

区民会館指定管理者事業計画書

(運営にあたっての基本方針及び事業計画)

申込年月日：2020年8月11日

施設名	世田谷区立北沢区民会館別館(梅丘パークホール)	
団体名	株式会社世田谷サービス公社	
代表者名	岩本 康	設立年月日：1985年4月
団体所在地	世田谷区太子堂三丁目25番9号	
電話番号	03-3419-3605	FAX番号：03-3412-6635

現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日
世田谷区民会館別館	世田谷区太子堂二丁目16番7号	2006年4月1日
北沢区民会館	世田谷区北沢二丁目8番18号	2018年4月1日
北沢区民会館別館	世田谷区松原六丁目4番1号	2006年4月1日
砧区民会館	世田谷区成城六丁目2番1号	2019年4月1日
玉川区民会館	世田谷区等々力三丁目4番1号	2020年7月1日

※上記のほか、区内70ヶ所の公共施設を運営しています。

目 次

1. 北沢区民会館別館の管理運営を行うにあたっての基本方針について	1
2. 団体について	6
(1) 指定管理者申請の理由	6
(2) 地方自治体における公的事業への考え方	7
3. 施設等の管理実績	8
4. 運営管理体制	12
(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織	12
(2) 利用者の多様性（個人の尊厳、年齢、性別《性自認や性的指向を含む》 国籍、障害者差別解消法の取組み等）を尊重し、対応できる組織体制	13
(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害・感染症対策等対応、訓練 計画など）	15
(4) 組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス等について	21
(5) 施設の平等利用の確保	27
(6) 地域との交流や貢献	28
(7) 施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取組み	30
(8) セルフモニタリング	34
(9) 第三者評価体制の構築	35
5. 個人情報の保護	37
(1) 個人情報保護に関する考え方	37
(2) 個人情報管理規程の有無	38
(3) 個人情報保護の方策（セキュリティー対策・個人情報保護に関する 研修など）	38
6. 雇用・研修計画	40
(1) 雇用の形態、勤務形態等について	40
(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方	41
(3) 給与・賃金・社会保険	42
(4) 研修・人材育成に関する考え方	43
(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）	43
(6) 研修の内容（コンプライアンス研修を含む）、効果	44

7. 利用料金	47
(1) 利用料金について（利用料金の金額など）	47
(2) 利用料金の計算基礎・考え方	48
(3) 金銭管理・責任体制	48
(4) 公用等による施設利用料の減額や免除に対する考え方	49
8. 収支計画	50
(1) 収支計画書	50
(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など	50
(3) 収支計画のうち利益（損失）の取扱い	50
(4) その他特記事項〔経営状況公開〕	50
9. 施設事業計画（運営）	51
(1) 事業企画（地域コミュニティ支援、区民ニーズに沿った自主事業等）の取組み	51
(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）	55
(3) 施設及び附帯設備の維持管理	55
(4) サービス向上の方策・利用促進の方策	56
(5) 苦情処理の体制	59
10. その他特記すべき事項	60
(1) 新型コロナウイルス感染拡大予防対策	60
(2) 世田谷区を広くカバーするネットワーク	63
(3) 緊急地震速報	63
(4) その他特記事項	63

別紙1 「本社組織図及び事業所組織図」

別紙2 「防犯マニュアル」

別紙3 「緊急時対応マニュアル」

別紙4 「コンプライアンスマニュアル」

別紙5 「個人情報保護方針」

別紙6 「個人情報保護規程」

別紙7 「施設における金銭管理マニュアル」

別紙8 「北沢区民会館別館の管理に関する業務の収支計画書」

※事業企画収支計画書含む

別紙9 「従業員ローテーション表」

1 北沢区民会館別館の管理運営を行うにあたっての基本方針について

方針1：北沢地域の特色を活かした繋がる広がるイベントの開催

北沢地域は緑や商業地が栄え、子どもからお年寄りまで多世代が集まる活気のあるまちであるとともに、福祉施設が充実した支えあいの地域となっております。今後も子どもからお年寄りまでの多世代の交流が地域で必要とされます。

地域の団体等と連携するなど、地域色豊かなイベントを開催します。また、カルチャースクールから合同発表会へ、ワークショップから本公演へ。弊社で開催するイベントは終演の幕が下りても終わりません。次のステージへと繋げていきます。

方針2：地域の皆さまと連携した施設運営

弊社は、公共施設の運営実績が豊富です。特に区民センター、地区会館等の施設の管理運営を通して、近隣の住民・町会自治会・商店街・PTA等、地域と連携した施設運営のノウハウは、長年培ってきた弊社独自のものです。

方針3：安全・安心に徹した管理運営

感染症対策については、『「新しい生活様式」における区民利用施設の利用者ガイドライン』に基づき、感染予防、感染拡大防止に最大限の対策を実施します。

震災発生時には世田谷区と締結した協定書に基づき、帰宅困難者や緊急物資に関する活動を行います。普段から災害に対する備えや訓練も欠かしません。

方針4：多文化共生都市を支える魅力的な施設づくり

世田谷区では全国を先導する生活文化都市として、2018年に「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例（以下、多文化共生条例）」が制定されました。今後、ますます進展すると思われる地域の多様化や国際化についても、多文化共生の観点から、より魅力的な施設運営を行っていきます。

方針5：さまざまなメディアによる広告宣伝

弊社は総務省からコミュニティ放送局の認可を取得し、区内全域をカバーするエフエム放送をはじめ、Webサイト、各種SNSなど多様な広告媒体を持っています。

方針6：地域雇用、障害者雇用の推進と社会貢献

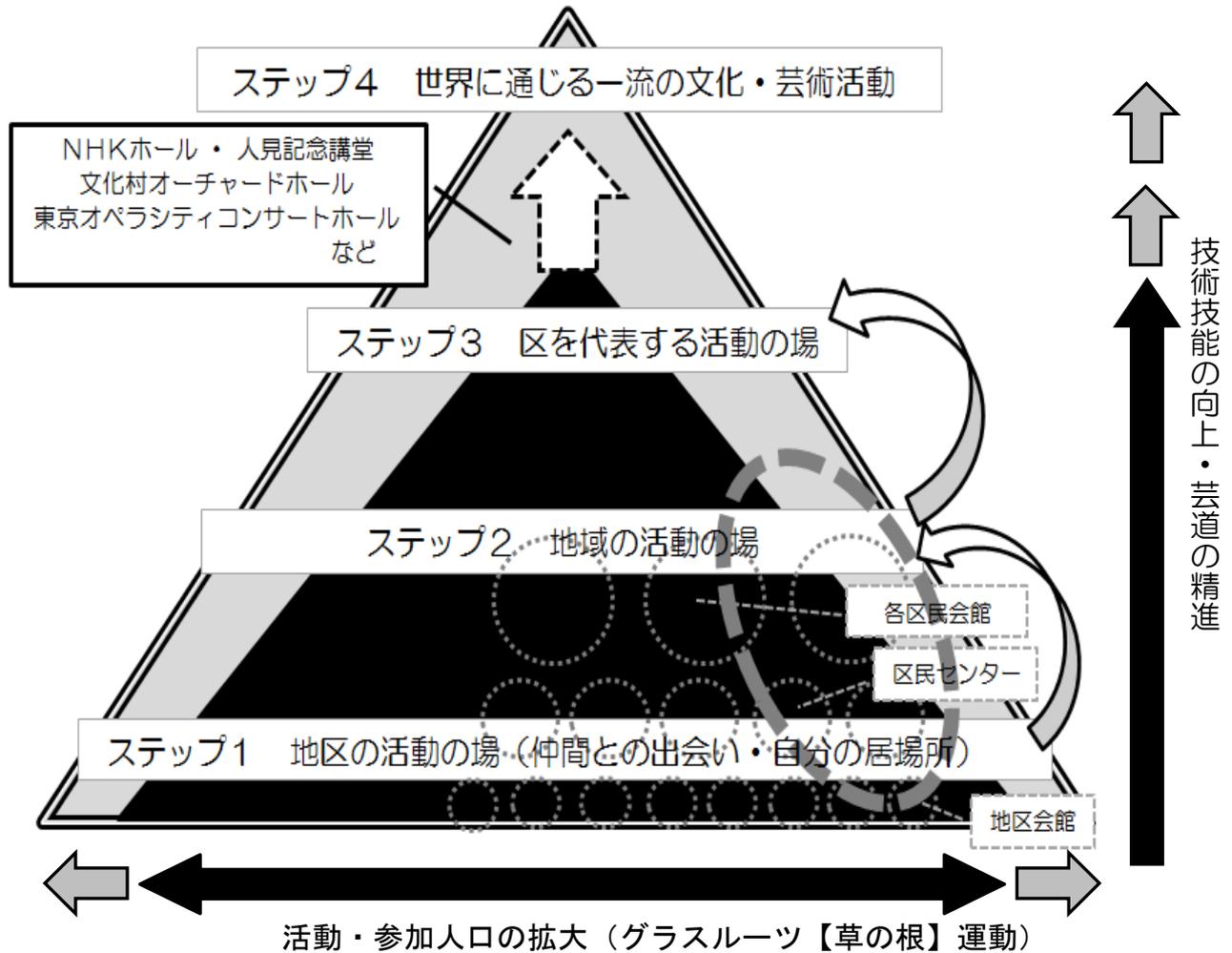
弊社は、世田谷区内の民間企業では、世田谷区民の雇用者数（率）でトップクラスです。女性・高齢者も積極的に雇用しているほか、障害者雇用率も22.61%（2020.6.1現在）で、知的・身体障害者の積極的雇用や、精神障害者の雇用拡大を図り、障害者の雇用推進に積極的に取り組んでいます。

私たちは、北沢区民会館別館の運営を通して地域と連携し、世田谷の文化・芸術レベルの高みを目指し、すそ野を広げます

<方針1、方針2>

文化・芸術発展向上ロードマップ

(世田谷区，および近傍の活動から)



※北沢区民会館別館では  のフィールドを担います

世田谷区は、古くから多くの文化人や芸術家を輩出してきました。現在、世田谷区の人口は92万人を数え、大小さまざまなステージにおいて文化・芸術の分野で世界的にも活躍される方々がいらっしゃいます。

2021年には東京オリンピック・パラリンピックが控えており、国内有数の「文化・芸術先進地域」である世田谷区は、国内のみならず、海外からも、今後ますます大きな注目を集めていきます。

弊社は、多文化共生の地域づくりに積極的に貢献することとし、“世界の一流に触れるイベント”や“地域・地区で活動されている皆さまが切磋琢磨できるイベント”を開催し、世田谷の文化・芸術レベルの発展と向上を目指して、北沢区民会館別館の運営に全力をつくします。

●参加と協働による公共施設運営に向けて

弊社が開催するイベントの特色は、地域との連携です。世田谷に活動の拠点を置く団体の定期公演や、地元商店・地元企業とのタイアップ事業、10数人規模のグループ同士による合同発表会など、多くの「住民参加型」のイベントは、地域に根ざした区内企業である弊社にしか開催することが出来ないと考えます。

弊社は、著名人・有名人のみならず、各地区・地域で活動されている個人やグループ・サークル団体の皆さまにもスポットライトを当てます。

一期一会の出会いも大切ですが、地域コミュニティの真の主役は「住民」であると考えます。

互いに切磋琢磨できるイベントを地域と連携して企画し運営することで、地域のコミュニティが広がり、文化・芸術に興味を持たれる方々を増やすことが可能となります。

弊社は、『終演の幕が下りた後も終わらない』をスローガンに、3つの柱からなる「イベント企画方針」に基づいてイベントを企画・実施してまいります。

イベント企画方針

1. 世界水準の「一流」に触れるコンサートなどの開催
2. 出演者が「切磋琢磨」するコンテストや発表会の開催
3. 参加者同士の「交流」により、地区の垣根を越えた地域コミュニティの活性化に繋がるイベントの開催

●北沢地域の特色と北沢区民会館別館のあり方について

「世田谷区基本計画」における、地域計画では北沢区民会館別館がある北沢地域の「まちの将来像」を次のように定めています。

ともに支えあい、絆をはぐくみ、健康を招くまち

都立梅ヶ丘病院跡地の保健・医療・福祉の拠点施設（現 保健医療福祉総合プラザ）の整備に合わせ、地域との連携を図り、高齢者や障害者など誰もが住みなれた地域で生き生きと暮らせるようにします。

モダンと伝統が織りなす、若さとにぎわいのあるまち

区民主体・区民参加のイベントや区民相互のネットワークづくりの連絡会などの活動を支援し、コミュニティ形成、連帯意識の醸成に努めます。

子どもを育む地域活動の支援や活動団体の交流など、次代を担う子どもたちを育てます。

外国人などの来街者が気軽に楽しめるような「まちなか観光」の取組みを進めます。

※世田谷区基本計画からの抜粋

各地域の区民会館は、教育・文化・産業および経済の振興を図り、区民の福祉を増進する目的で設置された公共施設であり、地域住民の財産です。

弊社は、『北沢区民会館別館は、北沢地域や世田谷区全体においても重要なコミュニティ形成の拠点になるべき』と考えます。

福祉関連施設が充実しているまちであることから、「ともに支えあい、絆をはぐくみ、健康を招くまち」にふさわしい地域特性に即したイベントを実施してまいります。

また、地域の催しなどと連動することで、地域の活性化を図るとともに、区民参加型のイベントを通じ、コミュニティの形成や次世代を担う子どもたちの育成にもつなげてまいります。

※実施するイベントの内容は、事業計画書 51 ページ「事業企画（地域コミュニティ支援、区民ニーズに沿った自主事業等）の取組み」のとおり

私たちは、北沢区民会館別館の運営にあたり、施設の安全に十分に配慮するとともに、安心してご利用いただけるよう徹底してまいります。

<方針3>

新型コロナウイルス感染症を始めとした感染症に対しては、感染予防・感染拡大防止に向けた最大限の対策を実施することが不可欠です。一方で、感染予防策を講ずることを前提としながらも、北沢区民会館別館が公共施設として、地域の活性化と文化振興のために担うべき役割と責務を果していく必要があると考えます。

北沢区民会館別館の運営に際して、利用者と従業員の安全を確保するため、感染予防対策の必要性を十分認識し、関係所管と連携するとともに、利用者の皆様の協力を得ながら、施設内の対策を徹底して実施いたします。

また、今後30年以内に高い確率で発生が予想されている首都直下地震への備えや、近年頻発する大雨や台風被害への対応など、利用者や区民の安全、安心の確保は不可欠です。

北沢区民会館別館においても、全従業員が危機管理意識を高め、防犯、防災対策に努めます。なお、危機管理については、世田谷区と連携すると共に、北沢区民会館別館のルール・規則のもと管理体制を構築し、お客さまに安心して施設をご利用いただけます。

※危機管理体制、感染拡大予防対策の詳細は、事業計画書15ページ、60ページ参照

2 団体について

(1) 指定管理者申請の理由

弊社は、世田谷区の公共施設を運営することを主な目的として、1985年に設立されました。公共施設は地域コミュニティの中心であり、地域防災の要（かなめ）です。弊社設立以来、公共施設の持つ意味や重要性の理解を深め、地域住民の皆さまに安全と安心のサービスを提供してきました。

区内には、区全体の芸術文化活動の中心である世田谷区民会館、そして大都市世田谷区の特徴である地域行政制度の展開の中での各地域に設置された区民会館、更にはより区民に身近な存在である区民センター、地区会館が設置されています。

弊社は、2ページに描かせていただいた「文化・芸術発展向上ロードマップ」のとおり、これらの区内各施設が密接に連携した活動が行われること、それぞれの活動が多くの方々に「見える」形になっていることこそが重要と考えます。

弊社が運営している「世田谷区民会館」「世田谷区民会館別館」「北沢区民会館」「砧区民会館」「玉川区民会館」の活動と、今回の北沢区民会館別館の活動が連携することで、世田谷区の文化・芸術活動の向上と発展に寄与できるものと考えており、世田谷区からの期待と利用者のニーズに応え、指定管理者としての役割を果たせるものと考えます。

2021年1月から世田谷区民会館は改修のため休館となり、一時的に活動の場が縮小されますが、その間、北沢区民会館別館としての役割を果たしながら活動支援をいたします。2023年8月に改修が終了し、再開された暁には、世田谷区全体の文化・芸術活動の発展に取り組んでまいります。

また、世田谷区において、地域コミュニティを支える一番の基盤となっているものが、「区民センター」です。北沢地域では、代田区民センターが運営協議会により運営され、地域コミュニティの中心となっています。

そこで、弊社は、これまでの各区民センターでの運営実績を元に、北沢区民会館別館においても、地域の方々と連携して、参加と協働による活動ができないか、と考えています。

このことは、様々な関係者の方々のご意向もあり、一朝一夕に実現できることではありませんが、指定管理者として、地域の活性化のために全力を尽くします。

また、北沢区民会館別館の認知度・利用率を高めることより、北沢区民会館別館を地域に密着した『地域・いきいき・支えあい』『地域で見守り支えあうまちづくり』等地区ビジョンに沿った地域コミュニティの活動拠点とし、それぞれ所有する情報を相互に提供、交換し近隣住民とのつながりを大切に絆を深めていきたい、これが申請の理由です。



(2) 地方自治体における公的事業への考え方

地方自治体は、地方政府として、住民の生活に第一義的に責任を持つ組織と言えます。

一方で世田谷区は、新実施計画（後期）において、区・区民・事業者との「参加と協働」をさらに進展させる、とされています。さらに、地域にある資源・人材の積極的な参加を得て、垣根を越えて横断的な連携を組み、複雑な課題解決にあたる、とも言われています。

公共事業のみならず、公的事業においても行政がその全てを担うのではなく、区の言われる「参加と協働」という姿勢こそが、今後ますます求められてくるものと考えます。

公共施設である北沢区民会館別館は、前述のように区の文化・芸術活動の中核を担う施設であるとともに、北沢地域における行政の補完的機能を備えています。

利用実績では、約3割を超える公用利用がありましたが、世田谷区民会館の改築も予定されており、今後は公用利用率が増えていくものと予想されます。弊社としても92万区民を支える行政としての公的事業利用の重要性を深く認識し、最善を尽くして、こうした区民会館の公的事業の役割を支えていきます。

弊社は、これまでの実績のもとに、公的事業に対する区民の「参加と協働」のあり方について、日々、検証を行い、多様な区民が集まる施設としての特性を生かし、より良い地域社会の構築に寄与したいと考えます。



3 施設等の管理実績

●指定管理者として 区内5ヶ所の公共施設を運営

弊社は、大型・中型ホール5ヶ所を指定管理者として運営しています。民間ノウハウにもとづくサービス向上と経費節減に関する様々な手法を有しています。

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
世田谷区民会館別館	2006年	883 m ²	受付・スケジュール管理、ホール運営および保守管理、利用料金の取扱事務、文化に関する事業、教育に関する事業、産業に関する事業、清掃業務、設備機器保守点検業務、環境衛生管理業務
北沢区民会館	2018年	1,773 m ²	
北沢区民会館別館	2006年	291 m ²	
砧区民会館	2019年	1,785 m ²	
玉川区民会館 ※	2020年	2,000 m ²	

※2021/1/12 開設予定（2020/7/1 より指定管理業務開始）

●区内70ヶ所の公共施設を運営

弊社は、1985年の会社設立以来、区内公共施設の維持管理を行ってきました。30年以上にわたり、利用者の立場に立った公平・公正な管理運営実績を有しています。

（◆）は障害者雇用施設

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
北沢総合支所（◆）	1988年	12,964 m ²	受付・案内、駐車場管理、貸出用会議室の管理・運営、使用料の収納事務、清掃業務、設備機器保守点検業務、環境衛生管理業務、警備業務、区・都等刊行物の閲覧および説明、売上金の収納事務、コピーサービス
玉川総合支所（◆）	1988年	6,283 m ²	
砧総合支所（◆）	2009年	7,713 m ²	
烏山総合支所（◆）	1990年	5,762 m ²	
新代田まちづくりセンター	1985年	1,087 m ²	
松沢まちづくりセンター（◆）	1991年	1,711 m ²	
池尻まちづくりセンター	1990年	1,244 m ²	
祖師谷まちづくりセンター（◆）	1995年	1,202 m ²	
上野毛まちづくりセンター（◆）	1995年	1,164 m ²	
代沢まちづくりセンター	2019年	737 m ²	
三軒茶屋分庁舎	1988年	4,591 m ²	
太子堂複合施設	2013年	1,410 m ²	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
喜多見複合施設（◆）	2013年	1,228㎡	
下馬複合施設	2014年	839㎡	
上馬複合施設（◆）	2016年	1,479㎡	
希望丘複合施設	2019年	7,051㎡	
守山複合施設（◆）	2019年	4,325㎡	
九品仏複合施設	2019年	763㎡	
二子玉川複合施設	2019年	858㎡	
梅丘複合施設	2020年	969㎡	
世田谷区民会館	2006年	5,443㎡	
区政情報センター	1985年	区民会館に含む	
北沢情報コーナー	1991年	総合支所に含む	
玉川情報コーナー	1989年	総合支所に含む	
砧情報コーナー	2019年	区民会館に含む	
烏山情報コーナー	1991年	総合支所に含む	
世田谷産業プラザ会議室	2006年	265㎡	
エムケイアースビル	1990年	1,420㎡	
総合福祉センター後利用施設（◆）	2020年	4,229㎡	
大原福祉施設後利用施設	2019年	1,525㎡	
烏山区民センター	1985年	6,120㎡	ホール等の運営および保守管理、受付・案内、運営協議会が実施する生涯学習事業等の事務補助、清掃業務、設備機器保守点検業務、環境衛生管理業務、警備業務 受付・案内、清掃業務、設備機器保守点検業務、環境衛生管理業務
弦巻区民センター（◆）	1985年	2,969㎡	
太子堂区民センター	1985年	1,100㎡	
深沢区民センター	1985年	2,517㎡	
桜丘区民センター（◆）	1985年	2,997㎡	
上北沢区民センター	1989年	3,139㎡	
玉川台区民センター（◆）	1997年	2,924㎡	
奥沢区民センター	1997年	1,888㎡	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容	
宮坂区民センター（◆）	1990年	2,580㎡		
代田区民センター（◆）	1998年	3,664㎡		
鎌田区民センター	1998年	4,565㎡		
粕谷区民センター	1998年	3,296㎡		
尾山台地区会館（◆）	1998年	2,005㎡	受付・案内、清掃業務、設備機器保守点検業務、環境衛生管理業務	
駒沢地区会館（◆）	1994年	900㎡		
池尻地区会館（◆）	2002年	565㎡		
上野毛地区会館（◆）	1995年	1,164㎡		
北沢地区会館	2004年	558㎡		
経堂地区会館	2015年	551㎡		
代沢地区会館	2019年	557㎡		
玉堤福祉施設	1997年	1,785㎡		清掃業務、設備機器保守点検業務、環境衛生管理業務
ソーワ福祉ビル	1997年	1,099㎡		
松原6丁目福祉施設	2018年	153㎡		
下馬福祉施設	2002年	2,673㎡		
用賀福祉作業所	2006年	227㎡		
就労障害者生活支援センター分室「そしがや」	2009年	106㎡		
IT特化型就労移行支援事業所	2009年	121㎡		
新町1丁目児童施設	2009年	205㎡		
喜多見夢工房	2015年	140㎡		
喜多見駅高架下施設	2015年	100㎡		
八幡山高齢者活動支援施設	2016年	173㎡		
世田谷美術館	1985年	8,223㎡	プラネタリウム運営業務、図書・雑誌等の装備、駐車場管理、庭園管理、警備業務、清掃業務、設備機器保守点検業務、環境衛生管理業務	
世田谷文学館	1994年	4,594㎡		
次大夫堀公園民家園	1988年	8,251㎡		
岡本公園民家園	1988年	1,860㎡		

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
教育会館（◆）	1988年	9,948 m ²	
砧図書館（◆）	1994年	2,221 m ²	
野毛青少年交流センター（◆）	2002年	1,458 m ²	
世田谷公園（◆）	1992年	78,957 m ²	受付・案内、テニスコート・野球場の貸し出し、ミニSLの運行、使用料収納事務、駐車場管理、清掃業務
羽根木公園	1992年	79,651 m ²	
玉川野毛町公園	1992年	38,051 m ²	

●区内でレストランとカフェ5店舗を運営（うち1店舗は2021/1/12開設予定）

弊社は、美術館の中のレストランや、図書館に併設する喫茶店など、区内で飲食店を運営しており、公共施設における飲食事業についてのノウハウと経験を有しています。

名 称	運営開始	席 数	主な事業内容
レストラン ル・ジャルダン	1986年	120席	フレンチレストラン
ルソー弦巻	1988年	32席	カフェ
セタビカフェ	2012年	58席	カフェ
さくらかふえ	2019年	16席	カフェ
玉川区民会館 喫茶コーナー ※	2021年	30席	カフェ

※2021/1/12 開設予定

4 運営管理体制

(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織

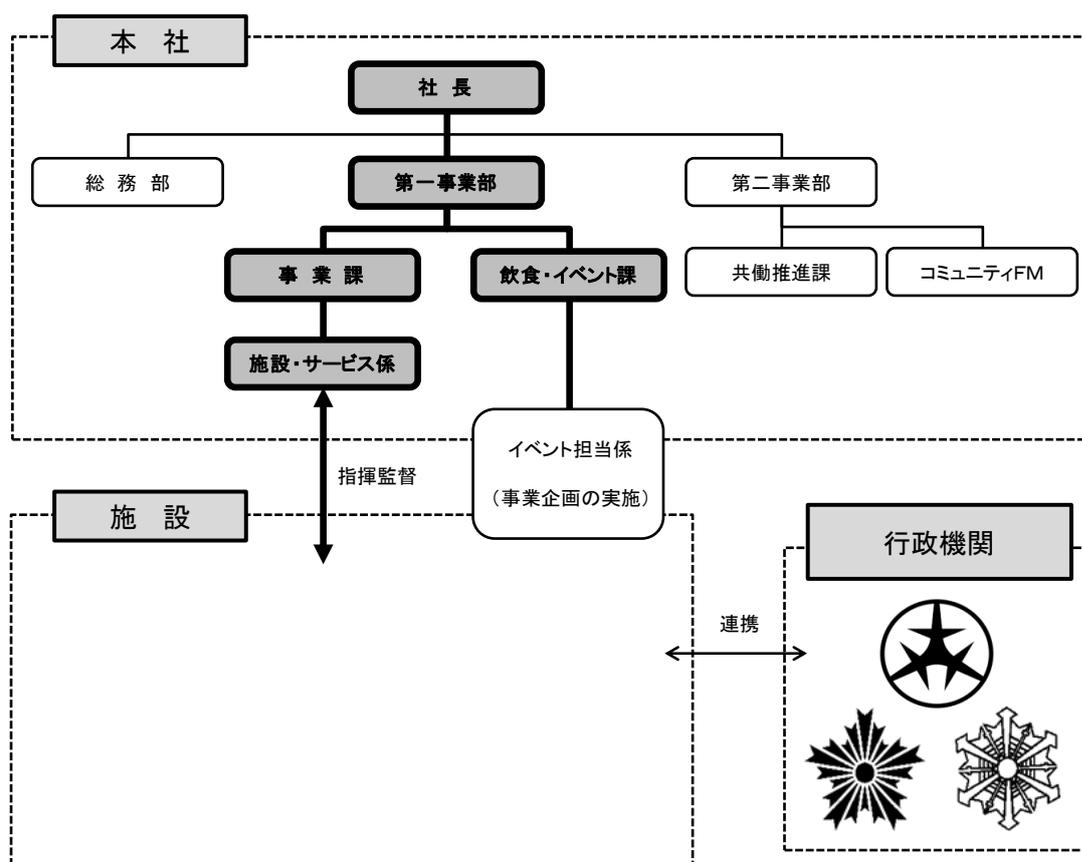
弊社は、事業部門・総務部門で構成しています。事業部門は、施設サービス業務を担う専任スタッフをワンストップとして、管理施設と緊密に連携しながら業務に取り組んでいます。

施設の統括責任者は、世田谷区や警察、消防等の行政機関で管理監督経験を有するエキスパートです。

・自主事業イベントの運営体制について

当施設に専任のイベントスタッフは配置せず、本社組織であるイベント担当係が施設従事者と連携し「企画」「制作」「運営」のすべてを担います。

イベント運営の基本である「来場者に“安全・安心”“快適”“円滑”にイベントを体験してもらう」を基本とし、クリエイティブな発想を持つ選りすぐりのスタッフに



より、イベントを通じ「区民のみなさまに憩いと彩りをお届けする」ことをお約束いたします。

※詳細は別紙1「本社組織図及び事務所組織図」を参照

(2) 利用者の多様性（個人の尊厳、年齢、性別《性自認や性的指向を含む》、国籍、障害者差別解消法の取組み等）を尊重し、対応できる組織体制

世田谷区多文化共生条例の趣旨を尊重し、施設運営等にあたり細心の注意をはらうことと致します。

具体的には、個人の尊厳を尊重し、年齢、性別等、国籍、障害の有無などにかかわらず、多様性を認め合い、自分らしく暮らせる地域コミュニティの場を築いていきます。差別や偏見をなくし、だれもが活動に参加できるようにします。また、国内外における性的少数者への取組みを理解し、推進すること、性的少数者が個人として尊重されるようにします。

北沢区民会館別館では、世代を超えて出会い、集える多様な場所を作り出し、新たな価値を創造します。人とのつながりを大切にして、一人ひとりが多様性を受け入れ、地域の中で自分のライフステージに沿って居場所や役割を見だし、活躍できる場を目指します。

2016年4月から「障害者差別解消法」が実施され、障害を理由とする差別的取り扱いが禁止され、社会的障壁の除去に向けた合理的配慮の提供が求められるようになりました。

弊社は、常に利用者本位の姿勢を第一に施設運営に取り組んできましたが、法の趣旨の徹底を図るため、施設監督者を対象に研修を行っています。新入社員には、「採用時研修（新人研修）」においても「障害者差別解消法」に関する内容を取り入れて研修を実施しています。

さらには、「多文化共生条例」の趣旨を踏まえた「パワハラ」「セクハラ」「LGBT」等の研修を推進していきます。

●ユニバーサルデザイン研修

弊社は、国籍の違い、老若男女といった差異、障害・能力の如何を問わないサービスを提供するため「ユニバーサルデザイン研修」を開催し、全従業員が受講しています。「ユニバーサルデザイン」という考え方に沿った従業員一人ひとりの行動も、平等利用に繋がる企業活動であると考えます。

●障害理解研修

毎年、新規採用者等を対象とした「障害理解研修」を実施しています。

研修では、障害特性の理解や障害者差別解消法などについて学ぶとともに、当社で就労している障害者による施設（職場）紹介を行っています。

全従業員が障害について、理解を深めるとともに、障害を理由とした差別をなくすためにどのようなことが必要か学んでいます。

※「障害特性に応じた対応例」事業報告書 14 ページ参照

●イエローリボン

障害者差別のない社会を目指すため、障害のある人びとの社会参加推進運動のシンボルマーク「イエローリボン」の全従業員への配付や各職場への啓発用ポスターの掲示などを行ないました。従業員は、これまで以上に利用者の立場に立って行動するよう心がけています。



〈聴覚障害の方には筆談ボードを用意〉

●障害特性に応じた対応例

種 別	主な特徴	対応例
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted] 	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted]
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted] ・ [Redacted] ・ [Redacted] 	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted] ・ [Redacted] ・ [Redacted]
車いす使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted] 	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted] ・ [Redacted]
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted] 	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted]
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted] 	<ul style="list-style-type: none"> ・ [Redacted]

●音声翻訳機（ポケトーク）

世田谷区在住の外国人は毎年増えていることに加え、2021年のオリンピック・パラリンピックに向け訪日外国人旅行者も今後増加していきます。

弊社が管理している区民会館では、74言語に対応している音声翻訳機を受付に設置して、日本語以外を母国語とする方への対応や、緊急時の多国語でのアナウンスに備えています。

●点字を併記した名札

従業員全員の名札に、会社名を点字で併記しています。名札に使用している点字シールの作成は、区内の視覚障害者団体に委託しています。

(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害・感染症対策等対応、訓練計画など）

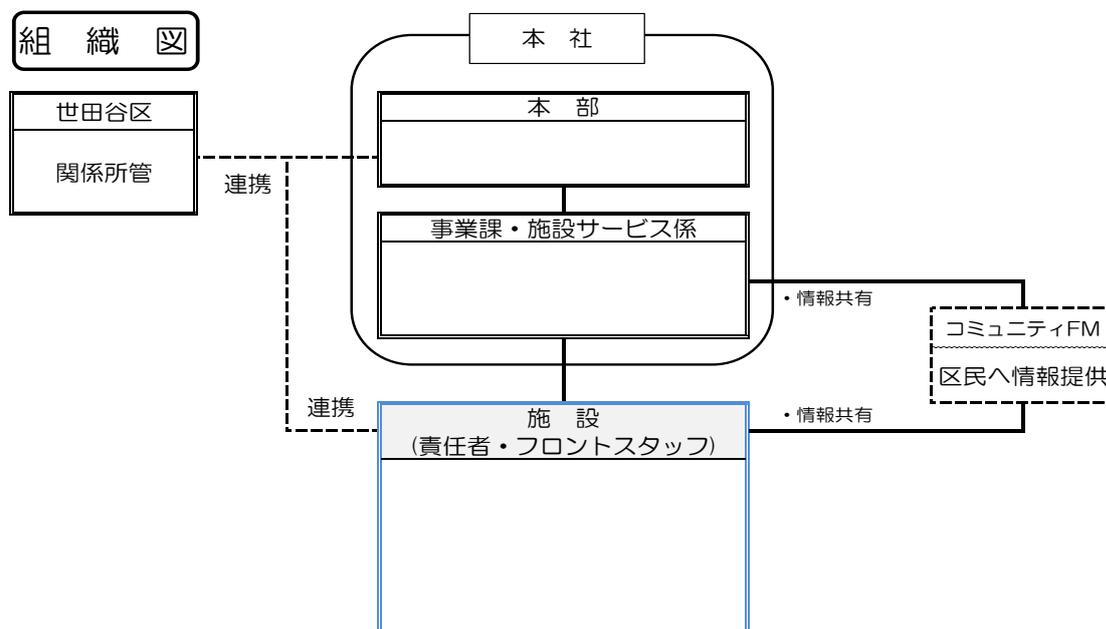
各地で大規模地震が発生し、今後30年以内には高い確率で首都直下地震が起これと予想されています。また、甚大な被害を伴う大雨や台風、さまざまな事件も発生しており、世間では防犯・防災に対する意識が高まっています。

弊社の管理する施設では、様々なリスクを先取りし、先行対策を平素から行うことが大切と考え、日常の防犯対応を定めた別紙2「防犯マニュアル」、火災や停電、地震発生時の対応を定めた別紙3「緊急時対応マニュアル」を備えています。

お客さまが安心して施設を利用できるように、全従業員が危機管理意識を高め、防犯、防災対策に努めます。

災害等発生時には、本社に災害対策本部を設置し、世田谷区と連携しながら全社的な対応策を決定し、各施設へ指示を行うとともに、状況に応じて施設の支援体制を組みます。

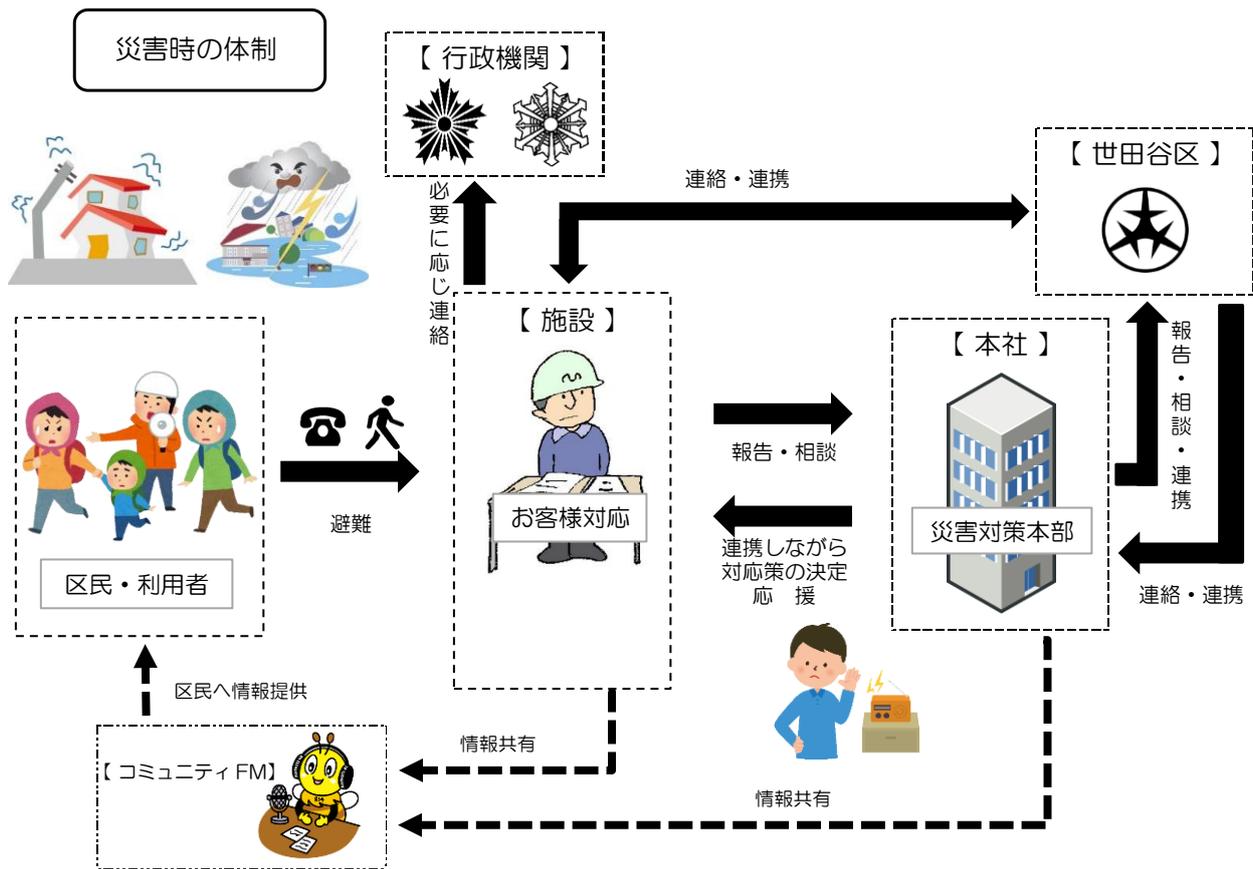
北沢民会館別館においては、各種マニュアルに従って適切に対応し、利用者の安全確保に最善を尽くします。



[危機管理体制と担当業務]

役 職		担当業務
本 社	災害対策本部長 (第一事業部長)	[Redacted]
	事業課長	[Redacted]
	施設担当係長	[Redacted]
施 設	統括責任者	[Redacted]
	補助責任者	[Redacted]
	フロントスタッフ	[Redacted]

昼・夜・休館日別の初期対応や、一時集合所・広域避難場所への避難ルート、自衛消防隊編成表など、詳細は別紙3「緊急時対応マニュアル」を参照



①防犯・事故対策

●防犯対策

警視庁OB・消防庁OBが強力にサポート
アラート情報を本社から一斉配信

弊社に在籍する警視庁OB・消防庁OBのスタッフが監修作成した『防犯マニュアル』をもとに、全ての施設において日頃から事故の予防に努めています。万一の事故発生時には、現場スタッフが即応するとともに、区や本社へ速報し事態の早期解決を図ります。

不審者の目撃情報や不審火発生等の情報は、本社から北沢区民会館別館のスタッフに向け、社内ネットワークにより随時発信し、情報の共有化を図り、地域の安全・安心を最優先とする施設運営に取り組んでいます。

また、公共施設の安全と安心を確保するため、防犯対策の3大要素「防犯意識」、「建物構造・防犯設備」、「周辺環境・地域治安」を留意して防犯対策を行っています。別紙2「防犯マニュアル」を参照

●日常管理および緊急時の対応を的確に行うために

開館時・閉館時に異常をチェック

施設開館時の出入り口のチェックや、スタッフによる定期的なフロア巡回により異常の有無を確認します。また、閉館時にはチェックリストを使用して施錠を行うとともに不審物などの有無を確認し、防犯対策を徹底します。

●お客さまが被害に遭わないために

お客さまの安全確保と速やかな通報を確実にする防犯体制

不審者の出入りを防ぎ事故を未然に防止するため、フロントスタッフによる呼びかけや統括責任者及び補助責任者による巡回を行ないます。万が一、不審者の侵入や不審物が発見された場合は、防犯体制に従いお客さまの安全確保を最優先にし、速やかに警察等への通報を行います。

●もしもお客さまが被害に遭った場合は…

館内巡回による被害状況の確認と拡大防止

万一、お客さまが金銭や貴重品の盗難にあった場合は、速やかに館内を巡回し、被害状況の確認と拡大防止に努めます。なお、お客さまには警察への届け出をご案内いたします。また、事故に遭われた場合は、お客さまの身の安全を第一に考え保護すると共に警察へ通報します。

●傷病者発生時の対応

普通救命技能認定のスタッフが応急処置と救急車を要請

弊社のスタッフは、全員が『普通救命技能認定証』を所持しています。お客さまが怪我をされた場合は応急処置をし、必要に応じて救急車を要請します。

急病人やケガ人が発生した場合、スタッフが現場に迅速に駆けつけ、救急車の要請等必要となる対応をします。状況に応じて施設に配備されているAED機器や救急薬品等を活用し、応急処置を実施します。

《表彰等の実績》

- ・救命講習受講優良証（東京消防庁 2013年9月）
- ・救急行政 感謝状（東京消防庁 2018年3月）
- ・地域の応急手当普及功労賞（東京消防庁 2018年9月）

②災害時対策

●火災発生時の対応

統括責任者が自衛消防隊長となって火災事故に対応
消防庁OB立ち会いのもと、防災訓練を定期的に行う

火災を発見した場合、統括責任者が自衛消防隊長となって、各スタッフに緊急通報・初期消火・避難誘導・救助活動等を指示し、確実に対応します。

なお、当社が各施設で行っている防災訓練は、消防庁OBのスタッフが必ず立ち会い、より実効性のある改善点を提案しています。

●地震発生時の対応

統括責任者が中心となって利用者の安全を確保

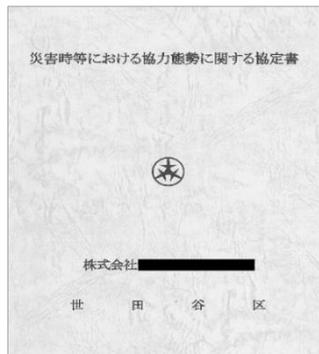
お客様の被害を最小限に留めるため、被災状況を確認しながらお客様の安全を第一に考えた臨機応変な避難誘導を実施します。

●災害時協力協定に基づく万全の体制

災害時における世田谷区との協力体制に関する協定を締結
まさかに備える万全の体制

弊社は、2012年4月、世田谷区と「災害時等における協力体制に関する協定」を締結し、首都直下型大震災等における区との協働の仕組みを構築しました。これは、有事の際、帰宅困難者の支援と緊急物資の仕分・搬送を行うもので、従業員は震度5弱以上の地震発生時に緊急参集を行います。

世田谷区との協力協定を確実・迅速に行うため、本社をはじめすべての事業所に水・食糧・担架・非常灯等の備蓄物品を配備しています。また、毎年、全施設において「緊急通報訓練」や「避難誘導訓練」を実施しています。



〈訓練の様子〉

〈世田谷区との協定書〉

●警戒宣言発令時の対応

スタッフを3日間事業所に留めるため、必要な備蓄を確保

大規模地震対策特別措置法に基づく警戒宣言が発令された場合は、情報を正しく伝えている確かな指示をいたします。

また、帰宅困難者の一時滞在施設としての役割を担うため、『東京都帰宅困難者対策条例』で推奨する3日分の食料と水について、必要人数分（当日のスタッフ：約15人）の備蓄を確保します。

●テロ対策 ～区民と協働した大規模施設のテロ対応訓練の実施～

劇場テロを想定した訓練を実施

2019年6月に、世田谷警察署と連携し、世田谷区民会館ホール内でのテロ発生を想定した「避難訓練プラスコンサート」を企画・開催しました。コンサート中にホール内で不審物が発見された設定で、600名以上の観客の方が実際に屋外へ避難しました。

また、当日はホール入場時に参加者の手荷物検査を実施し、テロを事前に防ぐための対策についても訓練しました。

〈コンサートの様子〉

〈警視庁による不審物処理の実演〉

③感染症対策

●新型コロナウイルス感染症対策

感染症予防対策に向けた最大限の対策を実施

新型コロナウイルス感染症を始めとした感染症に対しては、感染予防・感染拡大防止に向けた最大限の対策を実施することが不可欠です。

北沢区民会館別館の運営に際して、利用者と従業員の安全を確保するため、感染予防対策の必要性を十分認識し、関係所管と連携するとともに利用者の皆様の協力を得ながら、施設内の対策を徹底して実施いたします。

詳細は事業計画書 60 ページ参照

●その他の緊急時対応

ノロウイルス等の感染症対策で処理キット等を常備

日頃より世田谷区や保健所が発信する情報にも即応し、施設利用者や従業員の安全確保のため、チャドクガの大量発生や、デング熱（やぶ蚊）、ノロウイルスの感染防止など、様々な注意喚起と衛生物品の配備を行っています。

施設に配備した衛生物品の例：吐瀉物キット（左）・サージカルマスク（右）

④訓練計画

●万一の時に備えた日頃の訓練（防災訓練・テロ対策）

年1回の防災訓練を実施

〈[REDACTED]の様子〉

〈[REDACTED]の避難の様子〉

(4) 組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス等について

●組織のマネジメントシステム

弊社は、社内外の監査・評価による企業統治の体制により、ガバナンスの強化と企業価値の最大化に取り組んでいます。

(1) 経営監督機能

弊社の取締役会は、7名で構成されており、そのうち3名は社外取締役です。独立性を保持し、高度な経営に関する知識や地域に根差した活動の経験を有する複数の取締役の見識を活用することで、良質なサービス提供による顧客の信頼と株主の利益を確保するとともに、事業執行における意思決定の質を高めています。

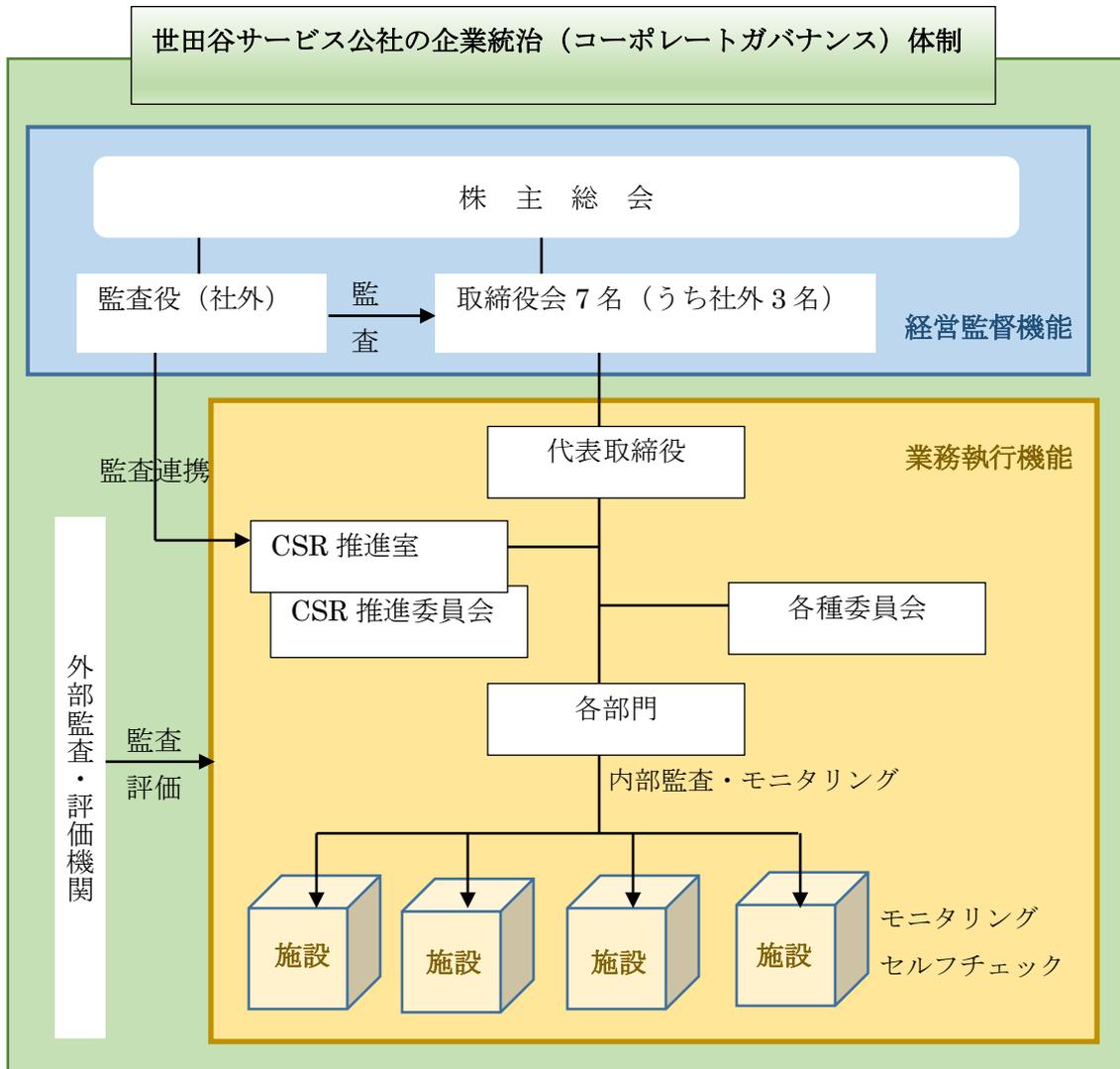
監査役は、独立性を保持し、法律や財務会計などの専門知識を有する外部監査役です。

(2) CSR (※) による企業統治

弊社は、CSRにより、次のとおりガバナンス強化を図り、課題や改善点などについて情報共有し、効率的・効果的な企業活動を推進していきます。

- 1) 各施設、部課におけるセルフチェックと上長によるモニタリング（日常チェック）
- 2) CSR推進担当及び、各所管課による内部監査（年1回）
- 3) 監査役による会計監査、CSR監査、事業内容監査（年2回）

4) 外部監査機関による第三者監査と評価（年1回）



※CSR…企業の社会的責任

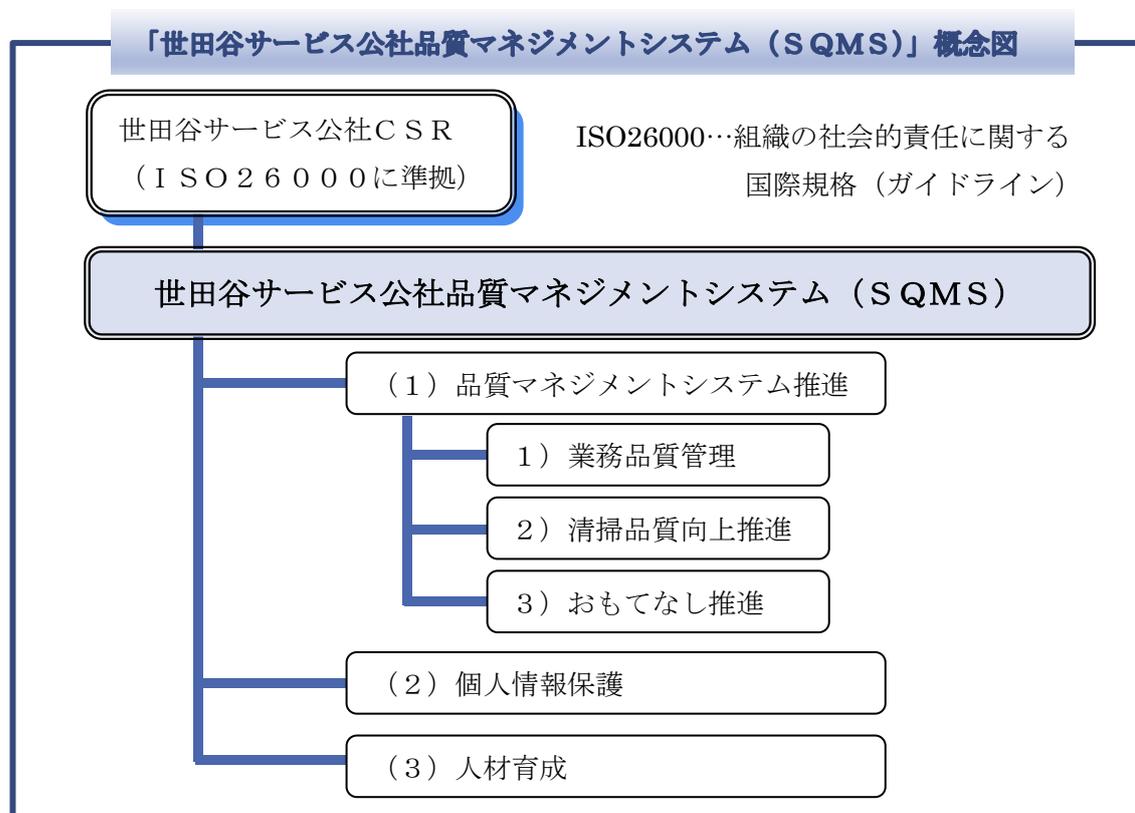
企業が利潤を追求するだけでなく、組織活動が社会へ与える影響に責任をもち、あらゆるステークホルダー（利害関係者：消費者、投資家等、及び社会全体）からの要求に対して、適切な意思決定をする責任を指す。

●「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」

弊社では、2002年～2019年にISO9001品質マネジメントシステムを導入・活用していました。18年間で全社に定着したことに伴い、様々な取り組みを網羅した独自の品質マネジメントシステム「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」を新たに構築し運用しています。

この品質マネジメントシステムについては、ISO26000に準拠した「世田谷サービス公社CSR」の体系に統合されています。このことにより組織の社会的責任

の一環として、社内外の評価・監査制度による組織統治により、継続的・組織的に品質・顧客満足維持向上に関する取り組みを進めています。



「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム (SQMS)」の構成

(1) 品質マネジメントシステム推進

以下の品質管理、顧客満足度向上の取り組みにより構成されています。

1) 業務品質管理

施設維持管理事業、IT支援事業、その他の事業について、国際標準規格に準拠した品質マネジメントシステムを構築し、品質を維持・向上させる取り組み。

- ① 毎年、会社目標の他、各事業部、各課にて目標を立て、4半期ごとに実績確認を実施
- ② 事業毎の品質マニュアル等を策定し、各作業プロセスの品質チェックを実施
- ③ 「リスク」を意識した各作業プロセスの実施

2) 清掃品質向上推進

清掃事業の品質向上、及び、標準化を目的とした取り組み

年齢、障害の有無、性別等にかかわらず、誰でも同じような清掃作業ができ、病院掃除並みの高品質な清掃ができる「サービス公社清掃スタンダード＝ユニバーサルハウスキーピングシステム」を構築しました。

- ① 2017年 検討開始。4施設に試行導入
- ② 2018年 6施設に試行導入。「標準仕様書」「標準マニュアル」完成
- ③ 2019年 12施設に導入「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」
商標登録
- ④ 2020年～ 全施設へ展開予定

商標登録証

3) おもてなし推進

サービス公社の中長期人材育成計画、女性活用推進計画とも連携し、顧客満足度、接客能力の向上を目的とした取り組み。

- ① 2017年 検討開始。本社、受託施設の職場改善を実施
- ② 2018年 おもてなし推進企業との意見交換会。「おもてなし規格 紅認証」取得。「サービス接客検定（2級）」資格取得支援として受験料負担と受験対策研修を開始
- ③ 2019年 「おもてなし規格 金認証」取得。標準マニュアル作成開始
- ④ 2020年 「おもてなしマニュアル」完成。パイロット施設の選定



金認証 認証書

おもてなしマニュアル

(2) 個人情報保護

個人情報保護の取り組み

- ① 2013年 世田谷サービス公社PMS(プライバシーマネジメントシステム)マニュアルの策定
- ② プライバシーマーク認証取得。(個人情報保護マネジメントシステム: JISQ15001)
- ③ 毎年、全社員対象の個人情報保護に関する研修実施
- ④ 内部監査をPMSマニュアルの規定に沿って実施
- ⑤ [REDACTED]、プライバシーマークの外部認証機関による更新審査を受審

※ 事業計画書 37 ページ「5 個人情報の保護」に詳細を記載

(3) 人材育成

世田谷区の地方公社としての企業活動を適切に行える人材の育成を目的とした取り組み

2016年から人材育成・研修専門の会社と提携し、キャリアパスの再構築、各種研修を企画・実施しています。

2020年には研修区分を、本社系、施設・飲食系、全社共通のCSR研修の3つに体系化しています。

- ① 本社系…職層基礎研修、職層共通スキル研修、各課専門スキル研修
- ② 施設・飲食系…施設監督者、受付業務担当者に対し「おもてなし推進」と連携した接客研修
- ③ 全社共通 CSR 研修…コンプライアンス研修、ハラスメント研修、障害者理解研修、普通救命講習、個人情報保護研修
- ④ その他、人事考課制度に基づく自己申告の実施(自己申告書の作成、上長によるヒアリング等)

※ 事業計画書 43 ページ「(4) 研修・人材育成に関する考え方～

(6) 研修の内容、効果」に詳細を記載

●企業コンプライアンス等

(1) 企業コンプライアンス

弊社は、世田谷区の外郭団体として区政を支える立場にあり、コンプライアンスに対する意識や行動は、一般的な民間企業よりも高いステージを求められていると考えます。

「コンプライアンスマニュアル」を全施設に配備するとともに、弊社の従業員は、法令や社内規程、社会通念などのルールを守り、誠実に企業活動を実践していくため、業務中は常に「コンプライアンスカード」を携行しています。

また、毎年全ての従業員へコンプライアンス研修を実施し、会社全体のコンプライアンス意識の維持向上を図っています。

従業員がコンプライアンス違反や違反の恐れがある行為を知った際、報告・相談ができるよう「公益通報制度」を設けており、通報者の不利益にならない体制を敷いています。

コンプライアンスマニュアル

コンプライアンスカード

※詳細は別紙4「コンプライアンスマニュアル」のとおり

(2) 環境マネジメント

環境省が提唱する「クールビズ (COOL BIZ)」「ウォームビズ (WARM BIZ)」に呼応し、ノーネクタイ・空調機の適正温度設定・蛍光灯の間引き・昼休み時の消灯・低公害車の購入・自転車利用の促進等を実施しています。継続的な活動により、本社の電気使用量は2011年度と比較して、年間約3,180kw/h削減しています。また、発生したオフィス古紙を身近な施設において再生利用する「紙の地産地消事業」を実施しています。

施設の運営にあたっては、2012年10月制定の「世田谷区環境方針」に沿い、次の項目ごとに、事業所単位で取組目標を設定し、年度末に結果報告を行っています。



- ➡ 「クールビズ (COOL BIZ)」「ウォームビズ (WARM BIZ)」の実践
- ➡ 『世田谷区環境方針』に沿った取組目標の設定と結果報告



(3) 安全衛生推進者の設置

弊社は、「労働安全衛生法」に基づき、職場における労働者の安全確保及び労働環境等の影響による健康障害を防止するため、世田谷区から維持管理業務等を受託している施設において、安全衛生推進者を設置しています。

北沢区民会館別館の管理・運営等においても従業員の安全確保と健康障害防止を図ることで、施設利用者の皆さまに質の良いサービスを提供していきます。

《2020年度 安全衛生スローガン》



4) ハラスメント対策

弊社のコンプライアンスとして、「職場におけるハラスメントに関する基本方針」を定め、職場でのハラスメント行為を禁止しています。

毎年全従業員に対して実施するコンプライアンス研修において、セクシャルハラスメント・パワーハラスメントをはじめ、あらゆるハラスメントに該当する発言や行為は厳禁であると説明し、適正な職場環境の整備に努めています。

また、社内相談窓口に加え、社外にも第三者機関による専門家への相談窓口を設置し、万全の相談体制を設けています。

(5) 施設の平等利用の確保

●利用ルールの遵守

集会室の利用については、6ヵ月前からの予約受付、連続使用期間3日以内、営利目的の利用禁止等のルールがあります。平等利用の根幹となるのは、世田谷区立区民会館条例の正しい理解と遵守であると考えます。

そのため、利用申込みする方に対しても「利用申込みのルール」をわかりやすく説明し、理解をして頂いた上で申込みしていただきます。

また、お客さま一人ひとりを大切に、国籍・年齢・障害の有無・性別等では区別しません。

●厳正・公正な抽選の実施

毎月の抽選会では、くじを用いて、平等で分かりやすい抽選をします。

一方で、公平な抽選とするため、「利用目的の詐称」や「同一人物・同一団体からの大量申請」「名義貸し」等に厳しく目を配ります。

なお、抽選の結果、残念ながら落選された方には、代替日のご案内をさせていただきます。

●施設の空き情報の提供

集会室の空き状況は、随時ホームページ上に公開し、お客さまの利便性を高めています。パソコンやスマートフォンを持たない方、操作が不得意な方に情報格差を生じさせないように、電話による丁寧な対応や、窓口での空き状況のプリントアウトサービスも行います。

(6) 地域との交流や貢献

●「地域コミュニティ支援の仕組み」の確立と、その実現に至る仕掛けについて

北沢区民会館別館周辺には、羽根木公園や緑道などの自然豊かな環境が広がっております。また、学校や商店街といった幅広い年齢層が利用する環境が整っており、多くの方々が生活されています。

一方で、高齢化・少子化が進行し、他地域と同様に地域コミュニティが希薄化していく恐れがあります。

地域での交流、新たな活動の充実がぜひとも必要ですが、そのためには、地域の公共施設が大きな役割を果たさねばなりません。

弊社は、地域での様々な交流や活動を活発化させることを使命と考えています。その実現のためには、活動を推進する中心となる組織が不可欠です。

地域に存在する公共施設が、地域との交流や貢献をテーマとすることは、今後の地域社会にとって、ぜひとも必要なことと思われれます。

しかし、実際に、新たな事業を組み立てていくことは困難が伴います。

地域との交流や貢献を実質的なものとするためには、区民会館からの一方的な活動ではなく、区民会館の活動と、区民の「参加と協働」とが、機能的に組み合わせられていなくてはならないはずで

これには、新しい仕組み・仕掛けが必要です。

弊社が運営している北沢区民会館と砧区民会館では、地域の町会・自治会、商店街、事業者、地域活動団体の関係者にお集まりいただき、公共施設利用を中心とした地域の交流・懇親会を開催し、施設の利用についての問題点や、今後、利用するに当

たつての、ご要望等をお聞きし、今後、地域の方々と一体となった事業展開をすすめていくこととしました。

北沢地域でも、多くの町会・自治会、商店街、それに大学等が活発に活動されています。このような様々な活動を有機的に横つなぎし、自主的な連携活動に高めていくための仕組みが必要です。

北沢区民会館別館の近くにある世田谷トラストまちづくりでは自然や文化に関するイベント、羽根木公園では「 」等のイベントを実施しており、地域住民や自治会、実行委員会等との新たなコミュニティ構築の機会となりうるものと考えます。

弊社は、これらの現在行われている様々な活動に注目し、まずは、これらの関係者のお考えを伺うことからはじめ、将来的にはそれらの活動に協力・参加することを目標としています。

羽根木公園で毎年開催している『 』

※イメージ

弊社の経営基本方針の一つに、『地域社会に貢献しよう』があります。弊社の『社会貢献に係る基本方針』は、「事業展開による貢献」「利益還元による貢献」「社員の実践による貢献」の3本の柱からなります。社内の「社会貢献委員会」を中心に、世田谷区と地域社会の発展のため、精力的に社会貢献活動を行っています。

●事業展開による貢献

弊社が日常展開している企業活動は、世田谷区政を補完するもので、よりきめ細かなサービスの提供を行うなど、区民のニーズに見合った事業の開発・受託です。

また、高齢者や障害者の雇用をはじめ区民の就労の場を確保するという企業としての行動すべてが、広義の社会貢献であるとの認識に立ち、引き続き、弊社の事業の積極的な展開に努めます。

○ [Redacted]

●利益還元による貢献

区内福祉団体への寄付や被災地への義援金等で、利益の一部を社会に還元しています。

○ [Redacted]

○ [Redacted]

○ [Redacted]

●従業員の実践による貢献

地域イベントへの参加や独自の取組みなど、従業員が自ら創意工夫を行い、様々な活動を行っています。

○ [Redacted]



〈清掃活動〉

〈ボトルキャップ回収 BOX〉

(7) 施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取組み

「おもてなし」は「表裏なく、見返りを求めない心」でお客様を「接客、接遇する」日本の文化的な対応であると認識しています。

その対応は、さりげなくお客様の希望や心情を察しながら実現することが大切です。

《世田谷サービス公社おもてなしポリシー》

-
-
-
-



弊社では「おもてなしの心」を実現するためには、一過的な研修受講だけではなく、日々反復訓練することによりその目的が成就できると考えています。

そのため施設責任者に対しては、本社において月に1度開催するミーティングにおいて「おもてなし」の指針や具体的な対策を指示します。

また、施設においては、毎日始業前に「身だしなみ」「挨拶」のチェックを励行し、月に1度のミーティング等で「おもてなし」の意識の維持、向上に努めています。

窓口にも多国語に対応可能な音声翻訳機を設置して、今後増加が予想される日本語以外を母国語とする利用者に、対応出来るように備えています。また、受付に杖ホルダーや筆談ボードを設置して、よりきめ細かな対応（おもてなし）に取り組んでいます。

●職種にとられない「接客研修」の実施

施設全体でお客様をお迎えするため、受付窓口のスタッフをはじめ、清掃や施設管理のスタッフを含む、すべての職種で「接客研修」を実施しています。

お客様に気持ちよくご利用いただき、「また利用したい」と思っただけできるよう、プラスアルファの接客意識や接客技術を習得させていきます。



●おもてなし規格認証取得

『おもてなし規格認証』は、サービス産業の活性化・生産性向上及び地域の活性化を目的として、2016年8月に創設され、国内のサービス業事業者のサービス品質を「見える化」することにより、サービス業事業者の活性化を促進するために生まれました。

弊社は、おもてなし規格認証「金認証」（お客様の期待を超えるサービスを提供し、設備面や非属人サービスにおいて一定品質を保つ事業者に付与される第三者認証）を取得しています。

〈おもてなし金認証の認定証〉

●サービス接客検定（文部科学省後援）

『サービス接客検定』は、サービス業務に対する「心構え」「対人心理の理解」「応対の技術」「口のきき方」「態度・振舞い」などが審査されます。この検定の勉強をしながら、サービスに対する考え方や行動の型などを学び、おもてなしの心とかたちを身に着けます。

弊社は2018年より、施設での窓口接客力の向上を目指し、資格取得に取り組んでいます。現在は、51名の従業員がサービス接客検定に合格して、各施設でのサービス向上に貢献しています。

●他事業所における取組み

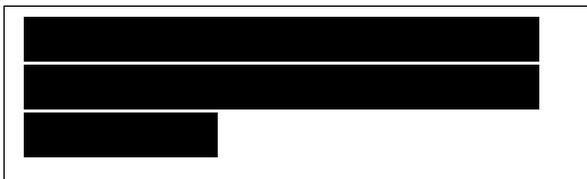
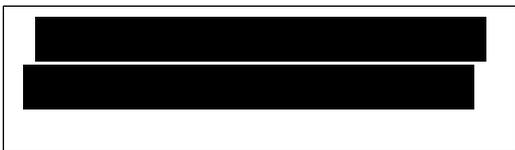
2019年度に実施した「接客リーダー研修」では、弊社で管理する施設から選抜されたスタッフが、日々の接客の中で見つけたお客様目線での「おもてなし実践」について検討しました。検討した内容は、施設に持ち帰り、他のスタッフと協力して実際の窓口で実践しました。

〈窓口での実践例〉

- ・ [Redacted]
- ・ [Redacted]
- ・ [Redacted]
- ・ [Redacted]

一つ一つの取組みは小さなものですが、これら取組みの積み重ねにより、お客様に寄り添う「おもてなしの心」を持った接客へと繋げています。

<配架チラシ等の整理>



<おもてなし実践検証（接遇リーダー研修）>

(8) セルフモニタリング

世田谷区の「指定管理者制度運用に係る指針」では、世田谷区と指定管理者によるモニタリングを行うことになっています。弊社は、自己評価（セルフチェック）について、自己評価シートに基づき半期ごと（年2回）に実施・作成し、結果を世田谷区に提出します。

このほか、現在、弊社で実施している、セルフモニタリングの考え方に基づく活動は、以下のとおりです。

●お客さまからのご意見

お客さまからのご意見は、施設の窓口に設置した「ご意見箱」により伺います。従業員は、毎日「ご意見箱」を確認し、投書内容に沿って本社と区へ回付・緊急対応しています。弊社は、管理するすべての施設窓口に「ご意見箱」を設置しており、頂戴した投書は当該施設だけでなく、社内のネットワークにより他の施設へも通知・連絡し、全社的な課題として対応履歴を残しています。

なお、「ご意見箱」だけでなく、定期的な利用者アンケートの実施や実際に施設をご利用されたお客さまへ直接、フロントスタッフより適宜お声がけをさせていただき、利用前・利用後の率直なご意見も載せております。



●利用者アンケートを今後の運営に活用する仕組み

弊社が指定管理者として管理運営する施設のイベントでいただいたアンケートについて、今後の施設運営に最大限に活用します。社内に検討組織を設け、アンケートの分析などを通して参加者の意向、改善策を検討し、利用者へのサービス向上を図っていきます。また、結果については館内掲示をして利用者に情報提供をします。



●チェックリスト・KY（危険予知）活動

施設の安全・快適な運営にあたり、実施すべき作業に漏れがないよう、特に重要な事柄については『チェックリスト』を使用します。作業の開始前は、スタッフ同士がKY活動のコメントを発言し、労災事故発生等を未然に防止しています。

例) 開館・閉館時機械警備の操作、正面門扉や各部屋の開錠・施錠、空調等設備の操作、施設内の重点巡回箇所など

弊社で実際にあったKY活動のコメント「雪になりそうなので、塩化カルシウムを散布」「脚立を使用した高所作業があるので、2人以上で作業を行う」

「雨があがったので、傘の忘れ物に注意」「台風が接近しているので、カラーコーンや軒先の看板を確認」など



●的確な引継ぎ、厳格な鍵の管理、パートナー企業との連携

日々の作業記録は「業務日誌兼引継簿」を使用し、事故やクレーム、設備点検や消耗品類の発注・納品などを記録し、施設責任者同士や本社担当者との情報共有を確実にします。

特に「鍵」の管理は厳しく行い、キーボックス内の本数や所持者の把握・鍵借用書の徴収のほか、日常点検（朝・夕）と月末の定期点検を実施します。

ホール設備の点検等、パートナー企業に委託する事項は、弊社の責任者が作業実施前・作業中・作業終了後に立会い点検を行っています。



●指定管理者事業計画書の確認評価

弊社が指定管理者として管理運営する施設の事業計画について、社内の評価組織において実施状況、実績、評価などの履行確認を行い、進行管理に努めています。



(9) 第三者評価体制の構築

良好な運営体制を維持するためには、セルフモニタリングに加えて、第三者機関による、中立的な視点による評価は欠かせません。

北沢区民会館別館の指定管理期間中に、外部第三者評価機関による外部審査を   実施し、客観的な評価結果を日々の施設運営や業務改善に反映します。

また、社内の経理・総務部門が、業務実施・金銭出納・勤怠などの項目について毎年「社内監査」を実施するとともに、「個人情報保護（プライバシーマーク）」の社内監査も  実施しています。

また、本社スタッフが抜き打ちで施設を訪問して、各施設が適正に運営されているかについても確認しています。

定期的な施設運営の評価等は以下のとおりです。

名 称	頻 度	実施機関
指定管理者第三者評価	■	■
財政援助団体等監査	■	■
プライバシーマーク審査	■	■
社内監査	■	■
施設の抜き打ちチェック	■	■



〈他の指定管理者施設における評価証明書〉

5 個人情報の保護

(1) 個人情報保護に関する考え方

「個人情報取扱事業者」である弊社は、個人情報を保護することは事業活動の基本であり社会的責務です。個人情報保護を確実にするため、弊社は、2013年3月にプライバシーマークを取得しました。

「JISQ15001」(個人情報保護に関するマネジメントシステムの日本工業規格)の遵守により、個人情報漏えい等のビジネスリスクを低減し、お客さまやビジネスパートナーに、信頼や安心を提供します。

※弊社の個人情報保護方針は、別紙5「個人情報保護方針」のとおり

- プライバシーマークの認証を取得
([REDACTED])

更新回数 4 回
弊社は長年にわたりPマークを維持しております

・自主事業イベントでの個人情報の取り扱い

イベントの告知、集客業務において使用するイベント参加者より収集した「メールアドレス」「住所」等の個人情報につきましては、下記事項を遵守し適切に管理いたします。

- 「適正な作成」 [REDACTED]
- 「目的外使用の禁止」 [REDACTED]
- 「厳重な保管」 [REDACTED]
- 「確実な廃棄」 [REDACTED]

(2) 個人情報管理規程の有無

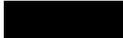
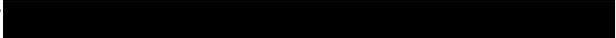
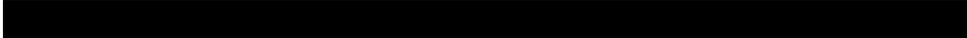
●管理規程

弊社は、2005年4月、個人情報の保護に関する法律の施行に対応し「個人情報保護方針」を定めました。あわせて「個人情報保護規程」「外部委託管理規程」を策定し、会社を挙げて個人情報の保護に取り組んでいます。

※弊社の個人情報保護規定は、別紙6「個人情報保護規程」のとおり



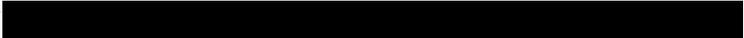
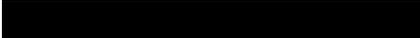
(3) 個人情報保護の方策（セキュリティー対策・個人情報保護に関する研修など）

日々、お客さまの個人情報に接するスタッフは、「PMS（プライバシーマネジメントシステム）運用マニュアル」に沿って、個人情報の取得・利用・管理を行っています。個人情報保護の運用状況は、内部監査、の外部審査により厳しくチェックされています。検査項目は、「
など、多岐に渡り厳格に管理しています。

また、全従業員が、個人情報保護研修を年1回受講しています。

※委託先においても、十分なセキュリティーを確保するよう指導しています。

●個人情報保護教育

弊社の個人情報保護責任者は、「
」の指定研修（認定CPA・CPP資格講座）を受講し「個人情報取り扱い従事者（CPA）」を取得しています。

個人情報保護責任者を内部講師として、非常勤役員を含むすべての従業員に対し、毎年6月に個人情報保護研修を行っています。研修の最後に実施されるテストには「マイナンバー制度」や、ニュースになった情報流出事故など、最新の話題が出題され、テスト結果が一定レベルに達しない場合、再教育を行っています。



●マイナンバーの取り扱い

弊社では、給与・賞与・年末調整等の業務を専門業者に外部委託していることから、一部の日雇い従事者を除き、「マイナンバー」は従業員から直接取得していません。日雇い従事者やイベントの出演者など、「マイナンバー」を取得する必要があるときは、弊社が定めた『マイナンバー取扱い要綱』に従い、限られた一部の本社社員以外は関与しないよう、厳格な管理を行っています。

取得時はカギ付きケースに入れて
担当者へ回付します

6 雇用・研修計画

(1) 雇用の形態、勤務形態等について

弊社は、世田谷区公契約条例の制定以前より、世田谷区民、高齢者、障害者、女性を積極的に雇用してまいりました。福利厚生制度も充実しており、弊社設立以来、従業員を大切に作る社風を育んでいます。

●雇用の形態、勤務形態、常勤、臨時、嘱託など

弊社は、雇用形態や従業員区分に関わらず、全従業員に優しい企業を目指しています。

従業員の内訳は、本社に■人、事業所に■人が従事しています。(2020年4月1日現在)正社員は60歳定年後65歳までの再雇用制度があり、契約社員・施設スタッフは68歳まで契約更新が可能です。

働きやすい職場のため従業員の定着率も高く、契約社員・施設スタッフの中で勤続年数10年以上の割合は■%です。

正社員・契約社員・施設スタッフとも、定年退職の年齢到達時に、本人の健康状態や就業場所の状況等を判断のうえ、継続して働くことができる仕組みがあります。施設スタッフのうち、勤務実績が特に優れた者は、契約社員への身分切替制度があります。

2020年度は■名の施設スタッフを契約社員として登用しました。また、契約社員から正社員への社員登用制度も整備しており、制度導入の2015年から2020年までの期間で■名を正社員に登用しました。

➡ 全ての従業員にとって優しい企業

➡ 2020年度は■人の施設スタッフを契約社員に登用

➡ 2015～2020年度の期間で■人を正社員登用

●無期雇用契約

2012年8月に「労働契約法の一部を改正する法律」が公布され、有期労働契約が通算で5年を超えて反復更新された場合は、従業員の申込みにより、無期労働契約に転換することが出来るようになりました。弊社では、条件を満たした従業員に対し、無期労働契約を実施しました。

従業員構成

<2020年4月1日現在>

	種別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備考
本社	正社員	■	■	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	■
	契約社員	■				
	施設スタッフ	■	■	時給	契約による	■
	小計	■				

	種 別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備 考
事業所	正社員	■	■	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	■
	契約社員	■				
	施設スタッフ	■	■	時給	契約による	■
	小 計	■				
	合 計	■				

※施設スタッフは、契約条件により週 20H 以上で雇用保険、週 29H 以上でさらに健康保険・厚生年金に加入します。

●北沢区民会館別館の運営に関する雇用計画

弊社は区民会館の管理実績が豊富です。北沢区民会館別館の業務開始にあたり、従業員の半数以上は、区民会館での勤務経験があり業務を熟知している従業員を配置します。

(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方

●トップクラスの雇用人数

弊社は、「区民」「高齢者」「障害者」「女性」の雇用を経営方針とし、積極的に雇用拡大に取り組んでいます。それぞれ雇用人数（率）は、区内企業の中でもトップクラスであると自負しています。また、離職率が低いことも弊社の特徴です。働きやすい職場として、障害のある施設スタッフの平均勤続年数は 14 年 3 ヶ月となっています。

また、若者の雇用については、三茶おしごとカフェ（世田谷区三軒茶屋就労支援センター）や区内の高等学校等と連携して雇用を進めています。

➡ 障害者雇用率は、区内トップクラスの ■■■% （2020.6.1 現在）

※ 民間企業の法定雇用率は 2.2%

雇用実績（区内・高齢者・障害者・女性）

<2020 年 4 月 1 日現在>

種 別	項 目	雇用実績	備 考
区 内	雇用人数	■■■人	
	全従業員に占める割合	(■■■%)	
高齢者	雇用人数	■■■人	65 歳以上：■■人 31 人以上規模企業の 60 歳以上の労働者数の割合は 12.2% 『令和 1 年「高齢者の雇用状況」 (厚生労働省)』
	全従業員に占める割合	(■■■%)	
障害者	雇用人数	■■■人	
	全従業員に占める割合	(■■■%)	

種 別	項 目	雇用実績	備 考
女性	雇用人数	■人	労働力人口総数に占める女性割合は 44.1% 『平成 30 年版働く女性の实情』
	全従業員に占める割合	(■%)	

(3) 給与・賃金・社会保険

給与・賃金は、従事する仕事の実態に応じて弊社の規程・雇用契約に基づき支給しています。本社部門の社員では、月額■円以上、契約社員で月額■円以上となります。施設の責任者は契約社員で月額■円以上。受付や清掃に配置される施設スタッフは、職種に応じて時給■円～■円の幅のなかで、きめ細かな区分を設けています。

なお、弊社全体の従業員の社会保険の加入状況は、雇用保険■人 (■%)、健保・年金加入者■人 (■%) となっています。

●法令（世田谷区公契約条例）の遵守

2014年9月30日に「世田谷区公契約条例」が制定されました。弊社では条例制定の背景や顕在化している社会問題を踏まえ、条例の趣旨に沿った企業活動を行っております。

適正な賃金を支給するため、近年の消費者物価の上昇や消費税率の引き上げも考慮し、毎年、給与の見直しを実施しています。時給で働く施設スタッフは、労働報酬下限額（区との契約業務に係る事業者が労働者に支払う報酬の下限とすべき額 1,130円）に準じた賃金を支給するため、2020年4月より賃金の引上げを実施しました。また、障害者についても、世田谷区公契約条例の労働報酬下限額の1,130円を保障する他、作業能力や作業環境により月■円～■円の手当を支給しています。

なお、委託先に対しても労働者に不当な賃金の支払いが行われないよう「世田谷区公契約条例」に則した「労働条件確認帳票（チェックシート）」の提出を要請しています。



■ 北沢区民会館別館と同規模事業所の状況 ■

種 別	項 目	社会保険
施設責任者	■	健康保険・厚生年金 雇用保険
施設スタッフ	■	契約内容による

(4) 研修・人材育成に関する考え方

従業員の育成は、企業を発展させるための重要な課題であると認識しています。多様化する顧客ニーズや法律の改正に見られる社会的要請など、厳しさを増す企業環境を生き抜くため、優れた実務能力を備えた従業員を育成することは不可欠です。

弊社では、顧客満足度を重視した良質なサービスを提供する為に、採用時・現任・管理監督者などの職層研修や職能研修の体系的整備を図るとともに、従業員の資質向上の原点ともいべき自己啓発を支援し、従業員個々の能力開発に努めています。なお、各種研修やキャリアパスの考え方により、切れ目のない人材育成と、向上心を育む職場風土を保っています。

2019年度は、従業員の一層のビルメンテナンス系スキル向上を図るため、国家・公的・民間の資格取得を積極的に奨励し、15種(※)・27個の資格を取得しています。取得した資格を活用し、建築物における衛生的環境の確保に関する法律(建築物衛生法)第12条の2に基づき、東京都知事の事業登録制度のうち建築物清掃業の登録を行いました。

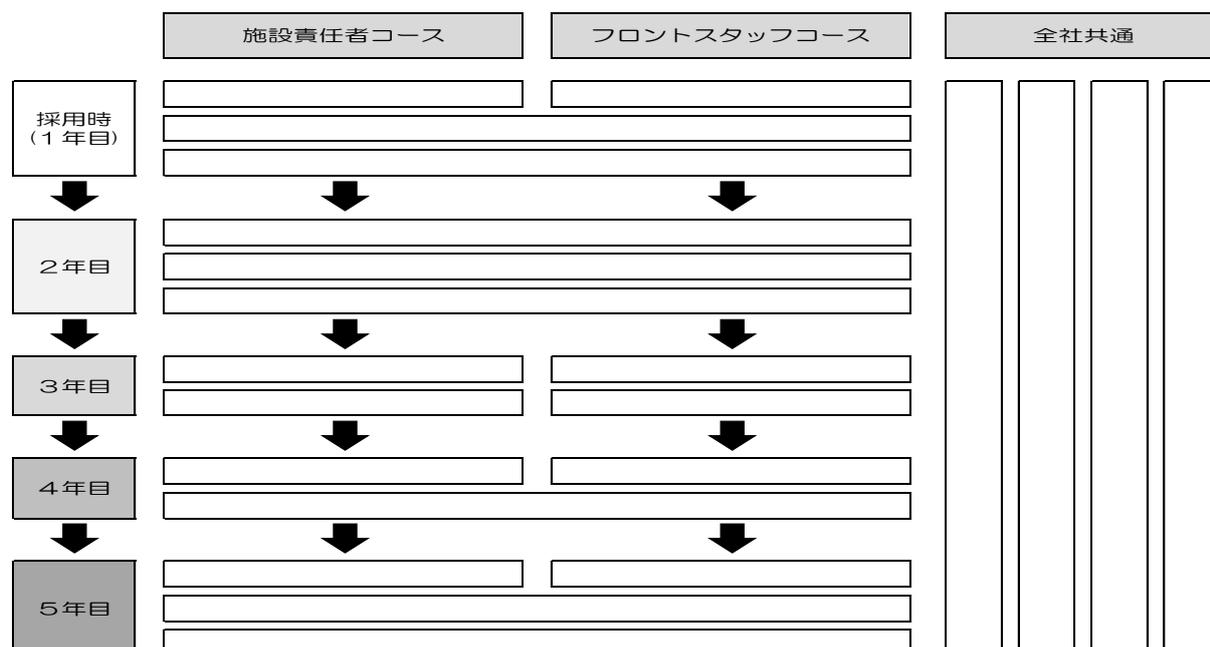
(※) 建築物環境衛生管理技術者／総括監督者／清掃作業監督者／空調給排水管理者
／第二種電気工事士／防災士 など

(5) 研修計画(実施の方法・時期・回数・対象者など)

弊社の研修体系は、採用時・年次別・昇任時などの時機を捉えて様々な研修プログラムとなっています。

なお、「コンプライアンス研修」と「個人情報保護研修」は毎年、「普通救命講習(AED)」は採用時1年目と有効期限を迎える3年ごとに、それぞれ全従業員が受講しています。

[施設従事者の研修体系(抜粋)]



(6) 研修の内容（コンプライアンス研修を含む）、効果

弊社が実施している研修プログラムの内容と、研修目的（期待される効果）は以下のとおりです。

研修受講者は、受講後2週間以内に「研修報告書」を上司へ提出し、理解度や職場で発揮したい事柄を報告することを義務付けています。上司は、迅速に研修効果を確認し、OJTによるフィードバック研修を行っています。

● 接遇に関する研修の強化

新規スタッフ対象の必修研修「接遇およびコミュニケーション力向上研修」、2年目・5年目以上のスタッフを対象とした「クレーム対応力・窓口接遇力向上研修」、飲食スタッフに特化した接遇研修、施設監督者を対象とした「クレーム対応力強化研修」、等、2019年度の実施研修を踏まえ接遇に関する研修を強化、更なるホスピタリティの向上に取り組めます。

● 「接遇リーダー」の養成と教育（接遇リーダーワーキンググループ）

施設の接遇レベルを「プラスアルファのおもてなし」レベルへと引き上げるため、「接遇リーダー」の養成を行っています。

施設での接遇のロールモデルとして、日常業務の中でOJTを実践し統括責任者とともに中核的な存在を「接遇リーダー」と位置付けて、各施設より選出し、グループワークを行います。グループワークで設定した目標と活動内容を施設に持ち帰り、他のスタッフと共に実践します。具体的な実務の中で運用することで更なるおもてなし推進に取り組めます。



● お客さまの安全と安心を確保する研修

社内の個人情報保護責任者を講師とする「個人情報保護研修」を実施しています。研修終了時のテスト結果が一定レベルに達しない場合、再教育を行います。

また、消防署が開催する「普通救命講習」に参加し、心肺蘇生（胸骨圧迫・人工呼吸・AEDの操作）や気道異物除去、止血方法なども習得しています。



なお弊社は、多年にわたり、継続して全従業員に普通救命講習を実施している優良事業所として、東京消防庁より「救命講習受講優良証」が交付されました。



●感謝状授与、受賞事例

2018年3月7日、多年にわたり救急行政の円滑な推進に協力し、都民生活の安全と東京消防の発展に寄与したとして、東京消防庁より弊社に消防総監感謝状が授与されました。

公共施設を管理している弊社では、利用者の安全・安心を第一に、傷病者に遭遇した場合、積極的に人命救助に携われるよう、障害のある方や人材派遣者を除く社員全員が、普通救命講習を受講しています。

2018年9月9日「救急の日」には、地域の救護力向上に貢献した事を評価され、東京消防庁より「地域の応急手当普及功労賞」の最優秀賞を受賞しました。

7 利用料金

(1) 利用料金について（利用料金の額など）

利用料金は [] 下表のとおり条例で定められた上限の額とします。 []

《北沢区民会館別館 利用料金表》

○区内料金

	午 前		午 後		夜 間		全 日	
	9:00～12:00		13:00～16:30		17:30～22:00		9:00～22:00	
	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
集会室	9,000	10,720	13,580	16,300	22,590	27,020	36,170	43,320

○区外料金

	午 前		午 後		夜 間		全 日	
	9:00～12:00		13:00～16:30		17:30～22:00		9:00～22:00	
	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
集会室	13,500	16,080	20,370	24,450	33,880	40,530	54,250	64,980

●延長料金の設定

集会室の各区分の時間帯に30分間の延長料金を設定します。具体的な延長時間は以下のとおりです。

午前利用の前延長 08:30～09:00、午前利用の後延長 12:00～12:30

午後利用の前延長 12:30～13:00、午後利用の後延長 16:30～17:00

夜間利用の前延長 17:00～17:30 夜間利用の後延長 延長なし

延長料金は、条例の上限 08:00～12:00 の間の延長時間は「午前の時間区分に定める額を3で除して得た額」のとおり3,000円（平日・区内利用の場合）、12:00～17:30 の間の延長時間は「午後の時間区分に定める額を3.5で除して得た額」のとおり、3,880円（平日・区内利用の場合）で設定します。

(2) 利用料金の計算基礎・考え方

区民会館の利用については、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、大きく減少しています。令和3年度からの利用についても、新しい生活様式などを取り入れるなど、施設の利用に影響が残るものと考えられます。

[Redacted text block]

(3) 金銭管理・責任体制

開館時間中は、統括責任者または補助責任者が常勤し、金銭管理の責任者として適正に管理します。日々の金銭取扱いから保険への加入まで、次のとおり実施することで厳格な管理を実現します。

- ・ [Redacted text]

※詳細は別紙7「施設における金銭管理マニュアル」のとおり

(4) 公用等による施設利用料の減額や免除に対する考え方

北沢区民会館別館は公共施設であり、公用利用は優先されるべきであると考えます。

さらに、的確な行政計画、基準に基づく公用利用と利用料免除・減額の仕組みの運用は、公共施設の性格、設置趣旨から、正当な取り扱いであると認識します。

しかし一方、あまりにも公用利用の割合が高くなってしまふことは、区民の皆さまが利用できる機会を奪うことに繋がるとともに、指定管理者の収支計画にも大きな影響があります。

また、弊社が管理運営している他施設では、利用日直前での公用利用のキャンセルや、実際に使用するのは午前・午後のみにも関わらず全日予約されたため、夜間の利用枠が空いてしまった事例もあり、一部区民からの指摘を受けました。

公用利用に対しては、区民の利用希望が多い施設である事をご理解頂き、区民利用との更なる調整の検討を要望してまいりたいと考えます。

8 収支計画

(1) 収支計画書

別紙8「令和3年度 北沢区民会館別館の管理に関する業務の収支計画書」参照

(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など

質の高いサービスを提供するとともに、効率的・効果的な運営を通して管理コストの削減を徹底し、世田谷区の委託費用が最少となるよう取り組んでまいります。

管理コスト削減の取組みは次のとおりです。

- ・ [REDACTED]
- ・ 弊社受託の他施設と共通する物品の大量一括購入やインターネット販売の活用による経費削減
- ・ 外注費用や物品購入の際の価格比較の徹底による費用削減
- ・ さらに不要な電灯の消灯や空調の温度管理による光熱費の縮減

(3) 収支計画のうち利益（損失）の取扱い

利益は、利用者及び地域への還元を基本と考え、次のように取扱います。

- ・ [REDACTED]の支援
- ・ [REDACTED]利用者への利益還元
- ・ [REDACTED]物品の設置
- ・ [REDACTED]施設や設備の損傷対応

リスク分担表で定められた通り、弊社の責めに帰すべき事由により発生した損失に関しては、弊社の負担として取扱います。災害等の影響で発生した損失については世田谷区との協議の上、柔軟に対応させていただきたいと考えます。

また、当初計画の想定を超える大幅な公用利用の拡大に伴う損失については、別途協議をさせていただきたいと考えています。

(4) その他特記事項 [経営状況公開]

●経営状況の公開

弊社のホームページでは「直近5年分の決算公告」や「現年度の四半期毎の経営状況」を公開し、世田谷区から公共施設をお預かりする企業の責務として経営の透明性を確保しています。

9 施設事業計画（運営）

（１）事業企画

（地域コミュニティ支援、区民ニーズに沿った自主事業等）の取組み

地域のイベント「 」と連携した「 」や、金曜日の夜間枠を活用した「 講座」や「 寄席」など「大人時間」を楽しめるイベントの開催など、積極的な取組みを進めます。

また、感染症対策においては、世田谷区としっかり連携し、安心して参加できる「新しい生活様式」でのイベントを行い、多人数での発声等を伴うイベントについては、当面の間、実施を見送るとともに、東京オリンピック・パラリンピック開催後のレガシー創出についても、引き続き協力していきます。

弊社で実施する事業企画においては、可能な限り区民・しょうがい障害者の招待枠を設けることにより、利用者利益を還元するとともに、世田谷区の文化・芸術における活動・参加人数の拡大に努めます。

事業企画の取組みは、下表「北沢区民会館別館事業企画書」を参照

北沢区民会館別館事業企画書

「事業名」「事業内容」については、指定管理期間全体分を、「実施予定時期」「事業費（収入・支出）」については初年度分（令和3年度）をそれぞれ記載しております。

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
				収入	支出
教育に関する事業	教育支援事業	子供たちに、注目されている「ものづくり」や「実験」をテーマにした体験事業を開催し、小中学生を招待することで教育支援の一環とします。 ・ 講座 ・ 教室 ・ 教室 ・ 教室 など	6月 ～ 3月	収入	 円
				支出	 円

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
文化に関する事業	コンサート事業・演芸事業	<p>伝統のクラシックから最新のポピュラーミュージックまで幅広いジャンルをバランスよく開催します。</p> <p>著名人を迎えてのコンサートや週末の夜間帯に開催する「大人講座」また、手軽に体験できる講座を定期的を実施することで、文化芸術活動の裾野を広げていきます。</p> <p><クラシック事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] <p><音楽事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED]コンサートなど <p><演芸事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED]寄席 など <p><大人時間事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED]講座など <p><体験型カルチャー事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED]教室 • [REDACTED]教室 など 	6月 ～ 1月	収入	[REDACTED]円
		支出		[REDACTED]円	
産業及び経済に関する事業	地域活性化事業・地域交流事業	<p>「[REDACTED]」などと連携した地域産業活性化事業。</p> <p>四季折々の「[REDACTED]」や梅丘周辺を子供たちや外国の方、高齢者、障がい者の皆さんが探検し、商店街や梅丘周辺の新しい発見に繋げ、地域経済の活性化に寄与する。</p> <p><地域活性化事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]映画会 など <p><地域交流事業></p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED]コンテスト など 	6月 ～ 3月	収入	[REDACTED]円
支出	[REDACTED]円				

弊社のイベント開催実績

- 「[REDACTED]コンサート」

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- 「[REDACTED]教室」

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- 「[REDACTED]コンサート」

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]の演奏

[REDACTED]の演奏

[REDACTED]の演奏

- 「 [redacted] ・寄席」

[redacted]

- 「 [redacted] 寄席」

[redacted]

[redacted]

[redacted]

ホールから避難訓練開始

避難集合場所に集合

- 「 [redacted] 講座」

- 「映画会」

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）

●人員体制の効率化

██████████を導入し、柔軟な対応を可能にするとともに効率的な人員配置を行ってまいります。

※人員配置は別紙9「従業員ローテーション表」のとおり

<運営体制>

職種	人数	1日の配置	職務内容	勤務時間
統括責任者	■名	■名	施設管理運営の責任者	■～■
統括責任者補助	■名			■～■
フロントスタッフ (昼間)	■名	■名	日中の受付業務	■～■
フロントスタッフ (夜間)	■名	■名	夜間の受付業務	■～■

(3) 施設及び附帯設備の維持管理

●実施方針

弊社は、設立以来30年以上の施設管理の実績があります。そのノウハウを活かし施設の機能を最大限に発揮させ、利用者の皆さまに快適な空間を提供します。

本社には、一級建築士や電気工事士を中心とした保全チームがあり、施設に不具合が発生した際は、早急に対応する事が可能です。また、予防保全を実施・提案することにより、施設の長寿命化にも貢献することができます。

また、外部委託にあたり入札等を行う際は、「世田谷区公契約条例」に則した「労働条件確認帳票（チェックシート）」を活用し、最低制限価格を設定しております。

内 容		実施回数	実施月
集会室設備	音響設備	12回/年	毎月
	ピアノ（調律）	6回/年	偶数月
防塵マット	ホール入口（1枚）	12回/年	毎月
椅子クリーニング	ロビー3人掛けチェア（1脚）	1回/年	3月
	パイプ椅子（170脚）	1回/2年	3月

●物品等の修繕

設備を定期的点検し、優先順位をつけた修繕計画を作成します。修繕計画に基づき、リスク分担に応じた修繕を実施します。

併せて、日頃から設備の状態把握に努め、必要に応じて修繕計画を更新するなど、状況に適した柔軟な対応をします。

なお、リスク分担に基づく世田谷区の負担となる修繕箇所については、緊急度とあわせてご提案いたします。

(4) - ① サービス向上の方策・利用促進の方策

弊社では、これまでの管理実績を踏まえ、「ありそうでなかったサービス」「かゆいところに手が届くサービス」など、多岐にわたるきめ細やかなサービスをお客さま目線で提案し実施します。

また、利用者アンケートや施設窓口に常設する「ご意見箱」により「こんなサービスがあったらいいな！」の声を積極的に吸いあげ、実現化を図ります。

区民会館を運営するにあたり、弊社では次のようなサービスを提案します。

※新たなサービスの提案については●：1年以内に実施 ○：指定期間内に実施

●Wi-Fiの対応

集会室利用の際は、パソコン等の情報機器を持ち込む方が増えているため、インターネット環境の整備が求められます。

そこで、パソコン・スマートフォンなどから、誰でもインターネットに接続可能なポケットWi-Fiの貸し出しをいたします。現代の重要なインフラとなっているWi-Fi環境を整備することにより、利用者の利便性が向上し、集会室の利用来客数の増加に繋がります。

○キャッシュレス対応

今までの区民会館では、利用料金は現金支払いのみの対応となっていました。弊社は振り込み支払いにも対応することで、利用者利便を向上させます。

またスマートフォン等で支払い可能な電子決済導入の検討をします。

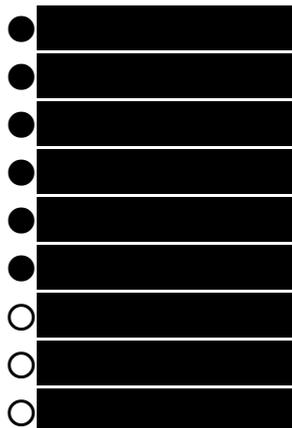
【備品や設備・貸出物品等の充実】

レンタルサービス

- [REDACTED]
- [REDACTED]



窓口・施設内設置



【ソフト面の充実】



(4) - ② 施設の利用率向上、新たな利用者の獲得に向けた施設PR

施設の利用は、まず施設を知っていただくことから始まります。弊社では、施設の魅力を前面に押し出したPRを行い、新たな利用者の獲得を図ります。

●地元商店街等と連携した施設PR

地元商店街に施設のパンフレットや自主イベントのポスター掲示等を依頼し、施設PRを行います。また、商店街のチラシを施設内で配付するなど、様々な形で地元との交流を深め、地域全体を盛り上げながら利用率アップを図ります。

●区内活動団体等に向けた施設PR

継続的なDM送付等により、施設の認知度を高めていきます。また、弊社の維持管理施設（区内70施設）でパンフレット等を配布することで、区内全域に利用の幅を広げていきます。

●SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用

北沢区民会館別館で開催するイベント情報を「Twitter」および「Facebook」等のSNSで発信します。当社が運用している「こちら世田谷イベント情報局」のアカウントを活用して、イベント情報を拡散し、区民会館の認知度とイベント参加者数の向上を目指します。

●メールマガジンの配信

月に1～2回程度、弊社が運営するレストランのお知らせやサービスクーポンなども付けた指定管理者イベントの開催案内を配信し、イベント参加者の募集を行います。直接的に情報を届けることで、北沢区民会館別館の認知度と利用率向上へつなげます。

(4) - ③ 活動の場づくりサポート

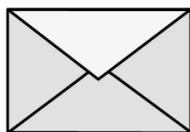
施設を利用される皆さまからの声として、多く聞かれるのが「イベントを開いても人が集まらない」「活動メンバーが年々減っていく」というものです。そういったお客さまの一助となるよう、利用のバックアップをします。

●イベント情報発信サービス

コミュニティFMや、メールマガジン、弊社のホームページ「世田谷くみん手帖」から、お客さまのイベント情報を発信し、集客のお手伝いをさせていただきます。「世田谷くみん手帖」は(公財)世田谷区産業振興公社が運営するスマートフォン用のアプリ「世田谷ぷらっと」とも連動しているため、更なる情報拡散が可能です。



×



×



(コミュニティFM)

(メールマガジン)

(ホームページ)

●他団体との交流

弊社で管理している他施設において、同じような活動をしている団体との交流の場を設け、利用の輪を広げていきます。

特に、せたがや文化財団、世田谷フィルハーモニー、世田谷区民合唱団、世田谷区民吹奏楽団等との連携協働事業により、区民会館でのネットワークづくりを進めます。

(4) - ④ 地域に開かれた施設としてのサービス

区民会館の役割は施設内にとどまりません。北沢地域の安全・安心の一助となる施設運営に取り組むことも踏まえ、北沢地域に開かれたオープンな施設を目指します。

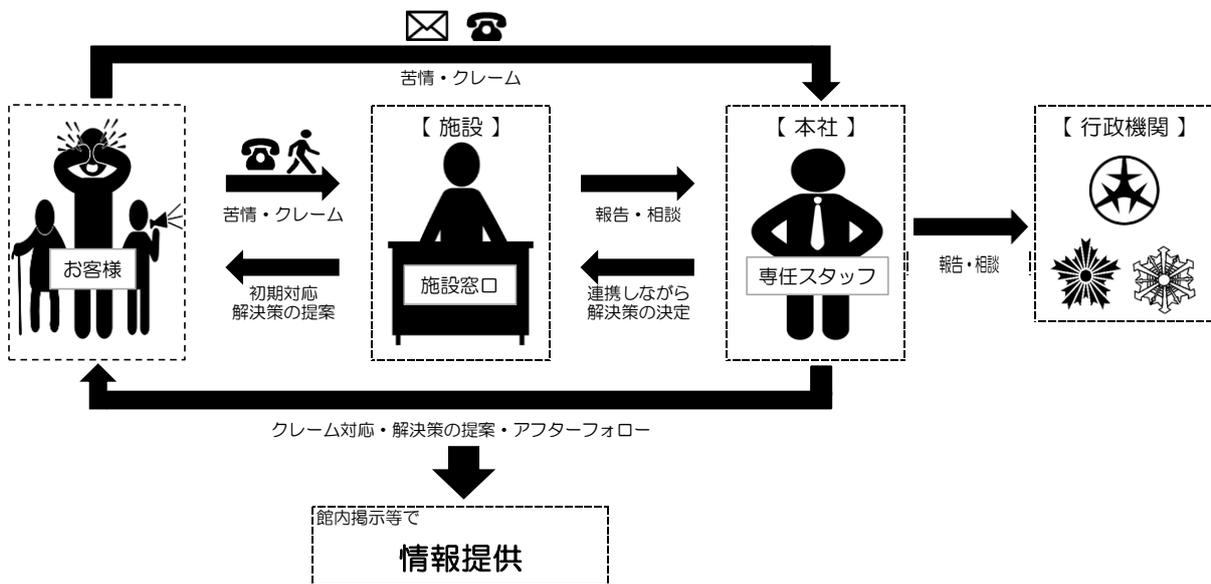




(5) 苦情処理の体制

弊社の施設従事者と本社社員は「クレーム対応技術研修」を受講し、クレームに対する基本姿勢や対処方法を学んでいます。弊社の社員は、お客さまのクレームは、信頼獲得のチャンスであり、確かな対応によってリピーターに変えられることを理解し、クレーム処理を実践しています。

[クレーム処理の簡易フロー]



10 その他特記すべき事項

(1) 新型コロナウイルス感染拡大予防対策

1. 感染防止のための基本的な考え方

新型コロナウイルス感染症に対しては、感染予防・感染拡大防止に向けた最大限の対策を実施することが不可欠です。一方で、感染予防策を講ずることを前提としながらも、まるまる北沢区民会館別館が公共施設として、地域の活性化と文化振興のために担うべき役割と責務を果たしていく必要があると考えます。

感染予防対策の実施にあたっては、「国の指針」および「東京都のロードマップ」ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会発行の「劇場、音楽堂等における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」（令和2年5月25日発行）を踏まえ、取組みます。

北沢区民会館別館の運営に際して、利用者と従業員の安全を確保するため、感染予防対策の必要性を十分認識し、関係所管と連携するとともに、利用者の皆様の協力を得ながら、施設内の対策を徹底して実施いたします。

2. 施設管理上の感染拡大予防対策

新型コロナウイルスの主な感染経路である接触感染及び飛沫感染について、施設の特性を踏まえ、従事者、来場者等の動線や接触等を考慮した対策を行います。

① 施設の消毒・換気

- ◇少なくとも施設の開館の際には施設内のドアノブや手すり等不特定多数が触れやすい場所の消毒を行います
- ◇施設利用の入れ替え時には、出入り口を開き、十分な換気を行います。また、施設利用者と調整の上、使用中も定期的に適切な換気を行うよう依頼します
- ◇手洗い・手指の消毒を励行するとともに、施設の入口に、手指消毒用の消毒液を設置します。消毒液の不足が生じないよう定期的な点検を行います
- ◇テーブル、椅子等の物品の消毒を定期的に行います
- ◇清掃やゴミの廃棄を行う際は、マスクや手袋を着用するとともに、作業後の手洗いを徹底します

② ロビー、休憩スペースの利用

- ◇対面での飲食や会話をできるだけ控えるよう利用者へご案内します

- ◇利用前後及び休憩中に、人が滞留しないよう、呼びかけを行うとともに、常時換気に努めます
- ◇人と人との距離を最低1m（できるだけ2mを目安に）確保するよう施設掲示などで周知します

③ トイレ

- ◇トイレは不特定多数の方が利用しますので、定期的に、清掃・消毒を行います
- ◇トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示します
- ◇個人のハンカチ等を使うよう掲示します
- ◇トイレの混雑が予想される場合、主催者に対して、できるだけ間隔を空けた整列を促すよう要請します

3. 施設利用者への周知・依頼による感染予防対策

利用者の皆様に対して、世田谷区の『「新しい生活様式」における区民利用施設の利用者ガイドライン』に基づいて、対策実施の周知とご協力をお願いします。主な内容は次のとおりです。

① 施設利用者への周知

- ◇咳エチケット、マスク着用、手洗い
- ◇手指の消毒
- ◇社会的距離（ソーシャルディスタンス）の確保

② 主催者への周知

- ◇利用定員の厳守
- ◇会場入口に手指消毒用消毒液の設置
- ◇会場入口の行列は、最低1m（できるだけ2mを目安に）の間隔を空けた整列を促す等、人が密集しないような措置
- ◇受付などを設置する場合は、アクリル板や透明ビニールカーテンなど対面者との間の遮蔽装置の設置
⇒主催者に準備がない場合は貸し出しを行います
- ◇入場時のチケットもぎりは、マスクや手袋の着用。また、来場者が自分で半券を切って箱に入れ、公演主催者がそれを目視で確認するといった方式等もぎりの簡略化のご案内も行います
- ◇物品展示などを行う場合は、多くの方が触れるような展示等は取り扱わないよう要請

4. 施設従業員の感染予防対策

区民会館の従業員について、感染予防のため、次のような対策を実施します。

- ◇マスク着用・手洗い・手指消毒の徹底
- ◇ユニフォームや衣服のこまめな洗濯
- ◇出勤前に自宅等での検温を励行し、発熱がある場合には自宅待機とします
さらに、発熱の他に、身体に異常がある場合も、自宅待機とします
- ◇従事者の緊急連絡先や勤務状況の把握

5. 事業企画イベント運営での感染予防対策

施設の特性や様態を十分に踏まえ、来館者および従事者等への感染拡大を防止するため、必要となる負担を考慮しながら最大限の対策を講じてまいります。

特に、「密閉」「密集」「密接」のある場では、感染拡大のリスクが高いことから、こうした環境を発生させないよう、徹底的に取り組みます。

また、感染拡大を予防する「新しい生活様式」を定着させ、来館者のみなさまに安心してイベントに参加できる環境づくりを進めてまいります。

なお、下記事項についてはイベント実施者として必須実施項目とし、実践いたします。

- ◇消毒液を常設し来館者に提供します
- ◇フェイスシールド、マスクの着用を従事者に義務付けます
- ◇受付窓口において飛沫感染防止用のアクリル板を設置します
- ◇チケットのキャッシュレス化を導入します
- ◇会場入り口において、来館者の検温を実施します
- ◇厚生労働省が提供する「新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）」のインストール方法等を案内板により啓蒙いたします

・感染拡大等によりイベントを中止せざるを得なくなった場合の対応策

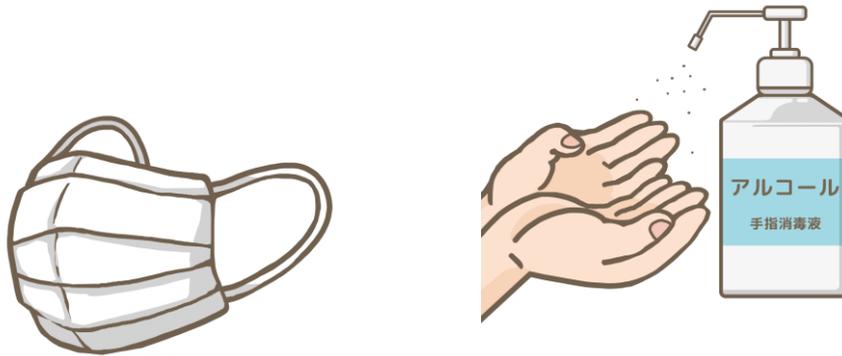
新型コロナウイルス感染拡大防止により、様々な文化イベントの中止が相次ぐ中、弊社では、「単に中止」ではなく、「何ができるか」を考え、下記代替策を講じ「著作権に留意」して「前向きなアクション」で事業を実施いたします。

- ◇無観客でのイベントを実施し、SNS等を活用した動画配信を行います
- ◇地域ラジオ局の協力のもと、イベントの音声配信を行います
- ◇「過去のイベント公演レポート」および「イベントに関連したよもやま話」等を掲載した情報誌を定期的に発行します
情報誌には「返信欄」を設け、イベント中止の影響により外出機会が減少した高齢者および子育て家庭をはじめとした区民のみなさまとのコミュニケーションツールとして活用します

6. 保健所等との連携

施設において感染の疑いのある者が発生した場合には、速やかに保健所及び関係所管に報告し連携を図ります。

また、保健所等へ必要な情報提供を行うとともに、指示に従い、適正な対応を取ります。



(2) 世田谷区を広くカバーするネットワーク

弊社の運営管理体制における最大のアドバンテージは、現在、弊社が管理運営する公共施設が世田谷区内に広く点在し、本社を中心に強力なネットワークが組まれているということです。「本社⇄施設」の縦系と「施設⇄施設」の横系を紡ぎ、強固な協力連携体制を構築しています。

迅速かつ正確な情報共有により、施設利用者のニーズ把握、消耗品類の標準化と大量一括購入、常習的苦情者への建設的対処、不審者・不審火等の危機管理情報、有事にあっては閉鎖施設の人員を重要拠点へ配置するなど、その活用範囲は枚挙に暇がありません。

(3) 緊急地震速報

弊社が運営する「コミュニティFM」では、緊急時には番組内容を変更して、昼夜を問わず災害情報を生放送でお伝えしています。

また、気象庁より23区内で震度4以上の地震発生が予測されたときは、「緊急地震速報」が自動的に流れます。

(4) その他特記事項

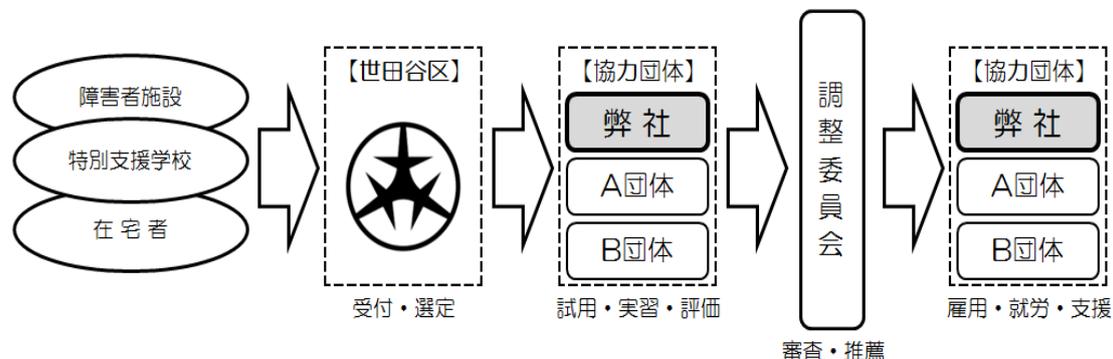
●その他特記事項① [障害者の保護的就労制度]

障害者に対する世田谷区独自の取組みに、「一般企業での就労」と「福祉作業所での就労訓練」の中間的な位置づけの「保護的就労」という制度があります。

すぐには一般就労が難しい障害者が援助者のもとで働き、労働習慣や社会性を習得したうえで、採用から5年を目途に一般就労への移行を図ることを目的としています。

弊社は、世田谷区の「保護的就労制度」の協力団体（3団体）の一つとして、区内12施設で52名の障害者を雇用し、日常業務での指導育成を通して一般就労への移行支援を行っています。

➡ 世田谷区の「保護的就労制度」の重要な受け皿



弊社は、毎年、障害者の就労事業所を拡大しており、現在は■■■■となり、就労障害者は■■■■（保護的就労を含む）となりました。

また、本社では精神障害者の職場復帰を支援する団体■■■■と連携し、訓練生を受け入れています。2019年度末まで4年間の成果として、■■■■名の方が一般企業などへ就職されるという実績に繋がっています。引き続き、障害のある方の就労促進に寄与できるよう積極的に訓練・体験実習の場の充実を図ってまいります。

➡ 精神障害者の社会参画を支援

●その他特記事項② [TOKYOチャレンジネット]

東京都では、インターネットカフェや漫画喫茶などで寝泊まりしながら不安定な就労に従事していたり、離職されている「生活困窮者」に対し、サポートセンターであるTOKYOチャレンジネットを設置し、生活支援、居住支援、就労支援及び資金貸付相談などを実施しています。

弊社は、「生活困窮者」の社会復帰のため、就労訓練事業所としての認定を2017年度に取得しました。これまでに■■■■の就労訓練を受け入れています。

➡ 生活困窮などの生きづらさを抱える方も積極的にサポート

●その他特記事項③ [紙の地産地消事業]

オフィス古紙を新たな紙として再生、利用する「紙の地産地消事業」に取り組んでいます。原料となる古紙の選別や機械操作などの工程は、障害者の方々に担っていただくなど、弊社と■■■■が共働して進めています。

原料は、弊社の各事業所から発生する個人情報などを含むオフィス古紙を使用しており、再生した紙は、再びオフィス紙として利用します。

➡ 障害者の就労の場を拡大し、雇用を促進

➡ 環境負荷を軽減

➡ 個人情報保護の強化



弊社で導入したオフィス製紙機
「XXXXXXXXXX」

※こちらの北沢区民会館別館指定管理者事業計画書の表紙は「XXXXXXXXXX」で再生した紙を使用しています。