
**「国分寺市立もとまち地域センター」及び
「国分寺市生きがいセンターもとまち」
指定管理業務**

事業計画及び企画提案書

令和6年8月23日

株式会社東京リーガルマインド

1. 団体等の基本理念・姿勢について

1

●施設の設置目的に対する理解や公共性・平等利用についての考え方

(1)施設の設置目的への理解

地域コミュニティの拠点としていく施設として、多世代交流を展開し、地域福祉の推進を図り、下記の方針に基づき管理運営を行います。

- 東元町・西元町を中心とした地域コミュニティの拠点となる施設を目指します
- 多世代交流を展開し地域施設の推進を目指します
- 複合施設である地域センター及び生きがいセンターの管理運営を一体的に行います
- 利用者の意見を反映し、適切な運営を図ります

本施設概要

名称	・国分寺市立もとまち地域センター ・国分寺市生きがいセンターもとまち
所在地	国分寺市西元町三丁目18番12号
面積等	延床面積 763.98㎡
構造等	地上2階、鉄筋コンクリート

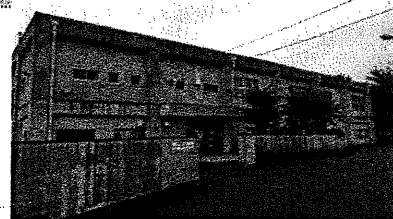
① もとまち地域センター

市民文化の向上と福祉の増進に寄与するため、市民の集会・学習及び交流の場を提供します

目的

市民文化の向上
住民福祉の増進

- 市民文化
個人だけでなく複数の市民が集まり、趣味・娯楽・研究を継続的に行うことで形成される
- 住民福祉
高齢者や子育て中の方など、全ての年代の方が交流できる場が必要



市民が集まる・交流のための市民文化・
住民福祉向上の拠点

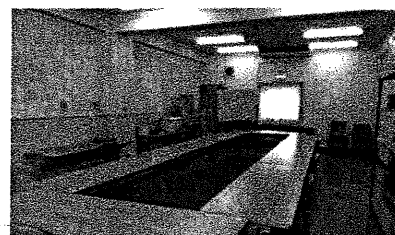
② 生きがいセンターもとまち

高齢者が健康で生きがいを持って生活することができるよう、相互の交流を促進し、心身の維持、向上を図る場を提供します。

目的

高齢者の
生きがい創出

- 地域コミュニティの希薄化による、定年後の地域での交流の減少
- 生きる目的がなく、孤独死を迎えてしまう現状



高齢者同士や他世代との交流の拠点
交流事業の実施を行う

1. 団体等の基本理念・姿勢について

2

●施設の設置目的に対する理解や公共性・平等利用についての考え方

(2) 公共性・平等利用への考え方

地域センター条例及び生きがいセンター条例は、地方自治法より、施設の公共性・平等性を要求しています。したがって、本施設は「広く一般の市民が自由かつ平等に偏りなく利益を受けることができるもの」になるような施策を実施します。

具体的な施策

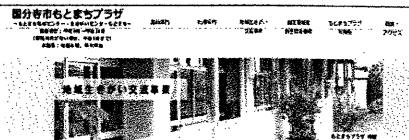
① ルールの平等性

◆抽選により公平性を確保します！

貸室の予約や使用について、特定の利用者や団体に偏った利用とならないように、公共施設予約システムにて抽選を行います。毎月11日～19日を翌々月の申込期間とし、20日に抽選を実施します。

◆特定の団体や利用者への利用集中を防止します！

施設利用者が平等・公平にもとまちプラザを利用する機会を確保するために、利用団体の希望が多数ある場合には、1団体1月5回までの利用回数とします。(現状把握及び貴市のご理解が前提)。回数制限を設けることにより、新たな団体利用者の利用を促進し、もとまちプラザの稼働率を上げることに寄与します。



令和5年度第1期地域生きがい交流事業

生きがいセンターもとまち駅通

② 情報提供の平等性

◆もとまちプラザ独自のホームページにより情報発信を行います！

24時間情報発信が可能なHPを活用し、地域住民の方が平等に、いつでも情報を得ることが出来るようにします。様々な方へ情報発信を行い、新規利用者の確保に寄与します。

◆Facebook、X等のSNSを活用した情報発信も行います！



スマートフォンの普及により幅広い年代層に利用されているSNSを活用し、施設をより身近に感じてもらえるよう情報発信を行います。アカウント作成の際には「国分寺市立もとまちプラザ」の名称を使用し、利用者や市民の方に混乱のないよう配慮します。

◆高齢者などのインターネットを使用しない方へも配慮します！

インターネットを使用しない方々に対する広報にも力を入れます。交流事業のポスターやチラシ、もとまちプラザのパンフレットの設置を、近隣の駅、書店、スーパー等に設置して頂けるように配慮します。また、高齢者利用者については、直接コミュニケーションを取り、イベント概要の説明や、掲示により施設の状況を把握できるようにします。

③ 利用者への対応の平等性

◆職員研修に力を入れ、利用者によって差のない対応をします！

同等のサービス提供を行うことができるよう、カスタマーサービス研修を通じた職員研修を行います。カスタマーサービスの専門家と職員の面談により、接遇方法が本施設の利用方法の改善につながったかを確認し、つながっていない場合は適切な処理方法をアドバイスします。これを継続することで職員の問題解決能力や行動する力を向上させ、利用者に平等のサービスを提供する力を身につけさせます。

2. 団体の安定性について

3

●団体等の経営状況の安定性

- 弊社は創業から45年にわたり、安定した経営を行ってまいりました。
- 本事業を完遂するための財政基盤も安定しています。

(1) 会社概要

弊社は1979年(昭和54年)の創立より約45年にわたり、人の育成・成長に関わる事業に携わってまいりました。現在は、AI時代における倫理・知的創造を担う人財の育成と、人類の持続的な繁栄に貢献する経営管理者の養成を軸として以下の業務を行っております。

【主な事業内容】

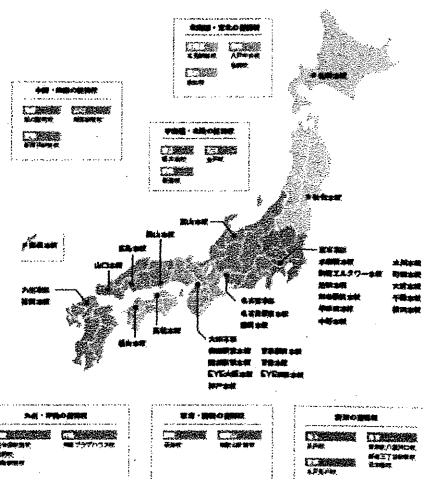
1. 各種国家資格試験・検定試験受験指導
2. 会計大学院の設置及び運営
3. 各種公的講習
4. 大学生向け就職支援・資格取得支援事業
5. 公共職業訓練事業
6. 各種公共受託事業
7. 人材派遣事業

【支店等】

全国51拠点
支社事業所32校
提携校19校

【従業員数】

1,616人
(常勤・非常勤含む)



【免許・登録】

厚生労働省 有料職業紹介事業(許可番号13-ユ-080515)
厚生労働省 一般労働者派遣事業(許可番号 派13-080615)

弊社は「国家資格キャリアコンサルタント養成機関」として厚生労働省より認定を受け、養成講座を実施しております。
これまでに約4,000名の養成講座修了者を出し、多数のキャリアコンサルタントを輩出しています。

(2) 公共事業受託・運営実績

弊社は公共事業を複数受託、運営の実績がございます。〈令和5年度実績より抜粋〉

委託元	事業名	契約額(円/税抜)
厚生労働省	「労働条件相談ほっとライン」の設置・運営事業	215,488,800
京都市	就労支援事業(就労意欲喚起等支援事業)	137,488,416
札幌市	札幌市就業サポートセンター等運営事業	129,850,000
厚生労働省	36協定届出事業場に対する上限規制等に関する説明会の開催等事業	124,949,875
厚生労働省	テレワーク・ワンストップ・サポート事業(テレワーク相談センター設置)	102,976,705
大阪市	しごと情報ひろば総合就労サポート事業	96,161,998
厚生労働省	就職ガイダンス	88,998,689
大阪市	総合就職サポート事業	86,190,893
法務省	成年後見登記及び動産・債権譲渡登記の事務に係る業務	83,702,313
北海道労働局	中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業	76,122,708
福岡県	福岡県職員研修業務	74,788,230

(3) 財政基盤

弊社は下記のとおり、安定した経営を行っています。

《弊社財務諸表より抜粋。詳細は財務諸表添付》

直近3か年の実績			
項目	令和5年度(確定) 2023/4 ~ 2024/3	令和4年度(確定) 2022/4 ~ 2023/3	令和3年度(確定) 2021/4 ~ 2022/3
売上高	6,791,506千円	6,468,629千円	6,590,654千円
当期損益又は年度損益	239,440千円	33,352千円	9,515千円

3. 団体の継続性について

4

●団体等の設立から何年経過しているか

創立から45年を経過しています。当法人は1979年に司法試験の受験指導機関として創立。2012年から、指定管理者として施設運営を行い、その運営実績からノウハウを蓄積しており、事業の継続性には問題ないものと考えます。

(1)当法人の継続期間

弊社は、1979年1月20日に創立し、今年度で創立45年を経過しています。
この間、好景気、不景気等の波はありましたが、景気変動の波に大きく左右されることなく、事業を継続してまいりました。

2012年に「千葉県生涯大学校」の指定管理者に選定されて以来、首都圏を中心とした勤労福祉系・生涯学習系施設にて運営を行い(6.運営実績参照)、ノウハウを蓄積しております。

(2)当法人の沿革

1979年 東京都千代田区に司法試験の受験指導機関として株式会社東京リーガルマインド(LEC)設立
1980年 カセット教材の販売を開始
1982年 水道橋に本社機能を移し、水道橋本校開講
1984年 司法書士講座、行政書士講座開始
1986年 ビデオ教材の販売開始。法人営業部立ち上げ。
1995～1998年 全国各地に本校を開校。社会保険労務士・公務員・弁理士・中小企業診断士・公認会計士等講座開講
1999年 人材派遣業を主とする関連会社株式会社プロキャリアを設立。福祉事業を主とする株式会社プロケアを設立
2000年 民間教育機関として公共職業訓練(委託訓練)を受託。キャリアコンサルタント養成講座を開始
2001年 オンラインショップ開店。すべての委託訓練にPCRレタラーに関する内容を導入
2002年 社会人のキャリアアップを目的とするキャリア学院設立。株式会社プロケア経営の東京都認証保育園「ちゃいれつく」開園、NPO生涯学習「キャリア・コンサルタント検定」を開始
2004年 日本初となる株式会社による大学「LEC東京リーガルマインド大学」を設立。ジョブカフェを経済産業省より8府県、厚生労働省より19府県受託。国土交通省より宅建登録講習の株式会社第1号の実施機関として登録される
2005年 LEC会計大学院開校。WEB通信クラスが開講
2007年 学童クラブなどで子どもの育成指導にあたる「児童育成指導員」基礎講座を開講
2008年 スクウェア・エニックスと共同開発の「本気で学ぶ・LECで合格するシリーズ第1弾DS簿記」を発売。
2012年 「千葉県生涯大学校」の指定管理者に選定される。第一種電気工事士「定期講習」の指定講習機関に指定される
2013年 「大阪府夕陽丘高等職業技術専門学校」の指定管理に選定される
2016年 厚生労働省より認定を受け「キャリアコンサルタント養成講座」を開講
以降も、毎年度官公庁・自治体・法人・大学等より就労支援・中小企業支援・公務員試験対策・各種資格試験の提供、研修運営事業を受託

(3)当法人のビジョンと本事業について

当グループが描く未来は、以下3つになります。

◆労働生産性を高める総合支援グループへ

LECグループが一体となって、個人と社会の労働生産性向上をサポートする体制へ。資格試験・公務員受験生、失業者、生活保護受給者、障がい者、高齢者などの幅広い対象者へ、教室・WEBでの講座、大学内講座、企業内研修、公共サービスなどを通じて、様々な成長の場を提供します。

◆個人が輝く「生涯現役」社会へ

社会人の「学び直し」や高齢者の生涯学習の場を提供。
「共に創る」パートナーグループとして、未来を創り続ける人々のつながりを支援します。

◆「仕事か家庭か」を選ぶ必要のない社会へ

保育施設を拡大し、子育て家庭、現役世代の負担を軽減。
子供が成長する場所を提供するとともに、大人が生き生きと活躍する社会の実現をサポートします。

本事業を通じ、成長の場を提供し、子育て家庭の負担を軽減したり、生涯学習の場を提供することは、弊社のビジョン実現に向け、重要なことと考えます。

もとまちプラザ(地域センター、生きがいセンター)の指定管理者として、もとまち地区の皆様の成長の場を提供し、地域コミュニティ充実のための支援を行います。

4. 団体等運営の透明性・公平性

5

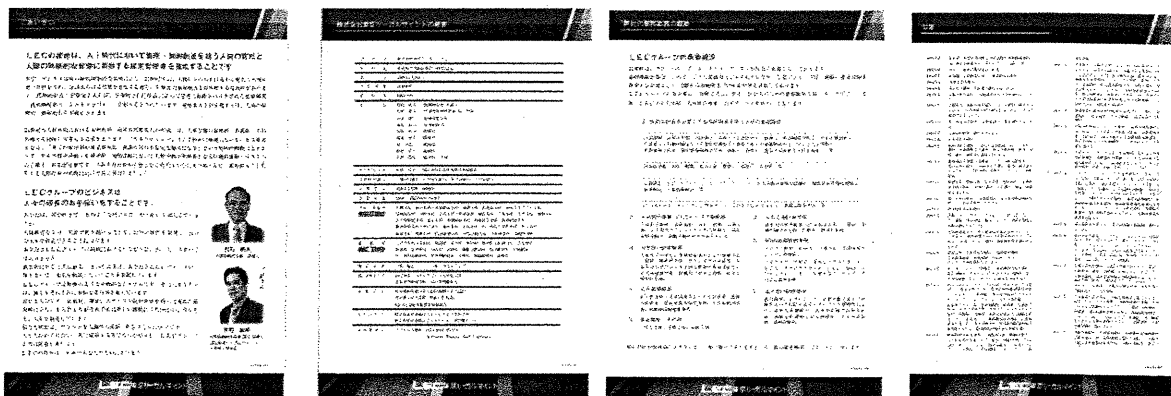
●進んで団体等の情報等を公表しているか

会社案内・HP等において、団体の事業内容を積極的に公表しております。

(1) 事業内容の公開

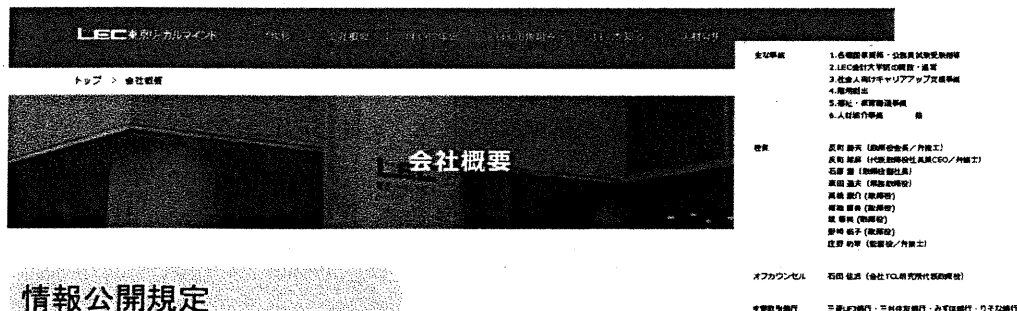
会社案内での公開

会社案内の中に事業の内容を詳細に示しています。これを配布することで事業内容の公開に努めています(添付の会社案内をご覧ください)。



ホームページでの公開

当法人の事業内容、組織、支社、関連会社等についても、HPにおいて会社案内という形で公開しております。



情報公開規定

当法人では、社内において情報公開規程を作成し、情報の公開を行い、また一方で個人情報保護規程(プライバシーポリシーもHPで公開)も作成し、情報の取扱いは慎重に扱っております。

個人情報保護規程
プライバシーポリシー
0570-064-464
0570-064-464
0570-064-464

プライバシーポリシー (個人情報の取扱い)

個人情報の取扱い

- 第1条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第2条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第3条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第4条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第5条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第6条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第7条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第8条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第9条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。
- 第10条 当法人は、個人情報の取扱いを以下のとおり行います。

第1条 個人情報の適切な保護と管理

当法人は、個人情報の適切な保護と管理を以下のとおり行います。

第2条 個人情報の利用目的

当法人は、個人情報の利用目的を以下のとおり行います。

(2) 財務諸表の公表

当法人は、国から指定を受けた公的な講習事業を実施しています。具体的には、国土交通省から指定を受けた「宅地建物取引主任者登録実務講習」、「登録実務講習」や、経済産業省から指定を受けた「第1種電気工事士法定講習」などです。

この事業の実施に際しては、受講者の求めに応じ財務諸表を公開しなければならないことになっており、情報公開を行っています。

5. 団体等運営における法令等の遵守状況

6

●個人情報保護法、労働基準法等が遵守されているか

- 適正な管理への取組み、教育とルールを徹底し、個人情報保護法、労働基準法等において厳守しております。

(1) 個人情報保護法関連

① 当法人の個人情報保護

個人情報保護法の趣旨に則り、個人情報保護規程、プライバシーポリシーを定めHP上で公開しております。同プライバシーポリシーにおいて、個人情報の定義、個人情報の利用ケースの限定、個人情報の第三者への非開示、第三者の範囲の定義、SSLについて、クッキーについて、アクセスログについて等の項目について提示しています。

また、個人情報へのアクセス権限者の制限、パスワードの設定等を行い、個人情報の保護を図っています。

② 「もとまちプラザ」運営に際しての個人情報保護

「もとまちプラザ」運営に際しては、国分寺市個人情報の保護に関する法令(令和5年条例第1号)等を守り、さらにもとまちプラザに個人情報を取り扱う専用PCを設置し、対応していきます。

(2) 労働基準法関連

① 就業規則等

就業規則、賃金規則を作成し、労働条件等を明示しています。

さらに就業実態を適切に管理するため就業管理の手引きを作成し、配布しています。

この手引き中で、勤怠管理システムを構築し、勤務日・勤務時間の管理や休憩時間及び休日休暇の管理を適切に行っていることを示しています。

さらに社内に衛生委員会を設置し、健康を害する危険のある残業等がないようにしています。

② 社内規定の整備等

上記就業規則、賃金規則のほか、転籍規則・著作物取扱規則・懲戒規則・労働衛生管理規則等を含む社内規則、及び退職金・社宅・出張・管理職等を含む社内規程を整備しています。

③ 労使協定等

労使協定(育児・介護休業等に関する労使協定)を締結しております。具体的には、①36協定②育児休業・介護休業に関する労使協定③賃金控除に関する協定④(i)継続雇用に関する協定(ii)再雇用に関する協定⑤専門業務型裁量労働制の各協定を締結しています。

そして、この協定書は社内にて公開されております。

(3) 研修による法令遵守

各種の研修をもって社員の法令遵守、コンプライアンス意識を高めることに勤めています。具体的には、eラーニング研修(当法人作成のウェブ上の研修ソフト)、入社時研修(会社知識・社内規程・コンプライアンス)、業務知識研修、管理部門知識研修、集合研修を実施しています。

これらの研修を通じて社員の法令遵守、コンプライアンス意識の向上を図っています



名称	内容
情報セキュリティ研修	・対象となる「情報」とは ・実際の事故例 ・こんなことに気をつけよう
コンプライアンス研修	もとまちプラザで働くスタッフのコンプライアンス意識を高め、法令順守を徹底します。
個人情報保護研修	・個人情報とは ・法の目的及び法改正のポイント ・個人情報取扱事業者等の義務 ・漏洩等の事案発生時の対応 他

6. 運営実績

7

●同様な施設での運営実績

- 「国分寺市立もとまち地域センター」及び「国分寺市生きがいセンターもとまち」を平成26年度より指定管理者として運営を行っております。
- 多数の類似事業の運営経験を活かし、更なるブラッシュアップを図ります。

(1)施設管理実績一覧

管理施設名	種類	発注者	管理期間
「国分寺市立もとまち地域センター」及び「国分寺市生きがいセンターもとまち」	指定管理者	国分寺市	平成26年4月1日～ 令和7年3月31日
千葉県生涯大学校 京葉学園 東葛飾学園 浅間台校 東葛飾学園 江戸川台校 東総学園、外房学園、南房学園	指定管理者	千葉県	平成24年4月1日～ 平成25年3月31日
大阪府和泉市生涯学習サポート館	指定管理者	大阪府泉市	平成25年7月1日～ 平成28年3月31日
中小企業大学校旭川校	運営受託	独立行政法人 中小企業基盤 整備機構	平成25年3月6日～ 平成26年3月31日 令和2年4月～令和5年3月 令和5年4月～令和8年3月
中小企業大学校関西校	運営受託	独立行政法人 中小企業基盤 整備機構	平成25年3月6日～ 平成26年3月31日 令和5年4月～令和8年3月
中小企業大学校仙台校	運営受託	独立行政法人 中小企業基盤 整備機構	令和5年4月～令和8年3月
中小企業大学校瀬戸校	運営受託	独立行政法人 中小企業基盤 整備機構	令和5年4月～令和8年3月
中小企業大学校広島校	運営受託	独立行政法人 中小企業基盤 整備機構	令和2年4月～令和6年3月
(仮称)アスポートせんなん塾	運営受託	大阪府泉南市	平成25年7月1日～ 平成26年3月31日
大阪府立夕陽丘高等職業技術専門校	指定管理者	大阪府	平成25年10月1日～ 平成30年3月31日

管理施設の概要

<千葉生涯大学校>

この施設は55歳以上の方々が新しい知識を身につけ、広く仲間作りを図るとともに、学習の成果を地域活動に役立てるなど、社会参加による生きがいの高揚に資することを目的とした施設です。この目的は生きがいセンターもとまちと同様であると考えます。ここでの経験は、生きがいセンターもとまちの運営に確実に活かされます。

<大阪府和泉市生涯学習サポート館>

主に、大阪府和泉市に在住する全ての年代の方の生涯学習を支援する施設です。具体的には、貸室業務や健康体操などの講座を実施しています。

<中小企業大学校>

地域の核となる独創的企業育成を目指し、中小企業の経営者、工場管理者などを養成するのを目的とする施設です。ここでの経験は、施設利用者への臨機応変な対応を可能にし、施設利用の平等性へと繋げることが出来ます。

●同様な施設での運営実績

(2) その他関連事業実績

＜杉並区 子どもの学習支援等事業＞ 平成30年度～令和3年度

生活困窮者自立支援法に基づき、生活保護受給世帯を含む生活困窮世帯の子ども、又は将来的に生活困窮となるリスクのある引きこもりやニートの状態にある子どもを対象として、貧困の連鎖を防止する等のため学習支援及び居場所の提供をします。

※学習支援等事業に参加できない対象者へのアウトリーチによる個別支援等も実施

＜東大阪市 子どもの学習支援等事業＞ 平成29年度～令和4年度

経済的に学習の機会が少ない生活保護世帯及び生活困窮世帯などの中学生に対し、基礎学力の向上のための学習支援や進学支援を行い、進路選択の幅を広げるとともに、支援を通じ将来への希望をもってこれからの就学や就労ができるよう将来の安定した生活につなげる支援を行いました

＜岸和田社会生活グロウアップ事業＞ 平成24年度

岸和田子ども家庭センターが管轄する忠岡町・熊取町・田尻町・岬町の4町において、生活保護世帯の児童が成人してその世帯が生活保護を受給する、いわゆる貧困の連鎖を防止するため、生活保護受給世帯の児童への高校進学、高校中退防止のための学習支援や学校生活の悩み相談等を行います。事業の中では、地域内介護施設におけるボランティアや季節のイベント(クリスマス会、たけのこ堀等)も実施し、地域における子どもの居場所づくりにも貢献しました

(3) 指定管理施設へのコンテンツの提供(抜粋)

指定管理施設	提供コンテンツ
港区港勤労福祉会館	行政書士講座
	宅建直前答案練習講座
	簿記3級講座
	FP3級技能士講座
荒川区立生涯学習センター	IT講習会
市川市勤労市民会館	簿記3級講座
川崎市労働会館	マンション管理講座
サンピアン川崎	FP3級技能士講座
藤沢市労働会館	マンション管理講座
	簿記3級講座
	宅建直前答案練習講座
千葉市蘇我勤労市民プラザ	福祉住環境コーディネーター3級講座
	FP3級技能士講座
茅ヶ崎市勤労市民会館	FP3級技能士講座
	eco検定対策講座
	簿記3級講座
	福祉住環境コーディネーター3級講座
西宮市中央公民館	パソコン入門講座
板橋区立教育科学館	パソコン講座

7. 効率・効果的な運営への取組状況

9

●施設利用の促進方策・創意工夫

- 本施設の情報を周知することで、施設利用の促進を行います。
- 継続的かつ積極的な利用を促すため、様々なイベントの開催、その周知を行います。

(1) 情報提供の徹底と利用者増加にむけた取組

『もとまちプラザの共通方針』に定められている『地域のコミュニティの拠点となる』、『多世代交流を展開し、地域福祉の推進を目指す』ことを達成するためにも、**利用者・参加者の増加を図る必要があります。**より多くの市民へ効果的な情報提供を行い、施設利用や、地域生きがい交流事業への参加を促進します。

①市報国分寺への掲載

改善・強化

令和5年度の「国分寺市市民アンケート調査報告書」によると、市報国分寺を「読んでいる」「時々読んでいる」と回答した方は、全体79.0%となっており、ホームページやフェイスブック、ツイッターに比べ大変高くなっています。「もとまちプラザ」の施設利用案内および地域生きがい交流事業、自主事業等の案内を市報国分寺に定期的に掲載頂くことで、まずは認知度を高め、施設利用、事業参加へとつなげます。

②回覧板による周知

改善・強化

地域に根差した周知広報として、自治会・町内会を通じた回覧板による周知を行います。対象地域の自治会・町内会へアプローチを行い、施設利用案内および事業参加案内の回覧板への挟み込みを依頼。地域住民の方、1世帯1世帯に届く周知により、施設利用、事業参加者の増加を図ります。



③地域の民生委員・児童委員の方を通じた周知

改善・強化

地域の見守りや相談・支援、地域福祉活動を行っている民生委員の方々を対象に地域生きがい交流事業、自主事業等の案内を行うことにより、担当区域の高齢者や障害者のいる世帯、児童・妊産婦・母子家庭の方等へ事業参加を進めて頂けるようにします。また施設利用等についても周知します。

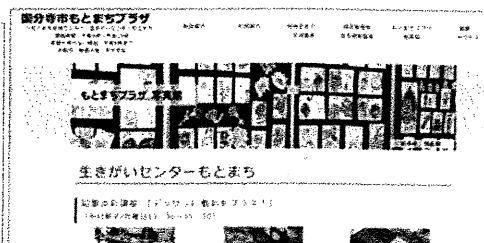
④社会福祉協議会、ボランティア活動団体、NPO等の市民活動団体へのアプローチ

改善・強化

社会福祉協議会との連携関係を構築し、職員の方への施設利用や事業内容の説明を行う等により、取り組みへの理解や、職員の方から地域の方への案内協力を依頼します。また、地域のボランティア活動団体や市民活動団体へも施設利用案内を行い、施設利用促進につなげるほか、連携関係を構築することで、地域コミュニティの構築にも貢献します。

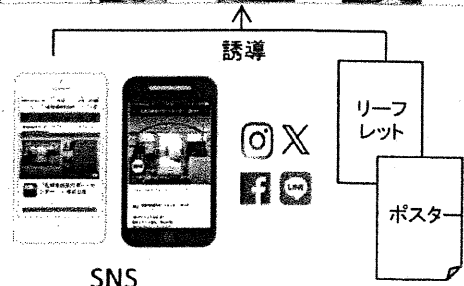
⑤ホームページの開設

「もとまちプラザ」のHPを作成します。施設・利用案内の他、地域生きがい交流事業、自主事業の告知等を行います。また、HPではもとまちプラザ写真館として、各事業の様子やイベントの様子等を写真で掲載。事業の様子を紹介することにより、伝わりやすく参加しやすいものとなるよう工夫しています。今後はアンケート結果や『参加者の声』なども掲載予定です。



⑥SNS等によるリアルタイムの情報発信

SNSを活用し、若年者、子育て世代、ミドル層など幅広い層へリアルタイムな情報発信を行います。そして、複数のSNSで情報発信を行うことで、できるだけ多くの方へ周知できるように努めます。また、当該HPへの誘導も行い、詳細な情報の提供を行います。



⑦施設案内ポスター・リーフレット

ポスター・リーフレットを作成し、市内公共施設(市役所、図書館、公民館、児童館等)や公共交通機関(国立駅・西国分寺駅・国分寺駅等)、地域回覧板への挟み込みを予定しています。また、ホームページへの誘導として二次元バーコード等を記載。詳細な情報を提供します。

●施設利用の促進方策・創意工夫

(2) 継続利用の促進

① 地域に根付いた活動の展開

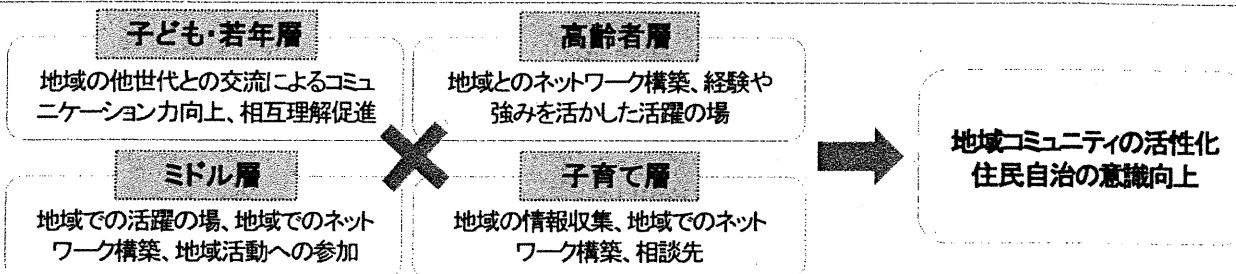
地域の方が通常利用する場としてだけでなく、地域コミュニティの拠点としての積極的な利用を促すため、地域に根付いた活動・イベントの開催を定期的に提案します。イベント内容は地域の声やニーズに沿ったものとし、アンケート等による地域の方の意見の収集、各種福祉会議への参加、情報収集などでニーズの把握に努めます。例) PC講座、子育て支援講座、夏祭り、ハロウィン、クリスマスイベント 等

② 利用者が安全・安心・快適に利用できる環境の整備

利用者が快適に利用できるように保守点検・清掃等についても特記仕様書2に基づいて行います。利用者の方の声を反映し、新たに改善策があればマニュアルを作成するとともに、職員間において共有を図ります。また職員に対して、普段の挨拶はもちろんのこと、積極的に利用者とコミュニケーションを図り、利用者の生の声を聴くことを推奨します。これにより、利用者がまた施設を利用したいという気持ちになってもらえるだけでなく、ニーズを把握した迅速な対応が可能となり、良好な関係構築に繋がります。

③ 地域センター特有の方策

多世代間交流を実現し、地域福祉の増進を図るという目標に照らして、多世代間交流事業を積極的に展開します。様々な世代が利用する地域センターとし、施設の認知向上と利用促進を図ります。



④ 生きがいセンター特有の方策

高齢者が生きがいを持って生活ができるよう、相互の交流を促進し、心身の健康維持、向上を図るという目的に照らして、当法人独自の事業を展開します。高齢者にとって「頼りになる」生きがいセンターにすることで、施設利用の促進を図ります。具体的には、年金相談、相続相談、後見人制度等の相談、法律相談等、その他弊社の強みを生かした就労支援、子育て支援ボランティア講座も実施可能です。

○コミュニティを継続・拡大していくための取組

改善・強化

① 「地域生きがい交流事業」参加者の交流会・同窓会の実施

地域生きがい交流事業に参加することでできた地域のつながりやネットワークを継続するための取組として、過去参加者を集めた同窓会を実施。また、交流・レクリエーション事業には過去参加者へ積極的な参加誘導を行います。

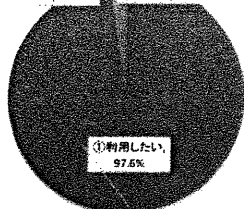
② 「生きがい創作・介護予防事業」参加者の継続的な活動のサポート

生きがい創作・介護予防事業参加者が本事業の参加をきっかけとして、地域の活動やコミュニティへの参加を継続できるよう、類似の事業や市民団体活動・NPOへの参加誘導、クラブや同好会の立ち上げ等をサポートします。

<利用者の声> 利用者の97.6%の方から「今後また利用したい」との評価を頂いています！

<利用者アンケート結果集計より
(令和5年度)>

① 利用したい 97.6%
② 利用したくない 0.0%
③ 未記載 2.4%



■ ① 利用したい
■ ② 利用したくない
■ ③ 未記載

今後の利用	① 利用したい	② 利用したくない	③ 未記載	合計
	166	0	4	170
	97.6%	0.0%	2.4%	100.0%

利用者アンケートからも、97.6%の方から「今後また利用したい」という評価をいただいています。(利用しないは0%)

- ・地域の人々の交流の場となる事業の提供
- ・生きがい作りの場の提供(心地よく活動力が向上する場)
- ・利用者が利用しやすい設備の提供(安全・清潔)
- ・施設利用率の向上 を心がけ、本施設の運営管理に従事します。

8. 受託への熱意・意欲

11

●受託への熱意・意欲

- 平成26年度から継続して運営を行っている経験を活かし、円滑な施設運営を実施します。
- 積極的な自主事業開催による、地域コミュニティの活性化を図ります。

「地域づくり」「人づくり」は弊社のドメイン事業の継続性と関連性が高いと認識しています。弊社が40年近く培ってきたノウハウ等を本事業に活かし、また本事業の運営実績・経験知から生まれたナレッジを蓄積、活用していきたいと考えています。

(1)施設長・人員の継続

混乱なく事業がスタートすることが重要と考えます。
利用者から「職員が親しみやすい。」との声(利用者アンケートから)があり、[REDACTED]から施設長として運営管理を遂行している弊社<[REDACTED]>を、施設長候補としています。([REDACTED])
今までの経験を活かし、令和7年度スタート時にもスムーズに事業を開始することが可能です。
プロフィールにつきましては、下記をご覧ください。

<[REDACTED]> 年齢[REDACTED]歳

年月	職務経歴
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

(取得資格等)・[REDACTED]

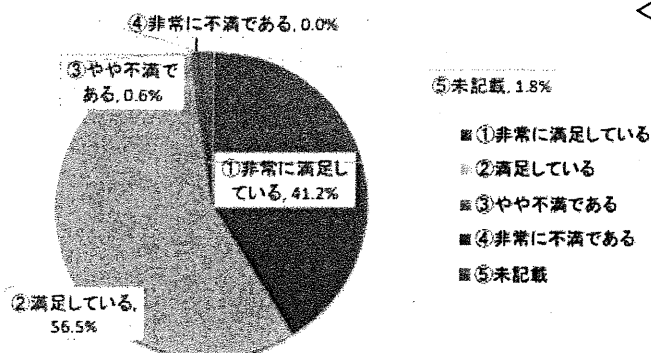
現場(施設長)の意気込み



「施設長として[REDACTED]、[REDACTED]。
シニアの方々を中心に、お互いに仲良く利用していただいております。
年季の入った施設ですができるだけ清潔感を保ち、利用者様に気持ちよくご利用していただけるよう努め、利用促進や地域の活性化につながるよう職員一同努めてまいります。

<利用者の声> 利用者の97.7%の方から職員の対応について「満足」との評価を頂いています!

職員のマナー、言葉遣い、服装等	①非常に満足している	②満足している	③やや不満である	④非常に不満である	⑤未記載	合計
	70	96	1	0	3	170
	41.2%	56.5%	0.6%	0.0%	1.8%	100.0%



<利用者アンケート結果集計より(令和5年度)>

利用者アンケートにより満足度を調査。
職員対応については「非常に満足している」「満足している」合せて98%弱という結果です。(未記入1.8%、非常に不満は0%)

職員対応は施設利用満足の要であると考え、
接遇対応・マナー研修等を継続し、引き続き職員対応力の向上に努めます。

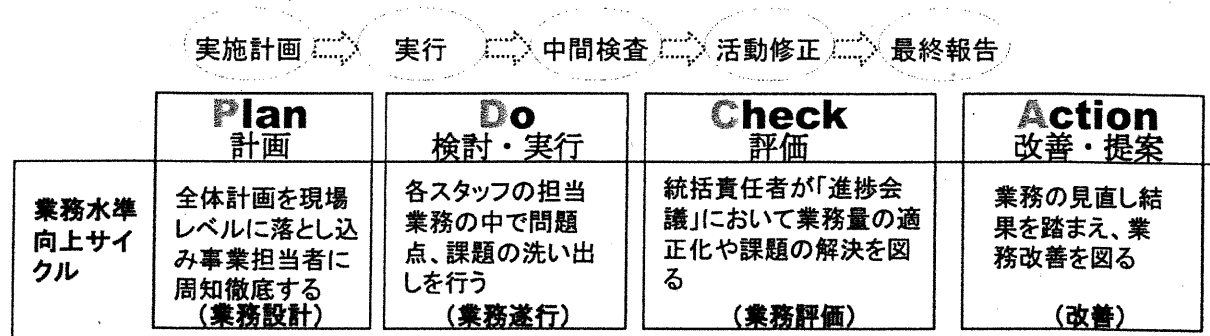
●受託への熱意・意欲

(2) 運営の質の向上(モニタリング指標を軸としたPDCAマネジメントサイクル)

四半期ごとにモニタリング指標を軸として、セルフモニタリングを実施し、その後の業務改善に可能な限り反映させる仕組みとします。セルフモニタリングは、事業実施機関を通じて、改善計画も含めPDCAを機動的に回し、満足度向上と運営の質を高める活動を徹底します。

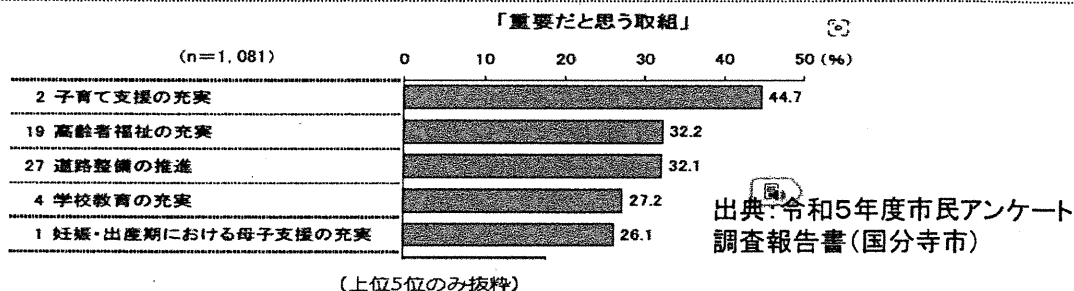
※モニタリング指標の例

- ・利用日数／開館日数
- ・アンケート回収数及び回収率
- ・アンケートによる利用者満足度
- ・利用者数
- ・クレーム件数



(3) 地域コミュニティの活性化

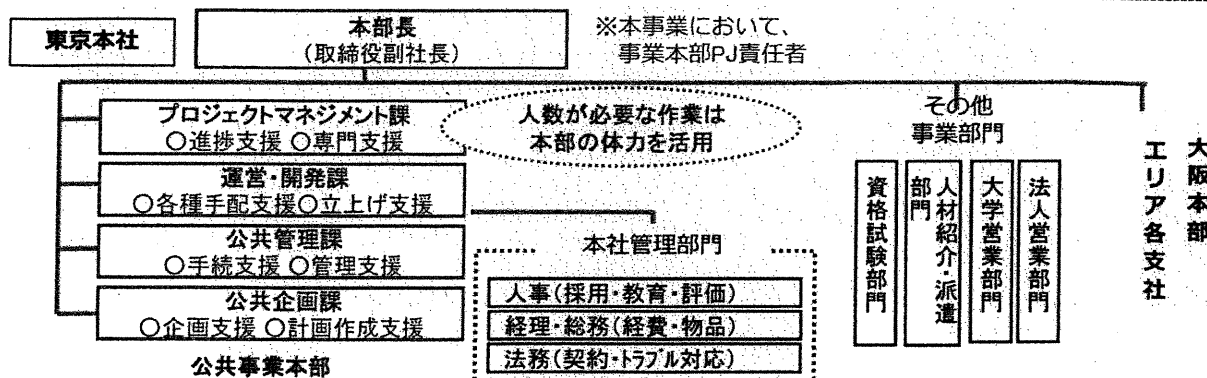
貴市が実施したアンケート結果から、今後子育て支援の充実「高齢者福祉の充実」といった取組が重要と考える市民像が浮かびあがりました。



漫然と継続するのではなく、これらを踏まえ、自主提案事業においては、子育てや高齢者福祉に関する各種相談会、多年齢層の交流イベントの充実を図ります。

(4) 全社各部門からの運営サポート体制

弊社中野本部は、弊社の主要な営業・企画・制作・財務等の人材と機能が集合しており、公共事業本部においても100名以上を超える人員体制で、各業務分野に長けた人材が業務をバックアップします。



●団体等でしかできない事業提案

- 弊社が持っている専門家ネットワークを活用し、相談会や就職支援を行っていきます。
○幅広い情報発信を行い、施設利用の周知を行います。

(1) 事業目的達成に向けた取組

ア: 市民文化の向上と地域福祉の増進として【自主事業】

① 生き生きと安心して暮らしていくための専門家によるセミナー＆無料相談会等の実施

人が生き生きと暮らしていくにはまず生活の安定が重要です。

地域市民が、ひとりで悩みを抱えないよう、必要な知識・情報を得られる機会としてのセミナーや、気軽に相談できる場としての無料相談会等を実施します。セミナー講師や相談対応は、**弊社の各種資格試験受験指導の実績により培った専門家ネットワーク**から信頼できる専門家を選定し、依頼します。

(セミナー＆無料相談会例)

- ・社会保険労務士による年金セミナー＆相談会
- ・ファイナンシャルプランナーによるライフプランセミナー＆相談
- ・税理士による相続セミナー＆相談会
- ・司法書士等による成年後見人制度セミナー＆相談会
- ・キャリアコンサルタントによる60代からのキャリアデザインセミナー＆相談会

その他、地域福祉に関わる支援機関・団体等とも連携し、各種相談会やイベント実施を検討します。

(連携先例)

- ・国分寺市社会福祉協議会
- (ボランティア活動センターこくぶんじ、自立生活サポートセンターこくぶんじ)
- ・子育て支援関連のNPO法人等
- ・高齢者・障がい者支援関連のNPO法人等
- ・民生委員・児童委員等
- ・東京経済大学 地域連携センター

◎ 弊社はこれまでも本事業のほか、他自治体より受託の生活困窮者支援事業等において、社会福祉協議会をはじめとした、地域福祉機関との連携実績がございます。

② 子育て支援に資するボランティア育成、活動支援

子育てを終えた高齢者に地域の子育て支援者となっていただくための講座を開催します。また、修了した方にはファミリーサポートセンターの援助会員の案内、地域で現在子育て中の方々に對し、自己のこの地域での子育て経験に基づいた子育て相談会を行っていただきます。これによって、地域住民の方々同士が助け合って子育てをする礎を形成します。

弊社講師による子育てに関する相談会の実施やセミナーの実施も可能です。

◎ 弊社福祉事業部では、保育士等キャリアアップ研修のほか子育て支援員や放課後児童支援員の育成・研修事業を実施しています。保育士の育成として、保育士試験対策講座を実施しています。

イ: 多世代交流に向けた取組

① 東京経済大学との連携等

東京経済大学をはじめとした近隣大学のボランティアサークルや公務員を目指している学生等に呼びかけを行い、地域活動やボランティア活動と一緒に参加するイベント等の実施も提案可能です。

幅広い世代への呼びかけを行い、参加を促すことで、地域の若年層の地域活動参加にもつなげていきたいと考えます。

◎ 弊社大学事業部にて、都内を中心に全国で約120大学の学内にて就職支援対策講座、公務員試験対策講座、各種資格講座を受託・実施しており、関係性を構築しています。東京経済大学でも、公務員入門講座のほか、就職対策講座や検定試験対策講座を実施しており、参加呼びかけが可能です。
また、弊社は都内に資格取得支援学校を運営しており、公務員試験対策講座をはじめとして、多くの学生が来校。立川本校や新宿タワー本校等内での周知・呼びかけ協力も可能です。

●団体等でしかできない事業提案

ウ: 地域のコミュニティ形成・強化【自主事業】

① 地域ボランティア団体やNPO等の市民活動団体を集めた交流会の実施

地域福祉の向上や相互交流の促進に向けては、各地域で活動されている市民活動団体間の交流や連携を促進することも有効と考えます。

弊社の、企業交流会や企業と学生との交流会の実施、福祉関係機関との連携等の経験を活かし、地域ボランティア団体やNPO等の市民活動団体を集めた交流会の実施を提案します。

交流会では、各団体活動の活動報告のほか、団体の枠を超えたメンバー間の交流を通して、市民活動の活性化や新たな活動の創出の機会とします。

弊社は企業支援等を実施しており、セミナーや各種事業紹介のほか、交流会の運営・実施経験が豊富にあります。

エ: 高齢者への生きがい支援等

① 就労にむけたセミナー＆無料相談会等の実施

高齢者の生きがいはボランティアを超えて就労へ向かう方もいます。

そこで、キャリアコンサルタントによる就労にむけたセミナーの実施や相談支援を実施します。

地域での就労によって、経済面、健康面の維持向上のほか、社会参加にもつながります。

セミナーでは、現在の高齢者に向けた労働市場情報のほか、働き方の選択方法や就職活動の仕方についても説明・アドバイスをを行うことが可能です。

また弊社は、高齢者をはじめ高校生から長期失業者、生活保護者まで多くの就労支援事業を国や自治体から受託して行っています。このノウハウとキャリアコンサルタントの人材を活用します。

(2) 業務の質の向上に向けて(抜粋・再掲)

四半期ごとにモニタリング指標を軸として、セルフモニタリングを実施し、その後の業務改善に可能な限り反映させる仕組みとします。セルフモニタリングは、事業実施機関を通じて、改善計画も含めPDCAを機動的に回し、満足度向上と運営の質を高める活動を徹底します。

※モニタリング指標の例

- | | |
|-----------------|---------|
| ・利用日数／開館日数 | ・利用者数 |
| ・アンケート回収数及び回収率 | ・クレーム件数 |
| ・アンケートによる利用者満足度 | |

弊社は、省庁および各自治体より、公共事業を数多く運営・受託しており、これまでもセルフモニタリングを実施し、業務改善を図りながら事業を実施しています。本事業でもPDCAによる、継続的な改善を図ってまいります。

(3) オンライン形式での事業実施 ※協議の上

子育て世代や働く世代等の参加に向けた仕組みとして

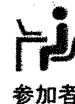
子育て世代や働く世代にとって地域活動への参加は時間的にもハードルが高い現状があります。しかし一方で関心はある方もいることから、地域活動への誘導参加に向けたオンライン形式でのセミナーや説明会等を実施することにより、将来的な担い手育成や幅広い世代の参加にもつながると考えます。また、介護等で自宅を空けられないが地域との交流はしたいといった層に対しても、新しいコミュニケーションやコミュニティへの参加方法として、提案が可能です。

弊社は新型コロナウイルス感染症が蔓延し始めた令和2年度以降、オンラインでの事業を多数実施しております。オンラインでの実施になったとしても、利用者にも満足いただける内容にすることが可能です。

ZOOM等によるオンライン配信



ライブとのハイブリッド実施も可能。セミナーのほか、グループトーク等の実施も可能です。



参加者



参加者



参加者

10. 施設管理の安全性の配慮

15

●有資格者の常駐・施設管理の専門性のある団体等

○ 各施設の管理者はすべて資格を持った者を置き、施設の安全な運営に努めます。

(1)職員配置(有資格者の常駐)・安全のための配置

施設長は防火管理者の資格を取得、施設管理の安全性を高めます。
さらに今後は、全職員、AEDの使用方法に関する講習を受講させ、いざという時に迅速に使用できるようにします。

また、子ども、高齢者、障害者、外国人等の社会的弱者に対する安全性に配慮します。具体的には、危険な箇所の表示には、やさしい日本語での掲示、英語の表記、そして視覚的な注意サインのカラーコーン等を使用し注意を促します。



(2)施設管理の専門性

施設管理について専門的知識・技術が必要な消防設備等の安全設備の点検、もしくは清掃等は、法定の用件を守り、専門の業者に委託することによって安全性を高め、日々の防火管理業務や日常点検業務、清掃などを十分にこなせるよう、注意して管理します。

下記の市内業者に委託予定です。(現在委託している業者です)

①清掃管理業務

利用者が、施設を快適に利用できるように日常の清掃を実施し、常に施設内の美化に努めます。
(施設の建物内、敷地内、トイレ等の清掃業務及び樹木の剪定)

実施日：毎週水曜日(もとまちプラザ休館日)

事業者：株式会社ワンダフルクリーン(国分寺市本町)

②保守点検業務

施設内の設備・機械等の法令に基づく保守点検及び専門的な保守点検を行います。

●消防設備保守点検業務

実施日：年2回(9月、3月)

事業者：セントラル防災株式会社(東久留米市)

●自家用電気工作物保守点検業務

実施日：月1回

事業者：一般財団法人関東電気保安協会(国立市)

●建築設備定期点検業務

実施日：年1回

事業者：株式会社セット設計事務所(国分寺市本町)

●特定建築設備定期点検

実施日：年1回

事業者：株式会社セット設計事務所(国分寺市本町)

●冷暖房設備清掃点検

実施日：年1回

事業者：アーステクノサービス株式会社(国分寺市西元町)

(3)不審者への対応

職員からの積極的にコミュニケーションをとることにより、施設職員と利用者の方とが顔なじみになったり、各種事業を通じ、利用者の方同士が顔なじみになることで、明るい施設の雰囲気作りをし、不審者の侵入を防ぎます。

●警備業務

巡回等により危険箇所並びに不審者及び不審物等の監視を行い、施設内の安全を確保します。不審者・不審物がないか及び開口部分等の破損箇所の有無を確認して未然に防犯、事故が無いようにします

事業者：セコム株式会社 国立支店

●有資格者の常駐・施設管理の専門性のある団体等

(4) その他防災・急病者等の緊急対応、感染症対策などについて

①防災・防犯体制基本方針

- ・犯罪等の予防(未然防止)を基本とする
- ・防災・防犯に対する利用者への意識付けを行う
- ・消防、警察等と連携する
- ・犯罪・災害等の発生時には、人命の安全確保を最優先事項とする
- ・定期的に訓練を実施する

②防災・防犯の対応

必要に応じて関係各所と連携し、対応に辺り安全・安心・快適に努めます。

◆盗難の予防・発見・防止

・置き引きなどの盗難の予防のため、施設利用者各自での貴重品管理をお願いします。また、窃盗犯等、怪しい人を発見した場合は施設職員に言うようにしてもらい、利用者安全確保のため、自ら対応しないようにお伝えします。

◆火災の早期発見と初期消火

・火災が発生した場合は、利用者の避難を最優先とし、それと平行して火元の早期消火に努めます。施設での対応が不可能と判断した場合は、すぐに消防を要請します。

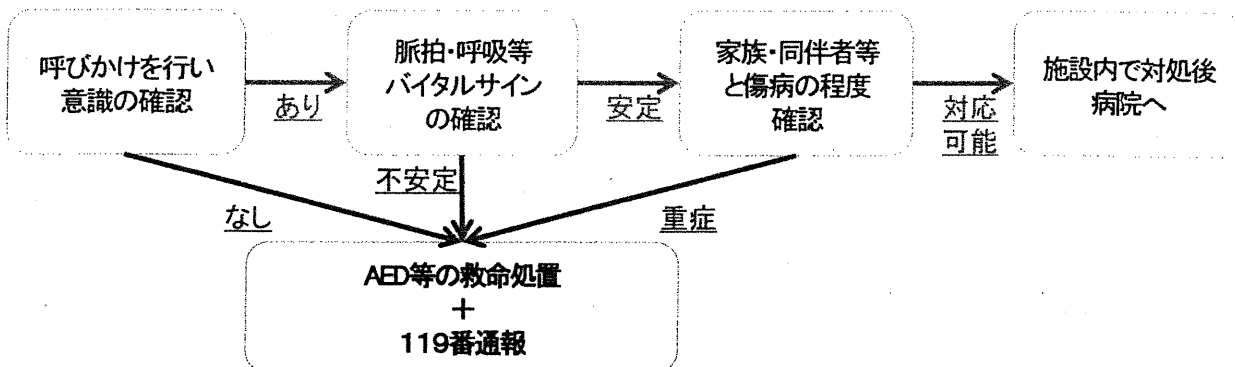
◆不法侵入者の侵入防止、潜伏者、徘徊者の早期発見と措置

・施設内の施錠等をしっかり行ったり、定期的に施設職員が施設内を巡回視察することで、不法侵入者の侵入を防止します。万が一、侵入者や潜伏者、徘徊者を発見した場合には適切な対応を行い、施設での対応が不可能と判断した場合は、すぐに警察を呼ぶ等の対応を行います。

<有事の際には、市の担当課および本部へ速やかに報告し、情報の共有とバックアップ体制の調整を行います。>

③急病者の対応

傷病者を発見・認知した場合には、まず傷病者がどのような状態かを確認、その状態如何では救急要請が必要になることから、下記の手順で速やかに対応し、関係機関に通報します。



傷病者を対応した場合、傷病者の性別・年齢、傷病の原因・程度等を詳しく調査し、対応した当日中に貴市の担当課に報告します。

④救急箱の設置

救急箱を設置し、以下の薬品類を常備します。最低6ヶ月に1回以上点検し、使用期限等不良品がないか、適切に管理します。

項目	内容
薬品	風邪薬、解熱剤、胃薬、下痢止、うがい薬、消毒薬、湿布薬、軟膏
救急用品・器具	体温計、包帯、包帯止め、絆創膏、ガーゼ、カットバン、脱脂綿、綿棒、はさみ、ピンセット、爪切り等

●利用者への対応マニュアル・社員教育独自マニュアルの整備

(1) 利用者への平等利用の確保

POINT!

利用者が本施設を平等に利用できるように、
①利用機会の平等、②意見反映の平等、③接遇の平等
を心がけ、施設の運営を行います。

①利用機会の平等

特定の利用者グループ・団体・サークルに利用が集中しないように配慮します。原則的には先着順による受付を行うものとし、稼働率を勘案しながら、利用団体の希望が多数ある場合には、1団体1月5回までの利用回数を設けます(現状把握及び貴市のご理解が前提)。

①抽選
予約申込

「公共施設予約システム」にて申込

毎月11日～19日に翌々
月分を申込期間として設
定

申込時に5回
以上の入力を
規制

②抽選

毎月20日結果
発表

②意見反映の平等

意見箱を設置して、事業及び施設環境に対する意見・満足度を調査します。
定期イベントごとに「利用者満足度調査」を実施し、施設の運営に利用者の意見を取り入れます。
上記の方法で回収した意見については、多数派の意見を反映させるのはもちろんのこと、少数派の意見であっても、施設のサービス水準向上につながるものであれば積極的に反映させます。
これにより、集積された意見を新たにマニュアルに加え、職員間でも意識の共通化を図ります。

調査内容例)

- ・施設は快適に利用できているか? ・今回のイベントは満足できるものであったか?
 - ・職員の対応は適切であったか? ・今後も参加したいと思えたか? , Etc.
- ※その他、自由記入欄を置き、利用者の詳細な意見を施設の運営に反映させます。

※利用者アンケートの実施

利用者の満足度を把握するため、アンケートを実施します。
アンケート結果に基づき、管理業務や事業等の改善に活かすとともに、速やかに貴市に提出します。

③接遇の平等

職員によって、利用者に対する接遇が違えば、利用者の平等を図ったとはいえません。そこで、どんな職員であっても同等のサービス提供を行うことができるよう、カスタマーサービス研修を通じた職員教育を施します。

具体的には、カスタマーサービスの専門家が職員と面談し、事業運営の際に、利用者の意見や不満を聞いて感じた点やそれをどのように処理したかを報告させます。その上で、報告を受けたカスタマーサービスの専門家は、職員の処理方法が本施設の利用方法の改善につながったかを確認し、つながっていない場合は適切な処理方法をアドバイスします。これを継続することで職員の問題解決能力や行動する力を向上させ、利用者に平等のサービスを提供する力を身につけさせます。

利用者アンケート

〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 千代田市役所 10F (03-3214-1111)

氏名 性別 年齢 職業

〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 千代田市役所 10F (03-3214-1111)

1. 本施設を利用する機会が、どのくらいあるか?

2. 本施設を利用する際に、どのようなサービスを受けたか?

3. 本施設を利用する際に、どのような不満を感じたか?

4. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

5. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

6. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

7. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

8. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

9. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

10. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

11. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

12. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

13. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

14. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

15. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

16. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

17. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

18. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

19. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

20. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

21. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

22. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

23. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

24. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

25. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

26. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

27. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

28. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

29. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

30. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

31. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

32. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

33. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

34. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

35. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

36. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

37. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

38. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

39. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

40. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

41. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

42. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

43. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

44. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

45. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

46. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

47. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

48. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

49. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

50. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

51. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

52. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

53. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

54. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

55. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

56. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

57. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

58. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

59. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

60. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

61. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

62. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

63. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

64. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

65. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

66. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

67. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

68. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

69. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

70. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

71. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

72. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

73. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

74. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

75. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

76. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

77. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

78. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

79. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

80. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

81. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

82. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

83. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

84. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

85. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

86. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

87. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

88. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

89. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

90. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

91. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

92. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

93. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

94. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

95. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

96. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

97. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

98. 本施設を利用する際に、どのような意見があるか?

99. 本施設を利用する際に、どのような苦情があるか?

100. 本施設を利用する際に、どのような要望があるか?

11. 利用者への対応状況(接遇・苦情対応)

18

●利用者への対応マニュアル・社員教育独自マニュアルの整備

(2)トラブル・苦情対応体制について

POINT!

- 苦情・トラブルがあった場合はまず貴市に初動報告を行います。
- マニュアルを整備し、迅速かつ適切に対処します。

○対応体制骨子(連絡ルート)

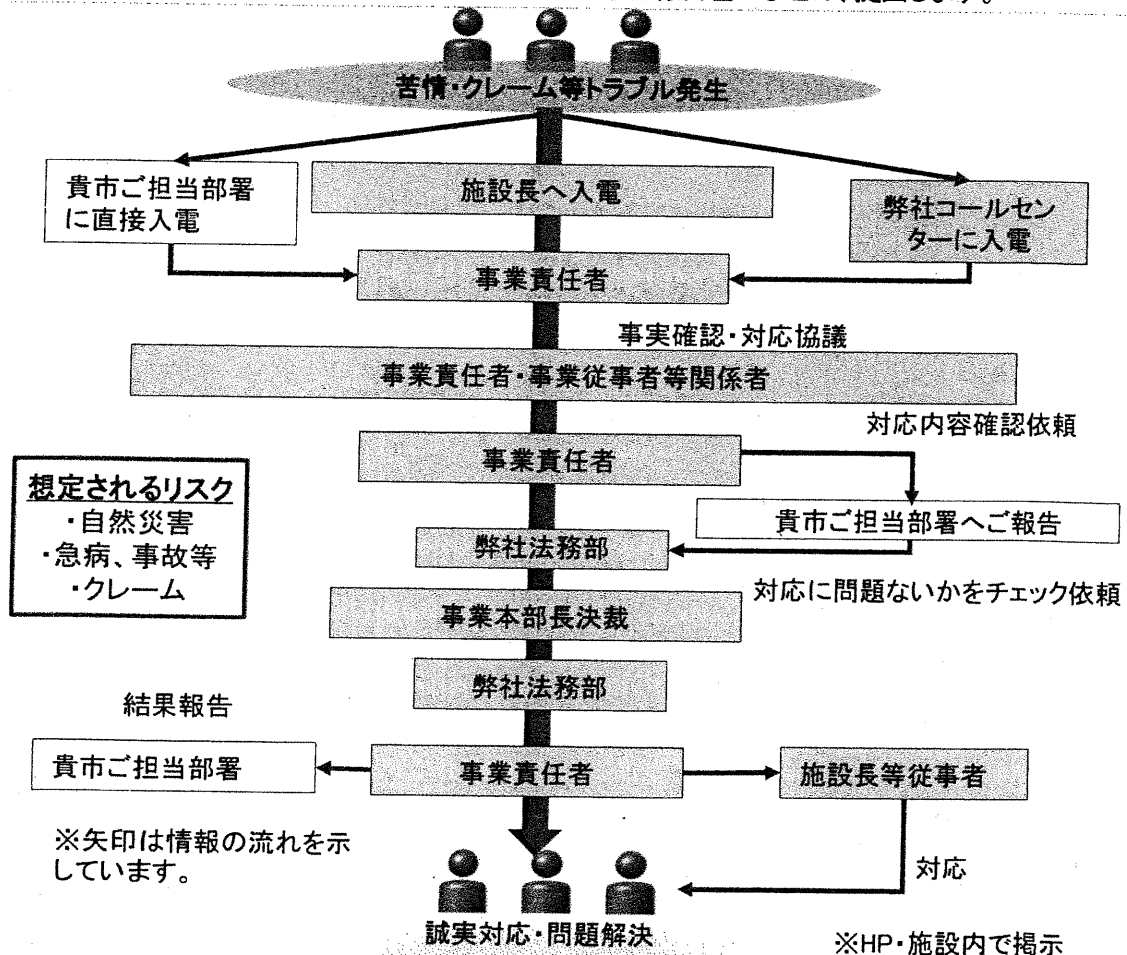
- ①【(現場の)施設長】から事態発生後すみやかに【本部事業責任者】に報告。
- ②【弊社事業責任者】が事実を確認し、【貴市ご担当部署】へ連絡・報告を行う。
- ③【本部事業責任者】及び【貴市ご担当部署】間で対応協議。
決定事項・対応事項を従事者に通知。

(情報収集とその後のフォロー)

弊社本部においては、【事業統括本部長】のもとに、すべての事実関係情報を集約。
必要に応じ、事後のフォローや「危機管理対策室」を設置し、すみやかな事態収束にあたります。

●苦情対応のマニュアル

- ①回答の提示…プライバシーの関係で回答を公開できない場合を除き、HP・施設内で掲示します。
- ②期限を明らかにしての迅速な対応…「いつまでに」「何を」「どうする」を明確にすることで、安心して施設を利用していただけるようにします。
- ③貴市への報告…トラブル・苦情への対応が完了後、報告書にまとめ、提出します。



- ①本事業における苦情対応責任者は事業責任者とします。
- ②苦情やトラブルが発生した場合は全社体制で迅速に対応します。
苦情やクレームは、苦情対応責任者が即日対応し、貴市ご担当部署(必要に応じて関係機関)に初動報告を行います。
- ③対応完了後、苦情内容及びその回答について、報告書を作成し、貴市に提出します。

11. 利用者への対応状況(接遇・苦情対応)

19

●利用者への対応マニュアル・社員教育独自マニュアルの整備

●初期対応

苦情対応の初期においては、感情面で余計な負荷を生じないようにするための配慮を重視し迅速な回答によって信頼を得る体制をとっていきます。

- 「ありがとうございます」の気持ちで対応します。
- 事実関係を正確に把握し、お詫びします。
- 何よりも優先して対応にあたり、回答期限を示します。

◆「ありがとうございます」の気持ちで対応します。

苦情はサービス改善の貴重な情報源です。口頭で苦情をご連絡いただいた場合も積極的に受け止め、真剣に耳を傾けます。たとえ、内容が勘違いや無理な要求であっても、話す方が納得するまで丁寧に伺います。冷静にお話いただくために、時間を改めたり、場所を変えたり、電話をかけ直すなど細かく配慮します。

◆事実関係を正確に把握し、丁寧に対応します。

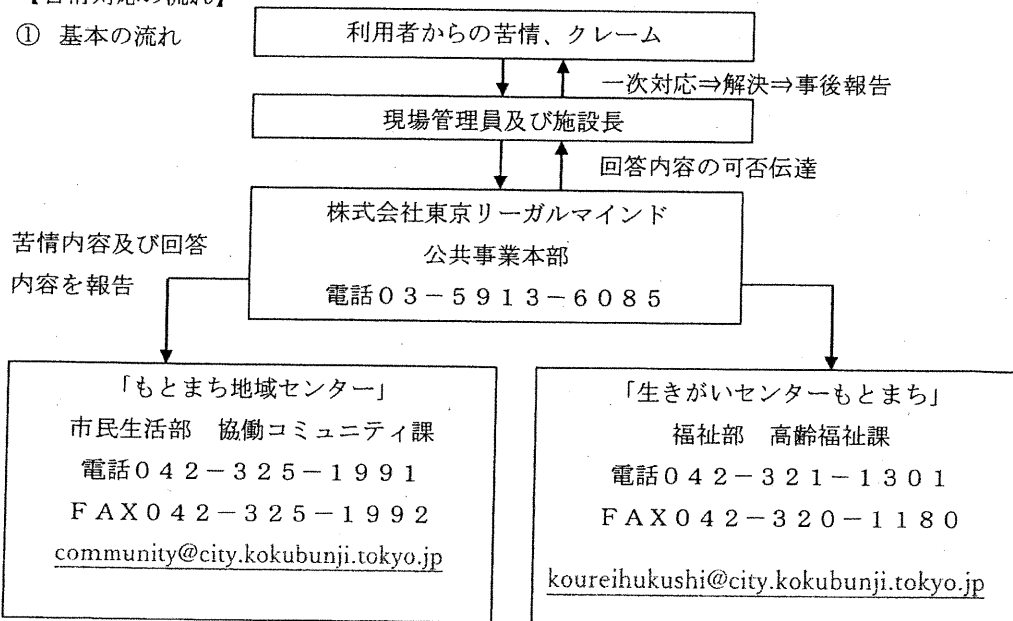
内容を正確に把握し明らかにして、苦情の発生と連絡の手間を深くお詫びします。

◆何よりも優先して対応にあたり、回答期限を示します。

苦情の情報が入った当日には、運営本部に苦情内容が伝わる体制をとります。本部では、回答方法についてその当日か翌営業日までに検討を終え、完全な回答を示せない場合は対応スケジュールと回答期限を示します。

【苦情対応の流れ】

① 基本の流れ



(3) 職員への接遇研修の実施について

本事業で従事する全職員を対象とした、接遇研修を実施します。常時、利用者への適切で丁寧な対応を行えるように指導し、より利用者へ好感を与えられる対応に向け、継続的に指導を行うほか、従事者間でも声掛けやアドバイスを相互に行うようにします。研修では、接遇の原則である、身だしなみ、あいさつ、言葉遣い、表情、態度について知識習得と確認を行うほか、クレーム時の対応についてもポイントを押さえて学習します。

弊社は、各自治体より職員研修を受託・実施しており、接遇・マナー研修を実施しています。行政機関として、区民の方に適切な対応を行うための研修を実施いたします。

●研修の実施状況等

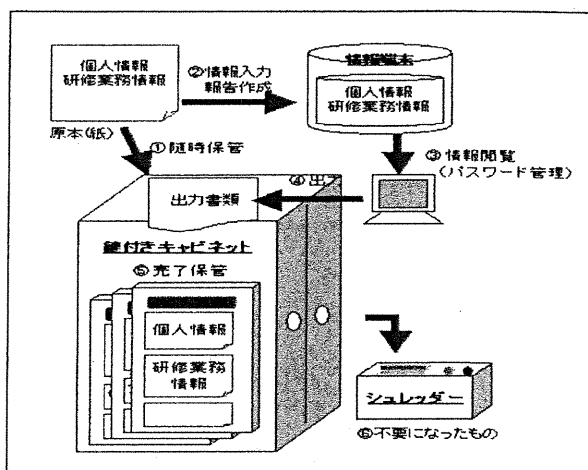
- 定期的な研修を実施し、社員のスキルアップを図ります。
- 法令厳守に加え、施設管理者として備えるべき知識習得の研修を実施します。

(1) 研修の実施状況

当社では入社時研修として、社内ルール・身だしなみ規則・企業秘密管理・安全衛生について規程の習得を義務付けております。

さらに個人情報保護法研修や情報セキュリティ研修も実施しています。これらの研修について、集合研修のほか、e-learning(当法人作成のweb上の研修ソフト)を用いて全従業員を対象に行っています。

▼当法人社内研修画面



(2) 指定管理としての研修

当法人で実施しているe-learningによる研修を生かして、以下のような法令遵守のための研修に加え、施設の管理者として、緊急時を想定した研修も実施します。

名称	内容	対象	回数
人権研修	基本的人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権啓発に係る研修を行います	全職員	新入社員加入ごとに随時
ハラスメント研修	・関連規定、ガイドラインについて ・ハラスメントとは・事例について	全職員	年1回
緊急時対応研修	心肺蘇生法やAED(自動体外式除細動器)の使用方法などについて研修を実施します	全職員	年1回
防犯研修	・基本的な防犯対策 ・閉館中の確認事項 ・応急対応(不審者侵入時想定)	全職員	年1回
情報セキュリティ研修	・対象となる「情報」とは ・実際の事故例 ・こんなことに気をつけよう	全職員	年1回
コンプライアンス研修	もとまちプラザで働くスタッフのコンプライアンス意識を高め、法令順守を徹底します。	全職員	年1回
個人情報保護研修	・個人情報とは ・法の目的及び法改正のポイント ・個人情報取扱事業者等の義務 ・漏洩等の事案発生時の対応 他	全職員	e-learningにより適宜実施

●情報の管理体制

- 個人情報保護の重要性を認識し、適切な管理・対応を実施いたします。
- 従事者に対する個人情報保護研修を徹底し、正確な知識を持って業務を行います。

(1) 個人情報保護対策

国分寺市個人情報の保護に関する法律の運用に関する条例によると、指定管理者は、事業の実施に当たり個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講ずるとともに、個人情報の保護に関する市の施策について協力しなければなりません。以上のような国分寺市個人情報の保護に関する法律の運用に関する条例に則り、個人情報についての対策を講じます。

具体的には、当法人において行われているe-learning(当社作成のweb上の研修ソフト)を用いた個人情報保護の研修をもとまちプラザの全従業員を対象に行います。これによって、個人情報の保護の重要性を認識させるという措置を講じます。

また、本事業につき国分寺市個人情報の保護に関する法律の運用に関する条例に則ったもとまちプラザの「個人情報保護マニュアル」を作成し、これを徹底して遵守してまいります。このように、国分寺市個人情報の保護に関する法律の運用に関する条例を徹底的に遵守することで、個人情報の遵守に関して国分寺市の施策について協力します。

(2) 情報の管理体制

以下のような方法により、個人情報の管理をしています。もとまちプラザにおいても、当法人の個人情報管理体制を基に、国分寺市個人情報の保護に関する法律の運用に関する条例に則って、個人情報を管理します。

① 人的安全管理

全従業員・スタッフに対して「個人情報保護規程」及び「行動規準」に則った「個人情報保護法研修」「情報セキュリティ研修」の受講を義務付け、情報の漏洩防止・コンプライアンスの意識徹底を図ります。

また、「個人情報に関する取扱い」、「情報セキュリティ」に関する研修については、6ヶ月に1度以上のペースで実施します。研修受講後に確認テストを実施することで、正確な知識の定着を図ります。

● 守秘義務について ●

事業に携わる全従業員・スタッフに対して守秘義務を課し、雇用契約書および誓約書にて文書の提出を求めて、秘密保持および守秘義務について万全を期します。

※弊社はこれまでも全従事者より誓約書類を取得して業務に当たり、本事業も同様の運営を行います。

② 物理的安全管理

個人情報を紙媒体等、物理的に入手し、保管する場合には、南京錠で施錠された場所にて保管します。その他、利用・提供・廃棄の全てのプロセスにおいて、規程及びプライバシーポリシーに基づいた適正な取扱いを行います。全従業員・スタッフ全てに常時名札の着用を義務付け、個人情報に関する作業を行う際には、常時確認できるようにします。

③ 技術的安全管理

個人情報に関するデータについては全てパスワードを設定します。事務所で使用するパソコンのウイルスチェックを定期的に行い、ウイルス感染によるデータの漏洩・破壊を防止します。また、パソコンからの離席時に、パスワード付スクリーンセーバーが起動するタイマー設定を行います。その他、安全管理を行うだけではなく、パスワードは1ヵ月に1度必ず更新します。

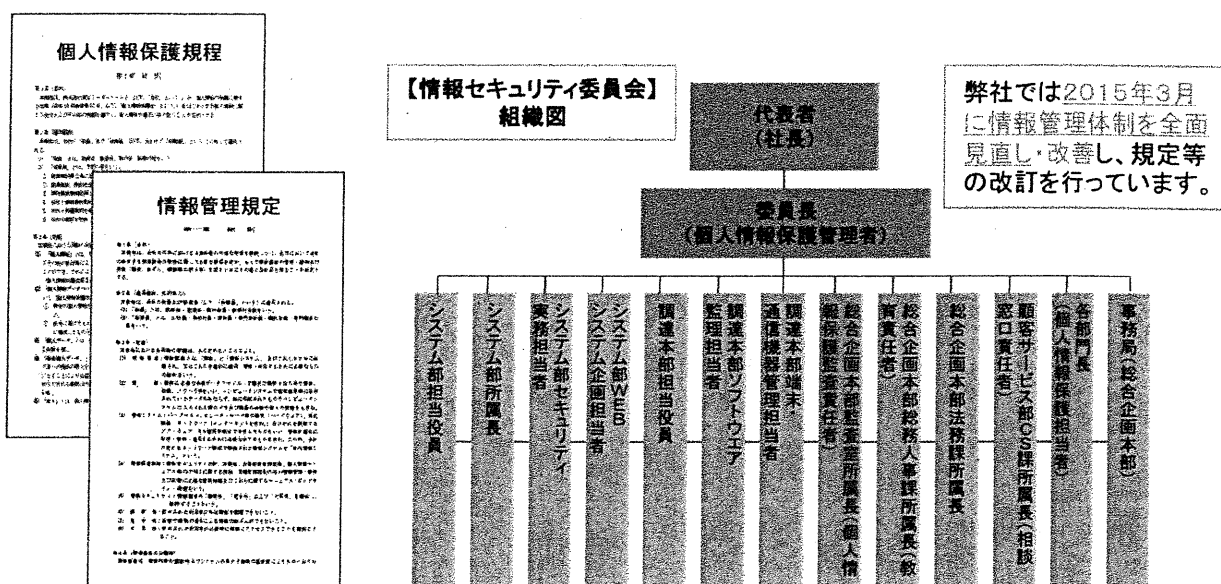
○ 適正な管理への取組みと司令塔機能の強化。教育とルールを徹底し「個人情報の保護に関する法律」を厳守し事業を行います。

秘密保持、情報漏洩の防止について

●個人情報保護のための適正な管理への取り組み・体制等

【1】代表者の直下に「情報セキュリティ委員会」を組織しています。

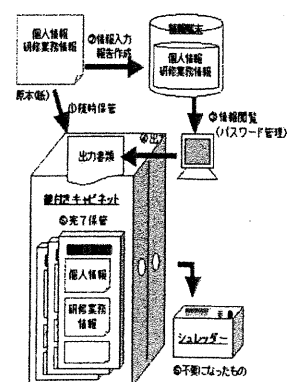
委員会では、個人情報保護責任者、個人情報保護監査責任者、教育責任者、相談窓口責任者、個人情報保護担当者を配置し、当社が取得する個人情報について特定及びリスク分析、監査、教育、危機管理等を行っています。「個人情報保護規程」「入退出及び防犯管理規則」「個人情報委託契約規則」等の社内規定・マニュアルを整備しています。



【2】パソコンのセキュリティ対策も徹底しています

弊社では、業務で使用するパソコンについて下記セキュリティ対策を行っています。

- ① USBメモリ等、ストレージ使用制限を施し個人情報の流出防止に備える。
- ② 暗号化ソフトウェアを導入し個人情報データは暗号化した上で保存する。
- ③ データはPCに直接保存せず、専用サーバの特定領域へVPNを介し保存する。
- ④ 電子メール使用時、添付ファイルにはパスワードまたは暗号化処理を実施。
- ⑤ ログイン時のID及びパスワードを設定し担当者以外の操作を禁ずる、
- ⑥ 未操作時5分でスクリーンセーバーがかかり解除時のパスワード入力を設定
- ⑦ アカウントロックの閾値を5回/ロックアウト期間を120分に設定
- ⑧ ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新の定義ファイルを取得(日/1回)
- ⑨ PC操作ログの収集



個人情報に関する紙の資料
は鍵つきキャビネットで厳重
に保管します

●個人情報保護に関する教育

情報管理で最大の課題は「人」。徹底したコンプライアンス教育で強固な情報管理を実現

本業務では、開始前に、事業に携わる全従業員・スタッフに対して、「個人情報保護規程」および「弊社行動規準」に則った、「個人情報保護法研修」「情報セキュリティ研修」(集合研修・ビデオ研修・e-learning等による)の受講が義務付けられ、受講後に「個人情報保護法 自己確認シート」にて個人情報保護法に対する理解度を高め情報の漏洩防止・コンプライアンス意識の徹底を図っています。

●自主事業

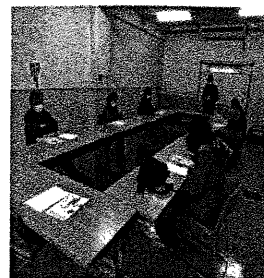
- 市民の交流、高齢者の生きがいの創出・増進という本施設(地域センター、生きがいセンター)の設置目的に沿って、自主事業を提案します。

(1) 生きがいセンターでの事業(高齢者の生きがい増進)

① ボランティアの育成、体験機会の提供

参加負担
無し

高齢者の生きがいは単に自ら楽しむだけでなく、社会に貢献をすることもあります。地域の支援団体や弊社関係法人(保育所13箇所、学童クラブ15箇所、児童館4館等の運営)等と連携したボランティアの育成講座、ボランティア体験を実施する予定です。



② 就労支援

参加負担
無し

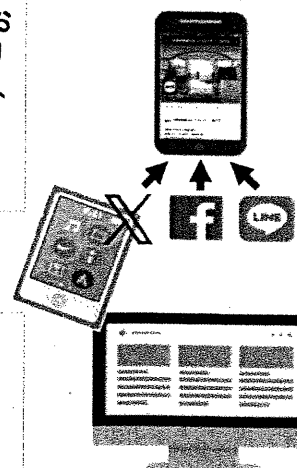
高齢者の生きがいはボランティアを超えて就労へ向かう方もいます。そこで、キャリアコンサルタントによる就労相談・支援を実施します。また弊社は、高齢者をはじめ高校生から長期失業者、生活保護者まで多くの就労支援事業を国や自治体から受託して行っています。このノウハウとキャリアコンサルタントの人材を活用します。



③ スマートフォンや携帯電話の使い方講座

参加負担
無し

高齢者のためのスマートフォンや携帯電話の使い方講座を行います。内容はお孫さんとのふれあいに貢献するようなものにします。具体的には、メールの送り方、写真の撮り方、FacebookやtwitterなどSNSの利用方法、ブログの作成方法、カメラの活用方法、LINEの利用方法、Zoomの利用方法などです。これにより高齢者の生きがいを増進します。講師は、地元大学生等のボランティアを起用します。



④ パソコン講座

参加負担
一部有り

WordやExcelを活用し、就職活動に使用する文書の作成方法、撮影した写真を使った年賀状・クリスマスカード作成、エクセルではじめるお金管理、など日々の生活に役立つパソコン講座を実施し、参加者の生きがい増進に繋がります。テキスト代等一部参加者負担あり。

(2) 地域センターでの事業(施設利用促進・市民交流事業)

① 生き生きと安心して暮らしていくための専門家による無料相談会等

「生きがい」を持つためにはまず生活の安定が重要です。高齢者やその家族がひとりで悩みを抱えないよう、まずは気軽に相談できる無料相談会を実施します。

相談対応は、弊社の各種資格試験受験指導の実績により培った専門家ネットワークから信頼できる専門家を選定し、依頼します。

(相談会例)

- ・社会保険労務士による年金相談
- ・ファイナンシャルプランナーによるライフプラン相談
- ・税理士による相続相談
- ・司法書士等による成年後見人制度相談
- ・キャリアコンサルタントによる60代からのキャリアデザイン



●自主事業

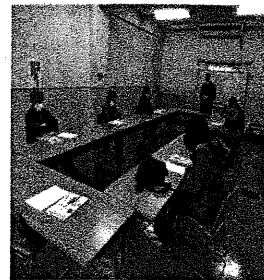
②近年話題事項についての勉強会

参加負担
無し

ニュースやインターネットで話題の事柄について、意外と身近にあるけれど、よくわからないことについての勉強会を実施します。

(例)「行政手続きのDX化」「身近にあるSDGs」等

若い世代にも興味・関心をもってもらえるテーマを選び、利用者の増加をはかると共に、利用者に、より他のニュース・話題にも興味を持ってもらえるよう工夫します。



③季節のイベント

参加負担
一部有り

七夕まつり、ハロウィン、クリスマスなどの季節に応じた交流イベントを開催します。イベント実施の時期、内容等は、施設利用者による自主的な準備運営委員会を立上げ、企画、準備、広報、運営を任せるようにし、利用者同士が一体となってつくりあげるようにし、開催時だけでなく事業準備期間からの交流を図ります。



④紙芝居、絵本などの読み聞かせ会

参加負担
無し

生きがい交流事業参加の高齢者から、読み手のボランティアを募り、地域の子どもたちに向けた読み聞かせ会を実施します。子育て世代と地域高齢者の交流の機会とし、子どもを地域で見守り、子どもが地域の大人と関わる機会を作ること、子どもの情操教育にもつなげます。また、母親同士、母親世代と高齢者との交流の機会とし、地域の中で顔と顔がつながる仕組みをつくります。



⑤ふるさと国分寺のいま・むかしを学ぶ講座

参加負担
無し

市内の史跡や国分寺の歴史や、地場野菜や果物についてなど、国分寺市にまつわる新たな発見についての講話を実施。また参加する高齢者世代が知る「ちょっと昔の国分寺」についても話題にし、国分寺の魅力を参加者全員で再発見する機会を提供します。



⑥子育て支援講座

参加負担
無し

子育てに関する悩みなどについて、同世代の母親同士でその悩みを共有したり、子育てのカウンセラーと一緒に考えることで、市民間の交流を図るとともに、悩みの解消を目的とし、実施します。このイベントでは子育て中の母親だけでなく、子育て中の父親や、その経験がある高齢者なども参加可能にし、イクメンの促進や、子育ての実際の経験をもとに、今の母親世代の悩み解消の手助けをしていただきます。



⑦楽しい落語講座

参加負担
無し

近隣の大学である東京経済大学の落語研究会の協力のもと、落語講座を開きます。日本の伝統的な笑いの文化を老若男女問わず、聴いていただくことで、落語の良さを発見できるとともに、興味や趣味に繋がります。

⑧昔の遊び講座

参加負担
無し

「はないちもんめ」やけん玉、お手玉といった昔遊びを高齢者と、それを知らない子供世代と一緒に遊ぶ機会を作ります。世代間交流という観点だけでなく、日本の昔遊びの魅力を再発見していただく場になります。

15. 障害者の雇用状況

25

●事業所における障害者雇用率

○ 障害者雇用率は3.05%。法定雇用率2.5%を上回っています。

(1)雇用割合

障害者雇用促進法では、事業主に対して、その雇用する労働者に占める身体・知的障害者の割合（法定雇用率）が一定率以上になるよう義務付けています。

障害者の法定雇用率は、令和6年4月1日から2.5%に引き上げられていますが、当法人の令和6年7月1日時点での障害者雇用率は3.05%で、法定雇用率2.5%を上回っています。

(2)方針

障害の種類	人数
重度身体障害者数	5人
重度身体障害者数以外の身体障害者数	3人
重度身体障害者である短時間労働者数	0人
重度身体障害者数以外の身体障害者である短時間労働者数	1人
重度知的障害者数	0人
重度知的障害者以外の知的障害者数	0人
重度知的障害者である短時間労働者数	2人
重度知的障害者以外の知的障害者である短時間労働者数	1人
精神障害者数	11人
精神障害者である短時間労働者数	5人
合計	28人

表にある通り、障害の種類、障害の度合いが偏ることなく、平等に雇用を進めております。また、現在、精神障害者の雇用は義務化されていませんが、身体・知的障害者同様に雇用しています。今後も、更なる雇用促進のため社内業務の見直しを行うとともに、ハローワーク等への障害者専用求人 の掲出を継続し、障害者の就労機会の確保に努めます。

※障害者雇用状況報告書を別添します。

1308

619367

7 障害者雇用状況報告書

6

法人番号 164 0001		東京都中野区中野 4-11-10		82		1	
代表者 反町 雄彦		03-5913-627					
2010001093321							
事業所の概要							
事業の種類 1. 製造業 2. 建設業 3. 小売業 4. 飲食業 5. サービス業 6. その他							
事業所の所在地 東京都中野区中野4-11-10							
事業所の従業員数 1029人							
障害者の雇用状況							
1. 障害者の雇用数 103人							
2. 障害者の雇用率 10.05%							
3. 障害者の雇用状況							
4. 障害者の雇用状況							
5. 障害者の雇用状況							
6. 障害者の雇用状況							
7. 障害者の雇用状況							
8. 障害者の雇用状況							
9. 障害者の雇用状況							
10. 障害者の雇用状況							
11. 障害者の雇用状況							
12. 障害者の雇用状況							
13. 障害者の雇用状況							
14. 障害者の雇用状況							
15. 障害者の雇用状況							
16. 障害者の雇用状況							
17. 障害者の雇用状況							
18. 障害者の雇用状況							
19. 障害者の雇用状況							
20. 障害者の雇用状況							
21. 障害者の雇用状況							
22. 障害者の雇用状況							
23. 障害者の雇用状況							
24. 障害者の雇用状況							
25. 障害者の雇用状況							
26. 障害者の雇用状況							
27. 障害者の雇用状況							
28. 障害者の雇用状況							
29. 障害者の雇用状況							
30. 障害者の雇用状況							
31. 障害者の雇用状況							
32. 障害者の雇用状況							
33. 障害者の雇用状況							
34. 障害者の雇用状況							
35. 障害者の雇用状況							
36. 障害者の雇用状況							
37. 障害者の雇用状況							
38. 障害者の雇用状況							
39. 障害者の雇用状況							
40. 障害者の雇用状況							
41. 障害者の雇用状況							
42. 障害者の雇用状況							
43. 障害者の雇用状況							
44. 障害者の雇用状況							
45. 障害者の雇用状況							
46. 障害者の雇用状況							
47. 障害者の雇用状況							
48. 障害者の雇用状況							
49. 障害者の雇用状況							
50. 障害者の雇用状況							
51. 障害者の雇用状況							
52. 障害者の雇用状況							
53. 障害者の雇用状況							
54. 障害者の雇用状況							
55. 障害者の雇用状況							
56. 障害者の雇用状況							
57. 障害者の雇用状況							
58. 障害者の雇用状況							
59. 障害者の雇用状況							
60. 障害者の雇用状況							
61. 障害者の雇用状況							
62. 障害者の雇用状況							
63. 障害者の雇用状況							
64. 障害者の雇用状況							
65. 障害者の雇用状況							
66. 障害者の雇用状況							
67. 障害者の雇用状況							
68. 障害者の雇用状況							
69. 障害者の雇用状況							
70. 障害者の雇用状況							
71. 障害者の雇用状況							
72. 障害者の雇用状況							
73. 障害者の雇用状況							
74. 障害者の雇用状況							
75. 障害者の雇用状況							
76. 障害者の雇用状況							
77. 障害者の雇用状況							
78. 障害者の雇用状況							
79. 障害者の雇用状況							
80. 障害者の雇用状況							
81. 障害者の雇用状況							
82. 障害者の雇用状況							
83. 障害者の雇用状況							
84. 障害者の雇用状況							
85. 障害者の雇用状況							
86. 障害者の雇用状況							
87. 障害者の雇用状況							
88. 障害者の雇用状況							
89. 障害者の雇用状況							
90. 障害者の雇用状況							
91. 障害者の雇用状況							
92. 障害者の雇用状況							
93. 障害者の雇用状況							
94. 障害者の雇用状況							
95. 障害者の雇用状況							
96. 障害者の雇用状況							
97. 障害者の雇用状況							
98. 障害者の雇用状況							
99. 障害者の雇用状況							
100. 障害者の雇用状況							

理
新省公共職業
安定所

16. 高齢者の雇用状況

26

●事業所における高齢者(65歳以上)雇用率

(1)雇用割合

* 事業所における高齢者(65歳以上)雇用率

当法人の高齢者(65歳以上)の雇用割合は16.9%です。人数割合を下記の表に記載します。

年齢	人数	雇用割合
65歳～69歳	116人	10.2%
70歳～	76人	6.7%

参考として60～64歳の雇用割合も提示します。

年齢	人数	雇用割合
60歳～64歳	177人	15.6%

当法人では65歳定年ですが、嘱託契約として65歳以上でも積極的に雇用を進めています。

表にある通り、弊社においては60歳以上が32.5%を占めております。本施設運営にあたりましても、運営実績もあり他事業他職種においても豊富な経験を持つ高齢者を従事者として配置し親しみやすい地域に打ち解ける人員を配置いたします。

※高年齢者雇用状況報告書を別添します。

高齢者雇用状況等報告書

事業主 〇〇〇〇

令和 年 月 日

報告書提出の趣旨 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

報告書の提出 〇〇〇〇

●管理運営に必要な提案金額

- 継続受注の利点を生かし、全体的な見直しを行い、当法人での一括購入や継続割引等可能な限り、経費の削減に努めます。

(1)基本方針

- 職員は、「国分寺市立もとまち地域センター」及び「国分寺市立生きがいセンターもとまち」指定管理業務仕様書」に基づき、常勤職員1名、臨時職員を2名設置します。賃金については、有能な人材を確保するために、別紙収支計算書記載の通り、必要十分な金額を支払います。
- 維持管理費については、特記仕様書2を算出根拠とし、過去3年間の施設管理等にかかる経費を元に、これまでの施設の質を維持管理できる必要十分な額を算出します。

(2)工夫した点

◆事業費について

- ・消耗品については当法人の各施設やグループ会社でまとめて購入することにより、削減を図ります。

◆人件費について

- ・サービスの質の向上にとって最も重要なものは「人」です。給与そのものを削減することではなく、下記の工夫を行います
 - 給与ではなく交通費に工夫を加えます。具体的には、能力が同様ならば、国分寺市内(あるいはその近隣地域)の方を優先して雇用し交通費を削減します。
 - 地域交流事業は社会的意義のあるものです。したがって単に生活の糧を得るという意味でなく、その仕事自体に意義を持つ方が多くいます。そのような方(例えば、ボランティアの方)にお仕事ををお願いすることによって経費を削減したい、と考えています。

※詳細については別紙収支計算書を参照ください。

●環境対策について

○国分寺市環境基本条例等、その他環境法令に則り、環境に配慮した施設・事業運営に努めます。

(1) 3R・5Rの実行

国分寺市環境基本条例には、「公共施設の整備及びその運営に関し、資源及びエネルギーの節約、廃棄物の排出抑制等環境への負荷を低減するよう努めなければならない」と規定されています。弊社はこの国分寺市環境基本条例を基本として、3R(リデュース、リユース、リサイクル)を実践することで、環境への負荷の低減を促します。具体的には、温室効果ガスの排出抑制、廃棄物の削減・発生抑制、消耗品であっても使用可能であれば再使用・再利用の徹底、ごみの分別の徹底等、環境配慮に取り組みます。そして、3Rに追加して、ゴミの発生となるものを断るリヒューズ、壊れてしまったものは修理して再利用するリペアー、の二つのRを合わせた5Rの実行を目標に環境対策に取り組みます。職員は、定期的な環境対策ミーティングを実施し、ごみの減量・資源化、環境美化への配慮を確認します。また、物資購入の際には国分寺市グリーン購入基本方針及び国分寺市グリーン購入ガイドラインに基づき、できるだけ環境負荷の少ない物品の購入に努めます。下記がその一例です。

① 温室効果ガス発生防止の方法

クールビズ・ウォームビズ	期間中、施設内に掲示をし、利用者の理解を求めます。 ・夏の冷房28度設定、職員の軽装での勤務 ・冬の暖房20度設定、職員の少々厚着での勤務をお願い
待機電力の削減	使用していない電気機器の電源を切る、室内照明の消灯確認。
公共交通機関の利用	移動手段は自家用車ではなく、公共交通機関を利用

② 施設管理における環境配慮

廃棄物の削減・発生抑制	廃棄物の発生の発生抑制を念頭に置いた製品や長期使用が可能な製品、再生材料を使用した製品購入。
資源のリサイクル推進	リサイクル製品の積極的購入。
環境を配慮した清掃業務	気化による空気環境に影響の少ない洗剤・薬剤を選定し、シックハウス対策の実施。
環境負荷の低減	ワックス剥離作業にはアルカリ性の弱い剥離剤を使用。
害虫駆除	日常的な衛生管理と害虫進入口封鎖等の物理的な対策の実施、薬剤の使用削減。

③ その他環境に優しい取組

コピー用紙対策	高白色タイプから無漂白タイプへ、植林木パルプ使用紙を活用。古紙配合率のできるだけ高いものを使用。
省資源対策	①書類を出来るだけ電子化(パソコンでのデータ管理、書類をPDF化しての保存等)して保存し、紙代・コピー料金の節減。 ②支障のない文書印刷は「裏紙」を使用、または、1/2サイズに縮小印刷し、紙の使用量を削減。
省エネ・節電対策	5月から早めのクールビズ。 朝晩の涼しい時間帯は、扇風機を使用、南側や西側へのすだれの設置。打ち水の実施。 自動消灯ライトの検討。給湯器の温度設定に注意。

●地震や火災等の災害が発生した場合の対応

○ 災害発生時マニュアルを作成し、安全を確保する行動をいたします。

(1) 事前の対応

① 訓練の実施

「利用者の避難、誘導、安全確保」ができるよう、避難訓練を定期的(半期に1度)実施します。利用者の方を安心させるためには、職員の落ち着いた行動が必要となります。そのような落ち着いた行動をとることができるようになるために、定期的な訓練を行い、災害発生時に冷静な対応ができるよう職員の質を高めます。この避難訓練によって、職員だけでなく利用者の災害発生時対応の意識・質をも高めることができると考えています。プラザ内には、非常口案内板を掲示する等、誰でも一目で避難経路が分かるようにします。

② 災害発生時マニュアルの作成

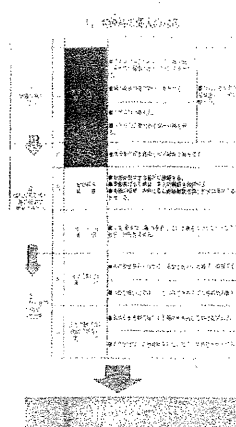
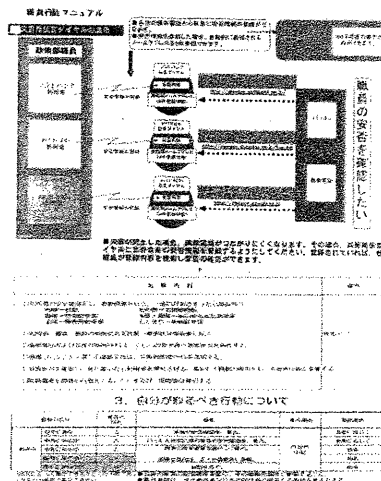
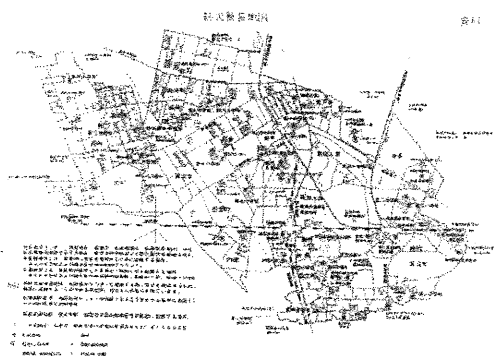
緊急事態に対応をするため「緊急時対応マニュアル」を作成します。

- ・国分寺消防署本署(042-323-0119)
- ・国分寺消防署西元出張所(042-325-0119)

等の連絡先を記載し、災害発生が発生した場合に、即座に連絡できる体制を作ります。また、災害時に地区災害時待避所である国分寺市立第四中学校(西元町3-10)に即座に避難できるよう、もとまちプラザから第四中学校までの詳細な地図を、プラザ内に掲示し、事務所においてもその地図を所持します。

①の定期訓練時にマニュアルも合わせて見直しを行い、必要に応じて改訂します。

避難マニュアル



③ 備品の管理

災害発生時に備え、各室の安全点検、照明器具や棚の転倒防止、緊急時持ち出し袋の整備、避難経路の確保(避難経路を妨げる物品を置かないようにする)、消火器や防火扉の点検等を定期的に行います。

(2) 事後の対応

災害発生時は職員同士の連携、当法人への連絡を徹底していただくだけではなく、速やかに国分寺市に災害状況の連絡をします。関係機関と情報共有を随時行いながら、災害発生後の対応をスムーズに行います。国分寺市だけでなく、地域の方とも連携し、利用者の方の安全確保を第一に対応します。具体的には、利用者の方を安全な場所(地区災害時待避所である国分寺市立第四中学校)へ避難させ、安全確認が取れるまで待機します。

また、災害等緊急事態発生時にあつては、公の施設の管理者として市に協力を行います。

●地域コミュニティに対する取組み

○令和7年度以降も、引き続き具体的な数値目標を設定し、事業に取り組みます。

これまでの利用者アンケートの結果を鑑み、以下の数値目標を設定し、PDCAサイクルを回します。

- ・利用者満足度 90%以上
 - ・初回利用者割合 5%以上
 - ・ボランティア参加者数(体験利用を含む) 年間のべ50人以上
 - ・地域センター利用率(リピーター率、また利用したいと回答した率) 90%以上
- ※上記指標は、受託後、貴市担当課と協議の上、必要に応じ見直します。

(1)地域コミュニティに対する取組み

○東元町・西元町を中心とした、様々な社会資源に利用いただくことにより、地域活性化に取り組みます。
○多世代交流にも取り組みます。

「国分寺市総合ビジョン」の地域振興の取組方針

(<https://www.city.kokubunji.tokyo.jp/shisei/houshin/1021957/1015957.html>)では、

- ・「地域の様々な社会資源(自治会・町内会、ボランティア活動を行う団体、NPO等の市民活動団体)の連携の促進」
- ・「多様な世代による市民活動の活性化」などが掲げられています。

これらを踏まえ、指定管理者として、様々な社会資源に利用していただき地域の活性化、複合館としてのメリットを活かすべく多世代交流にも取り組みます。

※以下は、新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み、現時点では定員制による少人数での実施を想定しています。

①地域交流**◆「国分寺市もとまちブラザまつり」の支援・協力**

もとまち地域センター利用者団体の活動発表会である、「国分寺市もとまちブラザまつり」について、全面的に支援・協力し、地域住民との交流を深めます。

- 指定備品等の手配
- まつりの告知、広報(リーフレット作成、HP・SNS等での発信)
- まつりの準備、当日運営、撤収

②地域の魅力発見**◆ふるさと国分寺のいま・むかしを学ぶ講座(再掲)**

市内の史跡や国分寺の歴史や、地場野菜や果物についてなど、国分寺市にまつわる新たな発見についての講話を実施。また参加する高齢者世代が知る「ちょっと昔の国分寺」についても話題にし、国分寺の魅力を参加者全員で再発見する機会を提供します。

③子育て支援に資するボランティア育成、活動支援

子育てを終えた高齢者に地域の子育て支援者となっていただくための講座を開催します。修了した方にはファミリーサポートセンターの援助会員の案内、地域で現在子育て中の方々に対し、自己のこの地域での子育て経験に基づいた子育て相談会を行っていただきます。これによって、地域住民の方々同士が助け合って子育てをする礎を形成します。

④交流スペースの開放

地域いきがい交流事業及び自主グループの活動日以外は空きスペースができます。このスペースの活用のため、いつでも交流ができるようにスペースを開放します。単に開放するだけでなく、気軽に遊べるスペースとして開放することにより自然と交流ができる環境づくりをします。利用者へのヒアリングにより、必要な備品を設置します。

●地域コミュニティに対する取組み**(2) 多世代交流への取組みについて**

市民がお互いに助け合えるコミュニティ作るためには、子どもから高齢者まで、各世代間の交流が活発に行われるようになることが不可欠です。

- ①単発的な交流支援事業
- ②長期的な交流支援事業
- ③事業以外による交流の仕組み作り
- ④空きスペースを利用した交流の場

を提供し、日常的且つ自主的に交流活動が行われるような環境を作ります。

① 高齢者と子どもの交流事業**◆紙芝居、絵本等の読み聞かせ会(再掲)**

生きがい交流事業参加の高齢者から、読み手のボランティアを募り、地域の子どもたちに向けた読み聞かせ会を実施します。子育て世代と地域高齢者の交流の機会とし、子どもを地域で見守り、子どもが地域の大人と関わる機会を作ること、子どもの情操教育にもつなげます。また、母親同士、母親世代と高齢者との交流の機会とし、地域の中で顔と顔がつながる仕組みをつくります。

② 高齢者と若者の交流事業**◆スマートフォンや携帯電話使い方講座(再掲)**

高齢者のためのスマートフォンや携帯電話の使い方講座を行います。内容はお孫さんとのふれあいに貢献するようなものにします。具体的には、メールの送り方、写真の撮り方、FacebookやtwitterなどSNSの利用方法、ブログの作成方法、カメラの活用方法、LINEの利用方法、Zoomの利用方法などです。これにより高齢者の生きがいを増進します。講師は、地元大学生等のボランティアを起用します。

◆季節のイベント(再掲)

七夕まつり、ハロウィン、クリスマスなどの季節に応じた交流イベントを開催します。イベント実施の時期、内容等は、施設利用者による自主的な準備運営委員会を立上げ、企画、準備、広報、運営を任せるとし、利用者同士が一体となってつくりあげるようにし、開催時だけでなく事業準備期間からの交流を図ります。

●高齢者の生きがいづくりに関する取組み**(1) 生きがい創作・介護予防事業について**

- 特記仕様書1に基づき、実施・開催いたします。
- 事業効果をより高めるために、以下の自主事業も合わせて活用を検討します。

◆就労支援について

高齢者向けの履歴書の書き方やパソコン講座等を行い、その力を良質な労働力として社会に貢献できるようにします。当法人は職業訓練をはじめ、首都圏内の各自治体から就労支援事業を請け負ってきた実績を有します。また、就職支援の対象も、新卒者、若年者のみならず、中高齢者、被保護者等様々な方々に対する支援を行ってきました。これらの実績を活かしてキャリアコンサルタントを生きがい交流事業の一環として行います。

◆ボランティア活動について

子育てや介護の支援者の養成講座を実施し、修了者に地域の「介護や子育て支援の担い手(ボランティア等)」になっていただき、地域を支えていただくようにします。これにより高齢者にも地域貢献という「生きがい」を生み出します。

●高齢者の生きがいがづくりに関する取組み

＜生きがい創作・介護予防事業の内容＞

生きがいがづくり・介護予防事業のきっかけづくりとなるよう、初心者向けの講座を、年度3期にわけて実施します。

＜講座内容＞

○文科系講座 ⇒書道や外国語会話などの基本的に座学で実施

○身体活動系講座 ⇒体操や太極拳等

＜実施時期＞

○第1期:4月1日～7月31日

○第2期:8月1日～11月30日

○第3期:12月1日～3月31日

各コース週1回(2時間)程度の頻度とし、年間150講座程度実施

＜過去の実施事業＞

年	講座内容
令和4年	太極拳講座
	デッサンに着色をプラス！鉛筆淡彩講座
	月替わり！大人の図工の時間
	笑って元気！笑いヨガ
令和5年	お絵かきカフェへようこそ！
	アートで遊ぼう
	笑って元気！笑いヨガ
	楽しい舞台朗読

年	講座内容
令和6年	お絵かきカフェへようこそ！
	アートで遊ぼう
	楽しく元気に！脳活性化体操＆ゲーム
	楽しい舞台朗読

＜来年度以降の提案事業(案)＞

○ヨガ講座 ○健康体操 ○ハワイアンダンス
○外国語日常会話講座(英語、フランス語、スペイン語、韓国語、中国語、イタリア語)
○絵手紙 ○水彩画 ○ストレッチ 等

(2) 交流・レクリエーション事業

上記で述べたイベントでの成果を発表できる機会を提供します。新型コロナウイルスの影響により、審査員や観客として地域住民の参加を促す、参加者及び地域住民との相互交流を図る等のことは不可能となる可能性を考慮し、成果の発表は写真等を施設内に掲示する形を原則とします。感染症収束の状況によっては市民を集めての開催とします。材料費、食材費等が発生する場合は、参加者から実費を徴収します。

期	内容
第1期	創作・介護予防事業の成果を発表及び展示をしていただきます。
第2期	創作・介護予防事業の成果を発表及び展示をしていただきます。
第3期	市指定の6施設合同の発表会の発表支援、会場設営に協力します。具体的には、①発表支援に関しては当法人から経験者を派遣し、事前の打ち合わせを綿密に行い、②会場設営に関しても社員を派遣し合同発表会の円滑な運営に貢献します。 ※現時点では会場の広さ等も考慮し、実施予定であるが、変更あり。

(3) その他

地域の大学(東京経済大学)やボランティア団体等からの活動申し出があった場合は、貴市の担当課と情報共有しながら、積極的に受け入れることを前提に調整します。