

一般財団法人
調布市市民サービス公社

中期経営目標

<平成27年度～平成30年度>

平成27年3月

1	はじめに	1
	(1) 一般財団法人調布市市民サービス公社を取り巻く環境	1
	(2) 中期経営目標の必要性	2
	(3) 中期経営目標の位置付け	2
2	中期経営目標の概要	4
	(1) 中期経営目標の趣旨（要旨）	4
	(2) 中期経営目標の構成	4
	(3) 中期経営目標の計画期間	5
	(4) 中期経営目標に関する取組の進行管理	5
3	中期経営目標の骨子	6
	(1) 基本的な考え方	6
	(2) 持つべき視点	7
	(3) 現状における課題	8
	(4) 取組スケジュール	9
4	中期経営目標の実現に向けた実施計画	10
	(1) 実施計画の位置付け	10
	(2) 目標値に関する考え方	10
	(3) 中期経営目標の達成に向けた具体的な取組（実施計画）	10
	(4) 進行管理	11
	【事業計画シート】	13
	【参考資料】	25
	・一般財団法人調布市市民サービス公社組織図	26
	・一般財団法人調布市市民サービス公社受託事業一覧	27

1 はじめに

(1) 一般財団法人調布市市民サービス公社を取り巻く環境

一般財団法人調布市市民サービス公社（以下「公社」という。）は、平成24年4月に前身の任意団体であった調布市公共施設管理公社の事業を継承し、調布市（以下「市」という。）から受託する各種市民サービス及び公共施設の管理運営等の事業をとおして、市民雇用を促進するとともに、市民との協働を推進することにより、市民サービスの充実を図り、もって地域社会の発展に寄与することを目的として新たに設立された法人である。また、前身の任意団体という組織形態を発展的に見直し、新たに法人格を持つ団体として設立されたため、これまで以上に経営の透明性や効果的・効率的な事業の実施が求められているところであり、更に、市が100%出資して設立された市の監理団体であることから、行政を代行・補完する市のパートナーとして相応しい法人経営や事業の実施が求められているところでもある。

【公社におけるこれまでの主な経緯】

年 月	内 容
平成12年 2月	「調布市公共施設管理公社」設立（任意団体）
平成13年 4月	市からの受託事業を拡大（全5事業）
平成14年 3月	法改正に伴う市職員の派遣終了
平成14年 4月	市からの受託事業を拡大（全8事業）
平成15年 4月	市からの受託事業を拡大（全11事業）
平成23年 2月	市からの受託事業を拡大（全16事業）
平成24年 4月	「一般財団法人調布市市民サービス公社」設立

このような状況のもと、公社では、一般財団法人に関する法律が求める機関として評議員会を新たに設置するとともに、評議員、理事、監事については、市の関係者以外からも参画いただいたことをはじめとして、開かれた経営を目指している。また、公社運営において中心的な役割を担う事務局については、限られた人員で構成されていることから、個々の職員のスキルアップに加え効率的な業務の遂行に努めている。更に、市からの受託事業の実施においても、市民の雇用や市民等との協働による市民力を結集することにより、市民サービスの充実や地域社会の発展に寄与するための取組を推進しているところであり、公社の設立目的にも掲げているこれらの取組を推進していくためには、今後も一定規模以上の事業を市から継続的に受託していく法

人である必要がある。

その一方で、今後における、公社経営に関する一層の透明性の確保や事業実施における有効性・効率性の向上及び市民サービスの向上等に関しては、改善する余地が残されており、今後も公社が設立目的等を踏まえた責務を適切に果たしていくためには、継続的な事業の検証、見直し、改善等に取り組んでいく必要がある。

(2) 中期経営目標の必要性

公社の事業活動は、市の施策との連動性が高く、公益的な法人として社会の変化や市における各種事業の考え方を踏まえた適切な対応を行うことが求められていることから、効率的な組織であるとともに高い機動性を持つ必要がある。

また、公社が市から受託している事業は、市民に身近な窓口関連業務から各施設における日常的な管理運營業務まで、様々な施設でかつ多岐に渡っており、その事業を所管している市の部署も10を越えている。

このような中において、公社が設立目的を踏まえて適切な法人経営を行うとともに、市からの受託事業における一層のサービスの向上等を図っていくためには、公社が目指すべき方向性や事業への取り組み方等について、公社で働く全ての職員が共通認識を持つ必要があり、その指針となる中期経営目標の策定が必要である。

なお、前身の公共施設管理公社の時に策定した中期経営計画（平成17年度～平成19年度）については、自立した法人格の取得を前提として策定し、計画に掲げた取組の一部については実践したところである。

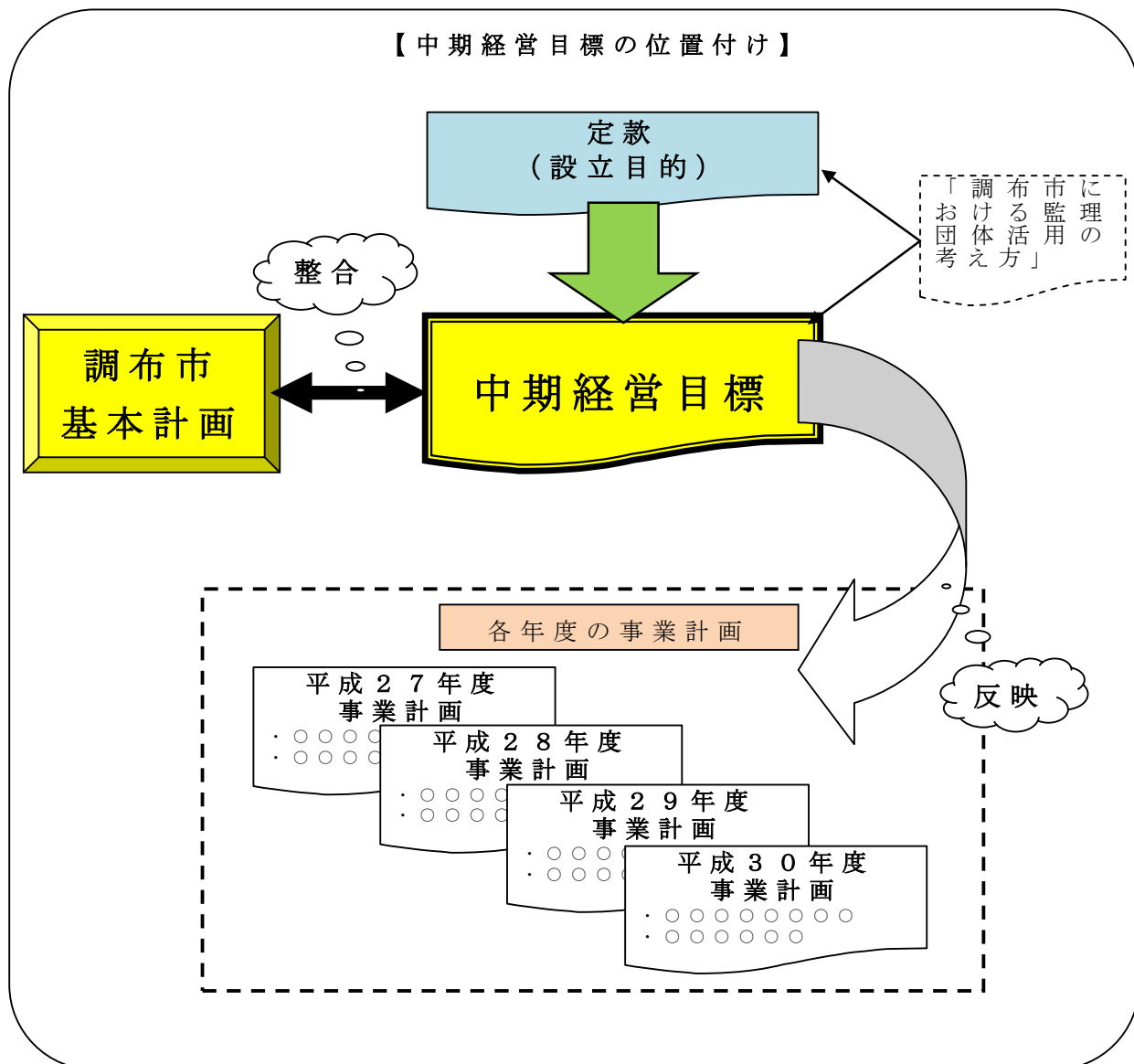
しかし、法人格の取得や指定管理者制度への対応等については、市における考え方や公益法人制度改革が過渡期にあったことなどを踏まえ、取組を一時保留とし、計画期間が終了した。

その後、市において、平成23年12月に「調布市における監理団体活用の考え方」が示されたことや、公社が平成24年4月に一般財団法人として新たな出発をしたことから、改めて、中期的な視点での目標設定を行うこととしたところである。

(3) 中期経営目標の位置付け

中期経営目標は、公社の設立目的を踏まえ、中期的な法人の経営及び事業の方向性や目標を示すものであり、市の基本計画における計画

期間との整合を図りながら策定したものである。また，中期経営目標に掲げる取組等については，毎年度作成する公社の事業計画に反映させることとし，事業計画においては，中期経営目標の達成に向けた具体的な取組を掲げていく。



2 中期経営目標の概要

(1) 中期経営目標の趣旨(要旨)

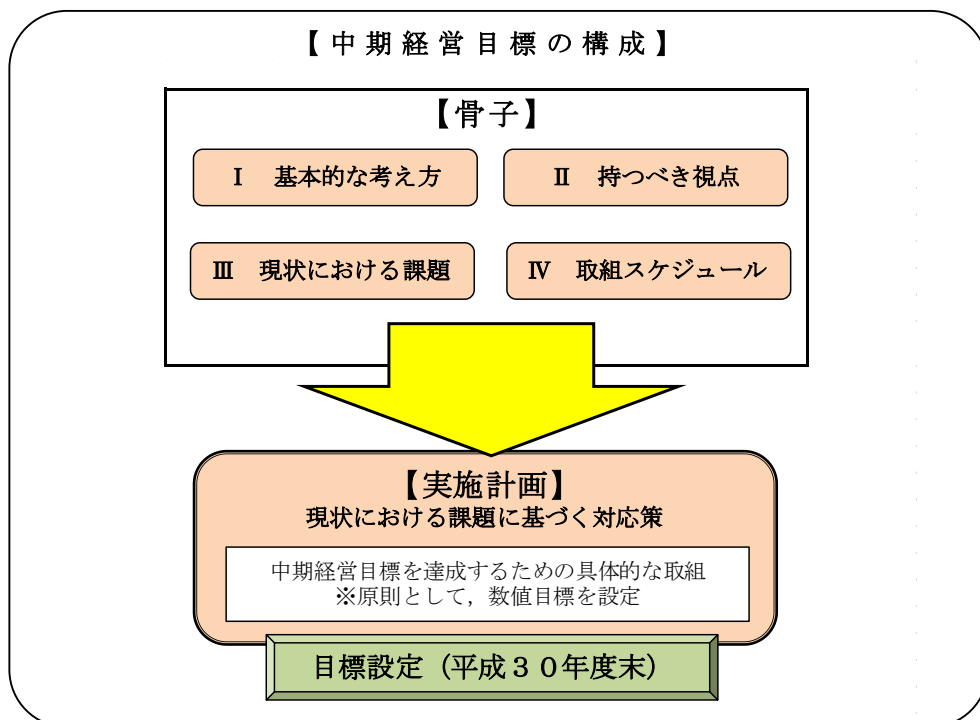
公社は、前身の任意団体の事業を継承して設立され、法人設立からは約3年ではあるものの、任意団体の期間も合わせると、約15年が経過し、その間、継続的に市からの受託事業の効果的・効率的な実施に努めてきたところである。

しかし、この間の取組に関しては、毎年度の事業計画に基づくものが多く、中期的な視点での公社経営や市からの受託事業における取組の方向性等についての明確な位置付けや目標の設定がされていなかったため、単年度での取組や事業の検証といった取組が主にならざるを得ない状況であった。

そこで、公社がその設立目的や市の監理団体であることの意義のほか、現状と課題等を踏まえ、今後のより適切な法人経営や市からの受託事業の効果的・効率的な実施に継続的に取り組むに当たっての基礎とするため、各年度の事業計画にも反映させる中期的な視点に立った具体的な取組や目標を中期経営目標で示している。

(2) 中期経営目標の構成

中期経営目標は、基本的な考え方などを示す「骨子」と中期経営目標を達成するための具体的な取組や数値目標を示す「実施計画」で構成する。



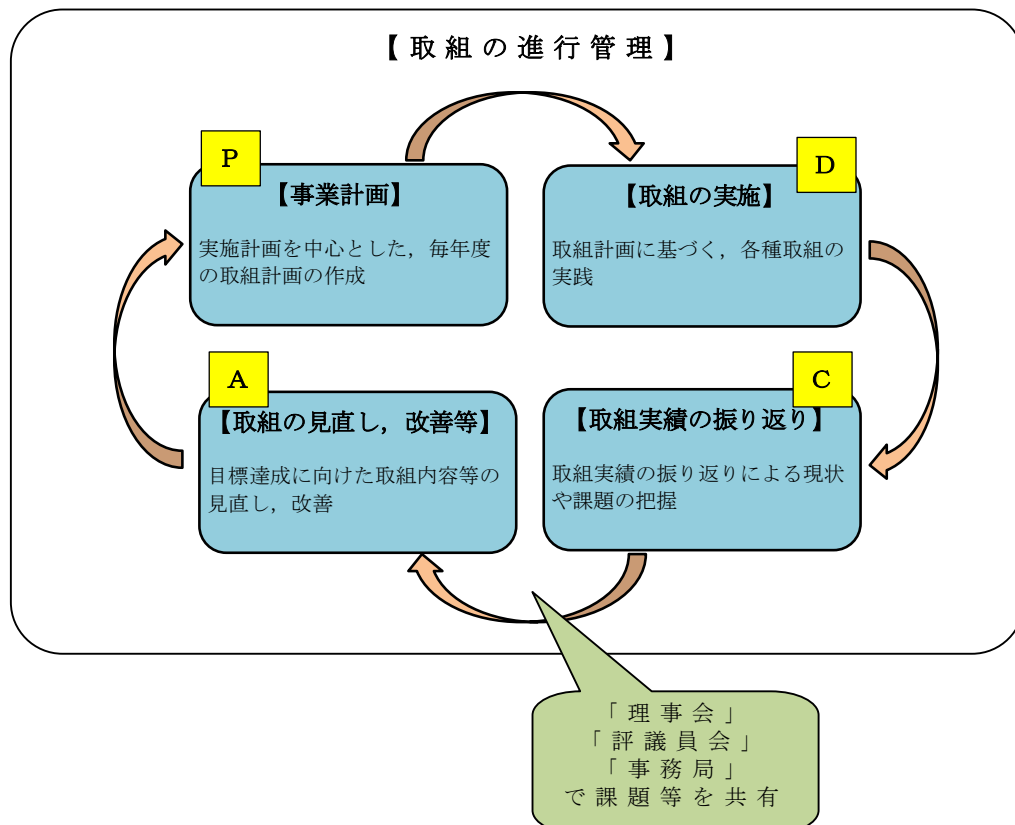
(3) 中期経営目標の計画期間

今回策定する中期経営目標の計画期間は、市の基本計画（平成27年度～平成30年度）との整合を図るため、平成27年度から平成30年度までの4年間とし、以後も市の基本計画と同じ期間で策定していくこととする。

【中期経営目標の計画期間】					
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度～
市民サービス公社 経営目標	中期経営目標				次期 中期経営目標
【参考】 調布市 基本計画	修正後の基本計画				後期基本計画

(4) 中期経営目標に関する取組の進行管理

4年間の計画期間においては、毎年度、実施計画に掲げる取組項目を中心として、前年度の取組実績等を振り返り、「PDCA」のマネジメントサイクルを活用して、現状や課題の把握、取組内容の修正等を行い、目標達成に向けた取組の着実な推進につなげていく。



3 中期経営目標の骨子

中期経営目標の骨格となる内容については、計画期間中における取組等の根幹をなすものであり、「基本的な考え方」、「持つべき視点」、「現状における課題」、「取組スケジュール」として整理する。

(1) 基本的な考え方

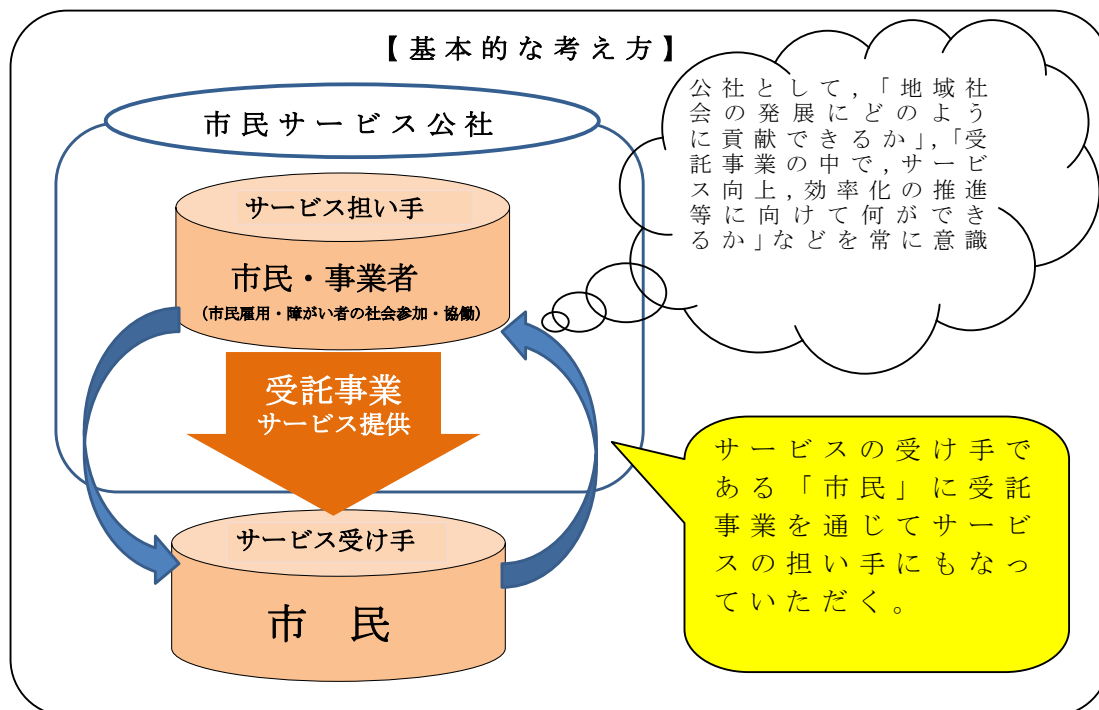
中期経営目標における基本的な考え方として、以下の2項目を掲げ、これらを基本とした重点目標や具体的な取組などを設定する。

ア 受託事業を通じて地域社会の発展に寄与すること

市からの受託事業を通じて、市民雇用を促進するとともに、市民や市内協力事業者との協働を推進することにより、地域社会の発展に寄与する。

イ 受託事業に効果的・効率的に取り組むこと

市のパートナーとして、現在、市から受託している各種事業における、適切なサービスの提供、利用者満足度の向上、効率的な事業の実施などについて、市と連携しながら効果的に取り組む。

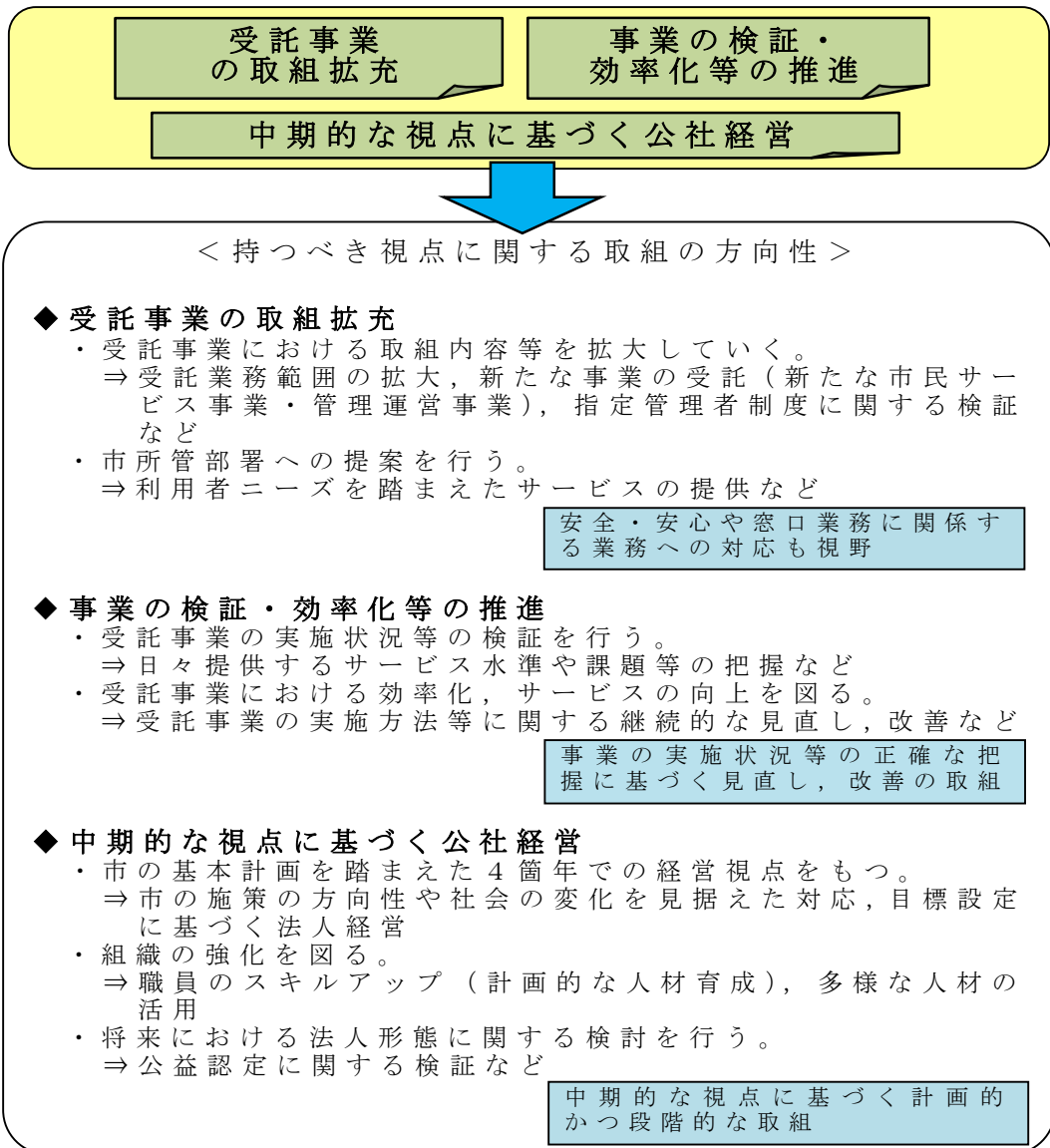


なお、これらの考え方に基づく各種取組の推進に当たっては、市の基本計画との整合や、受託事業の拡大に応じた適正な人材の配置・計画的な育成などを基盤としながら、より安定性や信頼性の高い経営を目指していく。

(2) 持つべき視点

公社におけるこれまでの取組実績に基づくノウハウの活用や現状における課題への対応に積極的に取り組むに当たり、より効果的・効率的な法人経営、受託事業の実施（適切なサービスの提供）につなげていくため、以下の3項目を「持つべき視点」として掲げ、今後も一定規模以上の事業を市から継続的に受託しながら取組の推進を図ることとする。

- ア 市からの受託事業における取組拡充（受託業務範囲の拡大，新たな事業の受託，指定管理者制度への対応など）
- イ 事業の検証と効率化等の推進（事業の実施状況等の把握や取組改善・サービス向上など）
- ウ 中期的な視点に基づく将来を見据えた公社経営（組織の強化，法人形態の在り方検討など）



(3) 現状における課題

中期経営目標における基本的な考え方や持つべき視点を踏まえ、現状における課題を以下のとおり整理する。

① 受託事業における積極的な取組

受託範囲の拡大や新たな分野の受託，市所管部署への提案などを検討する必要がある。

② 事業の効率化・サービスの向上

公社が実施する事業に関する，利用者や市所管部署からの評価などを踏まえ，成果や今後の課題を的確に把握・分析し，経費抑制や手法の見直し，各種取組の改善等を図る必要がある。

③ 経営の透明性確保

市民の参画による公社経営のほか，経営状況や事業などに関するより分かりやすく積極的な情報提供等を推進していく必要がある。

④ 市民雇用の促進

公社の設立目的を達成するため，社会状況も踏まえながら，高い水準での市民の雇用に継続的に実施していく必要がある。

⑤ 障がい者の社会参加促進

障がい者団体との連携による障がい者の就労機会の継続的な提供のほか，障がい者の法定雇用率（2.0%）の達成に向けて取り組む必要がある。

⑥ 市内事業者との連携

事業を継続的・安定的に実施していくため，多種多様な市内事業者との効果的・効率的な連携（業務の発注）を推進する必要がある。

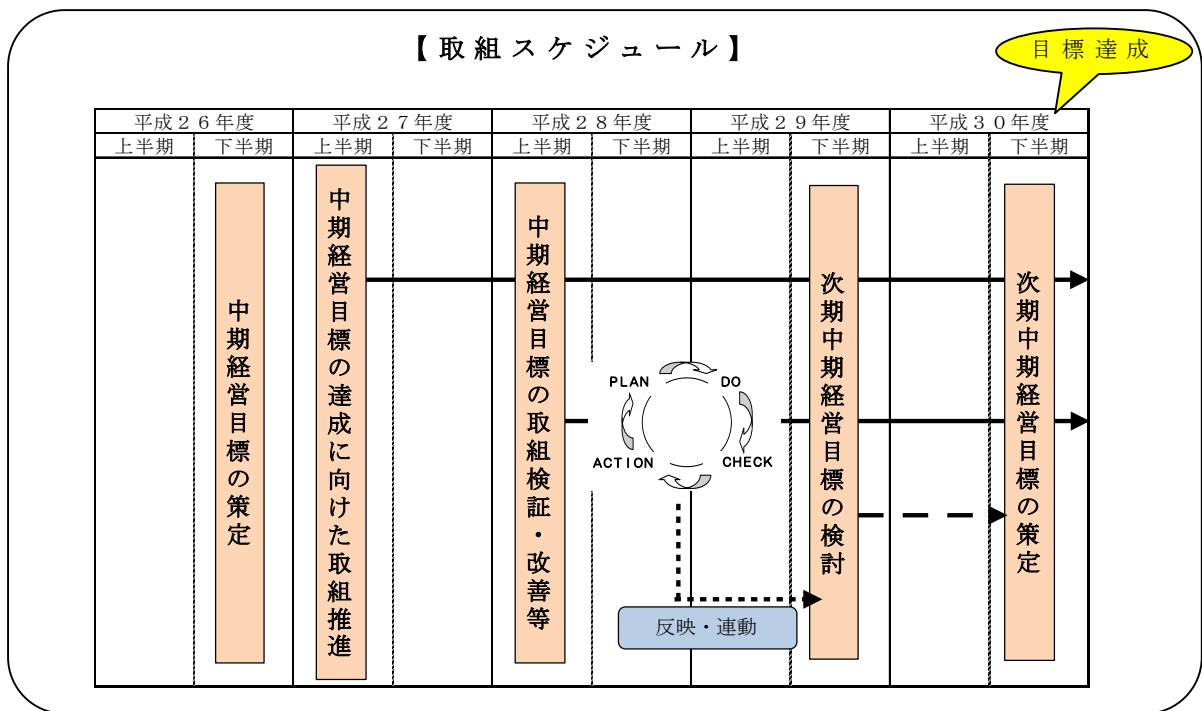
⑦ 事務局体制の整備

将来的な法人形態の検証を行うとともに，職員のスキルアップや多様な雇用形態を活用した職員の効率的な配置，正規職員のリーダーシップの発揮等により，限られた人員の中において体制整備を図る必要がある。

(4) 取組スケジュール

平成26年度に策定した中期経営目標は、平成27年度から具体的な取組を開始し、平成30年度末での目標達成に向けて、取組を推進していく。また、平成29年度の下半期を目途に、その時点での状況を踏まえ、平成31年度以降の次期中期経営目標の策定作業を開始する。

- ア 平成26年度：中期経営目標の策定
- イ 平成27年度～：中期経営目標の達成に向けた取組推進
- ウ 平成28年度～平成30年度：取組の検証・改善等
- エ 平成29年度：次期中期経営目標の検討開始
- オ 平成30年度：次期中期経営目標の策定



4 中期経営目標の実現に向けた実施計画

(1) 実施計画の位置付け

実施計画は、中期経営目標における「基本的な考え方」や「持つべき視点」を踏まえ、中期経営目標を達成するための数値目標や具体的取組を示すものである。

(2) 目標値に関する考え方

公社は、市を補完する団体として市からの受託事業を効果的・効率的に実施するとともに、市民や市内事業者と事業を適切に実施して行くことが求められている団体である。そのことを前提として、各種取組における成果を図る指標を設定し、到達目標については、可能な限り数値目標として設定することとする。

(3) 中期経営目標の達成に向けた具体的な取組（実施計画）

現状における課題等を踏まえ、中期経営目標を達成するための具体的な取組として以下の項目を掲げることとする。

項目 no.	取組項目	目標値設定項目		対応する 課題
	実施計画シート	現状値	目標値 (平成30年度末)	
①	受託事業に関する拡充 検討	受託範囲拡充・新規事業の受託		① 受託事業に おける積極 的な取組
	14 ページ参照	－	2 件以上	
②-1	利用者満足度の維持・ 向上 (市民サービス事 業)	利用者満足度 (接遇)		② 事業の効率 化・サービ スの向上
	15 ページ参照	91.6%	90.0% 以上	
②-2	利用者満足度の維持・ 向上 (管理運営事業)	利用者満足度 (接遇)		
	16 ページ参照	79.3%	85.0% 以上	
②-3	事業の取組改善の推進	取組の改善件数		
	17 ページ参照	－	延べ5 件以上	
③-1	積極的かつ分かりやす い情報提供	公開情報の随時更新, 資料等の 改善		③ 経営の透明 性確保
	18 ページ参照	－	取組の継続的な推進	
③-2	発注における公正性・ 透明性の確保	事業委託の競争発注率		
	19 ページ参照	20.5%	30.0% 以上	
④	市民の雇用推進	市民雇用率		④ 市民雇用の 促進
	20 ページ参照	83.9%	90.0% 以上	
⑤	障がい者の就労機会 の確保・提供	障がい者雇用の実施		⑤ 障がい者の 社会参加 促進
	21 ページ参照	法定雇用率未達 達成	法定雇用率達 成・継続	
⑥	市内協力事業者の拡 充・積極的活用	市内事業者発注率		⑥ 市内事業者 との連携
	22 ページ参照	74.9%	80.0% 以上	
⑦	事務局職員の育成・意 欲向上	ジョブローテーションの推進		⑦ 事務局体制 の整備
	23 ページ参照	－	50.0% 以上	

(4) 進行管理

(3) で掲げた具体的な取組について、項目ごとに毎年度の取組実績や取組成果等を把握し、当該年度の取組に関する振り返りを行うとともに、次年度に向けた課題などを明確にするための進行管理を行う。

また、取組状況等については、「理事会」、「評議員会」、「事務局」で共有しながら、目標達成に向けて、取組の着実な推進を図る。

【実施計画シート】

＜ 実施計画シート ＞

項目 No.	①		
取組項目	受託事業に関する拡充検討		
取組概要	市からの受託事業に関して、公社として実施可能な取組を検討するとともに、市の各所管部署への提案等を行うなど、今後における受託業務内容の拡充や新たな事業の受託につなげる。		
目標値	内容	受託事業における受託内容の拡充又は新たな事業の受託件数	
	基準値（平成26年度）	－	
	目標値（平成30年度末）	2件以上	
取組計画			
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自転車等駐車対策事業における受託内容の拡充 ・ 受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・ 受託内容の拡大又は新たな受託事業の検討 ・ 指定管理者制度に関する調査研究 		
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前年度の取組（受託内容拡充）の検証 ・ 受託内容の拡充又は新たな受託事業に関する市への提案 ・ 受託事業所管部署等との調整 ・ 次年度の取組準備 ・ 指定管理者制度への対応検討 		
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新設される自転車等駐車場受託への取組 ・ 受託内容の拡充又は新たな事業の受託 ・ 受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・ 指定管理者制度への対応検討 		
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新設される自転車等駐車場受託への取組 ・ 前年度の取組（受託内容拡充又は新規受託事業）の検証 ・ 受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・ 受託内容の拡充又は新たな受託事業の検討 ・ 指定管理者制度への対応検討 		
備考	公社が市から受託して担うことができる市民サービスの内容を検討し、市への提案を行うなど、サービスの拡充を図る。		

＜実施計画シート＞

項目 No.	②-1	
取組項目	利用者満足度の維持・向上（市民サービス事業）	
取組概要	受託事業のうちの「市民サービス事業」において、市民に窓口で応対する職員において基本的な事項である適切な「あいさつ」、「言葉づかい」、「身だしなみ」等を徹底し、サービスの向上につなげる。	
目標値	内容	アンケート調査において「満足（非常に満足・満足）」と感じる利用者の割合（利用者満足度）
	基準値（平成25年度）	91.6%
	目標値（平成30年度末）	90.0%以上
取組計画		
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の実施（利用者満足度90%以上維持） ・事務局と窓口従事者での情報共有の推進 	
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度調査結果の検証，課題分析 ・課題解決に向けた改善の検討及び実施 ・従事者向け接遇研修等の実施 	
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の実施（利用者満足度90%以上維持） ・事務局と窓口従事者での情報共有の推進 	
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度調査結果の検証，課題分析 ・課題解決に向けた改善の検討及び実施 ・窓口従事者向け接遇研修等の実施 	
備考	アンケート調査は隔年実施とし、前回の結果等を踏まえた改善を図り、現状の高い水準を維持していく。	

＜実施計画シート＞

項目 No.	②-2	
取組項目	利用者満足度の維持・向上（管理運営事業）	
取組概要	受託事業のうちの「管理運営事業」において、市民に窓口で応対する職員において基本的な事項である適切な「あいさつ」、「言葉づかい」、「身だしなみ」等を徹底し、サービスの向上につなげる。	
目標値	内容	アンケート調査において「満足（非常に満足・満足）」と感じる利用者の割合（利用者満足度）
	基準値（平成26年度）	79.3%
	目標値（平成30年度末）	85.0%以上
取組計画		
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度調査結果の検証，課題分析 ・課題解決に向けた改善の検討及び実施 ・施設従事者向け接遇研修等の実施 	
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の実施（利用者満足度の向上） ・事務局と施設従事者での情報共有の推進 	
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度調査結果の検証，課題分析 ・課題解決に向けた改善の検討及び実施 ・施設従事者向け接遇研修等の実施 	
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の実施（利用者満足度85.0%以上達成） ・事務局と施設従事者での情報共有の推進 	
備考	アンケート調査は隔年実施とし、前回の結果等を踏まえた改善を図り、満足度の維持・向上につなげていく。将来的には、市民サービス事業と同様に90.0%以上を目指していく。	

＜実施計画シート＞

項目 No.	②-3		
取組項目	事業の取組改善の推進		
取組概要	市からの受託事業における課題の抽出・検証等に基づき，各受託事業所管部署と連携しながら，市のスポーツ振興施策やコミュニティ施策等の視点も踏まえた取組の改善を推進し，サービスの向上等につなげる。		
目標値	内容	受託事業における課題の解決等に向けた改善の取組の実施実績	
	基準値（平成26年度）	—	
	目標値（平成30年度末）	延べ5件以上	
取組計画			
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの受託事業における利用者からの意見等（主にクレーム情報）の分析 ・受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・各受託事業の実施における課題整理，改善検討 		
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・課題整理等に基づく改善の検討，実施 ・受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・次年度改善取組の検討 		
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・課題整理等に基づく改善の実施 ・受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・次年度における取組の改善検討 		
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・課題整理等に基づく改善の実施（改善実施延べ5件達成） ・受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・取組改善の検証・総括 ・次年度における取組の改善検討 		
備考	<ul style="list-style-type: none"> ・公社による自己評価や各受託事業所管部署における評価等を踏まえた課題の把握に基づき，取組の改善を推進する。 		

＜実施計画シート＞

項目 No.	③-1		
取組項目	積極的かつ分かりやすい情報提供		
取組概要	公社の法人経営に関する情報を積極的に発信するとともに、公表する資料等については、市民にとって分かりやすい内容となるよう努めることで、経営の透明性向上につなげる。		
目標値	内容	公社の基本情報や議事要旨、受託事業に関する情報等の随時更新及び公表資料等の改善	
	基準値（平成26年度）	－	
	目標値（平成30年度末）	取組の継続的な推進	
取組計画			
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページを活用した情報提供の推進 ・ 公表内容（ホームページ掲載内容）の検証 ・ 公表資料等の改善検討 		
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページを活用した情報提供の推進 ・ 公表内容、資料等の改善実施 		
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページを活用した情報提供の推進 ・ 公表内容、資料等の改善結果の検証 ・ 公表内容、資料等における改善余地の検討 		
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページを活用した情報提供の推進 ・ 公表内容、資料等の改善実施 		
備考	ホームページを活用した情報提供については、当面、市ホームページ内の公社情報提供ページを活用する。		

＜実施計画シート＞

項目 No.	③-2		
取組項目	発注における公正性・透明性の確保		
取組概要	受託事業に関して、公社から事業者への発注時の競争性等を確保することにより、経営の透明性向上につなげる。		
目標値	内容	公社からの発注業務（施設管理，警備，調査点検業務ほか）の契約における競争発注率（金額ベース）	
	基準値（平成25年度）	20.5%	
	目標値（平成30年度末）	30.0%以上	
取組計画			
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・業務発注時の競争性等の確保 ・発注内容及び発注方法の検証 ・競争発注率向上に向けた課題整理 		
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・業務発注時の競争性等の確保 ・発注内容及び発注方法の見直し実施 		
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・業務発注時の競争性等の確保 ・発注内容及び発注方法の見直し実施 		
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・業務発注時の競争性等の確保（競争発注率30%以上達成） ・発注内容及び発注方法の見直し実施 ・競争発注率向上に向けた取組内容の検証 		
備考	<p>障がい者の就労機会の確保・提供や市における高齢者施策の状況等を踏まえながら、競争発注率の向上に取り組む。 （協力団体等との協力体制と競争性のバランスを考慮する）</p>		

＜実施計画シート＞

項目 No.	④		
取組項目	市民の雇用推進		
取組概要	市民との連携による協働を推進し、地域社会の発展に寄与するため、若者の雇用促進の視点も含めて、積極的に市民雇用を促進する。		
目標値	内容	公社が雇用する全職員における市内在住者の割合（市民雇用率）	
	基準値（平成25年度）	83.9%	
	目標値（平成30年度末）	90.0%以上	
取組計画			
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用状況の現状整理及び市民雇用率向上の取組検討 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携の検討 ・女性職員割合30%以上の維持 		
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市民雇用率向上に向けた取組実施 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携（試行実施：若者の雇用促進） ・女性職員割合30%以上の維持 		
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市民雇用率向上に向けた取組実施 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携（試行実施：若者の雇用促進） ・女性職員割合30%以上の維持 		
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市民雇用率向上に向けた取組実施（市民雇用率90.0%以上達成） ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携（試行実施：若者の雇用促進） ・女性職員割合30%以上の維持 		
備考	<p>市民雇用率の向上に向け、現状整理に基づく今後の取組の方向性の整理を行い、取組の着実な取組につなげる。</p> <p>女性職員の活躍の場を継続的に提供するため、一定以上の女性職員割合を維持していく。</p>		

＜実施計画シート＞

項目 No.	⑤	
取組項目	障がい者の就労機会の確保・提供	
取組概要	福祉作業所との連携による障がい者の社会参加の支援を行うほか、障がい者の直接雇用による法定雇用率※の達成を目指す。 ※公社に適用される障がい者の法定雇用率：2.0%	
目標値	内容	障がい者の直接雇用
	基準値（平成26年度）	法定雇用率未達成
	目標値（平成30年度末）	法定雇用率達成・継続
取組計画		
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者雇用の実施（法定雇用率の達成） ・福祉作業所等との連携（継続的な業務発注） 	
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者雇用の継続 ・福祉作業所等との連携（継続的な業務発注） ・福祉作業所等への新たな業務発注の調査研究 	
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者雇用の継続 ・福祉作業所等との連携（継続的な業務発注） ・福祉作業所等への新たな業務発注に関する市との協議 	
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者雇用の継続 ・福祉作業所等との連携（継続的な業務発注） ・福祉作業所等への新たな業務発注の実施 	
備考	障がい者の雇用に当たっては、法人としての事前準備や障がい者の就労の継続に重点をおいて取り組む。	

＜実施計画シート＞

項目 No.	⑥		
取組項目	市内協力事業者の拡充・積極的活用		
取組概要	受託事業における再委託業務においては、市内事業者への発注を促進する。また、「協力事業者登録制度」の活用促進（事業者の登録拡大含む）を図る。		
目標値	内容	公社が発注する委託業務（施設整備，警備，調査点検業務など）に関する市内事業者発注率（金額ベース）	
	基準値（平成25年度）	74.9%	
	目標値（平成30年度末）	80.0%以上	
取組計画			
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市内事業者への発注促進 ・「協力事業者登録制度」への事業者登録促進 ・業務発注の現状整理 		
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市内事業者への発注促進 ・「協力事業者登録制度」への事業者登録促進 ・市内事業者発注率向上に関する取組検討 		
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市内事業者への発注促進 ・「協力事業者登録制度」への事業者登録促進 ・市内事業者発注率向上に関する見直し実施 		
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市内事業者への発注促進（市内事業者発注率80.0%以上達成） ・「協力事業者登録制度」への事業者登録促進 ・市内事業者発注率向上に関する見直し実施 		
備考	平成25年度末の登録状況：126社（うち市内78社）		

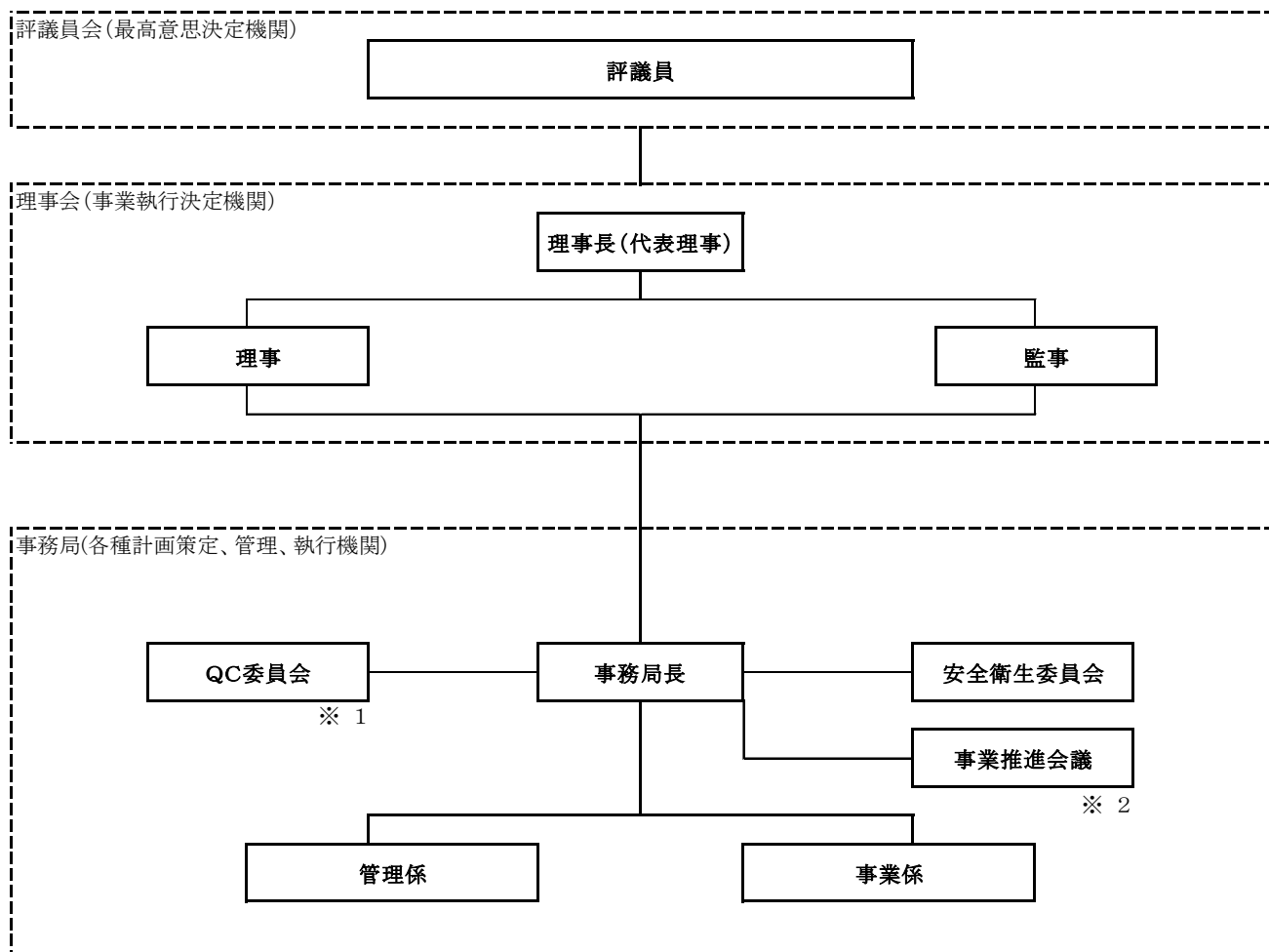
＜実施計画シート＞

項目 No.	⑦		
取組項目	事務局職員の育成・意欲向上		
取組概要	効率的な法人運営や組織の強化につなげていくため、将来的な法人形態の検証を行うとともに、人材育成の基本的な考え方を整理し、職員のスキルアップや職務意欲の向上を図るための取組を推進する。		
目標値	内容	正規職員を対象とした、ジョブローテーションの実施割合	
	基準値（新規取組）	－	
	目標値（平成30年度末）	50.0%以上	
取組計画			
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「（仮称）人材育成方針」の策定 ・ジョブローテーションの検討 ・OJT、OFF-JTの推進 ・将来的な法人形態の検証 		
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブローテーション（試行実施） ・キャリアプラン作成検討 ・OJT、OFF-JTの推進 ・将来的な法人形態の検証 		
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブローテーション（試行実施） ・キャリアプラン作成（試行実施） ・OJT、OFF-JTの推進 ・将来的な法人形態の検証結果のまとめ 		
平成30年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブローテーション（試行実施） ・キャリアプラン作成（試行実施） ・OJT、OFF-JTの推進 ・ジョブローテーション実施・キャリアプラン作成の検証 		
備考	本計画期間においては、「ジョブローテーション」、「キャリアプラン作成」とともに「試行」の位置付けとし、今後のより良い運用等に向けた課題等の把握を行う。		

【参考資料】

【一般財団法人調布市市民サービス公社組織図】

(平成26年4月1日現在)



※1 サービスの向上を図るために、現状の分析や改善策等の検討、改善の取組実施後の検証などを行う会議

※2 事業の効果的・効率的な実施を推進していくため、事務局と施設窓口従事者等での情報共有を図る会議

【一般財団法人調布市市民サービス公社受託事業一覧】

（平成26年度受託事業）

事業名	事業概要	受託金額 (千円)
市営住宅事業	快適な居住空間の確保を目的として、市営住宅7箇所及び高齢者住宅の修繕やリフォームを効果的に行う。	9,450
公金収納事務事業	市民の利便性向上を目的として、神代出張所及び会計課窓口において適正な公金収納を行う。	7,058
スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業	市民の利便性の向上を目的として、スポーツ施設や姉妹都市・提携宿泊施設の利用案内など行う。	4,643
児童通学見守り事業	児童の通学路の安全確保を目的として、市内2箇所の踏切及び交差点周辺にて、事故防止の見守りを行う。	1,106
一般廃棄物処理袋等交付事務事業	市民の環境保全活動の普及・促進及び福祉サービス向上を目的として、地域福祉センターにおいて各種収集袋配布を行う。	1,223
証明書交付受付事業	市民の利便性向上を目的として、2箇所の地域福祉センター窓口で、諸証明交付受付・交付を行う。	4,347
各種メール事業	庁内、市内公共施設並びに教育会館及びたづくり、都庁において、文書等の集配・交換等を効率的に行う。	19,480
図書館メール事業	中央図書館、10分館及び資料保存庫において書籍等の運搬を効率的に行う。	7,590
こころの健康支援センター事業	こころの健康支援センターの清潔な施設維持を目的として外周及び敷地内の清掃等を行う。	716
公金輸送事業	神代出張所、あくろす内の証明書交付窓口や図書館分館の公金を安全に輸送・納付する。	1,438

自転車等駐車対策事業	有料，暫定自転車等駐車場及び保管所の管理運営並びに自転車等の誘導・撤去について効率的に総合対策を行う。	240,192
自動車駐車対策事業	市民の利便性や商業地域の活性化を目的として，国領駅南口の自動車駐車場を効率的に管理運営する。	44,581
体育施設事業	市民の体育・レクリエーションの振興を目的に，各体育施設を効率的に管理運営する。	65,466
地域福祉センター事業	市民の福祉及び文化を向上させるとともに，相互の連帯ときずなを深めることなどを目的に施設を効率的に管理運営する。	55,978
青少年交流館事業	青少年の世代相互及び異なる世代との交流を目的として，施設を効率的に管理運営する。	4,816
教育会館事業	教育会館2階の会議室の円滑な利用を促進することを目的に，施設を効率的に管理運営する。	3,295
合計		471,379

中期経営目標に関する取組状況報告
(平成30年度実績及び4年間の総括)

令和元年6月
一般財団法人調布市市民サービス公社

目 次

1	はじめに	1 ページ
2	平成30年度の取組実績	2 ページ
(1)	全体概要	2 ページ
(2)	実施計画取組状況	3 ページ
3	4年間（平成27年度～平成30年度）の総括	13 ページ
(1)	中期経営目標における経営目標及び課題を踏まえた取組	13 ページ
(2)	取組の総括及び経営目標の達成状況	13 ページ
(3)	今後に向けて	13 ページ
	総括資料1（課題に対する主な取組や成果等の概要）	14 ページ
	総括資料2（実施計画の取組項目における目標値及び実績値）	16 ページ

1 はじめに

当財団は、前身の任意団体であった調布市公共施設管理公社の事業を承継し、平成24年4月に調布市（以下「市」という。）によって設立されました。

法人設立以降は、定款に掲げる設立目的や市の監理団体であることを踏まえ、市からの受託事業における効果的・効率的な取組や経営の透明性向上など、法人としての基盤の整備に取り組む中で、平成27年3月には、中期的な法人経営や事業の方向性を示した「中期経営目標（平成27年度～平成30年度）」を策定しました。

中期経営目標については、具体的な取組である実施計画に位置付けた内容に基づく毎年度の取組に関して、事務局のみならず、理事会や評議員会においても進捗状況等を共有しながら、目標達成に向け、平成30年度も着実な推進に努めてきました。

本書では、中期経営目標の計画期間が平成30年度末で終了したことを踏まえ、平成30年度における取組状況のとりまとめを行うとともに、そのことも含めた、これまでの4年間ににおける取組について総括を行っています。

年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
計画策定 ・ 進行管理	中期経営目標 策定	中期経営目標 に基づく取組	→				
		進行管理 (理事会) (評議員会) (事務局)	→				
			平成27年度 取組状況報告 (公表)	平成28年度 取組状況報告 (公表)	平成29年度 取組状況報告 (公表)	平成30年度 取組状況報告 及び 4年間の総括 (公表)	
					中期経営計画 策定	中期経営目標 に基づく取組 → 進行管理 (理事会) (評議員会) (事務局) →	

2 平成30年度の取組実績

(1) 全体概要

平成30年度においては、中期経営目標に位置付けた以下の各取組項目について、概ね計画どおりに取組を進捗させることができました。

また、平成30年度は取組の最終年度となりましたが、4年間の計画期間を通じた取組の推進により、最終的には10項目のうち、9項目で目標値を達成することができたことから、中期経営目標において見込んでいた成果を概ね得られました（4年間の総括は、13ページ以降を参照）。

【年度評価区分】

各年度の取組実績を踏まえるとともに、平成30年度末の目標値に対する進捗度合を勘案して、次の4段階で評価しています。

S：計画以上に進捗

A：計画通りに進捗

B：概ね計画通りに進捗

C：進捗に遅れが見られ、改善が必要

項目 no.	取組項目	目標値 設定項目	目標値 (平成30年度末)	実績				年度 評価	目標値 達成 状況	掲載 頁
				H27	H28	H29	H30			
①	受託事業に関する 拡充検討	受託内容の拡充・ 新規事業の受託	2件以上 【累積】	2件	0件 【累積2件】	0件 【累積2件】	2件 【累積4件】	S	達成	P2
②-1	利用者満足度の維持・向上 (市民サービス事業)	利用者満足度 (接遇)	90.0% 以上	86.0%	-	95.3%	-	A	達成	P3
②-2	利用者満足度の維持・向上 (管理運営事業)	利用者満足度 (接遇)	85.0% 以上	-	80.0%	-	90.4%	S	達成	P4
②-3	事業の取組改善の 推進	取組の改善件数	5件以上 【累積】	2件	1件 【累積3件】	1件 【累積4件】	2件 【累積6件】	A	達成	P5
③-1	積極的かつ分かり やすい情報提供	情報の随時更新・ 資料等の改善	取組の 継続的な 推進	情報提供の 推進	情報提供の 推進	情報提供の 推進	情報提供の 推進	A	達成	P6
③-2	発注における公正 性・透明性の確保	事業委託の 競争発注率	30.0% 以上	30.0%	28.5%	30.6%	30.6%	A	達成	P7
④	市民の雇用促進	市民雇用率	90.0% 以上	85.2%	86.8%	86.8%	86.8%	B	未達成	P8
⑤	障がい者の就労機 会の確保・提供	障がい者雇用の 実施	法定雇用率 達成・継続	法定雇用率 達成・継続	法定雇用率 達成・継続	法定雇用率 達成・継続	法定雇用率 達成・継続	A	達成	P9
⑥	市内協力事業者の 拡充・積極的活用	市内事業者 発注率	80.0%以上 ↓ 85.0%以上 に修正(H29)	85.7%	86.8%	86.9%	87.8%	A	達成	P10
⑦	事務局職員の育 成・意欲向上	ジョブローテー ションの推進	50.0% 【累積】	-	33.3%	33.3%	50.0%	A	達成	P11

(2) 実施計画取組状況

項目 No.	①	
取組項目	受託事業に関する拡充検討	
取組概要	市からの受託事業に関して、公社として実施可能な取組を検討するとともに、市の各所管部署への提案等を行うなど、今後における受託業務内容の拡充や新たな事業の受託につなげる。	
目標値	内容	受託事業における受託内容の拡充又は新たな事業の受託件数
	中期経営目標策定時の値 (基準値)	—
	平成30年度実績	2件 【累積4件】
	目標値(平成30年度)	2件以上【累積】
平成30年度取組状況等(進行管理)		
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・新設される自転車等駐車場受託への取組 ・前年度の取組(受託内容拡充又は新規受託事業)の検証 ・受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・受託内容の拡充又は新たな受託事業の検討 ・指定管理者制度への対応検討 	
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ○調布駅周辺に新たに開設された3箇所の有料自転車等駐車場の管理運営業務を新たに受託し、適切に対応した。 ○スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業において、新たにみんなの広場貸出業務に対応した。【受託内容の拡充】 ○市民農園の管理に関する事業を新たに受託し適切に対応した。 【新たな事業の受託】 ○自転車等駐車対策事業における交通系電子マネー決済サービスの導入に対応した(調布駅周辺に新たに開設された3箇所の自転車等駐車場)。 ○受託事業所管部署との定期打合せの際に、受託内容の拡充等について意見交換を実施した(市民農園事業における業務の拡充や、自転車等駐車対策事業におけるシェアサイクル事業(市が行う社会実証実験)との連携等)。 ○(公財)調布市文化・コミュニティ振興財団からの、せんがわ劇場受付業務に関する協力要請を踏まえ、対応に向けた準備を行った。 ○受託事業所管部署と連携しながら、平成31年4月以降に開設予定の有料自転車等駐車場の開設準備に適切に対応した。 ○指定管理者制度への対応に関して、事務局において、公社としての考え方の整理を行った。 	
年度評価	S: 計画以上に進捗	
今後の取組における課題等	<ul style="list-style-type: none"> →受託内容の拡充や新たな事業の受託に当たっては、市の所管部署等と連携し、円滑な業務の実施やサービス向上につなげる視点などを中心として、適切に対応していく必要がある。 →指定管理者制度への対応については、事務局で整理した考え方を踏まえ、今後も市の動向に留意していく必要がある。 	

項目 No.	②-1		
取組項目	利用者満足度の維持・向上（市民サービス事業）		
取組概要	受託事業のうちの「市民サービス事業」において，市民に窓口で応対する職員において基本的な事項である適切な「あいさつ」，「言葉づかい」，「身だしなみ」等を徹底し，サービスの向上につなげる。		
目標値	内容	アンケート調査において「満足（非常に満足・満足）」と感じる利用者の割合（利用者満足度）	
	中期経営目標策定時の値（基準値）	91.6%	
	平成30年度実績	—（95.3%【H29調査】）	
	目標値（平成30年度）	90.0%以上	
平成30年度取組状況等（進行管理）			
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度調査結果の検証，課題分析 ・課題解決に向けた改善の検討及び実施 ・窓口従事者向け接遇研修等の実施 		
取組実績	<p>○事務局にて，前年度に実施した利用者満足度調査の結果の検証や課題の分析に取り組んだ。</p> <p>○事業推進会議（公金収納，スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付，諸証明交付受付）において，事務局と窓口従事者で課題を共有するとともに，今後におけるサービス向上に関する意見交換等を行った。</p>		
年度評価	A：計画通りに進捗		
今後の取組における課題等	→窓口での接遇に関する利用者満足度については，今後も現在の高い水準を維持するために，定期的な接遇研修や機会を捉えた事業推進会議等を活用し，従事者における意識啓発を図るとともに，より良い接遇の実施につなげていく必要がある。		

項目 No.	② - 2		
取組項目	利用者満足度の維持・向上（管理運営事業）		
取組概要	受託事業のうちの「管理運営事業」において、市民に窓口で対応する職員において基本的な事項である適切な「あいさつ」、「言葉づかい」、「身だしなみ」等を徹底し、サービスの向上につなげる。		
目標値	内容	アンケート調査において「満足（非常に満足・満足）」と感じる利用者の割合（利用者満足度）	
	中期経営目標策定時の値（基準値）	79.3%	
	平成30年度実績	90.4%	
	目標値（平成30年度）	85.0%以上	
平成30年度取組状況等（進行管理）			
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査の実施（利用者満足度85%以上達成） ・事務局と施設従事者での情報共有の推進 		
取組実績	<p>○前回の利用者満足度調査の結果を踏まえ、各施設における課題に対応した接遇研修（延べ3日間、67名参加）を行った。</p> <p>○利用者満足度調査を行い、結果については、市ホームページ内の公社情報提供ページで公表した【満足度90.4%（前回調査比10.4ポイント向上）】。</p> <p>※前回調査時（平成28年度）と比較して、満足度が大きく向上する結果を得られたが、これは、前回の調査結果の検証や課題分析を踏まえて、事業推進会議や研修の機会を通じて、窓口従事者のサービス向上に対する意識の醸成を図ったことが、その一因ではないかと考えている。</p>		
年度評価	S：計画以上に進捗		
今後の取組における課題等	→窓口での接遇に関する利用者満足度については、目標値を達成することができたことを踏まえ、今後も現在の高い水準を維持するために、定期的な接遇研修や機会を捉えた事業推進会議等を活用し、従事者における意識啓発やより良い接遇の実施につなげていく必要がある。		

項目 No.	② - 3	
取組項目	事業の取組改善の推進	
取組概要	市からの受託事業における課題の抽出・検証等に基づき，各受託事業所管部署と連携しながら，市のスポーツ振興施策やコミュニティ施策等の視点も踏まえた取組の改善を推進し，サービスの向上等につなげる。	
目標値	内容	受託事業における課題の解決等に向けた改善の取組の実施実績
	中期経営目標策定時の値 (基準値)	—
	平成30年度実績	2件 【累積6件】
	目標値(平成30年度)	5件以上【累積】
平成30年度取組状況等(進行管理)		
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・課題整理等に基づく改善の実施(改善実施延べ5件達成) ・受託事業所管部署との意見交換等の実施 ・取組改善の検証・総括 ・次年度における取組の改善検討 	
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ○つつじヶ丘北第3自転車駐車場において，これまでの利用状況や利用者からの声を踏まえ，受託事業所管部署と連携しながら，時間貸スペースの一部を定期利用スペースに変更し，定期利用待機者の減少につなげた。【取組改善】 ○一般廃棄物指定収集袋交付業務において，これまでの利用者からの声を踏まえ，受託事業所管部署と連携しながら，袋の種別選択を可能にすることで，サービス向上につなげた。【取組改善】 ○受託事業所管部署と，定期的に又は適宜，市における施策の視点も踏まえて，業務の実施に関する情報共有・意見交換を行い，課題の把握や改善に向けた検討・実施に取り組んだ。(営繕チームによる設備の安全点検や緊急修繕に加え施設従事者向けの自衛消防訓練，個人情報管理研修等)。 ○受託事業における業務の効率化やサービス向上につなげる観点から，受託事業に関する取組改善の検討を行った。 	
年度評価	A：計画通りに進捗	
今後の取組における課題等	<ul style="list-style-type: none"> →利用者のニーズや現状を的確に把握するとともに，受託事業所管部署と連携しながら，実際の改善につなげていく必要がある。 →継続的に業務の見直し等を検討・実施し，業務の効率化やサービスの向上のほか，コスト縮減などにつなげていく必要がある。 →全ての受託施設において，災害時等の緊急時における対応について，受託事業所管部署や市民と共に認識を高めていく取組が必要である。 	

項目 No.	③ - 1	
取組項目	積極的かつ分かりやすい情報提供	
取組概要	公社の法人経営に関する情報を積極的に発信するとともに、公表する資料等については、市民にとって分かりやすい内容となるよう努めることで、経営の透明性向上につなげる。	
目標値	内容	公社の基本情報や議事要旨，受託事業に関する情報等の随時更新及び公表資料等の改善
	中期経営目標策定時の値 (基準値)	—
	平成30年度実績	情報提供の推進
	目標値(平成30年度)	取組の継続的な推進
平成30年度取組状況等(進行管理)		
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを活用した情報提供の推進 ・公表内容，資料等の改善実施 	
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ○市ホームページ内の公社情報提供ページを活用し，引き続き，事業計画書及び収支予算書，事業報告書及び収支決算書，評議員会及び理事会議事要旨，利用者満足度調査結果，中期経営目標の取組状況等について情報提供を行った。 ○今後におけるより積極的な情報提供の取組を見据え，SNS(ツイッター)を活用し，施設情報や職場体験受入結果などについての試行的な情報発信に取り組んだ。 ○法人としての信頼性・透明性の向上を図る観点を踏まえ，公社における独自のホームページ開設に関する検討を進め，令和元年度に開設することとした。 ○独自のホームページの開設に先立ち，受託事業所管部署と連携しながら，自転車等駐車場関係のホームページを立ち上げ，様々な情報提供に努めた。 	
年度評価	A：計画通りに進捗	
今後の取組における課題等	<ul style="list-style-type: none"> →公社経営に関して，今後も引き続き，分かりやすい情報発信を継続するとともに，適時・適切な情報の更新，追加等を行い，より透明性の高い経営に取り組んでいく必要がある。 →独自のホームページ開設に関する検討においては，法人経営に関する基本的な情報の提供のみならず，受託事業におけるサービス向上のほか，公社の取組等に関する認知度を高める視点も持ちながら，早期の開設を目指して取組を進めていく必要がある。 	

項目 No.	③ - 2		
取組項目	発注における公正性・透明性の確保		
取組概要	受託事業に関して、公社から事業者への発注時の競争性等を確保することにより、経営の透明性向上につなげる。		
目標値	内容	公社からの発注業務（施設管理，警備，調査点検業務ほか）の契約における競争発注率（金額ベース）	
	中期経営目標策定時の値（基準値）	20.5%	<参考>平成26年度：24.5%
	平成30年度実績	30.6%	
	目標値（平成30年度）	30.0%以上	
平成30年度取組状況等（進行管理）			
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・業務発注時の競争性等の確保（競争発注率30%以上達成） ・発注内容及び発注方法の見直し実施 ・競争発注率向上に向けた取組内容の検証 		
取組実績	<p>○公社から事業者への発注において、業務発注に関する職員の意識啓発も図りながら、競争性の確保を推進した。 【競争発注率30.6%（前年度と同水準）】</p> <p>※シルバー人材センター及び障がい者団体への発注を除いた場合の競争発注率は53.0%（前年度比0.8ポイント上昇）</p> <p>○過去の発注実績（業務委託費）における随意契約の分析に継続的に取組み、競争発注に変更できる事案の検討を行った。</p> <p>○業務の発注時における競争性と併せたより良いサービス等の確保に資する取組についての検討を行った。</p>		
年度評価	A：計画通りに進捗		
今後の取組における課題等	<p>→事業者への業務の発注における競争性の確保に関する取組の継続的な推進により、更なる経営の透明性向上につなげていく必要がある。</p> <p>→競争性を確保していくことを基本とする中で、公社の設立目的などを踏まえ、シルバー人材センター及び障がい者団体との連携や、受託業務における迅速な対応も確保していくため、それらの両面を踏まえた適切な対応に努めていく必要がある。</p>		

項目 No.	④		
取組項目	市民の雇用推進		
取組概要	市民との連携による協働を推進し、地域社会の発展に寄与するため、若者の雇用促進の視点も含めて、積極的に市民雇用を促進する。		
目標値	内容	公社が雇用する全職員における市内在住者の割合（市民雇用率）	
	中期経営目標策定時の値（基準値）	83.9% <参考>平成26年度：85.2%	
	平成30年度実績	86.8%	
	目標値（平成30年度）	90.0%以上	
平成30年度取組状況等（進行管理）			
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・市民雇用率向上に向けた取組実施（市民雇用率90%以上達成） ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携（試行実施：若者の雇用促進） ・女性職員割合30%以上の維持 		
取組実績	<p>○職員募集に当たっては、市報を積極的に活用しながら、市民雇用の推進に取り組んだ。 【市民雇用率86.8%（前年度と同水準）】 ※平成30年度の新規雇用における市民雇用率は、92.3%（新規雇用26人のうち市民24人）</p> <p>○ちょうふ若者サポートステーションと連携し、若者の就労体験の受入を行った（受入者数：8人）。また、一部の体験者については、その後において、公社での雇用につながった（2人）。</p> <p>○中学生職場体験の受入をメール室及びスポーツ・保養施設インフォメーションコーナーに加え、新たに自転車等駐車対策事業や市営駐車場、地域福祉センターでも行った（受入者数：8人）。</p> <p>○市受託事業等に適切に取り組む中で、女性職員も含めた配置を積極的に進めた（新規雇用者26人のうち女性11人）。 【女性雇用率40.8%（前年度比1.3ポイント上昇）】</p>		
年度評価	B：概ね計画通りに進捗		
今後の取組における課題等	<p>→公社の安定的な経営や事業の実施、サービスの維持・向上等の視点に留意しつつ、新たな職員の雇用に当たっては、引き続き、可能な限り市民雇用に取り組んでいく必要がある。</p> <p>→ちょうふ若者サポートステーションとの連携では、これまでの実績を踏まえ、より良い受け皿として取組を継続する必要がある。</p> <p>→各種就労体験の受入れに関する間口を広く持てるよう、引き続き、体験メニューの工夫に取り組む必要がある。</p>		

項目 No.	⑤	
取組項目	障がい者の就労機会の確保・提供	
取組概要	福祉作業所との連携による障がい者の社会参加の支援を行うほか、障がい者の直接雇用による法定雇用率*の達成を目指す。 *公社に適用される法定雇用率：2.2%（H30.4.1現在）	
目標値	内容 障がい者の直接雇用	
	中期経営目標策定時の値 （基準値）	法定雇用率未達成
	平成30年度実績	法定雇用率達成・継続
	目標値（平成30年度）	法定雇用率達成・継続
平成30年度取組状況等（進行管理）		
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者雇用の継続 福祉作業所等との連携（継続的な業務発注） 福祉作業所等への新たな業務発注の実施 	
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> 〇こころの健康支援センター内に設置されている就労支援室ライズと連携しながら、事務局勤務の障がい者における就労の継続を支援し、雇用継続を推進するとともに、法人としての法定雇用率の達成を継続した。 〇受託事業のうち、メール業務等において、福祉作業所等連絡会等と連携し、障がい者の就労の場の確保に努めた。 〇障害者地域生活・就労支援センターちょうふだぞうと連携し、職場体験の受入を行った（受入者数：4人）。 〇軌道敷跡地に開設され公社が受託した自転車等駐車場における植栽等の散水業務等について、受託事業所管部署と協議し、福祉作業所等連絡会に対する委託箇所を追加した（調布西第2路上、調布西オートバイ、調布東第1路上、調布東第2路上）。 〇ハローワークと連携して、事務局職員を対象とした「精神・発達障がい者しごとサポーター養成講座」を開催し、職員の意識啓発に努めた。 〇夏季に開催されている市民プールの運營業務において、引き続き、障がい者団体による飲食物の販売機会を継続した。 	
年度評価	A：計画通りに進捗	
今後の取組における課題等	<ul style="list-style-type: none"> →公社における障がい者雇用については、引き続き、障がい者雇用に関する職員の認識を深めるとともに、関係機関等と連携しながら、継続的な取組を推進していく必要がある。 →福祉作業所等連絡会との連携を更に進めることで障がい者の社会参加の促進に寄与するため、連携する業務の拡大や様々な機会の提供等について、検討していく必要がある。 	

項目 No.	⑥	
取組項目	市内協力事業者の拡充・積極的活用	
取組概要	受託事業における再委託業務においては、市内事業者への発注を促進する。また、「協力事業者登録制度」の活用促進（事業者の登録拡大含む）を図る。	
目標値	内容	公社が発注する委託業務（施設整備，警備，調査点検業務など）に関する市内事業者発注率（金額ベース）
	中期経営目標策定時の値 （基準値）	74.9% <参考>平成26年度：81.9%
	平成30年度実績	87.8%
	目標値（平成30年度）	80.0%以上→85.0%以上に修正（平成29年度）
平成30年度取組状況等（進行管理）		
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・市内事業者への発注促進（市内事業者発注率80%以上達成） ・「協力事業者登録制度」への事業者登録促進 ・市内事業者発注率向上に関する見直し実施 	
取組実績	<p>○業務の発注においては、引き続き、協力事業者登録制度を活用しながら、市内事業者との連携を推進した。 【市内事業者発注率87.8%（前年度比0.9ポイント上昇）】</p> <p>○協力事業者登録制度について、新たな事業者の登録を促進した（登録事業者数157社（前年度比3社増），うち市内事業者97社（前年度比1社増））。</p> <p>○協力事業者登録制度の事業者への周知方法について検討を行った。</p> <p>○協力事業者登録制度について、市内事業者への発注促進につながる観点から、規定の見直し等の検討を行った。</p>	
年度評価	A：計画通りに進捗	
今後の取組における課題等	<p>→引き続き、協力事業者登録制度を効果的に活用しながら、市内事業者との連携を図っていく必要がある。</p> <p>→今後も業務の発注における市内事業者との連携を図るとともに、発注状況を踏まえ、市内事業者との連携の促進につなげるための仕組みや取組について検討していく必要がある。</p>	

項目 No.	⑦		
取組項目	事務局職員の育成・意欲向上		
取組概要	効率的な法人運営や組織の強化につなげていくため、将来的な法人形態の検証を行うとともに、人材育成の基本的な考え方を整理し、職員のスキルアップや職務意欲の向上を図るための取組を推進する。		
目標値	内容	正規職員を対象とした、ジョブローテーションの実施割合	
	中期経営目標策定時の値 (基準値)	-	
	平成30年度実績	50.0%	
	目標値(平成30年度)	50.0%以上【累積】	
平成30年度取組状況等(進行管理)			
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブローテーション(試行実施) ・キャリアプラン作成(試行実施) ・OJT, OFF-JTの推進 ・ジョブローテーション実施・キャリアプラン作成の検証 		
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ○事務局の事業係においてジョブローテーションを試行実施し、職員1名について担当業務の追加を行った。 ○人材育成方針に基づき、平成30年度の新規採用職員について、他の職員と同様にキャリアプランシートの作成を行った。 ○各職員のキャリアプランを踏まえた研修の受講等を推進した(外部研修、通信教育等を活用)。 		
年度評価	A: 計画通りに進捗		
今後の取組における課題等	→限られた人員体制の中で、安定的で効率的な法人経営を行うため、人材育成方針に基づき、各職員のキャリアプランを踏まえた取組を推進することで、スキルアップを図るほか、職員一人一人が高い意識を持ち、意欲を持って職務を遂行するようにしていくなど、組織力の向上や組織の活性化につなげていく必要がある。		

3 4年間（平成27年度～平成30年度）の総括

（1）中期経営目標における経営目標及び課題を踏まえた取組

中期経営目標では、より適切な法人経営や市からの受託事業の効果的・効率的な実施に継続的に取り組むに当たって、当時における公社の課題を整理しました。その課題を踏まえた取組（実施計画）を推進することで、公益的な活動を行う法人としての存在意義や基盤の整備につなげることを4年後の経営目標としていたところであり、目標達成に向けて取組を推進することができました。【総括資料1参照】

（2）取組の総括及び経営目標の達成状況

中期経営目標に位置付けた実施計画（10項目）では、それぞれの取組に関する目標値を設定しており、4年間の取組結果として、受託内容の拡充に加え新たな事業の受託や、待遇改善による利用者満足度の向上、市民雇用の推進、障がい者の就労機会の提供のほか、業務発注における競争性の確保及び市内事業者との連携など、多岐にわたる取組の推進を図る中で、10項目のうち9項目で目標値を達成することができました（目標値達成率90.0%）。また、目標値の達成に至らなかった1項目（市民雇用率）についても、人材確保の困難化が見られる中で、市民雇用率の向上や市民雇用者数の増加につなげるほか、新規雇用に限っては、4年間の市民雇用率は95%を超えているなど、一定の成果につなげるすることができました。

これらのことから、中期経営目標に位置付けた実施計画に関する取組については、見込んでいた成果を概ね得られたところであり、経営目標である「公益的な活動を行う法人としての存在意義や基盤の整備」につなげることができたものと考えています。【総括資料2参照】

（3）今後に向けて

上記のとおり、公社では中期経営目標に基づくこれまでの取組を評価していますが、今後も引き続き、公社が期待される役割を果たしつつ、設立目的に則った活動の更なる活性化を図り、その成果を市民に還元することで、法人の存在意義や信頼性の向上等につなげていく必要があります。

そのため、これまでの取組や成果を引き継ぎつつ、現状における課題や新たな課題への対応も含めて、設立目的の達成に向けた取組を更に充実させていくため、令和元（2019）年度からの新たな中期経営計画に基づき、「高い信頼性・透明性を備え、市からの受託事業をとおして地域社会の発展に貢献する法人」を目指した経営や事業の推進に努めて参ります。

【総括資料 1：課題に対する主な取組や成果等の概要】

① 受託事業における積極的な取組

現場の状況等を踏まえた受託事所管部署との情報共有・意見交換や、市の各部署からの依頼事項に関する検討・提案等に取り組み、受託内容の拡充（放置自転車対策事業，スポーツ・保養施設インフォメーションコーナー受付事業）や，新たな事業の受託（調布駅前公園内放置自転車撤去事業，市民農園事業）につながった。

② 事業の効率化・サービスの向上

受託事業における各窓口や施設従事者の適切かつ丁寧な対応によるサービス向上につなげるため，接遇研修等を通じた職員の意識向上等を図り，利用者満足度調査における高い水準の満足度を確保した（市民サービス事業 95.3%，管理運営事業 90.4%）。

また，受託事業を行うに当たり，現状を踏まえた取組の改善等を検討し，施設従事者を対象とした自衛消防訓練等の実施による利用者の安全性確保や，業務の実施方法等の見直しによる経費縮減，利便性向上につなげた。

③ 経営の透明性確保

市ホームページ内の公社情報提供ページを活用し，法人経営等に関する情報（事業計画，事業報告，理事会及び評議員会議事要旨，中期経営目標取組状況など）の公表・更新に努めた。あわせて，一層の信頼性・透明性向上を図る観点を踏まえ，独自のホームページ開設に向けた検討を進めた。

また，公社からの業務の発注において，（公社）調布市シルバー人材センターや障がい者団体との連携などにも留意する中で，競争性の確保の取組を推進し，競争発注率の向上につなげた（4年間で6.1ポイント上昇）。

④ 市民雇用の促進

新たな事業への対応等に伴う雇用拡大の機会も捉えつつ，嘱託・臨時職員の新規雇用において積極的な市民雇用に取り組み，市民雇用率の向上につなげた（4年間で1.6ポイント上昇，市民雇用者数36人増）。

また，公社における直接雇用以外の取組として，ちょうふ若者サポートステーションや市教育委員会と連携を図る中で，若者，中学生を対象とした各種就労体験の受入れを通じて，体験者における就労意欲の向上や社会性の醸成等に寄与した。

⑤ 障がい者の社会参加促進

法人としての責務を果たす観点から、職員における意識啓発等も図りながら、障がい者雇用に取り組み、法定雇用率を満たすとともに、関係機関と連携しながら、就労の継続に努めた。

また、受託事業の実施において、簡易的な業務を中心として、障がい者団体への継続的な発注及び拡充に努め、就労機会の確保に寄与した。

⑥ 市内事業者との連携

受託事業を効果的・効率的に実施するに当たり、公社から業務を発注するに当たっては、市内事業者への発注を推進し、市内事業者発注率の向上につなげた（４年間で５．９ポイント上昇）。

また、市内事業者への発注を推進するに当たり、市内事業者登録制度を活用し、登録事業者の拡充に努めた（４年間で登録事業者数２２社増、市内事業者数１１社増）。

⑦ 事務局体制の整備

公社における正規職員の育成に関する基本的な考え方を整理した人材育成方針を策定し、当該方針に基づく取組（キャリアプランに基づく研修受講の推進、ジョブローテーションの実施など）を推進することで、職員のスキルアップや職務意欲の向上につなげた。

また、法人形態の検証に取り組み、設立目的や役割、法人形態による公社経営への影響などを総合的に考慮した中で、一般財団法人を継続しつつ、信頼性・透明性向上に向けた取組を推進していくこととし、具体的な取組を令和元（２０１９）年度からの中期経営計画への位置付けを図った。

【総括資料 2 : 実施計画の取組項目における目標値及び実績値】

項目 no.	取組項目	目標値 設定項目	目標値 (平成30年度末)	実績値 (平成30年度末)	目標値 達成状況
①	受託事業に関する拡充検討	受託内容の拡充・新規事業の受託	2件以上 【累積】	4件 【累積】	達成
②-1	利用者満足度の維持・向上 (市民サービス事業)	利用者満足度(接遇)	90.0% 以上	95.3%	達成
②-2	利用者満足度の維持・向上 (管理運営事業)	利用者満足度(接遇)	85.0% 以上	90.4%	達成
②-3	事業の取組改善の推進	取組の改善件数	5件以上 【累積】	6件 【累積】	達成
③-1	積極的かつ分かりやすい情報提供	情報の随時更新・資料等の改善	取組の 継続的な 推進	情報提供の 推進	達成
③-2	発注における公正性・透明性の確保	事業委託の競争発注率	30.0% 以上	30.6%	達成
④	市民の雇用促進	市民雇用率	90.0% 以上	86.8%	未達成
⑤	障がい者の就労機会の確保・提供	障がい者雇用の実施	法定雇用率 達成・継続	法定雇用率 達成・継続	達成
⑥	市内協力事業者の拡充・積極的活用	市内事業者発注率	85.0%以上	87.8%	達成
⑦	事務局職員の育成・意欲向上	ジョブローテーション の推進	50.0% 【累積】	50.0%	達成