

令和4年9月2日  
生活文化政策部  
市民活動推進課

## 世田谷区立健康増進・交流施設の指定管理者の指定

### 1 主旨

世田谷区立健康増進・交流施設条例（以下「条例」という。）第20条第3項に基づき、世田谷区立健康増進・交流施設の指定管理者の公募を実施し、令和5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4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
世田谷区立健康増進・交流施設	世田谷区池尻二丁目 3番11号	株式会社 オーエンス

### 3 指定期間

5年間（令和5年4月1日～令和10年3月31日）

### 4 選定方法等

#### （1）選定方法・選定経過

世田谷区立ひだまり友遊会館指定管理者選定委員会及び世田谷区立健康増進・交流施設指定管理者選定委員会共通事項規定要綱に基づき選定委員会を設置し、選定方法について審議した結果、指定管理者制度を適用し、公募により候補者選定を行うこととした。条例第20条第3項に定める選定基準に基づき、応募団体から事業計画書等関係書類の提出を受け審査を実施した。

4月25日から公募要項を配布し、公募説明会と施設見学会を行った。また募集に関する質問等を受け付ける期間を設け、説明会に参加した全団体に対して、提出された質問及び回答を送付し情報の共有を図った。

公募については、5月25日から6月3日までの期間で実施し、4団体から応募書類の申請があった。

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

第二次審査として、第一次審査通過者が運営する類似施設の実地調査を実施し、応募書類の内容等を確認するとともに、団体によるプレゼンテーション及び選定委員によるヒアリングを実施した。

上記、第一次審査、第二次審査及び財務審査結果を総合的に判断し、総合審査において指定管理者の候補者を選定した。

(2) 選定委員会の構成

氏名	役職等
◎瀬沼 頼子	昭和女子大学 人間社会学部現代教養学科特任教授
○芳地 泰幸	日本女子体育大学 体育学部健康スポーツ学科准教授
松原 憲之	中小企業診断士 フード&ビバレッジビジネス研究所 代表
山崎 富一	NPO法人笑顔せたがや 理事長
島村 賢一	世田谷区生涯大学 講師
大澤 正文	世田谷区 スポーツ推進部長
山戸 茂子	世田谷区 高齢福祉部長

※「◎」は委員長、「○」は職務代理

(3) 選定委員会開催状況

第1回選定委員会 令和4年3月17日

・現指定管理者に対する評価、選定方法等の審議

第2回選定委員会 令和4年4月15日

・審査方法等の審議

第3回選定委員会 令和4年6月16日

・第一次審査（書類審査）、財務審査結果

第4回選定委員会 令和4年7月 1日

・第二次審査（実地調査、プレゼンテーション・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

選定団体は、健康増進・スポーツ施設をはじめ、交流施設や市民活動支援施設など、全国230箇所の施設を指定管理者として運営しており、豊富な運営実績とノウハウを有している。また、ビル管理事業やスポーツ事業、レストラン事業まで、幅広い業務を自社で実施できる体制を整えていることから、機動性・柔軟性が高く、区民への質の高いサービスの提供と経費の縮減を期待できる。

財務審査における評価も良好であり、類似施設への実地調査においても、施設の一体的管理のもと適正な運営が実現できており、利用者の満足度が高いことが確認できた。

また、現指定管理者としての運営実績を元に各機能をブラッシュアップし、今後の施設運営にあたっては、高齢者向けの運動機器及び健康増進プログラムの拡充や食育講座や健康応援メニューの提供、レストランを活用したコミュニティカフェ、オンラインを

活用した新規事業等、具体的で実現性の高い提案をしており、本施設の設置目的に適う施設運営が期待できると判断した。

以上のことから、指定管理者の候補として適している。

7 今後のスケジュール（予定）

令和4年 9月 第三回区議会定例会（指定管理者の指定の議案）

令和5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（書類到着順）

団体名・代表者	所在地
社会福祉法人奉優会 理事長 香取 眞恵子	東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号 真井ビル
株式会社オーエンス 代表取締役 大木 一雄	東京都中央区銀座四丁目12番15号
J & J 共同事業体 代表者 株式会社JTBコミュニケーションデザイン 代表取締役 古野 浩樹	東京都港区芝三丁目23番1号
シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社 代表取締役 山田 智治	東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3

## 2 指定管理者の候補者名

株式会社オーエンス

## 3 指定期間

5年間（令和5年4月1日～令和10年3月31日）

## 4 評価結果

## (1) 財務審査

団体名	株式会社オーエンス	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社	J & J 共同事業体	社会福祉法人奉優会
評価結果				

## (2) 第一次審査（書類審査）

評価項目	配点	株式会社オーエンス	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社	J & J 共同事業体	社会福祉法人奉優会
------	----	-----------	-----------------------	-------------	-----------



	施設及び附帯設備の維持管理計画					
管理経費の効率性と縮減	運営の効率性					
	収支計画の考え方					
	効率的・効果的な管理経費についての考え方					
	収支計画書					
事業提案	新規利用者獲得に向けた取組					
	高齢者施設としての機能・サービスの充実					
	各施設を使用した世代間交流事業等					
	運動室の運営					
	食堂の運営					
	区民、利用者及び地域資源との協働					
	その他新規事業					
合計						
合格基準（配点合計の70%）						955.5

## (3) 第二次審査（実地調査、プレゼンテーション及びヒアリング）

評価項目	配点	株式会社オーエンス	シダックス大新東ビューマンサービス株式会社	J&J共同事業体	社会福祉法人奉優会
実地調査結果報告の評価					
事業提案に係る質問への回答の評価					
施設管理に係る質問への回答の評価					
事業目的の理解度					
指定管理者になるにあたっての積極性・熱意					
合計					

## (4) 総合評価

審査項目	配点	株式会社オ ーエンス	シダックス 大新東ヒュ ーマンサー ビス株式会 社	J & J 共同 事業体	社会福祉法 人奉優会
財務審査					
第一次審査					
第二次審査					
第一次審査・第二次審査合計点					
合格基準（配点合計の70%）		1, 249.5			
順位		第1位			

## 備考

- 財務審査では、公認会計士が4段階評価（A（おおむね良好な法人と考えられる。）、B（ほぼ平均的な法人と考えられる。）、C（財務内容が不十分と考えられる。）又はD（非常に劣った財務内容と判断される。））を行った。評価がDの場合は不合格とし、第二次審査を実施しないこととした。
- 第一次審査では7名、第二次審査では6名の選定委員が評価項目ごとに採点を行った。

## 第1回指定管理者選定委員会 会議録要旨

会議名	世田谷区立健康増進・交流施設 第1回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動・生涯現役推進課
開催日時	令和4年3月17日(木)午後2時30分開始
開催場所	世田谷区立健康増進・交流施設 会議室A
出席者	瀬沼委員、芳地委員、松原委員、山崎委員、島村委員、内田委員、長岡委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開 会</li> <li>2 選定委員長の選出について</li> <li>3 指定管理者制度の概要について</li> <li>4 現指定管理者について <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 施設概要について</li> <li>(2) 施設見学</li> <li>(3) 現状の運営について</li> <li>(4) 現指定管理者に対する評価について</li> </ol> </li> <li>5 次期指定期間の世田谷区立健康増進・交流施設の選定方法について</li> <li>6 今後のスケジュールについて</li> <li>7 閉 会</li> </ol>
確認事項・ 主な意見 等	<p>【議題】選定委員会委員長の選出について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・互選により委員長を選出し、委員長から委員長職務代理者を指名した。</li> </ul> <p>【議題】現指定管理者に対する評価について</p> <p>平成30年度～令和2年度の指定管理者による自己評価及び所管課評価をもとに作成した事務局案に対し、各委員の意見を聴取した。後日修正案を作成し、最終決定とする。</p> <p>評価にあたり、各委員より、以下の意見・確認があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支状況について</li> <li>・新型コロナウイルスによる影響について</li> <li>・利用者数について</li> <li>・第三者評価結果について</li> <li>・利用者の意見箱の設置状況について</li> <li>・事故や緊急時の対応について（避難訓練、AEDの設置）</li> </ul> <p>【議題】次期指定期間の世田谷区立健康増進・交流施設の選定方法について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン及び施設条例に基づき、本件は非公募に該当しないことから、原則通り公募による選定とする。</li> </ul>



## 第2回指定管理者選定委員会 会議録要旨

会議名	世田谷区立健康増進・交流施設 第2回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動推進課
開催日時	令和4年4月15日(金)午後5時25分開始
開催場所	世田谷区立健康増進・交流施設 会議室B
出席者	瀬沼委員長、芳地委員、松原委員、山崎委員、島村委員、大澤委員、山戸委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開 会</li> <li>2 第1回選定委員会からの引継ぎ事項について</li> <li>3 指定管理者候補者選定の流れについて</li> <li>4 審査方法について</li> <li>5 公募要項について</li> <li>6 審査基準、審査表について</li> <li>7 今後のスケジュールについて</li> <li>8 閉 会</li> </ol>
確認事項・ 主な意見 等	<p>【議題】第1回選定委員会からの引継ぎ事項について 現指定管理者の選定委員会による評価について、事務局から修正案が提示され、原案のとおり確定した。</p> <p>【議題】審査方法について 事務局案を提示し、各委員の意見を聴取した。審議の結果、事務局案で確定した。 審議にあたり、各委員より、以下の確認があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一次審査通過基準について</li> <li>・財務審査について</li> <li>・5段階評価の基準の有無について</li> </ul> <p>【議題】公募要項について 事務局案を提示し、各委員の意見を聴取した。後日修正案を作成し、最終決定とする。 各委員より、以下の意見、確認があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクヘッジ事項について</li> <li>・新規利用者獲得のためのマーケット調査について</li> <li>・追加資料の提出について</li> <li>・選定結果公表の範囲について</li> </ul> <p>【議題】審査基準、審査表について 一次審査表の事務局案を提示し、各委員の意見を聴取した。後日修正案を作成し、最終決定とする。 各委員より、以下の意見、確認があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・審査表の傾斜配点について</li> </ul> <p>二次審査表の各項目については、第3回選定委員会での一次審査の結果を踏まえた上で決定することとした。</p>

## 第3回指定管理者選定委員会 会議録要旨

会議名	世田谷区立健康増進・交流施設 第3回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動推進課
開催日時	令和4年6月16日(木) 午後5時30分開始
開催場所	世田谷区立ひだまり友遊会館 第6会議室
出席者	瀬沼委員長、芳地委員、松原委員、山崎委員、島村委員、大澤委員、山戸委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開 会</li> <li>2 第2回選定委員会からの引継ぎ事項について</li> <li>3 財務審査結果について</li> <li>4 第一次審査について <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 書類審査について</li> <li>(2) 第一次審査結果の確定</li> </ol> </li> <li>5 第二次審査について <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 第二次審査表、配点の確定</li> <li>(2) 実地調査について</li> <li>(3) 第4回選定委員会の進行について</li> </ol> </li> <li>6 今後のスケジュールについて</li> <li>7 閉会</li> </ol>
確認事項・ 主な意見 等	<p>【議題】第2回選定委員会からの引継ぎ事項について  前回委員会で決定した公募要項及び審査方法等について確認を行った。</p> <p>【議題】財務審査結果について  事務局より、応募団体より提出のあった財務関係書類を用いた公認会計士による財務審査の結果について各委員に報告があった。  審議にあたり、各委員より、以下の確認があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体Aの定量審査項目が異なることについて</li> <li>・審査評点の根拠について</li> <li>・財務審査の総合意見、総合所見について</li> </ul> <p>【議題】第一次審査 書類審査および結果の確定  事前に各委員から提出され採点表の集計結果を提示し、各委員による講評を行なった。  審議の結果、各委員より、採点に関する異議や得点修正の意向はなかった。  審査基準に基づき、応募のあった4団体のうち、第一次審査通過基準点を超えた3団体について第二次審査を実施することが決定し、通過基準点に満たなかった1団体の落選が決定した。</p> <p>【議題】第二次審査表、配点の確定および実地調査について  第二次審査表について、配点が異なる事務局案(2案)を提示し、各委員の意見を聴取した。審議の結果、実地調査項目についての配点は2倍、残り4項目は3倍とすることで決定し、一次審査を含めた配点合計の70%以上の基準を超える団体を第二次審査通過とし、通過が2団体以上あった場合は、点数が高い方を候補者として選定することを決定した。  ヒアリング項目について、事務局案を提示し、追加質問等がある場合は6月24日(金)までに事務局へ連絡することとなった。  実地調査について、調査対象施設と調査項目につき事務局案を提示し、各委員より、以下の意見、確認があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂(レストラン)に関する調査について</li> <li>・調査視点の一致ため、できる限り同条件で、全調査項目が網羅できるような施設の調査を行うことについて</li> </ul>

## 第4回指定管理者選定委員会 会議録要旨

会議名	世田谷区立健康増進・交流施設 第4回指定管理者選定委員会
担当部署	生活文化政策部市民活動推進課
開催日時	令和4年7月1日(金)午後5時26分開始
開催場所	世田谷区立ひだまり友遊会館
出席者	瀬沼委員長、芳地委員、松原委員、山崎委員、島村委員、山戸委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開会</li> <li>2 第3回選定委員会からの引継ぎ事項について</li> <li>3 健康増進・交流施設の指定管理者選定 第二次審査について <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 実地調査結果報告</li> <li>(2) 実地調査採点</li> <li>(3) 団体によるプレゼンテーションおよびヒアリング(審査採点含む) <ol style="list-style-type: none"> <li>①団体B、②団体C、③団体D</li> </ol> </li> <li>(4) 審議</li> <li>(5) 第二次審査結果の確定</li> <li>(6) 最終審査結果の確定及び指定管理者候補者の決定</li> </ol> </li> <li>4 閉会</li> </ol>
確認事項・ 主な意見等	<p>【議題】審査配点方法の変更について 委員が1名欠席となったことから、審査の方法、配点等について、差替案を示し、了承された。</p> <p>【議題】実地調査について 事務局より第一次審査通過団体(計3団体)の実地調査報告を順に行った。 報告後、第二次審査における実地調査の採点を行なった。</p> <p>【議題】団体によるプレゼンテーション及びヒアリングについて 第一次審査を通過した計3団体によるプレゼンテーション及びヒアリングを行なった。 委員からのヒアリング質問の内容は以下のとおり。</p> <p>&lt;各団体共通した質問&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・5年の指定期間を通した新規利用者の獲得について。</li> <li>・高齢者施設としての運営について</li> <li>・緊急時対応などの安全確保について</li> <li>・収入計画と支出計画に対する裏付けについて</li> <li>・委託予定額と人員配置の妥当性について</li> </ul> <p>&lt;団体個別質問&gt;</p> <p><b>団体B</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民感謝デーの設定やレストランの地域割引チケットの発行などの利用者へ還元するサービスの提案について</li> <li>・運動機器のリニューアルについて</li> <li>・新規利用者獲得に向けて、特に力を入れていきたいターゲット層について</li> </ul> <p><b>団体C</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の基本理念や基本方針について</li> <li>・高齢者を対象とした事業が少ない点について</li> <li>・自主事業実施はじめとした参加者の確保について。</li> <li>・提案でのマルシェの開催について、限られた生産量の中での実現性について</li> </ul> <p><b>団体D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既にある区の事業やその関係団体と連携した提案に関する事前調整や実現可能性について</li> </ul>

・運動室を再委託にすることによる運営方法及びコストの考え方について

【議題】第二次審査結果の確定について

事務局で採点結果を集計し、了承された。

【議題】最終審査結果の確定及び指定管理者候補者の決定について

第一次審査と第二次審査の結果を集計し、審議したところ、第一次審査と第二次審査の合計点で合格基準を上回った3団体のうち、最も高得点であった団体Bを合格とし、当該団体を指定管理者の候補者として選定することに決定した。

最終審査結果の確定にあたり、委員からの主な講評内容は以下のとおり。

団体B

・総合力が高く、提案内容が具体的かつ実現可能性が最も高かった。

団体C

・高齢者施設という部分の提案が弱かったが、生涯学習に関する施設であれば生かせる内容だった。

団体D

・提案に熱意があったが、実現可能性や経営の安定性という部分で疑問符がついた。

## 参考資料2

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書 (運営にあたっての基本方針および事業計画)			
申込年月日： 令和4年 6月 3日			
団体名	株式会社オーエンス		設立年月：昭和34年 6月
代表者名	代表取締役 大木一雄		
団体所在地	東京都中央区銀座4-12-15 歌舞伎座タワー20階		
連絡先TEL	03-3544-1551	連絡先FAX	03-3544-1560
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	
稲城市オーエンス健康プラザ	東京都稲城市大丸1171	平成24年4月1日	
東松山市市民健康増進センター	埼玉県東松山市神戸885番地1	平成19年4月1日	
東久留米市柳泉園組合厚生施設『柳泉園グランドパーク』	東京都東久留米市下里4-3-10	令和3年4月1日	
新潟市ふれあい健康センター「アクアパークにいがた」	新潟県新潟市西区笠木3629番地1	平成21年4月1日	
姫路市立網干健康増進センター「リフレ・チョーサ」	兵庫県姫路市網干区網干浜4番地1	平成25年2月1日	
狭山市ふれあい健康センター「サピオ稲荷山」	埼玉県狭山市稲荷山1丁目12番3号	平成26年4月1日	
さいたま市武蔵浦和コミュニティセンター・さいたま市老人福祉センター	埼玉県さいたま市南区别所7丁目20番1号サウスピア	平成25年4月1日	
吉川市民交流センターおあしす等	埼玉県吉川市きよみ野1丁目1番地	平成22年4月1日	
伊奈町総合センター	埼玉県北足立郡伊奈町大字小室5161	平成23年4月1日	
越谷市市民活動支援センター・中央図書室	埼玉県越谷市弥生町16番1号	平成24年4月1日	
文京区立交流館	東京都文京区白山四丁目27番11号	平成18年4月1日	
文京区立勤労福祉会館	東京都文京区本駒込4丁目35番	平成25年4月1日	

※現在運営している施設の詳細は、1 運営方針・事業実績・運営実績 (2) 類似・公共施設の管理運営実績、高齢者向け事業等の展開実績 (収支含む) をご参照ください。

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## 1 運営方針・事業実績・運営実績

## (1) 指定管理者申請の理由・施設を運営するにあたっての考え方

## ■ 現指定管理者としての5年にわたる管理運営実績

- ・当社は、世田谷区立健康増進・交流施設（以下、本施設という）の指定管理者として、2期目より参画し、5年間の実績を積み重ねてまいりました。
- ・区民をはじめ、地域他施設・団体等との連携協力体制の構築、経験豊富な職員の継続配置、利用者ニーズの傾向や利用実態を踏まえた事業の展開は、当社ならではのノウハウであり、3期目の指定管理者期間に向けた体制及び事業基盤が備わっているものと考えております。
- ・これまでの実績を検証し、次期指定管理者期間においては、更なる発展的な事業展開に努めることで、本施設を高齢者を中心とした多世代の健康増進と世代間交流、さらに生きがいや役割をもって活躍できる場と機会を提供する拠点施設として、一層認知度を高め、健康せたがやプラン（第二次）後期に掲げる「区民が生涯にわたり健やかでこころ豊かに暮らすことができる地域社会の実現」に寄与していきます。

## ■ 本施設を取り巻く環境と区の施策等の実現に向けた本施設の役割

- ・区では、「第8期世田谷区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」における施策体系「高齢者の活動と参加の促進」において、令和2年度より、身近な地域での「居場所づくり」「健康づくり」「地域参加・地域貢献」「知と学び」「就労・就業支援」の5つのプロジェクトで構成する「高齢者の地域参加促進施策」を推進しています。
- ・高齢者の孤立や孤独の解消、健康寿命の延伸、高齢者が多彩な活動を展開できる場や機会の提供が重要であり、次期指定管理者期間では、これらの課題を解決する取組みを拡充します。

## ■ 豊富な実績に基づいたきめ細かなサービスの提供

- ・当社は、健康増進・スポーツ施設をはじめ、交流施設、市民活動支援施設など、現在全国81件230施設の指定管理者として管理運営をしております。
- ・これまでに本施設の運営で培った区民の皆さまとの信頼関係やネットワークに加え、豊富な指定管理者ノウハウを活用することで、高齢者を中心とした区民の利用を促進し、主体的な活動の場を創出することで活力ある地域づくりに寄与したく応募いたしました。
- ・当社の強みでもある、運営と維持管理の両立を通じたさまざまなジャンルにおける経験と実績を踏まえた提案のもと、一社単独で業務を完遂できる機動力の高さを活かし、区・区民のニーズを反映しながら、より深化した事業展開に努めます。

## ■ 施設の設置目的に沿った運営方針

- ・当社は、以下の運営方針により区民が集い・つながり・活躍する拠点としての機能を深化させます。
- ・特に、本施設に期待されている高齢者の利用促進に注力し、生きがいや役割をもって活躍できるよう多様な地域活動への参加を促す機会を創造します。

## 運営方針

～区民が「集い」「つながり」「活躍する」拠点としての機能を深化させます～

## 1 高齢者が活躍する施設

## 2 健康づくりを支える施設

## 3 多世代の交流を育む施設

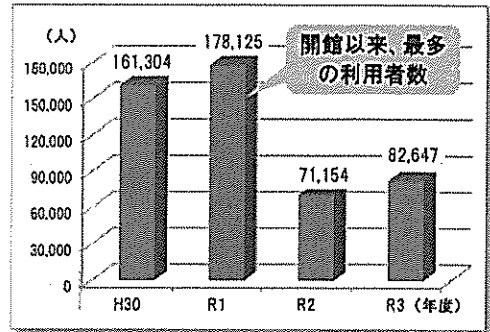
## 4 区民が主体的に活動する施設

## 5 安全・安心・快適な施設

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ 現指定管理者としての管理運営実績と今後の課題

- ・当社は、平成 30 年 4 月から指定管理者として運営に携わっており、当社が提案した多彩な事業展開では、多くのリピーターが定着しており、着実に区健康増進や交流の拠点として浸透してきたものと実感しております。
- ・しかしながら直近 2 年間は、令和元年度 2 月末からの新型コロナウイルス感染拡大に伴い、施設の休館及び開館時間の短縮、また感染拡大防止対策による制限の中での営業により、利用者数が激減している状況にあります。
- ・次期指定管理者期間においては、これまでの経験に基づくネットワークを活用し、高齢者を中心とした利用促進策を進めるとともに、課題の解決に向けた事業展開に努める所存です。



本施設 利用者数の推移 (H30~R3 年度)

第 2 期目(5 年間の成果例)

- 世代間交流講座・イベント数を大幅に増加
- トレーニングマシンの全面入替えによる利用増
- 区民企画イベント・区民講師の積極的活用による地域活動への参加機会を創出
- 健康・栄養など施設を横断的に活用した事業による施設機能の有効活用
- 地域他施設・大学・団体との地域連携体制の構築
- 一社責任体制による透明性の強化
- 利用者満足度 90%以上の維持(令和 3 年度実績:利用者満足度 100%)

今後の課題と解決に向けた取組み

- 施設認知度の低さ  
→ オンライン事業の展開や広報の活発化
- 夜間の稼働率の低さ  
→ 夜間のプログラムの実施、夜間の運動室個人利用枠の拡大
- 施設開設 10 年が経過し、施設設備の経年劣化による不具合の増加  
→ 予防保全の実施、中長期修繕計画立案
- 新型コロナウイルス感染拡大状況による生活習慣の変化、利用者の減少、事業の中止等  
→ 新しい生活様式に合わせた事業展開、教室事業等の定員の拡大
- 高齢者の活躍に向けた場と機会の提供、高齢者の社会的孤立の防止、健康寿命の延伸  
→ 高齢者の利用を促進する各種事業の展開

■ 次期指定管理者期間中の目標指標

【利用者数目標】

・第 3 期指定管理者期間中も、新型コロナウイルスの感染拡大状況により、利用予測が難しい状況にありますが、指定管理者最終年度には、施設開設以来最高の利用者数である令和元年度の 178,000 人に回復させることを目標とします。

	R5 年度	R6 年度	R7 年度	R8 年度	R9 年度
利用者数 目標	135,000 人	145,000 人	155,000 人	165,000 人	178,000 人

利用者数目標

【利用者満足度目標】

・当社では、毎年利用者満足度調査を実施しており、施設の総合的な満足度(「満足」と「やや満足」の合計)90%以上を維持することを目標とします。

・令和 3 年度実施の利用者満足度調査においても、満足度 100%と最高水準の評価をいただいております、これを励みに更なるサービスの向上に努めてまいります。

施設運営評価	利用者満足度	満足	やや満足	やや不満	不満
施設の総合的な満足	100%	77.2%	22.8%	0.0%	0.0%

※ 総合的な満足度:「満足」と「やや満足」の合計値  
(満足度 90%以上が高評価とされています。)

本施設 利用者満足度調査結果  
(令和 3 年度実績)

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## ■ 運営方針及び実現するための主な具体策

- ・当社では、以下の具体的な方策により、次期指定管理者期間の運営方針を達成します。
- ・特に本施設に期待されている高齢者の利用促進を掲げ、生きがいや役割をもって活躍できるよう多様な地域活動への参加を促す機会を創造します。

運営方針	項目	具体的な取組み	記載頁
1. 高齢者が活躍する施設	・居場所づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レストラン「健康応援メニュー」の拡充</li> <li>・レストラン高齢者向けパーティーメニューによる高齢者の団体利用促進</li> <li>・「初心者健康麻雀教室」の定期開催【新規】</li> <li>・電位治療器の利用回数の拡大</li> </ul>	P. 13. 21
	・活躍の場づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民講師の積極的活用</li> <li>・人材バンク「(仮称) がやがや館バンク」設置</li> </ul>	P. 23
	・交流・つながりづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「がやがや村まつり」「寄席」「生け花教室」等の交流・学びプログラムの提供</li> </ul>	P. 14
	・健康寿命の延伸	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「健康増進普及月間」イベント【新規】</li> <li>・健康増進プログラム「シニア向けメニュー」拡充</li> <li>・介護予防、フレイル予防の視点に立ったプログラム展開【新規】</li> </ul>	P. 15～17. 25
2. 健康づくりを支える施設	・各種健康増進プログラム開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運動室でのシニア向け、リラクセス系、身体調整系、エアロビクス(有酸素)系プログラム提供</li> <li>・ウォーキング等施設周辺を活用したプログラム提供</li> <li>・幼児・子ども向け「ママとベビーのリフレッシュ体操」等の開催</li> </ul>	P. 16～18
	・運動機器の一部リニューアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者、低体力者が使用しやすい運動機器選定</li> <li>・1台で2種類の利用ができる機器に入替え、多様なニーズに対応【新規】</li> </ul>	P. 19. 20
	・自宅での運動継続支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WiFiを活用したオンラインヨガ教室等を開催【新規】</li> </ul>	P. 25
	・エクササイズ無料動画配信	<ul style="list-style-type: none"> <li>・YouTubeを活用し、自宅でするエクササイズ動画を配信【新規】</li> </ul>	P. 25
	・食育の普及による健康づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「おいしい食事で健康づくり」、「フレイル予防講座」での栄養指導の実施【新規】</li> </ul>	P. 25
	・世代間交流の場づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「クリスマスコンサート」「カラオケ大会」「将棋大会」等の世代間交流プログラム実施</li> <li>・WiFiを活用した英会話等のオンライン講座【新規】</li> </ul>	P. 14. 25
3. 多世代の交流を育む施設	・「食」を活用したコミュニティプログラム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「コミュニティカフェ」、「うたごえ喫茶」の実施</li> </ul>	P. 14
	・地元大学等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京農業大学、東京栄養食糧専門学校等との連携による講座・イベント開催</li> </ul>	P. 24
	・近隣施設等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・池尻児童館や世田谷プレーパーク等との連携によるイベント開催</li> </ul>	P. 14. 24
	・区民が主体的に活動する施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種ボランティアの募集や「地域ボランティア活動紹介」等によるボランティア育成</li> <li>・地域活動講座の実施</li> <li>・区民講師の積極的活用</li> </ul>	P. 23
4. 区民が主体的に活動する施設	・区民企画イベント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民から講座・イベント案を募集し、施設と協働で実施</li> </ul>	P. 23
	・区民の発表の場を創出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作品展や舞台発表など日頃の成果を発表する場を創出</li> </ul>	P. 23
	・集団感染の予防	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の実施</li> <li>・感染性胃腸炎等に対応する適切な嘔吐物処理対応</li> </ul>	P. 38
	・万全な危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルの整備</li> <li>・日常的な教育訓練の実施</li> </ul>	P. 35. 36
5. 安心・安全・快適な施設	・業務品質の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ISO認証に基づいた業務品質の確保</li> <li>・予防保全の実施</li> <li>・清掃インスペクションの実施</li> </ul>	P. 43. 46 ～47
	・環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネルギーの推進</li> <li>・環境配慮型洗剤等の利用</li> <li>・環境講座・イベント開催による意識啓発</li> </ul>	P. 44～46



## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

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

## ■ 類似・公共施設の指定管理者実績

- ・当社は、健康増進・スポーツ施設をはじめ、文化・交流施設等、全国 81 件 230 施設の指定管理者実績を有しております。
- ・豊富な運営実績・ノウハウを活用し、サービス向上や施設の機能向上など、当社にしかできない取組みを実施し、更なる施設の活性化に努めます。

R3 年度収支（単位：千円）

## 健康増進施設 全 7 施設

施設名	所在地	業務内容
1 世田谷区立健康増進・交流施設 『せたがや がやがや館』 	東京都 世田谷区	・統括管理、受付、維持管理、トレーナー業務、レストラン運営、イベント教室企画運営
2 オーエンス健康プラザ 	東京都 稲城市	・統括管理、受付、プール監視、イベント教室企画運営、健康体力相談、医療連携業務
3 柳泉園組合厚生施設 『柳泉園グランドパーク』 	東京都 東久留米市	・統括管理、受付、プール監視、トレーナー業務、レストラン運営、イベント教室企画運営
4 東松山市市民健康増進センター 	埼玉県 東松山市	・統括管理、受付、維持管理、トレーナー業務、レストラン運営、イベント教室企画運営
5 狭山市 ふれあい健康センター 「サピオ稲荷山」 	埼玉県 狭山市	・統括管理、受付、プール監視、トレーナー業務、イベント教室企画運営
6 新潟市ふれあい健康センター 「アクアパークにいがた」 	新潟県 新潟市	・統括管理、受付、プール監視、トレーナー業務、レストラン運営、イベント教室企画運営
7 姫路市網干健康増進センター 「リフレ・チョーサ」 	兵庫県 姫路市	・統括管理、受付、プール監視、トレーナー業務、レストラン運営、イベント教室企画運営

## 交流施設 全 23 施設

施設名	所在地	業務内容
1 さいたま市武蔵浦和コミュニティセンター 	埼玉県 さいたま市 南区	・統括管理、受付、維持管理、イベント教室運営
2 さいたま市老人福祉センター 武蔵浦和荘 	埼玉県 さいたま市 南区	・統括管理、受付、イベント教室運営
3 吉川市民交流センター おあしす等 	埼玉県 吉川市	・統括管理、受付、維持管理、イベント教室運営等
4 伊奈町総合センター（3 施設） （老人福祉センター、コミュニティセンター、児童館） 	埼玉県 北足立郡 伊奈町	・総括管理、受付、維持管理、教室・イベント企画運営

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

施設名	所在地	業務内容
5 越谷市市民活動支援センター 	埼玉県 越谷市	・統括管理、受付、維持管理、図書業務、市民活動支援、人材育成講座
6 文京区立交流館 (白山交流館、千駄木交流館) 	東京都 文京区	・受付業務、教室(体操・親子工作等)運営、清掃業務、警備業務、設備管理業務
7 文京区勤労福祉会館 	東京都 文京区	・受付業務、使用料徴収、維持管理、自主事業
8 八千代市立中央図書館 八千代市民ギャラリー 	千葉県 八千代市	・統括管理、受付、常設展示室管理、美術教室運営、維持管理、飲食提供、ミュージアムショップ運営
9 さいたま市 子ども総合センター 『あいぱれっと』 	埼玉県 さいたま市	・統括管理、受付、維持管理、教室・イベント企画運営
10 大網白里市 子育て交流センター 	千葉県 大網白里市	・統括管理、受付、維持管理、学童保育事業、教室・イベント企画運営
11 習志野市 谷津コミュニティセンター 	千葉県 習志野市	・統括管理、受付、維持管理、教室・イベント企画運営
12 習志野市 市民プラザ大久保 	千葉県 習志野市	・統括管理、受付、維持管理、教室・イベント企画運営

## 公民館 全20施設

施設名	所在地	業務内容
1 狭山市公民館3館 (富士見公民館、水野公民館、広瀬公民館) 	埼玉県 狭山市	・統括管理、受付、事業運営
2 綾瀬市文化会館等9施設 (綾瀬市文化会館、中央公民館、中村、早園、吉岡、綾南、北の台地区センター、寺尾いずみ会館、南部ふれあい会館) 	神奈川県 綾瀬市	・統括管理、受付、公民館事業運営、文化会館事業運営、維持管理
3 習志野市新習志野公民館 	千葉県 習志野市	・統括管理、受付、公民館事業運営、維持管理
4 寒川町民センター 	神奈川県 寒川町	・統括管理、受付、公民館事業運営、維持管理
5 習志野市公民館 (袖ヶ浦公民館、谷津公民館、実花公民館) 	千葉県 習志野市	・統括管理、受付、維持管理、公民館事業運営、教室・イベント企画運営

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

体育施設 全 129 施設

施設名	所在地	業務内容
1 東京体育館	東京都 渋谷区	・受付、維持管理、健康体力相談
2 江戸川区陸上競技場、 江戸川区球場、臨海球技場	東京都 江戸川区	・統括管理、受付、維持管理、教室イベント企画運営
3 江戸川区 水辺のスポーツガーデン	東京都 江戸川区	・受付、維持管理、教室イベント企画運営
4 目黒区立駒場体育館、 駒場プール、駒場庭球場	東京都 目黒区	・統括管理、受付、維持管理、プール監視、トレーナー、教室イベント企画運営
5 練馬区立スポーツ施設 4 施設	東京都 練馬区	・統括管理、受付、プール監視、維持管理、教室イベント運営、健康体力相談
6 大田区立 大森スポーツセンター	東京都 大田区	・統括管理、受付・案内、教室イベント運営
7 稲城長峰ヴェルディ フィールド	東京都 稲城市	・統括管理、受付、教室イベント運営
8 駒沢オリンピック公園 総合運動場	東京都 世田谷区	・維持管理、トレーナー業務、教室イベント運営

プール施設 全 19 施設

施設名	所在地	業務内容
1 東京アクアティクスセンター	東京都 江東区	・維持管理、プール監視
2 東京辰巳国際水泳場	東京都 江東区	・維持管理、プール監視
3 千葉県国際総合水泳場	千葉県 習志野市	・統括管理、受付、維持管理業務、プール監視、イベント・教室企画運営
4 大田区立平和島公園水泳場	東京都 大田区	・統括管理、受付、プール監視、維持管理

青少年宿泊研修施設 全 6 施設

施設名	所在地	業務内容
1 大田区青少年交流センターゆ いっつ	東京都 大田区	・統括管理、受付、宿直業務、食堂運営、維持管理、イベント・教室運営等
2 千葉県立東金青年の家	千葉県 東金市	・統括管理、受付、宿直業務、食堂運営、維持管理、イベント・教室運営等
3 埼玉県立小川げんきプラザ	埼玉県 小川町	・統括管理、受付、宿直業務、食堂運営、維持管理、イベント・教室運営等

- レストラン・カフェ運営の実績（全 20 店舗）
- ・多様な公共施設において、当社の自社ブランド（商標登録済）「アルト・マーレ」「フォレスト」「大のー」は、安定的かつ安全な運営を行っています。



施設名（所在地）
世田谷区立健康増進・交流施設内 レストラン「アルト・マーレ」
新潟市ふれあい健康センター レストラン「フォレスト」
長野市保科温泉・若穂老人憩の家 そば処「大のー」
矢板市城の湯温泉センター内 食堂「大のー」
柳泉園グランドパーク 「フォレスト」（東京都東久留米市）
姫路市立綱干健康増進センター レストラン「アルト・マーレ」
東京国税局 レストラン「フォレスト」
オーエンス八千代市民ギャラリー カフェ「アルトマーレ」

レストラン・カフェ等運営実績（一例）

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## ■ 高齢者向け事業等の展開実績（一例）

発注者	教室名	内容	時間	対象	回数	人数
東京都江東区						
東京都台東区 (健康増進センター)						
東京都台東区 (台東区民館)						
埼玉県さいたま市						
宮城県加美町 (地域包括 支援センター)						
宮城県加美町 (老人クラブ連合)						
稲城市 (包括支援センター)						
稲城市健康プラザ						
ふじみ野市 (上野台体育館他)						
板橋区						
大田区 (平和島公園水泳場)						

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

(3) 高齢者・障害者の雇用に関する考え方・計画

■ 高齢者の雇用に関する考え方

- ・当社では、本人の意欲及び業務の習熟度、利用者との継続的な信頼関係等の観点により長期継続的な雇用に努めており、多数の高齢者が活躍しています。
- ・本施設においては現在2名の高齢者を雇用しており、今後も年齢だけに捉われず、意欲や業務実績を鑑み高齢者の雇用を進めていきます。

常用労働者数 (高齢者)合計	60～64歳	65～69歳	70歳以上
1,119人			

当社の高齢者雇用数(令和3年6月1日現在)

■ 障がい者が平等に働ける環境づくり

(1) 当社の障がい者雇用に関する考え方

- ・当社では、ノーマライゼーションの理念に基づき、だれもが住みやすい社会の実現を目指して、障がい者の就労を支援しています。
- ・雇用実績として、現在当社が指定管理者として管理運営している多数の健康増進・スポーツ施設において、受付や施設管理等の業務で活躍しております。

	項目	人数
①	(イ) 常用雇用労働者の数(短時間労働者を除く)	
	(ロ) 短時間労働者の数	
	(ハ) 常用雇用労働者の数 [(イ)+(ロ)×0.5]	
	(ニ) 法定雇用障がい者の算定の基礎となる労働者の数	
②	(ホ) 重度身体障がい者の数	
	(ヘ) 重度身体障がい者以外の身体障がい者の数	
	(ト) 重度身体障がい者である短時間労働者の数	
	(チ) 重度身体障がい者以外の身体障がい者である短時間労働者の数	
	(リ) 身体障がい者の数 [((ホ)×2)+(ヘ)+(ト)+(チ)×0.5]	
③	(ヌ) 重度知的障がい者の数	
	(ル) 重度知的障がい者以外の知的障がい者の数	
	(ワ) 重度知的障がい者である短時間労働者の数	
	(ヅ) 重度知的障がい者以外の知的障がい者である短時間労働者の数	
	(カ) 知的障がい者の数 [((ヌ)×2)+(ル)+(ワ)+(ヅ)×0.5]	
④	(ヨ) 精神障がい者の数	
	(タ) 精神障がい者である短時間労働者の数	
	(ソ) 精神障がい者の数 [(ヨ)+((タ)-(レ)×0.5)+(レ)]	
⑤	合計(②+③+④)	
実雇用率 (⑤/①×100)		
身体障がい者、知的障がい者または精神障がい者の不足数(①×法定雇用率2.3%-⑤)		

当社の障がい者雇用状況(令和3年7月12日現在)

(2) 本施設における障がい者雇用状況

- ・だれに対しても平等である公共施設において、率先して障がい者雇用に取り組む姿勢を示していくことが、指定管理者の責務であると当社は認識しております。
- ・当社は「せたがやノーマライゼーションプラン」の主旨を踏まえ、障がい者の雇用に積極的に取り組み、障がい者の自立と社会参加の促進を支援します。
- ・地域での就労機会や従業員・利用者との交流の場を創出するとともに、障がい者の視点を持った従業員だからこそ気付く利用者に対するさらなるユニバーサルサービスの実現を図ります。
- ・本施設では世田谷区障害者就労支援センター「すきっぷ」、「しごとねっと」や就労移行支援事業所「グッディ」よりご紹介いただき、障がい者雇用を行った実績があり、現在は1名が業務に従事しています。

紹介先	雇用実績
世田谷区障害者就労支援センター 「すきっぷ」(世田谷区船橋)	
世田谷区障害者就労支援センター 「しごとねっと」(世田谷区太子堂)	
就労移行支援事業所 「グッディ」(世田谷区駒沢)	

本施設での障がい者雇用実績(過去5年間)

2 運営の安定性・継続性

(1) 従業員の配置についての考え方 (【様式 2-2】職員配置等提案書)

■ 人材採用計画

(1) 有資格者や経験者を適材適所に配置

- ・当社では経験豊富な現在の職員を継続して配置することによって、業務の履行の安全性と確実性を確保し、更なる利用者サービスの向上に努めます。
- ・さらに、個別業務の責任者及び担当職員は、職務に応じ有資格者や専門の知識・技能・経験を有する者を、適材適所に配置します。

職員雇用の考え方	
▶	地域雇用の推進による地域活性化
▶	高齢者の労働力の活用
▶	障がい者の雇用推進

(2) 新たな雇用者は地域採用を優先して地域雇用創出に貢献

- ・職員の採用は、高齢者や障がい者を含めた地域からの採用を最優先とし、地域雇用創出の一翼を担います。
- ・新規の採用は、求人広告やWEBサイトを活用した一般募集を行い十分な研修期間を確保の上、配置することとします。
- ・採用にあたっては、有資格者等を優遇しますが、当人の意欲なども含め、総合的に勘案します。

	総人数	うち 区民人数	区民 雇用率
総雇用者数			
(うち高齢者数)			
(うち障がい者数)			

本施設の区民・高齢者・障がい者雇用数(令和4年6月現在)

(3) 無理のない勤務体制と柔軟な職員配置

- ・労働基準法等関係法令に基づき、本施設における雇用・勤務体系を整備することで、職員の長期雇用につなげ、質の高いサービスを持続的に提供します。
- ・責任者は常時配置し、緊急時等に迅速かつ適切に対応できるようにします。
- ・複数の業務を責任持って遂行できる専門能力を身につける(スキルミックス)とともに、多能化(マルチジョブ化)を図り、繁忙期や緊急時等においても業務の品質を落とさず、柔軟に対応できるようにします。(※有資格者及び人員配置は、11ページを参照ねがいます。)

(4) 全職員から誓約書を提出

- ・退職後の秘密保持を含め、「守秘義務」「個人情報保護」「誠実な勤務」について誓約書を、全職員に提出させます。また、毎月行う個人情報チェックリストによるダブルチェックも行い、高度なモラル意識の維持に努めます。

■ 指揮命令系統が明確な組織体制

- ・本指定管理業務は、当社単独で一体的に遂行する一社責任体制により、ワンストップサービスを実現し、迅速かつ確実な業務をお約束します。
- ・指揮命令系統が明確な組織体制を構築することで、施設長が全体を統括し、安定かつ円滑に業務を行うとともに、当社本社によるバックアップ体制を整えます。
- ・教室やイベント等の事業運営には、施設に配置する職員があたりますが、事業の内容・規模に応じて本社からスタッフを派遣し、万全の態勢で事業を遂行します。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ 職員体制（常勤7名、非常勤25名、計32名）

- ・現在、健康運動指導士や食品衛生責任者、調理師等、各業務に即した有資格者や経験者を配置しています。
- ・引継ぎ経験豊富な現従業員を継続採用することによって、業務の履行性の安全性と確実性を確保し、サービスの質を向上します。

職種	人数	主な業務内容	資格等
施設長			
副施設長			
運動指導責任者			
運動指導員			
受付事務責任者			
受付事務副責任者			
受付事務員			
食堂責任者			
食堂職員			

職員体制

■ デイリーシフト例

- ・無理のない勤務形態とし、質の高いサービスを安定的に提供できるようにします。
- ・繁忙期や利用者数に応じて、配置する従業員の増員や最適化を行い、効率的な運営を行います。

要員	区分	勤務時間	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1 施設長																			
2 副施設長																			
3 運動指導責任者																			
4 運動指導員																			
5 運動指導員																			
6 受付事務責任者																			
7 受付事務副責任者																			
8 受付事務員																			
9 受付事務員																			
10 受付事務員																			
11 受付事務員																			
12 食堂責任者																			
13 食堂職員																			
14 食堂職員																			
15 食堂職員																			

デイリーシフト例

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

(2) 従業員の研修・育成に関する考え方

■ 人材育成の基本的な考え方

(1) 教育研修の基本方針

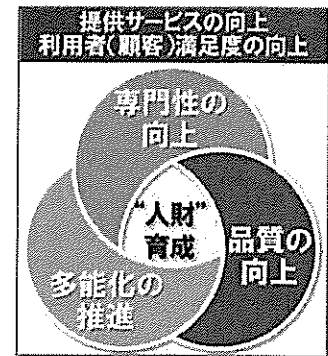
- ・指定管理者制度に対する理解と公共サービス業務における実務能力のスキルアップを徹底するために、当社では「人材」は「人財」との視点に立ち、マニュアルの整備やOJT、外部講習・研修等を含めた体系的な研修教育のしくみを整備します。
- ・施設の設定目的を正しく理解するとともに、公共施設の平等利用 についての認識を全員が共有し、利用者ニーズに応じたサービスを提供できるよう努めます。

(2) 研修体制の確立

- ・当社では、人材育成の一元管理が必要であると考え、社内に研修管理事務局を設置しており、研修内容の充実を図るとともに、類似施設へと水平展開しながら、会社の方針が行き届いた人材を各地で育成し、各地でのサービス水準を確保しています。
- ・本施設でも研修管理事務局によるサポートのもとに体系的な研修計画を立案しています。

(3) 具体的な研修計画

- ・指定管理者業務における様々な事故・事件やトラブルを検証し、同様の問題を発生させない研修を重視しています。
- ・「公共施設の運営」「人権」及び「接客マナー」に関する研修をカリキュラムの重要事項に位置付け、真摯に取り組みます。
- ・研修内容は、座学講義だけではなく、集団討論や実践を通じて、指定管理者の職員にふさわしい人材の育成を定期的・計画的に進めていきます。



教育研修の基本方針

研修名	研修内容	回数	予定月	時間	対象者
指定管理者講習					
人権啓発研修					
顧客満足度 (CS)					
防犯・防災・緊急時対応					
感染予防研修					
個人情報保護及び業務情報保護					
コンプライアンス (法令遵守)					
トレーナー研修					
受付スキルアップ研修					
清掃実務研修					
食品衛生管理研修					
障害者スポーツ指導員研修					
マネジメントワークショップへの参加					

本施設における職員研修計画



## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## (3) 年間の事業計画について

## ■ 年間の事業計画策定の基本的な考え方

- ・当社は、これまでの5年間子どもから高齢者まで、各施設を使った世代間交流事業に注力し、新規の利用を拡大してまいりました。
- ・今後も実績をベースとした施設の機能を最大限に発揮する事業を計画するとともに、令和2年度より区が推進する「高齢者の地域参加促進施策」を実現するための役割を担う施設として、高齢者が利用しやすい機能とサービスの充実を図っていきます。
- ・年間の事業計画の策定にあたり、右表の項目を重点課題として位置づけ、以下にそれぞれの具体的な事業計画をご提案します。

## ■ 高齢者施設としての機能・サービスの充実

## (1) 高齢者の利用を促進する機能・サービスについての基本的な考え方

- ・区の高齢者施設である「ふじみ荘」が令和2年度末に閉館したことにより、本施設における高齢者施設としての機能の充実が期待されています。
- ・高齢者の利用が多い施設特性を認識し、区が促進する「高齢者の地域参加促進施策」5つのプロジェクトにおける居場所づくりや健康づくり、さらには地域参加、地域貢献の場と機会の提供を中心とした事業を拡充していきます。

## (2) 具体的な取組み

## ① 高齢者向け運動機器及び健康増進プログラムの拡充

- ・運動室のトレーニング機器は、高齢者や低体力者が使用しやすい機器を選定し、機器の一部を利用者ニーズに沿ってリニューアルします。
- ・健康増進プログラムでは、介護予防や生活習慣病予防の視点から、体質改善プログラム等の高齢者（シニア）を中心とした事業を拡充し、健康寿命の延伸に寄与します。（詳細は、16.17ページを参照ねがいます。）

## ② 高齢者の地域参加を促進する事業展開

- ・高齢者の持つ知識やスキルを地域に還元していただく為、区民講師プログラムや人材バンクの設置、地域活動講座の開催など、積極的な地域活動への参加の機会をつくり出します。（詳細は、23ページを参照ねがいます。）

## ③ 高齢者の学びやコミュニティ形成を目的とする事業展開

- ・高齢者の学びや・コミュニティ作りを目的とした「うたごえ喫茶」や「生け花教室」等を実施し、サークル化を支援することでつながり作りや生きがい作りの場として寄与します。（詳細は、14ページを参照ねがいます。）

## ④ 高齢者の利用を促進するレストランメニューや食育講座

- ・高齢者に馴染みのある洋食や和風の健康応援メニューを充実させるとともに、パーティー等の団体利用時にも高齢者向けパーティーメニューをご提案します。
- ・高齢者を対象とした「おいしい食事で健康づくり」講座や栄養指導と運動指導を組み合わせたフレイル予防講座を実施します。（詳細は、15.21ページを参照ねがいます。）

## ⑤ 高齢者の居場所づくりの推進

- ・本施設の個人利用で最も人気のある電位治療器（スカイウェル）の利用回数制限拡大を検討し、更なる利用を促進します。
- ・娯楽室での「初心者健康麻雀教室」を新たに展開し、高齢者の利用拡大に努めます。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ 各施設を使った世代間交流事業等

(1) 世代間交流事業等に関する基本的な考え方

- ・世代間や地域間交流を育む事業を展開し、施設のにぎわいを創出するとともに、区民の活動を活発化させ、地域の活性化に寄与します。
- ・これまでの運営で築いた地域団体等とのネットワークを活用して新たな交流・つながりを広げていきます。

(2) 具体的な教室・イベント事業計画

① 世代間交流・学びプログラム

- ・交流のきっかけとなる「多様な世代・人・組織が集まる交流の場づくり」を行います。
- ・「がやがや村まつり」では、利用団体等の作品展示や舞台発表等、日頃の学習成果の発表の場を創出するほか、地元の物産品の販売を行い、区民と地域をつなぎ、元気あるまちづくりに寄与します。

事業名	内容
がやがや村まつり	・施設全体を活用し、サークルの発表やプログラム体験等、区民のふれあいの場を提供します。
寄席 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">シニア</span>	・身近に古典芸能に触れる機会を提供します。笑いで日ごろのストレスを解消していただきます。
がやがや館シアター	・昔懐かしい・有名な洋画・邦画をリクエストに基づいて上映します。
がやがや館クリスマスコンサート	・クリスマスソングの演奏やフラダンスショーなど、家族でクリスマスを楽しむ機会を提供します。
防災グッズ作り	・親子で日頃の備えを確認や防災グッズを作り、楽しく防災知識を深めます。
円盤ぐるぐるアニメーションをつくろう	・イラストを回して隙間からのぞくと絵がアニメーションのように動くゾートロープを作ります。
将棋大会	・児童館と協働し、将棋大会を開催します。将棋を通じて世代間交流を図ります
お月見会	・お月見という風習を子どもたちに知ってもらうとともに、ススキを供えみんなで団子を食べます。
昔あそび	・昔ながらのあそびを通じ、高齢者と子どもがふれあい、親睦を深めます。
七夕まつり	・3F ラウンジに笹を設置し、来館者に願い事を書いた短冊を飾り付けてもらいます。
カラオケ大会	・歌が好きな利用者の皆さんに、日頃の練習成果を発表していただく場を提供します。
生け花教室	・生け花に興味がある方向けに、伝統文化の生け花を基本から学びます。
写真の撮り方講座	・カメラ初心者のための「写真の撮り方」講座を開催します。
初心者健康麻雀教室 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">シニア</span>	・初心者向けの健康麻雀教室を開催し、気軽な利用を促進します。

② レストランコミュニティプログラムの実施

- ・レストランを地域コミュニティの場として有効活用する事業を展開します。高齢者の生きがいやつながり作りの場を創出します。

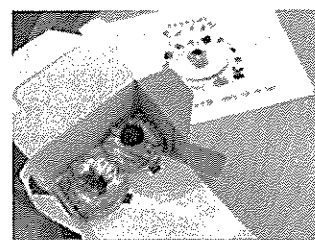
事業名	内容
コミュニティカフェ	・子育て、健康等テーマを決めて、お茶を飲みながら、利用者の交流を図ります。
うたごえ喫茶 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">シニア</span>	・主に団塊世代から上の方々を対象に、愛唱歌等をウクレレ等の伴奏と一緒に歌います。ワンドリンク付とします。

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## ③ 食育プログラムの実施

- ・本施設の独自事業として大人気の「食」をテーマとした各種プログラムを展開します。
- ・利用者同士の交流や日々の健康管理を見直すきっかけづくりとして、楽しく学ぶ機会を創出し、新たな利用を促進します。

事業名	内容
フレッシュジュースを作ろう	・野菜・果物の栄養について学んだ後、数種類の新鮮な果物・野菜からセレクトし、オリジナルのフレッシュジュースを作ります。
アフタヌーンティー	・オリジナルのアフタヌーンティーフードを味わいながら、その歴史や紅茶についても学びます。
マナー講座 ～フルコースを食べながら～	・レストラン「アルトマーレ」のシェフが作る、フルコース料理を食べながら、マナーについて学びます。
子供向け料理教室	・親子で楽しく協力して、ピザやクッキーなどの簡単な料理を作ります。
お菓子作り講座 ～モンブラン～	・洋菓子店のような本格モンブラン作りを体験していただき、皆で試食します。
おいしい食事で健康づくり <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">シニア</span>	・高齢者を対象とし、生活習慣や食事内容を見直した献立により健康づくりにつなげます。



お菓子作り講座

## ④ がやがや館の魅力を満喫するセットプランの実施

- ・施設全体を横断的に活用し、全体の魅力を満喫するセットプランを展開します。
- ・新規の利用を促進するとともに、参加者同士の交流の場を提供します。

事業名	内容
交流プログラム+食事セットプラン	・食事付きの地域交流プログラムを開催します。
フレイル予防講座 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">シニア</span>	・レストランでの栄養指導を伴う食事と、運動室での運動指導をセットにしたフレイル予防講座です。

## ⑤ 地域貢献プログラムの実施

- ・地域を構成する一住民として、高齢者向けの「振り込め詐欺予防講座」や環境意識の向上を図る事業等を実施し、互助・共助のまちづくりに寄与します。

事業名	内容
応急手当講習会	・日常でも役立つケガや急病等の応急手当の講習会を行います。
振り込め詐欺 予防講座 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">シニア</span>	・警察署との連携による振り込め詐欺予防講座を行います。
世界環境デー SDGs を考えよう	・6月5日世界環境デーに因み、身近なSDGsを考える機会を提供します。
紫外線 プレスレット作り	・紫外線にあてると色が変わるプレスレットを作ります。環境を考える工作教室です。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ 運動室の運営

(1) 運動室の運営の基本的な考え方

① 健康運動指導士の配置による利用者に応じた運動指導

- ・健康運動指導士及び健康運動実践指導者の資格を有する運動室責任者を配置するとともに、本社スポーツ事業部のサポート体制のもと、高品質な運動指導を実現します。
- ・さらに、高齢者の利用の多い本施設の特徴を踏まえ、生活習慣病や介護予防等、利用者ニーズに応じた健康づくりを提案します。

② スポーツコンシェルジュ機能の充実

- ・運動指導員が健康や運動に関する様々な相談に気軽に対応できる「スポーツコンシェルジュ機能」を充実させ、利用者個々に応じた親身な対応を行います。

③ 運動室の営業時間及び利用単位変更の提案

- ・条例上の運動室の営業時間及び利用単位は、9：00～17：00 が個人、18：00～22：00 が団体となっていますが、団体の年間利用者数は非常に少ない状況です。
- ・区と協議の上、事前に団体予約が入っていない場合には、9：00～22：00 全ての時間を個人利用とすることで、多様なライフスタイルに応じた利用を促進し、運動室の利用者数を増加させます。

(2) 健康増進プログラムの実施

- ・本施設の設置目的である区民の健康の維持増進や多世代間の交流に寄与するため、幅広い年齢層の利用者が「気軽に・継続して」健康づくりに取り組むことのできる機会を提供していきます。
- ・特に、当社は公共施設における高齢者向けの教室プログラムを多く展開しており、健康運動指導士等による個々の身体状況に応じた運動指導は、好評をいただいております。
- ・プログラムの策定にあたっては、高齢者（シニア）向けプログラムを拡充しつつ、他施設で人気のある種目や参加者からの要望を取り入れるなど、適宜入れ替えを行ってまいります。

(3) 具体的な健康増進プログラム

① 一回制プログラム

- ・初めての方でも気軽に参加しやすい一回制のプログラムを開催します。上級カリキュラムの設定や回数充実等、利用者のニーズに合わせて変化を持たせていきます。
- ・公共性を重視した参加費の設定のほか、無料で参加できるプログラムを実施し、だれもが気軽に参加し運動を継続しやすい事業を展開していきます。そのため、教室ごとの利益最大化を追求するのではなく、事業全体で収支バランスを図り、利用者にとって実利的な教室を開催します。

種別	事業名	内容
シニア向け	ストレッチヨガ シニア	・座位、仰臥位を中心にゆったりとしたストレッチで全身の血行を促進しながら、心身の調子を整えます。全身をほぐしたい方にもおすすめです。
	体幹エクササイズ シニア	・用具（小ボールやボール）を使用したエクササイズと呼吸により、体が楽にスムーズに動きます。ひざ痛や腰痛の予防改善にもおすすめです。

健康増進プログラム①

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

種別	事業名	内容
シニア向け 体質改善プログラム	足腰元気体操 シニア	・転倒予防を目的とした足腰の筋力強化や、バランストレーニングなどを中心に行います。
	さわやか健康リズム体操 シニア	・ストレッチと音楽に合わせたリズム体操、簡単な筋力トレーニングなどを行います。基礎体力アップにおすすめです。
	免疫力を高めるトレーニング シニア	・運動以外の食事や生活習慣など、総合的な視点も交えつつ、運動のできることを行います。体が冷えやすい、疲れやすい、ストレスが多い、夜眠れないなどのお悩みがある方におすすめです。
	体も心もラクな歩き方 シニア	・体のコリやハリを取り除き、歩きたくなる体づくりをしながら歩行姿勢を整えます。正しい歩き方がわからない、美しく歩きたい、ラクに歩きたい方におすすめです。
	肩こり解消エクササイズ シニア	・肩こりからくる様々な不調も視野に入れてエクササイズします。肩がこる、眠れない、目が疲れる、体がだるい方におすすめです。
	冷え予防 シニア	・心地良いエクササイズで全身の筋肉のコリをほぐし、血流のめぐりを良くしていきます。手足が冷える、体がこりやすい、体温が低い、胃腸の調子がよくない方におすすめです。
	腰痛改善 シニア	・人間の8割が経験するといわれる腰痛ですが、多くの場合エクササイズで良くなっていきます。腰痛の理由もお伝えしながらエクササイズします。
リンパを流すエクササイズ シニア	・体の不調の原因は、リンパの流れが滞っていることが原因かもしれません。気持ちの良いエクササイズで全身のリンパや血液の巡りを改善します。	
リラクセス系	肩こり腰痛改善ストレッチ	・肩こりや腰痛が起こるメカニズムを学びながら、ストレッチや筋力トレーニングで痛みの予防と解消を目指します。
	週末リセット ヨーガ	・深い呼吸を意識しながら身体の緊張をほぐし、一週間の心身の疲れをリセットします。
	楽しく動くヨガ	・基本のポーズと呼吸法を中心に、立位での動作や運動した動きで全身を使い、心身ともにリフレッシュできるクラスです。
身体調整系	ピラティス	・呼吸を意識しながら、深層部の筋肉(インナーマッスル)を動かします。ボディラインの引き締めを目指します。
	コアコンディショニング	・体幹部を中心に、ストレッチとトレーニングで肩甲骨や骨盤の動きを調整・改善し、美しい姿勢や軸の安定、筋力アップを目指します。
	太極拳	・基礎代謝を上げる気功の動きや、太極拳の基本動作の歩型・手型を行います。心肺機能を高め、自然な呼吸で自律神経を整えます。
	セルフケア ストレッチ	・ストレッチや筋力トレーニング、マッサージを組み合わせたケアを行い、ご自身の体と向き合います。
	ポディーアート トレーニング	・ヨガ・ピラティス・太極拳などの様々な要素を取り込んだエクササイズです。全身を使いバランスの取れた身体づくりを目指します。
エアロビクス(有酸素系)	かんたんエアロ	・エアロビクスの基本ステップをマスターしながら、シンプルな動きで構成していきます。初めての方や体力に少し不安のある方におすすめです。
	中級エアロ	・「かんたんエアロ」より少し速いテンポで行うエアロビクスのクラスです。エアロの基本ステップをベースに应用を加え、楽しく全身を動かします。
	ズンバゴールド	・初心者から障害をお持ちの方までどなたでも楽しめる、優しい強度で構成されたズンバ(陽気な音楽に合わせたダンス&フィットネス)のクラスです。

健康増進プログラム②

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

種別	事業名	内容
エアロビクス(有酸素系)	サルサエクササイズ	・サルサダンスの基本的なボディームーブメントでステップを構成していきます。ラテン音楽に合わせて動きながら心肺機能の向上を目指します。
	パワーUPスリム	・基礎代謝を上げるための筋力トレーニングと、簡単なエアロやステップなどの有酸素運動も取り入れ脂肪を燃焼し、ボディラインを引き締めます。
	エアロサーキット	・簡単なエアロビクスと筋トレを交互に行うことで脂肪を燃焼させ、美しいボディを目指します。ダイエットをしたい方にもおすすめです。
	キックシェイプ	・エアロビクスの動きにパンチやキックの動作を取り入れながら、音楽に合わせて楽しくエクササイズを行います。ストレス解消におすすめです。
	カーディオFキックボクシング	・有酸素運動とパンチやキックなどの格闘技の動作を融合したエクササイズです。ストレス解消や脂肪燃焼に加え、心肺機能の向上が期待できます。
	フラダンス	・ハワイアン音楽に合わせて、優雅に踊ります。曲に合わせて振り付けを覚えましょう。心も体もリフレッシュします。
	日舞 de エクササイズ	・日本舞踊の型を学びながら楽しくエクササイズを行います。日常動作や姿勢も美しくなります。

健康増進プログラム③

## ② 無料ショートプログラム

- ・運動のきっかけづくりとして初めての方でも参加しやすい無料の筋力トレーニングとストレッチプログラムを実施します。

事業名	内容
筋力コンディショニング	・正しいフォームを身につけ、自宅でも継続しやすい自重筋トレを行います。低負荷で複数回行うため、低体力者も安心安全です。基礎体力アップを目指します。
すっきりストレッチ	・ゆったりとした呼吸法で血流や気の巡りを良くし、心身ともにリフレッシュします。タオルやボールなどの道具も取り入れながら全身をほぐします。

## ③ 運動室以外の健康増進プログラム

- ・本施設でのジョギングやウォーキング方法の指導後に、施設の近隣や世田谷公園等を活用し、トレーニングを実践します。また、幼児や子どもを対象としたプログラムにより幅広い利用者の交流や健康づくりの場を創出します。

事業名	内容
ジョギング講座	・正しい姿勢で効果的なジョギング方法を指導します。また、自宅でもできるストレッチやトレーニング方法もご紹介します。
ウォーキング講座	・ボディラインの引き締めにも効果的なウォーキング方法を指導します。また、自宅でもできるストレッチやトレーニング方法もご紹介します。
ママとベビーのリフレッシュ体操	・親子のスキンシップを取り入れたエクササイズです。子どもの心身の発育発達にも役立ちます。
ガールズチアダンス	・小学生を対象としたチアダンスです。リズム感やダンスの習得、表現力、チームワークを養います。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

④ 健康増進プログラム週間予定 (一例)

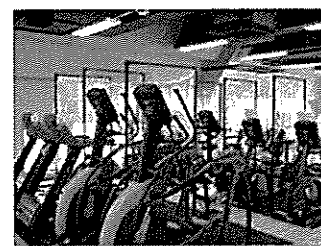
・健康増進プログラムは、利用者ニーズや流行等を踏まえ、1ヶ月ごとに変更します。

9:00	月	火	水	木	金	土	日
30					受付 9:00-9:40		
10:00		受付 9:00-9:55	受付 9:00-9:55		9:45-10:45	受付 9:00-9:55	受付 9:00-9:55
	受付 9:00-10:10	10:00-11:00	10:00-11:00	受付 9:00-10:10	ピラティス	10:00-11:00	10:00-11:00
30	かんたんエアロ	コアコンディショニング	足腰元気体操	かんたんエアロ	笑輪	週末リセットヨガ	パワーUPスリム
	太田	田中	加藤	針横		太田(良)	黒澤
11:00	受付 10:15-11:00	受付 10:15-11:00	受付 10:15-11:00	受付 10:15-11:00	★事前申込	受付 10:15-11:00	受付 10:15-11:00
	11:15-12:15	11:15-12:15	11:15-12:15	11:15-12:15	11:00-12:30	11:15-12:15	11:15-12:15
30	肩こり腰痛改善	パワーUPスリム	太極拳	体幹エクササイズ	体質改善プログラム	サルサエクササイズ	ボディアート
	ストレッチ	朝比奈	松島	平出	平出		トレーニング
12:00	太田						染谷
13:00	12:45～13:15は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、運動室一斉消毒・清掃を行う為、体直とさせていただきます。(運動室利用中止)						
			★事前申込			受付 13:00-13:40	受付 13:00-13:40
14:00	受付 13:00-13:55		13:45-14:45	受付 13:00-13:55	受付 13:00-13:55	13:45-14:45	13:45-14:45
	14:00-15:00	受付 13:00-14:10	フラダンス	14:00-15:00	14:00-15:00	エアロサーキット	キックシェイプ
30	楽しく動くヨガ	14:15-15:00	横井	さわやか健康リズム	セルフケアストレッチ	佳代	黒澤
	下川原	ズンパゴールド		太田	さやか		
		IPPEI					
15:00	受付 14:15-15:00		受付 14:15-15:00	受付 14:15-15:00	受付 14:15-15:00		
	15:15-16:00	★事前申込	15:15-16:15	15:15-16:15	15:15-16:15		
30	中級エアロ	15:45-16:45	サルサエクササイズ	ストレッチヨガ	カーディオF		
	中橋		堤	横山	キックボクシング		
16:00		日舞deエクササイズ			高橋		
		藤岡舞女丸					
17:00							
18:00		夜トレ		夜トレ			
5		(個人:運動室利用)		(個人:運動室利用)			
		18:00～22:00		18:00～22:00			
22:00							

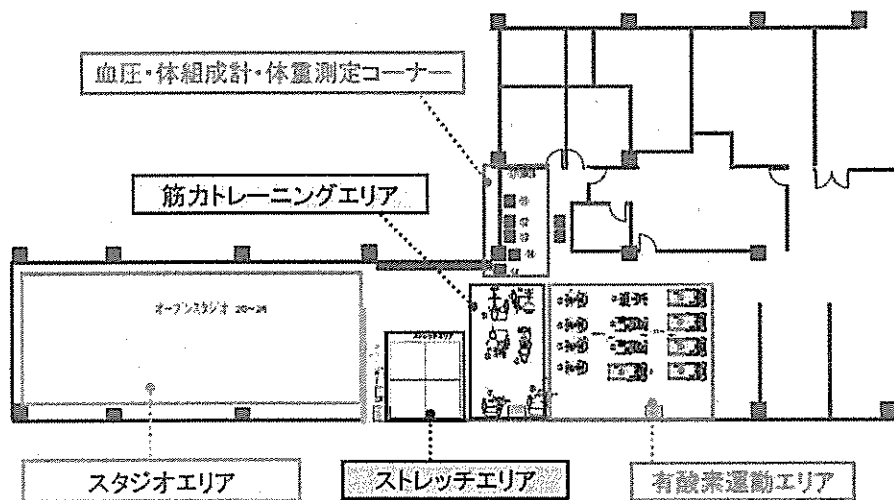
(3) 運動機器の選定

① 運動室レイアウト

- ・現在のエリア配置を継続し、運動室の奥にスタジオエリアを設置し、運動機器を配置するエリアと明確に区切ることで、利用者の導線を確保し安全な利用環境を整えます。
- ・また、有酸素運動エリアには飛沫防止パーテーションを設置し、新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮します。
- ・また、本施設は運動機器エリアが狭く、多くの台数を配置できないことから、筋カトレニングエリアは1台で2種目に対応できる機器にリニューアルし、少ない台数で多様なニーズに対応します。



運動室有酸素エリア



運動室のエリア配置

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

② 運動室の公平利用を目的とした多様な機器・備品の配置

・利用者が公平に運動機器を利用できるよう、多種類の運動機器を多く設置します。

	番号	機器名	台数		番号	機器名	台数
有酸素運動マシン	①	トレッドミル	5	筋力トレーニングマシン	⑤	レッグプレス/カープレス	1
	②	エリプティカル	2		⑥	アブ/ローバック	1
	③	アップライトバイク	4		⑦	チェストプレス	1
	④	リカンベントバイク	1		⑧	ラットプルダウン/シートロー	1
					⑨	ヒップアダクター/アグアター	1
					⑩	レッグエクステンション/カール	1

有酸素運動マシンの配置台数一覧

筋力トレーニングマシンの配置台数一覧

	機器・備品名	台数	機器・備品名	台数
配置機器・備品名	台数	1	チューブ (初心者用)	30
	体重計	1	チューブ (中級者用)	15
	体組成計	1	リラクフォームローラー	30
	振動マシン	2	ステップ台	30
	ストレッチマット (180×180)	4	スタジオダンベル (1~5Kg)	20
	スポーツタイマー	1	エクササイズボール	20
	デジタル握力計	1	ポーズステーション	3
	長座位体前屈	1	ヨガブロック	30
	バランスクッション (初心者)	30	ストレッチボール	2
	ストレッチマット (小)	30		

配置機器・備品

③ 運動機器の一部リニューアルと配置する機器の特徴

- ・心肺機能を高める有酸素運動マシンを 12 台、筋力トレーニングマシンを 6 台設置します。
- ・筋力トレーニングマシンは、1 台で 2 種目可能なマシンにリニューアルし、利用できる種目数を増やすことで、多様な利用者ニーズに対応します。
- ・低負荷から高負荷まで対応可能な機器により、高齢者や低体力者から若者まで全世代のニーズに応えられるようします。



## ■ 食堂の運営

### (1) 食堂の運営の基本的な考え方

#### ① 当社直営による食堂事業

- ・施設の雰囲気づくりや利便性向上に寄与し、施設の魅力を向上させていく食堂の運営を当社の自社ブランド「アルト・マーレ（商標登録済）」にて引き続き実施し、施設特性・地域特性や利用者ニーズに配慮した、利用者に愛される安定的かつ安全な運営を行います。
- ・また、高齢者の居場所づくり等を踏まえ、高齢者向けのメニューを拡充し、利用を促進します。
- ・当社では、様々な施設等における食堂運営を全て建物管理と一体受注により施設や地域特性を活かした営業展開を行いご好評いただいております。（詳細は、7ページを参照ねがいます。）

#### ② 食堂運営のコンセプト

- ・施設の設置目的を踏まえ、食堂では、「楽しく」「おいしく」「健康に」～懐かしの洋食屋さん～をコンセプトとし、高齢者を中心とした利用者満足度の向上を図ることで、利用を促進します。
- ・健康増進や交流機能を効果的に達成するための活用努めることで、利用者増及び収益増につなげます。

#### ③ 食堂の営業時間

- ・食堂は11:00～18:00を営業時間とし、利用者がくつろぎやコミュニティの場として気軽に利用できるようにします。

### (2) 食堂運営の具体的な取組み

#### ① おいしい食事の提供

- ・当社のレストラン事業部によるサポート体制のもと、自社ブランドの食堂運営により、おいしく満足度の高い食事を安定的に提供します。
- ・食材の調達にあたっては、地元業者からの購入に努め、世田谷区農産物「せたがやそだち」の使用など、地産地消型経営を推進します。

#### ② 多彩なメニュー構成

##### 【幅広い年齢層に対応する多彩なメニュー】

- ・「懐かしの洋食屋さん」をイメージした、子どもから高齢者まで、幅広い年齢層に対応する多彩なメニューを提供します。
- ・日替りや、四季に応じた食材を使ったメニュー等、バリエーションと質の充実を図ります。

##### 【高齢者向けメニューの充実】

- ・高齢者に馴染みのあるメニュー構成に重きを置き、生涯大学をはじめとした高齢者の利用促進につなげます。

##### 【健康増進メニューの展開】

- ・高齢者を中心とした健康増進や多世代交流の場として、自社の管理栄養士が考案した健康管理やカロリーに配慮したメニューを提供します。

##### 【パーティーメニュー】

- ・本施設1階の池尻保育園や近隣幼稚園等の謝恩会、また最近では、誕生日会や結婚パーティー等の団体利用も増えてきております。
- ・当社では、新たに高齢者向けパーティーメニューを加えるほか、アレルギー対応メニュー等、様々な利用者ニーズに柔軟に対応するパーティーメニューをご提供します。



本施設レストラン「アルトマーレ」

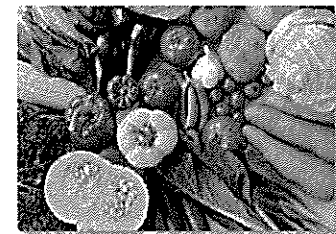
#### 食堂運営の重点的な取組み

- ① おいしい食事の提供
- ② 多彩なメニュー構成
- ③ 明るく気持ちの良い接客サービス
- ④ 厳格な衛生管理
- ⑤ コミュニティ促進を図る事業展開

利用者満足度の向上による利用促進



「懐かしの洋食屋さん」メニュー



地域の新鮮な野菜を使用



パーティーメニュー（一例）

【テイクアウト対応】

・コロナ禍での利用者ニーズの高まりを受け、サンドイッチ、ピラフ等のテイクアウトサービスを提供しており、ご好評をいただいております。今後も利用者のニーズに応じテイクアウトメニューの充実を図ります。



テイクアウト人気商品 フルーツサンド

③ 明るく気持ちの良い接客サービス

・明るく気持ちの良い接客は、サービス業の基本です。業務内容に関わらず、子どもから高齢者までどなたに対しても、笑顔で対応することを基本に、接客サービスの品質を向上させます。

④ 厳格な衛生管理

・当社の全レストラン共通の「食品衛生管理マニュアル」に基づく厳格な衛生管理により、安心・安全な食事を提供します。  
・食材の仕入れから保管、調理、提供まで、一連の流れに沿った管理基準を徹底します。

(詳細は、41 ページを参照ねがいます。)

⑤ コミュニティ促進を図る事業展開

・食堂を活用した食育やコミュニティカフェプログラム等を展開し、事業と連携した食と交流の場を提供します。  
・また、健康づくり教室と食事の提供をセットにしたプランの展開など、施設を横断的に活用します。(詳細は、14.15 ページを参照ねがいます。)  
・新たに世田谷区農産物「せたがやそだち」を活用したレストランイベント「おいしい食事で健康づくり」を開催します。

(3) 食堂メニュー例

メニュー	価格	メニュー	価格
パーティーメニュー		サラダ	
パーティープラン (和食)		フライドポテト	
パーティープラン (洋食)		ライス	
飲み放題		パン	
ランチメニュー		喫茶メニュー	
週替わりランチ		こだわりコーヒー (アイス・ホット)	
自家製ビーフシチュー		カフェラテ etc	
オムライスデミグラスソース		リンゴジュース	
白いオムライス		オレンジジュース	
ハンバーグステーキ		コカ・コーラ	
ナポリタン		牛乳	
ミートソーススパゲティ		メロンソーダフロート	
パスタ各種		各種ケーキ	
ポークステーキ		パンケーキ	
ポークジンジャー		パフェ	
ミックスフライ		ピザ	
シーフードピラフ		カツサンド	
海老ピラフ		テイクアウトメニュー	
ロールキャベツ		フルーツサンド	
カレーライス		サーモンアボカドサンド	
肉厚カツカレー		ローストビーフサンド	
洋風カツ丼		アルコールメニュー	
お子様プレート		瓶ビール	
うどん		白ワイン	
健康応援ランチ		赤ワイン	

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ 区民・利用者及び地域資源との協働

(1) 地域資源との協働に関する基本的な考え方

- ・本施設の管理運営にあたっては、施設の特徴を活かした、特色ある事業を提供していく必要があり、地域のさまざまな団体・企業や人材との連携や協働は不可欠と考えます。
- ・また、地域の皆さまとの交流を通じ、職員の事業企画・運営スキルを恒常的に高め、施設が提供する活動（コンテンツ）を充実させていく必要があります。
- ・区民の運営参画によって得たやりがいや充実感を、新たな活動への原動力とし、施設と継続的に関われる仕組みづくりを行います。

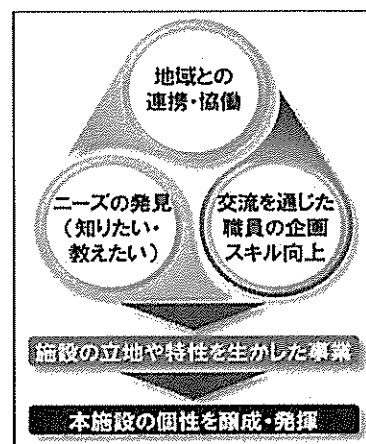
(2) 地域資源との協働に関する具体的な取組み

① 区民講師の活用

- ・本施設のイベントや教室事業の実施にあたっては、積極的に区民を講師として、活躍していただくように努めます。
- ・さらに、後述の人材バンクへの登録を促進し、学びの地域への還元サイクルを構築します。

② 人材バンク「がやがや館バンク（仮称）」の設置・運用

- ・区の人材の積極的活用と、学びの地域への還元をサポートするために、新たに本施設独自の人材バンク「がやがや館バンク（仮称）」を設置します。
- ・この人材バンクは、本施設の教室の講師として活躍していただける方を登録するとともに、利用者からの要望に応じて講師の紹介を行い、地域の活動を担う人材の育成に寄与します。
- ・人材バンクの設置にあたっては、区と協議し要領（案）を作成するとともに、個人情報取り扱いを徹底する等、制度の適切な運用に努めます。
- ・現在、人材バンクの設置に向けた前段階として、区民講師の活用等を積極的に行い、要領の作成に向けた準備を進めています。



連携・協働の基本的な考え方

人材バンクの設置・運用

③ 各種ボランティア募集による区民参画・協働型の施設運営

- ・各種イベントの開催時にはボランティアを随時募集し、積極的に運営に参画していただきます。
- ・高齢者等の地域参加を推進することを目的にボランティアの育成や地域活動講座を開催します。

事業名	内容
地域活動講座	・世田谷プレーパークと共同で、屋外の工作を行う地域イベントです。
地域ボランティア活動紹介	・地域ボランティア活動紹介コーナーをラウンジに設置し、ボランティア活動へのきっかけづくりを行います。

④ 区民企画イベントの実施

- ・区民企画によるイベントを募集し、本施設職員とともに協働で実施します。区民の運営への積極的な参画を促し、地域活動の機会を創出します。

事業名	内容
区民企画教室・イベント	・区民からイベントの提案を募集し、職員との協働にてイベント等を実施します。

⑤ 区民発表の場の創出

- ・がやがや村まつりでの舞台発表や作品展など、区民の自主的な活動の成果を発表する場を設け、利用者同士の新たな交流とともに、自主的な活動を始めるきっかけづくりの機会とします。

事業名	内容
サークル発表会	・サークル活動での成果を発表していただく機会を設けます。
季節の作品展	・区民が作成した写真や俳句、絵画など季節に合った作品をロビー・廊下に飾ります。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

⑥ 地元大学等との協働・連携

- ・ との連携により、食育講座を展開します。
- ・ また、 との実績ある協働イベント「マンドリン演奏会」などを開催し、施設認知度の拡大とともに、多様な交流を推進します。

名称	内容
地域大学連携講座	・ 地元大学等との連携による、講座やイベント等を実施します。

⑦ インターンシップ（職場体験）の受け入れ

- ・ 区内中学生・高校生等の皆さんに実際の施設運営業務に接する機会を提供し、職業意識の向上と施設に対する理解を深めていただくことを目的としたインターンシップ（職場体験）を、学校からの要請に応じて実施します。

(3) 本施設における区民・団体等との協働実績

- ・ 当社では、区民や団体をはじめとした地域との連携を積極的に推進し、本施設の独自性ある運営に努めてまいりました。
- ・ 今後も区民等との連携を進め、高齢者をはじめとした区民の地域活動への参加の機会を創造します。

区民・団体	協働内容	頻度
池尻児童館・池尻地区会館		
池尻児童館		
世田谷プレーパーク		
地域のボランティア団体		
地域の作家		
地域の団体		
世田谷区民		
せたがやパン祭り事務局		
社会福祉協議会 池尻地区事務局		
世田谷区障害者就労支援センター及び就労移行支援事業所		
三宿消防署		

区民・団体等との協働実績一例

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## ■ その他新規事業

(1) WiFi環境を活用したオンライン講座を展開 新

- 前指定管理者期間では、新規事業として、学びを地域に還元すると「だがしや楽校」事業、レストランでのコミュニティプログラムの実施等、地域への貢献や利用者との協働に重点をおいた新規事業を展開してまいりました。これらの事業は、本施設の独自事業として利用者に浸透していることから、継続して実施します。
- 今回は新たに、施設にWiFi環境が整備されたことに伴うオンライン講座を積極的に開催し、普段施設を利用されない方など、新たな利用を促進します。

事業名	内容
だがしや楽校	・「自分見せ」で交流する手法を学んでいただき、がやがや村まつりで交流の場所を設けます。
スマホ講座	・せたがやスマホ研究会と共同で主に高齢者向けのスマホ講座を開催します。WiFi環境を駆使してスマホ操作を身につけます。
英会話教室	・ネイティブ・スピーカーによる英会話教室を開催します。WiFi環境を利用したオンライン・レッスンも実施します。
カラオケ教室	・発声練習から行い、参加者同士交流しながらカラオケでの声の出し方を学びます。オンライン・レッスンも実施します。
代謝アップヨガ	・深い呼吸とポーズを合わせ内側から温めながら代謝をアップさせます。自宅で行うことで、よりリラックス効果を得られます。

(2) 自宅でできるエクササイズ無料動画の配信 新

- ホームページ上でYouTubeを活用した各種エクササイズ動画を掲載し、いつでも好きな時間にご自分のペースで気軽に健康づくりを行っていただく支援をします。

(3) 健康寿命の延伸に向けた「健康増進普及月間」の展開 新

- 生活習慣病の特性や運動・食事・禁煙など個人の生活習慣の改善の重要性についての理解を深め、さらに健康づくりの実践を促進することを目的とした「健康増進普及月間（9月1日～9月30日）」（厚生労働省）を踏まえ、本施設においても啓発イベントを開催します。

イベント名	目的	内容	実施時期
健康増進普及月間			

※ アクティブガイド：健康づくりのための身体活動指針（厚生労働省）

健康寿命をのばすために、今より10分多く毎日からだを動かすことを提唱

## (4) 売店の充実及び災害支援型自動販売機の設置

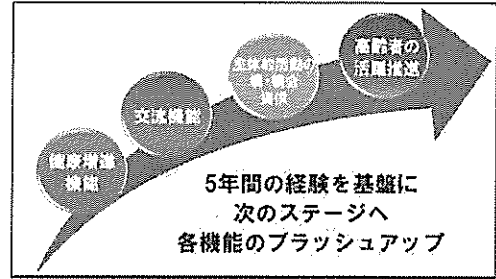
- 利用者ニーズに沿った各種健康づくり・スポーツ用品等を販売し、利便性の向上に努めます。
- また、設置する飲料自販機の一部は災害対策用とし、メッセージの発信等、緊急対応に備えます。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

(4) 安定的かつ継続的な施設運営に向けた考え方・計画

■ これまでの運営実績を基盤にブラッシュアップ

- ・当社では、本施設における5年間の指定管理者経験により、利用者をはじめ地域団体等の様々なネットワークを構築し、地域に根付いた事業展開に努めてまいりました。
- ・開館15周年に向けた次期指定管理者期間では、これまでの運営をブラッシュアップし、高齢者の居場所づくりや活躍推進を新たな重点事項として掲げ、リピーターの育成とともに、更なる認知度向上に努め、新たな利用を開拓していきます。
- ・安定的かつ継続的な施設運営に向け、現行の職員を継続的に配置することで、長期に亘る利用者との信頼関係を構築するとともに、事業の継続性を確保し、拡大・発展させていきます。PDCAマネジメントサイクルの管理手法を取入れ、定期的な見直しを行い、運営に反映させます。



更なる機能の充実による安定的な運営

■ 指定管理期間中の主な年度計画

- ・施設の設置目的である健康増進機能、交流機能、区民の主体的活動の場・機会の提供の充実に向け、魅力的なイベント・教室プログラム展開を図るとともに、高齢者が主体的に活躍できる機会の提供や利用しやすい環境づくりを拡充します。主に当該年度で重点的に取り組む事業、施策は以下の通りとします。

項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
健康増進機能					
交流機能					
主体的活動の場・機会の提供					
食堂運営					
広報活動					
維持管理					

指定期間中の年度ごとの重点的計画案

3 サービスの質の向上

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

■ 利用者接遇についての考え方

(1) 接遇教育によるきめ細かい利用者サービス

- ・利用者から見た施設の印象は、職員の対応により大きく左右されると捉え、十分な接遇教育を実施し接遇スキルの向上を図ります。
- ・職員が利用者とのコミュニケーションを図っていくことにより、施設の潜在ニーズや意見・要望を吸い上げ、トラブルの未然防止に努めていきます。
- ・また、職員にはユニバーサルマナー検定の受講を推奨し、障がい者や高齢者の満足度の高い施設利用につなげます。

(2) 各種マニュアルの整備

- ・指定管理者としての経験を踏まえた独自のマニュアルを整備して、職員に配布し教育研修に活用します。
- ・特に接遇については、公共施設として公平・公正な利用環境の提供を基本に、利用者満足度（CS）研修のなかで、接遇マニュアルに基づく接遇研修や人権啓発研修を実施します。
- ・利用者に気持ち良く利用して頂けるよう、日々の朝礼を活用して挨拶の唱和を行うなど、きめ細かい接遇の習慣づけを行います。

■ 苦情解決への取組みの方策

(1) 苦情・トラブル解決に向けた基本的な考え方

- ・利用者からいただいた苦情・ご意見は業務改善に反映させ、利用者の満足を得られるよう、サービス品質の向上に活用します。
- ・これまでの管理運営経験を活かし、「同じ苦情を長期化させない」「苦情をトラブルに発展させない」ことを念頭に、未然防止策を徹底するとともに、発生時には誠意ある対応と迅速な処理を心がけます。

■ 潜在化している意見・要望の「見える化（顕在化）」

- ・利用者の意見、要望を把握することは、指定管理者として非常に重要であると認識しており、アンケートの実施等により、「不満の見える化（顕在化）」につなげるほか、接遇時のヒアリング等、要望・苦情を真摯に受け止めます。
- ・サイレントクレイマーの存在を常に意識し、満足度向上を図ります。

■ 誠意ある苦情対応体制の確立

(1) 基本方針

- ・苦情対応マネジメントシステム ISO 10002 の考え方を参考に、明確な対応体制、対応プロセスを定めた苦情処理規程や「苦情・トラブル対応マニュアル」を策定して定期的に研修を行い、職員に周知徹底します。

(2) 一次対応を最重要視した対応

- ・苦情対応は一次対応を最重要視し、苦情発生時は、速やかに区に報告します。施設長を中心に、誰に対しても誠意をもって迅速に対応します。
- ・施設で対応できない場合、本社の法務担当者からのアドバイスや必要に応じて当社顧問弁護士に相談し、事態の円滑な収拾に努めます。

(3) 職員の連携

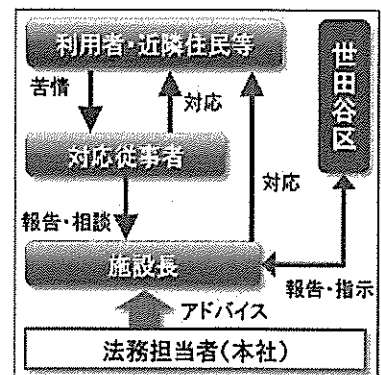
- ・電話対応では、職員間の連絡・引継ぎ書類を整備し、円滑に引継ぎが行えるようにします。
- ・特に、クレームやトラブルにつながる電話は同じ方から複数回入ることもあり、職員で情報を共有し、的確な対応を行い、事態を拡大させないよう努めます。

苦情対応の原則

- ・利用者の話を最後までお伺いします。
- ・職員の対応に落ち度があった場合や、両者に誤解があって利用者にご迷惑をおかけした場合には、丁寧に謝罪し対応します。
- ・即座に解決できない事案は、速やかに施設長に引き継ぎ、苦情拡大を防ぎます。
- ・苦情が拡大しそうな場合は、別室でお話を伺います。

サイレントクレイマー

- ・サービスの提供者には直接苦情を言わず、二度と施設・サービスを利用しない
- ・友人・知人との会話や SNS で苦情や悪い印象を広める



苦情対応のフロー

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

- (4) 苦情受付時の留意事項
  - ・ 誤った案内や長時間の電話保留など、不親切な対応や不快感を与える対応を未然に防ぐため、接遇マナー教育の実施による電話対応のマナー向上や業務マニュアルの見直しを通じて業務品質の向上に努めます。
- (5) 情報を共有し、継続的な業務改善によりサービスに反映
  - ・ 苦情・トラブル等は、発生日時や内容、対応結果等を記録し、再発防止のためにデータに蓄積して情報共有を図ります。蓄積したデータは、苦情・トラブル対応マニュアルに反映させるとともに、再発防止策を講じるなど継続的な業務改善に役立てます。

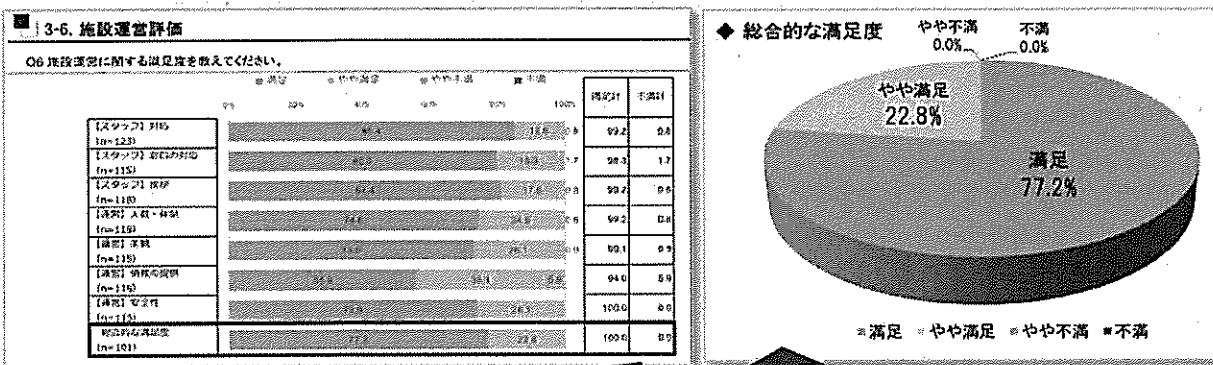
■ 利用者ニーズを把握する具体的方策

- (1) 利用者との会話を通じた意見・要望の把握
  - ・ 利用者とのフェース to フェースによるコミュニケーションを通じて、利用者から直接メッセージを受け取ることができる環境づくりを行い、職員からの挨拶徹底や積極的な問いかけにより、意見を引き出します。
- (2) アンケート等による意見・要望の把握
  - ・ ご意見箱や無記名式アンケート調査、ホームページ等を活用し、様々な媒体から区民が意見を出しやすい環境を整えます。
- (3) 利用者満足度調査の実施
  - ・ 利用者満足度調査（年1回）を実施し、数値化した集計結果をもとに運営を改善していきます。なお、報告書は区に提出します。
  - ・ 無記名式アンケートを実施し、直接言いにくい内容も含め、幅広く意見や要望を収集します。
  - ・ 令和3年度の利用者満足度調査における施設の総合的な満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が100%と非常に高い評価を得ることができました。

利用者からの要望	要望把握方法	実施内容
「声かけ」等による意見収集	・ 口頭で伝えられる意見、要望、苦情等 ・ 利用者への直接ヒアリング	・ 感想、クレーム ・ 緊急性の高い改善要求
ご意見箱	・ 施設内に設置するご意見箱	
アンケート調査	・ 施設利用者アンケート ・ イベント・教室等参加者アンケート ・ 区が行うアンケートやパブリックコメント結果も参考とする	・ 客観的な意見、クレーム、数値 ・ 施設の認知度、 ・ 各施設を利用しない理由 ・ 利用者ニーズ・要望、施設改善要求
第三者モニタリング	・ 管理運営の満足度調査	・ 利用者満足度

利用者のニーズや満足度・要望などを把握するしくみ

◆ 令和3年度利用者満足度調査結果 抜粋



満足、やや満足の比率の  
合計 100%

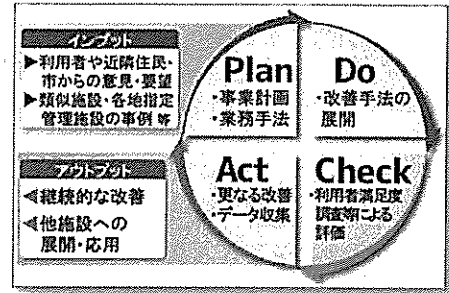


世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ 収集した意見・要望の業務への反映

(1) PDCA サイクルによる継続的な改善

- ・利用者意見の反映は、PDCA サイクルに基づいた「継続的な改善」による利用者満足度の向上を目指し、誠実な対応に努めるなど、利用者の視点に立った運営を行います。
- ・対応結果については、個人情報等に十分配慮した上で積極的に開示していくこととし、区に対しても報告を行います。
- ・要望への対処について、行政判断を有するものは、区と毎月開催する指定管理者定例会での協議事項とし、区の判断を仰ぎ適切に対処します。



PDCA サイクルに基づいた「継続的な改善」

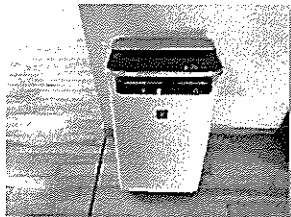
(2) 反映・改善結果の「見える可（可視化）」

- ・利用者から寄せられた要望・苦情に対する、本施設の改善結果や利用者満足度調査結果は取りまとめた上で、ファイルにて閲覧できるようにします。

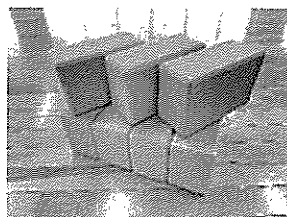
■ 本施設での意見・要望等の反映による運営改善の実績例

利用場所	利用者のご意見	反映内容
スカイウエル		
スカイウエル		
運動室		
運動室		
運動室		
運動室		
レストラン		
レストラン		
レストラン		
売店		
売店		
ロビー		
交流室		
交流室		
交流室・多目的室		
会議室		
会議室		
娛樂室		
駐車場		
駐輪場		

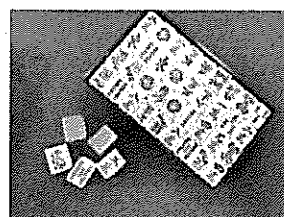
本施設の管理運営における要望改善の実績（一例）



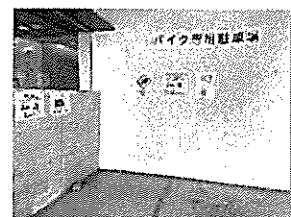
空気清浄機の設置



ヨガブロックの配置



サイズの大きい麻雀牌に交換



バイク専用駐車場の設置

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## (2) サービスの自己評価・第三者評価に関する考え方・仕組みについて

## ■ 積極的なモニタリングの導入

- ・指定管理者は、区民利用の透明性・公平性を保ち、その水準を維持することが重要であることから、モニタリングを積極的に導入します。
- ・自己評価をはじめ行政・利用者や外部モニタリングを導入することで客観的な視点からも施設の管理運営を検証し、業務の継続的な改善に努めます。

## ■ 具体的な自己評価の取組み

## (1) 業務自己評価表の導入・活用

- ・各業務が適正に行われているかを職員自身が自己点検・評価する指標として、業務自己評価表制度を導入しています。
- ・引き続き、自己評価表により、事業展開や業務品質の向上を図っていきます。

種類	主体者	具体的な取組み
自己評価 セルフモニタリング		
利用者等による モニタリング		
行政モニタリング		
外部モニタリング		

モニタリングの種類

## (2) 提案事業に対するモニタリング

- ・提案した各事業や取組みの進捗を把握し、効果を振り返ることで効果的な運営を進めます。
- ・実施した事業においては、「機会・人・サービス・コスト」の4つの視点に基づいた検証を行い、問題点を明らかにして改善を図ることで、施設に合った最適な企画にブラッシュアップしていきます。

## (3) マニュアルの見直し・更新

- ・本施設で使用するマニュアルには、利用者や職員からの意見および、当社の運営する類似施設における事例を盛り込みます。
- ・内容は、随時見直し、更新の上、その運用方法を含め研修を通して全職員への周知を徹底します。

## (4) 本社管理職員による巡回モニタリング

- ・本社指定管理者管理職員による巡回モニタリングを月1回実施し、業務の履行状況を確認の上、指導を行っています。

## (5) 本社経理部門による会計監査

- ・本社経理部門による会計監査を実施しており、指定管理者現場における適正な会計処理が行われているかを確認する体制を構築しています。

## ■ 利用者等によるモニタリング

- ・利用者アンケートによる満足度調査や利用者懇談会などにより、利用者の意見を収集します。
- ・結果は区に報告するとともに、利用者が施設内でも閲覧できるようにします。

## ■ 行政モニタリング等への協力

- ・指定管理者定例会議（月1回）の際に、区に業務の履行状況を報告するとともに、区より指示・連絡事項等に速やかに対応します。
- ・また、指定管理者監査時には、全面的な協力のもとに監査を受審し、運営への反映を行います。

## ■ 指定管理者第三者評価の実施

- ・施設の運営及び維持管理等の各業務が協定書の水準に即して行われているかを、第三者評価機関により客観的に評価していただきます。

## ■ モニタリング結果の開示

- ・PDCAサイクルに基づく継続的な業務改善により、質の高いサービスを提供するとともに、各種モニタリング結果については積極的に公開し、施設の区民に対する透明性・公平性を確保します。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

(3) 公平な施設利用についての考え方、利用者増についての考え方について

■ 公平な施設利用についての考え方

- ・公平・公正な施設利用は、「公の施設」に最も求められるものであり、当社では、条例、規則及び関係法令等を遵守し、公平・公正な施設利用を区民に保障します。
- ・当社では、平等性を確保した施設運営を基本に、多くの方に施設を利用していただけるよう、施設のハード面のほか、接遇やプログラム等のソフト面の充実に努めてまいりました。引き続き利用者ニーズを把握し利便性を向上させることで、利用促進及び満足度の向上を目指します。

(1) ユニバーサルサービスの徹底

- ・子どもから高齢者、障がい者など、誰もが平等に利用できる「ユニバーサルサービス7原則」を定め、本施設を運営します。
- ・また、ヘルプマークやマタニティマークなど配慮を必要としている方に対し、要望に応じた対応を心がけます。

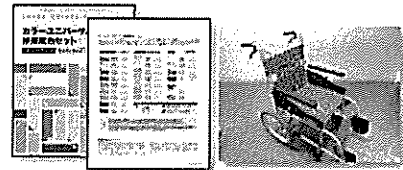
ユニバーサルサービス7原則	
①	誰にでも公平にサービスを提供
②	利用者の立場に立った対応
③	利用者個々に応じた柔軟な対応
④	明るく元気な対応
⑤	簡単な手続きでサービスを提供
⑥	迅速・丁寧な対応
⑦	必要な情報を正確に提供

(2) 関係法令等の遵守による公平性の確保

- ・管理運営を進めるうえでは、予め定めたルールの範囲内で柔軟な対応を行っていくことが求められます。全職員が本施設に関連する条例や運営ルールを把握して業務に就く事は前提ですが、当社では定期的な読み合わせを実施し、確認と意識統一を図ります。

(3) 会話を基本としたあたたかい接遇

- ・受付は会話を基本とし、親切であたたかい接遇を行います。本施設の詳細な情報提供はもちろん、周辺地域の情報を利用者の求めに応じて提供し、「相談できる」環境を整備します。
- ・初めて施設を利用される方に対しては、積極的な「声かけ」や丁寧な説明を行い、きめ細やかな対応を行います。



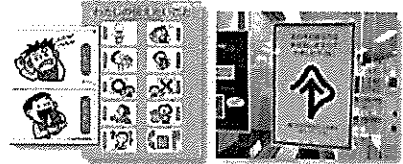
カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット

車椅子の設置

(4) 情報の平等な伝達方法の確立

① カラーユニバーサルデザインへの配慮

- ・「高齢者・障がい者への配慮」、「IT 機器等の不慣れな方への配慮」など情報格差（デジタル・デバイド）への懸念がある事も踏まえ、紙媒体などのわかりやすい情報の受発信や支援体制の確立なども実施し、漏れのない情報伝達に努めます。
- ・施設内掲示や広報物等では、高齢者や色弱者に配慮し、「カラーユニバーサルデザイン」の考えを取り入れていきます。



コミュニケーション支援ボード

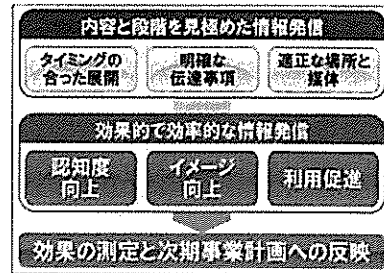
耳マークの掲示

② コミュニケーション支援ボードの使用

- ・話し言葉によるコミュニケーションのバリアフリーを目指す「コミュニケーション支援ボード」を活用し、外国人や高齢者だけでなく、障がいのある方の“心のバリアフリー”にも幅広く対応します。

③ 耳マークの掲示

- ・耳の不自由な方も安心してご利用いただけるよう、施設内に「耳マーク」を掲示し、筆談器具等を受付に設置します。



プロモーション活動の基本方針

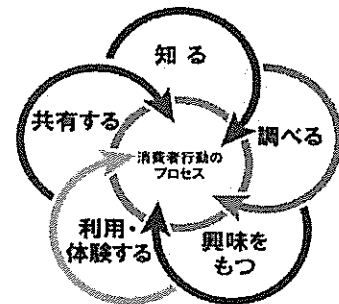
■ 利用者増についての取組みについて

(1) 効果的・効率的なプロモーション活動の展開

- ・施設認知度向上や来館動機促進など、伝えるべき内容とアプローチの段階を見極めた、最適なプロモーション方法を採用し、区内外からの利用を促進します。

(2) 施設の周知と利用獲得を目的とした情報発信

- ・消費者行動の5つのプロセスを踏まえた、情報発信と施設を気軽に利用いただく施策の展開を中心に取り組みます。
- ・多媒体での告知を行い、稼働率・集客率向上のための情報発信を行います。

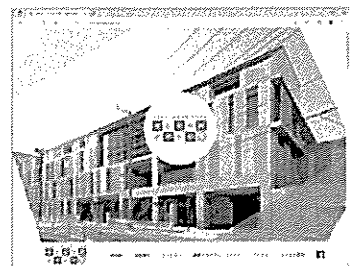


消費者行動の5つのプロセス

## (3) 具体的な広報活動

## ① WEB アクセシビリティ対応ホームページの運用

- 健康の維持増進・交流・主体的活動の拠点としてふさわしい多様なコンテンツをそろえた本施設独自のホームページを運用します。
- 現ホームページは、スマートフォンに対応しているほか、WEB アクセシビリティ方針を掲出の上、日本産業規格 JIS-X-8341-3 : 2016「高齢者・障害者等配慮設計指針」の適合レベル AA に準拠することを目指し、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。



ホームページ事例

## ② Facebook 等 SNS の活用

- 施設の利用状況や事業参加者募集開始のお知らせ等をタイムリーに区民にお知らせするために、Facebook やインスタグラム等の SNS を活用し、若年層の利用促進につなげます。
- 導入にあたっては、本施設独自のアカウントを設けるとともに、担当職員を選任し、広報媒体としての利活用を徹底します。



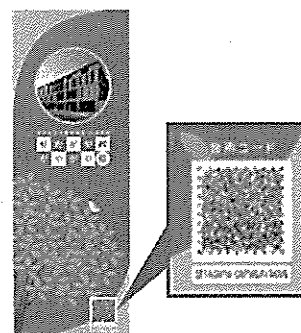
Facebook 事例

## ③ ホットペッパーグルメの活用

- グルメ情報サイト「ホットペッパーグルメ」を活用し、レストランのメニューやクーポン等の情報提供を行い、利用を促進します。

## ④ 音声コード付きリーフレットの配布

- リーフレットのバリアフリー化を目的に、現在、音声コード付きの施設リーフレットを作成・配布しています。



音声コード付きリーフレット事例

## ⑤ 事業チラシの配布

- 当社が企画開催する事業のチラシを作成し、本施設内での掲示・配布を行います。
- また、イベント開催前にはポスターを作成し、施設内や区内公共施設はもとより、地域の協力を頂き各所に掲出を依頼します。

## ⑥ 折り込み広告の出稿

- イベント時等のタイミングを見計らい、折込広告を作成し、施設認知度の向上や事業の周知を図ります。
- なお、多くの世帯への配布を考慮し、折込広告に限らず、施設内への設置やホームページへの電子データ掲載等、幅広い視点に立った配布計画を立案します。



各種教室チラシ

## ⑦ 施設広報誌「がやがやだより」の発行

- 本施設の広報紙「がやがやだより」を作成し、施設内（紙媒体）やホームページ(PDF データ)等を利用して配布します(年4回発行)。
- 内容は、事業の予告や報告、多様な学習支援情報等、十分に区民に発信していく媒体とします。

## ⑧ 区のお知らせ「せたがや」の活用

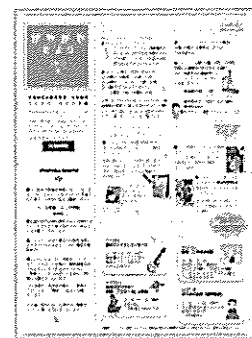
- 区のお知らせ「せたがや」を活用させていただき、講座・イベント等の情報発信を行い、利用促進につなげます。

## ⑨ イッツコム の活用

- 東急沿線のケーブルテレビ・インターネットメディアであるイッツコム等の取材にも対応し、施設の認知度を向上させます。

## ⑩ 施設オリジナルキャラクターの作成と愛称の公募

- 本施設を知り、興味をもっていただくきっかけづくりとして、施設のキャラクターと愛称を公募します。
- 区内近隣の保育施設、幼稚園、小・中学校等にも協力を呼びかけ、施設のキャラクターのイラストを募集し、原案を決定します。

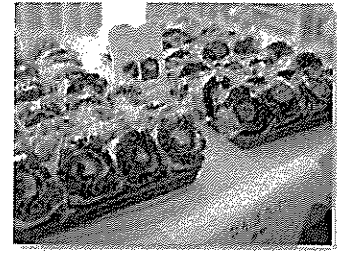


がやがやだより事例

## (3) 魅力的な事業展開による利用促進

## ① 地域住民や学校・企業との連携によるイベントの開催

- ・「がやがや村まつり」や「世田谷パン祭り」への協力など、各種イベントを開催し、施設の認知度と求心力向上につなげるとともに、交流の場を創出します。
- ・イベント開催時には、近隣の住民や商店、企業等に協力を仰ぎ、屋台の出店や地域の特産品等の販売を行うとともに、気軽に施設に足を運んでいただくきっかけをつくります。



世田谷パン祭り(がやがや館協力)

## ② 各種高齢者向け教室の拡充

- ・区内高齢者施設である「ふじみ荘」が閉館したことに伴い、高齢者の交流や活躍推進、居場所となる施設機能の拡充が本施設にも期待されています。
- ・当社では、運動室での体質改善プログラム等の高齢者向け教室の充実をはじめ、ボランティアの養成や講座の講師依頼等、高齢者が本施設で活躍できる機会を創出します。

③ オンライン事業の展開による認知度向上 **新**

- ・施設にWi-Fi環境が整備(令和4年)されたことに伴い、新たに英会話教室、ヨガ教室等のオンライン講座を開催します。
- ・施設に来館したことがない方にも、施設での取組みを知っていただく機会とし、認知度の向上と利用のきっかけを作ります。

がやがや村まつりの様子

④ 区民感謝デーの設定 **新**

- ・令和4年10月1日に世田谷区は区政施行90周年を迎えます。これに因み毎年10月1日を区民感謝デーとして設定し、運動室プログラムの区民無料体験講座を実施するとともに、レストランでの区民割引を行うなど、新たな区民利用を増やします。

オンライン教室(他施設例)

## (4) レストラン利用の拡大の方策

① レストラン「アルトマーレ」での高齢者向けメニューの展開 **新**

- ・当社の自社ブランドであるレストラン「アルトマーレ」による高齢者向けのメニューを充実することで利用拡大に努めます。
- ・パーティーメニューにおいても、高齢者向けメニューを設定することで選択肢を増やし、団体利用を促進します。



レストラン高齢者向けメニューの充実

## ② 多様なニーズに対応し団体利用を促進

- ・幼稚園・保育園の謝恩会や誕生日パーティー、また最近では結婚パーティーなど様々な目的での団体利用が増えております。
- ・当社では、多様な利用事例を提示し、多くの団体に活用していただけるレストラン運営に努めます。

## ③ 食育イベントによる利用拡大

- ・「マナー講座～フルコースを食べながら～」「アフタヌーンティー」など、食育関連のイベントは非常に人気が高く、キャンセル待ちが出ている状況です。利用者からも開催の要望が多いことから、食育関連イベントを拡充し、本施設恒例事業として更なる利用促進に努めます。
- ・また当社では、一社単独で運動室や食堂の運営を担っていることから、レストランのみの利用の他、「コミュニティカフェ」事業や「交流プログラム+食事のセットプラン」等を積極的に展開することで、施設の横断的な利用を促していきます。(詳細は、14、15ページを参照ねがいます。)

レストラン利用(結婚パーティー)

④ レストラン地域割引チケットの発行による利用拡大 **新**

- ・本施設周辺には飲食施設が少ないことから、定期的に地域への割引チケットを発行し、気軽な利用を促進します。

マナー講座～フルコースを食べながら～

4 安全の確保と緊急時の対応

(1) 管理の組織・責任体制・業務の担当組織

■ 効果的かつ確実に業務を実施する組織体制

- ・施設長には、本施設での5年間の責任者業務経験を有し、利用者との信頼関係を構築している現在の施設長を継続して配置し、事業全体を統括することで、指揮命令系統が明確な組織体制とします。
- ・各業務のバックアップを他社に委託することなく、当社本社の各事業部のみで実施することにより、より明確で業務に隙間がないバックアップ体制を構築します。(各業務の担当内容については、11ページを参照ねがいます。)

■ 会議体整備による情報共有化の促進

- ・組織内の情報の共有化を図るため、朝礼・終礼、運営委員会等を実施するとともに、日常のミーティングにおいて、従業員間のコミュニケーションを促進し、全従業員が施設の管理・運営に関する情報を共有する仕組みを整備します。

会議体	頻度	対象者	内容
朝礼・終礼			
安全衛生委員会			
運営委員会			
連絡調整会			
利用者懇談会			
地域連絡協議会 「三宿池尻まちこま会」			

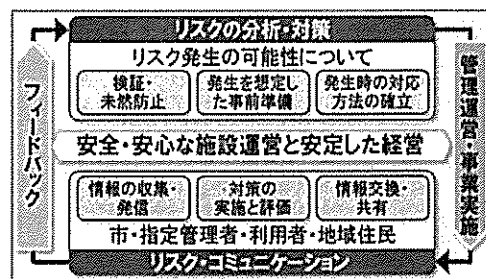
会議体の内容

(2) 危機管理に関する考え方

■ 危機管理体制

(1) 利用者の安全を確保する管理体制の構築

- ・利用者の安心・安全な施設環境を整えることは、公の施設の管理代行者としての最も基本的な業務であり、最大のサービスであると認識しています。
- ・当社は、これまでの本施設の管理運営から得た経験とノウハウに基づき、リスクを様々な角度から分析して、事前防止策と事後対応策を講じます。
- ・また、リスクに関する情報を利害関係者と交換・共有してリスク対処への主体的な姿勢を身に付け、信頼関係を構築します。



危機管理の考え方

(2) リスク・マネージャーを中心とした迅速・適切な対応体制

- ・施設長を「リスク・マネージャー」として選任し、事故や災害、その他非常時に備えた対応体制を予め構築するとともに、緊急事態発生時には、職員がすぐに現場へ急行し、被害者の救護を最優先に対応します。
- ・リスク・マネージャーは、区所管課や当社へ事故発生の一報及び処理の報告を迅速に行うとともに、状況に応じて区や当社の本社・支店から対応方法について指示を受け、適切に対処します。

(3) 安全衛生管理委員会の設置

- ・各責任者の出席による、「安全衛生管理委員会」を月 1 回開催し、業務上の問題点や改善点を協議し、安全衛生の継続的な改善に努めます。

■ 災害等を想定した事前の取組み

(1) 連絡・参集体制の確立

- ・大規模災害に対して迅速な対応を図るべく、職員の居住地や通勤手段、所要時間を考慮した招集ルールを策定します。

参集体制	行動基準	参集人員	連絡体制
特別配備A	世田谷区で震度 5 弱を記録したとき	①館長 ②館長が指定する者	自主参集
特別配備B	世田谷区で震度 5 強以上を記録したとき	全職員 (対応可能な者)	自主参集

緊急招集ルール

(2) 避難等のための準備

- ・避難行動や施設で待機することを想定し、事前に下記の準備を行います。

区分	概要
① 屋内避難経路図の作成・掲示	・消火器の位置や緊急開放する出口を記載した図を作成・掲示
② 利用者に応じた避難方法の確認	・幼児や高齢者、障がい者の特性に応じた避難方法を予め確認
③ 所要時間の確認	・上記②の避難方法に応じた所要時間を確認するため、訓練等の機会を利用して実測する
④ 非常持ち出し品の準備・点検	・避難生活、施設の運営再開に必要な持出品を予め選定・準備する ・持出品の機能チェックを定期的実施する
⑤ 非常食等の備蓄	・広域災害の場合や、利用者が帰宅できない場合に備え、食料や飲料水を備蓄

避難誘導等のための事前準備

(3) 緊急時連絡網の整備

- ・当社では、日常・緊急時及び夜間の連絡網を整備しており、緊急時等において関係各所に迅速に連絡できる体制を整えております。
- ・有事の際には、職員による的確な一次対応とともに、必要に応じて近隣現場や当社本社・支店が支援を行います。

(4) マニュアルの策定と日常的な教育訓練

① 危機管理マニュアルの整備

- ・研修等を通じて、全職員に危機管理マニュアルを周知徹底します。新たに発生したリスク項目は、随時マニュアルに追加していきます。
- ・職員への日常的な教育・訓練を行い、対応フローを整備して不測の事態でも迅速な対応が行えるよう周知徹底を図ります。



世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

② 事故発生に備えた AED の点検と利用研修

- ・厚生労働省の通知に従い、施設長を AED の点検担当者として選任し、日常点検・定期点検を実施します。
- ・全職員を対象に AED の取扱研修を定期的に行い、緊急時に AED を速やかに使用できる体制を整えます。



AED 利用研修

③ 避難誘導・初期消火訓練の実施

- ・消防署等からの指導を仰ぎながら、初期消火訓練等を実施するほか、ミーティングを通じて再確認を行い、有事の際に迅速に対応できるよう注意を喚起します。

④ 危険予知活動の実施とヒヤリハット事例集の作成・活用

- ・安全衛生管理の推進のため、「危険に対する感受性」を高める危険予知 (KY) 活動に取り組み、ヒューマンエラーの防止体制を構築します。
- ・日常的なヒヤリハット、ヒューマンエラーを「ヒヤリハット事例集」にまとめ職員研修資料として活用し、事故防止に努めます。

(5) 救急用品等の完備

- ・けが人、急病人の発生時に備え、救急用品等の設置を始めとした救急救命資器材を完備します。

(6) 傷病者情報引継ぎ記入用紙の準備

- ・予め「傷病者情報引継ぎ記入用紙」を用意し、傷病者発生時は、一時対応職員が傷病者の症状等を記録し、現着した救急隊員に用紙を渡し確実に引継ぎます。

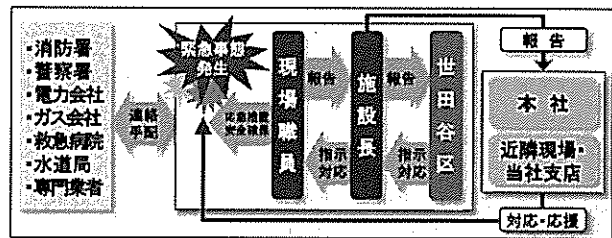
(7) 不測の事態に備えた保険加入

- ・「施設賠償責任保険」に加え、施設外での事業に対応する「国内旅行傷害保険」に加入し、有事の際に適切で誠実な対応を担保します。

■ 緊急時の対応

(1) 迅速な対応を行うための体制

- ・区・消防署・警察署・病院等の連絡先一覧を整備しており、有事の際には、職員による的確な一次対応とともに、必要に応じて近隣現場や当社本社・支店が支援を行います。



緊急時の初動対応

(2) 適切な初動対応の実施

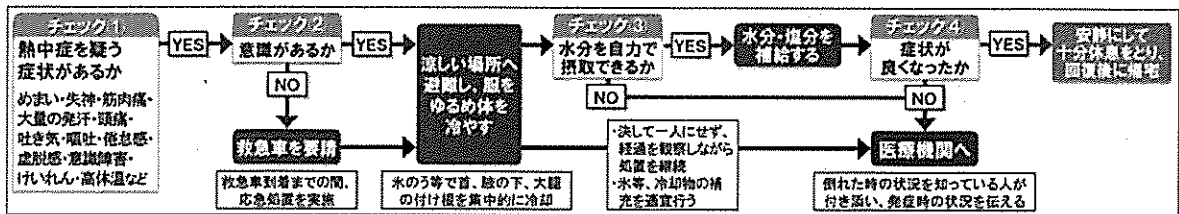
- ・緊急時には、区へ直ちに報告を行うとともに、職員により立入禁止措置や誘導等を行います。
- ・施設長は、事態の経過を右に掲げるポイントに沿って記録し、各所への報告と職員への的確な指示のベースとします。

**経過記録時のポイント**

- ① いつ (発生時刻、報告時刻)
- ② どこで (発生箇所)
- ③ だれが (傷病者、通報者、指示者)
- ④ どのように (被害状況、指示・報告内容、処置状況)

(3) 熱中症の対応

- ・重症 (Ⅱ度・Ⅲ度) の場合は救急車を要請するだけでなく、現場で即座に体の冷却を始めます。
- ・下記対応フローに基づき、経過を観察しながら処置を続け、救急車の到着を待ちます。



熱中症の対応フロー(熱中症環境保健マニュアル 2018 より)

(4) 傷病者発生時の対応

- ・万一事故等が発生した場合には、「救命の連鎖」を踏まえ、心肺蘇生法、AED 取扱いなど迅速な救命活動にあたるとともに、利用者の誘導、記録、救急車の要請や区への報告等を実行します。



(5) 災害発生時の対応

① 初動対応

- ・施設供用中に災害が発生した際は、身の安全を確保しつつ、対応フローに基づき行動します。
- ・利用者の安全を確保したうえで、当社本社や区・消防署などへ連絡し状況を報告します。

② 二次対応

- ・施設の被災状況を把握して安全が確認された場合には、区の指示に基づき、支援等を行います。

③ 大地震発生時の対応

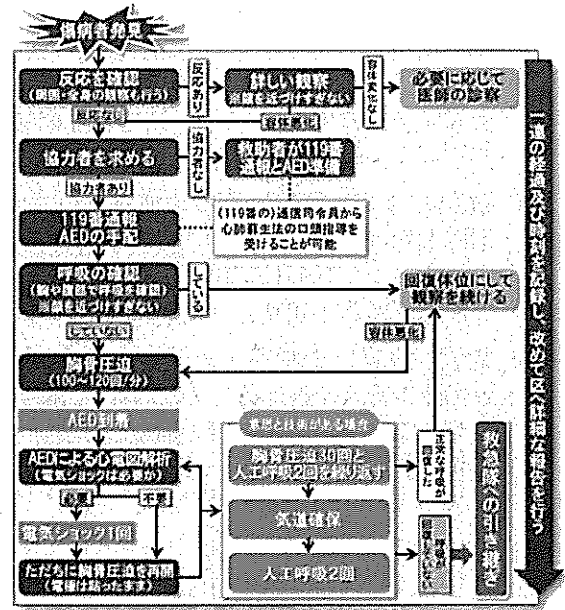
- ・揺れが収まった後は、二次被害の発生に注意しながら、利用者、職員の安否確認を即座に行います。
- ・負傷者が発生している場合は、安全な場所へ移動し、医師の手当てを受けるまでの間、応急手当を実施します。

④ 火災発生時の対応

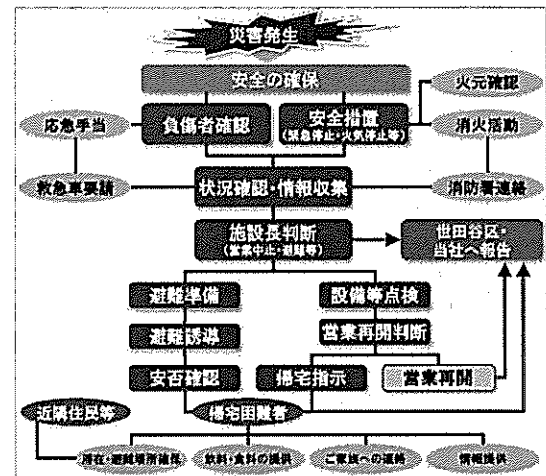
- ・施設供用中に火災が発生した際は、身の安全を確保しつつ、直ちに避難を開始します。
- ・自力で避難できる方には、大きな声で避難する場所を指示しますが、移動に不安を感じている方には、職員による搬送で安全な場所まで移動させます。

(6) 当社の本社・支店等によるバックアップ

- ・有事の際は施設長の指示のもと、現場職員による一次対応を行うとともに本社、支店等からのバックアップ体制をとり、二次被害発生を阻止します。



傷病発生時の対応フロー  
(心肺蘇生法ガイドライン 2020 版に準拠)



災害発生時の対応フロー

■ 防犯対策

(1) 具体的な防犯対策

- ・「準備」「点検」「教育」「実施」を通じた防犯対策により、施設全体の予防保全を強化します。

区分	実施事項	具体的な内容
準備	緊急連絡先の整備	
	執務環境の整備	
点検	危険箇所リストの整備	
教育	職員教育・訓練	
実施	職員の巡回	
	置き引き・盗難・車上荒らし防止	
	鍵の管理	

本施設における防犯対策

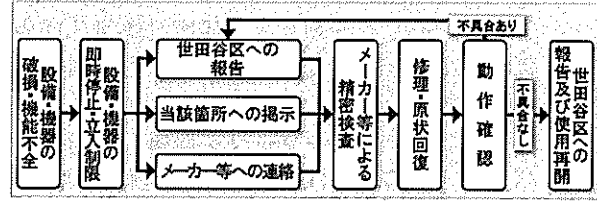
世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

(2) 現金の取扱い

- ・施設で徴収した料金は、毎日記帳処理と現金照合のうえ、金庫へ厳重に保管します。銀行への収納は、少額の現金でも管理口座へ入金して多額の現金を保管するリスクを回避するとともに、収納を定時に行わない等、犯罪被害に遭わないための対策を講じます。

■ 設備・機器のトラブル

- ・異常を検知した際は、即座に周囲の状況を把握して使用停止・立入制限の措置を講じて区へ報告するとともに、メーカー等へ早急な検査・修理の依頼を行い、動作確認を経て使用を再開します。



設備・機器トラブル時の対応フロー

■ 施設における集団感染の予防

(1) 新型コロナウイルス感染症対策

- ・本施設は、高齢者の利用が約6割を占める施設であり、利用者の健康を守るために厳格な感染拡大防止対策が必要であると認識しています。
- ・当社の感染拡大防止対策については、利用者より「安心して利用できる」との声をいただいております。今後も、感染拡大防止に最大限に注力し、安心して施設を利用いただけるよう努めてまいります。

区分	実施事項	具体的な内容
入館時・全館	検温	
	マスク着用	
	ソーシャルディスタンス確保	
	手指消毒 (自動アルコールスプレー設置)	
	受付ビニールシート	
運動室	飛沫防止パーテーション設置	
	運動機器等の一斉消毒	
	更衣室ロッカーの間引き	
交流室	交流室前下足ロッカーの間引き	
	カラオケ用マイクカバーの配布	
	テーブル上アクリルボードの貸出	
レストラン	テーブル上アクリルボードの貸出	

具体的な感染防止対策の一例

(2) 感染性胃腸炎等に関する取組み

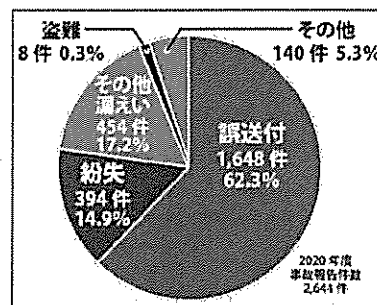
- ・ノロウイルスやロタウイルス等の感染性胃腸炎に対し、嘔吐物を介した飛沫感染に十分配慮します。当社では、「嘔吐物処理手順書」を作成しており、適切な方法で嘔吐物を速やかに回収・消毒して感染拡大を防止します。
- ・吐物処理セットを配備し、施設内における突発的な排泄物・嘔吐物等の除去並びに清掃・殺菌を行います。

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

(3) 個人情報保護に関する考え方・管理規程の有無・取組みの方策

■ 情報保護の考え方

- ・区の「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」や「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守の上、業務を遂行します。
- ・個人情報漏洩の原因比率の多くが誤操作や管理ミスなどの人為的ミスであることを踏まえ、規定の策定・運用だけでなく、日常的な働きかけを通じて業務上取り扱う各種情報を保護します。



当社取得のプライバシーマーク

原因別情報漏えい事故件数と比率 (一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)公表資料より)

■ 情報保護マネジメントシステムの運用

- ・当社はプライバシーマークを取得しており、プライバシーマークの認定水準である個人情報に関するコンプライアンス・プログラム要求事項(JISQ 15001)を運用しており、本施設においても適切な情報セキュリティ体制を構築します。

(1) 取り扱う情報の評価

- ・業務上取得する個人情報は、「プライバシーマークマニュアル規定」に基づき、情報の資産価値評価とリスク分析を行い、管理します(年1回実施)。

評価基準	許可された者だけが情報にアクセスできること
機密性	公開可 社外秘 機密
完全性	情報が正確かつ完全な状態で保管・運用されていること
	改ざん時の影響:小 改ざん時の影響:中 改ざん時の影響:重大
可用性	許可された者が情報にアクセスできない期間の長短
	1ヶ月程度許容 1週間程度許容 1日でも不可

個人情報の資産価値評価方法 (当社プライバシーマークマニュアル規定より)

(2) 誓約書の提出

- ・当社は、従業員全員から個人情報及び業務情報を保護する旨の誓約書の提出を義務付けています。
- ・再委託業務を行う場合に関しても同様に誓約書の提出を求めます。

(3) 情報管理責任者の選任

- ・施設長を情報管理責任者として選任して明確な保護・責任体制を確立し、ミーティングや研修等を通じて意識統一を図り、人為的ミスを予報する強固な情報セキュリティ対策を構築します。

(4) 個人情報保護に関する全社教育の実施

- ・全従業員を対象に、実施テストを用いた PMS 教育訓練 (2 回/年) を実施し、各自の意識づけと情報管理の徹底を行っています。

(5) 利用者への説明

- ・利用者からの個人情報取得に関しては、利用目的を予め特定したうえで利用者に説明し、最小限の範囲にて提供いただきます。また、利用後は速やかに安全な方法にて消去・廃棄します。

(6) 紙媒体の取扱

- ・業務で収集・作成した情報は、本業務専用のファイルにまとめ、施設内のキャビネットにて保管(施錠)します。個人情報及び業務情報が記載された紙の処分には、シュレッダーを使用します。

(7) PC・データ等の取扱

- ・個人情報が含まれるデータを参照している PC 等では、当社「情報システム管理規程」に沿って使用します。

区分	内容
PC等の端末	
ユーザーID・パスワード	
複写機	
情報記録媒体	
メールへの添付データ	

情報システム管理規定(PC関連を抜粋)

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ ソーシャルメディアの利用について

(1) 利用における理解の促進

- ・当社では、個人がソーシャルメディア（電子掲示板やブログ、SNS等）を利用する際の注意事項等をまとめたソーシャルメディア利用時の行動指針を作成・運用しており、ソーシャルメディアのリスクを理解した利用を通じて、トラブルの未然防止に努めます。
- ・また、日常生活で使用する可能性がある SNS 等における情報発信や活用等については、守秘義務・情報倫理研修を通じて周知徹底を図っています。

ソーシャルメディア利用時の行動指針	
①	一人称で語る(自らの発言に責任を持つ)
②	読者や友人、同僚などに敬意を払う
③	他者の権利を侵害しない
④	自身の過ちには“素早く・丁寧”に対応
⑤	迷った場合は投稿・送信しない
⑥	日々の仕事を忘れない

(2) ホームページにおける SSL の導入

- ・近年、悪意のあるネット犯罪が多発しており、ウェブサイトを使用する側においても、閲覧者が犯罪被害に遭わないよう安全対策を講じる必要性が高まっています。
- ・当社では、現在運用しているホームページに SSL を導入しており、送信される情報を暗号化することで、第三者による盗聴・改ざんを防ぎます。

SSL (Secure Sockets Layer)	
・ウェブサイトから情報を送信する際に、送信する情報を暗号化	
・サイトの管理者は送信される情報を、悪意を持った第三者から守ると同時に、送信される情報が改ざんをされていないことを証明することができる	

■ 内部不正に対する通報制度の運用

- ・当社では、従業員の意図的な情報漏えいや、ソーシャルメディアにおける不適切な投稿・発言など、内部不正が発生した場合の通報窓口を本社内部監査室に設置しています。
- ・通報者の保護を堅持しながら健全な労働環境を構築していくために、当社では、内部不正として注視する項目及び通報窓口の連絡先を明記したカード（法令遵守カード）を作成して全従業員に配布するとともに、携行するよう求めています。

■ 個人情報漏えい保険への加入

- ・万一の場合に備えて個人情報漏えい保険に加入します。

区分	請求金額 (1請求/事故 保険期間中)	免責金額 (1請求/1事故)
賠償責任担保	100,000千円	50千円

賠償責任保険「個人情報漏えい対応費用担保」

■ 情報漏えい時の措置

- ・情報漏えいを確認した場合は、直ちに事実確認と区への連絡を行うとともに、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）発行の「情報漏えい発生時の対応ポイント集」に基づく、漏えいタイプに応じた処置を行います。
- ・当社役員も加わる緊急対策会議を開いて対応策等を協議し、二度と同様の事故をおこさないよう再発防止策を策定し、全職員に遵守させます。
- ・被害に遭われた方に対しては、誠意をもって対応し、損害賠償等必要に応じて警察署や顧問弁護士を通じた適切な処置を行います。

■ 情報公開に関する基本的な考え方

- ・「公正な運営」による管理運営の透明性を確保すると同時に、区民の知る権利に応じ、「世田谷区情報公開条例」及び「同条例施行規則」に基づく運営を実施します。
- ・本施設の管理運営に関する記録は、文書を基本とし、事実（決定事項）の継承を確実に行うとともに、日時や意思決定のプロセスについても記録します。なお、文書には必要以上の個人情報を記載せず、個人情報の保護に十分配慮します。

■ 具体的な取組み

- ・非公開情報に抵触しないものについては、区民をはじめとした利用者の方々に、管理運営を評価して頂きたく、施設の情報開示については、積極的に実施することを考えています。
- ・情報公開に関する研修や教育を実施するとともに、この研修を通じて、個人情報等の非公開情報についても認識させ、適正な運用を行っていきます。

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## (4) 食の安全に関する考え方・内部規程・取組みの方策等

## ■ 食の安全に関する基本的な考え方

- ・食品衛生の3原則「清潔」「迅速」「加熱または冷却」に基づき、厳格な衛生管理に努めるとともに、食品の取扱者は責任感と人命に関わっているという意識を持って食の管理にあたります。
- ・食材の収納場所は、床・壁と十分に距離を離して設置することで衛生管理を行います。
- ・現場を調査したうえで立案した清掃計画にそって、日常・定期清掃を行います。
- ・洗浄によって汚れを取り除くことに加え、物理的・化学的に微生物を死滅・減少させる殺菌を行い、微生物単位での清潔を確保します。

## ■ 独自のマニュアルに基づく食品衛生管理体制の構築

## (1) 他施設でのノウハウを活用した衛生マニュアルに基づく運営

- ・当社では、「大量調理施設衛生管理マニュアル」(厚生労働省)、他施設での経験等も反映し、独自の「衛生管理マニュアル」を作成しております。
- ・本施設においても衛生管理マニュアルのもとに職員教育を行い、厳格な食品衛生管理を実施しています。
- ・また、当社レストランでは点検表に基づく衛生管理を義務付けており、下表の頻度において確実な衛生点検を行います。



レストラン衛生管理研修

点検区分	点検内容
毎日	
1ヶ月ごと	
3か月ごと	

点検表に基づく食品衛生管理

## (2) 従業員の健康診断等の実施

- ・従業員の定期的な健康診断(年1回)、細菌検査(月1回)を実施します。

## ■ 調理場における衛生管理対策

## (1) 衛生管理

- ・使い捨て手袋の着用等、従業員の身だしなみには十分に注意するとともに、定期的な腸内細菌検査の他に健康診断を受診させるなど、従業員の衛生管理を的確に行います。
- ・調理室の出入りの際には、必ず、靴の履き替えや規定した手洗い・つめ洗いを義務付ける等、ルール事項を厳重に確立し、徹底した衛生管理を行います。

## (2) 食品の衛生管理

- ・食材の仕入から保管、調理、提供まで、一連の流れに沿った管理基準を徹底し、安全・安心な料理提供を行います。
- ・価格よりも信頼を重視した仕入先から、安全・安定な食材仕入を行い、消費期限、賞味期限を厳守するとともに、温度管理や時間管理を徹底し、安心な食品を提供します。

## (3) 調理器具・機器の衛生管理

- ・調理用具や調理機器は日常的に洗浄・消毒を行うとともに、専門的な消毒を実施し、使用する包丁やまな板を肉・野菜類で分別する等の衛生管理を実践します。

## ■ 食中毒が発生した場合等の緊急時対応

- ・食中毒や感染症の集団感染が発生、または発生したと疑われる場合には、速やかに区や施設所管課、保健所、近隣の病院等の関係機関に報告・連絡します。
- ・なお、これまで当社レストラン施設で食中毒が発生したケースはございません。

(5) 運動室の運営に関する安全の考え方

■ 運動室内の環境の整備

(1) 運動機器設置における事故防止の考え方

- ・ウォーミングアップやクーリングダウンを行うことができるスペースを十分に確保し、利用者のケガ防止につなげます。
- ・また、運動目的別にゾーニングし、ゆとりをもった機器配置とすることで、快適性を高めるほか、接触による事故やけがを未然に防ぎます。

(2) 見回りによる安全確保

- ・従業員が定期的に施設内を巡回し、利用者の異変を早期に発見できるよう徹底するとともに床や機器の汗の拭き取りを行うことで、利用者のけがや事故を未然に防ぎ、安全で快適な利用空間の維持・向上を図ります。
- ・毎日開館前に運動機器の点検を行い、常に正常に作動しているか確認します。
- ・休館日などを利用し、機器の自主点検を実施します。

区分	主な点検項目
有酸素運動マシン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心拍系ハンドセンサーは正常に作動しているか</li> <li>・ステップは正常に作動しているか</li> <li>・ペダルに緩み、回転に不具合がないかどうか</li> </ul>
筋力トレーニングマシン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・負荷は正常に増減できるか</li> <li>・レザー、グリップ、ワイヤー等の破損箇所はないか</li> <li>・シート、ヘッドパット等に破損や汚れはないか</li> </ul>

(3) 教室開催時の安全確保

- ・教室開催時には、新型コロナウイルス感染拡大防止及び利用者間の衝突事故を防止するために、適切な間隔を保てる定員数を設定します。
- ・また、利用者個々の体力に応じた無理のない教室指導を行います。

具体的な点検内容(例)



トレーニング機器の自主点検

■ 利用者への安全指導

(1) 安全かつ公平な運動室利用を目的とした管理の考え方

- ・初心者やマシンの扱いに不慣れな高齢者の方から、より本格的なトレーニングを志向される方まで、多様な利用者層に対応できる経験豊富な運動指導員を配置し、安心・安全で快適に利用できる環境づくりに努めます。

(2) 利用ガイダンス

- ・初めての利用者に対して施設・機具の適切な使用方法を指導する「利用ガイダンス」を実施し、利用者の安全確保を図ります。

■ 資格者の配置によるスポーツコンシェルジュ機能の充実

- ・健康運動指導士及び健康運動実践指導者等の有資格者を配置し、初心者や高齢の方にも安全で気軽にご利用いただけるよう、健康や運動に関する様々な相談に対応できる「スポーツコンシェルジュ」機能を充実させ、親身な対応を行います。

AED 取扱い研修

■ 機器のトラブル対応

- ・日常メンテナンスは、施設従業員が行いますが、トラブル等が発生した場合には、販売代理店のメンテナンス受付サービスセンターを通じ、迅速な修理を実施します。

■ 事故発生に備えた救命救急及び AED 取扱い研修

- ・けが人、急病人の発生時に備え、救急用品等の設置を完備します。
- ・全職員を対象に救命救急及び AED の取扱研修を定期的に行い、緊急時に全ての職員が速やかに AED を利用できる体制を整えます。

有資格者による利用者への指導

■ 事故発生時の対応

- ・事故が発生した場合には、心肺蘇生やその傷病に応じた応急処置を行います。
- ・予め「傷病者情報引継ぎ記入用紙」を用意し、傷病者発生時は、一時対応職員が傷病者の症状等を記録し、到着した救急隊員に用紙を渡し確実に引継ぎます。

傷病者情報引継ぎ記入用紙

【記入日・時間：平成 月 日 ( ) 時 分】

【記入者： \_\_\_\_\_】

■ 傷病者氏名【 \_\_\_\_\_ 】 ■ お連れ様【有・無】

■ 性別【 \_\_\_\_\_ 】 ■ 要因【 \_\_\_\_\_ 】

■ 傷病者の状態【 \_\_\_\_\_ 】

※ 第一発見者(第一発見者がお客席の場合は、その場に呼ばれた者)が情報に漏りがないよう、正確に記入。

→ 録で記録している紙に記述必要。また、救急車呼ぶ際は第一発見者が救急隊員に引き継ぐ。

傷病者情報引継ぎ記入用紙

## 5 施設の適切な保守管理

## (1) 保守管理についての考え方

## ■ 安全・安心・快適な環境の維持を目指した保守管理

- ・本施設は、保育園、児童館、地区会館及び健康増進・交流施設からなる複合施設であり、当社は、豊富な維持管理業務経験をもとに子どもから高齢者まで多世代の方が利用する施設の特徴を十分把握したうえで最適な維持管理を実施し、区民の「安全・安心・快適な利用」を保証します。
- ・利用者の安全確保を第一に据え、施設・設備の自主点検を行うなど、引き続き事故を出さない施設づくりを進めます。

## ■ ISO 認証に基づいた業務品質の確保

- ・当社は、ISO9001（品質）・14001（環境）・50001（エネルギー）認証資格を取得しているとともに、全国多数の公共施設における管理運営実績を有しており、そのノウハウを最大限に取り入れた施設管理業務を実施します。

## ■ ライフサイクルマネジメントに基づく管理・運営

- ・当社は、ライフサイクルマネジメントの考えを取り入れ、本施設の状態を把握したうえで、最適な維持管理を行い、施設性能の維持とライフサイクルコスト（LCC）の縮減を図ることを、維持管理業務の基本方針とします。
- ・年間業務計画書を作成し、計画的に業務を実施するとともに、区からの求めに応じて、適宜報告書を提出します。
- ・設備機器それぞれに対して、日常・定期点検（検査）結果からのデータ、材料や耐久性、設置環境等の条件を考慮した最適な計画を立案し、性能・機能が一定水準より下回る前に回復措置を講じる「予防保全」を実施します。

## ■ 常に設備・機器の良好な状態を維持する保守管理業務の実施

- ・業務に際しては、各設備・機器の特性を理解し、その機能を十分に発揮させ、常に良好な状態を保持するとともに、協定書及び業務仕様書に基づき、関係法令・規則等を遵守し、安全管理に十分配慮して業務を実施します。
- ・定期点検・年次点検・補修については、専門業者との業務連携により、関連法令に基づく法定点検頻度を遵守して実施します。
- ・当社では、仕様書に求められた点検の他、休館日や施設の利用が入っていない時間帯を利用した、設備機器の自主点検を実施し、安全・安心・快適な利用環境の確保に尽力します。

## ■ 施設の長寿命化を図る中長期修繕計画の策定

- ・本施設は開設 10 年を経過し、今後は設備機器の不具合が増加してくるものと想定しています。次期指定管理期間中に中長期修繕計画を策定することで、施設の長寿命化による安定して継続した安全性と信頼性を担保します。
- ・策定した中長期修繕計画に基づき、単年度修繕計画を策定し、建物・電気・空調・衛生設備などの年度毎の維持保全計画のあるべき姿を「具体的に可視化」し、戦略的で最も有効なライフサイクルコスト（LCC）計画を策定します。

## ■ 24 時間 365 日安心をお届けする遠隔監視システムの活用

- ・当社は「ビルメッセ 24 遠隔監視センター」を有しており、電話回線により、設備機器の異常を 24 時間 365 日体制で監視するとともに、緊急時には、待機する常駐設備員が迅速に対応し、施設・設備の停止時間を最小限に抑制します。
- ・サービスの向上とコスト削減を実現するため、遠隔監視センターと連携し、多様化するニーズに応じていきます。



世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

(2) 近隣環境への配慮についての考え方

■ 近隣環境への配慮についての基本的な考え方

- ・区では、「世田谷区環境基本方針」のもとに環境マネジメントシステム「ECO ステップせたがや」等により、環境に配慮した取組みを推進しています。
- ・当社では、地域の快適な生活環境を害することのないよう、地域の一住人として近隣環境への配慮に努めることを基本に、住みよい地域社会づくりに寄与してまいります。

(1) 騒音への配慮

- ・騒音等に関しては、東京都の「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に基づき、カラオケ機器、健康増進教室時の音響機器、その他楽器等を使用する場合には、事前に使用時間及び音量、外部への音もれを確認することとします。
- ・また、「がやがや村まつり」をはじめとした大規模なイベント等の実施時には、事前に地域住民への告知を行うなど、日常より地域との良好な関係づくりに努めていきます。

区分	項目	事前の対策
騒音		
騒音・悪臭		
悪臭		

騒音・におい等への対策

(2) におい（悪臭）への配慮

- ・冷暖房機や換気扇等は、設置場所・向きを確認の上、定期的な清掃及び保守点検により、防臭に努めます。
- ・苦情が寄せられた場合には、誠意をもって対応します。

(3) 地域環境に調和する植栽管理

- ・樹木の剪定時には、近隣の景観に調和する樹形の維持と豊かな緑を守る植物の成長段階に応じた育成管理を行います。
- ・本施設は保育園や児童館等、子どもの利用も多い施設であることを踏まえ、施設の景観維持とともに、樹木による死角をつくらない等、利用者の安全確保を優先とした剪定を行います。
- ・また、樹木の殺虫剤散布作業の際は、事前に周知を行うほか、休館日を活用し利用者、行人のいない時間帯に実施します。



地域環境に調和する植栽管理

(4) 周辺地域の清掃、環境維持活動

- ・環境活動を通じた地域貢献活動と位置づけ本施設職員により、施設の周辺地域のごみ拾いや清掃を行います。
- ・良好な周辺環境を維持するとともに、近隣住民から親しまれる施設を目指します。



施設周辺環境の維持

(3) 環境負荷低減および省エネについての考え方・取組みの方策

■ 環境に配慮した施設づくりの実現

- ・区では、「世田谷区環境基本計画（後期）令和2～6年度」を策定され、目指す環境像「自然の力と人の暮らしが豊かな未来をつくる ～環境共生都市せたがや～」の実現に向け、5つの基本目標を設定しています。
- ・当社では、事業者としての5つの基本目標の達成に寄与する役割を果たすとともに、区民への環境意識啓発を積極的に行ってまいります。

5つの基本目標	
1 自然	みどりの豊かな潤いのあるまちをつくります
2 エネルギー	脱炭素社会に役立つエネルギーの利用拡大と創出をめざします
3 ライフスタイル	環境負荷を抑えたライフスタイルを確立します
4 地域社会	地球温暖化に対応し安心して暮らせる地域社会をつくります
5 生活環境	快適で暮らしやすい生活環境を確保します

「世田谷区環境基本計画（後期）」5つの基本目標

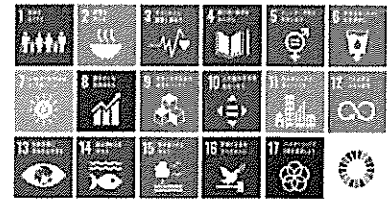


世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

■ SDGs 推進への協力

- ・公共施設は、いつでもだれでも気軽に利用できる区民の共有財産であるという認識のもと 2030 年までに達成を目指す持続可能な開発目標 SDGs 推進に寄与するために、本施設内に SDGs17 の目標を掲示するとともに、SDGs 関連の教室等を開催し、利用者に意識の啓発を図っていきます。
- ・当社ホームページでは、SDGs を推進する宣言を発出しており、外部への表明とともに、社員の意識啓発を図っています。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



SDGs17 の持続可能な開発目標

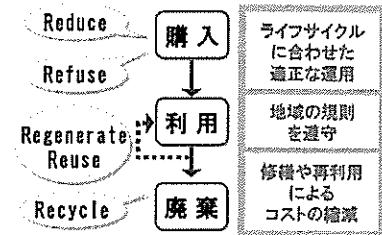
■ ISO 認証に裏付けられたノウハウの活用

- ・当社は、平成 24 年に ISO 50001 の認証を取得しており、エネルギー管理面における継続的な改善業務を実施しています。
- ・環境負荷低減に関する ISO 14001 の認証も取得していることから、ISO 50001 の認証エネルギー管理・運営面における改善をより効果的に実施できます。

■ 環境負荷低減への取組み

(1) 廃棄物の削減とリサイクルの推進

- ・「ごみの持ち帰り運動」の推進などにより、施設内における廃棄物の削減を図るとともに、「3R+2R」の取組み(右図参照)により、循環型社会に向けた取組みを行います。
- ・施設内で発生した廃棄物は、分別項目ごとに再分別を行うため、ごみ分別 BOX に分別ポスターを掲示するほか、エコキャップの回収を行う等、リサイクルの向上につなげます。



3R+2Rの考え方

(2) グリーン製品購入の推進

- ・「世田谷区グリーン購入方針」に基づき、指定管理者としてもグリーン購入を積極的に推進することで、循環型社会構築に寄与してまいります。

(3) 環境配慮を心掛けた日常清掃業務

- ・清掃に使用する洗剤や薬剤は中性洗剤(無りん系)とし、ワックス類は「製品安全データシート (MSDS)」の基準に即して選定・使用し、環境への影響に配慮します。
- ・作業時には節水に心がけるほか、冷蔵・空調設備等の機器廃棄時の有害物質の管理・回収使用に最大限の配慮を行います。

**MSDS対象化学物質:435物質**

第一種指定化学物質	第二種指定化学物質
・対象化学物質(第一種及び第二種)を一定割合以上(1質量%以上。ただし、特定第一種のみ0.1質量%以上)含有する製品 ・代表的な種類としては、化学薬品、染料、塗料、溶剤等	

「製品安全データシート」の基準

■ 省エネルギー化に向けた取組み

- ・実績で蓄積されたノウハウを最大限に活用し、省エネルギー計画の策定を行うとともに、CO<sub>2</sub>削減に向けた取組みを積極的に実施します。
- ・利用状況に見合ったエネルギー管理の徹底、データ分析ときめ細かい運転計画・運転制御によるエネルギーの効率的な使用等を行い、光熱水費の縮減と事業実施における環境負荷の低減活動を継続的に実施します。
- ・職員一人ひとりの意識を啓発し、照明や空調の消忘れ等を防ぎ、省電力化に心がけます。

施設設備	取組内容	把握すべき状況
施設全般	・エネルギー消費量の把握	・入館者状況、気象状況
電気設備	・昼休みおよび閑散時間の不要照明消灯	・点灯状況
	・照明管球の間引き	・消費電力量・点灯状況・光量
	・24時間点灯照明のSWの移設・不要時間の消灯	・消費電力量・点灯状況
空調設備	・PC端末は使用時以外電源オフ	・消費電力量
	・空調温度管理の徹底	・温度設定・湿度

省エネルギー化に向けた取組み例

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

- ノンフロンヒートポンプ自動販売機の設置 4. 地域社会
  - ・館内の自動販売機は、「ノンフロンヒートポンプ」自販機を設置することで、断熱性能が高く日中の大幅な消費電力削減に貢献します。



ヒートポンプ自動販売機の設置

- 職員に対する環境教育・研修の実施 3. ライフスタイル
  - ・当社では、「安全性、環境保護に配慮した事業展開のための行動」を支える人財（人材）を育成するために、区の環境方針等の周知をはじめ、環境に対する教育・研修を行います。
  - ・当社では、現在「環境目標」を掲げ、「環境方針カード」として全社員が携帯しています。本施設においても、全職員に対しての取組を実施します。

- 利用者の環境意識啓発のための環境イベントの開催 1. 自然
  - (1) 世田谷プレーパークとの協働によるSDGs イベント
    - ・「世田谷プレーパーク」との地域連携講座として、「のこり野菜で染め物を作ろう」を開催し、SDGs について学ぶ機会を提供します。

- (2) 環境イベント・工作教室の開催
  - ・環境イベント「SDGs について考えてみよう」や、環境工作教室「紫外線プレスレッド作り」等を開催し、楽しみながら環境について考える機会を提供します。

- (3) 環境ポスター展の開催
  - ・ポスターや絵画を通して地域の自然や生活環境を守ること、地球環境を守ることの大切さについて、理解と関心を深める「環境ポスター展」を開催します。

- (4) 施設および付帯設備の維持管理計画について

## ■ 効率的な小規模修繕による施設設備の長寿命化

- (1) 小規模修繕（プリメンテナンス）の実施
  - ・施設運営に影響する突発的で集中的な不具合の未然防止や、修繕投資の効率化のため、日常の小規模修繕（プリメンテナンス）の実施により、大規模修繕の抑制を図ります。
  - ・軽微な故障や不具合が発生した時は、職員が速やかに応急処置を実施することで、利用者への影響がないように努めます。

- (2) 修繕履歴のデータベース化
  - ・建物・付帯設備の製品名・製造年度・修繕履歴をデータベース化し一元管理することで、容易に履歴を確認できるようにし、繰り返し修繕の防止や点検作業計画の立案に役立てます。
  - ・指定管理者の交代の必要性が生じた場合には、全データを次期指定管理者へ引き継ぎます。

## ■ 台帳整備による付帯設備等管理業務の実施

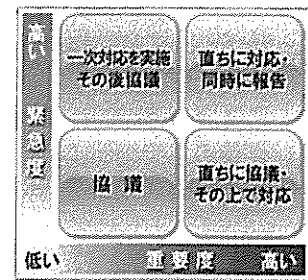
- (1) 点検・記録による管理
  - ・利用者が使用する備品は、破損や不具合がないか確認し、安全・快適に利用いただけるよう、適正な管理を行います。
  - ・区が調達した備品は、定期的に品名、規格、数量、金額、購入年月日、使用場所、使用状況等を確認します。
  - ・定期的な棚卸と日常的な性能確認を行い、区が調達した備品の破損や不具合、また移動や変更等が生じた際は速やかに区へ報告します。
  - ・当社が設置する備品は、台帳を整備してデータベース化して定期的に状態を確認し、修理や処分の計画立案を行います。



環境イベントのポスター(本施設)

(2) 修繕業務の判断基準

- ・緊急度・重要度に応じた判断基準を定め柔軟に対応します。
- ・業務仕様を遵守し、保守点検を確実に履行することを前提に、執務環境への影響を最小限としつつ建物の長寿命化を実現する計画修繕を、区と協議の上実施します。
- ・利用者からの要望事項・区との協議も踏まえ、優先順位ごとに迅速に対応します。



修繕業務の判断基準

■ 清掃業務の取組み

(1) 効率的・効果的な清掃業務の実施

- ・清掃業務の実施にあたっては、施設内をゾーニングし、場所・用途・使用頻度等を総合的に分析し、「必要な箇所」を「必要な内容」で「必要な回数」作業することで、効率的かつ効果的に施設の美観を維持します。

(2) 品質評価の実施

- ・当社本社ビル管理部の建築物清掃管理評価資格者による品質評価（インスペクション制度）を、本施設において実施し、最適な清掃方法と継続的な品質向上を図ります。



インスペクション風景

(3) 清掃を通じた衛生環境の提供

- ・適正な衛生管理を行うため、シャワー室等の水周りは、こまめな巡回清掃により清潔な状態を保ちます。
- ・手すりやドアノブ等のコンタクトポイントを入念に清掃するとともに、利用頻度が高く汚れが発生しやすいトイレ等については、清掃・確認の頻度を高め、ニオイや汚れの発生防止に努めます。

(4) 清掃業務遂行上の安全管理

- ・職員が感染症の感染源・拡散者とならないよう、床に落ちているゴミ等の取扱いに十分配慮するとともに、清掃作業前後の石鹸と流水での手洗いやホコリの堆積を最小限に抑える清掃など、最大限の注意を払います。
- ・作業中は道具の仮置き等で利用者の通行を妨げないように配慮し、管理棟内の湿式清掃時は濡れた床による転倒を防止するため、必ず「清掃中」の表示を行います。

■ 再委託業務のマネジメント

(1) 基本方針

- ・各種修繕等、専門的な技術が必要とされる業務は、専門事業者の協力を得て対応し、厳格な管理指示のもと高い品質を確保することにより、安全・安心な施設環境の提供に努めます。

(2) 事業者の選定方法

- ・世田谷区内及び周辺地域の企業に協力を求めるほか、障害者就労施設の活用など、区民の雇用機会を創出します。
- ・再委託先事業者選定基準を定め、候補企業の運営状況や業務内容、安定性等の比較検討を行い、運営の効率化、弾力化の立場から、最も効果のある事業者を選択します。

**事業者選定の基準**

- ・業務について十分な実績がある
- ・業務の実施にあたり、必要な組織、人員を有している
- ・業務を円滑に遂行するために必要な経営基盤を有し、十分な管理能力がある
- ・暴対法に抵触していない

(3) 再委託業務の管理

① モニタリングの実施

- ・施設職員がモニタリングし、サービス品質や安全性、公共性を確保します。

② 品質管理の徹底

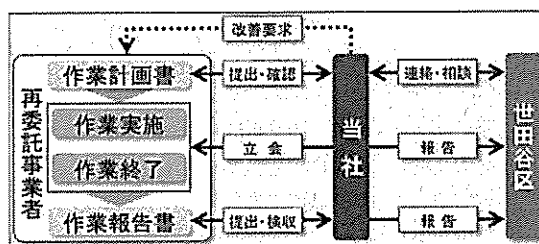
- ・業務にあたっては、事前に作業計画書の提出を求めて業務内容を把握するとともに、確実な打ち合わせを通じ、サービス品質や安全性、公共性を確保します。



再委託業務への立会い

世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

- ・作業終了後は、作業現場のチェックを実施し、問題が無い場合は作業完了届及び作業・点検報告書の提出を求めます。
- ・作業後の確認時に不備や施設損傷があった際は、作業の再実施および施設補修を指示するとともに、業務の改善要求を行います。



■ 具体的な維持管理計画案

業務項目	頻度	施工月														
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3			
日常清掃																
定期清掃	床清掃															
	カーペット清掃															
	窓ガラス清掃															
	照明機器清掃															
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・換気設備定期点検保守業務	GHP 室外機															
	GHP 室内機															
	改正フロン簡易点検															
	換気口点検・清掃															
	レンジフードファン清掃															
	全熱交換器点検															
	エアコン室内機フィルター清掃															
	全熱交換器フィルター清掃															
	天井扇点検・清掃															
	シロココファン点検・清掃															
給排水衛生設備定期点検保守業務	増圧ポンプ点検															
	雨水排水ポンプ点検															
	グリストラップ清掃 (汚泥処理含む)															
	雨水貯留槽清掃															
	雨水再利用槽清掃															
	上水水質検査															
	雨水利用水水質検査															
	灌水設備点検															
	ガス給湯器															
	電気給湯器															
昇降機定期点検保守業務																
防災設備定期点検保守業務																
防火対象物定期点検業務																
建築物定期点検業務 (R7年度のみ)																
建築設備定期点検業務																
害虫駆除	定期点検 (生息調査)															
	定期害虫駆除															
保安警備業務 (機械警備)																
植栽業務	樹木の剪定															
	樹木刈込み															
	樹木殺虫剤散布															
	芝刈込み															
	施肥・目土作業															
除草作業																
AED点検・管理業務																
電位治療器保守管理業務																
がやがや村まつり警備委託																

維持管理年間計画表

## 6 運営の効率性と管理経費の縮減

## (1) 利用料金と収支計画の考え方・収益確保の見通し（【様式 2-3】収支計画書）

## ■ 利用料金の設定

- ・現在の利用料金設定については、類似施設や近隣施設の料金設定と比較しても、誰もが利用しやすい妥当な金額と考えられることから、現行通りの設定とします。
- ・また、引き続き入館及びプログラムの回数券を発行し、リピート利用につなげます。
- ・定期的に利用者アンケート等を踏まえ、利用料金の検証を行うことで、利用者の利便性及び満足度の向上を図ります。

種類	内容
入館回数券 (2,000 円)	200 円券×11 枚
プログラム回数券 (2,000 円)	200 円券×10 枚

回数券の種類と内容

## ■ 収支計画に関する基本的な考え方

## (1) 積算内容の妥当性と安定的な運営

- ・本施設の運営で重要視することは、本施設を長期に亘り良好な状況で活用し、安定したサービスを提供していくことと理解しており、本施設における管理運営実績に基づいた積算のもと、長期的に安定した収入及び支出計画をご提案しております。

## 安定した収支計画実現に対する考え方

- ① 本施設を長期的に良好な状況で活用
- ② 安定したサービスの提供
- ③ 実現可能な事業計画
- ④ 豊富な管理運営実績に基づいた積算

## (2) 実績・ノウハウに基づく実現性の高い収入計画

## ① 実績に基づく収入計画

- ・これまでの本施設における収入実績を基準に、収入計画を立案しています。直近 2 年間は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け稼働率が下がっておりますが、現在は回復傾向にあり、令和 5 年度以降には、新たに高齢者向けの教室プログラムやレストランメニューの拡充を図るなど、更なる利用の回復が見込めるものと想定しています。

## ② 各種事業収入の考え方

- ・各種教室プログラム等は、本施設での事業実績に基づき参加率を見込み、自主事業の収益に頼らない収入計画とし、事業全体の安全性を確保しています。
- ・なお、教室事業は、気軽な教室参加と継続的に利用していただくことを目的とするため、教室ごとの利益最大化を追求するのではなく、教室事業全体で収支バランスを図り、流行や採算だけにとられない、区民にとって実利的な教室を継続していきます。

## ③ レストランの価格設定

- ・食材の質にあった価格設定を基本としつつ、公共施設として様々な利用目的に対応する選択肢の多いメニュー及び価格設定としています。
- ・また、近隣に飲食施設が少ないことから、本施設が地域の食事処として気軽に利用できるよう、地域への割引チケットを発行し、施設の認知度向上と利用者増に努めていきます。

## (3) 適正な経費節減による安全な施設運営

## ① 一社責任体制による管理経費の縮減

- ・当社では、本施設運営の主要業務である受付事務、運動室の運営、食堂の運営等を一社単独にて担える事業者であることから、共同事業者での運営と比較し管理経費の縮減を図ることができ、支出経費を圧縮します。

## ② 適正な人件費の計上

- ・世田谷区公契約条例（令和 4 年 4 月 1 日現在：1 時間あたり 1,170 円）に基づく、労働報酬下限額を遵守するとともに、近隣類似施設等を考慮したうえで、適正な人件費（給料体系）設定とします。
- ・地域住民を優先的に雇用することで、人件費に占める交通費支払の割合を下げます。

## ③ 専門メーカー及び区内企業への適正な委託費の設定

- ・委託費のうち、専門性の高い点検業務は実績ある専門メーカーに適正価格での発注を原則とし、また、区内企業への委託を優先とした本施設での実績に基づく金額設定を行いました。

## 世田谷区立健康増進・交流施設 指定管理者事業計画書

## (2) 効率的・効果的な管理経費についての考え方

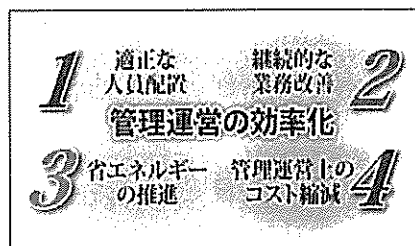
## ■ 管理運営の効率化のための考え方

## (1) 管理運営の効率化にあたっての4つの視点

- ・当社の豊富な実績とノウハウを活用した一社責任体制により、サービスの維持・向上と経費の縮減を両立させます。右記の4つの視点を踏まえた運営を行い、経費を縮減します。

## (2) 予防保全の考え方によるライフサイクルコストの縮減

- ・経費のうちで大きなウェイトを占める維持管理費は、予防保全の考え方により中長期的視点に立った、小修繕を基軸とする管理運営を行います。
- ・最適な計画を立案・実施することで、修繕費・管理コストの最適化を行い、ライフサイクルコスト(LCC)の縮減を図ります。



管理運営の効率化にあたっての4つの視点

## ■ 管理運営の効率化のための具体的な取組み

## (1) 運動室・レストラン等の自社運営による委託経費の縮減

- ・当社では、受付事務、運動室やレストラン等の業務を当社一社で担うことができるため、職員の自社雇用による委託経費（人件費）の縮減が可能となります。

## (2) 適正な人員配置による人件費の縮減

- ・これまでの利用者データ等の統計資料をベースに本施設の需要予測を行うことにより、イベント・教室等の事業開催時等には、柔軟性のある人員配置を行い、人件費のムダを削減します。
- ・職員が複数の業務を兼任する多能化（マルチジョブ）の推進により、情報の共有、人員補完体制の整備等を実現し、人件費を削減します。

## (3) 地域に根付いた人材の確保

- ・地域の特性を理解した、明るく活発で、モチベーションの高い職員を配置し、業務への長期定着を促し、利用者との信頼関係の構築と採用コストの抑制につなげます。

## (4) 一般管理費等の縮減

- ・当社一社単独での運営となるため、共同事業体での運営と比較すると、各企業にかかる一般管理費（事務経費等）が当社一社分となり運営形態をスリム化することで、経費を縮減します。

## (5) 事務経費や広報活動等の省コスト化

- ・内部事務における文書は、両面印刷や裏紙使用等により、紙の使用量削減に努めるとともに、電子化及びペーパーレス化、メールを活用し、印刷費用や通信費の縮減につなげます。
- ・備品・消耗品の発注の際は、複数業者からの見積りにより比較検討を行うことを基本とするほか、一括発注などの方法により、経費の縮減につなげていきます。
- ・広告・宣伝費は、タイミングと状況を判断し効果を測定することで、広告宣伝費の縮減を図ります。

## (6) 業務見直しと継続的な改善による効率化

- ・日常的なコスト意識の徹底による業務の見直し及び改善を行い、「ムリ・ムダ・ムラ」のない管理運営を行っていきます。
- ・当社のノウハウに基づく創意工夫を加えて、随時業務やマニュアルを見直すことで、業務品質の向上とコスト縮減を行います。

## (7) 計画的修繕の実施

- ・施設設備の修繕は、日常及び定期的な点検報告書等のデータ等を分析し、計画的な予防修繕を実施することで突発的な修繕を減らし、安全な施設環境を維持します。

## (8) 省エネルギー推進によるコスト縮減

- ・利用状況に見合ったエネルギー管理の徹底、データ分析ときめ細かい運転計画・運転制御により、光熱水費の縮減を継続的に実施します。（詳細は、45ページを参照ねがいます。）

## 7 提案事項、その他特記事項

## (1) 【様式 2-4】「特に提案を求める事項に関する提案書」による

【様式 2-4】「特に提案を求める事項に関する提案書」を参照ねがいます。