

令和4年9月2日
北沢総合支所
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1項に基づき、世田谷区立北沢区民会館の指定管理者の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	指定管理者の候補者名 及び所在地
北沢区民会館 (北沢タウンホール)	世田谷区北沢二丁目 8番18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

北沢区民会館 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4年5月11日から6月14日までの期間で公募を行ったところ、1社から応募があり、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、サービス改善の取り組みについて書類審査を行った。各施設の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3年度

	氏名	役職・所属
○	境 新一	成城大学経済学部教授
	後藤 範章	日本大学文理学部教授
	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	東京税理士会北沢支部
	清水 昭夫	世田谷総合支所長
	舟波 勇	地域行政部長

※○は委員長

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	東京税理士会北沢支部
	木本 義彦	北沢総合支所長
	舟波 勇	地域行政部長

※○は委員長

(4) 選定委員会開催状況

令和3年度 第1回選定委員会：令和3年12月9日

・指定管理者の評価・選定方法

令和4年度 第1回選定委員会：令和4年5月9日

・審査基準及び審査方法の審議

令和4年度 第2回選定委員会：令和4年7月6日

・財務諸表診断の結果確認及び第1次審査：書類審査

令和4年度 第3回選定委員会：令和4年7月20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

北沢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、「施設等の管理実績」「個人情報保護」、および「雇用計画」内の「区内・高齢者、障害者雇用に関する考え方」の部分で高い評価を得ている。第2次審査では、多様な地域連携事業を展開していくことが説明され、委員より「地域のことを理解し、課題を認識しながらも前向きに新しい事業に取り組もうとしており期待できる」、また「障害者雇用に積極的に取り組んでいる」との評価を得ている。

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。

なお、応募が1団体であったため、次期選定にあたっては、周知方法や募集期間を長く取るなど、より多くの団体から様々な提案を受けられる条件設定を行うこととする。

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. 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5年4月1日～令和10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

※税理士による4段階評価（A：団体の経営状況は良好で長期的な安定経営が大いに期待できる、B：長期の経営に対しては大きな問題は見当たらない、C：長期の経営に若干の課題がある、D：課題となる指標が複数あり、経営に問題がある）に基づき、選定委員会が定める審査基準として評価Dとなった場合は、第1次審査の書類審査の点数に関係なく落選とし、次の審査を実施しない。

(2) 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	21	21
	運営管理体制	252	220
	個人情報保護	35	33
	雇用計画	63	57
	研修計画	42	38
	利用料金	42	40
	収支計画	140	112
	施設事業計画	196	154
サービス改善の取り組み		119	87
合計		910	762
審査基準点（配点合計の70%）			637

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	70	53
	サービス改善の取り組み	140	109
	雇用・研修計画	70	58
	収支計画	70	48
	施設事業計画	70	51
	ヒアリング評価	70	52
合計		490	371
審査基準点（配点合計の70%）			343

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

財務審査、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。

< 参考資料 1 >

会議録要旨

会議名	令和3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	北沢総合支所地域振興課
開催日時	令和3年12月9日(木) 午後6時開始
開催場所	代田区民センター 第1・2会議室併合
出席者	境委員長、後藤委員、塩田委員、西崎委員、吉竹委員、清水委員、舟波委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開 会 2 委員会の所掌事務の確認 3 世田谷区立北沢区民会館(北沢タウンホール)の指定管理者の評価及び選定方法について 4 今後のスケジュール
主な意見	<p>【議題】世田谷区立北沢区民会館(北沢タウンホール)の指定管理者の評価及び選定方法について</p> <p>事務局より過去3年間の事業報告を説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北沢区民会館 施設概要 ・北沢区民会館 利用率の推移 ・北沢区民会館 指定管理者管理運営経費 ・北沢区民会館 指定管理者の自主事業 ・所管課における評価 <p>委員から以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染拡大防止のために事業を行わなかった場合、0点と評価することも考えてもらいたい。十分に準備したにもかかわらず中止せざるを得ない場合は、1点ないし2点とするのが妥当ではないか。 ・今後、所管課における評価の点数を3段階から5段階にするなど、今よりも細かく評価できるように検討してもらいたい。 ・施設運営をより良くするために、苦情だけでなく日常寄せられる意見や要望など把握しておくべきである。「苦情」の定義がない。 ・将来見据えて、SDGsの取り組みやDXの推進、新型コロナウイルスの対応など、公募の提案の中に取り入れ、選定時の審査基準にも追記してほしい。 <p>→いただいた意見については、関係所管と情報共有し、検討を進める。来年度の選定委員会で報告する。</p> <p>評価の次期選定への反映については、評価点が73.1%であったため、加点・減点の対象とならないことを確認した。</p> <p>北沢区民会館は、指定管理者による運営とし、指定期間は5年、公募によるものとする。</p> <p>今後のスケジュール 令和4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</p>
その他	

< 参考資料 2 >

会議録要旨

会議名	令和4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	北沢総合支所地域振興課				
開催日時	令和4年5月9日(火)午後6時開始				
開催場所	北沢タウンホール 第1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. 委員の紹介 3. 委員長の選任 4. 委員長職務代理者の指定 5. 委員会の所掌事務の確認 6. 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 7. 今後のスケジュール 				
主な意見	<p>【議題】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</p> <p>互選により境委員を委員長として選任した。</p> <p>事務局より指定管理者選定の審査方法・審査基準について説明した。</p> <p>委員から以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止対策については、将来を見据えて、様々な感染症が流行することを考えて、新型コロナウイルス等感染防止対策とし、安全衛生対策について提案をいただきたい。 ・SDGsの取り組みについては、絵に描いた餅とならないように、方針のみではなく実践行動を記載していただきたい。 ・ICT戦略やDXといった内容については、新型コロナウイルス対策に関わるものでもあるが、今後の運営に必要となってくるものであり、どのように利用していくか提案いただきたい。 ・審査表の配点について、3段階から4段階にするなどの見直しをしてもらいたい。 <p>以上の意見については、公募要項及び審査基準・審査表に反映した。</p> <p>今後のスケジュール</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">第1次審査</td> <td style="padding-left: 100px;">7月 6日</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">第2次審査及び最終審査</td> <td style="padding-left: 100px;">7月中旬で調整</td> </tr> </table>	第1次審査	7月 6日	第2次審査及び最終審査	7月中旬で調整
第1次審査	7月 6日				
第2次審査及び最終審査	7月中旬で調整				
その他					

会議録要旨

会議名	令和4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	北沢総合支所地域振興課
開催日時	令和4年7月6日（水）午前10時開始
開催場所	代田区民センター 第1会議室
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	1 開 会 2 第1次審査（書類審査）の審議 3 第2次審査（プレゼンテーションおよびヒアリング）について
主な意見	<p>【議題】第1次審査（書類審査）の審議</p> <p>事務局より応募状況について、説明会参加が7団体、応募が1団体と報告した。</p> <p>事務局より第1次審査の採点結果及び財務診断結果について説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提出された提案書類について、各委員の評価点数を集計した結果、第1次審査の合格点は637点（910点満点の7割）のところ、A社：762点（83.7%）であった。 ・財務診断については、評価B「長期の経営に対しては大きな問題は見当たらない」であった。 <p>以上のことから、A社を第1次審査通過とし、第2次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）を行うこととなった。</p> <p>委員から、その他に以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益通報制度の資料の中で窓口が管理職となっているが、公正に対応できるのか。第三者窓口は必要ないのか。管理職では、言いたいことも言えないのではないか。 →この件については、第2次審査のヒアリングにおいて確認することとした。 参考在世田谷区職員の公益通報制度の資料を各委員に配布することとなった。 ・審査表の一部の評価項目については、もう少し細かい配点とした方が採点しやすい。 →関係所管と調整し、今後の公募における審査表に反映させる。 <p>今後のスケジュール 第2次審査及び最終審査 7月20日</p>
その他	

会議録要旨

会議名	令和4年度第3回世田谷区区民集会施設等指定管理者選定委員会
担当部署	北沢総合支所地域振興課
開催日時	令和4年7月20日（水）午前10時開始
開催場所	北沢タウンホール 12階 スカイサロン
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	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>事務局より第2次審査および最終審査の流れについて説明した。</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"> ・A社が北沢区民会館の管理運営を行うにあたっての5つの基本方針（地域コミュニティの活性化、一流の文化・芸術を届ける、地域共生社会への貢献、地域防災力の向上、様々な専門分野からの提案）を軸に説明した。また、サービス向上及び利用率向上の方策も提示した。 <p>委員より以下のような意見があり、それに対してそれぞれ次のように回答があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支計画書について積算根拠をより分かりやすい形で提示してほしい。 →隔年実施の点検等金額の変動に大きく影響するようなものについて今後の収支計画書記載時に分かりやすく記載したい。 ・コンプライアンス研修を毎年実施するようにしてほしい。 →現在、入社時に全員が実施し、変更事項についてはその都度共有している。 ・多くの公共施設の管理実績をどのように北沢区民会館の指定管理に生かしていくか。高齢者や若者向けの事業についてはどのように進めていくか。 →複数の公共施設を管理していることで、ホームページにおいて一つのサイトから見ることはできることはメリット。地域に応じて人気のイベントがある。北沢地域はお笑いのイベント等に人が集まる傾向があるのでそのような活動を通じて若者の集客にもつなげていきたい。 ・多様な地域連携事業を展開することが見込まれる点、障害者雇用を積極的に進めている点は評価できる。 ・地域のことを理解し、課題を認識しながら前向きに委員の提案も受け入れており、実際の取組みに期待したい。 <p>以上を踏まえた第2次審査の結果は、371点（490点満点中で75.7%）となり、第1次審査と第2次審査の合計は、1,133点であった。 7割を上回ったため、A社の最終審査を行うこととした。 財務諸表診断審査において財務状況に問題はなかった。</p> <p>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：2022年6月13日

施設名	世田谷区立北沢区民会館	
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	世田谷区北沢二丁目8番18号	2018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
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

※上記のほか、区内63ヶ所の公共施設を運営しています。

目 次

1. 北沢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	6
(1) 指定管理者申請の理由	6
(2) 地方自治体における公的事业への考え方	7
3. 施設等の管理実績	8
4. 運営管理体制	12
(1) 運営管理の組織・責任体制・業務の担当組織	12
(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	14
(3) 危機管理体制（事故・防犯・テロ・災害等対応、訓練計画など）	17
(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	26
(5) 施設の平等利用の確保	31
(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	40
(10) 第三者評価体制の構築	42
(11) SDGsに関する方針とその実践行動	42
5. 個人情報の保護	46
(1) 個人情報保護に関する考え方	46
(2) 個人情報管理規定の有無	47
(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）	47
6. 雇用・研修計画	49
(1) 雇用の形態、勤務形態等について	49
(2) 区内・高齢者・障害者雇用に関する考え方	50
(3) 給与・賃金・社会保険	51
(4) 研修・人材育成に関する考え方	52
(5) 研修計画（実施の方法・時期・回数・対象者など）	53
(6) 研修の内容、効果	53

7. 利用料金	57
(1) 利用料金について（利用料金の額など）	57
(2) 利用料金の計算基礎・考え方	58
(3) 金銭管理・責任体制	59
(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	59
8. 収支計画	60
(1) 収支計画書	60
(2) 管理コスト削減の計画と実施方法など	60
(3) 収支計画のうち利益（損失）の取扱い	60
(4) その他特記事項	60
9. 施設事業計画（運営）	61
(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	61
(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）	74
(3) 施設及び附帯設備の維持管理	74
(4) サービス向上の方策	76
(5) 利用促進の方策	79
(6) 広報・情報・ICT戦略	80
(7) 苦情処理の体制	82
10. その他特記すべき事項	83
(1) 世田谷区を広くカバーするネットワーク	83
(2) 緊急地震速報	83
(3) その他特記事項	83
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 「北沢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 北沢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

SDGsやCSRを踏まえ、企業が積極的に社会的課題や事業へ取り組んでいくことが求められています。行政、地域団体、事業者そして区民の方々の「参加と協働」が、将来にわたっての地域の繁栄に必要であり、私たちは、以下の5つの方針のもとに、北沢区民会館を管理運営していきます。

方針1：地域コミュニティの活性化

弊社には、長年にわたって多くの公共施設の運営実績があります。運営にあたっては近隣の住民・町会自治会・商店街の方々と連携し、子供から大人、そして高齢者に至るまで、地域の笑顔を大切にします。将来の担い手育成、健康増進や介護予防など、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活性化し、明るい将来の繁栄につながる「憩いと集いの生き生き広場」を目指します。

方針2：一流の文化・芸術を届ける

文化芸術振興基本法の基本理念に則り、プロフェッショナルによる一流の文化・芸術活動を地域に届けることが、私たちの使命です。地域の皆様にコンサート、演芸、講演等を身近に鑑賞する機会を提供し、共感、感動して頂くことにより、「ゆたかな心」の醸成をお手伝いします。

方針3：地域共生社会への貢献

弊社の障害者雇用率は22.28%(2021.6.1現在、障害者雇用促進法による算出方法)で、世田谷区内の企業としてはトップクラスであり、特に、知的・精神障害者を積極的に雇用しています。また、多くの施設で、女性や高齢者が多数活躍しています。さらに、多様なライフステージに向けたイベントを開催することにより、年齢、性別、国籍、障害の有無に関わらず、出会い・集える場所を作り、誰もが交流を通じて幸せが実感できる地域共生社会の実現に貢献します。

方針4：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、防災訓練や会議などへの積極参加を通じて地域防災力を維持、向上していきます。また、社内では、機能別消防団(事業所団員)を組織し、消防団協力事業所に指定されています。日頃から「防災」を意識して、震災、水害、土砂災害など種々の災害に対応できるよう備えています。北沢区民会館は、水害時避難施設、帰宅困難者支援施設、一時集合所に指定されており、その支援も万全です。

方針5：さまざまな専門分野からの提案

弊社には、区内全域をカバーするエフエム放送部門、フレンチレストラン等を運営する飲食部門、ICT(情報通信技術)部門があり、様々な「人財」が共働しています。オンライン会議の支援、スカイサロンでのケータリングなど、各部門がそれぞれの専門分野での強みを生かしながらワン・チームで連携し、区民のニーズに合う多様な提案により、地域の方々の満足度を高めていきます。

私たちは、北沢区民会館の管理運営において、さまざまな専門分野の人財を結集し、地域コミュニティの活性化、一流の文化・芸術の提供、地域共生社会への貢献、地域防災力の向上を実現し、北沢地域にお住いの皆様の笑顔を支えます。

北沢地域にお住いの皆様



北沢地域の特色を活かした運営方策について

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

モダンと伝統が織りなす、**若さとにぎわい**のあるまち

災害に強く、**安全**で住みよいまち

ともに支えあい、**絆**をはぐくみ、**健康**を招くまち

北沢地域の中心となる下北沢は、劇場・ライブハウス・古着屋等の特色のある施設や店舗が多く、海外からを含め、たくさんの人が訪れる街です。

さらに、ここ数年で、小田急小田原線の東北沢駅から世田谷代田駅間の線路地下化に伴う跡地を利用した「下北線路街」や、京王井の頭線の高架下を活用した商業施設「ミカン下北」がオープンし、今後ますます活気のある街になっていきます。



長い伝統がある「北沢八幡宮例大祭」「下北沢天狗まつり」「きたざわまつり」や、文化・芸術に関する「下北沢演劇祭」「下北沢音楽祭」「下北沢映画祭」等の多種多様なイベントが地元の方々を中心に開催されており、**地域コミュニティのさらなる活性化**が望まれます。

そこで、区民会館のホームページに、利用団体が活動内容のPRや参加者募集を出来るページを作成することにより、地域の皆様の出会いの場を創出し、人の輪がつながっていく仕組みを作ります。弊社が運営するコミュニティFMやホームページ「世田谷くみん手帖」でも、地域の多くの活動についての情報を発信し、地域活動のPRをお手伝いします。「きたざわまつり」等の北沢区民会館で開催される地域イベントにも、積極的に協力し、たくさんの笑顔を生み出します。また、地域で活動する団体や大学と連携したイベントを開催することにより、地域コミュニティをますます活性化していきます。北沢区民会館が、地域の人々のつながり、絆を育むことにより、「憩いと集いの生き生き広場」となることを目指します。

北沢地域は、木造住宅の密集により災害時のリスクが高い地区もあるため、町会・自治会は要介護者の支援やスタンドパイプの整備などの防災活動に取り組んでいます。また、下北沢駅前広場の整備が進んでおり、災害に強く安全で住みよいまちづくりのための**地域防災力の向上**が必要となります。

北沢区民会館は、水害時避難施設や帰宅困難者支援施設等に指定されています。弊社は「災害時等における協力態勢に関する協定書」を世田谷区と締結しており、災害発生時の避難所運営を確実に支援出来るように、社内に機能別消防団（事業所団員）を組織し、防災訓練を定期的実施しています。また、災害体験VRを利用した防災イベントや避難訓練コンサートを開催し、地域に親しまれる施設にし、防災意識の普及啓発に取り組んでいきます。施設が避難所として開設された際には、地域の方々が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。

北沢地域の町会加入率は約78%と区の平均57%を大きく上回っています。シモキタクリーン作戦パレードや各種イベントでも、NPO 団体やボランティアが活躍しており、今後も**地域共生社会の実現に貢献**していくことがますます求められます。

弊社は、障害者雇用に積極的に取り組んでおり、障害者雇用率は区内企業トップクラスです。また、女性や高齢者の雇用にも積極的に取り組んでいます。多様なライフステージに向けて、介護予防のための脳トレ講座、健康増進のためのヨガ講座、次世代の育成につながるSDGsワークショップなどのイベントを開催することにより、年齢、性別、国籍、障害の有無に関わらず、出会い・集える場所を作り出します。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、高めていき、地域のすべての皆様に笑顔をすることを目指します。

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。



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・芸術活動を地域に届ける**ことがあります。地域の皆様にコンサート、演芸、講演等を身近に鑑賞する機会を提供し、共感、感動して頂くことにより、「ゆたかな心」の醸成をお手伝いします。

弊社は、『終演の幕が下りた後も感動の余韻は続く』をスローガンに、3つの柱からなる「イベント企画方針」に基づいて、対応していきます。

イベント企画方針

- (1) 近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携し
コミュニティの活性化や防災に繋がるイベントの開催
- (2) 将来の担い手育成、健康増進や介護予防など
ライフステージに応じた参加機会の充実
- (3) 一流の文化・芸術に触れるイベントの開催

このように、北沢区民会館が「地域コミュニティの活性化、地域防災力の向上、地域共生社会の実現」の中心的役割を果たすとともに、地域の方々が一流の文化・芸術に触れ「ゆたかな心」を育む場とするため、弊社の施設管理・イベント・障害者雇用・エフエム放送・飲食・ICTの多様な人財を結集して、施設を運営していきます。

私たちは、北沢区民会館の管理運営を通して持続的に発展していく地域を支え、北沢地域の「**まちの将来像**」に向かって着実に貢献していきます。

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中心であり、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）、大都市世田谷区の特徴である地域行政制度により各地域に設置された区民会館、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。

これらの区内各施設が密接に連携した活動が行われること、それぞれの活動が多くの区民の方々に「見える」形になっていることこそが重要と考えます。

現在運営している「砧区民会館」「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、北沢区民会館を連携させることで、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」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、北沢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。

北沢区民会館は、水害時避難所・帰宅困難者支援施設・一時集合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共生社会の実現に貢献します。

弊社が指定管理者となり、北沢区民会館が、「地域コミュニティの活性化、地域防災力の向上、地域共生社会の実現」の中心的役割を果たし、北沢地域にお住まいの皆様の笑顔を支えていきます。その使命達成のために、指定管理者に応募しました。



(2) 地方自治体における公的事業への考え方

地方自治体は、地方政府として、住民の生活に第一義的に責任を持つ組織です。

一方で世田谷区は、「世田谷区未来つながるプラン 2022-2023 (実施計画)」において、区民が主体的に地域を運営する住民自治の拡充を進め、コミュニティや政策形成の議論を進めるためには、引き続き「参加と協働」を軸に、区民や事業者、大学、他自治体と連携による取り組みについて、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を活用しながら、一層推進していく必要がある、とうたっています。

地域コミュニティや地域防災等の様々な取り組みにおいて、行政がその全てを担うのではなく、住民の「参加と協働」という姿勢こそが、今後、ますます必要となります。

公共施設である北沢区民会館は、前述のように区の文化・芸術活動の中核を担う施設であるとともに、北沢地域における行政の中心的機能を備えています。

弊社としても世田谷区民91万人、とりわけ北沢総合支所管轄15万人を支える区民会館の公的事業の役割を支えていきます。

北沢区民会館が「地域コミュニティの活性化、地域防災力の向上、地域共生社会の実現」の中心となることで、区民や事業者の「参加と協働」を支援していきます。



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
世田谷区民会館別館	2006年	883㎡	受付・案内 利用予約管理
北沢区民会館	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
北沢区民会館別館	2006年	291㎡	イベントの企画・立案及び実施 清掃業務
砧区民会館	2019年	1,785㎡	設備機器保守点検業務 環境衛生管理業務
玉川区民会館	2020年	2,000㎡	避難所運営支援

●区内63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協働しています。

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 駐車場管理 使用料の収納事務 清掃業務 設備機器保守点検業務 環境衛生管理業務 警備業務 避難所運営支援 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 上金の収納事務 コピーサービス
喜多見複合施設（◆）	2013年	1,228㎡	
下馬複合施設	2014年	839㎡	
上馬複合施設（◆）	2016年	1,479㎡	
希望丘複合施設	2019年	7,051㎡	
守山複合施設（◆）	2019年	4,325㎡	
九品仏複合施設	2019年	763㎡	
二子玉川複合施設	2019年	858㎡	
梅丘複合施設	2020年	969㎡	
花見堂複合施設	2021年	2991㎡	
区政情報センター	1985年	区民会館に含む	
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 受付・案内 利用予約・貸出管理 運営協議会の事務局業務 清掃業務 設備機器保守点検業務 環境衛生管理業務 警備業務 避難所運営支援
弦巻区民センター（◆）	1985年	2,939㎡	
太子堂区民センター	1985年	1,204㎡	
深沢区民センター	1985年	2,517㎡	
桜丘区民センター（◆）	1985年	2,997㎡	
上北沢区民センター	1989年	3,139㎡	

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 m ²	ホール等の運営および保守管理
奥沢区民センター	1997年	1,888 m ²	受付・案内 利用予約・貸出管理
宮坂区民センター (◆)	1990年	2,580 m ²	運営協議会の事務局業務
代田区民センター (◆)	1998年	3,664 m ²	清掃業務 設備機器保守点検業務
鎌田区民センター	1998年	4,565 m ²	環境衛生管理業務
粕谷区民センター	1998年	3,296 m ²	警備業務 避難所運営支援
尾山台地区会館 (◆)	1998年	2,005 m ²	受付・案内
駒沢地区会館 (◆)	1994年	900 m ²	利用予約・貸出管理 清掃業務
池尻地区会館	2002年	565 m ²	設備機器保守点検業務
上野毛地区会館 (◆)	1995年	1,164 m ²	環境衛生管理業務 避難所運営支援
北沢地区会館	2004年	558 m ²	
経堂地区会館	2015年	551 m ²	
代沢地区会館	2019年	557 m ²	
世田谷美術館	1985年	8,223 m ²	プラネタリウム運営業務
世田谷文学館	1994年	4,594 m ²	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 m ²	庭園管理
岡本公園民家園	1988年	1,860 m ²	警備業務 清掃業務
教育会館 (◆)	1988年	9,948 m ²	設備機器保守点検業務
教育総合センター	2021年	4,588 m ²	環境衛生管理業務 避難所運営支援
砧図書館 (◆)	1994年	2,221 m ²	
野毛青少年交流センター (◆)	2002年	1,458 m ²	
池ノ上青少年交流センター	2021年	880 m ²	
世田谷公園 (◆)	1992年	78,957 m ²	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 m ²	ミニSLの運行 駐車場管理
玉川野毛町公園	1992年	38,051 m ²	清掃業務 避難所運営支援

※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	58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

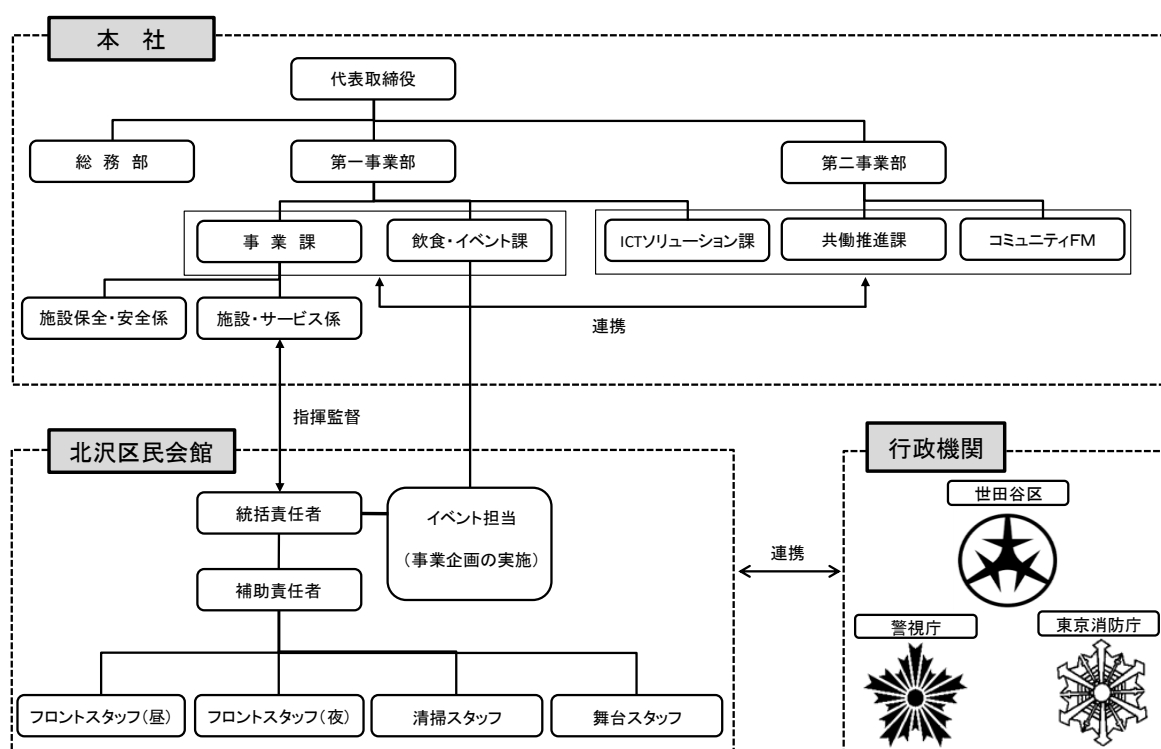
区民会館運営管理の中心となる事業課には、施設サービス業務全般を担う専任スタッフを配置し、利用者のニーズを速やかに受け止められるよう「ワンストップ」を目指し、北沢区民会館の統括責任者と緊密に連携しながら業務に取り組んでいきます。

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、利用者が満足を実感す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

北沢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・サービス・研修・福利厚生ほか
- 第一事業部 施設管理事業・飲食事業・ICT支援事業
- 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
- ICTソリューション課 ICT支援事業
- 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

【北沢区民会館】

- 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、会議室の貸出し、使用料の収納事務ほか
- 清掃スタッフ 施設の清掃
- 舞台スタッフ ホール運営管理・舞台設備の保守点検

(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

北沢区民会館では、「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、集える多様な場所を作り出し、世代を超えた出合いや、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」等の研修を推進しています。

この他、次のような取組みにより従業員全員が、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。

●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。

※「障害のある方への対応例」事業計画書15ページ参照

●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"> ・わからないことが多く、不安になり混乱することがある 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」穏やかな口調で話す ・目線の高さを同じか相手より低くする
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。

●音声翻訳機（ポケットーク）

74 言語に対応している音声翻訳機を受付に設置して、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る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。北沢区民会館は、水害時避難施設、帰宅困難者支援施設、震災時の一時集合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、日常の防犯対応を定めた別紙2「防犯マニュアル」、火災や停電、地震発生時の対応を定めた別紙3「緊急時対応マニュアル」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。

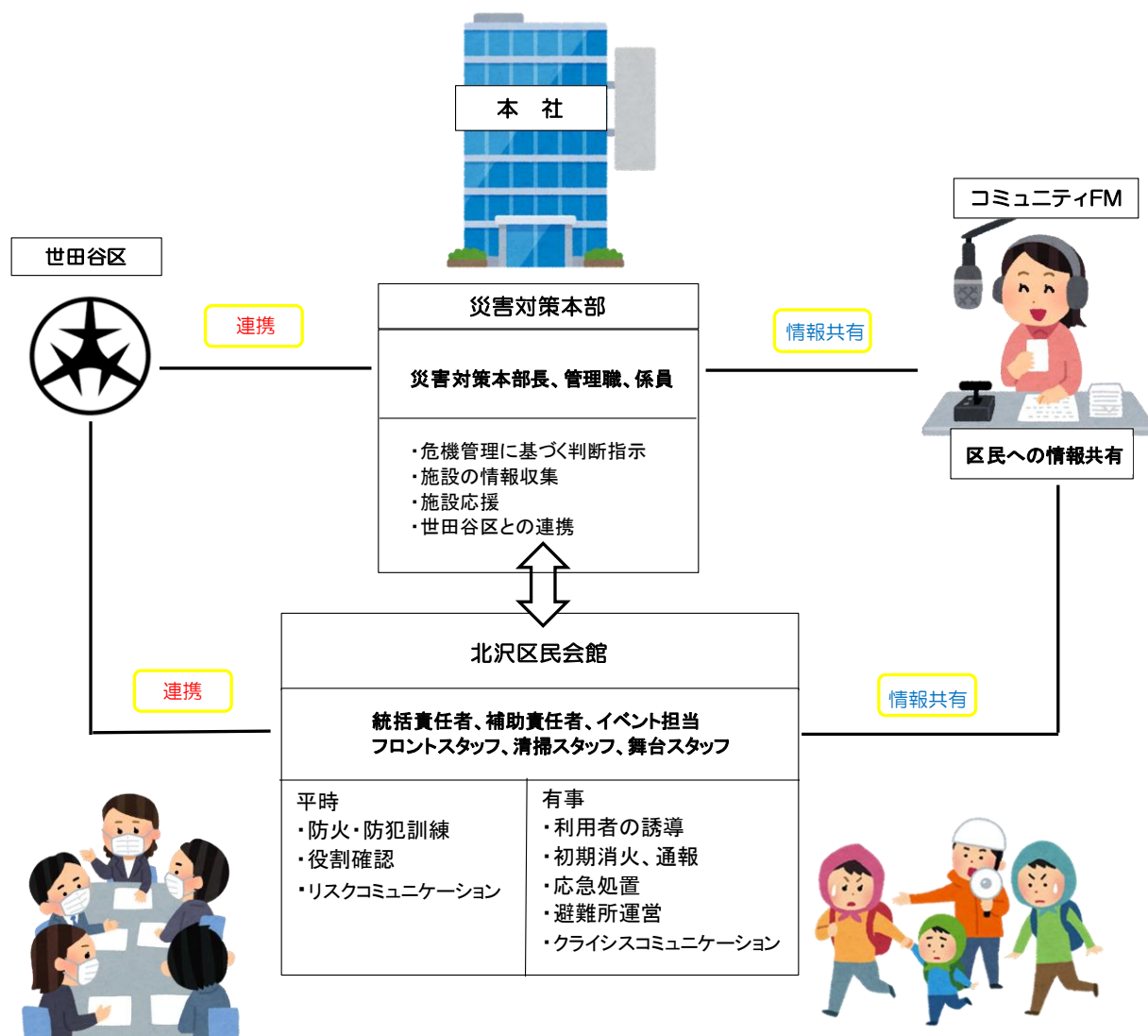
災害等発生時には、本社に災害対策本部を設置し、世田谷区と連携しながら全社的な対応策を決定し、各施設へ指示を行うとともに、状況に応じて施設への支援を適時適切に対応して安全安心に万全を期します。

北沢区民会館においては、各種マニュアルに従って適切に対応し、利用者の安全確保に最善を尽くします。

[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 清掃スタッフ 舞台スタッフ	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を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

災害発生時の対応、一時集合所・広域避難場所への避難ルートなど、詳細は別紙3「緊急時対応マニュアル」を参照

1) 防犯・事故対策

●防犯対策

警視庁・消防庁出身の従業員が強力にサポート
アラート情報を本社から一斉配信

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。

警察機関からの不審者などの防犯情報は、本社から北沢区民会館のスタッフに向け、社内ネットワークにより随時発信し、情報の共有化を図り、地域の安全・安心を最優先とする施設運営に取り組んでいきます。

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」参照

●日常管理および緊急時の対応を的確に行うために

開館時・閉館時に異常をチェック

北沢総合支所を含めた建物全体を北沢タウンホールとして一体のものと考え、施設開館時の出入り口のチェックや、スタッフによる定期的なフロア巡回により異常の有無の確認を励行します。また、閉館時にはチェックリストを使用して施錠を行うとともに不審物などの有無を確認するなど必要事項をもれなく履行して、防犯対策を徹底します。

●利用者が被害に遭わないために

利用者の安全確保と速やかな通報を確実にする防犯体制

不審者の出入りを防ぎ事故を未然に防止するため、フロントスタッフによる呼びかけや統括責任者及び補助責任者による巡回を実施します。万が一、不審者の侵入や不審物が発見された場合は、防犯マニュアルに基づき速やかに警察等への通報を行うとともに、利用者の安全確保を最優先します。

●もしも利用者が被害に遭った場合は…

館内巡回による被害状況の確認と拡大防止

万一、利用者が金銭や貴重品の盗難にあった場合は、速やかに館内を巡回し、被害状況の確認と拡大防止に努めます。なお、利用者には警察への届け出をご案内します。また、事故に遭われた場合は、利用者の身の安全を第一に考え保護すると共に警察へ通報します。

●傷病者発生時の対応

普通救命技能認定の従業員が応急処置と救急車を要請

弊社の従業員は、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。

《表彰等の実績》

- ・地域の応急手当普及功労賞（東京消防庁 2018年9月）
- ・救急行政 感謝状（東京消防庁 2021年9月）

2) 災害時対策

●火災発生時の対応

統括責任者が自衛消防隊長となって火災事故に対応
消防庁出身の従業員立ち会いのもと、防災訓練を開催

火災を発見した場合、統括責任者が自衛消防隊長となって、各従業員に緊急通報・初期消火・避難誘導・救助活動等を指示し、適切に対応し、利用者の安全を確保します。

なお、弊社が各施設で行っている防災訓練は、消防庁出身の従業員が立会い、より実効性のある改善指導を行い、従業員全員で技能を習得しています。

●世田谷消防団への参画

地域に根ざした社会貢献、1段高い防火防災意識

2022年3月より事業所消防団員として、本社と施設合わせて60名の従業員が世田谷消防団に入団しました。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。

●地震発生時の対応

統括責任者が中心となって利用者の安全を確保

被害を最小限に留めるため、利用者への適切な声掛けを実施し、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。また、被災状況の情報を区や関係機関と共有し、連携しながら、利用者の安全を第一に確保します。

●災害時協力協定に基づく万全の体制

災害時における世田谷区との協力態勢に関する協定を締結
まさかに備える万全の体制

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。これは、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に対応するものです。2021年4月には、協定内容を拡充し、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、新たに追加されました。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〉

●警戒宣言発令時の対応

被害を軽減するための迅速な行動及び連携

北沢区民会館においては、大規模地震対策特別措置法に基づく警戒宣言が発令された場合「区民会館の利用中止」を決定します。また、二次災害防止のため、館内の利用者への適切な誘導など被害の拡大を防止する行動をとります。対応の中でも、本社や世田谷区との連絡を密に、随時対応報告等を行い安全安心の確保を最優先します。

●災害に備えた物資の充実

指定管理者や一時集合所としての役割を担うための備え

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



〈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10名×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〉

●テロ対策 ～区民と協働した大規模施設のテロ対応訓練の実施～

劇場テロを想定した訓練を実施

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。コンサート中にホール内で不審物が発見された設定で、600名以上の観客の方が実際に屋外へ避難しました。予めエリア毎の避難経路や順番を決めておいて、避難時に分かりやすく伝えることの重要性や、お年寄りや車椅子等の介助が必要な方の避難には、特に配慮が必要等のノウハウを社内でも共有しており、北沢区民会館の施設運営にも生かしていきます。



〈コンサートの様子〉



〈警視庁による不審物処理の実演〉

●災害時（地震や風水害）のコミュニティFMの活用について

コミュニティFMの強みを生かした災害防災情報の迅速な発信

弊社では、コミュニティFMによる放送を24時間365日切れ目なくおこなっています。地震や風水害の発災時には、警報レベルや地震の規模、被災状況を踏まえ、災害情報を迅速に放送しています。

また、災害発生時に世田谷区からの要請に応じて、区災害対策本部に従業員を派遣し、24時間体制で災害防災情報等を放送します。

3) 訓練計画

●万一の時に備えた日頃の訓練（防災訓練）

年2回の防災訓練を実施

区民と協働した避難訓練コンサートを開催

万一に備え、消防計画に従って、統括責任者を中心として施設スタッフが全員参加する防災訓練を年2回実施します。

また、東京消防庁と連携し、2016年2月に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。交響楽団の演奏中に地震から火災が発生したとの想定で、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り組みとして、区内外から大きな評価を頂いており、北沢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〉



〈コンサート中の避難の様子〉

●災害対策本部訓練の実施

本社でも災害を想定したリアルな訓練を実施

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。

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。

●災害体験VRの導入

施設利用＋防災体験＝地域防災力の向上

弊社では、災害体験VR（※）を導入しています。北沢区民会館においては、自主事業企画「防災フェス」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とは、「Virtual Reality」の略で、ある事象について限りなくその事象に近い現実感覚が得られるIT機器のこと。

●避難しやすい身近な施設

地域防災の中心となる施設を目指して

新たなサービスの提案や利用促進の方策により、北沢区民会館の利用率を向上させることが、指定管理者の大きな役割のひとつだと考えています。多くの方が施設を利用し、地域にとってなじみ深い存在となることで、災害発生時に地域の方々が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。

この他、北沢地域の清掃活動への参加やイベントへの積極的な協力など、地域の中で施設の認知度の向上を図っていきます。このような一連の活動によって、北沢区民会館を中心とした防災体制の確立が図れます。

（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。

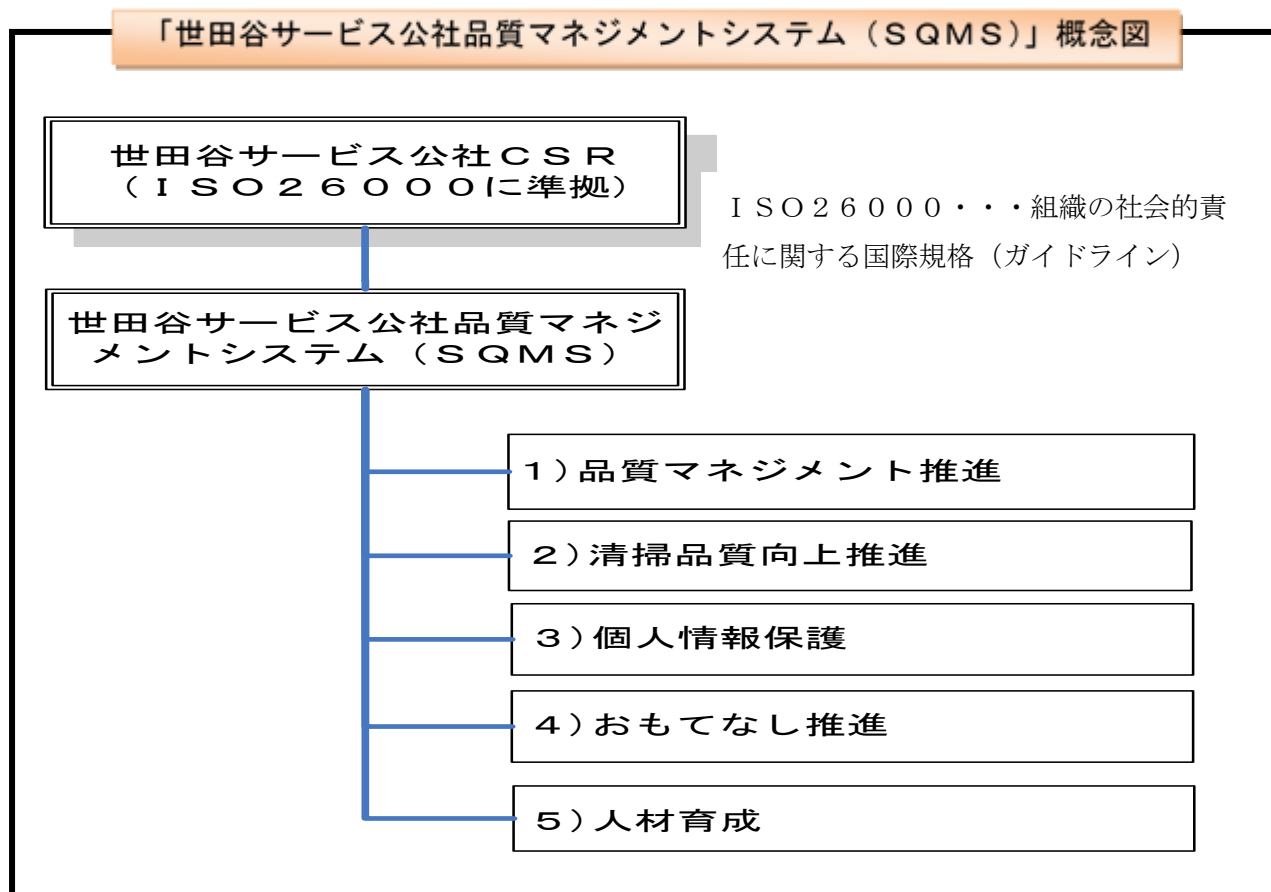
※CSR…企業の社会的責任

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、国際標準規格に準拠した品質マネジメントシステムを構築し、品質を維持・向上させる取り組み。

- 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12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、2022年
4月時点で延べ33施設に導入しました。

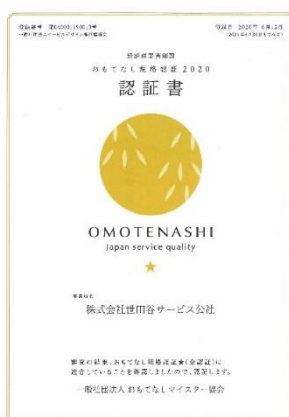
3) 個人情報保護

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)
 - 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
- ※ 事業計画書46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

- 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」取得 「サービス接客検定(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 パイロット施設の選定
- ⑤ 2021年 「接客マイスター」社内認定制度導入 施設スタッフ8名を
認定



〈金認証 認証書〉

〈おもてなしマニュアル〉

5) 人材育成

世田谷区の地方公社としての企業活動を適切に行える人材の育成を目的とした取り組み

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。

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」と連携した接客研修
- 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）

※ 事業計画書52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

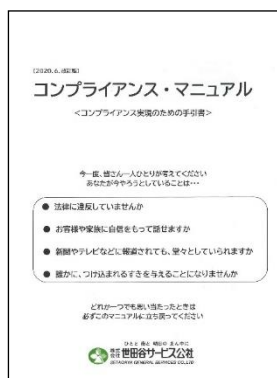
1) 企業コンプライアンス

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。

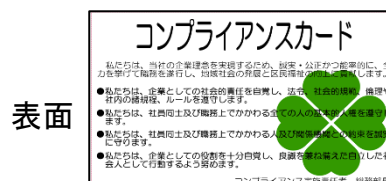
「コンプライアンスマニュアル」を全施設に配備するとともに、弊社の従業員は、法令や社内規程、社会通念などのルールを守り、誠実に企業活動を実践していくため、業務中は常に「コンプライアンスカード」を携行しています。

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。

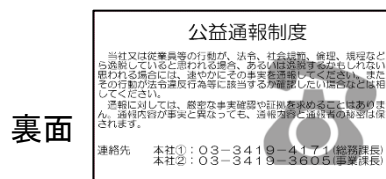
社員がコンプライアンス違反や違反の恐れがある行為を知った際、報告・相談ができるよう「公益通報制度」を設けており、通報者の不利益にならない体制を敷いています。



〈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。北沢区民会館の管理・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》

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』

2019 年度 『要チェック！ 手足足元 動くまえ』

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・同一団体からの大量申請」「名義貸し」等に厳しく目を配ります。

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。

●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、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。

(6) 地域との交流や貢献

北沢区民会館が中心的な存在となり、絆を創り出し、人々の笑顔を支えるためには地域との交流が欠かせません。地域交流を促進させる方策として「イベントとの連携」「地域活動のPR」「地域活動への積極参加」が挙げられます。それぞれの内容を具体的に進

めていくことにより、地域交流を発展させ、手に手を携えて幸せを分かち合っていくことにつながります。

●地域と連携したイベント開催

弊社では、世田谷区に活動の拠点を置く団体の公演や、地元商店・企業とのタイアップ事業等、地域と連携したイベントの開催実績を有しています。「世田谷みどり33」（2032年までに世田谷区のみどり率33%を目指す区の計画）の達成に協力するために、世田谷区の住民を中心に作られた「世田谷にみどりいっぱい」の会」と共同で2006年から毎年イベントを開催し、昨年は北沢区民会館で15回目を迎えました。その収益は、毎年、世田谷区の緑化のために寄付しています。今後も、地域と連携したイベントを開催することにより、地域コミュニティを活性化していきます。

●地域活動のPR

区内全域をカバーするコミュニティFMやホームページ「世田谷くみん手帖」で、地域での多くの活動について、情報を発信しています。また地域の方々が利用可能な「地域交流掲示板」を区民会館に設置します。様々な方法で地域活動のPRをお手伝いすることにより、地域の交流を深めていきます。

●地域活動への協力

北沢区民会館がある下北沢駅周辺は再開発が進行中であり、多くの魅力的な施設が誕生し、たくさんの方で賑わっています。また、商店街等が中心となり、様々なイベントが開催されています。

きたざわまつり、下北沢演劇祭、下北沢音楽祭、下北沢映画祭等の下北沢を舞台にしたイベントに、区民会館の指定管理者として、積極的に協力していきます。例えば舞台設定や照明など効果的な演出方法を専門的にアドバイスするなど、利用者とともに喜びが実感できるように支援していきます。

地域との交流には、まずはお互いを知ることが重要です。毎月実施されている、下北沢駅前の清掃作業に参加するなど、一緒に汗を流しながら地域交流を深めていきます。

弊社の経営基本方針の一つに、『地域社会に貢献しよう』があります。弊社の『社会貢献に係る基本方針』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

○区内企業との連携

●利益還元による貢献

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。

- 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。

- 世田谷クリーンアップ作戦への参加
- 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
- 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677万個を回収



〈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。

《世田谷サービス公社おもてなしポリシー》

「おもてなしの心」を実現するためには、一過性の研修受講にとどまらず、日々反復訓練が重要です。そのため、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。

窓口で多国語に対応可能な音声翻訳機を設置し、今後増加が予想される、日本語以外でのコミュニケーションが必要な利用者に、適切に案内出来るよう備えています。また、受付窓口で杖ホルダーや筆談ボードを設置して、よりきめ細かな対応（おもてなし）に取り組んでいます。

●職種にとられない「接客研修」の実施

施設全体で利用者をお迎えするため、受付窓口のスタッフをはじめ、清掃や施設管理を含む、すべての職種で「接客研修」を実施しています。

利用者に「また利用したい」と思ってもらえるよう、スタッフにプラスアルファの接客意識や接客技術を習得させています。

➡全職種で接客研修を実施

●サービス接客検定（文部科学省後援）

『サービス接客検定』は、サービス業務に対する「心構え」「対人心理の理解」「応対の技術」「口のきき方」「態度・振舞い」などが審査されます。この検定の勉強をしながら、接客の考え方や行動の型などを学び、おもてなしの心とかたちを身に着けます。

2018年より、施設での窓口接客力の向上を目指し、資格取得に取り組んでいます。現在は、52名のスタッフがサービス接客検定に合格し、各施設でのサービス向上に貢献しています。

●おもてなしマニュアル

2019年度に実施した「接客リーダー研修」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、おもてなしのために必要な知識と行動について、対応事例も含めて具体的に説明しています。

●接客マイスター

2019年度に実施した「接客リーダー研修」では、弊社で管理する施設から選抜されたスタッフが、日々の接客の中で見つけた利用者目線でのおもてなし実践について検討しました。

その内容を踏まえ、2021年度より「接客マイスター」として、模範となる施設スタッフを実技、筆記、スピーチなどの試験を通して認定しています。2021年度は8名のスタ

スタッフが認定されました。「接客マイスター」は、認定バッジが付与され、スタッフの模範となるとともに、施設の接客力向上に貢献していきます。なお、認定試験は毎年1回実施します。



〈おもてなしマニュアル〉

〈接客マイスター認定バッジ〉

●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。

●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」（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が付与される第三者認証）を取得しています。



〈おもてなし金認証の認定証〉

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）

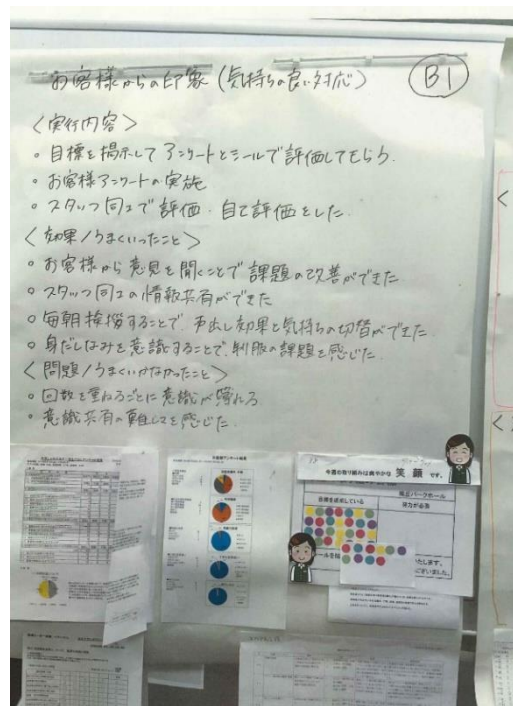
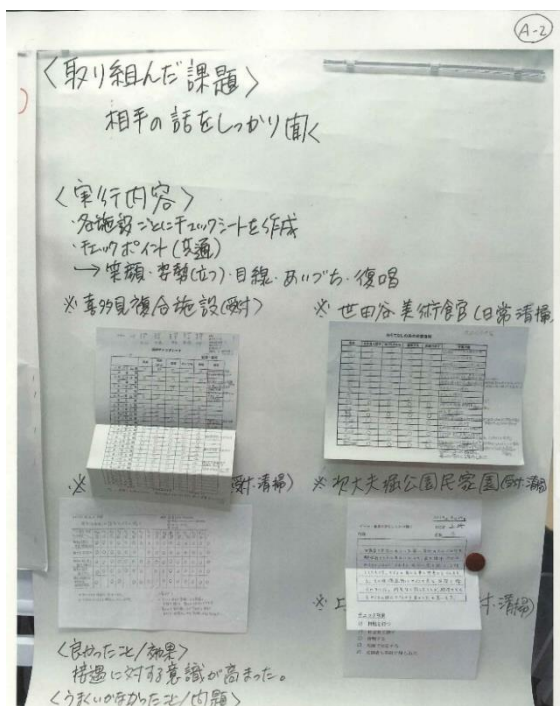
一つ一つの取り組みは小さなものですが、これら取り組みの積み重ねにより、利用者へ寄り添う「おもてなしの心」を持った接客へと繋がっています。



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対しては、感染予防・感染拡大防止に向けた最大限の対策を実施することが不可欠です。北沢区民会館が、再度ワクチン接種会場に指定された場合は、感染予防を最優先に考え、利用者への丁寧な説明を実施しながら、柔軟に対応します。

一方で、感染予防策を講ずることを前提としながらも、北沢区民会館が公共施設として、地域の活性化と文化振興のために担うべき役割と責務を果していく必要があると考えます。

北沢区民会館の運営に際して、利用者と従業員の安全を確保するため、感染予防対策の必要性を十分認識し、関係所管と連携するとともに、利用者の皆様の協力を得ながら、施設内の対策を徹底していきます。

感染予防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発行の「劇場、音楽堂等における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」(令和3年10月25日発行)を踏まえ、取り組みます。

2) 施設管理上の感染拡大予防対策

新型コロナウイルスの主な感染経路である接触感染及び飛沫感染について、施設特性を踏まえ、従事者、来場者等の動線や接触等を考慮した対策を行います。

① 施設の消毒・換気

- ◇施設の開館の際には施設内のドアノブや手すり等不特定多数が触れやすい場所の消毒を行います。
- ◇施設利用の入れ替え時には、出入り口を開き、十分な換気を行います。また、施設の利用者と調整の上、使用中も定期的に適切な換気を行うよう依頼します。
- ◇手洗い・手指の消毒を励行するとともに、施設の入口に、手指消毒用の消毒液を設置します。消毒液の不足が生じないよう定期的な点検を行います。
- ◇テーブル、椅子等の物品の消毒を定期的に行います。
- ◇清掃やゴミの廃棄を行う際は、マスクや手袋を着用するとともに、作業後の手洗いを徹底します。

② ロビー、休憩スペースの利用

- ◇対面での飲食や会話をできるだけ控えるよう利用者へご案内します。
- ◇利用前後及び休憩中に、人が滞留しないよう、呼びかけを行うとともに、常時換気に努めます。

◇人と人との距離を最低1m（できるだけ2mを目安に）確保するよう施設掲示などで周知します。

③ トイレ

◇不特定多数の方が利用するトイレは、定期的に清掃・消毒を行います。

◇トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示します。

◇個人のハンカチ等を使うよう掲示します。

◇トイレの混雑が予想される場合、主催者に対して、できるだけ間隔を空けた整列を促すよう要請します。

3) 利用者への周知・依頼による感染予防対策

利用者の皆様に対して、世田谷区の『「新しい生活様式」における区民利用施設の利用者ガイドライン』に基づいて、対策実施の周知とご協力をお願いします。主な内容は次のとおりです。

① 利用者への周知

◇咳エチケット、マスク着用、手洗い

◇手指の消毒

◇社会的距離（ソーシャルディスタンス）の確保

② 主催者への周知

◇利用定員の厳守

◇会場入口に手指消毒用消毒液の設置

◇会場入口の行列は、最低1m（できるだけ2mを目安に）の間隔を空けた整列を促す等、人が密集しないような措置

◇受付などを設置する場合は、アクリル板や透明ビニールカーテンなど対面者との間の遮蔽装置の設置

⇒主催者に準備がない場合は貸し出しを行います。

◇入場時のチケットもぎりは、マスクを着用し来場者が自分で半券を切って箱に入れ、公演主催者がそれを目視で確認するといった方式等もぎりの簡略化を依頼します。

◇物品展示などを行う場合は、多くの方が触れるような展示等は取り扱わないよう依頼します。

◇人間の呼気である二酸化炭素濃度を測定することにより密の有無を判断し、会場内の定期的な換気に対応します。

4) 施設従業員の感染予防対策

区民会館の従業員について、感染予防のため、次のような対策を実施します。

◇マスク着用・手洗い・手指消毒の徹底

◇ユニフォームや衣服のこまめな洗濯

- ◇出勤前に自宅等での検温を励行し、発熱がある場合には自宅待機とします
さらに、発熱の他に、身体に異常がある場合も、自宅待機とします。
- ◇従事者の緊急連絡先や勤務状況の把握
- ◇人間の呼気である二酸化炭素濃度を測定することにより密の有無を判断し、
会場内の定期的な換気に対応します。

5) 事業企画イベント運営での感染予防対策

施設の特性や様態を十分に踏まえ、利用者および従事者等への感染拡大を防止するため、必要となる負担を考慮しながら最大限の対策を講じます。

特に、「密閉」「密集」「密接」のある場では、感染拡大のリスクが高いことから、こうした環境を発生させないように、徹底的に取り組むとともに、利用者が安心してイベントに参加できる環境づくりを進めます。

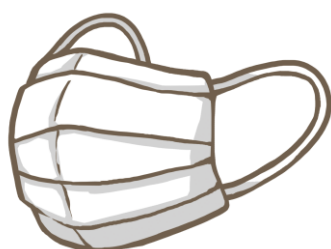
下記事項については、主催者として必須実施項目とし、実践します。

- ◇消毒液を常設し利用者に提供
- ◇会場入り口において、利用者の検温を実施します。
- ◇従事者に対しマスクの着用を徹底するとともに、利用者にはマスク着用の協力を依頼します。また、必要に応じフェイスシールドを活用します。
- ◇受付窓口において飛沫感染防止用のアクリル板を設置します。
- ◇クレジットカードや電子決済などキャッシュレスでの支払いを推奨します。
- ◇入場時のチケット確認簡略化のため、利用者自身でのチケットもぎりのご協力をお願いします。
- ◇空気清浄機の活用、窓の開放による換気を適宜行い、適正な空気環境を確保します。
- ◇衛生的な施設・設備を提供できるよう清掃・消毒を強化し実施します。
- ◇厚生労働省が提供する「新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）」
および東京都が提供する「TOKYO ワクションアプリ」のインストール方法等を案内します。

6) 関係所管との連携

施設において感染の疑いのある者が発生した場合には、速やかに関係所管に報告し連携を図ります。

また、関係所管へ必要な情報提供を行うとともに、指示に従い、適正な対応を取ります。



7) その他の緊急時対応

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、ノロウイルスやデング熱（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。

このほか、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、施設利用者に受付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。

➡ご意見箱の投書は他の事業所にも通知・連絡し、全社的課題として対処

●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。

➡館内掲示による情報提供

●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

➡ KY活動で労災事故を未然に防止

●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ほか、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。

➡ パートナー企業への委託業務は、立会い確認を徹底

●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。


北沢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（2024年度、2026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。

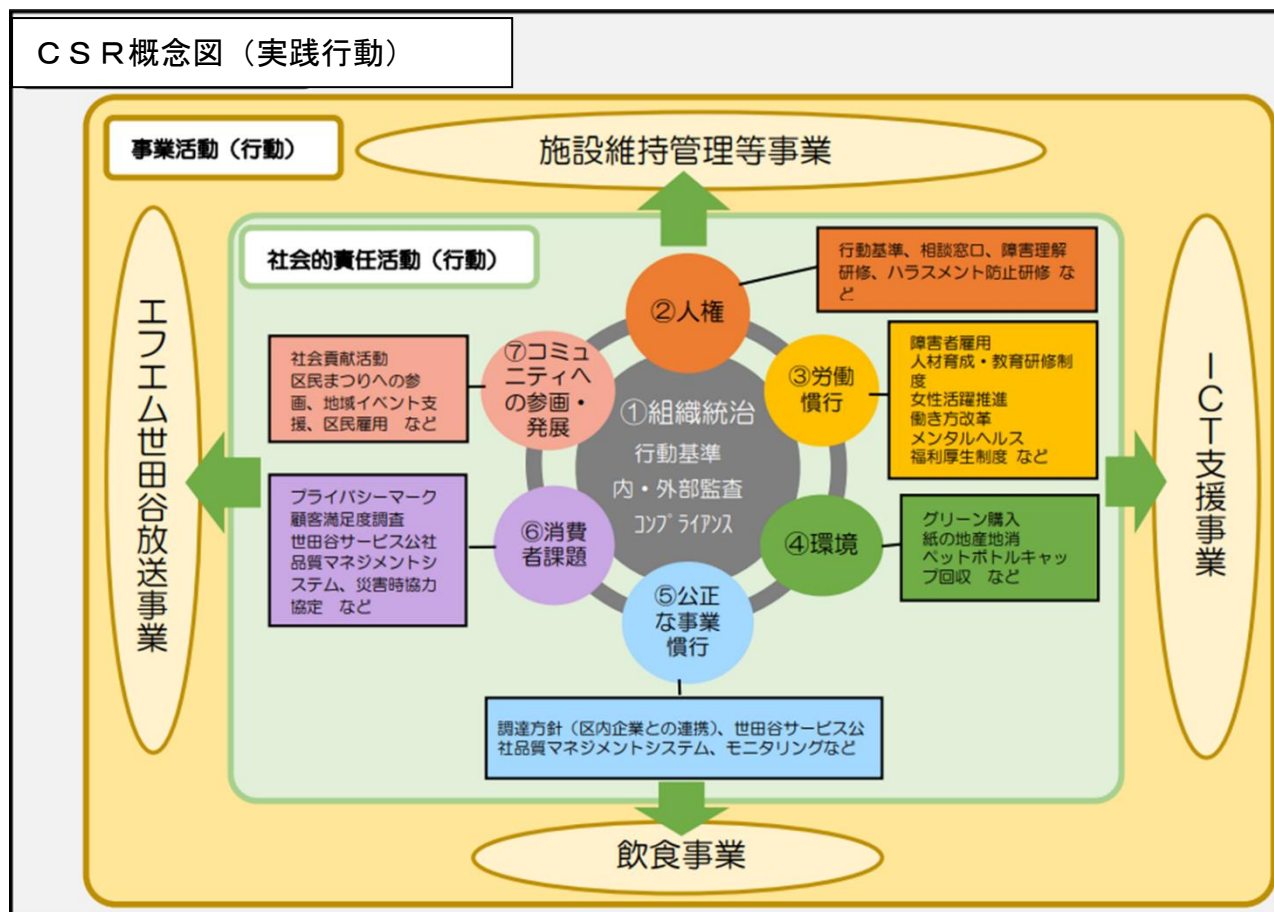
名 称	頻 度	実施機関
指定管理者第三者評価	2年に1回	
財政援助団体等監査	2年に1回	区
プライバシーマーク審査	2年に1回	
社内監査	年1回	社内の経理・総務部門
施設の抜き打ちチェック	年1回	社内の施設管理部門

 専門チームによる社内監査と、外部審査による第三者の厳しい目

(11) SDGsに関する方針とその実践行動

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づけ、人権の尊重とコンプライアンスを最優先に、事業を通じ社会の課題解決に貢献することで、持続可能な社会の発展に寄与するものと考えています。この考えのもと、利用者、株主、調達先、従業員など、さまざまな関係者（ステークホルダー）と対話をしながら企業活動を行います。

当社のCSRは、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」に基づき実施していきます。実践にあたっては、下記の概念図にあるように、取り組むべき課題をSDGsの目標とISO26000の7つの中核課題に基づき分類し、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、17 パートナーシップ
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 持続可能な開発、4 質の高い教育、5 ジェンダー平等、8 豊かになる
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 持続可能な開発、4 質の高い教育、5 ジェンダー平等、8 豊かになる
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 きれいな水、7 持続可能なエネルギー、9 産業と革新、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 海の豊かさ、15 陸の豊かさ
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 人や国の不平等をなくす、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 	3 持続可能な開発、9 産業と革新、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
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 	1 貧困をなくす、2 質の高いエネルギーをみんなに、4 質の高い教育、11 持続可能な都市とコミュニティ、17 パートナーシップ

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

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。

●重要課題「環境」

対象とするSDGsの目標（番号はSDGs17の目標の付番）

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

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

弊社が運営する飲食店・売店の5店舗でプラスチックカップを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。

【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。



〈ストローが不要な紙製バタフライカップ〉

●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

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。

5 個人情報の保護

(1) 個人情報保護に関する考え方

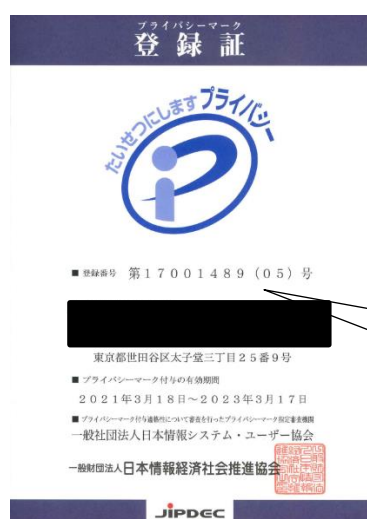
「個人情報取扱事業者」である弊社は、個人情報を保護することは事業活動の基本であり社会的責務です。個人情報保護を確実にするため、弊社は、2013年3月にプライバシーマークを取得しました。

「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ます。

※詳細は別紙5「個人情報保護方針」のとおり

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)



更新回数5回

弊社は長年にわたりPマークを維持しています。

・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。

- 「適正な作成」・・・ 氏名、住所等の個人情報の適正な取得
- 「目的外使用の禁止」・・・ 告知、集客以外に販売や宣伝目的では使用しない。
- 「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

➡保護方針・保護規程・外部委託規程を完備

(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。

➡「個人情報取り扱い従事者（CPA）」による研修と社内テストの実施

●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91人、事業所に874人が従事しています。(2022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18.5%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。

2022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2022年までの期間で15名を正社員に登用しました。

- ➡ 全ての従業員にとって優しい企業
- ➡ 2022年度は1人のパート従業員を契約社員に登用
- ➡ 2015～2022年度の期間で15人を正社員登用

●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

<2022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	50	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	39				68歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	2	非常勤 週18~23.25H	時給	契約による	
	小計	91				
事 業 所	正社員	2	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	131				68歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	741	非常勤 週4~40H	時給	契約による	
	小計	874				
合計		965				

※パート従業員は、契約条件により週20H以上で雇用保険、週29H以上でさらに健康保険・厚生年金に加入します。

なお、2022年10月より社会保険加入要件の適用拡大により、週20H以上で健康保険・厚生年金に加入となります。

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	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	4				68歳定年 (延長制度あり)
	パート従業員	13	非常勤 週16~40H	時給	契約による	
合計		18				

(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 8 ヶ月となっており、弊社の大きな強みです。

また、若者の雇用については、三茶おしごとカフェ（世田谷区三軒茶屋就労支援センター）や区内の高等学校等と連携して雇用を進めています。

北沢区民会館においては、障害者等の就労体験の受け入れも積極的に取組みます。

➡ 障害者雇用率は、区内トップクラスの 22.28%（2021.6.1 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）

<2022 年 4 月 1 日現在>

種 別	項 目	雇用実績	備 考
区 内	雇用人数	666 人	
	全従業員に占める割合	(69.01%)	
高 齢 者	雇用人数	480 人	65 歳以上：245 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 12.7% 『令和 2 年「高齢者の雇用状況」 (厚生労働省)』
	全従業員に占める割合	(49.7%)	
障 害 者	雇用人数	88 人	
	全従業員に占める割合	(9.11%)	
就 労 支 援 員	雇用人数	34 人	
	全従業員に占める割合	(3.5%)	
女 性	雇用人数	534 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	(55.3%)	

（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 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 1,170 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 673 人（69.7%）、健保・年金加入者 474 人（49.1%）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 1,170円）に準じた賃金を支給するため、2022年4月より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1,170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。

➡世田谷区の労働報酬下限額に準じた賃金を支給

➡委託先にも公契約条例への理解を要請

■ 北沢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 円～ 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。

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（施設及び飲食）

		入社1年目	2～4年目	5年目	6年目以降	
施設監督者研修		クレーム対応力強化研修	UHK新規導入施設研修			
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 ※サービス接遇検定受験 支援含	
	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、その他支援研修）			
	その他 日常清掃(知・精)		新卒者研修	清掃員研修		
その他 舞台スタッフ	舞台技術研修					
飲食スタッフ研修		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（全社共通）

		入社1年目	2～4年目	5年目	6年目以降
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。

●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。

●接遇マイスター制度の導入

2021年度より、接遇の模範となる施設スタッフを実技、筆記、スピーチなどの試験を通して「接遇マイスター」として認定する制度を導入しました。2021年度は8名の施設スタッフが「接遇マイスター」として認定されました。今後、接遇マイスターとしての活動を通じ、施設スタッフの模範となるとともに、施設の接遇力向上に貢献していきます。なお、認定試験は毎年1回実施します。

●利用者の安全と安心を確保する研修

社内の個人情報保護責任者を講師とする「個人情報保護研修」を実施しています。研修終了時のテスト結果が一定レベルに達しない場合、再教育を行います。

また、消防署が開催する「普通救命講習」に参加し、心肺蘇生（胸骨圧迫・人工呼吸・AEDの操作）や気道異物除去、止血方法なども習得しています。

➡全ての従業員が普通救命講習に参加し「AED（自動体外式除細動器）」を操作可能

研修メニュー 一覧

対象者	研修の種類	内容
全従業員	新人研修	施設概要・仕事内容ほか
	接遇およびコミュニケーション力向上研修	ホスピタリティの向上（新規採用従業員必修）
	クレーム対応力強化・窓口接遇力向上（おもてなし）研修	クレームに対する基本姿勢や対処方法、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」社内認定制度の第2回試験、および1期生の活動をワーキンググループ形式にて実施。
	普通救命講習	心肺蘇生・AED操作ほか
	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
	認知症サポーター養成講座	認知症に対する正しい知識と理解
	ユニバーサルデザイン研修	多様な利用者への対応
清掃	清掃品質向上研修	ユニバーサルハウスキーピング
統括責任者	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

●優良事業所

2008年10月と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・人口呼吸を行いました。この適切な救命活動に対し、2008年は世田谷消防署長から、2017年には東京消防庁総監から感謝状が贈られました。

なお弊社は、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。

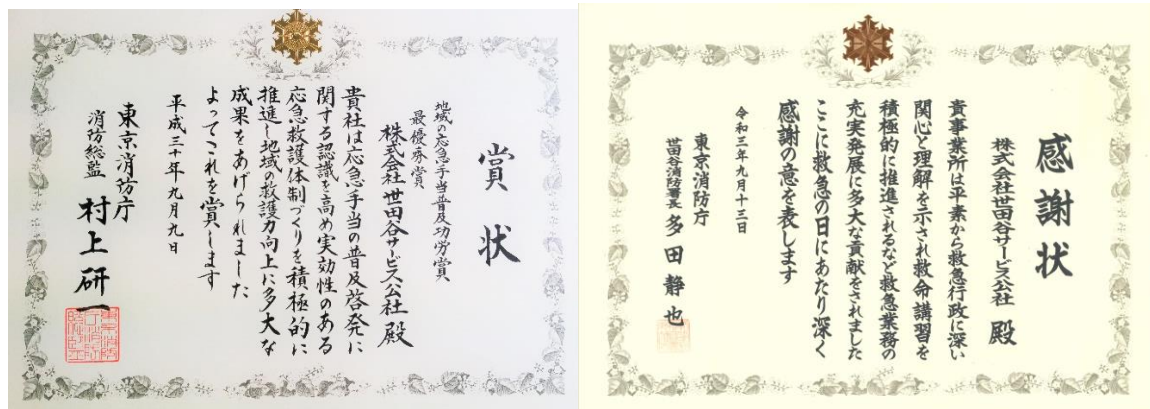


●感謝状授与、受賞事例

公共施設を管理している弊社では、利用者の安全・安心を第一に、傷病者に遭遇した場合、積極的に人命救助に携われるよう、障害のある方や人材派遣者を除く従業員全員が、普通救命講習を受講しています。

2018年9月9日「救急の日」には、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13日、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。



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。

条例ではホールにおいて、通常舞台（幅14.4m以内かつ奥行5.4m以内）より大きな舞台を設営する場合の割増料金（約3割）が設定されていますが、通常舞台以上の設営は、利用者主体により利用時間内で作業する運用を想定しているため、舞台の設営状況に関わらず同一料金を設定することが適切であると判断しました。

《北沢区民会館 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	36,170	54,340	90,510	144,850
第1集会室	平日	3,140	4,860	8,000	12,870
	土日	3,710	5,720	9,580	15,300
第2集会室	平日	3,140	4,860	8,000	12,870
	土日	3,710	5,720	9,580	15,300
ミーティング ルーム	平日	3,140	4,860	8,000	12,870
	土日	3,710	5,720	9,580	15,300
スカイサロン	平日	7,150	10,860	18,010	28,880
	土日	8,580	13,010	21,590	34,600

○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	54,250	81,510	135,760	217,270
第1集会室	平日	4,710	7,290	12,000	19,300
	土日	5,560	8,580	14,370	22,950
第2集会室	平日	4,710	7,290	12,000	19,300
	土日	5,560	8,580	14,370	22,950
ミーティング ルーム	平日	4,710	7,290	12,000	19,300
	土日	5,560	8,580	14,370	22,950
スカイサロン	平日	10,720	16,290	27,010	43,320
	土日	12,870	19,510	32,380	51,900

○個人利用料金

有料ワーキングスペースとしてスカイサロンの個人貸出を提案します。

	午前 9:00~12:00	午後 13:00~16:30	夜間 17:30~22:00
スカイサロン	360	540	900

※料金の設定については、午前、午後、夜間いずれも区内平日料金を20名（定員60名の3分の1）で割り、算出された数を四捨五入しました。

※区内、区外、平日、休日の区別は不要と判断しました。

●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

2022年5月に新型コロナウイルス感染症によるリバウンド警戒期間が終了し、施設の利用制限も大声を伴う利用以外は緩和されているため、2023年度からの施設運営に与える影響は少ないと考えています。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。

コロナ禍の影響を受けていない2018年度及び2019年度の利用状況では、ホール、集会室の平均利用率は56.0%でした。ホールの利用率は61.5%であり、これは全国の公立文化施設の平均利用率を超えている状況です。

○北沢区民会館 利用料金収入予測

(3) 金銭管理・責任体制

17時15分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。

- ・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

(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

北沢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、北沢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、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5年度 北沢区民会館の管理に関する業務の収支計画書」参照

(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。

- ・ 弊社が受託している北沢総合支所の維持管理と連動した人員配置により、人件費を削減します。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ スカイサロンのカラオケ機器等の経年劣化が見られる館内備品を更新します。

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) 施設の特徴を生かしたイベントの開催

北沢区民会館は、294名が収容可能なホールを中心に、大小の集会室、ミーティングルーム、スカイサロンで構成されています。12階の眺望豊かなスカイサロンは、ダンスをはじめシンポジウム、ケータリングを利用したイベント、パーティーなどに利用でき、地域の活動や交流を深める場として最適です。

ホールイベントでは、ステージとホワイエを一体として活用し、ホール全体で楽しめるよう工夫を凝らします。ホワイエをイベントスペースとして活用し物産店やバザーを開催する企画や、キッズイベントの際には、ホワイエにステージの映像を流し、絵本などを置いたキッズコーナーを設置するなど0歳児の子供から家族も一緒に楽しめるイベントを実現します。また、防災イベントや災害体験VRなどを活用するなど、地域防災力の維持向上に配慮します。

スカイサロンでは、高所からの眺望を活かし世田谷の風景を眺めながら明るく気持ちの良い空間で行う「ヨガ」や「太極拳」などの健康増進や、夜景を眺めながら心地よい音楽に触れあう小規模コンサート、ワインや利き酒講座など大人の時間を楽しめるイベントを開催します。

集会室やミーティングルームでは、高齢者のための「脳トレ」講座として、ボードゲームや将棋などを企画していきます。「世田谷区政概要 2021」によれば、北沢地域の高齢者の比率は区内でも高くなっているため、税金・年金講座や介護予防につながるサロンなど高齢者を対象にライフステージに合わせたイベントを開催しコミュニティ形成、連帯意識の醸成に努めます。

2) テーマに沿ったイベントの開催

下北沢は、「若者の街」「古着屋の街」「ファッションの街」「サブカルチャーの街」「演劇の街」と様々な文化が融合するとともに、空襲の被害が無かったことで戦前の細い路地が残り、駅を中心に闇市ができ商業地として発展するなど独自の歴史を築いてきました。これらの下北沢の文化や歴史をテーマに展示会やワークショップ、セミナーを開催するなど子供から大人、そして高齢者に至るまで、誰もが参加できるような地域に密着したイベントを開催します。

また、地域で活動する団体や大学と連携し、オーケストラなどのコンサート、教育支援として、小学生を中心にした体験型の音楽イベント、将来の担い手育成につなげるSDGs関連のイベントなどを開催します。

区民のみなさまに、プロフェッショナルの文化・芸術活動や地域団体と連携などのイベントを確実に提供するためには、開催日の半年以上前から出演者との綿密なスケ

ジュール調整を重ねるなど出演者のスケジュールの確保と十分な準備期間が必要です。一流の文化・芸術のコンサート、演芸、講演等の開催に際しましては、施設利用の事前予約など適切に調整しながら対応していきます。

3) 予定自主事業

事業企画の取り組みは、「下表」を参照

「事業名」「事業内容」については、指定管理機関全体分を、「実施予定時期」「事業費（収入・支出）」については、初年度（令和5年分）をそれぞれ記載しています。

【◎】はイベント全てまたは一部をスカイサロンで実施予定

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	教育支援事業	<p>小中学生を中心にした体験型のイベントや幅広い年代が参加できるコンサート、健康講座などライフステージに合わせたイベントを開催することでコミュニティ形成、連帯意識の醸成に努めます。</p> <p>【地域コミュニティの活性化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地域連携イベント (復興支援コンサート、ジュニアコンサートなど) ●童謡コンサート (区内の団体などと連携して実施) ●ファミリーコンサート (クラシックコンサートなど) ●脳トレ講座 (脳トレイベント、ボードゲーム、将棋など) ●区内大学との連携 ◎スカイサロン大人の夜講座 (ワイン講座、利き酒講座など) ◎健康講座 (ヨガ講座、太極拳講座など) ●SDGs ワークショップ (無料) 	4月 ～ 3月	収入	円
				支出	円

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	コンサート・演芸事業	<p>コンサート事業に於いては、一流のアーティストによる公演や、区内各地域で開催されている音楽事業で活躍するアーティストを取り上げ、伝統のクラシックからポピュラーミュージックまで幅広いジャンルで開催します。また、演芸の分野に於いては落語会の開催や寄席などを開催します。</p> <p>【地域共生社会の実現】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホールコンサート (昭和歌謡・J-pop・クラシック) ◎スカイサロンコンサート (ソウル・ジャズ・ディスコなど) ●国際交流音楽祭 (各国の民族音楽にふれるコンサートなど) ●落語・寄席 (金馬襲名披露、しらく一門会など) 	9月 ～ 3月	収入	円
		<p>【地域コミュニティの活性化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●子供参加型ミュージカル 		支出	円

項目	事業名	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	地域活性・防災事業	<p>商店街などをはじめとする地域イベントと連携したくさんの笑顔を生み出します。地域で活動する団体や大学と連携したイベントを開催することにより、地域コミュニティを活性化します。</p> <p>また、防災に関する基本知識を知り、イベントなどを通じリアルに体験することで、地域の防災意識を高めます。</p> <p>【地域共生社会の実現・地域コミュニティの活性化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●盆栽教室 ●ライフプラン講座（無料） （税金・年金など） ◎下北沢写真展の開催（無料） ◎北沢タウンホール夏祭り（無料） （子供対象屋台イベント、物産展、タウンホール利用団体の出演など） ●地元商店街との連携イベント（無料） （「下北キッズハロウィン」など） <p>【地域防災力の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●防災フェス（無料） （非常食コンテスト・防災ビンゴ・防災科学ショー、VRを使用した防災訓練など） ●避難訓練プラスコンサート （コンサート公演中に避難訓練を実施） 	9月 ～ 3月	収入	円
				支出	円

4) 弊社のイベント開催実績

【コンサート】

●地域連携コンサート

「3.11 復興イベント」は、地元商店街の協力のもと趣旨に賛同したフジコ・ヘミングさんに出演いただき、ピアノ演奏会を開催しました。

地震発生時には、震災により犠牲となった方々を慰霊するため黙とうを捧げました。また、会場では募金を受け付け、世田谷区を通じて寄付を行いました。



●童謡コンサート

年齢を超えて懐かしい童謡を楽しみました。



●ファミリーコンサート

子供から大人まで、一緒に楽しみました。



●クラシックコンサート

ギタリストやチェロ奏者など実力派のクラシック奏者のコンサートを数多く行いました。



●歌謡コンサート

コロナ感染防止のため、声に出し歌うことはできませんでしたが、心の中で共に歌いました。



●スカイサロンコンサート

魅力的なロケーションを備えたスカイサロンにおいて、様々な音楽ジャンル、楽器を使って演ずるコンサートを開催しました。

スカイサロンならではの「夜景」や「眺望」を楽しみながら、人々の繋がりを深め、心を癒すなど、音楽が秘める力を再発見できるコンサートになりました。



【講座・教室】**●脳トレ講座（麻雀教室）**

脳トレ講座の第1弾として麻雀教室を開催しました。
初心者の皆さんでしたが、和気あいあいと楽しみました。

●ワイン講座

意外なワインの知識を知って、よりワインが美味しくなったと好評でした。

●「夏休み体験講座 サイエンスショー」

子どもたちが実際に科学の不思議を体験しました。

●健康講座（ヨガ講座・太極拳講座・フラ講座）

ヨガ講座や太極拳講座、フラ講座を開催しました。

毎回楽しみにしているリピーターも多く、多世代の方が参加しています。

また、スカイサロンでのフラ講座では、素敵な景色を眺めながら少しだけハワイの風を身体で感じて頂きました。

●盆栽教室

最近海外でも「BONSAI」として流行し、日本の伝統文化である「盆栽」の植込み体験講座を開催しました。

日本文化の和心と緑の大切さ（SDGsの一環）にふれる機会を提供することができました。

●ドローン教室

「ドローンのしくみ」をテーマとした、親子向け科学工作教室を開催しました。オリジナルキットを組み立て、実際に飛ばして原理を学ぶプログラムです。科学に興味を持つことで、子どもの可能性を大きく広げることができるイベントになりました。

【演芸】

●落語・寄席

「志らく一門S-1バトル」では、一門の落語家達がしのぎを削り、観客が審査員となり、優勝者を決定しました。



●下北寄席「落語を観る」

下北寄席の新たな試みとして、「見る落語」を開催。噺家の語りに合わせて役者たちが演じる「当てぶり」に初心者も楽しめる高座となりました。



●下北寄席 「年忘れ寄席」

コロナの中、入場人数を半数に減らしての開催でしたが、大変好評なイベントになりました。

「二代目 三遊亭金馬」襲名披露の口上もあわせて行われ、父で師匠でもある先代の「三遊亭金馬」改め「三遊亭金翁」も出演しました。

【演劇・ミュージカル】**●子供参加型ミュージカル**

区内小・中学校から参加者を募り、舞台未経験の子ども達とプロの劇団キャストが共同で創り上げたミュージカル公演を開催しました。

(2) 従業員の配置（人数・期間・勤務形態など）

人員体制の効率化

北沢総合支所の維持管理業務を受託しており、清掃スタッフが北沢総合支所と兼務することにより、効率的な人員体制を組み、清掃品質の向上とコスト削減の両立を実現します。

職務を限定しない多能工化（マルチファンクション方式）を導入し、柔軟な対応を可能にするとともに効率的な人員配置を行っていきます。日常清掃が不在の時間帯は、他のスタッフが清掃を実施します。

<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	
清掃スタッフ（夜間含む）	名	名	日常清掃業務	
舞台運営	名	名	ホール運営管理業務	

※清掃スタッフは、北沢総合支所の維持管理と兼務

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。

●清掃品質の向上

きれいな施設で利用者に満足してもらう事に加えて、子供からお年寄りまで様々な方が来館する公共施設として、高いレベルの衛生管理が求められます。弊社は、病院でも使用されているホスピタルグレードの清掃資機材・清掃マニュアルを導入しています。

内容	実施回数	実施月
日常清掃	休館日を除く毎日	———
定期清掃		
床清掃	月 1 回	毎月 (年 2 回剥離清掃)
カーペットクリーニング	年 1 回	12 月
ガラス清掃	年 1 回	11 月
照明器具清掃	年 1 回	11 月
換気扇清掃	年 2 回	6・12 月
ゲリス阻集器	週 1 日	
椅子クリーニング		
ホール観客席	1 回/2 年 (遇数年)	11 月
ホワイエソファ	1 回/2 年 (遇数年)	11 月
スタッキングチェア	1 回/2 年 (奇数年)	11 月
集会室 1・2・3 椅子	1 回/2 年 (奇数年)	11 月
エレベーター保守点検	月 1 回	毎月
自動ドア保守点検	年 4 回	4・7・10・1 月
ホール運営管理	休館日を除く毎日	———
ホール設備点検		
可動舞台設備	年 1 回	5 月
照明設備	年 2 回	6・12 月
舞台設備(吊物等)	年 6 回	奇数月
音響設備	年 3 回	4・8・12 月

作業用リフト	年1回	12月
移動観客席設備	年3回	5・9・1月
ピアノ昇降運搬台車	年1回	12月
ピアノ調律	月1回	毎月
防塵マット交換	月1回	毎月

●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。

(4) - ① サービス向上の方策

これまでの区民会館の管理実績から、「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 予約システムの導入

北沢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、北沢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。パソコン操作が苦手な方のために、電話や窓口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

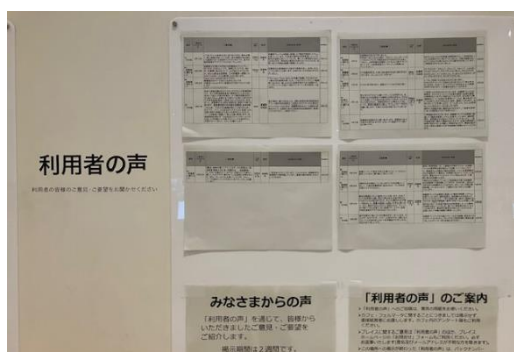
区民会館の利用料金支払いを、現金・振込・クレジットカード決済に加えて、「せたがや Pay (世田谷区商店街振興組合連合会による電子地域通貨)」にも対応することで、利便性向上とともに、地域内での経済循環の活性化にも貢献します。

●集会室の Wi-Fi 対応

現在、Wi-Fi の対応はホールのみ利用可能となっていますが、集会室でのパソコン利用など情報機器の利用が増加しているため、施設全体で Wi-Fi が利用できる環境を整備します。

●「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
- ビニール傘（無料貸し出し）
- 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・会議室）
- 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）
- 音声翻訳機（ポケトーク）を利用した外国語対応

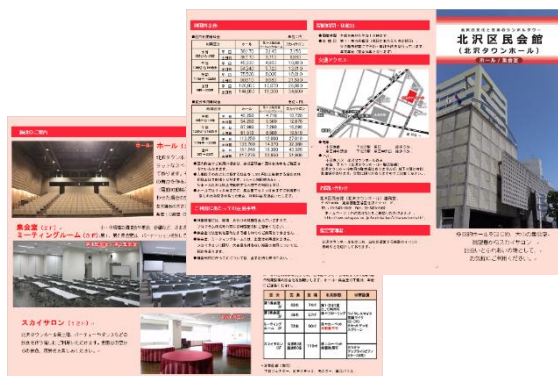
【設備の充実】

- 自転車の空気入れ
- 携帯電話・スマートフォン充電用アダプター
- プロジェクター
- 可動式の姿見（ダンス利用者用）
- 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
- スマホ充電器
- 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



(4) - ② 活動の場づくりサポート

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 して、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

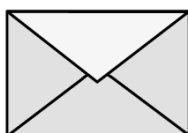
●イベント情報発信サービス

コミュニティ FM や、メールマガジン、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)

×



(メールマガジン)

×



(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、せたがや文化財団、世田谷フィルハーモニー管弦楽団、世田谷区民合唱団、世田谷区民吹奏楽団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。

(4) - ③ 地域に開かれた施設としてのサービス

区民会館の役割は施設内にとどまりません。北沢地域の安全・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。

- スカイサロンの夜間も含めた一般開放
- 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）

(5) - 利用促進の方策

施設の利用は、まず施設を知ってもらうことから始まります。弊社では、北沢地域の特色を活かした上で施設の魅力を前面に押し出したPRを行い、新たな利用者の獲得を図ります。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。

●スカイサロンの魅力的な活用

・ 社交ダンスの会場として

ダンスの練習には不可欠な可動式の姿見を設置します。管理事務所でヒールカバーを販売し、ダンスホールとしての利便性を高めます。

・ パーティー会場として

パーティー利用を希望する方には、各種ケータリングを紹介します。またホール、集会室を使用したイベント後の懇親会の場としての利用もPRします。

●スカイサロンの一般開放

月に2日設定されている保守管理日の内の1日は、スカイサロンを地域の方々に開放します。多くの方に12Fからの眺望を体感してもらうと共に、地域の保育園・幼稚園・小学校などの課外授業や、地域の交流の場としての利用を促進します。

また、一般開放日の夜間は、飲食部門と連携してカウンター内で軽食やアルコールを含むドリンクを販売します。スカイサロンからの夜景の魅力を知ってもらうことにより、夜間の施設利用にも繋がります。

●スカイサロンを有料ワーキングスペースとして貸し出し

スカイサロンの空いている利用枠を、個人利用として有料の時間貸しにより、ビジネスマンのワーキングスペースや大学生等の学習スペースとして開放します。眺めの良い場所で仕事の質や学習効果を向上させると同時に、スカイサロンの魅力を体験してもらうことにより、次回以降のイベントやパーティー会場としての利用に繋げ、利用率を向上させます。

●地元商店街等と連携した施設PRと利用促進

下北沢駅周辺を含め、多種多様な店舗が数多く立ち並び、区外からも訪れる方も多い地元商店街に、施設のパンフレットや自主イベントのポスター掲示等を依頼し、施設PRを行います。また、商店街のチラシを施設内で配付するなど、様々な形で地元との交流を深め、地域全体を盛り上げながら利用率向上につなげます。また、弊社の飲食部門によるケータリングを提案し、地域の方々の会合や懇親会の会場としてスカイサロン利用してもらうことにより、お互いにウィンウィン（win-win）な関係を築いていきます。

●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63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。

（6） - 広報・情報・ICT戦略

弊社は積極的にDX・ICT化を進めることで、施設運営の効率化、施設利用の利便性向上を行っていきます。また、SNSを始めとした多様な情報戦略によって、より多くの情報を外部に発信し、施設のPRを行っていきます。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。

●Web予約システムの導入

北沢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、北沢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。パソコン操作が苦手な方のために、電話や窓口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)」にも対応することで、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を導入します。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。

●デジタルサイネージの設置

北沢区民会館は複数のフロアに分かれているため、初めて施設を利用する方に対する、わかりやすい案内が重要です。そこで、1Fのホール階段入口に、多くの情報を伝達することが出来る 55 インチのデジタルサイネージを設置します。当日の施設案内や空き状況、開催イベントの情報を発信することにより、利便性を向上し、イベントの集客に貢献します。



〈デジタルサイネージ設置イメージ〉

●SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の活用

北沢区民会館の施設情報やイベント情報を「Instagram (インスタグラム)」「Twitter (ツイッター)」等で発信します。写真や動画によって、より具体的な施設の利用イメージを分かりやすく伝えることで、新規顧客を獲得します。

●北沢区民会館を発信したくなる仕掛け

ホールで開催されたイベントの出演者や観客が、写真を撮影して SNS 等で発信したくなるフォトスポットをホワイエに設置します。たくさんの方が、楽しみながら施設情報を発信することにより、北沢区民会館の認知度を向上させます。

●写真展示ギャラリー

街並みや風景など、世田谷区の魅力が伝わる写真を募集します。募集した写真は、館内に設置したデジタルサイネージや、施設情報を発信する Instagram (インスタグラム) などで紹介します。

●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。

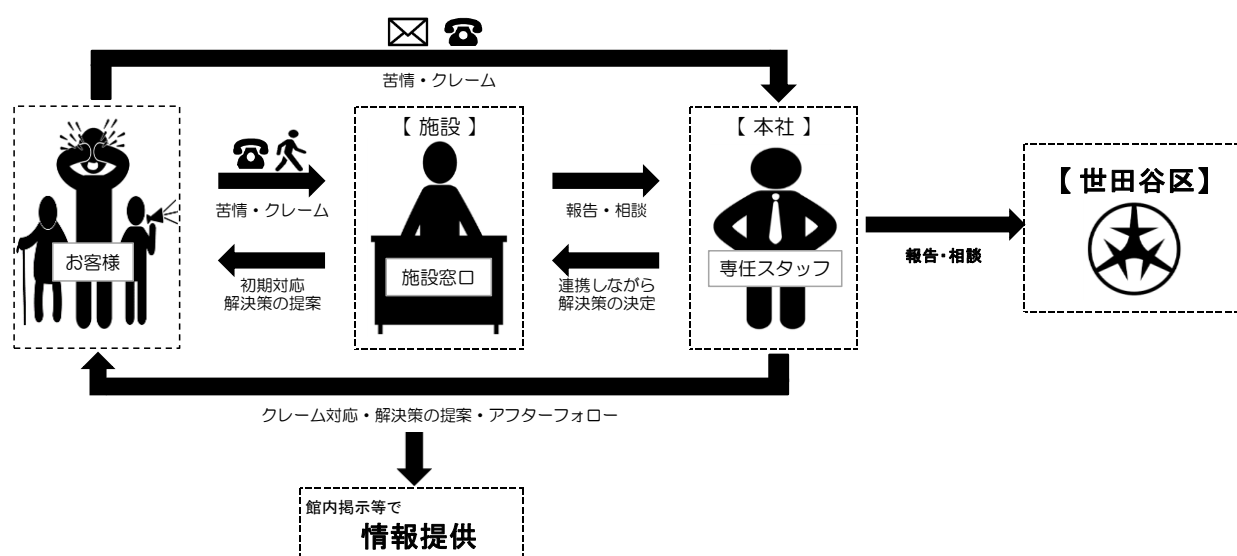
(7) 苦情処理の体制

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、内容を問わず、統括責任者が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報告するとともに、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。

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。

[クレーム処理の簡易フロー]



10 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みられているということです。「本社⇄施設」の縦系と「施設⇄施設」の横系を紡ぎ、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、その活用範囲は枚挙に暇がありません。

(2) 緊急地震速報

弊社が運営する「コミュニティFM」では、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生放送で発信しています。

また、気象庁より23区内で震度4以上の地震発生が予測されたときは、「緊急地震速報」が自動的に流れるようにしています。

(3) その他特記事項

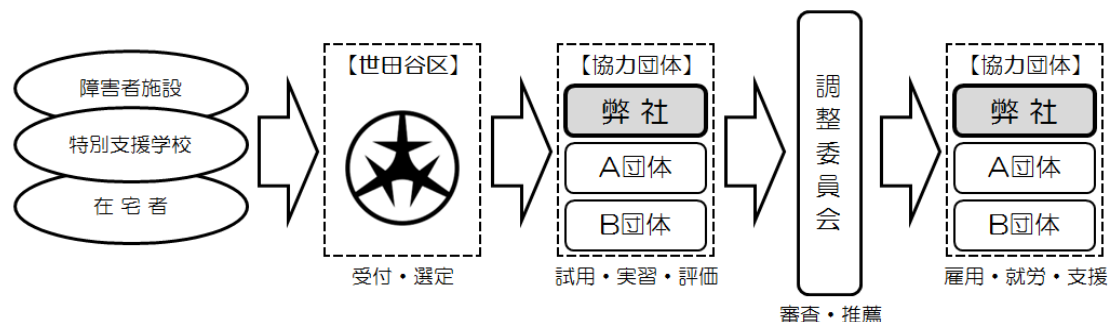
●その他特記事項①【障害者の保護的就労制度】

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21施設で88名の障害者を雇用しています。うち、47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。

➡ 世田谷区の「保護的就労制度」の重要な受け皿



本社では精神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。2021年度末までの成果として、28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に努めていきます。

➡ 精神障害者の社会参画を支援

●その他特記事項② [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。

➡ 生活困窮などの生きづらさを抱える方も積極的にサポート