

1 サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常の安全管理及び緊急時の対応

ウ 急病人等が生じた場合の対応

(ア) 急病人が発生した場合の対応

軽微な怪我や病気に関しては、基本的には保健室での応急手当等で対応します。

重度の怪我や病気と認められる症状の場合は、各団体の要請又は足柄ふれあいの村の判断により、医療機関や救急車の要請をします。なお、救急搬送時に必要な内容や、搬送後の状況把握のための項目をシートにまとめ、活用しております。

疾病発生時の初期対応確認シート

＜初期対応の確認＞

日 時	月 日 時 分
患 者 名 (乗客番号)	
症 状 概 要 (症状)	
いづのころ 発生したか不明	
どの方角に 発生したか不明	
姓 前 名	男 / 女
年 齢	歳(学年) 年生
生年月日	年 月 日
保護者	あり / コピーあり / なし
備 考	

＜緊急発生時対応 → 緊急連絡先＞

通 報	119番通報(通報者:)
通報時刻	月 日 時 分
到着時刻	月 日 時 分
出発時刻	月 日 時 分
乗入駅名	
備 考	

＜緊急発生時対応 → 乗客情報と乗客の住所＞ ※ 発行済みの確認

組合名	小田原鉄道 当番乗務車両 0465-49-0118
乗客①	乗客②
乗客③	乗客④
備 考	

＜乗客の住所(住所)＞

乗客①	乗客②	男・否
乗客③	乗客④	男・否
乗客⑤	乗客⑥	男・否
備 考		

＜乗客情報＞

自 車	
タクシー	伊豆電線 0120-74-0818 / 0465-35-0818
緊急連絡先	松田消防 0465-83-0171 / 0465-74-4121
備 考	

＜乗客住所＞

姓 名	
出発時刻	月 日 時 分
到着時刻	月 日 時 分
所属先	京浜八景線 / 津田 /
備 考	



また、休日や夜間の際の急患連絡等については、連絡先の一覧を作成し、事務所内の見やすい位置に掲示し、宿直を含めたすべての職員が直ぐに対応できるようにしております。

(イ) 救命に関する職員研修

足柄ふれあいの村職員には、1年に1回以上、普通救急救命以上の講習を義務づけます。

実施項目	内 容	回数
救命講習	利用者対応に従事する職員を主な対象として、普通救命講習以上を受講する。 心肺蘇生法、AED使用方法、火傷等野外活動における一般的な応急処置法について学ぶ	年1回

(ウ) 救急救命士等の配置

主催事業等の野外活動においては、企画準備段階より、想定されるリスクの洗い出しをするとともに、運営上不安視される要件に対して、予め対処法を検討し、実際の事業判断を下します。さらに、看護師免許を持ったスタッフも従事しており、緊急時の対応の他、他の職員へのアドバイス、救急用品の整理・点検なども行います。

Ⅰ サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との協力体制の構築等

ア 地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の育成・連携の取組内容

(ア) 地域協力が求められるふれあい教育

南足柄市を含む足柄の風土や人々、また、その暮らしなど、地域の有する様々な環境・資源は、「自然の中での体験及び人との交流を通じて自立心、協調性をはぐくむふれあい活動のための施設」として設置された足柄ふれあいの村を運営するに最も相応しい地域であると確信しております。

そこで重要なのは、足柄ふれあいの村は、周辺の自然環境、生活環境、および人間環境など全ての地域の資源を取り込んで運営を行っていく施設であると私たちは考えております。

(イ) 株式会社アグサの取組

弊社は、

- ①. 創業以来55年の地元での実績
 - ②. 過去4年間「県立足柄ふれあいの村」を運営する中で培ってきた地域との協力体制
 - ③. 創立以来22年が経過した野外教育事業(PAA21)による地域発信の社会貢献
 - ④. 近隣地域の活性化事業である神奈川県未病対策モデル施設「温泉施設おんり〜ゆ〜」の運営
 - ⑤. 神奈川県指定管理施設「県立21世紀の森」
 - ⑥. 南足柄市指定管理施設「足柄森林公園丸太の森」「南足柄市運動公園」「広町パークゴルフ場」の運営
- 等を着実に運営してきた経験から、他にはない地域との強固な協力体制を構築してまいりました。

このことは地域の方々への感謝の気持ちを込めて足柄ふれあいの村で毎年開催される「森の大地祭」に色濃く表れていると考えます。

「森の大地祭」は南足柄の豊かな自然と日頃から足柄ふれあいの村を支援して下さる多くの県民への感謝の気持ちを込めて毎年実施しており、例年2,000名を超える方々に足をお運び頂き、晩秋の一日を南足柄の自然と人にふれあって楽しい一日を過ごして頂いております。

令和元年の「森の大地祭」には、地域から34を超える出店のほか、8つの展示、6つの出演、2つの体験等々が参加したほか、地元企業5社からもご協賛を得る中での運営となりました。

これらは長年地元企業として地域で培ってきた連携協力が実を結んだものと考えております。



Ⅰ サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との協力体制の構築等

(ウ) 利用者サービスの向上に向けた地域人材の活用や地域との協力体制

足柄ふれあいの村を訪れる多くの方が、その豊かな自然環境に大きな魅力や関心を持っていることから、足柄ふれあいの村としても南足柄ならではの特色ある事業運営に意を注いで企画運営しておりますが、このためには地域の方々の協力が必要不可欠であり、地域の方々との関係を築きながら、長年かけて一つひとつの事業を積み上げてまいりました。

その中でも利用者からの要望が大きかった「魚の掴み取り体験」や「野菜の収穫体験」といった事業は、地域の方々との日頃からの連携協力の中で実現した事業であり、地域の人材発掘とともに地域の発展にも寄与しているものと考えております。

このほかにも、「梅」や「タケノコ」「みかん」「ブルーベリー」「さつまいも」の収穫体験といった事業も年間を通して実施しており、地域の活性化は勿論のこと地域経済の発展にも大いに寄与していると自負しております。

このように、地元ならではの事業を行うためには、日常的に地域住民の方々との密接な連携が不可欠であります。

足柄ふれあいの村では、自治会関係者に外部運営委員をお願いし、地域住民の生の声に耳を傾け、村の運営に反映しております。新たな事業もこうした中から生まれております。

今後も地域の自然や人を大切にする姿勢を持ち続け、足柄ふれあいの村の運営に生かしてまいりたいと考えております。



Ⅰ サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との協力体制の構築等

(エ) ボランティア団体の育成・連携に向けた取組について

足柄ふれあいの村の各種事業には、森の中での活動や野外炊事、クラフト作成、キャンプファイヤー等々といった、日常生活では体験できない魅力のある活動や興味深い体験が数多くある反面、自然の中での活動ということで、想定外の出来事に見舞われることや、普段ふれることのない、火気・ナイフ等を使用する、危険を伴う活動を抱えながらの展開となっています。

また、参加者も幼児や小学生等が多いうえ、事業開催時に始めて出会う仲間と一緒に活動するといった特殊な要因もあります。

このため参加者が安全で楽しく活動するためには、事前に周到な準備を行うとともに、活動にあたっては怪我や事故を未然に防ぐために、職員等関係者の入念な準備とそれに伴う適切な指導助言が不可欠であり、また、多くの目で目配り気配りを行う必要があります。

その意味からも、キャンプにおけるボランティアの存在は非常に大きく、足柄ふれあいの村では、毎年多くのボランティアの方々に、様々な事業のサポートを頂いております。

2019年度には100名を超える方々にボランティア登録いただき、各種事業で活動支援をお願いし、大きな成果を挙げております。

さらに、不登校対策自然体験活動事業（通称「きんたろうキャンプ」）では、過去に参加者としてキャンプに参加した小・中学生が、卒業を期にボランティアとして登録し、キャンプを支援する側から、自らの体験や経験を、後輩となる参加者に伝えようとする姿を見ることができ、「きんたろうキャンプ」としても、新たな局面を迎えようとしています。

なお、ボランティアの募集や育成については、これまで連携してきた県内大学等での公募活動をより一層深めるため、説明会への積極的な参加や興味を持って頂くための案内資料の作成などに今後も力を注いでまいりたいと考えております。

併せて、年度当初にボランティアとして必要な「安全への配慮」、「一人ひとりを大切にする支援の実際」、「キャンプ活動の技術取得」等々を身に付けていただくための研修会を開催し、ボランティアとしてのスキルアップを図ってまいります。



Ⅰ サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との協力体制の構築等

イ 地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容

(ア) 総合的な判断で直営と委託の評価による委託業務

弊社は、南足柄市を拠点として主に神奈川県内で建物管理事業、緑化整備事業を中心に事業展開をしてきました。足柄ふれあいの村の施設管理や整備業務などは、多くの業務を自社スタッフで行うことができます。

しかしながら、特殊な技術を要する業務や、経験や熟練した技能を有する維持管理業務について、足柄ふれあいの村指定管理者直営より、委託した方がより良い維持管理を行うことができると判断できる業務や、委託先の評価が一定水準より高いと判断される場合は、その業務の質を高めるために、積極的に専門業者に委託します。

また、地元企業へ業務委託することにより迅速できめ細かい業務を行うことができ、それは利用者へのサービス向上につながる可以考虑とします。

(イ) 地域の拠点を構え、地域を知り、地域の貢献している企業への委託

弊社は、この地域をよく知り、いつも地域に貢献している企業と共に協力し合いながら55年間就業してきました。

委託業者の選定については、そのような業務を通じて信頼関係ができ、日常的にも非常時も迅速に対応することができるような地元企業を、パートナーとして優先的に選定します。

また、地場の活性化等につながる委託（農産品の販売や、衝動運営など）に関しては、地元自治会、関係団体等と相談をし、適切な価格での委託を行ないます。

地元優先の考え方は、もちろん、委託発注業務にかかわる公正性を前提として実施するものです。

II 管理経費の節減について

6 節減努力等

- (様式3) 経費積算内訳書 (支出計画書) に記載しました。

III 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

ア 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

(ア) 責任者と職員の配置について

所長については、これまでに管理的な職を長年経験し、人的管理や業務管理に精通しているとともに、地域や関係機関等と良好な関係を築ける者を配置します。

また、施設管理を担当する副所長と事業運営を担当する副所長の配置については、それぞれの職に必要な知識・経験を有する者とします。

中でも自然体験活動を担当する管理職及び職員については、5年以上の野外活動に関する指導経験を持つ者や森林インストラクター、自然体験活動指導者等の資格を有する者を配置します。

また、不登校児童・生徒への支援に向けては、きんたろうキャンプに5年以上関わってきた職員のほか、教員経験者や教員資格を有する職員を配置します。

(イ) 所長（総括責任者）を中心に、2名の副所長を配置

足柄ふれあいの村の指定管理業務は、利用者の宿泊、食事対応、施設維持修繕、設備管理、緑地管理、野外活動提案・指導、場内警備など多岐に渡る他、児童、生徒、青少年たちが、自立心や協調性を身につける活動を支援し、効果的なプログラムを提供することも求められます。

これら施設の目的を理解し、自然豊かな宿泊施設を維持管理し、質の高いふれあい教育を実現するため、豊かな経験を有した責任者を配置します。

また、教育、施設管理、宿泊運営と複合的な要素の業務により運営することが必要であるため、所長1名、副所長2名の合計3名の責任者による万全の体制を築きます。

所長は教育に携わる経験と、幅広い見識を持ち、県教育委員会と方向性を共有できる人材を、副所長には所長をサポートするため、自然体験活動の経験を有し、ふれあい教育の理解ある人材を登用し、いずれも施設の管理運営にあたって、接客運営経験やマネジメント能力を備えた人材を配置します。

(ウ) 施設運営の要、総務・事業職員の配置

所長、副所長の全体的な責任者のもと、施設運営の大きな柱である、利用者対応や利用に係る調整、体験プログラムの企画・実施をする職員は、多くの利用者を受け入れる施設を管理運営するためのマネジメントができる人材、自然体験活動の専門知識や経験を有し、企画や実施ができる人材、事務処理作業に秀でた人物を配置します。

(エ) 神奈川県不登校対策自然体験活動事業職員の配置

神奈川県不登校対策自然体験活動事業（きんたろうキャンプ）担当の職員には、児童生徒への対応等の専門知識と、自然体験活動の業務経験を有し、幅広いネットワークを活用できる人材を配置します。

III 団体の業務遂行能力について

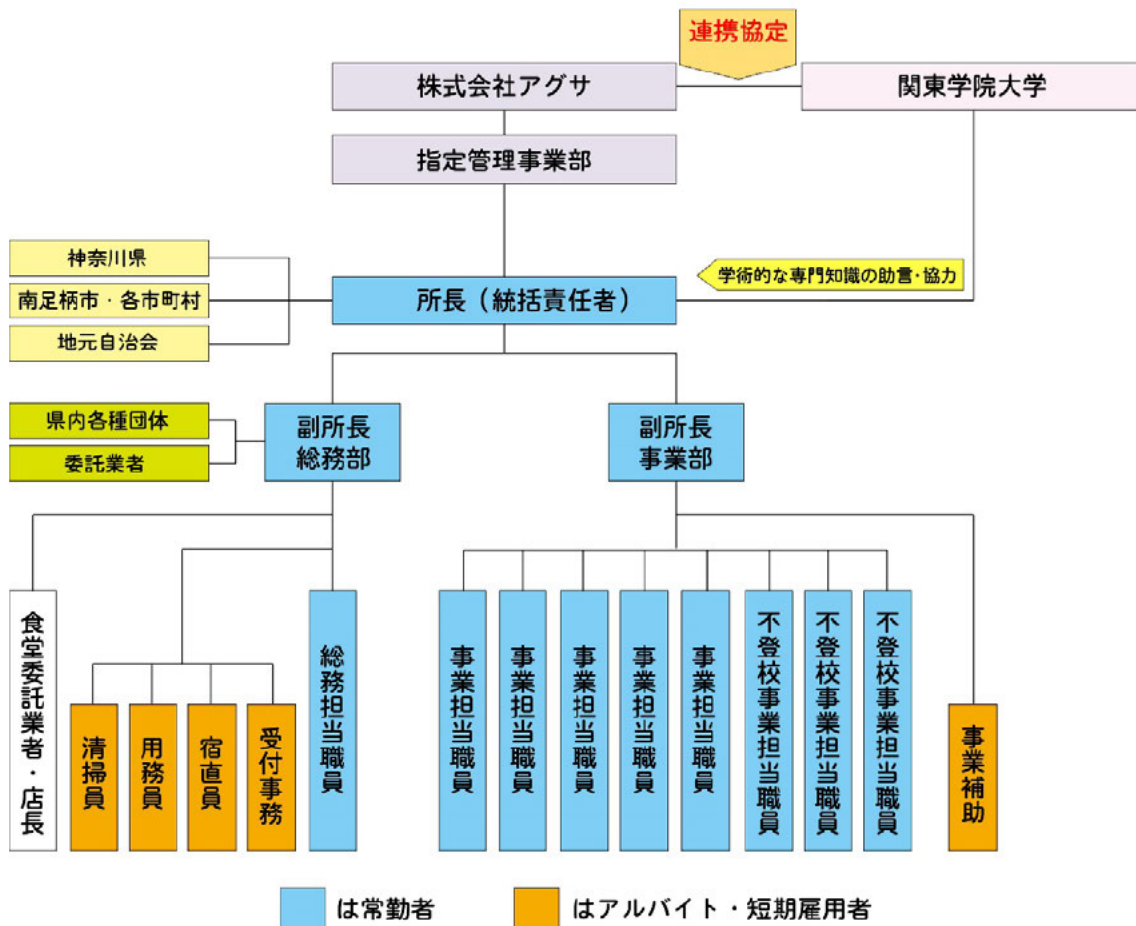
7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

(オ) 利用者への質の高いサービスとスピード感を持ったサポート体制

4年間の管理実績に基づき、所長（1）、副所長（2）、総務（1）、事業・不登校（8）、その他受付事務や清掃員、宿直員等のアルバイト・短期雇用者（21）、総勢33人での人員体制で、利用者への手厚いサービスと、日常は元より、緊急時における本社のサポート体制を付加し、スピード感を持つ維持管理運営を実施するとともに、連携協定先である、関東学院大学の学術的な専門知識などのサポート体制を背景とし、更に一步、質の高いサービス体制を持つ運営ができる組織と自負しております。

足柄ふれあいの村 維持管理運営組織



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

(カ) 足柄ふれあいの村職員が有する主な資格、スキル

利用者の安全安心に必要な不可欠な、救命講習を始めとし、自然体験活動に必要な指導のスキル、また日々の施設管理や整備に欠かせないスキルを持つ、多種多様な人材により、日々の業務を遂行します。

●足柄ふれあいの村職員が有する主な資格等（一部）

名 称	名 称
普通救命講習	社会教育主事任用資格
上級救命講習	社会福祉主事任用資格
食品衛生責任者	児童指導員任用資格
甲種防火管理者	知的障害者福祉司任用資格
英語検定2級	保育士資格
森林インストラクター	小学校教諭一種免許状
刈払い機取扱作業者	中学校教諭一種免許状
2級建築施工管理技士	高等学校教諭一種免許状
看護師免許	第二種電気工事士
准看護師免許	介護支援専門研修課程Ⅱ
ボイラー技士2級	第一種衛生管理者
自然観察指導員	日商簿記2級
キャンプインストラクター資格	特別支援学校教諭一種免許状
キャンプディレクター2級	生物分類技能検定3級
プロジェクトアドベンチャー アドベンチャーベースドカウンセリング講習修了証	プロジェクトアドベンチャー アドベンチャープログラミング講習修了証
プロジェクトワイルド エducーター講習修了証	自然体験活動指導者登録証
防火設備検査員	野生動物インタープリター研修会修了証
危険物取扱者乙種4種	1級機械保全技能士

III 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

(キ) 職員の勤務体制について

勤務ローテーションの作成は、利用者の混雑予測や、イベントなどの有無、繁忙期と閑散期により、効果的で適正な人数となるようにし、所内全体でお互いの業務をサポートし、補完し合います。

足柄ふれあいの村 職員勤務表（繁忙期）

学校 団体	入 申 通	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
家族 小 心	入 申 通	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
主権/不登校	入 申 通	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
出勤日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
所長	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
副所長	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
経理	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
不登校事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
不登校事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	B	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業補助	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
事業補助	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
事業補助	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
実行事務	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
実行事務	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
実行事務	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
実行事務	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													

足柄ふれあいの村 職員勤務表（閑散期）

学校 団体	入 申 通	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
家族 小 心	入 申 通	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
主権/不登校	入 申 通	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
出勤日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
所長	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
副所長	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
経理	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
不登校事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
不登校事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
事業補助	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
事業補助	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
事業補助	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
実行事務	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
実行事務	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
実行事務	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
実行事務	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
用務員	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
清掃員	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													
宿直員	A	B																													

III 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

(ク) 運営組織の構成と考え方

●バックアップ体制を持つアグサの強み

弊社は、主要事業部の一つとして指定管理部を設置し、弊社が管理運営する指定管理施設をバックアップし、円滑な施設運営ができるようにしてまいります。

また、緊急時などは、必要に応じてファシリティ事業部、緑化事業部、野外教育部も指定管理施設の業務を全面的にバックアップする体制を整えております。

さらに、足柄ふれあいの村をはじめとした指定管理施設は、本社が所在する南足柄市に立地しており、日常のコミュニケーションから緊急時のバックアップ体制まで、本社と指定管理施設とがシームレスに働きかけられることが、足柄ふれあいの村の指定管理業務における弊社の最大の強みと考えます。

アグサの事業内容

<p>●ファシリティ部 建築物総合清掃 建築物設備保守管理 空気環境測定 建築物害虫駆除 クリーンルーム清掃</p>		<p>●野外教育事業 体験教育企画実施 体験施設設計・施行 プロジェクト・アドベンチャー 環境教育プログラム その他野外教育一般</p>	
<p>●緑化業務部 民間企業緑地管理業務 自治体施設緑地管理業務 造園・土木・舗装 及び土工・建築工事</p>		<p>●指定管理事業 県立21世紀の森 足柄森林公園丸太の森 南足柄市運動公園 南足柄市広町パークゴルフ場 県立足柄ふれあいの村</p>	
<p>●温泉事業部 モダン湯治 おんりーゆー</p>		<p>●社会貢献型事業 ジップライン「飛び天狗」 森の空中あそび「バカブ」</p>	

●様々な分野での有資格者が足柄ふれあいの村の業務をサポートします

■アグサの有資格者

弊社には、足柄ふれあいの村の業務を指導し、サポートすることができるような、次のような有資格者がおり、様々な視点や立場から意見や提案を致します。

名 称	名 称
一級造園施工管理技士	二級造園施工管理技士
二級造園技能士	森林整備基本研修
建築物環境衛生管理技術者	ビルクリーニング技能士
警備員指導教育責任者	知的障害者福祉司任用資格
英語検定2級	農村環境部門技術士

III 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

イ 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

(ア) 業務の一部を委託する内容について

P10でも述べた様に、弊社は、「南足柄市内の企業であること」、「指定管理に活用することができる多様な業種を有していること」により、可能な限り自社で業務を遂行し、迅速性や経費節減を実現します。

しかしながら、専門性が高く弊社では担う事ができない業務、業務を委託することに合理性がありサービスの向上が図れる業務、さらには、地域の活性化につながる業務については、その一部を委託します。

(イ) 委託先の管理・指導体制

●足柄ふれあいの村の運営の一部として目的を共有できる委託を実施します

■適正・公正な契約

施設の設置目的などを明確に共有し、公正な業者の選定を行い、委託業務内容が確実に反映された契約書（個人情報保護含）を作成し、取り交わします。

■仕様書と管理マニュアルの作成

各業務に関する仕様書を作成し、委託業者に指示・指導します。

仕様書に基づき、委託業務の管理マニュアルを作成し、委託業者の管理をします。

■業務のチェックと評価

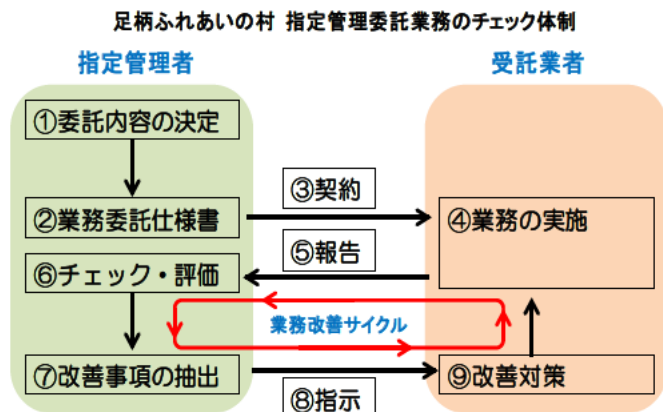
管理チェック表、及び委託業者から提出された報告書により、担当部署の責任者（施設管理に関する業務の場合は総務・管理責任者、など）が、評価し、改善内容等について分析します。

■改善指示

足柄ふれあいの村の担当部署責任者は、改善すべき点を委託業者に指示し、委託業者は指示に基づいた業務改善を行い、委託業務にフィードバックします。

(ウ) 業務改善のサイクルを実践し、業務の質を向上します

委託業務の質については、高水準を保ち続け、業務改善が必要な場面でも円滑に進めることができるようなチェック体制を確立するとともに、委託業者に対しても、右図の様な業務改善のサイクルを意識し、業務の質を向上させるよう努めます。



III 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

ウ 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況

(ア) 職員の人材育成

施設の管理運営業務に関わる職員には、施設の設置目的や特徴に基づき、施設管理、利用者への接遇、安全確保、教育活動に関する事など、幅広い能力が求められます。

また、利用者に対し公平・公正な対応と、良質なサービスが提供できる資質も併せて求められます。

このため、業務に関わる基本的な研修のほか、担当業務に沿った専門知識・技術の習得により、職員の資質の向上を図ります。

(イ) 安全・安心な利用者サービスを提供できる人材育成を目指します

弊社はこれまで以下の3つの点を重点に置き、人材育成等をおこなってまいりました。

■ホスピタリティ

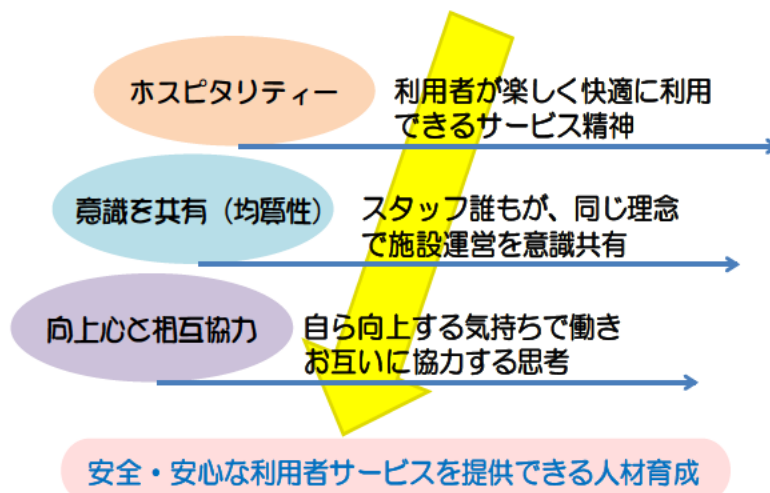
何よりも足柄ふれあいの村を訪れる県民、子どもたちが楽しく快適に利用することが役割と考え、利用者の立場に立ったホスピタリティの気持ちで職務を遂行できる人材を育成しております。

■意識の共有（均質性）

足柄ふれあいの村では、利用者へのサービス提供にあたり、意識付けや、その手法についての考えをスタッフ全員が共有し、ローテーションで誰が担当しても、また、新しいスタッフが入ってもすぐにみんなと同じ意識を共有できる人材を育成しております。

■向上心と相互協力

多くの利用者に接し、快適に過ごしてもらうために、スタッフは利用者に提供できる知識や技術などを常に習得するという向上心を持つことを促進しております。また、限られたスタッフが様々な要望に対応をするため、相互協力できるような人材を育成しております。



III 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

これまでのことを念頭に置き、足柄ふれあいの村を運営して結果として、ご利用者から次のような評価を頂いていることから、今後も職員の人材育成に力を注いでまいります。

■県立足柄ふれあいの村の全体的な印象についてお聞かせください。

スタッフの対応はいかがでしたか？

28年度			29年度			30年度		
区分	データ	割合	区分	データ	割合	区分	データ	割合
とてもよい	496	50.3%	とてもよい	450	55.1%	とてもよい	434	56.1%
よい	310	31.4%	よい	336	41.2%	よい	306	39.6%
あまりよくない	16	1.6%	あまりよくない	12	1.5%	あまりよくない	8	1.0%
わるい	4	0.4%	わるい	3	0.4%	わるい	1	0.1%
その他	7	0.7%	その他	2	0.2%	その他	1	0.1%
無回答	154	15.6%	無回答	13	1.6%	無回答	23	3.0%
計	987	100.0%	計	816	100.0%	計	773	100.0%
上位2項目の割合		81.7%	上位2項目の割合		96.3%	上位2項目の割合		95.7%

一方で、「あまりよくない」「わるい」というご意見が寄せられていることも事実であり、この評価を真摯に受け止めながら、今後、接遇研修を始めとして、常に「公の施設で働いている」という意識を持ちながら、【ホスピタリティ】【意識の共有（均質性）】【向上心と相互協力】の3つの柱の下に、職員の人材育成に努めます。

(ウ) 職員の採用について

弊社は様々な業務を展開していることから、多様な人材を必要としております。

そのため、人材の確保は大変重要な業務として位置付け、

- ①. 書類審査
- ②. 職場責任者面接
- ③. 役員面接

という採用の流れを実践しております。

また、採用は企業としての利益の追求という面だけでなく、地域住民への働く場の提供という、社会に対する重要な責任・貢献という視点でとらえ実施しております。

(エ) 施設の目的に合った職員採用を行います。

●施設管理の質向上の観点から

- 施設の維持管理業務で優れた能力・経験を持つ者
- 運営業務では、体験学習や教育分野での豊富な経験を持つ者
- 利用者を受け入れるにふさわしい、ホスピタリティを有する者

III 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

●社会貢献・人材重視の観点から

■足柄ふれあいの村は、神奈川県都市部をはじめ、南足柄市外からも多くの利用者が訪れます。

そのような利用者との交流も足柄ふれあいの村の職員の業務の一つです。

そのため、地域を知り理解する優秀な地域人材を採用します。

■近年、高齢者の雇用は我が国の大きな施策の一つになっております。「県西活性化プロジェクト」においても、「人生100年時代」という目標のもとに、「高齢者の社会参加」が求められております。

足柄ふれあいの村の職員採用についても、健康で意欲のある高齢者を積極的に雇用します。

そのうえで、高齢職員の健康管理の向上、「未病の改善」に努めます。

■現在働いている職員は、足柄ふれあいの村の職員としての業務経験を積んだ有用な人材です。

新たな指定管理業務の継続に関しては、より質の高い管理運営を実施できるようにすることが求められますが、まずは経験豊かな人材として、現在働いている職員を評価したうえで採用することとします。

■現在、短期雇用やボランティアでサポートしていただいている方も、意向を伺い、意欲のある人材に対しては、今後に向けての採用を積極的に検討します。

■地域採用を推進します。(地域の状況を把握して、早番・遅番など就業形態に対応し易い方)

弊社が地元での指定管理業務を管理運営することは、弊社がこれまで社是としてきた、地域貢献、社会貢献を行政とともに実践することと考えます。

足柄ふれあいの村の人材確保も、このような観点で行います。

(オ) 職員の研修計画

●多種多様な研修

■一般・マナー接客研修

足柄ふれあいの村は、子どもたちの利用が多いことから、職員は子どもたちの手本となるよう、挨拶や身だしなみに気を配ることが重要です。

併せて、電話での申し込み受付業務から、利用打ち合わせ、活動プログラムの提供など、利用者が気持ちよく活動できるよう、スタッフの社会人基礎力、サービス提供能力の向上を狙いとする研修を計画的に実施します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

■専門知識・技術研修

施設の運営・管理を行う上で必要な専門技術として、設備管理、植栽管理、清掃業務等、自然体験活動を実施するにあたっての、野外活動企画・ホームページ作成、または広報等の技術について、専門指導員や外部講師による指導、研修の受講を促進します。

なお、弊社は上記の様な分野の幾つかを事業展開しているため、社内の指導員による専門技術研修も随時実施します。

■ステップアップ・フォローアップ研修

より質の高い、効率的・効果的な維持管理運営を行うためには、スタッフ個々の意識向上やスキルアップが重要であると弊社は考えます。

そのため、スタッフが向上心を持ち、高い利用者サービスの質が図られるよう、次のようなステップアップ・フォローアップの研修を適宜受講させます。

●これまでの研修参加開催実績（一部、H28～R01）

普通救命講習	防犯講習会
上級普通救命講習	交通安全講習会
野外救急法講習会	体験活動安全管理研修
危険物取扱者受験準備講習会	刈払機取扱者による安全衛生教育講習会
防火管理者再講習参加	読み聞かせ体験教室
消防設備取扱訓練	自然体験活動セミナー
野外炊事研修	小田原・あしがら防火安全協会防災訓練
アウトドアクッキング講習会	関東甲信越地区青少年教育施設協議会職員研修会
企画研修	全国青少年教育施設 施設研修集会
未病コンシェルジュ初級者講習	関東甲信越地区青少年教育施設協議会 青年部会
全国青少年相談研究集会	記憶法セミナー
子どもの居場所づくりセミナー	サイバーセキュリティ講習会
接遇研修	アウトワード・バウンド「セルフディスカバリー」
個人情報講習会	自然・農林漁業体験におけるリスクマネジメント研修
個人情報保護の取扱	体験活動安全管理研修～山編～
個人情報取扱い研修	自然体験活動指導者セミナー 夏編
リードアップセミナー	出資団体等及び指定管理者の個人情報保護に関する研修

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

●研修の具体的内容について

これまで参加、受講した研修はもちろん、今後も職員の人材育成に寄与する様々な研修の実施や参加、受講を推進してまいります。

■一般・マナー研修（例）

項目	研修項目	研修（目的）内容	回数
接 遇	職務研修	指定管理業務について、足柄ふれあいの村のあり方・施設詳細	適宜
	事務研修	受付、料金徴収、パソコン作業等の事務に関する研修	適宜
安全管理	危機管理研修	事故等の未然防止、事故・事件・災害発生時の対応	年1回
法令教育	コンプライアンス	指定管理業務に関わる法令、施設運営に必要な法令順守の知識研修	適宜
環境教育	自然環境への配慮	足柄ふれあいの村周辺の自然環境、及び、自然環境への配慮について	適宜

■専門技術研修（例）

項目	研修項目	研修（目的）内容	回数
I T 関連	I T 研修	ホームページの管理や内容更新、予約システム関連の研修	適宜
施設管理	ビルメンテナンス研修	アグサの加盟する「全国ビルメンテナンス協会」が主催する各種維持管理研修参加への支援・促進	適宜

■野外教育研修（例）

項目	研修項目	研修（目的）内容	回数
野外教育	PAファシリテーター	プロジェクトアドベンチャージャパンが主催するファシリテーター研修	年1回
	野外体験学習研修	野外体験プログラム、環境プログラムなど団体、NPOが主催する研修	適宜

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

7 人的な能力、執行体制

(1) 人員配置及び業務委託の方針等

(カ) 労働時間短縮の取組

●事業者が講ずべき快適な職場環境の形成のための措置に関する指針

平成4年に制定（平成9年改正）された指針に基づき、労働時間の短縮や健康管理において、総務部中心に様々な改善を図ってまいりました。

特に毎月開催される安全衛生委員会において、各職員の残業時間が報告され、長時間労働の抑制について検討が行われております。

このような事を通じて、職員の働き方改革を進めるとともに、適正なワーク・ライフ・バランスが図られるよう、全社共通理解のもと、職場管理を行っております。

また、弊社は業務の性格上、高齢者雇用が多いことから、特に高齢者の健康管理に留意しております。

●労働時間の短縮

職員の労働環境の向上や法令遵守（労働基準法等）の観点から、「水曜日の定時退社」「休暇取得奨励」「有休の確実取得」を実施しております。

足柄ふれあいの村の業務を含む指定管理事業では、変則勤務であっても、十分な休暇が取れるよう適切なシフト管理を行うとともに、定時退社についても、上司が積極的に声掛けを行うなどして、長時間労働の抑制に努めております。

非常勤職員においても、労働時間について職場責任者と各職員の共通理解のもと、適切なシフト管理を行っております。

当然ながら、非常勤職員においても定められた有給休暇の取得を奨励しております。

●作業環境の改善

緑化事業では、熱中症対策として、屋外作業者に扇風機付き上着の貸与や塩飴の配布を実施しました。指定管理現場においても、このような改善を推進し、労働環境の改善を促進します。

(キ) 職場のハラスメント対策

●コンプライアンス研修の実施（※P79に記載あり）

職員に対しては年1回実施する法令研修（コンプライアンス研修）において、パワハラやセクハラについて、周知徹底しております。

●職場面談の実施

職場におけるハラスメントの実態や、職場環境の改善などを調査する目的で、総務部の人事担当者が各職場、及び事業所に出向き聞き取り面談を実施します。

（職場面談～意見の聞き取り～改善、の事例）

令和元年の面談で「本社女子更衣室の空調設備の設置要望」があり、令和2年にエアコンの設置を実施しました。

●安全衛生委員会での対策

各所属で得られた意見や提案などを、月1回実施される安全衛生委員会（全職場責任者出席）にて諮り、問題がある場合は、安全衛生委員会にて調査し、対策を講じます。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 財政的な能力

- 経費積算内訳（収支計画書）、事業計画書、収支予算書、事業実績書、決算諸表等に記載済みです。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

9 コンプライアンス、社会貢献

(1) 諸規定の整備

ア 指定管理業務を実施するための必要な企業倫理・諸規定の整備、法令順守に向けた取り組み

●企業倫理・諸規定の整備

弊社は55年の長きにわたり、地元の南足柄市を拠点として企業活動を展開してまいりました。

その間、社会・お客様・取引先・従業員・株主などに対して、常に公平に信頼をベースに経営をしてまいりました。

このことが長きにわたる企業の存続に結びついていると確信しております。

弊社は、法令を遵守し、事業を展開することが企業としての義務であると考え、長年の事業展開で蓄積された企業の理念をもとに、企業コンプライアンスを策定し、役員・管理職・社員の行動の規範としております。

弊社は、公共事業から個人邸の手入れや野外教育事業と多岐にわたる事業を展開していることから、会社理念に基づく行動規範の遵守が大変重要であると考えます。

特に職場におけるハラスメントは、個人の人格を傷つけるだけでなく、他の職員・職場の士気の低下にもつながり、職務の遂行に大きな影響を与えることとなります。

こうしたことから、ハラスメントの予防・改善などの観点から、

- ①. 管理的立場にある上司へのハラスメントに関する注意喚起
- ②. ハラスメント研修の実施
- ③. 職員が心配せずに相談できる体制の整備

などを行いハラスメントに真摯に向き合う企業風土を作り上げてまいります。

私たちの企業活動の行動規範

1. 法令やルールを遵守します

あらゆる法令やルール・規則に反する行動はしません。お客さまや協力業者に対しては、誠実で公平な企業活動を行います。

2. 顧客満足を喜びとする企業活動を行います

地域に根差した企業として、地域や社会に対する責任と信用を第一に考えると共に、顧客満足を喜びとするような企業活動を行います。

3. あらゆる人の人権を尊重します

お客様、取引先の人たちはもちろんのこと、役員や社員一人一人の基本的な人権を尊重し、豊かな職場環境の実現の努めます。

4. 全社員の健康と安全の確保に努めます

全社員の心身の健康、職場での安全確保に努め、快適で楽しく就業できる職場風土を醸成します。

5. 情報の管理と守秘義務の徹底に努めます

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を厳正に管理し、外部への漏えいを防止します。

6. 反社会的勢力に屈服しません

社会の秩序や、安全な企業活動に脅威を与えるような反社会的勢力には屈服せず、不当な利益供与はしません。

7. 地球環境・地域環境の保全に努めます

私たちは、地球環境の保全に努め、私たちが育ててくれた地域が健全に存続できるよう、地域の環境保全に努めます。