令和８年１２月藤沢市議会定例会
議　案　第　６６　号　資　料

藤沢市藤沢市民センター・労働会館等複合施設の指定管理者の指定について

１　選定経過

（１）第１回審査選定委員会　　令和８年７月１日

ア　藤沢市藤沢市民センター・労働会館等複合施設の概要について

イ　藤沢市藤沢市民センター・労働会館等複合施設指定管理者候補者の選定方法について

ウ　藤沢市藤沢市民センター・労働会館等複合施設指定管理者候補者の募集要項及び審査方法等について

エ　今後の選定スケジュールについて

（２）申請書の受付

令和８年８月５日から令和８年８月１２日

（３）一次審査（書類審査）

令和８年８月１７日から令和８年８月３１日

（４）第２回審査選定委員会　　令和８年１０月８日

ア　応募状況について

イ　一次審査の結果について

ウ　事業者によるプレゼンテーション

エ　事業者に対する質疑

オ　評価

カ　選定

（５）選定結果

書類及びプレゼンテーションによる審査を実施した結果、一定の評価を得た「相鉄・チームふじさわ共同企業体」を指定管理者の最適な候補者として選定した。

なお、採点結果については次のとおりである。

応募団体	平均総得点（１７０点満点）
相鉄・チームふじさわ共同企業体	１２６．８６点 （委員７人の平均点）

２　審査基準

（１）団体の基本的要件

ア　指定管理者であるための基本的理解

（ア）指定管理者制度への理解

（イ）管理運営の基本方針
イ　管理運営能力
（ア）団体の適性
（イ）財務面の健全性・安定性
（ウ）管理運営実績
（エ）法令遵守の取組
（２）事業計画書
ア　施設の効用の発揮
（ア）施設利用の促進
（イ）サービスの向上
（ウ）平等な利用の確保
（エ）利用者意見等の把握
イ　施設の管理
（ア）施設・設備の維持管理
ウ　危機管理体制
（ア）防犯・防災対策
（イ）緊急時の対応
エ　人員体制・経費
（ア）人員体制
（イ）収支予算書
（ウ）効率的な運営
オ　市の施策への理解
（ア）情報の管理体制
（イ）環境配慮・人権擁護・障がい者配慮・暴力団排除
カ　特記事項
（ア）地域住民及び地域団体との協働・連携
（イ）市内経済の活性化
（ウ）障がい者雇用の取組
（３）提案
ア　提案の整合性
（ア）業務要求水準との整合性
（イ）セミナーの実施に関する提案
（ウ）レストラン事業に関する提案
（エ）特色ある提案
（オ）提案の実現性

３　事業計画書
別添のとおり

以　上

藤沢市藤沢市民センター・労働会館等複合施設

指定管理者　事業計画書



相鉄・チームふじさわ共同企業体

目次

Ⅰ 団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

(1) 指定管理者制度への理解 …… 1

(2) 管理運営の基本方針 …… 2-6

2 管理運営能力

(1) 団体の適性 …… 7-11

(2) 財務面の健全性・安定性 …… 12-15

(3) 管理運営実績 …… 16-19

(4) 法令遵守の取組 …… 20-21

Ⅱ 事業計画書

1 施設の効用の発揮

(1) 施設利用の促進 …… 22-25

(2) サービスの向上 …… 25-27

(3) 平等な利用の確保 …… 27-29

(4) 利用者意見等の把握 …… 29-31

2 施設の管理

(1) 施設・設備の維持管理 …… 32-37

3 危機管理体制

(1) 防犯・防災対策 …… 38-40

(2) 緊急時の対応 …… 41-42

4 人員体制・経費

(1) 人員体制 …… 43-49

(2) 収支予算書 …… 50-51

(3) 効率的な運営 …… 52-54

5 市の施策への理解

(1) 情報の管理体制 …… 55-57

(2) 環境配慮・人権擁護・障がい者配慮・暴力団排除 …… 58-60

6 特記項目

(1) 地域住民及び地域団体との協働・連携 …… 61-65

(2) 市内経済の活性化 …… 65-67

(3) 障がい者雇用の取組 …… 68-69

Ⅲ 提案

1 提案の整合性

(1) 業務要求水準との適合性 …… 70

(2) 講座の実施に関する提案 …… 71-77

(3) レストラン事業に関する提案 …… 78-82

(4) 特色ある提案 …… 82-84

(5) 提案の実現性 …… 85

事業計画書①

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

(1)指定管理者制度への理解

(2)管理運営の基本方針

(1)指定管理者制度への理解

指定管理者制度の考え方

指定管理者制度に対する十分な理解

・指定管理者制度とは、多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的とするものです。

・上記の目的のもと、2003 年 6 月の地方自治法改正により創設され、この制度が創設されたことにより、これまで公共的な団体等に限定されていた公の施設の管理運営を民間事業者も含めた幅広い団体にも委ねることができるようになりました。

・当団体の代表企業である相鉄企業株式会社では、制度創設時から、文化施設スポーツ施設など様々な施設の指定管理者として管理運営を行っています。

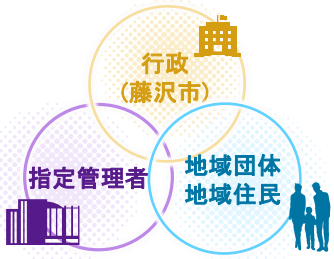
・現在では、海老名市立えびな市民活動センター、鎌倉市生涯学習センター、横浜市泉区民文化センター、横浜市旭区民文化センター、横浜市泉公会堂、などの文化施設の他、海老名運動公園・北部公園・中野公園・海老名市立スポーツ施設や神奈川県立大船フラワーセンター、寒川総合図書館・寒川文書館など、全 19 施設の指定管理者として管理運営を行っています。



指定管理実績

三位一体

・指定管理者制度の基本的な理念である PPP（Public Private Partnership=公民連携）を深く理解し、受託・委託の関係を一歩進めた≪藤沢市のよきパートナー≫として、ステークホルダーである藤沢市、地域団体、指定管理者の共益を目指した効率的な管理運営を行います。これにより、市民への満足度の向上を目指します。



三位一体

地域連携、ノウハウの水平展開

・指定管理施設を管理運営するにあたっては、「地域の方とのつながり・協働」を大切にし、共に歩んでまいりました。地域の方とのつながりは「人と人」から始まります。

・代表企業では、人材教育に力を入れており、自社研修所において日々業務品質の向上に努めています。長年に渡り培ってきた右写真のような地域住民との連携実績、ノウハウを本施設へ水平展開し、藤沢市藤沢市民センター・労働会館等複合施設を市民の方と「協働」でコミュニティ醸成の場を推進します。



まつりや利用者会議の図

事業計画書①

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

(1)指定管理者制度への理解

(2)管理運営の基本方針

(2)管理運営の基本方針

総合的な考え方

・「藤沢市市政運営の総合指針 2028」に基づき、藤沢市が目指す都市像「郷土愛あふれる藤沢　～松風に人の和うるわし　湘南の元気都市～」、「サステナブル藤沢・インクルーシブ藤沢・スマート藤沢」の実現に向けて、施設の安全性・公平性・平等性を保つことは勿論のこと、藤沢市民をはじめとする利用者の皆様に気軽に快適に利用していただける環境を創出し、だれもが気軽に集まり、にぎわいを生むことができる施設となるように取り組むことが指定管理者としての使命であると認識しています。



施設のありかた

藤沢市および藤沢市民センター・労働会館等複合施設を取り巻く環境

・本施設は「市民の生涯学習活動の振興、働く市民の福祉の増進及び文化の向上等をともに推進することにより、多種多様な市民の交流を創出すること」を目的として、設置されています。
指定管理者として上記設置目的を達成するためには施設を取り巻く環境について十分に理解する必要があります。そこで、下記の通り、貴市の“街”、“人”、本施設の“立地”について分析しました。

良好な自然・住・教育環境が整っている街

- 藤沢市は、神奈川県の中央南部に位置し、周囲は６市１町（横浜市、鎌倉市、茅ヶ崎市大和市、綾瀬市、海老名市、寒川町）に囲まれ、南は相模湾に面し、おおむね平坦な地形をしている。
- 市内には、JR・相鉄線・小田急線・江ノ電・横浜市営地下鉄・モノレールの駅が存在し、交通の利便性が高い。
- 「江の島」や「湘南海岸」など観光地・マリンスポーツの場としても有名で、海や公園が多い。
- 小中学校や高校、公共施設も数多くあり、充実している。



高齢化率は上昇傾向にあるが、魅力的な街づくりにより今後も人口の増加が見込まれる

- 2024年は、転入者が神奈川県の市区町村で最多となり、テレワークなどによる新しいライフスタイルが定着する中、これまで以上に選ばれている。
- 2026年6月1日時点の藤沢市の人口は統計によると、443,911人となっており、人口は増加傾向。
2025年国勢調査結果によると、人口は6,989人増加、世帯数は10,103世帯増加している。
- 高齢者率も年々上昇傾向で、24. 45%となっており、細やかな福祉サービスを受けられる政策が多くある。
- 「小学生の医療費控除」や「子育てメールふじさわの運営」など子育て支援サービスが充実している。



地域住民の皆様が気軽に足を運ぶことができ、集まることのできる立地

- 本施設は、藤沢駅・藤沢本町駅から徒歩約15分の場所に位置し、展望テラスから江の島の風景が見える。
- 周辺は住宅地になっており、騒音や日照に配慮が必要な地域となっている。
また、敷地北側には「本町一丁目憩いの森」があり、自然を身近に感じることができる。
- 災害時、地区防災拠点本部として、安全・安心に地域の皆様が集まることのできる場所である。



藤沢市と本施設を取り巻く環境

事業計画書①

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

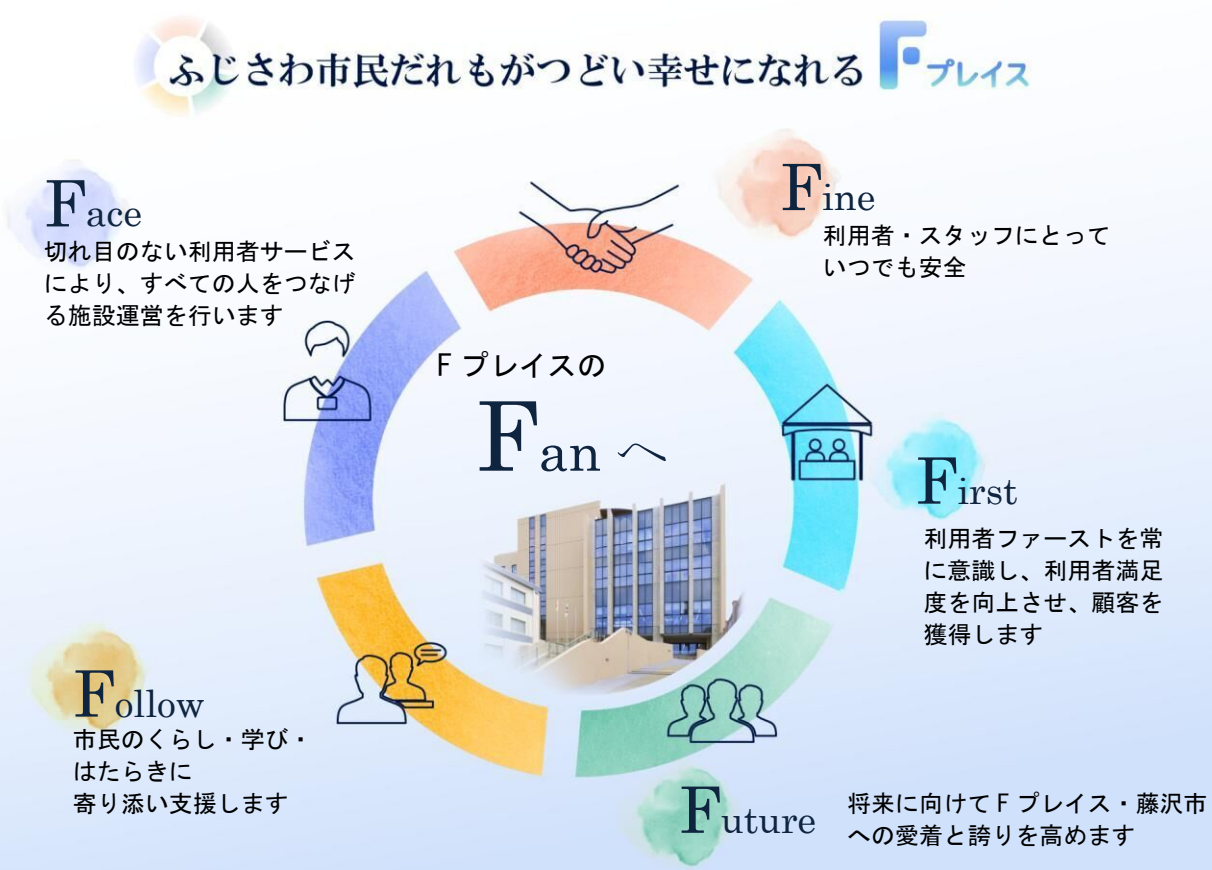
(1)指定管理者制度への理解

(2)管理運営の基本方針

第 2 期の総括

第 2 期目の振り返り

・基本方針・実勢方針のもと、2022 年 4 月 1 日の 2 期目開始から様々な社会情勢の変化（新型コロナウイルス感染症対策、急速な DX 化、人件費及び物価の急上昇など）に対応し、管理運営を行ってまいりました。



第2期の基本方針･実施方針イメージ

・下記の通り、目標の振り返りと成果をまとめました。

Fine

利用者・スタッフにとっていつでも安全・安心・快適な施設づくりを行います

営業支障事故発生０件

❶代表企業相鉄企業と構成企業工匠の実績・地元力を活かした維持管理

❷万全な新型コロナウイルス感染予防対策

【振り返り】

代表企業相鉄企業と構成企業工匠の相互の連携により、台風や地震発生時にも問題なく営業を行える状態に建物を維持しました。

令和５年に新型コロナウイルス感染症は５類感染症に移行しましたが、５類移行後も共用部分はアルコール消毒するなど対策を講じてきました。

事業計画書①

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

(1)指定管理者制度への理解

(2)管理運営の基本方針

First

利用者ファーストを常に意識し利用者満足度を向上させ、顧客を獲得します

利用者満足度 5 点満点

❶多世代交流や地域とのつながりを活かしたワークショップや教室の開催
❷構成企業エムワイの運営による３＋３CAFE

【振り返り】

第２期は第１期から行っていたワークショップに加え、味噌づくりのワークショップも開催しました。ワークショップの参加率は毎回高い数値を維持できております。
構成企業のエムワイが運営する３＋３CAFE も通常の飲食業務だけでなく、カフェウェディング事業を営み、利用者から感謝のメッセージをいただいています。

Future

将来に向けてＦプレイス・藤沢市への愛着と誇りを高めます

来館人数　年間 200,000 人

❶誰からも愛される施設運営
❷SDGs への取り組み

【振り返り】

Ｆプレイスはホールを借りる利用者だけでなく、ロビーや多世代間交流スペースにも人が集まり、常に活気のある施設となっています。
藤沢市内の企業と協力して自主事業、維持管理業務を行うなど、「11、住み続けられるまちづくりを」に貢献できるように日頃から取り組んでいます。

Follow

市民のくらし・学び・はたらきに寄り添い支援します

就労支援基本講座　年間 100 名・オプション講座年間 160 名動員

❶藤沢市民のための万全なサポート体制
❷構成企業キャリアドライブによる様々なニーズ・時代に対応した講座の実施

【振り返り】

就労支援基本講座では、中高年や障がい者、ひきこもり当事者・家族など就労に課題を抱える方へ個別性を重視した支援を実施し、講座終了後は個別相談や継続支援へつなげました。
また、オプション講座では、コミュニケーションやデジタルスキル、資格取得支援などを実施し、多くの市民が参加しました。また、講座をきっかけに「働き方相談室」の利用につながるなど、継続的な支援の有効性を確認しました。

Face

切れ目のない利用者サービスによりすべての人をつなげる施設運営を行います

苦情・トラブル　未解決 0 件

❶施設の顔としての丁寧な接客・受付対応
❷共同企業体間・施設内連携

【振り返り】

受付スタッフは懇切丁寧な対応を心がけており、地元雇用のため周辺施設や地域とのかかわりも深いことからスムーズなご案内を可能としました。
日常的なコミュニケーションや毎月の会議において共同事業体、入居団体に情報共有することでトラブル防止に努めてきました。

事業計画書①

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

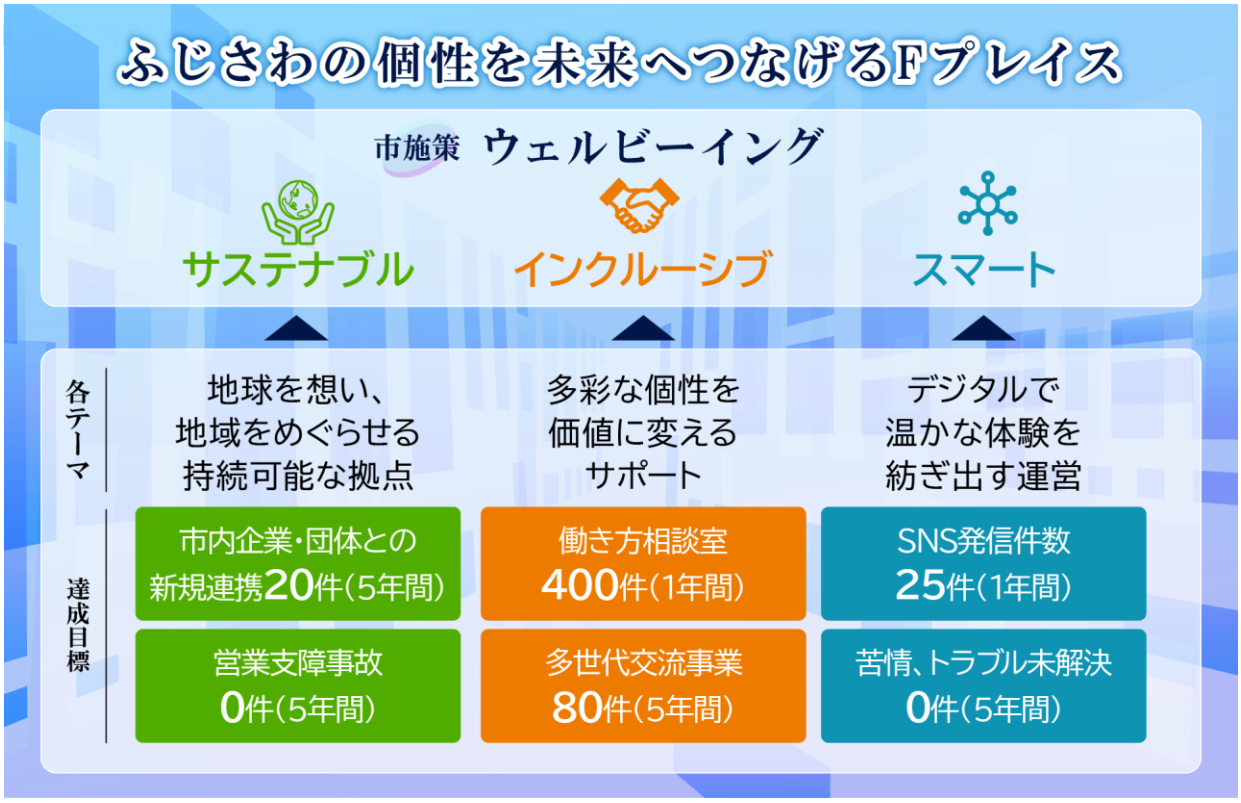
Ⅰ　団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

(1)指定管理者制度への理解

(2)管理運営の基本方針

第 3 期の基本方針



・F プレイスの運営は、代表企業である相鉄企業が、グループとして藤沢市内に湘南台駅を構えるなど地域社会へ深く貢献している背景を活かし、第 1 期において施設運営の「安定基盤」を構築し、市民の皆さまに安心してご利用いただける環境づくりに邁進してまいりました。

・続く第 2 期においては、その基盤を軸に施設内での取組をさらに深化・充実させるフェーズとして、質の高い公共サービスの提供に努めてまいりました。窓口での「利用者ファースト」の接遇サービスをはじめ、AI 清掃ロボット「こうしょうくん」を活用した効率的かつ清潔な館内維持、さらには週 4 日のキャリアカウンセリング体制を維持した就労支援事業など、安定した運営を継続してまいりました。3+3 CAFE においては、単なる飲食提供に留まらず、地産地消の推進やチャリティー活動を通じた社会貢献など、施設の付加価値を大きく高める役割を果たしてきました。アルコール類の提供も行っていますが、今日に至るまで事故は一件も発生しておらず、安全な運営を徹底しています。施設内のコミュニティ形成においては、日々の挨拶から連絡会議を通じた課題共有、F プレイスフェスタの開催に至るまで、入居団体の皆さまと密な連携を図り、一体感のある施設運営を実現しています。

・しかし、私たちを取り巻く社会情勢は急速に変化しています。DX の進展による就労ニーズの変容、頻発する自然災害への危機管理の再定義、そして地域コミュニティのさらなる希薄化など、公共施設が果たすべき役割はより高度で多角的なものとなっています。

・第 3 期目においては、これまでに培った施設内での「結束力」と「安定運営」という成果を最大限に活かしつつ、視点をさらに外へと広げます。市内企業・団体・個人との連携をより強固にし、地域社会のハブとしての機能を強化するとともに、変化する社会ニーズに即応できる「進化し続ける F プレイス」を目指してまいります。デジタル化による利便性の向上と、対面だからこそ感じられる「人の温かみ」という相反する価値を両立させ、藤沢市の未来に貢献するため、上記の通り「第 3 期基本方針」を定めました。

事業計画書①

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

(1)指定管理者制度への理解

(2)管理運営の基本方針

▌実施方針・達成目標

地産地消をはじめとした市内経済活性化

❶ 地域活性化という行政課題に向け、市の政策に即した地産地消や市内企業への業務委託を第３期も継続し、地域の賑わい創出に貢献します。

▸Ⅱ6(1)地域住民及び地域団体との協働・連携　▸Ⅲ1(2)講座の実施に関する提案

▸Ⅱ6(2)市内経済の活性化　▸Ⅲ1(3)レストラン事業に関する提案

市内企業への就職による職住近接の実現

❶ 第２期の就労支援事業では、DXの進展に伴い資格取得の効果が相対化している現状を踏まえ、本来のゴールである市内企業への就職に直接結びつく実践的な就職支援に重点を置いて取り組みます。

▸Ⅲ1(2)講座の実施に関する提案

事故ゼロの徹底した安全管理

❶ 2025年の停電や昨今の災害リスク増加を踏まえ、２期目の防災対策を継続・強化し、さらなる備えを徹底します。

▸Ⅰ2(4)法令順守の取組　▸Ⅱ3(1)防犯・防災対策

▸Ⅱ2(1)施設・設備の維持管理　▸Ⅱ3(2)緊急時の対応

▸Ⅲ1(3)レストラン事業に関する提案

市民一人ひとりに応じた就労支援

❶ 第３期に明確に示された女性デジタル人材セミナーを着実に実施しつつ、性別や世代を問わないすべての求職者に対して就職までを一貫して支援します。

▸Ⅲ1(2)講座の実施に関する提案

多様性が尊重される共生社会の実現

❶ サービス介助士の配置を継続し、障がいのある方が安心して利用できる環境づくりを進めます。あわせて、貴市施策にもある障がい者雇用の促進にも取り組みます。

▸Ⅱ1(3)平等な利用の確保

▸Ⅱ6(3)障がい者雇用の取組

多種多様な市民の交流

❶ 共通課題であるコミュニティの希薄化に対し、多世代間交流スペースの活用や入居団体との連携を通じて、地域交流を活性化します。

▸Ⅲ1(2)講座の実施に関する提案

▸Ⅲ1(3)レストラン事業に関する提案

▸Ⅲ1(4)特色ある提案

デジタルコミュニティの構築

❶ 第３期はSNSの発信強化や「相鉄Styleアプリ」の活用を推進し、さらなる来館者増を実現します。

▸Ⅱ1(1)施設利用の促進

▸Ⅱ1(2)サービスの向上

AIロボットを活用した快適な施設づくり

❶ 「こうしょうくん」の活用を通じて、３期目も快適な施設環境づくりを継続します。

▸Ⅱ2(1)施設・設備の維持管理

オンライン講習を活用した職員研修

❶ オンライン講習によるデジタル化を進めつつ、「人の温かみ」が伝わるサービスを提供します。

▸Ⅱ1(2)サービスの向上

▸Ⅱ4(1)人員体制

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

(1)団体の適性

相鉄・チームふじさわ共同企業体について

共同企業体の思い



・当団体は、第１期からの実績を活かし、藤沢に本社があり藤沢を知り尽くした有限会社工匠、株式会社キャリアドライブ、藤沢に５店舗を構えるヨンドングループの株式会社エムワイとタッグを組み、代表企業の相鉄企業は構成企業に指定管理のノウハウを伝授し、構成企業は代表企業に藤沢の考え、想いを伝えることにより、相鉄・チームふじさわ共同企業体にしか出来ない、藤沢市民だれからも喜ばれる管理運営を実現します。

・本施設を開館から管理運営し、成長してきた私たちは、どの団体よりも施設や地域のことを知り、業務の引継ぎの必要のない唯一の事業者として、円滑な第３期への移行をお約束します。

共同企業体の編成　（※各社の説明は次頁より記載）



事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

代表企業：相鉄企業株式会社

会社の取組・方針

・1961 年の創業から培われてきた施設管理の経験と技術・ノウハウを駆使し、建物総合管理のプロフェッショナルとして、また相鉄グループの一員として、すべての人に快適な環境をお届けするために誠実に情熱をもって業務に取り組んでいます。

・全社一丸となり、管理物件の面的拡大を図るため、相鉄ブランドの確立を図りながら既存管理物件を足場に周辺物件の獲得に向けてファシリティソリューションやプロパティマネジメントなどお客様のご要望に対応した競合他社の先を行く積極果敢な営業活動を推進して事業拡大に努めるとともに付加価値向上を意識したサービスの実現を目指しています。

【経営理念】

・私たちは、お客様視点に立ち、建物・施設管理をサポートする事業を通じて安全で快適な環境を創造し、ご期待を上回るサービスを常に提供することにより、お客様の感動の実現に努めます。

・私たちは、活力ある企業風土を大切にして企業価値の永続的な向上を図り、よき企業市民として責任ある企業活動を行い、社会の豊かな発展に貢献します。

SOTETSU
ときめきと やすらぎをつなぐ

【基本方針および施策】

1. 事業の拡大成長
2. 利益の創出
3. 競合に対する優位性の構築（安全、人材力、品質、生産性、信頼度）

・相鉄企業基本方針に基づき、「お客様へのおもてなしの心」を持った接遇の徹底、「ご要望に沿った素早い対応」などお客様に信頼いただくための行動を確実に実行して、安全で快適な環境の提供を進めています。

会社概要

項　目	内　容
① 名称	相鉄企業株式会社
② 所在地	〒220-0004 横浜市西区北幸二丁目 9 番 14 号
③ 設立日	1961 年 11 月 1 日
④ 営業種目	･総合建物サービス業　　･不動産賃貸業 【ビルメンテナンス業】 ･設備の運転、保守･保安管理 ･施設の保安警備 ･ビルクリーニング ･駅施設の管理 【環境サービス業】 ･水処理施設の管理 【設備工事業】 ･設備工事 【指定管理者業務】 ･施設の運営、管理
⑤ 事業目的	総合ビルメンテナンス業
⑥ 資本金	1 億円
⑦ 従業員数	2,081 名（2026 年 6 月現在）

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：有限会社工匠

会社の取組・方針

・有限会社工匠は、1995 年創業から現在に至るまで、藤沢市内での既存及び新規の老人福祉施設、児童福祉施設、教育機関、商業施設、公共施設、マンションなど様々な施設の設備保守管理・植栽管理、清掃業務、警備業務の業務管理実績を持っており、豊富な経験と実績に基づいて、当施設の維持管理を行います。

・長年の藤沢市内における豊富な実績により培った経験を活かし、要求水準の正確な把握と、藤沢地区の地域性を熟知した地元企業ならではの維持管理計画を構築します。

・従業員の約 6 割が藤沢市在住者であり、藤沢地区出身者も在籍していることから、単なる施設維持管理に留まらず、利用者目線での地元地域からの生の声をリアルタイムで把握できます。



会社概要



自走式自動床洗浄機



こうしょうくん（AI ロボット）

会社概要

項　目	内　容
① 社名	有限会社工匠
② 代表取締役	小河　静雄
③ 所在地	〒251-0012 神奈川県藤沢市村岡東 4-21-5 豊ビル 1 階
④ 設立日	1995 年
⑤ 資本金	300 万円
⑥ 従業員数	248 人（2026 年 6 月現在）※パート･アルバイト含む （障がい者：2 人）
建築物清掃業登録	神奈川県 13 清第 10 号
警備業務登録	神奈川県公安委員会第 45000879 号
建築物飲料水貯水槽清掃業登録	神奈川県 16 貯第 21 号
建築物ねずみ昆虫等防除業登録	神奈川県 16 防第 6 号
建築物排水管清掃業登録	神奈川県 16 排第 7 号
産業廃棄物収集運搬業許可	神奈川県政令　湘セ第 25832 号
一般廃棄物収集運搬業	藤沢市許可　第 1 号　91
ISO 14001　認証取得	登録範囲：公共施設･建物の清掃サービス、警備業及び一般廃棄物（産業廃棄物特別管理産業廃棄物を除く）の収集運搬に係る業務
健康経営に関する取組･提案	かながわ健康企業宣言への参加 健康経営優良法人 2026（中小規模法人部門）認定取得

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：株式会社キャリアドライブ

会社の取組・方針

・株式会社キャリアドライブは、1966 年に設立した指定自動車教習所事業を礎とし、「我が社は社会貢献企業でなければならない」という企業理念のもと、教育・キャリア支援・医療介護福祉サービスなど、人の一生に寄り添う生活総合支援事業を展開しています。

・キャリアドライブグループは「ライフロードナビゲーター」として、「あなたの一生に寄り添い、そのお手伝いをします。」をコンセプトに掲げ、幼児期から定年後まで、それぞれのライフステージに寄り添い、一人ひとりの人生を支え続けています。

・現在では、保育事業、ドライビングスクール事業、ドローン事業、キャリア支援事業、医療介護福祉サービス事業を展開し、国家資格キャリアコンサルタント養成講座の運営や行政受託事業を通じて、地域の人材育成や就労支援にも取り組んでいます。

・F プレイスにおいても、教育・キャリア支援・福祉サービス事業で培った知見を活かし、市民の「くらし・学び・はたらき」に寄り添い、就職・就労から職場定着までを見据えた継続的な支援を推進してまいります。





藤沢高等自動車学校

【企業理念】

我が社は、社会貢献企業でなければならない“売り手よし・買い手よし・世間よし”という三方よしの考えを実践し地域社会への（恩返し）を続ける。

“一生現役“を支援することができるのは、弊社　しかない。

Career Drive
株式会社 キャリアドライブ

会社概要

項　目	内　容
① 法人名	株式会社キャリアドライブ
② 所在地	〒252-0806　神奈川県藤沢市土棚 800
③ 設立日	1966 年 9 月 20 日
④ 資本金	1,000 万円
⑤ 業種	教育･学習支援業･医療業･物品賃貸業
⑥ 役員	代表取締役　田村　嘉規
⑦ 従業員数	222 名(2026年6月現在)※関連会社／パート･アルバイト含む
事業内容	保育事業、ドライビングスクール事業、ドローン事業、キャリア支援事業、医療介護福祉サービス事業
健康経営に関する取組･提案	健康経営優良法人 2026(中小規模法人部門) 認定

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：株式会社エムワイ

会社の取組・方針

・株式会社エムワイは 1991 年に創業以来、食の探求と強みの食肉仕入によって、生肉を使った業態や「焼肉」、「韓国料理」、「CAFE」、「和食」を展開しています。

・そのノウハウをもとに地産地消の店舗や、各種ケータリング、お弁当販売、他社のコンサルタントや移動販売、ふるさと納税、各種藤沢市内のイベントなどの出店し、街を食から元気にすることと食に携わる人たちの価値を上げていくことを推進しています。

【経営理念】

・私たちは、お客様の視点に立ち、食を通じて安全で安心な環境を創造し、食に携わる全ての人たちの価値を上げ、継続的に人や街や、仲間に嬉しいことができる会社を目指します。

＜生産者や仲買人などの人と繋がりが財産＞

お客様に安全安心で本当に美味しいものを提供したい。というヨンドンの想いを共有してくれる生産者や仲買人との繋がりを大切にしています。信頼関係があるからこそ、決して手を抜かない、質のいいものだけを届けてくれます。



＜おもてなしの心を空間づくりから＞

ゆったりとした空間の中でゆっくり食事をしていただきたいという想いから、様々な用途に合わせた席などを各店舗で用意しています。

＜築き上げた歴史と伝統の重み＞

お客様が“おいしい”おいしかった！と言って笑顔になってくれる。それが最高の喜びです。その笑顔をこれからも大切にしたいから、手間暇かけて食材を選び、何事においても誠意を持って接していきます。「食で健康になってほしい」それが先代より築き上げてきたヨンドンの歴史と伝統であり、これからも守り続けていきます。

会社概要

項目	内容
① 法人名	株式会社エムワイ
② 所在地	〒221-0011 横浜市神奈川区七島町 25 番地
③ 設立日	1991 年 9 月
④ 資本金	1,000 万円
⑤ 業種	●飲食業 飲食事業の経営･企画･運営 ●コンサルタント
⑥ 事業目的	飲食業
⑦ 従業員数	81 名(2026 年 6 月 30 日現在)※アルバイトパートを含む

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

(2)財務面の健全性・安定性

代表企業：相鉄企業株式会社

区分	第 76 期 2023 年度	第 77 期 2024 年度	第 78 期 2025 年度
売 上 高	19,300,286	20,928,875	21,991,237
経 常 利 益	1,471,108	1,564,058	1,686,490
当 期 純 利 益	854,817	1,153,831	1,080,728
総 資 産	12,665,940	13,142,419	13,501,488

単位：千円（税抜）

決算状況

・当事業年度におけるビルメンテナンス業界は、依然として少子高齢化等による慢性的な労働力不足に加え、エネルギー価格や原材料の高騰、最低賃金の上昇等が続いており、事業環境の厳しさがさらに増す中で推移いたしました。

・当社は東京都心と相鉄線沿線エリアを重点営業エリアと捉えて積極的な営業展開を図り、横浜市立脳卒中・神経脊椎センター、アルコット二俣川、ＡＳ－ＬＯＧＩ綾瀬等、新規物件を獲得いたしました。さらに、顧客との強固な信頼関係を構築し、契約内容の見直しによる収益力向上にも取り組んでまいりました。

・慢性的な労働力不足に対しては、ＩＣＴ等デジタル技術の活用により効率化・省力化を追求したほか、多様な人材の活用を進めてまいりました。

・以上の結果、下表の通りとなりました。

項目	金額
当事業年度の売上高	219 億 9 千 1 百万円（前期比 5.1%増）
営 業 利 益	16 億 2 千 4 百万円（前期比 7.1%増）
経 常 利 益	16 億 8 千 6 百万円（前期比 7.8%　増）
総 資 産	135 億 1 百万円（前期比 2.7%増）

財政基盤

・相鉄企業株式会社は相鉄ホールディングス株式会社の 100%子会社として県内最大級の総合ビルメンテナンス業を、東京都・神奈川県中心に事業を展開しており、資金面での懸念点は全く問題ありません。相鉄企業株式会社の総資産は 2025 年度には約 135 億円になっています。

・総売上額に対し約 99%は主たる業務である総合建物サービス業で、定期的かつ固定的な収入があります。資産の管理状況は、外部監査としてあずさ監査法人の公認会計士監査を毎年実施しており、資産管理及び経理処理が適切であることを確認しています。

・相鉄企業は、借入金はありません。また、経常利益も毎年黒字を続けており資金面での懸念点は全くございません。

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：有限会社工匠

区分	第 29 期 2023 年度	第 30 期 2024 年度	第 31 期 2025 年度
売 上 高	606,376	615,312	658,041
経 常 利 益	1,844	3,902	12,554
当期純利益	1,805	3,821	10,825
総 資 産	268,642	306,645	307,376

単位：千円（税抜）

決算状況

・昨今ビルメンテナンス業においても、機械・材料の技術革新や ICT・ロボット・VR などによる管理方法、研修体系の変革が激しく、事業形態自体が少しずつ変化しています。

・そのような中、当社でも攻めながらの堅実経営を第一の目標にしており、新しいものを積極的に取り入れ PDCA を繰り返しながらも、既存の手法を中心に据えています。

・働き方改革にもいち早く取り組んでおり約 250 名ほど在籍している従業員に対しては『人材こそ会社を支える源である』を標榜し、働きやすい、働き甲斐のある職場作りを目指しています。これは、多少のコストはかかるものの人材不足や人材流出の防止に繋がっており、仕事の品質向上にも役立っています。

・このような取り組みで、変化が激しく競争の厳しい環境の下でも、取引先からの紹介により新規受注は継続的に増えております。

・**売上高 3 期連続増加（658,041 千円、前年対比 6.9%増）**となりました。

財政基盤

・当社は、藤沢商工会議所の副会頭も務めており、地元の経営者や市民の皆様との関係が深く、地域活動にも積極的に取り組んできました。

・現場の 6 割近くは藤沢市内であり、藤沢市内を中心に地域 No.1 を目指し、かゆいところに手が届くサービスを強化しています。

・新規受注については、既契約者様のご紹介で増えているのが現状で、これこそが当社の強みです。このため、現在は既取引会社等と SPC を組むなど、地域連携を基盤とした新規受注開拓に取り組んでいます。



藤沢商工会議所の副会頭

・一方、経理・財務面では、現場ごとに毎月の利益率やコスト内容を精査する、きめの細かい管理を実施しつつ、コロナ禍においても人材の確保・育成を確実に実施するために、流動性資金の調達強化を目指しています。令和 2 年 12 月には、中小企業等経営強化法に基づく「事業継続力強化計画」の認定を受けました。

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：株式会社キャリアドライブ

区分	第 58 期 2023 年度	第 59 期 2024 年度	第 60 期 2025 年度
売 上 高	1,636,233	1,852,263	2,003,734
経 常 利 益	51,627	183,414	158,299
総 資 産	3,541,179	4,346,424	4,426,408

単位：千円（税抜）

決算状況

・株式会社キャリアドライブは、1966 年に設立した指定自動車教習所事業を基盤に、保育事業、ドローン事業、キャリア支援事業、医療介護福祉サービス事業など、人のライフステージに寄り添う生活総合支援事業を展開しています。

・既存事業による安定した収益基盤を維持しながら、社会情勢や地域ニーズに対応した新たな事業にも積極的に取り組み、事業の多角化による安定した経営基盤を構築しています。また、毎年度適正な会計処理と決算報告を実施し、健全で透明性の高い経営に努めています。

第 60 期事業概況

【事業展開について】

・当社は、指定自動車教習所事業を基幹事業として安定した経営基盤を確立し、その収益基盤を活かして、保育事業、医療介護福祉サービス事業、ドローン事業、キャリア支援事業など、人のライフステージに寄り添う生活総合支援事業へと事業を展開しています。

・さらに、国家資格キャリアコンサルタント養成講座や行政受託事業など、新たな社会ニーズに対応した事業にも積極的に取り組み、事業領域の拡大と地域社会への貢献を進めています。



ドローンスクール

【財務分析について】

・指定自動車教習所事業を中心とした安定した収益基盤を維持するとともに、教育・キャリア支援・医療介護福祉サービスなど複数の事業を展開することで、特定事業に依存しない経営基盤を構築しています。

・社会情勢や地域ニーズを踏まえながら計画的な事業投資を継続し、持続可能な企業経営と安定した財務基盤の維持・強化を図っています。

【収益性について】

・指定自動車教習所事業を基幹事業とした安定した収益基盤に加え、保育事業、医療介護福祉サービス事業、ドローン事業、キャリア支援事業など、多様な事業を展開することで、収益源の分散と経営リスクの低減を図っています。

・既存事業による安定した収益を基盤としながら、国家資格キャリアコンサルタント養成講座や行政受託事業など、地域ニーズに対応した事業にも継続的に取り組むことで、持続的な収益基盤の強化に努めています。

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：株式会社エムワイ

区分	2023 年度	2024 年度	2025 年度
売　上　高	369,349	387,875	382,036
経 常 利 益	31,694	17,298	△16,828
当期純利益	4,402	24,119	△16,013
総　資　産	254,443	287,664	302,670

単位：千円（税抜）

決算状況

・2023 年から 2024 年は各店舗で売上高が増加、2025 年は新規開店の八一が好調でしたが、肉問屋の休業があり対前年比 1.5%減となっております。

・経常利益は、2023 年は雑収入にコロナ保険や再構築補助金があったため、対売上高で 8.6%ありました。

・2024 年は、雑収入はインスタ広告の返金等のみのため、経常利益は対前年比 7.5%減、対売上高 4.5%を確保しました。また、有価証券の売却もあり、税引前利益は、対前年比 5%増となりました。

・2025 年は八一開店に伴う人件費、設備費、手数料等が合計で対前年比 1,700 万円発生したため経常利益は 1,600 万円の赤字を計上しております。

・売上高は各店舗で同業他社以上の実績を残しているため、懸念事項はないと考えます。

財政基盤

・当社は横浜で港湾事業をグループ会社に持ち、今後もその力と株式会社エムワイの飲食事業のコラボレーションをしていき、人材の確保、事業体の飛躍を目指していきます。



港湾事業

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

(3)管理運営実績

代表企業：相鉄企業株式会社

・2006 年度より指定管理者制度による業務を開始し、神奈川県を中心に積極的に指定管理の管理運営に携わり、計 19 施設の文化施設・スポーツ施設・公園施設と幅広くそれぞれの地域の方に喜ばれる施設運営を行っています。

・建物管理業務において、神奈川県では、横浜ベイシェラトンホテル＆タワーズ他、東京都では、虎ノ門ヒルズ、恵比寿ガーデンプレイス等、約 1,000 件に及ぶ実績があります。

類似施設運営実績

管理運営実績

	施設名称	自治体	形態	管理内容	運営期間
	藤沢市藤沢市民センター・労働会館等複合施設 F プレイス	藤沢市	共同事業体 代表企業	運営管理業務	2019.4.1～2022.3.31 2022.4.1～2027.3.31
	海老名市立 えびな市民活動センター ビナレッジ･ビナスポ	海老名市	共同事業体 代表企業	運営管理業務 維持管理業務	2013.3.1～2019.3.31 2019.4.1～2024.3.31 2024.4.1～2029.3.31
	鎌倉市生涯学習センター	鎌倉市	共同事業体 代表企業	運営管理業務 維持管理業務	2022.10.1～2027.9.30
	横浜市泉公会堂	横浜市	単独	運営管理業務 維持管理業務	2018.4.1～2023.3.31 2023.4.1～2028.3.31
	横浜市金沢公会堂	横浜市	単独	運営管理業務 維持管理業務	2019.3.1～2024.3.31 2024.4.1～2029.3.31
	横浜市 旭区民文化センター サンハート	横浜市	共同事業体 構成企業	維持管理業務	2011.4.1～2016.3.31 2016.4.1～2022.3.31 2022.4.1～2027.3.31
	横浜市長浜ホール	横浜市	共同事業体 構成企業	維持管理業務	2006.4.1～2011.3.31 2011.4.1～2016.3.31 2016.4.1～2022.3.31 2022.4.1～2027.3.31
	横浜市 泉区民文化センター テアトルフォンテ	横浜市	共同事業体 構成企業 単独(2022.4～)	運営管理業務 維持管理業務	2016.4.1～2022.3.31 2022.4.1～2027.3.31
	横浜市 港北区民文化センター ミズキーホール	横浜市	共同事業体 構成企業	運営管理業務 維持管理業務	2024.3.24～2029.3.31
	海老名市立門沢橋 コミュニティセンター	海老名市	共同事業体 構成企業	運営管理業務 維持管理業務	2019.4.1～2024.3.31 2024.4.1～2029.3.31

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

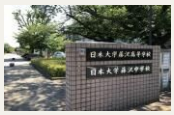
(4)法令遵守の取組

構成企業：有限会社工匠

・1995 年の創業以来、地元である藤沢市内を中心に多数の公共施設・民間施設の維持管理を行っています。現在も近隣において同規模施設の維持管理業務を行っています。

類似施設運営実績

管理運営実績

写真	施設名称	委託者	施工場所	業務内容
	藤沢商工会館 ミナパーク	藤沢商工会議所	藤沢市藤沢 607-1	維持管理業務 受付業務
	片瀬しおさいセンター	藤沢市市民自治部	藤沢市片瀬 4 丁目 9-22	維持管理業務
	環境事業センター 南部収集事務所	藤沢市環境部	藤沢市稲荷 417	維持管理業務
	藤沢市内学校施設 (55 校)	藤沢市教育委員会	藤沢市内小中学校 (55 校)	清掃業務
	大清水浄化センター	藤沢市土木部	藤沢市大鋸 1500	維持管理業務
	ココテラス湘南	藤沢市土地開発公社	藤沢市辻堂神台 2 丁目 2-2	維持管理業務
	日本大学生物資源 科学部	日本大学生物 資源科学部	藤沢市亀井野 1866	清掃業務
	日本大学藤沢 高等学校･中学校	日本大学藤沢 高等学校･中学校	藤沢市亀井野 1866	施設整備 労務補助業務
	湘南大庭市民図書館･南 市民図書館	藤沢市役所	藤沢市大庭 5406-4 藤沢市鵠沼東 8-2	警備業務
	藤沢市民センター･労働会 館等複合施設　F プレイス	藤沢市	藤沢市本町 1 丁目 12-17	維持管理業務
	藤-teria･ASMACI	ふじがおか活々 交流株式会社	藤沢市藤が岡 二丁目 3 番 5 号	維持管理業務

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：株式会社キャリアドライブ

・株式会社キャリアドライブは、指定自動車教習所事業を基幹事業として培ってきた施設運営・人材育成・安全管理のノウハウを活かし、教育事業、就労支援事業、行政受託事業など、多様な公共性の高い事業を継続的に運営しています。
・国家資格キャリアコンサルタント養成講座では、講座の企画・運営、講師マネジメント、受講者支援、試験対策まで一貫して実施し、多くのキャリアコンサルタントを育成してきました。
・行政受託事業では、キャリア教育やデジタル人材育成、就労支援事業など、多様な講座・セミナー・相談事業を企画・運営しています。社会情勢や地域ニーズに応じたテーマ設定やプログラム構成を行い、多世代を対象とした継続的な学びの機会を提供しています。
・小・中・高校生を対象としたキャリア教育事業では、職業講話や職業体験、体験型ワークショップを通じて将来のキャリア形成を支援するとともに、交通安全講話や高齢者スマートフォン教室、地域交流イベントなど、地域課題の解決や地域活性化につながる事業も継続的に実施しています。
・これらの経験を通じて培った講座運営、人材育成、施設運営、行政・地域団体との連携ノウハウを活かし、利用者ニーズに応じた質の高いサービスを継続的に提供しています。

類似事業運営実績

キャリア関連講習実施事例

No.	事業区分	主な内容
1	国家資格キャリアコンサルタント養成講座	講座企画･運営、講師マネジメント、受講者支援、試験対策
2	キャリア教育事業	小･中･高校生対象の職業講話、職業体験、体験型ワークショップ
3	就労支援事業	就労支援セミナー、キャリア支援、個別相談
4	交通安全教育事業	交通安全講話･交通安全啓発
5	高齢者支援事業	高齢者向けスマートフォン教室
6	地域活性化事業	地域交流イベント･チャリティーイベントの企画運営
7	地域連携事業	市内イベントへの参加･行政･企業･地域団体との連携



セミナーの様子



養成講座の様子

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

構成企業：株式会社エムワイ

・藤沢市内に 5 店舗を展開しています。「他が真似したいと思うような湘南藤沢のライフスタイルを広く発信できれば」との思いを胸に、「食」から人の輪を広げていくことを目指しています。

・市内北部の畑で地元農家の指導を受けながら自らが無農薬野菜を作り、店で提供するなど地産地消に取り組んできました。安全で安心なメニューを提供するとともに、藤沢らしさを出した革新的な取り組みを考えています。

類似施設運営実績

運営実績

写真	店舗名称	自治体	形態	ジャンル	運営期間
	宮廷料理･焼肉レストラン ヨンドン （ヨンドン本店）	藤沢市	直営店	韓国料理 焼肉	1992 年 9 月 23 日～
	韓食菜炎ヨンドン （ヨンドン南口店）	藤沢市	直営店	韓国料理 焼肉	2006 年 4 月 25 日～
	湘南肉問屋	藤沢市	直営店	韓国料理 焼肉	～ 2025 年 7 月
	旬菜おばんざいとうたく	藤沢市	直営店 →2019 年から フランチャイズ	和食 おばんざい	2014 年 11 月 29 日～
	3+3CAFE	藤沢市	直営店	イタリアン 和食	2019 年 4 月 1 日～
	8.CAFE	藤沢市	8hotel との 共同経営 →現在閉店	イタリアン エスニック 和食	2011 年 8 月1日～
	29Garden	藤沢市	夏季のみ営業 の店舗	BBQ	2015 年 7 月～ 毎年夏運営 2019 年～ コロナの影響で休業
	甘味とごはんやハー	藤沢市	直営店	甘味 和食	2025 年 3 月～

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

(4)法令遵守の取組

代表企業：相鉄企業株式会社

・指定管理者として数多くの公共施設の管理運営を担っている当社は、本施設の運営するにあたり、必要な企業倫理や就業規則、ハラスメント防止規定等を構成各社で適切に整備し運用します。

・相鉄企業では、法令や社内規則の遵守はもとより、社会規範や倫理規範を尊重し、良識ある企業活動を展開することを基本方針としています。

【主な関係法令】

◆地方自治法
◆藤沢市市民センター条例
◆藤沢市労働会館条例
◆労働関係法令
◆神奈川県暴力団排除条例
◆個人情報の保護に関する法律
◆地方自治法施行令
◆藤沢市市民センター条例施行規則
◆藤沢市労働会館条例施行規則
◆環境法令等
◆障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

ハラスメント・コンプライアンス関連窓口の設置

・ハラスメントや職場の人間関係、メンタルヘルス等について中立的な専門カウンセラーが相談に応じます。相談者の内容や情報は会社側に伝えられないため、匿名の連絡も可能です。

・コンプライアンス関連窓口では業務・事業活動に関連して、法令や企業倫理に違反するまたは違反する懸念がある事項などを受け付けています。通報・相談内容や氏名等の情報は厳重に管理されるなど通報者が不利益を被らないよう最大限配慮され、匿名の連絡も可能です。

グループ会社主催のネットリテラシー研修受講

・当社は全従業員に SNS リスク対策研修を定期的に実施し、法令遵守とコンプライアンス意識の向上に努めています。研修では、炎上しやすい「さしすせそ」トピックスの回避、画像使用時の権利問題への配慮、投稿前の承認フロー徹底などを学習し、誤投稿や不適切発信を防止する体制を整え、企業の信頼性を守っています。

安全衛生パトロール/リスクアセスメントを実施

・「人」「モノ」「環境」等、ハード・ソフト両面の多様な観点で、業務上の幅広いリスク、すなわち危険性を専用チェックリストで現場の状況や取組を詳細にチェックします。そこで見つかった不具合等はその場で是正措置、つまり改善案を検討し、事後にその結果を確認します。本施設では、代表企業の課長級と従業員数名で次期指定管理期間中に実施する予定です。

【「リスクアセスメント」の実施】

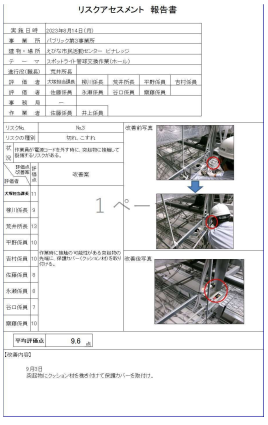
・上記パトロールの際に、リスクアセスメント、すなわち危険度評価を同時に行います。施設のリスク、主に維持管理上の危険性について事前に洗い出しておき、本社の点検者、部長や課長級を含む複数名が、リスクの度合等とその改善案について複数人で評価するものです。その場で改善策を全員で検討して決めます。後日、施設責任者は点検結果、改善対応を含むものを本社に報告します（右図参照）。

チェック対象例

No.	対象例	No.	対象例
1	安全衛生方針	6	危険箇所のリスク管理
2	掲示物	7	金銭の取り扱い
3	整理整頓	8	鍵･カードキー
4	衛生	9	作業関連
5	緊急時対策	10	協力会社



リスク改善案評価の様子



リスクアセスメント報告書

事業計画書②

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅰ　団体の基本的要件

2 管理運営能力

(1)団体の適性

(2)財務面の健全性・安全性

(3)管理運営実績

(4)法令遵守の取組

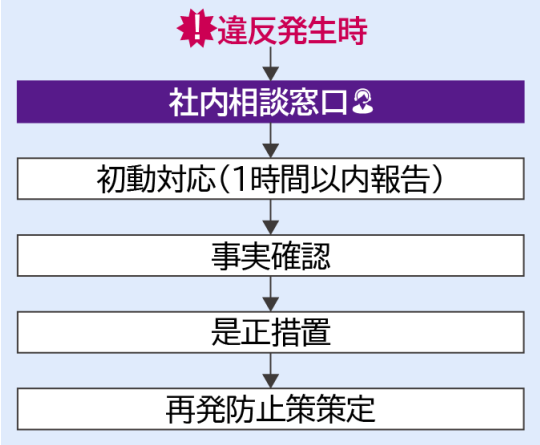
構成企業：有限会社工匠

・全従業員に対し年 2 回以上のコンプライアンス研修を実施し、個人情報保護・労働法・施設管理関連法令の遵守を徹底しています。

・違反発生時の対応マニュアルを整備し、「初動対応（1 時間以内報告）→事実確認→是正措置→再発防止策策定」までのフローを明確化しています。

・社内に相談窓口を設置し、匿名通報を可能としています。

・救急救命講習を年 1 回以上実施し、AED 使用・心肺蘇生対応を全現場責任者が習得しています。



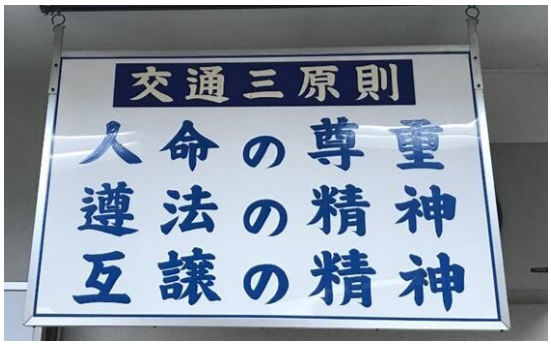
違反発生時の対応マニュアル

構成企業：株式会社キャリアドライブ

・当社の主力事業は指定自動車教習所事業で、警察 OB　が教習業務の管理者となり法令遵守に取り組んでいます。

・毎年の総合検査に基づき、定期的な研修の実施と振り返りを実施しており、他の事業部門においても同様に法令順守の精神を徹底しています。

・また近年の行政機関からの公募を含む委託事業を受託していることも、法令遵守の取組に対しての一定の評価と認識しています。



交通三原則の掲示イメージ

構成企業：株式会社エムワイ

・食品衛生法で定められている「食品衛生責任者」を店舗に配置し、運営を行っています。

・食中毒予防の三原則（細菌とつけない・細菌をふやさない・細菌をやっつける）を厳守のうえ、スタッフへの周知・実施を徹底しています。

・従業員にコンプライアンス教育を徹底し、法令遵守の認識を高める教育を行っています。

食中毒予防の三原則		
細菌と つけない	細菌を ふやさない	細菌を やっつける

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

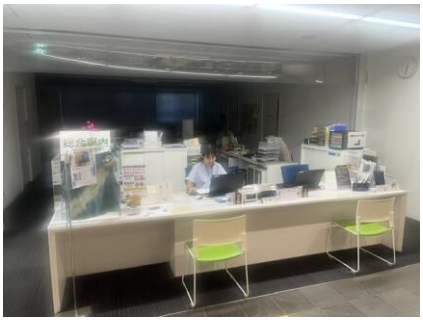
1 施設の効用の発揮
(1)施設利用の促進
(2)サービスの向上
(3)平等な利用の確保
(4)利用者意見等の把握

(1)施設利用の促進

さらに誰もが気軽に使用できる施設へ

▌利用者ファーストな受付サービス

・本施設は 9 つの機能を持ち合わせた施設であることから、さまざまな目的の方が来館されます。その方々が迷うことなくスムーズに利用できるよう受付スタッフには施設長主導のもと研修を行い、公の施設に関する業務を貴市に代わって行っているものと強く意識し、**サービスレベルの統一とホスピタリティ溢れる運営、適切な対応を行えるスキル**を構築していきます。
・市民センターと労働会館によって受付方法が異なるなど、複合施設ならではの複雑なルールについても、日頃のマニュアル整備や全スタッフの万全な連携体制により対応することが可能です。


受付写真

・朝礼・昼礼を実施し業務の引継ぎを徹底いたします。受付スタッフにおいては「引き継ぎノート」を活用し、利用者対応で発生した事案の共有を行います。
・受付対応時のスキルアップを図るため、施設長・副施設長の指導のもと、定期的にスキルチェックを行います。処理方法や言葉遣い等を見直し、より一層の対応力向上を目指します。
・電話での問い合わせの際にも、声のトーンを意識し、窓口同様の丁寧な対応をします。
・利用の都合上、見学時間を確保できない貸室に関しても、写真を取り入れた資料を用いてご利用時のイメージを掴んでいただけるよう努めます。
・業務量が多くなると予想される日や時間帯はスタッフのシフト調整面でも工夫をし、常にスマートに対応できる体制を整えます。

▌Wi-Fi の設置

・各会議室、エントランス、レストランに利用者が自由に使える Wi-Fi を継続して設置します。
・実際の運営の中でニーズと必要性を精査し、設置箇所の増設やより速度のはやいものへの切り替え等を検討します。

▌デジタルサイネージの活用

・利用者団体の活動情報や事業・講座、レストランの情報が一目で分かるデジタルサイネージを設置します。


デジタルサイネージの活用

▌自動販売機・コピー機の活用

・利用促進・利用者サービス向上のため、自動販売機とコピー機を継続して設置します。地元に営業所がある企業の自動販売機を導入し、地域の志向に合わせた商品ラインナップを展開します。
・寄付型自動販売機やユニバーサルデザイン対応の自動販売機導入を検討します。
・定期的に利用者の要望を吸い上げ、適正な場所への配置・満足度の高い商品ラインナップにしてまいります。



自動販売機

▌無料事業の開催

・地元企業や店舗と連携を取り、誰もが気楽に参加できる無料事業を開催します。

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮
(1)施設利用の促進
(2)サービスの向上
(3)平等な利用の確保
(4)利用者意見等の把握

施設見学会の開催

・施設の空き日に「施設見学会/利用相談会」を開催します。
・利用を検討している市民や他の公共施設の職員などを対象とし、本施設の利用方法などを紹介し、利用や連携を検討してもらう機会をつくります。
・自主事業のチラシなども配布することで広報の役割も果たしていきます。



施設見学会/利用相談会

より魅力のある施設へ

従来の公共施設のイメージとは異なるレストラン「3+3CAFE」の運営

・展望テラスを備えたレストランを本施設の大きなアピールポイントと考え、あらゆる世代の方がここを目的に来館していただけるようなレストランを目指し、運営します。
・地産地消を取り入れたメニューの提供や充実したケータリングサービス、またレストランを利用したイベント等を開催し、魅力を最大限発揮します。
・当レストランは、藤沢市が実施している**「藤沢産利用推進店」**制度において、藤沢産の農水産物や食品を取り扱う事業者として認定されています。（詳細は事業計画書⑨Ⅲ提案1(3) レストラン事業に関する提案をご覧ください）



藤沢産利用推進店認定

市民の学びを豊かにする講座の開催

・構成企業キャリアドライブによる藤沢市に根差した講座を開催し、藤沢市民がさらなる充実したライフワークを送れるようサポートします。
（詳細は事業計画書⑨Ⅲ提案1(2) 講座の実施に関する提案をご覧ください）



人生 100 年時代に備えるセミナー

あらゆる世代をターゲットにしたイベントの開催

・代表企業指定管理物件で好評を得ている自主事業を水平展開し、あらゆる世代の方に参加していただける自主事業を企画し、何度でも足を運んでいただける施設を目指します。
（詳細は事業計画書⑨Ⅲ提案1(4)特色ある提案をご覧ください）

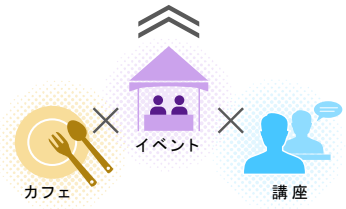


おなか元気教室

相乗効果

複合施設だからこそできるコラボによる相乗効果

・利用者がさらに気軽に楽しめる、参加できる事業や講座を実施するために、複合施設であることを活用して相乗効果を図ります。
（例）3+3CAFE×就労支援
（詳細は事業計画書⑨Ⅲ提案1(4)特色ある提案をご覧ください）



企業同士でのコラボにおける相乗効果

多世代間交流スペース等の有効活用

・第 3 期の実施方針「多種多様な市民の交流」を実現させるため、**自然に発生する多世代交流**を作り出す取組を実施します。



藍染めワークショップ

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮
(1)施設利用の促進
(2)サービスの向上
(3)平等な利用の確保
(4)利用者意見等の把握

▌相談・セミナー・講座を連動させた就労支援導線の構築

・第 2 期において実施してきた就労支援講座および各種セミナーの取組を基盤とし、利用者ニーズに応じた講座提供および支援の充実を図るとともに、相談業務との連携を強化することで施設利用の促進を図ります。
・第 3 期においては、これらの取組を発展させ、相談・セミナー・講座を連動させた支援導線を構築し、利用者の継続的な施設利用および新規利用の拡大につなげます。

▌清潔な空間とロボットを身近に感じられる施設環境の提供

・利用者へ快適な利用環境を提供するため、高頻度なトイレットペーパーの補充や障害発生時の即時対応など人的なサービスを実施します。
・清掃 AI ロボット「こうしょうくん」の実績 7 年の稼働による清掃クオリティの向上を行っています。



こうしょうくん（AI ロボット）

あらゆる利用者層に向けた広報の充実

・当団体における情報提供を含めた広報・プロモーション活動は、単に利用促進のための PR ではなく、施設の持つ特徴、地域での位置づけをしっかりと理解していただき、地域に愛されるための活動と考えています。
・地域市民に広く情報が伝わるよう多くの媒体を使用し、いくつものルートを網羅する“隙のない広報活動”を目指します。

広報活動一覧

取組	内容
代表企業独自の広報媒体	・代表企業の相鉄グループでは沿線を中心とした**お出かけ・暮らし・ポイント情報をまとめた地域密着型アプリ**の「相鉄 Style アプリ」でイベント、グルメ、地域ニュース、お出かけマップ等を配信しています。 ・本施設の情報だけでなく、「藤沢の地域情報」(出来事・活動・イベント等)についても当アプリでの配信を行っていき、F プレイスの認知度向上、藤沢市の賑わい増進に寄与していきます。（※藤沢市在住者ユーザー登録数 18,790 人）
公式 LINE をはじめとするSNSによる情報提供	・連絡手段として定着しているコミュニケーションアプリ**「LINE」の公式アカウント「F プレイス」を継続して活用し**、広報を行います。 ・SNS というと若い世代へのアプローチとして捉えられがちですが、LINE はコミュニケーションツールという特性上、他の SNS と比較して、どの世代も利用している割合が高いと推測され、**子どもから高齢者までダイレクトに発信できる点、情報を知りたい人へ確実に情報を知らせることができる点がメリット**であると考えました。 ・ショップカード機能を活用し、商店街と連携したスタンプラリーなどの実施も検討していきます。 ・情報拡散力の点では劣るため、その部分を補うために X(旧 Twitter)などの他の SNS も活用していきます。
地域情報発信ツールの活用	・タウンニュース等の地域情報紙、地元FM局、地域の電子掲示板ふじさわサイネージを活用し広報を行います。
近隣駅周辺への広告	・藤沢駅や藤沢本町駅など、人通りが多い場所への広告掲載は多大な影響力があると考えます。本施設の紹介や事業や講座の募集記事等の掲載を検討します。
市内外の公共施設等との連携・相互交流	・市内外に向け、イベント案内やチラシ等を当社が管理運営している公共施設をはじめとした様々な施設に送付し、**本施設以外でも手に取っていただく仕組み**をつくります。
スタッフによる広報	・スタッフ自らが作成する広報誌の不定期発行を検討します。 ・施設に愛着を感じてもらい、楽しみとしてのイベント機能や施設の名物として根付かせることが狙いです。
デジタルサイネージの活用	・動画での広報も可能な2階ロビーのデジタルサイネージを引き続き活用します。 ・来館いただいたお客様に本施設に関する施設の予約状況、講座や事業、レストランに関する告知、地域の取組み等について積極的な情報発信を行います。 ・施設内情報はもちろん、近隣や地域の情報や連携先の情報発信を行うことで、当施設と地域の魅力を発信・PR します。

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮

(1)施設利用の促進

(2)サービスの向上

(3)平等な利用の確保

(4)利用者意見等の把握

ポイントカードサービスの導入

・自主事業を対象とした**ポイントカードサービスの導入**を検討いたします。１回利用する毎に１ポイントとなり、決められた期間中にポイント数がたまると参加利用料金が無料になるなどの特典を設定します。

・このサービスを導入することにより、利用者にリピーターになっていただくきっかけをつくるとともに、継続的な利用者を取り込むことで、参加率向上を達成します。



ポイントカードイメージ

・LINE の公式アカウント「F プレイス」のポイントカード機能を活用することで、**友達登録者数も増やすことができ、相乗効果**を図り、F プレイスへの愛着を深めます。

・ポイント付与に係るルールについては、公平性に留意したうえで決定します。

(2)サービスの向上

新たなサービス向上の取組

モバイルバッテリーシェアリングサービスの設置

・**来館促進、利用者の利便性向上、災害等の緊急時の対応など様々な効果が見込める**モバイルバッテリーシェアリングサービスを貴市と協議のうえ導入を検討します。

・スマートフォンの充電切れは、利用中の大きなストレスとなりますが、本サービスの導入により利用者は安心して施設内で過ごすことができ、滞在時間の延長や満足度の向上につながります。

・イベント参加者や会議室利用者、長時間施設を利用される方々にとって、充電の心配なく活動に集中できる環境を提供できることは大きな価値となります。

・施設側の初期投資が不要であり、設置スペースや維持管理コストは最小限で済むため、費用対効果の高いサービスといえます。

・先進的なサービスの導入により施設のイメージアップが図られ、若年層を含む幅広い世代の利用促進にも寄与します。

オンラインイベント予約システムの導入

・デジタル予約システムを活用し、**イベント･講座の作成･公開から参加申込受付、定員管理、参加者情報の管理までを一元的かつ効率的に実施**します。

・利用者はオンラインで手軽に申込みができ、主催者はリアルタイムで申込状況や定員を把握することが可能です。

・イベント当日は、電子チケット等を活用した受付により円滑な参加確認を行うとともに、参加費は受付にて現金やキャッシュレス決済等で徴収する運用とすることで、多様な利用者が参加しやすい環境を整備します。

・イベント終了後は参加者情報を活用し、実績管理や次回イベントの案内、事業改善につなげることで、継続的なサービス向上を図ります。



オンラインイベント予約システム

音声ガイド「Uni-Voice」付きパンフレットやチラシの作成

・「みんなが読めるバリアフリーなサービス」として無料の専用アプリで読み取ると文章の表示や読み上げが可能な音声コード「Uni-Voice」を施設のパンフレットなどに導入します。

・オフラインでも読み取ることが可能で、視覚障がい者や外国人、すべての方に優しいユニバーサルコミュニケーションを実現します。

All U Need is. Uni-Voice


導入イメージ

事業計画書③

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮
(1)施設利用の促進
(2)サービスの向上
(3)平等な利用の確保
(4)利用者意見等の把握

▌衛生環境の向上



便座用ディスペンサー

・本施設のトイレにおける衛生環境の向上を図るため、スタッフによる定期的な清掃に加え、利用者自身も接触部分の清掃が出来るよう便座クリーナー用ディスペンサーを貴市と協議のうえ、導入します。

▌広報誌などの設置

・働く女性のためのキャリアやライフスタイルを取り上げた広報誌の配架を検討します。再就職を目指す女性にとっては、ロールモデルとなる先輩女性たちの働き方やキャリアプランに触れることで、**ブランク後の復職やキャリアチェンジへの不安を解消し、新たな一歩を踏み出す勇気を得る**ことができます。
・女性活躍推進に力を入れている企業の紹介など、自分に合った職場選びの新たな視点を得ることができます。ここで紹介されているスキルは、性別に関わらず全ての再就職希望者にとって役立つ普遍的なスキルだと考えております。

▌掃除機の置場変更を検討

・和室と体育室に掃除機の設置を検討しています。これにより、利用者の持ち運びがなくなります。現在は 2 階受付にて鍵の受け渡し時に貸出・返却を行っていますが、これが不要となります。
・利用者による清掃不備のクレームが減少すると考えられます。現在、次の利用者が使用するまでに管理者側で確認する時間がないため、利用者任せの掃除となっていますが、各部屋に掃除機を設置することで、利用者側での清掃が行き届くようになると期待されます。

▌清掃・設備管理に加え「気づき対応」を重視

・巡回時に発見した軽微な不具合（照明切れ・汚れ・備品ズレ等）は即時対応（当日中処理）を原則とします。
・AI 清掃ロボットを活用し、清掃品質のばらつきを抑制するとともに、人員は重点清掃・対人対応へ再配置することでサービス品質を向上させます。

▌ごみ回収サービス（ごみ袋の販売）

・ホール利用者にゴミ袋の販売を検討します。ゴミの回収は利用者にて行っていただきますが、ゴミ袋を持参する手間を省くことが可能です。また、急遽ゴミが発生した場合にも対応が可能となります。販売価格、方法は貴市と協議のうえ決定を予定しています。

▌まちのクールスポットとして暑さ対策を実施（熱中症対策備品の用意）

【熱中症応急対応フロー】

・熱中症応急対応フロー図の整備及び訓練を実施します。利用者の症状に合わせたスタッフ対応の流れ、特に応急措置方法を整備します。熱中症を疑う症状を一覧化するとともに、緊急連絡先などをイラスト付きで分かりやすく伝えます。当資料による訓練等を通じて周知を徹底します。

【クーリングシェルターの運用・発信】

・クーリングシェルターの運用・発信をします。貴市と協議のうえ、ロビー・会議室等を暑熱避難場所として明示します。開放時間、席数、トイレ、飲料可否等の情報を決めて対外的に案内します。



熱中症応急対応フロー図

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮

(1)施設利用の促進

(2)サービスの向上

(3)平等な利用の確保

(4)利用者意見等の把握

【利用者の熱中症対策】

・冷えピタ、氷のう、電解質飲料などを常備し、必要に応じて無償で配布することで、利用者への対応と不測事態への備えを強化します。

・猛暑日などの非常時に備え、保冷剤や瞬間冷却材、経口補水液、霧吹き、タオル、うちわ、体温計、手袋といった熱中症対策用のクールダウンセットを事務所内に常備し、有事の際にはいつでも迅速に持ち出せるよう万全の体制を整えておきます。

・夏休み期間等における熱中症対策の一環として、来館者が暑さを避けて快適に滞在できる専用の避暑スペースを館内に開設し、期間中は子どもたちが**安心してお絵描きや折り紙などを自由に体験できる温かい環境**を提供します。

【職員の熱中症対策】

・職員への対応策、スタッフの健康維持策を実施します。電解質飲料や塩飴など、塩分を補給できる物資を提供します。必要に応じてスタッフへ空調服を支給します。

(3)平等な利用の確保

すべての利用者のための開かれた施設づくり

子育て中の方、高齢者、障がい者、外国籍の方など全ての方が「いつでも、誰でも、気軽に」利用できる、開かれた施設の管理者として中立・公平な立場から運営を行います。

▌公共施設スタッフとしての自覚と責任

・本施設は「公の施設」であり、指定管理者は貴市の管理運営代行者として常に「平等・公平・公正」な姿勢で「安全・安心・快適性」を確保した施設運営と「利用者サービスの向上」「効率的・効果的」な管理運営を行う責務があります。

・管理運営にあたり当団体は、貴市の関連条例（以下条例と言う）の趣旨に則り、正当な理由がある場合を除き、利用を不許可にしたり、特定の団体や個人を優先する事がないよう徹底し、すべての利用者の方々がそれぞれの利用目的に沿った形で快適に利用できるよう取り組みます。

・国籍、宗教、セクシャルマイノリティなどを問わず、すべてのアイデンティティを尊重します。

▌不当な差別的取扱いの禁止

・当団体は、法令や条例に基づき、利用される方の信条、性別、社会的身分、年齢等により合理的な理由もなく利用を制限することのないように全スタッフに対して採用時「人権研修」を実施します。

▌自主事業との調整による平等な利用

・当団体の実施する自主事業によって、市民の利用が妨げられないように、利用率の低い時間帯や閑散期に実施するなどの配慮をすることで、利用者の平等な利用を確保します。

▌情報の平等な伝達方法

・「高齢者・障がい者への配慮」、「パソコンなどの利用に不慣れな方への配慮」など情報格差への懸念がある事を踏まえ、利用の平等性という観点から「色の区別でのご案内を行わない（色弱の方への配慮）」「音声コード Uni-Voice」などの情報発信を行います。

・視覚過敏の方へ配慮し、当団体が発行するパンフレットやチラシ等は、「明朝体」「袋文字・影文字・白抜き文字」「斜体」「図形の多用」「複数の書体や文字サイズ・色の混在」「背景の模様」などを控えたデザインにします。

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮
(1)施設利用の促進
(2)サービスの向上
(3)平等な利用の確保
(4)利用者意見等の把握

▌サービス介助士の継続配置と能力発揮のための演習

・本施設に来場される全ての方へ思いやりの接遇と快適な利用環境を提供するため、おもてなしの心と正しい介助技術を学んだ**サービス介助士の資格保有したスタッフを引き続き配置**します。
・資格保有者は介助を必要とする方へ「サービス介助士」ならではの細やかな配慮の効いたサービスを提供するとともに、自身の介助士としてのスキル向上のため、実際の対応をもとに既存の学びの継続や新たなホスピタリティ項目の提案に努めます。
・資格を保有していないスタッフに対し知識・技術を独自の研修を用いて伝授し、施設全体でのサービスレベル向上を図ります。
・「創齢学（ジェロントロジー）」、「障害の社会モデルの考えを基礎とした接遇」、「感染しない・させない接遇」の観点に重きを置き、おもてなしを展開していきます。



サービス介助士としての考え方


快適な利用環境の提供

▌ユニバーサルマナー検定の受講

・ユニバーサルマナー検定とは、ユニバーサルマナーの実践に必要なマインドとアクションを体系的に学び、身につけるための検定です。
・多様な人々の特徴や心理状況を知ることから始め、日常生活や接客時における適切な声がけやコミュニケーション、サポート方法を学ぶことができます。サービス介助士の受講が済んでいる職員はこの検定も受講することでソフトとハードの両面で配慮をする人材を育成します。

▌介助案内表示及び備品の設置

・高齢者や介助を必要とする方に安心して施設を利用していただくために、各サービスマークの掲示や備品の設置をします。また、利用者から要望の高いものについては、必要性と重要性から優先をつけて購入・設置します。

サービス介助士	老眼鏡	筆談器	耳マーク	ハートプラスマーク
				

▌多様性の尊重

・アンケートでは、性別”欄”を選択式ではなく記述式にするなど、ジェンダーの多様性を尊重します。
・一人ひとりの感覚の違いを常に念頭に置き、凝り固まった「普通」を解消するため、偏った表現にならないよう施設が発行・掲出する文言やスタッフの言動等には細心の注意を払います。
・代表企業では**「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」**を作成済みであり、当施設においても、当マニュアルに基づき当事者配慮した対応に努めます。


多様な性自認・性的指向に関する対応指針

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮

(1)施設利用の促進

(2)サービスの向上

(3)平等な利用の確保

(4)利用者意見等の把握

外国人への対応

・5,000 世帯を超える外国人居住者に対応できるよう、約 30 ヵ国語対応のタブレット翻訳ソフトの導入や施設案内パンフレットの英語・中国語をはじめとする多言語化を、運営を行う中で必要性を見極め、対応します。

・すべて平仮名またはフリガナ付きの施設案内パンフレットを用意し、ご要望があった際にお渡しします。

余剰スペースの活用

・施設運営の都合上、止むを得ず余剰したスペースを活用し、どなたでも自由に利用できる場所を提供します。(例：床にマットを敷き乳幼児～幼稚園児を対象としたスペース、放課後の学童のような場所)

コード化点字ブロックの導入

・既存の点字ブロックに QR コードを貼り付け、スマホカメラで読み取ることで現在地や進行方向を音声案内するシステムの導入を貴市と協議のうえ検討します。

・コード化点字ブロックは、従来の点字ブロック（警告ブロックや誘導ブロック）に黒丸や三角などのマークを追加して情報をコード化します。スマートフォンの専用アプリでこれらのマークを読み取ると、現在地、進行方向、周辺施設や避難経路などの情報を音声で案内することが可能ですエレベーター前や階段の分岐点に設置することで、フロア移動の際のミスを防ぎます。

・多言語対応も可能なため、外国人利用者への支援も同時に実現できます。

杖ホルダーの設置

・窓口やトイレ内、券売機等の周辺に杖ホルダーを設置することで杖を使用している来館所の転倒を防ぎます。

(4)利用者意見等の把握

・利用者のご意見、要望、苦情等は管理運営において、より良い施設作りにつながる大切な情報です。当団体は、ご意見箱・アンケート・ホームページ等幅広い方法でニーズを抽出し、各種会議における実現方策の協議と実施、スタッフに対する研修・資格取得等により、継続的な利用者サービスの向上を図ります。

市民要望把握によるニーズ・意見の抽出
↓
意見の反映方法を検討・改善
↓
さらなる利用者サービス向上へ

・利用者からのご意見は、要望系と苦情系の 2 つに分かれます。代表企業は長年にわたって培ってきた公共施設での管理運営ノウハウにより、要望系はアンケート等でしっかりと利用者のニーズを抽出し、利用者にとって本当に必要なサービスとは何かを検討する必要があると考えています。また苦情系については解決に的確性とスピードが求められると考えます。この 2 つの対策として、各種会議及び研修等により本施設全スタッフが統一した認識で対応します。

ニーズ・意見の抽出

ご意見箱のさらなる活用

・館内の 3 か所（2 階受付、3 階共用部、6 階レストラン）に設置しているご意見箱をより活用できるよう、**設置場所の再検討等の工夫**を凝らし、ご意見・ご要望をさらに吸い上げる機会を増やします。

・いただいたご要望やご意見はスタッフ間で共有し、迅速に対応可能なものと貴市との協議を要するものに分類したうえで、適切かつ速やかな対応に努め、利用者ニーズに的確にお応えします。



ご意見箱

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮
(1)施設利用の促進
(2)サービスの向上
(3)平等な利用の確保
(4)利用者意見等の把握

▌利用者（施設・自主事業・3+3CAFE）のアンケート実施

・貸室の利用者や講座・自主事業参加者へのアンケートを引き続き実施します。より多くの方の意見を吸い上げる体制づくりとして、**施設利用者や講座や事業の参加者、3+3CAFE の利用者など様々な対象に向けて紙媒体や LINE を活用し、意見を収集**します。
・不定期で貸室利用者に対するアンケート月間を設け、ご意見・ご要望から施設の満足度を調査し、施設運営の現状を把握します。
・アンケートで収集したご意見は、事業や業務改善へ反映し、来館者のニーズにフレキシブルに応えられるよう努めます。
・第 3 期では、講座・相談終了後のフォローアップアンケートを導入し、就職・就労状況や職場定着などを継続的に把握します。その結果を講座・相談支援の改善や事業評価に活用し、伴走型支援の充実と PDCA サイクルによる継続的な事業改善を推進します。

▌ホームページの問合せフォームの活用

・施設に対するご意見を **24 時間送ることができるホームページの問合せフォームを継続**し、より多くのご意見を収集することを実現します。
・いただいたご意見には、迅速かつ責任ある対応を行います。



施設 HP による意見収集

意見の反映方法を検討・改善

▌利用者会議の実施

・現在も行われている利用者会議を継続し、引き続き要望の把握に努め、サービスの向上を図ります。
・施設に対する要望やご意見を広く集めるだけに留まらず、施設運営について一緒に考えていく機会にします。
・アンケートだけでは伝わりにくい生の声を直接聴き、些細な事でも真摯に向き合い応えていきます。


利用者会議

▌F プレイス連絡会議の活用

・現在も行われている F プレイス連絡会議を定期的に開催し、施設内での課題や連絡事項を共有し、さらなるサービスの向上を図ります。

連絡会議での共有事項実績

発言者	共有内容
指定管理者	建物南側の喫煙及びポイ捨てについて
かがやき児童クラブ	卒業式後の子どもたちの来館時間について
ユースサポート・ユースワークふじさわ	F プレイスフェスタ当日の近隣小学校運動会開催について

団体名　相鉄・チームふじさわ共同企業体

Ⅱ　事業計画書

1 施設の効用の発揮
(1)施設利用の促進
(2)サービスの向上
(3)平等な利用の確保
(4)利用者意見等の把握

より快適な施設へ

スタッフ間の情報共有

・本施設全スタッフで、月１回「施設 JV 会議」を実施し、それぞれのセクションで気になったことや、お客様のご意見等を共有しサービス向上の取組を実施しています。
・議事録を回覧することにより、当日不在のスタッフも含め全スタッフに周知しています。また、日々の出来事は日誌に記録し、重要な案件は朝礼・昼礼時に共有しています。
・受付スタッフは、その日起きた出来事をスムーズに引き継ぐための「引き継ぎノート」を作成し情報の共有に努めます。



施設 JV 会議

ご意見に対する誠実な対応

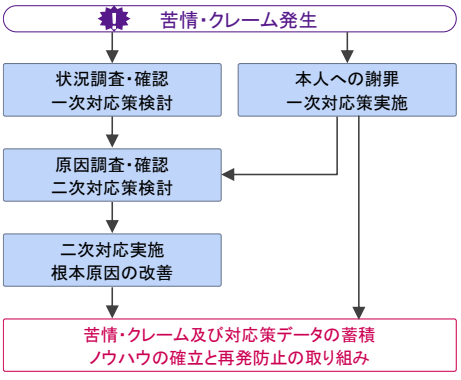
・利用者からの様々な“声”に耳を傾け、真摯に向き合い、丁寧な対応をするために本項であげる提案を実施していきます。

現指定管理期間における対応実績

ご意見	対処方法
①倉庫の備品が出しづらい	・倉庫内備品の配置図を作成し、利用者へ整理整頓を促した。
②館内で騒いでいる子どもがうるさい	・都度、注意や呼びかけを実施した。
③諸室の床が抉れていて危ない	・休館日に穴埋め作業を直営で実施した。

【苦情系ご意見の対応】

・苦情処理にはスピードが求められるため、その場の責任者が迅速に対応します。利用者・指定管理者双方が最良の解決をすることができるよう徹底してお話を伺います。
・スタッフ間で対応の違いがないよう、日々朝礼や昼礼等で情報を共有し、同じ苦情を繰り返さない体制づくりをします。
・また、「苦情処理マニュアル」を随時更新し、再発防止に取り組みます。
・データベースはスタッフ間で共有し、対応のシミュレーションを日頃より行います。



苦情対応フロー

苦情対応方針

項目	内容
発生確率を下げる （未然防止策）	・要望、苦情処理に関するマニュアルを整備 ・接遇研修によるスタッフ教育 ・スタッフ対応の一本化
発生影響度を下げる （沈静化に努めトラブルに発展させない）	・苦情の内容等を記録に残しデータベースを作成 ・1名で対応せず、苦情対応フロー図に基づき2名以上で対応 ・情報収集と整理、共有化
期間・時間 （素早い判断と対応）	・合理的な解決の道筋をつける ・専門家や関係機関の協力を得る