令和８年８月６日
生活文化政策部

# 世田谷区立世田谷区民会館の指定管理者候補者の選定結果について

（付議の要旨）
令和９年４月から開始する世田谷区立世田谷区民会館の指定管理について、候補者を選定したので報告する。

## １　主旨

世田谷区立区民会館条例（以下「条例」という。）第７条第３項に基づき、令和９年４月からの世田谷区立世田谷区民会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８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 |
|---|---|---|
| 世田谷区立世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール） | 世田谷区世田谷四丁目２１番２７号 | 株式会社世田谷サービス公社<br>世田谷区世田谷一丁目２３番２号<br>ＤＳ第１ビル |

## ３　指定期間

５年間（令和９年４月１日～令和１４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、令和７年１１月１４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。

令和８年３月３日から４月２１日までの期間で公募を行ったところ、４月２２日の公募要項説明会及び現地見学会に参加した８団体のうち、５月２９日の提案書類受付期限までに２団体から応募があった。

選定委員会で、条例第７条第３項に規定する審査基準（以下「審査基準」という。）に基づき、次の審査を行った。

■１次審査（書類審査）

①提案書類の審査

・施設等の管理実績
・運営管理体制
・個人情報保護
・雇用・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及びヒアリング審査）
・提案内容の分かりやすさ
・質問に対する応答態度・内容
・提案内容への責任、確実に実現する姿勢
・持続可能な収支計画
・区の計画への理解
・事業計画
・ラウンジ運営
・他機関との連携
・サービス改善に向けた取組み

（２）選定委員会の構成

令和７年度

| | | 氏名 | 役職・所属団体等（当時） |
|---|---|---|---|
| 外部委員 | 委員 | 岩波　桂三 | 砧地域町会・自治会連合会会長 |
| | 委員 | 垣内　恵美子 | 政策研究大学院大学名誉教授 |
| | 委員長 | 境　新一 | 成城大学経済学部教授 |
| | 委員 | 塩田　尚人 | 健康文化研究所代表 |
| | 委員 | 千葉　栄樹 | 税理士・東京税理士会玉川支部 |
| 内部委員 | 委員 | 菅井　英樹 | 地域行政部長 |
| | 委員 | 和田　康子 | 烏山総合支所長<br>（任期：令和7年4月1日～令和8年2月23日） |
| | 委員 | 三浦　与英 | 世田谷総合支所長<br>（任期：令和8年2月24日～） |
| | 委員 | 渡邉　謙吉 | 生活文化政策部長 |

令和８年度

| | | 氏名 | 役職・所属団体等 |
|---|---|---|---|
| 外部委員 | 委員 | 岩波　桂三 | 砧地域町会・自治会連合会会長<br>（任期：～令和8年6月30日） |
| | 委員 | 垣内　恵美子 | 政策研究大学院大学名誉教授 |
| | 委員長 | 境　新一 | 成城大学経済学部教授 |
| | 委員 | 塩田　尚人 | 健康文化研究所代表 |
| | 委員 | 千葉　栄樹 | 税理士・東京税理士会玉川支部 |
| 内部委員 | 委員 | 有馬　秀人 | 地域行政部長 |
| | 委員 | 中西　成之 | 生活文化政策部長 |
| | 委員 | 三浦　与英 | 世田谷総合支所長 |

（敬称略）

（３）選定委員会開催状況

令和７年度第３回選定委員会　　令和７年１１月１４日
・指定管理者制度の導入及び指定管理者の選定方法の審議
令和７年度第４回選定委員会　　令和８年２月２４日
・審査方法及び審査基準の審議
令和８年度第１回選定委員会　　令和８年６月１８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８年度第２回選定委員会　　令和８年６月２６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

審査基準に基づき、各審査結果を総合的に評価した結果、「適格」であるとの評価を受け、株式会社世田谷サービス公社を指定管理者候補者として選定した。

詳細は、別紙「選定結果表」を参照。

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」という評価を得た。

第１次審査では、「雇用・研修計画」、「利用料金・金銭管理体制」、「サービス改善の取組み」の項目で高い評価を得た。

第２次審査では、「提案内容の分かりやすさ」、「質問に対する応答態度・内容」、「提案内容への責任、確実に実現する姿勢」、「持続可能な収支計画」の項目で特に高い評価を、また、その他の項目でも「サービス改善に向けた取組み」を除き高い評価を得た。

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８年９月　　区民生活常任委員会（選定結果の報告）
区議会第三回定例会（指定管理者の指定の提案）
令和９年４月　　次期指定管理者による管理運営開始

別紙

選定結果表

1　申請団体

| 団体名・代表者 | 所在地 |
|---|---|
| Ａ社 | |
| 株式会社世田谷サービス公社<br>代表取締役　田中　文子 | 世田谷区世田谷一丁目２３番２号<br>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９年４月１日～令和１４年３月３１日）

4　審査結果

（１）第１次審査

①提案書類の審査

審査基準点（配点合計の７割程度）を満たしているとして、Ａ社と株式会社世田谷サービス公社が第１次審査を通過した。

| 評価項目 | 配点 | Ａ社 | 株式会社世田谷サービス公社 |
|---|---|---|---|
| 施設等の管理実績 | ４８ | ４８ | ４８ |
| 運営管理体制 | ３２８ | ２６９．２５ | ２６４．７５ |
| 個人情報保護 | ５６ | ５１．７５ | ４９．７５ |
| 雇用・研修計画 | １８４ | １５６．２５ | １６４．２５ |
| 利用料金・金銭管理体制 | ８０ | ７０ | ７１．５ |
| 収支計画 | １６０ | １３６ | １２６ |
| 施設事業計画 | ３０４ | ２６０ | ２３６ |
| サービス改善の取組み | ３１２ | ２４９ | ２５４ |
| 合計 | 1，４７２ | １，２４０．２５<br>（８４．３%） | １，２１４．２５<br>（８２．５%） |
| 審査基準点：配点合計の７割程度 | | | |

②財務諸表診断

| 団体名 | 評価結果 |
|---|---|
| A社 | 評価A |
| 株式会社世田谷サービス公社 | 評価A |

※税理士による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）第２次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査）

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。

| 評価項目 | 配点 | A社 | 株式会社世田谷サービス公社 |
|---|---|---|---|
| 提案内容の分かりやすさ | ４０ | ２３ | ３１ |
| 質問に対する応答態度・内容 | ４０ | ２０ | ２９ |
| 提案内容への責任、確実に実現する姿勢 | ８０ | ４５ | ５９ |
| 持続可能な収支計画 | ８０ | ４３ | ５６ |
| 区の計画への理解 | ８０ | ５１ | ５３ |
| 事業計画 | ８０ | ５３ | ５９ |
| ラウンジ運営 | ４０ | ２５ | ２９ |
| 他機関との連携 | ４０ | ２５ | ３１ |
| サービス改善に向けた取組み | ８０ | ５３ | ５３ |
| 合計 | ５６０ | ３３８<br>（６０．４%） | ４００<br>（７１．４%） |
| 審査基準点：配点合計の７割程度 | | | |

（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。

| 評価項目 | 配点 | A社 | 株式会社世田谷サービス公社 |
|---|---|---|---|
| 第１次審査（書類審査） | 1，４７２ | １，２４０．２５ | １，２１４．２５ |
| 第２次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査） | ５６０ | ３３８ | ４００ |
| 合計 | 2，０３２ | １，５７８．２５<br>（７７．７%） | １，６１４．２５<br>（７９．４%） |

＜参考資料１＞

# 会議録要旨

| | |
|---|---|
| 会議名 | 令和７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 | 生活文化政策部　文化・国際課 |
| 開催日時 | 令和７年１１月１４日（金）午後６時３０分～午後７時４２分 |
| 開催場所 | 世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）集会室Ａ・Ｂ |
| 出席者 | 境委員長、岩波委員、垣内委員、塩田委員、千葉委員、菅井委員、和田委員、渡邉委員 |
| 会議次第 | １　開会<br>２　委員会の所掌事項確認<br>３　審議<br>（１）世田谷区立世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）の指定管理者制度導入について<br>（２）世田谷区立世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）の指定管理者の選定方法について<br>４　今後のスケジュール<br>５　施設見学 |
| 主な意見 | １　世田谷区立世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）の指定管理者制度導入について<br>・利用料金収入や想定稼働率を踏まえて、民間事業者が参入できる収支構造になっているか検証が必要。<br>・利用料金制導入後、事業者に収益向上や利用促進に関する目標を持たせるべき。<br>・ラウンジ運営など新規機能は魅力がある一方で、収益性や運営負担とのバランスを十分検討すべき。<br>・自主事業はできるだけ自由度を高め、事業者が創意工夫によって収益を高められる仕組みにした方がよい。<br>・音響性能の高さや立地の利便性を、応募事業者・利用者双方に対する大きなＰＲ要素として活用すべき。<br><br>２　世田谷区立世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）の指定管理者の選定方法について<br>・指定管理者公募で応募が１事業者にとどまる状況は課題であり、応募団体増加に向けた具体策が重要。<br>・公募の公平性・競争性を十分確保する必要がある。<br>・前例にとらわれず、新しい発想や意欲的な提案を引き出す公募とすべき。<br>・指定管理業務と自主事業の区分を明確にするべき。<br>・提案金額の評価方法についても検討すべき。 |
| その他 | 次回の選定委員会の日程<br>令和７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<br>日程：令和８年２月２４日（火）午後６時３０分から<br>会場：世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）練習室Ａ |

# 会議録要旨

| | |
|---|---|
| 会議名 | 令和７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 | 生活文化政策部　文化・国際課 |
| 開催日時 | 令和８年２月２４日（火）午後６時３０分～午後７時５０分 |
| 開催場所 | 世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）練習室Ａ |
| 出席者 | 境委員長、垣内委員、塩田委員、千葉委員、菅井委員、三浦委員、渡邉委員 |
| 会議次第 | １　開会<br>２　委員会の所掌事務確認<br>３　審議<br>（１）令和８年度指定管理者選定対象施設について<br>（２）世田谷区立世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）の指定管理者選定の審査方法・審査基準について<br>４　今後のスケジュール |
| 主な意見 | １　令和８年度指定管理者選定対象施設について<br>特に意見なし。<br><br>２　世田谷区立世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）の指定管理者選定の審査方法・審査基準について<br>・従来の複雑な配点方式より、今回の５段階評価方式は分かりやすく採点しやすい。<br>・第１次・第２次審査の審査基準点について、「満点の７割」と固定するのではなく、「７割程度」とすべき。<br>・重要性が高い項目は、配点や係数を上げるべき。一方で、ラウンジ運営に配点が偏りすぎているのではないか他の項目とのバランスを考慮すべき。<br>・多様性（ダイバーシティ）への取組みについて、利用者対応だけでなく、職員の多様性や雇用面での取組みも評価項目とすることは妥当である。<br>・区の多様性推進の考え方を踏まえ、事業者にも高い水準を求めるべき。<br>・「新たな文化・芸術の拠点」としての役割は重要であるが、文化・芸術に関する自主事業だけでなく、「区民が使う公共施設」としての役割も同じくらい重視すべき。<br>・収支計画書について、収入・支出とも、ラウンジに関する部分は、分けて作成してもらったほうがよい。 |
| その他 | 次回の選定委員会の日程<br>令和８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<br>日程：令和８年６月中旬<br>会場：未定 |

# 会議録要旨

| | |
|---|---|
| 会議名 | 令和８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 | 生活文化政策部　文化・国際課 |
| 開催日時 | 令和８年６月１８日（木）午後６時３０分～午後７時２０分 |
| 開催場所 | 世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）集会室Ｂ |
| 出席者 | 境委員長、岩波委員、垣内委員、千葉委員、有馬委員、中西委員、三浦委員 |
| 会議次第 | １　開会<br>２　審議<br>（１）世田谷区立世田谷区民会館指定管理者選定　第１次審査（書類審査）結果の審議<br>（２）世田谷区立世田谷区民会館指定管理者選定　第２次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査）について<br>３　今後のスケジュール |
| 主な内容 | １　世田谷区立世田谷区民会館指定管理者選定　第１次審査（書類審査）結果の審議<br>【事務局報告事項】<br>・２事業者から応募があり、以下のとおり、いずれの事業者とも審査基準点（満点の７割程度）を上回った。<br>Ａ社：１，２４０．２５点／１，４７２点（８４．３％）<br>Ｂ社：１，２１４．２５点／１，４７２点（８２．５％）<br>・財務能力診断について、両事業者とも最高評価の「Ａ」と判定された。<br>【審議結果等】<br>・事務局からの報告を踏まえて審議した結果、両事業者とも第１次審査を通過することが承認された。<br>・提案書の一部について確認が必要な事項があったため、第２次審査におけるヒアリングで確認することとした。<br><br>２　世田谷区立世田谷区民会館指定管理者選定　第２次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査）について<br>・第２次審査はプレゼンテーション（１０分）及びヒアリング（２０分）により実施することを確認した。<br>・各委員からの事業者への質問事項は、事前に事務局で取りまとめ、重複する場合は整理した上で、第２次審査実施前に、各委員で調整することとした。<br>・第２次審査では、プレゼンテーションやヒアリング応対の技量の確認のみならず、提案内容の再確認や更なる掘り下げをすることを確認した。<br>・第２次審査当日に、委員が欠席した場合は、欠席委員分の得点を比例補正して各事業者の得点を算出することを確認した。 |
| その他 | 次回の選定委員会の日程<br>令和８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<br>日程：令和８年６月２６日（金）午後３時から<br>会場：世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）練習室Ａ |

# 会議録要旨

| | |
|---|---|
| 会議名 | 令和８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 | 生活文化政策部　文化・国際課 |
| 開催日時 | 令和８年６月２６日（金）午後３時～午後５時１８分 |
| 開催場所 | 世田谷区民会館（せたがやイーグレットホール）練習室Ａ |
| 出席者 | 境委員長、有馬委員、岩波委員、塩田委員、中西委員、三浦委員 |
| 会議次第 | １　開　会<br>２　プレゼンテーション及びヒアリングについて（質問調整）<br>３　第２次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査）<br>４　最終審査結果の協議（指定管理者候補者の選定）<br>５　今後のスケジュール |
| 主な内容 | １　第２次審査（プレゼンテーション及びヒアリング審査）<br>【Ａ社】<br>プレゼンテーションの後、主に以下の点についてヒアリングした。<br>・区民会館を「新たな文化・芸術の拠点」として発展させるため、重点的に取り組む事業や施設運営の方向性について<br>・区民利用・交流拠点施設との連携や回遊性を生かした事業展開について<br>・収支計画や利用率向上の見込みについて<br>・人員配置や勤務体制の実施方法について<br>・区の方針を踏まえた施設運営の考え方や災害時対応について<br>・せたがや文化財団等の関係団体との連携方針について<br>・サードプレイスとしての施設の活用イメージや交流促進の手法について<br>・サービス向上や施設改善策の具体的な効果や実施イメージについて<br>・練習室の利用率向上策について、その目標設定や考え方について<br><br>【Ｂ社】<br>プレゼンテーションの後、主に以下の点についてヒアリングした。<br>・区民会館を「新たな文化・芸術の拠点」として発展させるため、重点的に取り組む施策や、ホール・ラウンジ運営の方向性について<br>・地域住民や各種団体との連携に関する考え方について<br>・人員配置計画の考え方について<br>・練習室利用促進に向けた具体的なキャンペーン内容、利用率向上策や収支計画の考え方について<br>・外国語対応や利用者サービス向上策について<br>・災害発生時の初動対応や危機管理体制、利用者の安全確保に向けた取組みについて<br>・せたがや文化財団との役割分担や連携方法について<br>・ラウンジ事業の収支見込みや運営方針について<br>・自主事業の実施規模や継続的な展開方針について<br>・区民利用・交流拠点施設との連携や回遊性向上の取組みについて |

| | |
|---|---|
| 主な内容 | ２　最終審査結果の協議（指定管理者候補者の選定）<br>【事務局報告事項】<br>　各委員の第２次審査の得点を集計し、第１次審査の得点とともに以下のとおり報告した。<br>　　Ａ社：第１次　１，２４０．２５点／１，４７２点<br>　　第２次　３３８点／５６０点<br>　　合　計　１，５７８．２５点／２，０３２点＝７７．７％<br>　　Ｂ社：第１次　１，２１４．２５点／１，４７２点<br>　　第２次　４００点／５６０点<br>　　合　計　１，６１４．２５点／２，０３２点＝７９．４％<br>【意見】<br>（共通）<br>・両事業者ともに、提案書に記載された内容について、より具体的な説明が期待されていたが、不十分で、ヒアリングでも具体性に欠ける回答が多く、提案内容の実現イメージが見えにくかった。<br>（Ａ社）<br>・提案書自体が簡潔すぎて、情報量が少なく、プレゼンテーション・ヒアリングでも、具体的な説明が不足していた。<br>・質問への対応力（アドリブ力）が弱く、現実の運営において柔軟な対応ができるか不安が残った。<br>・世田谷区民会館という地域に根差した施設の運営にあたり、地域事情への理解が不足していた。<br>・せたがや文化財団等の関係団体との連携について、具体的な説明がなく、現実的な運営について疑問が残った。<br>（Ｂ社）<br>・プレゼンテーションでは要点を整理して説明しており、比較的分かりやすかった。<br>・提案内容は実務的・現実的で派手さはないものの、具体性や確実性が感じられた。<br>・提案書もＡ社より丁寧に作り込まれている。<br>・安定した運営を期待できるとの印象を持ち、二次審査で高い評価につながった。<br>【審議結果】<br>　第１次審査、財務諸表診断、第２次審査の結果を総合的に勘案し、Ｂ社が指定管理者候補者として適格と判断された。 |
| その他 | 次回の選定委員会の日程<br>　令和８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<br>　日程：令和８年１０月（予定）<br>　会場：未定 |

＜参考資料２＞

# 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）

申請年月日：令和８年５月29日

| | |
|---|---|
| 施　設　名 | 世田谷区立世田谷区民会館 |
| 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　田中　文子　　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 | 03-6413-7508　　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62ヶ所の公共施設を運営しています。

# 目次

１.区民会館の管理運営を行うにあたっての基本方針について ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿1
２.団体について ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿3
（１）指定管理者申請の理由 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿3
（２）地方自治体における公的事業への考え方 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿4
３.施設等の管理実績 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿5
４.運営管理体制 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿8
（１）運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿8
（２）多様性（個人の尊厳、年齢、性別《性自認性的指向を含む》、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 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿9
（３）危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など） ＿＿＿＿＿＿10
（４）組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス、
公益通報制度等について ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿12
（５）施設の平等利用の確保 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿13
（６）地域との交流や貢献 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿14
（７）セルフモニタリング ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿16
（８）第三者評価体制の構築 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿16
（９）ＳＤＧｓの１７の目標の取組み方針とその実践行動 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿17
５.個人情報の保護 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿18
（１）個人情報保護に関する基本的な考え方 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿18
（２）個人情報管理規定の有無 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿18
（３）個人情報保護の方策
（セキュリティ対策・個人情報保護に関する教育・研修など） ＿＿＿＿＿＿＿＿18
６.雇用・研修計画 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿20
（１）雇用の形態、勤務形態等について ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿20
（２）区内在住者・高齢者・障害者雇用に関する考え方 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿23
（３）給与・賃金・社会保険 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿25
（４）研修・人材育成に関する考え方 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿25
（５）研修計画及び内容・効果 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿26

７.利用料金・金銭管理体制 29
（１）利用料金の考え方・金額設定 29
（２）金銭管理・責任体制 31
（３）公用等による施設利用料の免除や減額に対する考え方 31
８.収支計画 32
（１）収支計画書（別紙見本 2-1） 32
（２）管理コストの抑制計画と実施方法など 32
（３）収支計画のうち利益（もしくは損失）の取扱い 33
（４）自主事業の収益確保の方策 33
９.施設事業計画 35
（１）区の計画を踏まえた文化・芸術事業の内容・実施計画 35
（２）事業企画（文化・芸術の拠点に相応しい自主事業等）の取り組み
(別紙見本 2-3) 37
（３）ラウンジ運営のコンセプト、メニュー等について（別紙見本 3） 39
（４）施設及び付帯設備の維持管理 41
（５）施設運営における他機関との連携 43
１０.サービス改善の取り組み 44
（１）サービス向上の方策 44
（２）利用率向上に向けた取組み 45
（３）広報戦略 46
（４）ＤＸ推進の方策 48
（５）利用者への接遇の取組み 49
（６）苦情・要望処理の体制 49
（７）多言語対応への取組み 50

# 持続可能な文化・芸術の創造拠点の実現

「世田谷区第4期文化・芸術振興計画」及び「世田谷区本庁舎等における区民利用・交流拠点施設運営基本計画」の理念を踏まえ、世田谷区民会館（以下、「当会館」という。）を含む区民利用・交流拠点エリアは「区民自治と協働・交流の拠点としての庁舎」を目指す場として位置づけられています。

その中で、当会館は、区内の様々な地域から訪れる区民が文化・芸術を通じて交流し、コミュニティを育み、持続可能な拠点として発展していくことが求められています。

**「誰もが文化・芸術を楽しめるまち　世田谷」**という将来像の実現に向け、当会館は、良質な文化・芸術に触れる鑑賞機会にとどまらず、3つの事業方針**「出会う」（鑑賞・参加）**、**「深める」（体験・創造）**、**「広げる」（交流・表現）**を段階的かつ循環的に展開することで、次世代へ伝える場として、誰もが参加できる機会と環境を提供していきます。




## 高い音響性能と多彩な用途に対応した新たな区民会館

当会館は、当時の最先端モダニズム建築の趣と役割を継承しながら、令和6年にリニューアルオープンしました。ホールは**音響性能**が大幅に向上し、本格的な音楽プログラムをはじめ、多彩な文化・芸術に対応できる空間です。

さらに、ホール、集会室、ラウンジ、そして区民利用・交流拠点施設に至るまで、**創造と交流の場**が広がっています。当社は当会館の持つポテンシャルを最大限に発揮します。

## 地域と区民にとって身近な文化・芸術の重要な拠点

当社は、施設特性を十分に理解し、地域と区民にとって身近な文化・芸術の重要な拠点として機能させていきます。

区民と文化・芸術との関わりが、豊かな生活や人間性、創造力と意欲を育み、**相互理解やインクルーシブ**な地域社会の形成につながるものと捉え、当会館がその実現に向けた重要な役割を担うことを念頭に置き、**誠実かつ公平な運営**に努めます。

## 文化・芸術を通じて人と人、地域と地域をつなぐ重要な役割を担う施設

貴区が文化政策と区民利用・交流拠点整備の双方を進めている今、当会館はその接点に立つ象徴的な存在であり、**文化・芸術を通じて人と人、地域と地域をつなぐ重要な役割を担う施設**であると考えています。区民が当会館で文化・芸術に親しんでいただき、ともに価値を育みながら、持続可能な文化・芸術の創造拠点として着実に発展させていきます。

## 1 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

### 5つの重点施策がつなぐ、持続可能な文化・芸術の創造拠点の実現




### 文化・芸術の豊かな広がりを創出する自主事業の展開

・区民が身近に文化・芸術へ親しみ、主体的に関わるきっかけを創出します。「出会う～深める～広げる」を通じ、価値や魅力を循環させながら次世代へとつなぐ創造拠点とします。

### 多様な専門性を備えた運営体制

・施設の運営体制には役割に応じた**専門人材**を配置し、施設運営に求められる安全性、公平性、専門性を備え、安心して利用いただける環境を整えることで、施設の魅力と信頼性の向上につなげます。

### インクルーシブな環境整備

・年齢、性別、言語、障害の有無、経済状況にかかわらず、**誰もが安心して**施設の利用、文化・芸術に触れられる機会を提供できる環境づくりを行います。

### 持続的な施設運営

・地域アーティストの積極的な活用、職業体験の受け入れを通じて、**地域との協働**を深め、持続可能な運営体制の構築と施設価値の向上、理解促進につなげます。

### 区民と共創する運営体制

・区民や地域活動団体に事業や運営への参画を促し、当会館とのつながりや相互理解を深め、**「にぎわいの創出」**と**「持続性」**を兼ね備えた、地域に開かれ親しまれる施設とします。

## 2 団体について

POINT

■ 公共施設管理 40 年の実績とノウハウで、
地域とともに文化・芸術の創造拠点を実現する

### ❖指定管理者申請の理由

#### 地域とともに― 公共施設管理 40 年の実績

**▸地域コミュニティ支援の核であり地域防災の要である公共施設**

- 当社は、地域社会の発展と区民福祉の向上に寄与することを設立の趣旨として、貴区の公共施設の運営に取り組んできました。
- 設立以来、地域コミュニティの核であり、地域防災の要（かなめ）として存在する公共施設の重要性を常に認識し、地域に根差した管理運営に努めてきました。
- 現在管理運営業務を受託している公共施設の一部では、地域の町会・自治会・商店会・PTA 等で構成される運営協議会による自主管理で運営されています。
- 当社は、その事務局として長年の地域活動を支援してきた実績があり、施設運営やイベントを通して地域で活動する団体の支援など、**地域に根ざした施設運営**のノウハウを強みとしています。
- また、受託施設のうち 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おり、災害発生時には**地域防災の拠点**として重要な役割を担います。
- 当社は貴区と**「災害時における協力体制に関する協定書」**を締結、災害時には災害対策本部を設置し、貴区と連携して対応する仕組みを整え、社内に事業所団員が所属する**機能別消防団**を組織し、平時より災害に備えた活動をしています。



災害情報に基づく指揮訓練の様子

- 令和 3 年 8 月 15 日、前線の活発化に伴う大雨により、区内に土砂災害警戒情報が発令された際には、当社の受託施設においても避難所が開設され、本社内に**災害対策本部**を設置し、関係機関と連携し対応しました。当社が運営するコミュニティ FM では、緊急体制を敷いて最新の情報を発信するなど、安心と安全のサービスを徹底してきました。

**▸文化・芸術の創造拠点で生まれる交流とにぎわい**
**「せたがやイーグレットホール」の指定管理者が担う役割**

- 設立以来の公共施設管理で培った地域コミュニティ醸成と地域防災支援の実績のノウハウを強みとし、新たに文化・芸術を通した交流拠点である当館の役割を担う指定管理者として管理運営することは、当社にとって貴区の公共施設管理の集大成であるといえます。
- 当社は現在、区内 6 施設の区民会館の運営を指定管理者として、専門の人材がそれぞれの施設の運営方針のもと自主事業の企画・運営を行っています。地域の特性を活かした様々な事業を通じて、参加者がより地域に愛着を持っていただくことにつなげています。
- また、当館で**文化・芸術に「出会い」、「深め」、「広げていく」**ためには、地域団体や区民との継続的な協働が不可欠です。当社はこれまで、公共施設の運営を通じて、地域団体の活動や課題、地域ごとの文化的背景を把握し、信頼関係を築きながら事業を共創してきました。

## 2 団体について

・さらに、当社が受託する区内 6 つの区民会館との連携により、当館で生まれた**文化・芸術活動を地域へ循環させ、区全体へ広げて**いくことが可能です。単館運営にとどまらず、区全域を視野に入れた文化施策の展開ができるのは、複数施設を担う当社だからこそ実現できるものです。

・以上の理由から、当社が当館の指定管理者として、地域とともに文化・芸術を育む拠点づくりを推進することは、貴区の掲げる「誰もが文化・芸術を楽しめるまち 世田谷」の実現に最も資するものと確信し、申請の理由といたします。

### ❖地方自治体における公的事業への考え方

#### 未来をつくる公的施設運営

・世田谷区の令和 14 年の区制 100 周年に向けた新たな基本計画、「令和 6 年度 世田谷区基本計画書」にある、6 つの理念を土台とした根本的な考え方を常に認識しながら施設運営に携わっています。

**▸参加と協働を基盤とする**

・参加と協働による政策、施策の展開を区政運営の基盤とします。また、区民の主体的な参加への意欲を引き出すコミュニティづくりにつなげます。

**▸区民の生命と健康を守る**

・区民の生命と健康を守ることは自治体として最優先の課題であり、引き続き全力で取り組み、身体的な健康のみならず、心の健康につながる心の豊かさなどの視点に配慮します。

**▸子ども・若者を中心に据える**

・子ども・若者を地域を一緒に創っていく主体として明確に位置づけ、参加しやすく、自分たち自身が社会の真ん中にいると実感できるよう子ども・若者の「今」に焦点をあてて政策、施策の組み立てを考えます。

**▸多様性を尊重し活かす**

・異なる立場や様々な価値観を持つ人々がともに社会を構築できるよう、年齢、性別、LGBTQ などの性的指向及びジェンダーアイデンティティ、国籍、文化の違いや障害の有無などから、価値観や家族のあり方、ライフスタイルの多様性まで、広く多様性を尊重し活かしていきます。

**▸地区・地域の特性を踏まえる**

・各地区や地域の特性・課題などを十分考慮し、それぞれの区民ニーズを的確に捉えて政策、施策を組み立てます。

**▸日常生活と災害対策・環境対策を結びつける**

・日常生活と災害対策・環境対策を常に結びつけて考え、政策、施策を組み立てます。

世田谷区基本計画　計画の理念（『世田谷区基本計画　概要版』より抜粋）

・基本計画で掲げられた 6 つの理念を実現していくためには、行政だけでなく、区民や地域で活動する団体が、より多くの場面で区政に関わり、互いに協力しながら自治を進めていくことが重要だと考えています。

・そのためには、多様な人々が出会い、**つながる機会や場を広げ、地域の関係性をより豊かにしていく**ことが求められます。

・こうした考えのもと、当社は設立以来、公共施設の維持管理を通じて、区民や地域団体が活動できる場の提供や、地域コミュニティを支える取組みを積極的に進めてきました。

・とくに、教育、文化、産業及び経済の進行を図り、区民の福祉を増進するために設置された区民会館の運営においては、一流の文化・芸術に触れるイベントの開催をはじめ、コミュニティの活性化や世代別のニーズやライフステージに応じた区民の参加に繋がるイベントの開催を方針として取り組んできました。

・今後、当館の運営においては、「出会い」、「深め」、「広げていく」というキーワードのもとに、**文化・芸術を通して区民が主体となり・つながり、高めていくコミュニティづくり**を推進していきます。

## 3 施設等の管理実績

POINT ■ 長年の実績で培った豊富な経験と地域からの信頼

❖官公庁における指定管理および施設運営管理業務受託について、施設ごとの実績概要（名称、期間、施設規模、事業内容など）を記入してください。

### 指定管理者として 6 カ所の区民会館を運営

・施設運営・維持管理、予約受付業務、清掃業務、喫茶運営、自主事業の企画運営など、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。

指定管理施設の管理実績

| 名称 | 運営開始 | 施設規模 | 名称 | 運営開始 | 施設規模 |
|---|---|---|---|---|---|
| 世田谷区民会館別館 | 平成 18 年 | 1,000 ㎡ | 砧区民会館 ◆ | 令和元年 | 1,785 ㎡ |
| 北沢区民会館別館 | 平成 18 年 | 291 ㎡ | 玉川区民会館 | 令和 2 年 | 2,000 ㎡ |
| 北沢区民会館 | 平成 30 年 | 1,773 ㎡ | 玉川区民会館別館 | 令和 7 年 | 942 ㎡ |

（◆は障害者雇用施設）

### 62 カ所の公共施設の維持管理を受託

・設備保守点検、予約受付業務、駐車場管理、清掃業務などの維持管理業務を行っています。

・施設によって、区民センター運営協議会事務局、プラネタリウム運営、ミニ SL 運行、テニスコート、野球場貸出、庭園管理などの業務も行っています。

公共施設維持管理等の受託実績(1/2)

| 名称 | 運営開始 | 施設規模 | 名称 | 運営開始 | 施設規模 |
|---|---|---|---|---|---|
| 北沢総合支所 | 昭和 63 年 | 12,964 ㎡ | 池尻まちづくりセンター ◆ | 平成 2 年 | 540 ㎡ |
| 玉川総合支所 ◆ | 昭和 63 年 | 11,046 ㎡ | 祖師谷まちづくりセンター ◆ | 平成 7 年 | 1,202 ㎡ |
| 砧総合支所 ◆ | 平成 21 年 | 7,731 ㎡ | 上野毛まちづくりセンター ◆ | 平成 7 年 | 1,164 ㎡ |
| 烏山総合支所 ◆ | 平成 2 年 | 5,762 ㎡ | 代沢まちづくりセンター | 令和元年 | 737 ㎡ |
| 新代田まちづくりセンター | 昭和 60 年 | 1,087 ㎡ | 松原まちづくりセンター ◆ | 令和 3 年 | 198 ㎡ |
| 松沢まちづくりセンター ◆ | 平成 3 年 | 1,717 ㎡ | 三軒茶屋分庁舎 | 昭和 63 年 | 4,516 ㎡ |
| 太子堂複合施設 | 平成 25 年 | 1,356 ㎡ | 上馬複合施設 ◆ | 平成 28 年 | 1,479 ㎡ |
| 喜多見複合施設 ◆ | 平成 25 年 | 1,228 ㎡ | 希望丘複合施設 | 令和元年 | 7,051 ㎡ |
| 下馬複合施設 | 平成 26 年 | 839 ㎡ | まもりやまテラス | 令和元年 | 4,325 ㎡ |
| 九品仏複合施設 | 令和元年 | 763 ㎡ | 北沢情報コーナー | 平成 3 年 | 総合支所に含む |

（◆は障害者雇用施設）

## 3 施設等の管理実績

公共施設維持管理等の受託実績(2/2)

| 名称 | 運営開始 | 施設規模 | 名称 | 運営開始 | 施設規模 |
|---|---|---|---|---|---|
| 二子玉川複合施設 | 令和元年 | 851 ㎡ | 玉川情報コーナー | 平成元年 | 総合支所に含む |
| 梅丘複合施設 | 令和 2 年 | 969 ㎡ | 砧情報コーナー | 令和元年 | 区民会館に含む |
| さくら花見堂 | 令和 3 年 | 2,991 ㎡ | 烏山情報コーナー | 平成 3 年 | 総合支所に含む |
| 区政情報センター | 昭和 60 年 | 128 ㎡ | エムケイアースビル | 平成 2 年 | 1,419 ㎡ |
| 世田谷区児童相談所 ◆ | 令和 2 年 | 4,229 ㎡ | 奥沢区民センター | 平成 9 年 | 231 ㎡ |
| 大原福祉施設後利用施設 | 令和元年 | 1,527 ㎡ | 宮坂区民センター ◆ | 平成 2 年 | 2,584 ㎡ |
| 烏山区民センター | 昭和 60 年 | 6,128 ㎡ | 代田区民センター ◆ | 平成 10 年 | 3,663 ㎡ |
| 弦巻区民センター ◆ | 昭和 60 年 | 2,939 ㎡ | 鎌田区民センター | 平成 10 年 | 4,565 ㎡ |
| 太子堂区民センター | 昭和 60 年 | 1,100 ㎡ | 粕谷区民センター◆ | 平成 10 年 | 3,295 ㎡ |
| 深沢区民センター | 昭和 60 年 | 2,517 ㎡ | 尾山台地区会館 ◆ | 平成 10 年 | 2,005 ㎡ |
| 桜丘区民センター ◆ | 昭和 60 年 | 2,997 ㎡ | 駒沢地区会館 ◆ | 平成 6 年 | 900 ㎡ |
| 上北沢区民センター | 平成元年 | 3,139 ㎡ | 池尻地区会館 | 平成 14 年 | 565 ㎡ |
| 玉川台区民センター | 平成 9 年 | 2,924 ㎡ | 世田谷文学館 | 平成 6 年 | 4,593 ㎡ |
| 上野毛地区会館 | 平成 7 年 | 1,164 ㎡ | 次大夫堀公園民家園 | 昭和 63 年 | 10,187 ㎡ |
| 北沢地区会館 | 平成 16 年 | 2,176 ㎡ | 岡本公園民家園 | 昭和 63 年 | 1,860 ㎡ |
| 経堂地区会館 | 平成 27 年 | 511 ㎡ | 教育会館 ◆ | 昭和 63 年 | 9,948 ㎡ |
| 代沢地区会館 | 令和元年 | 557 ㎡ | 教育総合センター | 令和 3 年 | 4,588 ㎡ |
| 世田谷美術館 | 昭和 60 年 | 8,577 ㎡ | 野毛青少年交流センター ◆ | 平成 14 年 | 1,458 ㎡ |
| 池之上青少年交流センター | 令和 3 年 | 880 ㎡ | 玉川野毛町公園 | 平成 4 年 | 8,359 ㎡ |
| 世田谷公園 ◆（ミニ SL ◆含む） | 平成 4 年 | 78,957 ㎡ | 世田谷区民会館 | 令和 5 年 | 2,678 ㎡ |
| 羽根木公園 | 平成 4 年 | 13,079 ㎡ | 区民利用・交流拠点 | 令和 8 年 | 4,705 ㎡ |

（◆は障害者雇用施設）

## 3 施設等の管理実績

### レストラン・喫茶の運営

当社運営レストラン一覧

| 名称 | 運営開始 | 席数 | コンセプト |
|---|---|---|---|
| レストラン ル・ジャルダン（世田谷美術館内） | 昭和 61 年 | 120 席 | 美術鑑賞の余韻を、自然の中で味わう“アートの仕上げの一皿”として |
| セタビカフェ（世田谷美術館内） | 平成 24 年 | 93 席 | 砧公園の木洩れ日の下でテラスランチをどうぞ |
| 喫茶レスト（教育会館内） | 昭和 63 年 | 36 席 | 中央図書館、プラネタリウムご利用者が一息つける場所 |
| さくらかふぇ（成城ホール内） | 令和元年 | 18 席 | 気軽なメニューと笑顔でおもてなし |
| カフェストリーム（玉川せせらぎホール内） | 令和 3 年 | 39 席 | 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 |

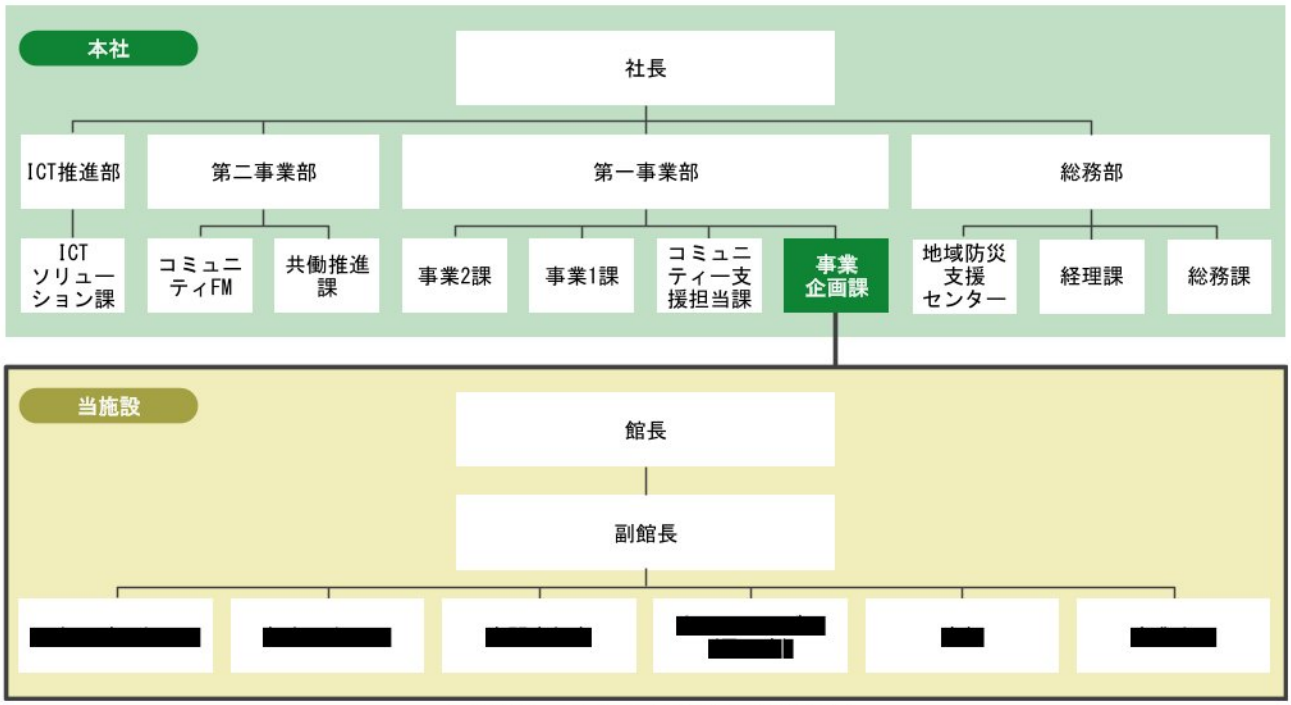
## 4 運営管理体制

POINT ■豊富な実績と人材を活かした施設運営

### ❖運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織

#### 本社組織と施設の連携

- 経験豊富な人材による施設管理と、受託施設を通じて全区に広がるネットワークが、**公共施設管理 40 年の実績**を誇る当社の最大の強みです。
- 今年度より、公共施設維持管理部門に指定管理施設運営に特化した部署を設置し、より精度の高い運営を目指します。
- 本社事業企画課には当会館担当の専任スタッフを配置し、本社との密な連携体制を確立し、迅速な情報共有と問題解決を図ります。
- 当会館の運営においては、区民会館運営の実績を持つ統括責任者を館長とし、舞台管理スタッフ、文化・芸術に精通した専門人材、広報に特化した人材、ホスピタリティを重視したホールサービスに携わる人材、上質なラウンジ空間を支えるラウンジスタッフが相互に連携しながら、**施設全体を一体的に運営**します。
- 大ホールの舞台管理を委託する当社の長年のパートナー企業は、首都圏を中心に 30 館を超える舞台管理の実績を持つ区内業者です。
- それぞれの役割と責任を明確にし、**各分野の専門性を十分に発揮できる体制**を構築することで、日常的な舞台管理・施設管理から事業の企画・実施、利用者受付や案内対応、情報発信に至るまで、質の高い運営を安定的に行います。
- また、各担当が単独で業務を進めるのではなく、情報共有や連携を密に図ることで、利用者ニーズや事業の目的に応じた柔軟かつ的確な対応を可能とします。さらに、施設運営に求められる安全性、公平性、専門性をバランスよく備え、安心して利用できる環境を整えることで、施設の魅力と信頼性の向上につなげます。




本社組織・世田谷区民会館の運営体制

## 4 運営管理体制

❖ **多様性（個人の尊厳、年齢、性別《性自認性的指向を含む》、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**

①多様性を尊重する考え方と、対応するための組織体制や取組みについて記入してください。

### 誰もが輝いて働く企業を目指して

#### ▸多様性に対応する企業風土

- 当社の設立以来の重要な社会的使命として、労働意欲を有する高齢者、女性、地域雇用を推進し**多様な人材が活躍している実績**があります。
- 障害者雇用は、貴区独自の障害者雇用政策である「保護的就労制度」の受け皿として、就労支援員のサポートの下、一般企業への新たな活躍の場へ導くことから始まりました。
- 受託施設の増加とともに障害者の就労支援体制の強化を図り、障害者差別解消法の改正後は、知的・身体障害者だけでなく発達障害を含む精神障害者の雇用にも積極的に取り組み、現在では 81 名の障害者が受託施設で活躍しています。（P23 雇用・研修計画）
  （※「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき算出）

#### ▸就労障害者の自己実現と障害理解への取組み

- 社内インターンシップや職業体験、研修を通して障害を理由とする差別や偏見を排し、**障害がある人とともに働く企業風土を醸成**することを重要な取組みとして行っています。
- 令和 5 年より就労障害者のイラストを使ったカレンダーを作成し、受託施設での掲示や販売、原画の展示会を積極的に開催して、**障害者の創作活動**を社外にも広めています。


障害者カレンダー展示

#### 従業員を対象とした取組み

- 区内の視覚障害者団体に点字シール作成を委託し、点字を併記した社員証を使用しています。
- 障害者の社会進出推進運動のシンボルマークであるイエローリボンを、[redacted]に作成を依頼し全従業員に配布しています。



②企業内の職員に対する多様性を尊重する処遇に関する規定等が整備されるとともに、採用・雇用方針、研修や周知・啓発、福利厚生など、雇用に関して企業の具体的な取り組みがあれば、具体的に記述してください。

### 誰もが安心して利用できる、多様性に配慮した施設運営

#### ▸「おもてなしマニュアル」を基本とした接遇

- 当社の受付案内スタッフを中心に、施設運営における改善事例や現場の知見を体系化した独自の「おもてなしマニュアル」を整備し、全従業員に配布しています。
- 「おもてなしマニュアル」では、公共施設におけるサービスは「公平・公正の原則」に基づくものであることを前提とし、**公共施設ならではのおもてなしの在り方**を明確にしています。
- すべての利用者に対して過不足のない適切な対応を行いながら、個々の状況に配慮した支援を行うことを基本姿勢としています。

## 4 運営管理体制

・全従業員向けのユニバーサル研修、障害理解研修のほか、受付スタッフは「おもてなしマニュアル」をテキストにした接遇研修を受講しています。

多様性を理解し実践するための研修

| 研修 | 内容 | 対象 |
|---|---|---|
| [redacted] | 多様な利用者への対応 | 全従業員 |
| [redacted] | 障害のある方への合理的配慮<br>職場の仲間としての心構え | 全従業員 |
| [redacted] | おもてなしポリシーに基づく、<br>多様なお客様への対応 | 受付スタッフ |

### 「おもてなしマニュアル」の基本姿勢

・目の前にいる相手が何を求め、何を望んでいるかを傾聴し、自分の中にある思い込みを捨てて接する
・公共施設のサービスは、公正公平の原則に則ったものであることを常に意識する
・結果を変えることはできなくても、その過程で利用者にとって必要な援助を行い、最善を尽くす

### ❖危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）

**本社・施設が一体となって取り組む、適切・迅速な対応**

#### ▸地域防災力を高める役割と連携

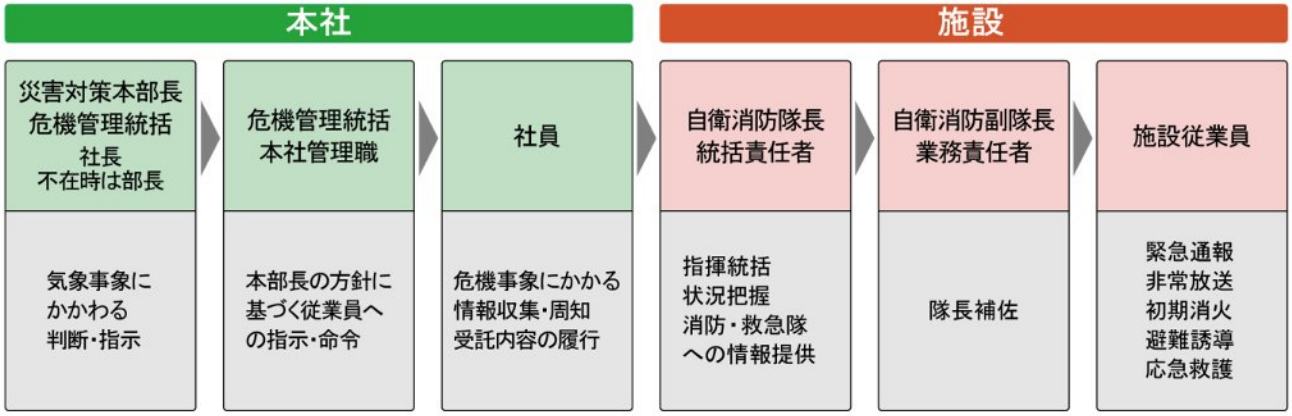
・貴区とは平成 24 年に「災害時等における協力態勢に関する協定書」を締結、その後令和 3 年の改定でさらなる協働の仕組みを構築してきました。

・公的な役割を担う企業としての責任を踏まえ、災害時には貴区と連携し、本社・区内に点在する受託施設一体となった対応を指揮する災害対策本部を設置し、**迅速な指示と支援を行う体制**を整えています。

・本社をはじめ、全受託施設に水、食料、非常灯、ヘルメット等の備蓄品を配備し、応急手当や初期消火を含む防災訓練を毎年実施しています。

・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で、区内の気象情報や避難所の開設、停電の情報を迅速かつ継続的に発信します。

・地域防災力の向上に向け、本社の地域防災支援センター長が講師を務める防災講座を自主事業として定期的に開催しています。




危機管理体制と担当業務

## 4 運営管理体制

### 自主避難所の開設

・令和元年の台風 19 号発生時、自主避難所を多拠点開設しました。指定管理施設のうち 1 施設では 1,000 名超の避難者に対し従業員が泊まり込みで対応しました。並行してコミュニティ FM では 3 日間 24 時間体制で緊急放送を実施しました。区の情報を基に、計 128 回の多言語放送（AI アナウンサー活用）を行い、地域住民の安全確保に貢献しました。



地下 EV 機械室が水没した様子

### ▸受託施設での取組み

・火災発生時には、館長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。

・防犯対策としては、警視庁、消防庁出身の従事者が監修作成した独自の防犯マニュアルをもとに、**施設従事者が適時適切に対応できる体制を整備**し、平時から事故の予防につとめ、発生時には、貴区への速報を迅速に行い、早期解決を図ります。

・全従事者が毎年普通救命講習を受講、「東京消防庁普通技能認定証」を所持しています。事故発生時の傷病者対応に備えています。

### 救急業務の実績

**「救命講習受講優良証」の交付**

・従業員約 1,000 人のほぼ全員が東京消防庁普通救命技能認定証」を取得、うち 34 名が救命講習のインストラクター「応急手当普及員」資格取得。社内での普通救命講習実績は令和 7 年度中で 6 回実施。




**総務省消防庁消防団協力事業所表示証（ゴールドマーク）の交付**

・令和 4 年より従業員が事業所消防団員として世田谷消防団に入団。

・令和 8 年 4 月 1 日現在 70 名。世田谷区内では 3 事業所に交付されている。




**表彰の実績**

・令和 6 年 9 月　東京消防庁救急部長感謝状

・令和 7 年 3 月　総務省消防庁長官表彰

### ▸感染症拡大防止に向けた対策

・新型コロナウイルス感染症をきっかけに、感染症が拡大・まん延した際には、多くの人が集まる公共施設において、感染拡大防止への対応がより一層求められるようになりました。

・施設では、感染症の発生状況を常に注視し、必要に応じて利用者へわかりやすく周知を行うとともに、マスクや手袋、フェイスシールドの着用、検温の実施、こまめな換気、消毒液の設置、利用者同士の距離を確保した動線の調整や座席配置など、**状況に応じて迅速に対応**します。

・状況によっては公演を中止または延期とし、主催者・利用者への速やかな連絡を行うとともに、自主事業においては、払い戻し手続きや振替公演の案内にも丁寧に対応します。

・感染症が拡大・まん延した状況下においては、貴区をはじめ、公演に関わる出演者、関係団体、企業と十分に連携しながら、参加者・出演者の双方が安心して公演に参加できる環境づくりに努めます。

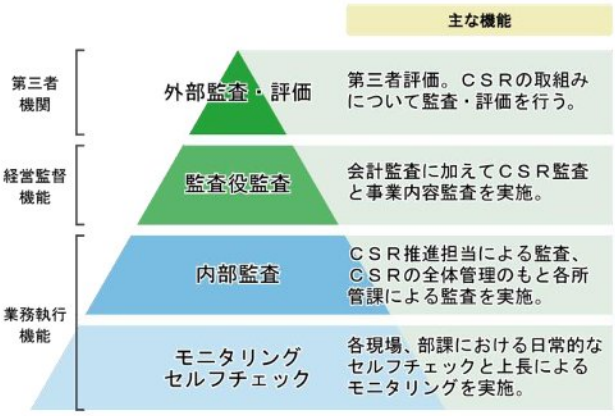
## 4 運営管理体制

❖組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス、公益通報制度等について

### 透明性と専門性に基づくガバナンスと CSR 経営

#### ▸第三者視点を取り入れた企業統治体制

- 当社は社内外の監査機能と第三者視点を取り入れ、透明性・客観性・説明責任を確保し、**継続的なガバナンス強化と企業価値の最大化**に取り組んでいます。
- 取締役 7 名のうち 3 名は社外取締役であり、経営の意思決定における独立性と牽制機能を確保しています。
- 監査役は独立性を有する社外監査役で構成され、法務・財務会計等の専門的知見に基づき、監査機能の実行制を担保しています。




CSR 企業統治制度

- 令和 2 年に定めた CSR 推進方針で、実績の報告及び評価、課題や改善点等を情報共有し、効率的かつ効果的な CSR 活動を推進しています。

#### ▸法令順守の徹底と健全な職場環境のためのコンプライアンス体制

- 全受託施設に**「コンプライアンスマニュアル」**を配備、全従業員に**「コンプライアンスカード」**配布、携行、毎年実施する研修を通じて、従業員の意識の維持向上を図っています。
- 「職場におけるハラスメントに関する基本方針」を定め、研修を通じて各種ハラスメント行為の防止を徹底するとともに、第三者機関の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。

## 4 運営管理体制

### ▸環境や安全に対する取組み

- 環境省提唱の「クールビズ」「ウォームビズ」に呼応し、ノーネクタイ、空調設定の適正化など、電気使用量の削減に取り組んでいます。
- グリーン購入法適合品の購入を推進し、オフィス用品やLED 照明・低公害車の購入など環境負荷の低減にも積極的に取り組んでいます。
- 受託施設においては、「世田谷区環境方針」に沿い、節電など施設ごとの取組み目標を設定し、貴区への報告と全施設への情報共有を行っています。
- 「労働安全衛生法」に基づき、受託施設に安全衛生推進者を設置し、職場の安全確保・健康障害の防止に努めています。

[redacted]




従事者の応募から選ばれた
標語を使ったポスター

### ❖施設の平等利用の確保

#### 注意事項・利用規約を厳守した透明性の高い運用

### ▸施設利用申し込み時の注意事項・利用規約の説明

- 受付窓口では、利用希望者に対し、利用にあたっての注意事項を、丁寧にわかりやすく説明し、納得していただいたうえで申し込みを受け付けています。
- 世田谷区立区民会館予約システムでは、利用者が施設利用の申込時に、ウェブ上で利用規約の同意をしていただいたうえで、申し込みに進めるしくみとしています。

### ▸厳正・公平な抽選の実施

- 利用目的の詐称、同一人物・同一団体からの重複申し込み、名義貸しには、利用抽選の申し込み時に注意し、**誰もが平等の機会を得る**ように配慮します。
- 毎月の抽選には貴区の担当者の確認のもと、平等で公平な抽選を実施します。

### ▸施設の空き状況の提供

- 施設の予約状況は世田谷区立区民会館予約システム上だけではなく、電話・窓口での問い合わせにも口頭または空き状況の一覧を印刷してお渡しする等で情報の提供をします。

## 4 運営管理体制

### ❖地域との交流や貢献

### 企業としての地域交流や貢献への取組み

#### ▸事業展開による地域貢献

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

#### ▸情報発信による地域交流

- 当社が運営するコミュニティ FM や、オウンドメディアの WEB サイトでは、区民向けに世田谷区の情報や地域活動を発信し、地域コミュニティ醸成や共生社会の実現を支援しています。

#### ▸地域団体との連携による地域交流

- 区内出身・在住アーティストの公演や、区内に活動の拠点をおく団体・企業と連携したイベントを多数開催しています。
- 区内の飲食店と珈琲やビールをテーマにした教養講座、区内で活躍する若手アーティストの支援プログラムとして企画したジャズライブ、地域の子どもを対象にホールの仕組みやお仕事を学べるホールのバックステージツアーを開催してきました。
- 「世田谷みどり 33」に賛同する区民団体とは、平成 19 年より毎年イベントを共催で開催し、その収益を「世田谷区のみどり」のために寄付を続けています。



「世田谷みどり 33」チャリティーイベント



珈琲教室

#### ▸従業員の参画による地域貢献

- 地域イベントへの参加や、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。

#### 地域貢献の実績

- **地域イベントへの参加**：せたがやガーデニングフェア、ふるさと区民まつり、世田谷ボロ市等
- **福祉団体への寄付**：バザー等の売上金、社内セルフカフェの利益を寄付
- **区内福祉作業所への支援**：製造菓子類を継続購入し、従業員向けに販売
- **古切手の回収・寄付**：これまでに約 799 万個を回収・寄付



世田谷ボロ市



ふるさと区民まつり



せたがやガーデニングフェア

## 4 運営管理体制

### 当会館における地域交流や貢献に関する取組み

▶[redacted]

- [redacted]。

- [redacted]



公演運営の様子（例）

- [redacted]



区内の子ども達と企画した
音楽イベント（例）

## 4 運営管理体制

### ❖セルフモニタリング

#### 自己評価の「見える」化による継続的な業務改善

**▸自己評価シートによる業務改善**

・受託施設は、セルフチェックの一環として貴区へ年 1 回提出する「自己評価シート」を作成し、結果を施設内で共有し、業務の改善に反映しています。

・日々の業務対応を記録・保存し、業務改善に活用することで、**持続的な施設運営**につなげます。

**▸利用者の声からの改善**

・受付窓口に設置した「ご意見箱」や施設従事者に直接いただいた意見、また、当社ホームページの「お問合せフォーム」からいただいた意見は、本社と施設の連携により適切に対応します。

・意見の内容は他施設とも共有し、全社的な課題として対応履歴を保存しています。

・定期的に実施している利用者アンケートは、社内に検討組織を設けて集計・分析、利用者の意向を把握し、サービス向上に向けた改善に取り組んでいます。

**利用者の声からの改善事例**

・改善事例 1：部屋内に着替えスペースが欲しい→簡易着替えブースを設置
・改善事例 2：シャワー付きトイレの設置希望→多目的トイレにシャワーを設置
・改善事例 3：飲み物を施設の近くで購入したい→自動販売機の設置

**▸事業計画書の進捗管理**

・当社が指定管理者として管理運営する施設の事業計画について、社内の担当部署において実施状況、実績などの履行確認を行い、進捗管理と評価を行っています。

・提案事項の確実な遂行に向けた計画策定及び進捗・実績管理を徹底するとともに、施設従事者を含む協力体制を確立します。



PDCA サイクルによる進捗管理

### ❖第三者評価体制の構築

#### 第三者視点を活用した継続的改善

・外部監査を 2 年に 1 回、社内監査を 1 年に 1 回のほか、受託施設は社内の部門による抜き打ちチェックを実施し、客観的な評価結果を施設運営や業務改善に反映しています。

定期的な施設運営の評価

| 名　称 | 頻　度 | 実施機関 |
|---|---|---|
| [redacted] | 2 年に 1 回 | 社外の専門機関 |
| [redacted] | 2 年に 1 回 | 世田谷区 |
| [redacted] | 2 年に 1 回 | 社外の専門機関 |
| [redacted] | 年 1 回 | 社内の総務・経理部門 |
| [redacted] | 適宜 | 社内の施設管理部門 |

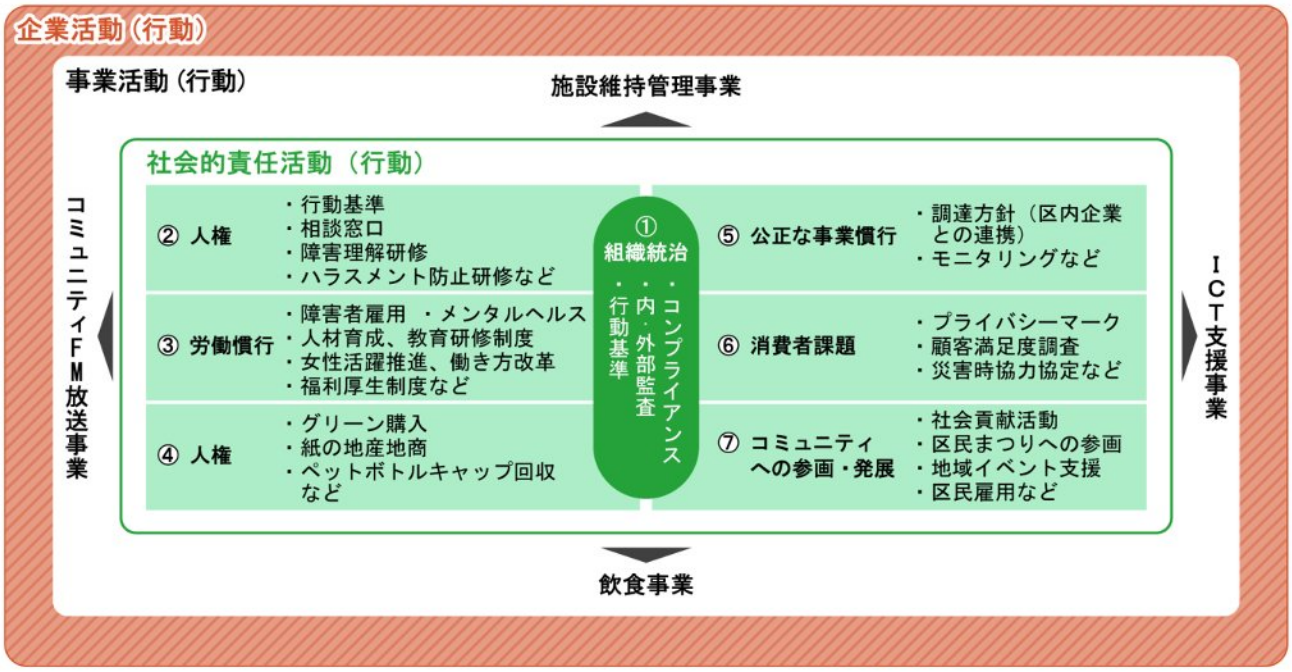
## 4 運営管理体制

### ❖ＳＤＧｓの１７の目標の取組み方針とその実践行動

### CSR と SDGｓを統合した重点課題への戦略的取組み

・当社は CSR 基本方針に基づき、ISO26000 及び SDGs を踏まえた企業活動を推進しています。

・SDGs の実効性を高めるため、ステークホルダーと自社の重要度を基に重要課題を分析し、「労働慣行」「環境」「コミュニティへの参画及び発展」の 3 分野を重点課題として特定し、継続的かつ重点的に取り組んでいます。




CSR 基本方針に基づいた企業活動（行動）

SDGｓの重点課題の取組みと実績

| 重点課題 | 取組みと実績 | 対象とする SDGs の目標 |
|---|---|---|
| 労働慣行 | 【取組み】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します。<br>【実績】セルフカフェ |  |
| 環境 | 【取組み】廃プラスチック類、食品ロスの削減に取り組みます。<br>【実績】飲食店舗での紙製バタフライカップ使用、せたがやふるさと区民まつり・世田谷ボロ市等地元のまつりへの参加、フードドライブ事業、食の支援事業 |  |
| コミュニティへの参画及びコミュニティの発展 | 【取組み】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・区民の割引枠、障害者の招待枠を設け、地域に根差したイベントを開催します。<br>【実績】無料イベントの開催、無料招待の実施 |  |

## 5 個人情報の保護

POINT
- 情報の安全を、サービスの品質へ
- プライバシーマーク認定取得による、揺るぎない信頼

### ❖個人情報保護に関する基本的な考え方

#### 個人情報の適正な取扱いと安全管理による信頼性の確保

- 当社は、「個人情報取扱事業者」として、個人情報の重要性を深く認識し、その適正な取扱いと保護が社会的責務であると考えます。
- 関係法令及び各種ガイドラインを遵守し、利用目的を明確に定めたうえで、その範囲内において個人情報を適正に取得・利用・管理します。
- 個人情報の正確性及び安全性の確保に努めるとともに、本人の同意なく第三者への提供は行いません。さらに、開示等の請求や苦情に対して適切かつ迅速に対応し、管理体制の継続的な見直しと改善に取り組みます。

### ❖個人情報管理規定の有無

#### 個人情報保護の規定

**▸管理規定**

- 当社は、平成 17 年 4 月、個人情報の保護に関する法律の施行に対し「個人情報保護方針」を定めました。
- 「個人情報保護規定」「外部委託管理規定」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。

**▸プライバシーマーク認定取得と規定類**

- プライバシーマーク認証取得（JIS Q 15001）
- 個人情報保護方針
- 個人情報保護規程
- 外部委託管理規程
- PMS（個人情報保護マネジメントシステム）マニュアル



プライバシーマーク

### ❖個人情報保護の方策（セキュリティ対策・個人情報保護に関する教育・研修など）

#### 個人情報保護の取組み

**▸教育・研修**

- 全従事者を対象とした個人情報保護研修を年 1 回実施
- 理解度確認テストを実施し、基準未達者には再教育を実施

**▸管理体制・監査**

- PMS（個人情報保護マネジメントシステム）マニュアルに基づく内部監査を年 1 回実施
- プライバシーマークについて、外部認証機関による更新審査を受審し、継続的に認証を更新（平成 25 年 3 月より 7 回更新）

## 5 個人情報の保護

### ▸体制強化

- 個人情報保護責任者が外部研修（日本プライバシープロフェッショナル協会指定講座）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事者に対し、年１回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。



個人情報取扱従事者資格（CPA）

### ▸セキュリティ対策

- 当社が整備した、PMS（個人情報保護マネジメントシステム）マニュアルに基づき、組織的・人的・物理的・技術的な観点から強固な安全管理措置を講じています。

PMS マニュアル(抜粋)

| 対策 | 具体的な管理措置の内容 | 対策の目的・効果 |
|---|---|---|
| 入退管理 | ・管理者の設定、入場資格の定義、施錠の原則の徹底<br>・従業者及び来訪者の入退記録の取得と厳重な管理<br>・特定個人情報を取り扱う「管理区域」の立入制限 | 不審者の侵入防止、及び重要書類・デバイスの物理的な盗難・紛失リスクを排除します。 |
| アクセス権限の管理 | ・ID・パスワードの付与管理と、厳格な本人認証<br>・業務上の必要性に基づくアクセス権限の最小化<br>・ウイルス対策、パッチ適用、共有ソフトの利用制限 | 内部不正による情報漏洩の抑止と、マルウェア等の外部脅威から社内システムを保護します。 |
| 個人情報の移送・通信対策 | ・個人情報の授受・リモートアクセス時のアクセス制限<br>・インターネット及び無線 LAN 利用時の高度な暗号化 | 通信過程におけるデータの盗聴や改ざん、及び誤送信による情報流出を未然に防ぎます。 |
| ネットワークの管理 | ・ファイアウォールの最適設定による境界防御<br>・バックアップ回線の確保と、迅速な復旧手順の整備<br>・操作手順のドキュメント化と、継続的な教育支援 | システムの可用性を維持し、人的ミスを最小化するための組織的な運用体制を構築します。 |

## 6 雇用・研修計画

POINT ■地域とともに、多様な人材が活躍できる職場へ

❖雇用の形態、勤務形態等について

①団体全般及び他事業所（世田谷区民会館と同規模以上の事業所等　１カ所）の雇用の形態、勤務形態（常勤、臨時、嘱託など）や定着率、離職率等の現状、働き方改革への取組み状況について記述してください。

### 多様な人材の活躍と働きやすい職場環境の整備

▶雇用の形態、勤務形態、常勤、臨時など

・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んでいます。

本社従業員の構成（令和８年４月１日現在）

| 種別 | 人数 | 勤務形態 | 給与 | 社会保険 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|
| 正社員 | 61 名 | 常勤週 5 日 | 月給 | 健康保険<br>厚生年金<br>雇用保険 | 65 歳定年 |
| 契約社員 | 49 名 | 常勤月 6～21 日 | | | |
| パート<br>従業員 | 6 名 | 非常勤<br>週 17.5～38.75 時間 | 時給 | 健康保険<br>厚生年金<br>雇用保険<br>（週 20 時間以上） | 70 歳定年<br>68 歳更新上限 |
| 小計 | 116 名 | | | | |

事業所従業員の構成（令和８年４月１日現在）

| 種別 | 人数 | 勤務形態 | 給与 | 社会保険 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|
| 契約社員 | 137 名 | 常勤月 16～21 日 | 月給 | 健康保険<br>厚生年金<br>雇用保険 | 70 歳定年<br>68 歳更新上限 |
| パート<br>従業員 | 829 名 | 非常勤週 1.6～40 時間 | 時給 | 健康保険<br>厚生年金<br>雇用保険<br>（週 20 時間以上） | |
| 小計 | 966 名 | | | | |

⇒「本社」と「事業所」の合計 1082 名

[redacted]

| 種別 | 人数 | 勤務形態 | 給与 | 社会保険 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | |
| [redacted] | [redacted] | | | | |

## 6 雇用・研修計画

### ▸定着率、正社員登用等の状況

- 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 **23.4%**です。
- 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 8 年までの期間で**32 名を正社員に登用**しました。
- **女性の活躍**にも取り組み、課長職の比率も向上しました。（**女性管理職 33.3%**）

### ▸働き方改革の取組み状況

- 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、正社員、再雇用社員（週 20 時間以上で勤務時間を調整可能）など、多様な働き方が選択できる**「キャリアシフト制度」**を導入しています。
- 多様なシフト勤務や時差出勤を可能とし、また本社系ではリモートワークを推奨しています。
- 施設従業員の**契約更新上限を 68 歳**に延長し、**無期雇用契約**の転換制度を踏まえ、**70 歳**までの勤務を可能としています。また、健康で労働意欲のある方については、当社の求めに応じて、70 歳以降も多様な経験を活かし勤務を継続することも可能です。
- 主任や係長、課長への昇任制度を見直し、意欲があり有能な社員については早期に昇任させる仕組みに改めました。
- 子育てや介護など法定制度のほか貴区職員の制度も取り込み、職場と家庭の両立に向けた福利厚生制度の充実に取り組んでいます。

### 従業員サーベイの実施

- すべての従業員に向けて、毎年「従業員サーベイ」を実施し、仕事や上司、企業風土、人事制度や福利厚生などに関するアンケート結果踏まえ、職場環境の改善を図っています。

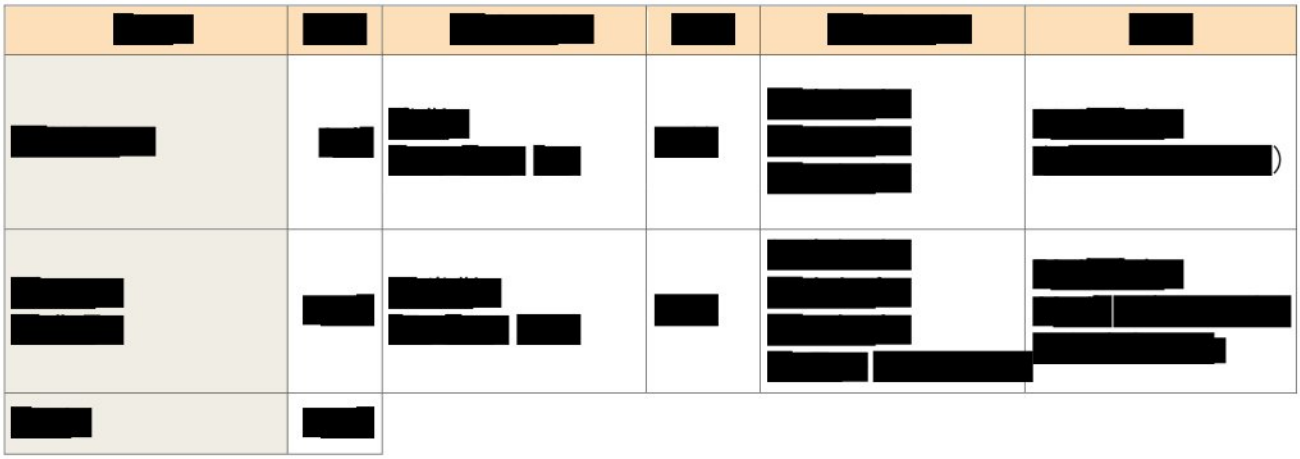
## 6 雇用・研修計画

②世田谷区民会館を運営する場合の従事者の雇用・配置計画、勤務ローテーション表（想定）を記述してください。

### ▸世田谷区民会館の運営体制

- 区民会館の業務を熟知した実務経験者を半数以上配置し、豊富な経験に基づいた質の高いサービスと、円滑な施設運営を実現いたします。
- 労働基準法を尊守するとともに働き方改革の取組みを活用し、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。

従事者の構成



従事者の勤務体制



## 6 雇用・研修計画



従事者ローテーション(案)

### ❖区内在住者・高齢者・障害者雇用に関する考え方

### 多様性を体現する企業方針

#### ▸区内トップクラスの障害者雇用人数

- 当社は、「区民」「高齢者」「障害者」の雇用を重要な経営方針に位置付け、積極的かつ継続的に雇用拡大に取り組んでいます。
- **60 歳以上**の雇用人数は 520 人で、全体の **49.95%**を占め、全企業の平均割合 13.8%を大きく上回っています。(『高年齢者の雇用状況等報告』令和 5 年厚生労働省より)
- 65 歳以上の高齢者については、令和 8 年 4 月 1 日現在で 275 人を雇用し、施設従業員は 68 歳まで就労可能とするなど、豊富な経験と技能を最大限に活かせる就労環境を整備しています。
- **障害者雇用**については、令和 8 年 4 月 1 日現在で**雇用率※19.01%**と、法定雇用率を大きく上回る極めて高い水準を達成しています。(※「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき算出)
- 障害のあるスタッフは、清掃や受付業務等において重要な役割を担っており、平均勤続年数 14 年 3 カ月と、高い定着率を維持している点は当社の大きな強みです。
- 今後もこの高い水準を維持・向上させるとともに、独自の雇用推進計画に基づき、就労環境のさらなる充実や定着支援の強化を図り、「雇用の量」と「質」の両面において一層の向上を目指します。




雇用実績(区民・高齢者・障害者・就労支援員・女性)(令和 8 年 4 月 1 日現在)

## 6 雇用・研修計画

### 障害者雇用に関する取組み

#### 障害者の保護的就労支援

- 当社は**世田谷区の「保護的就労制度」の協力団体**です。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。
- 当社で雇用している81名の障害者のうち、38名を「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。

#### 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（[redacted]と連携し、訓練生を受け入れています。令和6年度末までの成果として、32名の方が一般企業などへ就職されるという実績につながっています。

#### 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平成29年度に東京都より受けました。これまでに8名の就労訓練生を受け入れています。

#### 就労支援員

- 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。

#### 就労指導員や専門員

- 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。

#### ユニバーサル就労開発

- 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。

## 6 雇用・研修計画

### ❖給与・賃金・社会保険

#### ▸給与・賃金

- 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とおり支給しています。
- 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 739 人（70.99%）、となっています。

当社の給与・賃金体系

| 職 種 | 給与・賃金 |
|---|---|
| [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] |

#### ▸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 1,610 円）に準じた賃金を支給するため、令和 8 年 4 月より平均で 8.9%程度の賃金の引上げを実施しました。
- 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 1,610 円を保障する他、作業能力や作業環境により月５千円～１万円の手当を支給しています。
- 世田谷区民会館の運営についても当社の方針に基づき、同様に対応します。

世田谷区民会館と同規模事業所の状況

| 種 別 | 項 目 | 社会保険 |
|---|---|---|
| [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | | [redacted] |

### ❖研修・人材育成に関する考え方

**人材育成を軸とした成長支援と働きがいのある職場づくり**

- 当社の企業理念である**「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」**の実現に向け、以下の人材ビジョンを掲げ、人材育成に取り組んでいます。

**社全体**
- 世田谷区を笑顔にするために仲間とともに行動できる人

**施 設**
- おもてなしで地域・住民・仲間を大切にできる人

**本 社**
- 世田谷区に貢献し新たな価値を創出できる人

当社の人材ビジョン

## 6 雇用・研修計画

・この人材ビジョンに資する人事制度のもとに、地域を愛し、専門性と実務能力を備え、主体性や創造性に富んだ従業員育成を進めています。

・この間の具体的な制度改正として、能力や意欲のある従業員の**昇任機会の拡充**、業績に応じた**報酬制度の採用**、人事評価結果の従業員へのフィードバックと能力向上、資格取得を支援することなどにより、従業員の働き甲斐と高いモチベーションを醸成し、業務の質の向上を図っています。

### ❖研修計画及び内容・効果

①実施の方法・時期・回数・対象者等の研修の計画と内容、研修による効果について具体的に記述してください。

**体系的な研修と資格取得推進による専門性向上と地域貢献の実現**

・当社では、採用時・年次別・昇任時などの節目に応じた研修を体系的に実施し、受講後は研修報告書の提出と OJT によるフォローを通じて、研修効果の定着を図っています。

・従業員の専門性向上を目的として、建築物環境衛生管理技術者や第二種電気工事士、防災士などの国家・公的・民間資格の取得を積極的に奨励し、令和 3 年度には「建築物清掃業」及び「建築物空気環境測定業」の東京都知事登録を取得しています

・とくに推進している**防災士の有資格者**は 70 名を超え、令和 6 年度に設置した**「地域防災支援センター」**による防災講座や防災イベントの実施など、地域防災力向上にも取り組んでいます。

主な研修プログラム

| 研修の種類 | 対象者 | 内容 | 頻度 |
|---|---|---|---|
| [redacted] | 全従業員 | 心肺蘇生・ＡＥＤ操作他（採用１年目・以降有効期限の３年ごと） | 入社時以降３年に１度 |
| [redacted] | | 個人情報保護に関する理解 | 毎年１回 |
| [redacted] | | 職場内の人権意識を高め、安心して働ける環境を整備 | 毎年１回 |
| [redacted] | | 障害のある方への合理的配慮<br>職場の仲間としての心構え | 入社年度１回 |
| [redacted] | | 認知症に対する正しい知識と理解<br>地域での認知症への支援活動について検討 | 毎年（受講は任意）<br>指定管理施設は毎年 |
| [redacted] | | 多様な利用者への対応 | 同上 |

## 6 雇用・研修計画

②施設管理運営に必要な研修として、実施している内容を具体的に記述してください。

### 施設管理の品質向上を維持する研修制度

- 当社では、安全な管理運営とサービス品質の向上を目的として、全スタッフを対象とした体系的な研修プログラムを構築しています。
- 接遇や防災、コンプライアンスといった基礎知識の習得から、階層別の専門教育に至るまで、多角的な視点で年間計画を策定し実施しています。
- 各研修を通じて現場課題の共有と継続的なスキルアップを図ることで、組織全体の運営能力を維持・向上させています。
- 当会館のホールサービススタッフにおいては、**おもてなしの接遇研修**のほか、専門性の高いレセプショニスト研修を受講し、自主事業等でのレセプション業務に対応可能な能力の向上を図ります。

研修一覧

| 研修の種類 | 対象者 | 内容/目的 | 頻度 |
|---|---|---|---|
| [redacted] | 統括責任者<br>施設スタッフ<br>（主に受付系） | 会社概要、障害理解、CSR、<br>施設マネジメント | 入社時 |
| [redacted] | | 風通しのよい職場風土の醸成 | 毎年１回 |
| [redacted] | | 施設の統括責任者（二次対応者）<br>として必要な現場力の習得 | 入社年度１回 |
| [redacted] | | 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、予防や対応方法を学ぶ | 年数回 |
| [redacted] | | 接遇レベルの共通理解と責任感の醸成（新規採用者必修） | １回<br>（対象年次） |
| [redacted] | | ホスピタリティの向上 | １回<br>（対象年次） |
| [redacted] | 統括責任者<br>施設スタッフ<br>（主に清掃系） | 社内認定試験の実施 | 毎年１回 |
| [redacted] | | おもてなし（ホスピタリティ）の向上「接遇マイスター」の活動をワーキンググループ形式にて実施 | 毎年１回 |
| [redacted] | | 「建築物清掃業登録」対象の施設に勤務する清掃スタッフを対象に実施 | 毎年１回 |
| [redacted] | | 病院並みの衛生管理を実現する高品質な清掃「[redacted]」の研修 | 毎年１回 |

## 6 雇用・研修計画

### [redacted]の確立

- 平成 29 年より**清掃のスタンダードシステムの構築**に取り組み、仕様書やマニュアル作成と受託施設での試行を重ね、令和元年に「[redacted]」として商標登録しました。
- **高い衛生管理が求められる病院レベルの高品質な清掃**を、年齢、性別、障害の有無にかかわらず対応できる当社独自のシステムを、48 カ所の受託施設に導入しています。



ダスターを色分けし、清掃箇所を指定



場所ごとに清掃手順を守り、マニュアルに沿った清掃を実施



### 「接遇マイスター」認定制度

- 令和 3 年度より、スタッフの模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。
- 「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、モチベーション向上につながっています。



当社接遇マイスター

## 7 利用料金・金銭管理体制

### POINT ■利用実態分析と数値目標に基づく料金戦略の最適化

❖**利用料金の考え方・金額設定**

①設定上限額に対する考え方と工夫点等、特記事項があれば記述してください。

②利用率向上に向けた柔軟な利用料金設定についての工夫点等、特記事項があれば記述してください。

### 利用料金の設定

▸**条例額上限の利用料金**

- ホール、集会室については、「利用のしやすさ」及び「公平性」の観点に加え、近隣の同規模施設との比較を踏まえ、条例で定められた上限額は適正な水準であると判断し、利用料金は条例上限額とします。
- ラウンジについては、ホールの全日利用と連動した利用が見込まれることから、現行の条例上限額の範囲内での運用が適当であると考えます。

▸**練習室の利用料金の提案**

- 練習室 A・B ともに利用率が 50%以下と低い水準にとどまっています。
- 練習室については、条例額上限より 2～5 割程度、利用料金を引き下げます。
- 区民会館条例により 1 時間単位の利用枠を設定できず、3 時間以上の枠でしか利用できないため、近隣同規模の区民会館にあるスタジオの 1 時間当たりの料金と比較しても 1.2 倍程度となり割高感があるため、**料金の見直し**により利用促進の余地があると分析しています。
- 加えて、認知度を上げる取組みも併用し、**新規利用者獲得**と**リピーターの定着**を目指します。

#### 練習室の新規利用者獲得・リピーター定着のための 3 つの取組み

**❶利用料金の見直し（全時間帯で一律の時間単価とする）**

・午前、午後、夜間の各枠の利用料金を引き下げ、平日・土日祝にかかわらず一律に設定します。それに伴い、全日の利用料金も引き下げ、利用しやすい料金にします。

**❷認知度の向上に向けたキャンペーンの実施**

・当会館が指定した期日・日程において、室料と附帯設備料を無料で試用できる取組みです。

**❸スタンプカードの導入**

・練習室の利用回数に応じてスタンプを貯め、5 回と 10 回毎に練習室の利用料金の半額サービス、ラウンジでの割引サービスの特典を用意します。

## 7 利用料金・金銭管理体制

### 世田谷区民会館利用料金表

#### ▸区内料金

（単位：円）

| | 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 | 74,800 | 89,690 | 112,400 | 134,730 | 187,210 | 224,610 | 299,610 | 359,340 |
| 集会室A | 9,190 | 11,020 | 13,830 | 16,550 | 23,030 | 27,600 | 36,860 | 44,150 |
| 集会室B | 5,420 | 6,510 | 8,170 | 9,770 | 13,600 | 16,300 | 21,770 | 26,070 |
| 練習室A | 4,350 | | 5,070 | | 6,520 | | 12,750 | |
| 練習室B | 2,550 | | 2,970 | | 3,820 | | 7,470 | |
| ラウンジ | － | | | | 22,020 | 26,380 | 35,240 | 42,210 |

#### ▸区外料金

（単位：円）

| | 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 | 112,200 | 134,530 | 168,600 | 202,090 | 280,810 | 336,910 | 449,410 | 539,010 |
| 集会室A | 13,780 | 16,530 | 20,740 | 24,820 | 34,540 | 41,400 | 55,290 | 66,220 |
| 集会室B | 8,130 | 9,760 | 12,250 | 14,650 | 20,400 | 24,450 | 32,650 | 39,100 |
| 練習室A | 6,520 | | 7,610 | | 9,780 | | 19,120 | |
| 練習室B | 3,820 | | 4,460 | | 5,730 | | 11,200 | |
| ラウンジ | － | | | | 33,030 | 39,570 | 52,860 | 63,310 |

#### ▸延長料金（集会室・練習室　12：00～17：30）

| | 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（10円未満は切り捨て）

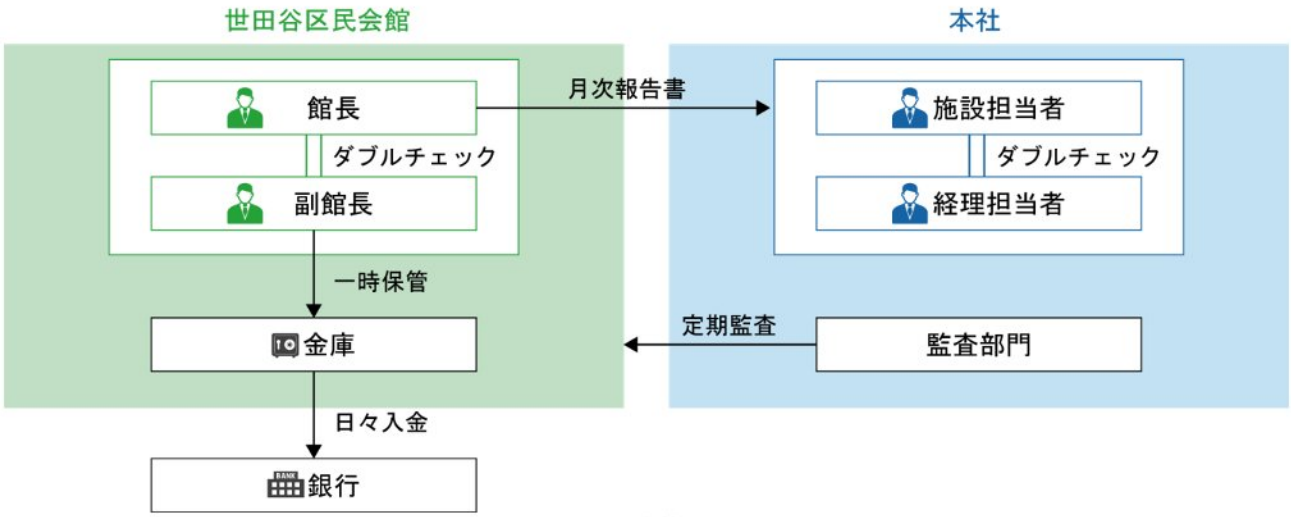
（単位：円）

| | 区内 | | 区外 | |
|---|---|---|---|---|
| | 平日 | 土日祝 | 平日 | 土日祝 |
| ホール | － | | － | |
| 集会室A | 3,950 | 4,720 | 5,920 | 7,090 |
| 集会室B | 2,330 | 2,790 | 3,500 | 4,180 |
| 練習室A | 950 | | 1,430 | |
| 練習室B | 560 | | 840 | |
| ラウンジ | － | | － | |

## 7 利用料金・金銭管理体制

### ❖金銭管理・責任体制

#### 厳格な管理体制による適正な金銭管理と責任体制




当社の現金管理体制

- 館長または副館長が、日々の金銭取扱いに対応します。
- 日々の金銭は日計表を用いて管理し、金銭を取り扱う際は常に 2 名以上によるダブルチェックを実施します。
- 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。
- 動産保険に加入することで、資産管理に伴う損害リスクに備えます。

### ❖公用等による施設利用料の免除や減額に対する考え方

#### 公共性の確保と区民利用のバランスを踏まえた適正な運用

- 公用利用や利用料の減額・免除について取り扱いは適正であると認識しています。
- 公用利用の割合が過度に高まることは、文化・芸術発信としての利用機会の確保や円滑な施設運営の観点から課題となる可能性があります。
- 当該施設が区民からの利用ニーズの高い施設であることを踏まえ、公用利用と区民利用の適切なバランスが保たれるよう、所管課と調整を図りながら運用していきます。

## 8 収支計画

POINT
- 文化・芸術に触れる機会の拡充と安定的な収入確保の両立
- 収支均衡を基本とした透明性の高い運営と地域への利益還元

### ❖収支計画書（別紙見本 2-1）

### 収支の考え方

#### ▸利用料金収入について

- 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別紙「収支計画書」に記載のとおりとなります。
- 世田谷区民会館は、本庁舎内に位置する施設特性上、一定の公用利用需要が見込まれます。安定的な収支確保に向けては、公用以外の利用率向上が重要であるため、**「継続的な情報発信」**や**「サービス向上」**を通じて、一般利用者の拡大に積極的に取り組みます。
- 「練習室」については、利用率が 50%以下であり一般利用拡大の余地もあることから、料金体系の見直し等を通じて、区民が文化・芸術活動に気軽に参加できる環境づくりを進め、利用機会の拡充を図ります。

#### ▸指定管理期間における経費について

- 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、及び従事者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。
- 管理費については通信費等の固定費削減や会計システム、区民会館予約システム、電子契約システム等の利用により、業務の効率化や紙の使用を抑える取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。
- 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、材料費や従事者人件費の上昇などを加味します。

### ❖管理コストの抑制計画と実施方法など

### 施設運営のノウハウや管理実績を踏まえた取組み

- 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、修繕費を削減します。
- 当社受託の他施設と共通する物品の集中購入により、経費削減を推進します。
- 外注費用や物品購入の際の価格比較や見積もり合わせの徹底により、費用削減を推進します。
- ペーパーレスやリサイクルに努め、環境へ配慮しながら消耗品費を削減します。
- 不要な電灯の消灯や空調の温度管理により、光熱費を縮減します。
- 契約事務や区民会館予約システム運営など他区民会館との共通事務を集約し、経費を削減します。

## 8 収支計画

### ❖収支計画のうち利益（もしくは損失）の取扱い

**収支均衡を基本とした透明性の高い運営と地域への利益還元**

- 事業の取組みにより収益が計画を上回った場合には、以下の内容を通じて利用者及び地域への還元を行います。
- 自主事業における**無料招待枠**の設定や、**割引料金**を実施します。
- 利用者サービスの向上や備品整備など、施設改善に還元します。
- 防犯・災害対策に資する備品（蓄電池・発電機）を充実させます。

### ❖自主事業の収益確保の方策

**①独自企画をはじめとした多彩な文化・芸術に関する事業展開**
**【方策】☑幅広い世代に向けた参加機会の提供**
**☑公募型事業と共催事業によるリスク分散化と安定的な収益確保**

- 当社が長年指定管理事業で培った実績とノウハウを活かし、施設特性や地域ニーズに応じた多彩な文化・芸術事業を展開します。
- 乳幼児からシニア層まで幅広い世代が参加できる機会を創出するとともに、独自企画や自主事業のシリーズ化により、**固定客・リピーターの獲得**と**施設認知度の向上**を図り、安定的な収益基盤とします。
- また、低価格帯の普及型事業や[redacted]による公募型事業、実演団体等との共催事業を組み合わせ、地域密着型で持続可能な事業展開と区民が気軽に文化・芸術や学びに触れられる機会を提供します。これにより、新たな来館者の獲得を図るとともに、これからの有料事業への参加促進や継続的な関心へとつなげ、施設全体のにぎわいと事業収益の向上を目指します。



### 当社指定管理施設 1 施設における自主事業の過去 3 年間の実績

| 年 度 | 収 入 | 支 出 | 収 支 | 内 訳 |
|---|---|---|---|---|
| 令和 5 年度 | 5,853 | 4,837 | 1,016 | 自主事業 13 本・16 回開催<br>チケット販売・参加申込率 91% |
| 令和 6 年度 | 5,081 | 3,826 | 1,254 | 自主事業 14 本・17 回開催<br>チケット販売・参加申込率 98% |
| 令和 7 年度 | 5,081 | 3,826 | 1,254 | 自主事業 14 本・17 回開催<br>チケット販売・参加申込率 98% |

（単位：千円　小数点以下切り捨て）

※施設の規模は基本客席数 297 席（最大 397 席）、集会室 5 部屋の公共ホールとなります。

## 8 収支計画

### ②利便性とサービス向上の施策

**【方策】☑チケット管理システムの導入　☑アンケートによるサービス改善**
**☑申込・支払手段の多様化とキャッシュレス決済の導入**
**☑料金設定の多層化**

- 自主事業においては、チケット管理システムを導入し、チケットの窓口販売に加え、インターネットにおける予約から購入、コンビニや電子チケットにおける発券に対応することで、**購入機会の拡充**と利便性の向上を図ります。
- WEB フォームによる参加受付やクレジットカード、電子マネー、QR コード決済など各種キャッシュレス決済を導入し、チケット購入・支払手続きの円滑化を進めます。
- 経済状況に関わらず、誰もが気軽に文化・芸術を享受できるよう、一律料金の事業にとどまらず、公演内容に応じて、区民割引、学生割引、親子ペア料金等の多様な料金設定を行います。親子室、車椅子席のご案内をはじめ、ヒアリングループ等を活用し、誰もが参加しやすい環境を整備します。併せて、来場者アンケートを実施し、利用者ニーズや満足度を把握することで、継続的なサービス改善から**来場促進**につなげます。

### ③効果的な広報戦略

**【方策】☑当会館広報誌の作成配布　☑区内公共施設への広報物配架**
**☑WEB 媒体による広報強化　☑区民サポーターによる情報発信**
**☑コミュニティ FM における情報発信**

- 自主事業の情報を効果的に発信するため、当社指定管理施設の公演情報をまとめた**フリーペーパー**や、当会館独自の広報誌を発行するなど、継続的な広報を行います。併せて、区内公共施設へのチラシやポスターの配架や掲示をはじめ、**SNS を活用した WEB 媒体**での発信、交通広告や新聞折込、関連媒体への情報掲載を通じて、区内外への周知を強化します。
- 区民サポーターによる情報発信、**コミュニティ FM** の活用により、地域に根ざした広報を展開し、地域とのつながりを強化しながら認知度向上と来場促進につなげます。

9 施設事業計画

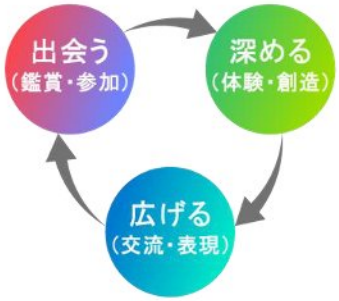
POINT ■ 持続可能な文化・芸術の創造拠点の実現

❖区の計画を踏まえた文化・芸術事業の内容・実施計画

世田谷区第４期文化･芸術振興計画が掲げる「誰もが文化･芸術を楽しめるまち　世田谷」の実現に向け、自主事業を展開します。

### 「出会う」「深める」「広げる」を展開し、地域全体でその価値を育てる

・当会館の自主事業では、充実した音楽プログラムをはじめ、多彩な文化・芸術に触れる鑑賞機会を提供するだけではなく、３つの事業方針**「出会う」**（鑑賞・参加）、**「深める」**（体験・創造）、**「広げる」**（交流・表現）を段階的かつ**循環的に展開**することで、区民が文化・芸術に気軽に触れ、継続的に関わり、**地域全体でその価値を育てていく仕組みを構築**します。




### 開かれた文化・芸術の拠点づくり

・文化・芸術を**「観る」**だけではなく、区民一人ひとりが日常の中で主体的に**「関わる」**ものとして捉え、参加型や体験型のプログラムも取り入れ、文化・芸術への関心や理解を深めることを目指します。また、文化・芸術を通じて多様な人、世代、そして地域がゆるやかにつながり、新たな発見や関係性が生まれる場となることを目指し、誰もが楽しめる事業を展開し、**開かれた文化・芸術の拠点づくり**を進めます。

・事業を計画する際は、アドバイザーや有識者による**専門的知見や助言を十分に活かします**。

・当社では世田谷区内における指定管理事業の実績と経験により、区内企業や地域活動団体とのつながりやノウハウの活用をはじめ、区民利用・交流拠点施設など施設運営事業者との連携、せたがや文化財団との調整・協力体制を構築し、**区内の文化的資源の活用**を推進します。

・広報においても関係各所と積極的に連携しながら、当会館の主軸事業である音楽プログラムシリーズをはじめ、文化・芸術事業の魅力を区内だけではなく、区外へも発信します。

・こうした取組みにより、区民が文化・芸術をより身近に感じ、主体的に関わるきっかけを創出するとともに、その魅力や価値を地域の中で広げ、次世代へとつないでいくことで、貴区の**豊かな創造の循環を育み、地域に開かれた文化・芸術創造拠点としての役割**を果たしていきます。

## 9 施設事業計画

### 方針1 出会う(鑑賞・参加)

## 「文化・芸術に出会うきっかけを広げる」

・文化・芸術を**「敷居が高いもの」**ではなく、日常の延長で**「気軽に楽しめるもの」**として捉えていただけるよう、気軽に参加しやすいテーマ性のある事業を展開します。ホールだけでなく、集会室、練習室、ラウンジ、区民利用・交流拠点施設等も活用し、来館経験の少ない区民や潜在的な参加者にも開かれた文化・芸術との接点を創出します。

**重点事業①「テーマ性のある企画と参加しやすいシリーズによる定着化」**

・親しみやすい演目や分かりやすい解説を取り入れ、幅広い世代が参加しやすい事業を展開します。特に音楽プログラムは**「音楽で紡ぐせたがやのまち」**をスローガンに、**「MUSIC IN EGRETHALL」**等のシリーズとして展開し、継続的な来館につなげます。

**重点事業②「体験・交流型企画による文化・芸術との接点づくり」**

・ラウンジ、集会室、練習室等を活用し、ミニコンサート、ワークショップ、こども向けエデュケーションプログラム等を実施します。公演鑑賞を目的としない来館者も、**自然に文化・芸術に触れられる機会**をつくります。

**期待・効果** 新規来館者の獲得、参加の心理的ハードルの低減、施設の日常的なにぎわい創出、ホール以外の空間も活かした回遊性の向上

### 方針2 深める(体験・創造)

## 「文化・芸術との循環した関わりを育てる」

・自主事業は、鑑賞体験を次の参加や行動につなげることが重要です。当会館に加えて、区民利用・交流拠点施設を一体的に活用することで、「観る」から「体験・創造」に触れる機会を提供し、文化・芸術との循環的な関わりが生み出せるよう展開します。また、自主事業を通じて多様なきっかけを生み出し、文化・芸術との関わりが一過性のものではなく区民が**継続的かつ主体的に文化・芸術に関われる環境**をつくります。

**重点事業①「鑑賞と体験をつなぐ連動プログラム」**

・鑑賞に加え、終演後のトークや交流企画、関連ワークショップや講座を組み合わせた連動型事業を実施します。「観て楽しむ」だけではなく、**次の参加へ進む導線**をつくります。

**重点事業②「連続講座・参加型発表プログラム」**

・音楽、表現、伝統文化等をテーマとした連続講座を実施し、その成果を発表会や交流会等につなげます。段階的なプログラム設計により、**参加者の主体的な関わり**を促します。

**期待・効果** 来館者の関心の深化、継続参加の促進、創造・表現活動への展開

## 9 施設事業計画

### 方針3 広げる（交流・表現）

### 「多様な主体とともに文化・芸術の広がりを生む」

・区民、地域活動団体、アーティストなど、**多様な主体がそれぞれの持つ視点や資源、専門性**を活かしながら、文化・芸術に関わる機会を創出します。鑑賞者として参加するだけでなく、担い手、発信者、表現者として関われる仕組みを整えることで、事業への深みと広がりを生み、文化・芸術を核とした**多様な関わりと協働の輪**を広げ、地域に根ざした文化・芸術活動へと発展させます。

**重点事業①「区民キュレーター制度やアーティストバンクを活かした協働」**

・アーティストバンクとの連携に加え、当社の地域活動団体や区内企業との連携の実績やノウハウを活かし、コンサートやワークショップ、展示や交流企画等を協働で実施します。地域資源やそれぞれの専門性や視点を活かし、**地域性と独自性のある事業を持続的に展開**します。

**重点事業②「区民サポーター制度の導入」**

・当会館の広報、会場受付補助、公演レビューの作成、SNS 発信、記録写真撮影等を通じて、**区民が運営や発信に参画できる仕組み**を整えます。鑑賞者や利用者にとどまらず、**文化・芸術を支える人、伝える人**として関わる入口をつくります。

**期待・効果** 区民の主体的な参画の促進、地域資源の活用、施設への愛着醸成、文化・芸術の発信力強化、地域に根ざした持続的な文化・芸術振興

### 過去に開催した自主事業（主催・共催）の写真

・文化・芸術をはじめ、将来の担い手育成、コミュニティ活性、健康増進、カルチャー講座などライフステージに応じ参加機会を提供し多彩な事業を展開しています。



















### ▸事業企画（文化・芸術の拠点に相応しい自主事業等）の取り組み（別紙見本 2-3）

・当社では、一般の利用者、また公用の予約状況に加え、アドバイザーや有識者による専門的知見や助言、せたがや文化財団との調整により、事業の実施時期や実施内容は柔軟に対応しながら、世田谷区民会館事業企画書（**別紙見本 2-3**）のとおり事業を企画します。なお、項目「事業名」「事業内容」については、指定管理期間全体の期間について記載し、「実施予定時期」「事業費（収入・支出）」については、初年度（令和 9 年分）をそれぞれ記載しています。

## 令和5～7年度に当社指定管理施設にて開催した主な事業実績（抜粋）

| 番号 | 事業名称 | 開催形態 |
|---|---|---|
| 1 | 「ジャズ入門講座＆ライブ～History of Jazz～」<br>ジャズ誕生から現在までの軌跡をお話と一流ミュージシャンの生演奏で解説～」 | 主催事業 |
| 2 | 「矢野沙織 Jazz Concert ～The Golden Dawn～」 | 主催事業 |
| 3 | 「江藤良人トリオ with 松島啓之スペシャルジャズライブ」 | 主催事業 |
| 4 | 「クレイア・クァルテット　スプリングコンサート」 | 主催事業 |
| 5 | 「おやこで楽しむキッズ音楽会　みつけよう！かんじよう！<br>心がおどる音楽体験！クラシックって楽しい♪」 | 主催事業 |
| 6 | 「地域ふれあいプログラム　プロの声楽家が贈る<br>夏の名曲ファミリーコンサートとコミック防災音楽劇～御近所絆物語～」 | 主催事業 |
| 7 | 「Afternoon Live Session 道下和彦×佐津間純ギターデュオ<br>ギターの名手が贈る往年の名曲集」 | 主催事業 |
| 8 | 「避難訓練プラスげんき寄席」 | 主催事業 |
| 9 | 「真打昇進記念　林家つる子落語会」 | 主催事業 |
| 10 | 「０さいからの伝統芸能（落語教室）」 | 主催事業 |
| 11 | 「お仕事体験教室～バックステージツアー～」 | 主催事業 |
| 12 | 「夏休み特別企画　空のプロフェッショナルから学ぶ！航空教室<br>～大空が仕事場！パイロットのお仕事を学ぼう～」 | 主催事業 |
| 13 | 「Dr.リンのおもしろ科学ショー　電気ビリビリ大実験」 | 主催事業 |
| 14 | 「夏休み特別企画　朗読会　夏に聴く家族の物語」 | 主催事業 |
| 15 | 「おやこでピカピカ工作　光るウォータースティックライトを作ろう！」 | 主催事業 |
| 16 | 「ミニ盆栽植え込み体験講座」 | 主催事業 |
| 17 | 「区内で働く障害者の作品展」 | 主催事業 |
| 18 | 「障害者が描いたポストカード展」 | 主催事業 |
| 19 | 「バリアフリーイベント東京２０２５デフリンピック応援イベント」 | 主催事業 |
| 20 | 「それいけ！アンパンマン　だだんだんとふたごの星」上映会 | 主催事業 |
| 21 | 「Ryuichi Sakamoto: CODA」上映会 | 主催事業 |
| 22 | 「子育て応援企画　パンダコパンダ」上映会 | 主催事業 |
| 23 | 「エリック・クラプトン　アクロス２４ナイツ」上映会 | 主催事業 |
| 24 | 「パウ・パーティーin シアター」応援上映会 | 主催事業 |
| 25 | 「歌い継がれるジャパニーズ・スタンダード～名音楽プロデューサー佐藤剛さんを偲んで～」 | 共催事業 |
| 26 | 「年忘れ！昭和歌謡ヒットパレード」 | 共催事業 |
| 27 | 「～極上のアンサンブルを今宵あなたに～ピアノ五重奏曲ます」 | 共催事業 |
| 28 | 「みどりいっぱい　チャリティ講演＆コンサート」 | 共催事業 |
| 29 | 「こどもにきかせたい！オペラコンサート」 | 共催事業 |
| 30 | 「こども応援企画　ハローミュージカル！星に願いを」 | 共催事業 |

※事業名称に会場や地域名称が含まれる場合は一部省略して掲載しています。

## 9 施設事業計画

### ❖ラウンジ運営のコンセプト、メニュー等について

**舞台の余韻をラウンジで分かち合う～せたがやイーグレットホールとともに、そして文化・芸術とともに、上質なくつろぎと地域に愛される場として。**

### ▸ラウンジ運営のコンセプトと取組み

#### 上質なくつろぎと地域に開かれた憩いの場

- ラウンジでは、当会館の公演に来場されるお客様をはじめ、施設利用者へ、**上質なくつろぎのひとときと豊かなコミュニケーションの場**を提供します。
- あわせて、区民利用・交流拠点施設や区役所をご利用の方、地域の方々、貴区職員の皆様にも気軽にご利用いただける、**地域に開かれた憩いの場**として運営していきます。

#### 公演後の余韻を楽しめる場

- 公演に来場されたお客様には、開演前、休憩時間、終演後のひとときにご利用いただくことで、**舞台の感動や余韻をそのままに、仲間と語らいながらゆったりとお過ごしいただける空間づくり**を目指します。
- 夜間帯に開催される公演においても、催事内容や来場状況に応じて営業時間の延長を検討し、公演後の余韻を楽しめる場として、きめ細やかなおもてなしを行います。

#### 落ち着いた雰囲気と、温かさを兼ね備えた空間

- ラウンジの名称には、音楽体験を想起させるネーミングとして「カフェ・ラウンジ～ソナタ～（仮称）」を採用し、ラウンジで過ごす時間そのものが、公演体験を彩る一つの楽章であるかのような印象を演出します。
- 店舗は、ソファー席などを設け、全４２席をレイアウトし、お一人のご利用から多人数まで**多様なニーズ**に対応します。
- さらに、使用する食器やテーブルウェアには、店舗名やロゴを施すことで、**コンセプトの明確化と店舗としての一貫した統一感**を表現します。
- これにより、上質で落ち着いた雰囲気と、誰もが親しみやすく利用できる温かさを兼ね備えた空間を創出し、ラウンジ全体のブランディングを強化します。



#### 多様な利用者ニーズに対応し、当会館全体の利便性と魅力の向上

- ラウンジは新庁舎カフェ・レストランと隣接していることから、区民利用・交流拠点施設の施設運営事業者やレストラン運営事業者との**緊密な連携**を図ります。
- 特に新庁舎カフェ・レストランとは、当会館利用者に向けて、双方の特徴やメニュー構成を活かした情報発信、ケータリング、パーティーメニュー等の連携を行います。
- これにより、公演来場者、施設利用者、地域の方々など、多様な利用者ニーズに対応できる体制を整備し、当会館全体の**利便性と魅力の向上**につなげます。



ラウンジ運営における取組み

### ◆カフェメニューの充実

・オリジナルのラテアートを施したカフェラテや、高級豆を使用したコーヒーなど、魅力あるカフェメニューを充実させます。
・地元食材「せたがやそだち」を活用したメニューや、モーニングセット・ドリンクセットなどを展開し、利用時間や目的に応じた多様なニーズに対応します。

### ◆きめ細かなおもてなし

・キッズメニューを用意し、ファミリー層にも利用しやすい運営を行います。
・夜間公演等に応じて営業時間の延長にも柔軟に対応し、来館者の利便性と満足度を高めます。
・ご要望に応じて粉ミルク用のお湯を提供します。
・ラウンジで自主事業を開催した際は、ラウンジを営業し公演とともに飲食もお楽しみいただきます。

### ◆統一感のあるブランディング

・食器やテーブルウェアに店舗名やロゴを施し、店舗全体に統一感を持たせます。
・一貫したデザインにより、上質感と独自性のあるブランドイメージを演出します。

### ◆関連事業者や地域飲食店と緊密な連携体制

・新庁舎カフェ・レストランと隣接する利点を活かし、区民利用・交流拠点施設の施設運営事業者や地域飲食店と連携しながら、情報発信やケータリング等で協力します。

### ◆上質なくつろぎの空間を意識した店舗レイアウト

・一人掛けソファー席、多人数に対応できるテーブル席とソファー席を配置し、42 席とした店舗レイアウトとします。多様な利用ニーズに対応し、上質なくつろぎを感じられる空間を提供します。

### ◆DX を意識した運営

・Wi-Fi 環境を整備するとともに、LED ビジョンを活用し、ラウンジのおすすめメニューの紹介、公演情報、施設紹介、地域活動情報、公演レビュー、世田谷の風景映像を発信します。
・モバイル注文を可能とするレジシステムやキャッシュレス決済を導入し、利便性向上と店舗運営の効率化につなげます。

### ◆ケータリングやテイクアウトの実施

・ホールや集会室における公演や会議において、主催者や参加者のお弁当、コーヒーポットサービスなどのケータリングを充実させます。
・豊富なテイクアウトメニューを取り揃え、区民利用・交流拠点施設を含め地域への回遊を促します。

### ◆割引制度の採用

・来場当日の公演チケット等を提示した利用者を対象に、カフェメニューの割引制度を導入します。公演前後の利用を促進し、認知度を高めます。

◆ラウンジ想定メニュー飲食料金額及び収入見込みは**別紙見本 3** のとおりです。

## 9 施設事業計画

### ❖施設及び附帯設備の維持管理

#### 施設機能の最大化と適正な委託管理による質の高い施設運営

- 設立以来 40 年にわたる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ることで、**利用者に快適な空間を提供**します。また、専門分野について外部専門会社へ委託する場合は、以下の点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**に寄与します。（令和 8 年度における全委託業務のうち、区内企業への委託率は 56.8%）提出が義務付けられている「世田谷区公契約条例下限額に係る確認書」を活用し、委託事業者における公契約に基づく適正な労働条件の確保状況を確認します。
- 加えて、契約期間中においても定期的な確認及びヒアリングを実施し、是正が必要な場合には速やかに改善を求めるなど、継続的なモニタリング体制を構築します。これにより、関係事業者を含めた**適正な労働環境の確保**と**コンプライアンスの徹底**を図ります。

#### 舞台管理について

- 舞台管理は長年に渡り、当社管理の区民会館において委託しているパートナー企業が行います。

**▸舞台設備**

- プロセニアム形式の本舞台に加え、舞台前面のオーケストラピット部分を舞台面として使用することにより、オペラや多人数の楽団への対応が可能となります。さらに、音楽公演以外にも、様々な表現の可能性が広がっていきます。
- オーケストラピット部分の操作にあたり事故防止のため、利用者をホールから完全に退出させてからの操作を徹底します。
- 一部のバトンに対して昇降高の設定などが可能になり、場面転換の際の再現性の向上や転換時間の短縮などが可能となります。
- バトン間隔が狭いため、吊物が接触しないように空調の流れも含めてホール全体の空間を把握しながら適切な対応をいたします。

**▸音響設備**

- 設備のデジタル化と海外メーカーの音響ミキサーの導入により、今まで以上に多機能なオペレーションの可能性が広がっています。具体的に様々なオペレーション方法について、主催者と事前打ち合わせにより創意工夫を凝らしていきます。
- デジタル化による、設定の再現が早く確実に行えるメリットを活かし、イベント内容に合わせた柔軟な設定をあらかじめ複数用意することで作業スピードの向上や操作者が異なる場合でも同一のクオリティで提供ができるように、諸元性能を十二分に理解し対応していきます。
- 天井反射板と客席の天井高がほぼ同一という音響的に有効な構造を活かした、音響操作を提案し、世田谷区民会館ホールにおいて生み出される良質な音色を創出して満足のいく一段上のパフォーマンスにつながるよう支援いたします。

### ▸照明・映像設備

- スポットライトやムービングライトに LED ライトが導入されているので、表現の幅が広がります。演者の魅力を最大限に引き出せるよう支援します。
- 海外メーカーの照明操作卓の導入により多様なオペレーションが可能になる一方で操作が複雑化するため、利用者が操作しやすい基本設定をまず構築します。そのうえで、誰もが円滑に使用できるように最大限のサポートをいたします。
- 高機能なプロジェクター導入により、映像を使用する機会が増えると想定されるため、照明との連携を意識した操作体系を構築し、利用者に提案していきます。

### ▸保守点検

保守点検業務内容

| 場所 | 内容 | 保守点検回数 |
|---|---|---|
| ホール | 舞台吊物装置等保守点検業務 | 年 2 回 |
| ホール | 舞台照明設備保守点検業務 | 年 1 回 |
| ホール | 音響設備定期点検保守業務 | 年 1 回 |
| 集会室 | 音響設備定期点検保守業務 | 年 2 回 |
| ホール | ピアノ定期調律・保守点検業務<br>ベーゼンドルファーインペリアル 290（1 台）<br>ヤマハグランドピアノ CFX（1 台） | 定期調律　年 11 回<br>総合調整　年 1 回 |
| 練習室 A | ピアノ定期調律・保守点検業務<br>ヤマハアップライトピアノ YU11（1 台） | 定期調律　年 12 回 |
| 小楽屋 | ピアノ定期調律・保守点検業務<br>ヤマハアップライトピアノ YU11（1 台） | 定期調律　年 12 回 |
| 集会室 A | ピアノ定期調律・保守点検業務<br>ヤマハアップライトピアノ U10A（1 台） | 定期調律　年 12 回 |
| ラウンジ | ヤマハグランドピアノ GB1K（1 台） | 定期調律　年 11 回<br>総合調整　年 1 回 |
| その他 | 環境衛生業務<br>（カーテンのクリーニング・保守点検） | 実施回数　年 1 回 |

※点検日程は施設の運営に支障がないよう配慮し、担当課と協議のうえ決めます。

## 日常の施設設備の点検と把握

- 日常的に施設設備の点検及び状態把握を行い、点検記録の蓄積・分析に基づき、劣化状況や使用状況に応じた**計画的かつ効率的な維持管理**を実施します。また、リスク分担に基づき世田谷区の負担となる修繕については、緊急度・影響度・安全性の観点から優先度を整理し、迅速な報告を行うとともに、修繕方法や実施時期に関する具体的な提案を行います。

## 9 施設事業計画

### ❖施設運営における他機関との連携

#### 関連運営事業者との緊密な連携体制の構築

- 区民利用・交流拠点施設に関わる貴区及び施設運営事業者との**連携を基盤**に、アドバイザーや有識者の専門的知見を取り入れながら、せたがや文化財団とも**必要な調整・協力**を行い、質の高い施設運営及び事業企画を推進します。
- 区民利用・交流拠点施設で実施される催しや活動を当会館へと発展的につなげ、ホールやラウンジなど、内容に応じて当会館を活用した成果発表や地域交流イベントの共同した開催も検討します。さらに、アーティストバンクや区民利用・交流拠点施設で活動する地域活動団体に発表・交流の機会を提供し、**区民が文化・芸術に身近に触れ、参加できる場**を充実させます。
- 区民利用・交流拠点施設のエントランスホールで催物が開催される際は、双方の参加者の導線の配慮や音量などの影響が生じないよう、**施設運営事業者と十分な情報共有**を行います。

## 10 サービス改善の取り組み

POINT ■文化・芸術の創造拠点として、持続可能な施設運営と魅力を伝える

### ❖サービス向上の方策

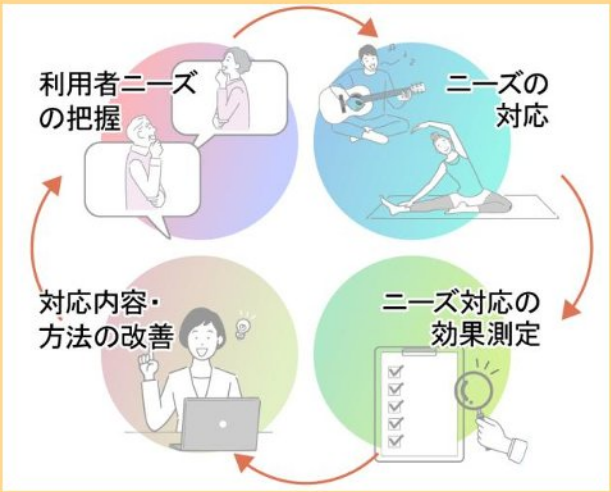
#### 誰もが利用しやすい施設づくり

・長年の区民会館の管理運営の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実践し、誰もが使いやすい施設づくりに取り組みます

#### ▸利用者ニーズの把握と改善

・寄せられた声は定期的に分析し、案内表示や受付対応、施設の利用方法、ラウンジ運営など、ご意見や要望に合わせて改善に努めます。

・なお、利用者へのアンケートについて期間を定めて利用者へ紙のアンケートを配布し、継続的に率直なご意見を収集した上で、効果測定を行います。




#### ▸ラウンジによるケータリングサービス

・当会館で開催される公演、講座、会議、研修などにおける主催者のニーズに対応するため、ラウンジにおいて**弁当**や**コーヒーポットサービス**などのケータリング利用者からの意見や要望を積極的にアンケートや意見箱で収集し、施設運営やサービス改善に反映します。



・利用者へのサービスを拡充することで様々な利用者の利便性、満足度を高め、リピート率の向上を行います。

#### ▸区内公共施設の紹介サービス

・当会館の利用抽選に外れた場合など、利用者のご要望をお伺いし、利用規模や利便性を考慮しながら、当社が運営する世田谷区内の各公共施設も代替え案としてご案内するなど、柔軟にサポートを行います。

#### ▸快適な施設環境の維持・向上

・利用者目線で快適性の維持・向上を徹底し、設備点検、備品管理、こまめな清掃の取組みを行い、ロビーや通路をはじめ、館内を常に清潔で安全な施設環境を維持します。

## 10 サービス改善の取り組み

### ❖利用率向上に向けた取組み

#### ▶施設利用率の目標設定

- 当社では、本庁舎内に位置するという施設特性を前提に、「公用利用と一般利用の両立」を軸に、持続可能な目標設定を行います。
- 現在の利用率はホールと集会室が約 80%、練習室が約 50%（令和 7 年度実績）で推移しており、特に練習室の利用率は、他に比べて低い状況です。
- ホールと集会室は、広報と事業による当会館の認知度向上などの取組みにより5%程度の上昇を見込みます。
- 練習室は、近隣他区の状況も踏まえ、気軽に利用できる料金に見直し、積極的な広報活動や以下の利用促進の取組みにより、新規顧客とリピーターの確保につなげ、利用率は 15%程度の上昇を見込みます。（P. 29）

❶ [redacted]

❷ [redacted]

❸ [redacted]

練習室利用効率プラン

[redacted]

新規顧客+リピーター確保 ▶ 利用率約15%向上

## 10 サービス改善の取り組み

### ❖広報戦略

#### ▸広報担当者を配置し広報業務の強化

- 広報業務を担う人材を配置し、施設全体の**広報機能の強化**を図ります。事業の情報だけではなく、施設の魅力を発信し、区内外に幅広く認知拡大と利用促進を行います。
- あわせて文化・芸術事業への関心や参加意欲の喚起と施設の価値向上につなげます。
- また、[redacted]とともに、**施設の魅力を発信**する役割も担います。

#### ▸施設紹介パンフレットを作成・配布

| | |
|---|---|
| 媒体サイズ | A4 三つ折り・全面カラー想定／随時発行 |
| 対象 | 施設をご利用いただく方、ご利用を検討されている方 |
| 配布 | 区内公共施設など |
| 内容 | ・貸出施設、利用料金、利用条件、予約方法、アクセス方法など施設を利用する上で必要な情報を掲載します。<br>・作成にあたっては、アクセシビリティに配慮し、UD フォントの使用や、分かりやすいアイコン・イラストの活用により、誰にとっても見やすい校正を行います。<br>・日本語に加え、英語などの多言語での作成も行います。 |



施設紹介パンフレット（案）

#### ▸施設広報用フリーペーパーを作成・配布

| | |
|---|---|
| 媒体サイズ | A4 二つ折り・全面カラー／年 2～4 回発行想定 |
| 対象 | 当会館の情報や開催公演の情報を知りたい方、文化・芸術に興味関心のある方 |
| 配布 | 当社顧客へ無料送付、区内公共施設配架など |
| 内容 | ・当会館独自の季刊誌を新たに発行し、文化・芸術事業の紹介をはじめ、施設やラウンジの魅力、開催公演のレビュー、せたがや文化財団主催公演、区民利用・交流拠点施設に関する関連情報等を掲載します。<br>・これにより、区民の関心を高めるとともに、区外からの来場促進につなげます。 |

#### ▸弊社発行のフリーペーパーやメールマガジンを活用した周知

| | |
|---|---|
| 媒体サイズ | A4 三つ折り・全面カラー／毎月 1 日発行 |
| 対象 | 当社顧客、区内公共施設の利用者など |
| 配布 | 当社顧客へ無料送付、区内公共施設配架など |
| 内容 | ・当社が運営・管理している指定管理施設で開催される自主事業の公演概要やチケット発売情報をフリーペーパーにまとめて発行します。<br>・希望者に対してはメールマガジンとして毎月 1 日にメールで配信し、継続的な情報提供を行います。 |


弊社発行のフリーペーパー

## ▸コミュニティ FM を活用し区内広域への周知

- コミュニティ FM の番組内で事前告知を行うほか、出演者が実際に番組へ出演し、公演の PR を行います。
- また、公演終了後にはレビュー情報を発信することで、次回以降の参加意欲を喚起し、施設の魅力向上と来場促進につなげます。
- 地域の広範囲へ情報発信できるとともに、視覚障害者への情報提供においても重要な周知手段であると捉えています。

## ▸WEB 媒体を活用した広報活動

- WEB 媒体を有効的に活用し、広域的な情報発信により幅広い年齢層とエリアに向けて周知を図ります。
- 当社指定管理施設の自主事業の情報をタイムリーに発信している SNS では、公演情報の事前周知に加え、チケット販売状況などのリアルタイムな情報発信を行い、利用者が必要な情報を効率的に取得できる環境を整えます。
- 【活用媒体】当会館ホームページ、世田谷くみん手帖、Facebook、X、Instagram などを想定。その他、自主事業の内容やターゲット、規模に応じて、関連する WEB サイトへの情報掲載を行います。

## ▸事業チラシやポスターの作成・配布及び掲示

- 事業ごとにチラシ及びポスターを作成し、事業のターゲットや規模に応じて、配布・掲示する枚数や場所を検討したうえで、効果的かつ効率的な広報を行います。
- チラシについては、区内公共施設をはじめ、区内の教育機関（区立小・中学校）への配布、新聞折り込み、当社顧客への無料送付などを実施します。
- ポスターについては、館内掲示に加え、商店街や駅等への掲示を行い、広く周知を図ることで参加を促進します。













当社が制作した事業のチラシ・ポスター

## 10 サービス改善の取り組み

### ❖DX 推進の方策

#### ▸世田谷区立区民会館予約システムの利用促進

- 当会館にて運用されている「世田谷区立区民会館予約システム」は、利用申請、施設の空き状況の確認、区民会館使用承認書の発行から決済まで**オンライン上で手続きを完結**できるシステムです。
- これは、利用者の来館負担を軽減するとともに、窓口対応や電話対応、紙書類の処理にかかる従事者の負担軽減にも繋がります。
- 当会館の従事者は、予約システムの操作手順や必要知識を習得し、利用者へ適切に対応できるよう開設準備を行います。
- システムより、利用者の利用方法や利用時間帯、時期などの傾向や動向を分析し、広報など**さらなる利用促進**の対策に活かします。

#### ▸バーチャル施設ガイドの利用促進

- 施設の利用の決める際の下見について、利用者は来館せず **360 度カメラ**で撮影されたバーチャル施設ガイドを用いて当会館のホームページ上でいつでも会場の様子を確認することが可能です。

#### ▸デジタル化による業務改善

- 施設利用の促進や施設管理の効率化において、現状に満足せず、利用者の声を受け止めながら常に課題認識を持ち、デジタル化による対応の視点から改善する方策を社全体で検討し、実践してまいります。
- [redacted]

#### ▸デジタルサイネージを活用した広報強化

- 館内やラウンジ内にデジタルサイネージを設置し、公演情報や施設利用案内、当日の催物案内、ラウンジのおすすめメニューや季節限定メニュー等の案内、地域の情報や緊急時のお知らせ等を視覚的に分かりやすく発信します。
- 当会館の広報担当が中心にとなり、最新の情報を提供できる環境を整えることで、利用者への案内機能を強化するとともに、紙掲示物の削減や従事者の案内業務の効率化を図ります。

## 10 サービス改善の取り組み

### ❖利用者への接遇の取組み

#### ▸独自の「おもてなしマニュアル」を基盤とした、一人ひとりに寄り添う公平であたたかな接遇

- 当社は、**多様性を尊重した施設運営**を実現するため、独自の「おもてなしマニュアル」を基盤に、現場での接遇行動として実践します。
- 公共施設の接遇においては、**公平・公正の原則**を踏まえながら、利用者一人ひとりの状況に応じた配慮が求められます。
- 画一的な対応にとどまらず、現場での判断力と対応力の向上を重視します。
- 多様な利用者への配慮について、研修やマニュアルにより理解を深め、実践につなげます。



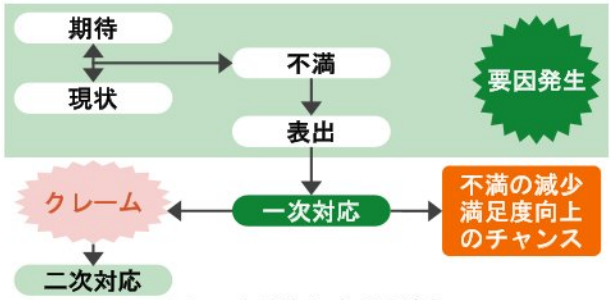
当社が作成した
「おもてなしマニュアル」

- 現場での対応事例や課題を現場と本社間で有し、対応マニュアルや研修内容へ反映させることで、継続的な業務改善につなげます。

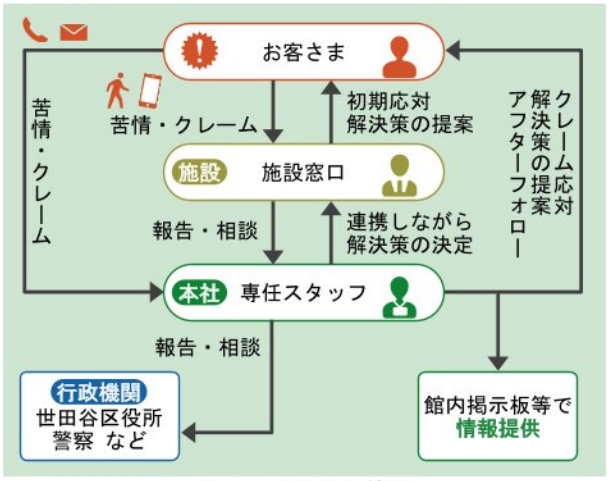
### ❖苦情・要望処理の体制

#### ▸クレーム処理の流れ

- クレームは、利用者の期待と現状との間にギャップが生じた際に、不満として表れるものです。
- 感情的な訴えだけにとらわれず、その背景にある内容を大切なご意見として受け止め、施設運営の改善や今後の応対に活かします。
- クレーム発生時にはあらかじめ定められた連絡フローに従い、本社担当者への連絡を確実に行い、迅速かつ適切に対応します。
- 利用者からのご要望についても、当会館従事者と本社担当者間で共有・検討し、運営改善へ反映します。



クレーム発生と応対の流れ



クレーム対応の体制

#### ▸カスタマーハラスメントへの対策

- 利用者のご意見を真摯に受け止めつつ、お客様からの暴言や威圧的な言動、長時間の拘束、不当な要求などに対しては、従事者の安全確保と円滑な施設運営を優先し、組織として適切に対応します。
- 対応マニュアルの整備、記録の作成、本社担当者との情報共有、状況により複数名での対応や責任者への引き継ぎができる体制を整え、従事者が一人で抱え込まない環境をつくるとともに、再発防止に努めます。
- 今後は関連する研修を通じてお客様の初期対応や適切な距離の取り方、対応を打ち切る判断など対応力の向上を図り、安心して働ける職場環境と適切な利用者対応の両立を行います。

## 10 サービス改善の取り組み

### ❖多言語対応への取組み

#### ▸「やさしい日本語」による案内体制

- 外国の方、高齢者、障害のある方など、一人ひとりに応じた**思いやりのある情報伝達**を迅速かつ丁寧に行うため、「やさしい日本語」を積極的に活用します。
- 広報誌、ホームページ、チラシ等の文字媒体では分かりやすい表現を心がけ、窓口や会場案内などの対面対応では、相手の理解度や言語能力に合わせた案内を行います。
- 外国の方と接する機会が増加する中、**「やさしい日本語」**は相互理解を深める重要な手段と捉え、誰もが安心して利用できる施設運営につなげます。

#### ▸翻訳アプリを活用した取組み

- 現在、地域には多くの外国人居住者が生活しており、観光客や一時滞在者の来訪も想定されます。
- 当会館では、充実した外国語の対応に向け、リアルタイムに翻訳が可能な「多言語音声翻訳アプリ」を活用し、外国の方にも分かりやすく円滑な窓口対応を行います。

#### ▸アクセシビリティへの配慮

- 施設の利用方法、貸出備品、利用料金、アクセス、主催事業の各種情報などを分かりやすく発信するため、館内の案内サインや掲示物は、可能な限り**UD フォント**や**ピクトグラム**をはじめ、**ユニバーサルデザイン**を使用した統一感があり視認性のあるサインを作成します。
- また、多機能トイレや授乳室をはじめ、親子席や車椅子席などを分かりやすくご案内するための館内マップを作成し館内配布します。

#### ▸充実したコミュニケーションツールの提供

- やさしい日本語や翻訳アプリ、指差し会話ツール、筆談器、ヒアリングループ等を活用し、利用者一人ひとりの状況に応じた、分かりやすく丁寧な案内を行います。
- 多様な利用者に寄り添った応対を実践します。

#### ▸「おもてなしマニュアル」を活用した研修と実践

- 当社独自の**「おもてなしマニュアル」**を活用した従事者研修を通じて、外国の方をはじめ、高齢の方、妊婦の方、小さなお子さま連れの方、障害のある方など、様々な事情や背景を持つ方への丁寧な応対を学びます。
- また、相手の人格を尊重し、それぞれの立場に応じたおもてなしを実践することで、誰もが居心地よく利用できる、**開かれた施設づくり**に取り組みます。