

一般財団法人
調布市市民サービス公社

中期経営計画

< 2019年度～2022年度 >

2019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状況・・・	1
(2)	中期経営目標（平成27年度～平成30年度）の振り返り・・・	2
(3)	中期経営計画策定の流れ・・・・・・・・	3
2	中期経営計画の全体概要・・・・・・・・	4
(1)	中期経営計画の位置付け・・・・・・・・	4
(2)	中期経営計画の計画期間・・・・・・・・	5
(3)	中期経営計画の構成・・・・・・・・	5
(4)	中期経営計画に関する取組の進行管理・・・・・・・・	6
3	中期経営計画策定における基本的な考え方・・・・・・・・	7
(1)	公社設立目的の達成・・・・・・・・	7
(2)	法人形態検証の結果を踏まえた取組の推進・・・・・・・・	7
(3)	取組スケジュール・・・・・・・・	7
4	今後の経営課題及び法人の将来像・・・・・・・・	8
(1)	今後の経営課題・・・・・・・・	8
(2)	4年後の実現を目指す法人の姿（将来像）・・・・・・・・	8
5	経営目標及び経営目標の達成に向けた取組の視点・・・・・・・・	8
(1)	経営目標・・・・・・・・	8
(2)	経営目標の達成に向けた取組の視点・・・・・・・・	8
6	実施計画・・・・・・・・	9
(1)	実施計画の位置付け・・・・・・・・	9
(2)	達成指標の考え方・・・・・・・・	9
(3)	経営目標の達成に向けた具体的な取組（実施計画）・・・	9
	【事業計画シート】・・・・・・・・	1 1
	【参考資料】・・・・・・・・	2 3
	・一般財団法人調布市市民サービス公社組織図・・・・・・・・	2 4
	・一般財団法人調布市市民サービス公社受託事業一覧・・・	2 5

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状況

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、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、平成24年4月に調布市（以下「市」という。）によって設立された法人であり、設立から7年が経過するところである。

また、公社は、市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する法人であり、さらには、市の監理団体であることから、引き続き、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。

そのような中で、平成27年3月に、公社における中期的な法人の経営及び事業の方向性や目標を示した「中期経営目標」（平成27年度～平成30年度）を策定し、現在は、その内容を毎年の事業計画に反映させながら、経営目標の達成に向けた取組を推進しているところである。その一方で、市においては、市民ニーズが多様化・複雑化し、市行政に対する需要が増大している状況にあり、また、平成31年度からは新たな基本計画に基づく各種施策を推進していくこととされているところである。そのため、公社においては、それらのことを踏まえ、法人活動の活性化を図りながら、設立目的の達成を目指していくことと併せて、今後も市と連携を密に図りながら、市の監理団体としての役割をこれまで以上に果たしていく中で、市における施策の推進等に貢献していく必要がある。

【法人設立後における主な取組等】

年 月	内 容
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 ※前身の任意団体の事業を継承する法人として設立
平成24年 5月	評議員2名を追加選任（市民公募）
平成24年 6月	調布市議会への経営状況報告開始 ※地方自治法の規定に基づく報告（以降、毎年度実施）
平成27年 2月	障害者雇用開始（同年4月から法定雇用率達成）
平成27年 3月	中期経営目標（平成27年度～平成30年度）策定
平成27年 4月	中期経営目標に基づく取組開始
平成27年 7月	地域若者サポートステーションとの連携開始 ※若年無業者就労支援への協力（職場体験受入）
平成28年	中学生職場体験事業受入事業所としての協力開始 ※受入事業所として市に申請（以降、毎年度申請）
平成29年	法人形態の方向性整理（一般財団法人を継続）
平成30年 5月	理事1名を追加選任（福祉関連有識者）
平成31年 3月	中期経営計画（2019年度～2022年度）策定

(2) 中期経営目標（平成２７年度～平成３０年度）の振り返り

公社では、前述のとおり、平成２７年度から中期経営目標に基づく取組を推進しており、事務局内に設置した３つの委員会をはじめ、理事会、評議員会も含めて、取組状況や課題などを共有しながら、各種取組の着実な推進に向けた進行管理に努めているところである。

また、その取組実績については、毎年度取りまとめを行い、公表することによって、法人としての説明責任を果たしているところである。

中期経営目標に基づく具体的な取組としては、市への提案も含めた受託事業における取組拡充（受託内容の拡充及び新たな事業の受託）や、接遇に関する利用者満足度の向上、市民雇用の推進、障がい者への就労機会の提供、市内事業者との連携のほか、積極的な情報提供などといったことがあげられる。

また、この間においては、事務局のみならず理事会や評議員会も含めて、公社の法人形態に関する議論を行い、「一般財団法人を継続しつつ、信頼性や透明性の向上に向けた取組を推進していく」としたところである。

このような様々な取組を推進している中で、平成２９年度末時点においては、実施計画として位置付けている半数以上の取組において、目標とする水準に到達しているほか、その他の取組についても着実に進捗しており、目指していた成果を概ね得られているところである。

このような中であっても、今後も引き続き、法人に期待される役割を果たしながら、設立目的に則った活動の活性化を図り、各種取組による成果を市民に還元していくことが重要である。そのため、これまでの取組を継続していくとともに、現状における課題や新たな課題への対応なども含めて、設立目的の達成に向けた取組を更に充実させていく視点も踏まえ、平成３１年度以降においても、事務局、理事会、評議員会で法人としての中期的な目標やビジョンを共有しながら、計画的な取組を推進していく必要がある。

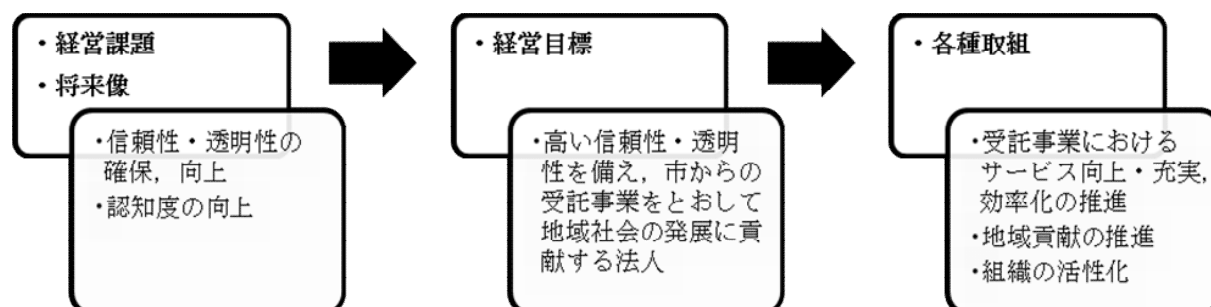
【中期経営目標（実施計画）における取組実績の推移（平成２９年度末時点）】

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			
				平成２７年度	平成２８年度	平成２９年度	
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】	※
②－１	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％	※
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％	－	
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】	
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	※
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％	※
④	市民の雇用促進	市民雇用率	９０．０％ 以上	８５．２％	８６．８％	８６．８％	
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	※
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 (平成２９年度修正)	８５．７％	８６．８％	８６．９％	※
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％	

※印・・・平成２９年度末時点において、目標値に到達している取組

(３) 中期経営計画策定の流れ

中期経営計画の策定に当たっては、以下に示すとおり、はじめに今後における経営課題を踏まえた法人の将来像を整理し、その実現に向けた経営目標を定めたところである。そのうえで、経営目標の達成に向けた具体的な取組の検討に取り組んだ。

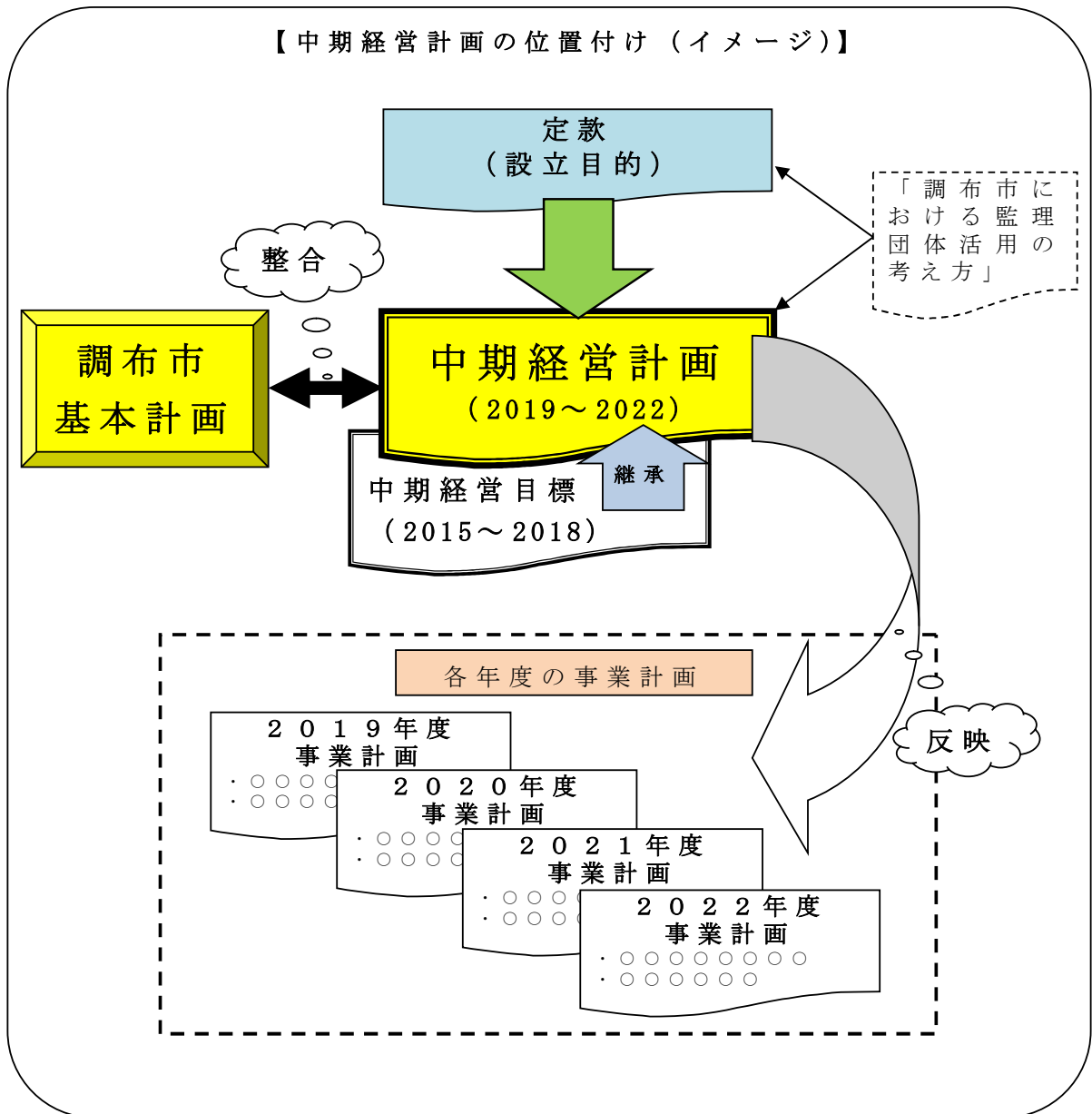


2 中期経営計画の全体概要

(1) 中期経営計画の位置付け

中期経営計画は、公社の設立目的を踏まえ、中期的な法人の経営目標と経営目標の達成に向けた取組内容を示すものである。また、中期経営計画に位置付ける取組等については、毎年度策定する事業計画に反映させる中で、より具体的な取組を位置付けていくこととする。

なお、公社は市の監理団体であり、市と共に市民サービスの向上や充実を図っていく役割があることから、中期経営計画については、市における基本計画との整合に留意した計画としている。



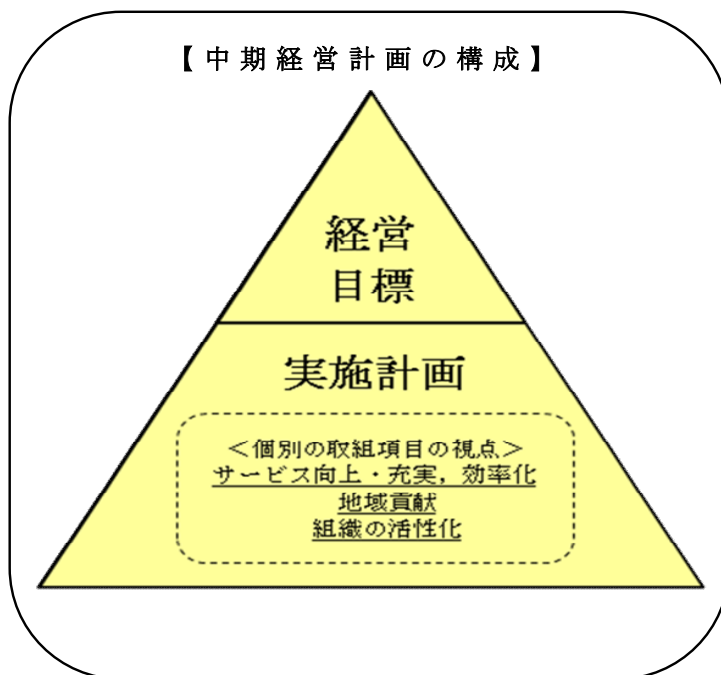
(2) 中期経営計画の計画期間

中期経営計画の計画期間は，市における基本計画（２０１９年度～２０２２年度）と同様に，２０１９年度から２０２２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。

【中期経営計画の計画期間】									
年度	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023～
市民サービス公社 経営計画	中期経営目標				中期経営計画				次期 経営 計画
【参考】 調布市 基本計画	修正基本計画				後期基本計画				次期 基本 計画

(3) 中期経営計画の構成

中期経営計画は，計画期間中における様々な取組を通して実現を目指す「経営目標」と，経営目標を達成するための具体的な取組など示す「実施計画（個別の取組項目）」で構成する。

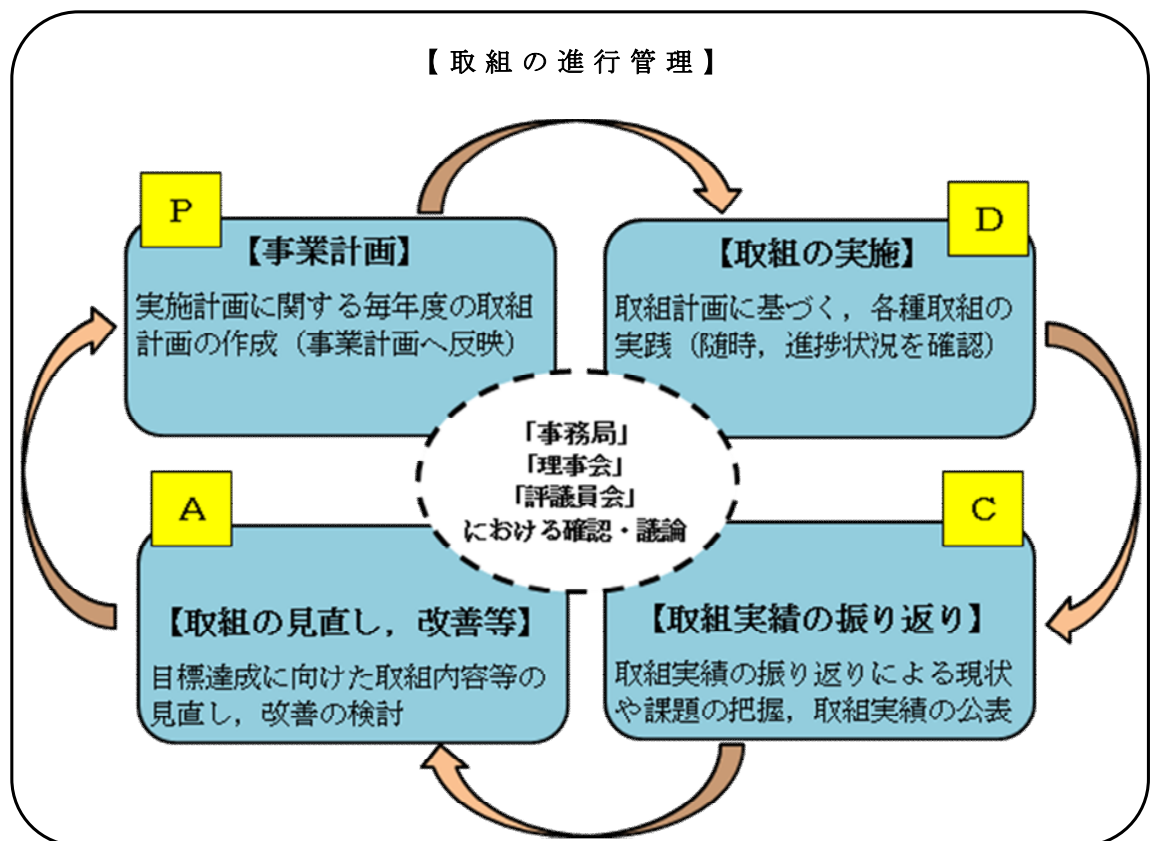


(4) 中期経営計画に関する取組の進行管理

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、半期毎に取組実績等を振り返り、PDCA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、経営目標の達成に向けた取組の着実な推進につなげていく。

また、実施計画の取組状況や課題等については、事務局、理事会、評議員会の法人全体で共有しながら、実効性を確保した進行管理に努めていく。

なお、毎年度の取組状況等については、法人としての説明責任を果たすことや透明性を確保する観点を踏まえ、これまでと同様に、分かりやすく公表していく。



3 中期経営計画の策定における基本的な考え方

現在の中期経営目標（平成27年度～平成30年度）においては，法人設立後の間もない時期における課題を踏まえた取組を実践することで，法人としての基盤の整備・強化に取り組んでいる。

そのような中で，次期計画の策定に当たっては，引き続き，以下に示す観点に基づき，これまでににおける中期経営目標に関する取組成果を踏まえつつ，法人としての更なるステップアップを目指して，「存在意義をより高めていく」ことを基本とする。

(1) 公社の設立目的の達成

市からの受託事業※をとおして，市民雇用や市民との協働に取り組むことで，市民サービスの充実を図り，地域社会の発展に寄与する。

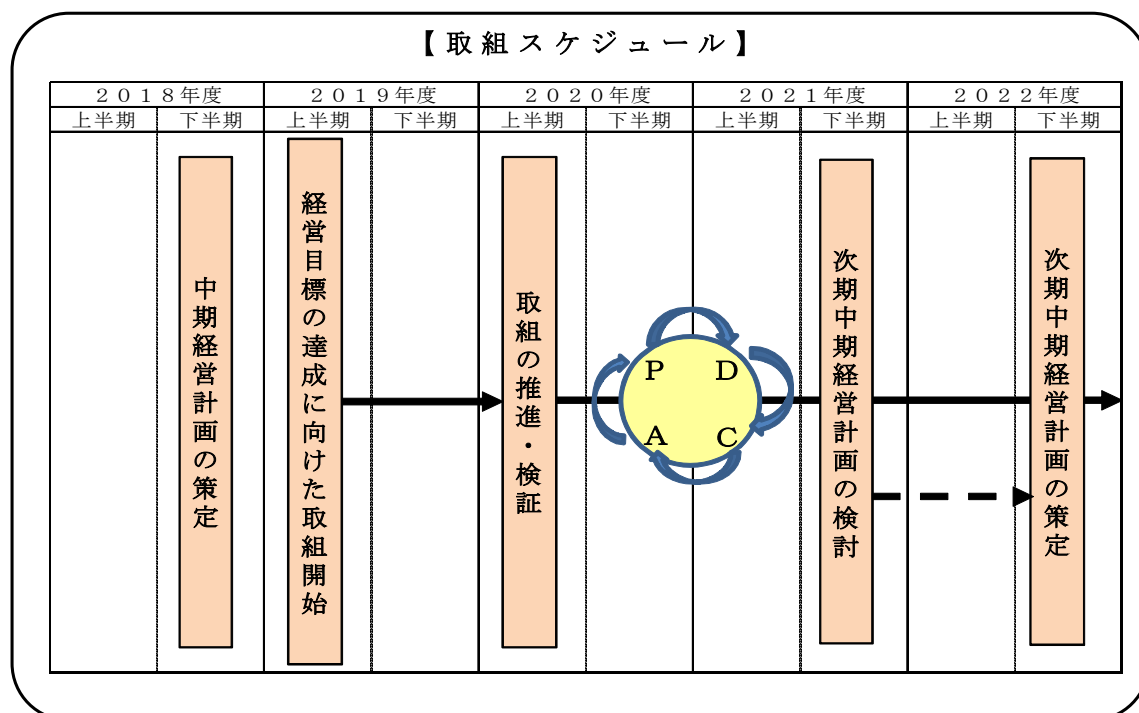
※市の公共施設の管理運営に関するもので，かつ，市の監理団体や関連団体のほか，公益的な団体からの業務の受託を含む（以下，同様とする）。

(2) 法人形態検証の結果を踏まえた取組の推進

一般財団法人を継続しながら，法人としての信頼性・透明性を一層向上させていく。

(3) 取組スケジュール

中期経営計画については，2022年度末での経営目標の達成を目指して，各種取組を推進していく。また，2021年度の下半期を目途として，次期中期経営計画の策定に着手していく。



4 今後の経営課題及び法人の将来像

中期経営計画における「経営目標」については、公社の経営課題や将来像を明確にし、それらを踏まえて設定する。

(1) 今後の経営課題

これまでの間、市からの受託事業への適切な対応や透明性の向上などといった、法人としての基盤整備・強化に取り組んできたところであるが、これらについては、今後も継続的に取り組むとともに、新たな取組の展開も含めて更に充実させていく必要がある。

あわせて、今後も一般財団法人を継続していくことを踏まえ、これまで積み重ねてきた信頼性・透明性を確保し続けるとともに、より一層の向上に取り組んでいく必要がある。

(2) 4年後の実現を目指す法人の姿（将来像）

公社では、市からの受託事業に適切に対応することを第一とする中で、市民雇用の促進をはじめとして、受託事業の実施においては、併せて公社独自の付加的な取組も行っており、それらを含めた法人としての活動全体について、市民における認知度を高めることを目指すこととする。

また、市民雇用や障がい者の就労機会の提供、市内事業者との連携などに関する取組を継続・充実させ、地域社会の発展により一層寄与していくことを目指すこととする。

5 経営目標及び経営目標の達成に向けた取組の視点

法人としての経営課題や将来像を踏まえて、公社の存在意義を向上させる観点から、以下のとおり、経営目標を定めるとともに、経営目標の達成に向けた具体的な取組の視点を整理する。

(1) 経営目標

本計画における経営目標は、「**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**」とする。

(2) 経営目標の達成に向けた取組の視点

経営目標の達成に向けた具体的な取組については、以下の視点到点を置くこととする。

【視点1】受託事業におけるサービス向上・充実、効率化の推進

※法人としての活動の根幹を支える視点

【視点2】地域貢献の推進

※公益的な役割をより発揮していく視点

【視点3】組織の活性化

※適切かつ安定的な経営や認知度向上につなげる視点

6 実施計画

(1) 実施計画の位置付け

実施計画は、中期経営計画における「基本的な考え方」や「取組の視点」を踏まえ、経営目標を達成するための具体的な取組などを示すものである。

(2) 達成指標の考え方

公社は、市からの受託事業を効果的・効率的に実施するとともに、地域社会の発展に寄与することを目的としている法人である。そのうえで、本計画においては、「高い信頼性・透明性を備え、市からの受託事業をととして地域社会の発展に貢献する法人」を経営目標として掲げている。

それらのことを踏まえ、各種取組を通じた成果を把握するための指標を設定し、達成水準については、定量的な内容を基本としつつ、取組内容等に応じて、定性的なものも含めて柔軟に設定することとする。その中で、既に高い水準にある取組については、その水準の維持を基本とすることで、職員が常に高い意識を保てるようにしていく。また、取組状況や成果をより分かりやすく示すことができるようにするため、各実施計画には達成指標を2種類設定することとする。

(3) 経営目標の達成に向けた具体的な取組（実施計画）

法人としての存在意義の向上を図る観点を踏まえ、経営目標を達成するための具体的な取組として実施計画を位置付けることとする。

【実施計画における取組のポイント】

【視点1】

法人活動の根幹である市からの受託事業の実施において、より効果的・効率的かつ適切な対応を図る（QCDの実践※）とともに、PDCAマネジメントサイクルに基づく見直し、改善を推進する。あわせて、市の施策推進を踏まえた提案も含め、創意工夫に基づく取組を推進する。

【視点2】

法人としての存在意義に大きく係わる取組として、従来から取り組んでいる市民雇用の促進や障がい者の就労機会の提供、市内事業者との連携、就労体験の受入れについて、取組の継続と充実を図る。

【視点3】

視点1及び2を支える取組として、情報発信の強化や職員の育成・人材確保に加え、新たに公社の認知度向上などを目的として、地域や公益的団体等との連携に取り組む。

※ QCDの実践：Q u a l i t y（業務やサービスにおける質の確保）、C o s t（効率化や経費の抑制の取組）、D e l i v e r y（期限の遵守）に努めること。

【実施計画一覧】

＜目標値設定の方向性＞
「^」基準値からの向上，充実などを図ること
「→」基準値の水準を維持していくこと

視点 番号	視点	項目 番号	取組項目	達成指標	基準値	目標値	
			実施計画シート			目標値設定の 方向性	2022年度末の 到達点
1	受託事業におけるサービスの向上・充実，	1-1	受託事業におけるサービス向上・充実	利用者満足度※	95.3% (市民サービス事業) 90.4% (管理運営事業)	→	90.0%以上
			12ページ参照	研修受講者数	年間31人	→	累計120人以上
		1-2	受託事業における効率化の推進	業務見直し件数	—	↗	累計5件以上
			13ページ参照	競争発注率※	52.5%	→	50.0%以上
		1-3	受託事業における適切な事務処理の推進	業務の進行管理	進行管理の徹底	→	進行管理の徹底
			14ページ参照	公金納付期限の遵守	納付期限の遵守	→	納付期限の遵守
		1-4	受託事業に関する取組の検証	検証の仕組みづくりと定着	—	↗	検証の取組定着
			15ページ参照	委員会等の開催回数	年間7回	↗	累計30回以上
2	地域貢献の推進	2-1	市民雇用の促進	職員全体の市民雇用率※	86.8%	→	86.0%以上
			16ページ参照	事務局勤務を除く市民雇用率	90.6%	→	90.0%以上
		2-2	障がい者の就労機会の提供	業務発注件数	年間11件	↗	累計50件以上
			17ページ参照	法定雇用率の遵守・継続※	遵守・継続	→	遵守・継続
		2-3	市内事業者との連携	市内事業者発注率※	86.9%	↗	87.0%以上
			18ページ参照	協力事業者（市内）登録数	96社	↗	100社以上
		2-4	就労体験に関する取組の推進	就労体験受入者数	28人	→	累計60人以上
			19ページ参照	就労体験メニュー数	累計20種類	↗	累計30種類以上
3	組織の活性化	3-1	情報提供の推進	法人基本情報等の公表※	情報の提供・更新	↗	情報提供の充実
			20ページ参照	受託事業情報の提供	—	↗	情報提供・更新
		3-2	地域や団体等との連携	多様な主体との関係づくり	—	↗	認知度向上
			21ページ参照	地域行事等への参加・協力	—	↗	累計20回以上
		3-3	職員の育成・人材確保	OJTの推進	OJTの活用・継続	→	OJTによるスキル継承
			22ページ参照	OFF-JT受講回数	年間13回	→	累計40回以上

注：※印の達成指標については，中期経営目標（平成27年度～平成30年度）からの継続

【実施計画シート】

＜実施計画シート＞

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－1 受託事業におけるサービス向上・充実（Quality）	
取組概要		市からの受託事業において，これまで蓄積してきたノウハウや実績を活かし，公社からの提案等を含めて，サービス向上・充実に資する取組を検討・実施する。 また，市の事業所管部署と連携を図り，市における総合的な交通環境の整備やスポーツ振興施策，コミュニティ施策等の視点ももちつつ，受託内容の拡充，新たな事業の受託，指定管理者制度への対応など創意工夫に基づく取組を推進する。	
達成指標	①	内容	接遇に関する利用者満足度
		基準値（2018年度）	95.3%（市民サービス事業） 90.7%（管理運営事業）
		目標値（2022年度）	90.0%以上 維持
	②	内容	従事者向け各種研修の累計受講者数
		基準値（2017年度）	年間31人
		目標値（2022年度）	4年間累計120人以上 継続
取組計画			
2019年度		・サービス向上等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務の実施におけるリスク管理及び対応の徹底 ・利用者満足度調査の実施（市民サービス事業） ・従事者向け接遇研修等の実施	
2020年度		・サービス向上等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務の実施におけるリスク管理及び対応の徹底 ・利用者満足度調査の実施（管理運営事業） ・従事者向け接遇研修等の実施	
2021年度		・サービス向上等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務の実施におけるリスク管理及び対応の徹底 ・利用者満足度調査の実施（市民サービス事業） ・従事者向け接遇研修等の実施	
2022年度		・サービス向上等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務の実施におけるリスク管理及び対応の徹底 ・利用者満足度調査の実施（管理運営事業） ・従事者向け接遇研修等の実施	
備考		市からの受託事業に関しては，正確，丁寧，迅速に対応することを基本としながら，引き続き，サービスの維持，向上や充実に資する取組の創意工夫，検討・提案 また，市からの業務を担うに当たっては，様々な契約形態等に柔軟に対応できる体制を整えておく。さらに，市の監理団体や関与団体等と連携を図る中で，新たな展開についても検討・実施していく。	

＜実施計画シート＞

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－2 受託事業における効率化の推進 (Cost)	
取組概要		市からの受託事業を実施するに当たり，これまで蓄積してきたノウハウや実績を活かしながら，創意工夫に基づく業務の見直しや改善の取組を検討・提案に取り組み，業務効率の向上やコストの抑制・縮減につなげる。	
達成指標	①	内容	業務の効率化，コスト抑制等に関する見直し件数
		基準値（新規の取組）	—
		目標値（2022年度）	4年間累計5件以上 推進
	②	内容	民間事業者への委託業務（調査点検，警備，清掃など）の発注における競争発注率（発注金額の割合） ※シルバー人材センターや障がい者団体への発注は除く
		基準値（2017年度）	52.2%
		目標値（2022年度）	50.0%以上 維持
取組計画			
2019年度		・受託事業における業務プロセス等の検証 ・受託事業におけるコスト状況の検証 ・受託事業における業務効率やコスト抑制等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務委託における公正性や透明性の確保	
2020年度		・受託事業における業務プロセス等の検証 ・受託事業におけるコスト状況の検証 ・受託事業における業務効率やコスト抑制等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務委託における公正性や透明性の確保	
2021年度		・受託事業における業務効率やコスト抑制等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務委託における公正性や透明性の確保	
2022年度		・受託事業における業務効率やコスト抑制等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務委託における公正性や透明性の確保	
備考		日々の業務実施において，常に業務の効率性やコストに関する問題意識を持ちながら，課題の把握に基づく改善策の検討に取り組む。 また，公社からの業務委託においては，競争性の確保と併せて，シルバー人材センターや障がい者団体等との連携に留意する。	

＜実施計画シート＞

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－3 受託事業における適切な事務処理の推進(Delivery)	
取組概要		市からの受託事業を仕様に基づいて着実に実施するに当たり，各業務の定期的又は随時の進捗管理を徹底する。 また，市からの委託料や施設の使用料をはじめとした多くの公金等を取り扱うため，正確かつ迅速な取扱いを徹底する。	
達成指標	①	内容	市からの受託事業における事務処理の進行管理
		基準値（2017年度）	業務の進行管理の徹底
		目標値（2022年度）	業務の進行管理の徹底 継続
	②	内容	市との契約に基づく施設使用料等の納付期限の遵守
		基準値（2017年度）	市への公金納付期限の遵守
		目標値（2022年度）	市への公金納付期限の遵守 継続
取組計画			
2019年度		・ 定期的又は随時における業務の進捗確認及び適切な対応 ・ 使用料等の収納・集金・保管・納付の適正処理 ・ 公認会計士による月次・年次での会計帳票類の確認及び公認会計士の指導を踏まえた対応	
2020年度		・ 定期的又は随時における業務の進捗確認及び適切な対応 ・ 使用料等の収納・集金・保管・納付の適正処理 ・ 公認会計士による月次・年次での会計帳票類の確認及び公認会計士の指導を踏まえた対応	
2021年度		・ 定期的又は随時における業務の進捗確認及び適切な対応 ・ 使用料等の収納・集金・保管・納付の適正処理 ・ 公認会計士による月次・年次での会計帳票類の確認及び公認会計士の指導を踏まえた対応	
2022年度		・ 定期的又は随時における業務の進捗確認及び適切な対応 ・ 使用料等の収納・集金・保管・納付の適正処理 ・ 公認会計士による月次・年次での会計帳票類の確認及び公認会計士の指導を踏まえた対応	
備考		受託事業の実施に当たっては，多岐にわたる業務を正確，丁寧，迅速に実施していくため，関連する事務処理の適正な執行に取り組む。 特に，使用料等の納付や委託料の管理は重要な業務であり，細心の注意を払いながら適切に取り組む。	

＜実施計画シート＞

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－4 受託事業に関する取組の検証	
取組概要		市からの受託事業に関する取組実績を振り返り，現状の把握や課題の整理に基づく見直し・改善に向けた取組の方向性を整理・確認し，職員における気付きを促しながら，その後の取組に活かすなど，PDCAマネジメントサイクルを活用した取組を推進する。	
達成指標	①	内容	受託事業に関する検証の仕組みづくりと取組の定着
		基準値（新規取組）	－
		目標値（2022年度）	事業検証の取組定着 推進
	②	内容	受託事業の検証に関する委員会等の累計開催回数
		基準値（2017年度）	年間7回（QC委員会4回，事業推進会議3回）
		目標値（2022年度）	4年間累計30回以上 充実
取組計画			
2019年度		・受託事業の振返りに基づく取組検証に関する仕組みの構築（PDCAに基づく各種取組のスパイラルアップ） ・QC委員会等の活用推進 ・事業所管部署との情報共有，意見交換の実施	
2020年度		・受託事業の振返りに基づく取組検証の試行実施 ・受託事業の取組検証を踏まえた見直し，改善検討 ・QC委員会等の活用推進 ・事業所管部署との情報共有，意見交換の実施	
2021年度		・受託事業の振返りに基づく取組検証の試行実施 ・受託事業の取組検証を踏まえた見直し，改善の検討・実施 ・QC委員会等の活用推進 ・事業所管部署との情報共有，意見交換の実施	
2022年度		・受託事業の振返りに基づく取組検証の試行実施 ・受託事業の取組検証を踏まえた見直し，改善の検討・実施 ・QC委員会等の活用推進 ・事業所管部署との情報共有，意見交換の実施	
備考		受託事業におけるサービス向上や効率化の推進につなげていくため，事務負担にも留意しながら，各受託事業の状況等を踏まえた取組検証の仕組みの構築に取り組む。 あわせて，QC委員会をはじめとした既存の仕組みを活用することで，取組の実効性を確保する。	

＜実施計画シート＞

視 点 2		地 域 貢 献 の 推 進	
取 組 項 目		2 - 1 市民雇用の推進	
取 組 概 要		市民との連携による協働を推進し，サービスの担い手として市民の力を活かす観点から，受託事業の状況に応じて雇用機会を確保しながら，積極的に市民雇用を推進する。	
達成指標	①	内 容	公社の雇用職員全体（正規職員を除く）における市内在住者の割合（市民雇用率）
		基準値（2017年度末）	86．8％
		目標値（2022年度末）	86．0％以上 維持
	②	内 容	事務局以外に勤務する公社の雇用職員における市内在住者の割合（市民雇用率）
		基準値（2017年度末）	90．6％
		目標値（2022年度末）	90．0％以上 維持
取 組 計 画			
2019年度		・良好な勤務環境の維持及び改善に向けた取組の検討，推進 ・受託事業を通じた新たな雇用機会の確保の検討，推進 ・雇用機会（職員募集）に関する情報提供の推進 ・女性職員割合の維持（30％以上）	
2020年度		・良好な勤務環境の維持及び改善に向けた取組の検討，推進 ・受託事業を通じた新たな雇用機会の確保の検討，推進 ・雇用機会（職員募集）に関する情報提供の推進 ・女性職員割合の維持（30％以上）	
2021年度		・良好な勤務環境の維持及び改善に向けた取組の検討，推進 ・受託事業を通じた新たな雇用機会の確保の検討，推進 ・雇用機会（職員募集）に関する情報提供の推進 ・女性職員割合の維持（30％以上）	
2022年度		・良好な勤務環境の維持及び改善に向けた取組の検討，推進 ・受託事業を通じた新たな雇用機会の確保の検討，推進 ・雇用機会（職員募集）に関する情報提供の推進 ・女性職員割合の維持（30％以上）	
備 考		積極的な市民雇用に継続して取り組む中で，業務内容を踏まえ，幅広い人材活用が可能な事務局以外に勤務する職員については，より高い水準での市民雇用の推進に取り組む。 ただし，雇用環境を取り巻く状況の変化に伴い，人材確保が困難化していることを踏まえ，現在の市民雇用の水準の維持に取り組む。 また，女性活躍の観点から，一定水準以上の女性職員割合を維持していく。	

＜実施計画シート＞

視 点 2		地 域 貢 献 の 推 進	
取 組 項 目		2 - 2 障がい者の就労機会の提供	
取 組 概 要		障がい者の社会参加を支援するため、市からの受託事業において、福祉作業所と連携した多様な取組を推進する。 また、法人として、障がい者雇用に関する法定雇用率を遵守する。	
達成指標	①	内 容	障がい者団体への業務発注件数（年間契約を除く）
		基準値（2017年度）	年間11件
		目標値（2022年度）	4年間累計50件以上 拡大
	②	内 容	障がい者雇用に関する法定雇用率の遵守・継続
		基準値（2017年度）	法定雇用率の遵守・継続
		目標値（2022年度）	法定雇用率の遵守・継続 維持
取組計画			
2019年度		・ 障がい者団体への継続的な業務の発注 ・ 障がい者団体への新たな業務発注の検討，実施 ・ 障がい者団体等との情報共有や意見交換の実施 ・ 障がい者雇用の継続（法定雇用率の遵守） ・ 障がい者雇用の拡充検討	
2020年度		・ 障がい者団体への継続的な業務の発注 ・ 障がい者団体への新たな業務発注の検討，実施 ・ 障がい者団体等との情報共有や意見交換の実施 ・ 障がい者雇用の継続（法定雇用率の遵守） ・ 障がい者雇用の拡充検討	
2021年度		・ 障がい者団体への継続的な業務の発注 ・ 障がい者団体への新たな業務発注の検討，実施 ・ 障がい者団体等との情報共有や意見交換の実施 ・ 障がい者雇用の継続（法定雇用率の遵守） ・ 障がい者雇用の拡充検討，協議	
2022年度		・ 障がい者団体への継続的な業務の発注 ・ 障がい者団体への新たな業務発注の検討，実施 ・ 障がい者団体等との情報共有や意見交換の実施 ・ 障がい者雇用の継続（法定雇用率の遵守） ・ 障がい者雇用の拡充検討，協議	
備考		障がい者の就労機会を提供する観点から，障がい者団体等との連携を図り，継続的な業務発注等のほか，市からの受託事業の中で，業務発注に限らない様々な連携に取り組む。 また，障がい者の直接雇用に関しては，就労の継続を図るとともに，更なる拡充の可能性を模索し，取組を進める。	

＜実施計画シート＞

視 点 2		地 域 貢 献 の 推 進	
取 組 項 目		2 - 3 市 内 事 業 者 と の 連 携 の 推 進	
取 組 概 要		地域経済の発展に寄与する観点から，市からの受託事業における公社からの業務委託（再委託）については，「協力事業者登録制度」の活用及び運用改善を図りながら，市内事業者との連携に取り組む。	
達成指標	①	内 容	市からの受託事業の実施に当たっての公社からの業務委託（調査点検，警備，清掃など）における市内事業者の比率（発注金額の割合）
		基準値（2017年度）	86．9％
		目標値（2022年度）	87．0％以上 向上
	②	内 容	協力事業者登録制度における市内事業者登録数
		基準値（2017年度末）	96社
		目標値（2022年度末）	100社以上 拡大
取 組 計 画			
2019年度		・ 協力事業者登録制度の活用推進及び検証 ・ 市内事業者と連携した受託事業実施の推進（発注推進）	
2020年度		・ 協力事業者登録制度の活用推進及び運用改善並びに周知 ・ 市内事業者と連携した受託事業実施の推進（発注推進）	
2021年度		・ 協力事業者登録制度の活用及び周知の推進 ・ 市内事業者と連携した受託事業実施の推進（発注推進）	
2022年度		・ 協力事業者登録制度の活用及び周知の推進 ・ 市内事業者と連携した受託事業実施の推進（発注推進）	
備 考		市内事業者との連携を図る基礎となる「協力事業者登録制度」について，これまでの運用実績を踏まえた改善に取り組むとともに，広く事業者への周知（連携相手となり得る市内事業者の拡大）を図り，市内事業者との更なる連携に取り組む。	

＜実施計画シート＞

視点 2		地域貢献の推進	
取組項目		2－4 就労体験に関する取組の推進	
取組概要		市からの受託事業の実施や法人運営等の機会を通して、様々な主体と連携しながら、子どもや若者、障がい者等における就労意識の啓発や就労意欲の向上等に寄与する観点から、積極的に就労体験の受入に取り組む。	
達成指標	①	内容	就労体験の累計受入者数
		基準値（2017年度）	28人（参考：2015～2017の平均16人）
		目標値（2022年度）	4年間累計60人以上 維持
	②	内容	就労体験が可能な延べメニュー（業務）数
		基準値（2017年度）	累計20種類
		目標値（2022年度）	累計30種類以上 充実
取組計画			
2019年度		・障がい者就労支援に関する関係機関等との連携による障がい者の就労体験の受入 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携による若者の就労体験の受入 ・教育委員会及び中学校との連携による中学生の職場体験の受入	
2020年度		・障がい者就労支援に関する関係機関等との連携による障がい者の就労体験の受入 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携による若者の就労体験の受入 ・教育委員会及び中学校との連携による中学生の職場体験の受入	
2021年度		・障がい者就労支援に関する関係機関等との連携による障がい者の就労体験の受入 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携による若者の就労体験の受入 ・教育委員会及び中学校との連携による中学生の職場体験の受入	
2022年度		・障がい者就労支援に関する関係機関等との連携による障がい者の就労体験の受入 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携による若者の就労体験の受入 ・教育委員会及び中学校との連携による中学生の職場体験の受入	
備考		就労体験の受入に当たっては、実施の目的や連携を図る団体等との役割分担などを明確化し、双方で共通認識を図りながら取り組む。また、関係団体等との情報共有や意見交換なども活用し、体験メニューの充実も検討しながら、より良い就労体験の受入に取り組む。	

＜実施計画シート＞

視点 3		組織の活性化	
取組項目		3－1 情報提供の推進	
取組概要		法人経営に関する情報を積極的かつ分かりやすく発信することで、経営の信頼性・透明性の向上につなげる。 また、市からの受託事業におけるサービス向上のほか、市民における公社の認知度を高める視点も踏まえた情報提供に取り組む。	
達成指標	①	内容	法人経営に関する基本的な情報や関連資料の公表
		基準値（2017年度）	継続的な情報の提供・更新
		目標値（2022年度）	公社独自のホームページを活用した情報提供の充実 充実
	②	内容	市からの受託事業に関する情報の提供
		基準値（新規の取組）	－
		目標値（2022年度）	受託事業関連の情報提供・更新 推進
取組計画			
2019年度		・適時・適切な情報提供の推進 ・市民における公社の認知度向上に資する情報提供の推進 ・独自のホームページの開設，運用開始 ・様々な媒体を活用した情報発信の検討，実施	
2020年度		・独自のホームページを活用した，適時・適切な情報提供の推進及び提供情報の拡充検討 ・市民における公社の認知度向上に資する情報提供の推進 ・様々な媒体を活用した情報発信の検討，実施	
2021年度		・独自のホームページを活用した，適時・適切な情報提供の推進及び提供情報の拡充検討，実施 ・市民における公社の認知度向上に資する情報提供の推進 ・様々な媒体を活用した情報発信の検討，実施	
2022年度		・独自のホームページを活用した，適時・適切な情報提供の推進及び提供情報の拡充検討・実施 ・市民における公社の認知度向上に資する情報提供の推進 ・様々な媒体を活用した情報発信の検討，実施	
備考		法人としての信頼性や透明性を高める観点や、市からの受託事業におけるサービス向上等につなげる観点を踏まえ、公社独自のホームページを開設するとともに、これまで以上により積極的で分かりやすい情報提供に取り組む。	

＜実施計画シート＞

視点 3		組織の活性化	
取組項目		3－2 地域や団体等との連携	
取組概要		市内で活動する地域の一員として、法人としての存在意義や認知度の向上，さらには，法人活動を発展させる観点から，地域で活動する公益的な法人をはじめ，地区協議会，商店会などといった多様な主体との日常的な関係づくりに取り組む。 また，平成30年度から参加した調布市見守りネットワーク（みまもっと）など，地域で取り組む活動などにも参加・協力していく。	
達成指標	①	内容	多様な主体との顔の見える関係づくり
		基準値（新規の取組）	－
		目標値（2022年度）	公社に対する認知度向上 推進
	②	内容	地域における会合や行事等への参加・協力
		基準値（新規の取組）	－
		目標値（2022年度）	4年間累計20回以上 推進
取組計画			
2019年度		・多様な主体との意見交換や情報共有の実施 ・地域における様々な参加機会等の把握 ・様々な地域行事等への参加・協力の検討 ・市内における公益的な団体との連携の検討，実施 ・認知症サポーター講座の受講	
2020年度		・多様な主体との意見交換や情報共有の実施 ・様々な地域行事等への参加・協力の検討及び取組の実施 ・市内における公益的な団体との連携の検討，実施 ・認知症サポーター講座の受講	
2021年度		・多様な主体との意見交換や情報共有の実施 ・様々な地域行事等への参加・協力の検討及び取組の実施 ・市内における公益的な団体との連携の検討，実施 ・認知症サポーター講座の受講	
2022年度		・多様な主体との意見交換や情報共有の実施 ・様々な地域行事等への参加・協力の検討及び取組の実施 ・市内における公益的な団体との連携の検討，実施 ・認知症サポーター講座の受講	
備考		地域における様々な主体との「顔の見える関係づくり」を進めることで，公社の活動に関する認知度を高めるだけでなく，法人としての活動の幅を広げる可能性を模索する。 調布市見守りネットワーク（みまもっと）への参加において，当該活動の職員における認識や意識を向上させていく。	

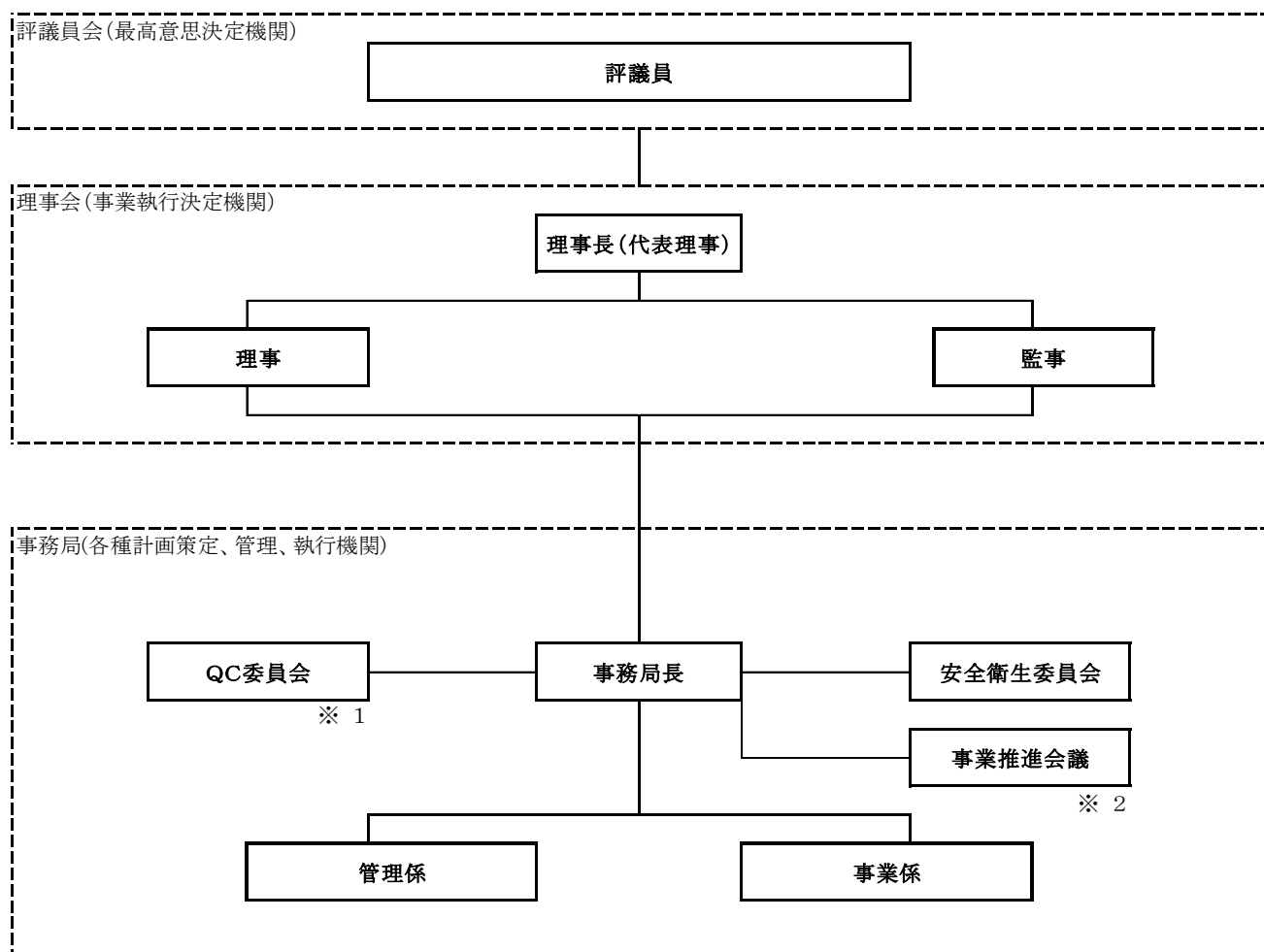
＜実施計画シート＞

視点 3		組織の活性化	
取組項目		3－3 職員の育成・人材確保	
取組概要		効率的で安定的な法人運営や事務局体制の強化を図るため、人材育成方針を踏まえ、職員のスキルアップや職務意欲の向上のほか、意識改革などに資する取組を推進する。 また、様々な業務の担い手となる嘱託・臨時職員の安定的・継続的な確保に取り組む。	
達成指標	①	内容	事務局における O J T の推進
		基準値（2017年度）	O J T の活用・継続
		目標値（2022年度）	O J T によるスキル継承 継続
	②	内容	正規職員における O F F－J T 受講累計回数
		基準値（2017年度）	年間 13 回
		目標値（2022年度）	4 年間累計 40 回以上 継続
取組計画			
2019年度		・各職員のキャリアプランを踏まえた人材育成の推進 ・O J T，O F F－J T の推進 ・人材の確保に向けた公社業務の P R，良好な勤務環境の維持等の推進 ・職員における地域貢献意識の醸成	
2020年度		・各職員のキャリアプランを踏まえた人材育成の推進 ・O J T，O F F－J T の推進 ・人材の確保に向けた公社業務の P R，良好な勤務環境の維持等の推進 ・職員における地域貢献意識の醸成	
2021年度		・各職員のキャリアプランを踏まえた人材育成の推進 ・O J T，O F F－J T の推進 ・人材の確保に向けた公社業務の P R，良好な勤務環境の維持等の推進 ・職員における地域貢献意識の醸成 ・「人材育成方針」の改定検討	
2022年度		・各職員のキャリアプランを踏まえた人材育成の推進 ・O J T，O F F－J T の推進 ・人材の確保に向けた公社業務の P R，良好な勤務環境の維持等の推進 ・職員における地域貢献意識の醸成 ・「人材育成方針」の改定	
備考		今後における職員構成の変化などを見据え、正規職員の計画的な人材育成のほか、公社の存在意義の維持・向上に資する取組に対するより高い意識の醸成などに取り組む。	

【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31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31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。	12,247
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。	7,534
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。	5,895
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。	1,614
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。	1,330
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。	4,806
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。	23,759
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。	7,693
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。	707
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。	1,391

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。	296,555
自動車駐車場事業	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。	41,663
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。	80,477
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。	64,229
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。	5,371
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。	3,441
市民農園事業	市民が園芸をとおして土に親しみ，生産の喜びを味わうことにより，健康でゆとりのある生活の実現に資するとともに，良好な都市環境の形成を図ることを目的として，市民農園の日常管理や利用者対応等を行う。	4,930
せんがわ劇場受付事業	せんがわ劇場において，施設の円滑な利用を図るため，施設の利用案内や各種手続，問い合わせ等に適切かつ迅速に対応する。	7,895
合計		571,537

第 2 次中期経営計画に関する取組状況報告

(令和 4 年度実績及び 4 年間の総括)

令和 5 年 6 月
一般財団法人調布市市民サービス公社

目 次

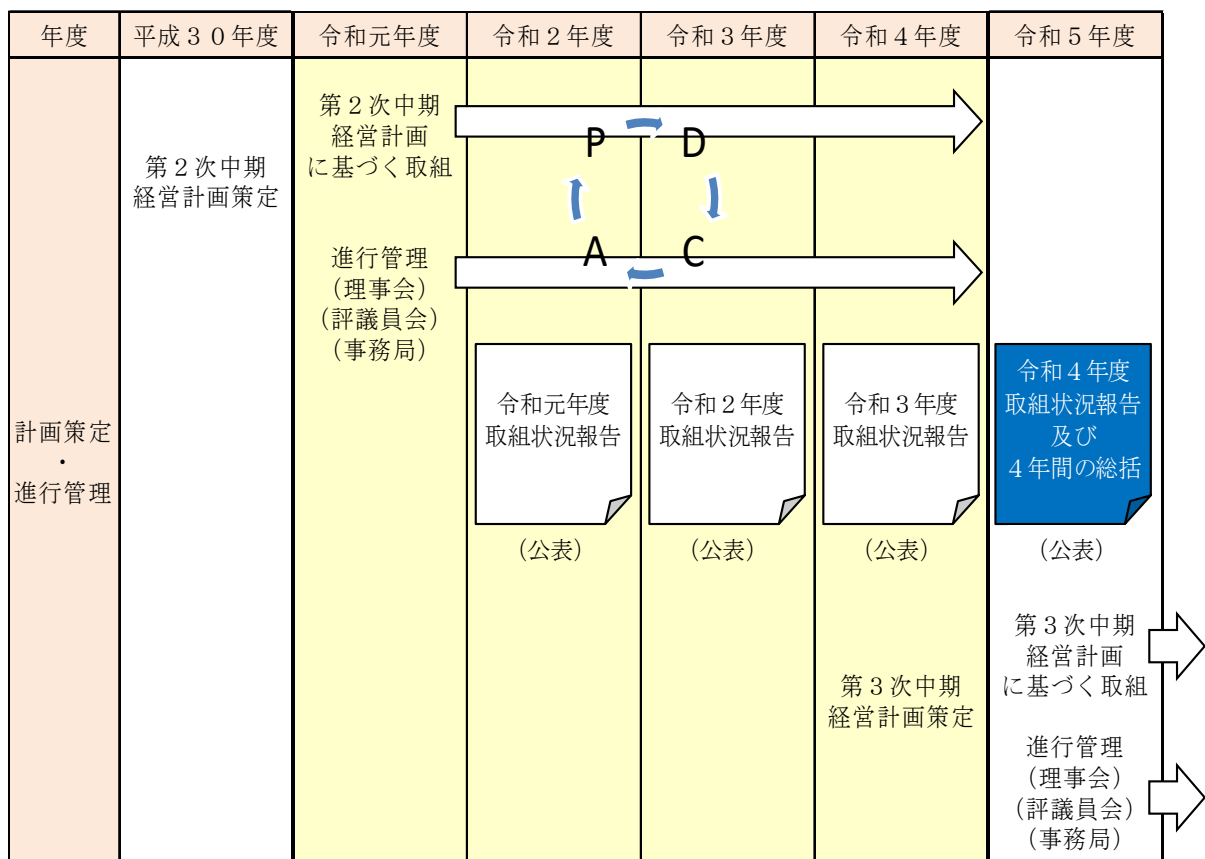
1	はじめに	1 ページ
2	令和 4 年度の取組実績	2 ページ
(1)	全体概要	2 ページ
(2)	実施計画取組状況	3 ページ
3	4 年間（令和元年度～令和 4 年度）の総括	1 4 ページ
(1)	第 2 次中期経営計画における経営目標 及び課題を踏まえた取組	1 4 ページ
(2)	取組の総括及び経営目標の達成状況	1 4 ページ
(3)	今後に向けて	1 5 ページ
	総括資料 1（課題に対する主な取組や成果等の概要）	1 6 ページ
	総括資料 2（実施計画の取組項目における目標値及び実績値）	1 9 ページ

1 はじめに

当財団は、平成24年4月の法人設立以降、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、中期的な法人経営や事業の方向性を示した「第1次中期経営目標（平成27年度～平成30年度）」を経て、その取組を更に推進するべく「第2次中期経営計画（令和元年度～令和4年度）」を策定しました。

第2次中期経営計画では、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、令和4年度も着実な推進に努めてきました。

本書では、第2次中期経営計画の計画期間が令和4年度末で終了したことを踏まえ、令和4年度における取組状況のとりまとめを行うとともに、これを含めた、これまでの4年間（令和元年度～令和4年度）の取組について総括を行いました。



2 令和4年度の取組実績

(1) 全体概要

令和4年度においては、第2次中期経営計画に位置付けた以下の各取組項目の一部について、進捗の遅れがみられました。また、令和4年度は取組の最終年度となりましたが、4年間の計画期間の大部分において新型コロナウイルス感染拡大防止の対応などに注力したこともあり、最終的には22目標値のうち、12目標値を達成した半面、10目標値で未達成となりました。（4年間の総括は、14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、令和4年度末の目標値に対する進捗度を勘案して、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

項目番号	取組項目	達成指標	目標値 (令和4年度末)	実績				年度評価	目標値達成状況	掲載頁
				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			
1-1	受託事業におけるサービス向上・充実	利用者満足度	90.0%以上	100% (市民サービス事業)	中止	100% (市民サービス事業)	87.4% (管理運営事業)	C	未達成	P 3
		研修受講者数	累計120人以上	42人	中止(累計42人)	14人(累計56人)	0人(累計56人)		未達成	
1-2	受託事業における効率化の推進	業務見直し件数	累計5件以上	0件	2件(累計2件)	0件(累計2件)	3件(累計5件)	B	達成	P 4
		競争発注率	50.0%以上	52.5%	45.6%	42.8%	49.9%		未達成	
1-3	受託事業における適切な事務処理の推進	業務の進行管理	進行管理の徹底	進行管理の徹底	進行管理の徹底	進行管理の徹底	進行管理の徹底	A	達成	P 5
		公金納付期限の遵守	納付期限の遵守	納付期限の遵守	納付期限の遵守	納付期限の遵守	納付期限の遵守		達成	
1-4	受託事業に関する取組の検証	検証の仕組みづくりと取組の定着	検証の取組定着	仕組みの構築	試行実施	試行実施	検証の取組定着	A	達成	P 6
		委員会等の開催回数	累計30回以上	11回	7回(累計18回)	26回(累計44回)	10回(累計54回)		達成	
2-1	市民雇用の推進	職員全体の市民雇用率	86.0%以上	87.2%	88.3%	88.1%	85.6%	C	未達成	P 7
		事務局勤務を除く市民雇用率	90.0%以上	89.9%	91.3%	90.2%	86.8%		未達成	
2-2	障がい者の就労機会の提供	業務発注件数	累計50件以上	16件	15件(累計31件)	31件(累計62件)	30件(累計92件)	B	達成	P 8
		法定雇用率の遵守・継続	遵守・継続	遵守・継続	遵守・継続	遵守・継続	1.98%		未達成	
2-3	市内事業者との連携の推進	市内事業者発注率	87.0%以上	87.2%	85.6%	86.0%	89.8%	B	達成	P 9
		協力事業者(市内)登録数	100社以上	93社	93社	94社	95社		未達成	
2-4	就労体験に関する取組の推進	就労体験受入者数	累計60人以上	20人	0人(累計20人)	2人(累計22人)	19人(累計41人)	B	未達成	P 10
		就労体験メニュー数	累計30種類以上	30種類	0種類(累計30種類)	0種類(累計30種類)	1種類(累計31種類)		達成	
3-1	情報提供の推進	法人基本情報等の公表	情報提供の充実	独自ホームページの開設	情報提供の推進	情報提供の推進	情報提供の充実	A	達成	P 11
		受託事業情報の提供	情報提供・更新	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・更新		達成	
3-2	地域や団体等との連携	多様な主体との関係づくり	認知度向上	取組の検討	取組の検討	中断	推進中	C	未達成	P 12
		地域行事等への参加・協力	累計20回以上	2回	1回(累計3回)	1回(累計4回)	2回(累計6回)		未達成	
3-3	職員の育成・人材確保	OJTの推進	スキル継承	OJTの推進	OJTの推進	OJTの推進	スキル継承	S	達成	P 13
		OFF-JT受講回数	累計40回以上	16回	8回(累計24回)	14回(累計38回)	23回(累計61回)		達成	

(2) 実施計画取組状況

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－1 受託事業におけるサービス向上・充実 Quality)	
取組概要		市からの受託事業において，これまで蓄積してきたノウハウや実績を活かし，公社からの提案等を含めて，サービス向上・充実に資する取組を検討・実施する。 また，市の事業所管部署と連携を図り，市における総合的な交通環境の整備やスポーツ振興施策，コミュニティ施策等の視点ももちつつ，受託内容の拡充，新たな事業の受託，指定管理者制度への対応など創意工夫に基づく取組を推進する。	
達成指標	①	内容	接遇に関する利用者満足度
		基準値（平成29年度及び平成30年度）	95.3%（市民サービス事業） 90.4%（管理運営事業）
		令和4年度実績	87.4%（管理運営事業）
		目標値（令和4年度）	90.0%以上 維持
	②	内容	従事者向け各種研修の累計受講者数
		基準値（平成29年度）	年間31人
		令和4年度実績	0人【累計56人】
		目標値（令和4年度）	4年間累計120人以上 継続
取組計画			
年度計画		・サービス向上等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務の実施におけるリスク管理及び対応の徹底 ・利用者満足度調査の実施（管理運営事業） ・従事者向け接遇研修等の実施	
取組実績		○令和4年度に新たに受託したふじみ交流プラザ事業において，事業所管課と災害時における協力に関する覚書を締結した。また，ネット予約システムを11月から稼働させた。 ○喫煙防止対策事業において，ホットポイント図（重点巡回エリア）を更新し，事業所管課及び公社内で情報共有した。 ○国領駅南口市営駐車場におけるEV用充電設備導入に関する提案を事業所管課へ行った。 ○利用者満足度調査は，新型コロナウイルス感染症の感染状況などに留意しつつ，実施した。一方，コロナ禍での集合研修の実施が難しいことから，対象者へ研修テキスト配付を行った。	
年度評価		C：進捗に遅れが見られ，改善が必要	
今後の取組における課題等		→市と災害協力や見守り支援に関する協定を踏まえ，共同訓練や本部（事務局）機能整備を進めて行く必要がある。 →新規受託施設を含め，サービス向上・充実や効率化に資するため，創意工夫・検討・提案を行っていく必要がある。	

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－2 受託事業における効率化の推進(Cost)	
取組概要		市からの受託事業を実施するに当たり，これまで蓄積してきたノウハウや実績を活かしながら，創意工夫に基づく業務の見直しや改善の取組の検討・提案に取り組み，業務効率の向上やコストの抑制・縮減につなげる。	
達成指標	①	内容	業務の効率化，コスト抑制等に関する見直し件数
		基準値（新規の取組）	—
		令和４年度実績	３件【累計５件】
		目標値（令和４年度）	４年間累計５件以上 推進
	②	内容	民間事業者への委託業務（調査点検，警備，清掃など）の発注における競争発注率（発注金額の割合） ※シルバー人材センターや障がい者団体への発注は除く
		基準値（平成２９年度）	５２．２％
		令和４年度実績	４９．９％
		目標値（令和４年度）	５０．０％以上 維持
取組計画			
年度計画		・受託事業における業務効率やコスト抑制等に資する取組の創意工夫，検討・提案 ・業務委託における公正性や透明性の確保	
取組実績		○各業務の実情を踏まえ，既存のマニュアルの改定を行うほか，新たなマニュアルを作成した。 ○施設等で収納する使用料等の回収・精査業務等について，公社職員を中心とした体制に変更し，効率化に努めた【業務見直し】。 ○飛田給北自転車駐車場の照明設備（３２台）をＬＥＤ化し省エネに努めた【業務見直し】。 ○自転車駐車対策事業における，駐車場管理システムのソフトを改修し，月次処理等の精度向上・効率化に努めた【業務見直し】。 ○委託業務の発注に当たり，競争性の確保に努めた【競争発注率４９．９％（前年度比＋７．１ポイント）】。 ※シルバー人材センター及び障がい者団体への発注を除く ○公社規程に基づく委託業務の適正な発注に取り組んだ。	
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		→サービスの維持・向上と業務の効率化・コスト抑制のバランスに留意しながら，各種検証や業務の見直し検討を継続していく必要がある。 →効率化やコストに対する意識を高めながら日頃の業務の遂行に努めていく必要がある。	

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－3 受託事業における適切な事務処理の推進(Delivery)	
取組概要		市からの受託事業を仕様に基づいて着実に実施するに当たり，各業務の定期的又は随時の進捗管理を徹底する。 また，市からの委託料や施設の使用料をはじめとした多くの公金等を取り扱うため，正確かつ迅速な取扱いを徹底する。	
達成指標	①	内容	市からの受託事業における事務処理の進行管理
		基準値（平成29年度）	業務の進行管理の徹底
		令和4年度実績	進行管理の徹底
		目標値（令和4年度）	業務の進行管理の徹底 継続
	②	内容	市との契約に基づく施設使用料等の納付期限の遵守
		基準値（平成29年度）	市への公金納付期限の遵守
		令和4年度実績	納付期限の遵守
		目標値（令和4年度）	市への公金納付期限の遵守 継続
取組計画			
年度計画		・定期的又は随時における業務の進捗確認及び適切な対応 ・使用料等の収納・集金・保管・納付の適正処理 ・公認会計士による月次・年次での会計帳票類の確認及び公認会計士の指導を踏まえた対応	
取組実績		○事務局全体（正規職員）や事業係におけるミーティングを活用し，業務に関する情報共有を図るとともに，業務の進捗管理や情報共有を行った【進行管理の徹底】。 ○施設等で収納した使用料等について，適切な管理を徹底するとともに，それぞれの期日に応じて，遅延することなく市への納付を確実に行った【納付期限の遵守】。 ○公認会計士による会計帳票類の定期的な確認や指導・助言を受ける中で，適切な会計処理に努めた。 ○施設等で収納する使用料等の回収・精査業務等について，公社職員を中心とした体制に変更し，効率化に努めるとともに，安全面の見直しも行った。	
年度評価		A：計画通りに進捗	
今後の取組における課題等		→仕様に基づく業務の確実な実施に当たっては，引き続き，複数の視点からの進行管理の徹底に努めていく必要がある。 →業務遂行上で，様々な事態があった場合でも，必要な業務を着実に執行するため，日頃から対応の備えを多角的に検討しておく必要がある。	

視点 1		受託事業におけるサービス向上・充実，効率化の推進	
取組項目		1－4 受託事業に関する取組の検証	
取組概要		市からの受託事業に関する取組実績を振り返り，現状の把握や課題の整理に基づく見直し・改善に向けた取組の方向性を整理・確認し，職員における気付きを促しながら，その後の取組に活かすなど，P D C A マネジメントサイクル※ ¹ を活用した取組を推進する。	
達成指標	①	内容	受託事業に関する検証の仕組みづくりと取組の定着
		基準値（新規取組）	－
		令和 4 年度実績	検証の取組定着
		目標値（令和 4 年度）	検証の取組定着 推進
	②	内容	受託事業の検証に関する委員会等の累計開催回数
		基準値（平成 2 9 年度）	年間 7 回（Q C 委員会※ ² 4 回，事業推進会議 3 回）
		令和 4 年度実績	1 0 回【累計 5 4 回】
		目標値（令和 4 年度）	4 年間累計 3 0 回以上 充実
取組計画			
年度計画		・受託事業の振り返りに基づく取組検証の試行実施 ・受託事業の取組検証を踏まえた見直し，改善の検討・実施 ・Q C 委員会等の活用推進 ・事業所管部署との情報共有，意見交換の実施	
取組実績		○主要事業を対象とした年間工程表活用による，事業を俯瞰した対応に努めた【検証の取組定着】。 ○Q C 委員会や事業推進会議を開催し，サービス向上や業務の効率化に向けた検討を行った【Q C 委員会 4 回，事業推進会議 6 回】。 ○事業所管課との定期的なミーティングを通して，受託事業に関する情報や課題等の共有を図るとともに，対策等の検討を行った。	
年度評価		A：計画通りに進捗	
今後の取組における課題等		→受託事業に関する取組検証においては，Q C 委員会を活用しつつ，様々な視点からの見直し，改善等に取り組んでいく必要がある。 →より良いサービスの提供や，業務の効率化，仕様に基づく着実な履行につなげるため，引き続き，事業所管課と密に連携を図る必要がある。	

※ 1 Plan(計画)－Do(実施)－Check(評価)－Action(改革・改善)という一連の流れ(サイクル)を活用し，取組の振り返りに基づき，日常業務等の適切な実施や見直し，改善につなげる仕組みのこと

※ 2 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

視 点 2		地域貢献の推進	
取組項目		2－1 市民雇用の推進	
取組概要		市民との連携による協働を推進し，サービスの担い手として市民の力を活かす観点から，受託事業の状況に応じて雇用機会を確保しながら，積極的に市民雇用を推進する。	
達成指標	①	内 容	公社の雇用職員全体（正規職員を除く）における市内在住者の割合（市民雇用率）
		基準値（平成29年度末）	86．8％
		令和4年度実績	85．6％
		目標値（令和4年度末）	86．0％以上 維持
	②	内 容	事務局以外に勤務する公社の雇用職員における市内在住者の割合（市民雇用率）
		基準値（平成29年度末）	90．6％
		令和4年度実績	86．8％
		目標値（令和4年度末）	90．0％以上 維持
取組計画			
年度計画		・良好な勤務環境の維持・改善に向けた取組の検討，推進 ・受託事業を通じた新たな雇用機会の確保の検討，推進 ・雇用機会（職員募集）に関する情報提供の推進 ・女性職員割合の維持（30％以上）	
取組実績		○新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から，基本的な感染防止対策を実施するとともに，事務局でのテレワーク勤務を推進した。 ○クールビズや熱中症対策推進のほか，計画的な休暇取得，定時退社の励行等により，良好な勤務環境の維持に努めた。 ○職員の募集に際しては，SNS（Twitter）並びに市報や調布エリアを中心に配布される民間媒体を活用し，広く市民への周知を図りながら，市民雇用を推進した【市民雇用率85．6％（前年度▲2．5ポイント），施設等の市民雇用率86．8％（前年度比▲3．4ポイント）】。 ○働きやすい環境の確保に努めた中で，女性職員の割合は，46．0％（前年度比＋2．0ポイント）となった。	
年度評価		C：進捗に遅れが見られ，改善が必要	
今後の取組における課題等		→良好な勤務環境の維持に努めつつ，今後も引き続き，市民雇用に取り組んでいく必要がある。 →人材確保の困難化が見られる中で，業務の安定的な実施にも留意しながら，必要となる職員の確保に取り組んでいく必要がある。	

視 点 2		地 域 貢 献 の 推 進	
取 組 項 目		2 - 2 障 がい 者 の 就 労 機 会 の 提 供	
取 組 概 要		障 がい 者 の 社 会 参 加 を 支 援 す る た め ， 市 か ら の 受 託 事 業 に お い て ， 福 祉 作 業 所 と 連 携 し た 多 様 な 取 組 を 推 進 す る 。 ま た ， 法 人 と し て ， 障 がい 者 雇 用 に 関 す る 法 定 雇 用 率 * を 遵 守 す る 。	
達 成 指 標	①	内 容	障 がい 者 団 体 へ の 業 務 発 注 件 数 （ 年 間 契 約 を 除 く ）
		基 準 値 （ 平 成 2 9 年 度 ）	年 間 1 1 件
		令 和 4 年 度 実 績	3 0 件 【 累 計 9 2 件 】
		目 標 値 （ 令 和 4 年 度 ）	4 年 間 累 計 5 0 件 以 上 拡大
	②	内 容	障 がい 者 雇 用 に 関 す る 法 定 雇 用 率 * の 遵 守 ・ 継 続
		基 準 値 （ 平 成 2 9 年 度 ）	法 定 雇 用 率 の 遵 守 ・ 継 続
		令 和 4 年 度 実 績	法 定 雇 用 率 割 れ （ 1 . 9 8 % ）
		目 標 値 （ 令 和 4 年 度 ）	法 定 雇 用 率 の 遵 守 ・ 継 続 維持
取 組 計 画			
年 度 計 画		・ 障 がい 者 団 体 へ の 継 続 的 な 業 務 の 発 注 ・ 障 がい 者 団 体 へ の 新 た な 業 務 発 注 の 検 討 ， 実 施 ・ 障 がい 者 団 体 等 と の 情 報 共 有 や 意 見 交 換 の 実 施 ・ 障 がい 者 雇 用 の 継 続 （ 法 定 雇 用 率 の 遵 守 ） ・ 障 がい 者 雇 用 の 拡 充 検 討 ， 協 議	
取 組 実 績		○ 障 がい 者 団 体 に ， 年 間 契 約 で あ る メ ー ル 業 務 や こ こ ろ の 健 康 支 援 セ ン タ ー に お け る 清 掃 業 務 な ど を 継 続 的 に 委 託 し た 。 ○ 障 がい 者 団 体 に 単 発 で の 業 務 を 発 注 す る な ど ， 連 携 ・ 支 援 に 努 め た 【 発 注 件 数 ： 3 0 件 （ 年 間 契 約 を 除 く ） 】 。 ○ 調 布 市 福 祉 作 業 所 等 連 絡 会 と 適 宜 情 報 交 換 を 行 い ， 業 務 に 関 す る 情 報 の 共 有 等 に 努 め た （ ふ じ み 交 流 プ ラ ザ 事 業 に お け る 新 た な 業 務 に つ い て ， 内 容 等 の 協 議 を 進 め た ） 。 ○ 事 務 局 勤 務 に お け る 障 がい 者 の 雇 用 に 継 続 的 に 取 り 組 ん だ が ， 公 社 全 体 の 雇 用 者 増 加 に よ り ， 法 定 雇 用 率 を 割 り 込 ん だ （ 1 人 / 5 0 . 5 人 ： 障 がい 者 雇 用 数 / 全 雇 用 者 数 ） 。 ○ 特 別 支 援 学 校 と の 間 で ， 次 年 度 の ト ラ イ ア ル 雇 用 に つ い て 受 入 準 備 を 進 め た 。	
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		→ 今 後 も ， 調 布 市 福 祉 作 業 所 等 連 絡 会 と の 情 報 共 有 等 に 努 め な が ら ， 継 続 的 な 業 務 の 発 注 や ， 多 様 な 形 で の 連 携 に 取 り 組 ん で い く 必 要 が あ る 。 → 障 がい 者 雇 用 に つ い て は ， 関 係 機 関 等 と 連 携 し な が ら ， 雇 用 の 継 続 が 可 能 と な る よ う 努 め て い く と と も に ， 更 な る 拡 充 の 可 能 性 を 模 索 し て い く 必 要 が あ る 。	

※ 事 業 主 に お け る 従 業 員 の う ち ， 障 がい 者 の 雇 用 の 促 進 等 に 関 す る 法 律 に お い て 義 務 付 け ら れ て い る 障 がい 者 の 雇 用 割 合 の こ と （ 令 和 3 年 3 月 1 日 ～ 2 . 3 % ）

視 点 2		地域 貢 献 の 推 進	
取 組 項 目		2－3 市内事業者との連携の推進	
取 組 概 要		地域経済の発展に寄与する観点から，市からの受託事業における公社からの業務委託（再委託）については，「協力事業者登録制度※」の活用及び運用改善を図りながら，市内事業者との連携に取り組む。	
達成指標	①	内 容	市からの受託事業の実施に当たっての公社からの業務委託（調査点検，警備，清掃など）における市内事業者の比率（発注金額の割合）
		基準値（平成29年度）	86．9％
		令和4年度実績	89．8％
		目標値（令和4年度）	87．0％以上 向上
	②	内 容	協力事業者登録制度※における市内事業者登録数
		基準値（平成29年度末）	96社
		令和4年度実績	95社
		目標値（令和4年度末）	100社以上 拡大
取 組 計 画			
年度計画		・協力事業者登録制度の活用及び周知の推進 ・市内事業者と連携した受託事業実施の推進（発注推進）	
取 組 実 績		○引き続き，ホームページに，協力事業者登録制度の概要を公開し，周知に努めた。 ○登録事業者数は，新型コロナウイルス感染症拡大の影響が収まる傾向から，公社からの委託業務量も回復しつつも，新たな事業者の登録は1社に留まった【市内事業者登録数：95社（前年度比1社増）】。 ○業務の発注に当たっては，市内事業者との連携を推進し，夏季の市民プールなども開設されたことから大幅に発注率は上昇した【市内事業者発注率：89．8％（前年度比+3．8ポイント）】。	
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		→協力事業者登録制度への，市内事業者を中心とした登録を促すため，当該制度の事業者における認知度の更なる向上に向けた工夫を検討・実施する必要がある。	

※ 公社の契約における安定性・効率性の確保を目的に、市内事業者を主な対象として、公社からの受注を希望する事業者を一定の審査を経て登録する制度

視 点 2		地 域 貢 献 の 推 進	
取 組 項 目		2－4 就労体験に関する取組の推進	
取 組 概 要		市からの受託事業の実施や法人運営等の機会を通して，様々な主体と連携しながら，子どもや若者，障がい者等における就労意識の啓発や就労意欲の向上等に寄与する観点から，積極的に就労体験の受入に取り組む。	
達 成 指 標	①	内 容	就労体験の累計受入者数
		基 準 値（平成29年度）	28人（参考：平成27年～平成29年の平均16人）
		令 和 4 年 度 実 績	19人【累計41人】
		目 標 値（令和4年度）	4年間累計60人以上 維持
	②	内 容	就労体験が可能な延べメニュー（業務）数
		基 準 値（平成29年度）	累計20種類
		令 和 4 年 度 実 績	1種類【累計31種類】
		目 標 値（令和4年度）	累計30種類以上 充実
取 組 計 画			
年 度 計 画		・障がい者就労支援に関する関係機関等との連携による障がい者の就労体験の受入 ・ちょうふ若者サポートステーションとの連携による若者の就労体験の受入 ・教育委員会及び中学校との連携による中学生の職場体験の受入	
取 組 実 績		○調布市障害者地域生活就労支援センターからの受入は，4名であった。 ○ちょうふ若者サポートステーションからの若者の就労体験の受入は5名であった。 ○特別支援学校から10名の職場体験者を受け入れた。内，1名については，令和5年度からトライアル雇用に繋げる予定となっている。 ○新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から，調布市教育委員会が実施する中学生の職場体験事業は中止された。	
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		→今後も関係団体と連携しながら就労体験の受入を継続することを通じて，体験者における就労意識の啓発や就労意欲の向上などに貢献できるようにしていく。 →安定的かつより良い就労体験の受入を行うに当たり，受入体制の整備や関係団体の意見等も踏まえた体験メニューの工夫に取り組む必要がある。	

視点 3		組織の活性化	
取組項目		3－1 情報提供の推進	
取組概要		法人経営に関する情報を積極的かつ分かりやすく発信することで、経営の信頼性・透明性の向上につなげる。 また、市からの受託事業におけるサービス向上のほか、市民における公社の認知度を高める視点も踏まえた情報提供に取り組む。	
達成指標	①	内容	法人経営に関する基本的な情報や関連資料の公表
		基準値（平成29年度）	継続的な情報の提供・更新
		令和4年度実績	情報提供の充実
		目標値（令和4年度）	公社独自のホームページを活用した情報提供の充実 充実
	②	内容	市からの受託事業に関する情報の提供
		基準値（新規の取組）	－
		令和4年度実績	情報提供・更新
		目標値（令和4年度）	受託事業関連の情報提供・更新 推進
取組計画			
年度計画		・独自のホームページを活用した、適時・適切な情報提供の推進及び提供情報の拡充検討，実施 ・市民における公社の認知度向上に資する情報提供の推進 ・様々な媒体を活用した情報発信の検討，実施	
取組実績		○ホームページを活用して、事業計画・予算や事業報告・決算，評議員会・理事会議事録，利用者満足度調査結果，中期経営計画の取組状況などについて、情報提供を行った。 また、SNS（Twitter）や求人情報誌等で求人情報を提供した【情報提供の充実】。 ○夏季市民プールについては、ネットでの事前予約制とした。 ほかに、自転車等駐車場専用ホームページの情報更新に努めた【情報提供・更新】。	
年度評価		A：計画通りに進捗	
今後の取組における課題等		→ホームページの活用にあたっては、分かりやすさや、適宜の情報更新等に努めることで、経営の信頼性や透明性の向上につなげていく必要がある。 ほかに、新たなコンテンツの掲載などを検討する必要がある。 →受託事業におけるサービス向上等の観点からの情報提供の取組については、事業所管課とも連携する中で、検討し、対応していく必要がある。	

視 点 3		組 織 の 活 性 化	
取 組 項 目		3 - 2 地域や団体等との連携	
取 組 概 要		市内で活動する地域の一員として，法人としての存在意義や認知度の向上，さらには，法人活動を発展させる観点から，地域で活動する公益的な法人をはじめ，地区協議会，商店会などといった多様な主体との日常的な関係づくりに取り組む。 また，平成30年度から参加した調布市見守りネットワーク（みまもっと）など，地域で取り組む活動などにも参加・協力していく。	
達成指標	①	内 容	多様な主体との顔の見える関係づくり
		基準値（新規の取組）	－
		令和4年度実績	推進中
		目標値（令和4年度）	公社に対する認知度向上 推進
	②	内 容	地域における会合や行事等への参加・協力
		基準値（新規の取組）	－
		令和4年度実績	2回【累計6回】
		目標値（令和4年度）	4年間累計20回以上 推進
取 組 計 画			
年度計画		・多様な主体との意見交換や情報共有の実施 ・様々な地域行事等への参加・協力の検討及び取組の実施 ・市内における公益的な団体との連携の検討，実施 ・認知症サポーター講座の受講	
取組実績		○地域福祉センターにて登録団体との意見交換の場である利用者懇談会を利用して，地域住民も参加したAED講習を行った（5名参加） ○「みまもっと関係団体ネットワーク会議」へ参加した【参加・協力回数：1回】。 ○「調布市見守りサポーター養成講座」を受講した【参加・協力回数：1回】	
年度評価		C：進捗遅れが見られ、改善が必要	
今後の取組における課題等		→地域に根差した団体等との「顔の見える関係づくり」を進めていく中で，公社の活動に対する認知度向上等につなげていく必要がある。 →市と締結した「災害協力」や「見守り」に関する協定をきっかけに地域住民や市内の公益的団体等との連携を模索していく必要がある。	

視点 3		組織の活性化	
取組項目		3－3 職員の育成・人材確保	
取組概要		効率的で安定的な法人運営や事務局体制の強化を図るため、人材育成方針を踏まえ、職員のスキルアップや職務意欲の向上のほか、意識改革などに資する取組を推進する。 また、様々な業務の担い手となる嘱託・臨時職員の安定的・継続的な確保に取り組む。	
達成指標	①	内容	事務局における O J T ※ 1 の推進
		基準値（平成 2 9 年度）	O J T の活用・継続
		令和 4 年度実績	スキル継承
		目標値（令和 4 年度）	O J T によるスキル継承 維持
	②	内容	正規職員における O F F － J T ※ 2 受講累計回数
		基準値（平成 2 9 年度）	年間 1 3 回
		令和 4 年度実績	2 3 回【累計 6 1 回】
		目標値（令和 4 年度）	4 年間累計 4 0 回以上 維持
取組計画			
年度計画		・各職員のキャリアプランを踏まえた人材育成の推進 ・O J T，O F F － J T の推進 ・人材の確保に向けた公社業務の P R，良好な勤務環境の維持等の推進 ・職員における地域貢献意識の醸成 ・人材育成方針の改定検討	
取組実績		○O J T により、職員における業務知識やノウハウの継承のほか、若手職員の育成を推進した【スキル継承】。 ○各職員のキャリアプランを踏まえて、外部研修等の受講を行い、スキルアップや職務意欲の向上を図った【受講回数：2 3 回】。 ○クールビズや熱中症対策推進のほか、計画的な休暇取得、定時退社の励行等により、良好な勤務環境の維持に努めた。 ○地域貢献意識の醸成を図る活動として、新型コロナウイルス感染症療養者の見守り支援に関する協定に基づき、自宅療養者への食料品等の配送（3 7 5 世帯に配送）を継続した。 ○人材育成方針の一部を改正した（次期中期経営計画関連）。	
年度評価		S：計画以上に進捗	
今後の取組における課題等		→O J T やO F F － J T を活用しながら、中長期的な視点での人材育成に取り組み、組織の強化などにつなげていく必要がある。 →人事評価制度を導入し、職員の育成や、職務に対するやりがいや意欲の醸成につなげていく必要がある。	

※ 1 職場での実務を通じて職員の教育を図ること

※ 2 職場外での研修等を受講し、必要な知識の習得を図ること

3 4年間（令和元年度～令和4年度）の総括

（1）第2次中期経営計画における経営目標及び課題を踏まえた取組

第2次中期経営計画では、基盤整備・強化に取り組んだ第1次中期経営目標の結果を踏まえて、今後の経営課題や4年後（令和4年度末）の実現を目指す法人の将来像を明確にし、経営目標を「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」と設定し、その実現に向けて具体的取組に取り組んできました。この間、新型コロナウイルス感染症拡大期と重なった影響も少なからずあり、いくつかの取組では、進捗の妨げとなりました。【総括資料1参照】

（2）取組の総括及び経営目標の達成状況

第2次中期経営計画に位置付けた実施計画では、11の項目に22の目標値を設定しており、受託事業におけるサービスの向上・充実、効率化、市民雇用の推進、障がい者の就労機会の提供、就労体験に関する取組の推進、情報提供の推進、地域や団体等との連携など、多くの項目に取り組む中で、12の目標値は達成したものの、10の目標値は達成できませんでした。その主たる要因は新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるもので、接遇向上を目的とした集合研修の制限、職場体験における、調布市教育委員会主催の中学生の職場体験事業の中止、その他の派遣元からの体験抑制、地域との様々な行事等の中止による関係構築機会の消滅などがありました。また、市民雇用率については、昨今の人手不足の影響や市境の施設の受託等で市民を中心とした事業運営が年々難しくなっています。

一方、利用者満足度調査では、3回実施した中で2回100%の満足度を達成、障がい者団体への累計92回の業務発注（目標値累計50件以上）、市内事業者への発注率の大幅向上89.8%（目標値87%以上）などの実績があげられます。

実施計画に位置付けた取組については、上記のとおりとなっておりますが、この間、コロナ禍での人との接触を極力減らすための市民プール及び新規受託したふじみ交流プラザでの利用者サービス向上を目的としたネット予約システムの構築・稼働などに取り組みました。また、市からの緊急検討依頼を受けた新型コロナウイルス感染症自宅療養者への食料品等の配送協力や、災害時の協力に関する協定に基づき、市との災害時を想定した合同訓練や施設での備蓄品の準備などを進めました。さらに、業務の効率化を目的に、これまで蓄積した公社のノウハウを活かし、施設等で収

納する使用料等の現金回収業務を警備会社への委託から，公社の直営化へ変更し，経費縮減に努めました。

ほかに，新型コロナウイルス感染症拡大防止にともなう緊急事態宣言やまん延防止措置などの影響で施設等の休館・時短における職員への影響を最小限に抑えるために，政府の休業支援金・給付金制度を事務局でとりまとめ申請を行いました。さらに，東京都の事業継続緊急対策助成金を活用し，事務局でのテレワーク勤務の環境整備を行いました（専用パソコン準備やソフトウェア構築など）。【総括資料 2 参照】

（３）今後に向けて

上記のとおり，第 2 次中期経営計画では，評価指標である取組に対する 22 の目標値の内，半数近くが未達成であったことから，掲げた経営目標到達へは，継続した取組が必要であると認識しております。一方，計画期間の大部分を新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた対応に追われる中，当初計画では見込んでいなかったインターネットによる施設予約システムの開発，新型コロナウイルス感染症自宅療養者への食料品等の配送協力，市との災害協定に基づく災害時における受託施設での対応，市民を中心とした職員への国の休業支援金・給付金制度の申請のとりまとめ，テレワーク利用の環境整備などを進められたことは，経営目標である「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」に一步近づくことができたと認識しております。

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 5（2023）年度からの第 3 次中期経営計画については，第 2 次中期経営計画の経営目標である「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」踏襲して，各種取り組みを進めて参ります。

【総括資料 1：課題に対する主な取組や成果等の概要】

① 受託事業におけるサービス向上・充実

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（シェアサイクル事業【社会実証実験】、富士見町通学路見守り事業）や、新たな事業の受託（せんがわ劇場事業、受動喫煙防止対策事業、図書館分館等整備事業、ふじみ交流プラザ事業）につながった。

また、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 100%，管理運営事業 87.4%）。

② 受託事業における効率化の推進

受託事業における業務効率やコスト抑制等に資する取組を積極的に進めた（自転車事業における現場体制見直し・施設 LED 化・管理ソフト改修、受託事業全般における仕様見直し、使用料等の回収・精査業務等の見直し）。

また、公社からの業務発注における公平性や透明性の確保に努めた（コロナ禍で、年度により発注内容の大きな変動が生じる中、令和 4 年末の競争発注率は、49.9%となった）。

③ 受託事業における適切な事務処理の推進

業務執行において、適切な進行管理及び対応を維持することを目的に事務局及び係内でのミーティングを毎週実施した。

また、施設等で発生する使用料等の市への月次納付額確定や納付期限を遵守するとともに、令和 4 年度からは、回収・精査業務を警備会社への全面委託から公社職員による体制へ移行し適切に管理した。

ほかに、公社における会計事務処理を公認会計士の指導に従い、適切に行った（毎月公認会計士による指導あり）。

④ 受託事業に関する取組の検証

受託事業の取組実績を振り返り、見直し・改善に向けた取組の事務局職員の共通資料として「年間工程表^{※1}」を策定し、定着させた。

また、「年間工程表」は、QC委員会にて評価（Check^{※2}）を行い効率化を目的とした事業間を横断した業務実施の可能性の検討や業務見直し・改善を目的とした情報共有に努めた。

※1 主要事業において年間業務をスケジュールに落とし込み見える化した資料

※2 PDCA の確認（C）の役割

⑤ 市民雇用の推進

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んだ（４年間で、市民雇用者数９人増）。

なお、同時に女性の積極的活用にも取り組んだ（４年間で１５人増）

⑥ 障がい者の就労機会の提供

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（令和４年度に、公社全体の雇用者増の影響で一時的に法定雇用率を割り込んだ）。

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（なお、４年間で拡充した発注件数は、累計９２件）。

⑦ 市内事業者との連携の推進

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２．０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が、コロナ禍で公社からの業務発注も年度毎に大きな変動があったことから、登録事業者の維持に努めた（４年間で登録事業者数増減なし、市内事業者数２社減）。

⑧ 就労体験に関する取組の推進

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、特別支援学校などと連携を図る中で、若者、中学生、障がい者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（４年間で延べ４１人の受入を行った）。

⑨ 情報提供の推進

令和元年度末に開設したホームページを活用して、法人経営等に関する情報（法人概要、事業計画、事業報告、理事会及び評議員会議事録、中期経営計画取組状況など）や事業実施等に関する情報（各事業の取組内容、利用者満足度調査内容など）、求人情報の公表・更新に努めた。

また、平成３０年度末に開設した自転車等駐車場専用ホームページ

の情報更新に努めた。

⑩ 地域や団体等との連携

公社の存在意義や認知度向上，法人活動を発展させる観点から地域における多様な主体との関係づくり取り組んだ（市における見守り事業への参加や認知症サポーター養成講座などの受講を通じての関係づくり）。

一方，コロナ禍で，計画した地域での行事などを通じた関係づくりについては進めることが困難であった。

⑪ 職員の育成・人材確保

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に基づき，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）並びにOJTを推進することで，職員のスキルアップや職務意欲，スキルの継承につなげた。

また，職員における地域貢献活動として，新型コロナウイルス感染症自宅療養者への食料品等の配送協力を行った（令和3年度から令和4年度で延べ813世帯に配送）。

【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 番号	取組項目	達成指標	目標値 (令和4年度末)	実績値 (令和4年度末)	目標値達成状況
1-1	受託事業におけるサービス向上・充実	利用者満足度	90.0%以上	87.4% (管理運営事業)	未達成
		研修受講者数	累計120人以上	0人(累計56人)	未達成
1-2	受託事業における効率化の推進	業務見直し件数	累計5件以上	3件(累計5件)	達成
		競争発注率	50.0%以上	49.9%	未達成
1-3	受託事業における適切な事務処理の推進	業務の進行管理	進行管理の徹底	進行管理の徹底	達成
		公金納付期限の遵守	納付期限の遵守	納付期限の遵守	達成
1-4	受託事業に関する取組の検証	検証の仕組みづくりと取組の定着	検証の取組定着	検証の取組定着	達成
		委員会等の開催回数	累計30回以上	10回(累計54回)	達成
2-1	市民雇用の推進	職員全体の市民雇用率	86.0%以上	85.6%	未達成
		事務局勤務を除く市民雇用率	90.0%以上	86.8%	未達成
2-2	障がい者の就労機会の提供	業務発注件数	累計50件以上	30件(累計92件)	達成
		法定雇用率の遵守・継続(2.3%以上)	遵守・継続	1.98%	未達成
2-3	市内事業者との連携の推進	市内事業者発注率	87.0%以上	89.8%	達成
		協力事業者(市内)登録数	100社以上	95社	未達成
2-4	就労体験に関する取組の推進	就労体験受入者数	累計60人以上	19人(累計41人)	未達成
		就労体験メニュー数	累計30種類以上	1種類(累計31種類)	達成
3-1	情報提供の推進	法人基本情報等の公表	情報提供の充実	情報提供の充実	達成
		受託事業情報の提供	情報提供・更新	情報提供・更新	達成
3-2	地域や団体等との連携	多様な主体との関係づくり	認知度向上	推進中	未達成
		地域行事等への参加・協力	累計20回以上	2回(累計6回)	未達成
3-3	職員の育成・人材確保	OJTの推進	スキル継承	スキル継承	達成
		OFF-JT受講回数	累計40回以上	23回(累計61回)	達成