

■ 応募法人別提案資料

(様式第 6 号)		
1-①	基本方針、基本コンセプトの理解	1 ページ
1-②	利用者の平等利用の確保	2 ページ
2-①	「個人情報」と「業務上知り得た秘密」の保護	3 ページ
2-②	行政手続条例等関係法令の遵守	4 ページ
2-③	情報公開についての考え方	5 ページ
3-①	管理に関する経費の削減に向けた考え方	6 ページ
3-②	職員研修及び育成	7 ページ
3-③	利用者サービスの向上	8 ページ
3-④	自主事業の内容や地域連携	9 ページ
4-①	収支計画	10 ページ
4-②	申請団体の経営状況	11 ページ
4-③	職員配置の考え方 (勤務体制等)	12 ページ
4-④	雇用及び労働条件	13 ページ
4-⑤	事業実績	14 ページ
4-⑥	市との連絡調整に関する体制	15 ページ
5	施設・設備等の維持管理	16 ページ
6	効果的な広報手段の提案	17 ページ
7	危機管理に対する方針について	18 ページ
8	環境への配慮について	19 ページ
9	自由提案	20 ページ
(様式第 8 号)		
	管理運営に関する収支計画書 応募法人 A	21 ページ
	管理運営に関する収支計画書 応募法人 B	22 ページ

※この資料は、各応募法人の提案内容について各項目の比較ができるように、作成したものです。

1-① 基本方針、基本コンセプトの理解

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

○基本方針

入間市老人福祉センターの管理運営に際しては、設置目的や基本理念の実現を目指し、「公の施設」の管理者としての自覚と責任を持ち、管理運営を行います。

入間市に居住する老人に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションの為の便宜を総合的に供与し、健康で明るい生活を営むことを目的に、

- ①センターの設置理念に基づき、総合的な便宜が供与できるよう管理運営を行います。
- ②平等かつ公平な取り扱いを行い、誰もが、いつでも気軽に、快適に利用できる環境を目指します。
- ③地域や利用者の意見・要望を受け止め、利用者目線での管理運営に努めます。
- ④個人情報の保護やコンプライアンス順守を徹底するとともに、危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行を図ります。
- ⑤利用者等からの苦情を解決する体制をとり、再発防止に努めます。
- ⑥利用者サービスの向上に努め、効率的な運営を行い、経費の節減に努めます。
- ⑦地域共生社会の一員として、市及び関係機関との連携に努めます。
- ⑧入間市環境基本計画に基づいた管理運営を行います。

○基本コンセプト

「住み慣れた地域で、いつまでも自分らしく生活したい。やまゆり荘で、仲間とともに生きがいを探しませんか・・・」

私達は、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し、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。

そして、人と人との絆を育み、社会を健康に美しくするとともに、やまゆり荘が高齢者の健康と生きがい、仲間づくりの交流拠点となるように取り組みます。

3 応募法人B

○老人福祉センター管理運営の基本理念

高齢者（当事者）と共に『安心・くつろぎの場』『役割の場』『暮らしの場』を創造し 介護予防・地域包括ケアシステム推進の拠点に！！

「高齢化率の上昇と平均寿命の延伸」「少子高齢社会」「認知症の増加」などが急速に進行する中、自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができる社会にするために、地域全体で力を合わせて作り上げる「地域包括ケアシステム」の構築が急務となっています。

私たちは、老人福祉センターは「アクティブシニア」の活動拠点でもあり、互いに支え合う地域づくりの拠点だと考えます。

私たちの運営方針で最も大切にしたいことは、利用者（当事者）の主体化です。これは高齢者福祉、児童福祉、障がい者福祉、生活困窮者支援などあらゆる分野で共通することです。介護予防や生活支援体制整備事業において欠かすことのできない、高齢当事者の主体化を、老人福祉センター運営を通して推進します。

○老人福祉センターやまゆり荘の運営方針

介護予防・地域包括ケアシステム推進の拠点へと更に進化させます。

『健康づくり・生きがいづくり・支え手育成』に向け、利用者にとっての『安心・くつろぎの場』『役割の場』『暮らしの場』づくりを運営の柱にして、事業運営を発展・展開いたします。

2 応募法人A

○本施設の将来像

私たちは、目標とする本施設の将来像として「幸せな笑顔があふれるシニア世代の元気な毎日に寄り添う場所」を掲げます。シニア世代が集まり、講座やイベントで知識や興味を膨らませ、それぞれが楽しみ憩い、自然に仲間となり支え合えるコミュニティが形成される場所を創造します。そして、利用者が健康で楽しい生活を送っていただくお手伝いをし、幸せな笑顔があふれた、利用され愛される施設づくりに全力で取り組むこととお約束します。

私たちは指定管理者としての経験や実績を多岐に活用しながら、下記の5つの運営理念を指針として掲げ、本施設の運営を適切に実施します。

○5つの管理運営理念

- ①「公共性」「公平性」の確保
- ②「安心・安全」の徹底
- ③「きめ細やかな対応」
- ④「民間ならではの」ノウハウの発揮
- ⑤「地域との連携」

○基本方針

本施設の設置目的「高齢者が健康の増進、教養の向上、レクリエーションなど地域の人々と楽しく語り、趣味を通して仲間づくりを行い、健康で明るい生活を楽しんでいただくための施設」を実現するために、3つの基本方針を設定します。

- ①安全・清潔・快適な環境の提供～快適な居場所づくり～
- ②教養の向上と健康の増進～生きがいづくり～
- ③社会活動の支援～楽しい仲間づくり～

私たちは、上記の基本方針を目標に、民間企業としての豊富な知識と経験を発揮し、本施設を確実に運営します。そして、利用され愛される施設づくりに取り組み、将来像に掲げた「幸せな笑顔があふれるシニア世代の元気な毎日に寄り添う場所」を実現します。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

○平等利用の基本的な考え方

やまゆり荘は、「誰もが、いつでも気軽に、快適に」利用できる公共施設であり、人間市民だけでなく、所沢市、飯能市、狭山市又は日高市の区域内に居住する者は、市内に居住する者と同様に取り扱うものとするとしており、やまゆり荘の存在・利活用方法等を知ること、これこそが、平等利用の第一歩と考えます。

①公の施設への理解

- ・市が、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するために設ける施設
- ・正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない
- ・住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない

②市民をはじめ、やまゆり荘を知ってもらうこと

既利用者だけでなく、多くの未利用者の市民に対しても、既存のサービスに加え、新たなサービスを提供することで、気軽に来所できる施設であることの周知（PR）をすることから始めます。

③誰もが、いつでも、気軽に、快適に利用できる環境を創ること

- ・すべての人に対する「おもてなしの心」
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、気持ちよくご利用頂くよう努めます。
- ・いつ来ても快適な居室
施設は、日々利活用されていますが、開所時には「いつもの状態」に戻す必要があります。いつもの状態を正しく把握し、利活用しやすい状態に戻すことで、いつ来ても快適な居室を目指します。
- ・安全・安心な場の提供
安全・危機管理マニュアル・緊急連絡網等を施設の状況に合わせて整備し、緊急時には適切な対応が取れるよう日頃から危機感をもち、利用者にとって安全・安心な場を提供します。

3 応募法人B

職員のレベルアップと利用者への細やかな気遣いを心がけながら、以下の4項目を重点的に行います。

■職員業務の習熟・均等化による偏りのない利用者サービスの提供

施設の管理運営マニュアルを全職員が遵守します。

■特定の個人・団体に利用の機会が偏らないように配慮します。

高齢者の特性を理解したうえでの接遇と、必要に応じた支援対応を行います。高齢期は生活や心が孤立しがちで、寂しい・かまって欲しい・話を聞いて欲しいなどの気持ちも高まり、職員との距離がつつい近くなるケースも見受けられます。他利用者からみて不快とされない距離感をもって接遇ができるよう日々気を配ると共に、高齢期の心理状況などについて研修や事例検討などを行います。また、心身に配慮が必要な利用者について、平等に施設を利用できるように支援対応も行い、利用の機会提供に努めます。

■利用情報提供の均等化による、利用機会の均等化

利用対象者は現在の施設利用者ばかりでなく、市内高齢者すべてと考えております。施設利用に関する情報だけでなく、市や地域の情報、施設イベント等の情報発信は利用者の特性を考慮し、現状の方法の改善に努め利用者が平等に知る権利を得られるよう配慮します。その事により、利用機会の均等を図ります。

■だれでも気軽に意見・要望を伝えられる機会の提供

- ・相談しやすい職員対応
- ・提案箱の設置
- ・利用者懇談会や意見提案の場づくり

今後も更に意見提案の場を充実させ、適宜アンケート調査やミニ懇談会を実施し、利用者の意見・提案・ニーズ等把握して、公平・平等な対応に努めます。

2 応募法人A

○基本的な考え方

私たちは、すべての利用者への平等な対応を基本とし、公共の施設の管理者として差別的な扱いは一切行わず、公正・公平なサービスを提供します。

◎平等利用確保の3原則

- ①特定者による「優先的利用」の禁止
- ②利用者の属性による「差別」の禁止
- ③特定者への「料金面での優遇」の禁止

○具体的な方策

■受付や利用許可の平等

地方自治法第244条の原則に則り、市民の平等・公平な利用を確保します。入間市の代行者としての公平な視点で規則に則った判断をし、市民が誤解や不信感を抱くことがないように、十分に配慮します。

利用規則の適正な運用方法については、マニュアルを定め、スタッフ全員が共通の認識を持って施設利用に関する公正な事務手続きを実施します。

■情報提供の公平性

特定の地域や年代に対して情報が伝わりにくいといった格差が生じない情報提供に努めます。電子媒体やITを苦手とする利用者の存在を理解し、多様な紙媒体を積極的に活用します。

掲示物や配布物で用いる文字やデザインは可視性の高いものとし、ユニバーサルデザインを採用した国籍や年齢・性別・障害の有無に関係なく、全ての人が使いやすい環境を整えます。

■接遇の公平性

全ての利用者に公正・公平なサービスが提供できるよう接遇マニュアルを作成し、全スタッフが共通の理解をもって接客にあたります。接遇・人権・障害者差別解消法の理解等の研修を実施し、スタッフの能力と理解の向上を図ります。特に高齢者の利用する本施設では、大きくはっきりした声でゆっくり話すなどの配慮をし、わかりやすいご案内を心がけます。

2-① 「個人情報」と「業務上知り得た秘密」の保護

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

○プライバシーマークを取得している 該当・ 非該当

■プライバシーマークの取得

平成16年6月に一般財団法人 日本情報経済社会推進協会より「プライバシーマーク」の付与・認定を受けており、7度の更新審査済みです。

■個人情報保護への取組み

①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ともに、企業の社会的責任であると認識し、個人情報保護を企業活動における最重要事項の一つと位置づけ、情報の適切な管理を行います。

②守秘義務誓約書提出の義務づけ

入社時に全職員と「守秘義務誓約書」を交わし、個人情報等、情報の厳正な運用を図っています。この誓約書は退職後においても在職中に知り得た情報の守秘義務を継続させることを誓約させています。違反者は就業規則違反として、懲罰の対象となります。

③教育の徹底とマニュアルの作成

個人情報の十分な理解と認識を持って対応するため、職員には就業前研修・定期研修・職員会議等で個人情報の保護に関する研修及びテストを義務づけております。

さらに、個人情報保護マニュアルを作成し、利用者情報の管理、保存、廃棄には細心の注意を図り、適切な処理を行います。

④チェック体制の確立

所長及び埼玉営業所のエリアマネージャー・埼玉営業所長との間でチェック体制を確立し、互いにけん制することで個人情報の漏洩を防止します。チェック体制の確立により、これまでに個人情報に関する事故を起こしておりません。

⑤保険・補償について

万が一、職員の責任で入間市または第三者に損害を与えた場合は個人情報プロテクター保険により、これを補償します。

3 応募法人B

○プライバシーマークを取得している 該当・ 非該当

老人福祉センターの運営に於いて利用者の住所、氏名、年齢、電話番号など、多くの個人情報を取り扱います。よってその保護体制については下記のように厳しく取決め、遂行いたします。

①個人情報保護体制を確立します

本部に個人情報保護責任者などを配置していますが、これに加え、所長を現場個人情報保護責任者に任命して、当施設の個人情報保護に当たります。

②個人情報保護規程を策定しています

【個人情報保護規程の主な内容】

- 個人情報は適切かつ公正な方法により取得します。
- 特定された利用目的を明示し、個人情報を取得します。また、使用した個人情報は法令に定められた場合を除き、目的外に使用しません。
- 法令に定められている場合を除き、ご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供しません。
- 個人情報の漏えい、滅失、棄損を防止する措置を講じます。
- 本人からの個人情報の開示・訂正・利用停止などの請求があった場合は、迅速に対応します。

③個人情報の取扱いのルールを定めます

④情報管理（情報セキュリティ）※「業務上知り得た秘密」の保護

⑤情報機器（パソコン）管理を徹底します

2 応募法人A

○プライバシーマークを取得している 該当・ 非該当

■基本的な考え方

本部及び運営に携わる施設において、JIS Q 15001 要求事項に則した個人情報管理システムを長年運用しており、本施設でも個人情報管理のノウハウや経験を積極的に活用します。

■個人情報管理体制

個人情報管理を統括する個人情報保護統括管理者を本社に配置し、当管理者の統括下に、本施設の個人情報保護責任者(=統括責任者)を任命します。私たちは個人情報保護方針を策定しており、本施設においてもホームページや施設内での掲示などを通じて、個人情報の取り扱いルール・利用制限等について幅広く公開し、利用者や地域への説明責任を果たします。

■個人情報管理台帳の作成

取り扱う個人情報を抽出し、個人情報管理台帳を作成し適切に管理します。

■個人情報の開示

個人情報の開示請求があった場合、原則本人の同意を得たうえで、入間市情報公開条例および個人情報保護法、関係法令に基づき対応します。

■情報漏洩防止策

個人情報保護マニュアルを事務所に常備し、全てのスタッフが常時閲覧できるようにするとともに、日常的なOJTや研修を通じて、スタッフ教育に積極的に活用します。

■個人情報が漏洩した場合の対応

個人情報漏洩時の対応フローに沿って対応します。

■守秘義務

市長の承認がない場合は、管理運営に関する記録簿等を第三者に閲覧、複写、譲渡せず、指定管理期間終了後も同様とすることをお約束します。

2-② 行政手続条例等関係法令の遵守

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■やまゆり荘の管理運営に際し、下記関係法令及び仕様書等を遵守し、施設の設置目的や基本理念の実現を目指し、「公の施設」の管理者としての自覚と責任を持ち、管理運営を行います。

- ①地方自治法
- ②地方自治法施行令
- ③入間市老人福祉センター設置及び管理条例
- ④入間市老人福祉センター設置及び管理条例施行規則
- ⑤老人福祉法
- ⑥老人福祉法による老人福祉センターの設置及び運営について(通達)
- ⑦レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針(告示)
- ⑧入間市行政手続条例
- ⑨個人情報の保護に関する法律及び入間市個人情報保護条例
- ⑩建築基準法、消防法、電気事業法、その他の建築物及び設備の管理に関する法令等
- ⑪労働関係法令(労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、最低賃金法)等

■コンプライアンス

グループの役員、従業員のほか、グループで仕事をするすべてを対象に「コンプライアンスマニュアル」を定め、工作中や工作中以外の社会生活において守るべき行動の基準を示しており、入社時研修において必ず指導しています。

一般的にコンプライアンスとは、「法令・定款順守」と訳されていますが、弊社グループは、事業活動に関係する「法令・定款順守」に「会社規範・規程等の順守」だけでなく、「お客様の要望や信頼に応える活動」を加え実践し、お客様に愛される、従業員に支持される、社会に信用される企業グループを目指しています。

3 応募法人B

「利用の申請及び許可」「利用料金の免除申請」など、施設の運営や利用手続きにおいて、公正の確保と透明性の向上を図ります。併せて、施設運営、管理が市民の権利利益の保護に資するよう、入間市行政手続条例各項を遵守し運営を心がけます。

■入間市老人福祉センターやまゆり荘における利用申請及び許可について
利用申請においては、大きく個人利用と団体利用があり、各利用申請において、以下のように許可を行います。

【個人利用】

入間市老人福祉センター個人利用簿の所要事項を確認し、利用申請を許可します。尚、障害者利用については、障害者手帳の提示を受け所要事項を確認の上、利用料金減免の許可を行います。

【団体利用】

団体の代表者により記載提出された、入間市老人福祉センター団体利用申込書の所要事項を確認し、利用申請を許可します。

許可にあたっては、申請団体宛の入間市老人福祉センター団体利用許可書の交付を行います。

個人利用者証の導入なども併せて行い、利用申請・許可にあたっては、遅滞なく行えるように全職員へ許可申請受付業務の周知教育を行い、行政手続関係法令の順守と共に、市民サービスの向上を図ります。

■利用の制限・許可の制限などについて ※不利益処分に関わること

管理条例・施行規則にあげられる、利用・許可制限事項、遵守事項を守らず、市及び市民に不利益が及ぶ行為においては、該当者への注意を行い改善が見込めない場合においては、入間市行政手続条例 第3章 不利益処分に従い、利用の制限・許可の制限を行います。

尚、利用者には、分かりやすい言葉で、遵守事項などを周知するため、施設入口に利用のルールを掲示します。

2 応募法人A

■基本的な考え方

私たちは行政の代行者として指定管理者の責務を自覚し、入間市行政手続条例等関係法令を遵守し社会規範に即した公正で透明性の高い事業活動を行います。

行政や市民・利用者の方々に対して信頼と責任のある指定管理を実現するため、コンプライアンス(法令遵守)を徹底します。スタッフ全員に「どんな小さな不祥事でも、周囲に多大な損害や迷惑を与え、会社や自身に対しても深刻な事態(倒産・解雇等)を招く恐れがある」といった意識付けをし、適正な判断のもと施設の運営に取り組みます。

■法令遵守のための体制の確立

問題の発生防止、早期発見、的確・迅速な対応の観点から、法令遵守のための実効性の高い体制を確立します。そして、取組状況を継続的に点検し、問題があれば改善するというPDCAサイクルを機能させ、コンプライアンスの強化を図ります。関連文書(規程・マニュアル・帳票等)や取り組みのチェック体制を確立し、効果を高めます。

法令遵守に関する方針や取組について、全ての社員が理解-実践しやすいように、コンプライアンスマニュアルを整備し、その周知を徹底します。

【主な項目】

- ・業務上の姿勢(公正・清廉) ・対外的な関係 ・情報管理
- ・職場環境 ・雇用労働

■コンプライアンス研修の実施

各種法令の理解、コンプライアンス(法令遵守)の定義・重要性、具体的な対策など基本的事項を習得するとともに、最新の法令や事例も積極的に盛り込んで、現場の実態に即した内容とします。必要に応じて外部の専門家等による講義も実施します。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

公の施設の管理に関する情報の公開を実施するに当たり、入間市個人情報の保護に関する条例に基づき、必要な事項(指定管理者の保有する情報の公開に関する規程)を定め、入間市の情報公開制度に準じ、情報開示に努めます。

◎公開の原則の確立

公開請求があった案件について請求するに相当な理由がある場合、企業秘密や守秘すべき個人情報でない限り、情報公開に応じます。

◎個人のプライバシーの保護

個人のプライバシーは、憲法が保障する基本的人権にかかわるものとして最大限保護しなければならないので、公開を原則とするこの制度においても、例外として非公開とします。

■情報漏えい発生時の対応

万一情報漏えい事故が発生したことも想定し、次の対応を基準として、緊急時体制や連絡要項などを入間市と相談のうえ、マニュアル化します。

- ①発見・報告 情報漏えいに関する兆候や具体的な事実を発覚・確認した場合は、速やかに入間市および本社へ報告します。
- ②初期対応 対策部を設置し対応方針を決定・遂行し、被害拡大および二次被害の防止に努めます。
- ③調査 5W1Hの観点で調査して整理します。事実関係の各種証拠を確保します。
- ④通知・公開 入間市への報告・相談のうえ、やまゆり荘専用ホームページにて公開します。盗難・不正アクセスなどの犯罪性が確認できた場合は、警察へ届け出します。
- ⑤抑制・復旧 被害拡大の防止と復旧のための措置をします。さらに、再発防止の具体的な取り組みを行い、サービスの復旧を行います。
- ⑥事後処理 再発防止策を策定し、速やかに入間市に報告いたします。情報漏えい等の事実が確認できたときは内部職員を処分します。

3 応募法人B

老人福祉センターにおいて、入間市情報公開条例に基づく開示請求に対しては速やかに応えられるよう所長が主責任者として情報公開条例を理解し、指定管理業務における公的資料や利用実績の日頃の記録管理を職員に徹底します。

また、指定管理者として求められる運営法人への情報開示に応えられるよう、施設運営方針や法人経営方針についての情報の掲示などを行い市民への情報提供にも努めます。

当法人は、情報公開規定に基づき、情報を公開しています。また、ホームページでも公開しています。したがって、入間市情報公開条例および、当法人が定めた「情報公開規定」にもとづき、公開の申出があった場合（書面にて申請）、閲覧を可能とします。

2 応募法人A

■基本的な考え方

入間市情報公開条例および入間市情報公開条例施行規則等の関係法令を遵守して、市民の知る権利を保障するために情報公開の取組を適切に実施し、市民や地域社会に説明責任を果たします。情報の開示にあたっては、市と緊密に連携しながら、個人情報保護などにも十分に配慮をします。

■情報公開の体制

開示請求等に備えて、関係法令等を踏まえた情報公開に関する規程を策定します。情報公開担当責任者を本社内に配置し、情報公開の手続きを適切に行える責任ある組織体制を確立します。また、スタッフに情報公開の考え方や公開請求の手続き等の研修を実施し、情報公開への理解を深める教育・指導に努めます。

施設運営に関する情報公開として、市民(利用者)からの請求・問い合わせに対してだけでなく、紙媒体やインターネット媒体を活用した自主的な情報提供を積極的に実施します。利用サービスの内容や自主事業の開催情報及び結果報告などの“知りたい情報”を広く周知することで、施設認知度の向上を図ります。

■情報公開請求時の対応

市民や利用者からの直接的な問い合わせに対し、原則的にすべての情報を公開することを前提に、その内容に応じた適切な情報提供を行います。ただし、市との協議を必要とする(情報開示請求手続きを必要とするもの)場合は、手続き方法を請求者にご案内します。

市民(利用者)に対し、公の施設として条例等に定められる手続きに沿って情報公開を行い、公正で開かれた運営を推進します。

■情報公開にあたっての留意事項

公開請求された情報の中には個人に関する情報が含まれる可能性もあり、定常業務からの情報整理や公開前の内容精査の重要性が求められます。

情報主体に内在する「リスク」を十分に把握・理解し、総括責任者(所長)の指示・監督のもと情報公開に関する規程の内容に従い、遅滞なく対応をします。

3-① 管理に関する経費の削減に向けた考え方

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■再委託に対する考え方

管理運営業務のうち、専門の事業者へ委託の方が業務のレベルとコストの両面から望ましいと判断される業務は再委託します。特に、施設の維持管理に関しては、「施設を安定かつ効率的に管理」することを前提に考えた際、施設を熟知している現状委託している専門の事業者への再委託を考えております。※可能な限り、地元業者を優先いたします。

業務のレベルとコストの精査は必要であると考え、単年度契約を基本とすることで、毎年度複数業者から見積を徴収します。

■経費が最小限になる工夫

- ①効率的・効果的な人員配置
- ②弊社ならではのイベント支援による費用縮減
- ③委託業務の継続的な見直しによる縮減

■経費の削減について

やまゆり荘にて備品及び消耗品を購入する場合、現場に全ての判断を任せるとはならず、予算をベースに複数の見積を取り、指定管理者である埼玉営業所長の決裁を受けた上での購入を基本とします。

■適正な経理・財産管理

公費を任されていることを自覚した上で、経費の削減を心がけるだけでなく、人間市の財政負担の削減への協力は、指定管理者の責務と考え、効率的・効果的な運営を行い、計画的に経費削減を図ります。

■消耗品一括購入システム導入

弊社グループが保有する「ドッグ」という調理器具や、消耗品など約3,000のアイテムを厳選して取扱うカタログ販売システムを活用しています。

弊社グループのスケールメリットを発揮し、安価な商品を安定的に仕入れることが可能となるだけでなく、現場への負担(購入に関わる時間・労力等)を大きく軽減し、業務に専念できる環境を構築します。

3 応募法人B

■職員全員で経費削減に取り組みます

- ①毎月の経営状況を確認し、経費削減のための話し合いをします。
常勤、非常勤関係なく全員で経営状況を把握し、改善するための話し合いの場を月に一回設けます。さらには、予算の立て方や執行は適正であったか、本部経理と検証します。また、現場の経営会議でも適正であったかを検討します。

- ②利用者と共に省エネの徹底を図ります。

施設の空調を夏季は27～28度、冬季は18～20度に設定のお願いを掲示して利用者に呼びかけます。

- ③清掃・修理・メンテナンスは出来る限り自分たちの手で

清掃・修理を委託するだけでなく、清掃やメンテナンス業務の職員の派遣を行い、技術指導、支援、協力をもらいながら、現場の職員自らが清掃・修繕できる技術を身に付け、経費の削減を図っていきます。

- ④計画修繕に因る省エネ対策

修繕費の執行状況に応じて、施設照明を順次LED照明に改修・修繕します。

■柔軟な対応により人件費の削減に努めます

- ①業務マニュアルを作成し、効率化を図ります

業務を可視化し、それぞれの職員に分担することで業務の効率化を図ります。

- ②残業を少なくします

- ③現場の実態に合わせたシフト調整

市内雇用を図ることや通勤手当の削減の観点からも現場での採用を積極的に行います。

- ④法人内の連携を図ります

埼玉事業本部の当該エリアより人員の応援体制があり、必要に応じて即時の人材配置が可能です。

- ⑤その他

軽微な保守修繕や日常清掃など、職員で出来ることは自分たちで行い、経費の削減に努めます。

2 応募法人A

■業務の再委託について

本施設では清掃や保守点検等の業務を再委託する予定です。業務再委託事業者の選定基準として「技術力の確保、緊急時対応の充実、コストの削減」において自社履行より優れている場合は、導人を検討します。技術力と管理能力及び数値根拠(見積書等)を精査し、最高のコストパフォーマンス(費用対効果)を提示した市内事業者へ発注します。市内事業者に委託することで、地域経済の活性化や市内企業の育成を図り、より地域に密着した施設運営を行います。

■経費削減の基本的な考え方

- ①長期機能維持の提案

自社の営繕チームによるPM(予防メンテナンスタブメンテナンスタブ)点検を年4回程度実施し、修繕計画と年間進捗管理に反映します。また中長期修繕計画を核とした最適な修繕メンテナンス周期を構築します。異常が見られない場合でも施設の劣化状態を予測し、計画的に適切な処置を行います。機能停止等を未然に防ぐことで、お客様の安全を確保し、施設の長寿命化を図ります。

当社はすべての施設において営繕チームによる設備一斉点検を実施しています。そこで得た情報は施設スタッフにフィードバックし、長寿命化策として活用しています。多くの自治体より優れた提案(技術的視点による修繕の取り組み)として評価されております。営繕チームによる定期的な点検により、劣化診断とその場での小修繕、予測される施設の課題を確認し、維持管理に活かします。

- ②業務の内製化(自社職員による対応)による経費削減策

スタッフ全員が受付業務・経理業務・清掃業務・日常点検・自主事業補助業務等を遂行できる教育をし、マルチワークによる効率化と業務の質の向上に努めます。また、設備・清掃・警備等における緊急事態にも自社で迅速に対応することが出来ます。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

○人権研修の実施実績を有する、又は実施計画がある **該当**・非該当

■人材育成の基本的な考え方

「人材」はお客様にとって貴重な「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。また、指定管理者制度は、公の施設を行政の代行として管理運営する公共サービス、すなわち“サービス業”であると認識しています。お客様に感動して頂ける仕事ができるように、社員の礼節、実務を重んじ、社会への貢献やその責任を果たすことを第一に考えます。

■研修内容

やまゆり荘を運営していくために、よりよい運営内容の構築と、その実践のための研究機能を担い、適正な運営管理や職員の指導・研修の充実に努めます。弊社は、公共サービスを正しく理解し提供していくために、入社時研修、就業後も定期的に研修を重ね、サービスの向上を目指します。

■研修参加について

専門研修は、参加人数の制限や費用の問題もあり、勤務先の同じ職員が同年度の同時期に研修を受講する事は物理的に厳しいため、受講者が勤務先に持ち帰り、他の職員向けに「職員内研修」を行い、知識の共有と意識の向上に努めています。

- ・入社時研修 就業前の心構え、個人情報保護、礼節マナー研修、危機管理研修、救命救急研修
- ・業務研修 マニュアル研修、接遇マナー、危機管理訓練
- ・ブラッシュアップ研修 接遇マナー研修、個人情報保護研修、施設運営管理研修、危険予知トレーニング、緊急時対応研修
- ・社外研修 市の講座（認知症サポーター養成講座、人権啓発講座等）、セミナー等
- ・職員内研修 社外研修を受けてきた職員が、職場内で講師を務め、研修を受けるだけでなく、職員が能動的に研修に関わることにより、職員の資質向上に繋げる

3 応募法人B

○人権研修の実施実績を有する、又は実施計画がある **該当**・非該当

■職員の資質向上の基本的な考え方

日々の実践、職員一人ひとりの研修に併せて、法人内での先進的な実践交流を行うことで、日々変化する地域ニーズへの対応を可能とします。そのため、当法人では、高齢者福祉施設職員としての「専門性教育」と、高齢者・家族に寄り添う「人間性を培う教育」の2つを重視し、これらを「人間教育」と位置づけて総合的な人権研修・権利擁護の学びと考えています。

■研修のねらい

職員研修を通して、次の4つの力の向上を重視します。

- ①社会認識を深め、視野を地域に広げる。高齢者、家庭、地域をめぐる社会の状況と職員自らに求められる役割を深めます。
- ②利用者（高齢者・家族）の介護予防や生活支援のための専門性、家庭との連携・相談援助について、思いを受けとめ、信頼関係を築き、解決の主体となることを援助する力を培います。
- ③地域との連携に向けて、地域のニーズをつかみ、地域の人たちの力を引き出しつなぐ力を育みます。
- ④安全管理・衛生管理・危機管理に対する意識の徹底と能力の向上を目指します。

■研修の内容

- (ア) 人間性、倫理観、チームワーク形成
- (イ) 社会観、共生ケア指針、法令遵守 (ウ) 支援技術の向上
- (エ) 傾聴力、共感力 (オ) コーディネート力
- (カ) 危機管理能力・苦情処理能力 (キ) 保健衛生・アレルギー
- (ク) 先進事例、情報交換 (ケ) 職員としての心構え

■研修計画

法人本部の採用・研修担当部署の年間スケジュールに則って実施します。

2 応募法人A

○人権研修の実施実績を有する、又は実施計画がある **該当**・非該当

■基本的な考え方

高齢な利用者と接する本施設のスタッフは高齢者の行動特性や気持ちの理解が必要となります。また、高齢者の目線で受け答えのできる接遇の能力も不可欠となります。私たちは、本施設の特性にあわせた研修を行い、利用者が安全で快適に楽しく過ごせるよう、職員の資質向上を目指した職員研修を実施します。

昨今の労働力不足は、今後さらに深刻化します。私たちは、人材を確保し、安定的な運営を図るためにも、人材育成および研修によるスタッフの能力や生産性の向上に取り組みます。

■研修計画

施設の設置目的を達成するために、体系的な職員研修制度により個人の資質を向上させ、高水準で安定したサービスを提供できる人材を育成します。

- ・接遇・マナー研修 公平・平等でホスピタリティ精神あふれる対応を習得
- ・理念研修 行政が推進する政策や公の施設のあり方を理解
- ・維持管理研修 施設の機能・設備や維持管理に関する知識を習得
- ・コンプライアンス研修 公の施設運営に必要な法令遵守の理念を学ぶ
- ・個人情報保護研修 個人情報の適切な取り扱い方と漏洩の防止策
- ・人権研修 個人の尊厳・権利のあり方について理解を深める
- ・リスクマネジメント研修 事故の未然防止策・ヒヤリハット等予防的対策を習得
- ・エイド研修 緊急時の対応や安心のための救急救命法を習得
- ・防災研修・防災訓練 防災の基礎を学び、訓練を実施
- ・福祉研修 福祉の仕事の専門性や役割、コミュニケーションを習得

■フォローアップ研修

基本業務研修を修了し業務に就いた後も、常に自らのスキルを洗練・向上させ、最新の情報を収集するため、年2回のフォローアップ研修を実施します。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■利用者サービス向上に関する取り組み

- ①利用者アンケートの実施（年1回以上） ②コミュニケーション重視
③ヒアリング調査 ④自己点検及び評価への取り組み（セルフモニタリング/PDCA サイクル）

■利用者の増加に対する提案

- ①浴室へボディソープの設置 ②カラオケ機器の新機種導入
③麻雀の導入（卓・麻雀牌・椅子） ④椅子・テーブルの設置

■利用者増加に対する提案（事業）

- ①交流ボード ②新60歳歓迎会 ③図書室の充実 ④各種教室
⑤シニアワークス・企画 ⑥バーゲンブックの販売 ⑦レクラランキング
⑧おさがりサイクル

■意見・要望の受付と対応

①基本的な考え方

利用者や近隣住民から苦情があった場合、真摯に受けとめ、所長または副所長の指示の元で迅速・公平な対応を行います。しかし、その苦情の大半は、「職員（人）の対応（言動）に不満を持たれること」であると認識しており、社員の礼節（接客対応）で回避や収束できるものが多いものと考え、「人間力の向上」を目指します。

②苦情の未然防止策（礼節・マナー研修）

職員一人一人が「顧客に感動を商品として提供するグループの社員」であることの自覚を持つとともに、苦情をトラブルに発展させない対応を研修内で徹底的に行います。

③問題の沈静化

- ・一次対応：(1)苦情の原因（真意）を正確且つ迅速に把握し、事実確認 (2)解決策の提示及び交渉 (3)合意した解決策の実施を行います。
- ・二次対応：月1回開催する職員会議において、全職員で情報共有すべき課題としてとりあげ、同じ苦情が起きないように根本原因の解消に努めます。
- ・データ蓄積と再発防止への取り組み：苦情内容や、対応・解決した事案は、データベースとして蓄積し、再発防止する体制を構築します。
- ・早急な対応及び報告：苦情発生の際、関係各所への迅速な報告と現場での素早い判断を行います。

3 応募法人B

①利用者懇談会の実施

年2回利用者懇談会の実施とアンケート等のニーズ調査を実施

②落とし物管理（落とし物記録簿による管理と保管ルール）

利用者へ落とし物の保管期限や管理方法を周知するとともに、落とし物記録簿と落とし物本体に照合できる管理票を貼り、掲示・保管管理します。

③軽度者（要支援1、2程度）の方への配慮や必要に応じたケア

ご家族や地域包括などと連携するとともに、極力長く地域生活が送れるように要注意の軽度者については、職員が情報共有し、下足の管理や忘れもの対応の注意など必要に応じて見守り・声掛けを行います。

④利用者登録事項の精査や見直し

高齢者の生活環境・家族環境は家族との離別や別居など2～3年で大きく変化することも多く、緊急連絡先等の登録内容の精査も含め定期的（2年毎）に利用登録情報更新を行い、万一の時の緊急対応に備えます

⑤高齢期に合わせた配慮

- (1)やまゆり荘独自の職員向け、コミュニティバス時刻表作成
やまゆり荘独自の時刻表を作成し、直ぐにご案内ができるようにします。
- (2)靴の履き間違い防止策
洗濯バサミを利用した間違い防止タグを作製し、間違い防止に努めます。
(傘間違いにも応用)

⑥やまゆり荘の利用周知

施設・設備の见えないサービスを、知ってもらえる事もサービス向上と捉えています。

・人工温泉の周知

安心して入浴を楽しめるように、風呂場の入り口に実物の温泉石を展示し、脱衣場には温泉効能書を表示し周知をはかります。

2 応募法人A

■利用者サービスの向上に関する取組

高齢な利用者のニーズを的確に把握し、施設を利用しやすい環境を整備することで、満足度の高いサービスを提供します。

- ①サービスのバリアフリー ②見やすい館内掲示 ③情報コーナーの設置
④避難経路の掲示 ⑤公共交通の利用促進 ⑥椅子・机の購入 ⑦シャワーヘッドの購入 ⑧卓球台の購入

■利用者増加に対する提案

利用者増加に向けた具体的な取組として、以下の3つを実施します。

①巡回バスの増便

②機能訓練・介護予防のためのシステム「DKエルダーシステム」を搭載したカラオケ端末を設置。設備維持費として1曲50円を徴収。

③魅力的な自主事業

■利用者アンケート等の実施と対応

現場職員による直接的な対応と利用者アンケートを実施します。

■意見・要望の受付と対応

現場での意見を一過性の事にせず、組織全体で情報共有して事後の検証へ有効活用します。対応結果は可能な限り施設内での掲示などで公開することで、利用者への説明責任を果たし、真摯に取り組む姿勢への理解と信頼感の獲得につなげます。

■職員の接遇

私たちは「出会った人を必ず笑顔にしたい」との気持ちで日々の業務に取り組んでいます。本施設に適合した接遇マニュアルを作成し、接遇・マナー研修を実施します。

■利用者トラブルの未然防止と対処方法

連絡系統や責任の所在を明確にして統率のとれた即応性のある対応を取り、トラブルの被害を最小限に留める対応を心掛けます。

■苦情等に対する基本的な考え方

私たちは迅速で誠実な対応を徹底し利用者の信頼を高めるとともに、日常からトラブルの未然防止にも努めます。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■施設の設置目的に沿った事業展開

①基本的な考え方

やまゆり荘の設置目的を十分理解した上で、弊社が指定管理者として管理運営している類似施設における好評な事業の水平展開をするなどして自主事業を計画しています。

- ・各種大会 ・シニアカラオケ大会 (老人クラブ共催事業) ・5市対抗ミニゴルフコンペ ・越生梅林観梅日帰りバスツアー ・児童とのふれあい事業 (児童センター連携事業) ・四季折々のイベント ・敬老コンサート ・介護予防教室

■地域連携について

①基本的な考え方

やまゆり荘の運営にあたっては、職員と高齢者支援課、関係機関とのコミュニケーションを密にし、共通の目的に向けて役割を分担しあう協働関係や信頼関係の構築が必要不可欠だと考えます。

②関係機関、他施設との“連携”

日常から地域の医療・保健関係機関、福祉関係機関などと連携し、地域の保健福祉に関する情報の把握に努めます。

③他施設との連携及び地域ネットワーク構築

やまゆり荘への期待は、多くの高齢者がいきいきと充実した生活を送ることができるよう健康寿命を延ばすために活用される施設と考えます。今まで以上に地域のネットワークの活用や連携を図り、施設の利用率と施設の価値を向上させることだと考えます。

④ボランティアの積極的な受け入れ

地域の人々によるボランティア活動は、社会資源であり、地域社会とやまゆり荘をつなぐ活動の柱の一つとして位置付け、連携・協力体制を強化していきます。

⑤日常利用や行事への参加

地域ボランティアの協力・連携を求め、事業や教室等を実施する中で、それぞれのボランティアの能力を活用し、講師として活躍する場を提供したいと考えております。

3 応募法人B

■自主事業の考え方

各教室や講座はそれぞれの目的を持っていますが、大切な事は、『安心・くつろぎの場』『役割の場』『暮らしの場』づくりです。高齢利用者間の繋がりや輪を広げ、加齢と共に家族、近所、地域(社会)との繋がりが希薄化していく高齢者自身がこの拠点施設で新たな仲間と自己実現の夢に出会えるよう応援します。

(1)生きがいづくり・教養講座

- ①スマートフォン講座 ②習字教室 ③折り紙教室 ④絵手紙教室

(2)健康づくり・親睦活動

- ①手足指体操&気功教室 ②簡単太極拳(1時間) ③ラジオ体操(15分) ④ミニわいわいサロン(2時間) ⑤健康講座(90分) ⑥健康相談 ⑦健康講座&簡易健康測定 ⑧バス・ハイク ⑨やまゆりエルダー講座

(3)ボランティア活動 月一清掃DAY

■地域との連携に関わる考え方と連携事業や取組み

施設利用者と職員だけによる事業運営では、これからの地域福祉を支え担う拠点施設となることは出来ないと感じており、地域との連携や協力を仰ぎ、地域全体で高齢者が安心して過ごせる社会づくりが出来るよう、様々な地域連携事業を大切にしていきます。

(4)地域の高齢者支援

- ①老人クラブ連合会の事務局運営 ②送迎バスによる移動支援

(5)娯楽・演芸・イベント

- ①やまゆり長寿フェスティバル ②演芸大会&ミニ寄席

(6)交通安全・防犯等の啓発講座

- ①高齢者交通安全教室 ②防犯対策講座

2 応募法人A

■健康増進のための事業

・心身ともに健康を維持するために、介護予防と健康増進の講座を実施します。「DKエルダーシステム」を活用して、厚生労働省が定める総合的な生活機能向上の柱となる3つの機能「運動・口腔・認知」の維持向上を図ります。

・当社が運営している指定管理施設へマイクロバスに乗って遠足に出かけます。季節を感じながら楽しい一日をお過ごしいたできます。

■生涯学習支援

・各種教室の開催

水彩画教室、書道教室、ちぎり絵教室、スマートフォン教室、絵手紙教室等利用者の要望により講座を増やす予定です。

・おんがくカフェ

懐かしい音楽や童謡を聴いたり歌ったりしながら、美味しいお茶とお菓子をいただきます。

・クラシックミニコンサート

当社の音楽大学出身社員企画のミニクラシックコンサートを開催します。

■社会活動への参加

・講師育成事業 ・施設ボランティアの募集 ・世代間交流

■その他の事業

・カラオケ利用の有料化(1曲50円) ・お風呂でのサービス 緑茶風呂やゆず湯など ・季節感体感事業 ・シニアネイルアート

■地域連携

・防犯への取組 ・広報活動の連携 ・教育活動への貢献

・運営委員会の開催

・老人クラブ連合会との連携 老人クラブ連合会の事務事業に関するの実務を確実にを行い、老人クラブの活動と発展に協力します。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■指定管理料のご提案

指定管理料は、246,840千円(税込)。指定期間5年間上限247,460千円に対し、99.7%のご提案をします。5年間で620千円の削減効果が見込めます。

※詳細については収支計画書をご参照願います。

3 応募法人B

■事業収入

指定管理料/事業収入と事業支出の差額分を計上

利用料金収入/有料の利用者を増やし過ぎて、65歳以上の高齢者福祉事業に影響を与えない範囲での収入を目標とします。

自主事業収入/各講座の魅力アップを図り、参加費を払ってでも受講したい企画を年々増設します。

■有給休暇10日付与される者に対して有給消化義務化を考慮に入れ、一日の勤務体制を常勤者2~3名・非常勤者3~4名を基本としています。人件費は各職員の経験年数などに応じて給与を変動するものとし、長く勤めることができる給与体系としていきます。

■管理運営費 施設維持にかかる消耗品、事業所運営管理にかかる費用と、事業所を統括する本部管理費などを計上しております。

■事業費 事業運営にかかる消耗品、講師謝金や行事費などが主です。

講師謝金/リタイア後の60代、新規利用者獲得と介護予防(フレイル対策)としての講座の充実のため、専門性を持つ講師による講座企画で年額72万円を計上

行事費/『送迎バスによる移動支援』費として58万円を計上。

■その他 光熱水費、修繕費、共に市提示の額で提案

※収支等の詳細は収支計画書をご参照願います。

2 応募法人A

■基本的な考え方

本施設を利用している利用者層はもちろんのこと、利用機会の少ない市民の声も広く聞き、より多くの市民が納得できる施設運営に努め、その結果サービスの低下にならないような収支をめざします。利用者ニーズの多様化に対応しつつ、行政、市民、指定管理者が一体となった管理運営を推進するとともに、本施設を貴重な経営資源と捉え、より効率的、効果的な収支計画としています。

■収支計画の詳細

・収入の部

利用料金収入はこれまでの実績に比較し増収させる計画です。65歳未満の利用者増を見込んでおり、実施可能な範囲での計画となっています。また自主事業による収入内訳はイベント参加費、カラオケ利用料を見込んでいます。

・支出の部

的確な人員配置は施設運営で最も大切な要素ではありますが、利用者の安全安心にも配慮した人員体制をとります。開所中は常勤職員3名、受付2名、介護福祉士1名の6名体制で運営する計画です。また必要に応じ本部からの応援などにより増員をします。

受付に配置を計画している介護福祉士は、主に利用者相談とメンタルケアを行います。また他の利用者との交流を促進し、話し相手やレクリエーション参加を促します。さらに健康チェック、機能訓練などを行い利用者の健康増進にも寄与します。

■経費削減の基本的な考え方

過度な経費削減は利用者の満足度の低下につながることも理解し、計画的に実施します。民間企業としての特性を最大限活用し、創意工夫をもって効果的な経費の節減に努め、指定管理料の削減に貢献します。経費削減を検討することにより結果として環境保全や人との関わりなどの付加価値が生まれることを、私たちは大切に考えます。経費削減によって生じた新たな財源や労力は、サービス向上や地域貢献、本施設や利用者のために活用します。

※詳細は収支計画書をご参照願います。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■事業の経過およびその成果

政府が掲げる「地方創生」政策のもと、地方自治体においては財政再建と地域活性化へのニーズが高まっており、自治体が提供するサービスを民間に委託する流れが続いております。また、我が国の経済指標は低めではありますが好調を継続しております。

しかしながら、好況が見込まれるのは東京五輪開催の2020年までとの認識がある中、国際情勢についてはなお不安要素があり、各企業は競争力強化のため、なお一層のコスト削減が迫られている状況にあります

このような市場環境のもと、現場でサービスにあたる社員の教育に力を入れ、お客様のニーズに応じた業務を適正な価格にて受託するように努め、社会サービス事業においては、特に力を入れている学童保育・児童館・子育て支援受託業務において、全国の自治体から新規案件を受託し、事業拡大を実現いたしました。また、既存の施設管理および学校給食受託業務等におきましても、堅調に推移をしております。当連結会計年度の社会サービス事業全体では、小規模の案件も含め282件を新規獲得し、期中終了は28件となった為、新規案件が売上および利益貢献をする中、既存契約においてもコスト管理の徹底による収益確保に努めてまいりました。

以上の結果、売上高合計は242億65百万円(前年同期比13.4%増)となり、営業利益は5億74百万円(前年同期比35.3%増)、経常利益は6億47百万円(前年同期比31.9%増)となりました。また、法人税を計上したこと等により、当期純利益は3億61百万円(前年同期比32.2%増)となりました。

■資金調達

弊社の金融機関取引については、大新東グループ(大新東㈱・シダックス大新東ヒューマンサービス㈱の両社をいう)の親会社であるシダックス株式会社より一括調達を行っており、当社独自の資金調達は行わず、親会社から必要資金を随時借入れして運営しております。

3 応募法人B

当社の経営・財務の強みは、金融機関からの借り入れを行わず経営を行ってきた強い財務体質にあります。資金調達は出資金と事業により蓄積した資産によって賄います。その為、資金調達はすべて自己資金によって賄います。

第16期決算を終え、正味財産は6億4千万、第17期決算を終え、正味財産は6億6千万、平成31年3月期末で第18期決算を終え、正味財産は6億7千万となり毎年正味財産を増やし毎年増収・増益となっており、平成16年以降は黒字決算で終わっています。

■財務諸表 固定負債について

決算報告書、貸借対照表 第18期【固定負債】の内訳は『長期借入金 6億7千万円=出資金』『長期預り金 3億1千万円=積立金』『協力債』です。いずれも返金する為、固定負債に計上していますが、その他、固定負債に金融機関からの借り入れはありません。

2 応募法人A

■予算と執行状況について

平成30年度の予算と決算の執行状況は次の通りです。平成30年度の収入見込み2,750,000千円に対し収入実績2,668,050千円でした。支出見込み2,660,000千円に対し、支出実績2,612,523千円でした。当期純利益予算60,000千円に対し47,961千円でした。収入差額は、維持管理施設(総合病院)の契約終了のためですが、収支結果に大きな変動はありませんでした。ほぼ予算通りに推移しております。

■財政状況の健全性

当社は、創業より49年赤字無しの経営を維持しています。過去5年間において、売上高及び経常利益とも安定しています。流動比率は2:1の原則と呼ばれ、200%以上が安心の目安と言われていますが、当社は300%を超え短期的な資金繰りと、恒常的な高い支払い能力を有しています。また自己資本比率は80%以上を維持しており、経営の安全度が高く、財政面からも本事業を安心して行えることを示しています。

■法人税、消費税の滞納はありません。

■安定した経営ができる基盤

当社の売上高の内訳は、ビル管理事業、指定管理事業、サービスマスター事業、その他工事部門等の4分野に分けられます。ビル管理事業の売上高は約20億、指定管理事業が6億、サービスマスター事業は約5千万、その他が7千万となっており、4つの事業が安定経営の基盤となっています。

■指定管理施設を運営する人材(社員)が豊富

社内組織でPPP推進室を設けており、指定管理を専門に運営する部署として機能しております。そこで働くスタッフは指定管理事業に誇りとプライドを持ち日々の業務にあたっています。社員教育では、社内研修だけでなく定期的に社外講師を招き、公共施設に従事するスタッフのスキル向上に努めています。

4-③ 職員配置の考え方(勤務体制等)

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■指定管理者業務を行いうる十分な組織規模

①基本的な考え方

サービスを提供するのは、“人”であり、サービスを提供する人の知識、能力、技術、仕事に対する取り組み方により、サービスの良し悪しが決定されるものと考えます。

やまゆり荘のサービス低下を招かないよう、適正な人員配置及び職員がイキイキと長く働ける環境整備に努めます。

②現場をサポートするエリアマネージャー制度

埼玉営業所にエリアマネージャーを配置し、所長・職員と密接に連携を図り、現場をサポートしながら、経営視点で総合的なマネジメントを行います。

③埼玉営業所に在籍するエリアマネージャー間によるサポート

埼玉営業所のエリアマネージャーは、7人在籍しており、エリアマネージャーが管理する受託施設からの支援以外にも、他のエリアマネージャーと連携することで、補完できる体制を構築する事が弊社の強みでもあります。

例えば、学校休業日等(土曜日や学校長期休業日)であれば、学校給食に従事する人間を一時的に配置する事や、土日等に開催するイベントの手伝いも可能となります。

■人員配置及び職務分担

所長(責任者)	常勤1名	運営責任者	週40時間月給制
副所長(副責任者)	常勤1名	運営副責任者	週40時間月給制
事務職員	常勤1名	事務責任者	週40時間月給制
職員	非常勤6名	常勤職員の補佐	週30時間(平均)時給制
エリアマネージャー(営業所)	1名	運営統括責任者	

■ワークスケジュール

所長、副所長のいずれかが出勤する体制を取ります。この他に、全員出勤により職員会議を開催し、情報共有及び意識向上に努めます。

「常勤職員3名・非常勤職員6名 合計9名によるローテーション勤務」

3 応募法人B

職員配置は「仕様書」に基づき、また人件費節約の面から、

<送迎バス運行日(週2日)>と

<運行日以外>に区別し、以下の通り配置し運営します。

■送迎バス運行日以外 5~6名 ①

■送迎バス運行日(週2日) 6~7名 ②

①運営上の必要最低限人数は4名ですが、非常勤者の収入制限や個人事情による勤務時間短縮等の制限条件を加味し、さらにコスト削減を考慮し半日勤務等を設定してシフトを組みます。このため、人数的には5~6名になります。

②大型バス運転手及び添乗者(利用者安全確保のためバス乗降補助業務)として増員添乗者が他業務を兼務可能な時は、最低6人体制とします。

③老人クラブ連合会事務局担当は、イベント(諸イベントや定例役員会等)を含め常時対応必要な側面もあり、極力1人は出勤できる体制とします。

※本人の希望に応じて勤務条件を相談して決めます。

※非常勤者でも社会保険加入者がいます。

※全員が勤務時間内で業務完了するようシフトを組みます。

2 応募法人A

■基本的な考え方

円滑な施設運営において人員配置は非常に重要であると捉え、経験と技能を有した人材を配置し、安定した運営を実施します。

■管理体制

責任者(正社員:常勤)、副責任者(正社員:常勤)1名、設備・運転手担当(正社員または嘱託社員:常勤)、介護資格保有者(パート社員:非常勤)2名、受付スタッフ6名(パート社員:非常勤)の計11名体制で運営します。運営にあたり当社PPP推進室がバックアップ体制をとり、緊急時・繁忙期には経験豊かな有資格者等による臨時増員を実施し円滑な運営をお約束します。

■勤務体制

責任者を含め常時6名以上で勤務する体制を確保し、日常業務のみならず災害・事故発生時の指揮系統を明確にし、不測の事態発生時に備え常に即応体制をとります。責任者、副責任者、受付職員2名、また設備担当(運転手)を配置、さらにお風呂利用中介護ヘルパーを配置します。

■具体的な職員配置

事務所に責任者及び副責任者が毎日8時15分~17時15分まで勤務することを基本として、受付スタッフによる勤務ローテーションを合わせて6名以上で運営します。

■配置スタッフの職能

責任者、副責任者は指定管理者制度を理解し、管理職としての自覚と能力を併せ持ち、高齢者施設の運営に熱意を持ち、福祉施設を通じて社会貢献ができる人材を配置します。また穏やかな性格で、人と接することが好きな人材を配置します。設備(運転手)は送迎バスを運転し、利用者 と接する機会も多いことから、設備技術に長けた人と話すことが好きな人材を配置します。受付および介護資格保有者は常に利他の心を持ち明朗快活で利用者の気持ちに寄り添えるボランティア精神の豊かなスタッフを配置します。

■有資格者

当社には、多数の有資格者が在籍しており、専門性の高い施設運営が可能です。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■労働諸法の遵守及び労働条件

①労働関係法令の遵守及び労働条件

労働基準法などの労働関係法令を遵守します。社会保険は、要件を満たす職員全員に適用します。

②健康管理

・入社時に健康診断の受診を義務づけています。・健康管理を徹底します。

③感染予防対策

・ノロウイルスの感染予防の為、生の二枚貝の喫食を禁止しています。
・ノロウイルスの疑いがある者は、陰性確認されるまで就業停止とします。

■障害者や高齢者の雇用、住民の雇用への配慮

①障がい者の雇用

弊社グループ内の各事業会社における障がい者雇用促進・定着を進めるため、特例子会社としてシダックスオフィスパートナー株式会社を設立しています。「平成28年度障害者雇用職場改善好事例募集」で最優秀賞(厚生労働大臣賞)を受賞しています。

※グループ全体での障害者雇用数はカウント換算459.0人、雇用率は2.27%

②高齢者の雇用

弊社の定年は、一般契約営業社員は満65歳、社員は満70歳と定められていますが、高齢者の雇用については、①65歳未満までは通常の採用、②65歳以上から70歳未満までは特例雇用の採用(本部承認)、③70歳以上については人事承認(会社)により雇用(継続含む)が可能となります。

③現在お勤めの職員、地元優先雇用及び待遇面への配慮

現在お勤めの職員の継続雇用の考え方は、施設を通して市民に広く貢献してきた方の優先雇用を基本としています。既存職員の雇用機会を奪うこと無く、継続して雇用することで雇用の確保と業務の安定性が図れると考えます。また、不足人員については、地域活性化の観点より入間市民を優先的に採用します

3 応募法人B

年齢よりも働く意欲と人間性を重視し、市民の方を優先的に雇用します。障がい者の雇用も視野に入れ、且つ、人材確保のためにも働く意欲が継続するような労働条件の改善も行ってまいります。

■雇用に関する考え方

老人福祉センターを、利用する利用者や地域住民とともに楽しく、そして魅力ある場所になるよう築き上げていく上で、職員の役割とその資質が非常に重要です。日々、利用者との向き合い寄り添う姿勢や情熱を持ちつつも、常に時代や地域の新しいニーズを受け止め、主体的に実践できる視野の広い職員が老人福祉センターには求められてくると考えています。

そのため、雇用にあたっては熱意・個性・スキル等を判断します。また、当法人の基本方針である全員経営参加の観点から、全職員の意見を聞き、雇用可否の判断をします。雇用後は意欲や資質をいかに継続させていけるかが重要であり「職場定着」の取り組みを併せて重視する事も伝え、長く勤務できる人材の確保に努めています。

■熱意・個性・スキルと入間市民優先の採用

入間市民で高齢者福祉分野での経験者や関連資格取得者を優先します。また、障がい者や65歳を過ぎた高齢者でも熱意・個性・スキル等で判断し雇用することも視野に入れ、働く機会を提供し人材確保に努めます。

■労働条件・就労環境について

就労者の平等な労働環境を目指します。全職員が平等にやまゆり荘の運営に意見を述べ、全員参加の事業所会議の合意に基づいた働き方を自らで決めることが可能です。『就業規則』及び『給与規程』についても、法人のモデル就業規則をもとに事業所内で話し合い、法人事業本部の決裁を受けて作成提出をします。その中でも、長く務め経験を積み上げた職員は、大切な人材と考え経験給を盛り込み、職員の定着率をあげる仕組みを作るなど、現場の話し合いによる働き方づくりや、やり甲斐づくりで、ディーセントワークを実践しています。

2 応募法人A

■労働関係法令の遵守

労働基準法等の関係法令を遵守し、雇用関係の維持に努めます。労働基準法に基づいて作成された就業規則を整備し、勤務時間等の労働条件や待遇の基準を規定し、職員が安心して働ける体制を構築します。

■スタッフの就労条件

常勤職員は1日8時間1月勤務日数21.5日を上限にローテーション勤務を行います。また厚生年金、健康保険、雇用保険を付与します。非常勤職員はパート雇用とし、1日3時間～4時間1か月勤務日数15日前後とします。賃金は時給1,000円～1,500円とし、職能に応じ決定します。

■柔軟な雇用体制

可能な限り正規職員を雇用し、パートアルバイトなどでシェアする安易なコスト削減を避け、全ての職員は財産(人財)であるという姿勢のもと、長く勤めていただけるスタッフを確保します。

■「働き方改革」の取り組み

当社においても「働き方改革」の理解を深め、多様な働き方を可能にする意識を向けるため、各種取り組みを実施しています。

■快適な職場環境の形成

ワークライフバランスに配慮した職場環境を整備します。産業医が定期的に面談し、心身の健康保持・増進に向けた取り組みを行います。安全と健康を守り労働災害を防止する快適な職場環境を形成し、PDCAサイクルを自主的・継続的に展開することにより安全衛生水準の向上を図ります。

■障害者や高齢者の雇用

障害者の就労と社会参画推進を積極的に支援し、福祉活動に貢献しています。本施設では、受付スタッフとして障害者1名の雇用を検討します。また、経験豊富な高齢者の採用を検討します。

■市内雇用への配慮

公共施設が地域にとって重要な雇用創出の場としての役割もあることを理解し、私たちは市内雇用を優先します。市内雇用が本施設にとって貴重な付加価値となる運営に努めます。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■同種施設の管理運営実績

全国で229ヶ所の施設を指定管理として管理運営しております。

老人福祉施設は、平成29年度より埼玉県白岡市老人福祉センターの指定管理者として管理運営、老人福祉施設の実績は8件あり、専門性を磨き高めているところです。

また、公共施設においては、約300の自治体様からのトータルアウトソーシング(複数業務の一括受託)による業務委託をはじめ、給食、図書館や観光・温浴施設など多岐にわたる業種・業務の外部委託等により、自治体様の行財政改革、効率運営に協力させて頂いております。

「人と社会を健康に美しく」の理念をもち、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」をビジョンに掲げ、社会をより良くするために、人が関わるサービスを高度化し、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。

「児童福祉」の分野に注力した結果、埼玉県の受託実績をはじめ、今では全国667ヶ所の児童福祉施設の管理運営をしていますが、高齢者福祉施設についても注力すべき事業と考えており、指定管理者における効率的な運営方法、好事例や改善点を取り込み、「高齢者が健康にイキイキと活動してほしい」という願いを持ち、グループを挙げて取り組んでいます。

3 応募法人B

■指定管理者としての類似事業実績

- 北海道 ○○市老人福祉センター 指定開始 H19.4.1～
- 北海道 ○○市老人憩いの家 指定開始 H21.4.1～
- 北海道 ○○市老人福祉センター 指定開始 H18.4.1～
- 埼玉県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H20.4.1～
- 東京都 ○○区老人福祉センター 指定開始 H23.4.1～
- 東京都 ○○市福祉センター 指定開始 H26.4.1～
- 東京都 ○○市いきいきセンター 指定開始 H30.4.1～
- 東京都 ○○区地域交流館 指定開始 H20.4.1～
- 東京都 ○○区シニア活動館 指定開始 H22.4.1～
- 東京都 ○○区シニア活動館 指定開始 H23.4.1～
- 東京都 ○○区シニア活動館 指定開始 H25.1.1～
- 東京都 ○○区いきいきプラザ 指定開始 H16.12.1～H30.3.31
- 神奈川県 ○○市○○館 指定開始 H27.4.1～
- 富山県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H28.4.1～
- 静岡県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H25.4.1～
- 愛知県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H22.4.1～
- 愛知県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H30.4.1～
- 広島県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H22.4.1～
- 広島県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H22.4.1～
- 広島県 ○○市老人福祉センター 指定開始 H22.4.1～

上記実績ばかりでなく、介護保険、児童福祉、障がい者福祉、生活困窮者自立支援事業など、多様な福祉分野の事業を全国で行っております。この実践と専門性を共有することで、福祉全般の社会的包摂力を持った事業所が各所で生まれています。

2 応募法人A

■高齢者、健康増進施設の指定管理実績

指定管理施設運営において、利用者のほとんどが高齢者という〇〇市市民健康文化センターの運営についてご紹介します。

〇〇市市民健康文化センターは、太陽光と太陽熱を活用した多目的浴室・多目的ホール・大広間・会議室・談話室・軽食堂を備えた施設です。平成15～21年度は運営委託、平成22～30年度は指定管理者として施設運営を行いました。

年間約9万人の利用者の大半が高齢者であるこの施設では、受付に看護師を配置し、緊急対応や救護なども実践してきました。またレストラン運営や様々な自主事業を開催し利用者増を実現しました。

当社は、受付案内・看護師業務・健康相談・清掃・レストラン運営・舞台操作・自主事業の業務を担当しました。自主事業開催では、そば打ち・着付け・吊るし雛・絵手紙・水彩画・各種発表会・クラシック演奏会などを開催し、利用者から大変喜ばれました。

■老人福祉施設の管理実績

当社の建物管理事業として、老人福祉法に規定されている高齢者施設の維持管理実績は多く、老人福祉施設、特別養護老人ホームなど多数の受託実績があります。また、清掃、設備、警備、設備保守点検、修繕を受託しております。

入間市老人福祉センターは老人福祉法に規定されている施設ですが、比較的元気なお年寄りが集う施設でもあります。健康づくりや介護予防を推進する事業を積極的に行います。また、利用者に健康や日常生活に課題があると思われる場合には積極的に声掛けを行い、相談を促し、必要に応じて介護事業者などへつなげていきます。

当社には介護職員4名、看護師4名が在籍しており、福祉施設の運営を経験した職員が平行運営期間(引継ぎ期間)にアドバイザーとしてダブルポジションで勤務し、スムーズな施設運営ができるまでサポートをおこないます。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■指揮命令系統

やまゆり荘の「所長」及び管轄する埼玉営業所に所属する「エリアマネージャー」を中心とした指揮命令体制を確立します。

■全社バックアップ体制

様々なニーズを持つ幅広い利用者層にサービスを提供する運営が求められるため、職員、エリアマネージャー、営業所及び本社の全てが役割を担い、全社バックアップ体制で運営に臨みます。

■市の依頼事項に対する協力体制

市の依頼事項(要請)に対して、弊社コンプライアンスマニュアルでは「お客様の要望や信頼に応える活動」も加えられていますので、管轄する埼玉営業所のエリアマネージャーを中心に、全社バックアップ体制でお応えできるように努めます。

■自己点検及び評価への取組み(セルフモニタリング/PDCAサイクル)

指定管理者による公の施設の適正な管理運営を確保するために、市及び指定管理者が日常的・継続的に点検・評価を行なう一連の仕組みが必要であると考えます。第三者からの客観的な評価だけでなく、セルフモニタリング(自己評価)を行うことでサービス内容の確認や評価をします。その結果、現状に満足せずに、利用者目線での意識を持ち続けることができると考えます。基本的な内容ではありますが、定期的に自己評価をする事で、サービスの維持・向上が図れると考えています。

■セルフモニタリングシートの活用

維持管理、情報管理、運営業務等、25項目(100点満点)を設定し、毎月自己評価(セルフモニタリング)を実施し、サービスの維持・向上を図ります。

3 応募法人B

■市との連絡調整、施設運営にかかる法人内体制

(1)密な連絡調整の実施

所長が市担当課(高齢者支援課)への訪問など連絡調整を密にし、現地で施設運用に関する内容等について相談、調整等を行います。

(2)施設運営に係る協力体制についての方針、体制の構築

担当課からの連絡事項については可能な限り、即時対応を行います。また緊急連絡体制により所長不在時でも、速やかな対応と体制確保を整えます。

(3)契約や人事、事故・災害対応、管理運営に関する市からの指摘や要望等、現場の判断や決裁を越える事項については、法人本部や埼玉事業本部が対応窓口となります。

①法人窓口対応担当者を配置します。

②当該エリア、及び埼玉事業本部と連携します。

③法人全体(全国)による連携支援を行います。

(4)セルフモニタリングの方法、頻度、内容

利用者に対する接遇のスキルアップや職員間の良好な人間関係を築く上で、セルフモニタリングは基本となるスキルです。自己の現状を観察し、記録及び管理・評価し、自身をコントロールする事に繋げることが大切と考えます。自己の現状観察は日々、無意識の内に行っているとも考えられますが、記録及び管理・評価については各自「月のまとめ」をつくる事で記録とし、管理・評価としては、月2回のミーティングで意見を出し合い改善・充実させるよう努めます。職員は当法人が目指す当事者主体と3つの協同(働く人、利用者、市民の垣根を越えた協同)を常に意識した活動をします。

(5)PDCAマネジメントサイクル

日常業務を遂行する上でいかに効率よくタイムスケジューリングし実行していくかに職員各自が留意しています。日々のコミュニケーションも良好ですが、業務日誌や連絡ノートを使用することで職員間の情報を共有しています。

2 応募法人A

責任者(副責任者)を窓口として、担当課との連絡を密に行い、施設利用者へのサービス向上や危機管理体制の構築に努めます。

■担当課との連絡体制

高齢者支援課とは、定期的または必要に応じて報告・連絡・相談を行い、情報を共有します。また、利用者からの苦情、クレーム、利用者同士のトラブルなどが発生した場合、高齢者支援課に遅延なく伝達し、対応策の統一化を図ります。

■日常の業務連絡

毎日朝8時30分の朝礼に全員参加し、日々の業務や問題点、連絡事項などを確認し連携を深めます。

■運営現場の外からの支援や連携体制

当社及び担当課から選任された委員で構成する運営委員会を設置し、定期的に会合を設け、本業務の詳細決定や問題解決の話し合いをします。

■セルフモニタリングの方法

当社では、業務の実効性を担保するための本社を含めた組織全体としてのモニタリングシステムを確立し、業務の点検・監視を行っています。

■インスペクションの実施

指定管理各施設の特性を踏まえた個別のチェックシートを作成し、現場での毎月の自己評価と本社による年1回の内部監査を実施しています。

■会計監査の実施

会計の正確性を確認するため本社監査チームによる年2回の定期監査を実施します。

■利用者からの意見やアンケート結果とPDCA

利用者や市民からの要望や意見を把握し、PDCAサイクルにより繰り返し改善していきます。改善結果は毎月の定例会議で共有します。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

(1)施設管理に関する関係法令・仕様書等の遵守

仕様書等に示されている維持管理業務内容・維持管理業務水準を遵守するとともに、日常的な維持管理に関わる法令等を十分に理解し、法令等に即した点検項目の設定とチェック体制を整えた上で管理業務を行います。なお、現場にある設備等の種類によっては、法定回数以上の点検を行い十分な管理体制を確保します。

(2)シダックスグループ5S活動、利用者への推進活動

職員に対しシダックスグループの5S活動(整理、整頓、清掃、清潔、習慣)を徹底するだけでなく、利用者への意識付けや日常生活における注意喚起を行います。

(3)予防清掃による美観の維持

日常・定期清掃の中で、予防清掃を心がけ、美観を維持します。

(4)快適な環境の維持

日常点検により予防保全を行い、定められた性能を維持するとともに、利用効率やライフサイクルコストを踏まえた維持管理を行います。

(5)管理方法及び改修・修繕体制

- ・所長は、日常的な巡回による目視点検及び定期点検にて、施設・設備の故障・汚破損等を発見した場合、市と連携し、改修・修繕を行います。
- ・利用者ゾーンの改修等は、基本的に利用者の妨げとならないようにします。
- ・照明器具の修理等は、基本的に開所前や閉所後に行います。
- ・設備・備品の延命化を図るため、適切な保守点検計画を組み、保守業務を確実に実施します。

(6)維持管理計画の作成

評価結果は所長がPDCAサイクルに則り業務内容に反映させ、品質の維持・向上を継続的に実現します。

(7)備品管理計画<備品購入等>

備品台帳(様式任意)を作成し、常に良好な状態に保ちます。

(8)修繕について(年間6,000千円を予算計上)

○定期巡回による早期発見 ○市へ報告・相談→対応協議 ○修繕の実施は、基本的に休所日に実施します。

3 応募法人B

建物及び設備を安全且つ、安定して効率的に維持管理するために、専門事業者とも協力して保守点検、補修、機能保全、安全確保に立脚した維持管理を行います。現場の職員自らが清掃・修繕できる技術を身に付け、職員自らで出来ることは行い、経費の削減を図っていきます。職員・専門事業者と協力して、日頃の管理を徹底し効率的・効果的な施設・設備の維持管理を実現していきます。

【施設・設備等の維持管理】

私たちは、30年前病院清掃業務から歩み始めました。独自の洗剤やクロスなどの清掃用品を開発する等、清掃業務のノウハウを十分蓄積し、清掃業務を熟知しており、高い水準による清掃を維持することができます。

【日常清掃・美観維持について】

職員による日常清掃を徹底します。特に、トイレや脱衣場は、感染予防のため、4種類のクロス類を用途に合わせて使用しています。

不潔なところから掃除をしていくと、不潔なところに潜在するウィルスや細菌を清潔なところに付着させてしまうため、清潔なところから不潔なところにかけて行います。

【浴槽衛生管理などについて】

- ・衛生面で特に重要な風呂の管理は、水質維持と清潔維持を実施します。

【衛生環境の向上について】

- ・清掃時、嘔吐・排泄物などの汚物処理は次亜塩素酸水溶液にて消毒にします。

【施設管理で生まれる輪・・・利用者と共に！】

- ・月イチ清掃デイ
- ・ミニわいわいサロンの園芸活動

このような取り組みを通して、利用者にとってやまゆり荘への愛着を育むだけでなく、かけがえのない役割づくり・仲間づくり場所を提供します。

2 応募法人A

【施設維持管理の考え方】

入間市老人福祉センターやまゆり荘は平成5年に設置され、今年で26年が経過し、建物や機器の老朽化が進んでいます。老朽化による安全や機能低下を避けるための大規模修繕が予定されておりますが、日々の維持管理業務においては、継ぎはぎ的な対応ではなく大規模修繕に至る前に設備の課題を発見する予防保全に力をいれて管理します。

また、中長期修繕計画の運用や枯渇部品のストックなども行い、破損や故障を未然に防止するなど快適な施設運営をお約束します。

【中・長期修繕計画の運用】

- ・公共施設を長期的に機能維持していく視点で、中・長期修繕計画を策定し、適切な修繕更新業務を提案します。

【植栽管理】

- ・中庭のミニゴルフ場は当社の公園管理運営士の指導のもと、常駐スタッフに芝生維持の方法を教え、日常巡回時に簡単にできることは自分たちで実施します。

【浴槽の衛生管理】

- ・水質検査により、レジオネラ属菌が検出された場合は、即座に浴室利用を止め、市を含めた関係先に連絡するとともに、施設に配置する管理スタッフと当社のメンテナンスチームが連携して、循環ろ過系統の状態、利用状況などを調査します。
- ・菌の検出報告時には発症者の拡大が大きくなっていることも想定して、慎重かつ誠実な行動をとります。施設管理責任者、市所管課及び関係部署と連携して情報の集約に努め、健康被害の拡大防止を最重要事項として、迅速な行動をとります。
- ・臨時の「改善対策会議」を開催して、関係者との情報共有を図り、管理方法の見直しを行い、マニュアルや管理帳票などにも反映させます。再検査でレジオネラ属菌が検出されず、改善対策の実施状況等を保健所・市所管課と十分に協議した上で「安全が確認された」と判断できれば、浴室の使用中止の解除(通常運営の再開)をします。

6 効果的な広報手段の提案

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■広報・周知について

(1) “広報いるま”への掲載

“広報いるま”を読んでいる市民は77.0%と高い比率であり、地域住民が本施設を知るきっかけでもあります。60歳代以上の方は、「必ず毎号読んでいる」が50%以上を占めています。今後もイベントや企画等の情報を提供し、PR活動を継続します。

■関係各所への案内の配布・掲示

平等にご理解いただく為に、紙面での宣伝活動を行い、利用促進を図ります。誰でも気軽に情報をキャッチできるのが紙面での案内であり、施設利用対象者が訪れる場所に絞り、案内の配布や掲示を行います。

※所沢市、飯能市、狭山市及び日高市への協力要請も含む

(2)利用促進のツール「ホームページ」の作成

より多くの市民に利用して頂くことと、ご利用者の利便性向上の一つのツールとして、やまゆり荘専用のホームページを作成します。月々の行事カレンダーやお知らせ・イベント情報等を掲載するなどの情報を発信します。

また、ネット環境がない方に対しても、平等に広く理解してもらうため、紙面での宣伝活動・利用促進を行います。市民への便宜を図る為、入間市のホームページと相互リンクを貼らせて頂きたいと思っております。

(3)SNSの有効活用

パソコンの保有率が減少傾向にある反面、スマートフォンやタブレットの保有率は増加傾向にあり、若者世代のみならず、現代社会における活動的な高齢者層にも受け入れられています。

Facebookの活用をはじめ、様々なSNSの活用方法を研究し、利用者とのコミュニケーションツールとして有効活用します。

(4)交流ボードの設置/つぶやき掲示板

利用者が自由に活用できる交流ボードを設置します。

施設側からのイベントや講座など、一方的な連絡だけでなく、利用者間で自らの活動をアピールしたりお誘いしたりと活用方法は様々です。また、自由なつぶやきを掲示できる機会も設けます。

3 応募法人B

これまで施設を利用したことのなかった人にも「行ってみよう」と思えるきっかけづくりの第一に、豊かな情報発信があげられます。さまざまな手段を活用し、施設認知度の向上や来館動機の促進、利用者数の増加を図ります。

■ホームページの作成

独自のホームページを開設し、利用方法や開催事業の案内、地域の情報提供を積極的に行います。また、常に最新情報を発信するため、SNSなどとリンクします。

■Facebook等のSNSを活用

今では、Facebook利用者の多くが、シニア世代と言われています。

Facebook等のSNSを活用し、誰もが手軽に情報を発信したり、入手したりできる環境をつくります。また、職員は市民・利用者からの情報発信を察知し、事業計画に具体的に反映させます。

■「やまゆりだより」の発行

やまゆりだよりを毎月約600部発行し、メール便を利用して各公共施設への配布を行います。

市本庁の他、図書館4ヶ所、公民館14ヶ所、健康福祉センター、社会福祉協議会、入間市博物館等

■ポスターの作成、掲示

長寿フェスティバル等のイベント時には、ポスターを作成し公共施設等に配布して、広報活動を地域に広げます。

■市広報への出稿

長寿フェスティバル等イベントや絵手紙教室などの講座などの案内を市広報に出稿します。

2 応募法人A

■施設を知ってもらう広報活動

施設の利用方法や自主事業などの情報を広く周知し、多くの来館につながる広報活動により、来館者数の向上を図ります。まずは施設を知っていただくきっかけとなる広報活動を実施します。

■具体的な方策

効果的に広報を実施するために、情報発信を計画的に行います。特に、これまで本施設が行っていない媒体・方法の導入や、掲載内容・告知期間の工夫により、新規利用者の増加を目指します。

人間市は、ダイア5市と公共施設の相互利用やイベントの共同開催など、互いに交流や連携を図りながら魅力あふれる都市圏を創造するための活動を行っています。本施設でもダイア5市は同料金での利用が可能となっています。近隣市への広報も強化し、やまゆり荘をアピールします。

①紙媒体の活用

シニア世代の手軽な情報入手の手段であるチラシ等の紙媒体を計画的に作成し、有効活用します。

チラシラックの設置、回覧版での広報、デイサービス施設への情報提供、医療機関への情報提供、市内外の公共施設への情報提供

②インターネットの活用

施設の利用を検討している人や利用者のご家族・知人などに、本施設の利用方法やイベント等の取組み、利用者の様子を知っていただくために、インターネットでの発信を始めます。ホームページのように開設費用や維持費の必要がなく、アカウントを取得するだけで手軽に始められるTwitterやFacebookなどのSNSを活用した情報提供を積極的に行います。

③幅広い情報提供

広報いるまへの掲載、フリーペーパーへの情報提供、マスメディアへの情報提供をします。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

■防犯防災への対応

(1)防犯体制

やまゆり荘の利用者の安全は、地域社会との連携・協力が不可欠であると認識し、利用者から信用、信頼を得られるよう努めます。

(2)不審者・侵入者への対応マニュアルの整備

各種マニュアルを整備し、職員に周知徹底を図ります。また、職員への防犯・防災研修を実施し、職員による安全な初期対応を行います。

(3)防災対策

独自の安全・危機管理マニュアルならびに災害対策マニュアルを作成・整備することで、職員全員に周知徹底を図ります。

■事故の未然防止策

(1)安全・安心の場を確保

○利用者の安全確保に関する基本方針 ○日頃からの備え ○定期巡回による施設不備の早期発見及び対応 ○来所時の確認 ○職員全員が笛を携帯 ○AED(自動体外式除細動器)の実践的研修を行い、適正に対応 ○H・H=ヒヤリ・ハットの推進

(2)衛生面への配慮

感染症は年間を通して発生することにより、感染症対策ポスターを通年掲示し、職員及び利用者にも来所時の手洗い・うがいを励行(石鹸、消毒液配置など)し、施設内の感染拡大を防ぎます。

○新型インフルエンザ対策 ○ノロウイルス対策 ○嘔吐物処理セット

■緊急時の体制

(1)緊急時体制

緊急時には、自衛消防組織を結成し、職員全員が対応できるよう常に連絡を取り合える状況にすると共に、埼玉営業所のエリアマネージャーをはじめ、営業所で応援体制を組み対応します。

(2)スマートフォンの導入

弊社が受託する施設には、基幹システムをリンクさせたスマートフォンを導入しています。営業所のエリアマネージャーをはじめ、他職員で応援体制を組み対応します。

(3)総合賠償責任保険への加入

3 応募法人B

■危機管理に対する方針

常日頃から職員全員が危機意識を持ち、緊急対応に備え訓練・研鑽を行っています。

■基本方針

- ・利用者や周辺住民の安全確保を最優先する。
- ・災害等で影響を受けた施設・設備等は、安全性を確認するまで利用を一時中止する。但し、利用者サービスの観点からできる限り早急に点検を行い、迅速な利用再開ができるよう努める。
- ・施設・設備の被害が最小限になるよう迅速かつ最善の対応を行う。
- ・地域に対して公の施設管理者としての責務を果たす。

■事故防止等安全対策

- (1)日常的に、事故に至らない「ヒヤリ・ハット」案件を洗い出します。
- (2)利用する人への防犯意識啓発を呼びかけます。
- (3)事業本部に危機管理プロジェクトチームが組織されています。

■緊急事態発生時の対応

個別の緊急時対応体制をマニュアル・連絡網の整備により確立します。定期的な訓練(年2回程度)を行い万が一の際の迅速な対応に備え、被害拡大の防止に努め、安全性の高い施設を目指します。

■利用者のトラブルの未然防止策と対処法

- (1)利用者の苦情は、サービスの質の改善や利用者の安全配慮にあたっての「有効な情報提供」と位置づけ、入間市老人福祉センターの運営のサービス改善に役立てます。また、相談苦情の研修を行い、指示的態度や説教等を絶対とらないようにします。
- (2)要望、苦情等が寄せられた場合の対応・解決体制

■災害等緊急時の対応

「消防計画書」を策定し、災害の予防と人命の確保、被害の最小限化に努めます。また、近隣医療機関や消防署、警察署、貴市防災関連機関と連携を図り、災害発生時の事態に備えます。

2 応募法人A

①危機管理に対する方針・体制

■基本的な考え方

事故・犯罪等の発生を警戒し防止するには、平常時の予防体制を確立することが重要であると考えます。保守点検や施設内の巡視を適切に実施し、体制の整備に努めます。「人命の安全」を最優先に考え、事故等を未然に防ぐ体制を整える「事前の対策」と、万が一の事態が発生した場合にダメージを最小限に抑える「事後の対応」の2つの局面で効果的な方策を講じます。

■緊急事態発生時の対応・体制について

危機管理マニュアルに則して、市や関係機関(警察・消防、医療機関等)と緊密に連携しながら、迅速かつ的確な対応を行います。施設責任者が中心となり、情報収集を行い、判断と指揮を実行できる管理体制と連絡体制を確立します。

②防犯・防災・事故未然防止策

日頃から「安全・安心」の視点から施設整備や管理運営を行います。高齢者利用施設であることを十分に意識して、注意深く観察し、危険を感じたらすぐに対策を行うことが出来る体制をとり安全性を確保します。

■日常的な安全点検の励行

○スタッフ教育の強化 ○地域との連携による危機管理の重視 ○事故の防止体制 ○利用者への啓発 ○情報の取得 ○夜間の防犯対策 ○緊急時の持ち出し品の選定 ○文書の管理・保存 ○健康管理意識の向上

③緊急時の対応

館内において人身事故や管理物件の損傷などの事故が発生し、不測の事態が生じた場合は、迅速に市に報告し、適切な対処を行います。また、市と協力して原因調査に当たります。原因が物理的要因にある場合は速やかに対処に当たり、二次被害の防止に努めます。

○気象警報発令時の対応(自然災害発生) ○風水害への対応 ○積雪時の対応 ○火災への対応 ○地震への対応 ○不審者・不審火への対応 ○伝染病対策 ○救護の対応策 ○災害・事故等処理後の対応

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

行政の代行業務である指定管理者施設も対象となり、責任と役割があると認識し、環境保全に対する自主的な取り組みを推進しています。

■シダックスグループ環境基本理念

企業理念に基づき、社会問題解決型企業、健康創造産業として「地球への愛情」「お客様への愛情」を真剣に考え、地球環境への影響に配慮し、「安心・安全」を最優先した事業活動に取り組んでいます。

シダックスグループ環境行動方針

1. 基本理念に基づき、国際社会の目標である「持続可能な開発目標 (SDGs)」を考慮した事業活動を行い、持続可能な社会の実現に貢献していきます。
2. 事業活動が地球環境、ステークホルダーに与える影響を捉え、目的・目標を定めて取り組むと共に、監査を実施し、提供している商品・サービスを常にモニタリングすることで継続的に改善を図ります。
3. 当グループの事業活動に関係する品質・環境関連法規制および当グループが同意するその他の要求事項を順守します。
4. 当グループの事業活動の全てにおいて、お客様満足度向上、環境負荷低減を目指した以下の活動に重点的に取り組みます。
 - (1)お客様へグループ総合力を活かした「安心・安全」な商品・サービスの提供
 - (2)「お客様の声」の当グループ内での共有、お客様満足度向上の追求
 - (3) 基本理念の理解と意識向上を図るための教育の実施
 - (4) 廃棄物の発生抑制・再利用・再資源化の推進、循環型社会構築への貢献
 - (5) 本社、支店、事業所における省資源・省エネルギーの推進
 - (6) 環境に負荷を与える物質の可能な限りの削減、環境汚染の予防推進
5. 当グループの社員一人ひとりが自らの役割を自覚し、責任とプライドを持って行動します。

3 応募法人B

省エネルギー・省資源・ごみ減量・再資源化・グリーン購入をはじめとした、環境保全に対する自主的な取り組みを推進します。

「市民」「事業者」「行政」の3つの立場から以下のとおり環境問題に取り組めます。

- ① 事業者としての取り組み

市内の事業者として、維持管理はもとより、業務のあらゆる分野で温室効果ガス削減や5Rの推進などの環境配慮を行います。
- ② 行政の代行者としての取り組み
 - ・グリーン購入の促進
 - ・入間市「第二次入間市環境基本計画」の6つの基本方針の推進
- ③ 現場で就労する職員としての取り組み

職員には、積極的に環境行動をおこなうように求めています。これらの取り組みをさらに徹底し、地球環境保全に少しでも貢献します。

【現場での取り組み事例】

- ① 廃油回収／BDFへの再生促進

法人は廃食油を回収し、バイオディーゼル燃料にする環境活動を行っており、プラントを保有しています。

この廃食油回収活動を始めて以来、たくさんの方（利用者）に協力頂いています。今後もこの活動を継続してまいります。
- ② 詰め替え用を購入しています

使い捨て容器入りの製品（石鹸、消毒液、事務消耗品等）に、詰め替え用を買うことで、容器のごみを減らします。
- ③ 印刷用紙は裏紙を使用します

コピー機の横に裏紙再利用BOXを設置し、外部や利用者向けフォーマル書類以外の内部での事務に使う用紙はここから使用するよう心がけコピー用紙を有効に使う努力をします。

2 応募法人A

■基本的な方針

当社は、ISO14001(環境マネジメントシステム)を取得し、事業活動のなかで実効性のある環境負荷軽減の取り組みをしています。ISO9001(品質マネジメントシステム)と合わせた“TMS(トータル・マネジメント・システム)マニュアル”の構築により、品質と環境負荷低減のさらなる向上を目指しています。

■具体的な取り組み

施設全体で環境保全対策を行うためにはスタッフ全員の環境意識の向上が必要となります。研修、掲示物による日々の環境啓発を実施し、スタッフの教育を行います。運営上で必要な電力・水・燃料等は節約を心掛け、事務作業でのペーパーレス化やゴミ分別等を行います。温室効果ガスの排出量の削減については、職場での事務や生活行動における環境負荷を低減させることを推進します。

■環境保護への取り組み

スタッフおよび利用者に「リデュース」「リユース」「リサイクル」「リフューズ」の4R活動の正しい情報を共有し、ごみになるものをつくらない、売らない買わない、捨てない物質循環の輪をつくり、“環境に優しい施設づくり”を実現します。

施設で排出される燃えるゴミ等は必ず分別を行い、最少化したうえで、指定の処理場に搬出します。ゴミの持ち帰り運動や資源ゴミのリサイクル化を推進し、施設から搬出されるごみを削減します。

■アルカリ電解水を使用した清掃

強アルカリイオン電解水を導入し、環境にやさしい清掃を実施します。本製品を日常清掃で使用することで、強い除菌効果による安全性の向上、洗剤使用量の大幅削減、泡が出ないことによるすすぎ洗浄作業時間の大幅減少が実現します。節水や清掃作業時間の短縮、洗剤の購入費削減など環境保全・経費削減への効果を得ることが出来ます。また、強アルカリイオン電解水はノロウイルス、大腸菌等に対する失活効果があり、除菌に有効であることが公的検査機関で確認されています。強アルカリイオン電解水を補助的に使用することで、より確実に安全に処理作業を進めることが出来ます。

1 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

(1) 業務開始に向けての考え方

指定管理者の引継ぎで管理運営主体が入れ替わることにより利用者や地域団体等を含めた地域の皆様に、不安感・不快感を与えることはあってはならないことと考えます。

また、これまでの既存事業や歴史を知ることが非常に重要であると考え、地域に根付いている既存事業を継承し、更に新しい知恵を加えることで地域の皆様に愛される事業が生まれると考えます。

弊社は、人格に優れ思いやりの心を持ち、情熱にあふれる職員の確保、そして徹底した研修、営業所・支店・本社のバックアップ、入間市様との連携によりスムーズな運営主体の入替えを行います。

(2) 引継ぎの対応及び体制

業務開始までの流れは、関越営業推進課の営業担当者を中心に準備を行い、運営開始後は、営業所のエリアマネージャーが指定管理者の統括責任者として管理運営を行います。

事前準備に際しては、埼玉営業所のエリアマネージャーを中心に、営業所や近隣の受託施設等の職員が全面的にバックアップすることで、万全の体制で臨みます。

3 応募法人B

利用者を増やすために施設内外で企画している計画・事業等の提案

■やまゆりエルダー講座 / ★新規 自由提案 その1

・アクティブシニア層の利用促進と、支え合い活動の担い手づくり導入事業
利用者減少は退職後の中高年の再就労や生活様式の多様化など、社会情勢の変化が大きいと推測されますが、60代～70代の施設利用を促したい利用世代でも、健康や生涯学習への関心は高く、リタイヤ後の世代を狙った講座企画とそれに続く、若手世代の組織化と地域活動の担い手育成までを多年度で計画的に行います。

○実践事例 その1 「支え合い活動の担い手づくり」

・連続講座受講生から支え合いの担い手に

他の老人福祉センターでは地域住民主体の課題解決を目的とした『暮らしのサポーター養成講座』を実施しました。

○実践事例 その2 「行政と協働した当事者支えあいの組織づくり」

他市では市民が働く事を通して地域づくりを行う新しい働き方・暮らし方を実践しています。この取り組みを多くの市民に知ってもらい主体的に社会で活躍する人々が一人でも多く増えてほしいと願っています。

■健康チェック&健康講座 / ★新規自由提案その2

・健康管理の習慣づくりと医療専門職による介護予防講座

介護予防や高齢期の利用者の心身に関する専門性や専門職との連携を重視し、医療機関の協力を仰ぎ実施します。

■個人送迎バスコース見直し / ★既存改善自由提案その3

・利用者・地域ニーズに合わせ利用者増への取り組み

やまゆり荘送迎バスの利便性を上げるため、利用者ニーズ、地域ニーズを精査し利用乗車数を増やすことを目指します。

2 応募法人A

■利用者を増やすために施設内外で企画している計画・事業等の提案

施設の魅力を引き出し、利用者を増やすことで、施設の価値向上へとつなげます。また、本施設で行われる健康増進や介護予防事業により元気な利用者を増やすことで、要介護者の減少と介護保険の予算削減を実現し、市の財政の健全化に貢献したいと思います。

■施設内での計画

- ①マナーを含めた館内秩序の維持
- ②バスの有効活用と団体利用の増加
- ③運営委員会の開催

■施設外での計画

- ①アウトリーチ活動の実施
- ②施設の愛称の公募

■指定管理事業の実績

法人は設立以来、多数の公共施設や民間施設の建物維持管理業務に携わり、広範囲にわたる分野で事業活動を展開しています。

■指定管理事業への取組

指定管理業務に特化した部署として PPP 推進室を設置し、維持管理業務で培った専門性や経験を強みとして、多種多様な公共施設の指定管理運営に取り組んでいます。

■社会貢献活動への取組

企業の責任として当社ができる社会貢献を全社員で取り組んでおります。それらの取組は地域の皆様からの信頼につながるものと考えております。

- 生活困窮者就労訓練事業
- 地域行事への参加等
- 民間企業、県立職業訓練高への清掃講師派遣
- 地域貢献へつながる企業協賛
- 清掃美化活動

(様式第8号)

管理運営に関する収支計画書

単位：千円

項目		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	
収入	指定管理料	49,360	49,360	49,360	49,360	49,360	
	自主事業収入	720	720	720	720	720	
	利用料金収入	53	53	53	53	53	
	収入合計 (A)	50,133	50,133	50,133	50,133	50,133	
支出	人件費	給料	16,498	16,498	16,498	16,498	16,498
		手当	863	863	863	863	863
		福利厚生費	2,868	2,868	2,868	2,868	2,868
		小計	20,229	20,229	20,229	20,229	20,229
	事務費	264	264	264	264	264	
	管理運営費	1,103	1,103	1,103	1,103	1,103	
	事業費	2,251	2,251	2,251	2,251	2,251	
	委託料	4,480	4,480	4,480	4,480	4,480	
	その他	5,806	5,806	5,806	5,806	5,806	
	光熱水費	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	
	修繕費	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	
	支出合計 (B)	50,133	50,133	50,133	50,133	50,133	
	収支 (A) - (B)		0	0	0	0	0

※ 詳細な積算の内訳は別途添付してください。

※ 光熱水費、修繕費については各年度末に精算します。

(様式第 8 号)

管理運営に関する収支計画書

単位：千円

項 目		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
収入	指定管理料	46,027	46,981	47,416	47,873	48,331	
	自主事業収入	350	400	450	500	550	
	雑入	0	0	0	0	0	
	収入合計 (A)	46,377	47,381	47,866	48,373	48,881	
支出	人件費	給料	18,097	18,502	18,907	19,330	19,753
		手当	1,710	2,191	2,225	2,260	2,295
		福利厚生費	2,458	2,575	2,621	2,671	2,720
		小 計	22,264	23,268	23,753	24,260	24,768
	事務費	345	345	345	345	345	
	管理運営費	2,103	2,103	2,103	2,103	2,103	
	事業費	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	
	委託料	3,580	3,580	3,580	3,580	3,580	
	その他	85	85	85	85	85	
	光熱水費	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	
	修繕費	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	
	支出合計 (B)	46,377	47,381	47,866	48,373	48,881	
収支 (A) - (B)		0	0	0	0	0	

※ 詳細な積算の内訳は別途添付してください。

※ 光熱水費、修繕費については各年度末に精算します。