

みどりコミュニティセンター指定管理者応募事業者概要

	事業者名	相鉄企業株式会社	B	C
1 利用者サービスの向上	(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	・幅広い年齢層に対して交流活動の場作りや健康増進のきっかけを提供する。	・年齢や性別、障害の有無や国籍による多様な個性を尊重し、団体登録の受付・利用許可や申込抽選、情報提供に至るまで平等な利用の確保に努める。	・キャンセルの場合における早期連絡の理解浸透を図り、利用者が公平・公正に施設を利用出来るようにする。
	(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	・利用者、自治会、町内会等と積極的に意見を交わし、「つながり支えあえる」コミュニティセンターを実現する。 ・積極的な事業展開により「高齢者の孤立化」や「若い担い手不足」などの地域課題解決へ向け、地域の皆様とともに取り組む。	・利用者固有事情に応じた平等性確保（老眼鏡、コミュニケーションボード・コミュニケーションカード及び筆談ボードの配備、表示全般に対する配慮（日本語表記のほか中・韓・英での表記を心がける。）） ・トレーニング室の稼働率向上策による主体的な健康づくりの促進	・「生きがいと仲間が見つかる街づくり」の基本理念に基づき、コミュニケーション事業・子育て応援事業・生涯学習事業の3つを柱とした自主事業・イベントを開催し、地域住民の福祉の増進、健康で文化的なコミュニティの形成を目指す。
	(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	・サービス助士との配置 ・清掃インスペクター（国家資格）による来館者への快適な環境の提供 ・トレーニング室利用者向けにタオルを販売するほか、利用者との会話やアンケートによりニーズを把握し、販売品目を継続的に改善する。	・トレーニング室に常駐スタッフを置くほか、機器の入替や初心者講習会を実施する。 ・パーソナルトレーニング等の新規プログラムやオリジナルフィットネスグッズ販売などの実施、災害救援ベンダー機、水素水サーバーの導入（自主事業）	・利用者のニーズに応じた『貸出備品ラインナップ追加』を検討する。 ・用具無料保管サービスを継続する。
	(4) 利用者の要望・意見等を聞くための手段と業務改善の取組があるか	・運営協議会、利用者会議において地域・利用者の要望や意見を把握する。また、地域の行事へも積極的に参加し、地域との連携方を継続的に検討する。 ・ご意見箱の設置、利用者アンケートの実施等により寄せられた意見・要望・苦情について、各種会議で具体的な実現方を協議する。 ・施設内会議において利用者の要望や意見の反映方法を検討・実施し、継続的な品質向上に取り組む。	・運営協議会の助言・支援を受けつつ、区民・利用者の意見を反映させたサービス向上に努め、協治によるまちづくりにつながる役割を担う。 ・利用者の意見に対して「30分・2時間・1週間ルール」を設定。データベースを活用した再発防止策を講じる。	・運営協議会をはじめとする地域団体とのネットワークを構築し、幅広いご意見をいただける土壌を確保する。
	(5) 地域コミュニティの醸成に資する魅力のある提案となっているか	・従来の事業を世代別に分類・分析し、新たに「子供向け・高齢者向け事業」を開催する。また、世代間交流を目的とする事業を開催し、新たな出会い・コミュニティの醸成を図る。	・自主事業としてパーソナルトレーニング等の新規プログラムやオリジナルフィットネスグッズ販売などの実施、「災害救援ベンダー機」への更新、水素水サーバーの導入検討	・「みどりおもちゃサロン」や「みどりコミュニティカフェ」などの事業を継続し、「子育てパパ応援事業」、「墨田区コラボレーション事業」などの新規事業と組み合わせにより幅広い世代のコミュニティ醸成を目指す。
2 効率的・効果的な	(1) 施設の維持管理経費を削減するための積極的な取組があるか	・空調・衛生設備点検などを直営で実施し、外部委託費を削減するほか、継続的に経費削減を図る。	・スケールメリットを活用した全社的な価格交渉によりコストの削減を目指す。	・貸室利用者への「5分前消灯」の理解浸透を図るとともに、1日5回の巡回点検によって空調・照明の消し忘れを防止する。
	(2) 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	指定管理料：47,604,240円	指定管理料：48,495,438円	指定管理料：66,900,000円
	(3) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか	・施設スタッフは地元からの採用を基本とし、現スタッフの継続雇用も協議の上実施する。 ・各種業務委託に関し区内企業への優先発注を積極的に行う。	・現スタッフは事前面接等により原則継続雇用し、施設スタッフは墨田区民を優先採用する。 ・構成企業で設けた「再委託先の登録制度」を活用し、区内業者を最優先に選定・発注を行う。	・現在の業務委託業者を継続させるほか、区内企業や商店を積極的に活用する。 ・スタッフの新規採用において墨田区民の採用を積極的に検討する。

みどりコミュニティセンター指定管理者応募事業者概要

	事業者名	相鉄企業株式会社	B	C
施設の運営	(4) 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	<ul style="list-style-type: none"> 各種SNSを最大限に活用した施設のPRとともに、居室空室情報等タイムリーな情報を提供する。 稼働率が低い和室について、ポイントカード導入、キッズスペース設置、ケータリングの紹介等のほか、自主事業の開催場所とすることで、稼働率の向上と地域コミュニティ醸成の双方実現を図る。 稼働率目標：70.9% 和室は年5%、その他居室は年1%の増加目標 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率71.0%、個人利用者数31,503名、特にトレーニング室においては「利用者数倍増」をスローガンに掲げ、生涯学習と合わせて健康増進としての役割を極める。 トレーニング室に毎日スタッフを配置する。また、新規設備導入を含む機器の入替や初心者講習会を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設ホームページの活用による施設認知度の向上 魅力のある自主事業の開催 貸出備品ラインナップ増加による利用者サービス向上 <p>稼働率目標：66.0%</p>
	(5) 施設の機能を十分に活用した管理・運営計画となっているか	<ul style="list-style-type: none"> 利用者・利用団体の自主的活動を支援するため、コミュニケーションボードを設置し、利用者同士の交流情報発信の場を提供する。 世代間交流を図る自主事業を開催し、コミュニティの醸成を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 維持管理業務における次の3つの基本方針のもと、利用者が安全で安心して利用できる施設環境を提供する。 〔基本方針〕「安全性の確保」・「快適性への取組み」・「設備の長寿命化（予防保全）」 	<ul style="list-style-type: none"> 予防保全を見据えた適切な保全計画を立案・実行し、施設の長寿命化を図る。 安全性及び業務品質の向上に向け、セルフモニタリングを実施し、施設価値の向上を目指す。
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"> 自己資本比率 H27年度：47.75% H26年度：46.81% H25年度：49.06% 	<ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率 構成企業A 構成企業B H27年度：24.75% 51.00% H26年度：21.34% 44.27% H25年度：20.85% 42.07% 	<ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率 H27年度：65.87% H26年度：67.32% H25年度：67.17%
	(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	<ul style="list-style-type: none"> 館長、副館長、事業スタッフ及び設備スタッフ各1名、受付スタッフ5名、清掃スタッフ6名を配置 開館時は常時2～3名以上の体制とし、各担当にリーダー制を導入し、施設全体での情報共有・意思統一を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> スキルミックスによる効率的な体制で臨む。 館長1名、副館長2名、受付・案内・庶務スタッフ1～3名、トレーニング室スタッフ1～2名 	<ul style="list-style-type: none"> 館長、副館長各1名、各業務責任者4名、受付・庶務スタッフ5名を配置し、指揮命令系統を確立する。 館長・副館長・運営責任者・設備責任者・自主事業責任者のうち必ず1名以上配置する。 スタッフのマルチタスク化を図る。
	(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"> 館長には指定管理施設等の経験とビル省エネ診断技術者外7種の資格がある人材を、副館長には指定管理施設の実務経験による自主事業・広報・会計など幅広い分野の知識・ノウハウを持った人材を配置する。 採用時研修（4項目）、一般研修（8項目）のほか、階層別教育や公募型研修を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 館長には、現役のスポーツ施設トレーニングルーム運営責任者（健康指導士・応急手当普及員・介護予防運動指導士等の資格保有）を配置 本部からのバックアップを最大限に発揮する。 	<ul style="list-style-type: none"> 館長には現場責任者の経験を持ち、統括管理能力を有している人材とし、実務経験のある副館長がサポートする形で統括責任者を配置する。 研修計画に基づき講習を実施、修了後も継続的なスキルチェックを目的としたフォローアップを行い、業務品質の維持・向上と更なるスキルアップを図る。
	(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"> プライバシーマークを取得(H26.5.26) 墨田区の情報公開制度や当社が定める情報公開規程に則り、行政のパートナーとしての意識を持ち情報を適正に扱う。 	<ul style="list-style-type: none"> プライバシーマークを取得（構成企業） 個人情報漏洩発生時の対応フローを明確にし、事故等が発生した場合は迅速・適切な対応をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 関連法規に沿ったマニュアルの内容を研修を通して理解し、個人情報管理台帳で厳格な管理を行う。 応答性・可視性を重視した積極的な情報公開を行う。
	(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"> 緊急時体制、火災・地震発生時の対応フロー等を策定し、定期訓練等による職員の熟知を図る。近隣住民の救護を要する場合には、居室の開放・備蓄品を提供する。水・非常用食料等のほか、簡易発電機・多機能ラジオ・スマホ用バッテリー等も備蓄する。 苦情に係る処理マニュアル、対応フローを作成し、データベース化して発生原因の究明及び予防策の検討等に活かす。 	<ul style="list-style-type: none"> 管轄警察署・消防署（出張所）等と連携し、防犯・防災訓練を行い非常時対応力の強化を図る。 苦情は真摯に受け止め、「30分・2時間・1週間ルール」等迅速かつ誠意ある対応を行う。 連絡帳や朝礼を活用しスタッフ間での情報共有、再発防止の仕組みを構築すると同時にデータベースに記録し、管理施設間での水平展開・情報の共有化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 自衛消防組織として各スタッフが役割を担い、区の指示の下対応に当たる。 緊急連絡体制を整備し、本部及び所管営業所のバックアップを加え、利用者・施設の安全確保に努める。
	(6) 同種事業に関する他の自治体での実績の有無、本区での実績の有無	<ul style="list-style-type: none"> 神奈川県内において10件の指定管理業務を受注している。市民活動センター・大型スポーツ公園等、多種多様な施設管理経験を持ち合わせている。墨田区内の実績は無し。 	<ul style="list-style-type: none"> 代表企業において、首都圏に4施設、近畿圏に2施設の自治体での実績あり。墨田区内には実績なし。構成企業には、全国に指定管理者の実績が84件あるが、墨田区内には実績なし。 	<ul style="list-style-type: none"> 台東区で3施設、北区で1施設の実績がある。墨田区内では1施設の施設運営管理、2施設で設備管理の実績がある。