

令和6年9月2日
玉川総合支所
地域振興課

世田谷区立区民会館の指定管理者の指定

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3項に基づき、令和7年4月からの世田谷区立玉川区民会館及び世田谷区立玉川区民会館別館の指定管理者候補者を選定したので、区議会第三回定例会に、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 施設名称及び指定管理者候補者名等

施設名称	所在地	指定管理者の候補者名 及び所在地
玉川区民会館 (玉川せせらぎホール)	世田谷区等々力 三丁目4番1号	株式会社世田谷サービス公社 世田谷区世田谷一丁目23番2号 DS第1ビル
玉川区民会館別館 (上用賀アートホール)	世田谷区上用賀 五丁目14番1号	株式会社世田谷サービス公社 世田谷区世田谷一丁目23番2号 DS第1ビル

3 指定期間

玉川区民会館 5年間（令和7年4月1日～令和12年3月31日）

玉川区民会館別館 5年間（令和7年4月1日～令和12年3月31日）

4 選定方法等

(1) 選定方法

条例施行規則および指定管理者選定委員会設置要綱に基づき世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」という。）を設置し、選定方法について審議した結果、両施設とも指定管理者制度を適用し、公募による選定を行うこととされた。

令和6年5月10日から6月7日までの期間で公募を行ったところ、各1団体から応募があり、選定委員会で「世田谷区立区民会館指定管理者選定審査基準」に基づき次の審査を行った。

■ 1次審査（計画書等の書類審査）

①審査項目

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、喫茶コーナー運営（玉川区民会館のみ）

②財務諸表診断

■ 2次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）

審査項目：組織の管理・運営体制、サービス改善の取り組み、雇用・研修計画、
収支計画、施設事業計画、喫茶コーナー運営（玉川区民会館のみ）

（２）選定委員会の構成

令和５年度

	氏 名	役職・所属
○	境 新一	成城大学経済学部教授
	垣内 恵美子	政策研究大学院大学名誉教授
	塩田 尚人	健康文化研究所代表
	西崎 守	世田谷区町会総連合会からの推薦
	吉竹 恒詞	東京税理士会砦支部
	馬場 利至	玉川総合支所長
	岩元 浩一	地域行政部長

※○は委員長

令和６年度

	氏 名	役職・所属
○	境 新一	成城大学経済学部教授
	垣内 恵美子	政策研究大学院大学名誉教授
	塩田 尚人	健康文化研究所代表
	三羽 和彦	世田谷区町会総連合会会長
	千葉 栄樹	東京税理士会玉川支部
	畝目 晴彦	砦総合支所長
	岩元 浩一	地域行政部長

※○は委員長

（３）選定委員会開催状況

- ①令和５年度 第３回選定委員会：令和６年３月２６日
 - ・ 指定管理者の評価・選定方法の審議
- ②令和６年度 第１回選定委員会：令和６年４月３０日
 - ・ 審査基準及び審査方法の審議
- ③令和６年度 第２回選定委員会：令和６年６月２４日
 - ・ 第１次審査（書類審査）及び財務諸表診断の結果確認
- ④令和６年度 第３回選定委員会：令和６年６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）
 - ・ 最終審査

5 審査経過及び審査結果

(1) 玉川区民会館（詳細は、別紙1「玉川区民会館選定結果表」参照）

条例第7条第3項に規定する審査基準に基づき、事業計画書等の書類審査、財務審査及びプレゼンテーション・ヒアリングを総合的に評価した結果、喫茶コーナーの収支や利用料金の工夫が行われていないとの意見を付し、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。

(2) 玉川区民会館別館（詳細は、別紙2「玉川区民会館別館選定結果表」参照）

条例第7条第3項に規定する審査基準に基づき、事業計画書等の書類審査、財務審査及びプレゼンテーション・ヒアリングを総合的に評価した結果、指定管理料について、事業企画・計画の実効性や新たな取り組みについて意見を付し、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。

6 選定理由

両施設の選定団体は、別紙1及び別紙2のとおり評価を受けたと共に、財務諸表診断においても評価Aとの診断を受けていることが選定委員会から報告された。

以上から、株式会社世田谷サービス公社を玉川区民会館及び玉川区民会館別館の指定管理者の候補者として決定した。

なお、両施設に対する選定委員会からの意見については、選定団体から説明を受け、選定委員会に報告した。

7 選定事業者の事業計画書

別紙3「玉川区民会館事業計画書」及び別紙4「玉川区民会館別館事業計画書」のとおり。

8 今後のスケジュール（予定）

令和6年9月 区議会第三回定例会（指定管理者の指定の提案）

令和7年4月 次期指定管理者による管理運営開始

玉川区民会館 選定結果表

1 応募団体

NO	団体名・代表者	所在地
1	株式会社 世田谷サービス公社 代表取締役 岡田 篤	世田谷区世田谷一丁目 2 3 番 2 号 D S 第 1 ビル

※公募説明会には 3 者参加

2 指定管理者の候補者名

株式会社 世田谷サービス公社

3 指定期間

5 年間（令和 7 年 4 月 1 日～令和 1 2 年 3 月 3 1 日）

4 評価結果

(1) 財務審査

団体名	株式会社世田谷サービス公社
評価結果	評価 A

※公認会計士による 4 段階評価（A：おおむね良好な法人と考えられる、B：ほぼ平均的な法人と考えられる、C：財務内容が不十分、D：非常に劣った財務内容と判断される）に基づき、選定委員会が定める審査基準として評価 D となった場合は、第 1 次審査の書類審査の点数に関係なく落選とし、次の審査を実施しない。

(2) 審査結果

① 第 1 次審査（書類審査）

評価項目		配点	株式会社世田谷サービス公社
書類審査	施設等の管理実績	2 1	2 1
	運営管理体制	2 4 5	2 0 6
	個人情報保護	4 9	4 9
	雇用計画	6 3	4 9
	研修計画	4 2	4 2
	利用料金	5 6	5 0
	収支計画	1 2 6	6 6
	施設事業計画	1 6 8	1 1 6
	サービス改善の取り組み	2 1 0	1 3 4
	喫茶コーナーの運営計画	7 0	4 2
合計		1, 0 5 0	7 7 5 (73.8%)
審査基準点：配点合計の 7 割程度			

審査基準点（配点合計の7割程度）を満たしているとして、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（プレゼンテーション・ヒアリング）

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	70	46
	サービス改善の取り組み	140	98
	雇用・研修計画	70	52
	収支計画	70	43
	施設事業計画	70	48
	ヒアリング評価	70	46
	喫茶コーナーの運営計画	70	39
合計		560	372 (66.4%)
審査基準点：配点合計の7割程度			

審査基準点（配点合計の7割程度）を満たしており、株式会社世田谷サービス公社が第2次審査を通過した。なお、喫茶コーナーの収支計画がマイナスであることや利用料金の設定について工夫が行われていないとの意見があがった。

③最終審査

第1次審査、財務諸表診断、第2次審査を総合的に勘案した結果、2次審査における意見を付し、候補者として適格と判断され選定された。

玉川区民会館別館 選定結果表

1 応募団体

No	団体名・代表者	所在地
1	株式会社 世田谷サービス公社 代表取締役 岡田 篤	世田谷区世田谷一丁目 2 3 番 2 号 D S 第 1 ビル

※公募説明会には 3 者参加

2 指定管理者の候補者名

株式会社 世田谷サービス公社

3 指定期間

5 年間（令和 7 年 4 月 1 日～令和 1 2 年 3 月 3 1 日）

4 評価結果

(1) 財務審査

団体名	株式会社世田谷サービス公社
評価結果	評価 A

※公認会計士による 4 段階評価（A：おおむね良好な法人と考えられる、B：ほぼ平均的な法人と考えられる、C：財務内容が不十分、D：非常に劣った財務内容と判断される）に基づき、選定委員会が定める審査基準として評価 D となった場合は、第 1 次審査の書類審査の点数に関係なく落選とし、次の審査を実施しない。

(2) 審査結果

① 第 1 次審査（書類審査）

評価項目		配点	株式会社世田谷サービス公社
書類審査	施設等の管理実績	2 1	2 1
	運営管理体制	2 4 5	2 0 6
	個人情報保護	4 9	4 9
	雇用計画	6 3	4 9
	研修計画	4 2	4 2
	利用料金	5 6	5 2
	収支計画	1 2 6	6 4
	施設事業計画	1 6 8	1 1 6
	サービス改善の取り組み	2 1 0	1 3 6
合計		9 8 0	7 3 5 (75.0%)
審査基準点：配点合計の 7 割程度			

審査基準点（配点合計の7割程度）を満たしているとして、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（プレゼンテーション・ヒアリング）

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	70	47
	サービス改善の取り組み	140	87
	雇用・研修計画	70	48
	収支計画	70	41
	施設事業計画	70	44
	ヒアリング評価	70	45
合計		490	312(63.7%)
審査基準点：配点合計の7割程度			

審査基準点（配点合計の7割程度）を満たしており、株式会社世田谷サービス公社が第2次審査を通過した。なお、指定管理料が年度を追って増額していくこと、事業企画・計画の実現性、新たな事業の企画について意見があった。

③最終審査

第1次審査、財務諸表診断、第2次審査を総合的に勘案した結果、2次審査における意見を付し、候補者として適格と判断され選定された。

< 参考資料 >

会議録要旨

会議名	令和5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6年3月26日
開催場所	世田谷区立砧区民会館4階 集会室E
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、西崎委員、吉竹委員、岩元委員、馬場委員
会議次第	1号議案 世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）の評価及び選定方法等について 2号議案 世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）の評価及び選定方法等について
主な意見	○1号議案 事務局より、施設概要、利用実績、過去の収支、指定管理者の自主事業、所管課における評価、利便性向上に向けた改善の検討状況等を報告。これについて委員より、以下の意見があった。 ・改善に向け、意見交換会やアンケート調査を実施しており、利用率を上げる意気込みを感じた。 ・今後、事業者の自己評価シートも資料として添付してもらいたい。 ・利用率が上がってきているようだが、その反面、新しい取組をやったことに対し、掛かったコストなどもしっかり評価すると意味が出てくる。 ・ホールと言っても、文化ホールとは異なり、キャパも小さい。利用率向上の為、ターゲットとする利用者についての明確化が必要。 ⇒引き続き利用率向上のための改善を進める。指定管理や改善策について効果は出ており、指定管理による運営とし、指定期間は5年、公募によるものとする。 ○2号議案 事務局より、施設概要、利用実績、過去の収支、指定管理者の自主事業、所管課における評価等を報告。これについて委員より、以下の意見があった。 ・喫茶コーナーの人件費が年度で変動しているがどうか。 ⇒2年目以降と初年度の経費に差が出ているのは、指定管初年度は年度途中からの営業開始となったことが理由。 ・業務委託にするべき決定的な何か理由があれば、業務委託は検討の余地があるが、現在の指定管理で特段問題ないと見受けられる。 ⇒指定管理について効果は出ており、安定した運営が見通せる。引き続き指定管理による運営とし、指定期間は5年、公募によるものとする。
その他	今後のスケジュール 令和6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 令和6年4月30日開催予定

< 参考資料 >

会議録要旨

会議名	令和6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6年4月30日
開催場所	世田谷区立砧区民会館4階 集会室E
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、千葉委員、三羽委員、畝目委員、岩元委員
会議次第	1号議案 世田谷区立区民会館の指定管理者選定の審査方法・審査基準について (玉川せせらぎホール、上用賀アートホール)
主な意見	○令和6年度指定管理者選定対象施設について 公募による選定施設が玉川せせらぎホール、上用賀アートホールの2施設であること、及び選定の流れを説明。 委員より、以下の通り意見があった。 ・告知はホームページで公開するのか。多くのところに告知できるようにすべき。 ・告知を始めたら、これまで応募した団体にも周知すること。 ○審査方法・審査基準について 選定の流れ、配点、審査方法等について委員へ説明を行った。 委員からは、以下の通り意見があった。 ・配点の大きい審査項目については、中間点の区分を作成すべき ・審査項目が過去の実績を評価するものか、新たな提案として評価するものか、時系列を明確にすべき ・LGBT、AIの活用、カスタマーハラスメントの防止、働き方改革など、近年の時勢を踏まえた内容を追加すべき。 これらの意見を基に、審査基準を修正し進める。 以上により、審査方法・基準については了承された。
その他	今後のスケジュール 令和6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 令和6年6月24日開催予定 内容：一次審査等

< 参考資料 >

会議録要旨

会議名	令和6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6年6月24日
開催場所	世田谷区立砧区民会館4階 集会室D
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、千葉委員、三羽委員、畝目委員、岩元委員
会議次第	1号議案 玉川せせらぎホール及び上用賀アートホール指定管理者選定一次審査結果確認 2号議案 第2次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）についての確認
主な意見	○玉川せせらぎホール及び上用賀アートホールの指定管理者選定一次審査結果 事務局より審査結果を報告した。質疑は以下のとおり。 ・障害者雇用率の算定方法に不明点があるため、事業者追加の資料提供を依頼したいとの要望があった。委員会からの依頼ということで、事業者に対し依頼することとした。 ・条例に抵触する可能性のある提案に対し、条例改正の必要性を確認しているかと質問があった。提案の主旨や条例の理解についてはプレゼンテーション時に事業者を確認するとし、現行条例での対応可否については、区側で確認を取ることとした。 ・以上の質疑を経て、基準点を上回っている提案者を1次審査通過者とした。 ○指定管理者選定二次審査について 事務局より二次審査の進め方について説明した。質疑は以下のとおり。 ・両施設共に1社の応募となったことから、プレゼンテーション時には共通する事業者の説明等は省略し、ヒアリング時間を長めにするよう委員より要望があった。 以上の意見をもとに、プレゼンテーション及びヒアリングの時間を調整し、第二次審査を実施する。
その他	今後のスケジュール 令和6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 令和6年6月28日開催予定 内容：プレゼンテーション及び最終審査

< 参考資料 >

会議録要旨

会議名	令和6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6年6月28日
開催場所	世田谷区立玉川区民会館4階 第4集会室
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、千葉委員、三羽委員、岩元委員、畝目委員
会議次第	第2次審査（プレゼンテーション及びヒアリング） 最終審査
主な意見	○2次審査（プレゼンテーション及びヒアリング） （1）玉川区民会館（玉川せせらぎホール） A社が第2次審査のプレゼンテーションおよびヒアリングを行った。 玉川区民会館の管理運営を行うにあたって3つの基本方針（地域コミュニティの活性化、地域防災力の向上、誰でも使いやすい施設への変容）を軸に説明。また、サービス向上及び利用率向上の方策も提示した。 委員より以下のような意見があり、それに対して次のように回答した。 ・自主事業イベント部門などにはどのような人材を配置するのか →劇場等での演出関連の仕事をしていることに加え、地域のことを良く理解した人材を配置する。 ・自主イベントの開催にあたり、招待枠やチケット代を安価にすることを提案しているが、収支への影響はないか →イベント数を増やすことや、イベント開催を様々な団体に呼びかけ、自社は「場の提供をする」という立場を取ることで支出を抑え、収支を成り立たせることを想定している。 ・在宅勤務など働き方改革の導入実績について伺いたい →2021年から導入しており、会社としても推進をしている。職場と同じ仕事ができる環境整備を進めている。 ・集会室の利用率向上を目的として、例えば集会室の広さによって利用料金を変更するといった考えはないのか。 →料金差を付けることまでは考えていないが、団体の利用者数に合わせた集会室を案内し、振り分けていくことができれば、集会室全体の利用率を向上できるのでないかと考えている。 ・喫茶コーナーの収支がマイナスとなっているが、改善の余地はないのか。 →マイナスとなったのは事実である。スタッフ数の増員など人件費の増加がある。しかし、「区民会館における喫茶」という位置づけから、サービスの低下することはできないと考え、設定している。 ・靈感商法等の問題により解散命令を受けた団体などの関連団体から利用申し込みがあった場合の対応について伺いたい。 →申し込み時点で排除することはできない。利用目的を丁寧に伺い、利用用途に問題がないかなどを明確にしたうえで、対応をしていく。 以上を踏まえた第2次審査の結果は、372点（560点満点中66.4%）であった。審査結果や提案内容を総合的に勘案し、全会一致でA社を最終審査に進めることとした。

	(2) 玉川区民会館別館（上用賀アートホール） A社が第2次審査のプレゼンテーションおよびヒアリングを行った。 管理運営体制など、玉川区民会館と重複する部分は省略し、事業実施計画や利用率向上のための施策を中心に説明。 委員より以下のような意見があり、それに対して次のように回答した。 ・利用料金の提案の中で、学生料金を導入し、区外・区内の料金設定を同一にするという提案について、現行条例においての可否など確認しているのか →あくまでも利用料金を設定する上で、区から承認を得られれば実施したいと検討している。担当所管と調整し、可否を定めていきたいと考えている。 ・提案されたスローガンが施設に非常に合っている。スローガンに関連して、物理的な距離を生かしたイベントのアイデアはないか →指定管理の応募に向けて地元への聞き取りなどを行ってきた中で、例えばストリートミュージックなどを展開するなどが考えられる。 ・事業企画の収入が低い見積もりがされているが、より増やしていく算段は検討していないのか →自主事業の収入について、内容に合わせて入場料の増減は随時していくことで、見直しを図っていききたい。 ・収支計画の中で、指定管理料が年々増加しているが、どのような理由か、また何か減らす検討はしていないのか。 →近年の物価高や人件費増を踏まえると、経費の増加が見込まれてしまう。ただし細かい点は見直しを図り、努力していく。 以上を踏まえた第2次審査の結果は、312点（490点満点中63.7%）であった。審査結果や提案内容を総合的に勘案し、全会一致でA社を最終審査に進めることとした。 ○最終審査 両施設について、A社は、第1次審査、財務諸表診断結果及び第2次審査結果を総合的に勘案し、第2次審査において課題があると指摘された事項について、A社と確認していくことを意見として付した上で、A社を指定管理者候補者に選定することに決定した。
その他	

別紙3

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：2024 年 6 月 7 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	代表取締役社長 岡田 篤	設立年月日：1985 年 4 月
団体所在地	世田谷区太子堂三丁目 2 5 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 1 6 番 7 号	2006 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
北沢区民会館	世田谷区北沢二丁目 8 番 1 8 号	2018 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
※上記の他、区内 63 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	4
2. 団体について	9
(1) 指定管理者申請の理由	9
(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	10
4. 運営管理体制	15
(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織	15
(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、L G B T理解増進法の取組み等）を尊重し、 対応できる組織体制	17
(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）	19
(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	27
(5) 施設の平等利用の確保	31
(6) 地域との交流や貢献	32
(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	34
(8) セルフモニタリング	37
(9) 第三者評価体制の構築	38
(10) S D G s の 1 7 の 目標の取組み方針とその実践行動	39
5. 個人情報の保護	44
(1) 個人情報保護に関する考え方	44
(2) 個人情報管理規定の有無	45
(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）	45
6. 雇用・研修計画	47
(1) 雇用の形態、勤務形態等について	47
(2) 区内在住者・高齢者・障害者雇用に関する考え方	48
(3) 給与・賃金・社会保険	51
(4) 研修・人材育成に関する考え方	52
(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）	53
(6) 研修の内容、効果	53

7. 利用料金・金銭管理体制	58
(1) 利用料金について(利用料金の額など)	58
(2) 利用料金の計算基礎・考え方	59
(3) 金銭管理・責任体制	61
(4) 公用等による施設利用料の免除に対する考え方	62
8. 収支計画	63
(1) 収支計画書	63
(2) 管理コスト増減の計画と実施方法など	63
(3) 収支計画のうち利益(損失)の取扱い	64
(4) その他特記事項	64
9. 施設事業計画(運営)	65
(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)の取り組み	65
(2) 従業員の配置(人数・期間・勤務形態など)	73
(3) 施設及び附帯設備の維持管理	74
10. サービス改善の取り組み	76
(1) サービス向上の方策	76
(2) 利用率向上に向けた取組み	78
(3) 広報戦略	79
(4) DX推進の方策	80
(5) 苦情・要望処理の体制	81
11. 施設事業計画(喫茶コーナー運営)	82
(1) 喫茶コーナーの運営(コンセプト)	82
(2) メニュー	83

別紙1 「定款」

別紙2 「おもてなしマニュアル」抜粋

別紙3 「防犯マニュアル」

別紙4 「緊急時対応マニュアル」

別紙5 「コンプライアンスマニュアル」

別紙6 「個人情報保護方針」

別紙7 「個人情報保護規程」

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」

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

「世田谷区地域行政推進計画(令和6年度～令和9年度)」の「玉川地域経営方針」では、“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
- 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
- 賑わいと元気あふれる魅力的なまち

当社は、玉川区民会館の指定管理者として、世田谷区基本計画や玉川地域とまちの特色を踏まえたうえで、次のスローガンと3つの基本方針で施設の運営にあたります。

スローガン

子ども・若者から大人まで 地域をつなぐ 玉川 BASE

方針1：子ども・若者から大人までつながる

～地域コミュニティの活性化～

方針2：いざという時のために

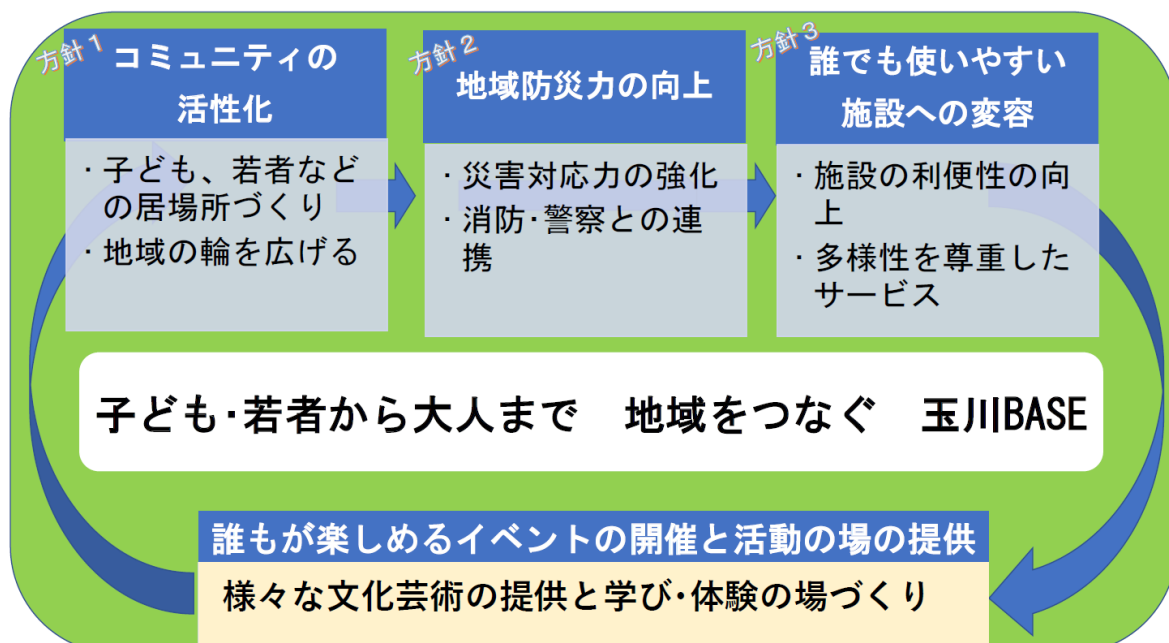
～地域防災力の向上～

方針3：多様化する社会のために

～誰でも使いやすい施設への変容～

イベント・企画：誰もが楽しめるイベントの開催と活動の場の提供

～様々な文化芸術の提供と学び・体験の場づくり～



方針2：いざという時のために！ ～地域防災力の向上～

玉川地域は豊かな自然が魅力である一方、令和元年の台風19号における浸水被害にみるように、水害の恐れもある地域です。玉川区民会館は水害時避難所(第一次)に指定されています。当社は世田谷区と「災害時等における協力態勢に関する協定書」を結んでいます。いざという時は、支所庁舎が災害対策拠点としての活用を求められる中で、災害発生時には協定書に基づき、当社も避難所として帰宅困難者や緊急物資に関する支援活動を行います。

2024年度より当社総務部に**地域防災支援センター**を新たに設置しました。当社には、施設の監督者やスタッフ、本社従業員を含めて**50人以上の防災士の有資格者**がおり、こうしたことも強みに、新たに防災教室を実施するなど、全社体制で地域防災体制の構築を進めていきます。

また、当社が運営する**コミュニティFM**のイベント担当者とも連携して避難訓練プラスコンサート、親子防災ワークショップを開催します。地域防災支援センターを核として、区民の防災意識啓発を進め地域防災力の向上を図っていきます。

その他、地元商店街や地域の団体・消防・警察等と連携し、在宅避難を含めた災害時に身を守る手段の周知や訓練を実施します。避難が困難な障害者・高齢者等も安全で円滑に避難できるよう、**地域住民の防災意識の向上**に努めます。

当社では事業所消防団を組織し、**総務省より「消防団協力事業所」に認定**されています。災害発生時に、適切な対応と確実な避難所運営支援が出来るよう、**定期的に防災訓練**を実施して備えています。合わせて、**当社の従業員全員**(障害のある従業員や人材派遣者を除く)は、東京消防庁**普通救命技能講習を修了**しており、利用者の安全・安心を第一に、AED操作や心肺蘇生処置など積極的に人命救助ができるよう救命技能を有し、万が一の場合に備えています。

防災力の強化には、ご近所同士で日頃から情報共有や助け合いができる「共助」の関係性の構築が重要です。玉川区民会館が実施する様々な防災関連事業に地域の皆様が気軽に参加していただくことで、**防災意識が高まり、顔の見える関係づくり**が進むよう、**指定管理者として地域の自助・共助の促進に寄与**していきます。

※関連情報 P19～26、P56～57

※関連提案 P76、P78 他



方針3：多様化する社会のために ～誰でも使いやすい施設への変容～

目まぐるしく変化する社会の中で、誰もが安心して住み続けられるまちづくり、誰一人取り残されない社会の実現が、今、求められています。

お互いが多様性を認め合い自分らしく暮らすことができるよう、**人と人とのつながりを大切にしながら施設利用の更なる快適性と利便性の向上を実現します。**

当社では、顧客満足度を重視した良質なサービスを提供する為に、社内研修の体系的整備を図るとともに、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。

なかでも、施設運営に携わる人材の育成の一環として、従業員の模範となるべき施設スタッフを社内認定制度により「**接遇マイスター**」として認定し、独自の「おもてなしポリシー」に基づいたワンランク上のおもてなしを提供しています。利用者の方が**何度でも訪れたい、と思っただけ**るよう**接遇レベルの向上**を全社で取り組んでいます。

当社は、高齢者・障害者・地域雇用にも積極的に取り組んでいます。特に**障害者雇用は社内に就業支援体制を整え、法定雇用率を大幅に超える 20.69%** (2023 年 6 月 1 日現在) の雇用率を有しています。誰もがそれぞれの事情に合わせ多様な働き方を選択し力を発揮できる、そのような働きやすい環境を整え、施設を利用されるすべての方を笑顔でお迎えしています。

また、利便性の向上としては、これまでも運営受託する指定管理施設において、直接、利用者の声を聞きながら、WEB 予約や電子決済のしくみの導入など手続きの簡素化・迅速化に取り組んできました。

こうした、40 年の長年にわたり培ってきた施設運営のノウハウを強みに、玉川区民会館においても、**地域の方が施設運営に関わり、様々な活動に参加できるよう仕組みを整え、地域の一体感を高め、年齢、性別、国籍、障害の有無に関わらず、誰もが笑顔で幸せを実感できる施設運営を実現します。**

※関連情報 P 53～55 他

※関連提案 P 76～80



イベント・企画 誰もが楽しめるイベントの開催と活動の場の提供

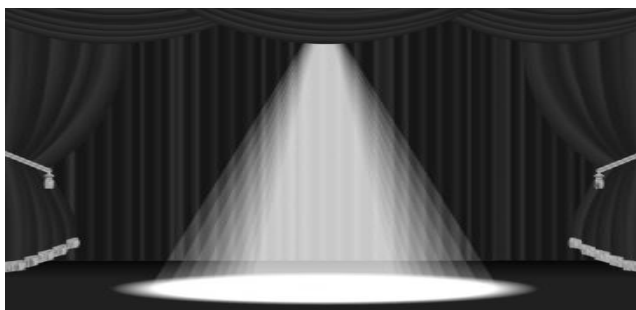
～様々な文化芸術の提供と学び・体験の場づくり～

世田谷区は古くから多くの文化人や芸術家を輩出しており、文化・芸術に関する先進的な取り組みで、国内外から大きな注目を集めています。

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、言わば地域住民の財産です。

当社は、文化芸術基本法に則り、「世田谷区文化及び芸術の進行に関する条例」を踏まえ、誰もが文化・芸術を身近に感じ楽しめることを基本に、玉川地域の特性や用賀地区のニーズに沿ったコンセプトのある多彩な自主事業を継続的に展開します。自主事業を通して参加者に「鑑賞」の喜びだけではなく、「学び」「体験」そして「創造」の機会を提供する中で、玉川地域の様々な課題に向き合います。参加者が感動・幸せ・活力を実感し、玉川区民会館に親しみや魅力を持っていただけるよう、身近な地域での文化芸術の普及と区民生活の充実・発展に寄与していくことを目指します。

区民会館の役割のひとつは、文化芸術を地域に届けることです。玉川区民会館においては、コンサート、演芸等の身近ホールで鑑賞する機会の提供とともに、玉川区民会館別館と連動するイベントなども開催し、人々の「豊かな心」の醸成をお手伝いします。また、ライフステージに応じた講座やワークショップ、地域や施設利用団体との連携事業など多彩な企画を展開し、文化芸術の提供と学び・体験の場づくりをしていきます。



当社は「終演の幕が下りた後も感動の余韻は続く」をスローガンとして、以下に掲げる3つの柱からなる「イベント企画・方針」に基づいて取り組んでいきます。

イベント・企画方針

- (1) 地域活動団体や施設利用団体と連携し、コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催
- (2) 将来の担い手育成、健康増進やフレイル予防などライフステージに応じた参加機会の提供
- (3) 文化芸術に触れるイベントの開催

2 団体について

(1) 指定管理者申請の理由

当社は、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活動の核であり、地域防災の要（かなめ）です。当社設立以来、公共施設の持つ意味や重要性を常に認識し、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（2024年9月リニューアル開館予定）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で各地域に設置された区民会館、更に、区民により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。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。

現在運営している「北沢区民会館」「砧区民会館」「世田谷区民会館別館」「北沢区民会館別館」の活動と、「玉川区民会館」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一層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確信しています。

また、世田谷区において、地域コミュニティを支える基盤のひとつとなっているものが「区民センター」です。区内12の区民センターと、まもりやまテラス、さくら花見堂の2つの複合施設は、地域の町会・自治会や商店街、PTAなど地域の方々に構成する「運営協議会等」による自主管理方式の運営が展開されており、当社はその事務局として長きにわたり地域の皆様の活動を支援させて頂いてまいりました。公共施設におけるおもてなしを追求し、実践することで得た地域の皆様との信頼関係こそが当社の強みです。

玉川区民会館は、水害時避難所に指定されており、災害が発生した場合は、地域防災の拠点となります。当社は世田谷区との「災害時等における協力態勢に関する協定書」を締結しています。また社内では機能別消防団（事業所団員）を組織しており、日頃より災害時の支援を意識した活動を行っています。

当社は、地域コミュニティの活動拠点として、玉川区民会館が、子ども・若者、高齢者、障害者等、全ての人々が参加でき、生きがいを感じられる場を創り出し、「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。

地域のみなさまの身近な存在として、ともに玉川区民会館を地域のベース（拠点）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

世田谷区は令和 14 年の区制 100 周年に向けて、新たな基本計画である「令和 6 年度世田谷区基本計画書」において、「参加と協働を基盤とする」「子ども・若者を中心に据える」「地区・地域の特性を踏まえる」「区民の生命と健康を守る」「多様性を尊重し活かす」「日常生活と災害対策・環境対策を結びつける」の 6 つの項目について、計画全体を貫き計画の土台となる根本的な考え方として挙げています。

当社は、地区及び地域の実態に即した総合的な行政サービス及びまちづくりを推進し、安全・安心で暮らしやすい地域社会の実現の一助となるべく、公共施設の管理に取り組んでいかなければならないものと考えています。

区民会館は、教育、文化、産業及び経済の振興を図り、区民の福祉を増進するために設置された施設です。この設置目的を踏まえ、玉川区民会館の指定管理者として、新たな時代のコミュニティづくりに貢献できるよう全力を尽くします。世田谷区民 9 2 万人、とりわけ玉川総合支所管内 2 2 万人のための区民会館という公的事業を支える役割を担っていきます。



3 施設等の管理実績

●定款等における施設運営管理業務の規定の有無

当社は定款 第5条に「公共施設の維持管理及び運営」の規定があります。

※詳細は別紙1「定款」のとおり

●指定管理者として 区内5ヶ所の公共施設を運営

当社は、5ヶ所の区民会館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駆使しています。

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・案内 利用予約管理 ホール運営および保守管理 利用料金の取扱事務 イベントの企画・立案及び実施 清掃業務 設備機器保守点検業務 環境衛生管理業務 避難所運営支援 喫茶運営
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	

●区内63ヶ所の公共施設を運営

当社は、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ています。40年にわたり、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。

(◆)は障害者雇用施設で、合計22施設において障害者と共働しています。

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 利用予約・貸出管理 駐車場管理 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 避難所運営支援 ホール運営および保守管理 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	11,046 m ²	
砧総合支所 (◆)	2009 年	7,731 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	1,717 m ²	
池尻まちづくりセンター	1990 年	540 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	
松原まちづくりセンター	2021 年	198 m ²	
三軒茶屋分庁舎	1988 年	4,516 m ²	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
太子堂複合施設	2013 年	1,356 ㎡	受付・案内 利用予約・貸出管理 駐車場管理 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 避難所運営支援 ホール運営および保守管理 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
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 ㎡	
まもりやまテラス（◆）	2019 年	4,325 ㎡	
九品仏複合施設	2019 年	763 ㎡	
二子玉川複合施設	2019 年	851 ㎡	
梅丘複合施設	2020 年	969 ㎡	
さくら花見堂	2021 年	2,991 ㎡	
区政情報センター	1985 年	128 ㎡	
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	264 ㎡	
エムケイアースビル	1990 年	1,419 ㎡	
世田谷区児童相談所（◆）	2020 年	4,229 ㎡	ホール等の運営および保守管理 受付・案内 利用予約・貸出管理 運営協議会の事務局業務 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 避難所運営支援
大原福祉施設後利用施設	2019 年	1,527 ㎡	
烏山区民センター	1985 年	6,128 ㎡	
弦巻区民センター（◆）	1985 年	2,939 ㎡	
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 ㎡	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
玉川台区民センター	1997 年	2,924 m ²	ホール等の運営および保守管理
奥沢区民センター	1997 年	231 m ²	受付・案内 利用予約・貸出管理
宮坂区民センター（◆）	1990 年	2,584 m ²	運営協議会の事務局業務 清掃業務
代田区民センター（◆）	1998 年	3,663 m ²	設備機器保守点検業務
鎌田区民センター	1998 年	4,565 m ²	環境衛生管理業務
粕谷区民センター	1998 年	3,295 m ²	警備業務 避難所運営支援
尾山台地区会館（◆）	1998 年	2,005 m ²	受付・案内 利用予約・貸出管理
駒沢地区会館（◆）	1994 年	900 m ²	清掃業務
池尻地区会館	2002 年	565 m ²	設備機器保守点検業務
上野毛地区会館（◆）	1995 年	1,164 m ²	環境衛生管理業務 避難所運営支援
北沢地区会館	2004 年	2,176 m ²	
経堂地区会館	2015 年	511 m ²	
代沢地区会館	2019 年	557 m ²	
世田谷美術館	1985 年	8,577 m ²	プラネタリウム運営業務
世田谷文学館	1994 年	4,593 m ²	図書・雑誌等の装備 駐車場管理
次大夫堀公園民家園	1988 年	10,187 m ²	庭園管理
岡本公園民家園	1988 年	1,860 m ²	警備業務 清掃業務
教育会館（◆）	1988 年	9,948 m ²	設備機器保守点検業務
教育総合センター	2021 年	4,588 m ²	環境衛生管理業務 避難所運営支援
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	
池之上青少年交流センター	2021 年	880 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
羽根木公園	1992 年	13,079 m ²	ミニSLの運行 駐車場管理
玉川野毛町公園	1992 年	8,359 m ²	清掃業務 避難所運営支援
世田谷区民会館	2023 年	2,678 m ²	施設開設準備(2024 年 9 月開館予定)

※当社管理施設において、4 施設が指定避難所、11 施設が水害時避難施設、9 施設が帰宅困難者支援施設に指定されています。その他施設でも区民の自主的な避難を想定して備えています。

●区内でレストランとカフェを計5店舗運営

当社は、美術館併設のレストランや、図書館内の喫茶店など、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	1981 年	120 席	「美術館鑑賞の後に、自然の中でアートの最後のひと仕上げの一皿を」をコンセプトにしたフレンチレストラン
喫茶レスト	1988 年	32 席	「世田谷区教育センター中央図書館、プラネタリウムの利用者様が一息つける場所」をコンセプトにした軽食・喫茶
セタビカフェ	2012 年	88 席	「砧公園の木洩れ日の下でテラスランチ」をコンセプトにした軽食・喫茶
さくらかふえ	2019 年	18 席	「ホールイベント、砧総合支所へお越しの方へ気軽なメニューと笑顔でおもてなし」をコンセプトにした軽食・喫茶
カフェストリーム	2020 年	27 席	「玉川せせらぎホールのオアシス」をコンセプトにした軽食・喫茶



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

当社の運営管理体制における最大の強みは、世田谷区を広くカバーする公共施設の管理運営にあり、本社を中心に強力なネットワークが構築されていることです。

「本社⇄施設」の縦の連携と「施設⇄施設」の横の連携を強化し、協力体制を確立しています。これにより、本社・施設間の迅速な情報共有や問題解決を図り、各施設では公共施設としての安定的なサービスの追求や提供が実現されています。

有事の際は、本社が中心となり、状況の把握や迅速な人員再配置を行い、サービスの質を確保する指揮命令体制が確立されています。

1) 施設運営

本社 事業課には、施設サービス運営業務全般を担当する専任スタッフを配置しています。専任スタッフと各施設の統括責任者との正確な情報共有により緊密な連携を図ることで、利用者のニーズ把握からサービス実現まで、迅速で一括した対応をすべく業務に取り組んでいます。

また、施設に配置する統括責任者は、多様な経歴を有しており、それぞれの経験を活かして施設の運営を行っています。利用者目線に立った、きめ細かなサービス改善に努め、施設の魅力アップ、賑わいの創出を実現します。

2) 自主事業イベントの運営

クリエイティブな発想を持つ人材をイベント専門スタッフとして配置します。運営の基本として「安全・安心」「快適」を体験していただくことを心がけ、イベントに参加いただく地域の皆様に憩いと彩りをお届けします。

玉川地域コミュニティの拠点として、地域の特性を踏まえ、ニーズに合った自主事業に取り組み、地域の皆様が文化・芸術に親しむことが出来る機会を充実させます。

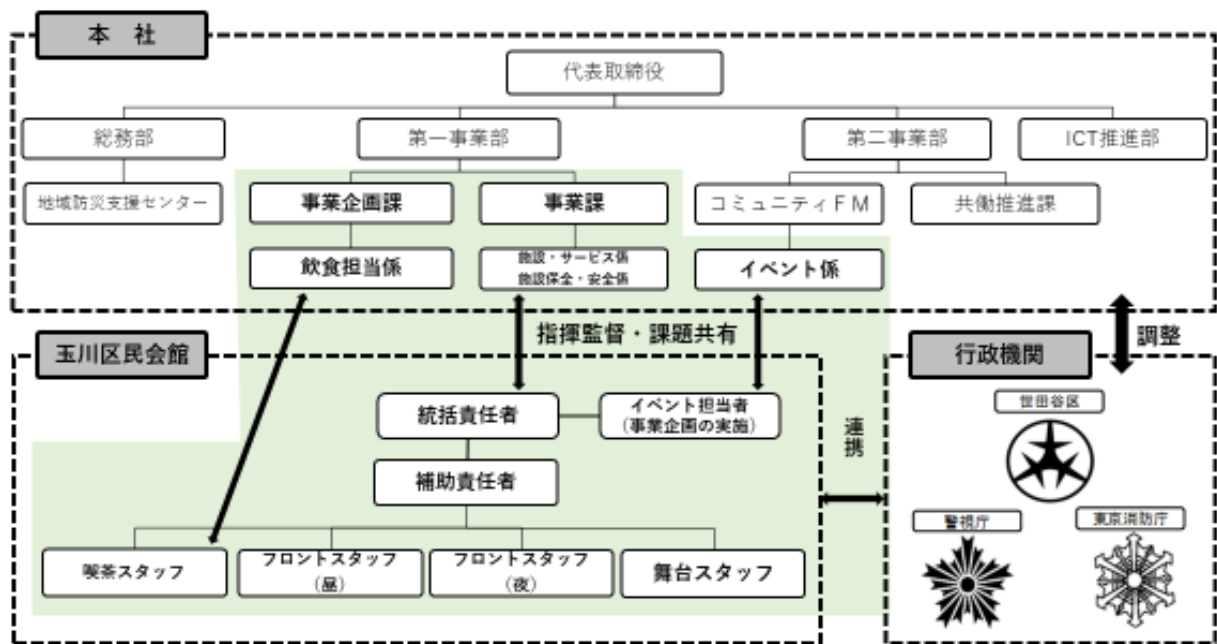
また、地域へ還元することを基本に、「無料イベントの実施」および「安価な料金設定のイベントの実施」並びに「区民の招待枠を設ける」等、地域に根差した事業を開催します。

3) 喫茶運営

店舗には、親しみがあり、細やかな気配りができるスタッフを配置し、利用者目線でおもてなしを届けます。レストラン事業を統括する事業企画課は、本社に売上計画の立案、スタッフ管理、メニュー開発等を担当する喫茶専任スタッフを配置します。施設利用者の利便性向上と、憩いや安らぎの時間を提供することで施設の魅力アップを図り、施設そのものの来館者を増やすことにも貢献します。

以上のとおり、当社の強みである多様な人材を結集し、施設を柔軟に運営することで、利用者に満足いただける施設を実現します。

【本社及び事業所組織図】



【本社】

- 代表取締役・・・・・・・・・・ 会社統括
- 総務部・・・・・・・・・・ 総合調整・人事・給与・服務・研修・福利厚生他
- 地域防災支援センター・・・・ 地域防災啓発事業・社内防災関連研修事業
- 第一事業部・・・・・・・・・・ 施設管理事業・飲食事業
- 事業企画課・事業課・・・・ 施設管理事業・飲食事業
- 施設・サービス係・・・・・・ 施設管理事業の実施
- 施設保全・安全係・・・・・・ 施設の修繕・保守
- 第二事業部・・・・・・・・・・ 障害者雇用事業、コミュニティ放送事業
- 共働推進課・・・・・・・・・・ 障害者の雇用に関する事業
- コミュニティFM・・・・・・ コミュニティFMの放送、番組企画、事業企画（イベント）の実施
- ICT推進部・・・・・・・・・・ ICT支援事業

【玉川区民会館】

- 統括責任者・・・・・・・・・・ 施設統括
- 補助責任者・・・・・・・・・・ 施設統括補助
- イベント担当者・・・・・・・・・・ イベントの企画・実施
- フロントスタッフ・・・・・・ 総合案内、ホール・集会室の利用手続き、使用料の収納事務他
- 舞台スタッフ・・・・・・・・・・ ホール運営管理・舞台設備の保守点検
- 喫茶スタッフ・・・・・・・・・・ 飲食の提供

(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、LGBT理解増進法の取組み等）を尊重し、対応できる組織体制

玉川区民会館では、世田谷区が制定した「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」の趣旨を重視し、誰もが個人を尊重し、年齢、性別等、国籍、障害の有無などを超えた出会いを創出します。

また、2016年4月「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」とする。）が施行され、障害を理由とする差別的な取り扱いが禁止され、社会的障壁の除去を目指して合理的配慮の提供が求められるようになりました。

当社では、条例や法の趣旨を徹底的理解のもと実践するため、従業員全員に対して「ユニバーサルデザイン研修」「障害理解研修」「認知症と共に生きるアクション講座」等の研修を実施しています。また新入社員向けの「採用時研修」では、「パワハラ」「セクハラ」「LGBTQ」などの問題に関する研修を実施しています。

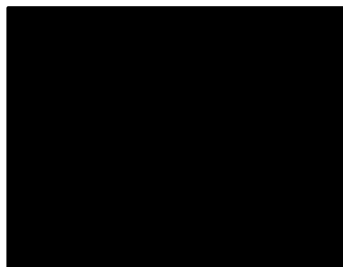
また、世田谷区では、2023年1月に『世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例』が施行され、「障害の社会モデル」の考えのもと、障害に対する理解の促進と支援を必要とされる方の活躍の場の創出にも取り組まれています。

これらの取り組みにより、従業員全員が、多様性を理解し施設利用者や共に働く仲間をお互いに尊重したうえで適切に対応できるよう認識を共有しています

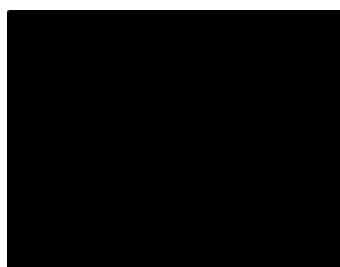
1) 利用者の多様性を理解し実践するための研修

お互いの人格と個性を尊重することの重要性を各種研修で学びます。

※事業計画書53ページ「(6) 研修の内容、効果」に詳細を記載



〈ユニバーサルデザイン研修〉



〈障害理解研修〉

2) 利用者の多様性を尊重したイベントの開催

玉川区民会館では、利用者の多様性を尊重したイベントやプログラムを開催します。例えば、コンサートの歌声に合わせ手話や字幕、子どもが音楽に合わせ踊り回れるスペースなどを設けることにより、小さな子どもから障害のある方まで、年齢や障害特性に関わらず楽しむことができるコンサートを開催します。

3) 多様な利用者へのおもてなし

施設を利用される方の中には、いろいろな事情をお持ちの方がいます。大切なことは、特別扱いをするのではなく、まずはおもてなしの基本に立ち回り丁寧な対応を心がけること、相手の人格を尊重し相手の立場に応じたおもてなしをすることを心がけています。

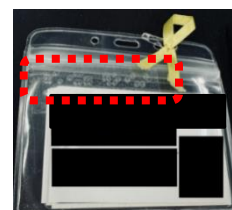
※詳細は別紙2「おもてなしマニュアル」のとおり

・対応の一例

対応の視点	対応
高齢の方	・ 耳が遠いことがあるため、ゆっくりはっきり話す ・ 「メモを渡す」「パンフレットを見せる」など、分かりやすく説明し、相手の理解を確認する ・ 高齢者扱いされたくない方もいらっしゃることを念頭に置く
障害のある方	・ 障害への配慮はもちろんのこと、一人の個人として接する ・ 「何かお手伝いすることはありますか？」と先手でお声掛けする ・ 介助者や手話通訳者などがある場合も、ご本人と直接やりとりする ・ 会話が難しい場合も「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認する ・ どのコミュニケーション方法が良いかは人それぞれのため、思い込みは捨て、相手の様子をうかがい対応する
性別など	・ 固定観念や先入観にとらわれず、フラットな姿勢で対応する ・ 性別や関係性を決めつけるような表現は避ける お父さん、お母さん → 保護者の方、ご家族の方 旦那様、奥様 → 配偶者の方、お連れ様 ・ パートナーが異性とは限らないことを念頭に置く
国籍など	・ 国によっては、直接のアイコンタクトが攻撃的、威圧的または無礼と受け止められることもあるため、相手の目をじっと見つめ続けることは避ける。 ・ 時間の正確さに対して厳しい価値観を持つ国もあれば、大らかにとらえる国もあることに留意する

・点字を併記した社員証

従業員全員の社員証に、会社名を点字で併記しています。社員証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。



・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等を行なっています。従業員は利用者の立場に立って行動するよう心がけています。



（３）危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）

2024 年 1 月の能登半島地震など、近年各地で大規模地震が発生し、今後 30 年以内には 70%の確率で首都直下地震が起これと予想されています。玉川総合支所は、改修によって免震装置が設置され、耐震に優れた施設です。有事の際には、区役所の代替施設の機能も果たすこととなります。また、玉川区民会館は水害時避難所（第 1 次）に指定されています。そのため、指定管理者には様々な災害を想定した危機管理体制が求められます。

災害等が発生した際には、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、各施設への指示を出します。また、状況に応じて施設への適時かつ適切な支援を行う体制を整えるため、平時から手順の確認や訓練を実施しています。

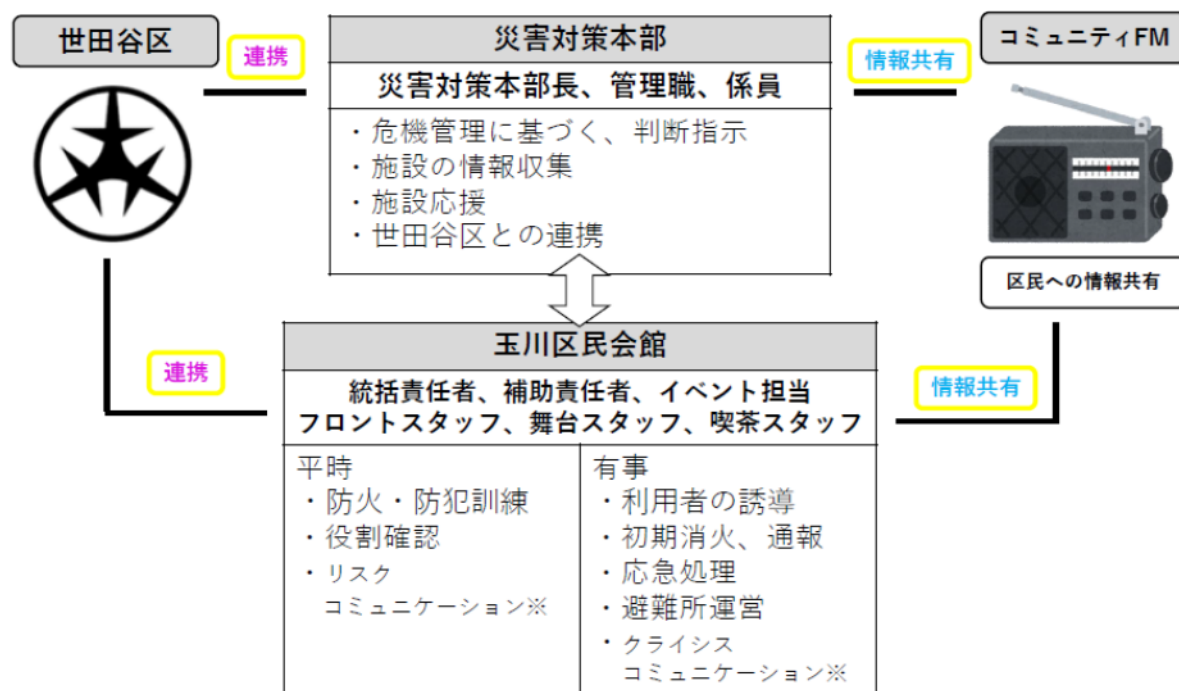
当社は、様々なリスクを先取りし、先行対策を平素に行うことが大切と考え、「防犯マニュアル」「緊急時対応マニュアル」を備えています。

利用者が安心して施設を利用できるように、統括責任者をはじ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、玉川総合支所と連携しながら、玉川区民会館のルール・規則に基づく管理体制を構築します。このような危機管理体制を強化するうえで、社内 50 名を超える防災士資格を有する従業員の知見を活用し、また、今年度から社内に組織した地域防災支援センターの機能と連携した対応を進めていきます。

〈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 (社長※不在時は部長)	危機管理統括、危機事象にかかる判断・指示
	管理職	危機管理総括、危機事象にかかる災害対策本部長の方針に基づく従業員への指揮・命令
	係員	危機事象にかかる情報収集・周知、受命内容の履行
施 設	統括責任者	自衛消防隊長 指揮統括、状況把握、消防・救急隊への情報提供
	補助責任者	自衛消防副隊長 自衛消防隊長の補佐 指揮統括、状況把握、消防・救急隊への情報提供
	イベント担当 フロントスタッフ 舞台スタッフ 喫茶スタッフ	緊急通報、非常放送、初期消火、避難誘導、応急救護

〈危機管理体制の組織図〉



※リスクコミュニケーション・・・平時において、災害時の被害を最小限にする為の地域の方々と
の相互理解

例) 家具の転倒落下防止の呼びかけ VR を活用した災害体験に
よる理解促進

※クライシスコミュニケーション・・・有事において、危険を回避するための情報発信

例) 地震時の身体防護や避難誘導アナウンス
コミュニティFMによる災害情報発信

1) 事故発生時の傷病者対応

当社の従業員は、施設スタッフを含め、従業員約 1000 人のほぼ全員が『東京消防
庁普通救命技能認定証』を所持しています。

急病人やケガ人が発生した場合、従業員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 A E D 機器や救急薬品
等を活用し、応急処置を実施します。また、普通救命講習を指導できるインストラク
ター資格である「**応急手当普及員**」を取得している従業員は **23** 名います。2023
年度では普通救命講習の自主開催を 2 回実施しました。今後も、普通救命講習の自主
開催の拡大を目指していきます。

〈救命活動の実績〉

- ・ 2022 年 8 月 30 日 羽根木公園 AED を用いた救命処置
消防総監感謝状 (東京消防庁 2022 年 10 月)
- ・ 2022 年 11 月 30 日 喜多見複合施設 AED を用いた救命処置
消防総監感謝状 (東京消防庁 2023 年 2 月)

2) 防犯対策

当社に在籍する警視庁や消防庁出身の従業員が監修作成した『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、現場スタッフが適時適切に対応するとともに、区や本社へ速報し、事態の早期解決を図ります。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」に留意して防犯対策に万全を期しています。

※詳細は別紙3「防犯マニュアル」のとおり

3) 火災・地震・停電発生時の対応

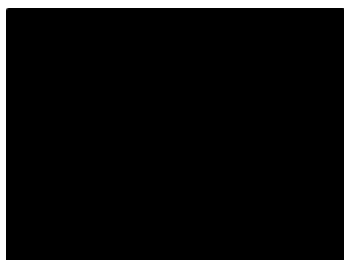
統括責任者を中心とした自衛消防隊を組織し、利用者の安全を第一に確保します。「緊急時対応マニュアル」に基づき、「火災発生時」、「地震発生時」、「停電発生時」の適切な対応を実践します。

- ・統括責任者が自衛消防隊長となり各従業員が適切に火災事故に対応。
- ・被災状況を確認しながら安全を第一に考えた臨機応変な避難・誘導を実施。
- ・万一に備え、防災訓練を消防庁出身の従業員立会いのもと実施。

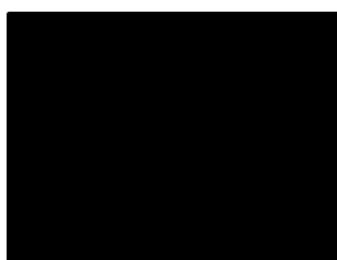
※詳細は別紙4「緊急時対応マニュアル」のとおり

4) 災害対策本部訓練の実施

発災時には、本社に「災害対策本部」を設置して、管理施設すべての情報などを集約し、適切な指示を行います。当社では、実際に想定した災害対策指揮訓練を実施しています。世田谷区内に震度6弱以上の地震が発生したという想定で身体防護、災害対策本部設置などの初動対応措置、各施設からの情報収集、被害状況、けが人の有無の確認などについての指揮訓練を実施しています。これにより、有事の際の迅速な対応が可能となっており、災害に対する意識の高さは、他社にない当社の強みです。



〈情報伝達訓練の様子〉



〈災害情報に基づく指揮訓練の様子〉

〈災害対策本部が設置された事例〉

2021年8月15日前線の活発化に伴う大雨のため、区内に土砂災害警報情報が発令され、当社管理施設においても避難所が開設されたため、本社内に災害対策本部を設置して、各施設からの情報収集や指示等の対応にあたりました。

5) 5) 災害に備えた物資の充実

災害発生時もスタッフの安全を確保し、避難所運営支援等の業務を継続するため、防災用品を備えています。

- ・ 水、食料（勤務する従業員×3日分）
- ・ 折りたたみ型ヘルメット
- ・ 防災セット（寝袋、非常用トイレ、救急セット、ヘッドライト、ラジオ他）



6) 区民と協働した避難訓練や災害体験イベントの開催

・ 避難訓練

当社では、自主事業を通じて「区民と協働した避難訓練」を実施しています。

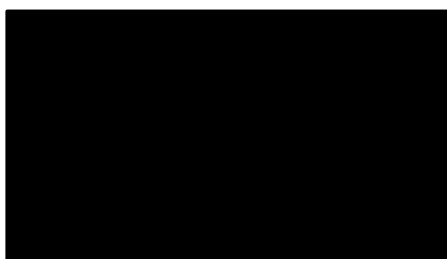
2016年2月には、世田谷消防署と連携し世田谷区民会館において、区内の大規模区民ホールでは初の試みとなる「避難訓練プラスコンサート」を企画し開催しました。

さらに、2019年6月には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の発生を想定した「避難訓練プラスコンサート」を企画し開催しました。現在までに、当社の運営する3施設において延べ8回の避難訓練コンサートを開催しており、施設毎に異なる避難誘導要領や課題について検証することが出来ました。

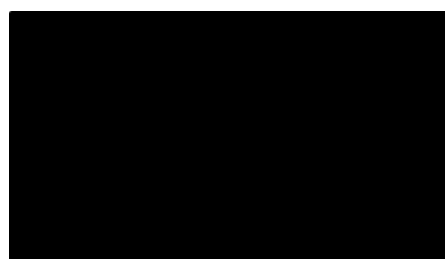
この実績は、首都直下地震に備える先進的な取り組みとして、区内外から大きな評価を頂いています。

玉川区民会館においても、年2回の防災訓練に加えて2023年9月に玉川消防署、玉川警察署、地元吹奏楽団「XXXXXXXXXX」の協力のもとコンサートの最中に地震が発生し、それに伴い火災がおきた場合を想定した「避難訓練プラスコンサート」を開催し、来場者の方々が実際に屋外へ避難しました。このような取り組みを引き続き開催し、今後も防火防災意識の普及啓発に取り組みます。

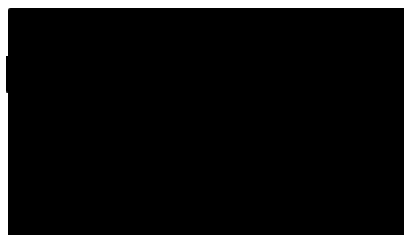
2023年9月3日「避難訓練プラスコンサート」



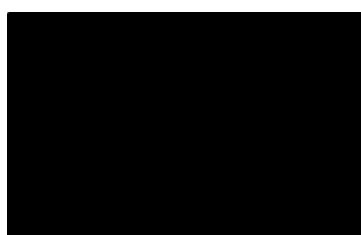
〈コンサートの様子〉



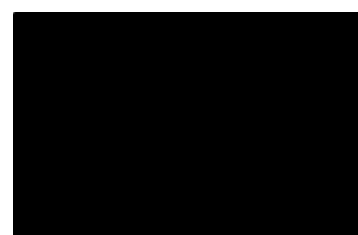
〈屋外への避難の様子〉



〈コンサート中の避難の様子〉



〈警察による防犯ゲース〉



〈消防署消火器実演〉

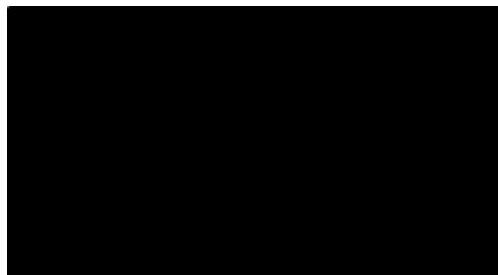
・VR体験会

利用者には本来の施設利用目的の他に、防災に対する興味や意識の啓発を行い、防災訓練未経験者の掘りおこし、**地域防災力の向上**につなげていきます。

例えば、コンピューターグラフィックによって仮想的な空間に創り出された災害時の状況を、現実であるかのように疑似体験できる**災害体験VR**を導入しています。玉川区民会館においては、避難訓練コンサートの開催時にも災害VR体験コーナーを設け、来場者の方に疑似的に災害を体験いただきました。今後も防災訓練やイベント、ワークショップを通じ、防災に対する興味や意識の啓発を行うことで、防災訓練未経験者の掘りおこしや地域防災力の向上につなげていきます。



〈2023 年度実施時〉〈VR ゴーグルと画面例〉



〈VR 災害体験のイメージ〉

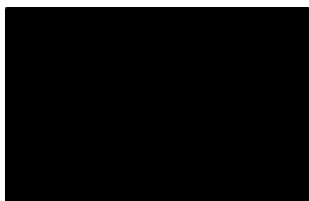
7) 災害時（地震や風水害）のコミュニティ FM の活用

当社が運営する「コミュニティ FM」では24時間365日切れ目なく放送を行っていますが、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発信しています。気象庁により震度4以上の地震発生が予測されたときには、「緊急地震速報」が自動的に流れるようにしています。放送担当従業員が全員防災士資格を有しており、地震発生など緊急時には「コミュニティ FM アラートシステム」による緊急割り込み放送によって、各種気象情報、避難所の開設・閉鎖、停電等に関する情報の放送を適切に即時かつ継続的に放送します。

8) 災害時協力協定、物資の充実

2012年4月、世田谷区と「災害時等における協力態勢に関する協定」を締結し、首都直下地震等における区との協働の仕組みを構築しました。2021年4月には、協定内容を拡充し、有事の際、従業員が緊急参集し、帰宅困難者の支援と緊急物資の仕分搬送の対応に加え、支援対象となる施設の増加や**避難所**の開設運営に関することなどが協定内容に追加されました。また、世田谷区災害対策本部の仮設放送設備からの**FM 放送**や防災訓練に参画することとなりました。当社では、あらゆる災害に対応できるよう、万全の体制を整備しています。

また、世田谷区との協力協定を迅速・確実に行うため、本社をはじめすべての事業所に水・食糧・非常灯・ヘルメット等の備蓄物品を配備し、毎年、全施設において「応急手当」や「初期消火」を盛り込んだ「**防災訓練**」を実施しています。



〈心肺蘇生訓練の様子〉



〈世田谷区との協定書〉

9) 世田谷消防団への参画

2022年3月より事業所消防団員として、本社と施設の従業員が世田谷消防団に入団しました（2024年4月1日現在の団員数は67名）。地域に密着した防火防災活動を展開し安全安心を確保している消防団活動は、当社の経営基本方針のひとつである「企業活動を通じて地域に貢献します」と合致しています。

2023年4月19日に「総務省消防庁消防団協力事業所表示証（ゴールドマーク）」が交付されました。

今後は、消防団活動で習得した技能や知識を施設の防災訓練やイベントなどに反映させ、利用者が施設利用時の本来の目的を達成するだけでなく、防火防災意識も向上させるようサポートし、いざという時に皆が適切に行動できるよう取り組み、地域の安全安心に貢献します。



〈表彰等の実績〉

- ・ 消防総監感謝状（東京消防庁 2023年1月）

※多数の消防団員の入団、地域安全の向上に大きく貢献



10) 救命講習受講優良証の交付

当社は全従業員を普通救命の受講対象として、毎年普通救命講習を実施しています。その高い受講率により、東京消防庁から優良事業所として「救命講習受講優良証」の交付を受けています。

11) 避難しやすい身近な施設

災害への備えや対応に加えて、玉川区民会館の利用率を向上させ、地域にとってなじみ深い存在となることで、災害発生時に抵抗なく避難できる、安心安全の中心となる施設を目指すことは、指定管理者の大きな役割の一つだと考えています。

12) 消防設備機器の点検管理

当社では、玉川総合支所の消防設備点検を実施しています。点検時に判明した不具合箇所や交換推奨期間を経過した消防設備機器について、修理改善の提案をし、有事の際に建物全体が防災拠点として十分機能するよう、管理をしています。



13) 感染症の拡大防止に向けた対策

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ついては、2023 年 5 月 8 日より感染症法上の位置付けが 2 類相当から 5 類感染症へ変更されました。これまで 3 年余りイベント自粛など様々な活動が制限され、地域の繋がりにも大きな影響がありました。地域の活動や催し物が再開される中、この位置付け変更を機に、今後、ますます活発な動きとなっていくものと思われまます。

当社は、引き続き基本的な感染対策や衛生管理に務め、「after コロナ」の新たな感染対策エチケットをご案内しながら、多くの活動を支援し、地域コミュニティの醸成に寄与していきます。

感染対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「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の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付け変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」（2023 年 5 月 8 日以降の取扱いに関する事前の情報提供）を踏まえ、次のとおり対応いたします。

②施設の対応策

- ・ 空調設備の定期的な点検を行い、適切な換気を図ります。
- ・ パーティションについては、窓口等の設置場所や状況に応じて、換気を優先し、段階的に設置数を減らす対応とします。ただし、再流行に備え、当面の間パーティションなどは保管するとともに必要に応じて再設置します。
- ・ 利用者に向けた感染対策については、「個人の選択を尊重し、自主的な取り組み」をベースに一律に求めることはせず、次のとおりご案内します。

〈新たな感染対策エチケット（施設利用における基本的感染対策）〉

- 1) 手洗い等の手指衛生・換気
こまめな手洗いや手指の消毒、ある程度定期的な換気が有効です。
- 2) マスクの着用（着用は個人の判断です）
重症化ハイリスク者が集まるなど、一定の場合にはマスク着用を推奨します。
- 3) 人と人との距離の確保
流行期における重症化ハイリスク者には感染防止対策として有効です。

③施設従業員に向けた対応策

- ・マスクの着用は、コロナの重症化ハイリスク者への感染を防ぐため、窓口や接客時等、必要に応じた対応に配慮します。

例) 来客時や来訪時など、窓口でソーシャルディスタンスが取れない場合や、利用者がマスクを着用している場合は「着用」する。

- ・従業員の手指等の消毒は基本的感染対策として引き続き行います。
- ・発熱や体調不良時には出勤を控えるなど本人による体調管理を徹底し、感染防止を図ります。

④公演等の主催者に向けた対応策

- ・出演者やスタッフ等に向けた自主的な基本的感染対策をご案内いたします。
- ・仕込み・撤去や入退場・休憩において余裕あるスケジュール設定をご案内いたします。

⑤その他の緊急時対応

上記の基本的な対策は、新型コロナウイルス感染症だけでなく、インフルエンザやノロウイルスといった多くの感染症に対しても有効となっています。新たな感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたります。

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、利用者や従業員の安全確保のため、嘔吐物やデング熱（やぶ蚊）の感染防止など、様々な注意喚起と衛生物品の配備を行います。



施設に配備した衛生物品の例： 嘔吐物処理キット(左)・サージカルマスク(右)

(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

1) 企業統治

当社は、社内外の監査・評価による企業統治の体制とCSR推進体制により、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。

・組織体制

当社の取締役会は、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。

・CSR推進体制

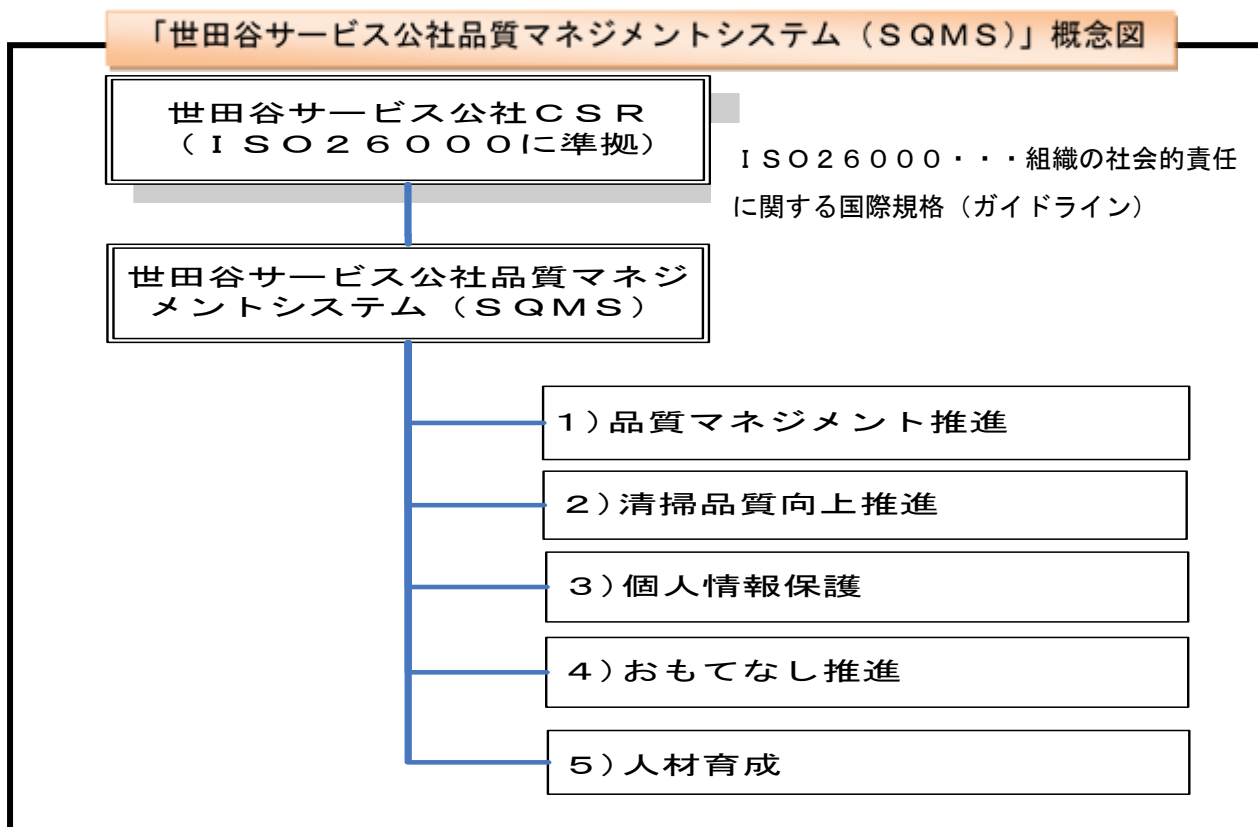
2020年に定めたCSR推進方針に基づき、年度目標の設定や進捗状況の確認、実績の報告及び評価、課題や改善点などについて情報共有し、効率的、効果的なCSR活動を推進しています。

※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。

2) 「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」

当社では、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）」を新たに構築し取り組んでいます。



(1) 品質マネジメントシステム推進

施設維持管理事業、ICT 支援事業、その他の事業について、国際標準規格を参考にした品質マネジメントシステムを構築し、品質の維持・向上に取り組んでいます。

(2) 清掃品質向上推進

年齢、障害の有無、性別等にかかわらず、高い衛生管理が求められる病院並みの高品質な清掃を誰もが同様に対応できる「サービス公社清掃スタンダード＝ユニバーサルハウスキューピングシステム®」を構築しました。

- 2017 年 検討開始 4 施設に試行導入
- 2018 年 6 施設に試行導入「標準仕様書」
「標準マニュアル」完成
- 2019 年 16 施設に導入
「ユニバーサルハウスキューピングシステム®」商標登録
- 2024 年 4 月 延べ 42 施設に導入



(3) 個人情報保護

※ 事業計画書 4 4 ページ「5 個人情報の保護」に詳細を記載

(4) おもてなしの推進

※ 事業計画書 3 4 ページ「(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」に詳細を記載

(5) 人材育成

※ 事業計画書 5 2 ～ 5 7 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

3) 企業コンプライアンス等

当社は、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基準を求められています。

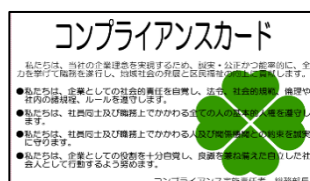
「コンプライアンスマニュアル」を全施設に配備するとともに、当社の従業員は、法令や社内規程、社会通念などのルールを守り、誠実に企業活動を実践していくため、業務中は常に「コンプライアンスカード」を携行しています。

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に対する意識の維持向上を図っています。

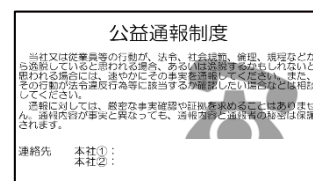
従業員がコンプライアンス違反や違反の恐れがある行為を知った際、報告・相談ができるよう「公益通報制度」を設けており、通報者の不利益にならない体制を敷いています。



〈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5「コンプライアンスマニュアル」のとおり

4) 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)」に応じ、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、本社の電気使用量の削減に取り組んでいます。

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、以下の項目ごとに、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。

〈事業所単位の取組目標〉

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



5) 安全衛生推進者の設置

「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、毎年全従業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・運営等においても全従業員の安全確保と健康障害防止を図ることで、利用者に質の良いサービスを提供していきます。

《安全衛生スローガン》

2023 年度 『もう一度 慣れた作業も 再確認』

2022 年度 『ちょっとした 油断や焦りが 転倒に！』

2021 年度 『転倒は ほんの少しの 気の緩み』

6) ハラスメント対策

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

1) 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（集会室のみ）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す。

そのため、利用申込みする方に対しては「利用申込みのルール」について、相手の納得状況を確認しながらわかりやすく説明し、理解を得た上で申込を受付けます。

また、利用者一人ひとりの立場に立って、国籍・年齢・障害の特性などに合わせ、やさしい日本語、説明するスピード、状況に応じて筆談ボードの活用等により平等利用についての遵守を案内します。

2) 厳正・公正な抽選の実施

毎月の抽選会では、抽選器を用いて、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・同一団体からの重複申請」「名義貸し」等に目を配り、公平な抽選を実施します。なお、抽選の結果、残念ながら落選された方には、代替日やキャンセル待ちを案内します。

3) 施設の空き情報の提供

ホール・集会室の空き状況は、ホームページ上で公開し、利用者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や、操作が不得意な方には情報格差を生じさせないよう、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。

4) 施設予約システム及びキャッシュレス決済の導入

当社は、他に管理運営を受託する指定管理施設1か所でWeb予約システムを導入していますので、抽選、予約、承認書・領収書等の発行、キャッシュレス決済を含む収納金管理の一連の業務を一元的に管理できる“予約システム”を区が求める最善のかたちで早期に導入し利用者の利便性向上、収納金管理の適正化を進めます。

また、システムのデータベースに蓄積されているデータについては、適宜、区の求めに応じて提供いたします。なお、様々理由によりデジタルでの処理が苦手な方への配慮として、従前の電話や窓口受付も並行して行います。

(6) 地域との交流や貢献

玉川区民会館が地域の中核的な施設となり、絆を創り出し、人々の笑顔を支えるためには地域との交流が欠かせません。地域交流を促進する方策として、地域の町会・自治会、まちづくりセンター、地元の商店街、福祉団体、社会福祉協議会、保健センター、教育機関、消防・警察など様々な団体との連携・協働が重要と認識しています。具体的には「イベントとの連携」「地域活動のPR」「地域活動への積極参加」等、それぞれの内容を具体的に進めていくことにより、地域交流の発展に寄与してゆきます。

1) 地域と連携したイベント開催

当社では、世田谷区に活動の拠点を置く団体の公演や、地元商店・企業とのタイアップ事業等、地域と連携したイベントの開催実績を有しています。「世田谷みどり33」(2032年までに世田谷区のみどり率33%を目指す区の計画)の達成に協力するために、世田谷区の住民を中心に作られた「XXXXXXXXXX」と共同で2006年から毎年イベントを開催し、昨年は17回目を迎えました。毎年その収益を世田谷区の緑化のために寄付しています。

今後も、地域と連携したイベントを開催し、地域コミュニティを活性化していきます。

※事業計画書65ページ「(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)の取り組み」に詳細を記載

2) 地域活動のPR

区内全域をカバーするコミュニティFMでは、地域で活動する方々を番組で紹介しています。番組「区民センターラジオ」では、世田谷区内にある12区民センターの運営協議会の会長・事務局長・文化祭実行委員会等が毎回ゲストに出演し、各センターの「充実したまちづくり・地域コミュニティの魅力・防災への取り組み」などについて、イベント情報を交えながら紹介しています。また、番組「きっず×キッズ×kids」では、世田谷区内各地域の学校や教室に通う子供たちの活動を紹介しています。

地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」では、地域で行われている活動について、情報を発信しています。様々な方法で地域活動のPRをお手伝いすることにより、地域の交流を深めていきます。

3) 地域の様々な団体との連携・協働による利用率向上に向けた取り組み

地域の様々な団体と連携・協働することにより、地域コミュニティの交流促進と集会室の更なる利用率向上を目指します。

※事業計画書78ページ「(2) 利用率向上に向けた取組み」に詳細を記載

4) 事業展開による社会貢献

当社が展開している企業活動は、世田谷区政を補完し、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や受託が基本です。

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し、区内企業と連携するなど、事業のすべてが広義の社会貢献であると認識に立ち、引き続き積極的に地方公社としての事業を展開していきます。

- ・ 区内在住者、高齢者・障害者等の雇用
- ・ フードドライブ事業の展開（内容は後述 4 2 ページ）
- ・ 熱中症予防のために区が設置する「お休み処」の対応支援
- ・ 区内企業との連携

5) 利益還元による社会貢献

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。

- ・ 食の支援が必要な方々へのお米の寄贈
- ・ ソーシャルボンドへの投資
- ・ 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支援金、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

6) 従業員の実践による社会貢献

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

- ・ 太子堂地区・若林地区「クリーンキャンペーン」への参加
- ・ 春と秋の全国交通安全運動の交差点旗振りへの参加
- ・ 区内福祉作業所で製造された菓子類を継続的に購入し、従業員向けに販売
- ・ 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
- ・ 古切手の回収・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 837 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」を持った対応の取り組み

当社従業員が働く公共施設は、様々な経験や価値観をお持ちの幅広い年齢層の方が利用されます。民間施設とは違い、ルール上でできることができないことが明確に存在する中で、ご利用いただいた方々に「利用してよかった」と思ってもらえることが、サービス業である当社の仕事であると認識しています。スタッフの笑顔と心をこめたおもてなしで、何度でも「また来たい」と思ってもらえる施設を目指し、働く環境の整備に取り組んでいきます。

「おもてなし」は、表裏なく見返りを求めずに心で接客・接遇する日本の文化的な対応と認識しています。この対応は、さりげなく相手の心情を察しながら、利用者の来館目的を実現することが大切です。「おもてなしの心」を実現するために、2016年度に策定した中長期の人材育成計画に基づき、顧客満足と接遇能力の向上を目的とした取り組みを行っています。

この取り組みは一過性の研修に留まらず、施設監督者に対して月に1度開催している施設監督者会議でも「おもてなし」の指針や具体的な対策を指示しています。また、施設では、毎日始業前に「身だしなみ」「笑顔」のチェックを実施し、適宜「おもてなし」の意識を維持・向上させる努力をしています。

〈顧客満足、接遇能力の向上を目的とした取り組み〉

- 2017年 検討開始 本社、受託施設の職場改善を実施
- 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
「サービス接遇検定（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
- 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
- 2020年 「おもてなしマニュアル」完成
- 2021年 「接遇マイスター」社内認定制度導入 施設スタッフ8名を認定。
- 2022年 「接遇マイスター」施設スタッフ3名を認定。
- 2023年 「接遇マイスター」施設スタッフ7名を認定。「おもてなし規格 金認証」の審査、再認証取得。
- 2024年 「おもてなしマニュアル」改訂

1) 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月に創設されました。国内のサービス業事業者の品質を「見える化」することで、サービス業の活性化を促進することを目指しています。利用者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の品質を保つ事業者には第三者認証が付与されます。

当社は、おもてなし規格認証「金認証」を取得しています。



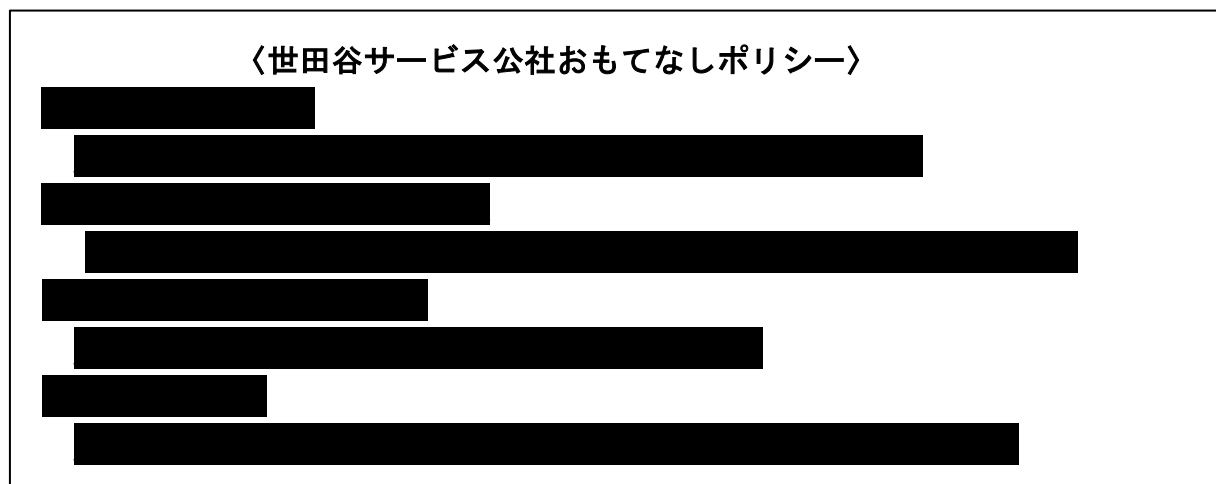
〈おもてなし金認証の認定証〉

2) おもてなしマニュアル

2019 年度に実施した「**接遇リーダー研修**」の課題の一つとして、約 1 年をかけて、各施設のスタッフが行った施設改善の取り組みや事例検討、意見交換を踏まえて「おもてなしマニュアル」を作成しました。

「おもてなしマニュアル」では、当社独自の「おもてなしポリシー」をきっかけ、おもてなしのために必要な知識と行動要領について、応対事例も含めて具体的に説明しています。

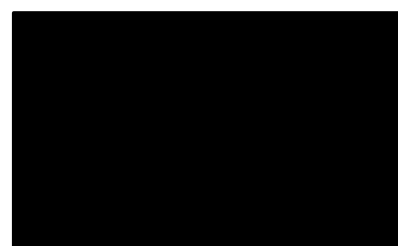
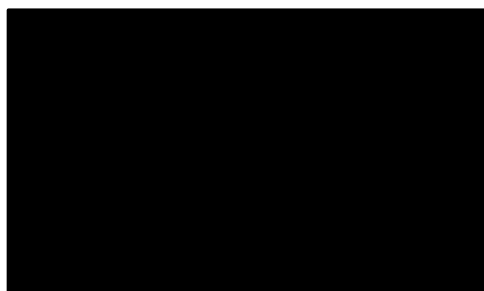
入社時に全従業員へ配布し事前学習を奨励するとともに、接遇研修ではテキストとして使用し内容の理解を深め、接遇レベルの向上・統一化を図っています。



3) 接遇マイスター

当社では、公共施設においてお客様をお迎えするにあたり、当社の接遇基準やレベルを「おもてなしポリシー」として独自に設定しています。

2021 年度より、毎年 1 回「おもてなしポリシー」を理解し、スタッフの規範となる接遇スキルを有するスタッフを実技・筆記・スピーチなどの試験を通して選抜し「接遇マイスター」として認定しています。2023 年度は 7 名が認定され、これまで合計で 18 名の「接遇マイスター」が誕生しています。「接遇マイスター」の存在は、従業員の接遇技能の見える化・標準化・技能向上だけでなく、スタッフのモチベーションアップにつながっています。



〈おもてなしマニュアル〉 〈接遇マイスター認定バッジ〉 〈接遇マイスター〉

4) 公共施設ならではのおもてなし

公共施設のサービスには「公平公正の原則」があり、高級ホテルや百貨店のようでありとあらゆる要求に応えることは難しく、利用者の希望のとおり対応出来ない場面も多くあります。そのため、当社は公共施設のおもてなしとは何かを常に意識しながら、利用者を尊重した丁寧な対応を心がけています。

〈窓口でのおもてなし実践例〉



一つ一つの取り組みは小さなものですが、これら取り組みの積み重ねにより、利用者に寄り添う「おもてなしの心」を持った接客へと繋がっています。

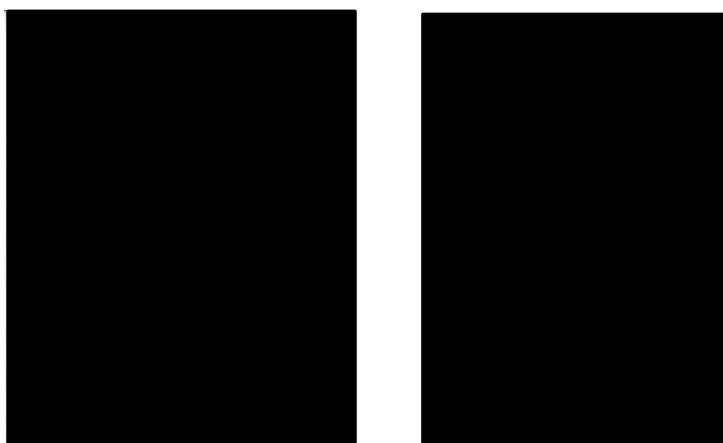
〈配架チラシ等の整理〉



「観光イベント情報」のラック
ラック内の整理とタイトル付け

「区のお知らせ」などお知らせラック
新聞ラック横に縦置きし、見やすく
取りやすく

〈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。当社は、業務等の対応内容を記録保存して、自己評価（セルフチェック）について、自己評価シートを年に1回、実施・作成し、結果を世田谷区に提出します。また、その内容について従業員間で情報共有し改善等に反映しています。現在、当社で実施している、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。

1) 利用者からのご意見

利用者からのご意見は、施設の窓口に設置した「ご意見箱」や当社ホームページの「お問い合わせ」により伺います。従業員は、毎日「ご意見箱」や「お問い合わせ」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。「ご意見箱」は管理するすべての施設窓口に設置されており、投書の内容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」や「お問い合わせ」だけでなく、定期的な利用者アンケートの実施や、施設利用者にフロントスタッフより声を掛けて、利用前・利用後の率直な意見をヒアリングしています。

2) 利用者アンケートを今後の運営に活用する仕組み

当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。

3) 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、従業員同士が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当社で実際にあった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

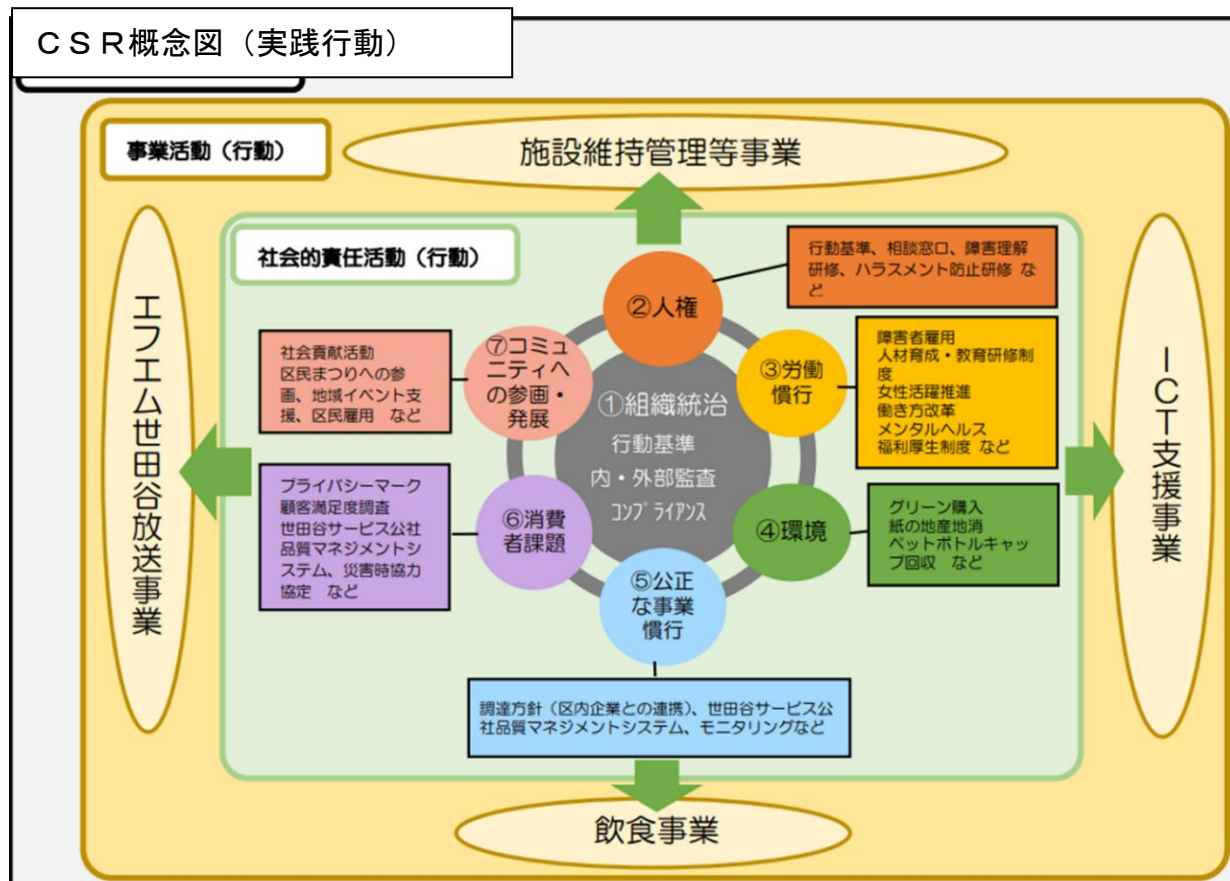
4) 的確な引継ぎ、厳格な鍵の管理、パートナー企業との連携

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、統括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・貸与確認届の徴集の他、日常点検（朝・夕）と月末の定期点検を実施します。

(10) SDGsの17の目標の取組み方針とその実践行動

当社は、CSR（企業の社会的責任）に基づく経営を企業活動の基盤と位置付け、ISO26000（組織の社会的責任に関する国際規格）に準拠し、SDGs への対応を視野に入れて定めたCSR 基本方針に基づき実践を進めています。実践にあたっては、下記概念図のとおり、7つの中核課題を設定し、常に社会的責任を意識し、事業活動などを通じて社会的責任を果たしていきます。



SDGs 目標とCSR中核課題の対照表

中核主題	中核主題のポイント	対象とするSDGsの目標
① 組織統治	- 組織として有効な意思決定の仕組みを持つ - 十分な組織統治は、社会的責任実現の土台である	16 平和と公正な社会を築く, 17 持続可能なパートナーシップを促進する
② 人権	- 人権を守るためには、個人・組織両方の意識と行動が必要 - 直接的な人権侵害だけでなく、間接的な影響にも配慮し、改善する	3 持続可能な経済を成長させる, 4 包摂的・持続可能な雇用を創出する, 5 ジェンダー平等を推進する, 8 持続可能な経済を成長させる
③ 労働慣行	- 労働慣行は、社会・経済に大きな影響を与える 「労働は商品ではない」が基本原則である	3 持続可能な経済を成長させる, 4 包摂的・持続可能な雇用を創出する, 5 ジェンダー平等を推進する, 8 持続可能な経済を成長させる
④ 環境	- 組織の規模に関わらず、環境問題に取り組む - 環境への影響がわからなくても取り組む予防的アプローチをとる	6 安全な水と衛生を確保する, 7 持続可能なエネルギーを確保する, 9 持続可能な産業とインフラを構築する, 11 持続可能な都市とコミュニティを構築する, 12 持続可能な消費と生産を推進する, 13 気候変動に具体的な対策を, 14 持続可能な海洋資源を保全する, 15 陸域生態系を保全・回復する
⑤ 公正な事業慣行	他の組織とのかかわりあいにおいて、社会に対して責任ある倫理行動をとる	10 人や国ごとの格差をなくす, 11 持続可能な都市とコミュニティを構築する, 12 持続可能な消費と生産を推進する

⑥ 消費者課題	・組織の活動、製品、サービスが消費者に危害を与えないようにする ・製品・サービスを利用した消費者が環境被害など社会に悪影響を及ぼさないようにする	   
⑦ コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	・地域住民との対話から、教育・文化の向上、雇用の創出まで、幅広くコミュニティに貢献する	    

SDGsを実効性のある活動として定着させるためには、重要課題の特定による経営資源の選択と集中が不可欠です。そこで当社における重要課題を「ステークホルダーにとっての重要度」と「自社にとっての重要度」の高さに基づいて分析して、重要課題を中核主題の③「労働慣行」、④「環境」、⑦「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」の3項目に特定し、2020年から2024年の5年間の目標を定めて、計画的に取り組んでいます。

1) 重要課題「労働慣行」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

- ③すべての人に健康と福祉を
- ④質の高い教育をみんなに
- ⑤ジェンダー平等を実現しよう
- ⑧働きがいも経済成長も



具体的な取り組み例

当社の障害者雇用において、障害者の社会参加と経済的自立を支援するため、障害特性に応じた職場定着・相談支援体制を充実しながら、さまざまな障害のある方に就労の場を提供する取り組みを行い、雇用者数の拡大とともに、質にも重点を置いた雇用を目指します。

■実績

・セルフカフェ

障害者福祉施設の活動支援の一環として、福祉施設で製造したお菓子を社内で通年販売しています。また、本社と一部の事業所で飲料水を販売し、売上金を区内の福祉団体等へ寄付しています。

2) 重要課題「環境」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

- | | |
|------------------|---------------------|
| ⑥安全な水とトイレを世界中に | ⑦エネルギーをみんなにそしてクリーンに |
| ⑨産業と技術革新の基礎をつくろう | ⑪住み続けられるまちづくりを |
| ⑫つくる責任つかう責任 | ⑬気候変動に具体的な対策を |
| ⑭海の豊かさを守ろう | ⑮陸の豊かさを守ろう |



具体的な取り組み

廃プラスチック類の削減、食品ロスの削減

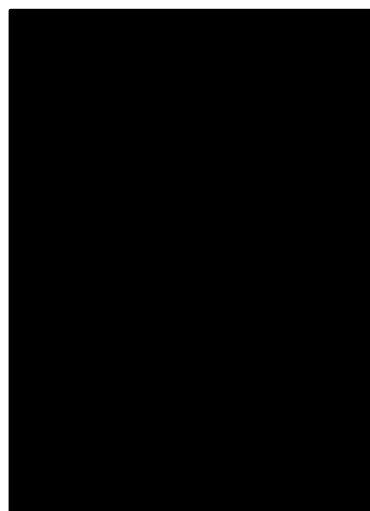
■実績

・紙製バタフライカップ

当社が運営する売店でプラスチックカップをストローが不要な紙製容器に切り替える他、余った料理の持ち帰り対応等の環境への取り組みを行い、せたがやエコフレンドリーショップ（※）に登録されました。



〈紙製バタフライカップ〉



〈せたがやエコフレンドリーショップ登録証〉

（※）せたがやエコフレンドリーショップ

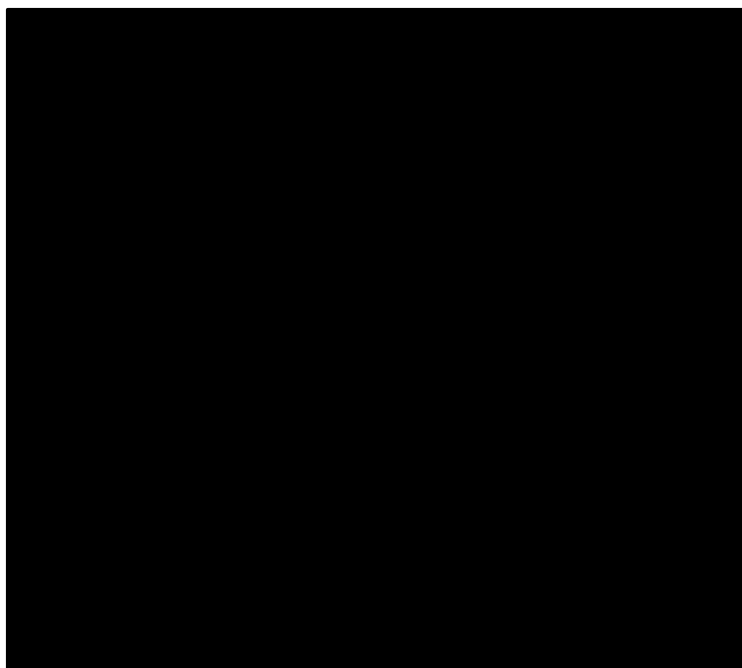
世田谷区では、食品ロスの削減やプラスチックごみの削減に積極的に取り組む店舗を「せたがやエコフレンドリーショップ」として登録・支援しています。

・せたがやふるさと区民まつり

松陰神社と若林公園で開催された「第44回せたがやふるさと区民まつり」で従業員提供によるリサイクル本や不要になった雑貨類を出店販売しました。2日間の売上金を区内福祉団体等へ寄付をしました。

・フードドライブ事業

と連携し、当社が管理運営を受託している世田谷区内の一部の公共施設でフードドライブ事業に取り組んでいます。未使用の食品を回収し、必要な方々へ支援を行うことでフードロス削減の一端も担っています。



フードドライブにご協力ください！



まだ食べられる
食品の寄付をお願いします！

「フードドライブ」とは、各家庭で使いきれない未使用の食品を持ち寄り、必要な方々に届ける活動です。フードドライブで集まった食品は世田谷区社会福祉協議会を通じて、子ども食堂や食の支援を必要とする方に提供されます。
長引くコロナ禍の影響や失業などの理由で十分な食事をとることができないなど、事情を抱えている方々がいらっしゃいます。
ご家庭にあるギフトバックや食べきれず手をつけていない食品など、少量でも構いませんので、寄付にご協力をよろしくお願いいたします。

寄付していただきたい食品

- ・主食材(玄米、精白米、胚芽精米、乾麺、パスタ)
- ・インスタント食品(カップ麺、味噌汁、スープ)
- ・調味料(醤油、味噌、ソース、食用油など)
- ・保存食品(缶詰、レトルト食品)
- ・飲料(ジュース、コーヒーなど)※アルコール分を含むものは除く
- ・乾物(ふりかけ、のり) ・お菓子類



【注意事項】

受付食品の要件

- 未開封のもの
- 賞味期限・消費期限まで、**2カ月以上** あるもの
※砂糖・塩は除く。お米の賞味期限は産後6ヶ月以内(玄米はご相談ください)
- 包装や外装が**破損**していないもの

受付の出来ない食品

- 生鮮食品
- 冷蔵・冷凍保存が必要な食品
- 健康食品(サプリ、健康ドリンクなど)
- 外国産表記のみの食品
- 梅干しなど自家製の食品
- 匂いがもれているもの



・食の支援事業

ひとり親世帯など、食の支援を必要とする方々に食品を届ける活動の一環として、を通じてお米 600 kgを寄贈しました。寄贈したお米は、滋賀県日野町の「」で障害者の方が田植えから収穫、袋詰めまで携わり生産されたお米です。



・エコキャップ回収

ペットボトルのキャップを本社と施設で通年にわたり回収し、NPO 法人を介して発展途上国の子どもたちがワクチンを接種できるように寄付すると共に、資源の有効活用、二酸化炭素の削減、海洋プラスチックごみの発生抑制に貢献しています。

・クールビズ (COOL BIZ)、ウォームビズ (WARM BIZ) の実践

詳細は、30ページ「環境マネジメント」に記載

3) 重要課題「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

- ①貧困をなくそう
- ②飢餓をゼロに
- ④質の高い教育をみんなに
- ⑪住み続けられるまちづくりを
- ⑪パートナーシップで目標を達成しよう



具体的な取り組み

参加者同士の「交流」により、地域の垣根を超えたコミュニティの活性化に繋がるイベントを開催する。地域還元を基本とし、区民の割引枠、障害者等の招待者枠を設け地域に根ざした事業を開催する。

■実績

・チケット購入手段の拡充

チケット料金形態に区民、70歳以上、障害者、学生（小学生～高校生）などの割引設定を設け、インターネットでチケットの購入ができるよう購入手段の拡充を図りました。

・地元大学との連携により無料コンサートを開催

区内大学マンドリン部及びOBOG会によるマンドリンコンサートを開催しました。

・無料招待

クラシック音楽を生演奏で聞く機会がなかなか無い中高生（世田谷区民及び世田谷区内に通学する学生）を対象にクラシック音楽を通じ芸術・文化に触れる機会を提供しました。

・地域イベントへの参加、貢献

イベント事業での利益還元として[]、等々力溪谷商店街振興組合「[]」、玉川消防署「[]」へ協力し、やきいも店舗の出店や、マスコットキャラクター「DJせたハチ」の参加、バルーンアートのブースを出展しました。

・障害のある方への配慮

自主事業開催時は、車椅子・介助席を設けています。また、チケット購入時には電話で事前に予約し、当日にチケットを受け取ることが可能です。

5 個人情報の保護

(1) 個人情報保護に関する考え方

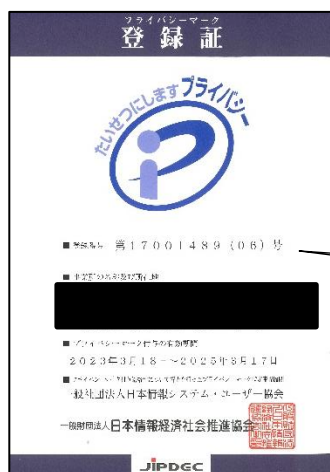
当社は「個人情報取扱事業者」として、個人情報を正確かつ安全に取り扱うことが社会的責務であると深く認識し、個人情報の適切な保護に努めています。個人情報保護を確実にするための取り組みを行い、2013年3月にプライバシーマークを取得しました。

「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リスクを低減し、顧客やビジネスパートナーに、信頼や安心を提供していきます。

※詳細は別紙6「個人情報保護方針」のとおり

1) 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、全従業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い実施
- ⑤ 2年に1回、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



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) 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します。

- 「適正な取得」・・・・・・・・ 氏名、住所等の個人情報の適正な取得
- 「目的外使用の禁止」・・・・ 取得時に明示した目的（イベント告知、集客）以外に使用しない。
- 「厳重な保管」・・・・・・・・ 使用時以外は保管庫を常時施錠し、鍵や解錠方法を厳重に管理する。
また、電子ファイルは権限設定を施し、パスワードロックをかける。
- 「確実な廃棄」・・・・・・・・ 業務終了時および受託期間終了後、速やかに復元不可な手法を用いて廃棄、削除する。
また、イベント宣伝物等を作成する際、イベント参加者が写り込んだ写真を使用する場合は、個人が特定しないよう画像を処理します。

（2）個人情報管理規定の有無

・管理規程

当社は、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。

※詳細は別紙 7「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従業員は、「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、年 1 回の内部監査、2 年に 1 回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、「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。

1) 個人情報保護教育

当社の個人情報保護責任者は、「[REDACTED]」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11月に個人情報保護研修を行っています。研修の最後に実施するテストには「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。

2) マイナンバーの取り扱い

当社では、給与・年末調整の事務処理について、個人情報等の保管状況などを現地確認した上で外部業者に委託しているため、「マイナンバー」を直接従業員から取得することはしていません。

ただし、イベントの出演者や日雇い従事者など、「マイナンバー」を直接取得する必要がある場合は、当社が定めた『マイナンバー取扱い要綱』に従い、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

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きました。福利厚生制度も充実しており、当社設立以来、従業員を大切にする社風を育んでいます。

1) 雇用の形態、勤務形態、常勤、臨時、嘱託など

雇用形態や区分に関わらず、**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 96 人、事業所に 909 人が従事しています。(2024 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 15.9%です。

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、さらに契約社員から正社員への登用制度があります。

契約社員から正社員への登用制度では、制度導入の 2015 年から 2024 年までの期間で 21 名を正社員に登用しました。

2) 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。当社では、全従業員に対して無期転換の制度について周知しており、従業員からの申請にも適切に対応しています。

3) 働き方改革の取組状況

当社は、従業員のワーク・ライフ・バランスを踏まえた多様で柔軟な働き方を一層推進し、組織の活性化と業務の効率化を図ることを目的に、以下のとおり取り組んでいます。

①在宅勤務

リモート接続ツールを積極的に活用するなど、各課の業務内容に適した手法で、可能な範囲で在宅勤務を命じることができます。

②週休日の振り替え

同一週内(日曜日から土曜日)で週休内の振り替えを行うことができます。

③時差勤務

勤務シフトを変更することができます。

④夏季休暇の取得期間の拡大

7 月～9 月であった取得期間を、6 月～10 月に拡大しました。

4) 従業員の構成

〈2024 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	55	常 勤 月 12～21 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	38					68 歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	3	非常勤 週 19.5～ 38.75 時間	時給	契約による		
	小 計	96					
	種 別	人数	勤務形態	給与	社会保険		備 考
事業所	正社員	0	常 勤 月 16～21 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	132					68 歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	777	非常勤 週 4～40 時間	時給	契約による		
	小 計	909					
合 計		1005					

※パート従業員は、契約条件により、週 20 時間以上で健康保険・厚生年金・雇用保険に加入となります。

同規模事業所の構成

	種 別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備 考
事業所	契約社員	5	常 勤 月 17～20 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)
	パート従業員	20	非常勤 週 7～24 時間	時給	契約による	68 歳定年 (延長制度あり)
	合 計	25				

(2) 区内在住者・高齢者・障害者雇用に関する考え方

1) トップクラスの雇用人数

「区民」「高齢者」「障害者」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当社の特徴です。

当社では、高齢者の雇用を促進し、497 人の高齢者を雇用しています。(2024 年 4 月 1 日現在) 高齢者については、68 歳まで雇用し、施設の管理運営、設備の維持管理業務に高齢者の能力を積極的に活用し、就労の場を提供しています。

当社では、平成元年4月より障害者従業員を登用し、障害者雇用率 20.69%（2023年6月1日現在 民間企業の法定雇用率は 2.5%）と区内でもトップクラスの雇用率を誇る会社として、施設の清掃、受付などの業務に障害者の就労の場を提供しています。

このうち、障害者雇用の取組みにおいては、障害者の社会参加の促進と経済的自立を支援するという方針のもと、障害特性に応じた職場定着・相談支援体制を充実させるなど雇用の質を確保しながら、様々な障害のある方に就労の機会を提供し、それぞれの能力を生かし働くことのできる環境整備を積極的に進めています。また、障害者法定雇用率に算定されない短時間就労者や難病者、他企業を定年退職後まだまだ現役で働ける高齢障害者を受け入れるなど、ユニバーサル就労開発にも積極的に取り組んでいます。

障害のある従業員の中でも、きめ細やかな支援が必要な従業員が配置された職場には、支援専任スタッフとして「就労支援員」を配置し、一人ひとりの障害特性に寄り添いながら日常的な支援を行っています。一方、支援をそれほど要しない従業員については、就労支援員のいない職場で、同僚スタッフによる緩やかなサポートのもと業務にあたっています。また、本社には、施設を巡回しながら職場定着支援を行う「就労指導員」や、精神保健福祉士など福祉関連の資格を有する「専門員」を配置し、必要に応じて支援機関等と連携を図りながら、働きやすい就労環境を整え安定した就労につなげています。

現在、障害のある従業員の平均勤続年数は 14 年 6 か月、直近 3 か年の平均離職率は 5.6%となっており、障害があっても長く働け、高い定着率を確保しているという点は、当社の大きな強みです。

令和8年4月から 2.7%へ引き上げとなる障害者雇用率につきましては、前述の通り、当社はすでに 20.69%という高い雇用率となっています。この高い水準を維持していくことはもとより、今後は、当社独自の障害者雇用推進計画に基づいた「雇用の質」も担保すべく、就労場所の提供や職場定着支援などを通じ、引き続き障害者雇用に積極的に取り組んでいきます。

雇用実績（区内・高齢者・障害者・就労支援員・女性）

〈2024年4月1日現在〉

種 別	項 目	雇用実績	備 考
区 内	雇用人数	700 人	
	全従業員に占める割合	(69.65%)	
高齢者	雇用人数	497 人	65 歳以上：238 人 全企業の 60 歳以上の労働者数の平均割合は 13.8% 『令和 5 年「高齢者の雇用状況等報告」(厚生労働省)』
	全従業員に占める割合	(49.45%)	
障害者	雇用人数	86 人	
	全従業員に占める割合	(8.56%)	
就労支援員	雇用人数	39 人	
	全従業員に占める割合	(3.88%)	

2) 玉川区民会館における障害者雇用等について

当社が受託する区民施設運営では、障害のある従業員が受付案内に就くなかでは、本人が得意なことを活かせるよう、例えば事務用品管理などの業務も分担しています。また、新たに、施設のイベント事業の補助業務において短時間就労として障害者を雇用しイベント案内の封入や書類整理などの業務にあたっています。

そのほか、特別支援学校や就労支援事業所等から企業就労を目指す方に向けて、就労体験実習の場を提供しており、2023年度は延べ42名の実習生を受け入れました。

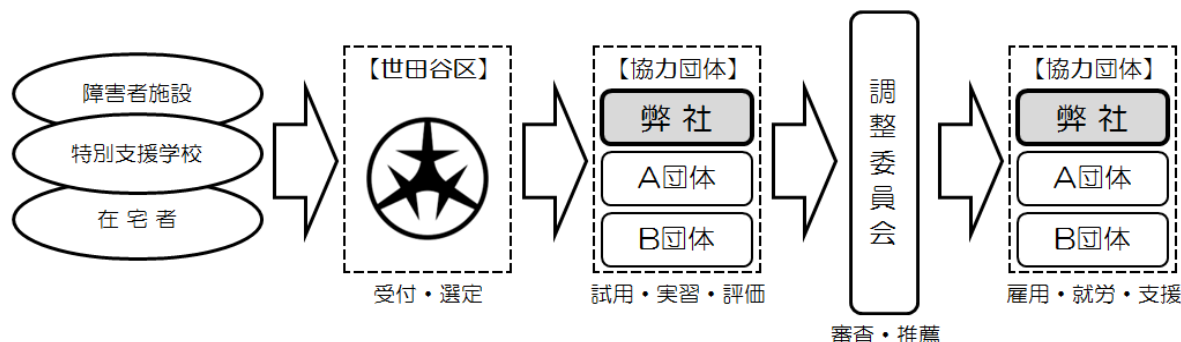
こうしたノウハウを活かし、玉川区民会館においても、喫茶業務や事務作業補助業務などを中心に障害者の就労の機会を提供しながら地域での障害者雇用に取り組めます。

3) 障害者の保護的就労支援

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。当社は世田谷区の「保護的就労制度」の協力団体です。

障害者の就労場所の拡大に取り組んでおり、86名の障害者を雇用しています。うち、41名の障害者を「保護的就労制度」を通して雇用し、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。



4) 発達障害者支援団体との連携

本社では発達障害者の就労や自立を支援する団体（XXXXXXXXXX）と連携し、訓練生を受け入れています。2023年度末までの成果として、29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いきます。

5) 生活困窮者訓練事業

長期離職者や対人関係の不安等により、すぐに就職活動をすることが難しい「生活困窮者」を対象とした就労訓練事業所としての認定を2017年度に東京都より受けました。これまでに7名の就労訓練を受け入れています。

(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、当社の規程・雇用契約に基づき以下の通り支給しています。

- ・ 本社部門（正社員） 月額およそ 〇〇〇 円以上
- ・ 本社部門（契約社員） 月額 〇〇〇 円以上（勤務日数による）
- ・ 施設の責任者（契約社員） 月額 〇〇〇 円以上。
- ・ 施設の受付や清掃スタッフ 職種に応じて時給 1,330 円～ 〇〇〇 円

なお、当社全体の従業員の社会保険の加入状況は、雇用保険、健保・年金加入者ともに 〇〇 人（ 〇〇 %）、となっています。

1) 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。当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います。

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 1,330 円）に準じた賃金を支給するため、2024 年 4 月より 〇〇 %の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 1,330 円を保障する他、作業能力や作業環境により月 〇〇 円～ 〇〇 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。

■ 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	月額 〇〇〇 円	健康保険・厚生年金 雇用保険
パート従業員	時給 1,330～ 〇〇〇 円	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。

当社では、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える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。

1) 人事制度の再構築

“誰もが輝いて働く企業”の実現に向け、全ての従業員が働き甲斐と高いモチベーションを持って地域と組織に貢献するための人材基盤を整備します。具体的には、まずは本社従業員に向けて、自身が抱くキャリアビジョンの実現に向けた昇任選考の機会拡充、それぞれの頑張りや成果に応じた新たな考課制度の導入、及び正社員登用者の給与の見直しなどを図っています。2025年度以降は各施設の監督者や施設スタッフの人事制度についても引き続き検討実施を続けていきます。

2) 企業活動を適切に行える人材育成の取り組み

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、各種研修の企画・実施をしています。そして、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	統括責任者、受付業務担当者に対し「おもてなし推進」と連携した接遇研修
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、障害理解研修、普通救命講習、個人情報保護研修、認知症アクション講座、ユニバーサルデザイン研修
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)

3) 国家・公的・民間の資格取得を積極的に奨励

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ています。2021年度は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および建築物空気環境測定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）

当社の研修体系は、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、「ハラスメント研修」と「個人情報保護研修」は毎年、「普通救命講習（ＡＥＤ）」は、採用１年目と有効期限を迎える３年ごとに、それぞれ従業員が受講しています。

＜施設従事者の研修体系（抜粋）＞

研修体系Ⅱ（施設及び飲食）

		採用前	入社１年目	２～４年目	５年目	６年目以降
Ⅱ-１ 施設監督者研修		施設マネジメント研修	クレーム対応力強化研修	UHKs新規導入施設研修		
Ⅱ-２ 施設 スタッ フ研 修	受付・接客系	受付案内 受付清掃 夜間受付 販売員 茶室管理	接遇・コミュニケーション力向上研修	接遇マスターWG（おもてなし向上につながる仕組みづくり等）		
	清掃系	日常清掃 夜間清掃 就労支援員研修		UHKs定着研修	UHKsリーダー養成研修	クレーム対応力強化および 窓口接遇力向上研修 ※接遇マスター受検支援会
	その他	施設管理員 駐車場管理員 SL運転手 ほか		就労支援研修（知的障害者支援、精神障害者支援、障害者職業生活相談員、エリア会議（社内勉強会） 他施設・他企業・特別支援学校見学、その他支援研修）		
	その他	日常清掃（知・精）		新卒者研修		
				清掃員研修		
Ⅱ-３ 飲食スタッフ研修			接遇・コミュニケーション力向上研修（飲食特化）、基本サービス研修			

研修体系Ⅲ（全社共通）

	入社１年目	２～４年目	５年目	６年目以降
Ⅲ-１ CSR研修	障害理解研修（必修）			
	コンプライアンス研修			
	社内インターンシップ制度			
	ハラスメント研修			
	認知症サポーター養成講座			
	ユニバーサルデザイン研修			
	普通救命講習（必修）※３年毎			
	個人情報保護教育（必修）			

（６）研修の内容、効果

当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。

〈研修内容一覧〉

対 象 者	研修の種類	内 容
施設スタッフ	【１年目】 接遇およびコミュニケーション力向上研修	当社の一員として接遇レベルの共通理解と責任感の醸成（新規採用従業員必修）
	【５年目】 窓口接遇力向上（おもてなし研修）	ホスピタリティの向上（５年目）
	接遇マイスターワーキンググループ	おもてなし（ホスピタリティ）の向上。「接遇マイスター」の活動をサーキンググループ形式にて実施。
	接遇マイスター社内認定試験	社内認定試験の実施
全従業員	普通救命講習	心肺蘇生・ＡＥＤ操作他
	個人情報保護研修	個人情報に関する知識向上
	障害理解研修	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
	認知症と共に生きるアクション講座	認知症に対する正しい知識と理解 地域での認知症への支援活動について検討
	ユニバーサルデザイン研修	多様な利用者への対応
清 掃	建築物清掃業研修	「建築物清掃業登録」をしていることにより「特定建築物」に勤務する清掃スタッフを対象に清掃資質向上を目的として実施
	清掃品質向上研修	病院並みの衛生管理を実現する高品質な清掃「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」の研修
施設監督者	新人研修（採用前／採用時）	会社概要、障害理解、ＣＳＲ、施設マネジメント
	コンプライアンス・人事評価研修	風通しのよい職場風土の醸成
	【監督者】クレーム対応力強化研修	施設の管理監督者（二次対応者）として必要な現場力の習得
	施設監督者業務研修	施設運用上で発生が予測される設備や人身の事故等をテーマとし、その対応方法を学ぶ。

〈当社ならではの研修〉

研修内容一覧のうち、特に重要と位置づけ、当社ならではの人材育成のための研修は次のとおりです。

1) 接遇に関する研修の強化

新規従業員対象の必修研修「【1年目】接遇およびコミュニケーション力向上研修」、5年目の従業員を対象とした「【5年目】窓口接遇力向上（おもてなし研修）」、施設監督者を対象とした「【施設監督者】クレーム対応力強化研修」を通じて職層別に接遇に関する研修を強化、更なる接遇力の向上に取り組んでいます。

2) 利用者の安全と安心を確保する研修

消防署が開催する「普通救命講習」に全ての従業員が参加し、心肺蘇生（胸骨圧迫・人工呼吸・AEDの操作）や気道異物除去、止血方法などを習得して「救命技能認定証」を取得しています。



3) ユニバーサルデザイン研修

年齢、性別、国籍、障害の有無等に関わらず、出来るだけ多くの方が利用しやすい施設にするために、環境（ハード）と意識（ソフト）の両面から理解を深めています。目かくしをすることにより視覚障害のある方の感覚や、車椅子での移動を体験することにより、従業員一人ひとりの接遇向上に反映させています。

4) 障害理解研修

毎年、中途採用を含む新規採用者への必修研修と位置付けて障害者の理解に取り組んでいます。

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、就労している障害者による施設（職場）紹介を行い、障害者自らの考え方などに接して具体的に理解を深めています。

〈研修による効果・実績等〉

1) 救命講習受講優良証の交付

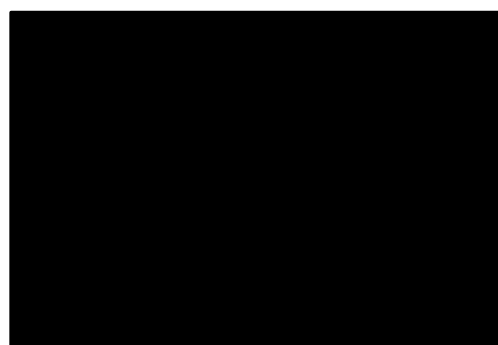
当社は、多年にわたり、継続して全従業員に普通救命講習を実施している優良事業所として、東京消防庁より「救命講習受講優良証」が交付されています。



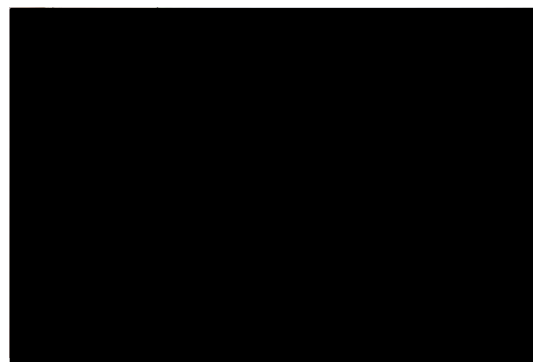
2) 救命活動の実績

2017年2月、当社が管理する公共施設において、利用者が突然意識を失う事態が発生しました。当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、東京消防庁総監から感謝状が贈られました。

2022年8月、当社が管理する公共施設において、利用者が突然意識を失う事態が発生しました。当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約9分間、AEDの操作・心臓マッサージを行い、命を救いました。この適切な救命活動に対し、東京消防庁から消防総監感謝状が贈られました。

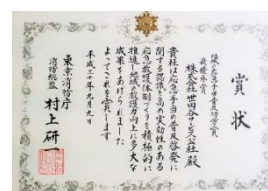


2022年11月、当社が管理する公共施設において、心肺停止となった利用者に対し、当社の施設スタッフは、自発呼吸のない利用者のもとにAEDを持って急行し、救急隊員に引き渡すまでの約10分間、AEDの操作・心臓マッサージを行い、命を救いました。この適切な救命活動に対し、東京消防庁から消防総監感謝状が贈られました。



3) 感謝状授与、受賞事例

2018年9月、「救急の日」に、地域の救護力向上に貢献したことが評価され、東京消防庁より「地域の応急手当普及功劳賞」の最優秀賞を受賞しました。



2021年9月、救命講習を積極的に推進するなど、救急業務の充実発展に寄与したとして、救急医療週間感謝状贈呈式が執り行われ、世田谷消防署長から感謝状が授与されました。



2023 年 1 月、多数の従業員が世田谷消防団に入団した功勞により、地域安全の向上に大きく貢献したとして、東京消防庁から消防総監感謝状が授与されました。



2023 年 1 月、21 名の従業員が応急手当普及員の資格を取得しました。

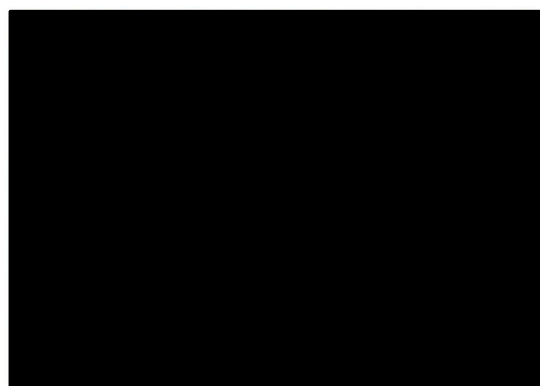
2023 年 4 月、総務省消防庁消防団協力事業所表示証（ゴールドマーク）を受賞しました。（世田谷区でゴールドマークを付与されている会社は当社を含めて 3 事業所です）



4) 防災士の養成

当社では、危機管理能力強化の取り組みの一環として、「防災士」の養成に取り組んでいます。「防災士」は、社会の様々な場で減災と防災力向上のための活動が期待され、そのために十分な意識・知識・技能を有する者を証する民間資格です。2023 年度は、42 名の従業員が「防災士」の資格を取得し、現在有資格者は 50 名を超えています。

2024 年度、総務部に地域防災支援センターを設置しました。引き続き正社員の防災士資格取得を進めるとともに、研修会・講習会講師経験のある、従業員防災士による社内研修により防災士としてのスキルアップに努めます。また、防災講演会、防災イベントの実施により区民の防災意識啓発を進め、地域の防災力向上に寄与していきます。



〈世田谷警察署主催の震災訓練等研修会の様子〉

7 利用料金・金銭管理体制

(1) 利用料金について（利用料金の額など）

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、近隣の同規模施設と比較しても、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

1) 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」のとおり、1,380円（平日・区内利用の場合）で設定します。また、いずれの場合も10円未満の端数があるときは、切り捨てます。

(2) 利用料金の計算基礎・考え方

2023 年 5 月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが 2 類相当から 5 類感染症に変更され、地域の活動が再開されています。当社としても様々な方策を講じ、玉川区民会館の賑わいを創り出すことを想定して、利用料金収入を算出しています。

・施設の利用率

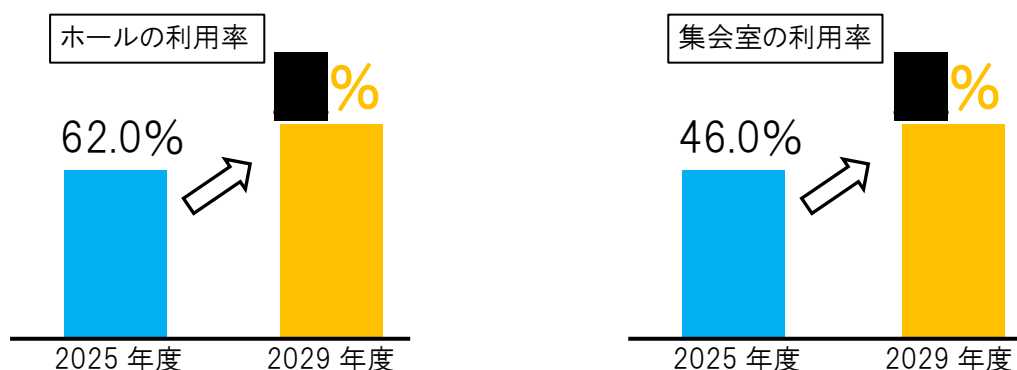
2023 年度の利用状況は、ホールの利用率は 61.2%、集会室の利用率が 43.3%でした。ホールについては、定員規模が旧区民会館に比べ 82%ではありますが、イベントも多く開催され、利用率が向上しています。ホールについては、今後も地域の文化・芸術活動の拠点としてのイベントを開催していきます。

対して集会室は、各年度に利用停止期間があったことから、一般利用者の継続的利用の見通しが立たず、依然としてコロナ禍の影響を受けていると考えられます。集会室の利用率が低い要因の一つとして、新区民会館になり、利用料金が平均 120%増となったこと、特に 30 名規模の会議室の利用料金は約倍額に上がっていることや、けやきネット施設との料金差も利用率に影響していると考えられます。

また、新区民会館では集会室が支所の執務室と同じ階にあり、大きな音が出る利用について制限があるため、旧区民会館時代に多く利用があった趣味を目的とした利用が大幅に減少していると考えられます。

以上を踏まえ、集会室については、自主事業で防災啓発イベントの実施や世田谷区保健センターや区内子育て支援団体との協働企画を実施するなど、地域の皆様に足を運んでいただける機会を創出します。また、趣味の利用を回復させるために、一般利用者への DM 送付や当社受託施設にチラシを設置するなど積極的な広報活動を行い、施設の認知度を上げます。更にインターネットによる施設予約システムを導入し、集会室について前日までの利用申込を可能とすることにより、利用者獲得に繋がります。

これらの取り組みにより、指定管理期間の最終年度までにホールの利用率を■%、集会室の利用率■%を目指し取り組みます。



※事業計画書 78 ページ「(2) 利用率向上に向けた取組み」に詳細を記載
 ※事業計画書 80 ページ「(4) DX 推進の方策」に詳細を記載

・利用料金の計算

2023 年度の利用率は、ホールが 61.2%、集会室が 43.3%でした。そこで、指定管理期間の初年度にあたる 2025 年度（令和 7 年度）の利用率をホール■%、集会室■%と見込み、利用料金収入を■■■■円と想定しています。

また、令和 8 年度以降も利用率を毎年■■%向上させることを目標に、指定管理期間の最終年度である令和 11 年度には、ホールの利用率を■%、集会室を■%に向上させ、利用料金収入が■■■■円となることを見込んでいます。

	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■■■■	■	■	■	■	■
■■■■	■	■	■	■	■
■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■

初年度にあたる令和 7 年度の利用料金(■■■■円)には、令和 6 年度中に納入された令和 7 年 4 月 1 日から 9 月 30 日の施設利用に掛かる利用料金を含んでいます。

また、次回の公募で選定される指定管理者の収入となる令和 12 年 3 月 31 日までに申請される令和 12 年 4 月以降の利用料金は、上記の利用料金(■■■■円)に含んでいません。

(3) 金銭管理・責任体制

17 時までは統括責任者または補助責任者、それ以降は夜間責任者が常勤し、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。

1) 管理責任体制

- ・ 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します。
- ・ 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します。
- ・ クレジットカードや[REDACTED]等のキャッシュレス決済を導入することにより、売上に占める現金の割合を減少させます。
- ・ 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します。
- ・ 金庫はダイヤル管理を行い、ダイヤル番号は年 1 回または、担当者に変更があったときなど定期的に変更します。
- ・ 定期的な社内監査の実施により金銭管理を徹底します。
- ・ 館内の鍵は、台帳・貸出簿を作成し厳重に管理します。
- ・ 万一に備えて動産保険に加入します。

※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

2) インボイス制度への対応

2023 年 10 月 1 日よりインボイス制度（正式名称「適格請求書等保存方式」）が導入されました。

利用者から施設の利用料金が納入された際に、適格請求書（インボイス）の要件を満たした領収書を発行する必要があります。

当社は、適格請求書発行事業者の登録が完了しており、制度に対応した領収書を発行しています。

また、利用キャンセルに伴う利用料金の還付の際は、要件を満たした「利用料金返金明細書」を発行しています。

(4) 公用等による施設利用料の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す。

的確な行政計画、基準に基づく公用利用と利用料減額・免除の仕組みの運用は、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ています。

当社で管理している施設も、玉川区民会館と同様に新型コロナウイルスのワクチン接種会場に指定されましたが、利用者への丁寧な説明を実施して柔軟に対応してきました。

しかし、あまりにも公用利用の割合が高くなってしまふ事は、地域の方々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、当社が管理運営している他施設では、利用日直前でのキャンセルや、実際に使用する午前・午後だけでなく全日予約されたため、夜間の利用枠が空いてしまい、一部区民からの指摘を受けた事例もありました。

公用利用に対しては、その重要性を認識するとともに、区民の利用希望が多い施設である事をふまえ、必要に応じて区民利用との調整を要望していきます。

8 収支計画

(1) 収支計画書

別紙9「令和7年度 玉川区民会館の管理に関する業務の収支計画書」のとおり

収支計画の主な収入にあたる施設の利用料金については、57ページの「利用料金の計算基礎・考え方」に記載のとおりとなります。

一方、支出については、5年間の推移を以下のとおり見込んでいます。

- ・人件費は、適正な人材の確保、世田谷区の最低報酬下限額の遵守、および従業員の安定した雇用のため、毎年一定程度増加します。
- ・管理運営費は、照明や音響等の設備保守点検において、材料費や作業員人件費の高騰などにより、毎年一定程度増加します。
- ・資産となるものは、減価償却で経費を積算しています。
- ・指定管理期間の2年目と4年目は、第三者評価を実施するため、経費が増額となります。

(2) 管理コスト増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みます。

管理コスト削減の取り組みは次のとおりです。

- ・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につとめます。
- ・日頃から設備の状態を把握することで軽微な修繕にとどめ、大きな故障に繋がらないようにし、修繕費の削減につとめます。
- ・当社受託の他施設と共通する物品の集中購入やインターネット販売の活用により、経費を削減します。
- ・外注費用や物品購入の際の価格比較の徹底による費用の削減につとめます。
- ・ペーパーレスやリサイクルに努め、環境へ配慮するとともに、消耗品費の削減につとめます。
- ・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につとめます。

（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、次のように取り扱います。

- ・有料の自主事業に関しては、無料招待枠や割引料金設定を設けるなど基本方針に基づき地域イベントなどへ利益を還元します。
- ・利用者から要望の高い物品を設置します。
- ・防犯や災害対策に備えた備品等を設置します。
- ・区民の自主的活動を支援します。
- ・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に対応します。

リスク分担表で定められた通り、当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、当社の負担として取り扱います。災害や新型コロナウイルスの感染再拡大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、柔軟に対応します。

（４）その他特記事項

当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）の取り組み

1）ライフステージに合わせた幅広いジャンルの自主事業の展開

教育文化施設も多く、等々力溪谷・九品仏浄真寺や玉川野毛町公園の野毛大塚古墳など、自然や歴史が身近に感じられる玉川地域。この地域は、増加するファミリー層やシニア世代を中心に幅広い世代が住まう「にぎわいと元気あふれる魅力的なまち」です。当社は、区民・自然・文化が調和した事業に取り組んでいきます。

自主事業は、地域活動団体や施設利用団体、事業者との連携、また、まちづくりセンターなどのと協力を得ながら、「コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催」「将来の担い手育成、子育て支援、健康づくりやフレイル予防などライフステージに応じ、充実した参加機会の提供」「文化芸術に触れるイベントの開催」を柱に実施します。また、「おどろきとどろき祭り」をはじめ地域の行事にも積極的に参加し地域とのつながりを深め広げていきます。また、親子で参加できるイベントの実施や、遠くまでコンサートに行く機会がない方に身近な地域で上質な音楽や日本の伝統芸能に親しんでいただける、コンセプトのあるイベントを継続的に展開します。

玉川区民会館が、地域コミュニティの拠点、地域文化芸術の拠点となり、区民の皆さまに親しみや魅力を持っていただける身近な施設となるよう、地域コミュニティ支援や地域への文化芸術の普及に取組み、区民生活の活性化に寄与していきます。

2）施設の特徴を生かした自主事業の開催

玉川区民会館は「等々力」駅から徒歩1分という立地の良さ、そして1階の多目的ホールは席数は最大392名、どの座席からも舞台が見やすく一体感のあるホールは平床式可動席で。ホールから直結する喫茶、また、2階併設の親子観覧室へはエントランスからバリアフリーで移動ができ、お子様連れからシニア世代まで利用しやすい設計です。4階の集会室を含め、少人数のワークショップから講習会、本格的なクラシックコンサートに至るまで、大小様々な催物を幅広い世代の方にお楽しみいただけるイベントを開催できる最適な環境が整っています。

自主事業は、玉川区民会館ならではのプロデュース公演を独自に企画します。近隣大学をはじめ、地域や近隣で活動するアーティスト、区内の地域団体や企業、商店をはじめ、プロや若手のアーティストやクリエイター等と連携しながら玉川区民会館でしか体験できない魅力溢れるプログラムを展開し、地域に根ざした自主事業を企画します。教育に関する事業は、子どもの感受性・創造性を育むエデュケーションプログラムとして、体験や鑑賞の機会を積極的に提供します。

地域コミュニティの醸成を図る上で、地域の諸課題にも向き合います。高齢化社会による認知症への理解、外出頻度低下による健康問題をはじめ、地域の防災や安全などに

について様々な地域の課題が存在する中、自主事業を通して考えるきっかけを提供し、身近な人同士が助け合えるようなコミュニティの醸成に努めます。

また、地域団体や施設利用団体をはじめ、近隣の皆さまと連携しながら、団体活動に関する作品・写真を展示するなど、玉川区民会館に立ち寄ると地域のつながりを再認識できる企画を展開します。

そして、一部の自主事業はシリーズ化するなど、固定客の獲得、認知度の向上を図ります。自主事業を開催の際は、アンケート用紙を配布し、催物へのご要望やリクエストなど参加者の率直なご意見を収集し、自主事業の計画に活かします。

3) 効果的な広報活動への取り組み

自主事業を開催するにあたり、区民の参加率や認知度を向上させるため、区内への広報活動を積極的に行います。当社が管理している指定管理施設の自主事業をタイムリーにお届けするために、各館のイベント情報をまとめたリーフレット（イベントテーブル）を作成し、ご希望のお客様へ無料で送付するとともに、区内公共施設へも配布します。また、玉川区民会館のウェブサイトをはじめSNS媒体、メールマガジンの配信等を実施します。更に、地域団体と連携した広報活動、コミュニティFMを活用した区内全域へプロモーションを行い、自主事業の魅力を伝えます。自主事業のコンセプトや規模に合わせて、効果的な広報活動を展開します。

4) 自主事業における感染症拡大防止対策

感染症拡大防止への取り組みは、引き続き重要な対策となります。常に感染症の状況を注視し、世田谷区と十分に連携を取りながら、参加者・出演者が安心して玉川区民会館をご利用いただける環境づくりに努めます。社会状況に応じて、玉川区民会館のWi-Fi設備等を活用したオンラインイベントやコミュニティFMを活用したイベントの発信にも取り組み、集合型ではない施設の活用も図っていきます。



5) 具体的な自主事業の計画について

次表のとおり、一般の施設利用者、また公用の予約状況により事業の実施時期などは適切に調整をしながら開催していきます。なお、「事業名」「事業内容」については、指定管理期間全体分、「実施予定時期」「事業費（収入・支出）」については、初年度（令和7年分）をそれぞれ記載しています。

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
教育に関する事業	(1) 地域・文化などに 触れ、知る、学ぶ企画 ① せせらぎワークショ ップ ② せたがや歴史講座	① 子どもから大人まで楽し めるワークショップを開催 する。文化・地域に触れ、教 育、学習、健康促進の機会を 提供、地域活動団体の支援や スキルアップを図り、文化芸 術活動の裾野を広げます。 ② 世田谷の歴史を多くの の方々に知っていただく講座 を開設し、その魅力を再発見 してもらいます。	4 月 ～ 3 月	収 入	■■■■円
	(2) 親子・子育て企画 ① 0 歳から親子で楽し むコンサート ② 子育て支援イベント	① 楽器の魅力、アンサンブ ルの楽しさを生演奏とお話 でお楽しみいただく公演を 企画します。 ② 子育て支援団体等と共同 企画で子育てサロンなどを 開催します。		支 出	■■■■円
	(3) 健康づくり応援企 画 ① ■■■■と連携する健 康サポート事業 ② 健康増進プログラ ム	① 健康づくりに役立つ講座 などを定期的に（年５～ ６回程度）実施し、地域の 皆様の健康づくりを応援 します。 ② ヨガ、太極拳入門講座等 参加しやすいプログラム で健康増進をサポートし ます。	4 月 ～ 3 月	支 出	■■■■円
	(4) バリアフリー企画 ① 手話コンサート	① 耳が不自由な方もそうで ない方も一緒に楽しめる 歌のバリアフリーコンサ ートを開催します。		支 出	■■■■円

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
文化・芸術に関する事業	(1) 音楽コンサート企画 ① せせらぎコンサート	① 伝統クラシックから最新ポピュラーミュージックまで幅広いジャンルの音楽を地域の皆様に楽しんでいただくコンサートを開催します。生の音楽を楽しむ機会の提供をテーマに、カジュアルながら本格的演奏を堪能できる企画を開催します。	4月 ～ 3月	収入	■■■■円
	② 歌謡コンサート (2) 伝統芸能企画 ① せせらぎ寄席	② 日本の歌謡曲や唱歌をテーマに、昭和を堪能する音楽をプロの歌手とともに楽しむプログラムです。生演奏で昔を振り返り、懐かしみながら音楽の魅力を感じていただきます。 ① 落語や講談、浪曲などの日本の伝統的芸能を、身近なホールで低価格で鑑賞し、本物の寄席さながらの臨場感を堪能していただける企画です。文化芸術に触れ鑑賞することで地域の活性化にもつながる機会を提供します。		支出	■■■■円

項目	内容	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
産業および経済に関する事業	(1) 防災意識の向上企画 ① 避難訓練プラスコンサート ② 防災を考える講演	① 災害に遭遇した時に、慌てず行動ができるよう体験してもらうとともに、指定管理者も災害への対応や連絡経路などを実証します。 ② 災害への備え、在宅避難など知っておきたい防災の講演をします。	4月～3月	収入	■■■■円
	(2) 区内大学連携企画 ① 大学と協働する無料演奏会・ワークショップ (3) 地域団体との交流、連携企画 ① ■■■■参加 ② ふるさと物産展、展示会 ③ ■■■■参加 (■■■■主催) (4) ライフプラン企画 ① 新時代のライフプラン講座	① 近隣大学の学生やOB・OG会と協働しオリジナルイベントを企画します。イベント制作で学生が活躍できる機会をサポートし、地域の方も参加しやすい無料イベントを開催します。 ① 参加店舗のひとつとして「無農薬やきいも販売」「カフェストーリーム協力・出店」「FM世田谷PR」などを行います。 ② 地方の物産販売、絵画・写真の展示を行います。 ③ 地元商店街と連携し地域産業活性化を推進するとともに地域との交流を深める。祭りのイベントとしてバルーンパフォーマー出演やスタッフ、来賓向けのカフェ貸切など協力し地域活性化に向け支援します。 ① ご自身やご家族の人生設計を考え、豊かな暮らしづくりに向けた講座を開催します。(相続・贈与のおはなし等)		支出	■■■■円

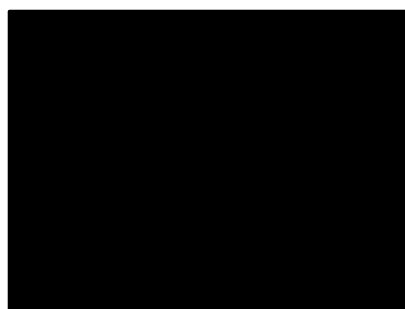
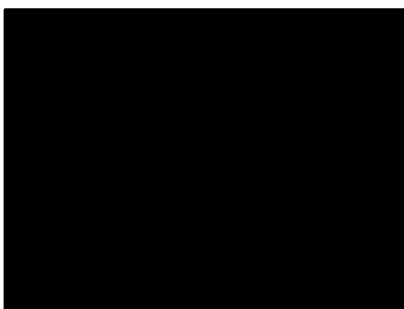
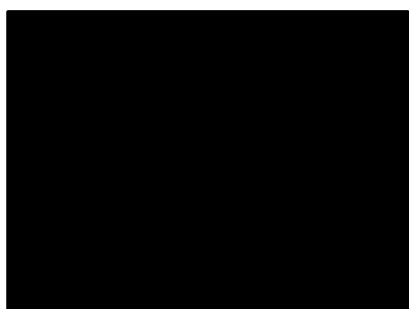
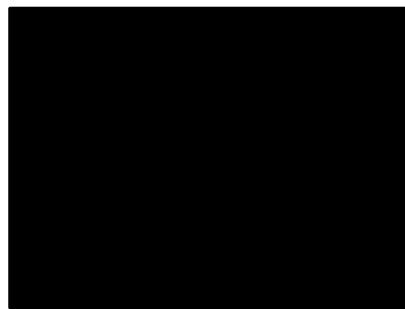
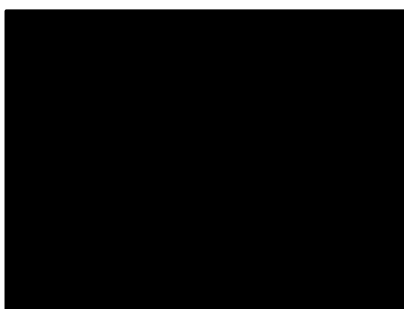
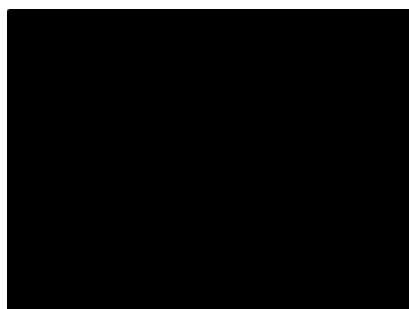
6) 当社のイベント開催実績

【教育に関する事業】・【文化・芸術に関する事業】

●ワークショップ、体験教室

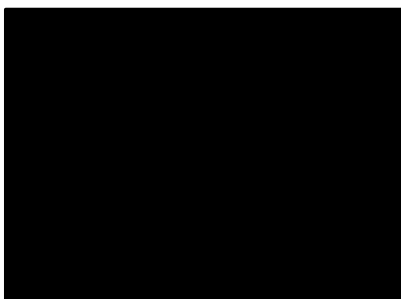
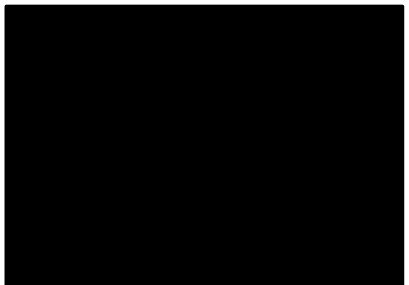
夏休みに親子で楽しめる体験型イベントや、シニア世代を対象にした健康増進やライフプランをテーマにした様々なワークショップを開催し、多くの区民に参加していただきました。共通の体験の場を提供することで地域のコミュニケーションの場としての役割も担うことができました。

※2021～23年度はホール・集会室がワクチン接種会場になった為、期初の計画通り開催できませんでした。



●ファミリーコンサート

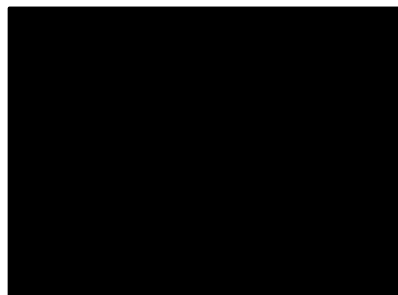
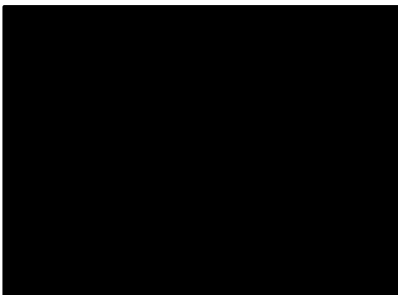
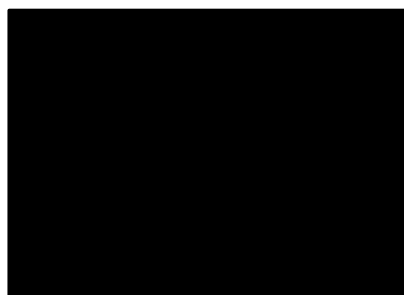
0歳から参加できるファミリーコンサートでは、音楽に合わせた手遊びなどを取り入れ、小さなお子様も存分に楽しめる時間を提供しました。



【文化・芸術に関する事業】

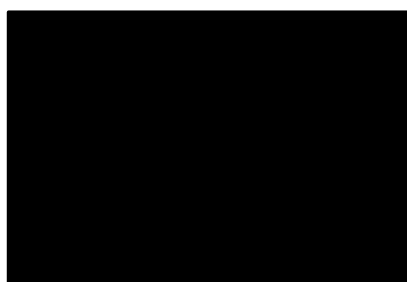
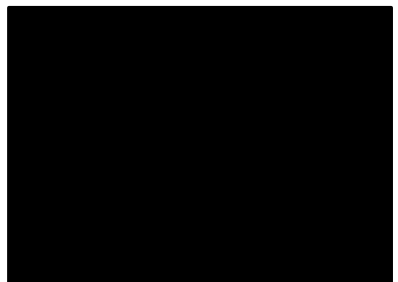
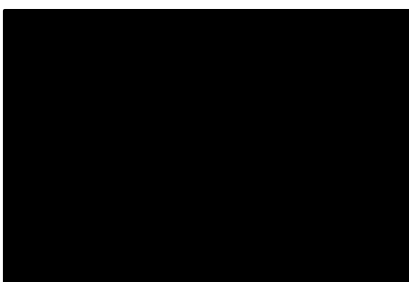
●せせらぎコンサート シリーズ

クラシックや邦楽など、様々なジャンルの音楽を地域の皆様に安価で楽しんでいただくコンサートです。幅広い年代から支持され、継続した開催を望まれる声も多いイベントです。



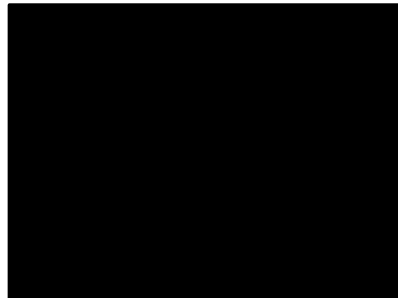
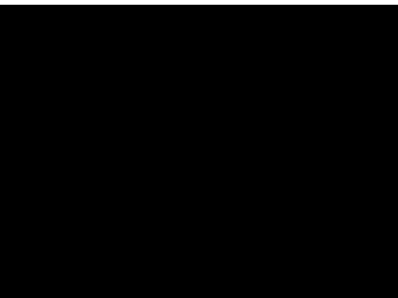
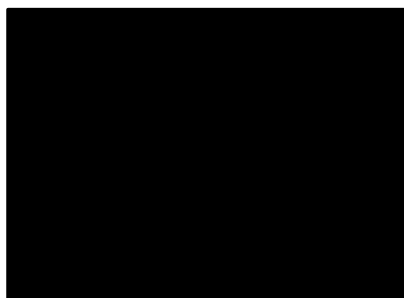
●歌謡コンサート

長く愛される日本の歌謡曲や唱歌をテーマに、プロの歌手とともに昭和を堪能する音楽を楽しむプログラムです。主にシニアの方に大変好評を得ており、リピーターも多く人気の公演です。



●寄席

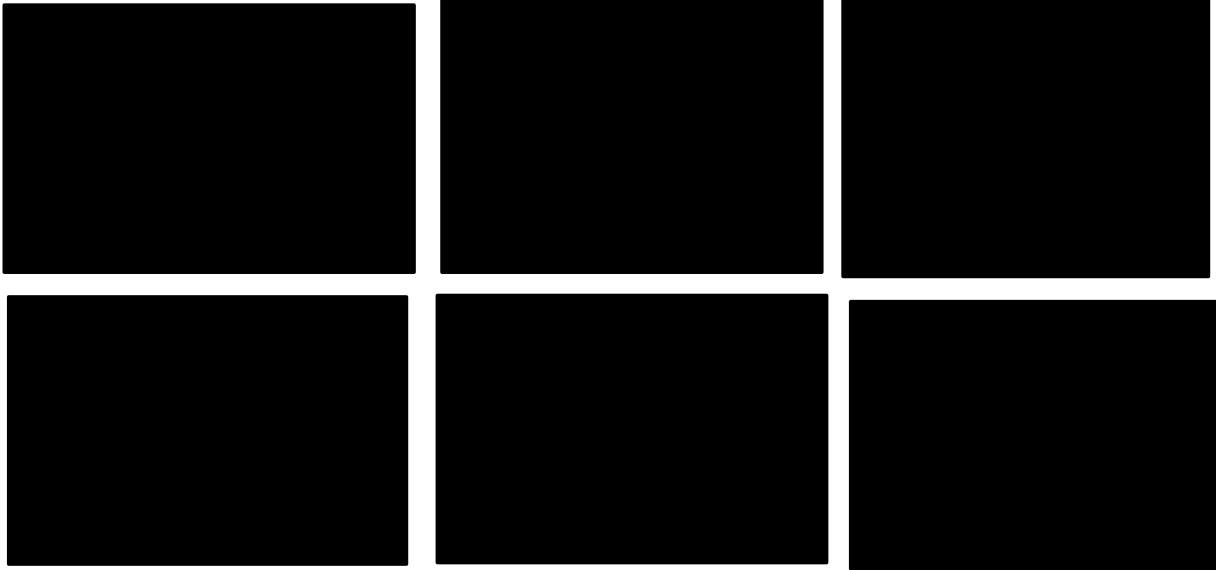
落語や講談など、日本の伝統的芸能を地域の施設で安価に楽しめる寄席を定期的に開催し、好評を得ています。



【産業および経済に関する事業】

●避難訓練プラスコンサート

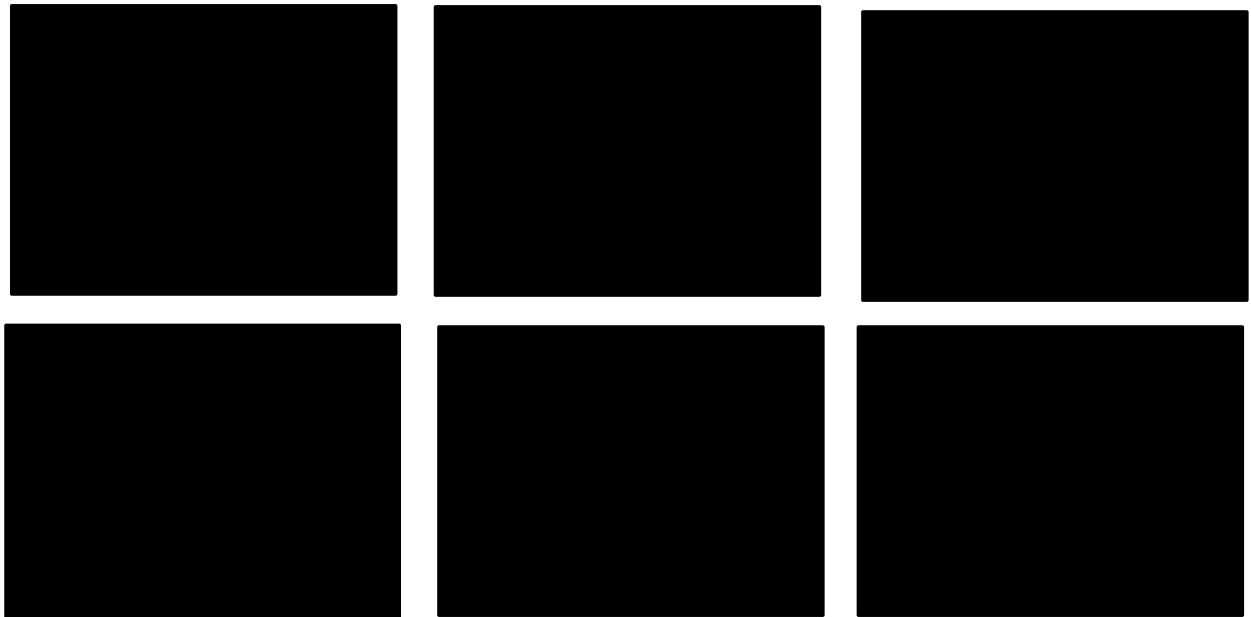
玉川消防署、玉川警察署の協力のもと、コンサート途中での災害による避難訓練を参加者全員で行いました。訓練終了後は、地域の吹奏楽団の演奏を楽しみました。



●地域団体と連携したコンサート

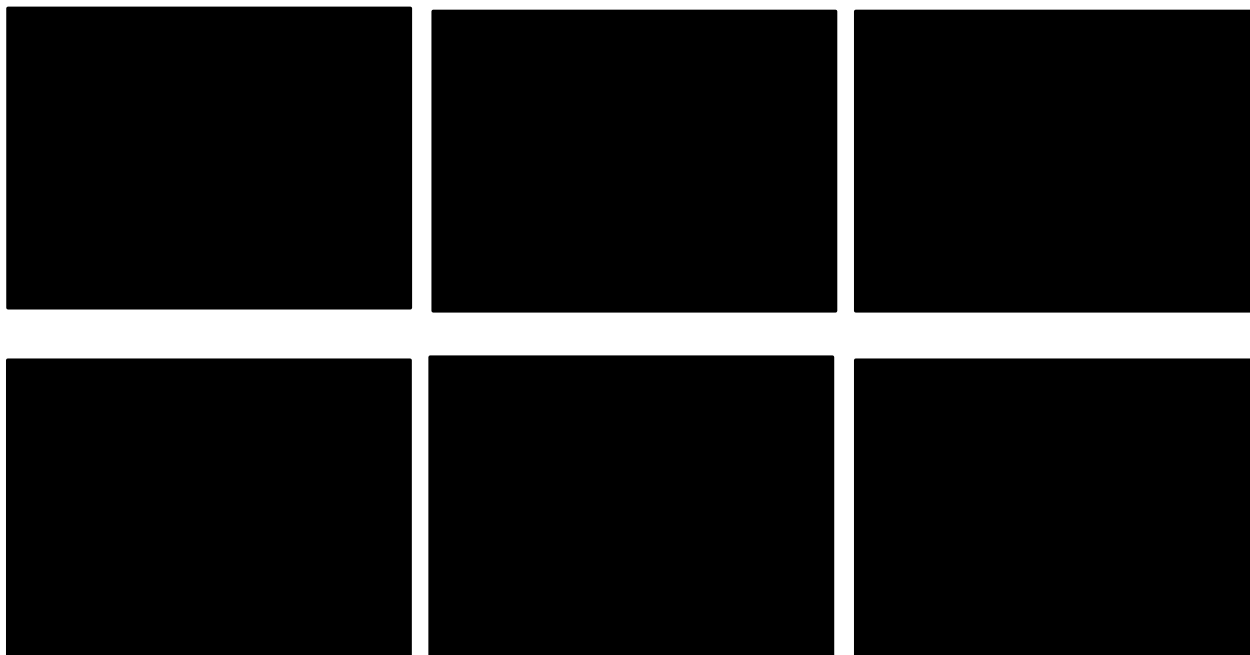
地域で活動している団体の活動を支援し、無料コンサートやチャリティイベントを開催しました。

地域の方が気軽に音楽に触れる機会や、地域貢献に参加していただく場を提供しました。



●地域交流

地域のお祭りや、地域団体のイベントに協力し、地域活性化、地域コミュニケーションの醸成に貢献しました。



(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）

1) 質の高いサービスの提供

従業員は、的確な業務履行のために役割分担を明確にしたうえで配置していますが、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しています。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。時間帯や利用状況に合わせた効率的な人員配置を行い、コスト削減に努めていきます。

当社は玉川総合支所の維持管理業務を受託しており、駐車場スタッフ・清掃スタッフ・設備員と連携して、施設の各面から利用者をサポートすることができます。総合案内窓口とも連携・情報共有を行い、玉川区民会館の利用者からのお問い合わせにも迅速に対応します。さらにホールや集会室の利用状況を駐車場スタッフにも伝えることで、案内や運営をスムーズにするなど、利用者が駐車場を利用する際の案内を円滑に行うことができます。ホール内の清掃や設備の問題が発生した場合も、各スタッフと連携して迅速に対応し、お客様の不便を早急に解消いたします。

当社は、玉川区民会館と玉川総合支所を一体として考え、来館・来所される全てのお客様に高品質なおもてなしを提供します。

〈運営体制〉

職種	体制	1 日配置	職務内容	勤務時間
統括責任者	■名	■■■名	施設管理業務および区民会館業務の統括	■■■■■
統括責任者補助	■名		施設管理業務および区民会館業務の統括補助	■■■■■
夜間責任者	■名	■名	夜間の区民会館業務および夜間施設管理業務の責任者	■■■■■
イベント担当	■名	■■■名	イベントの企画・運営業務	■■■■■
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	■■■■■
舞台スタッフ	■名	■■■名	照明・音響・舞台装置などの管理および利用説明	■■■■■ (利用状況に応じて)
喫茶スタッフ	■名	■名	喫茶店の運営	■■■■■ (総合支所閉庁日は ■■■■■)

1 か月単位の人員配置体制は、別紙 10「職員ローテーション表」のとおり

(3) 施設及び附帯設備の維持管理

1) 実施方針

設立以来 40 年の施設管理の実績に基づくノウハウを活かし、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、施設の長寿命化に貢献します。

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ますが、当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います。(2024 年度の全委託業務に占める区内企業への委託率 54.5%)

また、外部委託にあたり入札等を行う際は、適正な業務履行の確保のため最低制限価格を設定するだけでなく、「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、公契約において適正な労働条件が確保されていることを確認しています。

〈年間保守管理予定〉

業務名	対象設備	実施回数
舞台機構設備保守点検業務	舞台吊物機構 舞台床機構	年 4 回
舞台照明設備保守点検業務	舞台照明 舞台音響 電動式移動観覧客席	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 定期調律 年 5 回 総合調律 年 1 回

2) 物品等の修繕

設備の点検に基づき、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ていきます。

また、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、緊急度とあわせ報告・提案いたします。

10 サービス改善の取り組み

(1) サービス向上の方策

当社には長年に渡る区民会館の管理運営実績に基づく、サービス向上のノウハウがあります。きめ細やかなサービスを、利用者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「利用者の声」で頂いた「こんなサービスがあったらいいな!」といったご意見を積極的に吸いあげ、世田谷区の担当者とも十分に協議しながら、誰もが利用したくなる施設を目指します。

1) 防災・防犯ラジオ付き自動販売機の設置

利用者からご要望の多い、1F ホールホワイエと4F 集会室の近くに専用のラジオ機器が取り付けられた飲料の自動販売機の設置を提案します。

利用者の喉の渇きを潤すだけでなく、震度5以上の地震が発生した際には、自動的にコミュニティFMの防災・避難情報などを流します。ラジオにはバッテリーが内蔵されているため、停電時でも約2日間放送を流すことができます。

〈世田谷公園に設置されている自動販売機〉

当社ではすでに世田谷公園に設置実績があり、いざという時には世田谷区と連携して緊急情報などを放送し、区民の安心安全に貢献します。

2) 傘のレンタルサービス () の設置

突然の雨でお困りの利用者向けに、1F ホールホワイエに駅や百貨店を中心に全国1,100か所設置されている傘のシェアリングスポット(傘立て)の設置を提案します。利用者は月額280円または、24時間140円で傘を利用した後に、区民会館以外のシェアリングスポットでも返却可能です。施設をご利用されるお客様の満足度向上にもつながるだけでなく、雨の日に、「傘を借りる」「傘を返す」という行動によって玉川区民会館へ来訪するきっかけを作ることができます。また、シェアリングサービスを通して、使い捨て傘の削減という社会的課題の解決に取り組む姿勢を利用者が感じる機会になります。

3) 世田谷区内施設管理を活用したご案内

抽選で利用希望日に予約が取れない、または他の予約が入っている等の理由で、当館の利用希望に添えない場合でも、当社は世田谷区内の区民会館を複数運営していますので、他施設の空き状況を紹介させていただきます。

4) 季節感を出す情緒的な飾りつけ

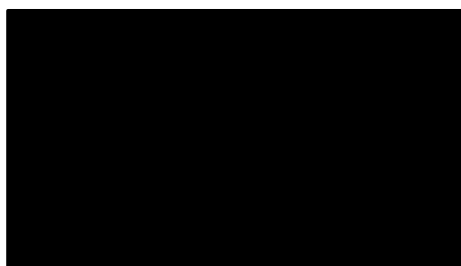
当社が運営を受託している施設（主に区民センター）では、スタッフのアイデアや手作りによる季節に応じた飾りつけをしており、利用者と話のきっかけに繋がっています。

当社は、「ずっと滞在したい」「また訪れたい」と思えるような雰囲気づくりを「地域コミュニティ醸成」の重要な要素のひとつと考えています。季節が感じられることに加え、地域に関連した飾りつけをすることで、館内を盛り上げ、利用者を「おもてなし」します。

5) 360度画像の活用

施設利用をよりイメージしやすくするため、ホームページ上に、ホール内や集会室内の映像が定点から様々な方向に見ることができる、360度画像を掲載します。

利用希望者は利用前に会場の広さなど実際にその場にいるかのような体験をすることができ、施設の魅力を最大限に発信します。



〈その他の導入しているサービス〉

利便性向上	・ブランケット ・タクシー手配サービス
障害者、高齢者、外国人等の支援	・老眼鏡 ・杖用フック（受付・集会室） ・筆談ボード ・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） ・多国語に対応可能な翻訳アプリ搭載のタブレットを利用した外国語対応
設備の充実	・自転車の空気入れ ・姿見 ・撮影用のスマホスタンド ・空気清浄機
施設や近隣の案内情報	・施設利用案内パンフレット ・近隣駐車場のご案内サービス

(3) 広報戦略

1) 情報発信

・ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）ホームページの活用

玉川区民会館の施設情報やイベント情報を「Facebook（フェイスブック）」「X（旧ツイッター）」等の SNS を利用して発信します。

併せて当社が運営している地域ポータルサイトの「世田谷くみん手帖」でも玉川区民会館の魅力を伝え、施設に足を運びたくなるきっかけづくりを演出します。

2) コミュニケーションの促進

・ 地域交流掲示板

玉川区民会館 1 階に地域交流掲示板を設置し、「地域で活動している団体」の団員募集等にご利用いただきます。地域の方々の出会いの場を創生し、人の輪がつながっていく仕組みを作っています。



・ 利用団体イベント情報発信サービス

区民会館のホームページに、利用団体の希望に応じて、利用者イベント等を告知する特設ページを設けます。また、当社が運営しているコミュニティ FM や、地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」、館内に設置しているデジタルサイネージにも随時イベント情報を掲示し、利用者イベントの集客のお手伝いをします。



・ 区の媒体・地域回覧版の活用

世田谷区ホームページや「」など区の媒体へ定期的に広告を掲載します。また、地域情報の重要な情報源である「回覧版」や「地域掲示板」も活用することで、地域にお住いの幅広い世代の方々へ玉川区民会館を PR します。地域の商店街などにも玉川区民会館のパンフレットを配置します。

3) 地域経済の活性化

地域のお祭りや催事への協力、施設周辺情報を盛り込んだ地図の配布、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により、地域の観光資源や地域産業の情報を提供し、地域経済の活性化に貢献します。



4) 地域のアイデンティティ構築

・ 玉川地域 写真展示ギャラリー

玉川地域は等々力溪谷や多摩川などの自然にあふれ、遺跡も多く残る歴史ある街です。『』や地元団体などから周辺の美しい街並みや自然風景など、地域の魅力が伝わる写真をピックアップして館内の掲示板・カフェ等に掲示し、玉川区民会館に訪れるの方々へ玉川地域の魅力を再確認していただきます。

(4) DX推進の方策

当社は区役所の ICT 支援業務を受託しており、地域における ICT 技術を活用した DX の推進にも積極的に貢献しています。玉川区民会館でもこのノウハウを活かし、世田谷区のご担当と十分に協議しながら、ICT 技術を活用して運営の効率化や利用者の施設利用の利便性向上を進めていきます。

1) W i - F i アクセスポイントの設置

区民会館ホールに設置している利用者向け W i - F i については、複数台の W i - F i アクセスポイントを設置し、ホールからホワイエ、楽屋へ移動しても途切れることなく快適に電子端末をご利用できます。

4 階集会室も、複数端末が同時利用した場合の通信速度や通信容量を想定し、安定した通信環境を実現させます。



2) キャッシュレス決済()等)への対応

カフェストリームで導入済の「 」について、施設利用料金支払の場面でも現金・振込・クレジットカード決済に加えて、せたがや Pay での支払を可能とします。利用者の利便性向上に加えて、地域内での経済循環の活性化にも貢献します。



3) 施設 Web 予約システムの導入

現在、玉川民会館のホールや集会室等の予約は、電話での仮予約や窓口本予約のみの対応です。玉川区民会館のホームページ上で集会室の予約が出来る施設予約システムを現在の予約対応の状況やニーズ等にあわせ、導入し、施設利用申込の手段を増やします。



このシステムは、申込・抽選・支払をシステム内で完結できる仕組みが備わっており、当社は指定管理者施設において 2023 年度に導入の実績がございます。

紙での予約台帳を電子化することで施設の利用状況が一目で分かり、予約がされるとホームページに即座に反映されるだけでなく、直前まで利用申込が可能になります。また、利用率等のデータも簡単に集計できるため、利用状況の分析・統計にも活かすことができます。

利用料金の支払は、クレジットカードをはじめ や などのキャッシュレス決済にも対応しており、利用者は来館せずに施設の予約と料金の支払いを行えます。これにより、利用者の利便性が格段に向上することが見込まれ、結果、施設の利用率の向上にも貢献することが期待されます。

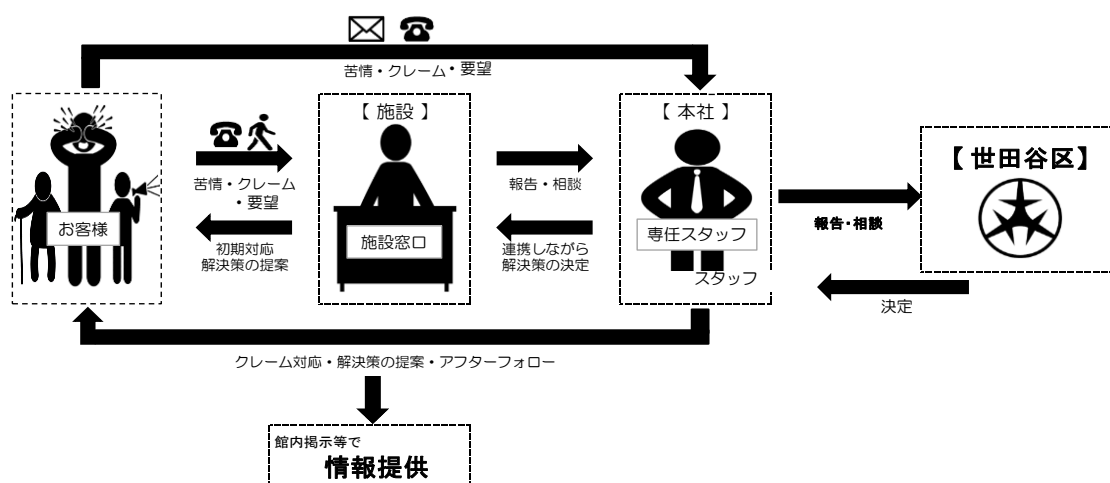
なお、電話や窓口での手続きを希望される利用者には、引き続き対面での予約受付も行います

（５）苦情・要望処理の体制

施設窓口に設置したご意見箱やホームページからのメール等で、「利用者の声」を積極的に受けとめていきますが、時には苦情・クレーム等の厳しいご意見を頂くこともあります。苦情は、利用者の要望に添えない時など、期待していたことと現状にギャップが生じた際に、不満として現れます。利用者の方のお話を良く聞くことで、苦情の中にある本質的な不満の元を、大切なご意見として受け止め、施設の改善や対応に反映することが重要と考えています。

利用者の方からの苦情については、一次的に統括責任者が責任を持って対応いたします。そのうえで、専用の書式で本社の担当者に報告します。夜間や休日であっても、本社担当者に連絡出来るように緊急連絡網を整備しています。本社担当者は、内容を確認し社内で共有するとともに、統括責任者に対応を指示します。また重大な苦情については、本社担当者または管理職が直接対応します。苦情の内容や対応結果については、世田谷区の担当者にも、随時報告します。

〈クレーム処理のフロー図〉



〈改善につながった例〉

ご意見：自主事業のチケット発売日当日に、窓口で大勢が並んでしまった。高齢者の方もいたので待ち時間が長くなったことに対して苦情が寄せられた。

対応：その場は、まず真摯に傾聴した。次に、安全に気を付けながら誘導を行い、お待ちのお客様には事前に購入表に記入してもらうなど待ち時間を短くするため対応した。その後、チケットのweb予約を窓口販売の一日前に発売し、窓口販売の混雑は解消された。

当社の施設スタッフや統括責任者は接遇研修の中で、苦情やクレームに対する基本姿勢や対処方法を学んでいます。苦情は、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、苦情処理を成長の糧と捉えて、従業員全員で共有し対応しています。また、苦情の内容が公開しても問題無い場合は、当社の対応も含めて館内に掲示し他の利用者に情報提供することにより、透明性の確保とサービス向上につなげていきます。

1 1 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）

1) コンセプト、営業時間

公共施設併設の飲食店は、誰もが気軽に利用できる施設として機能するための付帯設備として重要であると考えます。そのため、当社では、気軽に立ち寄れるセルフサービス・スタイルとします。

営業時間は、11時～17時を基本とし、玉川総合支所の開庁日は、玉川区民会館の開館時間に合わせて9時から営業を開始いたします。9時～11時はドリンク（コーヒーやソフトドリンク）を中心としたメニューで営業します。また、ホールの利用状況により営業時間の延長も柔軟に出来る限り対応し、ホール利用者の利便性を図ります。

定休日は、保守点検日（第2・4月曜日）の月2回と年末年始（12/28～1/4）といたします。

2) 地域との交流

等々力地区限定販売のご当地オリジナルクラフトビールの取り扱いや地域のイベントや行事と連携し、特別メニューを提供するなど地域住民や等々力に初めて訪れた方にも喜ばれる取り組みを進め、地域社会の活性化を目指します。また、集会室利用後の二次会に、また、グループでの交流や活動の場としても提供し、喫茶コーナーからも地域の交流を広げていきます。



3) 利用者サービス

・電子決済（交通系 IC カード）の拡大

玉川区民会館利用者や玉川総合支所利用者のみならず、東急大井町線の等々力駅を利用する方が多いと想定し、「」「」「」のほかに「」も利用可能とし、スマートな会計が出来るようにします。



・モバイルバッテリーシェアリングサービスの導入

スマートフォンなどに使用する充電バッテリーのシェアリングサービスの貸出スタンドを設置することを提案します。モバイルバッテリーを貸し出すサービスです。すでに駅やコンビニエンスストアを中心に全国40,000か所に設置されています。利用者がバッテリーのレンタルまたは返却に区民会館へ訪れるという集客効果があります。また地震や大雨など急な災害で停電が起こった場合、48時間無料のモバイルバッテリーとして貸出しされていることから、災害時の備えにもなります。



・集会室へのドリンクテイクアウトサービス

会議等で集会室を利用される方へ、喫茶コーナーで提供するドリンクのテイクアウトサービスを実施します。利用者に快適な環境やリフレッシュメントを提供することで、会議やプレゼンテーションに集中することができるだけでなく、利用者同士のコミュニケーションの促進が期待されます。



・粉ミルク用の「お湯」を無料提供

乳幼児定期健診の際には、粉ミルク用に「お湯」をポットで用意し、無料で提供するなど、乳幼児連れの方でも、気軽に立ち寄れるようにします。



・オリジナルカップ（タンブラー）の販売

オリジナルカップ（タンブラー）を販売し、オリジナルカップを使用したコーヒーのご注文の場合は、割引販売を実施し、環境に配慮した販売方法の取り組みを進めます



4) 従業員研修、外部体験実習受入れ(障害者)

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、障害者の就労体験の場として障害者支援団体等との連携により実習生を受け入れるとともに就労体験等が今後の就労に繋がるようサポートしていきます。

(2) メニュー

コーヒーを中心とし軽食やケーキなどをご提供するとともに、お子様連れの方もご利用いただけるよう「お子様用オムライス」や「ドーナツ」、「フルーツジュース」をメニューに加えてまいります。また、季節にあわせた期間限定メニューも販売し、どなたでも来店しやすく、季節を感じながら楽しんでいただける場を提供いたします。

また、メニューの一部は[REDACTED]から仕入れ、障害者支援施設と顔の見える関係作りと継続的な「つながり」を目指します。



喫茶コーナー想定メニュー・飲食料金額及び収入見込み

(単位：円)

カテゴリー	商品名	想定販売価格	想定売上高	備考
ドリンク	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
アルコール	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
ケーキ	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
アイス	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
食事	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	

別紙4

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：2024 年 6 月 7 日

施 設 名	世田谷区立玉川区民会館別館	
団 体 名	株式会社世田谷サービス公社	
代 表 者 名	代表取締役社長 岡田 篤	設立年月日：1985 年 4 月
団体所在地	世田谷区太子堂三丁目 2 5 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 1 6 番 7 号	2006 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
北沢区民会館	世田谷区北沢二丁目 8 番 1 8 号	2018 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
※上記の他、区内 63 ヶ所の公共施設を運営しています。		

目 次

1. 玉川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	3
2. 団体について	9
(1) 指定管理者申請の理由	9
(2) 地方自治体における公的事业への考え方	10
3. 施設等の管理実績	11
4. 運営管理体制	15
(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織	15
(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、LGBT理解増進法の取組み等）を尊重し、 対応できる組織体制	17
(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）	19
(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	27
(5) 施設の平等利用の確保	31
(6) 地域との交流や貢献	32
(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	34
(8) セルフモニタリング	37
(9) 第三者評価体制の構築	38
(10) SDGsの17の目標の取組み方針とその実践行動	39
5. 個人情報の保護	44
(1) 個人情報保護に関する考え方	44
(2) 個人情報管理規定の有無	45
(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）	45
6. 雇用・研修計画	47
(1) 雇用の形態、勤務形態等について	47
(2) 区内在住者・高齢者・障害者雇用に関する考え方	48
(3) 給与・賃金・社会保険	51
(4) 研修・人材育成に関する考え方	52
(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）	53
(6) 研修の内容、効果	53

7. 利用料金	58
(1) 利用料金について（利用料金の額など）	58
(2) 利用料金の計算基礎・考え方	59
(3) 金銭管理・責任体制	61
(4) 公用等による施設利用料の免除に対する考え方	62
8. 収支計画	63
(1) 収支計画書	63
(2) 管理コスト増減の計画と実施方法など	63
(3) 収支計画のうち利益（損失）の取扱い	64
(4) その他特記事項	64
9. 施設事業計画（運営）	65
(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）の取り組み	65
(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）	73
(3) 施設及び附帯設備の維持管理	74
10. サービス改善の取り組み	76
(1) サービス向上の方策	76
(2) 利用率向上に向けた取り組み	78
(3) 広報戦略	80
(4) DX推進の方策	81
(5) 苦情・要望処理の体制	82

別紙1 「定款」

別紙2 「おもてなしマニュアル」抜粋

別紙3 「防犯マニュアル」

別紙4 「緊急時対応マニュアル」

別紙5 「コンプライアンスマニュアル」

別紙6 「個人情報保護方針」

別紙7 「個人情報保護規程」

別紙8 「施設における金銭管理マニュアル」

別紙9 「玉川区民会館別館の管理に関する業務の収支計画書」

別紙10 「職員ローテーション表」

1 玉川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

「世田谷区地域行政推進計画(令和6年度～令和9年度)」の「玉川地域経営方針」で、“まちの将来像”、用賀地区ビジョンを次のように定めています。

□玉川地域経営方針

- 地域で育む安心・安全と笑顔のまち
- 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
- 賑わいと元気あふれる魅力的なまち

□用賀地区ビジョン

「みどりの多い、支えあい・助け合いのある心豊かで安全なまちをめざして」

当社は、玉川区民会館別館（上用賀アートホール）の指定管理者として、世田谷区の基本計画や玉川地域の特に用賀地区の特色を踏まえたうえで、次のスローガンと3つの基本方針で施設の運営にあたります。

スローガン 地域や文化 ひととひとをつなぐ 心の架け橋

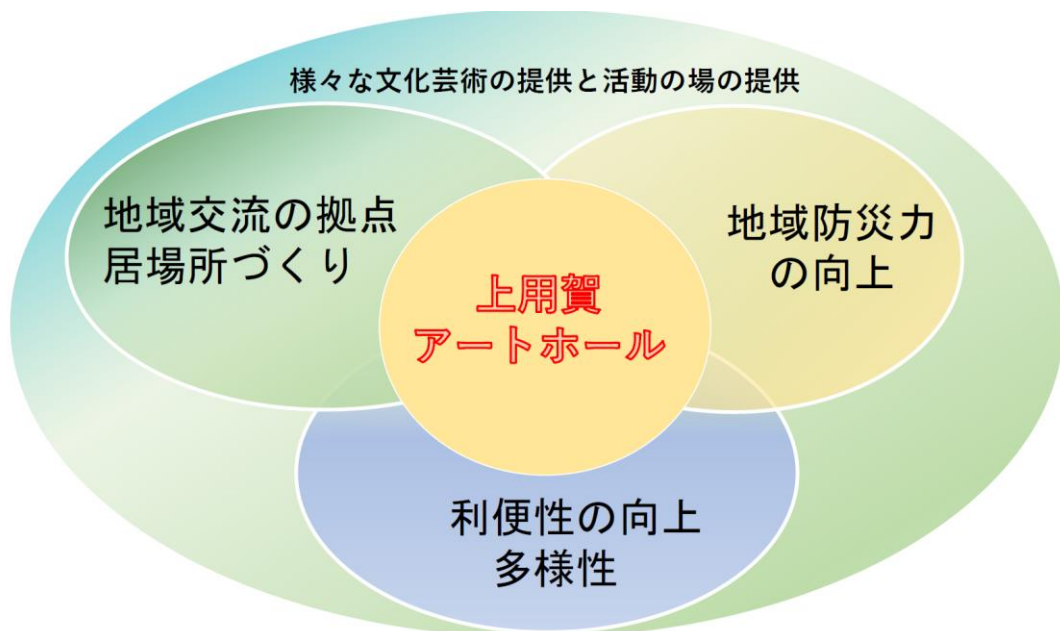
方針1：人々の心の「居場所」のために ～地域交流の拠点として～

方針2：いざという時のために ～地域防災力の向上～

方針3：多様化する社会のために ～誰でも使いやすい施設への変容～

イベント企画：誰もが楽しめるイベントの開催と活動の場の提供

～様々な文化芸術の提供と学び・体験の場づくり～



方針１：人々の心の「居場所」のために ～地域交流の拠点として～

玉川地域は、区の東南部に位置し、玉川通り・目黒通り・環状８号線の幹線道路、複数の鉄道路線や各駅を基点としたバスの交通網が存在し、住宅市街地としての都市基盤が整っているエリアです。また、多摩川沿いの台地には遺跡が分布し、駒沢オリンピック公園や二子玉川公園など大規模な公園もあります。

なかでも玉川区民会館別館の立地エリアである用賀地区は、駅前ににぎやかな商店街がひろがり、いらか道の愛称で親しまれる通りをはじめとした閑静な住宅街を抜けて緑豊かな砦公園へ抜けていく、という様々な表情を持っています。

用賀地区には小学校が３校、中学校が１校あり、**地域の子ども**を大切に育む取り組みが行われています。また、**障害者施設や高齢者施設**も点在し、用賀地区ビジョンに掲げるよう、**４つの町会・自治会をはじめ多くの団体が、様々な活動を通し地域コミュニティの醸成に取り組み、「地域に根差したイベント」が多く開催**されてきました。

近年、高齢者の増加や子育て支援のニーズへの対応、地域で育つ子ども・若者の支援が一層求められ、区民・支援団体・事業者等の連携による地域活動の充実が急がれますが、用賀地区には多世代間の交流や地域住民が自由に参加できる居場所が不足しています。

玉川区民会館別館(上用賀アートホール)は、**町会・自治会、商店街や、学校、福祉支援機関、まちづくりセンター、活動団体と連携し地域活動の拠点、身近な居場所となり、コミュニティ形成の中心的存在として地域を支えていくべきと考えます。**

また、現在は、発表会やミニイベント開催での利用が中心で、利用率向上は大きな課題となっています。**地域の方にとって、もっと身近な居場所、もっと気軽に集え交流が生まれる場所、活動の拠点ともなるようプラスチェンジしていくことで、利用の幅が広がり、利用率も向上できると考えます。**

その昔、異なる地域や文化を結ぶ架け橋として役割を果たしたシルクロードのように、玉川区民会館別館こそが、子ども・若者や高齢者、多世代間が交流できる場所、すべての方を受け入れることができる「居場所」として存在できる力があると確信します。

そして、「居場所」からコミュニティの一員として全世代がつながり地域の輪がさらに広がるよう、玉川区民会館別館が地域活性化の一翼を担います。



※関連提案 P 6 5 ～ 6 8、P 7 6 ～ 8 1 他

方針2：いざという時のために ～地域防災力の向上～

玉川地域は豊かな自然が魅力である一方、令和元年の台風19号における浸水被害にみるように、水害の恐れもある地域です。当社は世田谷区と「災害時等における協力態勢に関する協定書」を結んでいます。いざという時は、支所庁舎が災害対策拠点としての活用を求められる中で、災害発生時には協定書に基づき、当社も避難所に指定された施設で帰宅困難者や緊急物資に関する支援活動を行います。

また、玉川区民会館別館など避難所にしていない施設も含め、公共施設は大規模災害時には区民の安全のために大切な役割を果たすことを考慮し管理運営にあたっています。

2024年度より当社総務部に**地域防災支援センター**を新たに設置しました。当社には、施設の監督者やスタッフ、本社従業員を含めて**50人以上の防災士の有資格者**がおり、こうしたことも強みに、区民会館事業として新たに防災教室を実施するなど、全社体制で地域防災体制の構築を進めていきます。

また、当社が運営する**コミュニティFM**のイベント担当者とも連携して避難訓練プラスコンサート、親子防災ワークショップを開催します。地域防災支援センターを核として、区民の防災意識啓発を進め地域防災力の向上を図っていきます。



当社では事業所消防団を組織し、**総務省より「消防団協力事業所」に認定**されています。災害発生時に、適切な対応と確実な避難所運営支援が出来るよう、定期的に防災訓練を実施して備えています。合わせて、当社の**従業員全員**（障害のある従業員や人材派遣者を除く）は、東京消防庁**普通救命技能講習を修了**しており、利用者の安全・安心を第一に、AED操作や心肺蘇生処置など積極的に人命救助ができるよう救命技能を有し、万が一の場合に備えています。

地域において防災力の強化には、何よりご近所同士で日頃より情報共有することや、助け合いができる**顔の見える関係性の構築が重要**です。また、在宅避難を含め、災害時に身を守る手段や安全に避難できる方法を知る機会を得ることも必要です。

玉川区民会館別館においても、**地域の方々と連携、協力をいただきながら、地域防災力の強化に取り組みます。**

地元商店街や地域の団体・消防・警察等と連携し、在宅避難を含めた災害時に身を守る手段の啓発、避難が困難な障害者・高齢者等も安全で円滑に避難できるよう訓練を実施します。

また、子ども対象イベントの中に防災の話を盛り込むなど、防災意識の向上に取り組みながら、指定管理者として、地域住民の安全で安心な生活を守ります。

※関連情報 P19～26、P56～57

※関連提案 P76、P78 他

方針3：多様化する社会のために ～誰でも使いやすい施設への変容～

目まぐるしく変化する社会の中で、誰もが安心して住み続けられるまちづくり、誰一人取り残されない社会の実現が、今、求められています。

お互いが多様性を認め合い自分らしく暮らすことができるよう、**人と人とのつながりを大切にしながら施設利用の更なる快適性と利便性の向上を実現します。**

当社では、顧客満足度を重視した良質なサービスを提供する為に、社内研修の体系的整備を図るとともに、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。

なかでも、施設運営に携わる人材の育成の一環として、従業員の模範となるべき施設スタッフを社内認定制度により「**接遇マイスター**」として認定し、独自の「おもてなしポリシー」に基づいたワンランク上のおもてなしを提供しています。利用者の方が**何度でも訪れたい、と思っていただけよう接遇レベルの向上**を全社で取り組んでいます。

当社は、高齢者・障害者・地域雇用にも積極的に取り組んでいます。特に**障害者雇用は社内に就業支援体制を整え、法定雇用率を大幅に超える 20.69%** (2023 年 6 月 1 日現在) の雇用率を有しています。誰もがそれぞれの事情に合わせ多様な働き方を選択し力を発揮できる、そのような働きやすい環境を整え、施設を利用されるすべての方を笑顔でお迎えしています。

また、利便性の向上としては、これまでも運営受託する指定管理施設において、直接、利用者の声を聞きながら、WEB 予約や電子決済のしくみの導入など手続きの簡素化・迅速化に取り組んできました。

こうした、40 年の期間にわたり長年培ってきた施設運営のノウハウを強みとして、ここ、玉川区民会館別館においても、地域の方々が施設運営や活動に積極的に参加しやすいよう仕組みを整えていきます。

地域の皆さんが、玉川区民会館別館をもっと身近に感じ、気軽に利用していただくことで、地域の一体感を高め、年齢、性別、国籍、障害の有無に関わらず、誰もが笑顔で幸せを実感できる施設運営を実現します。

※関連情報 P 53～55 他
※関連提案 P 76～81 他



イベント・企画 誰もが楽しめるイベントの開催と活動の場の提供

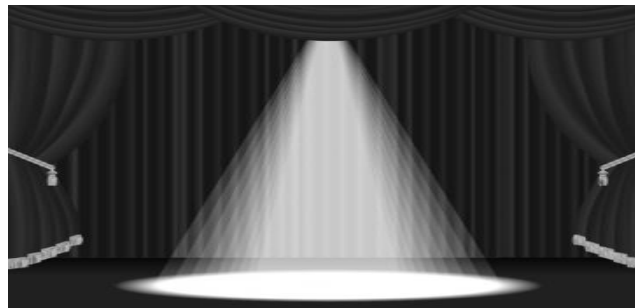
～様々な文化芸術の提供と学び・体験の場づくり～

世田谷区は古くから多くの文化人や芸術家を輩出しており、文化・芸術に関する先進的な取り組みで、国内外から大きな注目を集めています。

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、言わば地域住民の財産です。

当社は、文化芸術基本法に則り、「世田谷区文化及び芸術の進行に関する条例」を踏まえ、誰もが文化・芸術を身近に感じ楽しめることを基本に、玉川地域の特性や用賀地区のニーズに沿ったコンセプトのある多彩な自主事業を継続的に展開します。自主事業を通して参加者に「鑑賞」の喜びだけではなく、「学び」「体験」そして「創造」の機会を提供する中で、玉川地域、用賀地区の様々な課題に向き合います。参加者が感動・幸せ・活力を実感し、玉川区民会館別館にもっと親しみや魅力を持っていただけるよう、より身近な地域での文化芸術の普及と区民生活の充実・発展に寄与していくことを目指します。

当社は、区民会館の役割のひとつ「文化芸術を地域に届けること」を担い、玉川区民会館と連動する鑑賞の機会を提供するなど、より地域に身近な施設として玉川区民会館別館が人々の「豊かな心」の醸成をお手伝いします。また、ライフステージに応じた講座やワークショップ、地域や施設利用団体との連携事業など多彩な企画を展開し、文化芸術の提供と学び・体験の場づくりをしていきます。



当社は「終演の幕が下りた後も感動の余韻は続く」をスローガンとして、以下に掲げる3つの柱からなる「イベント企画方針」に基づいて取り組んでいきます。

イベント企画方針

- (1) 地域活動団体や施設利用団体と連携し、コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催
- (2) 将来の担い手育成、健康増進やフレイル予防などライフステージに応じた参加機会の提供
- (3) 文化芸術に触れるイベントの開催

2 団体について

(1) 指定管理者申請の理由

当社は、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活動の核であり、地域防災の要（かなめ）です。当社設立以来、公共施設の持つ意味や重要性を常に認識し、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（2024年9月リニューアル開館予定）そして大都市世田谷区の特色である、地域行政制度の展開で各地域に設置された区民会館、更に、区民により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。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。

また、「玉川区民会館別館」と「玉川区民会館」の連動や、「北沢区民会館」「砧区民会館」「世田谷区民会館別館」「北沢区民会館別館」との活動との連携により、世田谷区の文化・芸術活動の向上と発展に一層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確信しています。

また、世田谷区において、地域コミュニティを支える基盤のひとつとなっているものが「区民センター」です。区内12の区民センターと、まもりやまテラス、さくら花見堂の2つの複合施設は、地元の町会自治会や商店街、PTAなど地域の方々に構成する「運営協議会等」による自主管理方式の運営が展開されており、当社はその事務局として長きにわたり地域の皆様の活動を支援させて頂いてまいりました。公共施設におけるおもてなしを追求し、実践することで得た地域の皆様との信頼関係こそが当社の強みです。

当社は世田谷区との「災害時等における協力態勢に関する協定書」を締結しています。また社内では機能別消防団（事業所団員）を組織しており、日頃より災害時の支援を意識した活動を行っています。

当社は、地域コミュニティの活動拠点として、玉川区民会館別館が、子ども・若者、高齢者、障害者等、全ての人がより参加でき、生きがいを感じられる場を創り出し、「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。

玉川区民会館別館を、もっと身近な存在となるよう、みなさまとともに地域の架け橋としていきたい、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

世田谷区は令和 14 年の区制 100 周年に向けて、新たな基本計画である「令和 6 年度世田谷区基本計画書」において、「参加と協働を基盤とする」「子ども・若者を中心に据える」「地区・地域の特性を踏まえる」「区民の生命と健康を守る」「多様性を尊重し活かす」「日常生活と災害対策・環境対策を結びつける」の 6 つの項目について、計画全体を貫き計画の土台となる根本的な考え方として挙げています。

当社は、地区及び地域の実態に即した総合的な行政サービス及びまちづくりを推進し、安全・安心で暮らしやすい地域社会の実現の一助となるべく、公共施設の管理に取り組んでいかなければならないものと考えています。

区民会館は、教育、文化、産業及び経済の振興を図り、区民の福祉を増進するために設置された施設です。この設置目的を踏まえ、玉川区民会館別館の指定管理者として、新たな時代のコミュニティづくりに貢献できるよう全力を尽くします。世田谷区民 9 2 万人、とりわけ玉川総合支所管内 2 2 万人のための区民会館という公的事業を支える役割を担っていきます。



3 施設等の管理実績

●定款等における施設運営管理業務の規定の有無

当社は定款 第5条に「公共施設の維持管理及び運営」の規定があります。

※詳細は別紙1「定款」のとおり

●指定管理者として 区内5ヶ所の公共施設を運営

当社は、5ヶ所の区民会館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駆使しています。

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・案内 利用予約管理
北沢区民会館	2018 年	1,773 m ²	ホール運営および保守管理 利用料金の取扱事務
北沢区民会館別館	2006 年	291 m ²	イベントの企画・立案及び実施 清掃業務
砧区民会館	2019 年	1,785 m ²	設備機器保守点検業務 環境衛生管理業務
玉川区民会館	2020 年	2,000 m ²	避難所運営支援 喫茶運営

●区内63ヶ所の公共施設を運営

当社は、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ています。40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。

(◆)は障害者雇用施設で、合計22施設において障害者と共働しています。

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 利用予約・貸出管理
玉川総合支所 (◆)	1988 年	11,046 m ²	駐車場管理 使用料の収納事務
砧総合支所 (◆)	2009 年	7,731 m ²	清掃業務 設備機器保守点検業務
烏山総合支所 (◆)	1990 年	5,762 m ²	環境衛生管理業務 警備業務
新代田まちづくりセンター	1985 年	1,087 m ²	避難所運営支援
松沢まちづくりセンター (◆)	1991 年	1,717 m ²	ホール運営および保守管理 区・都等刊行物の閲覧および説明売
池尻まちづくりセンター	1990 年	540 m ²	上金の収納事務 コピーサービス
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	
松原まちづくりセンター	2021 年	198 m ²	
三軒茶屋分庁舎	1988 年	4,516 m ²	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
太子堂複合施設	2013 年	1,356 m ²	受付・案内 利用予約・貸出管理 駐車場管理 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 避難所運営支援 ホール運営および保守管理 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
喜多見複合施設（◆）	2013 年	1,228 m ²	
下馬複合施設	2014 年	839 m ²	
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	
まもりやまテラス（◆）	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	851 m ²	
梅丘複合施設	2020 年	969 m ²	
さくら花見堂	2021 年	2,991 m ²	
区政情報センター	1985 年	128 m ²	
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	264 m ²	
エムケイアースビル	1990 年	1,419 m ²	
世田谷区児童相談所（◆）	2020 年	4,229 m ²	
大原福祉施設後利用施設	2019 年	1,527 m ²	
烏山区民センター	1985 年	6,128 m ²	ホール等の運営および保守管理 受付・案内 利用予約・貸出管理 運営協議会の事務局業務 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 避難所運営支援
弦巻区民センター（◆）	1985 年	2,939 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	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
玉川台区民センター	1997 年	2,924 m ²	ホール等の運営および保守管理
奥沢区民センター	1997 年	231 m ²	受付・案内 利用予約・貸出管理
宮坂区民センター（◆）	1990 年	2,584 m ²	運営協議会の事務局業務 清掃業務
代田区民センター（◆）	1998 年	3,663 m ²	設備機器保守点検業務
鎌田区民センター	1998 年	4,565 m ²	環境衛生管理業務
粕谷区民センター	1998 年	3,295 m ²	警備業務 避難所運営支援
尾山台地区会館（◆）	1998 年	2,005 m ²	受付・案内 利用予約・貸出管理
駒沢地区会館（◆）	1994 年	900 m ²	清掃業務
池尻地区会館	2002 年	565 m ²	設備機器保守点検業務
上野毛地区会館（◆）	1995 年	1,164 m ²	環境衛生管理業務 避難所運営支援
北沢地区会館	2004 年	2,176 m ²	
経堂地区会館	2015 年	511 m ²	
代沢地区会館	2019 年	557 m ²	
世田谷美術館	1985 年	8,577 m ²	プラネタリウム運営業務
世田谷文学館	1994 年	4,593 m ²	図書・雑誌等の装備 駐車場管理
次大夫堀公園民家園	1988 年	10,187 m ²	庭園管理
岡本公園民家園	1988 年	1,860 m ²	警備業務 清掃業務
教育会館（◆）	1988 年	9,948 m ²	設備機器保守点検業務
教育総合センター	2021 年	4,588 m ²	環境衛生管理業務 避難所運営支援
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	
池之上青少年交流センター	2021 年	880 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
羽根木公園	1992 年	13,079 m ²	ミニSLの運行 駐車場管理
玉川野毛町公園	1992 年	8,359 m ²	清掃業務 避難所運営支援
世田谷区民会館	2023 年	2,678 m ²	施設開設準備(2024 年 9 月開館予定)

※当社管理施設において、4 施設が指定避難所、11 施設が水害時避難施設、9 施設が帰宅困難者支援施設に指定されています。その他施設でも区民の自主的な避難を想定して備えています。

●区内でレストランとカフェを計5店舗運営

当社は、美術館併設のレストランや、図書館内の喫茶店など、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	1981 年	120 席	「美術館鑑賞の後に、自然の中でアートの最後のひと仕上げの一皿を」をコンセプトにしたフレンチレストラン
喫茶レスト	1988 年	32 席	「世田谷区教育センター中央図書館、プラネタリウムの利用者様が一息つける場所」をコンセプトにした軽食・喫茶
セタビカフェ	2012 年	88 席	「砧公園の木洩れ日の下でテラスランチ」をコンセプトにした軽食・喫茶
さくらかふえ	2019 年	18 席	「ホールイベント、砧総合支所へお越しの方へ気軽なメニューと笑顔でおもてなし」をコンセプトにした軽食・喫茶
カフェストリーム	2020 年	27 席	「玉川せせらぎホールのオアシス」をコンセプトにした軽食・喫茶



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

当社の運営管理体制における最大の強みは、世田谷区を広くカバーする公共施設の管理運営にあり、本社を中心に強力なネットワークが構築されていることです。

「本社⇄施設」の縦の連携と「施設⇄施設」の横の連携を強化し、協力体制を確立しています。これにより、本社・施設間の迅速な情報共有や問題解決を図り、各施設では公共施設としての安定的なサービスの追求や提供が実現されています。

有事の際は、本社が中心となり、状況の把握や迅速な人員再配置を行い、サービスの質を確保する指揮命令体制が確立されています。

1) 施設運営

本社 事業課には、施設サービス運営業務全般を担当する専任スタッフを配置しています。専任スタッフと各施設の統括責任者との正確な情報共有により緊密な連携を図ることで、利用者のニーズ把握からサービス実現まで、迅速で一括した対応をすべく業務に取り組んでいます。

また、施設に配置する統括責任者は、多様な経歴を有しており、それぞれの経験を活かして施設の運営を行っています。利用者目線に立った、きめ細かなサービス改善に努め、施設の魅力アップ、賑わいの創出を実現します。

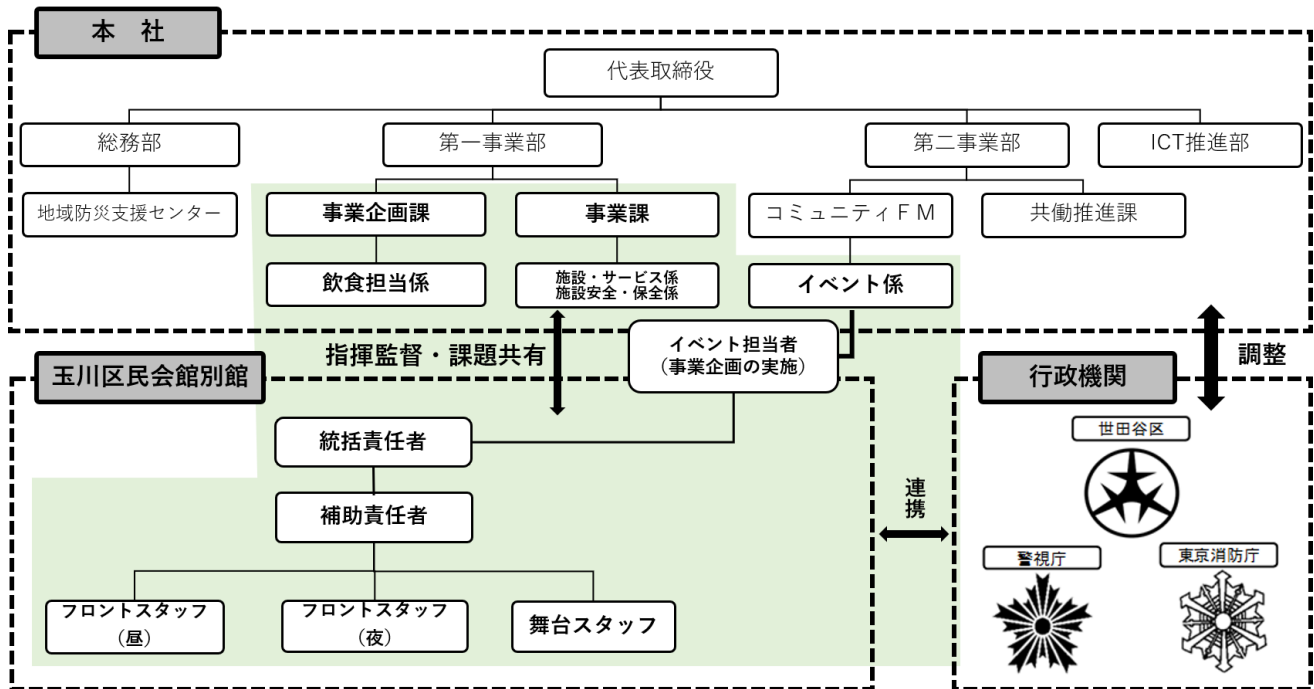
2) 自主事業イベントの運営

運営の基本として「安全・安心」「快適」を体験していただくことを心がけ、イベントに参加いただく地域の皆様に憩いと彩りをお届けします。

玉川地域コミュニティの拠点として、地域の特性を踏まえ、ニーズに合った自主事業に取り組み、地域の皆様が文化・芸術に親しむことが出来る機会を充実させます。

また、地域へ還元することを基本に、「無料イベントの実施」および「安価な料金設定のイベントの開催」並びに「区民の招待枠を設ける」等、地域に根差した事業を開催します。

【本社及び事業所組織図】



【本社】

- 代表取締役 会社統括
- 総務部 総合調整・人事・給与・服務・研修・福利厚生他
- 第一事業部 施設管理事業・飲食事業
- 事業企画課・事業課 施設管理事業・飲食事業
- 施設・サービス係 施設管理事業の実施
- 施設保全・安全係 施設の修繕・保守
- 第二事業部 障害者雇用事業、コミュニティ放送事業
- 共働推進課 障害者の雇用に関する事業
- コミュニティFM コミュニティFMの放送、番組企画、事業企画（イベント）の実施
- イベント担当 イベントの企画・実施
- ICT推進部 ICT支援事業

【玉川区民会館別館】

- 統括責任者 施設統括
- 補助責任者 施設統括補助
- フロントスタッフ 総合案内、集会室の利用手続き、使用料の収納事務他
- 舞台スタッフ ホール運営管理・舞台設備の保守点検

(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、L G B T理解増進法の取組み等）を尊重し、対応できる組織体制

玉川区民会館別館では、世田谷区が制定した「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」の趣旨を重視し、誰もが個人を尊重し、年齢、性別等、国籍、障害の有無などを超えた出会いを創出します。

また2016年4月「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」と呼ばれる。）が施行され、障害を理由とする差別的な取り扱いが禁止され、社会的障壁の除去を目指して合理的配慮の提供が求められるようになりました。

当社では、条例や法の趣旨を徹底的理解のもと実践するため、従業員全員に対して「ユニバーサルデザイン研修」「障害理解研修」「認知症と共に生きるアクション講座」等の研修を実施しています。また新入社員向けの「採用時研修」では、「パワハラ」「セクハラ」「LGBTQ」などの問題に関する研修を実施しています。

また、世田谷区では、2023年1月に『世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例』が施行され、「障害の社会モデル」の考えのもと、障害に対する理解の促進と支援を必要とされる方の活躍の場の創出にも取り組まれています。

これらの取り組みにより、従業員全員が、多様性を理解し施設利用者や共に働く仲間をお互いに尊重したうえで適切に対応できるよう認識を共有しています

1) 利用者の多様性を理解し実践するための研修

お互いの人格と個性を尊重することの重要性を各種研修で学びます。

※事業計画書53ページ「(6) 研修の内容、効果」に詳細を記載



〈ユニバーサルデザイン研修〉



〈障害理解研修〉

2) 利用者の多様性を尊重したイベントの開催

玉川区民会館別館では、利用者の多様性を尊重したイベントやプログラムを開催します。例えば、コンサートの歌声に合わせ手話や字幕、子どもが音楽に合わせて踊り回れるスペースなどを設けることにより、小さな子どもから障害のある方まで、年齢や障害特性に関わらず楽しむことができるコンサートを開催します。

3) 多様な利用者へのおもてなし

施設を利用される方の中には、いろいろな事情をお持ちの方がいます。大切なことは、特別扱いをするのではなく、まずはおもてなしの基本に立ち回り丁寧な対応を心がけること、相手の人格を尊重し相手の立場に応じたおもてなしをすることを心がけています。

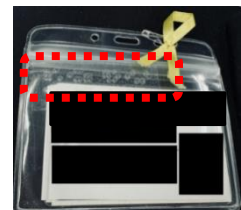
※詳細は別紙2「おもてなしマニュアル」のとおり

・対応の一例

対応の視点	対応
高齢の方	・ 耳が遠いことがあるため、ゆっくりはっきり話す ・ 「メモを渡す」「パンフレットを見せる」など、分かりやすく説明し、相手の理解を確認する ・ 高齢者扱いされたくない方もいらっしゃることを念頭に置く
障害のある方	・ 障害への配慮はもちろんのこと、一人の個人として接する ・ 「何かお手伝いすることはありますか？」と先手でお声掛けする ・ 介助者や手話通訳者などがある場合も、ご本人と直接やりとりする ・ 会話が難しい場合も「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認する ・ どのコミュニケーション方法が良いかは人それぞれのため、思い込みは捨て、相手の様子をうかがい対応する
性別など	・ 固定観念や先入観にとらわれず、フラットな姿勢で対応する ・ 性別や関係性を決めつけるような表現は避ける お父さん、お母さん → 保護者の方、ご家族の方 旦那様、奥様 → 配偶者の方、お連れ様 ・ パートナーが異性とは限らないことを念頭に置く
国籍など	・ 国によっては、直接のアイコンタクトが攻撃的、威圧的または無礼と受け止められることもあるため、相手の目をじっと見つめ続けることは避ける。 ・ 時間の正確さに対して厳しい価値観を持つ国もあれば、大らかにとらえる国もあることに留意する

・点字を併記した社員証

従業員全員の社員証に、会社名を点字で併記しています。社員証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。



・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等を行なっています。従業員は利用者の立場に立って行動するよう心がけています。



（３）危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）

2024 年 1 月の能登半島地震など、近年各地で大規模地震が発生し、今後 30 年以内には 70%の確率で首都直下地震が起これと予想されています。そのため、指定管理者には様々な災害を想定した危機管理体制が求められます。

災害等が発生した際には、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、各施設への指示を出します。また、状況に応じて施設への適時かつ適切な支援を行う体制を整えるため、平時から手順の確認や訓練を実施しています。

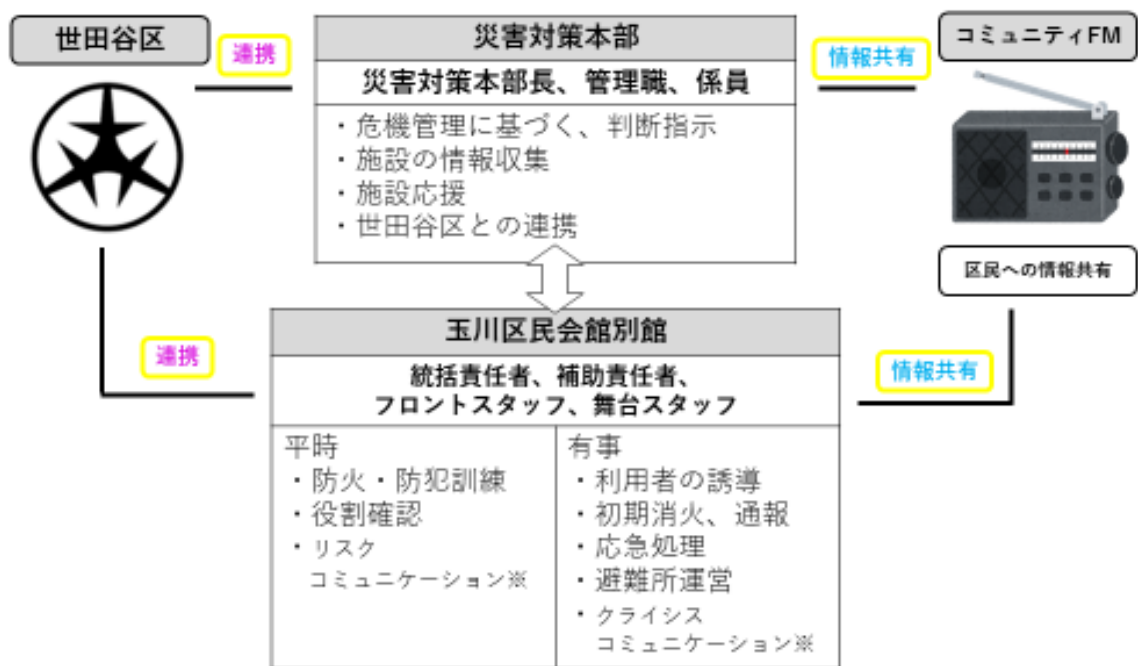
当社は、様々なリスクを先取りし、先行対策を平素に行うことが大切と考え、「防犯マニュアル」「緊急時対応マニュアル」を備えています。

利用者が安心して施設を利用できるように、統括責任者をはじ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、玉川総合支所と連携しながら、玉川区民会館別館のルール・規則に基づく管理体制を構築します。このような危機管理体制を強化するうえで、社内 50 名を超える防災士資格を有する従業員の知見を活用し、また、今年度から社内に組織した地域防災支援センターの機能と連携した対応を進めていきます。

〈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 (社長※不在時は部長)	危機管理統括、危機事象にかかる判断・指示
	管理職	危機管理総括、危機事象にかかる災害対策本部長の方針に基づく従業員への指揮・命令
	係員	危機事象にかかる情報収集・周知、受命内容の履行
施 設	統括責任者	自衛消防隊長 指揮統括、状況把握、消防・救急隊への情報提供
	補助責任者	自衛消防副隊長 自衛消防隊長の補佐 指揮統括、状況把握、消防・救急隊への情報提供
	フロントスタッフ 舞台スタッフ	緊急通報、非常放送、初期消火、避難誘導、応急救護

〈危機管理体制の組織図〉



※リスクコミュニケーション・・・平時において、災害時の被害を最小限にする為の地域の方々と
の相互理解

例) 家具の転倒落下防止の呼びかけ VR を活用した災害体験に
よる理解促進

※クライシスコミュニケーション・・・有事において、危険を回避するための情報発信

例) 地震時の身体防護や避難誘導アナウンス
コミュニティFMによる災害情報発信

1) 事故発生時の傷病者対応

当社の従業員は、施設スタッフを含め、従業員約 1000 人のほぼ全員が『東京消防
庁普通救命技能認定証』を所持しています。

急病人やケガ人が発生した場合、従業員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 A E D 機器や救急薬品
等を活用し、応急処置を実施します。また、普通救命講習を指導できるインストラク
ター資格である「応急手当普及員」を取得している従業員は 23 名います。2023
年度では普通救命講習の自主開催を 2 回実施しました。今後も、普通救命講習の自主
開催の拡大を目指していきます。

〈救命活動の実績〉

- ・ 2022 年 8 月 30 日 羽根木公園 AED を用いた救命処置
消防総監感謝状 (東京消防庁 2022 年 10 月)
- ・ 2022 年 11 月 30 日 喜多見複合施設 AED を用いた救命処置
消防総監感謝状 (東京消防庁 2023 年 2 月)

2) 防犯対策

当社に在籍する警視庁や消防庁出身の従業員が監修作成した『**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、現場スタッフが適時適切に対応するとともに、区や本社へ速報し、事態の早期解決を図ります。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」に留意して防犯対策に万全を期しています。

※詳細は別紙3「**防犯マニュアル**」のとおり

3) 火災・地震・停電発生時の対応

統括責任者を中心とした自衛消防隊を組織し、利用者の安全を第一に確保します。「**緊急時対応マニュアル**」に基づき、「火災発生時」、「地震発生時」、「停電発生時」の適切な対応を実践します。

- ・統括責任者が自衛消防隊長となり各従業員が適切に火災事故に対応。
- ・被災状況を確認しながら安全を第一に考えた臨機応変な避難・誘導を実施。
- ・万一に備え、防災訓練を消防庁出身の従業員立会いのもと実施。

※詳細は別紙4「**緊急時対応マニュアル**」のとおり

4) 災害対策本部訓練の実施

発災時には、本社に「**災害対策本部**」を設置して、管理施設すべての情報などを集約し、適切な指示を行います。当社では、実際に想定した**災害対策指揮訓練**を実施しています。世田谷区内に震度6弱以上の地震が首都圏に発生したという想定で身体防護、災害対策本部設置などの初動対応措置、各施設からの情報収集、被害状況、けが人の有無の確認などについての指揮訓練を実施しています。これにより、有事の際の迅速な対応が可能となっており、災害に対する意識の高さは、他社にない当社の強みです。



〈情報伝達訓練の様子〉



〈災害情報に基づく指揮訓練の様子〉

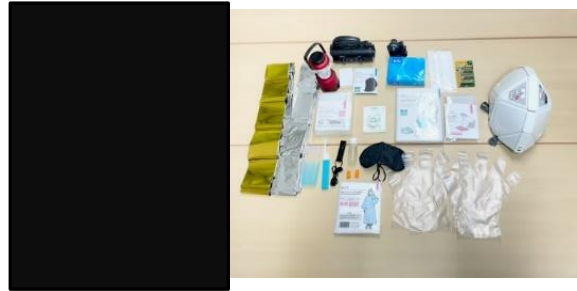
〈災害対策本部が設置された事例〉

2021年8月15日前線の活発化に伴う大雨のため、区内に土砂災害警報情報が発令され、当社管理施設においても避難所が開設されたため、本社内に災害対策本部を設置して、各施設からの情報収集や指示等の対応にあたりました。

5) 災害に備えた物資の充実

災害発生時もスタッフの安全を確保し、避難所運営支援等の業務を継続するため、防災用品を備えています。

- ・ 水、食料（勤務する従業員×3日分）
- ・ 折りたたみ型ヘルメット
- ・ 防災セット（寝袋、非常用トイレ、救急セット、ヘッドライト、ラジオ他）



6) 区民と協働した避難訓練や災害体験イベントの開催

・ 避難訓練

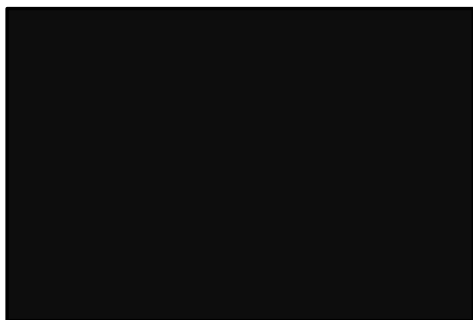
当社では、自主事業を通じて「区民と協働した避難訓練」を実施しています。

2016年2月には、世田谷消防署と連携し世田谷区民会館において、区内の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」を企画し開催しました。

さらに、2019年6月には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の発生を想定した「避難訓練プラスコンサート」を企画し開催しました。現在までに、当社の運営する3施設において延べ8回の避難訓練コンサートを開催しており、施設毎に異なる避難誘導要領や課題について検証することが出来ました。

この実績は、首都直下地震に備える先進的な取り組みとして、区内外から大きな評価を頂いています。

2023年9月は玉川区民会館において、玉川消防署、玉川警察署、地元吹奏楽団「」の協力のもとコンサートの最中に地震が発生し、それに伴い火災がおきた場合を想定した「避難訓練プラスコンサート」を開催し、来場者の方々が実際に屋外へ避難しました。このような取り組みを引き続き開催し、今後も防火防災意識の普及啓発に取り組みます。



〈コンサートの様子〉



〈屋外への避難の様子〉



〈コンサート中の避難の様子〉



〈警察による防犯ブース〉



〈消防署消火器実演〉

・VR体験会

利用者には本来の施設利用目的の他に、防災に対する興味や意識の啓発を行い、防災訓練未経験者の掘りおこし、**地域防災力の向上**につなげていきます。

例えば、コンピューターグラフィックによって仮想的な空間に創り出された災害時の状況を、現実であるかのように疑似体験できる**災害体験VR**を導入しています。

避難訓練コンサートの開催時にも災害VR体験コーナーを設け、来場者の方に疑似的に災害を体験いただきました。今後も防災訓練やイベント、ワークショップを通じ、防災に対する興味や意識の啓発を行うことで、防災訓練未経験者の掘りおこしや地域防災力の向上につなげていきます。



〈2023 年度実施時〉〈VR ゴーグルと画面例〉



〈VR 災害体験のイメージ〉

7) 災害時（地震や風水害）のコミュニティ FM の活用

当社が運営する「コミュニティ FM」では24時間365日切れ目なく放送を行っていますが、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発信しています。気象庁により震度4以上の地震発生が予測されたときには、「緊急地震速報」が自動的に流れるようにしています。放送担当従業員が全員防災士資格を有しており、地震発生など緊急時には「コミュニティ FM アラートシステム」による緊急割り込み放送によって、各種気象情報、避難所の開設・閉鎖、停電等に関する情報の放送を適切に即時かつ継続的に行っています。

8) 災害時協力協定、物資の充実

2012年4月、世田谷区と「災害時等における協力態勢に関する協定」を締結し、首都直下地震等における区との協働の仕組みを構築しました。2021年4月には、協定内容を拡充し、有事の際、従業員が緊急参集し、帰宅困難者の支援と緊急物資の仕分搬送の対応に加え、支援対象となる施設の増加や**避難所**の開設運営に関することなどが協定内容に追加されました。また、世田谷区災害対策本部の仮設放送設備からの**FM 放送**や防災訓練、会議に参画することとなりました。当社では、あらゆる災害に対応できるよう、万全の体制を整備しています。

また、世田谷区との協力協定を迅速・確実に行うため、本社をはじめすべての事業所に水・食糧・非常灯・ヘルメット等の備蓄物品を配備し、毎年、全施設において「応急手当」や「初期消火」を盛り込んだ「**防災訓練**」を実施しています。



〈心肺蘇生訓練の様子〉



〈世田谷区との協定書〉

9) 世田谷消防団への参画

2022 年 3 月より事業所消防団員として、本社と施設の従業員が世田谷消防団に入団しました（2024 年 4 月 1 日現在の団員数は 67 名）。地域に密着した防火防災活動を展開し安全安心を確保している消防団活動は、当社の経営基本方針のひとつである「企業活動を通じて地域に貢献します」と合致しています。

2023 年 4 月 19 日に「総務省消防庁消防団協力事業所表示証（ゴールドマーク）」が交付されました。

今後は、消防団活動で習得した技能や知識を施設の防災訓練やイベントなどに反映させ、利用者が施設利用時の本来の目的を達成するだけでなく、防火防災意識も向上させるようサポートし、いざという時に皆が適切に行動できるよう取り組み、地域の安全安心に貢献します。



〈表彰等の実績〉

- ・ 消防総監感謝状（東京消防庁 2023 年 1 月）

※多数の消防団員の入団、地域安全の向上に大きく貢献



10) 救命講習受講優良証の交付

当社は全従業員を普通救命の受講対象として、毎年普通救命講習を実施しています。その高い受講率により、東京消防庁から優良事業所として「救命講習受講優良証」の交付を受けています。

11) 避難しやすい身近な施設

災害への備えや対応に加えて、玉川区民会館別館の利用率を向上させ、地域にとってなじみ深い存在となることで、災害発生時に抵抗なく避難できる、安心安全の中心となる施設を目指すことは、指定管理者の大きな役割の一つだと考えます。

12) 消防設備機器の点検管理

当社では、点検時に判明した不具合箇所や交換推奨期間を経過した消防設備機器について、修理改善の提案をし、有事の際に建物全体が防災拠点として十分機能するよう、管理をしています。



13) 感染症の拡大防止に向けた対策

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ついては、2023年5月8日より感染症法上の位置付けが2類相当から5類感染症へ変更されました。これまで3年余りイベント自粛など様々な活動が制限され、地域の繋がりにも大きな影響がありました。地域の活動や催し物が再開される中、この位置付け変更を機に、今後、ますます活発な動きとなっていくものと思われます。

当社は、引き続き基本的な感染対策や衛生管理に務め、「after コロナ」の新たな感染対策エチケットをご案内しながら、多くの活動を支援し、地域コミュニティの醸成に寄与していきます。

感染対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「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の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付け変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」（2023年5月8日以降の取扱いに関する事前の情報提供）を踏まえ、次のとおり対応いたします。

②施設の対応策

- ・ 空調設備の定期的な点検を行い、適切な換気を図ります。
- ・ パーティションについては、窓口等の設置場所や状況に応じて、換気を優先し、段階的に設置数を減らす対応とします。ただし、再流行に備え、当面の間パーティションなどは保管するとともに必要に応じて再設置します。
- ・ 利用者に向けた感染対策については、「個人の選択を尊重し、自主的な取り組み」をベースに一律に求めることはせず、次のとおりご案内します。

〈新たな感染対策エチケット（施設利用における基本的感染対策）〉

- 1) 手洗い等の手指衛生・換気
こまめな手洗いや手指の消毒、ある程度定期的な換気が有効です。
- 2) マスクの着用（着用は個人の判断です）
重症化ハイリスク者が集まるなど、一定の場合にはマスク着用を推奨します。
- 3) 人と人との距離の確保
流行期における重症化ハイリスク者には感染防止対策として有効です。

③施設従業員に向けた対応策

- ・マスクの着用は、コロナの重症化ハイリスク者への感染を防ぐため、窓口や接客時等、必要に応じた対応に配慮します。
例) 来客時や来訪時など、窓口でソーシャルディスタンスが取れない場合や、利用者がマスクを着用している場合は「着用」する。
- ・従業員の手指等の消毒は基本的感染対策として引き続き行います。
- ・発熱や体調不良時には出勤を控えるなど本人による体調管理を徹底し、感染防止を図ります。

④公演等の主催者に向けた対応策

- ・出演者やスタッフ等に向けた自主的な基本的感染対策をご案内いたします。
- ・仕込み・撤去や入退場・休憩において余裕あるスケジュール設定をご案内いたします。

⑤その他の緊急時対応

上記の基本的な対策は、新型コロナウイルス感染症だけでなく、インフルエンザやノロウイルスといった多くの感染症に対しても有効となっています。新たな感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたります。

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、利用者や従業員の安全確保のため、嘔吐物処理やデング熱（やぶ蚊）の感染防止など、様々な注意喚起と衛生物品の配備を行います。



施設に配備した衛生物品の例： 嘔吐物処理キット(左)・サージカルマスク(右)

(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

1) 企業統治

当社は、社内外の監査・評価による企業統治の体制とCSR推進体制により、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。

・組織体制

当社の取締役会は、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。

・CSR推進体制

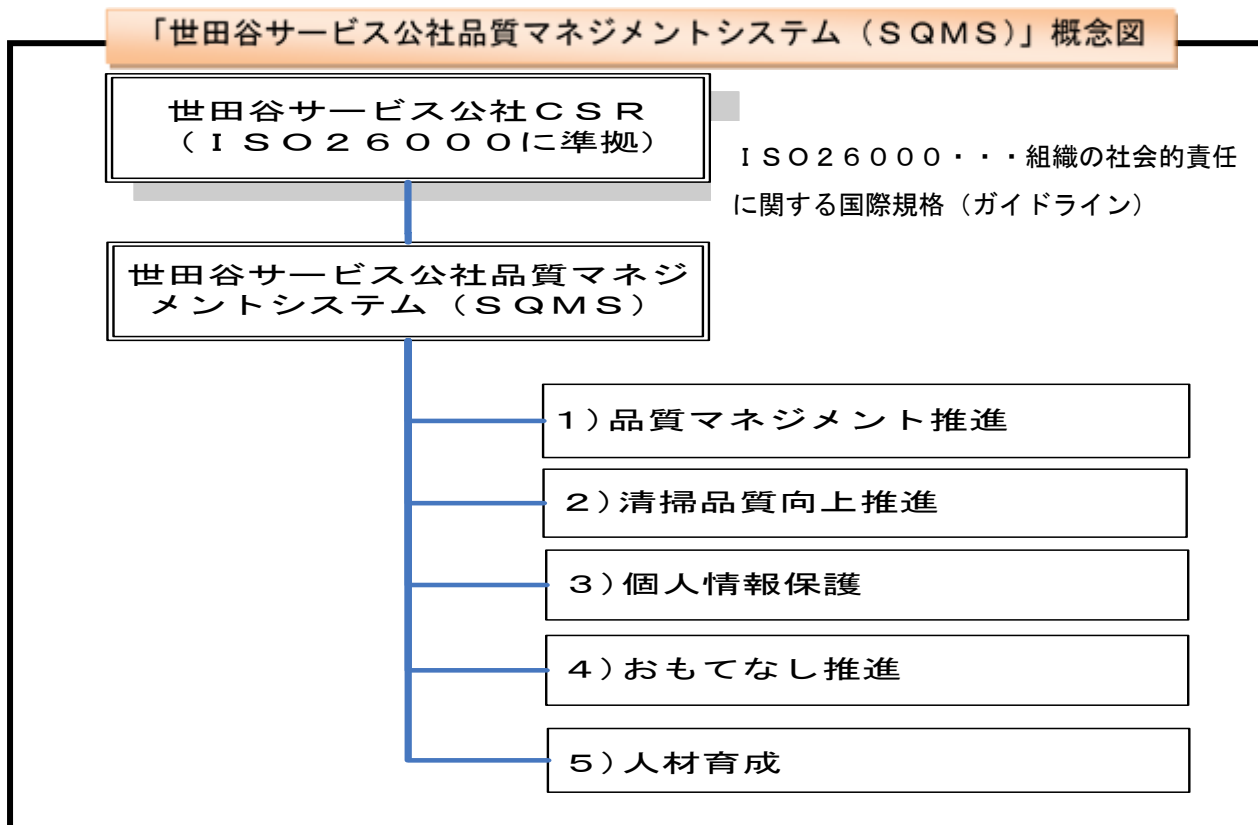
2020年に定めたCSR推進方針に基づき、年度目標の設定や進捗状況の確認、実績の報告及び評価、課題や改善点などについて情報共有し、効率的、効果的なCSR活動を推進しています。

※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。

2) 「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」

当社では、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）」を新たに構築し取り組んでいます。



(1) 品質マネジメントシステム推進

施設維持管理事業、ICT 支援事業、その他の事業について、国際標準規格を参考にした品質マネジメントシステムを構築し、品質の維持・向上に取り組んでいます。

(2) 清掃品質向上推進

年齢、障害の有無、性別等にかかわらず、高い衛生管理が求められる病院並みの高品質な清掃を誰もが同様に対応できる「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。

2017 年 検討開始 4 施設に試行導入

2018 年 6 施設に試行導入「標準仕様書」
「標準マニュアル」完成

2019 年 16 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

2024 年 4 月 延べ 42 施設に導入



(3) 個人情報保護

※ 事業計画書 4 4 ページ「5 個人情報の保護」に詳細を記載

(4) おもてなしの推進

※ 事業計画書 3 4 ページ「(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」に詳細を記載

(5) 人材育成

※ 事業計画書 5 2 ～ 5 7 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

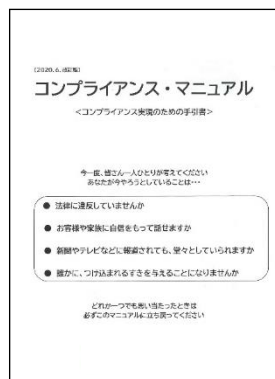
3) 企業コンプライアンス等

当社は、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基準を求められています。

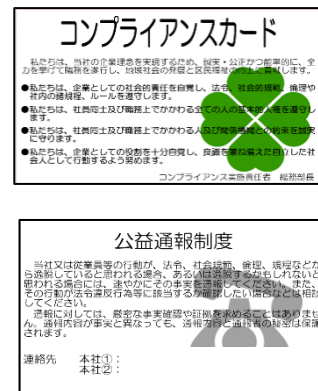
「コンプライアンスマニュアル」を全施設に配備するとともに、当社の従業員は、法令や社内規程、社会通念などのルールを守り、誠実に企業活動を実践していくため、業務中は常に「コンプライアンスカード」を携行しています。

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に対する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5「コンプライアンスマニュアル」のとおり

4) 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、本社の電気使用量の削減に取り組んでいます。

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、以下の項目ごとに、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。

〈事業所単位の取組目標〉

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



5) 安全衛生推進者の設置

「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、毎年全従業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。玉川区民会館別館の管理・運営等においても全従業員の安全確保と健康障害防止を図ることで、利用者に質の良いサービスを提供していきます。

《安全衛生スローガン》

2023 年度 『もう一度 慣れた作業も 再確認』

2022 年度 『ちょっとした 油断や焦りが 転倒に！』

2021 年度 『転倒は ほんの少しの 気の緩み』

6) ハラスメント対策

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

1) 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（集会室のみ）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す。

そのため、利用申込みする方に対しては「利用申込みのルール」について、相手の納得状況を確認しながらわかりやすく説明し、理解を得た上で申込を受付けます。

また、利用者一人ひとりの立場に立って、国籍・年齢・障害の特性などに合わせ、やさしい日本語、説明するスピード、状況に応じて筆談ボードの活用等により平等利用についての順守を案内します。

2) 厳正・公正な抽選の実施

毎月の抽選会では、抽選器を用いて、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・同一団体からの重複申請」「名義貸し」等に目を配り、公平な抽選を実施します。なお、抽選の結果、残念ながら落選された方には、代替日やキャンセル待ちを案内します。

3) 施設の空き情報の提供

集会室の空き状況は、ホームページ上で公開し、利用者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や、操作が不得意な方には情報格差を生じさせないよう、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。

4) 施設予約システム及びキャッシュレス決済の導入

抽選、予約、承認書・領収書等の発行、キャッシュレス決済を含む収納金管理の一連の業務を一元的に管理できる“予約システム”を区が求める最善のかたちで早期に導入し、利用者の利便性向上、収納金管理の適正化に努めます。

また、システムのデータベースに蓄積されているデータについては、適宜、区の求めに応じて提供いたします。なお、様々な理由によりデジタルでの処理が苦手な方への配慮として、従前の電話や窓口受付も並行して行います。

(6) 地域との交流や貢献

玉川区民会館別館が地域の中核的な施設となり、絆を創り出し、人々の笑顔を支えるためには地域との交流が欠かせません。地域交流を促進する方策として、地域の町会・自治会、まちづくりセンター、地元の商店街、福祉団体、社会福祉協議会、保健センター、教育機関、消防・警察など様々な団体との連携・協働が重要と認識しています。具体的には「イベントとの連携」「地域活動のPR」「地域活動への積極参加」等、それぞれの内容を具体的に進めていくことにより、地域交流の発展に寄与してゆきます。

1) 地域と連携したイベント開催

当社では、世田谷区に活動の拠点を置く団体の公演や、地元商店・企業とのタイアップ事業等、地域と連携したイベントの開催実績を有しています。「世田谷みどり33」(2032年までに世田谷区のみどり率33%を目指す区の計画)の達成に協力するために、世田谷区の住民を中心に作られた「XXXXXXXXXX」と共同で2006年から毎年イベントを開催し、昨年は17回目を迎えました。毎年その収益を世田谷区の緑化のために寄付しています。

今後も、地域と連携したイベントを開催し、地域コミュニティを活性化していきます。

※事業計画書65ページ「(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)の取り組み」に詳細を記載

2) 地域活動のPR

区内全域をカバーするコミュニティFMでは、地域で活動する方々を番組で紹介しています。番組「区民センターラジオ」では、世田谷区内にある12区民センターの運営協議会の会長・事務局長・文化祭実行委員会等が毎回ゲストに出演し、各センターの「充実したまちづくり・地域コミュニティの魅力・防災への取り組み」などについて、イベント情報を交えながら紹介しています。また、番組「きっず×キッズ×kids」では、世田谷区内各地域の学校や教室に通う子どもたちの活動を紹介しています。

地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」では、地域で行われている活動について、情報を発信しています。様々な方法で地域活動のPRをお手伝いすることにより、地域の交流を深めていきます。

3) 地域の様々な団体との連携・協働による利用率向上に向けた取り組み

地域の様々な団体と連携・協働することにより、地域コミュニティの交流促進と集会室の更なる利用率向上を目指します。

※事業計画書78ページ「(2) 利用率向上に向けた取り組み」に詳細を記載

4) 事業展開による社会貢献

当社が展開している企業活動は、世田谷区政を補完し、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や受託が基本です。

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し、区内企業と連携するなど、事業のすべてが広義の社会貢献であると認識に立ち、引き続き積極的に地方公社としての事業を展開していきます。

- ・ 区内在住者、高齢者、障害者等の雇用
- ・ 就労訓練事業所としてこれまでに 7 名の就労訓練の受け入れ
- ・ フードドライブ事業の展開（内容は後述 4 2 ページ）
- ・ 熱中症予防のために区が設置する「お休み処」の対応支援
- ・ 区内企業との連携

5) 利益還元による社会貢献

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。

- ・ 食の支援が必要な方々へのお米の寄贈
- ・ ソーシャルボンドへの投資
- ・ 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支援金、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

6) 従業員の実践による社会貢献

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

- ・ 太子堂地区・若林地区「クリーンキャンペーン」への参加
- ・ 春と秋の全国交通安全運動の交差点旗振りへの参加
- ・ 区内福祉作業所で製造された菓子類を継続的に購入し、従業員向けに販売
- ・ 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
- ・ 古切手の回収・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 837 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」を持った対応の取り組み

当社従業員が働く公共施設は、様々な経験や価値観をお持ちの幅広い年齢層の方が利用されます。民間施設とは違い、ルール上できることできないことが明確に存在する中で、ご利用いただいた方々に「利用してよかった」と思ってもらいたくことが、サービス業である当社の仕事であると認識しています。スタッフの笑顔と心をこめたおもてなしで、何度でも「また来たい」と思ってもらえる施設を目指し、働く環境の整備に取り組んでいきます。

「おもてなし」は、表裏なく見返りを求めずに心で接客・接遇する日本の文化的な対応と認識しています。この対応は、さりげなく相手の心情を察しながら、利用者の来館目的を実現することが大切です。「おもてなしの心」を実現するために、2016年度に策定した中長期の人材育成計画に基づき、顧客満足と接遇能力の向上を目的とした取り組みを行っています。

この取り組みは一過性の研修に留まらず、施設監督者に対して月に1度開催している施設監督者会議でも「おもてなし」の指針や具体的な対策を指示しています。また、施設では、毎日始業前に「身だしなみ」「笑顔」のチェックを実施し、適宜「おもてなし」の意識を維持・向上させる努力をしています。

〈顧客満足、接遇能力の向上を目的とした取り組み〉

- 2017年 検討開始 本社、受託施設の職場改善を実施
- 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
「サービス接遇検定（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
- 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
- 2020年 「おもてなしマニュアル」完成
- 2021年 「接遇マイスター」社内認定制度導入 施設スタッフ8名を認定。
- 2022年 「接遇マイスター」施設スタッフ3名を認定。
- 2023年 「接遇マイスター」施設スタッフ7名を認定。「おもてなし規格 金認証」の審査、再認証取得。
- 2024年 「おもてなしマニュアル」改訂

1) 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月に創設されました。国内のサービス業事業者の品質を「見える化」することで、サービス業の活性化を促進することを目指しています。利用者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の品質を保つ事業者には第三者認証が付与されます。

当社は、おもてなし規格認証「金認証」を取得しています。



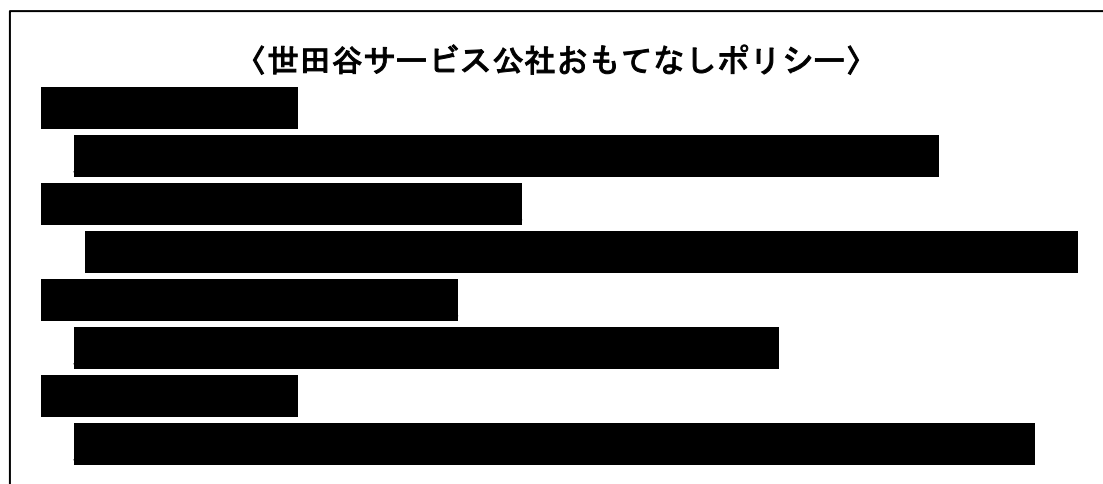
〈おもてなし金認証の認定証〉

2) おもてなしマニュアル

2019 年度に実施した「**接遇リーダー研修**」の課題の一つとして、約 1 年をかけて、各施設のスタッフが行った施設改善の取り組みや事例検討、意見交換を踏まえて「おもてなしマニュアル」を作成しました。

「おもてなしマニュアル」では、当社独自の「おもてなしポリシー」をきっかけ、おもてなしのために必要な知識と行動要領について、応対事例も含めて具体的に説明しています。

入社時に全従業員へ配布し事前学習を奨励するとともに、接遇研修ではテキストとして使用し内容の理解を深め、接遇レベルの向上・統一化を図っています。



3) 接遇マイスター

当社では、公共施設においてお客様をお迎えするにあたり、当社の接遇基準やレベルを「おもてなしポリシー」として独自に設定しています。

2021 年度より、毎年 1 回「おもてなしポリシー」を理解し、スタッフの規範となる接遇スキルを有するスタッフを実技・筆記・スピーチなどの試験を通して選抜し「接遇マイスター」として認定しています。2023 年度は 7 名が認定され、これまで合計で 18 名の「接遇マイスター」が誕生しています。「接遇マイスター」の存在は、従業員の接遇技能の見える化・標準化・技能向上だけでなく、スタッフのモチベーションアップにつながっています。



〈おもてなしマニュアル〉

〈接遇マイスター認定バッジ〉

〈接遇マイスター〉

4) 公共施設ならではのおもてなし

公共施設のサービスには「公平公正の原則」があり、高級ホテルや百貨店のようでありとあらゆる要求に応えることは難しく、利用者の希望のとおり対応出来ない場面も多くあります。そのため、当社は公共施設のおもてなしとは何かを常に意識しながら、利用者を尊重した丁寧な対応を心がけています。

〈窓口でのおもてなし実践例〉



一つ一つの取り組みは小さなものですが、これら取り組みの積み重ねにより、利用者に寄り添う「おもてなしの心」を持った接客へと繋がっています。

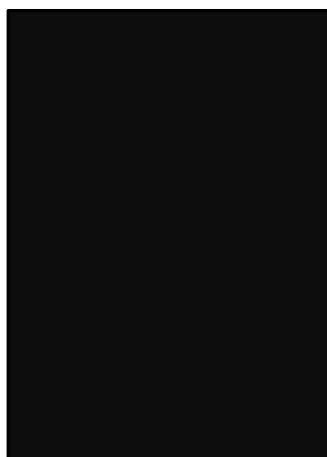
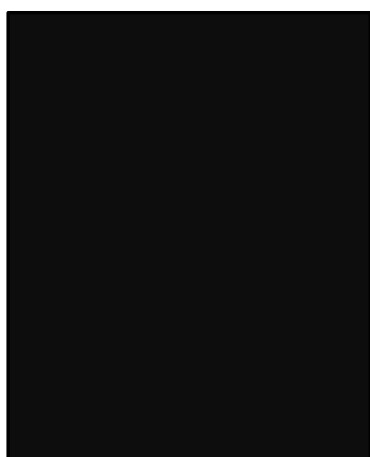
〈配架チラシ等の整理〉



「観光イベント情報」のラック
ラック内の整理とタイトル付け

「区のお知らせ」などお知らせラック
新聞ラック横に縦置きし、見やすく
取りやすく

〈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。当社は、業務等の対応内容を記録保存して、自己評価（セルフチェック）について、自己評価シートを年に1回、実施・作成し、結果を世田谷区に提出します。また、その内容について従業員間で情報共有し改善等に反映しています。現在、当社で実施している、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。

1) 利用者からのご意見

利用者からのご意見は、施設の窓口に設置した「ご意見箱」や当社ホームページの「お問い合わせ」により伺います。従業員は、毎日「ご意見箱」や「お問い合わせ」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。「ご意見箱」は管理するすべての施設窓口に設置されており、投書の内容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」や「お問い合わせ」だけでなく、定期的な利用者アンケートの実施や、施設利用者にフロントスタッフより声を掛けて、利用前・利用後の率直な意見をヒアリングしています。

2) 利用者アンケートを今後の運営に活用する仕組み

当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。

3) 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、従業員同士が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当社で実際にあった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

4) 的確な引継ぎ、厳格な鍵の管理、パートナー企業との連携

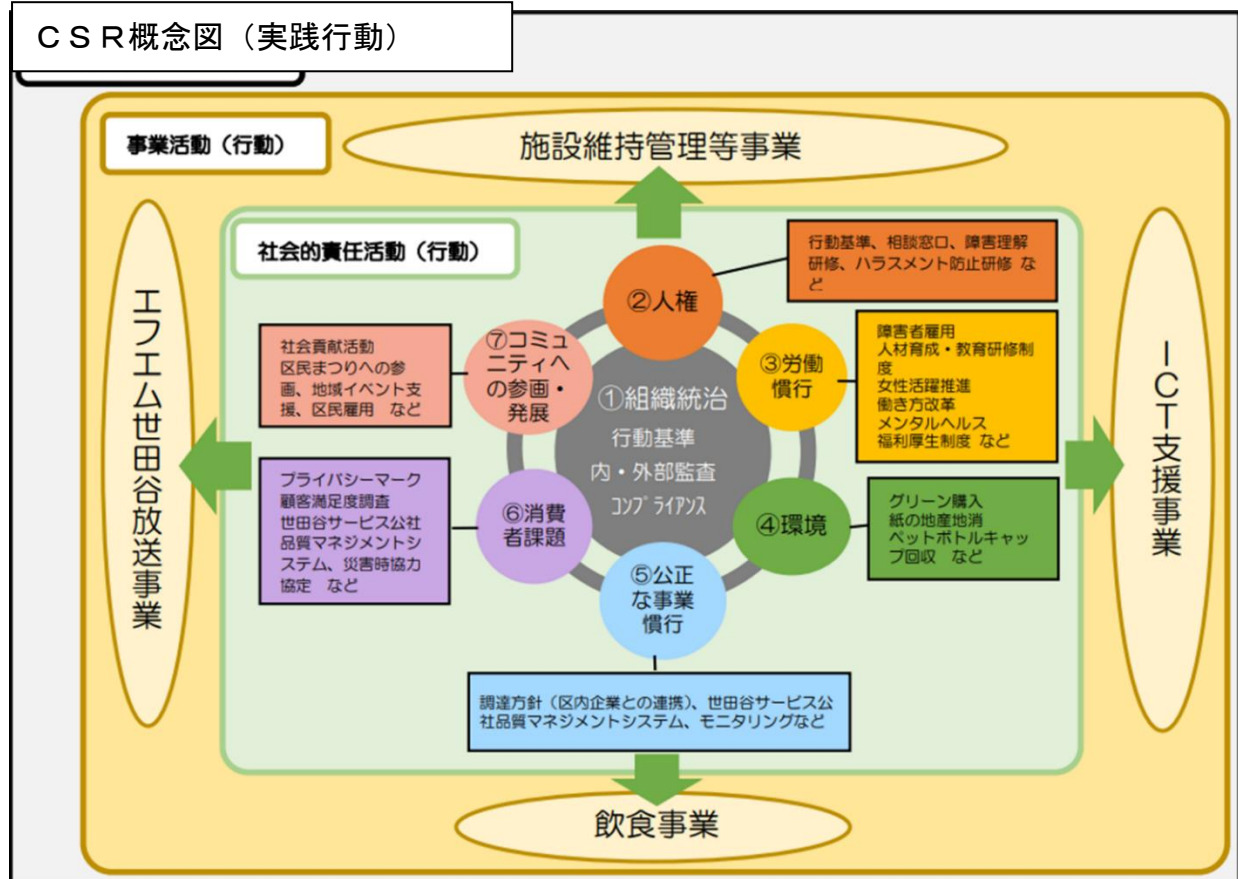
日々の作業記録は「業務日誌兼引継簿」を使用し、事故やクレーム、設備点検や消耗品類の発注・納品などを記録し、統括責任者同士や本社担当者との情報共有を確実にします。

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・貸与確認届の徴集の他、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、当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。

(10) SDGsの17の目標の取組み方針とその実践行動

当社は、CSR（企業の社会的責任）に基づく経営を企業活動の基盤と位置付け、ISO26000（組織の社会的責任に関する国際規格）に準拠し、SDGs への対応を視野に入れて定めたCSR 基本方針に基づき実践を進めています。実践にあたっては、下記概念図のとおり、7つの中核課題を設定し、常に社会的責任を意識し、事業活動などを通じて社会的責任を果たしていきます。



SDGs目標とCSR中核課題の対照表

中核主題	中核主題のポイント	対象とするSDGsの目標
① 組織統治	- 組織として有効な意思決定の仕組みを持つ - 十分な組織統治は、社会的責任実現の土台である	16 平和と公正, 17 パートナーシップ
② 人権	- 人権を守るためには、個人・組織両方の意識と行動が必要 - 直接的な人権侵害だけでなく、間接的な影響にも配慮し、改善する	3 持続可能な開発, 4 質の高い教育, 5 ジェンダー平等, 8 持続可能な経済成長
③ 労働慣行	- 労働慣行は、社会・経済に大きな影響を与える 「労働は商品ではない」が基本原則である	3 持続可能な開発, 4 質の高い教育, 5 ジェンダー平等, 8 持続可能な経済成長
④ 環境	- 組織の規模に関わらず、環境問題に取り組む - 環境への影響がわからなくても取り組む予防的アプローチをとる	6 安全な水と衛生, 7 持続可能なエネルギー, 9 持続可能な産業と革新, 11 持続可能な都市とコミュニティ, 12 持続可能な消費と生産, 13 気候変動, 14 海洋資源, 15 陸域生態系
⑤ 公正な事業慣行	他の組織とのかかわりあいにおいて、社会に対して責任ある倫理行動をとる	10 不平等の削減, 11 持続可能な都市とコミュニティ, 12 持続可能な消費と生産

⑥ 消費者課題	・組織の活動、製品、サービスが消費者に危害を与えないようにする ・製品・サービスを利用した消費者が環境被害など社会に悪影響を及ぼさないようにする	   
⑦ コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	・地域住民との対話から、教育・文化の向上、雇用の創出まで、幅広くコミュニティに貢献する	    

SDGsを実効性のある活動として定着させるためには、重要課題の特定による経営資源の選択と集中が不可欠です。そこで当社における重要課題を「ステークホルダーにとっての重要度」と「自社にとっての重要度」の高さに基づいて分析して、重要課題を中核主題の③「労働慣行」、④「環境」、⑦「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」の3項目に特定し、2020年から2024年の5年間の目標を定めて、計画的に取り組んでいます。

1) 重要課題「労働慣行」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

- ③すべての人に健康と福祉を
- ④質の高い教育をみんなに
- ⑤ジェンダー平等を実現しよう
- ⑧働きがいも経済成長も



具体的な取り組み

当社の障害者雇用において、障害者の社会参加と経済的自立を支援するため、障害特性に応じた職場定着・相談支援体制を充実しながら、さまざまな障害のある方に就労の場を提供する取り組みを行い、雇用者数の拡大とともに、質にも重点を置いた雇用を目指します。

■実績

・セルフカフェ

障害者福祉施設の活動支援の一環として、福祉施設で製造したお菓子を社内で通年販売しています。また、本社と一部の事業所で飲料水を販売し、売上金を区内の福祉団体等へ寄付しています。

2) 重要課題「環境」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

- | | |
|------------------|---------------------|
| ⑥安全な水とトイレを世界中に | ⑦エネルギーをみんなにそしてクリーンに |
| ⑨産業と技術革新の基礎をつくろう | ⑪住み続けられるまちづくりを |
| ⑫つくる責任つかう責任 | ⑬気候変動に具体的な対策を |
| ⑭海の豊かさを守ろう | ⑮陸の豊かさを守ろう |



具体的な取り組み

廃プラスチック類の削減、食品ロスの削減

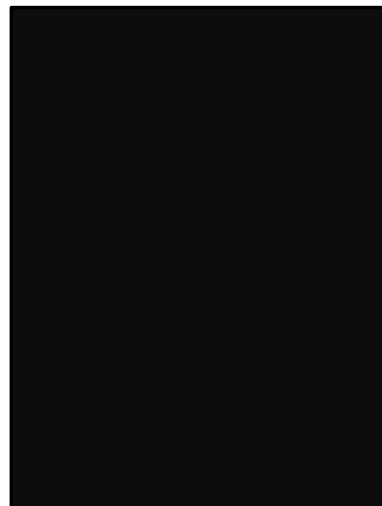
■実績

・紙製バタフライカップ

当社が運営する売店でプラスチックカップをストローが不要な紙製容器に切り替える他、余った料理の持ち帰り対応等の環境への取り組みを行い、せたがやエコフレンドリーショップ（※）に登録されました。



〈紙製バタフライカップ〉



〈せたがやエコフレンドリーショップ登録証〉

（※）せたがやエコフレンドリーショップ

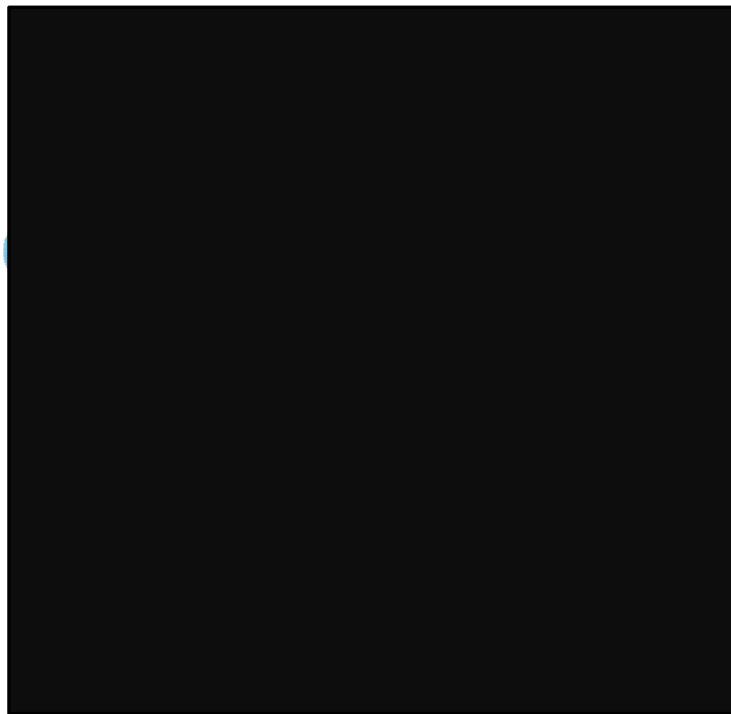
世田谷区では、食品ロスの削減やプラスチックごみの削減に積極的に取り組む店舗を「せたがやエコフレンドリーショップ」として登録・支援しています。

・せたがやふるさと区民まつり

松陰神社と若林公園で開催された「第44回せたがやふるさと区民まつり」で従業員提供によるリサイクル本や不要になった雑貨類を出店販売しました。2日間の売上金を区内福祉団体等へ寄付をしました。

・フードドライブ事業

と連携し、当社が管理運営を受託している世田谷区内の一部の公共施設でフードドライブ事業に取り組んでいます。未使用の食品を回収し、必要な方々へ支援を行うことでフードロス削減の一端も担っています。



フードドライブにご協力ください！



まだ食べられる
食品の寄付をお願いします！

「フードドライブ」とは、各家庭で使いきれない未使用の食品を持ち寄り、必要な方々に届ける活動です。フードドライブで集まった食品は世田谷区社会福祉協議会を通じて、子ども食堂や食の支援を必要とする方に提供されます。
長引くコロナ禍の影響や失業などの理由で十分な食事をとることができないなど、事情を抱えている方々がいらっしゃいます。
ご家庭にあるギフトバックや食べきれずにつけていない食品など、少量でも構いませんので、寄付にご協力をよろしくお願いいたします。

寄付していただきたい食品

- ・主食材(玄米、精白米、胚芽精米、乾麺、パスタ)
- ・インスタント食品(カップ麺、味噌汁、スープ)
- ・調味料(醤油、味噌、ソース、食用油など)
- ・保存食品(缶詰、レトルト食品)
- ・飲料(ジュース、コーヒーなど)※アルコール分を含むものは除く
- ・乾物(ふりかけ、のり) ・お菓子類



【注意事項】

受付食品の要件

- 未開封のもの
- 賞味期限・消費期限まで、**2カ月以上** あるもの
※砂糖・塩は除く。お米の賞味期限は産後6ヶ月以内(玄米はご相談ください)
- 包装や外装が**破損**していないもの

受付の出来ない食品

- 生鮮食品
- 冷蔵・冷凍保存が必要な食品
- 健康食品(サプリ、健康ドリンクなど)
- 外国産表記のみの食品
- 梅干しなど自家製の食品
- 匂いがもれているもの



・食の支援事業

ひとり親世帯など、食の支援を必要とする方々に食品を届ける活動の一環として、を通じてお米 600 kgを寄贈しました。寄贈したお米は、滋賀県日野町の「」で障害者の方が田植えから収穫、袋詰めまで携わり生産されたお米です。



・エコキャップ回収

ペットボトルのキャップを本社と施設で通年にわたり回収し、NPO 法人を介して発展途上国の子どもたちがワクチンを接種できるように寄付すると共に、資源の有効活用、二酸化炭素の削減、海洋プラスチックごみの発生抑制に貢献しています。

・クールビズ (COOL BIZ)、ウォームビズ (WARM BIZ) の実践

詳細は、30ページ「環境マネジメント」に記載

3) 重要課題「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

- ①貧困をなくそう
- ②飢餓をゼロに
- ④質の高い教育をみんなに
- ⑪住み続けられるまちづくりを
- ⑪パートナーシップで目標を達成しよう



具体的な取り組み

参加者同士の「交流」により、地域の垣根を超えたコミュニティの活性化に繋がるイベントを開催する。地域還元を基本とし、区民の割引枠、障害者等の招待者枠を設け地域に根ざした事業を開催する。

■実績

・チケット購入手段の拡充

チケット料金形態に区民、70歳以上、障害者、学生（小学生～高校生）などの割引設定を設け、インターネットでチケットの購入ができるようチケット購入手段の拡充を図りました。

・地元大学との連携により無料コンサート開催

区内大学マンドリン部及びOBOG会によるマンドリンコンサートを開催しました。

・無料招待

クラシック音楽を生演奏で聞く機会がなかなか無い中高生（世田谷区民及び世田谷区内に通学する学生）を対象にクラシック音楽を通じ芸術・文化に触れる機会を提供する招待を実施しました。

・地域イベントへの参加、貢献

イベント事業での利益還元として[]、等々力溪谷商店街振興組合「[]」、玉川消防署「[]」へ協力し、やきいも店舗の出店や、マスコットキャラクター「DJせたハチ」の参加、バルーンアートのブースを出展しました。

・障害のある方への配慮

自主事業開催時は、車椅子・介助席を設けています。また、チケット購入時には電話で事前に予約し、当日にチケットを受け取ることが可能です。

5 個人情報の保護

(1) 個人情報保護に関する考え方

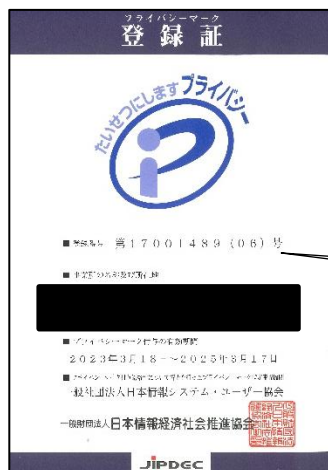
当社は「個人情報取扱事業者」として、個人情報を正確かつ安全に取り扱うことが社会的責務であると深く認識し、個人情報の適切な保護に努めています。個人情報保護を確実にするための取り組みを行い、2013年3月にプライバシーマークを取得しました。

「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リスクを低減し、顧客やビジネスパートナーに、信頼や安心を提供していきます。

※詳細は別紙6「個人情報保護方針」のとおり

1) 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、全従業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い実施
- ⑤ 2年に1回、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



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) 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します。

- 「適正な取得」・・・・・・・・ 氏名、住所等の個人情報の適正な取得
- 「目的外使用の禁止」・・・・ 取得時に明示した目的（イベント告知、集客）以外に使用しない。
- 「厳重な保管」・・・・・・・・ 使用時以外は保管庫を常時施錠し、鍵や解錠方法を厳重に管理する。
また、電子ファイルは権限設定を施し、パスワードロックをかける。
- 「確実な廃棄」・・・・・・・・ 業務終了時および受託期間終了後、速やかに復元不可な手法を用いて廃棄、削除する。
また、イベント宣伝物等を作成する際、イベント参加者が写り込んだ写真を使用する場合は、個人が特定しないよう画像を処理します。

(2) 個人情報管理規定の有無

・管理規程

当社は、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。

※詳細は別紙 7「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従業員は、「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、年 1 回の内部監査、2 年に 1 回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、「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。

1) 個人情報保護教育

当社の個人情報保護責任者は、「XXXXXXXXXX」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11月に個人情報保護研修を行っています。研修の最後に実施するテストには「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。

2) マイナンバーの取り扱い

当社では、給与・年末調整の事務処理について、個人情報等の保管状況などを現地確認した上で外部業者に委託しているので、「マイナンバー」を直接従業員から取得することはしていません。

ただし、イベントの出演者や日雇い従事者など、「マイナンバー」を直接取得する必要がある場合は、当社が定めた『マイナンバー取扱い要綱』に従い、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

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きました。福利厚生制度も充実しており、当社設立以来、従業員を大切にする社風を育んでいます。

1) 雇用の形態、勤務形態、常勤、臨時、嘱託など

雇用形態や区分に関わらず、**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 96 人、事業所に 909 人が従事しています。(2024 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 15.9%です。

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、さらに契約社員から正社員への登用制度があります。

契約社員から正社員への登用制度では、制度導入の 2015 年から 2024 年までの期間で 21 名を正社員に登用しました。

2) 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。当社では、全従業員に対して無期転換の制度について周知しており、従業員からの申請にも適切に対応しています。

3) 働き方改革の取組状況

当社は、従業員のワーク・ライフ・バランスを踏まえた多様で柔軟な働き方を一層推進し、組織の活性化と業務の効率化を図ることを目的に、以下のとおり取り組んでいます。

①在宅勤務

リモート接続ツールを積極的に活用するなど、各課の業務内容に適した手法で、可能な範囲で在宅勤務を命じることができます。

②週休日の振り替え

同一週内(日曜日から土曜日)で週休内の振り替えを行うことができます。

③時差勤務

勤務シフトを変更することができます。

④夏季休暇の取得期間の拡大

7 月～9 月であった取得期間を、6 月～10 月に拡大しました。

4) 従業員の構成

〈2024 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	55	常 勤 月 12～21 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	38					68 歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	3	非常勤 週 19.5～ 38.75 時間	時給	契約による		
	小 計	96					
	種 別	人数	勤務形態	給与	社会保険		備 考
事業所	正社員	0	常 勤 月 16～21 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	132					68 歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	777	非常勤 週 4～40 時間	時給	契約による		
	小 計	909					
合 計		1005					

※パート従業員は、契約条件により、週 20 時間以上で健康保険・厚生年金・雇用保険に加入となります。

同規模事業所の構成

	種 別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備 考
事業所	契約社員	1	常 勤 月 20 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)
	パート従業員	5	非常勤 週 10～34 時間	時給	契約による	68 歳定年 (延長制度あり)
合 計		6				

(2) 区内在住者・高齢者・障害者雇用に関する考え方

1) トップクラスの雇用人数

「区民」「高齢者」「障害者」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当社の特徴です。

当社では、高齢者の雇用を促進し、497 人の高齢者を雇用しています。(2024 年 4 月 1 日現在) 高齢者については、68 歳まで雇用し、施設の管理運営、設備の維持管理業務に高齢者の能力を積極的に活用し、就労の場を提供しています。

当社では、平成元年 4 月より障害者従業員を登用し、障害者雇用率 20.69%（2023 年 6 月 1 日現在 民間企業の法定雇用率は 2.5%）と区内でもトップクラスの雇用率を誇る会社として、施設の清掃、受付などの業務に障害者の就労の場を提供しています。

このうち、障害者雇用の取組みにおいては、障害者の社会参加の促進と経済的自立を支援するという方針のもと、障害特性に応じた職場定着・相談支援体制を充実させるなど雇用の質を確保しながら、様々な障害のある方に就労の機会を提供し、それぞれの能力を生かし働くことのできる環境整備を積極的に進めています。また、障害者法定雇用率に算定されない短時間就労者や難病者、他企業を定年退職後まだまだ現役で働ける高齢障害者を受け入れるなど、ユニバーサル就労開発にも積極的に取り組んでいます。

障害のある従業員の中でも、きめ細やかな支援が必要な従業員が配置された職場には、支援専任スタッフとして「就労支援員」を配置し、一人ひとりの障害特性に寄り添いながら日常的な支援を行っています。一方、支援をそれほど要しない従業員については、就労支援員のいない職場で、同僚スタッフによる緩やかなサポートのもと業務にあたっています。また、本社には、施設を巡回しながら職場定着支援を行う「就労指導員」や、精神保健福祉士など福祉関連の資格を有する「専門員」を配置し、必要に応じて支援機関等と連携を図りながら、働きやすい就労環境を整え安定した就労につなげています。

現在、障害のあるパート従業員の平均勤続年数は 14 年 6 か月、直近 3 か年の平均離職率は 5.6%となっており、障害があっても長く働け、高い定着率を確保しているという点は、当社の大きな強みです。

また、令和 8 年 4 月から 2.7%へ引き上げとなる障害者雇用率につきましては、前述の通り、当社はすでに 20.69%（※）という高い雇用率となっています。この高い水準を維持していくことはもとより、今後は、当社独自の障害者雇用推進計画に基づいた「雇用の質」も担保すべく、就労場所の提供や職場定着支援などを通じ、引き続き障害者雇用積極的に取り組んでいきます。

雇用実績（区内・高齢者・障害者・就労支援員・女性）

〈2024 年 4 月 1 日現在〉

種 別	項 目	雇用実績	備 考
区 内	雇用人数	700 人	
	全従業員に占める割合	(69.65%)	
高齢者	雇用人数	497 人	65 歳以上：238 人 全企業の 60 歳以上の労働者数の平均割合は 13.8% 『令和 5 年「高齢者の雇用状況等報告」（厚生労働省）』
	全従業員に占める割合	(49.45%)	
障害者	雇用人数	86 人	
	全従業員に占める割合	(8.56%)	
就労支援員	雇用人数	39 人	
	全従業員に占める割合	(3.88%)	
女性	雇用人数	572 人	労働力人口総数に占める女性割合は 44.9% 『令和 4 年版働く女性の実情』
	全従業員に占める割合	(56.92%)	

2) 玉川区民会館別館における障害者雇用について

当社が受託する区民施設運営では、障害のある従業員が受付案内に就くなかでは、本人が得意なことを活かせるよう、例えば事務用品管理などの業務も分担しています。また、新たに、施設のイベント事業の補助業務において短時間就労として障害者を雇用しイベント案内の封入や書類整理などの業務にあたっています。

そのほか、特別支援学校や就労支援事業所等から企業就労を目指す方に向けて、就労体験実習の場を提供しており、2023年度は延べ42名の実習生を受け入れました。

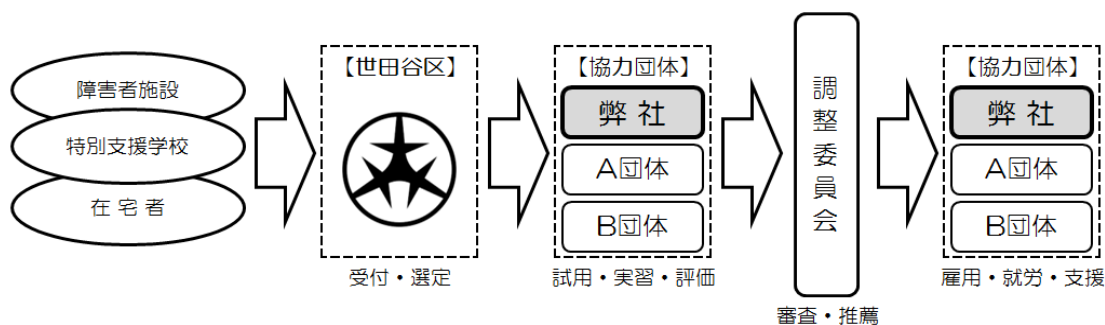
こうしたノウハウを活かし、**玉川区民会館別館においては、同建物2階にあり、既に協力関係にある「XXXXXXXXXX」や地域の障害者支援団体等と連携し、障害者の体験実習など就労支援の機会を提供していきます。**

3) 障害者の保護的就労支援

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。当社は世田谷区の「**保護的就労制度**」の協力団体です。

障害者の就労場所の拡大に取り組んでおり、**86名の障害者**を雇用しています。うち、41名の障害者を「保護的就労制度」を通して雇用し、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。



4) 発達障害者支援団体との連携

本社では発達障害者の就労や自立を支援する団体（XXXXXXXXXX）と連携し、訓練生を受け入れています。2023年度末までの成果として、29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いきます。

(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、当社の規程・雇用契約に基づき以下の通り支給しています。

- ・ 本社部門（正社員） 月額およそ 〇〇〇〇 円以上
- ・ 本社部門（契約社員） 月額 〇〇〇〇 円以上（勤務日数による）
- ・ 施設の責任者（契約社員） 月額 〇〇〇〇 円以上。
- ・ 施設の受付や清掃スタッフ 職種に応じて時給 1,330 円～ 〇〇〇 円

なお、当社全体の従業員の社会保険の加入状況は、雇用保険、健保・年金加入者ともに 〇〇 人（ 〇〇 %）、となっています。

1) 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。当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います。

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 1,330 円）に準じた賃金を支給するため、2024 年 4 月より 〇〇 %の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 1,330 円を保障する他、作業能力や作業環境により月 〇〇〇 円～ 〇〇〇 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。

■ 玉川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	月額 〇〇〇〇 円	健康保険・厚生年金 雇用保険
パート従業員	時給 〇〇〇 円	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。

当社では、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える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。

1) 人事制度の再構築

“誰もが輝いて働く企業”の実現に向け、全ての従業員が働き甲斐と高いモチベーションを持って地域と組織に貢献するための人材基盤を整備します。具体的には、まずは本社従業員に向けて、自身が抱くキャリアビジョンの実現に向けた昇任選考の機会拡充、それぞれの頑張りや成果に応じた新たな考課制度の導入、及び正社員登用者の給与の見直しなどを図っています。2025 年度以降は各施設の監督者や施設スタッフの人事制度についても引き続き検討実施を続けていきます。

2) 企業活動を適切に行える人材育成の取り組み

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、各種研修の企画・実施をしています。そして、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	統括責任者、受付業務担当者に対し「おもてなし推進」と連携した接遇研修
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、障害理解研修、普通救命講習、個人情報保護研修、認知症アクション講座、ユニバーサルデザイン研修
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)

3) 国家・公的・民間の資格取得を積極的に奨励

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ています。2021 年度は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および建築物空気環境測定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）

当社の研修体系は、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、「ハラスメント研修」と「個人情報保護研修」は毎年、「普通救命講習（ＡＥＤ）」は採用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）＞

研修体系Ⅱ（施設及び飲食）

		採用前	入社１年目	２～４年目	５年目	６年目以降
Ⅱ-１ 施設監督者研修		施設マネジメント研修	クレーム対応力強化研修	UHKs新規導入施設研修		
Ⅱ-２ 施設スタッフ研修	受付・接客系	受付案内 受付清掃 夜間受付 販売員 茶室管理	接遇・コミュニケーション力向上研修	接遇マスターWG（おもてなし向上につながる仕組みづくり等）		
	清掃系	日常清掃 夜間清掃 就労支援員研修		UHKs定着研修	UHKsリーダー養成研修	クレーム対応力強化および 窓口接遇力向上研修 ※接遇マスター受験支援会
	その他	施設管理員 駐車場管理員 SL運転手 ほか		UHKs新規導入施設研修		
	その他	日常清掃(知・精)		就労支援研修 〔知的障害者支援、精神障害者支援、障害者職業生活相談員、エリア会員(社内助産会) 他施設・他企業・特別支援学校見学、その他支援研修〕		
Ⅱ-３ 飲食スタッフ研修			新卒者研修	接遇・コミュニケーション力向上研修（飲食特化）、基本サービス研修		

研修体系Ⅲ（全社共通）

	入社１年目	２～４年目	５年目	６年目以降
Ⅲ-１ CSR研修	障害理解研修（必修）			
	コンプライアンス研修			
	社内インターンシップ制度			
	ハラスメント研修			
	認知症サポーター養成講座			
	ユニバーサルデザイン研修			
	普通救命講習（必修）※３年毎			
	個人情報保護教育（必修）			

（６）研修の内容、効果

当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。

〈研修内容一覧〉

対 象 者	研修の種類	内 容
施設スタッフ	【１年目】 接遇およびコミュニケーション力向上研修	当社の一員として接遇レベルの共通理解と責任感の醸成（新規採用従業員必修）
	【５年目】 窓口接遇力向上（おもてなし研修）	ホスピタリティの向上（５年目）
	接遇マイスターワーキンググループ	おもてなし（ホスピタリティ）の向上。「接遇マイスター」の活動をサーキンググループ形式にて実施。
	接遇マイスター社内認定試験	社内認定試験の実施
全従業員	普通救命講習	心肺蘇生・ＡＥＤ操作他
	個人情報保護研修	個人情報に関する知識向上
	障害理解研修	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
	認知症と共に生きるアクション講座	認知症に対する正しい知識と理解 地域での認知症への支援活動について検討
	ユニバーサルデザイン研修	多様な利用者への対応
清 掃	建築物清掃業研修	「建築物清掃業登録」をしていることにより「特定建築物」に勤務する清掃スタッフを対象に清掃資質向上を目的として実施
	清掃品質向上研修	病院並みの衛生管理を実現する高品質な清掃「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」の研修
施設監督者	新人研修（採用前／採用時）	会社概要、障害理解、ＣＳＲ、施設マネジメント
	コンプライアンス・人事評価研修	風通しのよい職場風土の醸成
	【監督者】クレーム対応力強化研修	施設の管理監督者（二次対応者）として必要な現場力の習得
	施設監督者業務研修	施設運用上で発生が予測される設備や人身の事故等をテーマとし、その対応方法を学ぶ。

〈当社ならではの研修〉

研修内容一覧のうち、特に重要と位置づけ、当社ならではの人材育成のための研修は次のとおりです。

1) 接遇に関する研修の強化

新規従業員対象の必修研修「【1年目】接遇およびコミュニケーション力向上研修」、5年目の従業員を対象とした「【5年目】窓口接遇力向上（おもてなし研修）」施設監督者を対象とした「【施設監督者】クレーム対応力強化研修」を通じて職層別に接遇に関する研修を強化、更なる接遇力の向上に取り組んでいます。

2) 利用者の安全と安心を確保する研修

消防署が開催する「普通救命講習」に全ての従業員が参加し、心肺蘇生（胸骨圧迫・人工呼吸・AEDの操作）や気道異物除去、止血方法などを習得して「救命技能認定証」を取得しています。



3) ユニバーサルデザイン研修

年齢、性別、国籍、障害の有無等に関わらず、出来るだけ多くの方が利用しやすい施設にするために、環境（ハード）と意識（ソフト）の両面から理解を深めています。目かくしをすることにより視覚障害のある方の感覚や、車椅子での移動を体験することにより、従業員一人ひとりの接遇向上に反映させています。

4) 障害理解研修

毎年、中途採用を含む新規採用者への必修研修と位置付けて障害者の理解に取り組んでいます。

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、就労している障害者による施設（職場）紹介を行い、障害者自らの考え方などに接して具体的に理解を深めています。

〈研修による効果・実績等〉

1) 救命講習受講優良証の授受

当社は、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。



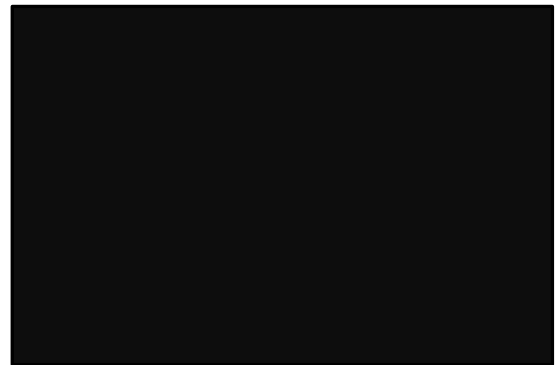
2) 救命活動の実績

2017年2月、当社が管理する公共施設において、利用者が突然意識を失う事態が発生しました。当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、東京消防庁総監から感謝状が贈られました。

2022年8月、当社が管理する公共施設において、利用者が突然意識を失う事態が発生しました。当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約9分間、AEDの操作・心臓マッサージを行い、命を救いました。この適切な救命活動に対し、東京消防庁から消防総監感謝状が贈られました。

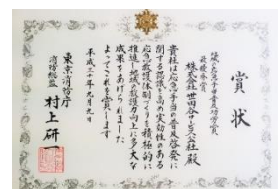


2022年11月、当社が管理する公共施設において、心肺停止となった利用者に対し、当社の施設スタッフは、自発呼吸のない利用者のもとにAEDを持って急行し、救急隊員に引き渡すまでの約10分間、AEDの操作・心臓マッサージを行い、命を救いました。この適切な救命活動に対し、東京消防庁から消防総監感謝状が贈られました。



3) 感謝状授与、受賞事例

2018年9月、「救急の日」に、地域の救護力向上に貢献したことが評価され、東京消防庁より「地域の応急手当普及功劳賞」の最優秀賞を受賞しました。



2021年9月、救命講習を積極的に推進するなど、救急業務の充実発展に寄与したとして、救急医療週間感謝状贈呈式が執り行われ、世田谷消防署長から感謝状が授与されました。



2023 年 1 月、多数の従業員が世田谷消防団に入団した功勞により、地域安全の向上に大きく貢献したとして、東京消防庁から消防総監感謝状が授与されました。



2023 年 1 月、21 名の従業員が応急手当普及員の資格を取得しました。

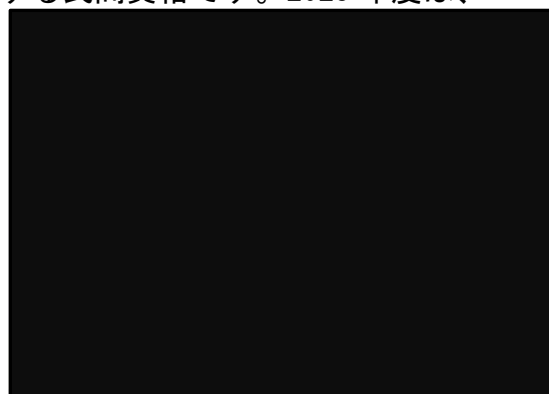
2023 年 4 月、総務省消防庁消防団協力事業所表示証（ゴールドマーク）を受賞しました。（世田谷区でゴールドマークを付与されている会社は当社を含めて 3 事業所です）



4) 防災士の養成

当社では、危機管理力強化の取り組みの一環として、「防災士」の養成に取り組んでいます。「防災士」は、社会の様々な場で減災と防災力向上のための活動が期待され、そのために十分な意識・知識・技能を有する者を証する民間資格です。2023 年度は、42 名の従業員が「防災士」の資格を取得し、現在有資格者は 50 名を超えています

2024 年度、総務部に地域防災支援センターを設置しました。引き続き従業員の防災士資格取得を進めるとともに、研修会・講習会講師経験のある、従業員防災士による社内研修により防災士としてのスキルアップに努めます。また、防災講演会、防災イベントの実施により区民の防災意識啓発を進め、地域の防災力向上に寄与していきます。



〈世田谷警察署主催の震災訓練等研修会の様子〉

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、近隣の同規模施設と比較しても、条例の料金設定は妥当であると判断しました。

・ 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	7,150	8,580	10,720	12,870	17,870	21,450	28,600	34,320

	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	10,720	12,870	16,080	19,300	26,800	32,170	42,900	51,480

学割料金（時間貸し）

1 時間あたり（区内・区外共通）	円
------------------	---

※利用日の1か月前から受付

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」のとおり、3,060 円（平日・区内利用の場合）で設定します。また、いずれの場合も 10 円未満の端数があるときは、切り捨てます。

(2) 利用料金の計算基礎・考え方

2023 年 5 月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが 2 類相当から 5 類感染症に変更され、地域の活動が再開されています。当社としても様々な方策を講じ、玉川区民会館別館の賑わいを創り出すことを想定して、利用料金収入を算出しています。

・施設の利用率

玉川区民会館別館では映画祭やコンサートなどのイベントも開催されています。今後も玉川区民会館別館が、地域の皆さまに親しみや魅力を持っていただける施設となるよう、地域コミュニティ支援や地域への文化芸術の普及、区民生活の活性化に寄与し、地域の文化・芸術活動の拠点としてのイベントを開催していきます。

一方で、最寄り駅から徒歩 15 分という立地条件や駐車場が少ないことから、コロナ禍以前から利用率は 30%台後半で推移し、改修工事前の 2023 年度の利用率は午前、午後、夜間がそれぞれ 47.1%、47.1%、21.1%となり、特に夜間の利用率が低い状況になっています。利用団体等からは駐車場の増設や Wi-Fi 環境の整備、地域交流のためのフリースペースとしての開放などが施設利用の要望として挙がっています。

以上を踏まえ、Wi-Fi 環境の整備等、施設の利便性向上に加えて、
 や区内の子育て支援団体、町会・自治会、商店街をはじめ、その他地域の活動団体との協働企画を実施し、地域の皆様に足を運んでいただける機会を創出します。

また、施設の認知度向上のため、利用者への DM 送付や当社受託施設にチラシを設置する等積極的な広報活動を行い、利用率向上を図ります。特に、夜間の利用率については、集会室の空き時間を子どもたちの学習スペースとしての開放や学割料金の導入など、様々なサービス向上・利用促進の方策を実施することで、利用率の向上を実現していきます。

更にインターネットによる施設予約システムを導入し、集会室について前日までの利用申込を可能とすることにより、利用者獲得に繋がります。

※事業計画書 80 ページ「(4) DX 推進の方策」に詳細を記載

これらの取り組みにより、指定管理期間の最終年度までにホールの利用率 % を目指し取り組みます。

・利用料金の計算

施設の利用状況は、新型コロナウイルスによる休館等で落ち込みましたが、令和3年度以降回復傾向にあり令和4年度で38.4%の利用率となっています（令和5年度42.8%は半年間のデータ）。

また、コロナ禍前の平成28年～平成31年の利用率は平均36.9%で、各年とも38%未満となっております。

そこで、指定管理期間の初年度にあたる令和7年度の集会室利用率■%と見込み、利用料金収入を■■■■円と想定しています。

また、令和8年度以降も集会室利用率を毎年■■%向上させること目標に、指定管理期間の最終年度である令和11年度には、利用率を■%とし、利用料収入を■■■■円と見込んでいます。

	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■■■■	■	■	■	■	■
■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■
■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■	■■■■

初年度にあたる令和7年度の利用料金(■■■■円)には、令和6年度中に納入された令和7年4月1日から9月30日の施設利用に掛かる利用料金を含んでいます。

また、次回の公募で選定される指定管理者の収入となる令和12年3月31日までに申請される令和12年4月以降の利用料金は、上記の利用料金(■■■■円)に含んでいません。

(3) 金銭管理・責任体制

17 時までは統括責任者または補助責任者、それ以降は夜間責任者が常勤し、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。

1) 管理責任体制

- ・ 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します。
- ・ 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します。
- ・ クレジットカードや[REDACTED]等のキャッシュレス決済を導入することにより、売上に占める現金の割合を減少させます。
- ・ 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します。
- ・ 金庫はダイヤル管理を行い、ダイヤル番号は年 1 回または、担当者に変更があったときなど定期的に変更します。
- ・ 定期的な社内監査の実施により金銭管理を徹底します。
- ・ 館内の鍵は、台帳・貸出簿を作成し厳重に管理します。
- ・ 万一に備えて動産保険に加入します。

※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

2) インボイス制度への対応

2023 年 10 月 1 日よりインボイス制度（正式名称「適格請求書等保存方式」）が導入されました。

利用者から施設の利用料金が納入された際に、適格請求書（インボイス）の要件を満たした領収書を発行する必要があります。

当社は、適格請求書発行事業者の登録が完了しており、制度に対応した領収書を発行しています。

また、利用キャンセルに伴う利用料金の還付の際は、要件を満たした「利用料金返金明細書」を発行しています。

（４）公用等による施設利用料の免除に対する考え方

玉川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す。

的確な行政計画、基準に基づく公用利用と利用料減額・免除の仕組みの運用は、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ています。

しかし、あまりにも公用利用の割合が高くなってしまふ事は、地域の方々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、当社が管理運営している他施設では、利用日直前でのキャンセルや、実際に使用する午前・午後だけでなく全日予約されたため、夜間の利用枠が空いてしまい、一部区民からの指摘を受けた事例もありました。

公用利用に対しては、その重要性を認識するとともに、区民の利用希望が多い施設である事をふまえ、必要に応じて区民利用との調整を要望していきます。

8 収支計画

(1) 収支計画書

別紙9「令和7年度 玉川区民会館別館の管理に関する業務の収支計画書」のとおり

収支計画の主な収入にあたる施設の利用料金については、59ページの「利用料金の計算基礎・考え方」に記載のとおりとなります。

一方、支出については、5年間の推移を以下のとおり見込んでいます。

- ・人件費は、適正な人材の確保、世田谷区の最低報酬下限額の遵守、および従業員の安定した雇用のため、毎年一定程度増加します。
- ・管理運営費は、照明や音響等の設備保守点検において、材料費や作業員人件費の高騰などにより、毎年一定程度増加します。
- ・資産となるものは、減価償却で経費を積算しています。
- ・指定管理期間の2年目と4年目は、第三者評価を実施するため、経費が増額となります。

(2) 管理コスト増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みます。

管理コスト削減の取り組みは次のとおりです。

- ・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につとめます。
- ・日頃から設備の状態を把握することで軽微な修繕にとどめ、大きな故障に繋がらないようにし、修繕費の削減につとめます。
- ・当社受託の他施設と共通する物品の集中購入やインターネット販売の活用により、経費を削減します。
- ・外注費用や物品購入の際の価格比較の徹底による費用の削減につとめます。
- ・ペーパーレスやリサイクルに努め、環境へ配慮するとともに、消耗品費の削減につとめます。
- ・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につとめます。

（３）収支計画書のうち利益（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、次のように取り扱います。

- ・ 有料の自主事業に関しては、無料招待枠や割引料金設定を設けるなど基本方針に基づき地域イベントなどへ利益を還元します。
- ・ 利用者から要望の高い物品を設置します。
- ・ 防犯や災害対策に備えた備品等を設置します。
- ・ 区民の自主的活動を支援します。
- ・ 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に対応します。

リスク分担表で定められた通り、当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、当社の負担として取り扱います。災害や新型コロナウイルスの感染再拡大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、柔軟に対応します。

（４）その他特記事項

当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）の取り組み

（１）区民ニーズに沿った自主事業の展開

用賀地区は閑静な住宅街や緑が多く、「用賀条通り」や「用賀プロムナード」など道路も整備され整然とした街並みが広がっています。賑やかな商店街も広がり、都心部にも近く、シニア世代も子育て世代にも暮らしやすい地域です。自主事業では、用賀地区の環境や特性、ニーズを反映しながらコンセプトのあるイベントを継続的に展開する中で「地域活動団体や施設利用団体と連携し、コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催」「将来の担い手育成、健康増進や認知症予防などライフステージに応じ、充実した参加機会の提供」「文化芸術に触れるイベントの開催」に取り組んでいきます。自主事業を通して、玉川区民会館別館が、地域の皆さまに親しみや魅力を持っていただけ施設となるよう、地域コミュニティ支援や地域への文化芸術の普及、区民生活の活性化に寄与していきます。

自主事業を開催の際は、アンケート用紙を配布し、催物へのご要望やリクエストなど参加者の率直なご意見を収集し、自主事業の計画に活かします。そして、催物によりシリーズ化や地域団体や施設利用団体をはじめ、地域のみなさまと連携しながら開催し、固定客の獲得、認知度の向上、地域連携・交流を図ります。

（２）施設の特徴を生かした自主事業の開催

玉川区民会館別館は舞台が常設された118名が収容できるホール形式の集会室があります。音響や照明などの舞台装置が充実し、客席は催物の内容に合わせて、フレキシブルに組み替えて活用することができます。また、エントランスから客席までバリアフリーで移動が可能となり、利便性が高くお子様連れから若者、シニア世代まで幅広く利用いただける環境が整っています。そのため、小規模なワークショップやカルチャー講座をはじめ、本格的なサロンコンサートに至るまで、様々な催物の開催が可能です。

自主事業では、施設の特徴を活かし、地域や近隣で活動している学生、団体、区内の企業や商店をはじめ、プロや若手のアーティストやクリエイター等と連携するとともに、当社の経験や防災力などのノウハウを活かしながら、魅力溢れるプログラムを展開し、地域に根ざした自主事業を企画します。

教育に関する事業は、子どもの感受性・創造性を育むエデュケーションプログラムとして、体験や鑑賞の機会を積極的に提供します。

地域コミュニティの醸成を図る上で、地域の諸問題にも向き合います。高齢化社会による認知症への理解、外出頻度低下による健康問題をはじめ、地域の防災や安全などについて様々な地域の課題が存在する中、自主事業を通して学び、考えるきっかけを提供し、身近な人同士が助け合えるようなコミュニティの醸成に努めます。

また、地域団体や施設利用団体をはじめ、近隣の皆さまと連携しながら、団体活動に関する作品・写真を展示するなど、玉川区民会館別館に立ち寄ると地域のつながりを再認識できる企画を展開します。

そして、区民や地域の方が気軽に自主事業にご参加いただけるよう、無料や安価な参加料金を設定します（実費相当）。参加方法は、催物のターゲット層によって、電話や窓口、メールなどを活用し、申し込みしやすい手段を検討し柔軟に対応します。区民をはじめ、近隣・区内在学の学生などを対象に招待枠を設け、玉川区民会館別館の存在をPRするとともに、地域へ還元します。

（３）効果的な広報活動への取り組み

自主事業を開催するにあたり、区民の参加率や認知度を向上させるため、区内への広報活動を積極的に行います。当社が管理している指定管理施設の自主事業をタイムリーにお届けするために、各館のイベント情報をまとめたリーフレット（イベントテーブル）を作成し、ご希望のお客様へ無料で送付するとともに、区内公共施設へも配布します。また、世代を問わずインターネットがどの家庭にも普及していることから、玉川区民会館別館のウェブサイトをはじめ、SNS媒体、メールマガジンへの配信等を実施します。更に、地域団体と連携した広報活動、コミュニティFMを活用した区内全域へプロモーションを行い、自主事業の魅力を伝えます。自主事業のコンセプトや規模に合わせて、効果的な広報活動を展開します。

（４）自主事業における感染症拡大防止対策

感染症拡大防止への取り組みは、引き続き重要な対策となります。常に感染症の状況を注視し、世田谷区と十分に連携を取りながら、参加者・出演者が安心して玉川区民会館別館をご利用いただける環境づくりに努めます。社会状況に応じて、玉川区民会館別館の施設と設備を活用し、コミュニティFMの収録を実施し、イベントの発信を行うなど、集合型ではない施設の活用も図っていきます。

（５）具体的な自主事業の計画について

次表のとおり、一般の施設利用者、また公用の予約状況により事業の実施時期などは適切に調整しながら開催していきます。なお、「事業名」「事業内容」については、指定管理期間全体分、「事業予定時期」「事業費（収入・支出）」については、初年度（令和7年分）をそれぞれ記載しています。

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
教育に関する事業	(1) 親子・子育て企画 ①体験&ものづくりワークショップ ②親子で楽しむファミリーコンサート～ ③持続可能な世界を実現「SDGsを学ぼう！」	① 年少者や学生へ、将来の職業意識を醸成する教室やものづくりに関するワークショップを開催し、好奇心や感性を育む機会を提供します。 (季節や行事に合わせた工作、仕事の魅力を伝えるお仕事ワークショップなど) ② ファミリーで楽器の魅力、アンサンブルの楽しさを生演奏とお話でお楽しみいただける公演を企画します。 ③ SDGsについて、楽しく学び、環境問題や共生社会を意識し理解を深められるワークショップを企画します。 (手話や点字のワークショップ、環境に配慮したものづくり講座など)	6月～8月 11月～3月	収入	■■■■円
	(2) 健康づくり応援企画 ①■■■■等と連携する健康サポート事業	① ■■■■と共同開催などで健康づくりに役立つ講座、イベントを開催(年3～4回程度)し地域の皆様の健康づくりを応援します。		支出	■■■■円

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
文化・芸術に関する事業	(1) 音楽コンサート企画 ①マチネサロンコンサート	① 午後の時間帯に気軽に本格的な音楽を楽しめるコンサートシリーズを開催します。プロ奏者をはじめ、音楽・文化活動を熱心に行う学生も活躍できる機会をサポートします。 (ピアノ・トリオコンサート、若手演奏家による音楽会、レクチャーコンサートなど)	10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	
産業および経済に関する事業	(1) 地域団体との交流、連携企画 ①映画鑑賞会 ② コミュニティギャラリー (2) ライフプラン企画 ①新時代のライフプランに関する講座や認知症予防講座 (3) 防災意識の向上企画 ①地域の安全や防災をテーマにした公演・ワークショップ・体験会	① 地域の文化活動や地域交流の一環として映画鑑賞の機会を提供します。 ② 地域団体や住民と連携し、地域の歴史や風景、施設利用団体等の活動に関する写真・作品展を開催し地域交流を醸成します。 ① ご自身やご家族の人生設計を考え、豊かな暮らしづくりに向けた講座や、認知症の理解を深め、予防を図る講座を企画します。 ① 安全・安心なコミュニティ支援を目指し、災害への備えや在宅避難など、地域の安全や防災に対して意識を醸成する催物を企画します。 (防災をテーマにした講演やワークショップなど)	4月 ～ 6月 又は 11月 ～ 3月	収入	■■■■円
				支出	■■■■円

4) 当社のイベント開催実績

【教育に関する事業】

●公共ホールのバックステージツアー

「公共ホール」の裏側を大公開し、ホールの役割やお仕事を知っていただく地域交流にも繋がる事業を開催しました。近隣の親子を対象に実施し、最後は全員でプロの演奏者と一緒にコンサートを作るオリジナルのツアープログラムです。



●ファミリーコンサート

お話と音楽をテーマに、絵本の世界を楽しめるファミリーコンサートです。赤ちゃんから世代を問わず楽しめるプログラムで、スクリーンに映し出された絵本に合わせて、お話と生演奏が繰り広げられます。後半はプロ奏者によるミニコンサートも実施し、間近に見る楽器演奏も好評でした。



●科学実験教室（こども向けワークショップ）

学校とは異なる視点で、科学の魅力に迫るワークショップを開催し、地域の小学生にご参加いただきました。



【文化・芸術に関する事業】

●落語会

身近に名人話芸を堪能いただける落語会を開催しました。リーズナブルな価格帯で、遠出をしなくても落語が楽しめる機会は地域の皆さまより大変好評です。



●ジャズライブ

日本のジャズ界を代表する名手とともにジャズライブを企画し、オリジナルの編成とプログラム構成で、この公演でしか体験できないプロデュース公演を開催しました。ジャズや音楽に興味のある地域の方をはじめ、区外からも多数参加いただきました。継続した開催を望む声が多く、シリーズ企画として開催をしています。



●歌謡コンサート

長く愛される日本の歌謡曲や唱歌をテーマに、プロの歌手とともに昭和を堪能する音楽を楽しむプログラムです。主にシニアの方に大変好評で、リピーターも多く人気の音楽公演です。



【産業および経済に関する事業】**●珈琲をテーマにした講座**

区内の珈琲専門店とコラボした珈琲イベントを開催しました。地域の珈琲好きの参加者が集まり、参加者同士の交流の場にも繋がりました。

**●避難訓練コンサート**

区民の防災に関する意識醸成と公共ホールの避難誘導の訓練のために、コンサートの開催中に施設内で火災が発生したと設定し、避難訓練を含めたコンサートを行いました。

**●ライフプラン講座**

昨今のグローバル化、社会状況の急速な変化、そして少子高齢化の中、コミュニティ形成の取り組みとして、ライフプランをテーマにした講座を開催しました。



●e スポーツフェスティバル

注目のeスポーツについて、その魅力を身近に体験いただける無料イベントを開催しました。シンポジウムやエキシビジョンマッチなどを実施し、eスポーツについて理解を深めていただける参加型プログラムで、地域の小学生を中心にご参加いただき、新しいスポーツの魅力を伝えました。



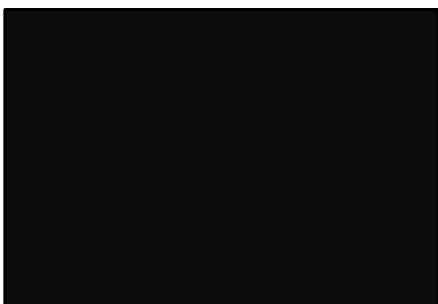
●認知症予防に関する講座

地域課題の1つのテーマにもなっている「認知症」について理解を深め、予防を図る講座を開催しました。70～80代の参加者が中心となり、一人ひとりが認知症について考えるきっかけとなりました。



●地域連携コンサート（童謡イベント）

近隣大学や地域団体、プロの歌手と連携し、童謡で唄う！踊る！遊ぶ！をテーマにした無料イベントを開催し、こどもからシニア世代までの幅広い皆さまにお楽しみいただきました。公演では歌詞をスクリーンに投映する他、解説などのお話はリアルタイムに文字で起こし投映するなど、聴覚に不安のある方も楽しめる工夫を行いました。



(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）

1) 質の高いサービスの提供

従業員は、的確な業務履行のために役割分担を明確にしたうえで配置していますが、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しています。統括責任者やフロントスタッフが清掃を実施する等、時間帯や利用状況に合わせた効率的な人員配置を行い、コスト削減に努めていきます。

〈運営体制〉

職種	体制	1 日配置	職務内容	勤務時間
統括責任者	■名	■名	施設管理業務および区民会館業務の統括	■
統括責任者補助	■名		施設管理業務および区民会館業務の統括補助	■
フロントスタッフ （昼間）	■名	■名	日中の受付清掃業務	■ ■
フロントスタッフ （夜間）	■名	■名	夜間の受付業務	■
舞台スタッフ	■名	■名	照明・音響・舞台装置などの管理および利用説明	■ （利用状況に応じて）

1 か月単位の人員配置体制は、別紙 10「職員ローテーション表」のとおり

(3) 施設及び附帯設備の維持管理

1) 実施方針

設立以来 40 年の施設管理の実績に基づくノウハウを活かし、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、施設の長寿命化に貢献します。

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ますが、当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います。(2024 年度の全委託業務に占める区内企業への委託率 54.5%)

また、外部委託にあたり入札等を行う際は、適正な業務履行の確保のため最低制限価格を設定するだけでなく、「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、公契約において適正な労働条件が確保されていることを確認しています。

また、舞台設備に関しては、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。

〈年間保守管理予定〉

業務名	実施回数
自動ドア定期点検保守業務	年 4 回
昇降機定期点検保守業務	年 12 回
空調・換気設備定期点検保守業務	年 2 回
防災設備定期点検保守業務	
消防設備機器点検	年 2 回
消防設備総合点検	年 1 回
自家発電設備負荷試験	年 1 回
給排水衛生設備定期点検保守業務	
汚水・雑排水槽の点検・清掃	年 3 回
汚水・雑排水ポンプ点検	年 3 回
排水トラップ及び排水管沈殿物除去清掃	年 3 回
その他点検・清掃・検査	年 1 回
環境衛生業務	
空気環境測定	年 6 回
ねずみ・害虫駆除	年 6 回
残留塩素測定	年 12 回

清掃等業務 日常清掃業務 定期清掃業務 窓ガラス清掃業務 ブラインド清掃業務 照明器具清掃業務	休館日を除く毎日 年 12 回 年 6 回 年 1 回 年 1 回
機械警備業務	年 12 回
舞台機構設備保守点検業務	年 2 回
舞台照明設備保守点検業務	年 2 回
舞台音響設備定期点検保守業務	年 2 回
ピアノ調律業務	定期調律 年 12 回 総合調律 年 1 回

2) 物品等の修繕

設備の点検に基づき、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ていきます。

また、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、緊急度とあわせ報告・提案いたします。

10 サービス改善の取り組み

(1) サービス向上の方策

当社には長年に渡る区民会館の管理運営実績に基づく、サービス向上のノウハウがあります。きめ細やかなサービスを、利用者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「利用者の声」で頂いた「こんなサービスがあったらいいな!」といったご意見を積極的に吸いあげ、世田谷区の担当者とも十分に協議しながら、誰もが利用したくなる施設を目指します。

1) 防災・防犯ラジオ付き自動販売機の設置

専用のラジオ機器が取り付けられた飲料の自動販売機の設置を提案します。

利用者の喉の渇きを潤すだけでなく、震度5以上の地震が発生した際には、自動的にコミュニティFMの防災・避難情報などを流します。ラジオにはバッテリーが内蔵されているため、停電時でも約2日間放送を流すことができます。

〈世田谷公園に設置されている自動販売機〉

当社ではすでに世田谷公園に設置実績があり、いざという時には世田谷区と連携して緊急情報などを放送し、区民の安心安全に貢献します。

2) 傘のレンタルサービス () の設置

突然の雨でお困りの利用者向けに、1F ホールホワイエに駅や百貨店を中心に全国1,100か所設置されている傘のシェアリングスポット(傘立て)の設置を提案します。利用者は月額280円または、24時間140円で傘を利用した後に、区民会館以外のシェアリングスポットでも返却可能です。施設をご利用されるお客様の満足度向上にもつながるだけでなく、雨の日に、「傘を借りる」「傘を返す」という行動によって玉川区民会館別館へ来訪するきっかけを作ることでもあります。また、シェアリングサービスを通して、使い捨て傘の削減という社会的課題の解決に取り組む姿勢を利用者が感じる機会になります。

3) 世田谷区内施設管理を活用したご案内

抽選で利用希望日に予約が取れない、または他の予約が入っている等の理由で、当館の利用希望に添えない場合でも、当社は世田谷区内の区民会館を複数運営していますので、他施設の空き状況を紹介させていただきます。

4) 季節感を出す情緒的な飾りつけ

当社が運営を受託している施設（主に区民センター）では、スタッフのアイデアや手作りによる季節に応じた飾りつけをしており、利用者と話のきっかけに繋がっています。

当社は、「ずっと滞在したい」「また訪れたい」と思えるような雰囲気づくりを「地域コミュニティ醸成」の重要な要素のひとつと考えています。季節が感じられることに加え、地域に関連した飾りつけをすることで、館内を盛り上げ、利用者を「おもてなし」します。

まずは、施設を知っていただき、気軽にお立ち寄りいただきご利用につながるよう正面玄関前への飾りつけや分かりやすいご案内をしています。

5) []と協力したフード&ドリンクの販売サービス

[]と協力し、アートホール利用者へ[]のフードを販売する、ホールでの運営補助業務を就労訓練の場として提供するなど協力して支援の拡大に努めます。

6) 近くのレストランと連携したサービス

当社が運営している世田谷美術館に併設するレストランとの連携したサービスを行います。施設利用申込時にレストランの利用も申込していただくことで、玉川区民会館別館から砧公園や世田谷美術館への新たな導線をつくり、人々の交流と地域の活性化を図ります。

〈その他の導入しているサービス〉

利便性向上	・ブランケット ・タクシー手配サービス ・荷物受け取りサービス
障害者、高齢者、外国人等の支援	・老眼鏡 ・杖用フック（受付・集会室） ・筆談ボード ・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） ・多国語に対応可能な翻訳アプリ搭載のタブレットを利用した外国語対応
設備の充実	・自転車の空気入れ ・姿見 ・撮影用のスマホスタンド ・空気清浄機
施設や近隣の案内情報	・施設利用案内パンフレット ・近隣駐車場のご案内サービス

（２）利用率向上に向けた取組み

玉川地域全体の福祉や発展を促進するために行うさまざまな活動や取り組みを実施します。集会室については、指定管理期間の５年で利用率■%向上を目標とします。玉川区民会館別館が地域の結束や社会的結びつきを強化する役割を果たし、利用者の皆様に玉川区民会館別館の魅力を再認識していただきます。

＜集会室の魅力的な活用＞

・防災意識啓発イベントの開催

防災士による防災講演会や防災イベントを実施します。
（年２～３回程度）幅広い年齢層へ防災グッズの準備、避難経路の確認、地震や火災などの災害時の行動マニュアルを理解することなど防災の重要性を認識し、地域の防災力向上につなげます。



・地域の健康づくり支援

■■■■と連携して、フレイル予防や健康づくりに役立つ講座など、さまざまなイベントを定期的に（年５～６回程度）実施し、地域の皆様の健康づくりを応援いたします。



・子どもの学習スペース

現在世田谷区で行われている空き時間を活用した会議室などの学習スペースが開放されていますが、当社でも自主事業として集会室の空き時間を活用して、見守り者を配置し学習スペースとして開放します。（年３６回程度）
子どもの学びの応援とともに、気軽に施設を利用していただけ場をつくっていきます。



・区内子育て支援団体の活動の場

区内子育て支援団体、■■■■などと連携し、集会室で定期的に（年５～６回程度）絵本の読み聞かせ会や、育児に役立つプログラム等のイベントを団体の活動の場ともなるよう開催し、誰もが参加でき、地域でつながる機会を創り出します。



・地元商店街イベントと連携した集会室の開放

例えば、玉川区民会館別館を中継地点とした、用賀商店街からいらか道をとおり砧公園・美術館をゴール地点にしたスタンプラリーや、路上音楽イベントと連動した玉川区民会館別館での合同コンサート等、地元商店街と協力したイベントを実施します。

- ・ **と連携した、絵画など美術に関する教室の開催**
のご協力のもと、地域の方へ向け「出張美術鑑賞教室」などを開催し、**多くの方が芸術に触れる機会を創出します**。教室の後は、美術館に併設のカフェ・レストランのソフトドリンクサービス券を発行するなどして、アートホールから美術館、カフェ・レストラン、公園へと人流を促し、地域の活性化も図ります。
- ・ **地元学生への廉価プランを設定した活動場所の提供**
 集会室の**予約空き時間帯**を利用し、**地元学生(若者)に向けて廉価な「応援学割制度」を設定**し、バンドなど音楽活動、演劇・美術など創作活動の場所として会場を提供することで、学生(若者)の認知度と利用率向上を図るとともに、地域の多世代交流促進につなげます。利用の予約は利用日の1か月前から受け付けます。
 詳細はP 58 「7 利用料金 (1) 利用料金について」に記載
- ・ **地域の支援団体等の活動への協力**
 アートホール**周辺の町会・自治会や地域の支援団体の活動に空き時間の会場を提供**します。例えば、障害者や高齢者支援団体の様々なイベントを共催、自由な居場所時間を実施します。地域の方の活動拡大を支援することで、認知度向上と将来的な利用率の向上を図るとともに、用賀地域のコミュニティづくりを支援します。
- ・ **コミュニティ FM でのイベント発信**
 当社が運営する**コミュニティ FM でイベント情報を発信**します。施設利用者に事前に申込まいただいた内容をラジオ CM として発信することで、イベント集客への貢献、玉川区民会館別館の認知度向上を図ります。

＜集会室の魅力的な活用と利用率向上にむけて＞

- ・ **近隣団体や利用団体、利用者との意見交換**
 地域に関わる様々な方々と意見交換等の機会を設けながら、地域に開かれ利用しやすい施設として利用率を向上させながら多世代交流が活発な居場所づくりを進めていきます。

(3) 広報戦略

1) 情報発信

・SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）ホームページの活用

玉川区民会館別館の施設情報やイベント情報を「」「」等のSNSを利用して発信します。

併せて当社が運営している地域ポータルサイトの「世田谷くみん手帖」でも玉川区民会館別館の魅力を伝え、施設に足を運びたくなるきっかけづくりを演出します。

2) コミュニケーションの促進

・地域交流掲示板

エントランスホールに地域交流掲示板を設置し、「地域で活動している団体」の団員募集等にご利用いただきます。地域の方々の出会いの場を創生し、人の輪がつながっていく仕組みを作っています。



・利用団体イベント情報発信サービス

区民会館のホームページに、利用団体の希望に応じて、利用者イベント等を告知する特設ページを設けます。また、当社が運営しているコミュニティFMや、地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」に随時イベント情報を掲示し、利用者イベントの集客のお手伝いをします。



・区の媒体・地域回覧版の活用

世田谷区ホームページや「」など区の媒体へ定期的に広告を掲載します。また、地域情報の重要な情報源である「回覧版」や「地域掲示板」も活用することで、地域にお住いの幅広い世代の方々へ玉川区民会館別館をPRします。地域の商店街などにも玉川区民会館別館のパンフレットを配置します。

3) 地域経済の活性化

地域のお祭りや催事への協力、施設周辺情報を盛り込んだ地図の配布、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により、地域の観光資源や地域産業の情報を提供し、地域経済の活性化に貢献します。



4) 地域のアイデンティティ構築

・ギャラリーコーナーの設置

施設利用者や活動団体、近隣小学校等の作品を展示するギャラリーコーナーを設置し、地域の方へ一定期間の提供を行うことにより、人々の交流を図るとともに、玉川区民会館別館に訪れるの方々へ玉川地域の魅力を再確認していただきます。

(4) DX推進の方策

当社は区役所の ICT 支援業務を受託しており、地域における ICT 技術を活用した DX の推進にも積極的に貢献しています。玉川区民会館別館でもこのノウハウを活かし、世田谷区のご担当と十分に協議しながら、ICT 技術を活用して運営の効率化や利用者の施設利用の利便性向上を進めていきます。

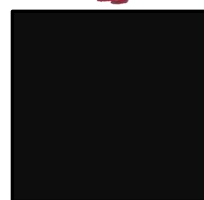
1) Wi-Fi 環境の整備

集会室の Wi-Fi 環境を整備します。LIVE 配信などの利用を想定した通信速度や複数端末が同時利用した場合に安定した通信環境を提供できるような環境を実現します。



2) キャッシュレス決済()等)への対応

施設利用料金支払の場面で、キャッシュレス決済に対応します。現金・振込・クレジットカード決済に加えて、)での支払を可能とします。利用者の利便性向上、地域内での経済循環の活性化にも貢献します。



3) 施設予約システムの導入

玉川区民会館別館のホームページ上で集会室の予約が出来る施設予約システムを現在の予約対応の状況やニーズ等にあわせ、導入し、施設利用申込の手段を増やします。

このシステムは、申込・抽選・支払をシステム内で完結できる仕組みが備わっており、当社は指定管理者施設において 2023 年度に導入の実績がございます。



紙での予約台帳を電子化することで施設の利用状況が一目で分かり、予約がされるとホームページに即座に反映されるだけでなく、直前まで利用申込が可能になります。また、利用率等のデータも簡単に集計できるため、利用状況の分析・統計にも活かすことができます。

利用料金の支払は、クレジットカードをはじめ)や)などのキャッシュレス決済にも対応しており、利用者は来館せずに施設の予約と料金の支払いを行えます。

これにより、利用者の利便性が格段に向上することが見込まれ、結果、施設の利用率の向上にも貢献することが期待されます。

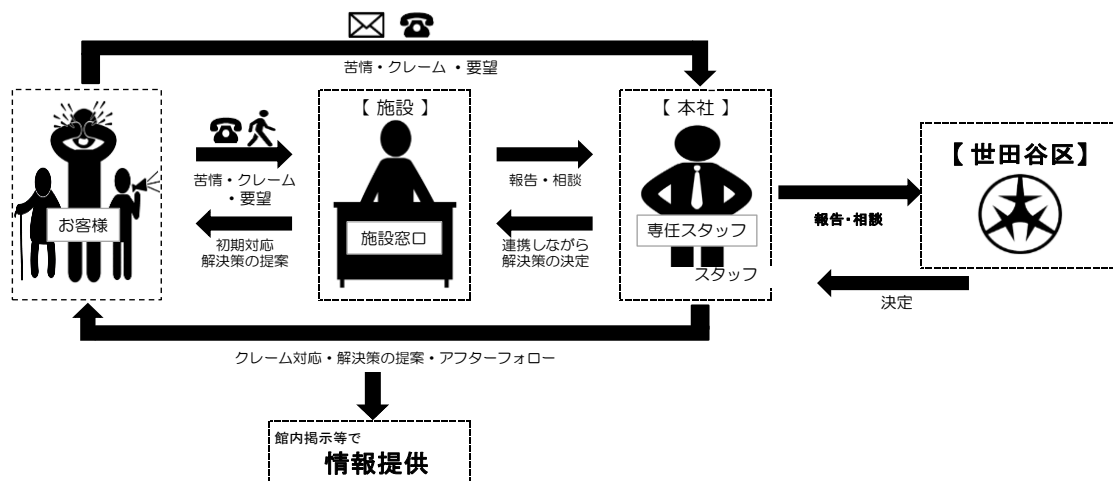
なお、電話や窓口での手続きを希望される利用者には、引き続き対面での予約受付も行います。

（５）苦情・要望処理の体制

施設窓口に設置したご意見箱やホームページからのメール等で、「利用者の声」を積極的に受けとめていきますが、時には苦情・クレーム等の厳しいご意見を頂くこともあります。苦情は、利用者の要望に添えない時など、期待していたことと現状にギャップが生じた際に、不満として現れます。利用者の方のお話を良く聞くことで、苦情の中にある本質的な不満の元を、大切なご意見として受け止め、施設の改善や対応に反映することが重要と考えています。

利用者の方からの苦情については、一次的に統括責任者が責任を持って対応いたします。そのうえで、専用の書式で本社の担当者に報告します。夜間や休日であっても、本社担当者に連絡出来るように緊急連絡網を整備しています。本社担当者は、内容を確認し社内で共有するとともに、統括責任者に対応を指示します。また重大な苦情については、本社担当者または管理職が直接対応します。苦情の内容や対応結果については、世田谷区の担当者にも、随時報告します。

〈クレーム処理のフロー図〉



〈改善につながった例〉

ご意見：自主事業のチケット発売日当日に、窓口到大勢が並んでしまった。高齢者の方もいたので待ち時間が長くなったことに対して苦情が寄せられた。

対応：その場合は、まず真摯に傾聴した。次に、安全に気を付けながら誘導を行い、お待ちのお客様には事前に購入表に記入してもらうなど待ち時間を短くするため対応した。その後、チケットのweb予約を窓口販売の一日前に発売し、窓口販売の混雑は解消された。

当社の施設スタッフや統括責任者は接遇研修の中で、苦情やクレームに対する基本姿勢や対処方法を学んでいます。苦情は、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、苦情処理を成長の糧と捉えて、従業員全員で共有し対応しています。また、苦情の内容が公開しても問題無い場合は、当社の対応も含めて館内に掲示し他の利用者に情報提供することにより、透明性の確保とサービス向上につなげていきます。