

(様式2)

# 神奈川県立足柄ふれあいの村 指定管理者 提案書



団体名	ACTIO アクティオ株式会社
-----	-----------------

## 団体の概要

団体名	アクティオ株式会社			
所在地	〒153-0064 東京都目黒区下目黒1-1-11 目黒東洋ビル4階	電話番号	03 (5435) 6171	
代表者	代表取締役社長 植村 敏明	F A X	03 (5435) 6178	
設立年月日	昭和62年2月27日			
沿革	<p>昭和62年 アクティオ株式会社設立 東京都目黒区（太陽工業株式会社内） ●[イベント事業を開始する]</p> <p>平成元年 大阪支店開設 ●[施設運営事業を開始する]</p> <p>平成2年 福岡営業所開設</p> <p>平成13年 名古屋営業所開設 本社移転（目黒区東山1-6-1 エスビル3階）</p> <p>平成14年 北九州営業所開設</p> <p style="padding-left: 20px;">一般労働者派遣事業許可取得（東京） 厚生労働大臣認可（般-13-05-0181）</p> <p style="padding-left: 20px;">一般労働者派遣事業許可取得（大阪） 厚生労働大臣認可（般-27-04-0029）</p> <p>平成15年 神戸営業所開設 ●[公共施設指定管理事業を開始する]</p> <p style="padding-left: 20px;">資本金9千9百万円に増資</p> <p>平成17年 警備業法認定（大阪府公安委員会 第2180号） 横浜営業所・さいたま営業所・千葉営業所開設</p> <p>平成18年 長野営業所・松山営業所・新潟営業所開設</p> <p>平成20年 金沢営業所開設 プライバシーマーク付与認定取得 認定番号：第10861681（01）号</p> <p style="padding-left: 20px;">本社移転（目黒区下目黒1-1-11 目黒東洋ビル4階）</p> <p>平成21年 福井営業所開設</p>			
業務内容	<p>指定管理者制度に基づく公の施設の管理受託/美術館、博物館等文化施設の案内、受付、誘導等運営に関する請負業務/博覧会、展覧会、展示会、見本市、各種会議、行催事の調査、企画立案、実施運営/都市計画、都市再開発、緑化工事の設計管理の受託業務/文化、スポーツ等の催事の企画、制作並びにその運営と実施/商品開発及び販売促進に関する企画と実施/特定労働者の派遣及び一般労働者の派遣業務/商品の販売のための企業内社員教育及び訓練の企画と実施/印刷物、書籍、出版物の企画サービス並びに販売/広告代理店業務/用品雑貨、服装雑貨・装身具および日用雑貨の販売/食品、清涼飲料水、酒類の販売/飲食店の経営/旅行代理店業務/総合警備保障業務/ビルメンテナンス業/賃貸別荘、貸ビル、旅館、ホテル、その他宿泊施設の経営/建築物、工作物（看板、煙突及び照明塔）の設計管理の受託業務</p>			
主な実績	<p>【指定管理施設】千葉県立手賀の丘少年自然の家、千葉市子ども交流館、春日部第2児童センター、守谷市北守谷児童センター、伊奈町ふれあい活動センター、三重県環境学習情報センター、大府市自然体験学習施設、他全国で66施設</p> <p>【業務委託施設】神奈川県水道記念館、大阪市ふれあい港館、東京都虹の下水道管、アガマルンふくしま、NHK放送博物館、大阪ドーム、奈良県文化会館、神戸文化ホール、愛知県下水道科学館、埼玉県環境科学国際センター 他</p> <p>【博覧会等実績】2005年日本国際博覧会（愛知万博 愛・地球博）、静岡国際園芸博覧会（浜名湖花博）、うつくしま未来博、山口きらら博、他</p> <p style="text-align: right;">※別紙 ご参照ください。</p>			
財政状況	年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
（過去3年間に ついて記入して ください）	総収入	3,391,646,121	4,203,312,870	4,371,413,728
	総支出	3,340,145,621	4,144,201,076	4,355,828,825
	当期損益	51,500,500	59,111,794	15,584,903
	累積損益	24,920,372	54,865,755	27,900,658
応募に関する担当連絡先				

# 《 目 次 》



## I サービスの向上について

1 指定管理業務の実施にあたっての考え方について	
(1) 指定管理業務全般を通じた総合的な運営方針について	4
(2) 業務の一部を委託する場合の業務内容等の状況について	9
2 施設の維持管理について	
(1) 環境整備について	10
(2) 維持修繕について	12
(3) 防災・防犯等の安全対策について	14
3 利用者への対応	
(1) 利用促進のための取組	16
ア より多くの利用を図るために実施する取組の実施方針、内容等についての考え方	16
イ より多くの利用を図るために行う広報・PR 活動の考え方	19
ウ サービスの向上のために行う利用者ニーズの把握及び事業等への反映についての取組みについて	22
エ 学校利用等への対応について	24
オ 施設利用の受付及び承認(取消を含む。)や施設利用についての説明、案内等の対応について	27
(2) 苦情要望等への対応	28
(3) 利用料金	30
(4) 教育事業の実施	
ア 施設の立地条件と施設の機能を活用しつつ、いじめ・不登校等の教育課題に対応した体験活動や 野外体験活動の地域指導者及びボランティア養成のための主催事業の考え方について	31
イ 野外体験活動の推進に向けた考え方について	36
4 安全管理について	
(1) 日常時の安全管理について	41
(2) 緊急時の対応について	43
5 その他	
(1) 地域との連携	46

# 《 目 次 》

## II 管理経費の節減等について

### 1 適切な積算

(1)事業計画等との関係	49
○ 収支計画	52

## III 団体の業務遂行能力について

### 1 人的な能力について

(1)執行体制について	55
(2)人材育成等について	60
(3)委託業務チェック体制について	62

### 3 法令等を遵守する能力について

(1)諸規定の整備について	64
(2)個人情報保護の考え方について	66
(3)その他について	68

### 4 その他

(1)これまでの実績について	71
----------------	----

# 1 サービスの向上について

## 1 指定管理者業務の実施にあたっての考え方について

### (1) 指定管理業務全般を通じた総合的な運営方針について

#### ～ はじめに ～

この度は、神奈川県立足柄ふれあいの村の指定管理者への応募の機会を賜り誠にありがとうございます。弊社は既に全国で指定管理者及び業務委託受託者として、公共施設の運営管理を行っており、この分野においては業界トップの実績とノウハウを保持していると自負しています。

神奈川県立足柄ふれあいの村につきましても、その存在意義の大きさと今日的な必要性に大変共感し、施設の存在価値・魅力をさらに向上させたいという強い意欲と熱意に燃えています。弊社が長年培ってきた自身の経験・スキルを活かし、教育委員会様や関係協力団体のご指導を仰ぎながら、ふれあいの村の指定管理者としてさらなる活性化に役立てればと思っています。

#### ■ 弊社の指定管理者制度における歩み

私どもは、各種公共施設や博覧会等のイベントを通じ、人と人との「ふれあい文化」をオールラウンドに創造してきました。平成15年、地方自治法の改正に伴い、新設された指定管理者制度は、私どもが長年培ってきた経験や能力を最大限に発揮できる場と捉え、国内の民間企業としては最も早く専任チームを立ち上げ、その指定に取り組んできました。

その結果、全国で初めて純民間指定管理者として地域コミュニティ施設『横浜市白幡地区センター』への指定を受けました。その運営は地元の皆様にも高い評価をいただき、第三者評価制度を導入した横浜市から、110の評価項目全てでA評価を受けた最優良施設の指定管理者企業として、表彰を受けました。



▲第三者評価実施証明証

また、足柄ふれあいの村の類似施設として「千葉県立手賀の丘少年自然の家」の運営をしているほか、遊びと学び、創造の場である児童厚生施設「千葉市子ども交流館」や「春日部市春日部第2児童センター」、「守谷市北守谷児童センター」など、指定管理・業務受託を合わせて全国で116の施設運営に携わっています。その他、ありがたいことに各自治体様から、今後の制度導入に向けての色々なご相談や講演依頼等も、現在数多くいただいています。

#### ■ 神奈川県立ふれあいの村の設置目的

神奈川県立ふれあいの村の設置目的は、「児童、生徒青少年等が自然の中での体験及び人との交流を通じて自立心、協調性を育むふれあい活動のための施設」（「神奈川県立ふれあいの村」条例2条）として定められております。弊社としましてもその意義を十分に理解し、その目的を遂行すべく不断の努力をしていくつもりです。

<ふれあいの村がめざすもの・存在意義>

- ① 児童、生徒、少年等の自然の中での体験活動の場の創造
- ② 児童、青少年等の人との交流創造
- ③ 自立性の育成
- ④ 協調性の育成
- ⑤ 広く県民同士の心のふれあいの場としての活用



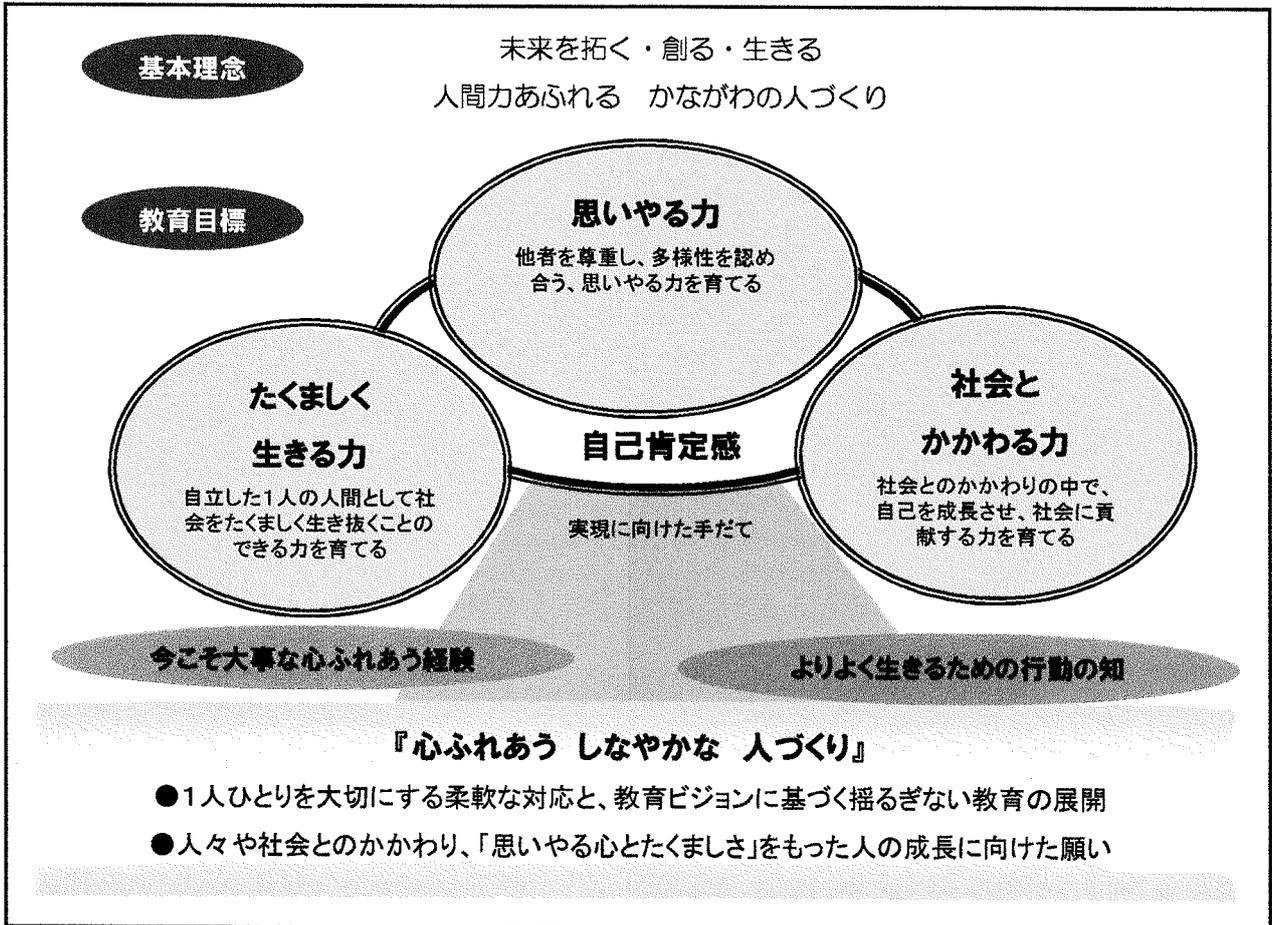
# 1 サービスの向上について

## 1 指定管理者業務の実施にあたっての考え方について

### (1) 指定管理業務全般を通じた総合的な運営方針について

#### ■ 神奈川県教育ビジョン

神奈川県の教育ビジョンにおいて「基本理念」と「教育目標」は下図のように設定されています。



#### ■ 神奈川県立足柄ふれあいの村の運営のコンセプト

神奈川県の教育ビジョンを鑑み、そのビジョンを具現化するにあたり、まさにふれあいの村の設立目的と合致していると思われます。県民の方々のさらなるふれあいの村の利用機会が増えることで、次代の神奈川県を担う若い世代の適切な育成が行われるものと確信します。

その重要な社会的使命を担ったふれあいの村の運営のコンセプトを弊社では以下のように考えます。

運営展開  
キーワード



運営コンセプト

『自然と仲間 みんななかま 足柄ふれあいの村』

# 1 サービスの向上について

## 1 指定管理者業務の実施にあたっての考え方について

### (1) 指定管理業務全般を通じた総合的な運営方針について

いくら崇高な理念や高い目標を掲げても、実績を伴わなければ絵に描いた餅です。弊社では確かな実績を積み上げていくために管理業務全般を通じた総合的な運営方針として以下の3つの方針をもって臨みたいと考えています。

**1** どんなことより、安全・安心を最優先する運営

**2** 施設の再活性化と利用者満足度の向上

**3** 平等利用の確保を含む弊社の4つのポリシーの励行

#### ■ どんなことより、まず安全・安心を最優先する運営

施設の管理運営で最も大切なことは、事故を起こさないよう、愚直なまでに安全・安心を最優先する姿勢です。そのため、アクティオは、日々の安全管理への意識づけと安全を確保するスタッフ教育には、特に力を入れています。施設の危機管理には、プロの目で危険の起こりうる場面を想定し、危機管理マニュアルを作成し、事前の防災・防犯体制の確立及び計画の策定、及び訓練・研修等の予防策を実施します。

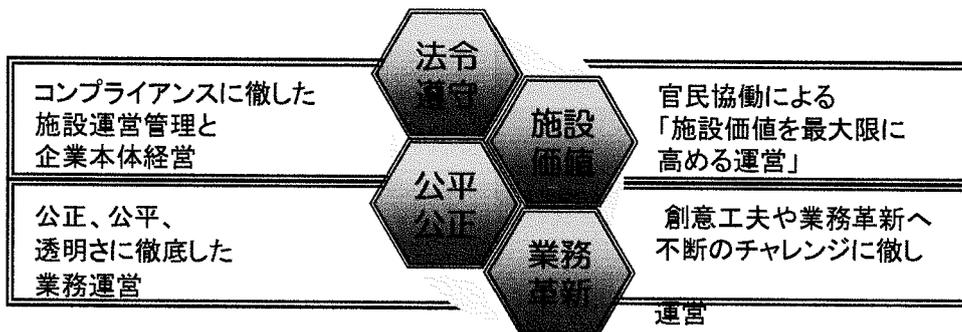
#### ■ 施設の再活性化と利用者満足度の向上

私どもは何よりも【利用者最大の最大化】を一番に掲げて指定管理施設の運営に臨んでいます。利用者の皆様が「来て良かったね」「また来たいね」と思ってくださいよう、日々の業務革新に精励していきます。弊社の理念や当施設の設置目的等に基づき設定した事業計画を実施する上において、私どもが指定管理者として特に重視する「具体的な姿勢」を厳守し、指定管理者制度導入の目的である「サービス向上」「コスト削減」を図っていくことを約束します。

いかに良い企画と実施能力を持つと、「そうになりたい」と願うビジョンを実現に向けて維持し続けることが出来なければ、意味がありません。私どもは常にこのことを念頭に、高い使命感とチャレンジ精神の下、ホスピタリティにあふれる接遇に自信をもつ施設運営企業としての特徴を活かし、設置コンセプトを確実に実現する運営を行います。

#### ■ 弊社の4つのポリシーの励行

指定管理者制度は、施設設置者(神奈川県)に代わり施設の管理権限を指定管理者に委任された、いわゆる「管理代行」としての法的性格を持ったものです。このため、指定管理者は一定の行政処分行為が行える権限を有しており、それだけに従来の管理委託と比較してより公共性・公益性の強い業務である分、大きな責任も伴っているということを留意し、施設の管理運営業務の全てを責任をもって実施していくことが不可欠です。



# 1 サービスの向上について

## 1 指定管理者業務の実施にあたっての考え方について

### (1) 指定管理業務全般を通じた総合的な運営方針について

#### ■ 平等利用の確保

これまで多種多様な施設において公平・公正・平等利用の確保に努めてきました。私どもの公的事業に臨む姿勢は、弊社の事業領域の特性からくる経営の根幹に係わるゆるぎないものです。

#### 【平等な利用が確保されるための基本的な考え方】

#### ● 公的事業への姿勢は経営の根幹に係わるゆるぎないもの

『公的事業』。それは人々が社会生活を営むうえで必要でありながら、市場による供給が困難であると思われる財・サービスについて、公の機関が提供する事業であり、人々が分け隔てなくこれを享受できるようにしなければならないものです。

#### 公共施設に 対する私ども の考え

- ①指定管理者は行政の代行者として各種法令を遵守し、利用者に対して公正・公平な業務態度を貫き管理運営に臨まなければなりません。
- ②有限である財源を、多様化・高度化する対象者のニーズに対して、いかに効率的・効果的に用いるか、という指定管理者の命題の解決を図ることも大きな責務です。
- ③地域住民、他の施設・団体・機関等と連携・協力しネットワークを図り、当施設も含めた地域の活性化にもつなげていくことも施設価値の最大化には不可欠であると考えます。

## 公平・公正にこだわる

## 理由があります

#### 理由

長年取り組んできた弊社の主たる事業領域が公共施設の指定管理や業務委託の分野であったからです。

#### 私どもの公的事業への取り組み

細心の注意を払いかつ利用者サービス向上と施設価値の最大化に寄与できるよう行政の代行者として不断の努力を重ね、これを実行し続けてきたのです。

・このように私どもは、長年しかも多種多様な公共施設の管理運営を真摯な姿勢で取り組んできました。

#### ● 公平・平等な利用の確保についての基本的な考え

- ①公共施設であるからには、利用者に対する公平・公正・平等の確保は不可欠です。
- ②指定管理者に課せられた、「正当な理由なく施設利用を拒否したり、不当な差別的取扱い」を禁止するという法律を遵守し、利用者の公平な利用を図っていくのは必須である と私どもは考えています。
- ③そのために、数多くの公共施設においてそうした対応ができる人材の育成にも注力してきました。利用者に対して分け隔てなく公平に接遇して、公共施設での平等な利用を確保するためには職員の研修・育成が欠かせません。

#### ◆私どもの職員・スタッフは...

利用者ニーズに応えられるサービスが可能な資質と公共精神を備え、多数の実践を積んでいます。

#### ◆OJTやリカレント研修で...

そのスキルの維持増進に努めることが不可欠であると考え、研修に力を入れる育成体制を整えて臨んでいます。

# Ⅰ サービスの向上について

## 1 指定管理者業務の実施にあたっての考え方について

### (1) 指定管理業務全般を通じた総合的な運営方針について

#### 【平等な利用が確保されるための具体的な取り組み】

利用者の公平性を確保するための具体的な側面として、私どもではこれまで数多くの指定管理者としての管理運営経験の中で以下の3点が重要であると考えて取り組んでいます。

《 仕組みの公平性 》

《 情報(の提供およびアクセス方法)の公平性 》

《 接遇の公平性 》

#### ● 仕組みの公平性

・公の施設が公平性を確保する第一の要素は、当施設の利用に関する仕組みが公平性を保っているかどうかとことだと考えます。

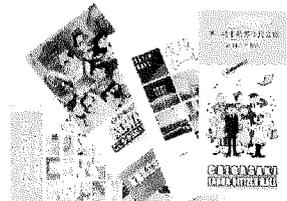
・施設利用、事業への参加の申込みは公平・公正・平等かつ利便性を重視した仕組みを確立し、見える(納得できる)公平さを保ちます。

尚、この点については、条例および条例施行規則により基本的な仕組みは公平性が確保されているものと受け止めています。このため、私ども指定管理者はこれらを遵守・徹底していくことが大事であると考えています。

#### ● 情報の提供およびアクセス方法の公平性

・アクセスの公平性は、ホームページの充実を基本としています。

・高齢者やIT機器環境の未整備などによりホームページを閲覧できない方のために、施設内告示、公共告示などを使って、広く告示していきます。

何を公表するのか	①施設の存在そのもの、名称、所在地、アクセス方法 ②施設の特長、施設内容、施設の設置理由や目的、利用対象者 ③利用方法、ルール ④各事業(セミナー・講座・教室など)に関すること	
アクセス方法は	①施設概要パンフレット ②各事業(セミナー・講座・教室など)案内チラシ ③施設専用ホームページ ④施設に関する情報を記載した貴県発行の広報媒体 ⑤その他公の施設を含む集客施設への配布・掲示 ⑥館内に設置する案内掲示	

#### ● 利用者への接遇の公平性

公平な公表情報が  
利用者により  
公平に理解される  
とは限らない

利用者の理解にバラツキの生じることが現実には起こり得る。



様々な利用者に対して

- ・理解の程度が違う利用者、
- ・要求レベルの異なる利用者、
- ・その他様々な信条・性別・年齢等の異なるタイプの利用者

正当な理由もなく  
差別的な  
対応をしないこと

これが、接遇における  
公平性の確保になると  
考えます。

そのために  
全職員・スタッフが誰でも  
共通に利用者への対応  
ができるよう

「接遇マニュアル」の  
作成、「接遇研修」等  
を実施し  
接遇の公平性に  
務めています。



⇒ 平等利用を確保した結果 ⇒ 県民の信頼の獲得 ⇒ 安心してさらなる施設利用を促進 ⇒ 施設の活性化

# 1 サービスの向上について

## 1 指定管理者業務の実施にあたっての考え方について

### (2) 業務の一部を委託する場合の業務内容等の状況について

**安全性を追求する施設の維持管理会社等は地元優先で委託先を選定します。そしてアクティオが委託先をトータルに管理するしくみを構築しています。**

### ■ 業務の委託先と委託内容

私どもは、ご選定いただいたのちには、以下の業務を再委託する予定です。

主に施設の維持管理業務及び食堂業務については委託する予定ですが、その選定にあたっては県内・近隣地域での実績を重視します。

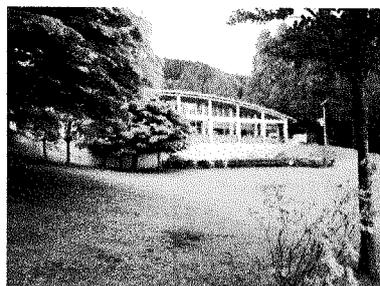
委託内容	選定方法
施設の維持管理業務・ 保守管理業務・環境維持管理業務・ 保安警備業務・施設保全業務	地域に還元できる県内企業であり、周辺での施設管理をしていて、効率的な人員配置のできる企業。
食堂	地域に還元できる県内企業であり、指定管理事業の経験があり、しっかりとした食事の衛生管理と栄養管理ができる企業。

### ■ 委託先選定基準

以下のような選定基準にて業務委託先を決定してまいります。

- 県内企業優先
- 業務の専門性のスキルや業務実績
- 企業の信頼性、健全性、安定性(経営状態や経営理念、法令遵守)
- 指定管理や業務委託における経験
- 安全性を確保するしくみ
- 当施設の当業務への理解と意欲

なお、このほかに、アクティオは、  
(株)JTB法人東京と協力体制をとり、  
足柄ふれあいの村の活性化に寄与します。



# 1 サービスの向上について

## 2 施設の維持管理について

### (1) 環境整備について

快適な施設環境を整えることにより、利用者に気持ちよく当施設で過ごしていただき、「来て良かったね。」「また来たいね。」と心から感じてもらえるよう、清潔で気持ちの良い環境を整備してきます。

#### ■ 樹木管理・除草

利用者の安全と敷地内の美観を維持するために樹木管理・除草を実施します。

実施作業は、定期作業と不定期作業に分類し行うものとします。

樹木管理・除草	頻度	実施計画
①定期作業	開館日	立木の剪定、間伐・補植、道路建物周辺・グラウンド、広場の除草 等
②不定期作業	年2回	枯木・倒木の伐採・除去 等(適時実施)

定期作業については、年間スケジュールを計画し、適時に各作業を行います。また、不定期作業については、利用者の安全や美観が損なわれている場合に実施するものとします。

#### ■ 清掃・美化

利用頻度を考慮した清掃業務管理計画書及びマニュアルを作成し、月間・日常業務計画書にフィードバックします。当施設における床材・壁材等の性質に最適な清掃業務計画をたて、これを実施し、その過程において専門スタッフによる品質検査(インスペクション)を取り入れます。このことにより、計画通りのレベルの到達・維持ができていくかをチェックし、継続的な業務改善につなげていきます。

清掃の種類	頻度	実施計画
①日常清掃	開館日	快適な所内環境確保のため、各室・場所の使用頻度を考慮した業務の提供を行い、また建物の保全にも寄与できるよう配慮して計画し実施します。
②定期清掃	年2回	

#### 【経験豊かな清掃スタッフによる日常清掃を徹底し、日常から完成度の高い清掃業務を実施】

日常的な清掃の効果は、衛生上の清潔さを保つというだけでなく、精神上的の安心感にも大きく影響します。

視覚的にも感覚的にも清潔で気持ちの良い美的な施設環境作りは、利用者の満足につながりリピーター化の可能性に寄与するという観点にたち、清掃業務計画を達成していきます。

また、施設の清潔さは施設価値を左右する大きな要素であることにも留意が必要です。

日常清掃は、短時間の内に効率的な清掃を行うため、前日の利用状況等を職員からの清掃連絡申し送りを確認して作業を行います。

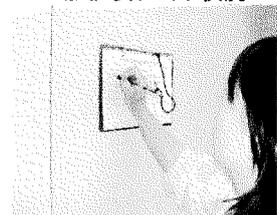
スタッフは作業終了後、点検表にチェックし、所長が確認をします。

清掃時は、利用者への対応についても「気配り」「お声掛け」を大切に、

利用者に不快に思われないよう手際よく作業を行っていきます。

なお、日常の軽微な清掃は職員・スタッフ全員が施設周辺の清掃活動や施設内巡回による目視点検やゴミ拾いなどを率先して行い、清潔で快適な施設を維持できるように努めていきます。

▼点検表チェック状況



# 1 サービスの向上について

## 2 施設の維持管理について

### (1) 環境整備について

#### 【定期清掃】

私どもでは、清掃業務実施ポイントを以下の通りとして行っています。

- ◆ 施設の利用を妨げない
- ◆ 環境や仕上げ材に配慮した資材・消耗品の選択的使用
- ◆ 使用頻度と汚染度合に応じた業務の実施
- ◆ 適切な分別による廃棄物処理
- ◆ 施設特性に配慮した清掃法の実施

一律的に実施する定期清掃は、汚れの度合いに関係なく広範囲に実施するため比較的費用を要します。

日常清掃において部分的に汚れの除去を行い、定期清掃の頻度を減らすことにより費用の縮減を行います。また、定期清掃作業の実施日時は、利用者の施設利用の妨げにならないよう比較的用户の少ない曜日・時間に実施します。

#### ■ 保健衛生管理

保健衛生管理につきましても利用頻度を考慮した点検管理計画書及びマニュアルを作成し、月間・日常業務計画書にフィードバックします。当施設における最適な業務管理計画をたて、これを実施し、その過程において専門スタッフによる品質検査(インスペクション)を取り入れます。

種類	頻度	実施計画
給排水・衛生設備保守管理	年1回	配水配管・排水配管からの水漏れ及び保温材の漏れ等について常に気を配り、さらに給水器具よりの吐水、排水器具からの排水状況につき、常に関心を持ち保守します。

# 1 サービスの向上について

## 2 施設の維持管理について

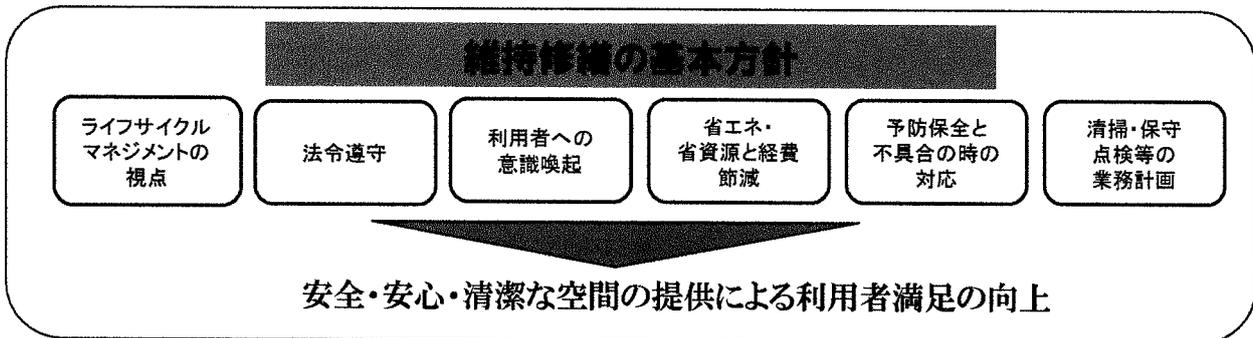
### (2) 維持修繕について

**維持修繕については施設の安全かつ快適な利用のため、保守点検等の各種計画が確実に実行できる体制をとります。また、建物や設備の機能・財産価値の長期保持を目指すライフサイクルマネジメントを視点で、省エネ・省資源・廃棄物の削減にも積極的に取り組みます。**

#### ■ 維持修繕の基本方針

私どもは施設の維持管理に関する基本方針として「保守点検」「備品管理」「警備・修繕」においてそれぞれ業務計画をたて、これに沿って適切に維持管理を行っていきます。

さらに大事なことは、利用者の皆様にも施設を大事に使うことを身をもって認識していただくことです。



#### ■ 具体的な維持管理の取り組み

##### 1) ライフサイクルマネジメントを考慮した視点で、機能・財産価値を保持

地域との調和や地球環境保全の尊重、施設の長寿命化を常に図りながら、最適な対応策(修理・器具や機器の取り替え・資材の調達)を提案します。

##### 2) 法令遵守

各種関係法令や神奈川県ふれあいの村条例を遵守します。

##### 3) 利用者への意識喚起

より良い施設の維持管理は、「適正な維持管理による安全・安心清潔な空間の提供」という施設運営者側の意識のみでは決して十分ではなく、やはり利用者と「みんなで創りあげるみんなの施設」という意識が必要です。

そのための方策として以下を実施します。

○利用の手引き書や利用説明打合せ会、入村式などを通じ意識喚起を図る。

○日頃からお声がけなど利用者の方々とのコミュニケーションを図る。

○利用者の方々へ意識喚起を図るためのサインなどを館内に貼付する。

# 1 サービスの向上について

## 2 施設の維持管理について

### (2) 維持修繕について

#### ■ 具体的な維持管理の取り組み

4) 省エネ・省資源、廃棄物の削減等による環境への配慮と経費削減

維持管理業務にあたっては環境に配慮した積極的な取り組みを図っていきます。

- ① 水光熱費の削減を図るため、エネルギー使用量から最適な削減目標を設定し、これを実施する。
- ② 維持管理に使用する資材・消耗品類は、グリーン購入法適合商品を積極的に使用する。

5) 未然防止を基本とする安全対策と不具合時の迅速な対応を図る体制の整備

#### ① 弊社指定管理事業部による総合管理と、専門会社による維持管理業務の実施

維持管理業務についてはそれぞれ専門会社へ委託し、弊社が業務を管理・監督する体制で実施します。弊社指定管理事業部には経験豊富な設備担当を配置しており、その設備担当の指導のもと所長(もしくは担当職員)が維持管理業務を管理します。

弊社は維持管理を専門とする会社ではないものの、維持管理業務を任せっきりにとはしません。これが責任運営の証です。

設備担当社員	経験豊富な担当者による直接指導・監督(立ち会い)
所長	各維持管理業務立ち会い
専門会社(委託先)	仕様書に基づいた各維持管理業務の実施

#### ② 点検、管理方法

- ・仕様書による委託業務指示
- ・作業計画書提出
- ・所長(場合によっては弊社設備担当)による立ち会い  
→作業状況確認
- ・作業報告書等作業記録の作成・保存

日常の施設・設備の不具合状況は所長からの報告が本社に集まります。

その報告を受け、本社常勤の設備担当が現場に向かい、状況把握を行うとともに、適切且つスピーディーな処置や指示を専門会社(委託先)に行います。

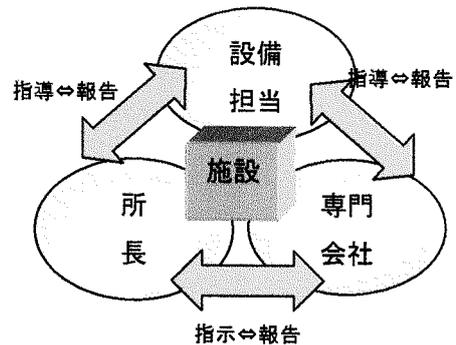
どれほど未然防止に努めたとしても、不慮の事故や、老朽化等の原因により建物等に破損や損壊の生じることをゼロにすることは不可能です。

もし仮に不具合が生じた場合にも、利用者に対して極力迷惑をかけないオペレーションの事前構築及び円滑な実施を図ります。

#### ③ 建物設備点検日の設定

施設の機能を保持するため、年4回設備の総合点検日を設定します。

点検日は、利用者へ早めに周知して実施します。点検保守・運転監視業務の延長上にある適切な修繕業務に向けた取り組みとして、月次毎の巡回設備担当者が初期劣化を防止する点検保守・運転管理業務を実施します。このことにより、維持管理費、修繕費、水光熱費等の最適化に努めた修繕計画の運用・分析・更新を行います。



# 1 サービスの向上について

## 2 施設の維持管理について

### (3) 防災・防犯等の安全対策について

数多くの管理運営経験から獲得したノウハウを活かし、  
危機管理のマニュアルや防犯・防災計画の策定、訓練・研修の確実な実行、  
防犯ツールの設置から日常のお声かけ、  
利用者の方とも協力しながらの防災・防犯活動に取り組みます。

#### ■ 安全管理における基本的な考え方

天災は忘れた頃に突然やってくるといわれるように、犯罪やさまざまな事故も突発的に発生するものです。当施設は日頃から多くの利用者が参集しているため、平常時における状況の把握と事件・事故発生時の迅速且つ的確な対応による被害の最小化に努めなければなりません。

弊社では、利用者の方々と貴県の信頼に応え、安全・安心の確保という債務を果たすべく、施設をあげて危機管理に備えます。そのため天災、犯罪、事故など様々なリスクを想定し、平常時における体制確立・組織編成・計画の策定、教育・訓練の実施を行い、全職員の危機管理意識とスキルの向上を目指します。

#### ■ 安全を確保する危機管理体制の確立

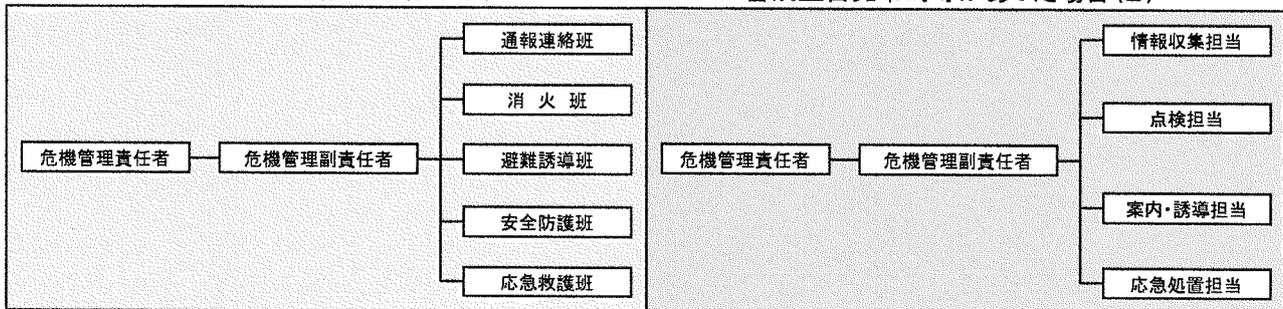
自然災害、火事、危険物災害等に対処する危機管理能力の強化を図ることを目的とし、その目的を達成するために危機管理組織を編成し、それぞれの任務にあたります。

##### ① 危機管理組織の編成

危機管理組織の編成は通常の災害・危機時の場合(A)と、気象庁長官による内閣総理大臣への報告を受けて、発令される警戒宣言発令時等があった場合(B)の2通りです。

通常の災害・危機時の場合(A)

警戒宣言発令時等があった場合(B)



##### ② 危機管理組織(A)(B)の業務分掌

危機管理責任者	危機管理組織に対する指揮・命令・監督 計画の作成、教育・訓練の実施 被害状況の把握と応急処置指示
危機管理副責任者	危機管理責任者を補佐 危機管理責任者不在時の任務代行

# 1 サービスの向上について

## 2 施設の維持管理について

### (3) 防災・防犯等の安全対策について

また、各班(各担当)の任務は以下の通りです。危機の種類(地震、台風、落雷、火災、危険物災害、感染症や危険人物の侵入などその他災害)によって、任務の要・不要の違いはありますが、基本任務は以下の通りです。

(A) 通常の災害・危機の場合		(B) 警戒宣言発令時の場合	
通報連絡班	関係機関への連絡および通報の確認 館内への非常放送 指示命令の伝達 関係者への連絡	情報収集担当	情報収集(テレビ、ラジオ等、本社) 収集した情報の報告 在館者への周知 飲料水・医薬品等の確認
消火班	出火の防止(出火場所への急行) 火災の警戒(または消火器等による初期消火)	点検担当	建物構造・防火・避難施設・消防用設備等・ライフライン・エレベーター・危険物の点検および保安措置
避難誘導班	避難者の呼びかけと誘導 負傷者や逃げ遅れの確認、誘導、報告 非常口の開放および確認 避難障害物品の除去 警戒区域の設定 利用者の早期退館促進および利用の制限	案内・誘導担当	左記と同じ(混乱防止を主眼に)
安全防護班	電気・ガス・水道の安全確認 防火扉・防火シャッターの操作 燃料供給源の元栓を閉める エレベーター等の非常時措置 非常電源の確保 屋外・窓・看板等の点検と補強 防水、浸水の確認 等	応急措置担当	負傷者に対する応急措置 危険箇所の補強・整備 救出資機材等の確認
応急処置班	応急救護所の設置 応急措置 救急隊との連携、情報提供		

### ■ 各種危機管理マニュアル作成と計画(防災・防犯計画)策定

当施設の管理運営をするにあたり、それぞれの事案(地震、台風、落雷、火災、危険物災害、感染症や危険人物の侵入などその他災害)にあわせた連絡体制や対応方法を明確にした危機管理マニュアルや防災・防犯計画を策定します。

各マニュアル・各計画に従って各職員に周知徹底・教育を行うと共に定期的な防災体制の確認・訓練を行います。このことにより災害・事故等の危機発生時には迅速で的確な危機対応が可能にようにし、被害拡大防止に努めます。合わせて関係機関への報告・連携も密に行います。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組

ア より多くの利用を図るために実施する取組の実施方針、内容等についての考え方  
**利用促進を図るために必要なことは「施設価値を最大限に高めること」です。**  
 そして施設価値の高まりの具現化されたものが「稼働率」「利用者の増加」と考えます。  
 私どもは長年の施設管理運営経験を通して、それを達成するための利用促進のための  
 方策は以下の5点にあると考え、施設運営に努めます。

#### ■ サービス向上基本的な考え方(方針)

#### 利用促進の基本方針

新たな利便性の  
提供

快適な雰囲気  
空間の提供

ホスピタリティ  
あふれる接遇

有益情報の  
提供

魅力ある  
事業の提供

「来て良かったね」「また来たいね」と感じてもらえる運営

これらは、私どもが考える利用者がサービス向上を感じる基本的な要素です。私どものサービス向上策の  
 根底には、最良のサービス提供を目指す意欲と、日常の業務水準に満足することなく常に業務品質向上や能  
 力アップに注力し、「来て良かったね」「また来たいね」と利用者が感じることでできるホスピタリティあふれる運  
 営を目指す弊社の思いが反映されています。

#### ■ 新たな利便性の提供

当施設は団体生活や体験学習を通して、集団行動で得られる子どもたちの協調性や自立性などを伸ばすこ  
 とを目的としています。よってホテルなどにみられる過度なサービスは不適合と考えますが、利用促進を図る  
 ためのサービス向上として、今の時代に即応した取り組みを提案します。

#### ① 宿泊に必要な日常生活品、活動に必要な物品の有料提供

タオルなどのリネン類の貸出、洗面道具、シャンプー類、軍手、虫除けスプレーなどの販売を行います。

#### ② 有料コピーサービス、FAXサービス

活動に必要な資料などを施設内でコピーできるよう事務室の複合機を利用して有料コピーサービスをします。

#### ③ フォトはがき《ふれあいの村紀行》 — 利用者が自分の携帯で撮った写真をハガキに印刷 (有料)

利用者への特典と利用者自身がふれあいの村周辺をPRしていただけるアイテムとして特製ハガキを用意し、プリンターでハ  
 ガキ印刷をできるようにします。

#### ④ ふれあいの村利用者ポイントカードの発行(一般の宿泊者向け)

リピーターの方へのサービスとしてポイントカードを発行します。ポイント満了になった方には地元の物産品(案)をプレゼント  
 します。

#### ⑤ インターネットブロードバンド回線無料提供サービス

今や連絡通信手段や情報収集手段としてインターネットは欠かせないものです。明日の天気予報や災害情報など利用者が  
 リアルタイムで情報収集が可能になります。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組

ア より多くの利用を図るために実施する取組の実施方針、内容等についての考え方

#### ⑥ 無線機の貸出(有料)※事前申込制

広大なフィールドで集団全体を管理するのは大変な作業です。引率者やリーダー向けに無線機を貸し出すことで、個別のグループ活動においてもリアルタイムで状況を把握できるようになります。

緊急時の通信連絡手段としても優れた特性を持っていますから、安全管理の面からも有用なサービスと考えます。

#### ⑦ 記録写真ボランティア派遣サービス

ふれあいの村での活動記録の思い出に、事前申込で素人記録カメラマン(ボランティア)の派遣サービスを展開します。デジタルカメラで撮影し、記録データはCDに焼いてデータとして渡します。

カメラマン(地元ボランティア)と参加者のふれあいも生まれ、ふれあいの村の体験活動が更に思い出深いものとなるでしょう。

上記提案はあくまでも企画提案時点でのものであり、今後教育委員会様と調整を図りながらよりよい具体的なプランをまとめていきたいと考えています。

#### ■ 快適な雰囲気空間の提供

一言でいうと「居心地がよいか悪いか」ということです。

利用者はその施設の持つ雰囲気空間の良さを、意識・無意識を問わず判断します。快適な雰囲気空間の提供—— 当たり前のように実現は難しく、運営者の熱意や力量が大きく影響する部分です。

#### 【安全・安心・信頼感確保の気配り、非常・緊急時の対応体制作り、個人情報保護の徹底】

施設の運営管理には、「ハード」「ソフト」両面においての安全の確保が大変重要です。利用者に気持ちよく過ごしていただくために内外問わずあらゆる事にアンテナを張り巡らせ、臨機応変に対応する準備を常に心がけておく必要があります。

#### 【施設自体の清潔さ、快適さを保つ過不足のない館内表示、室内温湿度の調整】

施設設備の状況も利用者評価を決める大きな要素です。クリーン度につきましては、日々の地道な整理・整頓、力量豊富な専門会社による質の高い機器類の保守管理が必要です。

#### ■ ホスピタリティあふれる接遇

人は、にこやかな笑顔に出会うことにより、「その場所」と「自分」とのつながりを残したいと強く願うものです。また、笑顔での出迎えや気持ちのよい対応は、なくてはならないサービスの1つです。

#### ● ホスピタリティの向上がアクティオのサービス向上の土台

サービスは、人が人をその時間もてなす、一期一会の熱い心です。サービスを向上させることは、「ホスピタリティの向上」が必要不可欠であり、私どもは、それを一番に考えて、教育・研修に力を入れ、利用者が望むことをプロの目で「気づく」ことから始めます。望んでいることに「気づき」、具体化すること。これが私どものサービスの土台にあります。

#### ● 人に温かい、アクティオのヘルプデスク

様々な人が訪れる公共施設の窓口サービスだからこそ、あらゆることに温かくやさしく対応していくため、高齢者にも、障がい者にも、子どもにも、赤ちゃん連れのママにもやさしい「ヘルプ」などにも応えます。

アクティオの窓口ヘルプサービス

老眼鏡 筆談器 ミルク用のお湯 等

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組

ア より多くの利用を図るために実施する取組の実施方針、内容等についての考え方

#### ■ 有益情報の提供

有益で新鮮な情報を提供することも重要なサービス向上策のひとつであると私どもは考えます。情報氾濫時代である現代において、利用者が欲しい情報を適量、的確、即時に提供できるよう努めます。

#### ● 有益で新鮮な情報の取得機会の提供への努力

設置目的に整合した情報の提供

多くの情報の中から選りすぐった質の高い情報の提供

情報取得弱者といわれる高齢者などの方への配慮がなされた情報の提供

#### ● 気持ちの通う自主的な人脈ネットワークの形成

既存の利用者による着実で実効性の高い“ロコミ手段”へのアプローチ  
フェイスツーフェイスな接遇を通した、利用者との良好な関係の構築  
施設独自のホームページの作成(親しみやすい館長ブログも)



《弊社指定管理施設HP  
館長ブログ》

#### ■ 魅力ある事業の提供

主催事業や自主事業の実施は、施設の設置目的の具現化、稼働率の向上など多くの意味合いがあり、施設価値を高めるための重要な事業です。また、告知ツール(県広報への掲載やチラシ等)そのものがアイキャッチとなり施設自体の知名度を高め、魅力ある各種事業は新しい利用者獲得にもつながります。

また、参加者へは新しい目標や出会いの機会を提供することができます。有益な情報取得や相互交流によるスキルアップ・世代間交流などによる充実感は利用者満足につながりますので、施設価値を向上させる要素となります。

具体的な事業内容については34ページに後述しています。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組

イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の考え方

**利用できるあらゆるツールで、「行ってみたい」と思わせる広報を。**

**施設紹介、事業紹介等、こまめな更新、魅せる広報で利用者増をねらいます。**

#### ■ 広報活動における基本的な考え方

##### 【足で稼ぐ広報・口コミで広がる効果】

公共施設はその性質上、広報活動自体に多額な費用はかけられません。より費用対効果の高いツールの選択と内容や運用により、実効性のあがる取組が必要となります。そのため、私どもの広報活動は、パンフレット・チラシ類などのPRツールの作成、設置だけではなく、所長以下、職員が施設外へ出て営業活動をするにも重きをおきます。

また、一方的な営業活動にとどまらず、当館を拠点として活発に活動される団体・個人の方々と、協働・コラボレーションし、施設の魅力を一層高めていきます。(※別章にて記述)そうすることで、利用者自身による周辺人脈への口コミ効果が期待でき、ひいては県全体へと広がり、館がなくてはならない存在に一步近づけるものと考えます。

#### ■ 広報展開案

公共施設での情報の提供で大切な事は「設置目的に整合していること」、「多くの情報の中から選りすぐった質の高い情報の提供がなされていること」です。私どもは多くの情報から秀逸といわれるものを選別し、ITツールや紙媒体、施設内掲示など使用可能範囲においてのあらゆるツールを駆使して、広く公平に各種情報の提供に尽力します。使用する媒体(ツール)自体としては貴県の広報紙や当施設のリーフレット、HPが適切であると考えますが、更なる情報提供機会の拡大を模索していきます。

適切な情報提供は、利用率や収入のアップに大変重要なキーです。しかし公共施設はその性質上、広報活動自体にそう大きな金額はかけられないため、各ツールの運用と中身で実効性のアップを図ります。

利用者へ情報を発信・公開することで、「足柄ふれあいの村」の存在と活動をPRし、さらなる利用促進と信頼確保を目的とします。

そのため利用対象者への発信はもとより、健全育成にかかわるさまざまな機関・団体との連携を中心とした広報活動が重要であると考え、少年に限らず幅広い層へ積極的な広報活動を行います。

##### 【施設パンフレットの作成】

手に取りやすく、かつ適度な情報量が盛り込むことができるパンフレットを作成し、施設案内や広報活動に活用していきます。



##### 【施設ホームページの開設】

◆ 「利用者の目線」に立った文化の振興につながる独自サイトをつくる。

私どもは、指定管理者として運営中のほとんどの施設において、さらなるサービスの向上や利用率アップ、新規利用者の獲得をめざして独自のHPを作成し現場スタッフによる運営管理を行なっています。

◆ HP利用者が増加中

「当施設を何でお知りになりましたか?」と伺うと、インターネットでの情報および知人による口コミとの答えがかなり多く聞かれます。魅力あるHPの開設・運営は新規利用者の来館訴求に非常に効果があり、確実に施設の利用率アップに効果をあげることができます。

◆ 検索上位ヒットへの仕掛け

利用者を増やすためには、これから利用してくれそうな見込み利用者を増やすことを重視してHPをつくります。私どもは、ホームページの閲覧機会を高めるために、Yahoo! JAPAN や Google に代表される検索ポータルサイトからのアクセス機会の獲得を目指し、施設名検索ではなくキーワード検索による上位表示の配慮・工夫(SEO対策)を的確に行います。

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (1) 利用促進のための取組

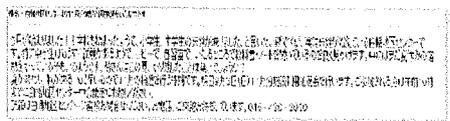
#### イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の考え方

##### 【メールマガジンの配信】

前述の「パンフレット」や「ホームページ」は「見込み利用者」への周知が可能となりますが、言い換えれば「待ち」の姿勢である事には変わりありません。そこで、利用者をアクティブに誘致するための手段として、また当施設の継続利用者(=ファン)に引き上げるための方策として、ダイレクトにコンタクトが取れるメールマガジンの配信を行います。

・イベントなどの主催事業や各種教室の案内、参加募集の最新情報をメールマガジンとしてコンパクトに編集し、定期的に登録利用者へ配信することにより、さらなる集客に繋げることが可能となります。

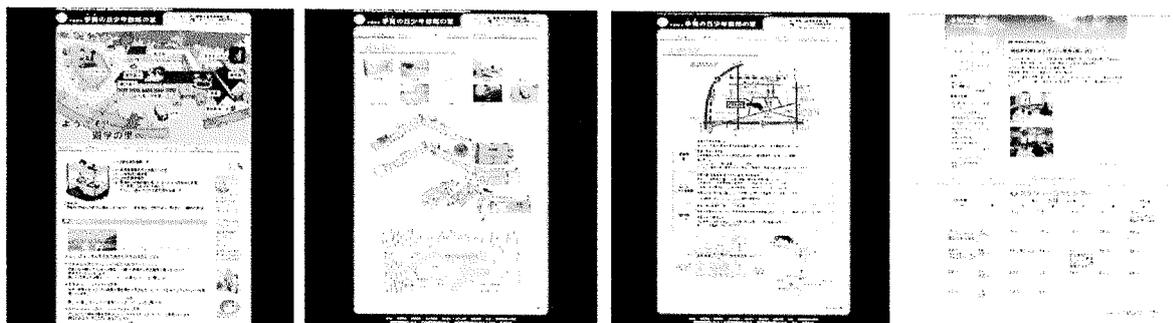
※なお、メールアドレスは登録利用者の任意による収集・登録となりますが、個人情報の保護には細心の注意を払い運用します。



←メールマガジン: 弊社が指定管理者として運営する横浜市白幡地区センターの事例

##### 【弊社の指定管理施設(青少年自然の家)のHP事例】

子どもは、指定管理施設のHPを利用者が見やすく使いやすいよう工夫しています。



##### 【事業(催し物)案内用チラシ・ポスター】

ポスターやチラシ等は、“目に付くか”“手に取ってもらえるか”ということを重視して制作します。

子どもが制作する場合、イラストや写真などを多用しビジュアルを重視した“魅せる”広報ツールを作成して強くアピールできる効果を狙います。印刷物の貼付場所や配布先もターゲットとなる層の人たちが集まる場所を厳選することにより、的確な方法で情報が届くようにします。また、事業案内チラシ等を周辺の公共施設や交通機関へも配布し、設置してもらいます。

※チラシ等印刷物に地域の商店や企業などの広告を載せることも行なっています。これは経費の縮減のみならず、地域ぐるみでその事業ひいては当施設の盛上げにつながる大きな効果であると考えています。

当社指定  
管理施設  
で作成した  
チラシ  
→



# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (1) 利用促進のための取組

#### イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の考え方

##### 【施設情報紙】

定期的に情報誌を発行し、配布していきます。各種事業スケジュールのほか、利用者とのコミュニケーションツールとして、利用者の声や、スタッフのコラムなども織り交ぜ、楽しめる読み物の要素も備えた広報も作成していきます。



##### 【自治体広報やフリーペーパー等への情報提供】

地元の情報誌やフリーペーパーに積極的に働きかけて、当施設で行う事業の内容や施設自体が取上げられるよう、情報の提供および掲載や取材の促進活動を行い、当施設や実施事業の周知・普及に努めます。

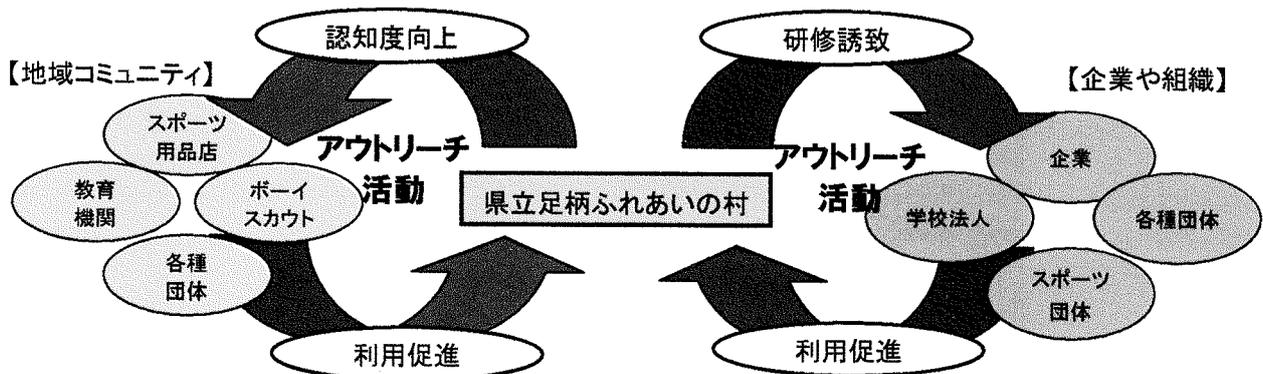


▲地域密着型フリーペーパー

▲ターゲットセグメント型フリーペーパー

##### 【アウトリーチ】

神奈川県内における少年の健全育成・交流拠点となるべく、近隣のスポーツ用品店や教育機関、地元の団体等へのアウトリーチ活動に努めます。1～2年目は県内青少年団体へさらなる当施設の認知度向上に努め、3年日以降の目標として、県外団体の利用促進を掲げ、段階を踏んで施設の価値の向上に邁進します。また、少年教育指導者の研修拠点としての利用促進を図るために、各団体に研修会場利用の誘致を行います。研修会場としての利用は、利用した際の職員の接遇・対応・サービスや施設設備が良好であれば継続利用に繋がりがやすく、また各団体のネットワークを通じて、当施設の評判が伝わりやすいという点が挙げられます。



##### (誘致例)

- ・初任者研修制度の研修、教員免許状の更新時研修会場として誘致
- ・レクリエーションインストラクター養成、キャンプ指導者養成会場として誘致
- ・子ども会指導者養成会場として誘致
- ・青少年委員研修、青少年指導員研修、PTA研修等の会場として誘致

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (1) 利用促進のための取組

ウ サービスの向上のために行う利用者ニーズの把握及び事業等への反映についての取組について

**利用者意見の反映はサービス向上に不可欠です。利用者とのコミュニケーションを重視しながら、収集した声は真摯に対応したうえ、できる限り業務へ反映させていくという姿勢で対応します。**

#### ■ 利用者の意見を聞く基本的な考え方

公共の施設であるからには、利用者や外部運営委員会等の要望・願いが的確に反映される必要があります。そのことにより、利用者満足が図られるからです。しかし、全てのニーズを取り入れれば良いというものではなく、多くの顕在・潜在ニーズの中から、公平・公正さを基本とし、当施設設置目的の合致度や意見の重要性等の尺度で採否可能な限り積極的に応えていくよう努めていきます。

#### ■ 利用者の意見等の収集方法

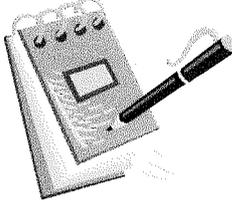
私どもは、下記の方法で利用者の意見を収集していきます。

アンケート

自由ノート

ホットボイス

外部運営委員会等

顕在ニーズ		潜在ニーズ	
アンケート調査		自由ノート	ホットボイス
<p><b>日常調査</b> 【ご意見箱の設置】</p> <p>利用者の目にとまりやすい場所に常時意見箱を設置し、回収。</p> 	<p><b>特別調査</b> 【講座やイベント参加者限定】</p> <p>講座やイベントに関する質問に特化したアンケート用紙を配布、回収。</p> 	<p>自由なテーマで気軽に書けるノートを目に付きやすい場所に設置。</p> 	<p>アンケート等からでは聞き出せない「利用者の思い」は、日々の声掛けやフレンドリーな対応の中でこそ聞くことのできる『本音の情報』。よりインフォーマルな方法ですが、文章には書きにくい意見が収集できるという点で貴重。</p>

#### プラス1アクション—もうひとつの声かけ

私どもは利用者(もしくは1団体)との“2コミュニケーション”を実施しています。“2コミュニケーション”とは、挨拶などの通常の会話だけでなく、プラス何かもうひとつ会話をすることです。このもうひとつの「声掛け」がホットボイスを収集するきっかけとなります。

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (1) 利用促進のための取組

ウ サービスの向上のために行う利用者ニーズの把握及び事業等への反映についての取組について

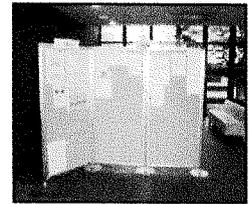
#### ■ 利用者の意見等の反映 —— 業務へのフィードバック

収集した利用者等の声は、それぞれ解析し対応を検討します。

具体的には、意見や要望を職員全員が朝礼・終礼やスタッフミーティングなどにおいて共有した後、該当する業務へと取り込んでいきます。

収集した意見の内、

- ◆ 対応可能 → すぐに対応し、施設内に開示
  - ◆ 何らかの事由により即座に対応できない
  - ◆ 設置主旨等からみて妥当でないと判断
- } 迅速に明確な理由等も表記し開示



《 業務へのフィードバックの仕組み 》

利用者へ開示

#### 利用者への開示方法例

掲示ボードを設置し、「利用者意見の反映」の開示や利用者間の意見交換の場としています

また、要望に応えられない場合には、申し出者の理解にむけ誠意を持った粘り強い対応も必須です。

その理解の成否は日頃の職員と利用者との相互関係の良否による所が大きいということを、私どもは長年の施設運営業務で実感しています。

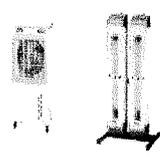
意見をいかに吸いあげ、

利用者に形あるものとして提示できるかどうか

施設運営者としての腕の見せ所であり、

最良な利用者サービス向上の方策であると考えます

#### ■ 他施設でのサービス向上例

<p>多くの施設におけるFAX機能付カラーコピー機の導入など</p> 	<p>生涯学習施設における体育室の利用者の要望に応じて設置・増設した冷風機・暖房器具</p> 	<p>多くの施設における利用者ニーズに対応した自主事業の実施</p> 	<p>勤労福祉施設における『プチマイオフィス』の設置</p> 	<p>高齢者施設における加湿器の設置</p> 
--	--	--	---	--

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組について

##### エ 学校利用等への対応について

学校法人の利用を促進させることは当施設の設置意義をもっとも具現化できるものと考え、今まで以上に積極的に働きかけていきたいと思っております。利便性の向上や新しい魅力を創出することで更なる利用しやすい、充実した施設を目指します。

##### ■ 学校利用等への基本的な考え方

学校の先生方への利用促進へのアプローチは以下のステップが必要だと考えます。

- ① ニーズの把握(需要の把握)
- ② 当施設を知ってもらう(認知の促進)
- ③ 当施設を体験してもらう(理解の促進)
- ④ 他の施設にはない魅力の創出・充実(利用意欲の促進)

この4つのステップを整えることで、学校側にとっても「親しみやすい」「利用しやすい」「気持ちのいい」施設となり、一層の利用促進につながると考えています。

##### ■ 利用促進調査(需要の把握と認知の促進)

眠っている潜在的な需要を掘り起こすために、当施設の主な利用先である周辺の学校法人や各種団体にヒヤリング調査を行います。

主な調査項目として以下のようなものを想定しています。

- ◆ 当施設の認知度
- ◆ 過去の利用の有無
- ◆ 類似施設の利用事例
- ◆ 定例の野外イベントや行事の有無
- ◆ 当施設を含めた類似施設への要望 等

この調査により、利用者側と施設側の需要と供給側のギャップを無くし、ニーズを的確に掴むと同時に、各団体のご担当者と直接コミュニケーションを図ることで親交を深め、当施設の利用頻度の向上を目指します。

##### ■ 学校職員を対象とした自主イベント事業の強化(理解の促進)

これまで通り、学校の先生方を対象とした「自然体験活動教職員講習会」に更なる魅力的なプログラムを組み込み、神奈川県下の教職員の方々により多くの参加を促し、当施設の利用の活性化を図ります。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組について

##### エ 学校利用等への対応について

#### 【自然体験活動教職員講習会の新規提案】

##### ● コミュニケーションゲームの充実

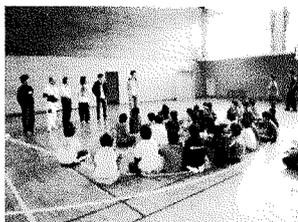
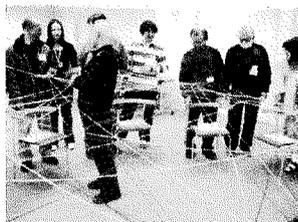
定番のコミュニケーションゲームの他に、「支援教育専門士養成プログラム」のある星槎大学と協力し、特に不登校児に有効なコミュニケーションゲームの開発を今後進めていきます。

##### ● 無線機講習会

複数の人に同時に情報を伝達できる無線機は携帯電話にはない利便性を抱え、特に屋外ではその有効性を発揮できます。普段なかなか使う機会の少ない無線機を利用したミニゲームなどを開催し、楽しみながら有益なツールの使い方をマスターしていただきます。

##### ● 施設周辺に自生している植物や生息している動物や昆虫の生態を楽しく学ぶ講習会の実施

野外活動で生徒から最も多く質問が出るのが昆虫や植物の名前でしょう。シーズン毎の代表的な植物や昆虫の名前や生態を覚えることで、生徒さん達に充実した指導が行えます。



#### ■ カリキュラム案(利用意欲の促進)

周辺地域ボランティアを活かした1~2時間程度の特別講座(事前申込制)を用意し、当施設の利用の満足度の向上を図ります。先生方にも一緒に楽しみながら学んでいただき、次回の来訪へつなげます。

#### 【カリキュラム案】



#### 『夏のロマン!ギリシャ神話と星座鑑賞』

講座時間:1時間程度(夜間開催)

都会ではなかなか見ることのできない満天の星空を、単に星座の名称や位置を覚えるだけでなく、ギリシャ神話の逸話の紹介を兼ねた星々のロマンティックな話に思いを寄せる子ども達の情操教育にぴったりのカリキュラム



#### 『(周辺の農家と提携した)泥んこ芋掘り芋鍋クッキング教室』

講座時間:2時間程度

土や植物に触れ、子ども達に収穫の喜びと自然の恵みの豊かさを学ばせつつ、共同作業で料理をする過程を通じて集団作業のノウハウの学習と鍋を完成させて作り上げる楽しさと食べる喜びなど様々な体験ができるカリキュラム

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組について

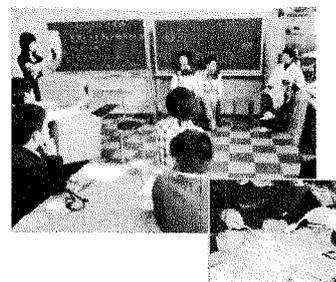
#### エ 学校利用等への対応について



#### 『触れて学ぶ川の水棲生物と川遊び』

講座時間: 1時間30分程度

メダカぐらいしか知らない川辺の生き物について、生態や採集の仕方も含めて実際に川の中に入って学ぶ体験型屋外学習教室を開講します。図鑑や映像で見る生物ではなく、リアルな生物とのふれあいで自然との共生を学びます。



#### 『宇宙からの謎の物質ウーブレック』

講座時間: 1時間30分程度

「あなたたちは、宇宙研究所で働く科学者たちです。ある日、宇宙から採集した謎の物体の調査の依頼が来ました」という語りで始まる授業。子ども達の目の前には、液体なのにつかむと固体になったり、強くとたくと堅い物体になったりする不思議な物質が…。マスコミでも話題のカリキュラムです。



#### 『ぼくらはみんな生きている〜♪』

講座時間: 1時間30分程度

「今から外に出て、ミミズ、ダンゴムシ、その他、土の中に住んでいるもの、外に落ちているものを拾ってくること！」元気のよさそうなダンゴムシを選抜しダンゴムシレースの開催や土の性質を調べたり。最終的には集めてきたものでミミズたちの住みか＝テラリウムを作ってあげる。さまざまな発見があって楽しいカリキュラムです。



#### 『ボクらの図鑑づくり教室』

講座時間: 2時間30分程度

施設周辺の様々な生き物や植物を集めて自分たちだけのオリジナル図鑑作り、採取した植物絵や写真を撮り、特徴や採取した場所を記述していきます。最終的には1冊の本へ。生き物たちをもっと身近に感じられるようになります。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (1) 利用促進のための取組について

オ 施設利用の受付及び承認(取り消しを含む。)や施設利用についての説明、案内等の対応について

#### ■ 学校向けプログラムツールの作成

##### ① 誘客対策ツール

利用者(児童、学童などの子どもたち対象)が当施設を利用する際に必要な学習ツールを用意します。

体験プログラムの教材となるツールについては、事前学習が可能なように郵送サービスも行うと共に、WEBからのダウンロードサービスも提供します。

##### ② 引率者・指導者(先生)の補助ツール

プログラム実施のしおりやキャンプ実施のためのマニュアルなど、引率者の先生方の利便性を図り、先生の業務の負担を低減させて、利用しやすい施設となるように補助ツールを作成します。

ツールは、紙媒体だけでなく、WEB上で閲覧可能な写真、動画を用意し、プログラム実施がスムーズに進むよう努めます。

#### ■ 施設利用の説明

##### ① 利用説明会・下見会

利用を希望される団体に対しては、説明会を開催して利用を促進します。また、下見を希望される方に対しても、出来る限りアテンドしながら施設内を説明します。

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (2) 苦情要望等への対応

**苦情対応の目標は“さらなるファンになっていただくこと” 苦情申出者の真意をみつけ、誠意ある対応を図ります。また、この経験は次の苦情未然防止につながります**

#### ■ 苦情対応の基本的な考え方

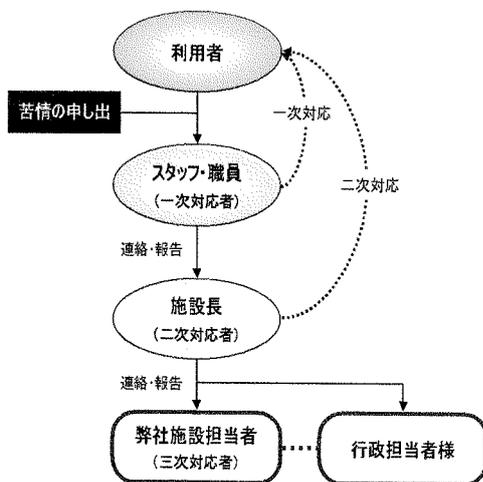
施設管理者側は、もっぱら苦情を未然に防止するため、最大限の努力を払うことが不可欠です。しかし、事前予測を立てどんなに対策を講じていても、何らかの不備・不手際等の理由により、利用者等から苦情は発生してしまいます。苦情処理において大切なのは、苦情申出者の本心が単に文句を言いたいだけではないのだということ、私どもが理解しなければならないという点です。苦情を申し出るのは、当施設への期待、あるいは当施設への強い関心の表れであるということが考えられます。私どもは、苦情申出者の真意をこのようにとらえ、これまで培ってきたノウハウを最大限に活かし、誠意ある対応をしていきます。

苦情申出者の方に納得・理解され、さらなるファンになっていただくことが苦情対応の目標

#### ■ 苦情への対応フロー(対処方法)

苦情が発生した際の基本フローに基づき対応し、内容を貴県へ報告します。  
苦情問題で大事なものは、発生を未然に防止する努力に加え、発生した際の適切な対応であると私どもでは考えています。

- ・説明は親切・丁寧・誠意をもって対応
- ・議論ではなく理解を得るような話し方
- ・迅速な解決に努める
- ・次への未然防止策立案に活かす
- ・苦情は行政に報告し情報を共有する



1.最後まで聞く	苦情は利用者の関心の高さ、逃げることなく最後まで聞く
2.原因を確認	①施設側の落ち度に起因 ②利用者に起因 苦情は①or②いずれかを判断
3.お詫び	事情をよく聞き、タイミングよく丁寧に詫げる
4.解決に向けて	苦情解決のため、さらに詳細な事情を聞く
5.原因調査	事情説明を元に、苦情発生の原因調査
6.改善に向けて	改善案の策定 苦情内容・改善内容の周知 再発防止への具体的アクションの実施
解決・改善の達成	* 以上1～6の内容・工程の記録

# 1 サービスの向上について

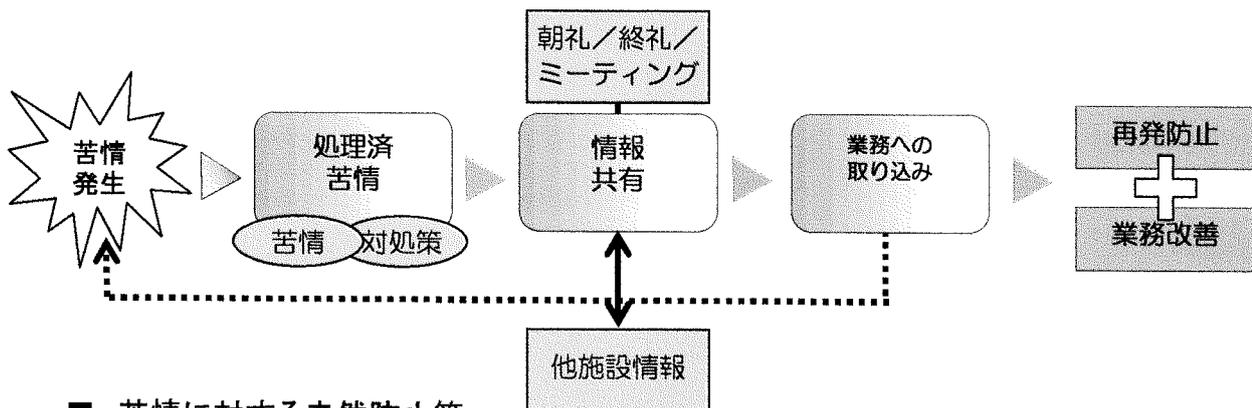
## 3 利用者への対応

### (2) 苦情要望等への対応

#### ■ 業務へのフィードバック

処理済の苦情対処内容は、今後の苦情対策として活用することで、同様の苦情再発の防止になります。私どもは発生した苦情やその対策内容を当施設の職員全員で共有することにより、再発を防止するとともに、業務改善に活用します。

業務へのフィードバックはもちろんのこと、提供するサービス内容へも反映させ、品質を向上させていくことで、その苦情は、苦情申出者以外の方々へも貢献できる「貴重な苦情」となります。



#### ■ 苦情に対する未然防止策

##### クレーム対応研修の実施

専門講師（ACAP講師等）を招き、クレーム対応研修を実施

##### 【研修内容】

- クレーム対応の成功例、失敗例
- お客様対応の姿勢と原則
- お客様情報の収集とフィードバック
- 苦情から改善へ、さらに運営活動へ反映

##### 施設内での情報共有

施設で発生した苦情は職員全員で共有することにより、再発を防止するとともに、業務の改善に活用⇒「苦情のフィードバック」

##### 他施設の苦情対処法の情報共有

多種多様な公共施設の指定管理者として、「苦情」対応から、その対処法までの経験を蓄積し、職員研修時の情報共有やロールプレイング等の訓練を受けさせることにより、同様の苦情再発防止や未然防止につながります。

定期的を実施する指定管理施設の施設長会議等において共有

##### セルフモニタリングによる未然防止

「指定管理者の業務品質はどのレベルに達している、利用者からどのように評価されているのか」ということを把握しておくことはとても重要。

サービス品質の向上や目標達成の可能性を高める利用者や指定管理者の良好な関係の継続につながります。

##### 外部運営委員会等でのモニタリング

第三者モニタリングともいえる「外部運営委員会」等による管理運営状況のチェックもまた未然防止につながります。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (3) 利用料金

##### 【利用料金（減免の基準含む）の設定とその考え方】

これまで(財)神奈川県ふれあい教育振興協会が、ふれあいの村を利用者の方々のために大切にされ素晴らしい運営をされてきています。当施設を利用する多くの方々はその運営方法を支持されているものと思われま

す。  
しかしこの度の管理運営者の変更等によって、一部の利用者に不安を生むことも若干懸念されます。

そういった状況下において私どもとしましては、値上げ等の利用料金を変更することは、あまり得策ではないと判断しました。このため、利用料金の変更や減免規定の変更は行わず、従来金額及び規定のままで運営していきます。

値下げにつきましては、将来的に検討していくつもりですが、安易な値下げは考えていません。なぜなら、良好な施設維持の低下に繋がり、利用者へのサービス品質を維持することが困難になるからです。それは利用者にとっても、望むべき形ではないと私どもは判断しています。

食事代は、現状の金額を維持し、食材・原材料の高騰をそのまま転嫁した安直な値上げをするのではなく、私どもの自助努力によってコストを吸収していきます。

##### 【利用料金等の設定】

施設使用料	1人1泊 大人300円、高校生200円、小・中学生100円 (日帰り利用は半額)
	※学齢に達しない方、65歳以上の方、は無料となります。
	※心身に障がいがある方は免除となります。
	※学校等での利用の場合、免除となる場合があります。
	受付時に窓口にて現金でお支払いください。

寝具リース代	1人1泊 50円
一部負担金	受付時に窓口にて現金でお支払いください。

リネン代	1人シート1枚 260円
	料金はリネン業者に後日お振込みください。

食事代	大人(中学生以上)	小学生	3歳～未就学児 (2歳以下無料)
朝食(6:50～8:30)	550円	450円	350円
昼食(11:30～13:00)	550円	450円	350円
夕食(17:00～20:30)	750円	650円	450円

## 1 サービスの向上について

### 3 利用者への対応

#### (4) 教育事業の実施

ア 施設の立地条件と施設の機能を活用しつつ、いじめ・不登校等の教育課題に対応した体験活動や野外体験活動の地域指導者及びボランティア養成のための主催事業の考え方について

#### ■ 不登校対策自然体験活動事業の考え方

[現在の子どもたちを取り巻く環境]

児童期の後期には子どもたちは友人関係を発展させ、心理的な依存の対象を親から友人へと移行して行きますが、昨今は大人が熱心に介入することが多くなり、子ども同士のグループが出来にくく、このグループを体験せずに成長する子どもも多いのが現状です。

そのため、子供だけのグループで遊びを考えたり、ルールを決めたりする機会もなくなり、失敗を恐れ、成功を求める傾向が強く、自身で決断することが出来なくなっています。

そのような子どもたちに対して、自ら考え、活動する機会を与える場としてこの事業は大変有意義であると考えます。

[体験プログラムの実施]

体験プログラムを実施することで、学校復帰のための社会性と仲間関係づくりを体感し、こころのエネルギーが満たされることを目的としています。

また、参加者の仲間との一体感を持って活動することにより、共感理解と達成感を味わってもらいます。

[プログラム内容例]

様々なプログラムによるグループ活動を通じて、自ら考え、協力しあい、アクションを起こすという行程を体験してもらいます。

○認知行動療法:

誰もが持っている考えや行動に焦点を当て、困った問題とと思っている事柄や状況に対応していくアプローチを行う。

○ソーシャルスキルトレーニング(SST):

社会性を身につける訓練

○構成的グループエンカウンター(SGE):

心と心のふれあいを通じて、本音を表現し合い、それを互いに認め合う体験

**不登校対策自然体験活動事業については、アクティオと星槎大学が緊密に連携し、事業を的確に実施していきます。**

アクティオ

ACTIO

星槎大学

星槎大学

学校法人国際学園・星槎大学は、同じグループの星槎国際高等学校やNPO星槎教育研究所等とともに、不登校や発達障がい児童等の幅広い研究・支援事業を、国内屈指の実績とネットワークで推進しています。

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

ア 施設の立地条件と施設の機能を活用しつつ、いじめ・不登校等の教育課題に対応した体験活動や野外体験活動の地域指導者及びボランティア養成のための主催事業の考え方について

#### ■ 不登校対策自然体験活動事業

##### [実施体制]

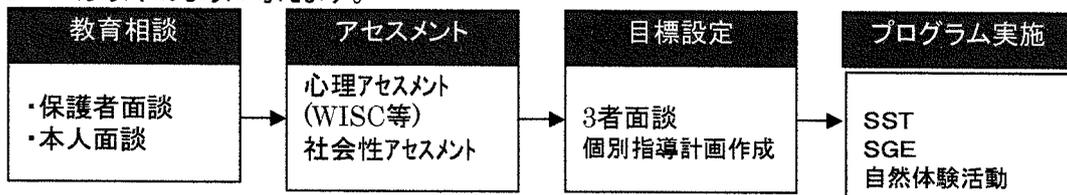
専門機関である学校法人国際学園・星槎大学と連携し、教育相談から教育プログラムの計画から実施までを行うものとします。

また、地域指導員やボランティアの参加を積極的に募り、地域と協働しながら事業を推進します。

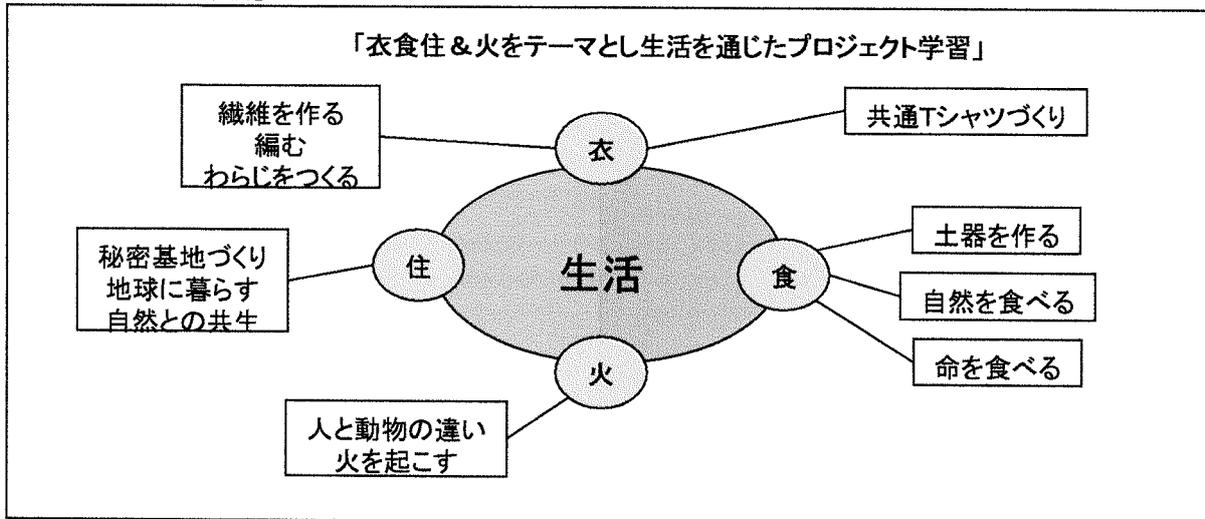
##### [プログラム実施の流れ]

不登校対策の自然体験活動事業の内容としては、子どもたちのグループ活動を通じて、「自ら考え、協力して、活動する」ことをベースにして、様々なプログラムによって事業を展開します。

実施のフローは以下のように考えます。



##### [自然体験活動例]



#### [不登校対策研修] (ご家族向けにも同じ内容の研修を行います)

当社は、いじめや発達障害で不登校になっている子どもたちに、スタッフ全員が対応できる体制をつくるために、星槎大学の不登校対策専門職員が中心となって下記のような研修体制をとります。

心理理解研修	対応研修	実地研修
不登校児の心理学 発達障害の理解 青少年期の体と心 等	基本的対応 褒め方叱り方 場面別対応例 等	現場研修

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

ア 施設の立地条件と施設の機能を活用しつつ、いじめ・不登校等の教育課題に対応した体験活動や野外体験活動の地域指導者及びボランティア養成のための主催事業の考え方について

対応	認知行動療法による対応	ソーシャルスキル トレーニング (SST)	構成的グループ エンカウンター(SGE)
目的	誤解や思い込みにより自分に対して不都合な認知をしてしまっていることを理解し、次に、その結果気分がすくれないという状況に陥るということを理解する。	社会集団へスムーズに参加するために、様々な場面においての適応力を身につけ、社会性を培い、対人関係を円滑に行うことが出来るようにする。	人間関係が希薄になり、自然に本音で表現する機会がもちにくくなっているため、エクササイズを実施し集団で本音の関わりを体験して心を育てる。
概要	誰もが持っている考えや行動に焦点を当て、困った問題とされている事柄や状況に対して対応していくアプローチ。うつ病の治療にも使われている。	共同作業・ゲーム・ワークシート等の活動を通じて、他人との関わり方を学ぶ。また、成功体験による自信の回復を図る。	ホンネを表現し合い、それを互いに認め合うことで、自分や他者への気づきを深め、人と共に生きる喜びや、自分の道を力強く歩む勇気をもたらす。
内容	①認知の偏りへの気づき。 ②行動の活性化による思考・感情・生理への働きかけを行う。 ③認知の再構成を行なう。	①インストラクション ②モデリング ③リハーサル ④フィードバック ⑤一般化	①自己理解 ②他者理解 ③自己受容 ④感受性の促進 ⑤自己主張 ⑥信頼体験

### ■SSTプログラム(例)

【目標】『楽しい場所』であることを印象つける。また、『自分が認められている』という気持ちを与え、とにかく自信を持たせる。

《児童》

【テーマ】

言語の表現力

語意の能力を高める

自分の容姿を認識する

仲間の容姿とを区別する

【進行】

- 挨拶(こんにちは)
- 今日の約束発表
- 開始の挨拶[児童](よろしくお願ひします)
- 言葉遊び 『あいうえお作文』  
まず、スタッフがホワイトボードに例題を書いて説明する。  
例)いぬ い…いつも元気な ぬ…ぬいぐるみみたい  
犬を説明する文を作ってもらおう。  
手始めに「ねこ」で練習してもらって、全員に発表させる(文を指摘)。  
その要領で、自分の名前を使って自分を説明する文を作る。  
一人ずつ発表してもらおう。  
次に自分の好きなもの一つを選び、それを説明する文を作って発表。  
(時間があつたら…)
- ゲーム『フルーツバスケット～容姿バージョン～』  
人数分から一つ引いた椅子の数を準備して、中に向けて円形に設置する。そして、児童にルールを説明する。  
ルール 例)最初の鬼「服に青色が入っている人！」(基本一見目、内面)  
当てはまる児童は立って違う席に移動する(左右隣りを除いて)。椅子に座れなかった児童が次の鬼。
- シールで表彰  
本日の最優秀賞はフルーツバスケットで一回も鬼にならなかった人、シール3つ。他の人はシール2つ。
- 約束が守れたかどうかを確認する。(Oor×)

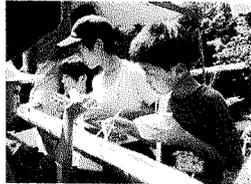
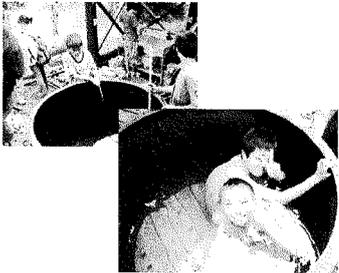
3 利用者への対応

(4) 教育事業の実施

ア 施設の立地条件と施設の機能を活用しつつ、いじめ・不登校等の教育課題に対応した体験活動や野外体験活動の地域指導者及びボランティア養成のための主催事業の考え方について

■プロジェクト学習の例

生活の中に、あるいくつかの気付きを感じてもらえるよう、プロジェクト学習を実施します。

事業名	目的・内容等	実施時期・回数
<p>Project 学習①</p> <p>みんなで 「森に秘密基地 を作ろう！」</p>	<p>目的: プロジェクトを通じて、企画を考え、協力して、実行に移す。コミュニケーション力、仲間意識をたかめる。</p> <p>内容: グループごとに分かれ、自然の素材を活用し自分たちの基地をつくる。設置場所や素材を検討する</p>	<p>夏季～秋季</p> 
<p>Project 学習②</p> <p>水のめぐみ 「流しそうめん 体験」</p>	<p>目的: プロジェクトを通じて、企画を考え、協力して、実行に移す。コミュニケーション力、仲間意識をたかめる。</p> <p>内容: そうめんをゆでたり、薬味の収穫、竹の加工などを準備し、流しそうめんをみんなで交代しながら食べる</p>	<p>夏季 費用: 300 円</p> 
<p>Project 学習③</p> <p>満点の夜空で ドラム缶風呂 を体験！</p>	<p>目的: プロジェクトを通じて、企画を考え、協力して、実行に移す。コミュニケーション力、仲間意識をたかめる。</p> <p>内容: 自然の中で夜空を見上げながらの入浴を体験する。火起こし、水入れなど協力して行ないます。</p>	<p>春・夏・秋</p> 
<p>OUTDOOR</p> <p>火起こし体験</p>	<p>目的: 人と動物との違いを火起こし体験で再確認し、「考えること」の意味、人間としての自分を考えるきっかけとします。</p> <p>内容: 石と木を使った原始的な方法で火を起こします。</p>	

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

ア 施設の立地条件と施設の機能を活用しつつ、いじめ・不登校等の教育課題に対応した体験活動や野外体験活動の地域指導者及びボランティア養成のための主催事業の考え方について

■不登校対策プログラム 不登校対策に以下のようなプログラムを行っていきます。

不登校対策事業		プロジェクトを通じて、企画を考え、協力して実行します。コミュニケーション力、仲間意識を高めます。	
日帰り事業(年間14回/計190人) 各回15人			
日帰り事業① みんなで「森に秘密基地を作ろう！」	1日×2回	グループごとに分かれ、自然の素材を活用し自分たちの基地をつくります。設置場所や素材を検討します。	実費
日帰り事業② 「流しそうめん体験」	1日×2回	そうめんをゆでたり、薬味の収穫、竹の加工などを準備し、流しそうめんをみんなで交代しながら食べます。	実費
日帰り事業③ マスのつかみどり	1日×2回	近くの川でマスのつかみどりを体験します。	実費
日帰り事業③ 共通Tシャツづくり	1日×2回	自然の染料を使って、みんなで共通のTシャツをつくります。	実費
日帰り事業④ 土器をつくらう	1日×2回	もともとシンプルな方法で土器を作ります。	実費
日帰り事業⑤ わらじづくり体験	1日×2回	わらじを丁寧に作ることで、昔の暮らしを体感します。	実費
日帰り事業⑥ 森の生活	1日×2回	森の中の食材を探ってきて、なんとかそれを料理して食べます。	実費
1泊2日事業(10回/計260人) 各回26人			
原始生活 ちよこつと体験キャンプ	1泊2日×3回	火起こしと野外料理、ドラム缶風呂を体験するキャンプ。	実費
初めてキャンプ	1泊2日×3回	キャンプを初めて体験する小学生のために、簡単なバーベキューとテント作りを学びながらのキャンプ体験。	実費
自分を語ろう	1泊2日×3回	キャンプファイヤーの火を見ながら、自分のこれまでの振り返って自分を語り、みんなの話も聞いて、それぞれの立場を考えていきます。	実費
ウォーク&ピバーク	1泊2日×1回	キャンプ地まで歩き、そこでテントを張る。	実費
2泊3日事業(2回/計30人) 各回15人			
縄文生活 体験キャンプ	2泊3日×1回	縄文土器づくり、縄文人の食べたメニューをつくり、マスをつかみどりし、森からキノコをとって食べる。縄文生活を体験する。	実費
キャンプ	2泊3日×1回	家族で参加するキャンプ。親子のコミュニケーションをとるプログラムも。	実費
4泊5日事業(3回/計30人) 各回10人			
ワンパクふれあいキャンプ	4泊5日×3回	近隣の施設に出かけたり、森林ウォーキングをしたり、料理をしたり、虫を捕まえたり...ゆったりとした時間が過ぎるキャンプです。	実費

# Ⅰ サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

#### イ 野外体験活動の推進に向けた考え方について

#### ■活動プログラム

登山・ハイキング			
明神ヶ岳コース	4.5h～	ふれあいの村～大雄山最乗寺～明神ヶ岳の往復コースですが、箱根側の下山も可能。	無料
道了尊コース	1.5h～	樹齢400年以上の杉林を歩くコース。	無料
ウォークラリー・オリエンテーリング			
ウォークラリー① 村内コース	1h	村内の散策時を使ったコース。	無料
ウォークラリー② 林間コース	1.5 h	村周辺の林を通るコース。 村内コースの拡大版。	無料
ウォークラリー③ 里山コース	1.5 h	四季の自然が楽しめる里山のコース。	無料
ウォークラリー④ 最乗寺コース	2.5 h	「道了尊」の名で親しまれ、樹齢400年以上の杉林や鉄下駄などもある、足柄路再発見コース。	無料
ウォークラリー⑤ 天狗のこみちコース	2 h	大雄山駅から村までを歩き、神社や最乗寺参道を通る、足柄の郷土文化の匂いを感じるコース。	無料
道の駅	45分～	大雄山駅から村までの、歩く道の途中にある「駅」の課題を解く、入村時向きのコース。	無料
ちびっこゲームウォーキング	50分～	村内を散策しながら、発見・探検を求めたコース。	無料
写真オリエンテーリング	1h～	コンパスを使わず、また常設ポストの代わりに写真を利用した簡易オリエンテーリング。	無料
ネイチャー			
ネイチャーハント	1h～	散策しながら自然物を探します。学校や自宅周辺との環境の比較をすることもできます。	無料
森のビンゴ	1h～	より手軽に自然を感じるために、「遊び」の要素を取り入れた方法です。	無料
自然体験ゲーム	1h～	自然と触れ合うきっかけづくりが行えます。	無料
足柄グリーンアドベンチャー	2h～	ポイントラリー形式で取り組む事で、遊びながら自然への興味関心を高めます。	無料
環境			
天体の観察	1h	双眼鏡や星座早見盤などを使い、星座の観察や月の観察ができます。	無料
野鳥観察	1h	森にすみ、毎日さえずりを聞かせてくれる野鳥を双眼鏡でさがします。	無料
植物観察※	2h	ふれあいの村敷地内及び周辺にて四季折々の自然の表情をカメラに収めたり、図鑑で調べたりします。	無料
視聴覚活動	1h～	自然関係の書籍・ビデオソフト等で観察に出かける前の準備をどうぞ。	無料

# Ⅰ サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

#### イ 野外体験活動の推進に向けた考え方について

里山(季節限定)			
収穫体験	1.5h~	ブルーベリー、サツマイモ、みかん、サトイモ等を近隣農家の協力により、畑に足を運び、土に触れて、収穫します。	実費
どろんこ体験	2h~	近隣農家の休耕田を借り、文字通りどろんこになりながら、土に触れ親しむ体験です。	実費
マスカミ	2h~	ニジマスのつかみどり体験。	実費
ナイト			
ナイトハイク	1h~	屋間では聞くことのできない鳥や虫などの声や夜空を観察しながらの散策です。	無料
ふくろうビパーク	1h~	夜の森の中で一人で時間を過ごし、その中で何を見、感じ、体験したかを表現します。	無料
キャンプファイヤー	1h~	火を囲んで仲間との静かな語らいのひと時をお過ごしください。	有料
キャンドルファイヤー	1h~	キャンプファイヤー室内版。研修活動のまとめとしても活用できます。	有料
冒険・探検			
火起こし	45分~	3人1組で器とロープを使い、野外炊事の火を起こします。	無料
探検地図づくり	1.5h~	テーマを決め班ごとに村内を調査・探検し、探検の結果を発表し合います。	無料
秘密基地づくり※	2h~	「すみか小屋づくり」の発展版で、村内で拾える自然材のほかに、ロープやわらなどを用意しておき、秘密基地を作ります。後片付けも自分です。	無料
野外炊事			
うどんづくり	2.5h~	「こねる、伸ばす、切る、ゆでる」をみんなで体験できます。幼児は大人の補助が必要です。	有料
そばづくり	2.5h~		
ねじりパン	2.5h~	パン生地を竹に巻きつけ、たき火で焼き上げます。	有料
バウムクーヘン	2.5h~	青竹を芯にして生地を何層にも重ねていきます。	有料
石窯ピザ	2h~	生地も自分たちで作ってトッピングし、石窯で焼きます。	有料
縄文人になろう	3h~	縄文時代の土器と縄文食をつくって、縄文時代の暮らしを学びます。	有料
クラフト			
自然材・間伐材のクラフト①自由クラフト	1.5h~	村内で拾えるドングリや、工作教室等にある端材などを利用して作品を作ります。	無料
自然材・間伐材のクラフト②ペンダント	1.5h~	間伐材の輪切りと金具(ペンダントはひも)のセットと、村内で拾えるドングリなどを利用して作品を作ります(有料)。	有料
自然材・間伐材のクラフト③キーホルダー	1.5h~		有料
自然材・間伐材のクラフト④ブローチ	1.5h~		有料
木のクラフト①マイ箸づくり	1.5h~		箸用の木材を購入し、クラフトナイフで削って作ります(有料)。
竹のクラフト②竹とんぼ	1.5h~	ある程度、加工済みの竹をクラフトナイフで削って作ります(有料)。	有料

# Ⅰ サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

#### イ 野外体験活動の推進に向けた考え方について

焼き板※	1.5h	木の板の表面を焼き、たわしで磨き、木目をきれいに出した後、絵や字を書きます。	300円
七宝焼き※	2h	色の配色を考えて焼き上げます。	450円
万華鏡※	1h	作り方を覚えれば案外カンタン。	300円
切り絵※	2h	お気に入りの写真を使って黒紙を切ってつくります。	100円
勾玉※	2h	古代のアクセサリーの勾玉をつくります。	300円
はんこ作り※	2h	作成キット使用。	650円
創作うちわ※	2h	好きな絵を描いてうちわを手作り。	300円
ピクチャーパズル※	2h	好きな絵や写真を使ってパズルを制作。	300円
プラ板※	1h	プラ板に絵を描き、マイタッグをつくろう。	600円
紙飛行機※	1h	いろいろな紙飛行機をつくり、高い場所から思いっきり遠くに飛ばそう。	350円
ゲーム			
ディスクゴルフ	2.0h～	フライングディスク(フリスビー)を使って行う、ゴルフに似たルールのゲームです。	無料
森の人生ゲーム	2.0h～	一枚の地図を手掛かりに、村内に隠されたカードを探し、その指示に従いながら問題を解いていきます。	無料
足柄の秘宝	2.0h～	仲間づくりをねらいとしたゲームを村内に設置し、グループで取り組みながら、仲間づくり、チームづくりを高めます(事前準備を要します)。	無料
チャレンジ野外ゲーム	1.5h～	キャッチング・サ・スティック、グループ・ハンパー・ダンス、ロープジャンピングの3種目があります。	無料
チャレンジ室内ゲーム	1.5h～	団体戦または個人戦の、室内でできるゲームをそろえました自由に組み合わせてチャレンジしてください。	無料
イニシアティブゲーム	1.5h～	グループで話し合いをしながら、いくつかの課題をクリアしていく活動です。	無料
コミュニケーションゲーム	1.5h～	ゲームを通して相手のことを少しずつ理解していく、人と人との絆を深めるゲームです。	無料
昔遊び	1.0h～	昔から子どもたちに楽しまれてきた伝承遊びも多くの「技」があり、意外と難しいものです。	無料

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

#### イ 野外体験活動の推進に向けた考え方について

#### ■主催事業

当社提案の主催事業			
わいわい子ども塾	年間5回	年齢の違う仲間同士が助け合いながら、年間を通して自然体験や宿泊体験を行います。 ①出会いと仲間づくり ②宿泊自然体験 ③ふれあいの村宿泊体験 ④農作業体験 ⑤修了式	全5回で 15,000円
どろんこ芋掘りと芋鍋クッキング教室	2h	周辺の農家と提携し、芋掘り体験と、掘った芋を使って芋鍋を作ります。	実費
ファミリーキャンプ	1泊2日	小学校低学年～高校生までの子どもを持つ親子による参加で、家族でキャンプを楽しみます。初めての方にもわかりやすくテントの設営や野外料理の方法などを伝授します。	年1回 1人3,000円
夏のロマン！ギリシャ神話と星座鑑賞	夜間2時間	都会では見れない満点の星空を、単に星座の名称や位置を覚えるだけでなく、エピソードも織り込みながらのロマンあふれる星の観賞会です。	無料
触れて学ぶ川の水生生物と川遊び	1日	メダカぐらいしか知らない川辺の生きものについて、生態や採集の仕方も含めて、川の中に入って学ぶ体験学習屋外教室を開催します。	500円
雪のかまくらづくりとチーズフォンデュ	1日	最近では雪がふると学校の校庭も使用不可になるところもあり、思い切り雪であそぶ体験をします。かまくらづくり、雪合戦、そりなどで遊んだ後、かまくらで熱々のチーズフォンデュをいただきます。※天候によってプログラムを変更します。	500円
ボランティア養成講座	適宜	協力してくれるボランティアに、指導者として必要な知識と体験を伝授します。安全であることを最優先した危機管理教室です。	無料
子どもエコクラブ 足柄の森の元気を調べる	毎月1回	子どもエコクラブを発足させ、毎月定期的に、森林の調査を行い、エコに関心を持ってもらいます。最終的には、報告書をまとめ、「子どもエコ博士」号を授与します。	1年で 2,000円
「宇宙からの謎の物質 ウーブレット」	1.5h	子どもたちは目の前にある不思議な物質「液体なのにつかむと固体になったり、強くたたくと硬い物質になったりする物質」が何かを、考えたり実験したりしてつけていく実験教室。	500円
ぼくらはみんな生きている～♪	1.5h	ミミズやダンゴムシなど土の中にすんでいる虫を拾ってきて、ダンゴムシリリースを開催したり、土の性質を調べたりします。	無料
ぼくらの図鑑作り	2.5h	施設周辺の様々な生き物や植物を集めて自分たちだけのオリジナル図鑑作り、絵や写真を撮り、特徴や採集した場所を記述していきます。最終的には1冊の本へ。	無料

# 1 サービスの向上について

## 3 利用者への対応

### (4) 教育事業の実施

#### イ 野外体験活動の推進に向けた考え方について

継続する従来の主催事業			
森の原始体験 キャンプ	2泊3日/年1回	小学生を対象に、異年齢集団のグループを構成し、初歩的な野外活動スキルの習得をはじめ、様々な自然体験を通して、子どもたちの生きる力やコミュニケーション能力の向上を図る。	7,000円
チャレンジキャンプ	4泊5日/年1回	中・高校生を対象に、異年齢集団のグループを構成し、体力に応じた自然体験活動にチャレンジすることにより、仲間とともに達成する喜びを通して人間的な成長を図り、次世代のリーダーを育成する。	18,000円
ジュニアエコ キャンプ「足柄」	1泊2日/年1回	小・中学生を対象に、自然環境をテーマとした体験活動を行い、自然の恵みや豊かさ、大切さを理解するとともに自然に感謝する心を育む環境学習を推進する。	4,000円
バリアフリー キャンプ「足柄」	日帰り	障がいのある子どもの余暇活動を充実させるために、豊かな自然環境や活動プログラムを生かし、日常生活では味わえない感性や感覚を養うとともに、親子、参加者同士の交流と心身のリフレッシュを図る。	3,000円
米作りと 里山体験ツアー	①田植え2日 ②稲刈り2日	季節の農業体験(田植え・稲刈り)を通して、農業・自然の恵みや環境・食に関する理解を深めるとともに、参加者と地元の生産者の方々との交流を図りふれあい活動を推進する。	各4,200円 ※未就学児 3,500円 ※3歳未満 無料
たき火でクッキング	年4回	家族の自然体験活動及び冬期の利用促進を推進するため、季節に合わせた活動を中心に、親子、家族同士の交流を深める。	各1,000円
森の大地祭	年1回	自然豊かな環境を生かし、近隣の自治体・施設や団体等と連携を図りながら、さまざまな体験活動を提供し自然や人とのふれあいを深める。	無料
里山ガイド養成講座	1泊2日/年4回	自然体験活動を通して里山の自然環境保全を行うとともに、自然のつきあい方や先人の教えを学び、里山の重要性等について次世代に伝えるガイドを養成する。	各6,000円
自然体験活動 教員研修講座	1日	県立総合教育センターと共催し、県内の教員を対象に自然体験活動を通して、豊かな心とよりよい人間関係を育むための指導について理解を深める。	無料
神奈川県事業への参加			
ファミリー・コミュニケーションの日 活動		毎月第1日曜日のファミリー・コミュニケーションの日には、無料プログラムを用意します。	

※これまで行ってきた主催事業に関しては、基本的には継続する予定ですが、事業内容を精査し、利用者の意見等もお聞きして、検討させていただきます。

# 1 サービスの向上について

## 4 安全管理について

### (1) 日常の安全管理について

ひやりハット運動、お声掛けの徹底、利用者への意識喚起等を実施するとともに、防犯グッズの設置による視覚的予防効果も図ります。

利用者の安全・安心を確実に担保するには、「平時に設定された合理的な担保策」と「有事に備えた訓練の実施に従った冷静沈着な対応措置の実践」という両側面での的確な配慮が必要です。予防安全とは日常の運営に関しては危険と思われる部位、設備、業務を徹底的に洗い出し、事前に手当てを済ませておくという考え方で、次項の緊急時対応などの対策に関しても同様に、もし起こった場合の危険要素、被害レベル、対応準備策、訓練、資格研修・取得などを、丹念に着実に履行しておくことを意味します。

また、当施設の性質上、宿泊利用されることや、それに伴うキャンプファイヤー等の火を扱う機会があること、野外活動の実施などという点からも、よりきめ細やかな対応が必要です。

私どもは長い運営経験を通してこれらのことを重要視し、日頃からの予防安全策が十分に練りこまれ、それらに従った着実な対応が非常事態発生の際、発揮出来る運営を行っているかどうかということに気を配りながら、利用者にとって安全・安心が確実にヘッジされた運営を的確に行っています。

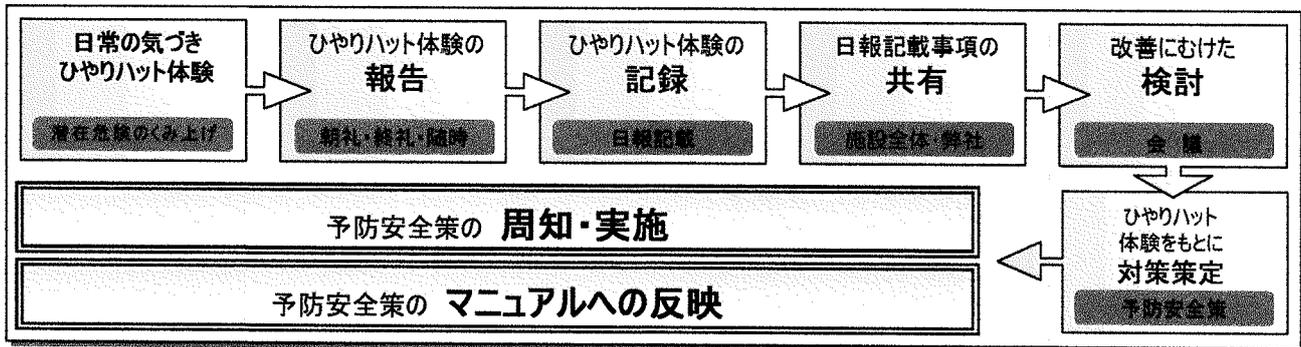
### ■ 予防安全のため「ひやりハット運動」を実施

私どもは日頃の「ひやりハット」体験がいかに大事故の前兆であるかということを重く受け止めています。小さな「ひやりハット」体験に、胸をなでおろして終わりにしてしまうのではなく、きちんと収集して対応策を講じていくという地道な積み上げが、大事故を防ぐための大きな効果をあげるのです。このため、これまでスタッフミーティングで勉強するなど職員全員で「ひやりハット運動」を徹底して行っています。

#### 「ハインリッヒの法則」

ひとつの大事故の裏には29件もの「軽い事故」が潜んでいることを指摘しています。さらに同法則では、そのまた奥には、300件位の「ひやりハット」体験があるものだということです。このことを当施設に当てはめると、当施設職員の300回のひやりハット体験が29回もの「軽い事故」になり、そしてその時には「1件の大事故」が起きることになるのです。

ひやりハット運動による予防安全策策定・マニュアル化への業務フロー



具体的には、職員全員がひやりハットしたこと・ハットしたことを朝礼・夕礼で報告したうえ、日報に記録します。職員全員がこれらの情報を共有し、責任者のもとでミーティングを実施し、改善・対応策を講じます。それを運営管理マニュアル等へ反映させていくことで、マニュアルの継続的改善を図っていきます。また、管理者研修の一環として施設敷地内及び周辺の危険箇所の再確認や館内避難経路図・サインの見直し等を実施していきます。

<b>予防安全策 事業実施 の判断基準 を策定</b>	<b>参加者 について</b>	健康状態等の確認: 事前および当日の確認 安全状況の確認: 事業開始前・終了時・実施中の点呼等による確認
	<b>実施場所 について</b>	安全確認: 実施場所における危険な部位・要因の確認 天候等気象要因の確認: 気象庁の予報を参考にし、注意報や警報をもとに計画の実施・中止・変更等を判断 疫病等の確認: 感染症等の発生状況の確認

# 1 サービスの向上について

## 4 安全管理について

### (1) 日常の安全管理について

#### ■ 防犯・防災の訓練・研修を確実に実施

訓練・研修の実施や、事故や災害発生時を考慮した施設運営は予防保全の観点からとても重要です。講習の様子緊急事態が発生した際、迅速かつ的確な対応ができるように各種訓練を実施しています。また、必要に応じて公的機関による研修を受講することにより、専門的知識を取得し、安全性の向上に努めます。

訓練の種類		実施回数	参加者	訓練指導者
総合訓練	消火訓練	年2回実施	全職員、利用者等	危機管理責任者
	通報訓練	年2回実施	全職員	危機管理責任者
	避難訓練	年2回実施	全職員、利用者等	危機管理責任者
その他の訓練		適宜(月初朝礼等)	全職員	危機管理責任者



講習の様子



講習の様子

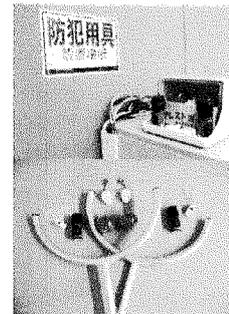
緊急時に最優先すべきことは利用者の人命に関わる事態です。所長には消防法に基づく甲種防火管理者資格取得者を配置しています。職員以下には普通救命講習(AEDの実務講習含む)の受講を必須とし、緊急時の的確な対応、技術を習得させた上で配置します。

#### ■ その他の具体的な取り組み

アクティオならではのこんな取り組みも！

##### 防犯用品の整備

万が一の犯罪発生に対応するための防犯用品(サスマタ、ホイッスル、催涙スプレー等)を当施設に整備し、本社の設備担当者が取り扱い説明を行っています。これらの防犯用品はただ保有するだけでなく、利用者の見える位置に設置しておくことが極めて重要です。犯罪の抑止力になるからです。



施設への設置例

##### 利用者への意識喚起と参加促進

上記のように、犯罪が起こりそうな環境をあらかじめ改善しておいたり、予測する犯罪への対症療法的な備えに対して実効をあげるためには、施設管理者側だけがこれを実施するのではなく、利用者への意識付けが重要です。私どもは、利用者に対し盗難や暴力を未然に防ぐためのルール等を施設内に貼付するなどして、利用者の防犯注意を喚起していきます。



防犯意識を喚起するサインを貼付

##### 施設の衛生管理

人びとが集合する所、衛生管理もまた欠かせません。私どもは施設の衛生管理を徹底し、清潔で安全な施設管理を行います。  
 ・施設内の温度、湿度、換気、採光などの環境に配慮します。  
 ・清掃や消毒薬品は使用リストを協力企業から提出させ、管理します。  
 ・手洗いやうがいを徹底します。



洗面所に衛生的な石鹸を設置

##### 災害用自動販売機の設置

障がい者や高齢者に配慮したユニバーサル型自動販売機や災害時対応として、災害対応型の自動販売機を設置します。災害時に、水道水供給がストップした場合、自動販売機の飲料を無償提供し、緊急対応します。

# 1 サービスの向上について

## 4安全管理について

### (2) 緊急時の対応について

#### ■ 緊急時における基本的な考え方

神奈川県防災計画に準じた危機管理計画を作成し、当施設職員に周知徹底を図ると共に、危機管理体制の構築を行います。災害等の危機発生時には、この計画・体制のもとで、全従事者がすばやい初期対応と利用者の安全確保を最優先に行動し、関係機関への報告・連携により、被害拡大防止に努めます。管理責任者には甲種防火管理者講習の受講を義務付け、自衛消防隊組織の編成及び緊急時における役割の明確化を徹底します。また、開館時間中の安全管理・対応のみならず、万が一の災害発生時の避難サポートは二次災害を防ぐ為にも必要不可欠であると考えます。

足柄ふれあいの村は神奈川県の公共施設であることから、地域レベルの災害対応サポート役として、人命や財産に関わる被害が少しでも軽減できるよう、公的な組織やボランティアに協力して活動・支援を行ないます。

平時の訓練に基づき確実な対応を実行します。

#### A)緊急時対策

どんなに、予防処置をして臨んでも完全な対策はありえないものです。万が一の事故・災害が発生してしまった際の対応とその連絡体制は、事前に整えておき、これを職員全員に周知徹底しておかなければなりません。私どもは緊急事態発生時に重要なことは主に以下の4点であると考えています。

伝達連絡網の明確化

身の安全の確保

関係機関からの指示

避難場所の指定

具体的には、①安全管理体制に示した(2)応急対策の組織・体制・連絡網に基づき、以下のような体制で緊急時の連絡・対応をとり、利用者等の身の安全を図りながら、関係機関からの指示を受け、人々を避難場所に誘導し、被害を最小限に食い止めるよう努めます。

#### B)復旧・復興対策

復旧・復興対策としては、主に以下の3点が重要であると考えています。

二次被害の防止

各種保険の適応

関係機関からの指示待ち

#### ■ 具体的方策

#### A)緊急時対策

一般的に起こり得る緊急事態例として利用者の事故や急病等への具体的な対応の仕方を以下に示します。発生した事態に応じて施設責任者や職員は応急処置を行なうとともに、関係官署や救急病院へ通報し出動を要請します。これは、私どもが作成する当施設の危機管理マニュアルに記しています。

#### ①災害・事故発生時の連絡網とその連絡手順

緊急事態発生時には、危機管理責任者(所長)を中心とした事態に即した合理的かつ実効性ある安全管理体制を構築した上で、緊急事態の対応にあたります。

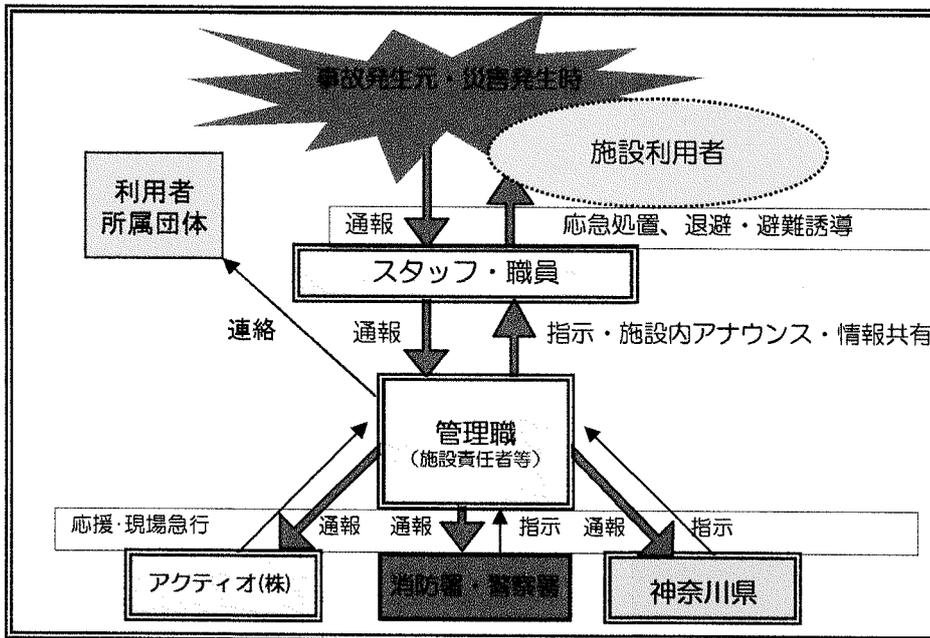
# 1 サービスの向上について

## 4安全管理について

### (2) 緊急時の対応について

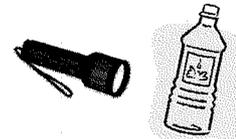
1. 通報・応急処置	事故・災害発生元からの通報を受けたスタッフ・職員は通報者に対して簡易な応急処置をとった うえ、施設責任者などの管理職者へ通報します。
2. 判断・指示・情報共有	スタッフ・職員から通報を受けた管理職者は、状況を瞬時に理解し判断し対応指示を出すと共に、 スタッフ・職員全員に情報を共有させます。なお、緊急時の場合は、速やかに避難誘導指示 を出して対応します。情報を共有したスタッフ・職員全員が誘導員となり、利用者を安全な場所 へ移動させます。 * 私どもの職員やスタッフは、利用者第一でその安全を守ることを、平時に十分な訓練を受け ているため、これを強く認識しています。また、施設責任者等の管理職者や職員は救急救命講 習を終了した者であるため、このような事態に際しての高い対応能力を保有していますので、安 心して指示に従っていただけます。
3. 関係機関への通報	消防署・警察署への緊急通報はじめ、貴県ご担当者への通報を速やかに行います。また、弊社 施設専任担当者へも連絡を取り、本社との協力体制で臨みます。
4. 関連機関からの指示	通報した貴県や消防署等の関連機関からの指示を得た場合はこれに従い、管理職から、速や かに施設内指示を出します。

《災害・事故発生時の対応及び連絡手順》



#### 災害時等の備蓄

ふれあいの村は宿泊施設を有する施設であり、夏休み等には多くの青少年を中心とした利用者が長時間にわたり滞留されます。そんな中で災害等が発生した場合の利用者への緊急時対策として、当施設独自で非常用食糧などの「備蓄」を行いません。



\* 災害発生時には貴県担当者の指示に従い、緊急時対応にあたっていきます。

(休日・夜間などの緊急時にも連絡が可能な貴県担当者の連絡先を事前に確認しておきます。)

利用者の事故やケガ、感染症等に対しては、事態に応じて危機管理マニュアルに基づき、所長以下職員が関係所管緊急連絡網及び当施設管理業務緊急連絡表を作成し、応急処置を行うと共に関係官署や救急病院へ通報し出動を要請します。

なお、災害別に緊急時対応手順表を作成し、緊急連絡先リストとともに危機管理マニュアルへ記載しています。

# Ⅰ サービスの向上について

## 4 安全管理について

### (2) 緊急時の対応について

#### B)復旧・復興対策

##### ①危機発生後の二次災害の防止、各種保険の適応

二次被害の防止策	起きてしまった事故等の被害を最小限に食い止め、二次被害発生を抑制するため、建物や火器設備等の点検を行います。
各種保険の適応 手続き	各種災害・危険により、事前にかけていた保険の中から、該当する保険を選び出し、手続等の対応を速やかにはかります。
関係機関からの指示	災害の種類や規模等により当該施設が閉鎖されたり、利用の制限を受けたりする場合は関係機関からの指示を待つて再開等の準備を行います。

#### ■ 指定管理者業務に則した包括型独自保険への加入

指定管理業務にかかるリスクに対し適切に対応するため、私どもは独自の個別型指定管理者保険の開発に成功しています。

指定管理者賠償責任保険

保管動産損壊リスク保険

レジャー・サービス施設費用保険

行事参加者傷害者保険

現金リスク保険

を包括契約しており、私どもが管理する施設での安全管理責任下において発生しうる多様なリスクを担保した画期的な保険です。

全国で始めて指定管理者の保険に加入し、利用者の有ってはならない万が一に備えています。保険料金は、当然ながら一般的なものよりも若干高くなりますが、様々な面においてより厳密なリスク管理が可能となり、管理瑕疵の部分においては、第三者、管理財物共に補償が可能となっています。他に例のない安全が担保されたスキームで「公の施設」に携わる責任を忠実に、そして確実に果たしていきます。

なお、貴県が提示する補償内容

対人 1名 20,000,000円  
(1事故 100,000,000円)  
対物 5,000,000円

は満たしています。

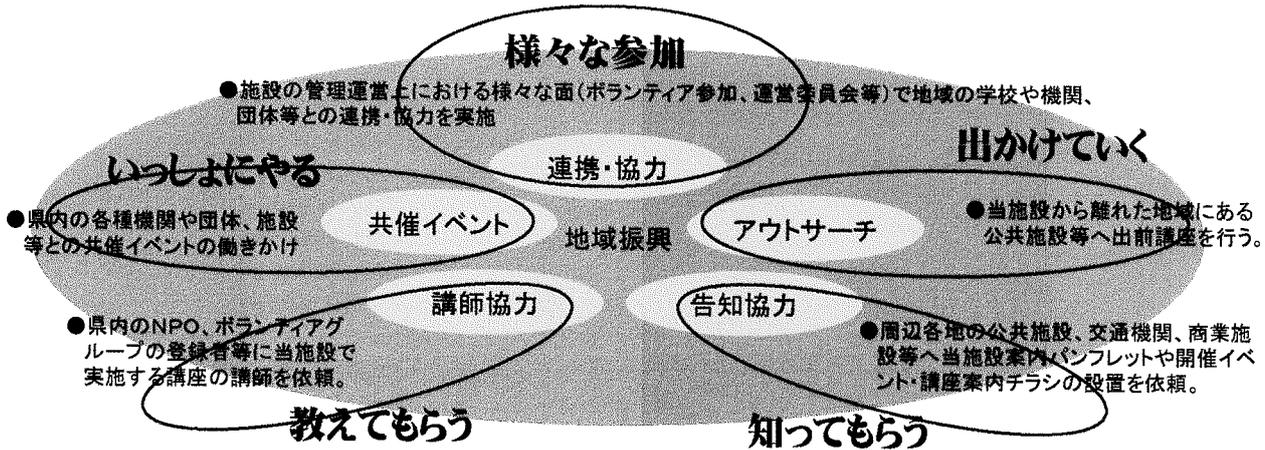
# サービスの向上について

## 5 その他

### (1) 地域との連携

公共施設が単体でその機能など施設価値を向上させるには自ずと限界があります。諸団体・諸機関、諸施設等と連携することにより、相乗効果が生み出され、地域全体の魅力度やブランド力が高まり地域振興へ寄与できるものと考えます。

地域連携の概念図



弊社は、これまで地域に根ざした施設となることの重要性を鑑み、様々な方々が参加できる講座・教室等の事業や自主イベントを開催してきました。何と云っても多くの方々に施設を利用して知っていただくことが重要であるからです。

そのためには上図のように様々な機関や人々と連携・協力を図ってきました。

当施設においても地域住民の方々や、公共施設、学校や機関などと連携していく予定です。

地域連携の行動指針

	共催イベント いっしょにやる	講師協力 教えてもらう	告知協力 知ってもらう	アウトリーチ 出かけていく	連携・協力 様々な参加
連携先	<ul style="list-style-type: none"> <li>他の公共施設</li> <li>学校・大学等の教育機関</li> <li>企業/商業施設</li> <li>他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民、</li> <li>ボランティア活動団体</li> <li>専門家(教育機関、民間企業他)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他の公共施設</li> <li>学校・大学等の教育機関</li> <li>企業/商業施設</li> <li>交通機関</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他の公共施設</li> <li>学校・保育園等</li> <li>企業/商業施設</li> <li>他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他の公共施設</li> <li>学校・大学等の教育機関</li> <li>企業/商業施設</li> <li>地域住民 他</li> </ul>
連携内容	施設単独では実施が困難なテーマのイベントを、互いの強みを活かして 実行する。	施設で実施する講座等の事業に講師となって参加し、その力を発揮してもらう。	施設の案内パンフレットや講座・イベント等の案内チラシ等を配布し、貼付または設置してもらい告知協力してもらう。	施設で実施している講座等を当施設から他の場所(施設等)へ出かけて行って行う『出前講座』を実施する。	ボランティア活動への参加、利用者による運営委員会への参加、インターンシップとしての参加、等当施設への多様な参加の仕方をしてもらう。
目的	互いの力を発揮して、相乗効果を得ることにより、有益な内容を提供することが狙い。	施設側が自前で提供するだけでなく、地域の「一芸に秀でた方」に参加してもらうことで、施設がより地域に根を張ること。	県内のより多くの場所で、当施設がどんな施設で何を実施しているのかをアピールするとともに、協力先との顔の見える関係を築くことも狙い。	当施設から離れた地域へ、「出前講座」を継続的に行うことで、立地上の問題を少しでも解消するとともに、認知してもらうこと。	当施設を、さまざまな人々のニーズに対応して利用してもらうことにより、より利用価値を上げ、地域にとってなくてはならない施設となるため。

## Ⅰ サービスの向上について

### 5 その他

#### (1) 地域との連携

##### ■ 地域や関係機関、ボランティア等との連携についての基本的な考え方

当施設では主催・共催事業にかかわらず、地域や関係機関との連携を図りながら様々な事業を展開していきます。またボランティアを導入し、各種事業や施設運営に係る補助活動を取り入れていきます。

特に「青少年の健全育成」を推進していく過程で、施設単体の活動では補えない(例えば「自然との触れ合い」や「交流」といった)要素は、地域や関係者が一緒に取り組むことによって達成できるものであると考えます。私どもは今までに当施設で活動していただいた団体や、ボランティアの皆さんとの関係を維持しながら、さらに連携可能な団体を開拓し、当施設の運営や事業に関心を抱き、様々な立場や視点から共に活動していただける人脈のネットワークを確立・拡充していきます。

##### 【連携を継続する地域や関係機関、ボランティア】

現在実施されている主催事業、共催事業等については、21年度実績及び22年度計画をもとに継続する予定です。よって、協力いただいている団体等も現状のまま継続します。

初年度(平成23年度)の年間事業を通じて、私どものコンセプトや利用者ニーズにマッチしているか等のモニタリングを実施検証し、2年目以降の事業内容等に反映していきます。

##### ●活動プログラムや主催事業

<登山・ハイキング>

<ウォークラリー・オリエンテーリング>

<自然観察>

<創作活動>

<キャンプファイヤー・キャンドルファイヤー・レクリエーションゲーム>

<野外炊事・バーベキュー>

<スポーツ活動>

当施設のボランティア会員につきましても、従来通り登録者を募り拡大していきますが、私どもはボランティア管理を担当する職員を配置し、まず現在活動されている現状のヒアリングを行い、①継続すべき事項②改善すべき事項③新たに取り組むべき事項を整理した上で、ボランティア業務を遂行していきます。

より多くの人に関心や興味を持っていただけるよう、ホームページや施設掲示板等で活動状況の報告に努めます。

##### 【地域の団体発掘について】

上記活動のほか、青少年健全育成を推進していく中で、さらに新規の団体にアウトリーチ活動を行い、当施設の設置目的に賛同・協働していただける団体のネットワークを確立させていきます。

そのためには、まず賛同いただける説得材料として、施設パンフレットとは別にリーフレットの作成を考えています。また、施設のホームページでも専用の項目を設け、地域に開かれた施設を目指します。

# 1 サービスの向上について

## 5 その他

### (1) 地域との連携

#### ●各種教育機関

大学等各種教育機関との連携により、施設機能の拡大向上を図るための事業の企画／制作／実施に参画していただけるよう、アウトリーチをしていきます。

逆に当施設では利用者へ向けた各種教育機関のPRコーナーを設けるなど、相乗効果を図っていきます。

さらに、大学だけでなく神奈川県内の高等学校へのアウトリーチも行います。

各高校では特徴のある部活動や学校行事が行われており、当施設でも活用できるよう遂行していきたいと思えます。また、高校生は当施設の利用対象層ですが、全国的にこのような青少年施設の利用減少化が見られる中で、彼らとの交流を図ることで、なぜそのような現象が起きるのか、利用する側の意見を聴取できる機会を創出することもでき、施設運営をしていく上で大変参考になると考えます。

#### ●地元NPOやボランティアグループ

近隣の市町村で市民活動をしている、青少年健全育成や自然環境などの分野で活動しているNPO団体等へ呼びかけます。

#### ●団塊世代の活用

団塊世代のセカンドライフの社会・地域とのかかわりあいのひとつとして、彼らの経験や知識を当施設で発揮していただける機会を提供いたします。幅広い世代の方々が一つの場所に集まり、同じ体験をすることで世代間の交流と親交を図ります。

#### ■ ボランティア対応について

子どもが受託している施設(指定管理・業務委託)においても、積極的なボランティアの登録・育成・活用を行っています。

ボランティアは無償であることから、与えられた職務を責任もってこなす意識が低く、本来は志願しているはずなのに、実際には足手纏いになってしまっているという事例をよく耳にします。

しかし、これはボランティア側の問題だけでなく、「単なるボランティアだから…」という指導側の意識の問題もあるのではないのでしょうか。私どもの仕事は、利用者側からしてみれば、所長も職員もボランティアも誰もが横一線の1スタッフにすぎません。利用者に接するという点においてはボランティアスタッフも接遇のプロである、という認識を持って業務にあたっていただくべく、私どもは以下のような位置づけと取り組みをもって対応していきます。

学校を退職された先生方や子ども達の指導をされてきた方を中心にボランティア登録をしていただき、ご利用になる先生方のサポートを行っていただきます。また、元看護師や医師の方のボランティア等も積極的に開拓し、講座実施の際により安心できるサポート体制を整えたいと思えます。

募集要項	内容
対象者・人数	当施設の運営や事業に関心があり、ボランティア活動を積極的に行ないたい方
募集時期・期間	前年の年度末までに募集、年度初めにオリエンテーション・登録。
ねらい	既存事業の活動を経験した上で、自主性を育てるため、ボランティア自身がミーティングや会議を開き、自主プログラムを検討。ボランティア同士の交流が図れるとともに、話し合った方策を実行に移していく過程を経て、自発的に行動ができる人材を育成。
育成方法	1年間を通し育成。募集⇒オリエンテーション・登録⇒既存事業のボランティア活動実践⇒ミーティング・ボランティア会議⇒自主プログラム作成⇒自主プログラム実践活動
具体的な活動	講座、教室、イベントなどの事業ボランティア、日常業務、自主プログラムによるボランティア活動 等
修了者への対応	ボランティア修了後には、感謝の意味と社会的貢献への対価として「修了証」を授与。



手賀の丘少年自然の家

175ナトリウム 17講座  
自然観察会 工作教室  
かわいい子ども園 スターイベント、地域連携  
自然の家づくりミーティング  
子どもが好きな18歳以上の職業の方  
活動できる時期や事業に制限はありません  
応募後ボランティア登録に入ります

〒270-1455 千葉県印西市240-1  
TEL 04-7181-1923 FAX 04-7181-0996  
郵便ボランティア部(5F) E-mail info@hosa.io

## II 管理経費の節減等について

### 1 適切な積算

#### (1) 事業計画等との関係

指定管理業務を実施するための経費を記載してください。また、事業の収支バランスの安定や事業の充実を図るための指定管理料以外の収入(事業収入、協賛金等)の確保方策や事業経費節減の取組み及び利用料金収入の確保を図る取組みについて、記載してください。

収入

(単位:円)

区分	金額	積算内訳
指定管理料	138,797,000	教育委員会からの委託料
利用料金収入	3,234,000	(宿泊利用) 100円×3,731人=373,100円 200円×1,503人=300,600円 300円×8,138人=2,441,400円 (日帰り利用) 50円×77人=3,850円 100円×42人=4,200円 150円×739人=110,850円
その他(事業収入等)	514,000	
収入計	142,545,000	

支出

区分	金額	積算内訳
事業費(※1)	23,963,000	不登校対策事業に係る費用一式(別紙をご覧ください)
人件費(給与、各種手当、法定福利費、アルバイト賃金等)(※2)	53,815,000	職員及び嘱託等の給与、手当、社会保険、退職給与引当金等 アルバイト、日々雇用作業員などの賃金
報償費	368,000	運営委員会委員、講師等に対する謝礼金等 経験能力に応じて変動
光熱水費(電気使用料、ガス使用料、上下水道使用料等)	8,400,000	電気・水道・ガス
使用料及びリース料	3,969,000	受信料、管理PC、複写機等
修繕費	6,300,000	施設の維持補修に係る費用
業務委託料(様式3に記載してください)	18,249,000	警備、清掃、設備保守、ボイラー、給排水設備 法定点検 検査等の委託に係る経費
研修費	315,000	職員研修費
通信運搬費	750,000	電話、インターネット接続料、郵便代等
消耗品費	1,911,000	物品の購入費
旅費・交通費	315,000	営業活動、会議等に係る旅費・交通費
燃料費	4,725,000	ガソリン・灯油
印刷製本費	1,575,000	コピー代、印刷代等 チラシ・パンフレット作成費
広告宣伝費	861,000	ホームページ開設、維持管理費 広報費
保険料	683,000	施設賠償責任保険、自動車保険等
手数料	441,000	クリーニング・銀行振込等
租税公課費	2,690,000	租税、自動車税等
一般管理費	13,215,000	本社業務管理費
その他	-	
支出計	142,545,000	

## II 管理経費の節減等について

### 1 適切な積算

#### (1) 事業計画等との関係

##### 施設の効果的活用による収入増への考え方と取組内容

ご提案しました収支計算について、私どもが考える目標は、まず現状の運営、利用者数をきちんと維持すること、さらに新たな利用者層の拡大及び宿泊者数の増加を図ることです。

例えば、この提案書の中に挙げてきました数々の取り組みによって着実に利用者を増やしたいと考えますが、加えて「条例の範囲内で利用対象者層を若干広げる」ことにより、さらなる利用者数の拡大を図っていきます。

平成23年度は平成21年度実績の7%アップ、平成24年度は同9%アップ、平成25年度は同11%アップ、平成26年度は同13%アップ、平成27年度は同15%アップの収入を設定しており、着実に利用者数、宿泊者数を増やしていきます。

私どもが利用者拡大において一番重きを置いていることは、新規の利用者を増やすことばかりに注力するのではなく、一度利用された方には必ず「楽しかった」という思いを持ち帰ってもらうことで、繰返し利用されるリピーターとなってもらうことです。そうすることによって、宿泊者数・利用率は着実に右肩上がり増加していくものと考えています。

その結果として、想定以上の利益が出た場合につきましては、次年度以降の施設使用料金設定の見直しや、利用者満足度を高めるための備品購入、さらなるイベント・事業の開催等としての用途等を考えていきます。このような正の連鎖を起こすことで、その評判をとどろかせ、地域にとってなくてはならない施設として人気度・認知度を上げていきたいと思っています。

#### 【足柄ふれあいの村 利用料金収入の5年間推移計画】

- ・ 利用料金収入
- ・ 21年度収入実績 3,022,800円に対し...
- ・ 平成23年度・・・3,234,000円（21年度収入実績の約7%増）
- ・ 平成24年度・・・3,294,900円（21年度収入実績の約9%増）
- ・ 平成25年度・・・3,355,400円（21年度収入実績の約11%増）
- ・ 平成26年度・・・3,415,800円（21年度収入実績の約13%増）
- ・ 平成27年度・・・3,476,300円（21年度収入実績の約15%増）
- ・ その他収入
- ・ 平成23年度・・・514,000円
- ・ 平成24年度・・・529,500円（前年実績より約3%増）
- ・ 平成25年度・・・556,000円（前年実績より約5%増）
- ・ 平成26年度・・・595,000円（前年実績より約7%増）
- ・ 平成27年度・・・649,000円（前年実績より約9%増）

足柄ふれあいの村の課題のひとつとして、「周辺及び首都圏など潜在顧客への広報プロモーションの不足」があると認識しており、そのための広報宣伝、営業活動の充実を提案しています。

私どもは、ふれあいの村の認知度を上昇させ、また施設利用者の拡大と顧客満足度を高めていくことにより、今後5カ年で現在の利用料金収入実績（平成21年度実績）に対し24%の増収を見込んでいます。

また、施設設備等の充実や安全対策、想定外の修繕にも柔軟に対応できる体制を構築していきます。そのため、5カ年の増収分については以下の通り運用します。

利用料金収入の想定を超える収入があった場合、その50%を施設の設備等の充実、安全対策、想定外の修繕のための積立などに充当します。

## II 管理経費の節減等について

### 1 適切な積算

#### (1) 事業計画等との関係

##### 【繁閑を見込んだ効果的な人員配置】

当施設は季節や曜日によって、繁忙期と閑散期に大きな業務量の差が出ると考えられます。このため、管理経費はこのことを念頭に置き、より効率的な施策を図っていきます。

人件費につきましては、常勤職員の人数を多く配置していますが、閑散期に手余り状態になることから、閑散期にはアウトリーチに重きをおきます。館長以下、スタッフが営業活動の充実を図り、閑散期にも利用者が来館されるように力を尽くしたいと考えます。また自主事業をこの時期に開催しますので、手余り状態にならない人員配置をしております。

もちろんサービスと運営の質の向上を成し遂げるためには、状況に応じた適切なスタッフ配置が欠かせません。このため、適宜、臨時職員を配置します。また大型のイベント実施時には、本社スタッフが応援に駆けつけ、円滑に運営を行う布陣を整えます。

##### 【購買管理手法の多用による効率的な管理費】

私どもでは多くの施設を指定管理するため、スケールメリットを活かす集中購買や、地元産業の活性化に寄与するための地元企業からの購買などを総合的に組み合わせて、効率的な購買管理を実施しております。そのうえで、消耗品費や光熱水費を含めた管理費につきましては、PDCAマネジメント・サイクルを徹底して回し、スタッフ1人1人が経費節減の気持ちを常に持ちながら業務にあたっていきます。

また、当施設のスタッフが全員参加するミーティングを定期的に行うことにより、施設の運営状況の確認や運営管理に向けた意見を各自が出し合い、新たな創意工夫を図ることで、常に理想的な運営方法を探究し続けていきます。

##### 【協賛金等の確保およびスケールメリットを活かしたコスト】

私どもでは特色ある自主事業を実施していきます。主催事業ではなかなか実施できない分野の事業を行うことにより、当施設の設置目的をさらに具現化していきたいと考えているからです。(別紙エー①参照)

このためには、費用がかかりますが、その収支バランスを図るため、2年目から企業等の協賛金を獲得できるよう努めていく考えです。また、私どもの数多くの指定管理施設でも実施する事業については、スケールメリットを活かしたリーズナブルなコストで実施することが可能です。

## II 管理経費の節減等について

### ○収支計画

#### 収入

(単位:千円)

区分	23年度	内 訳	24年度	25年度	26年度	27年度
指定管理料	138,797	教育委員会からの委託料	138,722	138,634	138,535	138,420
利用料収入	3,748	利用料収入	3,823	3,911	4,010	4,125
収入計	142,545		142,545	142,545	142,545	142,545

#### 支出

区分	23年度	内 訳	24年度	25年度	26年度	27年度
事業費(※1)	23,963	不登校対策事業に係る費用一式	23,963	23,963	23,963	23,963
人件費(給与、各種手当、法定福利費、アルバイト賃金等)(※2)	53,815	職員及び嘱託等の給与、手当、社会保険、退職給与引当金等 アルバイト、日々雇用作業員などの賃金	53,815	53,815	53,815	53,815
報償費	368	運営委員会委員、講師等に対する謝礼金等 経験能力に応じて変動	368	368	368	368
光熱水費(電気使用料、ガス使用料、上下水道使用料等)	8,400	電気・水道・ガス	8,400	8,400	8,400	8,400
使用料及びリース料	3,969	受信料、管理PC、複写機等	3,969	3,969	3,969	3,969
修繕費	6,300	施設の維持補修に係る費用	6,300	6,300	6,300	6,300
業務委託料(様式3に記載してください)	18,249	警備、清掃、設備保守、ボイラー、給排水設備 法定点検 検査等の委託に係る経費	18,249	18,249	18,249	18,249
研修費	315	職員研修費	315	315	315	315
通信運搬費	750	電話、インターネット接続料、郵便代等	750	750	750	750
消耗品費	1,911	物品の購入費	1,911	1,911	1,911	1,911
旅費・交通費	315	営業活動、会議等に係る旅費・交通費	315	315	315	315
燃料費	4,725	ガソリン・灯油	4,725	4,725	4,725	4,725
印刷製本費	1,575	コピー代、印刷代等 チラシ・パンフレット作成費	1,575	1,575	1,575	1,575
広告宣伝費	861	ホームページ開設、維持管理費 広報費	861	861	861	861
保険料	683	施設賠償責任保険、自動車保険等	683	683	683	683
手数料	441	クリーニング・銀行振込等	441	441	441	441
租税公課費	2,690	租税、自動車税等	2,690	2,690	2,690	2,690
一般管理費	13,215	本社業務管理費	13,215	13,215	13,215	13,215
その他	-		-	-	-	-
支出計	142,545		142,545	142,545	142,545	142,545
差 額	0		0	0	0	0

## II 管理経費の節減(内訳書「事業費」)

「神奈川県立のふれあいの村指定管理者業務基準」の「3ふれあいの村の設置の目的のために必要な業務」に記載した足柄ふれあいの村の(1)不登校対策自然体験活動事業について、「I サービスの向上について ウ 事業の収支計画」のページと一致するよう平成23年度の金額を記載してください。

不登校対策自然体験活動事業費

(単位:千円)

大科目	小科目	積算金額	積算内訳
人件費			
	給与	13,629	コーディネーター職員 3名
	賃金	4,762	応援スタッフ費などの賃金
運営費	報償費	1,210	講師等に対する謝礼金
	旅費	200	会議、報告等に係る旅費・交通費
	消耗品費	1,722	物品の購入費(トランシーバー、工具等の事業用消耗品)
	印刷費	80	コピー代、印刷代等
	通信費	571	郵便代等
	賃借料	648	管理用パソコン・複合機のリース費
その他		-	
小計		22,822	
消費税		1,141	
合計		23,963	

## II 管理経費の節減(内訳書「人件費」)

平成23年度の内訳を記載してください。

(1) 職員数内訳

(所長1人、副所長2人 常勤職員7名、非常勤職員3名 計13名)

(2) 給与 計37,920千円

ア 所長 小計3,840千円

給与 単価(月額320千円)×1人×12月=3,840千円

イ 副所長 小計6,720千円

給与 単価(月額280千円)×2人×12月=6,720千円

ウ 常勤職員 小計20,160千円

給与 単価(月額240千円)×7人×12月=20,160千円

エ 非常勤職員 小計7,200千円

給与 単価(月額200千円)×3人×12月=7,200千円

(3) 法定福利費 計5,964千円

ア 所長 小計588千円

イ 副所長 小計1,042千円

ウ 常勤職員 小計3,175千円

エ 非常勤職員 小計1,159千円

(4) 各種手当等(慰労金・移動リスク) 計2,563千円

ア 所長 小計225千円

イ 副所長 小計450千円

ウ 職員 小計1,888千円

(5) 通勤交通費 計4,680千円

ア 所長 小計360千円

イ 副所長 小計720千円

ウ 常勤職員 小計2,520千円

エ 非常勤職員 小計1,080千円

(6) 繁忙時アルバイト賃金について

アルバイト等賃金 計2,688千円

※通勤交通費、法定厚生費等、各種手当て等を含む合計

### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

##### (1) 執行体制について

###### ■ 人員の確保について

地域に貢献するために、当地域からの採用を最優先します。新規採用では「好奇心旺盛でチャレンジ精神あふれる人材」が基準。現在の職員の方には継続雇用に向けて話し合います。

###### ■ 雇用に関する基本的な考え方

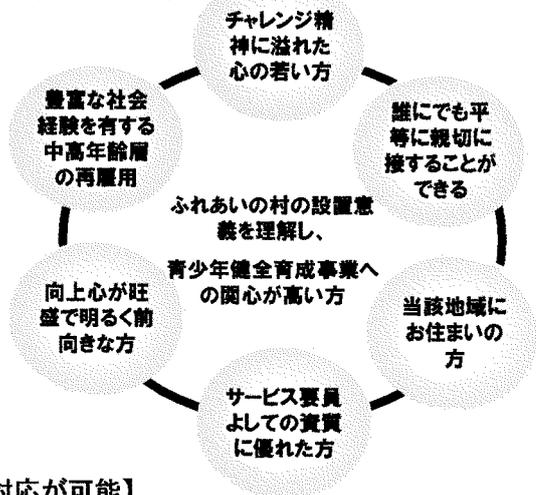
【新規採用は、当地域からの優先採用】

新規採用の場合には、職員・スタッフ等、当該地域内雇用を優先的に行います。

地域の優先雇用には、以下のメリットがあると感じています。

###### 地域採用の メリット

- ① 地域固有の知識や情報が直接的に、サービス向上につながる。
- ② 地域の知り合いも多いことから利用者の生の声を集めやすい。
- ③ 災害時にはすぐにかかけられる。



【当社の指定管理施設の中での異動によりスペシャリストの対応が可能】

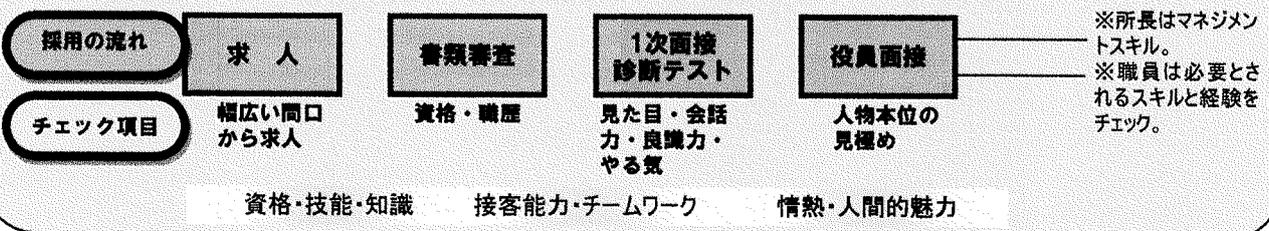
現在私どもが指定管理者として運営管理している公共施設のうち、当施設に類似の施設で活動する職員の異動も選択肢のひとつです。公共施設運営に必要なスキルと経験を当施設で発揮することが可能です。いずれの手段をとるにしても、あらゆる方法を検討したうえ、最適の人材を確保する予定です。

【書類審査から面接まで、最適の人物像を見極めて採用】

責任者である所長の人選は、特に慎重を期しますが、スタッフの採用も、当施設に求められるスキルや幅広い間口からのエントリーを求め、厳しい基準で人選を進めます。

所長に求める人物像
●施設の設置意義を理解し、地域振興への参加意欲が高い方
●当該地域の地域・福祉の発展に尽力する情熱あふれる心の若い方

#### ■採用の流れとチェック項目



スタッフに求める人物像
●好奇心旺盛
●チャレンジ精神の豊かな方
●専門知識

【高齢者パワーの活用】

団塊の世代の方々が退職し、地域には長年その地域を愛し住み続けてきた、人生経験も深い方々がコミュニティデビューをするようになってきました。私どもはそのような年齢にとらわれず、心の若い方を積極的に採用し、知見に富んだ高齢者パワーを活用していきます。

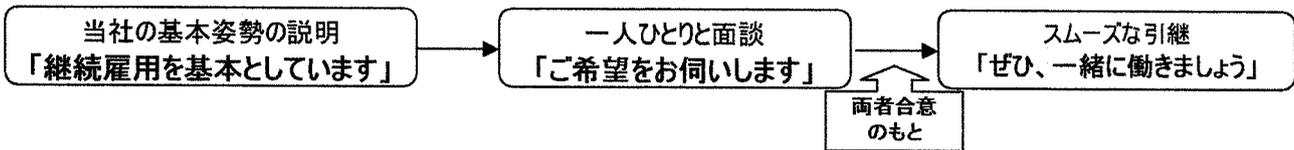
### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

##### (1) 執行体制について

【現在働いている職員は基本的に継続雇用の方向で話し合い】

現在働いている嘱託職員の皆様で、継続勤務を希望される方への面談および説明会を優先して開催します。当社が指定管理者としてどのような考え方を持っているか、また雇用にあたっての考え方などを明確に提示説明し、十分なコミュニケーションをとる中でスムーズな業務移行を目指します。



#### ■ 管理組織体制について

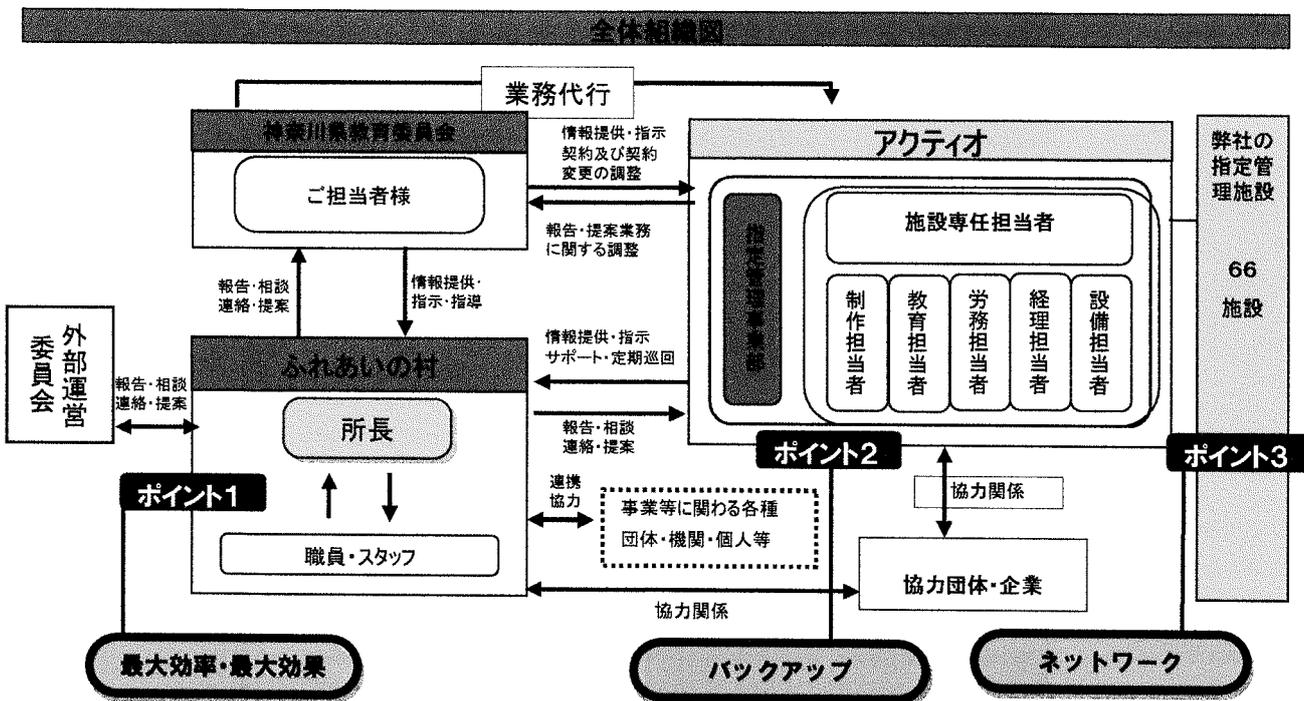
多種多様な公共施設の指定管理者としての経験を踏まえ、公共施設を確実にかつ効率的に管理運営するために作りあげた組織編成で臨みます。

#### ■ 管理運営体制の考え方／方針

～シンプルな指揮系統と充実のバックアップ体制～

私どもは、ムダのない人員構成と無理のないバックアップ体制を構築し効率化を図ります。当施設の組織と体制は本事業計画の実現に向けて効率的な行動がとれているかという視点から施設専任責任者と所長が常にチェックを行い、硬直化したり機能が滞ることのないよう統制していきます。関係各位との円滑な連絡体制の確立は、当施設を効率的・効果的に管理・運営させていく上での重要なファクターです。

#### ■ アクティオの特徴ある組織体制



### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

##### (1) 執行体制について

**ポイント1** 効率的・効果的で、責任者が必ず常駐する組織体制

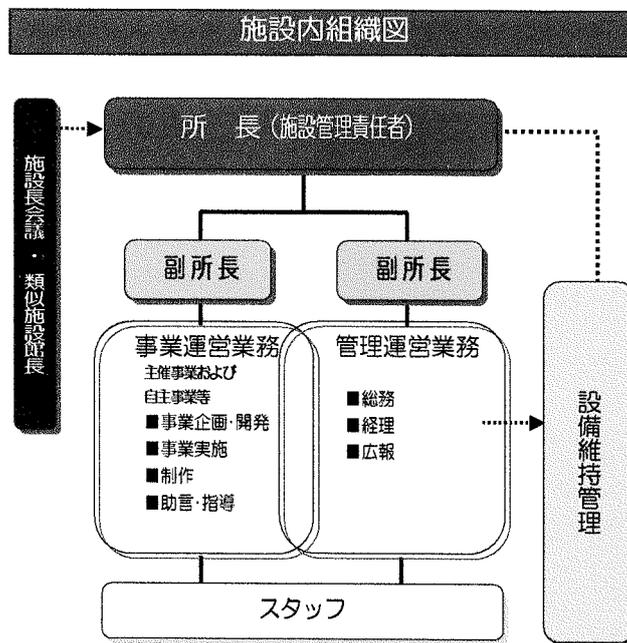
##### ①スタッフ全員が情報を共有する

施設内組織における指示命令系統は、主に所長がこれを支える副所長に、そこから実務を行う管理運営業務・事業運営業務職員、パートスタッフへという順で実行します。特に責任者である所長と副所長は、必ずどちらかがシフトに入り、責任ある体制を完備し、情報は全員に伝わるよう、朝礼・終礼、スタッフミーティング等で共有します。またシフト勤務のため、受付業務や軽微な清掃などは全職員・パートが効率よく行い、利用者とお互い顔が見える関係を築き、施設の雰囲気をも高めるために全ての管理職が積極的に受付・案内業務も行います。

##### ②事業運営・管理は相互協力、維持管理は所長・副所長が管理・統括

施設内の組織として具体的には、下図の通り専門職員が事業を行なう事業運営業務と、経理や広報も含めた事務系職員による管理運営業務、外部委託による設備維持管理業務を所長・副所長が管理・統括していく体制ですが、事業運営・管理運営は分離してしまうことなく相互に協力し効率的に運営することが特長です。

なお設備維持業務の再委託には、公共施設の実績を有する当地域の企業を優先的に選定する予定です。



**ポイント2** バックアップする本社指定管理事業部制

私どもは、当施設を、本社と近隣の統括館長がバックアップしていきます。それぞれの役割は以下の通りです。

本社	立上支援・現場管理・自治体との折衝、銀行口座開設、社内経理システムのレクチャー 人事管理、研修、施設の引き渡し、維持管理の外注先選定
近隣の館長	スタッフ研修の受け入れ、各種相談
統括館長	施設の情報収集と本部への報告、館長の教育・指導、

### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

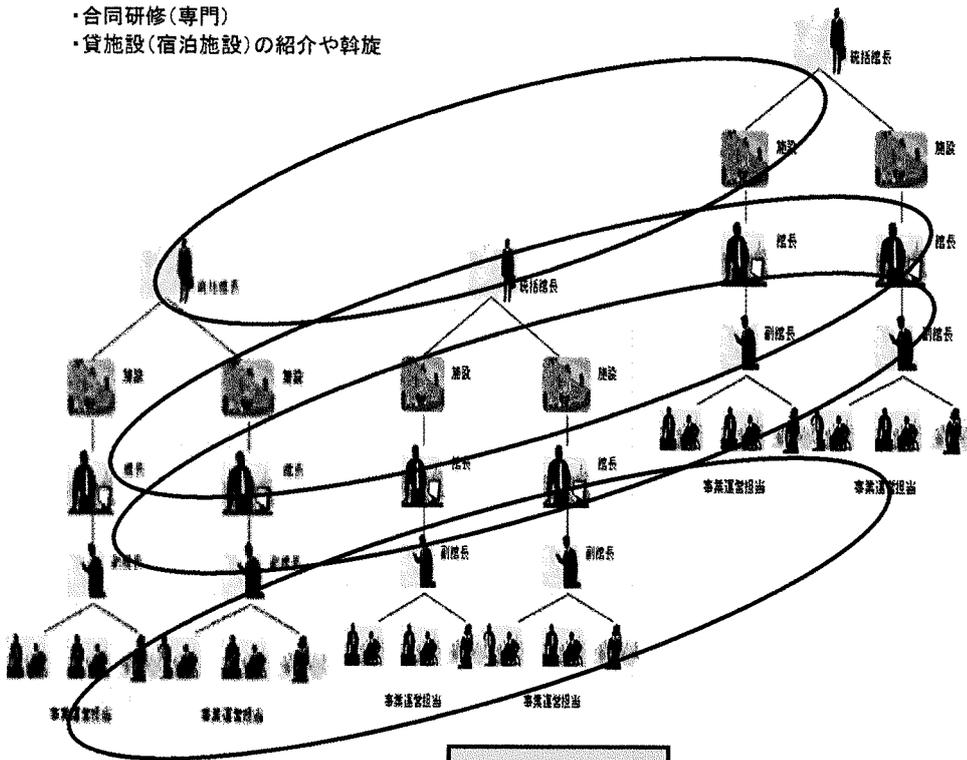
##### (1) 執行体制について

#### ポイント3 指定管理施設66のネットワークでの情報交流

弊社が指定管理している全国66施設のノウハウとネットワークを活かします。

#### ■ 66施設の指定管理施設ネットワーク

- ・情報交換 ・相互協力
- ・事業協力や共催、支援／スタッフ応援
- ・合同研修(専門)
- ・貸施設(宿泊施設)の紹介や斡旋



統括館長会議  
(月1回)



《館長会議のようす》

館長会議  
(年3回)

副施設長会議  
(年1回)

・受託事業や自主事業等の共催や相談等 (適宜)  
(年1回)

※1施設だけでなく、多種多様の施設情報や事例の蓄積ができるアクティオならではのスケールメリットを發揮します。

### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

##### (1) 執行体制について

##### ■ 人員配置

各職員の業務分掌は以下の通りです。

私どもでは、受付・案内や利用の手続き業務はもちろんのこと、事業の実施に関しても全職員・スタッフが対応できるようにします。

人員配置(業務分掌)表

役職名	担当業務内容	能力・資格 実績経験等	一週間の 勤務時間
所長	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設全体の管理運営統括</li> <li>金銭及び個人情報の管理責任者</li> <li>関係機関との連絡及び調整</li> <li>スタッフ労務管理</li> </ul>	甲種防火管理者 救急救命講習終了 マネジメント経験者	5勤2休
副所長 1 (事業責任者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>所長の補佐、不在時の代行</li> <li>主催事業や活動プログラム、自主事業の責任者</li> <li>営業/広報活動</li> <li>施設の管理運営</li> </ul>	救急救命講習終了 数年以上の指導経験	5勤2休
副所長 2 (経理責任者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>所長の補佐、不在時の代行</li> <li>利用受付、利用方法の説明</li> <li>施設の管理運営</li> <li>消耗備品の管理</li> </ul>	救急救命講習終了 数年以上の経理経験	5勤2休
職員1(事業運営)	<ul style="list-style-type: none"> <li>主催事業、活動プログラムのコーディネートおよび実施</li> <li>利用受付、利用方法の説明</li> <li>営業/広報活動</li> <li>HP管理</li> <li>サイン、ちらし等の作成</li> <li>ボランティアスタッフ養成・管理</li> </ul>	救急救命講習終了 児童の健全育成に関する知識・経験を有するか、野外体験活動経験がある。またはこれらに興味を持つ者	5勤2休
職員2(事業運営)			
職員3(事業運営)			
職員4(事業運営)			
職員5(事業運営)			
職員6(管理運営)	<ul style="list-style-type: none"> <li>経理、総務</li> <li>主催事業、活動プログラムのコーディネートおよび実施</li> </ul>	救急救命講習終了 児童の体験活動に関心の高い者	5勤2休
職員7(管理運営)			
スタッフ (3名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用受付、利用方法の説明</li> <li>経理職員補助</li> <li>野外の清掃(植栽管理)</li> </ul>	児童の体験活動に関心の高い者	4勤3休

\* 副所長または職員には、野外体験活動施設で5年程度の勤務経験者を予定しています。

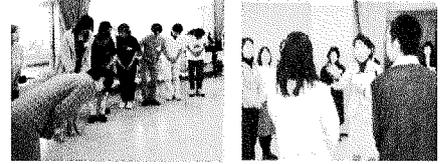
\* 不登校対策事業については、上記とは別に3名の職員の配置を予定しております。  
(学校法人国際学園・星槎大学との連携により事業を実施)

### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

##### (2) 人材育成等について

手厚い継続的研修で職員のスキルアップを図るのは、運営の要。国際博覧会で培ったお客様対応と、施設の性格に合わせた専門研修で万全のフォローアップ体制。

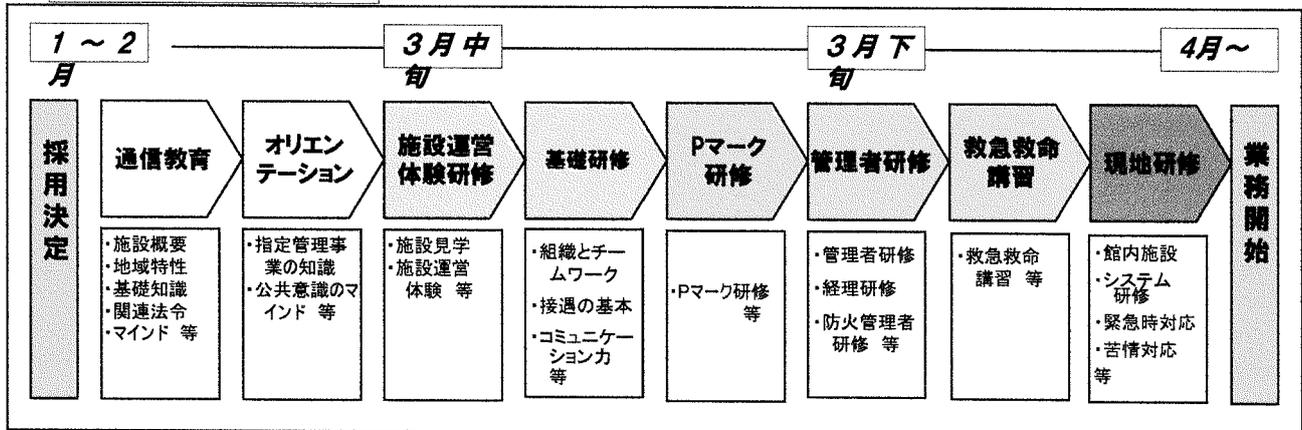


#### ■ 独自の充実した新人研修システム

【新規職員には、採用後すぐに通信教育・施設運営体験研修をスタート】

私どもでは、職員を新規採用した場合、下の図のように、通信教育・施設運営体験研修・基礎研修・現地研修などを行なう体制をとっています。私どもは地域採用・既存職員採用を基本としていますので、短期間に中身の濃い研修を行う必要があります。そこで、通信教育・オリエンテーションでベーシックを頭に入れた後、類似施設の体験研修に入ります。これは私どもが多様で数多くの施設を指定管理者として管理運営している最大のメリットであり、そのネットワークを生かして、一定期間の研修を行います。こうすることで「何をすべきか」という問題意識を持ち、以後の研修が上滑りでない、中身の濃い研修となります。

#### ■ 入社時研修スケジュール



#### ■ 研修の内容と到達目標 — 必要なスキルとマインドを身につける4段階研修

	研修内容	到達目標	人材育成方針
通信教育 ↓ オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設概要</li> <li>地域特性</li> <li>基礎知識</li> </ul>	施設を知り、公共施設・指定管理者のマインドを育成する	施設に関する法令等の情報提供とその理解。スタッフとしての自覚、連帯意識の育成。管理者とスタッフを結ぶ。業務に対するビジョンの共通化。
体験研修 ↓ 基礎研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織とチームワーク</li> <li>接遇の基本</li> <li>コミュニケーション力</li> <li>接客/手話10大用語</li> </ul>	学ぶべきことを知り、基礎のスキル獲得	県内及び近隣の類似施設の見識を深めることにより、公共施設職員としての自覚・誇りを持たせ業務開始へのモラルを育む。利用者から「ありがとう」の言葉を引き出すマインドを育成し、スタッフとしての自覚を形成。チームワークの確立。コミュニケーション力の心得、立居振舞・接客10大用語・身だしなみ等の接遇の基本の修得。
実務研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pマーク研修</li> <li>管理者研修</li> <li>救急救命研修</li> </ul>	実務スキルの獲得	施設を預かるために必要な資格とスキルの獲得。全員に、Pマーク研修、救急救命研修、管理者に管理者研修、経理研修、防火管理者研修。
現地研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内施設</li> <li>システム研修</li> <li>各書式の記入方法</li> <li>緊急時対応</li> <li>苦情対応</li> </ul>	スムーズな管理運営を見につけ、緊急時等対応の確認	各自の役割と動きを施設内での実際のスケールで感じ取り、更に広い視野で業務全体を把握する。各自の役割を専門的に修得し、「表現すること」が現実的につかめてくると同時に、それぞれのモチベーションにより更に磨かせる楽しさを実感することができる様、実務に促したカリキュラムと自信と誇りを持てる意識作りを行う。施設内のバリアの体感と具体的な案内方法の策定。ホスト視点、ゲスト視点で施設を確認。緊急時対応。

### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

##### (2) 人材育成について

###### 【採用後すぐに通信教育で下地づくり】

採用が決まったらすぐに、施設に関する資料をもとに通信教育を始めます。通信教育の中身は主に次の通りです。

- ◆ 指定管理業とは
- ◆ 当該地域の特徴
- ◆ 当該施設の目的と特徴
- ◆ 「公」の心構え 等

基礎研修マニュアル



施設ごとに整備する通信教育システム



###### 【類似施設での施設運営体験研修】

その他、当施設の実務においては、現在私どもが運営している類似施設である手賀の丘少年自然の家等での実務研修や県内の当社管理施設における事業内容の確認及び実地研修を実施します。

###### 【知識研修・コミュニケーション研修で基礎を磨く】

ある程度の下地ができれば、知識研修・コミュニケーション研修が始まります。施設に関する管理知識、施設に関連する事業の企画実施能力の向上や接客等の運營業務全般に必要な知識・テクニック等の習得など、当施設の職員である自覚とモチベーションを高める内容となっています。

###### 【現地研修で、施設に応じた対応を】

業務開始1ヶ月前には、いよいよ現地での研修をスタートします。実際の施設でお客様をお迎えする一つ一つを想定して、細かなところまで手順や対応を確認します。今までの当社独自の研修プログラムを元に、施設独自の対応方法を、専任講師と共に作り上げます。

#### ■ 管理業務開始後のフォローアップ研修

##### 【採用後は定期的なフォローアップ研修と臨機応変なスキルアップ研修】

業務が開始した後も、私どもではブラッシュアップのためのフォローアップ研修を定期的に行っていきます。職員・スタッフに対して積極的なスキルアップ研修や、場合により優良な他施設見学などの定期研修を実施します。常に目標を持つことのできる環境を整え、日々の業務についての見直しや高い意識の維持を図ります。

#### ■チラシ作成講座

#### ■パソコンスキルアップ研修

#### ■クレーム対応研修

#### ■各種研修マニュアル

**企画力向上のための  
チラシ集**

マーケティングに沿った企画の立て方や興味や関心をひくチラシ作りを学びます。

データ整理、書類作成、ホームページの更新、経理、メール等、レベル別スキルアップ講座を開催しています。

**上手な接客クレーム対応とは**

お客様からクレームを受けることは、そのサービスの質を下げることになります。上手な対応してクレームをいかに解消し、お客様の満足度を高めることが、お客様の信頼を得るための鍵となります。本研修では、クレーム対応のノウハウを学ぶことができます。また、クレーム対応のノウハウを現場に活かすことができます。

クレーム対応の成功例、失敗例

- ・お客様対応の事例と原因
- ・お客様対応の対応とフォローアップ
- ・お客様対応の対応とフォローアップ
- ・お客様対応の対応とフォローアップ

日時：11月18日(土) 14:00-17:00

講師：アクティオ株式会社 専任講師

会場：アクティオ株式会社 研修室

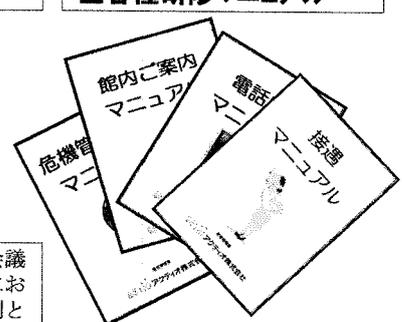
参加費：2,000円(税別)

申込先：アクティオ株式会社 総務課

TEL: 0492-08-1331 FAX: 0492-08-0929

※定員：10名(先着順)

(社) 消費者関連専門家会議から講師を招聘し、接客におけるクレーム対応の成功例と失敗例から上手な対応法を学びます。



以上の研修の他にも、弊社では以下のような外部での専門研修を行います。

- 衛生推進者講習
- 食品衛生責任者講習
- 健全育成のために団体等が実施する職員向け研修

### III 団体の業務遂行能力について

#### 1 人的な能力について

##### (3) 委託業務チェック体制について

弊社では独自のセルフモニタリングシステムを採用し、常に最高の業務パフォーマンスを発揮できているかどうかを監視しています。セルフモニタリングは利用者・設置者・指定管理者の3者満足に貢献するものという考えに基づき、私どもでは2段階のモニタリングの実施に加え、横浜市の評価システムに準じる第三者評価も導入し積極的に取り組んでいきます。

##### ■ セルフモニタリングの基本的な考え方

【セルフモニタリングの重要性、それは継続的業務改善による3者満足実現へのツール】

私どもは、事業の実行や業務改善を実施していく過程を、指定管理者自身できちんと検証していくことが大切であると考え、セルフモニタリングに取り組んでいます。なぜなら、継続的業務改善は利用者・設置者・指定管理者の3者がそれぞれ満足を得るために不可避であるからです。

① 自身の業務品質は「どのレベルに達していて、どのように評価されているのか」を知る

利用者、設置者、指定管理者それぞれが満足できる施設となるには、指定管理者自身が評価基準を定め、その品質レベルをセルフモニタリングによって把握しておくことが大変重要です。

② 業務品質アップは利用者・設置者との良好な関係づくりに貢献できる

常にこのことを意識しながら業務を進めていくことが、サービス品質の向上や目標達成の可能性を引き上げ、ひいては利用者や設置者と指定管理者の良好な関係の継続につながります。

#### 評 価 の 重 要 性

目標設定→実施→評価→改善というPDCAマネジメントサイクルをまわし、継続的に改善する組織づくりができます。

目標を設定し評価していく過程で「課題」や「成果」を職員が共有できるばかりでなく、対外的にも明確にできます。

これらを明らかにすることにより、設置者である行政や住民の方々にも責任説明が果たせます。

自己評価することにより、目標達成を常に意識し、手遅れにならないうちに対応策が講じられます。

##### ■ 前向きな取り組み姿勢——2段階のセルフモニタリング体制

目標達成を常に意識し、継続的改善の組織作りや管理運営の情報を職員が共有でき、行政や住民に向けて説明責任を果たせるツールにつながるモニタリングを前向きにとらえ、以下の2段階にわたるセルフモニタリングを実施する考えです。

#### 1次セルフモニタリング

評価者	セルフモニタリングの仕組み	主な評価項目	評価をするにあたり指標となるもの
施設担当	事業計画が達成されているかを評価項目に従ってセルフモニタリングする。	設置目的の理解度 事業の達成度、充実度 サービスの充実度 管理運営の適正度 経営の適正度 等	利用者数/各施設(部屋)稼働率 事業参加率/品質 接遇面/クレーム数 スタッフ数/スキル保有/定期点検実施 収支バランス 等

### III 団体の業務遂行能力について

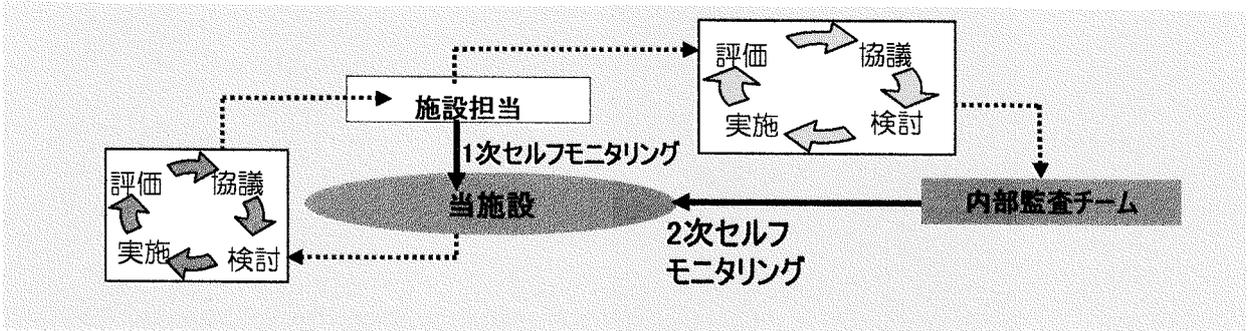
#### 1 人的な能力について

##### (3) 委託業務チェック体制について

#### 2次セルフモニタリング

評価者	セルフモニタリングの仕組み	主な監査内容
≪本社内部監査チーム≫ ・指定管理事業部長 ・本社管理部 ・本社設備維持管理担当 等	本社内部監査チームの専門分野のスタッフが評価項目に沿って実施	指定管理業務事業計画の執行 事業収支の管理 帳票類全般(契約書、仕様書等) 清掃保守点検業務の管理 等

施設担当は本社内部監査チームによるセルフモニタリング評価の結果を受け、施設運営管理や利用者サービスについて、協議・検討・実施・評価(施設担当)のPDCAサイクルを繰り返し行い、業務の継続的に改善していきます。



『さらなる仕組みの強化をめざして』

#### 外部チェック機能の仕組み(1) 第3者も含む評価

利用者や健全育成に係る方  
等外部運営委員会  
による評価

◆ 指定管理者による施設管理運営について、専門的な観点からの評価を実施し透明性・公正性を確保していきたいと私どもは考えます。

◆ 利用者や外部の有識者・地域の代表者等を含めたメンバーで構成する当施設の外部運営委員によるモニタリングを検討します。

◆ 当委員会では、施設利用のさらなる活性化を目指し、魅力ある施設をつくっていくために積極的な意見交換や、公正・中立的な立場で当施設に対する評価を定期的の実施したいと考えます。

#### 外部チェック機能の仕組み(2) 第3者評価の導入

横浜市の評価システム  
に準ずる第三者評価の  
導入決定!!

◆ 独立した社外の専門機関等による完全に外部の第三者から公平・公正な観点からの評価を実施することは、さらに重要なことです。

◆ 私どもはこのような機会をできる限り早期に導入したいと考えてきました。

◆ 私どもが指定管理者として管理運営する地区センターが受けた外部機関による横浜市の評価システムに準じた、第三者評価を当施設へも導入し実施していきます。



### III 団体の業務遂行能力について

#### 3 法令等を遵守する能力について

##### (1) 諸規定の整備について

弊社は、企業倫理(行動)基準を定め、企業倫理ホットライン制度を設け、内部統制を徹底する——この経営姿勢が示す通り、本社および全スタッフが企業コンプライアンスを理解し実践している企業です。

##### ■ 企業コンプライアンスを徹底遵守する経営姿勢

代表団体アクティオ㈱は、弊社が行う全ての事業活動において  
 1. 社会の倫理、法令を破る事を決して許しません。  
 2. 違法行為、脱法行為を行ってまでの利益追求は決して行いません。

法令の遵守(コンプライアンス)は企業として事業を行っていく上での最低条件です。

企業が自らの事業を通して社会に貢献するという使命を果たさず、不祥事を起こした場合、仮に報いを受け企業自体の存在を許されなくなっても、そのことをもって全てが完結するわけではありません。当然のことながら、その企業を信頼した発注者サイドにも多大な影響を与え、さらには2次的に広く社会にも大きな心配や損害を与えてしまうことにつながります。

アクティオ㈱では、業務のほとんどが公共に関係したものであることを考えるとその責任はなおさらです。

このため、コンプライアンスがこのように大きな社会的課題としてクローズアップする以前から、弊社では上記の経営姿勢をもって法令やルールへの遵守に努めてきました。今後さらなる意識の徹底と以下の通り厳格な取組みにより、日常業務における当該問題発生への未然防止を図っていきます。

##### ■ 具体的な取組み

##### 【アクティオ㈱企業倫理(行動)基準】

当社では、「アクティオ倫理(行動)基準」に基づき、企業倫理の確立に努めております。また、企業倫理ホットライン制度を設け、企業不祥事の早期発見と公益通報者の保護に努めております。

平成 22 年 1 月 1 日

##### 『アクティオ倫理(行動)基準』

##### 1. 法令等の遵守

私たちは、いかなる場合も法令および社内規程(ルール)を遵守し、道徳律・モラル律を含む社会規範に則って行動します。

##### 2. 公正な取引

私たちは、市場経済の基本ルールに従い、公平かつ公正な立場で全ての取引を行います。

##### 3. 情報管理と守秘義務の徹底

私たちは、個人情報・顧客情報・経営情報などの一切の機密情報は厳正に管理し、外部への漏洩を防止します。

##### 4. 人権の尊重

私たちは、個性と人権を尊重し、あらゆる人権侵害行為を排除します。

##### 5. 反社会勢力との対決

私たちは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会勢力および団体とは断固として対決します。

##### 6. 環境問題への取り組み

私たちは、自然環境の保護を心がけ、幅広い視野で環境保全に努めます。

以上

##### コンプライアンス チェック

- チェック1 その行動、  
法律に違反していませんか？
- チェック2 その行動、  
社会規範、ルールに沿ったものですか？
- チェック3 その行動、  
公に報道されても社会に受け入れられますか？
- チェック4 その行動、  
家族や友人に胸をはって話せますか？
- チェック5 その行動、  
あなた自身、穏やかな気持ちでいられますか？
- チェック6 その行動、  
誰かに迷惑をかけていませんか？
- チェック7 その行動、  
相手の立場に立ったものですか？

ある行動や意思決定に関して疑問や疑いをもった場合には。。。

- ↓
- まず上司に相談しましょう。
- 本社管理部に相談しましょう。
- ↓

何らかの事情で上記の方法が取れない場合は。。。。。

↓  
 アクティオ(企業倫理)ホットラインを利用しましょう。  
 ※ 匿名でも通報・相談できます。

アクティオ㈱は、貴県や県民の方々から「信頼」される指定管理者としてその業務を遂行するため、企業倫理を重要視し、弊社における企業倫理(行動)基準を定めています。(上図参照)

### III 団体の業務遂行能力について

#### 3 法令等を遵守する能力について

##### (1) 諸規定の整備について

###### 【アクティオ㈱企業倫理ホットライン】

内部統制に欠かせない内部通報制度の窓口として、社内および社外において、「企業ホットライン制度」を設け、企業不祥事の早期発見と公益通報者の保護に努めています。

このように私どもは「企業倫理ホットライン」を設置することで、不正行為の抑止、不正があった場合のすばやい初期対応、よりよい職場環境作りおよび社会的責任に配慮しています。

###### 【弊社従業員への周知徹底】

この「弊社企業倫理(行動)基準」および「企業倫理ホットライン」については、下図の告知カードを弊社全スタッフに配布し、右図のポスターを事務所内に掲示することにより、周知させています。

あなたの一報から、改善がはじまります。



働きやすい職場へ、社会から評価される会社へ。

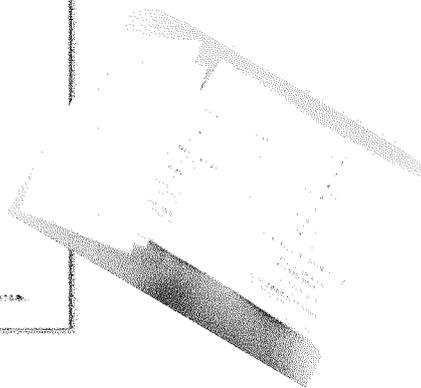
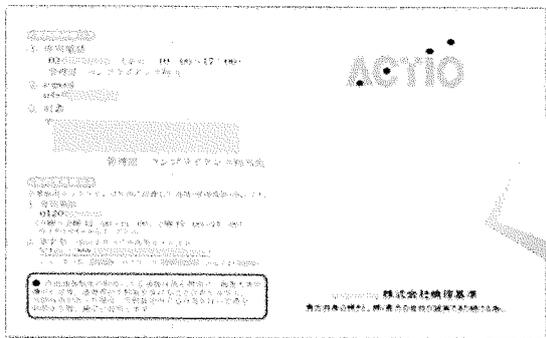
【企業倫理ホットライン】

TEL: 0120-664944

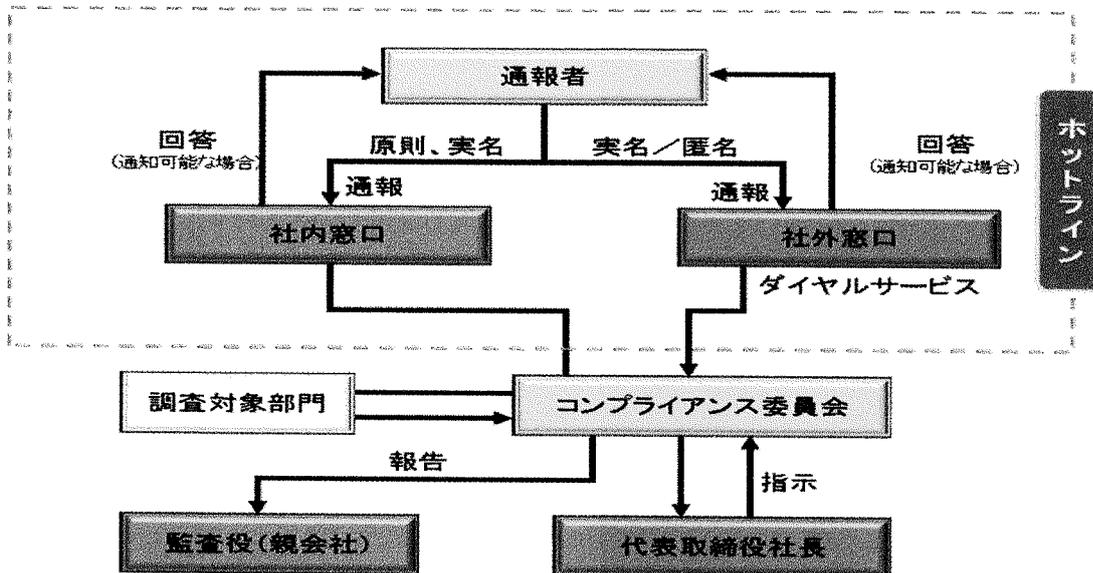
受付時間: 月曜～金曜 12:00～21:00 土曜 9:00～17:00

WEB: <https://www.soudan-service.com/riori>

※ 通報内容の取扱いについては、お問い合わせください。  
また、このサービスは、あくまで社内での運用であり、第三者への開示はいたしません。



###### 【企業倫理ホットライン制度 推進体制】



### III 団体の業務遂行能力について

#### 3 法令等を遵守する能力について

##### (2) 個人情報保護の考え方について

###### ■ 個人情報保護に関する基本的な考え方

私どもは厳しい審査でPマークを取得(※1)しており、個人情報保護条例を遵守し、保護マニュアルに沿って個人情報の漏洩を防止します。

(※1)

認定年月日：平成20年7月24日  
認定番号：第10861681(01)号



###### 【 個人情報保護に対する基本方針 】

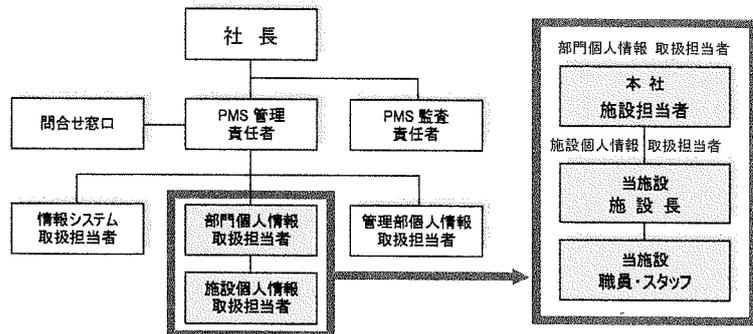
個人情報保護法、個人情報保護条例等を遵守

当施設では、日常業務において利用者情報やアンケート情報など様々な個人情報をお預かりします。私どもは、個人情報保護法及び「神奈川県個人情報保護条例」や関係法規の適用規定を遵守し、お預かりする個人情報の取り扱いに細心の注意を払い、適切な管理運営に努めます。

###### 【個人情報保護の方策】

###### ■ 個人情報保護責任者の明確化

私どもは、公の施設を管理する指定管理者として管理ルール(PMS=個人情報保護マネジメントシステム)を整備して、個人情報保護責任者を明確にして、徹底した情報保護に努めます。施設においては、施設長を個人情報取扱責任者とします。



『PMS』は、PDCAサイクルの活動を通して、マネジメントシステムを継続的に改善していくくみであり、これらを実行可能とするために上図のような『PMS組織』を編成します。

###### ■ 個人情報保護ルールの明確化

状況	対象	具体的な保護ルール(※)
情報収集時	お客様への確認	・個人情報の収集の目的、情報提供の本人承諾の確認。 ・館のPRや活動報告、ホームページ等へお客様の写真を使用するときは、肖像権についての説明と、ぼかし等で配慮。
取扱時	外来者	・一般の方は業務スペースへは原則入室禁止。 ・やむをえない場合は来訪者記録簿への記入の徹底。
保管時	書類	・個人情報が記載された書類は、施錠可能な場所に保管し、カギは責任者が保管。 ・保管期間が過ぎた書類はシュレッダー処理を徹底。
	パソコン管理	・使用PCのパスワードを設定し適宜変更する等、ログイン時のセキュリティ保護の徹底。 ・PCのユーザーIDおよびパスワードは他者に知られないようにしID・パスワードは責任者及び本社管理部が保管し、パスワードを定期的に変更する。 ・使用中に席を離れるための、パスワード付スクリーンセーバーを設定。 ・ノートパソコンにはワイヤーケーブルを設置するか、所定の位置に保管。

###### ■ 「個人情報保護マニュアル」の作成および情報の漏えいを防止する規定類の整備

文書管理規定	記録管理規定	内部監査規定	教育管理規定
PMS組織	組織権限規定	個人情報管理規定	情報ネットワーク管理規定
ユーザー管理規定	入退管理規定	是正処置/予防処置規定	パスワード・暗号化設定方法
苦情相談	緊急時対応規定	個人情報の特定、リスク分析	対策規定

### III 団体の業務遂行能力について

#### 3 法令等を遵守する能力について

##### (2) 個人情報保護の考え方について

###### 【 徹底した教育・研修体制】

『PMS』における責任者(PMS責任者)は、PMSに適合することの重要性および利点等を自覚させるため、PMS教育の目的に則した定期教育を年1回、全従業員に対して実施しています。

###### 【 年1回必ず行う見直しと監査体制 】

PMS監査責任者は内部監査チームを編成し、マネジメントシステムに係わる全ての部門を対象に年1回、運用状況の定期監査を行います。また、社長は、個人情報の適切な保護を維持するために、定期的に(毎年5月に)PMSを見直します。



《PMS定期教育のようす》



《PMS教育用テキスト》

#### パブリック情報の公開に関する基本的考え方—公開請求に備えた日常的な書類の整備

私どもは、個人情報保護は厳守しつつ、一方で行政機関の代行者としての自覚を明確に持ち、利用者の「行政文書の公開を請求する権利」を十分に尊重し、適正に開示責任を果たします。

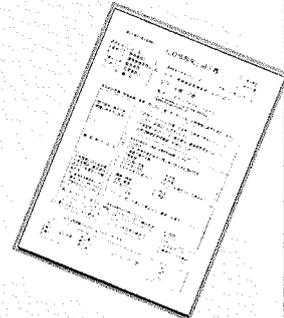
##### A) 条例遵守

私どもは国の定めた「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」及び「神奈川県情報公開条例」を遵守します。行政庁の一員として利用者の知る権利を保障するためにも、以下の方針に沿って当施設の運営に関する情報の公開に努めていきます。

##### B) 積極的かつ適正な情報公開

「神奈川県情報公開条例」に基づき、当施設を預かる立場として、開示請求があった場合には速やかに情報公開を行うことを基本とします。定められた手順・規定を遵守しながら積極的に公開を行います。

ただし、法令、あるいは条例によって不開示とされた情報は不開示情報として、個人情報に関するものや、公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害する恐れがあるような情報に関しては、非公開として対応します。明確な判断が行えない場合は、神奈川県情報公開審査会との協議を通し、対応します。



情報開示請求書

##### C) 実行への取組み

###### 情報公開への取組み

日常的な  
報告書類の整備

条例遵守の  
スタッフ教育

実施機関の担当課等の  
連絡先の明示・対象の  
書類整備

ワンストップサービスを可  
能にする開示請求用紙  
等の整備

### III 団体の業務遂行能力について

#### 3 法令等を遵守する能力について

##### (3) その他について

##### ■ 環境などへの配慮について

弊社では全社的に環境への配慮も積極的に取り組んでおり、特に弊社で管理運営を行っている施設においては以下の3つの方針に則り、日々努力をしています。

- ①長期的視野での省エネルギープランの策定
- ②毎日の徹底した削減努力
- ③環境教育講座の開催による啓発

##### 【基本的な考え方】

生命の源である環境に配慮する取組みは、当施設においても避けて通ることはできない課題です。地球は環境破壊により危機的状況にあり、温室効果ガス25%削減を世界公約にした日本は、より一層の省エネルギー対策、温室効果ガス削減対策を推進する必要があります。

弊社は、全国の管理施設で取り組んでいる、省エネルギー対策を全社で共有し、毎日の徹底した削減努力を重ねます。

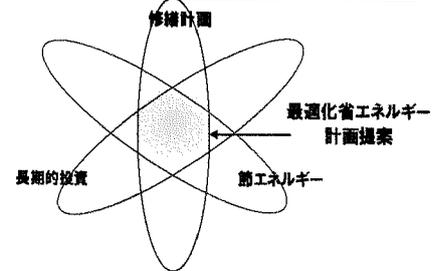
##### 【長期的な視点での省エネルギープランの提案】

世界が協力してCO<sub>2</sub>削減に取り組む時代となり、日本も25%削減という大きな目標を掲げています。

私どもは公共施設を指定管理するものとして、率先して環境対策と省エネルギー対策に取り組めます。

アクティオは、施設の管理をするにあたり、投資を含めて長期的な省エネ計画を立案し、行政との話し合いの中で最適な省エネプランを実現します。そして、日々のエネルギー管理は数多い施設管理のノウハウを生かして、ムダを省きます。

##### ■最適な省エネルギー計画を提案

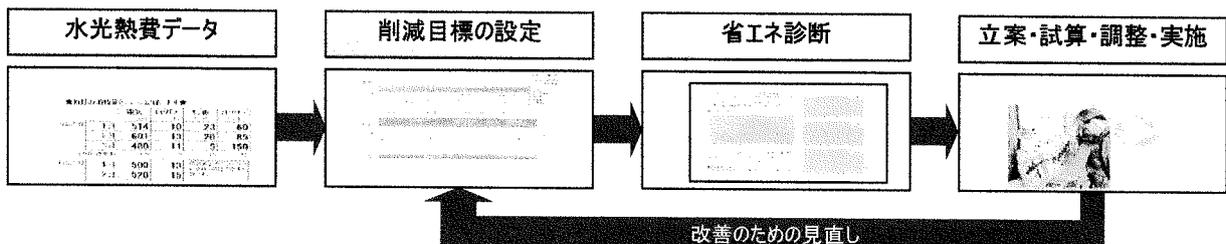


##### 【日常の徹底した水光熱費の削減】

長期データをもとに、エネルギー削減目標を立案し、そのための方策を立案、試算し、提案内容にまとめ、実施していきます。

水光熱費を削減するには、徹底した日常的な削減意識と見直しへの執念が命です。

##### 《施設省エネルギー改善フロー》



### III 団体の業務遂行能力について

#### 3 法令等を遵守する能力について

##### (3) その他について

【地域の環境対策には、意識を高める講座やワークショップを多彩に開催】

施設の省エネルギーを推進するとともに、大切なのは地域の環境意識を高めていくことが、公の施設の管理者には大切な役目だと考えます。弊社は、環境への意識を高める講座やワークショップを開催し、地域の皆様の省エネ活動拠点となることを目指します。

《主な環境講座》

一般市民向け講座	指導者向け講座	子供向け講座	エコイベント
環境家計簿講座・マイ箸・箸袋をつくる講座・エコドライブ実技講習会・不用品でつくる工作教室・もったいない川柳大会等 	気象学・インタープリター養成 講座・プロジェクトワールドエドゥケーター養成講座・環境学習リーダー養成講座 等 	こどもエコクラブ・こども環境講座(自然工作・星空散歩・等)・エコ探検隊・かえっこバザール・エコソング・ごみリサイクル講座等 	エコフェアの開催 

【私どもの環境問題への取組み】

##### ● 環境系施設の運営を通して

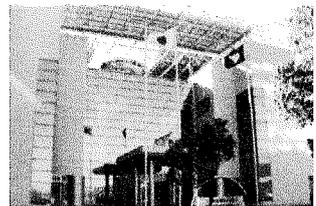
私どもは、三重県環境学習情報センター、大府市自然体験学習施設等、全国でも有数の環境学習施設を指定管理させていただいております。そこで培ったノウハウで、さまざまな環境学習講座や、人気のワークショップを開催することが可能です。



愛知県大府市自然体験・ニツ池セレクトナ



四日市環境学習センター



三重県環境学習情報センター

##### ● 全施設で「チャレンジ25」運動を推進しています。

#### 「チャレンジ25」の取組み

- ① エコな移動方法を選択しよう。
- ② 利用者に不便を感じさせずに、照明のごまめな消灯、間引き点灯を心がけよう。
- ③ 使わないときは、PC、テレビ、コピー機等のスイッチOFFを徹底しよう。
- ④ 服装は、クールビズ(6月～9月)・ウォームビズ(11月～2月)を心がけよう。
- ⑤ 節水を心がけよう。
- ⑥ ペーパーレス等ゴミの削減を心がけよう。
- ⑦ エネルギーの節減のため、水光熱の使用量を把握し、節減効果の記録を取ろう。
- ⑧ CO<sub>2</sub>削減の各種講座・イベント等をなるべく開催しよう。

チャレンジ  
25  
未来が変わる、  
日本が変わる。



### III 団体の業務遂行能力について

#### 3 法令等を遵守する能力について

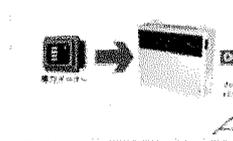
##### (3) その他について

##### ● 「もったいない活動」の推進

私どもは「もったいない精神」にたち、使い過ぎの無駄を反省し、再利用を推進するなど可能な限り地球環境への負荷に配慮しています。また製品購入の際はグリーン購入の主旨に鑑み、再生資源など環境への負荷の低減に資する原材料の利用、環境に配慮したサービスの利用等は当然のことと受止めています。このような環境保護・保全に向けた取り組みを職



##### ● 「かけがえのない地球のために！」 そのほかのアクティオのエコ活動（※）

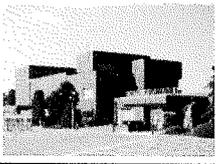
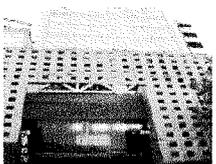
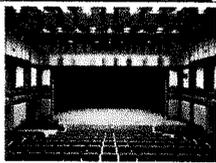
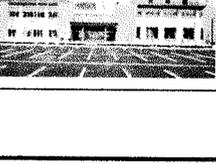
 <p>エコピープルの育成</p>	 <p>グリーンカーテンの設置</p>	 <p>花いっぱい活動</p>	 <p>クールビズの推進</p>	 <p>ウォームビズの推進</p>
 <p>エコキャップでワクチン</p>	 <p>職員は階段利用</p>	 <p>電力デマンド管理</p>	 <p>おやきでスローライフ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境問題にかかわる研修の実施</li> <li>● 地域の環境美化の促進</li> <li>● 環境講座の実施</li> </ul>
 <p>フリーマーケットの開催</p>	 <p>エコ教室の開催</p>	<p>文書の電子化・共有化・会議資料削減、ミスコピー・ミスプリントの防止、両面コピー、再利用</p>	 <p>裏紙利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 予算内での高効率蛍光灯への更新</li> <li>● プリンターインクのリサイクル化</li> </ul>

(※当社が指定管理する施設で取り組んでいる環境行動のいくつかの例です。)

### III 団体の業務遂行能力について

#### 4 その他

##### (1) これまでの実績について

施設名	写真	施設概要	業務開始	業務内容
県立手賀の丘 少年自然の家		青少年が自然体験・スポーツ体験・工作教室等の活動を団体で行える宿泊型社会教育施設。プラネタリウム併設、ラート体験設備を設置した数少ない施設。	平成 18 年	指定管理者業務
流山市生涯学習センター		自治体・地域と運動した幅広い活動と利用者の多さで、行政の視察が絶えない生涯学習施設。ホール、ギャラリー、体育館、各種会議室等。	平成 18 年	指定管理者業務
北沢区民会館 (北沢タウンホール)		東京のオフ・ブロードウェイと言われる下北沢のランドマーク的存在。多目的ホール(294席)では演劇・音楽・ダンス・お笑い・格闘技も。年間稼働率 95%のため、日本一忙しいホールと言われている。	平成 18 年	指定管理者業務
砧区民会館 (成城ホール)		都会の大人の夜の楽しみ場として、ジャズのタバや文芸漫談、ピエコのシャンソンなど多彩な事業で人気。多目的ホール(平床式可動席 397 名)。	平成 21 年	指定管理者業務
守谷市市民交流プラザ (守谷市民ギャラリー)		北守谷児童センターと市民ギャラリー等が入る複合館で、子どもだけでなく市民の芸術・文化に関する作品展示など文化交流の場。楽器演奏や踊りの発表会にも。	平成 20 年	指定管理者業務
耕心館		東京都瑞穂町の社会教育施設として、江戸時代の豪農の美しい家を整備し、多目的大広間(70人)でコンサートや展覧会、庭園を望みながらの食事会等を開催。	平成 20 年	指定管理者業務
藤沢市労働会館		藤沢市の勤労者福祉のための会館で、ホール(300 席)、体育館、会議室等あり。	平成 19 年	指定管理者業務
西条市総合文化会館		愛媛県西条市の文化の中心。大ホール(1,152 席)小ホール(398 席)他展示室、会議室等。	平成 18 年	指定管理者業務
西条市丹原文化会館		西条市丹原町の文化施設。大ホール(892 席)、小ホール(200 人)、他ギャラリー、会議室等。	平成 18 年	指定管理者業務

### III 団体の業務遂行能力について

#### 4 その他

##### (1) これまでの実績について

施設名	写真	施設概要	業務開始	業務内容
砥部町文化会館		愛媛県砥部町の文化の中心。文化会館、図書館、資料館との複合施設で、多目的ホール(804席)のほか、和室、視聴覚室、会議室等も。	平成 19 年	指定管理者業務
大牟田市立三池カルタ・歴史資料館		ポルトガルから伝わったカルタが三池で初めて創られたと言われ、内外の貴重なカルタを 1 万点以上所蔵する資料館。	平成 19 年	指定管理者業務
文化のみち二葉館 (名古屋市旧川上貞奴邸)		日本の女優第 1 号・川上貞奴と電力王・福沢桃介が大正時代に暮らした家を移築・復元した貴重な建築遺産である記念館。地区の歴史や産業を伝える展示会などの催しも。	平成 16 年	指定管理者業務
岩崎城址公園 岩崎城歴史記念館		愛知県日進市のシンボルである岩崎城。市街を見渡せる城の隣には歴史的資料を集めた記念館。菊花展が有名。	平成 19 年	指定管理者業務
福井県陶芸館		越前焼を、見て学ぶ「資料館」、創って楽しむ「陶芸教室」、使って味わう「茶苑」がそろった陶芸館。	平成 21 年	指定管理者業務
磐田市香りの博物館		香りの小部屋、香りのサロン、香りの文化史、香りの体験コーナー、香りのカフェテラス等。	平成 20 年	指定管理者業務