

令和5年9月5日
砧総合支所
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6年4月からの世田谷区立砧区民会館の指定管理者候補者を選定したため、令和5年区議会第3回定例会に、当該候補者を指定管理者として指定するための議案を提出する。

2. 施設名称及び指定管理者の候補者名等

施設名称	施設所在地	指定管理者の候補者名 及び所在地
砧区民会館 (成城ホール)	世田谷区成城六丁目 2番1号	㈱世田谷サービス公社 世田谷区太子堂三丁目25番9号

3. 指定期間

5年間（令和6年4月1日～令和11年3月31日）

4. 選定方法等

(1) 選定方法

条例施行規則および指定管理者選定委員会設置要綱に基づき世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」という。）を設置し、選定方法について審議した結果、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5年3月28日から5月22日までの期間で公募を行ったところ、1団体から応募があり、選定委員会で「世田谷区立区民会館・区民斎場指定管理者選定審査基準」に基づき審査を行った。

(2) 選定経過

第1次審査では、施設等の管理実績、運営管理体制、個人情報保護、雇用計画、研修計画、利用料金、収支計画、施設事業計画、サービス改善、喫茶コーナー運営の取り組みについて書類審査を行った。応募団体が審査基準点となる7割を超えていたことを確認し、応募団体を第1次審査通過者とした。なお、第1次審査にあわせて実施した財務諸表診断（過去3年間の経営状況・事業状況）については、東京税理士会の税理士に評価を依頼し、B「長期の経営に対しては大きな問題は見当たらない」との診断をいただいた。

第2次審査では、組織の管理・運営体制、サービス改善の取り組み、雇用・研

修計画、収支計画、施設事業計画、喫茶コーナー運営について、第1次審査通過者によるプレゼンテーション及び選定委員によるヒアリングを行い、審査した結果、応募団体が審査基準点の7割を超えていたことを確認し、第2次審査の通過者とした。

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

(3) 選定委員会の構成

令和4年度

	氏 名	役職・所属
○	境 新一	成城大学経済学部教授
	垣内 恵美子	政策研究大学院大学名誉教授
	塩田 尚人	健康文化研究所代表
	西崎 守	砧地域町会・自治会連合会会長
	吉竹 恒詞	東京税理士会砧支部
	木本 義彦	北沢総合支所長
	舟波 勇	地域行政部長

※○は委員長

令和5年度

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

※○は委員長

(4) 選定委員会開催状況

令和4年度 第4回選定委員会：令和4年11月8日

・指定管理者の評価・選定方法

令和4年度 第5回選定委員会：令和5年3月27日

・審査基準及び審査方法の審議

令和5年度 第1回選定委員会：令和5年6月12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5年度 第2回選定委員会：令和5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

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

詳細については、別紙1「選定結果表」を参照。

6. 選定理由

砧区民会館の選定団体は、指定管理者として区内の複数の公共施設を運営してきており、豊富な実績とノウハウを有している。財務諸表診断では、評価Bの「長期の経営に対しては大きな問題は見当たらない」という評価であった。第1次審査評価項目の中では、「危機管理体制」「個人情報保護」、「区内・高齢者、障害者雇用に関する考え方」および「利用料金」の部分で高い評価を得ている。第2次審査では、事業企画の提案において、地域と連携した住民参加型のイベントが説明され、教育、文化、産業に関する事業企画が多い点について評価を得ている。また、障害者、高齢者の雇用に積極的に取り組んでいることについても評価を得ている。

以上のことから、指定管理者の候補者として適していると判断した。

7. 選定事業者の事業計画書

別紙「事業計画書」のとおり。

8. 今後のスケジュール（予定）

令和5年9月	区議会第3回定例会（指定管理者の指定の提案）
令和6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	世田谷区太子堂三丁目 2 5 番 9 号

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6年4月1日～令和11年3月31日）

4. 評価結果

(1) 財務審査

団体名	株式会社世田谷サービス公社
評価結果	評価 B

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

(2) 審査結果

①第1次審査

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		
	運営管理体制		
	個人情報保護		
	雇用計画		
	研修計画		
	利用料金		
	収支計画		
	施設事業計画		
	サービス改善の取り組み		
	喫茶コーナーの運営計画		
合計	1,050	851(81.04%)	
審査基準点（配点合計の70%）			735

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

②第2次審査

評価項目		配点	株式会社世田谷サービス公社
ヒアリング プレゼンテーション	組織の管理・運営体制		
	サービス改善の取り組み		
	雇用・研修計画		
	収支計画		
	施設事業計画		
	ヒアリング評価		
	喫茶コーナーの運営計画		
合計		560	403(72.0%)
審査基準点（配点合計の70%）			392

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

③最終審査

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

会議録要旨

会議名	令和4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	北沢総合支所地域振興課
開催日時	令和4年11月8日（火）午後6時開始
開催場所	北沢区民会館 第1・第2集会室
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、西崎委員、吉竹委員、木本委員、舟波委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開 会 2 世田谷区立玉川区民会館別館の評価・選定方法について 3 世田谷区立砧区民会館（成城ホール）の評価・選定方法について 4 世田谷区立烏山区民会館、烏山区民センターの評価・選定方法について 5 世田谷区立区民センター（11か所）の評価・選定方法について
主な意見	<p>【議題】</p> <p>■ 世田谷区立玉川区民会館別館の評価・選定方法について 事務局より、施設概要、利用実績、過去の収支、指定管理者の自主事業、所管課における評価、新型コロナウイルス感染防止対策のため休館などの対応を行ったことや、駐車場の整備したことを報告。これについて委員より、以下の意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンセル料の補填についてどのように決まったのか。 ⇒自治体の要請による休館のためリスク分担に基づき補填したことを説明。 ・実際に現場を歩いた。不便な立地だが駐車場の整備など、工夫し奮闘している。 ・料金を取ることに固執せず、無料で区民に開放する日があっても良い。等 <p>出た意見について、引き続き検討すること。指定管理について効果は出ており、引き続き指定管理による運営とし、指定期間は5年、公募によるものとする。</p> <p>■ 世田谷区立砧区民会館（成城ホール）の評価・選定方法について 事務局より施設概要、利用実績、過去の収支、指定管理者の自主事業、所管課における評価、新型コロナウイルス感染防止対策のため休館などの対応を行ったことや、ワクチン接種会場として使用したことなどを報告。これについて委員より、以下の意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・喫茶店もおいしく、手ごろな値段で運営している。 ・コロナの影響による減収が大きい。事業者は大変なのではないか。 ・評価シートの点数について、優れている場合はその理由を示した方が良い。等 <p>現行の指定管理者は工夫しており、地域に開かれたイベントを開催するなど、密着型という印象。引き続き指定管理による運営とし、指定期間は5年、公募によるものとする。</p> <p>■ 世田谷区立区民センター・烏山区民会館の評価・選定方法について 桜丘ほか11区民センター及び烏山区民会館について、施設概要、事業報告、所管課評価、緊急事態宣言等の影響による開館状況を報告した。委員からは、以下の通り質問、意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務費に支出される割合がセンターにより差がある。収支報告に備考欄があるので、そこに支出内容を記載すると良い。 ・同じような評価でも、点数にばらつきがある。整合性が取れるようにしておくべき。 <p>指定管理者の選定方法については、引き続き5年間指定管理による運営とし、非公募とする。頂いた意見は所管課と共有し、検討する。</p>
その他	今後のスケジュール 令和4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5年3月27日開催予定

会議録要旨

会議名	令和4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	北沢総合支所地域振興課
開催日時	令和5年3月27日（月）午後6時開始
開催場所	北沢区民会館 第4集会室
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、西崎委員、吉竹委員、木本委員、舟波委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開 会 2 令和5年度指定管理者選定対象施設について 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 4 世田谷区立区民センター・烏山区民会館の指定管理者選定の審査方法・審査基準について
主な意見	<p>【議題】</p> <p>■令和5年度指定管理者選定対象施設について 公募による選定施設が砧区民会館1施設、非公募による選定施設が区民センター12施設及び烏山区民会館であることと、選定の流れを説明。 なお、玉川区民会館別館については、公募による選定が望ましいとの御意見をいただいたが、運営方法等々について更なる検討が必要と庁内での指摘があったため、今回の公募による選定から外すことを報告。 委員より、以下の通り意見があった。 ・告知はホームページで公開するのか。多くのところに告知できるようにすべき。 ・告知を始めたら、これまで応募した団体にも周知すること。</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 選定の流れ、配点、審査方法等について委員へ説明を行った。 委員からは、以下の通り意見があった。 ・喫茶コーナーについては、コンセプトよりメニューの配点を高くした方が良い。 ・業務実績の配点について、8点の次が4点で、差がある。もう少し細分化しては。 ・2次審査については、ヒアリングの配分を重視してほしい。等 以上の意見を基に、審査基準や時間配分を修正し進める。</p> <p>■世田谷区立区民センター・烏山区民会館の指定管理者選定の審査方法・審査基準について 審査基準にSDGs、DX等を取り入れていることなどを説明。 委員から、以下の通り確認・意見があった。 ・SDGsやDXの定義について補足説明を。 ・協議会は後継者難になってはいないのか。 ・審査項目については網羅されていると感じる。 以上により、審査方法・基準については了承された。</p>
その他	今後のスケジュール 令和5年度第1回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会 令和5年6月12日 開催予定

< 参考資料 1 >

会議録要旨

会議名	令和5年度第1回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	玉川総合支所地域振興課
開催日時	令和5年6月12日（月）午後6時開始
開催場所	砧区民会館 集会室 C・D
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、西崎委員、吉竹委員、馬場委員、岩元委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開 会 2 世田谷区立砧区民会館指定管理者選定一次審査結果確認 3 世田谷区立砧区民会館指定管理者選定二次審査について 4 世田谷区立区民センター・烏山区民会館指定管理者選定適格性審査 5 今後のスケジュール
主な意見	<p>【議題】</p> <p>■区立砧区民会館指定管理者選定一次審査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務局より審査結果を報告した。質疑は以下のとおり。 ・ （委員）利用料金収入額が2024年度は2025年度以降と比較し、かなり少ないが理由があるのか。 ・ （事務局）区のガイドライン上、現指定管理者が2024年度前半の6か月分を受け取れる扱いとなるためである。 ・ （委員）収支計画書からは読み取れないこともあり、ヒアリングで確認したい。 ・ 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>■区立砧区民会館指定管理者選定二次審査について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務局より二次審査の進め方について説明した。質疑は以下のとおり。 ・ （委員）利用率の向上策の具体案を聞いてみたい。 ・ （委員）審査では区民会館であっても地域交流を深める視点を加味して良いのか、ホールの安定的な管理に重点を置くのか。 ・ （事務局）基本は後者だが、地域交流の要素があれば加味いただきたい。 ・ （委員）仮に23時まで営業する場合の延長料金の設定は条例上問題ないか。 ・ （事務局）条例上は問題ないが、近隣への配慮は必要である。 ・ （委員）申込みや抽選、支払いなど、利用者の利便性に繋がる提案を確認したい。 ・ 以上の意見をもとに、第二次審査を実施する。 <p>■区立区民センター・烏山区民会館指定管理者選定適格性審査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務局より審査結果を報告した。質疑は以下のとおり。 ・ （委員）運営協議委員が参加する研修会の予算計上は問題ないか。 ・ （事務局）研修会は今後の企画のための実地踏査を主としており妥当であると考えているが、今後も予算の適切な執行に向けて区としてもチェックを継続する。 ・ （委員）「地域住民」の考え方を今後整理した方がよい。 ・ （委員）今後、会計監査などの様式の統一や、提案ページ数を制限してはどうか。 ・ （事務局）次回の選定において反映したい。 ・ 以上の質疑を経て、基準点を上回っている全運営協議会を「適格性あり」とした。
その他	<p>■今後のスケジュール</p> <p>令和5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5年6月26日 （区立砧区民会館指定管理者選定二次審査）</p>

< 参考資料 >

会議録要旨

会議名	令和5年度第2回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	玉川総合支所地域振興課
開催日時	令和5年6月26日(月)午後6時開始
開催場所	砧区民会館(成城ホール) 4階 集会室C・D
出席者	境委員長、垣内委員、塩田委員、西崎委員、吉竹委員、馬場委員、岩元委員
会議次第	1 開会 2 第2次審査(プレゼンテーションおよびヒアリング) 3 最終審査
主な意見	<p>【議題】第2次審査および最終審査</p> <p>A社が第2次審査のプレゼンテーションおよびヒアリングを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5年後に施設の利用率を10%上げるとあるが具体策を知りたい。 →利用方法などに対して丁寧な対応を行うことで満足度を上げリピーターを獲得する。また、SNSやコミュニティーFMなどを利用して広報やイベントなど幅広く周知を行う ・公用利用の調整方法について →区のイベントなどの公用も必要であると認識しているが、一般区民の利用促進も必要である。現状より公用利用が増え、一般区民の利用機会が減ることになる場合には区と調整していきたい。 ・障害者雇用率の提案書21.75%と8.74%の違いについて →8.74%は全従業員995人に対する障害を持つ人の割合であり、21.75%は法定雇用率であり障害の程度により指定された計算方法による割合です。 ・提案書にある緊急時のマニュアルに水害対応が載っていないので載せる必要がある。 →ご指摘の通り今後作成してまいります。 ・事務所の夜間対応が2名となっているが、緊急時に対応がとれるのか？ →ホールを利用している場合には3名の設備係員がいるが、利用者にも協力を募り対応を行っていく。また、長期となる場合には本社に応援を求め対応していきます。 ・喫茶コーナーの開店時間11時から16時をもっと長くできないのか？ →利用者の要望に沿う形で前向きに検討していきます。 ・DXはICTの活用による効率化・利便性を図るだけではないと思うがどうか？ DXにより何を目標とし、新しい価値を生み出すとか、何かあるのか？ →運営していく中で、新たな取り組みにチャレンジしていきます。 <p>以上を踏まえた第2次審査の結果は、403点(560点満点中で72.0%)であった。 7割を上回ったため、A社の最終審査を行った。 第1次審査と第2次審査の合計は、1,254点であった。 財務諸表診断審査において財務状況は問題なかった。 最終審査の審議結果としては、A社を指定管理者候補者に選定することに決定した。</p>
その他	

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：2023年5月18日

施設名	世田谷区立砧区民会館	
団体名	株式会社世田谷サービス公社	
代表者名	代表取締役社長 岡田 篤	設立年月日：1985年4月
団体所在地	世田谷区太子堂三丁目25番9号	
電話番号	03-3419-3605 FAX番号：03-3412-6635	
現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日
世田谷区民会館別館	世田谷区太子堂二丁目16番7号	2006年4月1日
北沢区民会館別館	世田谷区松原六丁目4番1号	2006年4月1日
北沢区民会館	世田谷区北沢二丁目8番18号	2018年4月1日
砧区民会館	世田谷区成城六丁目2番1号	2019年4月1日
玉川区民会館	世田谷区等々力三丁目4番1号	2020年7月1日

※上記の他、区内64ヶ所の公共施設を運営しています。

目 次

1. 砧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	8
(1) 指定管理者申請の理由	8
(2) 地方自治体における公的事業への考え方	9
3. 施設等の管理実績	10
4. 運営管理体制	14
(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織	14
(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	16
(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）	18
(4) 組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス等について	25
(5) 施設の平等利用の確保	30
(6) 地域との交流や貢献	31
(7) 施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取組み	33
(8) 新型コロナウイルス等感染症の安全衛生対策	37
(9) セルフモニタリング	38
(10) 第三者評価体制の構築	40
(11) SDGsに関する方針とその実践行動	41
5. 個人情報の保護	47
(1) 個人情報保護に関する考え方	47
(2) 個人情報管理規定の有無	48
(3) 個人情報保護の方策（セキュリティー対策・個人情報保護に関する 研修など）	48
6. 雇用・研修計画	50
(1) 雇用の形態、勤務形態等について	50
(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方	51
(3) 給与・賃金・社会保険	53
(4) 研修・人材育成に関する考え方	53
(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）	55
(6) 研修の内容、効果	55

7. 利用料金	60
(1) 利用料金について（利用料金の額など）	60
(2) 利用料金の計算基礎・考え方	61
(3) 金銭管理・責任体制	62
(4) 公用等による施設利用料の減額や免除に対する考え方	63
8. 収支計画	64
(1) 収支計画書	64
(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など	64
(3) 収支計画のうち利益（損失）の取扱い	64
(4) その他特記事項	65
9. 施設事業計画（運営）	66
(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	66
(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）	75
(3) 施設及び附帯設備の維持管理	76
10. サービス改善の取り組み	78
(1) サービス向上の方策	78
(2) 利用促進の方策	80
(3) 広報戦略	82
(4) DX推進の方策	83
(5) 苦情・要望処理の体制	85
11. 施設事業計画（喫茶コーナー運営）	87
(1) 喫茶コーナーの運営（コンセプト）	87
(2) メニュー	88
12. その他特記すべき事項	90
(1) 世田谷区を広くカバーするネットワーク	90
(2) その他特記事項	90
別紙1 「おもてなしマニュアル」抜粋	
別紙2 「防犯マニュアル」	
別紙3 「緊急時対応マニュアル」	
別紙4 「コンプライアンスマニュアル」	
別紙5 「個人情報保護方針」	
別紙6 「個人情報保護規程」	
別紙7 「施設における金銭管理マニュアル」	

別紙 8 「砧区民会館の管理に関する業務の収支計画書」

別紙 9 「職員ローテーション表」

1 砧区民会館の管理運営を行うにあたっての 基本方針について

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

- みどりとみずと農の豊かな砧の原風景を未来に引継ぐまち
- 歴史と伝統を大切に文化とにぎわい・交流のげんきのあるまち
- あらゆる世代が健やかでこころふれあう
災害に強い安全・安心のやすらぎのあるまち

私たちは、砧区民会館の指定管理者として、世田谷区の基本計画や砧地域と成城のまちの特色を踏まえたうえで、次の5つを基本方針とし施設の運営にあたります。

方針1：多彩な文化芸術を届ける！
～地域のニーズに合わせたイベントの開催～

方針2：絆を紡ぐ！ ～地域コミュニティの活性化～

方針3：いざという時のために！ ～地域防災力の向上～

方針4：明るい未来を創る施設への変容！ ～SDGs・DXの取組み～

方針5：施設を良く知る私たちだからこそ！

～砧区民会館と地域の調和～

方針1：多彩な文化芸術を届ける！

～地域のニーズに合わせたイベントの開催～

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

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

弊社は、文化芸術基本法に則り、砧地域のニーズに沿ったコンセプトのある多彩な自主事業を継続的に展開します。自主事業を通して参加者に「鑑賞」の喜びだけではなく、「学び」「体験」そして「創造」の機会を提供する中で、砧地域の様々な課題に向き合います。参加者が感動・幸せ・活力を実感し、砧区民会館に親しみや魅力を持っていただけるよう、地域への文化芸術の普及と区民生活の充実・発展に寄与していくことを目指します。

また、区民会館の役割のひとつとして、プロフェッショナルによる一流の文化芸術を地域に届けることを担っています。コンサート、演芸等を身近なホールで鑑賞する機会を提供し、「豊かな心」の醸成をお手伝いします。そして、ライフステージに応じた講座やワークショップ、地域や施設利用団体との連携事業など、施設の特徴を活かし、多彩な企画を展開します。

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

イベント企画方針

- (1) 地域活動団体や施設利用団体と連携し、コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催
- (2) 将来の担い手育成、健康増進や認知症予防などライフステージに応じた参加機会の提供
- (3) 一流の文化芸術に触れるイベントの開催

方針2：絆を紡ぐ！ ～地域コミュニティの活性化～

砧地域は、豊かな自然や歴史と伝統のある落ち着いた街並みです。地域の皆さまの努力により景観が保たれ、住み心地の良い街として全国に知られています。周辺に多摩川や野川が流れ、自然豊かな公園や運動施設が点在しており、みどりとみずと住まいが調和しています。成城学園を中心とした学園都市としての一面もあり、親しみやあこがれを感じる方が多いまちです。

地域では、自治会をはじめ多くの団体が、さまざまな活動を通じて地域コミュニティの醸成に取り組みされており、「成城さくらフェスティバル」はじめとするお祭りが数多く開催されており、活発な交流が行われています。

私たちは、地域の皆さまが大切にしているみどりや文化などを心から理解し、誰もが気軽に訪れ交流できる、身近な施設となることを目指し、交流を深められるお手伝いをいたします。

例えば、空き集会室を子育て交流や地域の方々が集う場として開放し、居心地のよい空間を提供することで、訪れる地域の皆さまが施設に気軽に立ち寄ることができる機会を創出します。さらに、地域交流掲示板を設置し地域の皆さまが、知り合える、かかわりあえる、ふれあえる機会を増やし、交流のきっかけをサポートしていきます。

スタッフ一同、地域のみなさまを温かくおもてなしし、ライフステージに合わせた多彩な企画で地域コミュニティをより活性化し、誰もが訪れたいくなるような「集いと絆の生き生き広場」を実現します。



方針3：いざという時のために！ ～地域防災力の向上～

弊社は、世田谷区と「災害時等における協力態勢に関する協定書」を結び、避難所運営支援やコミュニティFMによる災害情報の発信、防災訓練などを通じて地域防災力を維持、向上しています。

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

砧区民会館は水害時避難所、帰宅困難者支援施設、土砂災害時避難場所（砧総合支所）に指定されています。また、猛烈な台風の上陸や暴風雨により災害の発生が予想される場合、砧総合支所は世田谷区の災害対策地域本部としての役割を担います。

2019年の台風19号の際には、弊社の管理する施設では多くの避難があり、私たちは施設管理の立場からその支援にあたり、砧区民会館では1,000人の避難者を受け入れがありました。日頃より「防災」への意識を高め、適格な体制で臨んでいるため、砧区民会館が避難所として開設された場合に、迅速に世田谷区と運営協力が取れる体制を整えております。



また、災害体験VR（※）を利用した防災イベントやクラシック音楽と避難訓練体験をセットにした避難訓練コンサートを開催することで、防災意識の普及啓発に取り組みます。

地域のみなさまが頼れる、安全安心の中心となる施設として地域の方々に意識していただけるよう、「いざという時の砧区民会館」を目指し、災害対応に万全を期していきます。

（※）VR：Virtual Realityの略 コンピューターによって創り出された仮想的な空間などを現実であるかのように疑似体験できる仕組み

方針4：明るい未来を創る施設への変容！ ～SDGs・DXの取組み～

砧地域では、住民同士の支え合いによる福祉活動や、みどり豊かな環境を守り育てる活動も盛んに行われています。また、乳幼児と青少年の人口が比較的多く、ライフスタイルも多様化しており、これからも地域福祉の充実と豊かな環境の保全、幅広い年代、ライフスタイルの人が地域社会に参加しやすい仕組みが求められています。

こうしたなか、砧区民会館の運営にあたっては、地域貢献、持続可能な社会の実現に向けた取組みを進めるとともに、デジタル技術を活用した施設運営の改善に取り組んでいきます。

弊社の障害者法定雇用率は21.75%（2022年度）で、世田谷区内の企業としてはトップクラスです。担当業務も「清掃」「受付案内」「販売員」「事務補助」など多岐にわたっています。また、近隣の特別支援学校や就労支援機関より多数の就労体験の受け入れも行っており、障害のある方に積極的に就労の機会を提供しています。



環境保全においては、世田谷区社会福祉協議会と連携し、食品ロスを削減するとともに食の支援が必要な方へ食品を届けるフードドライブ事業や、「せたがやクリーンアップ作戦」での清掃作業等様々な社会貢献活動を行っています。

今後は、障害者雇用や環境保全と合わせて、ライフスタイルの変化に沿うように、施設の利用しやすい仕組みをデジタル技術を活用して整えていきます。例えば、来館なしで施設利用手続きができるようWeb申込システムを導入します。また、施設にお越しいただくことが難しい方に、いつでもどこでも地域活動へ参加していただけるように、インターネット配信環境を整備します。もちろん、デジタルが苦手な方も安心して施設を利用できるよう、弊社のおもてなしポリシーに従って電話や窓口での案内も丁寧に対応します。



年齢、性別、国籍、障害の有無に関わらず、誰もが笑顔で幸せを実感できる施設運営を実現します。



方針5：施設を良く知る私たちだからこそ！

～砧区民会館と地域の調和～

弊社は、世田谷区内の多くの公共施設を管理運営しており、地域の方々と連携した施設運営に長年の実績があります。また、10年以上にわたり砧区民会館の管理運営に携わっており、利用者の声を日々お聞きしながら、施設や運営方法に関するご要望にその都度お応えしてまいりました。

砧区民会館は平成21年5月にリニューアルされました。成城の街並みに沿うような趣きがあり、住民の皆様が親しまれた施設となっています。

約400名収容の多目的ホールは、初めて舞台公演に挑戦する利用者にとっても使いやすい大きさです。一度使ってみて、成功すればさらに大きな舞台で、うまくいかなければ次に向けて規模を調整することができ、新たな一步を踏み出すために、地域の発表会などで活用できる施設であると考えています。

また、舞台の転換は基本舞台、半舞台、フラット、半フラットのパターンに加え、ホールの前方に椅子を配置し、後方をフラットにすることも可能であり、いろいろな形態の使用法を利用者の意向や催し物の内容にあわせて提案することができます。

4階に設置されている集会室は会議などで使用される他に、ホール利用の控え室として使用されています。その際、1階ホールの様子を集会室から確認できない施設の構造ですが、Webカメラの設置などで改善を図り、ご要望にお応えする方策などについて提案し、実現していきたいと考えています。

これらは、成城を知り、ホール管理の長い経験で設備を熟知している私たちだからこそ、提案できる砧区民会館の活用です。利用者の皆様は演目や要望に合わせて、最高のパフォーマンスを発揮できるように支援し、満足感を促進していきます。

なお、砧区民会館は竣工より14年が経過しており、設置機器の老朽化が想定されるため、今後の大規模改修に向けて、構想を立てる大切な時期が近付いていると考えます。現在機器の使用状況を踏まえつつ、導入機器について利用者目線に立って提案をさせていただきます。

施設の活用の他にも、お客様のニーズに合わせた地域の情報を、ホームページや窓口でお伝えできるよう対応していきます。地域をつなぐ窓口として、あらゆる情報の収集と提供を行い、砧区民会館が地域のHub（ハブ）になるように努めます。施設を日々見て良く知っている私たちだからこそ、地域と調和した施設運営が可能になります。



私たちは、砧区民会館の管理運営において、誰もが訪れたい親しみの持てる施設を目指し、地域のニーズに合ったイベント開催、地域コミュニティの活性化、地域防災力のさらなる向上を実現し、
明るい未来を創る SDGs や DX に取り組むことで、砧地域にお住いの皆様の笑顔を支えていきます

2 団体について

(1) 指定管理者申請の理由

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

区内には、区全体の芸術文化活動の中心である世田谷区民会館（現在改築工事中）、世田谷区が長年取り組んできた地域行政制度にもとづき各地域に区民会館、そして、より区民に身近な存在である区民センター、地区会館が設置されています。

現在運営している「北沢区民会館」「玉川区民会館」「北沢区民会館別館」「世田谷区民会館別館」の活動と、砧区民会館が連携することで、より世田谷区からの期待と利用者のニーズに応え、指定管理者としての役割を果たしていけると確信しています。

また、世田谷区において、地域コミュニティを支える基盤のひとつとなっているのが「区民センター」です。区内12の区民センターと、まもりやまテラス、さくら花見堂の2つの複合施設は地元の町会自治会や商店街、PTAなど地域の方々に構成する「運営協議会等」による自主管理方式の運営を展開されており、弊社はその事務局として長きにわたりご支援させていただいてきました。区民センターでの運営実績を元に、砧区民会館においても、地域の方々と連携して、参加と協働による活動を追求していきます。様々な関係者の方々のご意向や区の方針を踏まえながら、指定管理者として、地域の活性化のために全力を尽くします。

砧区民会館は、水害時避難所・帰宅困難者支援施設・土砂災害避難場所（砧総合支所）に指定されており、もし災害が発生した場合は、地域防災の拠点となります。弊社は世田谷区との「災害時等における協力態勢に関する協定書」を締結しています。また社内では機能別消防団（事業所団員）を組織しており、災害時の支援も万全です。

障害者雇用への積極的な取り組みや、年齢、性別、国籍、障害の有無に関わらず、参加出来るイベントを開催することにより、子ども、高齢者、障害者など全ての人々が、暮らし、生きがいを共に創り高めあうことが出来る地域コミュニティの活性化に貢献します。



(2) 地方自治体における公的事業への考え方

世田谷区は、「世田谷区未来つながるプラン 2022-2023（実施計画）」において地域コミュニティについて、「30年間、地域行政制度のもとで地域運営にあたってきましたが、社会環境の変化は著しいものがあります。高齢化社会の進行やひとり暮らしの単身世帯の増加、頻発する自然災害や想定を超えた感染症の拡大など、これまで経験したことのない困難に、地域コミュニティが直面してきています。また、デジタル技術の急速な発展により、人と人のつながりが変化し、区民の日常生活に大きな影響を与えています。（中略）区民の生命と財産を守る基礎自治体の役割を明確にして、区民にとって安心と希望の持てる地域社会、区民を中心に創意工夫を凝らし、自主的な活動が重層的に展開される地域社会をつくることで新たな時代のニーズをとらえていく時期に入ります。」とされています。

私どもは、こうした時代認識のもとで、公共施設の管理に取り組んでいかなければならないものと考えています。

区民会館は、教育、文化、産業及び経済の振興を図り、区民の福祉を増進するために設置された施設です。この設置目的を踏まえ、砧区民会館の指定管理者として、新たな時代のコミュニティづくりに貢献できるよう全力を尽くします。世田谷区民91万人、とりわけ砧総合支所管内16万人のための区民会館という公的事業を支える役割を担っていきます。

3 施設等の管理実績

●指定管理者として 区内5ヶ所の公共施設を運営

弊社は、5ヶ所の区民会館を指定管理者として運営しています。民間ノウハウにもとづくサービス向上と経費節減に関する様々な手法を駆使しています。

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
三茶しゃれなあどホール	2006年	883㎡	受付・案内 利用予約管理
北沢タウンホール	2018年	1,773㎡	ホール運営および保守管理 利用料金の取扱事務
梅丘パークホール	2006年	291㎡	イベントの企画・立案及び実施 清掃業務
成城ホール	2019年	1,785㎡	設備機器保守点検業務 環境衛生管理業務
玉川せせらぎホール	2020年	2,000㎡	避難所運営支援 喫茶運営

●区内64ヶ所の公共施設を運営

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

(◆)は障害者雇用施設で、合計22施設において障害者と共働しています。

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
北沢総合支所 (◆)	1988年	12,964㎡	受付・案内 利用予約・貸出管理
玉川総合支所 (◆)	1988年	11,046㎡	駐車場管理 使用料の収納事務
砧総合支所 (◆)	2009年	7,713㎡	清掃業務 設備機器保守点検業務
烏山総合支所 (◆)	1990年	5,762㎡	環境衛生管理業務 警備業務
新代田まちづくりセンター	1985年	1,087㎡	避難所運営支援
松沢まちづくりセンター (◆)	1991年	1,711㎡	ホール運営および保守管理 区・都等刊行物の閲覧および説明売
池尻まちづくりセンター	1990年	1,244㎡	上金の収納事務 コピーサービス
祖師谷まちづくりセンター (◆)	1995年	1,202㎡	
上野毛まちづくりセンター (◆)	1995年	1,164㎡	
代沢まちづくりセンター	2019年	737㎡	
松原まちづくりセンター	2021年	736㎡	
三軒茶屋分庁舎	1988年	4,591㎡	

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
太子堂複合施設	2013年	1,410㎡	受付・案内 利用予約・貸出管理
喜多見複合施設（◆）	2013年	1,228㎡	駐車場管理 使用料の収納事務
下馬複合施設	2014年	839㎡	清掃業務 設備機器保守点検業務
上馬複合施設（◆）	2016年	1,479㎡	環境衛生管理業務 警備業務
希望丘複合施設	2019年	7,051㎡	避難所運営支援 ホール運営および保守管理
まもりやまテラス（◆）	2019年	4,325㎡	区・都等刊行物の閲覧および説明売 上金の収納事務
九品仏複合施設	2019年	763㎡	コピーサービス
二子玉川複合施設	2019年	858㎡	
梅丘複合施設	2020年	969㎡	
さくら花見堂	2021年	2991㎡	
区政情報センター	1985年	126㎡	
北沢情報コーナー	1991年	総合支所に含む	
玉川情報コーナー	1989年	総合支所に含む	
砧情報コーナー	2019年	区民会館に含む	
烏山情報コーナー	1991年	総合支所に含む	
世田谷産業プラザ会議室	2006年	265㎡	
エムケイアースビル	1990年	1,420㎡	
二子玉川庁舎（ワクチン接種会場）	2021年	2052㎡	
世田谷区児童相談所（◆）	2020年	4,229㎡	
大原福祉施設後利用施設	2019年	1,525㎡	
烏山区民センター	1985年	6,120㎡	ホール等の運営および保守管理
弦巻区民センター（◆）	1985年	2,939㎡	受付・案内 利用予約・貸出管理
太子堂区民センター	1985年	1,204㎡	運営協議会の事務局業務 清掃業務
深沢区民センター	1985年	2,517㎡	設備機器保守点検業務
桜丘区民センター（◆）	1985年	2,997㎡	環境衛生管理業務 警備業務
上北沢区民センター	1989年	3,139㎡	避難所運営支援

名 称	運営開始	施設規模	主な事業内容
玉川台区民センター	1997年	2,924㎡	ホール等の運営および保守管理 受付・案内
奥沢区民センター	1997年	1,888㎡	利用予約・貸出管理
宮坂区民センター（◆）	1990年	2,580㎡	運営協議会の事務局業務 清掃業務
代田区民センター（◆）	1998年	3,664㎡	設備機器保守点検業務
鎌田区民センター	1998年	4,565㎡	環境衛生管理業務
粕谷区民センター	1998年	3,296㎡	警備業務 避難所運営支援
尾山台地区会館（◆）	1998年	2,005㎡	受付・案内
駒沢地区会館（◆）	1994年	900㎡	利用予約・貸出管理 清掃業務
池尻地区会館	2002年	565㎡	設備機器保守点検業務
上野毛地区会館（◆）	1995年	1,164㎡	環境衛生管理業務 避難所運営支援
北沢地区会館	2004年	558㎡	
経堂地区会館	2015年	551㎡	
代沢地区会館	2019年	557㎡	
世田谷美術館	1985年	8,223㎡	プラネタリウム運営業務
世田谷文学館	1994年	4,594㎡	図書・雑誌等の装備 駐車場管理
次大夫堀公園民家園	1988年	8,251㎡	庭園管理
岡本公園民家園	1988年	1,860㎡	警備業務 清掃業務
教育会館（◆）	1988年	9,948㎡	設備機器保守点検業務
教育総合センター	2021年	4,588㎡	環境衛生管理業務 避難所運営支援
砧図書館（◆）	1994年	2,221㎡	
野毛青少年交流センター（◆）	2002年	1,458㎡	
池ノ上青少年交流センター	2021年	880㎡	
世田谷公園（◆）	1992年	78,957㎡	受付・案内 テニスコート、野球場の貸し出し
羽根木公園	1992年	79,651㎡	ミニSLの運行 駐車場管理
玉川野毛町公園	1992年	38,051㎡	清掃業務 避難所運営支援
世田谷区民会館	2023年	35㎡	施設開設準備(2024年4月開館予定)

※弊社管理施設において、3施設が指定避難所、11施設が水害時避難施設、7施設が帰宅困難者支援施設に指定されています。その他施設でも区民の自主的な避難を想定して備えています。

●区内でレストランとカフェを計5店舗運営

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

名 称	運営開始	席 数	主な事業内容
レストラン ル・ジャルダン	1981年	120席	「美術館鑑賞の後に、自然の中でアートの最後のひと仕上げの一皿を」をコンセプトにしたフレンチレストラン
喫茶レスト	1988年	32席	「世田谷区教育センター中央図書館、プラネタリウムの利用者様が一息つける場所」をコンセプトにした軽食・喫茶
セタビカフェ	2012年	88席	「砧公園の木洩れ日の下でテラスランチ」をコンセプトにした軽食・喫茶
さくらかふえ	2019年	18席	「ホールイベント、砧総合支所へお越しの方へ気軽なメニューと笑顔でおもてなし」をコンセプトにした軽食・喫茶
カフェストリーム	2021年	27席	「玉川せせらぎホールのオアシス」をコンセプトにした軽食・喫茶



4 運営管理体制

(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織

区民会館運営管理の中心となる事業課には、施設サービス業務全般を担う専任スタッフを配置し、利用者のニーズを速やかに受け止められるよう「ワンストップ」を目指し、砧区民会館の統括責任者と緊密に連携しながら業務に取り組んでいきます。

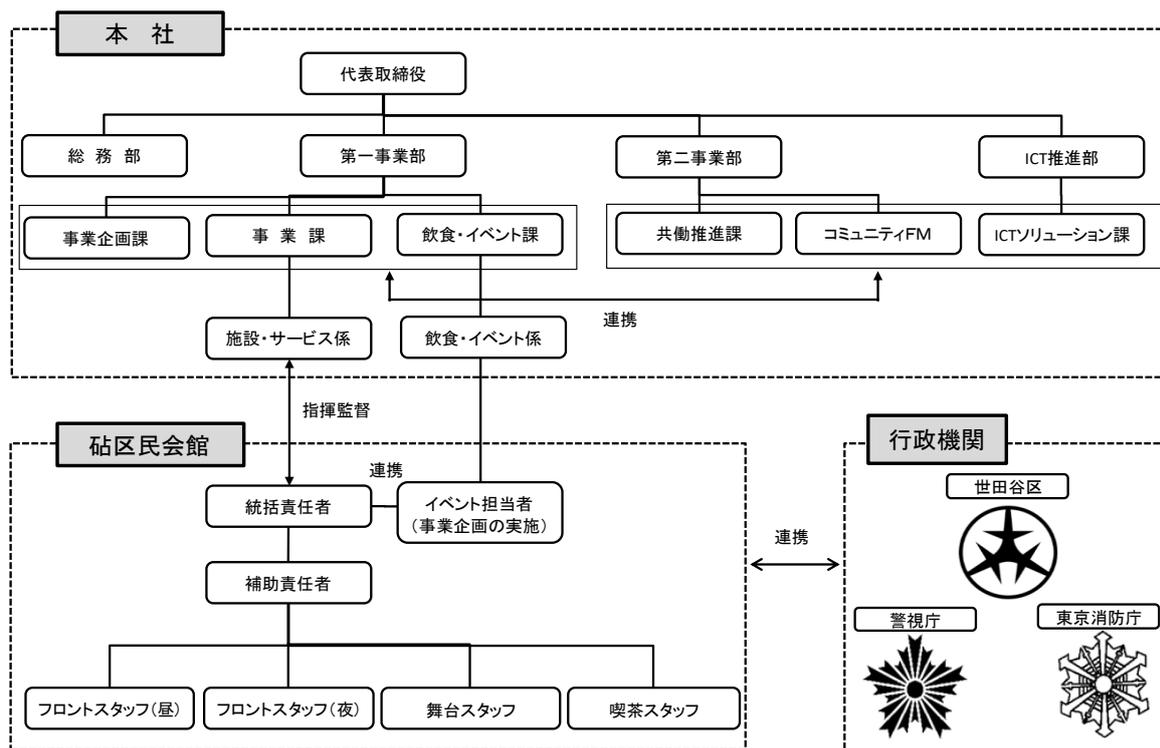
施設の統括責任者は多様な経歴を持ち、それぞれの経験を活かして施設を運営しています。世田谷区等の行政機関の経験を有する統括責任者は公的な役割の視点からの施設運営を、警察・消防の経験がある統括責任者は安全安心な施設運営を、民間企業出身の統括責任者は民間の活力を生かし新しい視点からの施設運営を、それぞれの強みを生かした提案をすることが可能です。多様な人財を結集して、利用者に満足を実感していただけるよう施設を柔軟に運営していきます。

・自主事業イベントの運営体制について

砧区民会館にはイベント専門スタッフを配置します。運営の基本である“安全・安心”“快適”“円滑”に体験してもらうことを基本とし、クリエイティブな発想を持つ選りすぐりの人財が、地域の方々に憩いと彩りをお届けすることを約束します。



【本社及び事業所組織図】



【本社】

- 代表取締役 会社統括
- 総務部 総合調整・人事・給与・服務・研修・福利厚生他
- 第一事業部 施設管理事業・飲食事業・ICT支援事業
- 事業企画課・事業課 施設管理事業
- 施設・サービス係 施設管理事業の実施
- 施設保全・安全係 施設の修繕・保守
- 飲食・イベント課 事業企画（イベント）の実施・飲食事業
- 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

【砧区民会館】

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

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

砧区民会館では、「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」の趣旨を重視して、多様な方が集える場所を作り出し、世代を超えた出会いや、新たな価値を創造します。利用者の誰もが一人ひとりの多様性を受け入れ、人とのつながりを大切にして、地域の中で自分のライフステージに沿って居場所や役割を見いだし、活躍できる場を目指します。

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

法の趣旨の徹底を図るため、統括責任者を対象に研修等を行い、障害特性を理解して、互いに人格と個性を尊重し合う事の重要性を**障害理解研修**で学んでいます。また、新入社員には、「採用時研修」において「障害者差別解消法」に関する内容を取り入れ、さらには、「多文化共生条例」の趣旨を踏まえた「**パワハラ**」「**セクハラ**」「**LGBTQ**」等の**研修**や**ユニバーサルデザイン研修**を推進しています。

従業員全員が、多様性を持つ利用者や従業員同士を尊重し合い、適切に対応出来るように認識を深めています。

※事業計画書55ページ「(6) 研修の内容、効果」に詳細を記載

●点字を併記した名札

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

●イエローリボン

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



〈ユニバーサルデザイン研修〉

〈イエローリボン〉

〈障害理解研修〉

●障害のある方への対応例

種 別	主な特徴	対応例
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全く見えない人と見えにくい人がいる ・ 周りの状況がわからない、わかりにくい ・ 音を中心に、触覚・臭覚などで、周りの情報を得ている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ルーペなどを貸し出す ・ 周りの人から声をかける ・ 指示語「あちら」「これくらいの」 ⇒「あなたの正面」「50 cmくらいの大きさ」など具体的に伝える
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外見からでは分かりにくい ・ 視覚を中心に情報を得ている ・ 声に出して話している人が、必ずしも聞こえているとは限らない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションの方法を確認する（手話・筆談・そら書き・身振り手振り） ・ 口の形を読む人が多いので、マスクを外す ・ 筆談ボードを利用する
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人の言葉を理解するのに時間がかかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「ゆっくり」「具体的に」「繰り返し」 穏やかな口調で話す
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人とのコミュニケーションが苦手な人が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誤解や偏見を持たず、他の人と変わらない対応をする
車いす使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動に制約がある ・ 階段や段差、急なスロープ、狭い通路幅、手動ドアなど高いところ、低いところは手が届きにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出来る範囲で段差をなくす、通路幅を確保する ・ 必要なお手伝いを確認する (段差を乗り越える、ドアを開ける、モノをとる)



〈聴覚障害の方には筆談ボードを用意〉

●多様な利用者へのおもてなし

私たちの施設は、老若男女いろいろな事情をお持ちの方や、背景の違う方が利用されます。多様なお客さま一人一人の人格を尊重し、相手の立場に応じたおもてなしができるよう、お客さま対応の基本や事例集が記載された「おもてなしマニュアル」を作成し、接遇等に活用しています。

※詳細は別紙1「おもてなしマニュアル」のとおり

●様々な事情のある方への対応例

種 別	主な特徴	対応例
前立腺がん、膀胱がん等の既往症のある利用者	・定期的に尿漏れパッドを交換する必要がある。	・男子トイレの個室にもサニタリーボックス（汚物入れ）を設置する。

●翻訳アプリ搭載タブレットの配置

日本語以外でのコミュニケーションが必要な利用者への対応や、緊急時の多国語でのアナウンスに備えています。



（3）危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）

各地で大規模地震が発生し、今後 30 年以内には高い確率で首都直下地震が起これと予想されています。また、甚大な被害を伴う大雨や台風、さまざまな事件も発生しており、世間では防犯・防災に対する意識が高まってきています。砧区民会館は、**水害時避難所、帰宅困難者支援施設、土砂災害避難場所**（砧総合支所）に指定されています。そのため、指定管理者には様々な災害を想定した危機管理体制が求められます。

弊社の管理する施設では、いかなる状況においても利用者の安全を第一に考え、リスクを先取りし、先行対策を平素から行うために、各種マニュアルを備えています。

社内では機能別消防団を組織するとともに、消防や警察出身の統括責任者が、危機管理に対する豊富な経験を日頃からの心構えや訓練などに反映して、全従業員が危機管理意識を高め、防犯、防災対策に努めています。

災害等発生時には、本社に災害対策本部を設置し、世田谷区と連携しながら全社的な対応策を決定し、各施設へ指示を行うとともに、状況に応じて施設への支援を適時適切に対応して安全安心に万全を期します。

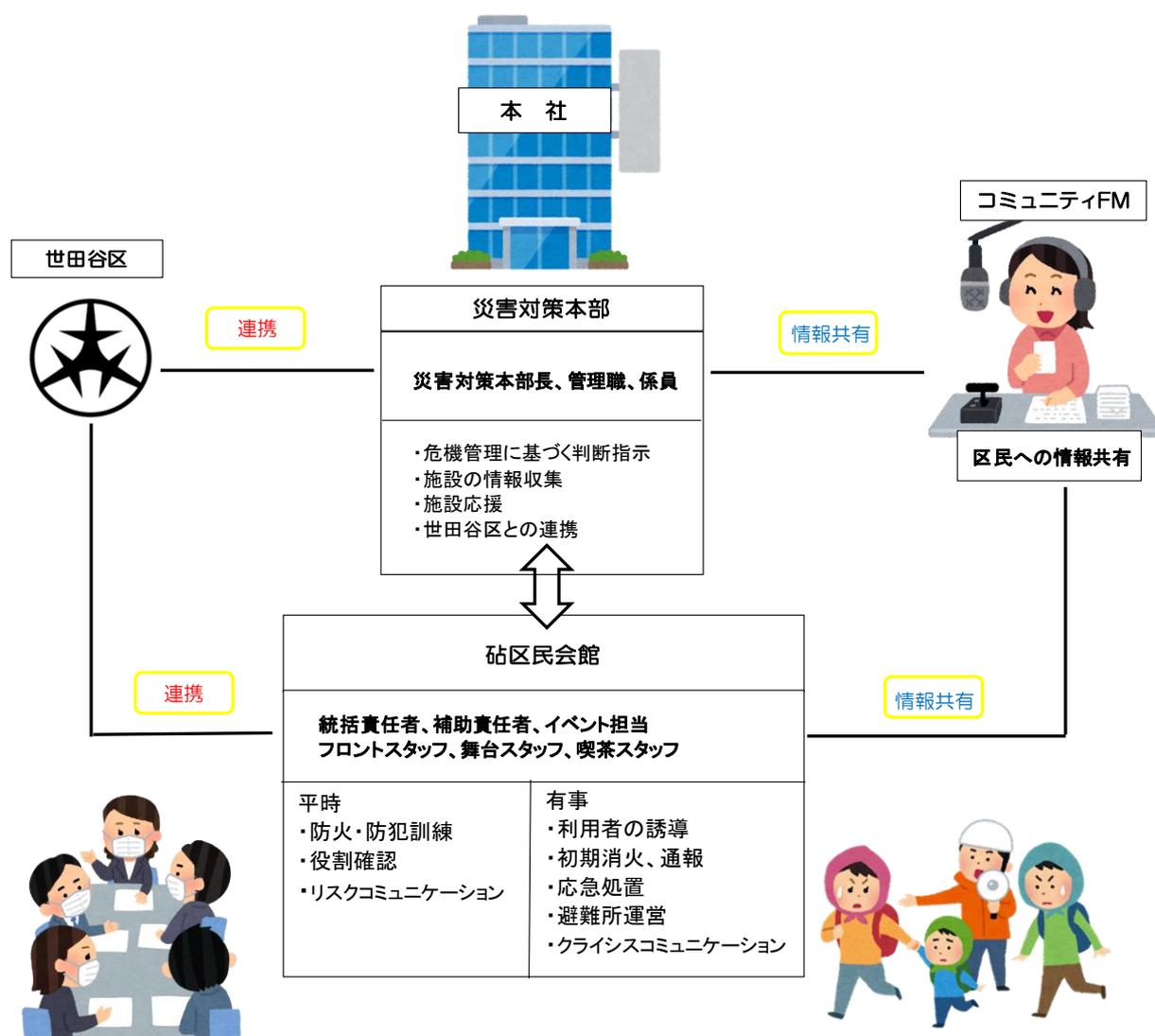
●避難しやすい身近な施設

災害への備えや対応に加えて、砧区民会館の利用率を向上することが、指定管理者の大きな役割のひとつだと考えています。新たなサービスや利用促進の方策により、多くの方が利用し、地域にとってなじみ深い存在となることで、災害発生時に抵抗なく避難できる、安全安心の中心となる施設にしていきます。

[危機管理体制と担当業務]

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

[危機管理体制の組織図]



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

例) 家具の転倒落下防止の呼びかけ

VR活用した災害体験による理解促進

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

例) 地震時の身体防護や避難誘導アナウンス

コミュニティFMによる災害情報発信

●防犯・事故対策

防犯対策

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

また、防犯対策の3大要素「防犯意識」「建物構造・防犯設備」、「周辺環境・地域治安」を留意して防犯対策に万全を期しています。

※詳細は別紙2「防犯マニュアル」のとおり

事故発生時の傷病者対応

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

急病人やケガ人が発生した場合、従業員が現場に迅速に駆けつけ、救急車の要請等必要となる対応をします。状況に応じて施設に配備されているAED機器や救急薬品等を活用し、応急処置を実施します。また、普通救命講習を指導できるインストラクター資格である「応急手当指導員」を取得している従業員は22名います。今後、弊社では、普通救命講習の自主開催を目指していきます。

《救命活動の実績》

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

●災害等発生時の対応

火災・地震・停電発生時の対応

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

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

※詳細は別紙3「緊急時対応マニュアル」のとおり

●災害時協力協定、物資の充実、消防団への参画

災害時協力協定に基づく万全の体制

2012年4月、世田谷区と「災害時等における協力態勢に関する協定」を締結し、首都直下地震等における区との協働の仕組みを構築しました。2021年4月には、協定内容を拡充し、有事の際、従業員が緊急参集し、帰宅困難者の支援と緊急物資の仕分搬送の対応に加え、支援対象となる施設の増加や避難所の開設運営に関する事などが協定内容に追加されました。また、世田谷区災害対策本部への人的支援により仮設放

送設備からのFM放送や防災訓練、会議に参画することとなりました。弊社では、あらゆる災害に対応できるよう、万全の体制を整備しています。

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



〈心肺蘇生訓練の様子〉

〈世田谷区との協定書〉

災害に備えた物資の充実

地震等により施設が一時的に停電した場合も、利用者の安全を守り、指定管理者としての責務を果たすために、非常用電源を確保します。



〈発電機（カセットガスボンベ式）〉



〈ソーラーパネル付蓄電池〉

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に、防災用品を備えます。

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



〈折りたたみ型ヘルメット〉



〈防災セット〉

〈防災セットの内容〉

世田谷消防団への参画

2022年3月より事業所消防団員として、本社と施設の従業員が世田谷消防団に入団しました（現在の団員数は51名）。地域に密着した防火防災活動を展開し安全安心を確保している消防団活動は、弊社の経営基本方針のひとつである「企業活動を通じて地域に貢献します」と合致しています。今後は、消防団活動で習得した技能や知識を施設の防災訓練やイベントなどに反映し、利用者が施設利用時の本来の目的を達成する他に、防火防災意識をも向上していけるようお手伝いして、いざという時に、皆が適切に行動していけるように取り組み、地域の安全安心につなげます。



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

《表彰等の実績》

- ・ 消防総監感謝状（東京消防庁 2023年1月）

※多数の消防団員の入団、地域安全の向上に大きく貢献

●様々な想定に基づく訓練の実施

災害対策本部訓練の実施

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

〈情報伝達訓練の様子〉

〈災害情報に基づく指揮訓練の様子〉

〈災害対策本部が設置された事例〉

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

区民と協働した避難訓練

弊社では自主事業を通じて「区民と協働した避難訓練」実施しています。

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

さらに、2019年6月に、世田谷警察署と連携し、世田谷区民会館ホール内でのテロ発生を想定した「避難訓練プラスコンサート」を企画・開催しました。

実際にコンサートが行われる中、地震に伴う火災発生や、ホール内で不審物が発見された設定で参加者の方々が屋外へ避難しました。

現在までに、弊社の運営する3施設において延べ5回の避難訓練コンサートを開催しており、施設毎に異なる避難誘導要領や課題について検証することが出来ました。

この実績は、首都直下地震に備える先進的な取組みとして、区内外から大きな評価を頂いており、砧区民会館においても、年2回の防災訓練に加えて同様のイベントを開催し、**防火防災意識の普及啓発**を併せて実施していきます。

〈コンサートの様子〉

〈コンサートの様子〉

〈コンサート中の避難の様子〉

〈警視庁による不審物処理の実演〉

●その他の取組み（コミュニティFMの活用、災害体験VR、消防設備点検）

災害時（地震や風水害）のコミュニティFMの活用

弊社が運営する「コミュニティFM」では24時間365日切れ目なく放送を行っていますが、緊急時には番組内容を変更して昼夜を問わず災害情報を発信しています。気象庁により震度4以上の地震発生が予測されたときには、「緊急地震速報」が自動的に流れるようにしています。放送担当従業員が全員防災士資格を有しており、地震発生など緊急時には「エフエム世田谷アラートシステム」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即時かつ継続的に行っています。

災害体験VRの導入

弊社では、コンピューターによって仮想的な空間に創り出された災害時の状況を、現実であるかのように疑似体験できる**災害体験VR**を導入しています。砧区民会館においては、防災をテーマにした「地域ふれあいプログラム」等で災害体験VRを使用して、疑似的な災害体験を提供します。利用者は本来の施設利用目的の他に、防災に対する興味や意識を啓発されます。防災訓練未経験者を掘りおこし、**地域防災力の向上**につなげていきます。

〈VRゴーグルと画面例〉

〈VR災害体験のイメージ〉

消防設備機器の点検管理

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

（４）組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス等について

●企業統治

弊社は、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

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

・CSR推進体制

2020年に定めたCSR推進方針に基づき、部課長会のメンバーによるCSR推進委員会を設置し、年度目標の設定や進捗状況の確認、実績の報告及び評価、課題や改善点などについて情報共有し、効率的、効果的なCSR活動を推進しています。

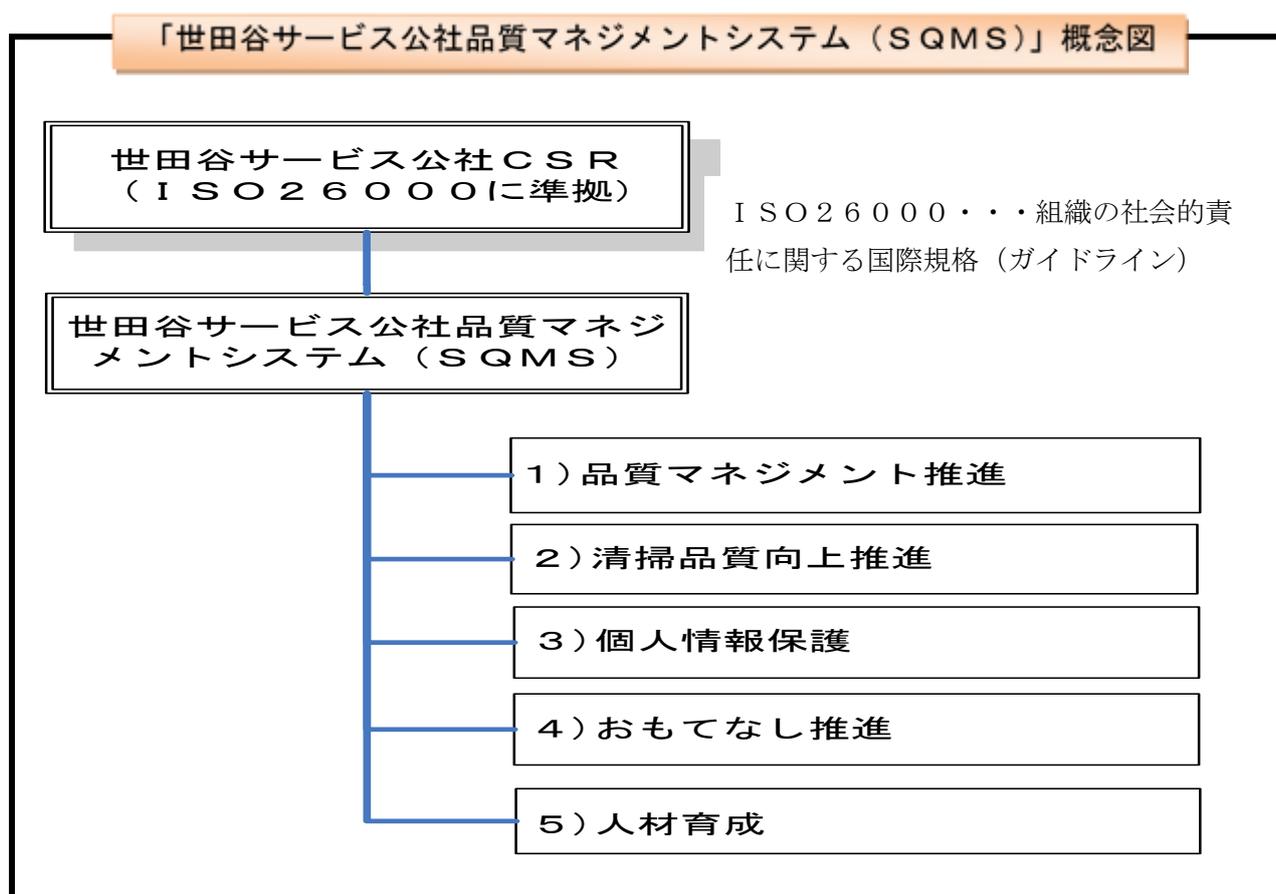
※CSR…企業の社会的責任

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

●「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」

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

この品質マネジメントシステムについては、ISO26000に準拠した「世田谷サービス公社CSR」の体系に統合されています。このことにより組織の社会的責任の一環として、社内外の評価・監査制度による組織統治により、継続的・組織的に品質・顧客満足維持の維持向上に関する取り組みを進めています。



1) 品質マネジメントシステム推進

施設維持管理事業、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。

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

2) 清掃品質向上推進

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

- ① 2017 年 検討開始 4 施設に試行導入
- ② 2018 年 6 施設に試行導入 「標準仕様書」「標準マニュアル」完成
- ③ 2019 年 16 施設に導入「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」商標登録
- ④ 2020 年より全施設への展開に向けて導入施設を増やしており、2023 年 4 月時点で延べ 35 施設に導入しました。



3) 個人情報保護

※ 事業計画書 47 ページ「5 個人情報の保護」に詳細を記載

4) おもてなしの推進

※ 事業計画書 33 ページ「(7) 施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取組み」に詳細を記載

5) 人材育成

※ 事業計画書 53～59 ページ「(4) 研修・人材育成に関する考え方～(6) 研修の内容、効果」に詳細を記載

●企業コンプライアンス等

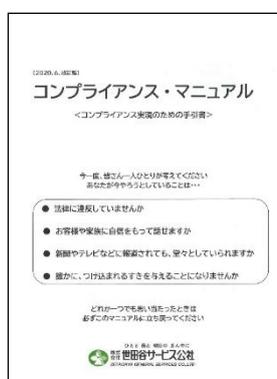
1) 企業コンプライアンス

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

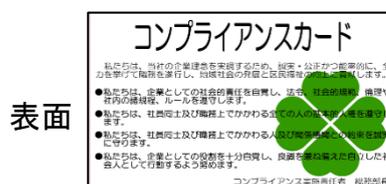
「コンプライアンスマニュアル」を全施設に配備するとともに、弊社の従業員は、法令や社内規程、社会通念などのルールを守り、誠実に企業活動を実践していくため、業務中は常に「コンプライアンスカード」を携行しています。

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

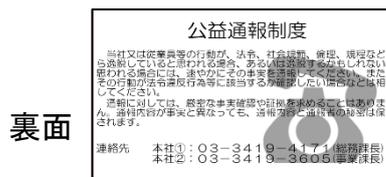
社員がコンプライアンス違反や違反の恐れがある行為を知った際、報告・相談ができるよう「公益通報制度」を設けており、通報者の不利益にならない体制を敷いています。



〈コンプライアンスマニュアル〉



表面



裏面

〈コンプライアンスカード〉

※詳細は別紙4「コンプライアンスマニュアル」のとおり

2) 環境マネジメント

環境省が提唱する「クールビズ (COOL BIZ)」「ウォームビズ (WARM BIZ)」に呼応し、ノーネクタイ・空調機の適正温度設定・蛍光灯の間引き・昼休み時の消灯・低公害車の購入・自転車利用の促進等を実施しています。継続的な活動により、本社の電気使用量は2011年度と比較して、年間約3,180kw/h削減しています。

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

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

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



3) 安全衛生推進者の設置

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

また、毎年全従業員から安全衛生スローガンを募集して、安全に対する意識を高めています。砧区民会館の管理・運営等においても全従業員の安全確保と健康障害防止を図ることで、利用者に質の良いサービスを提供してまいります。

《安全衛生スローガン》

2022 年度 『ちょっとした 油断や焦りが 転倒に！』

2021 年度 『転倒はほんの少しの 気の緩み』

2020 年度 『気のゆるみ 気づかぬところに 落とし穴』

4) ハラスメント対策

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

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

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

(5) 施設の平等利用の確保

●利用ルールの遵守

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

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

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

●厳正・公正な抽選の実施

毎月の抽選会では、抽選器を用いて、平等で分かりやすい抽選をします。一方で、公平な抽選とするため、「利用目的の詐称」や「同一人物・同一団体からの重複申請」「名義貸し」等に目を配り、公平な抽選を実施します。なお、抽選の結果、残念ながら落選された方には、代替日やキャンセル待ちを案内します。

また、Web上で抽選を行い、申込・抽選・支払を予約システム内で完結できる仕組みも同時に検討していきます。電話や窓口での手続きを希望される利用者様には、引き続き対面での予約受付も行います。

●施設の空き情報の提供

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

弊社の経営基本方針の一つに、「企業活動を通じて地域に貢献する」があります。弊社の『社会貢献方針』は、「事業展開による貢献」「利益還元による貢献」「従業員の実践による貢献」の3本の柱からなります。社内の「社会貢献委員会」を中心に、世田谷区と地域社会の発展のため、精力的に社会貢献活動を行っています。

●事業展開による社会貢献

弊社が展開している企業活動は、世田谷区政を補完し、よりきめ細かなサービスの提供を行うなど、区民のニーズに見合った事業の開発や受託が基本です。

また、高齢者や障害者の雇用をはじめ区民の就労の場を確保し、区内企業を活用するなど、事業のすべてが広義の社会貢献であると認識に立ち、引き続き積極的に地方公社としての事業を展開していきます。

- 障害者・高齢者・女性等の雇用
- フードドライブ事業の展開（内容は後述44ページ）
- 熱中症予防のために区が設置する「お休み処」の対応支援
- 区内企業との連携

●利益還元による社会貢献

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

- 食の支援が必要な方々へのお米の寄贈
- ソーシャルボンドへの投資
- 障害者・高齢者・児童福祉団体への寄付や物品の寄贈
- 激甚災害の被災地への義援金、日本赤十字・赤い羽根・ユニセフなど
- 世田谷区たまがわ花火大会・世田谷246ハーフマラソンへの広告協賛
- 2020東京オリンピック、パラリンピックに向けた物品の寄贈

●従業員の実践による社会貢献

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

- 太子堂地区・若林地区「クリーンキャンペーン」への参加
- 地元商店街と協力し「せたがやクリーンアップ作戦」へ参加
- 区内福祉作業所で製造された菓子類を継続的に購入し、従業員向けに販売
- 社内に設置したセルフカフェの利益を福祉団体に寄付
- 従業員の家庭で不要となった古本・雑貨類をバザーで販売し、売上金の全額を福祉団体に寄付
- 古切手の回収・寄付

○ペットボトルキャップの回収ボックスを区内5ヶ所に設置し、現在までの累計で約751万個を回収



〈清掃活動〉



〈ボトルキャップ回収BOX〉

（7）施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取組み

「おもてなし」は表裏なく、見返りを求めない心で接客、接遇する日本の文化的な対応であると認識しています。その対応は、さりげなく相手の心情を察しながら、来館目的を実現することが大切です。

「おもてなしの心」を実現するため、女性活用推進計画と連携した中長期人材育成計画として、顧客満足、接遇能力の向上を目的とした取り組みを行っています。

そして、一過性の研修受講にとどまらず、統括責任者に対しては、月に1度開催している施設監督者会議において「おもてなし」の指針や具体的な対策を指示します。また、施設においては、毎日始業前に「身だしなみ」「笑顔」のチェックを励行し、適宜「おもてなし」の意識の維持、向上に努めています。

〈顧客満足、接遇能力の向上を目的とした取り組み〉

- ① 2017年 検討開始 本社、受託施設の職場改善を実施
- ② 2018年 おもてなし推進企業との意見交換会 「おもてなし規格 紅認証証」取得
「サービス接遇検定（2級）」資格取得支援として受験料負担と受験対策研修を開始
- ③ 2019年 「おもてなし規格 金認証」取得 標準マニュアル作成開始
- ④ 2020年 「おもてなしマニュアル」完成
- ⑤ 2021年 「接遇マイスター」社内認定制度導入 施設スタッフ8名を認定。「おもてなし規格金認証」の審査、再認証取得。
- ⑥ 2022年 「接遇マイスター」施設スタッフ3名を認定

●おもてなし規格認証取得

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

弊社は、おもてなし規格認証「**金認証**」を取得しています。



〈おもてなし金認証の認定証〉

利用者の期待を超えるサービスを提供し、設備面や非属人サービスにおいて一定品質を保つ事業者に付与される第三者認証

●おもてなしマニュアル

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

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

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

《世田谷サービス公社おもてなしポリシー》

●接遇マイスター

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

2021年度より、毎年1回、「おもてなしポリシー」を理解し、スタッフの規範となる接遇スキルを有するスタッフを実技・筆記・スピーチなどの試験を通して選抜し、「接遇マイスター」として認定しています。2021年度は8名、2022年度は3名が認定され、合計11名の「接遇マイスター」が誕生しました。「接遇マイスター」の存在は、従業員の接遇技能の見える化・標準化・技能向上だけでなく、スタッフのモチベーションアップにつながっています。



〈おもてなしマニュアル〉

〈接遇マイスター認定バッジ〉

〈接遇マイスター〉

●公共施設ならではのおもてなし

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

〈窓口でのおもてなし実践例〉

- ・施設のロビーなどに配架するチラシをカテゴリーごとに整理し、ラベル表示することで、利用者が見やすい環境を整備
- ・相手の話をしっかりと聞く（復唱・相槌の実践）
- ・気持ちの良い対応の心がけ（自分からの声かけ、分かりやすい言葉、笑顔）

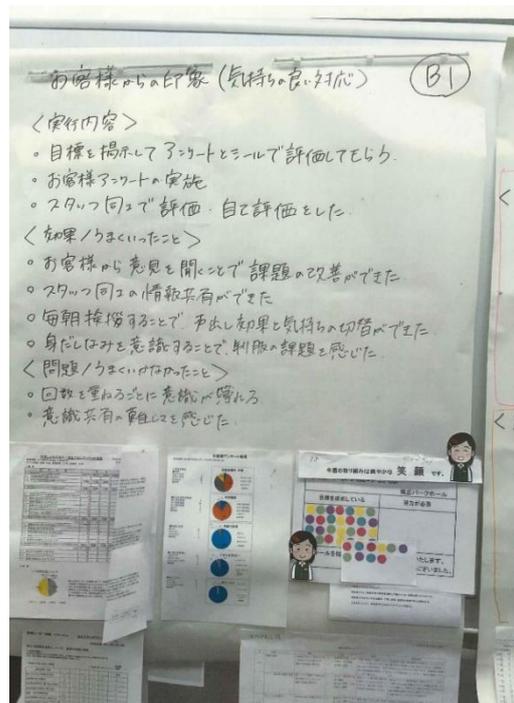
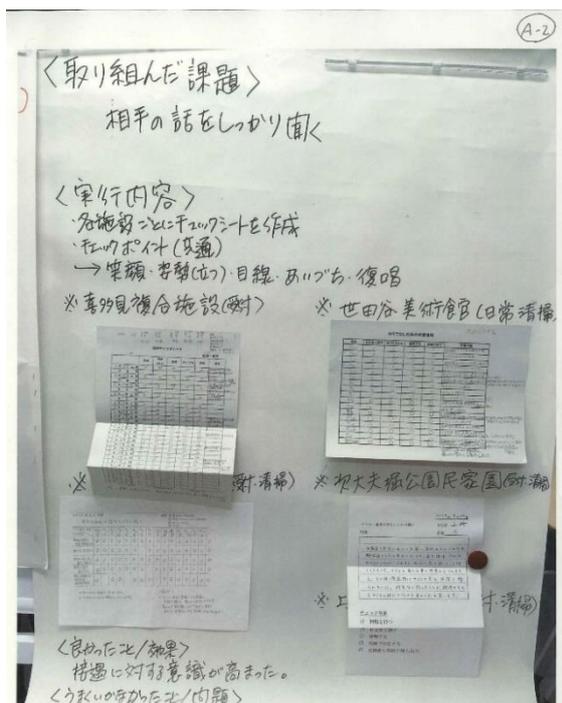
一つ一つの取り組みは小さなものですが、これら取り組みの積み重ねにより、利用者に寄り添う「おもてなしの心」を持った接客へと繋がっています。



観光イベント情報」のラック
ラック内の整理とタイトル付け

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

〈配架チラシ等の整理〉



〈おもてなし実践検証（接遇リーダー研修）〉

(8) 新型コロナウイルス等感染症の安全衛生対策

1) 感染防止のための基本的な考え方

新型コロナウイルス感染症については、2023年5月8日より感染症法上の位置付けが2類相当から5類感染症へ変更されました。これまで3年余りイベント自粛など様々な活動が制限され、地域の繋がりにも大きな影響がありました。活動再開を望む声も多く、徐々に催し物や地域の活動が再開される中、今回の位置づけ変更を機に、今後、ますます活発な動きとなっていくものと思われま

す。弊社は、引き続き基本的な感染対策や衛生管理に務め、言わば「with コロナ」から「after コロナ」として「新たな感染対策エチケット」をご案内しながら、多くの活動を支援し、地域コミュニティの醸成に寄与してまいります。

感染対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」(5月8日以降の取扱いに関する事前の情報提供)を踏まえ、次のとおり対応いたします。

2) 施設の対応策

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

<新たな感染対策エチケット（施設利用における基本的感染対策）>

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

3) 施設従業員に向けた対応策

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

4) 公演等の主催者に向けた対応策

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

5) その他の緊急時対応

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

また、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報にも即応し、利用者や従業員の安全確保のため、嘔吐物やデング熱（やぶ蚊）の感染防止など、様々な注意喚起と衛生物品の配備を行います。



施設に配備した衛生物品の例： 吐瀉物キット（左）・サージカルマスク（右）

(9) セルフモニタリング

世田谷区の「指定管理者制度運用に係る指針」では、世田谷区と指定管理者によるモニタリングを行うことになっています。弊社は、業務等の対応内容を記録保存して、自己評価（セルフチェック）について、自己評価シートを年に1回、実施・作成し、結果を世田谷区に提出します。また、その内容について従業員間で情報共有し改善等に反映しています。

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

●利用者からのご意見

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

なお、「ご意見箱」だけでなく、定期的な利用者アンケートの実施や、施設利用者にフロントスタッフより声を掛けて、利用前・利用後の率直な意見をヒアリングしています。

●利用者アンケートを今後の運営に活用する仕組み

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

●チェックリスト・KY（危険予知）活動

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

例) 開館・閉館時機械警備の操作、正面門扉や各部屋の開錠・施錠、空調等設備の操作、施設内の重点巡回箇所など弊社で実際にあったKY活動のコメント「雪になりそうなので、塩化カルシウムを散布」「脚立を使用した高所作業があるので、2人以上で作業を行う」「雨があがったので、傘の忘れ物に注意」「台風が接近しているので、カラーコーンや軒先の看板を確認」など

●社外アンケートの実施

CSR活動に関するアンケートを、顧客や取引先企業等の社外ステークホルダーに実施しました。寄せられた意見をもとに取り組みの見直しや改善を図り、さらに信頼され持続可能な企業となることを目指しています。

●的確な引継ぎ、厳格な鍵の管理、パートナー企業との連携

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

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

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

●指定管理者事業計画書の確認評価

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



(10) 第三者評価体制の構築

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

砧区民会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2年に1回（2025年度、2027年度）実施し、客観的な評価結果を日々の施設運営や業務改善に反映します。

また、社内の経理・総務部門が、業務実施・金銭出納・勤怠などの項目について毎年「社内監査」を実施するとともに、「個人情報保護（プライバシーマーク）」の社内監査も年1回実施しています。

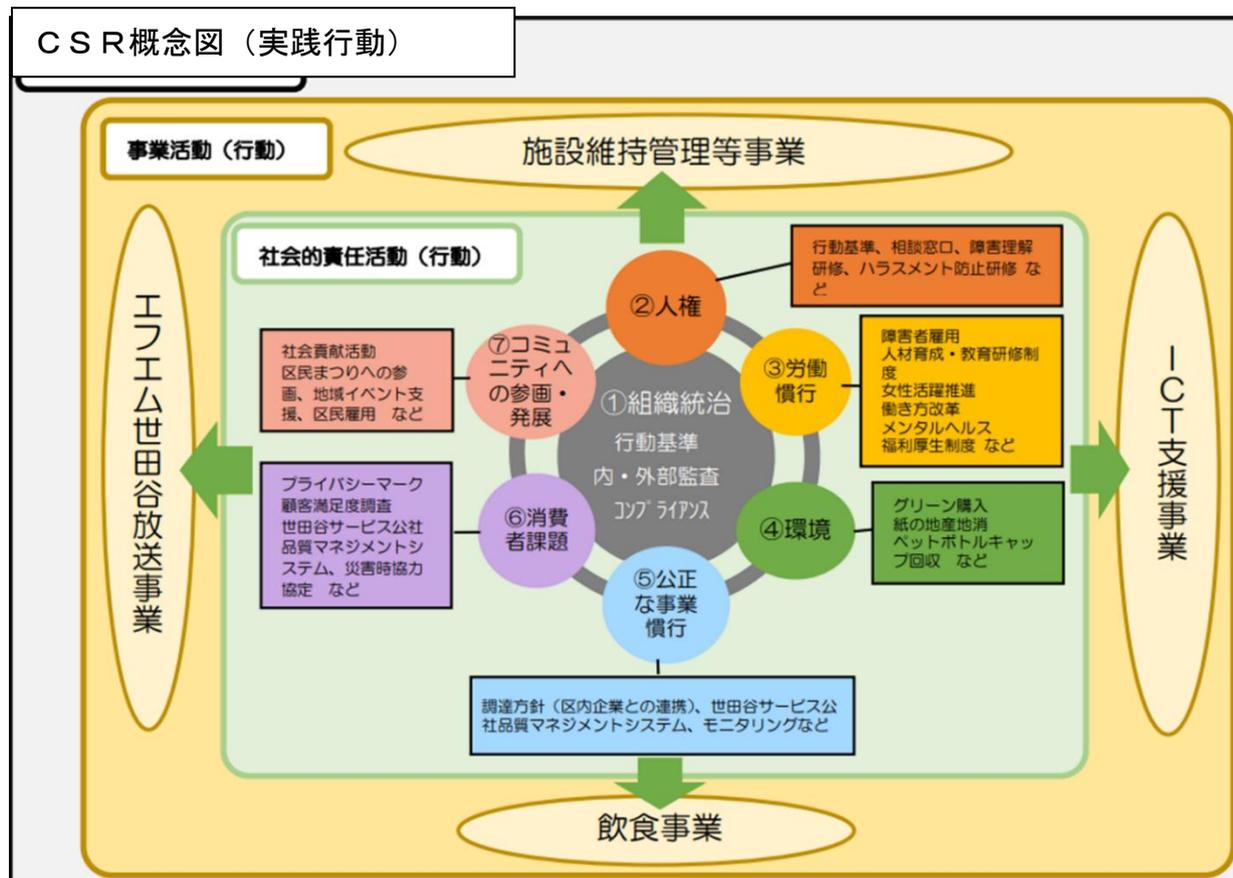
また、本社従業員が抜き打ちで施設を訪問して、各施設が適正に運営されているかについても確認しています。

定期的な施設運営の評価等は以下のとおりです。

名 称	頻 度	実施機関
指定管理者第三者評価	2年に1回	
財政援助団体等監査	2年に1回	区
プライバシーマーク審査	2年に1回	
社内監査	年1回	社内の経理・総務部門
施設の抜き打ちチェック	年1回	社内の施設管理部門

(11) SDGsに関する方針とその実践行動

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



SDGs 目標とCSR中核課題の対照表

中核主題	中核主題のポイント	対象とするSDGsの目標
① 組織統治	<ul style="list-style-type: none"> 組織として有効な意思決定の仕組みを持つ 十分な組織統治は、社会的責任実現の土台である 	16 平和と公正、法の支配、強固な制度と法の執行、包摂的かつ公正な社会と制度の構築、腐敗の防止と削減、法の執行の強化 17 パートナーシップによる開発
② 人権	<ul style="list-style-type: none"> 人権を守るためには、個人・組織両方の意識と行動が必要 直接的な人権侵害だけでなく、間接的な影響にも配慮し、改善する 	3 持続可能なエネルギー 4 質の高い雇用と経済成長 5 ジェンダー平等 8 豊かさと経済成長
③ 労働慣行	<ul style="list-style-type: none"> 労働慣行は、社会・経済に大きな影響を与える 「労働は商品ではない」が基本原則である 	3 持続可能なエネルギー 4 質の高い雇用と経済成長 5 ジェンダー平等 8 豊かさと経済成長
④ 環境	<ul style="list-style-type: none"> 組織の規模に関わらず、環境問題に取り組む 環境への影響がわからなくても取り組む予防的アプローチをとる 	6 安全な水と衛生 7 持続可能なエネルギー 9 産業、イノベーションとインフラ 11 持続可能な都市とコミュニティ 12 持続可能な消費と生産 13 気候変動 14 海洋資源 15 陸域生態系
⑤ 公正な事業慣行	<ul style="list-style-type: none"> 他の組織とのかかわりあいにおいて、社会に対して責任ある倫理行動をとる 	10 人や国の不平等の削減 11 持続可能な都市とコミュニティ 12 持続可能な消費と生産

⑥ 消費者課題	<ul style="list-style-type: none"> ・組織の活動、製品、サービスが消費者に危害を与えないようにする ・製品・サービスを利用した消費者が環境被害など社会に悪影響を及ぼさないようにする 	
⑦ コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民との対話から、教育・文化の向上、雇用の創出まで、幅広くコミュニティに貢献する 	

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

●重要課題「労働慣行」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

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



具体的な取り組み例

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

■実績

- ・アドバイザーによる障害者雇用職場の巡回
2021年度は、精神保健福祉士等の資格を持つアドバイザーによる、障害者雇用職場の巡回を41回実施しました。また、巡回時には個別の案件相談も実施しました。
- ・セルフカフェ
障害者福祉施設の活動支援の一環として、福祉施設で製造したお菓子を社内で通年販売しています。また、本社と一部の事業所で飲料水を販売し、売上金を区内の福祉団体等へ寄付しています。

●重要課題「環境」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

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



具体的な取り組み例

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

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



〈紙製バタフライカップ〉



〈せたがやエコフレンドリーショップ登録証〉

（※）せたがやエコフレンドリーショップ

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

・せたがやクリーンアップ作戦

2021年に世田谷区主催の東京2020大会に向けた世田谷区内清掃活動「せたがやクリーンアップ作戦」に参加し、三軒茶屋駅周辺と烏山川緑道から代沢十字路までの茶沢通りにて清掃作業を行いました。

・世田谷ふるさと区民まつり

松陰神社と若林公園で3年ぶりに開催された「第43回世田谷ふるさと区民まつり」で社員提供によるリサイクル本や不要になった雑貨類を出店販売しました。2日間の売上金を区内福祉団体等へ寄付をしました。

・フードドライブ事業

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

フードドライブにご協力ください！



まだ食べられる
食品の寄付をお願いします！

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

寄付していただきたい食品

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



【注意事項】

受付食品の要件

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

受付の出来ない食品

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



・食の支援事業

ひとり親世帯など、食の支援を必要とする方々に食品を届ける活動の一環として、世田谷区社会福祉協議会を通じてお米 300 kgを寄贈しました。寄贈したお米は、滋賀県日野町の「
」で障害者の方が田植えから収穫、袋詰めまで携わり生産されたお米です。



- ・エコキャップ回収

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

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

詳細は、28ページ「環境マネジメント」に記載

■実施予定

- ・みどりのカーテン、イベント展開

砧区民会館の建物南側の壁面にみどりのカーテンを設置し、2032年に区内のみどり率を33%とする「世田谷みどり33」の達成に取り組みます。公共施設の緑化推進やエネルギー消費を抑制すると共に、砧地域の皆様が大切にしている景観やみどりの保全にも貢献していきます。好評をばくした「ミニ盆栽植え込み体験講座」により、祖父母、親、子供が盆栽を体験しながら、「みどり」の大切さを学んでいきます。



●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 パートナーシップで目標を達成しよう



具体的な取り組み例

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

■実績

・イベントへの招待

2021 年度は障害者招待イベントの実施を予定していましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で開催することが出来ませんでした。2020 年度は社会的保護のもとで暮らす児童 23 名を区民会館のイベントに招待し、文化・芸術に触れる機会を提供しました。自主事業では、文化芸術の鑑賞機会の創出を目的として、近隣大学の学生を対象に招待枠を設けました。

・チケット購入手段の拡充

チケット料金形態に区民やこどもなどの割引設定を設け、インターネットでチケットの購入ができるようチケット購入手段の拡充を図りました。

・コンサート内容をリアルタイムで文字起こし

聴覚に不安のある方でもイベントをお楽しみいただけるよう、コンサートの内容をリアルタイムで文字を起し、スクリーンに投映するなどコミュニケーションを支援する取り組みや生演奏に合わせ参加者が手話で歌う機会を提供しました。

5 個人情報の保護

(1) 個人情報保護に関する考え方

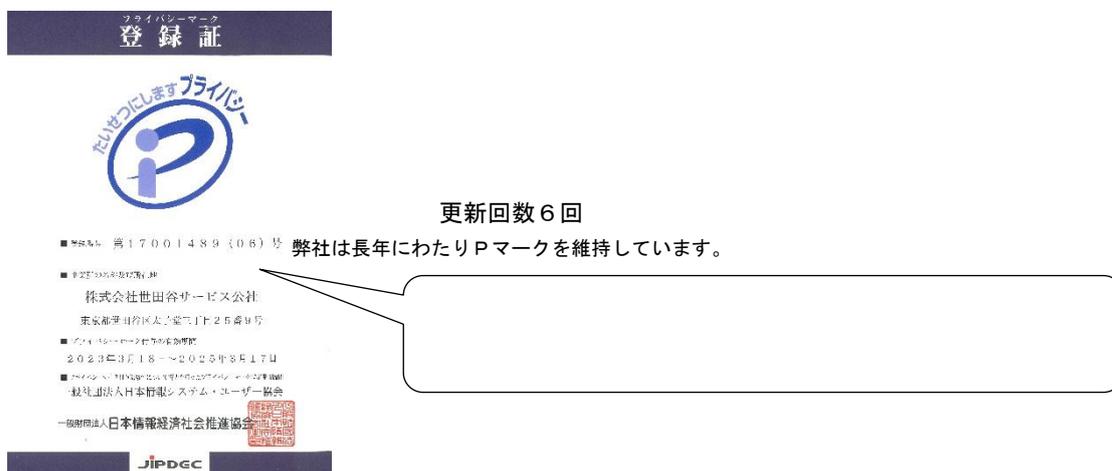
弊社は「個人情報取扱事業者」として、個人情報を正確かつ安全に取り扱うことが社会的責務であると深く認識し、個人情報の適切な保護に努めています。個人情報保護を確実にするための取り組みを行い、2013年3月にプライバシーマークを取得しました。

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

※詳細は別紙5「個人情報保護方針」のとおり

・個人情報保護の取り組み

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



プライバシーマークの認証を取得

（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）

・自主事業イベントでの個人情報の取り扱い

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

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

（２）個人情報管理規定の有無

●管理規程

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

※詳細は別紙6「個人情報保護規程」のとおり

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

日々、お客さまの個人情報に接する従業員は、「PMS（プライバシーマネジメントシステム）運用マニュアル」に沿って、個人情報の取得・利用・管理を行っています。個人情報保護の運用状況は、年1回の内部監査、2年に1回の外部審査により厳しくチェックされています。検査項目は、「事務所への入退室記録」「入館証の着用」「紙媒体の廃棄証明書の有無」「PCのパスワード変更」「スクリーンセーバーの起動時間」「アクセス権限の設定」など、多岐に渡り厳格に管理しています。

また、全従業員が、個人情報保護研修を年1回受講しています。

※委託先においても、十分なセキュリティーを確保するよう指導しています。

●個人情報保護教育

弊社の個人情報保護責任者は、「特定非営利活動法人 日本プライバシープロフェッショナル協会」の指定研修（認定 CPA・CPP 資格講座）を受講し「個人情報取り扱い従事者（CPA）」を取得しています。



個人情報保護責任者を内部講師として、非常勤役員を含むすべての従業員に対し、毎年6月に個人情報保護研修を行っています。研修の最後に実施するテストには「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。

●マイナンバーの取り扱い

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

ただし、イベントの出演者や日雇い従事者など、「マイナンバー」を直接取得する必要がある場合は、弊社が定めた『マイナンバー取扱い要綱』に従い、厳格な管理を行っています。



取得時はカギ付きケースに入れて
担当者へ回付します。

6 雇用・研修計画

(1) 雇用の形態、勤務形態等について

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

●雇用の形態、勤務形態、常勤、臨時、嘱託など

雇用形態や区分に関わらず、全従業員に優しい企業を目指しています。

従業員の内訳は、本社に96人、事業所に899人が従事しています。(2023年4月1日現在)正社員は60歳定年後65歳までの再雇用制度があり、契約社員・パート従業員は68歳まで契約更新が可能です。

働きやすい職場のため定着率も高く、契約社員・パート従業員の中で勤続年数10年以上の割合は19.5%です。

正社員・契約社員・パート従業員とも、定年退職の年齢到達時に、本人の健康状態や就業場所の状況等を判断のうえ、継続して働くことができる仕組みがあります。

パート従業員のうち、勤務実績が特に優れた者は契約社員へ、さらに契約社員から正社員への登用制度があります。

2023年度は1名のパート従業員を契約社員として登用しました。また、契約社員から正社員への登用制度では、制度導入の2015年から2023年までの期間で17名を正社員に登用しました。

●無期雇用契約

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

従業員の構成

<2023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	51	常勤 月16～21日	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	60歳定年 (再雇用制度あり)
	契約社員	43				68歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	2	非常勤 週18～23.25 時間	時給	契約による	
	小計	96				
	種別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備考
事業所	正社員	1	常勤 月16～21日	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	60歳定年 (再雇用制度あり)
	契約社員	134				68歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	764	非常勤 週4～40時間	時給	契約による	
	小計	899				
合計		995				

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

同規模事業所の構成

	種別	人数	勤務形態	給与	社会保険	備考
事業所	契約社員	6	常勤 月17～20日	月給	健康保険 厚生年金 雇用保険	60歳定年 (再雇用制度あり)
	パート従業員	19	非常勤 週9～20時間	時給	契約による	68歳定年 (延長制度あり)
合計		25				

(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方

●トップクラスの雇用人数

「区民」「高齢者」「障害者」「女性」の雇用を経営方針とし、積極的に雇用拡大に取り組んでいます。それぞれ雇用人数(率)は、区内企業の中でもトップクラスであると自負しています。また、離職率が低いことも弊社の特徴です。

例えば、障害のあるパート従業員配置職場には、サポーターとして「就労支援員」を配置し、一人一人の障害特性に寄り添った支援を行っています。また、本社には施設巡回型の「就労指導員」や精神保健福祉士などの福祉関連の資格を有する「専門員」を配置し、支援機関等との連携体制をとりながら、会社全体として障害のある方でも働きやすい環境をつくっています。その結果、障害のあるパート従業員の平均勤続年数は14

年11ヵ月となっており、弊社の大きな強みです。

2022年度は、全体で46名障害者の就労体験として受け入れました。このうち喫茶では11月に2週間2名を受け入れました。今後も砧区民会館において、積極的に障害者等の就労体験の受け入れに取り組めます。

また、若者の雇用については、や
区内の高等学校等と連携して雇用を進めています。

障害者雇用率は、区内トップクラスの21.75%（2022.6.1現在）

※ 民間企業の法定雇用率は2.3%

雇用実績（区内・高齢者・障害者・就労支援員・女性） <2023年4月1日現在>

種別	項目	雇用実績	備考
区内	雇用人数	700人	
	全従業員に占める割合	(70.35%)	
高齢者	雇用人数	502人	65歳以上：250人 31人以上規模企業の60歳以上の労働者数の平均割合は 13.5% 『令和4年「高齢者の雇用状況」 (厚生労働省)』
	全従業員に占める割合	(48.84%)	
障害者	雇用人数	87人	
	全従業員に占める割合	(8.74%)	
就労支援員	雇用人数	35人	
	全従業員に占める割合	(3.51%)	
女性	雇用人数	549人	労働力人口総数に占める女性割合は 44.6% 『令和3年版働く女性の実情』
	全従業員に占める割合	(55.17%)	

●砧区民会館における障害者雇用について

弊社が受託する区民施設運営では、日常清掃を中心に、受付案内や販売員などの職種において、障害のある従業員が業務にあたっています。業務遂行にあたっては、本人が得意なことを活かせるよう、例えば、データ入力や事務補助など新たな業務も分担してまいりました。

砧区民会館の運営に際しては、これまでのノウハウに加え、幅広く仕事を切り出すことで特性を十分活かせる業務や働き方を新たに構築しながら、障害者一人ひとりが持つ力を存分に発揮し自信をもって働くことが「誰もが幸せを実感できる施設運営につながる」、そのような障害者雇用を進めてまいります。

(3) 給与・賃金・社会保険

給与・賃金は、従事する仕事の実態に応じて弊社の規程・雇用契約に基づき支給しています。本社部門の社員では、月額およそ 円以上、契約社員で月額 円以上となります。施設の責任者は契約社員で月額 円以上。受付や清掃に配置されるパート従業員は、職種に応じて時給 1,230 円～ 円の幅のなかで、きめ細かな区分を設けています。

なお、弊社全体の従業員の社会保険の加入状況は、雇用保険、健保・年金加入者ともに 687 人 (69.04%)、となっています。

●法令（世田谷区公契約条例）の遵守

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

適正な賃金を支給するため、近年の消費者物価の上昇や消費税率の引き上げも考慮し、毎年、給与の見直しを実施しています。時給で働くパート従業員は、労働報酬下限額（区との契約業務に係る事業者が労働者に支払う報酬の下限とすべき額 1,230 円）に準じた賃金を支給するため、2023 年 4 月より 5.1%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 1,230 円を保障する他、作業能力や作業環境により月 円～ 円の手当を支給しています。

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

■ 砧区民会館と同規模事業所の状況 ■

種 別	項 目	社会保険
施設責任者	月額 円	健康保険・厚生年金 雇用保険
パート従業員	時給 1,230～ 円	契約内容による

(4) 研修・人材育成に関する考え方

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

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

<企業活動を適切に行える人材育成の取り組み>

2016年から人材育成・研修専門の会社と提携し、キャリアパスの再構築、各種研修の企画・実施をしています。そして、2020年には研修区分を本社系、施設・飲食系、全社共通のCSR研修の3つに体系化しています。

- ①本社系…職層基礎研修、職層共通スキル研修、各課専門スキル研修
- ②施設・飲食系…統括責任者、受付業務担当者に対し「おもてなし推進」と連携した接遇研修
- ③全社共通CSR研修…コンプライアンス研修、ハラスメント研修、障害理解研修、普通救命講習、個人情報保護研修

その他、人事考課制度に基づく自己申告の実施（自己申告書の作成、上長によるヒアリング等）

<国家・公的・民間の資格取得を積極的に奨励>

従業員の一層のビルメンテナンス系スキル向上を図るため、国家・公的・民間の資格取得を積極的に奨励しています。2021年度は取得した資格を活用し、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（建築物衛生法）第12条の2に基づき、東京都知事の事業登録制度のうち建築物清掃業の登録を行いました。

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

(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）

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

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

[施設従事者の研修体系（抜粋）]

研修体系Ⅱ（施設及び飲食）

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

研修体系Ⅲ（全社共通）

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

(6) 研修の内容、効果

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

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

<研修内容一覧>

対象者	研修の種類	内容
施設スタッフ	【1年目】 接遇およびコミュニケーション力向上研修	弊社の一員として接遇レベルの共通理解と責任感の醸成（新規採用従業員必修）
	【5年目】 窓口接遇力向上（おもてなし研修）	ホスピタリティの向上（5年目）
	接遇マイスターワーキンググループ	おもてなし（ホスピタリティ）の向上。「接遇マイスター」の活動をサーキンググループ形式にて実施。
	接遇マイスター社内認定試験	社内認定試験の実施
全従業員	普通救命講習	心肺蘇生・AED操作他
	個人情報保護研修	個人情報に関する知識向上
	障害理解研修	障害のある方への合理的配慮 職場の仲間としての心構え
	認知症と共に生きるアクション講座	認知症に対する正しい知識と理解 地域での認知症への支援活動について検討
	ユニバーサルデザイン研修	多様な利用者への対応
清掃	建築物清掃業研修	「建築物清掃業登録」をしていることにより「特定建築物」に勤務する清掃スタッフを対象に清掃資質向上を目的として実施
	清掃品質向上研修	病院並みの衛生管理を実現する高品質な清掃「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」の研修
施設監督者	新人研修（採用前／採用時）	会社概要、障害理解、CSR、施設マネジメント
	コンプライアンス・人事評価研修	風通しのよい職場風土の醸成
	【監督者】クレーム対応力強化研修	施設の管理監督者（一次対応者）として必要な現場力の習得
	施設監督者業務研修	施設運用上で発生が予測される設備や人身の事故等をテーマとし、その対応方法を学ぶ。

<当社ならではの研修>

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

●接遇に関する研修の強化

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

●利用者の安全と安心を確保する研修

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



●ユニバーサルデザイン研修

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

●障害理解研修

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

研修では、障害特性の理解や障害者差別解消法などについて学ぶとともに、就労している障害者による施設(職場)紹介を行い、障害者自らの考え方などに接して具体的に理解を深めています。

<研修による効果・実績等>

●救命講習受講優良証の授受

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



●救命活動の実績

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

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

2022年8月、弊社が管理する公共施設において、利用者が突然意識を失う事態が発生しました。弊社の施設スタッフは、自発呼吸のない利用者のもとにAEDを持って急行し、救急隊員に引き渡すまでの約9分間、AEDの操作・心臓マッサージを行い、命を救いました。この適切な救命活動に対し、東京消防庁から消防総監感謝状が贈られました。

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

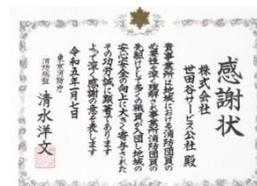
●感謝状授与、受賞事例

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

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



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



2023年3月、21名の社員が応急手当普及員の資格を取得しました。

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



7 利用料金

(1) 利用料金について（利用料金の額など）

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

《砧区民会館 利用料金表》

○区内料金

		午前 9:00~12:00	午後 13:00~16:30	夜間 17:30~22:00	全日 9:00~22:00
ホール	平日	30,170	45,330	75,500	120,830
	土・日・休日	36,170	54,340	90,510	144,850
集会室A/B	平日	2,000	3,000	5,000	8,000
	土・日・休日	2,280	3,570	6,000	9,580
集会室C/D/E	平日	3,140	4,860	8,000	12,870
	土・日・休日	3,710	5,720	9,580	15,300

○区外料金

		午前 9:00~12:00	午後 13:00~16:30	夜間 17:30~22:00	全日 9:00~22:00
ホール	平日	45,250	67,990	113,250	181,240
	土・日・休日	54,250	81,510	135,760	217,270
集会室A/B	平日	3,000	4,500	7,500	12,000
	土・日・休日	3,420	5,350	9,000	14,370
集会室C/D/E	平日	4,710	7,290	12,000	19,300
	土・日・休日	5,560	8,580	14,370	22,950

●夜間料金の設定

お客様の希望に合わせて、夜間利用料金の割引制度導入の検討も視野に入れております。広く地域の方々が利用しやすい料金サービスを提供することで夜間利用率の向上を目指してまいります。

●延長料金の設定

使用時間を延長する場合、管理上支障のない限りの延長を認め、1時間単位（1時間に満たない端数は1時間とする）で延長料金を設定します。

延長料金は、世田谷区立区民会館条例に沿って
 午前（8時～12時）では午前の利用時間帯の使用料を3で除した額
 午後（12時～17時30分）では午後の利用時間帯の使用料を3.5で除した額
 夜間（17時30分～23時）では夜間の利用時間帯の使用料を4.5で除した額
 で設定します。

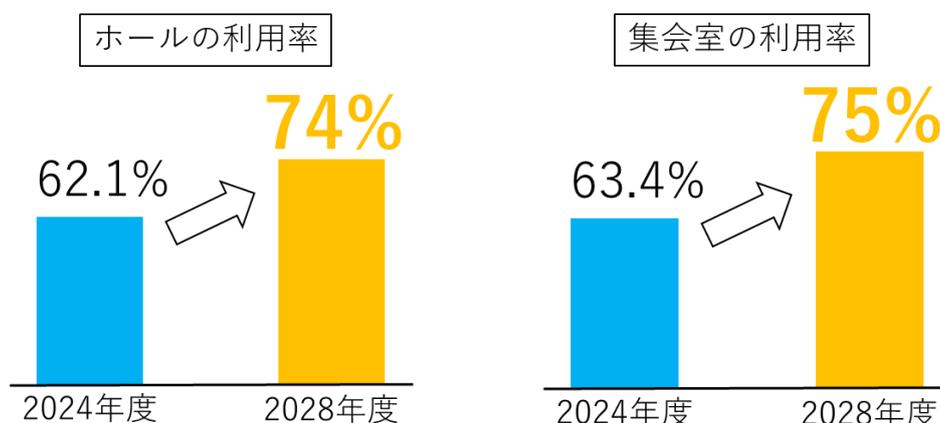
また、いずれの場合も10円未満の端数があるときは、切り捨てます。

（2）利用料金の計算基礎・考え方

2023年5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが2類相当から5類感染症に変更されました。未だ新型コロナウイルス感染症の影響が完全に解消されてはおりませんが、徐々に催し物や地域の活動が再開される中、施設利用も回復していくことが見込まれます。さらに、今後は経済状況なども好転し、コロナ禍以前の賑わいを取り戻すことを想定して、利用料金収入を算出しています。

コロナ禍の影響をほとんど受けていない2019年度の利用状況では、ホールの利用率は62.1%、集会室の利用率が63.4%でした。指定管理期間の初年度にあたる2024年度は2019年度と同じ利用率を見込みます。

広報やイベントの開催などで施設の認知度を上げ、また成城学園前駅から徒歩5分という立地の良さを活かし、指定管理期間の最終年度までにホールの利用率を74%、集会室の利用率75%を目指し取り組みます。特に、夜間の利用率は、他の時間帯と比較すると低い利用率となっておりますが、様々なサービス向上・利用促進の方策を実施することで利用率の向上を実現していきます。



○砧区民会館 利用料金収入予測

初年度にあたる 2024 年度の利用料金のうち現指定管理者の収入となる 2023 年度中に納入された 2024 年 4 月 1 日から 9 月 30 日の施設利用に掛かる利用料金は、当社が管理する同規模の施設の状況などから 万円と見込んでおります。

また、次回の公募で選定される指定管理者の収入となる 2029 年 3 月 31 日までに利用申請のあった 2029 年 4 月以降の利用料金収入は、上記の収入予測に含んでおりません。

(3) 金銭管理・責任体制

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

●管理責任体制

- ・日々の金銭は日計表を用いて管理し、金銭を取り扱う際は常に 2 名以上によるダブルチェックを実施します。
- ・金銭は事務所内の金庫で一時保管し、毎日金融機関へ入金します。
- ・クレジットカードやせたがや Pay 等のキャッシュレス決済を導入することにより、売上に占める現金の割合を減少させます。
- ・月次報告書や入金状況について、本社にて施設担当者と経理担当者によるダブルチェックを実施します。
- ・金庫はダイヤル管理を行い、ダイヤル番号は年 1 回または、担当者に変更があったときなど定期的に変更します。
- ・定期的な社内監査の実施により金銭管理を徹底します。
- ・館内の鍵は、台帳・貸出簿を作成し厳重に管理します。
- ・万一に備えて動産保険に加入します。

※詳細は別紙 7 「施設における金銭管理マニュアル」のとおり

●インボイス制度への対応

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

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

弊社は、適格請求書発行事業者の登録が完了しており、現在運営している他の施設では10月以降の利用分に対して、すでに制度に対応した領収書を発行しております。

また、利用キャンセルに伴う利用料金の還付の際は、適格返還請求書の発行が必要となりますが、弊社では、要件を満たした「利用料金返金明細書」を発行する準備を整えています。

（４）公用等による施設利用料の減額や免除に対する考え方

砧区民会館は公共施設であり、公用利用は優先されるべきです。

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

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

しかし、あまりにも公用利用の割合が高くなってしまふ事は、地域の方々が利用できる機会を奪うことに繋がるとともに、指定管理者の収支計画にも大きな影響があります。また、弊社が管理運営している他施設では、利用日直前でのキャンセルや、実際に使用する午前・午後だけでなく全日予約されたため、夜間の利用枠が空いてしまい、一部区民からの指摘を受けた事例もありました。

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

8 収支計画

(1) 収支計画書

別紙8「令和6年度 砧区民会館の管理に関する業務の収支計画書」のとおり

収支計画の主な収入にあたる施設の利用料金については、61ページの「利用料金の計算基礎・考え方」に記載のとおりとなります。

一方、支出については、5年間の推移を以下のとおり見込んでいます。

- ・人件費は、適正な人材の確保や従業員の安定した雇用のため、毎年一定程度増加します。
- ・管理運営費は、照明や音響等の設備保守点検において、材料費や作業員人件費の高騰などにより、毎年一定程度増加します。
- ・Web予約システムやWi-Fi機器など資産となるものは、減価償却されるため、毎年経費が変動（減額）します。
- ・指定管理期間の2年目と4年目は、第三者評価を実施するため、経費が増額となります。

(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など

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

管理コスト削減の取り組みは次のとおりです。

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

(3) 収支計画書のうち利益（損失）の取扱い

利益は、利用者及び地域への還元を基本と考え、次のように取り扱います。

- ・有料の自主事業に無料招待枠を設け利用者へ利益還元します。
- ・利用者から要望の高い物品を設置します。
- ・防犯や災害対策に備えた備品等を設置します。

- ・区民の自主的活動を支援します。
- ・リスク分担表で世田谷区の役割となっている施設や設備の損傷に対応します。

リスク分担表で定められた通り、弊社の責めに帰すべき事由により発生した損失に関しては、弊社の負担として取り扱います。災害や新型コロナウイルスの感染再拡大の影響で発生した損失については世田谷区との協議の上、柔軟に対応します。

(4) その他特記事項

●経営状況の公開

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

9 施設事業計画（運営）

（1）事業企画

（地域コミュニティ支援、区民ニーズに沿った自主事業等）の取り組み

1) ライフステージに合わせた幅広いジャンルの自主事業の展開

教育・文化的環境の高い砧地域の中で、成城地区は「学園のまち」として文化の香りが高く、区画整備された美しい街並みと自然環境が調和しています。「世田谷区政概要2022」によれば、砧地域は年少人口の割合が多く、高齢者の割合も増加してきている現状があります。自主事業では、砧地域のニーズを反映しながら、コンセプトのあるイベントを継続的に展開する中で「地域活動団体や施設利用団体と連携し、コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催」「将来の担い手育成、健康増進や認知症予防などライフステージに応じ、充実した参加機会の提供」「一流の文化芸術に触れるイベントの開催」に取り組んでいきます。砧区民会館が文化芸術の拠点の1つとして、区民の皆さまに親しみや魅力を持っていただける施設となるよう、地域コミュニティ支援や地域への文化芸術の普及、区民生活の活性化に寄与していきます。

2) 施設の特徴を生かした自主事業の開催

砧区民会館は「成城学園前」駅から徒歩4分という立地の良さ、そして1階の多目的ホールをはじめ、チケット販売や参加受付を行う事務室、気軽にご利用いただけるカフェ、2階併設の親子観覧室に至るまでエントランスからバリアフリーで移動が可能となり、利便性が高くお子様連れからシニア世代まで利用しやすい建物設計となっています。客席数は最大397名で、収容可能な平床式可動席となっており、どの座席からも舞台が見やすく一体感のあるホールとなっています。このため、少人数のワークショップから講習会、本格的なクラシックコンサートに至るまで、大小様々な催物を幅広い世代の方にお楽しみいただく場として最適な環境が整っています。

自主事業は、砧区民会館ならではのプロデュース公演を独自に企画します。近隣大学をはじめ、地域や近隣で活動するアーティスト、区内の地域団体や企業、商店をはじめ、プロや若手のアーティストやクリエイター等と連携しながら砧区民会館でしか体験できない魅力溢れるプログラムを展開し、地域に根ざした自主事業を企画します。成城地区は学園都市として認知されており、年少人口の割合も多いことから、こども向けの企画をはじめ、教育に関する事業は重要なファクターであると捉えています。アカデミックな要素を大切にし、感受性・創造力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、参

加者の一人ひとりが課題に対して意識を持ち、身近な人同士が助け合えるようなコミュニティ形成、連帯意識の醸成に努めます。

また、砧区民会館に立ち寄った際に成城地区を改めて知る機会を設けます。地域団体や施設利用団体をはじめ、地域のみなさまと連携しながら、成城の歴史や風景をはじめ、団体活動に関する作品・写真を展示し、砧区民会館に立ち寄ると地域のつながりを再認識できる企画を展開します。

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

3) 効果的な広報活動への取り組み

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

4) 自主事業における感染症拡大防止対策

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



5) 具体的な自主事業の計画について

次表のとおり、一般の施設利用者、また公用の予約状況により事業の実施時期などは適切に調整をしながら開催してまいります。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6年分)をそれぞれ記載しています。

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
教育に関する事業	<p>(1) 砧区民会館オリジナル企画「お仕事体験ワークショップ」…事業内容①参照</p>	<p>① 区内のこどもや学生へ職業体験教室を実施し、仕事への理解と好奇心そして夢を育む機会を企画します。(砧区民会館のお仕事体験ツアー、各業界のプロフェッショナルからお仕事内容や取り組みを学べる教室など)</p>	5月～8月 10月～1月	収入	円
	<p>(2) 砧区民会館オリジナル企画 近隣大学や音大生と連携プロデュース公演「名作曲家を探究する特別演奏会」…事業内容②参照</p>	<p>② 砧区民会館と近隣大学の学生が共同して演奏会などの舞台を企画制作し、地域の方にお楽しみいただくオリジナル公演を企画します。大きな舞台で学生が活躍できる機会をサポートします。</p>			支出
<p>(3) 砧区民会館オリジナル企画「こどもから大人まで楽しめる四重奏ファミリーコンサート」…事業内容③参照</p>	<p>③ 楽器の魅力、アンサンブルの楽しさを生演奏とお話でお楽しみいただく公演を企画します。</p>	<p>(4) 持続可能な世界を実現「SDGsを学ぼう！」…事業内容④参照</p>	<p>④ SDGsについて、楽しく学んで理解を深めていただくワークショップを企画します。</p>	<p>(5) 健康増進プログラム「ヨガ、太極拳入門講座」…事業内容⑤参照</p>	
<p>※教育に関する事業について、一部をシリーズ開催し、参加者の定着化、認知度の向上を図ります。</p>					

項目	事業名	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
文化・芸術に関する事業	<p>(1) 砧区民会館オリジナル企画「SEIJOHALL MUSIC SERIES」…事業内容①参照</p> <p>(2) 砧区民会館落語会「名人独演会、成城ホール寄席」 地元で笑って！元気に！「成城ホール漫才劇場」…事業内容②参照</p> <p>(3) 歌謡コンサート…事業内容③参照</p>	<p>① 音楽のジャンルを問わず、様々な奏者の個性溢れる表現と音色を、砧区民会館で体験いただける音楽公演をリーズナブルな価格帯で開催します。(日本のジャズ界の名手によるオリジナルの編成と演目で、砧区民会館でしか体験できない公演を企画など)</p> <p>② 地域の皆様に、伝統芸能・大衆芸能を身近に体験いただける公演を企画します。名人話芸をたっぷり堪能いただける名人独演会や一門会、若手噺家による若手寄席、地元で笑って！元気に！漫才劇場など)</p>	4月 7月 9月 11月 12月 1月 3月	収入	円
	<p>※文化・芸術に関する事業については、一部をシリーズ開催し、参加者の定着化、認知度の向上を図ります。</p>	<p>③ 日本の歌謡曲や唱歌をテーマにし、昭和を堪能する音楽をプロの歌手とともに楽しむプログラムです。生演奏で昔を振り返り、懐かしみながら心を豊かに音楽の魅力を感じていただきます。</p>		支出	円

項目	内容	事業内容	実施 予定 時期	事業費	
産業および経済に関する事業	<p>(1)「認知症予防講座」…事業内容①参照</p> <p>(2)地域の安全や防災をテーマにした「地域ふれあいプログラム」…事業内容②参照</p> <p>(3)「成城まちシアター」「成城まちギャラリー」…事業内容③参照</p> <p>(4)「新時代のライフプラン講座」…事業内容④参照</p> <p>(5)区内地域の商店や企業とコラボする飲食イベント「珈琲の淹れ方、テーブル茶道講座、発酵を学ぶ」…事業内容⑤参照</p> <p>※産業および経済に関する事業について、一部をシリーズ開催し、参加者の定着化、認知度の向上を図ります。</p>	<p>①世田谷区では地域共生社会を目指し認知症とともに生きる希望条例が施行されています。地域課題にもあげられる認知症について、理解を深め、予防法を学ぶ講座を開催します。</p> <p>②安全・安心なコミュニティ支援を目指し、地域の安全や防災に対し意識向上のきっかけとなる催物を開催します。 (音楽劇で地域の絆や防災を学ぶ公演、防災VR体験会など)</p> <p>③映画の街としても知られる成城で映画鑑賞の機会の提供。また、成城地区をテーマに地域団体や住民と連携し、地域の歴史や風景、施設利用団体等の活動に関する写真・作品展を開催し地域交流を醸成します。</p> <p>④ご自身やご家族の人生設計を考え、豊かな暮らしづくりに向けた講座を開催します。 (相続・贈与のおはなし等)</p> <p>⑤区内地域の商店や企業、ホール併設のカフェと連携し、学べる飲食関連イベントを開催します。</p>	5月 6月 8月 10月 2月	収入	円
	支出	円			

6) 弊社のイベント開催実績

【教育に関する事業】

●公共ホールのバックステージツアー

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

●ファミリーコンサート

こどもからシニアの方まで世代問わず楽しめる音楽プログラムです。映像をはじめ、みんなで音楽に合わせた手遊びや手話で歌を伝えるコーナーも交えながら、サクスの種類や音色、迫力あるアンサンブルのハーモニーをお楽しみいただきました。本公演はイベント担当と奏者が共同でプロデュースしたオリジナル公演です。

●楽器体験ワークショップ

学校とは異なる視点で、プロのアーティストと楽器の魅力に迫るワークショップを開催し、主に地域の小学生にご参加いただきました。

【文化・芸術に関する事業】

●落語会／独演会

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

●ジャズライブ

日本のジャズ界を代表する名手とともに、各公演オリジナルの編成とプログラムでシリーズ開催しました。地域のジャズファン、音楽ファンをはじめ、はじめてジャズをホールで体験する方や区外からも多数参加いただき、継続した開催を望まれる声も多く寄せられました。

●歌謡コンサート

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

【産業および経済に関する事業】**●珈琲をテーマにした講座**

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

●アーティストサポートプログラム

区内や近隣を中心に活躍する若手アーティストの活動を支援するオリジナルプログラムです。迫力もあり、どことなく情緒的な歌声とハーモニーで会場が一体となりました。

●ライフプラン講座

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

●e スポーツフェスティバル

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

●認知症予防に関する講座

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

●童謡コンサート

近隣大学や地域団体、プロの歌手と連携し、童謡で唄う！踊る！遊ぶ！をテーマに、こどもからシニアの方まで世代を越えて、地域の皆さまにお楽しみいただきました。当日は歌詞をスクリーンに投映、MCのお話はリアルタイムに文字で起こし投映するなど、聴覚に不安のある方も楽しめる工夫を行いました。

(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）

質の高いサービスの提供

砧総合支所の維持管理業務を受託しているため、駐車場スタッフ、清掃スタッフ、設備員と連携し施設のあらゆる面から利用者のサポートをすることができます。例えば、総合案内窓口と連携し、情報共有することで、砧区民会館のご利用でいらっしゃったお客様のお問い合わせにも、迅速に対応することができます。

また、ホールや集会室の利用状況を駐車場に伝えることで、案内や運営を円滑にし、スムーズな駐車場利用をしていただくことができます。合わせて、ホール内の清掃や設備の不備があった場合もそれぞれのスタッフと連携し迅速に対応をすることで、お客様の不便をいち早く解決することができます。

私たちは砧総合支所も砧区民会館と一体と考え、来所来館されるすべてのお客様に質の高いおもてなしを提供します。

<運営体制>

職種	人数	1日の配置	職務内容	勤務時間
統括責任者	名	名	施設管理運営の責任者	
補助責任者	名			
夜間責任者	名	名	夜間の施設管理運営の責任者	
イベント担当	名	名	イベントの運営業務	
フロントスタッフ（昼間）	名	名	日中の受付業務	
フロントスタッフ（夜間）	名	名	夜間の受付業務 夜間責任者兼務あり	
喫茶スタッフ	名	名	喫茶メニューの販売 飲食の提供	
舞台運営	名	名	ホール運営管理業務	

1か月単位の人員配置体制は、別紙9「職員ローテーション表」のとおり

(3) 施設及び附帯設備の維持管理

●実施方針

設立以来 30 年の施設管理の実績に基づくノウハウを活かし、施設の機能を最大限に発揮させ、利用者に快適な空間を提供します。

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

設備の定期点検はもとより、利用者のお問い合わせに常時対応するため、舞台技術者の常駐体制を取ります。舞台設備等の専門的な分野においては、外部専門会社に委託しますが、弊社の外部委託基準は区内企業への委託を基本としており、地域産業の発展に寄与しています。(2022 年度の全委託業務に占める区内企業への委託率 56.5%)

また、外部委託にあたり入札等を行う際は、適正な業務履行の確保のため最低制限価格を設定しています。また、「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、労働報酬下限額を遵守しています。

内容	実施回数	実施月
ホール運営管理	休館日を除く毎日	———
ホール設備点検		
舞台吊物機構設備	年 2 回	7・2 月
舞台照明設備	年 2 回	5・11 月
舞台音響設備	年 2 回	6・12 月
移動観覧客席設備	年 2 回	4・10 月
ピアノ調律	年 12 回	毎月(うち 1 回保守点検)
スタインウェイ	年 6 回	隔月(うち 1 回保守点検)
ヤマハ		

●物品等の修繕

設備の点検に基づき、優先順位をつけた修繕計画を作成します。修繕計画に基づき、リスク分担に応じた修繕を実施します。併せて、日頃から設備の状態把握に努め、必要に応じて修繕計画を更新するなど、状況に適した柔軟な対応をしていきます。

また、リスク分担に基づく世田谷区の負担となる修繕箇所については、緊急度とあわせ提案します。

●大規模改修にむけて

なお、砧区民会館は2009年5月にリニューアルされており、14年経過する中で設置機器の老朽化が想定されます。今後の大規模改修に向けて、構想を立てる大切な時期が近付いていると推察され、設置される機器の選択は、改修後の砧区民会館の利便や集客に大きな影響を与える重要な位置づけであると考えます。現在機器の使用状況を踏まえつつ、修繕計画、適正な導入機器など、利用者目線に立って提案させていただきます。

10 サービス改善の取り組み

(1) サービス向上の方策

弊社には長年に渡る区民会館の管理運営実績に基づく、サービス向上のノウハウがあります。「ありそうでなかったサービス」「かゆいところに手が届くサービス」など、多岐にわたるきめ細やかなサービスを、利用者目線で提案し実施します。なお、新たなサービスは、世田谷区の担当者とも十分に協議しながら、導入を進めていきます。

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

区民会館を運営するにあたり、次のようなサービスを提案します。

●Web カメラの導入

4階集会室をホールの控え室として使用された方から、ホールの様子を映像で確認したいと多くのご要望があります。これにお応えするため、Webカメラの設置とデジタルサイネージの活用などで改善を図る方策を提案します。



●傘のレンタルサービス（アイカサ）の設置

突然の雨でお困りの利用者向けに、1F エントランスホールに駅や百貨店を中心に全国 1100 か所設置されている傘のシェアリングスポット（傘立て）の設置を提案します。利用者は月額 280 円または、24 時間 110 円で傘を利用した後に、区民会館以外のシェアリングスポットでも返却可能です。施設をご利用されるお客様の満足度向上にもつながるだけでなく、雨の日に、「傘を借りる」「傘を返す」という行動によって区民会館へ来訪するきっかけを作ることができます。



また、シェアリングサービスを通して、使い捨て傘の削減という社会的課題の解決に取り組む姿勢を利用者が感じる機会になります。

●モバイルバッテリーシェアリングサービス（ChargeSPOT）の導入

携帯電話などに使われる充電バッテリーのシェアリングサービスの貸出スタンドを受付カウンターへ設置を提案します。モバイルバッテリーを30分165円より貸し出すサービスで、すでに駅やコンビニエンスストアを中心に全国38,000か所に設置されています。利用者がバッテリーのレンタルまたは返却に区民会館へ訪れるという集客効果があります。また地震や大雨など急な災害で停電が起こった場合、48時間無料のモバイルバッテリーとして貸出しされていることから、災害時の備えにもなります。



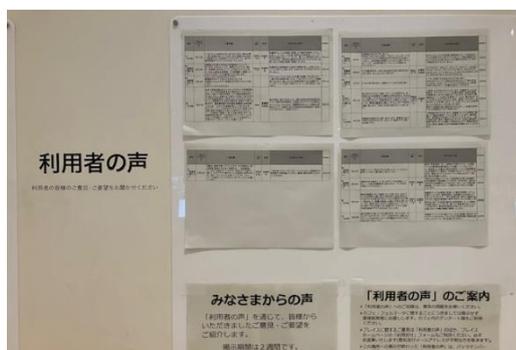
●男子トイレ個室にサニタリーボックスを設置

前立腺がん等、既往症のある利用者にも安心してご利用して頂けるように、男子トイレの個室にもサニタリーボックスを設置します。



●「利用者の声」を生かしたサービス向上

利用者からの意見を、「利用者の声」として、施設内に設置したご意見箱やメールにて積極的に吸いあげ、弊社からの回答も含めて、誰もがいつでも閲覧できるよう館内に掲示します。頂いた意見に応えることによって、施設のサービスを向上していきます。



〈「利用者の声」イメージ〉

【利便性向上】

- ブランケット
- タクシー手配サービス

【障害者、高齢者、外国人等の支援】

- 老眼鏡
- 杖用フック（受付・集会室）
- 筆談ボード
- 外国人利用者に向けた多国語対応（窓口対応、パンフレット、案内板等）
- 多国語に対応可能な翻訳アプリ搭載のタブレットを利用した外国語対応



【設備の充実】

- 自転車の空気入れ
- プロジェクター
- タブレット端末
- 撮影用のスマホスタンド
- 撮影用の照明器具
- ワイヤレススピーカー
- 空気清浄機
- 非常用発電機
- ソーラーパネル付き蓄電池



【施設や近隣の案内情報】

- 施設利用案内パンフレット
- 近隣駐車場のご案内サービス



（２）利用促進の方策

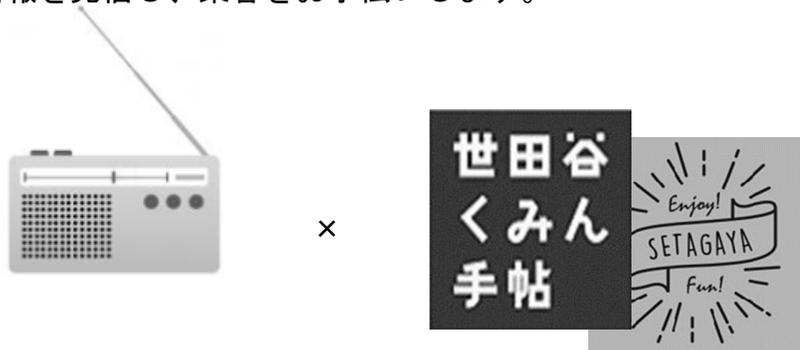
施設利用者の声として、多く聞かれるのが「イベントを開いても人が集まらない」「活動メンバーが年々減っていく」というものです。そういった利用者の一助となるよう、バックアップをします。

●利用団体の活動内容 PR

区民会館のホームページに利用団体が活動内容を PR し、新しい参加者を募集できるページを作成します。地域の方々の出会いの場を創生し、人の輪がつながっていく仕組みを作ります。

●イベント情報発信サービス

コミュニティ FM や、弊社のホームページ「世田谷くみん手帖」から、利用者のイベント情報を発信し、集客をお手伝いします。



(コミュニティFM)

(ホームページ)

●他団体との交流

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

特に、

等との連携協働事業により、区民会館でのネットワークづくりを進めます。

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

●施設周辺情報を盛り込んだマップの館内掲示や配布

●地域のお祭りや催事への協力（休憩所としての施設開放など）

●外国人観光客向けの多国語観光マップや路線図などの設置

●地域交流掲示板の設置（「ベビーカー譲ります」「展示会のお知らせ」など）

●集会所の魅力的な活用

砦区民会館の魅力を知ってもらうために、訪れる地域の皆さまが施設に気軽に立ち寄ることができる機会を創出します。例えば、集会室を子育て交流や地域の方々が集う場として開放し、居心地のよい空間を提供します。合わせて、集会室ロビーに自習用の机やミーティング用のテーブルを設けて貸し出すことを提案します。

日中は親子や高齢者、夜間は学生や社会人が気軽に施設を使用することができるスペースを設け、施設を体感してもらうことで、利用者に施設を使うイメージしていただきます。

地域の学びや活動を応援するとともに、砧区民会館がみなさまにとって身近な施設であることを感じていただき、施設利用率向上に繋がります。

(3) 広報戦略

砧区民会館は砧・成城のランドマークとして、SNSを活用した幅広い方々への発信のみならず、地域にお住まいの皆様へ向けて地域回覧版や区の媒体等を駆使して地元重視の施設PRを行います。

● 区の媒体・地域回覧版の活用

世田谷区ホームページや「せたがや便利帳」など区の媒体へ定期的に広告を掲載します。また、地域情報の重要な情報源である「回覧版」や「地域掲示板」も活用することで、地域にお住いの幅広い世代の方々へ砧区民会館をPRします。地域にある郵便局や銀行にもチラシを配置します。

● 成城100年 写真展示ギャラリー

成城は創設から100年が経過した歴史ある街です。『世田谷 WEB 写真館』から周辺の美しい街並みや自然風景など、地域の魅力が伝わる写真をピックアップして館内の掲示板に掲示し、砧区民会館に訪れる方々へ成城の魅力を再確認していただきます。

● SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用

砧区民会館の施設情報やイベント情報を「Facebook（フェイスブック）」「Twitter（ツイッター）」「Instagram（インスタグラム）」「LINE（ライン）」等のSNSを利用して発信し、利用者様に砧区民会館の魅力を伝え知名度を向上させます。

● との Collaboration による若者からの情報発信

高校生・大学生を中心とした にご協力いただき、砧区民会館のイベント等を若者目線でTwitterやInstagramなどのSNSから情報発信してもらい、若者を中心に多世代へとつながる情報の輪を広げます。

●メールマガジンの配信

月に1～2回程度、弊社が運営するレストランのお知らせやサービスクーポンなどを付けた指定管理者イベントの開催案内を配信し、多数のイベント参加者の獲得を行います。

●区内活動団体等に向けた施設PR

区内活動団体等に継続的なDM（ダイレクトメール）送付を行うことで、施設の認知度を高めていきます。ホール・集会室は6カ月前から利用予約が可能のため、利用促進のためのDMは、ターゲットによって時期を変えて発送します。例えば、夏休みの子供向けイベントを想定したDMは1月頃に、歓送迎会の利用を増やすことが目的のDMは8月頃に発送する等、発送時期を工夫して新たな利用獲得を目指します。

また、弊社の維持管理施設（区内64施設）にパンフレットを配布することで、区内全域に利用の幅を広げていきます。

（4）DX推進の方策

弊社は区役所のICT支援業務を受託しており、今後は地域におけるICT技術を活用したDXの推進にも積極的に貢献しようとしています。施設運営にあたっては、世田谷区のご担当と十分に協議しながら、ICT技術を活用して運営の効率化や施設利用の利便性向上を進めていきます。

●Web予約システムの導入

現在砧区民会館のホールや集会室等の予約は、電話予約または窓口予約のみの対応です。そこで、砧区民会館のホームページ上でホールや集会室の予約が出来るシステムを導入し利便性を向上させます。抽選もシステム上で行い、申込・抽選・支払を予約システム内で完結できる仕組みを検討します。

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

●キャッシュレス決済(せたがやPay等)への対応

区民会館の利用料金支払いを、現金・振込・クレジットカード決済に加えて、「せたがやPay（世田谷区商店街振興組合連合会による電子地域通貨）」にも対応します。利便性向上に加えて、地域内での経済循環の活性化にも貢献します。

●オンラインチケットサービス

区民会館のホームページ上からチケットを予約し、クレジットカード決済ができるサービスの導入を提案します。チケット予約・発券の利便性を向上させ、イベントの参加者を増加させます。

●Wi-Fiアクセスポイントの増設

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

4階集会室は、近年増えているオンライン会議のご要望に対応するため、複数端末が同時利用した場合の通信速度や通信容量を想定し、安定した通信環境を実現させます。



●360度画像の活用

ホームページ上に、ホール内や集会室内の映像が定点から様々な方向に見ることができる、360度画像を掲載し、施設の魅力を最大限に発信します。利用者は実際にその場にいるかのような体験をすることができます。

●デジタルサイネージの設置

受付や楽屋に小型のデジタルサイネージの設置を提案します。デジタルサイネージは、従来の看板やチラシと違い、静止画だけでなく動画などのコンテンツ発信が可能です。貸出施設の空き状況やイベント情報の掲示だけでなく、ホールで行われた公演やイベントの様子を動画で流すこともできます。

また、リアルタイムの情報発信もできるため、天候の急変や災害発生情報を提供し、利用者の安全安心を図ることも可能です。タッチパネル対応なので、操作も簡単で、誰でも最新の情報を入手できます。

合わせて生活関連、健康、スポーツなどの利用者が知りたいことを随時流していくことで、施設の利便性向上に繋がっていきます。

さらには、弊社が管理する他の区民会館のイベントなどの情報を掲載することで、区民会館との連携を図っていきます。

これらの特徴を生かし、砧区民会館に区民の皆様が頻りに足を運ぶようになり、頼りになる存在になるとともに、利用者の施設利用満足度の向上に繋がっていきます。

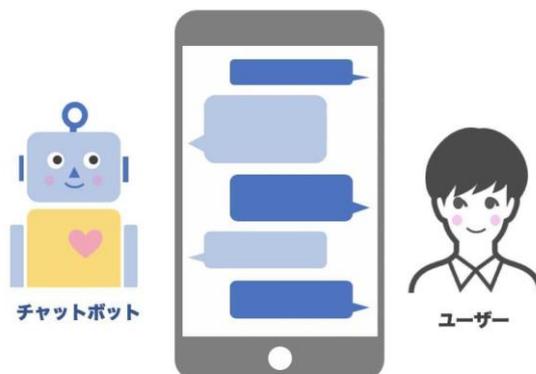


●チャットボットの活用

チャットボットとは、人間と会話しているような受け答えを AI が自動で行うコミュニケーションツールです。砧区民会館のホームページにチャットボットを配置することで、ホームページを訪れた利用者の質問にチャットボットが自動で返答します。

チャットボットは電話やメールと比較して利用者が気軽に質問しやすいという特徴があるだけでなく、自分の知りたい情報に迅速かつ正確にたどり着けるため、顧客体験を向上させることにつながります。

また、翻訳機能を持った多言語対応のチャットボットを導入することにより、より多くの人に砧区民会館の情報を伝えることができます。

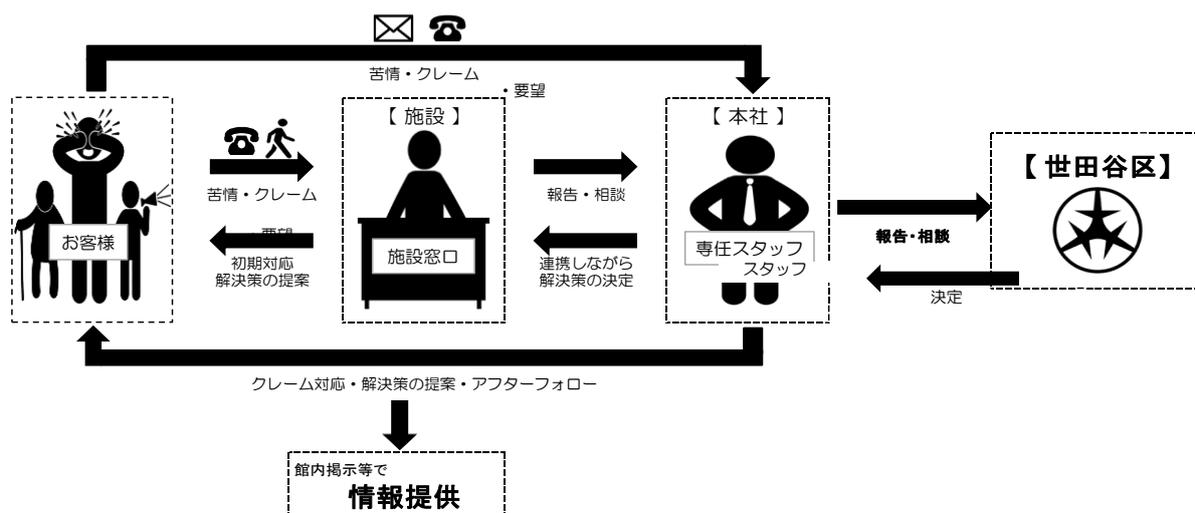


(5) 苦情・要望処理の体制

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

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

〔クレーム処理の簡易フロー〕



【改善につながった例】

- ご意見:** 夜間は授乳室を開放していないため、集会室横のロビーで授乳していたところ、スタッフより移動を依頼され残念に思った。夜間も授乳室を利用させてもらいたい。
- 対 応:** 弊社より世田谷区へ夜間の授乳室開放と運用方法を提案。承認され、夜間も授乳室をご利用いただけるようになった。ご意見を頂いた方へ、夜間授乳室がご利用いただけることを報告するとともにご意見提供の感謝を伝えた。

弊社の従業員は全員が「クレーム対応技術研修」を受講し、苦情に対する基本姿勢や対処方法を学んでいます。苦情は、信頼獲得のチャンスであり、確かな対応によってリピーターに変えられることを理解し、苦情処理を成長の糧と捉えて、従業員全員で共有し対応しています。また、苦情の内容が公開しても問題無い場合は、弊社の対応も含めて館内に掲示し他の利用者に情報提供することにより、透明性の確保とサービス向上につなげていきます。

1 1 施設事業計画（喫茶コーナー運営）

（1）喫茶コーナーの運営（コンセプト）

●コンセプト、営業時間

喫茶コーナーのコンセプトは、エシカル（環境保全や社会貢献）をテーマに、健康的で美味しく付加価値の高い製品を販売します。オーガニック食材、地産地消を意識した地産品などの食品や飲料をはじめ、リサイクル素材を使用した商品、資源保護などの認証マークつき商品で店舗の内外装を構成します。

店内は、落ち着いた雰囲気とナチュラルなデザインで、健康的でおいしい食事をリラックスして楽しめます。誰もが気軽に立ち寄り、移動の合間のひと時の休息の場として利用しやすいセルフサービス・スタイルを採用します。

提供メニューは、自然の恵みを最大限に生かした健康的な食材を使用し、心身ともに満足いただける料理を提供します。有機農法で育った新鮮な食材やオリジナルブレンドのコーヒーなど、からだに優しいメニューを取り揃えます。また、グルテンフリーやベジタリアン、ビーガンなどの特別な食事制限にも配慮します。

① エシカルカフェ取り扱い製品、店舗構成コンセプト

- ・ オーガニック食材
- ・ フェアトレード商品
- ・ 地産地消を意識した地産品
- ・ リサイクル素材を使用した商品
- ・ LED 電球や充電式電池など省エネ製品
- ・ オーガニックコットンで作られた製品
- ・ エコマークの商品
- ・ 資源保護などの認証マークつき商品

（※エシカル（ethical）消費とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動のことです。私たち一人一人が、社会的な課題に気付き、日々のお買物を通して、その課題の解決のために、自分は何ができるのかを考えてみることで、これが、エシカル消費の第一歩です。（※）エシカル＝倫理的・道徳的（消費者庁ホームページより抜粋）



※写真はイメージです。

② 地域コミュニティ醸成

喫茶コーナーが、区民会館利用者に限らず、砵総合支所利用者や地域住民の憩いの場や地域コミュニティの拠点となるような取り組みを進めます。

- ・ 飲食の有無に関わらず、誰でも気軽に立ち寄れるコミュニケーションの拠点
- ・ マルシェの定期開催（障害者施設の授産品や地元のJA野菜、川場村製品などを販売）
- ・ お客様が店舗のガラスに落書きできるコミュニケーションの場を提供（ガラス専用マーカの貸出し）
- ・ 特別支援学校や障害者福祉施設等と連携し喫茶コーナーを郊外実習や就労の場として提供
- ・ カフェテラスを利用した縁日、夏祭りの開催
- ・ 区民会館集会室を利用し、喫茶が企画・主催のお子様デザートデコレーション体験会、高齢者を対象にしたスマホ教室、福祉団体と連携した認知症カフェの開催など
- ・ 地元の芸術家や音楽家と連携し、パフォーマンスをする場所として喫茶コーナーの一部を定期的に開放
- ・ 店舗内のショーケースをマイミュージアムギャラリーとして区民の方に提供



※写真はイメージです。

（ 2 ） メニュー

提供するメニューは、オーガニックやグルテンフリーなど環境保全や健康志向を意識した食材を使用します。

ドリンクメニューでは、オーガニックやフェアトレードで栽培されたコーヒーを中心に、ストレートジュースや豆乳ラテ、ルイボスティーなどのソフトドリンク、クラフトビールやオーガニックワインなどのアルコールを提供します。

また、フードメニューでは、季節の野菜や具材たっぷりのスープを基本に、米粉や全粒粉のバゲットやホットドッグ、サンドイッチ（パニーニ）など片手で食べられる軽食も販売します。また、モーニングセット、ランチセットなどセットメニューの提供やホール、集会室へのケータリングプランもご用意します。

営業時間は、原則 11:00～16:00 としますが、ホールの利用状況により柔軟に対応いたします。また、年末年始（12/28～1/4）と保守点検日（第2・4月曜日）は定休日とします。

条例区分 (20条)	カテゴリー		
料理単品メニュー	具だくさんスープ (ベジタブル) ☆		
	具だくさんスープ (ミート) ☆		
	ホットドック★		
	パニーニ★		
	手づつみピザ★		
	スープセット (モーニングセット、ランチセット) (★料理単品メニュー)		
喫茶メニュー	コーヒー		
	ティー		
	コールドドリンク		
	コールドドリンク缶		
	ケーキ		
	ソフトクリーム		
アルコールメニュー	グラスビール		
	グラスワイン		



※写真はイメージです。

12 その他特記すべき事項

(1) 世田谷区を広くカバーするネットワーク

運営管理体制における最大のアドバンテージは、現在、弊社が管理運営する公共施設が世田谷区内に広く点在し、本社を中心に強力なネットワークが組まれているということです。「本社⇄施設」の縦糸と「施設⇄施設」の横糸を紡ぎ、強固な協力連携体制を確立し、どの施設でも公共施設としての安定的なサービスを追求しながら、日々成長し提供しています。

迅速かつ正確な情報共有により、利用者のニーズ把握、消耗品類の標準化と大量一括購入、不審者・不審火等の危機管理情報、有事においては閉鎖施設の人員を重要拠点へ配置したり、本社から急行しサービスの質の確保を図るなど、その活用範囲を広げてまいります。

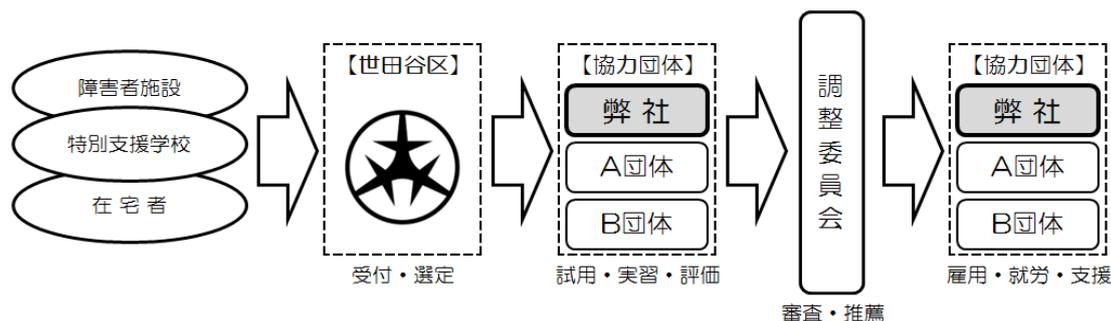
(2) その他特記事項

●その他特記事項① [障害者の保護的就労支援]

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

すぐには一般就労が難しい障害者が援助者のもとで働き、労働習慣や社会性を習得したうえで、採用から5年を目途に一般就労への移行を図ることを目的としています。弊社は世田谷区の「保護的就労制度」の協力団体です。

障害者の就労場所の拡大に取り組んでおり、現在は87名の障害者を雇用しています。うち、44名の障害者を「保護的就労制度」を通して雇用し、日常業務での指導育成を通して一般就労への移行支援を行っています。



●その他特記事項② [発達障害者支援団体との連携]

本社では発達障害者の職場復帰を支援する団体（ ）と連携し、訓練生を受け入れています。2022年度末までの成果として、26名の方が一般企業などへ就職されるという実績に繋がっています。引き続き、障害のある方の就労促進に寄与できるよう積極的に訓練・体験実習の場の充実を図っていきます。

●その他特記事項③ [TOKYOチャレンジネット]

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

弊社は、「生活困窮者」の社会復帰のため、就労訓練事業所としての認定を2017年度に取得しました。これまでに7名の就労訓練を受け入れています。