

令和4年9月2日  
世田谷総合支所  
地域振興課

## 世田谷区立スカイキャロット展望ロビーの指定管理者の指定

### 1 主旨

世田谷区立スカイキャロット展望ロビー条例（以下「条例」という。）第7条に基づき、世田谷区立スカイキャロット展望ロビーの指定管理者候補者の公募を実施し、令和5年4月からの指定管理者候補者を選定した。

当該指定管理者候補者を指定管理者として指定するための議案を令和4年第3回区議会定例会に提出する。

### 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	指定管理者候補者名 及び所在地
世田谷区立スカイキャロット 展望ロビー	世田谷区太子堂四丁目 1番1号 キャロットタワー26階	株式会社ホテルオークラ エンタープライズ 港区虎ノ門二丁目10番4号

### 3 指定期間

5年間（令和5年4月1日～令和10年3月31日）

### 4 選定方法等

#### （1）選定方法

条例施行規則及び指定管理者選定委員会設置要綱に基づき選定委員会を設置し、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。また、現指定管理者が応募した場合、令和3年度までの管理運営実績評価を審査に反映することとされた。

令和4年5月6日から5月20日まで公募要項を配布し、5月20日の公募要項説明会及び施設見学会に参加のあった4団体のうち、6月9日の提案書類受付期限までに1団体から応募があった。

公認会計士による財務諸表診断（財務審査）と合わせて、第1次審査では選定委員による書類審査を行い、第2次審査では応募団体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審査を行い、最終審査において総合的に判断して指定管理者候補者を選定した。

## (2) 選定委員会の構成

氏名	役職・所属等
○ 境 新一	成城大学経済学部経営学科教授
飯島 祥夫	三軒茶屋銀座商店街振興組合理事長
田中 史人	国士舘大学経営学部経営学科教授
鶴田 佳子	昭和女子大学人間社会学部現代教養学科教授
堀江 鉄拡	太子堂地区連合町会会長
片桐 誠	生活文化政策部長
清水 昭夫	世田谷総合支所長

※「○」は委員長

## (3) 選定委員会開催状況

令和3年度第1回選定委員会 令和4年1月28日

- ・指定管理者の評価及び選定方法

令和4年度第1回選定委員会 令和4年4月27日

- ・審査基準及び審査方法の審査

令和4年度第2回選定委員会 令和4年6月30日

- ・第1次審査（書類審査）、財務諸表診断（財務審査）
- ・第2次審査（プレゼンテーション、ヒアリング）及び最終審査の進め方

令和4年度第3回選定委員会 令和4年7月8日

- ・第2次審査（プレゼンテーション、ヒアリング）、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、財務審査、書類審査、プレゼンテーション及びヒアリング審査の結果を総合的に評価し、別紙「選定結果表」のとおり指定管理者候補者を選定した。

## 6 選定理由

指定管理者候補者は、指定管理者として複数の公共施設や、多数の民間の飲食提供施設を運営しており、豊富な実績とノウハウを有している。

事業計画書において、管理責任業務体制、危機管理体制、第三者評価体制の構築や、雇用形態・勤務形態、研修・人材育成に関する考え方、新型コロナウイルス感染防止対策といった管理に関する提案が具体的であり、施設を効率的かつ安定的に運営できると評価された。

また、様々な利用人数に対応した飲食提供スペースや、3方向（東西南）を眺望できる展望スペースがそれぞれ効果的に配置され、施設の効用を十分に発揮することができることと評価されたほか、事業推進の基本的な考え方に基づく運営により、質の高いサービス提供が期待できる。

以上のことから、第1次審査、第2次審査ともに審査基準点の70%を超えており、指定管理者候補者として適していると判断した。

なお、応募が1団体であったが、新型コロナウイルスの影響により、飲食業の経営には難しい状況が続いていることが応募に影響したものと推測される。次期選定にあたっては、周知方法や公募条件等を工夫し、より多くの応募につながるよう取り組む。

7 今後のスケジュール（予定）

令和4年9月 第3回区議会定例会（指定管理者の指定の提案）

令和5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 施設の名称 世田谷区立スカイキャロット展望ロビー
- 2 指定管理者候補者名 株式会社ホテルオークラエンタープライズ  
所在地 東京都港区虎ノ門二丁目10番4号
- 3 評価結果
- (1) 財務審査 C
- (2) 第1次審査(書類審査)

評価項目	配点	得点
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		
公共施設の認識度		
表彰、栄典等評価すべき項目		
事業計画		
施設管理		
サービス向上の取組み		
料金収支計画		
合計	1,050	874
合格基準(配点合計の70%)		735

- (3) 第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング審査)

評価項目	配点	得点
事業推進の基本的な考え方		
業務管理責任体制・雇用計画		
運営コンセプト・施設レイアウト		
メニュー・料金		
自主事業企画		
利用促進の方策		
合計	600	440
合格基準(配点合計の70%)		420

## (4) 総合評価

審査項目	配点	得点
第1次審査	1,050	874
第2次審査	600	440
第1次審査・第2次審査合計点	1,650	1,314
現指定管理者の管理運営に係る実績評価の反映後得点 (第1次審査・第2次審査合計点の5%加点)		1,379
審査結果		合格

## 備考

- 1 財務審査では、公認会計士が4段階評価（A（大変健全な法人であると考えられる。）、B（ほぼ健全な法人であると考えられる。）、C（改善を要する法人であると考えられる。）又はD（破綻が危惧される法人であると考えられる。））を行った。評価がDの場合は、当該審査と併せて実施した第1次審査の得点に関係なく不合格とし、第2次審査を実施しないこととした。
- 2 第1次審査では7名、第2次審査では6名の選定委員が評価項目ごとに採点を行った。
- 3 総合評価における第1次審査・第2次審査合計点の5%加点については、世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドラインに基づき、現指定管理者の1年目から5年目までの管理運営に係る実績評価の点数の割合（84.9%）に応じて行ったものである。

## 会議録要旨

会議名	令和3年度 第1回世田谷区立スカイキャロット展望ロビー指定管理者選定委員会
担当部署	世田谷総合支所地域振興課
開催日時	令和4年1月28日(金)午後2時58分 開始 午後3時45分 閉会
開催場所	世田谷区立三軒茶屋区民集会所第1会議室
出席者	境委員長、飯島委員、田中委員、鶴田委員、堀江委員、清水委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開会</li> <li>2 委員の紹介</li> <li>3 委員長の選任</li> <li>4 委員長職務代理者の指定</li> <li>5 委員会の所掌事項の確認</li> <li>6 審議</li> <li>「世田谷区立スカイキャロット展望ロビーの指定管理者の評価及び選定方法について」</li> <li>7 今後のスケジュール</li> <li>8 閉会</li> </ol>
確認事項・ 主な意見 等	<p>&lt; 議題 &gt;</p> <p>「委員長の選任」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 互選により委員長を選任した。</li> </ul> <p>「委員長職務代理者の指定」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委員長から委員長職務代理者を指名した。</li> </ul> <p>「世田谷区立スカイキャロット展望ロビーの指定管理者の評価及び選定方法について」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和5年4月より次期指定期間となるスカイキャロット展望ロビーについて、過去4年分の指定管理者が行った自己評価を踏まえ、施設所管が行った区の評価に基づき、総合評価を実施した。</li> <li>・ 各委員より以下の項目について質問があった。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 施設の維持管理</li> <li>(2) 評価を行う施設の範囲</li> <li>(3) 障害者の雇用</li> <li>(4) これまでの運営事業者の変遷</li> <li>(5) 平成29年度以前との利用者数の比較</li> </ol> </li> <li>・ 現指定管理者の評価及び次期指定管理者の選定方法について、以下の諸点を確認した。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 現指定管理者の評価は、適正であること。</li> <li>(2) 現指定管理者が次期、再度応募してきた場合の評価方法は、これまでの管理運営の実績を踏まえ、評価に加点を行うこと。</li> <li>(3) 運営は、引き続き指定管理者制度によって行うこと。</li> <li>(4) 指定管理の期間は、引き続き5年間とすること。</li> <li>(5) 事業者の選定方法は、公募により行うこと。</li> </ol> </li> </ul> <p>「今後のスケジュール」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委員より公募の方法について質問があった。</li> </ul>

## 会議録要旨

会議名	令和4年度 第1回世田谷区立スカイキャロット展望ロビー指定管理者選定委員会
担当部署	世田谷総合支所地域振興課
開催日時	令和4年4月27日(水) 午前10時00分 開始 午前10時40分 閉会
開催場所	世田谷区立三軒茶屋区民集会所 第1会議室
出席者	境委員長、田中委員、飯島委員、片桐委員、清水委員
会議次第	<p>1 開会</p> <p>2 審議 「指定管理者選定の審査基準及び審査方法について」</p> <p>3 閉会</p>
確認事項・ 主な意見 等	<p>&lt; 議題 &gt;</p> <p>「令和3年度選定委員会での確認事項について」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・確認事項としていた平成29年度以前との利用者数の比較について、事務局より説明した。</li> </ul> <p>「指定管理者選定の審査基準及び審査方法について」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年5月より公募開始予定の世田谷区立スカイキャロット展望ロビー指定管理者選定について、事務局より以下の諸点を説明した。</li> </ul> <p>(1) 今後の選定スケジュールの流れは、公募により提案書類を受け付け、選定委員会において第1次審査、第2次審査を経て最終審査を行い、候補者を選定する。</p> <p>(2) 審査基準は、スカイキャロット展望ロビー条例の規定に基づく。</p> <p>(3) 審査方法は、書類審査及び財務諸表診断から成る第1次審査、プレゼンテーション及びヒアリング審査から成る第2次審査、並びに第1次審査及び第2次審査の各評価点を合算した総計点により評価する最終審査によって行う。第1次審査及び第2次審査の評価点の合計に審査基準点を設けるほか、現指定管理者が応募してきた場合に管理実績評価として加点を行う。</p> <p>(4) 評価項目は、「管理体制」「施設運営」「料金収支計画」の大きく3つに分けて審査に必要なと考える内容を評価項目とし、重要度に応じて配点している。この評価項目及び配点に基づき作成した採点表により採点を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各委員より以下について質問、意見があった。</li> </ul> <p>(1) 質問</p> <p>評価項目及び採点表の前回選定時からの変更点</p> <p>「雇用形態・勤務形態」「新型コロナウイルス感染防止対策」を追加している。</p> <p>前回選定時の応募団体数</p> <p>4団体である。</p> <p>ウィズコロナ、アフターコロナを見据えた提案についての考え</p> <p>「区民同士の交流及び観光の振興に関する事業」「利用促進の方策」の項目において提案をいただくことが考えられる。</p> <p>高齢者・障害者の雇用に関する提案の求め方</p> <p>雇用についての基本的な考え方を提案いただき、確認したいと考えている。</p> <p>反社会的団体の除外</p> <p>応募資格で除外している。</p>

確認事項・ 主な意見 等	<p>(2) 意見</p> <p>客観的なデータに基づく項目は、委員が個別に行う評価にそぐわない。</p> <p>第1次審査採点表「施設等の管理実績」の項目は、事務局で確認・評価する。多くの応募を得たいのであれば、フードサービス協会等へ周知の働き掛けをしてみることも対策の一つだと思われる。</p> <p>可能な範囲で対応する。</p> <p>区民交流、観光振興に関する分野に重点を置いた提案となるような公募要項にできるとよい。(欠席の委員からの意見)</p> <p>公募要項において、事業についての考え方のほか具体的な取組みを求めているため、重点を置いていることは応募団体に伝わるものと考えている。</p> <p>・事務局案の審査基準、審査方法、第1次審査採点表及び第2次審査採点表により採点を行い、審査を進めることについて了承された。</p>
--------------------	---



## 会議録要旨

会議名	令和4年度 第2回世田谷区立スカイキャロット展望ロビー指定管理者選定委員会
担当部署	世田谷総合支所地域振興課
開催日時	令和4年6月30日(木) 午前10時00分 開始 午前10時40分 閉会
開催場所	世田谷区立太子堂区民センター 第1会議室
出席者	境委員長、鶴田委員、飯島委員、片桐委員、清水委員
会議次第	<p>1 開会</p> <p>2 審議</p> <p>(1) 第1次審査(書類審査) 財務諸表診断(財務審査)</p> <p>(2) 第2次審査(プレゼンテーション、ヒアリング)及び最終審査の進め方</p> <p>3 閉会</p>
確認事項・ 主な意見 等	<p>&lt; 議題 &gt;</p> <p>「応募に関する報告事項」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区立スカイキャロット展望ロビー指定管理者選定の応募について、公募要項説明会及び施設見学会の参加団体数と、実際の応募団体数を事務局より報告した。 参加団体数：4 応募団体数：1</li> <li>・公募PRの取り組みとして、区ホームページでの募集のほか、飲食業界の協会や民間の指定管理者公募まとめサイト運営事業者、過去の運営事業者へ連絡した旨を報告した。</li> </ul> <p>「第1次審査(書類審査) 財務諸表診断(財務審査)」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区立スカイキャロット展望ロビー指定管理者選定の第1次審査(書類審査) 財務諸表診断について、事務局より以下の諸点を説明した。</li> </ul> <p>(1) 第1次審査採点集計結果は、1050点満点のところ委員全体の採点合計は874点(83.2%)であり、第1次審査通過ラインの審査基準点である735点(70.0%)を上回っている。</p> <p>(2) 公認会計士による財務諸表診断の総合判断はCであり、収益性分析と安全性分析を踏まえた結果、経営状況が回復傾向にあることから、破綻状態や直ちに経営の継続が不可能とはいえ、「改善を要する法人」との診断結果であった。審査基準はクリアしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各委員より以下について質問があった。</li> </ul> <p>(1) 説明会には参加したが応募しなかった3団体 説明会及び施設見学会当日において、不参加の表明はなかった。施設内見学や質問はあったが、コロナ禍における収益性などを勘案して、社内で検討した結果、応募しなかったと考えられる。</p> <p>(2) 指定管理者選定の応募における情報発信の仕方 協会やサイトの運営会社に広報を依頼したが、期待した回答が得られなかった。公募の仕方については次回の課題である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・書類審査、財務諸表診断ともに審査基準を上回っていることにより、応募団体Aは第1次審査通過で了承された。</li> </ul>

<p>確認事項・ 主な意見 等</p>	<p>「第2次審査（プレゼンテーション、ヒアリング）及び最終審査の進め方について」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局より以下の諸点を説明した。       <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）プレゼンテーション、ヒアリング及び採点時間の時間配分</li> <li>（2）ヒアリングの注意事項</li> <li>（3）最終審査の流れ、評価方法</li> </ul> </li> <li>・各委員より以下について質問、意見があった。       <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）質問           <ul style="list-style-type: none"> <li>既に配付された資料の回収               <ul style="list-style-type: none"> <li>本日配付した資料も含めて当日回収する。</li> </ul> </li> <li>選定後における指定管理者と区の定期的な話し合いの場や、区に要望を伝える機会の有無               <ul style="list-style-type: none"> <li>年間計画の中で様々な事業の提案があるので、その都度協議している。</li> </ul> </li> <li>フロア全体を使用しての交流事業               <ul style="list-style-type: none"> <li>フロア全体を使用しての交流事業は基本的に可能である。</li> </ul> </li> <li>時短営業や利用申出書の記入など、コロナ対策における区の指導               <ul style="list-style-type: none"> <li>東京都の措置に基づいて、区民利用施設における区の対応を行っている。区民利用施設としての対応であるため、区民センターや地区会館と同じくくりで対応している。各施設の実状に合わせて柔軟に対応できるよう検討する。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>（2）意見           <ul style="list-style-type: none"> <li>次回審査の注意事項を紙に記載し、各委員に配付すること。</li> <li>1団体のため、プレゼンテーションは区切りのよいところまでの説明としたほうがよい。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>・意見を反映させることとして、事務局案の第2次審査（プレゼンテーション、ヒアリング）及び最終審査の進め方について了承された。</li> </ul>
-----------------------------	--

## 会議録要旨

会議名	令和4年度 第3回世田谷区立スカイキャロット展望ロビー指定管理者選定委員会
担当部署	世田谷総合支所地域振興課
開催日時	令和4年7月8日(金)午前9時30分 開始 午前11時10分 閉会
開催場所	世田谷区立世田谷区民会館別館 三茶しゃれなあとホール オリオン
出席者	境委員長、鶴田委員、飯島委員、堀江委員、片桐委員、清水委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開会</li> <li>2 審査方法の確認</li> <li>3 審議</li> <li>(1) 第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング)</li> <li>(2) 最終審査</li> <li>4 今後の予定</li> <li>5 閉会</li> </ol>
確認事項・ 主な意見 等	<p>「審査方法の確認」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局より以下の諸点を説明した。</li> <li>(1) 第2次審査の流れ、評価方法</li> <li>(2) プレゼンテーション、ヒアリング及び採点の時間配分</li> <li>(3) プレゼンテーション及びヒアリングの注意事項</li> <li>(4) 最終審査の流れ、評価方法</li> </ul> <p>&lt; 議題 &gt;</p> <p>「第2次審査(プレゼンテーション及びヒアリング)」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局より第1次審査通過団体(A団体の1団体のみ)にプレゼンテーション及びヒアリングの注意事項を説明した。</li> <li>・応募団体Aによるプレゼンテーションを行った後、各委員から以下について応募団体Aにヒアリングを行った。</li> <li>(1) 第三者評価体制の構築における、外部評価機関の「覆面リサーチ」と社内の食品衛生責任者等による「ATP拭き取り検査」の実施頻度</li> <li>(2) 「公共施設の認識度」に記載の「行ってみたい、また来たい」店づくりの具体案</li> <li>(3) 障害者雇用の現状</li> <li>(4) 観光の振興に関する事業の展望ロビー部分を使った交流事業の具体案</li> <li>(5) 社会情勢を踏まえた利用料金の値上げ</li> <li>(6) 看板メニュー</li> <li>(7) コロナ禍における積極的な事業企画</li> <li>(8) メニューのアレルギー対応</li> <li>(9) 観光の振興に関する事業の食文化の交流</li> <li>(10) 当指定管理者選定への応募理由</li> </ul> <p>「最終審査」</p> <p>「第2次審査の結果確認」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第2次審査採点集計結果について、600点満点のところ委員全体の採点合計は440点(73.3%)であり、第2次審査通過ラインの審査基準点である420点(70.0%)を上回っていることを事務局より説明した。</li> <li>・審査基準を上回っていることにより、応募団体Aは第2次審査通過で了承された。</li> </ul>

確認事項・ 主な意見 等	<p>「最終審査の審議」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・第1次審査及び第2次審査の合計点数を合算した総計点は1,650点満点のところ1,314点(79.6%)であった。なお、応募団体Aは現指定管理者であり、平成29年度～令和3年度の管理実績評価結果が審査基準に基づく5%の加点基準を満たすため、上記総計点に管理実績評価として5%を加点した最終総計点は1,379点(83.5%)となることを事務局より説明した。</li><li>・上記の結果に基づき、A団体は指定管理者の候補者に選定された。</li></ul> <p>・各委員より以下の意見があった。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1)「自主事業」と「利用促進の方策」をもっと打ち出してほしかった。区も積極的に話し合って進めてほしい。</li><li>(2)新型コロナウイルスの影響で飲食業は難しい状況のため、指定管理者だけに任せるのではなく、区も関わって進めていくことが重要である。協働して指定管理者の力を引き出してほしい。</li><li>(3)宣伝広報は同時発信が前提であり、区も関わることで効果が倍化していく。</li><li>(4)宴会メニューが多様だとよい。</li><li>(5)夜間はアルコールのみの利用を見込んで、バーの営業を行うことも考えられるのではないか。</li><li>(6)交流のある都市や自治体との関係を活用して、指定管理者と意見交換しながら連携して進めていければと考えている。</li></ol> <p>「今後の予定」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事務局より、今後の指定管理者の指定の手続きを説明した。</li></ul>
--------------------	--

スカイキャロット展望ロビー指定管理者事業計画書			
申込年月日 令和4年6月8日			
施設名	世田谷区立スカイキャロット展望ロビー		
団体名	株式会社ホテルオークラエンタープライズ		
代表者名	代表取締役社長 正岡 久光	設立年月日	昭和48年7月2日
団体所在地	東京都港区虎ノ門2-10-4		
本社	東京都港区台場2-6-1 グランドニッコー東京 台場内		
現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日	
ホテルシーサイド江戸川	東京都江戸川区臨海町6-2-2	平成18年4月1日	
川口駅前市民ホール フレンジィア	埼玉県川口市川口1-1-1 キュポ・ラ4階	平成18年4月1日	
野村コンファレンスプラザ新宿	東京都新宿区西新宿1-26-2 新宿野村ビル2階	平成13年7月26日	
共同事業体の構成団体（共同事業体の応募の場合）			
団体名			
代表者名		設立年月日	
団体所在地			
現在運営している施設名	所在地	運営開始年月日	

## 目次

## 1 管理体制(団体全体)

## (1) 施設等の管理実績

- ①定款等の規定 1p
- ②管理の実績規模(飲食提供施設) 1p
- ③管理の実績規模(展望ロビー) 1p

## (2) 運営管理体制

- ①管理責任業務体制 3p
- ②危機管理体制(事故・防犯・利用者対応等) 3p
- ③環境・品質マネジメントシステム 4p
- ④平等利用の確保 4p
- ⑤セルフモニタリング 4～5p
- ⑥第三者評価体制の構築 5p

## (3) 個人情報保護

- ①個人情報保護に関する考え方 7p
- ②管理規定・セキュリティ対策 7～9p

## (4) 雇用計画・研修計画

- ①雇用形態・勤務形態 11p
- ②区民・高齢者・障害者の雇用 11p
- ③法令(世田谷区公契条例)の遵守 11～12p
- ④研修・人材育成に関する考え方 12p
- ⑤研修内容 12p

## (5) 公共施設の認識度

- ①公共施設の認識度 13p

## (6) 特記事項

- ①表彰・栄典等評価すべき項目 15p

## 2 施設運営

### (1) 事業計画

- |                       |        |
|-----------------------|--------|
| ①事業企画(展望ロビー全体)        | 17p    |
| ②区民同士の交流に関する事業        | 17～18p |
| ③観光の振興に関する事業          | 18p    |
| ④メニュー(飲食提供施設)         | 19p    |
| ⑤施設全体のレイアウト           | 20～23p |
| ⑥パーティー時のレイアウト(飲食提供施設) | 24p    |

### (2) 施設管理

- |                  |     |
|------------------|-----|
| ①施設の維持管理         | 25p |
| ②新型コロナウイルス感染防止対策 | 25p |

### (3) サービス向上の取組み

- |            |     |
|------------|-----|
| ①企業ブランドの活用 | 27p |
| ②苦情処理システム  | 27p |
| ③利用促進の方策   | 27p |
| ④自己評価      | 27p |

## 3 料金収支計画

- |            |        |
|------------|--------|
| ①収支計画      | 29p    |
| ②管理コストの縮減  | 31p    |
| ③利用料金      | 33～34p |
| ④金銭管理・責任体制 | 35p    |
| ⑤収益還元の方策   | 37p    |

### <別途添付資料>

- 別途添付資料① 想定メニュー
- 別途添付資料② 危機管理マニュアル
- 別途添付資料③ コンプライアンスマニュアル

## スカイキャロット展望ロビー事業計画

## 1. 管理体制(団体全体)

## (1) 施設等の管理実績

## ①定款等の規定

「別添のとおり」

## ②管理の実績規模(飲食提供施設)

2022年6月現在

施設名称	運営期間	施設規模	事業内容
ホテルシーサイド江戸川(指定管理)	16年2ヶ月	客室29室、宴会場3室、レストラン	ホテル/宿泊 施設運営
川口駅前市民ホール フレンディア(指定管理)	16年2ヶ月	宴会場(680㎡)3分割可	施設/飲食
野村コンファレンスプラザ新宿	20年11ヶ月	会議室4室	施設/飲食
野村コンファレンスプラザ日本橋	11年8ヶ月	会議室13室	施設/飲食
ゆりの木(東京国立博物館内)	11年3ヶ月	123席	飲食提供
ガーデンテラス(東京国立博物館内)	22年11ヶ月	80席	飲食提供
ミュージアム カフェ(東京藝術大学内)	22年8ヶ月	40席	飲食提供
レストラン(東京競馬場内)	28年8ヶ月	172席	飲食提供
HIT CAFE(東京競馬場内)	17年7ヶ月	140席	飲食提供
メディコ(東京医科歯科大学病院内)	21年9ヶ月	120席	飲食提供
メディコ(九段坂病院内)	6年7ヶ月	32席	飲食提供
メディコ(土浦協同病院内)	6年3ヶ月	138席	飲食提供
桃源(そごう横浜店内)	36年9ヶ月	112席、個室1室	飲食提供
桃源(そごう千葉店内)	29年2ヶ月	76席、個室1室	飲食提供
桃里(コリア多摩センター内)	21年7ヶ月	100席、個室1室	飲食提供
レストラン、ニホンパン(東京証券会館内)	56年2ヶ月	100席、個室3室	飲食提供
西武特別食堂(西武池袋本店内)	11年0ヶ月	82席、個室1室	飲食提供
タバーン 柏(柏高島屋内)	13年2ヶ月	43席	飲食提供

## ③管理の実績規模(展望ロビー)

2022年6月現在

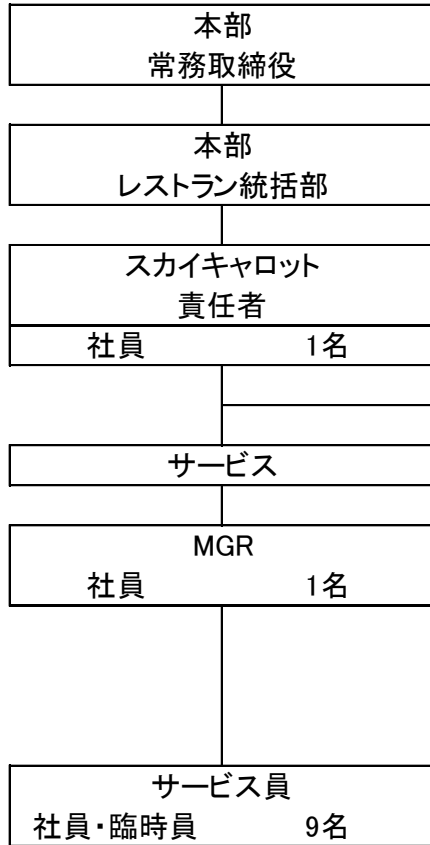
施設名称	運営期間	施設規模	事業内容
スカイキャロット展望ロビー(指定管理)	4年8ヶ月	展望ロビー、レストラン1、カフェ1、個室1	施設/飲食





(2) 運営・管理体制

①管理責任業務体制



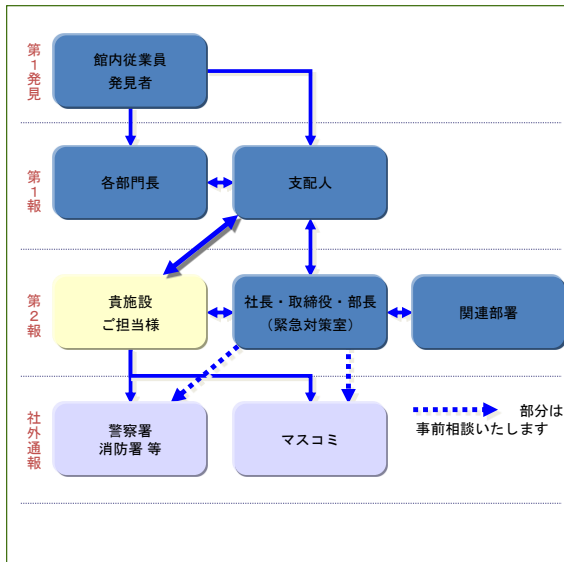
	社員	臨時員	合計
責任者	1名		1名
サービス	2名	8名	10名
調理長	1名		1名
調理員	3名		3名
調理補助・洗い場		5名	5名
合計	7名	13名	20名

②危機管理体制(事故・防犯・利用者対応等)

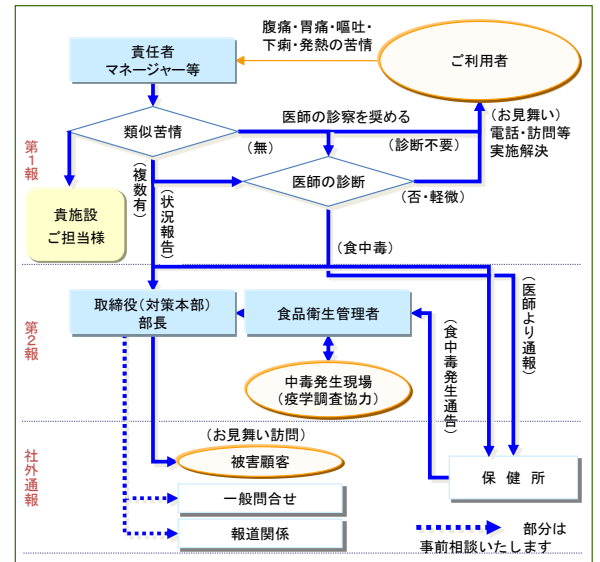
万一の事態に備え、連絡体系と対応をマニュアル化し、定期訓練で周知徹底させ、衛生管理や事故の防止を行ってまいります。万一不測の事態が発生した場合、情報収集ならびに伝達を正確かつ迅速に実施する必要があります。事象に最適化された連絡体系と対応をマニュアル化し、定期的に徹底させます。

※別添資料、危機管理マニュアル

<異常事態発生時の連絡例>



<有症苦情(食中毒)時の緊急連絡体系例>



### ③環境・品質マネジメントシステム

#### 環境への取組み

- ▶ 当ホテルグループは、地球環境の保全が人類共通の最重要課題の一つであることを認識し、全組織を挙げて独自のシステムやルールで環境負荷の低減に努力しております。
- ▶ ホテル業に係わる全ての事業活動とサービスの環境影響を低減するために、次の方針に基づき環境マネジメント活動を推進して地球環境との調和を目指します。
  - 1.環境影響を常に認識し、環境汚染の予防を推進するとともに、環境マネジメント活動の継続的な改善を図ります。
  - 2.環境に関連する法規、その他の要求事項を遵守します。
  - 3.環境影響のうち、以下の3項目を環境管理重点テーマとして取り組みます。
    - (1)廃棄物の分別の徹底
    - (2)環境教育の充実
    - (3)地域の美化保全活動等の社会貢献
  - 4.一人ひとりが環境負荷低減活動を積極的に実践できるように、この環境宣言を全従業員に周知します。

上記の方針を継続的に努力実践してきたことが、現在の世界に通用する当社ホテルブランドになってきていると確信しております。

### ④平等利用の確保

#### <ユニバーサルデザインへの対応>

年齢、性別、身体的状況、国籍、言語、知識、経験などの違いに関係なく、すべての人が使いやすいレストランの運営を目指します。

- ▶ 海外のお客様へは、複数の言語のメニューを用意
- ▶ 多様な来館者への対応

お子様	お子様ランチやお子様に喜ばれるようなデザートや飲物を用意
食物アレルギー	使用食材、特に消費者庁がアレルギー物質として定める7品目の特定原材料等については、メニューに記載。
ベジタリアン	料理長がお客様と話し合い貯蔵している食材で可能な限りの対応をいたします。また、事前申し入れがあれば、特別料理を準備して対応させていただきます。
高齢者及びお体が不自由なお客様	高齢のお客様やお体が不自由なお客様も快適で、安全にお過ごし頂けるよう、介護資格者等における講習会などを実施し、従業員の指導と教育に努めます。

### ⑤セルフモニタリング

利用者や施設からの要望事項については、積極的に収集し、改善実施して参ります。そのツールとして、定期的な意見交換会の実施や利用者様に対するアンケートを実施いたします。

#### <ご利用者様に対するアンケートの実施>

アンケート内容を分析し、弊社担当サービストレーナーによる指導・教育につなげています。また、

アンケートの内容によっては、積極的に、お客様へ電話または訪問しフォローをおこなってブランドの維持・向上に努力してまいります。(現事業者としてアンケート調査を実施し改善を図っております)

#### ⑥第三者評価体制の構築

レストランサービスにおいては、外部評価機関において「覆面リサーチ」を導入、また厨房内においては社内の食品衛生責任者等による「ATP 拭き取り検査」を用いた衛生巡回を実施しております。

##### <覆面リサーチ>

飲食・外食事業を行っているクライアント企業に対し、登録のモニターが身分を明かさずことなく、店舗などに「お客様として」伺い、「お客様の視点で」そのサービス・CS(顧客満足)を査定・評価する「市場リサーチ法」です。蓄積されたデータ分析により、競合他社とのリピート要因比較、各業態特有のCS 獲得重点ポイントの調査を行い、リピート率アップの詳細なヒント集・データ分析を提供します。また、分析結果を現場に根付かせ、リピート率アップに繋げるために、パートアルバイトの方など現場を巻き込んだ、CS 改善プログラムにて CS アップ・リピート率向上だけでなく、現場の活性化・人財育成手法としても活用。

##### <ATP 拭き取り検査>

汚染物質(=ATP量)を高感度に測定します。30 秒で結果を得られますので、その場で、衛生状態の改善をすることができるため、洗浄度検査として最も支持されている検査方法です。



### (3) 個人情報保護

#### ①個人情報保護に関する考え方

ご予約等による個人情報の取り扱いについては、「世田谷区個人情報保護条例」を遵守の上、区保有の情報であることを十二分に認識し、指定管理者としての最重点管理項目にし、個人情報保護に努めてまいります。

#### <管理責任者の設置>

業務に従事するすべての従業員に対し教育啓蒙活動を実施する他、個人情報保護に関する誓約書を締結の上、従事中または退職後にいたるまでの情報の取り扱いを徹底するとともに、施設責任者が個人情報を取扱う『個人情報管理責任者』として全体管理を徹底して行い、個人情報の適切な管理に努めます。

#### <各種スタッフの教育>

私どもの標準教育プログラムに基づき、業務に従事するすべての従業員に対し『会社・施設のルールや個人情報保護ポリシー』について定期的な教育を実施し、個人情報保護の重要性を認識させてまいります。

#### <文書管理体制>

管理運営上取扱う文書の管理にあたっては、『予防・抑止・教育』を基本的な考え方とした管理体制を構築し、紛失・不正持ち出し・不正使用等のないよう、適正な管理を行ってまいります。個人情報保護の重要性を忘れないよう、日常的なセキュリティ意識の向上を図る体制を構築いたします。

#### <帳票類・ルール作りの整備>

ファイルの冊数管理・持ち出し記録簿による管理・デスク周りの整理整頓など、社員の行動に結びつくような業務プロセスまで落とし込んだルールを整備徹底し、人為的ミスによる文書の紛失や不正利用を防止します。保管期間の過ぎたデータの廃棄については、その処理にも重点を置き、CD-Rや紙情報は全てシュレッダーにかけてから廃棄する事に努めます。特に個人情報の記述された紙文書は責任者自らシュレッダーにかけ廃棄を行います。

#### ②管理規定・セキュリティ対策

##### <情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針>

当社は、高度情報通信社会における情報セキュリティと個人情報保護の重要性に鑑み、グループの情報セキュリティと個人情報保護に関する方針に基づき、会社が保有する情報の適正な管理と保護に努めます。

##### 1. 法令等の遵守

法令および行政機関が定めた方針・ガイドライン等を遵守します。

##### 2. 管理体制の確立

社内における管理体制を確立し、責任分担を明確にします。

##### 3. 社内方針・規程・ガイドライン等の作成および遵守

社内方針・社内規程・ガイドライン等を策定し、これを遵守します。

##### 4. 安全対策の実施

安全対策を実施し、情報への不正アクセス、情報の紛失・破壊・改ざんおよび漏洩等に対する予防措置を講じます。

#### 5. 教育・啓蒙活動の実施

社員に対する教育・啓蒙活動を推進し、情報管理に対する知識習得と意識向上を目指すとともに、情報が適正に管理されるよう周知徹底を図ります。

#### 6. 業務委託先との連携

情報管理に関する業務を他社に委託する場合には、十分な経験・能力を有する者を選定するとともに、契約にあたって守秘義務に関する事項等を規定し、情報が適正に管理されることを担保します。

#### 7. 業務改善への取り組み

情報が適正に管理されているかを定期的にチェックし、継続的に業務改善への取り組みを実施します。

#### 8. 事故発生時の対策

万一、事故が発生した場合には、被害を最小限に留めるとともに、速やかに必要な情報を公開し、再発防止策を含む適切な対策を講じます。

#### 9. 相談窓口の明確化

お客さまからの問い合わせ、苦情や要望に対応するための相談窓口を定め、誠意をもって迅速に対応します。

#### 10. 方針の公開

本方針を含む情報セキュリティおよび個人情報保護に関する方針をホームページなどに掲載することにより、広く社会に公開します。

### <個人情報の取扱い>

当社は、当社製品販売ならびにサービスの提供を通じて収集される、お客様の個人情報を、ご用意いただいた製品のお届けやサービスの提供、お客様への商品やキャンペーンのご案内、およびこれらに付随する業務のために利用します。

#### 1. 個人情報の保護・管理

お客様からご提出いただいたお客様ご自身の個人情報の保護を重視し、その取扱いについては細心の注意を払います。

#### 2. 個人情報の利用目的

ご提供いただいた個人情報は、以下の目的の達成に必要な範囲内において利用いたします。

- 当社製品の販売ならびにサービスのご提供、およびそれに付随する業務のため
- 当社ならびに当社製品やサービスの情報をご案内するため
- 当社が運営するレストランならびに関連施設における、新商品プラン・イベント・各種ご優待のご案内や情報をご案内するため
- 当社がマーケティング活動を行うため
- 上記以外でお客様の同意があった場合、その他、当社がお客様へのご連絡が必要と判断したとき

#### 3. 個人情報の照会・変更・利用停止

当社が保有する個人情報のうち、当社で管理している個人情報の開示・訂正・利用の停止につきましては、お客様ご本人から直接下記窓口にご連絡いただければ、合理的な範囲で速や

かに対応いたします。また、個人情報に関するお問合せ及び苦情のご相談に関しても、窓口にご連絡いただければ、適切に対応いたします。

個人情報対応窓口(平日 9:00 より 17:00 まで) 電話 03(6441)3001

#### 4. 個人情報の提供・開示

個人情報は以下のいずれかに該当する場合を除き、第三者に提供または開示いたしません。

- メンバーホテル、チェーンホテル、提携ホテル、グループ企業で共同利用する場合
- 業務委託先などに対し、当社が委託した業務以外に個人情報を利用することがないよう、あらかじめ契約を結んだ上で委託する場合
- お客様の事前の同意がある場合
- 法令に基づき要請された場合

#### 5. リンク先における個人情報

ホームページで紹介する他の会社のウェブサイトにて行われる個人情報の収集に関しては、当社は一切の管理責任を負いません。

#### 6. データの保護

ホームページでは、お客様の個人情報を収集する際の安全対策として、各種個人情報入力ページにおいて SSL (Secure Sockets Layer) 暗号化技術を用いております。これにより、インターネットを流れるデータを暗号化し、漏洩を防ぐことができます。

SSL についてはこちらをご参照ください。

#### 7. 個人情報保護方針の改訂

当ポリシーに重要な変更がある場合には、サイト上で告知いたします。その他の変更については、最新の情報を本サイト上で随時ご確認ください。確認をされていなかったことに起因するトラブルに関しては、当社は一切責任を負いかねますので予めご了承ください。

#### <会員情報の取扱い>

当社グループレストランでは、会員へのサービスの提供を行うために、同会員の情報を利用することがあります。

※情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針及び個人情報の取扱いは、弊社 HP より抜粋





#### (4) 雇用・研修計画

##### ①雇用形態・勤務形態

##### <雇用及び勤務の形態>

<団体全般>

<類似施設>

【正規社員数】203名 【非正規社員数】 323名	【正規社員数】7名 【非正規社員数】13名
2021年4月から2022年3月における定着率(離職率)	2021年4月から2022年3月における定着率(離職率)
【正規社員】91.8%(8.2%) 【非正規社員】77.7%(22.3%)	【正規社員】100%(0%) 【非正規社員】84.6%(15.4%)

##### <本施設を運営する場合の雇用計画と勤務ローテーション>

現事業者のスタッフの中で弊社雇用になって、働く意思のある方と一緒に運営をしていきたいと考えております。臨時員は必要に応じて近隣地域に対して募集し、雇用いたします。

勤務ローテーション例 平日

場所	区分	職務	実働h	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
レストラン	社員	マネージャー	10.0								休憩							
	社員	サービス員	9.0								休憩							
	社員	サービス員	9.0								休憩							
	臨時員	サービス員	5.5															
	臨時員	サービス員	5.0															
	臨時員	サービス員	休日															
	臨時員	サービス員	休日															
カフェ	臨時員	サービス員	4.5															
	臨時員	サービス員	5.5															
	臨時員	サービス員	4.5															
キッチン	社員	調理長	9.0															
	社員	調理員	9.0															
	社員	調理員	9.5															
	社員	調理員	9.0															
	臨時員	調理補助・洗い場	6.0															
	臨時員	調理補助・洗い場	4.0															
	臨時員	調理補助・洗い場	休日															
	臨時員	調理補助・洗い場	休日															

勤務ローテーション例 土日祝日

場所	区分	職務	実働h	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
レストラン	社員	マネージャー	10.0								休憩							
	社員	サービス員	8.0								休憩							
	社員	サービス員	8.0								休憩							
	臨時員	サービス員	5.5															
	臨時員	サービス員	8.0															
	臨時員	サービス員	8.0															
	臨時員	サービス員	休日															
カフェ	臨時員	サービス員	8.0															
	臨時員	サービス員	5.0															
	臨時員	サービス員	4.0															
キッチン	社員	調理長	9.0															
	社員	調理員	9.0															
	社員	調理員	9.0															
	社員	調理員	8.0															
	臨時員	調理補助・洗い場	4.5															
	臨時員	調理補助・洗い場	4.0															
	臨時員	調理補助・洗い場	4.5															
	臨時員	調理補助・洗い場	休日															

##### ②区民・高齢者・障害者雇用

飲食施設の業務に適応する方であれば世田谷区内在住者・高齢者・障害者に関わらず雇用してまいります。高齢者については、特に調理場内での業務をお願いしております。また、障害者においては、株式会社チャレジョブとコンサル契約を結び障害者を雇用する環境づくりを進めております。

##### ③法令(世田谷区公契約条例)の遵守

飲食事業においては、法令の遵守で、特に問題視されるのは長時間労働です。弊社においては、

労働安全委員会を設置し、残業などをチェック、またセクハラ、パワハラなどを含めて監督指導しております。

#### ④研修・人材育成に関する考え方

弊社グループのマニュアルを使い、徹底して指導・教育を行います。日本ホテルレストランサービス技能協会が主催するサービス技能検定やテーブルマナー講師検定などを積極的に受け、技術と知識の向上に努めております。調理についても、技術だけではなく、食品表示や食品衛生に関する法令を初めとする知識の取得はもちろん、危機管理マニュアルや衛生管理マニュアルを元に、保健所OBの方などを招いて衛生講習会を開くなど、常に教育と訓練に努めております。いかなる不測事態にも冷静かつ的確に対応できるように教育・訓練いたします。

#### ⑤研修内容

研修計画は、下記プログラムに沿って、継続的に本部スタッフにより定期的に行います。これらの研修プログラムは陳腐化することの無いよう、常にお客様ニーズ、社会環境などの変化に応じ継続的に改善をまいります。

プログラム名	目的	対象者	時期/期間
新入社員研修	会社概要・就業規則・業務の基本	新規採用者	入社時/12週間
OJT研修	サービスの基本・接客トレーニング・テーブルマナー講習会	新規採用者・異動者	職場配属時随時
CS研修	顧客要求事項・ビジネスマナー・電話対応・言葉づかい・名刺の取り扱い等	全従業員	年2回/2時間
安全衛生	食品管理・危機管理・食品衛生	マネジャー	年1回/2時間
社外研修	他レストラン・ホテルの検食視察	全従業員	随時
職場ミーティング	安全管理・料理サービスの問題点	全従業員	月1回/1時間

## (5) 公共施設の認識度

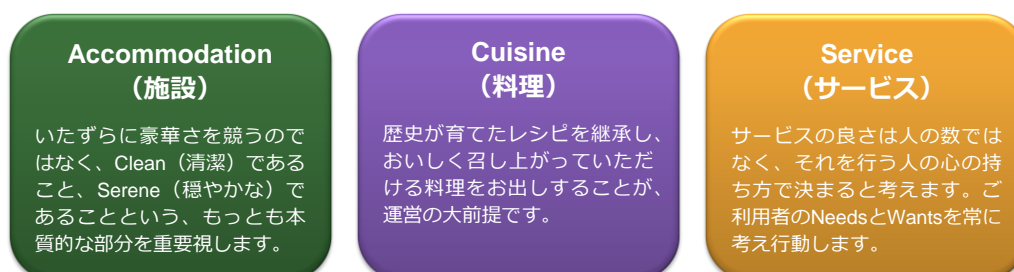
### ①公共施設の認識度

- 指定管理施設としての飲食提供施設の受託は、15年以上前から経験があり、その運営ノウハウを持って、区と連携し、区の展望ロビーとしての快適性、安全性を確保し更に質の高いサービスを提供することで世田谷区の皆様に愛されることは勿論、世界からお迎えするお客様に「行ってみたい、また来たい展望ロビー」を目指してまいります。
- 弊社ホテルグループの経営理念「親切と和」と営業三大目標「Best A.C.S」(Accommodation: 施設 / Cuisine: 料理 / Service: サービス)を基本に運営いたします。

#### <親切と和>

常にお客様を思いやり、お客様の立場を考え、「親切」に徹することをおもてなしの基本と考え、お客様のご要望を的確に理解し、それに応えるためには従業員同士のチームワーク、すなわち『和』の精神を重んじることをが、不可欠と考えます。そして私たちは、お客様に喜んでいただくことが最大の喜びと考えております。

#### <Best A.C.S>





**(6) 特記事項****①表彰・栄典等評価すべき項目**

川口市より指定管理で受託しております川口市立川口駅前市民ホール「フレンジア」で、2018 度  
に実施されました川口市による「中間評価結果」において、指定管理者としてその管理業務実績に  
対して高い評価を得ております。2021 年 4 月からの 4 期目(2021 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日)  
の指定管理者に選定されました。

**市民生活部指定管理者評価専門委員会の評価結果****I 施設運営の基本事項**

施設の設置目的や基本方針に基づき、各職員が限られた人員体制の中で適切に対応し、幅広い利用によく応えている。

**II 施設・設備の維持管理**

施設・設備は、利用者が快適に利用できるよう適切に維持管理されている。

**III 運營業務及びサービスの質の向上**

利用者との対話や職員間の情報共有により、個々の利用者のニーズに合わせたきめ細やかなサービス提供を心がけている。

**IV 収支状況**

管理業務と自主事業の合計収支は黒字となっており、また、自主事業の利益の一部を市に還元している。

「川口駅前市民ホールの指定管理者評価に関する審査基準」に基づき、上記 I～IV の各評価項目について、指定管理者の事業報告等関係書類の審査及びヒアリング、並びに利用者満足度調査の結果を基に総合的に評価をしたところ、次のような評価を得た。

5 点満点中 4.9 点

これは、指定管理者がテーブルセッティングやパーティ対応等において、職員の経験と実績の積み重ねから、利用者ニーズに応じた行き届いたサービスを提供するなど、適切な対応・サービス提供を行い、結果、利用率も極めて高いものとなっていること、また、収支状況も良好であり、市への利益還元も行っていること等から、高い評価点を得たものである。また、利用者アンケート結果においても良好な結果が得られた。

こうしたことから、今後も引き続き運営を継続することが妥当との評価結果に至ったものである。

**川口市指定管理者候補者選定及び評価会議における主な意見・提言**

地方自治法第 244 条の 2 第 7 項及び川口市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第 9 条により、指定管理者から提出された事業報告書及び利用者満足度調査結果等に基づき、所管部局の指定管理者評価専門委員会において、施設の管理運営状況等を専門的に評価し、その評価経過及び報告を踏まえ、当会議において意見等を聴取したところ、施設の運営管理状況等は、概ね良好と認められ、今後も引き続き指定管理者として運営を委ねることについては妥当である。

ただし、「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」の成立に伴い、従業員の労働環境の改善を行いながら管理運営を行うこと。



## 2. 施設運営

### (1) 事業計画

#### ①事業計画(展望ロビー全体)

<基本的な考え方>

『歩み入る者に安らぎを、去りゆく人に幸せを』この言葉は「ドイツ」ローテンブルグのシュピール門に掲げられていたものです。ノーベル賞作家川端康成先生がこの言葉を「このホテルの精神そのものだ」とおっしゃって、直筆の書をくださいました。以来、この言葉は弊社グループの大切なモットーとなっています。この言葉が表現するように、単なる飲食サービス施設とするのではなく、貴施設の管理運営の基本的な考え方に沿って企画、運営し、訪れたお客様に「食」の提供を通じて「安らいでいただき、幸せな笑顔で帰られる、あたたかみのある快適な雰囲気」を作り出すことで、貴施設の魅力を更に高めるお手伝いをさせていただきます。



#### ②区民同士の交流に関する事業

	事業所名・事業内容	実施予定時期	費用(千円)	売上額(千円)
区民同士の交流に関する事業	テーブルマナー教室 (食事をしながらテーブルマナーを受講する)	年2回	120	300
	ワイン及び日本酒セミナー(食事付き)	年2回	120	300
	料理教室(食事付き)	年6回	288	720
	レストランウェディング(2次会含む)	予約制(目標年間2回)	360	1,200

##### 1.食を通じた交流

###### ➤ テーブルマナー教室(食事をしながらテーブルマナーを講義する)

実施予定時期:年2回

費用:2千円×30名×2回=120千円 売上額:5千円×30名×2回=300千円

###### ➤ ワイン及び日本酒セミナー(食事付き)

実施予定時期:年2回

費用:2千円×30名×2回=120千円 売上額:5千円×30名×2回=300千円

###### ➤ 料理教室(食事付き)

実施予定時期:年6回

費用:1.6千円×30名×6回=288千円 売上額:4千円×30名×6回=720千円

###### ➤ レストランウェディング(2次会含む)

実施予定時期:予約制(目標年間2回)



費用:3千円×60名×2回=360千円 売上額:10千円×60名×2回=1,200千円

※観光への取り組み及び地域交流・地域貢献につきましては、その他世田谷区様で主催する地域の方へのレセプションから国際交流に関係したレセプションまで幅広い範囲で、ホテルが培ってきた質の高いサービスノウハウをもってお手伝いいたします。

### ③観光の振興に関する事業

	事業所名・事業内容	実施予定時期	費用(千円)	売上額(千円)
観光の振興に関する事業	【地産地消の推進】世田谷区の地場野菜等を使用した料理フェア(アラカルトとコースで用意)	年1~2回(1ヶ月程度) (野菜の収穫時期にあわせて)	900	3,000
	【地域の振興】世田谷みやげの販売	毎営業日	468	520
	【食文化の交流】世田谷区と交流のある自治体の物産展	年2回(1ヶ月程度) (春と秋)	480	960
	【食文化の交流】世田谷区と交流のある自治体の特産品を使った料理フェア	年2回(1ヶ月程度) (春と秋)	900	3,000

#### ➤ 地産地消の推進

＜世田谷区の地場野菜などを使用した料理フェア(カルトとコースで用意)＞

実施予定時期:野菜の収穫時期にあわせて1か月程度の期間で年1~2回

費用:750円×600名×2回=900千円 売上額:2.5千円×600名×2回=3,000千円

#### ➤ 地域の振興

＜世田谷みやげの販売＞

実施予定時期:毎営業日

費用:468千円 売上額:520千円

#### ➤ 食文化の交流

＜世田谷区と交流のある自治体の物産展＞

実施予定時期:春と秋に1か月程度の期間で年2回

費用:1千円×240名×2回=480千円 売上額:2千円×240名×2回=960千円

＜世田谷区と交流のある自治体の特産品を使った料理フェア＞

実施予定時期:春と秋に1か月程度の期間で年2回

費用:600円×750名×2回=900千円 売上額:2千円×750名×2回=3,000千円

#### ④メニュー(飲食提供)

##### <メニュー提供の基本的な考え方>

- 「安心」=安心な食材を使用し、「安全」=安全衛生に心がけ、「健康」健康バランスのとれたメニューに、「+おいしさ」=ホテルシェフが美味しく料理してご提供いたします。
- 季節毎にメニューを変更し、季節に応じたテーマやイベントを企画し、リピート利用率を向上させます。
- 多様なニーズに対応できるように、バラエティ豊かな料理メニュー(和食、洋食、中国料理)をご用意いたします。来館者が気軽に利用できる多様なドリンクメニューデザート並びに軽食を提供いたします。
- アレルギー体質等の方への対応は、予約時に申請があれば事前に対応メニューを提供しますが、その場で申し出があっても、ご利用者とシェフが話し合い可能な限りの対応をいたします。
- 外国人来館者への対応として、ハラール食・ベジタリアンへ対応いたします。また、with コロナが終わりアフターコロナへ移行した場合には、インバウンドによる外国人来館者が増加することが予想されますので、来館される外国人の動向を注視しながら、英語のみならず中国語などの言語対応を世田谷区様とご協議の上、検討してまいります。
- パーティーメニューへの対応につきましては、「buffet料理でも、一通り食べると着席のコース料理と同じ贅沢さを味わえるようなクオリティーの料理」をめざし、味はもちろんbuffet台に並べた時の美しさにもこだわります。これまで培ってきた国際的レセプションのノウハウを駆使し、レセプションや、打ち上げパーティーなど、さまざまなご要望にお応えします。

※具体的なメニューレイアウト案につきましては、別添資料をご参照ください。

### ⑤施設全体のレイアウト

#### <考え方>

現状のレイアウトは 5 年前に改装しており、レストラン・カフェ運営、そして宴会を行う上でも少人数の個室利用からスライディングウォールを利用した中規模の宴会、レストランを全面使用した 100 名を超える大きな宴会も開催できる最適なレイアウトです。また、展望ロビーも 3 方向を眺望する事ができるレイアウトとなっているため、施設全体のレイアウトにつきましては、現状を踏襲して運営してまいります。

#### <レストラン>



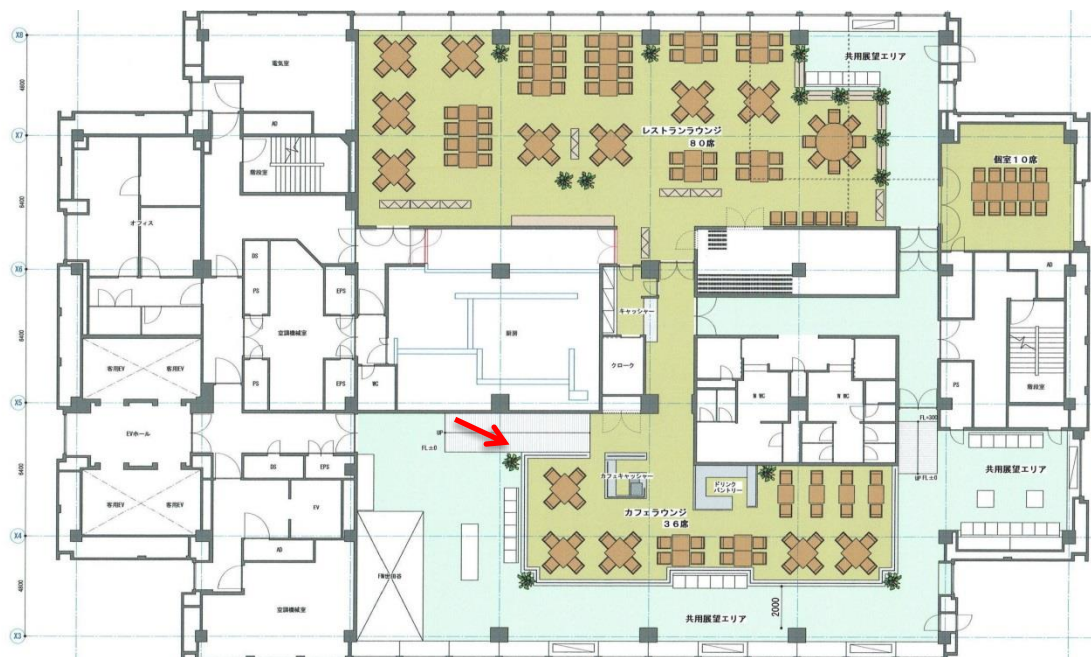
#### <平面図>



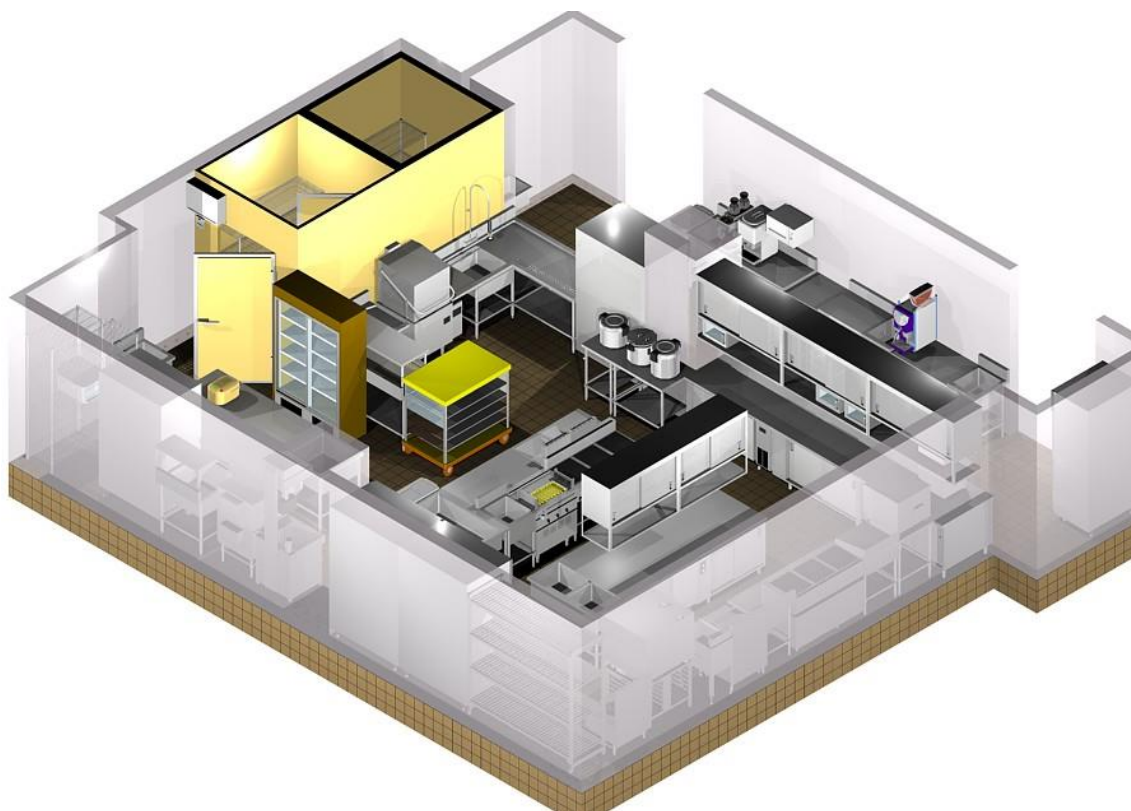
<カフェラウンジ>



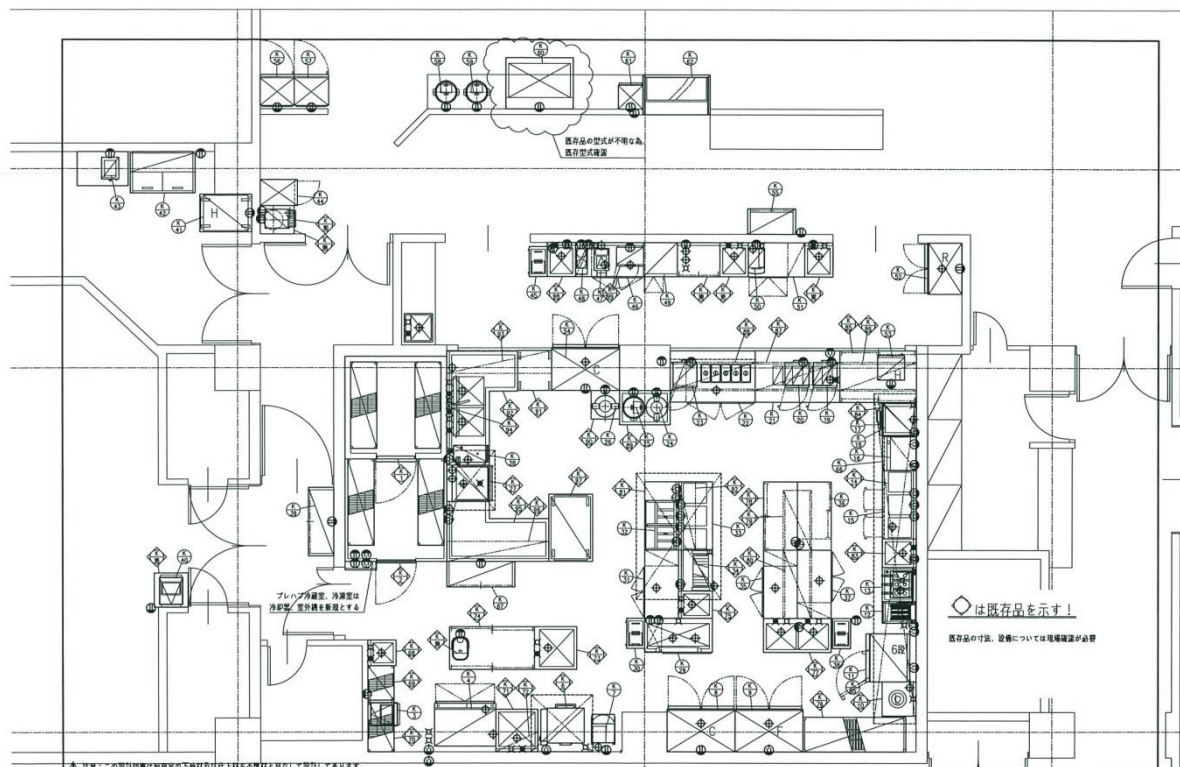
<平面図>



<イメージ 厨房スペース>



<平面図>



<機器リスト>

Table with columns for No., 品名, MODEL, 寸法(mm), 配管口径(A), ガス, 電気, 冷凍( ), フリー, 備考. It lists various equipment such as refrigerators, freezers, and air conditioning units with their specifications.

注意: この設計図書は厨房室の下の地材及び仕上材を不備材と見做して設計してあります。

Table with columns for No., 品名, MODEL, 寸法(mm), 配管口径(A), ガス, 電気, 冷凍( ), フリー, 備考. It continues the list of equipment, including items like freezers and air conditioning units.

注意: この設計図書は厨房室の下の地材及び仕上材を不備材と見做して設計してあります。

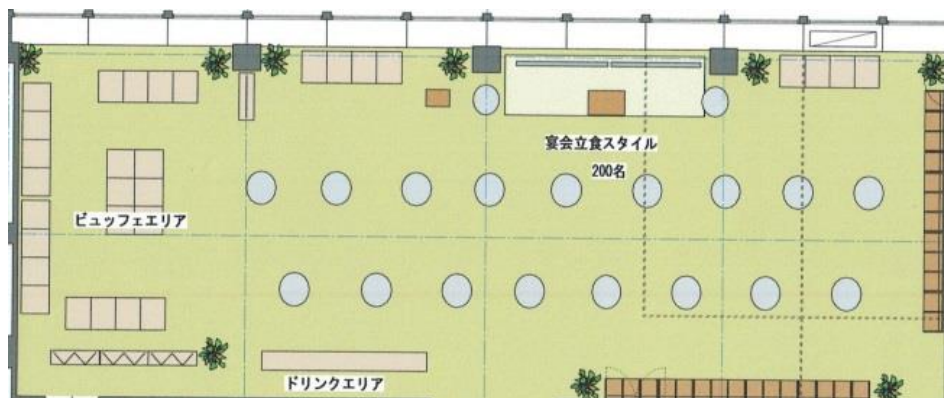
⑥パーティー時のレイアウト(飲食提供施設)

<イメージ>

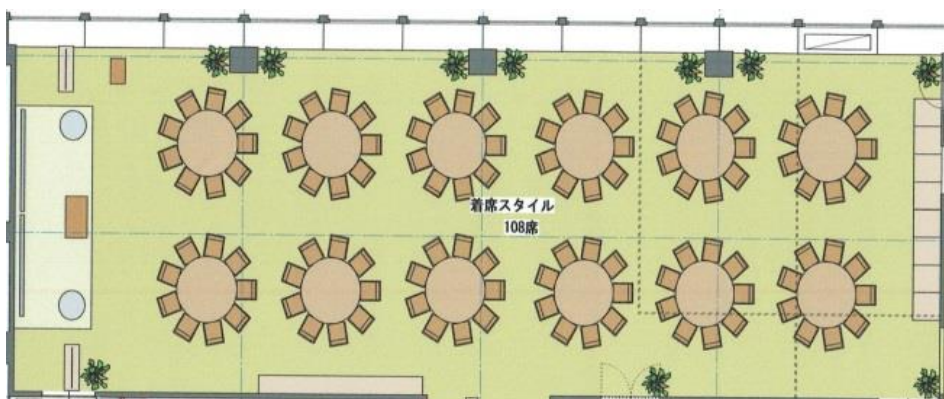


<平面図 パーティーレイアウト一例>

立食レイアウトの一例(約 200 名)



着席レイアウトの一例(100 名以上)



## (2) 施設管理

### ①施設の維持管理

管理組合と密に連携し適切な維持管理に努めるとともに、指定管理者が負担すべき器具、機器、物品等のメンテナンスも適宜行ってまいります。加えて環境負荷の軽減、SDGs の取り組みとして節水器具を設置いたします。

### ②新型コロナウイルス感染防止対策

弊社が運営する施設におきましては、お客様ならびに従業員の安全と安心を最優先に考えた取り組みを行ってまいります。そのためにご来店いただくお客様にはご不便・ご不自由をおかけすることがあるかもしれませんが、なにとぞご理解・ご協力いただけますよう、お願い申し上げます。

#### <営業施設での取り組み>

- ✓ 入口、化粧室等に消毒液を設置しております。
- ✓ 従業員は原則マスク着用しております。
- ✓ お客様の手の触れる機会の多い箇所は、アルコール消毒液、次亜塩素酸等による消毒を行っております。
- ✓ 配席の際、お客様同士の間隔を開ける配慮をいたします。
- ✓ 可能な限り空調機器の最大値による換気を実施いたします。

#### <従業員に対する取り組み>

- ✓ 従業員の健康チェックを徹底し、発熱や体調がすぐれない場合は出勤を停止。
- ✓ 出退勤時及び営業中にも手洗いと手指の消毒の徹底。
- ✓ うがい、咳エチケットの励行。
- ✓ 従業員の不要不急の長距離出張の禁止。
- ✓ その他、感染リスクが高いとされている行動の自粛。

上記基本的な対策に加え、自治体・行政からの要請に応じ、また店舗ごとの状況に応じた対策を講じてまいります。

#### 【お客様へのお願い】

- ✓ ご来店時の検温・アルコール消毒へのご協力をお願いしております。(機器設置済)
- ✓ お食事以外ではマスクの着用をお願いいたします。
- ✓ 発熱されているお客様、体調のすぐれないお客様のご来店はご遠慮くださいますようお願いいたします。
- ✓ ご利用可能な席数を減少させておりますので、場合によってはお待ちいただく時間が長くなることがございますが、ご理解いただけますようお願いいたします。
- ✓ ご利用中に体調がすぐれない場合には、お申し出くださいますようお願いいたします。
- ✓ 営業時間の変更やご提供するメニューを限定させていただくことがあります。ご理解いただけますようお願いいたします。

※その他、状況を注視の上、必要な取り組みを鋭意行ってまいります。





### (3) サービス向上の取組み

#### ①企業ブランドの活用

店頭の見板(店名パネル)、ホームページやちらし等の販促物及び告知物に活用いたします。「箸袋」「紙おしぼり」等、弊社で使用している客用消耗品にロゴを使用します。また、無料で入会できるグループのメンバーシップの対象店とし、新規ご入会のお客様にはご利用頻度によってグループホテルで使用できる特典が付与されます。併せてグループの顧客の囲い込みに活用いたします。

#### ②苦情処理システム

お客様からの苦情については、弊社に対するアドバイスとして真摯に受け止めます。従業員の対応如何で「小さな苦情」であっても、「重大事件」や、場合によっては「訴訟」に発展する可能性もあり、お客様からの申し出に対しては慎重かつ迅速に対応することが必要です。従業員は、常に企業ブランドの商品を販売しているという認識を持って、お客さまからの苦情に対応しております。お客様のご不満等への対応はマニュアル化されています。基本は以下の通りです。

- お詫びの姿勢を表す
- お客様の話を最後までよく聴く
- 感情的にならずに冷静に対応する
- お客様の立場に立って対応する
- あいまいな受け答えはしない
- 責任を持って迅速に対応する
- 感謝の気持ちを表す

#### ③利用促進の方策

コロナ対策認証店として安心安全な店づくりを講じ団体客の利用獲得に努めます。また、SDGsを通じ環境保全と社会にとって良い行動に取り組み、環境意識の高い店舗であることをアピールすることで利用促進につなげます。

#### ④自己評価

##### <PDCA サイクルの実施>

- (PLAN・DO)年度開始にあたって作成した事業計画書に基づいて、業務を実施いたします。年度中に計画に齟齬、問題が発生した場合は、速やかに対処し、計画を変更する場合は世田谷区とも相談の上、決定いたします。
- (CHECK)自己評価様式に基づいて毎月業務チェックを行います。顧客アンケートについてはチェックツールとして特に重視し、回覧の上、改善のための資料といたします。
- (ACT)業務チェックにより発見された問題点については、速やかにアクションプランを策定の上、実施いたします。



3. 料金収支計画



## ②管理コストの削減

### <人件費の削減>

- 繁忙に合わせたシフト作成
- 業務内容を精査しシフト(拘束時間)を短縮する

### <料理及び飲料コストの削減>

- ASP 受発注システムを導入し、見積比較・発注・支払までを総合管理することでコスト削減を実施する。



新税制契約の方へ・商品マスタ导出の流れ

資料請求する

受発注・請求書業務を最適化

**BtoB 受発注**  
プラットフォーム

企業規模を問わず44,436社が利用  
する受発注システム

利用企業数 >> 44,436社・371,550事業所・546,717名

外食・給食・ホテルと、その取引先である卸・メーカーとの間の受発注・請求業務が行えるクラウドサービスです。日々の受発注から請求処理までを電子データ化し、計数管理を一元化。双方の業務効率化、時間短縮、コスト削減、生産性向上が実現します。



## ③利用料金

(税込み)

番号	条例区分(17条)	提供場所	ジャンル	カテゴリー例	想定提供価格
1	コースメニュー	レストラン/カフェ	洋食	コース料理	5,500円 ~ 25,000円
2		レストラン/カフェ	中国料理	コース料理	4,800円 ~ 25,000円
3		レストラン/カフェ	洋中折衷料理	コース料理	5,000円 ~ 25,000円
4	パーティーメニュー	レストラン	洋食	パーティーメニュー	4,500円 ~ 10,000円
5		レストラン	中国料理	パーティーメニュー	4,800円 ~ 10,000円
6	ランチメニュー	レストラン/カフェ	ランチメニュー	洋食ランチ	1,650円 ~ 5,000円
7		レストラン/カフェ	ランチメニュー	パスタ・カレー・ピザ	1,200円 ~ 5,000円
8		レストラン/カフェ	ランチメニュー	和食ランチ	1,800円 ~ 5,000円
9		レストラン/カフェ	ランチメニュー	中国料理ランチ	1,900円 ~ 5,000円
10		レストラン/カフェ	ランチメニュー	お子様ランチ	700円 ~ 5,000円
11	料理単品メニュー	レストラン/カフェ	洋食	前菜	1,300円 ~ 3,000円
12		レストラン/カフェ	洋食	スープ・副菜	380円 ~ 3,000円
13		レストラン/カフェ	洋食	主菜	1,750円 ~ 3,000円
14		レストラン/カフェ	中国料理	前菜	1,300円 ~ 3,000円
15		レストラン/カフェ	中国料理	スープ・副菜	480円 ~ 3,000円
16		レストラン/カフェ	中国料理	麺・飯	1,700円 ~ 3,000円
		レストラン/カフェ	中国料理	主菜	1,800円 ~ 3,000円
17		レストラン/カフェ	その他	スナック他	480円 ~ 3,000円
18	喫茶メニュー	レストラン/カフェ	洋食	デザート	600円 ~ 2,000円
19		レストラン/カフェ	中国料理	デザート	700円 ~ 2,000円
20		レストラン/カフェ	ドリンク類	ソフトドリンク	480円 ~ 2,000円
21		レストラン/カフェ	ドリンク類	コーヒー類	500円 ~ 2,000円
22	アルコールメニュー	レストラン/カフェ	ドリンク類	アルコール	640円 ~ 15,000円

※ディナータイム及び宴会利用時には、別途 10%サービス料を頂戴いたします。



＜室料及び付帯設備＞

		(税込み)	
室料 (一時間あたり)	場所	想定提供価格	
	小宴会場	全日(11:00~22:00)	1,200円
	第2会議室	全日(11:00~22:00)	1,200円
	第3会議室	全日(11:00~22:00)	1,200円
	中宴会場	平日(11:00~14:00)	1,800円
		(14:00~17:00)	1,600円
		(17:00~22:00)	2,000円
	土日祝(11:00~14:00)	(14:00~17:00)	2,200円
		(17:00~22:00)	2,000円
			2,300円
	レストラン貸	平日(11:00~14:00)	3,500円
		(14:00~17:00)	3,100円
		(17:00~22:00)	3,900円
	土日祝(11:00~14:00)	(14:00~17:00)	4,200円
		(17:00~22:00)	3,700円
			4,700円
	全面積	平日(11:00~14:00)	6,900円
		(14:00~17:00)	6,100円
		(17:00~22:00)	7,700円
	土日祝(11:00~14:00)	(14:00~17:00)	8,200円
(17:00~22:00)		7,400円	
		9,300円	
カフェ貸	全日(11:00~22:00)	3,100円	
付帯設備	品目	想定提供価格	
	マイク1本	3,300円	
	音響設備一式	16,500円	
	プロジェクター	11,000円	
	スクリーン	11,000円	
	ホワイトボード	2,200円	
	ステージ(120cm×240cm)	11,000円	
	金屏風(半双)	22,000円	
	看板製作料(360cm×60cm)	36,300円	

#### ④金銭管理・責任体制

##### <金銭取扱ルールの遵守>

お客様からの信頼確保のためにも、金銭の取扱については、細心の注意を払う必要があります。また、金銭だけではなく、ギフト券やグルメカード、タクシーチケット、各種招待券等についても金銭と同様に取り扱いなければなりません。業務上取り扱う金銭(公金)は個人の金銭(私金)は厳格に峻別します。公金を費消することは、業務上横領や詐欺、背任等の罪に問われる行為です。すぐに返すからと言って、一時的に公金を私的に流用する行為も同様です。どのような事情があろうと決して許される行為ではありません。金銭・金券の残高チェックは、必ず検算者も含めたダブルチェック体制とする、たとえ一時的であっても机上に放置しない等、厳格な取扱をしなければなりません。また、不明金等が発生した場合は、原因が判明していなくとも、速やかに会計担当部門宛に報告します。私金による補填は、不正の隠ぺい行為となりますので、絶対に行ってはいけない行為です。

※別添資料、コンプライアンスマニュアルより抜粋



#### ⑤収益還元の方策

事業を推進する中で収益が500万円以上発生した場合、500万円を超えた金額の50%を区民の皆様へ収益を還元する。

その方法として、下記内容を考えておりますが、実施方法については、ご相談させていただきます。

- 区民感謝 day を設け、区民への割引サービスを割引金額の合計が還元予定額に達するまで実施いたします。割引率等は世田谷区様とご協議の上、決定させていただきます。
- 還元予定額の粗品を購入し、利用者に配布する。配布する粗品の選定は世田谷区様とご協議の上、決定させていただきます。

