

東久留米市
地域センター(複合施設)・市民プラザ
事業計画書

1 公平な使用の確保	
(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針	02
(2)施設の利用計画に公平性を維持するための考え方	11
2 市民サービスの向上	
(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画	14
(2)個人情報の保護及び情報公開への対応及び必要な措置	24
3 経費の節減など効率的な運営	
(1)サービス水準を維持しつつ、適正な運営を行うための計画	27
(2)利用者の増加を図る等、収支状況の改善に向けた計画	28
(3)経費節減のための工夫や、効率的な運営の仕組み	
ア 経費の節減など効果的な運営	32
イ 施設の効率的な運用と利用者に提供できるサービスの提案	33
4 安定的な施設サービスの継続的な提供	
(1)施設及び類似施設の管理の実績及びその評価	34
(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制	
ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方	37
イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制	44
(3)経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力	
ア 事業者の人的、技術的資源	52
ウ 運営体制と組織、職員配置計画について	56
(4)収支計画	62
5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準	
(1)地域コミュニティ活動を活性化し、「住んで暮らしてよかったと思えるまち」にする仕組み、 きっかけを地域センターでどう提供していくのかの提案	68
(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について	73
(3)地区センター(滝山・ひばりが丘・大門町)運営上の基本方針	81
(4)市民プラザを市民と行政の協働の拠点として管理運営する仕組みづくり	85
(5)市民プラザにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について	88
(6)東久留米市第5次長期総合計画や毎年度の市長施政方針、東久留米市DX推進方針等、 市などが策定している各種計画の主旨を理解し、これを推進する事業であること。	91
(7)法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を 果たすこと。	94

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

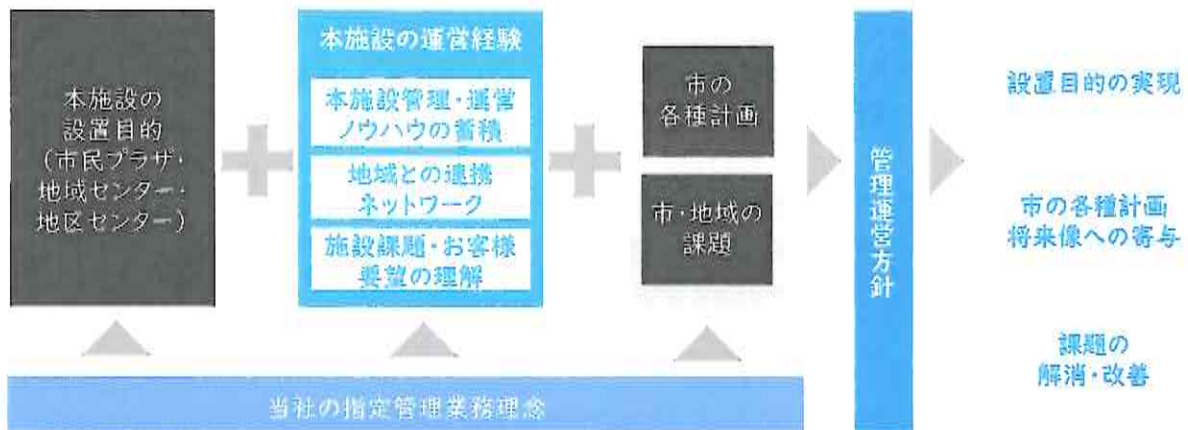
1 公平な使用の確保

(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

本施設の管理運営基本方針を策定するにあたって

当社は、平成28年度(2016年度)から10年に渡り本施設の指定管理者として本施設の運営を行ってまいりました。これまでの取り組みや実績を踏まえ、今後取り組むべき課題を理解し、本施設を継続して発展させることが出来ると考えます。

第3期目となる令和8年(2026年度)から令和12年(2030年度)までの5年間の運営方針については、施設運営の前提事項となります施設の設置目的の理解に加え、本施設運営経験やこれまで10年間で築き上げてきた地域ネットワークや各団体との連携体制と多種多様な施設運営を行ってきた当社指定管理者としての強みを基盤に市の各種計画・将来像の実現、地域の現状・課題等の解決に向けた方策として策定致します。



本施設の設置目的

指定管理者制度は「民間事業者等の専門性や創意工夫を活かすことにより、市民サービスの向上と経費の削減を図り、より効率的かつ効果的に設置目的を達成するため」導入されています。本施設の設置目的は以下の通り定められており、指定管理者として、この内容を十分に理解し、設置目的の実現に向けて取り組んでまいります。

【設置目的】 地域センター	地域における『市民文化の向上を図るとともに、 コミュニティ活動を増進するための施設
【設置目的】 市民プラザ	市民と市民及び市民と行政の交流を図るとともに、 市民の文化活動を推進するための施設
【設置目的】 地区センター	市民及び地域社会の福祉増進を図る

市の計画への理解

「第5次長期総合計画(後期基本計画)」や「東久留米市デジタル田園都市国家構想総合戦略」「わくわく健康プラン東くるめ」など市の各種計画を理解したうえで、本施設運営において、各施策に関する取組を推進してまいります。

各計画の理解については、91ページから93ページに記載しております。

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

本施設での取り組みと今後の課題

1) 本施設の運営実績

当社はこれまで、設置目的実現に向けて、人と人、人と活動、人と地域をつなぎ、地域のプラットフォームとして、協働のまちづくりの推進に取り組んでまいりました。第1期目は、施設運営の基盤づくりの期間として、施設の積極的なPRやサービス向上策の実施など利用促進と認知度向上に取り組み、第2期目では、コロナ禍の影響を受けながらも、感染予防対策を徹底したうえで、安心してご利用いただける環境を整え、利用者同士の交流機会の提供や地域交流の活性化、他施設や各種団体・地域との連携強化、市の魅力向上に向けた取組を行ってまいりました。

3期目となる令和8年度からの期間は、『施設運営・地域づくりの新たな挑戦』期間と捉え、多様化する市民ニーズへの対応や市民が主体となった活動の推進、地域交流の活性化、他施設や地域との連携強化などに取り組んでまいります。また、老朽化する施設においてお客様が安全に地域活動を継続できるよう引き続き施設の安全管理を徹底してまいります。各種取組を通じ、市民の活動や地域がつながり、活動がひろがることで新たなコミュニティを創生し、地域の更なる活性化に寄与してまいります。

第1期 施設運営の基盤づくり

(平成28年度～令和2年度)

施設の積極的なPR	サービス向上策 (利用者増の取組み)	安全・安心な施設管理	自主事業・サークル化支援	地域団体等との連携
-----------	-----------------------	------------	--------------	-----------

第2期 施設運営・地域の発展

(令和3年度～令和7年度)

利用者交流機会の提供	地域交流の活性化	他施設との連携	地域との連携強化	市の魅力向上に向けた取組
------------	----------	---------	----------	--------------

第3期 施設運営・地域づくりの新たな挑戦

(令和8年度～令和12年度)

多様化する市民ニーズ対応	市民全体の活動促進	利用者交流・地域交流の活性化	他施設・地域団体との連携強化	老朽化した施設の安全管理
--------------	-----------	----------------	----------------	--------------

つながり、ひろがる、コミュニティの創生へ

Point 施設PR・各種事業の実施

施設利用の拡充に向けて、施設ホームページやSNS等の活用による積極的な情報発信と各種事業実施による新規利用の拡大、お客様満足度向上策の実施、利用のリピーター化に力を入れて取組んでまいりました。自主事業については、令和6年度では67種類の事業を開催し、参加者数は平成28年度からの9年間で169,555名の方に参加いただく事ができました。今後もお客様や市民の要望を取り入れ、施設に足を運んでいただける取り組みを継続して実施致します。

Point 地域貢献と地域協働の取組み

当社は、指定管理者として施設を運営する上で、地域や地域の団体との協働・連携を大変重要視しています。地域と一緒に施設をつくり、成長することをひとつの柱として、各施設で積極的に取り組んでいます。本施設運営においても、これまで、包括支援センターと協力した高齢者への取組み、消防署・警察署と連携した防災・防災意識向上の啓発活動、市民参加型(実行委員形式)のイベント開催、教育機関や福祉団体等との連携など地域住民や地域の団体様と連携した施設運営に取り組んでまいりました。今後の運営においては、連携強化と合わせて、各団体・活動をつなげる取組みを積極的に実施し、地域力・地域コミュニティの強化に寄与してまいります。

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

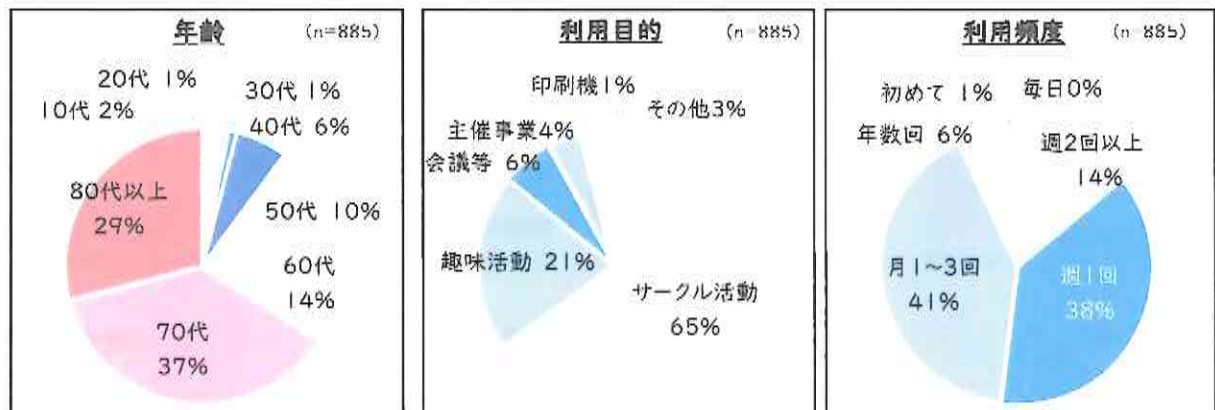
(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

2) 市民プラザ・地域センターの現状について

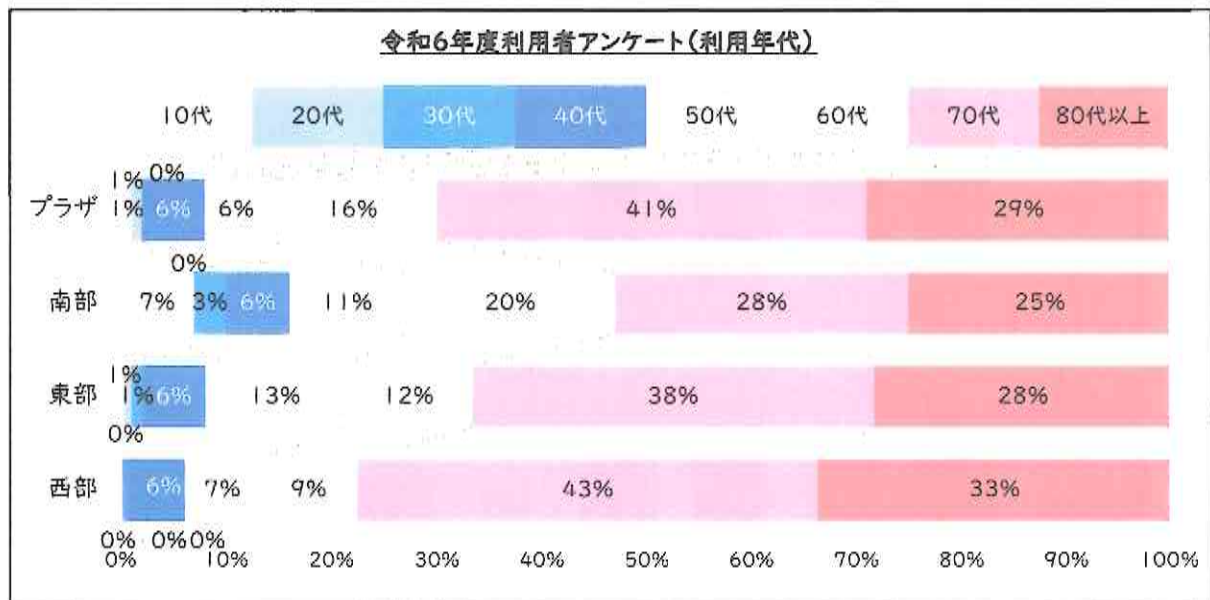
市民プラザ及び3地域センターは設置から長い年月が経過しています。日々多くの市民の皆さんにご利用いただいている一方で、老朽化を含め、それぞれ施設としての課題も抱えています。これらの現状・課題を認識したうえで、利用されるお客様の安全性を確保し、適切なサービスを提供することが、指定管理者の役割と考えています。

① 4館全体の利用状況

市民プラザ・地域センター4館全体の利用状況では、60代から80代の利用が多く、利用目的では、サークル活動が65%と最も多く、次いで趣味活動が21%、利用頻度は月1～3回、週1回が多く、約8割となっており、週2回以上ご利用いただいているお客様も14%の回答となっており、繰り返しご利用いただいている方が多い状況となっています。



施設別の利用年代では、10代から30代までの利用は、南部が最も多く、次いで東部の順となっており、40代の利用は4館とも同程度、西部では、70代、80代利用が全体の8割近く占めています。今後も長く、設置目的の実現と持続可能な施設運営のためには、高齢のお客様が安全にご利用いただける環境の整備や利用の少ない世代の利用促進、世代の交流やコミュニティ創生を指定管理者として促進していくことが必要と考えます。



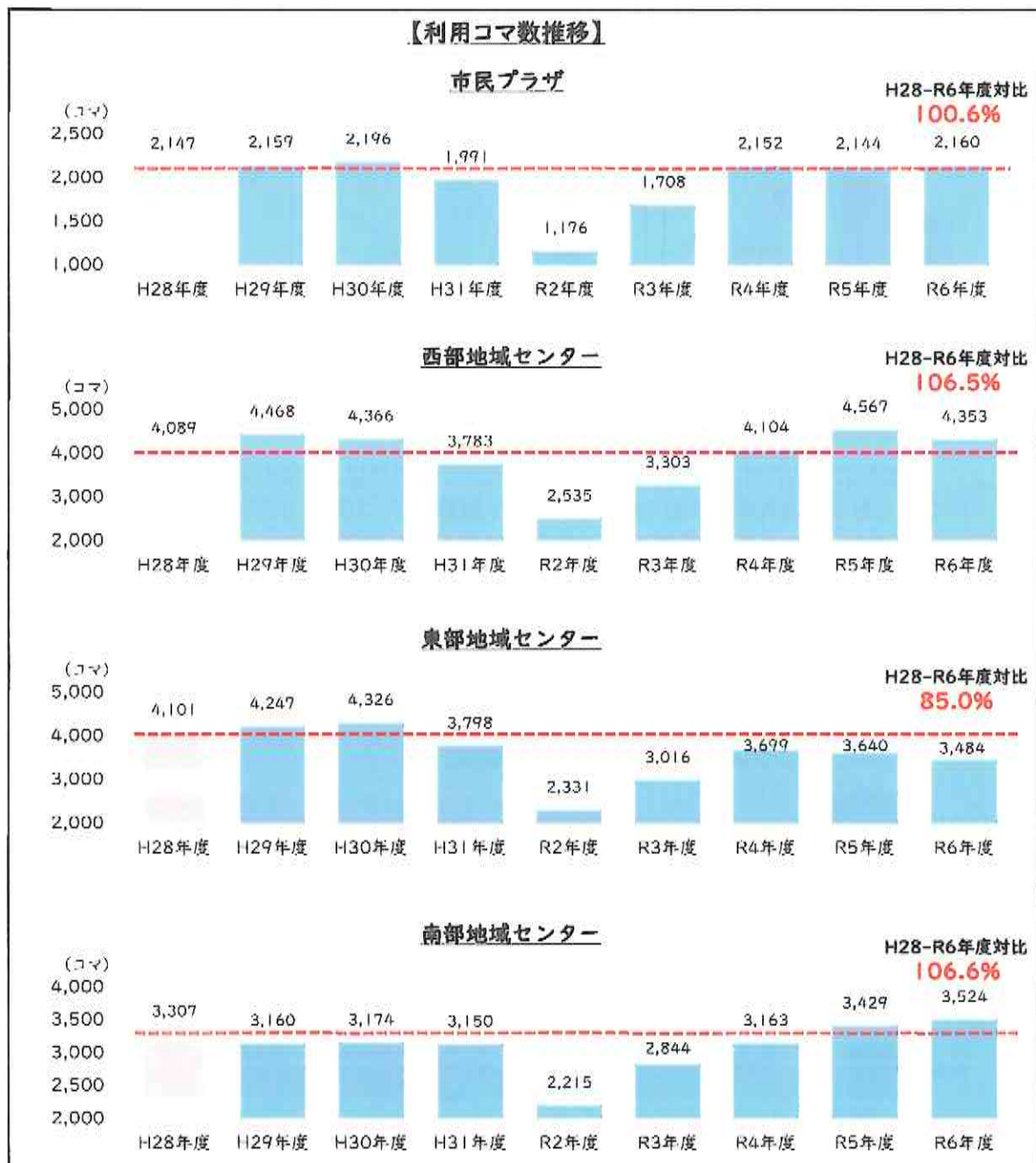
※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

② 利用コマ数の推移

施設内所室の利用状況について、平成31年度から令和3年度までは、新型コロナウイルス感染症拡大や感染症拡大防止対策による休館等の影響を受けて利用の落ち込みが見られましたが、営業再開後、徹底した感染症防止対策の実施や会議室等へのフリーWi-Fi設置の拡大などにより徐々に利用は回復しています。東部地域センターについては、空調の不具合によるレンタルエアコン入替までの作動不可期間やエレベーター故障による影響があり、他施設に比べ回復が落ち込んでおりますが、市民プラザ、西部地域センター、南部地域センターの3館では、令和6年度の利用数は平成28年度対比100%以上の結果となりました。特に、南部地域センターでは、利用数が年々増加しており、令和6年度は当社運営期間で最も多い利用コマ数となりました。



出典：令和6年 市民アンケート

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

③ 利用者数の推移

利用人数推移では、利用数と同様に令和3年以降回復傾向にはありますが、令和6年度の利用者数をみると、平成28年度対比80%程度回復に留まっています。コロナ禍における活動休止による、各団体のメンバー減少や少人数での利用増加が主な要因となっています。

少人数での利用については、施設を利用した新たな活動等の増加によるものと考えられるため、新規利用増加などのプラスの効果と考えられます。今後も様々な用途でご利用いただけるよう施設のPRや設備の充実を継続し、利用促進に努めてまいります。

参加者の減少への対応については、多様な利用の促進に加えて、サークル情報発信やメンバー募集、団体間のマッチングなど各種団体支援の取組みにより各団体メンバーの増加の取組みを今後より一層強化していく必要があると考えます。

【利用人数数推移(まつり除く)】



出典：令和6年 市民アンケート

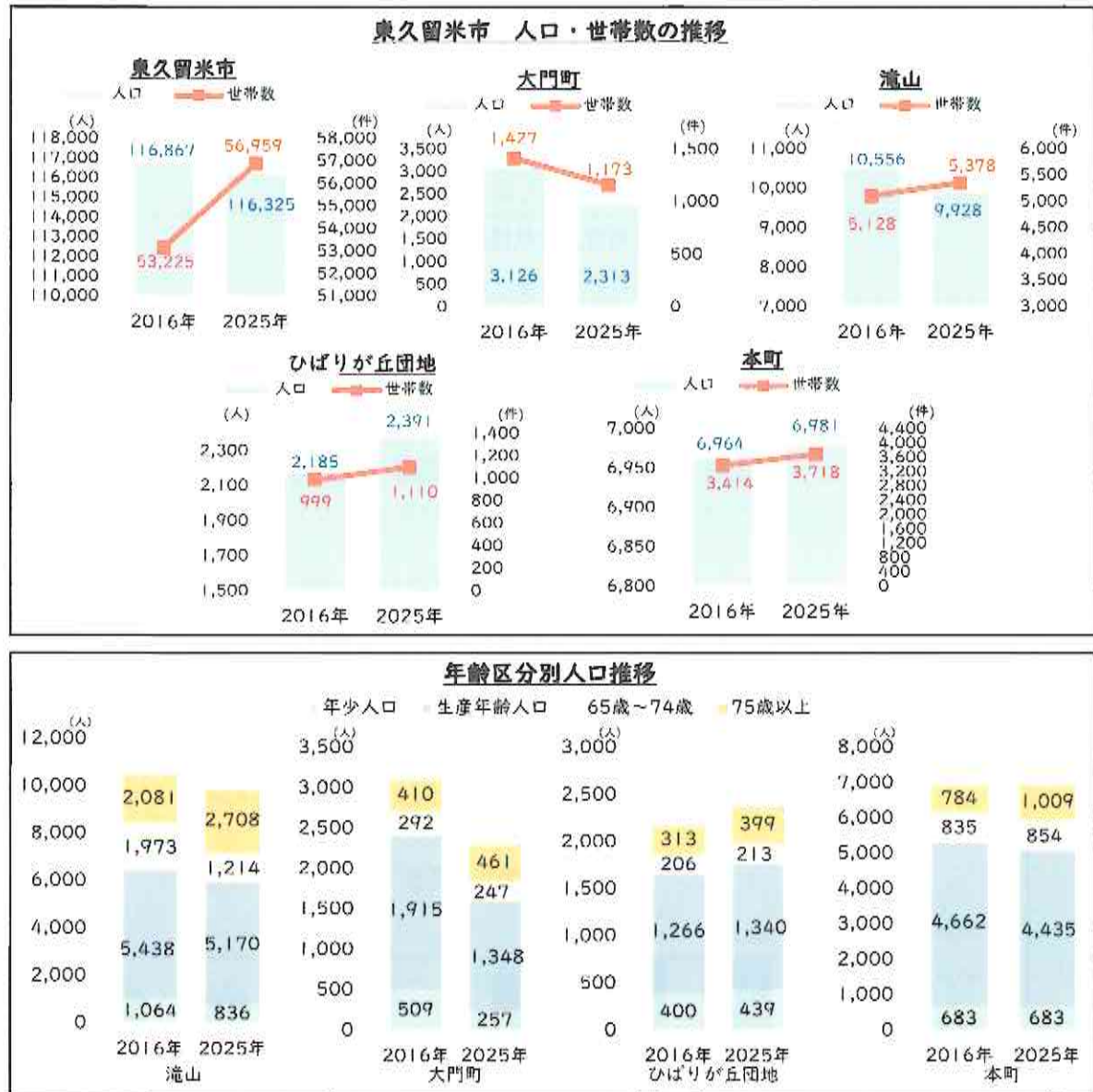
※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

3) 地域の現状

東久留米市の人口増加は、横ばいとなっていますが、世帯数は増加を続けています。施設のある地域別の人口・世帯数と年齢区分別人口の推移は、下記図の通りとなっており、地域により、異なる特徴があることが分かります。地域特性に配慮した施設運営が求められていると考えます。



出典：東久留米市ホームページより

Point 地域別人口の特徴

- ・ 大門町(東部地域センター)：人口・世帯数共に減少傾向
⇒ 持続可能な地域活性化の取り組みが必要
- ・ 滝山(西部地域センター)：人口は減少、世帯数は増加(高齢者単身世帯増加、75歳以上の人口増加)
⇒ 高齢者に向けた取組強化、地域で支え合いの取り組みが必要
- ・ ひばりが丘団地(南部地域センター)：人口、世帯数共に増加(転入者・ファミリー層増加)
⇒ 子ども、子育て世代への取組強化、地域コミュニティへ参画機会の提供が必要
- ・ 本町(市民プラザ)：人口・世帯数共に微増(単身世帯の増加)
⇒ 地域コミュニティ参画機会の提供、中心地域として全世代に向けた地域活性化の取り組みが必要

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

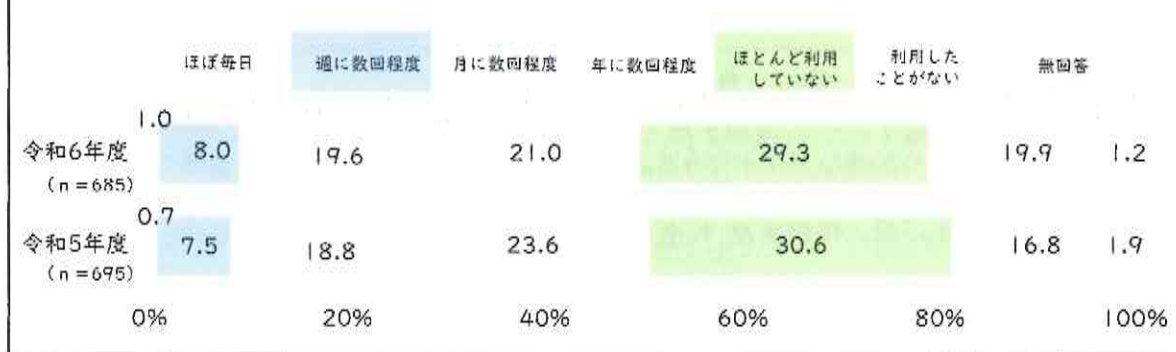
(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

4) 令和6年東久留米市市民アンケート

① 過去1年間の公共施設の利用頻度

公共施設の利用頻度の問いでは、ほぼ毎日から年に数回程度の定期利用されている方は合計で49.6%と約半数で、利用したことがないの回答は約2割となっています。令和5年度の結果と比較すると、利用したことがない、ほとんど利用していないの回答が増加しており、ほぼ毎日・週数回程度・月数回程度の回答はどれも減少の結果となっています。教室やイベント等施設に来館いただくきっかけづくりの強化が必要と考えます。

問53 過去1年間の公共施設の利用頻度

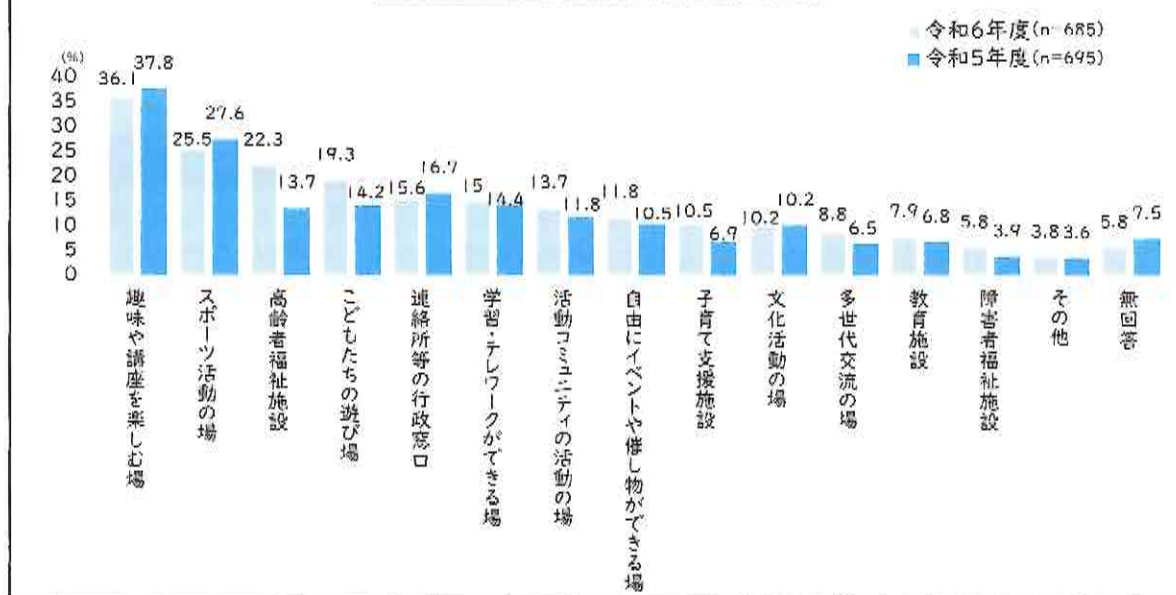


出典: 令和6年 市民アンケート

② どんな公共施設を利用したいか

どんな公共施設を利用したいかの問いでは、趣味や講座を楽しむ場が36.1%と最も多く、次いでスポーツ活動の場が25.5%、高齢者福祉施設が22.3%、こどもたちの遊び場が19.3%となっており、高齢者福祉施設とこどもたちの遊び場の回答は令和5年よりポイントが増加しています。また、学習テレワークができる場、地域コミュニティの場、文化活動の場の回答も2年連続で10%を超え一定数の要望があることが伺えます。多様な要望に応じた事業の実施や施設を効率的に利用できる柔軟な対応など、施設の来館促進となる取組みの強化が必要と考えます。

問55 どんな公共施設を利用したいか



出典: 令和6年 市民アンケート

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

指定管理者業務に対する当社の理念

当社は、指定管理者として管理運営する全施設に共通して、下記4つの基本理念を掲げ、施設の管理運営に取り組んでおります。

基本理念① | 公正・公平・透明さに徹底した施設運営

公共施設は、全てのお客様に対して「公正」であり、「公平」であることが重要です。年齢、性別、国籍、障がいの有無、利用頻度、お客様の個性等によって、提供するサービスに差があってはなりません。また、公正・公平と同様に「透明さ」も求められます。当社は、長年に亘る公共施設における業務経験と実績からこのことを体感し、全ての施設において「公正」「公平」「透明性の高い」サービスの提供を行ってまいります。

基本理念② | 安全・安心な施設づくり

施設を管理運営する上で、事故が起きる前からどのように予防するか、そして万が一事故が起きた場合、迅速かつ的確な対応ができるよう、日頃から準備をしていることが重要です。当社は全てのお客様にいつでも安心して施設をご利用いただけるよう、「危険個所の排除」「適切な建物管理」「危機管理」「個人情報保護」に全力を尽くして、安全・安心な施設管理を行ってまいります。

基本理念③ | 官民協働による施設価値を最大限に高める運営

指定管理者は施設の設置目的を的確に把握し、当社が持つスキルを十分に発揮することにより、施設を利用されるお客様へのサービスを向上させることが求められています。自治体と良好な関係を築き、心の通った「官民協働」を実践することにより、本施設の価値を最大限に高める運営を行ってまいります。

基本理念④ | 創意工夫や業務革新への不断のチャレンジ

指定管理者制度導入の狙いは、「サービスの向上」、「管理経費の縮減」、「地域の活性化」の3点にあると考えます。コンプライアンスを遵守しつつ、当社の持つ力量・裁量・熱意に委ねられた業務内で、「いかに市民の皆様、お客様にとって魅力ある施設にしていけるか」が、指定管理者に対して最も期待される点であり、同時にやり甲斐のある点でもあります。

基本的な運営姿勢

当社は、これまで指定管理者として数多くの公共施設の管理運営をしてきました。指定管理者として施設管理を行う共通理念として、これまで自治体や地域の皆さまが作り上げてきた施設の価値はしっかりと守り、そこに新たな価値を創造することをミッションとして事業に取り組んでいます。

mission

Keep up your value and Create new value

・ 今ある価値を守り そして 新たな価値を創造する ・

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

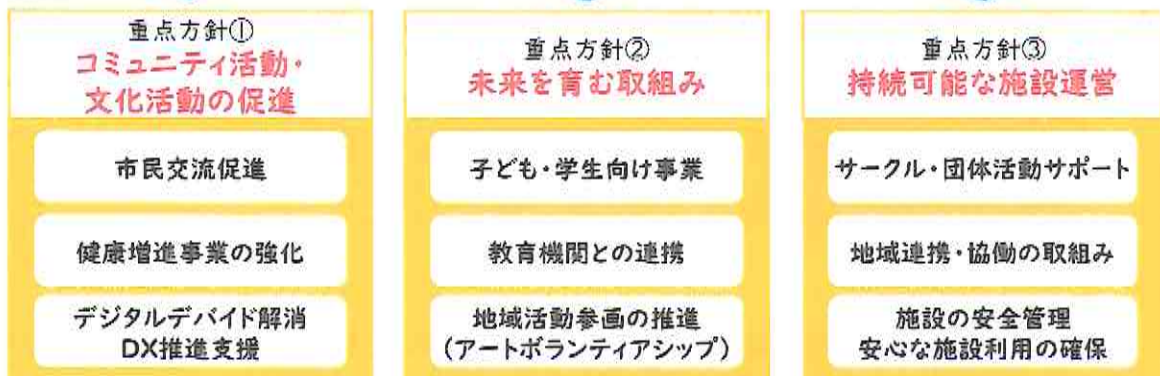
(1)施設の設置目的に合致した理念・運営方針

東久留米市地域センター・市民プラザの運営方針

本施設の運営経験、施設や地域の現状、市の各種計画、当社の指定管理者としての考え等を踏まえ、東久留米市地域センター及び市民プラザの管理運営方針を下記の通り定めます。各施設や地域特性に合わせた取組に加え、市民一人ひとりのウェルビーイングの向上に向けて、ライフコースアプローチの観点を取り入れ、生涯にわたり本施設を活用いただける取り組みや、本施設での活動を通じて、市民が主体となり、人と人、人と地域をつなぎ、地域から未来の活動が広がる持続可能な地域づくりを目指してまいります。それらの“つながり”や“活動”を通じて、市や地域の新たな魅力と価値を創造していくことで、「みんなが主役」のまちを実現し、世代を超えて「住み続けたいまち」に寄与できるよう取り組んでまいります。

管理運営方針

ひと・活動・地域をつなげ、未来に広がる地域コミュニティの創生



地域センター・市民プラザの将来展望の実現

市民の活動拠点としての利用の増加、健康寿命の延伸、
世代間交流・地域活動へ参加する若い世代の増加、地域共創の実現

地域コミュニティ・活動の活性化 「みんなが主役」のまちへ

市民のウェルビーイング向上の実現・ ずっと住み続けたいまち東久留米の実現

【ウェルビーイング (Well-Being) : 身体的、精神的、社会的に満たされた状態のこと】

世界保健機関 (WHO) 「世界保健機関憲章前文」では、“健康とは、病気ではないとか、弱っていないということではなく、肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、すべてが満たされた状態にあること”と定義され、PERMAモデルでは、幸せの定義として下記5つを満たしていることと提唱されています。市民の皆様が本施設を活用いただくことで、下記要素を満たす効果があると考え、寄与できる取組みを推進してまいります。

■ウェルビーイングを構成する5つの要素 (PERMA)

- ・ P (Positive Emotion) : ポジティブ感情
- ・ E (Engagement) : 何かへの没頭・熱中
- ・ R (Relationships) : 良好な人間関係
- ・ M (Meaning) : 人生の意義や目的
- ・ A (Achievement) : 達成感



※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(2)施設の利用計画に公平性を維持するための考え方

施設利用の公平性・平等を維持するための考え方

当社は、地方自治法、公共サービス基本法、条例及び施行規則などを遵守し、全ての利用者に対して「公正」であり、「公平」な管理運営を実施します。さらに、施設の運営に係る全ての業務について、誠実な施設運営を行い、「透明性の高い」管理運営を行います。

1) お客様の公平・平等な利用を確保するためのポイント

当社は、お客様の公平・平等な利用を確保するための具体的な方策として、以下の3つのポイントについて重点的に取組みます。

① 仕組みの公平さ

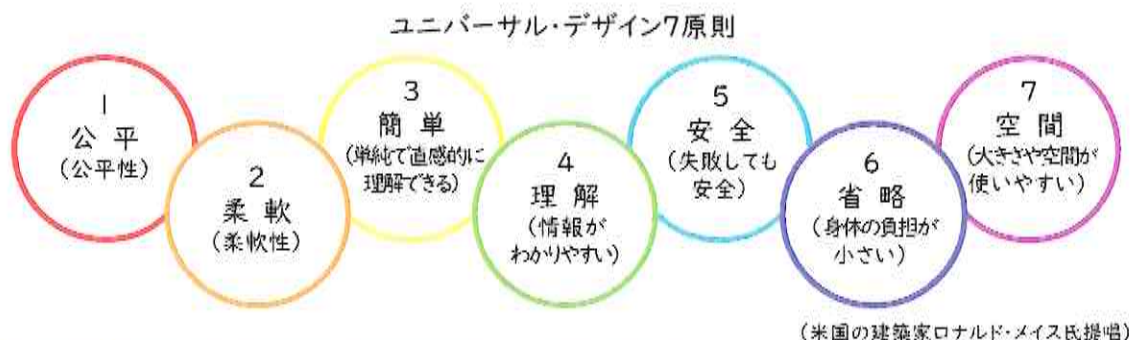
本施設におけるルールの基本は、東久留米市地域センター・市民プラザの設置及び管理に関する条例及び施行規則に定められています。条例や施行規則に則り、利用者登録や申請受付等について研修を実施し、スタッフ全員がお客様に対して統一した対応・説明を行います。

対 象	教育・研修内容	対 象
貸館の利用	申請条件	利用者登録、予約、抽選、申請可能期間 等
	申請方法	申請手続き、減免、利用許可、変更許可、料金収受 等
	当日利用方法	入退室時間、備品利用方法、準備・片付け方法
事業への参加手続き		申込み方法、抽選方法 等

② サービスの公平さ

お客様の平等な利用を確保するためには、法令の遵守はもとより年齢や能力等に関わりなく、全てのお客様にとって利用可能で、使い易い施設にしなければなりません。

当社はロナルド・メイスが提唱したユニバーサル・デザインの7原則を踏まえ、誰にでも平等なサービスを提供します。



分 類	内 容 (一例)
人	お客様目線のご案内、ご利用のお手伝い
	接遇研修、障がい者対応研修の実施
モノ	筆談スペース、老眼鏡・拡大鏡の設置
	英語版パンフレットの設置
場所	車椅子利用、視覚障がい者、子ども等あらゆる立場の目線で施設を点検し、危険箇所を排除

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(2)施設の利用計画に公平性を維持するための考え方

③ 情報の公平さ

情報の公平さとは、情報を積極的に提供すること・情報を様々な媒体で発信することで、確保できると考えています。当社は、施設の利用方法・ルールなどの情報は、受付で誰でも閲覧できるように整備します。また、施設内掲示や紙媒体だけでなく、ホームページや各種SNSからも情報発信を実施します。

積極的に提供する情報
施設の基本的な情報(名称、所在地、アクセス方法等)
施設概要、施設の設置目的
利用方法、利用ルール
イベント、催事の内容
各事業に関すること
施設周辺情報、東久留米市の情報、他公共施設情報
情報提供の方法
受付での閲覧、館内掲示するための印刷物の作成・配布
施設パンフレット、リーフレットの作成・配布
施設ホームページ、SNSアカウントの作成・運用
事業のチラシやポスターの作成・配布
行政の広報紙、一般紙、タウン誌への記事掲載、駅広告の利用
他公共施設、集客施設への配布・掲示

障がい者の配慮について

1) 市の施策への理解

東久留米市では、令和6(2024)年度から令和8(2026)年度を計画期間として「東久留米市第7期障害福祉計画・第3期障害児福祉計画」を策定し、計画的に障害者福祉に関する施策を推進しております。本施設においても障がいがある方が安心して利用できる環境を整えてまいります。

2) 運營業務における配慮

本施設運営において、障がいのある方への配慮として、下記を実施します。

- ◆ 筆談ツールの設置
- ◆ 耳マークの掲示
- ◆ ヘルプマーク、ヘルプカードへの理解を深める勉強会
- ◆ 障がいのある方が来館されていることを想定した避難訓練の実施
- ◆ 車いすやアイマスクを利用した職員体験研修の実施

他施設事例

耳の不自由な方対象の避難訓練の様子



※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

1 公平な使用の確保

(2)施設の利用計画に公平性を維持するための考え方

バリアフリー法に基づく環境整備・ご利用者様への配慮について

どなたでも利用しやすい環境を整えることで、幅広い世代の方にご利用いただき、各種活動の場としてご利用いただくことができます。当社は、バリアフリー法に基づき、年齢、性別、国籍、障がいの有無などを問わず、さまざまな属性の方が公平・安全に利用できるよう、あらゆる側面から施設のバリアフリー化を推進します。

1) 子どもや親子が安心して利用できる環境整備

子どもや小さなお子様連れのお客様が安心してご利用いただけるよう下記対応を致します。

子ども	- 子ども向けの掲示物には全てフリガナを記載 - 子ども目線での施設点検を行い、危険箇所の徹底排除 - イベント時キッズスペース、授乳スペースの設置
-----	--

2) 全てのお客様が利用し易い案内・施設整備

言語や文化の違いを超えて、誰にでも直感的に理解できる案内の表示や車イスや白杖などをご利用のお客様にも不自由なくご利用いただける施設環境を整えます。

＜サービス導入例＞

- **チラシや案内表記の工夫**
 - ・色覚多様性の方にも配慮したチラシの作成
 - ・ビクトグラムを多用した掲示物や館内サインの作成
 - ・多言語による情報提供(英語のパンフレットやPOP作成等)
- **定期点検・研修による危険個所の排除**
 - ・点字ブロック上の障害物や手摺等の点検などによる安全利用の確保
 - ・子ども、障がい者、高齢者にとって危険な箇所の徹底排除
 - ・車イス、アイマスクを利用した研修の実施

他施設事例

案内表記の工夫・危険箇所排除

**新型コロナウイルス感染予防
ご協力お願いします**



館内ではフェイスガード、
マスクの着用を控えめし、
お願いいたします。



常時手洗いをし、
消毒用アルコールは、
入館時に消毒してください。



各種消毒液の設置、
消毒液の補充を、
お願いいたします。



館内の距離を、
安全な距離（2m）を
保ってください。



色覚多様性の方でも
見やすい青系統を基
調にした掲示物

3) 乳幼児連れのお客様サポート

(東京都「子育て応援とうきょうパスポート」への登録)

乳幼児をつれてたお客様にも本施設を安心してご利用いただけるようおむつ替えや授乳ができるスペースの提供などの環境を整えています。本取組みについて現在、東京都の「子育て応援とうきょうパスポート」に登録しております。より多くの方に知っていただけるよう「赤ちゃんの駅」にも登録し、子育て中のご家族利用の促進に取り組めます。



4) 受付サポート備品等の設置

受付での申請や用紙の記入等において、お客様をサポートする備品等を設置します。

 筆談スペース (ホワイトボード等)	 杖置きスペース	 老眼鏡・拡大鏡	 コミュニケーションボード
--	--	--	--

2 市民サービスの向上

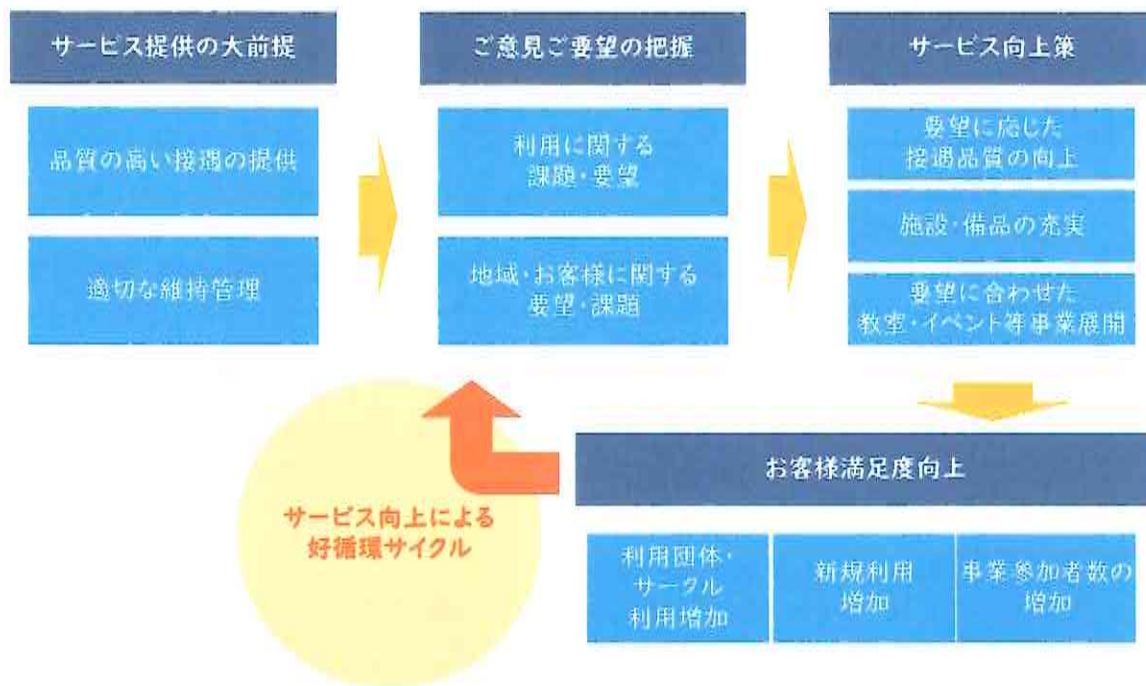
(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

サービスの提供、サービス向上の考え方

サービスの提供やサービスの向上の考え方の大前提として、施設環境の適切な維持管理と質の高い接遇による快適な施設利用の実現が欠かせないものと考えております。

そのうえで、より多くの方に施設をご利用いただき、ご利用いただいたお客様に高い満足度を感じていただくためには、ご利用いただいているお客様やまだ施設を利用をしたことのない市民の方のニーズにあったサービスを提供することが重要です。市民ニーズを広く、正確に把握し、接遇品質の向上、施設設備の充実、教室・イベント等の事業展開などの市民要望を運営に反映していくことで、満足度の高い施設サービスを提供できると考えております。

その結果として、多くの方に施設をご利用いただき、お客様にまた利用したいと感じていただく事ができ、利用団体・サークルの利用数の増加、新規利用拡大、事業参加者数の増加などに繋げ、施設や地域の活性化に繋げていけるよう努めてまいります。



接遇サービスの基本姿勢について

接客はすべてのサービスを行う上での基礎となります。本施設のスタッフは「施設の顔」とすると共に「市の顔」です。当社では、市民・利用者の皆様をはじめ、施設にかかわるすべての方は大切なお客様であるとの意識を徹底しています。スタッフは、以下の『接客の行動方針』に基づき、高い品質での接客を行い、明るい施設づくりを行います。

接客の行動方針		
明るく笑顔で感じよく、話しやすい雰囲気を作ります	お客様の立場に立ち、親切丁寧に対応します	プロ意識を持ち、「NO」といわないサービスを提供します
お困りのお客様には、こちらから声をかけます	迅速的確に案内します	感情的な対応をせず、全ての方に公平・平等に接します

2 市民サービスの向上

(1) 新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

1) お客様の目線に立ち、柔軟できめ細やかな接遇サービス

施設には日々多くの方が訪れ、その目的は多岐にわたります。施設スタッフは、電話・来館ともに、お客さまと最初にコンタクトするため「施設の顔」でもあります。スタッフはインフォメーション機能だけでなく、**一人一人のニーズにこたえられる「コンシェルジュ」**として対応いたします。

内容	ただの受付対応	コンシェルジュとしての対応
問合せ対応	お客さまの問合せを正確に聞き取る	お客さまの意図を汲み取る
	パンフレットやHPにあるような一元的な情報を伝える	お客さまのニーズに合わせて情報を組み合わせて伝える
	事実だけを伝える	自分経験やノウハウを反映させて伝えることもある
情報発信	本施設情報を伝える	プラス施設周辺の情報を加えて伝える
	キーワードはお客様が決める	キーワード自体をご提案する
	事業内容のみを伝える	事業の魅力、他の事業のご案内まで伝える
行動範囲	原則ポストから離れない	時にはポストを離れて行動する
	受付カウンターでお客さまを待つ	カウンターを出てお客さまのもとに駆け寄ることもある

2) スタッフ業務の統一化と均一化

施設のご案内や問合せは対応するスタッフによって、案内や回答が異なることはあってはなりません。私たちは、マニュアル運用、朝礼やスタッフミーティングでの情報共有に加え、事務所内に業務の統一化や均一化を図る情報を掲示し、誰もがいつでも見ることができるよう運用してまいります。さらに、本施設は地区センターや図書館、連絡所などの機能を持った複合施設です。本施設に関する情報だけでなく、図書館や市役所内情報(市民プラザ)、わかき学園(西部地域センター内)、けやき児童館・包括支援センター(東部地域センター内)など施設内他の管理者施設情報や近隣施設情報を含めた情報把握を徹底し、どんな用件でお越しのお客さまにも、適切なご案内が実施できるよう努めます。

Point 地域センター館内会議の実施

3地域センターにはそれぞれ、図書館や児童館、わかき学園・教育センター滝山相談室、市の連絡所などが設置されています。各所との連携や情報交換等を目的として、毎月1回各センターで館内会議を実施しています。定期的な開催により、情報の共有だけでなく、それぞれの専門性を活かしたお客様の交流機会の提供や連携した事業の実施など、地域として支えあいのできる体制を今後も継続して構築してまいります。

Point 接客対応に関するお客様満足度

令和6年度に実施したお客様アンケートの結果において、4館総合の接客対応の満足度は「非常に満足」と「満足」の合計が95%と高い評価をいただいております。今後もお客様に快適にご利用いただけるよう、統一したサービス品質の提供と定期的なチェックや各種研修を通じた品質向上に努めてまいります。



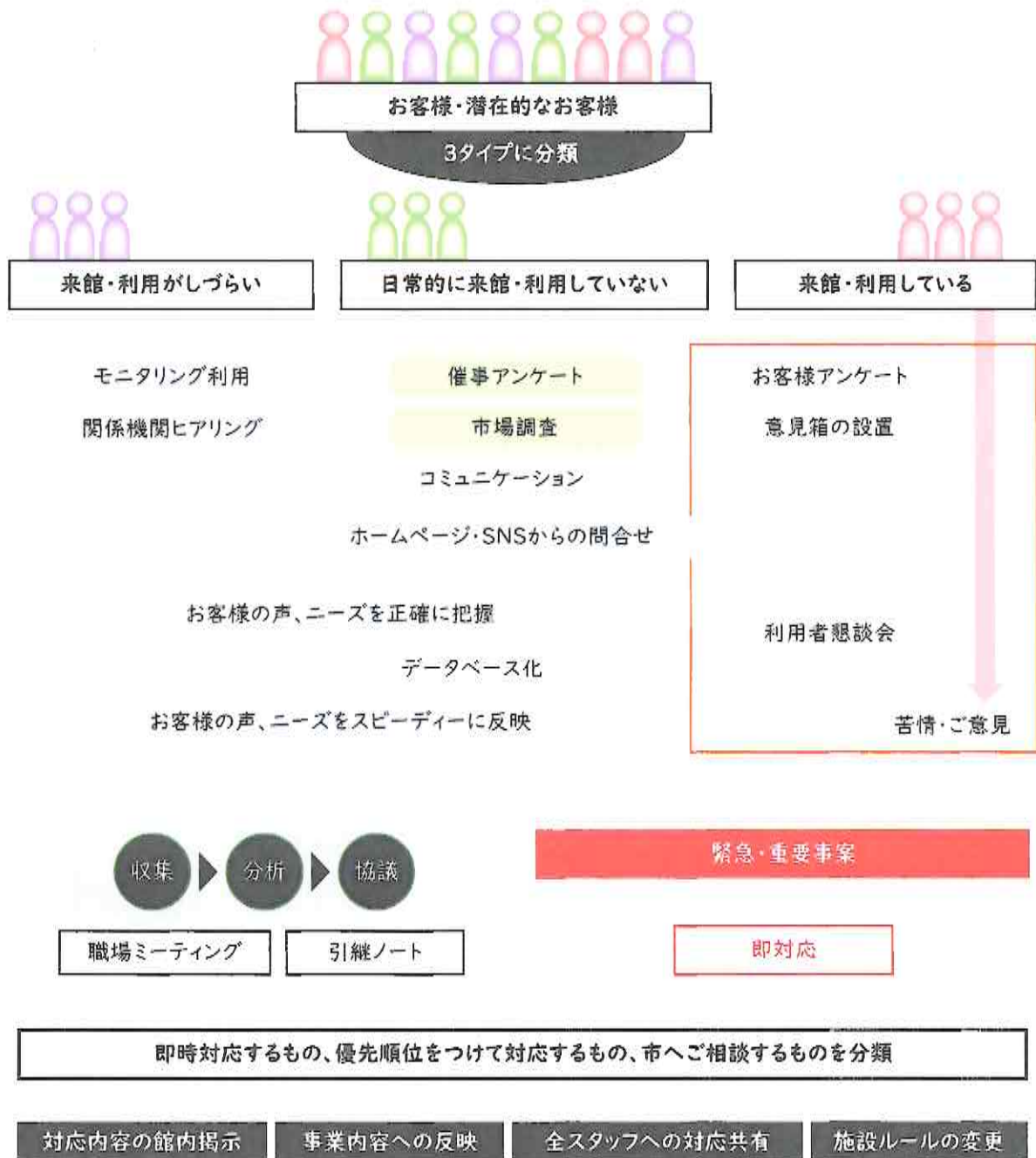
2 市民サービスの向上

(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

利用者のご要望把握と運営に反映する方法について

目まぐるしい社会・経済情勢の変化の中で、利用者や来館者の意識やライフスタイルも変わり始め、利用ニーズが多様化してきています。私たちは指定管理者の責任をもって、そのニーズに対応するために、収集ツールの充実化や迅速な対応に取り組めます。

また、本施設は公共施設であり、地域の方の施設であると認識しています。様々な場面から利用ニーズを汲み取り管理運営に反映させることはもちろんですが、その過程や結果を可視化することで地域参加型の施設づくりを目指します。



2 市民サービスの向上

(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

1) ご意見の収集方法

実際に声に出して意見や感想を言ってお客様は、ほんの一握りであり、どのようにして声を聞き取るかということが重要です。私たちは、以下の手段により、市民・利用者のご意見・ご要望を把握し、対応してまいります。

① 日々のコミュニケーション

お客様のお声を最もタイムリーに把握する方法は、お客様とのコミュニケーションです。スタッフ全員が、常にお客様のお声に耳を傾け、ニーズの把握に努めてまいります。

② お客様満足度調査・利用アンケート、イベントアンケートの実施

お客様満足度調査を年に1回以上実施します。お客様満足度調査は、取組みを評価いただくとともに、ニーズの把握をすることも可能です。また、満足度調査の他に、毎回の利用やイベント、講座毎に簡単なアンケートを実施します。これにより、個々のイベントや講座の満足度や要望を把握することができます。

③ 意見箱の設置とホームページ等からの問合せ

意見箱を設置し、アンケート用紙「お客様の声」シート(匿名)・筆記用具を備えます。これにより、感じたことや施設・サービスへのご意見を、いつでも自由に投書できます。また、SNSやホームページから気軽にお声を頂けるよう設定します。

④ 東久留米市との定期協議の実施

日常的な連絡・相談をこまめに行うのはもちろんですが、関係者が同じ席につき意見交換する場も重要です。現在毎月第三火曜日に市ご担当者様(生活文化課、福祉総務課)、施設責任者(運営責任者・副責任者、各センター長)、本社担当者で実施している定期協議については、今後も継続実施し、施設運営状況や市民要望の共有、課題解決協議など、自治体や各施設間と連携した取組み、運営実施を推進致します。

2) 頂いたニーズ・ご意見への対応を「見える化」

本施設は公共施設であり、地域の方の施設であると認識しています。様々な場面から利用ニーズを汲み取り管理運営に反映させることはもちろんですが、その過程や結果を可視化することで地域参加型の施設づくりを目指します。

① ご意見の見える化

頂いたニーズやご意見に対し、回答を施設内に掲示します。「いつまでに」「なにをするか」を明確にし、お客さまと、より良い施設を一緒につくってまいりたいと考えています。また、すぐには対応できない場合、市との協議が必要な場合にも、出来る限り早急に回答し、希望にお応えできない場合にも「なぜできないのか」を明確にします。

当施設実績 ご意見の見える化



② 頂いたニーズ・ご意見への対応を「運営に反映」

「さまざまな方法」で「幅広く」集めたお客さまのニーズは、全スタッフで共有し、管理運営に即時反映させてまいります。共有のために、日々のミーティングや連絡ノート、月1回の全スタッフミーティングを実施します。また、エリア会議や業種別会議にセンター長が参加し、本施設だけでなく近隣エリアのニーズや情報収集・共有も行っております。

2 市民サービスの向上

(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

3) 本施設でのお客様要望の反映事例

玄関の改良

ひばりが丘地区センター

以前は玄関マットの上で靴の脱ぎ履きをしていて足元が危なかったため、スタッフの手作りにより、傾斜の改善と手すりの設置を行い、靴の脱ぎ履きが楽に出来るようにしました。



改良前

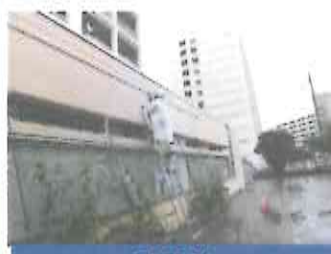


改良後

エントランス部分に防犯灯の設置

東部地域センター

東部地域センターエントランス前が暗くて足元が覚束ない、とのご意見があり、LED灯の防犯灯を2灯設置しました。来館者からは、明るくてこれで安心との声や夜勉強に来る生徒さんからはお礼の言葉をいただいております。



改良前



改良後

ホール入口、屋内ひろば、創作室、遮光カーテン設置

市民プラザ、西部・東部地域センター

西部ホール入口が暑いので対応してほしいや東部創作室が日差しが眩しく活動しづらい、ロビーコンサート時、日差しが眩しい等の要望に対して、遮光カーテンを設置しました。お客様からは、雰囲気もよく暑さも全然違うと喜ばれています。



改良前



改良後



改良後



改良前



改良後



改良後

2 市民サービスの向上

(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

館内照明LED化

西部・東部・南部地域センター

平成30年度に西部地域センター、東部地域センターの全面、令和3年度に南部地域センター、一部照明をLED化対応を実施しました。ロビーやエントランスが暗いとのこと意見や、南部図書館前の廊下の照明が暗く安全面の不安のお声などもLED化することで解消することが出来ております。



各種備品や設備の購入・入替対応

講習室等の机・椅子の劣化、ピアノの運搬の利便性向上、コロナ禍の安全性の確保など各種お客様要望に応じた備品や設備の購入・入替対応を実施致しました。



講習室机・椅子の入替



音響機器入



ピアノ運搬用キャスター導入



アクリルパーティションの設置

施設	ご要望内容	対応
市民プラザ	アンケートより仕事帰りにも出来る、軽体操の講座があったらいい	若い年齢層にも来ていただけるように17時30からのヨガを開催(R4年5月から月二回開催)
市民プラザ	高齢者向けの体操を継続的に開催してほしい	地域ボランティアの方と連携を図り、安全に、正しく、楽しい体操教室を月に一回開催
市民プラザ	冷暖房の利きが悪い・温度調整がしたい ※冷暖房は施設で対応できないため、管財課へご要望を連携	市へご報告
滝山地区センター	娯楽室に椅子を設置して欲しい	和室用の座椅子を設置
ひばりが丘地区センター	地区センター集会室を椅子にして欲しい	
東部地域センター	創作室ご利用者から椅子が硬くて座っての活動が続かない。	座布団を用意して対応
西部地域センター	ヨガや運動系の講座を増やしてほしい	ピラティス教室、ヨガ教室の増設、

2 市民サービスの向上

(1) 新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

サービス向上策

サービス向上策については、人・団体・地域がつながる場所として活用いただけるよう、①人が集まる・人と人が繋がる取組み、②人と活動が繋がる取組み、③人と地域が繋がる取組みを実施し、施設利用と地域の活性化に繋げてまいります。また、現在実施しているサービスについては、お客様からご好評をいただいております。今後も継続して実施してまいります。

サービス向上の取組み

①

人が集まる・人と人がつながる取組み

多様な利用要望に応え、利用者の利便性向上を図ることで人が集まる場所としての促進と市民参加のサービス提供による賑わい創出の取組みを実施します。

サービス向上の取組み

②

人と活動がつながる取組み

市民と市民の活動や団体同士をつなげる取組みや、団体情報や活動情報を発信し、活動参加のきっかけとなる取組みを積極的に実施致します。

サービス向上の取組み

③

人と地域がつながる取組み

市の取組み情報や関連地域の情報発信、連携事業実施などにより、市民と地域がつながる取組みを推進します。

サービス向上の取組み

①

人が集まる・人と人がつながる取組み

1) フリーWi-Fiの環境整備 **継 続**

3地域センター共有部においてhigashikurume Free Wi-Fiが使用できるよう環境の整備を実施しています。利用できるスペースについて、ロビー等共有部のみとしていたものを令和6年度には範囲を拡大し、会議室や地区センターでも利用できるよう整備致しました。

今後もお客様要望に合わせて見直し等を行い、利用しやすい環境整備に努めてまいります。

2) 活動団体用ロッカーの設置 **NEW**

サークル等施設活動団体様用の月極ロッカーを設置致します。ロッカーを設置することで活動で使用する道具等を施設保管することができるよう、活動時の利便性向上に効果があります。

※ 設置場所、設置数等は各センター状況に応じて自治体様と協議のうえ設置致します。

当社実績 団体用月極ロッカー



2 市民サービスの向上

(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

3) 外国人の方に向けたサービスの導入 **NEW**

東久留米市の外国人居住数は年々増加傾向にあり、地域コミュニティを形成するうえでも外国人の参画が今後増加していくことが見込まれます。外国の方でも利用しやすいよう各種サービス提供を実施します。

【提供サービス例】

- 英語版のパンフレット作成、館内掲示の工夫
- 翻訳アプリの活用
- ゴミ出しの方法など市内情報の英語版資料の館内配架 など

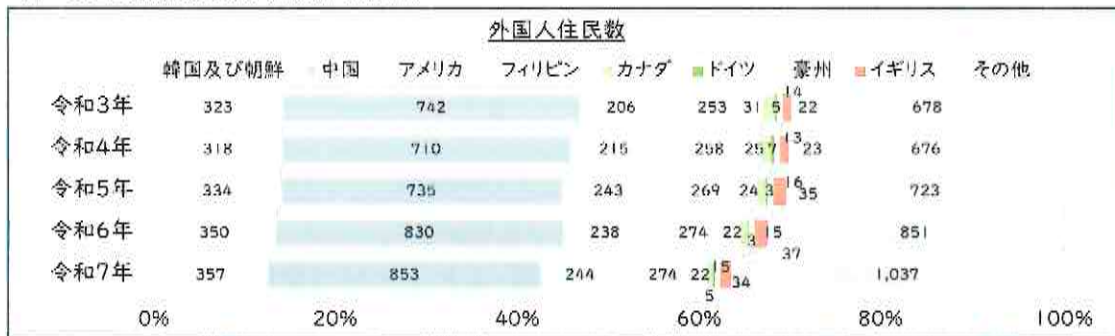
他施設事例 パンフレット英語版の配布

当社が管理運営する我孫子市民プラザでは、我孫子市国際交流協会(AIRA)様にご協力いただき、英語版のパンフレットを作成しました。作成したパンフレットの配布においても市内に住む外国人の皆様のお手元に届くようお手伝いいただきました。



Point 外国人居住者増加に伴うコミュニティの変化

東久留米市内の外国人の住民数については、年々増加傾向となっています。出身国の内訳では、中国が最も多く、次いで韓国及び朝鮮、フィリピン、アメリカの順となっており、地域コミュニティ形成においても外国人の地域参画が重要な課題となっていくことが想定されます。地域センター・市民プラザにおいて外国人に向けた取組を実施していくことで、多様性理解やインクルージョン推進を図ってまいります。



出典：東久留米市ホームページ

4) 新規施設の備品充実

社会情勢の変化に応じて、市民の皆様が求める環境も多様化しています。多様な要望にお応えできるよう新規備品を導入致します。導入する備品については、毎年のお客様アンケートなどにより市民要望を確認のうえ、導入を進めてまいります。

貸出備品例

移動式鏡 	子供向け備品 https://www.rangs.jp/c/flykn/cillyball https://siere.shopping.yahoo.co.jp/a-lily/color-02.html?oz_n=syda_algdl1_0rg https://nem.rokuren.co.jp/en-aj/n-100008/ (オリーボール、ジョイントマット、クッション積木等)	移動机・スタッキングチェア
-----------------	---	--------------------------

Point ダンス・軽運動利用の促進

ダンスで利用可能な講習室や多目的ホールは人気の高いお部屋となっており、大きさも広いため、個人や少人数での利用がし辛い傾向があります。移動式鏡を貸出することで会議室や講習室、和室などでも練習やヨガなどの活動で利用いただけるため、利用用途を拡大することが可能となります。

2 市民サービスの向上

(1) 新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

5) 季節の装飾、ロビーイベントの開催 継続

ロビーや共有スペース等を利用して季節の装飾やロビーイベントを行います。エントランスや休憩スペースにいつも賑わいがあることは、施設に来館された方に「いつも違う賑わいがあるな」「なんか楽しい施設だな」と感じていただけると考えています。また、ロビーイベントは、お客さまが参加できる「参加型」のミニイベントを実施します。

当施設実績 みんなdeアート

ロビー等を活用した参加型の季節イベントとして実施している「みんなdeアート」では、みんなdeアート「東久留米のたなばた」と「みんなdeアート「東久留米のクリスマス」」を4館連携イベントとして年2回開催しております。また、南部地域センターでは、中央階段の壁を活用し、お正月の絵馬を飾る「南部神社」や「南部水族館」「イースターバニー」「世界の迷画」など定期的に様々なテーマで定期開催をしています。「東久留米のクリスマス」では、市内サークルの皆さんなどにテーマに合わせた作品を持ち寄っていただき、クリスマスツリーに飾り付けをする各センターオリジナルツリーの作成を行い、その他のテーマでは、近隣の小学生やお子様連れのお客さまに参加いただき作品を作り上げています。近隣の保育園のお散歩で施設に立ち寄って作品を楽しんでいただくなどとてもご好評いただいております。今後も新たなテーマを織り交ぜつつ市民みんなで作るアート体験を継続実施してまいります。

サービス向上の取組み
②

人と活動がつながる取組み

1) 市民交流掲示板の設置 NEW

利用団体さまの活動サポートの取組みとして、団体の活動を紹介する「みんなの掲示板」を設置します。活動紹介だけでなく、市民の皆様への「教えてほしい」「サポートが欲しい」という要望や「やってみたいこと」「こんな事ができる」などの想いを掲示板に自由に貼り付けていただき、市民同士や市民と団体のマッチングを図る取組みを新たに追加運用します。講師依頼やボランティア依頼があった場合には、本施設で活動する自主学習グループにお声がけし、双方の要望や条件をヒアリングして調整を図ります。

他施設事例 市民交流掲示板実施例

当社グループが指定管理者として管理運営する施設において「まなび・つながる広場掲示板」として市民活動マッチングの掲示板を運用し、活動を繋げる取組みを実施しています。



二胡を教えて
いただける方を
探しています

2 市民サービスの向上

(1)新たなサービスの提供等、サービス向上を実現する具体的な計画

2) デジタルサイネージでの団体情報発信 **NEW**

デジタルサイネージは、施設内の「動的情報コンテンツ」として有効活用できると考えています。本施設利用団体様の活動情報やメンバー募集情報などを配信します。活動内容の写真や動画も配信できるため、実際の活動内容を視覚的に捉えられることができ、イメージがしやすく、活動参加の促進に効果的です。また、団体情報と合わせて市のお知らせやイベント情報などを映し出すことで市の魅力PRにも活用します。

他施設事例



サービス向上の取組み

③

人と地域がつながる取組み

1) 健康情報コーナーの拡充 **発展**

現在は高齢者の健康に関わる情報が中心となっておりますが、育児や子育て世代に向けた情報や食育や健康管理に関する幅広い情報を提供できるようコーナーの整備を行い、市の情報を市民に届け、市と市民をつなげる取組みを強化してまいります。

2) 姉妹都市(榛名地域)物産販売・PR協力 **発展**

東久留米市の姉妹都市である群馬県高崎市榛名地域との地域交流事業の推進及び榛名地区PR協力として、館内で榛名地域の物産販売や榛名地域のパンフレット等の展示など姉妹都市のPRを実施致します。

当施設実績 みんなの交流祭での榛名地域物産販売

令和6年に南部地域センターみんなの交流祭において、ピロティで実施したフリーマーケットに姉妹都市連携事業として物産販売を実施しました。榛名地区で梨製品を生産している里見梨シードル研究会さまご協力のもと、梨のシードルやワイン、和梨などの販売をしていただき大盛況となりました。

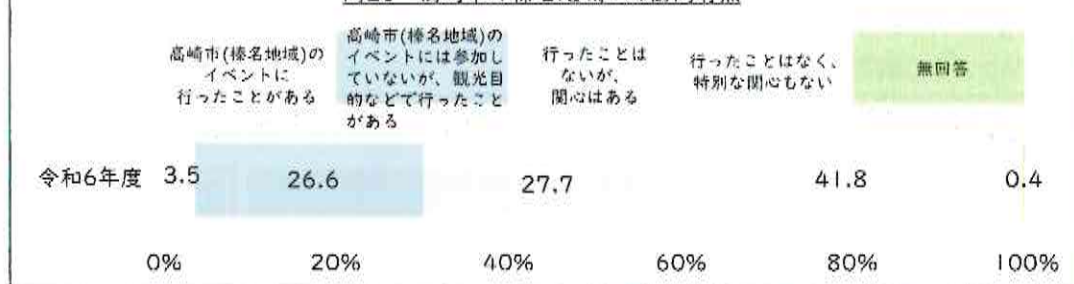


里見梨シードル研究会様

Point 高崎市榛名地域のPR

令和6年度に実施した市民アンケート調査において榛名地域の訪問有無の問いでは、イベントに行ったことがあるの回答は、3.5%にとどまり、行ったことはなく、特別関心もないの回答が4割を超える結果となっています。施設で積極的なPRを実施することで、榛名地域への関心を高め、来訪者増加や東久留米市民との相互交流が加速するよう取り組んでまいります。

問26 高崎市の榛名地域への訪問有無



出典: 令和6年市民アンケート

2 市民サービスの向上

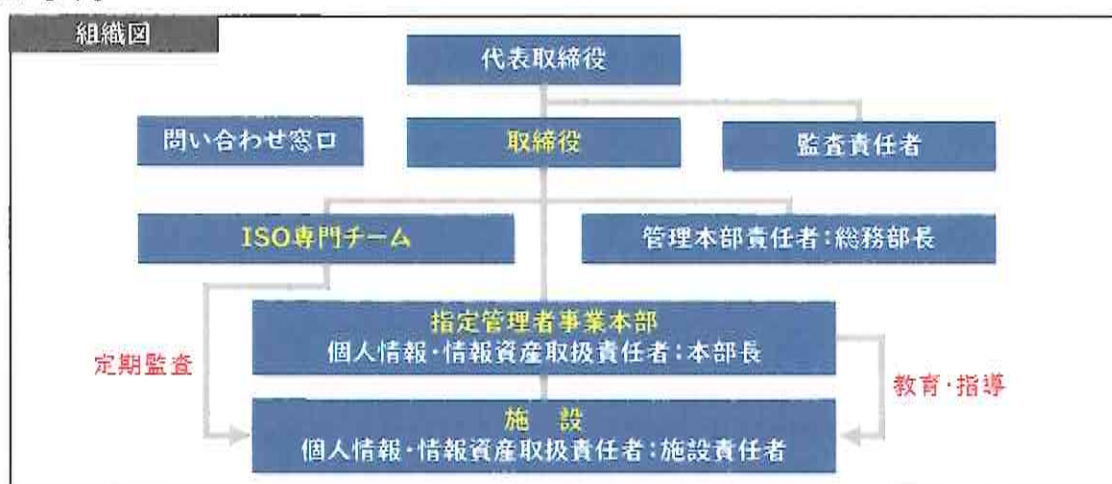
(2)個人情報の保護及び情報公開への対応及び必要な措置

個人情報保護について

お客様は「公共施設だから」という安心感を持ち施設を利用しており、個人情報の紛失・流出などは絶対にあってはなりません。お客さまに対して、必ず【提供の承諾】・【利用目的の明確化】・【問い合わせ窓口の明確化】を徹底し、個人情報の取扱いを最重要課題の一つと認識し取り組んでいます。

1) 個人情報及び業務上知り得た秘密の保護・情報セキュリティにおける管理体制

「個人情報」「業務上知り得た秘密」の保護、情報セキュリティの管理に関しましては、代表取締役をトップとした組織を編成し、施設と本部が一体となり、安全な体制を構築しています。私たちは、ISO専門チームを設けており、情報管理に対し、高い意識を持ち、常に新たな取組みを実施しています。



2) 指定管理者施設で扱う個人情報

個人情報の内容	取扱シーン
利用申請書に記入された個人情報	貸出手続き中
事業申込書に記入された個人情報	自主事業開催時
事業講師情報	自主事業開催時
イベント参加者情報	イベント開催時
お客さまアンケートに記入された個人情報	アンケート集計時
写真、動画に写った個人情報	開館時・常時

3) 個人情報の保護に関する教育・研修について

施設のスタッフの内、9割のスタッフが個人情報保護に対する意識をしっかりと持って業務についていても、残りの1割のスタッフの意識が希薄で、取扱に不備があれば、それによって重大な事故になりかねません。新人研修時、継続研修時だけでなく、教育を実施します。

対象	教育・研修内容
責任者、本社社員	社内教育システムによる教育+確認テスト(年1回)
スタッフ	施設責任者、エリアマネージャーによる教育+確認テスト(年1回)

2 市民サービスの向上

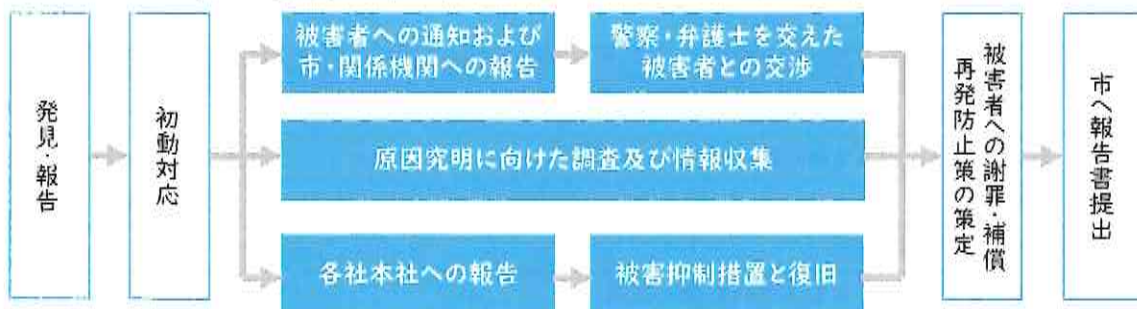
(2)個人情報の保護及び情報公開への対応及び必要な措置

4) 指定管理者施設における個人情報の保護への具体的な対策

安全管理処置	取扱内容
組織的安全 管理処置	・安全管理についてスタッフの責任と権限を明確化 ・個人情報保護マニュアルの整備、運用 ・個人情報取扱手順書の整備、運用 ・本社ISO専門チームによる定期的な監査の実施
人的安全 管理処置	・個人情報管理責任者(本社:執行役員、現場:センター長)を選任 ・個人情報の保護に関する教育、研修 ・個人情報の保護に関する理解度テストの実施(年1回)
物理的安全 管理処置	・施錠可能なロッカー(書庫)への保管 ・施設外への持ち出し禁止、やむを得ず持ち出す場合は所定の手続き ・シュレッダー、溶解処理による確実な破棄 ・壁などへの個人情報の掲示、机上への放置を禁止
技術的安全 管理処置	・パソコン使用及び個々のデータ使用は、ID、パスワード認証 ・施設で使用する全てのパソコンに対し、最新のウィルスチェック、対策を実施 ・メールを社外の複数の宛先に一斉送信する場合は、BCC設定及びダブルチェック

5) 個人情報漏えいした場合の対応

情報漏えいによる被害を最小限に抑えるため、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」に基づき、下記フローに基づき正確な事実確認と情報の一元管理を図り、被害者を始め、お客様、施設スタッフ等、様々な関係者の存在を意識した、迅速で誠意ある対応を行い、再発防止策を策定のうえ全スタッフに遵守させます

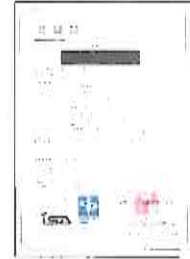


2 市民サービスの向上

(2) 個人情報の保護及び情報公開への対応及び必要な措置

情報セキュリティについて

私たちは、ISO27001(ISMS)を取得しており、規格要求事項を満たす情報セキュリティマネジメントシステムを構築し、日々PDCAサイクルを回しながら運用を行っております。本施設を通じて取り扱う情報資産に関しましても、あらゆる脅威から保護し、常に適切な管理措置を講じます。



【ISMS登録証】

1) 指定管理者施設で取扱う情報資産

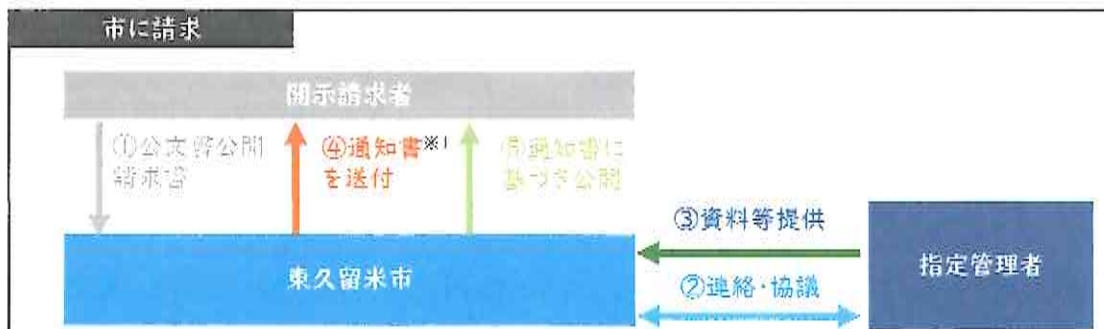
情報資産	情報の保持状態
利用者数、収支等の数字データ	機密性、完全性を確保し報告することが必要
お客さまアンケート結果	機密性、完全性を確保し報告することが必要
モニタリング結果	機密性、完全性を確保し報告することが必要
施設図面、設備機器、修繕等履歴情報	機密性、完全性を確保し引継することが必要
施設予約、申込み、自主事業申込み情報	機密性、完全性を確保することが必要

2) 情報公開規定の策定

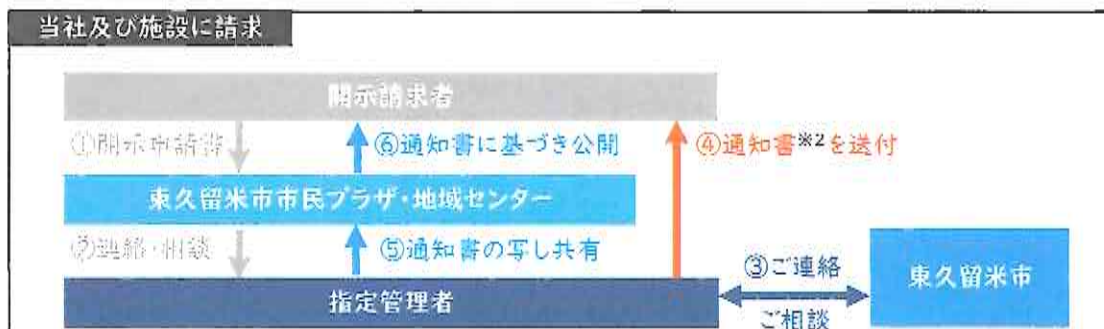
当社の情報公開規定および「東久留米市情報公開条例」に基づき、本施設の情報公開規定を策定します。情報公開のプロセスを市と協議の上、事前に定め、本施設が有する情報を直接請求された場合には、情報公開規程に基づき適正な手続きを行います。

3) 情報公開プロセス

市に請求があった場合と、当社及び本施設に直接請求された場合のプロセスを定めます。



※1 通知書: 公文書公開決定通知書、公文書部分公開決定通知書、公文書非公開通知書 等



※2 通知書: 情報公開決定通知書、情報部分公開決定通知書、情報非公開通知書 等

3 経費の節減など効率的な運営

(1) サービス水準を維持しつつ、適正な運営を行うための計画

休館日、利用区分の考え方

1) 休館日設定について

現在の休館日の設定は下記の通りとなっています。定期清掃や機器のメンテナンスのため、毎月の休館設定は必要なものと考えております。現在の休館日について、お客様へも浸透しており、定着していることから現行の仕様を今後も踏襲致します。

【施設の休館日（現行仕様）】

対象施設	日程	備考
全館（市民プラザ・地域センター・地区センター※）	12月29日～1月4日	年末年始休日 ※地区センターは1月4日開館
	11月23日	電気設備停電点検のため
地域センター・地区センター	春分の日	機器メンテナンス等のため
西部地域センター	毎月第2金曜日午後5時以降	定期清掃・点検等のため 午後5時閉館
東部地域センター	毎月第3金曜日午後5時以降	
南部地域センター	毎月第4金曜日午後5時以降	

2) 開館時間について

開館時間については、「東久留米市市民プラザ条例」及び「東久留米市地域センター条例」の設定から募集要項において開館時間拡大の設定がされており、現行も募集要項設定の時間で運営を行っております。ご利用者様の利便性の観点より現在の時間を今後も踏襲致します。

① 市民プラザ

東久留米市市民プラザ条例 第4条
午前9時から午後9時30分まで

提案の開館時間（現在の運用を継続）
午前8時30分から午後9時30分まで

② 地域センター

東久留米市地域センター条例 第4条
午前9時から午後10時まで
※地区センターは午前9時から午後5時まで

提案の開館時間（現在の運用を継続）
午前8時30分から午後10時まで
※地区センターは午前9時から午後5時まで

3) 利用区分（時間）設定について

利用区分は現在、「東久留米市市民プラザ条例」及び「東久留米市地域センター条例」、「東久留米市地区センター条例」「東久留米市立児童館条例」に基づき、下記の運用としております。サークル活動等現利用時間での活動が定着しており、過去アンケートにおいても現在の利用区分が適切との回答が大多数のため、利用区分は現在の時間設定を今後も踏襲致します。

施設名	午前	午後	夜間
市民プラザ	9時～12時	13時～17時	17時30分～21時30分
地域センター	9時～12時	13時～17時	18時～22時
地区センター	9時～12時	13時～17時	18時～22時
児童館（東部のみ）	—	—	20時～22時

令和5年アンケート
利用時間 (n=885)
短い, 1% 長い, 5%

適切, 94%

積極的な情報発信・PR活動

指定管理者業務における広報とは、広く地域や社会に対して施設の存在とそこで繰り広げられる活動を伝え、共感を得る情報発信活動です。各種情報を市内外に広く・継続的に発信・PRすることが重要です。具体的な方策としては、オリジナルホームページやSNSを始めとするオンラインツール、地域情報誌、市の広報、館内紙など紙を利用したアナログツール、利用団体や近隣施設への対面営業など様々な媒体を活用しPRを行い、より多くの方に情報を届けられるよう積極的な広報活動を展開いたします。

The diagram illustrates the information dissemination strategy of the Chikuzumi City Regional Center and Citizen Plaza. At the center is a blue box labeled "東久留米市 地域センター・市民プラザ".

Information Flow (Arrows):

- Upward:** "メディアプレスリリース" (Media Press Release) leads to "情報発信" (Information Dissemination).
- Rightward:** "施設ホームページ" (Facility Home Page) leads to "情報発信" (Information Dissemination). "SNS" (Social Networking Service) leads to "情報発信" (Information Dissemination). "お客さまの発信" (Customer's Dissemination) leads to "情報発信" (Information Dissemination).
- Downward:** "リーフレットポスター・チラシ" (Leaflet Poster/Flyer) leads to "情報発信" (Information Dissemination). "館内掲示サインージ" (In-house Display Signage) leads to "情報発信" (Information Dissemination).
- Leftward:** "新聞広告折込フリーペーパー" (Newspaper Ad Insertion Free Paper) leads to "情報発信" (Information Dissemination). "公式LINE登録者のみ限定情報" (Official LINE Registered Users Only Limited Information) leads to "情報発信" (Information Dissemination).
- Diagonal/Other:** "当グループ他管理運営施設" (This Group's Other Management/Operation Facilities) leads to "情報発信" (Information Dissemination). "相互配架" (Mutual Distribution) is shown between the center and the "地域公共施設・学校地域イベント" (Local Public Facility/School Local Event) box.

Information Sources/Channels (Boxes):

- 東久留米市 地域センター・市民プラザ (Chikuzumi City Regional Center and Citizen Plaza)
- 東久留米市 広報ひがしくるめ 市ホームページ くるくるチャンネル (Chikuzumi City Publicity Higashikurume City Home Page Kurukuru Channel)
- 施設ホームページ (Facility Home Page)
- SNS
- お客さまの発信 (Customer's Dissemination)
- 地域 公共施設・学校 地域イベント (Local Public Facility/School Local Event)
- 館内掲示サインージ (In-house Display Signage)
- リーフレットポスター・チラシ (Leaflet Poster/Flyer)
- 公式LINE 登録者のみ 限定情報 (Official LINE Registered Users Only Limited Information)
- 新聞広告 折込フリーペーパー (Newspaper Ad Insertion Free Paper)
- 当グループ 他管理運営施設 (This Group's Other Management/Operation Facilities)

Other Labels:

- 情報発信 (Information Dissemination) - Multiple instances throughout the diagram.
- 相互配架 (Mutual Distribution) - Between the center and the local public facility/school event.
- リンク・パートナー (Link Partner) - Between the center and the Higashikurume City Home Page.
- 館内 (In-house) - A red dashed box encloses the center, the facility home page, SNS, and customer dissemination.
- 広報協力 (Publicity Cooperation) - Between the center and the local public facility/school event.

施設HP

- ・利用案内
- ・イベント情報
- ・参加者募集
- ・ご意見収集 など

SNS

双方向コミュニケーション

**プレスリリース・
メディア活用**

イベント情報 など

・お知らせ
・参加者募集
・イベント情報 など

デジタルサイネージ

・お知らせ
・利用案内
・イベント情報
・活動紹介
・緊急情報 など

チラシ・ポスター・館内紙

- ・お知らせ
- ・サーガル活動紹介
- ・イベント情報
- など

利用団体や近隣施設・企業等への営業

- ・駅、近隣商業施設とタイアップした広報スペースの確保
- ・自治会との連携など

3 経費の節減など効率的な運営

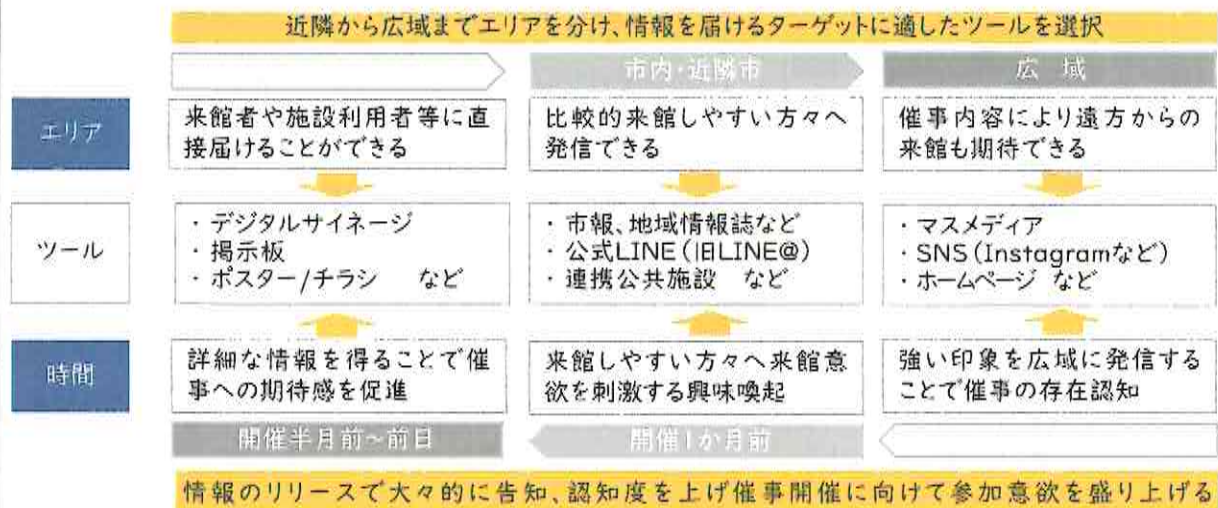
(2) 利用者の増加を図る等、収支状況の改善に向けた計画

情報発信の方法

情報発信の方策としては、必要な情報が必要な方に届けられること、市内の魅力的なイベントや情報が多くの方の目に留まる方法で発信することの2点に重点を置き、各種方策を実施致します。

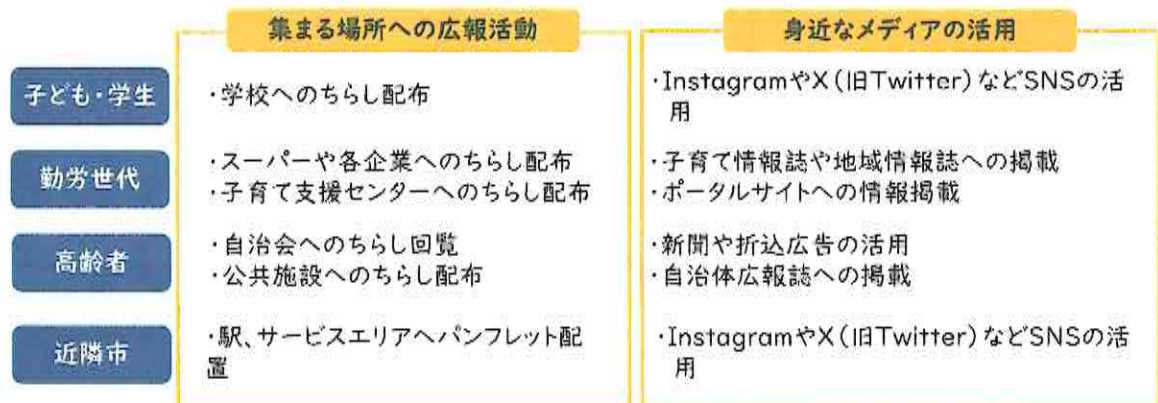
1) 近隣から広域まで情報を届ける取組み

本施設の情報をより多くの方に届けるためには、届ける相手やエリア、届けたい相手に合わせた情報発信が必要です。当社は、これまでの多種多様な施設運営の経験を活かし、様々な場所・媒体から積極的に情報を発信し、適切な情報を適切なターゲットに届けられるよう効果的かつ効率的な情報発信を実現します。



2) 情報発信ターゲット行動特性に応じた広報活動

情報を届けたい相手にしっかりと届くようにするには、ターゲットに合わせた場所やメディアを有効に使う事が重要です。下記のようにターゲットに合わせた場所、方法を内容に応じて使い分けた情報発信を行ってまいります。



3 経費の節減など効率的な運営

(2) 利用者の増加を図る等、収支状況の改善に向けた計画

具体的な情報発信の提案

1) SNSの活用

広報としての即効性・手軽さ・拡散力等から多くの公共施設でも施設PRの手法としてSNSが活用されるようになりました。利用者がダイレクトに情報を受け取ることが可能で、利便性の向上にも役立っています。地域と施設の距離を近づけるためにも、SNSの広報活動を積極的に活用していきます。

活用するSNS

- X…タイムリーな情報発信
- Facebook…中高年齢層に向けた情報発信
- Instagram…視覚的な魅力アピール



Point 個人・少人数利用の利用サポート

楽器練習やダンス練習などは実施できる場所が限られており、防音のスタジオなどは利用料が高い場合や近くにないなど課題があります。本施設には音楽室や講習室、多目的室などの施設があり、そういった活動にも活用いただける施設です。

個人や少人数でも安価にご利用いただくことができるため、若い世代向けの情報発信ツールを活用し、利用方法や施設関連情報を発信することや直前の空き情報などを発信することで、個人や少人数の練習利用の促進に繋げる事ができます。

2) LINEを活用したお友だち登録

「メールマガジン」のような位置づけで、LINEを活用した情報発信を行います。イベントや講座情報はもちろんのこと、アンケートの実施や、施設混雑・空き情報の発信、地域活動情報を発信します。



当施設実績 東久留米市民プラザ・地域センターLINE導入実績

令和3年度より市民プラザ・3地域センターの公式LINEを導入し、施設情報の発信を実施しています。
また、LINE登録を促進する取組みとして、施設オリジナルキャラクター「せなとぶっち」のLINEスタンプを作成しPR強化を行っております。
今後も積極的に活用をしてまいります。



3) 積極的なプレスリリース・地域情報誌、ポータルサイトの活用

教室やイベントのお知らせは、地域情報誌やポータルサイトを活用してまいります。事業のターゲットに合わせた情報誌やサイトを活用し、効果的な宣伝を行います。具体的には、ケーブルテレビJ:COMや東久留米市民による東久留米市コミュニティサイト運営委員会で運営している地域情報サイト「くるくるチャンネル」、学園町自治会新聞の「学園町かわら版」などを活用しており、地元の皆さんに情報を届ける取組みを行っております。

4) オリジナルの広報物作成

私たちは社内にデザインチームが在籍しておりますため、施設の特徴を的確に捉えたクオリティーの高い情報媒体の制作が可能です。市民の皆様の手にとって頂ける魅力的な事業チラシやポスター、パンフレット等を作成いたします。

当施設実績



3 経費の節減など効率的な運営

(2) 利用者の増加を図る等、収支状況の改善に向けた計画

5) 施設通信の発行

施設からの情報を発信するツールとして、施設通信「プラザニュース」を発行しています。施設で行われる教室やイベント情報や実施報告などを発信しています。

当施設実績



6) オリジナルホームページの作成と運用

日常的なデジタルツールとしては、パソコンよりスマホが一般的になり、情報収集もSNSの方が多といった若年層の傾向もありますが、現在でも、ホームページの存在は大きいと考えています。ホームページの質で、それ以上の情報へアクセスしていただけない可能性もあります。多くの役割を持つ本施設のホームページは、情報量が多くなる可能性があります。パソコンでも、スマホからでも、シンプルに分かりやすく、知りたい情報すぐに見つけられるホームページを運用しています。

令和3年度からはホームページを一部リニューアルし、サークル情報を掲載するページを追加し多くの団体様に情報登録をいただいております。今後もお客様要望に応じて内容の充実を図ってまいります。

当施設実績



7) 地域と連携した広報活動

本施設の設置目的を考慮し、地域における広報活動に重点をおき、地域とも連携の上、積極的な広報活動を行ってまいります。

項目	広報計画
市との連携	・広報ひがしくるめの掲載 ・市のホームページへの情報掲載依頼
公共施設	市内の公共施設にパンフ、ちらし等の配架依頼
民間施設	周辺の民間施設にパンフ、ちらし等の配架依頼 直接訪問または郵送で配布します。 ・コンビニ、スーパー等商業施設 ・飲食店 ・観光施設 ・民営の福祉施設、 ・駅前掲示 ほか
自治会	・施設周辺の自治会の回覧板にチラシ同封依頼
当グループ管理施設	当グループで管理している近隣施設へのチラシ配架等

3 経費の節減など効率的な運営

(3) 経費節減のための工夫や、効率的な運営の仕組み

ア 経費の節減など効果的な運営

スケールメリットを活かしたコスト管理

1) 当社の基本的な考え方

公の施設につきまして、効率的な管理が求められており、経費の縮減は重要課題です。しかしながら、過剰なコスト削減により、利用者サービス水準の低下や法令違反につながるものがあってはならないと考えております。

当社グループでは、82物件201施設の指定管理者実績があり、長年にわたり蓄積してまいりました施設運営ノウハウと、グループ全体でのスケールメリットを活用して、高いサービス品質を保ちつつ、無理なくかつ効果的なコスト削減計画を立案・実施いたします。

2) 具体的な取り組みの例

下表の通り、委託業務や物品の購買についての一括発注やコスト削減交渉、専門的業務の内製化等を通じてコスト削減に取り組んでおります。また成功事例は本社に集約され、他施設でも導入可能な場合は本社主導での水平展開を行っております。

科目名	改善計画
人件費	・受付業務のマルチジョブ化による人員配置の適正化 ・予約状況や利用状況を踏まえた人員配置の再検討 ・オンライン経理システムの導入による業務のIT化・効率化 ・地元雇用の推進（通勤交通費の削減）
外注費	・委託先選定時の相見積り（最低2社）
水熱光熱費	・利用者への節電・節水の呼びかけ ・電気契約の定期的な見直し
賃借料	・パソコン等OA機器類を本社で一括リース契約
保険料	・施設賠償責任保険、レクリエーション保険は本社で一括契約
消耗品費・備品費	・オンラインショップや中古市場からの積極的な調達
修繕費	・委託先選定時の相見積、金額交渉 ・小修繕はスタッフにより補修実施
印刷費	・カラーコピー利用の最小化 ・大部数印刷時は外部印刷サービス（プリントバック等）の利用
広告宣伝費	・ちらしの制作の内製化（社内デザイナーによる）

PDCAサイクルによるコストの継続的な改善

コスト管理につきましてPDCAサイクルを導入し、中長期的な改善を図ります。当社では独自の経理システムを導入しており、リアルタイムでの収支のモニタリングが可能な仕組みを有しております。

本社は、全管理施設を対象に月次ベースでの予算・実績管理をしており、目立つ乖離が生じている際は、要因を分析した上で、対策を速やかに立て、業務にフィードバックしています。特に、人件費・外注費・修繕費・水道光熱費など支出に占める割合の大きい科目について重点的に対策を立て、最大限の効果を得られるように努力をしています。

3 経費の節減など効率的な運営

(3) 経費節減のための工夫や、効率的な運営の仕組み

イ 施設の効率的な運用と利用者に提供できるサービスの提案

施設の効率的な運用と提供できるサービス

貸室の利用がない時間や共有部・空きスペース等を有効活用し、利用促進と市民の集う場所としての活用を推進してまいります。また、施設に愛着を持っていただける取組みも積極的に実施してまいります。

1) 自習スペースの拡大 **NEW**

現在、ロビーなどのフリースペースを活用して勉強等を実施しているお客様が多くおり、年々増加傾向となっております。子ども達の居場所や市民の皆様自主学习やテレワークスペースなどとしてより多く活用いただけるよう、夏休みや冬休みなど学校の長期休暇期間に空いているお部屋を学習室として学生に開放し、集中して勉強できる場を提供致します。

当グループ実績 児童の遊び場・学習室の運営実績

【さかい場Café】

●堺市青少年センター・青少年の家

10代～20代の若者が気軽に集える「さかい場Café」は、友人と一緒に勉強したり、雑誌を読んだり、息抜きにお菓子を食べたり、ティータイムでまったり過ごしたり…。学校や自宅とはまた違う雰囲気が楽しめるフリー空間です。

【ギャラリーやカフェを学習スペースとして活用】

●ふじみ野市立文化施設(ステラ・ウェスト)

施設開館当初から、学習できる場所が欲しいというニーズが多く寄せられたため、市と協議の上、利用予約のないギャラリーや楽屋、閉店後のカフェスペースを活用して、学習スペースを設けています。



【さかい場Café】



【ギャラリー学習スペース】

2) クーリングシェルターへの登録 **継 続**

東久留米市では、熱中症による健康被害を防止し、市民の生命と健康を守るため、「クーリングシェルター」を設置しており、本施設もクーリングシェルターとして登録しております。今後お客様や近隣の方が快適にお過ごしいただける環境を継続的に提供してまいります。

3) 飲料+α自動販売機の設置 **継 続**

現在、各地域センターには、軽食付の自動販売機やライフラインバンダー機など飲料+αの自動販売機を設置しています。設置機器については、ただ設置するだけではなく、利便性や緊急時に活用できるものなど、ドリンク販売だけでなく、付加機能が付いた機器を設置します。内容についても定期的に見直しを行い、お客様のご要望を反映できるように対応します。

4) 施設オリジナルキャラクターの活用 **発 展**

本施設運営2期目の期間にオリジナルキャラクター「せなとぷっち」を作成し、チラシ等への掲載やLINEスタンプの作成、缶バッジの配布などを実施し、施設PRを行ってまいりました。今後、より多くの方に知っていただき愛着を持っていただけるようオリジナルキャラクターグッズの展開を増やし、PR強化を図ってまいります。

5) 花壇サポーターとの連携 **継 続**

東部地域センター花壇は市民の花壇サポーター様協力のもと毎年四季折々の色鮮やかな草花を育成しております。季節によって変化のある花壇を楽しみにしていただいているご利用者様も多く、今後も継続して実施してまいります。



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(1)施設及び類似施設の管理の実績及びその評価

本施設の運営実績

当社は、平成28年度から10年にわたり、「東久留米市地域センター・市民プラザ」の指定管理者として、管理運営をさせていただいております。施設の積極的なPRや市民の自主活動・サークル化の支援、地域団体との連携、利用者交流機会の提供、市の魅力向上に向けた取組など、施設と地域の活性化に寄与できるよう各種取り組んでまいりました。



東久留米市市民プラザ

① 東久留米市市民プラザ

会議室、ホールの運営に加えて、屋内ひろば、屋外ひろば、スペース105の管理を実施。市民の交流や市民活動の推進、市民と行政の交流施設として、市・地域と連携した運営に取り組んでいます。

所在地	東京都東久留米市本町3-3-1 市役所1階
施設概要	ホール、会議室 他
開設年月	平成9年1月



東久留米西部地域センター

② 東久留米市西部地域センター・滝山地区センター

稼働式観覧席のある多目的ホールなどがあり、コンサートや発表会、ダンス利用など多様な用途でご利用いただけるよう運営をしています。

所在地	東京都東久留米市滝山四丁目1番号
施設概要	講習室、調理実習室、和室、多目的ホール 他
開設年月	平成元年7月



東久留米東部地域センター

③ 東久留米市東部地域センター・大門町地区センター

図書館、児童館、マザアスなどが併設された複合施設で各団体と連携した運営に取り組んでいます。

所在地	東京都東久留米市東久留米市大門町二丁目10番5号
施設概要	講習室、会議室、調理実習室、和室、音楽室 他
開設年月	平成11年7月



東久留米南部地域センター

④ 東久留米市南部地域センター・ひばりが丘地区センター

ひばりが丘団地の一角に位置しており、お子様から高齢者の方まで幅広い世代の方に快適に利用いただける施設づくりに努めています。

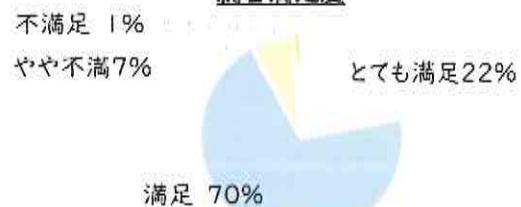
所在地	東京都東久留米市ひばりが丘団地185
施設概要	音楽室、講習室、和室、集会室、娯楽室 他
開設年月	平成8年7月

Point お客様総合満足度で高い評価

令和6年度に実施したお客様アンケートにおいて4館合計の総合満足度92%と高い評価をいただいております。

お客様要望に応じたサービス向上策や事業の実施、安全・安心の施設管理、地域と連携した取組みの評価と認識しており、今後も高い満足度を維持できるよう進化を続けてまいります。

総合満足度



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(1) 施設及び類似施設の管理の実績及びその評価

類似施設の運営実績

1) 多数の指定管理者実績と多様な施設管理運営実績

当社グループは**全国で82物件201施設(グループ企業を含む)の指定管理者としての施設運営実績**があり、文化ホール、生涯学習施設、文化ホール、体育施設、公園およびそれらの複合施設を含めた多種多様な施設を管理運営しています。種別の異なる施設の管理運営実績により、多様なアイデアや運営手法をスピーディーに実行することが可能です。これら多種多様な施設管理運営実績は、当社の最大の強みであり、安定した施設運営実現の基盤となっております。



2) 類似施設の運営実績

① 新座市立野火止公民館及びふるさと新座館ホール(2期目)

ふるさと新座館は4つの機能を持った複合施設です。ホールは講演会やコンサート、ダンスの発表会などの催事にご利用いただけます。また野火止公民館では、各種の学級・講座・教室を開催しており、サークル活動や学習の場としてもご利用いただけます。



施設概要	運営開始年月日	モニタリング評価
ホール、会議室、音楽室、軽体育室、和室	平成30年4月1日	R5年度 B

② 鎌ヶ谷市きらりホール及び鎌ヶ谷市中央公民館(2期目)

きらりホールは、多様な個性をつなぐ、つなげる、つながる「かまがや文化の交差点」を目指しています。音楽イベントにも応える540席のホールや音響設備と舞台機構を完備しています。



施設概要	運営開始年月日	モニタリング評価
ホール、ギャラリー、学習室、集会室、和室	令和2年4月1日	R5年度 B

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(1)施設及び類似施設の管理の実績及びその評価

③ 我孫子市民プラザ(4期目)

商業施設の中にあり、駅からも近く利便性が高いことから、多くの市民の皆様に気軽にご利用いただいております。ヨガ教室やアロマ教室等の夜間定期教室、夏祭り等の季節イベントを開催し、地域の皆様に喜んでいただいております。



施設概要	運営開始年月日	モニタリング評価
多目的ホール・ギャラリー、和室、会議室	平成28年4月1日	—

④ 我孫子市湖北北地区公民館

「コホミン」の愛称で市民の皆様に親しまれています。文化の向上、社会福祉の増進及び生涯学習を支援することを目的として設置され、公民館や市が行う様々な行事のほか、市民の皆様が自ら行う活動にも利用されています。



施設概要	運営開始年月日	モニタリング評価
ホール、調理室、工芸工作室、和室、学習室	令和6年4月1日	—

⑤ 狭山市公民館3館(富士見公民館、水野公民館、広瀬公民館)

富士見公民館は、もっとも新しい公民館であり180人収容のホールが特徴です。水野公民館は、自然に恵まれた水野の森があり市民サービスコーナーも併設されています。広瀬公民館は、「地域みんなの公民館」をスローガンに掲げ、利用者の皆様と話し合い、共に協力しあって、より良い地域づくりに力を入れています。



施設概要	運営開始年月日	モニタリング評価
ホール、音楽室、工芸室、調理室、会議室他	令和6年4月1日	—

⑥ 横須賀市北下浦コミュニティーセンター分館

「話し合いの場」「ふれあいの場」として地域の多世代の人々や各種団体が手軽に、そして多目的に利用できる地域コミュニティづくりの場として、各種の教養講座やイベントなどを開催しています。



施設概要	運営開始年月日	モニタリング評価
会議室、和室、談話室、小体育室、図書室、天体観測室	令和7年4月1日	—

3) その他管理運営実績

No	施設概要	運営開始年月日	モニタリング評価	備考
1	八千代台近隣公園小体育館及び勝田台中公園小体育館	平成25年4月	R5年度 C(普通)	3期目
2	松本市弓道場・柔剣道場	平成27年4月	R4年度 B	3期目
3	笠間市地域交流センターいわま	平成29年12月	—	3期目

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方

安全に関する基本理念

当社では、「安全は社会への責務である」との安全理念を全社共通理念として掲げています。各指定管理施設におきましても、施設運営の大前提として、「人の安全」「モノの安全」「情報の安全」を徹底しています。

【安全理念】

- ◎安全は経営の基盤であり、社会への責務である。
- ◎私たちは、お互いの理解と信頼のもと、確かなしくみで安全を高めていきます。
- ◎私たちは一人ひとりの責任ある誠実な行動により、安全を追求します。

平常時からの安全管理体制の構築

安全管理については、立地や利用状況など施設固有の特性、潜在的に生じうるあらゆるリスクについて事前に分析の上、日常的な安全対策を図ることと、発生時には適切に対応できる体制を構築することが重要と考えています。当社は、以下の通り万全な体制を敷いてまいります。

1) 本施設についてのリスク評価

不特定多数の方が集う本施設では、常にさまざまなリスクと隣り合わせであり、注意を怠らないことが重要です。運営開始前に、リスク項目の洗い出しと評価を行い、高リスク項目に関してより重点的に対策を取ります。以下は現時点における認識ですが、実際に業務を行わないと予測がつかないこともございますので、運営開始後に再度評価を行い、安全管理体制に反映します。

項目	内容	対策
利用者の特性	子どもから高齢者まで幅広い世代の利用が想定されるため転倒事故、急病などの発生が予見される。	○施設内巡回点検による危険箇所の早期把握 ○AEDの適切な管理と救命講習の受講 ○ノロウイルスによる嘔吐等の感染症対策 など
施設特性	設置より長い年月が経過しており施設の老朽化による不具合発生リスクがある	○市との定期会議の実施 ○計画的な維持管理業務・点検、小修繕の実施 ○防火管理者の選任及び消防計画の作成
事故・病気	体育室等での怪我や熱中症などのリスクがある	○熱中症計の設置や館内掲示による注意喚起 ○救急用品、氷のう等の常設
防犯	不特定多数の方が来館する施設であり、入退場の管理が難しい	○施設内、敷地内の定期的な見回り ○地域と連携した防犯体制の構築

2) 危機対応に関するマニュアルの整備

施設のリスク評価も踏まえ、事故、病気、犯罪、災害などあらゆる危機の予防対策と発生時の対応を記載した「緊急時対応マニュアル」を作成します。マニュアルは、危機管理研修、ミーティング、自衛消防訓練を通じて、スタッフに周知します。

3) 危機発生時の連絡手順の確立

緊急時に備え、市の各関連部署、施設近隣の消防署、交番、警察署、ライフライン供給業者（電気・ガス・水道・電話）、保守点検委託業者等の連絡先一覧を作成し、事務所内に掲示します。

当社では、事故などのトラブルが発生した際は、警察・消防等の諸機関への連絡に加え、原則として5分以内にエリアマネージャー、本社に連絡するというルールを義務付け、運用しています。危機発生時の連絡手順を記したフローチャートを各施設に配布し掲示しています。

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方

事故防止の具体的取組み

1) 人・モノ・情報による対策

① 人による対策

- ・事故防止マニュアルの作成、研修の実施
- ・ヒヤリハット事例集の作成、他施設の事例活用
- ・消防署にて責任者は上級救命講習受講、スタッフは普通救命講習を受講



② モノによる対策

- ・熱中症計の設置
- ・AED設置
- ・雨の日の床滑り止め、床濡れ防止の実施
- ・救急用品・防災用品の常備



Point AEDの適正な管理

AED(自動体外式除細動器)は心停止時の有効な手段として定着しておりますが、非常時に機能が発揮できないことには効果がありません。当社では日常的な管理として、1日1回のインジケータのチェックを行います。また、電極パッド・バッテリーの消耗品については、使用期限を本体外箱等に明記し、適正に交換します。また、施設スタッフ全員が、消防署によるAED講習を受講し、心肺蘇生法やAED使用方法について習熟し、万が一に備え救急対応ができるようにします。

当施設実績 感染症対策の常備用品例

感染症対策として、手摺り、押板、ドアノブ、トイレバルブ等の清掃を実施します。また、感染力の強いノロウイルスは嘔吐物から空気感染する嘔吐物処理を確実に行うことが拡大防止の重要ポイントとなり、手袋、ゴミ袋、処理剤等が1梱包となっている処理キットを全館に設置しております。



処理キット

③ 情報による対策

- ・安全利用のための喚起掲示
- ・緊急連絡網の事務所掲示
- ・設備の利用方法掲示、適正利用表示
- ・危険箇所巡回チェック表の作成

当社実績 事故対策会議と他施設事例の共有

当社は事故が発生した際、その都度「事故対策会議」を開催し、原因や問題点の分析・再発防止対策を決定しています。対策については、全ての管理運営施設において二度と類似の事故が発生しないよう、電話・文書による状況連絡及び類似事故発生防止の対策を講じます。

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方

2) 施設管理における対策

施設で発生しうるさまざまな事故を想定した対策を実施し、事故の抑止に努めます。

① 危険箇所発生時の対応

巡回や定期点検の結果、危険箇所の発生を把握した際は、早期の修繕を依頼し、完了までは一時立ち入り制限の措置を取ります。

② 施設利用者への啓発

施設内で事故が発生しやすい場所については、啓発ポスター掲示等で注意喚起します。施設利用者の危険行為については、直接の声掛けで注意をします。

③ 設備・備品の管理

使用方法によっては危険が想定される設備や備品(スポーツ器具など)については、利用方法や注意事項をポスター等で啓発します。また、職員による定期点検を行います。

④ 駐車場の管理

交通事故防止対策として構内走行時は徐行運転の徹底を呼びかけます。また、混雑時は職員が駐車場整理を行います。

⑤ 飲食の衛生管理

イベント等で飲食の出店を行う際は、保健所に届出の上、その指導に従った対策を取ります。

⑥ 屋外における事故防止

スズメバチなど危険動植物や刺傷性の昆虫(チャドクガ、イラガなど)が発生した際は、薬剤を用いて駆除します。また、植樹樹木に枯れ枝が発生した際は、すぐに伐採します。

⑦ 熱中症対策

屋内施設であり熱中症発生のリスクは低いとはいえ存在しています。夏季には熱中症計の設置、氷や保冷剤、経口補水液を用意します。発生時の対応フローに基づき対応致します。

熱中症予防運動指針	
運動は原則中止	31℃以上(30℃以上)の高温(湿度25%以上)の環境下では、運動は原則中止とする。
厳重警戒	28℃以上(27℃以上)の高温(湿度25%以上)の環境下では、運動は厳重警戒とする。必要に応じて、運動を中止する。
警戒	25℃以上(24℃以上)の高温(湿度25%以上)の環境下では、運動は警戒とする。必要に応じて、運動を中止する。
注意	22℃以上(21℃以上)の高温(湿度25%以上)の環境下では、運動は注意とする。必要に応じて、運動を中止する。
確保安全	20℃以上(19℃以上)の高温(湿度25%以上)の環境下では、運動は確保安全とする。必要に応じて、運動を中止する。

(公財)日本スポーツ協会
「スポーツ活動中の熱中症予防ガイドブック」



環境省「熱中症環境保健マニュアル2018」、
他公園における実施例

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方

犯罪を未然に防ぐ対応について

本施設は不特定多数の方の立入りが可能であり、入退館の管理が難しいことも、防犯対策上考慮する必要があります。さまざまな防犯対策を徹底することで、利用者・職員・地域の安全を徹底します。また、防犯対策については、地域の警察署や住民の皆様とも連携した活動を行い、地域全体での犯罪の抑止に貢献します。

① 犯罪の起きにくい施設づくり

- ・利用していない箇所は施錠を徹底し立ち入りを防ぎ、死角となる場所を排除します。
- ・施設スタッフがこまめに巡回し、来館者にあいさつを行い、不審者が定着しづらい環境をつくりま
- す。
- ・防犯カラーボール、さすまた、人感センサー付き照明など防犯グッズを導入します。
- ・施設内巡回点検の実施
スタッフによる施設内定期巡回点検を行います。巡回点検は下記の観点で管理状況のチェックや異常の早期発見を目的として実施致します。

✓ Check! 建物、設備の破損、不具合	✓ Check! 遺失物
✓ Check! 利用マナー違反・迷惑行為	✓ Check! 危険箇所の発生
✓ Check! 利用者同士のトラブル	✓ Check! 不審物、不審者
✓ Check! 廃棄物不法投棄	✓ Check! 清掃状況
✓ Check! 駐車場のトラブル	✓ Check! その他の異常

② 地域と連携した防犯対策

- ・警察署、地域防犯団体、自治会等と情報共有し、また本施設の防犯対策についてご指導をいただきます。
- ・地域で行われている防犯活動に積極的に協力します。



③ 夜間警備

夜間及び休館日は機械警備を導入します。不審者等の侵入など通報があった場合は、警備会社から責任者や本社担当者に即時連絡のうえ、施設に駆け付け対応致します。

部外侵入者発見時等の対応について

部外侵入者や犯罪行為と思われる事象が発生した場合は、下記の対応を行います。

① 入退館管理、不審者対応

- ・貸出施設の利用者にはスタッフの求めに応じ利用許可書を提示していただきます。
- ・明確な目的がなく施設に逗留する不審者に対しては巡回時に声をかけ、状況によっては退館を促すほか、安全が懸念された場合は警察や警備会社に通報します。

② テロ対策

- ・爆破テロなどの予告があった際や不審物が見つかった際は、速やかに警察署および市に連絡の上、指示に沿った対応します。

③ 犯罪発生時の対策

- ・犯罪行為の発生時は、軽微なものであっても、市および警察署に報告し、厳正に対処します。

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方

自然災害等に関する利用者等に対する安全確保の方策

緊急時の安全確保の方策に関しましては、以下のような基本方針を定め、あらゆる状況に適切に対応します。

緊急時対応基本方針

- ・ お客さま(利用者・来館者)、スタッフの安全確保・生命維持最優先
- ・ 冷静で的確な判断・指示
- ・ 適切な対応と迅速正確な連絡・通報

1) 自然災害対策

地震や台風などの自然災害の発生は防ぐことはできませんが、普段からの備えで被害を最小限にとどめることが重要です。

● 情報の収集と提供

台風の接近などの災害発生が予見される際は、非常配備態勢を敷き、責任者が施設に参集し、災害情報の収集や利用者への提供などにあたります。

● 一時閉館措置

大型の台風が直撃するなど、特にリスクが高まった際は、市とも協議のうえ、一時閉館措置も検討します。

● 台風接近時の対策

事前に屋外を巡回し、飛散する可能性のあるものは屋内に片づけます。

● 地震対策

転倒の可能性のある書棚等の転倒防止措置を行います。

当施設実績 台風接近時の対策



強風に備え、外配置のテーブル・椅子移動



大雨時の排水詰り防止(側溝清掃)

2) 気象リスク対策

気候変動の影響か、近年、全国各地で猛暑日が続き、統計開始以降の最高の暑さとなっています。一方、線状降水帯やゲリラ豪雨等による局地的な豪雨のニュースも毎日のように流れています。今後も、温暖化に伴いこのような気象の変化が激化する懸念が指摘されています。気象によるリスクについても十分な備えが必要です。

項目	対策
猛暑	熱中症警戒アラート発生時はお客様に周知します。
ゲリラ豪雨、突風等	ゲリラ豪雨、突風等の急な大雨時は、屋外にいる方々に屋内への避難を呼びかけます。
低温・降雪	冬季に降雪した際は、駐車場やエントランス付近の早急な除雪や塩化カルシウム散布による凍結防止を行います。

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方

3) ハザードマップや避難所マップの常備と掲示

市が作成している東久留米市防災マップや洪水ハザードマップを管理事務所に常備・施設内掲示し、危険箇所や内容確認をするとともに、スタッフ研修の際にも活用します。

4) 災害支援ベンダーの設置と防災用品の常備

設置する自動販売機は、災害や緊急事態などの停電時でも、商品の供給が可能な**災害支援ベンダーを設置**します。また、施設スタッフが帰宅困難な場合を想定し、防災用品を常備します。

5) 災害時に便利なアプリとWEBサイト情報掲示

観光等で訪れた方にも正確な情報が届けられるよう、内閣府が作成している日本の災害情報などを知ることができる、スマートフォンのアプリとWEBサイトを紹介するリーフレット「災害時に便利なアプリとWEBサイト(多言語)」を館内掲示します。本サイト情報は英語や中国語、スペイン語など多言語対応をしており、インバウンドの観光客にも対応することができます。



日本語版



スペイン語版

危機管理研修の実施

1) 救命講習の受講

救命法のガイドラインといえる厚生労働省「救急蘇生法の指針」は、医学知見を反映して、内容が定期的に更新されます。救命法についても、最新の知識を得る努力が欠かせません。当社では、消防署が主催している上級救命講習・普通救命講習に参加し、研修等を通じて施設スタッフへと指導しております。

2) 危機管理に関する教育・研修

教育・研修は計画的に行い、最新の防災知識の習得に努めます。

区分	内容
ミーティング	日常業務の中でのリスクやヒヤリハット事例の把握 他管理施設での事故事例の共有化
危機管理研修	危機管理マニュアル、消防計画の理解、最新の事故の傾向、熱中症や食中毒など個別事例に関する知識の習得
	最近の事故事例を通じて、危機管理のあり方を見直す研修の実施

当施設実績 市民参加型によるAED講習

自衛消防訓練の一環で、AED講習を消防署に依頼します。実施の際には、施設利用者や地域住民からも参加者を募り、市民の皆様にも救急技能を身につける機会をご提供します。



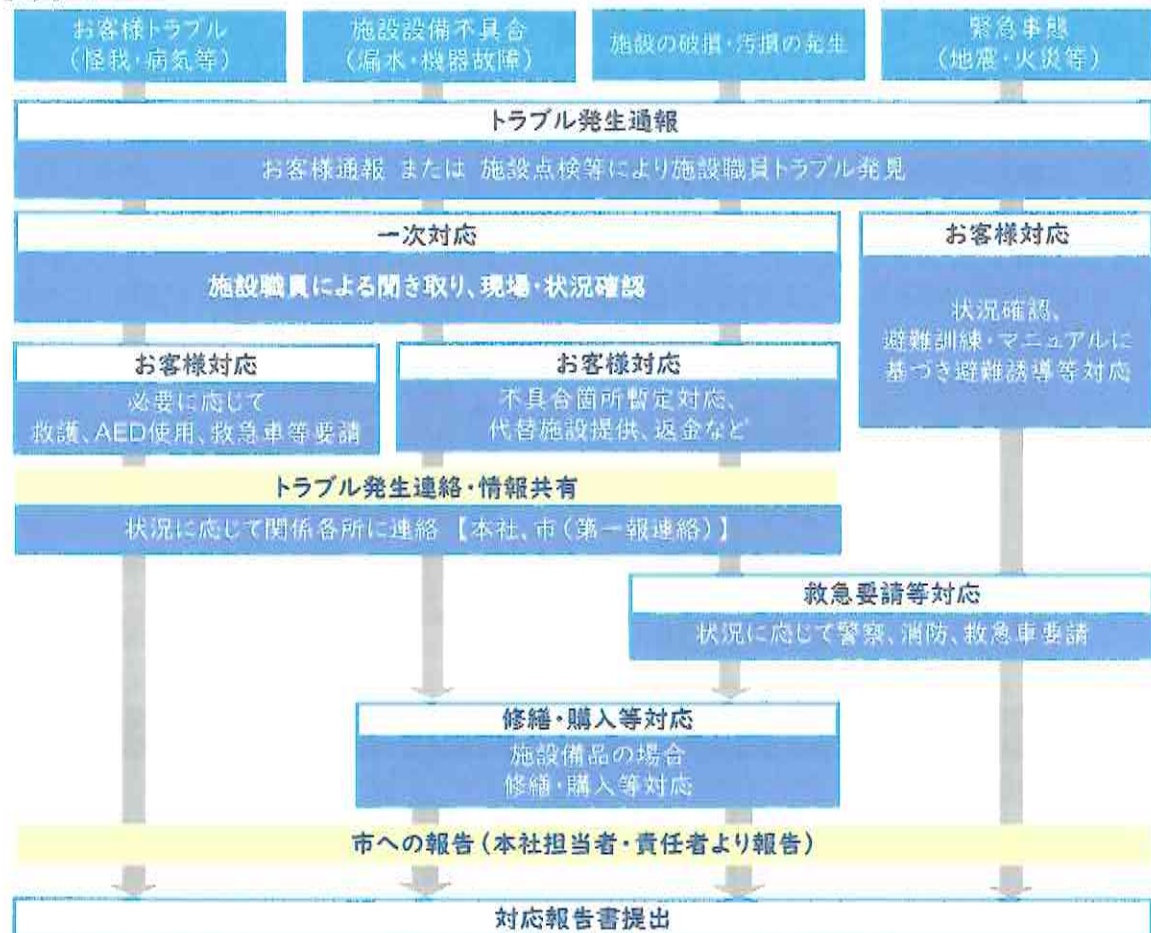
4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

ア 安全管理と緊急時の対応についての基本的な考え方

異常発生時(災害・事故等発生時)の対応について

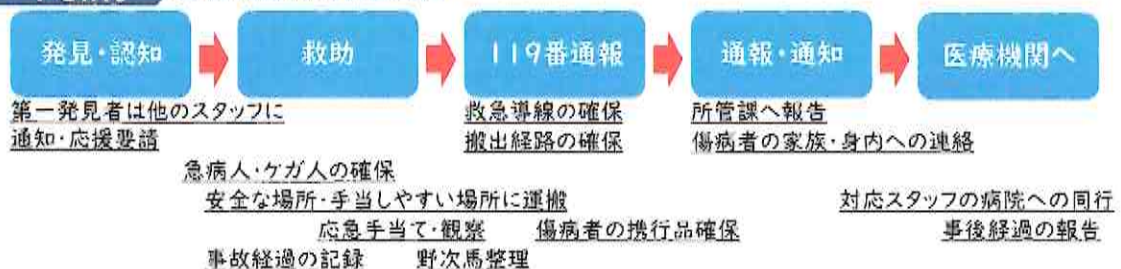
異常事態発生時は、下記フローに基づき、各所と連携のうえお客様の安全を第一に対応を致します。



事故発生時の対応

事故を発見又は通報を受けた場合、直ちに応援を要請するとともに、一次救命措置を施します。事態が重篤な場合には、一次救命措置を施しながら迅速に救急隊を要請し、容体の悪化を最小限に止めた状態でできるだけ早く救急隊員に引き渡すことに全力を尽くします。このような事態でも職員が落ち着いて行動できるように、事故発生から病院へ搬出するまでの総合訓練を定期的を実施します。

Point 事故発生時の行動フロー



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

- (ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。
- (イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。
- (ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができます。

施設管理及び維持管理体制について

1) 施設管理・維持管理における基本方針

当社は施設・設備の保守点検について、以下の基本方針を掲げ、施設・設備の維持管理を行い、その機能と環境を良好に保ち、利用者が快適に施設を利用できるよう努めます。

施設管理業務の最適化(施設パフォーマンスの顕在化)

施設の設置目的を十分理解し、社会の変化と市民ニーズの変化に即応した継続的にバランスの取れたサービスを提供するため、施設管理業務を最適化させ、よりダイナミックな運営活動に貢献します。施設管理業務の最適化により効率的で生産性の高い施設環境を提供し、施設潜在能力(パフォーマンス)を顕在化させます。

施設管理業務の信頼性向上(業務の品質向上・効率化)

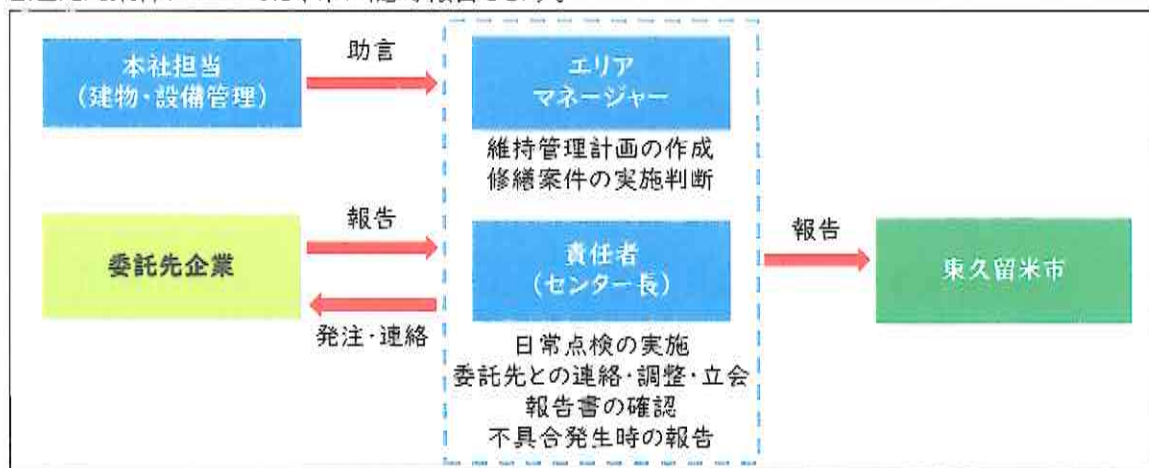
日常の維持管理業務では、作業実態が要求水準に即しているか、更に創意工夫は出来ないかなど仕様書類の検証や、業務の「業務品質の向上」「作業の効率化」を目的としたPDCAマネジメントサイクルによる業務改善を推進します。また、指定管理者にふさわしい人材育成・施設管理情報の適正管理など、ハード及びソフトの両面から施設管理業務の信頼性を向上させます。

明快な第三者説明(業務の透明性・中立性・公平性)

外部委託する際は、業務の透明性・中立性・公平性を担保するため、業務実施能力等を勘案した合理的な業者選定理由や採算コストの合理性・妥当性等を明らかにし、指定管理者としての報告責任と説明責任を担保します。また、実施業務では、現場・監査機関によるセルフモニタリング評価を通じ、業務改善や市への結果報告を義務付け、スタッフの資質向上と業務品質の向上を推進します。

2) 施設管理・維持管理業務実施体制

本施設を担当する指定管理者事業本部エリアマネージャーが、本社の専門技術者の助言のもと、年間作業計画を作成します。センター長が計画に基づく進捗管理や、委託先企業との連絡調整を行います。保守点検等の結果は社内でも共有の上、修繕が必要な案件については、市の意向も踏まえまして本社担当者が最終判断します。発生した施設の不具合や、指定管理者の負担金額を超えた案件については、市に随時報告します。



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

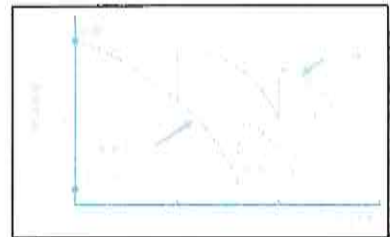
イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

- (ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。
- (イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。
- (ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができます。

施設・設備日常点検・予防保全について

建物設備の管理はいかに計画性をもって行うかにより、必要になる費用や建物の寿命が大きく変わります。計画的に維持管理を行うことにより、費用を抑えながら、建物をより長く活用することができます。対象となる設備や資源を効率的に機能させるというファシリティ・マネジメントの基本的観点から、建物及び各種設備機器の正確且つ効率的な運転操作、適切な日常保守点検・整備・清掃を実施し、保有する機能を十分に発揮させます。



【予防保全、事後保全における機能低下モデル】

スタッフによる施設内、設備、施設外構の巡回点検を実施します。予防保全の観点から、設備機器の異音等の変化を確認した場合には施設保守管理事業者等に即連絡し、巡回数を増やす等の重点的点検を行い、修繕リスクの軽減に努めます

施設設備の予防保全について

本施設は、今後老朽化による多数の修繕案件の発生が見込まれます。限られた経費の中で、効率的に修繕を実施していく必要があります。当社では予防保全の考え方に基づき修繕の発生を抑えるとともに、修繕案件に対しては施設利用者の安全性・利便性の確保および法令遵守を第一とし、適正に執行してまいります。

1) 施設の長寿命化

小修繕により設備の劣化を防ぎ、大規模修繕の発生を予防し、長寿命化を図ります。各設備の耐用年数や保守点検結果の分析により、中期的な修繕計画を作成し、適正かつ効率の良い修繕を実施します。

2) 修繕案件発生時の対応

日常点検・定期点検等で把握した修繕案件について、限られた予算ですべてを執行するのは難しいこともありますが、当社では、危険性・利便性・適法性の3点から評価を行い、緊急性の高い案件を優先して実施します。なお、指定管理者の業務範囲ではない案件につきましては、速やかに市に報告いたします。

Point スタッフによるメンテナンス・修繕の実施

当社管理施設では、安全性に問題がない範囲でスタッフによる日常的なメンテナンスと、軽微な修繕を行っています。ブラインドのひもの修理、机・椅子等什器の修理、建具の不具合調整、駐車場の不陸解消など、外部業者に発注した場合はいずれも数万円以上の費用が発生する修繕を内製化した実績がございます。

事業計画書

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

- (ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。
- (イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。
- (ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができます。

修繕業務実施判断の評価基準

優先度	判断基準	対応	案件例
S (緊急)	利用者に差し迫った危険が生じる、または施設利用が不可能となる案件。	可及的速やかに発注 →完了までは必要に応じ利用制限	窓ガラス破損、空調の不具合、大規模な漏水、設備機能停止等
A (優先)	差し迫った緊急性はないが、安全性・利便性・適法性の観点から実施すべき案件。	複数業者と見積もり合わせを行い、概ね3週間以内に実施	電気設備、消防設備、備品・建物の不具合等
B (検討)	危険性・利便性への影響は低い、実施が好ましい案件。	年間予算を考慮し、可能な範囲で実施	耐用年数超過、各種小規模修繕
C (保留)	実施しなくとも施設利用・安全面での問題のない案件。	保留とし経過を観察	機能や安全性へ影響がない小規模な不具合等

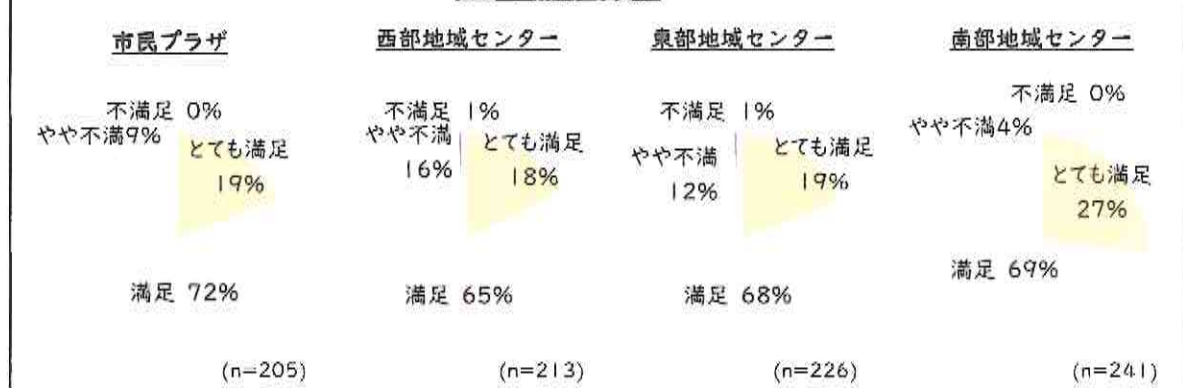
3) 施設設備管理の現状

令和6年度に実施したお客様アンケートにおいて、設備・状況の満足度調査結果では、全館満足度84%から96%と、高い評価をいただいておりますが、不満を感じている方が、西部17%、東部13%、市民プラザ9%と他の満足度評価と比較すると、不満割合が高い結果となりました。

不満に関するご意見は、西部冷水器故障(現在は修理済み)やエアコンの不良、東部のエレベーター停止、市民プラザの空調の不調、市民プラザのホールの床面コンセントや亀裂部分保護に対するご意見など施設・設備の老朽化に伴うご意見が主なものとなっています。

施設や設備の老朽化や不具合によるお客様影響を最小限とできるよう、日々のメンテナンスに加えて、不具合発生時の代替措置などの対応を今後より一層強化してまいります。

Q7-1 設備・状況



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

(ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。

(イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。

(ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができます。

当施設実績 エアコン代替機設置

お客様のご意見で多く出ておりますエアコンの不調について、運営当初より老朽化による故障が続いている状況です。機器が古く生産が終わってしまっており、部品交換や修理ができない機器が出ておりますが、高額な経費が必要なため、すぐに更改対応ができない状況が続いています。近年の猛暑など異常気象の状況下において、エアコンは必要不可欠な設備です。エアコン作動不良により、施設の休止期間を最小限に留め、お客様の施設利用を継続できるようレンタルエアコンを代替機としてご提案・協議の上、設置手配を行い運営を継続しております。

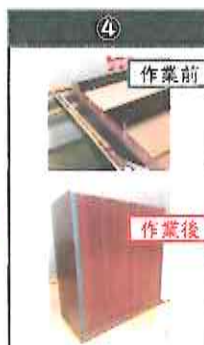
東部地域センター	西部地域センター
室外機 5台、室内機7台 【対象箇所】 マザアス、図書館、ロビー、事務所	室外機2台、室内機5台 【対象箇所】 ロビー、図書館、事務所



当施設実績 本施設で実施した現場内修繕実績

本施設は4施設共に設置から長い年月が経過し、日々多くの不具合が発生しております。スタッフで実施可能な小修繕については、早期発見と早期対応実施し、お客様に安全に利用いただけるよう取り組んでおります。

	施設名	対象箇所	内容
①	東部	地域センター屋上	除草、土砂廃棄処分
②	東部	地区センター壁補修	壁の塗り替え
③	東部	講習室・1Fロビーテーブル脚、各部屋カーテン、2F和室襖	テーブル脚ネジ止め、カーテン洗濯、襖滑り良くする
④	プラザ	ホール演台	演台下部木材破損
⑤	西部	図書館洗面所排水口	図書館より洗面所の排水口より水漏れの報告



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2) 安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

(ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。

(イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。

(ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができま

当施設実績 本施設で実施した現場内修繕実績

	施設名	対象箇所	内容
⑥	西部	地区センターサッシ枠・地域センター3階ホール前サッシ枠	台風の接近に備え漏水の可能性がある箇所へのコーキング処理
⑦	西部	地域センター東側階段下	階段下の駐禁ラインが薄れたので再塗装を実施
⑧	西部	地域センター第1・第2・第3講習室壁	机の角等により出来た穴を補修
⑨	西部	地域センター3階各室引き戸 地区センター 各室引き戸	各部屋の引き戸の戸車が摩耗し動きが悪くなっていたので戸車の交換を実施
⑩	南部	2階図書館天井エアコン吹き出し口	天井裏のパイプ腐食により、排水ドレンの水が漏れ出ていた。 パイプ継ぎ足しにより修理完了



4) 建築物管理・修繕業務について

壁・床・屋根等の建築部材については、日常・定期・法定保守点検の実施により、常に正常な状態を保持し、施設機能に支障を来することが無いよう努めます。劣化・損傷と防火・避難及び構造安全に関する事項に重点を置き、耐久性のみならず、安全であるか否かを最新の防災技術に基づいて総合的に判断します。

日常点検は、設備巡回時に実施し、建物内外部の目視点検を基本とし、危険が無い箇所については指触により状態確認を行います。床面の浮き、躯体のひび割れ等の危険箇所を発見した際、落下・転倒等の恐れを考慮し、一次的な応急処置と早急に修繕手配を行います。

5) 備品管理業務

備品管理については、設置場所、品名、型番、取得金額、取得日、修理履歴等を記載した「備品台帳」を作成し管理します。作成した備品台帳を基に年に1度備品の確認、点検を実施し、状態把握や不具合の早期発見、対応を徹底致します。

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

- (ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。
- (イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。
- (ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができません。

清掃業務に関する計画

清掃は、利用者に施設を快適にお使いいただくために最も重要な業務の一つです。当社は長年にわたり公共施設の清掃業務を受託してきた実績があり、プロとしての技術と細やかなノウハウを十分に発揮し、日常清掃・定期清掃を的確に組み合わせ、常に清潔で快適な環境を維持します。

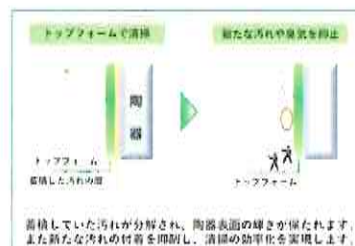
- ① 日常清掃は施設スタッフが予約状況を考慮しながら自ら実施
- ② 清掃作業基準書に基づいて作成した「清掃計画表」「作業マニュアル」を作成・運用
- ③ 環境影響、生体安全性に配慮した薬剤・洗剤の利用
- ④ 定期清掃は東久留米市内の専門業者に委託し、休館日に実施

当社は、日常清掃を自社で行っております。清掃業務を委託せずに自社で行うことで、利用に合わせた柔軟な対応およびPDCAによる業務改善により、高品質の作業を合理的なコストで提供することが可能となります。

日常清掃は、センター長はじめスタッフ全員が行い、常に清潔で快適な環境を維持します。また、休館日においては、カーテンの洗濯、障子の張替え、調理器具の点検・漂白対応、普段できない場所の清掃など、通常業務内では手の届きにくい箇所の作業を行います。

Point 当社のノウハウによるトイレ清掃

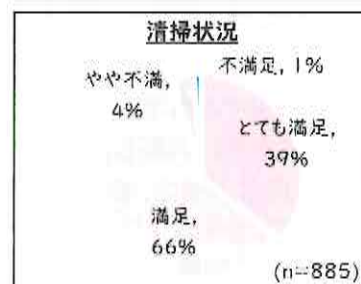
私たちは、多数の方が来場される施設におきまして、トイレの清潔さを保つことは非常に大切なことと考えており、特にこだわって取り組んでいます。トイレ清掃には、環境への負荷軽減を考慮した天然由来の成分で構成され、**約99.99%の生分解性を実現したバイオクリーナー「トップフォーム」**を使用します。トップフォームに配合された特殊な酵素とバクテリアが付着した汚れを分解しながら陶器表面で活動を継続するため、新たな汚染や消臭に対して予防効果を発揮します。



【トップフォームの効果】

Point 清掃状況に関するお客様満足度

令和6年度に実施したお客様アンケートの結果において、4館総合の清掃状況の問いでも同様に「非常に満足」と「満足」の合計が95%と高い評価をいただけております。今後もお客様に快適にご利用いただけるよう施設美化に努めてまいります。



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

- (ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。
- (イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。
- (ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができます。

保守点検・清掃業務

1) 保守点検業務、施設美化

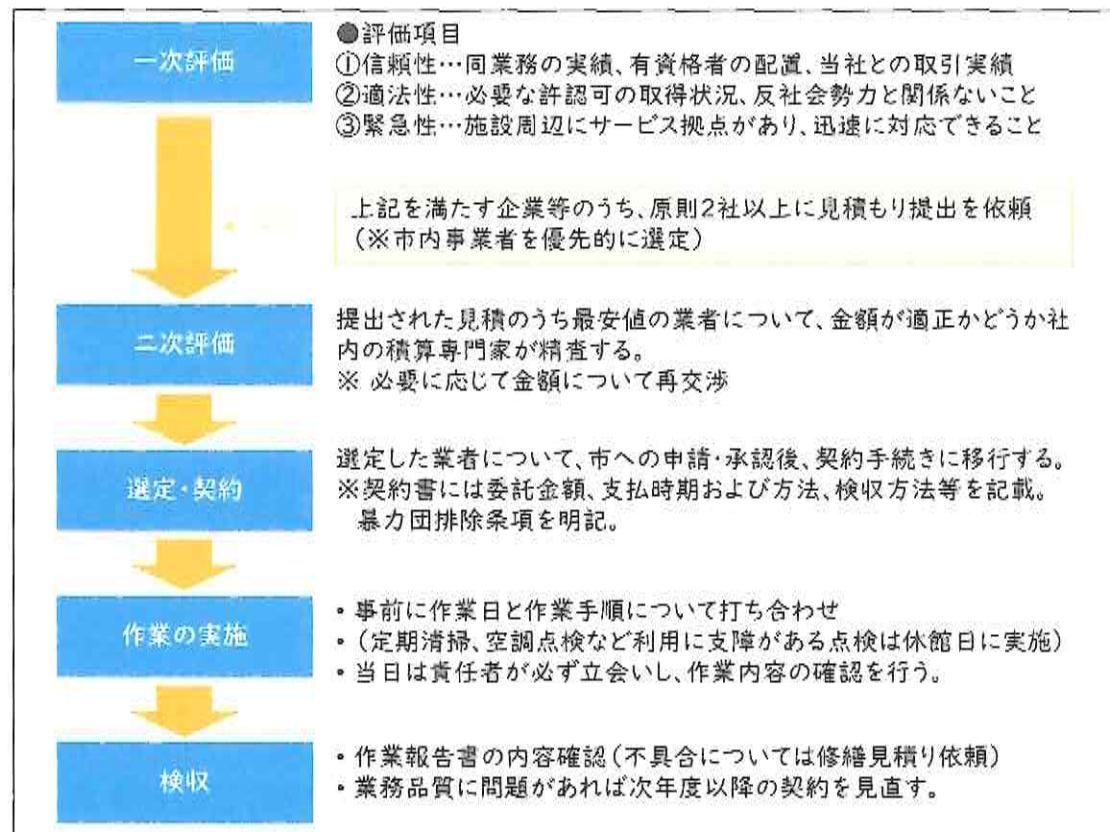
建物や設備の保守点検等は、仕様書・関係法令に基づく点検計画表を作成し、確実に実施します。また、快適にご利用いただくため、徹底した清掃と植栽管理で施設美化を図ります。

保守点検業務

- ① 安全点検マニュアルの作成・運用
- ② 作業チェックリストの作成と業務指導
- ③ 専門技術者による点検、評価・分析・診断
- ④ 危険箇所・不具合等の早期発見とデータベース化

2) 業務の第三者委託に関する方針

当社では、専門的な知識経験を要する、官公庁の許認可が必要等の理由により第三者に委託した方が品質面・価格面において優位であると判断した場合において、業務委託を行います。第三者委託を行う場合も、最終的な業務責任は指定管理者である当社にあるとの認識のもと、業務委託にあたっては、下記の手順に則り適切に行います。



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(2)安全、安定的な施設管理のための、施設管理手法及び維持管理体制

イ 業務仕様書等に基づく、維持管理手法及び維持管理体制

- (ア) 建物の維持補修に関して点検方法、機能保全策、危険防止、修繕の考え方等について提案してください。
- (イ) 設備、備品等の管理方法について、提案してください。
- (ウ) 維持管理、清掃業務、警備、緑地維持管理その他の維持管理業務について、内容と水準、確認方法を提案してください。

※集客力向上や安全管理等のために修繕工事を行う場合は、市と協議の上、指定管理者の負担で実施することができません。

Point 年間維持管理票を用いた予実管理の徹底

維持管理の実施管理については、センター毎の年間維持管理票を作成し、予実管理を実施しています。実施結果については、毎月実施している担当課様との定期協議にて状況報告と実績資料の提出を行い、情報共有と管理の徹底を実現しています。

緑地維持管理について

植栽の管理については、年間管理計画作成のうえ実施します。日常の軽微な作業はスタッフで実施し、剪定や病害虫防除など高所作業や専門性が必要な業務は業者に委託します。

委託内容	西部	東部	南部	備考
除草作業	年4回	年2回	年4回	日常の除草はスタッフ実施
刈込作業(下木地)	年1回	年1回	年1回	
施肥作業	年2回	年1回	年1回	
消毒害虫防除作業	年2回	年1回	年1回	
軽剪定作業	年1回	年1回	年1回	低木の軽剪定は適宜スタッフ実施

業務品質評価について

1) 業務インスペクションについて

計画を確実に履行するための方策として、各業務において業務インスペクション(視察・検査・点検・監視)を実施し、維持管理の品質実態を評価します。

インスペクションの最大の特徴として品質は専門家の「見る眼」が非常に重要となるため、各種業務の有資格者インスペクターにて実施します。本社社員による各種業務のプロフェッショナルがインスペクションを行う事で、本業務の品質維持・向上に繋がり、来館される方、お客様が快適に利用する事のできる施設づくりに寄与します。

2) セルフモニタリング(社内監査)について

技術的な指導は、本社担当者やインスペクションで評価し、指導しますが、それ以外にセルフモニタリング(社内監査)を実施します。ISOチーム指導のもと職場を巡回し、「決められたルールが守られているか」という観点でモニタリングを行います。個人情報や鍵の管理、公金・売上の取り扱いなど適正に管理できているか、モニタリングで確認し、適正な管理を徹底します。

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3) 経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ア 事業者の人的、技術的資源

安定した経営基盤と継続的に良好な経営状況

指定管理者の経営的な理由で、公の施設を利用する方にご迷惑・ご不便をおかけすることは、絶対にあってはなりません。施設を継続的に、安定的に管理運営することが求められる指定管理者には、安定した経営基盤と良好な経営状況が必要不可欠です。私たちは、**安定した経営基盤を持ち、長年にわたり良好な経営状況**を続けています。

1) 継続的に良好な経営状況

創業以来、59期まで赤字は一度もなく、事業規模・事業エリアを拡大・発展させながらも、良好な経営状態を、長期にわたり維持しています。

(単位:千円)

損益計算書(P/L)	第57期	第58期	第59期	対前年増減
売上高	1,116,859	1,071,861	1,256,553	+184,692
経常利益額	106,944	111,030	66,623	-44,407
経常利益率	9.6%	10.4%	5.3%	-5.1ポイント

- ◇ 当期の売上は、前期に比べ184,692千円増加し、過去最高の売上高を更新した。
- ◇ 環境事業部門は大幅な増収であったが、指定管理者部門で施設の指定期間終了により減収となった。全体としては増収減益。

2) 安定した財務基盤

長期借入金ゼロを継続しながらも、事業環境の変化にも対応可能で、事業が将来にわたり持続的に成長できる強い財務基盤を構築しています。

(単位:千円)

貸借対照表(B/S)	第57期	第58期	第59期	対前年増減
資産合計	937,721	1,025,190	1,012,434	-12,756
流動資産	661,601	726,954	777,140	+50,186
(現金及び預金)	(507,471)	(593,931)	(595,550)	+1,619
固定資産	276,120	298,236	235,293	-62,943
負債合計	141,381	157,633	146,548	-11,085
流動負債	141,381	157,633	146,548	-11,085
固定負債	0	0	0	0
純資産合計	796,340	867,557	865,886	-1,969

- ◇ 58期に比べ、資産は12,756千円減、自己資本額は1,969千円減となった。
- ◇ 自己資本額865,886千円は、引き続き高い水準にあり、自己資本比率も85.5%となった。
- ◇ 固定負債は0、但し金融機関との関係性は強く、資金が必要な際の協力体制は万全。

財務基盤を示す指標		当社の値	同業他社の値
流動比率	流動資産に対する流動負債の割合。 短期的な支払能力を計ることができる	530.3%	272.3%
当座比率	流動資産の内、当座資産に対する流動負債の割合。 短期的な支払能力を計ることができる	500.3%	247.5%
固定比率	自己資本に対する固定資産の比率。 長期的な視点で会社の安全性を計ることができる	27.2%	78.7%
自己資本比率	総資本に対する自己資本の割合。 数値が高いほど企業の資本構成がよい	85.5%	50.8%

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3) 経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

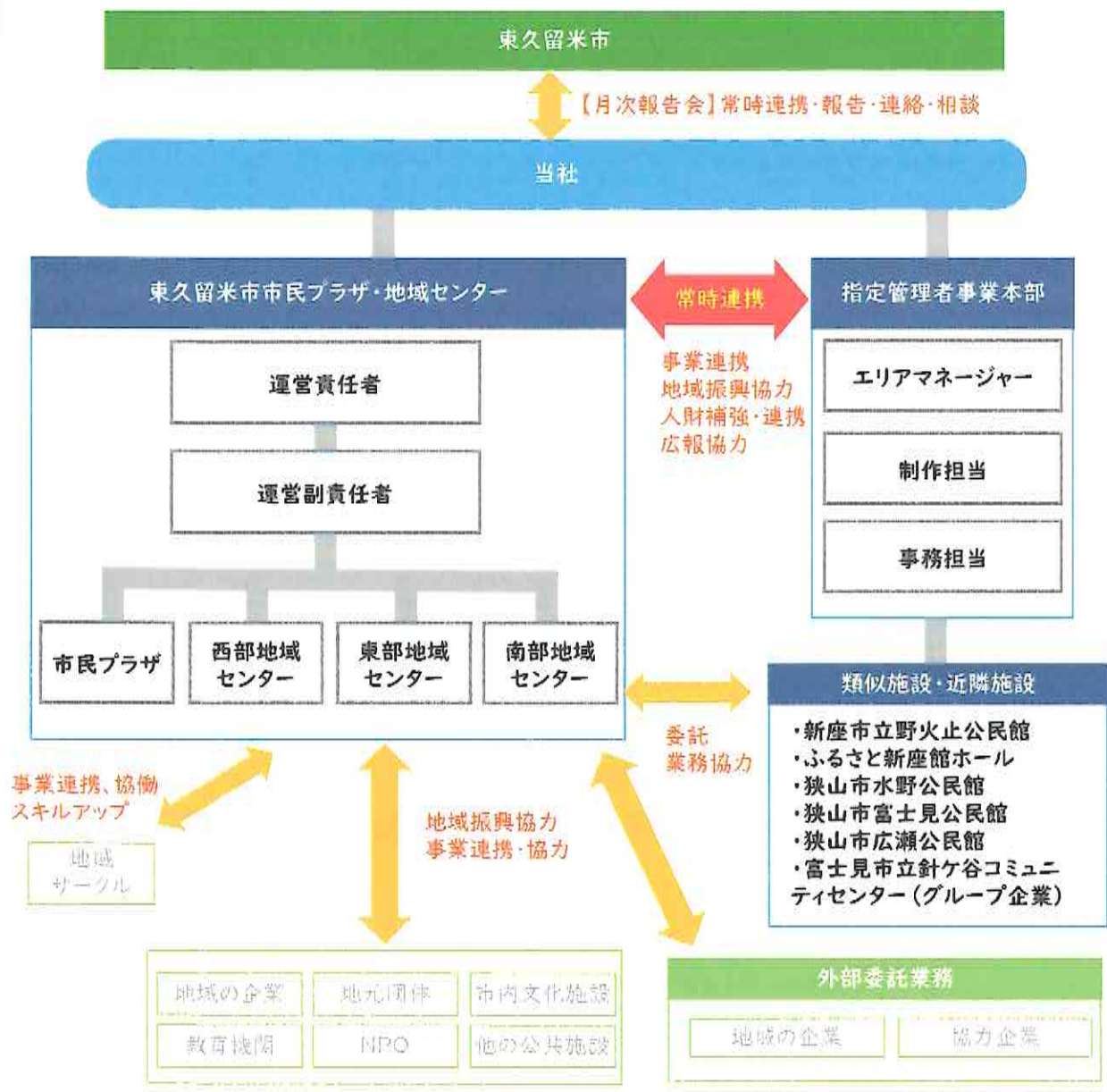
ア 事業者の人的、技術的資源

管理運営体制の考え方

1) 全体組織図

各施設は常時連携体制を敷き、施設相互の運営サポートや施設間の情報共有及び事業連携により、効率的かつ統一した品質での対応を行います。

本部からは運営全般や事業運営のサポート役として、エリアマネージャーの配置や、チラシや掲示物・ホームページ等広報物のサポートを行う制作担当、経理や契約書類等の事務サポートを行う事務担当者など包括的な管理運営のバックアップ体制を整え、効率的で安定した施設運営を行います。また、4館の統括管理者として運営責任者1名、副責任者1名(市民プラザセンター長兼務)を配置し、4館統一管理を行える体制と致します。



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3) 経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ア 事業者の人的、技術的資源

2) 組織の特徴

Point①

最大効率・最大効果

臨機応変な勤務体制、効率的・効果的な業務組織

① 運営責任者、運営副責任者の配置

本施設の管理運営について円滑な業務遂行と迅速な対応ができるよう4館を統括する運営責任者と運営副責任者を配置します。

② 臨機応変な勤務体制

イベント時や多くのお客さまが来館されると予測される際は、スタッフをあらかじめ増員した勤務体制とします。主催するイベントだけでなく、お客さまが実施される催事がどのような規模で実施され、どれくらいのお客さまが来館されるかを想定し適切な人員配置が可能です。

③ 情報共有の徹底

各館の接遇・業務品質の向上、課題解決を目的として、運営責任者・運営副責任者とセンター長での会議や本社エリア担当を含めたセンター長会議を毎月各1回ずつ実施しています。4館の情報共有や事業連携、課題への対応等4館で統一した品質での対応ができるよう連携を密に運営を行っております。

④ マルチタスク

本施設における業務は、受付・事業企画運営・清掃等複数あります。マルチスタッフは、受付・案内業務や貸館業務だけでなく、清掃業務も行います。それにより、館全体の運営状況を把握することができ、突発的な対応も可能になります。

Point②

連携・協力

地域との連携・協力和、地域の団体との関係構築

私たちは、これまで全国各地で指定管理者として、施設を管理運営してまいりました。その中で、地域の団体との良好な関係を構築することが、施設を管理運営する上で重要になることを熟知しています。私たちは、地域との連携・協力、地域の関連団体との連携・協力には特に力を入れて取り組みます。

当施設実績

市民参加の実行委員会方式での大型イベント運営

「開運東久留米七福神めぐり」では、市内外から多くのお客さまが訪れます。本イベントは実行委員会(主催)で企画・運営しており、実行委員には、サッカー協会・ボーイスカウト・青年会議所・地域各社・文化協会・駅前商店会、多摩・青梅信用金庫など多くの市内団体が参加しています。当社はその委員会事務局として参加し、実行委員会の取りまとめや、イベント当日の運営まで、市民・団体の皆さまと協力しながら取り組んでいます。



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3) 経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ア 事業者の人的、技術的資源

Point③

バックアップ・情報共有

本社+近隣エリアのバックアップとノウハウ活用・情報共有

① 本部機能のバックアップ

本部からは、各エリアにマネージャーを配置することで円滑な運営を行います。また指定管理者事業本部内には、事業・広報プロデューサーも在籍しており、施設の管理運営トータルをバックアップしてまいります。さらに、指定管理者事業本部だけでなく、プロパティマネジメント本部や管理本部など各専門部署に関しまして、専門分野に係るバックアップをしてまいります。

② 各施設のノウハウ活用と情報共有

当社グループは、現在全国で50以上の施設を管理運営しています。これらの業務ノウハウと人的ネットワーク、情報力を効果的に活用します。ノウハウの活用や、情報共有の場として、月に一回職場スタッフミーティングを実施します。さらに、管理運営する施設を地域で分け、地域ごとに定期的に施設責任者と本社社員でエリアミーティングを行うことで、情報共有と追加教育の場としています。

③ 近隣施設のバックアップ

近隣エリアには、当社が運営する「新座市立野火止公民館及びふるさと新座館ホール」や「狭山市公民館3施設」などがございます。また、グループ企業では、「富士見市立針ヶ谷コミュニティセンター」、「所沢市民武道館」などがございます。緊急時のバックアップや繁忙による増員に対し、迅速に対応することが可能です。また、教室やイベント事業の実施においても各館と連携した事業展開を行うことができます。



4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3) 経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ウ 運営体制と組織、職員配置計画について
 (ア) 運営組織

市民プラザ・地域センター体制図

施設スタッフは、4館の統括を行う、運営責任者、運営副責任者を各1名と各施設の責任者として、センター長を1名ずつ配置します。

また、各センターの受付事務や簡易清掃、事業企画運営補助等を行うマルチスタッフと清掃スタッフを各センターに配置するとともに、センター間兼務やマルチスタッフと清掃スタッフの兼務など必要に応じて柔軟に各センター相互業務フォローができる体制を構築しています。



※1: 運営副責任者と市民プラザセンター長兼務

※2: 市民プラザと西部地域センターは1名スタッフ兼務で配置

※3: 西部地域センターは受付・清掃スタッフ1名兼務で配置

安定的な雇用確保について

本施設の業務を、適切かつ円滑に遂行できるするためには、スタッフの安定的な勤務体制を維持する必要があります。そのため、効果的なスタッフの募集、地元雇用・継続雇用、長く勤務できる環境整備に努めます。

1) スタッフの募集方法

求人に関わる状況は日々変化しており、時期・勤務形態・求める人材に合わせ、ハローワークや地域求人誌への広告掲載、インターネット求人サイト、人材紹介会社等を複合的に組合せて活用し、広く優秀な人材を募集します。

職員に求める資質		
①お客様のために業務できること	②コミュニケーション能力が高いこと	③向上心があること
④協調性があること	⑤几帳面で丁寧な対応	⑥地域活動に関心があること

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3) 経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ウ 運営体制と組織、職員配置計画について

(イ) 必要人材の配置と職能

2) 地域人材活用

私たちは、地域のことを良く知り、また親しんでいる人(市民・地域住民)に、公共施設でスタッフとして働いてもらうことでお客様の気持ちを良く理解し、地域に根ざした効果的なサービスを提供することが容易になると考えます。本施設で採用するスタッフにつきましては、まず地元人材を優先的に採用し、地域の雇用機会の創出に貢献します。また、雇用機会の創出に併せ、採用スタッフには各業務における専門教育を実施し、**各担当業務分野でのプロフェッショナルの育成、女性の活躍の場増加等の観点から、人材の育成という面でも地元地域の活性化に貢献します。**

3) 現スタッフの継続雇用

現在勤めている運営責任者、運営副責任者、センター長及びスタッフは、基本的に継続雇用を予定しております。受付やお客様対応など各種業務を習熟しており、安定的な運営が可能です。

役職毎の必要な職能

役 職	担当業務	経験等
運営責任者	○施設統括管理責任者 ○個人情報取扱統括責任者 ○広報、渉外業務 ○設備統括責任者 ○受付、事務、清掃	○管理職経験5年以上 ○上級救命講習修了 ○防火管理者
運営副責任者	○施設統括管理副責任者 ○個人情報取扱統括副責任者 ○広報、渉外業務 ○自主事業管理担当 ○受付、事務、清掃	○管理職経験5年以上 ○上級救命講習修了 ○防火管理者
センター長	○施設管理責任者 ○金銭管理責任者 ○人事・勤怠管理 ○自主事業企画・運営 ○渉外業務 ○受付、事務、清掃	○管理職経験3年以上 ○上級救命講習修了 ○防火管理者
マルチスタッフ	○受付、事務、清掃 ○自主事業企画・運営・補助	○接客業務経験 ○PC基本操作
清掃スタッフ	○清掃 ○自主事業企画・運営・補助	○清掃業務経験

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3)経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ウ 運営体制と組織、職員配置計画について

(イ) 必要人材の配置と職能

1) 職員の勤務体制 (市民プラザ)

		8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
センター長	8:15~ 17:15	□	■	■	■	■	■	■	■	■	■	□			
マルチ スタッフ	13:00~ 21:45						■	■	■	■	■	■	■	■	■
マルチ スタッフ	8:15~ 13:00	□	■	■	■	■	■	■							
マルチ スタッフ	17:00~ 21:45										■	■	■	■	■

2) 職員の勤務体制 (地域センター マルチスタッフ)

① 1日の職員配置例(平日)

		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
センター長	8:15~ 17:30		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
マルチ スタッフ	13:30~ 22:15							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
マルチ スタッフ	8:00~ 13:30		■	■	■	■	■	■	■								
マルチ スタッフ	8:00~ 13:30		■	■	■	■	■	■	■								
マルチ スタッフ	13:30~ 22:15							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

■:地区センター

② 1日の職員配置例(日曜・祝日)

		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
センター長	8:30~ 17:30		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
マルチ スタッフ	13:30~ 22:15							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
マルチ スタッフ	8:00~ 13:30		■	■	■	■	■	■	■								
マルチ スタッフ	17:00~ 22:15											■	■	■	■	■	■

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3)経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ウ 運営体制と組織、職員配置計画について

(イ) 必要人材の配置と職能

職員研修及び育成について

サービスの基本である『人』を育てる研修に関しましては、研修実施計画を作成し、適切かつ継続的に実施してまいります。スタッフ教育は、計画的に行うことと、職場状況に応じて臨機応変に行うこと両方が重要であると考え、本施設に最適な研修を実施しております。

1) 研修実施計画

研修名	対象	時期	教育担当者
新人研修	全スタッフ	入社時	・ 教育担当者
責任者研修	責任者	入社時	・ 教育担当者
継続研修	全スタッフ	年数回	・ 教育担当者 ・ 施設運営経験社員
責任者継続研修	責任者	年1回	・ 管理職社員
専門研修	セクション別	都度	・ 施設運営経験社員 ・ 外部講師

2) 研修内容

① 新人研修・責任者(新規)研修

新人研修	指定管理者制度について	指定管理者制度の目的、及び趣旨について
	施設運営について	市の政策や公の施設のあり方について、会社の経営理念等に関する研修
	コンプライアンス研修	法令遵守の理念と知識を学ぶ研修
	マナー研修	接遇やクレーム対応等について、座学とロールプレイングによる研修
	品質維持研修	業務マニュアルによる研修
	緊急時対応研修	安全理念に基づきクライシスマネジメント・リスクマネジメントの両側面を研修し、想定リスクのリスト化への管理方法を研修
	個人情報保護研修	個人情報保護マニュアルによる研修
責任者研修	品質管理	スタッフの接遇から施設の維持管理における品質管理について
	数値管理	施設の収支、または収支管理を研修
	労務管理	スタッフ欠員時における求人、面接、採用、採用書類などの手順を研修
	職場内組織	スタッフのスキルを向上させ、仕事への喜びを感じさせるための研修

② 継続研修・責任者継続研修

継続研修	スキルアップ研修	受付、接遇の質向上、予約システムのスキルアップ、各館のオペレーション品質統一化のための研修
	危機管理・コミュニケーション研修	緊急時のお客様対応やクレームの対応、スタッフとのコミュニケーション・職場づくりに関する研修
	維持管理研修	維持管理業務に関して、他管理施設において実施
	個人情報保護	法令改正への対応や最新の漏えい事例などの理解
	救命講習・AED教育	「普通救命講習」受講、AED研修
	緊急時対応研修	防災訓練の実施
責任者継続研修		経理処理、労務管理、危機管理等状況に応じた継続研修を実施

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3)経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ウ 運営体制と組織、職員配置計画について

(イ) 必要人材の配置と職能

③ 専門研修

専門研修	清掃研修	清掃知識、清掃技術の向上を目的にした専門研修
	イベント運営研修	実際にイベントを実施する施設へ、運営スタッフとして参加

当施設実績 定期的な研修の実施



責任者継続研修



普通救命講習



貸出設備操作研修



防火防災訓練・防災講習



田無警察署による防犯講習会

Point 職場ミーティングの定期開催

当社の運営施設では、接客品質の向上やお客様要望への対応、運営への反映、情報共有などを目的として、月1回、夜間(17時以降)休館日にスタッフ全員参加の職場ミーティングを実施しています。ミーティングでは、本施設に関することだけでなく、当社グループが管理運営する他施設で発生したトラブル等の事例と再発防止策を共有し、同様のトラブルが起きないようにグループ全体で取り組んでいます。

また、施設の情報が集まる指定管理者事業本部や本社経営会議を定期開催し、他エリアの情報共有、課題改善に関する打合せ等を実施し、各エリア・各施設へフィードバックしています。

Point 4館合同テーマ別研修の実施

団体更新タイミングに合わせた、団体登録更新研修や4館の事務処理手続き統一と品質向上に向けた担当者会議、警察署や消防署と連携した「防犯対応研修」、「救命講習研修」など4館合同研修を各種実施致します。4館合同実施することで、各館の情報共有や相互チェック、業務品質の向上、品質の統一化を今後も継続できるよう努めてまいります。

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(3) 経営が安定しており、施設を継続的・安定的に管理できる能力

ウ 運営体制と組織、職員配置計画について

(ウ) 円滑な引継ぎの提案

円滑な引継ぎについて

私たちは現指定管理者であり、次期指定管理者にも選定していただきたいと強く願っております。運営・管理両面においては、基本的に現在の職員配置、業務フローを継続するため、特段の事前準備の必要がなく、円滑な業務継続が可能です。しかし、私たちが指定管理者に選定されなかった場合でも、お客さま・自治体の皆さま・関係機関にご迷惑をおかけしないよう、適切に引継ぎを実施します。

1) 引継ぎスケジュールについて

指定管理者の引継ぎは、短い時間の中で、多くの事項について実施する必要があります。12月議会終了後から、実質3か月程度の引継ぎ期間に、いつ何を実施するのかを明確にする必要があります。スケジュールを事前に三者で共有し、進めてまいりたいと考えています。

施設名	12月	1月	2月	3月	4月以降
三者協議					
スタッフ関係					
運営関係					
管理関係					

2 各種引継ぎ事項について

基本的な内容につきましては、「引継ぎ書」を作成し共有します。

① 三者協議

引継ぎについては、担当課・次期指定管理者・私たちの三者で、協議し共通認識を持って進める必要があるため、議会終了後から定期的な協議の場を持ちたいと考えています。

② スタッフ関係 12月末～2月中旬

スタッフに関しましては、引継ぎの中で大変重要な事項と考えています。当社スタッフにつきましては、継続的に働きたいという希望があれば、次期指定管理者に継続雇用をお願いをしたいと考えています。

③ 運営関係 1月中旬～4月中旬

運営フローにつきましては、私たちのノウハウ部分を除き、「利用するお客さまにご迷惑をおかけしないように」ということを基本として引継ぎを行います。引継ぎ書以外に必要な現場研修についても、できる限り協力してまいります。また、施設備品・鍵に関しましては、時間を要しますが、必ず三者で確認し、適切に引継ぎを行います。さらに、2026年4月以降にも必要な対応がある場合は、適切に対応します。

④ 管理関係 2月中旬～3月末

維持管理につきましては、私たちのノウハウ部分を除き、「利用するお客さまにご迷惑をおかけしないように」ということを基本として引継ぎを行います。管理面では特に不具合・修繕関係については、丁寧な引継ぎが必要であると考えています。

事業計画書

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(4)収支計画

5カ年収支計画

【収入】

(単位:千円)

区分\年次	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
指定管理料収入	230,118	233,604	237,822	242,041	246,260
その他収入 (自主事業収入含む。)	5,025	5,087	5,148	5,209	5,269
収入合計	235,143	238,691	242,970	247,250	251,529

【支出】

(単位:千円)

区分\年次	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
人件費	121,530	125,379	129,228	133,077	136,926
一般管理費	47,219	46,926	46,926	46,926	46,926
事業費	3,068	3,113	3,158	3,204	3,249
修繕費	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200
保守点検費	31,298	30,860	30,860	30,860	30,860
会社管理費 (間接経費含む。)	24,517	24,902	25,287	25,672	26,057
その他	311	311	311	311	311
支出合計	235,143	238,691	242,970	247,250	251,529

【差引(収入-支出)】

(単位:千円)

年次	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
金額	0	0	0	0	0

事業計画書

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(4)収支計画

令和8年度(2026年度)収支計画

【収入】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	指定管理料収入	230,118
その他収入 (自主事業収入含む。)	自主事業収入、コピー・印刷機収入、自動販売機手数料収入他	5,025
収入合計		235,143

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等) ※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	常勤社員	21,142
	パート従業員	100,388
一般管理費	旅費交通費	81
	消耗品費(光熱水費含む)	41,203
	什器備品費	400
	その他 (印刷製本費、通信運搬費、保険料、賃借料他)	5,535
事業費	講師料、レクリエーション保険料、材料費他	3,068
修繕費	修繕費	7,200
保守点検費	委託料	31,298
会社管理費 (間接経費含む。)	支払い消費税、本社人件費他	24,517
その他	特定ラジオマイク利用者連盟会費、構内電話交換設備保守点検	311
支出合計		235,143

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

事業計画書

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(4)収支計画

令和9年度(2027年度)収支計画

【収入】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	指定管理料収入	233,604
その他収入 (自主事業収入含む。)	自主事業収入、コピー・印刷機収入、自動販売機手数料収入他	5,087
収入合計		238,691

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等) ※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	常勤社員	21,509
	パート従業員	103,870
一般管理費	旅費交通費	81
	消耗品費(光熱水費含む)	40,910
	什器備品費	400
	その他 (印刷製本費、通信運搬費、保険料、賃借料他)	5,535
事業費	講師料、レクリエーション保険料、材料費他	3,113
修繕費	修繕費	7,200
保守点検費	委託料	30,860
会社管理費 (間接経費含む。)	支払い消費税、本社人件費他	24,902
その他	特定ラジオマイク利用者連盟会費、構内電話交換設備保守点検	311
支出合計		238,691

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

事業計画書

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(4)収支計画

令和10年度(2028年度)収支計画

【収入】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	指定管理料収入	237,822
その他収入 (自主事業収入含む。)	自主事業収入、コピー・印刷機収入、自動販売機手数料収入他	5,148
収入合計		242,970

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等) ※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	常勤社員	21,876
	パート従業員	107,352
一般管理費	旅費交通費	81
	消耗品費(光熱水費含む)	40,910
	什器備品費	400
	その他 (印刷製本費、通信運搬費、保険料、賃借料他)	5,535
事業費	講師料、レクリエーション保険料、材料費他	3,158
修繕費	修繕費	7,200
保守点検費	委託料	30,860
会社管理費 (間接経費含む。)	支払い消費税、本社人件費他	25,287
その他	特定ラジオマイク利用者連盟会費、構内電話交換設備保守点検	311
支出合計		242,970

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

事業計画書

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(4)収支計画

令和11年度(2029年度)収支計画

【収入】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	指定管理料収入	242,041
その他収入 (自主事業収入含む。)	自主事業収入、コピー・印刷機収入、自動販売機手数料収入他	5,209
収入合計		247,250

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等) ※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	常勤社員	22,243
	パート従業員	110,834
一般管理費	旅費交通費	81
	消耗品費(光熱水費含む)	40,910
	什器備品費	400
	その他 (印刷製本費、通信運搬費、保険料、賃借料他)	5,535
事業費	講師料、レクリエーション保険料、材料費他	3,204
修繕費	修繕費	7,200
保守点検費	委託料	30,860
会社管理費 (間接経費含む。)	支払い消費税、本社人件費他	25,672
その他	特定ラジオマイク利用者連盟会費、構内電話交換設備保守点検	311
支出合計		247,250

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

事業計画書

4 安定的な施設サービスの継続的な提供

(4)収支計画

令和12年度(2030年度)収支計画

【収入】※収入の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等)	金額
指定管理料収入	指定管理料収入	246,260
その他収入 (自主事業収入含む。)	自主事業収入、コピー・印刷機収入、自動販売機手数料収入他	5,269
収入合計		251,529

【支出の内訳】※支出の内訳は、年度ごとに作成してください。

(単位:千円)

区分	内訳(根拠等) ※詳細な名目と金額を記入	金額
人件費	常勤社員	22,610
	パート従業員	114,316
一般管理費	旅費交通費	81
	消耗品費(光熱水費含む)	40,910
	什器備品費	400
	その他 (印刷製本費、通信運搬費、保険料、賃借料他)	5,535
事業費	講師料、レクリエーション保険料、材料費他	3,249
修繕費	修繕費	7,200
保守点検費	委託料	30,860
会社管理費 (間接経費含む。)	支払い消費税、本社人件費他	26,057
その他	特定ラジオマイク利用者連盟会費、構内電話交換設備保守点検	311
支出合計		251,529

※欄の大きさが不足する場合は、行を増やして使用してください。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(1)地域コミュニティ活動を活性化し、「住んで暮らしてよかったと思えるまち」にする仕組み、きっかけを地域センターでどう提供していくのかの提案

地域と連携した施設づくり

東久留米市デジタル田園都市国家構想総合戦略において、「あんしんして暮らせるまち」とは、『都市機能や基盤が整い生活利便性が高く、子育て世代を含めた**多様な世代において、日々にぎわいがある地域**で自分らしい働き方や生き方を通じて「心の豊かさ」を実感できる暮らしができるまちのこと』と定義しています。

地域センターにおいて、多様な世代において、にぎわいがある地域の環境を実現するためには、地域コミュニティの活性化が重要と考えます。地域コミュニティの活性化や各世代の方に地域参画いただくためには、地域と連携した施設づくりが欠かせません。当社はこれまでも、教育機関や地域団体、地域で活動をされている方々と共に施設づくりを行ってまいりました。

これまで育んできた地域との関係を強化すると共に、指定管理者として個々をつないでいく取り組みを行うことで、新たなコミュニティの誕生や既存のコミュニティへ新規参入増加を図り、地域活動の活性化と地域のにぎわい創出へ寄与してまいります。

1) 地域の教育機関・学生等との連携

地元の幼稚園や小中学校など教育機関との連携や学生ボランティアの受入れや、学生など若い世代と連携した施設イベントの実施などの取組を実施します。各種取組を通じて施設や地域に愛着心を持っていただけるように取組みます。

① 職場体験・施設見学等の受入れ

地元の幼稚園・保育園、小学校などの職場体験、施設見学等を積極的に受け入れ、公共施設で働くことの意味・楽しさをお伝えし、地域活動や地域でのお仕事に興味を持って頂けるよう取り組みます。

当施設実績 職場体験・施設見学受入れ実績

地域センターでは、これまで下記の職場体験、施設見学に協力してまいりました。今後も積極的な受け入れを実施してまいります。

【小学校「町たんけん」事業】

東部地域センターにて市立第2小学校の2年生3クラスの館内見学を図書館、児童館と連携を図り受け入れを実施しました。



【保育園の福祉活動】

西部地域センターにて近隣保育園の児童の皆さんに施設清掃活動体験を実施いただきました。



【クリスチャンアカデミーイン・ジャパン施設見学】

東部地域センターにて令和6年10月にクリスチャンアカデミーイン・ジャパンの生徒(5年生)8名×4グループが10/7.8.9の3日間で施設見学に来館、図書館や利用団体さま、喫茶すぎのこ等にご協力いただき各施設での活動を見学いただきました。



② 学生ボランティアとの連携

施設イベントにおいて、学生ボランティアを募集し、若い世代の地域活動参画を推進します。

当施設実績 教育機関との連携事例

東久留米開運七福神めぐり開催時のボランティアとして久留米高校ボランティア部の学生に協力いただきました。また、七福神めぐりではサッカー協会所属の生徒の皆さんに参加者の交通誘導を行っていただくなど、多くの学生の方にご協力いただき開催しています。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(1)地域コミュニティ活動を活性化し、「住んで暮らしてよかったと思えるまち」にする仕組み、きっかけを地域センターでどう提供していくのかの提案

③ 共同イベントの開催

学校や学生と共同のイベントを開催し、施設のにぎわい創出と地域活動機会の提供を積極的に実施致します。

当施設実績 教育機関との連携事例

【みんなdeアート2025】

～こどもが描く！夢がたなびく！東久留米こいのぼりアート～

アートインストラクターと東久留米市立小山小学校の1年生から6年生の計8人により市役所の大きなガラス壁面に色彩豊かなこいのぼりを描くみんなdeアートを実施しました。



当施設実績 教育機関との連携事例

【自由学園・南中学校との連携事業】

南部地域センターにおいて、自由学園や南中学校と連携し、下記事業を実施しました。

今後も地域連携事業として協力した施設運営を継続致します。

自由学園	コンサート (みんなの交流際)	自由学園最高学部(大学相当)のオペラコンサートを開催
	習字展示	ロビーにて自由学園中等部の書道展示を実施
南中学校	お茶会実施	南中学校茶道部によるお茶会を開催し、発表機会・地域交流機会を提供
	写真展示	ロビーにて南中学校写真部による写真展示を実施



2) 市内他施設との連携・協力

市内には、本施設以外にも公共施設があります。それぞれの指定管理者や管理者が独自の取組を行うことも重要ですが、私たちは、地域住民のために、**エリア全体のレベルアップやエリア内全体で取組む活動**も、大変重要であると考えます。本施設はもちろんのこと、エリア内他公共施設と連携し、チラシやパンフレット等の設置を相互に依頼するとともに、定期的な情報の共有を図り、複数の指定管理者が協力・協働で取組む活動を推進します。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(1)地域コミュニティ活動を活性化し、「住んで暮らしてよかったと思えるまち」にする仕組み、きっかけを地域センターでどう提供していくのかの提案

3) 福祉団体との連携

指定管理者として公共施設を運営する立場から、福祉への支援も積極的に行っていきたいと考えております。市内の福祉施設を中心に営業活動を行い、当施設でのイベント等に合わせて、商品販売会の機会を設け、地域の方との交流や社会参加の場にしていただき、市民の障害福祉に対する理解を深めることにも貢献したいと考えております。

当施設実績 福祉団体との連携

当施設にはそれぞれ福祉団体さまの喫茶店が併設されています。イベント実施時にイベントと連携してコーヒーやパン、軽食等の販売に参加していただいています。また、他の福祉団体さまにも展示のご協力など各種連携した取組を実施しており、今後もさらに強化してまいります。



4) 警察署・消防署との連携

消防署・警察等と連携のうえ、防犯・防災の取組を積極的に実施致します。警察や消防署など専門機関と連携を図ることで、より質の高い取組を実施することができ、地域の防犯・防災意識の向上に繋げる事ができます。お客様に安全に施設をご利用いただけるよう、救命に関するスタッフ研修や地域の方にも参加いただく普通救命講習会の開催など、今後も継続して実施してまいります。

当施設実績 公共機関との連携

消防署と連携した普通救命講習や子供向けイベント、警察署にご協力いただいた職員研修など公共機関と連携した取組を各種実施してまいりました。その取組みが評価され、消防署から東部地域センターへ表彰状をいただきました。今後も連携を図り、地域防災力の強化を推進してまいります。



5) 地域イベントへの協力

滝山・前沢みんなの夏祭りでの控室・休憩場所としての協力や東久留米開運七福神めぐりでの事務局参加、くらしフェスタくるめの出展協力など地域イベントへこれまで積極的に協力してきました。今後も市内各種イベントへの協力を行い、地域の賑わい創出に寄与してまいります。



6) 地域活動の支援・地域との連携

本施設を利用して、地域活動や交流促進等に関する活動を行う又は行おうとする市民や団体に対し、地域関係団体や機関等へのコーディネートや、場の提供を行い、市民活動や人材育成の支援に努めます。また、地域交流のハブ機能を発揮するために、各団体・自治体・市民が協力して実施されるイベントや催事、会合に積極的に参加させていただき、地域ニーズの把握と、地域との良好な関係構築に努めます。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(1)地域コミュニティ活動を活性化し、「住んで暮らしてよかったと思えるまち」にする仕組み、きっかけを地域センターでどう提供していくのかの提案

7) 包括支援センター・他の地区センターとの連携

東久留米市でも高齢化が進んでおり、高齢者の抱える問題は多様化しております。これまで問題のなかったお客様も年を追うごとに体調面等で変化がみられることも起きております。当社はこれまでも高齢者の方々が安全に生活できるよう包括支援センターと連携した運営をしてまいりました。高齢者の見守りや健康増進に向けて今後も協力体制を継続して築いてまいります。

また、市内には、他にも5つの地区センターがあります。他の地区センターの管理者と定期的な会議を実施し、課題の共有、解決への取組みを共同で実施することで、市全体の高齢者福祉の増進に繋げる事ができると考えております。

Point 包括支援センターとの連携

東部地域センターには東部地域包括支援センターやデイサービスセンターマザアス大門が併設されており、日々運営において協力体制を築いてきました。また、各地域の包括支援センター(南部:中部地域包括支援センター、西部:西部地域包括支援センター)が設置されており、「わくわくすこやか体操」の共同開催や骨密度測定会の開催など協力した取組みを各種実施してきました。

高齢者の支援において、各団体の得意分野を活かした協力体制を地域として築いていくことは、高齢化が進むなか重要な意味を持つと考えております。今後も各団体と協力のもと取組みを強化してまいります。

当施設実績 教育機関との連携事例



【食の健康講話】
東部包括・福祉保健部協力



【健康まつり】
西部包括、サンドラック協力



【骨の健康講座】
・明治薬科大学、東部包括、市役所福祉保健部、
医療法人五麟会、東部図書館等協力

8) 4館連携事業の実施

西部地域センター、東部地域センター、南部地域センター、市民プラザの地域力向上や4地域の利用者や団体をつなぐ取組みとして4館合同事業や4館合同イベントを実施致します。

4館合同事業の実施は、各施設で企画し4館展開できるため、事業立上げが効率的に実施できるメリットもあり、それぞれの施設の強みや地域との繋がりを各地域に届ける仕組みとしても有効です。また、合同事業や合同イベントをきっかけに、各施設のお客様や団体様の相互利用、相互交流にも繋がる効果があります。

複数施設の一括管理のメリットを最大限に発揮できるよう、4館連携に取組み、東久留米市全体の賑わいが増していくよう努めてまいります。

当施設実績 4館連携事業・合同イベント事例

教室の
シリーズ実施

終活講座や夏休みの子ども向け教室などの教室実施は、各地域の方が参加しやすく、より多くの方が参加できるよう4館でシリーズ実施致します。

施設間連携事業

各館対応eスポーツ大会など各館の参加者同士で対戦、交流できる事業を実施します。地域間の連携や交流促進の機会となるよう取り組みます。

合同・連携
イベントの開催

「みんなの交流祭」や「みんなdeアート」など、統一テーマのイベントを開催します。合同実施により、賑わい創出と各館へ来館のきっかけづくりとなるよう取り組みます。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

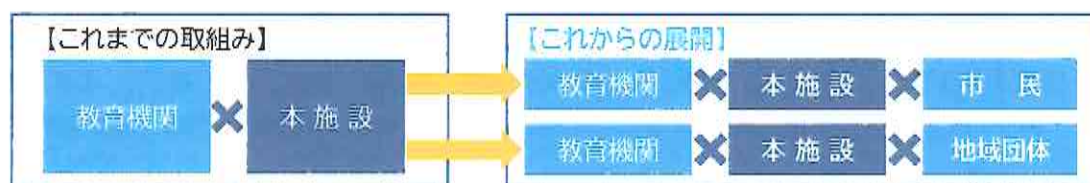
(1)地域コミュニティ活動を活性化し、「住んで暮らしてよかったと思えるまち」にする仕組み、きっかけを地域センターでどう提供していくのかの提案

地域と連携の今後の展開

これまで築き上げてきた地域各団体との繋がりや連携した施設運営の経験、ノウハウを活用し、今後の5年間においては、それらの繋がりや事業が発展し、つながりが広がっていく取組みを強化として各団体や市民、地域をつなげていく取組みを積極的に実施してまいります。

1) 教育機関連携

これまで教育機関との事業共同開催や、本施設事業実施に当たり、教育機関に協力いただき生徒に参加いただくなど、教育機関と本施設連携の取組みを実施してきました。今後の展開としては、教育機関と当社連携に加えて、市民(地域アーティスト)や地域(各所団体)をつなぎ、連携した取組みを行ってまいります。



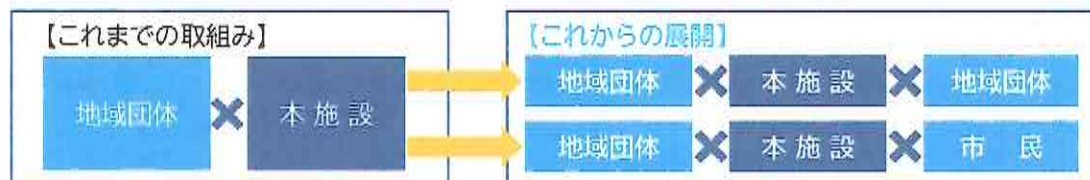
教育機関×施設×市民アーティスト・地域連携事業実施例

■ みんなdeアート

市民アーティストの方に協力、指導をいただき、小中学校の生徒の皆さんと一緒に作成いただく事業や、障がい者支援団体や外国人支援団体などと連携し、共同作品を作成するワークショップ形式のみんなdeアートを開催するなど市民、地域団体と連携実施となる事業を開催します。

2) 地域団体連携事業

消防署や警察署と連携した防犯・防災事業や地域企業と連携した健康教室などの地域団体連携事業をこれまで開催してきました。今後の展開として、高齢者や障がい者支援団体と連携した避難訓練、防災講座の実施や学生ボランティア参加の地域団体連携事業の実施など、団体と団体、団体と市民を繋ぐ事業を開催致します。



3) 市民・地域マッチング

地域で活動する市民と市民、市民とサークル団体、市民サークル団体同士、市民と地域団体など、各自の得意を活かした連携事業を実施します。マッチングした市民や団体に事業講師やみんなの交流祭発表、展示、運営等の協力をいただくなど、多様なニーズ、多様な活動支援となるよう各所と調整、マッチングを積極的に実施致します。市民・地域マッチングを通じて新たな交流が生まれ、賑わいやコミュニティ創出に繋がるよう取り組みます。

市民・地域マッチング例

①	合唱団体	×	施設	×	フリーピアノ奏者	→	みんなの交流祭での演奏発表
②	子育て団体	×	施設	×	演劇団体	→	こども劇団の開催
③	料理サークル	×	施設	×	外国人支援団体	→	世界の料理教室の開催 など

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

コミュニティ振興事業(自主事業)の実施について

コミュニティ振興事業(自主事業)の実施については、地域の皆様に施設利用のきっかけを提供し、設置目的達成のために大変重要と考えております。重点方針に基づき、設置目的と東久留米市の将来像の実現や地域の課題解消に向けて開催致します。

1) 自主事業実施時の留意事項

事業の開催に当たっては、下記の点に留意して実施致します。

① 一般のお客様への配慮

本施設は、市民の方々が自由に使えることが大前提であり、事業の実施により、利用機会を制限することは避けるべきです。利用動向を踏まえ、一般利用者の妨げにならない日時を設定いたします。

② 地域に根差した事業実施

通常業務はもちろんのこと、事業実施についても地域とのつながり・コミュニケーションが非常に重要であると考えています。地域団体や地域の活動家、活動団体と連携し、共同事業の実施や、各種教室での講師や出演者など地域と共に作り上げる事業を積極的実施致します。

2) 自主事業の実施方針

事業の実施については、市民のウェルビーイング実現や地域課題の解消、設置目的の実現に向けて、重点方針の下記方策を中心に展開します。

また、日々変化する地域や社会情勢、お客様状況等に応じた内容で展開できるよう施設アンケート等で定期的に内容についてのモニタリングを実施し、内容や実施時間等見直しを実施しながらよりニーズに合った内容で実施をまいります。各種事業により、本施設の認知度向上と利用者数増加に努めるとともに、参加者同士の交流の促進や地域交流機会の提供、地域コミュニティ創生のきっかけ作りをしたいと考えています。

【自主事業によるウェルビーイング(Well-Being)の実現】

自主事業の参加を通じて、ウェルビーイングを構成する5要素を下記のように満たす効果が期待できます。積極的な事業実施により、より多くの市民のウェルビーイング実現に貢献してまいります。

■事業参加によるPERMAへの効果

- ・ P (Positive Emotion) : ポジティブ感情 ⇒ 教室やイベントを楽しむことや達成感などによりポジティブ感情が生まれる
- ・ E (Engagement) : 何かへの没頭・熱中 ⇒ 教室参加等により、没頭・熱中する趣味を見つけることができる
- ・ R (Relationships) : 良好な人間関係 ⇒ イベント等を通じた市民交流、地域の仲間づくり、コミュニティ参加への効果
- ・ M (Meaning) : 人生の意義や目的 ⇒ 趣味やいきがいを発見、地域参画による社会貢献など
- ・ A (Achievement) : 達成感 ⇒ 成果発表の機会や目標の達成などによる達成感の実感

重点方針①
コミュニティ活動・
文化活動の促進

市民交流促進

健康増進事業の強化

デジタルデバйд解消
DX推進支援重点方針②
未来を育む取組み

子ども・学生向け事業

教育機関との連携※1
【P68, 69】地域活動参画の推進※1
(アートボランティアシップ)
【P90】重点方針③
持続可能な施設運営サークル・団体活動
サポート※2
【P20, 22, 23】

地域連携・協働の取組み

施設の安全管理※3
安心な施設利用の確保
【P37～51】

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2) 地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

重点方針① コミュニティ活動・文化活動の促進

コミュニティ活動・文化活動の促進事業では、各世代に向けて趣味や生きがいの創出、文化活動や健康増進に関する地域コミュニティ活動のきっかけとなる事業を各種実施致します。

特に子どもの育成や居場所づくりとなる事業や高齢化社会に向けた事業は今後需要が拡大すると考え、本施設でも取組みを強化してまいります。

Point 地域特性に合わせた事業展開

地域センターの地域ではそれぞれ人口構成や地域の状況が異なることから、事業展開は地域特性に合わせて下記の方針で展開してまいります。

西部地域センター

高齢者向け事業、若年層との連携事業 など

東部地域センター

高齢者向け事業、各世代の地域活動促進、多文化理解 など

南部地域センター

全世代向け事業、地域コミュニティ参画促進 など

1) 市民交流推進事業

① みんなの交流祭(旧センターまつり)の継続開催

毎年実施しておりました「センターまつり」について、コロナ禍で一時休止後、令和4年(2022年)から「みんなの交流祭」に改名し、内容をリニューアルのうえ、新規開催しました。

日頃施設をご利用いただいているサークル団体様の成果発表を中心に、音楽祭や舞踊祭などのホール発表、作品展示、フリーマーケットやヒーローショー、ダンスパーティ、古本市などを実施します。“みんなの”の名の通り、関係団体や限られた方だけでなく、“地域のみんな”が参加でき、“みんなの交流の場”となることを目的に毎年開催しています。

みんなの交流祭開催により、コロナ禍で活動を休止していた団体様や発表機会を喪失していた方の活動再開や発表に向けた練習機会の増加、団体メンバーの増加など団体活動活性化に繋がる機会となっています。また、日頃利用されていない近隣市民の方にも多く来館いただき、世代を超えた交流の場としても活用いただいております。今後も団体、地域、市民の交流の場として継続開催してまいります。

当施設実績 みんなの交流祭

みんなの交流祭プログラム

開催日時: 令和4年10月14日(土) 10:00～15:00
会場: 市民交流センター

主催: 市民交流センター
協賛: 各団体・サークル

当日の主なプログラム

時間	内容	出演者
10:00～10:30	中部地区ソフトボール大会	各チーム
10:30～11:00	スズメガキダンス	スズメガキダンス
11:00～11:30	舞臺発表サークル	各サークル
11:30～12:00	フリーマーケット	各団体
12:00～12:30	音楽発表会	各団体
12:30～13:00	休憩	-
13:00～13:30	フラ・カポアウイ	各団体
13:30～14:00	音楽発表会	各団体
14:00～14:30	児童発表会	各団体
14:30～15:00	児童発表会	各団体



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

② 文化芸術鑑賞事業の実施

市民の皆様気軽に文化芸術に体験いただけるイベントを各種開催します。様々な文化事業の参加を通じて、趣味・文化活動のきっかけを提供してまいります。

事業名	内容
うたごえ広場	観客参加型のコンサートで幅広いジャンルの楽曲を伴奏し皆で楽しみながら歌唱する事業で高齢者に人気の高い事業です。
芸術鑑賞事業	コンサートなどの演奏や落語、民謡、歌謡ショー、ひとり人形芝居など芸術文化関連公演の鑑賞事業を開催。 東久留米市演奏家協会様など地域団体様と協力のうえ開催します。
市民ギャラリー・作品展	ロビーや施設壁面スペース等を活用し、作品等を展示する市民ギャラリー・作品展を開催します。教育機関との連携や利用者や市民の方から作品を集めた展示だけでなく、障がい者団体様の活動や作品展示などD&Iに繋がる内容でも展開します。

当施設実績 教育機関との連携事例



Point 地域特性別の文化芸術鑑賞事業展開

文化芸術事業の開催については、施設特性に合わせて下記のように展開致します。地域特性に合わせて開催することで、地域ニーズにマッチした事業となり、参加者の満足向上に繋がる効果が期待できます。

西部地域センター

高齢者向け事業、若年層との連携事業 など

- 西部地域センター歌謡ショー
東久留米ゆかりのプロ歌手による、昭和歌謡等の歌謡ショー
- なごえりコンサート
東久留米ゆかりのフォーク歌手とフリーアナウンサーによるトークと歌が一体型となったコンサート

東部地域センター

高齢者向け事業、各世代の地域活動促進、多文化理解 など

- 東部うたごえ広場
東部地域センターで生まれたバンドによる生演奏のうたごえ事業
- 東部演芸館
クラシックや楽器演奏、朗読会、落語など各世代に向けた演芸体験事業

南部地域センター

全世代向け事業、地域コミュニティ参画促進 など

- 各種音楽鑑賞事業
・ 歌声喫茶で活躍した歌手の方による観客参加型のコンサート「バクさんと歌おう」や市民ボランティアによるコンサート「ミュージック畑」、尺八など和楽器によるコンサートなど多世代で楽しむことのできるコンサート事業
- ひとり人形芝居
子どもから大人まで楽しめるプロによる昔話のひとり人形芝居劇

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

③ 市民参加型イベントの開催

「みんなdeアート」や市民の写真展など市民参加によるイベントを開催します。市民の皆様には作品作りやイベント実施の一助を担っていただくことで、施設への来館機会の増加や愛着を持って頂く効果があり、今後も各種展開してまいります。

事業名	内容
みんなdeアート	お客様参加型のアート作品作成会を開催 作成は地域センター、地区センター、図書館、児童館などの施設を利用される方でも参加可能として、来館された皆様がいつでも参加できるように致します。
ひばりんフェスタ	食品サンプルづくりやドライフラワーづくりなどワークショップ、ピロティでの小物やパンの販売などのイベントを開催します。 地域で活動する方々の協力のもと、InstagramやSNSを活用した情報発信を行い、若い親子連れ世代を中心として人気の事業です。
おしゃべりサロン	「日頃気になっていること」や「人に聞いてもらいたいこと」など毎回テーマは参加されたお客様同士で決めて自由におしゃべりを楽しんでいただけるサロンを開催。地域の高齢者の方の交流の場として

④ 趣味・教養事業の開催

趣味や生きがいづくりに繋がる各種教室を開催します。日本の文化や多文化・多様性理解に繋がる講座も開催し、市民交流機会の促進となるよう実施致します。

事業名	内容
料理教室	防災料理や季節の料理、世界の料理などの料理教室を開催します。 親子で参加できるものや男性のための料理教室なども開催し幅広いニーズに対応できるよう実施致します。
ハンドメイドカフェ	地域の方々から寄付された布や毛糸等を使用し様々な世代が手芸を介して交流できる教室を開催します。 東久留米の特産品である「ヒンメリ」や「つるし雛」なども創作し、作品は「みんなの交流祭」で展示するなど市の魅力PRにもつながる講座として開催します。
フラワーアレンジメント教室	小学生から高齢者まで幅広い年齢層が参加できるフラワーアレンジメントの教室を開催します。
世界のボードゲーム	世界のボードゲームを通じて、多文化に触れる機会や新たな出会いの創出、世代や市民交流の機会となる教室として開催します。
日本の伝統文化関連教室	ゆかたの着付けや生け花、将棋など日本の文化に関する教室を開催します。 多文化を理解するには、まず自国の文化を知ることが重要です。自国の文化体験を通じ、日本の良さを感じていただけるよう各種開催します。

Point ▶ ダイバーシティ&インクルージョン(D&I)の推進

市民交流事業ではダイバーシティ&インクルージョン(D&I)の推進となるよう、世代や国籍、性別、障がいの有無など関係なく参加でき、個性や能力を発揮できるイベントとなるよう、各種団体等と連携のうえ開催します。様々な個性や属性を持つ人々の交流を通じて新たなコミュニティ創出や地域のにぎわい創出となるよう取り組んでまいります。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

2) 健康増進事業

各世代やライフコースに合わせた健康増進事業を開催します。健康はその時点だけでなく、過去の食事や習慣も影響するため、食事や運動など幅広いジャンルで開催します。

① 高齢者向け健康増進事業

本施設のご利用が多い高齢者向けの健康増進を実施することは、市の健康寿命延伸に向けて効果が大きいと考えられます。軽運動など直接的な健康増進事業に加え、心や生活に関する健康講座、予防に視点を置いた健康増進事業を実施し、健康でいきいきと地域で活躍するシニアの増加を支援してまいります。

事業名	内容
各種健康体操系教室	大人のための健康リトミックやシニア・ヨーガ、60歳からの音楽で脳トレ体操など各種高齢者向け健康体操教室を開催します。 様々なタイプの教室を開催することで、より多くの高齢者の方に参加いただく事ができ、健康増進に寄与できるよう取組みます。
未来設計・終活講座	人生100年時代の後半期をどのように過ごすか考える「未来設計・セカンドライフ講座」やエンディングノート、身辺整理、相続など終活に関連する講座を開催します。
健康管理講座	骨密度測定や体力測定などの測定会や食事や口腔ケアに関する講話など健康管理や健康意識の向上に繋がる講座やイベントを各種開催致します。

② 多世代向け健康事業

日頃の生活習慣や経験が将来の健康に影響を与えることから、子どもの頃からの健康習慣や若いうちからの運動習慣や健康意識は生涯にわたる健康維持に不可欠です。市民の健康寿命延伸に向けて、各世代向けの健康増進の事業を各種実施致します。

また、若い世代向けの健康事業を実施する事により、施設利用の増加や世代やライフスタイルに合わせたコミュニティ創出に寄与してまいります。

事業名	内容
ヨガ・ピラティス教室	各施設で人気のヨガやピラティスの講座を開催します。 内容は初心者や体力のない方、高齢者の方でも参加できるストレッチやリラックス効果の高いものから、体力強化、デトックス効果のあるもの、男性向けの教室など各種開催致します。
親子・子ども向け健康講座	リトミックや親子サロン、キッズダンス教室など親子や子どもの健康増進に繋がる講座を開催します。親子や子ども向け講座の実施により、子育て世代の利用促進とコミュニティづくりの機会創出に繋げて参ります。
ウォーキングイベント	近隣の継承地や博物館、美術館などを巡ウォーキングイベントを開催します。定期的な運動機会の創出と参加者同士の交流に繋がる事業として定期的に行います。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

3) デジタルデバインド解消・DX推進支援

高齢者のデジタルデバインド解消に向けた講座やオンラインツール・デジタルツールの活用講座を開催します。各種ツールをより身近に感じ、生活に活用していただけるよう取り組みます。

事業名	内容
スマホ教室	スマートフォンの基本操作やお悩み相談会など高齢者の方のニーズに合わせた講座を開催します。写真アプリや加工の方法、SNSのアップ方法なども内容に盛り込み、スマホを活用した文化芸術活動のきっかけとなる講座と致します。
LINE、SNS入門	上記スマホ講座の発展講座として、LINEやFacebook、XなどSNSの入門講座を開催します。安全対策や各種機能の説明など高齢者の方が安心してSNS活用し交流や発信をいただけるようサポートできる講座と致します。
eスポーツ体験会	オンラインコミュニケーションを身近に感じていただけるよう話題のeスポーツを体験できるイベントを開催します。子どもだけでなく、誰でも参加可能な体験会形式で、夏休みや冬休み期間に開催し、子どもやシニアの参加を集い、多世代の交流につながるイベントとします。

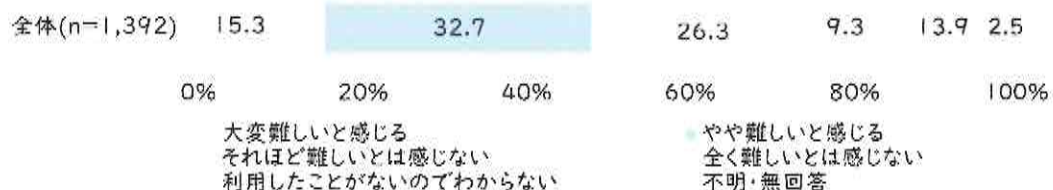
Point eスポーツの状況

コロナ禍によるオンライン開催の定着によって堅調に成長してきたeスポーツ市場は、2022年以降、徐々に増加してきたオフライン開催との相乗効果によって成長速度が加速し、年々拡大しています。ファン数も年々増加しており、今後、試合観戦・動画視聴やプレイヤーもさらに増加していくことが予測されます。世代を超えて楽しむことができる新たなスポーツのジャンルとして本施設でも積極的に普及に努めてまいります。



Point インターネットやスマートフォン利用の意識

インターネットやスマートフォンの利用は難しいと感じるかについてみると、全体では「やや難しいと感じる」が32.7%と最も高く、次いで「それほど難しいとは感じない」が26.3%、「大変難しいと感じる」が15.3%となっています。高齢者の約半数が難しいと感じており、積極的なサポートが必要な状況と考えられます。



出典：東久留米市高齢者アンケート調査

当施設実績 デジタルデバインド(情報格差)解消の取組例

各種情報のデジタル化が加速するなかで日本では、高齢者のデジタルデバインドが問題となっております。当社が管理運営する施設で開催しているスマホ教室は募集開始日に定員となる回が続いており、需要が高い講座となっています。

本施設でも、高齢者のデジタルデバインド解消に向けた取組を積極的に実施し、Society5.0時代に対応できるよう取り組みます。



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

重点方針② 未来を育む取組み

未来を育む取組みでは、子どもや学生など未来を担う世代に向けた事業や教育機関との連携など地域と一体となって地域の未来を育むことができるよう取り組んで参ります。

1) 子ども・学生向け事業

① せなとぶっちKIDS事業

遊びや体験を通じた各種学びの講座を4館連携で開催します。地域で活動している団体の方や企業、学校と連携した講座を開催し、地域の活動を知り、地域とのつながりを感じ、地域と共に成長していける講座と致します。

せなとぶっちKIDS事業プログラム実施例

プログラム① みんなでつくるクラフト入門・親子料理教室

“つくる”をテーマに季節のクラフト教室や親子で参加する料理教室を開催します。母の日、父の日、クリスマスなどの季節に合わせた内容で開催します。



プログラム② 幼児・児童のイングリッシュ教室(Steven's English Room)

言語獲得能力が極めて高い2歳～7歳児を対象に英語で「遊ぶ・話す・作る・見る」を楽しむクラスを開催します。多様な言葉や文化に触れ、国際理解のきっかけ作りに繋がる体験プログラムです。

※R5年度より東部地域センターで開催し、R6からは就学児も対象として3クラスのレッスンに増設。今後も継続して開催します。



プログラム③ おしえて！地域のおしごと！地域を学ぼう！

消防署や警察署等に協力いただき、映像、本の読み聞かせ等の子供向け「防火防災」講座の開催や、はしご車の搭乗体験やミニ消防服を着衣して写真撮影、パトカー乗車体験などを実施します。将来地域の担い手となる子供達に地域の仕事を知ってもらう機会となるよう開催します。実施時は、図書館や児童館等とも連携のうえ、開催します。また、消防や警察だけでなく、地域で活躍する方にご協力いただき、地域の仕事体験ができるよう各所と調整のうえ開催します。



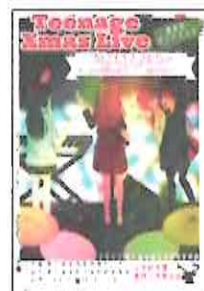
プログラム④ 未来のお金講座

学校では教えてくれない、生活に密着したテーマで講座を展開します。人生100年時代のお金の使い方、お金をどう増やすか等々、ゲーム感覚で取り組む教室を開催します。



② 高校生バンドフェス

西部地域センターで令和5年度からクリスマスイベントとして開催している高校生バンドフェスは、都立東久留米高等学校の軽音部と協力のもと地域の高校と連携し開催しています。徐々に参加校や参加者を増やし開催をしており、より多くの学生に地域センターに足を運んでいただけるよう進化を続けて開催します。東久留米市内や近隣地域の高校生バンドの特別な場所となるよう取り組んでまいります。



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(2)地域センターにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

当施設実績 教育機関との連携事例

【高校生バンドフェス】

令和5年度、令和6年度に西部地域センターホールを活用し、高校生のクリスマスバンドフェスを開催しました。

初回開催の令和5年度は都立東久留米高等学校の軽音部の協力のもと開催し、令和6年度の第2回では招待高として、都立鷺ノ宮高校・都立三田高校を迎え、開催しました。

チラシデザイン、プログラム作成、音響・照明等の設営から、当日の進行、受付から会場案内まで生徒によって実施し、イベント開催体験とコロナ禍により十分な発表活動が出来なかった近隣の高校生達に出演機会の場の提供にもつながりました。

今後も連携した取組みを継続して実施してまいります。



Point 未来を担う学生への支援

今後の東久留米を担う若い世代の方に施設をご利用いただくことは、施設が継続的に発展していくために重要な取組みです。高校生バンドフェスの開催を通じて、高校生の活動支援を行うと共に、この事業をきっかけに学生の活動場所の選択肢の一つとして知っていただく事で施設を利用する学生が増加していく効果が期待できます。

継続してバンドフェスイベントを開催していくことで、市民への認知度が向上し、参加校や参加バンド、ライブ観覧者増加に取組み、地域の恒例イベントの一つとなるよう取り組んでまいります。

重点方針③ 持続可能な施設運営

重点方針③持続可能な施設運営のなかの「地域連携・協働の取組み」事業として、地域の防犯や防災力向上に繋がる講座や市民、団体の交流に繋がる事業を開催します。

事業名	内容
防犯・防災講座の開催	施設内の他の事業者様や地域合同の防災訓練の実施や詐欺被害防止の講話など防犯・防災に繋がる講座・イベントを開催します。イベントを通じて、日常の意識向上による災害・犯罪の抑止や災害発生時の二次被害防止等に向けた日頃の備え、落ち着いて行動するための情報の確認など、防犯・防災意識を高めることができるイベントとします。
救命講習の開催	消防署にご協力いただき、市民参加型の救命講習会を開催します。心肺蘇生やAEDの使用法の習得や応急手当講習を受講を実施します。正しい知識と技能を身につけ大切な人や家族の命を守ることができるよう地域力向上講座として開催します。
フリーマーケット・朝市の開催	南部地域センターのピロティや東部地域センター広場を使用し、フリーマーケットと朝市を開催しています。地元農家と地域住民の交流の場であるとともに、買い物難民となりつつある近隣高齢者へのミニ八百屋の提供や手作り小物の販売など地域の方の活動の場としても継続開催してまいります。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(3) 地区センター(滝山・ひばりが丘・大門町)運営上の基本方針

地区センターの管理運営方針について

地区センターの管理運営方針は、第5次長期総合計画や第3次わくわく健康プラン東久留米、東久留米市地域福祉計画、第9期(令和6年度～8年度)東久留米市高齢者福祉計画・介護保険事業計画など市の計画を踏まえ、下記の通り定めます。

重点方針の方策を主として、介護予防や健康増進、地域で支え合えるコミュニティづくりに取り組み、高齢者のこころとカラダの健康増進を推進し、人生100年時代のウェルビーイング実現に貢献致します。

地区センター管理運営基本方針

「こころ・からだ」の健康増進と地域・社会との繋がりを強化し
人生100年時代のウェルビーイング実現の推進

重点方針①
健康増進・コミュニティ
活性化の取組み

健康増進事業の強化

デジタルデバйд解消
DX推進支援重点方針②
未来を育む取組み

世代交流促進

シニア活躍機会の創出

重点方針③
持続可能な施設運営

新規利用の拡大

地域団体と連携した
サポート体制強化

「みんなが主役」いきいきと健康に暮らせるまちへ

人生100年時代のウェルビーイング実現

【地区センター利用によるウェルビーイング(Well-Being)の実現】

地区センターを通じて、ウェルビーイングを構成する5要素を下記のように満たす効果が期待できます。特に高齢者にとっては社会的つながりが認知機能の低下を防ぐ役割を果たし、高齢者の身体的健康を向上させる効果があることが分かっており、医療や高齢者ケアの現場においても効果を発揮しています。地区センターでの取組みにおいても下記の効果が最大限に発揮できるよう努めてまいります。

■地区センター利用によるPERMAへの効果

- ・ P (Positive Emotion) : ポジティブ感情
⇒ 外出の楽しみや地区センターの仲間と会う楽しみ、教室参加の楽しみなどによるポジティブ感情が生まれる効果
- ・ E (Engagement) : 何かへの没頭・熱中
⇒ 将棋や囲碁、健康器具利用など、地区での活動に没頭・熱中する活動に夢中になることで、認知症予防や健康増進につながる
- ・ R (Relationships) : 良好な人間関係
⇒ 地区センター利用者間の交流による仲間づくりによる人・地域とのつながりの維持
- ・ M (Meaning) : 人生の意義や目的
⇒ 大切な友人等と時間を過ごすこと、他者の役に立つ体験による抑うつ傾向や認知機能の低下の効果
- ・ A (Achievement) : 達成感
⇒ 健康器具の利用や健康体操教室の参加、グッドライフ手帳等の活用など地区利用に関する目標を実施できた達成感を感じることができる

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(3) 地区センター(滝山・ひばりが丘・大門町)運営上の基本方針

重点方針① 健康増進・コミュニティ活性化の取組み

高齢者の健康維持、健康寿命延伸や快適な暮らしに貢献できるよう健康増進・コミュニティ活性化の取組みを実施します。

1) 健康増進事業の強化

① 簡易健康器具の設置

地区センターに設置している簡易運動用のグッズを継続設置致します。健康増進には軽運動が効果的なため、地区センター来館、時簡単な運動を行っていただき、運動の習慣化ができるようご用意いたします。設置備品については、お客様要望に応じて追加・入替等実施致します。

② 健康情報コーナーの充実

市の健康に関する取組情報を発信するため、健康情報コーナーを設置しています。情報コーナーには市情報だけでなく、当社で作成したグッドライフ手帳や健康記録ノートを設置し、運動など健康を維持する活動の推進を図っています。発信情報の見直しや入替を実施し、より分かり易く、手に取りやすい情報発信に取り組んでまいります。



当施設実績 健康手帳と記録ノートの運用実績

3地域センター(地区センター内)では、健康手帳(グッドライフ手帳、健康記録ノート)を作成、配布し、楽しく健康になるお手伝いをしております。

今後の展開としては、2025年3月25日から新たにスタートした東久留米市「るるめナビ」の利用促進となるよう順次リニューアルして情報提供してまいります。



③ 健康体操事業の継続実施

東久留米市のご当地体操の「わくわくすこやか体操」や音楽健康指導士による、ピアノの曲に合わせてストレッチ、エクササイズ、パタカラ体操を行う「音楽で脳トレ体操」など各種健康体操教室を開催します。

Point フレイル予防への取組み

フレイルとは年齢とともに、筋力や心身の活力が低下し、介護が必要になりやすい、健康と要介護の間の虚弱な状態のことです。フレイルは、早めに対策をとることで元気をとり戻すことができます。ウェルビーイングの実現には、フレイル予防の取組みが重要です。本施設で運動器の機能向上、低栄養改善、口腔機能の向上、認知症予防、閉じこもり予防などフレイル予防の取組みを実施することで東久留米市の健康寿命延伸に寄与します。



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(3)地区センター(滝山・ひばりが丘・大門町)運営上の基本方針

2) デジタルデバインド解消DX推進支援

① シニアのためのスマホ相談会

高齢者向けのスマホの相談会を開催します。スマートフォンの機能は多岐にわたり、使用の要望も様々です。また、高齢者の方の場合は、機器類に関する使用方法の知識や経験の差も大きく、電源の入れ方、電話の取り方から知りたい方、LINEなどのアプリの使い方を知りたい方など知りたいことの内容も大きく異なります。個別の相談会を実施することで、安心して参加いただく事ができるため、お悩みを解消し利用を推進できる効果があります。

また、近年急増している詐欺やインターネット等に関わるトラブル被害に遭わないよう安全なスマートフォンの使い方や危険に合わないための防止策についても情報発信を行ってまいります。

Point 「るるめナビ」の活用推進

スマホ講座やスマホ相談会実施では、市内ウォーキングコースのほか、地場産野菜直売所や野菜レシピ、公園、イベント情報、オンデマンド交通(くるぶ)情報など東久留米市の魅力を発信している東久留米市健康づくり応援ナビ「るるめナビ」の利用促進を積極的に行います。相談会の情報提供やアプリのインストール情報、利用特典について情報提供を行う事で、市民利用の増加に寄与してまいります。



② タブレット端末の貸出

タブレットは、地区センター等でお客様同士のコミュニケーションツールとして貸出を行います。オンラインツールの使い方のご紹介も実施し、オンラインコミュニケーションの活用促進を推進します。地区で貸出がない日や夜間・日・祝日は海外のお客さまが来館された際の通訳、聴覚障害の方への利用案内、マップを使った道案内等で活用致します。

重点方針② 未来を育む取組み

重点方針②の未来を育む取組みでは、地域で協力して高齢者支えるコミュニティづくりや、人生100年時代のシニアのセカンドライフに協力できる取組みを推進致します。

1) 世代交流促進

地区センターのイベントや事業開催時に学生ボランティアや教育機関等と連携し、世代交流の機会を創出します。

当施設実績 地区センターでの教育機関との連携事業

東部地域センター(大門町地区センター)で実施した骨の健康講座では、明治薬科大学の学生協力のもと、骨密度の測定や管理薬剤師による健康に暮らすためのアドバイス、フレイル予防講座・ちょい足し!運動プログラムを実施しました。

世代交流の機会だけでなく、医療を学ぶ学生にも実践機会の提供となりました。今後も教育機関と連携した事業を推進してまいります。



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

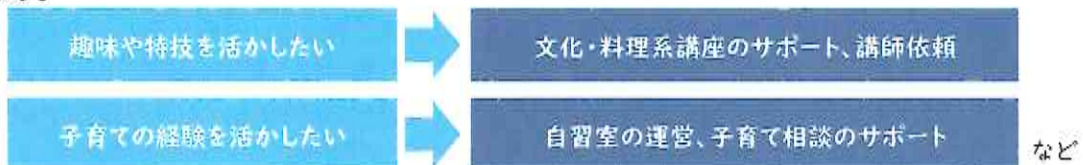
(3) 地区センター(滝山・ひばりが丘・大門町)運営上の基本方針

2) シニア活躍機会の創出

地域で活動したい、得意を活かしたいといシニアの方と連携した事業を開催し、活躍機会の創出に寄与します。事業協力において、他者の役に立つ体験をすることで、人生の意義や目的、やりがいにつながり、心身の健康増進となるよう取り組んでまいります。

Point 高齢者の輝きの場・若い世代の活動の機会提供

地域の方に利用促進事業の運営のサポートや講師依頼をすることで高齢者の方には、これまで培った経験や能力を活かして活躍する場の提供、若い世代の方は地域活動のキッカケを提供致します。



重点方針③ 持続可能な施設運営

市民及び地域社会の福祉増進施設として、地区センターの役割を果たしていくためには、継続した利用の増加や新規利用の拡大など利用を増やしていく必要があります。また、高齢化が進むなかで、持続可能な施設運営を継続するためには、地域と連携し、地域で支える体制の強化が必要と考え、下記の取組みを推進してまいります。

1) 新規利用拡大の取組み

① 地区センター交流デー・健康まっりの開催

地区センター交流デーでは、地区センターの利用方法を知っていただけるよう利用証のない方も参加できるイベントと致します。実施は日曜日または祝日の地域センター時間に設定致します。地域団体と連携した健康測定会の実施や健康体操体験会の実施などにより、まだ地区センターをご利用いただいていたことがないお客様に知っていただき、利用登録いただけるようなイベントと致します。また、普段地区センターをご利用されるお客様には当日キャストとしてご参加いただき、囲碁や将棋の対局、昔遊び教室の講師などご来館いただいた方とのふれあいイベントとなるよう開催致します。また、普段は地区センターは高齢者のみの利用となりますが、地域の方にも親しみを持っていただけるよう世代を超えてご参加いただけるイベントと致します。

② 地域団体と連携したサポート体制強化

地区センター事業実施やサービス向上策の実施にあたり、包括支援センターやデイサービスセンターマザアス大門、地域企業、高齢者支援団体、教育機関、自治体など各所と連携し、総合的な高齢者の福祉増進に向けて取り組みます。

当施設実績 包括支援センターとの連携事例



■みんなで作って飛ばそう紙ヒコーキ

包括支援センターの利用者様から子どもたちにモノを作っ
て楽しんでもらう経験を提供したいとのご相談を受け、東部
地域センターで紙ヒコーキ教室を開催しました。子ども達の
ための教室開催に向けて準備することで、講師の方には生活
の活力となり、子ども達は、航空工学の知識を用いた紙飛行
機づくりを楽しく学ぶことができる講座となりました。世代交
流とシニア活躍の場の両方を実現する事業となっており、今
後も積極的にシニア活躍事業を推進してまいります。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(4)市民プラザを市民と行政の協働の拠点として管理運営する仕組みづくり

協働の推進に関する市民の意識

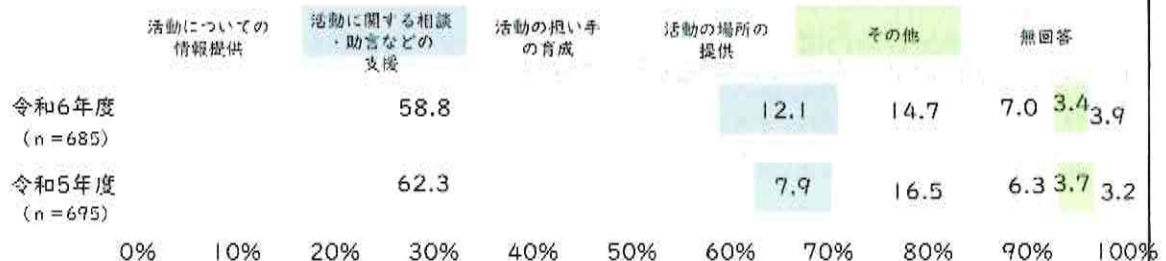
令和6年に実施した東久留米市市民アンケートにおいての協働に関する質問の結果では、協働の推進に必要なことの問いでは、活動についての情報提供が最も多く半数を超えており、次いで、活動の担い手となっております。

また、過去1年間の社会活動や地域活動への参加状況の問いでは、参加したことがあるの回答が3割程度に留まり、参加したことがないが6割以上となっています。

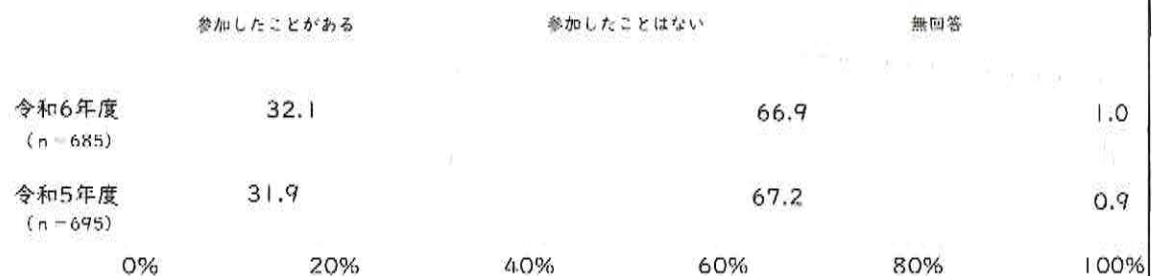
自分が住んでいる地域は、行政や民間の福祉サービス以外にも住民同士が支えあって生活できる環境にあるとの問いでは、そう思うと感じている方よりそう思わないと感じているの方が令和6年度では15%程多く、令和5年比較ではそう思うの割合が僅かに上昇する結果となっています。

協働に関する情報の発信強化と地域活動へ参加する機会提供やきっかけの創出が求められていることが伺えます。また、住民同士の支え合うことができる地域コミュニティの強化も今後更に重要となると考えます。

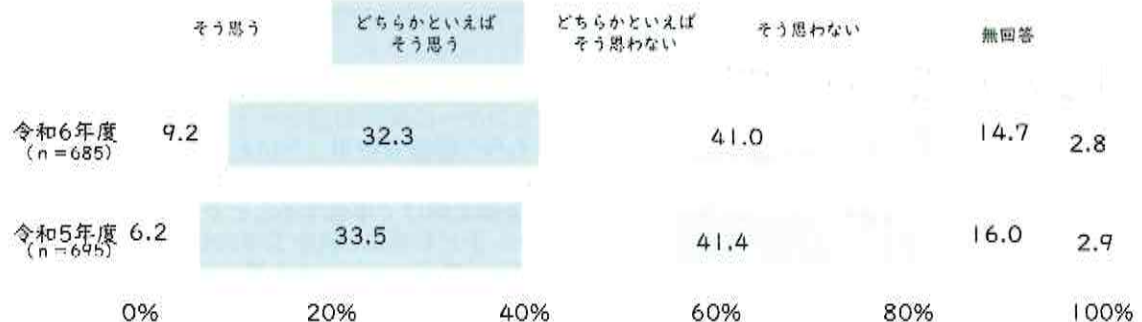
問17 協働の推進に必要なこと



問18 過去1年間の社会活動や地域活動への参加状況



問25⑤ 自分が住んでいる地域は、行政や民間の福祉サービス以外にも住民同士が支えあって生活できる環境にある



出典：令和6年 市民アンケート

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

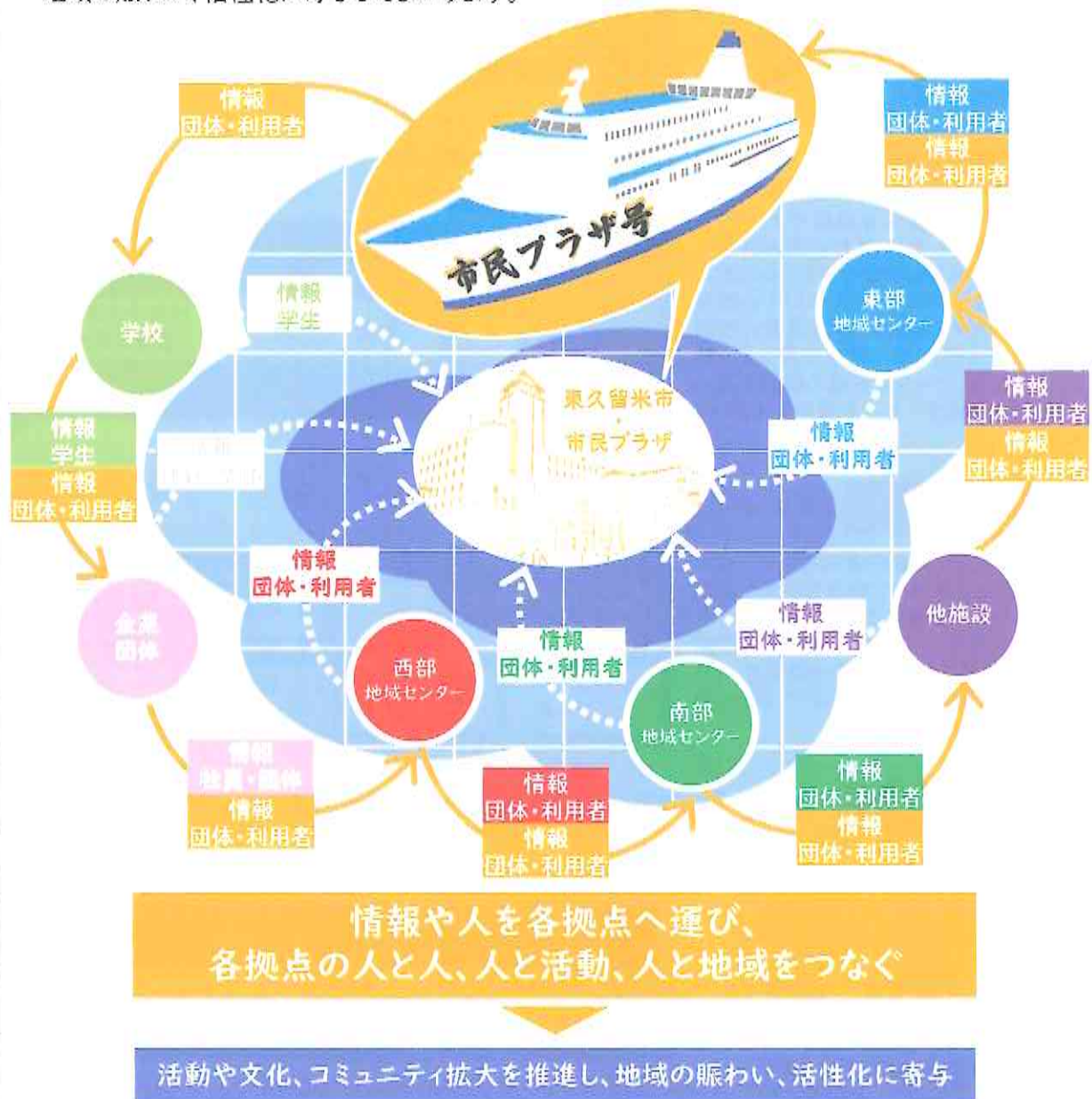
(4)市民プラザを市民と行政の協働の拠点として管理運営する仕組みづくり

協働の拠点としての考え方

本施設は東久留米市の中央に位置しており、東久留米駅から徒歩6分と駅からのアクセスも良いことや、東久留米市庁舎と併設されている施設であることから市民相互の活動の拠点、市民と行政の協働の拠点としての役割が求められております。

また、西部地域センター、南部地域センター、東部地域センターとの4館の中で中央に位置しており、各館の連携の核としての役割も大きく、人や情報、地域の活動をつなげ、各地に拡げていくための中心的な施設となります。

これまで10年間をかけて各地で築いてきた地域との繋がりや各種取組みをもとに、次の5年間は市民プラザから各拠点の情報や人(団体・利用者・学生・社員等)を各拠点へ運び、人と人、人と活動、人と地域をつなげていく取組みを積極的に実施してまいります。施設運営を通じ、市民と市民をつなぎ市民と行政協働のまちづくりを推進するとともに、活動や文化、コミュニティ拡大を推進し、地域の賑わい、活性化に寄与してまいります。



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(4)市民プラザを市民と行政の協働の拠点として管理運営する仕組みづくり

定期会議での情報収集・共有

定期協議、職場ミーティング、センター長会議では、市・指定管理者・施設スタッフの情報共有、課題の共有・改善協議等を行い、自治体・本社・施設が一体となった運営を行うための会議を行っています。また、エリア会議等本社会議の実施により、全国多数の運営施設の業務ノウハウと人的ネットワーク、情報力を効果的に活用する事ができます。

定期協議会

毎月1回東久留米市（生活文化課・福祉総務課）と本社担当、運営責任者・副責任者、4センター長で定期協議を実施します。定期協議では、前月の実績報告、次月の取組み内容の共有、お客様からいただいたご意見や日々の運営の改善点等を協議致します。また、市の取組みや市民の方への情報提供についてもこの会議を利用し、共有を図り、各館展開致します。



職場ミーティング

毎月1回休館日に各施設でミーティングを実施致します。運営状況の共有化を図ると共に、お客様などからいただいたご意見やアドバイスについての情報共有やスタッフ研修、事業運営の情報連携、アイデア出し、意見交換などを行います。全スタッフで共通の認識で質の高いお客様サービスを提供してまいります。

課題や事業等情報の共有・報告

フィードバック



センター長会議 (月各1回)

運営責任者・副責任者・4センター長での会議と本社エリア担当を加えた会議を各1回ずつ毎月実施しています。各館の課題やお客様からの声等の情報共有、対策の検討、事業の連携等、4センターで連携した取組みができる体制としています。

課題や事業等情報の共有・報告

フィードバック・他エリア情報連携

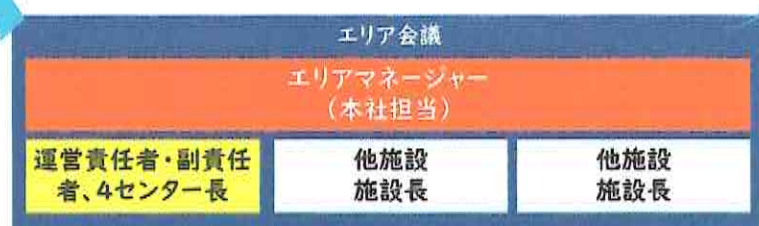


エリア会議 (月1回)

毎月1回、東京近郊を中心としたエリアの各責任者とエリアマネージャーでのエリア会議を開催します。他の施設の取組み等の情報連携・意見交換、自主事業・イベントの企画や講師に関する情報共有等を行います。お客様に喜ばれた取組みや経費削減策など成功した事例は、他の施設に展開し、より良い運営をつなげるようにしています。

課題や事業等情報の共有・報告

フィードバック・他エリア情報連携



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(5)市民プラザにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

市民プラザでの振興事業の考え方

市民プラザでの事業は、中心地域の賑わい創出と市民の文化活動の推進、市民交流、市民と行政の交流に繋がる事業を開催致します。

また、各種事業の開催にあたり、出演者や講師を市内の方をお願いするなど、地域の方の活動の場としてのご利用と市民の方々の交流機会の場としての利用促進を行ってまいります。各地域からの来館や様々な世代の方が来館することで、より多くの方からご意見をいただくことができ、情報が集まり、つながる「地域プラットフォーム」の実現に向けて取り組んでまいります。

振興事業(自主事業)について

1) コンサート事業

① ロビーコンサート・季節のコンサート

市民プラザの屋内ひろばを利用してロビーコンサートや季節のコンサートを定期的に行っており、お客様に大変好評いただいております。今後も継続開催してまいります。

ロビーコンサート・季節のコンサート実施例

プログラム① アフタヌーンコンサート

土曜の午後の時間に定期実施する参加料無料のロビーコンサート。毎回多くの市民の方に楽しみにしていただき、今後も地域ゆかりのアーティストの方を中心に出演いただき継続開催致します。



プログラム② 0歳から大人まで、皆で楽しむコンサート

小さいお子様連れの方でも安心して参加いただく事のできるコンサートを開催します。泣いてしまったり、途中で退席してもOK、お子様のコンサートデビューにも安心なイベントです。楽器体験なども織り交ぜ、音楽の楽しさを体験できるだけでなく、子どもの感受性や創造性を育む機会にもなります。



プログラム③ 季節のコンサート

サマーコンサートやバレンタイン、クリスマスなど季節に合わせたコンサートを開催します。ジャズオーケストラやプロ演奏者による楽器演奏や歌唱など季節に合わせたプログラムで開催します。



② フリーピアノコンサート

屋内ひろばの赤いグランドピアノを活用したフリーピアノ演奏会を開催します。

演奏者は市民公募で募集し、子どもから大人までテーマに合わせてご出演いただきます。発表機会の提供と市民の芸術鑑賞機会の提供として開催してまいります。

当施設実績 教育機関との連携事例



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(5)市民プラザにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

2) SDGsイベントの実施

2030年までに全世界が目指すべき目標であるSDGs(持続可能な開発目標)に関連するイベントを開催します。各種イベントは、環境や多文化理解、多様性の理解に繋がる内容で開催します。

当施設実績 絵本バンク

お家で眠っている読まなくなった絵本を必要とする家族につなぐ絵本バンクを実施します。令和6年度に実施時は、提供いただいた本が450冊を超え、ご賛同いただいた絵本デザイナーの方からも絵本を寄付いただくなど多くの方に参加いただいています。継続実施することで、地域で支え合う意識の向上や資源の有効活用など意識向上に取り組んでまいります。



他施設事例 スポGOMIイベントの開催

スポGOMIとは、スポーツのチカラで、国や地域の社会課題を解決する取組で、従来型のごみ拾いに「スポーツ」のエッセンスを加え、今までの奉仕活動を「競技」へと変換させた日本発祥の新しいスポーツです。当グループが指定管理者として運営している伊丹市のスワンホールにて昨年度実施し、10チーム44名の方に参加いただきました。スポーツとしてチームで協力しながら拾った総量や種類を競い合う事で楽しみながら参加でき、地域と環境について考える機会とすることに繋がる効果があります。



3) 市民プラザみんなの交流祭の開催

屋内ひろば、屋外ひろば、ホールを利用してみんなの交流祭を開催します。

施設利用団体さまの発表や包括支援センターなど地域団体と連携した健康体操体験会の開催、作品展示などを実施し、市民の文化的交流の起点となるイベントと致します。

当施設実績 市民プラザみんなの交流祭



4) 市民作品展の開催

「つるし雛展」や「家族自慢!うちのペット写真展」「東久留米まちフォトコンテスト」など市民から作品を募集し写真展や作品展を実施します。

当施設実績 わたしの東久留米展

令和3年度に市制100周年に向け、今と未来の東久留米を考え、50年後の東久留米の姿を自由に描いていただく絵画イベントを実施し、4歳から60代までの市民の方に参加いただきました。作品と一緒に5年後の自分への手紙を書いていただき、タイムカプセル郵便で送る仕掛けを合わせて実施し、今年度に参加者の皆さんのお手元にお手紙が届く予定となっています。



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(5)市民プラザにおけるコミュニティ振興事業(自主事業)について

5) 健康増進事業

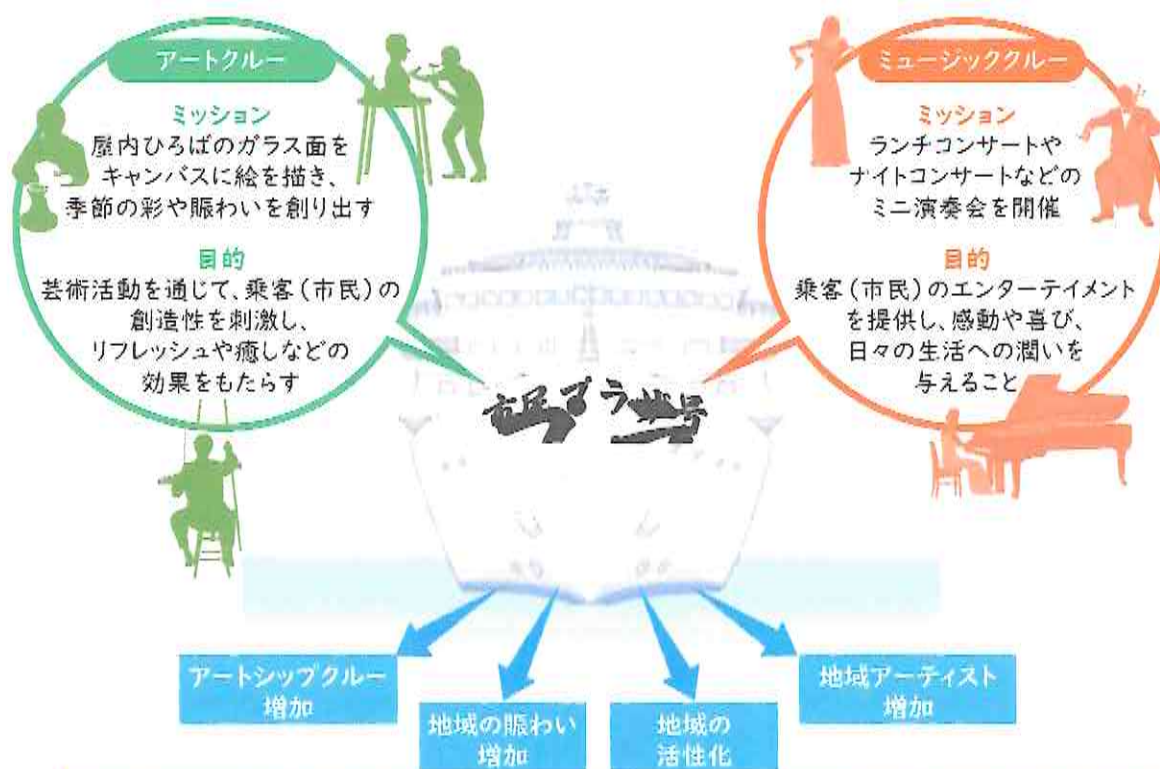
市民の健康増進に繋がる講座を各種開催します。

事業名	内容
高齢者向け健康体操教室	フレイル予防に向けた高齢者向け健康体操教室を開催します。
Plaza Night 講座	平日夜間時間帯に実施するヨガなどの健康講座を開催します。 学校帰りやお仕事帰りなどにも参加いただくことができるため、幅広い世代の利用促進と健康増進に繋げる講座として開催します。

6) 市民プラザ アートボランティアシッププロジェクト

高校生から25歳以下の若い世代の方向けの地域づくり・施設運営参画事業として「市民プラザ アートボランティアシッププロジェクト」を始動します。

市民プラザや市を一隻の船(プラザ号)に見立てて、参加いただく市民の方を乗務員(クルー)と称し、“アートクルー”と“ミュージッククルー”を市民公募で募集します。市民の皆さんと共に賑わいを創出していくプロジェクトです。アートボランティアシップの活動が東久留米市内各地に届き、全体に広がっていくよう取り組んでまいります。



【市民プラザ号の航海実施計画案】

- ボランティアクルー募集
 - ⇒ ①市報、駅貼り・チラシ・SNS等で募集
 - ⇒ ②教育機関等と連携して参加者募集
- クルー選考
 - ⇒ 過去作品やデモテープ等により選考
- アートクルー活動
 - ⇒ 平日夜間時間帯にクレヨン(Kitpas)を使用し、ガラス面に絵を描く(単独、チーム参加どちらも可)
- ミュージッククルー活動
 - ⇒ 毎月1回ミニコンサートを開催

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(6) 東久留米市第5次長期総合計画や毎年度の市長施政方針、東久留米市DX推進方針等、市などが策定している各種計画の主旨を理解し、これを推進する事業であること。

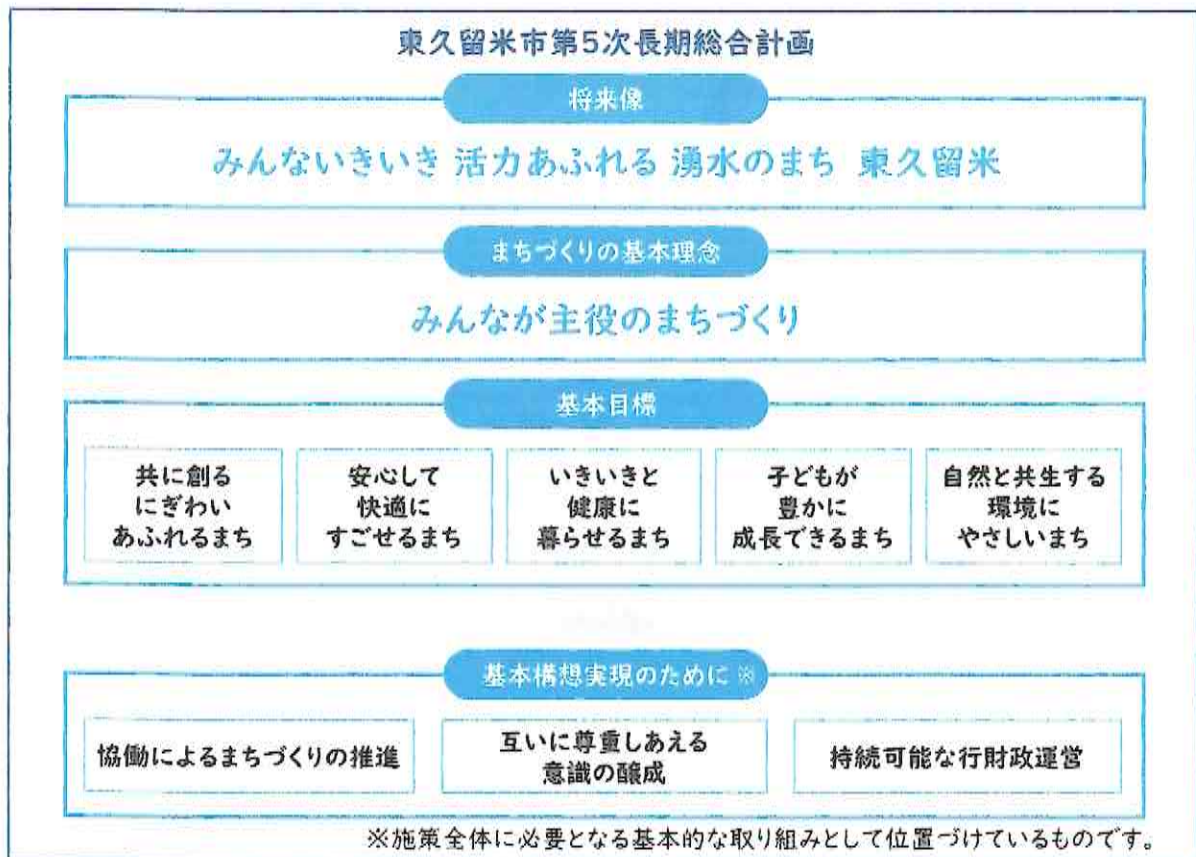
市の計画への理解

1) 第5次長期総合計画

東久留米市では、令和3年度から令和12年度の10年間を計画期間とする「東久留米市第5次長期総合計画」を策定し、目指すべき将来像を「みんないきいき活力あふれる湧水のまち東久留米」、将来像を実現するためのまちづくりの基本理念を「みんなが主役のまちづくり」と掲げています。また、将来像や基本理念実現に向けた施策については、予定計画事業一覧及び、東久留米市デジタル田園都市国家構想総合戦略、各年度に示す施政方針に具体的施策を示し、取り組んでいます。

また、現在は、前期基本計画が令和7年度をもって計画期間が満了となることから、令和8年度からの後期基本計画の策定作業に取り組んでいます。現状の基本構想の実現に向けた基本目標及び、基本的な施策は、現行どおりとしたうえで、こども・保健・福祉施策を中心に基本的な事業を見直す可能性や、社会全体でのデジタル化やSDGs推進の考え方により、分野横断的な施策が増えてきたことから、基本的な施策を横断する基本的な事業を設定する可能性があるとしています。

本施設運営においてもこれらの計画・施策を理解し、各施策に関する取組を推進してまいります。



後期基本計画の策定に向けて

- ・こども・保健・福祉施策を中心に基本的な事業を見直す可能性
- ・デジタル化やSDGs推進の考え方により基本的な施策を横断する基本的な事業を設定する可能性

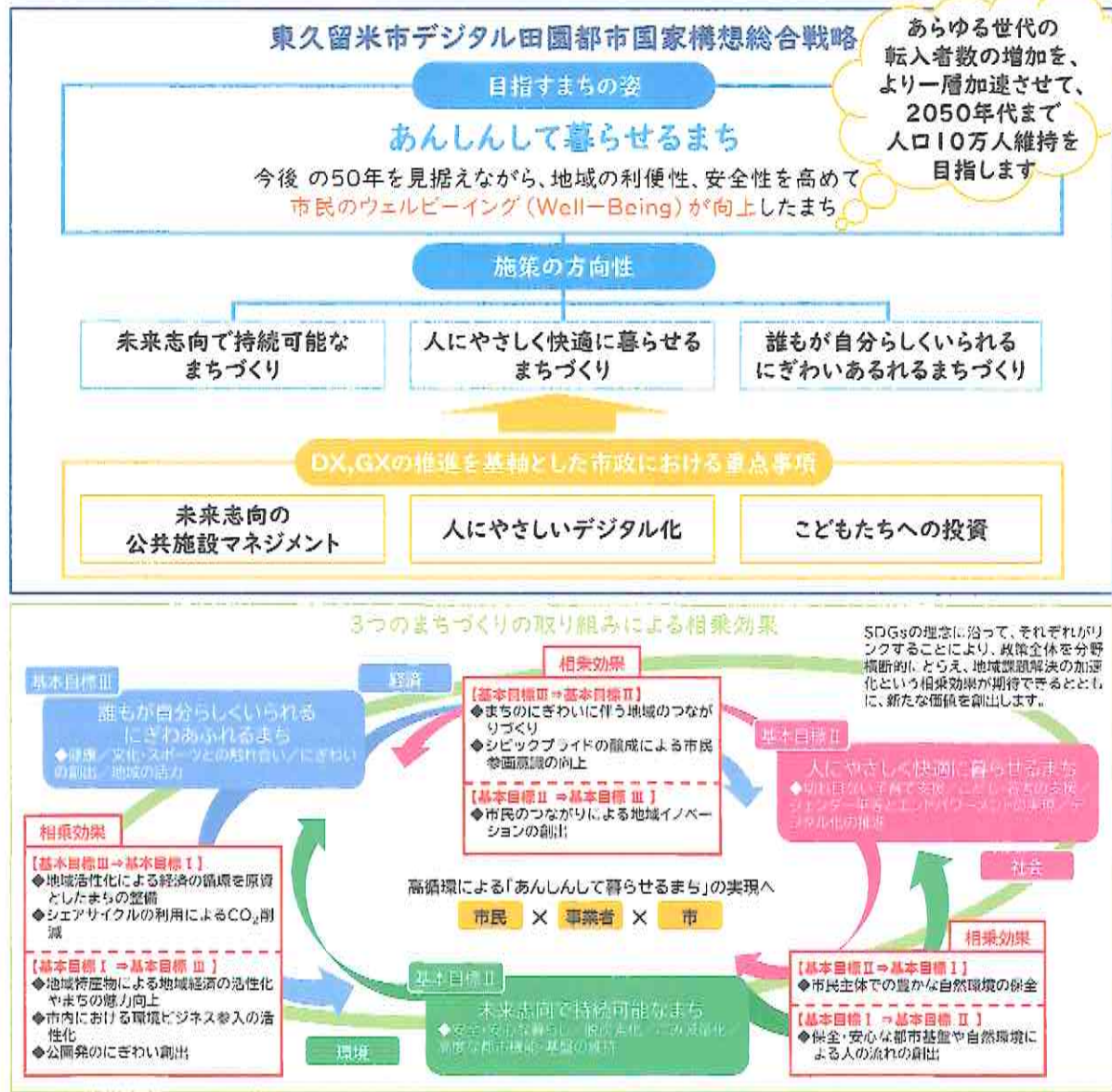
5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(6) 東久留米市第5次長期総合計画や毎年度の市長施政方針、東久留米市DX推進方針等、市などが策定している各種計画の主旨を理解し、これを推進する事業であること。

2) 東久留米市デジタル田園都市国家構想総合戦略

平成27年度(2015年度)に策定した「東久留米市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を改訂し、新たに令和5年度(2023年度)から令和9年度(2027年度)までの5年間の計画期間とした「東久留米市デジタル田園都市国家構想総合戦略」を策定しています。本計画では、DX、GXの推進を基軸にしつつ、市政における3つの重点事項を取り組みの柱に、「3つの施策の方向性」を推進し、利便性、安全性向上を図り、ウェルビーイング向上へとつなげていくとともに、地域の魅力や活力を向上させて、世代を超えて「住み続けたいまち」へ進化させていくとしております。

また、3つのまちづくりの取組みと市民・事業者・市のそれぞれがリンクすることで地域課題解決の加速化という相乗効果が期待できるとともに、新たな価値創出の好循環が生まれることによる「あんしんして暮らせるまち」の実現ビジョンを示しています。さらに、未来を担うこどもは地域活性化の原動力であることから、こどもが幼年期・少年期・青年期を健やかに過ごし、「人生100年時代」に向けてウェルビーイングの基盤を形成できるよう、こどもへの投資が非常に重要と位置づけています。計画実現に向け、地域の拠点施設である本施設の役割を認識し、運営に取組みます。



5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(6) 東久留米市第5次長期総合計画や毎年度の市長施政方針、東久留米市DX推進方針等、市などが策定している各種計画の主旨を理解し、これを推進する事業であること。

3) 健康増進計画「わくわく健康プラン東くるめ(第3次)」

長期総合計画の基本目標「いきいきと健康に暮らせるまち」の推進計画として、市民一人ひとりの健康づくりとそれを支える地域社会のさらなる発展に向けて取組むため、令和7年度から令和18年度を計画期間とする「わくわく健康プラン東くるめ(第3次)」が策定されています。本計画では、市民の健康寿命の延伸を目指し、「7つの生活習慣」について、市民・関係機関・行政が協働して健康づくりを推進し、地域社会のさらなる発展に向けて取り組むこととしています。地域の拠点施設である本施設運営においても下記の計画推進に寄与できるよう取り組んでまいります。

東久留米市健康増進計画「わくわく健康プラン東くるめ(第3次)」

基本理念

みんなが主役 いきいきと健康に暮らせるまち

健康づくりの取組

市民の健康寿命の延伸を目指し、「7つの生活習慣」について取り組んでいきます

食事

運動

睡眠・
休養社会
参加口腔
ケアたばこ・
酒健康
管理

推進体制

地域の実情をとらえた
健康づくり
(片内各課の連携強化)

気軽に健康的な行動
をとることができる環境づくり

ライフコースアプローチを
踏まえた健康づくり

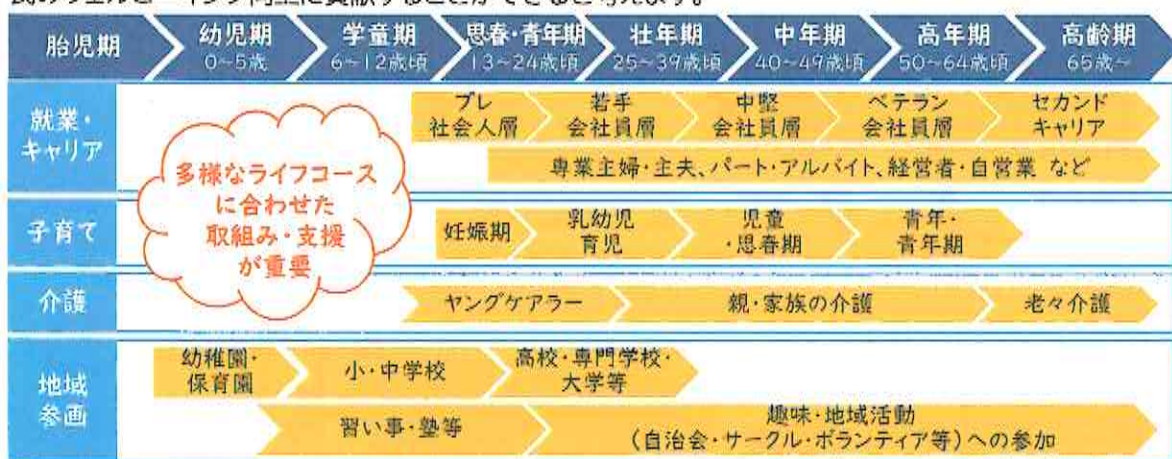
健康づくり推進委員活動に
よる地域の健康力の底上げ

PDCAサイクルによる
進行管理

【ライフコースアプローチの観点を踏まえた施設運営】

ライフコースアプローチとは…個人の健康を、胎児期から老年期までの生涯にわたる時間軸で捉え、各ライフステージにおける健康課題を包括的に支援する考え方。特定の年齢層や健康問題に焦点を当てるのではなく、過去の経験や生活習慣が将来の健康や次世代まで影響を及ぼす可能性があるという視点をおいた健康管理のアプローチ方法。

ライフプランが多様化する現代社会において、求められている課題は様々であり、多様な方に利用いただく本施設において、ライフコースアプローチの観点を健康管理だけでなく、運営全般に反映することで市民のウェルビーイング向上に貢献することができると考えます。

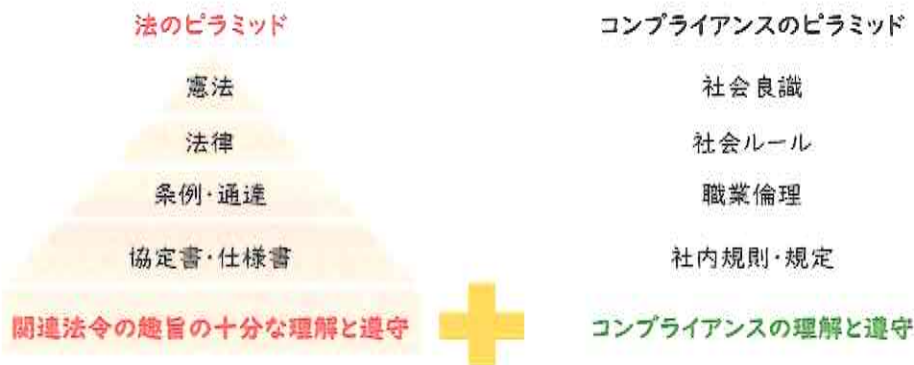


5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(7)法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすこと。

コンプライアンス(法令遵守)について

コンプライアンス(法令遵守)は、企業が持続可能な成長を遂げるために不可欠な要素です。法的リスクの回避、ステークホルダーの信頼確保、倫理的責任の履行、持続可能な経営のために、組織全体での取り組んでいます。特に、指定管理者の行う様々な業務は、管理運営業務に係る関連諸規程を遵守し、「的確で誤りなく」行わなければなりません。同じく、施設に係る全ての法律・条例等による取り決めに関しましても、指定管理者は的確に遵守すべきであることは当然です。私たちは、業務に係る全ての行為を厳格なコンプライアンスの下に履行いたします。



1) 法令遵守体制

私たちは、以下の体制を構築しており、コンプライアンスの徹底に努めております。

- ① 社長室にコンプライアンス責任者を選任し、全施設統一の対応を徹底
- ② 社内不祥事やハラスメントに関する内部通報制度の運用
- ③ コンプライアンス研修の実施(新人研修+年1回追加研修)
- ④ 施設運営に影響する関連法令の改正時は、全管理施設に連絡文を送付
- ⑤ 監査担当部署による内部監査の実施
- ⑥ 顧問弁護士、社会保険労務士の選任と指導

2) 主要な関連法規の理解

① 施設運営に関連する法令

地方自治法	電気事業法	昇降機等の設備保守点検に関する法令
社会教育法	建築基準法	災害対策基本法
水道法	消防法	公共サービス基本法
個人情報保護に関する法律	文化芸術振興基本法	障害者差別解消法
著作権法	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	
廃棄物処理法	障害者による文化芸術活動の推進に関する法律	
		その他関係法令等

② 労働関係法令

労働基準法	公益通報者保護法
労働契約法	男女雇用機会均等法
最低賃金法	労働者災害保険法
労働安全衛生法	雇用保険法
パートタイム労働法	厚生年金保険法
育児介護休業法	その他関係法令等

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(7)法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすこと。

環境配行動について

私たちは、環境マネジメントシステム『ISO14001』認証取得企業として、東久留米市とのパートナーシップのもと、環境に配慮した管理手法を実践します。また、私たちは、2050年カーボンニュートラル及び2030年度削減目標の実現に向け、2022年10月に発足した

『デコ活』に賛同し、官民連携で効果的な実施につなげるため、国、自治体、企業、団体、消費者等による官民連携協議会（プラットフォーム。愛称：デコ活応援団）に参画し、活動しています。



1) 省エネルギー

当社では、毎月拠点ごとのエネルギー使用量を把握し、昨対や前月対、取組み効果などの検証を行っています。エネルギー使用量を5年間で5%削減する(2022年比)ことを目標に、省エネ診断、その結果を踏まえた省エネ計画を策定しています。取組みは、本社だけでなく指定管理者として管理運営する施設それぞれでも実施しています。

具体的な取組みの例

照明や空調のこまめなオンオフ / 階段利用の推奨 / 空調温度管理(夏28度、冬20℃)
中間期の自然換気 / LED照明や人感センサー付き照明への置き換え / クールビズの実施
破損個所の迅速な修繕 / 雨水タンクの設置 / 水道やトイレへの節水グッズ設置 等

2) グリーン購入

当社では、2000年5月に社会形成推進基本法の個別法のひとつとして制定された「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」に基づき、購入の必要性を十分に考慮し、環境負荷ができるだけ小さい製品・サービスを、環境負荷の低減に努める事業者から優先して購入しています。

当社実績 消耗品におけるグリーン商品購入率60%以上を目指して

当社では、消耗品におけるグリーン商品購入率目標を60%に設定して取り組んでおり、毎月の購入状況をモニタリングしています。

各本部の状況をグラフ化し、月に一回全体会議で共有しています。2023年度の指定管理者事業本部の購入率は74.6%と60%を超えています。



【社内の消耗品におけるグリーン商品購入状況】

3) エコドライブ

当社グループは、事業の特性上、100台を超える車両を毎日運用しています。そのため、エコドライブには特に力を入れて取り組んでいます。

具体的な取組みは、2020年1月に改訂についてされた「エコドライブ10のすすめ」に基づき、燃料消費量やCO2排出量を減らし、地球温暖化防止につなげる「運転技術」や「心がけ」を身に付け、活動しています。特に、車両ごとの消費燃料の把握には長年取り組んでおり、消費燃料を年々少しずつ減らしています。また、エコドライブは、交通事故の削減につながると考えています。



4) 公共交通機関の利用促進

電車やバスは、自家用車に比べて二酸化炭素の排出が抑えられ、地球温暖化防止に繋がることから、公共交通機関の利用を促進しています。当社では、一部の地域・職場を除き、社員は原則的に公共交通機関で通勤しています。併せて、自転車や徒歩で通勤できる「地元雇用」や、車両の移動距離を短くできる「地元企業委託」を積極的に進めております。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(7)法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすこと。

5) 本施設の環境への取組み

① 最終廃棄物の縮減に向けた取組み

「循環型社会形成」に向けた3R（リデュース、リユース、リサイクル）+1R（リフューズ）の取組みを徹底し、最終廃棄物の縮減を図ります。可能な限り、再利用や再生利用が行えるように、ごみの分別を細かく進めることで、最終廃棄物の減量に取り組めます。また、施設内で使用する備品類においても「リペア（修繕）」の徹底や梱包材等を必要最低限にする、プリント・コピーのミス防止や裏紙利用など、あらゆる面から廃棄物縮減の取組みを推進し、目標達成を目指します。

② クーリングシェルターへの登録

東久留米市では、熱中症による健康被害を防止し、市民の生命と健康を守るため、「クーリングシェルター」を設置しており、本施設もクーリングシェルターとして登録しております。今後もお客様や近隣の方が快適にお過ごしいただける環境を継続的に提供してまいります。

③ グリーンカーテンの設置

地域センターでグリーンカーテンを設置し、夏季の気温上昇によるエネルギー使用量の削減を図っております。また、グリーンカーテンで収穫したゴーヤ等はお客様に配布することで、お客様にも大変喜んでいただいております。今後も節電の取組とお客様に季節を感じ、楽しませていただける取組として継続実施してまいります。

④ 館内照明のLED化

使用電力の節減の取組みとして、平成30年度に東部地域センター、西部地域センター全体、令和3年度に南部地域センターの一部照明をLEDに交換しました。今後も引き続き電力資料量節減に努めてまいります。

⑤ 市民への環境意識の啓発の取組み

市民に環境に対する意識を啓発していくことも大切や役割と考えています。当社は環境に関わる事業を行っています。そのため、自らが環境に配慮した行動をするとともに、環境配慮について“伝える”ことも使命であると考え、環境教育・自然保護活動にも力を入れて取り組んでいます。

他施設事例 当グループ環境における地域貢献

当グループでは、本社のあるさいたま市の幼稚園に訪問し、パッカー車でのごみ収集体験や、紙芝居を用いてごみの問題についてのお話しをするなど校外学習を通じてごみや環境について小さな頃から知ってもらう取り組みを行うなど、地域での環境保全に関する活動を積極的に行っております。

また、指定管理者で管理運営している施設の自治体においても、自治体や地域団体の主催する各種活動への参加や、地域学校と連携した地域活動の取組みなど、地域と連携して環境保全等の活動に積極的に取り組んでいます。



幼稚園での校外学習協力

ウェルカメクリーン作戦
(浜松)滝山保育園清掃活動
(東久留米保育園事業受入)自治会の草刈に協力
(小諸)

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(7)法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすこと。

多様な働き方について

少子高齢化と労働力不足や、コロナ禍による意識変化、働き方改革の推進などの社会的変化によって、多様な働き方を「選べる社会」の実現が求められています。多様な働き方とは、一人ひとりの働き方には多様な背景・価値観・事情があることを認識し、それを尊重し合う姿勢を社会・企業・個人が持つことで成り立ちます。これは多文化共生やダイバーシティ推進とも深く関係しており、シニアの活躍や、外国人活躍も含まれています。

1) 多様な働き方推進

当社は、「仕事と子育ての両立を支援するため、短時間勤務やフレックスタイムなど多様な働き方を実践することで、男女がともにいきいきと働き続けられる環境づくりを行っている」企業として、埼玉県より『多様な働き方実践企業認定【プラチナ】』（埼玉県産業労働部多様な働き方推進課・2015年）を受けています。



● 認定カテゴリー

育児、介護を経験した先輩がいる / 働きやすい職場環境づくりをしている
 テレワークやフレックスタイムなど独自の取組がある
 育児、介護休業から復帰しやすい
 女性管理職が活躍している / 働き方に対する取組を表明している
 残業少なめ or 有給休暇取得率が高め / 従業員が長く働き続けている

● 制度制度



特別休暇



就業・終業時刻 / 繰上げ・繰下げ



リモートワーク



短時間勤務 / 有給休暇



フレックスタイム



キャリアアップ / 正社員への転換

2) 外国人活躍推進

当社グループでは、単なる「外国人雇用」ではなく、「多様性を活かす経営」の観点から、多様な人材の活用の一環として外国人の雇用を積極的に進めています。その中で、最も力を入れているのは、外国人技能実習制度を活用した、技能実習生の受け入れです。

この制度を活用して、外国人労働者への適切な処遇や労働環境の整備を行っています。2018年に2名を受け入れ、現在では30名の技能実習生が活躍してくれています。今後も技能実習生を積極的に受け入れてまいります。それだけでなく、外国人の新卒・キャリア採用も進めており、2024年に1名入社、2025年に2名入社、さらに数名の入社が決まっています。今後も新卒・キャリア採用共に推進してまいりたいと考えております。



【実習生の試験合格を祝って】

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(7)法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすこと。

障がい者雇用・就労等について

厚生労働省が発表した「令和6年 障害者雇用状況の集計結果」(2024年・厚生労働省)によると、民間企業に雇用されている障がい者の数は、67万7,461.5人で前年より5.5%増加し、過去最高を記録しています。障がい者の実雇用率は2.41%、法定雇用達成企業の割合は46.0%となっています。

当社では、継続的に雇用に努め、障害のある人が障害のない人と同様、その能力と適性に応じた雇用の場に就き、地域で自立した生活を送ることができるような社会の実現を目指しており、**現在21.5名を雇用しており、雇用率は2.73%**です。2026年度までに3.0%(法定雇用率は2.7%)を実現させるために取り組んでいます。

当社実績 障がい者雇用優良事業所として

障害者を積極的に雇用し、かつ、障害者の雇用の促進及び職業の安定に貢献したとして、

2019年に、独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構より、『**障害者雇用優良事業所 理事長努力賞**』を受賞しました。

さらに2022年には、厚生労働省 埼玉労働局 埼玉労働局長より『**障害者雇用優良事業所**』として表彰されました。



【2022年度授賞式の様子】

1) 雇用・定着に向けた取り組み

私たちが、障がい者雇用において最も重要であると考えているのは、地域の障がい者支援団体と連携した取り組みを行うことです。本社や私たちが指定管理者として管理運営する施設では、それぞれの地域の障害者雇用総合サポートセンター、障害者総合支援センター、特別支援学校、障害者就労支援センターと連携した取り組みを進めています。

また、団体連携の中で**“定着”への取り組み**も重要であると考えています。定期的な連絡や雇用持続のための面談を本人・団体職員・責任者の三者で行い、長く勤めていただける環境を構築しております。

2) 雇用分野における合理的配慮

雇用における合理的配慮を考える上で重要なのは、配慮の内容や程度は、障害の内容や周りの環境、配慮を行う側の状況により変わることです。一人ひとりの特性や職場の状況を考慮し、どのような配慮が必要でどのように取り入れれば過度な負担がなく実現可能であるかを、障害がある人と話し合って決めていくことが大切です。現在実施している取り組みは下記の通りです。

【合理的配慮の取り組み一覧】

i	支援機関と連携し、定期面談の時間を設ける。
ii	本人の体調や通院に応じ、休暇を調整する。
iii	本人の特性に応じて、作業工程を細分化して説明する。
iv	特性を考慮した業務スケジュール管理を行う。 (優先順位の整理、作業速度を考慮した業務スケジュール表の作成)
v	特性を考慮し、一日の中で一定時間ごとにリフレッシュを兼ねた軽作業時間を設ける。 (集中力が途切れやすい特性の従業員)
vi	就業時間の短縮、始業就業時間を調整する。
vii	支援機関と連携し、就業前体験期間を設ける。

5 地域センター、市民プラザの特性を考慮した基準

(7)法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすこと。

3) 就労支援の取組み

当社では、積極的に直接雇用を進めると共に、就労支援にも力を入れて取り組んでいます。企業等で働いた経験が少ない、自分の適性が分からないなど、働くことに不安がある方にいきなり「就職」ではなく、仕事を「体験」する場として当社を活用いただきます。就労体験や生産活動を行うことにより、企業等の現場を知ることができ、働くために必要な知識やスキルを身につけられるよう、2024年に『就労継続支援B型事業所』を、グループ会社として立ち上げました。

障がいや難病のある方が利用できる障害福祉サービスのひとつである、『就労継続支援B型事業所』を通し、障がいや年齢、体力などの理由から、一般企業などで雇用契約を結んで働くことが難しい方に対して、就労の機会や生産活動の場を提供しています。

当社実績 就労継続支援B型事業所



就労継続支援B型
オハナワークス

2024年12月に当社のグループ会社として、設立しました。
「オハナ」とは、ハワイ語で「家族」を意味する言葉ですが、その意味は単に家族を表すだけではなく、古代ハワイの生活単位や基盤と言える概念です。
当社が母体であるオハナワークスは、大きく2つの特徴があります。まず、多くの一般企業とのチャンネルがあることで、多岐に渡る職場や業務を提供することが可能です。さらに、就労支援や訓練に適した、幅広い業務(清掃、公園管理等)を担っており、当社社員と一緒に、安心して仕事を選択することができます。オハナワークスで就労に向けて訓練を行い、スキルを身につけ、当社を含め、一般企業への就労を支援しています。



【オハナワークスの事業所の様子と作業風景 等】