

運営提案書

1 基本理念

(1) 事業運営に当たっての考え方・基本方針について記載してください。(本事業の目的や背景を踏まえ、家事支援をどのように位置付け、どのような考え方で事業運営を行うのか)

「港区子育て家庭家事支援及び申請受付等業務委託」(以下、本事業という)を受託するにあたり、港区様、子ども家庭支援センター様をはじめとした各関係者様の意向・方針をよく理解し適切かつ効率的に業務を実施いたします。そのためには関係法令、条例およびマニュアルに基づいて適正な運営業務を行います。

当社は以下の経営理念に基づき、福祉事業を中心に様々な事業を行っております。

(1) 経営理念

～人と人とのふれ合いのある温かい社会の構築～

- ・人を活かし人と社会を結ぶ新たな価値とサービスを創出する。
- ・人々が働きやすく住みやすい社会となるサービスを創出する。

(2) 基本方針

1. 人財の育成

社員一人ひとりの個性を尊重した”人財”の育成により、その能力がいきいきと発揮できる企業文化をつくる。

2. 活力ある風土の実現

常に組織活性化を積極的に図り、自由闊達かつオープンで活力溢れる組織を実現する。

3. 挑戦の場の提供

自ら挑戦し続ける意欲の高い社員に対して、担当する業務に合わせた成長と能力発揮の場を積極的に提供する。そして、「失敗を恐れず自ら変わろうとすること、行動を起こそうとすること」を称賛し、その意欲に応える。

(3) 人事基本ポリシー

有形商材を持たない当社にとって“ヒト”こそが最大の資産である。

我々が継続的に事業を成長させ、成功させ続けるには、社員全員がビジョンの実現に向かって挑戦し続けることが出来る組織であることが不可欠であり、社員が常に元気で活力にあふれていることが重要だと考える。

全ての社員が障壁を感じることなく、自らの自己実現と組織貢献に対する意欲を高め、当社の職場で長く活躍し、さらに挑戦する人の可能性を支援し、正しく報い続けることで、継続的に社員と会社がお互いの成長に貢献しあう。

本事業については、子育て家庭が直面する家事や生活上の負担を軽減することにより、保護者の心身の安定を図り、子どもの健やかな育ちを支えることを目的とした、福祉的視点を重視した家事支援事業であると認識しています。

近年においては、共働き家庭やひとり親家庭の増加に加え、産前産後期を中心とした負担の顕在化により、家庭内の家事負担が子育てに対する不安や孤立感、心身の不調につながるケースも見受けられます。こうした状況を踏まえ、家事支援は、日々の生活基盤を支えるとともに、家庭の安定

を支える予防的な支援として重要な役割を果たすものと考えています。家庭ごとの状況や背景を踏まえ、利用者様の尊厳やプライバシーに十分配慮しながら、信頼関係を大切にした支援を行います。

また、本事業は、家庭訪問型支援という特性を生かし、家事支援を通じて養育上の不安や家庭の孤立に早期に気づき、必要に応じて区の関係部署につなげることを目的としています。家事支援スタッフ個人の判断に委ねるのではなく、組織として情報を整理し、区と連携しながら対応する姿勢を重視します。

当社は、認可保育園の運営や自治体受託による一時預かり・学童保育事業の実施を通じ、子どもや家庭の多様な状況に日常的に向き合ってきました。さらに、医療的ケアを要する子どもを含む支援施設を港区内で開始するなど、判断力や危機管理が求められる支援においても、組織的な対応と行政との連携を前提とした事業運営を行っています。今回の本事業の公募を確認させていただき、私たちが今まで培ったノウハウを活かし、港区様、ならびに全てのご利用者様にご理解を得ながら、大切な社会貢献のお手伝いができるのではないかと思います。何卒よろしくお願いいたします。

当社家事代行事業 ミッション・ヴィジョン・バリュー

Mission (存在意義や目的)



家事を支え
心ゆたかに暮らす日常を
ともに築くパートナー

Vision (ありたい姿・夢)



欲しかったゆとり時間を提供し
幸せな笑顔をお届け

安心と信頼をお届け
頼られる存在であり続ける

Value (行動指針・大切にすること)



真摯に声を聴き
思いやりと誠実・細やかな配慮で
笑顔と信頼を築く

安全を最優先にした行動で
安心とぬくもりのある働き方を育む

小さな気づきを大切に
成長を楽しむ

本事業の運営に当たっては、上記の当社家事代行事業、基本方針に加えて以下の内容を重視します。

- ・子育て家庭の立場に立ち、家事支援を通じて心身の負担軽減と安心感の提供を図ること
- ・港区様の子育て支援施策および本事業の目的を十分に理解し、福祉的観点に基づいた支援を行うこと
- ・支援の質と安全性を最優先とし、適切な人材育成と組織的な運営体制を確立すること
- ・家事支援を入口として、必要に応じた気づきや見守りにつなげ、区の支援体制と協働する姿勢を持つこと

当社は、保育・子育て支援事業で培ってきた経験と専門性を活かし、港区様と連携しながら、子育て家庭が安心して暮らし続けられる地域づくりに貢献してまいります。

※印刷はA4判縦1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

1 基本理念

(2) 利用者である子育て家庭への向き合い方・支援姿勢について記載してください。(子育て家庭が置かれている多様な状況や不安を前提に、利用者と向き合う際にどのような姿勢や視点を大切にしているか。実際に家事支援に携わる従業員への教育・研修も含め具体的に記載してください。)

当社は、長年にわたり保育園等の子育て支援施設を運営してきた事業者として、子育て家庭が置かれている状況は極めて多様であり、表面上は見えにくい不安や負担を抱えている場合も少なくないことを、日々の現場を通じて理解してきました。

保護者は、仕事と子育ての両立、産前産後期の心身の変化、周囲に頼りづらい状況など、さまざまな背景を抱えながら生活しており、中には「支援を必要としていること自体を言葉にできない」家庭もあります。当社はこうした前提を踏まえ、家事支援は子育てを直接支援するものではなく、日常生活を下支えすることで結果的に子育てを支える間接的な生活支援と位置付けています。

当社は家事代行業を実施するにあたって、利用者様と向き合う際には、支援を受ける家庭の尊厳やプライバシーを最優先とし、評価や指導、過度な関与を行うことはありません。「何かをしてあげる存在」ではなく、「安心して任せられる存在」であることを大切に、信頼関係の構築に重きを置いた関わりを目指しています。保育園運営において保護者との信頼関係を丁寧に築いてきた経験を活かし、家事支援においても、押し付けにならない関わり方や、顧客との間に適切な距離感を保つ姿勢を重視しています。

当社 研修予定 (2026年度)	
就業前研修	随時実施 法人理念・個人情報保護・コンプライアンス・マナー・基礎手技(掃除・料理)等研修
新人OJT研修	随時実施 マナー・基本技術・接遇等研修
料理研修	年6回実施 料理実技及び衛生管理等研修
掃除研修	年12回実施 掃除実技・家電製品操作・安全・マナー等研修
外部講師研修	年9回実施 外部講師による家事実技研修
スタッフ交流会	年2回実施 スタッフ交流及び啓発・モラル向上等
コンプライアンス研修	年2回実施 コンプライアンス・個人情報保護・虐待等研修

現在当社で設定している研修は上記表の通りですが、本事業を履行するにあたっては、家事支援を単なる作業提供にとどめず、保護者が生活の余裕を少し取り戻すきっかけとなる支援を目指します。一方で、育児相談や専門的な支援の担い手となることは本事業の役割ではないことを明確にし、

家事支援スタッフがご家庭の問題に過度に踏み込んだり、安易な対応を行ったりすることのないよう、本事業において求められる役割の線引きを徹底します。落ち着いた対応を基本とし、安心感を損なわない支援を行います。

こうした支援姿勢を現場で確実に実践するため、家事支援スタッフに対しては、保育園運営で培ってきた人材育成の考え方を活かし、次のような内容を研修に組み込んで実施します。

- ①子育て家庭が置かれている多様な背景や、見えにくい負担への理解を深める研修
- ②保護者対応に通じる基本的な接遇・コミュニケーション研修（丁寧・適切な受け答え）
- ③守秘義務、個人情報保護、家庭内プライバシーに関する基礎的な研修
- ④本事業の役割と支援範囲を正しく理解し、判断に迷わないための研修

これらは、家事支援スタッフを専門職として育成するものではなく、利用者様に不安や不快感を与えず、安心して任せていただくための基本的な姿勢と対応力を身につけることを目的としています。

さらに、保育園運営同様、現場任せにしない体制を重視し、コーディネーターや事業運営責任者が支援状況を継続的に把握します。スタッフが判断に迷う場面や対応に不安を感じる場合には、速やかに相談できる体制を整え、スタッフが一人で抱え込むことのない組織的な支援体制を構築します。

当社は、これまで保育・子育て支援事業を通じて積み重ねてきた経験と信頼を基盤に、家事支援を通じて子育て家庭の不安や負担を和らげ、港区様において安心して子育てができる環境づくりに貢献してまいります。



当社制作 掃除研修動画から抜粋

※印刷はA4判縦1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

2 管理運営

(1) 事業を安定的に運営するための体制・人材の確保について記載してください。(本事業を円滑かつ安定的に運営するため、事業全体を把握し、業務運営や人材のマネジメントを担う役割の人材を含め、必要な経験や実績を有する人材をどのように配置し、体制を構築しようとしているかについて、具体的に記載してください。)

当社は、文京区において本事業と同種の子育て家庭向け家事支援事業を既に受託・運営しており、複数の受託事業者が存在する中で、履行率および履行量の双方において最も高い実績を継続的に上げてきました。

この実績は、単に家事支援を提供した件数の多さによるものではなく、利用者ニーズの的確な把握、安定した人材確保、柔軟な配置調整、継続的な運営管理を組織的に行ってきた結果であると考えています。

また、当社は港区公立保育園を含む自治体運営施設において、継続的に派遣保育士を配置してきた実績を有しており、港区内の複数の公立保育園に対して、現在 50 名以上の派遣保育士を安定的に配置・管理しております。これらの取組を通じて、自治体事業における人材確保、配置調整、労務管理、品質管理を一体的に行う体制を構築してきました。

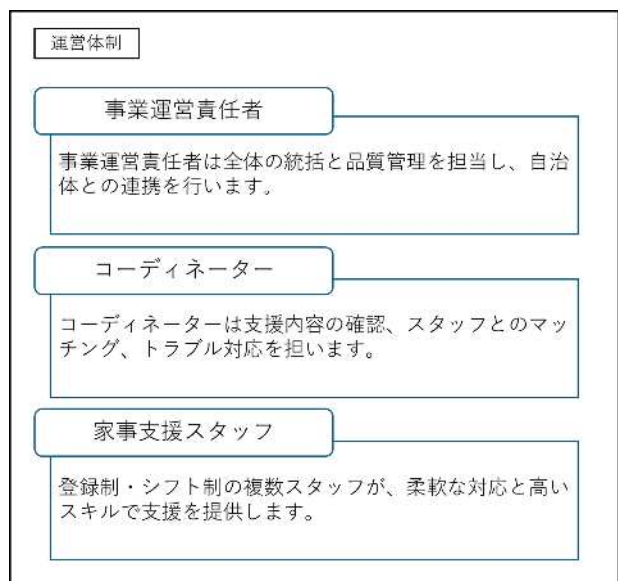
本事業においても、文京区での同種事業運営により培った実践的なノウハウと、港区公立保育園運営支援で蓄積してきた人材マネジメント力を活かし、円滑かつ安定的な事業体制を構築します。

本事業の運営体制として、事業全体を統括する事業運営責任者を配置し、本事業の目的、港区の子育て支援施策および仕様内容を十分に理解した上で、事業全体の進行管理、区との連絡調整、品質管理を担います。事業運営責任者には、自治体委託による子育て支援事業や保育関連事業の運営経験を有する人材を充て、安定的な事業運営に責任を持ちます。

あわせて、実務面を担うコーディネーター(運営担当者)を配置し、利用者様からの支援内容の確認、家事支援スタッフとのマッチング、支援実施状況の把握、トラブル発生時の調整・対応を行います。これは、文京区における同種事業および港区公立保育園への派遣事業において、現場任せにせず、本部が常に状況を把握し、現場と連携し一体となって支援してきた体制を本事業にも反映したものです。

また港区様との連携を重視して、定期的に本事業の実績を報告するとともに、事業実施の課題や改善点、また利用者様のご要望やご意見などを共有させていただきます。港区様のご意向やご方針もしっかりとご教授いただき、ご指導をいただきながら適切な事業運営を目指してまいります。

家事支援スタッフの確保については、登録制・シフト制を基本とし、事業規模や利用動向を踏ま



えた計画的な人材確保を行います。当社は福祉系人材派遣事業や保育園運営、学童クラブ運営など職員確保が重要な施設を複数運営しており、人材の確保については一定の自信がございます。特に港区様については保育士の人材派遣において一定の実績もあり、求人市場としてのエリア特性も把握しています。本事業においても必要な人員を必ず確保いたします。また採用に当たっては、家事スキルのみならず、子育て家庭に対する理解やお人柄、支援を必要とする方への寄り添う姿勢や対人対応力を重視し、面接等を通じて本事業に適した人材を選定します。これは、文京区事業における高い履行実績を支えてきた人材選定の考え方を踏襲するものです。

また、人材配置においては複数名体制による役割分担を基本とし、急な欠員や支援ニーズの増加が生じた場合でも、支援が停滞しない体制を整えます。これは、保育現場や同種家庭支援事業において、突発的な配置調整を日常的に行ってきた実務経験に基づくものです。

さらに、家事支援スタッフが安心して業務を遂行できるよう、相談・報告体制を明確化し、コーディネーターおよび事業運営責任者が随時フォローを行います。個人の判断に依存することなく、組織として支援の質と継続性を担保する体制を構築します。



当社は、組織としての確かな運営基盤と人材マネジメント体制のもと、家事代行スタッフ一人ひとりを継続的に支援しています。研修・指導・フォローアップを通じてスタッフの専門性と対応力を高めるとともに、現場では利用者に寄り添ったきめ細やかなサービス提供を実現しています。

こうした体制により、子育て家庭に対して安定的かつ質の高い支援を提供してまいります。

運営提案書

2 管理運営

(2) 利用集中・人手不足等に備えた運営の柔軟性・対応力について記載してください。(利用の集中や供給量の不足が生じた場合を想定し、関係者や利用者への影響にも配慮しながら、どのように対応していく考えであるか)

家事代行業業そのものがそもそも季節的要因に需要が大きく左右される業態であるため、本事業においても、利用者様の状況や時期等により、利用の集中や一時的な人手不足が生じる可能性がある事業であると認識しています。当社は、こうした状況をあらかじめ想定した上で、利用者様への影響を最小限に抑えつつ、事業を安定的に継続することが重要であると考えています。

当社は、港区公立保育園において派遣保育士を多数配置してきた実績があり、急な欠員や配置変更、繁忙期における人員調整を日常的に行ってきました。こうした経験を通じ、利用状況の変化や突発的な事態に応じて人材配置を柔軟に調整する運営体制を構築してきました。

本事業においても、質を担保しながらできる限りの多くの家事支援スタッフを確保することを前提に、特定の人材に依存しない複数名体制を基本とし、利用集中時や家事支援スタッフの体調不良などの突発的な欠員が生じた場合に備えます。あらかじめ余力を持った人材確保を行うことで、急な依頼や調整にも可能な限り対応できる体制を整えます。

また、コーディネーターが利用状況・稼働状況を常に把握し、業務量や支援内容の平準化を図ります。利用が集中する場合には、支援日時や内容について利用者様と丁寧に関係・調整を行い、過度な負担や混乱が生じないように配慮します。調整が必要となる際には、理由や状況を分かりやすく説明し、利用者様が不安を感じないように十分なコミュニケーションを心掛けます。

それでもなお、どうしても家事支援スタッフの手配が困難となる状況が発生した場合には、利用者様に対して一方的な取消や通知のみを行うことはせず、早い段階で状況を説明し、代替案の提示や利用時期の再調整等について丁寧に協議します。事情を正しく伝え、誠実に対応することで、利用者様の理解を得ながら対応を進める姿勢を重視します。

人手不足が生じた場合には、事業運営責任者およびコーディネーターが中心となり、代替人員の手配や支援内容・実施方法の調整を迅速に行います。個々の家事支援スタッフに無理な対応を求めることなく、組織として判断・対応することで、支援の質と安全性を確保します。

併せて、支援の手配状況や対応が困難となった事例については、その内容を整理した上で区へ適切に報告します。利用集中や人手不足の発生要因、対応結果を共有することで、区と情報を共有しながら運営改善につなげ、今後の対応力を継続的に高めていく視点を持って事業を運営します。

当社は、これまでの保育園運営および派遣事業における人材調整の経験を活かし、利用集中や人手不足といった状況下においても、利用者様および関係者双方に配慮した、柔軟で実効性のある事業運営を行ってまいります。

※印刷はA4判縦1枚(両面可)としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

2 管理運営

(3) 利用者にとって分かりやすく、迷わない利用・予約の仕組みについて記載してください。(利用に至るまでの流れについて、初めての方や不安を感じている方の視点に立ち、分かりやすさや迷いにくさをどのように意識しているか)

本事業の利用者様には、家事支援サービスを初めて利用する方や、子育てや生活に不安を抱えながら支援を検討している方が多く含まれると想定しています。そのため当社は、「どこに相談すればよいかがすぐに分かること」および「迷わず次の行動に進めること」を重視した利用・予約の仕組みを構築します。

仕様書に基づき、当社ホームページ上に「港区子育て家庭家事支援事業 専用窓口」を配置予定です。トップページ等から分かりやすく遷移できる導線を確認し、本事業に関する問い合わせ・相談・利用の入口を一本化することで、利用者様が情報を探し回る必要のない環境を整えます。

当社 HP 申し込みフォーム

HOME | サービス | ご利用について | 料金 | お知らせ | よくある質問 | 採用情報 | 会社案内

東京都文京区おうち家事・育児サポート事業に
 申し込みの方はこちら
 

必要事項をご入力いただき、確認画面にお進みください。
 弊社より折り返しご返答させていただきます。

お名前 必須

フリガナ 必須

電話番号 必須

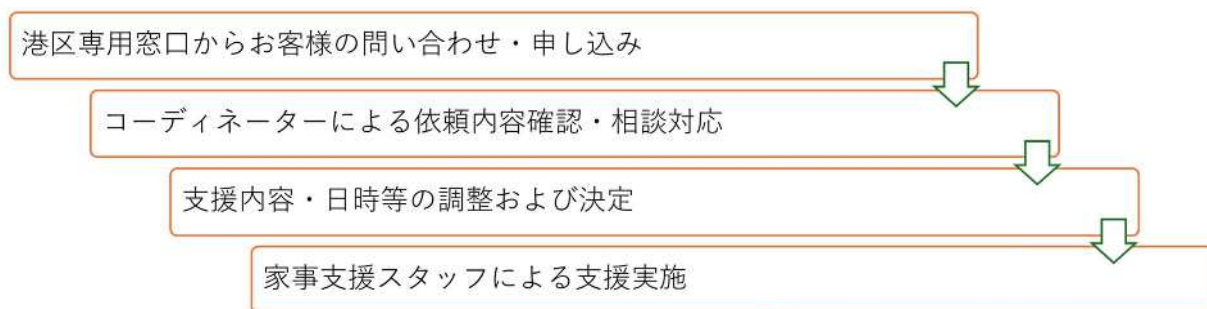
—

—

本事業受託後については上記ページに「東京都港区子育て家庭家事支援事業に申し込みの方はこちら」のボタンを設置します。

専用窓口では、事業概要、利用の流れ、問い合わせ先等を分かりやすく整理して掲載するとともに、電話等による相談窓口も明示します。インターネット操作に不慣れな方や、不安を感じている方であっても、「まずここに連絡すればよい」と直感的に理解できる構成を心掛けます。

利用に至るまでの基本的な流れについては、以下のように簡潔に整理します。



本事業は、初めて利用する子育て家庭や、日常生活に負担や不安を感じている家庭が多く利用することを想定した事業であることから、利用に至るまでの流れが分かりやすく、迷いにくい仕組みを整えることが重要であると考えています。

当社では、利用開始までの流れを「利用登録」「予約申込」「家事支援の実施」という段階ごとに整理し、事業ホームページ等を通じて、手順や必要な情報を簡潔に示します。

利用登録や予約申込については、WEB申込みフォームを基本としつつ、操作に不安のある方や個別に相談したい方には電話での問い合わせや案内にも対応します。一律にオンライン手続きを求めるのではなく、家庭ごとの状況や不安の度合いに応じて選択できる窓口を設けることで、利用のハードルを下げます。

予約時には、依頼内容や希望日時を丁寧に確認し、支援の可否や調整結果について分かりやすく説明します。また、本人負担額や利用上限時間数についても、事前に具体的に伝えることで、利用後の誤解や不安が生じないように配慮します。キャンセルや変更の方法についても、期限や手続きを明確に案内し、安心して利用できる環境を整えます。

事業開始後に寄せられる問い合わせ内容や利用者様の声については、事業運営責任者を中心に整理・分析し、説明方法や案内内容の見直しにつなげます。「分かりにくかった点」「不安を感じた点」を改善し続ける姿勢を持つことで、初めての利用者様にも継続利用者様にも利用しやすい仕組みを維持します。

このように、利用者様の立場に立って流れを整理し、複数の手段を組み合わせた案内と丁寧な説明を行うことで、スムーズな利用・予約の仕組みを構築してまいります。

※印刷はA4判縦1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

2 管理運営

(4) 利用者・未利用者の声を把握し、事業改善につなげる仕組みについて記載してください。

(利用者の意見や登録はしたが利用にまで至っていない家庭の声をどのように受け止め、必要に応じて工夫や見直しにつなげていくか)

当社は、本事業の質を維持・向上していくためには、制度設計や運営側の視点だけでなく、実際にサービスを利用した家庭の体験や評価を丁寧に受け止め、次の利用につながる信頼を積み重ねていくことが重要であると考えています。

利用者様からの意見については、家事支援実施後の問い合わせ対応や、コーディネーターによる日常的な相談対応を通じて把握します。満足した点や安心につながった点だけでなく、分かりづらかった点や改善してほしい点についても自然に聞き取ることで、利用者様の実感に基づく「声」や「評価」を蓄積します。これらの情報は事業運営責任者が中心となって整理し、運営方法や案内内容の見直しに活かします。

家事代行業は、口コミや周囲の評判が利用意欲に影響しやすい事業であることから、当社は一件一件の支援履行が次の信頼につながるという意識を大切にしています。利用者様が「安心して任せられた」「頼んでよかった」と感じた体験そのものが、本事業の利用しやすさや信頼性を高める重要な要素であると捉え、支援の質と対応姿勢の維持に継続的に取り組みます。保護者様同士の子育てネットワークの中でお友達の保護者様に「利用したけど良かったよ」と言ってもらえることが、一番の利用促進として当社は一件一件の支援履行を大切に積み重ねてまいります。

一方で、利用者様の声を起点としつつ、登録はしたものの利用に至っていない家庭についても、必要に応じて状況を把握します。制度への理解不足や手続きへの不安など、利用しづらさの要因が見られる場合には、案内方法や説明内容の改善につなげるための参考情報として位置付け、過度に個別対応を求めるのではなく、全体改善に活かす視点で受け止めます。

当社は保育園運営を通じ、保護者が不満や違和感を積極的に表現するとは限らず、小さな戸惑いや遠慮の中に本質的な改善点が潜んでいることを数多く経験してきました。そのため、本事業においても、苦情として表面化する前の利用者様の反応や雰囲気を丁寧に捉え、支援や案内のあり方を振り返ります。

集約した利用者様の声や気づきについては、事業運営責任者および運営担当者間で共有し、利用案内の表現、予約・調整の進め方、連絡のタイミングや方法等の見直しにつなげます。改善内容については現場にもフィードバックし、利用者様の評価が安定的に積み重なる運営を行います。

当社は、利用者様から寄せられる声や評価を事業運営の重要な指標と捉え、信頼の積み重ねを通じて本事業の質と利用しやすさを高めていく運営を継続してまいります。

※印刷はA4判縦1枚(両面可)としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

2 管理運営

(5) マニュアルの整備について記載してください。(業務に関する共通の考え方や対応を現場に浸透させるため、日常の業務や取組の中でどのように活用していくか)

当社は、業務の品質と対応の一貫性を確保するためには、マニュアルを「読むための資料」として整備するだけでなく、就業前の研修段階から活用し、実務を通じて定着させることが重要であると考えています。特に本事業では、利用者様の生活空間に入って支援を行う特性を踏まえ、業務開始時点から一定の品質を確保することを重視します。

当社は、港区公立保育園への派遣を含む保育事業の運営を通じ、多数の職員が関わる現場においても、判断や対応にばらつきが生じないよう、就業前研修とマニュアルを連動させた人材育成を行ってきました。本事業においても、その経験を活かし、家事支援に関わる全ての従業員が、業務開始前に共通の理解を持った上で業務に入る体制を構築します。

マニュアルには、事業の目的や支援に対する基本的な姿勢、守秘義務・個人情報の取扱い、利用者対応の考え方、業務範囲の整理、緊急時やトラブル発生時の対応手順等を明記します。

就業前研修では、これらの内容を単に説明するのではなく、実際の業務場面を想定した具体例や事例を用いて解説し、家事支援スタッフが「どのような点に配慮すべきか」「判断に迷った場合にどう行動すべきか」を理解した状態で業務を開始できるようにします。

業務開始後は、マニュアルと就業前研修で共有した内容を土台とし、OJT（現場を通じたフォロー）を重視した運用を行います。コーディネーターや事業運営責任者が支援状況を把握し、必要に応じて助言や確認を行うことで、業務開始直後から対応品質が大きくばらつくことを防ぎます。新任の家事支援スタッフや短時間勤務職員に対しても、理解度を確認しながら業務に入れる体制とします。

また、業務を進める中で生じる疑問や判断に迷う場面については、現場任せにせず相談できる体制を整えます。家事支援スタッフから寄せられた質問や相談内容は、マニュアルの改善点として整理し、必要に応じて内容の見直しや補足を行い、速やかに共有します。このように、マニュアルを固定的なものとしてせず、実務に即して更新し続けることで、現場で本当に使われるツールとして定着させます。

さらに、事業運営責任者が中心となり、日常的なコミュニケーションや振り返りを通じて、マニュアルに基づく考え方や対応が現場に浸透しているかを確認します。対応のばらつきが見られた場合には、改めて就業前研修やマニュアルの内容に立ち返り、個々の判断に委ね過ぎない、組織としての運営を徹底します。

当社は、就業前研修による基本理解の形成と、OJT によるフォローを組み合わせた人材育成を通じて、業務開始当初から一定の品質を担保し、継続的に安定したサービスを提供できる体制を構築し、本事業の円滑かつ確実な履行につなげてまいります。

※印刷はA4判縦1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

3 事業内容

- (1) 提供する家事支援の具体的な内容及び水準並びにその考え方について記載してください。
 (提供する家事支援の内容について、対象となる家事の範囲や支援の進め方が分かるよう記載してください。あわせて、実施する支援と実施しない支援の考え方を示し、対応姿勢や作業の進め方等からサービス水準が読み取れる内容としてください。)

本事業において当社が提供する家事支援は、子育て家庭の日常生活を支えることを目的としたものであり、毎日の暮らしを無理なく回すために必要な家事を、利用者様の状況に応じて支える支援として捉えています。

1. 提供する家事支援の内容と範囲

本事業では、仕様書に基づき、以下の家事支援を提供します。

食事の準備（下ごしらえ、簡単な調理、作り置き等）

住居の掃除、整理整頓

衣類の洗濯

食材や生活必需品の買い物

通院や健診等への付添い

その他、区が必要と認める支援

これらの支援については、利用者様からの申込み内容や家庭状況を踏まえ、訪問ごとに必要な支援内容を確認しながら実施します。あらかじめ定めた一律の作業を行うのではなく、その家庭にとって優先度の高い家事を柔軟に支援することを基本とします。

2. 支援の進め方とサービス水準（標準作業量の目安）

家事支援の実施に当たっては、作業のスピードや量のみを重視するのではなく、利用者様が安心して生活できる環境を整えることを重視します。その上で、支援内容をイメージしやすくするため、以下は標準的な作業量の目安として設定しています。

料理支援の作業時間目安

3時間の支援で、
 ・料理品数 5品～7品程度
 ・作り置きの場合は概ね3日分程度
 を目安に作業を実施しています。

※献立内容、調理方法、調理場所、各ご家庭のご要望や食材等によって作業量は調整します。

掃除支援の作業時間目安

水回り

浴室：約30分～40分

キッチン：約30分～40分

トイレ：約10分～15分

洗面所：約10分～15分

その他

掃除機かけ：約10分～15分

拭き掃除：約10分～15分

洗濯物干し：約5分～10分

洗濯物たたみ：約10分～20分

※居室の広さや汚れ具合、整理整頓の有無、洗濯量により所要時間は前後するため、毎回の訪問時に利用者と確認しながら調整をします。

訪問時には、事前に共有された支援内容を基本としつつ、当日の体調や家庭状況に変化がある場合には、利用者様と相談の上で無理のない範囲で調整します。家事支援スタッフは一方的に作業を進めるのではなく、声かけや確認を行いながら、利用者様の意向を尊重した支援を行います。

また、家庭ごとの価値観や生活習慣、清掃や調理に対する考え方の違いを前提とし、「正解」を押し付けることのない関わり方を徹底します。清潔で安全な状態を保ちながら、その家庭らしさを尊重することを当社のサービス水準としています。

3. 実施しない支援の考え方

本事業は、家事支援を通じて子育て家庭の負担軽減と生活の安定を図るものであると考えています。そのため以下の作業は実施いたしません。

- ①専門的な知識や資格を要する医療行為・介護行為、またこれらに類する行為。
- ②危険性の高い作業として、高所での作業や相当の重量物の移動など。
- ③高度な専門作業として、日常の家事を逸脱した内容（換気扇・エアコンの分解洗浄、浴室のエプロン内の清掃等）
- ④機械を分解しての作業（加湿器、空気清浄機、除湿器等）

対応が困難な内容が依頼された場合には、家事支援スタッフの判断で無理に行うことはせず、事業運営責任者へ報告し、利用者様に丁寧に説明した上で、必要に応じて区と情報共有を行います。

4. 家事支援を通じた姿勢

当社は、家事支援を単なる作業提供ではなく、子育て家庭の日常を支える継続的な生活支援と捉えています。支援を行う中で、家庭の状況に変化や気になる点が見られた場合には、家事支援スタッフ個人で抱え込まず、組織として判断し、適切な支援や連携につなげます。

このように、具体的な作業目安を持ちつつ、柔軟な調整を前提とした支援を行うことで、安心感と信頼性のある家事支援サービスを提供してまいります。

※印刷はA4判縦1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

3 事業内容

(2) 利用者宅で家事支援を行う際の配慮事項について記載してください。(利用者の生活空間に入って業務を行うことを前提に、作業を行う際に配慮すべき点や、家庭ごとの価値観や生活習慣の違いを踏まえ、利用者に不安や不快感を与えないために留意すべき点について、どのように考えているか)

本事業は、家事支援スタッフが利用者様宅という私的空間に入って業務を行うことを前提とした支援であることから、利用者様の不安や心理的負担に十分配慮することが極めて重要であると考えています。当社は、家事支援を単なる作業ではなく、利用者様の生活や価値観に寄り添い、安心感と信頼関係を育む支援として捉え、慎重かつ丁寧な対応を徹底します。

まず、訪問時の基本的な姿勢として、家事支援スタッフには、入室時の明るい挨拶や穏やかな表情、丁寧で落ち着いた口調による受け答えを心掛けるよう指導します。また、清潔感のある服装・身だしなみを整え、持ち物についても必要最低限とし、利用者様に不安を与えないよう配慮します。時間については、入室・退出ともに時間厳守を基本とし、約束を守る姿勢が信頼につながることを徹底します。

作業に当たっては、家庭ごとに異なる生活習慣や考え方があることを前提とし、「正しさ」や「効率」を一方的に押し付けることはしません。掃除や整理整頓の方法、物の配置、調理の進め方等については、事前に利用者様の希望や留意点を確認し、その家庭のやり方や方針を尊重した対応を行います。子育てや家事の方法についても、家事支援スタッフ個人の価値観による助言や評価は行わず、あくまで利用者様の方針に従った支援を基本とします。

家事支援スタッフは、家庭の私的空間に入る立場であることを常に意識し、利用者様宅の物品や書類、個人情報が見えに入る場面においても、必要以上に立ち入らない姿勢を徹底します。現金や貴重品、高価と考えられる物品には触れず、プライバシーに立ち入るような会話や、持ち物等に関する不用意な発言は行いません。ごみや処分品についても、勝手に判断して廃棄することはせず、必ず確認を行った上で対応します。

作業中は、利用者様の生活状況に配慮し、足音や作業音を抑えた静かな対応を心掛けます。在宅ワーク中や休息中の利用者様がいる場合など、相手の状況を尊重した行動を重視します。また、お子様やペットに対しては、利用者様の許可なく触れることや、勝手にあだ名で呼ぶことは行いません。

体調管理についても重要な配慮事項の一つと位置付け、家事支援スタッフには日常的な健康管理を徹底し、体調不良がある場合には無理に業務を行わない運用とします。ウイルス等を家庭内に持ち込まないことを強く意識し、利用者様の安全・安心を最優先します。

作業の進め方については、事前に確認した内容に基づき、作業内容を再確認した上で着手します。判断に迷う場面が生じた場合には、自己判断で進めるのではなく、利用者様に相談しながら進めることを基本とします。作業終了時には、実施内容を簡潔に報告し、コミュニケーションを大切にされた対応を行います。

なお、作業中に問題やトラブル、不安な点が生じた場合には、その場で抱え込むことなく、速

やかに利用者様およびコーディネーターへ連絡・相談し、組織として適切に対応します。依頼内容外であっても、危険が伴う行為や状況が発生した場合には、安全を最優先に判断し、必要な対応を行います。

当社は、保育園運営を通じて、家庭や保護者に対する配慮が不十分な対応は容易に不信感につながることを経験してきました。本事業においても、そうした経験を活かし、利用者様が「見られている」「評価されている」と感じるこないよう、安心感を最優先とした関わり方を家事支援スタッフに徹底します。

さらに、これらの配慮事項については、研修やマニュアルを通じて家事支援スタッフ全員に共有し、実際の業務場面を想定した確認を行います。単に作業を行う人材ではなく、掃除や料理を通じて利用者様の暮らしを支えているという自覚を持った支援者としてふさわしい姿勢と判断力を重視し、安心して利用いただける家事支援の提供につなげてまいります。

当社研修資料より抜粋

服装・身だしなみ

- ・作業時は無地の T シャツかポロシャツ、下は黒いズボンを着用下さい。
☆清潔感のある動きやすい服装をお願いします。派手な色や柄物の服装は着用しないようお願いします。
 - ・玄関先でまごつかないよう、着脱しやすい靴で通勤して下さい。
 - ・靴下着用（浴室掃除の際脱げないため、タイツやストッキングは禁止です）
 - ・長い髪は束ねましょう。
 - ・サンダル、ロングブーツ、裸足、派手な髪型やメイクは禁止です。
 - ・爪は短めに、派手なネイルは禁止です。アクセサリは全て外しましょう。
 - ・就業前の香水・タバコは禁止です。
 - ・マスクは必ず着用して下さい。
 - ・エプロンは弊社から配布の緑のエプロンが基本ですが、お掃除とお料理のご依頼の場合はご自身のエプロンを使っていただいて構いません。
- ※調理作業のある場合は、三角巾(またはバンダナ)とマスクを着用して下さい。

《髪》
・髪の色は自然な色にする。
・整髪料は控えめに。
・長い髪は結ぶ。

《服装》
・胸元の開いた上着や、ヒップハング等の腰の浅いパンツ不可。
・上は無地のシャツまたはポロシャツを着用。下は黒系のズボン。



《メイク》
・ナチュラルメイク。
・つけまつげや華美な化粧、派手なネイル不可。

《匂い》
・香水、匂いの強いもの。
・口臭、体臭、喫煙
・タバコ臭など強い匂いのつく場所（お店）は避ける。

《装飾品》
・指輪、イヤリング、ピアス、髪飾り等、業務に必要なものは外す。

※印刷はA4判縦1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

運営提案書

3 事業内容

(3) 家事支援を通じた区との連携及び情報共有の考え方について記載してください。(どのような場面で、どのような情報を区と共有する必要があると考えているか。また、利用者のプライバシーに配慮しながら、どのように情報を整理して区に伝えていくか)

本事業は、家事支援を通じて子育て家庭の生活を支えるものであり、当社のみで完結する事業ではなく、港区様との適切な連携と情報共有が不可欠であると考えています。一方で、利用者様の生活や家庭状況に関わる支援であることから、プライバシーへの十分な配慮を前提とした情報共有が重要であると認識しています。

当社は、区と共有すべき情報について、「事業運営上必要な情報」と「利用者様の支援に関する情報」を整理した上で、目的を明確にして共有することを基本方針とします。

区と連携・共有が必要と考える主な場面は、以下のとおりです。

利用実績や稼働状況、
履行状況等、事業全体
の運営に関わる情報

利用の集中や人員配置
調整が必要となる状況

支援実施にあたり、区
の判断や指示が必要と
なる事案

事故・トラブル・苦情
等が発生した場合の報
告および対応状況

家事支援を通じて把握
した、支援上の留意が
必要な事象

これらの情報については、コーディネーターおよび事業運営責任者が内容を整理し、事実関係や経過を客観的にまとめた上で、港区様へ報告・相談を行います。現場任せにせず、組織として情報を集約することで、正確かつ過不足のない共有を行います。

一方、利用者様のプライバシーについては最大限配慮し、港区様に共有する情報は、事業運営や支援調整に必要な範囲に限定します。家庭内の詳細な生活状況や個人的な事情については、原則として個人が特定されない形で整理し、港区様に不必要な情報提供は行いません。情報共有の際には、内容や目的について十分に検討し、利用者様の尊厳を損なうことがないよう留意します。

当社は、保育園運営を通じて、行政と連携しながら子育て家庭を支援してきた経験を有しており、情報共有の重要性を理解しています。本事業においても、港区様との信頼関係を重視し、適切な情報共有と連携を通じて、より良い支援体制の構築に努めてまいります。

運営提案書

3 事業内容

(4) 区民の利用しやすさを高めるための取組について記載してください。(具体的な提案)

当社は、本事業の利用しやすさを高めるためには、制度や仕組みを整えるだけでなく、ご利用者様一人ひとりが「利用しても大丈夫」「まずは相談してみよう」と感じられる心理的なハードルを下げるのが重要であると考えています。そのため、分かりやすさ・安心感・スピード感を重視し、以下の取組を通じて区民にとって利用しやすい環境づくりを行います。

1. 港区専用窓口による分かりやすい入口の整備

当社ホームページ上に「港区子育て家庭家事支援事業 専用窓口」を設置し、本事業に関する情報や問い合わせ先を一本化します。トップページ等から容易にアクセスできる構成とし、制度に不慣れな方でも迷わず相談できる環境を整えます。

専用窓口では、事業概要、利用対象、利用の流れ、連絡先を簡潔に整理して掲載するとともに、電話による問い合わせにも対応し、インターネット操作に不慣れな方や不安を抱える方にも配慮します。

2. 初めての利用者様に配慮した丁寧な事前案内

家事支援サービスを初めて利用するご家庭に対しては、コーディネーターが窓口となり、利用方法や支援内容について丁寧に説明します。専門用語を避け、利用者様の理解度に応じた説明を行うことで、「何をお願いしてよいか分からない」「断られるのではないか」といった不安を軽減します。

また、支援内容や進め方を事前に確認することで、利用後の戸惑いや行き違いを防ぎ、安心して利用できる体験につなげます。

3. 要望に近いスタッフの継続配置による安心感の醸成

家事支援は、利用者の生活空間に入って行う支援であることから、「誰が来るのか」「前回と同じ感覚で頼めるか」といった点が安心感につながると考えています。

そのため当社は、利用者様の要望や家庭状況を把握したうえで、可能な限り要望に近い家事支援スタッフを継続して配置することを基本とします。

同じスタッフが継続的に関わることで、毎回細かく説明する負担を減らし、利用者様が安心して支援を依頼できる関係性の構築を図ります。

4. マッチングスピードを意識した調整体制

支援を必要と感じたタイミングで円滑につながることも、利用しやすさの重要な要素です。当社では、コーディネーターが利用状況やスタッフの稼働状況を常に把握し、依頼受付後できるだけ速やかにマッチング・調整を行う体制を整えます。

利用が集中する場合においても、対応状況を丁寧に説明し、可能な選択肢や代替案を提示することで、利用者様が先の見通しを持てるよう配慮します。

5. 利用者の評価が一番効果的な利用促進

家事代行事業は、口コミや周囲の評判が利用意欲に大きく影響する特性があります。当社は、一件一件の支援の質こそが信頼と次の利用につながると捉え、サービスの質と対応姿勢に徹底してこだわっています。

利用者様に「安心して任せられた」「頼んでよかった」と実感いただく体験が、保護者様同士の口コミとして広がり、区民の利用促進につながると考えています。

そのため、すべての支援を丁寧に積み重ね、信頼の醸成に取り組んでまいります。

6. 利用に至っていない家庭への配慮と継続的なフォロー

登録はしたものの利用に至っていない家庭についても、利用を妨げている要因がある可能性を踏まえ、必要に応じて状況確認や声かけを行います。無理に利用を促すのではなく、「必要な時に思い出してもらえる存在」であることを大切にし、区民様が自分のタイミングで安心して利用できる環境づくりにつなげます。

7. 区や関係機関との連携による安心感の確保

港区様との適切な情報共有を行い、事業運営の透明性を高めることで、区民様にとって信頼できる支援事業となるよう努めます。運営上の課題や区民からの意見についても、必要に応じて港区様と共有し、改善に活かします。

当社は、保育園運営を通じて区や関係機関と連携しながら子育て家庭を支援してきた経験を有しており、行政と連携していること自体が利用者様の安心感につながると考えています。

当社は、これらの取組を通じて、区民にとって「分かりやすく」「相談しやすく」「安心して任せられる」家事支援事業を実現し、港区における子育て家庭支援のさらなる充実に貢献してまいります。

運営提案書

4 安全対策・危機管理

(1) 家事支援従事者の衛生管理の取組について記載してください。(日常業務の中で衛生面への配慮をどのように実践していくか)

当社は、家事支援スタッフが利用者様宅という私的空間に入って業務を行う以上、衛生管理は利用者様の安全・安心を確保するための基本であると考えています。特に、乳幼児のいる子育て家庭が多い本事業においては、日常業務の中で無理なく、かつ確実に実践できる衛生管理を徹底します。

家事支援スタッフに対しては、業務開始前の体調確認を基本とし、発熱や体調不良がある場合には無理に業務に従事させない体制を整えます。必要に応じて業務前後の体調報告を行い、異変があった際には速やかにコーディネーターへ連絡・相談する仕組みとすることで、感染症等の持ち込みや拡大を防止します。

業務中の衛生管理としては、利用者様宅に入る前後の手洗いや消毒を基本とし、作業内容に応じた適切な衛生配慮を行います。清掃や調理に携わる際には、清潔な身だしなみを心掛けるとともに、家庭内で使用する備品や用具についても、利用者様の指示や家庭ごとのルールを尊重した上で、衛生面に配慮した取り扱いを行います。家事支援スタッフが持参する物品については、使用前後の衛生管理を徹底し、常に清潔な状態を保ちます。

当社研修資料より抜粋

調理を伴う支援を行う家事支援スタッフについては、食品を取り扱う業務であることを踏まえ、必要に応じて定期的な細菌検査を実施し、安心して調理支援を受けていただける体制を整えます。検査結果に基づき、衛生上の留意点がある場合には、適切な指導や対応を行い、再発防止に努めます。

当社は、保育園運営を通じて、感染症対策や日常的な衛生管理を継続的に実施してきた実績があり、特別な時だけ対応を強化するのではなく、日常の積み重ねこそが重要であるという認識を共有してきました。本事業においても、同様の考え方を家事支援従事者全員に周知し、共通の意識のもとで衛生管理に取り組みます。

また、衛生管理に関する考え方や具体的な対応については、業務マニュアルに明記するとともに、業務開始前の研修で丁寧に説明します。業務開始後も、日常業務の中で随時確認できる体制とし、判断に迷いやすい場面でも統一した対応が取れるようにします。現場で不安や疑問が生じた場合には、家事支援スタッフの自己判断に委ねることなく、コーディネーターへ相談できる体制を整えます。

当社は、過度な負担を課すことや形骸化したルールとするのではなく、現場で継続可能な実践的衛生管理を行うことで、利用者様が安心して家事支援を受けられる環境づくりに努めてまいります。



運営提案書

4 安全対策・危機管理

(2) 事件、事故等の未然防止策、事故・災害等発生時の対応、区や関係機関への報告・連絡体制について記載してください。(従業員による家財の持ち出しなどの不適切な取扱い、作業中の事故やトラブルを未然に防ぐための考え方や、万が一それらが生じた場合に、組織としてどのように判断・対応していく姿勢であるか)

※未然防止策を実効性あるものとするため、従業員に対してどのような研修や周知を行い、従業員の意識や適切な対応力をどのように高めるかについても具体的に記載してください。

本事業は、利用者様宅という私的空間において業務を行う特性上、家事支援スタッフによる不適切な行為や、作業中の事故・トラブルが発生し得ることを前提に、未然防止を最優先とした運営が求められる事業であると認識しています。当社は、個人の良識や経験に頼るのではなく、組織として判断・対応できる体制を構築します。

1. 事件・事故等の未然防止に対する考え方

未然防止のためには、「何がリスクとなり得るか」をあらかじめ共有し、家事支援スタッフが迷わず適切に行動できることが重要であると考えています。

家事支援スタッフによる家財の持ち出しや私的接触といった不適切行為を防ぐため、利用者様宅では必要な作業以外には立ち入らない、私物や金銭等に触れない、私的な依頼には応じないといった行動原則を明確に定め、徹底します。

また、作業中の転倒・火傷・器具の取扱い等による事故を防ぐため、無理な作業や危険が伴う作業は行わず、判断に迷う場合は家事支援スタッフの独断で対応せず、事業運営責任者へ速やかに相談する体制とします。

加えて、ご利用者様に対しても、不測の事態を防止する観点から、貴重品の管理、作業環境の確保や危険物の事前共有等について適切にご協力をお願いするとともに、留意事項の周知を行い、安全な支援環境にご支援をお願いいたします。

2. 研修・周知による実効性の確保

未然防止策を形骸化させないため、家事支援スタッフに対しては、就業前研修およびコンプライアンス研修など継続的に研修を実施します。研修では、

- ・利用者様宅での接遇と適切な距離感
- ・家財・金銭・個人情報に関する具体的な禁止行為
- ・不適切行為が疑われる場面の事例共有
- ・事故やトラブルが起こりやすい作業場面の確認
- ・判断に迷った場合の報告・相談の重要性

などを、具体例を用いて周知します。単なる注意喚起に留まらず、「起こり得る場面を想定し、どう行動すべきか」を共有することで、家事支援スタッフの意識と対応力を高めます。

3. 事故・災害等発生時の組織的対応

万が一、事故・トラブル・不適切行為が発生した、またはそのおそれがある場合には、家事支援スタッフ個人の判断で対応を完結させることはありません。速やかに事業運営責任者へ報告

し、事実関係を整理した上で、組織として対応方針を決定します。

重大な事故や利用者様への影響が想定される場合には、区へ速やかに報告し、必要に応じて関係機関と連携しながら対応します。災害発生時においても、利用者様と家事支援スタッフの安全確保を最優先とし、区との連絡体制を確保した上で、状況に応じた対応を行います。

4. 報告・連絡体制の整備

事故・トラブル・インシデントについては、大小を問わず事業運営責任者へ集約し、再発防止の観点から振り返りを行います。必要に応じてマニュアルや研修内容を見直し、同様の事態が繰り返されないよう改善を図ります。

当社は、これまで自治体受託による子育て支援事業や家庭に関わる支援を通じて、リスク管理を組織的に行ってきました。本事業においても、「起こさないための備え」と「起きたときに隠さず、迅速かつ誠実に対応する姿勢」を徹底し、港区様および利用者様から信頼される事業運営に努めてまいります。

運営提案書

4 安全対策・危機管理

(3) 個人情報の適切な取扱いに関する取組について、業務上想定される場面を踏まえた管理の考え方を記載してください。(業務を通じて知り得た情報について、基本的な取扱いから万一の際の対応までを含め、どのような考え方で適切に管理していくか)

本事業では、利用登録情報、家事支援の記録、家庭状況に関する情報等、個人情報や要配慮情報を取り扱う場面が多く想定されます。そのため当社は、個人情報の保護を事業運営の重要な基盤の一つとして位置付け、関係法令および港区様の指針を遵守するとともに、日常業務に即した実効性のある管理を行います。

また、当社はプライバシーマーク (P マーク) 取得事業者として、全社的な個人情報管理体制のもと、慎重かつ適切な情報の取扱いを行っており、本事業においても同様の考え方を徹底します。



1. 業務上想定される場面における基本的な取扱い

本事業において取り扱う個人情報には、利用登録時に取得する情報、家事支援の実施記録、支援を通じて知り得た家庭状況等が含まれます。

これらの情報については、業務目的の範囲内でのみ利用することを原則とし、目的外利用や第三者への提供は行いません。

家事支援従事者に対しては、業務上知り得た情報を外部に漏らさないことはもちろん、私的な関心や会話の対象としないことを徹底します。利用者様宅で見聞きした情報についても、必要以上に記録や共有を行わず、業務に必要な内容に限定します。

2. 組織的な管理体制と情報の取扱い

個人情報の管理については、事業運営責任者を中心に管理体制を整え、情報へのアクセス権限を業務上必要な者に限定します。紙媒体・電子データのいずれについても、適切な方法で管理・保管し、第三者が容易に閲覧できない状態を確保します。

家事支援スタッフが業務中に新たな情報を把握した場合には、家事支援スタッフ個人で判断・管理することはせず、事業運営責任者へ報告し、組織として必要性を確認した上で記録・共有を行います。これにより、情報の過不足や不適切な共有を防ぎます。

3. 研修・周知による取扱意識の徹底

個人情報の適切な取扱いを徹底するため、事業開始前および継続的な研修を通じて、守秘義務や情報管理に関する教育を行います。研修では、以下の内容を中心に具体例を交えながら周知します。

- ・家事支援業務で想定される具体的な情報取扱い場面
- ・話題にしてはならない情報、記録すべきでない情報の考え方
- ・情報漏えいにつながりやすい行動や注意点

これにより、家事支援スタッフ一人ひとりが「気を付けるべき理由」を理解した上で行動できるよう、取扱意識の向上を図ります。

4. 万一の際の対応

個人情報の漏えい、紛失、誤使用等が発生した、またはそのおそれがある場合には、速やかに事業運営責任者へ報告し、事実関係を整理します。事案の内容に応じて港区様へ適切に報告し、区の指示を受けながら必要な対応を行います。

併せて、原因分析と再発防止策の検討を行い、マニュアルや運用方法の見直し、必要に応じた再研修につなげます。

当社は、自治体受託事業において個人情報を取り扱ってきた実績と、プライバシーマーク取得事業者としての管理体制を踏まえ、本事業においても、利用者様の信頼を損なうことのないよう、慎重かつ誠実な情報管理を徹底し、安心して利用いただける事業運営を行ってまいります。

最後に

本提案を通じて、当社は港区子育て家庭家事支援事業を、単なる家事代行サービスではなく、子育て家庭の生活基盤を支える公共性の高い支援事業として捉え、その趣旨と目的に沿った事業運営を行う姿勢を示してまいりました。

当社はこれまで、保育園運営や港区公立保育園への派遣保育士の配置を通じて、多様な子育て家庭や保護者と日常的に向き合い、行政事業として求められる責任性、安定性、丁寧な対応を積み重ねてきました。これらの経験を本事業にも確実に活かし、人材確保、配置調整、業務管理、安全管理を組織的に行うことで、継続的かつ安定した事業運営を実現してまいります。

また、本事業が利用者様の生活空間に入る支援であることを十分に踏まえ、家庭ごとの価値観や生活習慣への配慮、プライバシーの尊重、守秘義務の徹底を何よりも大切にします。プライバシーマーク取得事業者として、個人情報の適切な管理を事業運営の根幹に据え、区との連携や情報共有においても、必要性和配慮の両立を図りながら、慎重かつ誠実に対応してまいります。

本事業において最も重要なのは、制度や体制を整えることにとどまらず、実際に寄せられた支援の依頼に対し、安定して応え続けることであると考えています。当社は、現場任せにしない判断体制と調整体制を確立し、利用者様と港区様双方にとって信頼できる事業運営を行ってまいります。

当社は今後も港区様と協働しながら、子育て家庭が安心して暮らし、必要なときに迷うことなく本事業の支援につながる環境づくりに貢献していく所存です。

最後までご高覧いただき、誠にありがとうございました。

何卒ご選考のほど、よろしくお願い申し上げます。