

## 企画提案書概要版

### ①受託業務に対する考え方(取組姿勢)

子どもたちの安全を最優先に考えた上で業務を行い、多くの方々とのコミュニケーションを大切にし、本業務をとおして「清潔で快適な学校環境」、「教職員の方々が校務に専念できる学校環境」、「安全・安心な学校環境」を「ともに」つくっていきます。

### ②提案内容の全体像

#### ◆学校との協力体制

教職員・子どもたち・保護者・地域など多くの方々との繋がりの中で日々進めていく業務ですので、まずは挨拶を率先して行いコミュニケーションづくりの第一歩とします。そして、「人による心づかい・親近感あふれるイメージ」を大切にし、「安心」、「親切」、「適切」な対応を心掛けています。

#### ◆業務の実施体制

杉並区民を積極的に採用し、地元の学校で働くことで「地域への愛着」や「誇り」を持って業務にあたってほしいと考えています。人員配置としては、各校業務責任者のもと現任者や新規採用者を配置するほかに、各グループにおいては、巡回作業員を配置して応援体制も充実していきます。

#### ◆社員研修、研修体制

業務開始前については、「配置前教育」、「実務研修」、「現地研修」を行います。そして、業務開始後においては、「巡回指導」、「責任者研修」、「品質向上研修」を行います。その中でもまずは、「実務研修」を丁寧に行い、新規採用となった従事者の不安を和らげます。

### ◆緊急時の対応、苦情処理体制

日常業務における学校での避難訓練などの防災・防犯訓練に積極的に参加し、有事の際に定められた役割・行動を確実に実践できるようにします。また、荒天時（積雪や台風）における対応も明確にし、日々、子どもたちの安全について考え、地域コミュニティの一員として取り組んでいます。

苦情は、速やかに対応策を実行し、期間を限定しその旨を苦情申出者に通知し理解を得ています。

### ③提案によって期待される効果

現在当社は、杉並区学校用務業務において、複数校を履行しています。「区民雇用の促進」、「各種協賛」、「ISO 等当社認定資格・認定業務」など、今後も地域や社会に貢献していきたいです。

# 企画提案概要

## ① 受託業務に対する考え方

受託業務に関しては、業務請負を適正に遂行するために、契約内容を明確化し、指揮命令系統の整理や教育の強化を行っていきます。具体的な取組みとしては、会社の代理人として各校に1名業務責任者を配置し、週1回副校長先生と打合せを行い、ご依頼・ご要望にお応えします。また現場へ配属する従事者は、配属前に初任者研修や年次研修にて教育しますので、関係法令を遵守した運営の遂行が可能です。

## ② 提案内容の全体像

### ○ 学校との協力体制

校長先生の方針や学校の慣例を十分に理解し、定期的な打合せを通じて先生方のご意見やご要望を丁寧に向うことで、教育現場の実情に即した対応を実現します。

### ○ 業務の実施体制

学校の規模によって変更はありますが、各校に責任者1名と業務従事者2名を配置します。また、用務業務と施設管理業務のそれぞれに、3～5校に1名巡回応援員を配置し、日常業務のフォローや欠員時の応援をいたします。複数名の人出を必要とする作業への対応や、突発的な欠員にも即座に対応できるよう準備しております。その他、巡回指導員・エリアマネージャー等も応援に駆け付けます。

### ○ 社員研修、研修体制

質の高い学校用務員を育成することは学校用務業務に携わる企業の責務と捉えています。入社後すぐ、配属前に行う初任者研修から始まり、年間を通

して継続的に行っている年次研修と、計画的・定期的に取り組みます。業務の主要ともいえる清掃研修には特に力を入れております。

#### ○ 緊急時の対応、苦情処理体制

災害発生時は各学校が定める危機管理マニュアル等を遵守し、学校や地域の皆様と連携をとりながら臨機応変に対応します。不審者への対応は、不審者を見かけたら、まずは声がけ、次に教職員への連絡し慎重に行います。そして児童・生徒の安全確保を最優先に行動します。

業務履行に関する苦情は、業務責任者がまず一時対応を行い、その後、エリアマネジャーおよび本社品質規格・事故対応管理課が連携し対応します。従事者に対する苦情は首都圏第三事業部・人事総務課が責任を持って対応します。苦情の原因を明らかにし、従事者に対して再教育や指導を行います。

感染症対策については、日ごろから予防対策を講じています。感染防止のための社内規定を作成し、従事者に周知・徹底させるとともに、「感染しない・させない」行動を推奨しています。また、感染症に感染した場合の連絡体制も万全にいたします。

#### ○ 個人情報管理体制

当社はプライバシーマークを8回更新しており、高い保護レベルで運用しています。

従業員へは初任者研修の他、年1回研修を行っています。各学校が独自に定めている個人情報取り扱いマニュアル等があるときは、従業員に十分理解させ対応するように教育しています。

#### ○ 社会的責任

法令違反をおこさないための取り組みとしては、行動規範を定め、初任者研修の他、年1回研修を行っています。もし従業員に法令違反があった場合は就業規則に則り違反の内容・程度により処分することとしています。

### ③ 提案によって期待される効果

児童生徒の皆様に、安全な生活環境の中で安心して学べる快適な空間をご提供できます。また、子どもたちの学習環境づくりを支えるとともに、教職員の皆様の働き方改革に寄与することができると思います。

さらに、学校関係者、地域の皆様、すべての方に、安心して気持ちよくご利用いただけるよう、礼儀正しい接遇と質の高い環境整備により、学校と地域とのよりよい関係の構築が期待できます。

## 企画提案概要

会社名	株式会社エースシステム
①受託業務に対する考え方	
<p>受託業務に対する基本的な考え方は、委託された業務を会社の責任と専門性において、契約内容に基づき履行することとであります。本業務においては、子どもたちが安心して安全かつ清潔な学校環境をつくり、快適な学校生活を送れること。また、教職員が、教育活動に集中できるよう、庶務業務を行い、学校施設・設備の維持管理や環境保全に努めると考えています。</p> <p>なお、業務遂行においては、偽装請負とならないよう、会社の責任をもって作業員の指示、監督、管理と教育を徹底し、作業員の安全と健康に配慮した人材管理をします。</p>	
②提案内容の全体像	
<p>1. 学校との協力体制</p> <p>統括責任者が学校との窓口となり、定期的な打ち合わせ（週1回以上）を実施し、業務の進捗状況や問題点の共有をします。また、校内巡回を徹底し、学校施設・施設に異常がないかを確認し、異常があれば即時報告をし、危険箇所や破損が見受けられた際には迅速に対応します。</p> <p>学校行事においては、事前の打ち合わせを実施し、設営や備品準備などを積極的に手伝い、教職員の負担を軽減できるようにします。</p> <p>2. 業務の実施体制</p> <p>業務責任者（1名）、副責任者（1名）、作業員（2名）を基本的な配置と考えています。</p> <p>欠員発生時や行事準備などで増員が必要な場合に備え、サポート作業員を導入し、状況に応じた応援体制を整える、作業員の安全と健康に配慮した実施体制を整えます。</p> <p>3. 社員研修、研修体制</p> <p>社員研修は、従事前研修、フォローアップ研修、OJT研修の実施を予定しています。</p> <p>法令遵守や個人情報保護、ハラスメント関係はもとより、接遇マナーや緊急対応、上級救急救命講習の受講など実施し、本業務を適切に行うための研修を実施してまいります。</p> <p>4. 緊急時の対応、苦情処理体制</p> <p>・緊急時の対応</p> <p>事故や災害などの緊急事態においては、児童・生徒、教職員、作業員の安全を最優先とした他行動を取ります。あらかじめ、役割分担を決めておき、負傷者の応急処置や、避難経路の確保、避難誘導を行い、避難遅れが発生しないよう配慮します。また、安全確保と同時に、事故や災害の情報収集を行い、正確な情報を把握し、学校の指示に従い行動をします。</p> <p>・苦情処理</p> <p>苦情処理においては、報告者と面談を行い謝罪および事実確認、改善提案を迅速に行います。</p> <p>早急に対応できるものであれば即時対応をし、作業員に関することであれば研修や教育を実施し、再発防止に努めます。</p>	

③提案によって期待される効果
<p>1. 専門性の高い作業の実施</p> <p>弊社は、高所窓清掃やワックス塗布作業をはじめとした専門性の高い作業を行う体制を自社で整えています。専門性の高い作業を自社で行うことができるので、学校の要望に沿った柔軟な対応と日程調整が行うことができ、作業の質と効率性の向上に貢献できます。</p> <p>2. 作業員の適切な管理</p> <p>作業員の管理を業務責任者と統括責任者の2名体制でおこない、管理徹底します。</p> <p>業務責任者が作業員の管理（作業指示・欠員報告・研修ど）を行います。統括責任者が巡回し、作業の進捗状況や勤務状況の確認をすることで作業員の管理徹底を図ります。</p> <p>作業員を適切に管理することで、作業品質を高め、校内外の環境づくりに貢献します。</p> <p>3. 学校施設・設備の維持と保全</p> <p>弊社は、学校用務業務に15年以上にわたり携わってきました。そこで培ったノウハウは、杉並区の学校用務業務においても活かせるものと考えています。一例として、百葉箱の修繕や、体育館の舞台下（椅子収納台）の化粧板修繕、校内の塗装作業などを実施してきており、会社全体として学校施設の・設備の維持と保全に努めてきたので、貴区の学校用務業務においても役立てるものと考えています。</p>
④個人情報管理の取り扱い
<p>弊社はISO27001、Pマークの取得をしており、情報管理の徹底に努めています。</p> <p>学校という教育現場において、情報漏洩は決して起こしてはならないことだと理解し、取り扱う情報を特定し、適切な管理方法を構築します。また、管理方法を構築しても、取扱うのは人ですので、年に2回研修を実施しその重要性を説いていきます。</p> <p>作業員の雇用（退職時含む）においては個人情報の同意書および、機密情報保持の誓約書を交わしています。</p>
⑤児童生徒・教職員・保護者等との関わり方
<p>1. 児童生徒</p> <p>児童・生徒の身近な大人であることを自覚し、模範となるような立ち振る舞いを心がけます。また、作業時には、児童・生徒の安全を優先し、登下校時などには道路への飛び出しをしないよう、声掛けするなどします。</p> <p>2. 教職員</p> <p>教職員と連携を図り、庶務作業や校内施設・設備の維持や保全に努め、教育に専念できるようにします。また、杉並区教育理念や、学校の教育方針を理解し、学校の取り組みに協力し、良い学校創りに貢献します。</p> <p>3. 保護者</p> <p>挨拶や案内は丁寧に行い、身だしなみを整え、大切な子どもをあずけている学校に対して安心感を持っていただけるように努めます。過度なかわわりを避け、公正・公平な対応をします。</p>

# 企画提案書概要版

## ①受託業務に対する考え方

1日勤務の主任作業員を配置することによって業務責任者の代務者として権限行使を行うことを可能とし、会社支給の携帯電話による連絡体制を整えることにより業務責任者主導の指揮監督体制を保持します（労働省告示第37号に関する疑義応答集「4. 管理責任者の兼任」より）。

これにより、業務責任者が不在の場合の指揮監督体制を整え、業務を完遂します。

## ②学校との協力体制

業務責任者が週1回以上、学校を巡回します。弊社では、既に学校用務業務を受託しているため、実際の学校用務業務における十分な実務経験を積んだ社員の中から選抜し、最適な人材を選任します。

業務責任者は、常に各受託学校、教育委員会への「報告・連絡・相談」を綿密に行い、学校用務業務に対する様々なご要望やご要請を現場に反映します。年間・月間・日間作業計画書の作成から作業員の管理まで行い、円滑な学校用務業務を管理します。

## ③業務の実施体制

1) 作業員については、各受託学校に延べ2名以上／日の作業員が常駐する体制とします。主任作業員1名を専任し、他の作業員はローテーション勤務を行う体制としますが、各学校との事前協議の上、作業員の勤務時間や人数あるいは男女比率等を学校環境に合わせて柔軟に対応します。

2) 業務責任者は、常に各受託学校、教育委員会への「報告・連絡・相談」を綿密に行い、学校用務業務に対する様々なご要望やご要請を現場に反映します。作業員との連絡方法は、貸与する携帯電話でも常に連絡が取れる体制とします。

3) 作業員の急病等による急な欠勤が生じた場合は、一元管理の下、業務責任者が第一報を受けた後、次の順番で対応します。

①同校の作業員のローテーション変更する対応

②他校の作業員を含めたローテーション変更による対応

③特別業務班の代替勤務による対応

4) 早期に求人募集を行い新規の人材を採用・研修を行い対応します。

5) 履行期間始期から確実な業務遂行のため、業務責任者が中心となり年度当初に行われる学校行事の打ち合わせや作業員の人材確保を行い、業務が円滑に行われるように対応します。あらかじめ、教育委員会、学校の許可を得た上、学校での業務引き継ぎ等を行います。

## ④社員研修、研修体制業務実施の体制

---

- 1) 学校は一般的なオフィスビル等に比べて特殊な環境ですので、新任者に対する事前教育に関しては画一的な従事者教育ではなく、先ず従事者のモラルに対する意識を高め「学校用務業務に対する考え方及び価値観・意識」を共有することに重点を置いて教育、研修を進めます。
- 2) 全ての従事者が業務開始までに十分な知識と技術を身に付け、高品質なサービスを提供できるよう教育、研修を行います。
- 3) 学校用務業務の従事者には高いレベルの安全に対する知識、接遇能力並びに施設の清掃や設備の管理・修繕に関する幅広い知識が求められますので、事前研修後も年2回のフォローアップ研修を行います。

## ⑤緊急時の対応、苦情処理体制

---

- 1) 至急、学校側へ連絡を行います。
- 2) 事前に学校との協議を行い、対応事項を確認し合い緊急指示に対応できる体制を整備することとなっていますので、緊急対応事項を記載した「確認書」を作成し、学校との協議の上、緊急時の対応が迅速に行える体制を整えております。
- 3) 風水害が予想される荒天時においては予報情報の収集に努めつつ、学校との連絡調整を密にしながら被害防止や被害への対策（異常個所の点検・整備や雪かき等）を行います。
- 4) まず苦情を受けないように、未然に防止することを考え、適切な運営と誠実な対応に努めますが、万が一の場合には、苦情対応マニュアルを元に全作業員が苦情の対応手順を理解して迅速な解決を図ります。

## ⑥提案によって期待される効果

---

### 1) 教育に専念できる環境の維持

安定した人員配置と責任者による一元的な指揮監督により、日常業務や突発対応の負担を無くし、行事準備や施設管理に関する調整業務を確実に担うことで、**教育活動や児童生徒指導に集中できる環境**を作ります。

### 2) 事故・トラブルの未然防止と安全な学校運営

日々の巡視・点検を計画的に実施し、設備の不良や危険箇所を早期に発見・是正できる体制が整え、作業員全員が安全教育を受けているため、危険予知やリスク対応力が高まり、学校全体として事故発生リスクが低減いたします。

### 3) 学校全体の運営効率とサービス品質の向上

業務責任者が学校と密に連携し、要望を迅速に現場へ反映するため、サービス品質が常に改善され続けます。作業員のローテーションや代替要員体制が整っているため、突発的な欠勤があっても業務が滞らず、学校運営に影響が出ません。清掃、設備管理、軽作業、行事支援などを総合的にカバーし、学校環境の維持・改善が安定して行われます。

「学校の特性に合わせたきめ細やかなサービス」により、運営効率と満足度の向上が期待できます。

# 杉並区学校用務業務等 公募型プロポーザル 企画提案書概要版

## 本提案の位置づけ

- 東京都教育委員会の重点方針「学びの保障」「学校安全」「働き方改革」「ウェルビーイング」を基盤に、杉並区の重点施策（安全確保・長寿命化・教育専念環境・地域協働・安定性）に完全適合した運営モデルを提示しています。
- 当社は小・中学校での設備管理・衛生管理・緊急対応の豊富な実績を活かし、杉並区契約①と③（小×中複合）に高い適合性を持ちます。

## 請負業務の適正運営

- 業務計画・品質管理・安全管理の全てを当社が一元管理し、「業務指示書→業務責任者→従事者」の正しい指揮命令系統を徹底します。
- 設備課・環境衛生課・特掃課の専門連携により、学校運営の安定性と万全の支援体制を保証します。

## 学校との協力体制

- 学校・教職員・児童生徒・地域を“学校運営のパートナー”として位置付け、定例会議、日常連絡、行事支援、地域利用者応対まで丁寧に対応します。
- 設備対応力・緊急対応力・衛生管理力を軸に、学校の“止まらない日常”を支えます。

## 行事対応

- 小学校・中学校の行事特性に合わせた増員計画で、負担軽減・安全性向上・リスク管理能力の観点から行政評価の高いモデルを実現します。

## 予兆管理による予防型運営

- 日常点検から“劣化・破損・危険の前兆”を可視化し、事故や設備故障の事前防止を行います。杉並区の長寿命化・安全施策と完全に連動します。

## 研修・人材育成

- 採用→初期研修→配属→月次フォロー→資格支援まで体系化し、学校で求められる技能・姿勢を備えた従事者を配置します。
- 研修項目** 設備点検、学校清掃、行動規範、個人情報保護、危機対応、接遇、AED操作、予兆管理など。

## 緊急対応・危機管理

- 事故・天災・感染症など“最初の5分”で動く体制を整備。安全確保→初動対応→封鎖→連絡→専門部隊応援という即応フローを明確にします。
- 感染症時は病院レベル対応、代替要員即時投入、特掃課による消毒、苦情は24時間以内改善と報告を徹底します。

## 個人情報管理

- 「学校情報は命と同じ重さ」を基本に、閲覧・接触・外部漏えい防止を徹底。行動規範の遵守とICT管理により高水準の情報保護を実施します。

## 業務実績

- 町田市の小学校、新宿区の中学校、板橋区の中学校の受託実績により、小中複合校の管理ノウハウを蓄積しており、杉並区の学校特性に最適です。

## 総 括

- 働き方改革・学校安全・長寿命化・地域協働の全てに対し、設備×衛生×安全×緊急対応の総合力で杉並区へ貢献する提案です。

＼スローガン／

『学校を支えることは、未来を支えること』

# 杉並区学校用務業務等委託 企画提案書＜概要版＞

## 1 受託業務に対する考え方～学校施設での業務に対する認識～

当社は、杉並区教育ビジョン2022にある「みんなのしあわせを創る杉並の教育」を実践できるよう、こどもを育む教育の当事者としての「共に教育をつくる」を心がけ、学校教育に係る全ての方を尊重し、よりよい社会、学校とは何かを常に考え、一人一人の個性を大切に未来を担うこどもたちの笑顔が輝き、健やかに成長できる環境づくりに努めます。

本業務において、貴区の教育方針、各学校の特徴を踏まえながら学校施設という特別な環境であることを理解し、以下5つのコンセプトをもって取り組んでまいります。

### 本業務におけるコンセプト

**コンセプト① 「安全で安心」できる教育環境を実現**

**コンセプト② 積極的な「コミュニケーション」から良き環境づくりへの提案**

**コンセプト③ 信頼される人材資質の向上**

**コンセプト④ 教務に専念できるよう教職員の負担軽減**

**コンセプト⑤ 多様性を認め合える公平・公正・安全な環境づくり**

なお本業務は、注文者である杉並区（教育委員会、学校）と請負事業者である当社との間の業務請負（委託）契約によるものと理解し、従事者への業務命令は当社社員により行います。

また、業務請負を適正に行うためのガイドラインを定め、全従事者に対し教育を行うことで、適正・適法な業務運営ができる体制を構築しています。

## 2 学校等との協力体制

学校との定期的な打ち合わせに加え、先生方との日常的な会話の中からニーズを汲み取り「的確な提案」を行う「お役立ち精神」で本業務に臨みます。ビルメンテナンス業、造園・土木業で培った技術や経験、豊富な資機材等を活用し、学校のニーズに対して応えていく所存です。

学校用務業務については都内近郊において12年前から学校用務業務に携わり、現在では年間53校を受託しております。この間、学校ごとの特色を踏まえた業務の立ち上げと運営の豊富な実績を積み上げてきました。そのなかで生まれた様々な提案は社内でデータベース化しており提案実現の留意点や人材の手配などのノウハウを活かしスピード感のある対応を行うことができます。

設備関連や樹木の手入れなど専門性の高い要望や、人手のいる作業、緊急時の対応では学校管理業務本部のサポートチームが応援し、実践していきます。

**協力体制に向けた取組① 学校行事や緊急時、サポートチーム応援**

**協力体制に向けた取組② 専門性の高い要望に対する技術者派遣、資機材提供**

**協力体制に向けた取組③ 円滑な学校運営に資する提案**

副校長先生との定期的な打ち合わせをに加え、先生方との日常的な会話の中からニーズを汲み取り、「的確な提案」を行う「お役立ち精神」で円滑な学校運営に資する所存です。

## 3 業務の実施体制

### 人材の配置基準

学校という開かれた施設のなかで、「親しみ」、「頼りがい」、「信頼」のある資質をもち、円滑に用務業務を遂行できる「人間性・コミュニケーション能力」が備わっている者を配置します。業務責任者には本業務の経験豊富な人材を配置し、安心して安定した業務の運営を行ってまいります。また、人員に関しては当社のもつネットワークで、杉並区内の雇用を積極的に進めてまいります。

### 本業務における管理執行体制

業務責任者による現場の管理運営を支えるため明確な管理・執行体制を構築しています。統括責任者を中心に学校管理業務本部を立ち上げ、業務をサポートしていきます。現場の法令順守や労働環境の整備については、本社の専門部署と連携し行っていきます。

### 各学校における人員配置体制

各学校には、業務全体を統括する作業リーダーを配置し、学校との調整・スケジュール管理・業務配分などを担います。作業リーダーは、現場での豊富な経験とマネジメント能力を備え、業務責任者が不在の場合にはその権限を代行し、現場の円滑な運営を支えます。

常駐従事者の構成は、男女それぞれの視点を生かした体制とし、子どもたちの安全や快適性、多岐にわたる業務への配慮が一層行き届くよう努めます。

また、学校行事や選挙、地域活動など学校特有のスケジュールにも柔軟に対応し、欠員や急な変更にも対応できる安定した体制を整えています。

### 学校行事における対応

当社の強みは、来校者への接遇と応援体制。多くの用務業務において学校側から評価をいただいております。経験豊富な責任者の指揮のもと、人員及び車両や機材を導入し全力で協力・サポートいたします。

### 欠員時の対応

急な欠勤発生時にも作業品質を落とすことが無いよう、十分な体制を整備します。感染症などで複数の欠勤、欠員が発生した際でも、事前研修受講済みの代行員を配置し、速やかに対応いたします。また、欠員が出ないように従事者を身体共にサポートします。

## 4 社員研修・研修体制

当社は過去12年の経験から業務の特性や、学校の特徴に応じた独自の事前研修体制を整備しています。教育形式として、座学、実技、実地、ワークショップといった4つの形式を組み合わせ、基礎知識の習得から実践的なスキルの向上、コミュニケーションの促進までを行い、「信頼される人材」へ育成していきます。

### 事前教育

技術力だけではなく、モラルの意識を高め「児童生徒の模範となる用務員」を目指します。実技、実地、ワークショップでより実践的な教育を行い、スムーズな業務開始を目指します。

### 本業務中における教育・研修

作業品質の維持・向上を図るため、本部サポートチームを現地に派遣した実地研修をはじめ、合同及び学校ごとの研修を実施します。

## 5 緊急時の対応・苦情処理体制

### 事故・災害発生時

事故・災害発生時には学校の安全管理体制の一員として教職員の指示に従い、協働して児童・生徒の安全を確保することを第一優先として行動していきます。

応援体制として本部にあるサポートチームが専門性を活かした緊急対応を行います。

#### 【事故発生時】

児童生徒の安全を最優先とし、初期対応として救命処置、関係機関への通報、教職員との連携を速やかに行います。このために想定できる事故に関しては、予め対応方法をマニュアル化し自主訓練を行い備えます。

#### 【天災等災害発生時】

事前に災害を想定したマニュアルを整備し、発生時には即時に適切な対応を行います。緊急対応が必要な時は、地元企業として地の利を生かした迅速な対応を行います。

### 苦情処理

**苦情に対して「貴重なアドバイス」と認識し、傾聴の姿勢で誠実に対応。**

どのような苦情に対しても「貴重なアドバイス」とであると認識のもと、心情理解、誠実なお詫びと対応、細やかなコミュニケーションで信頼関係の再構築へ繋がっていきます。

内容をよく聞くことで「内容理解・共感」、解決提案することで「業務の質・関係性の向上・再発防止」を早期に図ります。

#### 【指導教育】統括責任者の役割と組織的な教育指導の実施。

統括責任者は各学校への定期巡回時において従事者に問題が無いかヒアリングをし、苦情の未然防止と迅速な改善に努めます。従事者への苦情の対応は、基本姿勢として当該従事者へ改善プログラムにて教育・監督し改善を図っていきますが、改善が見られない場合には業務代行員との人員交代による対応も行います。

#### 【未然防止】再発防止のため情報共有・マニュアル化と研修の実施。

苦情処理の最も大事なポイントは受けた苦情と同様同種の苦情を二度と繰り返さないことです。苦情対応書により苦情の発生原因から対応を集積してデータベース化し全校、全従事者で情報共有して再発防止に努めます。本社のコンプライアンスISO推進委員会にてデータ蓄積・分析。年間研修では「苦情・事故事例」として組み込みます。

## 6 個人情報管理体制

当社は個人情報の取り扱いについて「杉並区個人情報の保護に関する条例（令和5年杉並区条例第6号）」を遵守し、個人情報保護責任者を中心とした管理体制により適正な管理を行うことで個人情報の漏えい等を防ぎます。また個人情報の取扱いについての基本方針を策定し、全従業員に対して教育、指導を恒常的に行っております。

**取組① ISO27001の認証取得による情報セキュリティ管理体制の構築**

**取組② 学校施設における従事者へのルール、禁止事項の徹底**

**取組③ 定期的な研修と考査により、従事者の意識向上**

**取組④ 当社と従業員間における「秘密保持及び個人情報に関する誓約書」締結**

## 7 社会的責任

学校運営に携わるに相応しい企業として、社会的責任を自覚し以下の取り組みを行っています。

- 取組① コンプライアンス行動指針の策定及び組織体制の整備
- 取組② ISO認証適合企業として、継続的な改善を行い健全業務運営
- 取組③ 障害者雇用による共生社会の実現に向けた職場へ
- 取組④ 高齢者雇用による働きやすい職場へ
- 取組⑤ 地元企業として地域防災への貢献

## 8 業務実績

平成27年度より用務業務委託を受託して12年間の受託実績を積んできました。

現在（令和7年度）、杉並区をはじめ、大田区、江東区、世田谷区、中央区、横浜市で計53校の受託実績があります。

令和5年度に横浜市で初の民間委託業者として業務を開始いたしました。

令和6年度に中央区のオリンピック跡地として晴海フラッグに設立した小中学校の用務員業務委託を受託。

## 9 その他

「杉並区教育ビジョン2022」の取組における基本的な考えにある、尊厳の尊重やSDGs「持続可能な開発目標」への取組みとして、「住み続けられる街づくり」を目指して積極的にインクルーシブ教育への理解向上及び地域環境の保全に努めていきます。

＜主な取組＞

- 「多様性を受け入れ自分らしく生きる」としてのインクルーシブ教育へ研修・ワークショップの実施。
- 環境配慮に向けた取組として、エコチューニング技術者による省エネ指導。

## 10 提案によって期待される効果

当社の提案により、学校教育現場において下記5つの効果があると考えています。

### 効果① 教職員が教務に専念できる環境の実現

日常業務から行事準備まで一括して担い、教職員の負担を軽減し教育環境を整理。

### 効果② 子どもたちの安全性が向上し、事故リスクを低減

日々の点検・清掃・危機管理により安全性を高め、事故・災害時は訓練済みのスタッフが迅速に対応。

### 効果③ 行事運営の負担軽減と円滑化効果

当社のマンパワー・資機材の提供により、学校行事を円滑かつ高品質で実施。

### 効果④ 専門性を活かした確かな品質と迅速な対応

多分野の技術で、学校では対応が難しい作業も迅速に実施し、運営の安定。

### 効果⑤ 学校全体の価値向上と地域からの信頼獲得

学校が常にきれいで、安全で、安心して過ごせる環境が維持されることで、児童生徒・教職員だけでなく、地域住民・来校者からも高い評価を獲得できます。学校のブランド価値向上に寄与し、地域に開かれた教育環境づくりに貢献します。

# 企画提案書概要版

## ① 受託業務に対する考え方（取組姿勢）

- (1) 本業務受託に係る基本的な考え方
  - ・ 学校用務業務における当社のビジョン
  - ・ 基本的な考え方
  - ・ 具体的な方策 安全の確保、信頼関係の構築他
- (2) 業務請負の認識について
  - ・ 偽装請負と労働者派遣の違いの認識
  - ・ 本業務における業務請負の考え方

## ② 提案内容の全体像（企画提案書に記載する以下の項目）

### ・ 学校との協力体制

- (1) 信頼感の醸成による協力体制の構築
  - ・ 学校との協力体制の基本的な考え方
  - ・ 増員応援体制
  - ・ 台風・豪雪時、落ち葉発生などの対応について
  - ・ 学校行事、地域行事への協力

### ・ 業務の実施体制

- (1) 統括責任者・業務責任者を中心とした責任の明確な業務執行体制
  - ・ 学校用務専門社員について
  - ・ 各学校の従事者の配置について
  - ・ 業務責任者の役割について
  - ・ 当社の人員配置の特長
  - ・ 欠勤を未然に防ぐバックアップ体制
  - ・ 欠員時の補充、支援体制

### ・ 社員研修、研修体制

- ・ 安定した人材確保
- ・ 人材育成について
- ・ 人材評価について

## ・緊急時の対応、苦情処理体制

- ・事故発生時の対応策
- ・区内業者の強みを活かした安全対策
- ・学校安全対策
- ・不審者侵入時等への対策
- ・震災・水害などの天災対策
- ・苦情への対策
- ・業務従事者の安全衛生管理について
- ・賠償責任保険等の加入等、万一の備え
- ・日常的な感染症対策について

## ③ 提案によって期待される効果

- (1) 万全な個人情報保護体制
  - ・個人情報保護体制の確立
  - ・個人情報特定台帳による管理
  - ・個人情報保護研修の実施
  - ・漏えい時の対応策と再発防止策の徹底
- (2) 社会的責任
  - ・ISO 認証を活かした法令遵守の徹底
  - ・SDG s 等社会的責任への取り組み
  - ・地域貢献を意識した業務遂行
  - ・社会貢献活動への積極的な取り組み
- (3) 業務実績
  - ・豊富な経験を活かし、さらなる改善に取り組み
- (4) 安全・安心・清潔で快適な学校環境をつくれます
  - ・先端テクノロジーの活用による業務の効率化
  - ・学校用務業務の実績を活かした改善提案事例の紹介

# 企画提案概要

## 1. 学校施設での業務に対する認識

学校施設の特色を理解し、5 点に留意して業務を実施します。

- ① 安全安心の確保 学校に関わる全ての方の安全を確保し、安心できる環境の整備を実施します。
- ② 礼節をわきまえた対応 挨拶・声掛けを徹底し、児童・生徒には防犯の観点から見守りを実施します。
- ③ 快適環境の整備 児童・生徒が快適な環境で生活できるよう環境整備を実施します。
- ④ 臨機応変な対応 学校という教育現場で、即応性のある臨機応変な対応を心掛けます。
- ⑤ 情報管理の徹底 会社全体で情報管理の徹底を図ります。

## 2. 学校との協力体制

- ・学校のニーズを徹底して細部まで確認します。
- ・業務責任者の学校打ち合わせでは、ニーズを詳細に確認し、作業内容が曖昧な状態ではなく、確実な作業が出来るよう徹底します。
- ・学校打ち合わせでは、確認・連絡・報告を徹底し、初動を早めることが大切だと考えます。  
業務責任者は学校にかくれんぼを徹底し、作業内容・学校ニーズの詳細まで確認するため、従事者が作業に取り掛かるスピードを早めることで、業務の効率化を図ります。
- ・学校施設で困った時にまず当社に相談できる存在でありたいと考えます。

## 3. 業務の実施体制

- ・学校用務業務に適した人材を配置します。学校施設・設備の変化や異常、また学校職員や児童・生徒・来校者の異変を察知することができる人材が適任だと考えます。
- ・経験者を各学校 1 名配置し、杉並区民雇用を優先して人員配置します。
- ・具体的な人員配置として、各学校に業務責任者・フルタイム従事者・パートタイム従事者 3 名を常駐で配置します。
- ・学校の規模に応じて常駐する人数は変更します。
- ・現在当社で受託している小中一貫校では、業務責任者・フルタイム従事者 3 名・パートタイム従事者 1 名を常駐で配置しています。
- ・業務責任者は各学校に配置するため、学校から直接指示を受けることができ、早急な対応が可能となります。
- ・業務責任者は
  - ① PDCA サイクルの作成
  - ② 従事者のバックアップ
  - ③ 各学校での成功事例・クレーム事例の共有
  - ④ 学校と従事者、双方の信頼関係を築く役割を担っています。
- ・人員応援体制として
  - ①代替従事者による応援
  - ②サポート社員による応援
  - ③学校用務事業部の経験のある社員による応援を実施します。
- ・欠員補助体制は
  - ① 同校従事者の勤務ローテーション変更
  - ② 代替従事者による勤務代行

③ サポート社員による勤務代行を行います。

#### 4. 社員教育・研修体制

- ・研修は、共通目的・コミュニケーション・協働意思の3要素を目的として行います。
- ・従事者の年間研修は各部門の専門講師が座学・実技研修を行い、サービス向上へ繋がります。
- ・事前準備体制では学校用務員として、特に留意が必要な項目(情報セキュリティ・接遇など)は時間をかけて実施します。
- ・清掃研修 当社所属の東京ビルメンテナンス協会ビルクリーニング検定指導講師が指導します。
- ・応急手当研修 当社所属の日本赤十字社指導員が指導します。
- ・除草・剪定研修 当社所属の造園施行管理技術者が指導します。
- ・業務責任者研修 安全衛生管理者・外部講師が指導します。
- ・安全衛生・情報セキュリティ研修 当社所属の安全衛生管理者・情報セキュリティ担当者が指導します。
- ・不審者対応研修 当社所属の警察 OB が指導します。
- ・個別研修 当社の学校担当者が指導します。

#### 5. 緊急時の対応・苦情処理体制

- ・緊急時には迅速な情報連絡を徹底します。
- ・当社は連絡体制を整備し、連絡体制は、わかりやすく一覧表に記載し、表示します。
- ・天災等の緊急時には学校の指示に従います。
- ・あらかじめ各学校の危機管理マニュアルを確認し、緊急時体制を整備します。
- ・天災等の場合は、児童・生徒の避難通路の確保、残留児童の確認、校内の巡回、通学路の巡回、避難者受け入れ等の臨時対応を担当します。
- ・避難所開設は、学校施設を十分に理解している業務責任者が担当し、使用する資機材の準備を担当します。
- ・苦情処理体制は、業務責任者・事業部担当者・上長が即日対応します。
- ・苦情は、早急な対応を行い、サービス改善の機会だと考え、会社全体で対応します。
- ・感染予防対策は4点です。

① 体調チェックシート

② 健康診断の実施

③ インフルエンザ予防接種の推進

④ マスク・使い捨て手袋の使用

- ・従事者が感染した場合の対応は、病院清掃受託責任者が担当します。

#### 6. 個人情報管理体制

- ・当社は個人情報保護法を遵守し、当社で取得している ISO27001 を適正に運用し、「組織的」「物理的」「人的」「技術的」の4つの安全管理措置を定め、実行します。
- ・従事者には個人情報保護管理者による研修を年1回実施しています。
- ・業務上知り得た個人を特定できるものについては、全てが個人情報であるという認識をすべての従事者が持つことが重要だと考え、5点に留意します。

① 名簿などの個人情報に記載されている文書は放置せず、鍵のかかるキャビネットで保管する。

② 学校便り等の配付物はファスナーのついたケースで持ち運び、放置しない。

③ 管理諸室では机・椅子・ゴミ箱などの什器以外は触れない

④ 管理諸室・教室での作業は1人で行わず、複数人で作業する。

⑤ 伝達や報告、電話などによる外部漏洩にも細心の注意を払う。
7. 社会的責任
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守の取組みは4点になります。</li> <li>① コンプライアンス委員会の設置</li> <li>② クレドカードを活用した従事者の法令遵守</li> <li>③ 秘密保持に関わる契約書</li> <li>④ ISO の取得</li> <li>・地域貢献として、当社のある練馬区では練馬区石神井警備業連絡会の一員として、災害時における避難所運営の協力を行っています。</li> <li>・障がい者雇用・障がい者支援の取組み 当社は NPO 法人練馬区障がい者福祉推進機構の協力企業として、障がい者の就労支援・援助事業を行っています。 現在学校用務で勤務する障がい者は2名となっており、常駐で勤務しています。</li> <li>・当社は東京都の「こどもスマイルムーブメント」に参画し、社会全体で子ども達を大切にする取組みを実施します。</li> <li>・当社は SDG s 事業認定を受け、</li> </ul>
5. ジェンダー平等を実現しよう
8. 働きがいも経済成長も
に取り組んでおります。
8. 業務実績
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は学校用務業務において、今年度 39 校 1 園を受託しております。</li> <li>・杉並区では小中一貫校を受託し、今年で7年目になります。</li> </ul>
9. 提案によって期待される効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は学校用務業務におき、14 年の業務実績の実績があり、今年度受託させて頂いている 39 校 1 園での成功事例を十分に活かし、杉並区でも事例のご提案をさせていただきます。</li> <li>・「教育ビジョン 2022」に記載されている「共に学び共に支え共に創る杉並の教育」の実現を目指し、学校に関わる全ての方の安全・安心が確保できる業務を当社が担ってまいります。</li> <li>・「みどり豊かな住まいのみやこ」杉並区で本業務からみどりを大切に育て、管理し、豊かなまちを紡いでいきたいと考えます。</li> <li>・当社は他区にて公園樹木管理作業を担っており、それを活用し、花壇の作成や、屋上緑化の整備、リュウノヒゲの生育など沢山の改善・提案を実施してきました。杉並区学校用務業務でもみどりを活かした提案を実施していきたいと考えます。</li> </ul>

## 企画提案概要

会社名	株式会社トータルビル管理
① 学校用務業務等の遂行に当たっての基本的な考え方（コンセプト）	
本業務は、児童生徒が安心・安全に学習できる教育環境の維持を目的とし、清潔・整然・安全な学校環境を日常的に創出することを基本理念とする。学校を地域社会の中核と捉え、教育現場の一員としての自覚を持ち、信頼される用務サービスを提供することをコンセプトとする。	
② 業務請負を適正に遂行するための取組方法	
業務仕様書に基づき、日常・定期・臨時業務を明確に区分し、年間計画表により計画的に遂行する。業務日報や点検表を活用して品質を可視化し、管理責任者による定期巡回・報告・改善指導を実施する。	
③ 教職員・児童生徒・保護者等との関わり方	
教職員との日常的な情報共有を重視し、要望・連絡事項には迅速・丁寧に対応する。児童生徒には安全で親しみやすい態度で接し、保護者や地域来校者にも誠実に対応することで、学校全体の信頼関係を構築する。	
④ 業務の実施体制	
学校特有の業務に精通した人材を適正に配置し、確実に履行できるシフト体制を構築する。業務責任者を中心に学校との連携を密にし、行事時の応援や欠員時のバックアップ要員を確保することで、安定した業務提供と安全な学校環境の維持を実現する。	
⑤ 従事者への教育、研修、事前準備体制	
採用時に業務内容・安全衛生・個人情報保護に関する初期研修を行い、年2回の定期研修で清掃技術・マナー危機対応力を向上させる。学校配置前には事前準備を徹底する。	
⑥ 人材及び人員配置の考え方と、臨時又は長期的な欠員が生じた場合のバックアップ体制・学校行事等における応援体制	
経験・適正を考慮して学校規模に応じた適正人員を配置する。欠員時には、地域ブロック内の予備要員および本社支援スタッフが即時応援できる体制を整備。学校行事や長期休業中の特別清掃には、応援チームを機動的に派遣する。	
⑦ 学校安全対策（災害発生時、不審者侵入時等への対応）	
児童生徒の安全確保を最優先とし、作業区域・危険箇所の明示や工具・薬剤管理を徹底。防火・防災防犯マニュアルに基づく訓練を年1回実施し、事故防止と緊急対応力の向上を図る。	
⑧ 業務履行や従業者に対する苦情処理への対応についての考え方・体制	
学校・区担当者からの苦情・要望は、即時に記録・報告し、原因分析と是正措置を迅速に行う。対応結果を学校側へフィードバックし、再発防止策を共有する。	
⑨ 個人情報管理のあり方、従事者に対する教育への取組方法	
児童・教職員等の個人情報は取扱禁止事項を徹底し、閲覧・持出・口外を厳禁とする。全従事者に個人情報保護誓約書の提出義務付ける。	
⑩ 法令違反をおこさないための取組方法	
労働基準法、学校教育法、廃棄物処理等の関連法令を厳守し、定期的な社内監査を実施。労務管理・安全衛生・契約履行に関する法令厳守チェックリストも運用、違反防止を組織的に管理する。	

⑪ その他、学校用務業務等に関する事業者からの提言

当社は、官公庁施設・民間施設で培った公的施設運営の信頼性と民間事業の効率性・柔軟性を融合させたハイブリッド型運営モデルを提案する。また、エコ清掃や節電・節水活動を通じて環境教育に貢献する。

1 業務配置人数

午前	午後	巡回勤務者
2名	2名	有 ・ 無

2 業務責任者の体制

常駐 ・ 巡回 ・ 巡回+各校にリーダー配置 ・ その他（ ）

3 従事者の不測の事態が発生した場合バックアップ体制・学校行事等における応援体制

(1) 従事者の急病等による欠員等、不測の事態が発生した場合の対応（臨時・長期）
従事者の急病等による欠員が発生した場合は、速やかに本社へ報告し、近隣校や代替要員から応援を手配して業務を継続できる体制を整えている。長期の欠員が見込まれる際には人材プールから再配置や臨時採用により安定した運営を確保する。
(2) 学校行事等における応援体制
学校行事に際しては、事前の打合せに基づき、応援スタッフを近隣校等から配置し、行事運営を円滑に支援する。応援要員には事前に役割と安全上の注意事項を周知したうえで迅速かつ確実な対応と安全な学校運営支援を実施する。

4 学校との協力体制

学校は、授業時間・休み時間・清掃時間・放課後など、時間帯ごとに児童生徒の動きが大きく変化するため、当社はそのリズムを理解した上で業務を展開する。また、教職員とは日常的に短時間の口頭確認や連絡メモを活用し、授業変更・行事準備・等の指示を即時に共有できる体制を整える。こうした学校特有のリズムと運絵に実態を理解した協働により、学校全体の教育活動を安全かつ円滑に支える体制を確立する。
---

## ① 受託業務に対する考え方（取組姿勢）

当社は、本業務の目的である「学校運営に関わっているという高い職務意識のもと、優れた専門技術や知識、豊富な経験を活かせる事業者」として、以下の点に注力し業務を遂行します。

### 1 教育活動の基盤となる環境の提供

学校施設は、児童・生徒の学習及び生活の場であると同時に、地域住民の活動拠点、さらには災害時の防災活動拠点となる極めて重要な公共施設であると認識しています。

当社の業務は、単なる施設維持管理に留まらず、安全、安心、清潔で快適な施設環境を提供することで、杉並区の目指す質の高い教育の実現を側面から支援することに意義があるものと認識します。

### 2 杉並区教育ビジョン2022推進計画への貢献

杉並区教育ビジョン2022推進計画に示される主要な教育課題の解決に、用務業務の側面から積極的に貢献します。

- **働き方改革への寄与**：校務・庶務的業務を確実かつ的確に履行し、教職員が本来業務である学習指導や生活指導等に集中できる環境を整備することで、区立学校における働き方改革の推進に貢献します。
- **特別支援教育への配慮**：特別な支援を必要とする子どもの教育的ニーズに応じた適切な教育環境の充実が図られるよう、施設管理及び環境整備の面から細やかに配慮した業務を遂行します。
- **施設の長寿命化及び環境意識の向上**：予防的施設管理の考え方を導入し、日常的な施設維持・修繕業務を通じて、築80年程度の長寿命化を目指す改修や中規模修繕の取り組みを支えます。

### 3 業務請負（委託）の厳格な遵守

本業務が業務請負（委託）契約であり、労働者派遣とは明確に区分されることを深く理解し、偽装請負の指摘を受けないよう徹底します。

- **指揮命令系統の厳格化**：当社の作業従事者に対する指揮命令権はすべて当社が負い、学校の教職員からの直接的な作業指示を完全に排除します。
- **請負業者としての地位の明示**：すべての従事者に名札及び制服を着用させ、請負業者としての独立性を維持します。

## ② 提案内容の全体像

### 1 学校との協力体制

本業務の円滑かつ円満な遂行のため、教職員との強固な協力体制と利用者全てとの信頼関係構築を不可欠と認識し、以下の体制を構築します。

- **定期的かつ柔軟な業務連携**：業務責任者（責任者）は、学校長又は担当教職員との間で最低週1回以上の定期的な打ち合わせを実施します。

学校行事の予定や特段の要望等について協議し、学校側のニーズに対し迅速かつ柔軟に対応します。

- **「業務指示書」による指揮系統の厳格化**：協議の結果、業務の追加・変更が必要となった場合は、責任者が速やかに「業務指示書（仮称）」として文書化し、当社の判断と責任において作業員へ指示を徹底します。

- **学校運営支援（働き方改革への貢献）**：学校行事（入学式、卒業式、運動会等）の設営、準備、片付け、各種文書の準備・配布などの校務・庶務的業務を確実に履行し、教職員の事務負担軽減に貢献します。

行事開催時は本社所属の支援員等による計画的な増員配置を行います。

- **児童・生徒、保護者、地域住民との関係構築**：従事者は、学校が教育の場であるという認識を徹底し、高い倫理観をもって職務に臨みます。

児童・生徒との関わりにおいては「適度な距離」を常に意識し、節度ある態度で職務にあたります。

学校周辺の環境整備を通じて、登下校時の安全確保にも貢献します。

### 2 業務の実施体制

業務の実施能力と信頼性を確保するため、明確な指揮命令系統と必要な能力・経験を有する職員配置を行います。

- **本社統括体制**：本社の管理職（係長職以上）を統括責任者として契約業務全体を管理する明確な指揮命令系統を構築します。

- **現場責任者と作業員の配置**：

- ① **業務責任者（現場代理人）**：2校につき1名を配置します。経験者であり、学校関係者との良好なコミュニケーション能力を有する者を選任します。

責任者は簡易な電気工事を含む施設設備修繕に精通している者を充てます。

- ② **作業員配置**：各学校には原則として作業員2名（男女不問）及び夕刻以降の施設管理担当1名を配置します。

- **緊急時支援体制とバックアップ体制**：

- ① 常駐する作業員の急病や事故、業務量増加に備え、事前に教育・研修を受けた本社所属の支援員（代替作業員）を確保し、代替員を配置できる体制を維持します。

- ② 作業員に支障が生じた場合は、代替員配置の理由及び氏名等を速やかに学校及び教育委員会に報告します。

- **初期管理の徹底**：業務開始後の混乱を避けるため、委託開始後約1か月間（例：4月1日～5月10日まで）を「初期管理期間」と設定し、本社統括責任者による集中的な履行監査と、支援員による計画的な増員配置を実施します。

## ② 提案内容の全体像

### 3 社員研修、研修体制

プロフェッショナルとしての自覚を持ち、質の高い教育活動を支援できるよう、体系的な教育・研修体制を確立し、継続的な能力向上を図ります。

●**研修の基本方針**：業務の目的の理解、実務技術の習得、法令遵守（個人情報保護、偽装請負防止）の徹底、及び危機管理能力の習得を目的とします。

●**カリキュラムの実施**：

- ① 配置前研修：新規採用者に対し、業務開始前に集中的に実施します（Off-JT及びOJT）。
- ② 定期研修：業務品質維持・向上のため、年間計画に基づき、基礎研修、CS・接遇研修、危機管理研修、コンプライアンス研修等を義務付けます。

●**専門性の向上**：

- ① **特別支援教育対応**：職場適応援助者（ジョブコーチ）の在籍者を活用した研修を実施し、教育環境整備を施設管理の側面から支援します。
- ② **予防的施設管理の強化**：業務責任者に対し「建築物環境衛生管理技術者」等の資格取得を促進し、日常の清掃や点検・巡回中に危険を早期発見・記録する危険予知活動（KY）のノウハウを導入します。

### 4 緊急時の対応、苦情処理体制

児童・生徒の安全確保を最優先とし、事故、災害、不測の事態発生時における迅速かつ確かな対応体制、並びに学校運営の円滑化に資する苦情処理体制を整備します。

●**事故発生時の連絡体制**：事故発生時は、傷病者の救助・避難誘導を最優先し、現場作業員（一次対応）から業務責任者（二次対応）へ、そして本社（三次対応）へと迅速に報告し、学校の指示のもと対応します。

●**天災等大規模災害発生時の対応**：地震、台風、積雪等の天災時は、学校と協議した行動計画及び当社の危機管理マニュアルに基づき行動します。

事前に器物の固定、排水口清掃等の予防的施設管理に努めます。

●**苦情処理体制**：苦情は業務改善の貴重な意見と捉え、業務責任者を窓口として迅速かつ誠実に対応します。

苦情内容は「苦情報告書」として記録し、原因を究明した上で、従事者へのフィードバックと教育・研修を通じて、再発防止を徹底します。

●**感染症対策**：衛生管理ノウハウを応用し、徹底した安全管理と衛生管理を遵守します。従事者が感染した場合の連絡系統を明確にし、代替従事者を配置することで業務継続を担保します。

### ③ 提案によって期待される効果

本提案の実施により、杉並区の学校運営及び地域社会に対し、以下の効果が期待されます。

#### 1 質の高い学校環境の実現と学校運営の効率化

- 教職員の負担軽減と教育への集中**：学校行事や校務・庶務的業務の確実な履行、及び増員配置による手厚い支援により、杉並区が推進する働き方改革（教職員の事務負担軽減）に貢献し、教員が学習指導に専念できる環境を創出します。
- 施設の安全・長寿命化**：予防的施設管理（KY活動）と有資格者（建築物環境衛生管理技術者等）による専門的な施設管理により、施設の劣化を早期に発見し対応することで、施設の長寿命化改修への取り組みを支援します。
- 環境整備の効率化**：防草シートの導入（提案）により、雑草処理の手間が軽減され、軽減された労働力を他の作業に振り向けることで業務の効率化が図れます。また、土の飛散抑制により近隣住民からの苦情軽減にもつながります。

#### 2 安全・安心な教育環境と社会貢献

- 特別支援教育の支援**：職場適応援助者（ジョブコーチ）在籍者による研修を通じて、特別な支援を必要とする児童・生徒の特性に配慮した施設管理・環境整備に活用できるよう、教育環境の整備を支援します。
- 高度な危機管理体制の構築**：ISO9001、ISO14001、ISO27001、及び医療関連サービスマーク認定で培ったノウハウを活用し、高品質な業務の実施、徹底した個人情報保護および、病院レベルの衛生環境管理を提供することで、安全・安心な学習環境を維持します。
- 地域防災力の向上**：在籍する防災センター要員を活用し、学校の避難訓練や防災活動に積極的に協力し、地域の防災拠点としての学校機能を支援します。

#### 3 教育との協働と地域連携の強化

- 児童・生徒の教育機会の提供**：児童・生徒に対し、学校に居ながらにして学校用務の仕事を体験できる職業体験を提案し、学校の美化と職業教育を同時に実施します。
- 共同作業によるスキルアップと業務遂行能力の強化**：複数の学校の従事者が協力して、普段実施が困難な草刈りや遊具の塗装などの特殊な作業を共同で従事する取り組みを提案し、スケールメリットと用務業務の更なるスキルアップにつなげます。

# 杉並区学校用務業務委託 企画提案書概要版

## 1. 受託業務に対する考え方（取組姿勢）

当社は、業務を実施するにあたり、杉並区教育委員会の基本方針に基づき、教育目標達成のために行われる学校運営の支えとなるべく、学校長をはじめとする教職員、児童・生徒、保護者、近隣住民のニーズを的確にとらえ、業務にあたります。

学校用務員として、児童・生徒が安全安心快適に通える学びの場として「学校環境」の整備に注力してまいります。業務実施において以下の5つのコンセプトの実現に向けて取り組むことをお約束いたします。

(1) 安全・安心な学びの場としての環境整備

(2) 快適な学びの場としての学校環境の整備

(3) 児童・生徒、教職員、保護者、近隣住民との協働による環境整備

(4) 質の高いサービスの提供

(5) 業務実施における関係法令をはじめとするコンプライアンスの遵守

## 2. 提案内容の全体像（学校との協力体制）

各学校の事情に合わせた柔軟な対応	各校の立地条件や要望等に柔軟に対応し、学校行事の際には事前の調査と連携のもと、必要に応じて作業員の増員対応を行います。各校の立地条件や要望、学校行事に合わせた柔軟な対応により、教職員の負担を軽減し、スムーズな学校運営に寄与します。
適正かつ迅速な修理・修繕	今まで培ってきた経験とノウハウを基に、修理・修繕が必要な箇所を的確に見極め、安全かつ迅速な処置を実施いたします。短時間・低価格での修繕をご提案し、施設の維持管理コストを適正化しつつ、施設の早期復旧と長寿命化に貢献いたします。
地域コミュニティの場としての環境整備	学校側の要望を随時ヒアリングし、他校の好事例・悪事例を共有して業務レベルアップを図り、近隣住民の意見も取り入れ、季節ごとの環境整備を行います。児童・生徒、保護者、近隣住民の意見を反映した整備を実施することで、学校と地域との連携を深めてまいります。
学校周辺の安全確保	学校内の総点検を行い、危険箇所や注意箇所の洗い出しを行い、各学校の実情に合わせた「学校ハザードマップ」を作成し、事前の事故発生の防止に役立てます。登下校時における安全の確保につながるよう、植栽の整備を行い死角をなくし、側溝清掃などを定期的に行い水害などに備えてまいります。

## 2. 提案内容の全体像（業務の実施体制）

学校施設での業務を行うにあたって、学校施設という場の特徴をしっかりと認識すること、各校の与件により、求められる対応や業務内容が違ふことを理解することが特に必要であり、当社として、こういった品格を持つ人材に従事者として勤務させるよう努めます。

(1) 心身ともに健康であること
(2) 社会的常識を備えていること
(3) コミュニケーション能力、協調性があること
(4) 理解力、判断力があること
(5) 仕事に対する意欲と熱意、積極性を持っていること

業務を確実かつ円滑に遂行するため、学校に常駐する従事者の人員配置は基本的に3名以上でシフトを組む形式を取り、学校行事や計画の進度に応じて、基本的に業務時間中は2名以上が勤務する体制とします。また、複数校を受託するにあたっては当社独自に「統括責任者」と「業務責任者」を配置いたします。

統括責任者	教育委員会との窓口となり、業務全体を統括します。業務責任者と情報共有し、全受託校の品質管理を担います。
業務責任者	各学校との窓口となり、週1回以上の打合せ・現場確認を通じて、現場の調整と円滑な業務遂行を図ります。

### 【配置例①従事者ABが終日の場合】

従事者	6:30	7:45	10:00	11:30	14:00	16:30	18:00	20:00	21:00	22:00	実働
責任者	各学校の状況に応じて業務対応										適宜
従事者A		7:45～16:30									7.75h
従事者B		7:45～16:30									7.75h
従事者C											休み
施設管理員	6:30～7:45						16:30～22:00				5.75h

### 【配置例②従事者Aが終日、従事者BCが半日勤務ローテーションの場合】

従事者	6:30	7:45	10:00	11:30	14:00	16:30	18:00	20:00	21:00	22:00	実働
責任者	各学校の状況に応じて業務対応										適宜
従事者A		7:45～16:30									7.75h
従事者B		7:45～12:00									4h
従事者C					12:00～16:30						4h
施設管理員	6:30～7:45						16:30～22:00				5.75h

## 2. 提案内容の全体像（社員研修、研修体制）

統括責任者、業務責任者を講師として学校用務業務に必要な知識を、学び（社内教育研修）、講義だけでは習得出来ない実務の部分、当社現場（社外研修）にて体験してもらいます。この間に用務業務従事者としての適性を見極めます。

新任清掃員に対しては、座学、清掃用具の使い方等の実技研修を実施します。その上で、現行の受託校から許可が得られた場合、OJT(実際の業務を経験しながらおこなうトレーニング)を実施します。新任従事者は必ず全員が研修を受け、基礎的な知識と技能を取得した状態で、業務を開始します。

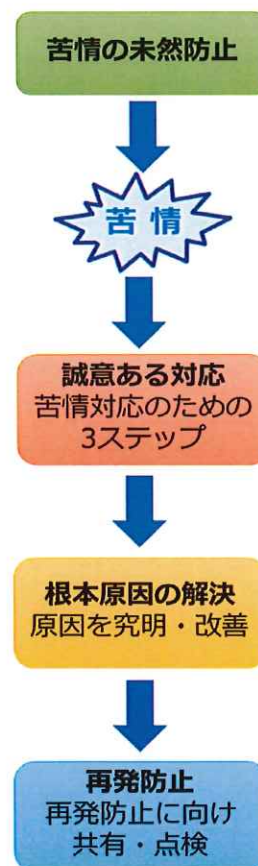
契約期間中にも、従事者全員を知識サービスレベルの向上を目的とした年2回の全体研修を実施しており、社内のみならず、区や公共施設を利用した研修も積極的に取り入れております。

用務業務従事者としての教養・心構え	児童・生徒と距離感を保ちつつ、大人の見本となれる人格を兼ね備える人物を配置いたします。マニュアル整備と 従事者教育を実施し、すべての従事者が同等の技術・知識・能力を身につけたうえで業務にあたります。
接遇マナーの徹底	児童・生徒、来校者、近隣住民に対し、「挨拶・表情（笑顔）・身だしなみ・立ち振る舞い・言葉遣い」の五原則 に重点を置いた接遇を徹底いたします。
法令遵守の徹底	研修や職員教育を実施し、法令や社会的規範の趣旨を理解し、業務責任者や品質管理者の巡回管理でコンプライアンス遵守状況の確認・指導を徹底いたします。
偽装請負の防止	統括責任者および業務責任者が頻繁に現場を訪問して学校と連携し、偽装請負の発生を防ぎ、全体研修で「請負」と「派遣」の違いについて従事者に周知し、偽装請負の防止に努めます。

## 2. 提案内容の全体像（苦情処理体制）

原則として、苦情を発生させないことこそが最高の苦情対応だと当社は考えます。契約履行に対する苦情・要望、従事者に関する苦情・要望に関しましては、業務責任者が窓口となり、最終的には統括責任者が誠意をもって迅速に対応し解決に努めます。

1. 苦情の未然防止	業務開始前のヒアリングや定期研修を通じ、苦情につながる要素を事前に把握し、対策を講じます。
2. 誠意ある対応	苦情を業務改善の貴重な意見として受け止め、統括責任者らが責任を持って迅速かつ適切に対処します。
3. 根本原因の解決	苦情発生時の「根本原因」を調査・究明し、再発防止を徹底する。内容は「苦情報告書」として杉並区教育委員会および各学校へ報告します。
4. 再発防止への取り組み	苦情の再発防止に向けた情報共有と点検を実施します。



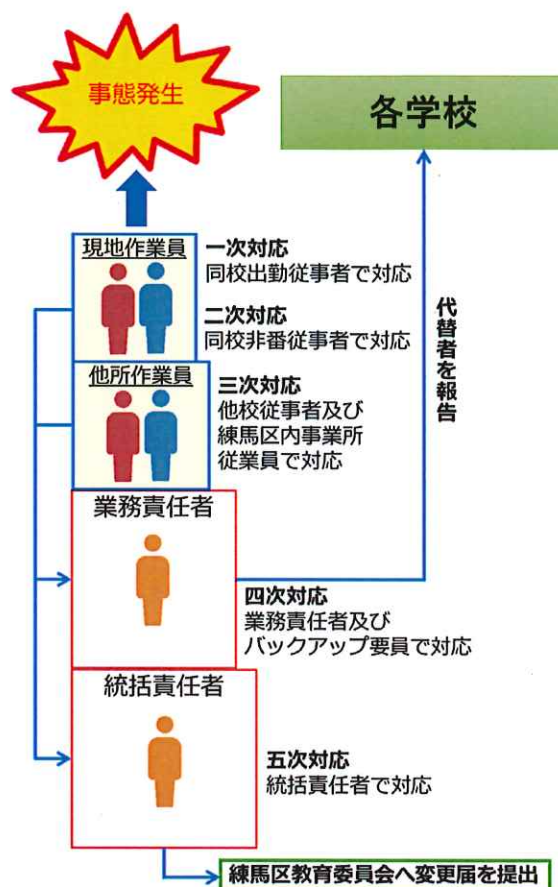
## 2. 提案内容の全体像（緊急時の対応）

### 不測の事態が発生した場合の対応

事前に緊急時連絡体制マニュアルを整備し、従事者に不測の事態が発生した場合は、マニュアルに従い、学校・教職員に連絡すると同時に業務責任者が状況を把握します。

まずは学校用務業務従事者（同校間）にて早出や延長勤務も含めて一次対応、非番従事者で二次対応とします。その対応ができない場合は、学校用務業務従事者および事業所で三次対応。業務責任者および本社管理部の代替従事者が代替勤務対応し、四次対応。最終的に統括責任者が対応致します。

不測の事態以外での休みの場合は、事前業務責任者より学校側へ代替従事者を報告致します。基本的な人員配置を、各校3名以上のシフトとしていることから、不測の事態により作業員から出勤できない旨の連絡を受けた場合、段階的に業務時間中の作業員2名体制を維持することができます。なるべく不測の事態が発生しないようにするために、日頃から、統括責任者が、従事者の心身の健康状態や、生活状況に気を配ります。休暇を取る予定があらかじめわかっている場合は、事前に統括責任者へ申請をするようし、学校行事や作業計画の進捗状況を勘案しながら、人員配置を調整して基本2名以上の勤務体制が取れるようにします。



## 3. 提案によって期待される効果

当社は これまでの経験を存分に活かし、学校用務業務を受託する事業者として、杉並区の児童・生徒の健やかな育ちのために、以下の3点を実現することをお約束いたします。

<b>安心安全な 教育環境の提供</b>	学校・教育委員会・地域住民の皆様との連携を積極的にはかり、児童・生徒のみならず学校に関わるすべての方々が安全・安心に施設を利用できる環境をご提供いたします。学校行事や日常生活における要望への柔軟な対応や、必要に応じた作業員の増員対応など、「縁の下での力持ち」としてスムーズな学校運営をサポートいたします。また、従事者に対し、充実した研修体制を整え、事前の安全管理やヒアリングを行い児童・生徒目線で考慮した危険箇所や設備の安全対策強化を行います。
<b>質が高く安定的な 業務の履行</b>	従事者は、児童・生徒の模範となる人格と、「挨拶・表情・身だしなみ・立ち振る舞い・言葉遣い」の五原則に基づくホスピタリティポリシーを備え、来校者や近隣住民に安心感と好印象を与えます。常時2名以上の勤務体制と統括責任者および業務責任者の定期的なフォローアップに加え、本社や清掃部門による代替従事者の体制により、欠員や行事による増員時にも業務に支障が出ない体制が整っております。安定したサービス水準で業務を履行し続けることをお約束いたします。
<b>杉並区の 活性化に寄与</b>	学校は「学びの場」とであると同時に、近隣住民の方々にとっては「コミュニティの拠点」であります。自然災害や犯罪を未然に防ぐ対策を講じ、学校施設を気持ちよく、より積極的に活用いただけるような場にいたします。また、当社は杉並区民を積極的に雇用し、業務における物品調達等も区内業者の活用によって杉並区の活性化に少しでも寄与し、杉並区を元気したいと考えております。