令和６年９月２日
生活文化政策部
市民活動推進課

世田谷区立ひだまり友遊会館の指定管理者の指定

１　主旨

世田谷区立ひだまり友遊会館条例（以下「条例」という。）第１５条第１項に基づき、世田谷区立ひだまり友遊会館の指定管理者の候補者の公募を実施し、令和７年４月からの指定管理者候補者を選定した。

当該指定管理者候補者を指定管理者として指定するための議案を区議会第三回定例会に提出する。

２　施設名称及び指定管理者の候補者名等

施設名称	所在地	指定管理者の候補者名 及び所在地
世田谷区立ひだまり友遊会館	世田谷区若林四丁目 ３７番８号	社会福祉法人　奉優会 世田谷区駒沢一丁目４番１５号真井ビル

３　指定期間

５年間（令和７年４月１日～令和１２年３月３１日）

４　選定方法等

（１）選定方法

世田谷区立ひだまり友遊会館指定管理者選定委員会設置要綱に基づき選定委員会を設置し、選定方法について審議した結果、指定管理者制度を適用し、公募により候補者選定を行うこととした。条例第１５条第３項に定める選定基準に基づき、応募団体から事業計画書等関係書類の提出を受け審査を実施した。

公募については、５月１５日から６月７日までの期間で実施し、４団体から応募書類の申請があった。

公認会計士による財務審査の結果報告後、第一次審査（書類審査）において、施設運営の方針・実績、職員配置ほか事業計画、サービスの質の向上、安全確保と緊急時対応、保守管理の取組み、収支計画等について審査し、合格基準を上回ったことから申請団体３団体を第一次審査通過者とした。

第二次審査の参考として、第一次審査通過者が運営する類似施設の実地調査を実施した。第二次審査では、団体によるプレゼンテーション及び選定委員による質疑を実施した。

上記、第一次審査、第二次審査の採点結果を総合的に判断し、最終審査において指定管理者の候補者を選定した。

（２）選定委員会の構成

※「◎」は委員長、「〇」は職務代理

◎選定委員	瀬沼　頼子	昭和女子大学人間社会学部現代教養学科特任教授
〇選定委員	松原　憲之	中小企業診断士 フード＆ビバレッジビジネス研究所代表
選定委員	牧野　まゆみ	ＮＨＫ学園高等学校教諭
選定委員	木村　奈津子	ＮＰＯ法人 シニアＳＯＨＯ世田谷代表理事
選定委員	島村　賢一	世田谷区生涯大学講師
選定委員	長谷川　哲夫	世田谷区スポーツ推進部長
選定委員	山戸　茂子	世田谷区高齢福祉部長

※世田谷区スポーツ推進部長は人事異動のため次のとおり引継ぎ

第１回・第２回選定委員会：大澤　正文

第３回・第４回選定委員会：長谷川　哲夫

（３）選定委員会開催状況

第１回選定委員会　令和６年２月８日

・現指定管理者に対する評価、選定方法等の審議

第２回選定委員会　令和６年３月１４日

・審査方法等の審議

第３回選定委員会　令和６年６月１７日

・財務審査結果

・第一次審査（書類審査）

第４回選定委員会　令和６年６月２８日

・第二次審査（プレゼンテーション・質疑）

・最終審査等（指定管理者候補者の選定）

５　選定結果

別紙「選定結果表」のとおり。

６　選定理由

選定団体は、老人福祉センターや老人憩の家をはじめ、類似の高齢者施設の管理運営実績が首都圏都市部に２５か所あり、また老人ホーム・介護施設事業や居宅介護事業など多岐にわたる高齢者を対象とする事業展開を行っており、高齢者サービスに対する豊富な運営実績とノウハウを有している。

財務審査における評価はほぼ平均的であるが、今後の施設運営にあたっては、健康増進や就労的活動・社会参加に繋がるような新たな講座の提供、カフェや地域デイサービス開催による居場所づくりの充実、オンラインの活用による新規利用者の獲得等、具体的で実現性の高い提案をしており、本施設の設置目的に適う施設運営が期待できる。

また、類似施設間の課題や事件事故等の情報共有・分析による一貫した継続的なサー

ビス向上体制が整備されていることや本部と各施設が連動した管理組織体制や責任体制により、利用者への安全で質の高いサービスの提供や経費の縮減が見込める団体と判断した。

なお、実際の運営施設における実地調査においても、利用者への配慮を積極的に行うなど適切な運営が実現できており、利用者の満足度も高いことが確認できた。

以上のことから、指定管理者の候補として適している。

7　今後のスケジュール（予定）

令和６年　９月　　区議会第三回定例会（指定管理者の指定の議案）

令和７年　４月　　次期指定管理者による管理運営開始

別紙

選定結果表

1　申請団体（書類到着順）

団体名・代表者	所在地
社会福祉法人奉優会 理事長　香取　寛	東京都世田谷区駒沢一丁目４番１５号 真井ビル
株式会社オーエンス 代表取締役　大木　一雄	東京都中央区銀座四丁目１２番１５号
株式会社ビケンテクノ 代表取締役社長　梶山　龍誠	大阪府吹田市南金田二丁目１２番１号
シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社 代表取締役　山田　智治	東京都調布市調布ヶ丘三丁目６番地３

2　指定管理者の候補者名
　社会福祉法人　奉優会

3　指定期間
　５年間（令和７年４月１日～令和１２年３月３１日）

4　評価結果（最終審査評価順）
（１）財務審査

団体名	団体Ａ（社会福祉法人奉優会）	団体B	団体D	団体Ｃ
評価結果	B	A	A	B

※公認会計士による４段階評価（Ａ（おおむね良好な法人と考えられる。）、Ｂ（ほぼ平均的な法人と考えられる。）、Ｃ（財務内容が不十分と考えられる。）、Ｄ(非常に劣った財務内容と判断される。）を行う。評価がＤの場合は不合格とし、第二次審査を実施しない。

（２）第一次審査（書類審査）

評価項目	配点	団体Ａ（社会福祉法人奉優会）	団体B	団体D	団体C
１　運営方針・事業実績・運営実績 ⑴定款、寄付行為、規約その他これらに類する書類 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	３５	２８	３０	２８	２４

(2)老人福祉センター、その他高齢者施設の管理運営実績について	７０	６４	５８	５４	５０
(3)高齢者・障害者の雇用に関する考え方・計画について	３５	３０	２６	２７	１９
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	３５	３２	２６	３１	２３
(2)従業員の研修・育成に関する考え方	３５	３２	２６	３２	２２
(3)年間の事業計画について	３５	２９	３０	２９	２１
(4)事業収益について	７０	５４	４８	５２	３４
３　サービスの質の向上 (1)利用者接遇について	７０	５６	５８	５８	４２
(2)サービスの自己評価、第三者評価について	３５	２３	２６	２６	１８
(3)公平な施設利用についての考え方、利用者増に向けての考え方	３５	２７	２７	２６	１９
４　安全の確保と緊急時の対応 (1)管理の組織・責任体制・業務の担当組織について	３５	２９	２８	２９	２２
(2)危機管理に関する考え方	３５	３４	２８	２７	２４
(3)個人情報保護に関する考え方・管理規程の有無・取組みの方策	３５	３０	２９	２９	２６
５　施設の適切な保守管理 (1)施設の維持管理計画について	３５	２９	２８	３０	２４
(2)近隣環境への配慮についての考え方	３５	２７	３０	２８	１９
(3)環境負荷軽減及び省エネについての考え方・取組みの方策	３５	２６	２９	２６	２０
６　運営の効率性と管理経費の縮減 (1)収支計画の考え方	７０	５４	４４	５４	４６
(2)効率的・効果的な管理経費についての考え方	３５	２６	２４	２５	２０
７　事業提案 (1)新規利用者の獲得に向けた取組み	７０	５４	５０	３８	３２
(2)老人福祉センターとしての機能・サービスの充実	７０	６０	５０	４４	３８
(3)高齢者が活躍する機会の提供	７０	６０	４８	４４	３８
(4)居場所プロジェクトの取組み	７０	５８	５４	４４	４０
(5)売店及び休憩スペースの運営	３５	２７	２２	２０	１９
(6)多世代交流事業の実施	３５	３１	２５	２１	２０
(7)その他新規事業	３５	２８	２２	１８	１９
合計	１，１５５	９４８	８６６	８４０	６７９

合格基準（配点合計の６０％）	６９３

（３）第二次審査（プレゼンテーション・質疑）

評価項目	配点	団体Ａ（社会福祉法人奉優会）	団体B	団体D	団体C
事業提案に係る質問への回答の評価	１０５	９９	７８	６６	－
施設管理に係る質問への回答の評価	７０	５８	５４	５０	－
事業目的の理解度	７０	６６	５４	５４	－
指定管理者になるにあたっての積極性・熱意	３５	３５	２８	２５	－
合計	２８０	２５８	２１４	１９５	－

（４）最終審査

評価項目	配点	団体Ａ（社会福祉法人奉優会）	団体B	団体D	団体C
第一次審査	１，１５５	９４８	８６６	８４０	６７９
第二次審査	２８０	２５８	２１４	１９５	－
第一次審査・第二次審査合計点	１，４３５	１，２０６	１，０８０	１，０３５	６７９
順位		第１位	第２位	第３位	不合格
合格基準（配点合計の６０％）	８６１				

第１回指定管理者選定委員会　会議録要旨

会議名	世田谷区立ひだまり友遊会館　第１回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動推進課
開催日時	令和６年２月８日（木）午後５時００分開始
開催場所	世田谷区立ひだまり友遊会館　第６会議室
出席者	瀬沼委員長、松原委員、牧野委員、木村委員、大澤委員、山戸委員
会議次第	１　開会 ２　委員の委嘱・紹介について ３　委員長の選出及び職務代理者の指名について ４　指定管理者制度の概要について ５　施設について （１）施設概要 （２）施設の運営状況 （３）施設見学 ６　議事 （１）現指定管理者に対する評価について （２）次期指定期間の世田谷区立ひだまり友遊会館の選定方法について ７　今後の日程について ８　閉会
確認事項・主な意見等	【議事】委員長の選出及び職務代理者の指名について ・互選により委員長を選出し、委員長から委員長職務代理者を指名した。 【議事】現指定管理者に対する評価について 令和２年度～令和４年度の指定管理者による自己評価及び所管課評価をもとに作成した。事務局案に対し、各委員より、以下の意見、確認があった。 ・収支状況について ・「改善の取組み」に関する記載について ・事業者の自己評価と所管課評価が乖離している項目の理由について ・新型コロナウイルスと改修工事による休館期間に関する記載について ・「総合評価」の改善内容について 後日修正案を提示し、了承された。 【議事】次期指定期間の世田谷区立ひだまり友遊会館の選定方法について ガイドライン及び施設条例に基づき、本件は非公募の要件に該当しないことから、原則通り公募による選定とする。

第２回指定管理者選定委員会　会議録要旨

会議名	世田谷区立ひだまり友遊会館　第２回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動推進課
開催日時	令和６年３月１４日（木）午後５時３０分開始
開催場所	世田谷区立ひだまり友遊会館　第６会議室
出席者	瀬沼委員長、松原委員、木村委員、島村委員、大澤委員、山戸委員
会議次第	１　開会 ２　第１回選定委員会の会議録について ３　指定管理者施設選定委員会による評価について （第１回選定委員会における検討事項） ４　指定管理者選定のスケジュールについて ５　議事 （１）審査の方法について （２）公募要項について （３）審査基準、審査表について ６　今後の日程について ７　閉会
確認事項・主な意見等	【議事】審査の方法について 事務局案を提示し、各委員より、以下の意見、確認があった。 ・第二次審査のプレゼンテーションにおける資料配布の取り扱いについて ・第一次審査の書類に関する様式について ・プレゼンテーションの時間について ・第二次審査の対象となる団体数について 後日修正案を提示し、了承された。 【議事】公募要項について 事務局案を提示し、各委員より、以下の意見、確認があった。 ・特に提案を求める事項の内容について ・公募要項の入手手段について ・公募要項に関する質問受付について ・応募書類の受付期間について ・応募事業者数について 後日修正案を提示し、了承された。 【議事】審査基準、審査表について 事務局案を提示し、各委員より、以下の意見、確認があった。 ・傾斜配点の該当項目について ・最終審査の取り扱いについて ・審査項目の追加の有無について 後日修正案を提示し、了承された。

第３回指定管理者選定委員会　会議録要旨

会議名	世田谷区立ひだまり友遊会館　第３回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動推進課
開催日時	令和６年６月１７日（月）午後５時３０分開始
開催場所	世田谷区立ひだまり友遊会館　第６会議室
出席者	松原委員長職務代理、牧野委員、島村委員、長谷川委員、山戸委員
会議次第	１　開　　会 ２　選定委員の変更について ３　第２回選定委員会の会議録について ４　審査の方法、配点等について ５　議事 （１）財務審査の結果について （２）第一次審査の確定について （３）実地調査の調査項目と調査先について （４）第二次審査の質問項目について ６　今後の日程について ７　閉　　会
確認事項・主な意見等	【議事】財務審査の結果について 事務局より、応募団体より提出のあった財務関係書類を用いた公認会計士による財務審査の結果について各委員に報告した。 【議事】第一次審査の確定について 事前に集計した採点結果を提示し、各委員による講評を行なった。 審議の結果を受けて、各委員より、採点に関する異議および得点修正はなかった。 審査基準に基づき、応募のあった４団体のうち、第一次審査通過基準点を超えた３団体については第二次審査を実施することが決定し、通過基準点に満たなかった１団体の落選が決定した。 【議事】実地調査の調査項目と調査先について 実地調査について、調査対象施設と調査項目の事務局案を提示し、了承された。 また、追加で調査したい項目が出た場合には、速やかに事務局に伝達し、事務局は可能な限り反映に努める旨が確認された。 【議事】第二次審査の質問項目について 第二次審査の質問項目について事務局案を提示し、了承された。また、追加したい質問等がある場合は６月２４日(月)を目途に事務局へ連絡することとなった。

第４回指定管理者選定委員会　会議録要旨

会議名	世田谷区立ひだまり友遊会館　第４回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動推進課
開催日時	令和６年６月２８日（金）午後５時３０分開始
開催場所	世田谷区立ひだまり友遊会館
出席者	瀬沼委員長、松原委員、牧野委員、木村委員、島村委員、長谷川委員、山戸委員
会議次第	１　開　　会 ２　第３回選定委員会の会議録について ３　実地調査結果について ４　第二次審査の質問項目について ５　議事 （１）団体によるプレゼンテーション・質疑の実施 （２）第二次審査結果の確定 （３）最終審査結果の確定及び指定管理者候補者の決定 ６　閉　　会
確認事項・主な意見等	【報告】実地調査結果について 事務局より第一次審査通過団体（計３団体）の実地調査報告を順に行った。 委員からの質問内容は以下のとおり。 団体Ａ ・施設の雰囲気について 団体Ｂ ・制服について ・老朽化の状況とその影響について 団体Ｄ ・予約方法について 【議題】団体によるプレゼンテーション・質疑の実施 第一次審査を通過した計３団体により、プレゼンテーション及び質疑を行なった。 委員からの質問内容は以下のとおり。 ＜各団体への共通質問＞ ・５年の指定期間を通した新規利用者の獲得と高齢者の ICT の利活用支援について ・収入計画と支出計画に対する裏付けと、委託予定額と人員配置の妥当性について ・老人福祉センター機能・サービスの充実として、特にどの点に注力するかについて ・病気や怪我など利用者に異変が生じた場合の対応や事前対策について ＜団体への個別質問＞ 団体Ａ ・団体が運営する他施設や区内の関係団体、ボランティアとの連携や協力に基づく提案が多いが、事前の調整や実現可能性についてはどのように考えているかについて 団体Ｂ ・自主事業実施を含め各種事業を提案しているが、スペースに限りがあるので長年利用している活動団体との調整をどのように行っていきたいと考えているかについて 団体Ｄ ・現在運営されているひだまり友遊会館の状況と比較すると、積極的な提案が少ないように思うが、貴団体が指定管理者となった場合、どのような特長が出てくるのかについて

	【議題】第二次審査結果の確定について 　事務局で採点結果を集計し、了承された。 【議題】最終審査結果の確定及び指定管理者候補者の決定について 　集計結果について議論したところ、第一次審査、第二次審査の合計点で合格基準を上回った３団体のうち、最も高得点であった団体Ａを合格とし、当該団体を指定管理者の候補者として選定することに決定した。 　最終審査結果の確定にあたり、委員からの主な講評内容は以下のとおり。 団体Ａ ・組織で連携して新たな試みに取り組む姿勢があり、提案内容も具体的であり、時流を捉えた施設運営が期待できる。 団体Ｂ ・既存で運営している施設を模倣した運営となると見受けられる。 団体Ｄ ・新しい取り組みへの挑戦が消極的である。

【様式２－１】

世田谷区立ひだまり友遊会館　指定管理者事業計画書 （運営にあたっての基本方針及び事業計画）			
申込年月日：令和 6 年 6 月 7 日			
団 体 名	社会福祉法人　奉優会	設立年月：平成 11 年　11 月	
代表者名	理事長　香取 寛		
団体所在地	東京都世田谷区駒沢 1-4-15 真井ビル		
連絡先ＴＥＬ	03-5712-3770	連絡先ＦＡＸ	03-5712-3771
電子ﾒｰﾙｱﾄﾞﾚｽ	kikaku@foryou.or.jp		

現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日
3～4 頁 参照		年　　月　　日

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

私たちは、地域包括ケアシステムの推進に努め、地域と協働し 福祉の向上を図ることで、高齢者の豊かな人生をサポートします。

私たちは、地域包括ケアシステムの構築を推進し、「居場所」や「生きがいづくり」、「活躍の場」を提供することで、高齢者の社会参加や介護予防、地域の支え合いを深化させることが重要な役割であると考えています。地域の高齢者に対し、心身の健康増進と生活の質の向上を目指し、憩いの場の提供、地域活動や世代間交流、相談・福祉活動の推進に取り組み、区民の福祉向上に努めてまいります。

また、新規利用者の獲得に向けた取り組み、老人福祉センターとしての機能・サービスの充実、高齢者が活躍できる機会の提供、居場所プロジェクトの推進、売店および休憩スペースの運営、多世代交流事業の実施など、多岐にわたる取り組みを提案します。

地域やご利用者のご意見やニーズを捉え、協働して共に作り上げていく、そんな施設運営を目指してまいります。これまで培った経験と実績を活かしながら、世田谷区立ひだまり友遊会館をより多くの方に知っていただき、ご利用いただくことで、区民の福祉の向上を図れるよう、積極的に挑戦し続けてまいります。

世田谷区外部環境	世田谷区第 9 期高齢者保健福祉計画 介護保険事業計画	法人理念
総人口　約 91.5 万人 高齢者人口　約 18.6 万人 高齢者人口比率　20.4% （65 歳以上）　※R5 調査 要介護（要支援）認定者 約 41,143 人　※R4 調査	住み慣れた地域で支え合い、自分らしく、 安心して暮らし続けられる 地域社会の実現 １．参加と協働の地域づくり ２．これまでの高齢者観に捉われない施策 ３．地域包括ケアシステムの推進	Action by Glocalization HOUYUKAI 地球規模で考え、 足元から行動する
世田谷区立ひだまり友遊会館条例（第１条より抜粋）		
区内の高齢者に対し、心身の健康増進と生活の向上のための相談及び福祉活動を行うとともに憩いの場を提供することに加え、高齢者の地域活動への参加や世代間交流を進めることで、区民の福祉の向上を図る		

運営ビジョン「私たちは、世田谷区立ひだまり友遊会館の運営を通じ 地域と共に支え合い、高齢者の輝きと笑顔があふれる、豊かな人生をサポートします」

施設及び設備の維持管理（清掃含む）※指定管理業務に含む	
行政財産使用許可及び行政財産貸付契約による団体への貸与部分	
自動販売機置場（1階）	※世田谷区障害者団体連絡協議会
若林ふれあいルーム（1階）	※世田谷区社会福祉協議会
保護司会室（2階）	※世田谷区保護司会
高齢者クラブ連合会事務局室（3階）	※世田谷区高齢者クラブ連合会
世田谷区広報板	※世田谷総合支所地域振興課
世田谷区役所周辺地区防災街区地区計画案内板	※世田谷総合支所街づくり課

当法人運営の区内事業所 24件 ※管理本部1件			
あんしんすこやかセンター	3件	一般型通所介護	3件
居宅介護支援事業	3件	認知症対応型通所介護	1件
看護小規模多機能型居宅介護	2件	ショートステイ	2件
小規模多機能型居宅介護	3件	特別養護老人ホーム	3件
認知症高齢者グループホーム	4件	法人管理本部	1件
法人後見事業	令和６年２月より法人後見事業を開始しました。区長申し立てなどの権利擁護支援が必要な方へ継続的に法人後見事業を展開し、後見人として支援を行っています。		

地域の関係機関と積極的につながり、法人運営の区内事業所連携や、法人管理本部のバックアップ体制を活用し、地域の方々が安心してご利用頂ける施設運営に努めます。

取り組み項目	主な内容
新規利用者の獲得に向けた取組み	・ホームページの予約受付機能により利便性を向上します。 ・ブログ、SNS、動画発信による施設の認知度を向上します。 ・新規事業の積極的開催による新規利用者を獲得します。
老人福祉センターとしての機能・サービス充実の取組み	・高齢者の多様なニーズを捉える仕組みを整え、ご意見箱の設置等を設置します。 ・就労相談員・就労的活動支援コーディネーター、（就労的活動支援員）を配置します。 ・デジタルデバイド対策として、オンライン講座の充実化を図ります。
高齢者が活躍する機会の提供	・趣味や特技を更なる「学び」に繋げ、様々な分野で育成講座を開催します。 ・就労的活動支援・社会参加・学びの講座として、男性のための座談会「俺のゆうゆう倶楽部」等を開催します。
居場所プロジェクトの取り組み	・とまり木ひだまり CAFÉ を開催します。 ・多様なサロン事業を定期的に開催します。 ・1year 作品づくりサロンを開催します。
売店及び休憩スペースの運営の取組み	・売店及びイートインスペースを運用します。 ・イベントを定期的に開催します。 ・住民主体型通所サービス B を実施します。 ・自動販売機を設置します。
多世代交流事業の取組み	・ふれあい友遊食堂を実施します ・ひだまり友遊まつりを実施します。 ・日常的な世代間交流事業を提供します。

（２）老人福祉センター、その他高齢者施設の管理運営実績
※記載内容：施設種別、施設所在地、施設名、管理運営の期間、管理形態、行政処分の有無（有の場合は内容）

自治体	施設名	施設種別	管理形態	運営期間	所在地	行政処分
練馬区	はつらつセンター豊玉	老人福祉センターA	指定管理	令和６年４月１日～令和 11 年３月 31 日	東京都練馬区豊玉中 3-3-12	無
	栄町敬老館	練馬区条例施設	委託	令和６年４月１日～令和７年３月 31 日	東京都練馬区栄町 40-7	無
新宿区	西新宿シニア活動館	新宿区条例施設	指定管理	令和５年４月１日～令和 10 年３月 31 日	東京都新宿区西新宿 4-8-35	無
	北新宿第二地域交流館	新宿区立地域交流館	指定管理	令和６年４月１日～令和 11 年３月 31 日	東京都新宿区北新宿 3-20-2	無
	戸山シニア活動館	新宿区条例施設	指定管理	令和５年 11 月１日～令和 10 年３月 31 日	東京都新宿区戸山 2-27-2	無
港区	白金台いきいきプラザ	港区条例施設	指定管理	令和４年４月１日～令和９年３月 31 日	東京都港区白金台 4-8-5	無
	高輪いきいきプラザ	港区条例施設	指定管理	令和４年４月１日～令和９年３月 31 日	東京都港区高輪 3-18-15	無
	白金いきいきプラザ	港区条例施設	指定管理	令和４年４月１日～令和９年３月 31 日	東京都港区白金 3-10-12	無
	豊岡いきいきプラザ	老人福祉センターA	指定管理	令和４年４月１日～令和９年３月 31 日	東京都港区三田 5-7-7	無
	神応いきいきプラザ	港区条例施設	指定管理	令和５年４月１日～令和９年３月 31 日	東京都港区白金 6-9-5	無
	高輪区民センター	港区条例施設	指定管理	令和６年４月１日～令和 11 年３月 31 日	東京都港区高輪ｺﾐｭﾆﾃｨｰﾌﾟﾗｻﾞ３階	無
目黒区	目黒区高齢者センター	老人福祉センターA	指定管理	令和６年４月１日～令和 11 年３月 31 日	東京都目黒区目黒 1-25-26	無
江東区	城東ふれあいセンター	老人福祉センターA	指定管理	令和３年４月１日～令和８年３月 31 日	東京都江東区北砂 4-20-12	無
	亀戸福祉会館	江東区条例施設	指定管理	令和５年４月１日～令和 10 年３月 31 日	東京都江東区亀戸 1-24-6	無
	亀戸ふれあいセンター	老人福祉センターB	指定管理	令和３年４月１日～令和８年３月 31 日	東京都江東区亀戸 9-33-2-101	無
荒川区	荒川老人福祉センター	老人福祉センターA	指定管理	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日	東京都荒川区荒川 1-34-6	無
北区	いきがい活動センター（きらりあ北）	北区条例施設	指定管理	令和６年４月１日～令和 11 年３月 31 日	東京都北区王子 5-2-5-101	無
	ファミリー・サポート・センター	ファミリー・サポートセンター事業	委託	令和６年４月１日～令和７年３月 31 日	東京都北区王子 6-7-3	無
	名主の滝老人いこいの家	老人福祉センターA	指定管理	令和４年４月１日～令和８年３月 31 日	東京都北区岸町 1-15-25	無
	滝野川老人いこいの家	老人福祉センターA	指定管理	令和４年４月１日～令和８年３月 31 日	東京都北区滝野川 1-46-7	無
横浜市	霧が丘地域ケアプラザ	横浜市条例施設	指定管理	令和５年４月１日～令和 10 年３月 31 日	神奈川県横浜市緑区霧が丘 3-23	無

ふじみ野市	ふじみ野市立 介護予防センター	ふじみ野市条例施設	指定 管理	令和 4 年 4 月 1 日～ 令和 9 年 3 月 31 日	埼玉県ふじみ野市霞ヶ丘 1-5-1	無
墨田区	墨田いきいきプラザ	墨田区 条例施設	指定 管理	令和 5 年 4 月 1 日～ 令和 10 年 3 月 31 日	東京都墨田区 文花 1-32-2	無
	立花ゆうゆう館	墨田区 条例施設	指定 管理	令和 4 年 4 月 1 日～ 令和 9 年 3 月 31 日	東京都墨田区 立花 6-8-1	無
品川区	北品川ゆうゆうプラザ	品川区 条例施設	指定 管理	令和 6 年 4 月 1 日～ 令和 11 年 3 月 31 日	東京都品川区 北品川 1-29-12	無

（３）高齢者・障害者の雇用に関する考え方・計画について

元気高齢者の積極的雇用と、障害者の自立と社会参加の支援を推進してまいります。

　私たちは、高齢者や障害者が地域の一員として共に生活できる社会の実現を目指し、高齢者・障害者雇用を積極的に推進しています。それぞれに配慮した職場環境や個々の能力が発揮できる機会を確保し、高齢者や障害者、その家族が地域で安心して暮らせるように支援するとともに、社会復帰並びにその方の自立と社会参加の促進を図ります。

＜高齢者雇用の促進＞

　内閣府が行った「高齢者の日常生活に関する意識調査」によると、仕事に就いている 60 歳以上の人の 42%が「働けるうちはいつまでも働きたい」との回答。「70～80 歳くらいまで働きたい」という人も多数おり、労働に対する意欲は年々高まりを見せています。高齢者の「働きたい」気持ちを大切に、生涯現役を見据えて、元気な高齢者を労働者として積極的に雇用します。

高齢者雇用実績（令和 5 年度）雇用形態別・年齢別職員人数

雇用形態	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代	総計
正職員									
契約職員Ａ									
契約職員Ｂ									
契約職員Ｃ									
総計									

＜障害者雇用の促進＞

私たちは、障害者が地域の一員として共に生活できる社会の実現を目指し、障害者雇用を積極的に推進しています。障害者雇用につながる取り組みとして、当法人では近隣の特別支援学校や病院からの実習生受け入れ等を行い、現在では 24 名以上（令和 5 年度実績）の方々が清掃作業や受付業務などに従事し、施設を管理運営する上で欠くことのできない重要な戦力として活躍しています。また、雇用後には障害のある方が適正な環境で業務できているか、今の環境に不満がないか等を確認するため、人事部の職員が定期的に面談を行っています。

雇用に向けた取組み

①	特別支援学校や障害者支援施設との連携
②	近隣の支援学校・病院からの体験実習生受入れ
③	年 2～4 回の集団面談会参加

障害者雇用の促進により、より良い職場環境や風土が形成され、共生社会の実現・労働力の確保・生産性の向上にもつながります。

障害者雇用実績

年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
実 績（人）									

※20～30 時間未満稼働／月：0.5 人、30 時間以上稼働／月：人

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」）

専門的スキルを持つ職員を配置し、質の高いサービスを提供します。

　経験豊富で専門的スキルを持つ職員を配置し、幅広いサービスに適応可能な体制を確保します。施設長は区と連絡、調整のため原則月～金曜日の勤務とします。副施設長および主任は、施設長不在時において、その業務と責務を代行します。夜間を除き、原則開館中は常勤職員を常時1名以上配置し、イベントなどの繁盛期には体制を厚くすることで、安定した運営を確保します。契約職員におきましては地域雇用を積極的に推進し、地域に根付いた運営へとつなげます。

◆ 配置職員

施設長・防火管理者 （既存事業所より異動予定）	
副施設長・社会福祉士等 （コミュニティソーシャルワーカー）	
総合職	
看護師	

◆ 職員配置体制案（8：30～17：30⇒○　13：15～22：15⇒□　17：00～22：15⇒■）

職種	勤務形態	月	火	水	木	金	土	日
施設長	課長							
副施設長(CSW)	常勤							
主任	常勤							
総合職	常勤							
総合職	常勤							
看護職	非常勤							
夜間受付	非常勤							
合計人数（早番）								
合計人数（遅番）								
合計人数（夜番）								

※夜間は、館職員１名の他、夜間受付業務担当職員を１名配置し、安全性の確保に努めます。対象は、近隣の高齢者など就労支援につなげます。

＜職員の確保について＞

さまざま求人活動と採用方法により、職員の安定的な確保につなげています。

限りない可能性を追求し、夢を実現につなげる人材を採用するため、当法人では独自の採用管理システムを活用して、職員の安定的な確保を行っています。キャリアパス制度では、「働くことで得られる幸福感」を職員が感じられるステップアップの環境があります。総合職としてスタートして、キャリアパス制度で多様な知識と技術を身に付け、その後は各自が目指す役割を段階的に担っています。

また、卓越した専門性を継続的に追及するスペシャリストな人材、周りの仲間と協力してイノベーションを起こせる人材、情熱を傾けられる仕事を通して幸福感を得られる人材へとステップアップできるような研修制度やキャリアパス制度など、夢実現の環境を整えています。下記のような私たちが求める人物像に合った職員を採用するための求人活動や、採用後の充実した研修育成体系の構築、就労後の環境整備を進めています。

また、世田谷区の地域特性に合わせた募集方法を用いて、多数の応募から適正な人材を明確な採用基準により選考します。求人募集の際は、地元採用に強い求人媒体を活用し、世田谷区民の方々を積極的に採用します。地元採用を進めることで、災害時等の対応も迅速に対応できる体制を整えます。

◆ 世田谷区内人材採用実績

当法人本部のある世田谷区にて全 25 事業所を運営しており、現在 451 名を区内より採用しております。

『令和 6 年度世田谷区合同入職式、永年勤続表彰式』では、新入職員 6 名・永年勤続 10 名が表彰を受けました。

ひだまり友遊会館でも、世田谷区内の人材採用を積極的に行います。また、近隣在住職員の採用は、閉館時館中の緊急時などにも対応でき、施設運営でも有益と考えます。

令和 5 年度授賞式の様子

◆ 新卒採用の推進

若手の職員を採用することで、職場に新しい発想や視点を取り入れ、既存の職員にとっても良い刺激になり、サービスの質の向上につながると考えます。

また、長期的な視点で人材を育成でき、組織に合った人材を育成することで、熟練した人材組織の構築に取り組んでいます。

令和 6 年度
事業部新卒歓迎会

令和 6 年度新卒入社式

◆採用基準　※一部抜粋

項目	評価ポイント
①目標達成能力	
②問題解決能力	
③人間性・協調性	
④柔軟性	
⑤積極性	
⑥その他	

＜リクルート採用管理システムの運用＞

私たちは、「リクルート採用管理システム」の運用により人材確保の課題解決を図り、優秀な職員を効率よく採用します。応募情報の一元化とスケジュール管理により業務効率化や採用率が上がり、求人効果を見える化することで採用効率も上がります。福祉業界において人材不足は問題視されていますが、このような活動により、毎年多くの職員が入職しています。

集める
- 求人を出しても応募が集まらない → 法人専用の採用ホームページ　応募率アップ！

まとめる
- 応募情報がまとまらない → 応募情報の一元化　業務効率アップ！
- スケジュール管理がまとまらない → 面談スケジュール管理　採用率アップ！

見える
- 効果がわからない → 効果レポート　採用効率アップ！

ＨＰ求人情報サイト

法人についてＨＰで紹介

◆ 新卒採用実績

年度	人数	学校所在地
令和３年度		
令和４年度		
令和５年度		

◆奉優会で活躍中の外国籍職員数(2023年3月31日現在)

☆在留資格別人数

（単位：人）

EPA介護福祉士候補生（特定活動ビザ）	EPA介護福祉士（特定活動ビザ・介護ビザ）	EPA介護福祉士取得者（特定活動ビザ・介護ビザ）	技能実習生（技能実習ビザ）	介護福祉士養成校の留学生（介護ビザ）	特定技能生（特定技能ビザ）	EPA看護師（看護ビザ）	その他看護師（医療ビザ）	その他ビザ	合計

☆国別人数

（単位：人）

インドネシア					ベトナム		タイ		フィリピン		中国			スペイン	ミャンマー	その他	合計
EPA	技能実習	特定技能	養成校介福	その他	EPA	特定技能	技能実習	特定技能	EPA	その他	養成校介福	その他看護師	その他	特定技能	特定技能		

（２）従業員の研修・育成に関する考え方

専門性の高い様々な研修を実施し、活力のある人材を育成します。

法人では、法人の人事ビジョンである「活力のある人材育成」に向け、様々な研修体制を整えています。法人全体研修、事業部階層別研修、事業所研修、OJT 研修、4 大表彰制度の 5 つの仕組みを活用し、ホスピタリティの高い活力ある人材の育成に取り組んでいます。

様々な研修実施体制

様々な研修に参加することで、公共施設の職員として必要な知識や技能を身につけます。施設の役割を全うするため、福祉に関する内容から接遇等の各種対応について、また管理職や専門職を対象とした研修を計画的に実施します

◆法人全体研修

研修	概要	研修内容
採用時研修	採用時において法人職員として必要な知識・技能を身につける。	ビジネスマナー、個人情報保護、品質マネジメントシステム、ＩＴ基礎知識、法人に関すること（職員倫理・人事制度・研修制度等）
フォローアップ研修	必要な知識・技能が習得されているか確認し、補足を補う。	ビジネスマナー、介護保険法、介護技術等入職年は年 3 回、入職 2 年目以降は年 2 回開催
必須研修	各役職に応じて職員が職務に必要な技能を身につける。	ポジティブリスニング、成果を出す会議のコツ、初級リーダーシップ研修等

◆事業部階層別研修

研修		概要	研修内容
選択研修			
選抜研修			
専門研修	管理職研修		
	各種演習		
	介護予防運動指導員研修		
	管理職候補者研修		

オンライン活用での研修

各種演習

◆OJT 研修

研修	概要
目標管理制度	
スーパーバイザー・プリセプター研修	

◆事例研究発表会制度

事例研究発表会制度は、①人材の育成、②技術の向上、③福祉価値の創造、④成果の最大化、⑤法人内協定の促進、⑥社会福祉貢献等を目的として実施し、活力のある人材を育成する機械としています。毎年一回法人全事業所による事例研究発表会を開催し、先駆的な取組みによりサービス向上につながった事例を発表します。（過去 15 回実施・１回あたり約 200 事例が参加）毎年、各施設において取り組んできた好事例・成功事例を発表す機会を持ち評価することで、職員の意欲向上や育成に繋がっています。また、他事業所の事例を取り入れ、各事業所のサービス向上につなげることを目的としています。

◆事業所研修

研修	実施時期	内容
接遇・マナー		
個人情報保護		
事故予防		
苦情・事故対応		
自治体の理解		
ボランティア育成		
事業評価		
感染症予防		
認知症		
介護予防関係		
ホスピタリティ		
高齢者福祉研修 人権擁護		

必須研修

実施を必須としている研修資料は事業部全体で作成し、各事業所で活用しています。そうすることで一定水準以上の共通知識が可能となり、研修準備の効率化にもつながります。

◆キャリアアップを支援する取組み

当法人では、職員個人の希望に合わせ専門性を高めながらキャリアアップができるよう、様々な面から支援をしています。

■キャリアパス制度・研修制度等

キャリアパス制度

多彩な仕事を経験しキャリアプランを構築する「キャリアパス制度」により、福祉の知識と技術と経験を身につけながら各自の目指す姿を追求することができます。「なりたい自分」を目指し、将来展望をもって長く働き続けることや、各自のキャリアプランの達成を支援しています。

キャリアアップ申告書

年に一度、経験したい職務や目指す役職を確認しています。希望に応じてジョブローテーションの機会を設けています。

＜ジョブローテーションの効果＞
●新しい環境への適応力や、柔軟なリーダーシップのとり方を身につけることができる。
●新しい技術や知識が身につく。　　●広い視野で客観的に物事を見る力がつく。

責任者候補者研修
階層・部門に共通する知識を習得。集合型の研修により成長を促し、モチベーションを向上させるための会議を毎月実施しています。

◆４大表彰制度

制度名	概要	実績
事例研究発表会		
マニュアル大賞		
優秀職員賞		
マイスター大賞		

（３）年間の事業計画について

**虚弱高齢者から元気高齢者まで、様々な方が
参加できるよう、多種多様な事業を展開します。**

私たちは、これまでの経験から蓄積したノウハウと実績を活かし、様々な高齢者に参加いただけるプログラムを提供します。施設の規模及び資源を最大限に活用し、多種多様な事業を実施することで生涯現役社会を推進します。新規は主な例として掲載しています。

高齢者の心身の健康増進に関すること

＜継続＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
スポーツタイム						
健康増進事業						

＜新規＞（提案事業例）

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
口腔ケア講座						
ボイストレーニング						
笑って体力づくり						
体力アップトレーニング						
介護予防フェスティバル 毎日の体操						
ウォーキングのすすめ						
英語で脳トレ講座						

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

＜継続＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料 その他経費
生涯大学自主研究会、生涯大学同窓会						
囲碁入門講座						
囲碁講座（2期）						
将棋入門講座						
将棋講座						
書道教室（漢字）						
書道教室（かな）						
絵手紙講座						
英会話入門講座						
中国語会話入門講座						
脳と足の体操教室（6期）						
美術講座						
歴史講座						
タブレット講習会						
高齢者なんでも相談						
福祉電話訪問						

＜新規＞（提案事業例）

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料 その他経費
一眼レフ入門講座						
ノルディックウォーキング						
認知症サポーター養成講座						
生活支援サポーター養成講座						
社交ダンス教室						
はじめての手話講座						
おやすみヨーガ						
はじめての俳句教室						
珈琲を楽しむ会						
ウクレレ教室						
楽しい小物作り						
朗読講座						
成年後見人制度講座						
相続と財産管理の基礎知識						

高齢者に「憩いの場」を提供すること

＜継続＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料 その他経費
囲碁・将棋						

＜新規＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
おしゃべりふれあい喫茶						
スマホ・タブレット講座						
ハーバリウム教室						
歌声サロン						
塗り絵サロン						
折り紙サロン						

高齢者の地域活動への参加促進に関すること

＜継続＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
生涯現役情報ｽﾃｰｼｮﾝの運営						

＜新規＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
出張介護予防教室						
パソコン相談会						
就労相談会						
ボランティア養成講座						
ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱﾏｯﾁﾝｸﾞｼｽﾃﾑ「YELL」						

世代間交流事業に資すること

＜継続＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
近隣公共施設や地域との交流						

＜新規＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
納涼祭						
秋のｺﾐｭﾆﾃｨｽﾎﾟｰﾂ大会						
ハロウィンパーティ						
クリスマス会						

各種の集会その他文化活動の場を提供すること

＜継続＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
敬老週間行事						
利用団体との共催イベント						

＜新規＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料その他経費
作品展示会						
季節のコンサート						

その他業務

＜継続＞

事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料 その他経費
利用者用コピー機の運用						
利用者用印刷機の運用						
売店及び休憩スペースの運用						
第6会議室前ロッカーの運用						
体育室ロッカー・第3~5会議室引き出しの運用						

＜新規＞

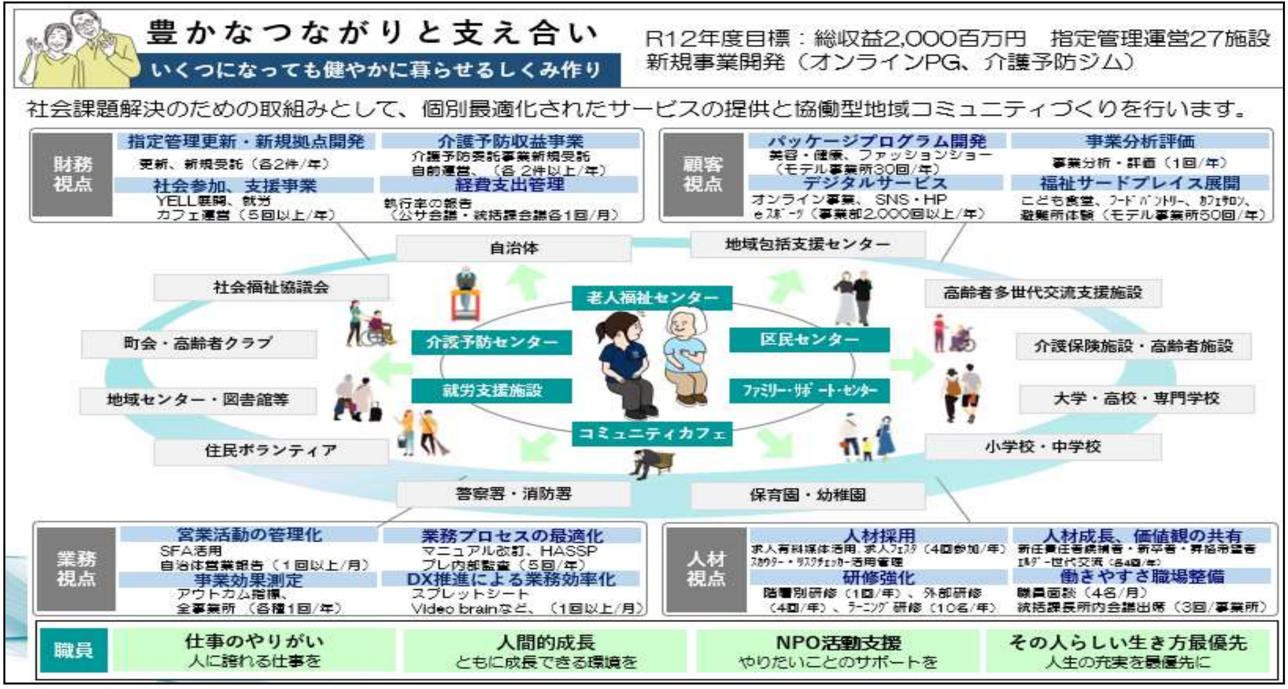
事業名	指/自	時期	回数	定員	参加費（1回あたり）	講師料 その他経費
施設パンフレット/広報誌						
パソコン、タブレット設置						

（4）事業収益について

指定管理期間を通して安定的かつ継続的な施設運営を行う上で、実現可能な事業収益確保に取り組みます。

法人内部での継続的なサービス向上の仕組み

当法人が運営するひだまり友遊会館類似施設25か所では、各施設での好事例の水平展開や、課題進捗および事件事故の情報共有・分析を行うことで、効率的にサービスの質の維持・向上を図っています。また、全事業所の職員が参画する横断的プロジェクトを発足することで、一貫した継続的なサービス向上体制を整備しています。



社会課題解決の取組として、４つの視点から最適化されたサービスの提供と協働型地域コミュニティづくりを行います

事業収益の確保

◆ 安定的な利用者数の確保

利用者ニーズの把握や効果的な広報活動などにより、利用者数の維持・増加を図ります。「特に提案を求める事項」を実現させ、新規利用者の獲得とリピートの増加を推進します。

◆ 適切な料金設定と多様な収入源の拡大

売店の充実、オンライン予約システムを活用し貸室稼働率を上昇。魅力ある自主事業の実施で収益増加につなげます。

インターネット
空室予約システム

オンライン配信

多種多様な講座

品数豊富な売店

◆ 効率的な施設運営

① 人件費 ⇒ 無駄なく円滑な運営体制を整えた人員配置に取り組みます。

② 施設管理トータルコストの削減

⇒ 世田谷区で推進している環境エネルギー施策「ＥＣＯステップせたがや」「せたがや版 RE100」に倣い、再生エネルギーの活用や使用ロスを削減し脱炭素化にも取り組みます。
　また、区と協議し省エネ設備の設置や省エネ対策に取り組んでまいります。

③ 修繕費⇒事業部内には、エンジニアやメカニック経験者が複数在籍。細微な破損や運営に支障ない範囲については経験ある職員の指導のもとで費用を掛けずに修理。業者へ依頼する場合は、複数事業者から見積りを取り、適正な提案業者へ依頼することで費用を抑え事業収益の確保につなげます。

セルフメインテナンスで
費用削減

業者依頼は相見積もり

業者選定

経費
削減

事業の継続性と安定性の確保

◆ 施設の特性や事業の性質に応じて、常に新しい事業を実施することで、継続性と安定性を確保します。

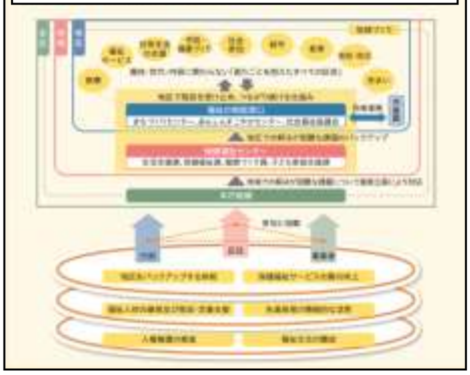
◆ 指定管理者の業務実績や収支状況を定期的にモニタリングし、必要に応じて改善を促すことで、事業の質向上を確保できます。（ＣＳアンケート）

トレンドを取り入れた事業展開

持続可能な事業運営

◆ 施設でのサービスだけでなく、近隣施設や地域団体との連携を積極的に行い、社会的責任を果たすことで地域に根付いた運営を展開します。

世田谷版地域包括ケアシステムイメージ図



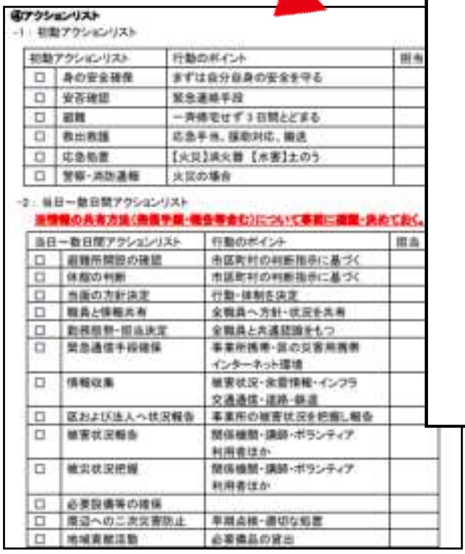
運営ビジョン「私たちは、世田谷区立ひだまり友遊会館の運営を通じ
地域と共に支え合い、高齢者の輝きと笑顔があふれる、豊かな人生をサポートします」

◆ ＢＣＰ（事業継続計画）

非常事態においても、従業員及びその家族の安全を確保しながらひだまり友遊会館の事業を継続することを目的に作成し、災害時など有事の際にも持続可能な事業運営体制を整えます。

アクションリストの確認

策定手順の決定



アクションリスト

-1 初動アクションリスト

初動アクションリスト		行動のポイント	担当
□	身の安全確保	まずは自分自身の安全を守る	
□	安否確認	緊急連絡手段	
□	避難	一斉帰宅せず３日間とどまる	
□	救出救護	応急手当、搬送対応、搬送	
□	応急処置	【火災】消火器 【水害】土のう	
□	警察・消防通報	火災の場合	

-2 当日一数日間アクションリスト

[illegible]

当日一数日間アクションリスト		行動のポイント	担当
□	避難所開設の確認	市区町村の判断指示に基づく	
□	休館の判断	市区町村の判断指示に基づく	
□	当面の方針決定	行動・体制を決定	
□	職員と情報共有	全職員へ方針・状況を共有	
□	勤務体制・担当決定	全職員と共通認識をもつ	
□	緊急通信手段確保	事業所携帯・区の災害用携帯 インターネット環境	
□	情報収集	被害状況・余震情報・インフラ 交通通信・道路・鉄道	
□	区および法人へ状況報告	事業所の被害状況を把握し報告	
□	被害状況報告	関係機関・講師・ボランティア 利用者ほか	
□	被災状況把握	関係機関・講師・ボランティア 利用者ほか	
□	必要設備等の確保		
□	周辺への二次災害防止	早期点検・適切な処置	
□	地域貢献活動	必要備品の貸出	

３　サービスの質の向上

（１）　利用者接遇について

ホスピタリティを重んじた接遇対応を実施するとともに、活力ある人材を育成します。

　当法人では多くの公共施設（老人福祉センター）の指定管理者として運営経験を積んでおり、高齢者への窓口での接遇や電話応対など、ホスピタリティを重んじ、公平な接遇を心がけています。

◆　活力ある人材育成の仕組み
　職員一人ひとりの知識や経験に合わせて学べる環境と正しく評価される制度を連動させることで、活力ある人材を育成していきます。

事業部内表彰制度

～福祉施設職員マイスター表彰制度～

福祉施設職員マイスターとは・・・
正職員、契約職員、有資格者、無資格者を問わず全ての職員を対象にした、法人事業部内の資格です。総合職に必要な知識や技術を「心・技・体」の 3 項目に分け、契約職員を対象に評価を実施しています。
一定基準をクリアした職員へは時給アップに反映させ、職員の知識・技術の向上やモチベーションアップを図っています。

心　ホスピタリティ
福祉施設職員として必要なホスピタリティ精神や行動を、筆記テストとロールプレイで評価。

技　社会福祉の基礎知識
社会福祉や介護予防基礎知識等、福祉施設の職員として必要な知識を筆記テストで評価。

体　実務実績
業務における実務実績
①事業企画書/報告書
②状況報告書/ﾋﾔﾘﾊｯﾄ報告書
③研修報告書　等で評価。

◆　福祉の視点での高齢者見守り機能
　職員と顔なじみになってくると、窓口でのちょっとした会話から生活での困り感や、認知症状の気づきが職員として把握することがあります。高齢者自身は、わざわざ相談窓口に行くほどでないと思っていることが多いので、抱え込んでしまうケースもあります。いつも接していることで、また長年接することでの気づきを放置せず、相談事の早期発見や関係機関への連絡などをいたします。

利用者のご意見に耳を傾け、苦情に対して真摯に対応します。

◆　個人利用者のご意見集約について
　講座参加者にはアンケートの実施や、ご意見箱を設置して、直接伝えづらいご意見も気軽にお寄せいただけるようにいたします。

◆　利用者懇談会や運営協議会の開催について
　利用者懇談会を年３回開催するほか、必要に応じてカラオケや囲碁利用者等の目的別懇談会を適宜開催します。また、運営協議会を年２回実施し、地域の代表者や世田谷区職員、各関係機関にも参加をいただき、ひだまり友遊会館の運営について意見交換ができる場を設けます。

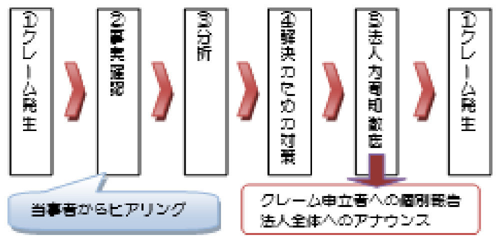
取組項目	内容
利用者懇談会 （年３回）	ご利用者に定期的に集まっていただき、利用者懇談会を開催します。地域コミュニティ活動の拠点として、よりご利用者に親しまれる施設となる為、利用者の意見を聞く場、情報交換の場として開催します。懇談会で協議された内容については、報告書（議事録）を提出させていただきます。
目的別利用者懇談会の実施（適宜）	必要に応じて目的別の懇談会を開催し個人利用者からの意見を聞く機会を設けます。利用しやすく継続的なルールになるよう、ご意見を汲み取り改善を図っていきます。
運営協議会の実施 （年２回）	施設の運営について、地域や関係機関など様々なご意見を伺い情報交換をする場として開催します。参加者の構成は世田谷区職員・社会福祉協議会・地域包括支援センター・老人クラブ代表・民生委員等です。また委員会内に第三者相談窓口も設置します。

◆ 苦情解決方法について

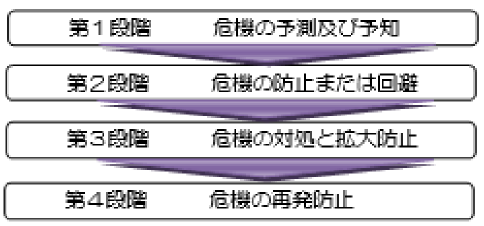
苦情が発生した場合は速やかに区の担当係へ連絡するとともに、的確に内容を把握・分析し、組織内にて重層的に対応することで解決へとつなげます。

法人内では『苦情・事故対応管理規程』を設けており、苦情・事故発生から是正予防策の完了、水平展開までのルールを設定しています。また、施設では他施設の報告書を参考にリスクマネジメント会議を開催し予防の展開を行います。さらに、当法人の取組として行っている内部監査や、事業部の業務改革プロジェクトによる内部監査を受審し、継続した改善にも努めます。

■苦情解決フロー



■苦情段階管理フロー



（２） サービスの自己評価・第三者評価について

品質管理、コンプライアンス遵守の確認に自己評価や第三者評価を活用します

◆ サービスの自己評価の実施について

事業所運営においてセルフチェックは現状の把握により多くの気づきを得て、サービスの質の維持向上や改善策を図る利点があります。ＰＤＣＡサイクルを廻すには、Ｃ（チェック）とＡ（改善）に目を向けてまいります。公共施設としてコンプライアンス遵守と品質管理は大切な取り組みと考えています。

◆ 第三者評価の受審について

外部の専門家や認定機関が客観的にサービスの質を評価することは、内部評価では見逃しがちなバイアスを排除し、公平な評価を得る手段として有効と考えます。また、外部機関の評価を定期的に受けることは、透明性の確保、利用者からの信頼獲得にもつながるとともに、職員にもモチベーションアップにつながり、公共施設を運営する職員としてより前向きに業務に向き合う機会としても期待が持てます。指定管理期間中１回の受審を目指します。

（３）公平な施設利用についての考え方、利用者増に向けての考え方

誰でも利用しやすい施設として、高齢者のニーズの変化に合わせてまいります

公平平等にご利用いただくために、施設内の環境整備やルールづくりを行います。また、利用者のニーズに応じた柔軟な対応や、施設の魅力向上、効果的なプロモーション活動を通じて、地域に愛される施設として成長していきます。

◆　公平なルールづくりと施設内環境の整備

取組項目	内容
公平なルールづくり	
ルールを遵守するための研修	
施設内環境の改善	

◆　多様なプログラム提供について

高齢者対象の施設ではありますが、多世代交流も活発に行い、高齢者の活躍の場や高齢者が若者にサポートしてもらう場など、つながり作りを行います。近年ニーズの高いスマホ講座や e-スポーツや昔遊びなどを通じて交流を深めます。

◆　プロモーション活動の強化について

ホームページを利用した広報活動を展開します。タイムリーな情報や開催内容を掲載することでアクセス数を増加させ、団塊の世代を中心に幅広いＰＲ活動を行います。

広報紙設置箇所拡充 ポスター掲示箇所拡充	
地域包括支援センター等手渡し配布の実施	
ホームページの活用（ＨＰ）	
SNS を活用した広報（LINE･Facebook 配信）	

◆　教育・啓蒙活動について

いくつになっても学びたい気持ちにマッチするような学びの講座を開催します。認知症予防や脳トレ、健康づくり、スマホ講座など生活に具体的に活用できる講座や、今後の備えとして防災や ACP などの啓蒙活動も行います。

4　安全の確保と緊急時の対応

（１）管理の組織・責任体制・業務の担当組織について

安全な運営を確保するため、組織や施設の責任体制・権限を明確に構築しています。

私たちは、指定管理運営経験と多様な施設運営ノウハウを活かし、法人本部の組織体制と各施設が連動した管理組織体制および責任体制を明確に定めています。

◆法人組織体制

ひだまり友遊会館に際しまして、以下の本部体制よりバックアップを行い、安定的な施設運営を行ってまいります。

当法人の組織は第１層から第４層で構成しており、各層ごとに本部長・統括事業部長、事業部長を責任者として選任しています。各層における役割を明確にし、責任者はその任務を遂行します。

階層	役職	責務
第２層		
第３層		
第４層		

◆事業統括部・事業所管理体制

ひだまり友遊会館同種事業所は社会福祉事業本部公共サービス事業部で管理されています。各エリアに統括責任者、各施設に事業所責任者を配置し。それぞれの役職が担う責任・権限の範囲などを明確にすることで、業務を効率的に遂行しています。

事業統括部管理体制

組織の範囲	役職	責務
統括課		

事業所管理体制

職務	責務
施設長	
副施設長	

（２）危機管理に関する考え方

緊急時における危機管理体制を構築するとともに、
日頃から防犯・防災意識を高め、事故や災害から区民を守ります。

当法人では全施設において、防犯・防災の勉強会、研修、訓練を始め、地域との連携を積極的に行っています。昨今では東北地方太平洋沖地震、大阪北部地震や熊本地震等、多くの震災が発生しており、施設での取り組みと共に地域と連携した防災訓練が必要となります。また、感染症（新型コロナウイルス、インフルエンザ、ノロウィルス等）に対する予防策、具体的な取組みを実施し、日常の感染予防対策の徹底と、発生時の迅速な対応で蔓延を阻止します。区民の生命、身体及び財産を災害や事故から守るため、地域の皆様と共に日頃から防犯・防災・防疫意識を高め、被害を最小限に抑える努力をしていきます。

◆法人組織及び施設の危機管理体制

災害の発生に備え、防災体制を整備しています。当法人では以下の通り、的確かつ迅速な情報収集に努め、日頃より災害時の混乱した状況でも職員が円滑に役割を果たすために撮るべき体制を構築します。

災害対策本部	災害発生時に常務理事を本部長とし防災対策本部を設置します。本部メンバーは常務理事、管理本部長、各事業本部長、総務課職員からなり、情報収集・分析、職員への指示、法人外への情報発信を行います。
対策本部長	対策本部長は法人全体を統括し、情報の把握を行い理事長に報告をします。常務理事不在時には、管理本部長⇒施設事業本部長⇒社会福祉事業本部長の順で対策本部長を代行します。
隊長	当該エリア内の事業所責任者が平常時取り決めた優先順位により就任し、施設およびエリアの情報を把握、防災対策本部へ報告します。

◆情報伝達・収集体制の整備

①連絡網整備

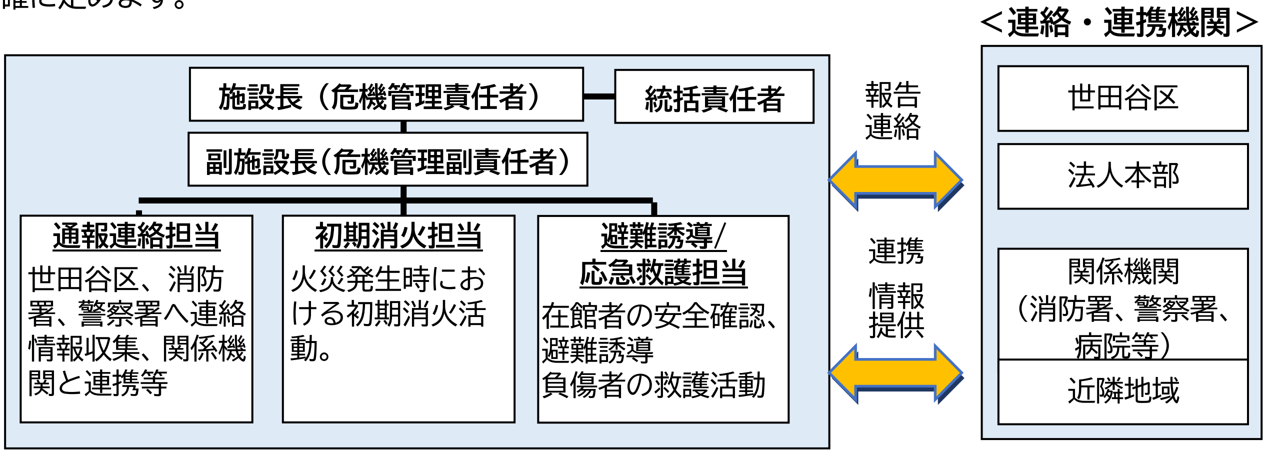
ご利用者の安否や施設の被害状況等が迅速に把握できるよう、各事業部・事業所にて連絡網を整備しています。

②情報伝達・連絡の手段

外部（医療関係者・委託業者など）と電話が通じない場合の緊急時連絡方法（メール・災害用伝言板サービス・災害用伝言ダイヤル・LINEWORKS・グループウェア（NI コラボ））や伝達事項確認票を活用します。

対応体制の明確化

災害等の緊急時に備え、自治体や地域の関係機関、法人本部との連絡体制や業務担当者の役割を明確に定めます。

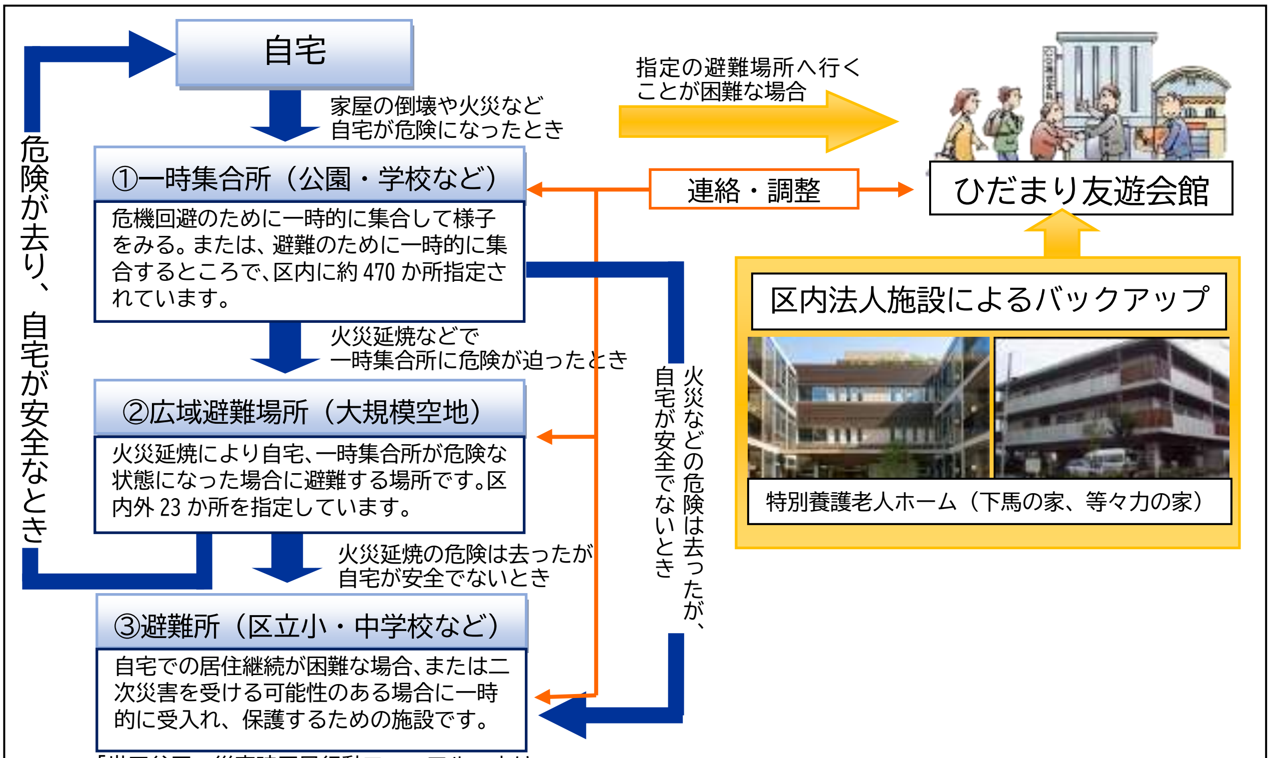


地域との連携体制

地震、豪雨、暴風その他の自然現象または大規模な火事もしくは爆発時の災害等により避難者が一時的に避難してきた場合は、自主的に施設を開放し避難者を受け入れ、状況に応じて近隣の一時集合所、地域避難場所、指定避難場所と連携し対応します。また、特別養護老人ホームをはじめとする同区内当法人施設とも連携することで、より安定的な運営体制を構築します。

◆ **災害時の行動フロー**

災害時の行動フローを定め、迅速に地域との連携体制を整えます。災害発生時には、施設へ徒歩 60 分圏内に居住する職員を配置することで、地域防災拠点としての機能を維持します。



「世田谷区　災害時区民行動マニュアル」より

緊急時対策

災害や事件・事故がいつ発生しても迅速・適切に対応できるよう、緊急時の体制を整備するとともに、さまざまな場面を想定した勉強会や訓練、マニュアル整備等の対策を講じます。

◆ **緊急時対応マニュアル等の策定**

現場職員一人ひとりが緊急時に迅速かつ適切な対応ができるよう、災害・事件・事故等における対応マニュアルやフローを策定します。マニュアルは定期的に見直しを行い、最新の内容に更新していきます。緊急事態が発生した際には慌てず適切な対応ができるよう、いずれも活用しやすい場所に掲示・設置します。

役割分担表

事務所内に掲示

とっさの時も冷静に対応できるよう、「緊急時フローチャート」は常に携行し、自身の役割をその場で確認し行動にうつせるようにします。

緊急時対応セット

- 血圧計　・バスタオル
- ビニール手袋
- うがい用紙コップ
- 汚物用袋　・はさみ
- 三角巾
- 人口呼吸用マスク　等

<u>災害発生時の対応計画について</u>

火災、地震、水害の災害に備えてマニュアルを作成するだけでなく、職員による避難誘導等の研修を実施します。さらに利用者自身にも災害への意識を持っていただけるよう、スマートフォン講座を通じて世田谷区の防災ポータルサイトの利用方法を伝え、館内掲示のハザードマップを通じて蛇崩川緑地の内水氾濫のリスクを認識していただけるよう努めます。これにより、災害弱者とされる高齢者への知識普及を行い、いざという時に利用者、職員双方の迅速な避難などができるように活かします。

<u>施設の安全点検について</u>

開館および閉館時の準備として施設内を巡回し、建物、設備、エレベーター、マット、床に水滴や砂などの異常が無いかを確認します。これにより、設備の不具合や利用時の転倒リスクなどを排除します。もし不具合が見つかった場合には、迅速に設備管理の部署に情報を連絡し、同時に目黒区にも情報を共有することで、対応や修繕につなげます。
さらに閉館時の施錠を確実に行うために「日常施設点検表」を作成し、施錠に漏れがないように業務を遂行していきます

◆防犯・防災の取組の強化

区民の生命、身体及び財産を災害や事故から守るため、地域の皆さまと共に日頃から防犯・防災意識を高め、被害を最小限に抑える努力をしていきます。

<u>防犯訓練等の実施</u>

ご利用者の安全を守るために、施設の特性上、利用登録をされた方の入館に留まるよう、挨拶や声掛けによる接遇時に不審者の侵入を抑止するよう努めます。必要に応じて併設の施設管理の警備室と連携し、不審者対応時にも利用者や職員の安全を確保しつつ対応します。職員間では簡易なトランシーバーを活用することで、複数の職員が情報共有することができます。

項目	内容
施設内の防犯	
迅速な報告	
啓発活動	
防犯訓練の実施	

緊急時の連絡体制について

現場職員一人ひとりが緊急時に迅速かつ適切な対応ができるよう、消防・警察署等の連絡先一覧表や緊急連絡網を事務所内に掲示し、緊急時に備えます。また、定期的に緊急時対応勉強会や消防署員による普通救命講習会の開催し、職員の知識の習得と対応力の向上に努めます。

【緊急時対応訓練の様子】

防災訓練等の実施

災害時の安全性を確保できるよう訓練を繰り返し防災への意識を高め、災害から区民を守るため尽力します。

項目	内容
防災の取組み	
世田谷区 地域防災計画	
連絡体制の整備	
世田谷区の 防災・減災	
備蓄食品	

取り組み事例

ＢＣＰ職員合同研修の実施

自衛消防訓練

普通救命講習会

◆ 夜間・休日等の危機管理への取り組み

有事の際に迅速な行動がとれるよう、消防計画に基づく消防訓練を実施していきます。夜間・休日等の緊急対応については、連絡ルートを明確にし、危機発生時に的確に対処できる仕組みをつくります。現場職員は、世田谷区・法人と連絡を取りながら対応します。

◆ 感染症予防対策

ご利用者が健康で安全安心に過ごすことができるよう衛生管理会議を設け、感染症等の予防対策マニュアルの作成や職員研修を定期的に実施します。

感染症（インフルエンザ、ノロウイルス等）に対する予防策、具体的な取組みを実施し、日常の感染予防対策の徹底と、発生時の迅速な対応で蔓延を阻止します。

感染対策の基本は、①病原体を持ち込まない②病原体を拡げない③病原体を持ち出さないことが重要であり、日常より職員は手洗い・うがいを徹底。ご利用者に対しても注意喚起を行い感染症の予防を実施します。

インフルエンザ	
ノロウイルス	
コロナウイルス	

◆ 新型コロナウイルス感染症予防対策

新型コロナウイルス感染症対策として、法人マニュアルおよび厚生労働省のガイドラインを遵守し、感染対策をしっかりと行います。ご利用者及び職員への感染防止のため「3 つの密を避ける」、「マスクの着用」、「手洗いなどの手指衛生」などの基本的な感染対策を徹底的に行います。また看護師による職員向けの研修、ご利用者向けの講話を実施し、館内での感染が疑われる事態の発生に備えて、被害を最小限に抑えるための対策を講じます。

新型コロナウイルス関連マニュアル（抜粋）

◆ 感染者が発生した場合の取組例

万が一、館内において感染者が発生した場合は、感染者から濃厚接触が疑われる方まで、ご利用者およびご家族へ適切な対応をしてまいります。

【感染発生時の対応一例】

	情報共有・報告等	消毒・清掃等	積極的疫学調査への協力等	感染者・濃厚接触者	
				職員	利用者
感染者					
感染が疑われる者					
濃厚接触者					

近年の新型コロナウイルス感染症の影響で様々な経験を重ねてまいりました。今後もパンデミックとなるような感染症が発生する可能性を念頭に置き、万が一の状況になった場合は国や自治体の方針に従い、協議し経験を活かした感染防止に努めていきたいと思います。

◆ 事故防止への取り組み

全職員での気づく意識と体制を持つことで、事故防止につなげます。日々の巡回時の気づきの他、リスクマネジメント会議にて把握・検証・改善を行うとともに、法人の類似事業所での状況報告書やひやりはっと事例の水平展開を行います。

項　目	概　要
リスクマネジメント会議（月１回）	
ひやりはっと・予防処置報告書（適時）	
フォローアップ	

◆ 事故発生後の対応

事故発生時の対応はもちろんのこと、発生後におきましても速やかに対応し、同じ事故が起こらないよう努めます。

～事故発生時の対応（緊急時対応フローに基づく）～

①発生場所へ急行
②要救護者の状況確認
③要救護者の応急処置
④家族への連絡
⑤救急搬送
⑥家族への引き継ぎ
⑦法人・世田谷区へ報告
⑧事故報告書の作成・提出

～事故発生後の対応～

①事故分析・検証
②改善策の検討（再発防止）
③保険適用の確認・手続き

（３）個人情報保護に関する考え方・管理規程の有無・取組みの方策

厳重な保護体制と情報セキュリティにより、区民から信頼される安全な管理を行います。

◆ 個人情報の保護

「世田谷区個人情報の保護に関する法律施行条例」「世田谷区危機管理指針」および当法人で定める「個人情報保護規程・保護方針」に基づき、保有する個人情報を適正に管理します。個人情報を収集するときは、本人に対しその利用目的を明示し、必要最低限の情報を本人より収集します。

個人情報取り扱いに関する具体的な取り組み

世田谷区個人情報の保護に関する法律施行条例の理解	
個人情報保護規程	
自主的保護体制	
職員教育	
情報の開示について	

～個人情報保護責任者の設置～

施設長を個人情報保護責任者として設置し、以下の役割を担い厳格な管理にあたります。

■職員教育や訓練実施状況のチェック
■日常点検の結果や実施状況のチェック
■施設に定められた業務手順や帳票様式の遵守
■是正処置および予防処置の状況確認
■職員や外部関係者の入退館管理
■個人情報入力データの確実な管理
■利用者および職員の個人情報管理

～個人情報保護研修の実施～

事業部や城西エリア研修を実施。個人情報保護に関する正しい知識を習得します。

■個人情報保護法の沿革と改正
■要配慮個人情報について
■業務内での個人情報の取扱い方
■個人情報保護規程の理解
■利用目的の制限について

個人情報保護規程

個人情報保護方針

≪個人情報保護規程記載事項≫

セキュリティ対策	
紙媒体　取扱い	
情報管理方法	
職員教育	

◆ **情報媒体の取り扱い**

帳票やデータなどの情報管理は「情報セキュリティ基本方針」に基づき、情報の分類や物理的および人的・技術的な対策を徹底し、区民から信頼される安全な管理を行います。

<u>情報セキュリティの強化</u>

機密情報やデータの管理方法の新体制導入にあたり、情報セキュリティをより一層強化していきます。

情報資産管理ソフトによる監視	VPN(Virtual Private Network)ワイド環境構築

5　施設の適切な保守管理

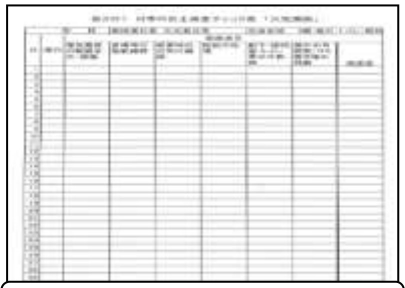
（１）施設の維持管理計画について

安全・安心・快適にご利用いただけるよう、各種点検を確実に遂行します。

　ご利用者が安全、安心、快適に利用できることを第一に考え、日々の施設巡回や日常点検等の各種点検を確実に遂行します。点検はチェックリストを用いることで、施設内外の破損などの異常をいち早く発見できるようにします。危険な箇所は必要に応じて修繕や注意喚起を行い、事故のリスクを最小限に抑えます。また、防火管理者には責任者を選任し、火元の使用状況を把握することで火災の発生を警戒・防止します。

日常管理	開閉館時の巡回	
	開館中の巡回	
	日常点検チェック表	
施設管理	施設の総合点検	
	業者による点検	
備品管理	備品の安全点検	
	備品管理台帳	
修繕	修繕対応	

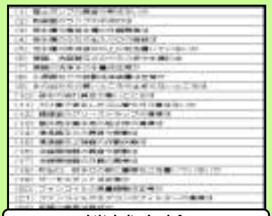
開閉館時の点検チェック表
定期巡回チェック表


自主点検チェック表

施設点検表

建物点検

電気・防災設備点検


機械点検

＜設備ごとの専門会社による定期点検＞

　巡回点検と組み合わせてそれぞれの設備の専門会社によるメンテナンスを行うことで、劣化状況や不具合を診断し、適切に対応することで、設備の長寿命化をめざします。

専門点検基準		
項目	再委託者	基準
給排水設備点検	給排水設備専門会社	
消防設備点検	消防設備専門会社	
エレベーター設備保守点検	昇降機メーカー	
自動ドア設備保守点検	自動ドアメーカー	
電位治療機器保守点検	電位治療機器メーカー	

＜設備機器の機能性能の保持＞

設備機器の最適な運転管理	
水光熱の安定供給	
設備機器の安定的運用とトラブル回避	

＜設備管理業務計画＞

点検内容		回数／年間
自動ドア定期点検保守業務		
自家用電気工作物定期点検（年１回停電作業含）		
電位治療機器定期点検保守業務		
空調・換気設備定期点検保守業務		
改正フロン法定点検		
エレベーター定期点検保守業務		
給排水衛生設備定期点検	貯水槽清掃	
	汚水槽清掃	
	雑排水槽清掃	
	給排水ポンプ点検	
防災設備点検保守業務 ※消火器補充詰替・耐圧検査は別途		
建築設備定期検査		
特殊建築物定期調査		

＜不具合・問題が発生した際の区への報告体制＞

施設内にて運営上での不具合や問題が発生した場合、原則、施設長と職員の 2 名体制で初期対応を行います。対応内容は事故等発生報告書にて速やかに区へ報告し、相談の上対応します。また、必要に応じて併設施設と連携し、問題解決に向けた協力体制を整えます。館運営に影響があり対応に時間を要する場合は、現場職員のみで判断を行わず、区へ状況の進捗内容報告・連絡・相談を行い、早期問題解決へとつなげます。解決後は振り返りを行い、再発を防止します。

＜清掃業務計画＞

共用部分・専有室内の日常清掃、定期的な床の洗浄清掃をはじめ、窓ガラス・外壁面清掃などを入念に行います。また、日常清掃に使う溶剤については、アルカリイオン水を用い、御利用者様は勿論、配管等の設備にも負荷を与えない、環境にも人にも優しい独自のクレンリネス方式で対応します。定期清掃についても施設・会場の用途、床材・壁材などの特性なども充分に考慮・検討し、最適な清掃管理計画を策定、品質とコストのバランスの取れた清掃を実施します。

清掃内容		回数／年間
日常清掃業務（7 時間/日）		
定期清掃	ガラス清掃	
	ブラインド清掃	
	床面定期清掃（洗浄・WAX）	
	カーペット清掃	
	照明器具清掃	
	避難誘導等清掃	
	空調機フード・フィルター清掃	
	換気扇清掃	
	加湿器清掃	
緑地清掃業務		
害虫・チョウバエ駆除業務		
トイレ消臭設備等保守業務		

（2）近隣環境への配慮についての考え方

近隣の皆さまと良好な関係を築きながら、快適な環境づくりに取り組んでいきます。

ひだまり友遊会館の周辺は閑静な住宅街に面していることから、施設運営におきましては近隣への十分な配慮が必要であると考えます。騒音問題や施設の衛生保持に留意し、近隣の皆さまと良好な関係を築きながら地域の快適な環境づくりに取り組んでまいります。

＜各種対策＞

騒音問題　対策	
施設美化　対策	
夜間運営　対策	

＜騒音・悪臭等の測定管理＞

騒音や臭い等の管理については、定期的に測定し環境保全に努めます。環境基準におきましては、東京都環境局条例「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に準拠し、運用します。

＜近隣住民向け説明会＞

近隣住民の方々は、施設の催しや修繕工事等による居住環境への影響を心配します。そのため、事前に住民向け説明会を開き、丁寧な説明を行うことで、近隣住民の不安を払拭し、理解を得られるよう努めます。また、説明会にてあがったご意見・ご質問に対しては、ひとつひとつ誠意をもって対応いたします。

（３）環境負荷軽減及び省エネについての考え方・取組みの方策

世田谷区環境マネジメントシステムを理解し
省エネ・省資源・廃棄物の削減に積極的に取り組んでいきます。

『世田谷区環境マネジメントシステム「ＥＣＯステップせたがや」』を理解し、継続的改善を図っていくというサイクルに沿った取り組みにご協力いたします。職員向け勉強会や環境マネジメント研修等の実施により環境問題への理解、配慮の意識を向上させるとともに、環境計画の確実な実行につなげます。さらにSDGｓ目標を掲げた具体的な取組みを創出しながら、ご利用者と共に地域美化から温暖化等の地球規模の問題まで、環境に配慮した運営を行います。

＜環境問題に対する創意工夫＞

省エネルギーの取組み	
省資源対策	
ゴミ減量化・リサイクル	
環境配慮の取組み	

6　運営の効率性と管理経費の縮減

（１）収支計画の考え方（【様式２－３】収支計画書）

計画的に収入増加を図り、区からの委託金増加抑制に努めます。

収支計画については、人件費昇給分などの増加項目を補えるよう計画的に収入増加を図り、区からの委託金額増加抑制に努めます。

＜利用料金について＞

講座などでご利用者から徴収する利用料金は原則実費分とし、低廉な価格を設定します。その他、自動販売機や売店についても定価より低い価格を設定し、多くの方にご購入していただきたいと考えています。

＜収入の増加について＞

①部屋の貸出収入増加　※【様式２-３】３ 利用料金収入見込み参照

ＨＰや紙媒体などで空き部屋情報の周知で、稼働率増加を見込みます。2 年目以降は、現状の稼働率から据え置きとし、安定を図ります。

（単位：千円）

	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度
部屋貸し収入					

②売店の売り上げ増加

売店では、くつろぎやすい環境整備と豊富なメニューを取り揃え、次年度は 10%の増収（令和 7 年度比）。3 年目以降 5%の増収を目指します。原価率は 70%を想定しています。

（単位：千円）

	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度
売店売上					
売店仕入れ費					
差額					

＜増額する予定の経費＞

① 人件費

人件費は、近年の経済情勢を見据え、職員昇給分として毎年 2.2%（令和 7 年度を基準）の増額を予定しています。

（単位：千円）

	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度
人件費					

＜その他の経費＞

①講師料及び材料費

講師料や材料費は原則 5 年間据え置きの額で計上しています。

② 特殊建築物定期調査　※3 年に 1 回実施

特定建築物定期調査は、令和 8 年(2026 年)と令和 11 年(2029 年)に実施予定で計上しています。

（２）効率的・効果的な管理経費についての考え方

貴重な区の財源で運営しているということを常に意識し、適宜運営コストを見直し、効率化を図ることで管理コストを削減させます。また、法人の規模を活かした取組みにより支出を抑えます。

＜保守・委託業者の見直し＞

安全性・確実性を第一に考え、年度単位で保守・委託業者の見直しを行います。常に効率化の視点を持ち、無駄を省くとともに品質や実績及び金額等を考慮し、最適な事業者を選定いたします。また、委託業者の一元化で単価経費圧縮に取り組んでいます。

＜法人規模を活かしたコスト削減＞

法人の規模を活かした一括大量発注や契約を行うことで単価や契約料金の削減を図ります。

＜コスト削減への取組＞

当法人では、法人全体でコスト削減に取り組んでいます。事務所内では印刷用紙の両面印刷、裏紙使用、縮小印刷を徹底すると共に可能な限りペーパーレス化を推進しています。また、事務消耗品費の削減のため、詰め替え可能な事務用品を積極的に採用しています。コスト意識を高め、施設内の備品管理を適切に行うことでファシリティマネジメントの向上とコスト削減、業務の効率化を図ります。

◆指定管理料の増加抑制

自主事業収益である売店などの売上増加や施設の稼働率を向上させることにより、利用料金収入を増加させ、世田谷区が払う委託料（指定管理料）の増加抑制を目指します。

<u>指定管理料縮減イメージ</u>　　（単位：千円）

	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度
世田谷区が支払う委託料(指定管理料)					
利用料その他収入合計					

7　提案事項、その他特記事項

（１）【様式２－４】「特に提案を求める事項に関する提案書」による

◆◆ 新規利用者獲得に向けた取り組み ◆◆

SNS・ホームページを活用した利用対象者及び地域の若年層に向けた
情報の発信と自主事業のオンライン配信による館の活性化

世田谷区には法人本部もあり、近隣には多くの大学・高校等がございます。世田谷区立ひだまり友遊会館として法人職員内で卒業生も在籍していて繋がりの深い昭和女子大学（大学院）や駒澤大学等と連携し、法人のノウハウを生かして館利用や事業のオンライン配信、YouTube 等の SNS を活用して来館者及び地域の若年層に向けて事業及び情報発信を行うとともにスマートフォン・パソコン等の機器を使用し、インターネット上で事業等の申込受付が出来る環境を整備し、来館者の利便性と利用頻度の向上、更なる発展及び世田谷区内における館の存在意義・価値観の向上を目指します。

◆館に関するオンライン配信と SNS を活用した情報の発信とインターネットでの申込受付

館の利用方法・事業に関する案内等、紙媒体では伝わりにくい内容を法人のノウハウを生かし、オンラインで配信することで、情報を利用される方々に伝わりやすくする環境を整えるとともに、インターネットで事業等の申込受付を出来るよう整備し、利便性と利用頻度の向上に努めます。

オンライン配信　　インターネットで申込受付　　卒業生の繋がりと連係

媒体	内容	頻度
YouTube		
Zoom		
Instagram		
ホームページ		

◆タブレットの導入によるDX化の推進

館内にタブレットを配置して館内利用時に職員サポート付で利用できる環境整備も行うとともに、事業の申込状況等の確認をインターネット上でも出来るようにする仕組みを導入し、DX化の推進と業務の効率化及び利便性の向上を図ります。

導入機器・費用等（例）

機器・アカウント	1機器・アプリの費用	費用合計
iPad		
Poket　Wi-Fi		
Google Nest Mini		

利用に関する
システムの構築

職員による
安心サポート

導入までの流れ

主担当	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～
ひだまり友遊会館										

◆◆ 老人福祉センターとしての機能・サービスの充実 ◆◆

高齢者の多様なニーズをとらえ、
老人福祉センターの機能を充実させ幅広い事業展開を行います。

高齢者の多様なニーズをとらえる仕組み

ご利用者が要望を言い易い環境を整備するとともに、改善に繋げる仕組みをつくります。最も大切なことは、ご利用者の「声」を取り入れ、満足して頂けるサービスを継続的に提供することだと考えています。そのために、これまでの運営実績や当法人が運営する類似施設から得た様々なノウハウを活かした取り組みを行います。

◆各種アンケートの実施と、館運営に反映させるための『ひだまりミーティング』の開催

ひだまり友遊会館のご利用者に向けた、「ご利用者満足度アンケート」を年 1 回、事業満足度アンケートを事業終了後に毎回実施します。アンケート集計結果は世田谷区へ報告・ご利用者に向けて公開をします。四半期ごとに、住民参加型の『ひだまりミーティング』を開催します。館運営の方針共有やアンケート結果内容の報告・振り返り、意見交換を行うことで、多様なニーズを捉え・館運営に活かします。

【ご利用者のニーズを把握する取組】
◆ご利用者満足度アンケート/実施月：毎年9月
◆事業満足度アンケート/実施月：4月～3月
◆ご意見箱/常時館内に設置
◆その他、日常的な会話やコミュニケーションからのご意見把握

～住民参加型～
ひだまりミーティングの開催
開催頻度：9月・3月（年2回開催予定）
参加者：職員、ひだまり友遊会館ご利用者、近隣住民　等
内容：アンケート結果や内容を共有し、ひだまり友遊会館の事業企画や運営について、相談・実行する場。

類似施設実績
・メンズクラブの発足と活動
・センターまつりの企画と運営　等

老人福祉センターとして幅広く展開してくための取り組み

◆就労に関する相談員・コーディネーターの配置

就労支援事業を実施している当法人が運営する事業所のノウハウを活用し高齢者のセカンドライフに関する「相談」機能を充実させます。世田谷区シルバー人材センターや三軒茶屋就労支援センター等と連携し、就業相談の機会を多く設けます。また就労的活動の場を提供できる民間企業・団体等と高齢者をマッチングし高齢者個人の特性や希望に合った活動をコーディネートします。

自己効力感向上	相談 毎月1回開催	
	学び 年4回以上開催	
	介護予防 健康づくり	

～連携先候補～
世田谷区シルバー人材センター、ワークサポートせたがや、三軒茶屋就労支援センター（三茶おしごとカフェ）等

世田谷区三軒茶屋就労支援センター
三茶おしごとカフェ

連携内容（予定）
・おしごと出張カフェ
・おしごとカフェ参加事業
・情報コーナー設置
・相談員による説明会　等

令和5年度運営実績（当法人運営　高齢者就労支援施設）

無料職業紹介事業		就労先		業務	
就労支援事業		講座名			
		事業名			

◆◆ 高齢者が活躍する機会の提供◆◆

高齢者の多様なニーズをとらえ、
老人福祉センターの機能を充実させ幅広い事業展開を行います。

趣味や特技を更なる「学び」に繋げ、様々な分野で育成講座を開催し、就労的活動支援・社会参加、更には希望する方へは就労相談へ繋ぎ高齢者の就労促進へ取組ます。
法人が運営する就労支援・社会参加支援施設での実績を基に事業を水平展開し、高齢者がいきがいを持って活躍できるきっかけ作りを展開いたします。

学びの講座	頻度	内容
就労 「定年後・高齢期の働き方を考える」セミナー		
100 年ライフ見える化ノート講座		
就労 学び直しパソコン入門講座（就労支援編）		
講師育成・就労的活動 シニアによるシニアのための初心者向けパソコン講座		
自主グループ 男性のための座談会「俺のゆうゆう倶楽部」		
自主グループ コーヒーの淹れ方講座		
自主グループ 「写真で話そう」座談会		
就労 知っておこう！お金の話		

◆就活カウンセリング
何か始めたい、今からでも働きたいと考えたり、何が出来るのか悩んでいる方に向けた「就活カウンセリング」を相談会スタイルで開催します。キャリアカウンセリングの知識を持つ職員が相談員となり活躍の場を一緒に探してまいります。同時にハローワークをはじめ関係機関へ繋ぐ連携体制構築に努めて参ります。

◆育成プログラム

定年退職をきっかけにセカンドライフに迷いがあったり、一歩が踏み出せずにいる高齢者の気軽な相談場所になり、チャレンジできる場所として、就労または就労的活動の社会参加を目的とした育成プログラムを展開していきます。

プログラムの流れ

募集 → 応募 → 相談 選考 → プログラム参加 就労的活動体験 → グループ立上げ → 就労的活動 / 就　労

育成プログラム①「プレ就労カフェ」（カフェスタッフ育成講座）	育成プログラム②「スマートフォン講師養成講座」

	スマホ講師養成講座　全 24 回カリキュラム		
1		13	
2		14	
3		15	
4		16	
5		17	
6		18	
7		19	
8		20	
9		21	
10		22	
11		23	
12		24	

模擬講師実習が多く組み込まれたカリキュラムは、実践講座で講師としてスムーズに対応が出来るようになり、活躍の場が増えています。

自主グループ立上げ後のスマートフォン講座講師の様子

プレ就労カフェ実施実績　参加者 11 名	スマートフォン講師養成講座卒業生活動実績

法人運営就労支援施設「プレ就労カフェ」の様子

◆講座終了後の活躍の場・ＤＸの活用と推進およびデジタルデバイド解消の取り組み

スマホ講師養成講座卒業生によるデジタルデバイド（情報通信技術の有無による情報格差）、高齢者の孤立化、貧富の格差助長をなくすため、情報端末機購入や操作等の不安解消、活用方法の講座を開催します。知識や操作方法の理解を深めてもらえるよう、スマートフォンやタブレットなど情報端末機を活用した講座を開催します。

講座名	頻度	内容
スマホは何ができるの？ スマホの選び方教室		
基本のキホン スマホ・タブレット講座		

◆◆ 居場所プロジェクトの取組み ◆◆

『とまり木ひだまりカフェ』や『地域デイサービス～sunny day spot～』を開催することで、高齢者の社会参加を促進し、気軽に集える居場所をつくります。

◆「とまり木ひだまり CAFÉ」の開催

高齢者の孤独・孤立防止や社会参加促進のために、売店横のスペースを活用して誰でも気軽に集える「とまり木ひだまりカフェ」を開催します。高齢者の方が一人でも気軽に立ち寄り、ゆっくりと過ごせる居場所となります。定期的にカフェイベントを開催することで、居場所から交流・活躍できる場としての機能も担います。

提供サービス内容

～飲み物～
- コーヒー（アイス、ホット）
- 紅茶（アイス、ホット）
- オレンジジュース

～軽食～
- サンドウィッチ
- おにぎり
- ホットケーキ
- アイスクリーム　など

とまり木ひだまり CAFÉ コンセプト
ひだまりのようにあたたかい、
地域高齢者の居場所となります。

とまり木ひだまり CAFÉ　イベント内容

- ラウンジコンサート（ピアノ、声楽、楽器演奏　など）　・歌声サロン
- 折紙サロン　・塗り絵サロン　・e スポーツ体験会　　・スマホ相談会
- 困りごと相談、認知症カフェ（協力：あんしんすこやかセンター）　など

とまり木ひだまり CAFÉ 詳細

開催頻度	
運営ボランティア	
カフェイベント	

◆地域デイサービス～sunny day spot～の開催

介護予防・日常生活支援総合事業の創設を受け、私たちは高齢者の生きがい支援や介護予防事業の実績を活かし、地域の実情に応じた住民主体型の通所サービス立ち上げを支援しています。地域には健康に対する意識が高く、ボランティア精神が豊富な人がたくさんいます。地域の皆様と共に、高齢者の日常的な居場所になるような『地域デイサービス～sunny day spot～』を開催します。

地域デイサービス～sunny day spot～　一日の流れ（例）

10 時～11 時
歌声サロン

11時～13時
アロマハンド
トリートメント

12 時～13時
軽食タイム
@とまり木
ひだまりカフェ

13時30分～
15時
ゆうゆう体操

14時～16時
e スポーツうで
遊ぼう！

10 時　　12 時　　13 時　　15時

◆◆ 売店及び休憩スペースの運用 ◆◆

笑顔とぬくもりに溢れ、また立ち寄りたくなるサロンを目指します。

当法人は、23 区内に 3 箇所のコミュニティカフェを運営しております。その知識と経験を活かし、「ひとと人がだんらんを楽しみ、また立ち寄りたくなるリラックスサロン」目指します。友遊会館ご利用者をはじめとする地域住民をつなぐコミュニケーションと交流の場として位置づけ、「ひだまり＝いつも陽が差し込むあたたかい場所」となるよう、様々な取組みを行います。休憩スペースにとどまらない催し開催を通じて、利便性と満足度の向上を図ります。また、ご利用者ならびに地域の皆さまに愛着を持って利用いただけるよう、ネーミングを設定します。

＜存在を示す、のぼりや看板を設置し、入りやすく利用しやすいＰＲ＞

売店やイートインコーナーの存在を、のぼりや看板、ポスター掲示することでアピールし利用促進を行います。また、売店では期間限定商品や障害者施設と連携し、定期的に商品の入れ替えを行い購買意欲の継続。そして、職員おススメなど商品を紹介する手書きのＰＯＰで販売促進を行います。陳列商品は、ご利用者からの意見や要望を定期的に伺い、反映させることで、売上の向上に努めます。

＜売店・休憩スペースの充実＞

本格的なコーヒーや、おいしいお菓子など、ついつい立ち寄り休憩をしたくなるようなメニューをご用意します。また、地域の協力を得て、イベントデーを定期的に開催し、有効活用を推進いたします。

～売店メニューの充実～

焙煎工場から新鮮なコーヒーを直送
焙煎にこだわったコーヒーを提供します。

コーヒー豆は生鮮食品と同様鮮度が命です。新鮮な豆である程、おいしいコーヒーが楽しめます。世界中の優良な産地でとれた品質の良いコーヒー豆を厳選し、複数の味をお楽しみいただける準備をします。普段味わう機会の少ないオーガニックコーヒーなど、こだわりの味をお楽しみいただきます。

洗練されたデザイン、高機能のエスプレッソコーヒーマシンです

軽食・スナック類を揃えた、売店を設置します。

多忙でお昼を取れなかった方用におにぎりやサンドイッチ、食べる時間がない、そんな方のために栄養補給できる補助食をご用意致します。トレンドを追う一方で、古くからある定番のおせんべいやチョコレート、ガムなど幅広く品揃え、季節の新製品をチェックできる売店を目指します。

～イベントの定期開催～

サロン事業・ミニ講座等を開催します。

目標：4 種類以上／年

予約不要で気軽に参加ができる事業への参加を通じて、カフェの活性化を図るとともに、いきがい・仲間づくりの場としての機能を強化します。

塗り絵サロン	素敵な小物づくり
ぬり絵と談話を楽しみながら、オリジナルのランチョンマットの制作を行います。	置物や実用的な、様々な小物を和気あいあいと楽しく作ります。
おりがみサロン	**みんなでランチ**
七夕やクリスマス等、季節のイベント時にはご利用者の作品を館内に飾り付けます。	会食サービスを実施し、高齢者の栄養改善・閉じこもり防止につなげます。

障害者施設自主生産品の販売を行います。

目標：販売コーナー設置

障害者施設と連携し、手作りパンや焼き菓子、小物商品等の販売コーナーを設けます。豊富な種類を定期的に入れ替えることで新鮮味を出し購買意欲を上げます。

また、定期的に障害者施設より作成者を招き、利用者との交流の場を提供します。自身の作品が購入される実感を体験いただき障害者の方々にも、生きがい・やりがいにつなげていただきます。

ひだまりマルシェ（いちば）を開催します。

目標：2 回開催／年

農家の方や JA、東京農業大学などと連携し、区内で収穫したばかりの新鮮な区内産農産物（せたがやそだち）や、福祉作業所の手工芸品等の販売を行います。

マルシェを通じて交流を促進します。

近隣喫茶店等の協力を得て出張カフェを開催します。

目標：2 種開催／年

近隣喫茶店の出張カフェ	
高齢者施設出張カフェ	

～その他の取組み～

広報活動の強化し広く情報を発信します。

　専用チラシを毎月作成し、売店内容やイベント情報を発信します。売店のおすすめ商品は、館利用者へ周知し日常的な利用を促進します。イベント情報は外部へ広く発信することで、様々な世代に興味を持ってもらい来館へとつなげます。

　また、ホームページにて最新情報を定期的に発信するとともに、全記事に SNS を連動させ、地域のあらゆる方々へ情報をお届けします。

キャッシュレス決裁を導入

キャッシュレス導入により現代のニーズに合わせた決済方法で利用促進につなげます。せた Pay や QR コード決済、タッチ決済を予定しています。

① ポイントが貯まる・使える
② 支払いがスピーディーにできる
③ 支払いや管理が楽になる

スタンプカードでリピーターを獲得します。

　紙のスタンプカードを作成し、次回の利用を促進します。サロン事業や各種イベントに参加したら、その都度スタンプを１個押します。スタンプが全て埋まった際は、会館利用団体やボランティアの方による手作り小物、コーヒー無料券などをプレゼントします。

ご利用者の声を反映させた運営

　売店・休憩スペース独自のご利用者満足度アンケートを年１回実施します。売店の品揃えや販売を希望する商品、見やすさや入りやすさ、接遇について等、幅広くご意見を収集します。ご意見に対してはできる限り早期に対応します。また、集計結果より課題を見出し、その後の運営に反映していきます。

　年１度のアンケートに加え、利用者からの意見に耳を傾け、良案などには積極的に検討し応えてまいります。

◆◆ 多世代交流事業の実施 ◆◆

高齢者と子育て世代等、多世代の区民との交流を支援する事業

高齢者世帯増加や核家族化の進行に伴い、それぞれの世代で抱える問題も多様化しています。そのような背景から、様々な世代がともに活動し、お互いを認め理解していく交流が求められてきていると考えます。関係団体や外部機関との連携を図り、あらゆる世代がふれあうことのできる事業を推進します。多種多様な世代間交流を通して地域が活性化し、より良い地域づくりが進められるよう、コミュニティの場としての機能を十分に果たしてまいります。また、多様な世代間交流事業を通じて顔見知りの関係を築き、地域での孤立防止につなげます。

◆ふれあい友遊食堂

多世代交流の場として、子どもから高齢者まで老若男女問わず利用できる「子ども食堂」を実施します。調理・配膳・片づけを高齢者ボランティアが担当し、活躍の場としての機能を果たします。館利用者、地域住民、関係機関が一体となって取組んでいきます。

利用者ボランティア

調理、配膳、設営、片付け

ひだまり友遊会館

☆世代間交流　☆孤食予防
☆ボランティアの活躍の場

定員：30名
メニュー：カレーライス
参加費：子ども無料、大人300円

区内農家・JA

東京農業大学

ひだまり友遊会館類似施設での経験とノウハウの水平展開で、スムーズな開催が可能です。

ひだまり友遊類似施設子ども食堂実績

はつらつセンター豊玉『交流食堂』

高齢者ボランティアの方々をはじめ、「JAあおばふれあいの里」や近隣の町会、「あんずの家」や「春日町リサイクルセンター」など、たくさんのご協力をいただき、開催しています。
※令和5年度実績12回、延べ参加者数472名

亀戸ふれあいセンター『亀戸ふれあい食堂』

毎月第3木曜日18：00～実施しています。買い物から調理・配膳まで、全てを高齢者ボランティアが担当しています。子どもたちは食事後も紙芝居を楽しみ、自由に過ごしています。
※令和5年度実績12回、延べ参加者数182名

◆ひだまり友遊まつり

年に1回、多世代が交流・協力し合う「ひだまり友遊」を開催します。

模擬店・ｹﾞｰﾑｺｰﾅｰ

ひだまり発表会

サークル等の発表

ボランティアチームの発足

地域全体でまつりを盛り上げるため、子どもから高齢者までボランティア協力してくださる方を募り、職員がサポートしながら企画・運営を行います。

◆日常的な世代間交流事業の開催

気軽に交流できる事業を日常的に開催することで、お互いの顔がわかる関係性を構築します。施設の外で会った時に挨拶を交わし、迷子らしい子どもや認知症らしい高齢者などを見かけた時に声掛けをし合えるような、顔と顔が繋がりお互いに助けあうことができる地域を目指します。

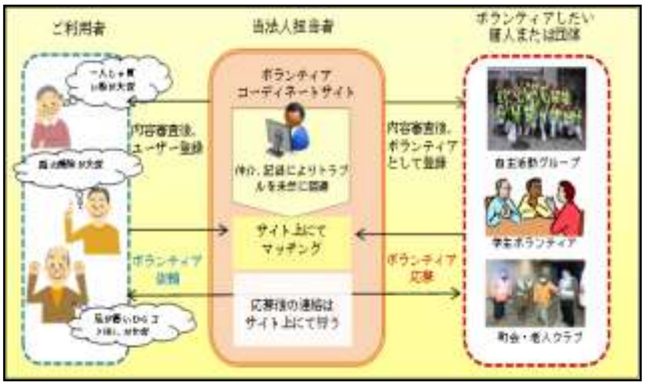
講座	頻度	内容
昔懐かし遊び交流会		
ゲーム交流会		
元気はつらつ！秋のコミュニティスポーツ大会		
作品展示会		
季節のコンサート		
納涼祭		
ウタうま選手権		
ハロウィンパーティー		
クリスマス会		
盆踊り交流会		
歌の広場		
HY ダンスフェス D-1グランプリ		

その他新規事業

◆ボランティアマッチングシステム

当法人が独自に開発したボランティアマッチングサイトを活用し、ボランティアの力が必要な人と、ボランティアをしたい人や団体がつながる機会を提供します。多様化するニーズと人的資源を見える化し、ニーズとサービスをマッチングすることで、生活支援・介護予防サービスの充実へとつなげていきます。

「YELL」仕組み



ホームページ

類似施設での「YELL」マッチング事例

ご自身が、生活保護など国の支援を受けてきた恩返しにと、YELL サイトをご覧になり、当館にて YELL 登録をされ、スマートフォン講座のサポートボランティアをしていただく。YELL のマッチングにより当法人施設でスマートフォン講座でボランティア協力いただき、定期的な協力をしていただいております。

◆多世代ダンスフェスの開催

ダンスを通じて、シニアの心身の健康目指すことや、年齢問わず、何かを一緒にする良さを感じていただく事業を開催いたします。

HY ダンスフェス D-1グランプリ	

類似施設でのダンスフェスティバル開催様子

◆ウタうま選手権

年齢問わず、ご自慢の歌声を披露していただくウタうま選手権。グループでの参加や個人、当日参加もできるようなにぎやかなイベントを実施します。

類似事業の開催

◆ユニバーサルファッションショーの開催

地域には、日々の生活を営んでいくために支援を必要としている人々が暮らしており、公的機関や地域の人々の協力によって支えられています。一方で、支援を必要としている人々が生きていくためだけでなく、より良く生きるため、人生を輝かせるための機会はそれほど多くありません。「ユニバーサルファッションショー」では、支援が必要である方たちの人生を輝かせる機会を提供することを目的とし、開催します。当法人運営の類似施設 7 事業所において、高齢者を中心としたファッションショーを開催しました。ショーモデルだけでなく、編み物が得意な方、写真撮影が得意な方、司会が得意な方など、いろいろな形でショーに携わっていただくことで、誰もが活躍できるイベントであり、また、学生や近隣商店等にも参画していただくことで、地域が一体となって盛り上がることができるイベントです。

ひだまり友遊類似施設開催ファッションショー紹介

①TIARAS pink
②稲山 芙雨珂
③Smile girls
Sui/Nana/Natsuko/Rio
④銭 希空
⑤渡辺ご夫妻
⑥Suechan
⑦滝本 昌子
⑧岡戸 貞江
⑨よっこさん
⑩三ツ木 京子
⑪宮川ファミリー
⑫太極拳・八卦内功サークル
⑬☆きらりあ☆ダンシングチーム

3 月 17 日に原宿で開催された Kaigo Pride 主催のファッションとデザインの祭典「東京クリエイティブサロン 2024」に奉優会の職員とご利用者様が出演したときの様子がシルバー新報に掲載されました。(3 月 29 日発行)

レッドカーペット上で職員とご利用者様の絆を体現した中で、介護職員だけでなく介護される側のご利用者様の魅力が伝わる記事となっております。奉優会にとってもファッションショーを通して、介護者とご利用者様の相互的な関係を表現することができた良い機会となりました。