

八広地域プラザ指定管理者 申請者提案概要

項目	一般社団法人吾嬬の里
<p>(1) 利用者にとって平等に利用できる環境が整えられているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・受付や使用許可等の窓口業務において、恣意的な考えを排除し、公平な判断を行う。 ・ルール違反、迷惑行為には毅然とした対応を行う。また、特定の利用者を優遇するなどの特別な配慮は行わない。 ・「墨田区地域プラザ条例」や「墨田区地域プラザ条例施行規則」の趣旨や内容を改めて確認し、共通理解を図るために研修を実施するとともに、判断基準を明確にするために各種マニュアルを定め公平な業務を行う。
<p>(2) 施設の設置目的を達成するための事業計画となっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域プラザが核となり、地域活動や地域団体との協働を積極的に行うことで、地域コミュニティの活性化と幅広い地域住民の交流を促進する。 ・町会をはじめとした地域の活動団体と連携し、団体間の交流の促進と活動の拠点となる場を提供する。 ・各種事業の実施により、仲間同士の学び合いの場を提供し、世代間の精神的な結びつきが高められるような機会を提供する。 ・高齢化による運動機能の低下を抑えるため、「健康相談」、「健康教室」、「介護予防講座」を実施し、地域の方が健康で楽しい生活を送ることに貢献する。
<p>1 利用者サービスの向上</p> <p>(3) 利用者サービスの向上につながる独自の提案があり、実現が可能か</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への「気配り」や「お声掛け」をすることで、一人暮らしの方や親子、子供、高齢者をつなぎ、隣近所のような地域の交流の場を提供する。 ・コミュニティカフェの運営や地域の人々が交流できるような事業を実施することで、高齢者や子育て世代など異なる世代の人々の価値観を越えた交流を促進する。 ・<吾嬬の里食堂>(指定事業)：参加者とともに調理を行い、食事をする。貧困家庭、独居家庭など地域とのかかわりが少なくなりがちな家庭を、食堂を通してかかわりを増やし、地域住民の交流に貢献する。 ・利用者の多い午後の時間帯は2名の受付スタッフを配置するなど、利用状況に応じた人員配置を行う。 ・予約開始日とその翌日、週後半と休日は職員を増員して配置し、利用者への対応をスムーズに行えるようにする。
<p>(4) 利用者の要望・意見等を聴くための手段と業務改善の取組があるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に利用者アンケートをとり、対応可能な場合はすぐに対応し、内容によっては館内掲示等により公表する。 ・ご意見箱やアンケートの活用に加え、日頃の利用者とのコミュニケーションを通して、利用者の声を施設運営に反映していくことにより、より地域住民と身近な立場となり、サービス向上に努める。 ・ご意見箱を利用者の目に留まりやすい場所に設置し、常時、利用者の声を収集する。 ・事業や講座の開催時にはアンケートを実施し、今後の要望も収集してニーズに合った事業を展開する。
<p>(5) 墨田区が掲げる協治(ガバナンス)の考え方を生かした提案となっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ事業に実績のあるスポーツドアあずまと連携することで、高齢者に対する健康増進プログラムの充実や、子供から高齢者までスポーツを通じたコミュニティ活動の推進を図る。 ・様々な団体と協働しながらSDGsにおける課題解決のための事業を展開していく。 ・<例>吾嬬の里食堂、楽しい菜園教室、健康教室、ベジテールでハーブを育てよう 等 ・地域の方が参加する事業企画委員会を生かし、近隣町会や地元の方のニーズを反映した事業の企画を行う。地域団体が抱える課題に対し、解決の糸口となるような講座を新たに実現する。 ・<例>チラシ・HPの作り方講座 ・地域の人材を活用した講座等を自主事業として実施する。 ・<例>八広ふるさと歌声喫茶、絵手紙教室
<p>(6) 地域コミュニティの活動が活性化されるような独自の提案があるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活の中では関わる事が無い地域に住む各世代の人たちが交流する場として、オータムフェスタ(指定事業)を実施している。サンバカーニバルに参加している団体等もお祭りに参加し、大いに盛り上がっている。これからも継続的に実施し、世代間の精神的な結びつきが高められるような機会を提供する。 ・コミュニティゾーンに「畑・花壇」等があることから、これを活用し、多くの方に自然と触れ合う機会を提供できるよう事業を実施し、利用者の交流機会の充実を図る。 ・<楽しい菜園教室>(指定事業)利用者春夏野菜・秋冬野菜などの菜園体験や季節の花々を植え付け、自然と触れ合い季節を感じるとともに、地域住民の交流に貢献する。 ・<ベジテールでハーブを育てよう>(自主事業)千葉大学環境デザイン学科、浜野製作所と連携し、屋内で水耕栽培が可能な「ベジテール」を用いてハーブを育てる。参加者同士に限らず、来館者の交流のきっかけとしていただく。 ・地域交流イベントなどで、施設を利用しているサークル団体や地域住民、地域団体の方の活動を発表する場を提供し、サークルや地域活動の活性化と地域住民のコミュニケーションの充実を図る。

八広地域プラザ指定管理者 申請者提案概要

項目	一般社団法人吾嬬の里	
2 効率的・効果的な施設の運営	<p>(1) 施設の設置目的を踏まえた管理・運営方針となっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度に設置された地域プラザ整備構想ガバナンス会議のメンバーを中心に地域住民・地域団体が構成された団体が管理運営している。 ・「地域コミュニティの心の拠り所」として子供からお年寄りまで、いきいきと生活する人々の姿や声を感じられる、風通しの良い地域プラザを目指す。 ・旧八広地域プラザ運営協議会員を中心に月1回、事業企画委員会を開催し、事業の企画・運営・実施報告、施設利用状況の確認、その他情報交換を行っている。
	<p>(2) 施設の維持管理経費を節減するための積極的な取組があるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・計画的な管理・保全や適切な改修を行うことで施設の長寿命化と修繕コストの削減を目指す。 ・ごみの削減や省エネルギー等、環境に配慮した運営を行う。
	<p>(3) 提案額は、事業計画を実現するための適正な額となっているか</p>	<p>指定管理料（提案額）：62,975,000円</p>
	<p>(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局、受付など地域プラザに従事する者は積極的に地域住民の人材を活用する。 ・物資購入時、清掃や警備などの委託業者は積極的に区内業者を活用する。 ・町会や地域と連携して地域の人材を発掘し、講座を充実させる。
	<p>(5) 利用者の増加策や施設稼働率（利用率）向上への取組は効果的か</p>	<p>《大会議室》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分割しての貸出しを更にアピールし、利用者のニーズに合わせた柔軟な運営を進める。 <p>《中会議室》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヨガやストレッチなどの利用が多いため、新しい生活様式に即した利用方法を周知し、安全に利用して頂けるように取り組む。 <p>《相談室1・相談室2・楽屋2》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在も利用実績のあるリモートでの活用をさらに推進し、1～2名の少人数でテレワークが出来る部屋として周知、利用促進に繋げる。また、利用実績に応じて貸出用無線LANルーターの増配備も検討する。 <p>《調理室》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲食が可能な状態になった時には、事業内容を広げ、食育や科学を関連させた料理教室やパンやお菓子作りなどの講座など、多様な内容での料理教室を実施し、多世代に参加していただき、利用価値の周知を促し、今後の利用促進に繋げていく。 <p>《工作室》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在行っている陶芸教室を年間通した教室にして、モノづくりの楽しさを提供するとともに、参加者の新たな交流のきっかけを作り、自主的な活動の環境づくりを促進する。 <p>《コミュニティゾーン・和室コーナー・親子コーナー・自習図書コーナー》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多世代が自由に利用できるコミュニティの核となる施設であることから、安全な環境を整え、安心して利用できる居場所づくりを目指す。また、アンケートやご意見箱を活用し、利用者の意見を反映させた気軽に利用できる環境を整える。

八広地域プラザ指定管理者 申請者提案概要

項目		一般社団法人吾嬬の里
3 事業計画の遂行能力	(1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 営業利益 令和2年： 1,176,139円、令和元年： 1,065,490円 ・ 経常利益 令和2年： 1,444,375円、令和元年： 842,452円 ・ 流動比率 令和2年：193.7%、令和元年：188.4% ・ 固定長期適合率 令和2年：3.4%、令和元年：4.9% ・ 自己資本比率 令和2年：48.4%、令和元年：46.9%
	(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	<p><館長> 1名 <副館長> 1名 <常勤職員> 4名(事業・企画担当2、建物・整備担当2) <非常勤職員> 9名(事務スタッフ1、運営スタッフ2、受付スタッフ6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話対応及び利用者対応として、午前及び夜間は1名、利用者の多い午後の時間帯は2名の受付スタッフを配置するなど、利用状況に合わせた人員配置を行う。また、運営スタッフを常時1名配置し、施設の貸し出し業務を円滑に行う。 ・ 予約開始日とその翌日、週後半と休日は職員を増員して配置し、利用者への対応をスムーズに行えるよう配慮する。
	(3) 管理責任者及び職員の資格や経験は適切であり、職員のスキルアップに向けた取組は十分か	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理責任者は平成28年度から八広地域プラザの副館長、令和元年度からは館長として、十分な実務経験を有している。 ・ 各職員がそれぞれの職務内容を適切に理解し、利用者への対応・サービスにばらつきが出ないように研修を実施する。
	(4) 個人情報保護の徹底及び積極的な情報公開を行う計画となっているか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 墨田区個人情報保護条例に基づき、「個人情報保護・情報セキュリティマニュアル」を作成し、厳重に管理する。 ・ 墨田区情報公開条例に基づき、「情報公開マニュアル」を作成する。
	(5) 災害その他緊急時の危機管理体制及び苦情処理体制は明確か	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急事態が発生した際、町会や自主防災組織、関係団体等と連携し、利用者の安全確保を最優先に考え、職員の統一的な行動が図れるよう取り組む。 ・ 指定避難所に指定されているため、防災拠点として機能するよう備える。 ・ 地域住民と連携した活動ができるよう、防災訓練等を行い、地域住民の防災意識向上に努める。 ・ 施設及びサービスを利用する利用者またはその代理人からの苦情に対して、迅速かつ誠意をもち、職員が統一的な対応ができるよう、苦情対策と防止策についてマニュアルを作成し、研修を行う。 ・ 苦情内容はその都度、記録管理を行い、その内容を分析することで今後の運営や改善に役立てる。