

基本理念

「地域活動の拠点を見据えた、社会教育の始まりの場所」

■ 当施設の背景① 社会の変化について

人口減少や少子高齢化による社会構造の変化の本格化、デジタル技術の加速度的進展、環境問題などの影響から、これまでの歩みの延長線上にはない新たなフェーズとなることが予測されています。

少子高齢化や個人間のつながりの希薄化といった社会課題はより複雑化することが想定されます。デジタル化へのシフト、インクルーシブに配慮した社会の実現など、社会に求められるものも大きく変化しています。こうした変化に対応し、持続可能な社会、地域を形成するためには、地域住民1人1人が地域に目を向け、地域活動や社会活動など積極的に参加するなど、地域住民との協働が不可欠だと考えます。

■ 当施設の背景② 国分寺市立教育センターに求められるもの

● 社会教育の考え方

社会教育は、学校の教育課程として行われる教育活動を除き、主として青少年および成人に対して行われる組織的な教育活動を指し、社会教育の視野の広がり和社会教育人材が果たすべき役割として、**社会教育人材をハブとした人づくり、つながりづくり、地域づくり**が重要であると提唱されています。

様々な学習やサークル活動など、自発的な活動を促す生涯学習とは異なり、社会教育は個々の学習の始まりとして、重要な役割を担うものと考えます。

● 国分寺市内での役割

国分寺市は、総合ビジョンにて未来のまちの姿「歴史をつなぎ、未来をひらく、個性が輝くまち」を実現するために、当施設は、「第2次国分寺市総合ビジョン(令和7年3月策定)」実行計画の「活気あふれる成長のまち」の都市像に分類され、**多様な学びの機会の充実の取組方針の実現に寄与する施設**であると認識しております。

また、「第3次国分寺市教育ビジョン(令和7年2月策定)」で目指す学びのまちの姿「誰もが幸せな未来を描くまち、人と人がつながるまち、学びが循環するまち 国分寺」を掲げています。社会教育の分野では「共につながり、学び続けるまちの創造」の方向性を定め、すべての市民が生涯にわたり学び続ける環境づくりを実現する必要があります。

● 現状

実現できていること

- ・ 平成6年の開館以降、多くの市民に親しまれ、様々な市内団体が活動を通して、市民の生活文化の向上および市の教育振興に貢献してきた。
- ・ ひかりプラザ内の公共無線LANやモバイルルータの導入
- ・ 「鉄道研究開発の地」として鉄道総合研究所で東海道新幹線が開発され、その試験電車951形が資料館として、国分寺市の大切な地域資源として保管

課題

- ・ 講座や講習会などに参加した学習体験は、**11.2%にとどまっている**(市民アンケート調査より)
- ・ 「社会教育」の市の取組に対する満足度と重要度ともに低く、重要視されていない
- ・ 生涯学習の必要性を「感じる」が約9割、生涯学習を「行っている」は約5割にとどまっている(市民アンケート調査より)
- ・ 「気軽に参加できる講座や気に入った教室やイベントが開催されれば参加する」という回答が最も多い
- ・ 地域資源である新幹線の活用の余地がある
- ・ 同じ敷地内にある他機能(ひかりスポーツセンター等)との連携および業務整理

■ 基本理念の想い

前述の当施設の取り巻く背景を踏まえ、当施設は、国分寺市に在住の方・勤労者・地元事業者・団体も含め、誰もが気軽に立ち寄れる開かれた施設となり、教育や様々な学びを通じて地域活動をはぐくみ、地域づくりとして地域に還元し、施設をとびだした学びの拡大等を支援し続ける施設でありたいと考えます。

さらに、学校教育や教育センター、市内のカルチャースクール、個人活動で培った知識や経験を、地域や地域の方々とともに育むことが重要であり、生涯学習機能を担う公民館との連携は不可欠です。**当施設での学びをきっかけに社会教育をスタートし、公民館での様々で自発的な活動に移行できるよう、学びの基盤を強固に構築し、支援することを目指します。**

当施設に必要なこと

■ 基本理念を実現する方針

基本理念「地域活動の拠点を見据えた、社会教育の始まりの場所」の実現に向け、以下4つの方針を策定します。業務にあたっては常に以下4つの方針を念頭に置き、業務を実施してまいります。

1. 従来サービスの踏襲と市民の声を反映した利用者目線の運営の実現

主な取組

2. 社会教育を学べる機会の提供

主な取組

3. 新幹線を活用したイベントの実施と情報発信

主な取組

4. 地域との連携イベント、講座の開催と情報発信

主な取組

令和9年度終了時における目標

- 1 施設稼働率
- 2 利用者満足度
- 3 地域との連携数(広報・講座)

安定した財務状況のもと確実な管理運営のお約束

■ 企業理念と事業内容

経営理念、事業ドメイン

- 「お客様の想いの先を実現するコミュニケーションを創造し、世界の人と社会の躍動する未来をともに拓くこと」を理念としています。
- 事業ドメインを「コミュニケーションデザイン事業」とし、スペシャリティを集結させ、「人×場所×交流×体験」を創造しています。

Jtb
Communication
Design



当社およびグループ事業内容

- JTBコミュニケーションデザインは、「想像を超えた、創造を。」を企業スローガンに、企業・地域・社会に対して、10の事業領域でコミュニケーションデザイン事業を展開しています。なかでも、私たちエリアマネジメント事業は、地域に正対する事業にかかわるプロフェッショナルとして、あらゆる交流の場においてベストなパートナーとして、お客様の想いの先まで実現します。
- エリアマネジメント事業では、一時的な賑わいではなく、中長期的な視点で持続可能な地域の賑わいをプロデュースし、交流人口、関係人口、定住人口それぞれの視点からの地域の価値を高める地域づくりを行います。そして、その地域の魅力や価値を活用し、賑わいの仕掛けをつくっていきます。全国で70施設以上を管理運営している実績を基に安心安全な運營業務を行ってまいります。
- 当社は、JTBグループの1社であり、グループ全体の事業ドメインは「交流創造事業」です。JTBグループならではのソリューションの提供により、地球を舞台にあらゆる交流を創造し、お客様の感動・共感を呼び起こします。全国で数多くの交流を生み出すイベント企画やデジタルマーケティング、BPO業務などを受託しており、市民の皆様や地域活性に貢献できると自負しております。

■ 財務状況

<直近3年間の財務状況>

概要				
設立年月日		昭和63年4月8日(平成28年4月1日より 株式会社JTBコミュニケーションデザインとして営業開始)		
営業成績 および 財産推移	期間	第36期 自 令和5年4月1日 至 令和6年3月31日	第35期 自 令和4年4月1日 至 令和5年3月31日	第34期 自 令和3年4月1日 至 令和4年3月31日
	売上			
	営業利益			
	経常利益			
	自己資本比率			
	流動比率			
	総資産			
	純資産			

110年以上の歴史を有する当社グループの一員として、 70年以上にわたり、地域の課題解決に寄与

■ 企業理念と事業内容

当社グループは英米人たちに日本の真の実情(姿)を知ってもらうことを目的に、1912年にジャパン・ツーリスト・ビューローを創立しました。その後、財団法人日本交通公社を経て、1988年にJT日名称を株式会社JTBに変更し、現在に至ります。もともと国の機関として発足した当社グループは、長年にわたり、国内外の旅行業を支えてきました。当社グループは、旅行業で培ったノウハウを地域活性に活用し、全国の地域課題の解決に寄与しています。JTBグループ110年の経験を活かして業務に取り組んでまいります。

当社は1951年に前身である株式会社日本交通事業社を設立し、2016年4月、地域課題の解決に資するノウハウと経験を備えたグループ内の4社(株式会社JTBコミュニケーションズ、株式会社ICSコンベンションデザイン、株式会社ジェイティービーモチベーションズ、株式会社JTBコーポレートソリューションズ)が統合し、JTBコミュニケーションデザインとなりました。後述する様々な事業領域を展開する当社は地域の交流人口の拡大に向け、地域住民のシビックプライドの醸成や地域活性、プロモーションなどの交流創造をプロデュースしています。

当社グループは実績・資金調達・組織運営・人材確保・社会的な信頼の点で安定した運営を実現しています。新型コロナウイルス感染症が蔓延した際は売上高は減少したものの、2024年度の営業利益は過去最高の56億円となりました。今後も安定した経営をお約束します。

当社沿革

1951年	株式会社日本交通事業社設立	JTBグループの広告代理店、駅構内・鉄道車両内広告を扱う広告代理店として、1951年に日本交通公社(現JTB)の事業局が分離して設立。
1978年	株式会社国際会議事務局設立 ※2003年に株式会社ICSコンベンションデザインに社名変更	展示会、国際会議・学術会議、企業イベント、各種運営業務等を展開する株式会社国際会議事務局を設立。
1993年	株式会社ジェイティービーモチベーションズ設立	企業・組織のモチベーションにフォーカスをしたコンサルティング、教育等を展開する企業として設立。
2007年	株式会社JTBコーポレートソリューションズ	企業や組織のお得意様・重要顧客・従業員のロイヤリティを高めるためのコンサルティングに特化したノウハウとITを活用した安心支援システムを持つ企業として設立。
2010年	社名を株式会社JTBコミュニケーションズに変更	事業分割・譲渡を行い、株式会社ジェイコムと事業統合。社名を株式会社JTBコミュニケーションズとする。広告、イベント、企画、施設運営等でJTBグループの中核として発展。
2016年	グループ内の統合により、JTBコミュニケーションデザインを設立	株式会社JTBコミュニケーションズ、株式会社ICSコンベンションデザイン、株式会社ジェイティービーモチベーションズ、株式会社JTBコーポレートソリューションズが統合、4社のノウハウを集結、JTBコミュニケーションデザインとなる。
2018年	グループ内の再統合	株式会社JTBコミュニケーションデザイン、株式会社JTBプロモーション(パンフレット制作事業を除く)、株式会社Jプロデュース、株式会社JTBビジネスサポート九州(ミーティング&コンベンション事業)を経営統合。

社会に対する責任を果たすため、 コーポレートガバナンスの強化を実現

公平で透明性のある企業活動を徹底

当社および当社グループは持続的な成長と企業価値の向上を目指して、経営の監視・監督機能の強化、企業倫理の確立をはじめとするコーポレート・ガバナンスの充実に努めています。

2030年目標

また、当社は透明性のある企業活動を実現するため、以下の項目において、情報開示しています。

当社および当社グループの情報開示項目

- 損益計算書・貸借対照表・有価証券報告書・個別注記表
- 個人情報保護方針
- 内部統制システム整備運用状況

当施設における取り組み

昨今の公共施設運営においては、公の代行者である指定管理者は、モニタリング結果の公開等、公正かつ透明性高い情報開示が求められるよう変化してきています。

正確かつ公平な透明性の確保だけでなく、個人情報等情報公開できないものへの配慮も含め、独自の情報公開基本方針(内規)を定め、積極的な情報公開を行ってまいります。

情報公開のための方策

右のような情報公開基本方針を、「国分寺市情報公開条例」に則り、国分寺市様と協議のうえ作成し、内規として周知して全職員が対応できる体制を整えます。

・情報開示請求の際は、内容に応じ、統括責任者を中心に、本社担当者も含めた「情報提供連絡協議会」を設置し、責任をもって真摯に対応します。

・新たに、情報公開できない利用者を特定するようなセンシティブな情報を整理し、公開後の影響に配慮し、国分寺市様と関係機関と協議のうえ、全部または一部を公開しないものとします。

責任ある事業活動を推進

■ 個人情報保護方針

当社は、当社グループの一員として、取扱う全ての個人情報の保護について、社会的使命を十分に認識し、本人の権利の保護、個人情報に関する法規制等を遵守します。また、以下に示す方針を具現化するための個人情報保護マネジメントシステムを構築し、最新のIT技術の動向、社会的要請の変化、経営環境の変動等を常に認識しながら、その継続的改善に全社を挙げて取り組むことをここに宣言致します。

1. 個人情報は、行政・企業・学術を中心とする各種イベント・コンベンションの企画立案・斡旋・実施、試験・検定事業、ITソリューションおよびマーケティングソリューションを中心としたシステム開発およびサービス提供、市場調査、PFI等の事業、広告・プロモーション、コンテンツおよびエンターテインメント事業における当社の正当な事業遂行上並びに従業員の雇用、人事管理上必要な範囲に限定して、取得・利用・提供を行い、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いは致しません。また、それらの事を確実なものとするため、個人情報の管理責任者を定め、適切なルールに基づき個人情報保護に関する活動を行えるよう環境を整備します。
2. 取得した特定個人情報は、番号法で定める利用目的、提供の範囲内でのみ利用し、提供します。
3. 個人情報保護および特定個人情報の適正な取扱いに関する法令、国が定める指針、およびその他の規範を遵守致します。
4. 個人情報の漏えい、滅失、き損等のリスクに対しては、合理的な安全対策を講じて事業の実情に合致した経営資源を投入し、個人情報セキュリティ体制を継続的に向上させます。また、セキュリティ上、問題があると判断された場合には速やかに是正措置を講じます。
5. 個人情報取扱いに関する苦情および相談に対しては、適切かつ迅速に、また誠実に対応致します。
6. 個人情報保護マネジメントシステムは、当社を取巻く環境の変化を踏まえ、適時・適切に見直してその改善を継続的に推進致します。

本方針は、全ての従業員に周知させるとともに、当社のホームページ、パンフレットなどに掲載することにより、いつでもどなたにも入手可能な措置を取るものと致します。

POINT

労働法令等の遵守および労働環境の整備等に関する考え方

企業として法令遵守は当然のことですが、適法かつ社会の要請に応えた管理運営を確保する観点から、労働基準法をはじめとする労働関係法規を遵守した適切な就業体制を確保しています。また、働く人々が過度な労働や低い立場を強制されないためのルールとして、日本国憲法第27条では基本的な労働条件が明記されているほか、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、最低賃金法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、パートタイム・有期雇用労働法などの労働関係法令が定められています。当社は、適法かつ社会の要請に応えた管理運営を確保する観点から、このような労働関係法令を遵守し、健全な労働環境を確保いたします。当社では、正社員、有期契約社員(フルタイム/パートタイム)等の契約形態ごとに、就業規則を定めています。この就業規則をしっかりと遵守することで、健全な労働環境を保持してまいります。

	正社員	契約社員(フルタイム)	契約社員(パートタイム)
最低賃金			
労働時間			
社会保険加入			
年次有給休暇			
特別休暇			
災害補償			
通勤手当			

● ワークライフバランス推進への取り組み

社員全員が『健康で生き生きと働き、自らの能力を最大限発揮し、仕事を通じて成長していき、家族も含めた幸せを実現すること』の実現を目指し、社員が能力と個性を存分に発揮し、さまざまな立場で活躍してもらうための取り組みを、積極的に進めていきます。当社は、SDGsに基づいた働き方の新基準「ディーセント・ワーク」を意識し、施設職員の人権が尊重され、働くことで生活が安定し、また人間としての尊厳を保つことのできるような労働条件の提示、環境整備に努めてまいります。ディーセント・ワークの実現のため、全社員が下記の8つすべての項目を満たすことを常態とします。

● ハラスメント防止対策について

当社では不正やパワーハラスメント、違法、その他社が規定する行動規範に違反する行為やセクシャルハラスメント・マタニティハラスメントに関することが発生した際にその事実を速やかに認識し、違法行為等による危機を極小化するとともに、公正かつ透明な企業活動に徹し、代表企業のコンプライアンス経営の強化のために必要な体制の一環として、内部通報受付窓口を設置しています。

■ ワークライフバランス推進に対する考え方

ワークライフバランスを推進することは、社員全員が「健康で活き活きと働き、自らの能力を最大限発揮し、仕事を通じて成長していき、家族も含めた幸せを実現すること」であると考えます。社員が能力と個性を存分に発揮し、さまざまな立場で活躍していただくための取り組みを、積極的に進めます。

● 育児休職者交流会の開催

[REDACTED]

● **仕事と家庭の両立支援推進**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

● 仕事と家庭の両立支援推進

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

【社会からの評価】

● 社会保険への加入について

正社員は必ず社会保険(厚生年金、健康保険、雇用保険)に加入します。ただし、契約社員の場合については、労働条件が一定ではないため、週あたりの労働時間によって社会保険に加入する場合、しない場合があります。これらの条件については、採用時の募集広告の際に必ず明示します。

	雇用保険	社会保険 (厚生年金、健康保険)
週20時間未満勤務	×	×
週20時間以上勤務	○	○(※)

(※)下記の条件を満たす場合、社会保険の加入となる。ただし、学生を除く。

- 時給×週労働時間×52週÷12ヵ月＝月額賃金8.8万円(年106万円)以上

社会教育施設をはじめとした 全国での多種多様な施設運営の豊富な実績

当社は、台東区社会教育センターやすみだ生涯学習センターをはじめとし、住民の社会教育活動・生涯学習活動を振興する公共施設運営のほか、文化施設・MICE施設等の様々な施設運営を行っています。公共文化施設や観光集客施設などの運営を通じ、**地域交流や地域の皆さまとの共創・協働を積極的に取組み、地域課題の解決に貢献**しています。

管理運営実績

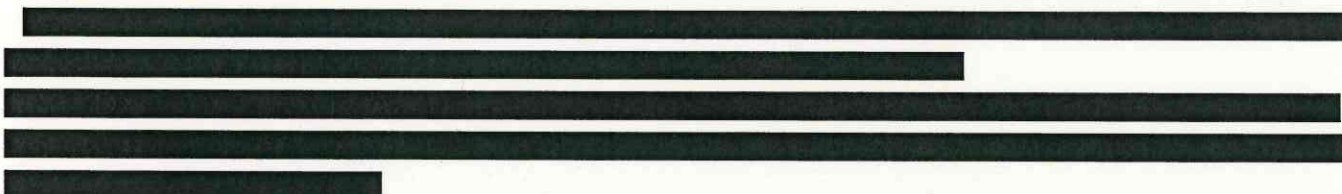
75 拠点

2025年度4月

施設名	所在地	施設内容	具体的な運営形態	期間
		種類	指定管理・業務委託等	
台東区社会教育センター 他社会教育館4館	東京都台東区	生涯学習施設	指定管理	2017.4～
すみだ生涯学習センター	東京都墨田区	生涯学習施設	指定管理	2018.4～
みどりコミュニティセンター	東京都墨田区	生涯学習施設	指定管理	2022.4～
東久留米市立生涯学習センター (まろにえホール)	東京都東久留米市	生涯学習施設	指定管理	2010.4～
和泉シティプラザ	大阪府和泉市	生涯学習施設	指定管理	2003.4～
中野区もみじ山文化センター (なかのZERO・野方区民ホール・ なかの芸能小劇場)	東京都中野区	文化施設	指定管理	2006.4～
多摩市複合文化施設 (パルテノン多摩)	東京都多摩市	文化施設	指定管理	2022.1～
北とぴあ	東京都北区	文化施設	指定管理	2015.4～
北区赤羽会館	東京都北区	文化施設	指定管理	2017.4～
さいたま市プラザノース	埼玉県さいたま市	文化施設	指定管理	2008.5～
稲城市立iプラザ	東京都稲城市	文化施設	PFI	2009.10～
逗子文化プラザホール	神奈川県逗子市	文化施設	指定管理	2014.4～
多賀城市文化センター	宮城県多賀城市	文化施設	指定管理	2011.4～
豊中市立文化芸術センター	大阪府豊中市	文化施設	指定管理	2017.4～
宇都宮駅東口交流拠点施設 (ライトキューブ宇都宮/ 宮みらいライトヒル)	栃木県 宇都宮市	コンベンション施設 交流拠点施設	指定管理	2022.10～
横浜ランドマークタワー・スカイガーデン	神奈川県横浜市西区	観光集客施設	業務委託	2020.4～
万博記念公園	大阪府吹田市	観光集客施設	指定管理	2018.10～
中央区立晴海地域交流センター	東京都中央区	地域交流施設	指定管理	2023.12～
中央区観光情報センター	東京都中央区	観光案内所	業務委託	2016.11～
東京シティアイ	東京都千代田区	観光案内所	業務委託	2013.3～

全国の施設運営を通して培ったノウハウを駆使し、 運営の効率化と質の向上を両立

■ 効率的な運営に向けた取り組み



運営
全般

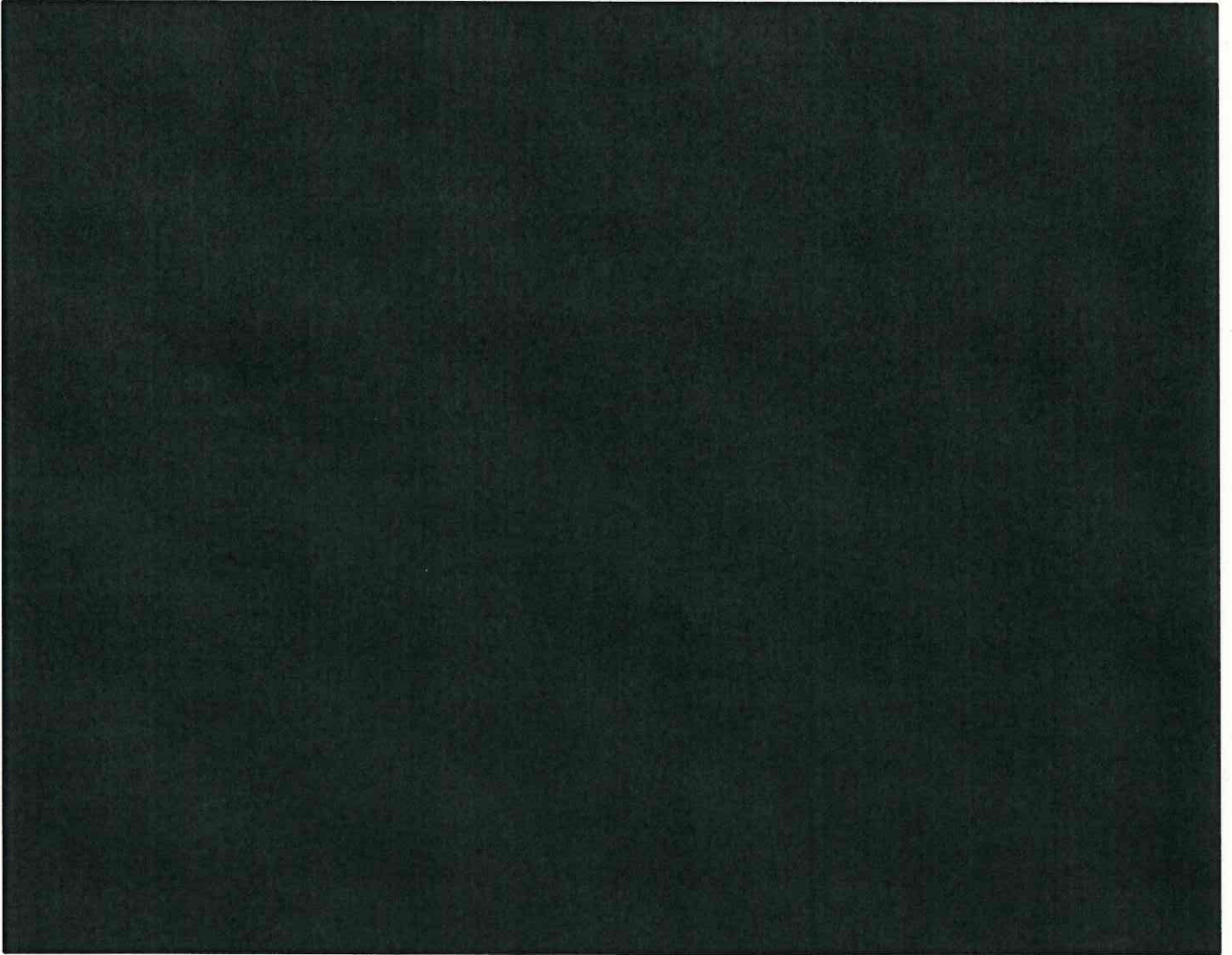
■ 効果的な運営に向けた取り組み

より多くの方に利用いただき、施設を中心に教育振興が図れるようにするには、効果的に広報活動や営業推進を行う必要があります。当社は全国の施設運営において、効果が高い広報手段、営業手段のノウハウを有し、当施設においても、最大限効果が期待できる施策を実施してまいります。

● 施設の利用促進

施設の利用促進を図るためには、興味がない方・施設を知らずに来館したことがない方への働きかけに注力していくことが必要であると考えます。利用に至るまでのプロセス・心理をしっかりと理解し、施設利用者に合わせたサービスを提供することで、「選ばれる」場所でありたいと考えます。

<施設の利用促進イメージ | 利用までのプロセス>



■ 利用促進・活性化のための情報発信

- ターゲットや目的にあわせた広報媒体の活用



● 具体的な情報発信の取組み

ツール	これまで	これから	狙い・効果

見やすさを重視したホームページの制作について

日本国内でスマートフォン、ケータイの所有者のうちスマートフォン比率は92.8%となっています。

(令和3年1月 NTTドコモ モバイル社会研究所調べ)

上記を踏まえて、パソコン、スマートフォンそれぞれに最適化された画面を表示ができるシステムを構築します。

パンフレット制作による施設の周知促進

「ひかりプラザ」として広く市民に認知していただくため、パンフレットを改訂、新しく制作します。

写真を使ったわかりやすいパンフレット制作を心がけるほか、見やすさを意識し、A4/B5サイズの観音開きタイプを提案します。

インスタグラムなどSNSを活用した情報発信

SNSでの情報発信は、

地域の情報誌を活用した広報活動

地域で発行している情報誌に

全国の管理運営実績で培った ノウハウや経験を活かし、「社会教育のはじまりの場所」に貢献

■ 国分寺市立教育センターへの指定管理者応募理由について

当社は全国70以上の施設を管理運営しています。中でも**社会教育施設や生涯学習施設の管理運営**を多く担い、常に**地域と連携を図りながら運営**してまいりました。また、施設運営を通じて、市民参加型事業を拡充し、**市民・地域に密着した施設づくり**を行い、多くの賑わいを創出してまいりました。

多摩地域においては、パルテノン多摩や稲城市立iプラザ、東久留米市立生涯学習センターを運営しているほか、過去には東大和市民会館（ハミングホール）や西東京市保谷こもれびホールなど、様々な施設を運営してまいりました。また、立川市にある東京観光情報センター多摩も当社で運営しております。多摩エリアにおいて、確かな実績があるからこそ、エリア間の連携を通じ、貢献できると自負しております。

● 社会教育施設での実績・取り組み

施設名	所在地
すみだ生涯学習センター	東京都墨田区
みどりコミュニティセンター	東京都墨田区
台東区社会教育センター 他社会教育館4館	東京都台東区
東久留米市立生涯学習センター (まろにえホール)	東京都東久留米市
和泉シティプラザ	大阪府和泉市

地域や地域住民との連携

● 本提案における地域との具体的な連携内容

直営から指定管理者制度へ、スムーズな移行をお約束

■ 市直営と民間運営のいいとこどり

指定管理者制度の導入にあたっては、市民の皆様、地域団体、有識者様等と対話を重ね、慎重に検討を進めてこられたと理解しています。特に、当施設には大きな期待と不安が寄せられていることと推測します。

皆様の不安を解消しつつ、期待に応えるため、市直営ならではの運営品質の維持とこれまでの歩みを大切に継承しながら、民間企業ならではの新たな付加価値をつけて、よりよい教育センターへと進化してまいります。

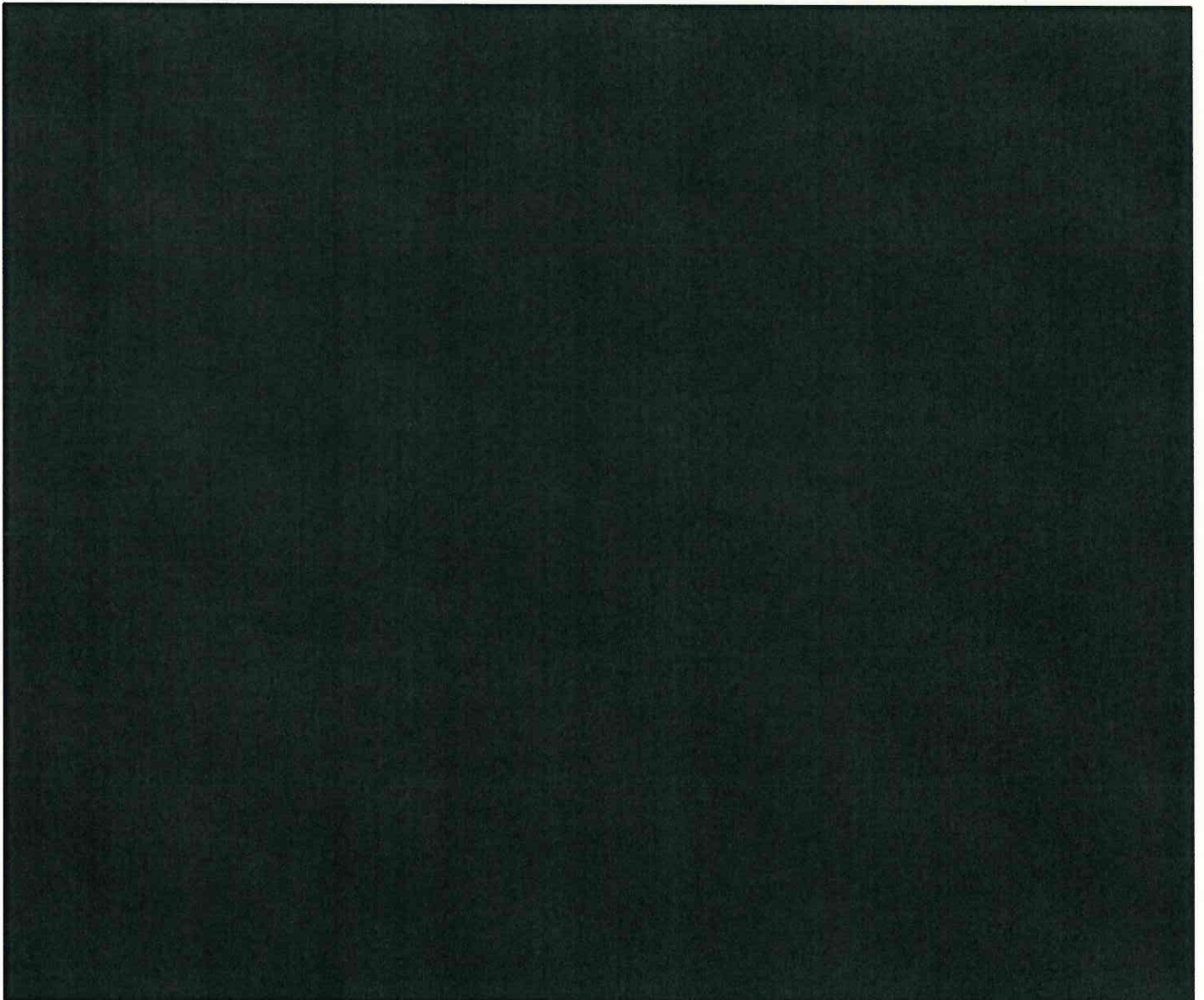
■ 漏れなく効率的な引継ぎ

市直営施設の引継ぎには時間を要することが想定され、膨大な情報量と蓄積された暗黙知を形式知化することが重要です。選定後の引継ぎ期間を有効に使い、漏れなく効率的な引継ぎを実施してまいります。また、議会通過後から採用活動を開始し、パート・アルバイトなどの**現職員を優先して採用面接を開始**します。

地域の関係団体との連携を密にした運営

公共施設の役割は、その地域に在住する方々、在勤、在学する方々が集い、個々の生活水準や福祉の向上、生きがいの充実にあると考えます。当施設は教育の振興および充実並びに市民の生活文化の向上を図ることを目的にしており、市民がより豊かに生活できるように手助けすることが責務です。前述の通り、市内には公民館といった教育施設が点在しており、地域とより連携を図り、当施設の設置目的を実現することが求められています。

● 地域連携のイメージ



I 地域連携内容 一覧

連携先	連携内容

連携のポイント

Point①

双方向の連携

Point②

継続的な関係構築

Point③

魅力ある地域づくりへの貢献

POINT

市内における実績豊富な企業と協力し、 安心・安全・快適な施設を提供

■ 施設管理・安全性に関する基本方針

指定管理者として高いコンプライアンス意識を持ち、法定点検等の保守点検を実施してまいります。

法令は大規模災害や事故の発生により、改正や解釈基準の変更、行政指導が行われる場合があります。リアルタイムで法令情報を把握し、維持管理に努めます。また、設備や維持管理に関する研修を年間通して実施することで安心・安全な環境を提供します。

■ 安全性への配慮 保安警備について

保安警備は、安心・安全・快適な施設運営をめざすうえで重要な業務と認識しています。保安警備業務は現在当施設で従事している企業に業務委託を行う予定です。これまでの実績を踏まえ、引き続き安心な施設管理に努めます。

日常点検では、[redacted]します。巡回では、[redacted]。閉館時は、巡回前に当日の施設の利用状況を把握してから行い、利用者や火気の確認をしていきます。また、倉庫・トイレ等目の届きにくい箇所や死角になるところを日頃から確認し、防犯・防災を徹底します。

不審者を発見した場合は、[redacted]します。

器物破損や建物内への侵入などを発見した場合には、速やかに国分寺市様へ報告するとともに警察へ通報します。日頃から警察と連携をとり安心・安全・快適な環境を守ります。

体調不良者を発見した場合は、[redacted]

[redacted]に努めます。

■ 予防保全について

施設の長寿命化と施設利用者への安全に配慮します。

従事する統括責任者が、[redacted]。

地域性を考慮した予防保全を実施し、施設の機能を長期間維持できるようにすると共に、ライフサイクルコストの削減に努めます。また、当施設の運営業務に配慮した修繕業務を行ない、環境負荷の抑制に努めます。

日常点検・定期点検により発見された異常だけではなく、潜在的な異常要因を予測・検討し、予防・予知保全を計画的に実施し、事故や故障を未然に防ぎます。

安心・公平・平等な窓口業務を行い、 常に利用者の声を運営に反映・改善

■ 窓口業務の考え方

誰もが安心して利用できる対応

[Redacted text]

公平・平等な貸室利用とマニュアル作成

[Redacted text]



運営サービス
マニュアル
記載事項例

[Redacted text]

サービス向上施策と施設利用者のユニバーサルサービス対応

当施設には、年齢、性別、国籍、障害の有無などを問わず様々な方が来館することが予想されます。**全ての利用者が安全・安心・快適に施設を利用できるユニバーサルな施設づくり**を行います。すべての施設利用者が快適に利用できるよう、ハードとソフトの両面から配慮と取り組みを行います。

多様な利用者

配慮が必要となるポイント

ソフト面の配慮・取組

ハード面の配慮・取組

[Redacted table content]

実績

[Redacted text]

施設利用者の苦情や要望などへの対応

苦情やクレームが発生した状況や原因を正確に把握し、速やかな対策を講じることで施設利用者の信頼回復に努めます。また、状況や事象に応じて国分寺市様および関係各所へ速やかに書面等により報告・連絡を行います。

業務改善策の検討は、当社のノウハウや全国のお施設の事例を踏まえて最適な対応策を模索し、マニュアルへの反映や各種会議での共有により、日々の運営に即時に反映させ、業務改善を臨機応変に行います。いただいたご意見・ご要望は、施設内の協議会等でも共有を行います。把握したご意見・苦情は、即時マニュアルに反映するなどスピード感のある対応を行います。

POINT

施設利用者からの声を把握する取組み

施設利用者からの意見や要望等を把握する取組みの考え方

市民の皆様、施設利用者の意見・要望等を「改善のヒント」と位置づけ、スピード感をもって、サービスや施設運営業務に反映します。

埋もれてしまいがちな施設利用者の声も含めてニーズを把握するため、収集の間口を広げ、できるだけ多くの「お客さまの声」を収集把握します。

施設利用者の意見が反映される施設づくり

施設利用者からの意見や要望等の把握方法

施設利用団体や施設利用者代表を対象にした「施設利用者アンケート」を実施、施設利用における満足度やご意見、ご要望等を把握します。

手段

頻度

実施方法および効果・特徴

POINT

■ 施設利用者の声を反映する体制の構築

利用者の声を反映するフロー

市民・施設利用者の意見・要望等を「改善のヒント」と位置づけ、スピード感をもって、サービスや施設運営業務に反映します。施設利用者の声を反映するための打ち合わせやサービス自己評価を通じて、日常業務・事業計画に反映します。

関係各所との連携や情報のアップデートを行うことで、新たな課題などに対しても日々の業務やマニュアルに反映し、質の高いサービス提供を行います。

■ 自己評価の実施

自己評価として、当社の本社管理部門でセルフモニタリング委員会を設置し、定量評価を行います。全体課題を確認し、業務改善に反映していきます。また、モニタリング評価を国分寺市様に提出します。

POINT

定期的に研修を行い、 全職員統一の質の高いサービスを提供

■ 研修計画の考え方

施設運営において重要な要素の一つである人材育成は、業務に応じたスキルアップを促し、部門ごとに専門性を高めることで、将来の施設運営を担う人材を育成します。

[Redacted text block]

区分	研修名	研修内容	対象者
[Redacted table content]			

実績

[Redacted text block]

■ 具体的な研修計画

運営ノウハウの蓄積や地域とのネットワークをより深めるために、人材の継続雇用は重要な視点の1つです。プロフェッショナル人材により長く働いてもらうため、キャリアアップ・スキルアップを支援する多種多様な制度や研修を行います。

<キャリアアップ・スキルアップを支援する研修例>

実績

■ キャリアアップ支援

人事評価制度

キャリアプランに応じた人事制度や業務内容や経験にあわせた職員研修を積極的に設けることで、継続的に資質向上を図るとともに、働きやすい職場環境の構築を行っています。

人事評価については、

資格取得支援

■ 研修予定一覧

区分	研修名称	研修内容	対象	時期・回数

実績

コンプライアンス(法令遵守)を徹底し、 個人情報漏洩事故0件を目指す

Ⅰ コンプライアンス(法令遵守)の徹底と個人情報保護の考え方

コンプライアンス(法令遵守)、個人情報の適正な管理・運用の徹底は、市民の皆様に安全安心に利用いただくための最優先事項です。個人情報保護のための管理体制構築、個人情報取扱ルールの策定、毎年の研修、個人情報管理台帳の作成等に取り組、5年を通して個人情報漏洩事故0件を目指します。

● コンプライアンス(法令遵守)の基本的な考え方

- ・ 当施設の管理運営においては、社会教育法、国分寺市立教育センター条例、その他関係要綱等に基づいて行います。
- ・ 労働基準法、電気事業法、消防法、建築物の衛生的環境の確保に関する法律、その他施設管理に関わる法令を遵守します。
- ・ 当社は、法令・規則を遵守するだけでなく、**誠実かつ倫理的な施設運営**を行います。また法令のみならず、社会規範や規則を確認・理解のうえ、日々の業務遂行に努めます。

● 個人情報保護・情報公開の基本的な考え方

- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]

実績

[REDACTED]

● 万が一の個人情報漏えいには、迅速で誠意ある対応

- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]

● 情報の管理方法および漏えい防止の取組

- ・取得する個人情報ごとに指定の登録簿を作成し、取得から廃棄まで一連の保管方法を明確に定め、決められた期日まで適切に管理します。
- ・「個人情報取扱いマニュアル」等の整備を行い、職員全員に定期的に意識喚起するとともに、あらゆるリスクを想定し、**ヒューマンエラーを最小限に抑える**ための対策を講じます。

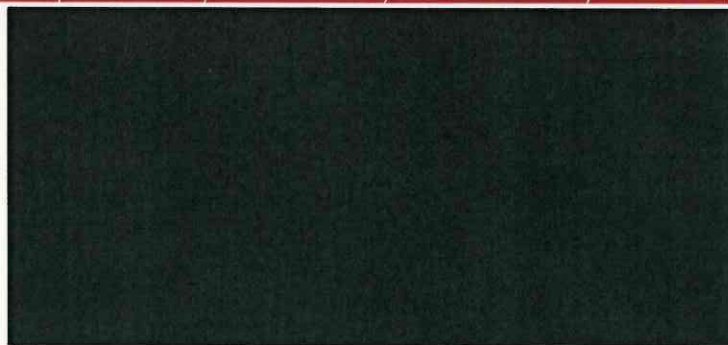
重要情報取扱いのための具体的な取組

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

<コンプライアンス・個人情報管理体制> 個人情報取扱いの流れ



・日頃から執務スペースを整理整頓するとともに、利用登録票などの個人情報帳票を取り扱う際は、個人情報の紛失・盗難を防止するためのツールを活用します。

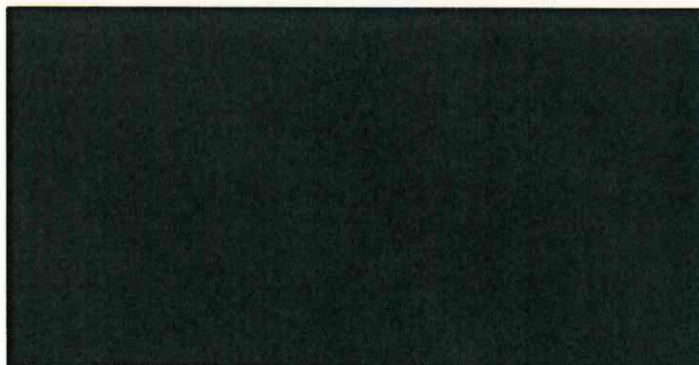


POINT

[Redacted]

● ソーシャルメディア利用時の行動指針を策定

- ・ブログやSNSなどを個人が利用する場合の行動指針を策定・運用することで、各サービスの運用にあたって発生し得るトラブルを未然に防止します。
- ・施設で運用するSNSの情報発信や活用方法については、公共施設を管理運営する立場として発信する内容や活用方法が適切かどうか、研修を通じて理解させます。



地域と連携した講座の拡充 施設の認知度向上、利用者増加に貢献

■ 自主事業の考え方

● 市民の関心と多様な講座

多彩な講座を実施することにより、これまでは関心のなかった市民の方など誰もが参加しやすく、その後の利用につながる機会を創出します。

講座の実施においては、施設内にとどまらず地域の各所と連携を行うことにより、施設や地域の魅力を最大限に発揮します。

自主事業を実施する上では、以下の4つをポイントとして、

します。

自主事業のポイント

● 自主事業実施のポイント詳細

実績

■ 自主事業詳細

講座名	企画内容	対象	開催時期 講座回数	会場	定員	受講料

共にイキイキと働くことのできる快適な職場を実現

■ 障害者雇用の促進

● 障害者法定雇用率維持に対する考え方

[Redacted text]

実績

[Redacted text]

■ 当社グループにおける障害者支援事例

[Redacted text]

シニア職員の活躍推進に向けた取り組み

■ エルダースタッフ制度の運用

[Redacted text block]

[Redacted text block]

POINT

[Redacted text block]

実績

[Redacted text block]

■ 提案金額

収支計算書

指定管理期間	令和8年4月1日から令和10年3月31日
指定管理費 収入総合計額 (円)	166,235,000
指定管理費 支出総合計額 (円)	166,235,000
指定管理費 市提示の上限額 (円)	168,900,000

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(単位：円)

科 目	金 額	小 計	合 計
1. 収入の部			
指定管理費	83,568,000	83,568,000	83,568,000

- ・科目は、必要に応じて適宜追加・削除してください。
- ・一般管理費、租税公課は別に算定根拠を示してください。

■ 提案金額

収支計算書

指定管理期間	令和8年4月1日から令和10年3月31日
指定管理費 収入総合計額 (円)	166,235,000
指定管理費 支出総合計額 (円)	166,235,000
指定管理費 市提示の上限額 (円)	168,900,000

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

(単位:円)

科 目	金 額	小 計	合 計
1. 収入の部			
指定管理費	82,665,000	82,665,000	82,665,000

- ・科目は、必要に応じて適宜追加・削除してください。
- ・一般管理費、租税公課は別に算定根拠を示してください。

■ 経費縮減において生じた収益について

【具体的な取り組み】

- ・ハンガーやポールハンガー等の購入
- ・生活実習室のオーブンの交換
- ・和室に座椅子とテーブルを購入
- ・自主事業(講座)の開催

に裏付けられた環境活動に取り組みます

環境に配慮した取り組みの推進

掲げる環境に配慮した持続可能な社会の形成に貢献するため、国分寺市環境基本計画や国分寺市ゼロカーボン行動計画、環境基本法や地球温暖化対策の推進に関する法律、循環型社会形成推進基本法などの各種法令に則った管理運営を行います。そのうえで環境に配慮した事業運営、管理を当たり前のものとし、無理な取り組みを行い、施設の安全、サービスの質の確保を怠ることはありません。良好な施設環境の維持と環境への配慮を両立いたします。

公共施設の使命として、施設利用者や来館者に対して、環境保全に関する身近な参考、お手本となり、市民の皆様環境保全活動への一歩目を踏み出しやすくする役割が求められていると考えます。事業や講座運営、管理において身近な取り組みを行うことはもちろん、当社としての取り組みの発信も行います。

事業実施、準備、総務、経理、備品購入などあらゆる事業活動に、環境保全のための身近な取り組みを行います。

● 備品・消耗品類に関する環境への配慮

当社は

当施設においても環境への配慮を怠ることなく、環境に配慮した備品や消耗品などの使用も実践していきます。

● 公共施設の備品を管理する上で修理可能なものは修理を行い、再利用しますが、老朽化が激しく修理不可能なものは、どうしても更新をする必要があります。

【そのほか、環境保全のための身近な取り組み詳細】

項目	取組内容

受付職員の市民雇用率100%を実現

■ 地域雇用に関する考え方

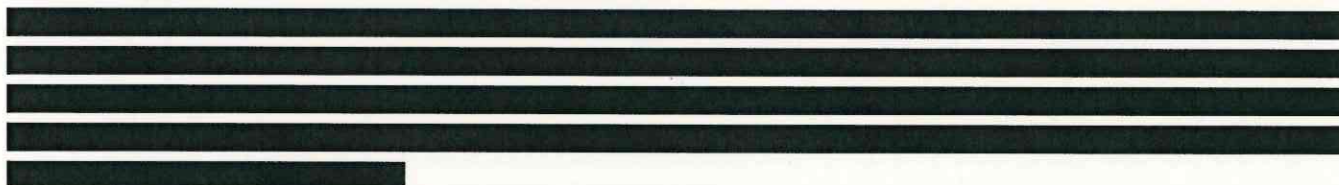
当社は地域人材を積極的に雇用し、地域や施設への深い理解や愛着のある職員による親しみやすい施設運営を目指しています。特に施設利用者と直接、接する機会の多い受付職員は100%国分寺市民の雇用を目指します。また、雇用においては、以下の方針をもとに採用活動を進めてまいります。

● 雇用に関する基本方針

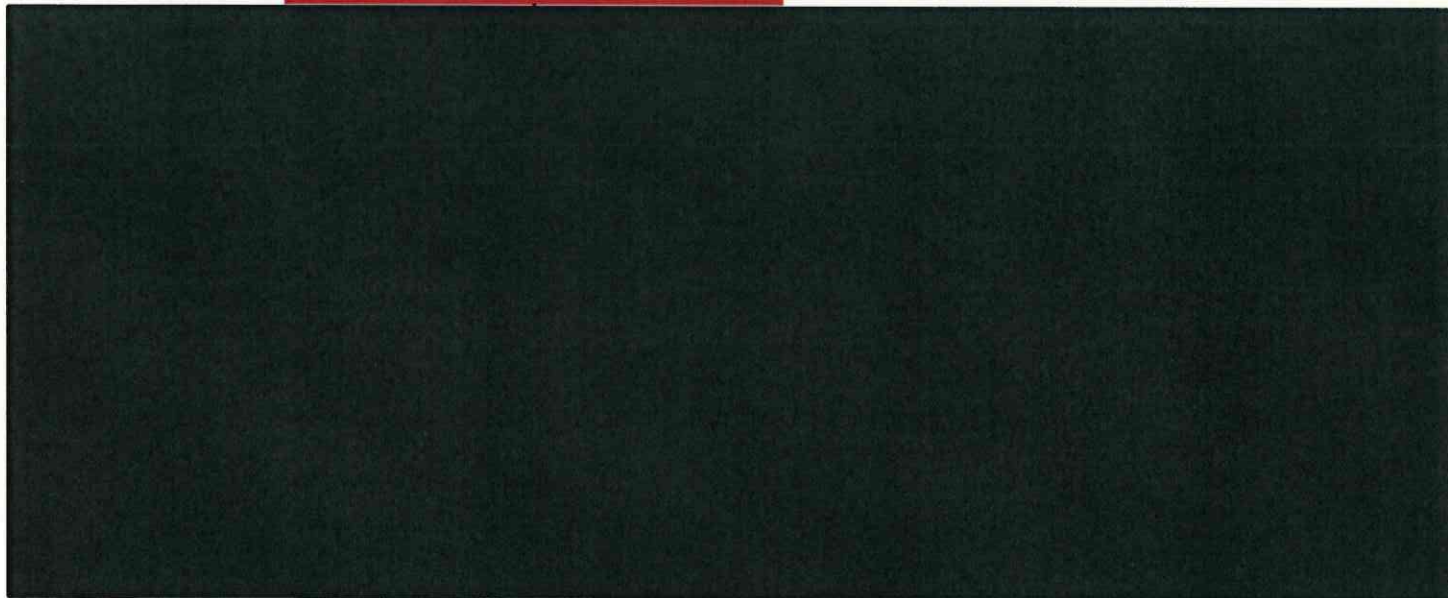


■ 組織体制・職員配置について

● 経験豊富な人材による確かな施設運営



国分寺市様



大規模災害に対する危機管理意識を徹底し、 災害発生時に確実に動ける連携体制の構築

災害発生時に来館者の安全を確保すること、国分寺市の公共施設として然るべき対応をとることを第一に考え、当事業者全体で危機管理意識の徹底を図り、確実に対応できる連携体制を整えます。

■ 大規模災害発生への備え

緊急時や災害発生時に、迅速かつ適切な行動が行えるよう、危機管理体制を構築します。

安全第一で基本事項を徹底することを行動の基本とし、平常時から危機管理マニュアル等を整備したり、避難経路を確認したりするなどして、無事故の達成に努めます。

災害発生時は、普段から現場をよく知る当社や協力事業者(メーカー等)が協力し、対応にあたります。

事前に当社の非常時参集基準を定め、国分寺市様や関係機関との連絡体制を確保します。また、当社と協力事業者間で迅速に連絡を取り合う体制を構築し、震災や浸水等の同時多発災害時も迅速な一次対応を行います。

■ マニュアルを活用した来館者の安全確保

豊富な管理経験・ノウハウに基づいた危機管理マニュアルの整備に加え、来館者の安全確保と被害拡大の防止を最優先に考え、迅速で的確な初動対応を行えるよう定期的に防災訓練を行います。

非常放送の連動基準の確認や大人数による避難経路や誘導方法等、施設ならではの確認事項を取り入れたマニュアル見直しを行います。

〈危機管理マニュアルの例〉

実績

■ 危機管理の体制と対策

緊急時には、統括責任者を本部長とした緊急対策本部を組成し、万全な体制で迅速な対応を図るとともに、国分寺市様および関係機関と連携して事態に対処します。

大規模災害時には市災害対策本部の指揮の下、地域の一員として地域住民と連携します。

■ 危機回避義務の徹底

公の施設の管理代行者(指定管理者)として業務を遂行するうえで、利用者が安心して利用できる環境を提供することは最低限の務めであり、当施設に従事する全職員には事故やトラブルを予測する「危機回避義務」があります。私たちは、事故等の危機回避能力を高めるため「…だろう」という楽観的な管理ではなく、「…かもしれない」という危機回避に向けた管理を徹底します。

POINT

■ 事業継続計画(BCP)の策定

当社は、新型コロナウイルス感染症拡大や大規模な災害など、事業を中断せざるを得ない様々な脅威への対応として、事業継続計画を策定し、社内外の環境変化に応じた継続的改善を行っていくことを宣言しています。

【当社が策定する事業継続計画(BCP)の種類】

・大規模災害に対する事業継続計画

国分寺市の財産である新幹線資料館・鉄道展示室
市内外での積極的なPR活動・講座展開による来場者増

■ 基本的な考え方と具体的な取り組み

● 基本的な考え方

新幹線資料館、鉄道展示室は「鉄道のまち・国分寺」を象徴する貴重な財産です。マンホールカードの配布などにより、現在も市内外から多くの来場者が訪れています。資料館、展示室、さらに市内外へ発信し、認知度を高め、来場者を増やします。

また、新幹線をテーマとした講座を地域の方々と連携して実施し、市民が自地域の歴史や観光資源を学び直すきっかけとします。

● 具体的な取り組み

取り組み	内容

PICK UP

