

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2年 8月 12日

施設名	世田谷区立玉川区民会館 別館	
団体名	株式会社 共立	
代表者名	代表取締役 横田 健二	設立年月日： 昭和34年 7月
団体所在地	東京都渋谷区代々木五丁目40番13号	
電話番号	03-3469-1505	FAX番号： 03-3469-1734
現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日
世田谷区立玉川区民会館別館 「上用賀アートホール」	東京都世田谷区	平成18年4月
新宿区立四谷区民ホール	東京都新宿区	平成18年4月
新宿区立牛込筆筈区民ホール	東京都新宿区	平成18年4月
新宿区立角筈区民ホール	東京都新宿区	平成18年4月
足立区文化芸術劇場 「シアター1010」	東京都足立区	平成21年4月
八王子市民会館 「オリンパスホール八王子」	東京都八王子市	平成23年4月
一宮市民会館	愛知県一宮市	平成23年4月
一宮市尾西市民会館	愛知県一宮市	平成23年4月
一宮市木曾川文化会館 「尾西信金ホール」	愛知県一宮市	平成28年4月
名古屋市民会館「日本特殊陶業市民会館」 名古屋市音楽プラザ	愛知県名古屋市	平成28年4月
名古屋市公会堂	愛知県名古屋市	平成26年4月
刈谷市総合文化センター 「アイリス」	愛知県刈谷市	平成22年4月
明石市立市民会館 「アワーズホール」	兵庫県明石市	平成24年4月

現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日
明石市立西部市民会館	兵庫県明石市	平成 24 年 4 月
明石市立中崎公会堂	兵庫県明石市	平成 24 年 4 月
明石市立市民ホール	兵庫県明石市	平成 24 年 4 月
江戸川区総合文化センター	東京都江戸川区	平成 18 年 4 月
日比谷公園大音楽堂	東京都千代田区	平成 18 年 4 月
鎌倉市鎌倉芸術館	神奈川県鎌倉市	平成 18 年 4 月
山梨県立県民文化ホール 「YCC 県民文化ホール」	山梨県甲府市	平成 21 年 4 月
立川市市民会館 「たましん RISURU ホール」	東京都立川市	平成 25 年 11 月
横浜市瀬谷公会堂	神奈川県横浜市	平成 22 年 11 月
横浜市戸塚区民文化センター 「さくらプラザ」	神奈川県横浜市	平成 24 年 3 月
東大阪市文化創造館	大阪府東大阪市	平成 29 年 4 月
新宿区立新宿文化センター	東京都新宿区	昭和 53 年 11 月
狛江エコルマホール（狛江市民ホール）	東京都狛江市	平成 7 年 4 月
練馬区立練馬文化センター	東京都練馬区	平成 28 年 4 月
練馬区立大泉学園ゆめりあホール	東京都練馬区	平成 28 年 4 月
練馬区立関区民ホール	東京都練馬区	平成 8 年 4 月
渋谷区美竹の丘・しぶや	東京都渋谷区	平成 17 年 11 月
六本木ヒルズアリーナ	東京都港区	平成 15 年 4 月
六本木ヒルズカフェ・大屋根プラザ	東京都港区	平成 20 年 6 月

現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日
東京ドームシティホール	東京都文京区	平成 20 年 3 月
NHK 放送技術研究所	東京都世田谷区	平成 20 年 4 月
TBS 赤坂 ACT シアター	東京都港区	平成 20 年 3 月
マイナビ BLITZ 赤坂	東京都港区	平成 20 年 3 月
瑞穂スカイホール	東京都西多摩郡 瑞穂町	平成 2 年 4 月
EBiS303	東京都渋谷区	平成 26 年 9 月
EX THEATER ROPPONGI	東京都港区	平成 25 年 10 月
チームスマイル／豊洲 PIT	東京都江東区	平成 26 年 10 月
IHI ステージアラウンド東京	東京都江東区	平成 28 年 12 月
高崎芸術劇場	群馬県高崎市	平成 31 年 4 月
ぴあアリーナ MM	神奈川県横浜市	令和 2 年 4 月
東京ガーデンシアター	東京都江東区	令和 2 年 2 月
中央区立日本橋社会教育会館	東京都中央区	平成 31 年 4 月
中央区立月島社会教育会館	東京都中央区	平成 31 年 4 月

玉川区民会館別館

提案に関する書類 目次

1. 区民会館別館の管理運営を行うにあたっての基本方針について
2. 団体について
3. 施設等の管理実績
4. 運営管理体制
5. 個人情報の保護
6. 雇用・研修計画
7. 利用料金
8. 収支計画
9. 施設事業計画（運営）
10. 利用率向上の取り組み
11. その他

玉川区民会館別館の管理運営を行うにあたっての基本方針

(1) 運営にあたっての基本方針

株式会社共立（以下、「弊社」）は平成18年度から14年間、指定管理者として玉川区民会館別館（以下、「本施設」）の管理運営を行ってまいりました。

次期指定管理期間においてもPPP（Public-Private Partners hip）の観点から「世田谷区のおよきパートナー」として信頼を獲得し、4者共益（世田谷区・利用者・来場者・弊社）のメリットを得ながら、区民の皆様に対して様々な形での利益還元を行います。利用料金制への移行についてもスムーズに対応し、これまで以上に区民の満足度向上に務めてまいります。そのために以下の取り組みを引き続き継続します。

1. 法令順守の徹底

「世田谷区立区民会館条例」をはじめとした各種法令・条例等を遵守いたします。弊社では個人情報保護やプライバシーポリシー等の社内規定を整備し、コンプライアンスの確保に努めております。「世田谷区の業務代行を行う出先機関」としての認識を持ち、全スタッフにコンプライアンスを浸透させます。

2. 平等性・公平性の確保と指定管理業務の確実な遂行

公の施設として「区民に対して平等・公平な利用機会を確保」するとともに、指定管理者に移譲される権限（施設の利用承認）は行政の代行業務にあたることを再認識し、適正な利用承認に努めます。また公の施設として区民が安心して施設を利用できるよう安全面には特に配慮し、予防保全に重点を置いたメンテナンスを実践します。設備・機器の利用方法を的確に指導し、施設予約から貸し出し終了まで適正な施設の貸し出しを行います。

3. 効率の良い管理運営の実施

指定管理者制度の導入目的の1つである「行政コストの縮減」に努めます。弊社は多数の文化施設を管理運営してきた経験や、利用料金制に関するノウハウを有しております。さらに今日まで行ってきた本施設の管理運営経験を集約することにより、本施設に最適な管理運営の実施が可能です。

また民間ならではの徹底した業務効率化とスタッフ間のスキルミックス（多能力化）によりコスト縮減を実践いたします。ただし、スタッフの質やサービス低下に繋がるようなコスト縮減は不利益をもたらすことになるため行いません。

4. 利用者利便性・満足度の向上

本施設における運営業務の基本は貸館機能（サービス業）であり、利用者や来場者の立場から見て使い勝手の良い施設であることが求められます。おもてなしの精神に則った接遇・接客はもちろんのこと、必要な情報の提供や利用相談への速やかな対応等、利用者支援を継続いたします。ホスピタリティ溢れる柔軟な対応を行い、子ども連れの方や高齢者、障がい者など様々な利用者・来場者の立場に立ったスムーズで満足度の高い施設運営を実施します。

5. 施設のミッションの遂行

「区民の文化・学習・スポーツ活動や相互の交流の活性化により、世田谷の文化を創造し、まちの活力を生み出す」「地域の特性を踏まえながら、教育・文化等の事業を実施するとともに、自主的な活動の場を提供することを通して、区民の文化活動のニーズに合っ

玉川区民会館別館の管理運営を行うにあたっての基本方針

た施設運営を行う」という本施設の目標を十分に理解し、区内外の施設や地域団体との協力関係を積極的に築き、施設の目的を遂行いたします。

世田谷区内における文化施設として長期的展望からの視点と指定期間内における施設の運営方針を明確化し、本施設の目的を遂行するとともに「施設の魅力作り」に寄与します。

(2) 施設特性と周辺地域を踏まえた管理運営

弊社は約14年間、指定管理者として本施設に関わり、管理運営に関するノウハウと知識を蓄積してまいりました。そのため設備内容やホールの構造等、施設の特性についての企業よりも深く理解していると自負しております。また指定管理開始当初より、利用者からの要望等についての情報も集積しております。

以上のことから、本施設の特性及び利用者の傾向を理解した適切なサービスの提供を行うことが可能です。

1. 周辺施設とのかかわりと連携

本施設は上用賀5丁目アパート・発達障害者就労支援センターと併設して設置されていることから、単独でものごとを考え、取り組むのではなく、1つの建物として施設の管理運営を行うことが望ましいと考えます。アパートの住民と本施設の搬入経路の導線が混線することや、多目的トイレが就労支援センターのある2階フロアにのみ配置されていること等、建物自体の構造を踏まえ、近隣施設に配慮した運営を行います。緊急時の体制作り等は上用賀5丁目アパート・発達障害者就労支援センターと一体的に調整しており、今後も連携して行います。

また施設の周辺にはデイ・ホーム上用賀や区立用賀中学校等が設置されていることから、これまでどおり地域に配慮し、周辺施設とも連携・コミュニケーションをとりながら管理運営を継続します。

2. 利用者傾向と利用者フォロー

最寄り駅からのアクセス手段や集会室の座席数、入場料無料の催し物のみ限定された貸し出し等の観点から、施設を利用される方の多くは近隣住民や地域文化団体であり、そのほとんどがリピーターです。これまで本施設を利用してくださったりリピーターの皆様へのフォローを着実にを行い、これまで以上に地域住民や団体の方々の発表の場等として深く愛される施設であるように取り組みます。

弊社はこれまでの指定管理期間の中で利用者とのコミュニケーションを図り、関係を構築してまいりました。今後も当該ネットワークを活かし、積極的に意見や要望の収集に努め、利用者寄り添った施設運営を行います。

また施設の所在地が最寄り駅から離れており、分かりづらい場所に位置するため、新規利用者の方に向けたホームページ上でのアクセスルートの掲載や、FAX、郵送などによる各種ご案内を行います。

3. 地域活動の活性化

「世田谷区民意識調査2019」において、現在地域活動を行っていないものの参加してみたいと回答された方は世田谷区全体で12.2%いらっしゃいます。特に玉川地区住民は15.1%と他地区に比べ、関心が高いという結果になっています。

上記のことから、いまだ本施設を利用されていない潜在ユーザーが存在しており、区民活動を行ってみたいが機会がない、行ってみたいがどうすればいいかわからない等のニーズが内在していると想定されます。

玉川区民会館別館の管理運営を行うにあたっての基本方針

本施設を地域の拠点と位置づけ、確実に業務を遂行するとともに、区民参加型の自主事業を実施することで区民活動の機会の創出やきっかけ作りを行い、地域の活性化・文化芸術の振興に寄与します。また地域の活性化を行うことで、施設利用率アップへと繋げてまいります。

(3) 長期目標と指定管理期間における考え方

1. 玉川区民会館別館の長期的な目標

区内外の施設や地域団体との積極的な協力関係を築き施設の目的を遂行するにあたり、長期的目標を以下のように設定し、取り組めます。

本施設の指定管理者は

- ①区民の自主的な活動を推進する
- ②自主的な活動に対する支援を行う
- ③それらを通じて地域の振興に寄与する

弊社の活動は単なる施設提供ではなく、「施設を中心とした利用者や来場者、地域の方々の活動の場を創造すること」であると考えております。この長期的な展望は継続的に取り組みを行うことにより、実現に向けて1歩ずつ着実に歩むものであると考えております。

2. 次期指定管理期間3年間における考え方

新規利用者の獲得による利用率アップに取り組めます。また設置から25年が経過している本施設を、これまでと同様に安全、安心にご利用いただくため、実績を基に、日ごろからの設備等の維持管理業務を的確に遂行・継続いたします。

3. 令和3年度の目標

弊社は管理運営実績による経験や利用者の傾向、現状の施設や地域の特性を踏まえ、令和3年度においては下記の目標を設定し指定管理者業務を遂行いたします。

①施設利用率目標：令和3年度 37.5%以上

現指定管理期間から施設をご利用いただいている利用者、地域の方との日ごろからの交流、フォロー等により、新規利用者の確保に努めます。また、情報発信・広報活動等により本施設をご存知でない方に新規利用者となっていただけるように努めます。

②地域との連携・協働による自主事業の実施：年3本（内1本は通年事業）

自主事業実施の経験や来場者の方の声、アンケートからのご要望等を加味し地域団体の方と連携・協働して自主事業を実施し、新たな出会いの場として、地域の活性化を行います。また、通年事業として環状八号線に面した通路をギャラリーとして運用し、年間を通して文化芸術事業に取り組みます。

③地域コミュニティへの積極的な協力

区営アパート中庭での盆踊り等地元の方々が行う様々な取り組みに対して、弊社の舞台技術、施設の管理運営ノウハウ等を活かして積極的に協力いたします。

④事故発生ゼロ

安全管理やKY（危険予知）活動を徹底することで未然に事故の発生を防ぎます。

団体について

(1) 指定管理者申請の理由

1. 14年間の実績・ノウハウに基づく効果的かつ効率的な施設運営

弊社は本施設の管理運営を行うにあたり、理想的な管理運営体制や考慮すべき様々な社会問題、また周辺地域まで含めた文化環境等に対する情報収集と分析を行い、真摯な取り組みを実施してまいりました。その結果、本施設の管理運営を余すところ無く遂行可能であるとともに、パブリックビジネスにおけるトップ企業として、改めて今回の指定管理者公募に応募することにいたしました。

本施設の管理運営を行うにあたり、施設の設備や特性、リピーターのご要望を熟知し、利用者にとって一番利便性の高い施設の管理運営を実行することのできる団体が指定管理者となるべきであると考えます。

弊社はこれまで本施設をはじめ、数々の文化施設の管理運営に携わってまいりました。そのため文化施設の特性や専門性を理解し、周辺地域から全国まで様々な公立文化施設の管理運営実績を有しております。この実績や経験を活かし、本施設においても効果的で効率的な管理運営を行います。

2. 施設設置目的に沿った継続的施設運営

弊社の活動は単なる施設の管理運営ではなく、「施設を中心とした様々な文化・地域交流の広がり場の創造である」と考えます。この展望は継続的な取り組みを行うことで、実現に向けて一歩ずつ着実に歩むものであると考えます。

本施設の管理運営についても、これまでの指定管理期間同様、施設の特性や利用者傾向、利用者のご要望やご意見をお聞きし、いつでも安全安心に利用できる快適な施設環境づくりに努めてまいりました。

次期指定管理期間においても本施設の貸し出しを適切に遂行し、施設設置目的に沿った目標に近づけるため尽力いたします。

(2) 地方自治体における公的事業への考え方

指定管理者の業務における大前提は、行政代行業務であると理解しております。

特に公立文化施設の利用承認は指定管理者が行う行政代行として、常に公平・平等で、確実な実践が求められる最重要ポイントであると考えます。

開かれた公の施設に訪れる来場者の方は多岐にわたっております。利用者や来場者の方々との関係が良好な場合にはスムーズな施設運営が可能となりますが、トラブル等が発生した場合の対応こそが、公的事業を代行する指定管理者としての資質を問われる部分であると考えます。

弊社は各種法令・条例等の遵守、コンプライアンスの徹底を図るため、時代に合わせた最新プログラムによる社内教育を実践しております。これらの取り組みの成果として、国立グループ全体における文化施設の管理運営実績は全国で200施設を超え、各方面より絶大なる信頼と評価をいただいております。

世田谷区のより良きパートナーとしての的確に業務を行うため、研修や講習会等を世田谷区が開催する際には積極的に参加させていただき、より正確で迅速な行政判断のための理解を深めます。

団体について

(3) その他・特記事項

1. リスク管理

施設の管理運営がうまく機能している場合は特に問題はありません。むしろトラブル等（リスク）が発生した場合の考え方を明確にすることが、公の施設運営を行う指定管理者の業務遂行能力に求められるものと思慮いたします。特に重要な取り組みとしてはリスクの未然防止とリスク発生時の対応であると考えます。毎年度の事業計画段階において想定されるリスク分析とその対策を検証することで、未然防止やリスク顕在時の即時対応が可能となり、被害の拡大・二次災害防止に繋がってまいります。

【リスク管理方針】

本施設において管理すべきリスクを原則に従い管理手法を設定し、リスク管理を行います。

【リスク対応原則】

リスク管理方針に従い個別リスクに関しリスク対応手法を設定し、指定管理者としてリスク管理を行います。

2. 安全衛生管理体制

①長時間勤務への対応

催し物等による長時間勤務に対応するため、「変形労働時間制」を導入しております。

②健康状態への配慮

「労働安全衛生法」により定められている安全衛生委員会を設置し、月1回以上会議を行っております。社員の労働環境や健康状態等について話し合い、社員の安全衛生管理に努めます。

また平成27年度より社員に対しストレスチェックを年1回導入しております。チェック数が基準より多い社員については、必要に応じて産業医・保険師による診察を実施します。

施設等の管理実績

(1) 株式会社共立について

弊社は創立60年以上の歴史を持ち、全国にグループ企業9社を展開しております。グループ全体で国内200施設以上の文化施設の管理運営実績を有し、業界内トップを誇ります。また現在はPFI事業にも取り組んでおり、文化施設の設計から管理運営や修繕計画等に関するノウハウ、経験もございます。

以上の実績や経験、情報を活用し、本施設の適切な管理運営を行ってまいります。

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

本施設のスタッフは、それぞれが専門分野のエキスパートでありながら横断的な動きができるマルチジョブ化を継続いたします。この体制により各々の専門性を保ちつつ施設内組織全体の柔軟性を生み、パフォーマンスアップを図ります。管理組織と運営組織の縦割りがなく、スタッフは共通認識のもと、業務を遂行します。

施設全体の管理運営に関するトータルマネジメントは弊社にて行いますが、基本的な業務については統括責任者による管理を行います。利用料金制への追加業務には受付業務スタッフを配置します。また現地に常勤として配置する必要の無い業務に関しては、弊社の本社機能に内在化し、効率的なスタッフ配置を行います。これにより、本社が施設の管理運営の一部を担うことで密接な連携を図ります。

繁忙期や抽選会時においては、臨時スタッフを増員及び適宜配置することにより効率的な運営を行います。



(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

年齢や性別、国籍、障がいの有無等を問わず、すべての方が利用しやすい施設を目指します。基本的な接遇については別紙基本マナー・接遇マニュアルをご参照ください。利用者に合わせて具体的な取り組み例は下記をご覧ください。

① 「サービス介助士」「防災介助士」の取得奨励

すべての方に気持ちよく施設を利用していただくためには、スタッフのスキル向上によるソフト面の充実も不可欠です。（公財）日本ケアフィット共育機構による認定資格「サービス介助士」、緊急時対応に備え「防災介助士」の取得を奨励します。

② ご案内サービス

障がいを持つ来場者を確認した場合は、スタッフがお声掛け・自席までご案内いたします。ご依頼があった場合には、調整室・調光室での観覧も承ります。

③ 筆談用具の設置

受付窓口にて用紙や筆記具を用意し、筆談可能な体制を整え聴覚障害を持つ方からの相談や問い合わせに応じます。

(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害・感染症対策等対応、訓練計画など）

1. 日常対策

事故や犯罪を「未然に防ぐ」ため、対策を日々実施しております。

2. 緊急時への対応

「世田谷区地域防災計画」に基づき火災・震災等の発生時には関係各所に連絡を行い、的確かつ迅速な対応に努めます。

運営管理体制

3. 体調不良者や急病人への対応

①常備薬の整備

利用者、来場者の急病や怪我等に迅速に対応できるよう救急連絡体制を構築するとともに、管理事務室内へ医薬品等の常備薬を整備します。また薬品は過不足が無いよう不足品の補充や期限切れ品の交換等を徹底します。

②応急処置対応

利用者や来場者の急病や怪我等の応急処理が行えるよう研修や訓練を行います。

③危機管理マニュアルの整備

急病・怪我等に関する危機管理マニュアルを法改正や社会情勢等に合わせ適宜更新します。定期的にスタッフに対しマニュアルの周知を行い、スタッフの危機管理対応レベルの維持向上を図ります。詳細については添付資料をご覧ください。

4. 防火管理体制

本施設は複合施設であることから、建物全体で防火管理体制を構築することが必要であると考えます。防火管理者等の有資格者の配置はもちろんのこと、利用者が提出する「会場管理計画」と一体化した安全確保を行います。消防署等との連絡体制を整備し、万が一に備え防災訓練等にも積極的に参加します。

①自衛消防隊組織

現在自衛消防隊組織を結成しており、各担当の緊急時の役割を明確化しております。定期的な訓練を実施することで、有事の際に冷静な判断や安全な対応を行えるよう備えます。

中心的な役割を持つ隊長は、防火管理者等の資格を有する者を配置いたします。また危機管理マニュアルを適宜更新し、スタッフ教育とともに緊急時の備えとします。

②緊急時連絡網の設置

本施設や近隣施設（デイ・ホーム上用賀、住宅、発達障害者就労支援センター）を集約した緊急連絡網を作成します。作成した連絡網はホール内及び関係各所に配布・掲示をしており、今後も継続します。有事の際には迅速に近隣施設へ連絡するとともに、消防署・警察署・世田谷区等へ確実かつ速やかな報告を行います。

5. 感染症対策

感染症対策として以下の取り組みを行っております。新型コロナウイルスのように予期せず特別な事態が発生した場合には、臨機応変に対応いたします。今後も清掃の見直しや感染症対策マニュアルの作成・更新等対策の検討・導入を行います。

<p>体温チェック</p> 	<p>マスク、フェイスシールドの着用</p> 	<p>消毒液の設置</p> 	<p>手すりやスイッチ・ドアノブの消毒</p> 	<p>利用申出表の記入</p> <table border="1"><thead><tr><th>利用申出書</th><th>団体利用</th><th>利用人数</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="3"><small>感染症の疑いのある者が発生した場合、保健所に情報提供することに同意します。</small></td></tr><tr><td>施設名</td><td>室名</td><td>団体名</td></tr><tr><td colspan="3">使用日時</td></tr><tr><td>月</td><td>日</td><td>() 午前・午後 時 分～ 時 分</td></tr><tr><td colspan="2">利用者代表</td><td>連絡先電話番号</td></tr></tbody></table>	利用申出書	団体利用	利用人数	<small>感染症の疑いのある者が発生した場合、保健所に情報提供することに同意します。</small>			施設名	室名	団体名	使用日時			月	日	() 午前・午後 時 分～ 時 分	利用者代表		連絡先電話番号
利用申出書	団体利用	利用人数																				
<small>感染症の疑いのある者が発生した場合、保健所に情報提供することに同意します。</small>																						
施設名	室名	団体名																				
使用日時																						
月	日	() 午前・午後 時 分～ 時 分																				
利用者代表		連絡先電話番号																				

(4) 組織のマネジメントシステム、企業コンプライアンス等について

1. 事業を確実に遂行しサービス水準を確保する体制

弊社は施設の指定管理者としてサービス水準を確保するために必要な能力を余すことなく備えております。次期指定管理期間においても安定的かつ高品質なサービスを提供し続けるため、事業スキームを構築しております。

2. コンプライアンスの徹底

弊社は平成17年度に「コンプライアンス憲章」を制定いたしました。上記憲章についてはホームページに掲載しております。コンプライアンスへの理解を深めるため、全社員

運営管理体制

に「コンプライアンスカード」を配布しております。あわせてコンプライアンス研修も行っており、全社員がコンプライアンスを遵守するよう努めております。また「環境理念」を制定し、各社員の業務を環境という観点から見つめ、環境負荷を抑えるよう努めております。

(5) 施設の平等利用の確保

利用者の平等利用の確保は、公の施設を管理運営するにあたり重要なことであると考えております。そのため、以下の3点を基本的な考えとし、平等利用の確保に引き続き取り組みます。

①利用規則（ルール）の周知徹底

本施設の事務所やホームページなどを活用し、いつでも利用規則が確認できる環境づくりを行います。また利用者からの相談には積極的に応じ、丁寧でわかりやすい説明を行います。

②ホスピタリティ溢れる接遇対応

本施設に訪れるすべての方々（利用者、来場者、抽選会等に訪れるの方々、世田谷区の職員、協力会社等）に対し、ホスピタリティマインドを心がけ平等に対応します。また、指定管理料＝税金との認識から区民の皆様＝お客様という意識作りを行います。

③どなたでも利用しやすい施設づくり

安全・安心・快適な空間の提供や維持管理業務も全て区民サービスの一環です。本施設が提供する環境全てがサービスであり、こうした間接的なサービスについてもすべて区民サービスに繋がっていることを再認識し、業務を遂行します。

(6) 地域との交流や貢献

弊社はスタッフや企業活動を通じて、地域社会と深い関わりを持っており、企業が果たしている社会的役割も、地域社会等の健全な発展があって初めて可能になると考えております。

区民の文化活動に寄与することで、「地域の特性を踏まえながら、教育・文化等の事業を実施するとともに、自主的な活動の場を提供することを通して、区民の文化活動のニーズに合った施設運営を行う」という目標達成を目指してまいります。

(7) 施設利用者に対する「おもてなしの心」を持った対応の取り組み

対人サービスにおいて「おもてなしの心」は、必要とされるスキルであると言えます。本施設のスタッフは年1回以上接遇・マナー研修を受講しております。定期的に研修を受けることにより、スタッフの基礎レベルの維持向上を図ります。

また「サービス介助士（ケアフィッター）」の取得奨励をしております。「サービス介助士」はおもてなしと介助のエキスパートです。障がい者や高齢者への接遇対応を学び、「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を習得することで更なるサービス向上を目指します。

【事例】車椅子の利用者対応

車椅子のご利用者より「人目を気にせずに鑑賞したい」というご相談をお受けしました。前記等の理由によるご依頼の場合は、事前にご連絡をいただければ調整室・調光室での観覧対応をいたします。

運営管理体制

(8) セルフモニタリング

1. 業務改善に関する考え方

弊社は施設利用者や来場者に何度でもご来館いただけるように、好感度・満足度・品質を総合的にアップすることを目指したサービスを提供します。モニタリングの結果を顧客満足度向上へ繋げるため、日常、定期、年次・月次それぞれにおいてP D C Aサイクルを継続的に繰り返し、業務改善を行います。

2. 世田谷区モニタリングへの協力

通常運営時より日報・月報を作成し、世田谷区による施設の運営状況確認や統計利用等へ協力いたします。事業報告書は毎年度終了後に作成し、世田谷区へ提出いたします。各種文書については「世田谷区公文書管理規程」に基づき管理いたします。また、世田谷区による現地確認等には積極的に協力いたします。

3. 世田谷区及び関係機関の連絡調整と確実な意思伝達の仕組み

利用者や世田谷区の意向を含め、施設内での連絡・伝達・調整・検討・意見交換等の場として、ミーティングを実施いたします。月に1度の定例会議で各種報告と各種連絡事項やスケジュール確認、意見交換等を行い、その内容を施設ミーティングにより各スタッフまで浸透させ、施設運営・維持管理業務全般のサービス確保・維持・向上に努めます。

要望やご意見・ご指摘に関しては、一度社内に持ち帰り、スタッフと本社担当で改善策を検討します。また、改善結果や取り組みに関してはその都度世田谷区に報告を行います。ご意見には決して放置しない姿勢を明確にし、運営姿勢についてご理解と信頼を得ることに努めます。

4. 施設利用者・来場者のご要望の把握

本施設ではスタッフへ様々なご意見・ご要望を頂戴する機会が多くあります。それもこの14年間で信頼関係を築いた功績であると受け止めております。今後も良好な関係の存続に努めてまいります。

利用者へは利用前にアンケートをお渡し、協力を仰ぎます。回収は後日F A Xでも受け付けます。

来場者については本施設内に「来場者アンケート回収BOX」を設置しており、開館中はいつでも投函が可能です。来場者アンケートの回収は本社担当が行い、世田谷区へ報告を行うとともに、必要があれば統括責任者へ指導をいたします。アンケートの設問は適宜見直しを行い、現状に合わせた調査を行うよう努めます。

アンケート以外にも電話や対面によるご意見・ご要望も承っております。

上記で承ったご意見等は利用者・来場者からの貴重なサービス向上へのヒントとして承り、より客観的・多角的な視点を施設へ取り入れていく努力を行ってまいります。

(9) 第三者評価体制の構築

1. モニタリング全体の考え方 ～行政評価／区民評価への協力～

最終的な区民サービス向上策は、行政評価や区民評価を得ることであると考えます。「世田谷区第3期文化・芸術振興計画」や「施設の設置目的」を十分に理解し、弊社独自の「達成目標」をできる限り定量化して設定しております。

これは、最終的な評価内容である「成果（アウトカム）」を判断するために「実績データ（アウトプット）」が必要となるためです。施設としての自立や経営感覚、サービスの拡充を推進するためにも「区民にわかりやすい情報提供」を行い、理解を得ていくことが、これからの公共サービスのあり方であると考えます。

2. 自己評価の考え方

「世田谷区立区民会館条例」に基づき、本施設の管理運営においての目標設定（数値設

運営管理体制

定)を行いました。目標達成を目指した管理運営を実施し、実績データ(アウトプット)を取りまとめ、行政評価(アウトカム)へと繋げることが重要であると考えます。

3. PDCAサイクルによるマネジメントの実践

施設利用者の利便性の向上により「利用しやすい施設づくり」を施設運営管理の主目的といたします。施設の運営管理にはISO等で提唱されるPDCAサイクルのマネジメントシステムを導入しております。

4. スタッフ重視のモニタリングを実施

質の高いサービスを維持・向上していくには「スタッフのモチベーションの向上と緊張感の維持」が重要であると考えております。

スタッフのモチベーションとは「やりがい」や「達成感・充実感」であり、緊張感とは気のゆるみに対しストレスを与えて確実性を求めるものであると考えます。

5. 第三者評価

第三者機関による第三者評価を受審します。第三者による客観的評価は、よりよい指定管理者制度の運用に結びつくものと考えます。評価機関については、指定管理者制度に関して先進的な取り組みを行っている第三者評価機関に指定されている団体へ依頼する予定です。

個人情報の保護

(1) 個人情報保護に関する考え方

弊社は公の施設を管理運営する立場を鑑み、様々な場面にて区民や利用者の個人情報をお預かりするケースを想定し、「世田谷区個人情報保護条例」をはじめとする関係法令に従って適切に運用します。10か条を念頭に置き、適正な個人情報の保護・取り扱いを継続します。

(2) 個人情報管理規定の有無

弊社では「個人情報保護法」の改正を受け、平成28年に「個人情報ならびに特定個人情報取扱規定」を改定し、運用しております。本施設の運営に合わせた「個人情報保護マニュアル(別紙参照)」も整備し、全スタッフへの周知に努めております。次期指定管理期間においても、定期的な研修等個人情報保護に関する教育を引き続き導入します。

法律や条例の改定等があった場合には、マニュアルの内容を確認し、必要であれば内容の変更、あわせてスタッフへの周知を行います。

(3) 個人情報保護の方策(セキュリティ・個人情報保護に関する研修など)

本施設において利用者の個人情報をお預かりするにあたり、以下の取り組みを行います。

① 責任者の明確化

本施設の個人情報保護の組織体制として個人情報保護責任者を定め、体制を構築し適切な取り扱いに努めております。組織の中で個人情報保護責任者を明確にすることにより、情報の一括管理・有事の際の迅速な対応を可能にします。

責任者及び担当者にて判断が不可能な場合には、世田谷区との協議を通して適切な措置を施します。

② 情報漏洩への対策

万が一の情報漏洩に備え、引き続き「業務過誤賠償責任保険」に加入し、賠償責任を果たします。漏洩が発覚した場合は、マニュアルに沿って対処いたします。迅速な対応に努め、再発防止策を検討します。

③ 個人情報保護研修

弊社では全スタッフに社内教育の一環として、個人情報保護に関する研修を実施しております。

④ 情報の一元管理

収集した個人情報は、媒体に合わせた管理を行います。個人情報を電子媒体として取り扱う場合は、特定のパソコンに保存・管理します。電子媒体以外(主に紙媒体)の場合は、施錠可能な棚に保管します。情報を廃棄する際には、個人情報保護責任者が廃棄終了の確認を行います。

⑤ 館内のセキュリティ

以下の対策を講じ、情報漏洩等のリスク回避に努めます。

- ・管理事務室については、原則関係者以外立ち入り禁止としており、スタッフが事務所を離れる際には扉を施錠いたします。外部者が事務室を入退する際には、「来訪者記入帳」への記入を実施しております。
- ・夜間業務については女性スタッフのみの勤務体制にしないといった防犯面を考慮したシフトを構築します。
- ・閉館時には鍵のかかるすべての扉を施錠するとともに、警備システムを作動させたのち帰宅します。

個人情報の保護

⑥ 個人情報取り扱い機器・担当者の設置

個人情報を保管するパソコンは特定の管理者を定め、該当するパソコンについて使用の制限を課しております。本施設で使用するパソコンにはパスワードを設定しており、個人情報保護責任者が定期的に管理状況のチェックを行います。

◇情報公開への考え方◇

弊社は「行政機関の保有する情報公開に関する法律」及び「世田谷区情報公開条例」を遵守した情報の取り扱いを行います。指定管理者は行政機関の代行者としての自覚を持ち、公文書の公開を請求する権利を尊重します。開示請求が行われた際には、速やかに情報を公開するよう努めます。

また情報を公開する場合は、個人情報や地位、財産権等正当な利益を害する情報には最大限配慮いたします。

雇用・研修計画

(1) 雇用の形態、勤務形態等について

1. 職員の配置について

統括責任者は、運営・管理・業務における指揮及び判断等の全般にわたる最終的な判断や世田谷区及び地域の関係団体等との窓口となります。管理能力・折衝能力に優れ、施設の管理運営について熟知した、弊社にて直接雇用を行っている人材を配置いたします。また、常勤スタッフは利用者と接する窓口となることから、協調性に富み接客対応ができるものを配置いたします。

(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方

①区内住民の雇用

公共施設である本施設の理想の管理運営形態は、区民自らが行うべきであると考えます。

本施設は主に「区民が文化芸術活動の成果を発表する場」「区民が文化芸術活動の鑑賞を行う場」であり、そこで行われる自主事業の内容についても「区民ニーズに基づくもの」であることが基本であると考えます。区民自らが本施設の管理・運営・事業の統治（ガバナンス）を行っていくことが最も望ましい理想像であり、区民との協働推進事業にも繋がっていくものであると考えます。この区民ガバナンスを目的とし、積極的に区民の方の雇用機会創出を図ります。そして弊社が誇る人材育成プログラムの成果として、最終的に区民の手による施設運営に繋げることを目指します。

現在スタッフの中には世田谷区居住者を雇用しており、区民による区民のための施設の管理運営に寄与していると考えます。今後、不足人員が出た際にも優先的に区民の採用に努めます。

②高齢者の雇用

昨今の高齢社会で生産年齢人口の減少及び高齢者の人口比率の増加が見込まれていることから、高齢者の知識・経験を活用する社会構築が求められております。現在は、再雇用等高齢者の雇用を推進しております。本施設に関する区内高齢者の雇用機会創出にも努めてまいります。

③障がい者雇用

本施設にて障がい者の直接雇用は行っておりません。「障害者促進雇用促進法」を遵守します。

(3) 給与・賃金・社会保険

弊社は「世田谷区公契約条例」を遵守した給与をはじめとする労働条件基準を達成しております。公契約に係る業務に従事するスタッフの適正な労働条件を満たした上で、施設運営に係る業務の質の確保、区内文化芸術の振興、地域経済の活性化、区民の安全安心な文化活動の増進に努めます。

本施設で想定される雇用者及び弊社全般・本施設と同規模の施設における社員の給与・賃金・社会保険について下記の表に記載しております。また本施設に関する協力企業による雇用者についての給与や社会保険は協力企業に委託しております。

雇用・研修計画

(4) 研修・人材育成に関する考え方

1. 研修・育成に関する基本的な考え方

公の施設の管理運営業務には、施設・設備に関する専門的な知識と幅広い能力が必要となります。現代社会の中で多様化するニーズに合わせた対応を研修の受講やマニュアルの整備・更新等によりスタッフ全体のスキルアップを図ります。基礎的な知識はもちろんのこと、様々な状況に対応可能な人材を育成します。併せて各種マニュアルの整備、更新も継続的に実施いたします。スタッフがあらゆる知識や能力を身につけ、利用者に平等かつ質の高いサービスの提供を目指します。

2. 各専門分野における研修について

弊社のノウハウを結集させた各種マニュアルをもとに、各専門分野に合わせた研修を導入しております。

また、どのスタッフであっても状況に応じて専門外の業務への簡易対応を行える横断的な体制（マルチジョブ化）を実施し、より効率的な業務の遂行と利用者の利便性・満足度の向上を目指します。柔軟な組織体制を維持するため、主軸業務外の研修にも可能な限り多くのスタッフが参加するよう努めます。

3. マニュアルの作成・周知

現在本施設の各業務に対応したマニュアルを作成し、運用しております。マニュアルの整備により共通認識の形成、共通手順の確認を可能にします。現指定管理期間でも運用しているマニュアルを今後も継続で活用いたします。運用していく中で必要に応じて追加・修正を都度行い、本施設運営に合わせたマニュアルを作成してまいります。

(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）

公立文化施設の運用において、利用者の安全は最も重視すべき項目のひとつであると考えます。研修にて安全衛生に関する認識・緊急時対応能力を身に付け、定期的に研修を受講することでスキルの維持・向上と有事の際の迅速な対応を目指します。

また利用者の方が常に気持ちよく施設を利用していただくためには、スタッフの丁寧な接客が必要不可欠となります。本施設は配置スタッフが少ないため、全スタッフに利用者との接触機会があります。全スタッフが接遇研修等を受講し、利用者の立場に立った対応を学び、サービスレベルの底上げを図ります。また施設利用者に対して速やかに対応するとともに、常勤スタッフ不在時のバックアップ機能としての役割も果たします。

利用料金

(1) 利用料金について (利用料金の金額等)

本施設の利用料金は近隣施設と比較して廉価であり、公共施設として適正な価格であると考えております。利用料金設定に伴い世田谷区の算定する金額に準じ、現行体制を維持することを想定しております。

		9:00 12:00	13:00 16:30	17:30 22:00	9:00 16:30	13:00 22:00	9:00 22:00
区内	平日	7,150	10,720	17,870	17,870	28,590	28,600
	土日祝	8,580	12,870	21,450	21,450	34,320	34,320
区外	平日	10,720	16,080	26,800	26,800	42,880	42,900
	土日祝	12,870	19,300	32,170	32,170	51,470	51,480

(2) 利用料金の計算基礎・考え方

利用料金制への円滑な導入のため、徴収代行制であった現指定管理期間までと同一の料金体制の維持が適正であると考えております。本施設の利用者は毎月固定日に利用する方が多いことから、料金を変更した場合利用者の混乱発生が想定されます。料金体制変更への混乱防止や利用者の利便性等を鑑み、上記料金体制を継続いたします。

(3) 金銭管理・責任体制

弊社は指定管理者制度導入当初から現在に至るまで、金銭事故なく着実に収支管理を行ってまいりました。利用料金制へ移行後も確実かつ独立を担保する会計管理を実行します。

【利用料金等徴収・保管手順】

- ①お預かりした施設利用料金や附帯設備利用料はスタッフが適切に徴収します。
- ②徴収した利用料金及び附帯設備利用料は、管理事務所内の金庫に一時保管します。一時保管後、統括責任者または受付業務責任者兼ホール技術責任者が利用料金及び附帯設備利用料を確認し、常勤スタッフにより本施設の専用口座に入金します。
- ③1ヶ月間の業務が完了次第、速やかに月報を作成し、本社経理と照合いたします。

(4) 公用等による施設利用料の免除や減免に対する考え方

本施設の運営をしてまいりました弊社は、これまでの免除や減免利用者を把握しております。そのため利用者の条件に合わせ、条例に則した確実な免除・減免の対応が可能です。区民利用と公用利用のバランスを鑑みた受付により、不公平感のない対応を引き続き維持いたします。

収支計画

(1) 収支計画書

令和3年度より3年間の収支計画書については別紙をご参照ください。

(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など

1. マルチジョブによる固定コストの縮減

本施設の常勤スタッフは、受付業務やホール技術業務にかかわらず様々な業務に対応できるような体制を進めており、今後も体制維持に努めます。

当該体制により、必要最低限の人数でのシフト構築、業務の効率化を図ることが可能です。また、利用者の様々なご要望に全スタッフが対応できる体制となるため、サービス満足度の向上に繋がります。

2. 日常業務による光熱水費の節減

毎日の日常業務において貸し出しを行っていない場所や部屋については、こまめに消灯することや空調を止めることで光熱水費の縮減を行います。

本施設における光熱水費の費用負担は指定管理者ではなく、世田谷区となっているため、直接指定管理者の収支計画には数値として反映されませんが、本施設は公の施設であること、公の施設の維持管理費用は区民の税金で賄われていることを念頭におき、節減に努めます。

3. 省エネ商品の導入による経費縮減と環境コストの節減

本施設における施設の蛍光灯や電球についてLED導入のご提案をします。省エネ製品やLED電球・蛍光灯を導入することで、電球や蛍光灯購入におけるランニングコストの軽減や、電気代の縮減を行うことができます。またCO₂排出量の軽減や水銀等の有害物質を使用しない製品を取り扱うことで、環境に配慮した経費の縮減が可能です。また本施設では再生紙や裏紙の活用を推進しています。

4. LCC（ライフサイクルコスト）を意識した修繕と改修計画

施設・設備・機材の長寿命化を行うことはもとより、施設そのものの寿命に合わせ、指定期間外まで見据えたライフサイクルコストの縮減に努めます。また委託する業務内容とコストの見直しや、実際の利用頻度を勘案したメンテナンス計画の策定等についても積極的に取り組みます。

(3) 収支計画のうち利益（損失）の取り扱い

収支計画上では収支トータル0とし、無駄なく施設に充当する計画とします。

利益（損失）は、指定管理運営上のリスクととらえております。最終損益にて大幅に利益が出た場合は、計画時に実施を断念していた修繕を行う等、区民をはじめとする利用者への還元を第一に検討いたします。

(4) その他特記事項

支出費用の見直し

本施設の指定管理者として約14年間管理運営を行ってきた実績を踏まえ、更に管理コストの縮減に努めます。例えば設備機器点検日に合わせ修繕を行うことで、人件費や諸経費の効率化等を行います。

また支出費用の縮減は業務の効率化から行われることですので、利用者サービスの低下に繋がるようなコスト縮減は行いません。

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. 玉川区民会館別館における自主事業の考え方

区民会館の目標を実現・遂行するためには、指定管理者のみで事業を企画、立案、実施するのではなく、本施設の周辺地域で活動されている団体や地域住民等と連携及び協働を行うことが、本施設の自主企画として最も望ましい姿であると考えます。

2. 自主事業の取り組み

自主事業を実施するにあたり施設と地域との関わりや交流を深めるため、企画、立案から地域団体や地域住民と連携・協働して取り組みます。これにより本施設が地域で活動する団体同士の交流の場、住民同士の交流の場となり、新たな出会いやコミュニケーションの場の拠点ともなります。

また、指定管理者が実施する自主事業を施設の広報活動の一環として捉え、本施設の認知度向上に努めます。自主事業を通して地域住民に本施設を知っていただき、新規利用者の誘致につなげてまいります。

3. 来場者アンケート集計分析による自主事業の継続実施と発展

利用者（主催者）側のご理解が得られた場合及び、弊社が自主事業を行う場合には、適宜来場者アンケートを目的に沿って実施します。これまでに実施した指定管理者の自主事業の内容については、地域団体や来場者の声、来場者アンケート等において高い評価をいただいております。また、来場者同士のコミュニケーションや、来場者が新たな来場者（お友達やご家族等）を呼んでくださることによる相乗効果も発揮されていると考えます。

毎年決まった時期に自主事業を実施することで、実施時期を楽しみに本施設へお越しただくお客様がいらっしゃることから、現在実施している自主事業の内容を継続させます。また来場者アンケートから把握可能な、お客様が希望される演目や実施内容については、弊社で取りまとめを行い、常勤スタッフや地域の団体と検討・調整を行い、更に発展させた自主事業に取り組んでまいります。

4. 令和3年度 事業企画書

令和3年度の事業企画書実施内容については下記の表の通りです。なお、指定管理者における自主事業の参加費用については、必要経費分（講師料やテキスト代等）の徴収を行うことが可能ですが、施設の特性や施設利用者との公平・平等という観点、これまでの実施経緯やより多くの方に施設を知っていただきたい、お越しいただきたいという観点から、すべての自主事業において参加費用の徴収は行いません。

項目	事業名	事業内容	実施予定時期	事業費	
す 育 に 関 連 の 事 業	①区民の作品展示会	地域団体・学校との連携による作品展示会	通年	収入	
				支出	
文 化 に 関 連 す る 事 業	②映画会	区民を対象とした映画観賞会	冬	収入	
				支出	
	③区民・地域団体コンサート	区民との連携・協働による発表会（ダンス・バレエ・楽器演奏等）	春	収入	
				支出	

※現時点でご提案できるものとして記載したもので、実際の交渉は優先交渉権獲得後に行わせていただきます。

上記自主事業のうち、特に②と③については、地域で活動されている団体や住民の方々との交流を深めてきた弊社だからこそ実現できた自主事業であると考えます。

施設事業計画（運営）

次期指定管理期間においても、引き続き地域の方々との連携・協働等により、本施設の賑わいの創出、発表の場の提供等に努め、世田谷区の文化振興に寄与いたします。

○ようがの学び舎・パークギャラリーについて

平成25年11月より本施設のロビー内、環状八号線に面した通路壁側の空間に「ようがの学び舎・パークギャラリー」を開設しました。開館時間内であればどなたでも無料でご覧いただける展示スペースであり、近隣の小・中学校生の作品（絵画・書道等）を通年で展示いたします。（※年に数回の展示作品の入れ替え有り）

（２）従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）

本施設のスタッフ配置については、下記のような人材を継続的に配置いたします。

役職（期間）	人数	職能	資格・認定
統括責任者 兼維持管理業務			
受付業務責任者兼 ホール技術責任者			
受付業務スタッフ			
ホールスタッフ			
臨時スタッフ			

（３）施設及び附帯設備の維持管理

1. 施設・設備の維持管理の考え方

- ・「世田谷区環境基本計画」に則り環境に配慮します。ホールで使用される光熱水費は環境負荷に繋がる部分でもあり、こまめに電気や空調を消す等省エネチェックを実施いたします。
- ・清掃、警備、点検等実施の際には、各協力企業と積極的な協力関係及び連携を築きます。
- ・設備機器の不具合等発見、発生した際は速やかに連絡し、各協力企業やメーカーと連携を図ります。
- ・清掃業務は協力企業に委託しております。出勤スタッフが施設の清掃状況を第三者とし

施設事業計画（運営）

て確認し、常に清潔な状態を維持します。

- ・感染症等対策については、世田谷区・本社と連携し、適切な準備、対応、必要な施策、手順の見直し等を行います。

2. 舞台設備における維持管理

日常保守点検

日々の点検で不具合の有無を確認し、大きな事故発生を防ぎます。問題箇所の早期発見は効率的な施設運用に繋がります。計画的に修理・交換を依頼し、修繕費の圧縮に努めます。

定期保守点検

必ず常勤スタッフが立ち会い、専門業者と情報共有を行います。点検日程は利用の妨げとならないよう館内の掲示スペースやホームページ等で周知に努めます。

利用頻度が高い設備や使用年数が経過している設備に関しては、設備の状態に合わせ、点検回数を見直しを行います。

舞台関係の保守点検は専門施行業者や機器メーカーに依頼します。

○法令施行・改正に伴った設備更新の提案

電波法関連法令「無線設備規則」の改正により、旧規格のワイヤレスマイクが令和4年12月より使用が不可能となります。弊社では、本施設で該当するワイヤレスマイクの更新についてご提案することが可能です。

今後も関係法令等が改正となった際は、迅速に情報を把握するとともに世田谷区との情報共有を行い、適切な維持管理に努めます。

3. 設備機器の不具合における修繕と対策について

日常保守点検及び定期保守点検時に設備機器の不具合が発見された場合は速やかに対応いたします。

常勤スタッフで対応することができる簡易修繕や指定管理者リスクである修繕内容であれば、その都度速やかに実施いたします。

簡易的な修繕で済む内容については、早急に行うことで、設備機器の大きな故障予防や事故予防として実施し、常に安全安心に施設を貸し出せるように保ちます。なお、常勤スタッフでは対応が不可能な修繕内容については世田谷区へ早急に連絡・報告を行い、修繕実施についてご提案いたします。

（4）サービス向上の方策の提案

ワンストップサービス

以下の業務を窓口にて一括受注可能な体制を継続し、利便性向上を図ります。

① 演出オペレーターの手配

利用者が特殊な演出をご希望される場合には、別途オペレーターを手配することが可能です。

② 消耗品の販売

舞台技術業務を行っている弊社において、カラーフィルター等舞台消耗品は日常的に使用するものであり、業者より大量仕入れによる割引を受けて購入・使用しております。そのため低価格で利用者へ販売することが可能です。

③ 記録録画・録音業務の手配

演奏会や発表会等を録画・録音したいというご希望があった場合には、人員や機材を手配し、記録代行を承っております。

④ 看板の作成手配

催事にて看板や垂れ幕などが必要な場合には、事前打ち合わせ等にてサイズやデザインを伺います。その後スタッフが利用者に代わり業者へ発注いたします。

施設事業計画（運営）

（5）苦情処理の体制

苦情とは「施設スタッフの職務上の行動に対し、区民の方や利用者の方が不利益を受けたとして是正などを求める不服や不平不満」であると認識しております。苦情はそのレベルも様々ですが、基本的にスタッフの接遇対応で回避や収束できるものが多いと考えます。

本施設に寄せられる苦情の対象は、必ずしも本施設の管理運営に関するものだけとは限りません。施設を利用される主催者や周辺施設への苦情なども寄せられることが想定されます。本施設の施設管理運営以外の苦情に関しては、対象者の方にご理解いただくことが望ましいと考えますが、世田谷区の公共施設としての位置づけから、施設スタッフとして誠意のある対応をもって沈静化に努めます。

「施設にとって苦情はリスク」であると捉え、要素へ分解し、それぞれにおける取り組みを行います。

苦情処理に関するマニュアル、過去の苦情記録を基に、スタッフ対応の一本化と維持向上に役立てます。

どのような苦情の場合も、苦情処理の基本は以下に集約されるものと考えます。

- ①公平性・平等性
- ②迅速で適切な処理
- ③誠実な接遇・接客態度
- ④コミュニケーションの確保
- ⑤各種書類（利用規則やパンフレット等）を用いた説明や確認

施設に寄せられた苦情は施設内ミーティングの検討課題として取り上げ、具体的な対応策の構築やマニュアルへ反映させ、未然防止に努めます。

利用率向上の取り組み・提案

施設の利用率の向上は施設の賑わい作りであり、施設が賑わうことは地域と世田谷区全体の賑わいに寄与し、文化振興に繋がるものであると考えます。利用率向上を目指し、施設利用者の利便性の向上＝「利用しやすい施設づくり」を管理運営の主目的と考え、実践いたします。施設の利用率を向上維持させるための方策について、以下の3点が重要であると考えております。

①新規利用者の獲得

施設の利用率を向上させる直接的な要素は、新規利用者を獲得することにあります。まず施設を知っていただき、お越しいただくための取り組みを行います。より多くの方に本施設を知っていただくため、ホームページの運営、地域誌への掲載、指定管理者が行う自主事業を広報活動の一環と捉え、積極的に実施いたします。自主事業のチラシ、パンフレットの配布は施設のPR活動として新規利用者の獲得に努めます。

また本施設の情報ホームページや地域誌に掲載を行うと、これまで利用したことのない様々な利用希望者から電話やメール、FAX等でお問い合わせをいただきます。利用希望者からのお問い合わせについては1つ1つ丁寧でわかりやすく説明し、施設見学についてのご案内やFAXや郵送による資料送付を行い、新規利用者の獲得に努めます。

②リピーターの確保

利用者に本施設のリピーターとなっていただくことは、利用率を維持するための方策であると同時に、施設のイメージアップや特徴づけにも繋がる重要な要素となります。

積極的なコミュニケーションを図ることにより、利用者との友好的関係を築きながら利用者のご意見・ご要望を聴取します。またアンケートなどのデータの蓄積を行い、次年度の施設利用に関するフォローを行います。利用者からのご意見が多い内容や常勤スタッフが業務の中で気がついた点については、その都度施設の管理運営に反映してまいります。

なお実施に際して世田谷区の確認、承認が必要な内容については、その都度協議させていただきます。今後も利用者の声を拾い上げ、さらなる利用率向上のための案を世田谷区と協議・検討してまいります。

③利用の継続を促進する方策

現指定管理期間の運営体制やサービスを高く評価していただいている現リピーターにも引き続き本施設を利用していただくため、下記取り組みを継続いたします。

研修によるサービスの
質の向上維持

アンケートの収集・
内容の検討

他指定管理運営施設や
各グループ会社からの
情報収集・反映

過去の同催事データを
基にした的確な対応

ワンストップサービスの
提供

その他

(1) 施設改修工事に向けた世田谷区への協力体制

本施設は設置されてから25年以上の歳月が経過し、施設の設備機器は老朽化に伴い、様々な箇所に不良が発生しております。また設備機器において交換部品が製造されていない製品や、新しい機器が登場し、陳腐化した機器の更新・買い替えが今後更に増えると想定しております。

指定管理者として修繕を行える箇所においては適宜修繕を行い、修繕を行えない箇所や更新が必要となってくる内容については世田谷区に都度報告・相談を行います。

施設改修工事には多額な費用（税金）が必要となります。施設を常に安全に利用者へ貸し出すためには、老朽化が進んでいる箇所に優先順位をつけ、順を追って修繕または改修工事を行うことが必要になると考えます。

弊社は60年以上の歴史の中で、舞台関係はもちろんのこと、様々な協力会社やメーカーとの繋がりを構築してまいりました。施設の大規模修繕・改修工事に向けて検討・計画を進める際は、当該ネットワークを活かし、イニシャルコストとランニングコストのバランスを踏まえた協力を行うことが可能です。

また、弊社は施設の改修に際し、人員の配置計画や施設休館中の受付業務などについてノウハウを有しております。施設の管理者・利用者双方の立場から考え、大規模修繕・改修工事に関するご提案・調整・取次ぎの協力を行うことが可能です。