

# CSRレポート 2019



ひとと 街と 明日の まん中に



ひとと 街と 明日の まん中に



株式会社 **世田谷サービス公社**

SETAGAYA GENERAL SERVICES CO.,LTD



# 目 次

## 内容

I.	トップメッセージ	1
II.	基本方針	2
1.	企業理念	2
2.	経営基本方針 2020	2
3.	CSR 基本方針	2
4.	取り組みごとの各種方針	2
5.	世田谷サービス公社 CSR	3
6.	参考としたガイドライン	4
III.	企業統治	5
1.	組織形態	5
2.	CSR 推進組織と委員会	5
3.	リスクマネジメント	6
4.	公益通報制度	6
5.	個人情報保護	7
IV.	ステークホルダー・エンゲージメント	12
1.	ステークホルダー・エンゲージメントの考え方	12
2.	エンゲージメントの実施状況	13
V.	重要課題（マテリアリティ）の特定	16
1.	重要課題（マテリアリティ）分析	16
2.	重要課題（マテリアリティ）と目標の設定	16
3.	推進体制の整備	17
VI.	コンプライアンス	18
1.	私たちが実践するコンプライアンス	18
2.	コンプライアンス実践体制	19
3.	ハラスメント防止への対応	20
4.	コンプライアンスの教育・研修	21
VII.	人権の取り組み	22
1.	人権方針	22
2.	推進体制	23
3.	啓発と教育	23
4.	主な取り組み	23
VIII.	だれもが輝いて働く企業を目指して	25
1.	人材育成	25
2.	障害者が生き生きとして働けるための支援	28
3.	女性活躍推進	28
4.	働き方改革	28
5.	安全衛生委員会	29

IX.	調達における社会的責任.....	30
1.	調達方針 .....	30
2.	調達取引先への要請.....	30
X.	環境に配慮した事業活動.....	33
1.	環境基本方針.....	33
2.	取り組み状況.....	33
XI.	世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）.....	35
1.	基本理念.....	35
2.	品質方針.....	35
3.	世田谷サービス公社の品質マネジメントシステム.....	35
4.	「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」の構成.....	35
XII.	清掃品質向上推進.....	38
1.	清掃品質方針.....	38
2.	新清掃方式の基本的な考え方.....	38
3.	2019年度までの取り組み.....	38
4.	今後の展開.....	38
XIII.	地域コミュニティへの参画と社会貢献.....	40
1.	地域参画基本方針 — 事業活動と社会貢献活動を通じて —.....	40
2.	障害者雇用推進計画.....	40
3.	地域雇用（高齢者、女性、地域雇用）に係る方針.....	41
4.	区内企業との連携に関する方針.....	41
5.	活動の実績.....	41
XIV.	世田谷サービス公社の取り組み状況.....	44
1.	取り組み課題の体系.....	44
2.	2019年度の取り組み実績と2020年度の計画.....	45

## CSRレポート 2019 用語解説

本レポートで使用している用語の説明は下表の通りです。

なお、掲載順は、アルファベット順、カタカナ・漢字の50音順となっています。

用語	説明
AI	Artificial Intelligence : 「人工知能」。言語の理解や推論、問題解決など、これまで人間にのみ可能だった知的行為を機械に代行させるためのアルゴリズム（算法:問題を解くための方法や手順）を指す。2010年代の後半からは第三次人工知能ブームといわれ、ディープラーニング（深層学習:人間の脳神経系に似た機械学習法）を用いた画像認識やテキスト解析、音声認識など、AIは日常に溶け込む身近な概念となっている。
CSR	企業の社会的責任 Corporate Social Responsibility の頭文字、組織の社会的責任は単にSR (Social Responsibility) と呼ぶ。
イクボス宣言	自治体や企業が、従業員や職員が仕事と私生活を両立して子育てできる環境にすると公式に宣言すること。イクボスとは、部下や同僚のワークライフバランス（仕事と生活の調和）を考慮し、その人のキャリア（職歴や職務能力）を応援しながら、組織の業績に結果を出し、自らのワークライフバランスも維持できるような上司のことを指す。
イントラネット	Intranet : 「内部ネットワーク」。企業内の情報を社中で扱うために必要な防護等の措置を講じたネットワークのこと。
エンゲージメント	engagement : 信頼関係構築活動。組織の決定に関する基本情報を提供する目的で、組織と一人以上のステークホルダーとの間に対話の機会を作り出すために試みられる活動。
ガバナンス	企業の統治を表すコーポレート・ガバナンス（Corporate Governance）の略。「企業の組織ぐるみの不祥事を防ぐために、経営を監視する仕組み」のこと。
キャリアパス	Career path : 企業において従業員が、ある職位に就くまでに辿ることとなる経験や順序のこと。また個人の視点からは、将来自分が目指す職業を踏まえた上でどのような形で経験を積んでいくかという順序・計画を指す。
コンプライアンス	法令遵守（Compliance）を意味するが、当社では法令だけではなく、社内規程や規則・マニュアル、社会的な倫理、規範の遵守、社会貢献等も含む。
ステークホルダー	stakeholder : 利害関係者。組織の何らかの決定又は活動に利害関係を持つ個人又はグループ。
セルフカフェ	一般的には、飲み物や食べ物など全ての商品を顧客が直接手にとって選び、低価格・短時間の飲食ができるようにした販売方法で営業しているカフェのこと。当社のセルフカフェは社会貢献委員会が運営する飲料水等の無人販売コーナーのことを指している。
セルフチェック	自己診断 Self-Check。品質マネジメントにおけるチェック手法。
ダイバーシティ	Diversity : 「多様性」。多様な人材を積極的に活用しようという考え方のこと。もとは、社会的マイノリティ（少数者）の就業機会拡大を意図して使われることが多かったが、現在は性別や人種の違いに限らず、年齢、性格、学歴、価値観などの多様性を受け入れ、広く人材を活用することで生産性を高めようとするをいう。
パイロット施設	試験的に実施する施設。パイロット (pilot) には水先案内人の意味があり、試験的に先行して行う事を「パイロット～」と呼ぶ事がある。
ビジネスリスク	business risk : 事業の不確実性。事業継続を困難にするもの。中小企業のリスクとしては「設備の故障」「取引先（仕入先・販売先）の倒産」「自然災害」「情報セキュリティ上のリスク」「火災、爆発事故」などが多く挙げられている。（中小企業庁調査）

用語	説明
モニタリング	monitoring：監視すること。観察し、記録すること。品質マネジメントにおいて、製品やサービスの要求事項が満たされていることを検証するために、製品の特性を観察し、測定すること。サービスが定められた通り提供されているか検査を行うこと。
ユニバーサルデザイン	Universal Design/UD：文化・言語・国籍や年齢・性別などの違い、障害の有無や能力差などを問わずに誰でも利用できることを目指した建築（設備）・製品・情報・サービスなどの設計（デザイン）のことである。
リスナー	listener：「聞く人」。音楽を聴く人、つまりCD、MDなどの購買層を指したり、ラジオを聞いている人の事を言うが、日本では専らラジオ聴取者のことを指すことが多い。
ワークシェア	work sharing：「仕事の分かち合い」。仕事を複数人で共有することで、一人ひとりの負担を減らすという考え方。時短勤務や勤務日数の削減などにより、働きやすい環境や雇用の維持、新たな雇用機会の提供を目指す取り組み。
国際人権章典	国際人権章典とは、「世界人権宣言」、2つの国際人権規約（社会権規約・自由権規約）と、市民的、政治的権利に関する国際規約への議定書を合わせた総称。世界人権宣言は、人権及び自由を尊重し確保するために、全ての人々や国が達成すべき共通の規範を定めたもの。
国連「ビジネスと人権に関する指導原則」	企業の活動によって人権に負の影響が及びリスクを防ぎ、対処するために国家と企業が従うべき正式な国際基準であり、「人権を保護する国家の義務」「人権を尊重する企業の責任」「救済へのアクセス」の3本の柱により構成されている。
国連グローバル・コンパクト	企業が社会の良き一員として行動し、持続可能な成長を実現するための世界的な枠組み作りに参加する自発的な取り組みである。世界的に採択・合意された普遍的な価値として国際社会で認められている4分野（人権、労働、環境、腐敗防止）10原則からなる。
財政援助団体等監査	世田谷区が財政援助等に係る公金の適正な支出を担保することを目的とし、当該団体等の出納その他の事務が適正かつ効率的に行われているか、出資及び財政的援助等の目的に沿った事業運営が円滑に行われているかについて、地方自治法第199条第1項、第5項及び第7項（監査委員の職務権限）に基づき行う監査。
世田谷みどり33	世田谷区が区制100周年（2032年）に区の面積の3分の1をみどりにする活動（ミドリ率33%）。「多様なみどりが笑顔をつなぐ街・世田谷」を実現し、潤いのあるまちづくりを区民とともにすすめていく取り組み。
労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関宣言	グローバル化の進んだ現代世界にあって最低限順守されるべき基準としてILO（国際労働機関）総会において、加盟国は4分野の原則（「結社の自由及び団体交渉権」「強制労働の禁止」「児童労働の実効的な廃止」「雇用及び職業における差別の排除」）を尊重し、促進し、かつ実現する義務を負うことを宣言した。

## I. トップメッセージ

(株)世田谷サービス公社は、1985年4月、世田谷区により設立され、今年で36年目となります。

「地域社会の発展と区民福祉の向上に寄与する」ことを設立趣旨とする当社は、施設維持管理等事業、飲食事業、ICT支援事業を主要事業とし、2012年7月には、(株)エフエム世田谷と経営統合し、区行政の補完的役割を果たしながら、専門性の向上と経営基盤の確立に取り組む一方で、設立当初から、社会貢献を経営の基本方針とし、高齢者、障害者等の雇用の拡大にも取り組んできました。



代表取締役社長  
岩本 康

区内企業との連携などに着実に取り組んだほか、雇用の面においては、2019年度の障害者雇用率は約27%、高齢者、女性の、従業員に対して占める割合はそれぞれ5割を超え、区民の雇用は7割を超える状況となっています。

一方で、東日本大震災、熊本地震などの地震災害や、豪雨・台風による風水害の発生により、改めて、公共施設維持管理等事業を通じた危機管理・災害対策支援の強化や、エフエム世田谷による災害情報発信体制の一層の充実などを課題として認識したところです。

持続可能な開発目標（SDGs）経営など、企業の社会的責任が強く注目される中で、当社においても、昨年度から、これまで取り組んできた社会貢献事業を始めとして、当社のさまざまな活動について、組織の社会的責任に関する国際規格（ISO26000）に基づき、再構築する取り組みを進めてきました。

さらに、働き方改革、環境への配慮や、東京2020大会を契機として、共生社会の実現を目指すなど、今日的課題についても整理し、企業としてCSR活動に体系的に取り組むべく、「世田谷サービス公社CSR」の策定に取り組んでまいりました。

ここに、ステークホルダーとのエンゲージメントの結果も踏まえ、当社のCSRについての基本方針や、各主題にかかる取り組みの実績や課題、今後の取り組みの方向性を「CSRレポート 2019」としてまとめました。

また、この間並行して、広く従業員から意見を募りながら「経営基本方針 2020」の策定にも取り組んできたところです。当社の存在意義と経営方針を定めた新たな「経営基本方針 2020」と、社会的責任に関する「世田谷サービス公社CSR」を両輪として、持続可能な社会の実現に向けて責任ある企業として行動してまいりますので、今後も関係者の皆様の一層のご理解、ご支援をいただきますようお願いいたします。

## II. 基本方針

### 1. 企業理念

世田谷サービス公社は、地域社会の発展と区民福祉の向上に寄与することを趣旨として設立され、35年余にわたり事業活動を続けてきました。

私たちの管理する公共施設は、区内全域にわたり、日々たくさんの人にご利用いただいています。飲食事業やエフエム世田谷放送事業なども通じ、私たちのサービスは、人と人とのふれあいを生み、地域コミュニティの醸成や文化の発信にもつながっています。

サービス公社設立の時代から、地域やコミュニティのありようは、変化を続けていますが、サービス公社は、これからも、世田谷の人と街の中で、地域とともに歩む企業を目指します。

### 『ひとと 街と 明日の まん中に』

- 株式会社世田谷サービス公社は、世田谷区の地方公社として、地域社会の発展と区民福祉の向上に寄与する経営を基本とします。
- だれもが輝く働き方で、地域社会とともに歩み、持続可能な共生社会の実現に貢献する企業を目指します。
- 私たちは、つながる 広がる 心づかいで、区民の笑顔を増やします。

### 2. 経営基本方針 2020

- (1) 区民本位の良質なサービスを提供する企業
- (2) 企業活動を通じて地域に貢献する企業
- (3) だれもが輝いて働く企業

### 3. CSR 基本方針

私たち世田谷サービス公社は、CSR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貢献するものと考えています。この考えのもと、お客様、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）の皆様と対話をしながら企業活動を行います。また、従業員一人ひとりには世田谷サービス公社行動基準（以下、行動基準）に基づき行動します。

- (1) 全社を挙げてCSRに基づく経営活動を推進します。
- (2) 世田谷サービス公社品質マネジメントシステム(SQMS)による品質管理と、おもてなしの心による質の高いサービスの提供に努めます。
- (3) 人権とコンプライアンスを最優先とし、事業を通じて社会課題の解決に貢献します。
- (4) 関係者との相互信頼に基づく企業活動を実践します。

### 4. 取り組みごとの各種方針

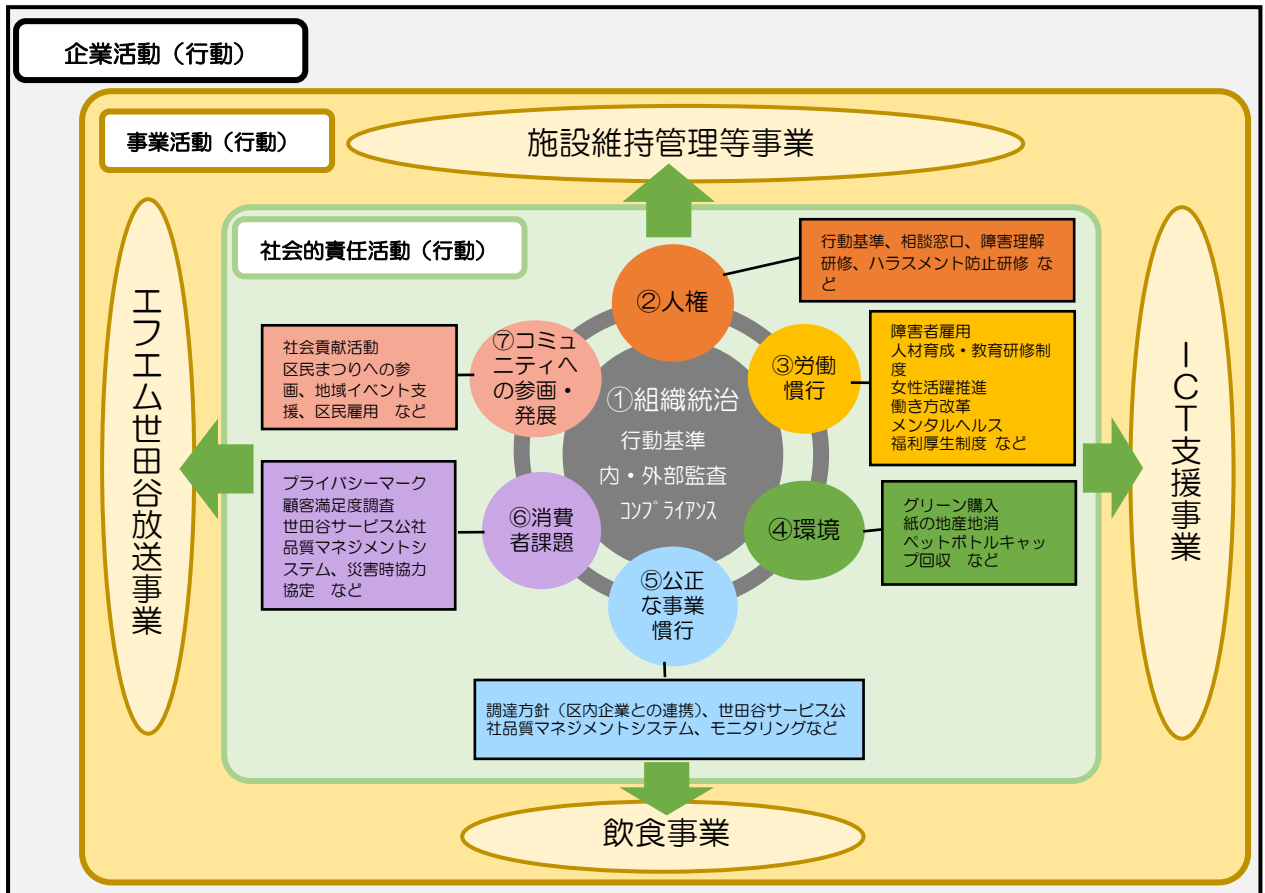
- ・人権方針・・・P.22 VII.人権の取り組み
- ・調達方針・・・P.30 IX.調達における社会的責任
- ・環境基本方針・・・P.33 X.環境に配慮した事業活動
- ・品質方針・・・P.35 XI.世田谷サービス公社品質マネジメントシステム
- ・地域参画基本方針・・・P.40 XⅢ.地域コミュニティへの参画と社会貢献



5. 世田谷サービス公社 CSR

当社のCSRは、ISO26000 に準拠し、SDGs への対応を視野に入れて定めた「CSR基本方針」に基づき実践していきます。実践にあたっては、下記の概念図にあるように、取り組み課題をISO26000におけるCSR7つの中核主題に分類し、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。

それぞれの中核主題の取り組み状況は、44 ページからの『XIV.世田谷サービス公社の取り組み状況』に掲載しています。



※CSR 7つの中核主題と SDGs 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"> <li>組織として有効な意思決定の仕組みを持つ</li> <li>十分な組織統治は、社会的責任実現の土台である</li> </ul>	 
② 人権	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権を守るためには、個人・組織両方の意識と行動が必要</li> <li>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</li> </ul>	   
③ 労働慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働慣行は、社会・経済に大きな影響を与える</li> <li>「労働は商品ではない」が基本原則である</li> </ul>	   
④ 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織の規模に関わらず、環境問題に取り組む</li> <li>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</li> </ul>	       
⑤ 公正な事業慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	  
⑥ 消費者課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	   
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"> <li>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</li> </ul>	    

## 6. 参考としたガイドライン

### (1) ISO26000 への準拠

当社のこれまでのガバナンス、コンプライアンス、品質管理、障害者雇用、社会貢献などの課題に対する活動を、組織の社会的責任に関する国際規格であるISO26000に基づき再構築しました。さらに、働き方改革や環境問題などの新たな課題についても、この基準や「持続可能な開発目標(SDGs)」などに準拠した「世田谷サービス公社CSR」に取り組み、これまで以上に信頼され持続可能な発展に貢献する企業を目指します。

ISO26000とは、ISO国際規格のひとつであり、「社会的責任に関する手引」がその名称です。これから社会的責任に取り組む組織や、すでに社会的責任に取り組んでいる組織が、ステークホルダー・エンゲージメント（組織とステークホルダーとの間での対話の機会を作る活動）を通じて、組織全体に社会的責任を効果的に統合するためのもので、認証を必要とするマネジメントシステム規格ではなく、手引き（ガイダンス）として利用される規格となっています。

### (2) 持続可能な開発目標（SDGs）への対応

世田谷サービス公社は、2015年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標」の達成に向けて、本業やCSRの活動を通じた社会課題の解決に向けて取り組んでいます。

SDGs(Sustainable Development Goals)2030年までの持続可能な国際社会共通の開発目標：2015年9月の国連総会の「持続可能な開発サミット」において、193の加盟国の全会一致で採択された国際社会全体の開発目標であり、2030年にまでに達成を目指す、すべての人に平和と豊かさを実現するための社会・経済・環境面の17の目標と169のターゲットからなっています。



### (3) 国際的な品質管理（ISO9001）を踏まえた展開

世田谷サービス公社では、2002年から18年間に渡りISO9001品質マネジメントシステムを導入・活用してきました。この取り組みが全社に定着したことを踏まえ、当社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)」を新たに構築し移行、運用しています。

このSQMS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「公社品質の維持・向上」を社会的責任の一環として、継続的・組織的に品質・顧客満足の維持向上に関する取り組みとして進めています。

### III. 企業統治

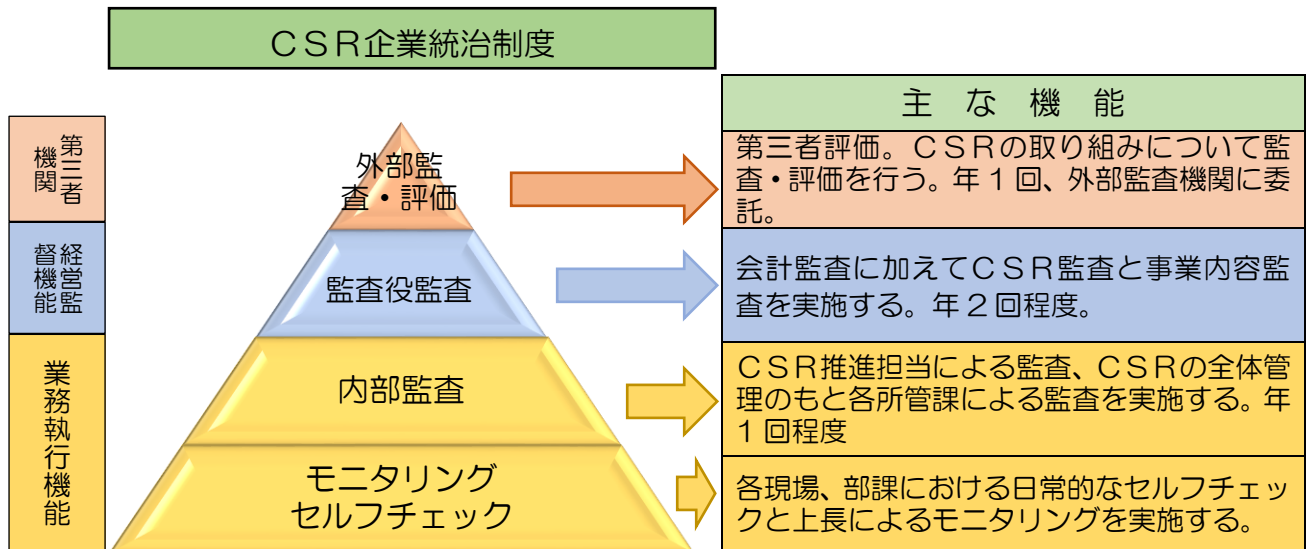
世田谷サービス公社は、社内外の監査・評価による統治体制により、ガバナンスの強化と企業価値の最大化に取り組んでいます。

#### 1. 組織形態

世田谷サービス公社の取締役会は、7名で構成されており、そのうちの3名は社外取締役です。当社は、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2名は、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。

下図によりガバナンスの強化を図っています。



※ CSR企業統治制度の各機能の詳細は、9～11ページに掲載

#### 2. CSR推進組織と委員会

##### (1) CSRマネジメント

###### 1) 推進体制

2019年度は、特命組織であるCSRプロジェクトチームにより構築作業を進め、2020年度より社長の直下に「CSR推進室」を設置し、CSR活動の進行管理、評価、検証、改善のための指導助言などを担当します。

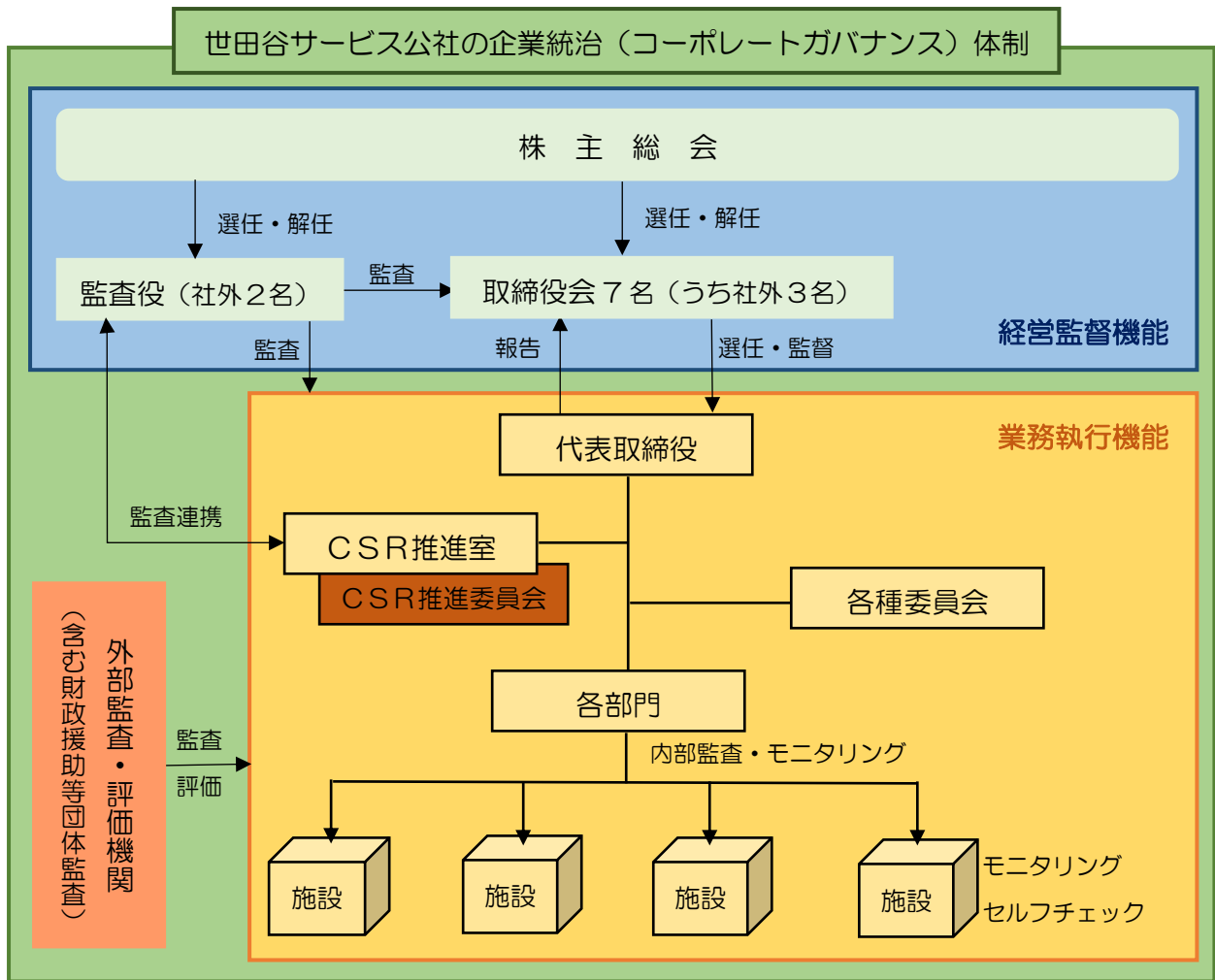
また、「CSR推進委員会」を設置し、CSR推進室がその事務局機能を担います。

###### 2) CSR推進委員会

部課長会のメンバーによるCSR推進委員会を、年4回開催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をし、効率的、効果的なCSR活動を推進していきます。

##### (2) 各種委員会

- ① 安全衛生委員会
- ② 品質マネジメント委員会（SQMS）
- ③ 社会貢献委員会



### 3. リスクマネジメント

当社は、事業活動において発生するコンプライアンス、環境、品質、情報管理、人権などのリスクに対して、その予防や抑制、発生後の迅速な対応などを行っています。このようなリスクマネジメントが、当社を取り巻くお客様や従業員をはじめとしたステークホルダーの権利や利益の保護に寄与し、信頼関係を一層深めるものと考えています。

そのために、代表取締役を実施統括責任者としたコンプライアンス実践体制をリスクマネジメントのための組織としています。

### 4. 公益通報制度

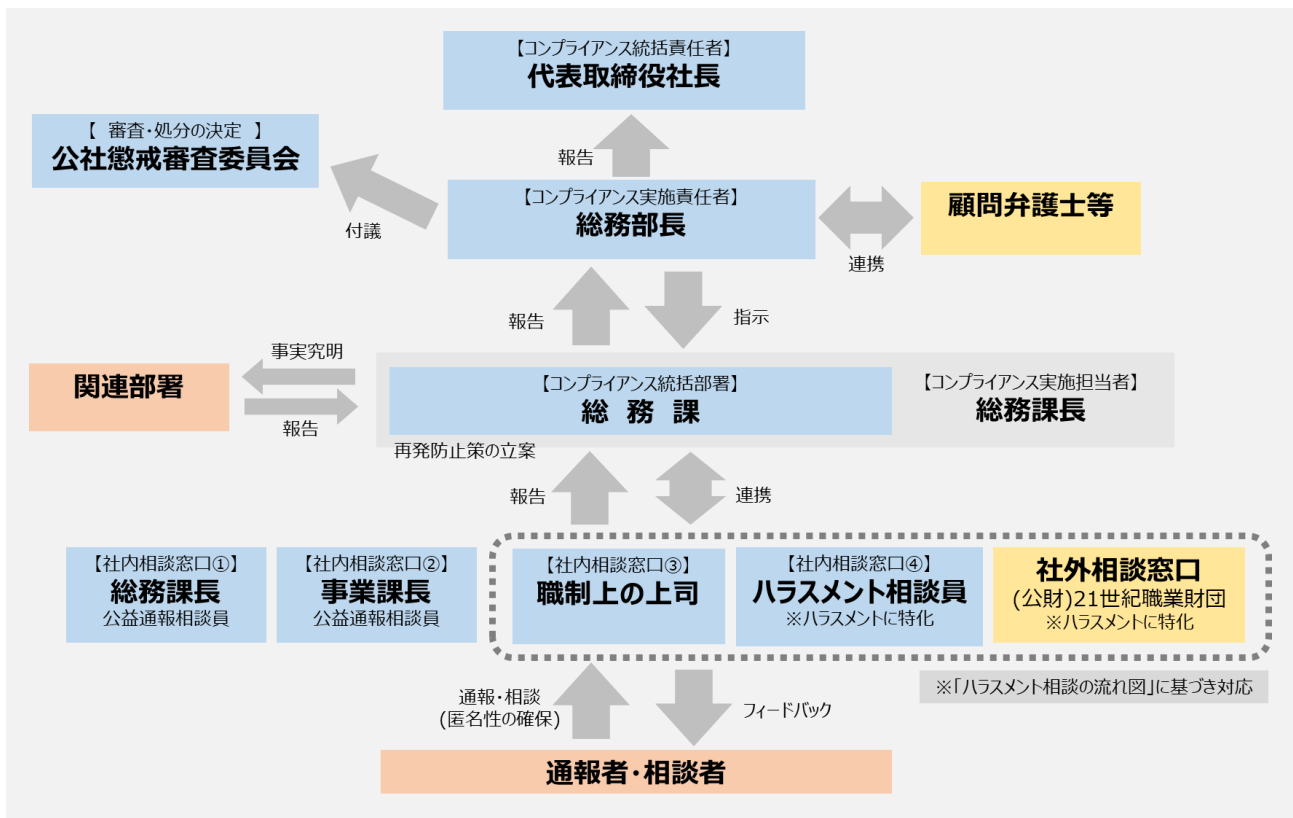
当社又は従業員等の行動が、法令、社会規範、倫理、規程などから逸脱していると思われる場合、あるいは逸脱するかもしれないと思われる場合にその事実を通報していただくための公益通報制度を設けています。また、その行動が法令違反行為等に該当するか確認したい場合などの相談窓口も設置しています。

通報や指摘された問題について、事実が隠蔽されたり、解決が引き延ばされたりすることは、危機の拡大につながることを認識し、事実解明と原因追及を行い、速やかに問題解決を図るとともに、再発防止策を講じて危機から企業を守ることを、統括責任者である代表取締役の責任において組織的に行います。

通報者の身元が事実究明段階でコンプライアンスに反する行為を行う組織や個人に知られることのないよう、調査方法に十分配慮するなど、通報内容および通報者の秘密を守ります。通報や相談したことで、不利益な取り扱いを受けることがないよう保護します。

公益通報・相談の窓口は、公益通報相談員（総務課長・事業課長）です。

#### <公益通報制度（コンプライアンス実践体制）>



## 5. 個人情報保護

### (1) 個人情報保護に関する考え方

「個人情報取扱事業者」である当社は、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。

当社は、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。

さらに、個人情報保護を確実にするため、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ビジネスリスクを低減し、お客さまやビジネスパートナーに、信頼や安心を提供します。

### (2) 個人情報保護の方策

日々、お客さまの個人情報に接するスタッフは、「個人情報保護（PMS）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を確保するよう指導しています。

### (3) 個人情報保護教育

当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。研修の最後に実施されるテストには「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。



CSR統治制度の詳細

監査制度 監査対象	セルフチェック モニタリング	内部監査	監査役監査 (監査役) (第三者監査)	外部監査・評価 (第三者評価)
CSR運営	◎経営層が実施 「世田谷サービス公社CSR」の取り組みに対するチェック。 1.組織統治 ・行動基準、法令、社会規範の順守 ・情報セキュリティ 他 2.人権 ・行動基準の順守 ・調達方針（調達における人権配慮） ・世田谷区公契約条例に基づく契約 ・イクボス宣言 他 3.労働慣行 4.環境 ・グリーン購入 他 5.公正な事業慣行 6.消費者課題 7.コミュニティへの参画およびコミュニティの発展	◎CSR推進担当が実施。 ・SQMS、及びSQMS以外の取り組みについて、どのような監査がなされているか、その内容の評価	・作成された、CSRレポートの内容チェック。 ・顧客側からの監査。供給側に対して（二者監査）。 ・事業計画の進捗妥当性。	・作成された、CSRレポートの内容チェックし報告書を作成。環境、労働、安全衛生、社会貢献などに関する情報や、事業活動に伴う環境負荷などの監査評価。事業者として必要とされるコンプライアンスなどをはじめとした社会的責任への対応について、経済・社会・環境についての監査。限られたステークホルダーに対してだけでなく、広い範囲で情報を開示しながらビジネスを行っているか、そのことで社会的な信頼を得て、企業価値の向上につながっているか。
経理・業務執行	◎各部署で実施 ○経理 ・上長の伝票チェック ・月報作成時、及び上長のチェック ・経理担当部署でのチェック ○業務 ・各所管での上長の勤怠チェック ・定期的な実施計画の進捗チェック	◎経理部門が実施 会計監査ならびに業務監査により経理および一般業務について誤り・脱漏を防止するとともに経営業務の経済性の向上を計る ・会計監査は財務諸表が経営の実態を適正に反映しているか否か ・業務監査は財務諸表を企業目的に合致させ業務の経済性の向上を計る ・各事業の進捗確認 ・服務規程に違反していないか	・会計監査について、会計帳簿、会計書類の閲覧、会計書類につき検討を加え、取締役から報告聴取、その他の方法で調査を実施。 ・業務監査について、取締役会、その他の会議に出席し取締役から営業報告を求め、決算書類、報告書類を閲覧、その他の方法で調査を実施。	・会社法、金融商品取引法に基づき、財務情報について、公認会計士や監査法人が行う。財務情報の適正性を株主や投資家などの利害関係者に対して保証する役割
公金収納事務	◎各部署で実施 ・日次入出金チェック。 ・金庫入出金者リストの記載。	◎経理部門が実施 ・巡回チェック ・金庫取扱いは適正か。 ・銀行口座入出金方法のチェック。		
安全衛生	◎各事業所で実施 職場巡回リストによるチェック。職場環境、転倒防止、危険の見える化・取り組み、整備点検について。	◎安全衛生委員会で実施 安全衛生巡視点検基準に沿った、施設の巡回点検。報告書の作成。	・点検基準に沿った点検ができてきているか。報告書により確認	

監査制度 監査対象	セルフチェック モニタリング	内部監査	監査役監査 (監査役) (第三者監査)	外部監査・評価 (第三者評価)
指定管理施設	◎各事業所で実施 区指定のチェックリスト	◎事業課で実施 提案書の進捗管理 (各種事業、 イベント等)	・事業計画通りに実施されて いるか。	・実施計画通りに実施されているか
世田谷サービス公社品質 マネジメントシステム (SQMS)		◎CSR推進担当のもと、SQM Sの内部監査を実施	・内部監査により、品質が保 たれているか	・外部審査機関による定期的な審査 を受審
品質マネジメントシス テム推進		◎第一事業部長、第二事業部長管 理のもと、監査チームを設置し 実施。		・「どんな仕組みがあるのか」 「その仕組みが実行されている か」 「その仕組みで上手くいってい るのか」 「上手くいっていない時は改善 がなされているか」
業務品質管理		SQMS管理者による、定期的な 品質保証会議にて、各部課の目標 達成、顧客満足度、苦情の確認。 内部監査の企画、実施、結果取り纏 め。		PDCAに基づき確認
・施設管理事業	◎各事業所で実施 国際標準規格に準拠した、品質マニユ アル、管理指導書、業務マニュアルの規程 による、各資料の作成。各資料には認証 のため関係者、責任者の押印。 ・現場でのチェックは「定期点検実施要領」 を基に行う。	推進プロジェクトがあり、監査規 定がある取り組みについては、S QMS管理部門管理監督のもと、 各推進プロジェクトにて、規程に 沿い監査を実施		
・ICT 支援業務	◎各部課で実施 国際標準規格に準拠した、品質マニユ アル、管理指導書の規程による、各資料の 作成。各資料には認証のため関係者、責 任者の押印。			
・その他業務	◎各部課で実施 国際標準規格に準拠した、品質マニユ アル、の規程による、各資料の作成。各資 料には認証のため関係者、責任者の押印。			
業務委託先評価	◎各部課、各事業所で実施 国際標準規格に準拠した、品質マニユ アル、管理指導書の規程による、資料の作 成。各現場での作成後、上長 (上位者) が確認を行い、押印。			
清掃品質	◎各事業所で実施 日報 (作成することでセルフチェックと なる)			
おもてなし	◎各事業所で実施 おもてなし向上アンケート(44 施設)			



監査制度 監査対象	セルフチェック モニタリング	内部監査	監査役監査 (監査役) (第三者監査)	外部監査・評価 (第三者評価)
個人情報 (Pマーク)	◎各課 (各自) で実施 「PMS 運用チェックリスト」 個人情報理解度チェック	◎PMS監査者 (総務部長) 監督のもと、PMS管理部門が実施。 ・「年度内部監査計画表」に沿って実施。 (PMS が J I S Q 15001 : 2017 の要求事項と合致しているか、及び適切に運用され維持されているか)	・内部監査により、品質が保たれているか	・プライバシーマーク認証機関による 2 年に 1 回の更新審査を受審 ・「どんな仕組みがあるのか」 「その仕組みが実行されているか」 「その仕組みで上手くいっているのか」 「上手くいっていない時は改善がなされているか」 PDCA に基づき確認
人材育成	◎各課の上長が実施 ・各課員の研修が、育成スケジュール通りに実施されているかの確認 ・研修報告書の内容確認。各従業員のレベルの確認。理解度の確認。	◎人材育成管理者 (総務部長) 監督のもと、人材育成管理部門が実施 ・育成計画 (スケジュール) に基づき、実施されているか。「資格取得者一覧」のアップデートは行われているか ・研修は、①各課で、研修報告書の保存がされているか。②、「研修予定表兼実績表」に沿って実施されているか	・内部監査により、品質が保たれているか	・「どんな仕組みがあるのか」 「その仕組みが実行されているか」 「その仕組みで上手くいっているのか」 「上手くいっていない時は改善がなされているか」 PDCA に基づき確認

## IV. ステークホルダー・エンゲージメント

### 1. ステークホルダー・エンゲージメントの考え方

#### (1) 基本的な考え方

私たち世田谷サービス公社は、事業活動を行う上で、お客様や取引先をはじめとした様々なステークホルダー(利害関係者)とのかかわりを持っています。当社の「経営方針」、「行動基準」に基づき、すべての役員や従業員がステークホルダーの皆様との良好な関係を構築、維持、発展し、当社を取り巻く社会とともに持続的に成長していくことを目指します。

そのために、ステークホルダーとのエンゲージメント(信頼関係構築活動)を行ってまいります。

#### (2) ステークホルダー(利害関係者)の特定

エンゲージメントを有効なものにするために、以下の観点からステークホルダーの特定を行います。

- 1) 当社の意思決定や事業活動から直接・間接に影響を受ける、またその可能性があるか。
- 2) 当社に対して影響を及ぼす、またはその可能性があるか。
- 3) 経済、社会、環境的な責任があるか。
- 4) 経営およびサービスに対する多様な視点の提供があるか。

#### (3) 各ステークホルダーとのエンゲージメントの目的

##### 1) お客様

- 目的：サービスの品質、安全性、適切な供給、情報提供、公平・公正性、顧客満足度の向上

##### 2) 取引先

- 目的：公平公正取引、調達における人権・環境への配慮、パートナーづくり、情報共有

##### 3) 株主

- 目的：適時・適正な情報開示、利益還元、企業価値の維持・向上

##### 4) 地域社会

- 目的：地域社会への貢献、次世代育成支援

##### 5) 従業員

- 目的：公正な処遇、人権尊重、労働安全衛生への配慮、人材育成推進

##### 6) 行政機関・自治体

- 目的：税の納付、法律や条例の遵守、公共政策や諸活動への協力

## (4) 世田谷サービス公社のステークホルダーとエンゲージメント

ステークホルダー		エンゲージメントの目的	主な実施方法
お客様	区民、利用者など	サービスの品質、安全性、適切な供給、 情報提供、公平・公正性、顧客満足度の 向上	アンケート、満足度 調査など
	世田谷区/委託元		ダイアログ又はアン ケートなど
	外郭団体/委託元		
取引先	調達先企業	公平公正取引、調達における人権・環境 への配慮、パートナーづくり、情報共有	アンケートなど
株主	世田谷区 外 7 社	適時・適正な情報開示、利益還元、企業 価値の維持・向上	ダイアログなど
地域社会	区民、地縁団体等	地域社会への貢献、次世代育成支援	アンケートなど
従業員	労働組合、従業員	公正な処遇、人権尊重、労働安全衛生へ の配慮、人材育成推進	ダイアログ又はアン ケートなど
行政機関 諮問機関	国・都・区、 諮問機関	税の納付、法律や条例の遵守、公共政策 や諸活動への協力	行政機関通知、監 査、審議会など

## 2. エンゲージメントの実施状況

## (1) ダイアログ

当社の社会的責任に関する諸活動を、ISO26000のガイドラインに準拠したCSR活動に再構築していくことを目的として、各ステークホルダーとのダイアログを下記のとおり実施してまいりました。

No	開催日	ステークホルダー		人数
1	10月 9日	従業員	労働組合	2
2	10月15日	お客様	世田谷区/委託元	2
3	11月 6日	従業員	施設監督者幹事会	5
4	11月14日	従業員	社会貢献委員会	7
5	11月20日	従業員	もやい編集委員会	6
6	11月20日	従業員	安全衛生委員会	5
7	11月25日	従業員	清掃品質向上推進班	8
8	12月 3日	株主	世田谷区	4
9	12月12日	従業員	係長1回目	6
10	12月19日	従業員	係長2回目	11
合 計		全10回実施		56

※) 人数については延べ人数

## 【主な意見】

## ■ 株主

- SQMS が公社独自の取り組みと思われるので、そこを強調して説明していくとアピール度が高いのではないか。

## ■ お客様

- 公的な施設に障害者を従事させる必要性が伝わってこない。
- 清掃以外にも障害者の活躍できる場所があるとよい。
- 自主事業についてはマンネリ化しないように取り組んでいただきたい。

## ■ 社内

## 労働組合

- 働き方改革は大きなテーマ。仕事の仕組み（制度）を見直していく必要がある。

- イクボス宣言について行動が見えてこない。管理職の理解が足りないのではないか。
- 育児や介護をしている従業員に対する支援の充実が必要である。
- CSRの取り組みを全社に浸透させることが必要。

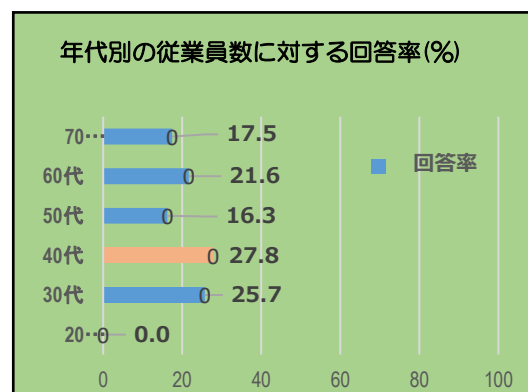
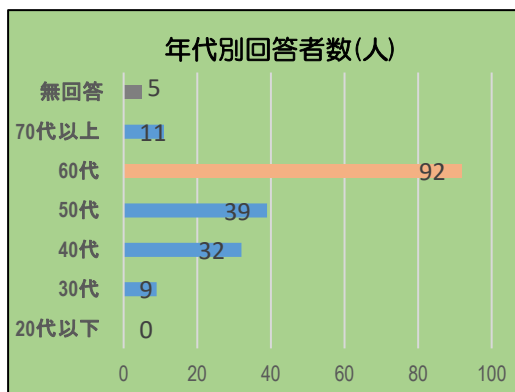
**現場の監督者、各専門委員会**

- 当社の活動をもっと積極的に社内外に知らせ、信頼を高めていくべき。
- 危機管理体制や評価の仕組みが必要である。
- 業績に左右されないCSR活動の仕組みが必要である。(SDGs投資の活用)
- 環境、労働慣行など取り組むべき課題が提案された。

(2) 社内アンケートの実施

世田谷サービス公社CSRの構築初年度であるため、全従業員に配布する社内報「もやい」にCSRに関する記事を掲載するとともに、CSRの認知度や取り組みに対する関心や課題などに関する従業員意識調査をアンケート方式で実施しました。

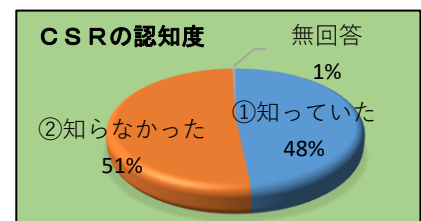
- 1) 実施時期 2020年1月もやい119号記事掲載、アンケート折り込み配布
- 2) 回答者数 188人/920人(回答率20.4%)
- 3) 回答者の属性



4) アンケート結果

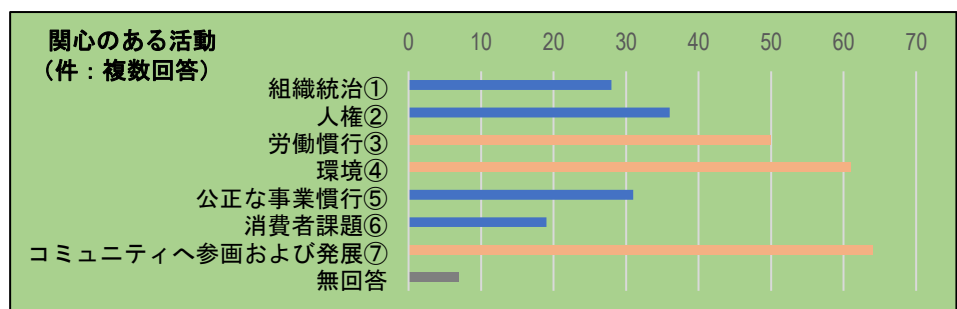
① CSRに関する認知度

右の図のように、全体としては知らなかった人の割合が3ポイント多いですが、60代については、逆に知っていた人数がやや多い状況でした。



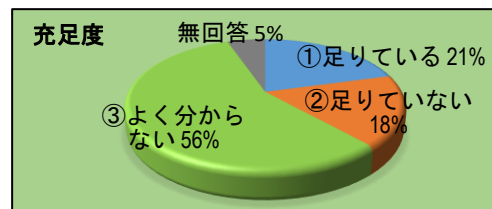
② 関心のある中核主題(活動分野)について

- 関心のある活動(中核主題)と役立っていると考える取り組み



上図の通り、コミュニティへの参画⑦と環境④、労働慣行③に対する関心が高い。また、社会や職場で役立っていると考える取り組みに対する自由記述には、コミュニティへの参画⑦の社会貢献活動や地域のイベント等への支援などや、労働慣行③の障害者や高齢者の雇用や研修、環境④のペットボトルキャップの回収を役立っていると考えている人が多かった。

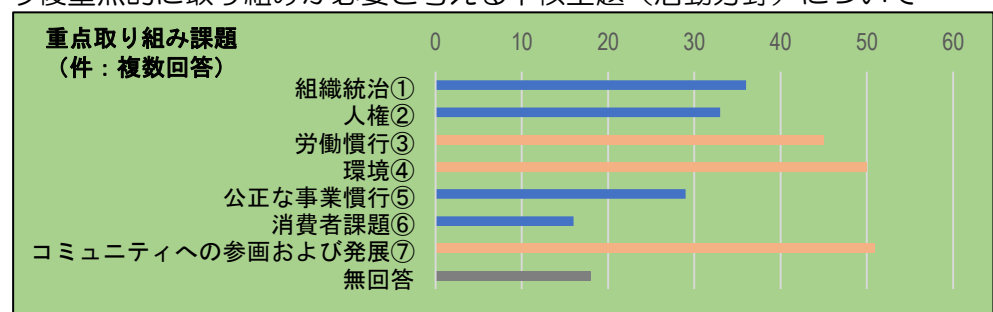
● 取り組みの充足度に対する認識と不足していると考える取り組み



左の図にあるように、取り組みの充足度については、充足と不足はほぼ同率ですが、一方でよく分からないという意見が半数以上でした。

自由記述では、CSRについてPR不足、抽象的、分かりやすく説明が必要との意見が寄せられていました。また、組織統治における本社の危機管理体制やハラスメント研修の充実、環境配慮、地域コミュニティへの参画などについて不足を感じている人もいました。

③ 今後重点的に取り組みが必要と考える中核主題（活動分野）について



上図のように、今後の重点取り組み課題についても、②関心のある中核主題（活動分野）と同様に、全体ではコミュニティへの参画⑦、環境④、労働慣行③を選ぶ人が多かった。しかし、清掃係職種の従業員は環境④を、受付案内や事務系の職種の方はコミュニティへの参画⑦を最も多く選択しており、これは職種により課題と考える分野に差異があるものと考えられます。

④ その他の意見

自由意見欄には、「CSRの浸透を図る」ことや「内部監査」や「ハラスメント研修の強化」などの組織統治①に関する意見や、環境④に関しては、「清掃担当としての取り組みを具体的に示してほしい」とか、「環境配慮への具体的な取り組みの計画づくりが必要」などが、コミュニティへの参画⑦では、「災害時対応のできる現場づくり」や「各地域のイベントへの参画では社名を出して参加してはどうか」などの意見が寄せられています。

5) アンケート結果の取り扱い

本アンケート結果は、社内報「もやい」において公開するとともに、当社の重要課題の特定（マテリアリティ分析）作業において、ステークホルダーとのダイアログ結果などとともに貴重な検討材料として活用します。

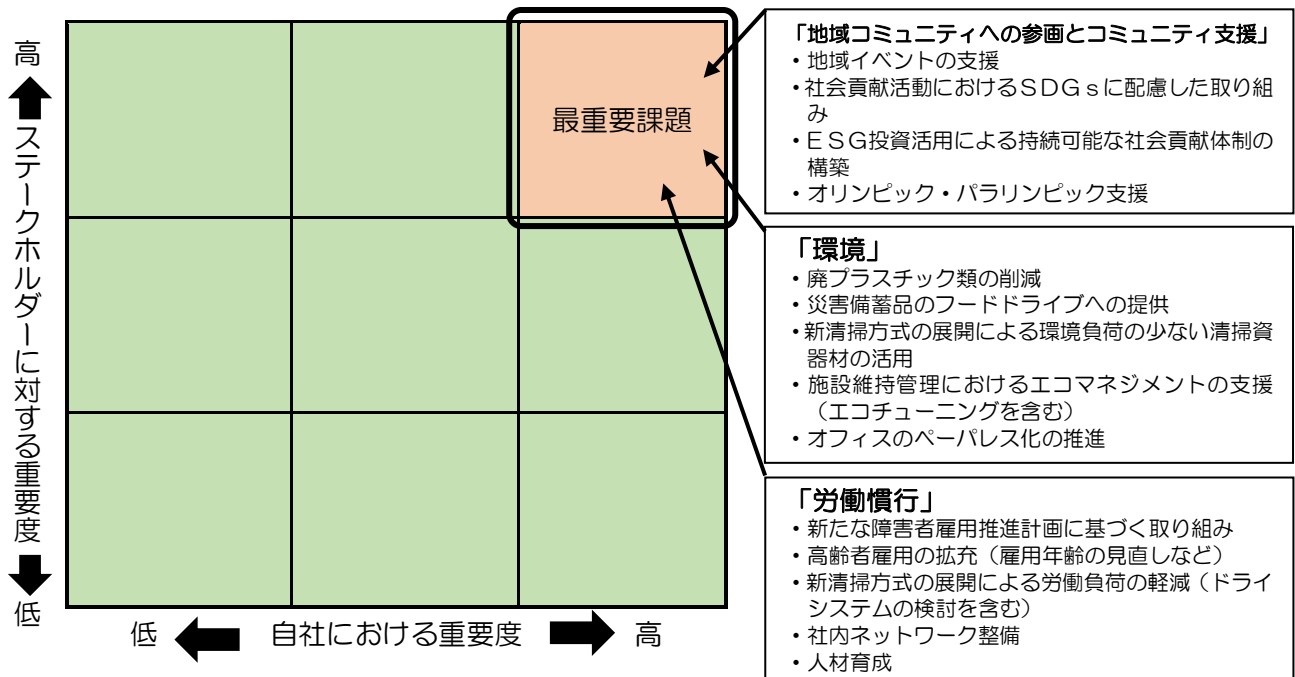
## V. 重要課題（マテリアリティ）の特定

### 1. 重要課題（マテリアリティ）分析

CSR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（マテリアリティ）の特定による経営資源の選択と集中が不可欠であるといわれています。また、重要課題（マテリアリティ）の特定は、ISO26000などの社会的責任や持続可能な社会の構築（サステナビリティ）に関する分野の国際的なガイドライン等で推奨されている取り組みであり、ステークホルダーにとっての重要度が高い課題や、自社の事業活動と関連性の高い課題を抽出することも求められています。

そこで、当社の重要課題（マテリアリティ）の特定に際しては、ステークホルダーの多様化や事業領域が拡大していることなどから、ステークホルダー・エンゲージメントにおけるダイアログやアンケートで出された様々な意見を踏まえるとともに、社会や経済の変化、地域コミュニティの変容、SDGsや働き方改革などの様々な社会的課題の解決に向けた観点や、新たな企業理念や経営基本方針2020との整合性やフィードバックも考慮した分析を行いました。

これらを踏まえて、当社における重要課題（マテリアリティ）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すると下図のようになりました。



### 2. 重要課題（マテリアリティ）と目標の設定

上記の分析により、当社の重要課題の柱としてISO26000の中核主題のうちから下記の3項目を特定することとする。それぞれの具体的な取り組みについては、現状の取り組み内容を精査するとともに、経営資源などを伴う新たな取り組み課題については2020年度において決定し、到達目標を設定した実施計画を策定して取り組むものとする。

なお、重要課題の分野として特定されなかった組織統治や人権などの分野においても、それぞれの担当所管において出された意見や提案などを検討し、取り組みの必要なものは計画的に取り組むこととする。

#### 重要課題-1 「地域コミュニティへの参画とコミュニティ支援」

取り組み課題：現在の取り組みの評価・検証と新たな課題への対応

- 地域イベントの支援
- 社会貢献活動におけるSDGsに配慮した取り組み

- ESG投資活用による持続可能な社会貢献体制の構築
- オリンピック・パラリンピック支援

#### 重要課題-2 「環境」

取り組み課題：現在の取り組み内容の評価・検証と新たな課題への対応

- 廃プラスチック類の削減
- 災害備蓄品のフードドライブへの提供
- 新清掃方式の展開による環境負荷の少ない清掃資器材の活用
- 施設維持管理におけるエコマネジメントの支援（エコチューニングを含む）
- オフィスのペーパーレス化の推進

#### 重要課題-3 「労働慣行」

取り組み課題：現在の取り組み内容の評価・検証と新たな課題への対応

- 新たな障害者雇用推進計画に基づく取り組み
- 高齢者雇用の拡充（雇用年齢の見直しなど）
- 新清掃方式の展開による労働負荷の軽減（ドライシステムの検討を含む）
- 社内ネットワーク整備
- 人材育成

### 3. 推進体制の整備

特定した重要課題（マテリアリティ）の目標等の達成には、担当部署の明確化等が不可欠です。特に、「人権」など、既存の組織図では担当部署を割り当てられないようなテーマの推進において、体制整備は必須であるといわれています。

当社は、2019年度の特命担当によるプロジェクトチームを改め、2020年度より統括推進組織としてCSR推進室を新設し、さらに、各取り組みの担当部署の明確化を図り、役割・責任・権限の付与、CSR推進委員会等の会議体の設置、コミュニケーションルートの整備等により実効性のある体制を構築しました。

重要課題（マテリアリティ）の特定はゴールではなく、CSR活動のマネジメントがここからスタートすると受け止め、全社を挙げて新たな体制で取り組みを進めていきます。

## VI. コンプライアンス

### 1. 私たちが実践するコンプライアンス

当社の活動には、お客様、地域の住民、関係機関、物品の購入業者や工事の請負業者など、さまざまな利害関係者が存在します。

当社も、多くの利害関係者と共存する社会の一構成員である以上、法令遵守は当然のこと、社会的規範・倫理を踏まえた活動を行う必要があります。このように、単に法令の遵守のみを意味するのではなく、「倫理、法令の遵守」という意味で、「コンプライアンス」という考え方が、広く社会に定着しています。世田谷サービス公社では、コンプライアンスという言葉で組織的な共通認識となるように取り組んでいます。

コンプライアンスで遵守の対象となるのは次の3つです。第一に法律・条例・通達など法規範、第二に、定款・規程・要綱・基準などの内部規範、第三に倫理・社会的規範です。

これを遵守し、利害関係者や社会に対して誠実・公正であるとともに、反社会的な勢力には警察当局と連携しつつ、毅然とした態度で組織的に臨みます。

コンプライアンスの実践は、統括責任者である代表取締役の責任で行います。役員が倫理、法令を遵守することを率先垂範することで、コンプライアンスの重要性が従業員等一人ひとりに浸透し、風通しが良く明朗な組織風土をつくりたいと考えています。

社会の声に耳を傾け、当社の運営を改善していきます。また、経営情報を適切に公開し、信頼構築に努めます。

#### (1) 行動規範

- 1) 私たちは、当社の企業理念を実現するため、誠実・公正かつ能率的に、全力を挙げて職務を遂行し、地域社会の発展と区民福祉の向上に貢献します。
- 2) 私たちは、企業としての社会的責任を自覚し、法令、社会的規範、倫理や社内の諸規程、ルールを遵守します。
- 3) 私たちは、従業員同士および職務上でかかわる全ての人の基本的人権を遵守します。
- 4) 私たちは、従業員同士および職務上でかかわる人および関係機関との約束を誠実に守ります。
- 5) 私たちは、企業としての役割を十分自覚し、良識を兼ね備えた自立した社会人として行動するよう努めます。

#### 世田谷サービス公社行動基準（抜粋）

- (1) お客様に対する行動基準  
守秘義務、説明義務、誠実な態度、情実扱いの排除、贈答の禁止
- (2) お客様以外の取引先その他機関に対する行動基準  
公正な取引先選定、リベート要求等の禁止、贈答・接待等の禁止、事後措置、その他便宜供与への対応
- (3) 社会に対する行動基準  
関連業法の遵守、税法の遵守、知的財産権の尊重、関係機関への報告



- (4) より良い職場風土をつくるための行動基準  
 差別の禁止、職場のパワーハラスメントの禁止、セクシャルハラスメントの禁止、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントの禁止、その他のあらゆるハラスメントの禁止、プライバシーの保護、不透明な慣習の排除
- (5) 組織の一員としての行動基準  
 内部ルール等の遵守、利益相反行為の禁止、会社財産の尊重、インターネット使用に関する注意事項、公正な経理処理等、非公開情報の取り扱い、日常的な情報管理の意識、政治運動等への参加、外部広報

## 2. コンプライアンス実践体制

当社の従業員等が、コンプライアンスを確実に実践することを支援・指導する組織として、統括責任者、実施責任者、統括担当者および複数の相談窓口を置きます。（下図参照）

統括責任者の代表取締役は、行動基準が示す事項を実践するために、実施責任者、実施担当者および各通報・相談窓口の担当者（以下、社内担当者という）がコンプライアンスを誠実に実施するよう指導します。

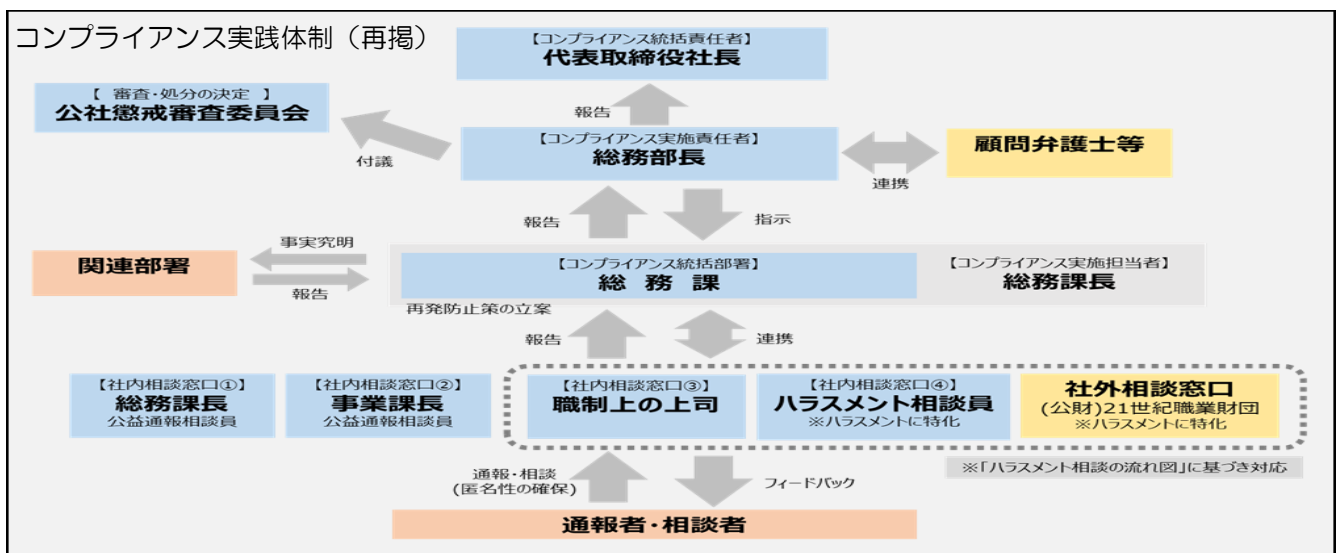
実施責任者（総務部長）は、実施担当者および各通報・相談窓口の担当者を指揮し、コンプライアンスを確実に実践します。重大なコンプライアンス違反が発生した場合は、実施担当者に事実究明を指示し、懲戒の対象となる案件については顧問弁護士等と連携を図りながら、世田谷サービス公社懲戒審査委員会に付議します。

実施担当者（総務課長）は、コンプライアンスに関する会社全体の問題案件や遵守状況を一元的に管理します。また、社内担当者から報告を受けるとともに、通報・相談の窓口にもなります。重大なコンプライアンス違反の発生時には、関連部署へ事実の究明を指示し、その内容を検討し、再発防止策を立案します。

従業員等一人ひとりがコンプライアンスの意味を十分理解し、日常的に実施されるように、総務課長、事業課長、各課係長以上、各施設の施設監督者を社内担当者として配置します。

社内担当者は、従業員等からの相談・通報の窓口となるとともに、コンプライアンス違反が懸念される場合には、状況把握とコンプライアンス統括担当者へ報告します。また、従業員等へマニュアルの周知徹底を行います。

コンプライアンスの実践については、当社のホームページや社内広報誌「もやい」などで社内外に宣言するとともに、寄せられた意見や評価を踏まえ見直すべきことは真摯に改善してまいります。



### 3. ハラスメント防止への対応

当社のコンプライアンスとして、職場でのハラスメント行為を禁止しています。ハラスメント行為は人権にかかわる問題であり、個人の尊厳を傷つけ、心身の健康悪化につながり、職場環境を悪化させてしまいます。

ハラスメント行為はセクシュアル・ハラスメントを含め多様な行為に及ぶことから、従前の「セクシュアル・ハラスメントの防止に向けた方針」を改め、「職場におけるハラスメントの防止に関する基本方針」を定めるとともに幅広い相談体制を整備し対応を図っています。

#### (1) 職場におけるハラスメントの防止に関する基本方針

##### 1) 基本的な考え方

職場におけるハラスメントは、相手の尊厳を傷つけたり、不快にさせたり、あるいは勤務条件における不利益や脅威を与え、ひいては心身の健康を損なう要因となるものである。

また、組織秩序を乱し、職務の円滑な遂行を阻害して、会社の効率的運営に重大な影響を及ぼす問題である。

当社は、職場におけるハラスメントを断じて許さないという決意のもと、ハラスメントの未然防止と対策について、総合的・組織的に取り組み、ハラスメント・ゼロを目指すとともに、ハラスメントに関する苦情や相談に適切に対応し、職層等を問わず、従業員が互いに尊重しあいながら、快適に働くことができる職場環境を確保することとする。

##### 2) ハラスメントの定義

(基本方針では、ハラスメントを以下の7種類に分類しそれぞれの判断基準と具体的な例を示しています。)

- ① セクシュアル・ハラスメント
- ② パワー・ハラスメント
- ③ 妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント
- ④ モラル・ハラスメント
- ⑤ ソジ・ハラスメント（LGBTへのハラスメント）
- ⑥ レイシャル・ハラスメント（人種や民族、国籍等を理由としたハラスメント）
- ⑦ その他のハラスメント
  - a. 当社従業員による事業者等へのハラスメント（カスタマー・ハラスメント）
  - b. 顧客等との対応におけるトラブル

##### 3) ハラスメントをなくすために

###### ① 管理監督者の責務

正しい知識と認識を持ち、良好な職場環境の確保や従業員の保護に努め、部下とのコミュニケーションや信頼関係を構築し、ハラスメントの発生を未然に防止する義務がある。

###### ② 従業員の責務

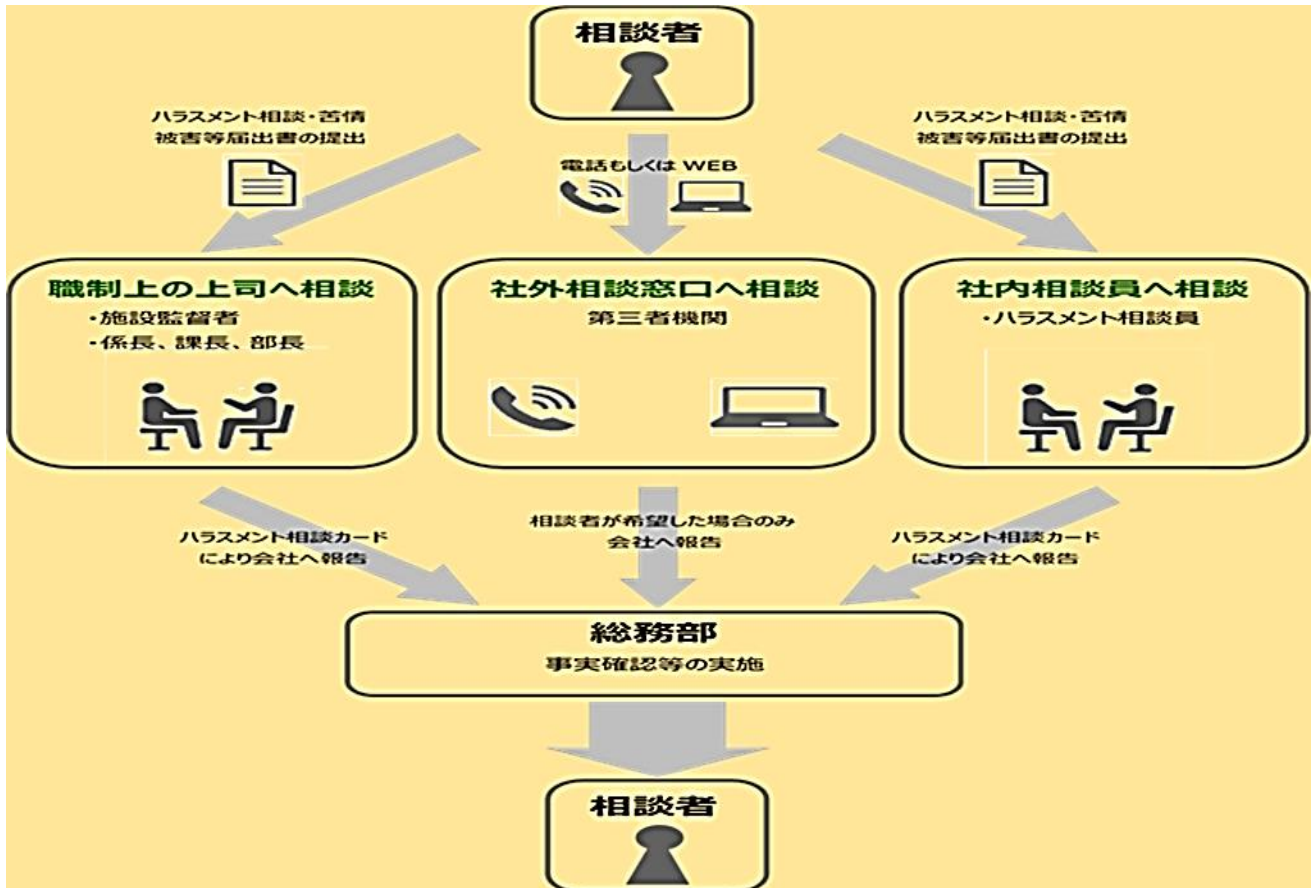
正しい知識と認識を持ち、お互いの人格や尊厳を不当に侵害することのないよう言動に十分注意するとともに、円滑なコミュニケーションづくりに努め、良好な職場環境の維持、確立に努めるものとする。

この他に、ハラスメントに関する周知・啓発などについて定めています。

(2) ハラスメント苦情・相談体制

当社では、ハラスメント防止に向けた取り組みの一環として相談体制を設けております。ハラスメント相談は下図のように、3つの相談方法があり、①職制の上司、②ハラスメント相談員の社内相談窓口に加え、③社外の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。

<<ハラスメント苦情・相談の流れ図>>



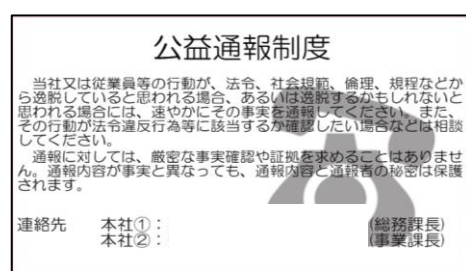
4. コンプライアンスの教育・研修

当社は、世田谷区の外郭団体として区制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、一般的な企業より高いレベルが求められています。

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することを心掛けるため、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。

コンプライアンスの教育、研修の実施については、総括担当者である総務課長の職務として行っています。採用時研修はもとより、毎年、全従業員を対象とした研修を実施し、会社全体のコンプライアンス意識の維持向上を図っています。

また、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などのハラスメントに当た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。



## VII. 人権の取り組み

### 1. 人権方針

#### (1) 基本となる考え

私たち世田谷サービス公社は、世田谷区の地方公社として、区民の皆さまに信頼されるときともに持続的かつ安定的に成長し、世田谷区の地域経済や地域コミュニティの健全な発展に貢献してまいります。

世田谷サービス公社は、持続的な価値を創造し、私たちの企業理念にある『地域社会の発展と区民福祉の向上』や『持続可能な共生社会』を実現するためには、社会の期待に沿った活動の実施が求められ、私たちの事業活動が人権に対して影響を及ぼす可能性があることを認識しています。

世田谷サービス公社は、「世田谷サービス公社コンプライアンス・マニュアル」において、国際的に認められた人権を尊重して行動することを約束します。

この人権方針は、当社の取り組む事業において国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に従い人権を尊重する責任を果たすため、どのように行動するか具体的に示したものです。

本方針は、世田谷サービス公社すべての役員および従業員に適用されます。

世田谷サービス公社は、私たちの信念をビジネスパートナーと共有し、同様の人権への尊重を期待します。

#### (2) 国際的な基準

世田谷サービス公社は、事業活動を行ううえで適用される法律を遵守するとともに、人権に関しては、国際人権章典や「労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関宣言」、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」を基本として取り組みます。

世田谷サービス公社は、事業活動が与え得る人権への負の影響を防止または軽減するために適切なデューデリジェンス（負の影響の特定）を行うよう努めるとともに、継続して既存の手に人権の視点を組み込んでいきます。

世田谷サービス公社は、国連グローバル・コンパクトに賛同するとともに、社会的責任の手引きであるISO26000を尊重します。

#### (3) 従業員に対して

世田谷サービス公社は、全従業員の尊厳と基本的人権を尊重し行動します。

世田谷サービス公社は、全従業員が安全で働きやすい職場を責任を持って提供することを最優先に考えます。

世田谷サービス公社は、差別待遇の禁止、児童労働や強制労働の禁止、結社の自由と団体交渉権を含む「労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関宣言」などの原則に従います。

世田谷サービス公社は、どの従業員に対しても平等に働く機会を与え、ダイバーシティを推進するとともに、性別、国籍、人種、年齢、民族、宗教、障害の有無、性的指向、性自認等を含め、いかなる理由をもってしても差別やハラスメントを容認しません。

世田谷サービス公社は、より良い労働環境を築くために、従業員が相談できる窓口を設置し、従業員との対話を大切にします。

世田谷サービス公社は、従業員が抱える問題や苦情への対応にあたり、公平性を維持し

ながら従業員の権利を守る態勢を整えるべく、あらゆる努力を続けます。

#### (4) お客さまに対して

世田谷サービス公社は、主に公共施設の維持管理等のサービスを提供する企業として、私たちの業務がどの分野においても人権への負の影響に関係する可能性があることを認識しています。

世田谷サービス公社は、事業活動を通して与え得る人権への負の影響に関して、必要に応じ私たちの持つ影響力を行使し、防止または軽減するためのデューデリジェンス（負の影響の特定）を行うよう努めます。

#### (5) 調達取引先（サプライヤー）に対して

世田谷サービス公社の事業活動は、事務用品や情報システム、外部業務委託等、物品・サービスの取引先（サプライヤー）の協力により支えられています。物品・サービスの調達取引先（サプライヤー）に対し、本方針について理解を求めるとともに、私たちと同等の人権の尊重を促すよう努めます。

#### (6) 相談窓口

世田谷サービス公社は、人権に関する相談や苦情を受け付ける適切な体制作りを継続して取り組みます。利害関係者（ステークホルダー）の方々には、本社の公益通報相談窓口にご相談が可能です。

世田谷サービス公社は利害関係者（ステークホルダー）との対話を重視し、透明性の確保と責任ある対応に努めます。

本方針の策定とその実施に関しては、利害関係者（ステークホルダー）から様々な助言を受けています。今後も利害関係者（ステークホルダー）から助言をいただき、必要に応じて本方針に反映させていきます。

## 2. 推進体制

人権啓発や教育については、総務部門において担当し従業員教育活動を行います。また、CSR推進委員会においても定期的に人権啓発に関する取り組みの進捗状況を共有し、従業員一人ひとりが人権を正しく理解し、差別や偏見のない企業風土・文化の醸成に向けた活動を推進していきます。

物品・サービスの調達取引先（サプライヤー）に対し、契約担当部門が中心となり、本方針について理解を求めるとともに、私たちと同等の人権の尊重を促すよう努めます。

## 3. 啓発と教育

世田谷サービス公社は、新規採用者研修や障害理解研修など様々な社内研修の中に「人権啓発」の時間を設け、自他の権利の尊重について従業員一人ひとりの意識の浸透に取り組みます。

## 4. 主な取り組み

### (1) 障害理解研修

2016年4月から「障害者差別解消法」が実施され、障害を理由とする差別的取り扱い

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。当社は、常に利用者本位の姿勢を第一に施設運営に取り組んできましたが、法の趣旨の徹底を図るため、「障害理解研修」を行っています。また、「採用時研修（新人研修）」においても「障害者差別解消法」に関する内容を取り入れて研修を実施しています。

## (2) ユニバーサルデザイン研修

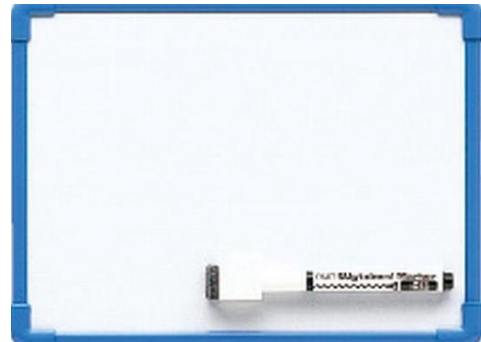
国籍の違い、老若男女といった差異、障害・能力の如何を問わないサービスを提供するため「ユニバーサルデザイン研修」を開催し、全従業員が受講しています。「ユニバーサルデザイン」という考え方に沿った従業員一人ひとりの行動も、人権尊重に繋がる企業活動であると考えます。

## (3) 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〉



〈聴覚障害の方には筆談ボードを用意〉

## (4) 音声翻訳機（ポケットーク）

世田谷区在住の外国人は毎年増えていることに加え、2020年のオリンピック・パラリンピックに向け訪日外国人旅行者も今後増加していきます。

当社が管理している区民会館では、74言語に対応している音声翻訳機を受付に設置して、日本語以外を母国語とする方への対応や、緊急時の多国語でのアナウンスに備えています。

## (5) 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。

## (6) エフエム世田谷における多様性への対応

外国人や障害のある方などをはじめ多様なリスナーへ、広く情報格差が生じないよう配慮した放送を心がけています。

- 1) やさしい日本語放送
- 2) AIによる多言語放送

## VIII.だれもが輝いて働く企業を目指して

「企業は人なり」と言われているように、企業を構成しているのは人＝従業員であり、企業の成長や持続的な発展には従業員の力は欠かせません。当社の従業員は、性別、年齢、能力、所属するコミュニティなど様々な特性を持つ多様な人材によって構成されており、すべての従業員が画一的な存在ではありません。

このような人材の多様性（ダイバーシティ）とその人権の尊重は社会的課題であり、公正な評価や特質にあった処遇などを通じて特質を尊重し擁護することが求められています。

当社においても、人権方針に基づき、多様な人材の特質を伸ばし、だれもが輝いて働きがいのある人間らしい仕事（ディセントワーク）ができるように、人材育成や女性活躍推進、ハラスメントの防止などについて方針を定めて働きやすい労働環境の整備に意を注いでいます。

### 1. 人材育成

#### ■人材育成に係る方針（経営基本方針 2020 より抜粋）

##### <基本的な考え方>

業務品質やサービス品質に対する顧客ニーズの高度化や働き方改革等の法改正に伴う社会的要請など、厳しさを増す企業環境に対応し、当社の継続的な発展を実現するためには、当社の業態の特性に応じた独自の人材育成制度を確立し、主体性や創造性に富み、専門性と優れた実務能力を備えた従業員の育成が不可欠である。

##### <取り組みの方針>

職層や職種ごとに必要とされる知識やスキルを体系的に習得し、高い能力を備えた人材を増やすことで業務品質およびサービスの向上に繋げる。また、評価制度を効果的に活用し、主体的かつ継続的な能力向上を促進することで、次世代人材を育成する。

社会を構成する一員として、又、地域社会への貢献を経営方針とする当社の従業員として、職層や職種によらず習得しておくべき法令や倫理に関する事項については全社的に教育を行い、社会的責任の意識啓発を図る。

#### (1) 研修体系の整備

中長期人材育成計画を踏まえ、下記のポイントをもとに新たな人材育成計画を策定しました。

- 1) 本社は、キャリアパスをもとに各職層に求められるスキルを再整理し、段階的にスキルアップを図る体系とした。
- 2) 各課で実施している専門業務関連研修や、施設や飲食の従業員を対象とした研修を含めた一連の体系とすることで、会社全体の研修・教育状況を網羅的に把握し、抜け漏れなく計画的に育成を図れるものとした。
- 3) 組織統治や人権教育などのコンプライアンスに関する研修を、全社共通で実施する『CSR研修』として体系化した。

なお、研修に加え「社員表彰制度」によるCSR推進の手本（ロールモデル）となる従業員を顕彰することなどをおして、従業員の自発的な貢献意欲の向上（エンゲージメントアップ）を図ります。

新たな体系については、次ページの研修体系を参照 

研修体系 I (本社)

各職層の役割	一般(初級)			一般(中級)			主任					係長					課長補佐	課長							部長						
	地方会社としての目的・役割を理解する			新たなことにチャレンジ自ら成長できる			新たなことにチャレンジ自ら成長できる					組織に貢献できる企画力がある					ステークホルダーとの折衝力がある	ステークホルダーとの折衝力がある							改革への突破力がある						
各職層の役割	①会社、組織、担当業務の理解 ②正確な業務遂行 ③積極的な報連相と納期遵守 ④協調性を持った業務遂行 ⑤先輩、上司の指示に従って業務が遂行できる			①担当職務の意義理解 ②上司の指示の意図の理解 ③新たな企画の提案 ④実現性のある解決策の提案 ⑤同僚や先輩からの信頼と必要な指導・助言 ⑥主任の補佐、助言と提案			①OJTによる後輩の指導、育成ができる ②係内の連絡調整が行える ③自ら問題を見出し、解決策を見出せる ④チームのリーダーを担える(積極的なリーダーシップ) ⑤係長と係員の橋渡しができる ⑥係長を補佐し、助言と提案を行う					①組織目標と連動した係目標の設定・必達へ尽力 ②係内業務の進捗管理 ③係員の育成計画立案、育成・指導 ④上司・部下からの信頼、円滑な係運営 ⑤横連携を図りながらの業務遂行、係内統括 ⑥自ら発見した課題への分析、対策立案 ⑦課長・課長補佐への助言・提案・補佐					①課長と協力し、課内目標の必達に向けて尽力できる ②係内の執行管理が確に行える ③複数業務を跨ぐ課題の発見・対策立案、解決に向けた調整(他社調整含む) ④係長の育成指導が行える ⑤複数部門の業務理解、経験、遂行能力がある	①経営感覚を持ち短期計画を立案できる ②社の方針やビジョンと連動した課目標の設定ができる ③社の方針やビジョンを課員に示して理解させ、課員のベクトルを統一できる ④課員が円滑に業務を遂行できる職場環境作りが行える ⑤予算計画の策定が行える ⑥業績の評価が正しく行える ⑦部長を補佐し、助言と提案を行う							①経営者としての中長期経営ビジョン、目標、戦略を立案、提示遂行する						
役職年数	1	2	3	4	5	6年以上	1	2	3	4	5	5年以上	1	2	3	4	5	6年以上	1	2	3	4	5	6	7年以上	1	2	3	4	5年以上	
I-1 職層基礎研修	新入社員研修		入社2年目研修		中堅社員研修		主任昇任時研修		係長昇任前研修		係長昇任時研修		課長補佐昇任前研修		課長補佐昇任時研修		課長昇任時研修		経営層育成研修					部長昇任時研修		破線の職層基礎研修については、指名もしくは希望により受講					
I-2 職層共通スキル研修	実務知識①(財務・会計)		経理全般(簿記・税務) / 決算書の読み方 / 管理会計入門																								管理会計応用				
	実務知識②(人事・労務)		労働法全般										労働法課題別(問題社員対応、働き方不良者、メンタル不調者ほか)																		
	実務知識③(契約関連)		契約の基礎知識										契約実務の法律基礎 / 契約法務実践																		
	組織マネジメント		事業戦略 / 経営計画 / OJDマネジメント																												
	業務マネジメント・企画力		タイムマネジメント					企画力養成・プロジェクトマネジメント					ファシリテーション / チームマネジメント																		
	指導・育成		職場活性化 / エンパワメント					OJTリーダー / メンタリング					ビジネスコーチング														人事考課 / 人事評価				
	折衝力・応対力		プレゼンテーション基礎 / クレーム対応力					プレゼンテーション実践 / 交渉力強化										コンサルティングスキル / 調整力強化													
	業務理解・業務遂行		ビジネスマナー / 報連相/段取り力 / 事務改善																												
コミュニケーション		接遇・コミュニケーション向上					対人関係構築 / アサーティブコミュニケーション										アサーティブコミュニケーション / リーダーコミュニケーション														
I-3 各課専門スキル研修	総務課		【研修】各種法令(労働関係、会社法等)、社会保険(健保・年金)、労働保険(労災・雇用)、年末調整実務等																												
	経理・広報課		経理:【必須研修】経理関連・簿記3級取得講習会 / 経理基礎実務(産能) → ※経理未経験者対象 【必須資格】日商簿記3級 【推奨研修】経理・会計研修 広報:【OJT】広報実務(撮影技術・文章表現) / 描画・画像処理ソフト/WEBサーバー管理(ワードプレス) 【OFFJT】HTML/CSS 【推奨資格】PRプランナー/知的財産管理技能士																												
	事業課		【研修】ビルメンテナンス関連 / コニヤールハウスキーピング 【推奨資格】電気工事士 / 消防設備点検資格者 / ボイラー技士 / 警備員指導教育責任者 等 【必須資格】建築物環境衛生管理技術者 / 清掃作業監督者 / 空気環境測定実施者 / 空調給排水管理監督者 / 統括管理者 等																												
	ICTソリューション課		【研修】ITサービスマネジメント / システム運用管理 / ネットワークシステム / システム開発																												
	飲食・イベント課		飲食: イベント:【OJT】描画・画像処理ソフト 【推奨資格】イベント業務管理士 / 知的財産管理技能士																												
	共働推進課		【研修】就労支援 / JOBコーチスキル向上(就労指導員) / 他企業見学 / コニヤールハウスキーピング 【必須資格】障害者職業生活相談員 / JOBコーチ(就労指導員)																												
EFEM世田谷		【必須資格】防災士 【推奨資格】無線技士																													
自己啓発支援(資格取得等)																															
OJT																															



研修体系Ⅱ（施設及び飲食）

		採用前	入社1年目	2～4年目	5年目	6年目以降
Ⅱ-1 施設監督者研修		施設マネジメント研修 (リセット研修・接客含む)	クレーム対応力強化研修	UHK新規導入施設研修		
Ⅱ-2 施設 スタッフ 研修	受付・接客系	受付案内 受付清掃 夜間受付 販売員 茶室管理	接客コミュニケーション力向上研修	接客リーダーWG（おもてなし向上につながる仕組みづくり等）		
	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、エリア会議（社内勉強会） 他施設・他企業・特別支援学校見学、その他支援研修〕		
	日常清掃(知・精)	新卒者研修	清掃員研修			
Ⅱ-3 飲食スタッフ研修			接客・コミュニケーション力向上研修（飲食特化）、基本サービス研修			

研修体系Ⅲ（全社共通）

	入社1年目	2～4年目	5年目	6年目以降	
Ⅲ-1 CSR研修	障害理解研修（必修）				
	コンプライアンス研修				
		ハラスメント研修			
		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）			

## 2. 障害者が生き生きとして働けるための支援

就労障害者が、自らの障害特性を理解し、選択した職業で、自立した社会生活を営んでいけるような職場環境の構築が社会的要請となるなか、当社では、従業員一人ひとりの個性、障害特性について年度単位的に的確に把握し、QOL（生活の質）の向上につなげる取り組みを進めています。

そのために、障害者が従事している施設の監督者や就労支援員をはじめ、本社の障害者雇用専門員、就労指導員などによる「エリア会議」を定例的に開催し、参考事例の情報交換や個別困難事例に対する意見交換を通じて支援力のスキルアップを図っています。

また、就労障害者の高齢化や障害の重度化などへの対応では、勤務日数の減や勤務時間の短縮などによる勤務負担の軽減により、引き続き就労継続できるように取り組んでいます。

さらに、疾病やけがなどにより在宅療養となった場合には、本人（家族を含む）の意向および主治医（産業医を含む）の判断により、療養の状況に応じて職場復帰のためのプログラムを作成し、関係機関とも入念に調整を行い、無理なく職場復帰が果たせるように慎重に対応しています。

## 3. 女性活躍推進

当社は、採用における男女別競争率、男女の継続勤続年数、配置状況、研修受講状況等について大きな差はありませんが、管理職に占める女性の割合が低い状況にあることなどの課題を踏まえて、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律の規定に基づき、以下の計画を策定し実施しています。

### 「女性活躍推進行動計画」

#### 目標 1 女性がキャリアアップを図れる仕組みづくり

将来を担う女性リーダーを育成するため、係長職に占める女性の比率を30%以上とする。

#### 目標 2 ワークシェアを促進できる仕組みづくり

社内イントラネットや定期的ミーティング等により仕事の情報共有化の一層の促進を図る。

#### 目標 3 子育てや介護のしやすい独自の仕組みづくり

育児・介護休暇等の各種制度の周知とともに、会社全体で子育てや介護を支える風土づくりを促進する。

## 4. 働き方改革

### ■働き方改革に係る方針（経営基本方針 2020 より抜粋）

#### ＜基本的考え方と取り組み方針＞

従業員の健康を守りつつ、多様なワークライフバランスの実現を目指すとともに、魅力ある職場づくりに努める。合わせて、昨今の社会情勢を踏まえて、従業員が、それぞれの事情に応じて多様な働き方を選択できる方策を模索する一方で、雇用形態に関わらず公正な待遇の確保が図れるよう、検討を進める。

#### (1) イクボス宣言の実施

働き方改革実現の成否は、その内容の実効性のみならず、会社としての取り組み姿勢に

よるところが大きく、全社的な意識改革が必要となりますが、とりわけ社長をはじめとした幹部社員の意識改革が重要です。そこで、その姿勢を内外に示すために 2019 年 5 月に「イクボス宣言」を行いました。

## (2) 働き方改革プロジェクトチームの設置

社長直属のスタッフ組織として設置し、現状の課題等を整理し今後の取り組み課題について検討を進めています。

## 5. 安全衛生委員会

当社は、「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、本社に安全衛生委員会を設置するとともに、維持管理業務等を受託している各施設に『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。本社や受託施設の管理・運営等においても従業員の安全確保と健康障害防止を図ることで、生き生きとした活力のある職場から質の高いサービスを提供できるように努めています。

**2019 年度安全衛生スローガン『要チェック！手元足元 動くまえ！』**

### (1) 健康診断の充実

当社では、法定の診断項目に加え、従業員の健康の維持増進を図るため、希望する従業員に対し、『胃の ABC 検診（胃がんリスク検査）』、『便潜血検査（大腸がん検診）』、『PSA 検査（前立腺がん検診）』のオプションを用意しています。（オプションには、年齢等の条件があります。）さらに、女性従業員（社会保険加入者、希望者）に対しては、婦人科（乳がん・子宮がん）健診も実施しています。

### (2) メンタルヘルス

メンタルヘルス不調の未然防止と健康維持を目的として、一定の労働条件（6 月 1 日 在籍の社保加入者）を満たす従業員に対して、専門機関によるストレスチェックを毎年実施しています。

個人の調査結果は直接本人に通知され同意がない限り会社には報告されませんが、個人が特定されない職場の集団分析結果が本社に報告され、職場のストレス要因などを評価し職場環境の改善に役立てています。

さらに、従業員がストレスに潰されることなく、ストレスと上手に付き合っていく、あるいは、乗り越えることを支援するために、ストレスチェックのフォローとして、チェック結果にかかわらず誰でも利用できる、専門機関の心理カウンセラーによるフォローアップ面接を用意しています。

## IX. 調達における社会的責任

世田谷サービス公社は、公共施設における維持管理や飲食事業から情報システムの運用保守、エフエム世田谷放送事業の運営など広範な公共的なサービスを提供しており、世田谷区の地方公社としてより高いレベルの社会的責任に基づく企業経営が求められています。

当社は調達活動においても、顧客などの関係する皆様（ステークホルダー）からのご要望を考慮し、また世田谷区の環境基本条例、公契約条例やISO26000のガイドラインなどに沿った調達方針に基づく調達を行います。

### 1. 調達方針

#### (1) 世田谷サービス公社の基本方針

- 1) 法令・社会規範等を遵守します。
- 2) 世田谷区の地域経済の発展に寄与します。
- 3) 調達取引先（候補を含み、以下同じとします。）・調達品選定等の際には環境負荷低減に十分配慮した調達活動を実施します。
- 4) 調達取引先に対して公正な取引の機会を提供します。
- 5) 調達取引先と、相互理解と信頼関係に基づく調達活動を実施します。

#### (2) 調達取引先の選定方針

取引開始にあたっては、以下の7条件を満たしている企業を優先的に選定し、継続取引の際も優先します。

- 1) 法令、社会規範等を遵守し、人権、環境への配慮を重視していること。
- 2) 世田谷区の地域経済の発展に寄与するための企業活動を行っていること。
- 3) 経営状態が健全であること。
- 4) 世田谷サービス公社に供給する資材・役務の品質、価格、納期が適正水準にあること。
- 5) 安定供給能力と、需給変動への柔軟な対応力があること。
- 6) 世田谷サービス公社の事業活動に貢献できる技術力を有していること。
- 7) 不測の災害等発生時においても、供給継続能力を有していること。

### 2. 調達取引先への要請

調達取引先やその取引先においても、世田谷サービス公社調達方針を理解いただき実行されるよう要請いたします。

（要請内容の詳細を次ページに掲載します。）

## 調達取引先の皆様へ

世田谷サービス公社は、公共施設における維持管理や飲食事業から情報システムの運用保守、エフエム世田谷放送事業など広範なサービスを提供し、世田谷区の地方公社として様々に事業を展開する企業として、顧客などの関係する皆様（ステークホルダー）からのご要望を考慮し、また世田谷区の環境基本条例、公契約条例の趣旨に沿って調達活動を推進しております。

つきましては、調達取引先の皆様におかれましても、下記要請項目を実行されるようお願いいたします。また、皆様の調達取引先につきましても、世田谷サービス公社調達方針をご理解いただき、本項目を推進する旨、要請をいたします。

### (1) 法令・社会規範の遵守

調達取引先の皆様が事業活動を行っている各国・地域の関連する法令・社会規範の遵守をお願いします。

- 関連する法令等（独禁法、商法、下請法、外為法、個人情報保護法、著作権法など）の遵守・徹底
- あらゆる利害関係者への贈賄（違法な贈与、支払、対価、金銭的または金銭以外の利益供与）の禁止

### (2) 人権・労働安全衛生への配慮

調達取引先の皆様の事業活動において、基本的人権を尊重するとともに世田谷区公契約条例の趣旨に基づき、安全で清潔な職場環境の実現に努めるようお願いします。

- 強制労働・非人道的な扱い（奴隷を含む）・人身売買・児童労働・差別の禁止
- 適切な賃金の支払と労働時間の管理、従業員の団結権の尊重など
- 安全で清潔な作業環境の実現

### (3) 環境への配慮

世田谷区環境基本条例の趣旨である「世田谷のまちの環境を、より豊かに将来の世代に引き継いでいく」という考えにたち、環境に調和した商品作りやサービス提供を推進する活動への積極的な取り組みをお願いします。

- ISO14001 準拠の環境保全体制の整備と外部認証取得の推進
- 有害化学物質の削減等環境負荷の小さい部品・原材料の調達（グリーン調達）の実施
- 環境保全活動（環境方針策定・システム整備・教育実施など）の推進

### (4) 健全な事業経営の継続

継続的な取引を実行するためには、事業経営状態が健全であることが重要です。従いまして、調達取引先の皆様の経営方針・経営状況（財務状況を含む）の開示をお願いします。

## (5) 優良な品質の確保

お客様に提供するサービスの品質維持・向上を図るため、世田谷サービス公社と連携して ISO9000 ファミリーに準拠した品質保証体制整備に努力し、また以下の遵守をお願いします。

- 安全基準に関する法令（JIS、電気用品安全法など）の遵守
- 世田谷サービス公社の求める仕様・品質を満足する資材・役務の継続的な提供

## (6) 適正価格での提供

お客様に経済面で満足頂けるサービスを提供するため、常に市場競争力のある価格での資材・役務の提供と、継続的な価格低減努力の推進をお願いします。

## (7) 確実な納期の確保と安定供給体制の構築

お客様に対するサービスの継続的な供給と急激な需給変動の要請に応じるため、確実な納期の確保と、安定的かつ柔軟な資材・役務の供給体制の構築をお願いします。

## (8) 技術力の向上

お客様のニーズに基づいた安全で優れたサービスを提供するために、継続的な技術力の向上をお願いします。

## (9) 不測の災害等発生時の供給継続

不測の災害等発生時に、当社と、皆様の調達取引先様を含めた流通や業界の動向に関する情報を共有しながら供給継続に向けてご協力頂くとともに、平時のリスクマネジメント活動へのご協力をお願いします。

- 天災、疫病、火災、暴動、テロ、戦争、内乱等の発生時の商品供給、サービス提供継続への協力

## X. 環境に配慮した事業活動

### 1. 環境基本方針

私たち世田谷サービス公社は、「環境基本方針」を定め、社会的責任に関する国際的なガイドラインであるISO26000の枠組みの中で、経済発展と環境保全の両立による持続可能な社会の発展を支援する取り組みを推進していきます。

- (1) 全従業員が、主体的に環境配慮行動に取り組みます。
- (2) 事業活動のすべての面にわたって、環境負荷の低減に努めます。
  - 1) 省エネルギーの継続的な取り組みと再生可能エネルギーの積極的な利用
  - 2) ごみの発生抑制と資源の有効活用
  - 3) 自然環境や良好な景観の保全と創出（「世田谷みどり33」の支援等）
  - 4) 「グリーン購入」の推進とエコカーの導入等による環境負荷の低減
  - 5) お客様や取引先企業等の環境保全活動の啓発と支援
- (3) 環境関連法令を遵守し、健康と生活環境を守ります。
- (4) 環境基本方針や取り組みの成果等を広く内外に公表します。
- (5) ステークホルダーとの対話を通じて、社会とのコミュニケーションを密にし、環境への取り組みが社会常識と期待に添うように努め、継続的に改善を図ります。

### 2. 取り組み状況

#### (1) 省エネルギーの取り組み

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(63,177kw/h)と比較して減少しています。

世田谷区からの受託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、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。

#### ■電気使用量（本社）

項目 年度	使用量 (kw/h)	電気料金 (千円)	備考
2018年	59,997	1,555	
2019年	62,991	1,655	

(2020年3月31日現在)



(2) ペットボトルキャップの回収

回収ボックスを区内5ヶ所に設置し、2009年から現在までの累計で約507万個を回収し、地域のプラスチックごみの削減と「認定NPO法人世界の子供にワクチンを日本委員会」の活動に賛同して、途上国へのワクチン提供に貢献しています。

ペットボトルキャップ回収量と二酸化炭素削減効果

年度	項目	回収数量 (kg)	個数換算 (個)	CO <sub>2</sub> 削減量 (kg)	ワクチン換算 (人分)
2018		1,641	705,832	5,170.8	410.6
2019		1,737	746,910	5,471.6	173.7

- 1kg≒キャップ 430 個≒約 2 円(2018 年 5 円)
- キャップ 1kg 焼却時、約 3,150g の CO<sub>2</sub> が発生
- ポリオ (小児麻痺) ワクチン 20 円/人分に換算

(2020 年 3 月 31 日現在)



〈ボトルキャップ回収 BOX〉



〈ボトルキャップ回収作業〉

(3) 紙の地産地消事業

オフィス古紙を新たな紙として再生、利用する「紙の地産地消事業」に取り組んでいます。原料となる古紙の選別や機械操作などの工程は、障害者の方々に担っていただくなど、当社と発達障害者就労支援センター「ゆに」が協働して進めています。

原料は、当社の各事業所から発生する個人情報などを含むオフィス古紙を使用しており、再生した紙は、再びオフィス紙として利用します。

- 障害者の就労の場を拡大し、雇用を促進
- 環境負荷を軽減
- 個人情報保護の強化



ペーパーフレンズのロゴ



当社で導入したオフィス製紙機「Paper Lab A-8000」

紙の地産地消「ペーパーフレンズ」製紙実績

項目	単位	2018 年度	2019 年度	備考
オフィス古紙回収量	重量 (kg)	1,924	2,261	
	枚数 (枚)	481,000	565,250	A4に換算
CO <sub>2</sub> 削減量	重量 (kg)	654	769	1kg から 0.34kg 発生
再生紙納品枚数	枚数 (枚)	18,000	177,150	A4に換算

(2020 年 3 月 31 日現在)



## XI. 世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）

### 1. 基本理念

世田谷サービス公社は、世田谷区の地方公社として、地域社会の発展と区民福祉の向上に寄与する経営を基本とし、良質な区民サービスを提供し、区民生活の向上を目指す事業を推進していきます。

### 2. 品質方針

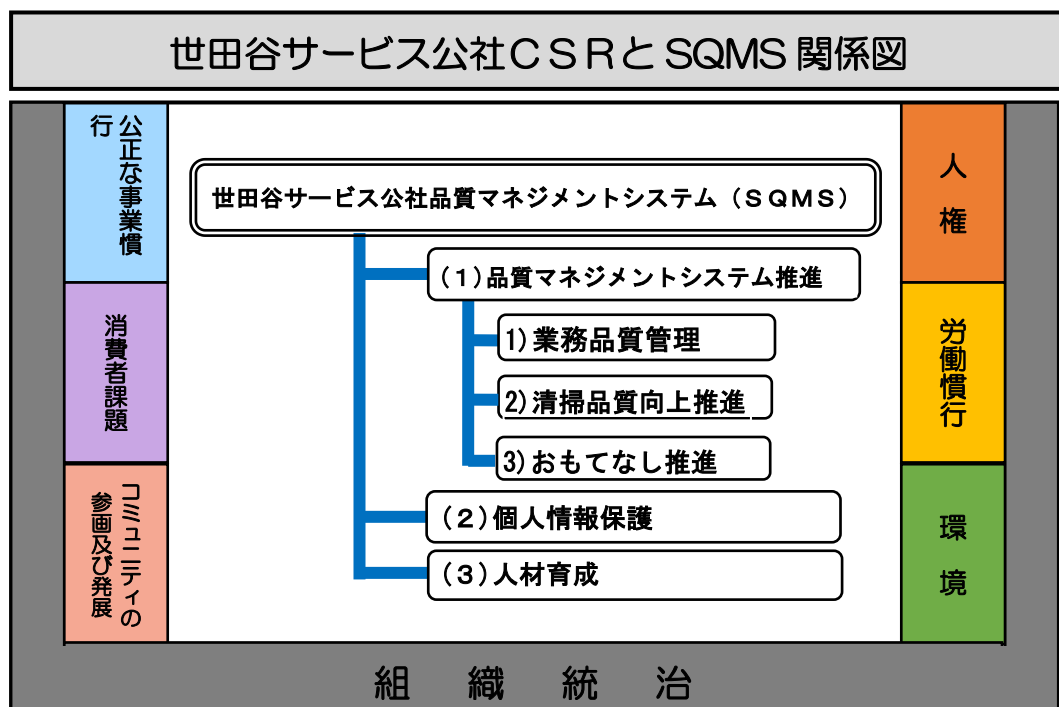
世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）に基づき、基本理念を実現するため、チームワークとコミュニケーションを醸成し、サービス意識と専門知識を持った人材の育成に努めることで、顧客満足度を重視した良質な区民サービスを提供します。

### 3. 世田谷サービス公社の品質マネジメントシステム

#### (1) 「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」の構築

世田谷サービス公社では、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・顧客満足の維持向上に関する取り組みを進めています。



### 4. 「世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）」の構成

#### (1) 品質マネジメントシステム推進

以下の品質管理、顧客満足向上の取り組みにより構成されています。

外部審査機関による定期的な審査を受審し、システムの維持向上に努めています。

1) 業務品質管理

施設維持管理事業、ICT支援事業、その他の事業の業務について、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、管理指導書を策定し、各業務（作業）プロセスの品質チェックを実施。
- ③ 「リスク」を意識した業務（作業）プロセスの実施。

2) 清掃品質向上推進

清掃事業の品質向上、及び、標準化を目的とした取り組み。年齢、性別、障害の有無にかかわらず、誰でも同じような清掃作業ができ、病院清掃並みの高品質な清掃ができる「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 全施設へ展開予定。



3) おもてなし推進

サービス公社の中長期人材育成計画、女性活用推進計画とも連携し、顧客満足、接客能力の向上を目的とした取り組み。

- ① 2017年 検討開始。本社、受託施設の職場改善を実施。
- ② 2018年 おもてなし推進企業との意見交換会。「おもてなし規格 紅認証」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。



- ④ 2020年 パイロット施設の選定。

(2) 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い実施。
- 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。



### (3) 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年からは、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・実施を行っている。

- 1) 職層研修、コンプライアンス研修、ハラスメント研修、障害理解研修、普通救命講習の実施。
- 2) 施設監督者、受付業務担当者に対し「おもてなし推進」と連携した接遇研修の実施。
- 3) 個人情報保護の取り組みと連携した、個人情報保護教育の実施。
- 4) 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)。

## XII. 清掃品質向上推進

### 1. 清掃品質方針

施設維持管理事業の主要業務のひとつである日常清掃業務について、環境衛生に関する要求水準の高まりに応え、顧客の信頼につながる維持管理を続けていくため、より効率的（省力化）でより効果的（高品質）な清掃方法を標準化し、本社と各施設及び清掃現場が一体となった新たな清掃業務管理を構築していきます。

### 2. 新清掃方式の基本的な考え方

ホスピタルハウスキーピング、ユニバーサルハウスキーピングの手法を用いた「ユニバーサルハウスキーピングシステム<sup>®</sup>」で行います。

#### (1) ホスピタルハウスキーピングとは

病院清掃レベルの衛生品質です。次の手段で、そのレベルまで高めます。

- 1) 清掃の処理手順（きれいな所から汚い所へ、高所から低所へ、奥から出入口へ等）を守ります。
- 2) 清掃資機材を色分けし、汚れの度合いに応じて使い分けます。
- 3) 清掃と除菌を同時に行える洗浄剤を使用します。
- 4) 科学的な清掃評価を行います。
- 5) 従業員への衛生教育を徹底し、同時に従業員自らの健康を守ります。
- 6) 利用者と協働し、衛生的で快適な場所を提供します。



#### (2) ユニバーサルハウスキーピングとは

年令、性別及び障害の有無に関係なく、全ての従業員にとって簡易で確実かつ高品質であるホスピタルグレードが得られる清掃方法及び清掃手順をいいます。

### 3. 2019年度までの取り組み

#### (1) 26施設へ新清掃方式を導入しました。

2017年度:4施設、2018年度:6施設、2019年度:16施設

#### (2) 清掃業務標準書、清掃業務仕様書、清掃業務マニュアルを作成しました。

#### (3) 「ユニバーサルハウスキーピングシステム」の商標登録をしました。

#### (4) 医療関連サービスマーク認定申請に伴う「病院清掃受託責任者」を取得しました。

#### (5) 既導入施設の現状を確認し、新清掃方式の検証を実施しました。



### 4. 今後の展開

#### (1) 全対象施設へ展開をします。（2020年度は新規導入6施設を予定）

#### (2) 清掃品質を保証するための評価基準を策定します。

#### (3) 現場の清掃体制維持および品質確保のための指導體制を構築します。

また、作業の結果を点検し、その結果を業務改善に活かすため、建築物清掃管理評価者（ビルメンテナンス協会資格）を取得します。

- (4) 人員定数積算基準の策定を進め、「清掃作業員数と作業面積等の施設ごとのアンバランス」の解消に努めます。
- (5) 清掃業務を一部補完するため、清掃ロボットを活用していきます。
- (6) 日常清掃の充実（高品質の維持）により定期清掃の回数減を図ります。
- (7) 新たな清掃業務（「劇場・ホール等の座席洗浄」や「エントランス等の研磨」等）の創出に取り組みます。

### XIII. 地域コミュニティへの参画と社会貢献

#### 1. 地域参画基本方針 — 事業活動と社会貢献活動を通じて —

私たち世田谷サービス公社は、将来の世代により良い社会を繋げることを目指し、世田谷区の地方公社として、基幹事業である施設維持管理等事業やエフエム世田谷放送事業などの事業活動や障害者、高齢者などの地域雇用などを通じて、世田谷区や地域の皆様からのご期待にお応えするとともに、さまざまな地域課題の解決に取り組んでいきます。

##### (1) 事業活動による地域参画

- ・ 受託公共施設における地域コミュニティ活動支援
- ・ エフエム世田谷における災害時地域・防災生活情報提供システムの構築
- ・ 障害者雇用推進計画に基づく質の高い雇用
- ・ 地域雇用の推進
- ・ 区内企業との連携

##### (2) 社会貢献活動による地域参画

- ・ 私たちが特に大切に考える「地域社会への貢献と次世代育成、共生社会の実現」に合致しているか
  - ・ 世田谷サービス公社らしい活動といえるか
  - ・ 新しい価値の創造に繋がるか
  - ・ 区民施設の維持管理に対する社会のご期待にお応えできるか
  - ・ 社会の一員として、地域の皆様との信頼関係を構築できる取り組みか
  - ・ 企業理念の実現に貢献し、CSR基本方針を実践することに通じるか
- 等の要素を総合的に勘案し、取り組みを進めてまいります。

#### 2. 障害者雇用推進計画

当社は、地域に根差した企業活動を推進し、地域社会の発展と区民福祉の向上に寄与することを目的として、区民（高齢者、女性、障害者）・地域雇用に重点的に取り組んでいます。

障害者雇用については、地域貢献企業として、計画的に雇用の拡大などに取り組むため、「障害者雇用推進計画」を策定し、2015年度から計画期間を5年として雇用の拡大および公共的役割の充実・強化を図ってまいりました。

2019年度をもって今期の計画期間が満了するため、障害者雇用を取り巻く環境の変化や当社における雇用状況の分析、検証、関係従業員の実態調査などをもとに作業を進め、2020年度からの計画期間を3年とする新たな「障害者雇用推進計画」を策定しました。

#### ■ 障害者雇用に係る方針（経営基本方針 2020 より抜粋）

##### <基本的な考え方>

当社は、設立当初から障害者雇用に積極的に取り組み、公共施設の維持管理事業において、世田谷区独自の保護的就労調整制度を利用して、知的障害者などを日常清掃員として雇用してきた。

現在は一般企業と同様に、ハローワークを介して一般採用する知的障害者が増加するとともに、障害者差別解消法の改正に伴い、2016年度より新たに精神障害者（発達障害者を含む）の採用を開始し、新規開設及び既存施設へ日常清掃員としての配置を進めたことにより、雇用者数は年々漸増傾向にある。

今後も、障害者の社会参加の促進と経済的自立を支援する地方公社としての役割を踏まえ、

障害特性に応じた職場(就労)定着・相談支援体制を充実しながら、さまざまな障害のある方に、積極的に就労の場を提供することを基本的な考え方として、取り組みを進めていく。

当社独自の就労障害者への職場巡回相談支援をはじめ就労定着支援の取り組みを進める中で、ノウハウの蓄積、専門人材の育成に努め、区内事業者の障害者雇用の支援など、新たな取り組みの展開を目指す。

さらに、一般企業での就労を希望する特別支援学校生徒や就労継続・移行支援事務所を利用する障害者、長期離職者、引きこもり等、すぐには一般企業で働くことが難しい人に、円滑に就職へと繋げられるよう就労訓練や体験実習の場を提供する。

#### 〈取り組みの方針〉

当社の雇用状況(2019年4月1日現在)をみると、就労障害者の平均年齢が46.3歳、就労障害者の50%が50歳以上であること、及び平均勤続年数は13.7年(一般民間企業の平均勤続年数は、知的障害者7年5月、精神障害者3年2月など)という数字に示されるように、高齢化と長期間雇用が特色となっている。

体力の低下などの課題もあり、雇用の量的な拡大に加えて、障害者本人の希望や特性等を活かしつつ、長く安定的に働き続けられる等、「雇用の質」の向上を図ることに重点を置き、取り組みを進める。

### 3. 地域雇用(高齢者、女性、地域雇用)に係る方針

#### ■ 高齢者、女性、地域雇用に係る基本方針(経営基本方針2020より抜粋)

##### 〈基本的な考え方と取り組みの方針〉

当社の重要な社会的使命として、労働意欲を有する高齢者、女性、世田谷区民の雇用を可能な限り拡大してきた。引き続き、社会情勢の変化に対応し、多様な雇用形態を用意することで、能力や適性に応じた自己実現の場を提供するとともに、地域雇用力の向上に努めていく。

### 4. 区内企業との連携に関する方針

#### ■ 区内企業との連携に係る方針(経営基本方針2020より抜粋)

##### 〈基本的な考え方と取り組みの方針〉

世田谷区の地方公社として、地域経済の発展に寄与するため、自主事業や区からの受託事業を推進する上で、可能な限り区内事業者との連携を維持・拡充していくことを原則とする。

「世田谷サービス公社CSR」における「調達方針」を踏まえ、連携して地域社会の発展に取り組む。

### 5. 活動の実績

事業活動とともに、社会貢献活動では社内の「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、精力的に地域参画活動を行っています。

#### (1) 事業活動による地域参画

当社が日常展開している企業活動は、世田谷区政を補完するもので、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・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するという企業としての行動すべてが、広義の社会貢献であるとの認識に立ち、引き続き、当社の事業の積極的な展開に努めます。

○ 障害者・高齢者・女性等の雇用、区内中小企業との事業運営ほか

■雇用実績（区内・高齢者・障害者）

<2020年3月31日現在>

項目	2019年度実績	備考
障害者雇用 被雇用者数(従業員数:人) 全体に占める割合(%) 雇用率(%) [※]	96人 9.97% 26.22%	(内、重度障害者 54人) 参考:民間企業の実雇用率 2.05%(2019年4月) 参考:民間企業法定雇用率 2.2%(2018年) [※] 障害者雇用率は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき算出(算定基準日:毎年6月1日)
高齢者雇用[60歳以上] 被雇用者数(従業員数:人) 全体に占める割合(%)	514人 53.37%	参考:31人以上規模企業の60歳以上常用労働者の割合 12.2% 令和元年「高齢者の雇用状況」(厚生労働省)
女性雇用 被雇用者数(従業員数:人) 全体に占める割合(%)	531人 55.14%	参考:労働力人口総数に占める女性割合 44.1% 「平成30年版働く女性の実情」(厚生労働省)
地域雇用[世田谷区内在住者] 被雇用者数(従業員数:人) 全体に占める割合(%)	678人 70.40%	
従業員総数(人)	963人	代表取締役、非常勤役員、監査役を除く
障害者就労場所(施設)	28施設	2018年度は23施設

■区内企業との連携

委託業務については、調達方針及び施設管理業務委託契約基準に基づき入札等を実施し、区内企業を中心に契約締結に努めています。

今後も区内企業との連携・協力の観点から、区内業者委託率の向上に向け取り組んでまいります。

項目	2018年度実績	2019年度実績	備考
区内業者への委託率	56.5%	58.8%	契約金額ベース

■生活困窮者就労訓練事業「TOKYO チャレンジネット」

当社は、2017年度に東京都より、社会復帰したくてもすぐには一般の就労が難しい生活困窮者の就労訓練事業所として認定を受けています。

現在は「世田谷公園ミニSL」「次大夫堀公園民家園」の2か所で訓練者を受け入れています。

訓練者が就労に対して抱える問題は多様ではありますが、当社における就労訓練の経験が、社会へ出る自信やきっかけになったと感じていただけるよう、自立支援機関や社内の連携を今まで以上に図りながら積極的に対象者を受け入れていきます。

(2) 利益還元による地域参画

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。

- 1) 障害者・高齢者・児童福祉団体への寄付や物品の寄贈
- 2) 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
- 3) 世田谷区たまたがわ花火大会・世田谷246ハーフマラソンへの広告協賛ほか
- 4) 2020東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として多文化、多様性、国際理解、障害理解の促進、共生社会実現を目的として世田谷区に指定寄付を行った。



## (3) 従業員の実践による地域参画

地域イベントへの参加や独自の取り組みなど、従業員が自ら創意工夫を行い、様々な活動を行っています。

- 1) 商店街と連携して、清掃・放置自転車の整理・歩きタバコへの注意
- 2) 交通安全週間に交通量の多い交差点に立ち、登下校の小学生への安全誘導
- 3) 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
- 4) 古切手の回収
- 5) 社内に設置したセルフカフェの利益を福祉団体に寄付
- 6) 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
- 7) 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、2009年から現在までの累計で約507万個を回収、地域のプラスチックごみの削減に貢献



〈清掃活動〉

## XIV. 世田谷サービス公社の取り組み状況

### 1. 取り組み課題の体系

ISO26000では、組織が対処すべきもっとも起こりそうな経済的、環境的及び社会的な影響を取り上げ7つの中核主題と36の課題を設定しています。この規格は先進国から途上国まで様々な国や地域で利用されるものであることから、社会的責任を果たすために、これらすべてに組織として同じレベルで対応しなければならないということではなく、中核主題を考慮しながらも、個々の課題については関連性や重要性を判断したうえで取り組みをしてよいとしています。

このことを踏まえて、世田谷サービス公社CSRでは、当社の取り組み課題を中核主題に基づき分類し体系化するとともに、併せて対象とするSDGsの目標との関係を下表のように整理して取り組むこととしています。

中核主題の構成と当社の取り組み内容の体系

中核主題	中核主題のポイント	当社の取り組み	対象とするSDGsの目標
組織統治	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織として有効な意思決定の仕組みを持つ</li> <li>十分な組織統治は、社会的責任実現の土台である</li> </ul>	行動基準、情報開示・公開制度、ステークホルダー・エンゲージメントの実施、個人情報管理、内部・外部監査、放送番組審議会 など 14 項目	 
人権	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権を守るためには、個人・組織両方の意識と行動が必要</li> <li>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</li> </ul>	行動基準、人権教育・啓発、相談窓口設置、イクボス宣言、ペットボトルキャップ回収、多様なリスナーへの対応 など 17 項目	   
労働慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働慣行は、社会・経済に大きな影響を与える</li> <li>「労働は商品ではない」が基本原則である</li> </ul>	労働組合・従業員との対話、教育・研修制度、メンタルヘルス、働き方改革、高齢者・障害者雇用、生活困窮者就業支援 など 22 項目	   
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織の規模に関わらず、環境問題に取り組む</li> <li>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</li> </ul>	環境法規の遵守、グリーン購入、紙の地産地消、みどりいっぱい活動支援、桜並木ネットワークへの協力 など 15 項目	       
公正な事業慣行	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	調達方針、世田谷サービス公社品質マネジメントシステム、モニタリング、委託業者評価制度 など 13 項目	  
消費者課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	HPによる周知、世田谷サービス公社品質マネジメントシステム、おもてなし金認証、第三者評価、個人情報管理、災害時等における協力体制に関する基本協定 など 19 項目	   
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"> <li>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</li> </ul>	社会貢献事業、指定管理者イベント、職場体験・見学受け入れ、高齢・障害・女性等区民雇用、コミュニティ放送に関する包括基本協定 など 22 項目	    

取り組み内容の詳細は、次ページから掲載の「2019年度の取り組み実績と2020年度の計画」とおりです。

なお、中核主題の取り組み項目の合計は 122 項目となりますが、中核主題間での重複があるため延べ項目数となります。

## 2. 2019年度の取り組み実績と2020年度の計画

SQ	中核主題	取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み	
1	6.2	組織統治	CSRに基づく会社経営(サービス公社CSR方針)	CSR PT (CSR推進室)	方針策定	方針の検証
2	6.2	組織統治	行動基準	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
3	6.2	組織統治	コンプライアンスマニュアル	総務課	内容の修正	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
4	6.2	組織統治	CSR推進体制の整備	CSR PT (CSR推進室)	体制案の検討	体制の検証
5	6.2	組織統治	サービス公社のステークホルダー	CSR PT (CSR推進室)	特定・ダイアログの実施	検証・ダイアログの実施
6	6.2	組織統治	マテリアリティ(重要課題)の特定	CSR PT (CSR推進室)	特定・取り組み検討	検証・取り組み検討実施
7	6.2	組織統治	ガバナンス・内部監査	総務課	内容の確認	手法、体制の検証
8	6.2	組織統治	リスクマネジメント・コンプライアンス体制	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
9	6.2	組織統治	公益通報制度	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
10	6.2	組織統治	情報開示・情報公開制度	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
11	6.2	組織統治	個人情報管理	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
12	6.2	組織統治	放送番組審議会	ITIM世田谷担当課	<ul style="list-style-type: none"> <li>定例開催(年6回)</li> <li>委員改選</li> <li>審議内容の公表(番組審議会からのお知らせ/HP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定例開催(年6回)</li> <li>審議内容の公表(番組審議会からのお知らせ/HP)</li> </ul>
13	6.2	組織統治	組織ブランディング	事業企画課(経理・広報課)	<p>社内広報レポートの試行。以下を目的に速報性ある社内情報を発信することを試行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①経営理念やビジョンの浸透・維持</li> <li>②経営情報の共有、企業目標の認識・実行</li> <li>③職場間の相互理解</li> <li>④業務の活性化、意識改革、モチベーション向上</li> <li>⑤社内の風土・文化の醸成</li> </ul>	<p>(1)社内広報レポートの拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社内の情報を集約し、経営目標等の浸透や職場間の相互理解を推進する広報レポート等の充実を図る。</li> </ul> <p>(2) 対外広報による企業イメージの発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コーポレートサイトを通じて当社の企業理念や取り組みを効果的にPRする。</li> </ul>
14	6.2	組織統治	組織ブランディング 若者就学支援投資(学生支援機構債等)	経理課(経理・広報課)	投資先の研究、検討 ※受取利息はほぼゼロ 感謝状、HP掲載等	投資枠の決定 ※1千万円～ 投資開始時期の検討
15	6.3	人権	人権方針	総務課	方針策定	コンプライアンスの一環として取り組む。

SQ	中核主題		取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み
16	6.3	人権	行動基準(コンプライアンスマニュアル)	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
17	6.3	人権	調達方針(調達における人権配慮)	経理課 (経理・広報課)	不当な取引条件の強要や買い叩き等を行わず、人権を尊重し、例えば長時間労働等を行っていないサプライヤーの支援に努める。	調達先の事業者に対して、当社のCSR方針に準ずる水準の人権の尊重や、労働環境の適正化を求めていく。
18	6.3	人権	世田谷区公契約条例に基づく契約	事業課	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員には労働報酬下限額以上の賃金を支払った。</li> <li>委託業者にも最低報酬下限額以上の金額を支払っている事を書面で確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員には労働報酬下限額以上の賃金を支払う。</li> <li>委託業者にも最低報酬下限額以上の金額を支払っている事を書面で確認する。</li> </ul>
19	6.3	人権	社内相談制度	総務課	対応件数 1 件(正式な流れに則って処理した件数) その他数件(施設からの報告など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度実績を評価</li> <li>継続的に実施する</li> </ul>
20	6.3	人権	社外相談機関	総務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託を開始</li> <li>相談件数 3 件</li> </ul>	前年度実績を評価
21	6.3	人権	公益通報制度	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
22	6.3	人権	モニタリング	事業課	委託業者に対し、従業員の雇用について労働基準法や関係法令を遵守していることを委託契約時に書面で確認した。	委託業者に対し、従業員の雇用について労働基準法や関係法令を遵守していることを委託契約時に書面で確認する。
23	6.3	人権	人権教育・啓発	総務課	内容の確認	コンプライアンス研修等で意識の浸透に取り組む。
24	6.3	人権	ハラスメント防止研修	総務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設監督者を対象に実施(5月・45名)</li> <li>本社研修の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設監督者、本社係長以上を対象に実施、評価</li> <li>他の職層での実施検討</li> </ul>
25	6.3	人権	障害理解研修	総務課	新規採用者を対象に実施(10月・145名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用時研修の継続実施</li> <li>採用後研修の実施検討</li> </ul>
26	6.3	人権	イクボス宣言	CSR PT (CSR推進室)	検証・取り組み内容検討	取り組み内容検討・実施
27	6.3	人権	ペットボトルのキャップ回収	社会貢献委員会	本社を含む7施設で自主回収実施	回収施設の拡大検討、PR強化
28	6.3	人権	点字シールの貼付	総務課	継続実施	継続実施
29	6.3	人権	イエローリボンの携行	総務課	継続実施	継続実施
30	6.3	人権	個人情報保護	総務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規の施設監督者及び本社従業員を対象に採用時座学研修実施(4月・28名)</li> <li>全従事者を対象に自主学習と確認テストによる個人情報保護教育を実施(11~12月)</li> </ul>	継続実施

SQ	中核主題	取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み	
31	6.3	人権	多様なリスナーへの対応（多言語、やさしい日本語）	I7I1世田谷担当課	<ul style="list-style-type: none"> <li>AIによる多言語放送『POST! SETAGAYA』開始（英）</li> <li>緊急放送の一部多言語対応（英・韓・中）</li> <li>やさしい日本語によるシェイクアウト訓練実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多言語対応拡充</li> <li>やさしい日本語拡充</li> <li>一部番組のアーカイブ化（聞き逃し・タイムフリー化）</li> <li>一部番組のテキスト化</li> </ul>
32	6.4	労働慣行	労働組合、従業員との対話	総務課	継続実施	継続実施
33	6.4	労働慣行	今後30年の経営ビジョンを実現する中長期人材育成方針・計画（教育・研修制度）	総務課	次年度に向けての研修計画策定	実施研修の評価と次年度に向けての改善
34	6.4	労働慣行	社内報「もやい」による周知	総務課	継続実施	継続実施
35	6.4	労働慣行	ダイバーシティマネジメント計画（イクボス宣言、女性活躍推進計画）	総務課（特命担当課）	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修との連携による女性活躍サポートの検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修との連携による女性活躍サポート実施・評価</li> </ul>
36	6.4	労働慣行	働き方改革	CSR PT（CSR推進室）	取り組み内容検討	取り組み内容検討・実施
37	6.4	労働慣行	特別休暇制度	総務課	制度内容の確認	内容の精査、検討
38	6.4	労働慣行	高齢者・障害者雇用	総務課	継続実施	内容の精査、検討
39	6.4	労働慣行	生活困窮就業支援	共働推進課	訓練者受入れ（2名）。新規認定施設の申請準備（1施設）。	訓練生の受入れ（2名）。新規認定施設の申請（1施設）。
40	6.4	労働慣行	育児・介護休業等に関する規程	総務課	規程内容の確認	内容の精査、検討
41	6.4	労働慣行	福利厚生制度の充実（セサビスへの加入）	総務課	福利厚生内容の確認	内容の精査、検討
42	6.4	労働慣行	安全衛生委員会	安全衛生委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全衛生スローガンを従業員から募集し、ポスターを作成、施設へ配付、掲示させることで業務災害に対する意識を高めた。</li> <li>業務災害等事故の発生状況を定期的に周知し、注意喚起した。</li> <li>熱中症対策やインフルエンザ・ノロウイルス対策を社内報に掲載し、注意喚起した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全衛生スローガンを従業員から募集し、ポスターを作成、施設へ配付、掲示させることで業務災害に対する意識を高める。</li> <li>業務災害等事故の発生状況を定期的に周知し、注意喚起を図る。</li> <li>熱中症対策やインフルエンザ・ノロウイルス対策を社内報に掲載し、注意喚起を図る。</li> </ul>
43	6.4	労働慣行	社内巡視点検	安全衛生委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務災害発生施設や新規受託施設を中心に4施設ほど抽出し実施（実施時期：7～8月）</li> <li>事故を未然に防ぐための優れた取り組みについては、施設監督者会議で情報共有した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務災害発生施設や新規受託施設を中心に4施設ほど抽出し実施する（実施時期：7～8月）</li> <li>事故を未然に防ぐための優れた取り組みについては、施設監督者会議で情報共有するなど、事故防止に繋げていく。</li> </ul>

SQ	中核主題	取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み	
44	6.4	労働慣行	ワークライフバランス	総務課	超過勤務状況の確認	内容の精査、検討
45	6.4	労働慣行	過重労働防止	総務課	超過勤務状況の確認	・月45時間、年360時間を超過しないよう労働時間の正確な把握を行い、改善していく。
46	6.4	労働慣行	メンタルヘルスチェック	安全衛生委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一定の労働条件*を満たす従業員を対象に、ストレスチェックを実施した。 ※社保加入（健保・年金） ※6/1 在籍者</li> <li>・実績 対象者：412名 回答者：346名 回収率：84%</li> </ul>	より正確な診断を行い、改善に繋げていくためには、多くのデータが必要となるため、回収率を高める検討や、条件の見直しを行っていく。
47	6.4	労働慣行	健康診断の充実(婦人科・成人病等)	安全衛生委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安衛規則 44 条で定める項目に加え、希望する従業員に対し、『胃のABC検査』、『便潜血検査』、『PSA検査』のオプションを用意した。 ※オプションは年齢等の条件あり</li> <li>・上記健康診断のほかに、当社で社会保険に加入し、希望する女性従業員に対して婦人科（乳がん・子宮がん）検診を実施した。 ※社会保険（健保・年金）</li> </ul>	前年度の内容をベースとし、実施条件の見直しや、がん検診の充実を図る。
48	6.4	労働慣行	キャリアパス（ICTソリューション課）	ICTソリューション課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアパスに基づく研修計画の作成</li> <li>・研修の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアパスの評価</li> <li>・キャリアパスに基づく研修計画の作成</li> <li>・研修の実施</li> </ul>
49	6.4	労働慣行	人事考課制度	総務課	制度内容の確認	内容の精査、検討
50	6.4	労働慣行	社員昇任制度	総務課	制度内容の確認 実績値) 受験者数 8人 合格者数 6人	内容の精査、検討
51	6.4	労働慣行	社員登用制度	総務課	制度内容の確認 実績値) 受験者数 1人 合格者数 1人	内容の精査、検討
52	6.4	労働慣行	世田谷区公契約条例の遵守	事業課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員には労働報酬下限額以上の賃金を支払った。</li> <li>・委託業者にも最低報酬下限額以上の金額を支払っている事を書面で確認した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2020年度より労働報酬下限額が、1,070円から1,130円に改定される。改定に合わせた各職種の賃金を設定する。</li> <li>・委託業者にも最低報酬下限額以上の金額を支払っている事を書面で確認する。</li> </ul>
53	6.4	労働慣行	組織ブランディング	事業企画課 (経理・広報課)	社内広報レポートの試行。以下を目的に速報性ある社内情報を発信することを試行 ①経営理念やビジョンの浸透・維持) ②経営情報の共有、企業目標の認識・実行 ③職場間の相互理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)社内広報レポートの拡充</li> <li>・社内の情報を集約し、経営目標等の浸透や職場間の相互理解を推進する広報レポート等の充実を図る。</li> <li>(2) 対外広報による企業イメージの発信</li> </ul>

SQ	中核主題		取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み
					④業務の活性化、意識改革、モチベーション向上 ⑤社内の風土・文化の醸成	・コーポレートサイトを通じて当社の企業理念や取り組みを効果的にPRする。
54	6.5	環境	環境方針・目標	総務課	内容の確認	区条例等の趣旨も踏まえCSRの基本方針とともに策定・周知
55	6.5	環境	環境関連法規の遵守	事業課	・フロン排出抑制法に基づく、簡易点検、定期点検を実施した。 ・点検実施報告書を提出した。	・フロン排出抑制法に基づく、簡易点検、定期点検の実施。 ・点検実施報告書の提出。
56	6.5	環境	分別収集	総務課	継続実施	継続実施
57	6.5	環境	プラスチックごみ対策	総務課	現状の確認	対策の検討
58	6.5	環境	省エネ、リサイクル	総務課	現状の確認	対策の検討
59	6.5	環境	各施設の環境配慮の取り組み	事業課	・施設ごとに環境配慮への取り組みを立案した。 ・年間の取り組み結果をまとめ区に報告した。	・施設ごとに環境配慮への取り組みを立案 ・年間の取り組み結果をまとめ区に報告
60	6.5	環境	ペットボトルのキャップの回収	社会貢献委員会	本社を含む7施設で自主回収実施	回収施設の拡大検討、PR強化
61	6.5	環境	区民まつり（家庭内不用品チャリティ販売）	社会貢献委員会	リサイクル物品の販売、ペーパーフレンズ再生紙を使った紙飛行機作製キット無料配布	（区民まつり開催なし）
62	6.5	環境	不要備品の再利用システム	事業課	施設で不要物品が発生した際は、グループウェアを利用し社内周知し、活用可能な施設を募集した。	施設で不要物品が発生した際は、グループウェアを利用し社内周知し、活用可能な施設を募集する。
63	6.5	環境	調達方針・グリーン購入	事業課	・環境に配慮した物品の購入を各施設に心掛けるよう周知した。 ・各施設の出納を管理し、現場経費を適正に管理した。	・環境に配慮した物品の購入を各施設に心掛けるよう周知。 ・各施設の出納を管理し、現場経費を適正に管理。
64	6.5	環境	紙の地産地消	共働推進課	世田谷区及び、民間企業から、使用済みの紙を受け取り、再生紙として活用。（有料化の検討）	世田谷区及び、民間企業から、使用済みの紙を受け取り、再生紙として活用。（有料化）
65	6.5	環境	社有車へのエコカー導入の推進	総務課	導入済み	買い替え時に検討
66	6.5	環境	世田谷にみどりいっぱい会の活動	事業企画課（飲食・イベント課）	任意団体「世田谷にみどりいっぱい会の会」の活動趣旨に賛同し、事務局として団体内会議体の日程調整および開催等、庶務担当として円滑な運営に心がけ支援を行った。 また、会趣旨の普及活動の一環として、年1回開催される「チャリティー講演＆コンサート」に際し、共催事業として当社指定管理自主事業に組入れ、イベント運営補助業務に携わった。 【事務局業務】	事務局として、前年に引き続き、同様の支援を行う。 ただし、例年、世田谷区民会館で行われていた「チャリティー講演＆コンサート」については、対区契約形態の変更にとまない例年どおりの開催が困難な状況であるため、他の当社指定管理施設での開催を視野に入れ検討中である。

SQ	中核主題		取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み
					<ul style="list-style-type: none"> <li>・幹事会、実行委員会の開催にともなう会議資料、議事録の作成(年間8回)等</li> <li>【イベント運営補助業務】</li> <li>・広報支援(イベントチラシの配布)</li> <li>・チケット販売管理</li> <li>・協賛申込みの取りまとめ</li> <li>・世田谷区関係機関への後援申請手続き等</li> </ul>	
67	6.5	環境	NPO法人桜並木ネットワークへの協力	IRIM世田谷担当課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チャリティコンサート「桜並木のみちしるべ vol.8」開催 &lt;2019.9.11 成城ホール&gt;</li> <li>・チケット代金・義援金贈呈 &lt;15万円&gt;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チャリティコンサート「桜並木のみちしるべ vol.9」開催</li> <li>・チケット代金・義援金贈呈</li> </ul>
68	6.5	環境	継続的広域環境対策の促進 環境対策支援投資(世界銀行、JICA債等)	経理課(経理・広報課)	投資先の研究、検討 ※受取利息は0.5%~ 報道、HP掲載等	投資枠、期間の決定 ※1億円~、10年~ 投資開始時期の検討
69	6.6	公正な事業慣行	行動基準(コンプライアンスマニュアル)	総務課	内容の修正	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
70	6.6	公正な事業慣行	世田谷サービス公社品質マネジメントシステム(SQMS)	品質マネジメント	SQMS体系の取りまとめ。組織的運営の開始。	前年度の運用評価、ブラッシュアップ。内部・外部監査体制の強化。
71	6.6	公正な事業慣行	リスクマネジメント・コンプライアンス	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
72	6.6	公正な事業慣行	ステークホルダー	CSR PT (CSR推進室)	特定・ダイアログの実施	検証・ダイアログの実施
73	6.6	公正な事業慣行	情報開示	総務課	内容の確認	個々の内容を精査し、統合的なコンプライアンスマニュアルとして編集していくよう検討
74	6.6	公正な事業慣行	区への提言や情報提供	総務課	随時実施	随時実施
75	6.6	公正な事業慣行	まちづくり支援	事業課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の活性化を目指し、利用者同士の交流の場としてふさわしい施設運営に取り組んだ。(維持管理業務等)</li> <li>・区民センターニュースの発行を行った</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の活性化を目指し、利用者同士の交流の場としてふさわしい施設運営に取り組む。(維持管理業務等)</li> <li>・区民センターニュースの発行を行う</li> </ul>
76	6.6	公正な事業慣行	調達方針	経理課(経理・広報課)	オープンでフェアな方針で調達活動を実施している。サプライヤーの選定は、品質、コスト、納期のほか、個人情報保護への配慮等を義務付けている。調達に関わる担当者が、サプライヤーと個人的な利害関係をもたない	複数のサプライヤーからの競争見積りによる調達を原則として、公正な参入機会を提供していく。



SQ	中核主題		取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み
					ことも、方針として徹底する。	
77	6.6	公正な事業慣行	モニタリング	事業課	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規開設施設へのご意見箱の設置—2か所。</li> <li>意見、要望等は、関係部署に伝え改善を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規開設施設へのご意見箱の設置。</li> <li>意見、要望等は、関係部署に伝え改善を図る。</li> </ul>
78	6.6	公正な事業慣行	入札制度	経理課 (経理・広報課)	施設管理業務委託契約基準により、業務委託契約を締結している。入札により、業者を公正かつ適正に選定し、委託契約の履行を確保するとともに、区内中小企業の育成も図っている。	調達方針と同様に、複数のサプライヤーからの競争見積りによる調達を原則として、公正な参入機会を提供していく。
79	6.6	公正な事業慣行	世田谷区公契約条例に基づく契約	事業課	委託業者に対し、従業員の雇用について労働基準法や関係法令を遵守していることを委託契約時に書面で確認した。	委託業者に対し、従業員の雇用について労働基準法や関係法令を遵守していることを委託契約時に書面で確認する。
80	6.6	公正な事業慣行	委託業者業務執行状況調査	事業課	8月に各施設に委託業者の評価調査を実施。低評価の業者には指導を行い改善を促した。	毎年8月、各施設に委託業者の評価調査を実施。低評価の業者には指導を行い改善を促す。
81	6.6	公正な事業慣行	清掃品質マネジメント	清掃品質向上PT (清掃品質向上推進班)	「ユニバーサルキービッドシステム」の商標登録。「ユニバーサルキービッドシステム(UHKS)」。東京都の建築物事業登録制度に建築物清掃業を登録。	清掃インスペクター資格の取得。「ユニバーサルキービッドシステム(UHKS)」の評価実施。現場での定着確認。
82	6.7	消費者課題	公社HPへの会社概要等の掲載	総務課	掲載済み	内容の精査、検討
83	6.7	消費者課題	レストランHP(世田谷産野菜、無農薬等)	事業課 (飲食・イベント課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>メニュー等、お客様が知りたい情報をわかりやすくHPに掲載</li> <li>新規1店舗追加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メニュー等、お客様が知りたい情報をわかりやすくHPに掲載</li> <li>新規1店舗追加</li> </ul>
84	6.7	消費者課題	CSRレポートの掲載	CSR PT (CSR推進室)	内容検討	掲載・検証
85	6.7	消費者課題	世田谷サービス公社品質マネジメントシステム(SQMS)	品質マネジメント	業務品質向上、おもてなし向上PTによる接客対応向上。個人情報保護によるお客様個人情報対応の強化	おもてなし品質の全施設展開。各事業での顧客満足度の向上を目指す。プライバシーマークの更新。
86	6.7	消費者課題	清掃品質マネジメント	清掃品質向上PT (清掃品質向上推進班)	新資機材導入による、衛生品質向上(16施設)。	新資機材導入施設による衛生品質の向上(6施設)。
87	6.7	消費者課題	品質保証	事業課	維持管理報告書の決裁書類を統一した。	指摘事項の進捗状況確認とランク付けを統一する。
88	6.7	消費者課題	紙の地産地消	共働推進課	再生紙を利用した製品による環境問題意識の啓発。 再生紙利用のカレンダー、ノートの販売、紙飛行機の配布実施による環境問題啓発活動を展開。	一般消費者へのさらなる啓発活動。
89	6.7	消費者課題	おもてなし金認証取得・全社展開	総務課	金認証取得(本社)	自社の認証システム構築検討・試行

SQ	中核主題	取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み
90	6.7 消費者課題	プラスチックごみ対策商品の利用促進	事業課	世田谷公園売店販売品について、プラスチックから紙への移行を図った。(ストロー、カップ)	世田谷公園売店販売品について、プラスチックから紙への移行を順次図る。(カップの蓋等)
91	6.7 消費者課題	顧客満足度調査	事業課	・新規開設施設へのご意見箱の設置—2か所。 ・意見、要望等は、関係部署に伝え改善を図った。	・新規開設施設へのご意見箱の設置。 ・意見、要望等は、関係部署に伝え改善を図る。
92	6.7 消費者課題	第三者評価(一部実施アリ)	事業課 (事業課 飲食・イベント課)	・飲食店の覆面調査の準備	・玉川区民会館—2021年度実施の準備 ・飲食店の覆面調査、CS調査等マーケティングリサーチの検討
93	6.7 消費者課題	苦情対策	総務課	・公社HPへお問い合わせフォーム新設	・問い合わせ内容の整理・分析
94	6.7 消費者課題	清掃マニュアル	清掃品質向上PT (清掃品質向上推進班)	標準マニュアル、標準仕様書の作成、関係者への配布、ブラッシュアップの実施。	関連書類のブラッシュアップ。
95	6.7 消費者課題	個人情報保護規程	総務課	規程内容の確認	内容の精査、検討
96	6.7 消費者課題	外部委託管理規程(個人情報)	総務課	規程内容の確認	内容の精査、検討
97	6.7 消費者課題	プライバシーマーク	総務課	更新済従業員に対し、研修(テスト)を実施し意識改革を行った。(実施人数894人)	・審査に向けた準備 ・研修(テスト)の実施
98	6.7 消費者課題	生活困窮者就労訓練事業	共働推進課	2名の訓練者の受入れを行い、社会復帰へのサポートの実施を行った。	新しい2~4名の訓練者の受入れ。
99	6.7 消費者課題	災害時等における協力体制に関する協定	総務課 (特命担当課)	協定内容の確認	内容の精査、検討
100	6.7 消費者課題	清掃品質マネジメント	清掃品質向上PT (清掃品質向上推進班)	「ユニバーサルサービスシステム®(UHKS)」の施設導入。	UHKSに対する、清掃員への顕彰制度の検討
101	6.8 コミュニティ参画・発展	地域参画基本方針	CSR PT (CSR推進室)	方針策定	方針の検証
102	6.8 コミュニティ参画・発展	社会貢献(セルフカフェ、清掃活動、オリパラ支援)	社会貢献委員会	セルフカフェ設置場所の拡大(エフエム)、クリーンキャンペーンへの参加(5回)	セルフカフェ販促強化、クリーンキャンペーンへの参加、新規の取り組み検討
103	6.8 コミュニティ参画・発展	区民センター運協支援	事業課	・運営協議会が主催する行事の計画、運営補助を実施した。 ・運営協議会とその他関係団体とのパイプ役として支援を行った。	・運営協議会が主催する行事の計画、運営補助を実施する。 ・運営協議会とその他関係団体とのパイプ役として支援を行う。
104	6.8 コミュニティ参画・発展	区民まつり、ふれあいフェスタへの参画	社会貢献委員会	・区民まつり売上72,140円 ・ふれあいフェスタ売上26,059円 →福祉団体へ寄付 ・両イベントにて会社取り組み紹介	ふれあいフェスタへの継続出店、その他参加イベントの検討、公社PR強化

SQ	中核主題	取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み
105	6.8 コミュニティ参画・発展	世田谷くみん手帖	事業企画課 (経理・広報課)	事業方針の見直し ・サイト現状分析 ・運営課題洗い出し ・一部コンテンツ見直し	新たな事業方針に基づく運営実施 ・事業方針の明確化 ・運営課題への対応 ・リニューアル(軽微なもの)
106	6.8 コミュニティ参画・発展	NPO法人桜並木ネットワークへの協力	IFIM世田谷担当課	・チャリティコンサート「桜並木のみちしるべ vol.8」開催 <2019.9.11 成城ホール> ・チケット代金・義援金贈呈 <15万円>	・チャリティコンサート「桜並木のみちしるべ vol.9」開催 ・チケット代金・義援金贈呈
107	6.8 コミュニティ参画・発展	指定管理者イベントの実施	事業企画課 (飲食・イベント課)	各区区民会館において、特色のあるイベントを開催し、区民コミュニティの醸成に努めた。 一部のイベントでは、「区内在住者等を対象に無料招待の実施」「区民割引料金の設定」等、約60万円相当(12月現在)を還元した。	前年と同様、指定管理者事業計画に掲げたロードマップに基づき、さまざまなイベントの開催を通じ、区民生活の向上に貢献する。 また、「避難訓練プラスコンサート」「オリパラ機運醸成イベント」など、一部のイベントを「CSR対象イベント」と位置づけ開催し、指定管理者としての社会的責任を果たしていく。
108	6.8 コミュニティ参画・発展	環境教育(せたゆへの見学)	共働推進課	2名のインターシッブ(高校生)受け入れ、4団体の見学受け入れ実施。	2~4名のインターシッブ受け入れ。4団体の見学受け入れ。
109	6.8 コミュニティ参画・発展	地産地消	事業課 (飲食・イベント課)		世田谷産の食材を取り入れた特別メニューを検討する
110	6.8 コミュニティ参画・発展	職業体験・見学等の受入れ	総務課	都立高校等からインターシッブ2名受入	受入検討
111	6.8 コミュニティ参画・発展	職業体験・見学等の受入れ	IFIM世田谷担当課	・職業体験の受入れ 中学校(5) / 高校(1) ・子ども向けDJ体験 開催回数(3)	・職業体験の受入れ ・子ども向けDJ体験
112	6.8 コミュニティ参画・発展	生活困窮者就労訓練事業	共働推進課	2名の訓練者の受入れを行い、社会復帰へのサポートの実施を行った。	新しい2~4名の訓練生の受入れ。
113	6.8 コミュニティ参画・発展	経営方針(障害、高齢、女性、区民雇用)	総務課	継続検討中	新経営方針策定
114	6.8 コミュニティ参画・発展	障害者雇用推進計画	共働推進課	2020年からの3か年計画の策定。	2020年度計画の実施、評価、見直し、ブラッシュアップ
115	6.8 コミュニティ参画・発展	おもてなし研修	総務課	・接遇コミュニケーション研修(新規採用施設スタッフ対象・年6回・116名) ・窓口接遇力向上研修(希望する施設スタッフ対象・年2回・26名) ・接遇リーダー研修(自薦他薦による施設スタッフ及び本社対象・2グループ×年3回・53名)	・接遇コミュニケーション研修(新規採用者) ・窓口接遇力向上研修(採用6年目以上の受付系スタッフ) ・接遇リーダーWG実施予定 ・自社の認証システムとの連動研修検討

SQ	中核主題	取り組み	所管	2019年度の取り組み	2020年度の取り組み
116	6.8 コミュニティ参画・発展	就労支援員研修	共働推進課	就労障害者支援技術（3回）、及び清掃技術向上（1回）。	就労障害者支援技術（3回）、及び清掃技術向上（1回）。
117	6.8 コミュニティ参画・発展	地域イベントの支援	事業課	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の安全で快適な運営を通じて、利用者の趣味や競技を支援した。</li> <li>関係団体の事業案内（チラシ等）の施設設置・配布を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の安全で快適な運営を通じて、利用者の趣味や競技を支援する。</li> <li>関係団体の事業案内（チラシ等）の施設設置・配布を行う。</li> </ul>
118	6.8 コミュニティ参画・発展	普通救命講習	総務課	普通救命講習の実施（新規144名、再講習134名）	普通救命講習継続実施 指導員養成、社内実施検討
119	6.8 コミュニティ参画・発展	ボランティア休暇制度	総務課	制度内容の確認	内容の精査、検討
120	6.8 コミュニティ参画・発展	寄附（福祉団体、施設、基金）	総務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会貢献委員会にて継続実施 寄付先 ①岡本福祉作業所玉堤分場 ②こどもテイクイーズ ③Ohana kids station ティサービス</li> <li>世田谷区への寄付 多文化、多様性、国際理解、障害理解の促進、共生社会実現を目的として指定寄付を行った。</li> </ul>	継続実施
121	6.8 コミュニティ参画・発展	被災自治体支援募金への協力	総務課	実績なし（発生の都度実施）	災害発生時には寄付予定
122	6.8 コミュニティ参画・発展	コミュニティ放送に関する包括基本協定	IFIM世田谷担当課	<ul style="list-style-type: none"> <li>3局連携ミーティング開催（6回）</li> <li>各局関連イベント会場から緊急割込放送訓練実施（3回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3局連携ミーティング開催</li> <li>各局イベント会場から緊急割込放送訓練実施</li> <li>3局合同イベント開催</li> </ul>

注 1) 各中核主題についている番号（6.2～6.8）はISO26000の分類番号です。

注 2) 所管について2020年度の組織変更により所管が変更になったものは、2019年度の所管名の下に新所管をカッコ書きしています。

## 『CSRレポート 2019』

2020年5月20日

発行 株式会社世田谷サービス公社 CSR推進室

(2019年度はCSRプロジェクトチーム)

〒154-0004 東京都世田谷区太子堂3丁目25番9号

電話 (03) 3419-4171 FAX (03) 3412-4739

URL <https://www.setagaya.co.jp/>