

世田谷区 梅ヶ丘拠点整備担当部
梅ヶ丘拠点整備担当課 御中



世田谷区立保健医療福祉総合プラザ

指定管理者事業計画書

2019年8月7日

シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

SHIDAX
人と社会を健康に美しく

～ 目 次 ～

1. 運営方針・事業実績・運営実績

- (1) 保健、医療及び福祉の拠点として梅ヶ丘拠点の運営を行う上での団体の理念・方針・役割等・・・P2～4
- (2) 保健医療福祉総合プラザの設置目的に適う管理運営や事業展開についての考え方・・・P5
- (3) 障害者、高齢者又は健康増進に関する施設の管理運営実績・・・P6
(平成26年度以降の実績。収支を含む。)(別添1 参照)・・・P38
- (4) 保健、医療又は福祉に関する事業等の実績・・・P6
(平成26年度以降の実績。収支を含む。)(別添2 参照)・・・P39
- (5) 高齢者・障害者雇用、その他様々な就労困難な状況にある方の就労に関する考え方・・・P6～7
及び雇用の計画 (別紙① 参照)・・・P42

2. 安定性・継続性

- (1) 施設従事者の雇用計画の安定化及び人員配置の適正化についての考え方(別紙① 参照)・・・P8～10
P42
- (2) 施設従事者の研修についての考え方及び研修内容・計画・・・P11～13
- (3) 年間の事業計画についての考え方及び事業計画の概要・・・P14
P40～41
- (4) 安定的かつ継続的な施設運営の実現のための考え方、計画、手法及び第三者委託の予定・・・P14
(別紙② 参照)・・・P44～49
(別紙⑥ 参照)・・・P58

3. サービスの質の向上

- (1) 利用者に対する管理運営(施設利用等)の公平性についての考え方・・・P15
- (2) 利用者への接遇、苦情の解決、利用者の声の反映並びに利用者増についての考え方
及び取組みの方策・・・P15～17
- (3) サービスに対する自己評価や第三者評価の考え方及び具体的な仕組み・・・P17

4. 安全の確保と緊急時の対応

- (1) 施設の日常的な管理運営・責任体制についての考え方及び具体的な業務体制・・・P18
- (2) 緊急時(防犯、防災等)の体制・要員・対応方針についての考え方及び具体的な体制・方策・・・P19～20
- (3) 個人情報保護に関する考え方・方策、情報管理のための規程の内容・実施体制、
従事者教育等への取組み・・・P20～21
- (4) 食品等の衛生管理・安全管理・事故防止策、それらの内部規定・取り組み方の策等・・・P21～22

5. 施設の適切な保守管理

- (1) 施設の維持管理の適正化・効率化についての考え方、実施内容に対する
具体的な取組みの方策・計画・・・P23～27
- (2) 環境への配慮についての考え方及び具体的な取組み
(区の環境方針・環境マネジメントシステム、梅ヶ丘拠点整備プランにいう
「地域環境との共生」を踏まえて)・・・P28～31

6. 運営の効率性と管理経費

- (1) 事業運営について、収支計画の適正性・効率性の確保の考え方及び具体的な収支計画・・・P32
(別紙② 参照)・・・P44～49
- (2) 施設の維持管理について、経費の適正性・効率性の確保の考え方及び具体的な経費の積算・・・P32～33
(別紙② 参照)・・・P44～49
- (3) 管理コストの縮減についての考え方及び具体的で実効性のある計画と方法・・・P33

7. 事業提案、その他特記事項

- (1) 公募要項の別紙3「D. 特に指定管理者の提案を求める事項」6項目についての提案・・・P34
(別紙③ 参照)・・・P50～55
- (2) その他、総合プラザの設置目的を達成するために有効な提案、特記事項・・・P34～37

【単独の団体の場合】

※「現在運営している施設」は、代表的な施設を5施設以内で記入してください。

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ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)			
(ふりがな) 団体名	しだつくすだいしんとうひゅーまんさーびすかぶしがいいしゃ シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社		
(ふりがな) 代表者名	だいひょうとりしまりやく せきぐち まさたろう 代表取締役 関口 昌太朗		
団体所在地	東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3		
設立年月	1986年11月設立		
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	
世田谷区老人休養ホーム ふじみ荘	東京都世田谷区上用賀6-2-13	2012年4月1日	
世田谷区立障害者休養ホーム ひまわり荘	東京都世田谷区上用賀5-24-18	2013年12月11日	
世田谷区立老人会館 (ひだまり友遊会館)	東京都世田谷区若林4-37-8	2015年4月1日	
杉並区高齢者活動支援センター	東京都杉並区高井戸東3-7-5	2012年4月28日	
		2014年4月1日	

1. 運営方針・事業実績・運営実績

(1)保健、医療及び福祉の拠点として梅ヶ丘拠点の運営を行う上での団体の理念・方針・役割等

SHIDAX
人と社会を健康に美しく



①弊社グループの基本理念

お客様を我が子のように想いサービスを提供することで、マニュアルでは作り得ない笑顔で、お客様に心からの「ありがとうございます」をお届けする、それが「**マザーフード**」の考え方です。

弊社の基本理念は、この「**マザーフードの心**」です。世田谷区立保健医療福祉総合プラザ運営においても、常に利用者目線のきめ細かいサービスに努め、顧客満足度向上につなげて参ります。



(日本経済新聞 全面広告 『500の仕事シダックス』掲載写真)

弊社グループは、2019年4月1日現在、全国1,788自治体の内、**362自治体**と取引を行っております。取引業種は上記の「**500の仕事、シダックス**」の写真の通り多岐にわたっております。**全国で89箇所・44自治体の老人休養ホーム・福祉施設、障害者施設を始め、複合施設の区民センター、公立図書館業務（全国69館・26自治体）、学校給食（全国520箇所）、児童館・子育て支援センター・放課後児童クラブ（全国435箇所）、受付窓口業務、役所全体の一括運営、コミュニティバス、スクールバスの運行、道の駅、温浴施設、プール運営、アンテナショップなど様々な業種に対して、様々な有資格者や経験豊富な人材が日々業務に取り組んでおります。**

1. 運営方針・事業実績・運営実績

②弊社グループの基本方針

1) 「ソリューション・カンパニー」

＝「事業を通じて人と社会を健康に美しくするとともに、新しいソリューションを提案する企業」

弊社が、これまで50年以上培ってきました「健康を創造する企業」「社会問題を解決する企業」としての「ノウハウ」を武器として日本のサービス産業の中でオンリーワン企業へと成長して参ります。

2) 「事業安定性と、スピード・スケールの実現」

弊社の事業はBtoC（利用者）、BtoP（自治体）、BtoB（企業）の3事業チャネルを有しています。これにより企業の安定性を確保し、社員が安心して未来を描ける体制を確立しています。全国7,000以上ある「施設」（現場）と効率的なサポートを行うヘッドクォーターが有機的に機能する水平垂直統合型のプラットフォーム構造が、弊社の強固な事業基盤となっております。



3) 「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もある人口減少・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更に加速していくものと予想されます。世田谷区民・利用者をお客様と捉え、お客様を我が子と想い、質の高いサービスを提供する「マザーフードの心」を、自治体様で多岐にわたる業務を一括受注してきた弊社の武器でもある「**トータルアウトソーシング**」のノウハウにより実現して参ります。



4) 「大義」

「**すべては未来の子どもたちのために**」という大義を持ち、「**その仕事は社会を良くするのか、未来の子どもたちのためになるのか**」を会社の行動規範とし、母なる地球が育んだ豊かな大地と海の恵みを、すべてのお客様に母親のように真心を込めてお届けする「マザーフードの心」を理念に、日々業務に取り組んで参りました。

「**人と人との絆を育み、社会を健康に美しくするソリューション・カンパニー**」を2019年4月からの新ビジョンとし、今後のお客様と「**唯一無二の信頼**」を構築いたします。

【新ビジョン】
2019年4月～
ソリューション・カンパニー

【基本理念】
マザーフード

【大義】
すべては未来の子どもたちのために

5) 「ファミリーカンパニー戦略」

「現場の大切さ、社員一人ひとりの幸福が企業の栄光へ」を念頭に「**全社は一人のために、一人は全社のために**」という考え方で仕事に従事します。弊社の財産は、お客様と直接接点を持つ「現場」であり、そこで働く社員です。

1. 運営方針・事業実績・運営実績

6) 「人」を介するサービス産業の価値を高める

労働力不足が加速する中、教育や業務効率化へのITやAIの活用傾向も高くなっております。しかしながら、人が集う＝コミュニティーづくりや地域活性化など今後日本で必要とされる仕事のコアが「人」であることに変わりはありません。「人」を大切にすることにより「人」づくりをして「人」を軸とした仕事で社会から必要とされる会社を目指します。

7) 「行動指針」

全ての社員は「7徳（仁義礼智信厳勇）」の精神で仕事に取り組みます。

仁
義
礼
智
信
厳
勇

「仁」なる心を持つ

仁とは優しさである。基本理念「マザーフードの精神」。

「義」を軸とする

義とは大義、正義である。その仕事に義はあるのか追求。

「礼」を至高のものに高める

礼とは礼儀作法である。他者を思いやる気持ちが大切。

「智」を持って学ぶ

智とは知恵である。情報・知識の本質を見極める。

「信」によって絆を育む

信とは信用、信頼である。信頼獲得は、他社に勝る誇り。

「厳」をもって己を律する

厳とは厳しさである。自己を厳に律して自己改革を行う。

「勇」を持って進む

勇とは一歩踏み出す勇気。事業を通じ、社会をより良く。

8) 「社是」の共有

弊社社是54文字には、弊社及び従業員のありべき姿勢を凝縮しております。入社時及び定期研修等、折に触れ、社是を斉唱・説明し、従業員教育の基本としております。各運営現場においても掲示し、高い社会サービス精神を全スタッフが共有しております。

「社是」
誠意と熱意で
お客様に接し
創意と工夫で
信頼を得る
感謝の心をもって
お客様に奉仕し
自信と誇りを持って
社会に貢献する

9) 「心づくり8か条」

弊社は創業以来、「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おります。

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

③弊社グループの役割

世田谷区では、住み慣れた地域で安心して暮らし続けることのできる地域社会実現に向け、地域における多様で柔軟なサービス提供やサービスの基盤の整備を計画的に進めてこられました。平成25年12月に策定された「梅ヶ丘拠点整備プラン」に基づき、梅ヶ丘拠点（うめとびあ）の敷地内に、区複合棟（総合プラザ）と民間施設棟（東京リハビリセンター世田谷）の2施設が整備された主旨を良く理解し、梅ヶ丘拠点の積極的な事業展開・事業連携及び積極的な情報発信に取り組んで参ります。

1. 運営方針・事業実績・運営実績

(2)保健医療福祉総合プラザの設置目的に合う管理運営や事業展開についての考え方

平成25年4月に策定された「梅ヶ丘拠点整備プラン」における総合的な保健、医療及び福祉の拠点として地域福祉の推進に寄与していくために、弊社『500の仕事』で培ってきた経験やノウハウを交え、また、周辺住民や各施設との連携を高めていくことにより世田谷区民の皆様の地域生活に寄り添い、愛着を持って頂ける施設運営を目指します。

全区的な拠点としての機能を十分に発揮していくため、世田谷区民・世田谷区内の関連施設及び行政との連絡を緊密に取って協力体制を深め、多様な交流が生まれるよう情報発信を行い、各施設を最大限活用頂ける体制をとって参ります。

利用者に対し丁寧かつ細やかで適切なご案内やサービスを行い、世田谷区民の皆様の満足度を高める対応を行って参ります。利用者の心身的・身体的状況も多岐にわたりますので、弊社理念の「マザーフード」の心で利用者一人一人にふさわしい対応をしっかりと行って参ります。

- ①世代や障害の有無を超えたすべての利用者に対し笑顔で接し、分け隔てなく公平公正に、誰もが快適に過ごして頂ける施設づくりを目指します。
- ②高齢者や障害者など利用者のニーズに合わせた、幅広いサービスの提供を「トータルアウトソーシング」の考えに基づき、「ワンストップ」で一括管理することで高品質なサービスを丁寧かつ迅速に提供致します。
- ③保健医療福祉等様々な目的に合わせて来館された利用者に対して、本施設内機能を把握したスタッフが本施設事業者と連携することで
を果たします。また、弊社スタッフにも専門性の集積や質の高いサービスを提供できる人材の育成等の研修を行い、資質の向上を図ります。
- ④障害の有無や世代を超えて「先駆的な機能」の一翼を担い、
を開催し、本施設の認知度アップを図るため積極的な提案・情報発信・取り組みに努めます。
- ⑤ユニバーサルデザインやノーマライゼーションの考えを理解し、世代や障害の有無を超えた新しいサービスをご提案致します。
また、利用者の声をしっかりと聞き、5年間の指定管理期間内で改善を図り、利用者の満足度を高めます。
- ⑥各施設や関連施設の声も大切にし、聞く耳を持ちながら調整機能を高め、より良い運営を行います。
- ⑦「また来たい」と気軽に感じて頂けるよう、一人ひとりの利用者に対してまごころを込めたサービスを提供して参ります。
- ⑧世田谷区民が住み慣れた地域でいつまでも元気で生き活きと暮らし続けて

ための取り組みをご提案
致します。

1. 運営方針・事業実績・運営実績

(3)障害者、高齢者又は健康増進に関する施設の管理運営実績

●事業計画書 別添1 を参照ください。 P.38

(4)保健、医療又は福祉に関する事業等の実績

●事業計画書 別添2 を参照ください。 P.39

(5)高齢者・障害者雇用、その他様々な就労困難な状況にある方の就労に関する考え方及び雇用の計画

●事業計画書 別紙① を参照ください。 P.42

①考え方

1) 高齢者雇用について

(ア) 事前面談で、やりたい仕事や得意（不得意）な仕事等を聞き取り、**それぞれの高齢者に合った仕事**ができるよう配慮致します。

(イ)

2) 障害者雇用について

(ア) 事前面談し、障害の状況を考慮した上で、なるべく負担をかけない仕事を紹介致します。

(イ)

(ウ) 仕事が軌道にのるまでは

を配置し、サポートを行います。

3) 就労困難な方の雇用について

(ア) 事前面談を行い、と
致します。

(イ) など、**障害の状況に合わせた就業**を致します。

(ウ) 集団労働や簡易労働など個々に合わせた就業形態を選択できるように致します。

(エ) 就業中は「し、常にサポートできる体制を整備致します。

(オ) して、就労場所に拘らない働き方など柔軟な対応を致します。

(カ) であれば、前向きに採用の検討をさせていただけます。その際は、雇用人数が増えての雇用となります。

②雇用計画

1) 高齢者雇用について

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、全社でが活躍をしております。また、指定管理を頂いている「ひまわり荘」「ひだまり友遊会館」を含め、世田谷区内の事業所合計では、グループ内しております。その内、の雇用があり、**地域の高齢者雇用に貢献出来て**いると言えます。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、



倉庫整理（調布）



「**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。

1. 運営方針・事業実績・運営実績

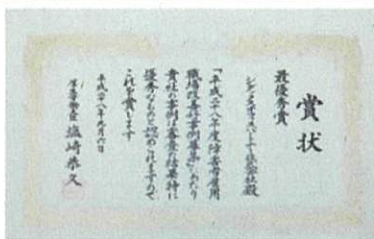
2) 障害者及び就労困難な方の雇用について

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、障害者雇用促進に向けた取り組みを強化しました。平成31年3月末日現在のグループ全体の、法定雇用率である2.2%を達成しています。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。今後は弊社グループとしまして、グループ全体の3%の雇用を目指して参ります。（参考までに、主の夏季クールシェアちらしの印刷は当該特例子会社によるものです。）

『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、障害者雇用に関する理解の向上を図る。



日本経済新聞



SHIDAX
www.shidax.co.jp/500/

500の仕事、人を支えています。
心をバリアをなくす仕事。



500の仕事、シダックス。

「平成28年度
障害者雇用職場改善好事例募集」
最優秀賞（厚生労働大臣賞）受賞

（日本経済新聞 2017年6月1日（木）掲載）

弊社の障害者雇用の特色として、。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。

2. 安定性・継続性

(1)施設従事者の雇用計画の安定化及び人員配置の適正化についての考え方

●事業計画書 別紙① を参照ください。P.42

本施設には、利用者の安心感と信頼感の業務に誇りを持つ者を常勤社員および有資格者も含め、適切に配置します。同時に公共サービスの担い手として、人間性や社会性を重視致します。社員構成は、男女比、経験年数、年齢など、バランスよく配置することを心掛けます。

①施設従事者の雇用計画の安定化について

1) 採用方針

(ア)

します。

本施設での統括責任者をはじめ、受付・カフェ・施設維持管理の各責任者及び指導員やスタッフは、世田谷区内在住者を優先採用します。良き地元意識や土地勘などは、利用者との会話を盛んにし、地域に密着した施設づくりに繋がります。また、近隣居住者を採用することは、大雪・台風・地震等の天災時の出勤体制確保策にも繋がります。

(イ) 業務遂行に意欲的に取り組み、利用者から愛される人材を採用します。

◆統括責任者配置予定に関して

新規の本施設運営においては、利用者の満足度はもちろんのこと、世田谷区をはじめ本施設入居各施設、民間施設棟、また、関連施設や団体等、多岐にわたる連絡調整機能が求められます。施設をしっかりと運営していくためには公共施設の運営経験、渉外能力、人間力、信頼、積極性、事務処理能力等が必要になってきます。

弊社が

：します(予定)。

◆事務業務、経理担当、広報担当、受付業務、カフェ店長に関して

できるだけ社内異動により、経験豊富なスタッフを配置いたします。

(ウ) 高齢者・障害者を積極的に採用します。

1. 運営方針・事業実績・運営実績(5)高齢者・障害者雇用、その他様々な就労困難な状況にある方の就労に関する考え方及び雇用の計画②雇用計画でお示した通り、障害者・高齢者に関しても安心して継続的に従事頂けるよう配慮を行い、障害をお持ちの方にも可能な範囲内での仕事に従事して頂きたいと考え、

し、積極的な採用を行って参ります。

フルタイムでの就業はなかなか困難であるかと思いますので、でのジョブシェアリングとしてより多くの方に就業して頂きたいと考えております。また、将来的には近隣にあると連携し、して頂くなど、その受け皿となっていきたいと考えております。

高齢者雇用計画については、弊社スタッフ

と連携して、

高齢者10名程度を採用予定。利用者に多くのお年寄りも想定され、高齢者の気持ちを理解できる人材として採用し、元気で生き活きた就業を行い、生涯現役で活躍する支援をいたします。

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。

障害者
雇用計画

総合受付

カフェ

維持管理

※第三者委託先を含む

2. 安定性・継続性

2) 従業員安定雇用の方策

(ア) 正社員登用制度

個人の能力を評価し、グループ全体で毎年400名程の**正社員登用**を進めています。人材を【人財】、真の意味での財産と考え、優秀な【人財】が安心・安定して働ける環境を確保します。

(イ) 人事評価

的確な業務遂行及び意欲向上のため、年に1回人事評価表に基づき社員の人事評価を行い、昇給・昇格等のモチベーションアップを図ります。

(ウ) 永年勤続表彰制度

5年・10年・20年・30年勤続者へ賞状と副賞（ ）による永年勤続表彰制度を実施し、従業員のモチベーション向上にも繋がっております。

(エ) 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出来る体制をとっています。各種ハラスメントの社内相談窓口も企業として設置しております。

(オ) 従業員紹介制度（ ）の制定

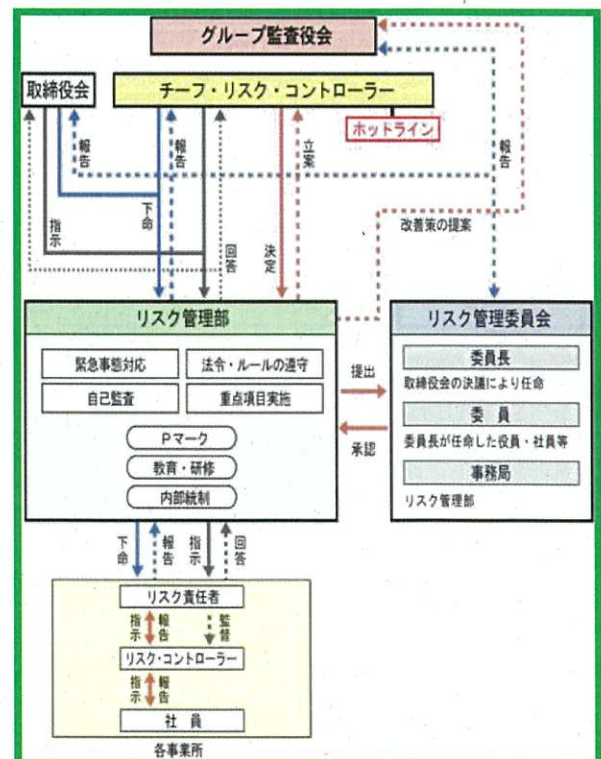
平成29年度より、有能で信頼ある人財確保を行う事を目的として、弊社従業員が友人・知人を紹介した際に、 しました。

(カ) 残業削減への取り組み

社員自身の健康を第一に考え、全社方針として、残業は決められた書式で事前申請とし、きめ細かな管理をすることで、過重労働が発生しない体制に努めております。申請制度により、各個人の時間外状況を上司が日々把握する事ができ、本人の健康状態等に留意できる仕組みを取り入れています。

(キ) コンプライアンス体制の確立

- 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・施策実施をおこなっております。
- 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統括室が設置されており、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) 社員（パート社員も含め）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。



2. 安定性・継続性

(ク) 男女共同参画

社会サービス業務がメインステージである弊社において、女性雇用促進のウエイトは高く、弊社全社員に対する男性比率22%に対し、**女性の比率**はおよそ**4倍の78%**という状況です。「礼節」が根幹である社風はもとより、早期よりCSRやコンプライアンスに対する取り組みを重要視してきたこともあいまって、女性の活躍が求められる業種も拡大してきております。

また、地域住民及び利用者へのサービス向上・満足度アップの観点からも、社会サービス業務の特徴でもありニーズとしてのく女性ならではのきめの細かい<配慮><繊細さ>が求められるケースが多いことも土壌にあるといえます。

(ケ) 友愛会制度（弊社の福利厚生制度の一環）

社員の親睦や共済、給付・支給等幅広い活動を行っています。親睦を深めるべく「日光江戸村ツアー」や「大江戸温泉ツアー」などを開催し、家族交際の交流は毎回大盛況です。

3) 人員配置の適正化について

梅ヶ丘拠点運営していくにあたって、地域の拠点として、世田谷区民の皆様の利便性を高めて拠点としての効果を上げていく必要があります。運営スタッフにおいても利用者の満足度を高めていくために、下記の業務責任者の配置を行います。

統括責任者	利用者や入居施設、梅ヶ丘拠点を含む地域関連団体・世田谷区民等とのにふさわしい、見識のある福祉施設運営の経験者。
統括副責任者	統括責任者の補助及び不在時の代行者。受付担当責任者兼務。
経理担当者	事務・経理部門の責任者。館内行事の企画運営。
施設管理担当者	施設管理全般に及ぶ責任者。委託業者との連絡担当者。
広報担当者	情報発信、情報入手、各種企画提案等、渉外担当。
カフェ店長	カフェの運営・管理。経験者。
事務員・受付	受付・事務全般。
カフェスタッフ	カフェの店員。

4) 求める人間性・社会性・倫理観・資質

人間性	利用者、施設に係る立場・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	本施設内施設をはじめ、世田谷区職員様、弊社グループ社員同士の緊密なリレーションを構築し、利用者全般、地域住民等との良好なコミュニケーションへの配慮を常に優先し、協調性を発揮できること。
倫理観	本施設業務仕様書や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	◆状況判断力・決断力がある。 ◆創意工夫・アイデアがある。 ◆礼節・マナーを理解・実践できる。 ◆リーダーシップがある。 ◆利用者全般、地域住民等への適切な対応ができる。 ◆職務への取組意欲・熱意がある。 ◆コミュニケーション能力がある。 ◆PCスキルがある。 ◆奉仕精神がある。

2. 安定性・継続性

(2)施設従事者の研修についての考え方及び研修内容・計画

①基本方針

本施設は、ノーマライゼーション複合施設との位置付けから様々な要望を持った多数の世田谷区民の皆様のご利用が予想されます。その利用者のご要望にお応えする為、弊社では、各施設の案内を的確に行うだけでなく個人情報研修や電話対応研修、手話研修など細分化された研修を行い、常にスキルアップを図って参ります。

弊社では就業前の研修はもとより、就業後も経験・スキルにあわせた段階毎の研修を積み重ね、優良なホスピタリティのあるサービスの提供の向上させるべく、以降に述べます研修計画にて実践、職務遂行に不可欠なスキルの習得を目指して参ります。

施設オープン前より、

深めます。

②考え方～「礼節・感動・思いやり」を励行する為の心づくり8か条～

1) 『「人材」は利用者にとって貴重な「人財」とならなければならない』、というのが弊社の基本的なコンセプトです。

2) 利用者に感動していただける仕事ができるように、スタッフの礼節を重んじ、社会への貢献や、その責任を果たすことを第一に考えます。

3) きめ細やかなサービスの向上を図るため、スタッフの資質向上に取り組めます。

心づくり8か条

- ① 感謝の心で迎える
周囲の恩恵で自分があると自覚し、すべてを感謝の気持ちで受け入れます。
- ② プラス発想をする
何事も自分が向上するための学習材料ととらえ、明るく良い方に考えます。
- ③ 良い言葉に徹する
良い言葉は心を豊かにすると心得、否定語を避けて肯定語を心がけます。
- ④ 積極性を発揮する
積極心が人間の本質であると知り、引込思案にならずに自発的に行動します。
- ⑤ 思いやりをつくる
「礼節」の実践が思いやりの基本と認識し、心を込めて敬意を表します。
- ⑥ 自然を大切に
動植物を愛する心が豊かな感性を養うと承知し、自然を大切にします。
- ⑦ 世の中にあはれをする
与える喜びが最高の喜びと理解し、世のため人のために活動します。
- ⑧ 反省し成長する
「反省なき者に進歩なし」と向きまえ、向上のための前向きな反省をします。

③研修の内容・計画

1) 入社時研修

(ア) 事前シミュレーション

「仕様書」を遵守し、業務全体の流れを掌握・理解・徹底させます。

(イ) 「就業前の心構え」「個人情報保護研修」「接遇マナー研修」「衛生管理研修(喫茶店スタッフ等)」等、運営管理に不可欠な基本スキルを習得します。

※個人情報保護研修につきましては、後述の【4.安全の確保と緊急時の対応(3)】にて、弊社特色の一つでもある「プライバシーマーク」とあわせて補足致します。



2. 安定性・継続性

2) 現場研修

- (ア) 入社時研修を踏まえ、実際に現場での最終確認・チェックを事細かにを行い、認識と現状のギャップを補正します。
- (イ) 最終確認・チェック後のブレインストーミング（討議）により個々の精度を高めます。

3) ブラッシュアップ研修

- (ア) 入社時研修の再確認
日常業務を遂行しながら、ディスカッション形式で業務研修やマナー研修を行うと同時に、個人情報保護に関する事項の再確認を行います。
- (イ) 各種マニュアルを用い、基本知識・技能を踏まえたブラッシュアップを行い、運営レベルを向上します。
- (ウ) 経験談によるK Y T（危険予知トレーニング）
施設管理業務では多くの実績を収めている弊社ならではの経験と全国ネットワークを生かし、同業務での成功事例や失敗事例等を基に、K Y T（危険予知トレーニング）を行い、サービスの向上に努めます。

※ K Y T：職場内研修を通じ、危険性の情報を共有することで、予測できる災害の発生を未然に防止させる仕組み。

【定期的なKYT活動を通じた4 R方式の実施】

第一ラウンド（現状の把握）	どんな危険が潜んでいるか
第二ラウンド（本質追求）	これが危険のポイント
第三ラウンド（対策樹立）	あなたならどうする
第四ラウンド（目標設定）	私たちはこうする

4) 弊社の特色 ～接客マナーの向上～

- (ア) 利用者の立場に立ち、好感を持たれる対応をすることも利用者トラブルの防止につながります。社内事前研修だけでなく、定期研修・日常業務においても見直しを行い、接客マナー向上を図ります。
- (イ) ビデオ撮影による対応の確認
研修では、スタッフ一人一人のロールプレイングの様子をビデオ撮影します。対応や表情、態度などを客観的に確認することで、個々の欠点の改善に効果をあげております。



- (ウ) 電話対応における接客マナーの向上

電話では相手の姿・表情が見えないため言い方一つで不快感を与えたり、誤解を招く恐れがあります。相手の用件を正確に聞き取り、言葉遣いはもちろんのこと、話し方や声のトーンに常に気を配りながら話を進めることが大切です。研修では、実際の電話の対応を録音できる「テルコーチ」を使用し、自身の声を客観的に聞き、より良い対応ができるよう確認してまいります。更に、電話でよく聞かれる質問や本施設全般についてスムーズに対応できるよう「電話対応マニュアル」を作成し、スタッフが使用する電話近くに用意します。



2. 安定性・継続性

5) ステップアップ研修

(ア) 就業中スタッフの技術向上と意識改善を目的として、必要とされる最適なカリキュラムを策定・実施します。

(イ) 社内研修以外に、外部研修にも積極的に参加させ、スキルアップを図ります。

6) 研修計画 (実施の方法・時期・回数・対象者など)

個々の研修については、下記スケジュール(案)にて計画しております。

入社時研修 (年1回)

現場研修 (月1回)

ブラッシュアップ研修 (年1回)

ステップアップ研修 (年2回)



研修名	研修項目	主な内容	回数	対象	時期
入社時 研修	就業前の心構え	オリエンテーション 現場職員としての心構え 受託施設仕様書及び関連法令の理解	入社時	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			
	コンプライアンス研修	コンプライアンス基本理念・行動規範 基本ルールの理解			
	接遇マナー研修	言葉遣い・電話応対・接遇マナー			
	衛生管理研修	各種マニュアル (衛生管理・ノロウイルス予防 ・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・マニュアル確認	月1回	全員	入社時
	接遇マナーOJT	接遇マナー研修に基づいた現場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)	年1回	統括責任者・ 責任者クラス	6月 ～ 3月
	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			
	施設運営管理研修	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全般の安全・危機管理			
	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 整備研修	設備管理マニュアルによる研修 整備管理マニュアルによる研修			
ステップ アップ 研修		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	年2回	希望者	随時
	各種研修への参加	老人福祉・障害者福祉サービスマナー研修等 健康増進に関する研修等			
	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. 安定性・継続性

(3) 年間の事業計画についての考え方及び事業計画の概要

① 年間の事業計画についての考え方

世田谷ノーマライゼーションプランと障害者差別解消法に基づき、障害者及び高齢者を含め利用者の公平性を保ちます。

梅ヶ丘拠点プランに基づき、情報発信と地域交流を目的とした保険医療福祉の拠点となるよう、世田谷区民に喜んで頂ける、関心を持って頂ける、飽きの来ない魅力的な取り組みを計画します。

② 年間の事業計画についての事業計画の概要

りながら、飽きの来ない魅力的な取り組みを先進的に計画します。

【別添3】資料 運営スケジュールイメージを参照ください。

(4) 安定的かつ継続的な施設運営の実現のための考え方、計画、手法及び第三者委託の予定

① 安定的かつ継続的な施設運営の実現のための考え方

1) 公共施設等の維持管理にあたって

室内外の環境問題に十分配慮し安全で快適な空間を提供する必要があります。

また、予防保全の考え方に基づいた維持管理、個別計画における公共施設等の長寿命化により、将来の更新・維持管理費用の平準化、施設等の適切な保全を図ります。グループ内指定管理業務経験者を優先的に配置し、施設従事内定者においても個人情報保護、普通救命講習等、必要不可欠な講習を義務化します。

2) 第三者委託について

② 安定的かつ継続的な施設運営の実現の計画、手法

必要な専門知識を持った経験豊富な人材を配置し、各設備機能を正常効果的に作動させ故障事故の未然防止を図ります。

定期的な点検・診断の実施、施設情報や修繕履歴等のデータ収集を行い、施設評価や保全計画に基づく計画的な修繕などにより、予防保全の考え方に基づき適切な維持管理を実施します。

●事業計画書 別紙② を参照ください。 P.44～P.49

●事業計画書 別紙⑥ を参照ください。 P.58

3. サービスの質の向上

(1)利用者に対する管理運営（施設利用等）の公平性についての考え方

公平性の確保は指定管理者として基本的な使命です。周辺環境や利用者の多様化するニーズに効果的・効率的に対応する必要があります。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に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。

①格差の排除

利用者数増減による提供サービス内容の格差を排除します。

②ユーザーフレンドリーな施設管理

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”ユーザーフレンドリーな施設管理を行います。

③合理的配慮の提供

ノーマライゼーションと多世代交流の発信基地として、多種多様な要望をいただく事が予測されます。本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」を通じて専門性を持った弊社独自の教育プログラムを実施し、障害を持った利用者に対し「**合理的配慮の提供**」を実践します。

④スタッフの心理的バリアフリー化の実現

維持管理業務員も含め、全スタッフに対する定期的な接遇マナー研修を必修化します。また、

。高齢者・障害をお持ちの方も多数利用される施設でもあるので、相手方のペースに寄り添う、**傾聴重視の対応**が求められます。貸出施設利用状況の随時把握や施設内巡回において、利用者の動線を捉え、お困りの際の声掛けや介助等も積極的に行います。本施設利用者に「また、来たい」と思ってもらえるような接遇を、業務員全員が同一のクオリティで提供していきます。

(2)利用者への接遇、苦情の解決、利用者の声の反映並びに利用者増についての考え方及び取り組みの方策

①利用者への接遇

幼児から高齢者、健常者から障害者まで幅広い利用者の立場を認識した上での接遇・環境整備が重要です。利用者が居心地良く利用して頂き、お帰りになる時に「また来たい」と思われるサービスレベルの確立こそが指定管理者の努めだと考えております。

②苦情の解決

1)トラブルや苦情があった場合の対応

まず苦情を受けないように未然防止を考え、適切な運営と誠実な対応を心掛けます。万が一苦情になってしまった場合には、「**報告・連絡・相談**」の徹底により統括責任者を中心に対応し、世田谷区担当課様や会社との連携も含め迅速な解決を図ってまいります。

2)苦情等の未然防止について

本施設は、世代や障害の有無を超えて多くの多岐にわたる方が利用される施設です。利用に際して、各自の価値観は当然異なりますが、本施設は公共施設であり、公平性が重要であると考えます。そのために、従事者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、利用者にも利用規則を日頃よりしっかり伝え、公平性を基本として対応していきます。

3)苦情等の解決について

苦情発生時に迅速に対応できるよう、「危機管理マニュアル」を基本に対応します。苦情解決には**初期段階での解決が一番重要**です。初期段階の解決を基本に対応していきます。また、苦情の対応と解決となった時点で（未解決で終わった場合も含め）、「苦情対応報告書」を作成し、区・会社へ報告。同時に、従事者内での情報共有も図り、改善策を講じて同じ苦情をいただかないよう、その後業務に反映させます。

3. サービスの質の向上

■ 苦情の主な原因と対策例（「苦情対応マニュアル」より）

4) ヒヤリ・ハットのフィードバック

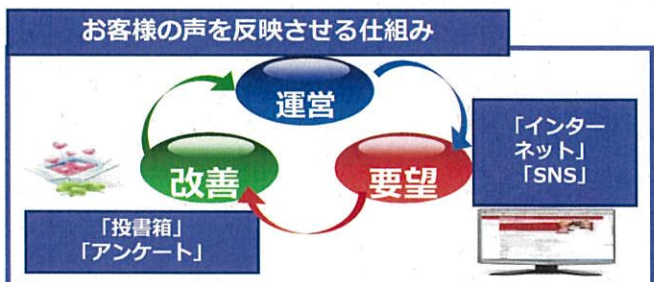
ハインリッヒの経験則によると、【1つの重大事故】の背後には【29の軽微な事故】が存在し、更にその背後には【300の異常（ヒヤリ・ハット）】が存在することが挙げられています。⇒（ハインリッヒの法則）

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、ヒヤリ・ハット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世田谷区にご報告・ご相談の上、日常基本作業の改善を図ります。



③ 利用者の声の反映についての考え方

利用者は意見・要望を持っていても、表現できない、伝えるのが苦手・億劫な利用者もいらっしゃいます。アンケート箱の設置や粗品の謝礼、インターネットやSNS等を駆使して多くの声を収集し、より良い施設運営に役立てていきます。



利用者が自由にご意見を伝えやすくする「ご意見箱」の設置や、グループ会社全体で苦情を共有・改善する事で、利用者の不満を未然に防ぐ事が出来ます。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**にて確認致します。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。弊社で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。本施設においても相談解決責任者、相談受付担当者及び第三者委員を設置し苦情・相談解決に努めます。

- ◆ 幅広く利用者の声をお聴きし、その声を反映し、サービスの向上に努めます。弊社では、

の向上及び改善を進めており、

サービス
にあります。

3. サービスの質の向上

(3) サービスに対する自己評価や第三者評価の考え方及び具体的な仕組み

① サービスに対する自己評価や第三者評価の考え方

自己評価は業務分類ごとに作成された自己評価表に^①を毎年実施します。多くの職員の参画のもと業務を振り返りによる気づきや反省から、福祉サービスの質の向上に繋げる事に意義があります。定期研修により職員が評価方法を理解し、会議やミーティングにて評価基準の統一を前提として自己評価を行う事により、客観的な判断が得られます。この評価表を基に弊社監査部による評価を毎年実施します。

② サービスに対する自己評価や第三者評価の具体的な仕組み

第三者評価については、外部機関の訪問調査による評価を毎年実施します。これにより、サービスの質を時系列的に捉えサービス向上を図ります。

◆セルフモニタリングによる^②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、^③等により寄せられた貴重な“生”^④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。

4. 安全の確保と緊急時の対応

(1) 施設の日常的な管理運営・責任体制についての考え方及び具体的な業務体制

①施設の日常的な管理運営・責任体制についての考え方

ユニバーサルデザイン対応を施した本施設においては、健常者と障害者が多世代交流の場として、優しく使いやすい施設が来場者すべての安心と安全につながると考えております。本施設の運営管理会社に選定された際には、本施設の点検を全ての利用者目線で行えるよう複数人で行い、より使いやすい施設環境の整備を提案して参ります。

また、利用者がいつでも安全に利用できるよう、運営・管理においては弊社が受託している他の近隣施設と連携を取りながら安全確保に努めてまいります。

②施設の日常的な管理運営・責任体制について具体的な業務体制

1) 施設内外の定刻巡回

施設内外の破損や汚れの発見、防犯対策として複合施設全体の状況を把握します。雨天時は利用者の転倒防止の為、入口付近や通路のモップ清掃作業を強化して安全確保に努めます。本施設の利用目的に沿わない行為や、他利用者の迷惑行為を発見した場合は注意指導を行い、施設内の秩序維持に努めます。

2) 清潔な衛生環境の維持

幼児、高齢者、障害者の安全な歩行を確保する為、定められた巡回、清掃を順守します。扉のドアノブや取手等、複数人が手を触れる場所の次亜塩素酸消毒を実施し、感染症予防に努めます。

3) 保険・保障について

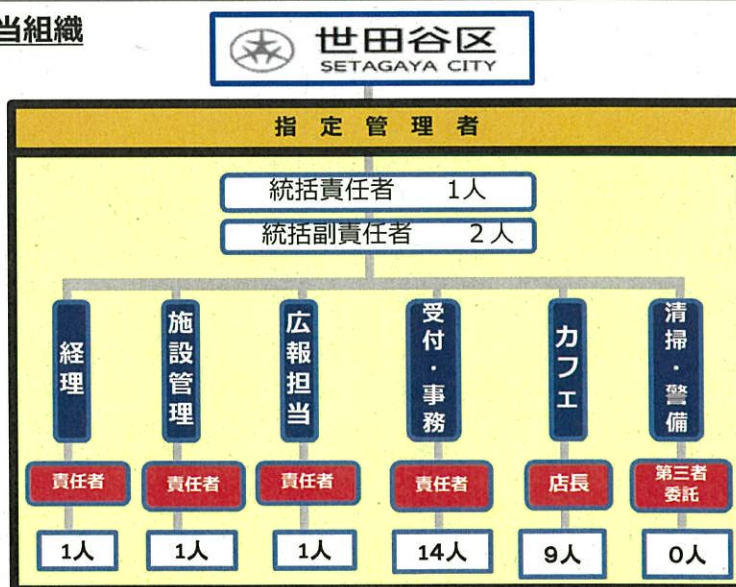
弊社は総合賠償責任保険に加入しております。

万が一、弊社従業員の責任で施設または第三者に損害を与えた場合は、これを補償します。

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。
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ことにより被る損害に対して保険金が支払われます。
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。

③管理の組織・責任体制・業務の担当組織

運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織に関しては、右記の通りと致します。



4. 安全の確保と緊急時の対応

(2) 緊急時(防犯、防災等)の体制・要員・対応方針についての考え方及び具体的な体制・方策

①緊急時(防犯、防災等)の体制・要員・対応方針についての考え方

私たちは、リスクマネジメントの観点から危機管理対策を講じ、施設の安全性確保に努めます。また、火災、天災、事故など各状況に沿った緊急時対応マニュアルを作成し、迅速に行動できる体制を整えます。

- 1) 災害・事故発生時の対応には事故そのものの発生を予防します。
- 2) 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。
- 3) 被害の復旧を早期に行い、利用者にご迷惑をかけません。

上記3点を重点的に危機管理体制を整えます。利用者の安全確保と同時に、スタッフの安全も考え、状況に応じた行動をとれるよう訓練・教育をします。

4) 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、従事者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。

②緊急時(防犯、防災等)の体制・要員・対応方針についての具体的な体制・方策

1) 防犯

館内を巡回して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、日頃から万が一に備えます。

2) 防災

防災設備の操作に全スタッフが習熟し、万が一の際や、誤報の際は迅速な復旧に努めます。年2回行う消防署主催の消防訓練（避難訓練、消化訓練等）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。受付スタッフは医師会等各入居施設と連携して迅速なアナウンスを行い、本施設利用者への対応を迅速に行います。

3) 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、**本施設内で総合的に連携した**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。避難誘導においては、まず視聴覚障害・車いす等の身体障害をお持ちの方の安全確保を最優先に行います。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。

4. 安全の確保と緊急時の対応

4) 予防対策

- ◆月1回開催される運営連絡会にて不審者情報の共有等、連携を深め協力体制を築きます。
- ◆本施設行事等で利用者増が見込める場合はグループ内誘導員や警備員を増員し、利用者の安全確保に努めます。

5) 緊急対応マニュアルの整備および訓練の実施

- ・緊急事態に備え、予め緊急対応マニュアルを作成します。
- ・防火・防災訓練や安全に関する研修会の年間計画を作成し実施します。
- ・関係機関も含めた適正な緊急連絡体制を確立し、区に提出します。
- ・施設長を防火管理者と定め、消防計画を策定し消防署に届け出ます。



6) 緊急時の連絡体制

緊急時の通報・連絡先の電話番号を一覧表にしたものを作成し、事務室等にも掲示、また従事者に貸与する携帯電話にも予め登録しておきます。

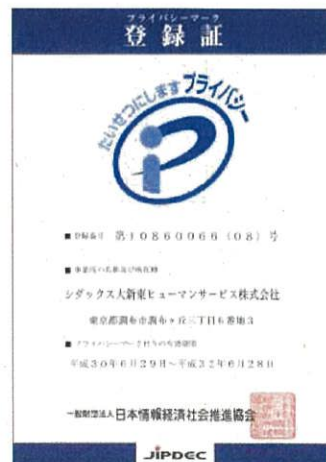
(3) 個人情報保護に関する考え方・方策、情報管理のための規定の内容・実施体制、従事者教育等への取り組み

①個人情報保護に対する考え方・方策

本施設運営においては、利用者の個人情報保護を最重要課題の1つとして捉え、業務に取り組めます。その上で、全スタッフに個人情報保護の徹底を図ると共に、個人情報保護関係法令および「世田谷区個人情報保護条例」を遵守した業務遂行を行ってまいります。

◆『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。



②情報管理のための規定の内容・実施体制

1) 個人情報の第三者提供

弊社は、利用者の同意なしに第三者へ利用者の個人情報の提供は行いません。但し個人情報に適用される法律等により、弊社が従うべき法令上の義務等の特別な事情がある場合は、この限りではありません。

2) 個人情報の開示・修正等の手続

利用者から収集した個人情報に関して、照会、訂正、削除を要望される場合があります。弊社は利用者本人による請求であることが確認できた場合には施設業務に著しい支障をきたす場合等を除き、合理的な期間内に、利用者の個人情報を開示、訂正、削除します。

4. 安全の確保と緊急時の対応

3) 機密保持

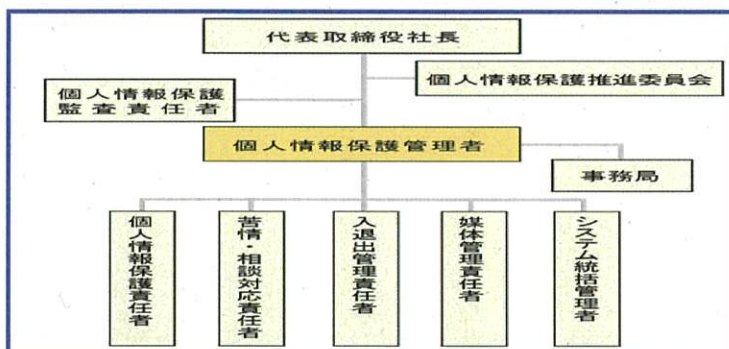
外部に電子データ・帳票類含め一切の個人情報を持ち出さないよう徹底します。
また個人情報は施錠できるキャビネットで保管し、パソコンへのアクセス制限等により、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等、及び個人情報への不正アクセスなどの防止策を講じております。

4) 個人情報の安全管理体制について

弊社は、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等から保護し、正確性及び安全性を確保するために管理体制を整備し、適切な安全対策を実施しております。具体的には、個人情報保護推進委員会および内部統制室の指導のもと、個人情報の保護に関する内部規程を整備確立しております。

また、個人情報を取り扱う事務所内への部外者の立ち入りを制限し、弊社の個人情報保護に関わる役員・社員全員に対し教育啓発活動を実施するほか管理責任者を置き、個人情報の適切な管理に努めます。

③情報管理のための規定の内容・実施体制



④従事者教育等への取り組み

本施設運営においては、**利用者の個人情報保護**を最重要課題の1つとして捉え、業務に取り組みます。その上で、全スタッフに個人情報保護の徹底を図ると共に、個人情報保護関係法令および「世田谷区個人情報保護条例」を遵守した個人情報教育を行ってまいります。

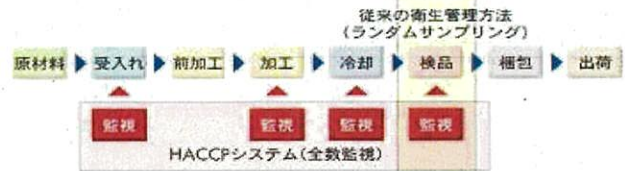
(4) 食品等の衛生管理・安全管理・事故防止対策、それらの内部規程・取組みの方策等

定期健康診断

スタッフは毎年、
定期健康診断を受診します。

4. 安全の確保と緊急時の対応

温度・湿度・時間の3つを軸に、それぞれの管理を正確に実施していくことでHACCP（ハサップ）をより効果的に実践し、各工程での詳細な管理項目を設定、食材から提供までを安心できる環境下で安全にお届けします。



HACCPとは、国連の国連食糧農業機関（FAO）と世界保健機関（WHO）の合同機関である食品規格（コーデックス）委員会から発表され、各国でその採用を推奨している国際的に認められたもので、当グループでの衛生管理基準です。

工程別管理項目

◆食材仕入 (関連会社、地元業者)

- 取引業者
 - ・製品規格書による安全性の保証のとり付け
- 納入業者
 - ・健康診断結果の提出 (1回/年)
 - ・検便結果の提出 (1回/月)
- トレーサビリティ
- ※米、生鮮食品、冷凍加工食品（一部）



◆納品

- 検品・保管
 - ・店舗配送者の健康診断及び検便の実施
 - ・納品時品温の確認・記録 (冷蔵品10℃以下) (冷凍品-7℃以下)
 - ・保管時の温度確認 (冷蔵品5℃以下) (冷凍品-18℃以下)



◆調理

- ・器具、道具の使い分け (包丁、まな板、ふきん、スポンジ等)
- ・加熱調理の中心温度と時間の確認、記録 (75℃以上、1分以上再加熱)
- ・エンボス手袋の着用



◆提供

- 提供作業
 - ・提供直前の中心温度の確認、記録 (65℃以上 (加熱) 10℃以下 (冷蔵))
 - ・ホールディングタイムの確認、記録 (上記基準内4時間 上記基準外2時間)



HACCP基準に基づく衛生管理実施例

●正しい手洗いの実施



手洗いは衛生の基本中の基本、正しい手順の表示、石鹸・アルコール消毒液、ペーパータオル、爪ブラシの常備が必要です。

●エンボス手袋の着用



菌の付着を防ぐため、調理品にさわる手にはエンボス手袋を着用します。

●器具・道具の使い分け



器具、容器類は食材別に区分けし、正しい洗浄と消毒・保管を行い、二次汚染を防止します。

●中心温度計での測定



加熱調理品に菌を残さない為に中心温度を測定します。
(75℃以上 / 1分以上の再熱)

●調理器具・容器の保管



菌の付着を防ぐ為に床上60cm以上の所定の保管棚に収納します。

●おう吐物処理セット



おう吐物の処理が迅速に行えるよう、おう吐物処理セットを常備します。

5. 施設の適切な保守管理

(1)施設の維持管理の適正化・効率化についての考え方、実施内容に対する具体的な取組みの方策・計画

①施設維持管理の適正化・効率化についての考え方

【総合管理】FM（ファシリティマネジメント）の推進と公共施設維持管理の長年培ってきたノウハウで、施設価値の最大化に取り組みます。
施設維持管理業務の適正化・効率化を図る方針として、三階層からなるFMを推進していきます。FMの推進により、本施設の価値を最大化させていきます。経営、管理、日常の三つの目線から実施内容をブレイクダウンし、かつ各層からの実施評価を積み上げる事で、世田谷区・利用者・本施設関係者全てに価値のある施策を取り組んでまいります。その施策としましては、機能保全策として有効な点検方法を実施する『**予防保全**』、危険防止及び快適空間を提供する『**運用管理**』、LCCに配慮した『**修繕**』の3点に特化します。また、施設経営の視点から限られた修繕費用を有効に活用するために、費用対効果の高い維持修繕の計画・実施に取り組みます。

※FM（ファシリティマネジメント）とは
単なる施設の維持管理に留まらず、施設のより良いあり方を総合的に判断し追求すること。いかに品質を向上し、コストマネジメントを図るかを両立させ、最適な施設をつくること。

※LCC（ライフサイクルコスト）とは
建物のライフサイクルにわたって発生する費用。建設費、光熱水費、点検・保守・清掃費などの運用維持管理費用、修繕・更新費用が含まれる。解体処分費や税金・保険費用までを含む場合もある。



②設備維持管理の取組み

【設備】各公共施設管理経験を活かして、本施設の安定稼働とコスト削減を目指します。

1) 公共施設の管理経験に基づく運用管理

各種資格を有する常駐設備スタッフ・本社設備スタッフが、本施設の特性を把握し、運転管理と維持管理を実施していきます。

ア) 外部要因に配慮した運転管理

常駐設備スタッフは、各施設担当者から利用状況を把握し、天候・外気温や利用者数等の外部要因に配慮した運転管理を行い、快適且つ安全な環境を提供していきます。

イ) 各施設に配慮した維持管理業務

各施設の利用状況に配慮し、日常点検整備の作業時間帯と定期保守点検の日程調整を行います。

ウ) 施設特性への配慮

貸出施設等の空調の運用において、自動制御設備のみに頼らず手動で、給気・露点・Co2を制御し、より快適な施設環境を提供していきます。



5. 施設の適切な保守管理

工) 経常修繕の対応

小破修繕の発生は、不定期に起こり得ます。例えば、天井裏の空調設備からの漏水修理など、様々なケースに応じた技術が必要です。常駐設備スタッフと本社設備スタッフにより、迅速な復旧作業を行い、利用者の安全確保と危険防止に取り組んでいきます。



③一元管理と予防保全への取り組み

常駐・本社設備スタッフによる日常管理・定期保守・経常修繕の『一元管理によるコスト削減』と、トラブル・備品・修繕履歴などの情報を活用した『予防保全による急な稼働停止の回避』、施設の現状分析による『コストを抑制した中長期修繕計画』を策定・実施します。

1) 予防保全によるコスト削減と稼働停止の回避



(ア) 一元管理によるコスト削減

空調設備と中央監視装置及び自動制御設備について、点検作業と経常修繕を内製化しております。現地に配置する常駐設備スタッフが、発見した不具合箇所を日報・月報に記録します。本社設備スタッフは、定期保守作業前に日報・月報を確認し、作業時に原因を調査します。定期保守作業後、調査結果に基づき修繕方法を検討し、経常修繕を実施します。

(イ) 情報管理による施設の安定稼働

日報、トラブル対応、管球や水処理剤等の備品、修繕履歴について、記録の作成及び保管を行います。その記録を活用し、『予防保全に取り組み、急な稼働停止を回避』します。

(ウ) コストを抑制した中長期修繕計画

本社設備スタッフである**建築設備士**や**一級施工管理技術者**が、修繕記録と現状を分析し、設備機器本体だけでなく構成部品単位で修繕方法を検討し、コストを抑制した中長期修繕計画を作成します。

④LCC（ライフサイクルコスト）削減の取り組み

維持修繕費については、常駐・本社設備スタッフの連携による、中長期修繕計画等によって削減を図ります。また、光熱水費については中央監視装置のエネルギー管理（消費状況データの蓄積）及び常駐設備スタッフの検針データから分析を行い、各設備機器の運転スケジュール見直しをする等の効率的な省エネ対策を推進していきます。

5. 施設の適切な保守管理

⑤ 清掃維持管理の取組み

【清掃】利用者の快適性・安全性向上のための運用管理

『清潔な状態を維持し、快適性・安全性を向上する』ことと、『建物劣化の防止』を目的に清掃作業に取り組みます。また、必要に応じて緊急清掃を行い迅速に原状回復をします。



1) 作業管理

清掃業務責任者が、『作業計画・勤務シフト・報告書』の作成と『作業の準備・監督・確認』及び『品質管理・クレーム対応・規律の維持・コミュニケーション』による作業管理を行います。

2) 効率的な清掃計画

ゾーニング、タイムスケジュール、作業手順書の作成により、効率の良い清掃作業に取り組みます。

ゾーニング	施設の場所ごとに汚染状況を分析し、業務仕様書に則った作業頻度・方法により重点化・効率化を図ります。
タイムスケジュール	スタッフ個々について、『誰が、どの場所を、いつ、どのような方法』で作業を行うか定めます。
作業手順書	ゾーニングに合わせて使用する洗剤や道具類の使用方法や、整理整頓方法、安全管理などを定めます。

3) 本施設におけるゾーニング

トラックオフ	日常・定期	玄関・エレベーター周辺で、靴の汚れが集中。日常では水拭きで除去、定期ではワックス塗りを重点的に実施。
ファンネル	日常	ドア付近、階段、曲がり角等で人が停止・方向転換する場所で、水拭きでヒールマークを除去。
トラフィック	日常・定期	廊下などで、中央部が汚れ、ダストモップで除塵。定期清掃は汚れの境界線に注意。
スポット	日常	トイレなど汚染の激しい場所。マットの敷設や水拭き作業で汚染を抑制。

5. 施設の適切な保守管理

4) 清掃作業の実施

『共用部・専用部清掃班』と『水回り清掃班』を編成し、効率性と利用者目線を大切に清掃作業を実施します。

共用部・専用部清掃班	清掃作業は『専用部を優先』し、利用開始前に清掃作業を完了します。利用時間制限のある作業場所を終えてから、共用部の清掃作業を行います。
水回り清掃班	『女性利用者に配慮』し、洗面台、蛇口、鏡は丁寧に清掃を行います。トイレは資機材を変え、『臭気にも配慮』し、隅々まで作業を行います。
ビルクリーニング技能士が指導監督	経験豊富なビルクリーニング技能士が指導監督にあたり、必要に応じて作業を行います。
環境保護	ISOの環境配慮基準としてエコマークの付いた資材を極力使用し、洗剤等も環境に配慮したものを使用します。

5) 緊急清掃の実施

(ア) 作業の指示

各施設から、**清掃控室**及び**施設管理室**に連絡が入るため、いずれの場合にも対処できるように、清掃責任者は携帯電話を携帯します。

(イ) 本施設における想定対応

貸出施設座席の汚れ、トイレ等の施設内での吐しゃ物によるノロウイルス対策、外構の落書き等の様々なケースが想定され、迅速な対応と的確な技術で解決していきます。

⑥ 警備維持管理の取組み

【警備】利用者と地域の安全・安心確保のための運用管理

施設警備による『警備・防災・記録／報告』と、駐車場管理による『利用者案内及び駐車場管理』で警備業務にあたり、利用者及び地域の安全・安心に貢献します。



1) 施設常驻警備

(ア) 施設管理室業務

防火管理	防災管理業務経験者及び警備員指導教育責任者の指導により、各種火災通報装置を運用し、防火管理を行います。また、緊急時には自衛消防隊の中心として行動します。
防災管理	地震対策に加え、台風・局地的集中豪雨・雪害に備えます。漏水対策や転倒防止のためのマットの敷設、雪かきなど、状況に応じて対応します。
防犯管理	『見守る』警備として、中央監視装置による出入管理システムや監視カメラなどの防犯設備を活用し、犯罪行為の発見に努めます。
運用管理	入退館管理、鍵管理、拾得物・遺失物管理、傷病人対応等の運用管理を行います。

5. 施設の適切な保守管理

(イ) 巡回・立哨警備業務

『見せる』警備として、巡回による盗難・暴力破壊行為・盗撮や不審者及び危険個所の発見及び犯罪の抑止、利用者からの問い合わせ対応を行います。

(ウ) 記録・報告

拾得物対応の記録、盗難・事故・救急車の要請は、速やかに貴区への報告と、報告書の作成をします。



2) 駐車場管理

利用者が最も先に対面するスタッフであることを踏まえ、駐車場利用者への『適切な対応とホスピタリティ』の指導教育に力を入れ、利用者の本施設に対するイメージの向上を図ります。

(ア) 利用者案内

的確な駐車場の案内により、利用者サービスの向上に努めます。

(イ) 搬出入車両整理

混雑時には一般車両と商用車両（各種収集運搬車両）の整理を適宜、迅速に行います。

(ウ) 障害者駐車場適正利用の推進

平成29年9月29日に、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県では、障害者用駐車場（障害者等用駐車区画）の適正利用をより一層推進するため、共同で普及啓発活動を実施しております。

本施設におきましても、駐車場における公平・平等利用を適応させ、誰もが平等に利用できるよう配慮するため、駐車場内に設置されております障害者専用駐車スペースへ掲示物を配置して他の利用者に対し啓発運動を行う他、警備員による案内等も行っております。



3) 情報共有体制

警備員指導教育責任者による定期的な指導、他施設の警備隊長との定期的な意見交換会議を実施しております。意見交換をする機会を持ち、施設常駐警備業務における、現場で発生する様々な事案を随時共有し、現場での危機管理意識の向上を図り、業務にあたります。

5. 施設の適切な保守管理

(2) 環境への配慮についての考え方及び具体的な取組み

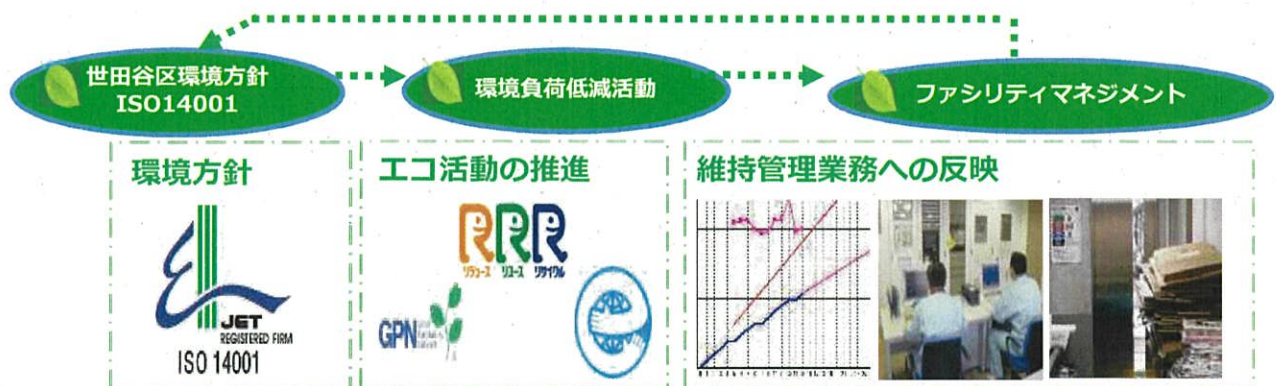
(区の環境方針・環境マネジメントシステム、梅ヶ丘拠点整備プランにいう

「地域環境との共生」を踏まえて)

① 世田谷区環境方針及び「ECOステップせたがや」を踏まえた環境配慮への取組み

世田谷区環境方針やISO14001に定めた環境負荷低減への取組みについて、ファシリティマネジメントによって維持管理業務へ反映し、継続的な改善を図ります。

さらに、省エネ手法（ISO50001、エコチューニング、省エネチューニング）によりコスト削減・環境負荷低減を図り、経営的なメリットの提供を目指します。



② 環境マネジメントシステムによる取組み

環境方針として定めた『3R運動の推進・ゴミの分別・剥離作業廃液の適正処理等』をPDCAサイクルによる継続的な運用で実施し、改善にも取り組みます。

1) 3R運動の推進

弊社では、企業活動を通じてリデュース（ゴミを減らす）・リユース（繰り返し使う）・リサイクル（再資源化）を推進しております。

(ア) ミスプリント防止機能の付加（リデュース）

複合機に印刷確認機能を設定し、無駄な印刷物の削減を行います。

(イ) 裏紙の使用（リユース）

印刷物の裏紙を、内部資料の印刷やメモ用紙として活用します。

(ウ) グリーン購入（リデュース）

製品やサービスを購入する際に、本当に必要なものであるか、環境を考慮して作られたものか、長く使えるものか、廃棄する際にゴミが少なくなるか、の点について確認・承認を行っております。

(エ) エコマーク製品の購入（リサイクル）

グリーン購入を速やかに進めるために、エコマーク製品を購入の基準として活用します。

2) ゴミの分別

日常清掃業務において適切なゴミの分別作業を指導徹底しております。

3) 廃液処理

定期清掃床面剥離作業で発生する廃液の適正処理について規定しています。

5. 施設の適切な保守管理

③FMによる維持管理業務への反映

ファシリティマネジメントによって『見える化・運用改善・廃棄物コントロール』について維持管理業務に反映し、継続的に改善していきます。

1) 見える化

施設稼働時間と利用人数に対する使用した光熱水費を季節ごとに評価し、グラフを作成することで実績の『見える化』に取組みます。

2) 運用改善

機械設備の運用改善により、『動力設備や照明制御設備の消費電力抑制及び上下水量の抑制』によるコスト削減、『冷温水発生器などの燃焼機器によるCO2排出量の抑制』による環境負荷低減に取組みます。

3) 廃棄物コントロール

個人利用者・利用団体に対して実施する『ごみの分別・持ち帰り』の啓発活動や、本施設管理者としての『適正な分別・搬出処理』を行い、廃棄物の抑制と再資源化を推進します。

④省エネ3手法によるコスト削減

3ステップの省エネ手法（ISO50001、エコチューニング、省エネチューニング）により、コスト削減・環境負荷低減に取組みます。



1) ISO50001による省エネルギー化

日常的な運用管理における利用状況及び情報管理による実データの把握と、エネルギー管理士による検証により、省エネルギー化に取組みます。

(ア) エネルギー管理

天候・稼働率・運転時間等の特殊要因を『設備運転記録』に記録することで利用状況を把握し、「請求書に記載の消費量」と比較して積算メーターとの誤差を確認しながらエネルギー使用量の正確なデータをまとめ、グラフ等による『見える化』を図り、省エネルギー化対策の基礎を築きます。

(イ) 改善への取組み

本施設を担当するエネルギー管理士が、収集したエネルギー使用量のデータを分析することで改善計画を策定し、運用管理にフィードバックしていきます。

5. 施設の適切な保守管理

2) エコチューニング

全国ビルメンテナンス協会が環境省委託事業として進める『エコチューニング』は、設備運用改善による光熱水費の削減に取り組み、削減された費用を利益として分け合うビジネスモデルです。利用者満足度と省エネルギー化による費用対効果までを視野に入れた機械設備運用管理を行い、施設経営に貢献します。

(ア) チューニングの実践

ローカル設備（電気・空調・給排水設備等）について個別に調査を行い、適正な運転状態にチューニングを行うことで、省エネルギー化・環境負荷低減を図ります。

3) 省エネチューニング

中央監視装置及び自動制御設備の設定変更や制御機器交換による省エネチューニングを実施します。導入に際しては、施設運用状況を調査後に調整作業を行い、省エネルギー化を実現します。

(ア) 省エネルギー化計画の作成

中央監視装置及び自動制御設備が担う制御の評価（制御性評価）を行うことで計画書類を作成し、効果的な省エネを目指します。

(イ) 調整作業

策定した省エネルギー化計画に基づき、中央監視装置及び自動制御設備について、『ソフト・パラメータ変更』や『管理ポイントの追加』等による調整により、最適な制御を行います。

⑤本施設における取組み

設備機器の運用について『実データ』の検証を行い、竣工時の設定状態から、実際の運用に応じた調整を行う『**オーダー調整**』を行うことで、省エネに取り組めます。

設備	オーダー調整の取組みによるエネルギー削減案 内容
動力	曜日・時間帯により、エレベーターを1基停止させる【節電】
照明	必要に応じて館内・外灯・駐車場の照明を間引きする【節電】
照明	四季に応じて外灯の点灯時刻を変更、夏は日が長くなる為点灯時刻を遅くし、冬は日が短くなる為点灯時刻を早くし照明制御盤でのスケジューリングに反映させる【節電】
弱電設備	トイレ便座の季節によるヒーターオフ、早朝深夜帯のウォシュレット停止を行う【節電・節水】
照明・空調	各入居施設様と連携し、月間予定表を把握した上での日常の無駄のない空調や照明スケジュール管理の実施（予定変更の場合は都度対応させて頂く）【節電】
照明・空調	前年度のデータに基づき月間及び年間の使用量の前年比を考察し、傾向を把握して熱源機器の調整抑制を図る（来場者数、貸出施設稼働率、天候等が大きく影響）【節電】
動力	各種ポンプの流量調整による、ポンプモーターの負荷軽減を行う【節電】
空調	ペリメーターゾーン（外周部）において夏期はブラインドロールカーテンで遮光を行い冷房負荷の軽減を図り、冬期は陽射しを取入れ暖房負荷を軽減する（各テナント様と要ご相談）【節電】
空調	運転時間の長い空調外調機のフィルタについては清掃を月1回実施する （仕様では定められていなくても、汚れやすい箇所については臨機応変に対応、要ご相談）【節電】
空調	各入居施設様や会議室・研修室の空調について、外気温度・利用者数・時間帯・年齢層に応じて温度設定を行う【節電】
空調	冷温水発生機の使用時間を短くし、間欠運転を実施する【節電】
給排水	手洗い用蛇口の水量を調整する【節水】
給排水	冷却塔ブロー設定の見直しを図る【ブロー排水量減による、薬剂量削減】

5. 施設の適切な保守管理

⑥梅ヶ丘拠点整備プラン「地域環境との共生」を踏まえた取組み

- ユニバーサルデザインの理念を基調としたやさしいまちづくりとの調和
全ての利用者にとって公正性・平等性・快適性を保持していくのは勿論の事、地域との調和・共生を図り、地域活性化に貢献していきます。施設運営（ソフト面）と施設設備（ハード面）の両面から配慮し、全ての利用者に対して対面重視のユニバーサルサービスを提供していきます。
また、書籍・パンフレット類は『世田谷区情報のユニバーサルデザインガイドライン』に則り、UD（ユニバーサルデザイン）フォントを極力使用し、視認性を向上させた情報発信をしていきます。

利用者層

配慮ポイント

施設運営（ソフト面）の配慮案

施設設備（ハード面）の配慮案

6. 運営の効率性と管理経費

(1)事業運営について、収支計画の適正性・効率性の確保の考え方及び具体的な収支計画

①省エネルギー設備の導入等を通じた環境負荷の低減

●事業計画書 別紙② を参照ください。P.44～P.49

機械設備の運用改善を図り、省エネルギー化とともに環境負荷の低減（CO2排出量の抑制）を目指します。

また、本施設に設置されるコージェネレーションシステムを計画的に運転管理し、発電と排熱有効活用による『区複合棟及び民間棟』のエネルギー統合効率を最大限に高め、電力ピークカットによる省エネルギー化やCO2排出量の抑制による環境負荷低減を推進していきます。コージェネレーションシステム活用による省エネルギー化・環境負荷低減の推進は、他公共施設（東京都渋谷区、神奈川県藤沢市）でも既に維持管理業務の重点項目として取り組んでいます。

②周辺地域の緑との連続性に配慮したみどり豊かな環境の創出

周辺地域に配慮した施設整備と景観形成

●事業計画書 別紙② を参照ください。P.44～P.49

緑は安心感や調和を表し、木や森等の自然の色でもあるので気持ちを穏やかにし心身をリラックスさせる効果があると言われています。本施設整備における、植栽管理業務は利用者に安心感を与える上で、また、周辺地域との調和においても重要な維持管理項目であり、関連する諸般の環境づくり（環境衛生－清掃業務・設備管理業務、対面重視の対応－ホスピタリティ教育、）と併せて行い、利用者や周辺地域へいつでもリラックス感や安心感を与えられる施設運営を目指します。

③オープンスペースや通り抜けの確保、安全な歩行者空間の確保等による地域の防災性・安全性の向上・東日本大震災を踏まえた防災拠点としての整備

万一の災害発生時にオープンスペースや通り抜け通路が適正に確保されていないと二次災害を引き起こす恐れがあります。日常での防災性・安全性の向上・確保の取り組みが非常時にも活かされるものと考えており、利用者・周辺地域を守るのは本施設管理スタッフ一同であるという使命感を持ち、スタッフ一丸で安全確保・犯罪行為の抑止に努めていきます。

また、周辺地域の防災拠点として求められる役割も大きいものと考えます。『災害時における被災住民避難に関する支援協定』（案）を世田谷区と締結させていただき、災害時の避難先としての施設提供・災害時用備蓄物資の提供等を行います。高齢者や障害をお持ちの方も多数利用される施設でもありますので、被災住民は高齢者や障害をお持ちの方を優先受入れとします。

(2)施設の維持管理について、経費の適正性・効率性の確保の考え方及び具体的な経費の積算

①人件費の考え方

維持管理業務経費の大半は人件費が占めております。労働市場において最低賃金上昇の流れが今後も続くと予測され、人材の確保・流出抑制が大きな課題となっています。業務員の安定した長期雇用は業務体制の安定につながり、安定こそが品質の向上や適正な施設維持管理を継続していけるものと考えております。前述の実現のためには、地域市場も勘案した一定水準以上の処遇確保が必須です。その分の経費は適正があるとの見方もできますが、積算設定・配置計画には十分な検討が必要です。

スタッフの教育、育成を充実させて、を目指し、日々努力、研鑽に努めて参ります。また、を行うことで急な欠員や長期休暇にも柔軟に対応できる仕組みを作ります。

6. 運営の効率性と管理経費

残業や休日出勤をする際には、事前申請書を必ず上長に提出し、許可を得てから実施します。予定残業時間や休日出勤時間を事前に記入し、実際にかかった時間と突き合わせ、日々きめ細かい管理を行うことで残業抑制につなげて参ります。

②適正性と効率性

他方、適正性ととともに効率性についても検討しなければいけません。人材確保に一定の経費（適正経費）は掛かりますが、効率性を向上させる取組み（一元管理や同系統同時作業による工数削減等）を施設管理者としてコスト意識を持って継続していかなければなりません。適正経費は掛かりますが、適正以上の経費は効率性向上の取組みを計画・実施することで抑制していきます。

（3）管理コストの縮減についての考え方及び具体的で実効性のある計画と方法

- ①消耗品等の一括発注により、（上の取引によるスケールメリットを最大限に生かしコスト低減に繋げて参ります。）
- ②基準在庫表を基に、オンラインによるきめ細かい発注を行い、ムリ・ムダを防ぎます。
- ③経費区分に関わらず、（「という考え方に基づき、機器、備品、消耗品等を大切に扱います。）
- ④こまめに電気を消したり、裏紙を使用したり、カラーコピーを抑制したり、スタッフ一人一人の意識を変え徹底的に無駄を排除致します。
- ⑤設備管理業務における、一元管理によるコスト削減やコスト抑制をも考慮した中長期修繕を計画し実施します。
- ⑥設備機器の運用について（と実施します。）
- ⑦光熱水費については、毎月・毎年比較のデータを取り、使用量及び使用料金を把握した上で増減の要因を分析し、設備機器の運転スケジュール変更に反映させコスト縮減に努めます。
- ⑧維持管理業務にかかる消耗品類（例：トイレットペーパー等の紙類）は、必ず複数社からの見積を取得し、品質も考慮しながら最安値の販売店から購入します。また、購入にあたっては地元業者やインターネット販売等も有効活用し、コスト縮減を図ります。
- ⑨紙のプリントを行わず、データで社内共有をいたします。
- ⑩スタッフのマルチタスク化を行います。各ポジションをローラーで経験させることで、人員の流動化を図り、応援体制の確立・欠員対応に備えます。

7. 事業提案、その他特記事項

(1) 公募要項の別紙3「D. 特に指定管理者の提案を求める事項」6項目についての提案

●事業計画書 別紙③ を参照ください。

(2) その他、総合プラザの設置目的を達成するために有効な提案、特記事項

①カフェの運営

弊社グループ会社であるシダックス・フードサービス株式会社（全国723件運営）、シダックス・アイ株式会社（全国408件運営）等グループ全体の運営ノウハウを活かし、地域の皆様に愛される【 】を目指します。

1) カフェコンセプト・ネーミング・特徴について

(ア) カフェコンセプト

「全ての世代の地域の皆様、様々な障害をお持ちの方が共に快適なひとときが 過ごせるような居場所づくりを目指します。」

カフェの本来の機能であるドリンク、軽食の提供にとどまることなく、

するカフェ運営を行ないます。

(イ) ネーミングについて

『ふれあいカフェ うめとぴあ』

◆由来：世田谷区では昭和58年ごろ、区民と協働で「ふれあいのあるまちづくり」事業を進められていらっしゃいました。現在も梅丘中学校前の道路は「ふれあい通り」と呼ばれており、今でも区民の皆様に親しまれていることから命名しました。

(ウ) カフェの特徴

- ◆ 用意し、すべての世代の地域の皆様に安心・安全な食事を提供いたします。
- ◆



7. 事業提案、その他特記事項

2) カフェ運営について

(ア) 営業時間及び定休日

◆営業時間：午前9時～午後16時 <ラストオーダー 15:30 想定>

◆定休日：土日祝日、年末年始 <12月29日～1月3日 想定>

(イ) 障害者雇用について

カフェ運営に当たっては2名の知的障害者の方を配置予定しております。週2～3回の勤務の中で、ドリンク作りやテーブルの清掃等を担当していただき、イベント時には がフォローして、カフェ責任者がいつでも障害者の方をサポートできる運営体制を整えます。障害のある方々の自立と社会参加と一緒に働く会社の仲間として、また、就労困難な状態の方でも働ける環境を整え、応援してまいります。

②カフェ+αのご提案

ニーズに応じてのご対応（カフェの補完機能）として、あらゆる時間帯の利用者ニーズにも対応できるよう、下記3点のご提案をいたします。

1)

2)

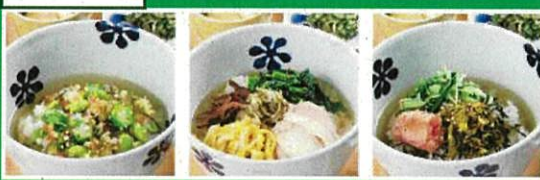
【※案】

3)

7. 事業提案、その他特記事項

3) 提供メニューイメージ

カフェでの提供メニューにつきましては、
提供いたします。（下記は一例です）

お食事メニュー	通常食 ●カレーライス  ●おにぎりプレート  ●和風明太子パスタ  ●ツナクリームパスタ  ●お茶漬け 		
	スイーツ	●モナカサンド  ●あんみつ  ●モンブラン  ●和ロール 	
		ドリンク	●コーヒー  ●紅茶  ●野菜ジュース    ※お持ち帰り用のカップ でもご提供いたします。

7. 事業提案、その他特記事項

③運営イメージ

■高齢者、障害者及び健康増進に関する施設の管理運営実績（平成26年度以降の実績）

※運営中の施設は、開始年月日が早い順に、収支は平成30年度について、運営が終わっている施設は終了年月日が遅い順に、収支は終了年度の実績をご記入ください。

※共同事業体の場合は、共同事業体としての実績でなくとも、参加団体ごとの実績で結構です。

※最大20施設まで記入可。

	施設名 所在地	管理・運営の形態 (直営・委託・ 指定管理等)	施設の種類 (高齢者・ 障害者・ 健康増進等)	開始年月日 終了年月日	収入 (千円) 支出 (千円)
1	御殿場市健康保健センター 静岡県御殿場市西田中237-7	委託	健康増進	2000/11/1 2020/3/31	
2	えりも町高齢者センター 北海道幌泉郡えりも町字庶野102番地	委託	高齢者	2004/4/1 2021/3/31	
3	栃木市勤労者総合福祉センター 栃木県栃木市今泉町1-2-7	指定管理	健康増進	2006/4/1 2021/3/31	
4	明石市立高齢者ふれあいの里中崎 兵庫県兵庫県明石市中崎1丁目2番22号	委託	高齢者	2007/4/1 2022/3/31	
5	明石市立高齢者ふれあいの里大久保 兵庫県明石市大久保町大窪340-1	委託	高齢者	2010/4/1 2022/3/31	
6	明石市立高齢者ふれあいの里魚住 兵庫県明石市魚住町西岡367-4	委託	高齢者	2010/4/1 2022/3/31	
7	明石市立高齢者ふれあいの里二見 兵庫県明石市二見町西二見605-1	委託	高齢者	2010/4/1 2022/3/31	
8					
9					
10	小清水町役場保健福祉課 北海道斜里郡小清水町字小清水217番地の1	委託	健康増進	2012/4/1 2018/3/31	
11	世田谷区老人休養ホームふじみ荘 東京都世田谷区上用賀6-2-13	指定管理	高齢者	2012/4/1 2021/3/31	
12	杉並区高齢者活動支援センター 東京都杉並区高井戸東3-7-5	指定管理	高齢者、 健康増進	2012/4/28 2020/3/31	
13	明石市高年介護室 兵庫県明石市中崎	委託	高齢者	2013/4/1 2019/3/31	
14	世田谷区立障害者休養ホームひまわり荘 東京都世田谷区上用賀5丁目24番18号	委託	高齢者、 障害者	2013/12/11 2023/3/31	
15	世田谷区立老人会館（ひだまり友遊会館） 東京都世田谷区若林4-37-8	指定管理	高齢者	2015/4/1 2019/3/31	
16	関市関わかさプラザ（公民館・体育館・福祉会館） 岐阜県関市若草通2-1	指定管理	健康増進	2015/4/1 2020/3/31	
17	取手市取手ウエルネスプラザ 茨城県取手市新町2-5-25 2F	委託	健康増進	2015/10/1 2020/3/31	
18	玄海町保健介護課 佐賀県東松浦郡玄海町大字諸浦348番地	委託	健康増進	2017/3/31 2019/3/31	
19	白岡市老人福祉センター 埼玉県白岡市高岩2177-1	委託	高齢者、 健康増進	2017/4/1 2022/3/31	
20	新潟市江南区健康福祉センター 新潟県新潟市江南区泉町3丁目4番5号	委託	健康増進	2018/3/1 2021/2/28	

■保健、医療及び福祉に関する事業等の実績（平成26年度以降の実績）

※実施中の事業は、開始年月日が早い順に、収支は平成30年度について、実施が終わっている事業は終了年月日が遅い順に、収支は終了年度の実績をご記入ください。

※「事業の種類・概要」は、どのような事業であるのかが第三者にわかる程度の簡潔な説明もご記入ください。

※共同事業体の場合は、共同事業体としての実績でなくとも、参加団体ごとの実績で結構です。

※最大20事業まで記入可。

	事業名	事業運営の形態 (自主・委託・指定管理等)	事業の種類・概要 (高齢者・障害者・健康増進等)	開始年月日	収入 (千円)
	実施場所			終了年月日	支出 (千円)
1	えりも町国保診療所 北海道幌泉郡えりも町本町210-1番地	委託	医療	2004/4/1 2021/3/31	
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

開所後

別添 3

40.41

別紙① 職員配置等提案書

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	統括責任者			
	統括副責任者			
	経理担当者			
	施設管理担当者			
	広報担当者			
	事務員			
	カフェ店長			
	カフェ副店長			
	小計			
	※うち障害者の人数			
	※うち高齢者（65歳以上） の人数			
	※うちその他の就労困難な状 況にある方の人数			
非常勤職員	事務員			
	カフェのスタッフ			
	小計			
	※うち障害者の人数			
	※うち高齢者（65歳以上） の人数			
	※うちその他の就労困難な状 況にある方の人数			
合計				

○人員配置計画

見本 6 - 2

※記載例

記載例を参考に週間の人員配置がわかるように記載してください。

※障害者、高齢者（65歳以上）又はその他の就労困難な状況にある方の配置がある場合は、備考欄等にその旨を明記してください。

	職種	平日	土日祝	備考
常勤	統括責任者			
	統括副責任者			
	経理担当、広報担当			
	施設担当			
	事務員			
	カフェ店長			
	カフェ副店長			
非常勤	事務員(総合案内)			
	カフェスタッフ			

別紙② 収支計画書

見本 7

1 1年目（令和2年度）の収支

- (1) 初年度（令和2年度）の1年間の収支を記入してください。
- (2) 区からの指定管理料収入の額（D）は、原則的に支出（経費）全体から、利用料金収入、自主事業の事業収入等、自動販売機収入の額を差し引いた額となります。
- (3) 医師会専有部分に係る経費はここに算入しないでください。
- (4) 各項目の積算資料・説明資料を必要に応じて添付してください。
- (5) 消費税及び地方消費税は、「10%」の税率で計算してください。

(単位：千円、税込)

収支区分		内訳	金額（令和2年度）
収入	A 利用料金収入額	「3 利用料金収入見込み」のとおり	
	B 自主事業の事業収入等の額	別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」のとおり	
	C 自動販売機収入の額		
	D 区からの指定管理料収入（委託料）の額	$(E + F + G) - (A + B + C) =$	
収入合計		$A + B + C + D =$	
支出	E 管理運営費のうち維持管理業務以外の経費	「4 管理運営費内訳」のとおり	
	F 管理運営費のうち維持管理費	「4 管理運営費内訳」及び別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」のとおり	
	G 自主事業その他の経費	別紙③「特に提案を求める事項に関する提案書」の「自主事業」等のとおり	
支出合計		$E + F + G =$	

【提案限度額】※下記の金額については提案限度額を超えないでください。

収支区分	提案限度額
収入D：区からの指定管理料収入（委託料）の額	2億6,000万円（税込み）
支出F：管理運営費のうち維持管理費	1億4,600万円（税込み）

2 2～5年目の収支

(単位：千円、税込)

収支区分		金額 (令和3年度)	金額 (令和4年度)	金額 (令和5年度)	金額 (令和6年度)
収入	A 利用料金収入額				
	B 自主事業の事業収入等の額				
	C 自動販売機収入の額				
	D 区からの指定管理料収入（委託料）の額				
収入合計					
支出	E 管理運営費のうち維持管理業務以外の経費				
	F 管理運営費のうち維持管理費				
	G 自主事業その他の経費				
支出合計					

3 利用料金収入見込み※令和２年度分のみ

喫茶室

(単位：円、税込)

番号	条例区分（第27条）	カテゴリー、メニュー名等	想定提供価格	想定売上額
1	飲み物メニュー	ブレンドコーヒー（H・I）		
2		アメリカンコーヒー（H・I）		
3		紅茶（H・I）		
4		ウーロン茶（H・I）		
5		コーラ		
6		ジンジャーエール		
7		オレンジジュース		
8		野菜ジュース		
9	食べ物メニュー	カレーライス		
10		パスタ各種		
11		おにぎりプレート		
12		お茶漬け		
13				
14		スマイルポテト		
15		ケーキ各種		
16		スイーツ各種		
17				
18	セットメニュー	カレー・パスタセット（+ドリンク）		
19		スイーツセット（+ドリンク）		
20				
21				
22				
23				
24				
25				

●想定提供価格は世田谷区立保健医療福祉総合プラザ条例第27条の範囲内で設定してください。

●想定売上額は、条例区分ごとの合計金額を記入して下さい。

管理運営費内訳※令和2年度分のみ

(単位：千円、税込)

4

No.	項目	内容等	第三者委託予定に ○	金額
1 一般管理業務 ※注意：一般管理業務の主たる業務は第三者への委託等ができません。				
(1)	総合受付	8時30分～22時に従事者を配置		
(2)	運営管理	案内放送、鍵の貸出、AED研修など		
(3)	防火管理	避難誘導など		
(4)	危機管理体制	避難訓練の実施、マニュアルの作成		
(5)	物品等の管理	貸付物品の管理、消耗品の管理		
(6)	小規模修繕	1件500千円未満の修繕		
(7)	使用料収納	会議室などの使用料の収納業務		
(8)	自動販売機設置	手数料20% 電気代：		
(9)	苦情処理	各種苦情申し出に対応		
(10)	利用者満足度調査	アンケート式とし数値で調査報告		
(11)	モニタリング	年1回のセルフモニタリング		
2 拠点運営業務				
(12)	梅ヶ丘拠点運営	地域交流会議等の運営補助		
(13)	総合プラザ運営事業	シンポジウム補助、講演会、展示会など		
(14)	情報発信	ホームページ作成、パンフレット、情報誌		
3 地域交流事業運営業務				
(15)	地域交流事業	うめとぴあフェア、バザーなど		
(16)	喫茶室	カフェ運営、衛生管理、清掃など		
4 施設貸出業務				
(17)	会議室等の貸出	申請受付、貸出業務、物品の追加補充		
(18)	駐車場の利用	整理誘導、精算機対応など		

No.	項目	内容等	第三者 委託 予定に ○	金額
5 施設・設備維持管理業務				
※別紙「作成上の留意事項」をご確認のうえ、「補助表」を添付してください。			区専有部	共用部
(19)	自動ドア定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(20)	シャッター定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(21)	自家用電気工作物定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(22)	電話設備定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(23)	I T V設備定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(24)	機械式駐車場管制設備等定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(25)	空調・換気設備定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(26)	給排水衛生設備定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(27)	昇降機定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(28)	防災及び防火設備定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(29)	防火対象物定期点検業務	補助表に金額の詳細を入力		
(30)	建築基準法定期点検業務	補助表に金額の詳細を入力		
(31)	免震建物定期点検保守業務	補助表に金額の詳細を入力		
(32)	常駐員設備運転及び管理業務	補助表に金額の詳細を入力		
(33)	清掃業務	補助表に金額の詳細を入力		
(34)	建築物環境衛生管理技術者業務	補助表に金額の詳細を入力		
(35)	執務環境測定及び害虫防除業務	補助表に金額の詳細を入力		
(36)	保安警備業務	補助表に金額の詳細を入力		
(37)	植栽管理業務	補助表に金額の詳細を入力		
(38)	トイレ衛生装置等維持管理業務	補助表に金額の詳細を入力		
6 事務経費／諸経費				
(39)	1～4にかかる事務経費／諸経費			
(40)	5にかかる事務経費／諸経費			
(1)～(40)の計				

別紙② 収支計画書 別紙（４の５関連）

施設・設備維持管理業務 収支計画書 補助表
(別紙)

施設・設備維持管理業務		区分	区専有部分①	共有部分②	合計	備考
1	建築					
	(1) 自動ドア定期点検保守業務					
	自動ドア定期点検保守業務					
	(2) シャッター定期点検保守業務					
	シャッター定期点検保守業務					
2	電気設備					
	(1) 自家用電気工作物定期点検保守業務					
	①受変電設備					
	②自家発電設備(電気事業法に基づく点検・保守業務に限る)					
	③電灯・動力設備(電灯・コンセント・ハイブリット外灯(風車))					
	④蓄電池設備					
	⑤太陽電池発電設備					
	⑥接地設備・雷保護設備					
	⑦コージェネレーションシステム設備					
	⑧非常用発電設備(非常用発電機・地下オイルタンク)					
	(2) 電話設備定期点検保守業務					
	電話設備定期点検保守業務					
	(3) ITV設備定期点検保守業務					
	ITV設備定期点検保守業務					
	(4) 機械式駐車場管制設備等点検保守業務					
	機械式駐車場管制設備等点検保守業務					
3	機械設備					
	(1) 空調・換気設備定期点検保守業務					
	①吸収冷凍機					
	②冷却塔					
	③ポンプ					
	④ファンコイルユニット					
	⑤ユニット形空調和機					
	⑥パッケージ形空調和機(冷凍能力が単体で28kW以上)					
	⑦パッケージ形空調和機(冷凍能力が単体で28kW未満)					
	⑧ガスヒートポンプエアコン					
	⑨除湿機					
	⑩全熱交換器					
	⑪換気扇・レンジフード等					
	⑫中央監視・自動制御設備定期点検					
	⑬地中熱ヒートポンプ設備					
	フロン類使用製品の定期点検(圧縮機定格出力が7.5kW以上、50kW未満の空調機器)					3年に1回。2022年度に実施。
	フロン類使用製品の定期点検(圧縮機定格出力が50kW以上の空調機器)					
	フロン類使用製品の定期点検					
	中性能フィルター交換					3年に1回。2022年度に実施。
	(2) 給排水衛生設備定期点検保守業務					
	①給水設備					
	②排水設備					
	③雨水利用設備					
	④水質管理(水道水)					
	④水質管理(雨水利用)					
	⑤灌水設備					
	⑥ろ過設備					
	⑦給湯器点検					
	(3) 昇降機定期点検保守業務					
	昇降機定期点検保守業務					
4	防災及び防火設備定期点検保守業務					
	①防火設備					
	②防火設備					
5	防火対象物定期点検業務					
	防火対象物定期点検業務					
6	建築基準法定期点検業務					
	①建築物定期点検業務					2022年度に実施。
	②建築設備定期点検業務					
7	免震建物定期点検保守業務					
	免震建物定期点検保守業務					
8	常駐設備運転及び管理業務(機械・空調)					
	常駐設備運転及び管理業務(機械・空調)					
9	清掃業務					
	①日常清掃及び日常巡回清掃業務					
	②定期清掃業務					
	③照り器具清掃業務					
	④窓ガラス清掃業務					
	⑤ルーフトレン清掃					
	⑥外壁清掃業務					
	⑦外部建具清掃業務					
	⑧建物周囲清掃業務					
	⑨廃棄物処理					
10	建築物環境衛生管理技術者業務					
	建築物環境衛生管理技術者業務					
11	執務環境測定及び害虫防除業務					
	(1) 共用部					
	①ホルムアルデヒド測定(2020年6月から9月まで)					
	②ねずみ・昆虫等生息調査、防除業務					
	(2) 区専有部					
	①ホルムアルデヒド測定(2020年6月から9月まで)					
	②空気環境測定検査業務					
	③照度測定業務					
	④ねずみ・昆虫等生息調査、防除業務					
12	保安警備業務					
	(1) 常駐警備業務					
	①常駐警備業務(7:00~23:00)					
	②その他警備業務					
	③交通整理(8:00~11:00)					
	(2) 機械警備業務					
	機械警備					
13	植栽管理業務					
	植栽管理業務					
14	トイレ衛生装置等維持管理業務					
	①便器洗浄除菌装置					
	②洋式便器除菌剤吐出装置					
諸経費		諸経費				
		合計				

●特に提案を求める事項 運営イメージ一覧

【提案区分1】区や拠点内施設等と連携した取組の実施

(単位：千円、税込)

提案内容		実施時期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	経費見込	収支見込
1	1年目 広報担当の配置を行い、総合プラザ内、本拠点内、世田谷区内の事業者・一般企業等多岐にわたり、イベント情報や課題の共有を行う。															
	2～5年目															
2	1年目 保健センター様と連携し、世田谷区民の健康寿命を延ばす為の予防プログラム等を実施していく。															
	2～5年目 同上															
3	1年目 認知症在宅生活サポートセンター様と連携し、区民の認知症予防のサポートを行う。															
	2～5年目 同上															
4	1年目 連携し、双方のスタッフに対する保健医療福祉に関わる人材研修・育成を行う。															
	2～5年目															
5	1年目															
	2～5年目															
6	1年目															
	2～5年目 同上															
7	1年目 近隣の高齢者施設様と保育園に協力して頂き、高齢者と園児が楽しめるプログラムを公園や区民活動支援会議室等で実施する。															
	2～5年目 同上															
8	1年目 施設防災訓練（年1回）と併せて、被災住民受入れ訓練（参加者は公募制）を行います。															
	2～5年目 同上															
9	1年目 人材育成・研修センター様や 連携し、情報交換会議の開催する。															
	2～5年目															
10	1年目 本拠点内に勤務及び通学する方それぞれの趣味や特技を発表する場を設け、世田谷区民と交流を深める。															
	2～5年目															

【提案区分2】情報発信

(単位：千円、税込)

提案内容		実施時期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	経費見込	収支見込
1	1年目 大画面テレビ（70インチ）を設置する。①館内案内②イベント案内③各施設情報発信															
	2～5年目 同上															
2	1年目 デジタルサイネージを館外に向け設置する。58インチ画面を活用し、総合プラザ、梅ヶ丘拠点内の役割やイベント情報を発信する。															
	2～5年目 同上															
3	1年目 目の不自由な方や外国人の方でもわかりやすいようにカウンターや館内に などで案内表示を行います。															
	2～5年目 同上															
4	1年目															
	2～5年目															
5	1年目															
	2～5年目 同上															
6	1年目 スタッフの配置。															
	2～5年目 同上															
7	1年目 外国語対応のため、 の設置。															
	2～5年目 同上															
8	1年目 世田谷区内の福祉施設、福祉に関連する事業者等に加入して頂き、各施設で行うイベントや取り組み事例などを掲載して世田谷区民への情報発信を行う。															
	2～5年目 同上															
9	1年目 差別のない商品の提供や接客サービスの質の向上を行う。															
	2～5年目															
10	1年目															
	2～5年目 同上															
11	1年目 情報誌を定期的に発行していく。初号30万部・以後各10万部															
	2～5年目															
12	1年目 うめとびあ各施設長様等による講演会の開催。															
	2～5年目															

【提案区分3】地域との交流に関する事業

(単位：千円、税込)

		提案内容	実施時期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	経費見込	収支見込
1	1年目	うめとびあ祭りの開催：															
	2～5年目																
2	1年目																
	2～5年目	同上															
3	1年目	連携し、就労体験を行う。保健センター、人材育成・研修センター、カフェ、総合受付、駐車場管理など多岐にわたり実施していく。															
	2～5年目																
4	1年目	連携し、協働でカフェイベントを行う。場所は地域交流スペースやリハビリテーションセンター内、カフェ内を予定。															
	2～5年目	同上															
5	1年目	など世代や障害の有無を超えたイベントを開催する。															
	2～5年目																
6	1年目																
	2～5年目	同上															
7	1年目	ジョブフェアの開催。障害の有無を超えた就労支援マッチングサービスの提供を行う。区民活動の支援。															
	2～5年目	同上															
8	1年目																
	2～5年目																
9	1年目	高齢者施設、介護施設、地域の企業、各種団体等からの情報収集及びうめとびあプラザ認知度アップに繋げる。															
	2～5年目	同上															
10	1年目																
	2～5年目	同上															
11	1年目																
	2～5年目																
12	1年目	連携し、就労体験を行う。															
	2～5年目	同上															
13	1年目	子ども向けの環境学習会の開催。植物の育て方、身近な昆虫の生態などの学習会の開催を行う。講師は地元の方に依頼する。															
	2～5年目	同上															

【提案区分4】自主事業

(単位：千円、税込)

		提案内容	実施時期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	経費見込	収支見込
1	1年目																
	2～5年目																
2	1年目																
	2～5年目																
3	1年目																
	2～5年目																
4	1年目																
	2～5年目																
5	1年目																
	2～5年目																
6	1年目																
	2～5年目																
7	1年目																
	2～5年目																
8	1年目																
	2～5年目																
9	1年目																
	2～5年目																

【提案区分5】喫茶室の運営

(単位：千円、税込)

		提案内容	実施時期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	経費見込	収支見込
1	1年目																
	2～5年目	同上															
2	1年目	カフェでのイベント実施： 世田谷区内福祉施設の取り組みを紹介することで世田谷区民への認知度を高め、新たな情報発信にも繋げていく。															
	2～5年目																
3	1年目	会議室利用の際に、ドリンクデリバリー希望の方には、ドリンク割引を設け、カフェ及び会議室の利用促進につなげる。															
	2～5年目	同上															
4	1年目	食事をいただいた方にポイントカードを発行し、10ポイント貯めていただくとドリンク1杯無料のサービスを行い、定期的に利用していただく方々を増やしていく。															
	2～5年目	同上															
5	1年目	環境に配慮した運営を目指し、プラスチックストローに代わる物、紙ストロー等に切り替えて行く。															
	2～5年目	同上															
6	1年目																
	2～5年目	同上															
7	1年目	キャッシュレス決済（Pay Pay・アリババ等）を導入し、利用者の利便性を高める。															
	2～5年目	区からお借りする備品のレジの機種によってはできないこともございます。															

【提案区分6】施設貸出業務

(単位：千円、税込)

		提案内容	実施時期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	経費見込	収支見込
1	1年目	世田谷区民への施設情報の提供・団体登録に関する情報発信①案内パンフレットの作成②団体登録に係る申請書の作成③ホームページの作成④ホームページからの申請書のダウンロード化⑤交換便が開設できない開所前やホームページを見られない方向けにDMの送付を行う。															
	2～5年目																
2	1年目	世田谷区民への施設情報の提供①ホームページの開設②利用案内の周知徹底③会議室の空き情報の掲載④世田谷区内活動団体等へのダイレクトメールでのご案内⑤受付FAXの設置⑥団体登録の受付開始。															
	2～5年目																
3	1年目																
	2～5年目																
4	1年目	施設貸出業務に関する情報発信を・館内掲示、情報誌、ホームページ等で世田谷区民の皆様にお知らせするとともに、各施設利用者への認知度向上を図ります。															
	2～5年目	同上															
5	1年目																
	2～5年目	同上															
6	1年目	働きかけを行い、夜間の会議室ニーズの発掘を行う。															
	2～5年目	同上															
7	1年目	弊社で受託している他の施設と連携を図り、お問い合わせがあったり、会議室の抽選に漏れてしまった際には、総合プラザのご案内（空き情報のご紹介等）をしていく。															
	2～5年目	同上															
8	1年目	会議室の利用者に対し会議室の貸し出しだけでなく、カフェと連携し、ワゴン販売等の付加価値サービスを行う。															
	2～5年目	同上															

別紙④ 他の区分所有者の施設に係る維持管理費の参考見積書

見本 9

●施設・設備維持管理業務（医師会専有部分）

※別紙仕様書（案）「世田谷区医師会館維持管理業務委託」に基づき見積もってください。

（単位：千円、税込）

No.	項目	内容等	第三者委託予定に ○	金額
(1)	自動ドア定期点検保守業務			
(2)	自家用電気工作物定期点検保守業務	電灯・動力設備		
(3)	電話設備定期点検保守業務			
(4)	I T V 設備定期点検業務			
(5)	空調・換気設備定期点検保守業務	ユニット型空気調和機・パッケージ型空気調和機・ガスヒートポンプエアコン・換気扇・レンジフード等・フロン類使用製品の定期点検		
(6)	給排水衛生設備定期点検保守業務	給湯器点検		
(7)	昇降機定期点検保守業務			
(8)	防災設備定期点検保守業務	防災設備・防火設備		
(9)	清掃業務	日常清掃及び日常巡回清掃業務・定期清掃業務・照明器具清掃業務		
(10)	執務環境測定及び害虫防除業務	ホルムアルデヒド測定・ねずみ昆虫等生息調査、防除業務・空気環境測定検査業務・照度測定業務		
(11)	諸経費	現場管理費		
	合計			

別紙⑤ 開設準備業務等の経費の参考見積書（令和元年度）

※別紙仕様書（案）「世田谷区立保健医療福祉総合プラザ維持管理及び開設準備業務委託」に基づき見積もってください。

（単位：千円、税込）

No.	項目	内容等	第三者委託予定に ○	金額
(1)	維持管理に関する業務			
a	管理業務	総括管理業務・管理サービス業務		
b	定期点検保守業務	自動ドア定期点検保守業務・自家用電気工作物定期点検保守業務・空調・換気設備点検保守業務・昇降機保守点検業務		
c	運転・監視業務	機械設備・監視制御設備		
d	清掃業務	日常清掃及び日常巡回清掃業務・定期清掃業務・外部建具清掃・建物周囲清掃業務		
e	保安警備業務	常駐警備業務・機械警備業務		
(2)	開設準備に関する業務			
	施設の案内等の業務	案内パンフレットの作成費		
②	会議室等貸出業務	統括責任者と副責任者クラスを開設準備期間より配置し、各種業務を担う。（パンフ作成業務も含む）		
③	内覧会の運営補助			
④	搬入物品の受入補助			
(3)	諸経費			
	合計			

別紙⑥ 第三者委託（再委託）予定の業務の一覧

見本11

【注意】

- ①一般管理業務（業務仕様書における一般管理業務）の主たる業務については、第三者に委託し、又は請け負わせること（第三者委託、再委託）はできません。
- ②この提案書類において提案していなかった第三者委託については、軽微な業務を除いて原則的に認められません。（緊急を要する止むを得ない業務については可。）

No.	第三者委託の内容（業務名、範囲等）	第三者委託先の名称 （予定）又は業種	第三者委託の期間 （令和2年度の予定）
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			