、『高齢者と園児』が楽しめる企画を取り入れ双方の相乗効果を生み出します。 ②弊社の実績から、学童【作ってあそぼう】、図書館【読み聞かせ】給食【食育】等のノウハウを活かし、多世代が参加出来る企画を取り入れ、交流の場をつくります。 ③あんしんすこやかセンターとの連携をし、子どもから高齢者まで多世代の方が集まり、雑談や飲食が出来るスペースを提供いたします。	収入 経費

7 事業提案、その他特記事項

(1) 別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」による

その他新規事業	①災害用備蓄品準備のご提案 100名分×3日分の備蓄を用意する事をご提案いたします。	収入
	②wi-fiの2階・3階への拡張のご提案 スマートフォンの普及に伴い、環境を整備し、利用者の満足度向上を図ります。	経費
合計		収入
		経費

※消費税率については10%で計算してください。

7 事業提案、その他特記事項

(1) 別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」による

1) 災害用備蓄品準備のご提案

想定最大M9級の巨大地震とされる「南海トラフ地震」について、近い将来の発生が懸念されております。

世田谷区では、ふじみ荘においても災害時の福祉避難所として指定する事を検討されており、災害用の非常食の備蓄が必要かと思われます。

弊社では、後述の東日本大震災をはじめとした災害支援の経験から、「**経験に基づいた災害対策**」としての**備蓄提案**が可能です。

また、単純な保存食ではなく、災害時でも**最低限の栄養**（カロリー・たんぱく質）を摂取出来、**美味しさ**も求めた非常食のラインナップを意識しております。



加えて、利用者の防災意識向上を目的とした「**防災の日イベント**」として、**毎年9/1・3/11**に利用者へ災害用備蓄品の食堂での提供（試食）や自宅への持ち帰りなど、有効活用策も提案いたします。



- ・パンですよ！
- ・チョコチップ味
- ・カロリー380kcal
- ・タンパク質：7.7g



- ・HOKO さばみそ煮
- ・カロリー：361kcal
- ・タンパク質：32.68g

日	献立区分	1日目	2日目	3日目
朝食	主食（1品）	こまちがゆ 国産	パン缶	こまちがゆ 国産
	主・副菜	缶詰 さんま味付	缶詰 ウイナリーセージ	ひじき 65g
昼食	主食（1品）	イトル白ごはん (200g)5年	イトル白ごはん (200g)5年	イトル白ごはん (200g)5年
	主・副菜	ごもく豆 70g	切り干しだいこん 65g	かぼちゃいとこ煮 60g
夕食	主食（1品）	アルファーマ白飯	アルファーマ白飯	こまちがゆ 国産
	主・副菜	きんぴらごぼう 45g	缶詰 鉄板焼肉（馬肉） 65g	缶詰 さばみそ煮 190g

※100名分×3日分の備蓄を用意いたします。

7 事業提案、その他特記事項

(1) 別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」による

※ 災害支援事例

弊社はグループ全体で「食」に関わるトータルアウトソーシング運営が可能な国内有数の総合サービス企業です。全国3,200件の店舗・施設において一日平均約60万食を提供しており、こうしたスケールメリットは平時のみならず、東日本大震災においても、人的・物理的支援をスピーディーに行うことで社会貢献を可能としました。これは、過去に経験した阪神淡路大震災等を踏まえた食糧備蓄体制や支援体制が結実したものであり、今後も弊社独自のノウハウとして、これからも当該施設はもとより、弊社グループ運営施設全体ではぐくみ、共有化してまいりたいと考えます。

事例①物資支援

2011年3月 東日本大震災



本社（東京都）に災害支援本部を設置し、社長が対策本部長となり現地対策部（宮城県仙台市）と連携を取りながら物資供給支援対応をしました。

弊社緊急対策本部の指令のもと、本社・支店スタッフ、被害の無かった近隣店舗スタッフを集結させ、災害支援チームを編成し現地入りをしました。

【物資の支援】

- ◆近隣取引業者様に協力を要請、食材・物資の供給を受ける。
- ◆弊社物流会社が食材とミネラルウォーター・缶詰・インスタント食品・消耗品・調理備品等を緊急手配。
- ◆全国弊社グループ店舗にて、利用者への物資・支援金受付。
- ◆被災地近隣カラオケ店舗にて、トイレの貸出・携帯充電開放。
- ◆関東近郊被災者避難所への物資提供。
- ◆災害発生日翌日より、3日に1度、本社（東京都）より自社社員による緊急物資輸送。

2012年8月より、区の共済事業である「被災地の子どもの受け入れ」への協力として、「ふくしまっ子リフレッシュin世田谷」の宿泊受入を行っております。

過去16回の受入は、宿泊される被災地のご家族の方々にも好評で、日常とは離れた、快適な時間と空間をお過ごし頂けていると自負しております。



7 事業提案、その他特記事項

(1) 別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」による

※ 災害支援事例

事例②食事提供支援

2016年4月 熊本地震

熊本地震の被災地支援活動として、
熊本県高森町の要請を受け、4月24日（日）昼から
熊本県高森町（高森総合センター）にて、
4月25日（月）昼からは西原村（山西小学校）にて、
キッチンカーを利用した食事提供の支援活動を開始
しました（毎日昼 約300～400食の提供）。



事例③災害協定書締結



弊社は、以下の地域と災害協定書を締結しております。

- 新潟県五泉市
- 埼玉県入間郡越生町
- 埼玉県狭山市
- 熊本県熊本市

大規模地震・風水害などの発生の際、給食施設及び家庭科室等の学校施設を使った被災者への炊き出しの実施や、給食設備の復旧や給食再開に関する業務などを行う旨、各自治体様と協定を締結しております。

是非、世田谷区との協定もご検討頂ければ幸いです。