

令和7年9月1日  
世田谷総合支所  
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8年4月からの世田谷区立世田谷区民会館別館の指定管理者候補者を以下のとおり選定した。

当該指定管理者候補者を指定管理者として指定するための議案を令和7年区議会第三回定例会に提出する。

### 2 施設名称及び指定管理者候補者名等

施設名称	施設所在地	指定管理者候補者名 及び所在地
世田谷区民会館別館 (三茶しゃれなあどホール)	世田谷区三軒茶屋 一丁目41番10号 三茶昭和ビル内	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

5年間（令和8年4月1日～令和13年3月31日）

### 4 選定方法等

#### (1) 選定方法

条例施行規則及び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。）設置要綱に基づき選定委員会を設置し、令和6年10月24日開催の選定委員会において選定方法について審議した結果、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。また、現指定管理者が応募した場合、令和6年度までの管理運営実績評価を審査に反映することとされた。

令和7年3月3日から4月22日までの期間で公募を行ったところ、4月23日の公募要項説明会及び現地見学会に参加のあった1団体のうち、5月30日の提案書類受付期限までに1団体から応募があった。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・金銭管理体制、収支計画、施設事業計画、サービス改善の取組み
- 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、サービス改善の取組み、雇用・研修計画、収支計画、施設事業計画

## (2) 選定委員会の構成

令和6年度

氏名	役職・所属等
○ 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	玉川地域町会連合会会長 (任期:令和6年4月1日～令和6年10月22日)
岩波 桂三	砧地域町会・自治会連合会会長 (任期:令和6年11月15日～令和8年3月31日)
千葉 栄樹	東京税理士会玉川支部
畝目 晴彦	砧総合支所長
岩元 浩一	地域行政部長

※「○」は委員長

令和7年度

氏名	役職・所属等
○ 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
岩波 桂三	砧地域町会・自治会連合会会長
千葉 栄樹	東京税理士会玉川支部
和田 康子	烏山総合支所長
菅井 英樹	地域行政部長

※「○」は委員長

## (3) 選定委員会開催状況

令和6年度第4回選定委員会 令和6年10月24日

- ・ 指定管理者の評価及び選定方法の審議

令和6年度第5回選定委員会 令和7年2月12日

- ・ 審査基準及び審査方法の審議

令和7年度第1回選定委員会 令和7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

令和7年度第2回選定委員会 令和7年6月30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 選定結果

条例第7条第3項に規定する審査基準に基づき、事業計画書等の書類審査、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、「適格」であるとの評価を受け、株式会社世田谷サービス公社を指定管理者候補者として選定した。

詳細は、別紙「選定結果表」のとおり。

## 6 選定理由

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

財務諸表診断では、評価Aの「団体の経営状況は良好で長期的な安定経営が大いに期待できる」という評価であった。

第1次審査評価項目の中では、「施設等の管理実績」「個人情報保護」「区内・高齢者、障害者雇用に関する考え方」及び「研修計画」の項目で高い評価を得ている。

第2次審査では、自主事業の内容、SNSによる情報発信、DX推進の方策としての取組みについて評価を得ている。

以上のことから、指定管理者候補者として適していると判断した。

## 7 今後のスケジュール（予定）

令和7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8年4月 次期指定管理者による管理運営開始

## 選定結果表

## 1 申請団体

団体名・代表者	所在地
株式会社 世田谷サービス公社 代表取締役 岡田 篤	世田谷一丁目23番2号 DS第1ビル

## 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8年4月1日～令和13年3月31日）

## 4 評価結果

## (1) 財務諸表診断

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：団体の経営状況は良好で長期的な安定経営が大いに期待できる、B：長期の経営に対しては大きな問題は見当たらない、C：長期の経営に若干の課題がある、D：課題となる指標が複数あり、経営に問題がある）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	42	42
	運営管理体制	231	185
	個人情報保護	49	49
	雇用計画	91	77
	研修計画	42	42
	利用料金・金銭管理体制	56	46
	収支計画	168	98
	施設事業計画	140	92
サービス改善の取組み	231	151	
合計		1,050	782 (74.5%)
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・ヒアリング審査）

評価項目		配点	株式会社世田谷サービス公社
プ レ ゼ ン テ ー シ ョ ン  ヒ ア リ ン グ	組織の管理・運営体制	70	47
	サービス改善の取組み	140	97
	雇用・研修計画	70	50
	収支計画	70	44
	施設事業計画	70	47
	ヒアリング評価	70	47
合計		490	332 (67.8%)
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2次審査を通過した。なお、利用者ニーズの把握の仕方を工夫し、利用率向上に積極的に取り組んでほしいとの意見が付された。

## 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、株式会社世田谷サービス公社が指定管理者の候補者として適格と判断され、選定された。

&lt; 参考資料 &gt;

## 会議録要旨

会議名	令和6年度第4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	砧総合支所地域振興課
開催日時	令和6年10月24日(木) 午後6時開始
開催場所	砧区民会館 集会室A B 併合
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、千葉委員、岩元委員、畝目委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開 会</li> <li>2 指定管理施設の広報活動策の検討及び応募団体増加に向けた取組みについて</li> <li>3 世田谷区立世田谷区民会館別館、北沢区民会館別館及び区民斎場の現指定管理者についての評価と次期指定管理者の候補者選定方法について</li> <li>4 今後のスケジュール</li> </ol>
主な意見	<p><b>【議題】</b></p> <p>■指定管理施設の広報活動策の検討及び応募団体増加に向けた取組みについて  ここ数年の公募において、応募団体が1社だけの状態が続いていることを受け、次回の選定ではHPにおける応募団体への周知の前倒し、提案書類の郵送受付を可とする方針を提案した。その他、案はないか各委員に意見を募った。  委員より、以下の通り意見があった。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①過去に応募実績のある団体へは個別に周知すべき。</li> <li>②指定管理の過去事業実績の情報開示内容を見直すべき。</li> <li>③民間企業も参入しやすいよう指定管理ガイドライン等を見直すべき。等</li> </ol> <p>■世田谷区立世田谷区民会館別館、北沢区民会館別館及び区民斎場の現指定管理者についての評価と次期指定管理者の候補者選定方法について  世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）、世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）及び世田谷区立区民斎場（みどり会館）について、過去3年分の指定管理者が行った自己評価及び施設所管が行った区の評価に基づき、総合評価を実施した。また、事務局より以下の点について確認した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①運営は引き続き指定管理制度によるものとする。</li> <li>②指定期間は5年間とする。</li> <li>③事業者の選定は公募により行う。</li> </ol> <p>委員からは、以下の通り意見があった。</p> <p><b>【世田谷区民会館別館】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①赤字前提の予算提案は是正していくべき。等</li> </ol> <p><b>【北沢区民会館別館】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①指定管理料の在り方、人件費の在り方について今後、精査する必要がある。</li> <li>②指定管理料の金額も評価対象とするべき。等</li> </ol> <p><b>【区民斎場】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①収支について大きな赤字となっているので自主事業の開始を検討するべき。等</li> </ol> <p><b>【その他】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①客観的な評価ができるよう具体的なマニュアルを作成し、評価者向けに研修を行うべき。</li> </ol>
その他	今後のスケジュール 令和6年度第5回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会 令和7年2月12日(水) 開催予定

&lt; 参考資料 &gt;

## 会議録要旨

会議名	令和6年度第5回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	砧総合支所地域振興課
開催日時	令和7年2月12日(水)午後6時開始
開催場所	砧区民会館 集会室CD併合
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、千葉委員、岩元委員、畝目委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開 会</li> <li>2 令和7年度指定管理者選定対象施設について</li> <li>3 世田谷区立区民会館・区民斎場の指定管理者選定の審査方法・審査基準について</li> <li>4 今後のスケジュール</li> </ol>
主な意見	<p><b>【議題】</b></p> <p>■令和7年度指定管理者選定対象施設について  公募による対象施設が世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）、北沢区民会館別館（梅丘パークホール）及び区民斎場（みどり会館）の計3施設であることと、選定の流れを説明した。</p> <p>■世田谷区立区民会館・区民斎場の指定管理者選定の審査方法・審査基準について  審査方法・基準のポイントおよび配点等について説明し、また審査表の案を提示した。</p> <p>委員からは、以下の通り意見があった。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①採点について、施設等の管理実績や運営管理体制の部分の審査は事務局が事前に行うべき。</li> <li>②配点について、収支計画やサービス改善計画の部分が6、7、8と高い点数に偏っているのでバランスを整えるべき。</li> <li>③本来、7割を合格とする、という前提で配点を考えるべきではない。項目ごとに配点割合を個別に考えて設定し、後からまとめて配点を調整するのが望ましい。</li> <li>④選定によっては6割、5割を合格ラインとしているものもある。7割は少々高いのではないか。</li> <li>⑤提案書の中に別添マニュアルをつける応募者がいるが、既存資料の添付を認めると提案資料が膨大になり、評価の作業に支障をきたす恐れがあるため別添資料は原則不可とし、提案書の中に記載させるべき。</li> </ol> <p>以上により、審査方法、配点について修正を行い進めていく。</p>
その他	今後のスケジュール 令和7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 日程については各委員に配布した日程調査票に基づき、追って連絡する。

< 参考資料 >

## 会議録要旨

会議名	令和7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	烏山総合支所地域振興課
開催日時	令和7年6月24日(火) 18時05分開始 18時50分閉会
開催場所	北沢区民会館3階 ミーティングルーム
出席者	境委員長、塩田委員、垣内委員、千葉委員、岩波委員、菅井委員、和田委員
会議次第	開会 第1次審査(書類審査)の審議 第2次審査(プレゼンテーションおよびヒアリング)について 閉会
主な意見	<p>「第1次審査(書類審査)の審議」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書類審査について</li> <li>第1次審査表の配点について確認を行った上で、第1次審査の審査結果について事務局よりすべての団体が基準点の7割以上を上回っていることを説明した。</li> </ul> <p>A社(世田谷区民会館別館「しゃれなあどホール」) 第1次782点/1050満点=74.5%</p> <p>B社(北沢区民会館別館「梅丘パークホール」) 第1次776点/1050満点=73.9%</p> <p>C社(区民斎場「みどり会館」) 第1次749点/1050満点=71.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>財務諸表診断の結果について、3団体とも「A」評価であることを事務局より説明し、確認した。</li> </ul> <p>*各委員より出された主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3施設とも応募が1団体しかなかったことへの強い懸念がある。</li> <li>以前の説明会参加経験のある団体に直接メールや声掛けするなど、何か手を打つ必要がある。</li> <li>今後の検討材料として、なぜ応募しなかったのかといった点はフォローした方が良い。</li> <li>次回の指定管理期間開始が5年後になるので、その間にインフォーマルで良いので情報収集してはどうかと思う。</li> </ul> <p>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。</p> <p>「第2次審査(プレゼンテーションおよびヒアリング)について」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務局より第2次審査の進め方について説明した。</li> </ul> <p>*各委員より出された主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各委員からの質問が重ならないよう事前に調整して臨んではどうか。</li> <li>団体からのプレゼンテーションより、ヒアリングの方が重要なので時間を多くかけた方が良い。</li> </ul> <p>以上のことから、各団体ともプレゼンテーションを10分、ヒアリングを30分として実施することを決めた。</p>
その他	今後のスケジュール 令和7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7年6月30日(月)開催予定 内容:第2次審査

&lt; 参考資料 &gt;

## 会議録要旨

会議名	令和7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	烏山総合支所地域振興課
開催日時	令和7年6月30日(月) 18時00分開始 21時04分閉会
開催場所	北沢区民会館3階 ミーティングルーム
出席者	境委員長、塩田委員、垣内委員、千葉委員、岩波委員、菅井委員、和田委員
会議次第	開会 第2次審査(プレゼンテーション、ヒアリング)の審議 最終審査の審議 閉会
主な意見	<p>「第2次審査(プレゼンテーション、ヒアリング)の審議」 各応募団体プレゼンテーション10分、ヒアリング30分で第2次審査を実施した。</p> <p>A社(世田谷区民会館別館「しゃれなあどホール」) A社によるプレゼンテーションの後、ヒアリングにおいて主に以下について質疑応答を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業における収支計画について</li> <li>・SNSやチャットボットを活用した施設認知度向上について</li> <li>・子育て世代に向けた親子参加イベントの企画や、近隣大学の学生のための施設の提供について</li> <li>・ウェブ予約システムの導入に伴うデータ分析について</li> <li>・チャットボット等を利用した24時間問い合わせ受付について</li> <li>・1社しか応募がないことについて</li> <li>・多言語化について</li> </ul> <p>B社(北沢区民会館別館「梅丘パークホール」) B社によるプレゼンテーションの後、ヒアリングにおいて主に以下について質疑応答を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率向上について</li> <li>・自主事業における収支計画について</li> <li>・他に応募がないことについて</li> <li>・利用者アンケートの実施やチェックリストの活用について</li> <li>・近隣住民や周辺大学の学生へのアプローチについて</li> </ul> <p>◎提案書類における記載ミスや確認不足などについて委員から指摘された。</p> <p>C社(区民斎場「みどり会館」) C社によるプレゼンテーションの後、ヒアリングにおいて主に以下について質疑応答を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例規定よりも安価な施設利用料について</li> <li>・施設修繕費用について</li> <li>・DX、AIの活用について</li> <li>・親会社を含めた職員体制について</li> </ul>

<p>主な意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業界の人手不足について</li> <li>・「斎場」という施設の近隣とのコミュニケーションの取り方について</li> </ul> <p>◎提案書類における記載ミスや確認不足などについて委員から指摘された。</p> <p>「最終審査の審議」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者候補者の選定について最終審査を行った。</li> <li>・集計結果について事務局より説明し、いずれの施設についても、審査基準点（配点合計の7割程度）を超えていることを確認した。</li> </ul> <p>A社：第1次782点／1050満点 第2次332点／490満点 合計1114点／1540満点＝72.3%</p> <p>B社：第1次776点／1050満点 第2次313点／490満点 合計1089点／1540満点＝70.7%</p> <p>C社：第1次749点／1050満点 第2次350点／490満点 合計1099点／1540満点＝71.4%</p> <p>*各委員より出された主な意見</p> <p>A社</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業の内容、SNSによる情報発信、DX推進の方策としての取組みは評価している。</li> <li>・利用者ニーズの把握の仕方を工夫し、利用率向上に積極的に取り組んでほしい。</li> </ul> <p>B社</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域特性を捉えた事業企画の提案、地域連携・文化交流、利用料金設定の考え方について評価している。</li> <li>・利用率の目標設定の引き上げや、地域の資源・魅力を活かした施設運営を目指してほしい。</li> </ul> <p>C社</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例で規定されている料金よりも安価な料金で提供している企業努力は評価できる。</li> <li>・現在はDXへの取り組みや、AIの活用などは提案書に記載がないが、これからぜひ取り組んでほしい。</li> </ul> <p>◎世田谷区民会館別館について 第1次及び第2次、財務諸表診断の結果、A社を指定管理者候補者として選定した。</p> <p>◎北沢区民会館別館について 第1次及び第2次、財務諸表診断の結果、B社を指定管理者候補者として選定した。</p> <p>◎区民斎場について 第1次及び第2次、財務諸表診断の結果、C社を指定管理者候補者として選定した。</p>
<p>その他</p>	

## 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：令和7年5月29日

施設名	世田谷区立世田谷区民会館別館	
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：昭和60年4月
団体所在地	世田谷区世田谷一丁目23番2号	
電話番号	03-6413-9411 FAX番号：03-6413-9548	
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	世田谷区三軒茶屋一丁目41番10号	平成18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	平成18年4月1日
北沢区民会館	世田谷区北沢二丁目8番18号	平成30年4月1日
砧区民会館	世田谷区成城六丁目2番1号	令和元年4月1日
玉川区民会館	世田谷区等々力三丁目4番1号	令和2年7月1日
玉川区民会館別館	世田谷区上用賀五丁目14番1号102	令和7年4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

はじめに	4
1. 施設等の管理実績	6
2. 運営管理体制	10
(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織	10
(2) 利用者の多様性（個人の尊厳、年齢、性別《性自認や性的指向を含む》、 国籍、障害者差別解消法の取組み等）を尊重し、対応できる組織体制	11
(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害・感染症対策等対応、訓練計画 等）	13
(4) 組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス、公益通報者保護法 等	16
(5) 施設の平等利用の確保	19
(6) 地域との交流や貢献	20
(7) セルフモニタリング	22
(8) 第三者評価体制の構築	23
(9) SDGs の 17 の目標の取組み方針とその実践行動	23
3. 個人情報保護	27
(1) 個人情報保護に関する考え方	27
(2) 個人情報保護の方策（管理規定の有無、セキュリティ対策、個人情報保護 に関する研修等）	28
4. 雇用・研修計画	30
(1) 雇用の形態、勤務形態等	30
(2) 区民・高齢者・障害者雇用に関する考え方	33
(3) 給与・賃金・社会保険	35
(4) 研修・人材育成に関する考え方	36
(5) 研修計画及び内容・効果	37
5. 利用料金・金銭管理体制	41
(1) 利用料金の考え方・金額設定	41
(2) 金銭管理・責任体制	44
(3) 公用等による施設利用料の免除や減免に対する考え方	44
6. 収支計画	45
(1) 収支計画書	45

(2) 管理コスト削減の計画と実施方法等	45
(3) 収支計画のうち利益（損失）の取扱い	46
(4) 自主事業の収益確保の方策	46
7. 施設事業計画（運営）	48
(1) 事業企画（地域コミュニティ支援、区民ニーズに沿った自主事業等）の取組み	48
(2) 施設及び附帯設備の維持管理	52
8. サービス改善の取組み	53
(1) サービス向上の方策	53
(2) 利用率向上に向けた取組み	56
(3) 広報戦略	57
(4) DX推進の方策	58
(5) 利用者への接遇の取組み	59
(6) 苦情・要望処理の体制	61

## はじめに

世田谷区民会館別館がある世田谷地域について「世田谷区地域行政推進計画(令和6～9年度)」では“まちの将来像”を次のように定めています。

- 世田谷の歴史と文化を大切にし、交流とにぎわい、活力のあるまち
- 安心して豊かな気持ちで暮らせるまち
- 災害に強く安全で、いつまでも住み続けたいまち

今回、事業計画の提案にあたり、地域の活動団体など地域に住んでいる方・働いている方にお話を伺ったところ、以下のような地域特徴と課題がみえてきました。

### 地域・施設の特徴と課題

#### 【地域の特徴と課題】

特徴	課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区内最大の広域生活・文化拠点（交通・商業・イベント・劇場）</li> <li>・ 少子高齢化などにより地域活動の担い手不足があるものの特定の目的やエリアに特化した地域活動が生まれている。（三茶のミライ等）</li> <li>・ 施設周辺に児童館と図書館は少ない</li> <li>・ 木蜜地域や狭隘道路による高い防災意識</li> <li>・ 近隣に大学があり若者が多く通う</li> <li>・ 20代から30代の単身世帯が多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地元だけではなく、立地を生かした広域から人が呼べるイベントの開催</li> <li>・ 飲食目的以外で、地域の方が気軽に集まれる場所の設置</li> <li>・ 単身世帯を中心とした地域住民同士の交流・つながりの強化を目的としたイベントや講座の充実</li> <li>・ 町会など地域の運営団体の担い手発掘</li> <li>・ 防災意識のさらなる向上に向けた、積極的な啓発活動と防災活動への支援</li> </ul>

#### 【施設の特徴と課題】

特徴	課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和6年6月に移転したばかりの新設備</li> <li>・ 部屋数増加による利用の選択肢の増加</li> <li>・ 付帯設備が整いセミナー等活用も多いが、机・椅子等の移動と原状復帰が負担</li> <li>・ 往来の多い通りに面しているが案内看板もなくわかりにくい。移転したことを知らない利用者もいる</li> <li>・ 建物内に飲み物を買う場所がない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者や子ども連れ・親子、障害をお持ちの方など様々な利用者に合わせた、施設内の利便性の向上（付帯設備、施設内でのサービス、接遇）</li> <li>・ 利用率の向上を目的とした、移転を含めた認知度の向上</li> </ul>

これらの課題に対応すべく、当社の企業理念をふまえ、施設の管理運営にあたっての基本方針を定めました。

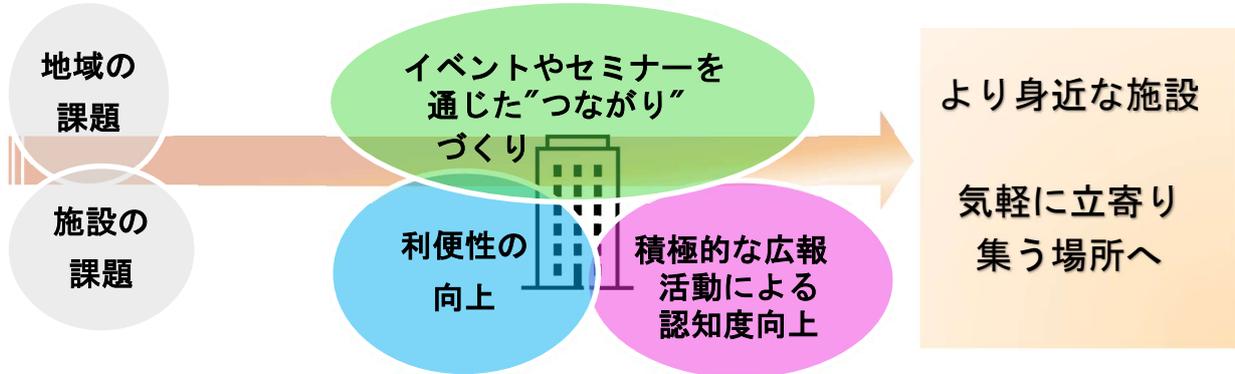
#### 【当社の企業理念】

**わたしたちは地域とともに世田谷の笑顔とつながりをつくります**

当社のさまざまな事業を通じて、人と人とのふれあいを生み、地域コミュニティの醸成や文化の発信にもつなげるために、これからも地域とともに歩む企業を目指します。

世田谷区民会館別館の管理運営にあたっての基本方針

コミュニティの輪が広がる 共通体験をとおり 人と人がつながる場所



当社は、以下の取り組みにより「利用者同士がつながる場所」の実現に向け、世田谷区民会館別館の管理運営にあたります。

【各取り組みに対する具体的施策（抜粋）】

イベントやセミナーを通じた“つながり”づくり

様々なイベントやセミナーを通じ、地域コミュニティ醸成の支援に取り組みます。

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	全世代が楽しめる娯楽イベント
	シニア世代を支援するイベント
	地域の防災意識の向上を図るイベント

積極的な広報活動による認知度向上

積極的な広報活動により認知度の向上を図り、利用率の向上につなげます。

効果的な情報発信	SNS アカウントを作成し、施設の PR 動画等を投稿
	当社 HP、地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」での告知
	地域の回覧板や広報板、ポスティングを活用した情報発信
地域との連携強化	地域のお祭りや催事への協力

利便性の向上

利用者の利便性向上を図ることで利用率の向上を目指します。

利便性の向上	多様な施設予約方法の対応(インターネット施設予約導入)
	360度パノラマ画像を活用した集会室の紹介
	モバイルシェアリングバッテリーサービス、自動販売機設置
	利用用途に沿ったレイアウトの見直し

## 1 施設等の管理実績

※（◆）は障害者雇用施設を表示しています。

### ●指定管理者として 区内 6 ヶ所の公共施設を運営

当社は、6 ヶ所の区民会館を指定管理者として運営しています。長年にわたる区民会館の管理実績にもとづく良質なサービスを提供しています。

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	平成 18 年	1000 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付・案内</li> <li>・ 利用予約管理</li> <li>・ ホール運営および保守管理</li> <li>・ 利用料金の取扱事務</li> <li>・ イベントの企画・立案及び実施</li> <li>・ 清掃業務</li> <li>・ 設備機器保守点検業務</li> <li>・ 環境衛生管理業務</li> <li>・ 避難所運営支援</li> <li>・ 喫茶運営</li> </ul>
北沢区民会館	平成 30 年	1,773 m <sup>2</sup>	
北沢区民会館別館	平成 18 年	291 m <sup>2</sup>	
砧区民会館（◆）	令和元年	1,785 m <sup>2</sup>	
玉川区民会館	令和 2 年	2,000 m <sup>2</sup>	
玉川区民会館別館	令和 7 年	942 m <sup>2</sup>	

### ●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。

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
北沢総合支所	昭和 63 年	12,964 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付・案内</li> <li>・ 利用予約・貸出管理</li> <li>・ 駐車場管理</li> <li>・ 使用料の収納事務</li> <li>・ 清掃業務</li> <li>・ 設備機器保守点検業務</li> <li>・ 環境衛生管理業務</li> <li>・ 警備業務</li> <li>・ 避難所運営支援</li> <li>・ ホール運営および保守管理</li> <li>・ 区・都等刊行物の閲覧および説明</li> <li>・ 売上金の収納事務</li> <li>・ コピーサービス</li> </ul>
玉川総合支所（◆）	昭和 63 年	11,046 m <sup>2</sup>	
砧総合支所（◆）	平成 21 年	7,731 m <sup>2</sup>	
烏山総合支所（◆）	平成 2 年	5,762 m <sup>2</sup>	
新代田まちづくりセンター	昭和 60 年	1,087 m <sup>2</sup>	
松沢まちづくりセンター（◆）	平成 3 年	1,717 m <sup>2</sup>	
池尻まちづくりセンター（◆）	平成 2 年	540 m <sup>2</sup>	
祖師谷まちづくりセンター（◆）	平成 7 年	1,202 m <sup>2</sup>	
上野毛まちづくりセンター（◆）	平成 7 年	1,164 m <sup>2</sup>	
代沢まちづくりセンター	令和元年	737 m <sup>2</sup>	
松原まちづくりセンター	令和 3 年	198 m <sup>2</sup>	
三軒茶屋分庁舎	昭和 63 年	4,516 m <sup>2</sup>	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
太子堂複合施設	平成 25 年	1,356 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付・案内</li> <li>・ 利用予約・貸出管理</li> <li>・ 駐車場管理</li> <li>・ 使用料の収納事務</li> <li>・ 清掃業務</li> <li>・ 設備機器保守点検業務</li> <li>・ 環境衛生管理業務</li> <li>・ 警備業務</li> <li>・ 避難所運営支援</li> <li>・ ホール運営および保守管理</li> <li>・ 区・都等刊行物の閲覧および説明</li> <li>・ 売上金の収納事務</li> <li>・ コピーサービス</li> </ul>
喜多見複合施設 (◆)	平成 25 年	1,228 m <sup>2</sup>	
下馬複合施設	平成 26 年	839 m <sup>2</sup>	
上馬複合施設 (◆)	平成 28 年	1,479 m <sup>2</sup>	
希望丘複合施設	令和元年	7,051 m <sup>2</sup>	
まもりやまテラス (◆)	令和元年	4,325 m <sup>2</sup>	
九品仏複合施設	令和元年	763 m <sup>2</sup>	
二子玉川複合施設	令和元年	851 m <sup>2</sup>	
梅丘複合施設	令和 2 年	969 m <sup>2</sup>	
さくら花見堂	令和 3 年	2,991 m <sup>2</sup>	
区政情報センター	昭和 60 年	128 m <sup>2</sup>	
北沢情報コーナー	平成 3 年	総合支所に含む	
玉川情報コーナー	平成元年	総合支所に含む	
砧情報コーナー	令和元年	区民会館に含む	
烏山情報コーナー	平成 3 年	総合支所に含む	
エムケイアースビル	平成 2 年	1,419 m <sup>2</sup>	
世田谷区児童相談所 (◆)	令和 2 年	4,229 m <sup>2</sup>	
大原福祉施設後利用施設	令和元年	1,527 m <sup>2</sup>	
烏山区民センター	昭和 60 年	6,128 m <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホール等の運営および保守</li> <li>・ 受付・案内</li> <li>・ 利用予約・貸出管理</li> <li>・ 運営協議会の事務局業務</li> <li>・ 清掃業務</li> <li>・ 設備機器保守点検業務</li> <li>・ 環境衛生管理業務</li> <li>・ 警備業務</li> <li>・ 避難所運営支援</li> </ul>
弦巻区民センター (◆)	昭和 60 年	2,939 m <sup>2</sup>	
太子堂区民センター	昭和 60 年	1,100 m <sup>2</sup>	
深沢区民センター	昭和 60 年	2,517 m <sup>2</sup>	
桜丘区民センター (◆)	昭和 60 年	2,997 m <sup>2</sup>	
上北沢区民センター	平成元年	3,139 m <sup>2</sup>	
玉川台区民センター	平成 9 年	2,924 m <sup>2</sup>	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
奥沢区民センター	平成 9 年	231 m <sup>2</sup>	・ 利用予約・貸出管理
宮坂区民センター (◆)	平成 2 年	2,584 m <sup>2</sup>	・ 運営協議会の事務局業務 ・ 清掃業務
代田区民センター (◆)	平成 10 年	3,663 m <sup>2</sup>	・ 設備機器保守点検業務
鎌田区民センター (◆)	平成 10 年	4,565 m <sup>2</sup>	・ 環境衛生管理業務 ・ 警備業務
粕谷区民センター	平成 10 年	3,295 m <sup>2</sup>	・ 避難所運営支援
尾山台地区会館 (◆)	平成 10 年	2,005 m <sup>2</sup>	・ 受付・案内
駒沢地区会館 (◆)	平成 6 年	900 m <sup>2</sup>	・ 利用予約・貸出管理 ・ 清掃業務
池尻地区会館	平成 14 年	565 m <sup>2</sup>	・ 設備機器保守点検業務
上野毛地区会館	平成 7 年	1,164 m <sup>2</sup>	・ 環境衛生管理業務
北沢地区会館	平成 16 年	2,176 m <sup>2</sup>	・ 避難所運営支援
経堂地区会館	平成 27 年	511 m <sup>2</sup>	
代沢地区会館	令和元年	557 m <sup>2</sup>	
世田谷美術館	昭和 60 年	8,577 m <sup>2</sup>	・ プラネタリウム運営業務
世田谷文学館	平成 6 年	4,593 m <sup>2</sup>	・ 図書・雑誌等の装備 ・ 駐車場管理
次大夫堀公園民家園	昭和 63 年	10,187 m <sup>2</sup>	・ 庭園管理
岡本公園民家園	昭和 63 年	1,860 m <sup>2</sup>	・ 警備業務
教育会館 (◆)	昭和 63 年	9,948 m <sup>2</sup>	・ 清掃業務
教育総合センター	令和 3 年	4,588 m <sup>2</sup>	・ 設備機器保守点検業務 ・ 環境衛生管理業務
砧図書館 (◆)	平成 6 年	2,221 m <sup>2</sup>	・ 避難所運営支援
野毛青少年交流センター (◆)	平成 14 年	1,458 m <sup>2</sup>	
池之上青少年交流センター	令和 3 年	880 m <sup>2</sup>	
世田谷公園 (◆) (ミニ SL (◆) 含む)	平成 4 年	78,957 m <sup>2</sup>	・ 受付・案内 ・ テニスコート、野球場貸出 ・ ミニ SL の運行
羽根木公園	平成 4 年	13,079 m <sup>2</sup>	・ 清掃業務 ・ 避難所運営支援
玉川野毛町公園	平成 4 年	8,359 m <sup>2</sup>	
世田谷区民会館	令和 5 年	2,678 m <sup>2</sup>	・ 受付・案内 ・ 利用予約・貸出管理

※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。

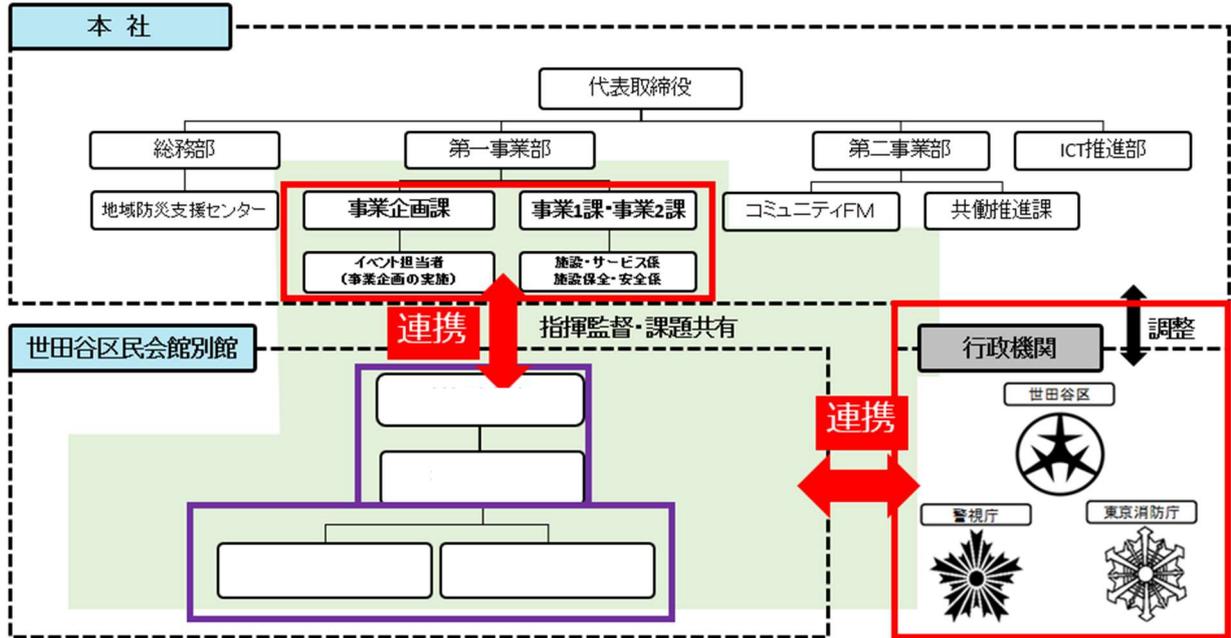
名称	運営開始	席数	主な事業内容
レストラン ル・ジャルダン	昭和 61 年	120 席	「美術館鑑賞の後に、自然の中でアートの最後のひと仕上げの一皿を」をコンセプトにしたフレンチレストラン
喫茶レスト	昭和 63 年	32 席	「世田谷区教育センター中央図書館、プラネタリウムの利用者様が一息つける場所」をコンセプトにした軽食・喫茶
セタビカフェ	平成 24 年	88 席	「砧公園の木洩れ日の下でテラスランチ」をコンセプトにした軽食・喫茶
さくらかふえ	令和元年	18 席	「ホールイベント、砧総合支所へお越しの方へ気軽なメニューと笑顔でおもてなし」をコンセプトにした軽食・喫茶
カフェストリーム	令和 2 年	27 席	「玉川せせらぎホールのオアシス リーズナブルな価格で最高級豆のコーヒーが味わえる居心地の良い場所」をコンセプトにした軽食・喫茶



## 2 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

世田谷区民会館別館の運営にあたっては、同館に施設管理業務および区民会館業務の統括を担う統括責任者を配置し、本社事業1課には施設運営業務全般を担当する専任スタッフを配置することで、迅速な情報共有と課題解決を図るとともに、関連各部署と施設との連携体制を確立しています。



**【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・財務・会計  
     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 . . . . . 施設企画・管理・事業企画（イベント）の企画・実施  
     事業1課・事業2課 . . . . . 施設管理事業・飲食事業・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
- ICT推進部 . . . . . ICT支援事業

**【世田谷区民会館別館】**

- [Redacted] . . . . . 施設統括
- [Redacted] . . . . . 施設統括補助
- [Redacted] . . . . . 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

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

当社は、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。

条例や法の趣旨を理解し実践するための研修をはじめ、以下の様々な取組みで、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できる体制を整えています。

- ・ 利用者の多様性を理解し、実践するための研修の実施
- ・ 多様な利用者へのおもてなしの実践
- ・ 障害特性に応じたお声掛けや施設の案内掲示等
- ・ 利用者の多様性を尊重したイベントの開催

### ① 利用者の多様性を理解し実践するための研修の実施

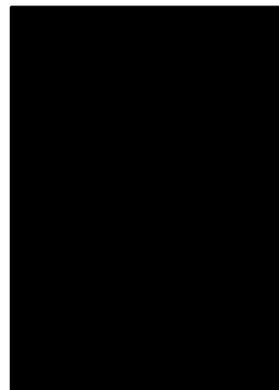
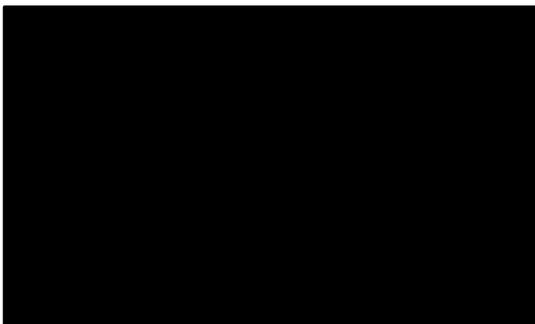
お互いの人格と個性を尊重することの重要性を各種研修で学びます。

研修	内容	対象者
ユニバーサルデザイン研修	多様な利用者への対応	全従業員
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	全従業員
接遇研修	当社のおもてなしポリシーに基づく、多様なお客様への対応	受付スタッフ

### ② 障害特性に応じたお声掛けや施設の案内掲示等

研修で得られた知見をもとに、従業員それぞれが、丁寧なお声掛けや、利用される方が施設内で迷われないよう様々な案内掲示等の取組みを行っています。

#### 【当社管理施設でのご案内例】





### (3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害・感染症等対応、訓練計画等）

災害発生時には本社に災害対策本部を設置し、世田谷区と連携して全社的な対応を指揮するとともに、各施設への迅速な指示と支援を行う体制を整えています。

また、社内に 70 名以上在籍する防災士資格者と地域防災支援センターの連携により利用者の救急対応へ知見を活用しています。

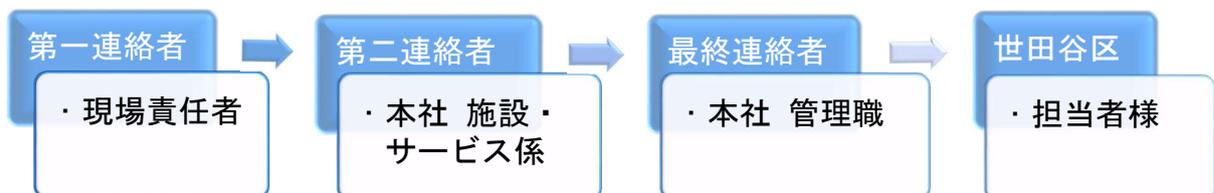
さらに、各施設に「防犯マニュアル」「緊急時対応マニュアル」を整備し、平時から手順確認や訓練を重ねることで、万全な備えに努めています。

引き続き、世田谷区との連携のもと、より強固な危機管理体制の推進を図ります。

#### ① 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)	[Redacted]
	管理職	[Redacted]
	係員	[Redacted]
施 設	統括責任者	[Redacted]
	補助責任者	[Redacted]
	フロントスタッフ	[Redacted]

#### 【当社の緊急連絡体制】



<b>事故発生時の傷病者対応</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。全従業員を対象に、毎年普通救命講習を実施しています。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。</li> <li>■施設に配備されているAED機器や救急薬品等を活用し、応急処置を実施します</li> <li>■従業員 34 名が、普通救命講習のインストラクター資格「応急手当普及員」を取得。</li> <li>■令和 5 年度は普通救命講習の自主開催を 2 回実施。令和 6 年度は 6 回実施。</li> </ul>
<b>防犯対策</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■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、日頃から事故の予防に努めています。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
<b>火災・地震・停電発生時の対応</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■「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。</li> <li>■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災害対策訓練を実施。</li> <li>■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。</li> <li>■令和 4 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(令和 7 年 4 月 1 日現在の団員数は 70 名)、令和 5 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。</li> <li>■当社が運営する「コミュニティFM」では「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。</li> <li>■平成 24 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。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。また、令和 3 年の更新の際には「帰宅困難施設の開設運営」や「物資仕分けなどの支援」の役割が加わりました。</li> </ul>
<b>区民と協働した避難訓練や災害体験イベントの開催</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■区内区民会館において、世田谷消防署、世田谷警察署と連携した「避難訓練プラスコンサート」を企画し開催しています。</li> <li>■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しています。</li> <li>■コンピューターグラフィックによって仮想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VRを導入しており、体験イベントを開催しています。</li> </ul>

### 【災害対策本部が設置された事例】

令和3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。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。

### 【表彰等の実績】

- ・ 総務省消防庁長官表彰  
(総務省消防庁 令和7年3月)  
※地域に密着した消防団活動や地域防災力の向上に寄与
- ・ 救急部長感謝状  
(東京消防庁 令和6年9月)  
※多年にわたり救急業務の充実発展に多大な貢献
- ・ 消防総監感謝状  
(東京消防庁 令和5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
- ・ 総務省消防庁消防団協力事業所表示証(ゴールドマーク)受賞  
(総務省消防庁 令和5年4月)  
※世田谷区内では当社を含め3事業所のみ



## ② 感染症の拡大防止に向けた対策

### 感染防止のための基本的な考え方

基本的な感染対策および衛生管理に努め、感染対策エチケットを案内しながら、多様な活動を支援します。

### 【基本的感染対策】

施設の対応策	空調設備の定期的な点検を行い、適切な換気を実施
	利用者には、感染対策エチケット(施設利用における基本的感染対策をご案内
施設従業員に向けた対応策	マスクの着用は、窓口や接客時等必要に応じた対応に配慮
	従業員の手指等の消毒を実施
主催者に向けた対応策	出演者やスタッフ等に向け、自主的な基本的感染対策をご案内
	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
その他の緊急時対応	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(嘔吐物処理キット)の配備

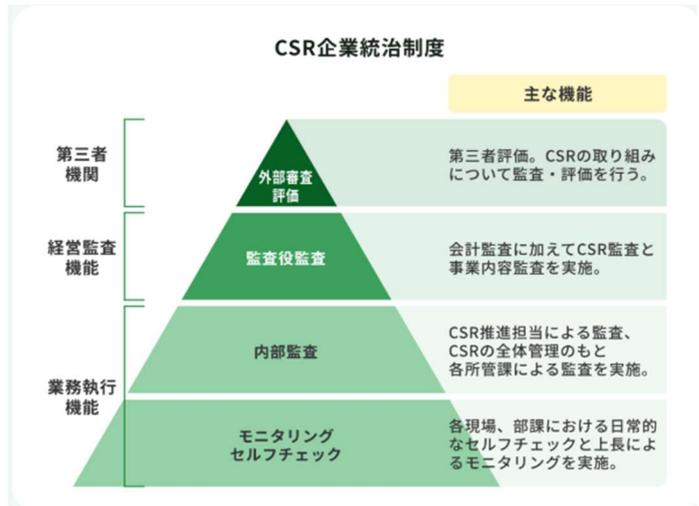
## （４）組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス、公益通報者保護法等

### 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、9名で構成されており、そのうち5名は社外役員です。独立性を保持し、経営に関する高度な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

令和2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。

### ② 「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」の運用

当社では、平成14年から令和元年までISO 9001の品質マネジメントシステムを導入・活用してきました。18年間の運用により全社に品質管理の考え方が定着したことを受け、現在は、これまでの取り組みをふまえ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、継続的・組織的に品質・顧客満足の維持向上に関する取り組みを進めています。

<b>業務品質管理</b>	
■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	
<b>清掃品質向上推進</b>	
■高い衛生管理が求められる病院並みの高品質な清掃を年齢、障害の有無、性別等にかかわらず、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®」を構築しています	
<u>導入と運用実績</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 29 年 検討開始 4 施設に試行導入</li> <li>・平成 30 年 6 施設に試行導入</li> <li>「標準仕様書」「標準マニュアル」完成</li> <li>・令和元年 16 施設に導入</li> <li>「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」商標登録</li> <li>・令和 6 年 47 施設に導入</li> </ul>	
おもてなし推進 ※事業計画書59ページに詳細を記載	
個人情報保護 ※事業計画書27ページに詳細を記載	

### ③ 企業コンプライアンス等

当社は、「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、従業員が、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、以下の内容に取り組んでいます。

取り組み内容	目的や効果
「コンプライアンスカード」の携行	従業員意識の維持向上
毎年従業員へコンプライアンス研修の実施	従業員意識の維持向上
「公益通報制度」	従業員の不利益防止 会社の健全経営

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・LED 照明の導入・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、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、平成 24 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、年度末に区へ結果報告と全施設へ情報の共有を行っています。

事業所単位の取組み目標
[Redacted]

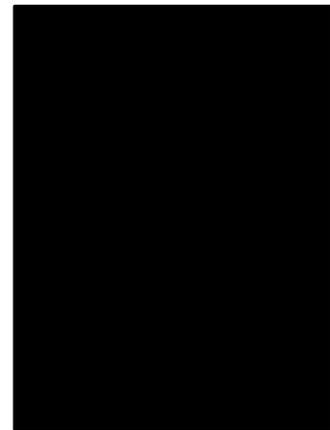


**環境配慮への取組み事例**

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

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、施設において、安全衛生推進者を設置しています。また、[Redacted] [Redacted] 世田谷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
令和 4 年度 『 [Redacted] 』
令和 5 年度 『 [Redacted] 』
令和 6 年度 『 [Redacted] 』

※難病をお持ちのイラストレータに描いていただきました

⑥ ハラスメント対策

「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の防止に努めています。

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、健全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カ月前からの予約受付、連続使用期間3日以内、営利目的の利用禁止等のルールがあります。平等利用の根幹となるのは、世田谷区立区民会館条例の正しい理解と遵守です。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、その方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みを受付けます。

利用ルールの遵守	利用申込のルールについて、申込者にわかりやすく説明 システムからの申込みは、利用日時入力前に利用ルールを確認できる仕組みを構築
	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利用ルールの遵守について説明
厳正・公正な抽選の実施	毎月の抽選では、非集合型ではあるが、区の担当所管確認のもと、平等で分かりやすい抽選を実施
	「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
施設の空き情報の提供	ホール・集会室の空き状況を、ホームページ上で公開
	パソコンやスマートフォンを持たない方、または操作が不得意な方には、電話による丁寧な対応や、窓口での空き状況の印刷提供を行う



③ 社会貢献

当社の社会貢献方針に基づき、地域で活動されている団体等への寄付を通じた支援や、区民まつり等多様なイベントへの参加など、積極的な社会貢献活動を行っています。

【当社の社会貢献活動】

事業展開 による 社会貢献	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
利益の還元 による 社会貢献	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
従業員の実践 (協力)による 社会貢献	[Redacted]
	[Redacted]



## (8) 第三者評価体制の構築

世田谷区民会館別館の指定管理期間中に、指定管理者第三者評価機関による外部審査を██████実施し、客観的な評価結果を日々の施設運営や業務改善に反映します。社内の総務・経理部門が、業務管理状況（業務・金銭出納・勤怠など）や、「個人情報保護（プライバシーマーク）」運用状況の社内監査を██████実施しています。定期的な施設運営の評価等は以下のとおりです。

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

## (9) 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、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。



CSR 中核主題と SDGs 目標との対照表

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織として有効な意思決定の仕組みを持つ</li> <li>十分な組織統治は、社会的責任実現の土台である</li> </ul>	 
[2] 人権	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権を守るためには、個人・組織両方の意識と行動が必要</li> <li>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</li> </ul>	   
[3] 労働慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働慣行は、社会・経済に大きな影響を与える</li> <li>「労働は商品ではない」が基本原則である</li> </ul>	   
[4] 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織の規模に関わらず、環境問題に取り組む</li> <li>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</li> </ul>	       
[5] 公正な事業慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	  
[6] 消費者課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	   
[7] コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	    

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、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



取り組み	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。
実績	セルフカフェ
	福祉施設で製造したお菓子を社内で通年販売 本社と一部の事業所で飲料水を販売、売上金を区内の福祉団体等へ寄付

## 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]陸の豊かさも守ろう



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せたがやエコフレンドリーショップに登録
	せたがやふるさと区民まつりへの参加	従業員提供による、リサイクル本や不要になった雑貨類の出店販売
	せたがやガーデニングフェアへの参加	当社活動のPRブースを出店（花の種、チラシ配布） 障害がある従業員制作の絵の展示
	世田谷ボロ市への参加	当社活動のPRブースを出店（くじ引き、チラシ配布） 障害がある従業員制作の絵を使用したカレンダー（壁掛け、卓上）の販売
	フードドライブ事業	未使用の食品を回収し、必要な方々へ支援
	食の支援事業	██████████を通じてお米450 kgを寄贈
	クールビズ（COOL BIZ） ウォームビズ（WARM BIZ）	詳細は、18ページに記載

### 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

[17] パートナリーシップで目標を達成しよう

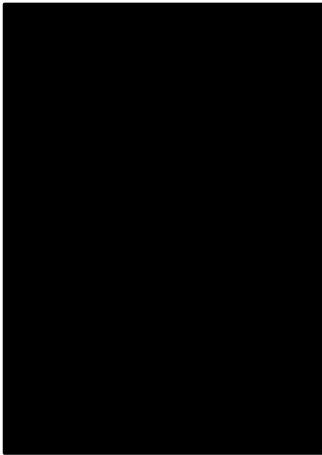
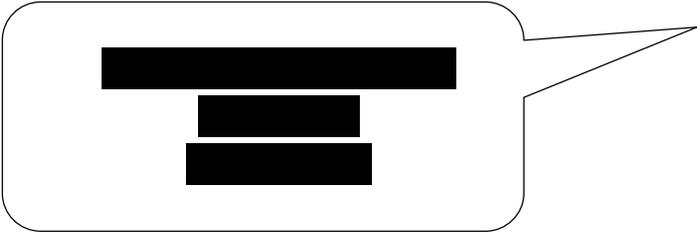


取り組み	地域の垣根を超えたコミュニティの活性化に繋がるイベントを開催	
	地域還元を基本とし、区民の割引枠、障害者等の招待者枠を設け地域に根ざした事業を開催	
実績	チケット購入手段の拡充	インターネットで購入可能なチケットの料金形態に、区民、70歳以上、障害者、学生の割引料金を設定
	近隣大学との連携による無料コンサートを開催	近隣大学との共同制作によるオリジナル企画のクラシックコンサートや、マンドリン部によるマンドリンコンサートを開催
	無料招待	区内中高生をクラシックコンサートに招待し、良質な音楽に触れる機会を提供 こども・若者部を通じて親子イベントに里親家庭を招待
	地域イベントへの参加・貢献	利益還元として地域の商店街主催のお祭りへの参加、消防署・警察署のイベントへの協力
	障害のある方への配慮	自主事業開催時は、車椅子・介助席を設置

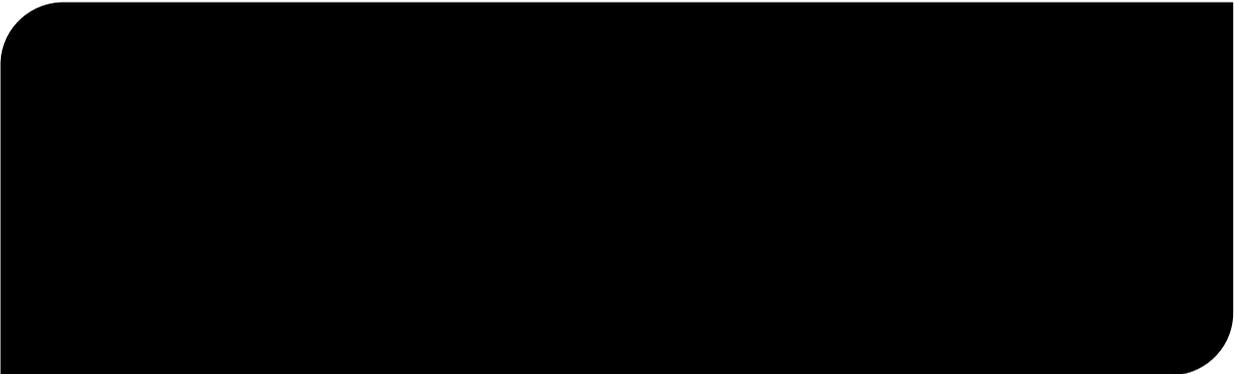
### 3 個人情報の保護

#### (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。



#### ① 個人情報保護の取り組み



**【自主事業イベントでの個人情報の取扱い】**

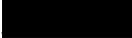
適正な取得	[Redacted]
目的外使用の禁止	[Redacted]
厳重な保管	[Redacted]
確実な廃棄	[Redacted]



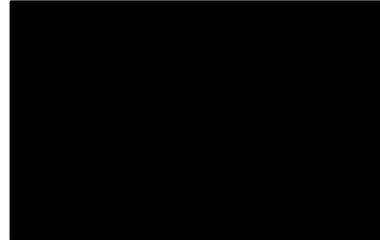
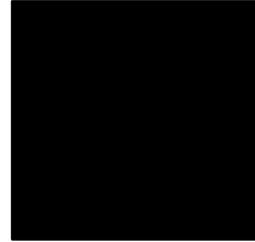
### ③ 個人情報保護教育

当社の個人情報保護責任者は、「  
  


」の指定研修（認定 CPA・CPP 資格講座）を受講し「個人情報取扱従事者資格」（CPA）を取得しています。

入社時に研修を行うほか、個人情報保護責任者を内部講師として、社外役員を含むすべての従業員に対し、個人情報保護研修を行っています。

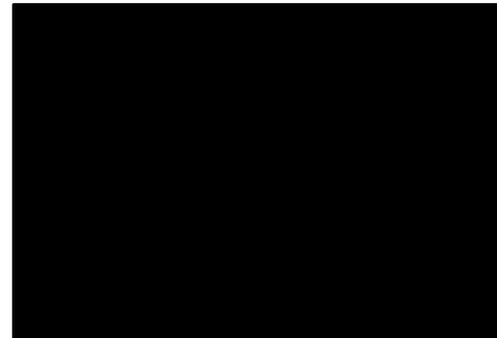
研修の最後に実施するテストには「マイナンバー制度」や、ニュースになった情報流出事故など、最新の話題が出題され、テスト結果が一定レベルに達しない場合、再教育を行っています。



### ④ 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ありません。

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。



取得時は鍵付きケースに入れて  
担当者へ回付します。

## 4 雇用・研修計画

### (1) 雇用の形態、勤務形態等

当社の取組みとして、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てています。

#### ① 雇用の形態、勤務形態、常勤、臨時など

##### 【従業員の構成】

〈令和7年4月1日現在〉

	種別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備考
本社	正社員	■	■	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	■
	契約社員	■	■			
	パート従業員	■	■	時給	契約による	■
	小計	■				
	種別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備考
事業所計	正社員	■	■	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	■
	契約社員	■	■			
	パート従業員	■	■	時給	契約による	■
	小計	■				
合計		■				

##### 【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	■	■	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	■
	パート従業員	■	■	時給	契約による	■
合計		■				

※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。

令和7年度より、さらに働きやすい環境となるよう人事制度を大きく変更いたしました。

【施設における契約更新上限年齢等の改正内容及び目的】

主な改正内容

- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED]

改正の目的

- ・ 高齢者雇用安定法の改正や地方公務員法の改正に対応し、高齢者が活躍する企業としての人事制度を整備する
- ・ 雇用環境が変化するなか優秀な人材を持続的に確保する条件を整備する
- ・ 統括責任者の役割・権限を明確にし、的確に評価する仕組みを整備する

本社においては、正社員の定年を65歳に延長し、61歳以降は従業員のライフプランに合わせて、多様な働き方が選択可能なキャリアシフト制度を導入しています。

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 [REDACTED] %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、制度導入の平成27年から令和7年までの期間で24名を正社員に登用しました。

② 無期雇用契約

平成24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 働き方改革の取組み状況

当社は、従業員の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。

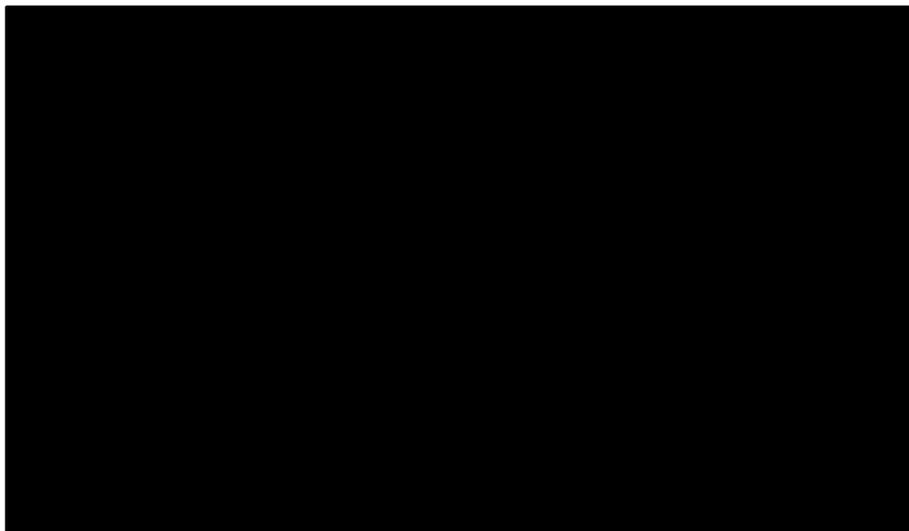
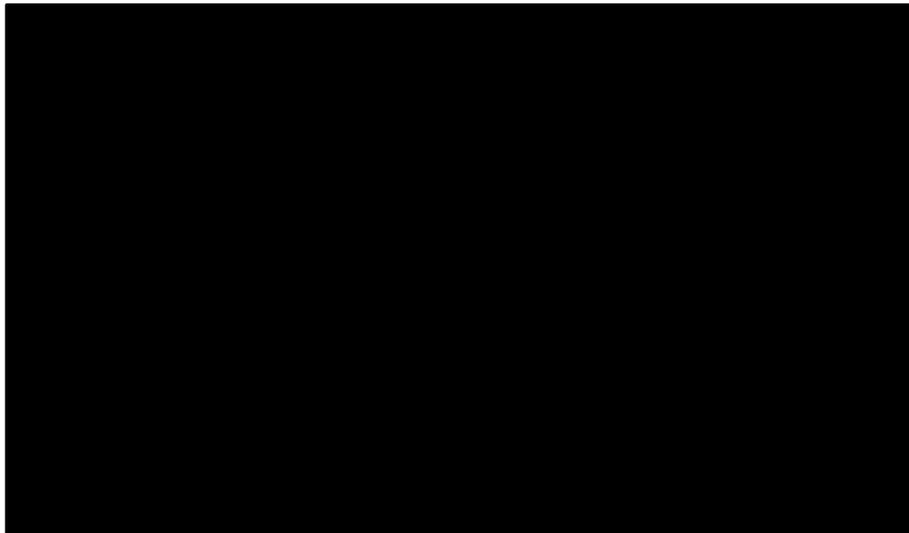
在宅勤務	リモート接続ツールを積極的に活用するなど、各課の業務内容に適した手法で、可能な範囲で在宅勤務を命じることができる
週休日の振替	同一週内（日曜日から土曜日）で週休日の振り替え
時差勤務	勤務シフトの変更
夏季休暇の取得期間拡大	令和6年度より7月～9月であった取得期間を、6月～10月に拡大

【世田谷区民会館別館の運営体制】

世田谷区民会館別館の業務開始にあたり、従業員の半数以上は、区民会館での勤務経験があり業務を熟知している従業員を配置します。また、働き方改革に基づき労働基準法を守り、無理のない勤務体制の中で、稼働の状況に合わせた柔軟なローテーションで業務に従事します。

職種	体制	配置数/日	職務内容	勤務時間
■名	■名	■名	■名	■名
■名	■名		■名	■名
■名	■名	■名	■名	■名
■名	■名	■名	■名	■名

【従業員ローテーション表 (案)】



## (2) 区民・高齢者・障害者雇用に関する考え方

### ① 区内トップクラスの障害者雇用人数

「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。

当社では、**■**人の高齢者を雇用しています（令和7年4月1日現在）。施設従業員については、**68歳まで雇用し**、施設の管理運営、設備の維持管理業務において豊富な経験を活かせる就労の場を提供しています。

また、平成元年4月より障害のある従業員を登用し、障害者雇用率**■**%（令和6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企業として、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。

現在、障害のある従業員の平均勤続年数は**14年9か月**、直近3か年の平均離職率は**■**%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**■**%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）】 〈令和7年4月1日現在〉

種別	項目	雇用実績	備考
区内	雇用人数	<b>■</b> 人	
	全従業員に占める割合	( <b>■</b> %)	
高齢者	雇用人数(65歳以上)	<b>■</b> 人	60歳以上の人数は <b>■</b> 人 ( <b>■</b> %)
	全従業員に占める割合	( <b>■</b> %)	全企業の60歳以上の労働者数の平均割合は <b>13.8%</b> 『令和5年「高齢者の雇用状況等報告」(厚生労働省)』
障害者	雇用人数	<b>■</b> 人	
	全従業員に占める割合	( <b>■</b> %)	
就労支援員	雇用人数	<b>■</b> 人	
	全従業員に占める割合	( <b>■</b> %)	



### (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。

職種	給与・賃金
本社部門(正社員)	月額およそ●●●●円以上
本社部門(契約社員)	月額●●●●円以上(勤務日数による)
施設の責任者(契約社員)	月額●●●●円以上
施設の受付スタッフ 施設の清掃スタッフ	職種に応じて時給●●●●円～●●●●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●●●●人(●●●●%)、となっています。

#### ① 法令(世田谷区公契約条例)の遵守

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 1,460 円)に準じた賃金を支給するため、令和7年4月より平均で●●●●%程度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1,460円を保障する他、作業能力や作業環境により月●●●●円～●●●●円の手当を支給しています。世田谷区民会館別館の運営についても当社の方針に基づき、同様に対応いたします。

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)」の提出を要請してまいります。

#### 【世田谷区民会館別館と同規模事業所の状況】

種別	項目	社会保険
統括責任者	月額●●●●円	健康保険・厚生年金 雇用保険
パート従業員	時給●●●●～●●●●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、企業の発展において重要課題の1つであると認識しています。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、採用時・現任・管理監督者などの職層研修や職能研修の体系的整備を図るとともに、従業員の資質向上の原点ともいべき自己啓発を支援し、従業員個々の能力開発に努めています。なお、各種研修やキャリアパスの考え方により、切れ目のない人材育成と、向上心を育む職場風土を保っています。

### ① 人事制度の再構築

“だれ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、令和6年度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りました。令和7年度以降は各施設の責任者や施設スタッフの人事制度についても引き続き検討いたします。

### ② 企業活動を適切に行える人材育成の取り組み

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
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
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目標管理制度の実施 (個人目標の作成、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

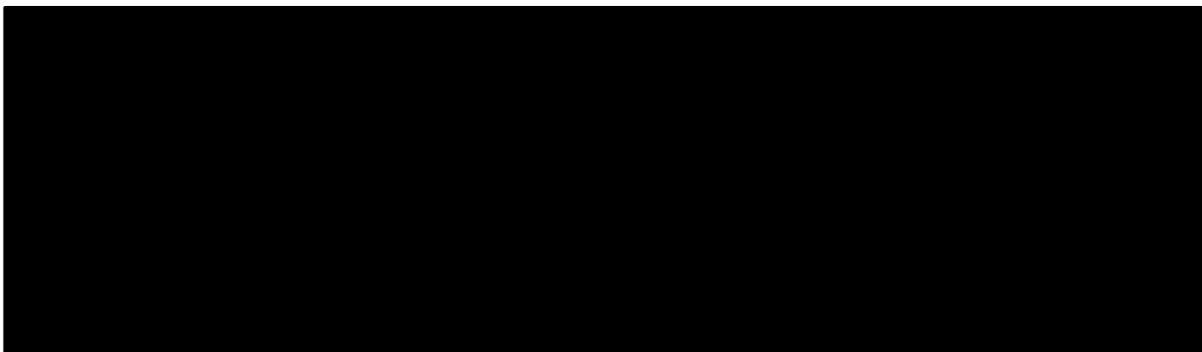
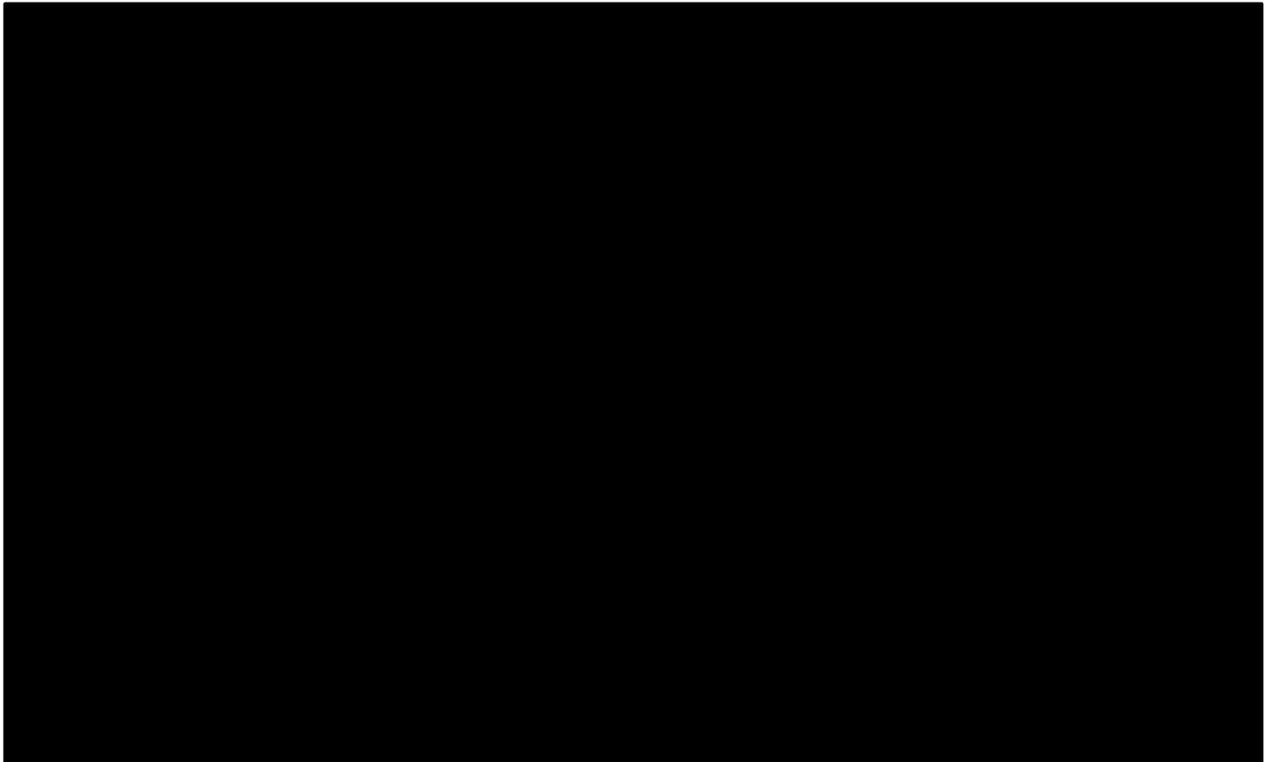
従業員の一層のビルメンテナンス系スキル向上を図るため、国家・公的・民間の資格取得を積極的に奨励しています。令和3年度は取得した資格を活用し、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（建築物衛生法）第12条の2に基づき、東京都知事の事業登録制度のうち建築物清掃業および建築物空気環境測定業の登録を行いました。

(※) 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) 研修計画及び内容・効果

当社は研修体系をもとに、採用時・年次別・昇任時などの時機に応じた様々な研修プログラムを設定しています。受講者は「研修報告書」を提出し、理解度や職場で活かしたい点を上司に報告し、上司は内容を確認の上、OJTによるフィードバックを行うことで、研修効果の定着を図ります。

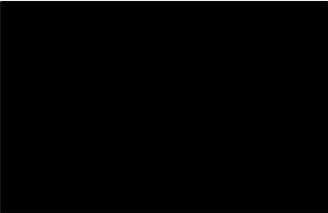
【当社 研修体系<抜粋>】





## 【研修による効果・実績等】

## ① 理解を深めることによる接遇力強化

接遇力の強化	<p>「【1年目】 ██████████ 研修」、「【5年目】 ██████████ 研修」、「【施設監督者】 ██████████ 研修」を通じて職層別に接遇に関するスキルを強化しています。</p> <p>また、██████████ 研修を通して、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。</p>
<p>「救命技能認定証」の取得</p> 	<p>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います。</p>
障害への理解	<p>██████████ 研修では、障害特性の理解や障害者差別解消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。</p>

## ② 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。





## 5 利用料金・金銭管理体制

### (1) 利用料金の考え方・金額設定

世田谷区の「施設使用料等の見直しの考え方について」に基づき、令和7年10月に区民利用施設の使用料等の改定が行われます。

世田谷区民会館別館においては、令和6年6月の移転時に、各集会室の収容人数や広さといった特徴を加味した利用料金がすでに設定されていることもふまえ、令和8年度以降については

下表のとおり条例で定められた上限の額が妥当と判断しました。

#### 【世田谷区民会館別館 利用料金表】

##### ・区内料金

(単位：円)

	午前		午後		夜間 22時まで		夜間 23時まで		全日 22時まで		全日 23時まで	
	9:00～ 12:00		13:00～ 16:30		17:30～ 22:00		17:30～ 23:00		9:00～ 22:00		9:00～ 23:00	
	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
オリオン	12,630	15,010	19,120	22,830	31,790	38,060	37,950	45,360	50,910	60,890	57,070	68,190
スワン	4,800	5,690	7,260	8,660	12,060	14,440	14,400	17,210	19,320	23,100	21,660	25,870
ビーナス	3,970	4,710	6,010	7,180	9,990	11,960	11,920	14,250	16,000	19,140	17,930	21,430
シリウス	5,560	6,600	8,410	10,060	14,000	16,760	16,710	19,990	22,410	26,820	25,120	30,050

##### ・区外料金

(単位：円)

	午前		午後		夜間 22時まで		夜間 23時まで		全日 22時まで		全日 23時まで	
	9:00～ 12:00		13:00～ 16:30		17:30～ 22:00		17:30～ 23:00		9:00～ 22:00		9:00～ 23:00	
	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
オリオン	18,940	22,510	28,680	34,240	47,680	57,090	56,920	68,040	76,360	91,330	85,600	102,280
スワン	7,200	8,530	10,890	12,990	18,090	21,660	21,600	25,810	28,980	34,650	32,490	38,800
ビーナス	5,950	7,060	9,010	10,770	14,980	17,940	17,880	21,370	24,000	28,710	26,890	32,140
シリウス	8,340	9,900	12,610	15,090	21,000	25,140	25,060	29,980	33,610	40,230	37,680	45,070

### ・延長料金

集会室の12:00から22:40までの時間帯に限り、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。

区分		延長時間
午前	後延長	12:00～12:40
午後	前延長	12:20～13:00
	後延長	16:30～17:10
夜間	前延長	16:50～17:30

延長料金は、条例の上限で設定します。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。

(単位：円)

	区内		区外	
	平日	土日祝	平日	土日祝
オリオン	5,460	6,520	8,190	9,780
スワン	2,070	2,470	3,110	3,710
ビーナス	1,710	2,050	2,570	3,070
シリウス	2,400	2,870	3,600	4,310

### ① 施設の利用率

世田谷区民会館別館の全部屋合計の利用率は、令和5年度（移転前）は平均74.9% 令和6年度（移転後）は平均55.6%でした。

移転後に利用率が低くなった主な要因として

- ・ 令和6年6月の三茶昭和ビルへの移転に伴い、定員数やレイアウト、利用料金の変更があり、従来の利用用途に合わなくなるケースが出てきたこと
- ・ 移転後の施設の情報がまだ多くの人に知られていないこと  
等が考えられます。

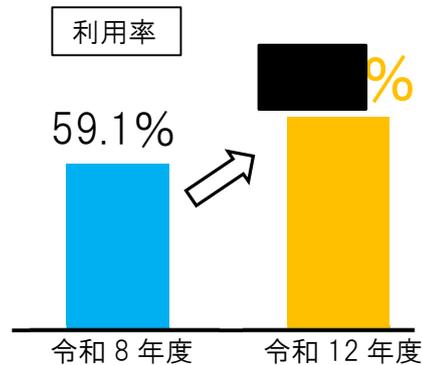
また、条例の改定により、令和7年10月分より予定されている利用料金が現在と比較して約30%増となるため、さらなる利用率減少への懸念があります。

当社では、様々な取組みを実施し、利用者獲得に繋がります。

#### 【取組み内容詳細】

- ※事業計画書56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57ページ「(3) 広報戦略」に詳細を記載
- ※事業計画書58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利用率 $\blacksquare$ %を目指し取り組みます。



## ② 利用料金の計算

令和 6 年度の移転後の利用率は平均 55.6%でした。今後の利用料金について、集会室ごとに利用率を設定し、指定管理期間の初年度にあたる令和 8 年度の利用率を平均 $\blacksquare$ %と見込み、利用料金収入を $\blacksquare$ 円で想定しています。

また、令和 8 年度以降も利用率を毎年 $\blacksquare$ ~ $\blacksquare$ %向上させることを目標にします。指定管理期間の 4 年目には、利用率の低いシリウスを含むすべての集会室の利用率が $\blacksquare$ %以上になるように向上させ、最終年度には利用率が平均 $\blacksquare$ %、利用料金収入は $\blacksquare$ 円余となることを見込んでいます。

### 【集会室別 利用率見込み】

		令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度
利用率	オリオン	$\blacksquare$ %				
	スワン	$\blacksquare$ %				
	ビーナス	$\blacksquare$ %				
	シリウス	$\blacksquare$ %				
	4 部屋平均	$\blacksquare$ %				
利用料金(円)年間合計		$\blacksquare$	$\blacksquare$	$\blacksquare$	$\blacksquare$	$\blacksquare$

## (2) 金銭管理・責任体制

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

項目	対応
金銭管理	[Redacted]
	[Redacted]
利用料金収入の報告	[Redacted]
監査体制	[Redacted]
リスク対策	[Redacted]

## (3) 公用等による施設利用料の免除や減免に対する考え方

世田谷区民会館別館は公共施設であり、区や公益団体、学校等による公共的利用を促進することは、その設置趣旨および社会的役割から見ても重要な使命であると考えます。また、公用利用や利用料の減額・免除についても、適切な行政計画と基準に基づいて運用される限り、公共施設として正当な取り扱いであると認識しています。

一方で、公用利用の割合が過度に高まることは、地域住民の利用機会を損なうだけでなく、適正な区民会館運営に影響を及ぼす懸念があります。

つきましては、当該施設が区民からの利用希望が高い施設であることをふまえ、公用利用と区民利用の適切なバランスを保てるよう、今後、所管との調整を図ってまいります。

## 6 収支計画

### (1) 収支計画書

別紙1「世田谷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、41ページの「利用料金の考え方・金額設定」に記載のとおりとなります。

支出については、無駄のない人員配置を図りながら、安心・安全、かつ、質を高める効率的な運営を行うことで人件費の適正化を図ります。一方で、世田谷区の労働報酬下限額の遵守、および従業員の安定した雇用を守るため、毎年一定程度の増加を見込んでいます。

管理費については、  
 により、業務の効率化や紙の使用を抑える取り組みを推進しています。さらに、安全性の確保を重視しつつ、施設・設備の維持管理を効率的に行い、無駄を極力排除した運営を目指します。

#### 【指定管理期間における経費について】

- ・ 統括責任者を含む運営に携わる人件費は労働報酬下限額の改定を見越して反映
- ・ 管理運営費は、音響設備やピアノの設備保守点検において、材料費や作業員人件費の上昇などを加味
- ・ 区民会館予約システムのランニングコストを計上

### (2) 管理コスト削減の計画と実施方法等

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、世田谷区の指定管理料が最少となるよう取り組みます。

- ・ による人件費の削減
- ・ 、修繕費を削減
- ・ による経費削減
- ・ により費用削減
- ・ に努め、環境へ配慮しながら消耗品費を削減
- ・ による光熱費の縮減
- ・ により経費を削減



参加のしやすさと手続きの迅速さ	
電子チケットの導入	
多様な申し込み手段の提供	
フィードバックによるサービス向上	
効果的な広報活動による集客戦略	
定期的な情報発信によるリピーターの確保	
参加者拡大のための広報強化	
地域協力団体との連携でチラシ配架の拡充	
WEB 媒体と SNS の積極活用	

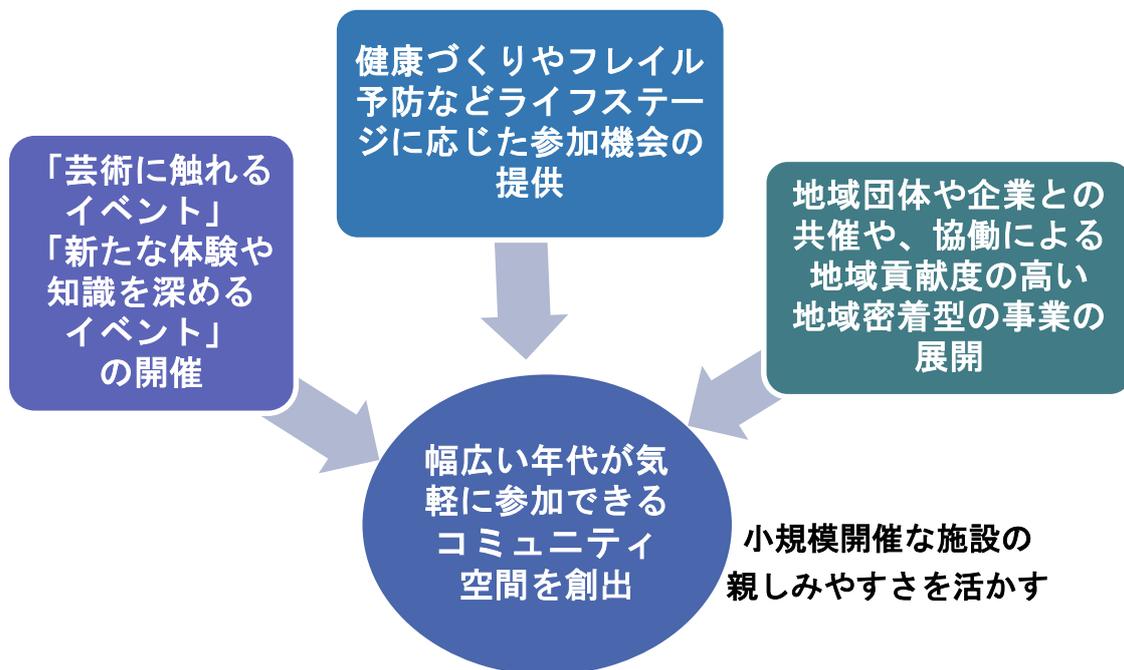
## 7 施設事業計画（運営）

### （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

三軒茶屋は区内・区外問わず、アクセスの良い恵まれた立地条件があります。また商店街や大学、都市型の住宅と古くからの街並みも残る新旧の文化と生活が共存しています。高齢者にとっては住み慣れた街であり、若年の単身者にとっては情報量が多く利便性の高い住みやすい街、と、多彩な顔を持つ親しみやすい地域であるといえます。

自主事業においては以下のように取り組んでいきます。



#### ① 施設の特徴を生かした自主事業の開催

世田谷区民会館別館は、東急田園都市線「三軒茶屋」駅から徒歩3分、東急世田谷線「三軒茶屋」駅から徒歩5分という立地の良さに加え、令和6年6月に移転した新庁舎は新築ビル内にあり、環境が一新されました。

135名収容の大規模集会室「オリオン」は、音響設備も整っており、コンサートや演芸、講演会や上映会と様々な用途に対応しています。また、42名収容の「スワン」、36名収容の「ビーナス」の他に、新たに54名収容できる「シリウス」が増え、少人数のワークショップから中規模の講座に至るまで大小様々な催し物を幅広い世代の方にお楽しみいただける環境が整っています。

自主事業は、世田谷区民会館別館ならではのイベントを独自に企画します。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、商店と連携しながら世田谷区民会館別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。

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。

## ② 自主事業における感染症拡大防止対策

感染症の状況を常に注視し、状況に合わせた対応をします。必要に応じ、世田谷区と十分に連携を取りながら、参加者・出演者が安心して世田谷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。



## ③ 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次表の事業を開催していきます。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8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 (税抜)	
				収入	支出
教育に関する事業	(1) 創造力を育むエデュケーションプログラム事業	①「体験・鑑賞・交流」をテーマに子育て世代が親子で参加できるイベントを開催します。  ・ [ ] ・ [ ] ・ [ ] など	7月 ～ 12月	収入	[ ]円
				支出	[ ]円
文化芸術に関する事業	(1) 文化・芸術に触れるコンサート・演芸事業 (全世代が楽しめる娯楽イベント)	① 区内在住、出身の演者を中心にブッキングした [ ] を開催します。  ・ [ ] ・ [ ] など	10月 ～ 1月	収入	[ ]円
				支出	[ ]円

項目	内容	事業内容	実施 予定 時期	事業費 (税抜)	
産業および経済に関する事業	(1) 地域活性・交流事業	①「健康・生きがい・仲間づくり」をテーマにシニア世代を支援するイベントを開催します。	4月 ～ 3月	収入	■■■■円
	①シニア世代を支援するイベント	<ul style="list-style-type: none"> <li>■■■■</li> <li>■■■■運動講座 など</li> </ul>			
	②地域団体と連携したイベント	②「知る・深める」をテーマにした地域団体と連携・共催するイベントを開催します。		支出	■■■■円
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■■■■ など</li> </ul>			
(2) 地域防災事業	①②地域の防災意識の向上を図ることをテーマにしたイベントを開催します。				
①防災に関するイベント	<ul style="list-style-type: none"> <li>■■■■ワークショップ</li> <li>■■■■ など</li> </ul>				
②防災プラスコンサート・寄席					

収入 3事業計	■■■■円
消費税	■■■■円
収入合計	■■■■円
支出 3事業計	■■■■円
消費税	■■■■円
支出合計	■■■■円

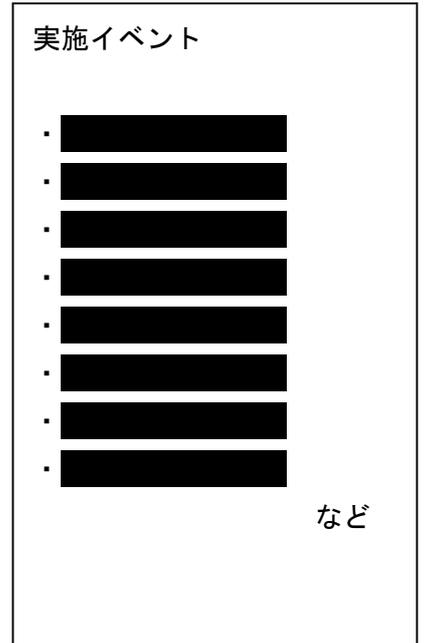
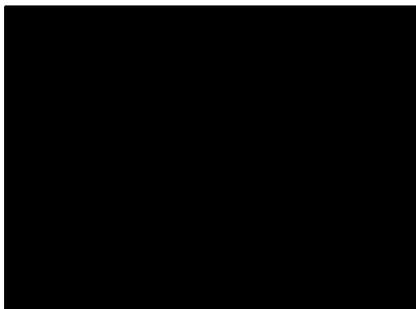
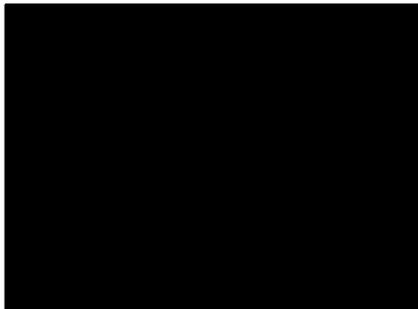
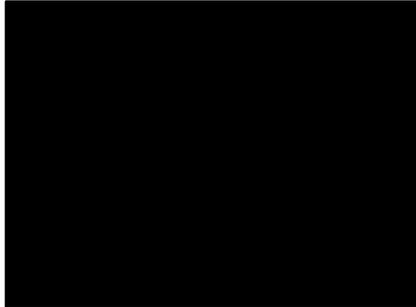
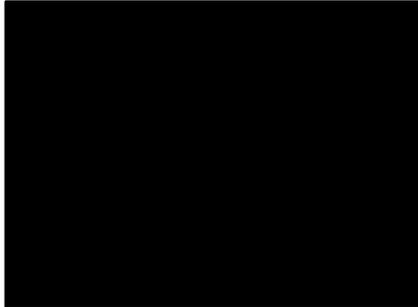
#### ④ これまでの当社のイベント開催実績

当社が指定管理を請け負う施設で実施したイベントを紹介します。

##### ●教育に関する事業

子育て世代向けに、0歳から参加できるファミリーコンサートや夏休みワークショップ、子どもの感性を育む上映会を実施し親子で楽しんでいただきました。シニア向けでは、健康増進プログラムの初心者向けヨガや太極拳講座などを実施し好評を得ています。

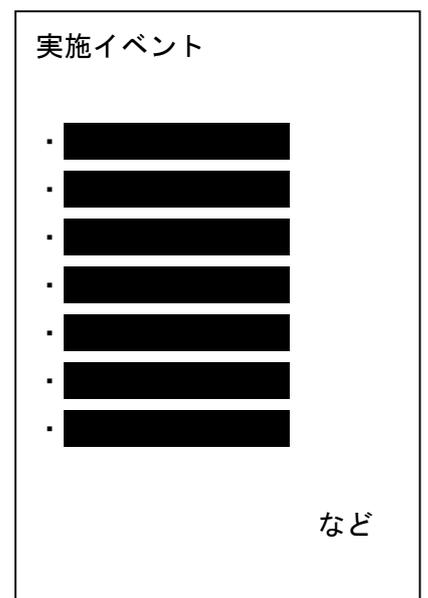
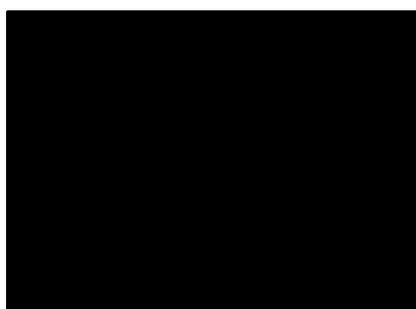
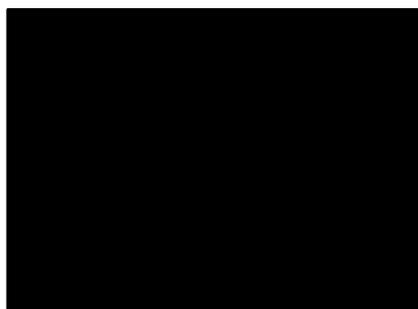
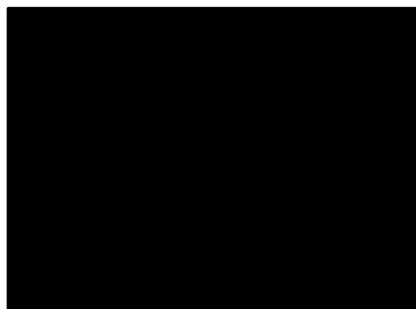
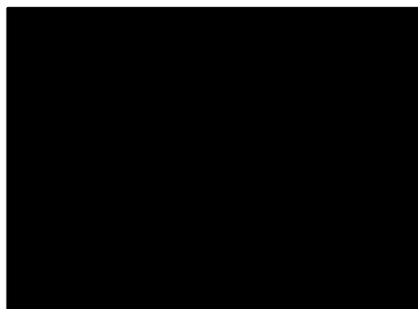
<過去の実施イベント例>



##### ●文化・芸術に関する事業

落語会や、シリーズで展開しているジャズやクラシックのコンサート、歌謡コンサートなどを実施しました。リピーターも多く大人気のプログラムです。

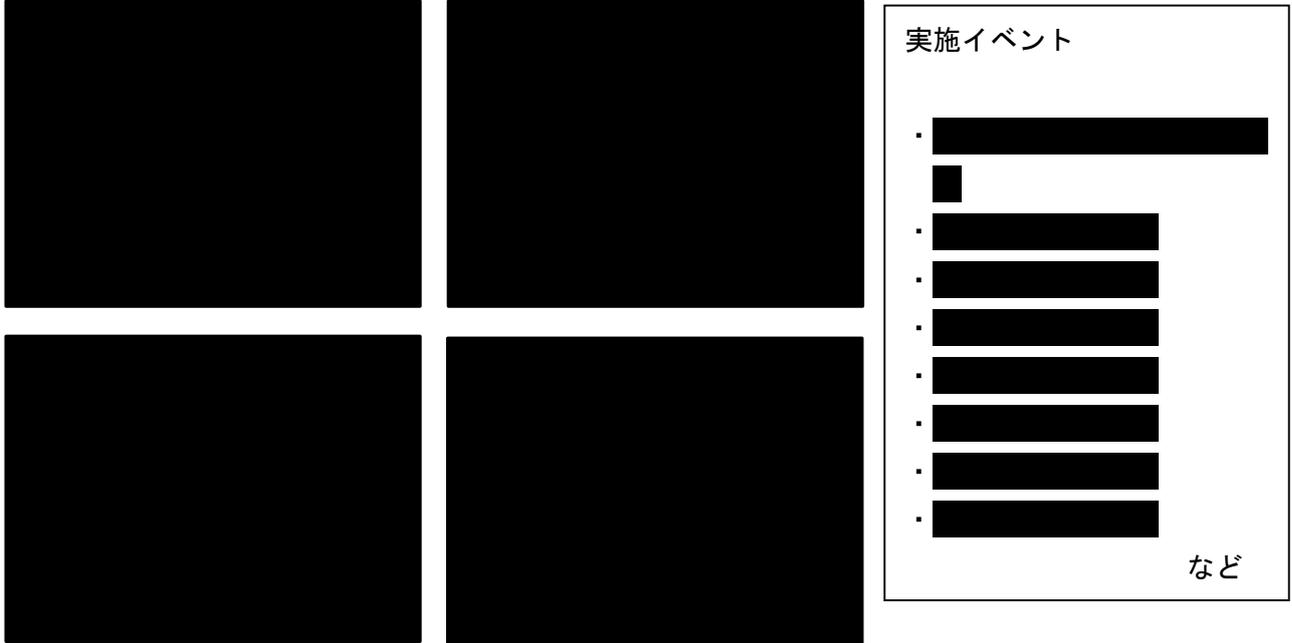
<過去の実施イベント例>



### ●産業および経済に関する事業

地域で活動している団体を支援し、チャリティコンサートや寄席を実施しました。消防署と連携した避難訓練コンサートでは参加者全員での避難訓練を行いました。また少子高齢化という社会の課題をふまえ、相続や認知症に関する講座、趣味を深める健康マージャン入門講座などを実施しました。

<過去の実施イベント例>



## (2) 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。専門的な分野において、外部専門会社に委託する場合は、以下に留意して委託先を選定します。

- ・区内企業への委託を基本とし、地域産業の発展に寄与する  
(令和 6 年度の全委託業務に占める区内企業への委託率           %)
- ・「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する

### 【年間保守管理予定】

業務名	対象設備	実施回数
音響設備定期保守業務	音響設備 映像設備	年 2 回
ピアノ調律業務	ヤマハグランドピアノ	年 4 回

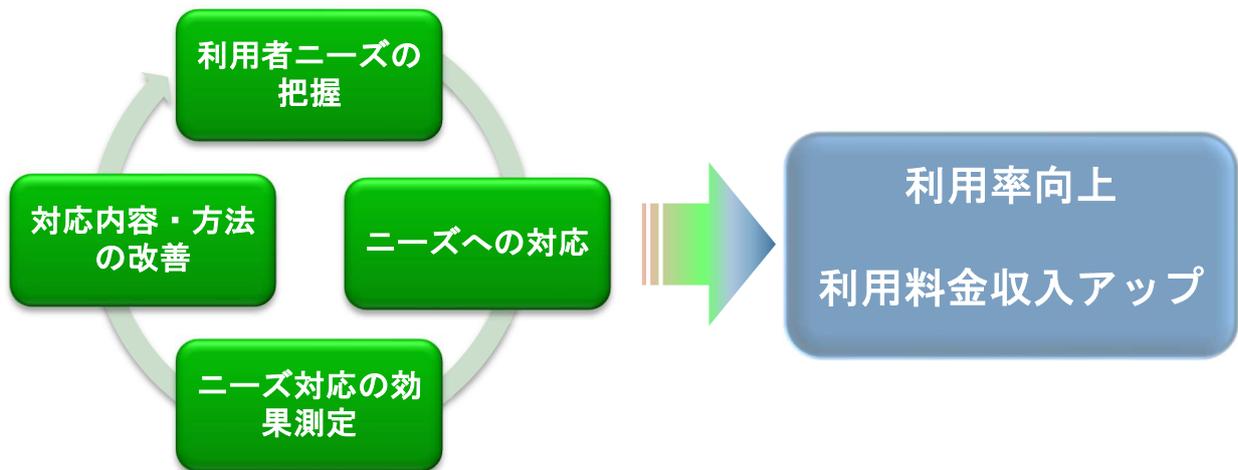
### ② 物品等の修繕

日頃から設備の状態把握に努め、状況に適した管理をしていきます。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。

## 8 サービス改善の取り組み

### (1) サービス向上の方策

当社は、区民会館の長年の運営実績で培ったノウハウを活かし、利用者目線に立ったきめ細やかなサービスを提案・実施しています。利用者の声やアンケート、ご意見箱など多様な手段でニーズを把握し、世田谷区と協議を重ねながら、誰もが使いやすい施設づくりを推進していきます。こうした利用者サービスの向上が、利用率の向上や利用料金収入アップの好循環につながると考えています。



#### 【利用者ニーズの把握】

項目	内容
受付窓口での情報収集	利用者との会話を通じた直接的なコミュニケーションによる情報収集
ご意見箱の設置	ご意見箱設置による情報収集
アンケート	イベント参加者、施設利用者へのアンケート実施による情報収集

### 【利用者ニーズをもとにしたサービス改善の一覧】

項目	内容
案内板の設置（※1）	建物の1階にチラシ掲示用スペースを設置
レイアウト変更(※2)	設置する机・椅子の数を削減
Wi-Fi環境の整備	利用者の声をもとに、Wi-Fi環境を整備
バス路線図の提供	シルバーパス利用者の来館が多いことから、受付にバス路線図とバス停地図を設置
自動販売機の設置	お客様から要望の多い自販機を設置
他施設の紹介	抽選などで予約できない場合、当社が運営する世田谷区内他施設の空き状況を案内し、利用を提案
季節感のある飾りつけ	季節や地域にちなんだ飾りつけを実施。雰囲気づくりを通じて利用者との交流を促進
施設見学会の実施	空き枠を活用した施設見学会を、希望があった場合の現在の対応に加え、定期的を実施。利用を検討されている方に施設の環境や設備を実際にご覧いただく機会として、柔軟に対応
	老眼鏡貸出し
	杖用フック（受付・集会室）
	筆談ボード
	姿見（鏡）
	施設利用案内パンフレット
	タクシーや近隣駐車場の案内サービス

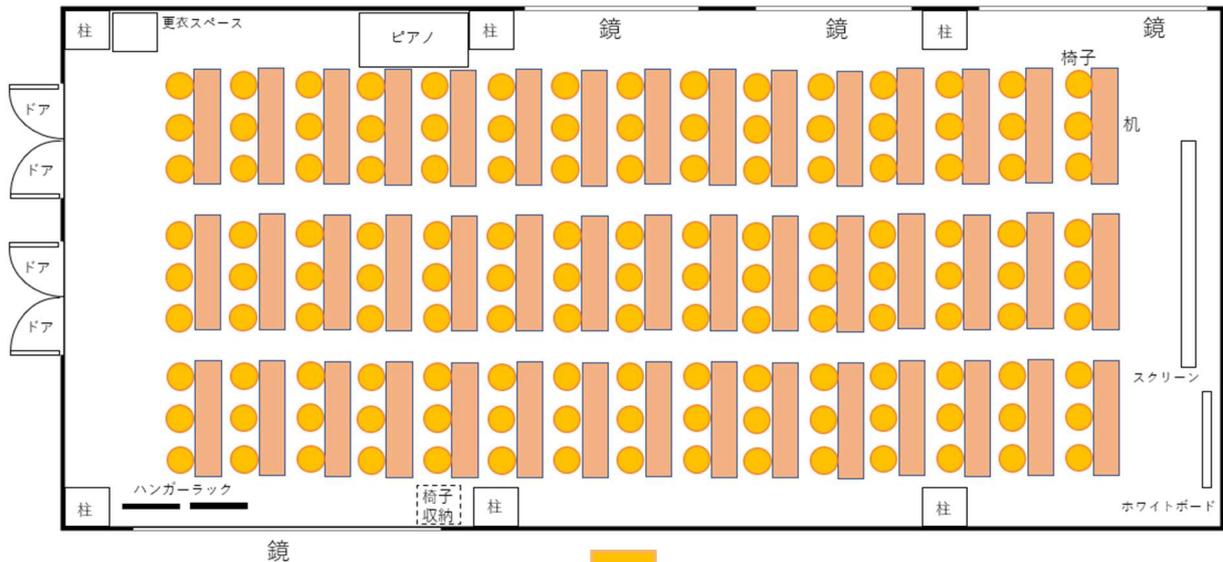
#### ※1 案内板の設置

訪れた方が各フロアで何が行われているかを一目で把握できるよう、1階に案内ボードを設置いたします。チラシ掲示用のスペースを確保することで、当日の催しや各階の利用状況をわかりやすく案内でき、施設内の回遊性や利便性の向上が期待されます。特に初めて来館される方や、多くの利用予約が入っている日には、スムーズな案内につながるものと考えます。掲示内容の更新も容易な仕組みにすることで、柔軟な情報提供が可能になります。

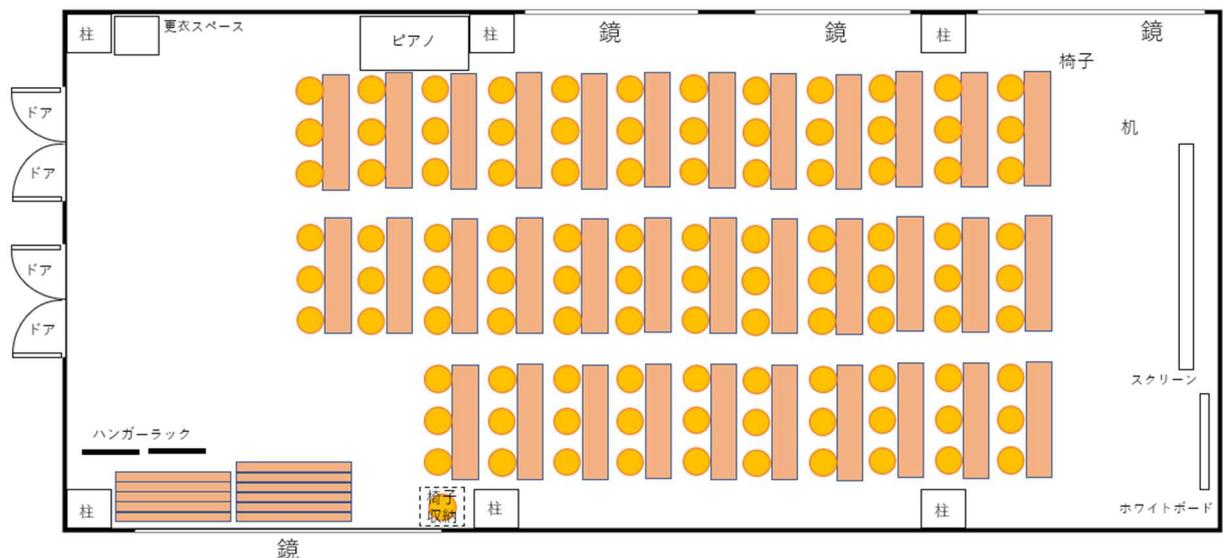
## ※2 レイアウト変更（オリオン）

オリオンについて、現在のレイアウトではスペースが限られており、座席間隔や動線が非常に狭くなっている状況です。また、既存の机や椅子が重量のある備品であるため、広く部屋を使う用途の際に移動が困難になります。そのため、準備する席数をあらかじめ減らしておくことで移動の負担を軽減することができます。室温や換気の観点からも、利用者にとって空間にゆとりのあるレイアウトとすることが必要です。利用者へアンケートで実際のニーズを調査し、より快適で使いやすいレイアウトに変更いたします。

【現在のレイアウト】 3席×15台×3列＝合計135席



【変更後のレイアウト案】 3席×（12台×2列＋10台×1列）＝計102席



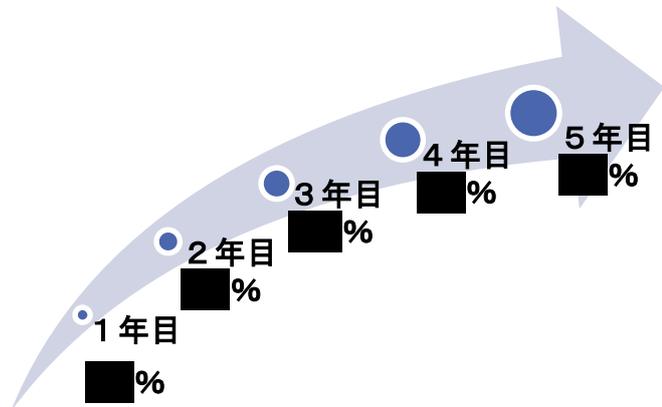
## (2) 利用率向上に向けた取組み

### 【施設利用率の目標設定】

指定管理期間の最終年度に向け、施設利用率の目標を■%に設定します。

「魅力的なイベントの実施」「サービス充実による利便性の向上」「施設の魅力を伝える取り組み」を行い、現在の高い利用率を維持しながら、さらに選ばれる施設を目指します。

これらの活動を通じ、年間■%～■%の利用率向上を目指します。



### 【取り組み項目案】

項目	内容
360度画像の活用	ホームページに施設の360度パノラマ画像を掲載。利用前に空間の広さや雰囲気を確認でき、施設の魅力を直感的に伝える
区内活動団体等に向けた施設PR	区内活動団体等にDMを継続的に送付 送付時期はターゲットに合わせて工夫
	区内63施設にパンフレットを配布し、施設利用の幅を区内全域に広げる
防災意識啓発イベントの開催	防災士による講演会やイベントを年2~3回実施
地域交流の機会創出	定期的にイベントを企画・開催することで、地域住民の方々に共通の体験を通じたつながりの場を提供する
地域活動団体との連携	■、地域で活動する団体に対して、活動への協力などを通じた良好な関係性を築くことで、集会室の認知度向上と利用促進につなげる
空き枠を活用したスペースの開放	近隣の大学生や資格取得・リスキングを行う社会人などを対象に、利用の少ない平日の夜間に、落ち着いて作業ができる環境を提供するためスペースを開放する
モバイルシェアリングバッテリーのレンタルサービス	スマートフォンなどのモバイル端末を一時的に充電できるモバイルバッテリーのシェアリングサービスの提供
ケータリング・仕出し弁当紹介サービス	世田谷区内のケータリング会社と仕出し弁当業者をリストアップし、利用者に紹介する

### (3) 広報戦略

広報戦略は、「効果的な情報発信」と「地域との連携強化」の二本柱で展開します。「効果的な情報発信」では、Web・SNS・紙媒体を活用して施設の認知度と利用促進を図ります。「地域との連携強化」では、地域資源の魅力発信や住民とのコミュニケーションを通じて、地域経済の活性化と認知度の向上に貢献します。

目的	内容
効果的な情報発信	施設情報・イベント情報を Facebook や X (旧 Twitter) で発信
	SNS アカウントを作成し、施設の PR 動画を投稿(※1)
	イベント案内をリーフレット「Event Table」にまとめ、区内公共施設に設置・希望者へ配布
	イベント案内のメールマガジンによる定期的な情報発信
	施設利用が見込まれる団体(主に近隣学校)や企業を抽出し、ダイレクトメールを発信
	利用団体のイベントを、当社ホームページ特設ページや、地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」で告知し集客支援(※2)
	「世田谷区ホームページ」「 <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span> 」などに広告掲載
地域との連携強化	地域交流掲示板の設置
	地域のお祭りや催事への協力
	施設周辺情報を掲載した地図の配布
	商店街に施設案内パンフレットを配置
	外国人観光客向けに多国語観光マップ・路線図などを設置
	「回覧板」「地域広報板」の活用

#### ※1 SNS による情報発信

施設の存在や魅力を広く発信する手段として、新たに世田谷区民会館別館の SNS アカウントを開設し、施設紹介やイベント情報、サービス内容などを盛り込んだ PR を定期的に投稿いたします。特に、SNS は若年層の情報収集手段として大きな影響力を持っており、動画コンテンツは視覚的に多くの情報を伝えることができるため、若い世代への効果的なアプローチが期待できます。これにより、新たな利用者層の獲得や施設の認知度向上にもつながります。

#### ※2 世田谷くみん手帖

当社が運営する地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」を活用し、世田谷区民会館別館周辺の情報を積極的に取材・発信することで、地域活性化と施設の認知度向上を力強く推進します。

#### (4) DX 推進の方策

世田谷区の「DX 推進方針 Ver.2」に掲げられた「3つの Re-design」の理念のうち、特に「行政サービスの Re-design（区民の視点からの変革）」を重視し、当社は今後もその趣旨をふまえた具体的な取組みを積極的に進めてまいります。

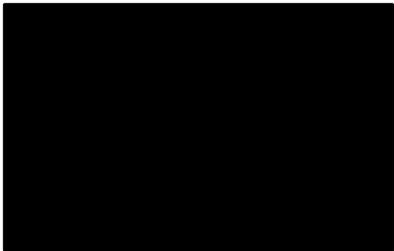
世田谷区民会館別館においても、これまでの業務経験を活かし、世田谷区と緊密に連携しながら、ICT 技術の活用による運営の効率化および利用者の利便性向上に向けた施策を検討・推進してまいります。

項目	内容	期待される効果
Wi-Fi アクセスポイントの設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した通信環境を整備</li> <li>複数端末の同時利用にも対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン会議などネット環境を前提とする利用に対応</li> <li>施設の魅力向上・選ばれる理由になる</li> </ul>
キャッシュレス決済（ <span style="background-color: black; color: black;">                    </span> 等）への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>「<span style="background-color: black; color: black;">                    </span>」等を施設利用料の支払に対応（その他支払方法は現金・振込クレジットカード決済）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域経済活性化</li> <li>手続きの簡便化</li> <li>現金授受によるリスク低減</li> </ul>
区民会館予約システムの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者は、予約から支払いまでをインターネット上で完結</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な時に、即座に予約ができる</li> <li>予約台帳の一元管理</li> <li>申込所要時間の短縮</li> <li>データ統計、分析に活用</li> </ul>
ホームページにチャットボット機能を導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社ホームページ上に設置するチャットボットを利用し 24H 施設利用について案内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開館以外の時間帯も利用者からの質問に対応</li> </ul>

## (5) 利用者への接遇の取組み

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。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」と思っただけの施設を目指し、従業員の接遇力向上に取り組んでいきます。

「おもてなしの心」を実現するために、平成 28 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組みを行っています。一つ一つの取組みは小さなものですが、これら取組みの積み重ねにより、利用者に寄り添う「おもてなしの心」を持った接客へと繋げています。

<b>おもてなし規格認証「金認証」取得</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■『おもてなし規格認証』は、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。</li> <li>■利用者の期待を超えるサービスを提供し、一定の品質を保つ事業者には第三者認証が付与され、当社は「金認証」を取得しています。</li> </ul>	
<b>おもてなしマニュアル</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■各施設のスタッフが行ったサービス改善の取り組みや事例検討、意見交換をふまえて「おもてなしマニュアル」を作成しました。</li> <li>■「おもてなしマニュアル」は、入社時に全従業員へ配布、接遇研修ではテキストとして使用し、接遇レベルの向上・統一化を図っています。</li> </ul>	
<b>接遇マイスター</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■令和 3 年度より、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。</li> <li>■「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。</li> </ul>	
<b>公共施設ならではのおもてなし</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■公共施設のサービスには「公平公正の原則」があり、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。</li> </ul>	

**【世田谷サービス公社おもてなしポリシー】**

■	
■	
■	
■	
■	

**【窓口でのおもてなし実践例】**

- 
- 
- 

■

■

■

**【具体的な取組内容】**

- 
- 
- 
-

## (6) 苦情・要望処理の体制

利用者様からのご要望は、施設窓口のご意見箱やホームページのお問い合わせフォーム、または直接のお声がけを通じて、積極的に「利用者の声」を受け付けています。

苦情やクレームについては、緊急事案の場合、夜間・休日でも迅速に対応できるよう、緊急連絡網を整備し、本社担当者への連絡体制を確保しています。

- ・施設統括責任者が対応。事実確認・要望確認
- ・専用書式で本社担当者へ報告
- ・重大・緊急事案は本社担当者にも即座に情報共有
- ・施設統括責任者に対応指示
- ・緊急・重大事案は夜間休日でも迅速に対応
- ・重大・緊急な事案は本社担当や管理職が直接対応
- ・内容や対応結果を随時、世田谷区担当者へ報告
- ・月次報告とともに報告

### 【クレーム処理の簡易フロー】

