

令和元年11月5日
玉川総合支所

世田谷区立玉川区民会館の指定管理者候補者の選定結果について

(付議の要旨)

世田谷区立玉川区民会館の指定管理者について、公募を実施し、候補者を選定したので報告する。

1 主旨

世田谷区立区民会館条例(以下「条例」という。)第7条第1項に基づき、令和2年7月からの世田谷区立玉川区民会館(等々力3丁目4番1号)の指定管理者候補を下記のとおり選定したので、令和元年第四回区議会定例会に、当該候補者を指定管理者として指定するための議案を提出する。

2 指定管理者の候補者名及び所在地

株式会社世田谷サービス公社(世田谷区太子堂三丁目25番9号)

3 指定期間

令和2年7月1日～令和7年3月31日

4 選定方法等

(1) 選定方法

選定にあたって、条例施行規則及び指定管理者選定委員会設置要綱に基づき選定委員会で選定方法について審議を行った結果、当該施設については指定管理者制度を適用し、公募による選定が適していると判断した。令和元年7月10日から8月1日までの期間で公募を行い、2社から提案書類の提出があった。

今回の選定にあたっては、公募要項の中で施設運営の考え方について「世田谷区では、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させることを目的に、世田谷区立区民会館(以下「区民会館」という。)を設置しています。」また、「区民会館には、各地域の特性を踏まえながら、教育・文化等の事業を提供するとともに、自主的な活動の場を提供することをおして、区民の文化活動のニーズに合った施設運営を行うことが求められています。」と示している。この考え方及び「世田谷区立玉川区民会館指定管理者選定審査基準」に基づき審査した。

(2) 選定経過

第1次審査では、施設等の管理実績、運営管理体制、個人情報保護、雇用計画、研修計画、利用料金、収支計画、施設事業計画、サービス改善の取組み、喫茶コーナー運営、過去3年間の経営状況・事業状況について書類審査をし、審査基準点となる7割を超えていた1社を第1次審査通過者とした。

第2次審査では、組織の管理・運営体制、サービス改善の取組み、雇用・研修

計画、収支計画、施設事業計画等について、第1次審査通過者によるプレゼンテーション及び選定委員によるヒアリングを行い、審査した結果、第2次審査を通過した。

上記、第1次審査、第2次審査を総合的に判断し、最終審査において指定管理者の候補者を選定した。

(3) 選定委員会の構成

氏名	役職・所属等
境 新一	成城大学経済学部教授
綾野 康子	東京税理士会世田谷支部
塩田 尚人	健康文化研究所代表
細越 淳二	国土館大学文学部教授
宮崎 春代	砧地域町会・自治会連合会会長 (任期：平成30年4月23日～令和元年7月11日)
西崎 守	砧地域町会・自治会連合会会長 (任期：令和元年8月1日～令和2年3月31日)
志賀 毅一	地域行政部長 (任期：平成30年4月11日～平成31年3月31日)
清水 昭夫	地域行政部長 (任期：平成31年4月1日～令和2年3月31日)
岩元 浩一	玉川総合支所長 (任期：平成30年4月1日～平成31年3月31日)
澤谷 昇	砧総合支所長 (任期：平成31年4月1日～令和2年3月31日)

「 」は委員長

(4) 選定委員会開催状況

平成30年度 第5回選定委員会 平成30年12月5日

・選定方法の審議

平成30年度 第6回選定委員会 平成31年3月28日

・審査基準及び審査方法の審議

令和元年度 第1回選定委員会 令和元年8月19日

・第1次審査

令和元年度 第2回選定委員会 令和元年8月28日

・第2次審査：プレゼンテーション及びヒアリング審査

令和元年度 第3回選定委員会 令和元年9月2日

・最終審査

会議録要旨は参考資料1～5のとおり

5 選定結果

条例第7条第3項に規定する審査基準に基づき、事業計画書等の審査、財務審査及びヒアリングの結果を総合的に評価した結果、「適格」であるとの評価を受け、株式会社世田谷サービス公社を指定管理者の候補者として選定した。

詳細については、別紙「選定結果表」を参照。

6 選定理由

選定団体は、指定管理者として区内の複数の公共施設を運営してきており、豊富な実績とノウハウを有している。

財務諸表診断（過去3年間の経営状況・事業状況）では、「団体の経営状況は良好で長期的な安定経営が大いに期待できる」という評価であった。

また、審査における評価項目では、「運営管理体制」及び「雇用計画」で、高い評価を得ている。当該団体は、堅実な運営で、安心して施設の管理運営を任すことができる事業者であり、これまでの施設管理運営実績では、障害者雇用の実績が非常に高く、その点においても大いに期待できる。

以上のことから、指定管理者の候補者として適していると判断した。

7 選定事業者の事業計画書

別紙「事業計画書」のとおり。

8 今後のスケジュール（予定）

令和元年11月 区民生活常任委員会報告（選定結果について）
区議会第4回定例会（指定管理者の指定についての議案提出）

令和2年7月 指定管理者による施設運営開始

選定結果表

1 申請団体

団体名・代表者	所在地
株式会社 世田谷サービス公社 代表取締役 岩本 康	世田谷区太子堂三丁目25番9号
株式会社 首都圏TSUTAYA 代表取締役社長 小山 健一	渋谷区南平台町16番17号

2 審査結果

(1) 第1次審査

評価項目		配点	株式会社世田谷サービス公社	株式会社首都圏TSUTAYA
書類審査	施設等の管理実績	21	21	21
	運営管理体制	154	135	70
	個人情報保護	35	34	17
	雇用計画	49	47	21
	研修計画	42	40	23
	利用料金	42	40	25
	収支計画	140	110	64
	施設事業計画	112	83	63
	サービス改善の取組み	77	57	16
	喫茶コーナー運営	168	104	64
	財務諸表診断(過去3年の経営状況及び事業状況)	70	70	49
合計		910	741	433
審査基準点(配点合計の70%)			637	

審査基準点(配点合計の70%)以上であった株式会社世田谷サービス公社が、第1次審査を通過した。

(2) 第2次審査

評価項目		配点	株式会社世田谷サービス公社
プレゼンテーション ヒアリング	組織の管理・運営体制	35	28
	サービス改善の取組み	70	57
	雇用・研修計画	70	54
	収支計画	70	46
	施設事業計画等	175	115
	ヒアリング評価	70	53
合計		490	353
審査基準点(配点合計の70%)			343

審査基準点（配点合計の70%）以上であった株式会社世田谷サービス公社が、第2次審査を通過した。

（3）最終審査

第1次審査、第2次審査を総合的に判断した結果、株式会社世田谷サービス公社が指定管理者の候補者として適格と判断され、選定された。

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：2019年7月31日

施設名	世田谷区立玉川区民会館	
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	世田谷区世田谷四丁目21番27号	2006年4月1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

※上記のほか、区内64ヶ所の公共施設を運営しています。

目 次

1. 玉川区民会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	12
(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、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	20
(5) 施設の平等利用の確保	23
(6) 地域との交流や貢献	24
(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	26
(8) セルフモニタリング	28
(9) 第三者評価体制の構築	30
5. 個人情報の保護	31
(1) 個人情報保護に関する考え方	31
(2) 個人情報管理規程の有無	31
(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）	31
6. 雇用・研修計画	33
(1) 雇用の形態、勤務形態等について	33
(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方	34
(3) 給与・賃金・社会保険	35
(4) 研修・人材育成に関する考え方	36
(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）	36
(6) 研修の内容、効果	37
7. 利用料金	40
(1) 利用料金について（利用料金の額等）	40

(2) 利用料金の計算基礎・考え方	4 1
(3) 金銭管理・責任体制	4 1
(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	4 2
8. 収支計画	4 3
(1) 収支計画書	4 3
(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など	4 3
(3) 収支計画のうち利益（損失）の取扱い	4 3
(4) その他特記事項〔経営状況公開〕	4 3
9. 施設事業計画（運営）	4 4
(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	4 4
(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）	4 9
(3) 施設及び附帯設備の維持管理	4 9
(4) サービス向上の方策・利用促進の方策	5 0
(5) 苦情処理の体制	5 4
10. 施設事業計画（喫茶コーナー運営）	5 5
(1) 喫茶コーナーの運営（コンセプト）	5 5
(2) 喫茶コーナーの運営（収支計画）	5 6
11. その他特記すべき事項	5 7
(1) 玉川区民会館の愛称公募	5 7
(2) 世田谷区を広くカバーするネットワーク	5 7
(3) 緊急地震速報	5 7
(4) その他特記事項	5 7

別紙 1 「本社及び事業所組織図」

別紙 2 「防犯マニュアル」

別紙 3 「施設における防犯対策」

別紙 4 「緊急時対応マニュアル」

別紙 5 「社員行動指針」

別紙 6 「個人情報保護方針」

別紙 7 「個人情報保護規定」

別紙 8 「施設における金銭管理マニュアル」

別紙 9 「玉川区民会館の管理に関する業務の収支計画書」

※喫茶コーナー収支計画書、事業企画収支計画書含む

別紙 10 「職員ローテーション表」

1 玉川区民会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：玉川地域の特色を活かした繋がる広がるイベントの開催

玉川地域は、住民同士のグループによる地域の支えあい活動が活発に行われており、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。特に玉川総合支所、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・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：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）」を制定されました。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4：地震や災害に強い組織体制

改築後の玉川総合支所は、災害に強い施設となっています。このことを念頭に、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26.22%（2019.6.1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。

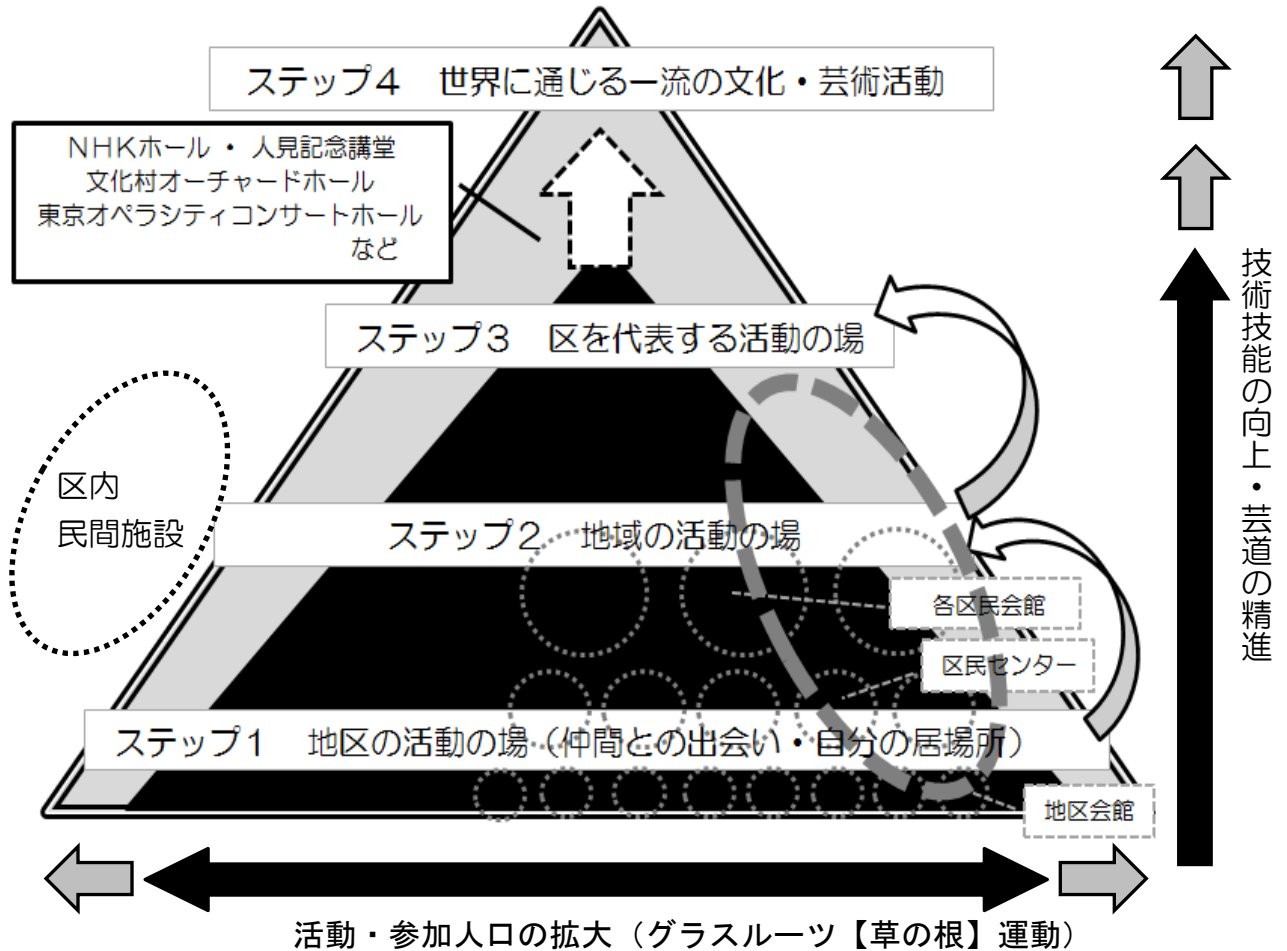
方針7：堅実な資産形成と健全経営

豊富な資産を保有しているため、金融機関からの借入金はありません。公社債などで堅実に資産を運用し、好不況に左右されない健全経営を行っています。

私たちは、玉川区民会館の運営を通して
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

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)



※玉川区民会館では  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91万人を数え、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。

2020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、玉川区民会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

弊社は、現在、区内12の「区民センター運営協議会」で、事務局としての役割を担い、近隣住民の皆さまと連携して地域に愛される区民センターの運営を行っています。

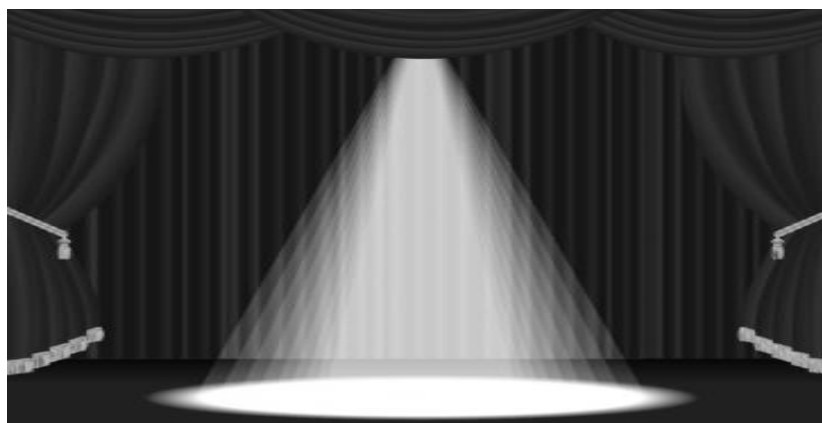
世田谷区は、公民館（社会教育法第20条）整備を主とする他自治体と異なり、昭和50年代より、区内各所に区民センターを設置され、世田谷区独自の仕組みとして住民による自主管理方式による運営を展開されてきました。

その担い手が各区民センターの運営協議会であり、地元の町会自治会や商店街、PTAや各種団体に属する地域住民で構成された組織体として活動されています。

弊社は、その運営協議会の運営支援を担っています。

弊社は、運営協議会方式による施設運営に精通しており、現在、各地域で開催されている様々な運営協議会イベントのノウハウを、区民会館でのイベントに活用することが出来ます。

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

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。

玉川地域の特色と玉川区民会館のあり方について

「世田谷区基本計画」では、玉川地域の“まちの将来像”を次のように定めています。

地域で育む安心・安全と笑顔のまち

- 子どもから高齢者までの幅広い世代による地域活動への参加・参画を促すなど、地域コミュニティを活性化するための支援やしきみづくりに取り組みます。

にぎわいと元気あふれる魅力的なまち

- 商店街や地域団体、区民等による各種イベントを支援し、各地区のにぎわいやコミュニティのさらなる活性化を図るとともに、子どもから高齢者まで多世代が交流できるまちを目指します。

国分寺崖線や等々力溪谷などの自然豊かな住みよいまち

- 「世田谷のみどり生命線」である国分寺崖線や等々力溪谷等、玉川地域の豊かな自然の保全に取り組みます。

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、玉川区民会館は玉川の地域コミュニティを支えるシンボルタワーであるべきと考えます。そのためにも、弊社は、玉川区民会館において、玉川地域にお住まいの方々、町会自治会、商店街、PTA等の皆さまと定期的に意見交換会の機会を設け、玉川地域の新たな地域コミュニティの確立を支えてまいります。

そのうえで、地域コミュニティと連携した真に地域ニーズに沿った『地域で育む安心・安全と笑顔のまち』『にぎわいと元気あふれる魅力的なまち』にふさわしいイベントを開催します。

また、等々力溪谷等の観光資源を活用して、『国分寺崖線や等々力溪谷などの自然豊かな住みよいまち』の魅力を区内外に発信するイベントも開催します。

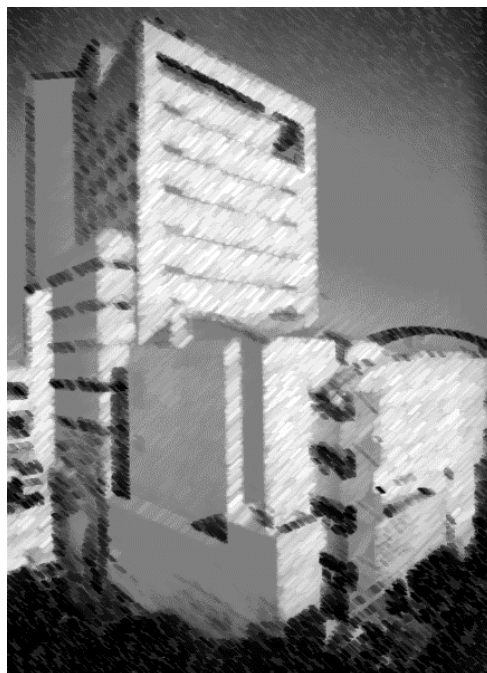
事業計画書冒頭の「文化・芸術発展向上ロードマップ」のうち、玉川区民会館ではステップ1からステップ2のフィールドを担います。玉川区民会館は、388名収容

可能な多目的ホールを主に、大小合わせた5つの集会室で構成されています。ホールには、「親子閲覧室」が併設されており、小さなお子様と一緒に周囲を気にする事なく観覧する事が出来ます。また4階にある集会室は、各種会合、ケータリングを利用したイベント、パーティーなどにも利用でき、地域の活動や交流を盛り上げる場として最適です。

ホールにおいては、一流の出演者による魅力あるコンサートや講演会、各地区で開催された予選会を勝ち進んだ決勝大会、カルチャー教室などで育んだ成果の合同発表会などを開催します。集会室は、区民参加型のカルチャー教室や子どものための体験教室などを開催します。

また、ホールと集会室を一体としたイベントも行っています。

※実施するイベントの内容は、P45「事業企画の取組み」のとおり



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年に設立しました。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、多くの区民の方々に「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」「北沢タウンホール」「三茶しゃれなあどホール」「梅丘パークホール」「成城ホール」の活動と、今回の玉川区民会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。

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。玉川地域でも奥沢・深沢・玉川台の三つの区民センターが、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、玉川区民会館においても、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、地域の活性化の為に全力を尽くします。

また、地域コミュニティの活動拠点として玉川区民会館の認知度・利用率を高めることより、『にぎわいと元気あふれる魅力的なまち』の象徴となる施設を目指します。

玉川区民会館を名実共に地域のシンボルタワーとしていきたい、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。

公共施設である玉川区民会館は、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、玉川地域における行政の中心的機能を備えています。

改修工事前の利用実績では、約3割を超える公用利用がありました。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91万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、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	2006年	5,443 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
世田谷区民会館別館	2006年	883 m ²	
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	

●区内64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	
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	
喜多見複合施設 (◆)	2013年	1,228 m ²	
下馬複合施設	2014年	839 m ²	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
上馬複合施設（◆）	2016年	1,479 m ²	
希望丘複合施設	2019年	7,051 m ²	
守山複合施設（◆）	2019年	4,325 m ²	
九品仏複合施設	2019年	763 m ²	
二子玉川複合施設	2019年	858 m ²	
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 m ²	
エムケイアースビル	1990年	1,420 m ²	
玉川区民会館	2006年	1,415 m ²	
烏山区民センター	1985年	6,120 m ²	
弦巻区民センター（◆）	1985年	2,969 m ²	
太子堂区民センター	1985年	1,100 m ²	
深沢区民センター	1985年	2,517 m ²	
桜丘区民センター（◆）	1985年	2,997 m ²	
上北沢区民センター	1989年	3,139 m ²	
玉川台区民センター（◆）	1997年	2,924 m ²	
奥沢区民センター	1997年	1,888 m ²	
宮坂区民センター（◆）	1990年	2,580 m ²	
代田区民センター（◆）	1998年	3,664 m ²	
鎌田区民センター	1998年	4,565 m ²	
粕谷区民センター	1998年	3,296 m ²	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容	
尾山台地区会館（◆）	1998年	2,005 m ²	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 m ²		
池尻地区会館（◆）	2002年	565 m ²		
上野毛地区会館（◆）	1995年	1,164 m ²		
北沢地区会館	2004年	558 m ²		
経堂地区会館	2015年	551 m ²		
代沢地区会館	2019年	557 m ²		
玉堤福祉施設	1997年	1,785 m ²	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 m ²		
松原6丁目福祉施設	2018年	153 m ²		
下馬福祉施設	2002年	2,673 m ²		
用賀福祉作業所	2006年	227 m ²		
就労障害者生活支援センター分室「そしがや」	2009年	106 m ²		
IT特化型就労移行支援事業所	2009年	121 m ²		
新町1丁目児童施設	2009年	205 m ²		
喜多見夢工房	2015年	140 m ²		
世田谷美術館	1985年	8,223 m ²		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 m ²		
次大夫堀公園民家園	1988年	8,251 m ²		
岡本公園民家園	1988年	1,860 m ²		
教育会館（◆）	1988年	9,948 m ²		
野毛青少年交流センター（◆）	2002年	1,458 m ²		
砧図書館（◆）	1994年	2,221 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4店舗を運営

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4ヶ所の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。

また、2019年度より区民会館に併設されたカフェの運営を開始しました。

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

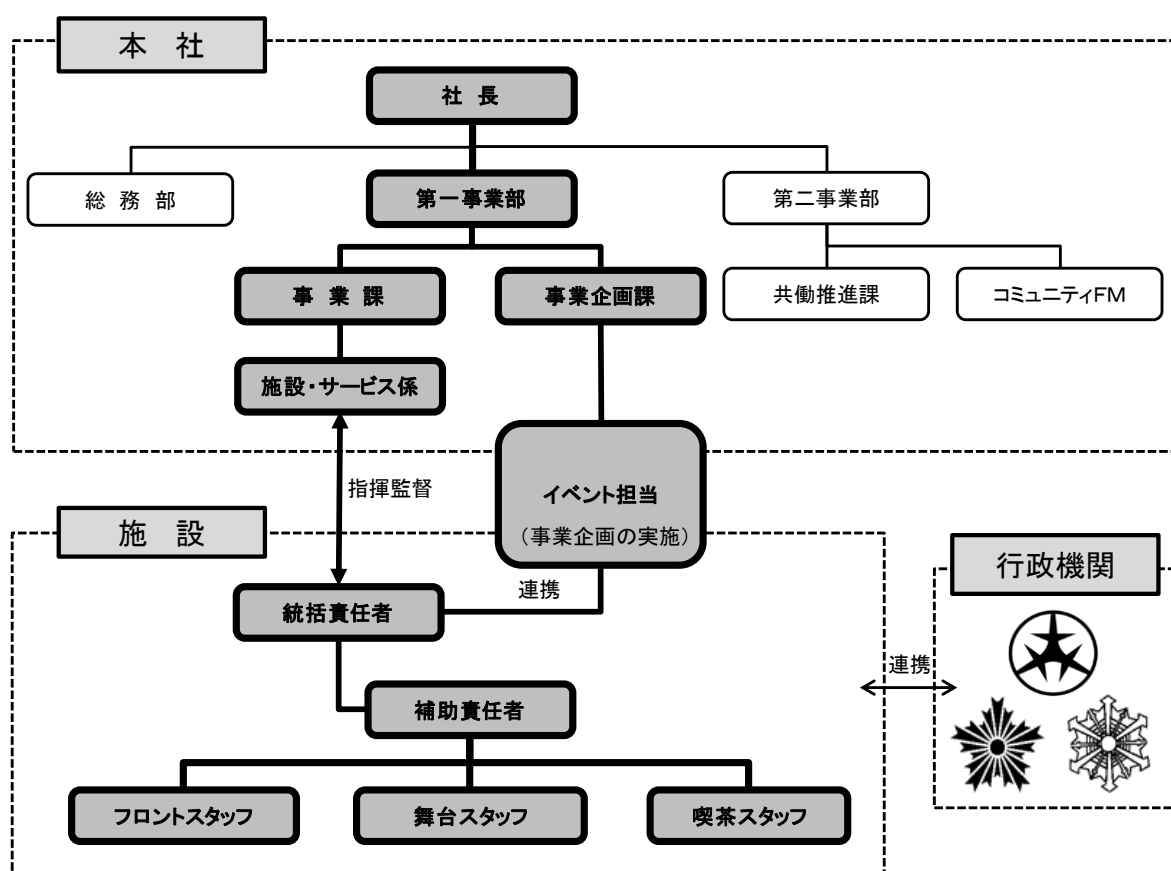
4 運営管理体制

(1) 管理の組織・責任体制・業務の担当組織

弊社は、事業部門・社会貢献部門・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。

※本社と事業所の職務や職制等の詳細は別紙1「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。

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。

玉川区民会館では、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、全社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社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。

●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」の全社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。社員は、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。



〈ユニバーサルデザイン研修〉



〈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"> ・ 全く見えない人と見えにくい人がいる ・ 周りの状況がわからない、わかりにくい ・ 音を中心に、触覚・臭覚などで、周りの情報を得ている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ルーペなどの貸し出し ・ 周りの人から声をかける ・ 指示語「あちら」「これくらいの」 ⇨「あなたの正面」「●●くらいの大きさ」など具体的に伝える
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外見からでは分かりにくい ・ 視覚を中心に情報を得ている ・ 声に出して話している人が、必ずしも聞こえているとは限らない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションの方法を確認する（手話・筆談・そら書き・身振り手振り） ・ 口の形を読む人が多いので、マスクを外す ・ 筆談ボードの設置
車いす使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動に制約がある 階段や段差、急なスロープ、狭い通路幅、手動ドアなど高いところ、低いところは手が届きにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出来る範囲で段差をなくす、通路幅を確保する ・ 必要なお手伝いを確認する（段差を乗り越える、ドアを開ける、モノをとる）
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ わからないことが多く、不安になり混乱することがある 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」 穏やかな口調で話す
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人とのコミュニケーションが苦手な人が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誤解や偏見を持たず、他の人と変わらない対応をする

●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、2020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

社員全員の名札に、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、さまざまな事件も発生しており、世間では防災・防犯に対する意識が高まってきています。

弊社の管理する施設では、様々なリスクを先取りし、先行対策を平素に行うことが大切と考え、『防犯マニュアル』『緊急時対応マニュアル』を備えています。

玉川区民会館においても、お客さまが安心して施設を利用できるように、統括責任者を始めスタッフ全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、総合支所と連携すると共に、玉川区民会館のルール・規則のもと管理体制を構築します。

●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、本社から玉川区民会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、別紙3参照）

●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

玉川総合支所全体を一体のものと考え、施設開館時の出入り口のチェックや、警備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、受付スタッフによる呼びかけや警備スタッフ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。

●緊急時対応

『緊急時対応マニュアル』を完備

『緊急時対応マニュアル』に従い、適切な対応を行ないます。

※緊急時対応マニュアル（別紙4参照）

●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、防災訓練を定期的開催

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、各スタッフに救助活動・初期消火・緊急通報・避難誘導等を指示し、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会い、より実効性のある改善点を提案しています。（※P19 危機管理体制参照）

●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）

●災害時の対応～区民と協働した大規模施設の災害対応訓練の実施～

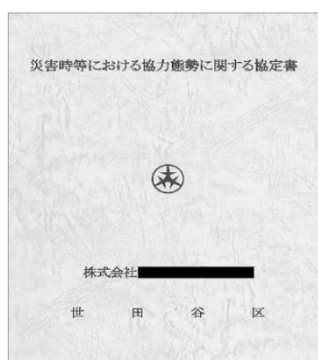
災害時における世田谷区との協力体制に関する協定を締結
まさかに備える万全の体制
避難訓練プラスイベントを玉川区民会館でも開催予定

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〉

なお、東京消防庁と連携し、2016年2月に世田谷区民会館において、区内大規模区民ホールでは初の試みとなる「避難訓練プラスコンサート」を企画・開催しました。

コンサートイベントの開催中に地震と火災が発生したものと想定し、観客の皆さまには、実際にコンサート観覧中に館外への避難に協力いただきました。

結果、大きな混乱もなく避難誘導を行うとともに、イベントの開催を通じ、避難誘導の問題点や建物の構造上の欠点などを洗い出すことができ、首都直下型地震に備える先進的な取組みとして、区内外から大きな評価をいただきました。玉川区民会館においても、同様のイベントを開催します。



〈コンサートの様子〉



〈コンサート中の避難の様子〉

●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的確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〉

●その他の緊急時対応

照明器具（懐中電灯・非常用ランタンランプ）を常備
ノロウイルス等の感染症対策で処理キット等を常備

施設の所定の場所に「停電照明器具」を設置し、所在を表示します。電池の消耗は定期的に点検を行ないます。

また、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）
 [危機管理体制と担当業務]

役 職	担当業務
第一事業部長	危機管理統括・危機事象にかかるとの関係機関との連絡調整
事業課長	危機管理総括・危機事象にかかるとの関係機関との連絡調整
施設担当係長	危機事象にかかるとの情報収集・周知
統括責任者	自衛消防隊長、防火管理技能者
補助責任者	自衛消防副隊長
フロントスタッフ	緊急通報・非常放送・初期消火・避難誘導・応急救護
舞台スタッフ	
喫茶コーナースタッフ	

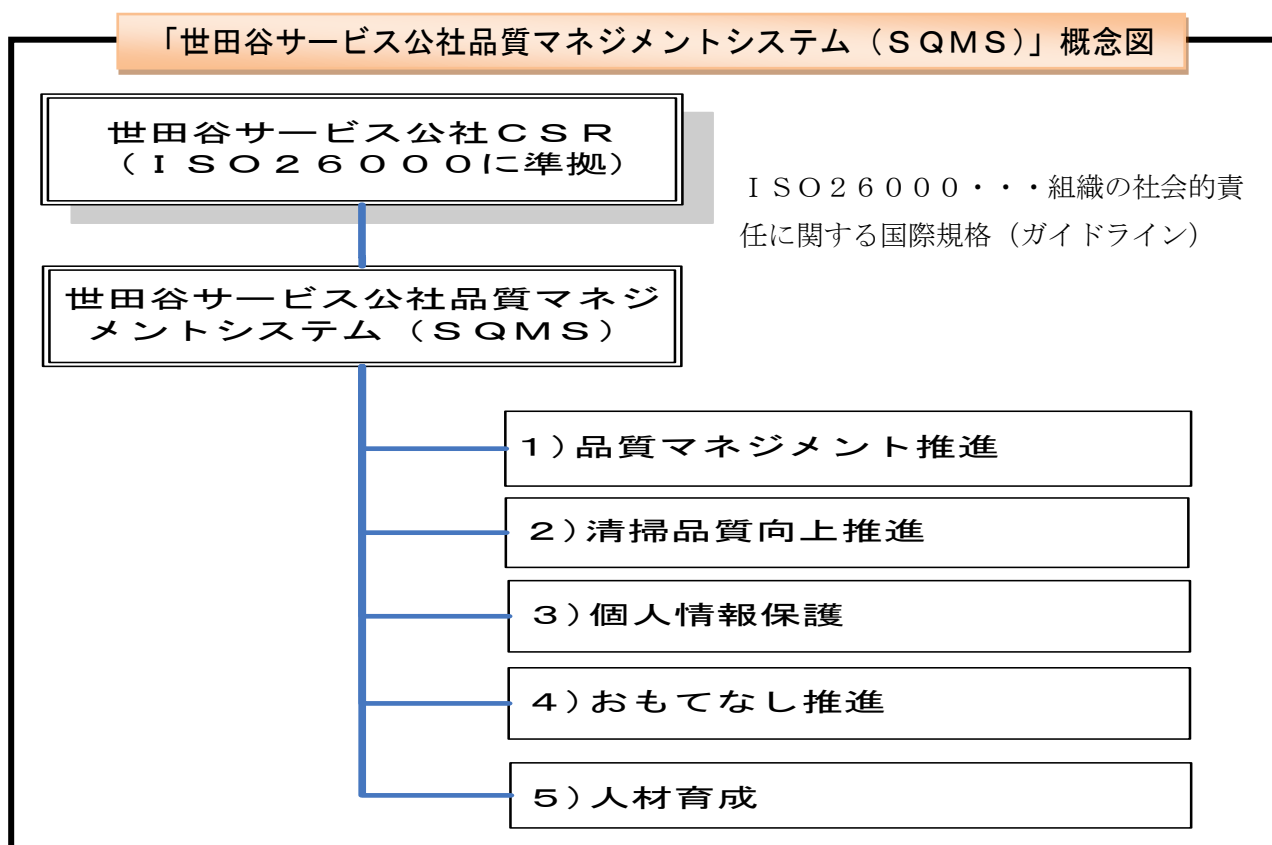
昼・夜・休館日別の初期対応や、一時集合所・広域避難場所への避難ルート、自衛消防隊編成表など、詳細は別紙4「緊急時対応マニュアル」を参照

（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

●「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」の構築

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、継続的・組織的に品質・顧客満足の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）」は以下の、取り組みにより構成されています。

1) 品質マネジメントシステム推進

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、管理指導書を策定し、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」商標登録申請中
- 3) 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
 - 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
- 4) 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、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
 - ③ 2019年 「おもてなし規格 金認証」取得。標準マニュアル作成予定
- 5) 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年からは、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、各種研修の企画・実施を行っている。
- ① 職層研修、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、救命救急研修の実施
 - ② 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の実施
 - ③ 個人情報保護の取り組みと連携した、個人情報保護研修の実施
 - ④ 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）

●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)」に呼应し、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、

- ① 施設の省エネルギー対策
- ② 廃棄物の発生抑制と資源の有効活用
- ③ グリーン購入の推進による環境負荷の低減
- ④ 従業員への環境方針等の周知
- ⑤ 環境事故の予防、環境事故発生時の適切な措置

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



●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。

また、毎年全社員から安全衛生スローガンを募集して、安全に対する意識を高めています。玉川区民会館の管理・運営等においても社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まいります。

2019年度安全衛生スローガン『要チェック！手元足元 動く前！』

●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。

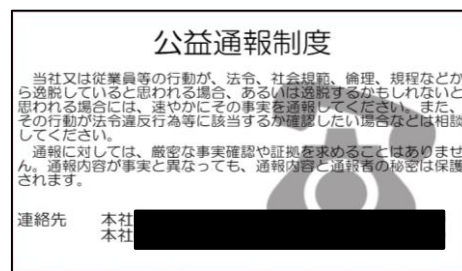
弊社の社員は、法令や社内規程、社会通念などのルールを守り、誠実に企業活動を実践していくため、業務中は常に「コンプライアンスカード」を携行しています。

また、毎年全ての社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。

社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。 ※詳細は別紙5「社員行動指針」のとおり



コンプライアンスカード（表面）



コンプライアンスカード（裏面）

●ハラスメント対策

弊社のコンプライアンスとして、職場でのハラスメント行為を禁止しています。毎年全社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に当た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

ホール・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

ホール・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

玉川地域は、多摩川や等々力溪谷、国分寺崖線などの豊かな自然が残り、大学・公園など素晴らしい環境にも包まれ、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まます。

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す。

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、利用するに当たっての、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。

玉川地域でも、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。

一つの実例が、区民センター運営協議会を支援することにより、地域活動をより活発化させる手法です。

既に、世田谷区内の12の区民センターでは、指定管理者である運営協議会を弊社従業員が事務局として活動を支え、様々なイベントや各種講座などの事業を通じて、地域のコミュニティに貢献しています。

特に、2016年7月に烏山区民会館（弊社は、烏山区民会館の管理運営委託・烏山区民センターの運営協議会支援と維持管理委託）で実施した「世田谷区民囲碁・将棋大会」は、構想から1年と短い準備期間にも関わらず、世田谷区をはじめ教育委員会や社会福祉協議会など開催趣旨に賛同いただけた13の事業者や団体、また、80名近くの地域ボランティアとの協力を取りまとめて、地域と一体となった手作りのイベントです。

参加者の方からも好評のため、2016年以降も毎年開催されており、地域に根ざしたイベントとして定着しています。

玉川地域でも、様々な住民主体の活動が行われています。毎年7月に開催されている「おどろきとどろき祭り」、6・12月の「等々力農振会朝市」等のイベントは、地域住民や自治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、今回、これらの現在行われている様々な住民主体の活動に注目し、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。

これらの活動を支える、弊社の企業市民としての基本的姿勢とその具体の姿は、以下の通りです。

〈烏山区民会館で開催された、世田谷区民囲碁・将棋大会の様子〉



弊社の社訓の一つに、『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。

○障害者・高齢者・女性等の雇用、区内中小企業との事業運営ほか

●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。

○障害者・高齢者・児童福祉団体への寄付や物品の寄贈

○激甚災害の被災地への義援金、日本赤十字・赤い羽根・ユニセフなど

○世田谷区たまがわ花火大会・世田谷 246 ハーフマラソンへの広告協賛ほか

●社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、社員が自ら創意工夫を行い、様々な活動を行っています。

○商店街と連携して、清掃・放置自転車の整理・歩きタバコへの注意

○交通安全週間に交通量の多い交差点に立ち、登下校の小学生への安全誘導

○区内福祉作業所で製造された菓子類を継続的に購入し、社員向けに販売

○古切手の回収

○社内に設置したセルフカフェの利益を福祉団体に寄付

○従業員の家庭で不要となった古本・雑貨類をバザーで販売し、売上金の全額を福祉団体に寄付

○ペットボトルキャップの回収ボックスを区内5ヶ所に設置し、現在までの累計で約407万個を回収



〈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。

弊社では、その心の持ち方を認識し気持ちよく施設を利用していただくための「おもてなしの心」を実現するために、「おもてなし規格認証」の取得をすると同時に全ての職種に対し「接客研修」を実施しています。

また「サービス接客検定」の推奨をしており、プラスアルファの「接客」を目指す人材の育成にも力を入れています。

弊社は玉川総合支所との一体管理を目指しており、区民会館窓口と総合支所の総合案内窓口との連携を効果的に行うことができ、お客さまへよりきめ細かな対応（おもてなし）を実現することができます。

●職種にとらわれない「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」と思ってもらえるよう、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。

● 全職種に接客研修を実施

●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、49名の社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

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度のミーティングにおいて月間目標を掲げて「おもてなし」の意識の維持、向上に努めています。

窓口で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へ、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。

(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、施設の窓口を設置した「ご意見箱」により伺います。社員は、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で「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、受付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戴いております。

- **ご意見箱の投書は他の事業所にも通知・連絡し、全社的課題として対処**

●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。

● 館内掲示による情報提供

●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

● KY活動で労災事故を未然に防止

●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・貸与確認届の徴収のほか、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。

● パートナー企業への委託業務は、立会い確認を徹底

●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。

玉川区民会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		

- 専門チームによる社内監査と、外部審査による第三者の厳しい目

〈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6のとおり



- プライバシーマークの認証を取得
(一般財団法人日本情報経済社会推進協会)

(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に関する規程は別紙7のとおり

- 保護方針・保護規程・外部委託規程を完備

(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、「個人情報保護（PMS）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、
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、「事務所への入退室記録」「入館証の着用」「紙媒体の廃棄証明書の有無」「PCのパスワード変更」「スクリーンセーバーの起動時間」「アクセス権限の設定」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、「特定非営利活動法人 日本プライバシープロフェッショナル協会」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。

- 「個人情報取り扱い従事者（CPA）」による研修と社内テストの実施

●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等など、「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、社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、全社員に優しい企業を目指しています。

社員の内訳は、本社に 82 人、事業所に 807 人が従事しています。(2019 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・パート従業員は 68 歳まで契約更新が可能です。

働きやすい職場のため社員の定着率も高く、契約社員・パート従業員の中で勤続年数 10 年以上の割合は 19.6%です。

正社員・契約社員・パート従業員とも、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。パート従業員のうち、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。

2019 年度は 6 名のパート従業員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 2019 年までの期間で 11 名を正社員に登用しました。

- 全ての社員にとって優しい企業
- 2019 年度は 6 人のパート従業員を契約社員に登用
- 2015～2019 年度の期間で 11 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。

社員構成

<2019 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	44	常勤 月 15～21 日	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	60 歳定年 (再雇用制度あり)
	契約社員	33				68 歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	5	非常勤 週 10～36H	時給	契約による	
	小計	82				

	種 別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備 考
事業所	正社員	5	常 勤 月 14～21 日	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	60 歳定年 (再雇用制度あり)
	契約社員	130				68 歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	672	非常勤 週 10～36H	時給	契約による	
	小 計	807				
	合 計	889				

※パート従業員は、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。

●玉川区民会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。玉川区民会館の業務開始にあたり、職員の半数以上は、区民会館での勤務経験があり業務を熟知している社員を配置します。

新規に雇用する社員についても、業務開始の 1ヶ月前から他区民会館での研修を実施します

(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、障害のあるパート従業員の平均勤続年数は 12 年 6 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。

玉川区民会館、喫茶コーナーにおいては、障害者等の就労体験の受け入れも積極的に取り組みます。

● 障害者雇用率は、区内トップクラスの 26.22%

(2019.6.1 現在)

雇用実績（区内・高齢者・障害者）

<2019 年 4 月 1 日現在>

種 別	項 目	雇用実績	備 考
区 内	雇用人数	619 人	
	全従業員に占める割合	(69.6%)	
高齢者	雇用人数	450 人	65 歳以上：246 人 31 人以上規模企業の 60 歳以上の労働者数の平均割合は 11.7% 『平成 30 年「高齢者の雇用状況」 (厚生労働省)』
	全従業員に占める割合	(50.6%)	

障害者	雇用人数	103 人	平成 30 年民間企業の法定雇用率は 2.2%
	全従業員に占める割合	(11.6%)	
女性	雇用人数	483 人	労働力人口総数に占める女性割合は 43.7% 『平成 29 年版働く女性の実情』
	全従業員に占める割合	(54.3%)	

(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、円以上、契約社員で円以上となります。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パート従業員は、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 716 人 (80.5%)、健保・年金加入者 408 人 (45.9%) 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。時給で働くパート従業員は、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 1,070 円）に準じた賃金を支給するため、2019 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 1,070 円を保障する他、作業能力や作業環境により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。

- 世田谷区の労働報酬下限額に準じた賃金を支給
- 委託先にも公契約条例への理解を要請

■ 玉川区民会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
パート従業員		契約内容による

(4) 研修・人材育成に関する考え方

社員の育成は、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、社員の資質向上の原点ともいべき自己啓発を支援し、社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。

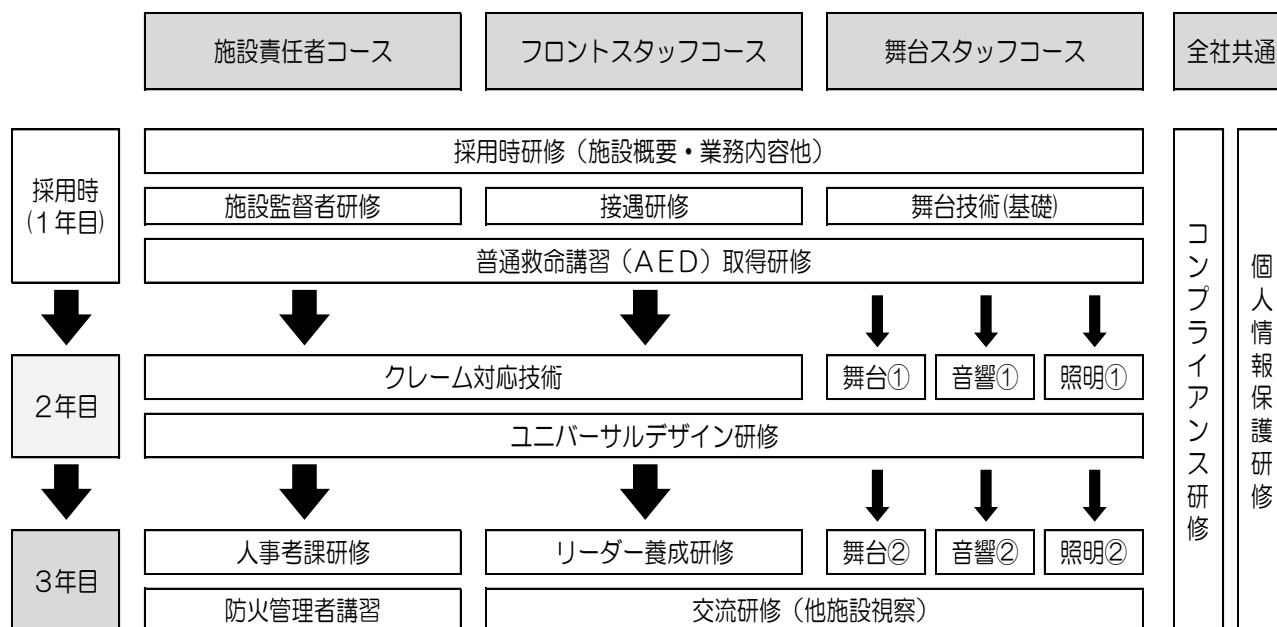
2018年度は、社員の一層のビルメンテナンス系スキル向上を図るため、国家・公的・民間の資格取得を積極的に奨励し、19種・26個の資格を取得しています。

(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）

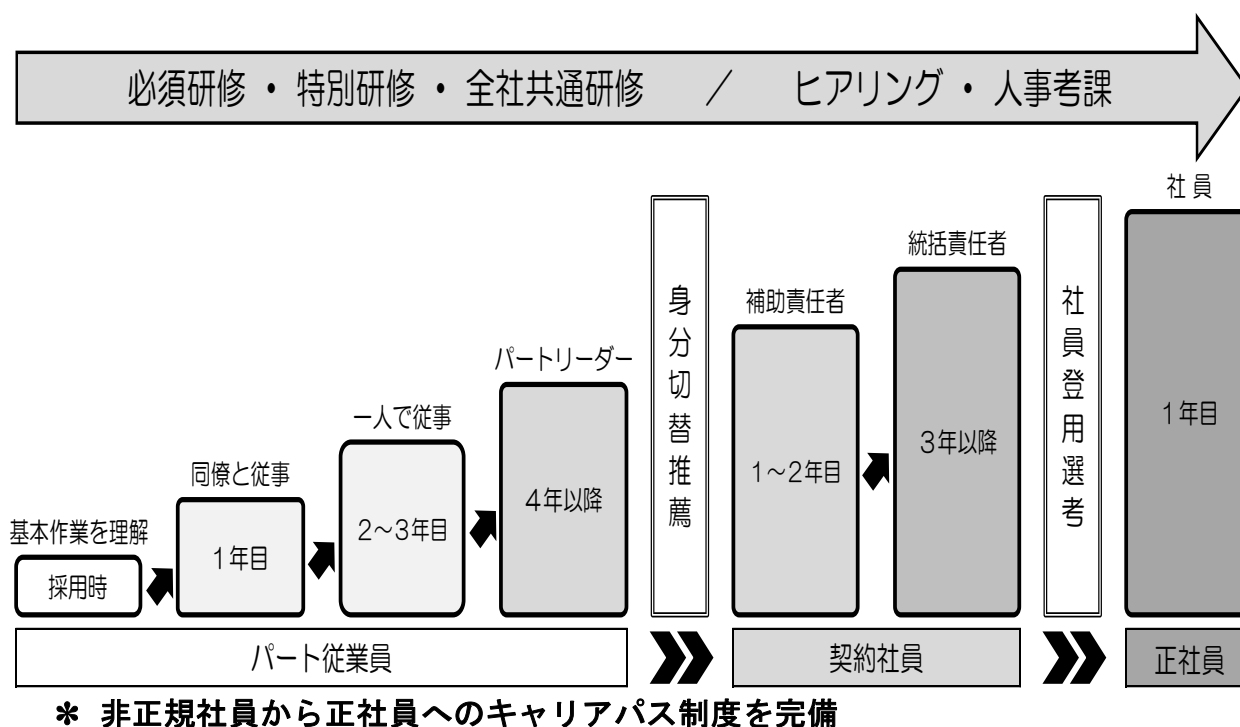
弊社の研修体系は、採用時・年次別・昇任時などの時機を捉えて様々な研修プログラムとなっています。

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）]



[キャリアパス制度の概念図]



(6) 研修の内容、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。

● 接遇リーダーの養成とOJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）教育

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。

接遇リーダーは自薦・他薦により選出し、所定の研修受講後、施設での接遇のロールモデルとして日常業務の中でOJTを実践します。

統括責任者とともに中核的な存在として、おもてなし推進に取り組んでいます。

● 接遇リーダーの養成とOJTの実施

● 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。

- 全てのスタッフが普通救命講習に参加し「AED（自動体外式除細動器）」を操作可能

研修メニュー 一覧

対象者	研修の種類	内容
全スタッフ	新人研修	施設概要・仕事内容ほか
	接遇コミュニケーション研修	ホスピタリティの向上
	窓口接遇力向上研修	ホスピタリティの向上（2年目以降）
	普通救命講習	心肺蘇生・AED操作ほか
	個人情報保護研修	個人情報に関する知識向上
	ユニバーサルデザイン研修	多様な利用者への対応
	コンプライアンス・ハラスメント研修	風通しのよい職場風土の醸成
	障害者理解研修	障害のある方への合理的配慮 職場の仲間としての心構え
	クレーム対応技術研修	クレームに対する基本姿勢や対処方法
	認知症サポーター養成講座	認知症に対する正しい知識と理解
清掃	清掃品質向上研修	ユニバーサルハウスキーピング

●優良事業所

2008年10月と2017年2月、弊社が管理する公共施設におきまして、利用者が突然意識を失う事態が発生しました。弊社の施設スタッフは、自発呼吸のない利用者のもとにAEDを持って急行し、救急隊員に引き渡すまでの間、AEDの操作・心臓マッサージ・人工呼吸を行いました。この適切な救命活動に対し、2008年は世田谷消防署長から、2017年には東京消防庁総監から感謝状が贈られました。

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。

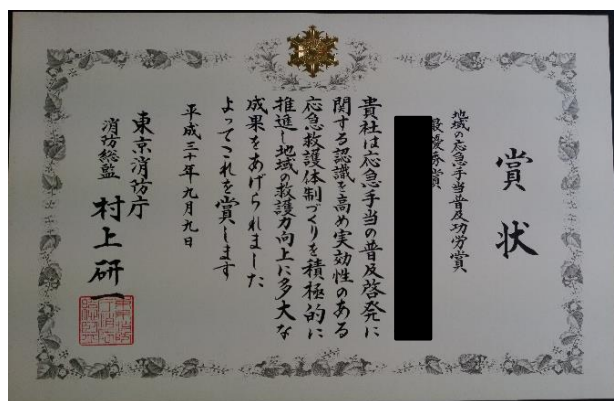
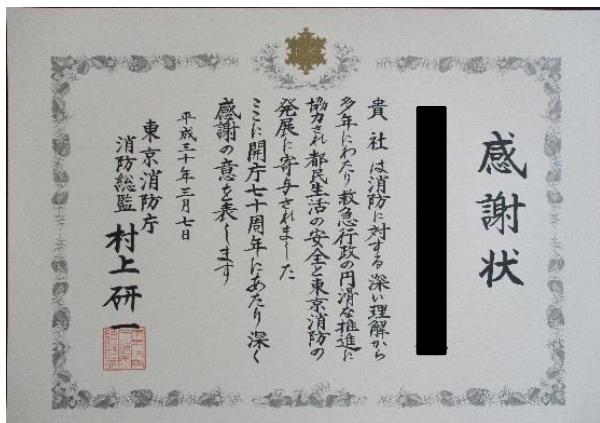


●感謝状授与、受賞事例

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（利用料金の額等）

利用料金は「利用のしやすさ」と「公平性」の観点から、下表のとおり条例で定められた上限の額とします。なお、この料金は、2018年10月の料金改定の際、世田谷区の「安定的で持続可能なサービスの提供に向けて」という考え方に基づくものです。また、近隣の同規模ホールと比較しても、条例の料金設定は妥当であると判断しました。

《玉川区民会館 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
ホール	30,700	36,840	46,200	55,440	76,800	92,160	123,000	147,600
第1~5 集会室	3,140	3,710	4,860	5,720	8,000	9,580	12,870	15,300

○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
ホール	46,050	55,260	69,300	83,160	115,200	138,240	184,500	221,400
第1~5 集会室	4,710	5,560	7,290	8,580	12,000	14,370	19,300	22,950

●延長料金の設定

集会室の12:00から17:30までの時間帯に限り、40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。

午前利用の後延長 12:00~12:40、午後利用の前延長 12:20~13:00

午後利用の後延長 16:30~17:10、夜間利用の前延長 16:50~17:30

延長料金は、条例の上限「午後の時間区分に定める額を3.5で除して得た額」の
 おり、1,380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

改修前の施設利用率は、平成25年～28年度の平均でホール約37%、集会室約
 54%でした。

	令和2年度 (9ヶ月間)	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ホール利用率見込					
集会室利用率見込					
ホール 施設使用料					
付帯設備使用料					
集会室 施設使用料					
付帯設備使用料					
合計					

（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。

- ・ 日々の金銭は日計表を用いて管理し、金銭を取り扱う際は常に2名以上による
 ダブルチェックを実施
- ・ 金銭は事務所内の金庫で一時保管し、毎日金融機関へ入金
- ・ 月次報告書や入金状況について、本社にて施設担当者と経理担当者によるダブ
 ルチェックを実施
- ・ 金庫はダイヤル管理を行い、ダイヤル番号は定期的に変更
- ・ 定期的な社内監査の実施による金銭管理の徹底
- ・ 館内の鍵は、台帳・貸出簿を作成し厳重に管理
- ・ 万一に備えた動産保険の加入

※詳細は別紙8「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

玉川区民会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事は、区民の皆さまが利用できる機会を奪う事に繋がるとともに、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9「令和2年度 玉川区民会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。

- ・ 玉川総合支所と連携した人員配置による、人件費の削減
- ・ 従業員の多能工的体制（マルチファンクション）による人件費の削減
- ・ 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。

- ・ 区民の自主的活動への支援
- ・ 有料の自主事業に無料招待枠を設け利用者への利益還元
- ・ 利用者から要望の高い物品の設置
- ・ リスク分担表で世田谷区の役割となっている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

教育・文化施設が多く存在する創造的・文化的環境の高い玉川地域。

「にぎわいと元気あふれる魅力的なまち」にふさわしい地域の特性を生かし、区民・自然・文化の調和の取れる事業に取り組んでまいります。

また、地域から学び、地域へ還元することを基本に、無料または安価な料金設定のイベントを行います。

3つのコンセプトをもとに『地域・文化の交流（ミックスステージ）、異業種・異文化の交流（バーサスステージ）、地域・事業者の交流（チャレンジステージ）』を地域住民と一体になって進めていきます。

地域・文化の交流

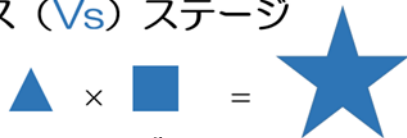
ミックス（Mix）ステージ



商店街・町内会・趣味の集まり・ママさんグループなど、同じ業態・趣味趣向・世代の皆さまが一同に会する交流の場です。個々の活動が重なる合うことで、さらに大きな「〇サークル」へ発展します。

異業種・異文化の交流

バーサス（Vs）ステージ



様々な分野で活動されている皆さまが、業種・文化の垣根を越えて、同じ舞台に立つ異種交流会です。それぞれの魅力を発信し、互いに刺激を受けることで、多様性に富んだ玉川地域から、新たな「☆キラ星」を発掘します。

地域・事業者の交流

地域・サービス公社の交流

チャレンジ（Challenge）ステージ



地域の皆さまと弊社と協力しあい、共に魅力的な玉川地域の活性化につなげます。

2020年には東京オリンピック・パラリンピックが開催され、世田谷区ではアメリカ選手団のキャンプが設置されます。2020年以降へのレガシーの創出につながるような異文化交流・体験型カルチャーイベントを行います。

弊社で実施する事業企画においては、それぞれの事業に区民・障害者の招待枠を可能な限り設け、地域に根ざした事業に取り組んでいきます。

事業企画の取組みは、次ページ以降の「玉川区民会館事業企画書」を参照

玉川区民会館事業企画書

「事業名」「事業内容」については、指定管理期間全体分（4年9ヶ月）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2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	円
教育に関する事業	教育支援事業	<p>小中学生を中心にした体験型のイベントを行い教育支援を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 楽器体験付コンサート (楽器体験を含めた子供向けコンサート) ● 「日本語」の教科書を使用した、朗読会 (小中学校の有志を中心とした子供朗読会) ● 子供ミュージカルの開催等 (区内の団体などと連携して実施) 	8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	
				収入	円
文化に関する事業	文化・芸術事業	<p>一流のアーティストによる公演や、区内在住・出身アーティスト等のコンサート。 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で開催します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 避難訓練プラスコンサート（無料） (コンサート公演中に避難訓練を実施) ★ 和楽器と洋楽器のコラボコンサート (和楽器と電気楽器、電子楽器との競演) ★ 国際交流音楽祭など (各国の民族音楽にふれるコンサート) 	9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	
				収入	円
産業に関する事業	地域活性化事業	区内外郭団体や地元活動団体との連携による地域産業活性化事業。 イベントの開催にあたっては、ホール、ロビー、集会室など区民会館の機能をフルに発揮させます。 <地域団体との交流事業> ★ 等々力農業振興協会「朝市」参加 （芋煮販売など） ★ ふるさと物産展、展示会など （地方の物産、絵画・写真） ★ スタンプラリーの開催 （玉川地域の世田谷遺産・百景等）（無料） ★ 区内大学との連携など （マンドリンコンサート等）	8月 ～ 12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	
				収入	円
その他の事業	地域交流事業	弊社のネットワークを活用した地域・地区をつなぐ新たな事業。 地域活動団体の支援やスキルアップを図ることで、文化芸術活動の裾野を広げていきます。 <体験型カルチャー事業> ● 区民写真展の開催 ★ 動画教室～ホール発表会へ ★ ライフプラン講座 ・税金、相続税、年金等 ● 健康教室 ● ヨガ教室 ● 太極拳教室など	8月 ～ 3月	収入	円
				支出	円

※料金は、それぞれ有料の場合 2,000円～3,000円程度を予定

弊社のイベント開催実績

●楽器体験付コンサート



音楽を身近に聴いていただくことをコンセプトとし、演奏者が客席の目の前で演奏したり、演奏会後に実際に楽器を弾いて音楽や演奏の楽しさを体験していただくことができます。

●マンドリンオーケストラの演奏会



世田谷区内の大学のマンドリン部の演奏会を実施。多くの方にマンドリンの綺麗な音色を楽しんでもらいます。

●「夏休み体験講座 サイエンスショー」

子供たちが実際に科学の不思議を
体験しました

●太極拳教室

地元の健康増進に！
ちょっと難しい型にも挑戦しました

●バレンタインコンサート



ご家族でもご参加頂きました

(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

弊社は、玉川総合支所の一体管理を目指しています。実現すれば、管理事務所を区民会館と共用することにより、効率的な人員体制で運営する事が可能です。また、日常清掃も玉川総合支所と区民会館で連携し、必要な場所に必要な人員を投入することにより、清掃品質の向上とコスト削減の両立を目指します。

職務を限定しない多能工化（マルチファンクション方式）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。日常清掃が不在の時間帯は、統括責任者やフロントスタッフが清掃を実施します。

職員のローテーション表は別紙10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			施設管理運営の責任者	
統括責任者補助				
夜間責任者			夜間の責任者	
イベント担当			イベントの運営業務	
フロントスタッフ (昼間)			日中の受付業務	
フロントスタッフ (夜間)			夜間の受付業務	
舞台技術スタッフ			照明・音響・舞台装置 などの管理及び利用説明	
喫茶コーナースタッフ			喫茶店の運営	

※統括責任者・補助は、玉川総合支所の維持管理と兼務

(3) 施設及び付帯設備の維持管理

●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。

設備の定期点検はもとより、利用者のお問い合わせに常時対応するため、舞台技術者の常駐体制を取ります。

舞台設備等の専門的な分野においては、外部専門会社に委託していますが、弊社の外部委託基準は区内企業への委託を基本としており、地域産業の発展に寄与しております。(2018年度の全委託業務に占める区内企業への委託率 60%)

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。

業務名	対象設備	実施回数
舞台機構設備保守点検業務	吊物機構 舞台床機構	年 1 回
舞台照明設備保守点検業務	舞台照明	年 2 回
舞台音響設備保守点検業務	舞台音響	年 2 回
電動式移動観覧席保守点検業務	電動式移動観覧席	年 2 回
ピアノ調律業務	スタインウェイ D274 ヤマハ C7B	定期調律 月 1 回 総合調律 年 1 回 (1 月) 定期調律 年 3 回 (8・10・12 月) ※ 2 年目以降は年 5 回 総合調律 年 1 回 (2 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

●フリーWi-Fiの設置

集会室や喫茶コーナーの利用の際は、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フリーWi-Fiを設置します。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、集会室の利用と喫茶の来客数の増加に繋がります。

また、大規模な災害が発生し携帯電話回線が混雑した場合は、区民の方が家族への連絡や情報収集をするための通信環境として活用することが可能です。

●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。

またカフェではスマートフォン等で支払い可能な電子決済を導入します。

【備品や設備・貸出物品等の充実】

レンタルサービス

- ブランケット
- 携帯電話・スマートフォン充電用アダプター
- 展示パネル（有料）

窓口・施設内設置

- 老眼鏡、ルーペ
- 筆談ボード
- 杖用フック
- タブレット端末
- 貸出し用ビニール傘
- 自動販売機（災害時対応機能付き）
- コインロッカー



【ソフト面の充実】

- 近隣駐車場のご案内サービス
- タクシー手配サービス
- 音声翻訳機を利用した外国語対応
- 外国人利用者に向けた多国語対応（窓口対応、パンフレット、案内板等）

(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。

また、ホール前のホワイエのみの展開やホールと集会室の一体利用の促進を図ります。

●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69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

玉川区民会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、玉川区民会館の認知度と利用率向上へつなげます。

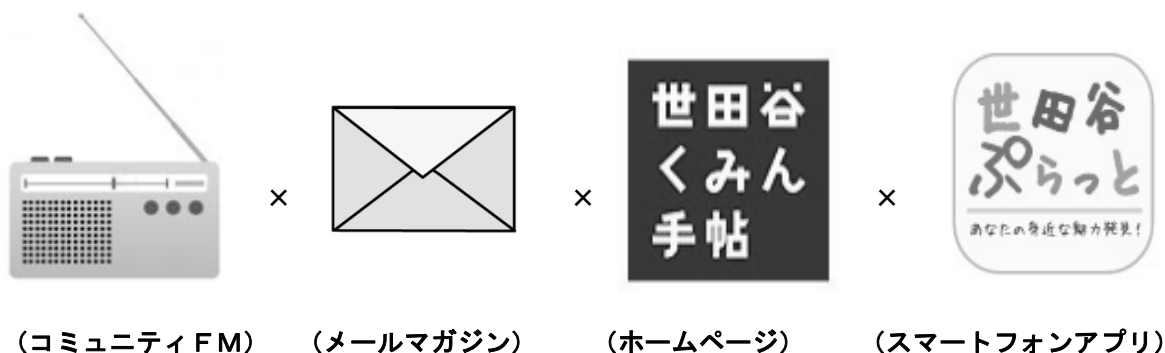
(4) - ③ 活動の場づくりサポート

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。



●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、「せたがや音楽プロジェクト」(せたがや文化財団)、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。

●事業企画の公募

弊社はホール・集会室での事業企画を、地域の方と共に作り上げていく仕組みを持っています。区民会館のホームページで企画内容を公募し、選考の結果採用した企画を指定管理者の自主事業として位置付け、活動の場作りのサポートとして地域の方と協力して実施します。

(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。玉川地域の安全・安心の一助となる施設運営に取り組むことも踏まえ、玉川地域に開かれたオープンな施設を目指します。

●ホワイエの一般開放

ホールの利用が無い日は、17時までホワイエを区民の皆様へ開放し、新しくなった区民会館を地域の方に体感して頂きます。

開放している時間帯は、弊社が運営する「コミュニティFM」を放送し、地域の情報や音楽を聞きながら、ゆっくりと過ごして頂きます。

また緊急地震速報にも対応しており、災害時には情報をいち早く発信する事が可能です。

- 施設周辺情報を盛り込んだマップの館内掲示や配布
- 地域のお祭りや催事への協力(休憩所としての施設開放など)
- 外国人観光客向けの多国語観光マップや路線図などの設置

- 地域交流掲示板の設置（「ベビーカー譲ります」「展示会のお知らせ」など）
- 利用者アンケート結果やご意見ご要望への対応について掲示

（４） - ⑤ その他

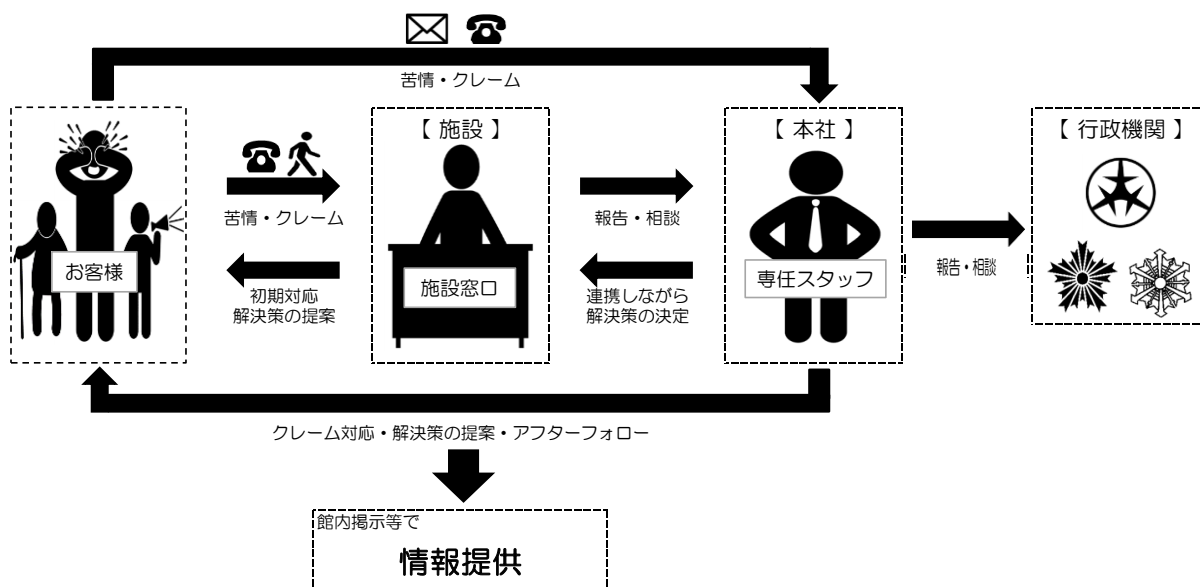
公共施設という特性上、世田谷区や教育機関などの公益目的として、多くの公用行事が開催されています。弊社は、設立以来培った公共施設運営に基づくノウハウにより、集会室ひとつから建物全体を使ったイベントまで、多種多様な機能的開催のお手伝いもできます。

特に、区民会館ホール、ホワイエ、コミュニティ広場、集会室、喫茶コーナーを一体的に展開するイベント等について、その成果が最大限に区民やお客さまに還元できるよう、ノウハウの提供・提案等をしてまいります。

（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]



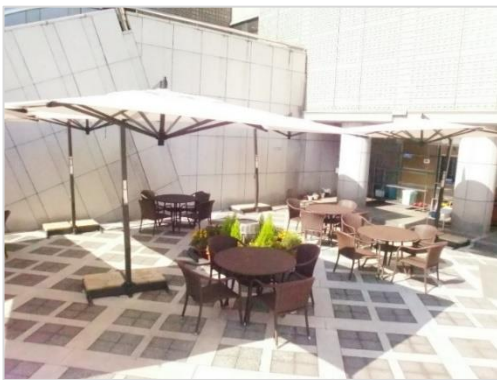
10 施設事業計画（喫茶コーナー運営）

（1）喫茶コーナーの運営（コンセプト）

●コンセプト、営業時間

喫茶コーナーは、誰もが気軽に立ち寄り利用しやすい低価格のセルフサービス・スタイルとします。メニューにつきましては、パンを中心とした軽食、ケーキなどのデザート、ソフトドリンクやビール等の酒類を予定しておりますが、利用者のご要望にお応えし、変更していきます。ホール・集会室へのケータリングプランもご用意します。

喫茶コーナーの営業時間は、原則 11:00～17:00 としますが、パーティー等のご予約や、ホールの利用状況により柔軟に対応いたします。また、年末年始（12/28～1/4）と保守点検日（第2・4月曜日）は定休日とします。



〈弊社で運営しているカフェ〉

●地域との交流

世田谷区玉川総合支所庁舎・区民会館改築基本構想の基本方針「まちの賑わいの創出」に基づき、喫茶コーナーでも積極的に地域活動団体への協力を実施します。イベント開催時の協力や地域の食材や加工品の物販イベントの開催、また等々力農振会の開催する朝市への協力など、交流と情報発信の場となるよう運営を行います。

また、地域の交流イベントとして、コミュニティ広場を活用し、期間限定のビアガーデン等の開催を予定しております。



〈改修工事前の等々力農振会朝市の様子〉

●事業企画との連携

玉川区民会館で開催される事業企画は、主にホール・集会室を利用しますが、事業内容によっては、喫茶コーナーも会場の一部として使用します。

●利用者サービス

利用者の利便性を考え、フリーW i - F i 及び電子マネー決済を導入します。障害のある方も気軽に利用していただけるように、i p a dを活用したコミュニケーション支援アプリの導入、筆談ボードなどの設置を行います。

●安心してご利用頂くために

喫茶は、多くの方々の憩いの場です。安全な食材を提供し、安心して気持ちよくご利用いただくための備えが欠かせません。特に小児の場合、食物アレルギーを発生する事例があり、誤って原因物質を食さないように食品の提供に当たっては原材料の十分な確認を行います。

衛生面についても、検便検査のほか、汚染しやすい箇所・清潔度などの衛生状況を把握するため、毎月第三者機関によるふき取り検査（スワブ法）を行います。

食材の品質管理には細心の注意を払います。万が一、異物の混入、食中毒等、緊急事態が発生した場合は、利用者の健康を最優先で対応してまいります。また、事態発生の際は、原因究明などに至急取組み、保健所や関係所管との連絡・報告を密に行い速やかに対応します。

利用者への謝罪等に誠実に対応すると共に、早急に再発防止策を講じます。

●研修等

従業員教育として、接客研修・ユニバーサルデザイン研修等を受講し、おもてなしの心を大切に、お客さまの立場に立った、お客さまファーストを目指します。

また、障害者の社会適応訓練の場として、就労支援団体等との連携により訓練生の受け入れや実習の実施に取り組んでまいります。

就労体験等が、今後の就労に繋がるようサポートいたします。

（２）喫茶コーナーの運営（収支計画）

別紙「玉川区民会館 喫茶コーナー 収支計画書」のとおり

令和2年度は、初期設備投資があるため 円の損失が出る収支となっております。令和3年度以降に黒字化し、指定管理期間全体ではプラス収支を見込んでおります。

1 1 その他特記すべき事項

(1) 玉川区民会館の愛称公募

現在、多くの公共施設が愛称で呼ばれ、地域で親しまれています。

世田谷区でも、北沢タウンホール、成城ホール、梅丘パークホール、上用賀アートホール等の愛称があり、区民に広く浸透しています。

今回、玉川区民会館がリニューアルされることを機に、愛称の設定をご提案します。愛称の設定にあたっては、公募による選定を前提とし、広く区民の声を聞きたいと考えております。玉川区民会館に区民が名付けた愛称を付けることで、地域で長く愛され、親しまれる施設となることを目指します。

なお、公募の方法や選定に関しては、世田谷区と十分協議の上、進めさせていただきます。

(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

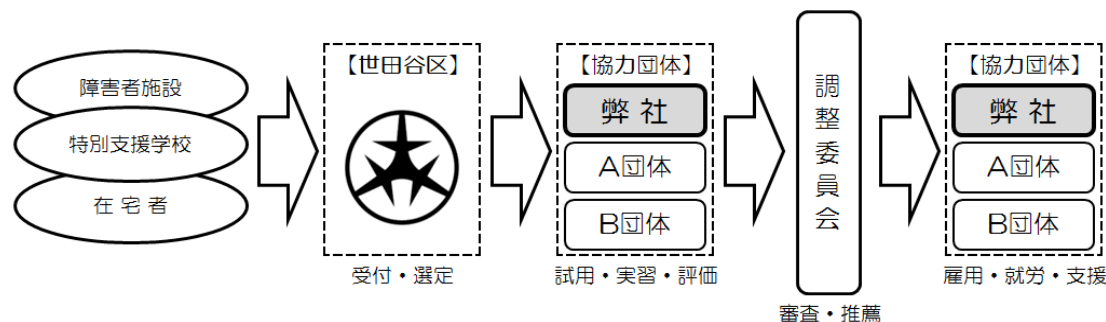
●その他特記事項① [障害者の保護的就労制度]

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21施設で91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21施設となりました。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。

2018年度末まで3年間の成果として、13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5名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
「Paper Lab A-8000」

※こちらの玉川区民会館指定管理者事業計画書の表紙は「Paper Lab A-8000」で再生した紙を使用しています。

会議録要旨

会議名	平成30年度 第5回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	玉川総合支所地域振興課
開催日時	平成30年12月5日(水)午後5時 開始
開催場所	玉川総合支所二子玉川庁舎L会議室
出席者	境委員長、綾野委員、塩田委員、細越委員、宮崎委員、志賀委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 世田谷区立玉川区民会館の指定管理者の候補者選定方法について 3 その他 4 今後のスケジュール 5 閉会
確認事項・ 主な意見等	<p>【議題】世田谷区立玉川区民会館の指定管理者の候補者選定方法について</p> <p>事務局より、以下の点について説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区玉川総合支所庁舎・区民会館改築基本構想 ・(旧)玉川区民会館 施設概要 ・(旧)玉川区民会館 施設利用料金 ・(旧)玉川区民会館 利用率の推移 ・(旧)玉川区民会館 指定管理者管理運営経費 ・(旧)玉川区民会館 指定管理者の自主事業 ・(新)玉川区民会館 施設概要 <p>各委員から、以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玉川総合支所改築の基本構想によると、「まちの賑わいの創出」という基本方針がある。コミュニティ広場や区民会館を整備して、地域活動団体のイベント開催、地域情報発信の拠点としての機能を強化するということである。区が直接業務を行うより、公募の方法を工夫し、ノウハウのある事業者を広く募って指定管理者を選定した方が、競争原理が働いてサービス・経費の面での効果が期待できる。 <p>以上のことから、玉川区民会館は指定管理者による運営とし、選定方法は公募によるものとする。</p> <p>今後のスケジュール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年3月 第6回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会

会議録要旨

会議名	平成30年 第6回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	玉川総合支所地域振興課
開催日時	平成31年3月28日(木)午後5時 開始
開催場所	玉川区民会館 集会室B
出席者	境委員長、綾野委員、塩田委員、細越委員、宮崎委員、志賀委員、岩元委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 世田谷区立玉川区民会館の指定管理者の審査基準・審査方法について 3 今後のスケジュール 4 閉会
確認事項・ 主な意見等	<p>【議題】世田谷区立玉川区民会館の指定管理者の審査基準・審査方法について 玉川区民会館の指定管理者を選定するにあたり、以下の審査案を事務局から説明。 (第1次審査 - 提案書類の審査 910点満点)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 施設等の管理実績(21点) 2 運営管理体制(154点) 3 個人情報保護(35点) 4 雇用計画(49点) 5 研修計画(42点) 6 利用料金(42点) 7 収支計画(140点) 8 施設事業計画(112点) 9 サービス改善の取組み(77点) 10 喫茶コーナー運営(168点) 11 財務諸表診断(過去3年の経営状況及び事業状況)(70点) <p>(第2次審査 - プレゼンテーション・ヒアリング 490点満点)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 組織の管理・運営体制(35点) 2 サービス改善の取組み(70点) 3 雇用・研修計画(70点) 4 収支計画(70点) 5 施設事業計画等(175点) 6 ヒアリング評価(70点) <p>審査にあたって、第1次審査の合計点、第2次審査の合計点にそれぞれ審査基準点(7割)を設け、この基準に満たない場合は各審査を通過しない。</p> <p>各委員から、以下の意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各委員の評価を尊重しながらも、委員会として共通認識をもって評価するべきである。 ・財務諸表診断については、外部に委託した結果をそのまま評価点とするのではなく、選定委員会の意見を反映させるべきである。 <p>以上のことから、事務局の審査案は了承された。</p>

会議録要旨

会議名	令和元年度 第1回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会				
担当部署	玉川総合支所地域振興課				
開催日時	令和元年8月19日(月)午後5時 開始				
開催場所	二子玉川区民集会所 第1会議室				
出席者	境委員長、綾野委員、塩田委員、細越委員、西崎委員、清水委員、澤谷委員				
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 世田谷区立玉川区民会館 第1次審査 3 世田谷区立玉川区民会館 第2次審査の進め方について 4 今後のスケジュール 5 閉会 				
確認事項・ 主な意見等	<p>【議題】世田谷区立玉川区民会館 第1次審査</p> <p>以下の点について、事務局から説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玉川総合支所庁舎改築工事の遅延に伴い、玉川区民会館の指定管理の公募、選定委員会のスケジュールについても再調整することになった。 ・7月10日から16日まで公募要項を配付し、7月17日に公募要項の説明会を実施したところ、9団体の参加があり、7月25日から8月1日まで提案書類を受け付けた結果、2団体の応募があった。 <p>第1次審査集計結果について、事務局から説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提出された提案書類について、各委員及び財務諸表診断の評価点数を集計した結果、第1次審査の審査基準点(910点満点の7割)は637点のところ、A社:741点 B社:433点であった。 <p>各委員から以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財務諸表診断について、A社の経営状況は良好で、長期的で安定的な経営が期待できる。 ・A社の提案書類は一定の評価ができる内容であるが、B社の提案書類は公募要項に沿った提案がなされていない等、内容が十分ではない。B社は審査基準点に達していないので、A社のみを第1次審査通過とする。 <p>以上のことから、A社について、第2次審査(プレゼンテーション・ヒアリング)を行うこととなった。</p> <p>今後のスケジュール</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>第2次審査</td> <td>8月28日</td> </tr> <tr> <td>最終審査</td> <td>9月2日</td> </tr> </table>	第2次審査	8月28日	最終審査	9月2日
第2次審査	8月28日				
最終審査	9月2日				

会議録要旨

会議名	令和元年度 第2回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	玉川総合支所地域振興課
開催日時	令和元年8月28日(水)午後4時30分開始
開催場所	砧総合支所3階災害対策室
出席者	境委員長、綾野委員、塩田委員、細越委員、西崎委員、清水委員、澤谷委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 世田谷区立玉川区民会館指定管理者選定 第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング) 3 今後のスケジュール 4 閉会
確認事項・ 主な意見等	<p>【議題】世田谷区立玉川区民会館指定管理者選定 第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング)</p> <p>第2次審査において、第1次審査通過者(A社)によるプレゼンテーション及び委員によるヒアリングを実施した。</p> <p>A社によるプレゼンテーションの後、ヒアリングにおいて委員より以下の質問があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・喫茶コーナーの売上見込及び利用見込率について ・喫茶コーナーの運営形態、運営上のアピールポイントについて ・利用者ニーズ、意見を取り入れる手法について ・危機管理体制について ・コンプライアンスについて ・施設管理におけるサービス向上の取り組みについて ・人員確保の方法と障害者雇用について ・事業企画とイベント情報発信の方法について ・収支計画について ・指定管理料について ・施設及び附帯設備の維持管理について <p>次回の委員会で、第2次審査の集計結果をもとに、最終審査を行う。</p> <p>今後のスケジュール 最終審査 9月2日</p>

会議録要旨

会議名	令和元年度 第3回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	玉川総合支所地域振興課
開催日時	令和元年9月2日(月)午後4時 開始
開催場所	砧総合支所3階ミーティングルームA・B
出席者	境委員長、綾野委員、塩田委員、細越委員、西崎委員、清水委員、澤谷委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 世田谷区立玉川区民会館指定管理者選定最終審査 3 今後のスケジュール 4 閉会
確認事項・ 主な意見等	<p>【議題】世田谷区立玉川区民会館指定管理者選定 最終審査</p> <p>第1次審査(書類審査)及び第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング)の結果、A社が最終審査の選考対象となった。</p> <p>第2次審査集計結果について、事務局から説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回の選定委員会で実施した第2次審査について、各委員の評価点数を集計した結果、A社は353点(490満点)で、審査基準点を超過している。 <p>各委員から、以下の意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A社は、区内での施設運営実績があるとともに、障害者雇用の実績も高いので、指定管理者として妥当と思われる。 ・A社の提案は、危機管理のマニュアルやコンプライアンスの構築の仕方に不安要素もあるので、職員の研修等、より一層の充実を図ることを要望したい。また、利用者対応マニュアルでは、障害、高齢、外国の方などの情報弱者にもっと配慮することを求めたい。 ・玉川総合支所改築の基本方針の1つに「にぎわいの創出」とあるが、それを前提とするなら、A社の喫茶コーナーの運営に関する提案は、消極的である。多くの区民が集う交流施設としての役割を果たすことを期待し、営業時間の見直しを含めて、もう一段積極的な利用計画を立てるよう要望したい。 ・A社は、堅実で実績があるので安心して任せられるが、今後も安定的な状態が保たれていくようチェックしていくとともに、地域のニーズに敏感に反応し、運営にあたって地域や区の要望に応えていくことを求めたい。 <p>以上のことから、A社を玉川区民会館の指定管理者候補者に選定する。</p> <p>今後のスケジュール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政策会議による決定 ・区議会に付議