

令和 6 年 9 月 3 日
保 健 福 祉 政 策 部
保健医療福祉推進課

世田谷区立保健医療福祉総合プラザの指定管理者の指定

1 主旨

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ条例（以下「条例」という。）第 25 条第 1 項に基づき、総合プラザ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令和 6 年第三回区議会定例会に提出する。

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
世田谷区立保健医療福祉 総合プラザ	世田谷区松原六丁目 37 番 10 号	シダックス大新東ヒューマン サービス株式会社 東京都調布市調布ヶ丘三丁目 6 番地 3

3 指定期間

4 年間（令和 7 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日）

4 選定方法等

（1）選定方法

条例に基づき、総合プラザの運営や維持管理業務等を実施するにあたり、事業者の柔軟な発想と創意工夫、経営手法を活用することにより、利用者ニーズへの的確な対応などを通じ、世代や障害の有無を超えた多様な交流を生み出し、地域に開かれた施設として運営を図るため、「公募」により事業者を募集した。条例施行規則及び指定管理者選定委員会設置要綱に基づき設置した選定委員会において、応募者から提出を受けた事業計画書等関係書類等の審査を実施した。

（2）選定経過

①公募

- ・ 4 月 30 日から 5 月 20 日 公募要項の配布
- ・ 5 月 27 日から 5 月 30 日 参加表明の受付（1 団体から指定申請書提出）
- ・ 5 月 27 日から 6 月 6 日 提案書の受付（1 団体から提案書提出）

②第１次審査（書類審査及び財務審査）

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、応募団体の経営状況等について審査し、財務審査に問題がなかったことから申請団体１団体を第１次審査通過者とした。

③第２次審査

第１次審査通過者の実地調査を実施し、提案書類の内容等を確認するとともに、選定委員によるヒアリングを実施した。

上記、第１次審査、第２次審査を総合的に判断し、総合審査において指定管理者の候補者を選定した。

（３）選定委員会の構成

氏 名	役職・所属等
◎ 和気 純子	東京都立大学人文社会学部教授、地域保健福祉審議会委員
○ 朝日 雅也	埼玉県立大学名誉教授、障害者施策推進協議会委員
大田 一久	松原５・６丁目自治会長、地域交流会議委員
重田 朗子	北沢地域民生委員児童委員協議会会長、地域交流会議委員
小泉 孝夫	世田谷区医師会副会長
田中 耕太	保健福祉政策部長
須藤 剛志	障害福祉部長（～令和６年３月３１日）
杉中 寛之	障害福祉部長（令和６年４月１日～）

※「◎」は委員長、「○」は職務代理

（４）選定委員会開催状況

第１回選定委員会 令和６年１月２６日

- ・現指定管理者に対する評価、次期指定管理者候補者の選定方法等の審議

第２回選定委員会 令和６年４月１９日

- ・審査方法等の審議

第３回選定委員会 令和６年６月２１日

- ・第１次審査（書類審査）、財務審査結果

第４回選定委員会 令和６年７月 １日

- ・第２次審査（実地調査、ヒアリング）

- ・総合審査等（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

上記指定管理者の候補者は、給食業務や施設の管理運営業務などの幅広い業務を展開する総合力を有していることに加え、グループ企業としての雇用の確保や災害時の対応なども行う体制を整えている。

また、区内の高齢者施設のほか、各地の保健医療福祉関連施設等の指定管理者として施設運営を行なうなど実績が豊富で、財務審査における評価も問題ない。

今回の提案では、施設の現状の把握ができており、安定した施設運営について期待ができる。地域交流事業等、自主事業についても、グループ企業全体で持つイベントのノウハウに期待ができる。施設の知名度向上を図るため、地域の交流拠点として人を呼び込むことを重視し、カフェの価格や自主事業の参加料を手ごろな値段に設定しており、地域に根差した施設となるよう積極的に取り組む姿勢は評価できる。

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提案）

令和7年 4月 次期指定管理者による管理運営開始

選定結果表

1. 申請団体

団体名・代表者	所在地
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

シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

3. 指定期間

4 年間（令和 7 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日）

4. 評価結果

(1) 財務審査

団体名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
評価結果	評価 B

※公認会計士による 5 段階評価、A（概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（改善を要する法人と考えられる）、D（問題がある法人と考えられる）E（破綻状態にある法人と考えられる）とし、下位二段階（D 及び E）に評価されたものについては、書類審査の点数に関わらず、二次審査対象としない。

(2) 審査結果

①第 1 次審査

評価項目		配点	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
書 類 審 査	運営方針・事業実績・運営実績	196	166
	安定性・継続性	168	131
	サービスの質の向上	84	68
	安全の確保と緊急時の対応	224	182
	施設の適切な保守管理	224	174
	運営の効率性と管理経費	112	89
	事業提案	490	376
合計		1,498	1,186
順位			第 1 位
財務審査		下位 2 段階 評価の該当	非該当

②第2次審査

評価項目	配点	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
安定性・継続性	140	122
安全の確保と緊急時の対応	140	116
施設の適切な保守管理	140	116
運営の効率性と管理経費	140	116
事業提案	140	125
個別質問事項	140	119
総合評価	70	60
合計	910	774

③総合評価

評価項目	配点	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
第1次審査合計	1,498	1,186
第2次審査合計	910	774
合計	2,408	1,960
順位		第1位
合格基準点（配点の7割）		1,686

会議録要旨

資料Ⅰ

会議名	世田谷区立保健医療福祉総合プラザ第Ⅰ回指定管理者選定委員会
担当部署	保健福祉政策部保健医療福祉推進課
開催日時	令和6年1月26日(金)午後6時30分から午後7時30分まで
開催場所	保健医療福祉総合プラザ研修室B
出席者	和気委員、朝日委員、重田委員、小泉委員、田中委員、須藤委員
会議次第	1. 委員の紹介 2. 委員会成立の宣言 3. 委員長の選任 4. 職務代理者の指名 5. 配布資料の確認 6. 報告事項 (1) 指定管理者選定委員会について (2) 指定管理者制度について (3) 選定対象となる施設について 7. 審議 (1) 現指定管理者に対する評価について (2) 選定方法について (3) 今後の流れについて
主な意見	3. 委員長の選任 ●委員長として、互選により全委員一致で和気委員を選出した。 4. 職務代理者の指名 ●委員長職務代理者として、委員長が朝日委員を指名した。 6. 報告事項 ●指定管理者選定委員会、指定管理者制度及び指定対象となる施設について概ね事務局の説明どおりで了承された。 7. 審議 (1) 現指定管理者に対する評価について ●現指定管理者に対する評価について概ね事務局の説明どおりで了承された。 【委員からの意見等】 ・現指定管理者が実施している利用者満足度調査について、外部へも結果を公表し意見を求めた方がよい。 (2) 選定方法について ・公募による選定を実施することです了承された。 (3) 今後の流れについて ●今後の流れについて概ね事務局の説明どおりで了承された。
その他	

会議名	世田谷区立保健医療福祉総合プラザ第2回指定管理者選定委員会
担当部署	保健福祉政策部保健医療福祉推進課
開催日時	令和6年4月19日(金)午後3時30から午後5時まで
開催場所	Teams によるオンライン会議
出席者	和気委員、朝日委員、重田委員、小泉委員、田中委員、杉中委員
会議次第	1. 指定管理者候補者選定の流れについて 2. 公募要項について 3. 審査の方法について (1) 1次審査……………応募書類による審査 (2) 2次(最終)審査………実地調査及びヒアリングの実施 4. 審査要領(案)について 5. その他
主な意見	1. 指定管理者候補者選定の流れについて ●須藤委員が退任し、新任に杉中委員が任命されたことを報告した。 ●選定の流れについて概ね事務局の説明どおりで了承された。 2. 公募要項について ●公募要項について概ね事務局の説明どおりで了承された。 【委員からの意見等】 - 公募要項にある大規模災害時の区災害対応体制への支援について、近隣住民の避難に対する一時的対応の定義やその範囲は整理が必要である。 3. 審査の方法について ●1次審査は書類審査及び財務審査により実施することです承された。 ●2次審査はヒアリングにより実施することです承された。 ●1次・2次の審査後に総合審査を行い、満点の7割を審査基準点として基準点以上の者を合格とし、合格者の中から指定管理者の候補者を選定することです承された。 【委員からの意見等】 ・1次審査の通過者については上位3者まで絞るとよい。 4. 審査要領(案)について ●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項目について、審査基準及び審査表の修正が決まった。 【委員からの意見等】 ・様々な就労困難な状況にある方の就労については区の事業を例示し、事業者からの提案を求めたい。
その他	

会議名	世田谷区立保健医療福祉総合プラザ第3回指定管理者選定委員会
担当部署	保健福祉政策部保健医療福祉推進課
開催日時	令和6年6月21日(金)午後5時から午後6時30分まで
開催場所	保健福祉政策部保健医療福祉推進課
出席者	和気委員、朝日委員、大田委員、重田委員、小泉委員、田中委員、杉中委員
会議次第	1. 公募状況について 2. 1次審査について 3. 2次審査について (1) 実地調査について (2) ヒアリングについて 4. その他
主な意見	1. 公募状況について ●公募状況について事務局から報告を行った。 2. 1次審査について ●1次審査の結果、応募1団体について2次審査を行うものとして選定した。 3. 2次審査について (1) 実地調査について ●実地調査について事務局の職員が実施することが了承された。 ●実地調査先は応募団体が指定管理により運営している施設のうち、所在地が都内あるいは関東近県で、保健医療福祉総合プラザに近い複合施設である施設を対象とすることが了承された。 【委員からの意見等】 ・今後の保健医療福祉総合プラザの運営に関し参考となる点について調査をお願いしたい。 (2) ヒアリングについて ●ヒアリングは共通質問と個別質問を設け実施することが了承された。 ●2次審査表は委員からの意見をもとに修正し、事務局が質問の割り振りを行うことが了承された。 【委員からの意見等】 ・地域との交流や防災関連の質問が必要である。 ・多様性や高齢者・障害者以外の就労困難者についての質問が必要である。
その他	

会議録要旨

資料4

会議名	世田谷区立保健医療福祉総合プラザ第4回指定管理者選定委員会
担当部署	保健福祉政策部保健医療福祉推進課
開催日時	令和6年7月1日(月)午後2時から午後4時まで
開催場所	保健医療福祉総合プラザ研修室A
出席者	和気委員、朝日委員、大田委員、重田委員、小泉委員、田中委員、杉中委員
会議次第	1 ヒアリング項目・二次審査表について 2 実地調査の報告について 3 ヒアリング 4 指定管理者候補者の選定 5 その他
主な意見	1 ヒアリング項目・二次審査表について ●事務局から二次審査表の修正案を説明し、修正案のとおり審査を行うことを確認した。 2 実地調査の報告について ●事務局から実地調査の報告を行い内容について確認した。 3 ヒアリング ●1次審査通過の1団体に対し、各委員から提案内容の重要事項や疑問等に関するヒアリングを実施した。 4 指定管理者候補者の選定 ●1次審査、2次審査及び財務審査の結果、応募者1団体が審査基準点を上回ることを確認し、指定管理者の候補者として選定した。 【委員からの意見等】 (選定団体について) ・施設の現状を把握しており安定した施設運営について期待できる。 ・グループ企業が持つ事業実施のノウハウを期待できる。 ・施設の認知度の低さを課題と捉え、改善について意欲的に取り組む姿勢が評価できる。 ・人物本位の採用手法は就労困難者に対する理解が浅いと推測されるが、高齢者・障害者雇用など、人手の確保については対策がなされている。 ・地域住民と交流しながら連携を深めることについて前向きに取り組む姿勢が評価できる。
その他	

世田谷区保健福祉政策部
保健医療福祉推進 課あて

世田谷区立
保健医療福祉総合プラザ
指定管理者 事業提案書

シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

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拠点の運営行う上での団体の理念・方針・役割等 P. 2
- (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 P. 3
- (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…………… P. 5
- (4)保健、医療又は福祉に関する事業等の実績…………… P. 5
- (5)高齢者・障害者、その他様々な就労困難な状況にある方の雇用や就労に
関する考え方及び雇用の計画…………… P. 8

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………… P. 9
- (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…………… P.16
- (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…………… P.17
- (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…………… P.17

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………… P.26
- (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…………… P.27
- (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………… P.31

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… P.32
- (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…………… P.32
- (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…………… P.35
- (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…………… P.37

5. 施設の適切な保守管理

- (1)施設の維持管理における実施計画及び適正化・効率化についての考え方………… P.38
- (2)各種設備機器の日常的な運転・監視体制、具体的な実施策・計画…………… P.40
- (3)特定建築物の維持管理実績及び省エネ型空調設備、
コージェネレーションシステム設備の維持管理実績…………… P.42
- (4)設備を最大限活用したエネルギー削減案、及び環境への配慮についての考え方 P.44

6. 運営の効率化と管理経費

- (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…………… P.46
- (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…………… P.46
- (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………… P.46

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…………… P.47
- (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 P.54

8. 見本13・見本14

P.58

【単独の団体の場合】

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 やまだ ともはる 代表取締役 山田 智治		
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	昭和61年11月設立		
連絡先 T E L	03-5291-7950	連絡先 F A X	03-5291-7955
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	
世田谷区立保健医療福祉総合プラザ	東京都世田谷区松原6-37-10	令和2年4月1日	
世田谷区立障害者休養ホーム ひまわり荘	世田谷区上用賀5丁目24番18号	平成25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丁目37-8	平成27年4月1日	
杉並区高井戸地域区民センター	東京都杉並区高井戸東3丁目7-5	平成24年4月28日	
函館市亀田交流センター	北海道函館市美原1丁目26-12	令和2年4月1日	

※「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。

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拠点の運営行う上での団体の理念・方針・役割等

■ 経営理念

- ・弊社グループは、全国で500種を超える仕事を通じ、利用者が笑顔でいられるよう、従業員一人一人が全国各地で業務に邁進しています。
- ・私たちは、事業活動を通じて『**未来の子供たち(次世代)のために、より良い社会づくりの視点で「安心」「安全」「笑顔」の日々をつくる**』を弊社のミッション(使命)に掲げ、『**人財」「環境」「まちづくり」「安心・安全**』といった**社会課題**に対して取り組んでいます。



■ 方針

- ・経営理念の考え方として、目の前の利用者はもちろん、次世代に対しても誠実に、ていねいに、きめ細やかに業務を行っていくことを念頭に置いています。

ビジョン	行動指針
人財面	「現場力」「対応力」を日々学び続けることで高め、人々の笑顔につなげる意識を持つ
事業面	「安心・安全」を当たり前を超えるレベルで提供し続け、その自信を持つ
発展性	「連携力」を磨いて弊社の強みとし、“500の仕事”で役立てることに誇りを持つ
先進性	「デジタル」を人の役に立つために上手に活用し、未来の期待に応えるチカラを持つ
社会性	「SDGs」を自分たちの日々のこととして、自分にできることと結びつける姿勢を持つ

- ・上記を通じ、変化し続けるニーズに対応しながら「**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**」を目指しています。公共施設管理運営は、「人で成り立つ仕事だからこそ、人としての力をつけ、人の力を認める」という価値観の下、地域に根付いた運営を行い、地域の方の笑顔につなげる運営を行っています。
- ・私たちは、企業として「人」、すなわち働く仲間とお客様こそ、最も大切にしていけるべきものだと考えます。人と人との間にあるサービス企業として、社会をよりよくするために、人が関わるサービスを高度化・最適化し、新しいソリューションを提案する企業を目指しています。

■ 役割等

- ・官公庁・自治体の行財政改革、企業の経営合理化のビジネスパートナーとして、価値あるサービスの提供と新たな事業の創造を通じて、豊かな社会の実現に貢献します。すべての年代・ライフステージ、ビジネスステージであらゆるサービスを手がけ、事業活動を通じて、社会課題解決を目指す総合サービス企業です。

■ 公共サービスへの理解

- ・全国の自治体から様々な業務を受託し、現在では全国426自治体との取引があります。図書館窓口業務、学童保育業務、学校公務員・支援員業務等、業務委託としての受託の他、指定管理者制度の下、コミュニティセンターや道の駅・観光施設等の運営を通じてノウハウを蓄積し、公共サービスを理解します。
- ・受託した業務のノウハウを相互に展開できることも、弊社の強みの一つになっており、これまでの経験を本業務へ活かし、運営を行います。

弊社の提供するサービス領域

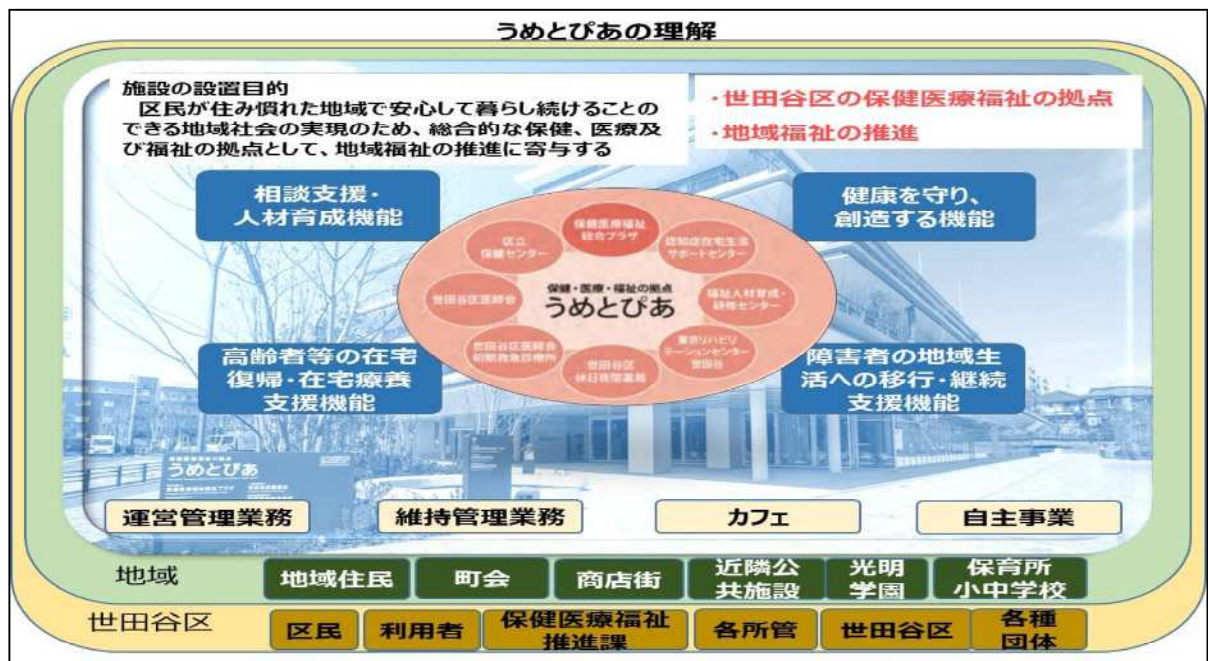


1. 運営方針・事業実績・運営実績

(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

■うめとびあ拠点に対する考え方

- ・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「相談支援・人材育成機能」「健康を守り、創造する機能」「高齢者等の在宅復帰・在宅療養支援機能」「障害者の地域生活への移行・継続支援機能」の4つの機能を十分に発揮していくため、うめとびあ施設内事業者・世田谷区内の関連施設・団体等及び行政との連絡を緊密に取って協力体制を深め、世田谷区民の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ります。
- ・利用者に対し丁寧かつ細やかで適切なお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います。利用者の心身的・身体的状況も多岐にわたりますので、利用者一人一人にふさわしい対応をしっかりと行います。
- ・うめとびあの名前の由来である【「梅ヶ丘拠点が世田谷区の理想郷になりますように」という願い】を達せられるよう、周囲と協力し、取組みます。



■保健、医療及び福祉の拠点としてのあり方の理解

- ・世田谷区の保健、医療及び福祉の拠点として、保健センター、福祉人材育成・研修センター、認知症在宅生活サポートセンター、初期救急診療所、休日夜間薬局、民間施設等である東京リハビリテーションセンター世田谷、世田谷区医師会、看護高等専修学校が入居されている複合施設です。
- ・それぞれの専門に携わる方々がその専門性を発揮していただき区民へのサービスの提供を行っていただく場所であり、拠点内各施設の事業展開・事業連携とあわせて、世代や障害の有無等を超えた多様な交流を進めていく場所でもあります。
- ・同時に、館内の貸し出し諸室や喫茶室、広場など敷地内のスペースは区民に利用いただける場所でもあり、多世代交流、周辺地域との連携等を進め、施設を利用する区民等との相互理解を醸成し発信していく場所でもあります。世代や障がいの有無などを超え、どなたにでも気軽にお越しいただき、バリアフリーな場所として目的に応じて積極的に活用いただける場所であるべきだと考えます。
- ・日常使いとして活用いただきながら、必要に迫られた時に、うめとびあの存在をすぐに思い出していただくことが、保健、医療、福祉の拠点の在り方ではないかと考えます。

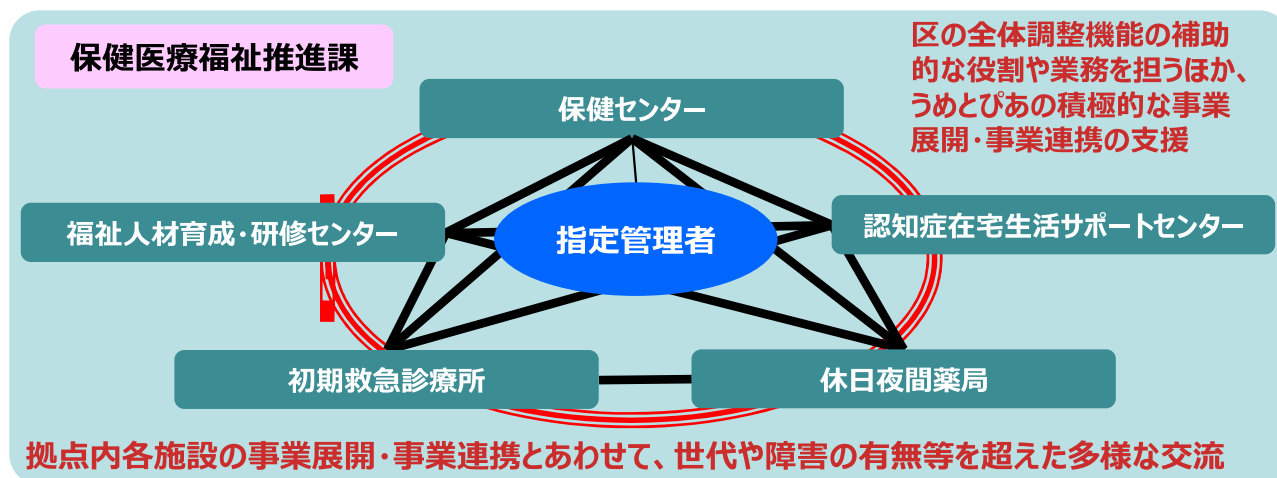
1. 運営方針・事業実績・運営実績

(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

■保健医療福祉総合プラザの設置目的の理解

- ・保健医療福祉総合プラザは、うめとぴあ内の機能として保健センター、福祉人材育成・研修センター、認知症在宅生活サポートセンター、初期救急診療所、休日夜間薬局が入居している複合施設です。
- ・**拠点内各施設の事業展開・相互の事業連携**の推進により、区民にとってより便利で価値のある場所として機能していく施設です。
- ・専門的な拠点内各施設の事業のほか、区民の日常使いとしての機能として、**区民利用施設や喫茶室**も有しており、気軽に立ち寄れる場所として、区民の地域拠点にもなっています。日常の来館を通じて施設の認知を高めていただき、必要になったときに専門的な機能を活用いただく。その認知の拡充も必要とされと考えます。
- ・区民のサードプレイスとして、特に周辺住民に対しては、喫茶室や広場などを日常的に活用いただき、周辺地域との交流やつながり、多世代交流につなげて頂きたいと考えます。
- ・保健医療福祉の拠点として、**世代や障害の有無等を超えた多様な交流**につきましても自主事業やイベント・企画などを通じ積極的に広げ、相互理解を醸成し、**バリアフリーを当たり前のもの**としていきたいと考えています。
- ・**大規模災害発生時**には、**医療拠点**としての機能も併せ持っています。有事に備えた打ち合わせや訓練なども必要となります。

■総合プラザの管理運営に係る考え方



- ・様々な機能を有する本施設では、それぞれの機能の専門性を十分に発揮いただき、スムーズに運営を行っていただけるよう、運営協議会等を通じ、情報共有・意見交換・協創の可能性を探り、ファシリテーター、コーディネーターとして関わります。
- ・そのためにも施設及び入居各施設の認知向上も非常に重要です。アンケート結果からも紙媒体や現地での情報認知のほか、ホームページやInstagram等のSNSをきっかけとしての認知が高まっていますので、人から人の情報伝達の強化とともに、SNS等の活用により、一人でも多くの皆様に情報をお届けできるよう、取り組みます。
- ・人から人の輪を広げ、世田谷区や拠点内事業者、関係団体、地域の方々、地域住民と一緒に企画立案や開催をし、1+1が2ではなく、3・4となって相乗効果を生み出せるよう、施設の潤滑油となっていけるよう努めます。
- ・また、保健福祉医療推進課と連携を密にしながら、拠点事業者等と連携して先駆的な取り組みを実施し、区民参加型の企画を開催していきたいと考えます。
- ・公共施設であり、公平・平等のためのルールは必要ですが、誰もが利用できる施設、抵抗感なく入りやすい施設となるよう、管理運営を行っていきます。

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適う管理運営や事業展開についての考え方

■管理運営方針

・下記 8 つの方針を立て、管理運営を行います。

- 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**公平公正平等**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 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等と連携することで**全体調整機能及びコーディネーターとしての役割**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。
- ③ 各施設や関連施設の連携強化、相乗効果を引き出し調整機能を高め、より良い保健、医療、福祉の拠点としての一体運営を行います。
- 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、誰もが集え楽しんで**頂けるイベントを開催し、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します。また、利用者の声をしっかりと聞き、4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 **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健康寿命を延ばす**一助となるよう、**世田谷区全体の活性化**につなげていくための取り組みをご提案します。
- ⑦ 高齢者や障害者など**利用者のニーズに合わせた**高品質なサービスを丁寧かつ迅速に提供します。
- ⑧ 「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いきます。



(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 (平成31 年度以降の実績。収支を含む。)

■障害者、高齢者を対象とした施設、健康増進施設の管理運営の実績

事業計画書【別添 1】(見本7)を参照ください。 P. 6

(4) 保健、医療又は福祉に関する事業等の実績 (平成31 年度以降の実績。収支を含む。)

■保健、医療及び福祉に関する事業等の実績

事業計画書【別添 2】(見本8)を参照ください。 P. 7

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表（提案項目1（3）関係）

※平成31年度以降の実績をご記入ください。※最大20施設まで記入可。

※運営中の施設は、開始年月日が早い順に、収支は令和5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。

	施設名	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	収入(千円)
	所在地			終了年月日	支出(千円)
1		業務委託	老人福祉センターの施 設管理・受付	2004/4/1 2025/3/31	
2	栃木市勤労者総合福祉センター 栃木県栃木市	指定管理	総合福祉センターの管 理運営・健康増進	2006/4/1	
3	高井戸地域区民センター 東京都杉並区	指定管理	高齢者活動支援セン ター・健康相談業務	2012/4/28 2027/3/31	
4		業務委託	障害者休養ホームの 管理運営	2013/12/1 2028/3/31	
5	ひだまり友遊会館 東京都世田谷区	指定管理	高齢者施設の管理運 営	2015/4/1 2025/3/31	
6	取手ウェルネスプラザ 茨城県取手市	指定管理	健康増進・集会施設 の管理運営	2015/10/1 2025/3/31	
7		業務委託	福祉センター 受付・案内	2018/3/1 2027/2/28	
8		業務委託	施設管理業務	2019/4/1 2025/3/31	
9	亀田交流プラザ 北海道函館市	指定管理	亀田交流プラザの管理 運営・老人大学	2020/4/1 2025/3/31	
10	老人福祉センターやまゆり荘 埼玉県入間市	指定管理	高齢者施設の管理運 営	2020/4/1 2025/3/1	
11	世田谷区立保健医療福祉総合プラザ 東京都世田谷区	指定管理	保健医療福祉の拠点 施設の管理運営	2020/4/1 2025/3/31	290,701 286,143
12	北部老人福祉センター 宮崎県宮崎市	指定管理	老人福祉センターの管 理運営	2021/4/1 2026/3/31	
13		業務委託	国保レセプト点検業務	2021/7/1 2024/3/31	
14	雲仙リフレッシュセンターオバマ 長崎県雲仙市	指定管理	スポーツ施設の運営管 理	2023/4/1 2027/3/31	
15	南区健康福祉センター 新潟県新潟市南区	指定管理	健康福祉センターの管 理運営	2024/1/1 2029/3/31	
16	苫小牧市文化交流センター 北海道苫小牧市	指定管理	施設の管理運営・老 人大学との連携	2024/4/1 2029/3/31	
17					
18					
19					
20					

保健、医療及び福祉に関する事業等の実績表（提案項目1（4）関係）

見本8

※平成31年度以降の実績をご記入ください。※最大20事業まで記入可。

※実施中の事業は、開始年月日が早い順に、収支は令和5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、共同事業体の参加団体ごとの実績で結構です。

	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		業務委託	検診業務	2000/11/1 2025/3/31	
2		業務委託		2004/4/1 2025/3/31	
3		業務委託	障害者休養ホームの管理運営	2013/12/1 2028/3/31	
4		業務委託	医事課・サテライト・レセプト点検業務・病棟クラーク・外来クラーク・日直宿直業務	2014/4/1 2027/3/31	
5	ひだまり友遊会館 東京都世田谷区	指定管理	高齢者施設の管理運営	2015/4/1 2025/3/31	
6	取手ウェルネスプラザ 茨城県取手市	指定管理	健康増進・集会施設の管理運営	2015/10/1 2025/3/31	
7		業務委託	福祉センター 受付・案内	2018/3/1 2027/2/28	
8		業務委託	高齢者施設	2019/4/1 2025/3/31	
9		業務委託	国民健康保険診療所の医療事務業務	2020/4/1 2026/3/1	
10	老人福祉センターやまゆり荘 埼玉県入間市	指定管理	高齢者施設の管理運営	2020/4/1 2025/3/1	
11		業務委託	国保保健指導	2020/4/1 2025/3/31	
12		業務委託	施設管理業務	2020/4/1 2025/3/31	
13		業務委託	施設管理業務	2020/4/1 2025/3/31	
14	世田谷区立保健医療福祉総合プラザ 東京都世田谷区	指定管理	保健医療福祉の拠点施設の管理運営	2020/4/1 2025/3/31	290,701 286,143
15	北部老人福祉センター 宮城県宮崎市	指定管理	老人福祉センターの管理運営	2021/4/1 2026/3/31	
16		業務委託	国保レセプト点検業務	2021/7/1 2024/3/31	
17		業務委託	高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施に係る業務	2022/10/11 2025/3/31	
18		業務委託	オレンジカフェの企画運営	2023/4/1 2028/3/31	
19		業務委託	特定検診受付業務	2023/7/11 2024/1/18	
20	南区健康福祉センター 新潟県新潟市南区	指定管理	健康福祉センターの管理運営	2024/1/1 2029/3/31	

1. 運営方針・事業実績・運営実績

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

■ 高齢者雇用の考え方

- ・弊社グループでは高齢者雇用に取り組んでおり、全社で10,260名の高齢者(65歳以上)が活躍しています。
- ・世田谷区内弊社受託施設では16名の高齢者が勤務しており、地域の高齢者雇用に貢献できていると考えます。「**高齢者がいきいきと活躍する場所の提供**」を目指し定年を65歳から70歳への引き上げ、70歳以上の元気で経験豊富な従業員を「特例雇用制度」をもって継続雇用する取組み等を行っています。

令和6年3月現在

高齢者雇用	
全国(グループ)	10,260人
東京社会営業所	154人
世田谷区内	16人

- ・パート社員においては、既に定年制は撤廃し、ご本人の健康状況等を鑑みながら雇用しています。

- ◆ 事前面談で、やりたい仕事(チャレンジ)や得意・不得意な仕事等を聞き取り、体力的なものも鑑みながら、働き続けられるよう配慮します。
- ◆ 勤務日数や勤務時間、休暇等個々の希望に沿った働き方ができるよう調整します。

■ 障害者雇用・就労困難な方の雇用の考え方

- ・弊社グループは平成23年に障害者雇用特例子会社を設立し、本社のサポート体制及び雇用管理ノウハウを蓄積しております。平成28年度には障害者雇用職場改善好事例募集に応募し、最優秀賞(厚生労働大臣賞)を受賞いたしました。その後も取組みを続け、令和6年4月末日現在の弊社の障害者雇用は304.5人(カウント数)、**障害者雇用率2.89%**であり、令和6年4月からの法定雇用率である2.5%を達成しています。

障害者雇用	カウント数	障害者雇用率
全国	304.5人	2.89%
東京社会営業所	15.5人	4.14%
世田谷区内	5人	6.85%



世田谷区内受託施設でも、現在5名の障害者雇用を行っています。

- ◆ サポートできる体制を整備します。また、本社特例子会社の担当者等とも連携を図ります。
- ◆ 事前面談をし、障がい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します。
- ◆ 障がいの状況に合わせた勤務日数、勤務時間、休憩等を調整します。
- ◆ 世田谷区立障害者就労支援センターすきぶや障害者支援情報センター等の障害者就労継続支援B型事業者と協力して、就労場所に拘らない働き方など柔軟に対応します。
- ◆ 短時間(1～2時間)就労可能の方であれば、前向きに採用を検討します。

～一人ひとり、個性を損なわれることなく働き続けられる環境を～

- ・障がいのある方が自らの仕事に前向きに取り組む、雇用の定着に繋がっています。
- ・ご家族からも「仕事に行くのが楽しい」「休みの日も仕事を忘れないように家で机を拭いています」等の声が寄せられています。
- ・現場では直接雇用以外でも、障害者施設生産品販売会も積極的に行っています。

■ 雇用計画

事業計画書【別添4】(見本10-1・10-2)を参照ください。 P.11・12

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

■施設従事者の雇用計画の安定化について

事業計画書【別添4】(見本10-1・10-2)を参照ください。 P.11・12

- ・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。

■採用方針

✓世田谷区内または周辺地域の方を優先的に雇用します。

- ・追加人員を募集する際には、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。
- ・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。
- ・現在の本施設では世田谷区民26人を雇用しています。

✓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雇用します。

◆統括責任者

- ・保健医療福祉の拠点である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。

統括責任者
(防火管理者)

うめとぴあ内事業者、地域、関係団体の皆様と十分な連携を取り、保健・医療・福祉の全区的な役割を果たし、世田谷区の皆様に親しんでいただける施設を目指します。

◆統括副責任者



◆カフェ店長

- ・来館者や周辺の皆様の居場所となれるよう、心地よい雰囲気を持続しながら、おいしいお食事と空間を提供していきます。
- ・ジョブコーチとしても、スタッフが働きやすい環境を意識し、協力・補完しながら、笑顔で明るく、サービスの提供を行います。



温かいお店づくりで、居心地の良い地域の場所を提供いたします。

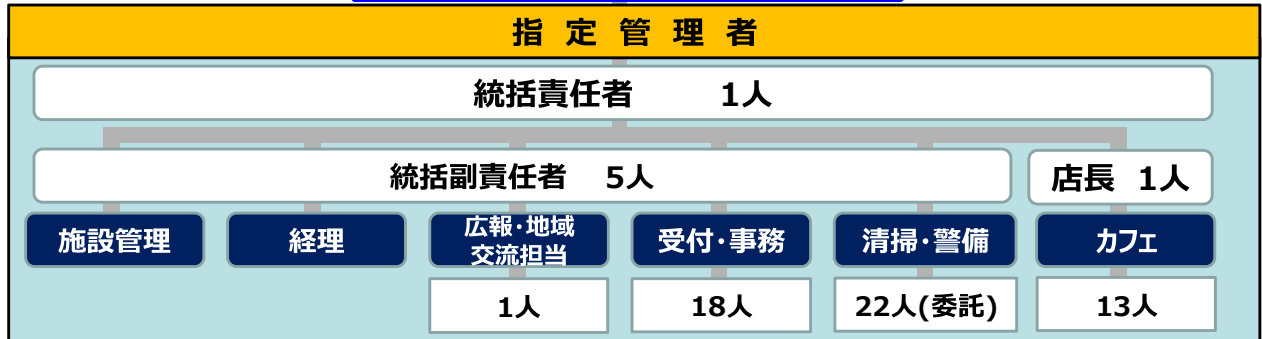
✓高齢者・障害者を積極的に採用します。

- ・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、障害のある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、世田谷区障害者就労支援センター「すきっぷ」様や障害者就職・相談支援センター「アイ・キャリア」様、特定非営利活動法人障害者支援情報センター「世田谷セレ部」様等と連携し、積極的な採用を行っていきます。
- ・フルタイムでの就業はなかなか困難であるかと思しますので、時短や週1日勤務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います。また、将来的には近隣にある光明学園と連携し、就労体験や職場体験をして頂くなど、その受け皿となっていきたいと考えています。
- ・高齢者雇用計画については、弊社スタッフやシルバー人材センターと連携して、高齢者10名程度を雇用予定。利用者に多くのご年配の方々も想定され、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行います。

2. 安定性・継続性

■ 人員配置の適正化について

- ・本施設を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。



役職	役割	人数
統括責任者	運営管理室のマネジメントおよび各種事業の企画立案実行、各種団体等の調整	1人
統括副責任者① 施設管理担当	統括責任者の補助および不在時の代行者 施設管理全般の責任者、世田谷区医師会、東リハとの調整	5人
統括副責任者② 事務・経理担当	統括責任者の補助および不在時の代行者 事務・経理部門の責任者	
統括副責任者③ 広報担当	統括責任者の補助および不在時の代行者 広報責任者、地域交流、情報入手担当	
統括副責任者④ 企画立案・情報発信担当	統括責任者の補助および不在時の代行者 貸出会議室等の企画立案・情報発信担当	
統括副責任者⑤ 地域交流・防災担当	統括責任者の補助および不在時の代行者 地域交流、館内事業者との連携、防災等の担当	
主任	貸出会議室等の事務全般、パートスタッフのマネジメント	1人
広報担当	地域交流、アウトリーチ型の営業情報入手担当者	1人
事務・総合案内スタッフ	事務全般、総合案内業務担当	17人
カフェ店長	カフェの運営・管理、ジョブコーチ兼務	1人
カフェスタッフ	カフェの店員	13人

上記スタッフは全員現行スタッフが従事します。

☑**障害者雇用**: 運営管理室 1人、カフェ 3人、
維持管理会社 3人

☑**高齢者雇用**: 運営管理室 3人、
維持管理会社 7人

雇用計画		障害者	高齢者
	運営管理室	身体障害者: 1人	3人
	カフェ	知的障害者: 3人	—
	維持管理	知的障害者: 3人	7人

■ 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。	

職員配置等提案書（提案項目1（5）、2（1）関係）

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	1		
	施設管理担当	1		
	事務・経理担当	1		
	広報担当	1		
	企画立案・情報発信担当	1		
	地域交流・防災担当	1		
	受付主任	1		
	カフェ店長	1		
	小計	8		
	※うち障害者の人数	1		
	※うち高齢者（65歳以上） の人数	2		
	※うちその他の就労困難な状 況にある方の人数	0		
非常勤職員	事務員	19		
	カフェのスタッフ	13		
	小計	28		
	※うち障害者の人数	3		
	※うち高齢者（65歳以上） の人数	1		
	※うちその他の就労困難な状 況にある方の人数	0		
合計				

○人員配置計画

※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			
	施設管理担当			
	事務・経理担当			
	広報担当			
	企画立案・情報発信担当			
	地域交流・防災担当			
	受付主任			
	カフェ店長			
非常勤	受付事務員			
	カフェのスタッフ			

2. 安定性・継続性

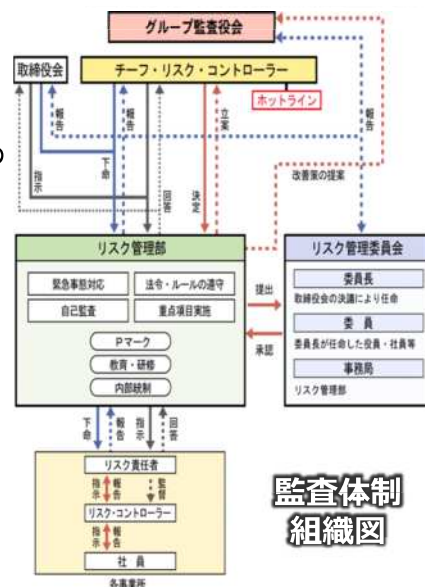
✓高齢者・障害者を積極的に採用します。

■コンプライアンス（法令遵守）の推進に関する基本方針について

- ・弊社では、業務遂行のみならず社会活動全般において、誠実かつ公正な精神に基づく行動をするよう、コンプライアンスの徹底を図り、遵守する体制を確立しています。
- ・コンプライアンスを徹底するための具体的な手引書として、『コンプライアンス・マニュアル』を策定し、全従事者に配布するとともに、社内事前研修の「就業前の心構え」で、会社概要・経営理念・施設運営の基本方針・コンプライアンス等の内容を周知徹底しております。施設内外において、世田谷区の信用を失墜させることのないよう、従事者教育を徹底します。各種関係法令・契約書・仕様書・マニュアル等を遵守し、業務を遂行しているか、「巡回点検確認表」に基づき確認します。

■コンプライアンス遵守体制の確立について

- ・コンプライアンス上の問題を的確に管理・処理し、経営及び業務執行の健全かつ適切な運営に資するための組織運営・施策実施を行っています。
- ・「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、高い倫理観の保持を継続できるよう努めています。
- ・本社にコンプライアンス担当者を配置しており、コンプライアンスに関する計画・立案及び実施に関する統括を行っています。
- ・従事者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、誰もが気軽に相談でき、ただちに全社的に対応できる体制を既に確立しています。



■コンプライアンス委員会・相談窓口の設置について

- ・弊社は様々な業務を運営しており、コンプライアンス委員会(**本社法務部内**)を設置し多種多様なケースに対して法令を遵守した対応ができるよう努めています。
- ・従事者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、**自己監査**により潜在リスクに注意を払い、コンプライアンス上問題ある行為があった場合は、コンプライアンス委員会にて全社的に対応します。
- ・コンプライアンス委員会内には、誰もが気軽に相談できる「**コンプライアンス相談窓口**」を整備します。全従業員が相談できる窓口を開設し各種相談に応じる体制を社外に設置しています。コンプライアンス総合窓口の案内POPについては全職場(支店、営業所、各現場)に設置されており内部監査でも設置を義務付けています。

■コンプライアンスの定期的な啓蒙活動について

- ・弊社グループでは、コンプライアンス通信を発信し、社員への意識付け定期的に行い、法令等に抵触しないよう注意喚起をしています。

2. 安定性・継続性

■働きやすい環境の整備

- ・労働基準法を含む労働関連法を遵守し、健康診断の受診状況や労働時間の把握に努め、業務従事者の過労働を防止します。
- ・業務上ストレスを感じる場合等は、は本社内に設置している「**心の相談室**」や社外の相談機関を周知し、**スタッフが心身のバランスを確認・相談する機会を設け、健康に働くことができる労働環境づくり**に努めます。
- ・職場内におけるセクシャルハラスメント及びパワーハラスメント等を防止するための防止規定を全現場に設置しており、万が一発生した場合、コンプライアンスに関する相談は、社内外に窓口を設置し、相談内容により**匿名で相談ができる体制**になっています。
- ・相談事例は、個人情報に最大の配慮をした上、支店・営業所を対象に社内研修で共有し、再発防止に努めています。

■男女が共に働きやすい職場環境づくりやワークライフバランス推進の取り組み

☑働きやすい環境の整備 ・えるぼし 3つ星認定

- ・弊社グループには、正社員、契約社員、パート・アルバイトなどさまざまな契約形態の約40,000名にもおよぶ従業員が働いており、以前から多くの女性が活躍しています。
- ・契約形態や背景が異なっても、一人ひとりが、個性を損なうことなく、持てる力を最大限に発揮することがグループとしての総合力につながると捉えており、グループを挙げて、女性活躍支援やダイバーシティ&インクルージョンに積極的に取り組んでいます。



☑従事者満足度向上の取り組み

- ・本業務は、不特定の利用者と接するため、様々なストレスを受けやすい業務です。弊社は**年に1回従事者のストレスチェック**をおこない、心身のバランスに注意します。
- ・スタッフとの個別面談やエリアマネージャーによる巡回での声かけを積極的に行い、スタッフの要望や業務に対する不安などの問題を早期に解決します。

☑従事者定着のための方策

- ・労働基準法を遵守し、適正な処遇・社会保険の完備・安全衛生への積極的な取組を通し、スタッフの能力開発に努め、正社員登用制度や福利厚生制度（友愛会）などを設け、働きやすい環境の整備に努めています。

長期・地元雇用	業務技術向上と雇用の安定のため、長期及び地元雇用を原則とします。
正社員登用制度	人事評価制度に基づき、正社員への登用により社員のモチベーションアップに繋がります。
一般社員登用制度	熱意ある優秀な従業員の長期的な雇用を確保します。
エリアマネージャーによるフォロー体制	エリアマネージャーが定期的に区役所を訪問することにより、スタッフへの連絡や問題点の早期発見、早期解決に努め、働きやすい環境を整備します。
友愛会 (社会保険加入者対象)	従業員の親睦や会社の福利厚生の充実を図ります。 ※結婚祝い金、出産祝い金、入学卒業祝い金、慶弔金、傷病見舞金、災害見舞金、退職金別金、共済貸付、入学資金貸付

■維持管理業務の第三者委託先における障害者雇用の継続取組み

- ・維持管理業務の清掃員における、障害者雇用を受託当初より3名採用し、退職者無く継続雇用しております。世田谷区内障害者就労支援センター2団体様のご支援をいただきながら、維持管理担当企業も管理担当が公的認定資格（ビルクリーニング科障がい者清掃作業指導員）を取得し、彼らと共に良い衛生管理の維持向上に日々研鑽しております。また、その功績を認めていただき、世田谷区長殿より感謝状をいただきました。



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

■基本方針

- ・世田谷区保健医療福祉総合プラザは、保健、医療、福祉の拠点として、また、貸室やカフェの利用など多くの区民が利用される施設であり、年齢・性別・障害の有無を問わず、多くの方に利用される公共施設です。公共サービスを正しく理解し、様々な利用者のニーズにお応えするために従業員は持続的にスキルアップしなければなりません。入社時研修にはじまり、その後も経験・スキルにあわせた研修を積みます。
- ・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応対研修、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ります。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ます。
- ・後述します心づくり8か条・接遇マナー5原則をモットーとしながら、障がいの有無に関わらず世代を超えた全ての人に「また来たい」と思ってもらえるような接客サービスを行うため、OJTを含む研修を通じ、従業員を教育します。
- ・適切に業務を行うには、教育こそが最も重要です。『人の持つ「良い仕事をしたい」という思いに価値を与えること』が重要であり、魅力ある施設として利用者満足につながる教育が大切だと考えます。利用者に接するすべての従事者が施設の顔と考え、利用者に心地よく施設を利用いただくため、全国様々な弊社の施設運営・サービス業のノウハウを活かし、多様な研修制度により、従事者の接客の向上を図ります。

■～「礼節・感動・思いやり」を励行するための心づくり8ヶ条～

- ・「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。
- ・利用者に感動して頂ける仕事ができるように、従業員の礼節を重んじ、社会への貢献やその責任を果たすことを第一に考え、きめ細やかなサービスの向上を図るため、従業員の資質向上に取組みます。

◆心づくり8ヶ条◆

感謝の心で迎える	周囲の恩恵で自分がいることを自覚し、全てを感謝の気持ちで受け入れる
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捉え、明るく良い方に考える
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に心がける
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する
思いやりでつくす	「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す
自然を大切にす	動植物を愛する心が豊かな感性を養うと承知し、自然を大切にする
世の中に奉仕する	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する
反省し成長する	「反省なき者に進歩なし」とわきまえ、向上のための前向きな反省する

■接遇について

- ・全国各地で道の駅・温浴施設・観光施設などのサービス事業を多数お任せ頂いている弊社で培ったノウハウを活かし、接遇・礼節・マナー・挨拶・身だしなみ等の教育を含め本社主導での接遇研修を行います。全国展開している弊社が持っている数多くの運営実績から得た経験は、実際の現場で生まれた問題点や改善点を加味している研修体制であり、接遇レベルや知識技能の向上に役立つものです。
- ・研修を現場任せにせず、会社全体としてもサポート体制を持っていることで、客観的目線での対応が可能であることと、いつでもどこにでも人材を派遣できる体制にも繋がっています。
- ・世田谷区立保健医療福祉総合プラザの顔として、正しい言葉遣いや丁寧な電話応対も必要となります。弊社では実践ロールプレイング等も行い、座学の知識研修＋実務の運営研修の2つの体制により、**自発的な対応の向上**を図ります。

2. 安定性・継続性

27

(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

■ 年間の研修計画

- ・人材を育成していくためには、教育・研修が重要です。

研修名
入社時 研修
現場 研修
ブラッシュ アップ研修
ステップ アップ 研修

- ・研修後には確認テストを実施し、基準点に至らなかったスタッフには後日再テストを実施し、一定のレベルを誰もがクリアできるよう取り組んでいます。

■ eラーニングで自主学習

- ・定期的な教育・研修により礼節・マナーの向上を図り、利用者が「笑顔」で過ごせる環境を提供します。コロナ禍では、対面とeラーニングやzoomを活用したオンラインによる教育研修により、ソフト面（人的サービス）の質を高め、施設の効用を最大限に発揮します。**普段の業務で分からなかったことや、知識の確認をしたい時など、いつでもどこでも学びたいことが学べるeラーニング教材を準備しています。**

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

■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。

■年間の事業計画についての事業計画の概要

- ・うめとぴあ事業者との連携に加えて、地域および各種団体との連携を深め、各事業は順調に拡大しています。(右表は令和6年度)
- ・次年度以降もその連携を加速させ区民目線に沿った事業をさらに推進します。

	開催形式	主催	共催・協力	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	うめとぴあ通信	年4回発行	運			6月15日			9月15日			12月15日			3月15日
2	事業活動のご報告	年1回発行	運												○
3	せたがや区民運動カフェ	年3回	運				7月1日	8月9日	9月13日	10月11日	11月8日	12月13日	1月10日	2月14日	3月14日
	絵本で楽しむ食育カフェ	年2回	運				7月19日								
	赤ちゃんカフェ	年2回	運												
	いきなりカフェ	年2回	運												
	親子作文カフェ(有料)	年2回	運		5月13日		7月8日		○		○		○		○
	シュークリームE(有料)	(不定期)	運					8月15日							○
	スマートフォン講座(有料)		運				7月21日								○
	ペリアフリー上映会	偶数月	運	4月3日		6月14日		8月4日		○		○		○	○
	映画鑑賞会		運			6月1日		9月7日			○		○		○
	うめとぴあ学習ルーム		運				○					○		○	○
	生涯学習ゲーム	年6回	運	4月25日		6月27日		8月22日		○		○		○	○
	カフェミニコンサート	偶数月・不定期	運	(4月18日)	中止	(6月20日)	7月13日	中止	中止	(10月17日)	11月9日	(12月19日)	1月11日	(2月5日)	3月8日
4	認知症カフェ&オレンジカフェ	偶数月・第3水	認 運	4月18日	5月16日	6月20日		8月22日		10月17日		12月19日		2月20日	
	楽しく読もう集いの会	年4回	認 運							9月11日			1月16日		
	こどもカフェ	年3回	認 運					4.6.9.10				12月8日			○
	手話カフェ	第2金	研 運	4月12日	5月10日	6月14日	7月12日	8月9日	9月13日	10月11日	11月8日	12月13日	1月10日	2月14日	3月14日
	小・中学生手話カフェ	第2土	研 運	中止	5月11日	6月8日	7月13日	8月10日	9月14日	10月12日	11月9日	12月14日	1月11日	2月8日	3月8日
連携事業	ふくふくスタンプラリー	年1回	北沢法人会		5月18日										
	にんぎょギャラリー2024	年1回	認 運						9/1~9/30						
	はたらく消防の写生会展示会	年1回	消防局消防団												
	道と口の健康に関する図鑑・ポスター展	年1回	健康推進課					8/22~9/4							
	ぶらみんぽーとカフェ	(不定期)	ぶ、運												
	うめとぴあフェスタ	年1回	うめとぴあ							10月19日					

事業計画書【別添3】資料 運営スケジュールイメージを参照ください。 P.18・19

(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

■安定的かつ継続的な施設運営の実現のための考え方

☑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。

☑第三者委託について

- ・施設管理・保守点検・清掃・警備業務に関しましては、専門業者Aに第三者委託します。
- ・専門業者Aは、弊社が指定管理者として平成25年より運営している「世田谷区立障害者休養ホームひまわり荘」及び令和2年より運営している本施設の両施設において維持管理業務を、現在に至るまで行っており、また、平成18年より指定管理者として運営していた「世田谷区立老人休養ホームふじみ荘」でも維持管理業務を実施頂いており、世田谷区の仕様に関しても精通して深い理解を頂いています。

☑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【別添6-1・6-2・6-3・別添7】(見本11)を参照ください。 P.20～ P.25

事業計画書【別添10】(見本14)を参照ください。 P.26

事業計画書【別添9】(見本13)もこちらに記載しています。ご参照ください。 P.27

●年間事業計画		2025年										2026年						
		■2025/10月 ボランティアと福祉を考えるわたしたちがつくるお祭り 雑居まつり（羽根木公園）										■2026/2月～3月 せたがや梅まつり（羽根木公園）						
行事等		4月		5月			6月	7月	8月	9月		10月	11月	12月		1月	2月	3月
		11日	26日	5日	5日	31日	14日				16日	21日	12日	3日	3日～9日	9日		8日
		ソ ン 病 D A Y	世 界 パ ー キ ン	失 語 症 の 日	薬 の 日	こ ど も の 日	世 界 禁 煙 デ ー	日 知 症 予 防 の				敬 老 の 日	イ セ マ ー ア ー ツ ハ	体 育 の 日	文 化 の 日	障 害 者 の 日 間 害 者 週		
施設貸出業務		4月		5月			6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
	予約申請期間（抽選）	1日～5日		1日～5日			1日～5日	1日～5日	1日～5日	1日～5日	1日～5日	1日～5日	1日～5日	1日～5日	1日～5日	1日～5日		
	予約申請期間（先着）	15日～末日		15日～末日			15日～末日	15日～末日	15日～末日	15日～末日	15日～末日	15日～末日	15日～末日	15日～末日	15日～末日	15日～末日		
	申請可能な月（最大）	7月分まで申請可能		8月分まで申請可能			9月分まで申請可能	10月分まで申請可能	11月分まで申請可能	12月分まで申請可能	1月分まで申請可能	2月分まで申請可能	3月分まで申請可能	4月分まで申請可能	5月分まで申請可能	6月分まで申請可能		
主なイベント				ふくふく スタンプラリー					こどもカフェ	消防訓練 世界アルツハイマーデー についてのイベント	うめとびあ フェスタ	区民ふれあいフェスタ (11月下旬～12/9)			福祉用具展示 相談会	せたがや梅まつり・区政PRコーナー参加		
				赤ちゃん フェスタ						敬老の日高齢者向け イベント			こどもカフェ			こどもカフェ		
				バリアフリー朗読会						バリアフリー朗読会			クリスマスフェスタ			消防訓練		
				うめとびあツアーウォーク			うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク		
				うめとびあツアーウォーク			うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク	うめとびあツアーウォーク		
イベント企画	運営管理室自主事業	バリアフリー映画会		えいごカフェ			バリアフリー映画会	えいごカフェ	バリアフリー映画会	・食育講座 ・えいごカフェ	バリアフリー映画会	えいごカフェ	バリアフリー映画会	えいごカフェ	バリアフリー映画会			
	保健センター	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ		点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ			点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ	点字カフェ・失語症サロ ン・ここからカフェ		
	認知症サポートセンター	認知症カフェ					認知症カフェ		認知症カフェ		認知症カフェ		認知症カフェ		認知症カフェ			
	人材育成・研修センター	手話カフェ (大人・子ども)		手話カフェ (大人・子ども)			手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)	手話カフェ (大人・子ども)		
	まちづくりセンター			茶話やか松原			地域交流型事業 落語会	茶話やか松原	茶話やか松原		茶話やか松原		茶話やか松原	・茶話やか松原 ・松原交流会	地域交流型事業 落語会	茶話やか松原		
	あんしんすこやかセンター						地域交流型事業 落語会			認知症カフェ			認知症カフェ		地域交流型事業 落語会			
	東京リハビリテーション センター世田谷									うめとびあ フェスタ			福祉用具展示相談会 (よろず相談)					
	近隣施設・団体との連携			ふくふくスタンプラリー (北沢法人会・白梅福祉作業 所・すまいる梅丘・サミット梅ヶ 丘)			区内中学生就労体験	町会・商店街との連携 夏祭り	防災に関する講話 (講師：世田谷消防 署松原出張所所長)				春の音コンサート (高次機能障害連絡協議会)					
	障害者施設	生産品販売会		生産品販売会			生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会	生産品販売会		
	近隣住民						グリーン大作戦			施設防災訓練								
	その他関係先									園児と高齢者の イベント	ラジオ体操 フェスタ							
		うめとびあラジオ体操会		うめとびあラジオ体操会			うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会	うめとびあラジオ体操会		
		パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング		パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング			パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング	パラスポーツイベント 一緒に歩こう ボールウォーキング		
情報紙の発行	うめとびあ通信（う）・ 事業活動のご報告（事）	4/1発行（事）					6/15発行（う）			9/15発行（う）			12/15発行（う）			3/15発行（う）		
講演会等		生涯学習のための 講演会		生涯学習のための 講演会			生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会	生涯学習のための 講演会		
				村上信夫氏の 「ことば磨き塾」				村上信夫氏の 「ことば磨き塾」		村上信夫氏の 「ことば磨き塾」		村上信夫氏の 「ことば磨き塾」		村上信夫氏の 「ことば磨き塾」		村上信夫氏の 「ことば磨き塾」		
プラザ内設置・ 展示会など		図書コーナー設置		図書コーナー設置			図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置	図書コーナー設置		
											診療所・臨時待合所設置							
		福祉関連作業所の 紹介コーナー		福祉関連作業所の 紹介コーナー			福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー	福祉関連作業所の 紹介コーナー		

収支計画書（提案項目2（4）、6（1）（2）関係）

□ 1年目（令和7年度）の収支

- （1）初年度（令和7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7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	見本12「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」及び見本12「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	見本12「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	2億7,500万円（税込み）
支出F：管理運営費のうち維持管理費	1億3,500万円（税込み）

② 2～4年目の収支

(単位：千円、税込)

収支区分		金額 (令和8年度)	金額 (令和9年度)	金額 (令和10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7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	有機コーヒー	300	
2		カフェインレスコーヒー	250	
3		ブレンドコーヒー（ホット・アイス）	150	
4		アメリカンコーヒー	150	
5		カフェラテ（ホット・アイス）	200	
6		カフェモカ（ホット・アイス）	230	
7		キャラメルラテ（ホット・アイス）	230	
8		ココア（ホット・アイス）	280	
9		紅茶（ホット・アイス）	150	
10		ローズhippティー	200	
11		ロイヤルミルクティー(ホット・アイス)	350	
12		お茶	150	
13		カフェインレスティー	200	
14		チョコ抹茶ミルク（ホット・アイス）	350	
15		チャイティー（ホット・アイス）	280	
16		ゆず茶（ホット・アイス）	250	
17		ミルク（ホット・アイス）	230	
18		ルイボスティー	200	
19		リンゴジュース	230	
20		オレンジジュース	230	
21		ぶどうジュース	230	
22		台湾レモンとカデッの果肉入りソーダ	350	
23		デリバリ-コーヒー	180	

☐ 3 利用料金収入見込み※令和7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
24	食べ物メニュー	ホットケーキ	230	
25		うめとぴあ おにぎりプレート	700	
26		カレー	700	
27		本日のパスタ	750	
28		きつねうどん	450	
29		お子様メニュー	500	
30		梅おにぎり	150	
31		しゃけおにぎり	180	
32		おかか昆布おにぎり	180	
33		ごはん大盛	130	
34		味噌汁	160	
35		スープ	400	
36		冷やしうどん (季節メニュー例)	500	
37		麻婆茄子丼 (季節メニュー例)	700	
38		ハンバーグ (季節メニュー例)	800	
39		おでん (季節メニュー例)	500	
40		ケーキ	450	
41		アイスクリーム	300	
42		マロンサンデー (季節メニュー例)	400	
43		ぜんざい (季節メニュー例)	550	
44		トッピングホイップクリーム	100	
45		トッピングアイスクリーム	150	
46		トッピングチョコソース	50	
47		トッピングキャラメルソース	50	
48		トッピングメープルシロップ	60	
49		トッピング練乳	50	
50		トッピング黒蜜きなこ	60	
51		ジャム	50	
52		バター	50	
53		たまご風総菜セット (介護食)	900	
54		あじの南蛮漬けセット (介護食)	900	
55		なめらかおかゆ (介護食)	200	
56		北海道コーン (離乳食)	200	
57		4種の根菜と鶏ささみ (離乳食)	200	
58		焼菓子150	150	
59		焼菓子200	200	
60		焼菓子ラッピング袋	800	
61		焼菓子箱 (6袋入り)	1,300	
62		焼菓子箱 (9袋入り)	1,950	
63		イベント菓子	200	
64		冷凍みかん	200	
65		あらびきフランクフルト	250	
66		お好み焼き串	400	

事業計画書【別添6-2】

見本11

3 利用料金収入見込み※令和7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
6 7	セットメニュー	モーニングパンセット	390	
6 8		ホットケーキセット	420	
6 9		ケーキセット	650	
7 0		イベントカフェセット	300	
合計				

※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。

品目	金額
飲み物メニュー	1,000円
食べ物メニュー	2,000円
セットメニュー	2,800円

※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。

事業計画書【別添6-3】

見本11

4 管理運営費内訳※令和7年度分のみ

(単位：千円、税込)

No.	項目
1	一般管理業務 ※注意：一
(1)	総合受付
(2)	運営管理
(3)	物品等の管理
(4)	小規模修繕
(5)	防火管理
(6)	危機管理体制
(7)	苦情処理
(8)	利用者満足度調査
(9)	モニタリング
(10)	自動販売機・コピー機設置
2	拠点運営業務
(11)	拠点運営
(12)	総合プラザ運営事業
(13)	情報発信
3	地域交流事業運営業務
(14)	地域交流事業
(15)	喫茶室
4	施設貸出業務
(16)	会議室等の貸出
(17)	駐車場の運営
(18)	使用料収納

④ 管理運営費内訳※令和7年度分のみ

(単位：千円、税込)

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				
(19)	自動ドア定期点検保守業務			
(20)	シャッター定期点検保守業務			
(21)	自家用電気工作物定期点検保守業務			
(22)	電話設備定期点検保守業務			
(23)	I T V 設備定期点検保守業務			
(24)	機械式駐車場管制設備等定期点検保守業務			
(25)	空調・換気設備定期点検保守業務			
(26)	給排水衛生設備定期点検保守業務			
(27)	昇降機定期点検保守業務			
(28)	防災及び防火設備定期点検保守業務			
(29)	防火対象物定期点検業務			
(30)	建築基準法定期点検業務			
(31)	免震建物定期点検保守業務			
(32)	常駐員設備運転及び管理業務			
(33)	清掃業務			
(34)	建築物環境衛生管理技術者業務			
(35)	執務環境測定及び害虫防除業務			
(36)	保安警備業務			
(37)	植栽管理業務			
(38)	トイレ衛生装置等維持管理業務			
(39)	個別設備等点検業務			
6 事務経費／諸経費				
(40)	1～4にかかる事務経費／諸経費			
(41)	5にかかる事務経費／諸経費			
(1)～(41)の計				

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吸収冷温水機					
	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)					
	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					
	中性化フィルター交換					
	(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漏水設備					
	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防災設備					
	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					
	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	常駐設備員運転及び管理業務(機械・空調)					
	常駐設備員運転及び管理業務(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照明器具清掃業務					
	④窓ガラス清掃業務					
	⑤ルーフトン清掃					
	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保健センター運動指導室清掃					
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ねずみ・昆虫等生息調査、防除業務					
	(2) 区専有部					
	①空気環境測定検査業務					
	②照度測定業務					
	③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					
15	個別設備等点検業務					
	保健センター吊具点検業務					
	屋外非常階段点検業務					
諸経費						
	諸経費					
		合計				

第三者委託（再委託）予定の業務の一覧（提案項目2（4）関係）

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7年度の予定)
1			令和7年4月1日～ 令和8年3月31日
2			令和7年4月1日～ 令和8年3月31日
3			令和7年4月1日～ 令和8年3月31日
4			令和7年4月1日～ 令和8年3月31日
5			令和7年4月1日～ 令和8年3月31日
6			年 月 日～ 年 月 日
7			年 月 日～ 年 月 日
8			年 月 日～ 年 月 日
9			年 月 日～ 年 月 日
10			年 月 日～ 年 月 日
11			年 月 日～ 年 月 日
12			年 月 日～ 年 月 日
13			年 月 日～ 年 月 日
14			年 月 日～ 年 月 日
15			年 月 日～ 年 月 日

【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。）

他の区分所有者の施設に係る維持管理費の参考見積書
(公募要項 3 (5) ①、6 (5) 関係)

●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)	電話設備定期点検保守業務			
(3)	I T V 設備定期点検業務			
(4)	空調・換気設備定期点検保守業務			
(5)	給排水衛生設備定期点検保守業務			
(6)	昇降機定期点検保守業務			
(7)	防災設備定期点検保守業務			
(8)	清掃業務			
(9)	執務環境測定及び害虫防除業務			
(10)	植栽管理業務			
(11)	諸経費			
	合計			

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

■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。
- ・ハード面での施設の公平・平等利用にむけての物理的な充足とともに、人を介するソフト面の柔軟な運用体制が必要となります。

■バリアフリー法に基づく接遇方針

- ・バリアフリー新法の目的は、高齢者や障害者（身体障害者・知的障害者・精神障害者・発達障害者を含む、全ての障害者）、妊産婦、けが人などの移動や施設利用の利便性、安全性の向上を促進することであり、『ユニバーサルデザイン』の考え方を踏まえた規定が盛り込まれています。
- ・『ユニバーサルデザイン』とは、**あらゆる人々が利用しやすい生活環境等をデザインする**という考え方であり、身体的なサポートをするハード面のみならず、ソフト面でも心のバリアフリーを推進することであると認識しています。また、気持ちよくコミュニケーションをとる手段として、言葉づかいにも気を配ります。
- ・どなたに対しても、相手の目を見て、正しい敬語（敬意を表現）と感のいい話し方（誠意を表現）で接し、利用者が持ちよく満足を得られるように努めます。特に、「**明るく、親切に、丁寧に、正確に**」を声と言葉で表現するように心がけます。

ユニバーサルデザインの7原則	公平性	だれでも公平に利用できる
	自由度	使いやすい方を選んで使える
	単純性	使い方が簡単で直感的にわかる
	わかりやすさ	ほしい情報がすぐに理解できる
	安全性	うっかりミスや危険なことにつながらないようにしている
	体への負担の少なさ	無理な姿勢や強い力が必要でなく、楽に使用できる
	スペースの確保	十分な大きさ・広さある

☑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、障害のある利用者に対し「合理的配慮の提供」を実践します。

☑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、手話については「こんにちは」「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」など、基本的な3～4つ程度の簡単な手話を全員が習得し、実践します。
- ・高齢者・障害のある方も多数利用される施設でもありますので、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。

☑ホームページやパンフレット等でのバリアフリー化推進

- ・ホームページやパンフレット等でも、Uni-Voiceや音声読み上げ機能を活用し、視覚・聴覚障害者に対してもサービスの提供を強化していきます。

☑自動販売機でのバリアフリー化推進

- ・館内に設置している飲料自動販売機の売れ筋商品に点字シールを貼付し、視覚障害のある方にもご活用いただけるよう取り組んでいます。



3. サービスの質の向上

(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

■利用者接遇についての考え方

- ・スタッフ一人ひとりが、“**世田谷区立保健医療福祉総合プラザの顔**”であることを心に置き、常に利用者の立場を最優先に考え行動します。
- ・本施設おける業務は“公共サービス”であり、そこで一番大切なことは“利用者満足度向上”の追求だと考えます。公共性を確保しつつ、利用者一人ひとりに寄り添ったサービスを提供することで、更に満足頂くことが可能になります。
- ・話しかけたような人がいらっしゃるときには、受付スタッフも顔を上げて話しかけやすい雰囲気を出し、受付に向かってきたら、目線を合わせ、挨拶や「何かお困りごとはございますか?」と声掛けを行っています。
- ・利用者は何をおっしゃりたいのかを意識しお話を伺い、適格な回答を心がけています。
- ・接遇向上を常に心がけた“利用者満足”の視点に立ち、利用者には「来て良かった」「また来たい」「もっと滞在したい」と感じていただけるよう、**利用者への快適で高品質なサービスの提供・きめ細やかな真心のサービス**を日々心がけます。
- ・対応するスタッフによってご案内に差異が出ないように、スタッフ間の情報共有を重要視しています。朝礼での共有の他、出勤したらパソコンの【共有メモ】を必ず確認するなど行い、同一水準を心がけています。

■接遇マナー5原則

- ・来館時やお電話でのお問い合わせ等の際に笑顔で節度のある挨拶を励行するだけでなく、サービス業の基本である「おもてなしの心」を強く持ち、利用者がいつでも気軽に気持ちよく利用頂けるよう努め、**接遇マナー5原則**を励行します。

接遇マナー5原則	
表情	基本は笑顔で対応し、相手に配慮した表情づくり
身だしなみ	清潔感と相手に不快感を与えない服装
挨拶	こちらから挨拶し、利用者に寄り添う対応
言葉づかい	敬語でお話し、相手に敬意をもった言葉づかい
態度	施設スタッフとしての自覚をもち、ふさわしい立ち振る舞い

- ・電話対応の際には、顔が見えないので明るいトーンでゆっくり話し、復唱をすることによって確認しています。

■ヒヤリ・ハットのフィードバック

- ・利用者からのご意見やクレームは可能な限りインシデントで迅速に対応することを心掛けております。ハイインパクトの経験則によると、**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。
- ・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。
- ・重大事故を起こさないために、スタッフは常に「ヒヤリ・ハット」を責任者クラスに報告し、ヒヤリハットのインシデントに従事者全員で共有し、重大事故に繋げないために日常基本業務の改善を図ります。



■一般の利用者へのサービス

- ・一般の方のご利用は、総合プラザ内各施設をご利用の方や会議室等で活動される方、またご近所の方々がふらっと立ち寄られる等不特定多数の方が来館が予測されます。
- ・受付に立ち寄られて集会室の利用申込みや館内案内など、迅速かつ丁寧な接遇で利用者の目的に沿ったご案内を行います。
- ・総合プラザ内外の各施設にお越しの方も、総合受付によく立ち寄られます。受付カウンターに館内図や近隣施設への行き方のファイルを置き、視覚に訴えながらのご案内も実施しています。
- ・カフェやラジオ体操会など気軽に来館いただける環境づくり、雰囲気を醸成していきます。



3. サービスの質の向上

(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

■高齢者へのサービス

- ・急増し続ける高齢者のライフステージに合わせて、「生涯の趣味と学びの場」としての施設利用を推進し、ニーズを把握したうえで関心のきっかけ作りお手伝いをします。ご高齢の方は特に足腰が弱ってきたり、目や耳が不自由になってきたりと身体的な老化が進みます。高齢者への配慮を心がけ、ゆっくりと安心してご利用いただけるよう努めます。また、こちらの声が届いているか、様子を見ながら対応しています。
- ・これからの高齢社会の中で、認知症の方の来館も想定されます。困った方がいらしゃった際や徘徊しているであろうと思われる時に、優しく的確な受け答えや対応ができるようになるために、認知症に対して理解を深めておく必要があると考えています。
- ・説明が長くなりそうならイスのある所までご一緒に、着座でお話を伺う等、個人に合わせ対応しています。
- ・認知症の方とご家族の方に寄り添い、支える活動をしていくために、世田谷区認知症在宅生活サポートセンターにご協力をお願いし、アクション講座(認知症サポーター養成講座)を受講し、認知症への理解を深め、対応を学びます。
- ・また、カフェスペースで開催しているオレンジカフェなどにも参加させていただきます。



■お子様へのサービス

- ・特に小さなお子様にはスタッフが寄り添い、見守り、一人でいる子には声をかけ保護者の方を探したり、走りまわっている子は呼び止めて「怪我の恐れがあること」を伝えたり、「他のお客さんもいるので走らないでね。」と伝えたり、子どもたちが安全に施設利用できるように注意していきます。挨拶や声掛けにつとめ、親しみやすい雰囲気を作成していきます。
- ・お子様と一緒に来館される保護者には、「小さな子どもが同伴していることで館内の別の利用者に迷惑がかかるかもしれない」というハンディキャップを感じさせない、柔軟な対応をいたします。安心して地域のみなさまとふれあえる場所となるよう、優しさを持って見守ります。

■障害のある方へのサービス

- ・障がいのある方が気兼ねなく、不便に感じることなく利用できる環境整備を充実させ、障がいのある利用者に対し**合理的配慮の提供**を実践します。
- ・車いすの方にはカウンターの外に出て応対。寄り添ってのおはなしを意識し、その他受付カウンターに筆談用を設置し、必要に応じて活用しています。また、耳マークも設置しています。
- ・公共施設はすべての人に開かれ、利用できる施設であり、年齢、性別、国籍、障害の有無等に関わりなく、教育基本法第3条の「生涯学習の理念」で国民に認められた“誰でも平等に享受できる”ものでなければなりません。弊社は、全ての利用者に対し「誰でも・分け隔てなく・当たり前」に利用できる公平・平等な施設運営を実施します。またきめ細やかな配慮により誰もが使える施設を目指し、お子様、高齢者、障害者等、**“全ての人の開かれた世田谷立保健医療福祉総合プラザ”**を目指します。

～対応例～

- ・知的障がいのある方には、優しくゆっくり短い言葉で話しかけます。話すのに時間を要する場合があるため、時間的なゆとりを持って接します。返答が文章ではない単語であっても状況から推測して意思を再確認し、可能であれば実物や写真を見せて確認します。
- ・身体障がいのある方に付き添う場合は、本人の了承を得てから同行します。介助が必要に感じた場合は、ご本人の了承を得てからサポートします。また筆談ボードを活用し、筆談も行える体制をとります。



■外国人の方へのサービス

- ・「**指さしシート**」や「**音声翻訳機能**」の活用などを行い、できる限りの対応します。必要に応じ要点をメモ書きしてお渡しします。
- ・従事者は誰でも簡単な対応を行える様、事前に音声翻訳機能等の使い方の研修を行います。



3. サービスの質の向上

(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

■ 利用者の苦情等の対応（未然防止と対応）

- ・苦情は「スタッフ(人)の応対(言動) に不満を持たれること」「利用者間での意見相違（目的達成の妨げ）」「利用案内に関すること」が主な原因となります。スタッフの礼節(接遇対応)や、利用目的を達成させる為のサポートを行う事で回避や収束できることが多いことから「**接遇のスキルアップ**」を図ります。
- ・苦情の対応策は、①**未然防止**、②**拡大防止**、③**再発防止**を**基本**として取り組んでまいります。その場限りの対応とならないように苦情の根本的な原因を把握し、再発防止のための改善活動に努めるとともに、寄せられた苦情をトラブルと捉えるのではなく、改善へのご提案と捉える風土を醸成し、今後の管理運営に役立てます。

①**未然防止策**：接遇・マナー研修によるスキルアップ

- ◆弊社は、業務従事者へ「接遇・マナー研修」を入社時及びブラッシュアップ研修時に必ず実施
- ◆業務従事者一人一人が「顧客に感動を提供する社員」であることの自覚をもち、苦情マニュアルを整備し、苦情をトラブルに発展させない対応を習得
- ◆管理責任者は、利用者アンケートや投書箱等にて聴取した「利用者の声」をニーズ・要望として受け止め、改善案等を検討し、結果を業務従事者に周知

②**拡大防止策**：迅速かつ誠意ある対応の徹底

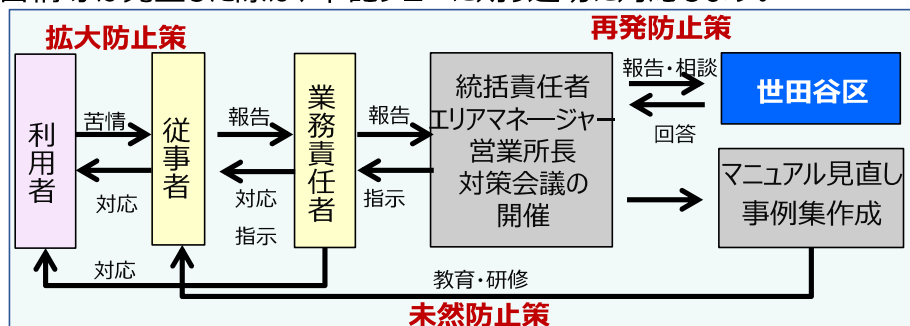
- ◆対象者の感情の度合いによっては周囲への影響を考慮し、対応場所を移して適切に対処
- ◆相手の立場となって話を聴き、状況を正確に把握する姿勢で臨みます
苦情の原因が弊社にある場合は丁寧な謝罪を徹底します
それ以外の原因である場合は、内容を精査し、速やかに対応します
- ◎苦情原因(真意)を正確且つ迅速に把握し、事実確認
- ◎解決策の実施、すぐに対応できない事案に関しては後日回答

③**再発防止策**：原因の究明や対策検討などの徹底

- ◆苦情の根本原因を把握し、再発防止のために、必要な改善策を検討
- ◆エリアマネージャー・統括責任者及び副責任者は定例会にて、全業務従事者で情報共有するべき課題としてとりあげ、同じ苦情が起きないように再発防止策を周知
- ◆苦情が発生した場合対応・サービスの不満等の基本対応・連絡体制など、苦情マニュアルを活用した研修の実施
- ◆日常業務の不測な事態に備え、「利用者の声ノート」を作成し、日々利用者よりいただいた声を収集して業務従事者と共有し、区民サービス向上に努める

■ 苦情等に対し適切かつ迅速に対応できる管理体制

- ・苦情等は発生した際は、下記フローに則り適切に対応します。



すぐに解決できない事案の場合 ⇒ 対策検討会議・世田谷区への相談
↓ (回答決定後)
苦情申し立て者への連絡対応

3. サービスの質の向上

(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

■ 要望の把握について

- ・利用者ニーズや満足度を把握する上で重要な点として日頃のコミュニケーションが大切だと考えます。心の通う関係を構築する為、利用者の皆様と関係団体との円滑なコミュニケーションをとるようにします。
- ・要望ノートをポケットに常備し、利用者の要望は勿論のこと、会話の中で気になったことについても記録します。信頼関係を築き上げ、気軽に利用者の要望・意見・相談などできる環境を構築します。
- ・ニーズを把握する手法として、顔の表情や、直接言葉で伝えてもらうことが一番ですが、利用者の方には、意見や要望を持っていても表現できない、伝えるのが苦手、億劫な方もいらっしゃいます。多彩な機能を有する世田谷区立保健医療福祉総合プラザの利用者のニーズ（要望・意見・提案・苦情）を把握する上で重要な要素は、積極的な意見収集スタンス及びニーズを寄せやすい環境づくりであると認識しています。

■ ご意見箱の設置

- ・「ご意見箱」を設置し、いつでも自由に施設やサービスに対するご意見・ご要望・苦情などを投稿できるようにします。専用のアンケート用紙にご記入の上、備え付けのご意見箱に投稿して頂きます。
- ・また、本施設の特性上、入所核施設へのご意見も頂戴します。その際には各事業者様にその旨ご連絡し、ご対応及びご検討を促します。

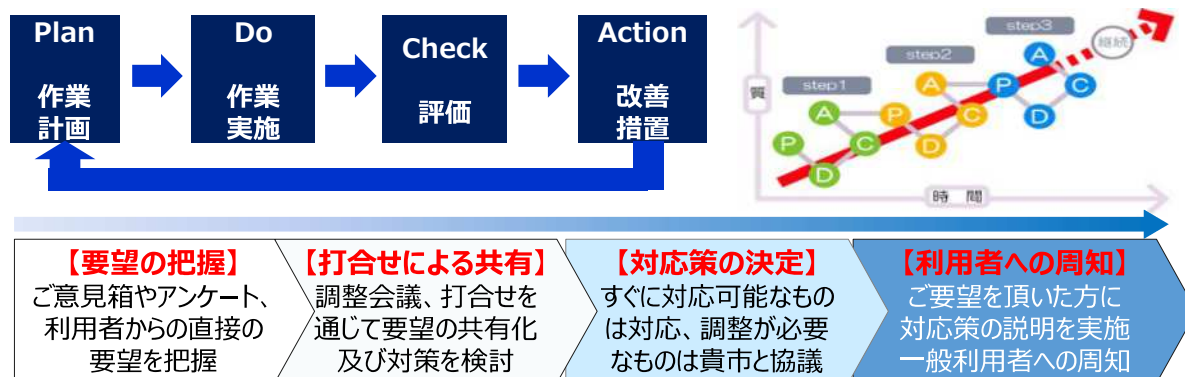


■ 利用者の声の反映

- ・日頃からも利用者への挨拶の徹底を図り、積極的なコミュニケーションを取っていくことが重要だと考えています。利用者がスタッフに対し気軽にお声がけいただける環境づくりを行い、また、スタッフに直接意見を伝えることで、利用者の声が反映しやすい環境づくりを継続的にを行います。お預かりしたご意見は統括責任者に報告し、可能な限り早急な対応をします。
- ・検討が必要な場合には保健医療福祉推進課及び本施設内各事業者様にご連絡の上ご相談させていただきます、利用者がストレスなく安心してご利用いただける環境を整えます。

■ PDCAマネジメントサイクルによる継続改善

- ・利用者の満足度向上・サービス改善に繋げるため、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、ミーティング等で従事者に周知徹底します。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。
- ・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。従事者への直接の申し出や、「ご意見箱」「アンケート」等により寄せられた貴重な**生の声（ニーズ・ウオツ）**を無駄にすることなく、業務管理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、管理運営をしていきます。
- ・利用者と共に良い施設運営を目指し、新たなサービスのアイデアが出る環境創りに努めます。利用者から寄せられた意見・要望に向き合い、「**不満な人**」が「**満足する人**」になる事を目指します。
- ・その結果として利用者満足度が更に向上し、より多くの方に活用いただける施設としていけると考えます。



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

■セルフモニタリングの実施

- サービス向上や適正な運営を継続するための施策として、営業所・エリアマネージャーによるセルフモニタリングを実施し、サービスや業務内容の自己評価及び分析・方策を立てて利用者にご満足いただけるよう取り組みます。

■セルフモニタリング等の結果の反映について

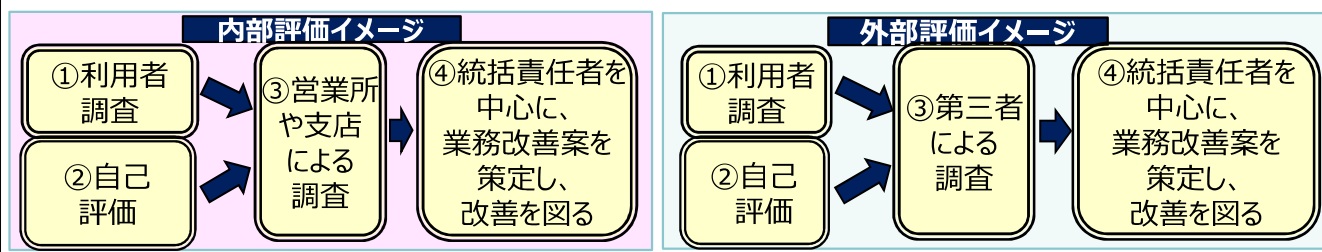
- 日常の慣れを払拭するためにも、定期的に**評価シート**を作成し、業務の見直しと改善を促すよう取り組みます。下記評価シートの自己評価の欄に案内業務従事者全員が○・×を記入し、責任者評価の欄には統括責任者が、指導員評価の欄には営業所長など第三者が評価を記入、四半期単位で作成します。また、**個別に面談**を行い、○がない欄や双方の評価に食い違いが発生している欄を指摘・フィードバックし、今後の課題として**改善指導**を行います。
- 加えて時系列で整理を行い、**出来なかった項目が改善された場合はきちんと評価を行う**事で、常に業務に対する向上心やモチベーションを高める様、モニタリングを活用してまいります。

評価項目		自己評価	責任者評価	第三者評価
仕事に対する意識				
フロアでの対応				
態度				

- 日々記入の日常点検表についても確認を行い、業務が適切に行われているかの確認も行います。

■第三者評価の考え方について

- 第三者評価は、管理運営状況を把握・確認し、サービス向上を図るためのモニタリング制度の一つで、第三者により客観的に評価します。
- 評価にあたっては、第三者としての客観的な視点から、**利用者目線に立った調査と公正な評価利用者サービスの向上**へとつなげます。
- 適切な運営を行っているかについて第三者評価を実施し、評価基準に基づき、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより**「気づき」**のきっかけとなり、業務改善に向けた取り組みにつなげます。



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

■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、健常者と障害者等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います。
- ・本施設の運営管理会社へ選定された際には、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管理を行います。

■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

☑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。

☑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、清掃を遵守します。
- ・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。

☑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。

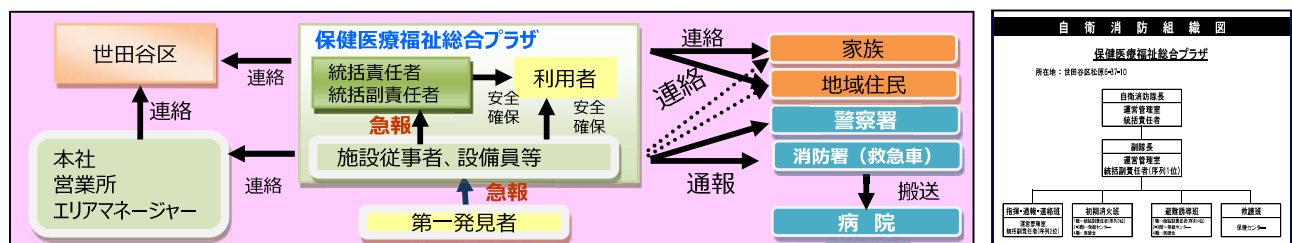


請負業者賠償	請負業者が、作業の遂行中の事故または作業のために所有・使用管理している施設の欠陥、管理の不備による事故によって他人の身体に障害を負わせたり、他人の財物を損壊した場合、法律上の損害賠償責任を負担することにより被る損害に対して保険金が支払われます。
生産物賠償	飲食物製造業者・食料品店・販売業者等が、商品や仕事の目的物を他人に引き渡した後に、その商品や仕事の目的物（結果）の欠陥による事故によって、他人の身体に障害を負わせたり、他人の財物を損壊した場合、法律上の損害賠償責任を負担する事により被る損害に対して保険金が支払われます。
受託者賠償	荷物を預かる業者等、財物を受託・管理する者が、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。

(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

■緊急時の体制

- ・リスクマネジメントとして危機管理対策を講じ、施設の安全性確保に努めます。
- ・緊急時には、初動が非常に重要になります。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・自衛消防組織等、迅速に行動できる体制を整えます。現場では統括責任者が情報の収集および初期対応を行い、危機管理責任者（エリアマネージャー）へ報告します。
- ・危機管理責任者は緊急機関へ連絡すると共に、東京社会営業所に連絡（速報）し、状況を報告し現場へ急行し対応にあたります。東京社会営業所では、内容の緊急性を把握した上で、さらに本社関連部署に連絡し全社的な対応に繋がります。
- ・緊急時に情報の伝達が迅速に行えるよう、日頃から関係各所と良好なコミュニケーションを築きます。



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

■ 緊急時の対応方針についての具体的な方策

✓災害対応マニュアル・危機管理マニュアルの整備

- ・施設の避難経路図を確認し、定期的な防災訓練を通じて利用者が安全・安心に施設を利用いただけるよう体制を構築します。また、昨今の大雨等の水害など災害も想定し、「せたがや防災」を基に**災害対応マニュアル**を作成、不審者・侵入者に対する**危機管理マニュアル**を施設の状況に合わせ作成し、従事者及び入居各施設に周知徹底を図り運用します。
- ・従事者への防犯・防災研修を実施し、従事者による安全な初期対応を行います。従事者は、必ず事前に非常口・避難通路等を確認して、緊急事態・災害発生時に利用者を速やかに誘導できるようにし、安全確保に努めます。
- ・本施設は災害時には医療救護本部が設置される施設です。緊急時の避難についてはあくまでも利用者等一時的な避難対応であり、広域避難場所である羽根木公園や各避難所等へ避難を促します。また、平時より災害対策課等世田谷区各所との打ち合わせをしっかりと行い、有事に備えます。

✓情報収集のために

- ・いざという時にしっかり対応するために、日頃から情報収集できる体制をつくります。せたがや防災、ハザードマップや緊急避難場所の確認、スタッフの「世田谷防災マップ」アプリへの登録、エフエム世田谷の受信機器の設置などを行います。



✓迷惑行為・禁止行為・犯罪などへの対応

- ・異臭・悪臭の強い利用者、大声で騒ぐ、飲食、携帯電話の使用、居眠り等への対処方法について、あらかじめ確認し、全従事者が共通した基本的態度で接します。置引き、盗難等についても、館内巡回時の声かけや掲示物、放送等にて、注意喚起を行います。
- ・また、ストーカー、痴漢等に対しては、被害に遭われた方の安全を最優先に保護し、加害者には毅然とした態度で対応（複数で対応）するとともに、警察等への通報・区への報告など、適切な処理を行います。

✓迷惑行為・禁止行為・犯罪などへの対応

- ・弊社は都内約30箇所の施設で警備業を担当しており、警視庁出身の「**警備員指導教育責任者**」が複数名在籍しています。世田谷区立保健医療福祉総合プラザにカスタマイズした防犯方針を明示します。
- ・館内については、巡回時に異常がないかの確認を行いますまた防犯用に「さすまた」を設置し、弊社在席の「警備員指導教育責任者(警視庁出身)」が取扱いについての研修を実施し、万が一に備えます。



東京都内弊社指定管理施設でのさすまた研修の様子

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

■ 緊急時の対応方針についての具体的な方策

- ・万が一、事件・事故やトラブルが発生した場合には施設の利用者及び従業員の安全確保を最優先に対応します。
- ・**統括責任者を危機管理責任者**とし、緊急時には危機管理責任者が中心となり、世田谷区との連携のもと対応を行います。防犯・防災については、施設における世田谷区の財産を保全し施設利用者の安全と確実な公共サービスを提供するため適切な防犯・防災対策を行い、不審者・侵入者の監視及び各関係機関と連携により、事故の防止及びトラブル防止による利用者の安全を図ります。従事者自身も慌てず、いざという時に冷静な判断ができるよう**普段から教育・訓練**を行います。
- ・日頃から危機管理意識を持ち、有事の際には適切に行動して利用者の生命を守るという志を持つよう、従事者一同務めています。利用者へお声掛けや避難誘導・初期消化・AEDの操作方法などを把握し、行動できるようにしておくことが大切です。
- ・安全・危機管理マニュアルを活用した研修や、年2回の避難訓練、普通救急講習会に参加します。
- ・今後は、利用者にも参加いただけるシェイクアウト訓練なども実施していきたいと考えます。



◆ 杉並区内の弊社指定管理施設での事例 ◆

令和3年11月に、杉並区内の指定管理施設に於いて利用者が大動脈解離を発症されました。近くにいた別の利用者が発見され、すぐに弊社従業員が対応。事務所への119番通報の依頼・職員の招集・AEDの対応・胸部圧迫の継続を行い、救急隊に引き渡しました。発見から119番通報まで2分間、AED対応まで3分間で対応し、救急隊到着までの間も救急隊員と連絡を取り、状況を伝えることで救急隊員の初動も速やかに行われました。

平時より、消防訓練や119番通報と避難誘導、普通救命講習、体調不良者発見時の初動(現場の安全確認→人(協力者)を呼ぶ→AED・119番通報の指示→胸部圧迫・AEDの使用→救急隊員への引き渡し)といった定期的な訓練を実施していたことにより、連動した動きが取れたと考えています。その後、一命をとりとめられたとのことで「職員の初動に対して感謝状を贈りたい」とのお話をいただき、12月21日に杉並消防署において「**東京消防庁消防総監**」からの感謝状を授与されました。どの施設においても、日頃より訓練を行い同様の状況発生に備え、利用者が安心・安全に施設を利用いただけるよう対応します。



■ 第三者委託予定の維持管理担当企業の緊急時バックアップ体制

- ・さいたま市に自社運営である24時間365日対応の遠隔監視センター【5(2)に記述】と併設して、有事の際の救援拠点となる**BCPセンターを稼働**しています。
- ・有事の際には、本施設の安全確保・機能維持へ最大限救援を行います。

オンコール体制	直通専用電話による24時間365日対応
人員体制	電気、空調、給排水、消防設備、自動制御設備などの専門資格を有する総勢20名余の自社社員が現場に急行し、緊急対応・二次災害防止策
BCP機能	敷地300坪、事務所用トレーラーハウス4基、平置き駐車場、車両20台（蓄電池使用可能EV車、汚泥吸引車両含む）、遠隔監視サブシステム稼働



■ 本施設従業員の緊急時対応体制と備え

- ・第三者委託予定先事業者の本施設維持管理従業員は**世田谷区在住者が全体の約60%を占めており**、緊急時には本社管理担当の指揮の下、区内在住者を中心に本施設に駆け付け、災害復旧作業等に迅速・確実にあたります。また、状況によっては維持管理企業近隣管理施設(世田谷区・渋谷区他)からの従業員に協力要請できる体制としています。
- ・本施設有事の際の対応について、運営管理室と施設管理室が連携し、防災訓練の実施やOJTで緊急時対応(人的・物的)・設備機器の取扱い等を日常から継続実施し、危機管理意識を醸成します。

4. 安全の確保と緊急時の対応

47

(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

■ 個人情報保護に対する考え方

- ・令和3年5月に公布された「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」により個人情報保護法が改正され、令和5年4月1日より全国的な共通ルールを規定し一元化され、世田谷区に於いても、世田谷区個人情報保護条例が改正されました。法令を遵守し、遵守した個人情報保護を行います。
- ・弊社は「個人情報保護に関する法律」に規定される個人情報取扱事業者としての責務を果たすために、個人情報保護マネジメントシステムを策定し、従業員教育を徹底するとともに、内部監査を実施しております。一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の書類審査および現地調査を経て、「**プライバシーマーク**」を取得しており、個人情報の保護対策を強化し、徹底した安全対策のもとに業務を遂行し、利用者から安心・信頼される施設運営を目指しています。
- ・プライバシーマーク制度は、日本工業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合されており個人情報について適切な保護措置を講ずる体制（個人情報保護マネジメントシステム PMS）を有している事業者にプライバシーマークを付与、使用を認める制度です。
- ・弊社は2004年6月29日、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)の審査を受け、プライバシーマークを取得し、現在まで9回更新しています。個人情報保護方針に基づき個人情報保護基本規程・PMS運営細則・個人情報取扱細則・PMS安全管理細則により個人情報保護マネジメントシステム(PMS)の計画、実施、点検及び見直し(PDCAサイクル)を行っています。
- ・毎年全従事者を対象として、個人情報保護研修を実施し、個人情報についての考え方や注意事項について教育研修・確認・啓蒙を行っています。



■ 個人情報保護体制

- ・情報の安全管理を遵守することが企業活動の基本であると共に、企業の社会的責任であると認識し、個人情報の保護を企業活動における最重要事項と位置づけ、情報の適切な管理を行っています。
- ・業務遂行にあたっては個人情報保護関係法令等を遵守した上で、**東京社会営業所長を個人情報保護責任者とし個人情報保護の徹底**を指導してまいります。

■ 教育の徹底とマニュアルの作成

- ・弊社では、全従事者に個人情報について十分な理解と認識を持つて対応するために入社時研修・定期研修・ミーティング等で個人情報の保護に関する研修を義務づけております。また、日常業務の中で遵守すべきこと・想定されるリスクと安全対策等に関する個人情報保護マニュアルを作成し、従事者に周知徹底します。

4. 安全の確保と緊急時の対応

(3) 個人情報保護に関する考え方・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

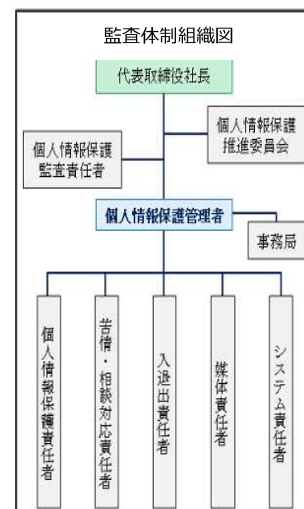
■ 機密保持・ウイルス対策の徹底

■ 内部規定の確立と監査体制

■ 全従事者に対しての個人情報テストの実施

■ 電子データや帳票類の持ち出し禁止

■ 個人情報に記載された帳票等の管理方法



るとともに裏紙使用等は禁止します。

■ 誓約書提出の義務づけ

■ 日常生活にける注意点

- ・業務時間中はもちろんのこと、業務外においても個人情報のセキュリティ意識は重要です。事務所外でのスタッフ同士の会話、SNS等への書き込み、スタッフの家族に対しても情報漏洩とならないよう、研修や日頃のミーティングにおいて、定期的に意識付けを図っていきます。
- ・本人に悪意がなくとも無意識に話してしまうケースも想定されますので、教育・指導・啓蒙を徹底します。

■ シュレッダー処理

- ・不要となった書類や管理期間の過ぎた書類はシュレッダーにかけ、不要なデータを持ち過ぎることの無いよう、業務を行います。



4. 安全の確保と緊急時の対応

(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

■ 衛生管理の考え方について

- ・弊社は社会サービス事業の他にも、学校給食調理業務も全国で220自治体、679現場を受託し運営している企業です。その他、道の駅等でもカフェ・レストランなども運営しており、衛生教育を実施しています。
- ・衛生管理の考え方の基となるのは**HACCP**です。『食品を取り扱う工程の中で、「どこ」で「何が危険いか」を考え、食品の安全を守るために重要な工程を集中的に管理していく』という考え方です。
- ・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。
- ・また、万が一の食中毒事故発生時の備えとして、保存用検食としてビニール袋に50gを14日間冷凍保存しています。

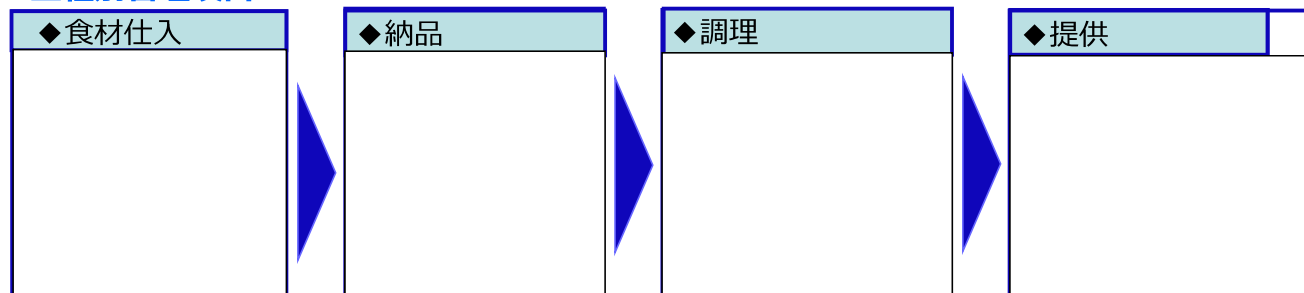


■ 衛生点検の実施

- ・衛生基準を担保し管理するため、日々使用している各種帳票での管理の他、品質管理
- ・アレルギー対策室又はエリアマネージャーが各現場の衛生点検を年2回実施しています。

【衛生に関する巡回視点】

■ 工程別管理項目



■ 個人衛生に関する健康管理について

常に**体調不良者が調理業務に携わらないよう**監視をおこない、食中毒や感染症拡大防止活動を実施します。

■ HACCP基準に基づく衛生管理実施例

5. 施設の適切な保守管理

(1) 施設の維持管理における実施計画及び適正化・効率化についての考え方

■実施計画 1期での管理経験の最大活用と施設価値・利用者満足度の向上推進

～1期で構築した実施計画・体制の発展～

- ・指定管理1期で構築した実施計画・体制を最大限活かし、2期では更なる施設価値・利用者満足度の向上を図るために業務品質向上と改善提案を実施していきます。
- ・1期で作成の実施計画（年間工程表他）は、本施設竣工時に区関係者様との調整・協議、業務仕様書、東京都維持保全業務標準仕様書、並びに関連法令遵守の下に作成・運用しています。
- ・2期では竣工後10年経過に向かって、引き続き予防保全実施と設備機器中長期修繕計画策定や衛生管理の取組みにより、更なる施設価値・利用者満足度の向上を目指します。
- ・1期で構築の実施体制は右図の通りとなっており、本社管理部門業務支援の下、運営管理室との報告・業務連携を迅速・確実に行っています。

※右図内の
遠隔監視センターについて
は5(2)に記述



【上図：実施計画（年間工程表※一部抜粋） 下図：実施体制】

■適正化・効率化についての考え方

～業務マニュアルの運用と本施設従業員の教育研修による業務水準の向上～

- ・安心・安全・快適な施設環境を提供し続けるためには、業務の適正化・効率化を図っていく必要があり、その施策として「業務マニュアル運用・改定」と「教育研修の実施・振り返り」が有用と考えます。
- ・実施から振り返りを通じて最新の業務知識を習得し、本施設従業員全員が要求水準以上の業務遂行ができるよう、本社管理部門が業務支援・教育研修を行い、プロフェッショナル意識の醸成を図ります。

<業務マニュアル 1期での運用>

- 設備運転安全管理
 - 設備運転点検作業手順
 - 清掃作業手順
 - 警備危機管理対応
- 最新の法令改正に随時改定します



<教育研修 1期での取組み>

- 各業務新規入社者導入研修及び振り返り研修（入社1年後、以後定期実施）
- 衛生管理研修（本社ビルクリーニング技能士による感染症流行時における清掃作業・体調管理）

5. 施設の適切な保守管理

(1) 施設の維持管理における実施計画及び適正化・効率化についての考え方

- 外部研修（警備責任者・設備責任者他：消防設備機器取り扱い等、複数回実施）
- 資格取得（清掃責任者：ビルクリーニング科障がい者清掃作業指導者コース課程修了【東京ビルメンテナンス協会】）

■1期での業務適正化・効率化の取組み事例

①清掃業務品質インスペクション（適正化）

- ・利用者の快適な環境提供と建物の美観維持・劣化防止を目的に、本社「管理部門建築物清掃管理評価資格者（インスペクター）※」が**業務品質インスペクションを月1回実施**しています。
- ・点検箇所ごとに評価（点数）を付け、評価が標準以下、もしくは指摘事項がある場合は改善を求めます。本施設利用者満足度調査（令和5年度）では施設内の清掃・設備面での衛生管理の評価が高く、「きれいで居心地の良い施設」という声を多くいただきました。
- ・引き続き業務品質向上に努めていきます。

※全国ビルメンテナンス協会による認定資格、評価基準監修

評価集計シートと改善指示書



特別清掃作業

②特別清掃業務の実施（適正化・効率化）

- ・竣工時からの清掃員定着率の高さ（障害者3名含む）により、各自が業務・施設特性を熟知しており、作業工程の効率化を進めることで仕様書 **+αの特別清掃** を汚れ状況により実施できる体制としています。一例として、エントランスのピロティ部分は汚れが染みつく前にポリッシャーや高圧洗浄機で洗浄作業をしています。また、著しくワックスが取れてしまった箇所の塗り直しや、診療所のノーワックス床シートについても消毒液等で著しく汚れている時は床面洗浄を行い、衛生環境の確保を図っています。

③保安警備業務の安全管理強化（適正化）

☑本社警備管理担当※による巡回指導

- ・週例・月次の巡回指導を通じて、警備員の的確な管理監督を行い、業務品質の維持向上を図ります。また、本施設内における巡回時の重点箇所（死角等）や不審者対応等の指導にも注力し、防犯・防災意識を醸成します。

※警備員指導教育責任者1号有資格者

☑鍵の保管・授受業務

- ・竣工時からキーボックスによる管理を行い、鍵の貸出時・返却時には記録簿にて履歴を管理しています。毎日出退勤時に必ず全数確認を行っています。現在に至るまで、鍵の紛失はもちろんのこと、変形についても1件も発生しておりません。

週例・月次巡回	
実施周期	週1回/月1回 (月次巡回は月の総括)
確認内容	・組織品質管理 (業務マニュアル等) ・警備業法の遵守 ・業務履行状況(仕様書等) ・その他指導監督(適宜) (死角・不審者対応等)



キーボックス管理と鍵の授受記録簿

④保安警備業務（施設管理室・立哨）－駐車場管理業務の一元管理（効率化）

- ・本社警備部門が**保安警備・駐車場管理業務を一元管理**し、相互間での業務連携・情報共有を迅速・確実に行っています。また、万一の保安警備欠員に備え、駐車場管理員は警備業法による教育を受講しており、相互に業務フォローができる体制を構築しています。

5. 施設の適切な保守管理

(2) 各種設備機器の日常的な運転・監視体制、具体的な実施策・計画 (有資格者の配置体制他)

■設備管理業務 日常運転・監視体制



■専門技術者の遠隔監視業務における警報監視・緊急対応

- ・本施設中央監視装置と、さいたま市に**自社運営である24時間365日対応の遠隔監視センター**を専用回線で接続しており、専門技術者が警報監視や設定変更を行います。
- ・警報発報・オンコール要請に対して、**迅速・確実な緊急対応**を行います。遠隔監視システムとは、独自開発システム機器と施設内中央監視装置を専用回線で接続することで、中央監視装置操作の全てをリモートで監視・操作・設定変更等ができるシステムです。

■巡回点検・修繕業務の実施体制

①日常・月例巡回点検

- ・**日常巡回点検は1日2回実施**し、緊急性の高い不具合は運営管理室・本社設備管理担当へ速やかに共有します。点検フォーマットは竣工時からのデータベースや法令改正等を踏まえ、随時改定し、**常駐設備員・本社設備管理担当のダブルチェックによる月例巡回点検を実施**しています。
- ・月例巡回点検では、日常巡回点検を更に掘り下げ、大型設備や日常行き届かない箇所等、予防保全を目的に実施しています。

【月例巡回点検項目例】

給排水衛生設備（受水槽等各種水槽・排水ポンプ）、大型空調設備（GCU〈フィルター清掃含む〉・全熱交換機）、危険物貯蔵施設（重油5,000ℓタンク）

②小破修繕・経常修繕

小破修繕	常駐設備員が小破損や漏水等、携帯する手持ち工具で可能な範囲の修繕は即時対処します。
経常修繕	巡回・保守点検時の不具合箇所について、安全確保のための使用停止措置等を行います。本社設備管理担当を交え、修繕計画立案と予算見積作成を速やかに実施します。

●1期での対応事例① 高圧電気設備不具合解消

- ・開館中、高圧電気設備の「地絡過電圧警報」が発報。センターにて受信後、専門技術者を直ちに急行させ、常駐設備員と連携し、初期調査。地絡電圧検出機器の感度設定が低かったのが原因で近隣物件の地絡を検出し、誤発報と確認。後日、自社電気主任技術者と協議の上、設定変更を実施し解決。

●1期での対応事例② 上水加圧給水ポンプ不具合解消

- ・閉館後の深夜帯において、上水加圧給水ポンプユニット一括警報（発停頻度異常）をセンターにて受信。専門技術者を直ちに急行させ、初期調査開始。上水の使用があることを示す発停頻度異常の警報であり、館内各所で漏水の有無等を確認。特段漏水箇所はなく、水道メーターの増加もなく、機械の誤作動と確認。後日、メーカー調査の上、不具合解消。

5. 施設の適切な保守管理

(2) 各種設備機器の日常的な運転・監視体制、具体的な実施策・計画 (有資格者の配置体制他)

■具体的な実施策・計画

常駐設備員運転管理業務 配置体制(経験年数は職種通算)

～有資格者の配置体制～

・本施設常駐設備員の配置体制は右表の通りです。業務仕様書に記載の必置資格要件を満たすことはもちろん、各位類似他施設での設備管理経験が豊富です。また、日常的に不具合対応等の様々なケーススタディを習得しており、安心・安全・快適な日常運転・監視を実施します。

配置人数	経験年数	保有資格	備考
業務責任者	23年	1級ボイラー技士、危険物乙種四類、第2種電気工事士、第3種冷凍機械取扱責任者、消防設備士攻守4類・乙種6類、建築物環境衛生管理技術者他	本施設竣工時より従事、世田谷区在住
設備員	8年	1級ボイラー技士、危険物乙種四類、第1種電気工事士、第2種冷凍機械取扱責任者、建築物環境衛生管理技術者他	
設備員	5年	危険物乙種四類、第2種電気工事士	

～中長期修繕計画策定と修繕予算の適正執行～

・2期では竣工後10年経過に向かって、設備機器等の劣化が顕在化してくる時期です。1期で熟知した設備機器・施設特性情報と本社専門技術者の知見を踏まえ、**具体的な中長期修繕計画策定**と指定管理者修繕費／区支出修繕費の適正執行のご提案をします。

□不具合箇所データベースの作成・共有

・1期では運営管理室担当と連携し、区所管担当者様と修繕等を協議させて頂く**不具合箇所リスト**を運用しました。この1期でのデータベースを活用し、2期では具体的な中長期修繕計画を策定します。

□計画策定方針

・本社設備管理担当・業務責任者が本社専門技術者（建築士・建築設備士・施工管理技士・電気主任技術者等）と連携して、1期での管理状況や各設備機器の推奨部品交換・修繕周期を考慮し、長寿命化を鑑みた中長期修繕計画を策定します。

・指定管理者修繕費／区支出修繕費の**予算要求のための施工費用算出と説明資料**を交えてご提案します。一括での予算執行が難しい大規模更新については、段階的な更新計画をご提案し、**効果的な機器寿命延伸や修繕予算の平準化に貢献**します。

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ 不具合箇所一覧

不具合箇所	不具合箇所	不具合箇所	不具合箇所	不具合箇所	不具合箇所
1. 設備	2. 設備	3. 設備	4. 設備	5. 設備	6. 設備
7. 設備	8. 設備	9. 設備	10. 設備	11. 設備	12. 設備
13. 設備	14. 設備	15. 設備	16. 設備	17. 設備	18. 設備
19. 設備	20. 設備	21. 設備	22. 設備	23. 設備	24. 設備
25. 設備	26. 設備	27. 設備	28. 設備	29. 設備	30. 設備
31. 設備	32. 設備	33. 設備	34. 設備	35. 設備	36. 設備
37. 設備	38. 設備	39. 設備	40. 設備	41. 設備	42. 設備
43. 設備	44. 設備	45. 設備	46. 設備	47. 設備	48. 設備
49. 設備	50. 設備	51. 設備	52. 設備	53. 設備	54. 設備
55. 設備	56. 設備	57. 設備	58. 設備	59. 設備	60. 設備
61. 設備	62. 設備	63. 設備	64. 設備	65. 設備	66. 設備
67. 設備	68. 設備	69. 設備	70. 設備	71. 設備	72. 設備
73. 設備	74. 設備	75. 設備	76. 設備	77. 設備	78. 設備
79. 設備	80. 設備	81. 設備	82. 設備	83. 設備	84. 設備
85. 設備	86. 設備	87. 設備	88. 設備	89. 設備	90. 設備
91. 設備	92. 設備	93. 設備	94. 設備	95. 設備	96. 設備
97. 設備	98. 設備	99. 設備	100. 設備	101. 設備	102. 設備
103. 設備	104. 設備	105. 設備	106. 設備	107. 設備	108. 設備
109. 設備	110. 設備	111. 設備	112. 設備	113. 設備	114. 設備
115. 設備	116. 設備	117. 設備	118. 設備	119. 設備	120. 設備
121. 設備	122. 設備	123. 設備	124. 設備	125. 設備	126. 設備
127. 設備	128. 設備	129. 設備	130. 設備	131. 設備	132. 設備
133. 設備	134. 設備	135. 設備	136. 設備	137. 設備	138. 設備
139. 設備	140. 設備	141. 設備	142. 設備	143. 設備	144. 設備
145. 設備	146. 設備	147. 設備	148. 設備	149. 設備	150. 設備
151. 設備	152. 設備	153. 設備	154. 設備	155. 設備	156. 設備
157. 設備	158. 設備	159. 設備	160. 設備	161. 設備	162. 設備
163. 設備	164. 設備	165. 設備	166. 設備	167. 設備	168. 設備
169. 設備	170. 設備	171. 設備	172. 設備	173. 設備	174. 設備
175. 設備	176. 設備	177. 設備	178. 設備	179. 設備	180. 設備
181. 設備	182. 設備	183. 設備	184. 設備	185. 設備	186. 設備
187. 設備	188. 設備	189. 設備	190. 設備	191. 設備	192. 設備
193. 設備	194. 設備	195. 設備	196. 設備	197. 設備	198. 設備
199. 設備	200. 設備	201. 設備	202. 設備	203. 設備	204. 設備
205. 設備	206. 設備	207. 設備	208. 設備	209. 設備	210. 設備
211. 設備	212. 設備	213. 設備	214. 設備	215. 設備	216. 設備
217. 設備	218. 設備	219. 設備	220. 設備	221. 設備	222. 設備
223. 設備	224. 設備	225. 設備	226. 設備	227. 設備	228. 設備
229. 設備	230. 設備	231. 設備	232. 設備	233. 設備	234. 設備
235. 設備	236. 設備	237. 設備	238. 設備	239. 設備	240. 設備
241. 設備	242. 設備	243. 設備	244. 設備	245. 設備	246. 設備
247. 設備	248. 設備	249. 設備	250. 設備	251. 設備	252. 設備
253. 設備	254. 設備	255. 設備	256. 設備	257. 設備	258. 設備
259. 設備	260. 設備	261. 設備	262. 設備	263. 設備	264. 設備
265. 設備	266. 設備	267. 設備	268. 設備	269. 設備	270. 設備
271. 設備	272. 設備	273. 設備	274. 設備	275. 設備	276. 設備
277. 設備	278. 設備	279. 設備	280. 設備	281. 設備	282. 設備
283. 設備	284. 設備	285. 設備	286. 設備	287. 設備	288. 設備
289. 設備	290. 設備	291. 設備	292. 設備	293. 設備	294. 設備
295. 設備	296. 設備	297. 設備	298. 設備	299. 設備	300. 設備
301. 設備	302. 設備	303. 設備	304. 設備	305. 設備	306. 設備
307. 設備	308. 設備	309. 設備	310. 設備	311. 設備	312. 設備
313. 設備	314. 設備	315. 設備	316. 設備	317. 設備	318. 設備
319. 設備	320. 設備	321. 設備	322. 設備	323. 設備	324. 設備
325. 設備	326. 設備	327. 設備	328. 設備	329. 設備	330. 設備
331. 設備	332. 設備	333. 設備	334. 設備	335. 設備	336. 設備
337. 設備	338. 設備	339. 設備	340. 設備	341. 設備	342. 設備
343. 設備	344. 設備	345. 設備	346. 設備	347. 設備	348. 設備
349. 設備	350. 設備	351. 設備	352. 設備	353. 設備	354. 設備
355. 設備	356. 設備	357. 設備	358. 設備	359. 設備	360. 設備
361. 設備	362. 設備	363. 設備	364. 設備	365. 設備	366. 設備
367. 設備	368. 設備	369. 設備	370. 設備	371. 設備	372. 設備
373. 設備	374. 設備	375. 設備	376. 設備	377. 設備	378. 設備
379. 設備	380. 設備	381. 設備	382. 設備	383. 設備	384. 設備
385. 設備	386. 設備	387. 設備	388. 設備	389. 設備	390. 設備
391. 設備	392. 設備	393. 設備	394. 設備	395. 設備	396. 設備
397. 設備	398. 設備	399. 設備	400. 設備	401. 設備	402. 設備
403. 設備	404. 設備	405. 設備	406. 設備	407. 設備	408. 設備
409. 設備	410. 設備	411. 設備	412. 設備	413. 設備	414. 設備
415. 設備	416. 設備	417. 設備	418. 設備	419. 設備	420. 設備
421. 設備	422. 設備	423. 設備	424. 設備	425. 設備	426. 設備
427. 設備	428. 設備	429. 設備	430. 設備	431. 設備	432. 設備
433. 設備	434. 設備	435. 設備	436. 設備	437. 設備	438. 設備
439. 設備	440. 設備	441. 設備	442. 設備	443. 設備	444. 設備
445. 設備	446. 設備	447. 設備	448. 設備	449. 設備	450. 設備
451. 設備	452. 設備	453. 設備	454. 設備	455. 設備	456. 設備
457. 設備	458. 設備	459. 設備	460. 設備	461. 設備	462. 設備
463. 設備	464. 設備	465. 設備	466. 設備	467. 設備	468. 設備
469. 設備	470. 設備	471. 設備	472. 設備	473. 設備	474. 設備
475. 設備	476. 設備	477. 設備	478. 設備	479. 設備	480. 設備
481. 設備	482. 設備	483. 設備	484. 設備	485. 設備	486. 設備
487. 設備	488. 設備	489. 設備	490. 設備	491. 設備	492. 設備
493. 設備	494. 設備	495. 設備	496. 設備	497. 設備	498. 設備
499. 設備	500. 設備	501. 設備	502. 設備	503. 設備	504. 設備
505. 設備	506. 設備	507. 設備	508. 設備	509. 設備	510. 設備
511. 設備	512. 設備	513. 設備	514. 設備	515. 設備	516. 設備
517. 設備	518. 設備	519. 設備	520. 設備	521. 設備	522. 設備
523. 設備	524. 設備	525. 設備	526. 設備	527. 設備	528. 設備
529. 設備	530. 設備	531. 設備	532. 設備	533. 設備	534. 設備
535. 設備	536. 設備	537. 設備	538. 設備	539. 設備	540. 設備
541. 設備	542. 設備	543. 設備	544. 設備	545. 設備	546. 設備
547. 設備	548. 設備	549. 設備	550. 設備	551. 設備	552. 設備
553. 設備	554. 設備	555. 設備	556. 設備	557. 設備	558. 設備
559. 設備	560. 設備	561. 設備	562. 設備	563. 設備	564. 設備
565. 設備	566. 設備	567. 設備	568. 設備	569. 設備	570. 設備
571. 設備	572. 設備	573. 設備	574. 設備	575. 設備	576. 設備
577. 設備	578. 設備	579. 設備	580. 設備	581. 設備	582. 設備
583. 設備	584. 設備	585. 設備	586. 設備	587. 設備	588. 設備
589. 設備	590. 設備	591. 設備	592. 設備	593. 設備	594. 設備
595. 設備	596. 設備	597. 設備	598. 設備	599. 設備	600. 設備
601. 設備	602. 設備	603. 設備	604. 設備	605. 設備	606. 設備
607. 設備	608. 設備	609. 設備	610. 設備	611. 設備	612. 設備
613. 設備	614. 設備	615. 設備	616. 設備	617. 設備	618. 設備
619. 設備	620. 設備	621. 設備	622. 設備	623. 設備	624. 設備
625. 設備	626. 設備	627. 設備	628. 設備	629. 設備	630. 設備
631. 設備	632. 設備	633. 設備	634. 設備	635. 設備	636. 設備
637. 設備	638. 設備	639. 設備	640. 設備	641. 設備	642. 設備
643. 設備	644. 設備	645. 設備	646. 設備	647. 設備	648. 設備
649. 設備	650. 設備	651. 設備	652. 設備	653. 設備	654. 設備
655. 設備	656. 設備	657. 設備	658. 設備	659. 設備	660. 設備
661. 設備	662. 設備	663. 設備	664. 設備	665. 設備	666. 設備
667. 設備	668. 設備	669. 設備	670. 設備	671. 設備	672. 設備
673. 設備	674. 設備	675. 設備	676. 設備	677. 設備	678. 設備
679. 設備	680. 設備	681. 設備	682. 設備	683. 設備	684. 設備
685. 設備	686. 設備	687. 設備	688. 設備	689. 設備	690. 設備
691. 設備	692. 設備	693. 設備	694. 設備	695. 設備	696. 設備
697. 設備	698. 設備	699. 設備	700. 設備	701. 設備	702. 設備
703. 設備	704. 設備	705. 設備	706. 設備	707. 設備	708. 設備
709. 設備	710. 設備	711. 設備	712. 設備	713. 設備	714. 設備
715. 設備	716. 設備	717. 設備	718. 設備	719. 設備	720. 設備
721. 設備	722. 設備	723. 設備	724. 設備	725. 設備	726. 設備
727. 設備	728. 設備	729. 設備	730. 設備	731. 設備	732. 設備
733. 設備	734. 設備	735. 設備	736. 設備	737. 設備	738. 設備
739. 設備	740. 設備	741. 設備	742. 設備	743. 設備	744. 設備
745. 設備	746. 設備	747. 設備	748. 設備	749. 設備	750. 設備
751. 設備	752. 設備	753. 設備	754. 設備	755. 設備	756. 設備
757. 設備	758. 設備	759. 設備	760. 設備	761. 設備	762. 設備
763. 設備	764. 設備	765. 設備	766. 設備	767. 設備	768. 設備
769. 設備	770. 設備	771. 設備	772. 設備	773. 設備	774. 設備
775. 設備	776. 設備	777. 設備	778. 設備	779. 設備	780. 設備
781. 設備	782. 設備	783. 設備	784. 設備	785. 設備	786. 設備
787. 設備	788. 設備	789. 設備	790. 設備	791. 設備	792. 設備
793. 設備	794. 設備	795. 設備	796. 設備	797. 設備	798. 設備
799. 設備	800. 設備	801. 設備	802. 設備	803. 設備	804. 設備
805. 設備	806. 設備	807. 設備	808. 設備	809. 設備	810. 設備
811. 設備	812. 設備	813. 設備	814. 設備	815. 設備	816. 設備
817. 設備	818. 設備	819. 設備	820. 設備	821. 設備	822. 設備
823. 設備	824. 設備	825. 設備	826. 設備	827. 設備	828. 設備
829. 設備	830. 設備	831. 設備	832. 設備	833. 設備	834. 設備
835. 設備	836. 設備	837. 設備	838. 設備	839. 設備	840. 設備
841. 設備	842. 設備	843. 設備	844. 設備	845. 設備	846. 設備
847. 設備	848. 設備	849. 設備	850. 設備	851. 設備	852. 設備
853. 設備	854. 設備	855. 設備	856. 設備	857. 設備	858. 設備
859. 設備	860. 設備	861. 設備	862. 設備	863. 設備	864. 設備
865. 設備	866. 設備	867. 設備	868. 設備	869. 設備	870. 設備
871. 設備	872. 設備	873. 設備	874. 設備	875. 設備	876. 設備
877. 設備	878. 設備	879. 設備	880. 設備	881. 設備	882. 設備
883. 設備	884. 設備	885. 設備	886. 設備	887. 設備	888. 設備
889. 設備	890. 設備	891. 設備	892. 設備	893. 設備	894. 設備
895. 設備	896. 設備	897. 設備	898. 設備	899. 設備	900. 設備
901. 設備	902. 設備	903. 設備	904. 設備	905. 設備	906. 設備
907. 設備	908. 設備	909. 設備	910. 設備	911. 設備	912. 設備
913. 設備	914. 設備	915. 設備	916. 設備	917. 設備	918. 設備
919. 設備	920. 設備	921. 設備	922. 設備	923. 設備	924. 設備
925. 設備	926. 設備	927. 設備			

5. 施設の適切な保守管理

(3) 特定建築物の維持管理実績及び省エネ型空調設備、コージェネレーションシステム設備の維持管理実績（平成31年度以降の実績。収支を含む。）

事業計画書 見本9 維持管理実績表を参照ください。 P.43

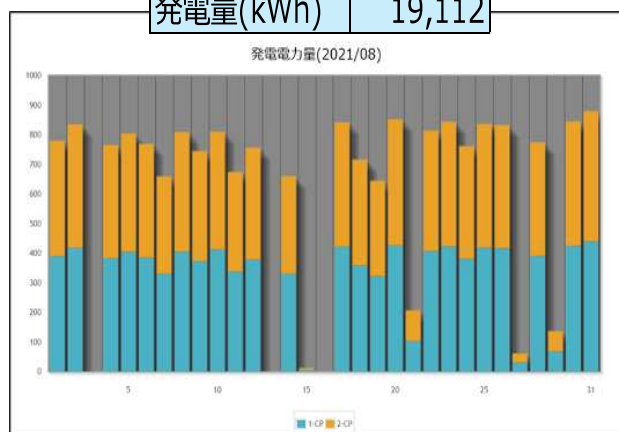
■見本9 維持管理実績表より一部抜粋

☑世田谷区立保健医療福祉総合プラザ コージェネレーションシステム（CGS）運用

- ・下記のデータは夏季（冷房シーズン）・冬季（暖房シーズン）の運用における、発電量・回収熱量の実績値になります。
- ・回収熱量値が高い程、効率的に冷温水発生機への廃熱利用がされており、その効率性が実績値に反映されています。2期では幅広く区民に省エネ活動を認知していただくために、本施設HPに月次運用レポートを公開します。

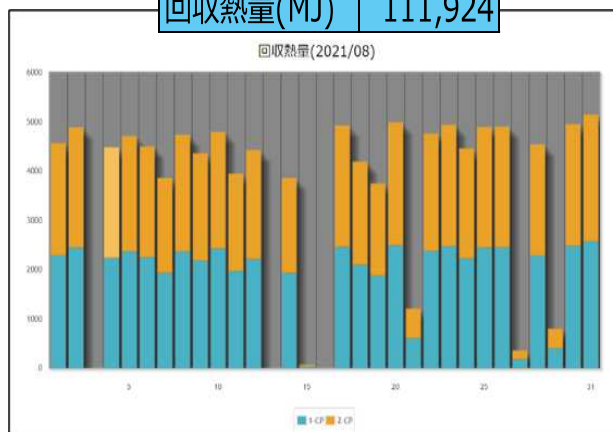
2021年(令和3年)8月

発電量(kWh) 19,112



2021年(令和3年)8月

回収熱量(MJ) 111,924



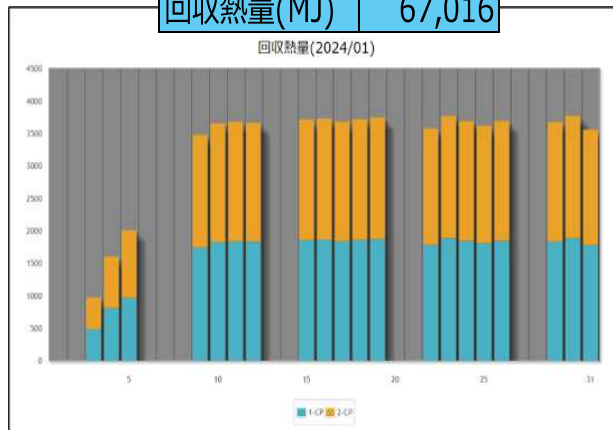
2021年(令和3年)1月

発電量(kWh) 24,068



2024年(令和6年)1月

回収熱量(MJ) 67,016



【縦軸：発電量(kWh) 横軸：日 ※1-cp・2-cp（2台）の合計値】

【縦軸：回収熱量(MJ) 横軸：日 ※1-cp・2-cp（2台）の合計値】

■埼玉県立武道館 省エネ型中央監視装置更新・省エネへの取組み

- ・省エネ型中央監視装置の更新を維持管理担当企業の施工にて行い、熱源・空調機器や照明設備等の細やかなスケジュール運転設定が可能となりました。
- ・契約電力デマンド監視による使用機器の適宜運転停止を行い、右図の通り電気料金を年度対比で約8%削減することができました。（感染症流行時の施設閉館を考慮し、右図の年度対比としています。）

電気料金(単位：円)

平成31年度	11,389,729
令和3年度	10,452,117

5. 施設の適切な保守管理

(3) 特定建築物の維持管理実績及び省エネ型空調設備、コージェネレーションシステム設備の維持管理実績（平成31年度以降の実績。収支を含む。）

■見本9 維持管理実績表

見本9

特定建築物及び省エネ型空調、コージェネレーションシステム等施設の維持管理実績表

（提案項目5（3）関係）

※平成31年度以降の実績をご記入ください。

※運営中の施設は開始年月日が早い順に、運営の終了した施設は終了年月日が遅い順に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。

※維持管理実績表に関しましては、第3者委託予定先企業の実績を記載させていただきます。

	施設名 所在地	管理形態 (直営・委託・指定管理等)	特定建築物の場合 は○/延床面積	設備の種類 (省エネ型空調GHP等、コージェネレーションシステムの種類)	開始年月日 終了年月日
1		委託	○ 14,722㎡	夜間電力使用による蓄熱システム 省エネ型中央監視装置更新（自社施工）	H16.5.1 継続中
2		委託	○ 13,383㎡	コージェネレーションシステム 夜間蓄熱システム	H18.10.1 継続中
3	埼玉県立武道館 埼玉県上尾市日の出4-1877	指定管理	○ 11,050㎡	省エネ型中央監視装置更新（自社施工）	H20.4.1 継続中
4		委託	○ 14,809㎡	地中熱ヒートポンプ	H24.4.1 継続中
5	渋谷区文化総合センター大和田 東京都渋谷区桜丘町23-21	指定管理	○ 27,402㎡	省エネ型中央監視装置・空調制御盤更新	H29.4.1 継続中
6		委託	○ 35,286㎡	コージェネレーションシステム	H29.12.13日 継続中
7	さいたま市大宮武道館 埼玉県さいたま市見沼区堀崎町12-36	指定管理	○ 6,462㎡	輻射熱空調システム	H30.4.1 継続中
8		委託	○ 25,485㎡	夜間電力使用による蓄熱システム	R4.4.1 継続中
9	世田谷区立保健医療福祉総合プラザ 東京都世田谷区松原6-37-10	指定管理	○ 15,485㎡	コージェネレーションシステム 地中熱ヒートポンプ	R2.4.1 継続中
10	新宿区立新宿スポーツセンター 東京都新宿区大久保3-5-1	指定管理	○ 14,949㎡	輻射熱空調システム	R3.4.1 継続中

5. 施設の適切な保守管理

(4) 設備を最大限活用したエネルギー削減案、及び環境への配慮についての考え方（区の環境方針・環境マネジメントシステム、省エネ設備の仕様を踏まえて）

■ 1期でのエネルギー削減取組みと2期に向けての改善のご提案

☑エコチューニング※等による1期エネルギー削減取組み

- ・維持管理担当企業は**環境省認定のエコチューニング認定事業者**です。本社管理部門の第一種エコチューニング技術者が定期的に本施設の設備機器運用診断を実施します。
- ・常駐設備員とエネルギー使用量・改善運用案をダブルチェックし、エネルギー削減（水光熱費削減）に取組みます。

※低炭素社会の実現に向けて、事業用建築物から排出される温室効果ガスを削減するために快適性や生産性を確保しつつ、設備機器・システムの適切な運用改善等を実現すること。

【1期での取組み実績（一部抜粋）】

- ・雨水利用システムのエコチューニング（上水）
⇒雨水の集水を増加させることにより、1階トイレの使用水をほぼ雨水再利用水に設定変更
- ・冷温水ヘッダー差圧調整のエコチューニング（電機）
⇒冷温水発生機の効率運転が可能となり、エラー停止頻度が大幅に減少
- ・個別空調機の設定温度変更（FCU・GCU）
⇒気候や利用状況による適切な発停・設定温度変更の実施
(例)2・3階保健センターの運転時間を開館時間中(9:00～17:00)に協力要請
- ・スケジュール設定による発停制限（空調・照明）
(例)消し忘れ防止のため、22:00停止スケジュール設定
利用がない曜日・時間帯の居室はスケジュールによる停止

総合プラザ エネルギー使用量
(全館、水道は上水)

種別/実績	2023年 (R5年)	2022年 (R4年)
電気 (kwh)	2,612,072	3,066,336
ガス (m)	92,013	95,104
水道 (m)	9,058	9,445

※年単位（1月～12月）集計

- ・2期についても、1期での取組みの改善運用を図りながら、継続実施していきます。また、本施設エネルギー使用量は直近年対前年で比較すると電気は15%程度、その他若干の削減ができています。

■ 2期に向けての改善提案

①デマンド監視装置の設置・運用

電力料金の基となるデマンド(最大需要電力)の監視及びデマンド超過予測による空調機器等の停止操作（電力削減操作）が自動で可能となるシステムを構築・運用します。これにより、CGS機能の最大化を図ります。

②各種空調機の部品洗浄（羽根車・プーリーなど）

機器の汚れが増加すると、その分摩擦などにより損失電力が増加します。竣工6年目を迎えるタイミングで清掃を実施することにより長期的な電力削減を見込んでいます。



デマンド監視画面
他施設運用事例

※費用はいずれも維持管理担当企業負担とし、指定管理経費には計上しません。

また、実施にあたっては関係各位と協議の上、運用を決定します。

■ 環境への配慮についての考え方と取組み～ISO14001環境方針等を踏まえた環境配慮取組み～

- ・維持管理担当企業は**ISO14001認証取得企業**です。
- ・ISO14001に基づく環境方針を踏まえ、区環境方針・ECOステップセタがや方針を参照しながら、本施設維持管理業務に落とし込んでいきます。
- ・前述の環境省認定のエコチューニング認定事業者としてエコチューニングをしていく上で、環境配慮にも取組みます。
- ・本社管理担当が本施設従業員と連携して、業務を通じての環境配慮啓蒙を行います。



ISO14001認証証



エコチューニング事業者
認定証

5. 施設の適切な保守管理

(4) 設備を最大限活用したエネルギー削減案、及び環境への配慮についての考え方（区の環境方針・環境マネジメントシステム、省エネ設備の仕様を踏まえて）

区環境方針を踏まえた具体的な取組み

区基本方針2(1)	省エネルギーの継続的取組み ➡エコチューニング推進による、エネルギー削減及び空調設備機器等のCo2削減
区基本方針2(1)	再生可能エネルギーの普及拡大 ➡太陽光設備・CGS設備による発電・廃熱利用、地中熱利用による冷暖房運転
区基本方針2(2)	5 R 活動（リデュース・リユース・リサイクル・リフューズ・リペア）の推進
区基本方針2(3)	適正な植栽管理による良好な景観維持保全
区基本方針2(4)	清掃資機材等の環境配慮がされている製品の購入・使用、環境負荷の低減

☑省エネルギーの継続的取組み：エコチューニングによる適正な運転設定

・電気・空調・給排水設備等のローカル機器について、個別に調査し、高負荷・非効率な運転状態が無いかを確認し、適正な運転設定にすることで省エネと**環境負荷低減（Co2削減等）**を両立します。

☑再生可能エネルギーの普及拡大：本施設内での有効活用

・本施設内設置機器である、太陽光・CGS設備の発電利用、CGS設備の冷温水発生機への廃熱利用、地中熱ヒートポンプ設備の冷暖房利用を行っており、引き続き運用改善を図ります。

☑良好な本施設景観維持保全

・植栽管理業務では、業務仕様書の履行に加え、適宜除草等を実施し、本施設景観維持保全に努めています。
・環境負荷や近隣住民への影響を考慮し、**薬剤散布は行っておりません**、作業員の手による剪定・施肥・除草等を細やかに実施しています。
・2期では引き続き、1期で成長した樹木を大切に育てていき、環境にも配慮した景観維持保全を実施します。



本施設植栽景観

☑5 R 活動の推進と環境配慮製品の購入・使用

・リデュース（ごみの発生抑制）・リユース（繰り返し使う）・リサイクル（再資源化）・リフューズ（ごみの持ち込み禁止、環境負荷の大きいものを購入しない）・リペア（改修・修繕）を推進していきます。



【取組み事例】

- リサイクル
 - ・プラスチックを再資源化したユニフォームの着用（維持管理業務員）
 - ・**エコマーク製品の購入**（清掃事業用洗剤・ゴミ袋等）
- リフューズ
 - ・**グリーン購入法適合品の購入**（清掃事業用洗剤・ゴミ袋等）

環境配慮製品			
品目	事業用ゴミ袋	清掃事業用洗剤	ダストカート
認容要件			

環境配慮資機材の購入事例

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

■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

- ・「指定管理者制度」の目的は「サービスの向上」、「経費の削減」であると理解しています。
- ・本施設の運営に係る経費は区民の税金で賄われていること、公契約条例上昇、物価高等の要因をかかえる中で、貴区の財政負担の削減への協力は指定管理者の責務と考えます。必要な経費は確保しつつ、効率的・効果的な運営を心掛け、計画的に経費削減を図ると同時に、経費節減の為の効率的な運営方法を模索し、適正な収支及び経費節減に繋がる取組みを行い、効率性を確保していきます。

■具体的な収支計画

事業計画書【別添6-1・6-2・6-3・別添7】(見本11)を参照ください。 P.20～ P.25

(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

■維持管理における経費の適正性・効率性の確保の考え方

- ・1期では本施設従業員の長期継続雇用こそが業務体制の安定・品質の向上につながるのと考えて、労働関係法令・世田谷区公契約条例に基づく告示を遵守するのはもちろんのこと、地域市場も勘案した一定水準以上の処遇確保を実施してきたことにより、本施設従業員は概ね、長期継続雇用ができており、その分の経費(人件費)には適正性があると考えています。一方で、経費の効率性を向上させる取組みとしては管理費関連(設備点検時の作業効率化による工数削減・設備機器運転スケジュールの効率化によるエネルギー使用量削減・可能な範囲での人員のマルチタスク化等)を見直してきました。
- ・2期においては、1期での長期継続雇用による業務体制の安定を続けるために、先述の一定水準以上の処遇確保を続けると共に、併せて経費の効率性についても1期での取組みの継続・改善を図り、施設維持管理日常業務に反映させていきます。

■具体的な経費の積算

事業計画書【別添6-1・6-2・6-3・別添7】(見本11)を参照ください。 P.20～ P.25

(3) 管理コストの縮減についての考え方及び具体的に実効性のある計画と方法

■管理コストの縮減についての考え方

- ・経費削減を行う際、運営者が利益を重視するあまり「経費削減」ではなく「経費の不使用」を行い、本来の目的に反する「サービスの低下」を招く事があります。
- ・「経費削減の創意工夫を行い、不使用は実施しない」という考え方を基本とし、指定管理者として効率的・効果的な運営を心掛け、計画的に経費縮減を図ると同時に、効率的な運営方法を点検し、**経費削減**に繋がる取組みを行います。利用者に対しても、ご協力を促します。
- ・運営管理に関わる経費は区民の税金で賄われていること、また光熱費の動向や消費税増税に伴うコスト上昇要因をかかえる中で、世田谷区の財政負担の削減への協力は指定管理者の責務と考えています。

■具体的に実効性のある計画と方法

	【計画】	【方法】	総合的なチェック体制
消耗品	従業員へのコスト意識を持たせ、消耗品等の「ムリ、ムダ、ムラ」のない使用を心掛けるよう徹底	・消耗品一括購入システム導入 ・整理整頓を徹底し、管理簿を使用する等の管理 ・定期的に購入する使用頻度の高い消耗品は、発注・仕入れ個数を精査 ・日常的な指導の中で、職員全員に原価意識を持たせる ・印刷、コピー等、使用頻度が高いものを経費の削減重点項目とし徹底	・管理運営のすべてに「PDCAサイクル」を徹底し、経費の無駄遣いをなくします。 ・エリアマネージャーが月末に消耗品等の在庫管理を行うとともに、予算の進捗状況を確認し、無駄な経費の出費の防止、適正な価格の購入を指導します。
水光熱費	光熱費や水道は、消費エネルギー、使用量を定期的に確認し低減化	・使用しない照明の消灯をして、冷暖房の温度調整は、適度な温度設定 ・環境への影響を配慮し、廃棄物の減量 ・日常の施設管理を徹底し、施設や設備の延命化・劣化対策 ・休憩室の照明、空調など、節電と省エネに努め、光熱費や消耗品費などの節減	
人件費	健全な案内業務運営のため、適切な人員配置	・過去の状況(データ)やイベントの有無等から混雑状況を予測し、シフトを作成 ・職員の定着化を進め、採用等にかかわるコストを削減 ・業務ノウハウの蓄積等、サービスを向上	

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

■考え方について

- ・様式では1年目・2～4年目となっておりますが、初年度より記載内容について取組みを進め、2年目以降については深堀や拠点内施設・地域団体等と協議を進め、先駆的な企画や区民ニーズに沿った取組みを検討し、展開していきます。

☑「区や拠点内施設等と連携した取組の実施」に関する提案についての考え方

- ・保健医療福祉の拠点であるうめとびあ（保健医療福祉総合プラザ）は、専門的な機関が入った複合施設です。民間施設等及び世田谷区医師会を含め、関連する様々な方々との連携を通じ、連携していくことによって、相乗効果をもたらすことができると考えています。
- ・日頃のコミュニケーションはもちろん、運営協議会・地域交流会議等を通じ、意見交換を活発に行い、区民のための施設として資する企画運営を実施していきます。
- ・連携事業は、各施設の声をしっかりと伺い、取り入れ、企画運営し、「いろいろなことをやっている、愛着のある施設」となっていけるよう、取組んでいきます。

☑「情報発信」に関する提案についての考え方

- ・施設の認知と共に、多くの人の目に触れる機会を増やしていきたいと考えています。
- ・ホームページやSNSを活用して情報発信を行うとともに、館内掲示や紙媒体でのチラシなどを駆使しながら、情報発信を強化していきます。
- ・また、イベント等にご参加いただいた皆さまの口コミを通じての効果も非常に大きいと考えていますので、ご参加・ご利用いただいた方々に満足いただけるよう、旬の情報を提供していきます。

☑「地域との交流に関する事業」に関する提案についての考え方

- ・全区的な拠点施設であると共に、北沢地域にある公共施設でもあります。
- ・地域にお住いの皆様に日常的にご利用いただけるよう、また、町会や商店街・近隣団体などとの連携も強化しながら、うめとびあフェスタやふくふくスタンプラリーなども連携して取組み、地域に愛される施設となって多様な交流を創造していけるよう努めます。

☑「自主事業」に関する提案についての考え方

- ・自主事業は、「世田谷区立保健医療福祉総合プラザの入口」として多くの方にご参加いただけるよう心掛けています。
- ・そのためにも各所と連携しながら、多様なイベントを展開しています。
- ・参加型・体験型のイベントを計画し、幅広く老若男女にご参加いただけるよう努めます。

☑「喫茶室の運営」に関する提案についての考え方

- ・カフェ運営は、利用者に「ほっと一息つける場所」の提供を心がけて運営しています。
- ・障害のある方にも多くご利用いただいているスペースであり、障害の有無を超えておいしい料理の提供はもちろん、居心地の良い空間・交流の生まれる空間を意識しています。
- ・従事している障害者雇用のスタッフも笑顔で交流できる助け合える職場を目指します。
- ・拠点内施設との連携イベントなどもカフェスペースを活用し、様々なイベントを展開します。
- ・カフェ単体としてもInstagramでの情報発信を行っています。

☑「施設貸出業務」に関する提案についての考え方

- ・誰にでもわかりやすく、区民の利便性や平等な利用の視点に立ち業務を履行します。
- ・けやきネットとは異なりますが、けやきネットに準じて利用者の利便性を高められるよう、分かり易さや効率化を意識して改善を図り、利用率の向上につなげていきます。
- ・貸出業務に係る利用者の使い勝手向上のために、工夫していきます。
- ・お電話や窓口での対応に差が出ないよう、日頃のOJTやエリアマネージャー巡回時の指導の他、運営管理室スタッフは年4回業務理解度テスト（基準点以下だった場合は再テスト）を実施し、スキル向上に努めています。

具体的な記述(見本12)に関しましては、

事業計画書【別添8】特に指定管理者の提案を求める事項を参照ください。 P.50～P.55

特に提案を求める事項に関する提案書（提案項目 7（1）関係）

見本12

【提案区分 1】区や拠点内施設等と連携した取組みの実施

(単位：千円、税込)

NO.	連携先	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	全事業所	社内に広報担当を配置し、総合プラザ内、うめとびあ拠点地域内、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	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
2	全事業所	「うめとびあフェスタ」の開催。保健・医療・福祉の全区的拠点としての「うめとびあ」を区民へ幅広く認知していた だくため、施設内事業所の紹介や利用団体の発表の場として、各種団体・地元の町会・自治会・商店街等と 連携して地域参加型のイベントを開催	1回/年							●							
3	うめとびあ 全事業所	「うめとびあツアーウォーク」の実施。広く区民に「うめとびあ」を認知して頂くため、随行スタッフと参加者がうめとび あ敷地内を散策しながら施設設備や事業所を見学し、その機能や取組みを紹介するイベントの実施	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
4	北沢法人会 他	「ふくふくスタンプラリー」の開催。総合プラザ、北沢法人会、すまいる梅丘、白梅福祉作業所、サミット梅ヶ丘店 にスタンプラリーチェックポイントを設け、それぞれの施設で同時にイベントを開催し、多くの人に福祉に対する意 識を深めていただくイベント	1回/年		●												
5	障害施策 推進課	「区民ふれあいフェスタ」の開催。障害者週間の期間中「障害のある人もない人も共に生きる」をコンセプトに総 合プラザのカフェスペースで障害者施設関係者の作品展や生製品の販売会、コラボイベント等を開催	1回/年								●	●					
6	世田谷区 ラジオ体操 連盟	世田谷区ラジオ体操連盟の協力により平日16:00より15分程度、うめとびあ敷地内「ふれあいテラス（中央 広場）」にて、指導員の指導の下、ラジオ体操を実施	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
7	世田谷区 ラジオ体操連盟	N H K テレビ、ラジオ体操でおなじみの指導員を講師に迎え、ラジオ体操を通じ、地域の皆さんの健康づくり や、地域交流の場を創出	1回/年								●						
8	全事業所	「福祉用具展示相談会」の開催。障害がある方や介護者を支える『福祉用具』を展示し、見て、触れて、操 作体験をすることが可能なイベント。常駐する経験豊かなスタッフが、わかりやすく用具についての説明し、また、 東京リハビリテーションセンター世田谷の介護支援専門員・相談支援専門員が、総合プラザ1 Fカフェスペース にて「介護・障害福祉のよろず相談」を同時に実施	1回/年										●				
9	全事業所	総合プラザ図書コーナーの設置。各事業所保有の保健・医療・福祉に関する書籍やそれらの点字本、絵本を 選定のうえ、館内に設置した図書コーナーに配架し、利用者へ「保健・医療・福祉」への理解を推進	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
10	認サポ	「オレンジカフェ」の開催。認知症ボランティアの活動グループ「せたがやオレンジハートアクション(せたOHA)」が企 画、開催しているオレンジカフェ(認知症カフェ)とコンサートとのコラボレーションイベントを開催	6回/年	●		●		●		●		●		●			
11	認サポ	「世界アルツハイマーデー（9/21）」を含む、9月の「世界アルツハイマー月間」に、認知症在宅生活サポートセ ンターとの共催による老若男女が集えるイベントを開催	1回/年						●								
12	保健センター	乳幼児、小学生を対象とした「こどもカフェ」を春・夏・冬の休み期間中に、様々なプログラム（えいごカフェ・こど もコンサート・紙芝居・赤ちゃんお話し会・影絵・朗読劇等）を子育て世代支援イベントとして開催	3回/年					●				●				●	
13	保健センター	「ここからカフェ」の開催。心の不調やを息抜きしたい、誰かと楽しみたい、そのようなときに「ここからと から」をほぐすことを目的としたイベントを開催。（プログラムの例 / パステル画教室、ピアノ演奏と音楽療法、笑 いヨガ、ボサノバ、太極拳、顔体操、パントマイム、コラージュ、ボードゲーム等）	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
14	保健センター	「点字カフェ」の開催。視覚障害のある方を理解することを目的にNPO法人世田谷区視力障害者福祉協会 の協力のもと、点字を学ぶ講座。視覚障害の方の生活やサポート方法なども学び合える場です。	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
15	保健センター	視覚障害がある方や、ご家族・支援者など視力障害に関わる方々が集まり、情報交換を中心とした交流会を 実施する。同日に実施される点字カフェと併せて、同じ会場にて時間差で開催	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
16	保健センター	「バリアフリー朗読会」の開催。朗読に合わせた音楽と文字情報があり、視覚、聴覚障害等がある方も楽しめる 朗読会。障害の有無や年齢に関係なく、参加者全員に楽しんでもいただくための朗読会	3回/年		●				●				●				
17	保健センター	「失語症サロン」の開催。保健センターの言語聴覚士やソーシャルワーカーが参加し、失語症がある方やその家 族、支援者が安心して会話を楽しめるひとときを過ごしていただくイベント	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
18	障害者 地域生活課	「障害者施設生産品販売会」の開催。毎月火曜日、1階カフェスペースにて区内の障害者施設で生産した 様々な自主生産品を障害者施設の職員・利用者が販売する。生産品販売を通じて購入者との交流が生ま れ、障害者施設への理解・周知の促進が期待できる。 ＊上記の他、様々なイベントにも同販売会の開催(末尾に販売実施あり)	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
19	研修センター	「手話カフェ」の開催。NPO法人世田谷区聴覚障害者協会より講師を迎え、手話のはじめの一步を楽しく学 ぶ講座を実施	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
20	研修センター	「小中学生向け手話カフェ」の開催。NPO法人世田谷区聴覚障害者協会より講師を迎え、手話のはじめの 一步として、楽しく手話を学んでいただくためのイベント	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
21	研修センター	世界的クリエイター、マンジョット・ベディ氏の撮影による「世田谷で働く現役の介護職員」をモデルにした写真展 を1階カフェスペースにて開催する。「介護という仕事の魅力と働く職員のプライド」をテーマに、介護職員のポート レートと言葉で発信	不定期														
22	研修センター	研修センターとの会議室予約情報共有のためGoogleスプレッドシートの導入・活用	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
23	東リハ	・うめとびあフェスタの合同開催 ・ふくふくスタンプラリーに合同にて協力参加 ・マンホールトイレ合同取扱説明会を実施 ・施設利用者作成の装飾作品をエントランスホールへ展示 ・中庭にて水消火器取扱い実地訓練を実施（総合プラザ・東リハ・みつけばハウス） ・カフェミニコンサートに施設利用者を招待し、レクリエーションの場を共有 ・デイサービスセンター梅ヶ丘とうめとびあ通信の折り作業を共同実施	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
24	薬剤師会	世田谷区薬剤師会と連携して、「薬の日（5/5）」に合わせたイベントの開催	1回/年		●												
25	世田谷区 スポーツ 振興財団	東京2020大会ポッチャ日本代表監督、村上光輝氏監修のもと、障害のある児童と支援者がポッチャやフライン グディスクなどのパラスポーツと一緒に楽しむイベントの開催	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
26	世田谷区 スポーツ 振興財団	顔とカラダを引き締め「美」を追求する4日間として、女性の悩みである顔のたるみなどを改善する「顔ヨガ」と、 カラダのコンプレックスを改善する「ピラティス」の開催	4回/年		●			●			●				●		
27	世田谷区 高次機能障害 連絡協議会	世田谷区高次機能障害連絡協議会との連携イベントの開催。脳卒中や頭部外傷などの後遺症で高次脳 機能障害がある当事者本人による歌唱や、楽器演奏等を通じて、区民に広く高次脳機能障害の理解を促 進する区民交流型イベント	1回/年												●		
28	健康推進課	歯と口の健康に関する理解を深めるため、図面やポスターを使用した展示会をカフェスペースにて開催	1回/年					●									
29	世田谷区医師会 初期救急診療所	救急診療所において冬期の感染症拡大など患者の急増の際に、館内に臨時待合室を設営するなど、医師 会初期救急診療所と連携しながら、患者対応や他の施設利用者に不便の無いよう常時協力体制を敷く	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
30	世田谷区医師会	・各種学校検診（総合プラザ実施分）の運営に協力（受付・待合室設置等） ・区民のための健康教室の運営に協力（会場設営・設備協力） ・施設内合同消防訓練を実施	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

特に提案を求める事項に関する提案書（提案項目 7 （1）関係）

見本12

【提案区分 2】情報発信

(単位：千円、税込)

NO.	連携先	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		アウトリーチ型の営業社員の活動により、うめとびあ機能の積極的な情報発信を行う	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
2		館内設置のデジタルサイネージにて施設貸出情報、各種イベントの情報を発信する	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
3		現行ホームページ「お知らせ」「イベント」「展示」「活動報告」を改修し、総合プラザの情報発信をより見やすくする	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
4		総合プラザのホームページのバリアフリー化。うめとびあ通信・事業活動のご報告・お知らせ・利用案内等、読み上げるホームページUni-Voiceを導入し視力障害のある方にも分かりやすく提供する	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
5		ホームページにおいて、読み上げるホームページに加えて、サイト支援ルールを導入し「文字拡大」「画面配色切り替え」を付加しより高齢者等にも配慮する	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
6		YouTubeを活用してイベント内容を発信	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
7		Instagramを活用して様々な告知、イベント募集、イベントの結果等を発信	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
8		X（旧Twitter）を活用して総合プラザの「今」を発信	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
9		【1年目】総合プラザ公式LINEアカウントの導入の検討	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
		【2～4年目】総合プラザ公式LINEアカウントにて、情報発信・団体登録申請・会議室予約等一括管理	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
10		情報紙「うめとびあ通信」を年4回発行 うめとびあ内事業所及び近隣の福祉施設の情報を分かりやすく情報発信	4回/年			●			●			●			●		
11		視覚障害のある方にもうめとびあ通信の内容を理解頂くために、上記うめとびあ通信のCD(音声)を作成	4回/年			●			●			●			●		
12		総合プラザ全体の取り組みや事業報告を視覚的に分かりやすくパンフレット形式に纏めたものを年1回発行	1回/年												●		
13		【1年目】地中熱利用空調・コジェネレーションシステム運転状況のホームページ掲載の検討	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
		【2～4年目】地中熱利用空調・コジェネレーションシステム運転状況のホームページへ掲載	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
14		目の不自由な方や耳の聞こえない方向けに「リーディングトラッカー」や「筆談用具」を設置し、他にもコミュニケーションボードの設置や指さしによるコミュニケーション等、会話が困難な方には、様々なシチュエーションを想定し窓口対応	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
15		外国語対応のための翻訳機タブレットの設置	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
16		エフエム世田谷に総合プラザの情報を提供して、積極的に情報発信を行う	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

【提案区分 3】地域との交流に関する事業

(単位：千円、税込)

NO.	連携先	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	全区	社内に地域交流担当専任営業者を配置し、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、うめとびあの認知度アップを図る	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
2	松原まちセン他	「茶話やか松原」の実施。地域のどなたでも参加でき、入退場自由でお茶を飲みながら話ができる居場所としてカフェスペースを提供し、「似顔絵、健康測定、折り紙、スマホ相談」等の高齢者向けの催し物を開催	6回/年		●		●		●		●		●		●		
3	松原まちセン他	「松原交流会」の実施。1階カフェスペースにて天神囃子、日本学園吹奏楽、アコーディオン獅子舞や、演奏を聴いて寒さやストレスを吹き飛ばし、楽しい時間を過ごしていただくための地域交流イベントを開催	1回/年										●				
4	梅丘・松原まちセン他	年2回、囃家を招き地域交流型の落語会を開催。普段、寄席等に足を運ばれない方に喜ばれると考えられ、イベント会場として使用することで総合プラザ未訪者への新たな施設周知、事業所利用も期待される	2回/年			●								●			
5	梅丘・松原まちセン他	元NHKエグゼクティブアナウンサーの村上信夫氏の進行にて、「ことば」を大切に扱う著名人をゲストに迎え対談形式でのイベント「ことば磨き塾」を開催	6回/年		●		●		●		●		●		●		
6	梅丘・松原まちセン他	敬老の日に高齢者の方々を招き、健康的に参加者同士交流しながら楽しむことを目的としたイベントの開催	1回/年						●								
7	梅丘・松原まちセン他	「赤ちゃんフェスタ」の開催 子育て支援の一環として乳児向け、保護者を対象とした楽しく子育てに関する複数イベントの実施	1回/年		●案												
8	梅丘・松原まちセン他	クリスマスフェスタを開催 老若男女が楽しんでいただけるイベントを開催	1回/年									●					
9	梅丘・松原まちセン他	高齢者と園児が共に参加・交流できるイベントの開催	2回/年	●							●						
10	町会他	世田谷消防署松原出張所所長を講師に迎え、防災に関する講話を開催	1回/年						●								
11	小中学校	近隣小中学校と連携して職場体験学習の受け入れを積極的に実施	不定期				●案		●案						●案		
12	町会・商店街等	【1年目】町会・商店街と連携してうめとびあ内の中央広場にて老若男女が集い楽しめる夏祭りの開催のための検討会の開催	不定期					●案									
		【2～4年目】町会・商店街と連携してうめとびあ内の中央広場にて老若男女が集い楽しめる夏祭りの開催	1回/年					●									
13	光明学園	光明学園の生徒の課外活動の場として光明学園カフェの開催	不定期														
14	東リハ	東京リハビリテーションセンター内にある児童支援事業所ぶらみんぼーと連携し、その児童の課外活動の場としてぶらみんポートカフェの開催	不定期								●						
15	世田谷ウォーキングフォーラム	世田谷ウォーキングフォーラムと連携してポールを使って無理なく正しい歩行姿勢を身につけながら、筋力アップを目指すポールウォーキングの開催	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
16	世田谷ウォーキングフォーラム	「せたがやウォーキングクリーンアップ大作戦」世田谷ウォーキングフォーラムの協力のもと、同団体がプラザにて実施している「ポールウォーキング」と、世田谷区が提案する「せたがやクリーンアップ大作戦」を連動させた「せたがやウォーキングクリーンアップ大作戦」を実施。参加年代は問わず、あらゆる層への「ポールウォーキング」と「クリーンアップ」の活動意義を周知するための地域交流イベント。予め選定したウォーキングコースを歩きながら多世代で健康的に清掃活動を行い、参加者には終了後、プラザ1階カフェで使用可能なドリンク券を配付する	不定期								●						
17	全区	イベントボランティアの導入。地域の方々に総合プラザの各イベントへの助言、及びイベントへの参加依頼	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
18	全区	総合プラザの会議室利用する登録団体の皆さんの特技、趣味の活動報告の受け皿として、「区民交流 活動発表会」を実施する。年間複数回以上の会議室利用がある登録団体への公募、もしくは依頼にて出演団体を選定し、1回イベント2～3組程度の活動発表会を行う。秋実施のうめとびあフェスタではそれらの総合発表会として、5～6組程度の参加を予定（年間4回）	2回/年	●			●			●		●		●			
19	全区	世田谷消防署協力のもと、地域区民を対象にした応急手当・救急救命講習会の開催	1回/年						●								
20	全区	区民向け、館外貸出し用車いすの追加・増設	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
21	全区	うめとびあ周辺の写真を募集し展示する「うめとびあ写真展」の開催	1回/年												●		
22	全区	植物好きの方を募集し、うめとびあ周辺に自生する植物マップ作成に協力依頼し、完成マップを館内に展示	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

特に提案を求める事項に関する提案書（提案項目 7（1）関係）

見本12

【提案区分4】自主事業

（単位：千円、税込）

NO.	連携先	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		著名人を招いて保健医療福祉のみならず、生涯学習のための講演会を開催	6回/年	●		●		●		●		●		●			
2		医療福祉系の大学教員を招いて講演会の開催	2回/年				●						●				
3		「えいじカフェ」の開催。「脳トレーニング」の一環として、認知症予防を目的とした英語を介した区民交流型イベント	6回/年		●		●		●		●		●		●		
4		年齢や障害の有無にかかわらず、誰でも参加可能な音声ガイド、字幕付きの「バリアフリー映画会」の開催	6回/年	●		●		●		●		●		●			
5		「生涯現役ゲーム」の開催。認知症予防などに効果的と言われている「手を動かし、複数のことを考えながら行う運動」を、参加者同士とのコミュニケーションを交えながら実施し楽しむイベント	6回/年	●		●		●		●		●		●			
6		夏休みにマジック等を体験し、その体験をプロ作家の指導を受けながら親子で作文を書くイベント	1回/年					●									
7		「赤ちゃんカフェ」の開催。子育て支援の一環として乳幼児とその保護者を対象に絵本の読み聞かせとリトミック等で楽しむイベントの開催	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
8		子育て支援の一環として乳幼児とその保護者を対象にし、絵本の読み聞かせと野菜などを使用した食育カフェの開催	2回/年				●						●				
9		春・夏・冬休み期間中、小中高生向けに利用の無い会議室、研修室を開放し学習ルームとして提供	3回/年					●				●	●		●		
10		カフェスペースにて生演奏を提供し、普段の日常と違う空間を楽しんでいただく	6回/年		●		●		●		●		●		●		
11		スマホ・タブレット・PC講座の実施	4回/年			●			●			●			●		
12		世代や障害を超えた料理教室：弊社所属の栄養士の監修のもと、親子、夫婦、おじいちゃんおばあちゃんと孫、また、障害者と支援者など、様々な区民に向けた料理教室を実施する。様々なライフスタイルを持った区民同士の交流の場を創出	不定期		●					●							
13		月替わりで年間12回、世田谷区内の福祉関連作業所の紹介コーナーをパネルにてカフェスペースの一角に常設展示。展示内容は作業所での作業工程の説明や施設関係者の声、製造品の紹介など。身近にある福祉事業所の活動意義を広くプラザ利用者に周知することを目的とする(例：発達障害などニューロマイノリティーの若者を対象にピアサポートによる居場所支援を実施する「みつけばハウス」の利用者の作品展示会など)	毎月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

【提案区分5】喫茶室の運営

（単位：千円、税込）

NO.	連携先	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】カフェ、平日に加えて土日祝祭日営業の実施の検討（総合プラザ休館日は除く）	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
		【2～4年目】カフェ、平日に加えて土日祝祭日営業の実施（総合プラザ休館日は除く）	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
2		カフェスペースでのオレンジカフェの開催	6回/年	●		●		●		●		●		●			
3		保健センター栄養士との健康コラボメニューの開発	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
4		キャッシュレス決済の推進により利用者の利便性を高める	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
5		障害者施設生産品の販売	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
6		【1年目】福祉作業所とコラボによる菓子「うめとびあ」の製作を検討	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
		【2～4年目】福祉作業所とコラボによる菓子「うめとびあ」の販売	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
7		カフェInstagramにフォローしていただいた方にはコーヒー無料	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
8		乳幼児や高齢者の誤嚥防止にやわらか食、とろみ粉の販売提供を行う	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
9		コーヒー回数券制度の導入	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
10		キャッシュレス決済（P a y P a y・アリババ等）を導入し、利用者の利便性を高める	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

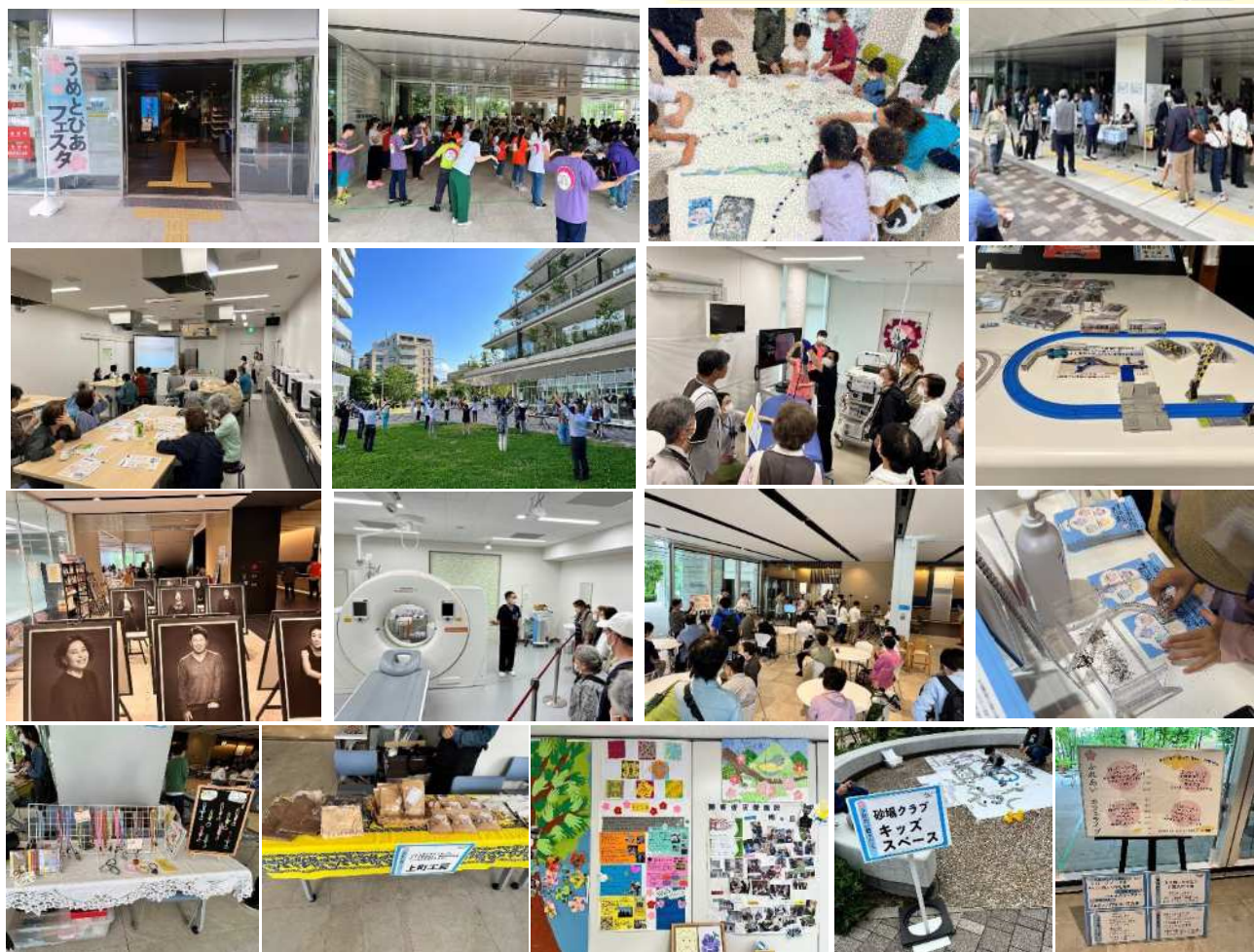
【提案区分 6】施設貸出業務

（単位：千円、税込）

NO.	連携先	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		施設貸出業務に付随する一連の予約→情報のデータベース化→予約・抽選・キャンセル・各種書類の自動作成等の一括管理システムの運用	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
2		ホームページ上で団体登録申請・会議室利用申請によるペーパーレス化の推進	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
3		利用案内の更新（より詳細な平面図備品の掲載）	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
4		会議室利用等のキャッシュレス化推進	通年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
5		メールマガジン配信による会議室利用の促進	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
6		SNSを活用した会議室の利用案内情報を随時発信	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
7		会議室利用登録団体からのリクエストのあった備品を購入し利便性の向上を図る	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
8		実習室・調理実習室において梅雨時から夏場にかけて湿度が高くなるため、この時期はデイリーで湿度管理に努める	随時		●	●	●	●	●								

■うめとぴあフェスタ

- ・地域交流事業として、うめとびあフェスタを開催します。目的として、総合プラザ内各施設及び民間施設等運営事業者・関係団体・近隣自治会・商店街等と協力しながら地域を盛り上げ、交流を促進することだと認識しています。
- ・日常の交流にだけでなく、うめとびあフェスタを契機として新たな交流を生み出し、各施設や団体の活動内容などを認知を広げ、深耕させていくことが目的です。
- ・令和５年度に開催したうめとびあフェスタには、老若男女、障害の有無を問わず非常に多くの方にご来館いただき、盛り上がりを見せました。
- ・今後もこのイベントを通じ、梅丘地域のみならず、世田谷区全域に関心を持っていただけるよう努め、世田谷区の保健医療福祉の拠点としてうめとびあ存在を認知いただき、気軽にご来館いただけるよう企画・開催を行います。
- ・そのためにも拠点内各施設はもちろん、関係団体や地域の方と共に連携していくことが重要であり、参加型の企画を盛り込んだフェスタにします。



7. 事業提案、その他特記事項

(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

■「喫茶室の運営」に関する提案について

☑カフェコンセプト

・全ての世代の地域の皆様、様々な障害のある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らず、イベントやワークショップを行ったり、展示スペースを設けたり、地域の住民の手作りの品を販売したり、地産地消の食材を利用した 飲食を提供するなど、ご利用される皆様の「その時」のニーズに柔軟に対応するカフェ運営を行います。
- ・また、うめとびあ来館者や地域の方々に日常的に快適にご利用いただける空間を目指し、カフェスタッフを含めバリアフリーな環境の中で、サードプレイスとなれるカフェを目指して運営していきます。



☑ネーミングについて



- ・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。

☑カフェの特徴

- ・日常の食事から介護食（やわらか食）の豊富なメニューをご用意し、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。



カフェメニューイメージ（今後変更になる場合もございます。）

- ・カフェでは区内の障害者就労支援施設等と連携してフィナンシェやクッキーといった焼き菓子などを販売しています。
- ・カフェの注文カウンターに並ぶ動線に陳列し、ドリンクのお供に好評を得ています。



■世田谷区内障害者施設生産品販売への寄与

- ・カフェの一角で、区内の障害者就労支援施設等と連携して生産品の販売会を実施頂いており、認知向上とともに、右肩上がりとなっています。
- ・障害者地域生活課や施設様などと連携し、相談しながら年間スケジュールを作成し、計画をもって取組みます。



障害者施設生産品販売会・カフェ販売 時系列				単位：千円
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
障害者施設生産品販売会	499	595	1,652	1,749
カフェ販売分	230	951	1,678	2,270
合計金額	729	1,546	3,330	4,019

7. 事業提案、その他特記事項

(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

■カフェスペースを活用した連携イベントの展開

- ・カフェスペースは施設入口に面しており、施設内事業での来館の方、貸室利用での来館の方、近隣にお住まいの方など、来館いただくすべての方の目に留まる立地にあります。
- ・誰もが気軽に立ち寄り、また、館内でのひと時を過ごす場所、飲食の場所、歓談の場として多くの方々に利用いただけています。
- ・その立地を活かし、総合プラザ内入居事業者やその関連団体、区内の各団体様などと連携し、カフェでは横断的に様々な企画を実施し、老若男女、障害の有無を問わず、参加型の様々な企画を実施しています。

これまでに実施したイベント（一部抜粋）

これまでに実施したイベントの様々（一部抜粋）



7. 事業提案、その他特記事項

(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

■総合プラザ図書コーナー

- ・毎月のうめとぴあ連絡調整会議を通じて各施設の連携や利用者の利便性の向上などについて意見を出し合っています。
- ・図書コーナーは上記会議の際に議論し、実現に至りました。
- ・図書コーナーの設置につきましては、ご好評をいただいておりますので第二弾として、若年層・子育て世代向けに「**絵本コーナー**」も設置し、お子様にくつろいで絵本を見ていただけるよう、本棚の横にソファも設置しました。
- ・今後も各施設と連携を図りながら、進化させていきます。



■ラジオ体操会

- ・世田谷ラジオ体操連盟との共催として、平日の夕方、うめとぴあの中庭でラジオ体操会を実施しています。こちらも保健センターにご紹介をいただいていたの連携事業になります。場所の提供及び参加者へのスタンプ押しやラジカセの準備などを担当しています。
- ・毎日の積み重ねで参加者を増やし、世田谷ラジオ体操健康フェスタにも繋がっており、区民の健康増進にも一役買っています。



■情報発信

- ・館内でのポスター・パンフレット・うめとぴあ通信など紙媒体での情報発信のほか、ホームページやSNSなどを活用し、広範囲に情報発信を行っています。
- ・また、館内では、**デジタルツールを活用することで**、より多くの情報量を発信することが可能となります。施設内情報の他、弊社他受託施設や世田谷区内での他施設でのイベント情報・関連団体の情報も発信でき、地域と区民のみなさまを繋ぐアイキャッチの高いツールとなります。
- ・利用者の視覚・聴覚にも訴え、情報量の大幅な増加をもたらし、この施設の利用率の拡大を図りつつ、本施設全体の利用率アップ・情報量拡大につなげ、区民の方々の生活の向上に努めます。

